



Informe de resultados “Encuestas de evaluación de servicios”

N° de informe: 5/2018

Período de evaluación: 28 de mayo al 1 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 quinto 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

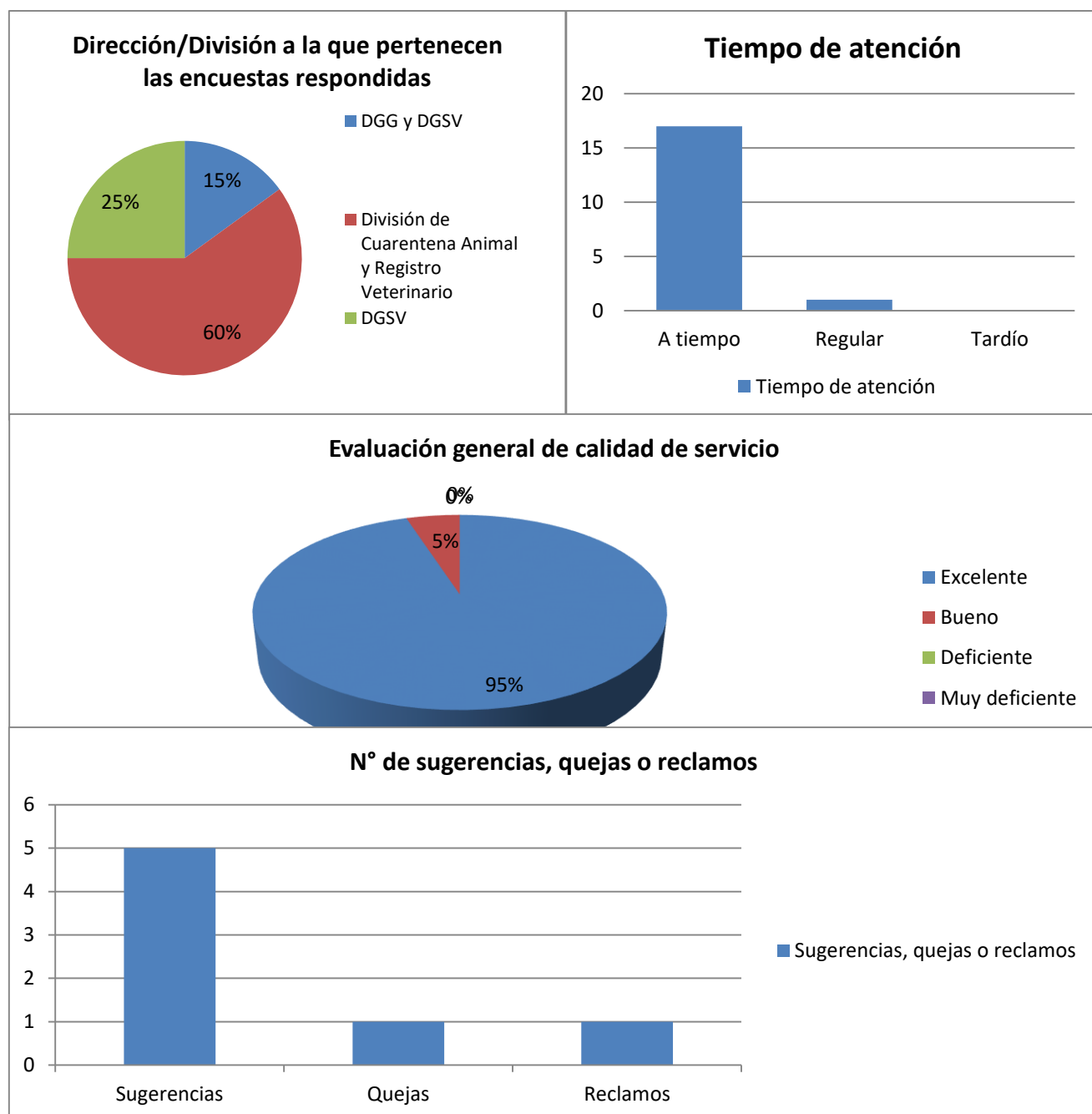
Presentar los resultados de las “encuestas de evaluación de servicios”, para conocer la satisfacción del servicio prestado a los diferentes usuarios, con el fin de tomar medidas de corrección, ampliación o deducción de responsabilidades.



III. Contenido

Análisis general

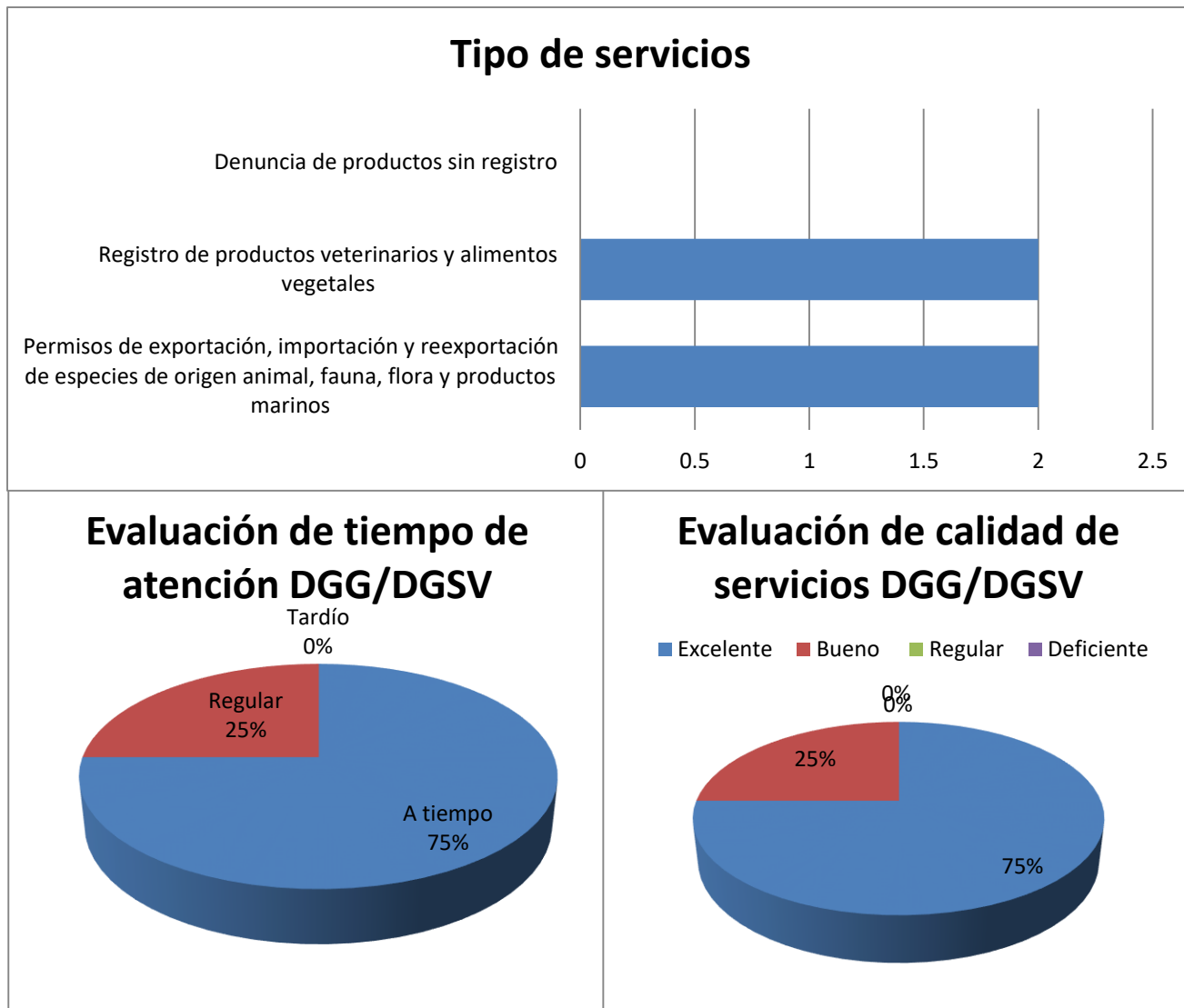
Período reportado: Del 28 de mayo al 1 de junio de 2018 | **N° de encuestas respondidas:** 23





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

Encuestas respondidas: 3



Sugerencias:

- Mayor agilidad en la atención

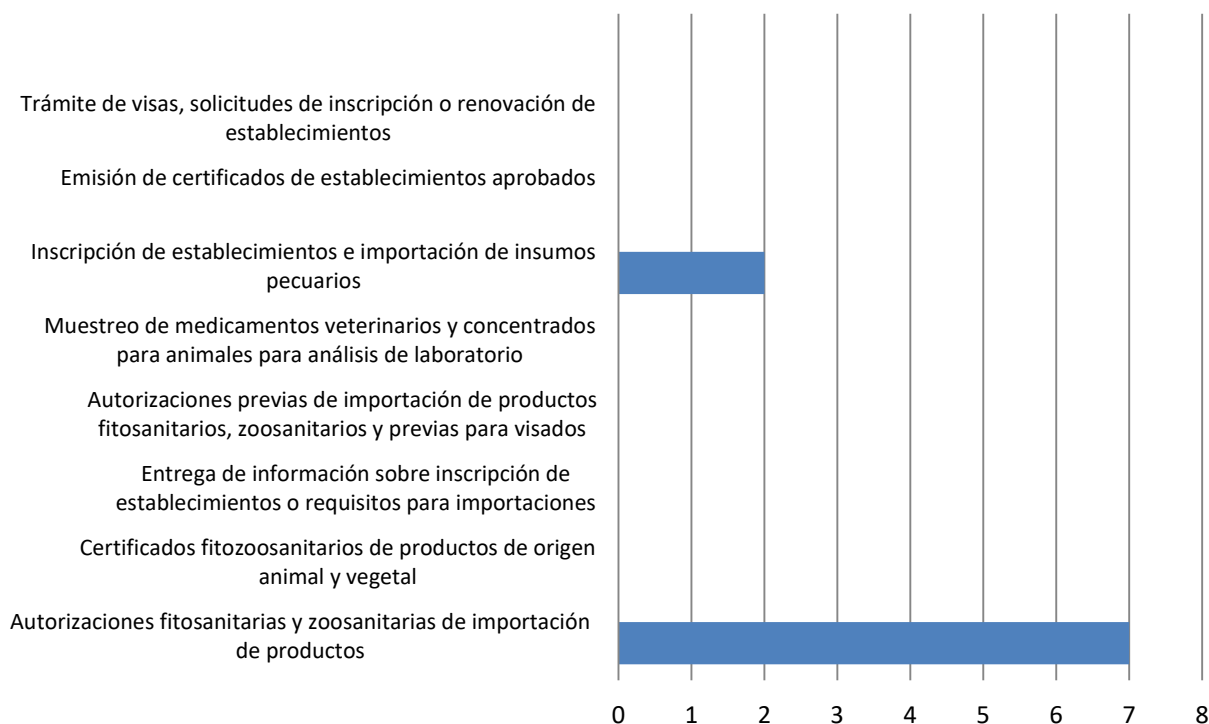
Quejas: Ninguno || **Reclamos:** Ninguno



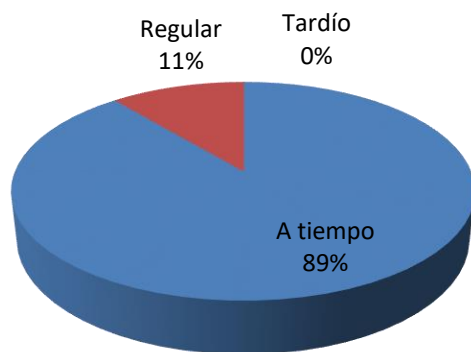
División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario

Encuestas respondidas: 8

Tipo de servicios

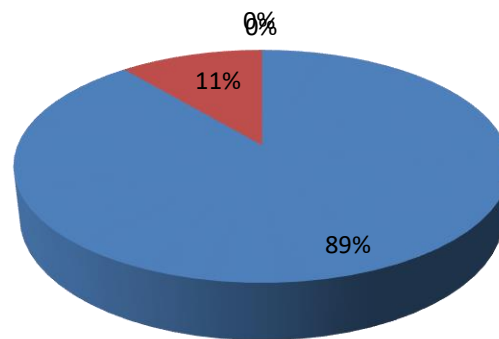


Evaluación de tiempo de atención de la División de Cuarentena Animal y RV



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-:

1. prontitud
2. perfecto

Quejas:

1. La firma tardía

Reclamos:

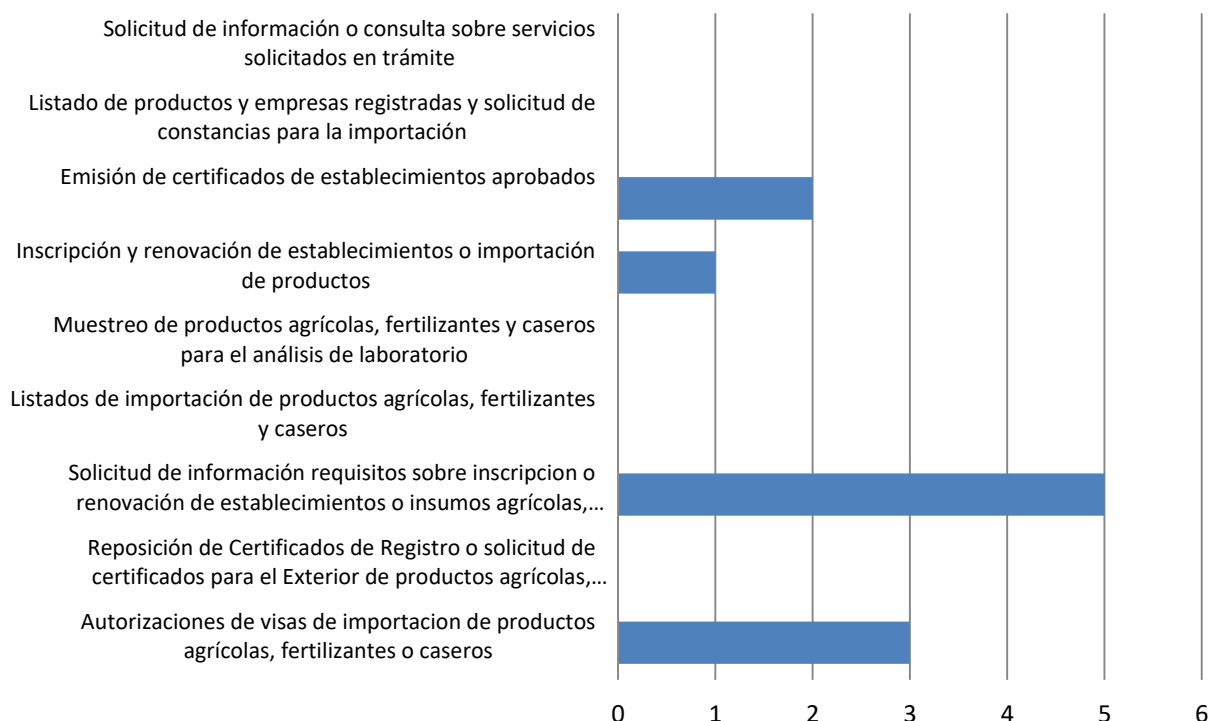
1. Se tardaron un mes (corresponde a la queja)



Dirección General de Sanidad Vegetal

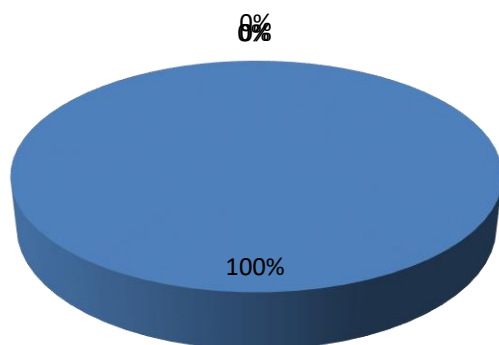
Encuestas respondidas: 12

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. muy clara la informacion recibida
2. afecta la economia de las empresas importadoras que el registro de productos (fertilizante) tome mucho tiempo, hay inscripciones del MSPAS Y DNM que no toman tanto tiempo deberia destinarse mas personal tecnico para agilizar dicho tramite.
3. Muy buena atención y muy rapida

Quejas: Ninguna

Reclamos: Ninguna



IV. Conclusión

- La calidad general de los servicios del MAG continúa siendo calificada como excelente, con un 95% de usuarios que lo afirman. El tiempo de trámite también cuenta con esta percepción en mayor medida, habiendo 21 de las 23 encuestas contabilizadas las que señalan que el trámite se realizó dentro de los márgenes indicados.
- A diferencia del informe anterior, en éste los usuarios hacen alusión a la importancia de la agilización del proceso. Una de las sugerencias retoma las implicaciones económicas para el usuario del período del trámite. No obstante, esta sugerencia se contrasta con las demás recibidas en este período que califican positivo el trabajo del ministerio en su trámite particular.
- En el caso de la División de Cuarentena Animal y Registro Veterinario hubo una queja relacionada al tiempo para la firma de su trámite.
- En cuanto a quejas, en esta ocasión solo se recibió una y estaba unificada con el reclamo anteriormente referido.



- 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 monitoreando y visualizando los trámites y el tiempo que requerirán al usuario. Indicar por adelantado la duración del trámite a fin de prevenir cualquier desinformación en esta materia.