



Informe de resultados “Encuestas de evaluación de servicios”

N° de informe: 2/2018

Período de evaluación: 23 al 30 de abril de 2018

I. Introducción

En el presente documento se muestran los resultados tabulados de las *encuestas de evaluación de servicios*, diseñadas para verificar la atención al usuario en ventanillas de la sede del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Este documento reporta resultados de encuestas ubicadas específicamente en las ventanillas de servicios de: Dirección General de Ganadería, la Dirección General de Sanidad Vegetal; así como la División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario. La entrega de encuestas a usuarios se inició a partir del lunes 16 de abril, de acuerdo al memorando DGAF/0483-2018, siendo este el segundo informe de esta medida.

Los resultados se presentan de la siguiente manera: En primer lugar, una visualización general de los resultados obtenidos; segundo, la evaluación a los servicios en ventanilla de conjunta de DGG y DGSV; tercero, los resultados de la DGSV; cuarto, la información obtenida de las encuestas de la División de Cuarentena; y finalmente las conclusiones generales. Se anexa tabulación correspondiente.

II. Objetivo

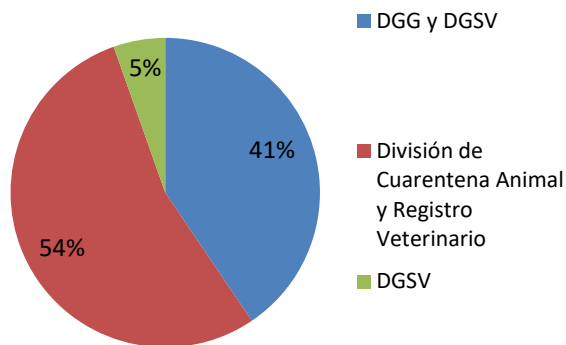
Presentar los resultados de las “encuestas de evaluación de servicios”, para conocer la satisfacción del servicio prestado a los diferentes usuarios, con el fin de tomar medidas de corrección, ampliación o deducción de responsabilidades.

III. Cuerpo del informe

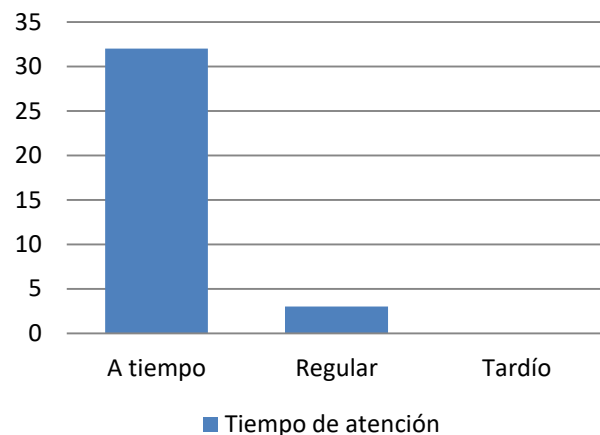
Análisis general

Período reportado: Del 23 al 30 de abril de 2018 || **N° de encuestas respondidas:** 35

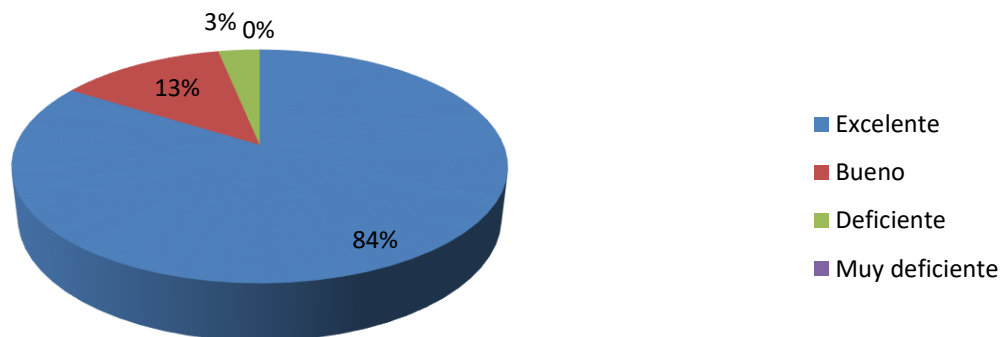
Dirección/División a la que pertenecen las encuestas respondidas



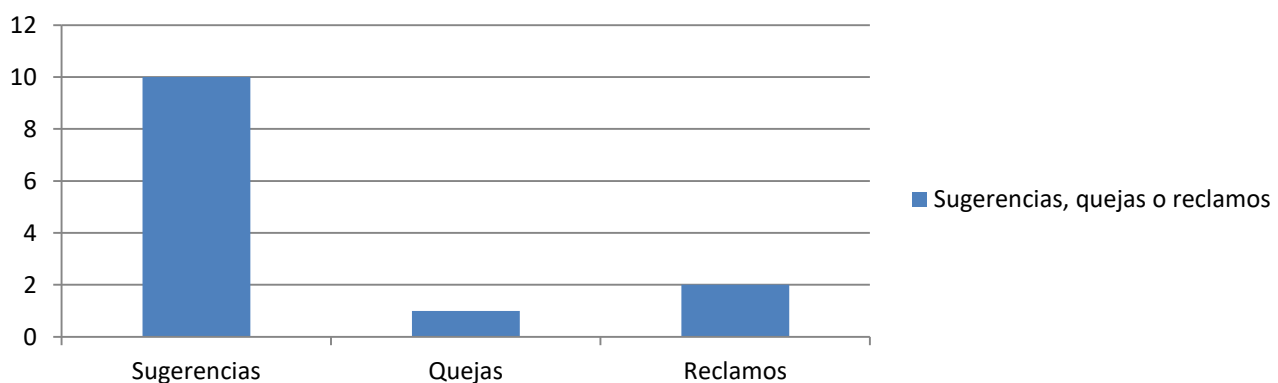
Tiempo de atención



Evaluación general de calidad de servicio

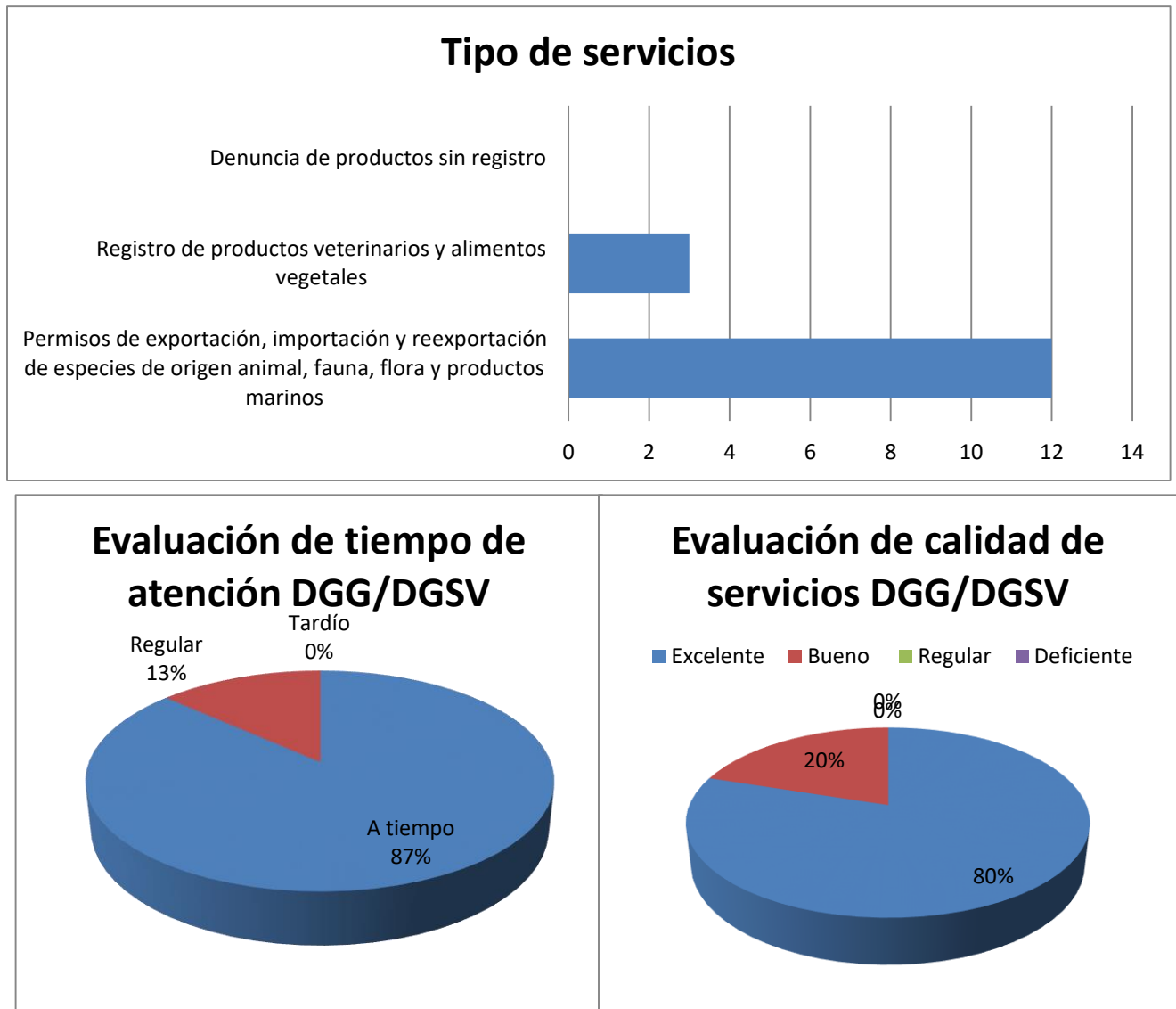


N° de sugerencias, quejas o reclamos



Análisis de encuestas de la Dirección General de Ganadería y Dirección General de Sanidad Vegetal

Encuestas respondidas: 15



Sugerencias:

1. Más detalle de información. Notificar todas las observaciones de una vez, no 1 por 1
2. Todo muy rápido y amable, gracias por su ayuda. Lic. Ulises Ochoa.
3. Una fotocopidora para agilizar un poco con escáner
4. Muy satisfactorio y claro

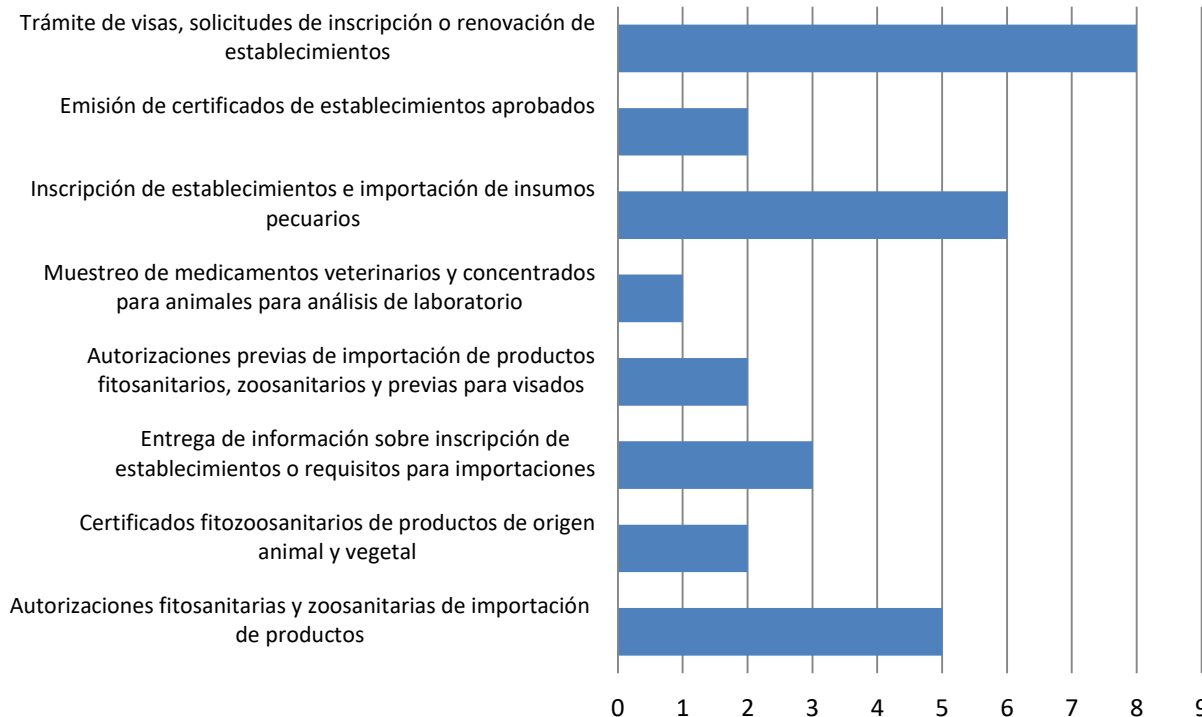
Quejas: 1) No me ofrecen café

Reclamos: Ninguno

División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario

Encuestas respondidas: 18 (de 20 – dos de ellas no fueron llenadas)

Tipo de servicios

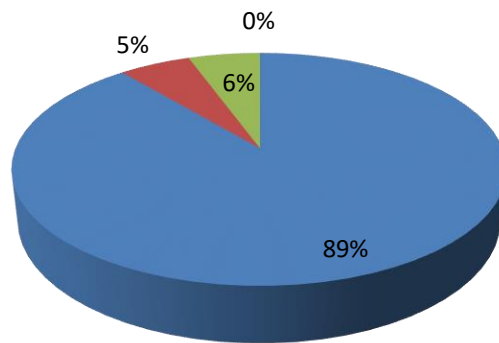


Evaluación de tiempo de atención de la División de Cuarentena Animal y RV



Evaluación de calidad de servicios División de Cuarentena Animal y RV

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Deficiente



Sugerencias –se han separado por categoría-:

>>>> Felicitaciones

1. Se les felicita por el excelente servicio
2. Continuen igual
3. En cuanto al servicio de visado me encuentro totalmente satisfecho como usuario

>>>> Mejora de servicios

4. Permitir visado en línea
5. Dar servicios de fotocopias
6. Queremos conos para tomar agua

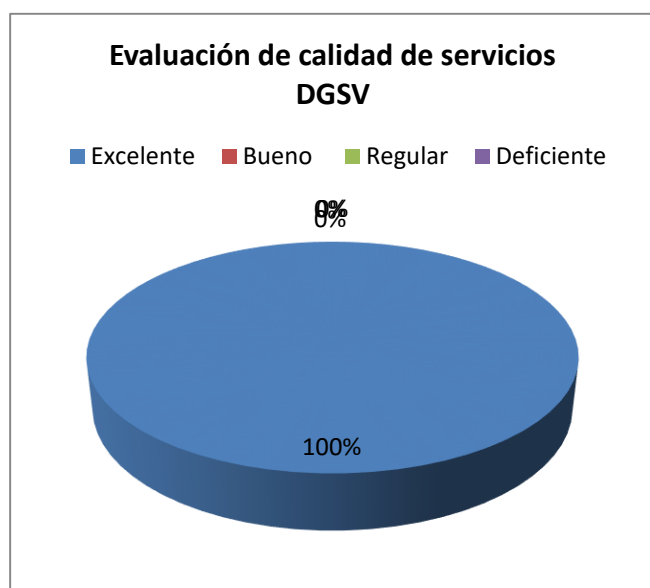
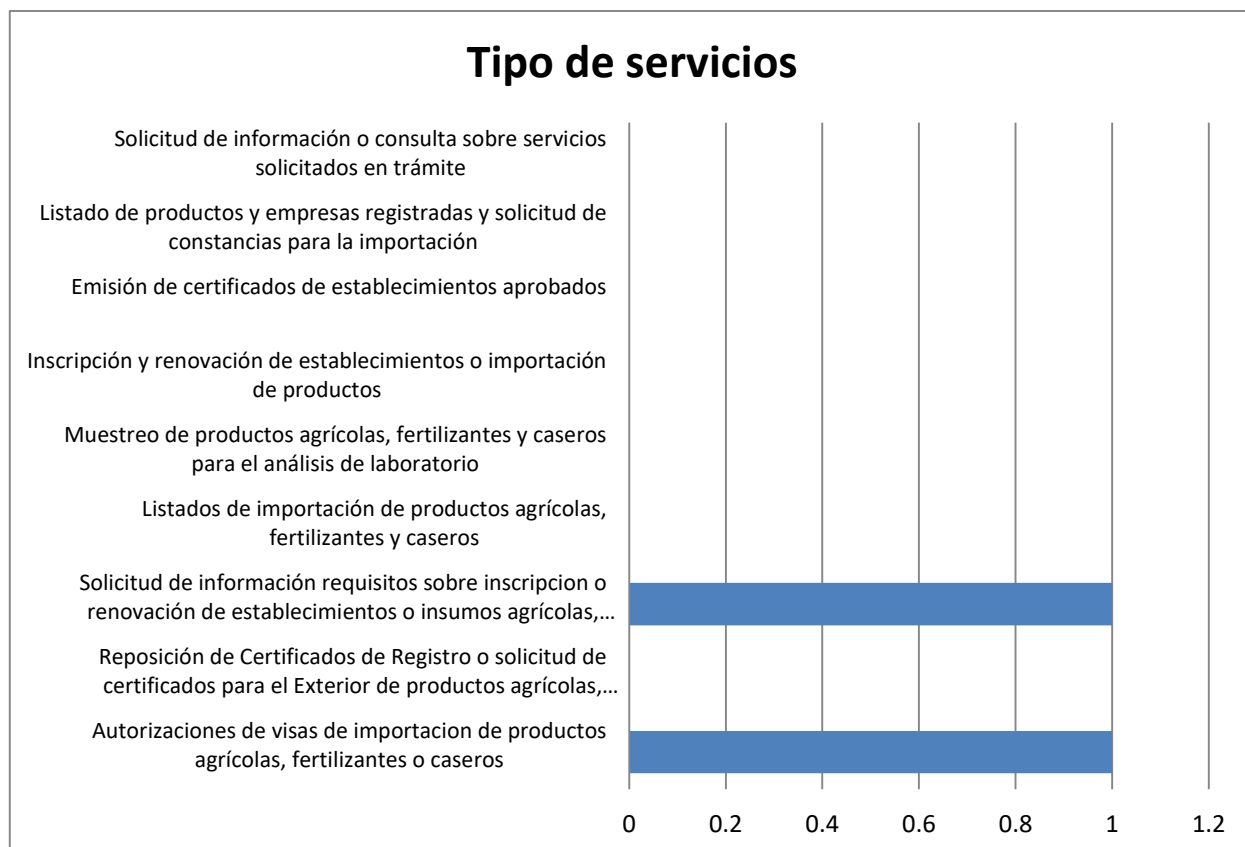
Quejas: Ninguna

Reclamos:

1. No es posible 2 días para realizar este tipo de trámite. Debería ser inmediato
2. Vasos en OACIS

Dirección General de Sanidad Vegetal

Encuestas respondidas: 2



Comentarios en el cruce de datos

- Sobre los dos reclamos presentados en la sección de la División Cuarentenal y Registro Veterinario, que se presentaron en el reporte 02/2018, es importante reconocer que:
 - a. La única persona que reclamó por la falta de vasos en el oasis utilizó la encuesta únicamente para trasladar ese mensaje. No fue llenada por completo.
 - b. La persona que realizó el reclamó “No es posible 2 días para realizar este tipo de trámite. Debería ser inmediato”, calificó previamente como regular el tiempo del trámite y la calidad del servicio como “deficiente”. Este es el primer caso que se presenta con este tipo de calificación desde la implementación de este mecanismo de evaluación.

IV. Conclusión

- La calidad general de los servicios del MAG continúa siendo calificada como excelente, con un 84% de usuarios que afirman dicha situación. El tiempo de trámite también cuenta con esta percepción en mayor medida, habiendo 34 de las 35 encuestas contabilizadas las que señalan que el trámite se realizó dentro de los márgenes indicados. La única persona que calificó de “Regular” el tiempo se refirió al trámite de visado de la División Cuarentenal.
- Este es el primer informe en el cual una persona califica con un “deficiente” la calidad del servicio. Esta atención fue brindada en la División Cuarentenal y Registro Veterinario y provino de una persona cuyo trámite fue un visado que, de acuerdo con el reclamo, se tardó más del tiempo que estipula debiese tardarse. Es importante tener en cuenta el comentario, sin embargo, también es elemental tomar en cuenta la percepción de otras personas que han recibido el mismo servicio. En el período reportado fueron ocho personas que solicitaron visado y a excepción del caso en mención, las siete personas restantes han calificado de “a tiempo” el trámite, y de calidad “excelente”.
- Al igual que el informe N° 01/2018, las sugerencias presentadas en el período reportado fueron dirigidas al mejoramiento de las condiciones donde el usuario debe esperar, ya que solicitan café y la disposición de vasos en el oasis de agua.
- Se presentó una sugerencia para la mejora del servicio relacionada con la digitalización del proceso de visado, para que se haga en línea; así como la sugerencia de incorporar una fotocopidora para hacer más expedito el trámite y apoyar a requerimientos de los usuarios.
- Se encontraron dos encuestas sin llenar por parte del usuario, por lo cual se hace el llamado a cada una de las Direcciones y Divisiones que se encuentran siendo evaluadas que enfatizan ante los usuarios la importancia del llenado de estas hojas para el mejoramiento del servicio, y evitar tener boletas vacías.