



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
Julio hasta diciembre del 2024**

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	3
MÉTODOS DE LA ENCUESTA.....	4
FICHA TÉCNICA:	4
RESULTADOS DE LOS SERVICIOS	5
Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal.	5
Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.	7
Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico.	9
Quejas y Sugerencias	11
ANEXOS	12

INTRODUCCIÓN

Este informe analiza los servicios del Ministerio de Agricultura relacionados con el registro y control de la agricultura orgánica, la exportación y certificación fitosanitaria, y los permisos para la importación de productos vegetales. También presenta los resultados de la segunda encuesta de satisfacción, siguiendo los lineamientos del Ministerio de la Administración Pública, y evalúa el cumplimiento de los compromisos establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.

También, como parte de nuestro compromiso con la calidad de servicio, nos complace presentarle la segunda encuesta de satisfacción a los clientes externo, 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.

El presente informe tiene como objetivo proporcionar una evaluación exhaustiva del desempeño del Ministerio en relación con los compromisos establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano. Analizaremos los avances realizados, identificaremos áreas de mejora y delinearemos acciones concretas para fortalecer aún más nuestra labor en beneficio de la sociedad y el sector agrícola en su conjunto.

OBJETIVO

El objetivo principal de este informe es evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Agricultura. Y dar a conocer los resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano aplicada en el mes de julio-diciembre del 2024 a los clientes/ciudadanos que recibieron servicios de la institución.

MÉTODOS DE LA ENCUESTA

Se recabaron un total de 1,150 respuestas vinculadas a los tres servicios objeto de la encuesta. Dentro de este conjunto, el servicio de Información y Permisos para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal registró 361 respuestas, el servicio de Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal obtuvo 238 respuestas y el servicio orientado a Facilitar el acceso para los registros orgánicos contabilizó 551 respuestas.

FICHA TÉCNICA:

- **Universo:** Usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura.
- **Ámbito:** Encuestas realizadas vía telefónica y de forma presencial en las instalaciones del Ministerio.
- **Tamaño de la muestra:** 385 respuestas, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.
- **Periodo de aplicación:** Julio a diciembre de 2024.
- **Responsables:** Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
- **Instrumento:** Cuestionario de 7 preguntas de respuesta obligatoria.

Se recabaron un total de 1,150 respuestas vinculadas a los tres servicios objeto de la encuesta. Dentro de este conjunto:

- El servicio de Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal registró 361 respuestas.
- El servicio de Exportación, Certificado Fitosanitario e Inspección a Embarques obtuvo 238 respuestas.
- El servicio orientado a Facilitar el Acceso a los Registros Orgánicos contabilizó 551 respuestas.

RESULTADOS DE LOS SERVICIOS

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

Basado en los resultados obtenidos, se observa que el servicio presenta niveles destacados de satisfacción en diversos aspectos. En particular, se destaca el tiempo de respuesta, con un índice de satisfacción del **91.17%**. Asimismo, otros elementos evaluados muestran altos niveles de satisfacción, como elementos tangibles con un **88.33%**, la accesibilidad con un **91.53%**, la amabilidad con un **90.56%**, la fiabilidad con un **88.89%**, y la profesionalidad con un **90.72%**. Estos resultados reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios en relación con la calidad y el desempeño del servicio ofrecido.

Grafico #1

Porcentaje obtenidos del Servicio de Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.

julio-diciembre 2024.

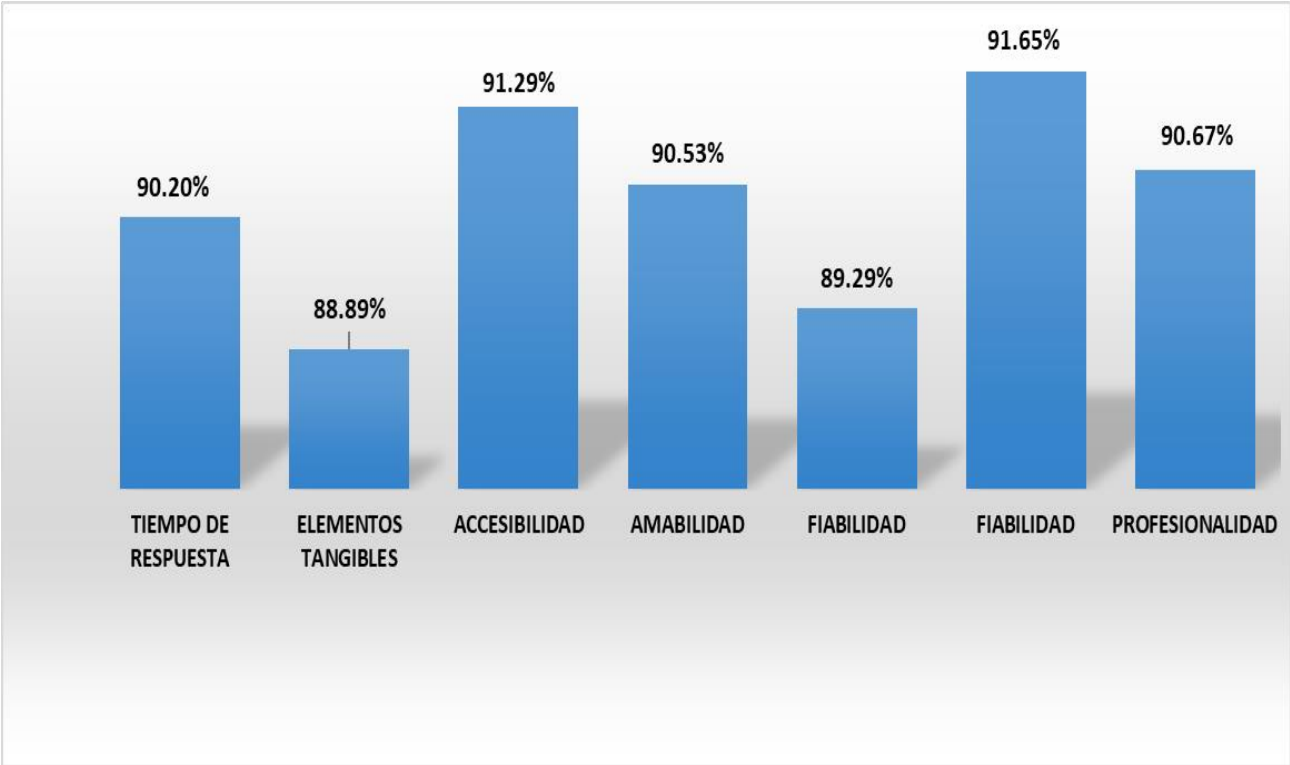
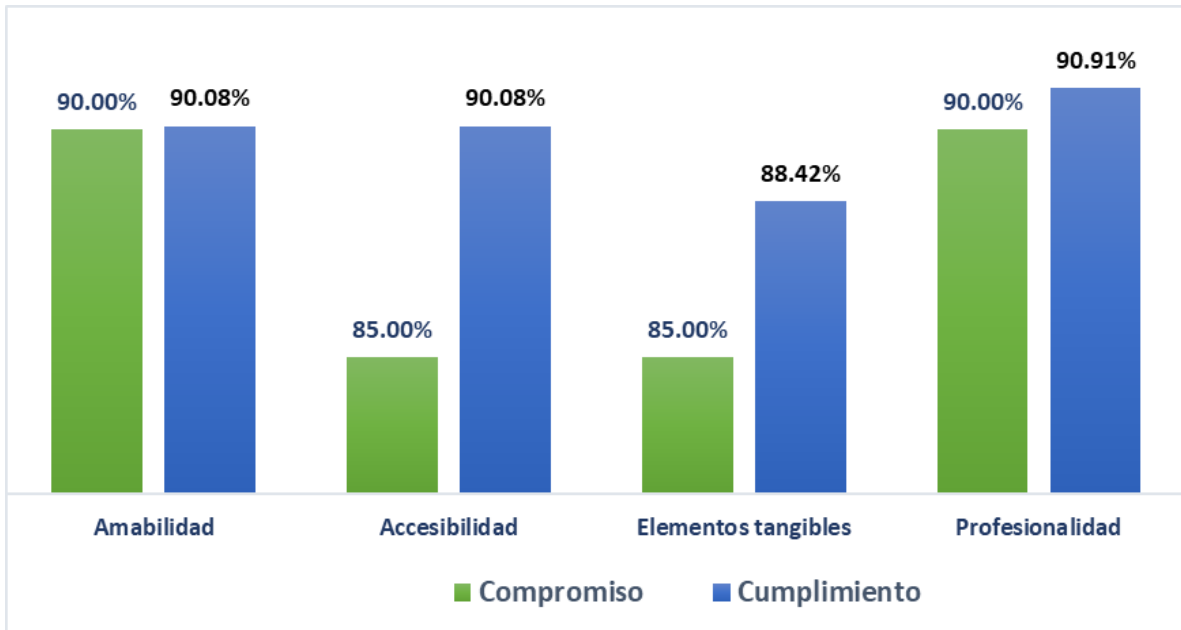


Grafico #2

Porcentaje de comparación del Compromiso VS Cumplimiento del servicio de Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.

julio-diciembre 2024.



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

De acuerdo con los resultados obtenidos, se destaca que el servicio ha logrado niveles significativos de satisfacción en distintos aspectos. Específicamente, se observa que el tiempo de respuesta ha obtenido el mayor porcentaje de satisfacción, alcanzando un índice del **84.12%**. Asimismo, otros atributos evaluados han registrado niveles destacados de satisfacción, como los elementos tangibles con un **84.54%**, la accesibilidad con un **84.96%**, la amabilidad con un **86.47%**, la fiabilidad con un **85.29%**, y la profesionalidad con un **87.23%**. Estos resultados reflejan una percepción favorable por parte de los usuarios en relación con la calidad y el desempeño del servicio proporcionado.

Grafico #3

Porcentaje obtenidos del Servicio de Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal. julio-diciembre 2024.

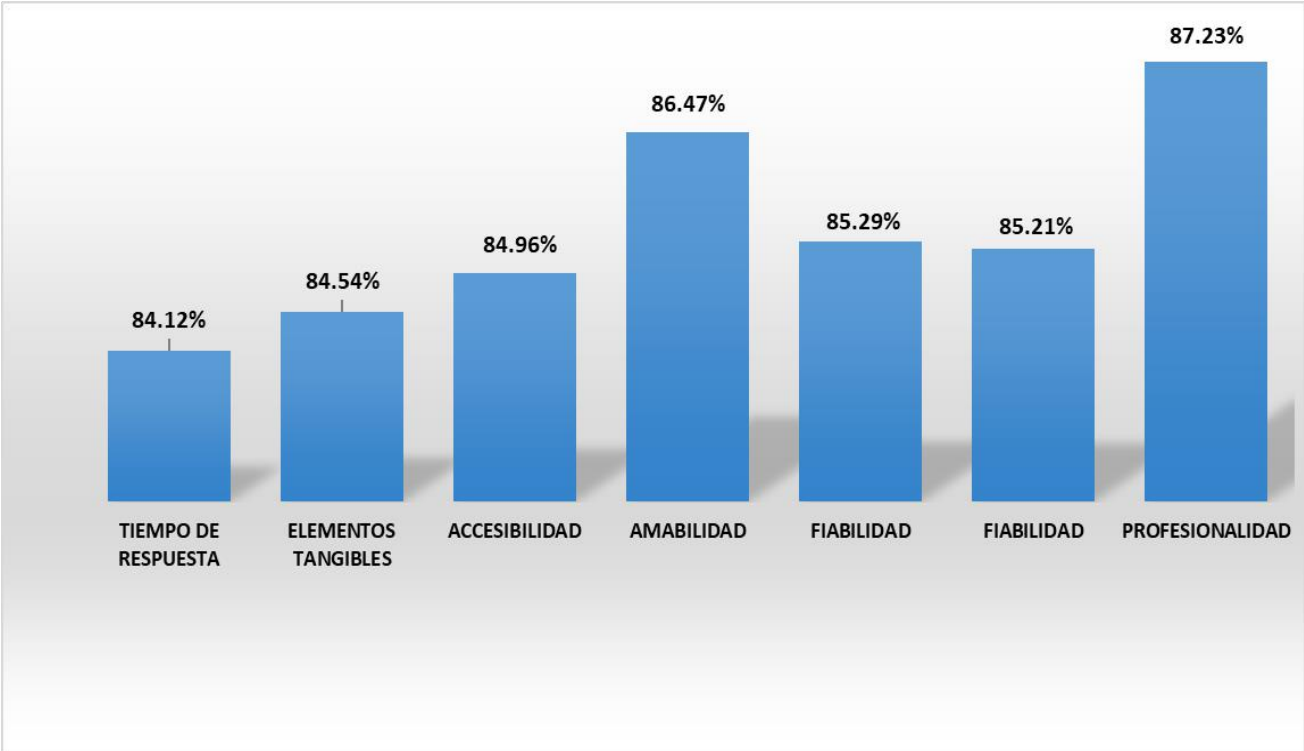
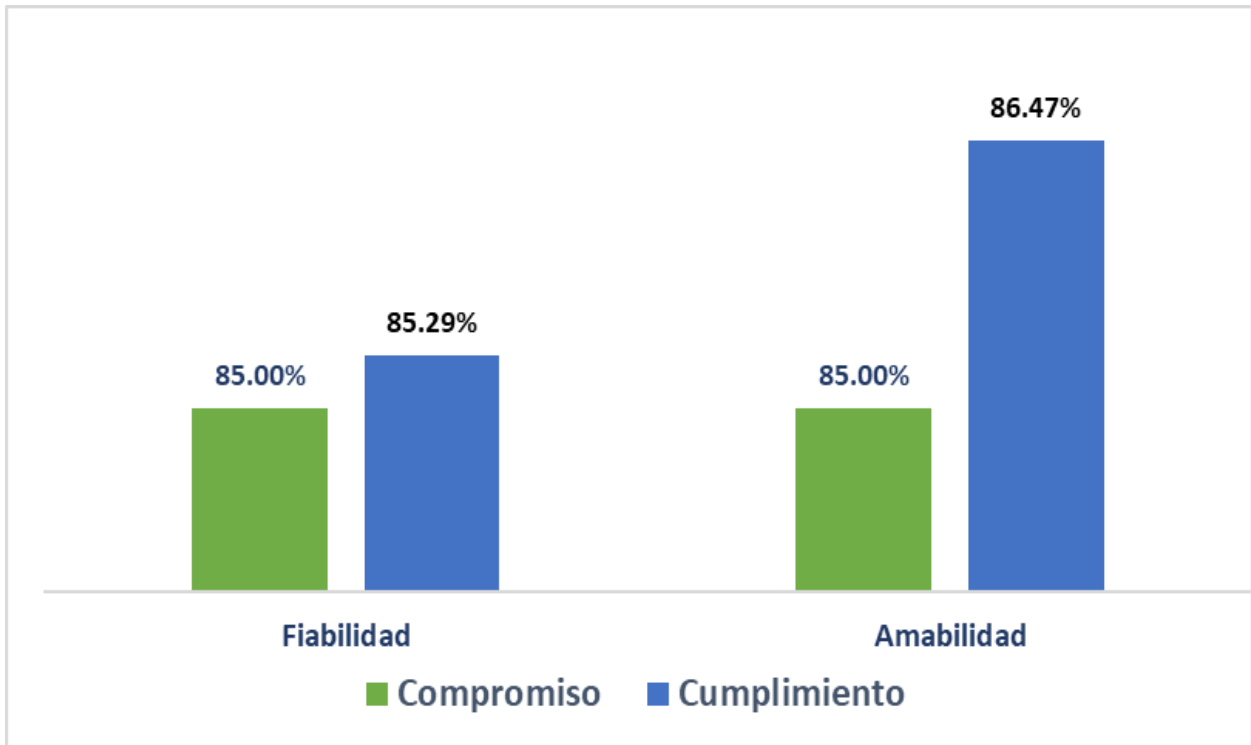


Grafico #4

Porcentaje de comparación del Compromiso VS Cumplimiento del servicio de Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.

julio-diciembre 2024.



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

En base a los resultados obtenidos, se puede constatar que el servicio ha alcanzado niveles destacables de satisfacción en varios aspectos esenciales. El tiempo de respuesta, con un índice de satisfacción del **88.70%**, sobresale como el aspecto más notable, seguido por los elementos tangibles, que obtuvo un **88.42%**. Otros elementos evaluados también reflejan una satisfacción significativa por parte de los usuarios, como accesibilidad, que obtuvo un **90.03%**, la amabilidad con un **90.08%**, la fiabilidad con un **88.20%**, la fiabilidad con un **89.36%** y la profesionalidad con un **90.91%**. Estos resultados indican una percepción favorable hacia la calidad y el rendimiento global del servicio ofrecido.

Grafico #5

Porcentaje obtenidos del Servicio de Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico. julio-diciembre 2024.

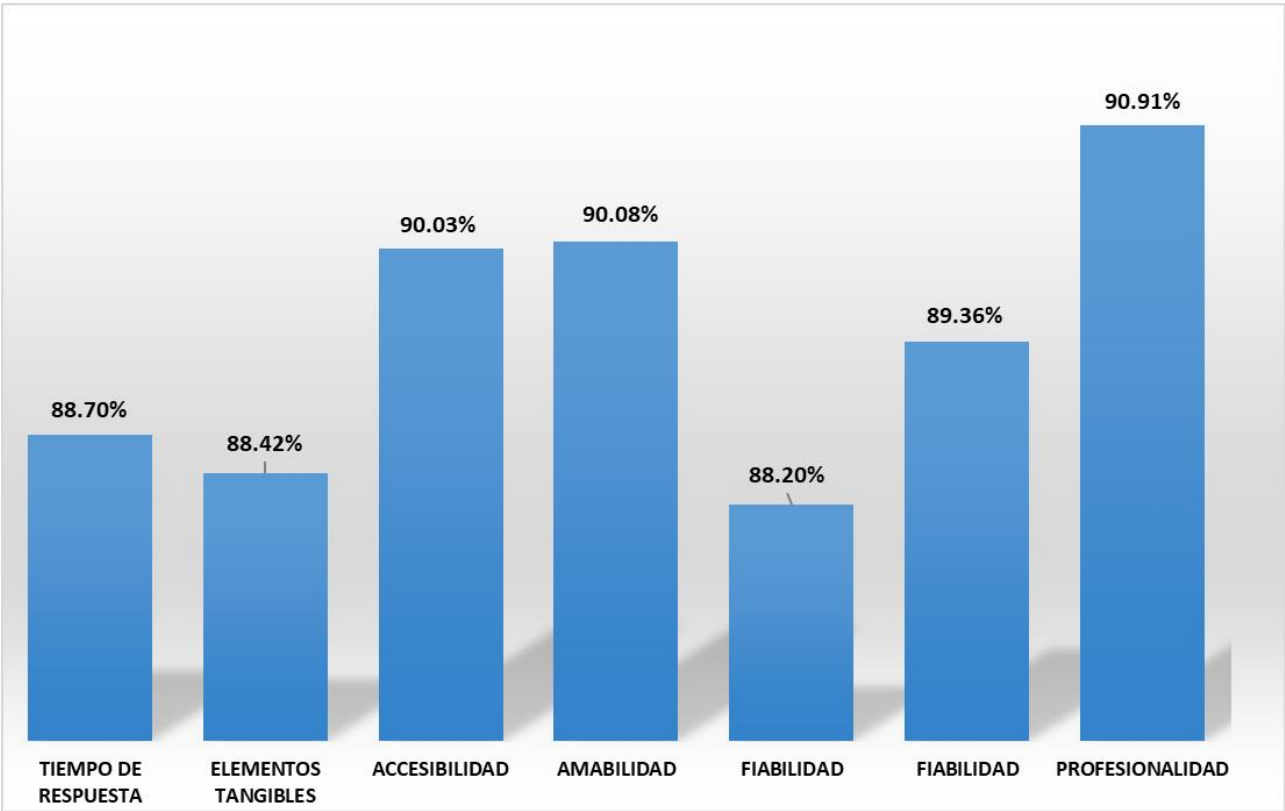
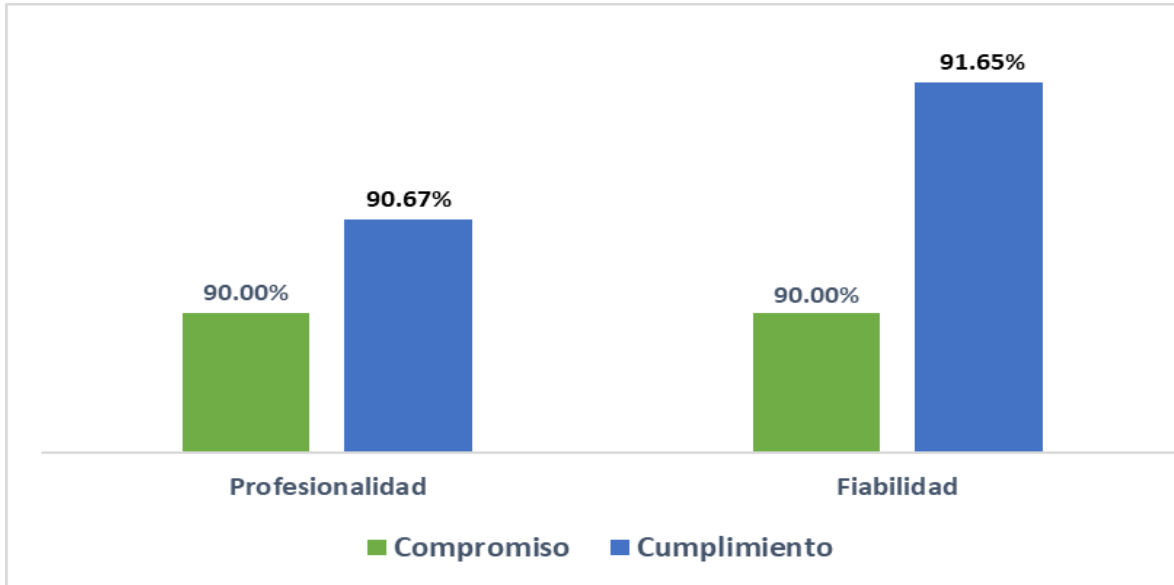


Grafico #6

Porcentaje de comparación del Compromiso VS Cumplimiento del servicio de Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico. julio-diciembre 2024.



Quejas y Sugerencias

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

- ✓ Buzones
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Línea 311

La revisión de los buzones y correo electrónico son realizadas por el auxiliar del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión con una periodicidad semanal. Durante el periodo julio-diciembre 2024, se recibió una (1) quejas y sugerencias por parte de los/las usuarios/as en los buzones solicitando la actualización del logo en el buzón, no fue respondida al ciudadano por no tener completo los datos para él envió de la respuesta, pero su queja y sugerencia fueron subsanada al solicitarse al área correspondiente el cambio del logo institucional a los buzones. Por correo electrónico no se recibieron quejas y sugerencias

La Línea 311 está bajo la supervisión de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). En el trimestre de julio a septiembre de 2024, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportó una (1) reclamación, y en el último trimestre, de octubre a diciembre de 2024, también se reportó una (1) reclamación. En el segundo semestre de 2024, se obtuvo un total de 2 reclamaciones, las cuales fueron declinadas por no ser competencia de este Ministerio.

ANEXOS

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%	

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA

FORMULARIO- ENCUESTA DE SATISFACCION	
FECHA:	
SERVICIO RECIBIDO	

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

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

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

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

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

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

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