



Informe de resultados “Encuestas de evaluación de servicios”

N° de informe: 6/2018

Período de evaluación: 4 al 8 de junio 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 sexto 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

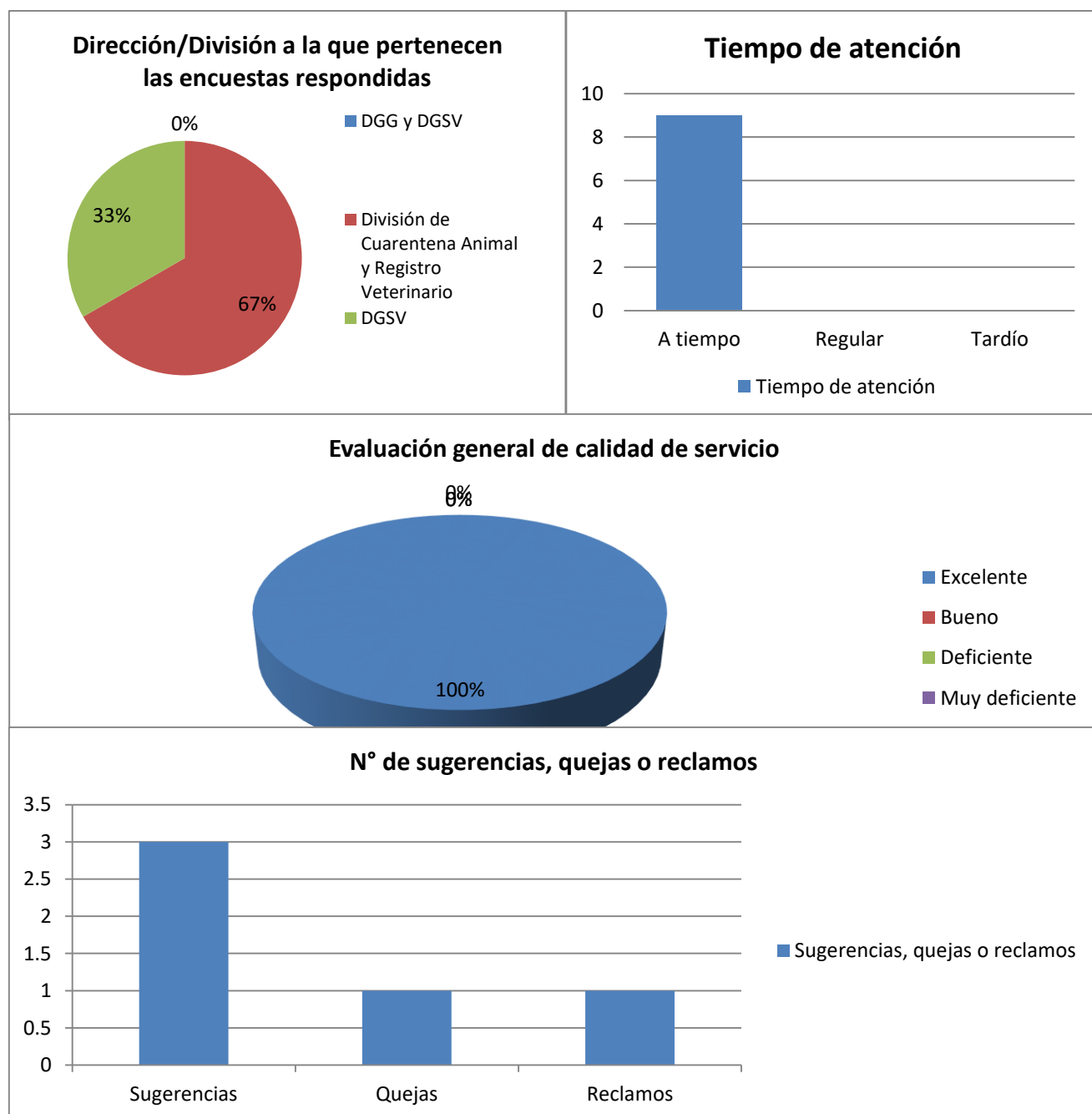
Presentar los resultados de las “encuestas de evaluación de servicios”, para conocer la satisfacción del servicio prestado a los diferentes usuarios, con el fin de tomar medidas de corrección, ampliación o deducción de responsabilidades.



III. Contenido

Análisis general

Período reportado: Del 4 al 8 de junio de 2018 | | N° de encuestas respondidas:
9

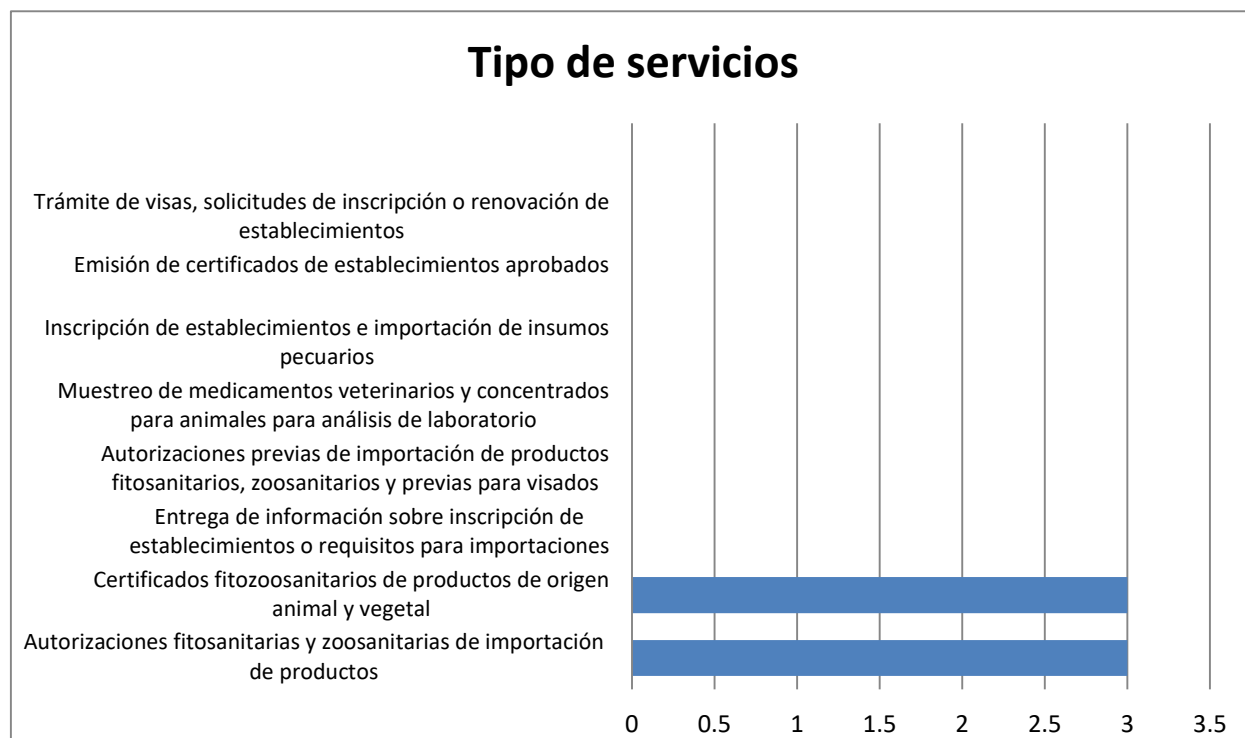




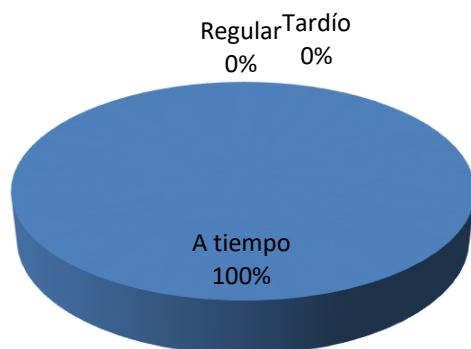
Análisis de encuestas de la Dirección General de Ganadería y Dirección General de Sanidad Vegetal || No hubo encuestas en período reportado.

División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario

Encuestas respondidas: 6

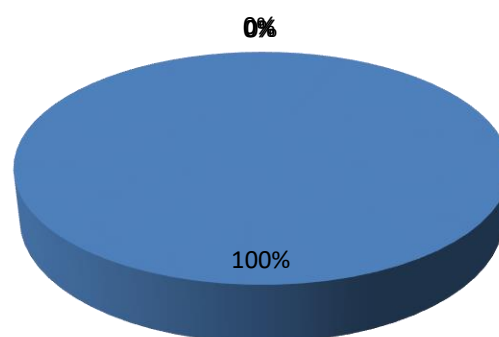


Evaluación de tiempo de atención de la División de Cuarentena Animal y RV



Evaluación de calidad de servicios División de Cuarentena Animal y RV

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Deficiente





Sugerencias –se han separado por categoría y transcritas de la forma en la que fue emitida por el usuario-:

1. Deberían tener un solo precio de entrada y salida \$16.95 por favor ser más equitativos.
2. Excelente
3. Todo muy ágil y practico

Quejas: Ninguna

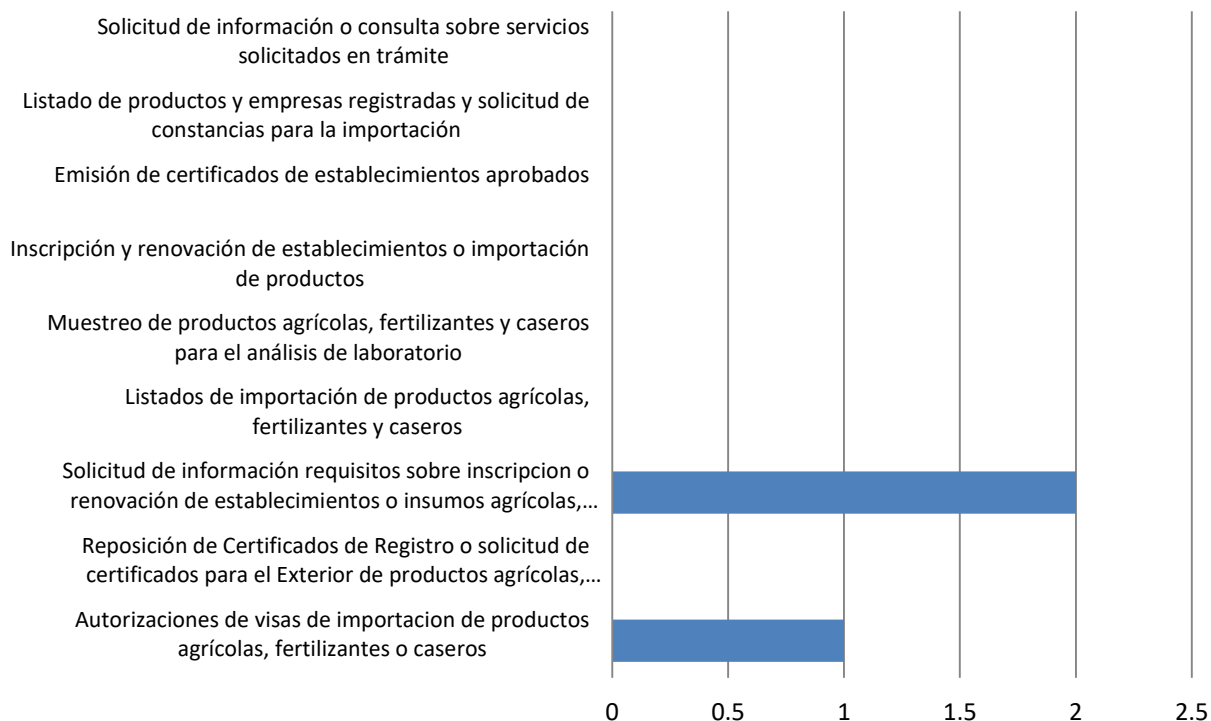
Reclamos: Ninguno



Dirección General de Sanidad Vegetal

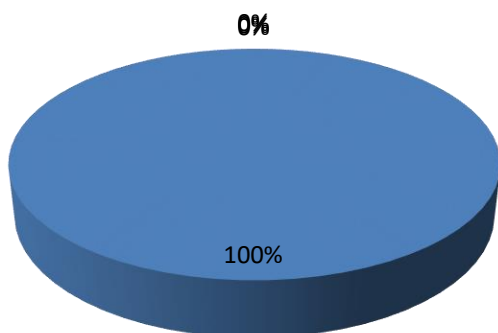
Encuestas respondidas: 3

Tipo de servicios



Evaluación de calidad de servicios DGSV

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Deficiente



Evaluación de tiempo de atención de la DGSV





Sugerencias: Ninguna

Quejas: Ninguna

Reclamos: Ninguna

IV. Conclusión

- La calidad general de los servicios del MAG continúa siendo calificada como excelente, con un 100% de usuarios que lo afirman. El tiempo de trámite también cuenta con esta percepción en mayor medida, siendo todas las encuestas contabilizadas las que señalan que el trámite se realizó dentro de los márgenes indicados.
- Las sugerencias surgen en la División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario, en primer lugar, a manera de felicitación por el trabajo realizado. Y, una de ellas, señalando inconvenientes respecto de los precios establecidos.
- En cuanto a quejas y reclamos en esta ocasión no se recibieron.
- En este informe se realizan a continuación recomendaciones operativas producto de lo observado en la aplicación de las encuestas:
 - a. Se sugiere a todos los evaluados continuar en la labor de mejorar los servicios al público a partir de los resultados de estos informes.