



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS 2020

**ELABORADO POR: LICENCIADA
LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ**

Marzo, 2021

Tabla de contenido

I.	Introducción	3
II.	Metodología	4
III.	Resultados.....	7
IV.	Conclusiones.....	35
V.	Recomendaciones.....	38
VI.	Anexos	38

I. INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería aplicó la encuesta anual 2020 a los usuarios de los servicios en apego a sus obligaciones dictadas por Ley, la cual establece: ...”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”.

En el 2020 el ejercicio se aplicó en el período comprendido entre el 18 de setiembre al 31 de octubre 2020.

Estos estudios arrojan información muy importante cuyo fin es implementar mejoras en aquellos puntos que han sido resaltados por los encuestados.

Este es el quinto año en que se aplica el instrumento y las expectativas de participación sobrepasaron en gran medida, permitiendo con ello concentrar una cantidad importante de información que permita a las autoridades tomar decisiones sobre los servicios que se brindan a los usuarios, en búsqueda de una mejora continua.

Este tipo de encuestas, son indicadores para medir hasta dónde se está cumpliendo con la Visión y Misión Institucional.

El presente informe será enviado a las altas autoridades y se subirá al sitio web de la institución, como parte de la transparencia que debe imperar en la gestión institucional y en concordancia con lo que el Decreto 40200 establece, asimismo se anexará al informe anual 2020 que se remite como parte de las obligaciones de las Contralorías de Servicio a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

II. METODOLOGÍA

La metodología empleada fue la misma que se siguió para la encuesta 2019, la cual consistió en que para poner la encuesta en conocimiento de la ciudadanía se siguieron estos pasos:

- 1- La Contraloría de Servicios elaboró un borrador de la encuesta para discutirla con las instancias involucradas.
- 2- Se trabajó con cada responsable con el fin de robustecer el contenido de la encuesta.
- 3- Se participó al Director Nacional de Extensión Agropecuaria, asimismo al Departamento de Planificación quienes hicieron algunos aportes que contribuyeron a mejorar la comprensión del instrumento o incluyeron algún punto importante a considerar.
- 4- En el instrumento se dieron una serie de lineamientos para su respectivo llenado, en donde se les solicitó no referirse a servicios brindados por los órganos adscritos: SENASA, SFE e INTA debido a que los Contralores de Servicio de esas instancias estarían llevando a cabo su propio ejercicio. Asimismo, se les indicó cuál sería la valoración de los ítems propuestos en cada pregunta. Quedando de la siguiente manera:

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”

- 5- Aun cuando se solicitó no referirse a los órganos adscritos, en las respuestas aparecen opiniones relacionadas a todas esas instancias, cuya información se hará

del conocimiento de las altas autoridades a través de la divulgación del presente informe en el sitio web.

- 6- Una vez que fue aprobada la encuesta final, se coordinó con el Departamento de Informática y se asignó al Ing. Mario Carballo para que colaborara con la Contraloría de Servicios en lo que sería el manejo del Programa Form y la inclusión de las respectivas preguntas. El acompañamiento del Ing. Carballo estuvo hasta el momento en que la encuesta se cerró.
- 7- Cuando se completó el llenado de información en el Programa Form, se coordinó con el Departamento de Información y Comunicación Rural, para que dispusieran en el sitio web de la institución la encuesta.
- 8- Previo a subir la encuesta al sitio web, se hicieron las pruebas respectivas de manera que el acceso al link por parte de la ciudadanía fuera exitoso.
- 9- Siendo que la administración de la encuesta es responsabilidad absoluta de la Contraloría de Servicios, se definió el período comprendido entre 18 de setiembre 2020 al 31 de octubre 2020, para mantener la encuesta en el sitio web del Ministerio de Agricultura y Ganadería a fin de que los usuarios pudieran manifestar sus opiniones sobre lo que se les estaba preguntando.
- 10- Para este ejercicio 2020, se tuvo un apoyo muy importante del Ing. Nils Solórzano, Director de Extensión Agropecuaria, quien instruyó a los Directores Regionales para que invitaran vía correo a los usuarios de las agencias de extensión de su jurisdicción, a ingresar a la página del MAG y llenaran la encuesta. Igual se dispuso este instrumento para que usuarios de servicios de la sede central, opinaran al respecto.
- 11- Se enviaron 11616 invitaciones a los diferentes usuarios registrados en la base de datos del MAG por medio de las direcciones de correo, de los cuales una cantidad importante fue rechazada por diferentes motivos tales como cierre de la cuenta, direcciones que no existen o que contienen algún error al momento en que se editaron en la base de datos, entre otros.
- 12- Se obtuvo finalmente una participación exitosa de 539 usuarios.

- 13- El envío de correos se fue haciendo por grupos con el fin de evitar que se diera una saturación en el servidor.
- 14- El número de participantes significó el 300% con respecto al año 2019 que llenaron la encuesta, siendo que el año pasado la cantidad fue de 170. Este resultado definitivamente se logró con el compromiso del Director Nacional y de sus Directores Regionales y Agentes de Extensión de invitar a la ciudadanía a participar.
- 15- Para la Contraloría de Servicios al ser una instancia unipersonal, en donde además se tiene el rol de Oficial de Acceso a la Información, así como ser parte de la Comisión de Valores, no fue posible buscar opiniones a nivel de campo relacionadas a las preguntas consignadas en la encuesta, aunado a todas las medidas de distanciamiento que se tomaron para contener el contagio por el COVID19.
- 16- Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a realizar el respectivo análisis por pregunta.
- 17- Cada cuadro permitió elaborar según fuese el caso un gráfico, de manera que visualmente se puede tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.
- 18- 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.
- 19- Se hicieron algunos unos pequeños ajustes en esta quinta encuesta con el fin de que el instrumento que se puso a disposición de la ciudadanía arrojará información más confiable, y se incluyó una vez más el apartado de preguntas para conocer la percepción con relación al tema de valores vs funcionarios de la institución.
- 20- En cuanto a los comentarios aportados por los entrevistados, los mismos se consignaron en el presente informe clasificándolos por la Dirección Regional a la cual se hizo alusión. Lo anterior, permitirá realizar una evaluación de esos comentarios y revisar los procedimientos con el fin de corregir eventuales situaciones que conlleven un descontento.

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.

Las observaciones, anotaciones y sugerencias plasmadas por los usuarios participantes de la encuesta, serán consideradas en este informe según corresponda, con el fin de que sean atendidos para una mejora continua en los servicios que se brindan por parte de los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

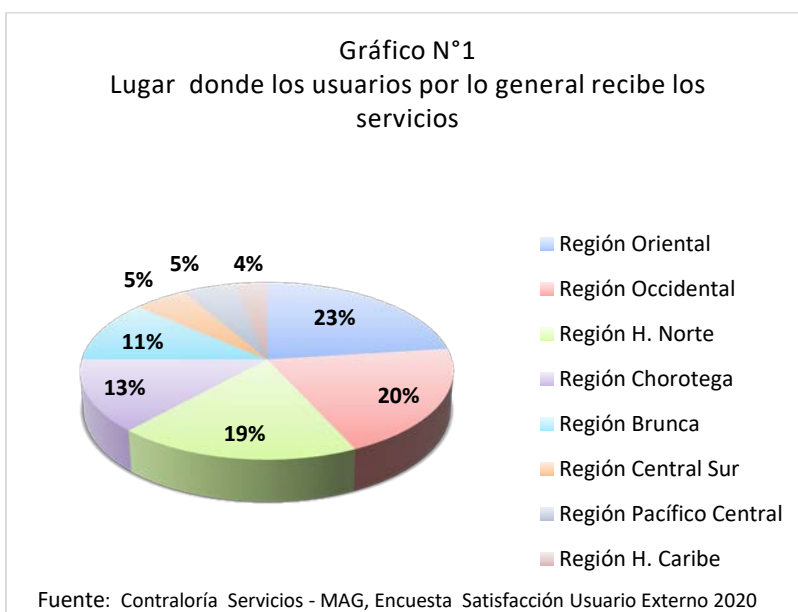
1. Direcciones Regionales e instancias que fueron evaluadas por los usuarios.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería se encuentra representado a nivel de todo el territorio nacional en ocho regiones., no obstante, también se evaluaron servicios brindados a nivel de la Sede Central del MAG y la CONAC.

A continuación, se muestra en el cuadro No. 1 y gráfico No. 1 la cantidad de usuarios que llenaron la encuesta según región donde se les brindó el servicio, cuyas opiniones corresponden al período en que se aplicó la encuesta.

Cuadro No. 1 Oficinas evaluadas		
Lugar	No. Respuestas	%
Región Oriental	118	21,89%
Región Occidental	103	19,11%
Región H. Norte	96	17,81%
Región Chorotega	68	12,62%
Región Brunca	58	10,76%
Región Central Sur	27	5,01%
Región Pacífico Central	26	4,82%
Región Huetar Caribe	17	3,15%
Oficinas Centrales	17	3,15%
Sarapiquí	6	1,11%
CONAC – Clubes 4 S	3	0,56%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.



Como se puede observar las tres regiones que tuvieron mayor participación de los usuarios fue la Región Oriental, seguida de la Occidental y por último de la Región Huetar Norte.

El segundo grupo de regiones con mayor participación de usuarios corresponden a la Región Chorotega, Seguida de la Región Brunca y por último la Central Sur.

En años anteriores, se ha tenido muy poca participación de usuarios de la Dirección Huetar Caribe, si se compara con el porcentaje del estudio del año 2019, donde fue de 3,53% con respecto a la totalidad de participantes, se puede ver que en este año hubo menor participación (3.15%).

En el anexo No. 1 se detallan las organizaciones y/o productores que participaron en la encuesta. En el anexo No. 2 se brinda la lista de actividades a las que se dedican los encuestados.

En el cuadro No. 2 que aparece a continuación se muestra la forma en que recibieron el servicio, siendo un elemento importante a considerar en cuanto a la percepción manifestada que tuvieron al momento en que se les brindó y que aparece más adelante.

Cuadro No. 2 Medio utilizado para solicitar servicios al MAG		
Descripción	No. de Respuestas	Porcentaje
Personalmente	270	50,09%
Personalmente y teléfono	91	16,88%
Personalmente, teléfono, correo	62	11,50%
Vía Teléfono	49	9,09%
Personalmente y correo	24	4,45%
Por correo	22	4,09%
Vía teléfono/correo	21	3,90%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

Se observa que un 50,09% 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 siempre está asociado a la prestación del servicio en forma personal, aun cuando hubo una serie de medidas para evitar el contagio por COVID19.

Con respecto a la pregunta anterior, igualmente se les consultó si habían podido acceder en el primer intento al servicio requerido y 427 encuestados manifestaron que sí, mientras que 112 respondieron que no.

En el cuadro No. 3 se muestra la información relacionada al personal de la institución que atendió al encuestado.

Cuadro No. 3		
Persona que le brindó el servicio		
Funcionario	No. de respuestas	Porcentaje.
	315	58,44%
Extensionista	169	31,35%
Director	55	10,20%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.

Como se puede observar la mayoría del servicio fue brindado por el personal administrativo y el extensionista, lo que se puede inferir que muchas de las opiniones vertidas en esta encuesta están dirigidas al servicio brindado por los funcionarios ahí señalados.

Una variable muy importante es la que midió el tiempo de respuesta a los requerimientos planteados por los usuarios al Ministerio de Agricultura y Ganadería a través de sus oficinas a nivel de todo el país, por lo que este fue el resultado:

Cuadro No. 4		
Opinión sobre el tiempo transcurrido para que atendieran su requerimiento		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Unos minutos después	329	61,04%
Unas horas después	55	10,20%
Al día siguiente	50	9,28%
Una semana después	43	7,98%
No me atendieron	36	6,68%
En la semana que lo requirió	26	4,82%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.

Si bien es cierto existen criterios muy positivos en cuanto a los tiempos de respuesta del servicio que le brinda el MAG a los usuarios, es importante tener presente que los mismos están establecidos en la Ley General de la Administración Pública, sin embargo, existen otras variables que se analizaron que impiden atender los requerimientos de una forma más expedita, tal como lo es la reducción del personal, ya que una gran cantidad de funcionarios se han ido acogiendo a su jubilación y las medidas del Gobierno establecen que esas plazas no se repondrán, limitando la operatividad de las diferentes oficinas a nivel nacional.

En cuadro No. 5, se concreta aún más la opinión de los usuarios en cuanto a cómo califican esos tiempos de respuesta relacionados a la atención de sus requerimientos.

Cuadro No. 5		
Opinión sobre tiempos de respuesta		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Muy Bueno	153	28,39%
Bueno	149	27,64%
Excelente	121	22,45%
Regular	70	12,99%
Malo	22	4,08%
Muy Malo	21	3,90%
Vacías	3	0,56%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.

Se puede observar que un 78.48% califican en ese sentido del tiempo de respuesta, que el servicio estuvo entre los parámetros de Excelente, Muy bueno y Bueno, aunque hay un porcentaje importante de un 20,97% que opina lo contrario, lo que implica que hay que revisar procedimientos y tener presente los tiempos establecidos en la normativa para que la administración se pronuncie.

Un instrumento importante que orienta sobre el tema en cuestión, es la Política sobre Derecho de Petición la cual está debidamente oficializada para el MAG y sus Órganos Adscritos de desconcentración mínima y máxima.

En el cuadro No. 6, se reflejan los datos suministrados por los encuestados relacionados a los servicios requeridos a la institución.

Cuadro No. 6		
Servicio brindado por el MAG		
Detalle	No. Respuestas	%
Atención de consultas	268	49,72%
Inscripción PYMPA	166	30,80%
Asistencia Técnica	50	9,28%
Exoneración IVA	23	4,27%
Emisión de Certificados	11	2,04%
Exoneración RITEVE	11	2,04%
Capacitación	2	0,37%
Apoyo formulación proyectos	2	0,37%
Vacías	6	1,11%
TOTAL	539	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.

Como se puede observar, la mayoría de criterios están concentrados en la atención de consultas y en la inscripción como Pequeño y Mediano Productor (PYMPA).

Esta respuesta de atención de consultas, es coincidente con las del cuadro No. 7 en donde indicaron que a ese servicio hay que prestarle atención en estos momentos de pandemia., por lo que es importante revisar adónde hay algunas fallas que no están siendo visualizadas por las autoridades y por ende proceder a corregirlas.

Lo que se infiere es que existe una necesidad de contar con más personal que les atienda sobre los requerimientos de los productores. Cada vez la institución debe de brindar información oportuna a los usuarios, misma que debe ser estandarizada y apegada a los procedimientos establecidos.

De este resultado se determina que entre más información exista en el sitio web institucional, menos dudas van a surgir de la ciudadanía que hace uso de ese insumo, por

lo que es un compromiso de todas las instancias alimentar la página y por ende lograr con ello un servicio más expedito cuando de información se trate.

Por otra parte, es necesario garantizar que los funcionarios que atienden usuarios, brinden respuestas oportunas, no que existan ambigüedades en lo que informan, ya que eso pone en riesgo la veracidad de la función institucional. Por lo anterior, se requiere de una capacitación continua en los diferentes temas de interés de la ciudadanía, tanto al personal administrativo como al personal de campo.

Al consultar si han tenido que hacer uso de los servicios que brinda en el MAG durante la pandemia COVID19 se obtuvo los siguientes resultados:

329 personas indicaron que sí han hecho uso de los servicios del MAG durante este período de pandemia, mientras que 210 manifestaron lo contrario. Estos datos indican que un porcentaje importante sí requirió de los servicios que brinda la institución y de conformidad a las respuestas brindadas en otras preguntas, evaluaron bien el servicio.

Al preguntarles sobre cuáles servicios hay que prestarles atención primordial para mejorar su calidad en este tiempo de la pandemia, se muestran los resultados en el cuadro No. 7.

Cuadro No. 7		
Opinión sobre la atención que se debe prestar a estos servicios primordiales en tiempos de Pandemia		
Lugar	No. Respuestas	%
Atención de consultas	191	35,44%
Asistencia Técnica	171	31,73%
Apoyo en gestión empresarial	36	6,68%
Exoneración IVA	35	6,49%
Inscripción PYMPA	28	5,19%
Capacitación	22	4,08%
Trámite migratorio	19	3,53%
Apoyo en formulación de proyectos	14	2,60%
Atención de emergencias	9	1,67%
Asesoría en Investigación	7	2,23%
Exoneración Riteve	4	0,74%
Vacías	4	0,744%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020

De la información que se desplegó en el cuadro anterior, se puede observar que de las opiniones dadas por los usuarios que llenaron la encuesta, y partiendo que 329 hicieron uso de los servicios durante la pandemia, hay que prestarle atención primordial al tema de consultas y de asistencia técnica.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería ha hecho grandes esfuerzos por hacer uso efectivo de las herramientas tecnológicas como lo es la telefonía IP, no obstante, con las medidas tomadas por el Gobierno para minimizar el impacto de la Pandemia, muchas de las consultas se atendieron vía telefónica, lo cual pareciera que hay que prestarles atención a las consultas, porque se infiere que no se cumplió con sus expectativas cuando hicieron uso del servicio.

Otro de los servicios señalados en el cuadro No. 7 fue el de la asistencia técnica, ya que reiteradamente los usuarios han insistido a través de su participación en otras encuestas en que la misma es escasa., por lo que, partiendo de las medidas tomadas para minimizar los efectos de la pandemia, quizás hubo una disminución en el servicio en finca que brinda la institución.

En el cuadro que aparece de seguido se tiene la información relacionada a la periodicidad o frecuencia con que los usuarios entrevistados hacen uso de los servicios que brinda la institución. Como se puede apreciar hay una cantidad que utilizan los servicios en forma más constante, por lo que se asume que ese grupo puede ser más observador de los problemas que se presentan cuando hacen uso de los mismos y que agregaron comentarios al respecto.

Cuadro No. 8		
Frecuencia con que utiliza los servicios		
Detalle	No. Respuestas	Porcentaje
Anual	194	35,99%
Trimestral	119	22,08%
Mensual	116	21,52%
Semestral	75	13,91%
Semanal	30	5,57%
Diaria	5	0,93%
TOTAL	539	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.

No obstante, es evidente que la mayoría de los usuarios concentran sus visitas o contactos con la institución de forma anual, trimestral y mensual.

En el Cuadro No. 9 se presenta la valoración externada por los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio brindado.

Cuadro No. 9		
Opinión sobre la respuesta brindada a su requerimiento		
Detalle	No. de Respuestas	Porcentaje
Excelente	178	33,02%
Muy Bueno	165	30,61%
Bueno	120	22,26%
Regular	47	8,72%
Muy Malo	14	2,60%
Malo	16	9,41%
Vacías	7	1,30%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.

De los datos arrojados en esa consulta es totalmente visible que los usuarios han manifestado criterios muy positivos en cuanto a la calidad de los servicios que se les brindaron, en donde un 85,89% opinó que el servicio está enmarcado en el rango de excelente, muy bueno y bueno. Asimismo, existe un 20,73% que opinan lo contrario, por lo que es necesario revisar los protocolos existentes, ya que como se pudo observar en los cuadros 6 y 7 la mayoría de las opiniones están orientadas a la atención de consultas.

Se formuló una pregunta muy directa de si han recibido un buen trato por parte de persona funcionaria que los atendió y los datos suministrados son muy coincidentes con los resultados relacionados a la calidad del servicio con que se atendió el requerimiento presentado. La calificación resultante es muy alta desde el punto de vista positivo, por lo que se evidencia un compromiso de los funcionarios de brindar calidad en los servicios que se dan a la ciudadanía. Sí existe un pequeño porcentaje que no es significativo, no obstante, es importante revisar en donde se están presentando algunos problemas con respecto a la atención de usuarios. Ver los resultados en el cuadro No. 10, Gráfico No. 2.

Cuadro No. 10 Opinión del usuario sobre si ha recibido un buen trato por parte de los funcionarios.		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	515	95,55%
No	24	4,45%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.



El cuadro No. 11 refleja las opiniones sobre los problemas que detectaron los encuestados al momento en que se les brindó el servicio.

Cuadro No. 11 Opinión sobre los problemas detectados al momento de recibir el servicio		
Lugar	No. Respuestas	%
Funcionarios desmotivados e indiferentes	61	11,32%
Problemas con Internet	46	8,53%
Funcionarios que complican los procesos	28	5,19%
Problemas línea telefónica	21	3,90%
Implementos para prevenir contagio pandemia	18	3,34%
Página con información desactualizada	18	3,34%
Incumplimiento visitas programadas	15	2,78%
Problemas con instalaciones	13	2,41%
Tiempo excesivo de espera	12	2,23%
Instalaciones sin rótulos	12	2,23%
Problemas con suministro de papel	11	2,04%
Otros	11	2,04%
Vacías	273	50,64%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

En la encuesta se planteó una pregunta relacionada a conocer ¿Cómo califica a la persona que lo atendió en cuanto a si comprendió su necesidad y colaboró para resolverla? En el siguiente cuadro se muestran los resultados.

Cuadro No. 12		
Grado de conocimiento de la persona que lo atendió		
Descripción	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Excelente	227	42,12%
Muy Bueno	152	28,20%
Bueno	104	19,29%
Regular	39	7,24%
Malo	10	1,86%
Muy Malo	7	1,30%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.

Como bien se ilustra en el cuadro anterior, los encuestados manifiestan un porcentaje bastante alto en cuanto a que los funcionarios que los atendieron comprendieron su necesidad y colaboraron en resolverla. Si sumamos las opciones que son indicadores de aceptación tales como: Excelente, Muy Bueno y Bueno se tiene un total de 89,61% de percepción positiva por parte de los encuestados. No obstante, el restante 10.39% hay que prestarle atención a fin de buscar acciones de mejora.

Este año se obtuvo mayor respuesta de participación, por lo que hay que detenerse a analizar ese porcentaje de descontento en cuanto a la falta de conocimiento y orientación que no tuvo el funcionario al momento de requerir el servicio. En números absolutos fueron 56 personas las que opinaron de esa manera.

Una vez más y en atención a petición de la Comisión Institucional de Valores, se solicitó a los Contralores de Servicio que se incluyera en la encuesta 2020, una pregunta que permitiera conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto al tema de valores que deben imperar al momento de brindar servicios por parte de los funcionarios del MAG.

En el cuadro No. 13 que aparece a continuación se logró obtener los resultados sobre valores, para los cuales se les fijó una escala que, de acuerdo al puntaje obtenido, se puede medir el nivel de importancia que le otorgaron.

Es importante aclarar que algunos encuestados indicaron varios valores, no obstante, para efectos de orden de importancia se tomó el primero que marcaron.

Cuadro No. 13	
Opinión sobre qué valores son los más importantes de reforzar en tiempos de pandemia	
Parámetro	Totales
Eficiencia	267
Tolerancia	46
Liderazgo	43
Responsabilidad	39
Objetividad	39
Respeto	21
Transparencia	12
Integridad	12
Honradez	6

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

De conformidad al cuadro anterior, se evidencia que la eficiencia es una prioridad que demandan los usuarios con relación a la labor de los funcionarios institucionales. Es importante señalar que la eficiencia ha venido siendo señalada en las encuestas de años anteriores como el principal valor. Algunas combinaciones indicadas fueron: eficiencia y honradez, eficiencia y respeto, eficiencia y responsabilidad y finalmente eficiencia y tolerancia.

En el Código de Ética y Conducta del Ministerio de Agricultura y Ganadería, la eficiencia ..."Implica hacer uso racional de los recursos institucionales para el desempeño de las funciones en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos bajo un enfoque de excelencia".

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 en donde los usuarios indicaron 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. 14.

Cuadro No. 14 Opinión sobre si el MAG promueve los valores		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	463	85,89%
No	63	11,68%
Vacías	13	2,41%
Total	539	100,00%

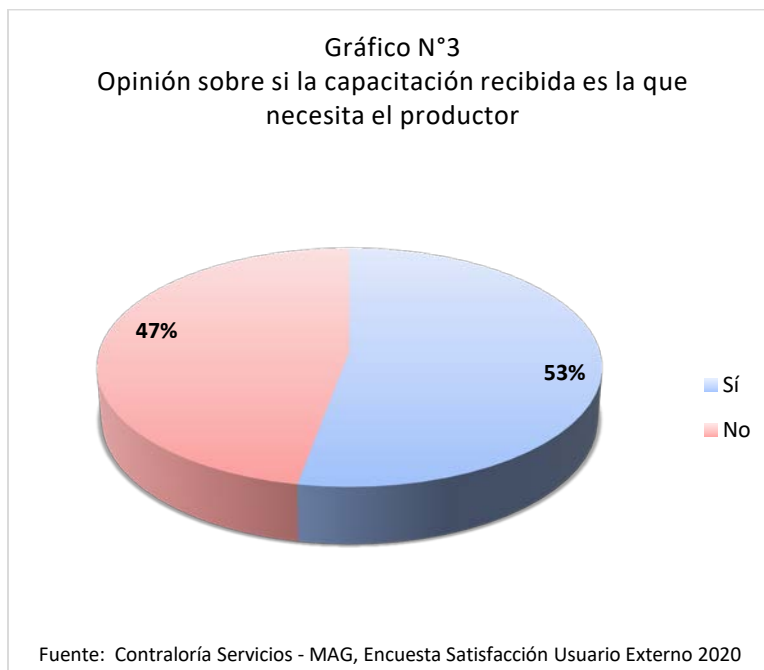
Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

De conformidad a lo anterior, los encuestados consideran que la institución ha fortalecido los valores que se analizaron, no obstante, se hace necesario, seguir impulsando 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 siguiente cuadro y gráfico:

Cuadro No. 15 Percepción del productor en cuanto a que si la capacitación brindada por el MAG es la que necesita		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	285	52,87%
No	254	47,12%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.



De la información anterior, se desprende que un 52,87% considera que sí le pareció muy afín la capacitación recibida a su actividad agropecuaria, no obstante, un 47,12% manifiesta que la misma no fue de su utilidad, por lo que este punto debe ser analizado a fin de valorar la calidad de actividades programadas, de manera que las mismas sí sean aprovechadas por los participantes.

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 finales que quedó plasmado en la última parte de este documento permite visualizar aún más 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. 16		
Opinión de las capacitaciones que brinda el MAG		
Parámetros	Totales	No. relativos
Excelente	100	18,55%
Muy Buena	100	18,55%
Buena	87	16,14%
Mala	12	2,24%
Muy Mala	4	0,74%
Vacías	236	43,78%
Total	539	100%

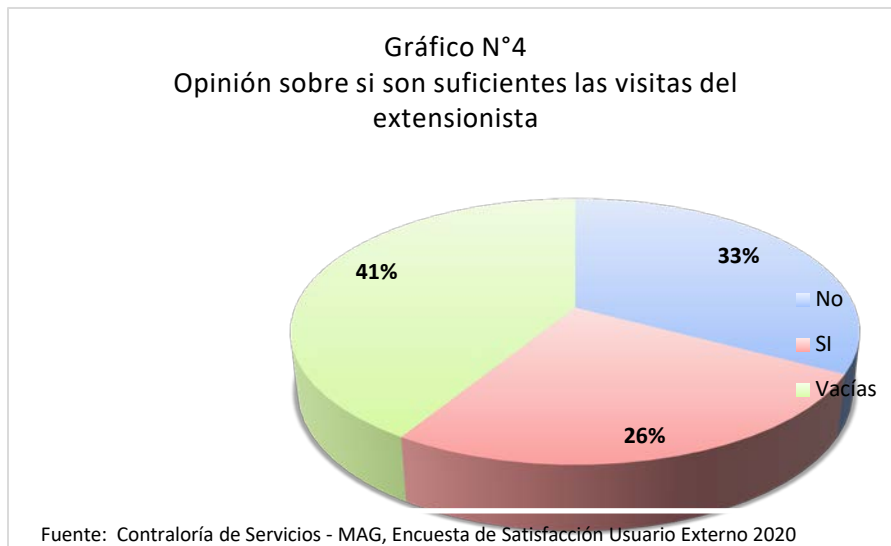
Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

Como se puede observar en esta pregunta, hubo casi un 50% que no se refirieron al respecto, sin embargo, los resultados en cuanto a su percepción de la capacitación recibida son alentadores ya que el restante 53,24% califican entre los rangos de excelente, muy buena y buena., aunque hay que tomar en cuenta que no necesariamente es la que ellos necesitan si se consideran los resultados de la pregunta anterior.

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. 15 Opinión con respecto a si son suficientes las visitas del extensionista a su finca		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	177	32,83%
Sí	140	25,97%
Vacías	222	41,20%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2020.



La información del cuadro y gráfico anterior, debe ser considerada por las autoridades, ya que los productores señalan en mayor porcentaje que no son suficientes las visitas que se le hacen a su finca, siendo uno de los posibles factores el poco personal con que se opera por parte de extensión agropecuaria a nivel nacional.

Una forma de maximizar los recursos de la institución, es integrar aquellos servicios que se brindan a nivel de extensión agropecuaria junto con los órganos adscritos, procurando una programación en conjunto, lo que permitiría una asistencia a finca de forma conjunta por parte de la institución.

Sobre la percepción que tienen los encuestados en cuanto al nivel de beneficio que le da la visita que hace el extensionista, se arrojaron los resultados que se indican en el Cuadro 16

Cuadro No. 16		
Nivel de beneficio de la visita del Extensionista		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	143	26,53%
Muy Bueno	120	22,26%
Excelente	108	20,04%
Regular	75	13,91%
Malo	51	9,46%
Muy Malo	42	7,79%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

De estos datos obtenidos de 539 usuarios que contestaron la pregunta, un 68,83% consideró positivo el beneficio que resulta de las visitas que hace el extensionista a la finca, mientras que un 31.16% opinó en forma negativa.

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 servicios 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. 17 Opinión si está de acuerdo en que lo atienda la misma persona		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	479	88,86%
No	60	11,14%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

La información anterior, muestra que un 88,86% de los encuestados están de acuerdo en que el funcionario que lo atendió le vuelva a brindar el servicio., un 11,14% 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 asume 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. 18 se muestran los resultados:

Cuadro No. 18		
Opinión externada sobre las instalaciones donde fue atendido		
Parámetro	Totales	Relativo
Bueno	176	32,65%
Regular	123	22,82%
Muy Bueno	114	21,15%
Excelente	49	9,09%
No aplica	30	5,57%
Malo	26	4,82%
Muy Malo	21	3,90%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020

Aun cuando hay un porcentaje que, sumando los resultados positivos, están en 76.62% que manifiestan conformidad con las instalaciones, se requiere recordarle a la administración la importancia de 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 35,44%, opina lo contrario., indicando que las mismas están en condiciones desde regular, mala y muy mala.

Es importante hacer un análisis de las características de los edificios donde se atiende público con el fin de evitar violentar la Ley 7600 o que se tenga que enfrentar alguna demanda o intervención de instituciones que velan por el no acatamiento.

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.

La pregunta se direccionó al horario de 8 am a 4 pm, que se brinda a nivel regional.

El siguiente cuadro resume los resultados y se puede observar que un 84,04% de los encuestados manifestó satisfacción con el horario consultado. El restante 15,95% consideró que no es un horario que se adapta a las necesidades de los usuarios.

Cuadro No. 19 Opinión sobre el horario de servicio de 8 am a 4 pm y si se adapta a sus necesidades.		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	453	84,04%
No	86	15,95%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

No obstante, a pesar de que la mayoría de los encuestados manifestó satisfacción con el horario de 8:00 am a 4:00 pm que tiene establecido el Ministerio de Agricultura y Ganadería, se solicitó criterio a los que manifestaron su disconformidad con el mismo con el propósito de que indicaran cuál sería el más propicio.

De los 539 encuestados, 139 opinaron sobre otras opciones de horario que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 20 Opinión sobre otros horarios que se ajustan más a sus necesidades		
Parámetro	Totales	Números Relativos
9:00 am a 5:00 pm	37	6,86%
7 am a 3 pm	34	6,30%
Otro	33	6,12%
8:30 am a 4:30 pm	20	3,71%
7:30 am a 3:30 pm	15	2,78%
Vacías	400	74,21%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020

Como se puede observar, hubo una cantidad muy representativas 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. La mayor puntuación que se obtuvo en esa pregunta que arroja información importante, fue para el horario de 9am a 5 pm., seguido por el de 7 am a 3 pm.

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. 21 indican que un 44.53% sí tiene conocimiento del sitio web, lo que implica que han hecho uso de este insumo para hacer búsqueda de conformidad a sus, consultas, o requerimientos de información. El restante casi 55,47% 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 en forma indirecta.

Cuadro No. 21 Opinión si conoce del sitio web del MAG y la información disponible sobre acciones referentes a la Pandemia		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	299	55,47
Sí	240	44,53%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020

Sobre el sitio web institucional, es importante mencionar que el mismo se ha venido trabajando con el fin de que cumpla con los términos de transparencia que se exigen a las instituciones públicas, de ahí que el Equipo de Datos Abiertos y Acceso a Información, ha impulsado una cultura a nivel de la organización que ha comprometido a las diferentes instancias en el envío de información para que esta se publique.

En el año 2020, el Ministerio de Agricultura y Ganadería se ubicó dentro del top 10 de las instituciones que fueron evaluadas por la Defensoría de los Habitantes en cuanto al Índice de Transparencia y a nivel del Poder Ejecutivo ocupó el segundo lugar.

Lo anterior, implica que la institución se ha preocupado en mantener en su sitio web información importante para la ciudadanía.

Fue interés de esta Contraloría de Servicios incluir de nuevo una consulta de si 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 171 personas encuestadas equivalente a un 31,73% manifestó que sí conocía de ese link. El restante 68.27% señaló que no.

Cuadro No. 22 ¿Conoce en la página web del MAG hay un link de la Contraloría de Servicios?		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	368	68,27%
Sí	171	31,73%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020.

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

Al igual que en la encuesta que se puso a disposición en el año 2019, se solicitó opinión sobre el servicio brindado por la Contraloría de Servicios., al respecto se tiene que 154 personas, equivalente a un 28,57% manifestaron que el servicio está entre los parámetros de Excelente, Muy Bueno y Bueno, mientras que 9.10% lo ubican entre las variables de Regular, Malo y Muy Malo. Para esta pregunta, 336 encuestados no opinaron.

Cuadro No. 23		
Opinión sobre percepción de la Contraloría de Servicios del MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	74	13,73%
Excelente	40	7,42%
Muy Bueno	40	7,42%
Regular	35	6,49%
Muy Malo	8	1,49%
Malo	6	1,12%
Vacías	336	62,33%
Total	539	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2020

Se hace necesario mencionar que cuando existen preguntas en las cuales los usuarios dejan de contestar, es insuficiente para determinar a cabalidad una valoración objetiva del servicio que se brinda por parte de la Contraloría de Servicios.

Tal como se indicó en el informe de la encuesta 2019, 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. Asimismo, se indicó en el informe del año 2019, 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. Igualmente se debe tomar en consideración que al ser la persona Contralora de Servicios, miembro de la Comisión Institucional de Valores, tener la

designación del como Oficial de Acceso a la Información cuyo cargo demanda mucho tiempo a fin de cumplir con los Decretos 40199 y 40200, no siempre puede estar disponible.

No obstante, es necesario señalar que algunos 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.

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., no obstante, al ser opiniones subjetivas, solo se compartirán con el Director Nacional para que conozca sobre la percepción de los usuarios y las considere para acciones de mejora.

IV. CONCLUSIONES

1. En el año 2020 hubo una participación mayor en la encuesta por parte de los productores a nivel del país, lo que significa que el rol que desempeñó el Director Nacional y Directores Regionales se vieron reflejados en el número de participantes, cuya información es de suma importancia para la toma de decisiones para mejorar los servicios que brinda la institución y además es una forma de acercarnos al productor para que se manifieste.
2. La base de datos de los correos de los usuarios del MAG, continúa mostrando problemas ya que muchos correos fueron rechazados, disminuyendo con ello la cantidad de posibles respuestas.
3. En varios comentarios se indica que la página web está desactualizada, no obstante, es importante reiterar los esfuerzos realizados por el equipo de datos abiertos y acceso a información con que cuenta la institución, ya que por medio de su gestión se logró obtener una puntuación que le colocó entre las 10 mejores instituciones que fueron evaluadas por la Defensoría de los Habitantes en cuanto al índice de transparencia.
4. Los comentarios que manifestaron los productores en la encuesta y que se vertieron en el presente informe deben ser atendidos con prontitud, principalmente cuando señalan aspectos relacionados a la asistencia técnica que se brinda, el trato recibido y las capacitaciones que se les da por parte de la institución.
5. Aun cuando se les solicitó no referirse a los órganos adscritos, siempre se consignaron comentarios sobre el servicio que brindan esas instancias por lo que una vez que se suba este informe al sitio web institucional, podrá ser fuente de consulta para toma de decisiones por parte de esos órganos.
6. 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. Es el que debe dictar los lineamientos.

7. La mayoría del servicio a los encuestados fue dado a través del personal administrativo y el extensionista, lo que se puede inferir que muchas de las opiniones reflejadas en esta encuesta están dirigidas al servicio brindado por los funcionarios ahí señalados.
8. Hay un porcentaje importante de un 20,97% que opina que los tiempos de atención no son los esperados, manifestando que son excesivos.
9. Se evidencia que, durante la pandemia, un porcentaje importante de usuarios requirió de los servicios que brinda la institución y de conformidad a las respuestas brindadas evaluaron bien el servicio, lo que hace necesario que el Ministerio de Agricultura y Ganadería fortalezca los aspectos relacionados a consultas y a asistencia técnica, siendo estos catalogados por los usuarios entre los primordiales.
10. Con relación a la atención de usuarios, se visualiza en los resultados una buena calificación, por lo que se evidencia un compromiso de las personas funcionarias de brindar calidad en los servicios que se dan a la ciudadanía, no obstante, se menciona entre los principales problemas al momento de recibir el servicio, aspectos relacionados con desmotivación e indiferencia 11% y problemas de internet 8%.
11. Con respecto al resultado de las visitas del extensionista a la finca, un 33% opinó que no son suficientes en comparación con el 26% que opina de forma positiva y un 41% que no se refirieron, estos resultados infieren en la necesidad de fortalecer el servicio de extensión, considerando que hay un porcentaje importante que está manifestando que requiere mayor asistencia técnica. Aunado al beneficio de las visitas que realiza el extensionista un 68,83% lo consideró positivo, sin embargo, un 31.16% lo señala en forma negativa, se podría inferir la necesidad de implementar oportunidades de mejora en cuanto a recursos, disponibilidad, programación, entre otros factores vinculantes para garantizar la atención oportuna y eficiente de acuerdo a las necesidades de las personas productoras.

V. RECOMENDACIONES

- 1- Implementar un mecanismo a nivel de campo que permita recabar información relacionada a correos de los productores de manera que la misma se actualice automáticamente en la base de datos, lo anterior por cuanto continúan dándose una serie de errores al momento de enviar invitaciones para ingresen a la encuesta.
2. Utilizar la información relacionada a los correos suministrados como un insumo adicional que permita dar seguimiento en tiempos de Pandemia a los productores.
3. Articular con todas las instancias del MAG involucradas en el quehacer de la Dirección de Extensión Agropecuaria en la elaboración y formulación de las preguntas que se van a incluir en la encuesta que medirá el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del MAG., con el fin de evitar errores en la elaboración de la misma y sacar el máximo de provecho de la información que aporten los encuestados.
4. Analizar y valorar las diferentes opiniones que fueron dadas por los productores y que se compartieron con el Director Nacional para que se tomen acciones preventivas o se implementen planes de mejora en caso necesario que satisfagan en la medida a los usuarios de los servicios del MAG.
5. En cuanto a la Contraloría de Servicios, se hace necesario el nombramiento inmediato de la persona que sustituya a la titular que se encuentra en este momento ejerciendo el cargo, a fin de darle la continuidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, lo anterior por cuanto se estará jubilando a partir del mes de mayo 2021 y hay obligaciones que atender de conformidad a la Ley 9158.
6. Realizar todas las gestiones administrativas con el fin de garantizar que el nuevo nombramiento de la persona que ocupe el cargo de Contralor de Servicios permita asumir el rol de Oficial de Acceso a Información de manera que lidere el equipo de datos abiertos y acceso a información y se continúe con la gestión de alimentar el sitio web institucional, cumpliendo con lo que demandan los Decretos 40199 y

- 40200, los cuales están totalmente alineados a la transparencia que debe imperar en la institución y que se comparte con la ciudadanía a través del sitio web.
7. Procurar que la información disponible en las diferentes oficinas del MAG a nivel regional se encuentre actualizada, ya que se comenta por parte de los encuestados que hay datos en la web y en pizarras totalmente desactualizados.
 8. Designar un determinado monto con el fin de rotular las diferentes oficinas de las sedes del Ministerio de Agricultura y Ganadería y mantener permanentemente un aviso a los usuarios de los días de atención al público.
 9. Al existir algunos comentarios relacionados al escaso conocimiento técnico del personal y la ambigüedad en cuanto a los criterios emitidos o hasta ausencia de los mismos, es importante recabar la información que se detalla en la evaluación del desempeño con respecto a necesidades de capacitación y orientar los recursos hacia esas áreas del conocimiento que pareciera están un poco débiles, eso permitirá refrescar los conocimientos adquiridos.
 10. Para evitar que eventualmente exista desigualdad en el trato para con los usuarios o que efectivamente algunos funcionarios complican más los procesos, se debe hacer una revisión de los procedimientos establecidos para cada actividad, en donde se visualice claramente los requisitos, tiempos de ejecución etc.
 11. Los comentarios adicionales que se agregaron a determinadas preguntas y que se copiaron textualmente de la encuesta, deben constituirse en uno de los insumos más importantes de orientación para revisión y toma de decisiones en cuanto a los procedimientos que se siguen en la prestación del servicio.
 12. Revisar procedimientos y tener presente los tiempos establecidos en la normativa con que cuenta la administración para que se pronuncie., ya que existe malestar puesto que los hacen esperar mucho tiempo para ser atendidos personalmente o para que se les brinde una respuesta. Un instrumento importante que orienta sobre el tema en cuestión, es la Política sobre Derecho de Petición la cual está

debidamente oficializada para el MAG y sus Órganos Adscritos de desconcentración mínima y máxima.

13. Reforzar en los funcionarios por medio de charlas de relaciones humanas, la importancia de brindar servicios de calidad a los usuarios, ya que se dieron comentarios muy puntuales tales como que les contestan de mala manera, así como otros malos tratos siendo preocupante ya que los productores son nuestra razón de ser.
14. Se debe velar porque toda persona que ingrese a laborar en la institución reciba un curso de inducción relacionado a los valores éticos, aunado a que el proceso de contratación permita reclutar personal idóneo para desempeñarse dentro de la institución y para con los productores.
15. Ofrecer una capacitación continua al personal técnico y administrativo ya que es preocupante que se den comentarios de que el profesional no tiene claridad, conocimiento u orientación para brindar información cuando se le ha solicitado y más lamentable aun cuando señalan que nunca llegaron a visitarlo a pesar de que se les había señalado un día.
16. Habilitar un Whats App oficial para brindar información y/o facilitar trámites.
17. Concretar la propuesta de digitalizar trámites en la institución, ya que lamentablemente se ha quedado rezagada en el tiempo, por lo que se debe destinar presupuesto para poder realizar gestiones a través del sitio web de la institución y con ello rediseñar los servicios que se pueden ofrecer por ese medio.
18. Seguir impulsando a través del Despacho Ministerial y la Comisión de Valores, actividades que contribuyan a mantener y perfeccionar el comportamiento ético de los funcionarios.
19. Valorar la calidad de actividades de capacitación programadas hacia al productor, de manera que las mismas sí sean aprovechadas por los participantes., lo anterior por cuanto manifestaron que no toda la capacitación recibida había sido de su utilidad.

20. Una forma de maximizar los recursos de la institución, es integrar aquellos servicios que se brindan a nivel de extensión agropecuaria junto con los órganos adscritos, procurando una programación en conjunto, lo que permitiría una asistencia a finca de forma conjunta por parte de la institución., eso mejoraría en gran medida que no haya una percepción del todo satisfactoria con relación a lo que se busca con la asistencia que brindan los extensionistas.
21. Evaluar específicamente el impacto que tiene la visita de los funcionarios a las fincas, utilizando un mecanismo que capte la opinión de éstos, sin que se les comprometa, lo que implica que se debe guardar la confidencialidad de sus aportes y a la vez consultar qué beneficios serían los que ellos esperan de la visita de los funcionarios del MAG.
- 21- Es importante hacer un análisis de las características de los edificios con el fin de evitar violentar sustantivamente la Ley 7600 o que se tenga que enfrentar alguna queja por parte de usuarios adultos mayores.
- 22- Gestionar ante las autoridades de Gobierno la reposición del personal que se ha ido acogiendo a su jubilación o que ha dejado la institución por otros motivos, ya que la reducción de las plazas no permite brindar servicios oportunos y de calidad.
- 23- Analizar las razones por las cuales existe tanto malestar por fallas en el internet o en la telefonía.

Anexos: 1- En el anexo No. 1 se detallan las organizaciones y/o productores que participaron en la encuesta.

En el anexo No. 2 se brinda la lista de actividades a las que se dedican los encuestados.