

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**ELABORADO POR: LICENCIADA
LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ**

FEBRERO, 2020

I. INTRODUCCIÓN

Como parte de las funciones que le han sido encomendadas a las Contralorías de Servicio vía Ley y su Reglamento está ..."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".

Es por lo anterior, que se presenta este informe el cual arroja los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería vía web, por la Contraloría de Servicios entre el 4 de julio 2019 y 15 de setiembre 2019.

Tal como lo establece la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, lo que se busca es conocer la opinión de los usuarios de los servicios de la institución con el fin de implementar mejoras en pro de un servicio oportuno y de calidad.

Este es el cuarto año en que se aplica el instrumento y se logró una mayor participación de la ciudadanía, lo cual permite el concentrar una cantidad de información que permite a las autoridades tomar decisiones sobre los servicios que se brindan a los usuarios, en búsqueda de una mejora continua.

Los resultados producto de esta nueva encuesta, se constituyen en indicadores que permiten medir en cierta forma el cumplimiento de la Visión Institucional, la cual señala:

"Un MAG con servicios de calidad, oportunos y eficaces focalizados a apoyar la dignificación de las familias rurales de los pequeños y medianos productores en la satisfacción de las necesidades de seguridad, soberanía alimentaria y nutricional, con responsabilidad productiva, social y

ambiental y que posibilite una articulación exitosa en el desarrollo agropecuario nacional e internacional”.

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-MP-MEIC-MC establece, asimismo se anexará al informe anual 2019 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 para poner en conocimiento de la ciudadanía la encuesta que generó la información contenida en este documento fue la siguiente:

- 1- Se trabajó con las instancias involucradas con el fin de robustecer el contenido de la encuesta que se estaría pasando a la ciudadanía por medio del sitio web del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- 2- Se participó al Ing. Nils Solórzano, Director Nacional de Extensión Agropecuaria, asimismo al Departamento de Planificación quienes hicieron algunos aportes que contribuyeron a mejorar la comprensión del instrumento o incluyeron algún punto importante a considerar.
- 3- Se hicieron algunos ajustes en esta tercera encuesta con el fin de que el instrumento que se puso a disposición de la ciudadanía arrojara información fidedigna, 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.
- 4- Una vez que fue aprobado, se coordinó con el Departamento de Informática y se asignó al Ing. Mario Carballo para que colaborara con la Contraloría de Servicios en lo que sería el manejo del Programa Form y la inclusión de las preguntas contenidas en la encuesta. Este acompañamiento se hizo hasta el momento en que se determinó el momento de cerrarla al ciudadano.
- 5- Cuando se completó el llenado de información en el Programa Form, se coordinó con el Departamento de Información y Comunicación Rural, para que dispusieran en el sitio web institución la encuesta.

- 6- Se definió el período comprendido entre 4 de julio 2019 y 15 de setiembre 2019., para que los usuarios pudieran manifestar sus opiniones sobre lo que se les estaba preguntando. La administración de la encuesta es responsabilidad absoluta de la Contraloría de Servicios.
- 7- Se hicieron las pruebas respectivas de manera que el acceso al link por parte de la ciudadanía fuera exitoso.
- 8- En el anexo 1, se muestran las preguntas que se desplegaron al usuario cuando llenaron la encuesta.
- 9- En el instrumento que se dispuso en el sitio web del MAG, 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. Aun cuando en las instrucciones generales se informó que esta encuesta era exclusiva para los servicios que brinda el MAG, en las respuestas que se dieron, aparecen opiniones relacionadas a todas las instancias, cuya información se hará del conocimiento de las altas autoridades a través de la divulgación del informe en el sitio web.
- 10- Se indicó cuál sería la valoración de los ítems propuestos en cada pregunta. Quedando de la siguiente manera:
 - Muy malo: Muy por debajo de las expectativas
 - Malo: Por debajo de las expectativas
 - Regular: Medianamente cumplió las expectativas
 - Bueno: Arriba de las expectativas
 - Muy Bueno: Llenó las expectativas
 - Excelente: Excedió con mucho las expectativas”

- 11- Para este ejercicio 2019, se tuvo un apoyo muy importante del Ing. Nils Solórzano, Director de Extensión Agropecuaria, quien motivó a los Directores Regionales para que invitaran a los usuarios de las agencias de extensión de su jurisdicción, a ingresar a la página del MAG y llenaran la encuesta. Igual se dispuso para que usuarios de servicios que se brindan a nivel de la sede central, opinaran al respecto.
- 12- El correo electrónico fue otra forma de llegar a los usuarios de los servicios, para lo cual en dos ocasiones se les extendió una invitación para que ingresaran al link. La lista de direcciones fue suministrada por el Ing. Rolando Camacho, de la Unidad de Informática.
- 13- El envío de correos se fue haciendo por grupos con el fin de evitar que se diera una saturación en el servidor.
- 14- El total de destinatarios a los que se les invitó a ingresar al link fue superior a la encuesta anterior, en total a 2150, no obstante, hubo una gran cantidad de correos que fueron rechazados por diferentes motivos tales como cierre de la cuenta, direcciones que no existen o que contienen algún error, entre otros.
- 15- Tal como se indicó anteriormente, se envió una segunda invitación vía correo a los usuarios que se encuentran registrados en el MAG a ingresar al link., obteniendo una respuesta muy positiva con relación a la del año pasado, siendo que la cantidad de usuarios que la llenaron fue de 172, no obstante, se eliminaron dos que correspondían a pruebas realizadas a la misma, quedando un total 170 opiniones. Cuando se sube una encuesta a la página web, no siempre la ciudadanía está dispuesta a atender la petición del llenado de un instrumento de medición.

16- Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a trasladarla a hojas de Excel en donde se asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumen la información de cada pregunta.

17- Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se puede tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

18- 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.

El número de participantes significó más del 100% de los que en el año 2018 llenaron la encuesta, siendo que para ese año la cantidad fue de 82. Este resultado definitivamente se logró con el compromiso del Director Nacional y de sus Directores Regionales y Agentes de Extensión de invitar a la ciudadanía a participar.

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 y por Reglamento ser parte de la Comisión de Mejora Regulatoria, no es posible buscar opiniones a nivel de campo relacionadas a las preguntas consignadas en la encuesta, lo que incide en forma importante en el número de respuestas obtenidas.

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 las tablas con los respectivos resultados y el gráfico cuando corresponda, 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 y otros temas relacionados a los servicios brindados.

Una vez que se hayan mostrado los datos correspondientes a la generalidad de la encuesta, se incorporarán las opiniones adicionales externadas en el apartado que se suministró en la encuesta para ese efecto.

1. Direcciones 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. No obstante, para el presente estudio igualmente se tomó en cuenta el servicio que se brinda en las oficinas centrales – Sabana Sur.

A continuación, se muestra la cantidad de usuarios que llenaron la encuesta según región donde se brindó el servicio, así como los que no opinaron para esta pregunta:

Cuadro No. 1. Oficinas evaluadas		
Lugar	No. Respuestas	Números relativos
Oficinas Centrales	6	3,53%
Región Chorotega	15	8,82%
Región Oriental	39	22,94%
Región Central Sur	8	4,71%
Región H. Norte	32	18,82%
Región Occidental	33	19,41%
Pacífico Central	8	4,71%
Región Huetar Atlántica	6	3,53%
Región Brunca	19	11,18%
Vacías	4	2,35%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

En años anteriores, se ha tenido muy poca participación de usuarios de la Dirección Huetar Caribe, no obstante, esta vez, la respuesta de atención se igualó con Oficinas Centrales, lo que implica que no hubo un cambio importante que denote mayor peso en la opinión de los usuarios de esas sedes con relación a los servicios.

Asimismo, se hace la anotación de que algunos de los usuarios que llenaron la encuesta, lo hicieron de forma parcial, conllevando con ello que muchas de las preguntas quedaran sin ningún contenido de información, lo cual limita en forma importante la interpretación de los datos suministrados.

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

En el siguiente cuadro se puede apreciar las organizaciones que participaron en la encuesta:

Cuadro No. 2. Detalle de organizaciones y/o productores que participaron en la encuesta	
	# Participantes
Almácigos del Sur	1
Anturios y plantas de occidente, propio	1
APLA asociación de productores de llano Grande	1
APROCOZON	1
Aprosam	1
Asentamiento el Triunfo	1
Asociación de Productores agropecuarios y Ambientalistas de Pocosol, "APROPOSAC"	2
Asociación de productores la Florcita	1
Asociación Hijas del Sol	1
Asociación organizada de mujeres del Higuerón	1
Asomoga	1
Cabo Blanco Fresh Products	1
Caficultor	3
Cámara de Productores de Leche	1
Cámara de Cañeros	1
Cámara de Ganaderos de Jicaral	1
Cámara de Ganaderos del Sur	1
Caprisol	1
Club 4s	2
Comercializador Productos Agrícolas	1
Compañía Aguero y Villagra, S.A.	1
Coope Agri R.L	1
Productor orgánico independiente afiliado al GPO Coopeassa R L.	2
Coopeguaycara R.L.	2

CoopePalmares	1
Coopeparrita Tropical R.L.	1
COOPETARRAZU R.L.	2
Coopevolcanes	1
Cooprosur R. L	1
Corralillo, Cartago	1
Fadiva Tarrazu S.A.	1
Finca Casitas Tenorio SA	1
Finca de producción pecuaria	1
Finca Hamacas	1
Finca Integral MORUMA	1
Ganadería y agropecuaria	1
Inversiones Sancho Alfaro S.A.	1
Liceo Rural Changuena	1
Municipalidad	1
Oficina sub regional de Pococí	1
Pertenezco a un grupo de productores agropecuario	1
Piña Hills SA	1
Productor de leche Monteverde	1
Productores independientes	114
Rancho Turístico Mirador Buena Vista Tarrazú	1
Región Oriental Cartago	1
Universidad de Costa Rica	1
Upa nacional sección Poás	1
Upas los santos	1
Zarcero	1
TOTAL	170

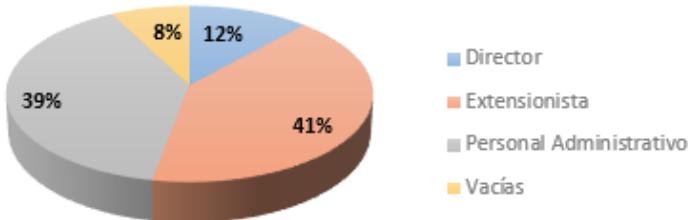
Cuadro No. 3
Actividad Agropecuaria a la que se dedican los encuestados
Académica tenemos una orientación en Educación ambiental, agrícola y avícola.
Agricultura/sin químicos
Agricultura cacao, frutas tropicales y unas cabras
Agricultura de yuca, piña
Agricultura, hortalizas, ayote, tierno y sazón y vainica.
Agro industria artesanal de leche y frutas de temporada
Apicultura
Árboles protegidos por gobierno. Almendro amarillo caoba etc
Arroz y caña de azúcar
Café/banano orgánico
Cerdos, cabras. Hortalizas, frutales, frijoles, maíz.
Cría de ovejas y siembra a pequeña escala de productos agrícolas y maderables.
Cría de terneros para carne
Cría de Tilapia
Cultivo de cacao (todos los eslabones de la cadena).
Forestal
Fruticultura orgánica
Ganadera y agricultura/café/cacao/ecoturismo/cítricos/hortalizas/caballos/bufalina/gallinas
Hidroponía
Horticultura/libre de agroquímicos/protegida/almácigos
Leche/agricultura/producción de huevo
Micro productor
Palma Aceitera
Papa, cebolla u otros
Pimienta, hortalizas, cerdos
Producción de banano y café a nivel comercial y cultivos diversos de ciclo corto a nivel de autoconsumo.
Producción de huevo de mesa
Producción de melón y sandía de exportación
Producción de Piña/exportación
Producción de plantas ornamentales ..énfasis en orquídeas...género guarianthe
Producción y exportación de aglonemas
Productores y comercializadores, proveedores CNP en programa PAI
Reconversión productiva de biomasa de desecho agrícola
Siembra de guanábana, yuca. plátano.
Siembra de hadas, rambután, mangostán
Siembra de papaya
Socias siembran Agricultura y dan procesos de valor agregado a frutas y hortalizas
Vainilla, ganado en Naranjito Quepos
Vivero de suculentas y cactus y manualidades

En el cuadro No. 4, se muestra la información relacionada al personal de la institución que atendió al encuestado, recayendo principalmente en el extensionista y el personal administrativo, por lo que en principio se puede determinar que las respuestas brindadas están direccionaladas principalmente a estos dos grupos de funcionarios.

Cuadro No. 4 Persona que le brindó el servicio al ciudadano encuestado		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Director	20	11,76%
Extensionista	70	41,18%
Personal Administrativo	67	39,41%
Vacías	13	7,65%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N°1
Persona que le brindó el servicio



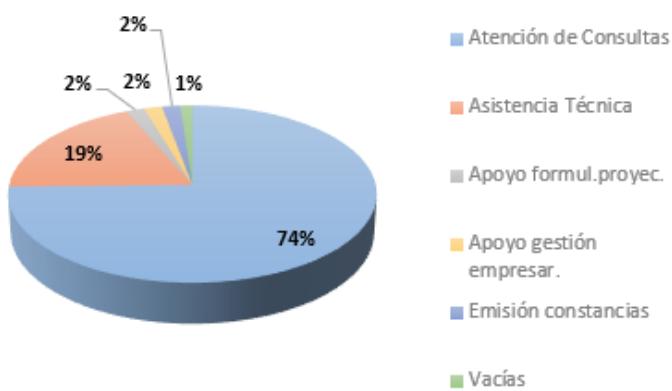
Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta Satisfacción Usuario Externo 2019

En el Cuadro No. 5 se detalla lo correspondiente a los servicios requeridos por los usuarios encuestados.

Cuadro No. 5 Servicio requerido por los usuarios encuestados		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Atención de Consultas	127	74.71%
Asistencia Técnica	32	18.82%
Apoyo formulación proyectos	3	1.76%
Apoyo gestión empresarial	3	1.76%
Emisión constancias y certificaciones	3	1.76%
Vacías	2	1.18%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N°2
Servicio Requerido

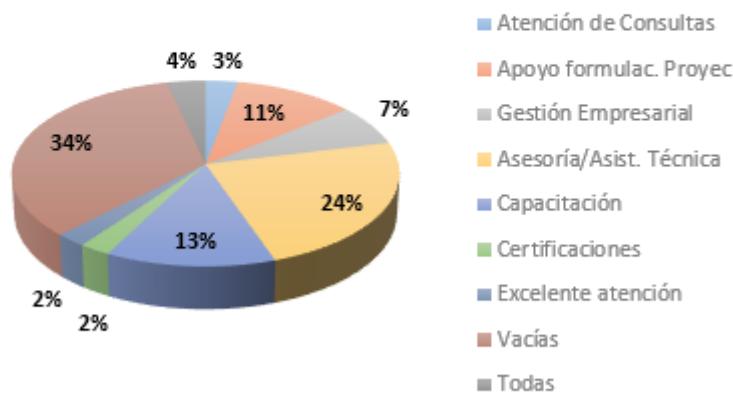


Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Cuadro No. 6 Servicio que requiere más atención		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Atención de consultas	5	2,94%
Apoyo en formulación de Proyectos	19	11,18%
Gestión Empresarial	12	7,06%
Asesoría/Asistencia Técnica	40	23,53%
Capacitación	22	12,94%
Certificaciones	4	2,35%
Excelente atención	4	2,35%
Vacías	58	34,12%
Todas	6	3,53%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N°3
Servicio que requiere más atención



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Como se puede observar, la mayoría de criterios está centrado en asesoría y asistencia técnica. Lo que se infiere que existe una necesidad de contar con más personal que les atienda en campo sobre los requerimientos de los productores.

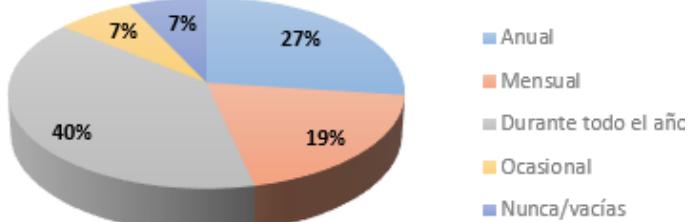
Lo que implica que cada vez la institución debe de brindar información oportuna a los usuarios en donde la misma sea estandarizada y apegada a los procedimientos establecidos. De este resultado se determina que entre más información exista en el sitio web institucional, menos dudas van a surgir de la ciudadanía, por lo que es un compromiso de todas las instancias alimentar la página y por ende lograr con ello un servicio más expedito cuando de información se trate.

En el cuadro que aparece de seguido se tiene la información relacionada a la periodicidad o frecuencia con que los usuarios entrevistados hacen uso de los servicios que brinda la institución.

Cuadro No. 7 Frecuencia con que utiliza los servicios		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Anual	46	27,06%
Mensual	33	19,41%
Durante todo el año	67	39,41%
Ocasional	12	7,06%
Nunca/Vacías	12	7,06%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N°4
Frecuencia con la que utiliza el servicio



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Con base, en la información anterior, se infiere que la mayoría de los entrevistados mantienen una relación constante con las oficinas del Ministerio de Agricultura y Ganadería a nivel regional ya que requieren diferentes servicios que brinda la institución.

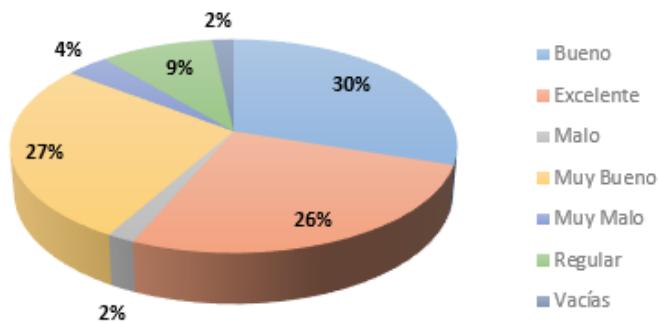
Con el fin de garantizar brindar un servicio al usuario, se han tomado medidas para que cada oficina mantenga un letrero donde se informe a la ciudadanía el día de atención, lo anterior por cuanto el personal es escaso y requieren hacer el trabajo de campo que demanda el servicio de extensión agropecuaria a nivel nacional.

En el Cuadro No. 8 y gráfico No. 5 se presenta la valoración externada por los ciudadanos en cuanto a la calidad del servicio brindado.

Cuadro No. 8 Calificación que le daría al servicio recibido		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	51	30%
Excelente	45	26,47%
Malo	3	1,76%
Muy Bueno	46	27,06%
Muy Malo	6	3,53%
Regular	16	9,41%
Vacías	3	1,76%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 5
Calificación que le daría al servicio
recibido



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

De los números arrojados en la pregunta relacionada a la calificación del servicio obtenido, es importante resaltar que existe un 84% de los encuestados que tienen una percepción de que el servicio está en los parámetros de Excelente, Muy Bueno y bueno, lo que implica que se hacen grandes esfuerzos por satisfacer los requerimientos de los usuarios, con el escaso personal y los días que se han fijado para su atención.

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. A continuación, se consignan algunos comentarios que están asociados al servicio que brinda la institución a los cuales hay que prestar atención porque en ciertos casos dejan entrever una disconformidad.

Esos aportes se copian tal como fueron esbozados en la encuesta y son quizá el insumo más importante para ser analizados e implementar acciones de mejora cuando corresponda. Es importante indicar que sí se hicieron unos ajustes ortográficos para mejor comprensión de lectura.

La información se muestra por Región y Oficina., aclarándose que muchos de estos comentarios están enfocados a servicios que brinda el SFE, SENASA e INTA., aun cuando se hizo la observación de que se refirieran a servicios del MAG, no obstante, es importante incorporar esas anotaciones en este documento para buscar soluciones integrales.

Se debe tomar en cuenta que, en caso de comentarios negativos en contra de un funcionario, los mismos se omitirán para efectos de este informe, por las repercusiones legales que eso conlleva.

Oficinas Centrales:

- El MAG., debe ser más amplio en aceptar criterios de experiencias positivas fuera del MAG. La reglamentación excesiva retrasa, afecta al extensionista; mucho debe ser consultado; ocupamos más poder de decisión en el personal sin estar consultándolo todo. Somos gente responsable con ganas/voluntades de hacer equipo.
- Este Ministerio no ha realizado acciones para cumplir con lo demandado en el decreto 31288 MAG.

Región de Desarrollo Brunca

- La institución necesita más fondos para poder dar mejor asesoramiento a los productores.
- Se necesita que los técnicos o los encargados de visitas a campo realicen visitas periódicamente programadas, ya que a los personeros del MAG solo se les ve montados en los carros y nada de asistencia técnica, en el caso de la caña de azúcar en la región, si se le pregunta a un productor de caña si ha recibido una visita por parte de MAG para dar asistencia técnica, posiblemente le van a responder que nunca.
- Sería bueno que el MAG pudiera certificar individualmente los productores orgánicos”.
- Agradecer y valorar el trabajo que realizan y nunca pierdan la perspectiva de su función y el accionar social que es tan importante en el empoderamiento de las comunidades.
- Los productores(as) van a requerir mucha ayuda y capacitación sobre todo lo relacionado a la nueva ley de fortalecimiento a las finanzas públicas de nuestro país porque en ese campo hay mucho desconocimiento.
- Hay muchos agricultores que, aunque desean trabajar sus tierras no cuentan con experiencia ni capacitación y mucho menos con dinero para subsistir mientras logran poner a producir sus cultivos.
- Falta de funcionarios motivados e identificados con su región, que haya resultados concretos y que ayuden a organizar a los productores y que no los abandonen, que consigan capacitación con el IVA según las necesidades y especialmente para Buenos Aires

que estamos abandonados y no se ven dónde está el MAG, ocupamos activar esta gran región

- Que por medio del MAG se haga ver a las altas autoridades, el apoyo general que necesita el sector palmero, también se hagan visitas periódicas a la finca para mejorar actividad palmera.
- A consideración nuestra, hay un mal manejo de los proyectos o ayudas a agricultores., solo unos pocos reciben y no siempre son los que tienen necesidad. Los agricultores no se inscriben o incorporan al MAG porque no hay absolutamente ningún beneficio de ellos.
- Capacitación en palma aceitera, visitas a la finca, funcionarios mejor capacitados en la actividad palmera.

Pejibaye

En lo personal y pese a las limitantes ya señaladas que tiene la Institución, en este caso el MAG, estoy altamente satisfecho y agradecido por los servicios recibidos. Hago la acotación de que la Oficina de Extensión del MAG en Pejibaye verdaderamente está a la par y de la mano con nosotros los agricultores de la zona de influencia.

- Pese a limitantes existentes en algunos recursos asignados, especialmente vehículos para giras de campo y a restricciones de horario para devolución del vehículo a la oficina, lo cual reduce la permanencia necesaria del funcionario del MAG en el campo.

Región de Desarrollo Central Oriental

- Para mi está excelente que sigan así
- Me gustaría saber si dan asesorías sobre plantas ornamentales que es a lo que me dedic

Dota y Tarrazú

- Darle seguimiento a los cursos de bioinsumos

Frailes Desamparados

- Conocimiento de la materia.

- "¿Qué influencia puede tener el MAG' Con el ICAFE' en cuanto a la regulación de precios del café?.

¿Está enterado el MAG' que la actividad cafetalera está amenazada' por la tendencia de malos precios para el productor?

ADEMÁS' siempre los insumos son elevadísimos' dígase fertilizantes'

El cafetalero' apenas sobrevive' Además de la amenaza de la roya.

¿puede el MAG' junto con el ICAFE' intermediar la problemática con la propuesta de algún proyecto' ante la Asamblea Legislativa?"

- En realidad, si siento cierta disconformidad ya que la persona encargada de hacer visitas a mi finca se pasó de puesto y no quedó persona alguna en su puesto y el encargado de la oficina de Frailes sería quien visitaría mi finca, pero cometió ciertos errores de conocimiento lo cual generó desconfianza en mi persona y personal de la finca por lo que actualmente no contamos con alguien que nos visite y asista.
- En mi caso estoy muy satisfecha con en MAG oficina Frailes.

Los Santos

- El MAG de los Santos ha mejorado mucho

Paraíso

- ¡Necesitamos urgentemente que a los pequeños y medianos agricultores nos ayuden con estrategias para ubicar nuevos mercados y nuevos productos!, ya que la agricultura tradicional está en una situación difícil, ¡los mercados manipulados por grandes comerciantes! ¡Precios muy fluctuantes! ¡Créditos a altos intereses, los bancos no colaboran en pro de los pequeños productores! No hay estímulo alguno.

Turrialba

- "Como opinión personal. Considero que en la Sede de Turrialba debería de existir una mejor respuesta en el tiempo de espera de los usuarios, ya que se dura mucho tiempo en realizar un documento. Comento mi caso.

Yo fui a solicitar la exoneración de RTV y tardé dos horas y media y además es solo dos días a la semana., quizá con más días el tiempo de espera se pueda disminuir ya que los

usuarios tienen más días para realizar sus trámites.
Gracias....."

San Marcos de Tarrazú

- Pienso que la información que posee el MAG debiera aplicar para cualquier agencia de extensión y no condenarlo a ser el trámite requerido únicamente en la oficina que llenó los papeles (caso exoneración Upas).
- Estoy muy contento con los actuales trabajadores de la oficina de San Marcos de Tarrazú, son muy eficientes y responsables mi recomendación es que se mantengan siempre igual con esa excelente atención que ellos nos dan muchas gracias.

Turrialba

- "Este año realicé algunos trámites en el MAG de Turrialba y la atención fue muy buena, los funcionarios me atendieron muy bien.
Doña Annie tiene un trato muy especial ".

Región de Desarrollo Pacífico Central

- Fortalecer las AEA de la península de Nicoya con mayor cantidad de personal y conocimientos actualizados, que utilice los medios electrónicos, que cuente con liderazgo, que defienda los derechos del sector, que tenga pasión por la actividad agropecuaria, para que esto se refleje en mejores programas y servicios para el productor que es el que provee de alimentos a este país.

Parrita

- Los funcionarios nunca tienen tiempo para realizar una visita a las fincas.

Quepos

- El servicio que nos brinda el MAG de Quepos es muy malo no nos ayudan a realizar proyectos, siempre hay contras en todo lo que queramos hacer, quieren imponernos los proyectos que ellos quieren no los q uno necesita, no nos han apoyado por años a realizar proyectos siempre andan con experimentos y no brindan la oportunidad de hacer trabajos, no capacitaciones, en si, ellos dan un pésimo servicio porque el señor q dirige

el MAG está en proyectos viejos, no ha modernizado sus conocimientos y poco le importa las necesidades del agricultor solo está ceñido en sus experimentos y proyectos personales.

Chomes

- Las instalaciones de Chomes, son una casa vieja con abanicos, personas que deben salir a refrescarse para seguir con sus funciones y personas fumando adentro de las instalaciones.

Región de Desarrollo Central Sur

- Falta más personal para una mejor atención
- Siempre he solicitado algún servicio y me lo han brindado, por lo tanto, no tengo de que quejarme. Muchas gracias.

Región de Desarrollo Chorotega

- Mucha gente vieja que no ayuda en nada y lo que quieren es pensionarse.
- En caso de que se decretén ayudas a los productores, solicito que sean más comunicadas ó informadas con buen tiempo a los beneficiarios ó productores....saludos!
- Mi actividad requiere una visita semanal de especialistas en control de plagas y enfermedades y no solo de mi finca sino de los vecinos para supervisar que estén controlando estos problemas de forma adecuada. Y después de la visita emitir el informe respectivo en un plazo no mayor a una semana porque el cultivo es de ciclo corto y muy intensivo y una respuesta mayor a este tiempo ya no es aprovechable.
- Considero que hay un divorcio entre las necesidades de los pequeños productores agropecuarios y el MAG, antes salían más a hacer visitas e involucrarse con la realidad de estas personas. Ahora es mucha burocracia y poco de humanidad y acompañamiento en el día a día.

- A mi parecer siento que hay muy poca articulación entre el MAG y el productor siento que debería de exponerse los proyectos existentes con cierta periodicidad y las facilidades que existen para ser parte de ellos o recibir asesorías o ayudas al productor si fuese el caso, ya que muchas veces este tipo de información siempre llega a los mismos productores de siempre y no se divulga de una forma abierta o bien no todos los productores se enteran.

Bagaces

- En el último mes he recibido mejor atención por parte de ingenieros recién contratados, aunque no tienen experiencia, su actitud es adecuada.

Cañas

- Hay poco conocimiento del PYMPA y el formulario aplicado es muy extenso.

Región de Desarrollo Huetar Caribe

- Deberían dar constante actualización de procesos a los colaboradores, para nuestro trámite lamentablemente la información solo la manejaba el director regional o personal de la sede central por lo que tomó mucho tiempo lograr la inscripción Pympa.
- Me gustaría que los funcionarios estuvieran más actualizados con la nueva tecnología para que así nos brinden mejor asesoramiento. Además, que los capaciten en especies menores porque hay un gran vacío en este tema muchas gracias.
- Esta encuesta tiene un sentido un poco abstracto en la condición de que las personas que atienden en las instituciones hacen un trabajo aceptable, pero no hace preguntas relacionadas a los funcionarios de mayor rango. Por ejemplo, en el caso de la entidad de Siquirres, los funcionarios de oficina son buenos en hacer su trabajo, pero el xxx definitivamente le falta capacidad de escucha y apoyo para los agricultores de la zona, específicamente para el caso de apoyo a los productores de piña. Es una persona poco transparente y no genera confianza en su gestión.
- El MAG da muy poca o casi ninguna ayuda a las fincas o finqueros quizás por falta de personal. Deben volver a los tiempos del agente de extensión agrícola, pero con más personal ayudando a los finqueros pequeños (más agentes de extensión agrícola).

H. Región de Desarrollo Occidental

- Gracias, ya que este tipo de encuestas lograría mejoras para todos. Soy un productor agropecuario, engorde de ganado desde hace 15 años y en mi finca nunca he recibido la visita de nadie del MAG. Utilizo la oficina de Alajuela para los trámites administrativos.
- Fatal., este ministerio lo pueden cerrar y ninguna diferencia habría en el país para nosotros los agricultores.
- Me parece que las Agencias de Extensión Agropecuaria, sobre todo la de Zarcero debe ser más objetiva y profesional, además de tener más personal, ya que, en la solicitud de Categorizaciones y notas de Asistencia Técnica, ha sido en sobremanera negativa, por otra parte como líder del Comité Sectorial Agropecuario Local ha sido cómplice de criterios poco pro-activos y positivos para la implementación de proyectos agrícolas.
- El servicio es bueno, pero considero que es necesario más capacitación, enseñar al productor diferentes métodos y nuevas tecnologías, esto haciendo más días de campo en diferentes fincas, bajo diferentes condiciones para que cada uno pueda aplicar lo aprendido...
- Poca presencia en el campo.

Alajuela

- "Hace 10 años luego del terremoto Cinchona tuvimos visita por un tiempo del funcionario del MAG.
- Ahora visité las oficinas para inscribirme como pequeño productor para asunto de Hacienda. La verdad tenemos tiempo de no recibir visitas del MAG. Este verano 2019 fue muy fuerte, nos afectó mucho en producción y opciones y soluciones a aplicar las tuvimos que buscar por nuestra cuenta. Espero ahora haciendo contacto podamos recibir apoyo y asesoría en temas varios para maximizar producción, buscar nuevas opciones, y ser más eficiente. "

Heredia

- Gracias por su atención. Pienso que cada productor, debería de incorporar en su plan de cultivo de su finca, un espacio para tener su propio bosque. Un porcentaje 10% ó 5%. Y así contribuir con la deforestación y el impacto ecológico provocado por los monocultivos." (léase reforestación)
- Se debe de reforzar con más personal, más eficiente y con conocimientos

Naranjo

- El poco servicio que dan en las oficinas del MAG, no amerita tener tanto personal

Poás

- El trabajo que realizan es muy bueno, solo recomendaría dar asistencia continua a los productores y productoras del cantón y mucha capacitación en los diversos temas agropecuarios y acompañamiento en los procesos de producción y mercadeo.
- El servicio en el MAG de Poás es muy bueno. Se preocupan por el pequeño productor, ayudándonos en todo. Gracias.

Santa Bárbara

- En Santa Barbara no hay comunicación horizontal hacia los productores, xxx el xxx no comunica bien los temas de interés.

Sarchí-Valverde Vega

- "15. Valores: que sea equitativo el trato a los agricultores, tanto en la evacuación de consultas como en la distribución de insumos u otros.
- El abandono del sector es notorio, en toda la región solo había un ingeniero que visitaba las fincas y especialista en tomate y se pensionó este año, estamos desprotegidos no tenemos asistencia técnica por parte del MAG en esta región, solicitamos mayor apoyo para seguir produciendo,
- Horario: debería trabajar los fines de semana para atender emergencias. "

Región de Desarrollo Huetar Norte

- Gracias por su servicio
- De nuevo la invitación a poder ayudarnos para así dejar de engrandecer económicamente a los intermediarios gracias por permitirme expresar mi tristeza por el abandono al sector agrícola y ganadero que somos los que producimos lo más sagrado después de Dios LOS alimentos.
- En realidad, el servicio que nos ha brindado el MAG, ES EXCELENTE.
- Estaba muy satisfecha con el servicio del MAG hasta que cerró la extensión en Ciudad Quesada centro. Desde entonces sus visitas son escasas... Cuesta que nos visiten y desde entonces el apoyo que hemos recibido como finca agrícola libre de químicos ha sido muy poco. Me gustaría volver a tener una relación estrecha finca MAG como antes.
- Nos interesa que puedan realizar más capacitaciones y asesorías a los agricultores. Dar más acompañamiento y apoyo a los productores en cuanto a manejo de suelos, paquetes tecnológicos, laboratorio si es posible, y control de plagas. Gracias!
- No tengo opinión negativa para ellos
- Buenas, utilizo muy poco los servicios del MAG pero en lo que lo he necesitado he recibido la mejor atención y me han resultado de manera muy eficiente. Gracias
- En la parte Administrativa deberían atender todos los días, pero hoy día, solo se atiende los viernes.
- La mayoría de interacción que tenemos con el MAG es por medio del Servicio Fitosanitario del Estado.
- Yo tengo una ganadería en Monterrey de San Carlos y yo vivo en Estados Unidos necesito la bandera azul, tres veces he intentado obtener la bandera azul y tres veces los empleados han dejado vencer el plazo. Si yo estoy fuera de país y les digo imprimir los documentos y uds los presentan. Ellos reúsan hacerlo.

Sarapiquí

- Las Pymes tenemos problemas para inscribirnos como tales desde que el MAG nos negó esta inscripción, aduciendo que es competencia del MEIC. Independientemente de su competencia ó no es el tema, no deberían discutir entre instituciones mientras los contribuyentes sufrimos las consecuencias.

Agencia de Pocosol

- La atención en la oficina de Santa Rosa de Pocosol son una xxxx, es gente indispuestos, groseros, y con poca gana de realizar las cosas, están por llenar el campo y recoger el salario no por brindar un servicio y además solo atiende los viernes el resto de los días no.

Bijagua

- Estamos muy felices acá en Bijagua. Hubo un cambio en la oficina de acá y de verdad se nota el cambio. El equipo está más abierto, están visitando fincas, buscando la forma de ayudar los proyectos, haciendo cosas para incluir mujeres, reunir grupos en la comunidad. Don Marvin Leitón es un señor muy educado, muy profesional y está trabajando con varios proyectos en la comunidad y estamos más que felices con el trabajo de él. Felicidades de nuestra parte y gracias por traerlo para acá.

El cuadro No. 9 se reflejan las opiniones sobre los problemas que detectaron al momento en que se les brindó el servicio.

Cuadro No. 9 Problemas detectados al momento en que se les brindó el servicio		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Funcionarios escaso conocimiento tema	24	14,12%
Funcionarios desmotivados	17	10,00%
Funcionarios indiferentes	5	2,94%
Abuso recolección muestras	1	0,59%
Funcionarios que complican procesos	5	2,94%
Incumplimiento visitas programadas.	4	2,35%
Poco Personal, equipo, papelería.	3	1,76%
Tiempo excesivo de espera	5	2,94%
Problemas con internet	11	6,47%
Oficinas sin rótulos	2	1,18%
Ningún problema	21	12,35%
Trato descortés o desigual	3	1,76%
Incumplimiento Ley 7600 en edificaciones	1	0,59
Agricultor necesita + Apoyo Gubernamental	1	0,59%
Solo la atención en oficinas es buena	1	0,59%
Vacías	66	38,82%
Total	170	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Con base en los datos del cuadro anterior, hay dos puntos relacionados a la gestión de los funcionarios a los cuales hay que prestar atención, ya que el tema de que tienen escaso conocimiento lo señalaron en las diversas observaciones que plasmaron en la encuesta y que se encuentran debidamente incorporados a este documento. Asimismo, en lo que respecta a la desmotivación o indiferencia ante los usuarios.

Sería importante, que se haga una revisión del perfil con que cuentan los funcionarios y determinar si deben de reforzar conocimientos a través de los programas de capacitación que desarrolla el MAG, o por medio de convenios con universidades, gobiernos amigos, entre otros.

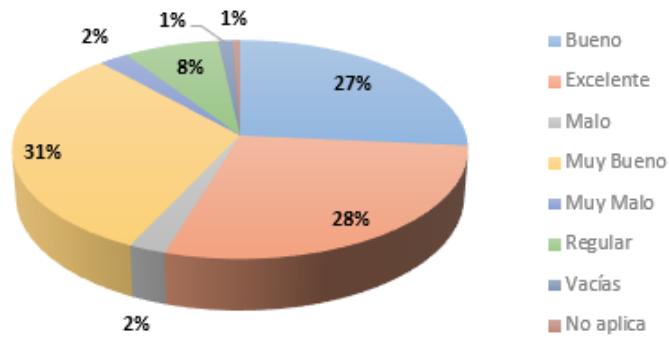
En cuanto a lo indicado de que se encontraron con funcionarios desmotivados y/o indiferentes, es necesario conocer la causa que genera esa condición y paralelamente hacer un refrescamiento de las obligaciones que se tiene como funcionario público y en especial del MAG, ya que hay un compromiso con la ciudadanía de brindarles un servicio de calidad y oportuno.

En el siguiente cuadro aparecen las opiniones de los encuestados que permiten visualizar hasta qué grado el funcionario que los atendió comprendió la consulta realizada y contribuyó en resolverla, igualmente se presenta el gráfico 6 con esta información.

Cuadro No. 10 Grado de comprensión y colaboración del funcionario que lo atendió		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	45	26,47%
Excelente	48	28,24%
Malo	4	2,35%
Muy Bueno	53	31,18%
Muy Malo	4	2,35%
Regular	13	7,65%
Vacías	2	1,18%
No aplica	1	0,59%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 6
Grado de comprensión y colaboración
del funcionario que lo atendió



Fuente: Contraloría de Servicios-MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

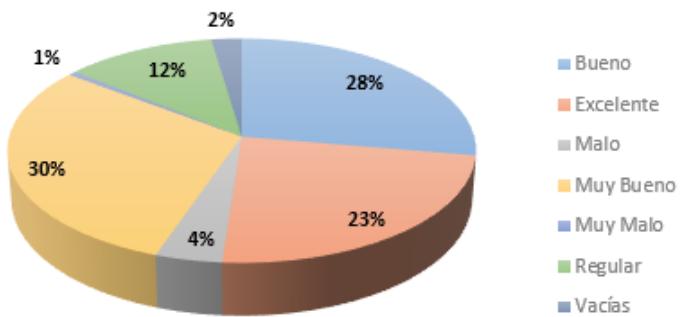
Como bien se ilustra en la gráfica anterior, los encuestados manifiestan un porcentaje bastante alto en cuanto a que los funcionarios que los atendieron comprendieron su necesidad y colaboraron en resolverla. Si sumamos las opciones que son indicadores de aceptación tales como: Excelente, Muy Bueno y Bueno se tiene un total de 85.89% de percepción positiva por parte de los encuestados. No obstante, el restante porcentaje que es muy bajo, igualmente se debe revisar para reforzar los conocimientos técnicos, administrativos y legales que les permite brindar servicios oportunos y de calidad.

En la encuesta se planteó una pregunta relacionada a la anterior, pero en función de conocer la opinión del usuario con respecto al conocimiento que tuvo el funcionario que lo atendió con relación al tema consultado, obteniéndose los siguientes resultados:

Cuadro No. 11 Grado de conocimiento de la persona que lo atendió sobre el tema consultado		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	47	27,65%
Excelente	40	23,53%
Malo	7	4,12%
Muy Bueno	51	30,00%
Muy Malo	1	0,59%
Regular	20	11,76%
Vacías	4	2,35%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 7
Grado de conocimiento de la persona que lo atendió sobre el tema consultado



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Con base en la información anterior un 81,18% de los encuestados consideran que el conocimiento del tema consultado por parte del funcionario que los atendió está entre los parámetros de excelente, muy bueno y bueno.

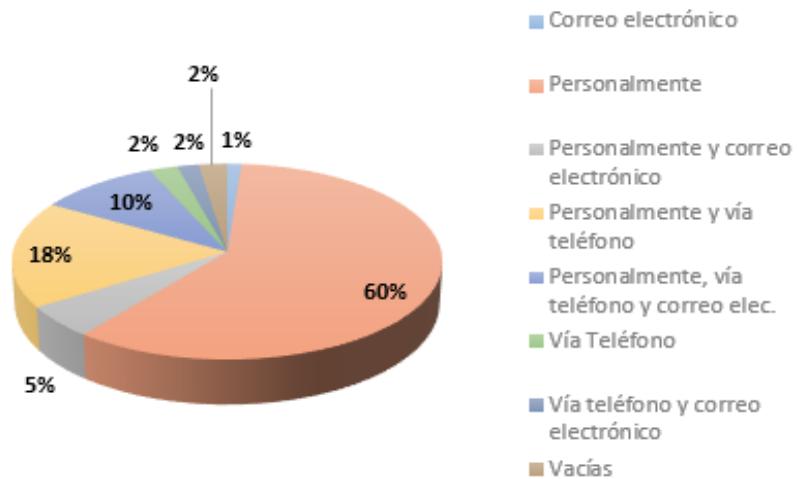
Es importante destacar que el porcentaje obtenido es muy satisfactorio, si se compara a la encuesta del año pasado, la opinión fue 50% favorable para esta pregunta, lo que significa que existe un compromiso por parte de los funcionarios a brindar información de calidad y oportuna. Se infiere que el porcentaje que calificó esta pregunta de regular, malo y muy malo, mismo que suma un 16,47% son los que hicieron observaciones de deficiencias relacionadas al servicio en general y que fueron debidamente incorporadas a este documento.

En el cuadro No. 12, se brinda la información del medio utilizado por el usuario encuestado para solicitar el servicio al MAG.

Cuadro No. 12 Medio utilizado para solicitar servicios al MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Personalmente	101	59,42%
Vía teléfono	4	2,35%
Correo electrónico	2	1,18%
Personal y teléfono	30	17,65%
Personal. Teléf. correo	17	10,00%
Personal y correo electrónico	9	5,29%
Vía Teléfono y correo	3	1,76%
Vacías	4	2,35%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 8
Medio utilizado por el usuario para
solicitar el servicio



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Se observa que un 59,42% 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 modalidad, lo que implica que el porcentaje más alto está asociado a la prestación del servicio en forma personal., razón por la cual es importante que los funcionarios tengan presente las obligaciones y deberes contenidos en el Reglamento Autónomo de Servicio y en otros instrumentos como el Manual de Atención al Usuario que se encuentra en fase de revisión sobre el servicio que se debe brindar a los usuarios que recurren a las oficinas del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

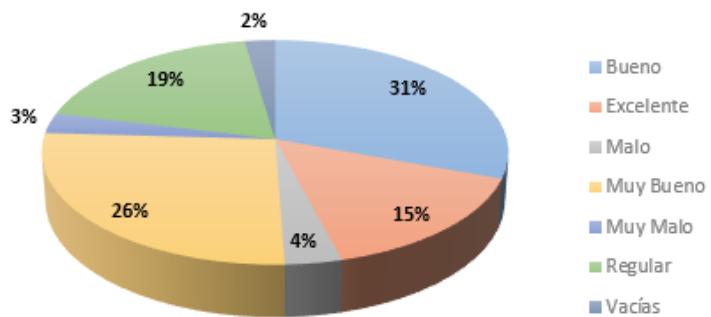
Una variable muy importante es la que midió el tiempo de respuesta a los requerimientos planteados por los usuarios ante las diferentes instancias contempladas en el presente estudio.

Sobre esta consulta en el siguiente cuadro No. 13 y gráfico No. 9 se visualiza la percepción de los encuestados.

Cuadro No. 13 Opinión sobre tiempos de respuesta		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	52	30,59%
Excelente	26	15,29%
Malo	6	3,53%
Muy Bueno	45	26,47%
Muy Malo	5	2,94%
Regular	32	18,82%
Vacías	4	2,35%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 9
Opinión sobre los tiempos de respuesta
por parte del MAG



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Al igual que el año anterior, se mantiene la tendencia de que los tiempos de respuesta que brinda la institución a los requerimientos de la ciudadanía, se encuentran en mayor porcentaje en los parámetros de Excelente, Muy Bueno y Bueno sumando un 72.45%, lo que refleja que se llevan a cabo todos los esfuerzos por brindar respuestas oportunas, aun cuando los recursos son escasos.

Asimismo, no se puede obviar que existe un 25,29% de los entrevistados, que opinan lo contrario, por lo que es necesario revisar algunos aspectos que están incidiendo en que no se atienda a la ciudadanía en los plazos establecidos por Ley y en caso de determinarse que se pueden realizar esfuerzos en contar con más personal, equipo, materiales, vehículos, etc, es necesario plantear a las autoridades esas carencias con el fin de mejorar en lo que corresponde a tiempos de respuesta.

La Comisión Institucional de Valores, solicitó nuevamente a los Contralores de Servicio que se incluyera en la encuesta 2019, una pregunta que permitiera conocer cuál es la percepción de los usuarios en cuanto al tema de valores y su impacto en los funcionarios de la institución. Esta petición es con el fin de comparar la percepción que tiene esta población con respecto a la que tienen los funcionarios del MAG. En el estudio de clima organizacional llevado a cabo por el área de salud, se obtuvo respuestas por parte de los funcionarios sobre este tema, lo que permitirá a las autoridades tener un comparativo entre ambas poblaciones.

En el cuadro No. 14 que aparece a continuación se logró obtener los resultados, para los cuales se les fijó una escala que, de acuerdo al puntaje obtenido, se puede medir el nivel de importancia que le otorgaron los usuarios a los valores que deben prevalecer en la institución.

Cuadro No. 14 Opinión sobre qué valores son los más importantes en la función pública		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Eficiencia	44	25,88%
Eficiencia y Objetividad	4	2,35%
Eficiencia y Liderazgo	6	3,53%
Eficiencia y responsabilidad	3	1,76%
Liderazgo	12	7,06%
Responsabilidad	5	2,94%
Objetividad	9	5,29%
Todas las anteriores	44	25,88%
Consideran que todo está bien	5	2,94%
Vacías	32	18,82%
No Aplica	6	3,53%
TOTAL	170	100%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

De conformidad al cuadro anterior, es evidente que la eficiencia es una prioridad y obligación que demandan los usuarios con relación a la labor de los funcionarios institucionales, asimismo lo que conlleva al liderazgo.

Como se puede observar, prevalece el criterio de que todos los valores que se dispusieron en la encuesta deben estar presentes en la labor desempeñada.

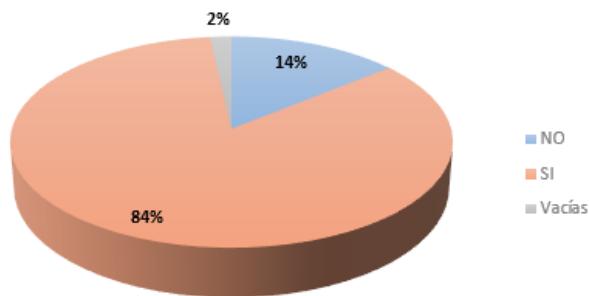
El resto de las variables, también tienen un puntaje alto que debe ser considerado por las altas autoridades y la Comisión de Valores a fin de que ésta pueda hacer énfasis en reforzar los valores que se identificaron en la encuesta.

Siempre sobre el tema de valores se hizo una consulta relacionada a conocer su percepción de si esos valores son promovidos por la institución y estas fueron las respuestas, las cuales se describen en el cuadro No. 15, gráfico 10.

Cuadro No. 15 Opinión sobre si el MAG promueve los valores institucionales en sus funcionarios		
Parámetro	Totales	Números Relativos
NO	24	14,12%
SÍ	143	84,12%
Vacías	3	1,76%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 10
Opinión sobre si el MAG
Promueve los valores en sus funcionarios



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

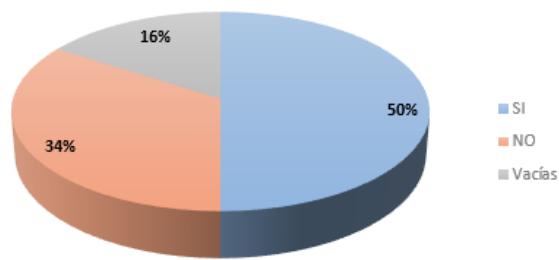
De conformidad a lo anterior, los encuestados consideran que la institución ha fortalecido los valores que se analizaron, no obstante, se hace necesario, impulsar a través del Despacho Ministerial y la Comisión de Valores, actividades que contribuyan a mantener y perfeccionar el comportamiento ético 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 Cuadro No. 16 y Gráfico No. 11.

Cuadro No. 16		
Opinión del usuario de si la capacitación brindada por el MAG es la que necesita		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Sí	85	50,00%
No	58	34,12%
Vacías	27	15,88%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 11
Opinión del usuario de si la capacitación brindada por el MAG es la que necesita



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

De la información anterior, se desprende que un 50,00% considera que sí le pareció muy afín la capacitación recibida a su actividad agropecuaria, no obstante, un 34,12% manifiesta que la misma no fue de su utilidad, situación que es preocupante ya que es un porcentaje considerable y eventualmente los recursos que se destinan para esta acción quizás no se están aprovechando al máximo, por lo que hay que revisar los programas que corresponden a las capacitaciones. Lamentablemente se tiene un porcentaje no menos importante de usuarios que no contestaron.

No obstante, en las observaciones que se hicieron por parte de los usuarios y que quedaron consignadas en párrafos anteriores, algunos señalan que: Los productores(as) van a requerir mucha ayuda y capacitación sobre todo lo relacionado a la nueva ley de fortalecimiento a las finanzas públicas de nuestro país x que en ese campo hay mucho desconocimiento.

Efectivamente este es un tema nuevo, por lo que se hace necesario incorporarlo en las capacitaciones del 2020.

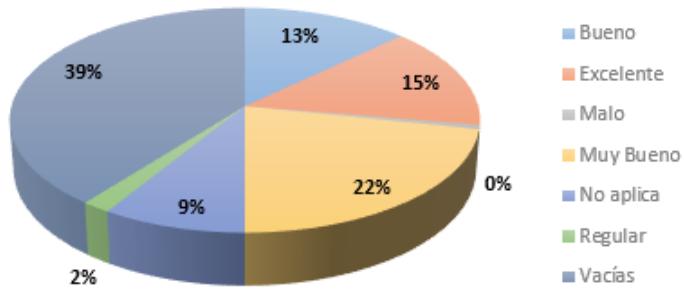
Se emitieron otros comentarios afines a la capacitación que pueden ser consultados en este mismo documento para emprender acciones de mejora en el tema.

Se planteó una pregunta sobre qué opina de esas capacitaciones que brinda el MAG y estas fueron las respuestas.

Cuadro No. 17 Opinión sobre la calidad de las capacitaciones que brindadas		
Parámetros	Totales	Números Relativos
Muy Buena	37	21,76%
Buena	22	12,94%
Excelente	25	14,71%
Mala	1	0,59%
No Aplica	15	8,82%
Vacías	67	39,41%
Regular	3	1,76%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 12
Opinión del usuario sobre la calidad de las
capacitaciones brindadas



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

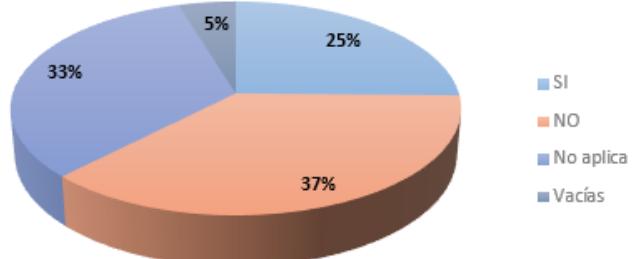
En esta pregunta, sí hubo más de un 39,41% que no se refirieron al respecto, sin embargo, el restante 49,41% califican entre los rangos de excelente, muy buena y buena la capacitación recibida., resultado alineado a la pregunta anterior, en donde manifiestan en un 50% que la misma sí está acorde a lo que ellos necesitan. Lamentablemente, un 8,82% indicó que no aplicaba para ellos la consulta.

Al consultarles la opinión de si las visitas que le realiza el extensionista a su finca son suficientes se obtuvo las siguientes respuestas:

Cuadro No. 18 Opinión de si las visitas son suficientes por parte del extensionista a la finca		
Parámetro	Totales	Números Relativos
NO	63	37,06%
SI	43	25,29%
No aplica	56	32,94%
Vacías	8	4,71%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción 2019.

Gráfico N° 13
Opinión del usuario sobre si la calidad de
las visitas que recibe en finca son
suficientes



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

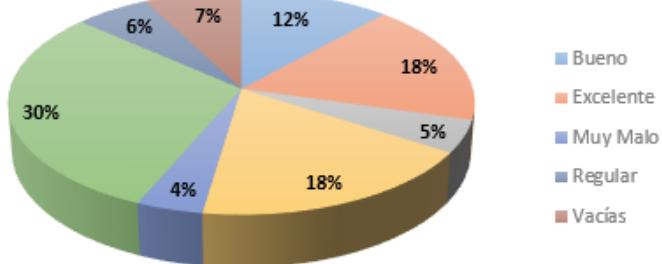
Con respecto a los resultados obtenidos, solamente se pueden aprovechar aquellas respuestas que permiten visualizar su percepción, ya que 64 usuarios no se refirieron al tema, prevaleciendo el criterio de que no son suficientes las visitas que se realizan a las fincas.

Al consultar a los encuestados sobre el nivel de beneficio que le da el extensionista a la visita de sus respectivas fincas, se arrojaron los resultados que se indican en el Cuadro 19 y gráfico 14.

Cuadro No. 19 Opinión del usuario sobre el beneficio que obtienen de la visita del Extensionista		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	20	11,76%
Excelente	30	17,65%
Malo	8	4,70%
Muy Bueno	31	18,24%
Muy Malo	7	4,12%
Regular	10	5,88%
Vacías	13	7,65%
No Aplica	51	30,00%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 14
Opinión del usuario sobre el beneficio que obtienen de la visita del extensionista



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

De estos datos obtenidos 106 usuarios que contestaron la pregunta, un 47,65% consideró positivo el beneficio que resulta de las visitas que hace el extensionista a la finca, mientras que un 14.70% opinó en forma negativa y un 23.17% no se pronunció.

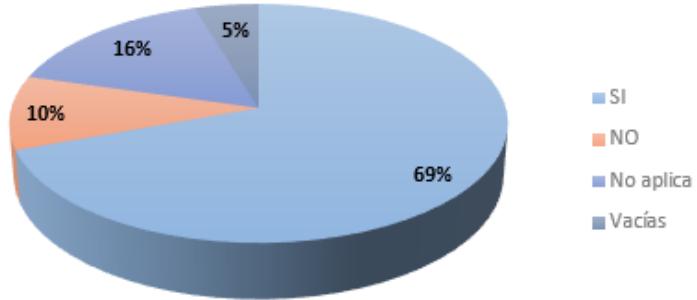
Estos resultados muestran que no hay una percepción del todo satisfactoria con relación a lo que se busca con la asistencia que brindan los extensionistas. Quizás ese resultado esté asociado a que en algunos casos se hayan dado situaciones como las que se señalaron en el espacio abierto de la encuesta como fue el que se encontraron con: ..."Funcionarios con escaso conocimiento"… razón por la que es importante impulsar programas de capacitación hacia esos funcionarios que eventualmente la administración determine requieren reforzar sus conocimientos científicos en temas asociados a problemas específicos que se presente a nivel de finca.

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.

Cuadro No. 20 Opinión del usuario de si está de acuerdo en que lo atienda la misma persona		
Parámetro	Totales	Números Relativos
SI	118	69,41%
No	17	10,00%
No aplica	27	15,88%
Vacías	8	4,71%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Gráfico N° 15
Opinión del usuario si está de acuerdo en
que lo atienda la misma persona



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Con respecto a los resultados obtenidos, la tendencia a aceptar que los atienda el mismo funcionario es similar a lo expresado en la encuesta del 2018. Un 69.41% de los usuarios que manifiestan su anuencia a que los atienda el mismo funcionario es un dato importante, de que el personal está comprometido en atender de la mejor manera los requerimientos de los productores, sin obviar que existe un 10% que opina en contrario. No obstante, no se puede desligar que hay elementos que no necesariamente están vinculados con el trato que brinde el funcionario sino con el conocimiento del tema o aporte a la finca del productor, como ya se pudo observar en el cuadro 19 y su análisis.

Por otra parte, el descontento manifestado eventualmente podría obedecer a que en muchas ocasiones no es viable legal ni técnicamente dar un sí a un requerimiento de un usuario y eso podría estar originando ese resultado de no estar de acuerdo con que lo atienda el mismo funcionario.

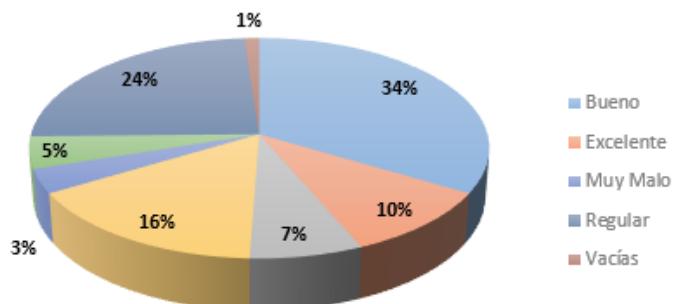
Es importante mencionar que en este momento existe suficiente normativa en cuanto a los derechos de los ciudadanos a que se les brinde todo tipo de información de carácter público, por lo que se está ante una exigencia constitucional donde hay que demostrar capacidad, dedicación, esmero, diligencia y probidad, no solo en la atención que se da a nivel de oficina sino de campo.

Como parte de los temas que corresponde analizar a esta Contraloría de Servicios, dentro del marco de la Ley 7600 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 cuadro No.21 se muestran los resultados:

Cuadro No. 21 Opinión externada por los usuarios sobre las instalaciones donde fue atendido		
Parámetro	Totales	Relativo
Bueno	57	33,53%
Excelente	17	10,00%
Malo	12	7,06%
Muy Bueno	27	15,88%
Muy Malo	6	3,53%
Regular	41	24,12%
Vacías	2	1,18%
No Aplica	8	4,70%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 16
Opinión del usuario sobre el estado de las
instalaciones donde recibe los servicios



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Con base en los resultados anteriores, si se suman las respuestas favorables, 59.41% de los entrevistados manifiestan conformidad con las instalaciones donde reciben los servicios, no obstante, un 34.71% califican que las mismas son regulares, malas y muy malas. Una vez más se reitera la obligatoriedad de prestar atención a lo que demanda la Ley 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 que cumplan con lo que establece esta Ley, salidas de emergencia, entre otras.

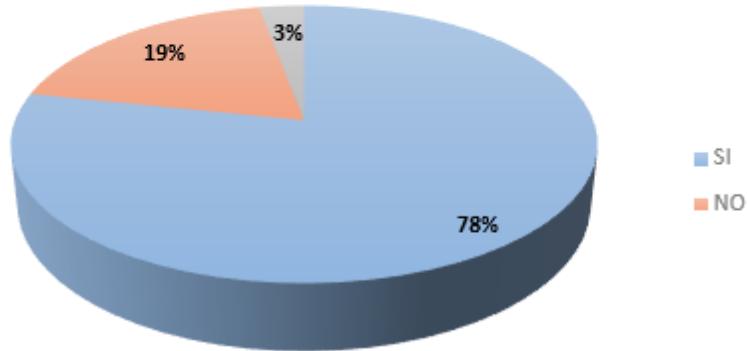
En el presente estudio se hizo un sondeo para conocer la opinión de los usuarios con relación al horario establecido por la institución y si el mismo se adapta a las necesidades de atención. En ese momento la pregunta se dirigió al horario de 8 am a 4 pm, que se brinda a nivel regional.

El siguiente cuadro resume los resultados obtenidos y se puede observar que 133 encuestados equivalente a un 78.24% manifestó que el horario que se brinda de 8 am a 4 pm a nivel regional sí se adapta a sus necesidades. El restante 19,64% consideró que no es un horario que se adapta a las necesidades de los usuarios.

Cuadro No. 22 Opinión sobre el horario de servicio de 8 am a 4 pm y si se adapta a sus necesidades.		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	32	19,64%
Sí	133	78,24%
Vacías	5	2,94%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 16
Opinión sobre el horario de servicio de 8
am a
4 pm y si se adapta a sus necesidades.



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

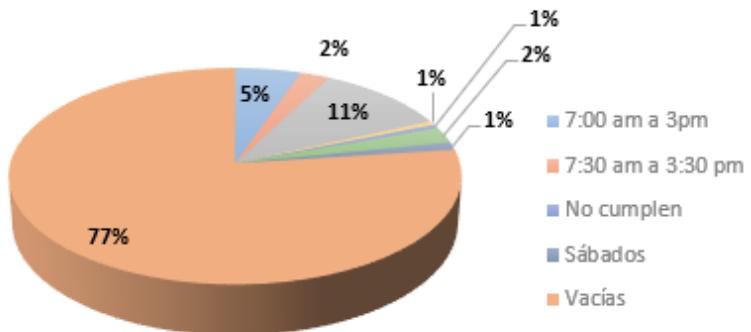
No obstante, a pesar de que la mayoría de los encuestados manifestó satisfacción con el horario que tiene establecido el Ministerio de Agricultura y Ganadería, se solicitó criterio a los que manifestaron su disconformidad con el mismo para que indicaran cuál sería el más propicio.

De los 39 encuestados, que opinaron sobre otras opciones de horario que más se ajusta a sus necesidades, indicaron lo que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 23 Opinión sobre otros horarios que se ajustan más a sus necesidades		
Parámetro	Totales	Números Relativos
7 AM A 3 PM	9	5,29%
7:30 AM-3:30 PM	4	2,35%
9:00 AM-5 Pm	18	10,59%
Hora está bien	1	0,59%
No cumplen horarios	1	0,59%
Horario atención muy reducido	4	2,35%
Sábados	2	1,18%
Vacías	131	77,06%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Gráfico N° 17
Opinión del usuario sobre otros
horarios que se ajustan más a sus
necesidades



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Como se puede observar, hubo 131 usuarios que no se refirieron a esta consulta, no obstante, en cuanto a los que brindaron una respuesta, de las opciones señaladas, ninguna consideró que el horario de 8 am a 4 pm, que rige actualmente para las regiones es el que más se adapta a sus necesidades.

Al igual que en la encuesta anterior, 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 en el cual se detalla todo lo concerniente a la labor que lleva a cabo en la institución.

Sobre este punto es importante señalar que la institución cuenta con un equipo de Datos Abiertos y Acceso a Información, el cual está liderado por la Contralora de Servicios en calidad de Oficial de Acceso a Información y se ha venido trabajando de manera muy comprometida en temas de transparencia y rendición de cuentas a través de ese medio.

En el año 2019, el Ministerio de Agricultura y Ganadería fue nuevamente evaluado en el tema de transparencia por la Defensoría de los Habitantes obteniendo una nota perfecta en rendición de cuentas 100 y posicionándose en el segundo lugar en el TOP3 del ranking de Ministerios.

Las mejoras impulsadas en la sección de Transparencia, Rendición de Cuentas y Acceso a

Información en la página web del Ministerio de Agricultura y Ganadería, resultaron en una mejora sustancial en las calificaciones obtenidas en el 2019 en el Índice de Transparencia del Sector Público, ITPS, que mide la Defensoría de los Habitantes.

Particularmente, el MAG destacó este año en el rubro de Rendición de Cuentas, donde obtuvo calificación perfecta (nota 100), junto con el Poder Judicial y el Ministerio de Seguridad Pública.

En la calificación general, la institución se ubicó en el TOP 3 de los Ministerios, ocupando el segundo lugar, con una nota de 84,66, solo superado por el Ministerio de Seguridad Pública.

Es importante resaltar este logro, tomando en cuenta que la Institución no hace inversiones financieras en la web desde el año 2013.

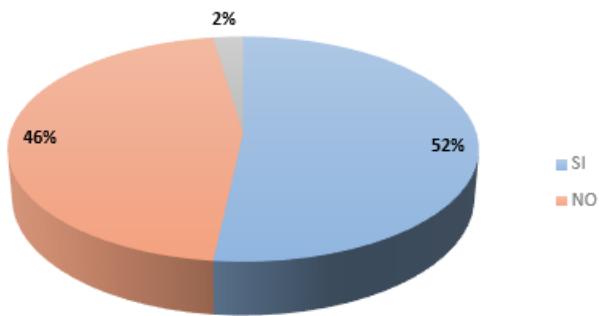
No obstante, al consultar a los ciudadanos si tienen conocimiento del sitio web del Ministerio de Agricultura y Ganadería, se obtuvieron los siguientes resultados:

El Cuadro No. 24, indica que un 51,76% sí tiene conocimiento del sitio web, lo que implica que han hecho uso de esta herramienta para consultas, peticiones o requerimientos de información. El restante 45.88% al contestar negativamente, ya tomaron 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.

Cuadro No. 24		
¿Conoce el usuario de la existencia de una página web en donde se detalla la labor del MAG?		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	78	45,88%
Sí	88	51,76
Vacías	4	2,35%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 18
Opinión del usuario si conoce de la
existencia de la página web del MAG



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

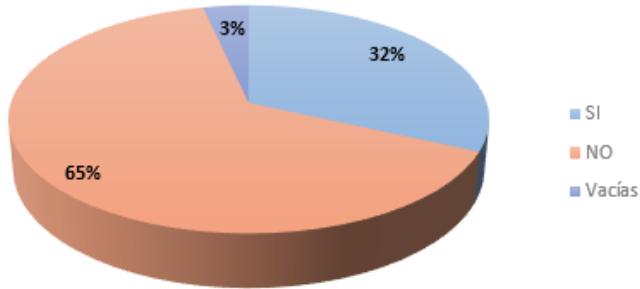
Es importante indicar que la encuesta que arrojó todos estos resultados, se cerró en el mes de setiembre 2019, período que se abrió la opción a los productores agropecuarios para que se inscribieran en el sistema denominado Registro de Medianos y Pequeños Productores Agropecuarios con el fin de obtener beneficios ante el Ministerio de Hacienda. De setiembre al 31 de enero 2020 se fijó el periodo para tal inscripción, por lo que, en la próxima encuesta es probable que este porcentaje se pueda incrementar sustantivamente, porque los que se inscribieron seguirán consultando la página del MAG para hacer las consultas mediante ese sistema.

Debido a que en la encuesta pasada hubo muy poca participación de la ciudadanía en el llenado, se consideró la importancia de consultar nuevamente si los usuarios del sitio web habían utilizado o sabían que la institución tiene un link de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería con el fin de que manifiesten quejas, denuncias etc, relacionadas al servicio que brindan los funcionarios y el resultado indica que 54 personas encuestadas equivalente a un 31,76% manifestó que sí conocía de ese link. El restante 64.71% señaló que no.

Cuadro No. 25		
Opinión del usuario de si conoce que existe un link en la página del MAG de la Contraloría de Servicios		
Parámetro	Totales	Números Relativos
No	110	64,71%
Sí	54	31,76%
Vacías	6	3,53%
Total	170	100,00%

Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019.

Gráfico N° 19
Opinión del usuario de si conoce que
existe un link en la página del MAG de la
Contraloría de Servicios



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Sobre este punto es importante señalar que la Contraloría de Servicios ha venido robusteciendo el sitio web que le corresponde y en aras de la transparencia pone a disposición de la ciudadanía todos los informes, planes de trabajo y otros documentos de conformidad a la Ley 9158, datos que igualmente son requeridos y evaluados en el índice de gestión institución de la Contraloría General de la República.

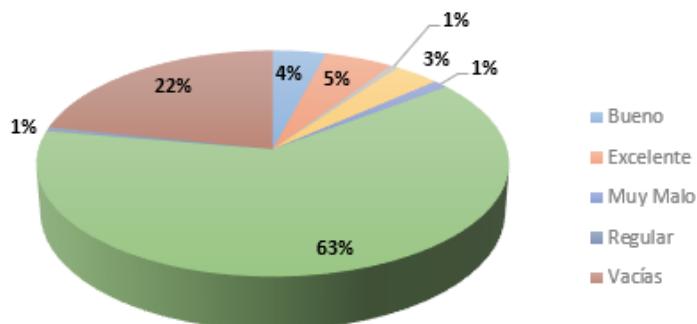
Al consultarles a los ciudadanos participantes si habían hecho uso de la Contraloría de Servicios y sobre la calificación que le darían al servicio recibido por esa instancia se tienen los siguientes resultados:

Cuadro No. 26 Opinión sobre percepción del servicio que brinda la Contraloría de Servicios del MAG		
Parámetro	Totales	Números Relativos
Bueno	7	4,12%
Excelente	9	5,29%
Muy Bueno	6	3,53%
Malo	1	0,59%
Muy Malo	2	1,18%
Regular	1	0,59%
Vacías	37	21,76%
No aplica	107	62,94%
Total	170	100,00%

de las 26 personas que contestaron esta pregunta, ya que 144 dejaron vacío el espacio o consideraron que no les aplicaba la pregunta, se tiene que 22 personas manifestaron que el servicio brindado está entre los parámetros de Excelente, Muy Bueno y Bueno, mientras que 4 personas lo ubican entre las variables de Regular, Malo y muy malo.

En el siguiente gráfico se puede ver el número de encuestados que no se refirieron a esta pregunta, razón por la cual la información obtenida es insuficiente para determinar a cabalidad una valoración objetiva del servicio que se brinda por parte de la Contraloría de Servicios.

Gráfico N° 20
Opinión del usuario sobre el servicio
brindado por la Contraloría de Servicios



Fuente: Contraloría de Servicios - MAG, Encuesta de Satisfacción Usuario Externo 2019

Esa 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, no ha habido respuesta de peso en cuanto al uso de los servicios que brinda la Contraloría por parte de los usuarios. Tal como se indicó en el informe del año 2018, por razones diversas como lo es el ser una instancia unipersonal, en donde además se debe de atender reuniones, talleres del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios y requerimientos de información en diferentes instancias del MAG, no siempre se puede responder a los usuarios que recurren a la Contraloría de Servicios a través del teléfono, ya que además se es parte de la Comisión Institucional de Valores, asimismo la designación del Contralor de Servicios como Oficial de Acceso a la Información es otro punto a considerar en razón que ese nuevo cargo demanda mucho tiempo a fin de cumplir con los Decretos 40199 y 40200.

Es importante señalar que en el espacio que se brindó a los encuestados para que externaran opiniones, mismas que quedaron consignadas en el presente documento, no se hizo ningún comentario específico, fuese este positivo o negativo sobre la Contraloría de Servicios.

No obstante, es necesario señalar que los ciudadanos que han recurrido a esta Contraloría de Servicios vía correo, teléfono o personalmente han manifestado su agradecimiento por la intervención en casos específicos y que han culminado con resultados positivos a la gestión presentada.

IV. CONCLUSIONES

1. En los tres años anteriores, hubo muy poca participación de los usuarios, no obstante, para el año 2019 se incrementó en más de un 50% la respuesta por parte de la ciudadanía, en donde se arrojaron datos que deben ser tomados en consideración porque son alertas que deben ser atendidas por la Administración Activa.
2. Algunos de los usuarios que llenaron la encuesta, lo hicieron de forma parcial, conllevando con ello que muchas de las preguntas quedaran sin ningún contenido de información, lo cual limita en forma importante la interpretación de los datos suministrados.
3. Los servicios según lo expresado por los usuarios y que más requieren están enfocados a la asesoría y asistencia técnica., por lo que se infiere que existe una necesidad de contar con más personal que les atienda en oficinas y campo sobre los requerimientos de los productores.
4. Entre más información exista en el sitio web institucional, menos dudas van a surgir de la ciudadanía, por lo que es un compromiso de todas las instancias alimentar la página y por ende lograr con ello un servicio más expedito cuando de información en línea se trate.
5. La calificación dada por los encuestados sobre el servicio brindado determinó que un 84% tienen una percepción de que está en los parámetros de Excelente, Muy Bueno y bueno, lo que implica que se hacen grandes esfuerzos por satisfacer los requerimientos de los usuarios, con el escaso personal y los días que se han fijado para su atención.
6. Las observaciones adicionales que hicieron los encuestados son un insumo muy importante para ser analizados e implementar acciones de mejora cuando corresponda.

7. Un 59,42% contestó que ha utilizado los servicios que brinda la institución personalmente, constituyéndose en el porcentaje más alto con relación a otras modalidades de atención., por lo que se hace necesario prestar atención a lo manifestado por estos de que los funcionarios tienen escaso conocimiento y que perciben en ellos desmotivación o indiferencia ante los usuarios.
8. En cuanto a las capacitaciones que se brindan a los productores, un 50,00% considera que sí le pareció muy afín a su actividad agropecuaria, no obstante, un 34,12% manifiesta que la misma no fue de su utilidad, situación que es preocupante ya que es un porcentaje considerable y eventualmente los recursos que se destinan para esta acción quizás no se están aprovechando al máximo.
9. Hay una preocupación de los productores(as) de que requieren mucha ayuda y capacitación sobre todo lo relacionado a la nueva ley de fortalecimiento a las finanzas públicas de nuestro país ya que en ese campo hay mucho desconocimiento.
10. Sigue prevaleciendo el criterio de que no son suficientes las visitas que se realizan a las fincas.
11. Cuando se manifiesta un descontento por parte de un usuario eventualmente podría obedecer a que en muchas ocasiones no es viable legal ni técnicamente dar un sí a un requerimiento planteado y eso podría originar que se dé un criterio en contra de un funcionario.
12. En algunas preguntas hubo muy poca respuesta del encuestado, razón por la cual la información obtenida es insuficiente para determinar a cabalidad una valoración objetiva del servicio que se brinda.

V. RECOMENDACIONES

- 1- Depurar la base de datos de las direcciones de correo de los productores agropecuarios, a fin de evitar que cada vez que se envían solicitudes de llenado de la encuesta, los mismos se rechacen por existir errores en las mismas.
- 2- Hacer un refrescamiento por medio de la Gestión Institucional de Recursos Humanos, de las obligaciones que se tiene como funcionario público y en especial del MAG, ya que hay un compromiso con la ciudadanía de brindarles un servicio de calidad y oportuno
- 3- Invitar a los funcionarios a repasar el Reglamento Autónomo de Servicio en especial sobre las obligaciones que tenemos como servidores públicos. Lo anterior, mientras se gestionan las capacitaciones referidas en el párrafo anterior.
- 4- Revisar algunos aspectos que están incidiendo en que no se atienda a la ciudadanía en los plazos establecidos por Ley y en caso de determinarse que se pueden realizar esfuerzos en contar con más personal, equipo, materiales, vehículos, etc, es necesario plantear a las autoridades esas carencias con el fin de mejorar en lo que corresponde a tiempos de respuesta.
- 5- Revisar el contenido de las capacitaciones que se dan a los productores, ya que se expresó que no todas han sido beneficiosas para su actividad.
- 6- Concientizar a las jefaturas de la importancia de mantener la información actualizada en el sitio web de la institución.

- 7- Valorar el hacer una revisión del perfil con que cuentan los funcionarios y determinar si deben de reforzar conocimientos a través de los programas de capacitación que desarrolla el MAG, o por medio de convenios con universidades, gobiernos amigos, entre otros., Lo anterior por los criterios emitidos de que se encuentran con personal con escaso conocimiento.
- 8- Incorporar en de ser posible dentro de los puntos a desarrollar en las capacitaciones que se brinden a los productores en el 2020, un espacio para consultas relacionadas al registro de pequeños y medianos productores agropecuarios, ya que consideran que hay mucho desconocimiento en este tema.
- 9- Impulsar a través del Despacho Ministerial y la Comisión de Valores, actividades que contribuyan a mantener y perfeccionar el comportamiento ético de los funcionarios.
- 10- Hacer una revisión de los procedimientos establecidos para cada actividad a nivel Regional, en donde se visualice claramente los requisitos, tiempos de ejecución y respuesta, con el fin de evitar que eventualmente exista desigualdad en el trato para con los usuarios.
- 11- Prestar atención a lo que demanda la Ley 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 que cumplan con lo que establece esta Ley, salidas de emergencia, entre otras.
- 12- Analizar todos los resultados arrojados en la encuesta, ya que son insumo de información muy importante para buscar acciones de mejora en todos los campos de la institución.

Anexos:

1. Cuestionario de la Encuesta de Satisfacción al Usuario Externo – MAG – 2019.