

---

**INFORME ENCUESTA SOBRE EL IMPACTO DEL COVID  
19 EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE  
BRINDAN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO  
FITOSANITARIO DEL ESTADO 2020**

**ELABORADO POR: ALEXIS CARRANZA JIMENEZ**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**ABRIL, 2021**

**Tabla de contenido**

I. INTRODUCCIÓN ..... 3

II. METODOLOGÍA..... 4

III. RESULTADOS OBTENIDOS ..... 5

IV. CONCLUSIONES ..... 18

V. RECOMENDACIONES..... 19

## I. INTRODUCCIÓN

La Contraloría de Servicios ha elaborado un cuestionario cuya finalidad es conocer la opinión, sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brinda a los usuarios del Servicio Fitosanitario del Estado.

Es importante señalar que para llevar a cabo esta acción se contó con el apoyo de diferentes dependencias técnicas y administrativas de la Institución.

Se presenta este informe que arroja los resultados obtenidos del cuestionario aplicado vía página web a los usuarios del Servicio Fitosanitario del Estado, entre el 14 de agosto 2020 y 14 de setiembre 2020.

Los resultados producto de este cuestionario, se constituyen en oportunidades de mejora importante para la toma de decisiones en cuanto a lograr una mejora continua en los servicios que se brindan a nivel de todo el país por parte de Servicio Fitosanitario del Estado.

Esta labor de efectuar una encuesta, además de servir para la toma de decisiones igualmente obedece a una de las obligaciones establecidas en la Ley 9158, artículo 14 correspondiente a las funciones de las Contralorías de Servicios el cual reza:

...” Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

*13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas” ...*

El presente informe es enviado a la Dirección Ejecutiva y agregado a la sección de la Contraloría de Servicios en la página electrónica de la institución, como parte de la transparencia que debe imperar en la gestión institucional y en concordancia con lo que establece el Decreto 40200-MP-MEIC-MC, asimismo, es anexado al informe anual 2020 que se remite como parte de las obligaciones de la Contraloría de Servicios a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

## II. METODOLOGÍA

La metodología empleada para poner en conocimiento de los usuarios el cuestionario que generó la información contenida en este documento fue la siguiente:

- 1- Se trabaja en conjunto con la Unidad de Planificación Gestión y Control Interno con el fin de preparar el formulario como robustecer su contenido y adaptarlo a la realidad que afronta el Servicio Fitosanitario del Estado.
- 2- Se hicieron las pruebas respectivas de manera que el acceso al vínculo por parte de los usuarios fuera práctico.
- 3- Una vez que se acordaron los pasos a seguir, se coordinó con la Encargada de la página web para respectiva divulgación.
- 4- Se estableció que a partir del momento en que se publicó por primera vez este cuestionario, se enviaron recordatorios adicionales a los usuarios y el uso de las redes sociales de la institución.
- 5- Como parte del seguimiento que se debe dar a un proceso como este, se pudo observar que muchos usuarios que ingresaron o iban contestando la encuesta, eran mínimos, razón por la que se optó por enviar en dos ocasiones más la invitación.
- 6- En el cuestionario se incluyó un espacio abierto para que los participantes ampliaran con opiniones sobre algún comentario adicional, cuyo insumo de información sería de mucho aprovechamiento.
- 7- En documentos adjuntos al informe, se anexan, el listado de preguntas y la totalidad de los resultados obtenidos mediante gráficos, entre otros.
- 8- Una vez que se cerró el período para el llenado del cuestionario, se procedió a realizar el análisis correspondiente para la presentación de resultados.
- 9- Es importante acotar que, para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitante por parte de la Administración, lo que facilitó el trabajo.

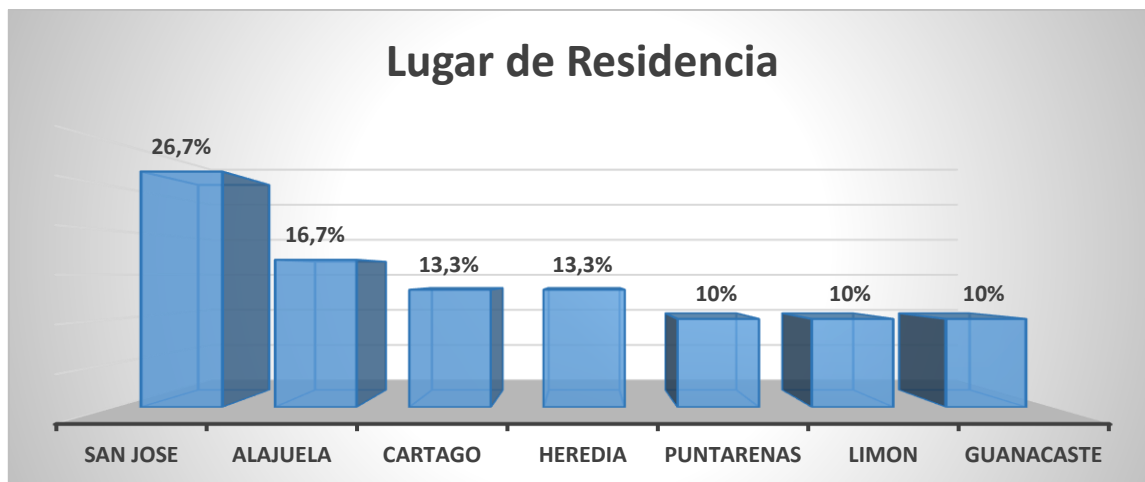
### III. RESULTADOS OBTENIDOS

En este apartado se ofrecen los resultados del cuestionario aplicado a los usuarios de los servicios del Servicio Fitosanitario del Estado a nivel de todo el país. Se irán mostrando las tablas con los respectivos resultados y el gráfico cuando corresponda, así como un comentario de lo que se infiere en torno a la percepción manifestada.

Los primeros datos, están relacionados a generalidades de nuestros usuarios, el resto puntualizan sobre la opinión de la calidad de los servicios ahí brindados.

Una vez mostrados los datos correspondientes a la generalidad, se incorpora un análisis de las opiniones adicionales externadas en el apartado que se suministró en el cuestionario para tal efecto.

En el **grafico N° 1**, nos detalla el lugar de residencia de los usuarios del Servicio Fitosanitario del Estado que aplicaron este cuestionario:

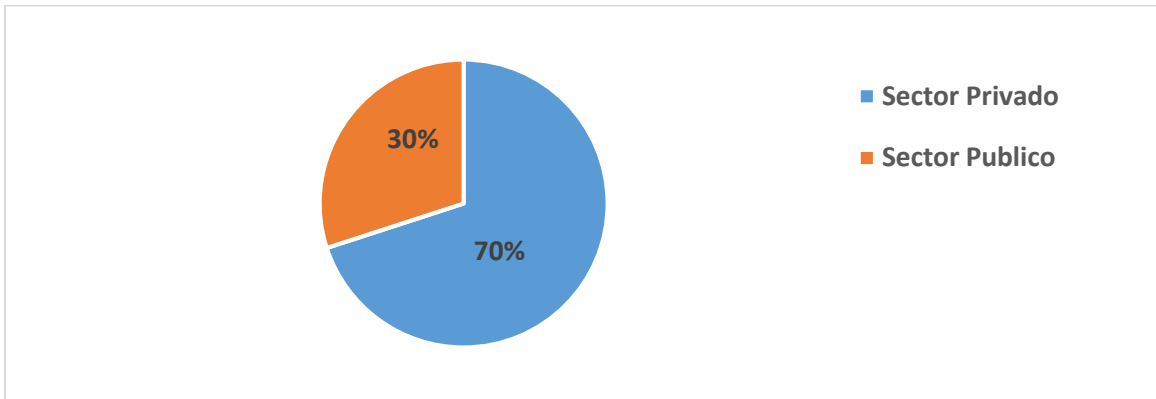


Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020.

En este apartado se puede observar del total de 30 usuarios que participaron en la encuesta el 26.7% pertenecen a la provincia de San José, la provincia de Alajuela tuvo una participación de 16.7%, las provincias de Cartago y Heredia tuvieron un 13.3% y las provincias de Limón, Guanacaste y Puntarenas tuvieron una participación del 10% del total de la encuesta.

Lo que nos indica que en la aplicación de este instrumento se tiene una mayor participación de los usuarios de la provincia de San José en especial del Área Metropolitana.

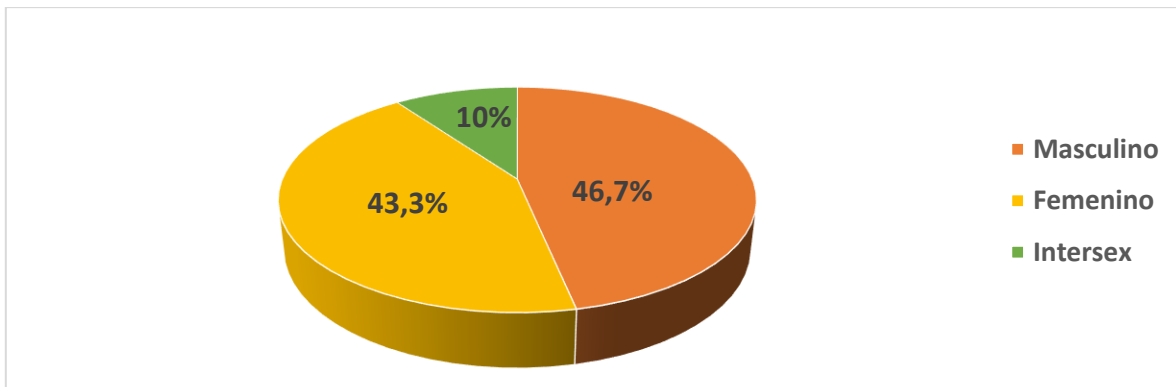
En el **grafico N° 2**, se describe el sector que pertenece el usuario que participo en la encuesta:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020.

En este apartado se puede observar que el **70%** de los participantes son del sector privado y el **30%** son del sector público, donde se puede denotar que nuestra mayor fuerza se concentra en este sector productivo del país.

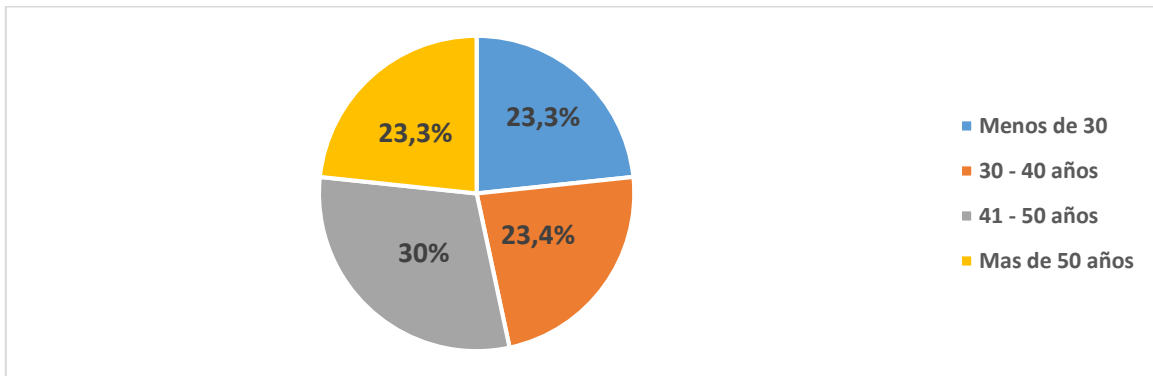
En el **grafico N° 3**, se presenta la valoración de la participación de los usuarios por género:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020.

En este apartado se visualiza que tuvo una leve ventaja participación con el sexo masculino 46.7%, en referencia del sexo femenino con un 43.4% y un 10% de intersex, en el uso de los servicios que brinda el SFE.

En el **grafico N° 4**, se puede visualizar la participación por rango de edad de nuestros usuarios:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

En este apartado se puede observar que el comportamiento en la participación de nuestros usuarios fue bastante equilibrado, definiendo un mayor peso en los usuarios en el rango de 41 a 50 años, con una participación del 30%.

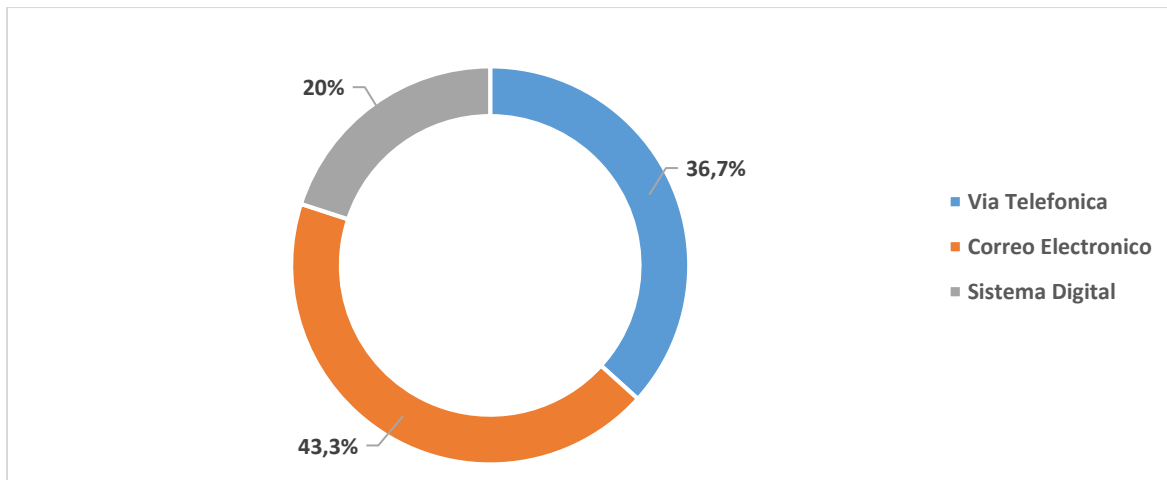
En la **tabla N° 1**, se muestra la información relacionada con los servicios del SFE que fueron evaluados en esta encuesta por nuestros usuarios:

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Importación y tránsito de vegetales.	6	20%
Análisis de riesgo de plagas/Acceso a mercados	2	6,7%
Registro/Importación de plaguicidas microbiológicos e invertebrados de uso agrícola	1	3,3%
Fiscalización de agroquímicos y equipos	4	13,%
Adquisición de moscas de la fruta y controladores	1	3,3%
Información y notificación en MSF	2	6,7%
Certificación fitosanitaria para exportar vegetales	3	10%
Vigilancia y control de plagas	3	10%
Organismos genéticamente modificados	1	3,3%
Dirección administrativa y financiera	2	6,7%
Registro/Importación de agroquímicos y equipos	3	10%
Control de residuos de agroquímicos en vegetales (BPA)	2	6,7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

Es importante señalar que la Unidad o Departamento donde se tuvo mayor participación por parte de los usuarios fue el Departamento de Control Fitosanitario con un 20% y la Unidad de Fiscalización de Agroquímicos con un 13%.

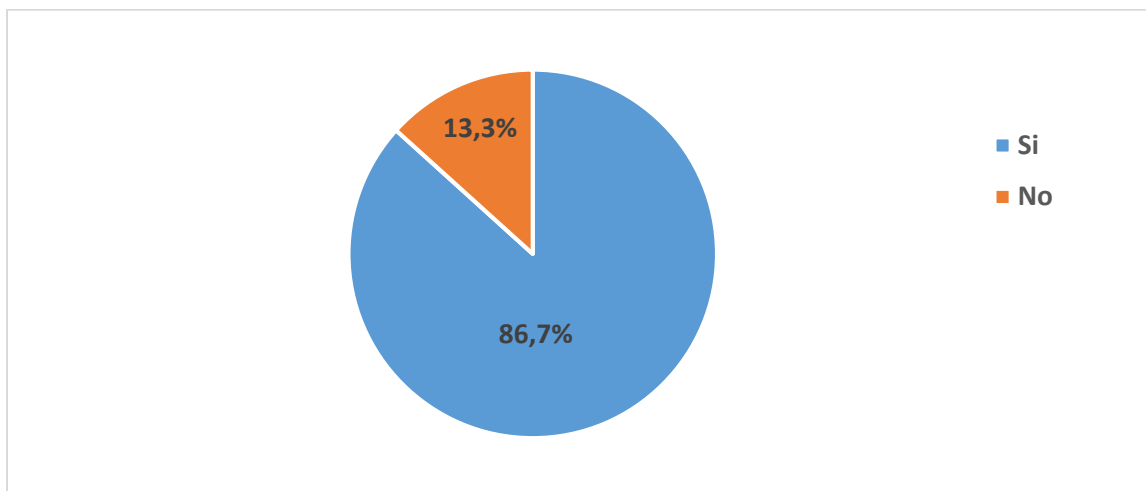
En el **grafico N° 5**, se brinda la información del medio utilizado por los usuarios para solicitar el servicio en el SFE:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

Con base a la información anterior, se refiere es importante señalar que el mayor medio utilizado por nuestros usuarios es el correo electrónico con un 43,3% para comunicarse con los compañeros del SFE y en segundo lugar es la comunicación telefónica con un 36.7%

En el **grafico N° 6**, se muestra la valoración sobre el acceso al servicio requerido le fue posible:

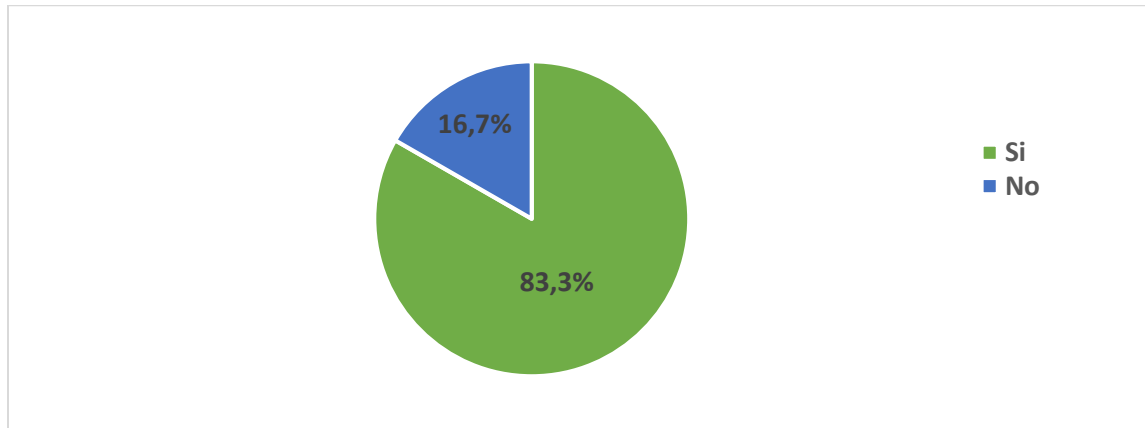


Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

Con relación a la consulta realizada, podemos observar que nuestros usuarios indican una percepción positiva al acceso al servicio requerido en un 86,7%. No obstante, el restante 13,3% hay que prestarle atención a fin de buscar acciones de mejora.



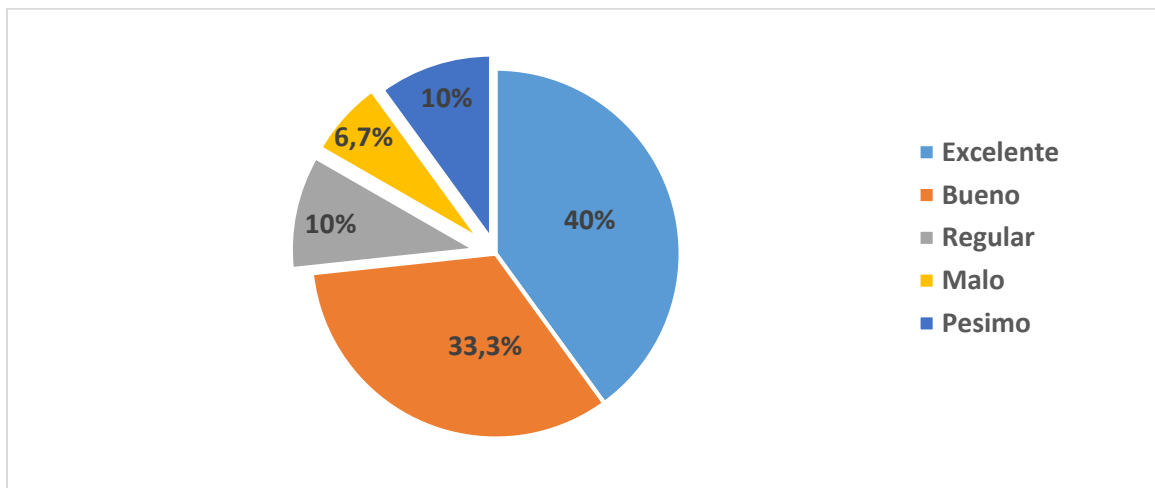
En el **grafico N° 7**, se muestra la valoración de nuestros usuarios sobre el servicio recibido por parte de los funcionarios del SFE a la hora de ser atendidos.



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

Al consultarse a los usuarios sobre el trato recibido por parte de nuestros funcionarios el 83,3% manifiesta que sí tuvieron un buen trato. Por otra parte, el 16,7% de los usuarios consideran que el trato recibido no fue el adecuado.

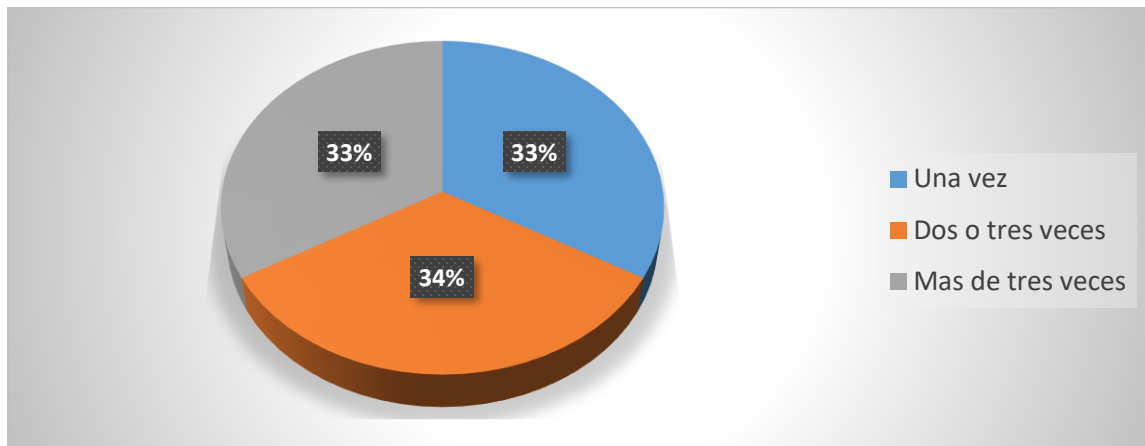
En el **grafico N° 8**, se presenta si el requerimiento presentado fue resuelto conforme al usuario del SFE:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

Se puede observar que un 73,3% consideran que su requerimiento fue resuelto de manera positiva para el usuario, con un desglose del 40% indicando que fue excelente y un 33,3% fue bueno, el servicio estuvo entre los parámetros de Excelente, Muy bueno y Bueno, aunque hay un porcentaje importante de un 26,7% que opina lo contrario, lo que implica que hay que revisar procedimientos y tener presente los tiempos establecidos en diferentes normativas para que la administración se pronuncie.

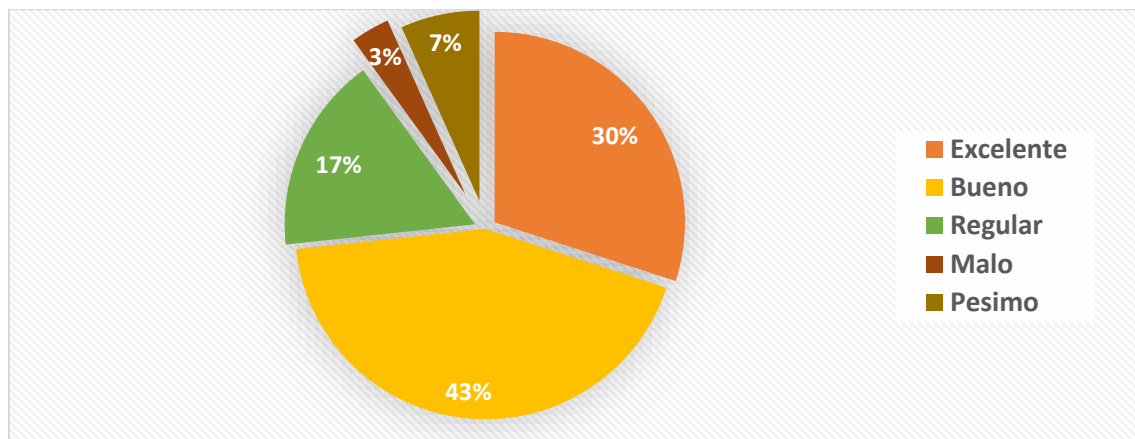
En el **grafico N° 9**, se muestra la cantidad de veces que el usuario intento ingresar por medio telefónico a los servicios del SFE:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

En el análisis de la respuesta sobre la cantidad de veces que el usuario intentó ingresar por medio telefónico se puede determinar que el 67% de los usuarios, manifiestan que es bastante complicado poder acceder a las diferentes instancias del SFE. No obstante, es importante darle seguimiento a estas observaciones que nos señalan los usuarios para buscar una mejora en este servicio.

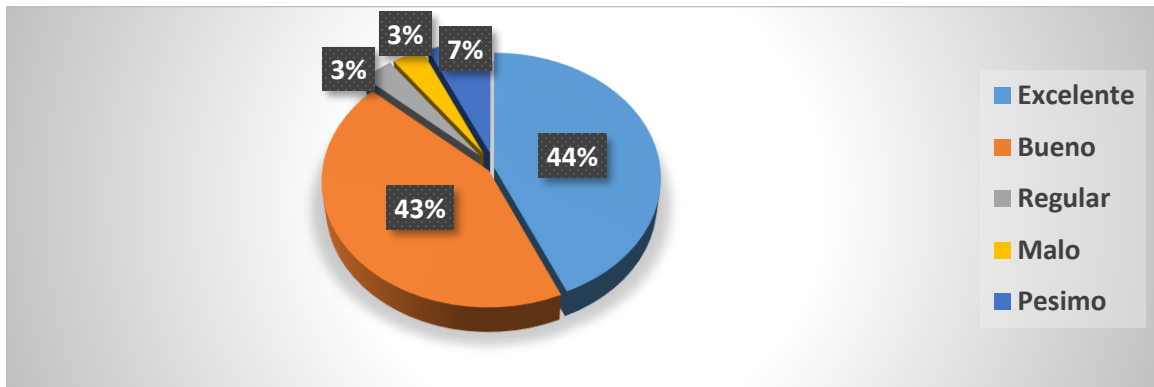
En el **grafico N° 10**, se valora la calidad de la atención brindada vía telefónica los usuarios del SFE:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

De conformidad al siguiente gráfico, es importante resaltar que un 73% manifestaron que la calidad del servicio brindada por el SFE, en la atención vía telefónica, no obstante, se tiene una percepción del 27% en forma negativa, que nos lleva a valorar el servicio que estamos brindando.

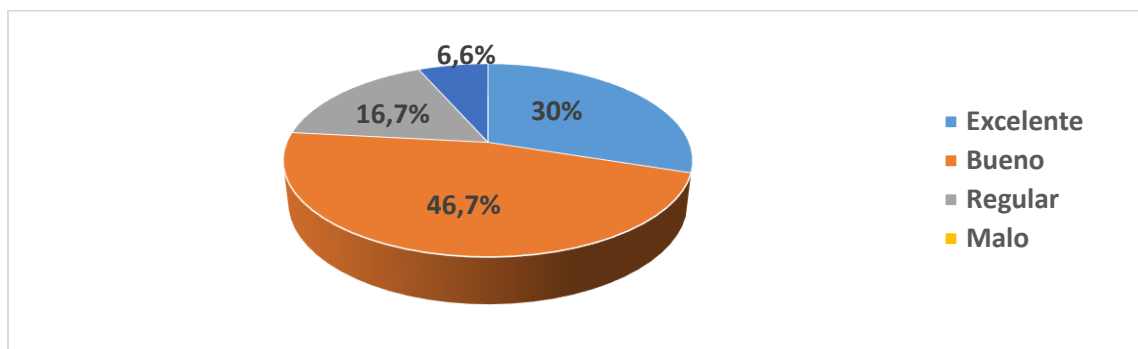
En el **grafico N° 11**, se visualiza si las medidas de ampliación en los plazos de vigencia de los trámites para evitar la asistencia a Oficinas para realizar la actualización o renovación respectiva, se consideró que fue:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

Con base en la información anterior, se indica que el 87% de los usuarios consideran que las medidas de ampliación de plazos dadas por el SFE han sido favorables, lo que significa que dichas medidas han dado resultados positivos, sin embargo, se tiene un 13% que se debe de atender con el fin de obtener las áreas de mejora de los procesos evaluados.

En el **grafico N° 12**, se muestra que las medidas temporales implementadas por el SFE para darle continuidad a los servicios durante la emergencia por el COVID-19 fue:



Fuente: Contraloría de Servicios - SFE, Encuesta sobre el impacto del COVID-19 en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios del SFE 2020

Con relación al gráfico anterior, se infiere que el 76,7% de los usuarios que participaron en esta encuesta indica que son aceptables las medidas tomadas por el SFE durante esta emergencia sanitaria. Sin embargo, se tiene un 23,3% que su respuesta fue negativa y se le dará un seguimiento para buscar mejoras en nuestros procesos interno.

### DIMENSIÓN DE COMPETENCIA

La dimensión de competencia, obtiene una calificación de un 47% de usuarios que, si vieron una mejora en el servicio del SFE durante la emergencia del COVID-19, mientras que un 43% indica que el servicio sigue igual y un 10% indica que no visualizo ningún cambio.

De la información detallada, se visualiza que 28 respuestas indican que ven una mejora en el servicio brindado por el SFE, de igual manera 26 respuestas indican que se mantienen lo servicios antes de la emergencia y 6 respuestas indican que el servicio empeoro.

Cuadro N° 1 Resultados de la dimensión de competencia.

Escala	CT-07 Claridad en la resolución de dudas/consultas relacionadas con mi trámite	CT-12 Calidad de la información brindada por medio de redes sociales	Suma	Porcentaje
Mejóro	14	14	28	47%
Sigue igual	13	13	26	43%
Empeoró	3	3	6	10%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD

La dimensión de responsabilidad, obtiene una calificación de un 53% de usuarios que, si vieron una mejora en el servicio del SFE durante la emergencia del COVID-19, mientras que un 40% indica que el servicio sigue igual y un 7% indica que no visualizo ningún cambio.

Con relación a esta consulta sobre el papel del SFE en brindar una herramienta al usuario para hacer sus trámites en forma digital, se puede observar que 16 respuestas vieron una mejora de parte del SFE, en cambio 12 respuestas indican que se mantiene igual y 2 respuestas que el servicio no mejoro.

Cuadro N° 2 Resultados de la dimensión de responsabilidad.

Escala	RS-06 Herramientas o métodos implementados durante la emergencia para evitar mi desplazamiento a alguna oficina del SFE.	Suma	Porcentaje
Mejóro	16	16	53%
Sigue igual	12	12	40%
Empeoró	2	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

La dimensión de capacidad de respuesta, obtiene una calificación de un 43% de usuarios que, si vieron una mejora en el servicio del SFE durante la emergencia del COVID-19, mientras que un 40% indica que el servicio sigue igual y un 17% indica que no visualizo ningún cambio.

En cuanto a los tiempos de respuesta por parte del SFE, se tiene que 39 respuestas indican que hubo una mejoría en los tiempos de respuesta en sus trámites, a la vez 36 respuestas que todo se mantuvo igual y 15 respuestas nos indican que más bien nuestro servicio desmejoro.

Cuadro N° 3 Resultados de la dimensión de capacidad de respuesta.

Escala	RT-02 Tiempo de espera para obtener respuesta de los funcionarios encargados del trámite, por el medio que fuera.	RT-03 Tiempo de espera para obtener resolución final del trámite solicitado.	RT-11 Tiempo de respuesta de consultas realizadas a través de redes sociales.	Suma	Porcentaje
Mejóro	14	12	13	39	43%
Sigue igual	11	13	12	36	40%
Empeoró	5	5	5	15	17%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

### DIMENSIÓN DE COMPRESIÓN

La dimensión de comprensión, obtiene una calificación de un 47% de usuarios que, si sintieron una mayor comprensión de los funcionarios en la atención durante la emergencia del COVID-19, mientras que un 43% indica que el servicio sigue igual y un 10% indica que no visualizo ningún cambio.

En el detalle de este cuadro podemos observar que 14 respuestas nos indican que, si vieron una mejora a la hora de comprender sus necesidades durante esta emergencia sanitaria, en cambio 13 respuestas indican que todo sigue igual que antes de la emergencia y 3 respuestas nos indica que el servicio empeoro.

Cuadro N° 4. Resultados de la dimensión de comprensión.

Escala	CP-4 Comprensión de mis necesidades y ofrecimiento de soluciones adecuadas por parte del funcionario que me atendió.	Suma	Porcentaje
Mejóro	14	14	47%
Sigue igual	13	13	43%
Empeoró	3	3	10%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### DIMENSIÓN DE CORTESÍA

La dimensión de cortesía, obtiene una calificación de un 50% de usuarios que, si sintieron una mejoría en la atención de los funcionarios, mientras que un 47% indica que el servicio sigue igual y un 3% indica que no visualizo ningún cambio.

En el detalle que nos muestra el cuadro se puede observar que 15 respuestas nos indican que, si vieron un trato amable en la atención de los servidores del SFE, en cambio 14 respuestas indican que todo sigue igual que antes de la emergencia y 3 respuestas nos indica que el servicio empeoro.

**Cuadro N° 5. Resultados de la Dimensión de Cortesía.**

Escala	CO-05 Amabilidad de los funcionarios encargados del trámite.	Suma	Porcentaje
Mejóro	15	15	50%
Sigue igual	14	14	47%
Empeoró	1	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### DIMENSIÓN DE CREDIBILIDAD

En la dimensión de credibilidad, se obtiene un 40% de usuarios que, nos indican una mejoría en la percepción que el SFE afronta, mientras que un 47% indica que el servicio sigue igual y un 13% indica que no visualizo ningún cambio.

En el detalle que nos muestra el cuadro se puede observar que 12 respuestas nos indican que, si vieron un trato amable en la atención de los servidores del SFE, en cambio 14 respuestas indican que todo sigue igual que antes de la emergencia y 4 respuestas nos indica que el servicio empeoro.

**Cuadro N° 6. Resultados de la Dimensión de Credibilidad.**

Escala	CR-15 Percepción que tengo sobre cuán burocrático es el Servicio Fitosanitario del Estado, en la situación de emergencia actual por COVID-19.	Suma	Porcentaje
Mejóro	12	12	40%
Sigue igual	14	14	47%
Empeoró	4	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

### DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD

La dimensión de accesibilidad, obtiene una calificación de un 46% de usuarios que, si sintieron una mejoría en el acceso a los servicios del SFE, mientras que un 44% indica que el servicio sigue igual y un 11% indica que no visualizo ningún cambio.

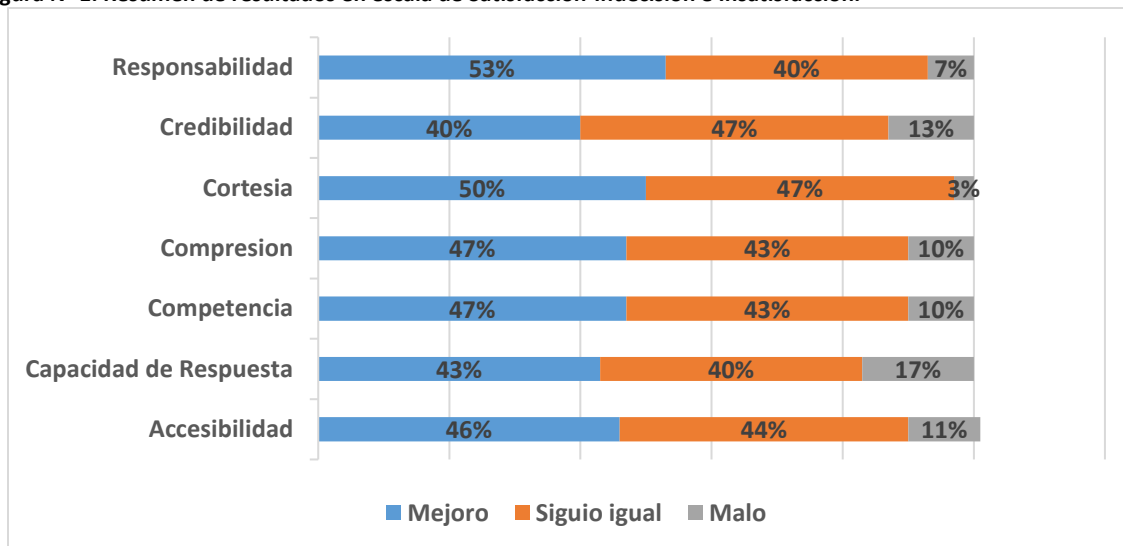
En el análisis sobre qué tanto es accesible nuestros servicios podemos observar en el cuadro que 82 respuestas indican que, si vieron una mejoría en esta dimensión, de igual manera 79 respuestas nos indican que sienten que todo sigue igual y 19 respuestas que no hubo ninguna mejoría.

**Cuadro N° 7. Resultados de la Dimensión de Accesibilidad.**

Escala	AC-01 Facilidad para comunicarse con los funcionarios encargados del trámite, por el medio que fuera.	AC-08 Diseño del sitio web para facilitar la búsqueda de información relacionada con mi trámite.	AC-09 Accesibilidad de los funcionarios por medio de llamadas telefónicas.	AC-10 Accesibilidad de los funcionarios por medio de correo electrónico.	AC-13 Facilidad de uso de los sistemas de información puestos a disposición para realizar los trámites.	AC-14 Facilidad de acceso a los niveles jerárquicos superiores (Jefaturas, Subdirección o Dirección del SFE, cuando mi caso así lo requiera.	Suma	Porcentaje
Mejóro	14	14	12	14	16	12	82	46%
Sigue igual	11	14	13	14	13	14	79	44%
Empeoró	5	2	5	2	1	4	19	11%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>180</b>	<b>100%</b>

### RESUMEN DE RESULTADOS POR DIMENSIÓN

Figura N° 1. Resumen de resultados en escala de Satisfacción-Indecisión e Insatisfacción.



Como se puede observar, la responsabilidad y cortesía son las dimensiones que tienen mayor percepción de que mejoró el servicio del SFE en esta emergencia, en cambio la dimensión capacidad de respuesta fue la que tuvo una percepción negativa por parte de nuestros usuarios.

A nivel general, este instrumento nos permite visualizar que las medidas implementadas por el Servicio Fitosanitario durante esta emergencia sanitaria del COVID 19, han repercutido de manera positiva en la percepción de nuestros usuarios ya que su retroalimentación es de suma importancia para el mejoramiento de los procesos que brinda la institución.

Si nos deja la tarea de revisar los mecanismos a nivel interno de cómo podemos mejorar el tema de la capacidad de respuesta de parte de las personas funcionarias del SFE hacia los usuarios por los canales establecidos en esta emergencia como correo electrónico, vía telefónica o sistema digital para así darle una respuesta ágil y oportuna.

### ANÁLISIS DE COMENTARIOS DE LOS USUARIOS

En la encuesta 2020, se incluye una pregunta abierta en la que se consulta al usuario si tiene algún comentario que hacer. Las respuestas a esta pregunta abierta son de gran importancia, ya que el usuario puede retroalimentar de forma directa a la institución.

Los comentarios realizados por los usuarios representan una retroalimentación importante, que sirve para identificar áreas de mejoras en los procesos que tiene la institución, en aras de mantener nuestro servicio y conocer la opinión de los usuarios cuanto a la calidad de los servicios que brinda el Servicio Fitosanitario del Estado dentro del contexto de la emergencia nacional por el COVID-19.

A continuación, se presenta un análisis relacionado con los comentarios emitidos por los usuarios, en donde claramente está el tema del acceso vía telefónico, ya que nos indican que nadie contesta las llamadas o timbra varias veces para ser atendidos o nadie les contesta, por lo que debemos de revisar nuestros procesos internos y realizar un reforzamiento a todos los funcionarios la necesidad



de estar atentos a los teléfonos asignados a las Unidades o Departamentos para darle una respuesta ágil y oportuna a nuestros usuarios.

Los comentarios se han dejado exactamente igual a como fueron hechos por el usuario en la encuesta de satisfacción:

#	Comentarios
1	Se debe mejorar el poder comunicarse con los funcionarios porque uno llama y no contestan
2	Es muy difícil poder que le contesten una llamada porque se marca varias veces
3	Nadie contesta el teléfono en forma rápida
4	DEBE HABER COMUNICACION TEEFONICA CON LOS TECNICOS
5	Se nota un cambio en la atención al usuario en dicha Estación
6	Pésimo servicio, deficiente trabajo, demasiado burocrático, y nada eficiente.
7	Excelente atención en tiempo y forma de la Estación de Control
8	La facturación en puesto de caldera debe de mejorar tiempos sobre todo que es electrónica, todas las demás oficinas son muy ágiles en facturación menos esta
9	Explicar más sobre las dudas que uno tiene como pequeño productor a la hora de los criterios o requisitos para importar material vegetativo
10	Han realizado un buen trabajo en esta emergencia sanitaria

## CONCLUSIONES

1. Este instrumento impulsado por la Contraloría de Servicios del SFE, no solo responde a una de sus funciones de conformidad a la Sección III, Artículo 14, numeral 13 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 9158, sino es una estrategia que permite un acercamiento con los usuarios, logrando con ello tener una percepción de los servicios que brinda la institución en esta emergencia sanitaria del COVID19.
2. La poca participación de los usuarios del SFE en esta encuesta no permite tener conclusiones robustas, por lo que se espera que poco a poco los usuarios de los servicios tengan más interés en utilizar una herramienta como lo es la encuesta para poder manifestar opiniones que le permitan a la Administración tomar decisiones para el mejoramiento en la calidad de los servicios.
3. Como estrategia adicional, se hizo una invitación vía correo a todos los usuarios que se encuentran registrados en las Unidades e Departamentos, no obstante, hubo un rechazo considerable de correos, se hace necesario mantener un registro actualizado de direcciones electrónicas.
4. Los comentarios adicionales que hicieron los encuestados son un insumo muy importante para ser analizados e implementar acciones de mejora cuando corresponda.
5. Con el tema de la emergencia sanitaria el uso de medios electrónicos (correo electrónico, teléfonos, sistemas digitales, video llamadas), han sido una herramienta muy importante en esta época para el desarrollo de nuestro trabajo en la nueva normalidad.
6. Algo que debemos de mejorar y darle seguimiento en cada Unidad o Departamento a nivel interno es el tema de contestar las llamadas telefónicas realizadas por los usuarios porque un alto porcentaje de los participantes en la encuesta nos indican que se duran bastante para poder contestar las llamadas o no contestan las llamadas.
7. Así mismo nuestros usuarios nos indican que las medidas establecidas por el Servicio Fitosanitario del Estado fueron positivas para el desarrollo de sus labores diarias, lo cual nos impulsa a buscar una mejora continua de nuestros procesos con el fin de brindar un producto de calidad al usuario.
8. También se demuestra que la institución pudo adaptarse a la nueva realidad sanitaria con el fin de poder seguir dando sus servicios a todos los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- 1- La Institución requiere reforzar a través de capacitaciones el conocimiento de las herramientas tecnológicas disponibles a los funcionarios para la atención de nuestros usuarios.
- 2- La implementación de una política o procedimiento para la aceptación de documentos digitales, mediante el uso de firma digital para la aceptación de trámites de los usuarios.
- 3- Se debe de reforzar la sección en el sitio web de preguntas frecuentes, para que los usuarios puedan igualmente accederla y hacer cualquier tipo de consulta sobre los productos o servicios del SFE en línea.
- 4- Establecer un cronograma de capacitación relacionados con servicio al cliente y manejo efectivo del tiempo, dirigidos al personal del SFE, con el fin de mejorar en el tema del trato hacia el usuario, y en la dimensión de capacidad de respuesta.
- 5- Invitar a los funcionarios del SFE a repasar el Reglamento Autónomo de Servicio en especial el tema de las obligaciones que tenemos como servidores públicos. Lo anterior, mientras se gestionan las capacitaciones referidas en el párrafo anterior.
- 6- Solicitar a las Jefaturas de Departamento y Unidad, que revisen junto con todos los funcionarios la información de sus dependencias, las herramientas tecnológicas a su alcance, con el fin de brindar una mayor accesibilidad al usuario.
- 7- Depurar la base de datos de las direcciones de correo electrónica de los usuarios de cada Unidad o Departamento, a fin de evitar que cada vez que se envían solicitudes de llenado de la encuesta, los mismos se rechacen por existir errores en las mismas.
- 8- Recordar a las jefaturas de la importancia de mantener la información actualizada en el sitio web de la institución.
- 9- El presente documento además de quedar disponible en la sección de la Contraloría de Servicios, debe de ser analizado por las instancias involucradas a fin de que conozcan y valoren las diferentes opiniones de manera que se toman acciones preventivas o se implementen planes de mejora que satisfagan en la medida a los usuarios de los servicios del SFE.

---

**ANEXOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS 2020.**