



RESULTADOS ENCUESTA

2026

Primer Semestre

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO – CALIDAD DEL SERVICIO
2026**

Metodología de recolección de información



En el marco de la política de “cero papel”, se implementó un formulario de evaluación para medir la satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio. Este se encuentra en la sección de encuestas ciudadanas del menú de atención y en los micrositos de los diferentes canales de interacción.



La encuesta para evaluar la satisfacción y calidad del servicio se ha difundido ampliamente a través del sitio web oficial y por correo electrónico a los ciudadanos que realizan trámites o solicitudes.

INTRODUCCIÓN



Para este ejercicio de evaluación, la recopilación y sistematización de las opiniones se realizó con apoyo de la herramienta Excel.



La evaluación permanente de los servicios que ofrece el ICA se lleva a cabo mediante la recolección de opiniones de nuestros grupos de interés y de valor. Este proceso no solo nos permite conocer, sino también comprender en profundidad las percepciones de los usuarios. La información obtenida resulta esencial para sostener y mejorar de forma continua la calidad de los servicios, asegurando que se presten con confiabilidad, innovación y eficiencia en beneficio de la ciudadanía.



En total, se recibieron **6.466** **encuestas en línea**, cuyos resultados se presentan y analizan a continuación, ofreciendo una visión clara y detallada de la retroalimentación obtenida.



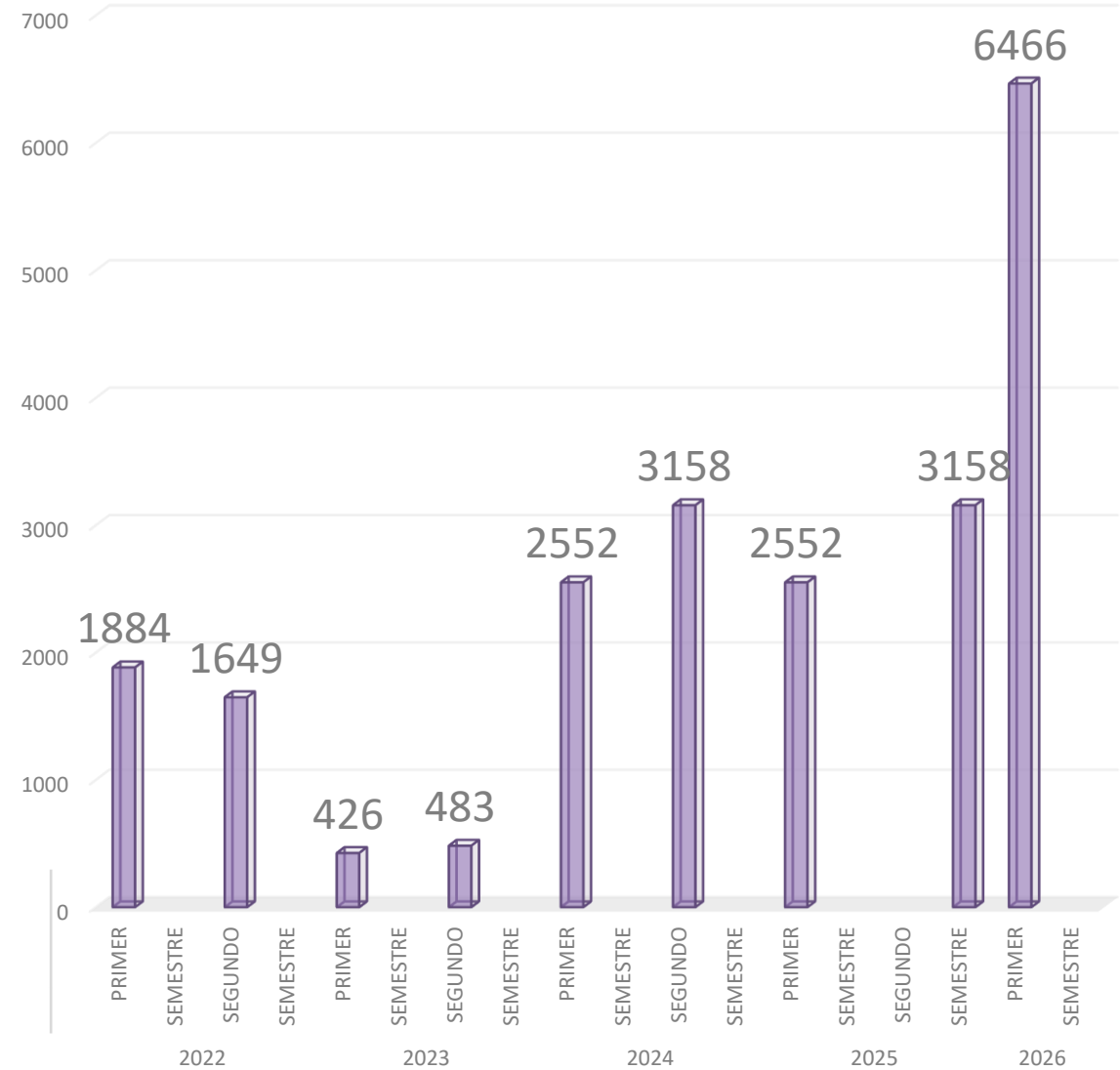
**Resultados
Obtenidos
Aplicación
Encuesta 1er.
Semestre**

2026



ENCUESTA ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO - HISTORICO ULTIMOS AÑOS

AÑOS	PERIODOS	ENCUESTAS
2022	PRIMER SEMESTRE	1884
	SEGUNDO SEMESTRE	1649
2023	PRIMER SEMESTRE	426
	SEGUNDO SEMESTRE	483
2024	PRIMER SEMESTRE	2552
	SEGUNDO SEMESTRE	3158
2025	PRIMER SEMESTRE	2552
	SEGUNDO SEMESTRE	3158
2026	PRIMER SEMESTRE	6466
	SEGUNDO SEMESTRE	



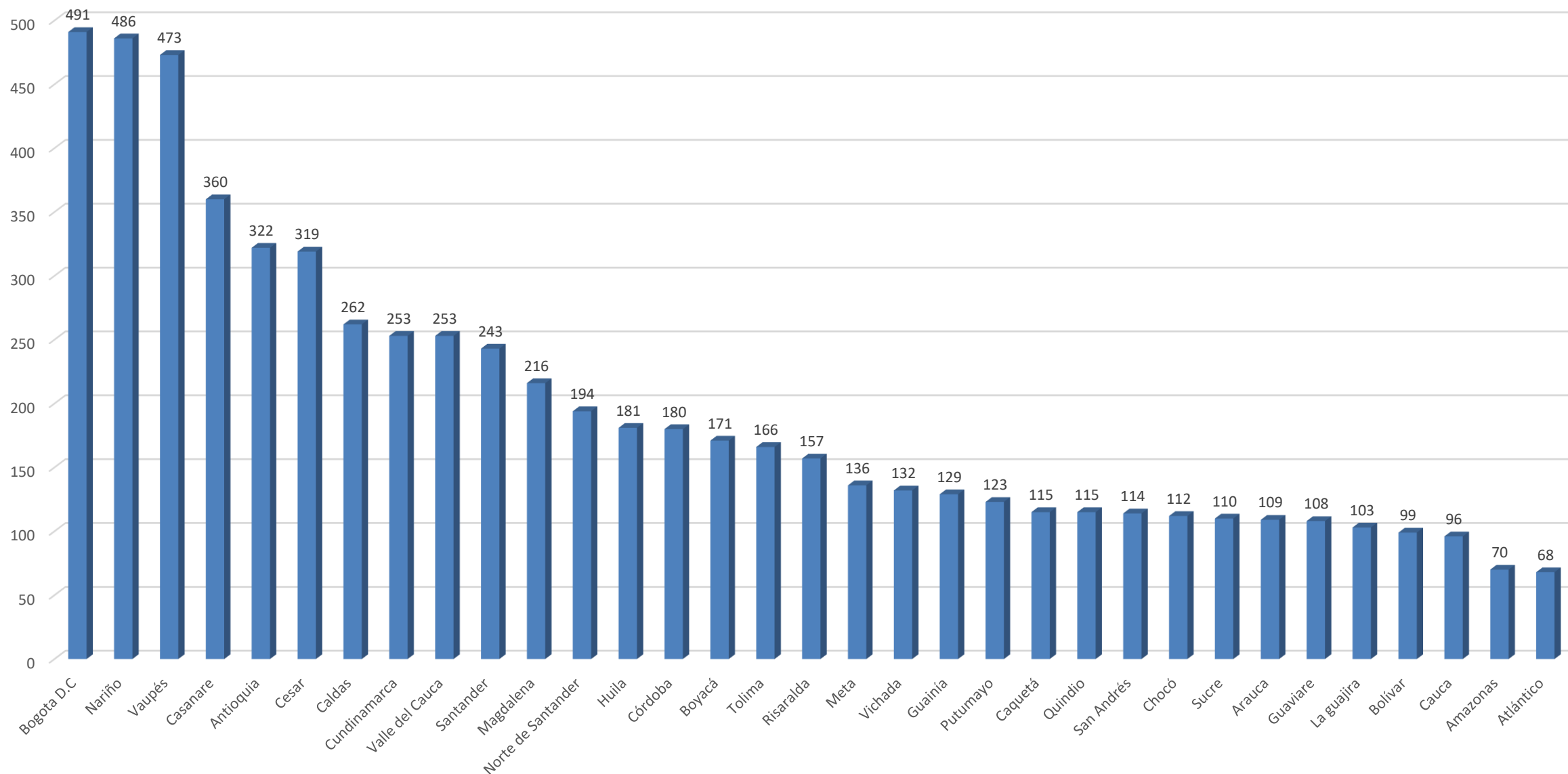
PARTICIPACIÓN POR GERENCIA SECCIONAL

Consolidado de la información obtenida

La **Encuesta de Satisfacción del Usuario – Calidad del Servicio** fue aplicada de manera virtual en **Oficinas Nacionales** y en las **32 Gerencias Seccionales** a nivel nacional. Durante el período evaluado se registraron **6.466 interacciones**, las cuales constituyen la base de análisis para la medición de la percepción y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido.

SECCIONAL	TOTAL
Amazonas	70
Antioquia	322
Arauca	109
Atlántico	68
Bogotá D.C	491
Bolívar	99
Boyacá	171
Caldas	262
Caquetá	115
Casanare	360
Cauca	96
Cesar	319
Chocó	112
Córdoba	180
Cundinamarca	253
Guainía	129
Guaviare	108
Huila	181
La guajira	103
Magdalena	216
Meta	136
Nariño	486
Norte de Santander	194
Putumayo	123
Quindío	115
Risaralda	157
San Andrés	114
Santander	243
Sucre	110
Tolima	166
Valle del Cauca	253
Vaupés	473
Vichada	132
TOTAL	6466

No. de Encuestas Aplicadas Por Cada Seccional



FACTORES QUE INCIDEN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA

Los resultados de la encuesta reflejan las particularidades territoriales y operativas de cada gerencia seccional. Factores como la población atendida, la cobertura de los puntos de servicio y las condiciones de acceso influyen directamente en la participación de los usuarios. La información obtenida fortalece la gestión institucional al facilitar la identificación de oportunidades de mejora y promover una atención centrada en las necesidades de las personas, manteniendo al usuario como eje fundamental de la prestación del servicio.



Factores culturales, poblacionales y de acceso influyen en la cantidad de encuestas aplicadas.

Los resultados de las encuestas sirven para mejorar continuamente la atención, con el ser humano como eje central.

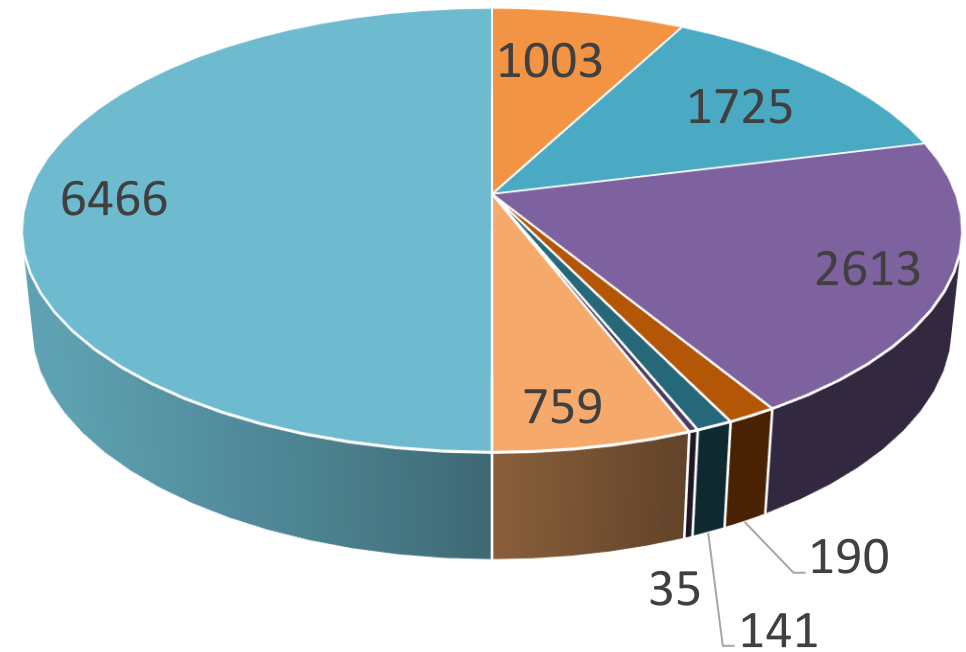
Encuesta 2026 Primer Semestre

Teniendo en cuenta el número de encuestas diligenciadas (6,466), a continuación, se detalla el resultado de las preguntas realizadas en este documento, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace.



LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Oficinas nacionales	1003
Gerencia seccional	1725
Oficina local	2613
Oficina aeropuerto	190
Puerto	141
Paso fronterizo	35
Otro...	759
<u>Total</u>	<u>6466</u>



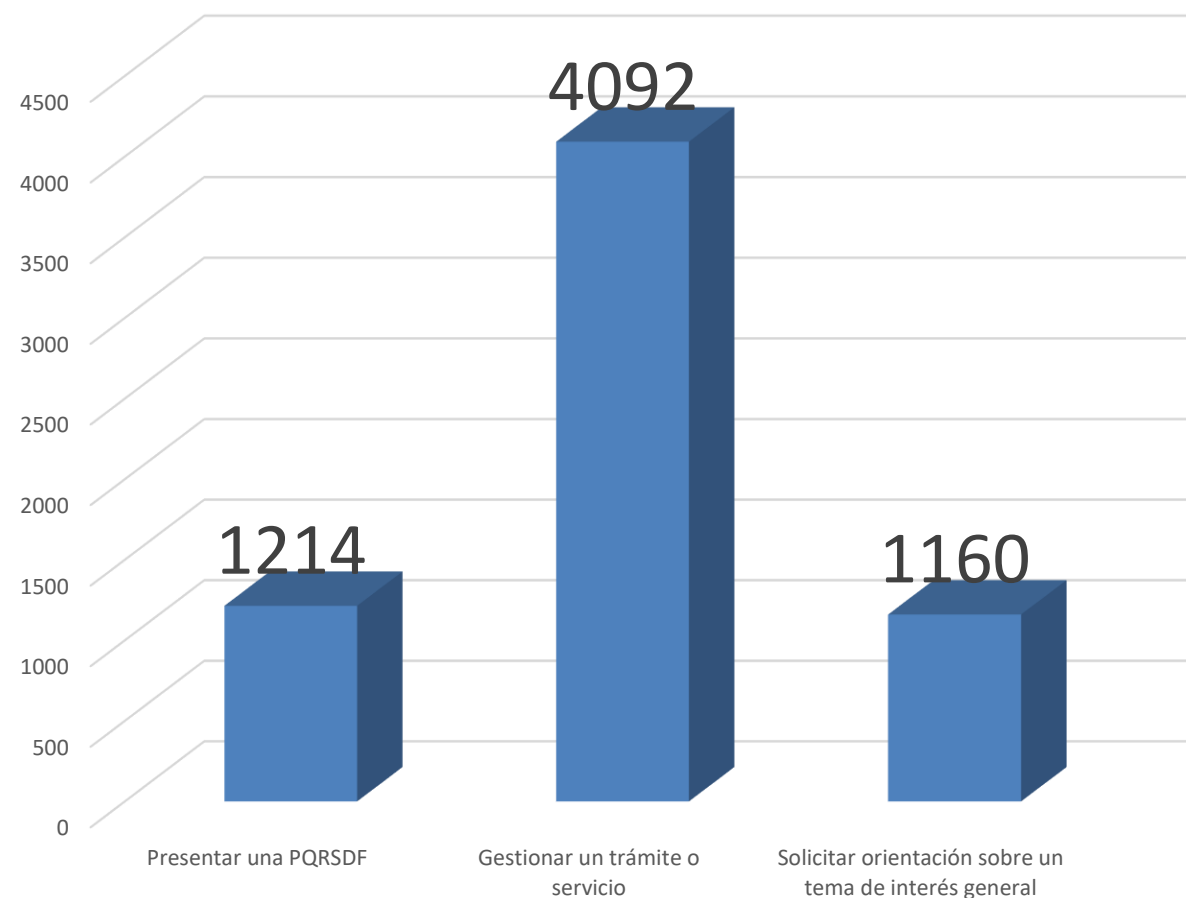
- Oficinas nacionales
- Gerencia seccional
- Oficina local
- Oficina aeropuerto
- Puerto
- Paso fronterizo
- Otro...
- Total

Análisis de los datos por tipo de oficina

- Las **Oficinas Locales** concentran la mayor participación con **40,4% (2.613 registros)**, constituyéndose en el principal punto de presencia institucional.
- Las **Gerencias Seccionales** representan **26,7% (1.725 registros)**, siendo el segundo grupo con mayor peso dentro de la estructura.
- Las **Oficinas Nacionales** aportan **15,5% (1.003 registros)**.
- En conjunto, **Oficinas Locales, Gerencias Seccionales y Oficinas Nacionales concentran el 82,6% del total**, evidenciando que la operación se encuentra principalmente soportada por estas tres tipologías.
- Los puntos de atención asociados a control de movilidad (**aeropuertos, puertos y pasos fronterizos**) suman **366 registros (5,7%)**, mostrando una participación relativamente baja frente a la red territorial.
- La categoría "**Otro**" alcanza **11,7% (759 registros)**, por lo que podría requerir una revisión para identificar oportunidades de reclasificación y mejorar la caracterización de la información.

Usted acudió al Instituto Colombiano Agropecuario ICA para:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presentar una PQRSDF	1214
Gestionar un trámite o servicio	4092
Solicitar orientación sobre un tema de interés general	1160
Total	6466



Análisis de los datos

La principal necesidad de los usuarios corresponde a **gestionar un trámite o servicio**, con **4.092 registros (63,3%)**, representando casi dos de cada tres solicitudes recibidas.

La presentación de **PQRSDF** registra **1.214 casos (18,8%)**, ubicándose como el segundo motivo de atención.

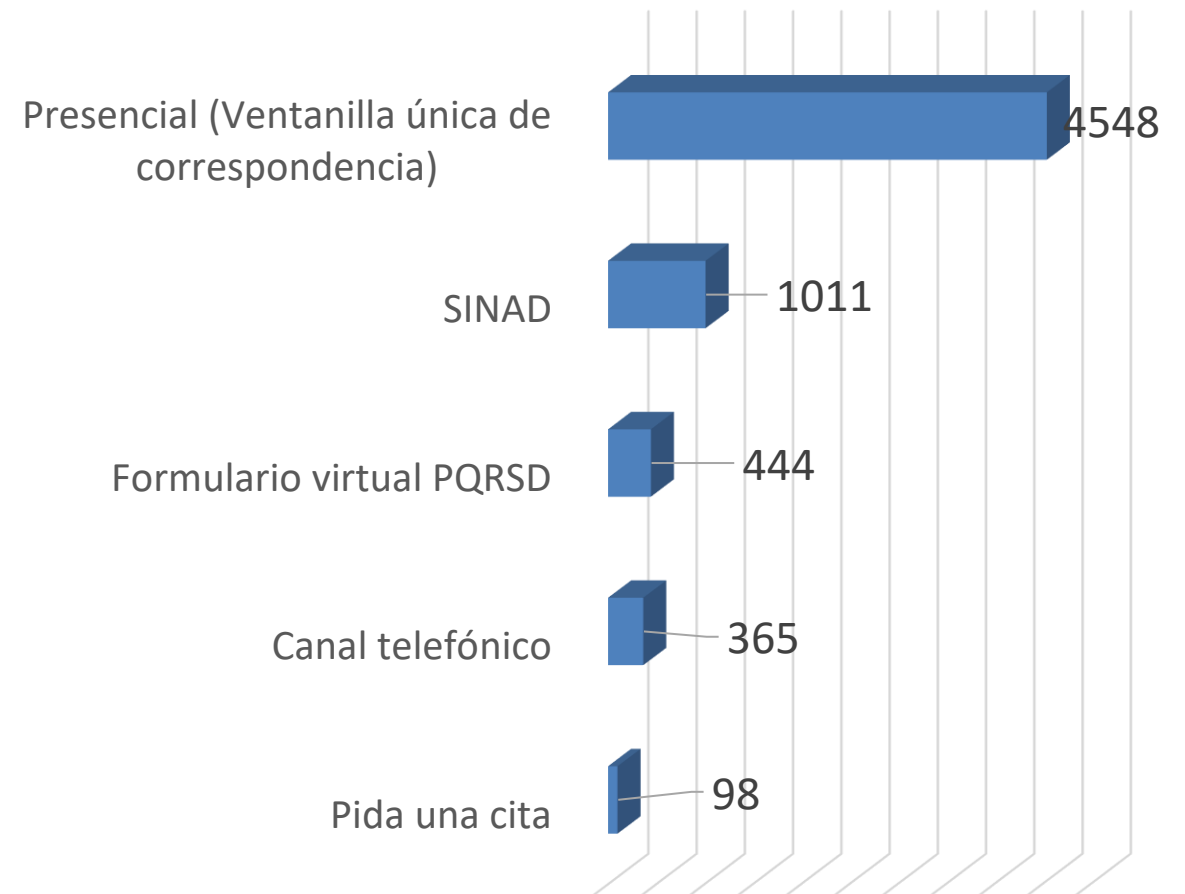
Las solicitudes de **orientación sobre temas de interés general** alcanzan **1.160 registros (17,9%)**, con una participación similar a las PQRSDF.

Las categorías de **PQRSDF y orientación** suman **2.374 registros (36,7%)**, reflejando una necesidad importante de información, acompañamiento y gestión de peticiones ciudadanas.



¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA desea evaluar?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	4548
Canal telefónico	365
Pida una cita	98
Formulario virtual PQRSD	444
SINAD	1011
Total	6466



El canal **Presencial (Ventanilla Única de Correspondencia)** concentra **4.548 registros (70,3%)**, posicionándose como el principal medio de interacción de los usuarios con la entidad.

El **SINAD** ocupa el segundo lugar con **1.011 registros (15,6%)**, siendo el canal no presencial más utilizado.

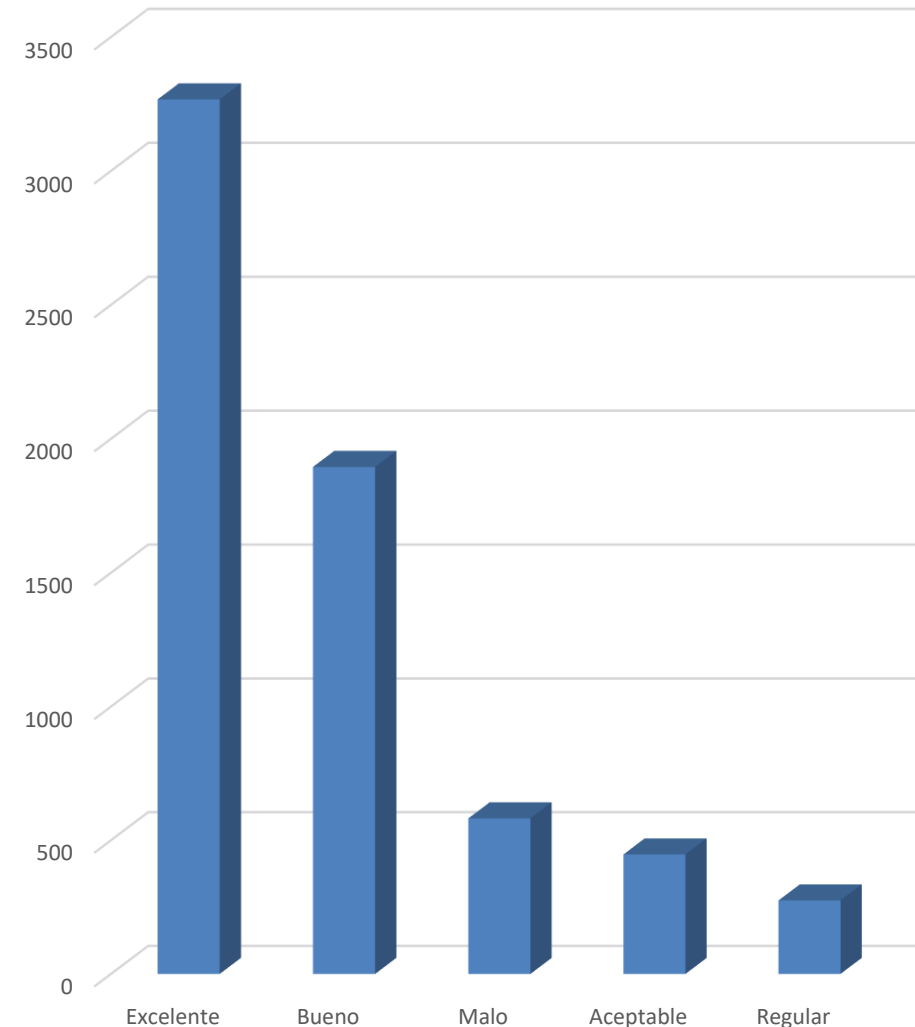
El **Formulario Virtual PQRSD** registra **444 solicitudes (6,9%)**, lo que evidencia una adopción moderada de los mecanismos digitales de atención.

El **Canal Telefónico** representa **5,6% (365 registros)** del total de interacciones. La opción **Pida una Cita** presenta la menor participación con **1,5% (98 registros)**.



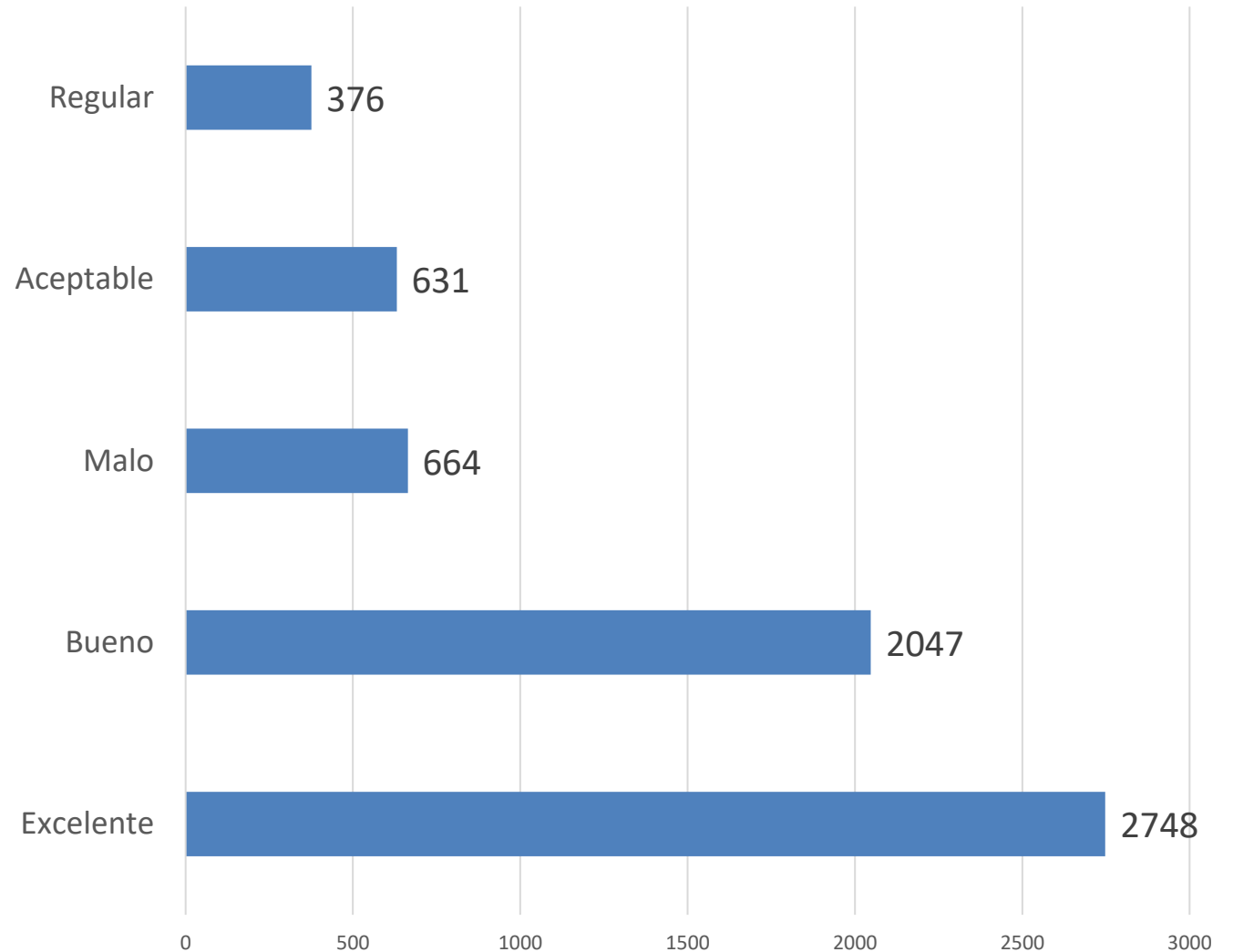
¿La atención brindada a través de este canal considera que fue?

DESCRIPCIÓN	TOTAL	OBSERVACIONES
Excelente	3267	• Presencial (Ventanilla única de correspondencia) : 2547 • Canal telefónico: 125 • Pida una cita :44 • Formulario virtual PQRSD :145 • SINAD: 406
Bueno	1895	• Presencial (Ventanilla única de correspondencia)1443 • Canal telefónico 81 • Pida una cita 24 • Formulario virtual PQRSD 93 • SINAD 254
Aceptable	447	• Presencial (Ventanilla única de correspondencia)229 • Canal telefónico 24 • Pida una cita 10 • Formulario virtual PQRSD 53 • SINAD 131
Regular	275	• Presencial (Ventanilla única de correspondencia)118 • Canal telefónico 20 • Pida una cita 4 • Formulario virtual PQRSD 49



El tiempo de espera para ser atendido fue:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	2748
Bueno	2047
Aceptable	631
Regular	376
Malo	664
Total	6466





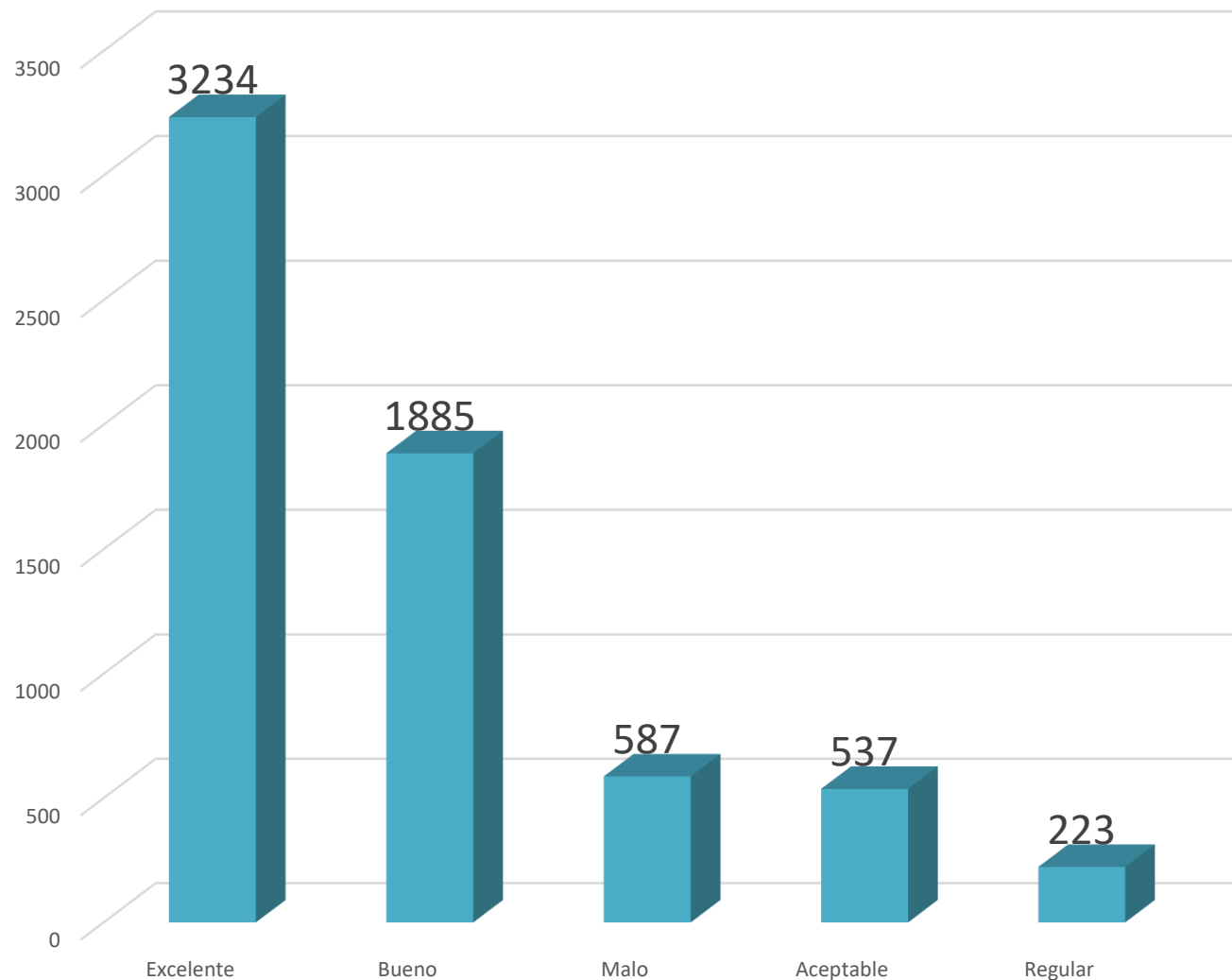
Las **calificaciones positivas (Excelente y Bueno)** alcanzaron un total de **4.795** respuestas, equivalentes al **74,15 %** del total. Esto evidencia que cerca de tres de cada cuatro usuarios consideran que los tiempos de espera fueron adecuados y acordes con sus necesidades, destacándose especialmente la categoría Excelente, que obtuvo **2.748 valoraciones (42,50 %)**..

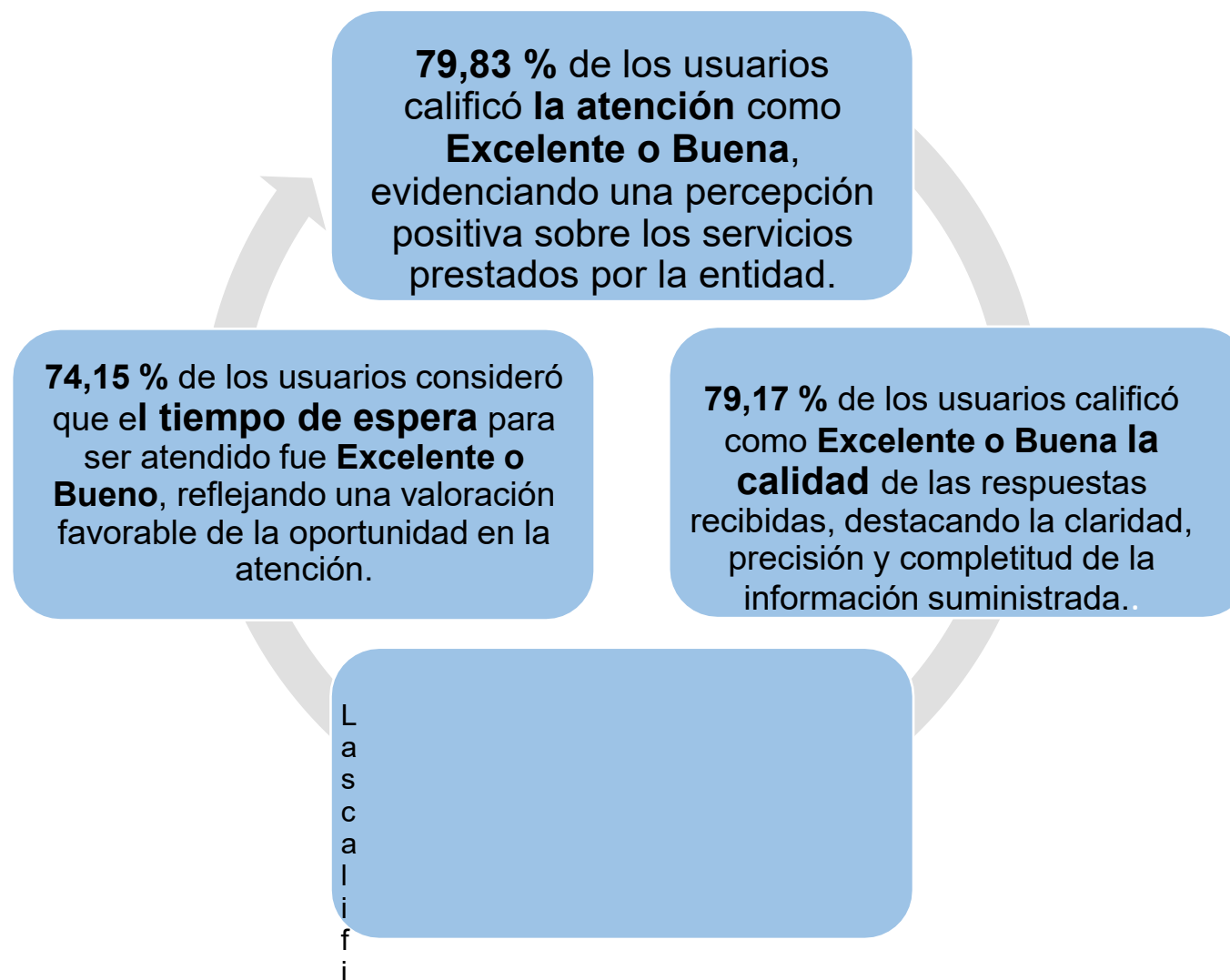
Las **calificaciones medias (Aceptable)** sumaron **631 respuestas**, representando el **9,76 %** del total. Este resultado sugiere que existe un grupo de usuarios que percibe el tiempo de espera como adecuado, aunque con oportunidades de mejora para lograr una experiencia más satisfactoria.

Por su parte, las **calificaciones negativas (Regular y Malo)** alcanzaron **1.040 respuestas**, correspondientes al **16,09 %** del total de las valoraciones. Este porcentaje refleja que aproximadamente uno de cada seis usuarios manifestó algún nivel de inconformidad con los tiempos de atención, siendo la categoría **Malo** la que presentó el mayor número de respuestas negativas con **664 registros (10,27 %)**.

¿La respuesta a su solicitud en términos de calidad (lenguaje claro, información completa y precisa) fue?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	3234
Bueno	1885
Aceptable	537
Regular	223
Malo	587
Total	6466





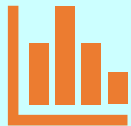
Los resultados reflejan una alta satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida, destacándose la calidad de las respuestas y el servicio prestado. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en los tiempos de atención y en algunos aspectos de la experiencia del usuario para seguir fortaleciendo la calidad del servicio.

Por favor indíquenos el aspecto que considere se debe fortalecer por parte del Instituto, para mejorar la prestación del servicio:



Mejorar el servicio telefónico:

Se ha detectado que un número considerable de usuarios presenta dificultades al comunicarse con el Instituto por la vía telefónica, principalmente por la falta de respuesta oportuna. Este canal debe fortalecerse con personal suficiente, procesos ágiles y herramientas tecnológicas que garanticen una atención efectiva. Una línea telefónica eficiente no solo resuelve dudas rápidamente, sino que también transmite confianza y compromiso con la ciudadanía.



Fortalecer la asesoría regional:

Las encuestas evidencian la necesidad de ampliar y consolidar la asesoría en las distintas regiones del país. Brindar un acompañamiento más cercano y adaptado a cada contexto local permitirá que los usuarios reciban orientación clara en sus trámites y consultas. Esto no solo mejora la calidad del servicio, sino que también contribuye a la inclusión, garantizando que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación, puedan acceder a un soporte integral.



3. Optimizar la agilidad y tiempos de respuesta:

Uno de los puntos críticos mencionados por los usuarios son las demoras en procesos como la radicación, notificación y respuesta. Reducir los tiempos de espera es esencial para mejorar la eficiencia institucional y evitar la percepción de burocracia excesiva. Procesos más ágiles generan confianza, satisfacción y un mejor relacionamiento con los ciudadanos, que esperan soluciones oportunas a sus necesidades.



4. Mejorar la claridad y comprensión de las respuestas:

Varios usuarios han manifestado que la información recibida no siempre es clara o comprensible. Es fundamental que las comunicaciones del Instituto se realicen en un lenguaje sencillo, directo y completo, evitando tecnicismos innecesarios. Una respuesta clara no solo resuelve la inquietud puntual, sino que también empodera al ciudadano, pues le permite comprender con precisión los procedimientos y tomar decisiones informadas.

Subgerencia Administrativa y Financiera

Grupo Atención al Ciudadano

JUNIO 30/2026



Elaborado: Yamile Jiménez y Yuly Fonseca Poveda

Aprobado: Clara Patricia Aguilar