



**MINISTERIO DE
AGRICULTURA
Y GANADERÍA**

GOBIERNO
DE COSTA RICA

**SERVICIO FITOSANITARIO
DEL ESTADO**

**Informe de Encuesta: Opinión de los usuarios
sobre la atención recibida por el Servicio
Fitosanitario del Estado**

Intervalo de Estudio:

Del 01 de marzo 2024 al 30 de abril 2025

Elaboración:

Contraloría de Servicios SFE

LUIS FERNANDO PANIAGUA
HERNANDEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
FERNANDO PANIAGUA HERNANDEZ
(FIRMA)
Fecha: 2025.07.31 13:14:27 -0600'

I. Presentación:

En apego Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios Ley 9158, procedió esta Contraloría de Servicios en el mes de mayo pasado a diseñar una encuesta que al aplicarla nos permitiera, tener una visión general de nuestras personas usuarias y de su percepción del servicio que recibieron durante el período de estudio que abarcó del 01 de marzo del 2024 al 30 de abril 2025.

II. Objetivos:

1. Objetivo general

Medir la percepción de la calidad del servicio que tuvieron las personas usuarias del SFE durante el periodo evaluado, y a través de sus opiniones identificar debilidades que requieren medidas de mejora.

2. Objetivos específicos

2.1.1 Ser un instrumento útil para la medición de la percepción y satisfacción de las personas usuarias, respecto a los servicios públicos recibidos.

2.1.2 Proporcionar información que permita el planteamiento de recomendaciones que promuevan la mejora continua y la innovación de los servicios institucionales.

III. Introducción:

Además del mandato legal (art. 13 de la Ley 9158) que exige a las Contralorías de Servicios aplicar una encuesta anual de percepción del servicio, en nuestro caso particular, era además necesaria para tener un punto de partida ante la reactivación de la Contraloría de Servicios del SFE a partir de enero de este año 2025.

De acuerdo al diseño y contenido de la encuesta aplicada, esperamos haber obtenido una aproximación de las características de nuestras personas usuarias, de su distribución territorial, de los medios de comunicación que utilizan con mayor frecuencia para solicitar servicios, de las instancias internas a las que mayormente acuden, y otros datos de nuestro interés, que nos permitan en futuro dirigir con mayor precisión los estudios de evaluación del servicio al cliente.

Igualmente esperamos que las respuestas de las personas usuarias a nuestras interrogantes, nos hayan revelado una aproximación de su percepción de la calidad de los servicios recibidos durante el intervalo evaluado, en este sentido podemos adelantar que, notamos que las respuestas a las preguntas abiertas de libre expresión puestas al final de la encuesta, constituyeron una rica fuente de retroalimentación.

IV. Metodología:

1. Instrumento para realizar la encuesta

Como Herramienta informática para realizar la encuesta utilizamos Google Forms, que es una herramienta gratuita de Google que permite crear y gestionar formularios en línea, recopilar datos, analizar respuestas en tiempo real y compartirlos fácilmente con otros usuarios.

2. Mecanismo de evaluación de la encuesta


Las respuestas se clasificaron en Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo y Muy Malo.

De acuerdo al criterio empleado por esta Contraloría de Servicios, las dos primeras calificaciones constituyen un parámetro muy aceptable, la tercera un parámetro aceptable, la cuarta un parámetro medianamente aceptable y la quinta y sexta un parámetro no aceptable.

Sobre los aspectos evaluados que resultaron dentro del parámetro no aceptable, se recomienda a la Administración Activa del SFE, valorar la posibilidad de tomar medidas de mejora cuyos resultados puedan verse reflejados en el siguiente período de evaluación.

3. Aspectos evaluados en la encuesta

- 3.1** El porcentaje de las personas usuarias físicas y de las personas usuarias jurídicas.
- 3.2** Los medios de comunicación utilizados por las personas usuarias y su distribución porcentual.
- 3.3** El porcentaje de personas usuarias atendidas por provincia.
- 3.4** La percepción de la condición estructural de las instalaciones físicas de atención al cliente.
- 3.5** La percepción del cumplimiento de las instalaciones físicas de atención al cliente, con respecto a las personas con discapacidad en apego a la Ley 7600.
- 3.6** La percepción de la condición de limpieza e higiene de los sitios de atención al cliente, tales como salas de espera, servicios sanitarios y otros aspectos de interés.

- 
- 3.7** La percepción de la condición de rotulación y señalización en los sitios de atención a las personas usuarias, que les permitió ubicarse y orientarse apropiadamente (nombre de oficinas, ubicación de entradas y salidas, rutas de evacuación, servicios sanitarios, zonas de peligro y de acceso restringido entre otras).
 - 3.8** La percepción de la condición del mobiliario para la atención de las personas usuarias, tales como bancas, sillas de espera, mostradores y otros similares.
 - 3.9** La opinión de las personas usuarias respecto al cumplimiento de los plazos de servicio establecidos.
 - 3.10** El grado de certeza y convicción que percibieron las personas usuarias, respecto a las respuestas brindadas a sus gestiones.
 - 3.11** La percepción de las personas usuarias sobre el manejo del tiempo utilizado por parte del personal que lo atendió.
 - 3.12** La percepción de las personas usuarias sobre la capacidad y conocimiento del personal que lo atendió.
 - 3.13** La percepción de las personas usuarias respecto al trato recibido por parte del personal que lo atendió, en términos de cortesía, respeto, amabilidad, vocabulario, tono de voz empleado y respeto a ejercer su derecho a libertad de expresión.
 - 3.14** La impresión de las personas usuarias, sobre la presentación personal del personal que lo atendió, en términos de vestimenta e higiene.
 - 3.15** La opinión de las personas usuarias respecto a su experiencia de navegación en la página web, en términos de suficiencia de información, organización del contenido de la misma, exactitud y fiabilidad de los datos.
 - 3.16** Los comentarios y sugerencias propias de las personas usuarias sobre la página web y sobre los servicios en general de la Institución.

V. Método de divulgación de la encuesta:

Como mecanismo de divulgación de la encuesta, esta Contraloría de Servicios contó con el valioso apoyo de Prensa, instancia que nos colaboró poniéndola a disposición de las personas usuarias en la página web institucional y socializándola en sus redes sociales, valga indicar que la misma estuvo disponible allí del 20 de mayo al 23 de junio del 2025.

En concordancia con lo anterior, esta Contraloría de Servicios solicitó a las jefaturas de las diferentes instancias del SFE, su colaboración para que hicieran llegar el link de la ubicación de la encuesta a sus personas usuarias, o que nos suministraran sus correos electrónicos para enviárselos directamente nosotros.

VI. Cuestionario de la encuesta:

1. Nombre de la persona física o persona jurídica: _____
2. Correo electrónico para notificaciones: _____
3. Género:
 - masculino
 - femenino
 - intersex
 - No aplica (persona jurídica)
4. Ubicación del domicilio legal o de la sede central de la empresa:
 - San José
 - Alajuela
 - Cartago
 - Heredia
 - Puntarenas
 - Limón

Guanacaste

5. Medio de comunicación mediante el cual solicitó los servicios:

presencial

teléfono

correo electrónico

videollamada

página web

6. Departamento o Unidad a la que solicitó los servicios:

Depto. de Cuarentena Vegetal San José.

Estación de Cuarentena Vegetal Peñas Blancas.

Estación de Cuarentena Vegetal Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.

Estación de Cuarentena Vegetal Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

Estación de Cuarentena Vegetal Paso Canoas.

Estación de Cuarentena Vegetal Los Chiles.

Estación de Cuarentena Vegetal Caldera.

Estación de Cuarentena Vegetal Limón.

Unidad Laboratorio de Diagnóstico de Plagas

Departamento de Operaciones Regionales San José.

Unidad Regional Huetar Caribe.

Unidad Regional Huetar Norte.

Unidad Regional Central Sur.

Unidad Regional Central Oriental.

Unidad Regional Central Occidental.

Unidad Regional Chorotega.

Unidad Regional Pacífico Central.

Unidad Regional Brunca.

Unidad de Registro y Fiscalización de Agricultura Orgánica

Unidad de Programas Especiales


- Depto. de Exportaciones-Certificación Fitosanitaria.
- Depto. de Agroquímicos, Control Biológico y Equipos de Aplicación.
- Unidad de Registro de Agroquímicos, Control Biológico y Equipos de Aplicación.
- Unidad de Buenas Prácticas Agrícolas.
- Unidad de Fiscalización de Agroquímicos, Control Biológico y Equipos de Aplicación.
- Laboratorio de Análisis de Residuos de Agroquímicos.
- Laboratorio Control de Calidad de Agroquímicos y Fertilizantes.

7. Cantidad de veces que solicitó servicios durante el período de estudio (01 de marzo 2024 al 30 de abril 2025):

- una vez
- dos veces
- tres veces
- más de tres veces

8. Opinión sobre la condición general de las instalaciones físicas de atención al cliente, tales como el estado del techado, de las paredes, de pintura, de la instalación eléctrica y de la instalación de fontanería:

- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo
- no aplica



9. Opinión sobre la condición de las instalaciones físicas con respecto a la atención de personas con discapacidad Ley 7600, tales como rampas de acceso, servicios sanitarios adecuados, parqueo preferencial y otros similares:

- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo
- no aplica

10. Opinión sobre la condición de limpieza e higiene en los sitios de atención al cliente, tales como salas de espera y servicios sanitarios entre otros:

- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo
- No aplica

11. Opinión sobre la rotulación y señalización en los sitios de atención al cliente, tales como de los nombres de las oficinas, de la ubicación de entradas y salidas, de las rutas de evacuación, de los servicios sanitarios, de las zonas de peligro, de los accesos restringidos y otros similares:

- excelente
- muy bueno
- bueno

- regular
- malo
- muy malo
- No aplica

12. Opinión sobre la condición del mobiliario para la atención del usuario, como bancas, sillas de espera, mostradores y otros similares:

- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo
- no aplica

13. Cumplimiento de los plazos de servicio, si se le brindó una respuesta a su gestión dentro de un plazo razonable según los tiempos establecidos:

- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo

14. Conocimiento y capacidad de respuesta, si se le brindó una respuesta a su gestión, convincente, clara y debidamente fundamentada.

- excelente
- muy bueno
- bueno

- regular
- malo
- muy malo
- no aplica

15. Manejo efectivo del tiempo de atención, sí fue atendido con la diligencia debida y en un tiempo razonable ausente de contratiempos e interrupciones injustificadas:

- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo
- No aplica

16. Cortesía y respeto, sí se le brindó un trato amable con un vocabulario y tono de voz apropiado y se le permitió expresarse con libertad de opinión:

- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo)
- no aplica

17. Presentación personal, si la vestimenta y aseo personal de quién lo atendió, fue adecuada a la circunstancias y acorde con los principios morales de decencia e higiene:

- excelente
- muy bueno

- bueno
- regular
- malo
- muy malo)
- no aplica

18. Experiencia de navegación en la página web, si la información está organizada de manera lógica secuencial, y si los menús guían con fluidez al usuario hacia los sitios deseados:


- excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo
- no sabe

19. Suficiencia y pertinencia del contenido de la página web, si la misma proporciona con amplitud la información necesaria para realizar los trámites institucionales, si ofrece información pública relevante y si sus datos son actuales, exactos y fiables:

- Excelente
- muy bueno
- bueno
- regular
- malo
- muy malo)

20. Qué información considera debería incorporarse en la página web para mejorar su contenido (abierta)

21. Qué cambios considera deberían realizarse en la página web para mejorar su funcionalidad (abierta)



22. Si desea realizar algún comentario adicional que considere nos ayudará a mejorar nuestros servicios, puede hacerlo en este espacio, indicando el o los números de pregunta a los cuales se está refiriendo. Por favor tome en cuenta que sus opiniones son muy valiosas para nosotros, y que con base en ellas es que estaríamos tomando las medidas necesarias para brindarle una mejor atención y un mejor servicio (abierta):

VII. Limitaciones:

Nos encontramos con la limitación de no saber el tamaño de la población de las personas usuarias atendidas durante el período de estudio, y por consiguiente no poder establecer una muestra del universo.

Ante la situación anterior, nuestra intención fue hacer llegar la encuesta sin límites al mayor número de personas usuarias, bajo esa premisa, como ya indicamos, la misma fue divulgada con la colaboración de Prensa, de las jefaturas y de esta Contraloría de Servicios que contactó directamente por correo electrónico a 291 usuarios, no obstante haber sido difundida de esa manera, al cabo de un mes únicamente recibimos las respuestas de 51 participantes.

VIII. Resultados de la encuesta:

En cuanto a las preguntas en condición de cerradas, se irán mostrando las tablas y/o gráficos respectivos de sus resultados, seguidos luego de nuestras observaciones y/o conclusiones y recomendaciones en torno a la materia específica de atención al cliente.

En cuanto a las preguntas en condición de abiertas, puestas para la libre expresión de los usuarios, se incluyen sus respuestas textualmente tal y como fueron manifestadas, luego de lo cual, desde el punto de vista de atención al usuario, expresamos nuestras observaciones y/o conclusiones y recomendaciones

En concordancia con el punto anterior, es importante indicar, que corresponde a las autoridades de la Administración Activa del SFE, valorar y sacar sus propias conclusiones, sobre los comentarios, opiniones y sugerencias expresadas por las personas usuarias sobre aspectos de naturaleza especializada en materia de protección fitosanitaria.

1. Cantidad y porcentaje de respuestas por Instancia:

Instancia Interna		Cantidad	Porcentaje
1	Unidad de Regist. de Agroquím. Cont. Biológ. Equip. Aplicac.	11	21.57
2	Estación de Cuarentena Vegetal Limón.	9	17.65
3	Depto. de Cuarentena Vegetal San José.	4	7.84
4	Depto. de Exportac-Certificación Fitosanitaria.	3	5.88
5	Unidad de Fiscaliz. Agroquím. Cont. Biológ. y Equip. Aplic.	3	5.88
6	Estación de Cuar. Aerop.Intern. Juan Santamaría.	2	3.92
7	Estación de Cuarentena Vegetal Caldera.	2	3.92
8	Departamento de Operac. Regionales San José.	2	3.92
9	Unidad Regional Huetar Caribe.	2	3.92
10	Unidad Regional Huetar Norte.	2	3.92
11	Unidad Regional Brunca.	2	3.92
12	Unidad de Registro y Fiscaliz. Agricul. Orgánica	2	3.92
13	Unidad de Programas Especiales	2	3.92
14	Estación de Cuar. Vegetal Peñas Blancas.	1	1.96
15	Unidad Regional Central Oriental.	1	1.96
16	Unidad Regional Chorotega.	1	1.96
17	Depto. de Agroquim. Control Biológ. y Equip. Aplicac.	1	1.96

18	Unidad de Buenas Prácticas Agrícolas.	1	1.96
19	Estación de Cuar. Aerop. Intern. Daniel Oduber.	0	0.00
20	Estación de Cuarentena Vegetal Paso Canoas.	0	0.00
21	Estación de Cuarentena Vegetal Los Chiles.	0	0.00
22	Unidad Laboratorio de Diagnóstico de Plagas	0	0.00
23	Unidad Regional Central Sur.	0	0.00
24	Unidad Regional Central Occidental.	0	0.00
25	Unidad Regional Pacífico Central.	0	0.00
26	Laboratorio de Análisis de Residuos de Agroquímicos.	0	0.00
27	Laboratorio de Control de Calidad de Agroqu. y Fertilizantes.	0	0.00
		<u>51</u>	<u>100.00</u>

Esta tabla nos muestra de mayor a menor la cantidad y porcentaje de las personas usuarias que llenaron la encuesta, y que fueron atendidas por parte de cada una de las instancias de la institución durante el intervalo de estudio.

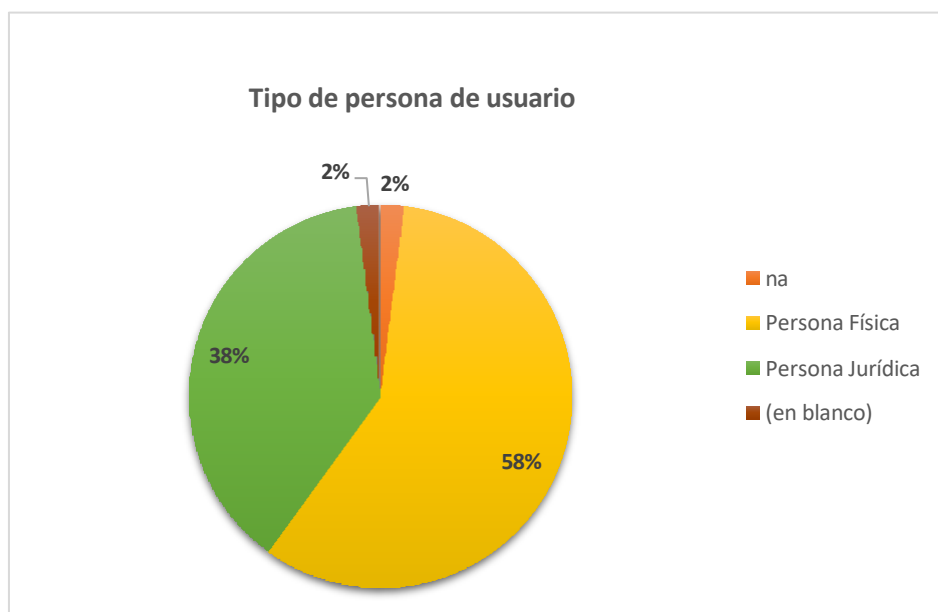
Partiendo de la premisa de que durante el período evaluado todas las instancias de la institución debieron haber brindado servicios, damos por sentado, que incluso las instancias que no recibieron respuestas debieron haber brindado algún porcentaje de servicio durante ese período, siendo así, al observar la tabla, podemos decir en términos generales, que existen 2 instancias que sobresalen sobre las otras en la atención de las personas usuarias (porcentajes 17.65% y 21.57%), que existen 11 instancias (porcentajes entre el 3.92% y 7.84%) que brindan atención a una cantidad mediana de usuarios, y que hay 14 instancias (porcentajes entre 0 y 1.96%) que brindan atención a una cantidad menor de usuarios.

Este resultado estadístico es importante para nosotros como Contraloría de Servicios, pues nos permite tener una aproximación del porcentaje de servicios brindado por cada dependencia interna, cosa que nos facilitará en futuro hacer estudios del servicio al cliente mejor orientados tomando como parámetro el volumen de la carga de servicios por instancia.

Consideramos que para Administración Activa este dato estadístico puede ser

importante para la toma de decisiones presupuestarias y de control del riesgo, ya que la métrica de la carga de servicios por departamentos y unidades, bien podría tomarse como un parámetro válido para la distribución equitativa de los recursos (recursos humanos, financieros y logísticos), y asimismo para instaurar en esos sitios de mayor interacción con los usuarios, un mayor monitoreo, supervisión y vigilancia de los tramites que se realizan y del personal que los lleva a cabo.

2. Tipo de usuario, persona física vs persona jurídica:

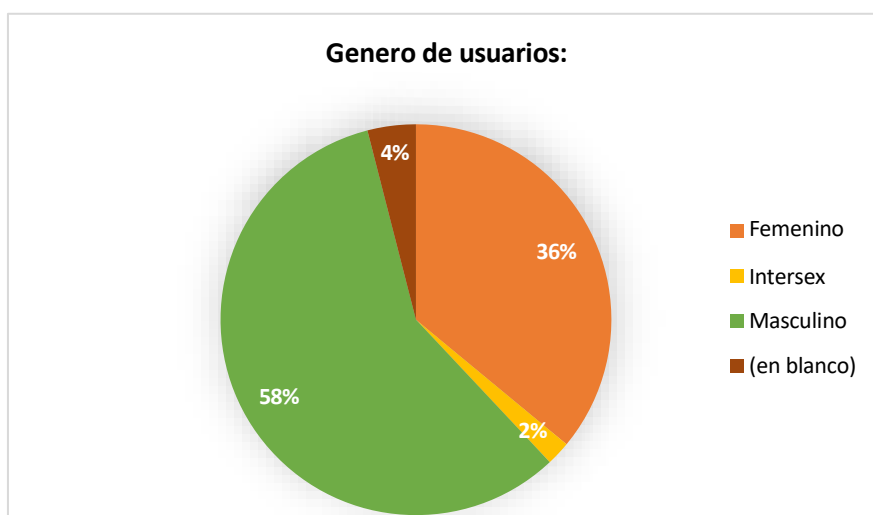


Como puede observarse, nuestras personas usuarias físicas superan a las jurídicas en una proporción de un 20%; para la aplicación de instrumentos de medición de la calidad de la atención al cliente esta información es importante, pues conociendo esta segmentación podemos orientar mejor nuestros estudios hacia el usuario de destino, cosa que generaría resultados más precisos de acuerdo a las características de cada grupo.

Para la Administración Activa, puede ser importante conocer esta segmentación, sobre todo para resolver los desacuerdos que surjan de la prestación de sus

servicios, pues los intereses, niveles de satisfacción y expectativas de los clientes individuales, son diferentes a los de aquellos que están unidos y amparados en una organización formal, e igualmente es diferente su fuerza de reacción ante la defensa de sus intereses.

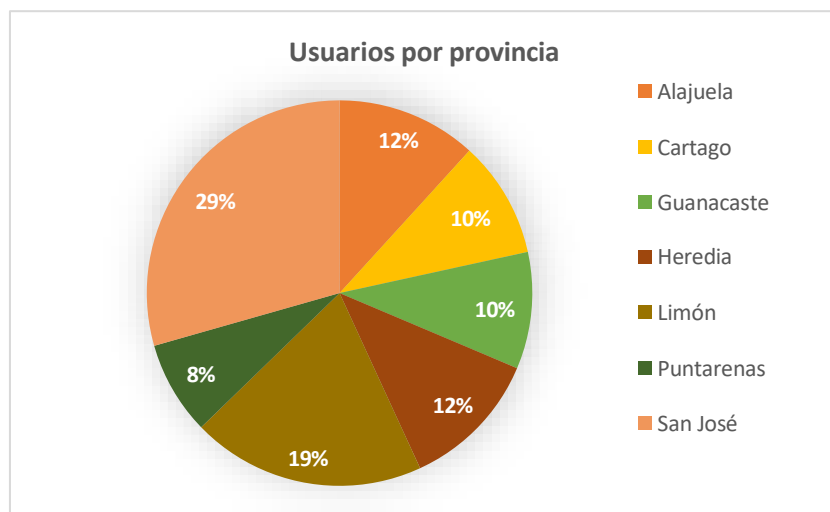
3. Genero de los usuarios:



Al igual que en el punto anterior, conocer la proporción de usuarios según su género, es importante para orientar los instrumentos de medición del servicio, de acuerdo al usuario meta.

Para la Administración Activa este dato puede ser significativo, pues es un parámetro de partida para dirigir su gestión de servicios, hacia un trato igualitario para todas las personas usuarias, y propiciar así sin distinción de género, igualdad de oportunidades en la participación de la vida comercial y económica de nuestro país.

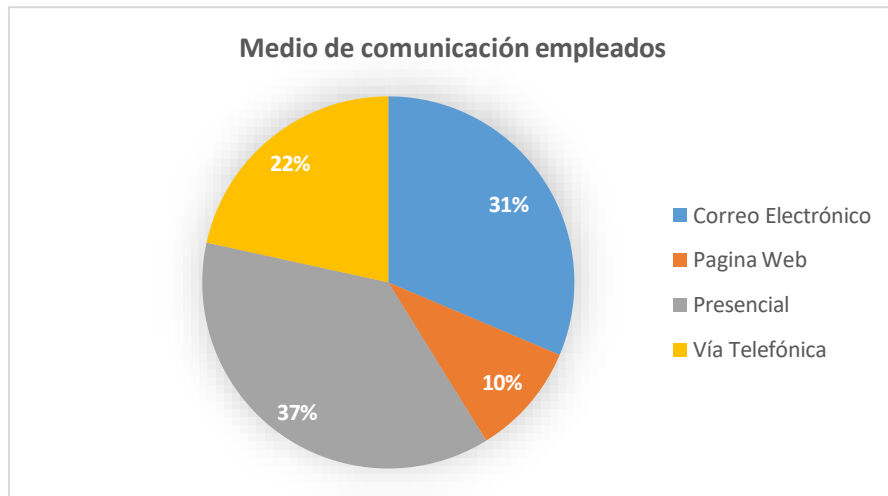
4. Ubicación de usuarios por provincia:



Conocer la proporción de las personas usuarias según su distribución territorial, nos permite saber cuáles son los lugares con mayor concentración de servicios, y que por ello requieren una mayor vigilancia de la calidad del servicio que se brinda, de acuerdo a los resultados observables en el gráfico, existen dos de las siete provincias (San José 29% y Limón 19%) que atienden mayormente a las personas usuarias de la institución, representado juntas un porcentualmente de 48%, y que las restantes cinco provincias en una distribución bastante equilibrada entre ellas, brindan el servicio juntas a un 52% de las personas usuarias.

En cuanto a la significancia de estos resultados para a la Administración Activa, podemos decir que al igual que los puntos anteriores dedicados a conocer los perfiles de nuestros usuarios, esta información le puede ser muy útil a las autoridades superiores para distribuir proporcionalmente los recursos destinados a mejorar los servicios institucionales, y para establecer en esa misma medida, mecanismos adecuados de vigilancia y supervisión, tanto de los trámites que se realizan como del personal que los lleva a cabo.

5. Medios de comunicación empleados para solicitar servicios



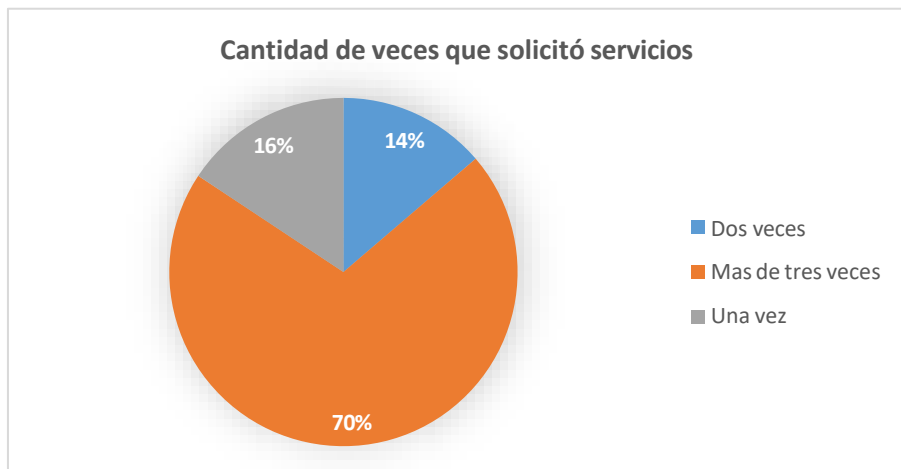
Identificar los medios de comunicación preferidos de nuestros clientes, nos permite saber el alcance de cada uno de esos canales de interacción, y con base en ello emprender medidas de optimización según su frecuencia de uso. En el resultado representativo de nuestro caso, podemos apreciar que la vía de comunicación presencial 37.3% es la más utilizada, seguida de cerca por el correo electrónico 31.4%, luego a una mayor distancia 21.6% la vía telefónica y por último en un menor grado la utilización de la página web en un 9.8%.

El resultado de este análisis estadístico, nos permite establecer un status de prioridad en cuanto al cuidado que debemos ponerle a cada medio de comunicación según su grado de importancia; como puede apreciarse la interacción presencial sobresale sobre los otros, por ello y porque éste está constituido de varios factores entrelazados entre sí, es que evaluamos de forma unitaria cada uno de sus componentes, tales como el tamaño y condición física de las estancias de atención, el mobiliario utilizado, los espacios de parqueo, calidad de atención a personas con discapacidad, higiene de instalaciones, imagen y cortesía de los funcionarios que atienden a usuarios y otras, valga indicar que estos aspectos fueron evaluados en la presente encuesta y más adelante se presentan sus resultados.

Con respecto al correo electrónico que ocupa la segunda posición y la vía telefónica que ocupa la tercera, debemos indicar que, no obstante que no incluimos en la encuesta un apartado específico para medir su eficacia, su evaluación sí se vio reflejada en las respuestas abiertas emitidas por los encuestados.

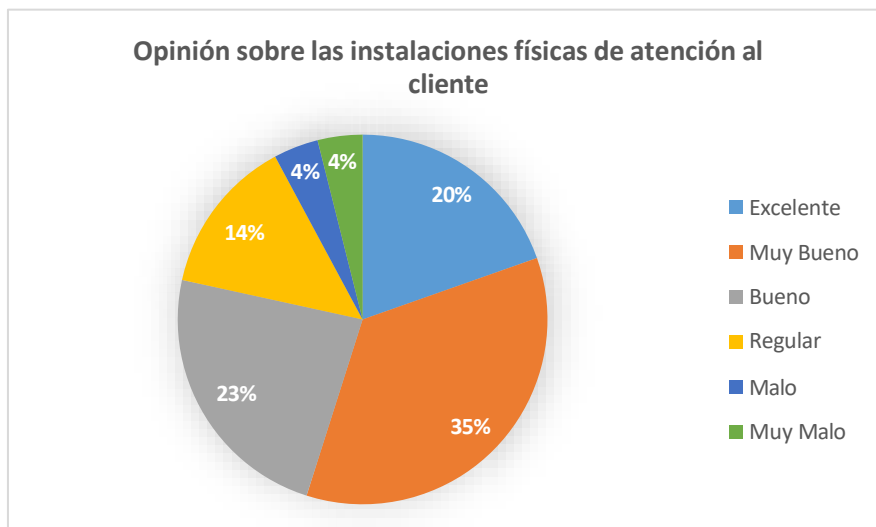
En cuanto a la vía de solicitud de servicios mediante la página web que ocupó la última posición, debemos advertir que, debido a lo importante que es la página web para la institución, planteamos en la encuesta varios ítems específicos para su evaluación cuyo resultado se verá más adelante; valga indicar que en nuestro criterio, la página web de una institución es mucho más que una vía para solicitar servicios, sino que ésta es el medio oficial para proyectar la institución a la ciudadanía del país, ya que allí se sube la información de sus acciones relevantes, las noticias actuales, los eventos importantes, la legislación y demás información que coadyuba a mantener una correcta imagen institucional.

6. Cantidad de veces por año que los usuarios solicitan servicios



Este resultado estadístico nos mostró que la mayoría de las personas usuarias solicitó los servicios de la institución más de tres veces al año, cosa que a nuestro juicio le agrega veracidad al resultado de esta encuesta, pues es razonable pensar que las personas usuarias con mayor frecuencia anual, tienen mayor criterio para opinar sobre la calidad de los servicios recibidos.

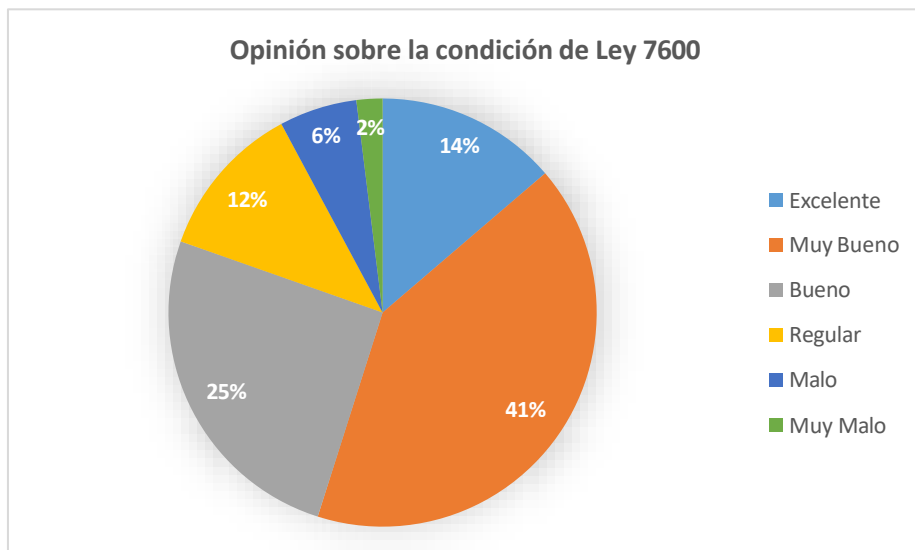
7. Percepción de la condición de las instalaciones físicas de atención al cliente (techado, paredes, pintura, instalaciones eléctricas y fontanería):



Los resultados de esta evaluación reflejaron que la mayoría de los encuestados calificaron este aspecto dentro de los parámetros de muy aceptable 55% (Excelente y Muy bueno), un 23% lo calificó como aceptable (Bueno), un 14% como medianamente aceptable (Regular) y un 8% como no aceptable (Malo y Muy Malo).

Para determinar a cuáles instalaciones correspondían esa minoría de notas bajas, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró que correspondían a la Estación de Cuarentena Vegetal de Limón, de manera que lo recomendable sería solicitar a la instancia competente del MAG en materia de infraestructura, realizar una valoración especializada de ese sitio y emitir un criterio profesional que permita tomar las medidas de mejora que correspondan.

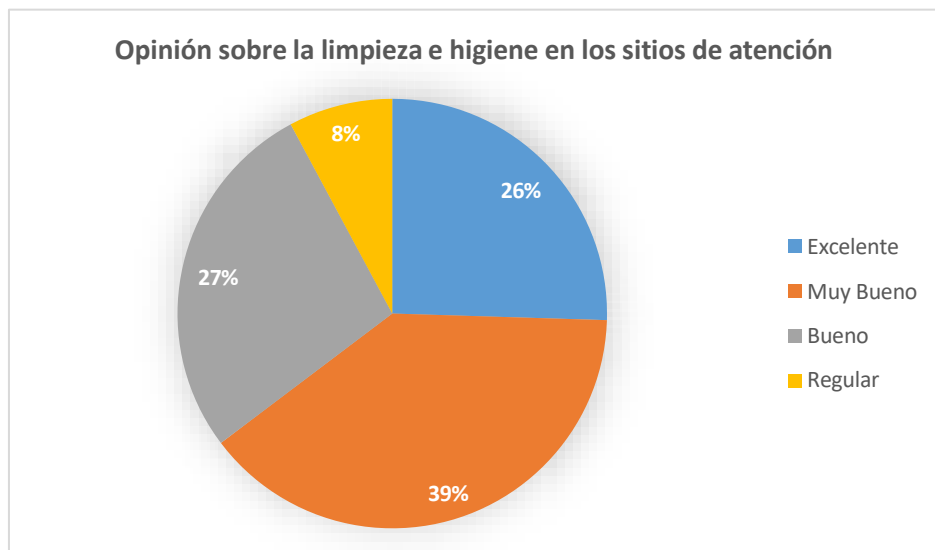
8. Percepción de la condición de instalaciones físicas en atención a la Ley 7600 (rampas de acceso, servicios sanitarios adecuados, parqueo preferencial y otros)



Los resultados de esta evaluación reflejaron que la mayoría de los encuestados calificaron este aspecto dentro de los parámetros de muy aceptable 55% (Excelente y Muy bueno), un 25% lo calificó como aceptable (Bueno), un 12% como medianamente aceptable (Regular) y un 8% como no aceptable (malo y muy malo).

Para determinar a cuáles instalaciones correspondían esa minoría de notas bajas, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró que correspondían a la Estación de Cuarentena Vegetal de Limón, de manera que lo recomendable sería solicitar a las instancias competentes del MAG en materia de infraestructura y Salud Ocupacional, realizar una valoración especializada de ese sitio y emitir un criterio profesional que permita tomar las medidas de mejora que correspondan.

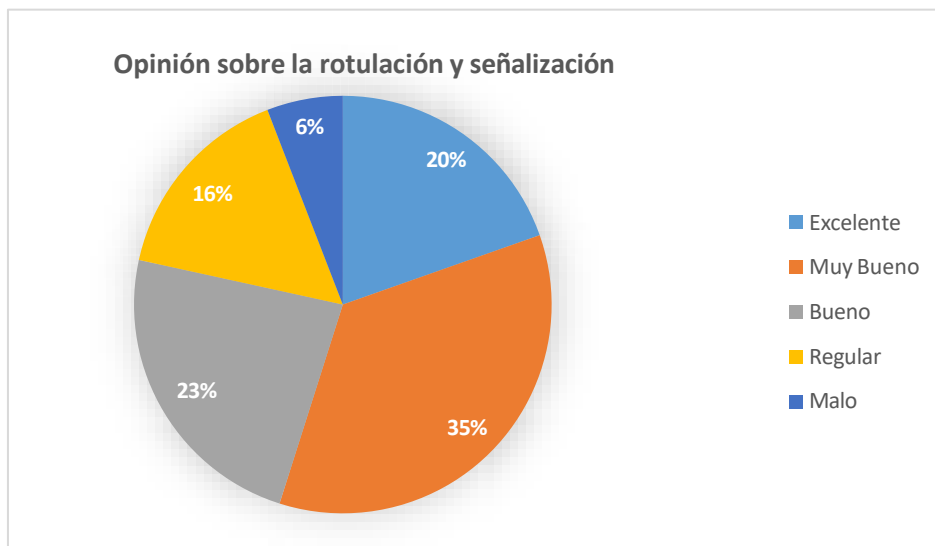
9. Percepción de la condición de limpieza e higiene en los sitios de atención al cliente (salas de espera, servicios sanitarios y otros similares).



Los resultados de esta evaluación reflejaron que la mayoría de los encuestados calificaron este aspecto dentro de los parámetros de muy aceptable 65% (Excelente y Muy Bueno), un 27% lo calificó como aceptable (Bueno) y un 8% como medianamente aceptable (Regular) sin que hubiera alguna calificación de no aceptable (Malo y Muy Malo).

Para identificar a cuáles instalaciones correspondían esa minoría de notas regulares, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró que correspondían a la Estación de Cuarentena Vegetal de Limón, de manera que lo recomendable sería solicitar a las instancias competentes del MAG en materia de limpieza de instalaciones, realizar una valoración especializada de ese sitio y emitir un criterio profesional que permita tomar las medidas de mejora que correspondan.

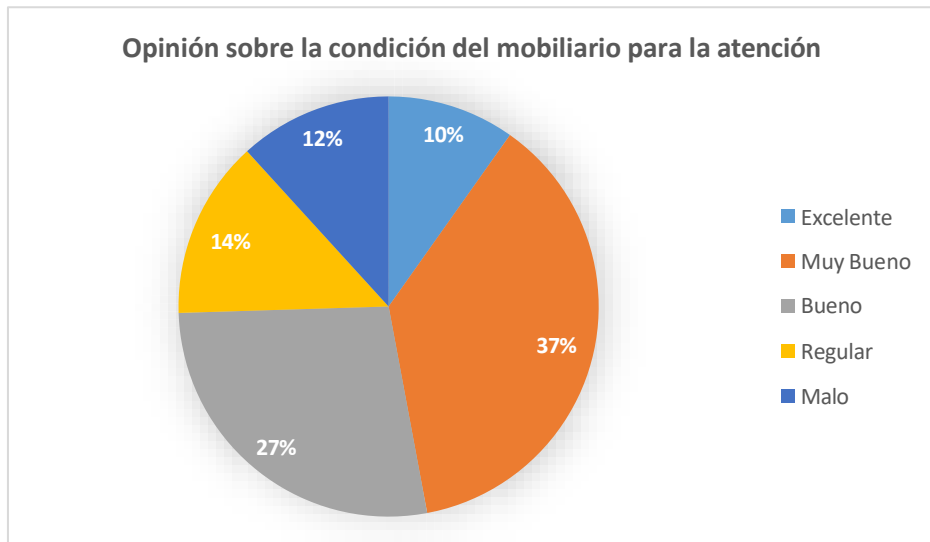
10. Percepción de la rotulación y señalización en los sitios de atención al usuario (nombre de oficinas, ubicación de entradas y salidas, rutas de evacuación, servicios sanitarios, zonas de peligro y de acceso restringido entre otras).



Los resultados de esta evaluación mostraron que la mayoría de los encuestados calificaron este aspecto dentro de los parámetros de muy aceptable 55% (Excelente y Muy Bueno), un 23% lo calificó como aceptable (Bueno), un 16% como medianamente aceptable (Regular) y un 6% como no aceptable (Malo), no hubo ninguna calificación de Muy Malo.

Para determinar a cuáles instalaciones correspondían esa minoría de notas bajas, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró que correspondían a instancias ubicadas en las Oficinas Centrales del SFE, de manera que lo recomendable sería solicitar a la instancia competente del MAG en materia de salud ocupacional, realizar una valoración especializada y emitir un criterio profesional que permita tomar las medidas de mejora que correspondan

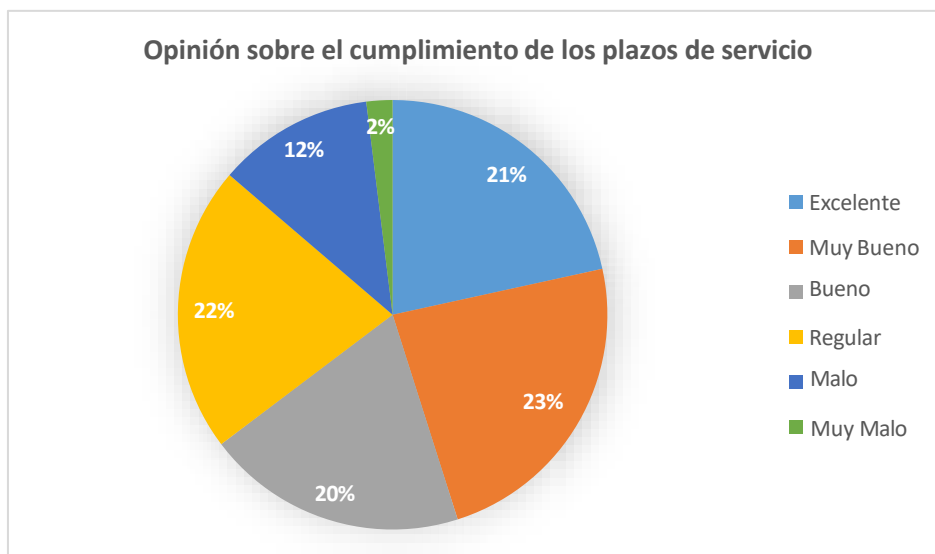
11. Percepción del mobiliario para la atención del usuario (bancas, sillas de espera, mostradores y otros similares).



Los resultados de esta evaluación revelaron que la mayoría de los encuestados calificaron este aspecto dentro de los parámetros de muy aceptable 49% (Excelente y Muy bueno), un 27% lo calificó como aceptable (Bueno), un 14% como medianamente aceptable (Regular) y un 12% como no aceptable (Malo), sin que hubiera alguna calificación de Muy Malo.

Para identificar a cuáles instalaciones correspondían esa minoría de notas bajas, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró que correspondían a la Estación de Cuarentena Vegetal de Limón, de manera que lo recomendable sería hacer una visita a ese sitio para verificar esa situación y tomar las medidas de mejora que correspondan.

12. Percepción respecto al cumplimiento de los plazos de servicio establecidos.



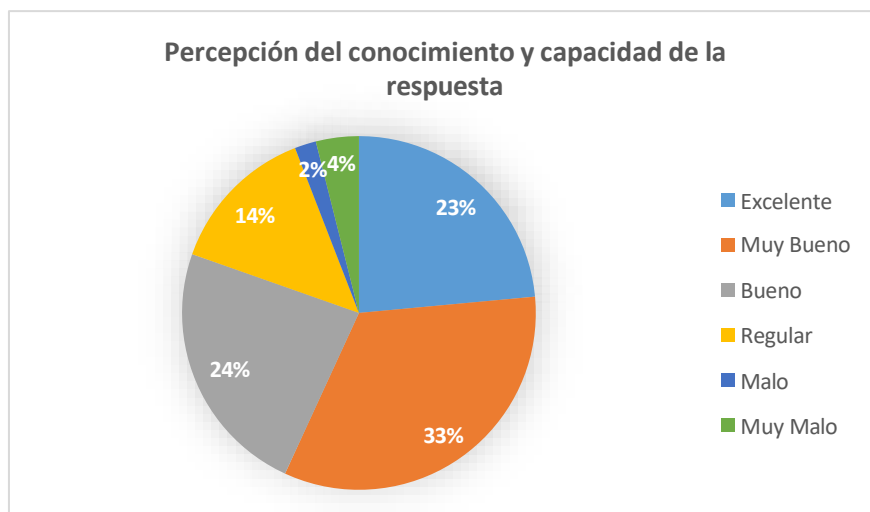
El resultado de la opinión de los encuestados sobre este aspecto, reflejó que la mayoría lo percibió dentro del parámetro de muy aceptable 44% (Excelente y Muy bueno), un 20% lo calificó como aceptable (Bueno), un 22% como medianamente aceptable (Regular) y un 14% como no aceptable (Malo y Muy Malo).

Para identificar a cuáles instancias correspondían esa minoría de nota no aceptable de 14%, que corresponde numéricamente a 7 opiniones de los 51 encuestados, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró la siguiente distribución:

Dependencia	Malo	Muy Malo
Estación de Cuarentena Vegetal de Limón	1	1
Unidad de Registro de Agroq. Control Biológ. y Equipos de Aplicación	2	
Unidad de Fiscalización de Agroq. Control Biológ. y Equipos de Aplicación	1	
Departamento de Cuarentena Vegetal de Oficinas Centrales	1	
Estación de Cuarent. Vegetal Aeropuerto Internacional Juan Santamaría	1	
Totales	<u>6</u>	<u>1</u>

De acuerdo a lo anterior, lo recomendable sería que las jefaturas de esas dependencias, valoren la conveniencia de examinar detalladamente los movimientos de los tramites que realizan, para divisar la factibilidad de hacer ajustes que agilicen los tiempos de respuesta, asimismo se recomienda revisar si la carga de trabajo de su dependencia está bien equilibrada entre sus colaboradores y si su cantidad de personal es suficiente para cumplir con los tiempos de entrega de servicios; dichos análisis podrán dar una luz, sobre cuales son los factores que podrían estar incidiendo en que se den estas opiniones negativas y de la manera en que podrían mejorarse.

13. Percepción respecto al conocimiento y capacidad de respuesta a su gestión (si ésta fue convincente, clara y debidamente fundamentada).



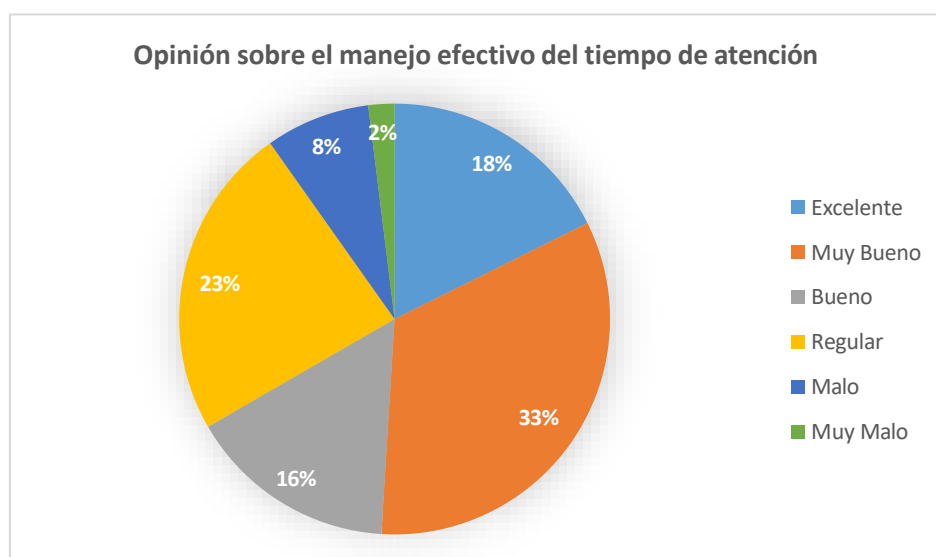
El resultado de la opinión de los encuestados sobre este aspecto, indicó que la mayoría lo percibió como dentro de los parámetros de muy aceptable 56% (Excelente y Muy Bueno), un 24% lo percibió como aceptable (Bueno), un 14% como medianamente aceptable (Regular) y un 6% como no aceptable (Malo y Muy Malo).

Para identificar a cuáles instancias correspondían esa minoría de nota no aceptable de 6%, que corresponde numéricamente a 3 opiniones de los 51 encuestados, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró la siguiente distribución:

Dependencia	Malo	Muy Malo
Estación de Cuarentena Vegetal de Limón		1
Departamento de Cuarentena Vegetal de Oficinas Centrales	1	
Unidad Regional Huetar Norte	1	
Total:	2	1

De acuerdo a lo anterior, lo recomendable sería que las jefaturas de esas dependencias, valoren la conveniencia de brindar una mayor inducción y capacitación a su personal, sobre todo al personal de nuevo ingreso, de manera que todos sus colaboradores estén en capacidad de brindar respuestas con ideas ordenadas, argumentadas y confiables mediante la utilización de un lenguaje claro y preciso.

14. Percepción del usuario respecto al manejo del tiempo del personal que lo atendió (si fue atendido en un tiempo razonable ausente de contratiempos e interrupciones injustificadas).



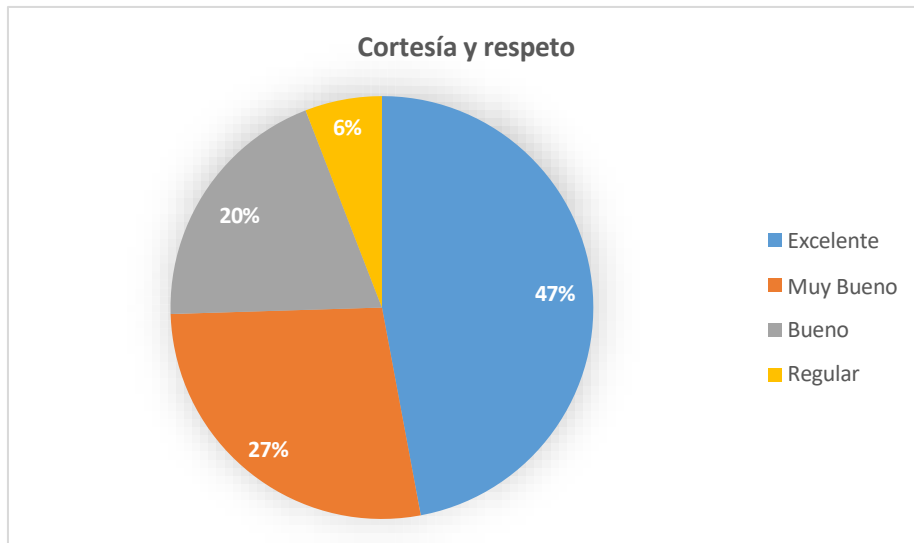
El resultado de la opinión de los encuestados sobre este aspecto, refleja que la mayoría lo percibió como dentro de los parámetros de muy aceptable 51% (Excelente y Muy bueno), un 16% lo percibió como aceptable (Bueno), un 23% como medianamente aceptable (Regular) y un 10% como no aceptable (Malo y Muy Malo).

Para identificar a cuáles instancias correspondían esa minoría de nota no aceptable de 10%, que corresponde numéricamente a 5 opiniones de los 51 encuestados, realizamos un filtro de información del Excel general de los datos de respuesta de la encuesta, que nos mostró la siguiente distribución:

Dependencia	Malo	Muy Malo
Estación de Cuarentena Vegetal Limón	1	1
Departamento de Cuarentena Vegetal de Oficinas Centrales	1	
Estación de Cuarentena Vegetal Aeropuerto Internacional Juan Santamaría	1	
Unidad Regional Huetar Norte	1	
Total:	<u>4</u>	<u>1</u>

De acuerdo a lo anterior, lo recomendable sería que las jefaturas de esas dependencias, valoren la conveniencia de instar a su personal mediante circulares, reuniones grupales u otras formas de comunicación efectivas, a brindar a las personas usuarias una atención ágil y efectiva, libre de distracciones y de contratiempos innecesarios que demoren su atención.

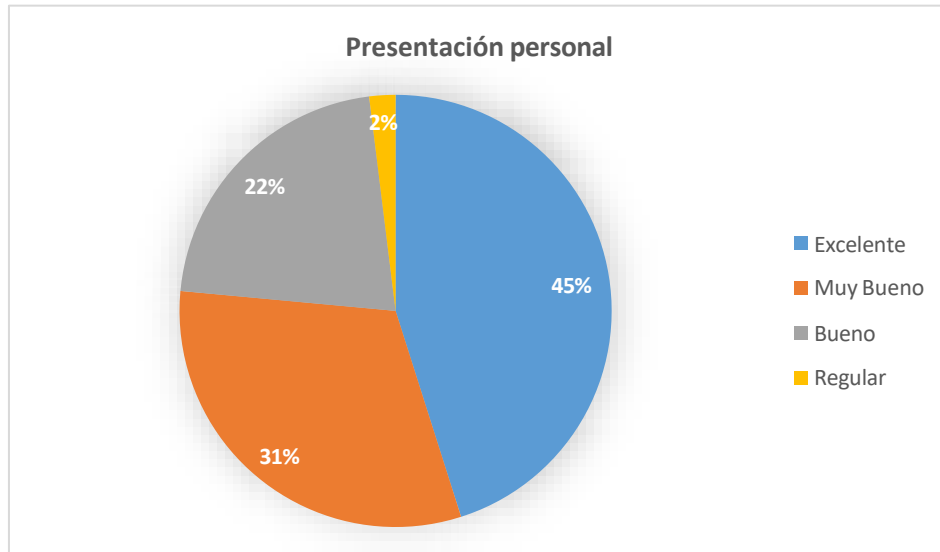
15. Percepción del usuario respecto al trato recibido por parte del personal que lo entendió (si se le trató con amabilidad, con un vocabulario y tono de voz apropiado y se le permitió expresarse con libertad de opinión)



El resultado de la opinión de los encuestados sobre este aspecto, reflejó que la mayoría lo percibió dentro de los parámetros de muy aceptable 74% (Excelente, Muy Bueno), un 20% lo percibió como aceptable (Bueno), y una minoría un 6% como medianamente aceptable (Regular), no habiendo calificaciones de Malo ni de y Muy Malo.

Bajo el panorama anterior, lo recomendable sería, que las autoridades superiores insten a las jefaturas en general, a realizar acciones que motiven a sus colaboradores a adoptar iniciativas de mejora continua hacia el buen trato que debe brindársele en todo momento a las personas usuarias.

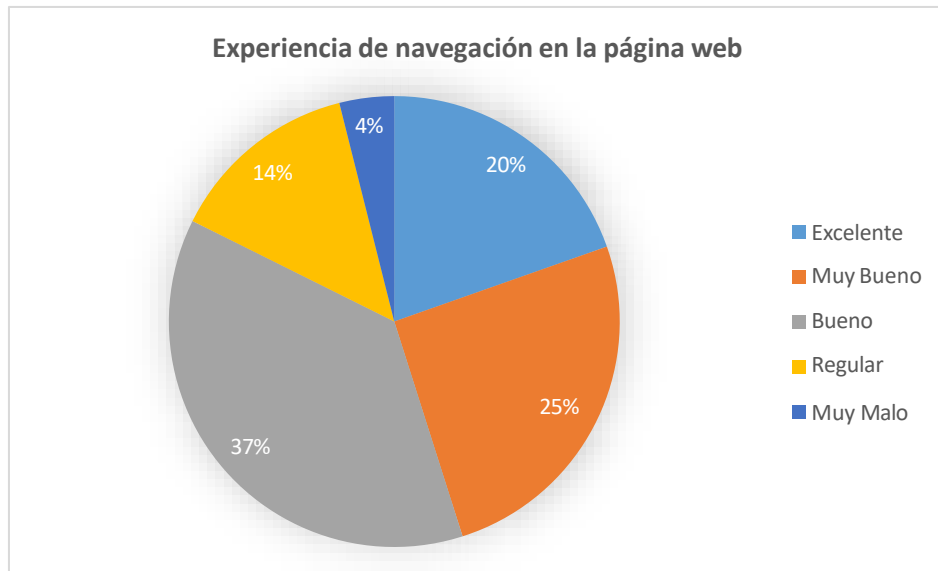
16. Impresión del usuario respecto a la presentación personal del personal que lo atendió (si su vestimenta y aseo personal fue adecuado a las circunstancias y acorde a los principios de decencia e higiene)



El resultado de la opinión de los encuestados sobre este aspecto, refleja que la mayoría lo percibió dentro de los parámetros de muy aceptable 76% (Excelente y Muy Bueno), un 22% lo percibió como aceptable (Bueno), y una minoría un 2% como medianamente aceptable (Regular), no habiendo calificaciones de Malo ni de y Muy Malo.

Bajo el panorama anterior, lo recomendable sería, que las autoridades superiores insten a las jefaturas en general, a realizar acciones que motiven a sus colaboradores a continuar manteniendo una presentación personal idónea ante la atención de nuestros usuarios.

17. Opinión del usuario respecto a su experiencia de navegación en la página web (si la información está organizada de manera lógica secuencial, y si los menús guían con fluidez hacia los sitios deseados)



El resultado de la opinión de los encuestados sobre este aspecto, refleja que la mayoría lo percibe dentro de los parámetros de muy aceptable 45% (Excelente y Muy bueno), un 37% lo califica como aceptable (Bueno), un 14% como medianamente aceptable (Regular), y un 4% como no aceptable (Muy Malo), no habiendo calificaciones de Malo.

Bajo el panorama anterior, lo recomendable sería que las autoridades encargadas del sitio web, valoren la conveniencia de analizar en detalle el contenido y manejo de la página, con la expectativa de encontrar elementos que puedan ser mejorados para propiciar una eficaz experiencia de navegación.

18. Qué información considera debería incorporarse en la página web para mejorar su contenido (abierta)

1	En consulta de agroquímicos más amigable al momento de consultar
2	Acceso más fácil para ubicar procedimientos o documentación podría ser asociado a IA
3	Actualizar información y ordenar para que sea sencillo encontrar documentos. Muchos de los formularios ya se encuentran en la página.
4	Actualizar la información y procesos
5	al insertar el FRS indique el pago por inspección
6	Boletín de nuevas actividades
7	Buena
8	Comunicaciones en tiempo y forma sobre cambios en regulaciones o procedimientos
9	Continúen
10	El status del trámite, la información es binaria o se aprobó o se rechazó o no se sabe nada
11	En el caso de la Unidad de Fiscalización podrían incorporarse los procedimientos para validar eficacias realizadas en otros países y formularios para presentarle apelaciones a resoluciones o informes de campo
12	En los requisitos para la importación de materia prima, tener una opción de descarga
13	Está bien así
14	Facilidad con el usuario, el buscador de registros es poco amigable con el usuario, un poco tieso
15	Fecha de ingreso de las solicitudes de registro de IAGT y PF en trámite
16	Fecha de ingreso de las solicitudes de registro en trámite
17	Gracias. Deberían de incorporar dentro de la página la cual es publica el ingreso, resultados de los análisis de LDP, así como lo hicieron con el MORE. La solicitud se hace con el sentido que en estaciones como caldera es muy usual que nos digan que los resultados no han salido y no tenemos como defendernos
18	La página debe de ser más amigable para las personas que no tienen mucho conocimiento en la tecnología
19	Lista actualizada del personal por departamento.
20	Listado de todo producto registrado por categoría (agroquímicos)
21	Listado descargable de todos los registros
22	Más facilidad para entender y encontrar los decretos
23	Mayor actualización

24	Mayor coordinación y comunicación en la inspección física
25	Mejorar la visibilidad de la clasificación de contenido,
26	mejorar los tiempos, solo hay una perdona asignada para incluir la información, el tiempo entre aprobación y el ingreso en la base, es lento.
27	Noticias actualizadas del agro, avances para el manejo de la enfermedad del dragón amarillo, por ejemplo
28	Números telefónicos de los programas
29	Para consultas en línea
30	Procedimientos y tiempos de respuesta del SFE ante los diversos servicios
31	Que alguna persona le pueda resolver las dudas
32	Que sea más sencilla para poder entender y localizar los tramites
33	Requisitos más puntuales da cada tramite y los contactos
34	Respuestas más expeditas
35	Tener a alguien que le brinde asesoría
36	Uso de nuevas tecnologías (dron)
37	Status de FRS

Debido a que este aspecto está directamente relacionado con el siguiente, nuestras observaciones y comentarios se realizaran conjuntamente al final del siguiente ítem.

Qué cambios considera deberían realizarse en la página web para mejorar su funcionalidad (abierta)

1	Incluir la consulta de LDP ya que muchos muestreos salen de la estación y llegan a MAG Aeropuerto Juan Santamaría
2	Contar con los números de teléfono y correos de contacto actualizados de los funcionarios
3	Ser más accesible
4	Mejorar el manejo de la información, hacerla más amigable
5	Actualizar información, documentos formularios, etc
6	Poder hacer búsquedas de información y descargar en Excel
7	Debería indicar el status, debería indicar quien tiene el trámite
8	Que fuera más amigable con el usuario, más intuitivo
9	Mayor seguimiento en la parte final del trámite del FAD.
10	Más personas para ingresar datos del registro en la base.

11	Diseño más amigable para consulta en Insumos
12	Requisitos más puntuales da cada tramite y los contactos
13	Según respuesta anterior
14	Más direccionalidad para llegar más rápido a lo que se busca
15	Acceso más fácil a la información.
16	En general que sea más amigable
17	Que sea un poco más amigable al usuario
18	Que los diferentes formularios sean más visibles
19	Formularios y materiales accesibles.
20	Un ítem para consultar la carpeta del importador y revisar las materias primas que están registradas de ese importador
21	Que sea amigable con personas que manejan información básica.
22	Más amigable al usuario
23	Que tenga más accesibilidad a la información
24	La accesibilidad como ejemplo la página web de INCOPECA

Observamos que la gran mayoría de las opiniones de los ítem 18 y 19 anteriores, van enfocadas en el sentido de que se requieren mejoras en la disposición de la información, de los procedimientos para tramites y del seguimiento de los mismos, por eso lo recomendable sería que los encargados de la página web junto con cada una de las jefaturas, examinen la información contenida allí, para identificar dentro de sus posibilidades, que acciones serían factibles de llevar a cabo para fortalecer los aspectos que en opinión de este grupo de personas usuarias deberían ser mejorados.

También observamos que algunos usuarios manifiestan tener dificultad para localizar a los funcionarios por departamento o unidades, por lo que lo recomendable sería que los encargados de la web, destinen un sitio en la página en donde aparezca actualizada la lista total de los funcionarios, con la indicación de la instancia en donde trabajan, su número telefónico y correo oficiales para que las personas usuarias puedan localizarlos con facilidad.

19. Si desea realizar algún comentario adicional que considere nos ayudará a mejorar nuestros servicios, puede hacerlo en este espacio

1	Agilizar los trámites de inspección en los puertos para que tomen menos tiempo para las revisiones y las digitaciones de constancias.
2	Atención al cliente
3	Buen servicio, pero la página web es poco amigable
4	Deben poner orden en la oficina de Limón, mucho desorden
5	En el MAG Limón se trabaja muy bien, excelente comunicación
6	En general un buen servicio, pero si deben de mejorar la pronta atención vía telefónica
7	En mi caso, sería bueno que, a la hora de consultar los requisitos de una materia prima, también dar la opción por nombre científico
8	Es INCREIBLE, que para una corrección de digitación de constancia se dure mas de 1 día. Cuanta INEFICIENCIA. Siempre es la misma situación con TODAS las estaciones en los puntos de ingreso. Hago énfasis en la estación de Limón. Desde el lunes que ingresó una carga a Depósito Aduanero Encaspi estoy esperando por la constancia, martes sin avances, miércoles me indican que hubo un percance con las instalaciones y tuvieron que migrar a otro edificio. Ese mismo día digitan y con la información errónea, se solicita el cambio y a este momento NO han lo han realizado. POR FAVOR, deberían tener un plan de contingencia para estos casos, ya que como NO tienen "internet" no pueden proceder, aunado a que, se debe esperar el orden para realizar los cambios. Esto, debería haber alguien externo que lo pueda realizar, para NO depender de tan poca disponibilidad de los funcionarios.
9	Esta encuesta en su formato podría mejorar, por ejemplo, nosotros estamos en varias locaciones y hemos tenido relación con diferentes oficinas, lo cual lo limita a uno. La situación más importante que hemos tenido con SENASA es la respuesta pronta, tenemos mercancías que no podemos sacar y no tenemos respuesta, ni positiva ni negativa y el cliente se desespera y considera que es falta de seguimiento de nuestro lado.
10	Excelente servicio
11	Hacer encuestas de satisfacción del usuario.
12	Hay amplia oportunidad de mejora en los tiempos de respuesta y conclusión de trámites.
13	La entrega de Resoluciones está sumamente retrasada; se habla de meses de atraso.
14	La Unidad ha mejorado mucho sus tiempos de respuesta, y es muy bueno que acepte los trámites en digital y con firma digital. Favor mantener esta línea de mejora continua y de apertura al diálogo con los investigadores

15	Las Instalaciones de la Oficina de Caldera son poco accesibles para persona con discapacidad y los baños huelen muy mal.
16	Los profesionales nuevos asignados a registros son muy eficientes, he visto los tiempos de respuesta, solo que hay pocos profesionales, se puede lograr el registro en 2 meses, si hay suficiente personal, pero ahora tardan como 4 meses, por el poco personal
17	Los servicios del SFE están articulados entre departamentos, ventanilla única, autorizaciones, cuarentena, inspección y nuestros. Laboratorios, exámenes fitosanitarios y de LMR. Esta encuesta no permite reflejar esos tiempos de respuesta de forma integral. Hay productos cuya autorización dura en VU 2 meses y más, mientras en cuarentena ECF dura 1 hora, en laboratorios hasta 3 días, y regresa la ECF es a veces innecesariamente lenta la respuesta
18	Más acercamiento a los productores con visitas periódicas a sus fincas.
19	Mejor comunicación la aprobación de la inspección del FAD al igual que equipo adecuado para los funcionarios que no se "atrasen en el momento de aprobación."
20	Mejorar instalaciones y equipo
21	mejorar los canales de comunicación
22	mejoría en tiempos de respuesta, más personal, mejor comunicación.
23	Muy buen la atención brindada
24	No es posible que uno llame a tratar de resolver o conseguir información de los tramites y los funcionarios nada más digan no es conmigo y le tiren la bola a otros, señores, no es con ustedes pero se les paga, para resolver, para ayudar al usuario con su problema.
25	No tengo sugerencias
26	No veo lógico que se trasladara primero el laboratorio a Siquirres, debió quedar en Limón tal cual estaba, segundo el traslado de la estación en general debió ser para mejor no para estar de forma precaria como es ahora.
27	Podría mejorarse el diseño general de la página del SFE
28	Podrían mejorar los tiempos de respuesta, cuando se envían correos solicitando, Revalidaciones de FAD o anular Fitos
29	Por diversos medios como vía correo, presencial, reuniones virtuales y por teléfono, contacto al departamento de registros de agroquímicos e insumos agrícolas, siempre tienen buena disposición de atender, son amables y explican bastante. Les solicito que sean más prácticos en cuanto a la solicitud de información técnica, que tengan confianza en los documentos aportados, sean comprensivos y flexibles con la información, los mismos registros que queremos registrar en CR los tenemos en otros países registrados en menor tiempo de registro, menos cuestionamientos y con mayor flexibilidad sobre detalles técnicos, aportamos los mismos documentos, algunos de ellos se ajustan según la legislación local para cumplir y la mayoría de veces aportamos información adicional a la solicitada en el reglamento porque se debe explicar algún tema técnico. Me gusta

	mucho la buena disposición de las autoridades, pero en la compañía me cuestionan por qué si las mismas formulaciones y moléculas lo tengo registrado en EEUU, Europa, Centroamérica y/o Suramérica, aquí no ha sido posible registrar (es una solicitud de ayuda para agilizar el proceso en la forma de trámite).
30	Que cuando se llame a las extensiones contesten, eso casi nunca sucede.
31	Que está Unidad acepte la firma electrónica y hacer algunos trámites de forma digital
32	Si es importante que cuando se envía un correo le den trazabilidad con la respuesta porque muchas veces no le dan seguimiento
33	Tiempos de respuesta a trámites más rápidos.
34	Tiempos de respuestas deben mejorar y accesibilidad de la información.
35	Van por buen camino ampliando el uso de la web a favor de los administrados


Debido a la naturaleza técnica y especializada de este apartado, lo recomendable es que las autoridades superiores clasifiquen por instancia cada una de los comentarios, y una vez agrupados así, los analicen con las jefaturas para identificar las posibilidades de atender las inquietudes que planteadas por los encuestados.

IX. Conclusiones:

1. Que los resultados de la encuesta nos han permitido conocer una aproximación de las características relevantes de nuestras personas usuarias, lo que nos ayudará tanto a la Contraloría de Servicios como a la Administración Activa, a dirigir la atención de las personas usuarias tomando como referencia esas cualidades distintivas.
2. Que las respuestas de los usuarios, nos han revelado una aproximación de su percepción, de la calidad de los servicios recibidos durante el período evaluado, resultado que extrapolado a la realidad actual nos da una referencia de los puntos débiles que necesitan mejoras.


X. Recomendaciones:

- 1.** Que las autoridades superiores del SFE, en pro de realizar una distribución equitativa de sus recursos (humanos, financieros y logísticos) entre sus unidades y departamentos, consideren como un parámetro importante, el volumen de los servicios brindados por cada una de esas instancias.
- 2.** Que las autoridades superiores del SFE, de acuerdo a los resultados sobre la percepción de la condición de las instalaciones de atención al cliente, cumplimiento a la ley 7600, higiene y limpieza y estado del mobiliario, realicen las acciones necesarias para que las instancias competentes del MAG en materia de infraestructura, salud ocupacional y aseo de instalaciones, realicen una inspección de la Estación de Cuarentena Vegetal de Limón, y emitan un criterio profesional que permita tomar las medidas de mejora que correspondan.
- 3.** Que las autoridades superiores del SFE, de acuerdo a los resultados sobre la percepción de la rotulación y señalización en los sitios de atención al usuario (nombre de oficinas, ubicación de entradas y salidas, rutas de evacuación, servicios sanitarios, zonas de peligro y de acceso restringido entre otras), realicen las acciones necesarias para que la dependencia competente del MAG en materia de salud ocupacional, lleve a cabo una inspección de esas condiciones en las instancias ubicadas en las Oficinas Centrales del SFE, y emita un criterio profesional que permita tomar las medidas de mejora que correspondan.
- 4.** Que las autoridades superiores del SFE junto con las jefaturas de la Estación de Cuarentena Vegetal de Limón, de la Unidad de Registro de




Agroquímicos Control Biológico y Equipos de Aplicación, de la Unidad de Fiscalización de Agroquímicos Control Biológico y Equipos de Aplicación, del Departamento de Cuarentena Vegetal de Oficinas Centrales, y de la Estación de Cuarentena Vegetal del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, de acuerdo a los resultados de la encuesta sobre el cumplimiento de los plazos de servicios establecidos, examinen los movimientos de los tramites que realizan, para divisar la factibilidad de hacer ajustes que agilicen los tiempos de respuesta; asimismo revisen si la carga de trabajo en esas dependencias está bien equilibrada entre sus colaboradores y si su cantidad de personal es suficiente para cumplir con los tiempos de entrega de servicios; dichos análisis podrían dar una luz, sobre cuales son los factores que podrían estar incidiendo en la baja calificación obtenida en este aspecto y de la manera en que podría corregirse esa situación.

5. Que las autoridades superiores del SFE junto con las jefaturas de la Estación de Cuarentena Vegetal de Limón, y el Departamento de Cuarentena Vegetal de Oficinas, de acuerdo a los resultados sobre la percepción del conocimiento y capacidad de respuesta a su gestión (si ésta fue convincente, clara y debidamente fundamentada), valoren la conveniencia de establecer una estrategia para brindar una mayor inducción y capacitación a su personal, sobre todo al personal de nuevo ingreso, de manera que todos sus colaboradores estén en capacidad de brindar respuestas con ideas ordenadas, argumentadas y confiables mediante la utilización de un lenguaje claro y preciso.
6. Que las autoridades superiores del SFE junto con las jefaturas de Estación de Cuarentena Vegetal Limón, del Departamento de Cuarentena Vegetal de Oficinas Centrales, Estación de Cuarentena Vegetal Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y de la Unidad Regional Huetar Norte, de acuerdo a los resultados de la encuesta sobre



la percepción del usuario respecto al manejo del tiempo utilizado por parte del personal que lo atendió (si fue atendido en un tiempo razonable ausente de contratiempos e interrupciones injustificadas), valoren la conveniencia de instar a su personal mediante circulares, reuniones grupales u otras formas de comunicación efectivas, a brindar a las personas usuarias una atención ágil y efectiva, libre de distracciones y de contratiempos innecesarios que demoren su atención.

7. Que las autoridades superiores del SFE, las jefaturas y los encargados del manejo de la página web institucional, de acuerdo a las opiniones de los usuarios sobre su experiencia de navegación en la página web (si la información está organizada de manera lógica secuencial, y si los menús guían con fluidez hacia los sitios deseados) y sobre la información que consideran debería incorporarse, valoren la conveniencia de examinar la información contenida en el sitio, para identificar dentro de sus posibilidades, que acciones serían factibles de llevar a cabo para fortalecer los aspectos que en opinión de los encuestados deberían ser mejorados.
8. Que las autoridades superiores del SFE, de acuerdo a las opiniones de los usuarios sobre la dificultad que encuentran para localizar a los funcionarios, realicen las acciones necesarias para que los encargados del manejo de la página web, incluyan dentro de ésta un sitio en donde aparezca actualizada la lista total de los funcionarios, con la indicación de la instancia en donde trabajan, su número telefónico y correo oficiales para que puedan ser localizarlos con facilidad.
9. Que las autoridades superiores del SFE y las jefaturas, analicen las opiniones, comentarios, sugerencias y propuestas de mejora planteadas por las personas usuarias, sobre materia técnica especializada en materia de protección fitosanitaria, con el propósito de identificar y



llevar a cabo aquellas acciones que dentro de las posibilidades reales sean factibles de llevar a cabo.

- 10.** Que las autoridades superiores de SFE, en aras de adoptar una postura proactiva hacia la mejora continua del servicio al cliente, establezcan reuniones periódicas con las jefaturas, para que, mediante técnicas como el FODA y Lluvia de Ideas, analicen sus procedimientos en busca de ajustes que puedan incrementar su eficiencia y calidad del servicio brindado.