



Informe de resultados “Encuestas de evaluación de servicios”

N° de informe: 1/2018

Período de evaluación: 16 de abril al 23 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 y 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 primer 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 la DGG y DGSV; tercero, los resultados de la División de Cuarentena; y cuarto conclusiones generales. Se anexa tabulación correspondiente.

II. Objetivo

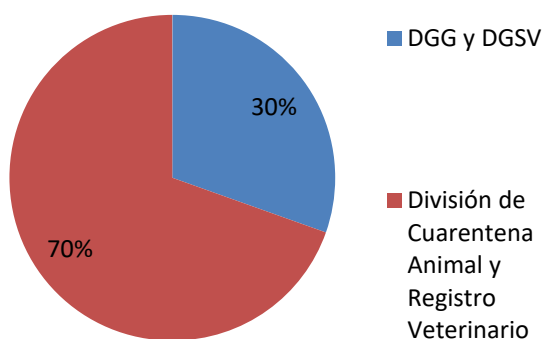
Presentar los resultados de las “encuestas de evaluación de servicios”, para conocer la satisfacción del servicio prestado a los diferentes usuarios, con el fin de tomar medidas de corrección, ampliación o deducción de responsabilidades.

III. Cuerpo del informe

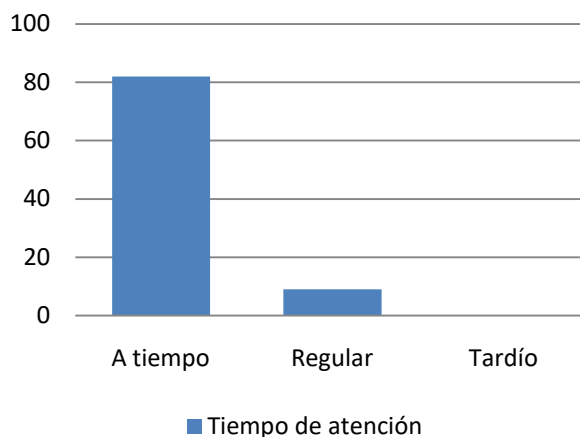
Análisis general

Período reportado: Del 16 de abril al 23 de abril de 2018 || **N° de encuestas respondidas:** 92

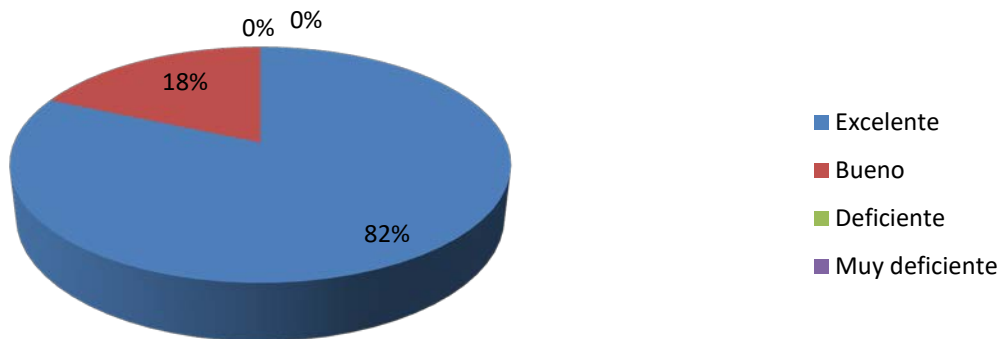
Dirección/División a la que pertenecen las encuestas respondidas



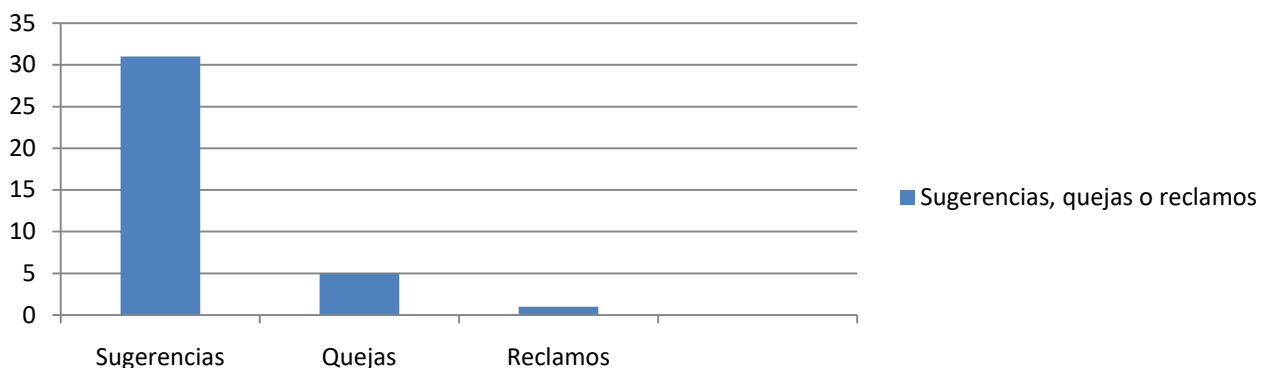
Tiempo de atención



Evaluación general de calidad de servicio

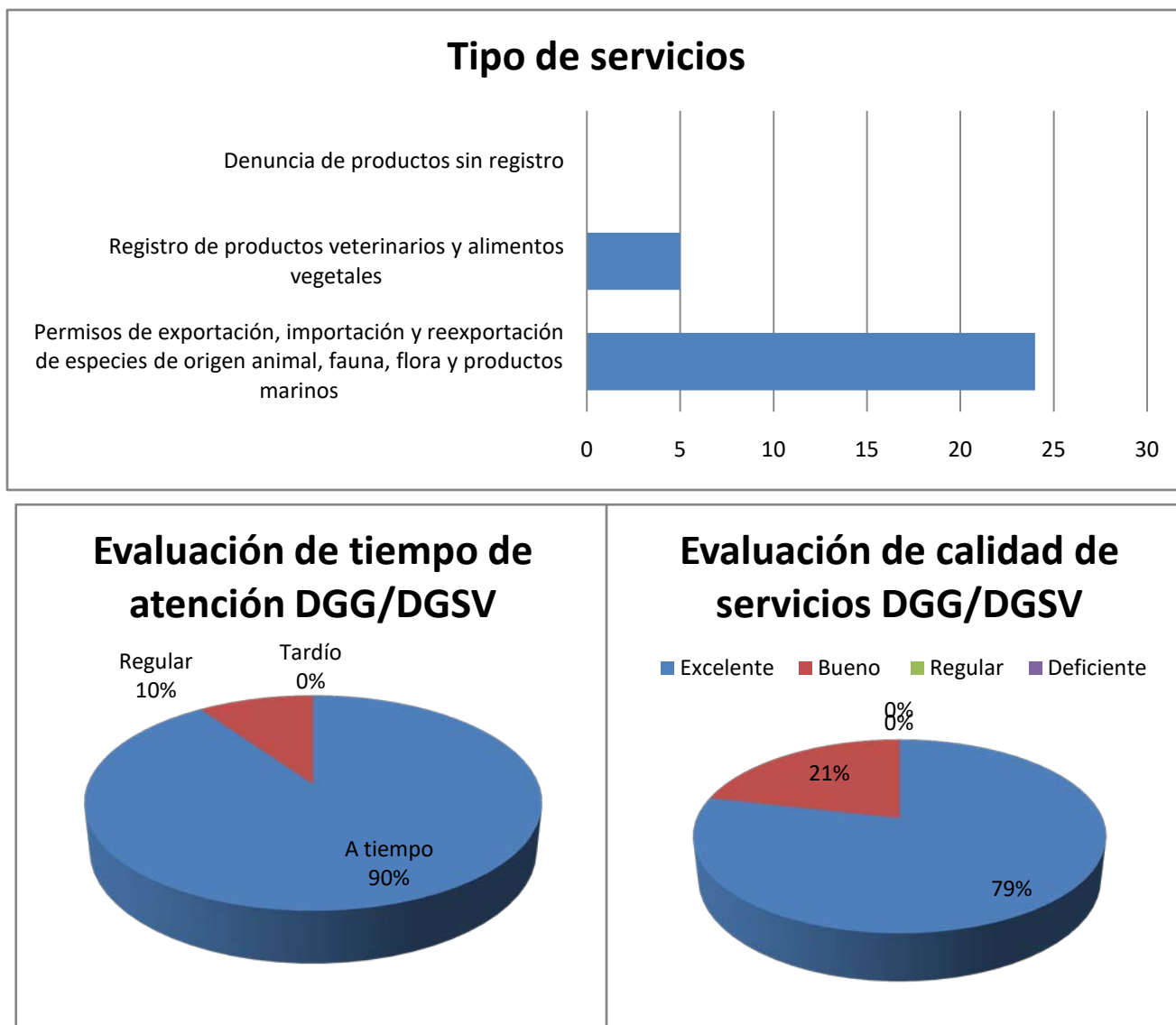


N° de sugerencias, quejas o reclamos



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

Encuestas respondidas: 28



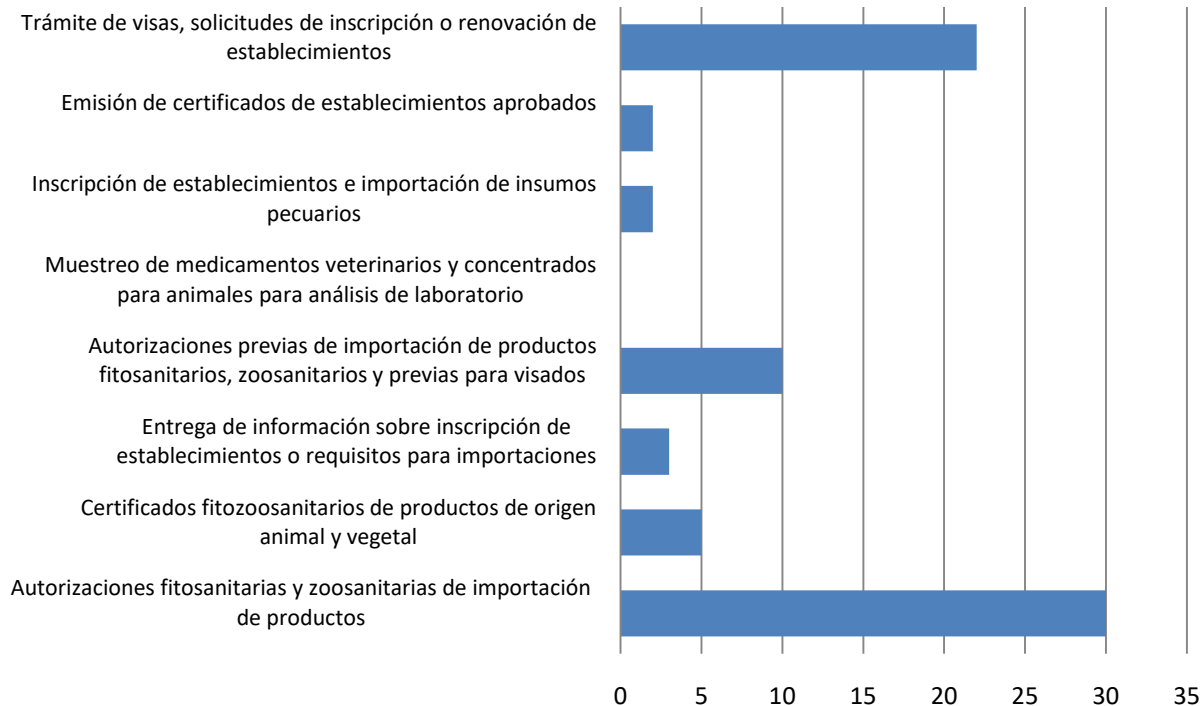
Sugerencias (no hubo quejas ni reclamos):

1. Trato excelente calidad
2. Todo está excelente
3. Todo bien
4. Todo excelente. Muy buena atención. Buen tiempo de espera
5. El tiempo de espera para los registros de medicamentos veterinarios sigue siendo largo a pesar de los esfuerzos realizados por los técnicos
6. Es tiempo muy prudencial, muy bien hay que seguir así

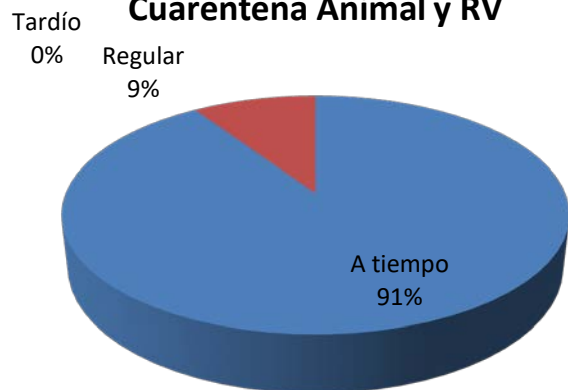
División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario

Encuestas respondidas: 64

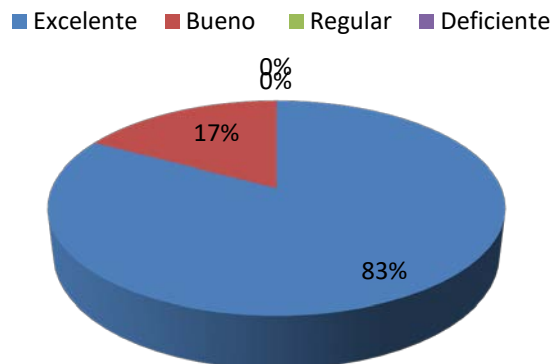
Tipo de servicios



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



Evaluación de calidad de servicios DGG/DGSV



Sugerencias –se han separado por categoría-:

>> Infraestructura y condiciones de la sala

1. Queremos ventilador permanente para el calor
2. Colocar café para los usuarios
3. Uso de ventilador para el área de espera

>> Monedas para vuelto en caja

4. Es que siempre tienen que tener cambio en caja nunca tienen. Soliciten una caja chica
5. En área de caja mantener mas cambio por que toca andar buscando *cencillo*
6. Tener más gente en caja

>>> Tiempo

7. El tiempo es relativo ya que si está lleno uno pasa rápido
8. Que la entrega de visados sea entregado en menos tiempo
9. Poner una persona más para agilizar
- 10.

>>> Ventanilla

11. Ubicar a la más nueva de recepción en sus funciones

>>> Otros:

12. Muy buen servicio
13. Ubicar a la más nueva de recepción en sus funciones
14. La digitalización de los servicios debe ampliarse
15. Que les extienda el horario en la tarde 4.30pm
16. Por el momento ninguna más que felicitarlos
17. Muy amable el servicio brindado
18. La Lic. Flor no la quiten de ahí, que siga ahí.
19. Ninguna
20. Estoy conforme
21. Felicidades a las dos señoras que están actualmente, son super profesionales y eficientes eficaces. Gracias
22. Apoyar con las llamadas, pues quitan mucho tiempo en atender el tel más los usuarios
23. Sería bueno un esfuerzo más porque si solo atiende una persona debería de evaluar para agilizar el pago y evitar demoras
24. Excelente la forma de ayuda de Flor
25. Realizar notificación vía correo electrónico

Quejas

1. En caja cuando hay una persona pagando varios trámites es muy tardado
2. La más nueva de recepción es pedante
3. Caja de cobro tiene que ser más rápida
4. No tengo
5. Deberían tener mejor atención al cliente, lo digo por la señora de la ventanilla #1

Reclamo

1. A veces el tiempo es hasta de 1 hora, deberían poner más personal

Comentarios en el cruce de datos

- De las cuatro personas que marcaron el tiempo de realización de trámite “regular”, dos solicitaban permisos de exportación, importación y reexportación de especies y otros dos el registro de productos veterinarios y alimentos vegetales.
- Quejas. Las cuatro personas que emitieron su queja realizaban un trámite de “Autorizaciones fitosanitarias y zoosanitarias de importación de productos”.
- La única persona que emitió un reclamo realizaba un trámite de “Autorizaciones fitosanitarias y zoosanitarias de importación de productos”.

IV. Conclusión

- En esta prueba piloto se puede visualizar que la satisfacción del usuario MAG tiene una calificación bastante alta, que sobrepasa el 80% de las encuestas llenadas.
- Es importante enfocar la atención en que ningún usuario ha respondido de manera negativa ante el servicio que ha recibido, ni el tiempo que le ha demorado el trámite –aun cuando algunos coloquen como sugerencia que debería tomar menor tiempo, la calificación no baja del “bueno”-.
- Entre las sugerencias mencionadas, es conveniente retomar el mejoramiento de las condiciones en las que se atiende (instalación de algún sistema de ventilación o una estación de agua/café), así como evaluar la incorporación de una persona más al área de cobros de servicios, para agilizar los trámites.
- Existieron dos comentarios respecto de una atención en ventanilla número 1, calificada como “pedante”, elemento que debiese ser analizado. Estas surgieron en los formularios número: 52 y 13.
- Es importante reconocer el papel de personas que son nombradas en respuestas de usuarios como agentes que realizan un buen trabajo. En este caso, la “Licenciada Flor” que es mencionada con felicitaciones en dos encuestas.