



# Informe de resultados “Encuestas de evaluación de servicios”

---

**N° de informe: 3/2018**

**Período de evaluación: 1 al 7 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 tercer 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**

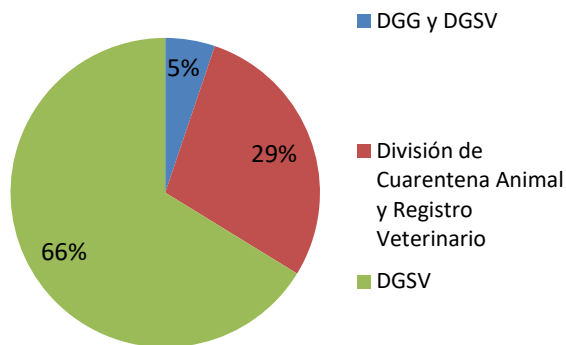
Presentar los resultados de las “encuestas de evaluación de servicios”, para conocer la satisfacción del servicio prestado a los diferentes usuarios, con el fin de tomar medidas de corrección, ampliación o deducción de responsabilidades.

### III. Contenido

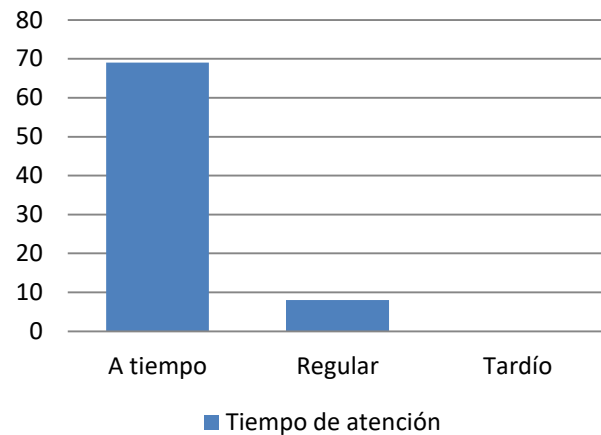
#### Análisis general

**Período reportado:** Del 1 al 7 de mayo de 2018 || **N° de encuestas respondidas:** 77

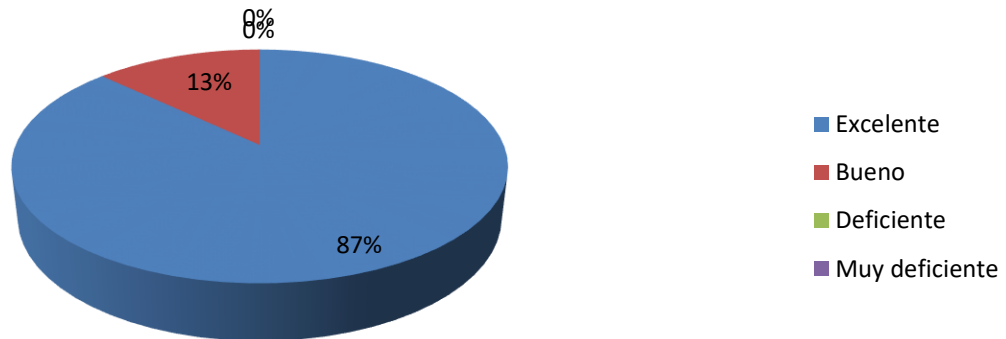
**Dirección/División a la que pertenecen las encuestas respondidas**



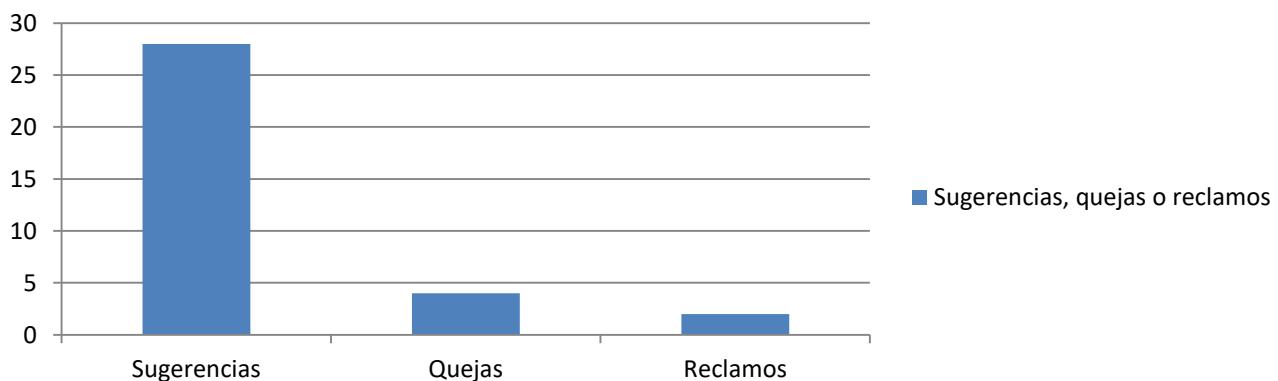
**Tiempo de atención**



**Evaluación general de calidad de servicio**

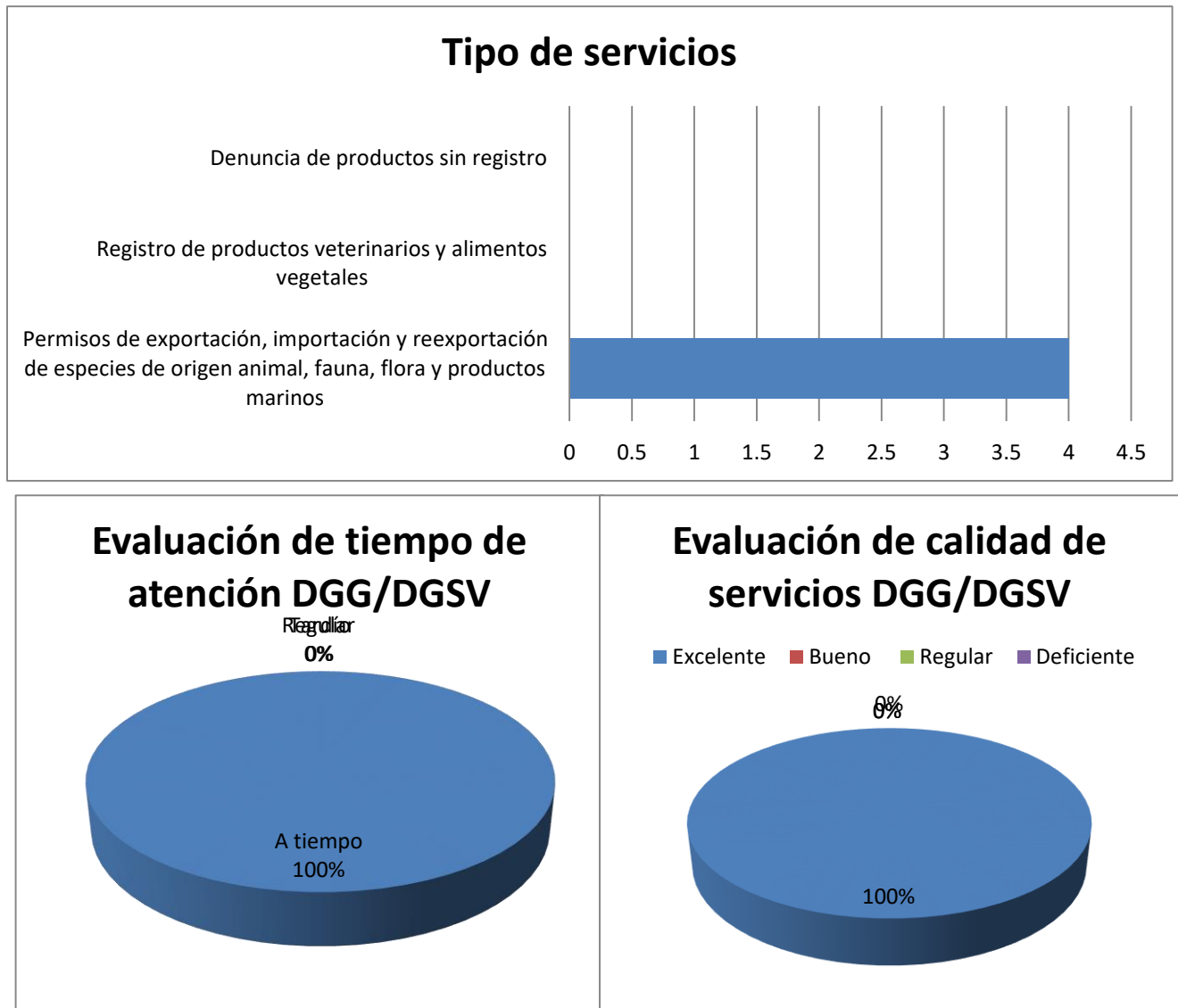


**N° de sugerencias, quejas o reclamos**



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

Encuestas respondidas: 4



### Sugerencias:

- Sigamos así, ha mejorado muchísimo. Excelente
- Que sea verificado por los jefes de cuarentena en los puntos fronterizos de aduana

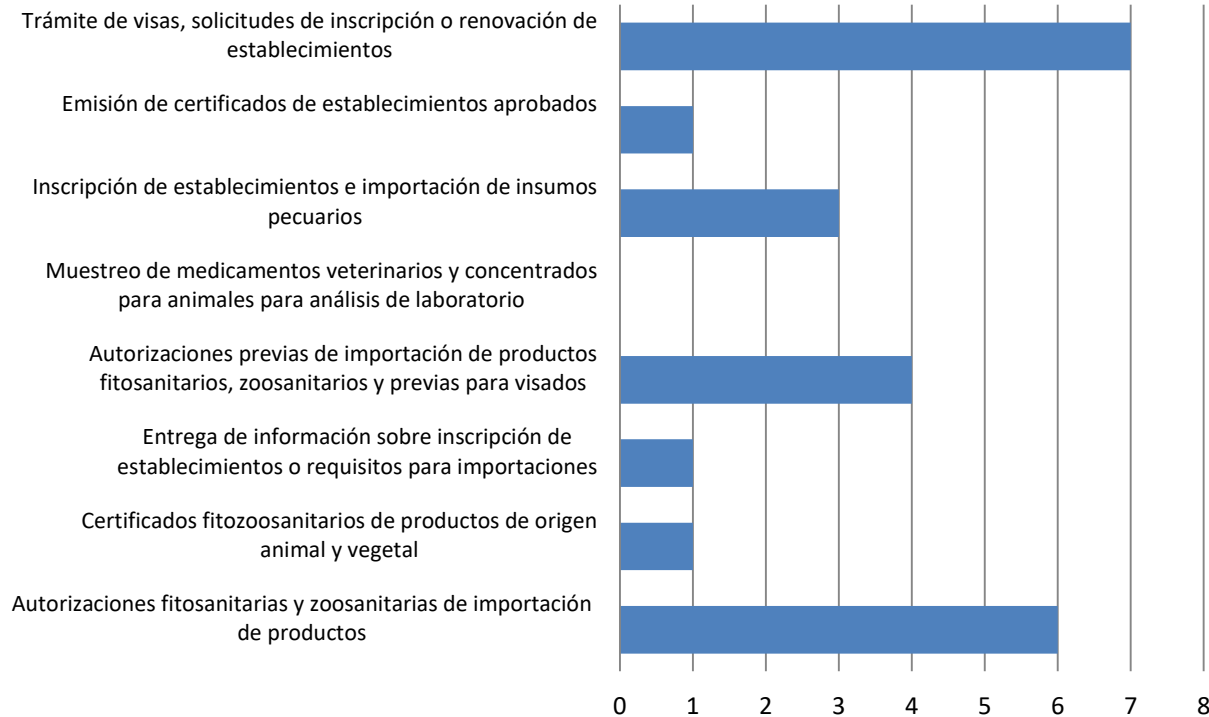
**Quejas:** Ninguno

**Reclamos:** 1) Por favor solicitarle que haga una modalidad de encuesta en aduana. Mucho se tarda en liberar los permisos de importación

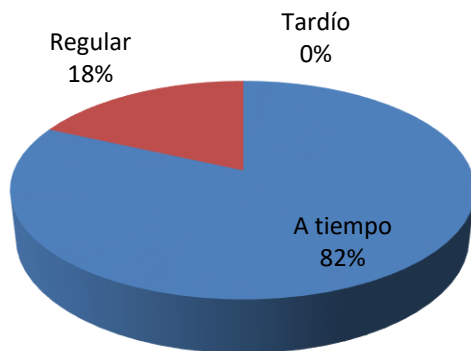
## División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario

Encuestas respondidas: 22

### Tipo de servicios

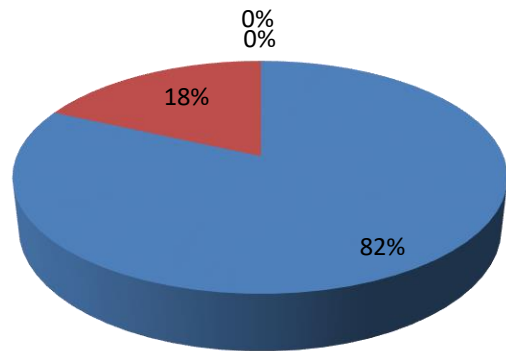


### Evaluación de tiempo de atención de la División de Cuarentena Animal y RV



### 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**

1. La persona de trámite de visas es muy amable. Su trabajo es muy bueno
2. Todo bien
3. Todo bien
4. Todo bien
5. No tengo nada más que felicitar por su trabajo a Lic. Lemus, es la mejor
6. La señora que me atendió es la persona más amable del mundo
7. Felicitaciones por el excelente servicio

**>>>> Mejora de servicios**

1. Cuando salga el encargado de autorizar que quede alguien que autorice la documentación

**Quejas:**

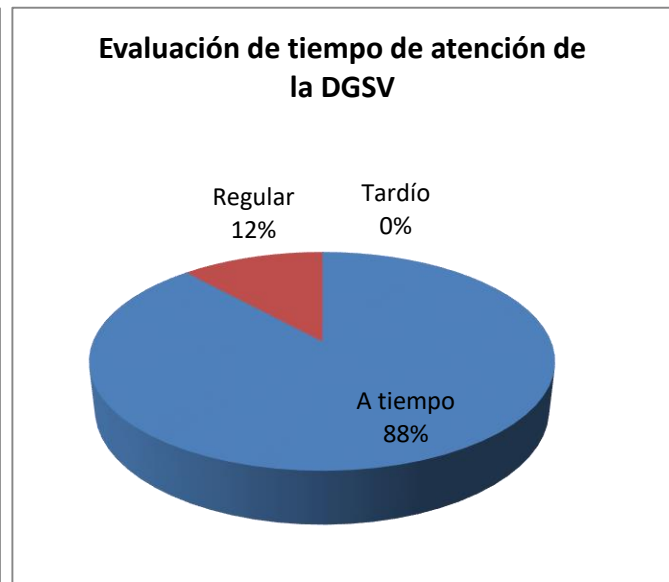
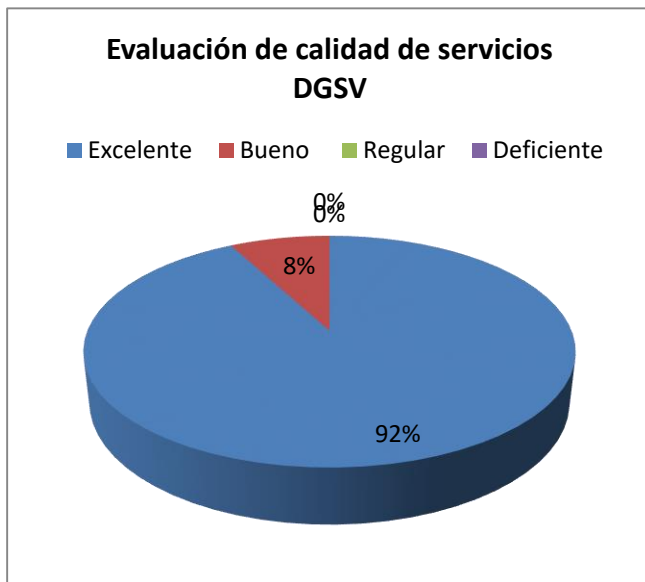
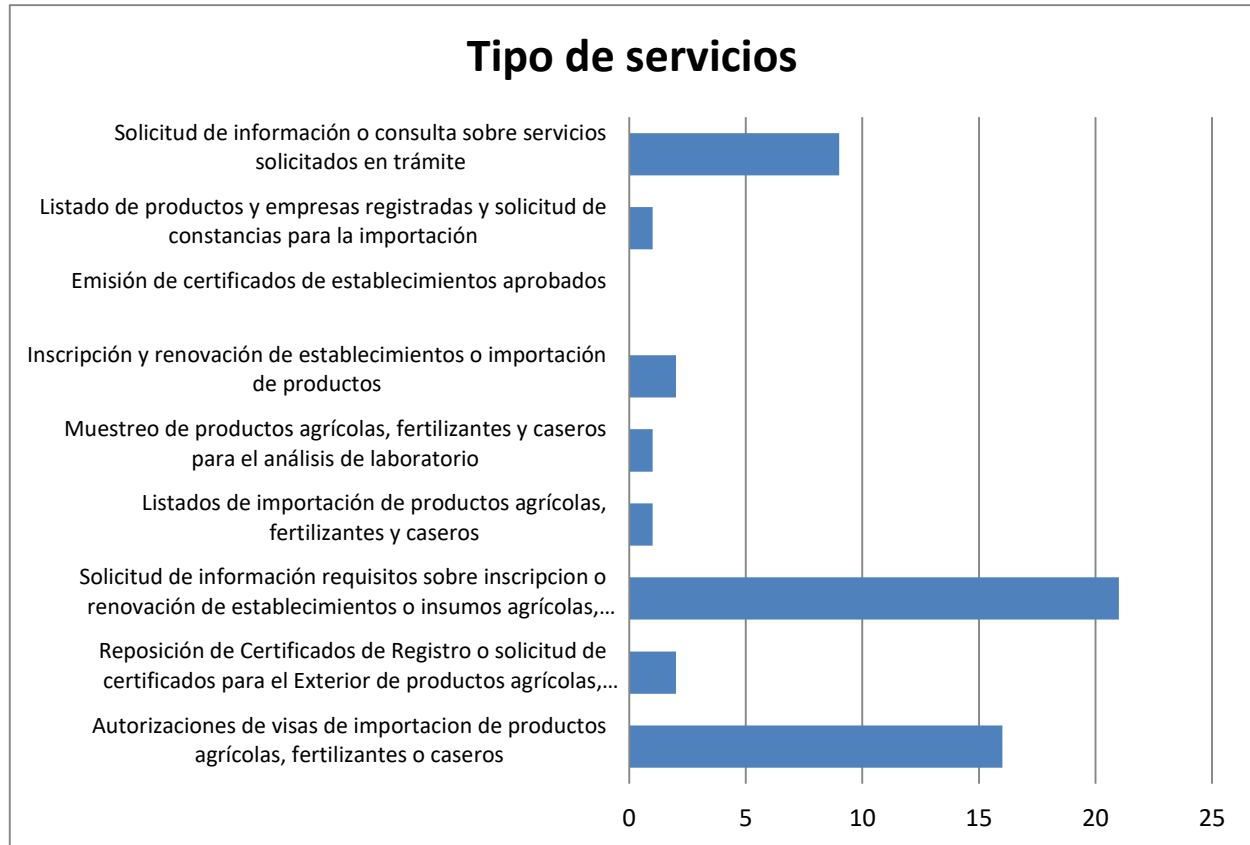
1. Que cuando está lleno que pongan una persona más para que apoye a los de ventanilla ya que ellos hacen lo que pueden
2. En el área de recepción de expedientes hay lentitud para atender

**Reclamos:**

1. Deberían actualizarse en el tema de ingreso de expedientes. Ya no anotar en libros

## Dirección General de Sanidad Vegetal

Encuestas respondidas: 51



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

**>>>> Necesidad de mayor cantidad de personal:**

1. Sobre procesos de registro, renovación y anotaciones marginales y registro, estos toman mucho meses de análisis y resolución en mi opinión falta personal técnico y asistencias y procesos más expeditos.
2. Que el tiempo de revisión de los registros y sus observaciones mejore con más personal
3. Las solicitudes de importación del reporte mes a mes no están desde enero. Su registro tiene retrasos por falta de personal.
4. Se sugiere más personal para agilizar el tiempo de trámites de registros y aprobación de los mismos.
5. Se necesita más personal en el depto de registro
6. Se necesita más personal para revisión de expedientes
7. Carencia de personal por lo que se atrazan mucho los trámites a realizar
8. Necesidad de falta de mucho más personal en registro
9. Como usuario, contratar más personal calificado para agilizar los procesos
10. Se necesita más personal para revisión de expedientes
11. Sin embargo hace falta personal, ya que son pocos

**>>>> Eficiencia:**

12. Que todo el personal sea igual de eficiente

**>>>> Evaluaciones positivas:**

13. Ok
14. Excelente
15. Nota: buenos horarios
16. Excelente servicio
17. Excelente atención
18. Los trámites van bien

**Quejas:**

1. Falta de personal
2. Tiempos de resolución y análisis son muy tardados en mi opinión falta personal técnico en mayor proporción y reducción de tiempos

**Reclamos:** Ninguno



## IV. Conclusión

- La calidad general de los servicios del MAG continúa siendo calificada como excelente, con un 87% de usuarios que lo afirman. El tiempo de trámite también cuenta con esta percepción en mayor medida, habiendo 69 de las 77 encuestas contabilizadas las que señalan que el trámite se realizó dentro de los márgenes indicados.
- A diferencia de los últimos dos informes, las sugerencias no estaban relacionadas directamente con el mejoramiento de la infraestructura o de condiciones de espera –ventilador, colocación de agua, café, etc-. Las sugerencias se concentraron en dos áreas principalmente: mensajes de felicitación por el trabajo realizado y la identificación por parte de los usuarios de la falta de personal o la necesidad de incorporar a más personas para la agilización de trámites.
- Sobre las sugerencias para la División de Registro y Fiscalización de Insumos Agrícolas de la DGSV, que abordan el tema de la falta de personal, es importante destacar que:
  - a. La ventanilla PBMS fue la que más recibió 6 de las 10 sugerencias de falta de personal. Mientras que la ventanilla RARS recibió 3 sugerencias en este tema; y la ventanilla CEDB una.
  - b. Se invita a realizar una evaluación de las ventanillas, ya que el hecho de que se perciba la necesidad de contratación de personal en una de las ventanillas más que en las demás, dice algo de la percepción de carga laboral de quien atiende en ventanilla mientras brinda el servicio.
- En este informe hubo un incremento exponencial de las evaluaciones realizadas a la DGSV, de 2 que se contabilizaron en el informe 02/2018; a 51 encuestas analizadas en el informe 03/2018.

- En el caso de la División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario hubo dos quejas, la primera relacionada con la falta de personal, indicando que es por ello que se retrasan los procesos y la segunda es relacionada a la tardanza en el proceso de recepción de expedientes, por lo que se sugiere revisar estos procesos. De igual manera, en esta área se encontró una sugerencia a la que debe prestársele la misma atención que a un reclamo o queja, ya que indicaba que “Cuando salga el encargado de autorizar que quede alguien que autorice la documentación”.
- Los dos reclamos directos recibidos en el período analizado se refieren a la implementación de este servicio de evaluación a puestos fronterizos por la tardanza de los trámites. Se espera que este comentario sea superado una vez entre en funcionamiento el instrumento a nivel nacional. El segundo reclamo estaba dirigido a la actualización de cómo se ingresan los registros, sugiriendo que ya no sean en libros.
- En este informe se realizan a continuación recomendaciones operativas producto de lo observado en la aplicación de las encuestas:
  - a. Se sugiere a la DGSV que el correlativo se coloque en serie a todas las encuestas, evitando enumerarlas desde cero en cada ventanilla. La distinción por ventanilla se coloca en la casilla de abajo para identificar quién atendió.
  - b. Se reitera a todas las direcciones y divisiones que actualmente están ejecutando esta herramienta de evaluación que soliciten a quien atiende colocar sus iniciales en la parte de debajo de la encuesta que entrega al público, de esa manera se reconoce quién brindó el servicio que se está evaluando.
  - c. Se encontró una encuesta vacía, por lo cual se recuerda la importancia de que los prestadores de servicio expliquen los beneficios que pueden obtener los usuarios al llenar cada encuesta –que consisten en el mejoramiento de la calidad de los servicios que están recibiendo-.