



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS 2018

**ELABORADO POR: LICENCIADA
LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

MARZO, 2019



Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. METODOLOGÍA.....	5
III. RESULTADOS OBTENIDOS	9
IV. CONCLUSIONES	47
V. RECOMENDACIONES.....	49

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe arroja los resultados obtenidos de la encuesta llevada a cabo por esta Contraloría de Servicios entre los meses de agosto, setiembre e inicios de octubre 2018.

El contenido de la encuesta está enfocado a conocer varios aspectos relacionados con el servicio que brinda la institución, así como la percepción que tienen los usuarios en temas de acceso a personas con discapacidad, instalaciones, valores entre otros.

La información recopilada es una fuente muy importante para la toma de decisiones en cuanto a lograr una mejora continua en los servicios que se brindan a nivel de todo el país por parte de los personeros del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Es por lo anterior, que los funcionarios institucionales que brindan diferentes servicios deben tomar en cuenta esas opiniones y trabajar en función de garantizar eficiencia y eficacia en su gestión a fin de proveer a los usuarios de los servicios, de métodos y herramientas que les permita elevar su nivel de satisfacción y beneficios.

Esta labor de efectuar una encuesta, además de servir para la toma de decisiones igualmente obedece a una de las obligaciones establecidas en la Ley 9158, artículo 14 correspondiente a las funciones de las Contralorías de Servicios el cual reza:

...“Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas”...



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



Asimismo, los resultados arrojados, son indicadores que brindan información de hasta donde se está cumpliendo con la Visión institucional, la cual señala:

“Un MAG con servicios de calidad, oportunos y eficaces focalizados a apoyar la dignificación de las familias rurales de los pequeños y medianos productores en la satisfacción de las necesidades de seguridad, soberanía alimentaria y nutricional, con responsabilidad productiva, social y ambiental y que posibilite una articulación exitosa en el desarrollo agropecuario nacional e internacional”.

Este documento se constituye en el tercer informe que emite la Contraloría de Servicios relacionado a la medición de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Al igual que otros años, este documento se enviará a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios como anexo al informe anual del período 2018.

Paralelamente, el resto de los documentos que se elaboran en la Contraloría de Servicios, como lo es el informe de labores correspondiente al período 2018, se estará subiendo a la página web institucional en cumplimiento a los Decreto 40199 Datos Abiertos y 40200 de Acceso a la Información.

II. METODOLOGÍA

Se utilizó la página web del Ministerio de Agricultura y Ganadería para ubicar el ingreso al link de la encuesta 2018, que se dispuso para que fuera accesado por los usuarios de los servicios. El medio utilizado para obtener la información que se muestra en este informe fue a través de la citada encuesta, la cual se ubicó en el sitio web en los meses de setiembre 2018 a inicios de octubre del 2018.

En el link correspondiente, se mostraron las preguntas que se desplegaron al usuario al momento de su ingreso.

En ese momento, se orientó al entrevistado en cuanto al significado de la selección que fuese a hacer según la pregunta. A continuación, se presenta un extracto de lo señalado.

“Tome en cuenta al momento de contestar las preguntas de lo que significan las siguientes valoraciones que aparecen en algunas preguntas:

Muy malo: Muy por debajo de las expectativas

Malo: Por debajo de las expectativas

Regular: Medianamente cumplió las expectativas

Bueno: Arriba de las expectativas

Muy Bueno: Llenó las expectativas

Excelente: Excedió con mucho las expectativas”

En primera instancia se elaboró un documento borrador con las posibles variables a consultar, la cual fue sometida a aprobación y ajustes ante la, Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria, Planificación y el funcionario de Tecnologías de Información, Ing. Mario Carballo, quien una vez más acompañó en el proceso de subida de las preguntas, fecha de apertura, hasta el momento en que esta se cerró. Asimismo, la Licda. Ana Yancy



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



Arias Castro, de Gestión del Desarrollo, colaboró en la elaboración del gráfico sobre el tema de Valores que se trató en esta encuesta.

La Licda. Elena Orozco, Jefe de Planificación sugirió modificar en la encuesta los nombres de las Direcciones Regionales por el que se indica en el Decreto de Estructura, quedando cada una como Región de Desarrollo., no obstante, no se remitió por parte de la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria ninguna observación que permitiera robustecer la encuesta., situación que debilita el instrumento, ya que pueden existir variables que se podrían incorporar al instrumento y por ende obtener información valiosa de los usuarios para toma de decisiones.

Este es el tercer instrumento que Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería, pone a disposición de la ciudadanía para medir la satisfacción de los servicios prestados por los funcionarios de las diferentes oficinas de extensión agropecuaria que se ubican en todo el territorio nacional y oficinas centrales.

Para esta tercera investigación, además de ubicar un link visible en la página web institucional, para que los usuarios ingresaran, se procedió al envío de correos de acuerdo con la lista de direcciones que fue suministrada por el Ing. Rolando Camacho, de Sistemas de Información.

Con el fin de orientar a los usuarios a los cuales se les remitió el correo invitándolos a ingresar al link que se les señaló en el correo de invitación, mismo que estaba en la página web, se giraron algunos lineamientos de que se refirieran a los servicios que brinda el MAG, no así los órganos adscritos (Servicio Fitosanitario del Estado, SENASA e INTA), debido a que estos llevan a cabo su propia encuesta. Lo anterior, por cuanto muchos ciudadanos externan situaciones propias de esas instancias, no obstante, esa información que se brinda por parte de los usuarios se contempla en el presente informe que

finalmente se sube a la página web., en donde puede ser visualizada por los diferentes órganos adscritos del MAG y hacer uso de la información de su interés.

Posteriormente, se hicieron las pruebas por parte del Ing. Mario Carballo, de manera que el acceso al link por parte de la ciudadanía fuera exitoso.

El envío de correos se fue haciendo por grupos con el fin de evitar que se diera una saturación en el servidor.

El total de destinatarios a los que se les invitó a acceder el link fue superior a la encuesta anterior, en total a 1280, no obstante, hubo una gran cantidad de correos que fueron rechazados por diferentes motivos tales como cierre de la cuenta, direcciones que no existen o que contienen algún error, entre otros.

Como parte del seguimiento que se debe dar a un proceso como este, se pudo observar que muchos usuarios que ingresaron o iban contestando la encuesta, eran mínimos, razón por la que se optó por enviar en dos ocasiones más la invitación.

Para el último día del mes de octubre 2018 en que estuvo a disposición la encuesta en la página web de la institución, se registraron solamente 82 opiniones, lo que implica que hubo 26 usuarios más con respecto a la encuesta del 2017.

Al ser la Contraloría de Servicios una instancia unipersonal, en donde además se tiene el rol de Oficial de Acceso a la Información y un acompañamiento muy de cerca en el tema de Mejora Regulatoria, así como ser parte de la Comisión de Valores, no es posible buscar opiniones a nivel de campo relacionadas a las preguntas consignadas en la encuesta, lo que disminuye en forma importante las respuestas a este proceso.



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a trasladarla a hojas de Excel en donde se asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumen la información de cada pregunta.

Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Es importante acotar que, para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitante por parte de la Administración, lo que facilitó el trabajo.

Se hicieron algunos ajustes en esta tercera encuesta con el fin de que el instrumento que se puso a disposición de la ciudadanía arrojara información fidedigna, y se incluyó un apartado de preguntas para conocer la percepción con relación al tema de valores vs funcionarios de la institución.

III. RESULTADOS OBTENIDOS

En este apartado se ofrecen los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería a nivel de todo el país. Se irán mostrando las tablas con los respectivos resultados y el gráfico cuando corresponda, así como un comentario de lo que se infiere en torno a la percepción manifestada. Los primeros datos, están relacionados a generalidades de las oficinas analizadas, el resto puntualizan sobre la opinión de la calidad de los servicios ahí brindados.

Una vez que se hayan mostrado los datos correspondientes a la generalidad de la encuesta, se incorporarán las opiniones adicionales externadas en el apartado que se suministró para ese efecto.

1. Direcciones Regionales e instancias que fueron evaluadas por los usuarios.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería se encuentra representado a nivel de todo el territorio nacional en ocho regiones. A continuación, se presentan la cantidad de usuarios que llenaron la encuesta según región donde se brindó el servicio, o si fue en Oficinas Centrales, así como los que no opinaron para esta pregunta:

Lugar	No. Respuestas	%
Oficinas Centrales	8	9,76%
Región Chorotega	13	15,85%
Región Oriental	12	14,63%
Región Central Sur	6	7,32%
Región H. Norte	7	8,54%
Región Occidental	9	10,98%
Pacífico Central	3	3,66%
Región Huetar Atlántica	2	2,44%
Región Brunca	13	15,85%
Región Central Sur	6	7,32%
Vacías	3	3,66%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



A partir del 1 de febrero 2018, entró en vigencia la nueva estructura del Ministerio de Agricultura y Ganadería, la cual fue publicada en la Gaceta el día 14 febrero 2018., en donde algunos nombres de Oficinas Regionales son modificados.

Es importante señalar que las regiones en donde hubo mayor participación por parte de ellos usuarios fueron: Región Chorotega, Región Oriental y Región Brunca.

Como dato importante se debe señalar que en cuanto a la Dirección Huetar Caribe solo hubo dos opiniones en esta nueva encuesta, en la anterior no se contó con ningún dato por parte de los usuarios.

Asimismo, se hace el señalamiento que algunos de los usuarios que llenaron la encuesta, lo hicieron de forma parcial, conllevando con ello que muchas de las preguntas quedarán sin ningún contenido de información.

Un insumo importante que se considerará para efectos de conclusiones y recomendaciones, son las observaciones plasmadas en la encuesta., las cuales conllevan criterios que deberán ser atendidos para una mejora continua de los servicios que se brindan por parte de los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

En el cuadro No. 1 se puede apreciar las organizaciones que participaron en la encuesta:

Cuadro No. 1 Organizaciones y/ productores que participaron de la encuesta
AGAINPA, APROPEPAC, UPAP
Agropecuaria LUM S.A.
Agroservicios y asesoría profesional
ANTURIOS Y PLANTAS DE OCCIDENTE
Aprocetu
APROCOME
Asociación Productores Agroindustriales de la Zona Sur del Reventazón (APROASUR)
Asociación de productores de Banano y Palma (ASPROBANAP).
Bijagua de Upala
Cámara de Ganaderos de Nandayure
Centro Agrícola Cantonal Santa Bárbara Heredia
Foro Mixto Regional de Grecia
Centro Agrícola Cantonal de Buenos Aires
Club 4s parcelera en la virgen de Sarapiquí
Conarroz
COOPASAE.R.L.
Coopeagropal R.L
Coope Atenas R.L
Coopeassa R Listo
Coopedota
Cooperativa Agrícola Autogestionaria de Guaycara R.L. (COOPEGUAYCARA R.L.)
Cooperativa de Productores de Pitahaya y Asociación de Productores de Cañas Dulces.
CoopeVictoria R.L.
Corporación Valle Coralie S.A.
FLSA
Ingenio
Irma León & Cía. S.A.
Ministerio de Educación
Monte Box S.A.
Piñales Las Delicias S.A.
Producción Bromelias PBS S.R.L.
producción plantas en laboratorio
Productiva agrícola
Productor (a) independiente
PRODUCTOS AGROPECUARIOS VISA S.A
PYMES AGROPECUARIA
Rojas y Pacheco SRL
Sociedad Tigra Verde S.A.
Tecnocultivo Superior de Coris S. A.
TicoFrut Agrícola S.A.
UPANACIONAL
VJ CENTROAMERICA

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

En el cuadro No. 2 se observa la actividad agropecuaria a la que se dedican los que participaron en la encuesta.

Cuadro No. 2 Actividad Agropecuaria a la que se dedican los entrevistados
Agrícola, industrial y comercio.
Agricultura
Agricultura y asesoría agrícola
Agricultura y ganadería
Agricultura (caña y banano) y ganadería de engorde
Agroforestal
Apicultura
Arroz
Avícola, pollo de engorde
Café
Caña de azúcar
Citricultura
Comercializador de productos agrícolas
Cría de ganado
Frutales (producción Limón mandarina)
Ganadería desarrollo
Ganadería leche y carne y cultivos
Ganadería y gallinas-
Ganadería, cría y desarrollo.
Hortalizas
Hortalizas hidropónicas
Palma
Palma Aceitera
Palma africana
Perito valuador y actividades agropecuarias
Pimienta, Legumbres, ganado, árboles frutales
Piña
Plantas Ornamentales y Anturios
Procesamiento de café
PRODUCCION DE CAFE
Producción de café y banano orgánico
Producción café y banano orgánico, cultivos menores para autoconsumo, granja avícola
Producción de leche de cabra
Producción de Ovejas
Producción de tomate hidropónico para venta local y exportación.
Producción orgánica de café y banano
Producción primaria de ovinos y bovinos
Producción y comercialización de café
Producción y exportación de plantas ornamentales.
Productor de cebolla
Productores de Pitahaya, Moringa y Sábila
REFORESTACION
Reproducciones orquídeas y otras ornamentales
Sal y Camarones
Vegetales y Verduras

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

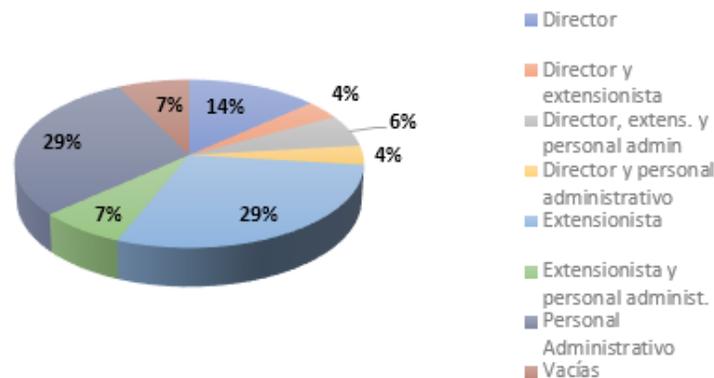
En el cuadro No. 3, se muestra la información relacionada al personal de la institución que le ha brindado servicios ó al encuestado.

Cuadro No. 3		
Persona que le brindó el servicio al ciudadano encuestado		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Director	11	13,41%
Director y extensionista	3	3,66%
Director, extens. y personal adm	5	6,10%
Director y personal administrativo	3	3,66%
Extensionista	24	29,27%
Extensionista y personal administ.	6	7,32%
Personal Administrativo	24	29,27%
Vacías	6	7,32%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

Gráfico No. 1

Persona que le brindó el servicio



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018

Con base en la información anterior, se infiere que en esta encuesta se mantiene la constancia de que la mayoría de los usuarios fueron atendidos por el Extensionista y Personal Administrativo, información de mayor peso al momento de analizar las apreciaciones brindadas por los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios.

Con base en la información anterior, se infiere que en esta encuesta se mantiene la constancia de que la mayoría de los usuarios fueron atendidos por el Extensionista y Personal Administrativo, información de mayor peso al momento de analizar las apreciaciones brindadas por los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios.

Una de las consultas realizadas en la encuesta estaba enfocada a conocer el tipo de servicio que se le brindó por parte de la oficina del MAG que visitaron, dando como resultado la siguiente información:

- Apoyo en formulación de proyectos
- Apoyo en Gestión Empresarial
- Asesoría en Investigación
- Asistencia Técnica (Visita en la Finca);
- Atención de consultas (Información)
- Atención de Emergencias
- Atención Exoneración RITEVE
- Capacitación en General
- Capacitación a través del Programa de Musáceas y Pita Pejibaye
- Emisión de constancias o certificaciones.
- Entrega de insumos
- Programa de Bandera Azul Ecológica Agrícola. Galardonado este año con 4 estrellas blancas.

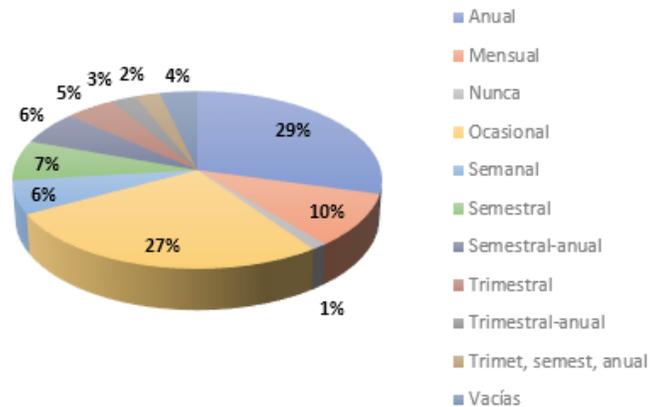
Es importante señalar, que varios de los encuestados, marcaron no solo una opción del por qué se acercaron al MAG.

En el Cuadro No. 4 se presenta el comportamiento de la periodicidad con que los usuarios hacen uso de los servicios que brinda la institución, por lo que las respuestas dadas con relación al resto de preguntas formuladas en la encuesta tienen un gran peso en lo que se refiere a los servicios que se les brinda en forma anual seguido por los que se dan en forma semestral y mensual.

Cuadro No. 4		
Frecuencia con que utilizan los servicios		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Anual	24	29,27%
Mensual	8	9,76%
Nunca	1	1,22%
Ocasional	22	26,83%
Semanal	5	6,10%
Semestral	6	7,32%
Semestral-anual	5	6,10%
Trimestral	4	4,88%
Trimest, semest, anual	2	2,44%
Vacías	3	3,66%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

Gráfico N°2
Frecuencia con que requiere el servicio

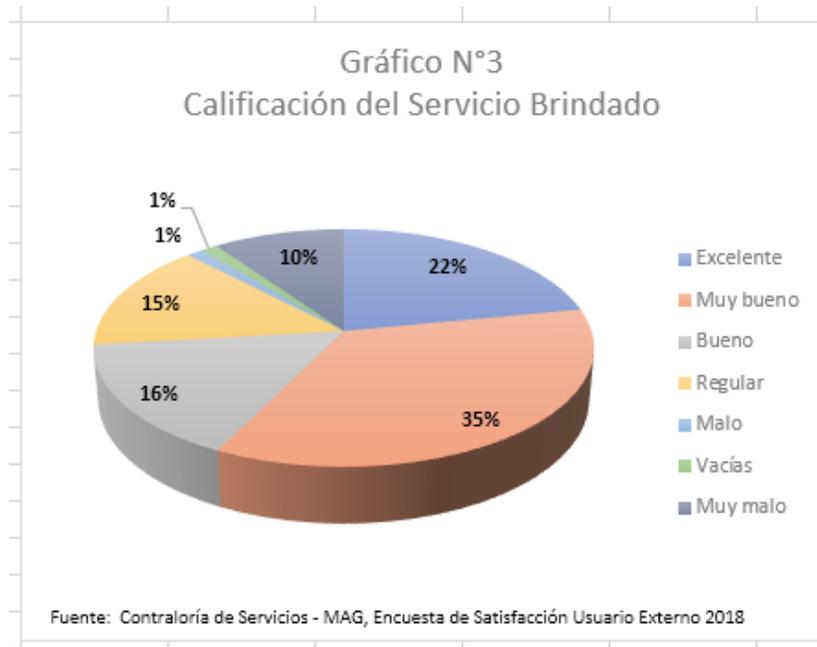


Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018

En el Cuadro No. 5 y gráfico No. 3 se presenta la valoración externada por los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio brindado.

Cuadro No. 5 Percepción sobre la calidad del servicio brindado		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	13	15,85%
Excelente	18	21,95%
Malo	1	1,22%
Muy Bueno	29	35,37%
Muy Malo	8	9,76%
Regular	12	14,63%
Vacías	1	1,22%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



En la encuesta se designó un apartado para observaciones con el fin de que los usuarios pudieran manifestar diferentes opiniones sobre los puntos tratados en la encuesta. A continuación, se consignan algunos comentarios que están asociados al servicio que brinda la institución a los cuales hay que prestar atención porque en la mayoría dejan entrever una disconformidad.

Esos aportes se copian tal como fueron esbozados en la encuesta y son quizá el insumo más importante para ser analizados e implementar acciones de mejora cuando corresponda. Es importante indicar que sí se hicieron unos ajustes ortográficos. La información se mostrará por Región u Oficina., aclarándose que muchos de estos comentarios están enfocados a servicios que brinda el SFE, SENASA e INTA., aun cuando se hizo la observación de referirse a servicios del MAG, no obstante, es importante incorporar esas anotaciones en este documento para buscar soluciones integrales.

Oficinas Centrales:

a-Los horarios propuestos de atención tampoco me sirven.

b-"Los horarios de las oficinas no son tan importantes, creo que deberían enfocarse en tener una página web actualizada, mediante la cual se descarguen los cuestionarios, muchos trámites se hacen vía remota.

Nos gustaría tener la visita de un extensionista experto en agricultura orgánica, en la zona no tenemos esa oportunidad. La finca tiene una lucha contra el joboto en las plantaciones nuevas de café y se ha realizado una renovación de las plantaciones de café en un 90%, se requiere apoyo para manejo orgánico de las variedades nuevas.

Los servicios en general son buenos y los funcionarios son respetuosos."

c-"Quedan evaluaciones en el aire. En primer lugar, la falta de respuesta de las jefaturas en relación con los trámites, la falta de comunicación permitida, la falta de orientación para trámites, la falta de trato más personalizado, la falta de opciones para el debate, y la **FALTA DE UNA VISIÓN INTEGRAL DE LAS FUNCIONES ENCOMENDADAS**, por parte del personal; falta de articulación de normativa y conocimiento.

Como usuarios, planteamos solicitudes de reunión, de aclaraciones, ante respuestas increíblemente dispersas, ambiguas, y no se da ese derecho, ni se respeta el derecho de petición, y hasta donde se observa, tampoco se cumple con la normativa interna; especialmente en cuanto a sanciones.

A nivel de campo, también he podido escuchar a los agricultores sobre la falta de asistencia técnica (o la inexistencia de tal función), de manera que éstos quedan expuestos a criterios y productos de los vendedores o distribuidores de productos de diferentes casas comerciales

En lo institucional, visualizo una tremenda falta de armonización o articulación de funciones y de información...

Y pongo mi nombre: Alexis Villalobos Gamboa, Ing. Agr., teléfono 8877-8151,"

d-Tengo un laboratorio de cultivo de tejidos y nunca me visitan. El único que me visitaba con puntualidad era el Ing. Agr. Manuel Morales.

e- Solicito que las cancelaciones que se hagan ya sea anualidad, leyenda especial. Sea enviada su respectiva factura cancelada porque los contadores siempre me la piden e- Si fuera posible que vía correo electrónico nos hicieran llegar avisos sobre plazos y normas que nos afectan o son de nuestro interés. Por ejemplo, no sabía que había cambiado el trámite para renovar la certificación PYME y las fechas respectivas, por lo que terminé teniendo que pagar el impuesto a las personas jurídicas 2017 y 2018.

Región de Desarrollo Brunca

-Pejibaye Pérez Zeledón. En particular y de acuerdo con mi demanda servicios de la Institución, especialmente en el campo de la producción orgánica me doy plenamente por satisfecho con los servicios brindados por la oficina de extensión del MAG en Pejibaye de Pérez Zeledón.

-Perez Zeledón: Realmente muy satisfecha con la atención brindada por la Sra. Maggi Hernández....muy eficiente...

- Muchas gracias por todo el aporte a nuestra organización los felicito. Buen día.

- Se requiere más personal para apoyar la actividad palmera de la zona sur, tanto en visitas al campo como capacitaciones.

- Hay muchos funcionarios con edad de pensionarse o muy cerca de hacerlo y no están aportando nada, dejan muy mal el nombre de la institución pues no aportan realmente a los productores.

- "Es necesario que se renueve el personal y se comprometa con el productor, que realmente se sienta que quieren rescatar el sector e incentivar la agricultura. Ya que hay mucho personal que ya cumplió su ciclo en la institución y no quieren trabajar.

- Ciudad Neily: No explican por qué no entregaron más fertilizantes donde estaba comprado el fertilizante por parte del MAG, la otra entrega era diciembre y la última en abril y hasta la fecha no se han contactado. número 83514705.

Región de Desarrollo Central Oriental (Cartago)

- Tierra Blanca Como productor de la zona norte de Cartago, me siento muy agradecido por todo el apoyo brindado de los funcionarios de la oficina del MAG de Tierra Blanca ya que me han apoyado en mis proyectos y por asesorarme para alcanzar una agricultura más sana, sostenible y rentable para dar un mejor producto a los consumidores.

El MAG debe dedicarse a la investigación y solución de problemas que nos aquejan.

- La escala de valores anteriormente descrita no cuenta con una escala de valores adecuada y medir los valores de una persona no es fácil de medir con esos valores cuando la cantidad de relaciones o conversaciones no permiten valorarlo según el tiempo.

Región de Desarrollo Central Sur (Puriscal)

- Reforzar las charlas sobre la exoneración de impuestos sobre terrenos agrícolas, apoyar el uso de pesticidas genéricos de uso agropecuario; apoyo en la capacitación del uso de la facturación electrónica para los productores agrícolas; más apoyo en información en ganadería de doble propósito.

-Deben ser más capacitados en Hidroponía porque al final terminan preguntando los Ingenieros a los cultivadores.

- Acosta: "En la oficina de Acosta no toman en cuenta a personas q tenemos nuestra actividad en marcha, siempre son los mismos a los q le brindan charlas y ayuda

Región de Desarrollo Chorotega (Guanacaste)

-Quiero felicitar a los señores del MAG de Nandayure por su buena labor en el cantón

- Deben modernizar el MAG, que de verdad brinden seguimiento y asesoría al productor agropecuario y que sea más eficiente, por ejemplo en Guanacaste requiero hace mucho de semilla de chile Dulcítico, fui a oficina Liberia y me indican que hay que ir hasta Alajuela por la semilla, no es posible y menos con tanto vehículo que viaja del GAM a Guanacaste, es decir, debieran estar al servicio y promover incentivar la producción y máxime de que se trata de cultivos no tradicionales, deberían más bien conseguir la semilla, programar



con agricultor la siembra, dar seguimiento para que los proyectos sean exitosos y no pasar en oficinas aburridos.

- En general me parece que en la oficina que me atienden hacen un buen trabajo. ¡Los felicito!
- Lo digo con respeto, que las diferencias y desavenencias entre superiores y subalternos no deberían afectar a los usuarios, pero aquí está sucediendo y me parece inapropiado
- Deben mejorar el INTA o cerrarlo porque está muy lejos de cumplir los objetivos y los logros alcanzados no se dan a conocer al sector agropecuario.

Región de Desarrollo Huetar Caribe (Limón)

-Falta más apoyo de las oficinas de extensión con las fincas. La zona cuenta con mucho problema de enfermedades y robo de ganado, donde el MAG no tiene una presencia fuerte. Por otra parte, en el mejoramiento genético no están liderando el proceso, lo que lo hace exclusivo.

Región de Desarrollo Occidental (Grecia)

-Como productor de café de la zona de Grecia me gustaría recibir visitas ocasionales de extensionistas.

"Me parece, con poco sentido realizar una encuesta de satisfacción, cuando a través de los últimos gobiernos al MAG lo han venido eliminando. Cómo pretenden dar un servicio de calidad cuando por la falta de personal y recursos no se puede llegar al productor que es al fin y al cabo el que sufre las consecuencias de las decisiones sin sentido y las ocurrencias sin planificación de los gobiernos de turno. Se debe de aplicar controles y encuestas a los gobiernos y pedirle objetivos a corto plazo. Hacer planificación a largo plazo para definir hacia donde se quiere llegar con la producción nacional.

Heredia: Deberían de enfocar todos los esfuerzos a proyectos productivos desde 0. Con equipos multidisciplinarios y acompañamiento

Santa Bárbara. Un grave problema es la falta de personal en general y la falta de personal idóneo para cada oficina. Se tiene que hacer mucho trámite burocrático y falta de capacidad y equipo.



-Palmares: "los únicos que nos visitan son los de fitosanitarios, si hablamos del MAG, que en palmares tienen una oficina, la única relación es cuando tenía una picap y solicitaba para ir a RITEVE. Al vivero nunca nos han visitado, porque no sé, seguro tienen demasiado trabajo en este cantón tan pequeño, por tal motivo pueden cerrar la oficina y no la echo de ver, me disculpan siempre he estado molesto y lo digo lo pueden desaparecer, en todo caso qué puede hacer el MAG por nosotros los agricultores, gracias".

- Por mi pueden cerrar la oficina en Palmares, que hacen los que trabajan, solo ellos saben, me gustaría que brinden información a la población qué servicios pueden brindar al agricultor, visitar al agricultor por lo menos para que los conozcan, los únicos que me visitan son los de fitosanitario y esto como una obligación por la exportación

- Puerto Viejo de Sarapiquí: Muy agradecida con el apoyo brindado en lo personal y al grupo.

Región de Desarrollo Pacífico Central (Esparza).

-La oficina de Orotina-Garabito debe contar con todos los servicios que ofrecen en Esparza.

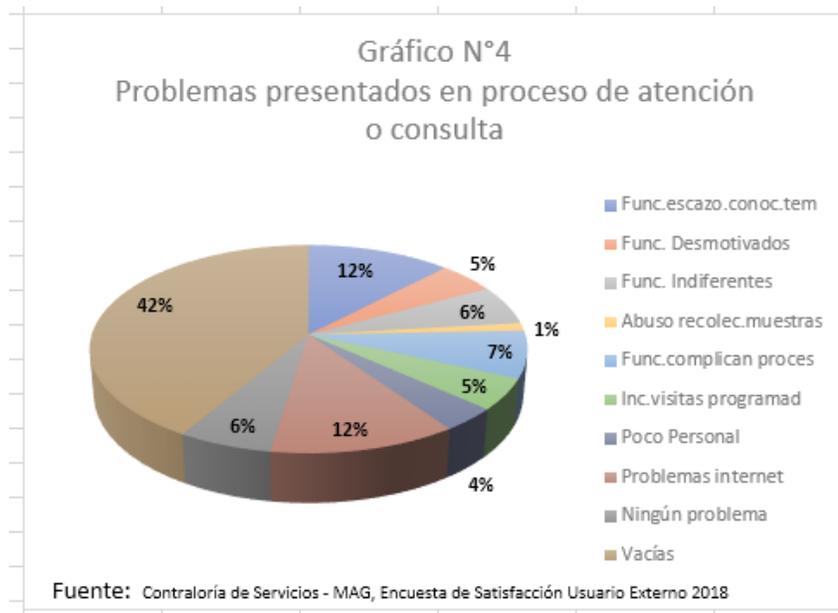
Orotina: No hay horario en las opciones que se adapte a las necesidades de los productores, esos son horarios de oficina de corbata.

-Orotina: Cabe mencionar que la evaluación que se hizo de la Oficina de Orotina se evaluó oficina y personal y solo hay 1 funcionario que en realidad tiene el overol y las botas puestas como lo somos la mayoría de los productores, porque hay que reconocer que también hay productores malos.

El cuadro No. 6 y gráfico 4 reflejan las opiniones sobre los problemas que detectaron al momento en que se les brindó el servicio.

Cuadro No. 6 Problemas presentados en el proceso de atención y/consulta		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Funcionar Escaso conoc. tema	10	12,20%
Funcionarios desmotivados	4	4,88%
Funcionarios indiferentes	5	6,10%
Abuso recolección muestras	1	1,22%
Funcionarios q. complican proce	6	7,32%
Incumplimiento visitas program.	4	4,88%
Poco Personal	3	3,66%
Problemas con internet	10	12,20%
Ningún problema	5	6,10%
Vacías	34	41,46%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



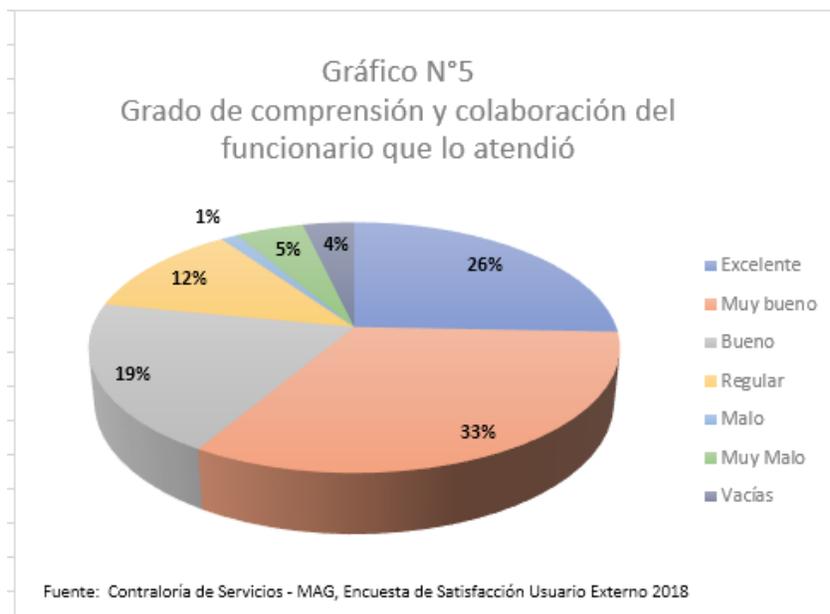
En el siguiente cuadro aparecen las opiniones de los encuestados que permiten visualizar hasta qué grado el funcionario que los atendió comprendió la consulta realizada.

Cuadro No. 7

Grado de comprensión y colaboración del funcionario que lo atendió

Excelente	21	25,61%
Muy bueno	27	32,93%
Bueno	16	19,51%
Regular	10	12,20%
Malo	1	1,22%
Muy Malo	4	4,88%
Vacías	3	3,66%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018



Como bien se ilustra en la gráfica anterior, los encuestados manifiestan un porcentaje bastante alto en cuanto a que los funcionarios que los atendieron su necesidad y colaboraron en resolverla. Si se suman las opciones que son indicadores de aceptación tales como: Excelente, Muy Bueno y Bueno se tiene un total de 78.05% de percepción

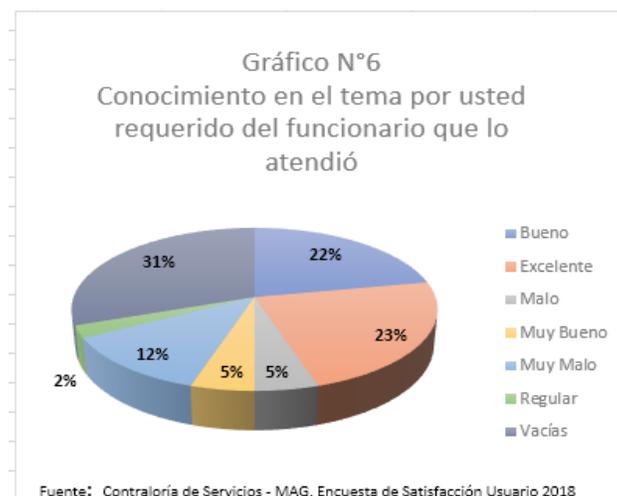
positiva por parte de los encuestados. No obstante, el restante 18.13% hay que prestarle atención a fin de buscar acciones de mejora. Hubo un 3.66% que no se refirió al tema.

En la encuesta se planteó una pregunta relacionada a la anterior, esta vez, no está enfocada en cuando a si el funcionario que le atendió comprendió su requerimiento de información, sino en qué tanto conocía del tema.

En el siguiente cuadro No. 8 y gráfico No. 6, se muestran los resultados arrojados con relación a esta consulta.

Cuadro No. 8		
Grado de conocimiento de la persona que lo atendió		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	18	21,95%
Excelente	19	23,17%
Malo	4	4,88%
Muy Bueno	4	4,88%
Muy Malo	10	12,20%
Regular	2	2,44%
Vacías	25	30,49%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



Un 50% de los encuestados consideran que el conocimiento del funcionario que los atendió está entre los parámetros de excelente, muy bueno y bueno. Un 19,52% opina entre los rangos de Muy malo, malo y regular. El restante 30,49% no se refirió a este punto.

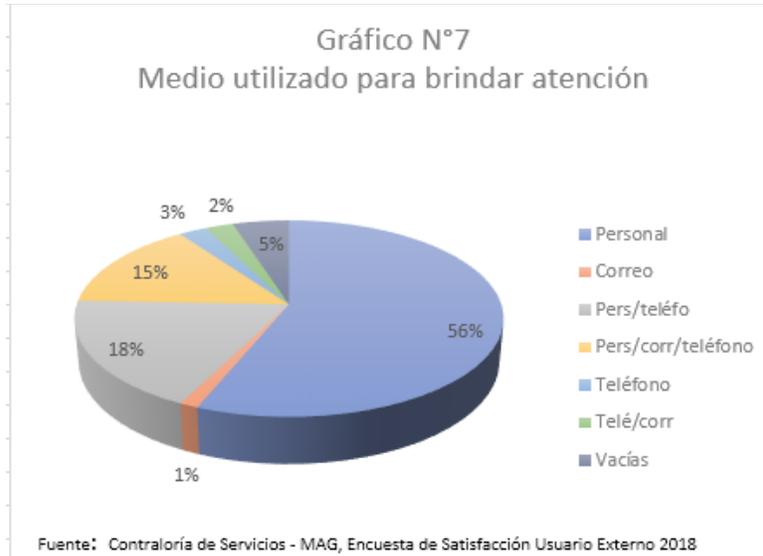
Si bien es cierto la cantidad de usuarios que contestaron la encuesta no fue la esperada, sí hay que detenerse a analizar que hay un descontento en cuanto a la falta de conocimiento y orientación que no tuvo el funcionario al momento de requerir el servicio.

En páginas anteriores se hizo un extracto de las observaciones que hicieron los encuestados que están ligadas a esta pregunta.

En el cuadro No. 9, se brinda la información del medio utilizado para solicitar el servicio al MAG.

Cuadro No. 9		
Medio utilizado para solicitar servicios al MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Personalmente	46	56,10%
Vía teléfono	2	2,44%
Correo electrónico	1	1,22%
Personal y teléfono	15	18,29%
Personal. Teléf. correo	12	14,63%
Vía Teléfono y correo	2	2,44%
Vacías	4	4,88%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



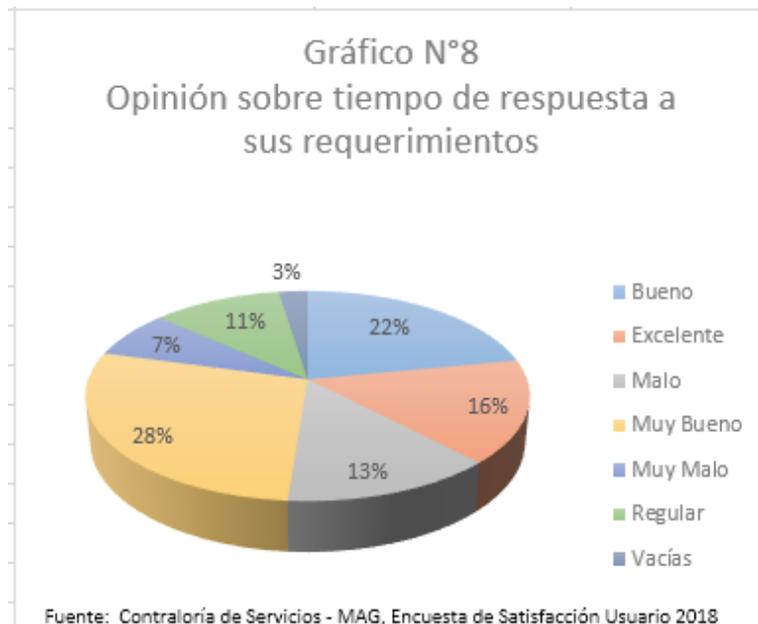
Se observa que un 56,10% de los usuarios contestó que ha utilizado los servicios personalmente. No obstante, existen otras variables que igualmente señalan que el servicio lo recibieron personalmente combinado con otra forma de brindarlo, lo que implica que el porcentaje más alto está asociado a la prestación del servicio en forma personal.

Una variable muy importante es la que midió el tiempo de respuesta a los requerimientos planteados a los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Sobre esta consulta en el cuadro No. 10 y gráfico No. 8 se visualiza la percepción de los encuestados.

Cuadro No. 10 Opinión sobre tiempos de respuesta		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	18	21,95%
Excelente	13	15,85%
Malo	11	13,41%
Muy Bueno	23	28,05%
Muy Malo	6	7,32%
Regular	9	10,98%
Vacías	2	2,44
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



Se puede observar que un 65.85% consideran que en ese sentido del tiempo de respuesta, el servicio estuvo entre los parámetros de Excelente, Muy bueno y Bueno, aunque hay un porcentaje importante de un 31,71% que opina lo contrario, lo que implica que hay que revisar procedimientos y tener presente los tiempos establecidos en diferentes normativas para que la administración se pronuncie. Asimismo, el MAG oficializó la Política sobre Derecho de Petición, la cual establece muy claramente los derechos constitucionales de los usuarios para brindar una respuesta.

A petición de la Comisión Institucional de Valores, se solicitó a los Contralores de Servicio que se incluyera en la encuesta 2018, unas preguntas que permitieran conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto al tema de valores, razón por la cual se procedió a plantear dos preguntas de las cuales se muestran en los dos cuadros siguientes los resultados.

En el cuadro No. 11 aparecen los resultados obtenidos, para los cuales se les fijó una escala que, de acuerdo al puntaje, se puede medir el nivel de importancia que le otorgaron los que participaron en la encuesta.

Cuadro No. 11	
Opinión sobre qué valores son los más importantes en la función pública	
Parámetro	Totales
Eficiencia	106
Respeto	99
Liderazgo	94
Honradez	93
Responsabilidad	93
Integridad	91
Objetividad	87
Tolerancia	85
Transparencia	85

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

De conformidad al cuadro anterior, es evidente que la eficiencia es una prioridad que demandan los usuarios con relación a la labor de los funcionarios institucionales, asimismo lo que conlleva el respeto y liderazgo.

El resto de las variables, también tienen un puntaje muy alto que debe ser considerado por las altas autoridades y la Comisión de Valores a fin de que esta pueda hacer énfasis en reforzar los valores que fueron puestos a disposición en esta encuesta para que los usuarios indicaran el nivel de importancia que debe prevalecer en el servicio que se brinda.

Siempre sobre el tema de valores se hizo una consulta relacionada a conocer su percepción de si esos valores son promovidos por la institución y estas fueron las respuestas, las cuales se describen en el cuadro No. 12, gráfico 9.

Cuadro No. 12 Opinión sobre si el MAG promueve los valores		
Parámetro	Totales	Números Relativos
NO	17	20,73%
SÍ	56	68,29%
Vacías	9	10,98%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



De conformidad a lo anterior, los encuestados consideran que la institución ha fortalecido los valores que se analizaron, no obstante, se hace necesario, impulsar a través del

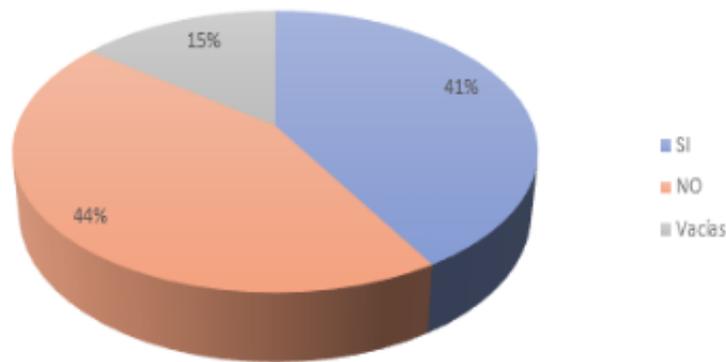
Despacho Ministerial y la Comisión de Valores, actividades que contribuyan a mantener y perfeccionar el comportamiento ético de los funcionarios.

Con la encuesta se pretendió conocer si la capacitación que brinda el MAG, se ajusta a las necesidades de los usuarios y la respuesta se puede observar en el Cuadro No. 13 y Gráfico No. 10

Cuadro No. 13 La capacitación brindada por el MAG es la que usted necesita?		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	34	41,46%
No	36	43,90%
Vacías	12	14,63%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

Gráfico No. 10
La capacitación brindada por el MAG es la que necesita?



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario 2018

De la información anterior, se desprende que un 41,46% considera que sí le pareció muy afín la capacitación recibida a su actividad agropecuaria, no obstante, un 43,90% manifiesta que la misma no fue de su utilidad. Lamentablemente se tiene un porcentaje de usuarios que no contestaron.

No obstante, en las observaciones que se hicieron por parte de los usuarios algunos señalan que hay ambigüedad en los criterios de los funcionarios o ausencia de estos, que hay vacíos en temas de agricultura orgánica entre otros.

Ese apartado de observaciones que quedó plasmado en párrafos anteriores permite visualizar el sentir de los usuarios con relación al quehacer institucional, insumo importante para emprender acciones de mejora.

Se planteó una pregunta sobre qué opina de esas capacitaciones que brinda el MAG y estas fueron las respuestas.

Cuadro No. 14		
Opinión de las capacitaciones que brinda el MAG		
Muy Buena	9	10,98%
Buena	13	15,85%
Excelente	12	14,63%
Muy Mala	2	2,44%
Regular	4	4,88%
Vacías	42	51,22%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



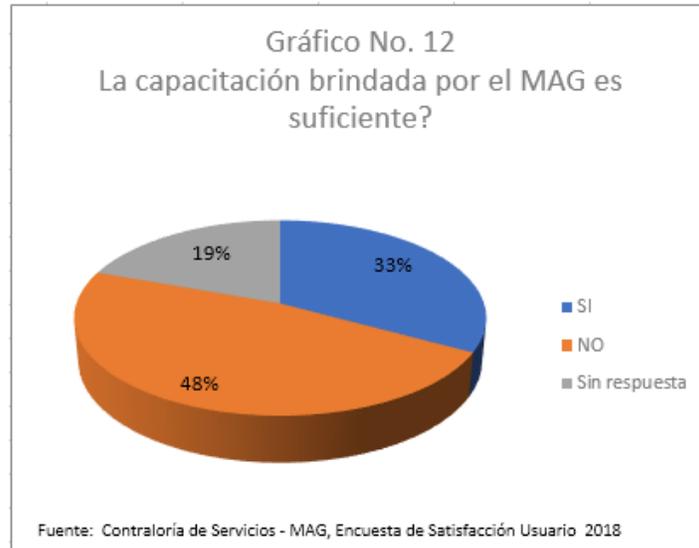
En esta pregunta, sí hubo más de un 50% que no se refirieron al respecto, sin embargo, el restante 41,46% califican entre los rangos de excelente, muy buena y buena la capacitación recibida., aunque hay que tomar en cuenta que no necesariamente es la que ellos necesitan si se consideran los resultados de la pregunta anterior.

De conformidad al siguiente cuadro, es importante resaltar que un 48% manifestaron que la capacitación que brinda el MAG no es suficiente para atender sus necesidades., por lo que este punto debe ser analizado a fin de valorar la cantidad de actividades programadas a nivel nacional.

Cuadro No. 15
Opinión si las capacitaciones que brinda el MAG son suficientes

Sí	27	32,93%
No	39	47,56%
Vacías	16	19,51%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



Al consultarles la opinión de si las visitas que le realiza el extensionista a su finca son suficientes se obtuvo las siguientes respuestas:

Cuadro No. 16
¿Es suficiente las visitas del extensionista a su finca?

Parámetro	Totales	Números Relativos
NO	39	47,56%
SI	27	32,93%
Vacías	16	19,51%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2018.

Con respecto a este punto, es importante revisar el impacto que tienen las visitas a las diferentes fincas, ya que si bien es cierto señalan que la cantidad es poca, no es un factor determinante, lo que sí hay que medir es la calidad de la visita y el beneficio obtenido.

Sobre la percepción que tienen los encuestados sobre el nivel de beneficio que le da la visita que hace el extensionista, se arrojaron los resultados que se indican en el Cuadro 17 y respectivo gráfico.

Cuadro No. 17 Nivel de beneficio de la visita del Extensionista		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	12	14,63%
Excelente	14	17,07%
Malo	8	9,76%
Muy Bueno	16	19,51%
Muy Malo	5	6,10%
Regular	8	9,76%
Vacías	19	23,17%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



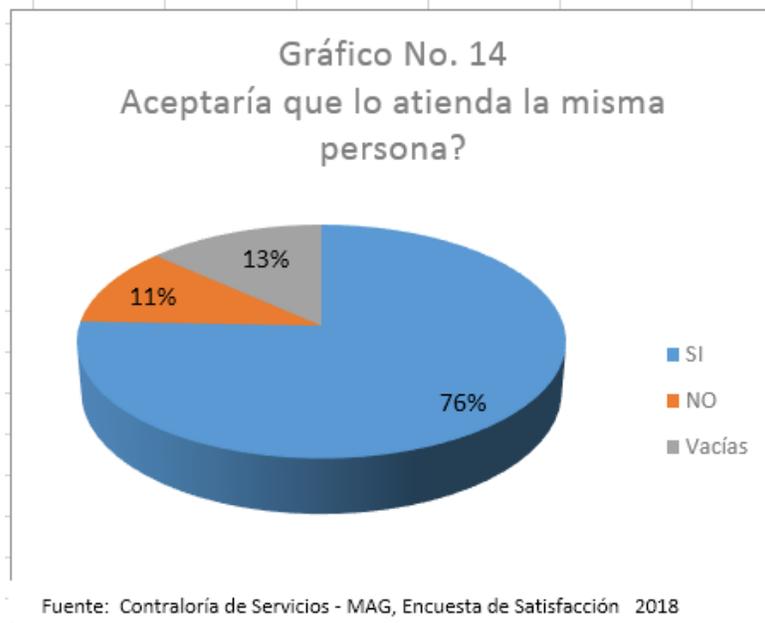
De estos datos obtenidos 63 usuarios que contestaron la pregunta, un 51,2% consideró positivo el beneficio que resulta de las visitas que hace el extensionista a la finca, mientras que un 25.62% opinó en forma negativa y un 23.17% no se pronunció

Estos resultados muestran que no hay una percepción del todo satisfactoria con relación a lo que se busca con la asistencia que brindan los extensionistas, razón por la que habría que implementar un sistema de evaluación que no comprometa a los usuarios con la opinión que puedan dar y a la vez consultar qué resultados serían los que ellos esperan de la visita de los funcionarios del MAG.

Otra de las consultas realizadas fue la que se orientó a conocer si el productor está de acuerdo en que lo atienda la misma persona donde se le brindó el servicio, y estos fueron los resultados.

Cuadro No. 18		
Opinión si está de acuerdo en que lo atienda la misma persona		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	9	10,98%
Si	62	75,61%
Vacías	11	13,41%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



La información anterior, muestra que un 75,61% de los encuestados están de acuerdo en que el funcionario que lo atendió le vuelva a brindar el servicio., un 13,41% señala que no está de acuerdo.

Del porcentaje de usuarios que están anuentes a que sea el mismo funcionario el que les vuelva a brindar el servicio, se infiere que los funcionarios han logrado establecer una comunicación asertiva con los productores y un trato personal apropiado al momento de realizar su trabajo. No obstante, hay que ponerle cuidado, a las observaciones que hicieron los usuarios, ya que los funcionarios públicos debemos brindar un servicio de calidad, demostrando capacidad, dedicación, esmero, diligencia y probidad.

Asimismo, se presume que los funcionarios están conscientes en cuanto a mejorar los servicios que se brindan al usuario desde la finca hasta en la oficina.

Como parte de los temas que corresponde analizar a esta Contraloría de Servicios, está lo relacionado a las instalaciones en donde se brindan los servicios, esto por cuanto se

hace necesario conocer la percepción de los usuarios que visitan las diferentes sedes de trabajo a lo largo y ancho del país. En el cuadro No. 19 se muestran los resultados:

Cuadro No. 19		
Opinión externada sobre las instalaciones donde fue atendido		
Parámetro	Totales	Relativo
Bueno	30	36,59%
Excelente	3	3,66%
Malo	6	7,32%
Muy Bueno	8	9,76%
Muy Malo	4	4,88%
Regular	25	30,49%
Vacías	6	7,32%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

Aun cuando hay un porcentaje que, sumando los resultados positivos, están en 50.1 % que manifiestan conformidad con las instalaciones, es importante tomar en cuenta que se debe revisar lo que demanda la Ley 7600 en cuanto a las condiciones que debe reunir un edificio, tales como rampas, estacionamientos preferenciales, ascensor si fuera del caso, personal capacitado para interpretar un lenguaje de señas, rótulos sanitarios, salidas de emergencia, entre otras. No obstante, un 42,69%, opina lo contrario., indicando que las mismas están en condiciones desde regular, mala y muy mala.

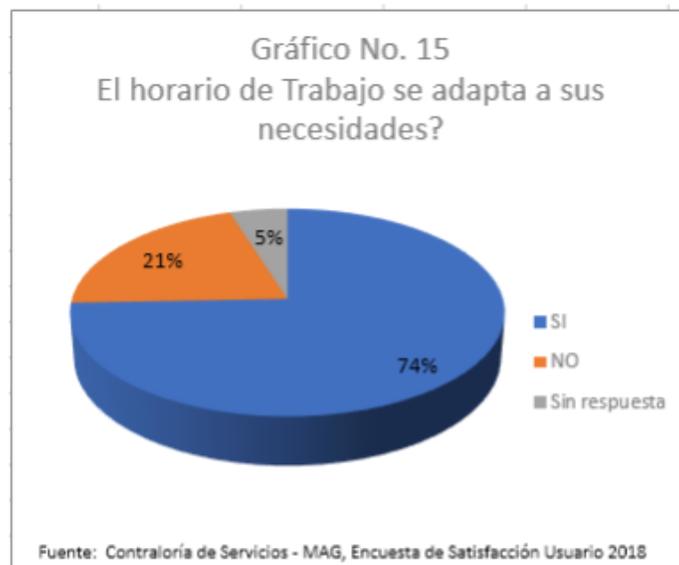
Siempre sobre el tema de cumplimiento de la Ley 7600, 48 encuestados, los cuales representan un 58,54% opinan que las instalaciones sí cumplen con la esta Ley, no obstante, un 31,71% manifiesta que no, por lo que es prudente hacer un análisis de las características de los edificios que albergan oficinas del MAG, con el fin de evitar alguna queja por el no cumplimiento de esa Ley.

En el presente estudio se hizo un sondeo para conocer la opinión de los usuarios con relación al horario establecido por la institución y si el mismo se adapta a las necesidades de atención. En ese momento la pregunta se direccionó al horario de 8 am a 4 pm, que se brinda a nivel regional.

El cuadro siguiente y gráfico, resumen los resultados y se puede observar que un 75% de los encuestados manifestó satisfacción con el horario consultado. El restante 19,64% consideró que no es un horario que se adapta a las necesidades de los usuarios.

Cuadro No. 20 Opinión sobre el horario de servicio de 8 am a 4 pm y si se adapta a sus necesidades.		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	17	20,73%
Sí	61	74,39%
Vacías	4	4,88%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.



No obstante, a pesar de que la mayoría de los encuestados manifestó satisfacción con el horario que tiene establecido el Ministerio de Agricultura y Ganadería a nivel regional, se solicitó criterio a los que manifestaron su disconformidad con el mismo para que indicaran cuál sería el más propicio.

De los 25 encuestados, que opinaron sobre otras opciones de horario indicaron lo que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 21		
Opinión sobre otros horarios que se ajustan más a sus necesidades		
Parámetro	Totales	Números Relativos
7 AM A 3 PM	9	10,98%
7:30 AM-3:30 PM	7	8,54%
9:00 AM-5 Pm	9	10,98%
Vacías	57	69,51%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018

Como se puede observar, hubo 57 usuarios que no se refirieron a esta consulta, no obstante, en cuanto a los que brindaron una respuesta, de las opciones señaladas, ninguna consideró que el horario de 8 am a 4 pm, que rige actualmente para las regiones es el que más se adapta a sus necesidades. Por el contrario, hicieron referencia a horarios que van desde la 7 am hasta las 5 pm.

Al consultar si el horario que se brinda a nivel de oficinas centrales, el cual es de 7 am a 3pm se ajusta a sus requerimientos, esta fue la respuesta:

Cuadro No. 22 Opinión si el horario que se ofrece a nivel de oficinas centrales se ajusta a sus necesidades		
Parámetro	Totales	Números Relativos
SI	36	43,90%
NO	17	20,73%
Vacías	29	35,37%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018



Con relación a esta consulta, de los 82 participantes, hubo 36 personas que manifestaron su conformidad con el horario y 17 que no, sin embargo, no se contó con la respuesta de 29 participantes, por lo que, si consideramos solo a los que respondieron, los cuales suman un total de 53 personas, se obtiene que un 68% de ese número sí está de acuerdo con el horario de oficinas centrales.

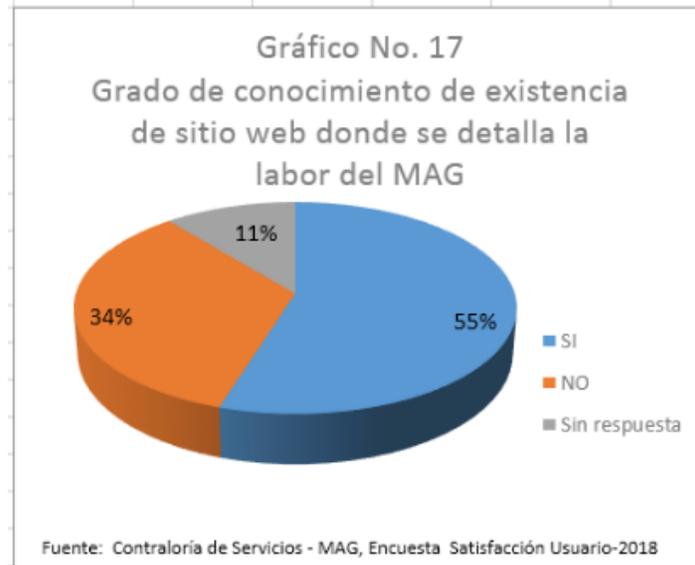
Como parte de los objetivos de esta encuesta de satisfacción se planteó una pregunta con el fin de determinar si los usuarios tienen conocimiento de que el Ministerio de Agricultura y Ganadería cuenta con un sitio web en el cual se detalla todo lo concerniente a la labor que se lleva a cabo en la institución.

Los resultados de acuerdo al cuadro No. 22, indican que un 54.88% sí tiene conocimiento del sitio web, lo que implica que han hecho uso de este insumo para orientar sus consultas, peticiones o requerimientos de información. El restante 34.15% al contestar negativamente, ya tomaron conocimiento de que sí existe un sitio web de consulta., por lo que el ejercicio en sí mismo contribuyó a brindar esa información.

Cuadro No. 23		
¿Conoce el usuario de la existencia de una página web en donde se detalla la labor del MAG?		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	28	34,15%
Sí	45	54,88%
Vacías	9	10,98%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

En el gráfico No. 17 se puede apreciar que más de un 50% de los datos recopilados muestran que sí conocen de la existencia de la página web del MAG.



Fue interés de esta Contraloría de Servicios conocer en esta nueva encuesta, si los usuarios del sitio web habían utilizado o sabían que la institución tiene un link para que los usuarios manifiesten quejas, denuncias etc, relacionadas al servicio que brindan los funcionarios del MAG. Este link es propio de la Contraloría de Servicios del ministerio.

El resultado indica que solo 23 personas encuestadas equivalente a un 28,05% manifestó que sí conocía de ese link. El restante 60.98% señaló que no.

Cuadro No. 24
¿Conoce en la página web del MAG hay un link de la Contraloría de Servicios?

Parámetro	Totales	Números Relativos
No	50	60,98%
Sí	23	28,05%
Vacías	9	10,98%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018.

Sobre este punto es importante señalar que la Contraloría de Servicios ha venido robusteciendo el sitio y en aras de la transparencia pone a disposición de la ciudadanía todos los informes y planes de trabajo de conformidad a la Ley 9158, por lo que sería recomendable, ubicar de primera entrada en el sitio web el link establecido para esa instancia.

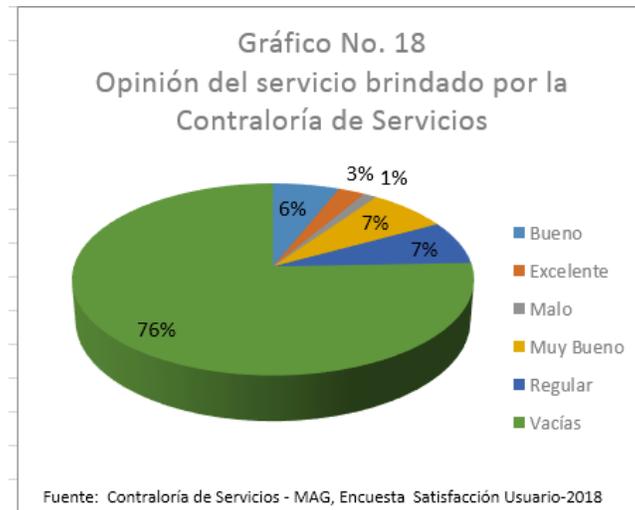
Al igual que en la encuesta que se puso a disposición en el año 2017, se solicitó opinión si habían hecho uso de la Contraloría de Servicios y de las 73 personas que contestaron esta pregunta, ya que 9 no opinaron, se tiene que un 60,98 manifestó que no ha recurrido a esta instancia, mientras que un 28,05% indicó que sí.

Igualmente se formuló una pregunta de la opinión que tienen sobre el servicio que brinda la Contraloría de Servicios., al respecto se tiene que 13 personas manifestaron que el servicio está entre los parámetros de Excelente, Muy Bueno y Bueno, mientras que 7 lo ubican entre las variables de Regular, Malo. Para esta pregunta, 62 encuestados no opinaron.

Cuadro No. 25		
Opinión sobre percepción de la Contraloría de Servicios del MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	5	6,10%
Excelente	2	2,44%
Malo	1	1,22%
Muy Bueno	6	7,32%
Regular	6	7,32%
Vacías	62	75,61%
Total	82	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2018

En el siguiente gráfico se puede determinar el número de encuestados que no se refirieron a esta pregunta, razón por la cual la información obtenida es insuficiente para determinar a cabalidad una valoración objetiva del servicio que se brinda por parte de la Contraloría de Servicios.



Esa participación de la ciudadanía en este punto referente a la Contraloría de Servicios demuestra que efectivamente, aun cuando se han hecho esfuerzos a través de la página web y de rótulos a nivel regional de la existencia de la Contraloría de Servicios, así como colocación de buzones de sugerencias, no ha habido respuesta de peso en cuanto al uso de los servicios que brinda la Contraloría por parte de los usuarios. Tal como se indicó en el informe del año 2017, por razones diversas como lo es el ser una instancia unipersonal, en donde además se debe de atender reuniones, talleres y requerimientos de información en diferentes instancias del MAG, no siempre se puede responder a los usuarios que recurren a la Contraloría de Servicios a través del teléfono, ya que además se colabora en el tema de Mejora Regulatoria a nivel de la institución y del Sector., Comisión Institucional de Valores, asimismo la designación del Contralor de Servicios como Oficial de Acceso a la Información es otro punto a considerar en razón que ese nuevo cargo demanda mucho tiempo a fin de cumplir con los Decretos 40199 y 40200.



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



Es importante señalar que en el espacio que se brindó a los encuestados para que externaran opiniones, mismas que quedaron consignadas en el presente documento, no se hizo ningún comentario específico, fuese este positivo o negativo sobre la Contraloría de Servicios

No obstante, es necesario señalar que los ciudadanos que han recurrido a esta Contraloría de Servicios han manifestado su agradecimiento por la labor que se ha venido desempeñando en casos específicos y que han culminado con resultados positivos a la gestión presentada.

IV. CONCLUSIONES

- Hubo muy poca participación de la ciudadanía y algunos encuestados llenaron el instrumento parcialmente, conllevando con ello que muchas de las preguntas quedarán sin ningún contenido de información.
- Se dieron los espacios a la Dirección de Extensión Agropecuaria para robustecer la encuesta y buscar una estrategia donde se alcancen mayores resultados, no obstante, no hubo respuesta.
- De conformidad al Código de Ética y Conducta del Ministerio de Agricultura y Ganadería, los usuarios ven la eficiencia, respeto y liderazgo como los valores más importantes que deben imperar en la labor de los funcionarios institucionales.
- En la pregunta que se refiere al conocimiento y orientación que se dio por parte del funcionario al usuario, hay un total de 26 encuestados, equivalente a un 19,52% que consideraron malo, muy malo y regular la atención en ese sentido, por lo que hay que prestar atención a esas valoraciones.
- Según datos obtenidos, un 43,90% manifiesta que las capacitaciones que se brindan no fueron de su utilidad, y para el resto que sí lo fue no es suficiente para atender sus necesidades.
- En cuanto a los horarios, esta encuesta arrojó datos importantes con respecto al que rige a las regiones, en donde los encuestados se refirieron a horarios diferentes al que se ofrece actualmente, no obstante, en cuanto a las oficinas centrales, sí se obtuvo un resultado favorable, ya que de 53 personas que contestaron la pregunta, se obtuvo que un 68% de ese número sí está de acuerdo con el horario de 7am a 3 pm.

- Una vez más se da una poca participación de los usuarios en esta encuesta, lo cual no permite tener conclusiones robustas, aunque sí se arrojan datos que deben ser tomados en consideración porque son alertas que deben ser atendidas por la Administración Activa.
- La base de datos de los correos de los usuarios del MAG, suministrada por TI, continúa mostrando problemas ya que muchos correos fueron rechazados, disminuyendo con ello la cantidad de posibles respuestas.
- Hay comentarios de la ciudadanía que se consignaron en el presente informe que deben ser atendidos con prontitud, ya que dejan entrever que hay revisar procedimientos con miras a una mejora continua en los servicios que se brindan.
- Al igual que en años anteriores, algunas respuestas estuvieron enfocadas a otros servicios que brinda la institución a través de sus órganos adscritos, aun cuando se hizo la observación de que el instrumento estaba enfocado hacia los servicios de extensión Agropecuaria. No obstante, es información que será del conocimiento de esas instancias una vez que se publique el presente informe.
- La responsabilidad de las acciones de mejora en cuanto a los temas que han reflejado debilidades recae única y exclusivamente sobre el superior inmediato de la dependencia como parte de sus obligaciones establecidas en la normativa que regula su accionar.

V. RECOMENDACIONES

- La participación de la Dirección de Extensión Agropecuaria es fundamental en el proceso de la encuesta, desde su elaboración hasta su aplicación, por lo que para garantizar que el instrumento arroje información relevante para la toma de decisiones, ésta deberá responder en tiempo y forma cuando la Contraloría de Servicios, le solicite revisar el cuestionario que se va a poner a disposición de la ciudadanía., ya que de lo contrario el instrumento no abarca otras variables que son resorte de esa instancia y que eventualmente serán un insumo importante para la mejora continua.
- Se debe establecer una estrategia de manera que la encuesta llegue a la mayoría de los usuarios de los servicios. Esta estrategia tiene que ser coordinada desde la Dirección de Extensión Agropecuaria, con el fin de que a nivel nacional se tenga la mayor participación. Lo anterior por cuanto al ser la Contraloría de Servicios unipersonal y tener otras responsabilidades a cargo, resulta imposible hacer trabajo de campo para recoger esa información.
- En razón de que los correos de cada productor que están registrados en la base que se alimenta a través de la Dirección de Extensión Agropecuaria, hay que prestar atención ya que una vez más, muchos fueron rechazados porque el destinatario probablemente no existe, por lo que se sugiere implementar un mecanismo en el campo que permita recabar información al respecto con el fin de actualizar esos datos.
- Aun cuando los encuestados consideran que la institución ha fortalecido los valores que se analizaron, se hace necesario, impulsar a través del Despacho Ministerial y la Comisión de Valores, actividades que contribuyan a mantener y perfeccionar el comportamiento ético de los funcionarios.

- Se recomienda, revisar los procedimientos y/o requerimientos de capacitación de los funcionarios con el fin de evitar que se den valoraciones muy bajas en relación al conocimiento y orientación que se brinda por parte de éstos, a los usuarios al momento de requerir un servicio.
- La evaluación del desempeño, puede ser un insumo importante para determinar las necesidades de capacitación de los funcionarios y orientar los recursos hacia esas áreas del conocimiento que están un poco débiles, eso permitirá refrescar los conocimientos adquiridos y brindar un mejor servicio, modificando la percepción de los usuarios en cuanto a ese tema.
- Ante el 31,71% de encuestados que opina que el tiempo de respuesta a sus requerimientos planteados ante la oficina del MAG no fue el esperado, es necesario revisar procedimientos y tener presente los tiempos establecidos en diferentes normativas para que la administración se pronuncie ante cualquier petición o trámite.
- Reiterar por medio de boletines oficiales, la existencia de la Política oficializada sobre Derecho de Petición, la cual establece muy claramente los derechos constitucionales de los usuarios para brindar una respuesta.
- Con el fin de canalizar en forma efectiva las capacitaciones que se brindan a los usuarios de los servicios que brinda la institución, se hace necesario, tener un diagnóstico que permita un resultado positivo de esta labor, lo anterior, por cuanto un 43,90% manifiesta que las capacitaciones que se brindan no fueron de su utilidad., no obstante, sí señalan que las mismas son buena, pero no necesariamente es la que ellos requieren.
- Con relación al beneficio que obtienen de la visita del extensionista, al haber un porcentaje que muestra que no hay una percepción del todo satisfactoria, sería

importante implementar un sistema de evaluación del servicio brindado propiamente en la finca o empresa, que no comprometa a los usuarios con la opinión que puedan dar y a la vez consultar qué resultados serían los que ellos esperan de la visita de los funcionarios del MAG.

- Hacer un análisis de las características de los edificios que albergan oficinas del MAG, con el fin de evitar alguna queja por violentar sustantivamente la Ley 7600, lo anterior, por cuanto un porcentaje importante de los entrevistados manifestó que no se cumple con la misma.
- El presente documento además de quedar disponible en el link de la Contraloría de Servicios, debe de ser analizado por las instancias involucradas a fin de que conozcan y valoren las diferentes opiniones de manera que se toman acciones preventivas o se implementen planes de mejora que satisfagan en la medida a los usuarios de los servicios del MAG.
- Los comentarios adicionales que se agregaron a determinadas preguntas y que se copiaron textualmente de la encuesta, deben constituirse en un insumo de orientación para revisión y toma de decisiones en cuanto a los procedimientos que se siguen en la prestación del servicio.