



**MINISTERIO DE
AGRICULTURA
Y GANADERÍA**

GOBIERNO
DE COSTA RICA

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS 2021

**Elaborado por:
Lic. Marco V. Cuevas Calvo**

Marzo, 2022



Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. METODOLOGÍA	4
III. RESULTADOS OBTENIDOS	6
a) Direcciones Regionales e instancias que fueron evaluadas por los usuarios.	6
IV. CONCLUSIONES.....	29
V. RECOMENDACIONES	30
VI. ANEXOS.....	33

I. INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería aplicó la encuesta anual 2021 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 2021 el ejercicio se aplicó en el período comprendido entre el 12 de setiembre del 2022 el 30 noviembre del 2022.

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

Este es el sexto año en que se aplica el instrumento, permitiendo con ello concentrar una importante 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 que establece, asimismo se anexará al informe anual 2021 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 en las encuestas anteriores, conseguir la información más veraz posible, del sentimiento de los usuarios, la cual consistió en poner la encuesta en conocimiento de la ciudadanía, y 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 Oficial Mayor y Director Administrativo y quien hizo 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:

Excelente:	Excedió por mucho las expectativas
Muy Bueno:	Arriba de las expectativas
Bueno:	Llenó las expectativas
Regular:	Medianamente cumplió las expectativas
Malo:	Por debajo de las expectativas
Muy Malo:	Muy por debajo de las expectativas
No opino:	Se abstiene de dar una respuesta



- 5- Cuando se completó el llenado de información, se coordinó con el Departamento de Información y Comunicación Rural, para que dispusieran en el sitio web de la institución la encuesta.
- 6- 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.
- 7- Se enviaron 230 invitaciones a los diferentes usuarios registrados en cada una de las Agencias de Extensión Agropecuaria del MAG, por medio de las direcciones de correo.
- 8- Se obtuvo finalmente una participación exitosa de 10 usuarios.
- 9- El envío de correos se fue haciendo uno por uno, cada organización registrada.
- 10- 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.
- 11- Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a realizar el respectivo análisis por pregunta.
- 12- 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.
- 13- 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.
- 14- La encuesta que se puso a disposición de la ciudadanía se pretendía que 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.



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.

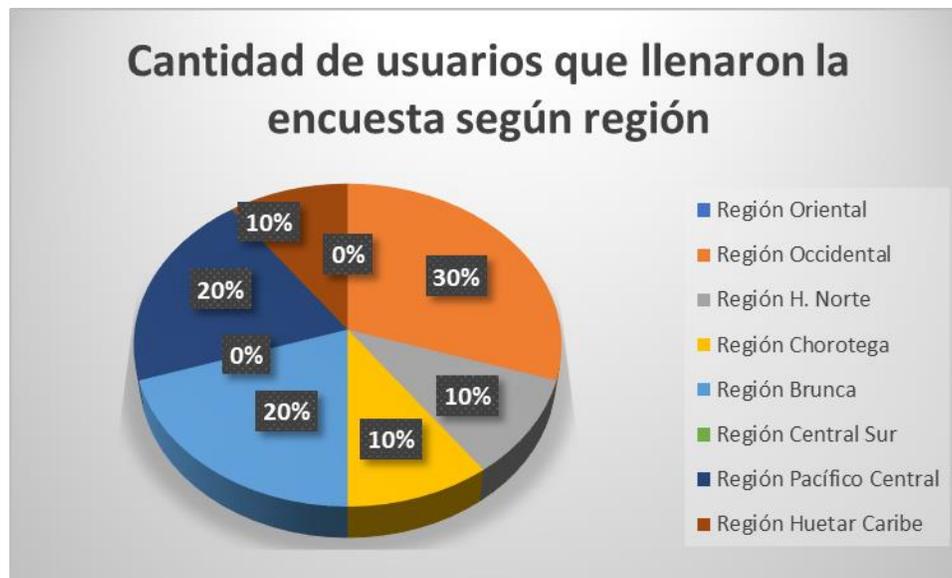
a) Direcciones Regionales e instancias que fueron evaluadas por los usuarios.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería se encuentra representado a nivel de todo el territorio nacional en ocho regiones.

A continuación, se 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	Correos enviados	No. Respuestas Recibidas	%
Región Oriental	35	0	0%
Región Occidental	34	3	9%
Región H. Norte	35	1	3%
Región Chorotega	34	1	3%
Región Brunca	30	2	7%
Región Central Sur	16	0	0%
Región Pacífico Central	25	2	8%
Región Huetar Caribe	21	1	5%
Total	230	10	34%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.



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

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.

En el anexo No. 1 se detallan las organizaciones y/o productores que participaron en la encuesta y 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	2	20%
Personalmente y teléfono	3	30%
Personalmente, teléfono, correo	4	40%
Vía Teléfono	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

Se observa que un 20% 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.

Con respecto a la pregunta anterior, igualmente se les consultó si habían podido acceder en el primer intento al servicio requerido y 9 encuestados manifestaron que sí, mientras que 1 no respondió.



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
Director y Extensionista	1	10%
Extensionista	7	70%
Director	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.

Como se puede observar la mayoría del servicio fue brindado por 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.

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. 4, 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. 4		
Opinión sobre tiempos de respuesta		
Parámetro	Totales	Porcentaje
Muy Bueno	1	10%
Bueno	4	40%
Excelente	4	40%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.

Se puede observar que un 80% califican de los encuestados en el sentido del tiempo de respuesta, que el tiempo de respuesta para ambos, estuvo entre los parámetros de Bueno y Excelente de un 40% para cada uno; en la calificación de Regular, Malo y Muy Malo, no obtuvieron calificación alguna, 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. 5, se reflejan los datos suministrados por los encuestados relacionados a los servicios requeridos a la institución.

Cuadro No. 5		
Servicio brindado por el MAG		
Detalle	No. Respuestas	%
Atención de Consultas	7	20%
Inscripción PYMPA	6	17%
Asistencia Técnica	8	23%
Exoneración IVA	2	6%
Emisión de Certificados	0	0%
Exoneración RITEVE	2	6%
Capacitación	6	17%
Apoyo formulación Proyectos	4	11%
Vacías	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.

Como se puede observar, la mayoría de criterios están concentrados en la atención de consultas y en Asistencia Técnica.

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.

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.

Otro de los servicios señalados en el cuadro No. 5 fue el de la asistencia técnica, la que obtuvo mayor puntaje, ya que reiteradamente los usuarios han insistido a través de su participación en otras encuestas que se tiene que reforzar y aumentar el servicio en finca que brinda la institución.

En el cuadro siguiente No. 6, 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. 6		
Frecuencia con que utiliza los servicios		
Detalle	No. Respuestas	Porcentaje
Anual	1	10%
Trimestral	1	10%
Mensual	5	50%
Semestral	0	0%
Semanal	2	20%
Diaria	0	0%
Sin Respuesta	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.

No obstante, es evidente que la mayoría de los usuarios concentran sus visitas o contactos

con la institución principalmente mensual, y ocasionalmente semanal.

En el Cuadro No. 7 se presenta la valoración externada por los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio brindado.

Cuadro No. 7		
Opinión sobre la respuesta brindada a su requerimiento		
Detalle	No. de Respuestas	Porcentaje
Excelente	5	50%
Muy Bueno	3	30%
Bueno	1	10%
Regular	0	0%
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.

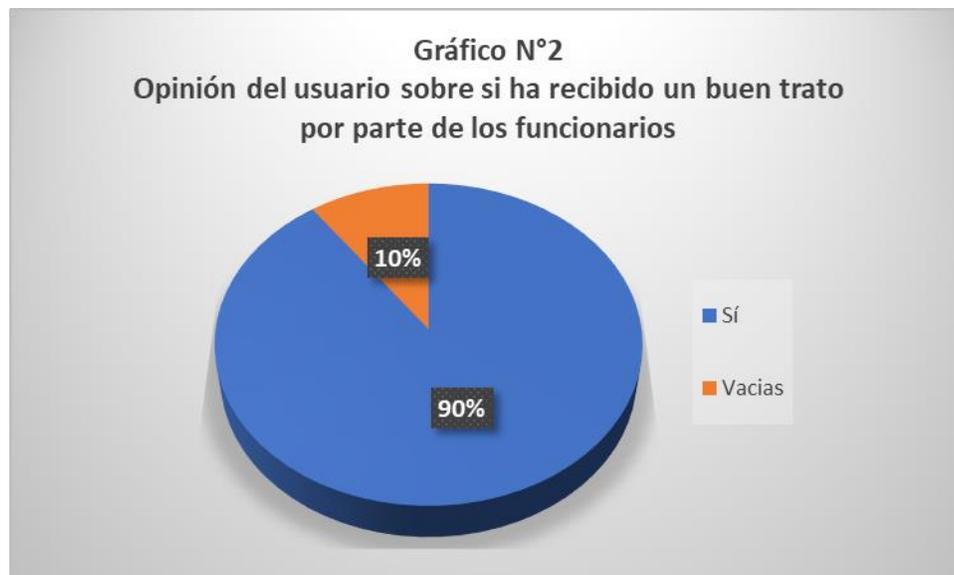
De los datos arrojados en esa consulta es totalmente visible que los usuarios han manifestado criterios muy positivos en cuanto a la calidad de los servicios que se le brindaron, en donde un 50% opinó que el servicio está enmarcado en el rango de excelente, como así también dando buenas calificaciones en muy bueno.

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. 8, Gráfico No. 2.

Cuadro No. 8		
Opinión del usuario sobre si ha recibido un buen trato por parte de los funcionarios.		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	9	90%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta Satisfacci3n Usuario 2021

El cuadro No. 9 refleja las opiniones sobre los problemas que detectaron los encuestados al momento en que se les brindó el servicio.

Cuadro No. 9		
Opinión sobre los problemas detectados al momento de recibir el servicio		
Detalle	No. Respuestas	%
Ausencia de implementos para prevenir el contagio - pandemia (agua, toallas, alcohol)	0	0%
Funcionarios indiferentes ante denuncias que se presentan	0	0%
Funcionarios desmotivados	0	0%
Funcionarios indiferentes ante la presencia del usuario que solicita un servicio	0	0%
Funcionarios que complican los procesos más de la cuenta	0	0%
Exceso de recolección de muestras en campo por parte de los funcionarios	0	0%
Incumplimiento de visitas programadas a finca	0	0%
Problemas con el internet	0	0%
Página web con información desactualizada u omisa	0	0%
Problemas con instalaciones que impiden el ingreso de un usuario con discapacidad	0	0%
Instalaciones sin rótulos de información sobre ubicación de oficinas específicas	0	0%
Problemas con la línea telefónica	0	0%
Prometen acciones y no cumplen	0	0%
Tiempo excesivo de espera para que le resuelvan las consultas	1	10%
Trato descortés	0	0%
Trato desigual con respecto a otros usuarios	0	0%
No opino	4	40%
Vacías	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

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 No. 10, se muestran los resultados.

Cuadro No. 10		
Grado de conocimiento de la persona que lo atendió		
Descripción	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Excelente	5	50%
Muy Bueno	3	30%
Bueno	1	10%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.

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 90% de percepción positiva por parte de los encuestados.

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 2021, 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. 11 que aparece a continuación se logró obtener los resultados sobre valores, se les consulto cuáles de los siguientes valores éticos considera usted que debe reforzar la institución en sus funcionarios.

Cuadro No. 11	
Opinión sobre qué valores son los más importantes de reforzar	
Parámetro	Totales
Eficiencia	3
Tolerancia	0
Liderazgo	1
Responsabilidad	1
Objetividad	1
Respeto	0
Transparencia	1
Integridad	0
Honradez	1
Sin respuesta	4

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

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 tolerancia, eficiencia y liderazgo.

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, deben ser consideradas 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 les consulto si la institución ha logrado promover en sus funcionarios el respeto y aplicación de esos valores, en el servicio que brinda en forma personal, telefónica o correo a la ciudadanía, se hizo una consulta relacionada a conocer su percepción de si esos valores son promovidos y estas fueron las respuestas, las cuales se describen en el cuadro No. 12.

Cuadro No. 12		
Opinión sobre si el MAG promueve los valores		
Parámetro	Totales	Porcentaje
Sí	9	90%
No	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

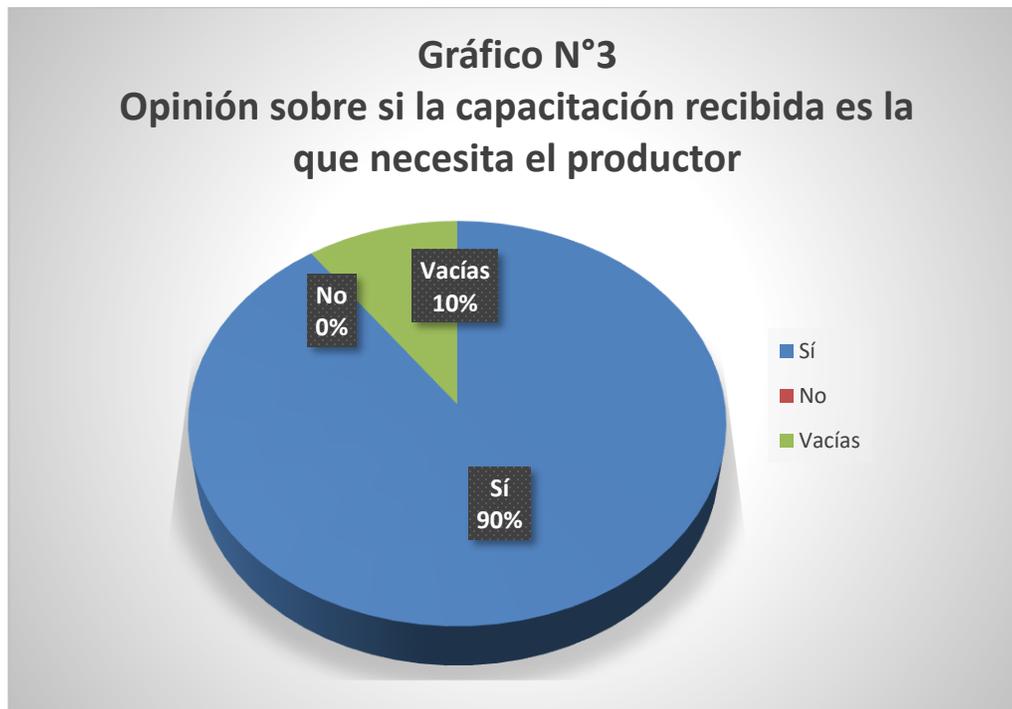
Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

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. 13		
Percepción del productor en cuanto a que si la capacitación brindada por el MAG es la que necesita		
Parámetro	Totales	Porcentaje
Sí	9	90%
No	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.



De la información anterior, se desprende que un 90% considera que sí le pareció muy afín la capacitación recibida a su actividad agropecuaria, debe ser analizado a fin de valorar la calidad de actividades programadas, de manera que las mismas siempre sean aprovechadas por los participantes.

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		
Parámetros	Totales	No. relativos
Excelente	3	30%
Muy Buena	4	40%
Buena	2	20%
Mala	0	0%
Muy Mala	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

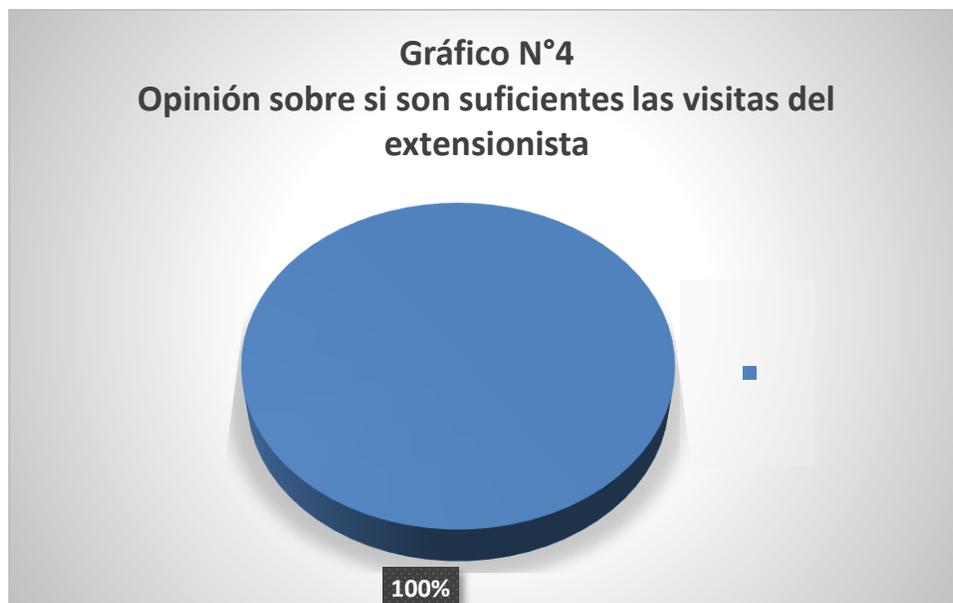
Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

Como se puede observar en esta pregunta, hubo casi un 10% 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 90% 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	1	10%
Sí	7	70%
No Aplica	1	10%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2021.



La información del cuadro y gráfico anterior, los productores señalan en mayor porcentaje que son suficientes las visitas que se le hacen a su finca, el cual se deberá de aumentar para que los usuarios y productores se sientan más acompañados en la asistencia técnica.

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	1	10%
Muy Bueno	3	30%
Excelente	4	40%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
Vacías	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

De estos datos obtenidos de 8 usuarios que contestaron la pregunta, un 80% consideró positivo el beneficio que resulta de las visitas que hace el extensionista a la finca, mientras que un 20% no opinó.

Estos resultados muestran que hay una percepción del todo satisfactoria con relación a lo que se busca con la asistencia que brindan los extensionistas, 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	Porcentaje
Sí	9	90%
No	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	90%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

La información anterior, muestra que un 90% de los encuestados están de acuerdo en que el funcionario que lo atendió le vuelva a brindar el servicio, un 10% no contesto.

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. 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	Porcentaje
Bueno	2	20%
Regular	4	40%
Muy Bueno	1	10%
Excelente	1	10%
No aplica	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
Vacías	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021

Aun cuando hay un porcentaje que no respondió, sumando los resultados positivos están en un 40%, 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 N° 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 40%, opina lo contrario, indicando que las mismas están en condición regular.

Es importante hacer un análisis de las características de los edificios donde se atiende público con el fin de evitar violentar la Ley N° 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 90% de los encuestados manifestó satisfacción con el horario consultado. El restante 10% no dio respuesta.

Cuadro No. 19		
Opinión sobre el horario de servicio de 8 am a 4 pm y si se adapta a sus necesidades.		
Parámetro	Totales	Porcentajes
Sí	9	90%
No	0	0%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

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.20 indican que un 70%, 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 20% 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. 20		
Opinión si conoce del sitio web del MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	2	20%
Sí	7	70%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021

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 la información 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.

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 3 personas encuestadas equivalente a un 30% manifestó que sí conocía de ese link. Los que indicaron que NO, la conocían fueron 6, para un 60% señaló que no y un usuario que no contesto.

Cuadro No. 21		
¿Conoce en la página web del MAG hay un link de la Contraloría de Servicios?		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	6	60%
Sí	3	30%
Vacías	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021.

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.

Al igual que años anteriores, se solicitó opinión sobre el servicio brindado por la Contraloría de Servicios, al respecto se tiene que 1 personas, equivalente a un 10% manifestó que el servicio está entre los parámetros de Excelente, mientras que 90% encuestados no opinaron.

Cuadro No. 22		
Opinión sobre percepción de la Contraloría de Servicios del MAG		
Parámetro	Totales	Porcentaje
Bueno	0	0%
Excelente	1	10%
Muy Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Vacías	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2021

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.

La 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 y códigos QR, no ha habido respuesta de peso en cuanto al uso de los servicios que brinda la Contraloría por parte de los usuarios.



Siempre se ha logrado responder a los usuarios que recurren a la Contraloría de Servicios, por los diferentes medios de comunicación.

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 usuarios a nivel nacional, 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. 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.
4. 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.
5. La mayoría del servicio a los encuestados fue dado a través de los extensionistas, lo que se puede inferir que muchas de las opiniones reflejadas en esta encuesta están dirigidas al servicio brindado por los funcionarios ahí señalados.
6. Se evidencia que es 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.
7. 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.

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, a pesar que en el sistema PYMPA, se están registrando muy bien los correos a la mayoría de los usuarios de los servicios que presta el MAG, lo anterior por cuanto se dan 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 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- Procurar que la información disponible en las diferentes oficinas del MAG a nivel regional se encuentre actualizada, hay datos en la web y en pizarras totalmente desactualizados.
- 6- 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.

- 7- 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.
- 8- Revisar procedimientos y tener presente los tiempos establecidos en la normativa con que cuenta la administración para que se pronuncie, minimizar los tiempos 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.
- 9- Reforzar en los funcionarios por medio de charlas de relaciones humanas, la importancia de brindar servicios de calidad a los usuarios, tales como evitar contestar de mala manera, así como otros malos tratos siendo preocupante ya que los productores son nuestra razón de ser.
- 10- 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.
- 11- 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.
- 12- Habilitar un Whats App oficial para brindar información y/o facilitar trámites.
- 13- 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.



- 14- 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.
- 15- 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.
- 16- 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.
- 17- 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.
- 15- 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.
- 16- 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.
- 17- Analizar las razones por las cuales existe tanto malestar por fallas en el internet o en la telefonía.



VI. ANEXOS

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

Además de todas las valoraciones de respuestas dadas por los encuestados