



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

AGRICULTURA

Segundo Informe del Plan
de Mejora Institucional
2023

Julio 2023

Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
Criterio No. 1	3
SUBCRITERIO 1.1 Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.	3
Criterio No. 2	5
SUBCRITERIO 2.2 ELABORAR LA ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN RECOPIADA DEL BIENESTAR.....	5
Criterio No. 3	8
SUBCRITERIO 3.2 ELABORAR LA ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN RECOPIADA DEL BIENESTAR.....	8
SUBCRITERIO 3.3 INVOLUCRAR Y EMPODERAR A LAS PERSONAS Y APOYAR SU BIENESTAR.....	10
SUBCRITERIO 3.3 INVOLUCRAR Y EMPODERAR A LAS PERSONAS Y APOYAR SU BIENESTAR.....	12
Criterio No. 4	13
SUBCRITERIO 4.1 dESARROLLAR Y GESTIONAR ALIANZAS CON ORGANIZACIONES RELEVANTES.....	13
Criterio No. 6	14
SUBCRITERIO 6.2. MEDICIONES DE RENDIMIENTO.	14
Criterio No. 7	16
SUBCRITERIO 7.1. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN.....	16
Conclusión:	20

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Primer informe del plan de mejora institucional del Ministerio de Agricultura para el año 2023.

El plan de mejora institucional del MAP está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional.

El Ministerio de Agricultura trabajando los 9 criterios del modelo CF identificó 10 áreas de mejora a priorizar; de las cuales presentamos los avances que se han realizado.

El presente Informe contiene los criterios, subcriterios, hallazgos según el diagnóstico, acciones realizadas y evidencias.



Acciones Completas

Criterio No. 1

SUBCRITERIO 1.1 DIRIGIR LA ORGANIZACIÓN DESARROLLANDO SU MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

Área de Mejora: No está colocada en la entrada del ministerio los valores están en proceso de actualización de logo institucional.

Acciones realizadas: Se realizó el cambio de los letreros con el logo nuevo institucional de la misión, visión y los valores, los cuales están colocado en la entrada del ministerio.

Evidencias:

Fotos



Misión

Formular y dirigir las políticas agropecuarias de acuerdo con los planes generales de desarrollo del país, con el fin de que los productores nacionales aprovechen las ventajas comparativas y competitivas en los mercados y de esa manera contribuir a garantizar la seguridad alimentaria, la generación de empleos productivos, de divisas y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.



Visión

Un sector agropecuario eficiente, competitivo, innovador y emprendedor, que sirva de base a la economía dominicana, proporcionándole la fuente alimentaria a la población, generador de oportunidades, beneficios económicos y sociales para los productores y consumidores.



Valores

- Transparencia
- Objetividad
- Imparcialidad
- Lealtad
- Responsabilidad
- Competitividad
- Sostenibilidad
- Equidad
- Compromiso
- Honestidad
- Ética
- Profesionalidad
- Innovación



Criterio No. 2

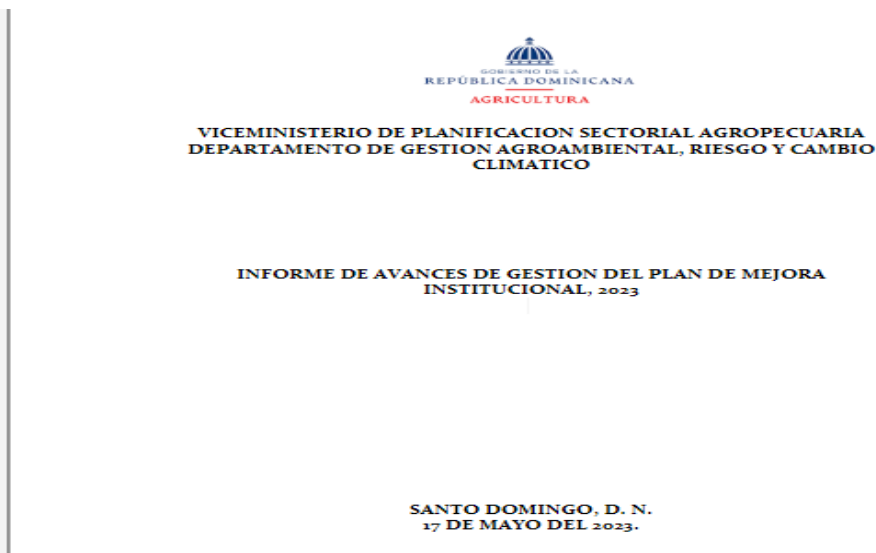
SUBCRITERIO 2.2 ELABORAR LA ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN RECOPIADA DEL BIENESTAR.

Área de Mejora: No se ha ejecutados los proyectos con aspectos de sostenibilidad.

Acciones realizadas: Se está ejecutando proyectos con relación a los aspectos sostenibles de gestión de riesgo. Así como también se realizan esfuerzos en la gestión de riesgos de desastres con distintos sectores institucionales nacionales y locales.

Evidencias:

Borrador:



BORRADOR

INTRODUCCION

El DEGRYCC, como instancia que trabaja la gestión agroambiental se realiza un trabajo coordinado con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, esencialmente para el mejoramiento de los territorios a nivel local. Así como también se realizan esfuerzos en la gestión de riesgos de desastres con distintos sectores institucionales nacionales y locales.

En cuanto al cambio climático es un tema global y nacional, el cual es manejado con estas características, así mismo es manejado interinstitucional, esencialmente con el Consejo Nacional de Cambio Climático, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, entre otras.

A lo interno del ministerio esta instancia trabajo para mejorar el conocimiento de su personal en caso que se produjera un evento sísmico o incendios, los actores se puedan desempeñar y ayudar a rescatar a su compañeros sin ningún problemas o lo menos afectados posibles, lo mas de 25 empleados y funcionarios participantes recibieron la preparación para ser líderes de la gestión de riesgos.

De acuerdo a las acciones estipuladas para el primer trimestre se ha realizado un 50 por ciento, esperando obtener mayores para los próximos meses.

ACTIVIDAD: CURSO DE RUTA DE EVACUACION

Minutas y Fotos:

MINISTERIO DE AGRICULTURA
VICE MINISTERIO DE PLANEACION SECTORIAL AGROPASTORAL
DEPARTAMENTO DE GESTION DE RIESGO Y CAMBIO CLIMATICO

PARTICIPANTES DEL taller Sala de Escapes
Fecha: 23.03.2023

NOMBRES	DEPARTAMENTO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Hilda Saenz	R. H	809 828 1123	hilda.saenz@pda.gub.ve	
Viviana Castellanos	R. H	809 497 6429	viviana.castellanos@pda.gub.ve	
Lidia Novales Gando	Delegación DISTRITO	829 980 2565	NovalesLidia@pda.gub.ve	
Guillermo R. Vial	DISTRITO	829 960 9373	guillermo.vial@pda.gub.ve	
David Pisco Escobar	DISTRITO	829 962 5273	DavidPisco@pda.gub.ve	
Florencia Escobar B	DISTRITO	829 972 3341	florencia.escobar@pda.gub.ve	
Margarita Jiménez de Torres	DISTRITO	829 902 2134	margarita.jimenez@pda.gub.ve	
Proceso de Habilitación del Área de Fertilidad	DISTRITO	829 864 0507	proceso.habilitacion@pda.gub.ve	
Reguladora Teresita	DISTRITO	829 825 8834	reguladora.teresita@pda.gub.ve	
William Ángel Guala	DISTRITO	829 874 836	william.guala@pda.gub.ve	
Juan Carlos López	DISTRITO	829 812 1342	juan.carlos.lopez@pda.gub.ve	
María del Valle López	DISTRITO	829 812 1342	maria.del.valle.lopez@pda.gub.ve	
Elaine García	DISTRITO	829 812 1342	elaine.garcia@pda.gub.ve	
Wendy Sotomayor Figuera	DISTRITO	829 862 9823	wendy.sotomayor@pda.gub.ve	
Wendy Sotomayor Figuera	DISTRITO	829 862 9823	wendy.sotomayor@pda.gub.ve	



Criterio No. 3

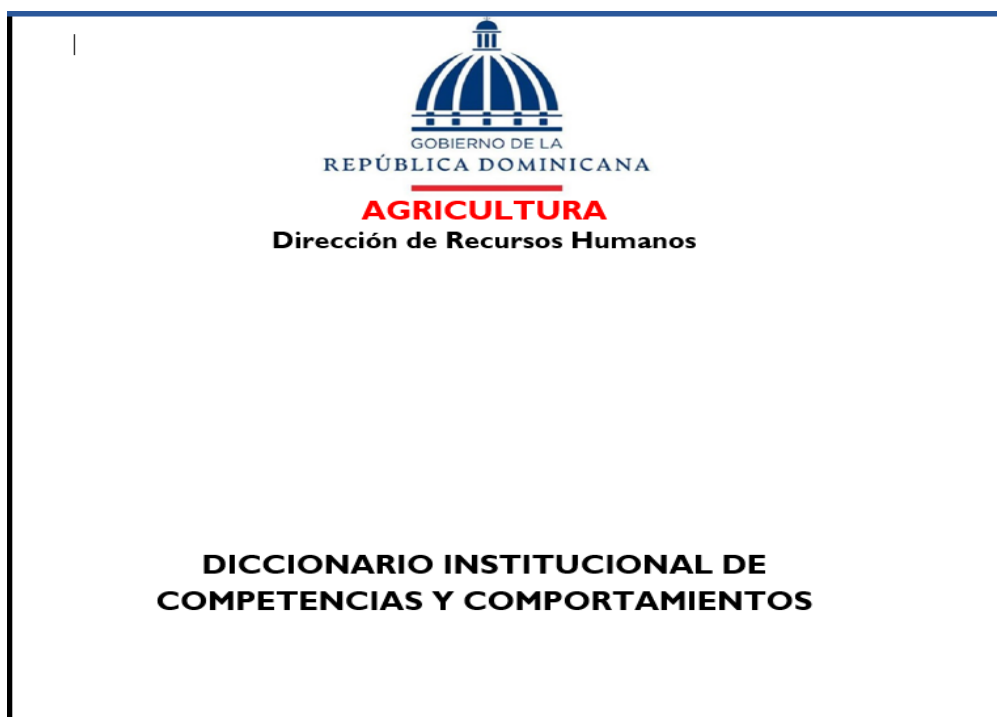
SUBCRITERIO 3.2 ELABORAR LA ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN RECOPIADA DEL BIENESTAR.

Área de Mejora: No se ha realizado un diccionario de competencia.

Acciones realizadas: Se realizó el borrador del diccionario de competencia y se encuentra en proceso de revisión y aprobación del MAP.

Evidencias:

Listado de los acuerdos:



ública Dominicana

I. Introducción

Las competencias son el conjunto de características observables y desarrollables en forma de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se expresan a través de comportamientos y acciones específicas y permiten a los servidores desempeñar de forma excelente su trabajo, diferenciándoles del resto de los colaboradores que ocupan su mismo puesto. Con la finalidad de lograr un alto desempeño por parte de los empleados en la administración pública, la Gestión por Competencias en el ámbito de los Recursos Humanos es, hoy en día, una necesidad para contar con los recursos más idóneos en cada una de las áreas de la institución.

En razón de que la gestión del talento humano está sin duda orientada a mejorar el desempeño del personal en una organización, nos avocamos a elaborar el Diccionario de Competencias del **Ministerio de Agricultura**, tomando como marco teórico, el enfoque de competencias desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), para la implementación del Modelo de Gestión por Competencias para la administración pública, que posee un **enfoque sistémico debido a la relación, dependencia e interdependencia entre los diferentes subsistemas de gestión de las personas y el enfoque de competencias desarrollado para la Administración Pública.**

El modelo de gestión por competencias articulará los subsistemas de clasificación de puestos, reclutamiento y selección, planificación de recursos humanos, evaluación del desempeño, promoción y relaciones laborales, con el propósito de alinear los procesos conforme a lo establecido por la administración pública en conformidad con la Ley 41-08 de Función Pública.

El Diccionario ha sido ajustado para la mejora continua en la calidad de los servicios a través del desarrollo de las capacidades del personal. Con este Manual estamos dando respuesta a lo establecido en la Resolución 48-2108 emitida por el Ministerio de Administración Pública, que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.

SUBCRITERIO 3.3 INVOLUCRAR Y EMPODERAR A LAS PERSONAS Y APOYAR SU BIENESTAR.

Área de Mejora: No se evidencia que los empleados tengan la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos.

Acciones realizadas: Se realizaron jornadas de salud para los empleados del ministerio, se realizaron charlas sobre el cáncer de mama y sobre el cáncer de próstatas.

Evidencias:



LISTADO COLABORADORES CHARLA SOBRE CONCIENTIZACIÓN DEL CÁNCER DE MAMA

VIERNES 21/10/2022

No.	NOMBRES	DEPARTAMENTOS	CARGOS	CORREOS
1	Dis. Roque Pimentel	Unidad Médica	doctora	disj.15@hotmail.com
2	Dr. Miguel Rumbaut	Unidad Médica	médico	
3	Josadomina Delacruz Magai	OPI	Dir.	josadomina.delacruz@agricultura.gob.do
4	Amelia Herrera Boz	Caminos Rurales	secretaria	AmeliaH@163.com
5	Ornelis Gomez H.	Caminos Rurales	Asesor	manuelgomez@gmail.com
6	Nataly Nohely Adams	Aeropuertos	secretaria	Nataly.Agricultura@gmail.com
7	Camaya Sandoval	Aeropuertos mar	tecnico	camaya_bat@hotmail.com
8	Isabel Perez	Aeropuertos mar	tecnico II	isabelp777@gmail.com
9	Anny Pouille	Agricultura orgánica	Secretaria	anny.pouille@hotmail.com
10	Janira Jato	Consultoria Técnica	Asesora	Janira.jato@hotmail.com
11	Yolanda Abreu	OP Rural	chefe	
12	Yolanda Abreu	OP Rural	Técnico	
13	Yolanda Abreu	Unidad Médica	Asesora	
14	Yolanda Abreu	Unidad Médica	Asesora	Yolanda.abreu@agricultura.gob.do
15	Katiuska Escobedo	OP RHT	Coordinadora	katiuska2828@hotmail.com
16	Rosa Iris Rosario	Rozotricia	Asistente	
17	Eliza Gomez Pina	Servicio General	secretaria	eliza.pina@agricultura.gob.do
18	Lissette Ramirez Ramirez	Trámite y correspondencia	Analista	lissette2103@gmail.com
19	Heidy Ruffino	Com. Agr. Surgo	contable	HeidyRuffino@hotmail.com
20	Anny B. Adams	Com. Agr. Surgo	Secretaria	AnnyBAdams@hotmail.com

No.	NOMBRES	DEPARTAMENTOS	CARGOS	CORREOS
21	Eliza Benitez	Veterinario adn P	Recepcion	eliza2722-9477
22	Yolanda Pina	Normativa	Administrativa	Yolanda.Pina@hotmail.com
23	Rosaura Rodriguez	Normativa	Asesora	RosauraRodriguez@agricultura.gob.do
24	Yolanda Ramirez	Normativa	Asesora	Yolanda.Ramirez@hotmail.com
25	Heidy Alvarez	Vice producción	Auxiliar	heidy24@hotmail.com
26	Rosalis Morales H.	Vice producción	Auxiliar	rosalis.morales@gmail.com
27	Bethel Gonzalez	Tratamiento A	Asesora	bethelgonzalez@gmail.com
28	Yolanda Pina	Tratamiento A	Asesora	Yolanda.Pina@hotmail.com
29	Yolanda Pina	OP RHT	Asesora	Yolanda.Pina@hotmail.com
30	Yolanda Pina	OP RHT	Asesora	Yolanda.Pina@hotmail.com
31	Yolanda Pina	Agricultura orgánica	Asesora	Yolanda.Pina@hotmail.com
32	Yolanda Pina	Asesoría Agrícola	Auditor	Yolanda.Pina@hotmail.com
33	Yolanda Pina	Asesoría Agrícola	Secretaria	Yolanda.Pina@hotmail.com
34	Yolanda Pina	Castrol Vegetal	Técnico	Yolanda.Pina@hotmail.com
35	Yolanda Pina	Unidad Médica	Secretaria	Yolanda.Pina@hotmail.com
36	Yolanda Pina	Relaciones Humanas	Auditor	819 902-2838
37	Yolanda Pina	Relaciones Humanas	Auditor	229) 805 0284
38	Yolanda Pina	Unidad Médica		848 850-9053
39	Yolanda Pina	Unidad Médica		879 205-973
40	Yolanda Pina	Tratamiento - control	Técnico	Yolanda.Pina@hotmail.com
41	Yolanda Pina	Trámite y correspondencia	Recp.	Elizabethmaga@gmail.com
42	Yolanda Pina	Unidad Médica	Auxiliar	Sandra.Baldana@gmail.com
43	Yolanda Pina	Unidad Médica	Analista	annyrox7@gmail.com
44	Yolanda Pina	Unidad Médica		829 212487
45	Yolanda Pina	OP RHT	Asesora	845-629-2188
46	Yolanda Pina	Unidad Médica	Auxiliar	nathalydelgado@gmail.com
47	Yolanda Pina	Unidad Médica	Secretaria	Yolanda.Pina@hotmail.com
48	Yolanda Pina	Unidad Médica	Asesora	Yolanda.Pina@hotmail.com
49	Yolanda Pina	Unidad Médica	Enfermera	Yolanda.Pina@hotmail.com
50	Yolanda Pina	Unidad Médica	Asesora	Yolanda.Pina@hotmail.com
51				

SUBCRITERIO 3.3 INVOLUCRAR Y EMPODERAR A LAS PERSONAS Y APOYAR SU BIENESTAR.

Área de Mejora: No tenemos control estadístico de los empleados con padecimientos de los empleados ni inventario de medicamentos.

Acciones realizadas: Se realizó la actualización del inventario de los medicamentos de la unidad médica de este ministerio.


Evidencia:

26/06/2023

TOTAL DE RECETAS EMITIDAS: **245**

DESGLOSE DE MEDICAMENTOS

- PENICILINA BENZATINICA AMPOLLA 1.2 = 12
- DICLOFENAC AMPOLLA 75 MG = 92
- COMPLEJO B FRASCOS 10 ML = 13
- LORATADINA TABLETAS 10 MG = 4
- CIPROFLOXACINA COMPRIMIDOS 500 MG = 10
- DIMENHIDRATO AMPOLLA 2 MG = 11
- CAPTOPRIL TABLETAS 50 MG = 14
- AMOXICILINA CAPSULAS 500 MG = 40
- IBUPROFEN COMPRIMIDOS 400 MG = 101
- ACETAMINOFEN TABLETAS 500 MG = 54
- DIFENHIDRAMINA AMPOLLA 2 ML = 2
- HIDROCORTISONA AMPOLLA 200 MG = 1
- OMEPRAZOL CAPSULAS 20 MG = 100
- FUROSEMIDA TABLETA 40 MG = 7
- METOCLOPRAMIDA AMPOLLA 2 ML = 1
- DEXAMETASONA AMPOLLA 2 ML = 16
- ALBENDAZOL TABLETA 400 MG = 20
- VITAMINA C TABLETAS 500 MG = 35
- KETOROLACO TABLETA 20 MG = 5
- CETIRIZINA TABLETA 10 MG = 35
- AMBROXOL JARABLE 120 ML = 7
- DICLOFENAC GEL TUBOS 20 G = 2
- PERMETRINA CREMA 2 % = 2
- ACIDO MEFENAMICO TABLETA 500 MG = 5


DR. OMAR ANTONIO SANTOS PEGUERO
MEDICO FAMILIAR

ENCARGADO DE LA UNIDAD MEDICA, MINISTERIO DE AGRICULTURA



Criterio No. 4

SUBCRITERIO 4.1 DESARROLLAR Y GESTIONAR ALIANZAS CON ORGANIZACIONES RELEVANTES.

Área de Mejora: No se ha identificado las necesidades de alianzas con organizaciones relevantes.

Acciones realizadas: Se ejecutaron acuerdos entre el Ministerio de Agricultura con otras instituciones, tanto públicas, privadas e internacionales, los cuales se firmaron en el mes de febrero hasta la fecha.

Evidencias:

Listado de los acuerdos:

Acuerdos firmados en el año 2023 por el Ministerio de Agricultura

- 1-Ministerio de Agricultura y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 2-Gobierno de la República Dominicana y la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación FAO.
- 3-Ministerio de Agricultura de la República Dominicana y el Ministerio de Agricultura, Pecuaria e Abastecimiento de la República Federativa del Brasil para la colaboración en materia sanitaria y fitosanitaria.
- 4-Ministerio de Agricultura y Feria Macfrut-Italia
- 5-Ministerio de Agricultura y la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM).
- 6-Acuerdo con los Productores de Cebolla.
- 7-Ministerio de Agricultura y el Comité Representativo de Asociaciones de Mujeres Productoras Agropecuaria.
- 8-Acuerdo entre el Ministerio de Agricultura y el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional.
- 9-Acuerdo entre el Ministerio de Agricultura y la Oficina Nacional de Estadística (ONE).

Criterio No. 6

SUBCRITERIO 6.2. MEDICIONES DE RENDIMIENTO.

Área de Mejora: No se evidencia número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso.

Acciones realizadas: Se establece llevar el control de los expedientes devueltos por errores, midiendo la cantidad de expedientes y llevando el listado de los expedientes devueltos por errores, durante el periodo del mes de enero hasta marzo del 2023.

Evidencias:

Listado



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
AGRICULTURA

Reporte Seguimiento Motivo de Rechazo
Desde: 01/01/2023 Hasta: 31/03/2023
Departamento: Todos
Tipo Expediente: Todos / Cantidad Expedientes Rechazados: 177

ID	No.	Tipo	Departamento	Entrada	Rechazo	Salida	Estado
13999	2022-17317	Servicio Básico de Agua	DIRECCION REGIONAL NORTE	03/01/2023	05/01/2023	05/01/2023	Rechazado
14002	2022-53093	Preparación de tierra (roturación)	VICE-MINISTERIO DE PRODUCCION AGRICOLA Y MERCADERO	20/01/2023	04/01/2023	27/01/2023	Rechazado
14005	2022-50984	Pago Combustible Dirección Regional	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	06/01/2023	04/01/2023	13/01/2023	Rechazado
14017	2022-50268	Shell Card	DEPARTAMENTO DE PRODUCCION BAJO AMBIENTE PROTEGIDO (DEPROBAP)	01/03/2023	06/01/2023	20/03/2023	Rechazado
14018	2022-46898	Pago Combustible Dirección Regional	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	25/01/2023	04/01/2023	10/02/2023	Rechazado
14021	2022-46958	Pago Combustible Dirección Regional	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	06/02/2023	04/01/2023	13/02/2023	Rechazado
14024	2023-80	Reposición de Fondo Reponible y/o Caja Chica	ZONA SAN JOSE DE OCOA	05/01/2023	05/01/2023	10/01/2023	Rechazado
14032	2022-172	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION Y RECONSTRUCCION DE CAMINOS VECINALES	05/01/2023	05/01/2023	10/01/2023	Rechazado
14047	2022-51278	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE PRODUCCION AGRICOLA	10/01/2023	10/01/2023	17/01/2023	Rechazado
14048	2022-51339	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE PRODUCCION AGRICOLA	10/01/2023	10/01/2023	17/01/2023	Rechazado
14064	2023-584	Cheque Liquidable	VICE-MINISTERIO DE EXTENSION Y CAPACITACION AGROPECUARIA	24/01/2023	11/01/2023	25/01/2023	Rechazado
14071	2023-52	Reposición de Fondo Reponible y/o Caja Chica	VICE-MINISTERIO DE EXTENSION Y CAPACITACION AGROPECUARIA	24/01/2023	13/01/2023	26/01/2023	Rechazado
14089	2023-404	Liquidación de Transferencia Parcial	DIRECCION REGIONAL NORTE	13/01/2023	18/01/2023	19/01/2023	Rechazado
14091	2023-386	Reposición de Fondo Reponible y/o Caja Chica	DIRECCION REGIONAL NORTE	13/01/2023	13/01/2023	22/02/2023	Rechazado
14094	2023-397	Liquidación de Combustible Dirección Regional	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	24/03/2023	16/01/2023	28/03/2023	Rechazado
14101	2022-00787	Compra por Debajo del Umbral	DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	19/01/2023	16/01/2023	31/01/2023	Rechazado
14115	2023-1211	Cheque Liquidable	DIRECCION DE INGENIERIA	18/01/2023	18/01/2023	19/01/2023	Rechazado
14126	2023-1460	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	06/02/2023	17/01/2023	10/02/2023	Rechazado

ID	No.	Tipo	Departamento	Entrada	Rechazo	Salida	Estado
14130	2022-143	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION RECONSTRUCCION DE CAMINOS VECINALES	Y 22/02/2023	19/01/2023	07/03/2023	Rechazado
14131	2022-144	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION RECONSTRUCCION DE CAMINOS VECINALES	Y 22/02/2023	19/01/2023	15/03/2023	Rechazado
14135	2022-41508	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION RECONSTRUCCION DE CAMINOS VECINALES	Y 20/03/2023	19/01/2023	10/04/2023	Rechazado
14137	2023-1539	Almuerzo y cena	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	18/01/2023	19/01/2023	23/01/2023	Rechazado
14141	2023-1739	Reembolso de factura	DIRECCION DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	Y 19/01/2023	23/01/2023	10/02/2023	Rechazado
14151	2022-156	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION RECONSTRUCCION DE CAMINOS VECINALES	Y 24/02/2023	19/01/2023	15/03/2023	Rechazado
14155	2022/120	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION RECONSTRUCCION DE CAMINOS VECINALES	Y 24/02/2023	20/01/2023	07/03/2023	Rechazado
14159	2023-2016	Conciliación Bancaria	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	19/01/2023	19/01/2023	01/02/2023	Rechazado
14160	2023-1996	Conciliación Bancaria	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	19/01/2023	19/01/2023	03/02/2023	Rechazado
14161	2023-2001	Conciliación Bancaria	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	19/01/2023	19/01/2023	31/01/2023	Rechazado
14162	2023-2005	Conciliación Bancaria	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	19/01/2023	19/01/2023	26/01/2023	Rechazado
14164	2022-157	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCION RECONSTRUCCION DE CAMINOS VECINALES	Y 22/02/2023	19/01/2023	07/03/2023	Rechazado
14172	2023-260	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	VICE-MINISTERIO DE DESARROLLO RURAL	24/02/2023	20/01/2023	15/03/2023	Rechazado
14176	2022-35477	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE MAQUINARIAS AGRICOLAS (PROSEMA)	28/02/2023	26/01/2023	15/03/2023	Rechazado
14178	EXT-770	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DIRECCION REGIONAL NORTE	19/01/2023	19/01/2023	03/02/2023	Rechazado
14186	2023-719	Reposición de Fondo Reponible y/o Caja Chica	DIRECCION REGIONAL NORTE	20/01/2023	26/01/2023	27/01/2023	Rechazado
14187	2023-640	Liquidación de Combustible Dirección Regional	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	29/03/2023	24/01/2023	29/03/2023	Rechazado
14189	2022-52198	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	REGULACION INMOBILIARIA	20/01/2023	20/01/2023	14/02/2023	Rechazado
14194	2023-1573	Jornales	VICE-MINISTERIO DE PRODUCCION AGRICOLA MERCADERO	Y 20/01/2023	20/01/2023	27/01/2023	Rechazado
14195	2023-1066	Renovación póliza de seguro contra incendio y línea aliada	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	14/02/2023	24/01/2023	14/02/2023	Rechazado
14202	2023-720	Liquidación de Combustible Dirección Regional	DIRECCION REGIONAL NORTE	15/03/2023	23/01/2023	23/03/2023	Rechazado
14212	EXT-773	Liquidación de Transferencia Total	PROYECTO DE DESARROLLO AGROPECUARIO DEL VALLE DE JUANCHO (PRODEVAJ)	14/02/2023	24/01/2023	22/02/2023	Rechazado
14213	2022-47801	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	Departamento Consultoría Jurídica	25/01/2023	25/01/2023	13/02/2023	Rechazado
14215	EXT-774	Viáticos nacionales (cartas de rutas)	DIRECCION REGIONAL NORTE	25/01/2023	25/01/2023	01/02/2023	Rechazado
14217	2023-2566	Reposición de Fondo Reponible y/o Caja Chica	VICE-MINISTERIO DE EXTENSION Y CAPACITACION AGROPECUARIA	09/02/2023	26/01/2023	16/02/2023	Rechazado

Criterio No. 7

SUBCRITERIO 7.1. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN

Área de Mejora: NO EXISTE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Acciones realizadas: Se aplicó la encuesta al ciudadano de percepción del Ministerio de Agricultura, para medir el nivel de satisfacción.

Evidencias:

Cuestionario

ENCUESTA SATISFACCION CIUDADANA					
MINISTERIO DE AGRICUTLRA					
Oficina:					
Servicio recibido:					
Fecha realización servicio:				Sexo:	
Por favor califique desde: 5 – Muy satisfactorio, 4 – Satisfactorio 3 – Regular, 2 – Insatisfactorio, 1 – Muy insatisfactorio					
FIABILIDAD:					
¿Considera usted que el servicio brindado por el Ministerio de Agricultura cumple con sus necesidades?					
1 2 3 4 5					
AMABILIDAD:					
¿Cómo se sintió usted con el trato por parte del personal del Ministerio de Agricultura?					
1 2 3 4 5					
ACCECIBILIDAD:					
¿Con que facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?					
1 2 3 4 5					
ACCECIBILIDAD:					
¿Cómo usted considera el horario de la institución para realizar la solicitud del servicio?					
1 2 3 4 5					
FIABILIDAD:					
¿Cómo le ha parecido la adquisición del servicio desde la última vez que usted lo solicitó?					
1 2 3 4 5					
PROFESIONALIDAD:					
¿Cuál es su nivel de satisfacción general, en cuanto al servicio ofrecido por el Ministerio de Agricultura?					
1 2 3 4 5					
¿Hay algún comentario o sugerencia que le gustaría hacer para mejorar los servicios ofrecidos?					

Tabulación de encuesta

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Correo electrónico	Nombre	¿Cómo consideraría	¿Cómo consideraría	¿Con qué facilidad	¿Cómo calificaría	¿La Información	¿Cómo calificaría	¿Cómo calificaría
1	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	1	3	5	3	4	5	5
2	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	3	3	5	4	3	4	5
3	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	3	5	3	3	4	5
4	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	2	4	4	4	4	4	2
5	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	4	4	4	4	4	4
6	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	3	3	3	3	3	2	2
7	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	5	5	5
8	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	5	5	1	2	2	5	5
9	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	3	5	2	4	2	5	5
10	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	2	5	5	4	4	5	5
11	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	5	5	2	5	5	5	5
12	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	5	5	1	2	4	4	5
13	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	5	5	4
14	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	4	5	5	5
15	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	4	5	5
16	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	5	5	5	5	4	4	5
17	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	5	5	4
18	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	5	5	5	5	5	5	5
19	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	4	4	4	4	4	5
20	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	5	5	5
21	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	4	4	5	5	5
22	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	4	3	5	5	5	5
23	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	3	4	5	5	4	4	5
24	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	5	5	5
25	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	4	4	4	4	4	4
26	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	3	5	4	5	5	5	5
27	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	4	5	5	4	5	5
28	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	4	5	5
29	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	4	3	5	5	5	5
30	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	5	5	5	5	5	5
31	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	4	4	3	5	5	5	5
32	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	2	4	5	5	4	5	5
33	desarrollo.institucion	Desarrollo Institucion	5	5	4	4	5	5	5

2								
3	PREGUNTAS		uy satisfactor	Satisfactorio	Regular	nsatisfactorio	insatisfacto	Total
4	1. ELEMENTOS TANGIBLES: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura, mobiliarios y equipos).		30	33	15	6	6	90
5	2. ACCESIBILIDAD: Facilidad para comunicarse o llegar a la institución.		33	33	10	7	7	90
6	3. FIABILIDAD: Entrega del servicio en el tiempo establecido.		28	19	18	15	10	90
7	4. FIABILIDAD: Entrega del servicio de forma confiable y exacta (sin errores)		33	29	13	9	6	90
8	5. PROFESIONALIDAD: Dominio, conocimiento y preparación del personal para atender sus dudas y brindarle el servicio.		37	24	11	9	9	90
9	6. AMABILIDAD: Empatía, amabilidad y cortesía del personal.		54	24	6	1	5	90

MINISTERIO DE AGRICULTURA

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Informe:

Encuesta de Satisfacción al Ciudadana

INDICE

Contenido

MÉTODOS DE LA ENCUESTA	3
FICHA TÉCNICA:	3
RESULTADOS DE LOS SERVICIOS	4
Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánico	4
Tiempo de repuesta:	4
Elementos tangibles:	4
Accesibilidad:.....	5
Amabilidad:.....	5
Fiabilidad:	6
Fiabilidad:	6
Profesionalidad:.....	7
Exportación, Certificado Fito sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal	7
Tiempo de repuesta:	7
Elementos tangibles:	8
Accesibilidad:.....	8
Amabilidad:.....	9
.....	-

MÉTODOS DE LA ENCUESTA

Esta encuesta, se consideró como universo la demanda correspondiente a enero hasta marzo del 2023. La muestra determinada de los tres servicios de información de permiso de importación 691 usuarios a encuestar, de Certificado Fito sanitario de exportación 196 usuarios a encuestar y Facilitar el acceso para los registros orgánicos 36 usuarios a encuestar.

Servicios Comprometido de Carta Compromiso.	Demanda de los Servicio	Muestra distribuida
información de permiso de importación	7,927	145
Certificado Fito sanitario de exportación	10,331	196
Facilitar el acceso para los registros orgánicos	70	36
Total de la población	18,328	
MUESTRA	377	377

FICHA TÉCNICA:

- ✓ Universo a utilizar los servidores público del ministerio de agricultura.
- ✓ Ámbito la encuesta se realizó en la mesa de entrada del ministerio de agricultura.
- ✓ Muestra es de 377 encuesta con un margen de error de un 5%, para un nivel de confianza de un 95%.
- ✓ Métodos que se utilizado en la encuesta se aplicó de manera directa al ciudadano.
- ✓ Fecha de trabajo que se realizo fue de enero a marzo del 2023.
- ✓ Realizada por el Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.
- ✓ Instrumento el cuestionario tiene 7 pregunta que deben ser respondida obligatoria.

Tiempo de repuesta:

1. ¿Cómo considera el tiempo de prestación del servicio?

Como se observa en el grafico 67% de los encuestados está muy satisfecho, 19% está satisfecho, 3% Regular, 11% insatisfecho y 0% muy insatisfecho. Según los resultados obtenidos en total podemos indicar que 86% está satisfecho con el tiempo de repuesta.

Gráfico:

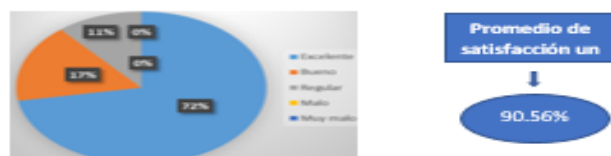


Elementos tangibles:

2. ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones como la limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y del personal?

Como se observa en el grafico 72% de los encuestados está muy satisfecho, 17% está satisfecho, 11% Regular, 0% insatisfecho y 0% muy insatisfecho. Según los resultados obtenidos en total podemos indicar que 83% está satisfecho con la apariencia del ministerio de agricultura.

Gráfico:



Conclusión:

Podemos indicar que, de 10 áreas de mejora a implementar, hemos realizado acciones de mejora a 8 de ellas, Además, como área de mejora: No tenemos datos cuantitativos de la frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos. Por lo cual, podemos señalar que con el primer informe y el segundo informe se cumplió las áreas de mejoras en un 90%.