



Informe de resultados “Encuestas de evaluación de servicios”

N° de informe: 4/2018

Período de evaluación: 21 al 26 de mayo 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 cuarto 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.

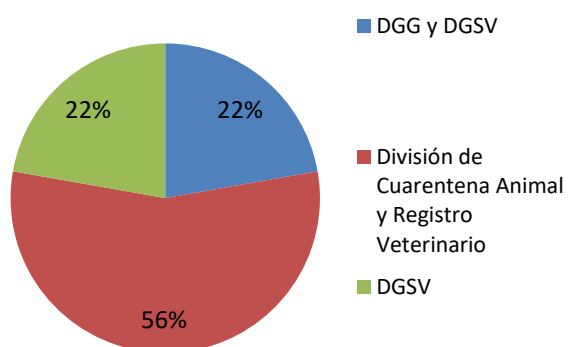
III. Contenido



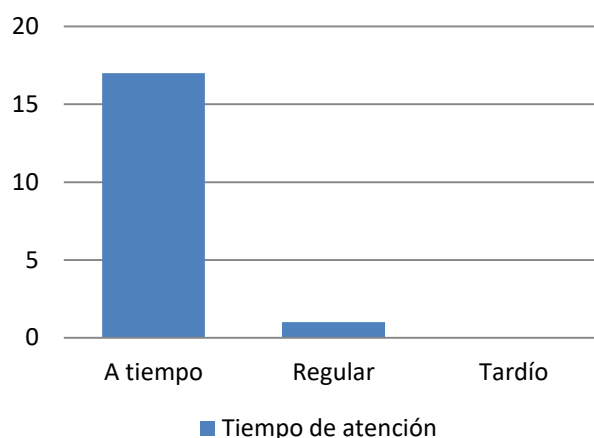
Análisis general

Período reportado: Del 21 al 26 de mayo de 2018 || **N° de encuestas respondidas:** 18

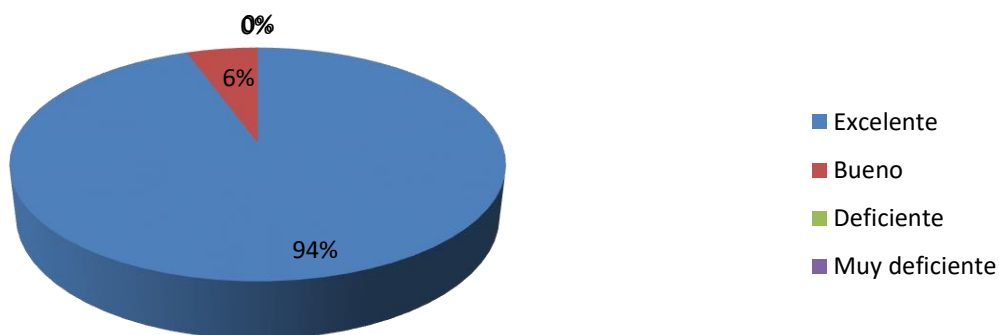
**Dirección/División a la que pertenecen
las encuestas respondidas**



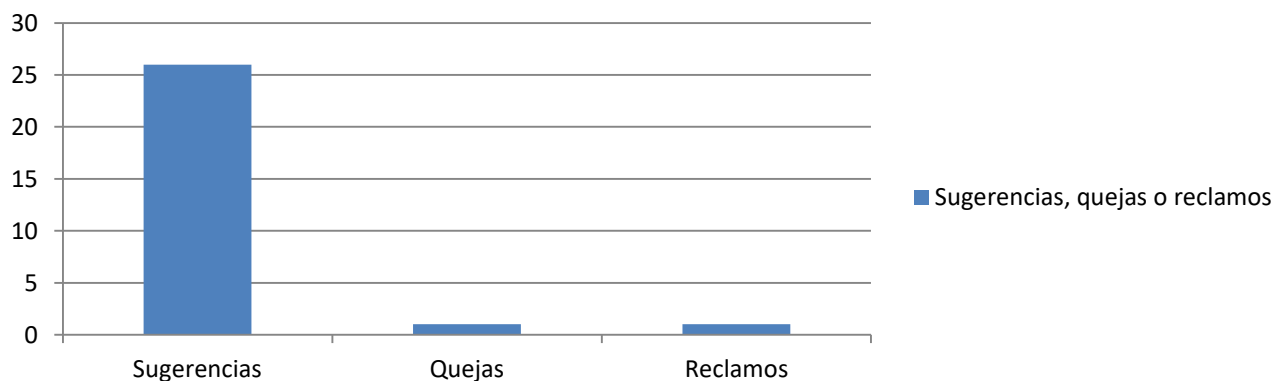
Tiempo de atención



Evaluación general de calidad de servicio



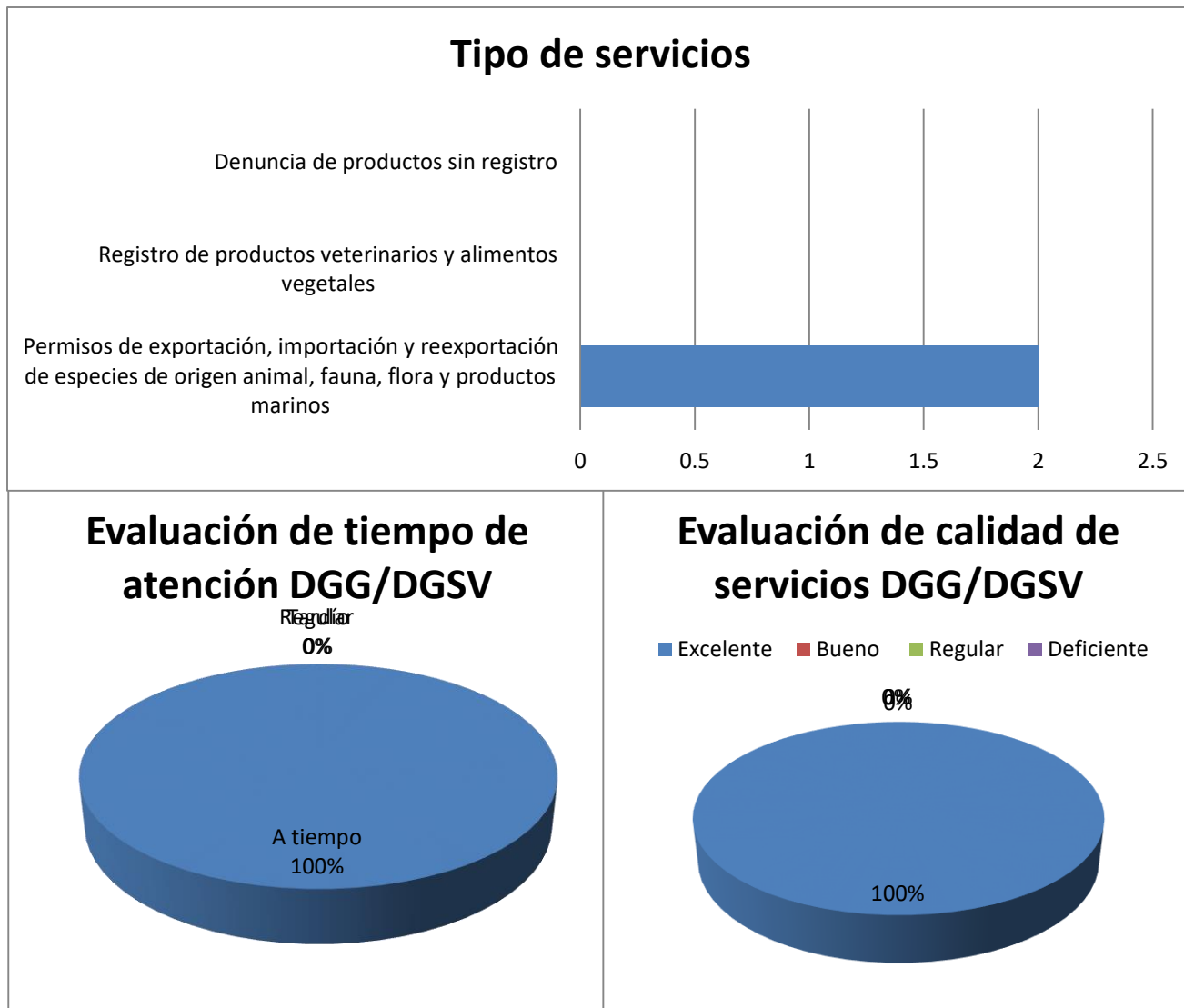
N° de sugerencias, quejas o reclamos





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

Encuestas respondidas: 4



Sugerencias:

- Excelente el Ing.

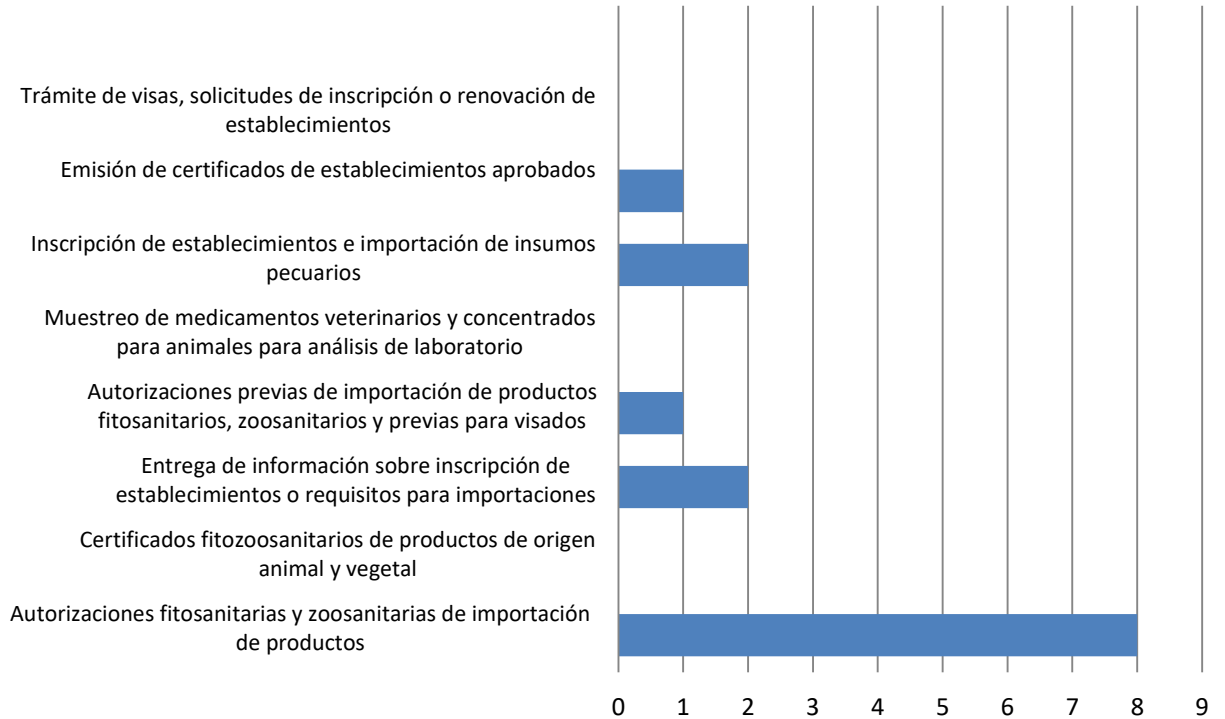
Quejas: Ninguno || **Reclamos:** Ninguno



División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario

Encuestas respondidas: 10

Tipo de servicios

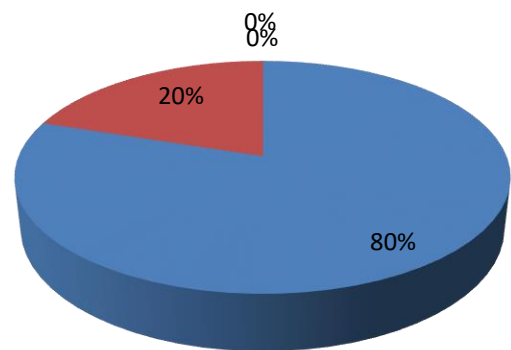


Evaluación de tiempo de atención de la División de Cuarentena Animal y RV



Evaluación de calidad de servicios División de Cuarentena Animal y RV

Excelente Bueno Regular Deficiente





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

>>>> Felicitaciones

Muy agradecido, excelente servicio de: Iliana Rivera

Como observación ha mejorado mucho con las solicitudes

Que se mantengan dando un excelente servicio

>>>> Descentralización

Descentralizar algunos servicios ayudaría

Quejas:

1. Pudiendo pagar de un solo me mandaron a pagar la anualidad y despues los permisos
2. Al pagar nunca hay vuelto en colecturía

Reclamos:

1. Muchas veces no hay parqueo



Dirección General de Sanidad Vegetal

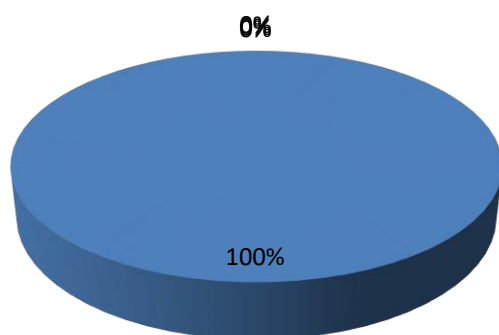
Encuestas respondidas: 4

Tipo de servicios

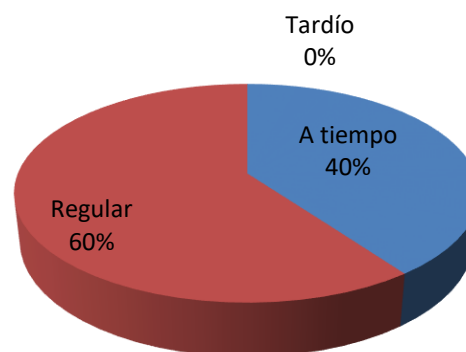


Evaluación de calidad de servicios DGSV

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Deficiente



Evaluación de tiempo de atención de la DGSV





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

1. ninguna
2. sumamente agíl y atentos

Quejas: Ninguna

Reclamos: Ninguna



IV. Conclusión

- La calidad general de los servicios del MAG continúa siendo calificada como excelente, con un 94% de usuarios que lo afirman. El tiempo de trámite también cuenta con esta percepción en mayor medida, habiendo 17 de las 18 encuestas contabilizadas las que señalan que el trámite se realizó dentro de los márgenes indicados.
- Diferente de los informes anteriores, éste cuenta con comentarios que reconocen la mejoría en los servicios, en un caso aludiendo a que se están tomando en cuenta sus comentarios con la sugerencia “Como observación ha mejorado mucho con las solicitudes”.
- En este informe decrecieron las evaluaciones realizadas a la DGSV, de 51 que se contabilizaron en el informe 03/2018; a 4 encuestas analizadas en el informe 04/2018.
- En el caso de la División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario hubo dos quejas, aun cuando fue el mismo número que en el reporte pasado, son distintas. En esta ocasión el usuario se quejó que lo enviaron a realizar dos pagos, en lugar de decirle que debía hacer uno solo. De igual forma, solicitaron que se facilitara más cambio para poder brindarle al usuario.
- El reclamo recibido en este período se refirió a que a veces no se cuenta con parqueo.



- En este informe se realizan a continuación recomendaciones operativas producto de lo observado en la aplicación de las encuestas:
 - a. Se sugiere a la División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario que evalúen la cantidad de pagos que debe realizar el usuario para que pueda llevarlos a cabo en una sola vez, en la medida de lo posible. De igual forma, se les sugiere mantener disponibilidad de cambio para darle al usuario cuando realiza sus pagos.