



# **Resultados de la Encuesta de Satisfacción y Calidad del Servicio.**

**2do Semestre 2025.**



# SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

**GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO**  
**2025-2**





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO.

- En el marco de la política de “**cero papel**”, se implementó un formulario de evaluación para medir la satisfacción del usuario frente a la calidad del servicio. Este formulario está disponible en la sección de **encuestas ciudadanas** del menú de atención y en los micrositos de los distintos canales de interacción.
- La encuesta destinada a evaluar la satisfacción y la calidad del servicio ha sido ampliamente difundida a través del sitio web oficial y enviada por correo electrónico a los ciudadanos que realizan trámites o presentan solicitudes.



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO.



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 sólo nos permite conocer, sino también comprender en profundidad las percepciones de los usuarios.



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



En total, se recibieron **4.828 encuestas en línea**, cuyos resultados se presentan y analizan a continuación, ofreciendo una visión clara y detallada de la retroalimentación obtenida.

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.

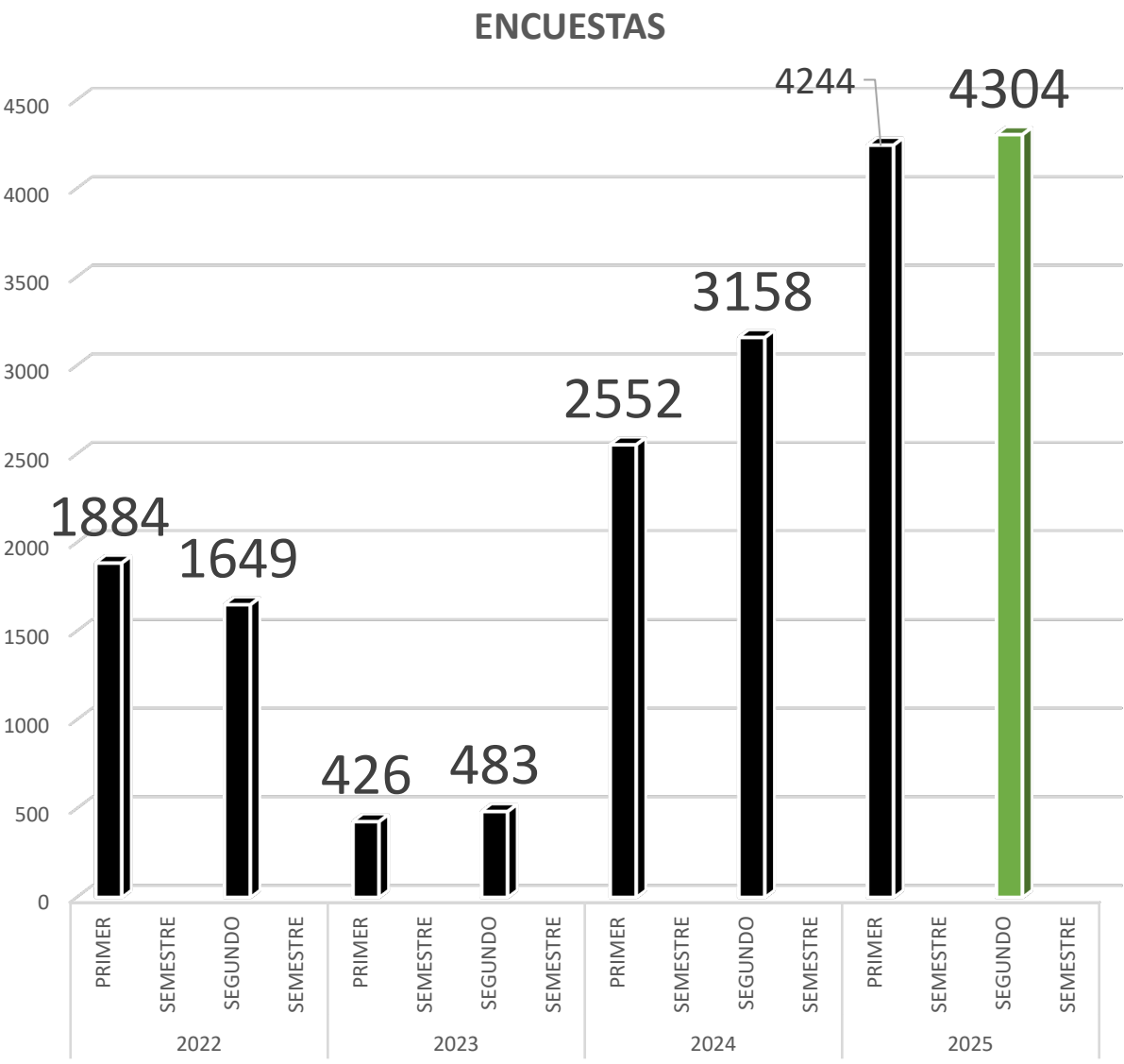


# Resultados Encuesta de Satisfacción y Calidad del Servicio. 2do Semestre de 2025.



# ENCUESTA ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO - HISTORICO ULTIMOS AÑOS

AÑOS	PERIODOS	ENCUESTAS
2022	PRIMER SEMESTRE	1884
	SEGUNDO SEMESTRE	
	PRIMER SEMESTRE	1649
	SEGUNDO SEMESTRE	
2023	PRIMER SEMESTRE	426
	SEGUNDO SEMESTRE	
	PRIMER SEMESTRE	483
	SEGUNDO SEMESTRE	
2024	PRIMER SEMESTRE	2552
	SEGUNDO SEMESTRE	
	PRIMER SEMESTRE	3158
	SEGUNDO SEMESTRE	
<u>2025</u>	PRIMER SEMESTRE	4244
	SEGUNDO SEMESTRE	
	<u>SEGUNDO SEMESTRE</u>	<u>4304</u>



## PARTICIPACIÓN POR GERENCIA SECCIONAL

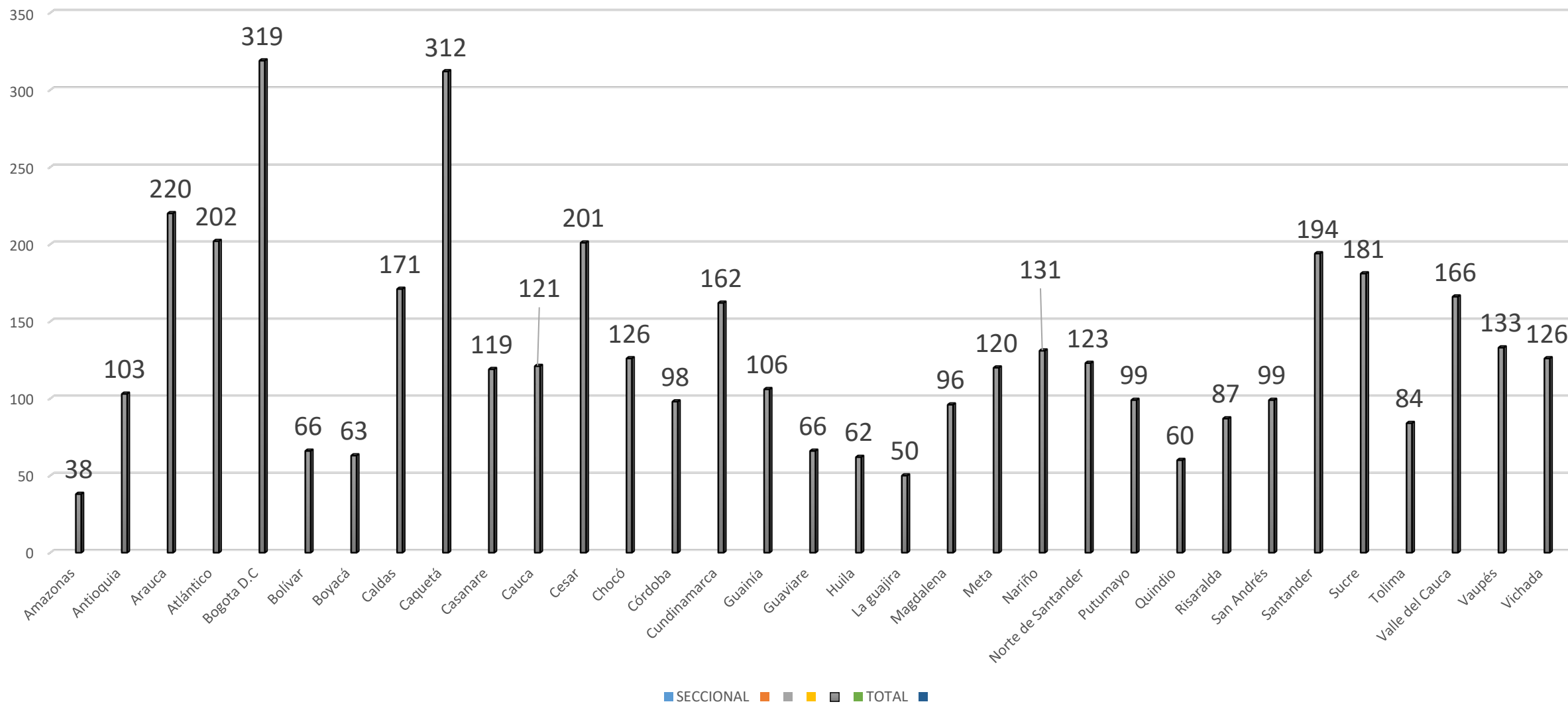
# Consolidado de la información obtenida del Segundo Semestre

La **Encuesta de Satisfacción y Calidad del Servicio**, fue aplicada de manera virtual en Oficinas Nacionales y en las **32** Gerencias Seccionales. El numero total de interacciones fue de **4.304** (**Cuatro mil trescientos cuatro**)

SECCIONAL	TOTAL
Amazonas	38
Antioquia	103
Arauca	220
Atlántico	202
Bogota D.C	319
Bolívar	66
Boyacá	63
Caldas	171
Caquetá	312
Casanare	119
Cauca	121
Cesar	201
Chocó	126
Córdoba	98
Cundinamarca	162
Guainía	106
Guaviare	66
Huila	62
La guajira	50
Magdalena	96
Meta	120
Nariño	131
Norte de Santander	123
Putumayo	99
Quindío	60
Risaralda	87
San Andrés	99
Santander	194
Sucre	181
Tolima	84
Valle del Cauca	166
Vaupés	133
Vichada	126
<b>TOTAL</b>	<b>4304</b>



# No. de Encuestas Aplicadas Por Cada Seccional



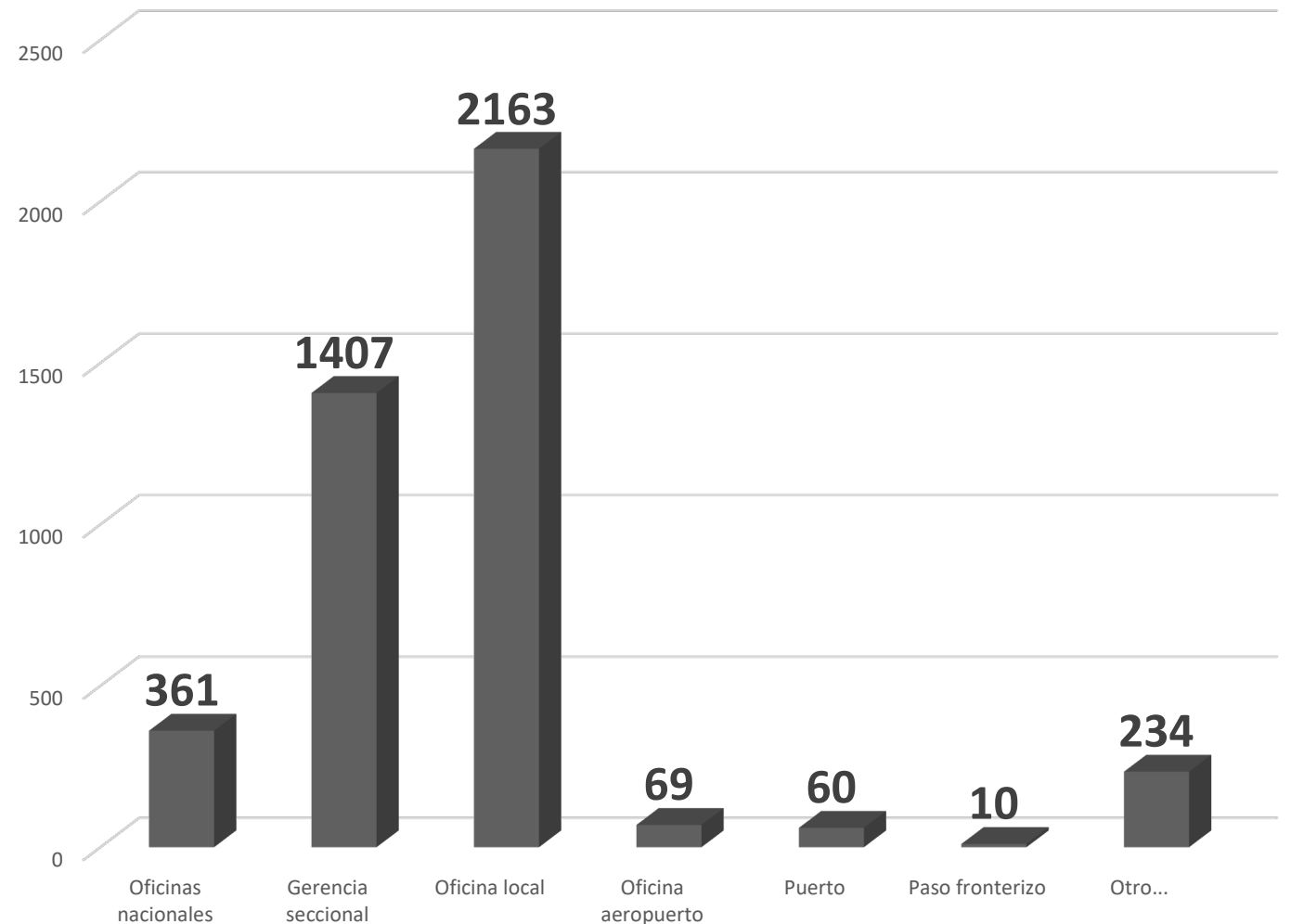
## FACTORES QUE INCIDEN PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA ENCUESTA

Las características culturales, la composición poblacional, la ubicación de los puntos de atención de cada gerencia y el nivel de acceso de los usuarios influyen directamente en la cantidad de encuestas aplicadas. La información recopilada a través de estas encuestas permite optimizar los procesos de atención y fortalecer la mejora continua de la calidad del servicio, manteniendo siempre al ser humano como eje central de la gestión institucional.



## LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Oficinas nacionales	361
Gerencia seccional	1407
Oficina local	2163
Oficinas aeropuerto	69
Puerto	60
Paso fronterizo	10
Otro...	234
<b>Total</b>	<b>4304</b>





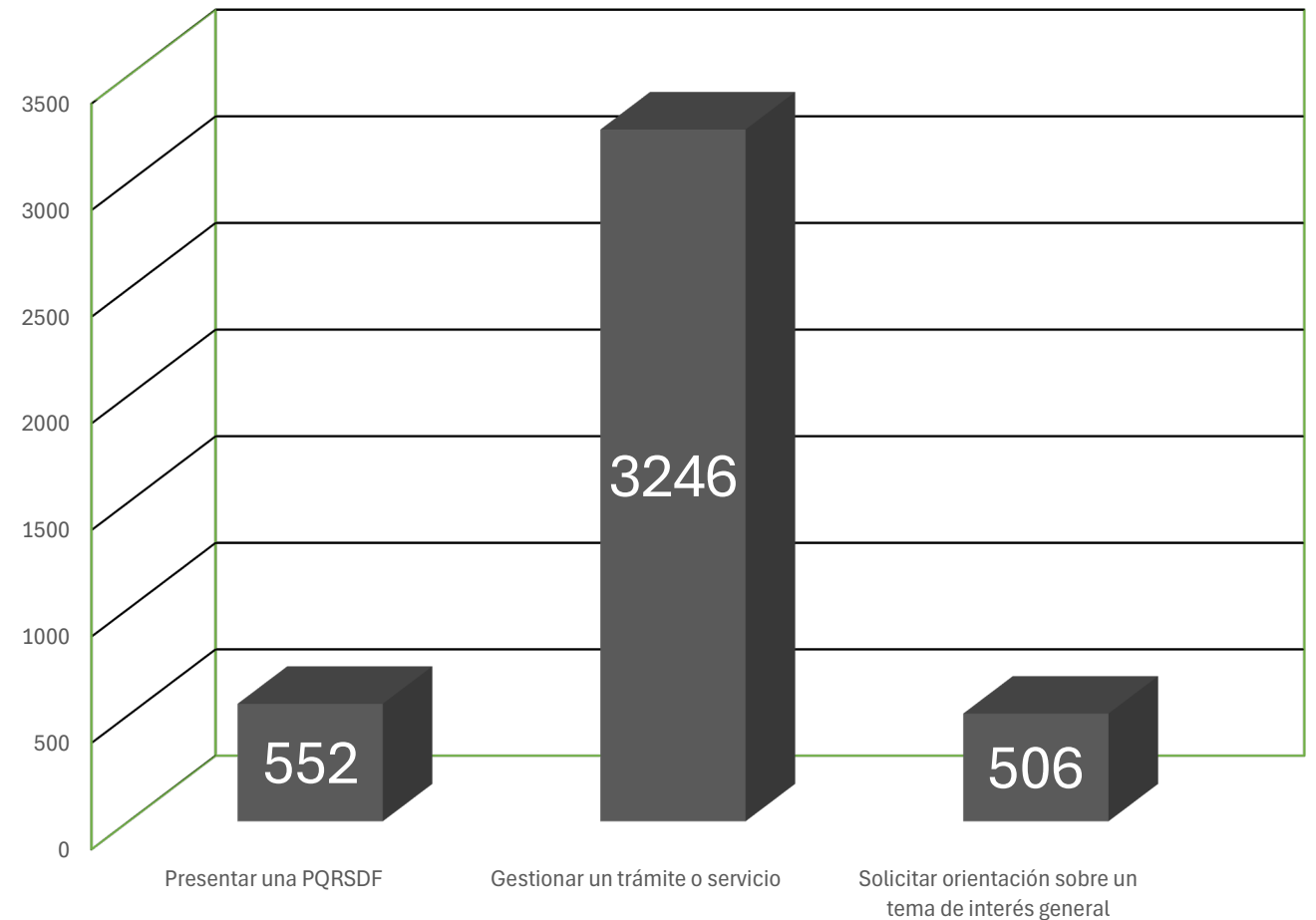


## ANÁLISIS DE LOS DATOS POR TIPO DE OFICINA

- La mayoría de las encuestas se concentró en las **oficinas locales**, con **2.163 registros (50,3 %)**, lo que confirma que son los puntos de mayor atención a usuarios. En segundo lugar se encuentran las **gerencias seccionales**, con **1.407 encuestas (32,7 %)**.
- Las **oficinas nacionales** aportaron **361 encuestas (8,4 %)**, mientras que la categoría **“Otro”** registró **234 encuestas (5,4 %)**.
- Por su parte, los puntos de atención en **aeropuertos (1,6 %)**, **puertos (1,4 %)** y **pasos fronterizos (0,2 %)** presentaron una participación baja, asociada a la atención de carácter transitorio.
- En conclusión, más del **80 %** de las encuestas provino de **oficinas locales y gerencias seccionales**, lo que orienta las acciones de mejora principalmente hacia estos puntos.

# USTED ACUDIÓ AL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA, PARA:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presentar una PQRSDF	552
Gestionar un trámite o servicio	3246
Solicitar orientación sobre un tema de interés general	506
<b>Total</b>	<b>4304</b>



# ANALISIS DE DATOS

La mayoría de los usuarios accedió al servicio para **gestionar un trámite o servicio**, con **3.246 registros**, lo que representa aproximadamente el **75,4 %** del total. Esto evidencia que la principal demanda de atención está relacionada con la realización de trámites institucionales.

En segundo lugar, se encuentra la opción **presentar una PQRSDF**, con **552 registros**, equivalentes al **12,8 %**, lo que refleja un nivel importante de interacción de los usuarios para expresar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.

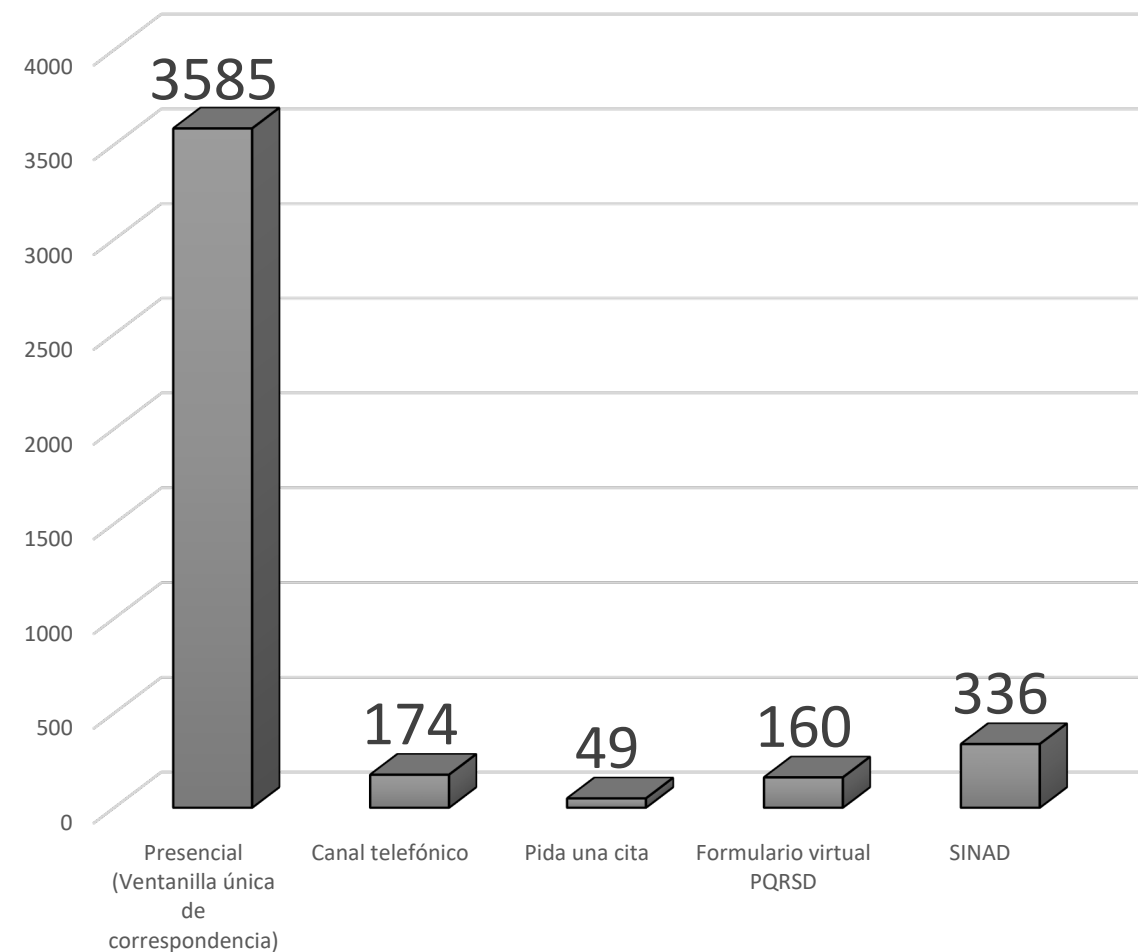
Finalmente, **solicitar orientación sobre un tema de interés general** registró **506 casos**, correspondientes al **11,8 %**, lo que indica una necesidad relevante de información y asesoría por parte de los usuarios.

En conclusión, los datos muestran que más del **75 %** de las atenciones están orientadas a la **gestión de trámites y servicios**, lo que permite enfocar acciones de mejora en la optimización de estos procesos y en el fortalecimiento de la atención al usuario.



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

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	3585
Canal telefónico	174
Pida una cita	49
Formulario virtual PQRSD	160
SINAD	336
<b>TOTAL</b>	<b>4304</b>



# ANÁLISIS POR CANAL DE ATENCIÓN



## Análisis por canal de atención

Los resultados evidencian que el **canal presencial**, a través de la **Ventanilla Única de Correspondencia**, concentra la mayor cantidad de atenciones, con **3.585 registros**, lo que representa aproximadamente el **83,3 %** del total. Esto confirma que el contacto directo continúa siendo el principal medio de acceso de los usuarios a la entidad.



En segundo lugar se encuentra el sistema **SINAD**, con **336 registros (7,8 %)**, lo que refleja un uso relevante de este canal para la gestión de solicitudes.



El **canal telefónico** registra **174 atenciones (4,0 %)**, seguido del **Formulario Virtual PQRS**, con **160 registros (3,7 %)**, lo que indica un uso menor de los canales no presenciales.



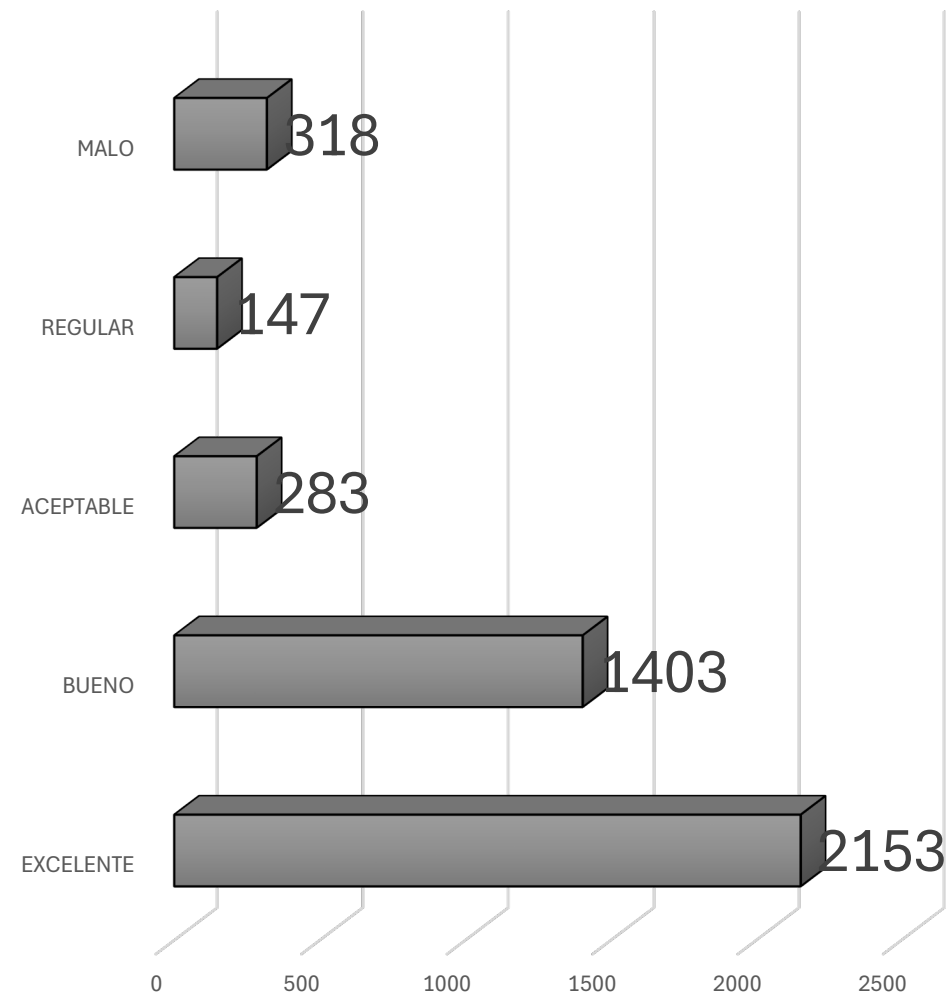
Finalmente, la opción **“Pida una cita”** presenta **49 registros**, equivalentes al **1,1 %**, siendo el canal de menor utilización.



En conclusión, los datos muestran que más del **80 %** de las atenciones se realizan de manera presencial, lo que sugiere la necesidad de fortalecer y promover los canales virtuales y telefónicos para mejorar el acceso y la eficiencia en la atención al ciudadano.

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

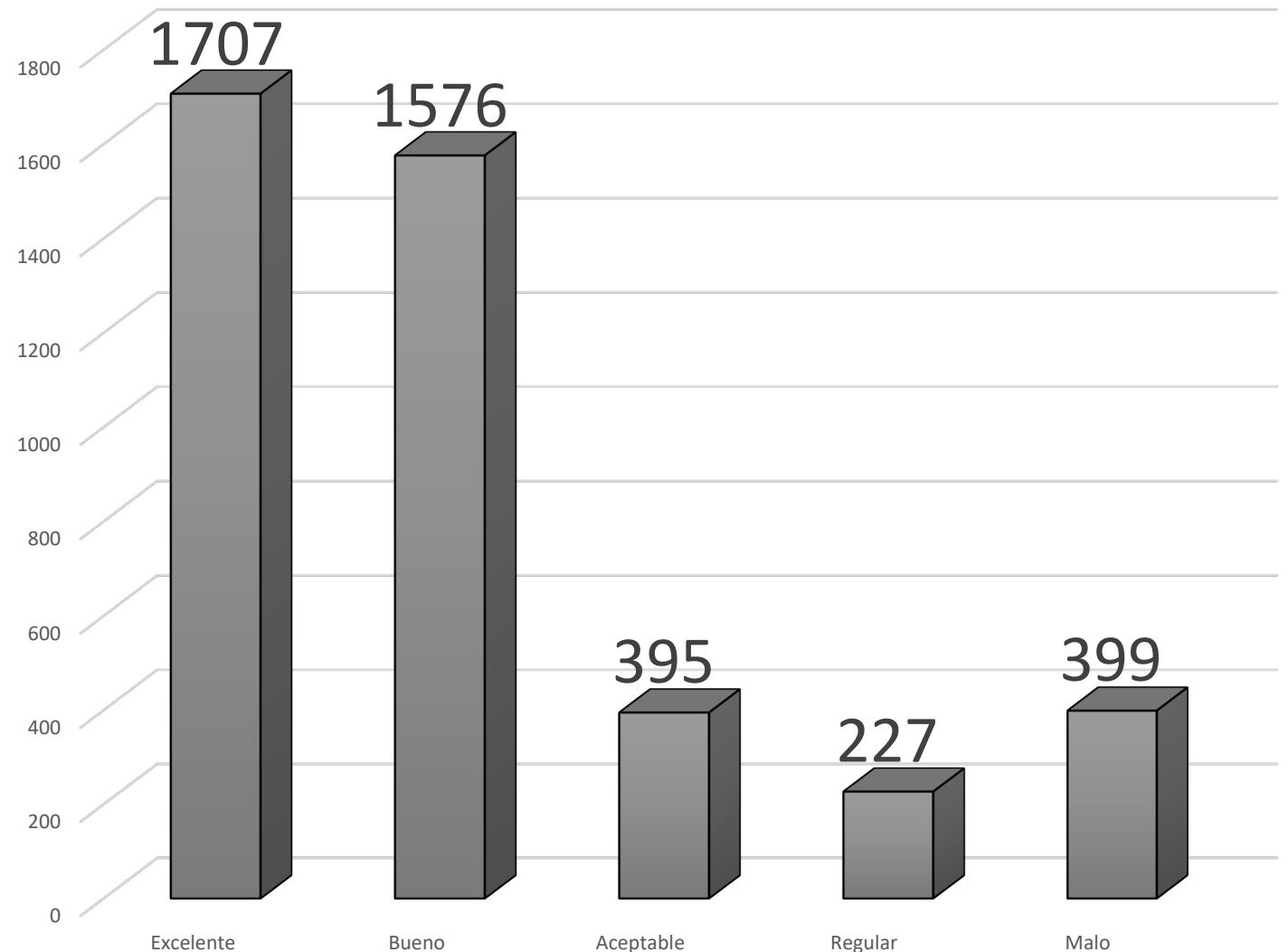
DESCRIPCIÓN TOTAL		OBSERVACIONES
Excelente	2153	Presencial (Ventanilla única de correspondencia)32% Canal telefónico 18% Pida una cita 10%
		Formulario virtual PQRSD 28% Correo electrónico 12%
Bueno	1403	Presencial (Ventanilla única de correspondencia)21% Canal telefónico 14% Pida una cita 28%
		Formulario virtual PQRSD 32%
		Correo electrónico 5%
Aceptable	283	Presencial (Ventanilla única de correspondencia)12% Canal telefónico 8% Pida una cita 15%
		Formulario virtual PQRSD 18% Correo electrónico 47%
Regular	147	Presencial (Ventanilla única de correspondencia)8% Canal telefónico 22% Pida una cita 15%
		Formulario virtual PQRSD 26% Correo electrónico 29%
Malo	318	Presencial (Ventanilla única de correspondencia)11% Canal telefónico 5% Pida una cita 09%
		Formulario virtual PQRSD 11%
		Correo electrónico 64%
<b>Total</b>	<b>4304</b>	





# EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO FUE:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	1707
Bueno	1576
Aceptable	395
Regular	227
Malo	399
<b>TOTAL</b>	<b>4304</b>



# ANÁLISIS DEL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

Los resultados evidencian una **percepción en gran escala de forma positiva** por parte de los usuarios respecto al tiempo de espera para ser atendidos. Las calificaciones: **Excelente (1.707)** y **Bueno (1.576)** concentran la mayor cantidad de respuestas, lo que indica que para la mayoría de los ciudadanos el tiempo de atención fue oportuno y acorde con sus expectativas.

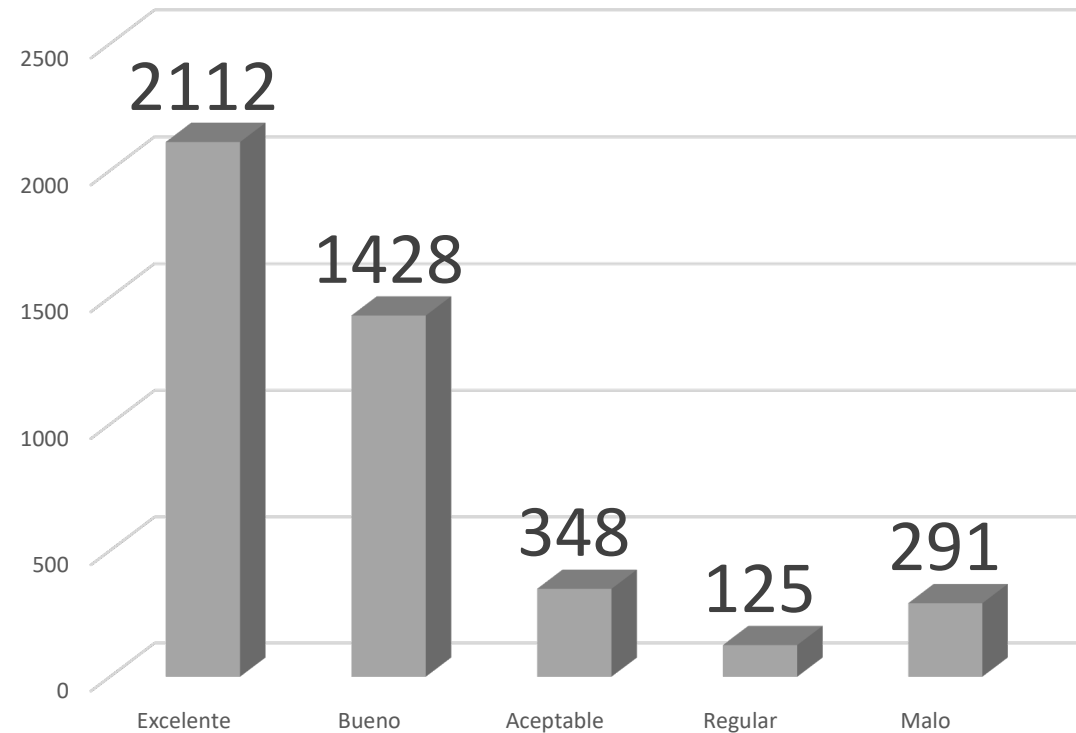
No obstante, se registran **395 valoraciones como Aceptable**, lo que sugiere que, aunque el tiempo de espera fue tolerable para estos usuarios, existen oportunidades de mejora para optimizar la rapidez en la atención y fortalecer la experiencia del servicio.

Por otro lado, las calificaciones **Regular (227)** y **Malo (399)**, aunque representan una proporción menor frente a las valoraciones positivas, ponen de manifiesto que un grupo de usuarios percibió **tiempos de espera prolongados**, lo cual puede generar insatisfacción y afectar la percepción general del servicio.

En términos generales, el análisis permite concluir que la entidad mantiene **buen desempeño en la gestión del tiempo de atención**, reflejado en la alta concentración de respuestas positivas. Sin embargo, se recomienda continuar implementando acciones orientadas a **reducir los tiempos de espera**, especialmente en aquellos momentos de alta demanda, con el fin de disminuir las valoraciones negativas y fortalecer la percepción de eficiencia institucional.

# ¿LA RESPUESTA A SU SOLICITUD EN TÉRMINOS DE CALIDAD (LENGUAJE CLARO, INFORMACIÓN COMPLETA Y PRECISA) FUE?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	2112
Bueno	1428
Aceptable	348
Regular	125
Malo	291
<b>TOTAL</b>	<b>4304</b>





La valoración: Aceptable (348 respuestas) indica que, si bien la información suministrada fue adecuada, existen oportunidades para mejorar la claridad o el nivel de detalle en algunos casos, con el fin de fortalecer aún más la experiencia del ciudadano.

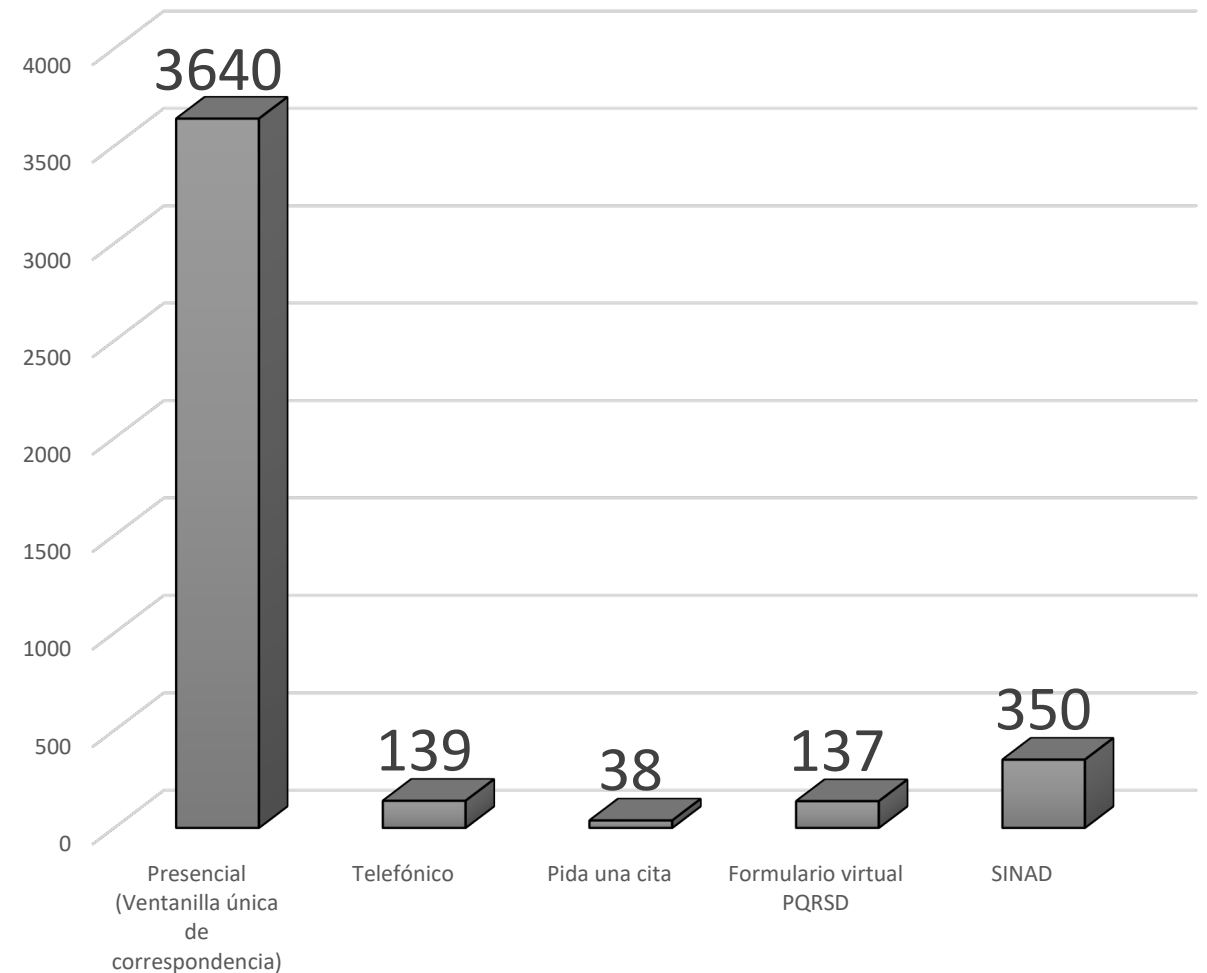
Los resultados reflejan una **alta percepción positiva** por parte de los ciudadanos respecto a la calidad de las respuestas recibidas. Del total de **4.304 respuestas**, **2.112 usuarios calificaron la atención como Excelente** y **1.428 como Bueno**, lo que evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas con **lenguaje claro**, información **completa** y **precisa**, cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

Por su parte, las calificaciones **Regular (125)** y **Malo (291)** representan una proporción menor frente al total, pero señalan aspectos que requieren atención. Estas valoraciones pueden estar asociadas a respuestas que no fueron suficientemente claras, presentaron información incompleta o no resolvieron plenamente la solicitud del usuario.

En términos generales, el análisis permite concluir que la entidad mantiene un **buen nivel de calidad en las respuestas emitidas**, alineado con los principios de transparencia y servicio al ciudadano. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de **comunicación clara**, estandarización de respuestas y capacitación del personal, con el fin de reducir percepciones negativas y garantizar una atención cada vez más efectiva.

# ¿Cuál de los siguientes canales de atención dispuestos por el ICA utiliza con mayor frecuencia?

DESCRIPCIÓN	
Presencial (Ventanilla única de correspondencia)	3640
Telefónico	139
Pida una cita	38
Formulario virtual PQRSD	137
SINAD	350
<b>TOTAL</b>	<b>4304</b>



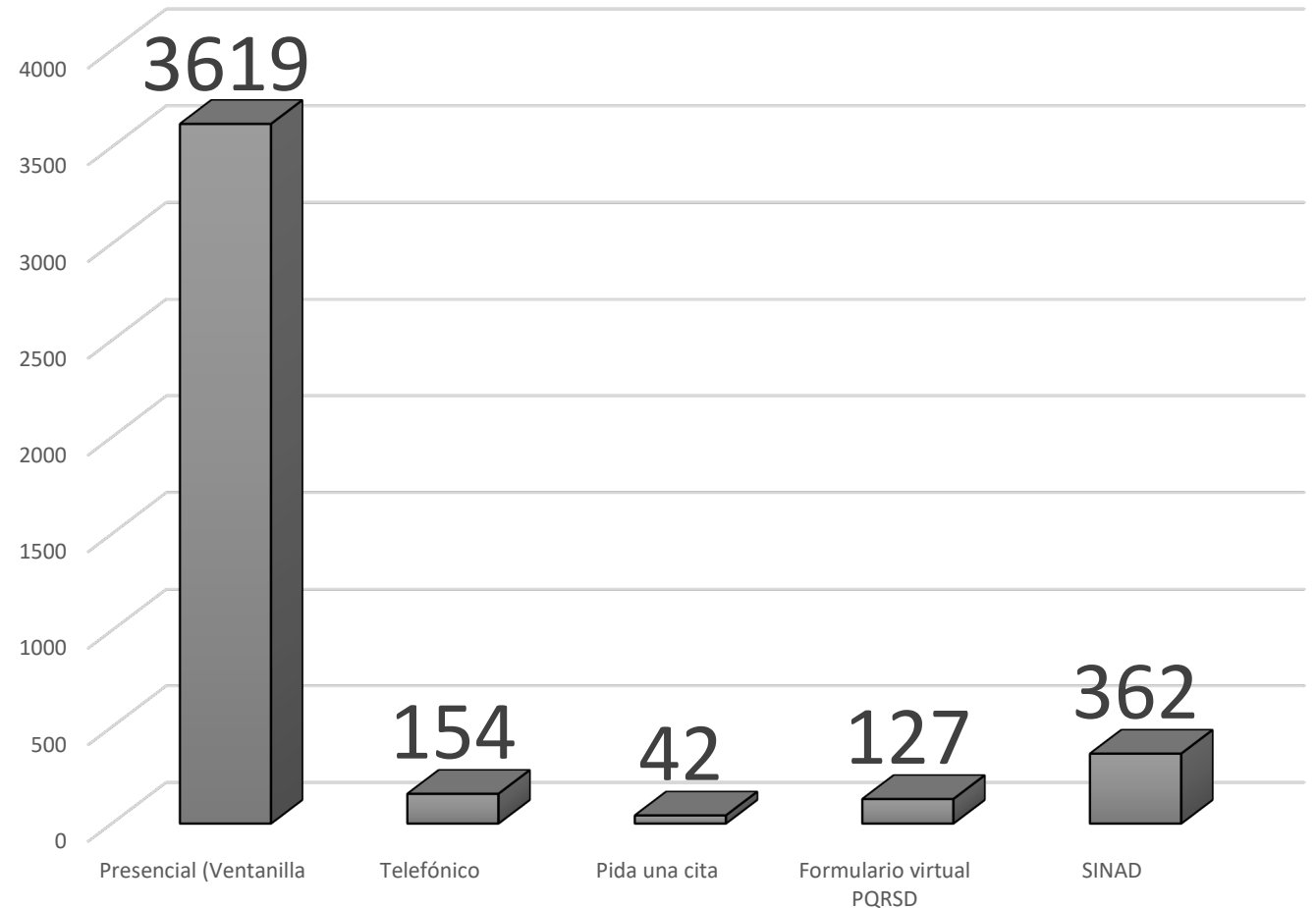


## ANÁLISIS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS CON MAYOR FRECUENCIA

- ❑ Del total de **4.304 respuestas**, se evidencia una **alta preferencia por el canal presencial**, específicamente la **Ventanilla Única de Correspondencia**, con **3.640 registros**, lo que equivale al **84,6 %** del total.
- ❑ El canal **SINAD** se ubica como el segundo más utilizado, con **350 respuestas**, representando el **8,1 %**.
- ❑ Los canales **telefónico** y **formulario virtual PQRSD** presentan una participación similar, con **139 (3,2 %)** y **137 (3,2 %)** respuestas, respectivamente.
- ❑ Finalmente, el canal **“Pida una cita”** registra **38 respuestas**, correspondiente al **0,9 %**, siendo el canal menos utilizado, lo que puede estar asociado al desconocimiento del servicio.

# ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR EL ICA ES DE SU PREFERENCIA?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Presencial (Ventanilla)	3619
Telefónico	154
Pida una cita	42
Formulario virtual PQRSD	127
SINAD	362
<b>Total</b>	<b>4304</b>





# ANÁLISIS DEL CANAL DE ATENCIÓN DE PREFERENCIA

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el **canal presencial, a través de la Ventanilla Única**, es el **canal de atención de mayor preferencia**, con **3.619 registros**, lo que corresponde al **84,1 %** del total de **4.304** respuestas. Este resultado refleja que los ciudadanos valoran la atención directa y personalizada para la gestión de sus trámites y solicitudes.

El canal **SINAD** se posiciona como la segunda opción de preferencia, con **362 respuestas**, equivalentes al **8,4 %**, lo que indica un nivel significativo de aceptación y uso del sistema para la atención de ciertos trámites específicos.

Por su parte, el canal **telefónico**, con **154 respuestas (3,6 %)**, y el **formulario virtual PQRSD**, con **127 respuestas (3,0 %)**, presentan niveles menores de preferencia, lo que sugiere que, aunque son canales reconocidos por la ciudadanía, aún no representan la principal opción para la mayoría de los usuarios.

Finalmente, el canal **“Pida una cita”** registra **42 respuestas**, correspondiente al **1,0 %**, siendo la alternativa con menor preferencia, lo cual puede estar asociado a factores como desconocimiento del servicio, percepción de mayor tiempo de espera o preferencia por la atención inmediata.

En conclusión, los resultados muestran una **marcada inclinación hacia el canal presencial**, lo que plantea la necesidad de mantener y fortalecer este servicio. No obstante, también se identifican oportunidades para **promover y optimizar los canales virtuales y telefónicos**, con el fin de diversificar la atención, mejorar la eficiencia institucional y facilitar el acceso a los servicios del ICA.

## ANÁLISIS DEL CANAL DE ATENCIÓN DE PREFERENCIA



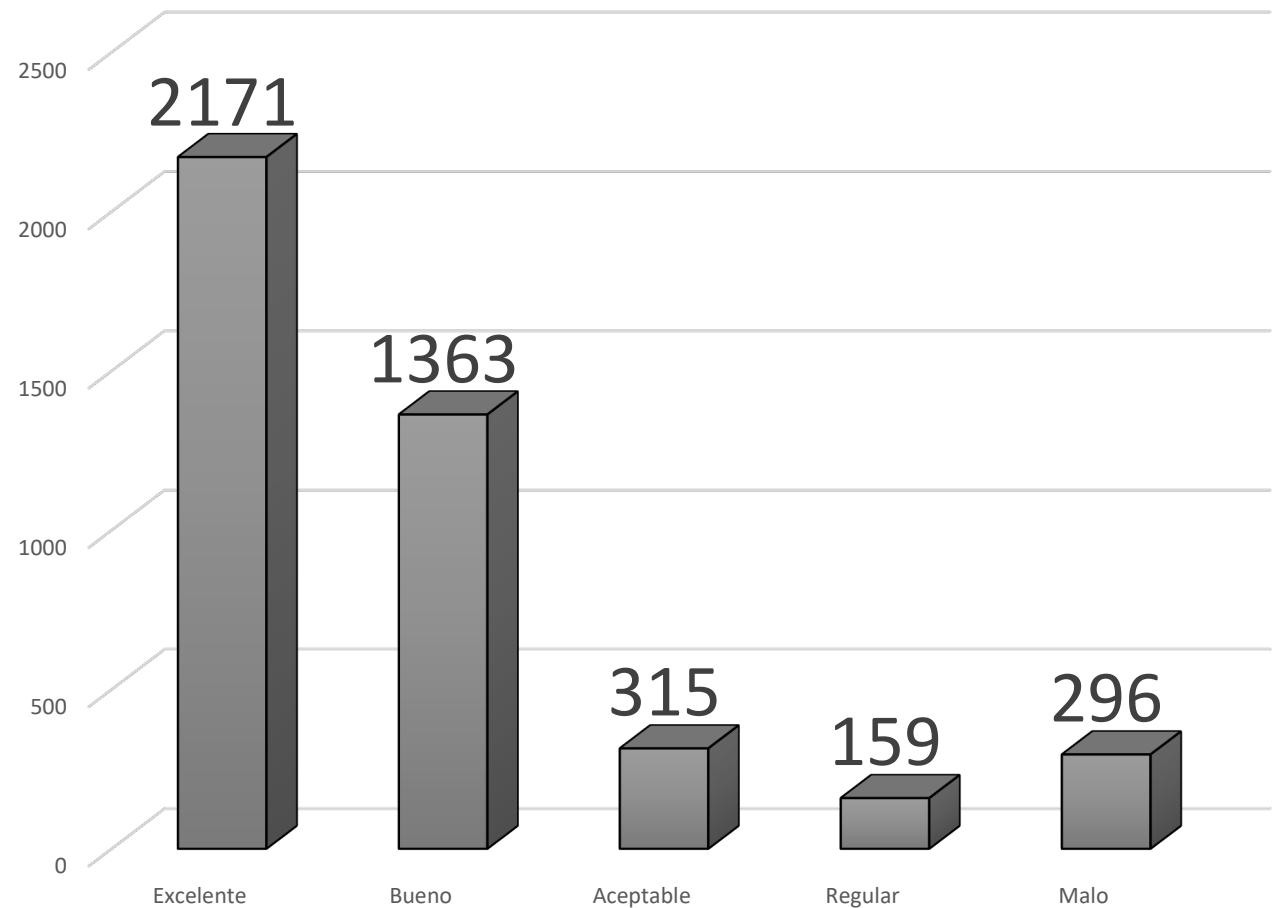
De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el **canal presencial, a través de la Ventanilla Única**, es el **canal de atención de mayor preferencia**, con **3.619 registros**, lo que corresponde al **84,1 %** del total de **4.304** respuestas.

- ❑ El canal **SINAD** se posiciona como la segunda opción de preferencia, con **362 respuestas**, equivalentes al **8,4 %**, lo que indica un nivel significativo de aceptación y uso del sistema para la atención de ciertos trámites específicos.
- ❑ Por su parte, el canal **telefónico**, con **154 respuestas (3,6 %)**, y el **formulario virtual PQRSD**, con **127 respuestas (3,0 %)**, presentan niveles menores de preferencia.
- ❑ Finalmente, el canal **“Pida una cita”** registra **42 respuestas**, correspondiente al **1,0 %**, siendo la alternativa con menor preferencia, lo cual puede estar asociado a factores como desconocimiento del servicio, percepción de mayor tiempo de espera o preferencia por la atención inmediata.

En conclusión, los resultados muestran una **marcada inclinación hacia el canal presencial**, lo que plantea la necesidad de mantener y fortalecer este servicio. No obstante, también se identifican oportunidades para **promover y optimizar los canales virtuales y telefónicos**, con el fin de diversificar la atención, mejorar la eficiencia institucional y facilitar el acceso a los servicios del ICA.

# ¿EN GENERAL, CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN PRESTADA POR NUESTRO INSTITUTO?

DESCRIPCIÓN	TOTAL
Excelente	2171
Bueno	1363
Aceptable	315
Regular	159
Malo	296
<b>Total</b>	<b>4304</b>



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



### **1. 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 sólo resuelve dudas rápidamente, sino que también transmite confianza y compromiso con la ciudadanía.



### **2. 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 sólo 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.



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



### **3. Optimizar la agilidad y tiempos de respuesta:**

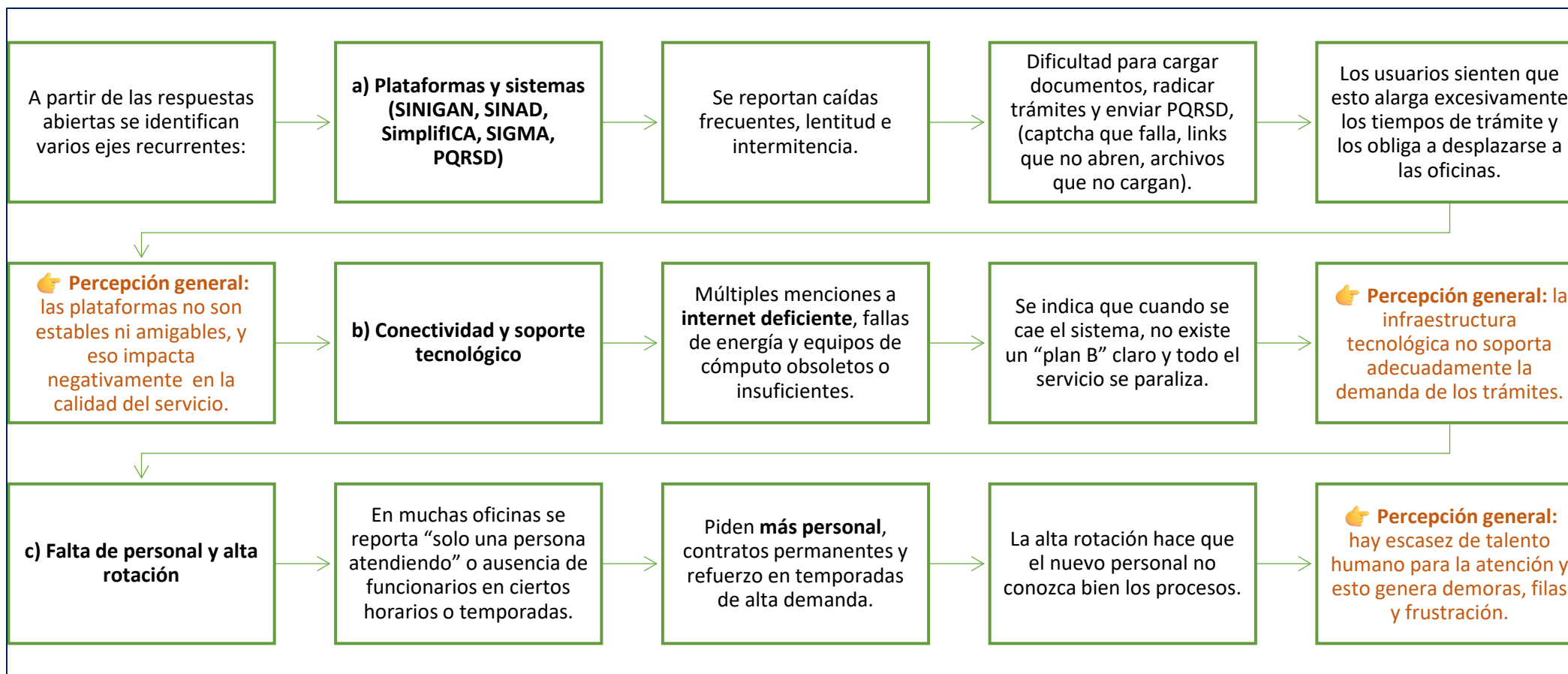
Uno de los puntos críticos mencionados por los usuarios son las demoras en procesos como la radicación, notificación y respuesta. Reducir los tiempos de espera es esencial para mejorar la eficiencia institucional y evitar la percepción de burocracia excesiva. Procesos más ágiles generan confianza, satisfacción 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 sólo resuelve la inquietud puntual, sino que también empodera al ciudadano, pues le permite comprender con precisión los procedimientos y tomar decisiones informadas.

# PRINCIPALES ASPECTOS QUE LOS USUARIOS CONSIDERAN QUE SE DEBEN FORTALECER



## PRINCIPALES ASPECTOS QUE LOS USUARIOS CONSIDERAN QUE SE DEBEN FORTALECER

<b>d) Tiempos de respuesta y de atención</b>	Retrasos en la expedición de guías, en la actualización de inventarios y en la respuesta a PQRS, incluso más allá de los plazos legales.	Mencionan esperas telefónicas de 20–30 minutos sin respuesta y tiempos de atención presencial de varias horas.	 <b>Percepción general:</b> el servicio es <b>demorado</b> y no se cumple con los tiempos informados al ciudadano.	<b>e) Canales de contacto: teléfono, correo y PQRS</b>	<b>No contestan los teléfonos,</b> las llamadas se caen o nadie devuelve la llamada.
Correos electrónicos sin respuesta o respuestas muy tardías.	Formularios PQRS que no se envían o registran errores.	 <b>Percepción general:</b> el ciudadano siente que “no hay por dónde comunicarse” salvo yendo presencialmente.	<b>f) Trato y atención al usuario</b>	Comentarios sobre funcionarios groseros, poco empáticos, que “regañan” al usuario o no explican con claridad.	Se percibe <b>preferencia o “rosca”</b> en algunos puntos de servicio, donde no se respetan los turnos.
También hay valoraciones muy positivas de algunos funcionarios y sedes, lo que muestra experiencias muy variadas	 <b>Percepción general:</b> hace falta unificar estándares de servicio al ciudadano y fortalecer habilidades blandas.	<b>g) Infraestructura física y condiciones de atención</b>	Quejas por zonas de espera a la intemperie (sol, lluvia), falta de sillas, poco espacio, baños en mal estado, ausencia de parqueadero y dispensadores de agua.	Señalan que pasan varias horas esperando en condiciones incómodas.	 <b>Percepción general:</b> las condiciones físicas de atención no siempre son dignas ni cómodas.
<b>h) Presencia en territorio y acompañamiento técnico</b>	Solicitan <b>mayor presencia en campo</b> , visitas a fincas, capacitaciones sobre plagas, enfermedades, trámites y uso de plataformas.	Piden material didáctico y comunicación más clara y frecuente sobre cambios y requisitos.	 <b>Percepción general:</b> el Instituto es percibido como más sancionador que acompañante, y se espera más trabajo técnico y pedagógico.		

# Propuestas de mejora para fortalecer y optimizar el servicio



Con base en lo anterior, se sugieren las siguientes líneas de acción:

## 1. Optimización de plataformas y sistemas

- Realizar un **plan de estabilización técnica** de SINIGAN, SINAD, SimplifICA, SIGMA y demás aplicativos (mantenimiento, pruebas de carga, corrección de errores).
- Simplificar pasos, mejorar la usabilidad y ampliar la capacidad de carga de documentos.
- Habilitar canales de soporte técnico específicos (chat, línea dedicada o mesa de ayuda) para problemas con plataformas.

## 2. Mejora de la infraestructura tecnológica

- Fortalecer la **conectividad a internet** en sedes con mayores problemas.
- Renovar equipos de cómputo, impresoras y datáfonos donde sea necesario.
- Definir un **protocolo de contingencia** cuando el sistema se caiga (formularios manuales, turnos especiales, priorización de casos urgentes, etc.).

## 3. Reforzar el talento humano

- Incrementar el número de funcionarios en puntos críticos y temporadas de alta demanda.
- Revisar la posibilidad de **contrataciones más estables** para evitar que las oficinas queden sin personal.
- Establecer perfiles claros para los cargos de atención al usuario y trámites técnicos.





Subgerencia Administrativa y Financiera  
Grupo de Atención al Ciudadano  
Noviembre, 2025