



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

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	¡Error! Marcador no definido.
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.	6
Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico.	7
Quejas y Sugerencias	8
ANEXOS	8

INTRODUCCIÓN

Como parte de nuestro compromiso con la calidad de servicio, nos complace presentarle esta 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.

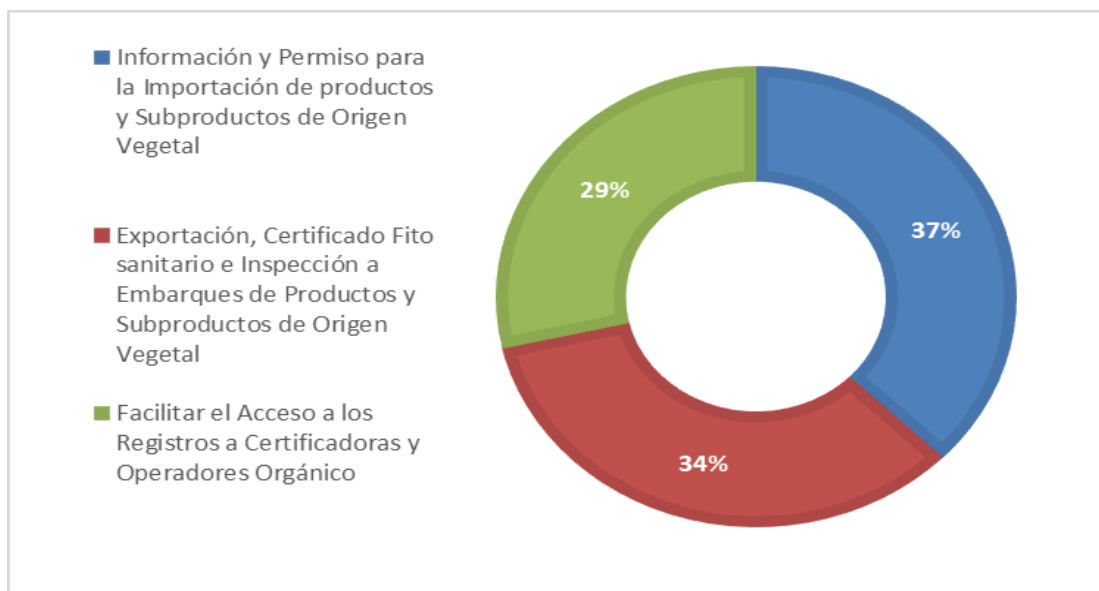
Desde la implementación de la primera versión de nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, hemos trabajado incansablemente para fortalecer nuestras prácticas, mejorar la calidad de nuestros servicios y garantizar una mayor satisfacción para todos los ciudadanos que interactúan con nuestro Ministerio. Esta segunda versión refleja nuestro compromiso renovado con los principios de servicio al cliente, participación ciudadana y rendición de cuentas.

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 enero-marzo del 2024 a los clientes/Ciudadano que recibieron que recibieron servicio de la institución.

MÉTODOS DE LA ENCUESTA



**Total de
Respuesta
413**

Se recabaron un total de 413 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 154 respuestas, representando el 37% del total. Por otro lado, el servicio de Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal obtuvo 141 respuestas, lo que constituye un 34% del conjunto de respuestas. Finalmente, el servicio orientado a Facilitar el acceso para los registros orgánicos contabilizó 118 respuestas, representando el 29% del total de respuestas recibidas.

FICHA TÉCNICA:

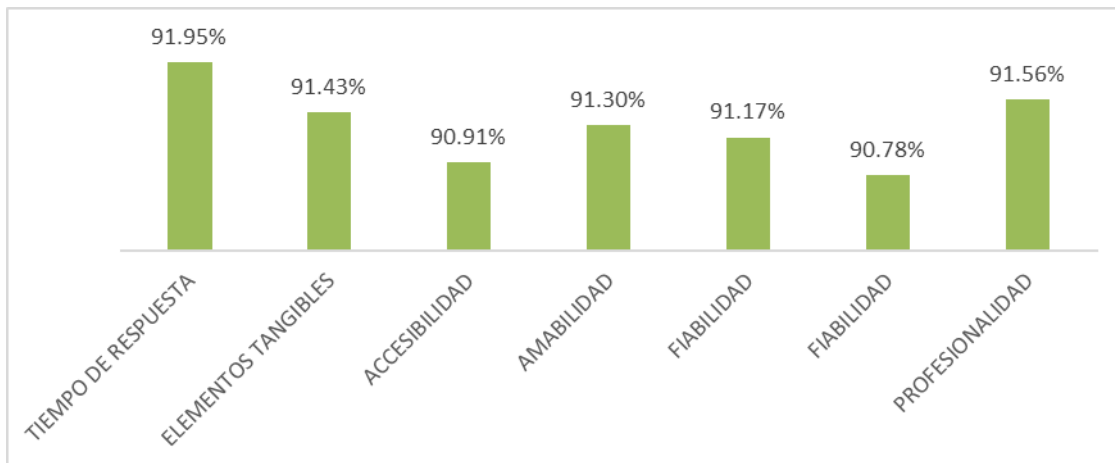
- Universo a utilizar los usuarios/clientes de los servicios del Ministerio de Agricultura.
- Ámbito la encuesta se llevó a cabo vía telefónica y de forma física en las instalaciones del Ministerio de Ministerio.
- El cálculo de la muestra arrojado fue de 381, con un margen de error de un 5%, para un nivel de confianza de un 95%.
- Métodos que se utilizado en la encuesta se aplicó de manera directa al ciudadano y vía telefónica.
- Fecha de trabajo que se realizo fue de enero a marzo del 2024.

- Realizada por el Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
- Instrumento el cuestionario tiene 7 pregunta que deben ser respondida obligatoria.

RESULTADOS DE LOS SERVICIOS

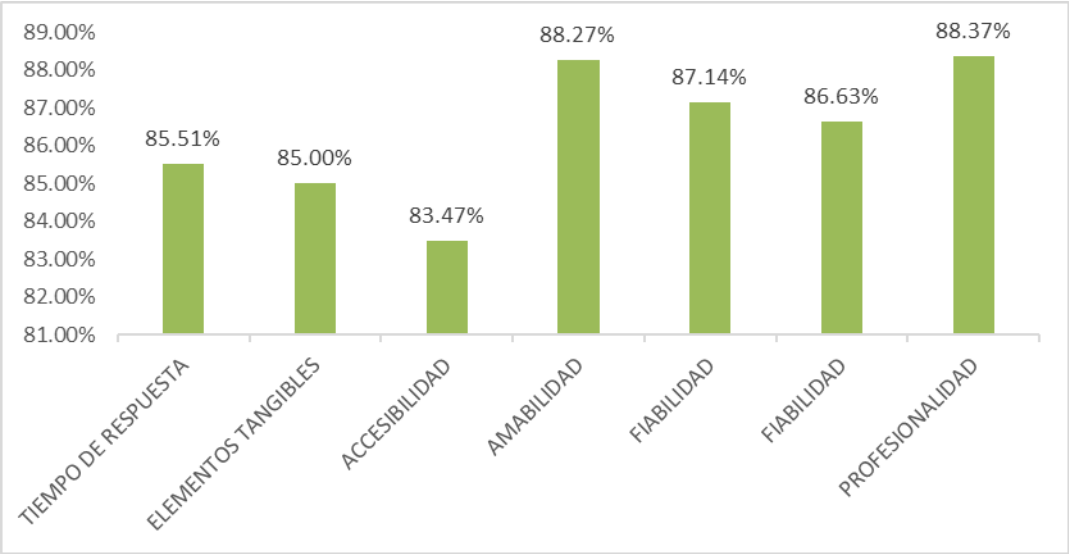
Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal.

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 91.95%. Asimismo, otros elementos evaluados muestran altos niveles de satisfacción, como la tangibilidad con un 91.43%, la accesibilidad con un 90.91%, la amabilidad con un 91.30%, la fiabilidad con un 91.17%, y la profesionalidad con un 91.56%. Estos resultados reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios en relación con la calidad y el desempeño del servicio ofrecido.



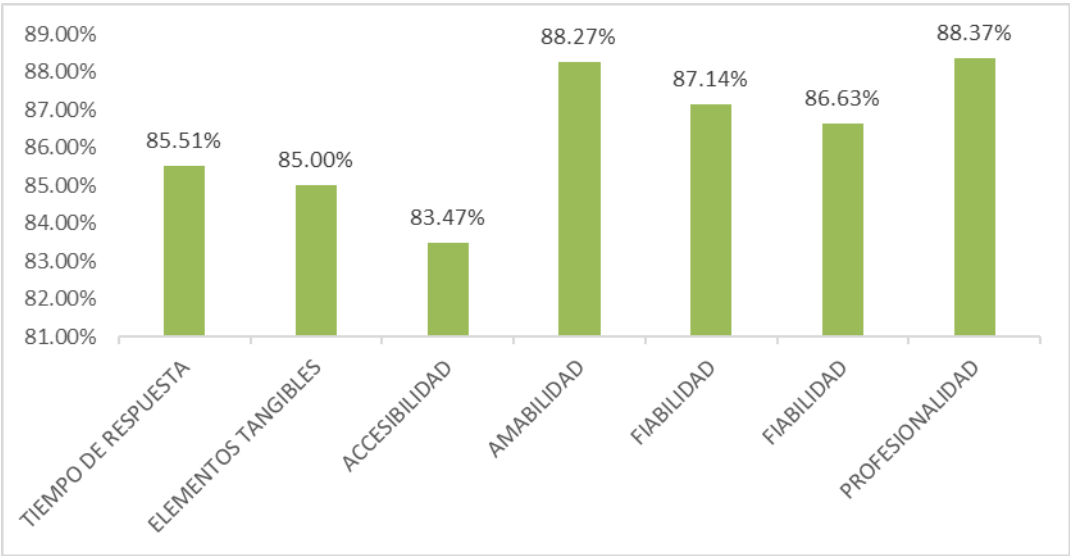
Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.

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 85.51%. Asimismo, otros atributos evaluados han registrado niveles destacados de satisfacción, como la tangibilidad con un 85%, la accesibilidad con un 83.47%, la amabilidad con un 88.27%, la fiabilidad con un 87.14%, y la profesionalidad con un 88.37%. Estos resultados reflejan una percepción favorable por parte de los usuarios en relación con la calidad y el desempeño del servicio proporcionado.



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 89.91%, sobresale como el aspecto más notable, seguido por la accesibilidad, que obtuvo un 91.93%. Otros elementos evaluados también reflejan una satisfacción significativa por parte de los usuarios, como la amabilidad con un 87.89%, la fiabilidad con un 85.05%, y la profesionalidad con un 90.17%. Estos resultados indican una percepción favorable hacia la calidad y el rendimiento global del servicio ofrecido.



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 son por el auxiliar del Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión con una periodicidad semanal. La Línea 311 está bajo la supervisión del Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI). Durante el periodo mayo 2023- abril 2024 se ha evidenciado que no se han recibido quejas y sugerencias por parte de los/las usuarios/as en los buzones y correo electrónico. Con respecto a la Línea 311 se recibieron 4 quejas y sugerencias.

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%	
	Profesionalidad	88%	
Registro y Control de la Agricultura Orgánica (Facilitar el acceso a los Registros a Certificadores y Operadores Orgánicos).	Profesionalidad	90%	
	Fiabilidad	90%	

Tabla de encuesta 2023 - 2024

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
Ministerio de Agricultura																
PERIODO DE MEDICIÓN: Marzo del 2023																
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%	91.16%	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%	85.30%	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%	84.75%	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%	85.08%	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%	85.39%	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%	2.84%	1.42%	AMABILIDAD
¿La información sobre el servicio fue acertada?	49	80	10	0	2	141	35%	57%	7%	0%	1%	84.68%	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 de Origen Vegetal	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	118	10	6	1658	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					
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