



MINISTERIO DE
AGRICULTURA
Y GANADERÍA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME
ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN
USUARIOS
EXTERNOS
2022

Elaborado por:
Lic. Marco V. Cuevas Calvo

Junio, 2024



Tabla de contenido

<i>I. INTRODUCCIÓN.....</i>	3
<i>II. METODOLOGÍA.....</i>	5
<i>III. RESULTADOS OBTENIDOS.....</i>	7
<i>IV. CONCLUSIONES.....</i>	30
<i>V. RECOMENDACIONES.....</i>	32
<i>VI. ANEXOS.....</i>	37



I. INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería aplicó la encuesta anual 2022 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”.*

Para lo que corresponde el ejercicio del año 2022, se aplicó en el período comprendido entre el 01 de noviembre del 2023 el 30 diciembre del 2023.

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

Este es el séptimo 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 así lo establece, asimismo se anexará al informe anual 2023 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, lograr la mayor cantidad de información, lo 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, Director Administrativo, Directora de DNEA y Departamento TI, quienes hicieron 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- Se envió, por medio de correo electrónico a todos los Directores Regionales el link (<https://forms.office.com/r/xyeSVegnRE>), la encuesta en modelo Word y el código QR, para acceder a la encuesta.
- 6- Previo al envío de la encuesta, se hicieron las pruebas respectivas de manera que el acceso al link por parte de la ciudadanía fuera exitoso.
- 7- Se enviaron las 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 144 usuarios.
- 9- La comunicación se fue haciendo uno por uno, cada productor y 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 y tabular 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 arrojara 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 los respectivos resultados y el gráfico, 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.



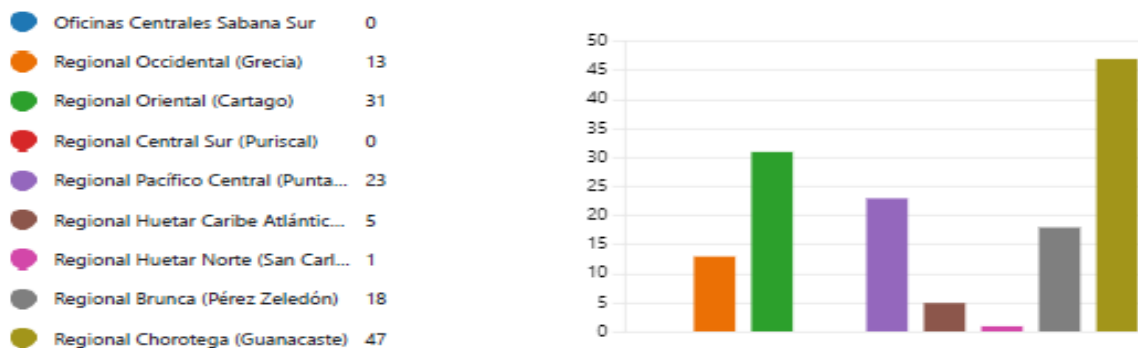
Las observaciones, anotaciones y sugerencias plasmadas por los usuarios participantes de la encuesta, serán consideradas en este informe según corresponda, con el fin de que sean atendidos para una mejora continua en los servicios que se brindan por parte de los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

a. Direcciones De Desarrollo 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 gráfico No. 1 la cantidad de usuarios que llenaron la encuesta según región donde se les brinda el servicio, cuyas opiniones corresponden al período 2022, en que se aplicó la encuesta.

1. Lugar o dependencia donde por lo general recibe los servicios



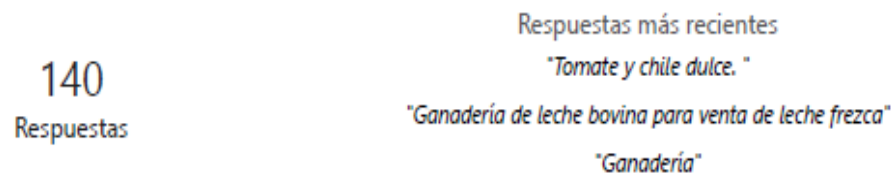
Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.



Como se puede observar las tres regiones que tuvieron mayor participación de los usuarios fue la Región de Desarrollo Chorotega (47), seguida de la Oriental (31) y por último de la Región Pacífico Central (23).

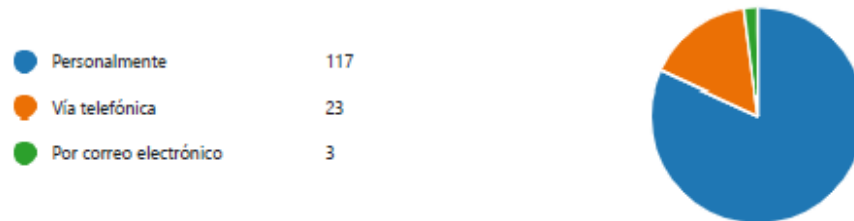
Este año no hubo participación de usuarios de la Dirección de Desarrollo Central Sur, de igual manera con el estudio del año anterior.

De acuerdo con 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 gráfico 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.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

Se observa que 117 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 136 encuestados manifestaron que sí, mientras que 7 no respondió.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.



En el gráfico No. 3 se muestra la información relacionada al personal de la institución que atendió al encuestado.



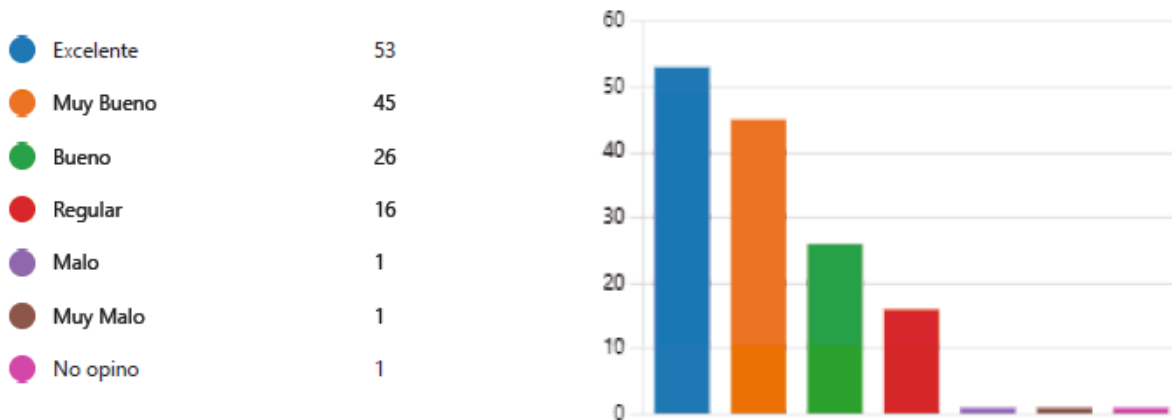
Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

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 gráfico 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.



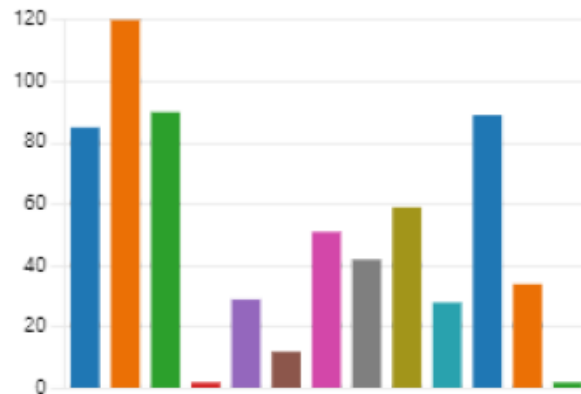
Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

Se puede observar que 53 de los encuestados en el sentido del tiempo de respuesta, fue Excelente, 87 encuestados la calificación de Muy Bueno a Regular, 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 gráfico No. 5, se reflejan los datos suministrados por los encuestados relacionados a los servicios requeridos a la institución.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

Como se puede observar, la mayoría de criterios están concentrados en Asistencia Técnica, con 120 respuestas dadas.

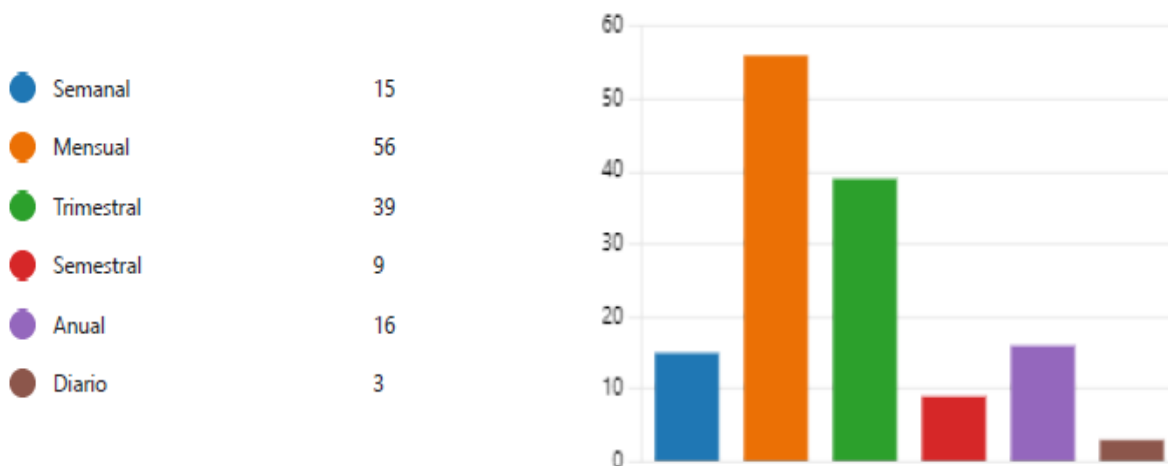
Lo que se infiere es que existe una necesidad de contar con más personal que les atienda sobre los requerimientos de los productores.

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.



En el gráfico anterior 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.

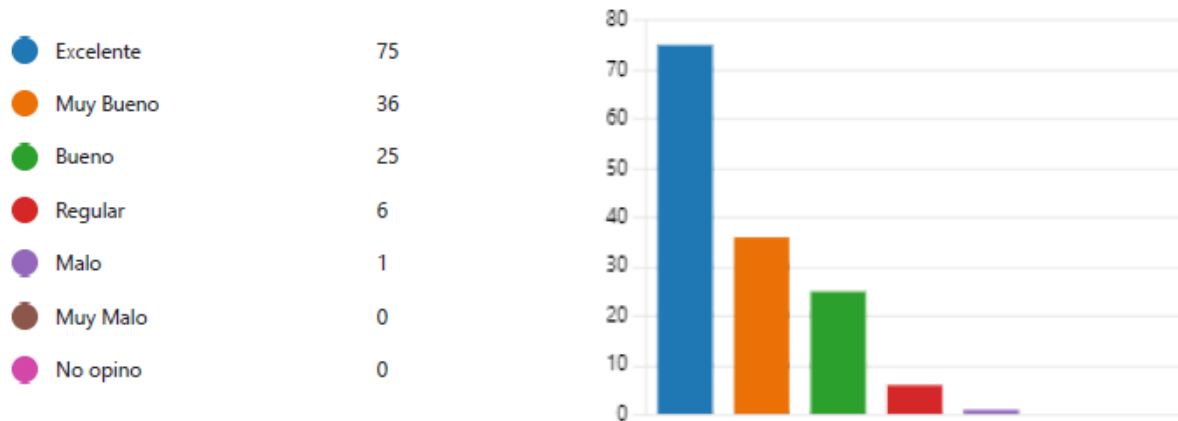
En el gráfico siguiente No. 6, se tiene la información relacionada a la periodicidad o frecuencia con que los usuarios entrevistados hacen uso de los servicios que brinda la institución. Como se puede apreciar hay una cantidad que utilizan los servicios en forma más constante, por lo que se asume que ese grupo puede ser más observador de los problemas que se presentan cuando hacen uso de los mismos y que agregaron comentarios al respecto.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

No obstante, es evidente que la mayoría de los usuarios concentran sus visitas o contactos con la institución principalmente mensual, seguido por las visitas trimestrales.

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

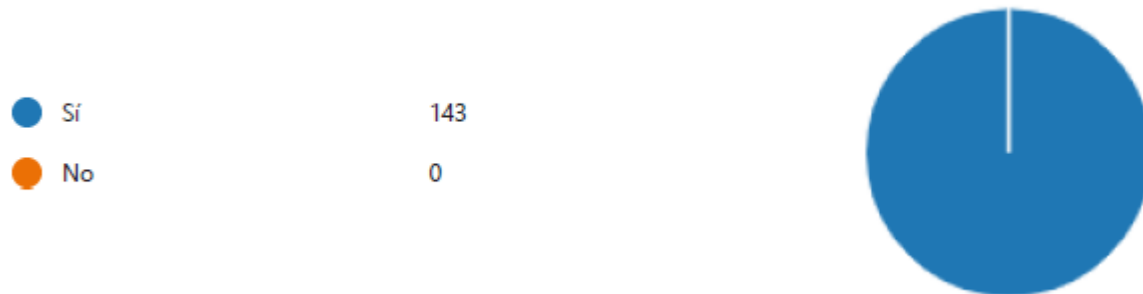


Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

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 75 encuestados opinó que el servicio está enmarcado en el rango de excelente, como así también dando buenas calificaciones en muy bueno y bueno.

Se formuló una pregunta muy directa de si han recibido un buen trato, de acuerdo con el siguiente gráfico No. 8, las 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.

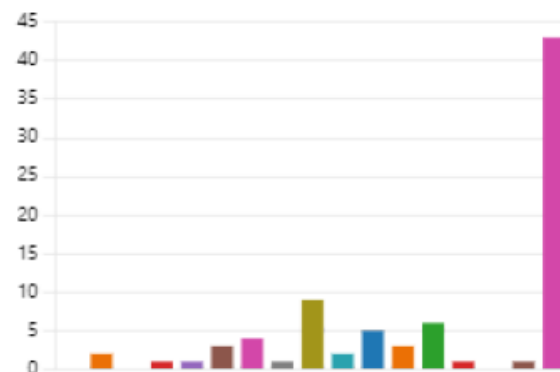
Ver los resultados en el Gráfico No. 8.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

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

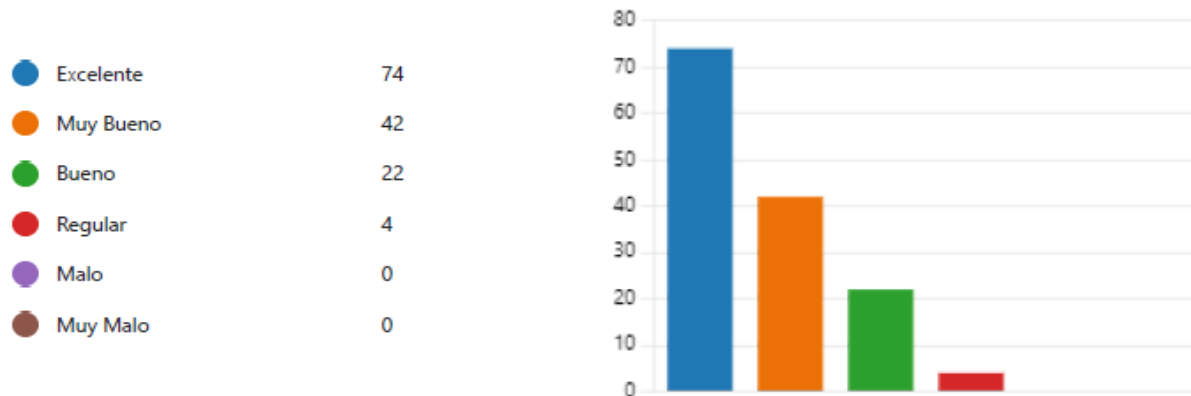
Funcionarios indiferentes ante d...	0
Funcionarios desmotivados	2
Funcionarios indiferentes ante l...	0
Funcionarios que complican los ...	1
Exceso de recolección de muest...	1
Incumplimiento de visitas progr...	3
Problemas con el internet	4
Página web con información de...	1
Problemas con instalaciones qu...	9
Instalaciones sin rótulos de infor...	2
Problemas con la línea telefónica	5
Problemas con suministro de pa...	3
Prometen acciones y no cumplen	6
Tiempo excesivo de espera para...	1
Trato descortés	0
Trato desigual con respecto a ot...	1
No opino	43



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

En la encuesta se planteó una pregunta relacionada a conocer ¿Qué opina acerca del conocimiento en el tema por usted requerido de la persona que lo atendió?

En el siguiente gráfico No. 10, se muestran los resultados.

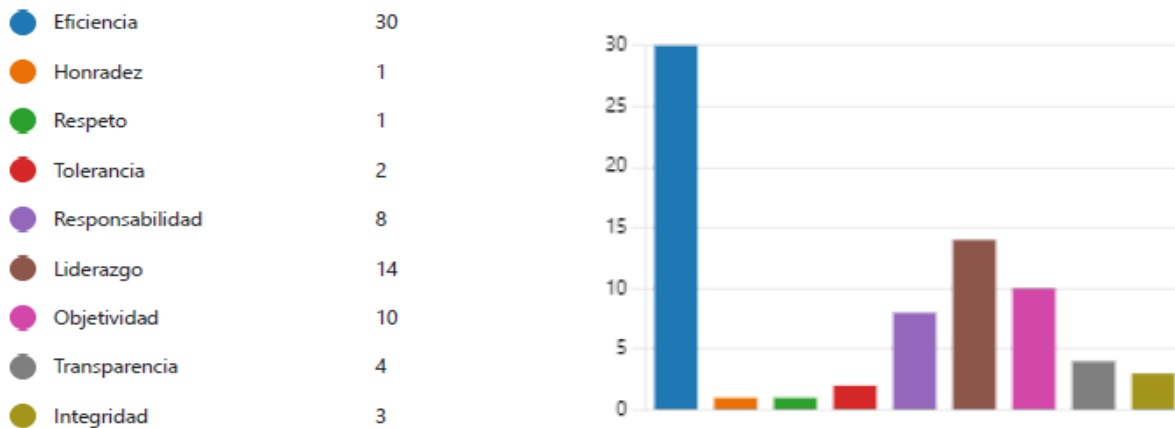


Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

Como bien se ilustra en el gráfico anterior, los encuestados manifiestan una cantidad 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 138 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 2022, 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 gráfico 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.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

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.

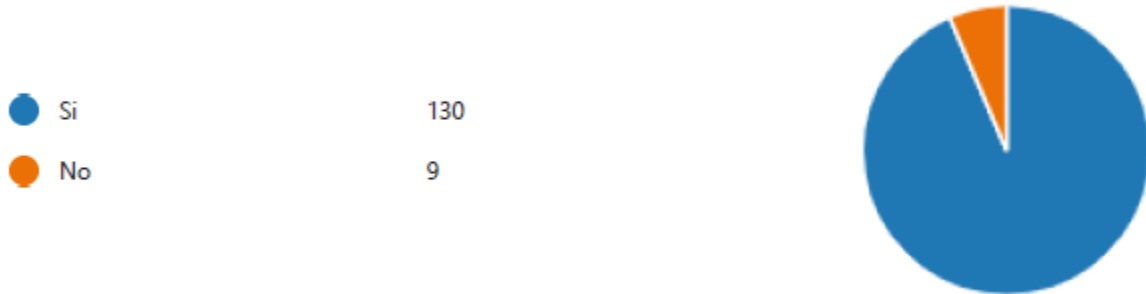
Siempre sobre el tema de valores se les consulto si la institución ha logrado promover en sus funcionarios el respeto y aplicación de esos valores, en el servicio que brinda en forma personal, telefónica o correo a la ciudadanía, se hizo una consulta relacionada a conocer su percepción de si esos valores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



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

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 gráfico No 13:



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

De la información anterior, se desprende que 130 encuestados 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 se puede observar en el siguiente gráfico No 14:

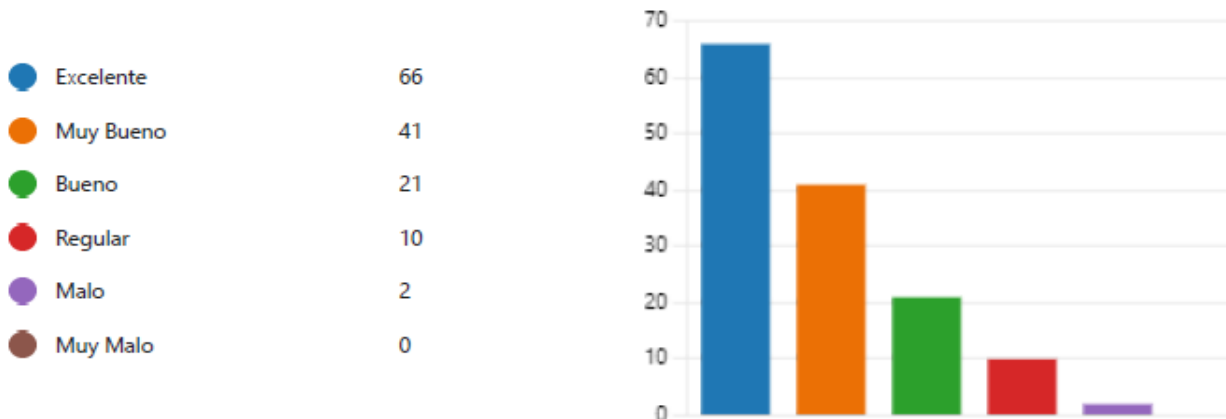


Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

Como se puede observar en esta pregunta, hubo 16 encuestados que no contestaron, dado que 9 no han recibido capacitación y

solo 1 encuestado, considero mala la capacitación, sin embargo, los resultados en cuanto a su percepción de la capacitación recibida son alentadores ya que los restantes 127 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 ¿Qué calificación le daría en cuanto al beneficio que le brinda el extensionista que visita su finca, son suficientes? se obtuvo las siguientes respuestas que se puede observar en el siguiente gráfico No 15:



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

La información del 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.

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.

Sobre la percepción que tienen los encuestados en cuanto Si requiriera de otro servicio por parte del MAG ¿Estaría de acuerdo con que nuevamente lo atienda la misma persona? Se detalla en el siguiente gráfico 16.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

De estos datos obtenidos de 140 usuarios que contestaron la pregunta, consideraron 133 productores que estarían de acuerdo con que nuevamente lo atienda el mismo funcionario, mientras que un 7 opinó que no.

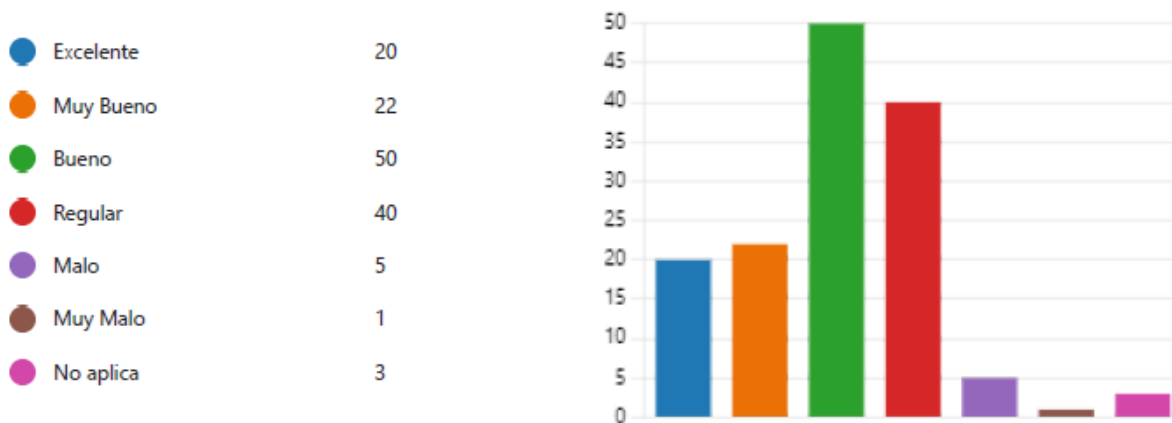


Estos resultados muestran que hay una percepción del todo satisfactoria con relación a lo que se busca con la asistencia y la atención personal que brindan los extensionistas, y a la vez consultar qué servicios serían los que ellos esperan de la visita de los funcionarios del MAG.

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 gráfico No. 17 se muestran los resultados:



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

Aun cuando 6 productores consideran las instalaciones de malas a muy malas, sumando los resultados positivos 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 40 encuestados opina lo contrario, indicando que las mismas están en condición regular.

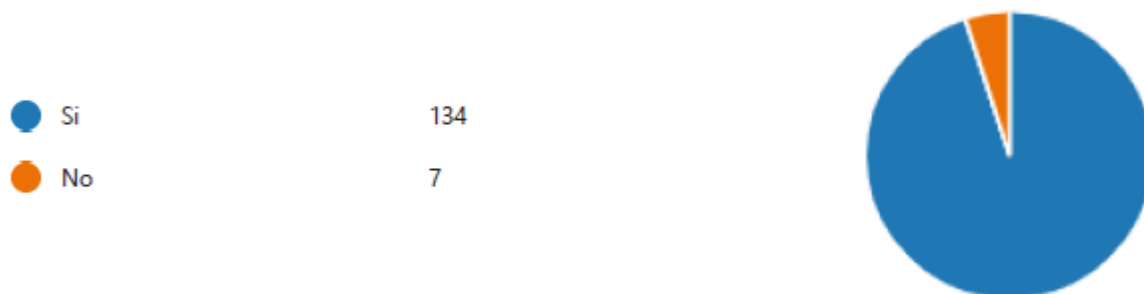
Es importante hacer un análisis de las características de los edificios donde se atiende público con el fin de evitar violentar la Ley N° 7600 o que se tenga que enfrentar alguna demanda o intervención de instituciones que velan por el no acatamiento.



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 gráfico No. 17 se muestran los resultados: resume los resultados y se puede observar que 134 encuestados manifestó satisfacción con el horario consultado.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

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, y hay un link sobre la Contraloría de Servicios en donde usted puede contactar a través de un formulario a la persona encargada de la Contraloría y ejercer su derecho de petición, ¿presentar quejas, disconformidades o felicitaciones? Igualmente, se indica que el correo es contraloriadeservicios@mag.go.cr.



Los resultados de acuerdo al siguiente gráfico No. 18, se muestran los resultados: indican que 46 encuestados, 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. Pero debemos de promocionar y divulgar más nuestra página web, y el uso de ella, ya que 91 encuestados contestar negativamente, se les dio el 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.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.

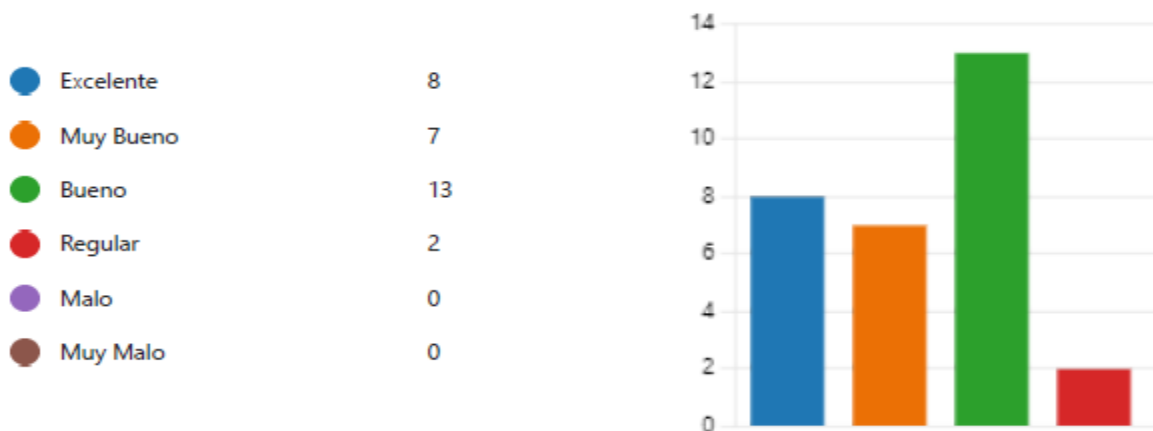
Sobre el sitio web institucional, es importante mencionar que el mismo se ha venido trabajando con el fin de que cumpla con los términos de transparencia que se exigen a las instituciones públicas, de ahí que la información de Datos Abiertos y Acceso a Información, ha impulsado una cultura a nivel de 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.

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 consultó si ha hecho uso de la Contraloría de Servicios del MAG, a través de la web o del teléfono 2105-1107, en el siguiente gráfico No. 19, se solicitó que indicaran cuál es su percepción sobre los servicios brindados, al respecto se tiene que 114 personas, que dejaron la respuesta en blanco, los encuestados no opinaron, y 30 de los encuestados indicaron que de bueno a excelente fue la atención brindada.



Fuente: Contraloría de Servicios – MAG, Encuesta de Satisfacción 2022.



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, además de otros medios, 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 (*dos correos electrónicos, central telefónica con extensión, teléfono directo, celular y whatssap, buzones de sugerencias y códigos QR*).

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 la Directora Nacional para que conozca sobre la percepción de los usuarios y las considere para acciones de mejora y toma de decisiones.



IV. CONCLUSIONES

1. En el año 2021 hubo una participación menor en la encuesta formulada a los usuarios a nivel nacional, lo que significa que el rol que desempeñó los 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. 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.
3. 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.
4. 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.



5. 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.
6. 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, además todos los datos de interes.
- 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 el 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.

- 18- 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.

- 19- 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.

- 20- Analizar las razones por las cuales existe tanto malestar por fallas en el internet o en la telefonía.



VI. ANEXOS

Se adjunta la encuesta dada a los usuarios, y el excel de respuestas.

Lic. Marco Vinicio Cuevas Calvo
Contralor de Servicios
CONTRALORIA DE SERVICIOS – MAG