



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

## **Informe de Seguimiento de la Segunda Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Agricultura**

Periodo de la encuesta  
Enero hasta marzo del 2024

# INDICE

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>MÉTODOS DE LA ENCUESTA</b> .....	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA:</b> .....	<b>4</b>
<b>RESULTADOS DE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>5</b>
<b>Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal.</b> .....	<b>5</b>
<b>Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.</b> .....	<b>6</b>
<b>Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico.</b> .....	<b>7</b>
<b>Quejas y Sugerencias</b> .....	<b>8</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>8</b>

## INTRODUCCIÓN

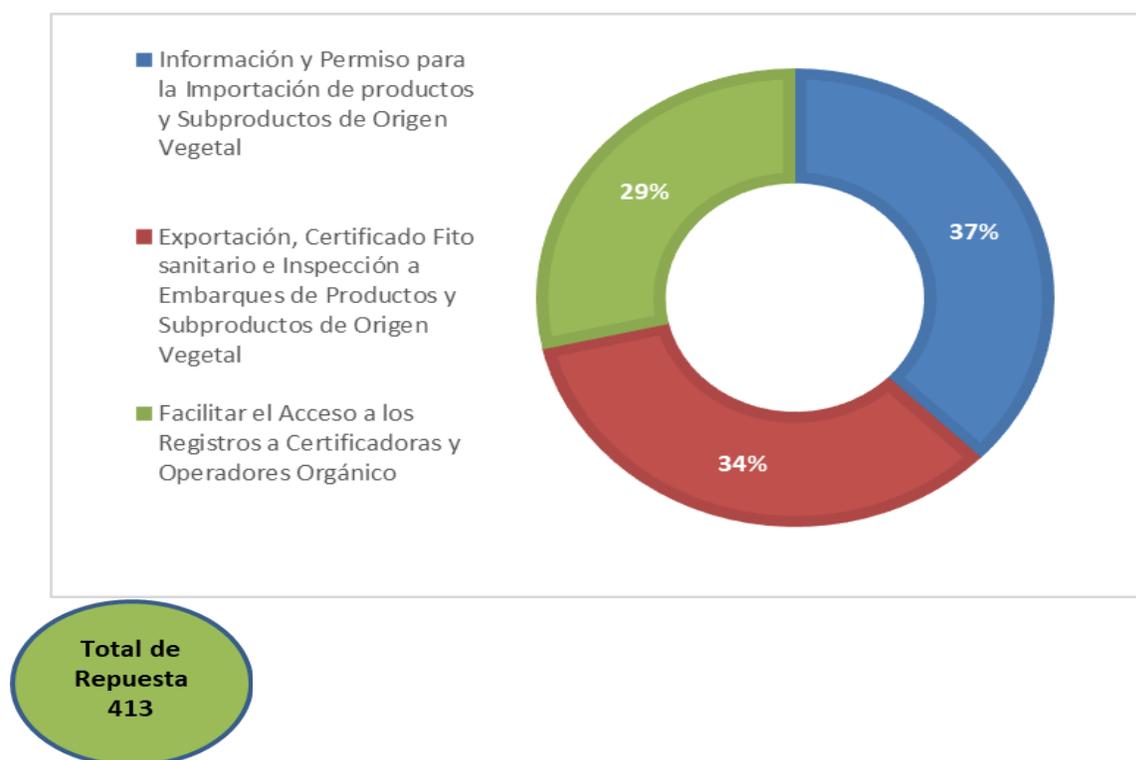
Como parte de nuestro compromiso con la calidad de servicio, nos complace presentarle esta encuesta de satisfacción a los clientes externos, siguiendo los lineamientos del Ministerio de la Administración Pública (MAP), con el objetivo de presentar y dar a conocer la percepción que tienen los clientes/ciudadano sobre la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio de Agricultura.

Las encuestas de satisfacción al cliente son una herramienta crucial para entender la opinión de los clientes sobre los servicios, conocer sus necesidades, evaluar la recepción de la institución y tomar decisiones basadas en datos.

## OBJETIVO

Dar a conocer los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano aplicada en el mes de enero-marzo del 2024 a los clientes/Ciudadano que recibieron que recibieron servicio de la institución.

## MÉTODOS DE LA ENCUESTA



Se obtuvo un número de respuestas 394 asociadas a los tres servicios encuestado, donde el servicio de Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal 154 para un 37%, el servicio de Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal 141 para un 34% y Facilitar el acceso para los registros orgánicos con 118 respuestas, para un 29%.

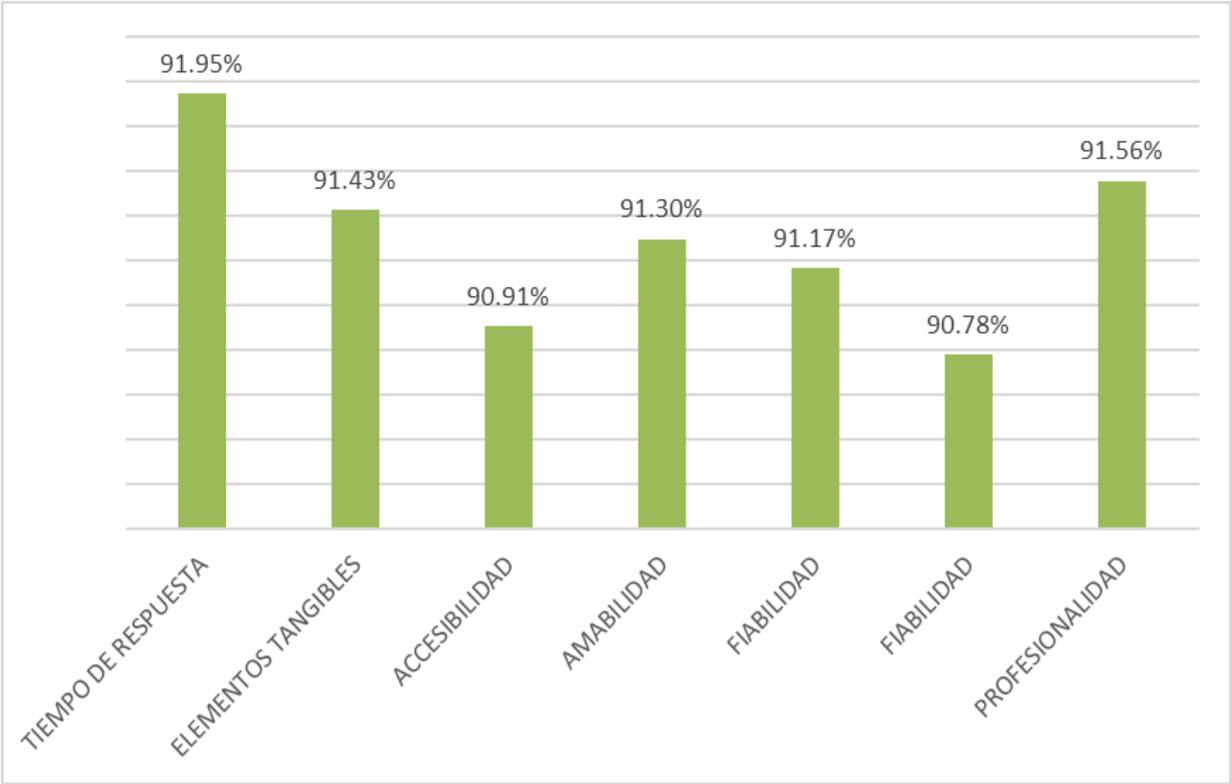
## FICHA TÉCNICA:

- ✓ Universo a utilizar los usuarios/clientes de los servicios del Ministerio de Agricultura.
- ✓ Ámbito la encuesta se llevó a cabo vía telefónica y de forma física en las instalaciones del Ministerio de Agricultura.
- ✓ Muestra es de 381 encuesta con un margen de error de un 5%, para un nivel de confianza de un 95%.
- ✓ Métodos que se utilizó en la encuesta se aplicó de manera directa al ciudadano y vía telefónica.
- ✓ Fecha de trabajo que se realizó fue de enero a marzo del 2024.
- ✓ Realizada por el Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
- ✓ Instrumento el cuestionario tiene 7 preguntas que deben ser respondidas obligatoriamente.

# RESULTADOS DE LOS SERVICIOS

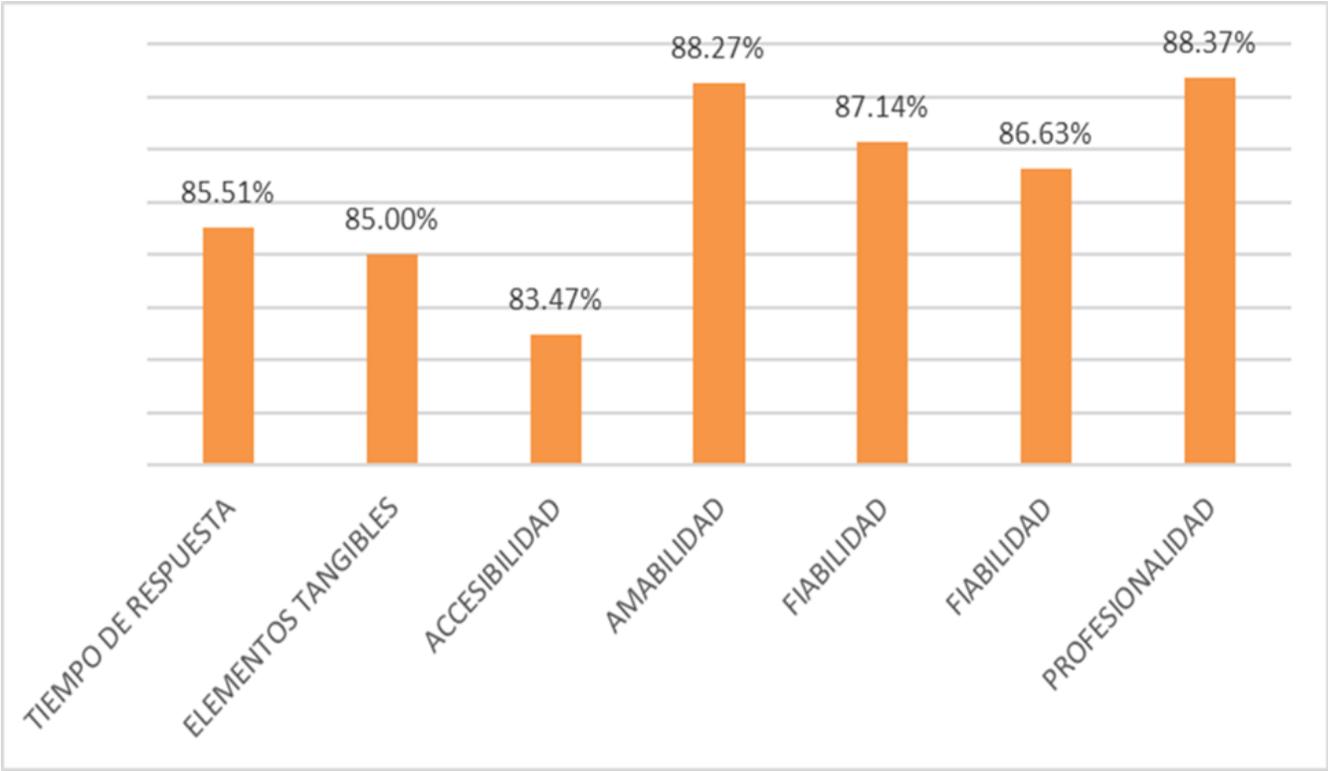
## Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal.

Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción de este servicio, el tiempo de respuesta con un 91.95%, elemento tangible con un 91.43%, la accesibilidad con un 90.91%, amabilidad con un 91.30%, fiabilidad con un 91.17% y un 90.78% y la profesionalidad con un 91.56%.



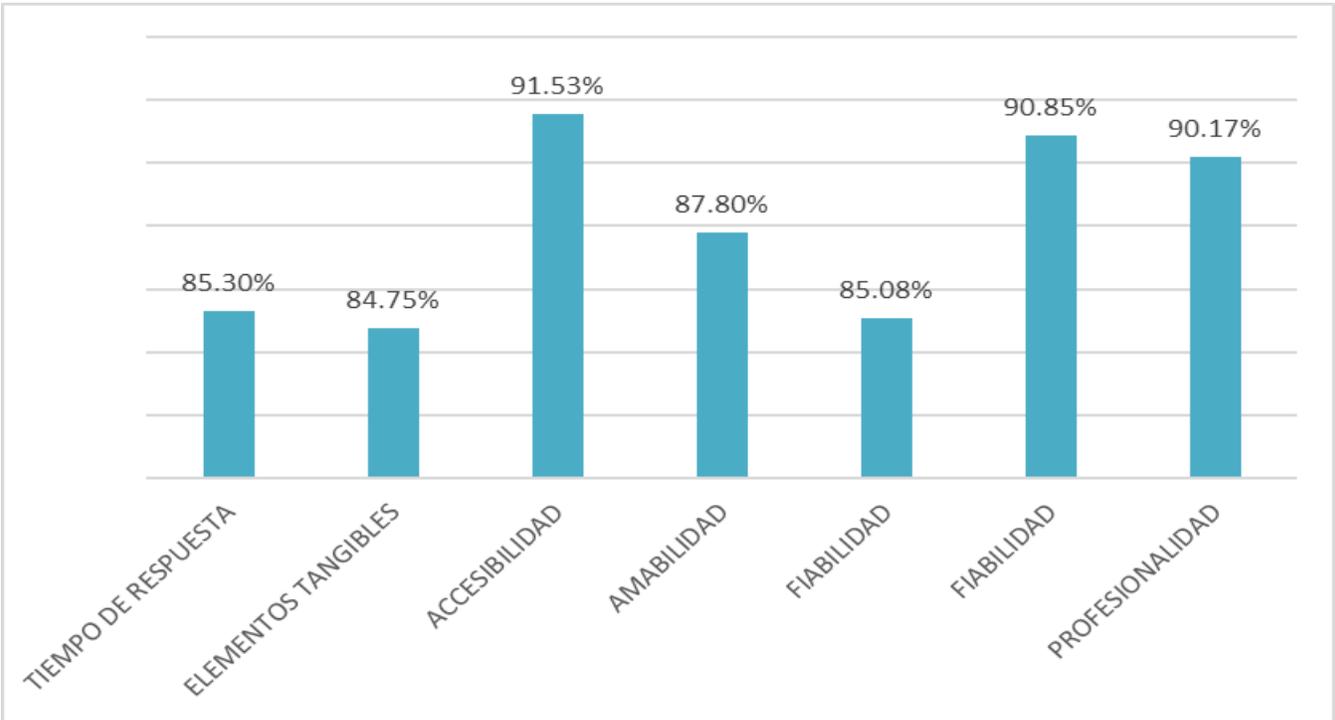
# Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.

Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción de este servicio, el tiempo de respuesta con un 85.51%, elemento tangible con un 85%, la accesibilidad con un 83.47%, amabilidad con un 88.27%, fiabilidad con un 87.14% y un 86.63% y la profesionalidad con un 88.37%.



# Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico.

Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción de este servicio, el tiempo de respuesta con un 89.91%, elemento tangible con un 84.56%, la accesibilidad con un 91.93%, amabilidad con un 87.89%, fiabilidad con un 85.05% y un 90.85% y la profesionalidad con un 90.17%.



## Quejas y Sugerencias

Los canales establecidos para que la ciudadanía pueda emitir las quejas y sugerencias son las siguientes:

- ✓ Buzones ubicados en el lobby del ministerio 2
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Línea 311

Dichos canales son revisados por el auxiliar del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión con una periodicidad semanal. Durante el periodo noviembre 2023-marzo 2024 se ha evidenciado que no se han recibido quejas y sugerencias por parte de los/las usuarios/as.

## ANEXOS

PROMEDIO:

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	RESULTADOS DE CALIDAD
Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.	Fiabilidad	85%	87.14%
	Amabilidad	85%	88.27%
Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.	Amabilidad	90%	91.30%
	Elementos Tangibles	85%	91.43%
	Accesibilidad	85%	90.91%
	Profesionalidad	88%	91.56%
Registro y Control de la Agricultura Orgánica (Facilitar el acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánicos).	Profesionalidad	90%	90.17%
	Fiabilidad	90%	90.85%

# Compromisos de Calidad de los Servicios que se Ofrecen



**Compromisos de Calidad de los Servicios que se Ofrecen**



SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.	Fiabilidad	85%	% Usuarios satisfechos en encuestas aplicadas de forma semestral.
	Amabilidad	85%	
Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.	Amabilidad	90%	
	Elementos tangibles	85%	
	Accesibilidad	85%	
Registro y Control de la Agricultura Orgánica (Facilitar el acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánicos).	Profesionalidad	88%	
	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	

Tabla de encuesta 2023 - 2024

Ministerio de Agricultura																
PERIODO DE MEDICIÓN: Marzo del 2023																
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
Etiquetas de fila	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	total	Valoración (5)	Valoración (4)	Valoración (3)	Valoración (2)	Valoración (1)	Promedio	Valoración Positiva	Valoración regular	Valoración Negativa	ATRIBUTO
Registro y Control de la Agricultura Orgánica (Facilitar el acceso)	405	347	68	5	0	825	49%	42%	8%	1%	0%	87.93%	91.15%	8.24%	0.61%	VALOR GENERAL
¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?	45	60	10	2	0	117	38%	51%	9%	2%	0%	86.30%	89.74%	8.55%	1.71%	TIEMPO DE RESPUESTA
¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, etc.)?	51	47	17	3	0	118	43%	40%	14%	3%	0%	84.78%	83.05%	14.41%	2.54%	ELEMENTOS TANGIBLES
¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	76	34	8	0	0	118	64%	29%	7%	0%	0%	91.53%	93.22%	6.78%	0.00%	ACCESO
¿Cómo califica el trato del personal?	59	46	13	0	0	118	50%	39%	11%	0%	0%	87.80%	88.98%	11.02%	0.00%	AMABILIDAD
¿La información sobre el servicio fue acertada?	50	48	20	0	0	118	42%	41%	17%	0%	0%	86.08%	83.05%	16.95%	0.00%	FIABILIDAD
¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado? (Presencia de errores)	64	54	0	0	0	118	54%	46%	0%	0%	0%	90.85%	100.00%	0.00%	0.00%	FIABILIDAD
¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	60	58	0	0	0	118	51%	49%	0%	0%	0%	90.17%	100.00%	0.00%	0.00%	PROFESIONALIDAD
Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques	392	538	46	5	6	987	40%	55%	5%	1%	1%	86.44%	94.22%	4.66%	1.11%	VALOR GENERAL
¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?	52	82	7	0	0	141	37%	58%	5%	0%	0%	86.38%	95.04%	4.96%	0.00%	TIEMPO DE RESPUESTA
¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, etc.)?	63	73	3	2	0	141	45%	52%	2%	1%	0%	87.94%	96.45%	2.13%	1.42%	ELEMENTOS TANGIBLES
¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	55	73	10	2	1	141	39%	52%	7%	1%	1%	86.39%	90.78%	7.09%	2.13%	ACCESO
¿Cómo califica el trato del personal?	65	70	4	1	1	141	46%	50%	3%	1%	1%	87.94%	95.74%	2.94%	1.42%	AMABILIDAD
¿La información sobre el servicio fue acertada?	49	80	10	0	2	141	35%	57%	7%	0%	1%	84.88%	91.49%	7.09%	1.42%	FIABILIDAD
¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado? (Presencia de errores)	46	84	9	0	2	141	33%	60%	6%	0%	1%	84.40%	92.20%	6.38%	1.42%	FIABILIDAD
¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	62	76	3	0	0	141	44%	54%	2%	0%	0%	88.37%	97.87%	2.13%	0.00%	PROFESIONALIDAD
Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos	392	538	46	5	0	981	40%	55%	5%	1%	0%	86.85%	94.80%	4.63%	0.51%	VALOR GENERAL
¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?	97	53	3	1	0	154	63%	34%	2%	1%	0%	91.95%	97.40%	1.95%	0.65%	TIEMPO DE RESPUESTA
¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, etc.)?	90	62	2	0	0	154	58%	40%	1%	0%	0%	91.43%	98.70%	1.30%	0.00%	ELEMENTOS TANGIBLES
¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?	90	58	6	0	0	154	58%	38%	4%	0%	0%	90.91%	96.10%	3.90%	0.00%	ACCESO
¿Cómo califica el trato del personal?	91	59	4	0	0	154	59%	38%	3%	0%	0%	91.30%	97.40%	2.60%	0.00%	AMABILIDAD
¿La información sobre el servicio fue acertada?	91	59	3	1	0	154	59%	38%	2%	1%	0%	91.17%	97.40%	1.95%	0.65%	FIABILIDAD
¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado? (Presencia de errores)	85	67	2	0	0	154	55%	44%	1%	0%	0%	90.78%	98.70%	1.30%	0.00%	FIABILIDAD
¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?	92	59	3	0	0	154	60%	38%	2%	0%	0%	91.56%	98.05%	1.95%	0.00%	PROFESIONALIDAD
valor general	636	888	102	10	6	1642	40%	55%	5%	1%	0%	86.85%	94.80%	4.63%	0.51%	VALOR GENERAL

## PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

FORMULARIO- ENCUESTA DE SATISFACCION	
FECHA:	
SERVICIO RECIBIDO	

TIEMPO DE RESPUESTA					
<b>1. ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?</b>					
NR	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
0	1	2	3	4	5

ELEMENTOS TANGIBLES					
<b>2. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones (limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal)?</b>					
NR	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
0	1	2	3	4	5

ACCESIBILIDAD					
<b>3. ¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?</b>					
NR	Muy Difícil	Difícil	Regular	Fácil	Muy Fácil
0	1	2	3	4	5

AMABILIDAD					
<b>4. ¿Cómo califica el trato del personal?</b>					
NR	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
0	1	2	3	4	5

FIABILIDAD					
<b>5. ¿La Información sobre el servicio fue acertada?</b>					
NR	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
0	1	2	3	4	5

FIABILIDAD					
<b>1. ¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado? (Presencia de errores)</b>					
NR	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
0	1	2	3	4	5

PROFESIONALIDAD					
<b>2. ¿Cómo califica los conocimientos del personal que le atendió?</b>					
NR	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
0	1	2	3	4	5