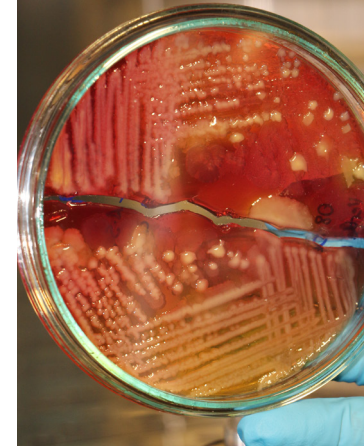




Resultados de la encuesta a usuarios externos de Agrocalidad



República
del Ecuador

Agencia de Regulación y
Control Fito y Zootécnico



Gobierno
del Encuentro

Juntos
lo logramos



Antecedentes

Proyecto	Fortalecimiento de la Ventanilla Única y Modernización de Procedimientos Sanitarios en el Ecuador
Entidades promotoras	AGROCALIDAD y Centro Internacional para la Empresa Privada (CIPE) en representación de la Alianza Global para la Facilitación del Comercio
Objetivo	Identificar las prioridades del sector privado para la mejora y modernización de la Coordinación de Laboratorios de AGROCALIDAD
Periodo de la encuesta	Martes 28 de septiembre al viernes 22 de octubre de 2021
Participación	Se obtuvieron 273 respuestas



Antecedentes

Los usuarios externos fueron invitados a participar en el sondeo mediante correos electrónicos, publicaciones en las redes sociales y la página web de AGROCALIDAD y esfuerzos de difusión realizados por la Cámara de Comercio de Quito, la Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana– AMCHAM y otras organizaciones del sector privado.



ENCUESTA - USUARIOS EXTERNOS LABORATORIOS DE AGROCALIDAD

Estamos realizando una encuesta a los usuarios externos de los Laboratorios de Agrocalidad. Su aporte será de gran valor para definir prioridades de mejora y modernización que la Agencia impulsará con el apoyo de la Alianza Global para la facilitación del comercio.

Agradecemos su participación

Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario

 **Gobierno**
del Encuentro | Juntos lo logramos



Resultados – sobre los participantes

1. Datos. Un 97% de los participantes proporcionó su nombre.

2. Ciudad

La mayoría de los participantes (60,24%) se ubica en una de las siguientes ciudades.

CIUDAD	PORCENTAJE
Quito	34,65%
Guayaquil	13,78%
Loja	7,09%
Esmeraldas	4,72%

3. Uso de los servicios

Un 32% de los participantes realizó trámites en los laboratorios en los últimos 3 meses (julio-agosto 2021).

OPCIONES	RESPUESTAS
En el último mes	15,44%
Entre 1 a 3 meses	16,60%
Entre 3 a 6 meses	6,56%
Más de 6 meses	61,39%



Resultados – sobre los participantes

4. Volumen de requerimientos

La mayoría de los participantes realizó de 1 a 5 trámites en los laboratorios en el último año.

OPCIONES	RESPUESTAS
1 - 5	75,60%
6 - 10	11,20%
11 - 20	6,80%
21 - 50	2,80%
Más de 51	3,60%

5. Motivación

Más de 16% de los participantes utiliza los servicios de los laboratorios por elección.

OPCIONES	RESPUESTAS
Cumplimiento de requisitos	55,77%
Elección	16,15%
Ambos	28,08%



Resultados – nivel de satisfacción general

6. Nivel de satisfacción general

Se observa que solo un 9,5% de usuarios que calificó el servicio de los laboratorios como malo o muy malo, mientras que un **50,76%** usuarios calificó el servicio de los laboratorios por encima de bueno.

OPCIONES	RESPUESTAS
Muy malo	3,05%
Malo	6,49%
Bueno	39,69%
Muy bueno	34,35%
Excelente	16,41%

Resultados – Laboratorios

Mediante esta sección de la encuesta se recopiló información sobre los servicios más utilizados por los usuarios externos y su conocimiento de los trámites, así como su nivel de satisfacción y percepción sobre el desempeño de los laboratorios en las diferentes direcciones:

- Diagnóstico Animal (A)
- Diagnóstico Vegetal (V)
- Diagnóstico de Inocuidad de los Alimentos y Control de Insumos Agropecuarios (I)

Los participantes respondieron a las preguntas solamente en relación con los laboratorios/dirección de los cuales han requerido servicios.

La información obtenida fue analizada de manera comparativa, lo cual permitió identificar las oportunidades de mejora y modernización más relevantes para el sector privado.



Resultados – Laboratorios

- A Diagnóstico Animal
- V Diagnóstico Vegetal
- I Diagnóstico de Inocuidad de los Alimentos y Control de Insumos Agropecuarios

Pregunta o aspecto evaluado	A	V	I
¿Ha requerido un trámite o servicio? (Si)	22,87%	38,58%	29,29%
Laboratorio más utilizado	Serología	Suelos, Foliare y Aguas	Calidad de Fertilizantes
Conocimiento del tiempo que demoran los resultados (No)	13,46%	23,91%	20,29%
Plazo de entrega de resultados (Malo – Muy Bueno)*	19,6% – 31,4%	17,6% – 31,9%	16,2% – 29,4%
Forma de presentar los resultados (Muy malo – Excelente)*	7,5% – 41,5%	4,5% – 42,7%	4,4% – 48,5%
Resultados analíticos emitidos son fiables (Poco – Bastante)*	6% – 56%	4,5% – 65,2%	5,9% – 63,2%

* Las respuestas “bueno” y “relativamente”, no se incluyen en el resumen comparativo en razón de su posición neutral en la escala.

Resultados – Laboratorios

- A Diagnóstico Animal
- V Diagnóstico Vegetal
- I Diagnóstico de Inocuidad de los Alimentos y Control de Insumos Agropecuarios

¿Qué considera que debe mejorarse en los laboratorios?	A	V	I
Información disponible sobre los trámites/servicios	49,25%	49,45%	49,25%
Requisitos de los trámites/servicios	34,33%	24,18%	34,33%
Proceso de recepción de muestras y solicitud de trámites/servicios	41,79%	45,05%	41,79%
Consulta y notificación de resultados	50,75%	46,15%	50,75%
Mecanismos de pago	35,82%	43,96%	35,82%
Otro	11,94%	14,29%	11,94%
Ha experimentados inconvenientes (Si)	20,41%	18,89%	31,82%

Resultados – Resumen

- ✓ Los usuarios se ubican mayoritariamente en Quito, Guayaquil, Loja y Esmeraldas.
- ✓ 50,76% usuarios califica el servicio de los laboratorios de AGROCALIDAD como muy bueno o excelente y un 39.7% lo califica como bueno.
- ✓ Los usuarios de la Dirección de Diagnóstico Vegetal constituyen el grupo más amplio que participó en la encuesta.
- ✓ Los laboratorios más utilizados por los participantes son: Serología; Suelos, Foliare y Aguas; y Calidad de Fertilizantes
- ✓ El desconocimiento del tiempo que demoran los resultados es menor a 20%.
- ✓ Los plazos de entrega de los resultados son calificados como muy buenos o excelentes por un 30,9% de los usuarios.
- ✓ La forma de presentar los resultados es más que satisfactoria para un 44,2% de los usuarios.
- ✓ Un 61,5% de los usuarios considera que los resultados analíticos emitidos son bastante o completamente fiables, mientras que un 33% los considera relativamente fiables.
- ✓ El porcentaje promedio de usuarios que ha experimentado inconvenientes en su interacción con los laboratorios es 23,7%.





Conclusiones

Las **áreas de mejora** son importantes para los participantes de la encuesta en el siguiente orden:

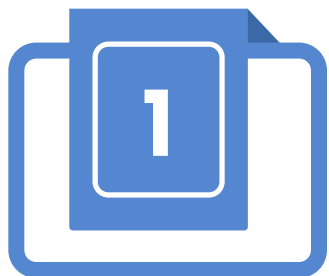




Recomendaciones

Áreas de mejora:

- 1. Información disponible sobre los trámites/servicios**
- 5. Requisitos de los trámites/servicios**



Que la Coordinación de los Laboratorios y el equipo de comunicación de AGROCALIDAD realice un análisis de cómo se presenta la información sobre los trámites/servicios a los usuarios externos con el propósito de optimizarla y hacer que sea de más fácil acceso.



Que la Coordinación de los Laboratorios y el equipo de comunicación de AGROCALIDAD realicen charlas (virtuales) periódicas sobre los trámites/servicios de los laboratorios para capacitar a los usuarios externos con respecto a la información disponible en el sitio web, las herramientas de comunicación y consulta habilitadas, características de los procedimientos específicos de ensayo más utilizados, etc. permitiendo que los participantes hagan consultas directamente.

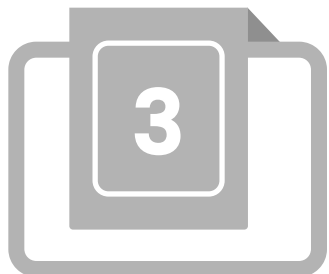


Recomendaciones

Áreas de mejora:

2. Consulta y notificación de resultados

3. Proceso de recepción de muestras y solicitud de trámites/servicios



Que el equipo técnico de CIPE-AGROCALIDAD procure el énfasis de estas áreas durante la implementación del sistema de gestión de información de laboratorio (LIMS) planificada en el marco del proyecto Fortalecimiento de la Ventanilla Única Ecuatoriana y Modernización de Procedimientos Sanitarios en el Ecuador.



Recomendaciones

Áreas de mejora: 4. Mecanismos de pago



Que la Dirección Administrativa y Financiera y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de AGROCALIDAD, con el apoyo de la Dirección Ejecutiva y otros departamentos relevantes de la agencia, realicen las gestiones necesarias para implementar el pago electrónico para los trámites/servicios de los laboratorios, incluso con tarjeta de crédito.



Que el equipo técnico de CIPE-AGROCALIDAD dé seguimiento periódico a los avances en la implementación del pago electrónico y coordine con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de AGROCALIDAD las acciones necesarias para una integración fluida con el sistema de gestión de información de laboratorio (LIMS) que se prevé implementar en el marco del proyecto Fortalecimiento de la Ventanilla Única Ecuatoriana y Modernización de Procedimientos Sanitarios en el Ecuador.



Gracias



República
del Ecuador



Juntos
lo logramos