

# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---



## 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**

# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

## 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>7</b>
<b>FACILITAR EL ACCESO A LOS REGISTROS A CERTIFICADORAS Y OPERADORES ORGÁNICO. ....</b>	<b>9</b>
<b>QUEJAS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>11</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>11</b>

# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

## INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad analizar el desempeño de los servicios ofrecidos por el Ministerio de Agricultura en materia de registro y control de la agricultura orgánica, exportación y certificación fitosanitaria, así como la información y permisos para la importación de productos y subproductos de origen vegetal. Dicho análisis se realiza a partir de los resultados obtenidos en la segunda encuesta de satisfacción ciudadana correspondiente al año 2025, aplicada conforme a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Asimismo, el informe evalúa el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, con el propósito de conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos, identificar fortalezas institucionales y detectar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento continuo de la gestión pública y la atención al ciudadano.

## OBJETIVO

Evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Agricultura, así como presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada durante el período julio–diciembre de 2025 a los ciudadanos que recibieron servicios de la institución.

## MÉTODOS DE LA ENCUESTA

Durante el período evaluado se recolectaron un total de **422 encuestas**, correspondientes a los tres servicios incluidos en la Carta Compromiso. De estas, **203 respuestas** corresponden al servicio de Información y Permisos para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal; **77 respuestas** al servicio de Exportación, Certificado Fitosanitario e Inspección a Embarques; y **142 respuestas** al servicio de Facilitar el Acceso a los Registros de Certificadoras y Operadores Orgánicos.

# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

## FICHA TÉCNICA:

- **Universo:** Usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura.
- **Ámbito:** Encuestas telefónicas y presenciales realizadas en las instalaciones del Ministerio.
- **Tamaño** de la muestra: 422 respuestas, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%.
- **Período de aplicación:** julio a diciembre de 2025.
- **Responsable:** Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
- **Instrumento:** Cuestionario estructurado de 10 preguntas obligatorias.
- **Escala de medición:** Muy buena, Buena, Regular, Mala y Muy mala.

Los resultados globales obtenidos son los siguientes:

- **Promedio global de satisfacción:** 89%
- **Valoración positiva (Muy buena + Buena):** 86%
- **Valoración regular:** 10.8%
- **Valoración negativa (Mala + Muy mala):** 3.0%

Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva de los ciudadanos respecto a los servicios ofrecidos por la institución.

# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

## RESULTADOS DE LOS SERVICIOS

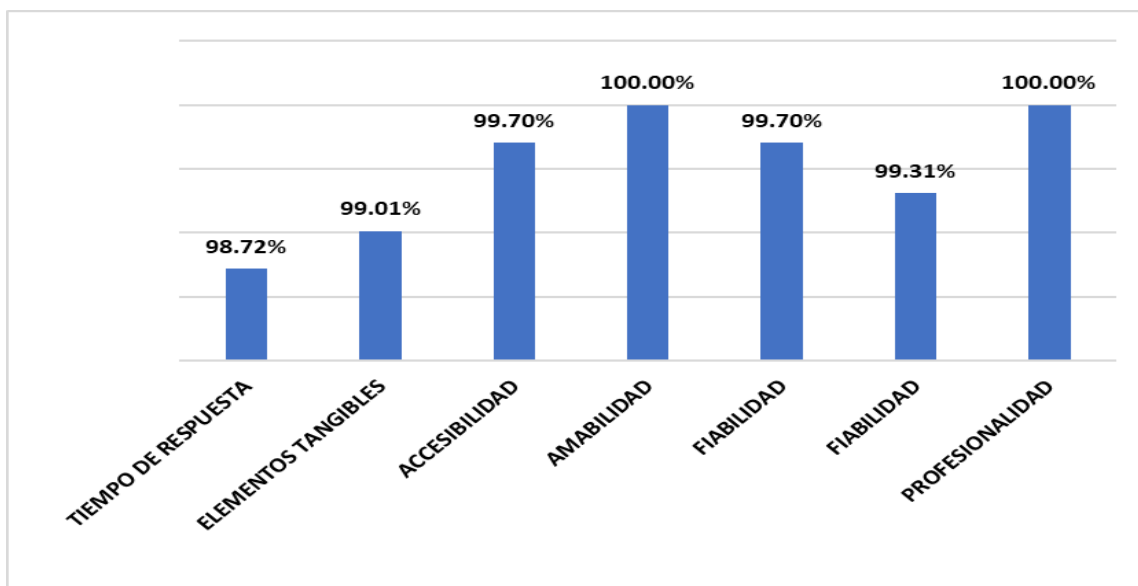
### Información y Permiso para la Importación de productos y Subproductos de Origen Vegetal.

Los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios de este servicio. El **tiempo de respuesta** alcanzó un índice de satisfacción del **89%**, evidenciando eficiencia en la atención. Asimismo, los **elementos tangibles** y la **fiabilidad** registraron un **92.55%**, mientras que la **accesibilidad** y la **profesionalidad** alcanzaron un **91.45%**. La **amabilidad del personal** obtuvo un **90.55%**, consolidando una percepción positiva en todos los aspectos evaluados y un adecuado cumplimiento de los compromisos asumidos.

#### Grafico #1

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

julio-diciembre 2025.



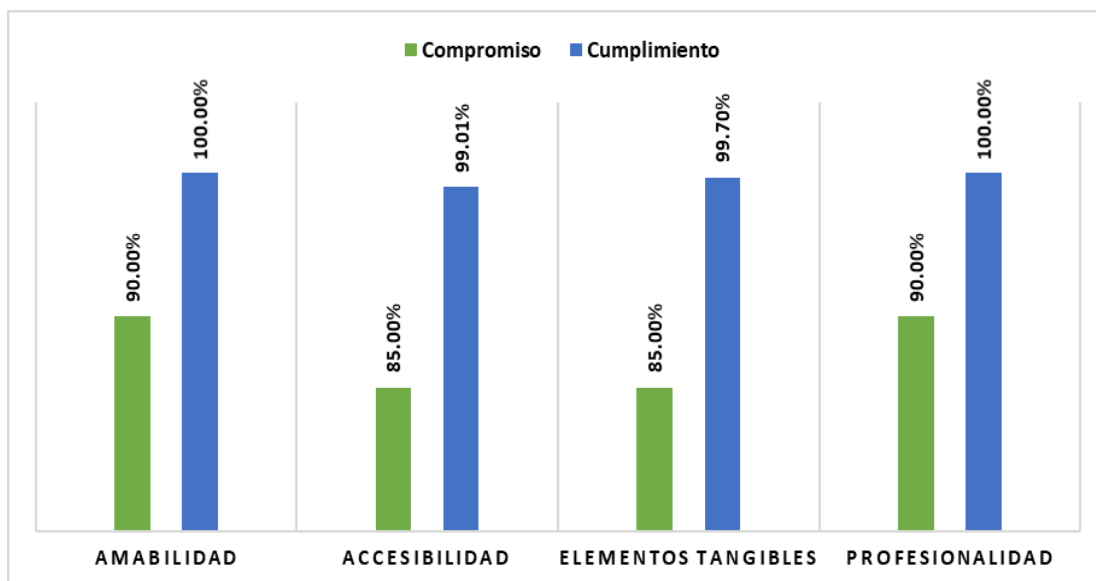
# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

**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 2025.**



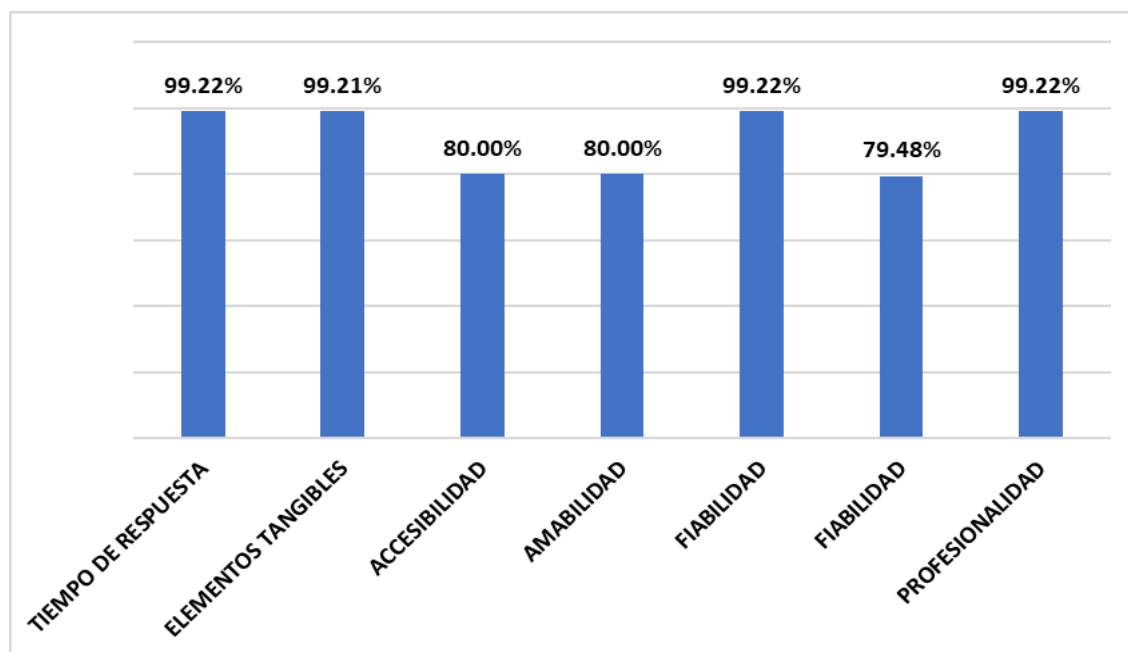
# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

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

En este servicio se registraron niveles relevantes de satisfacción ciudadana. El **tiempo de respuesta** obtuvo el porcentaje más alto, con un **89.19%**, seguido de los **elementos tangibles** con un **89.73%**. La **amabilidad** alcanzó un **91.35%**, mientras que la **fiabilidad** y la **profesionalidad** se situaron en **90.27%**. Aunque la **accesibilidad** presentó un resultado ligeramente menor (**84.86%**), el balance general indica un desempeño satisfactorio y un adecuado nivel de cumplimiento de los estándares comprometidos.

### Grafico #3

Porcentaje obtenidos del Servicio de Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal.  
julio-diciembre 2025.

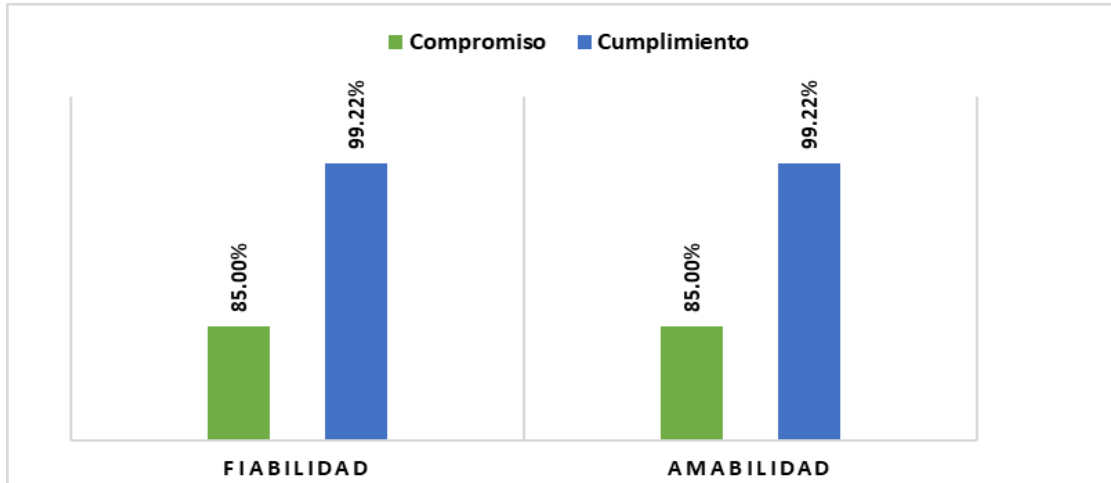


# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

**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 2025.**



# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

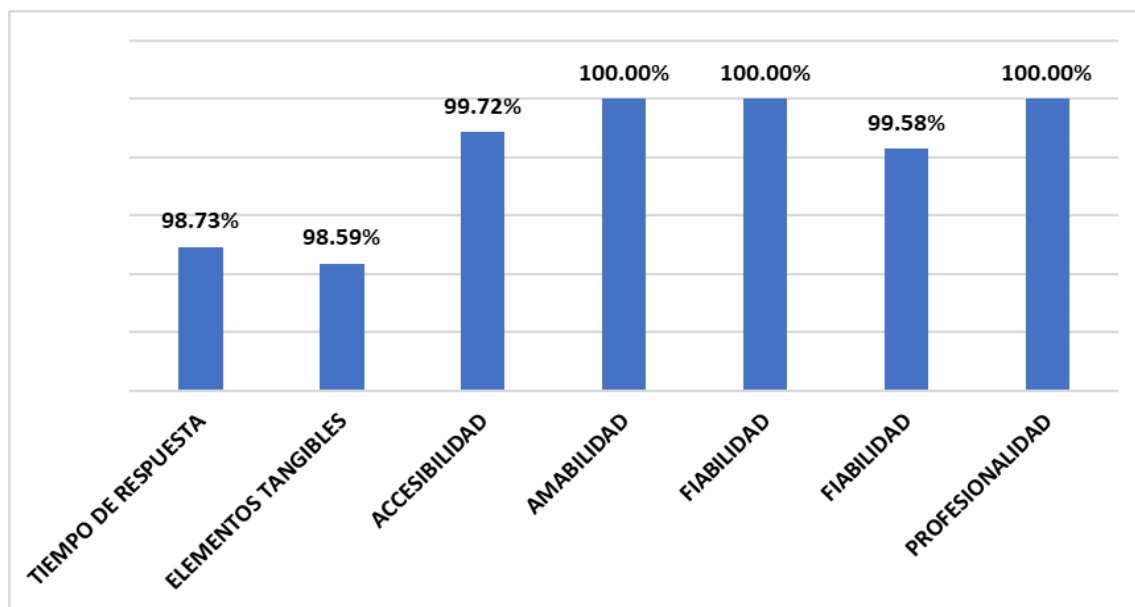
## Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico.

Este servicio también mostró resultados favorables. El **tiempo de respuesta** obtuvo un índice de satisfacción del **88.70%**, y los **elementos tangibles** alcanzaron un **88.42%**. La **accesibilidad** (**90.03%**), la **amabilidad** (**90.08%**) y la **profesionalidad** (**90.91%**) reflejan una valoración positiva por parte de los usuarios. La **fiabilidad**, con valores cercanos al **89%**, confirma la confianza de los ciudadanos en el servicio ofrecido.

### Grafico #5

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

julio-diciembre 2025.

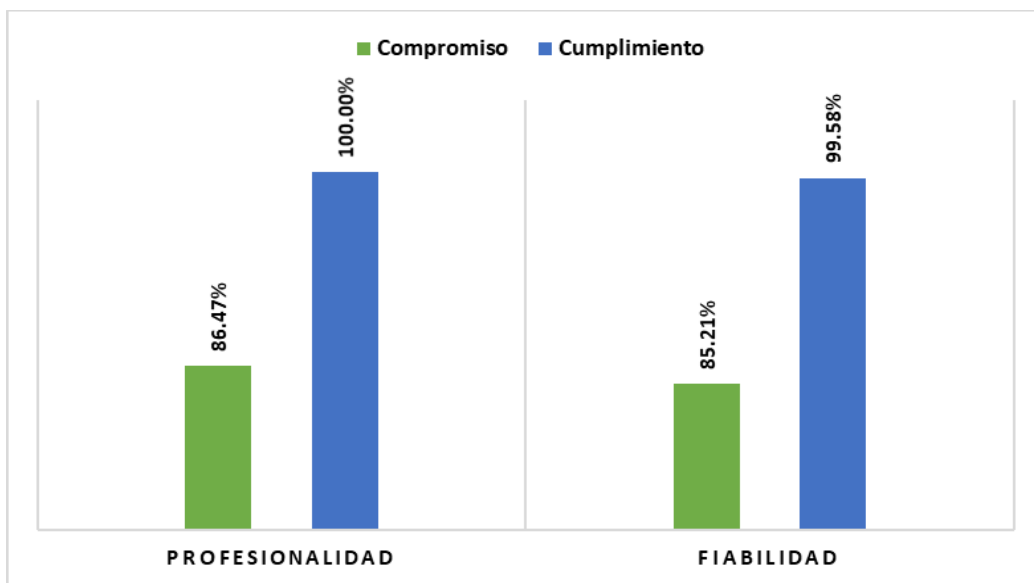


# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

**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 2025.**



# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

## Quejas y Sugerencias

El Ministerio de Agricultura dispone de diversos canales para la recepción de quejas y sugerencias, entre los que se incluyen buzones físicos, correo electrónico institucional y la Línea 311 del Sistema Nacional de Atención Ciudadana.

Durante el período julio–diciembre de 2025, se recibió **una (1) queja/sugerencia** a través de los buzones físicos, relacionada con la actualización del logo institucional. Aunque no fue posible responder directamente al ciudadano por falta de datos de contacto, la situación fue subsanada mediante la gestión del cambio del logo ante el área correspondiente. No se registraron quejas ni sugerencias a través del correo electrónico.

Por su parte, la **Línea 311**, supervisada por la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), reportó **tres (3) quejas y una (1) sugerencia** durante el período julio–septiembre de 2025, las cuales fueron canalizadas a las áreas responsables y debidamente atendidas. En el trimestre octubre-diciembre del 2025, en el Sistema 311 de Atención Ciudadana se reportaron cuatro (04) quejas y una (1) reclamación. Fueron enviadas a los departamentos correspondientes, sólo queda una en proceso de dar respuesta.

## Conclusiones

- Los resultados del estudio reflejan un **alto nivel de satisfacción ciudadana**, con más del 85% de valoraciones positivas.
- El servicio de **Información y Permisos para la Importación** presenta los niveles más altos de reconocimiento y cumplimiento.
- La **accesibilidad** se identifica como el aspecto con menor puntuación relativa, aunque mantiene valores aceptables.

# Informe de Resultados de Encuestas julio – diciembre 2025

---

## Recomendaciones

- Mantener y fortalecer los procesos que han obtenido mayores niveles de satisfacción.
- Implementar acciones específicas orientadas a mejorar la accesibilidad y optimizar el tiempo de respuesta.
- Continuar aplicando encuestas de satisfacción de manera periódica para monitorear el impacto de las mejoras implementadas y garantizar el cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.