

Informe de resultados

ENCUESTA 2017

“Encuesta sobre la calidad del servicio que ofrece el Ministerio de Salud”

Con el objetivo de conocer la calidad del servicio que brinda el Ministerio de Salud, a los diferentes usuarios, en los niveles de gestión local y regional, la Contraloría de Servicios elaboró la siguiente encuesta:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta	a. <input type="checkbox"/> Femenino b. <input type="checkbox"/> Masculino
2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud	1. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento y/o habilitación 2. <input type="checkbox"/> Renovación permiso sanitario de funcionamiento 3. <input type="checkbox"/> Solicitud de carnet de manipulación de alimentos 4. <input type="checkbox"/> Solicitud de carnet fiebre amarilla 5. <input type="checkbox"/> Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud 6. <input type="checkbox"/> Solicitud de información general 7. <input type="checkbox"/> Entrega de correspondencia 8. <input type="checkbox"/> Interposición de denuncias sanitarias 9. <input type="checkbox"/> Interposición de denuncias contra funcionarios
3. El trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés	1. <input type="checkbox"/> Malo 2. <input type="checkbox"/> Regular 3. <input type="checkbox"/> Bueno 4. <input type="checkbox"/> Muy bueno 5. <input type="checkbox"/> Excelente
4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) e atención al cliente fue:	a. <input type="checkbox"/> 10 minutos o menos b. <input type="checkbox"/> 20 minutos o menos c. <input type="checkbox"/> 30 minutos o menos d. <input type="checkbox"/> Más de 30 minutos

“De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud”

**MINISTERIO DE SALUD
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

5. El tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) e atención al cliente fue:	a. ___ Poco b. ___ Regular c. ___ Adecuado d. ___ Mucho
6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) e atención al cliente fue:	1. ___ Malo 2. ___ Regular 3. ___ Bueno 4. ___ Muy bueno 5. ___ Excelente

El instrumento fue aplicado del 01 al 31 de agosto, en las nueve Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud y las ochenta y dos Áreas Rectoras de. Se entregaron un total 2275 encuestas, distribuidas de la siguiente manera:

- Direcciones Regionales de Rectoría de la Salud: 225 (25 formularios para cada Unidad de Atención al Cliente)
- Áreas Rectoras de Salud: 2050 (25 formularios para cada ARS)

La Contraloría de Servicios fue la responsable de distribuir y tabular la información de los cuestionarios aplicados

Se obtuvo un total de mil ochocientos setenta y nueve cuestionarios, la cantidad fue de encuestas aplicadas estuvo distribuida de la siguiente manera:

Región	# Encuestas Aplicadas	# Encuestas enviadas
Brunca	175	175
Central Este	186	200
Central Norte	293	325
Central Occidente	146	150
Central Sur	444	500
Chorotega	291	325
Huetar Caribe	175	175
Huetar Norte	154	175
Pacífico Central	224	250
Total	2088	2275

"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

En las nueve Direcciones Regional de Rectoría de la Salud, se aplicaron un total de dos mil ochenta y ocho (2088) encuestas.

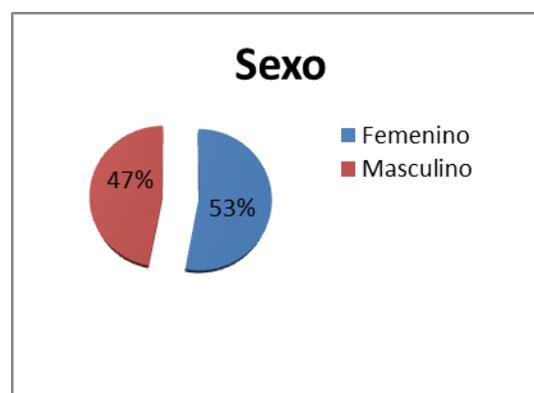
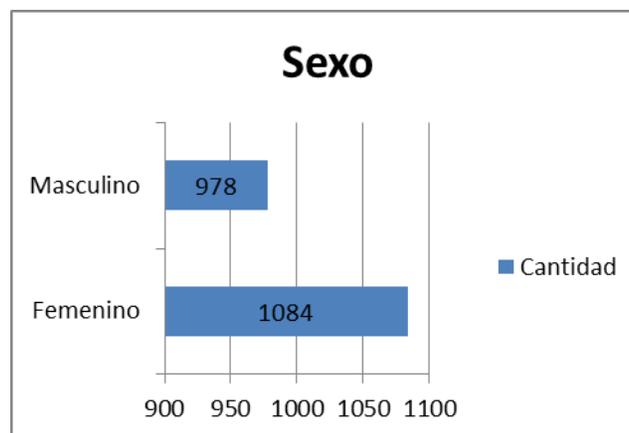
De las nueve direcciones regionales, solamente la Región Central Sur no aplicó las encuestas en su Unidad de Atención al Cliente

Resultados Nivel Nacional

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 2062 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son mujeres. Se obtuvo que 1084 pertenecen al sexo femenino y 978 al masculino; obteniéndose un 53% y 47% respectivamente.

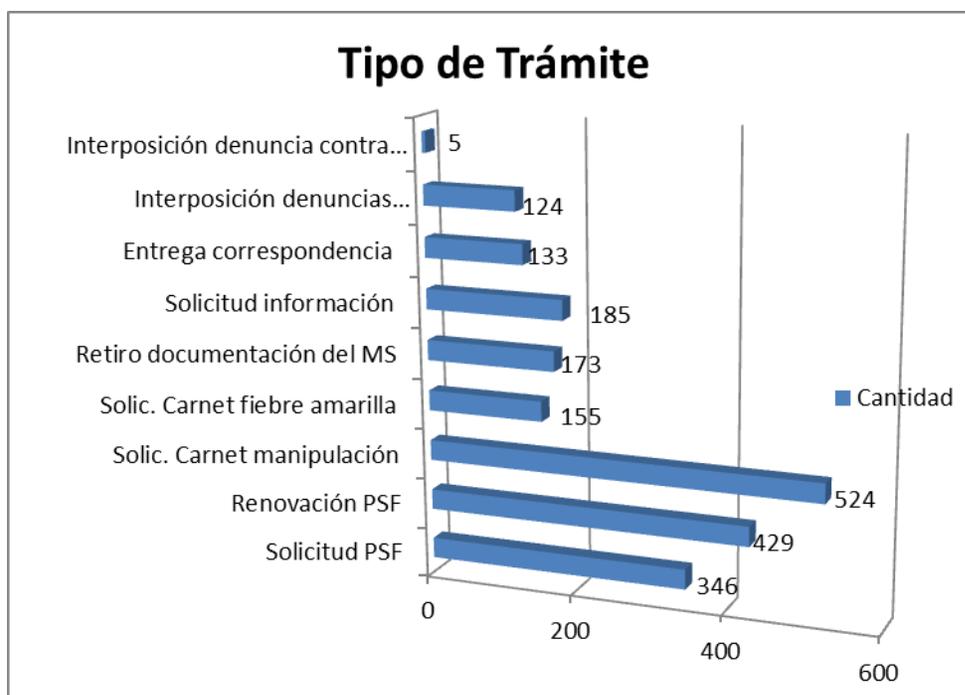


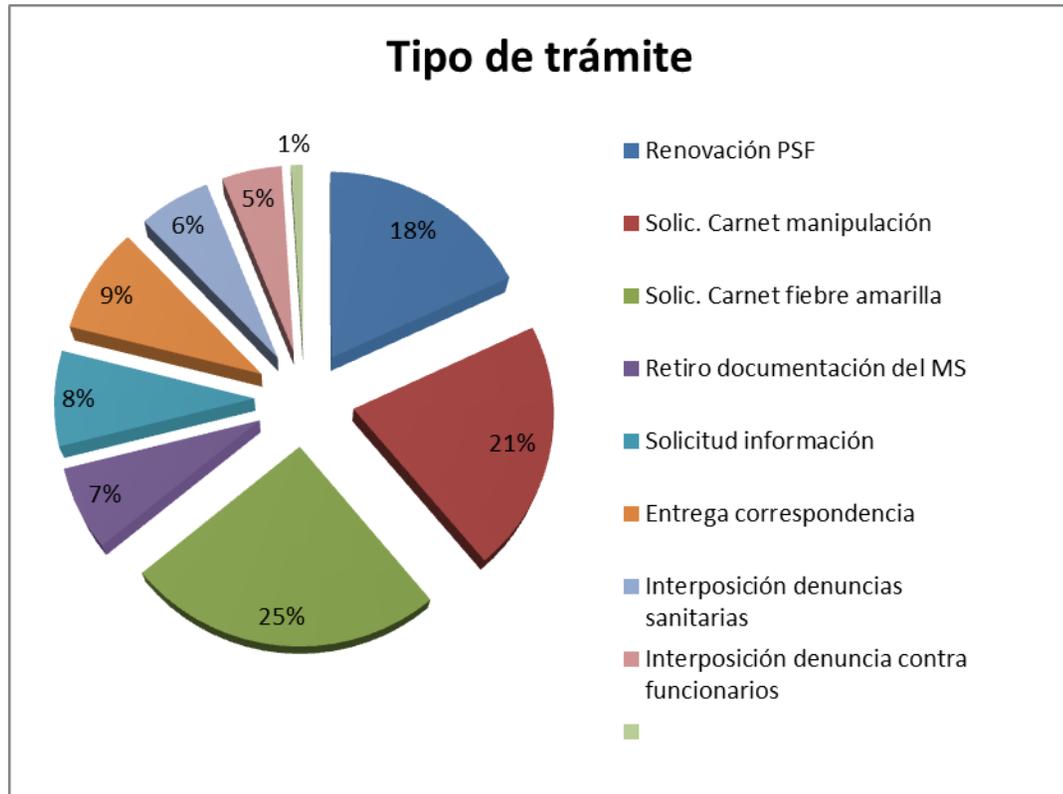
2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

De acuerdo a la encuesta en la Región Brunca, los usuarios realizan los trámites en el siguiente orden:

<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	524	25%
2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	429	21%
3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	346	17%
4) Solicitud de información general	185	9%
5) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	173	8%
6) Solicitud carnet de fiebre amarilla	155	7%
7) Entrega de correspondencia	133	6%
8) Interposición denuncias sanitarias	124	5%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	5	1%

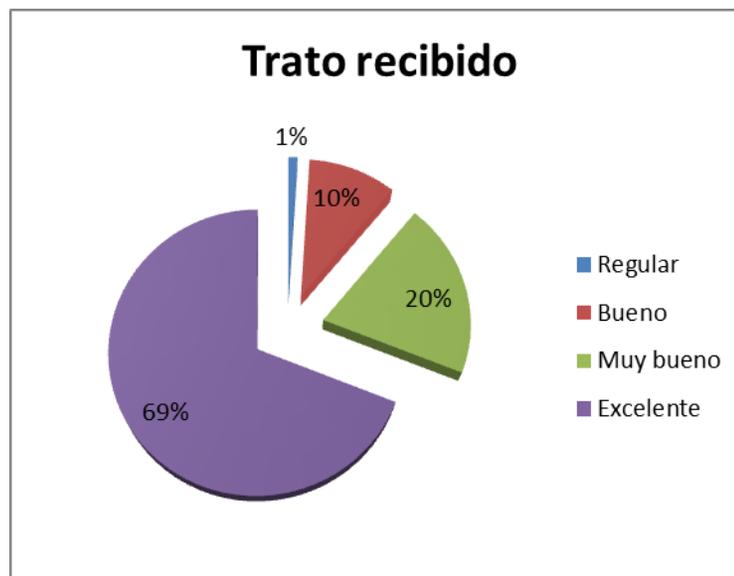
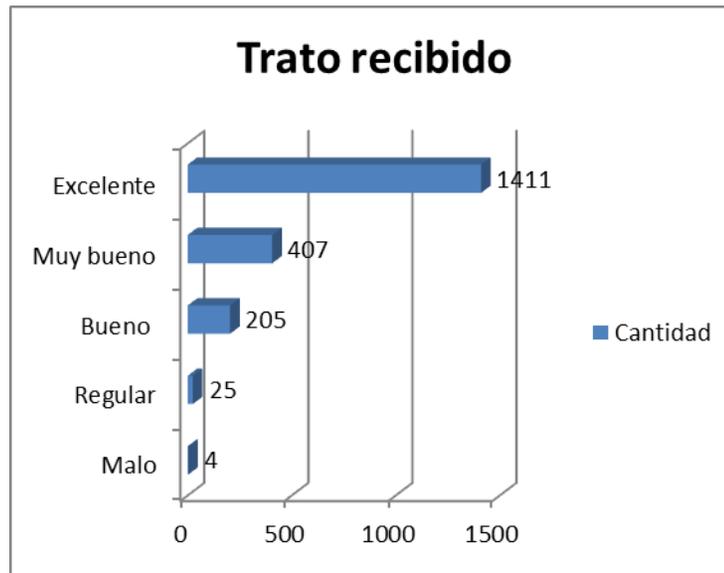




3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

En este apartado mil cuatrocientos once usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 69%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

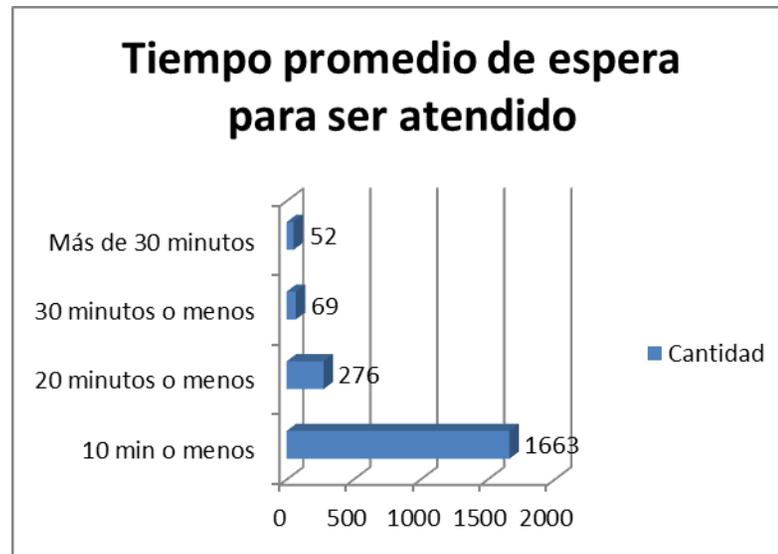
- Malo: 4 usuarios
- Regular: 25 usuario, 1% de la totalidad
- Bueno: 205 administrados, equivalente a un 10%
- Muy bueno: 407 usuarios, representando un 20%



4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

En el siguiente cuadro, se encuentra el resultado arrojado con relación al tiempo promedio de espera del usuario en esta Región:

<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	1663	81%
20 minutos o menos	276	13%
30 minutos o menos	69	3%
Más de 30 minutos	52	3%

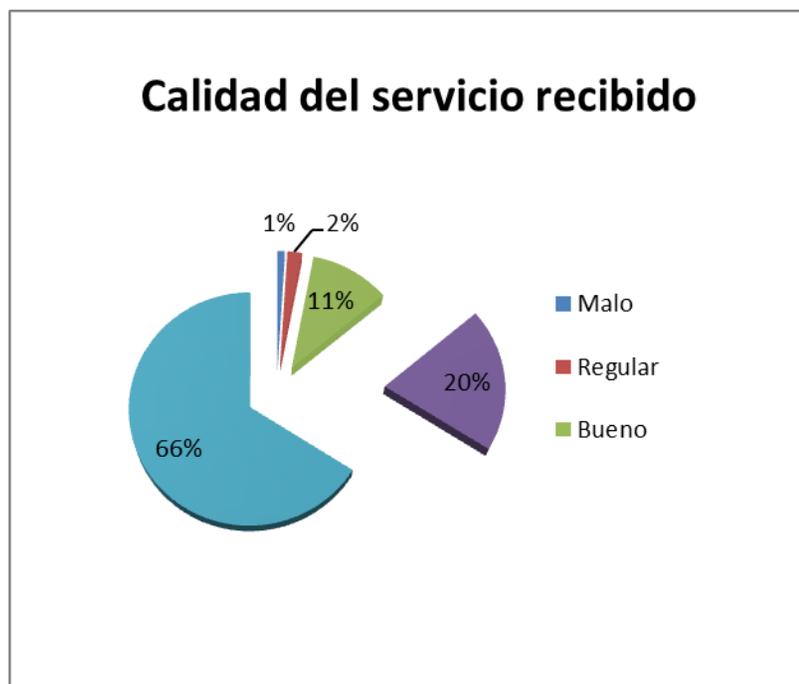
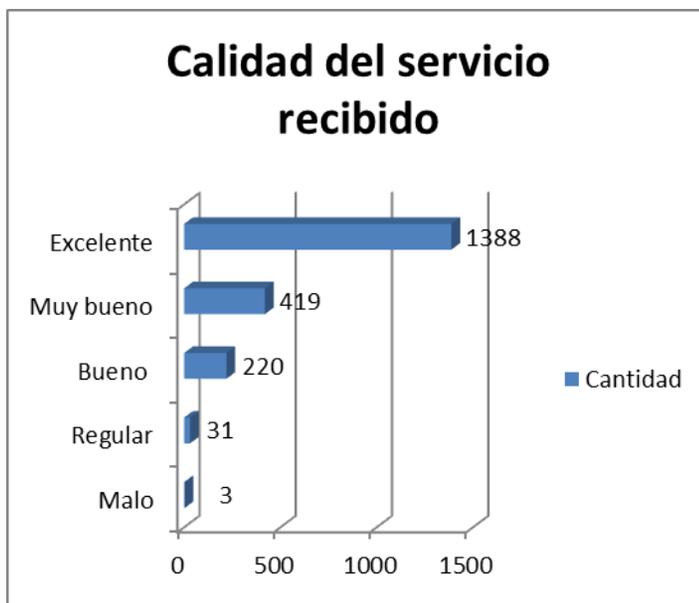


5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 63% de los usuarios (1303 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 24%, un total de 499 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 9% (189 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 4% (74 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente

En general, los usuarios que completaron la encuesta indicaron que la calidad del servicio es excelente.



"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

- 1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos
- 2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento
- 3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación
- 4) Solicitud de información general

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

I. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca

De esta región, los ciento setenta y cinco (175) formularios enviados se recibieron aplicados. A la hora de remitir los formularios a esta Contraloría de Servicios, no lo hicieron por Área Rectora de Salud, sino se recibieron todos juntos.

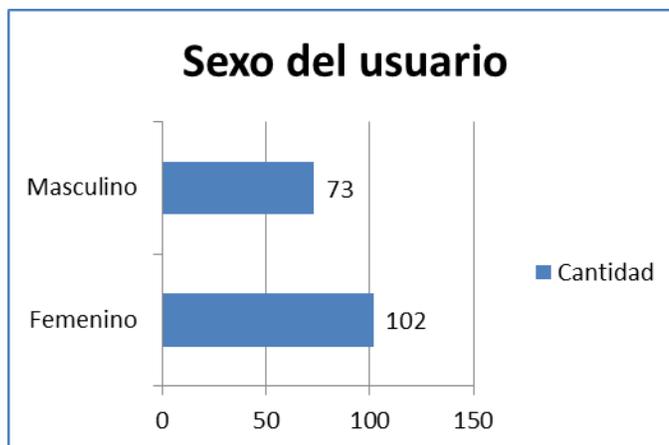
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Sede regional y ARS	175	0

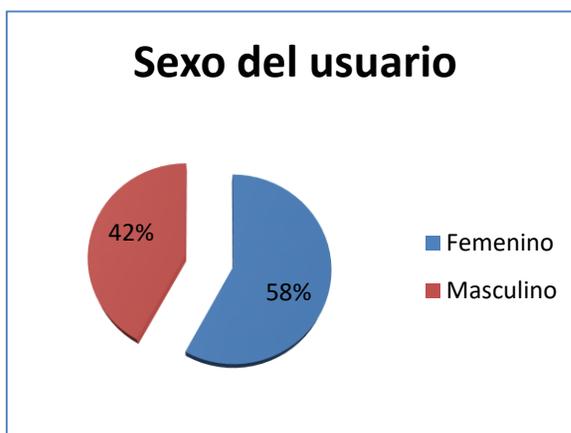
Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

7. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 175 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son mujeres. Se obtuvo que 102 pertenecen al sexo femenino y 73 al masculino; obteniéndose un 58% y 42% respectivamente.





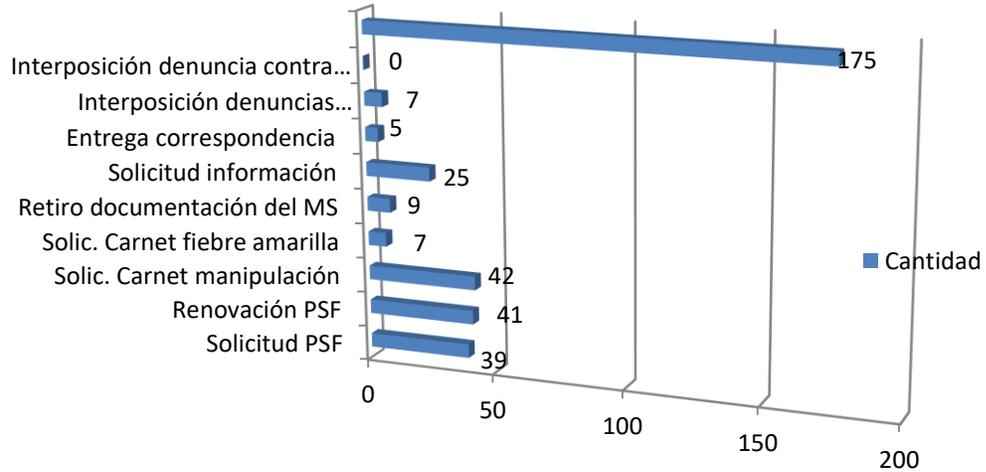
8. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

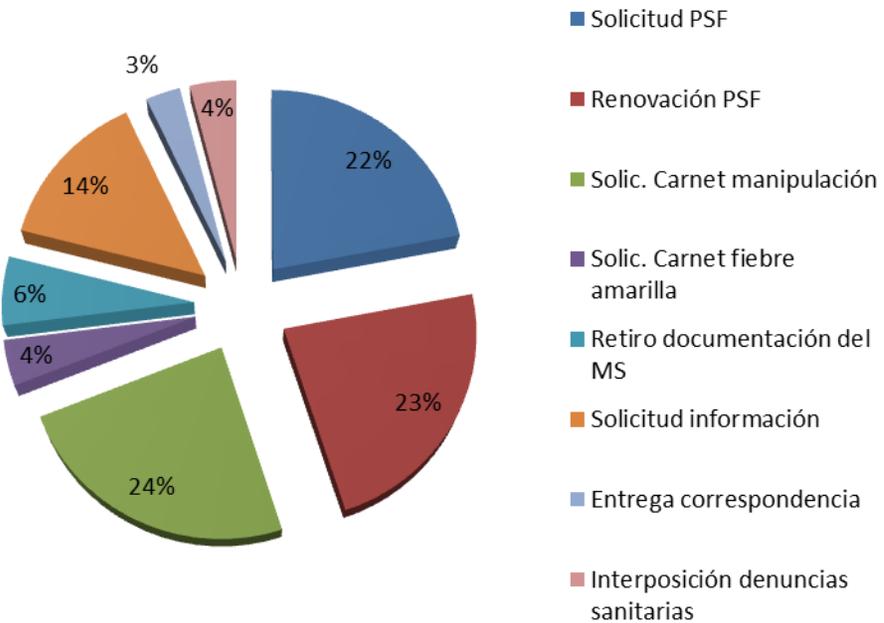
De acuerdo a la encuesta en la Región Brunca, los usuarios realizan los trámites en el siguiente orden:

<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
5) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	42	24%
6) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	41	23%
7) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	39	22%
8) Solicitud de información general	25	14%
9) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	9	6%
10) Solicitud carnet de fiebre amarilla	7	4%
11) Interposición denuncias sanitarias	7	4%
12) Entrega de correspondencia	5	3%
13) Interposición de denuncias contra funcionarios	0	0%

Tipo de Trámite



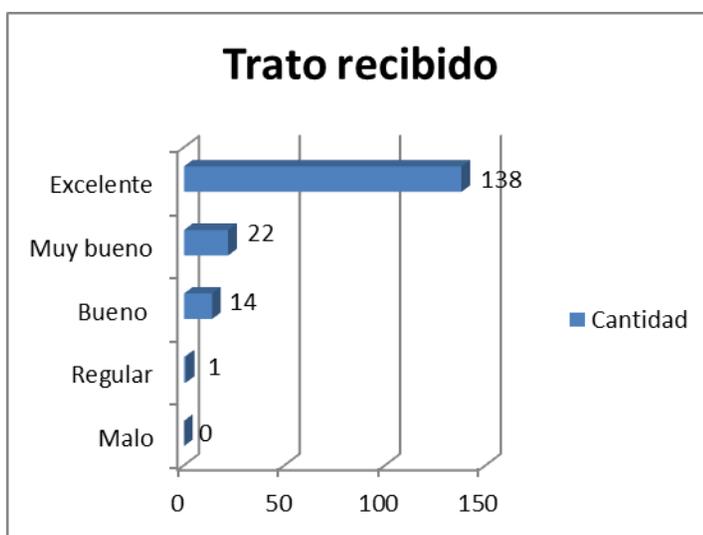
Tipo de trámite



9. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

En este apartado ciento treinta y ocho usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 79%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

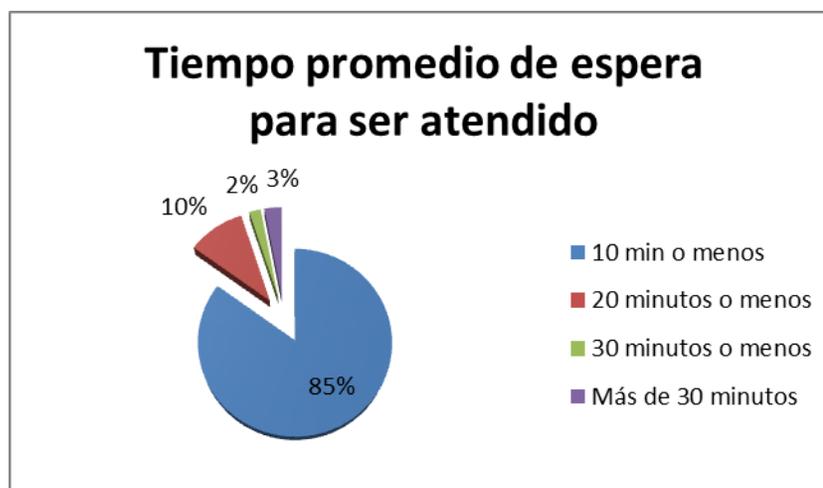
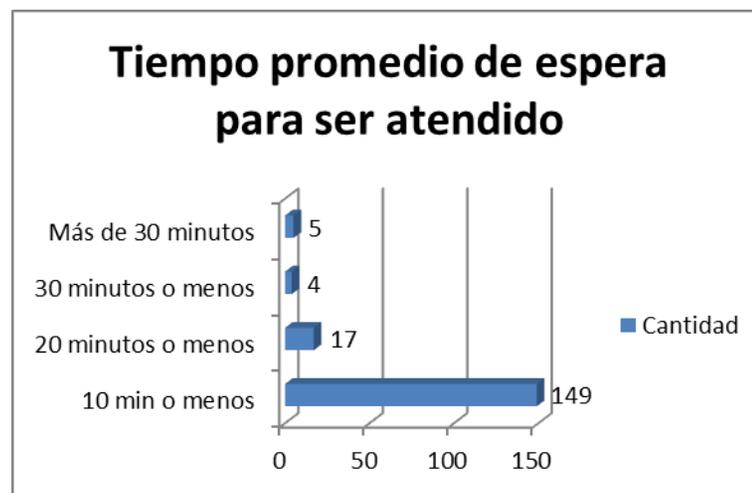
- Malo: 0 usuarios
- Regular: 1 usuario, 1% de la totalidad
- Bueno: 14 administrados, equivalente a un 8%
- Muy bueno: 22 usuarios, representando un 12%



10. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

En el siguiente cuadro, se encuentra el resultado arrojado con relación al tiempo promedio de espera del usuario en esta Región:

<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	149	85%
20 minutos o menos	17	10%
30 minutos o menos	4	2%
Más de 30 minutos	5	3%

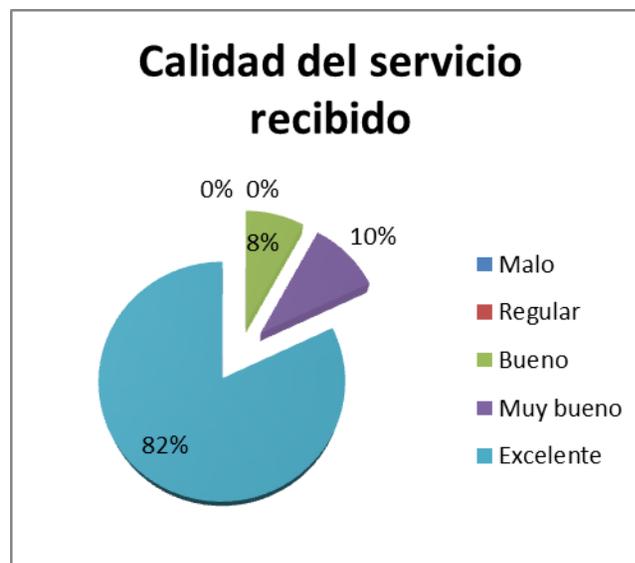
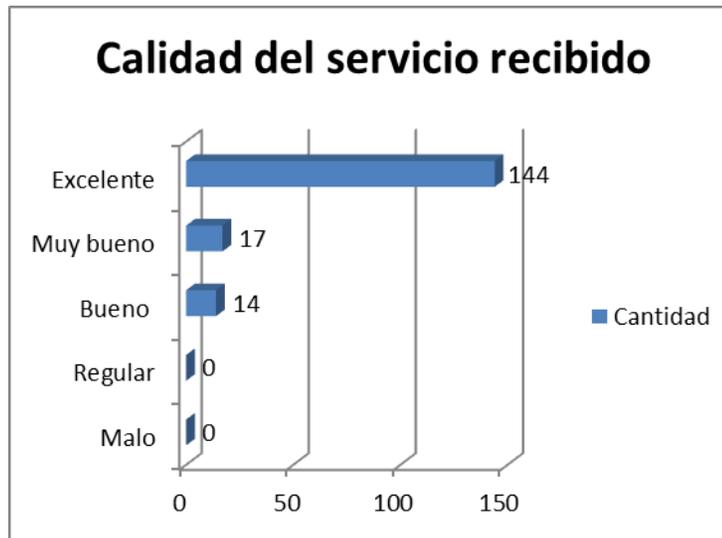


11. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 73% de los usuarios (128 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 22%, un total de 39 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 3% (6 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 2% (22 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



12. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente

En general, los usuarios que completaron la encuesta indicaron que la calidad del servicio es excelente.



Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
2. Renovación de permiso sanitario de funcionamiento
3. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación.
4. Solicitud de información general.

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

II. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este

De esta región, de doscientos (200) formularios enviados se recibieron un total de ciento ochenta y seis (186) aplicados.

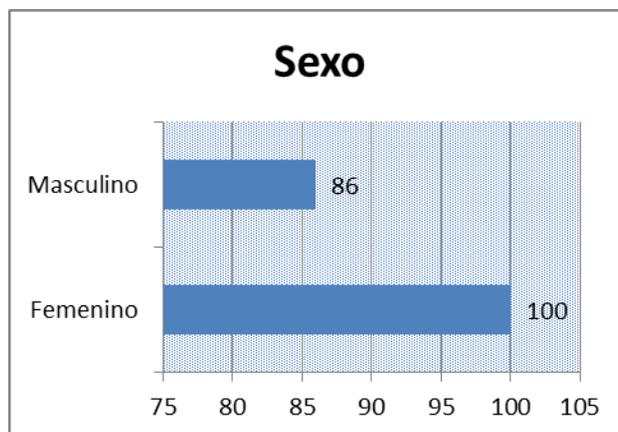
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	20	5
Cartago	25	0
Oreamuno	25	0
Turrialba	25	0
La Unión	17	8
Paraíso	25	0
Los Santos	25	0
Guarco	24	1

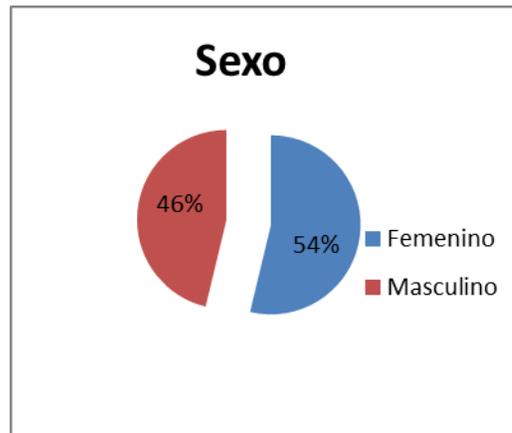
Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 186 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son mujeres. Se obtuvo que 100 pertenecen al sexo femenino y 86 al masculino; obteniéndose un 54% y 46% respectivamente.

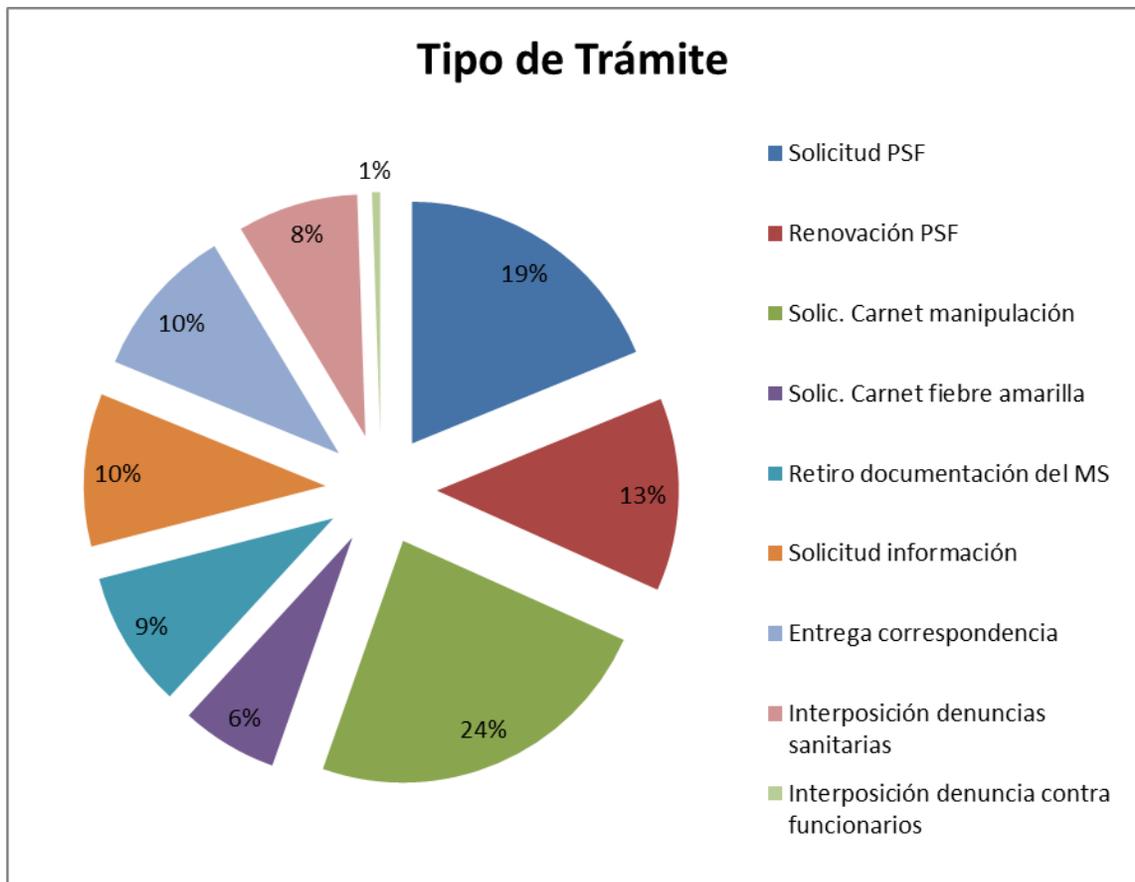
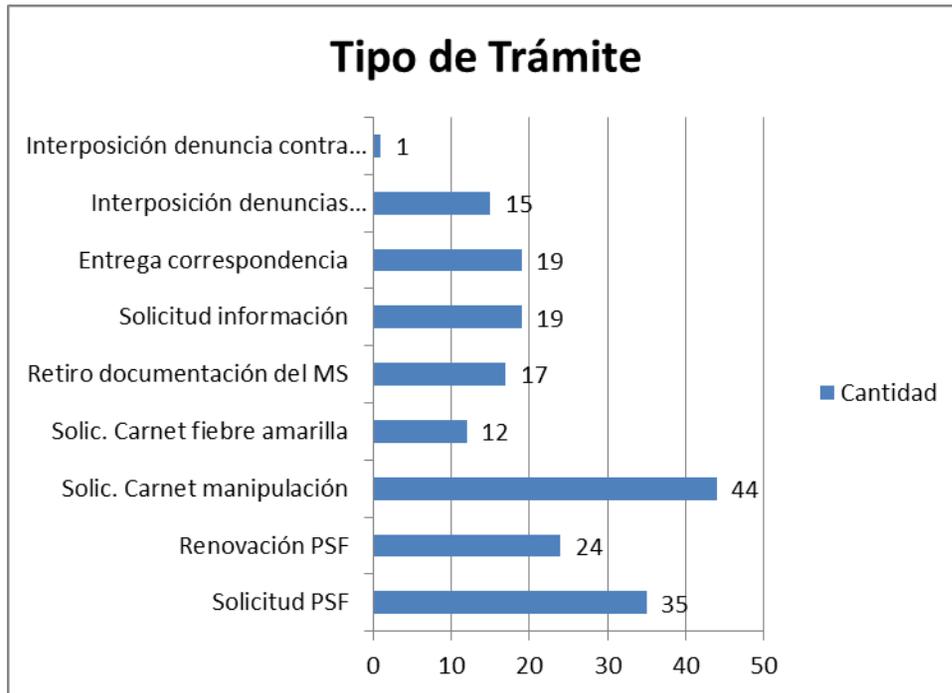




2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

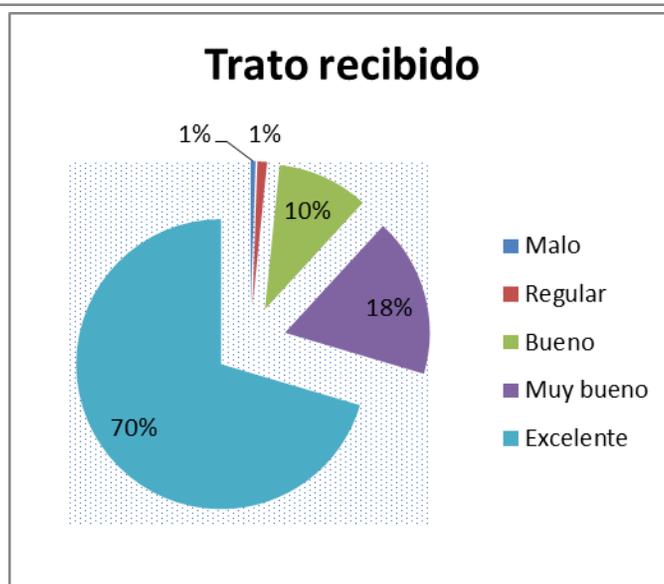
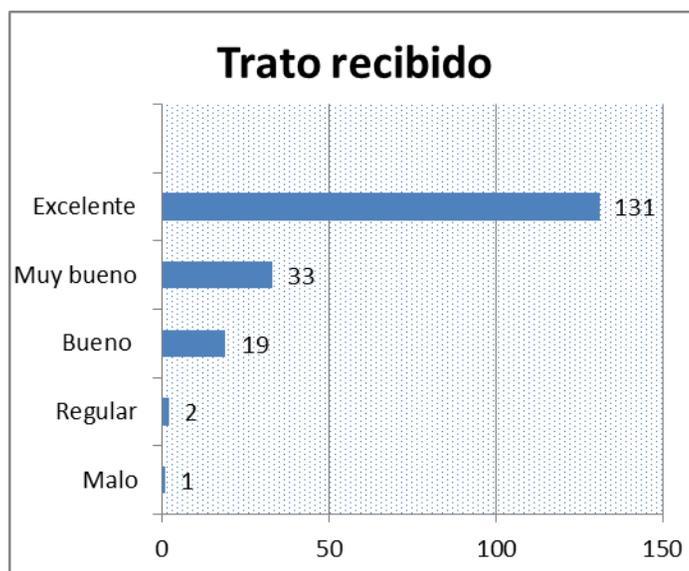
<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	44	24%
2) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	35	19%
3) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	24	13%
4) Solicitud de información general	19	10%
5) Entrega de correspondencia	19	10%
6) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	17	9%
7) Interposición denuncias sanitarias	15	8%
8) Solicitud carnet de fiebre amarilla	12	6%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	1	1%



3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

En este apartado ciento treinta y un usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 70%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

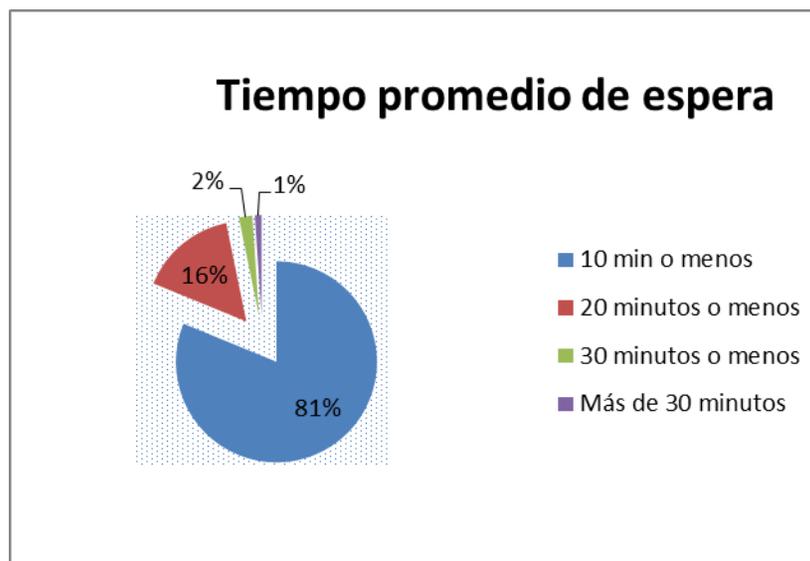
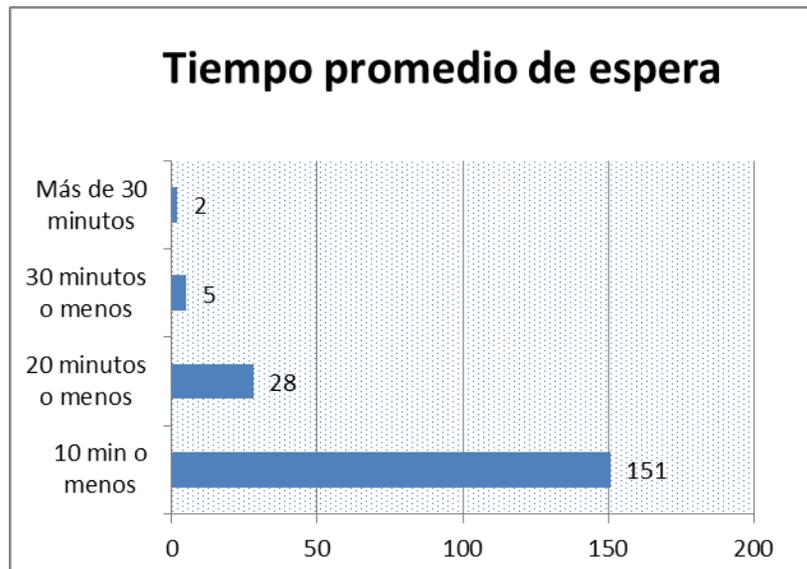
- Malo: 1 usuarios, 1%
- Regular: 2 usuarios, 2% de la totalidad
- Bueno: 19 administrados, 10%
- Muy bueno: 33, para un 17%



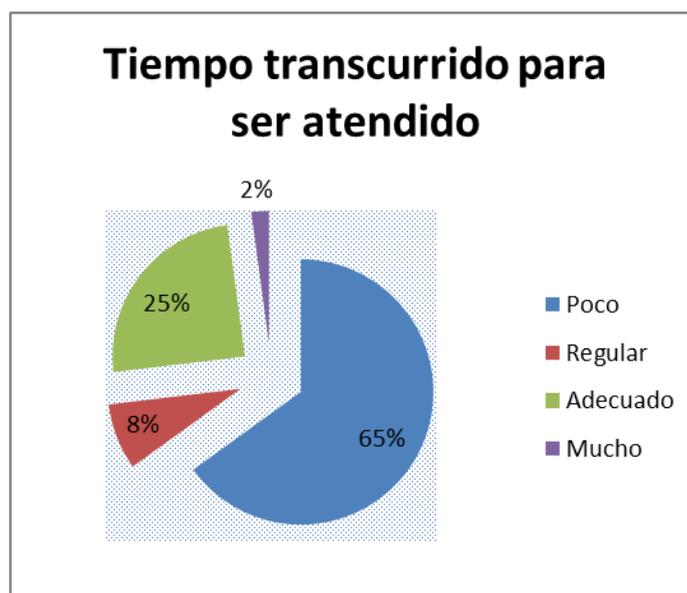
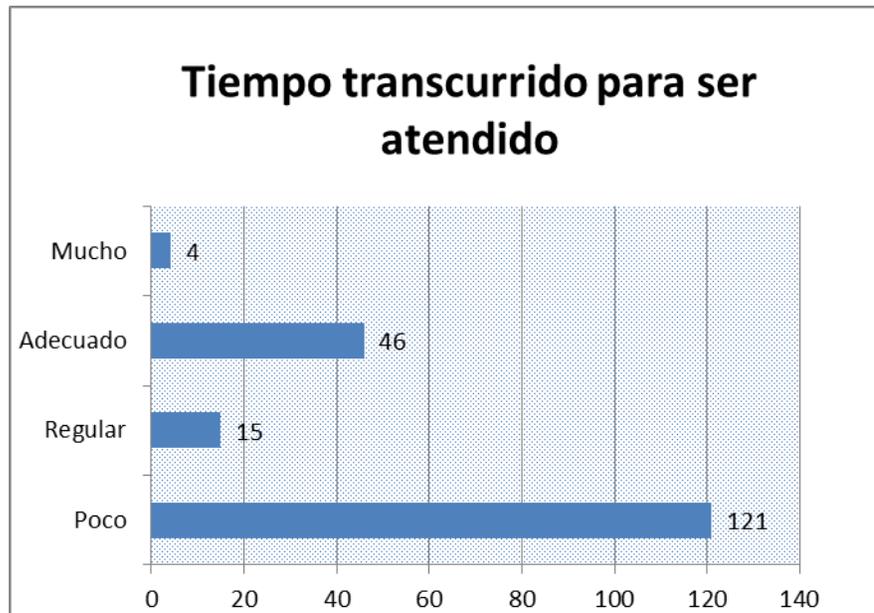
"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

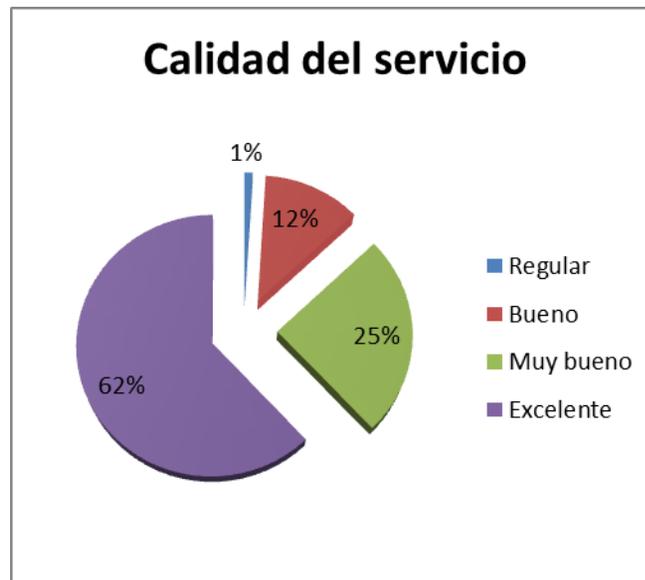
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	151	81%
20 minutos o menos	29	16%
30 minutos o menos	4	2%
Más de 30 minutos	2	1%



5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 65% de los usuarios (121 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 25%, un total de 46 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 8% (15 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 2% (4 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
2. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación.
3. Renovación de permiso sanitario de funcionamiento
4. Solicitud de información general.

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

III. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte

De esta región, de trescientos veinticinco (325) formularios enviados se recibieron un total de doscientos noventa y tres (293) aplicados.

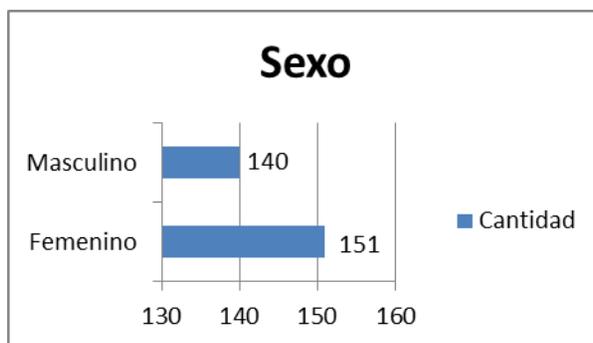
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	21	4
Alajuela 1	20	5
Alajuela 2	20	5
Atenas	25	0
Grecia	24	1
Poás	25	0
Heredia	23	2
Sarapiquí	23	2
Barva – San Rafael	13	12
Santo Domingo	22	3
Belén - Flores	25	0
San Pablo – San Isidro	25	0
Santa Bárbara	25	0

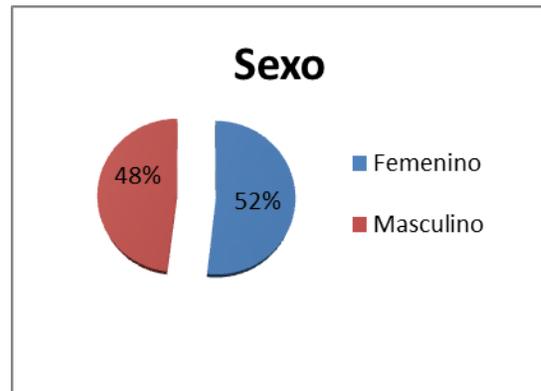
Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 444 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son hombres. Se obtuvo que 215 pertenecen al sexo femenino y 229 al masculino; obteniéndose un 48% y 52% respectivamente.

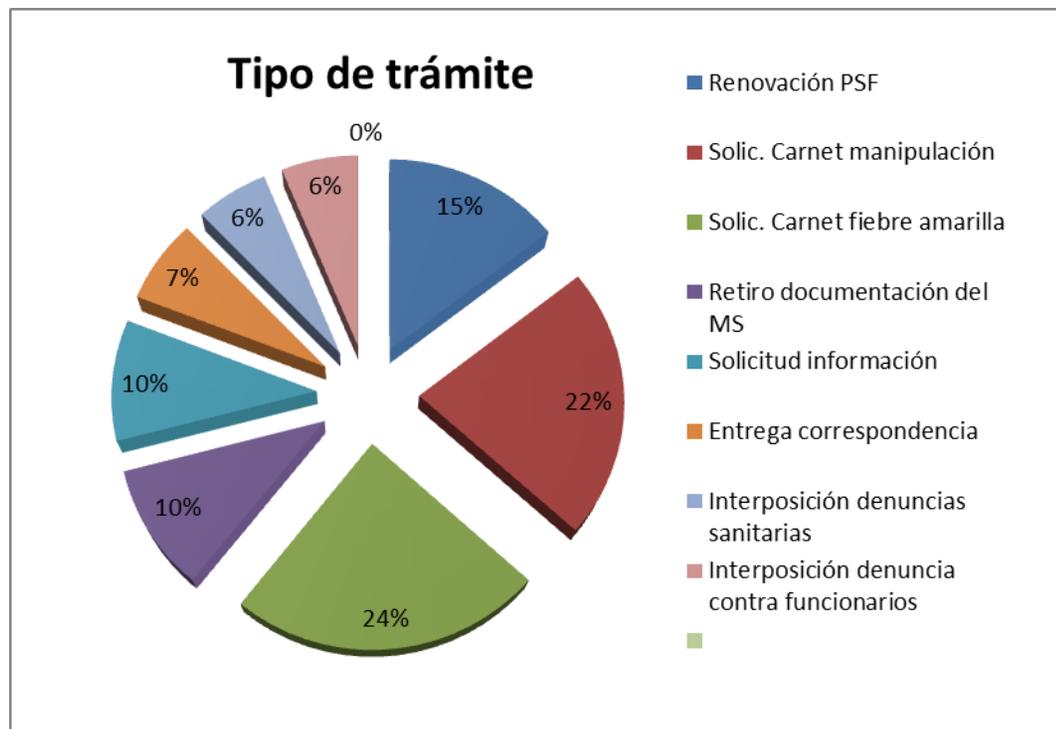
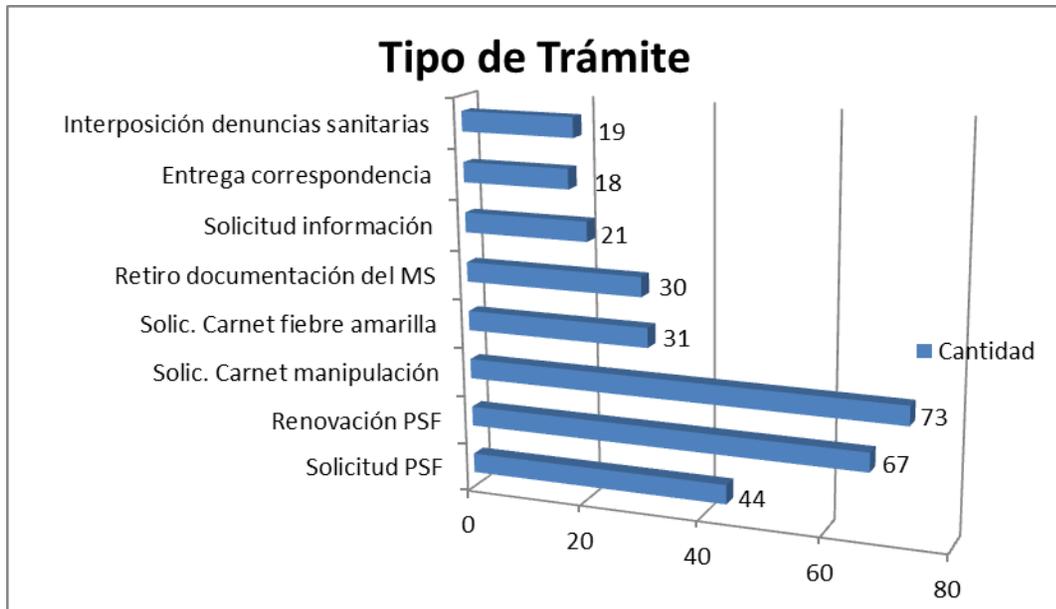




2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

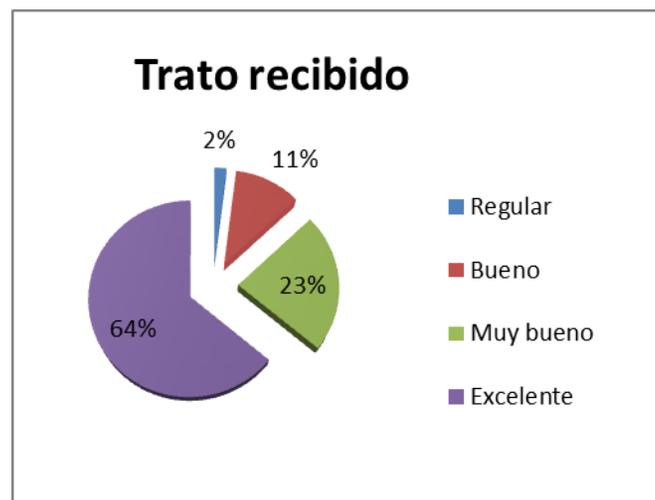
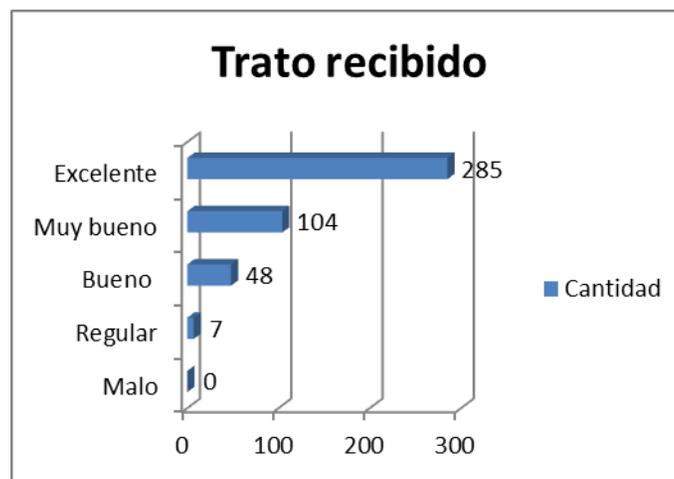
<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	73	24%
2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	67	22%
3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	44	15%
4) Solicitud carnet de fiebre amarilla	31	10%
5) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	30	10%
6) Solicitud de información general	21	7%
7) Interposición denuncias sanitarias	19	6%
8) Entrega de correspondencia	18	6%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	0	0%



3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

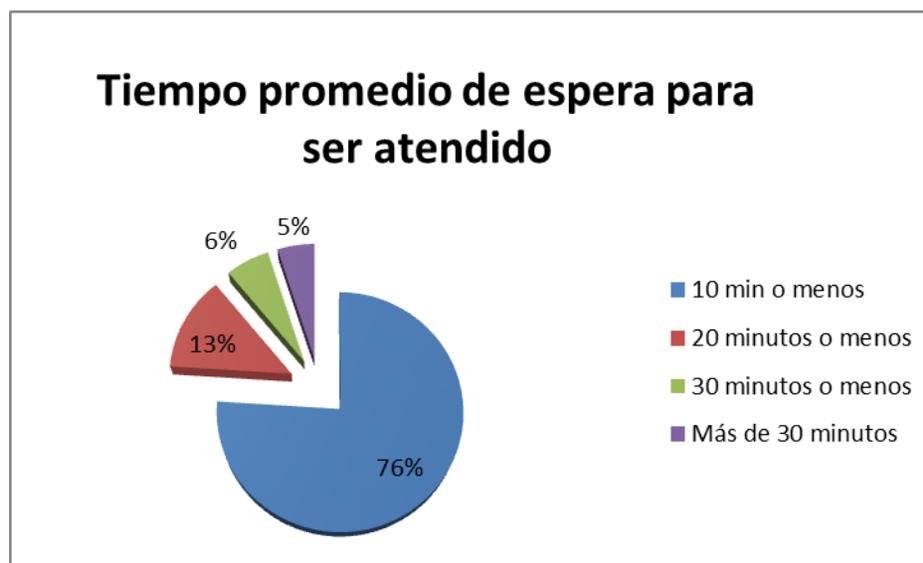
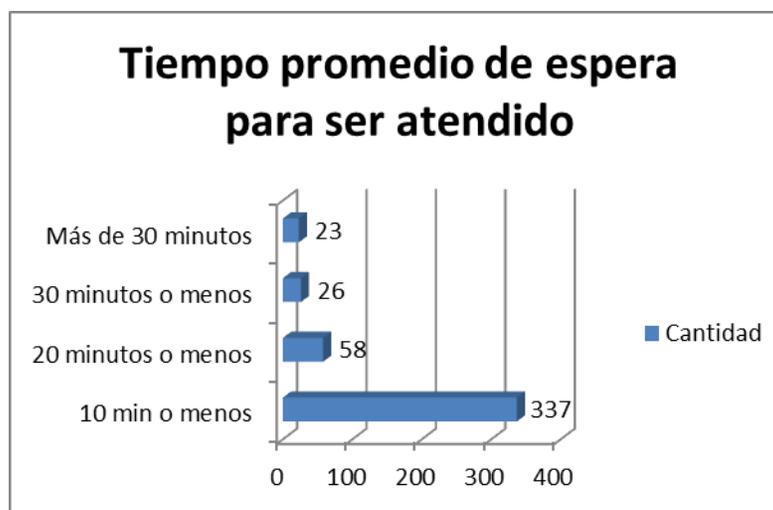
En este apartado doscientos ochenta y cinco usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 64%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

- Malo: 0 usuarios
- Regular: 7 usuarios, 2% de la totalidad
- Bueno: 48 administrados, 11%
- Muy bueno: 104, para un 23 %

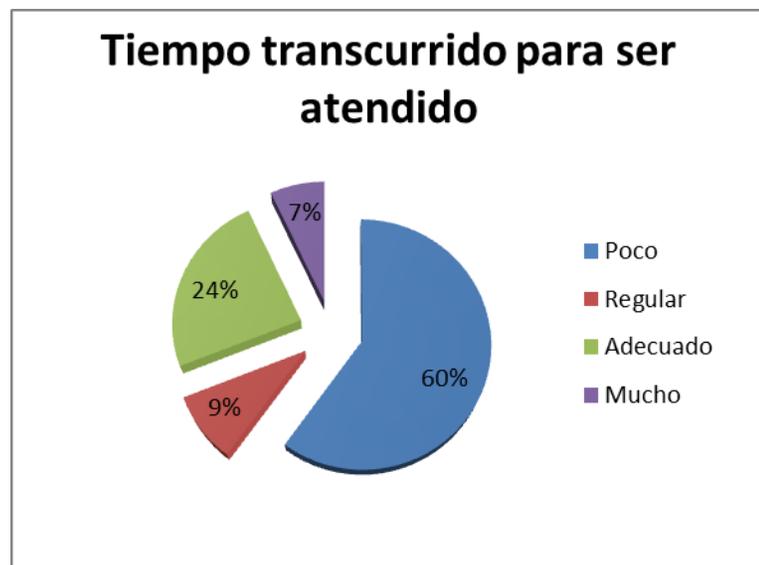
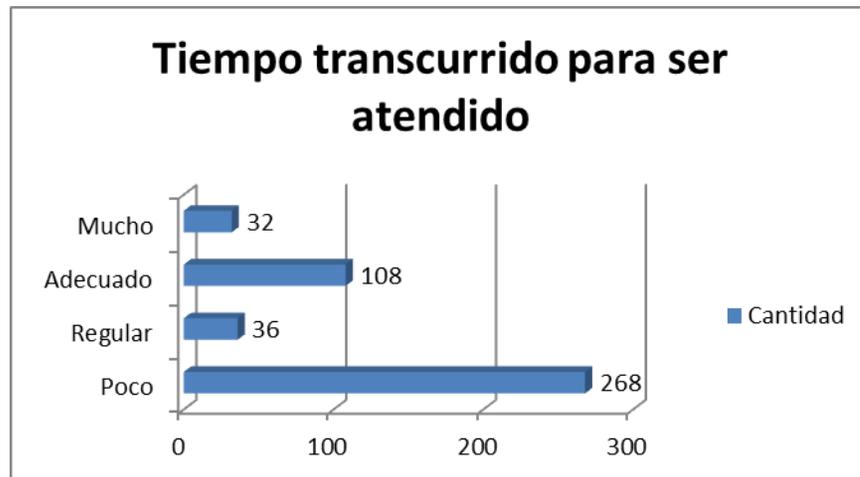


4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

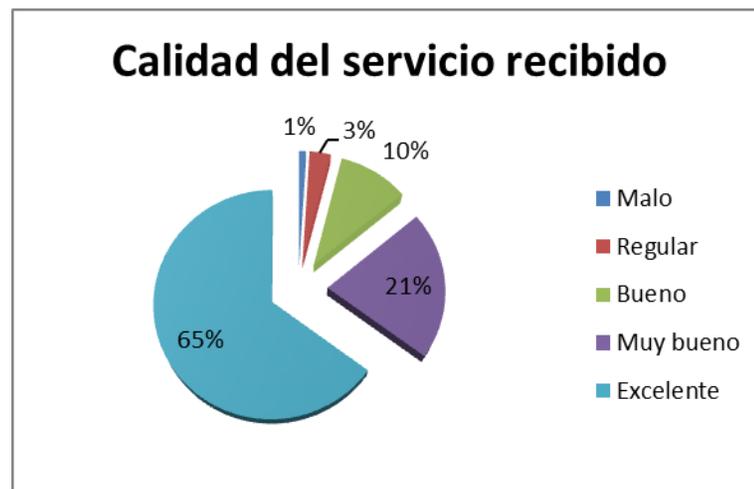
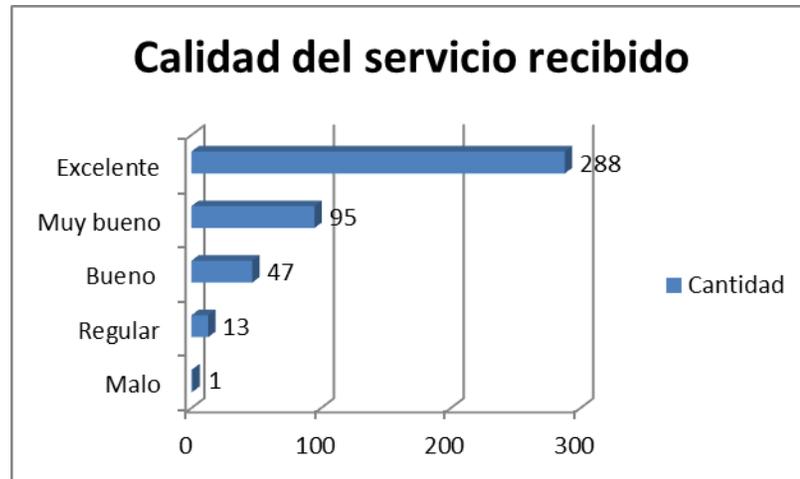
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	337	76%
20 minutos o menos	58	13%
30 minutos o menos	26	6%
Más de 30 minutos	23	5%



5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 60% de los usuarios (268 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 24%, un total de 108 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 9% (36 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 7% (32 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

IV. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente

De esta región, de ciento cincuenta (150) formularios enviados se recibieron un total de ciento cuarenta y seis (146) aplicados.

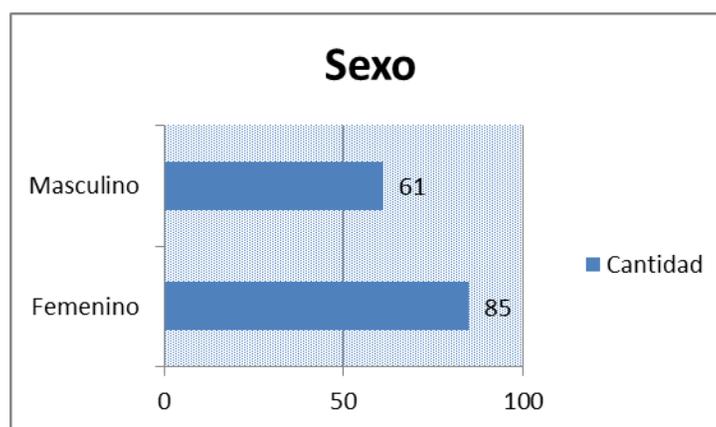
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	25	0
Palmares	21	4
Zarcero	25	0
Naranjo	25	0
San Ramón	25	0
Valverde Vega	25	0

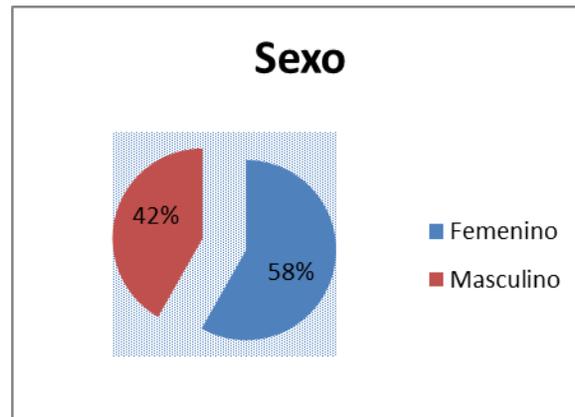
Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 146 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son mujeres. Se obtuvo que 85 pertenecen al sexo femenino y 61 al masculino; obteniéndose un 58% y 42% respectivamente.

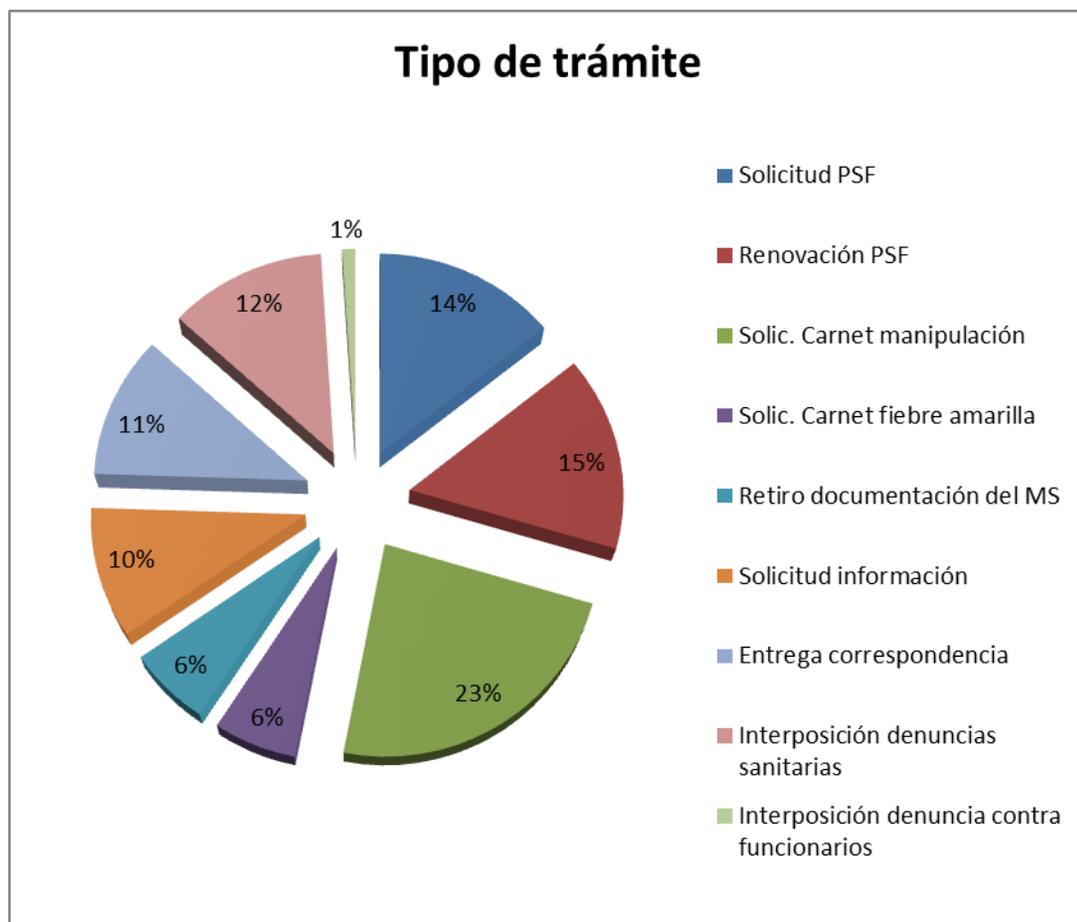
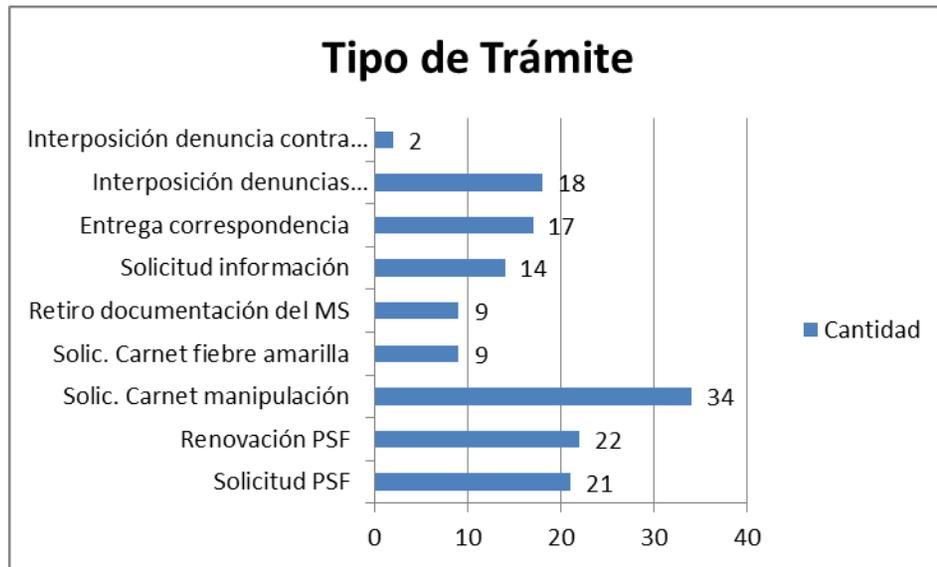




2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

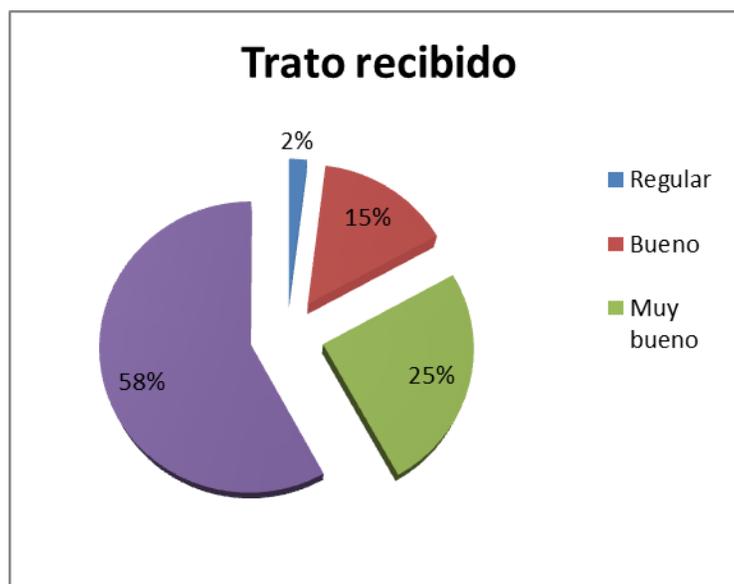
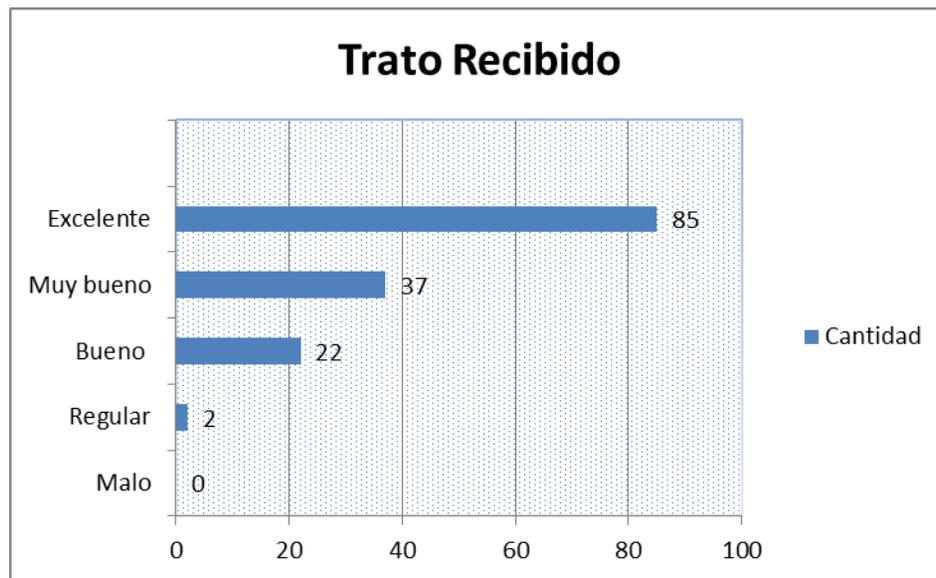
<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	34	23%
2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	22	15%
3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	21	14%
4) Interposición denuncias sanitarias	18	12%
5) Entrega de correspondencia	17	11%
6) Solicitud de información general	14	10%
7) Solicitud carnet de fiebre amarilla	9	6%
8) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	9	6%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	2	1%



3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

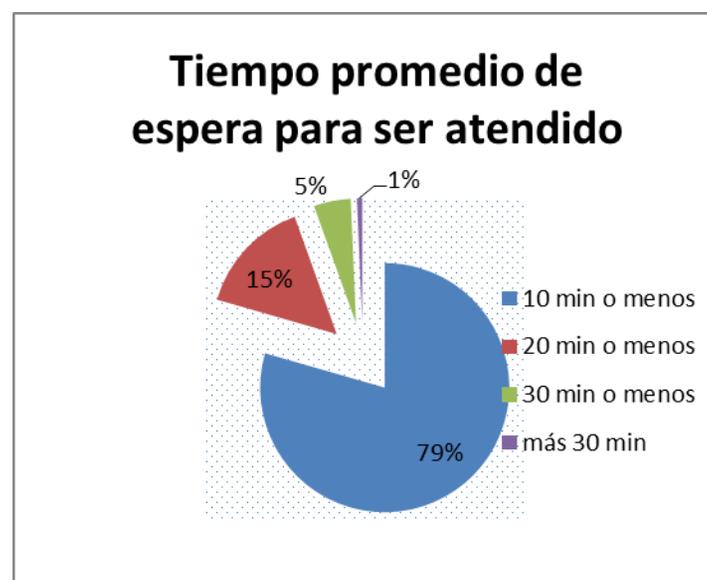
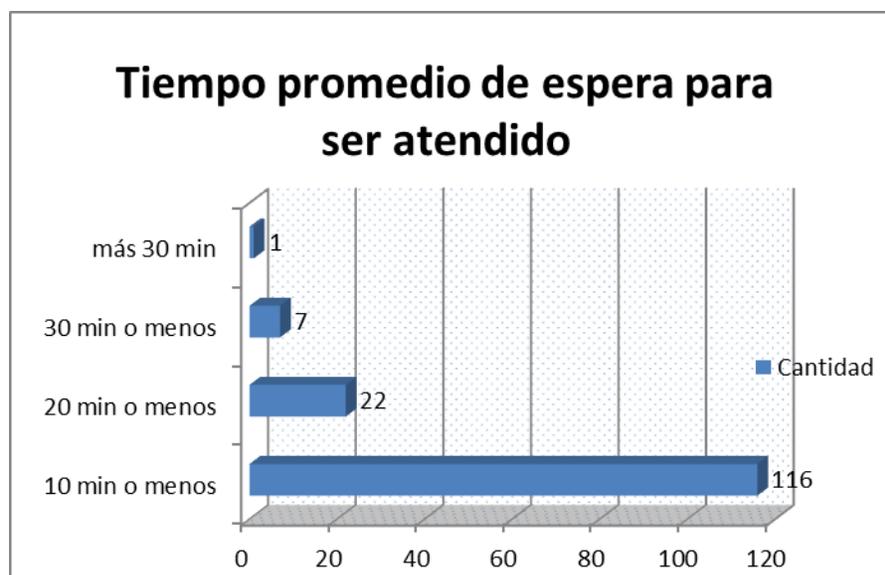
En este apartado ochenta y cinco usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 58%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

- Malo: 0 usuarios
- Regular: 2 usuarios, 2% de la totalidad
- Bueno: 22 administrados, 15%
- Muy bueno: 37, para un 25%



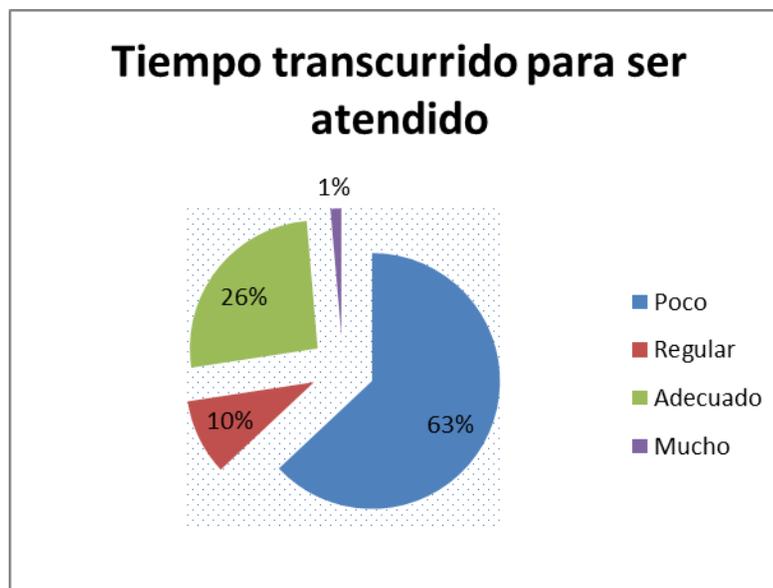
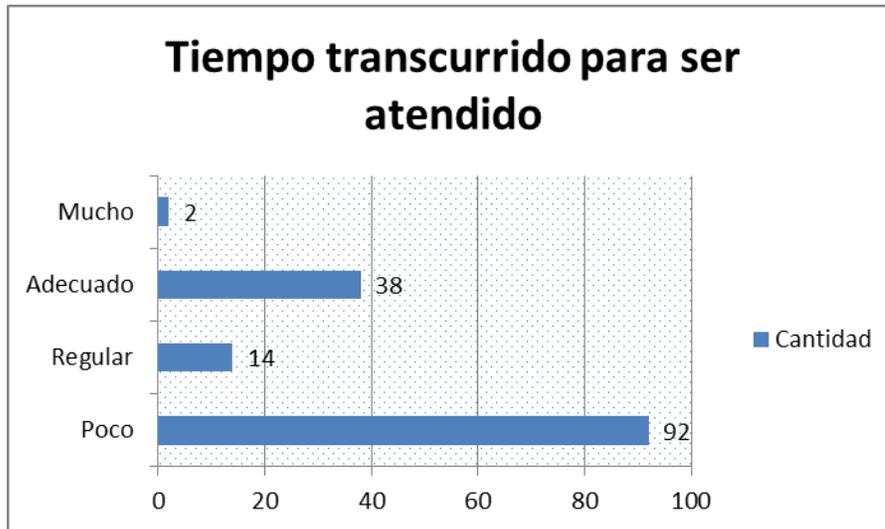
4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	116	79%
20 minutos o menos	22	15%
30 minutos o menos	7	5%
Más de 30 minutos	1	1%

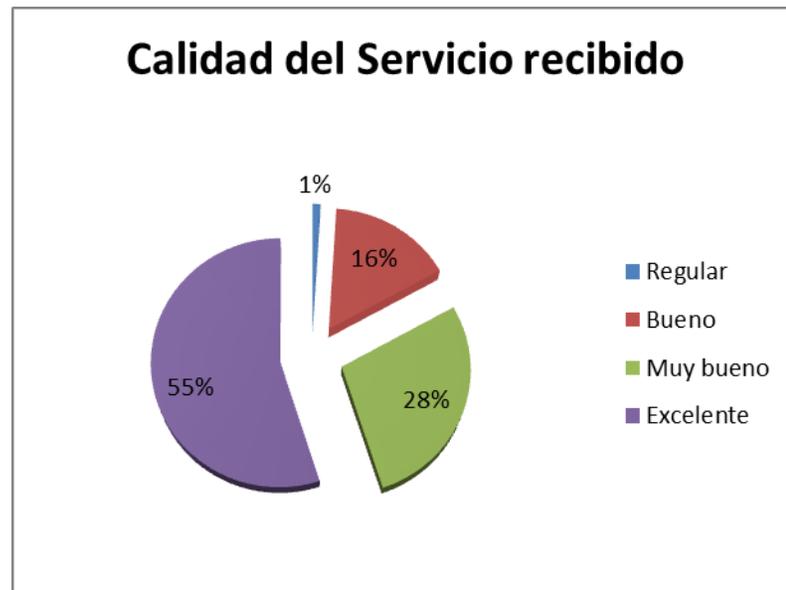
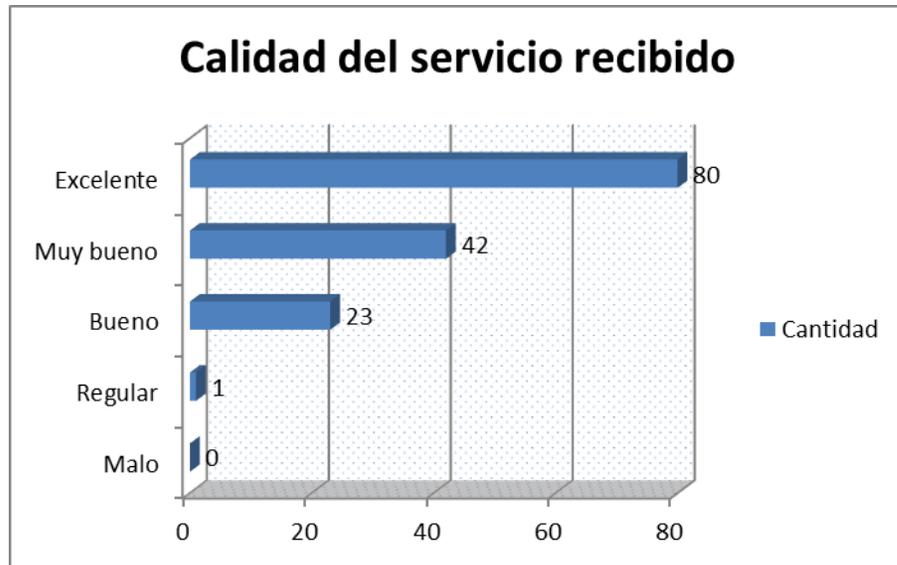


"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"

5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 63% de los usuarios (92 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 26%, un total de 38 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 10% (14 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 1% (2 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
2. Renovación de permiso sanitario de funcionamiento
3. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación.
4. Interposición denuncias sanitarias.

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

V. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur

De esta región, de quinientos (500) formularios enviados se recibieron un total de cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) aplicados.

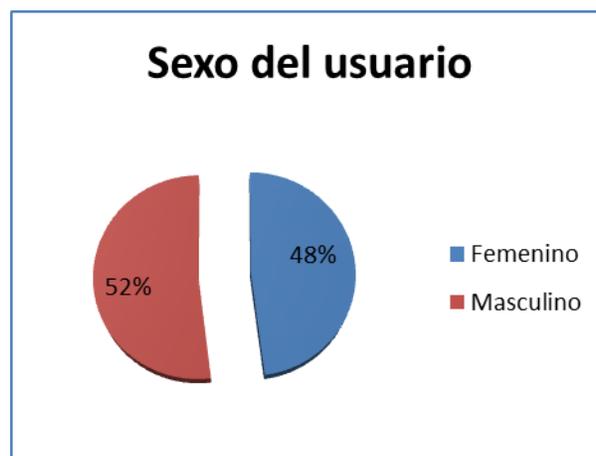
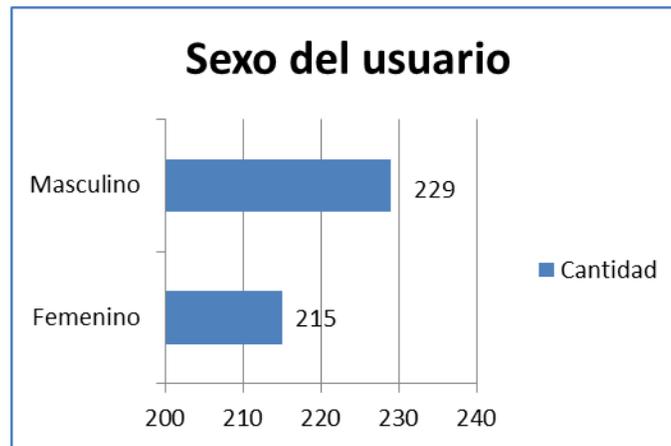
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	0	0
Acosta	18	7
Alajuelita	24	1
Aserrí	25	0
Carmen Merced Uruca	25	0
Coronado	21	4
Curridabat	25	0
Desamparados	25	0
Escazú	25	0
Goicoechea	22	3
Hatillo	25	0
Hospital Mata Redonda	25	0
Montes de Oca	24	1
Mora	25	0
Moravia	25	0
Pavas	11	14
Puriscal	24	1
Santa Ana	25	0
Sureste Metropolitana	25	0
Tibás	25	0

Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

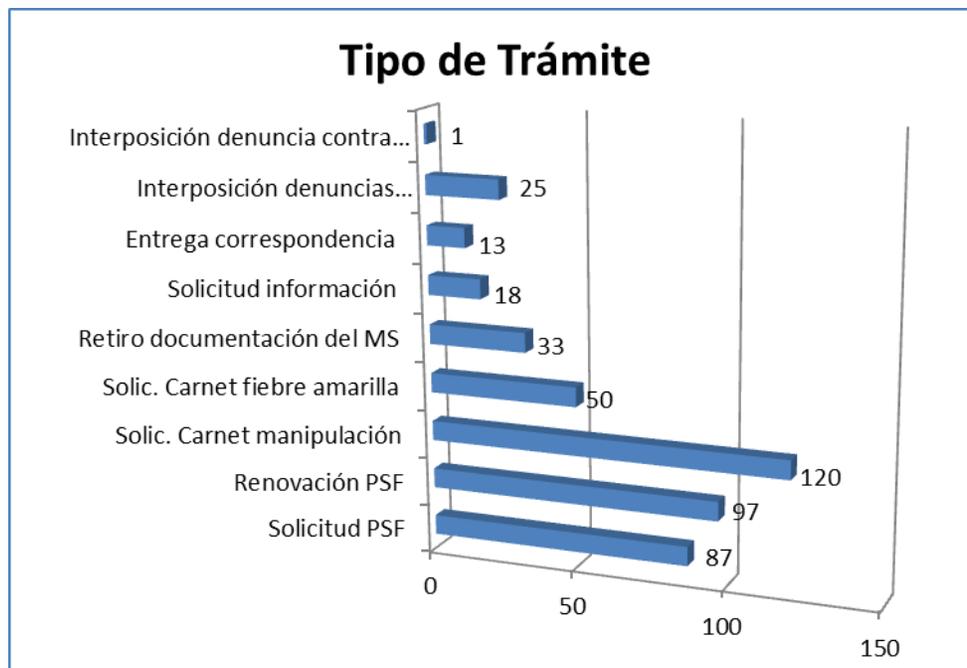
De los 444 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son hombres. Se obtuvo que 215 pertenecen al sexo femenino y 229 al masculino; obteniéndose un 48% y 52% respectivamente.

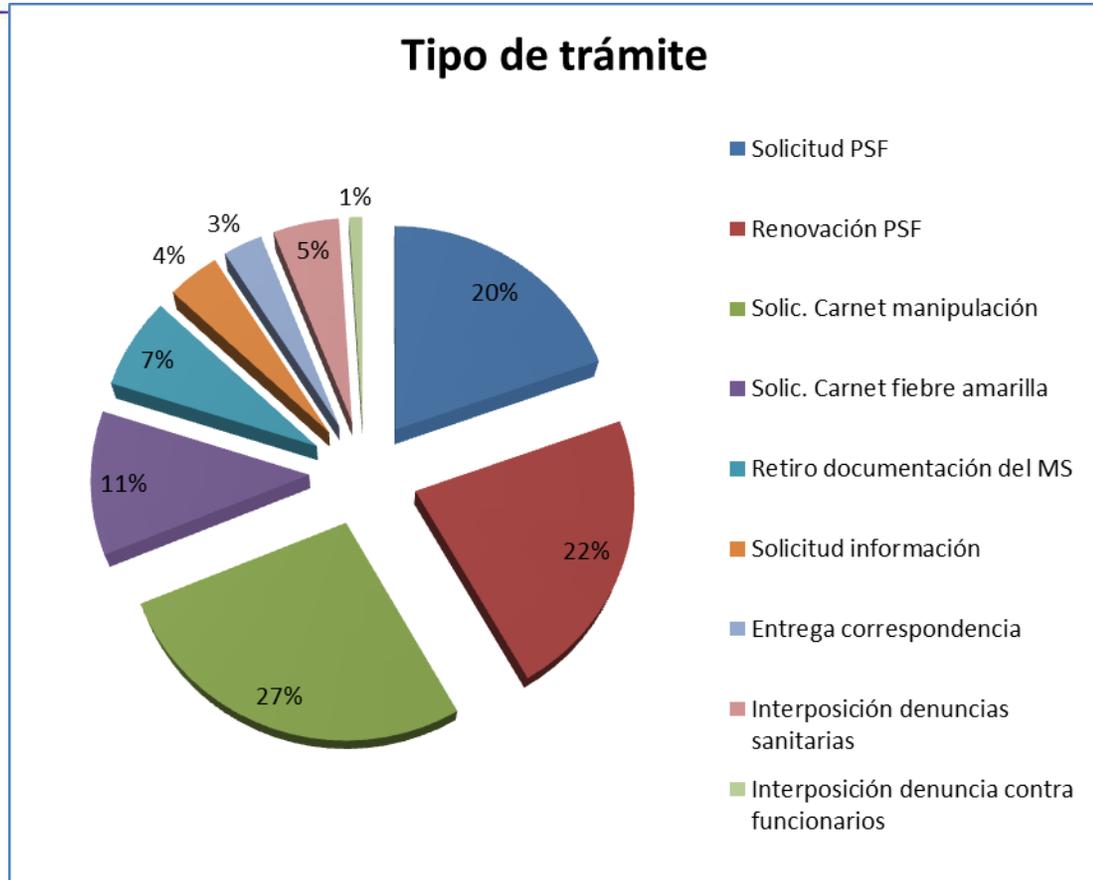


2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	120	27%
2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	97	22%
3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	87	20%
4) Solicitud carnet de fiebre amarilla	50	11%
5) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	33	7%
6) Interposición denuncias sanitarias	25	5%
7) Solicitud de información general	18	4%
8) Entrega de correspondencia	13	3%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	1	1%

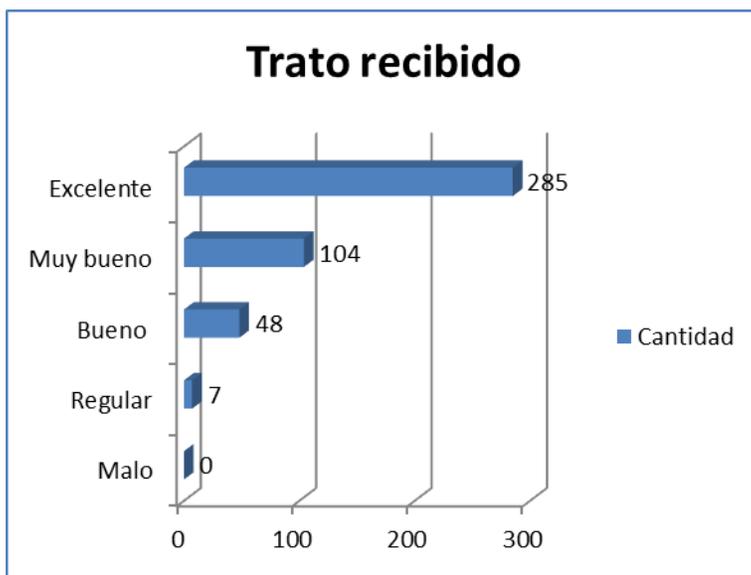




3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

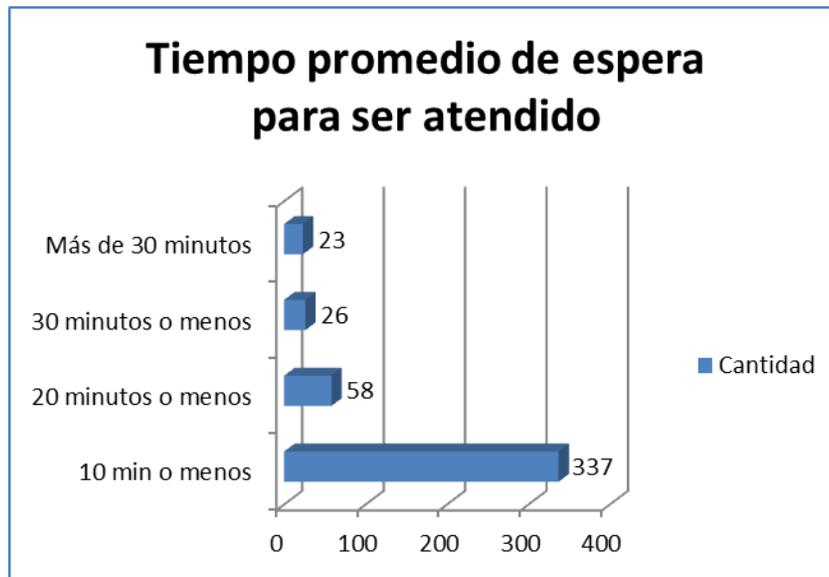
En este apartado doscientos ochenta y cinco usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 64%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

- Malo: 0 usuarios
- Regular: 7 usuarios, 2% de la totalidad
- Bueno: 48 administrados, 11%
- Muy bueno: 104, para un 23%

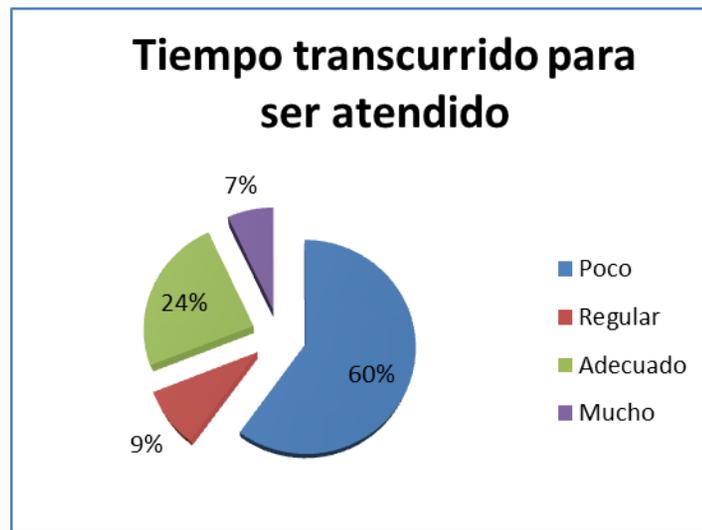
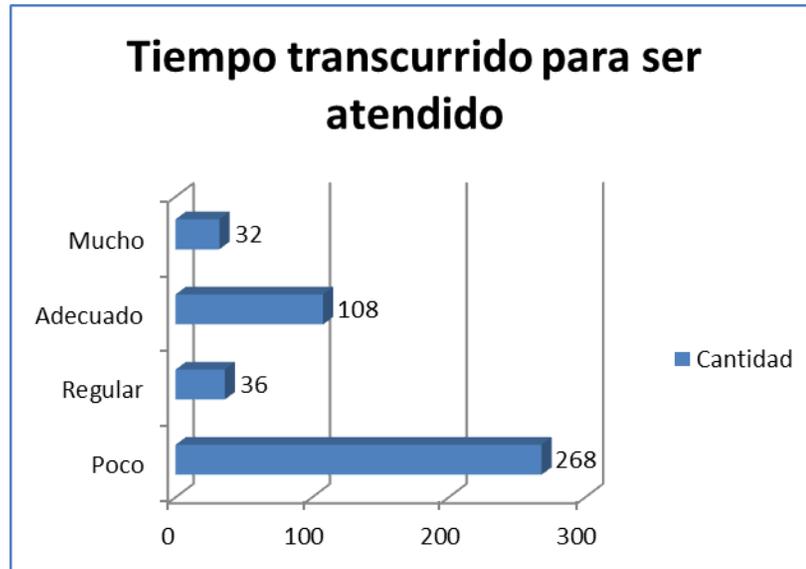


4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

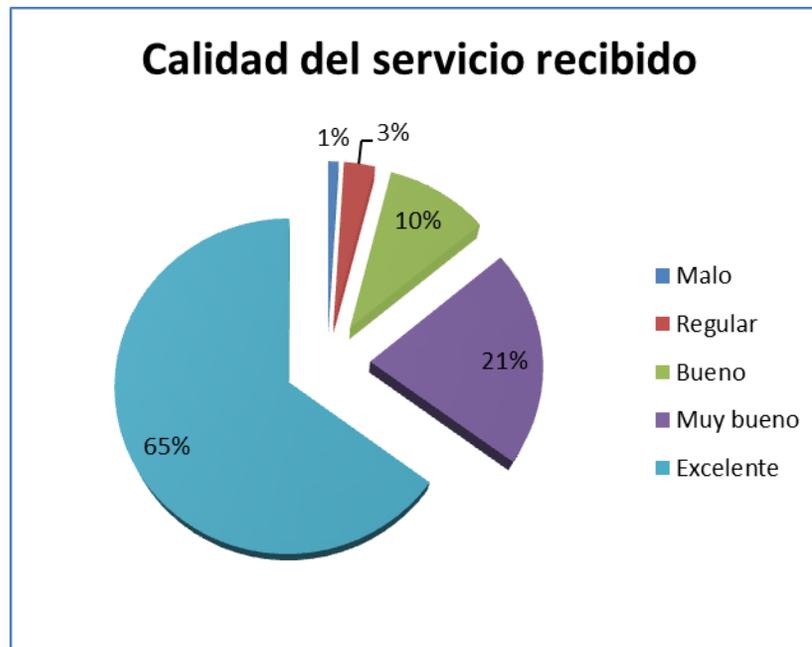
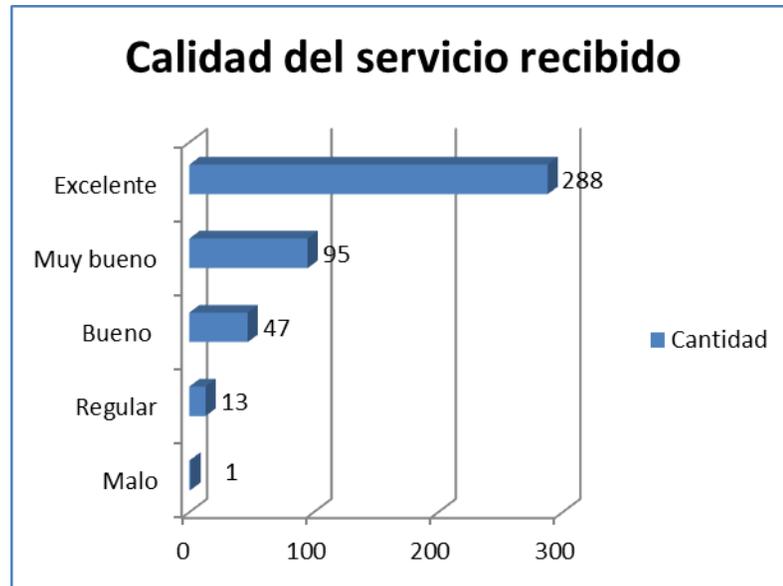
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	337	76%
20 minutos o menos	58	13%
30 minutos o menos	26	6%
Más de 30 minutos	23	5%



5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 60% de los usuarios (268 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 24%, un total de 108 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 9% (36 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 7% (32 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la masculina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
2. Renovación de permiso sanitario de funcionamiento
3. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación.
4. Solicitud de carnet fiebre amarilla.

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

VI. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega

De esta región, de trescientos veinticinco (325) formularios enviados se recibieron un total de doscientos noventa y uno (291) aplicados.

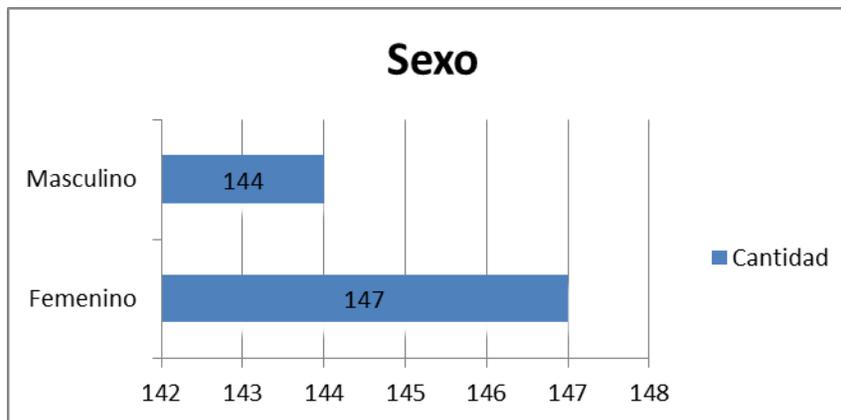
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	25	0
Abangares	25	0
Bagaces	25	0
Cañas	25	0
Carrillo	25	0
Hojancha	25	0
La Cruz	25	0
Liberia	25	0
Nandayure	25	0
Nicoya	25	0
Santa Cruz	25	0
Tilarán	0	25
Upala	25	0

Resultados de la encuesta

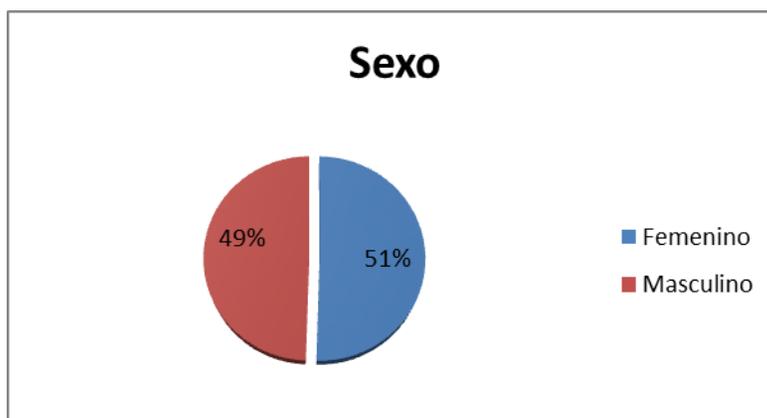
Los resultados de la misma son los siguientes:

- Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 291 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son mujeres. Se obtuvo que 147 pertenecen al sexo femenino y 144 al masculino; obteniéndose un 51% y 49% respectivamente.



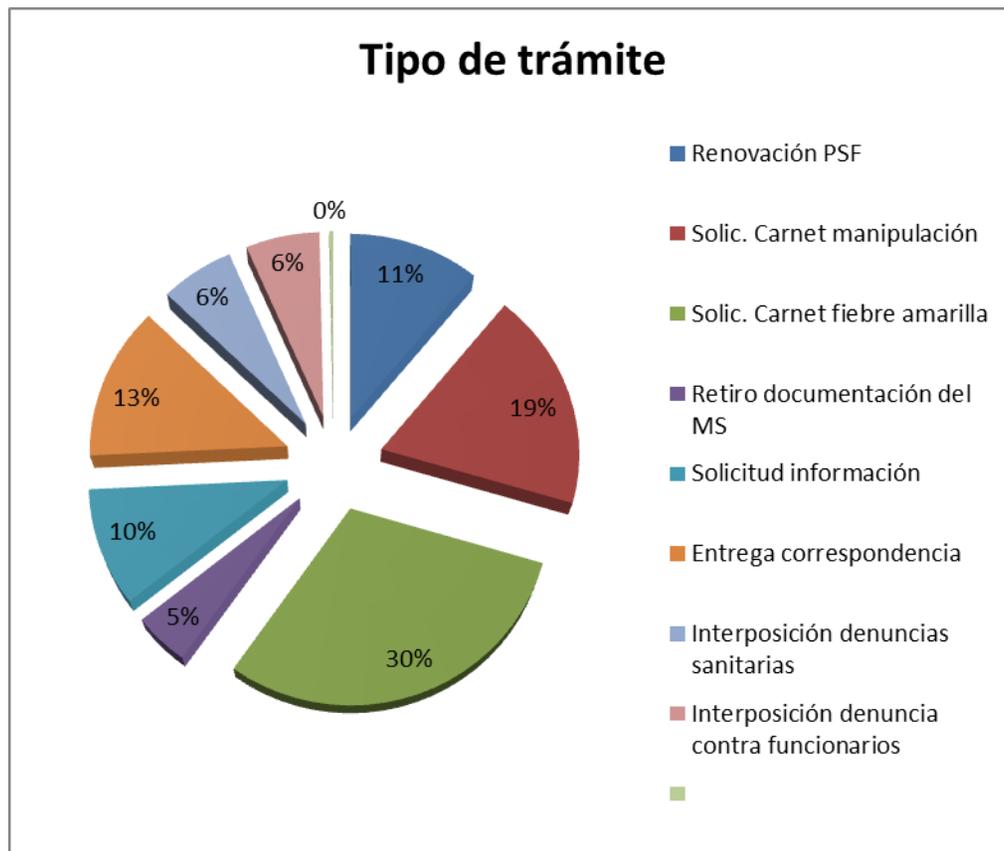
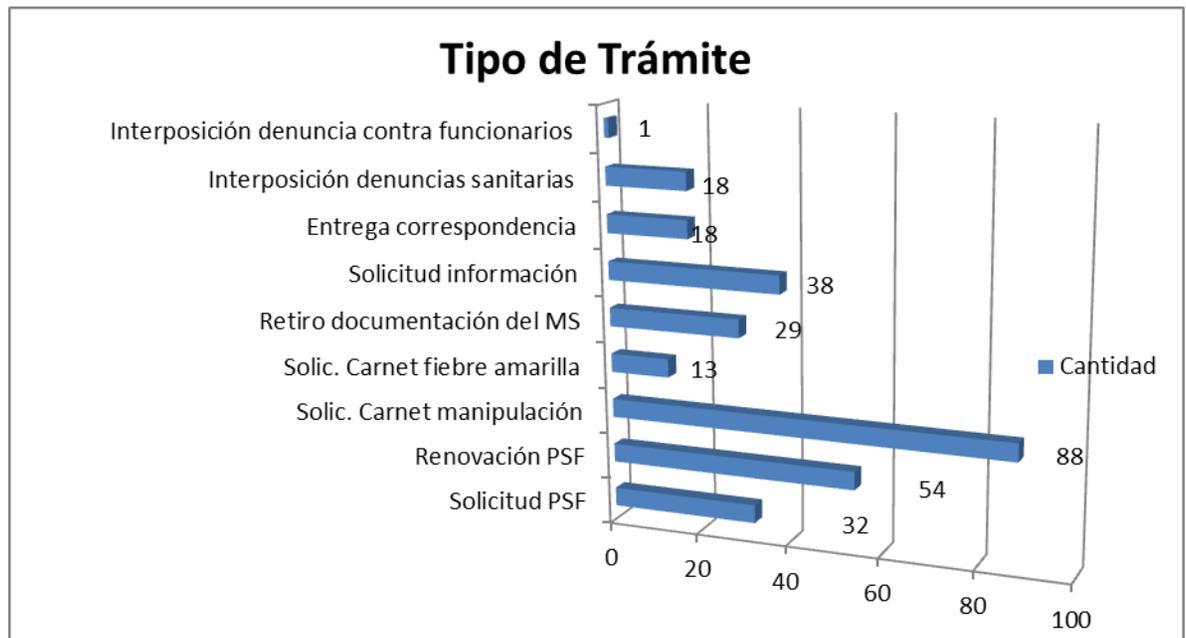
"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"



2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

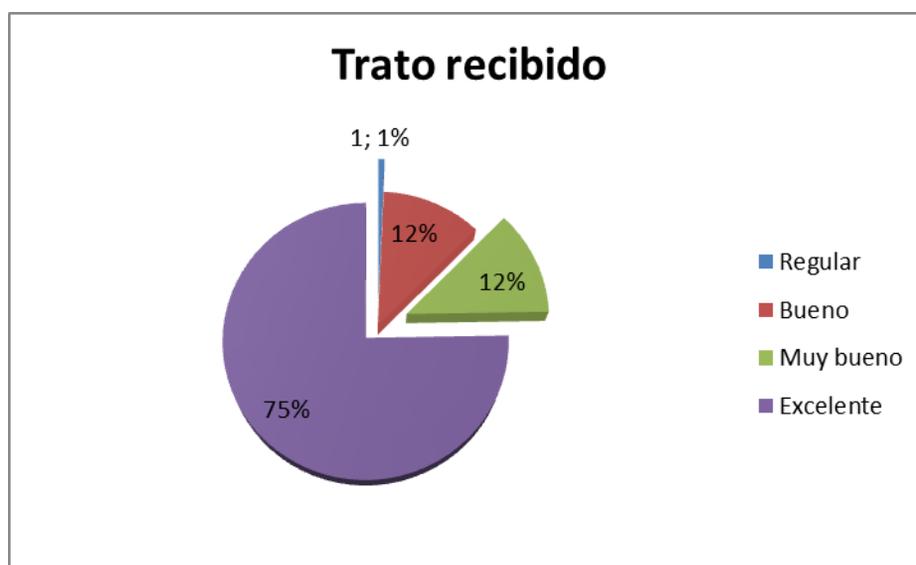
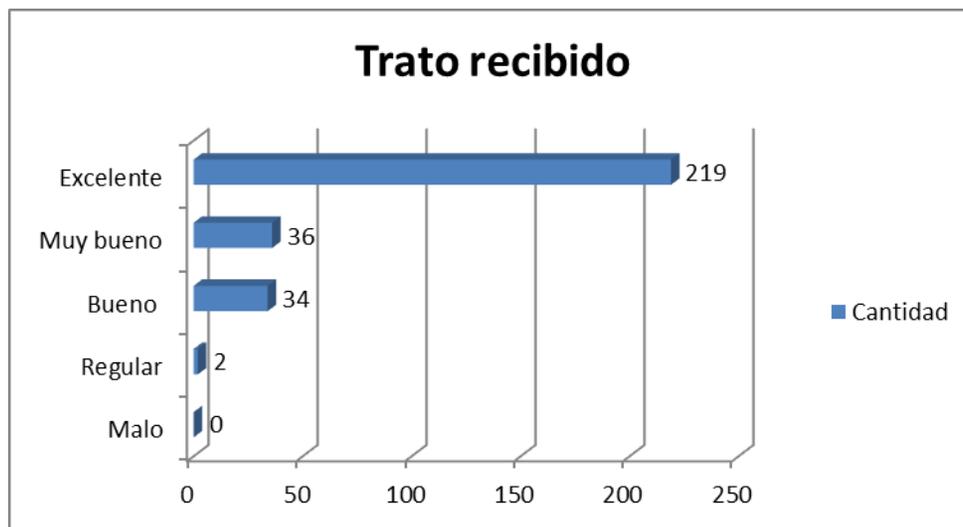
<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	13	52%
2) Solicitud de información general	4	16%
3) Interposición denuncias sanitarias	3	12%
4) Entrega de correspondencia	2	8%
5) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	1	4%
6) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	1	4%
7) Solicitud carnet de fiebre amarilla	1	4%
8) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	0	0%
9) Interposición denuncias contra funcionarios	0	0%
10) Interposición de denuncias contra funcionarios	0	0%



3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

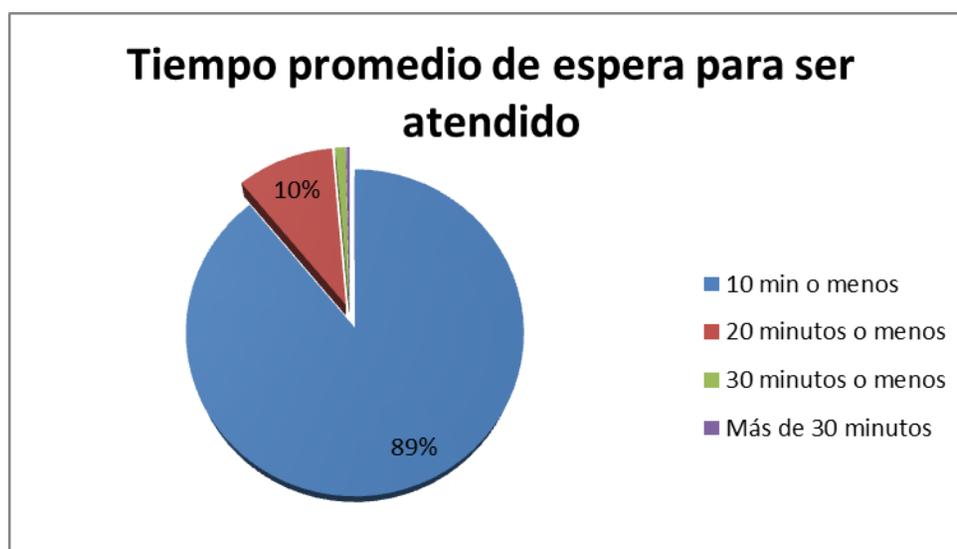
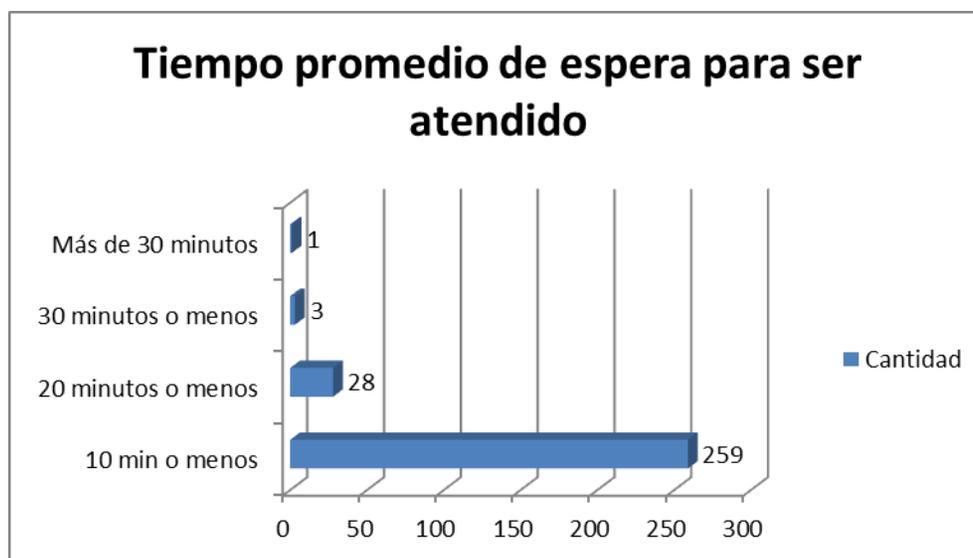
En este apartado doscientos diecinueve usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 75%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

- Malo: 0 usuarios
- Regular: 2 usuarios, 1% de la totalidad
- Bueno: 34 administrados, 12%
- Muy bueno: 36, para un 12%

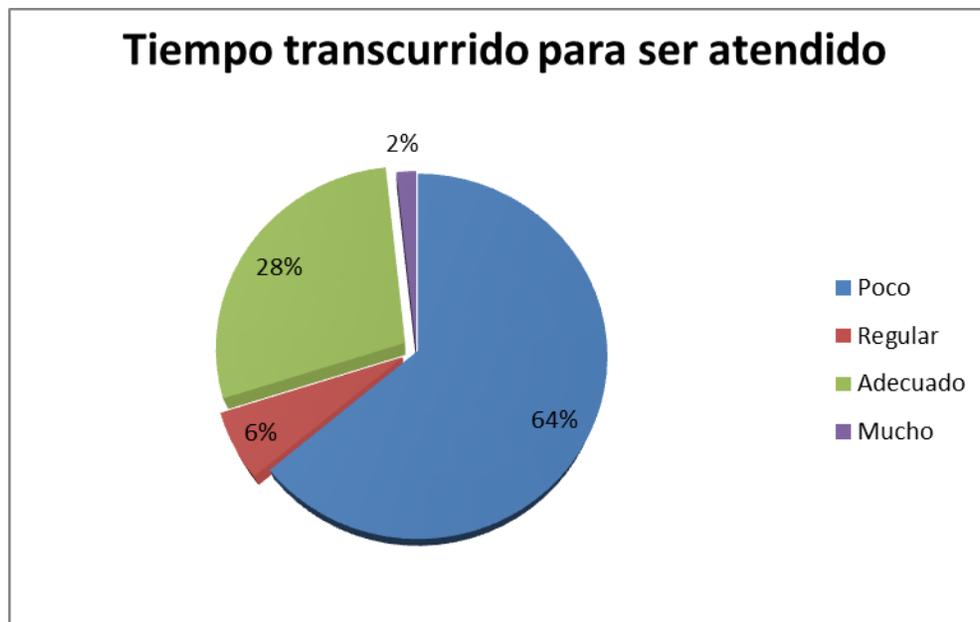
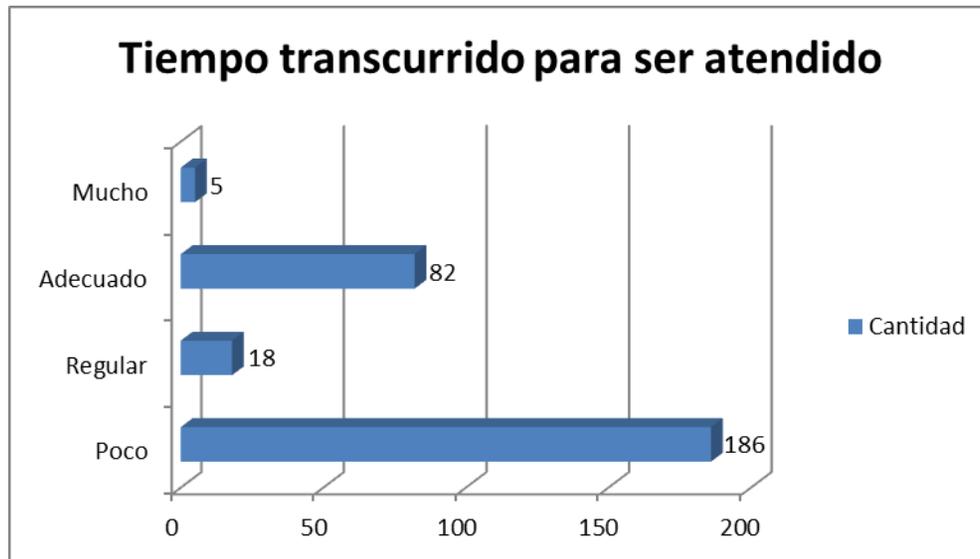


4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

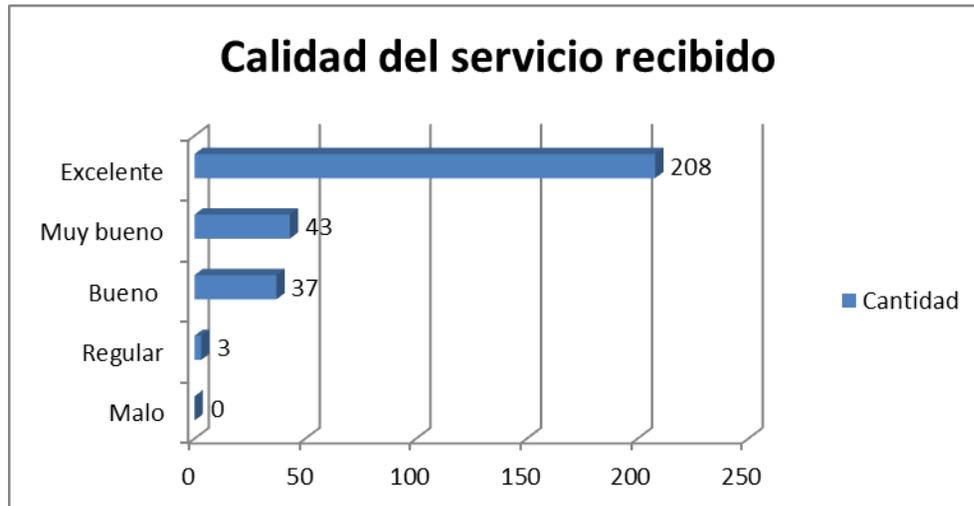
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	259	89%
20 minutos o menos	28	10%
30 minutos o menos	3	1%
Más de 30 minutos	1	0%



5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 64% de los usuarios (186 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 28%, un total de 82 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 6% (18 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 2% (5 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
2. Solicitud información general
3. Interposición de denuncias sanitarias
4. Entrega de correspondencia

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

VII. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe

De esta región, los ciento setenta y cinco (175) formularios enviados fueron completados.

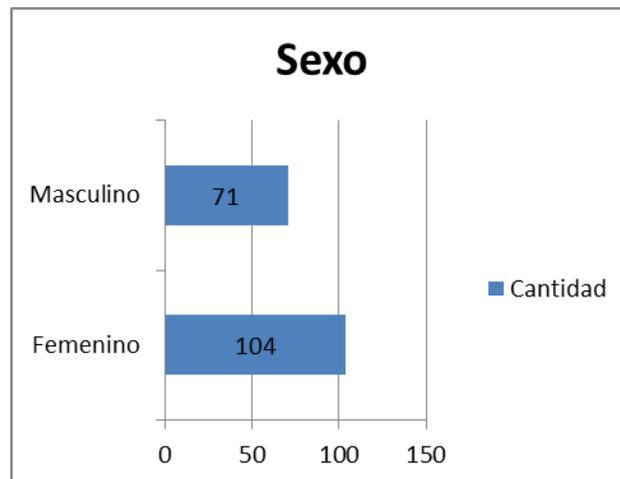
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	25	0
Guácimo	25	0
Limón	25	0
Matina	25	0
Pococí	25	0
Siquirres	25	0
Talamanca	25	0

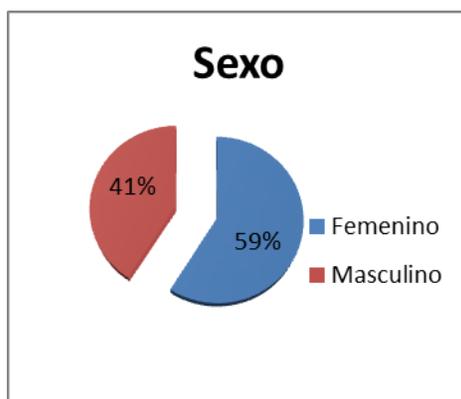
Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 175 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son mujeres. Se obtuvo que 104 pertenecen al sexo femenino y 71 al masculino; obteniéndose un 59% y 41% respectivamente.

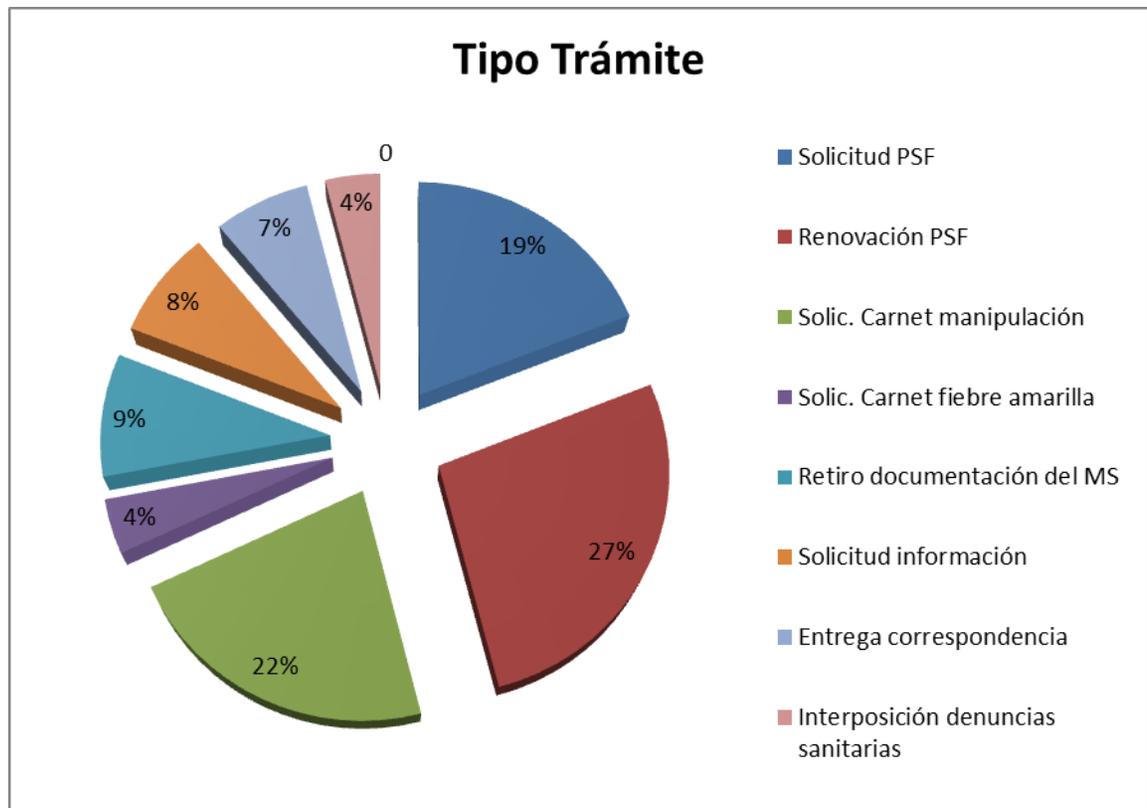
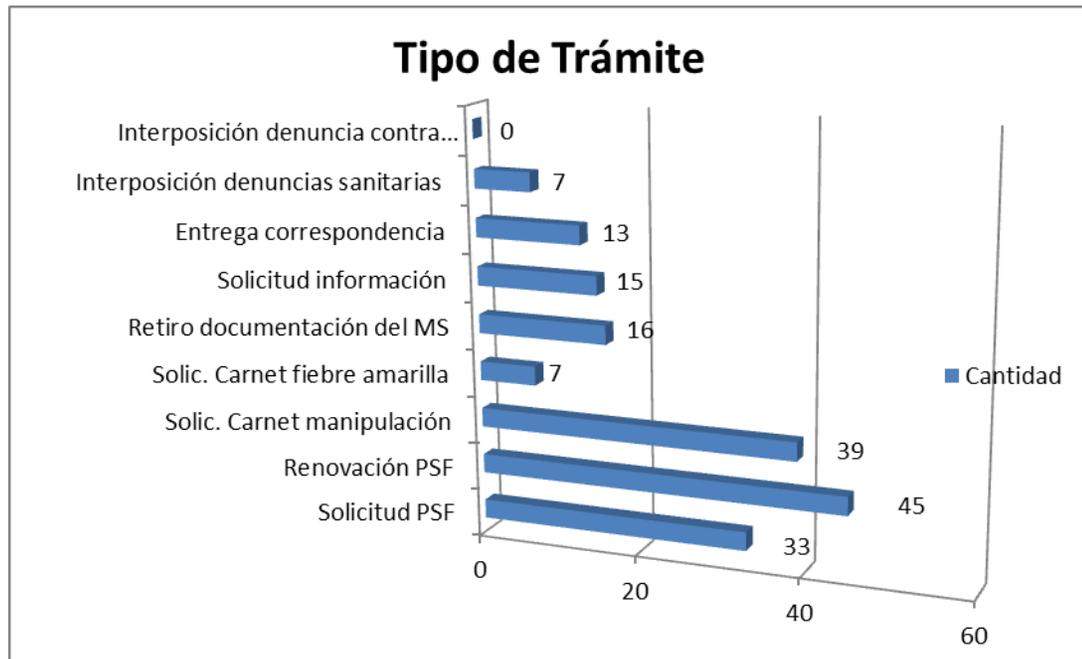




2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

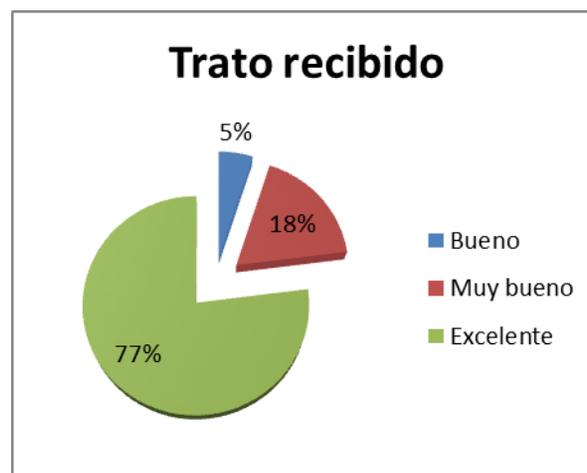
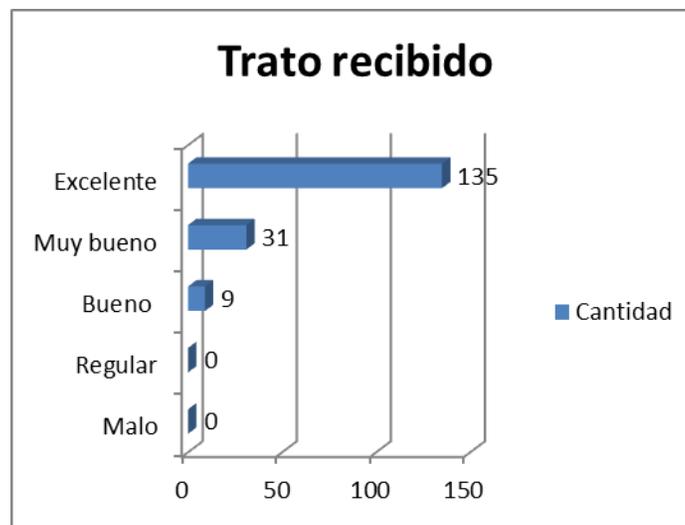
Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	45	27%
2) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	39	22%
3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	33	19%
4) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	16	9%
5) Solicitud de información general	15	8%
6) Entrega de correspondencia	13	7%
7) Solicitud carnet de fiebre amarilla	7	4%
8) Interposición denuncias sanitarias	7	4%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	0	0%



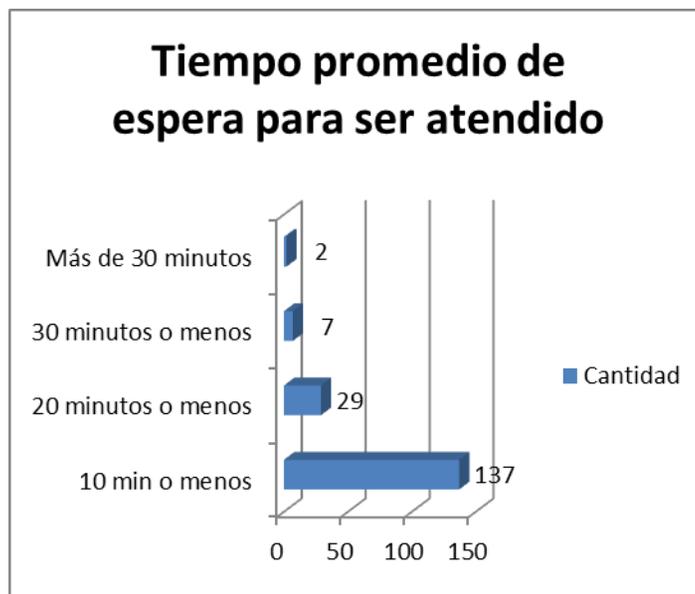
3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés
 En este apartado ciento treinta y cinco usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 77%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

- Malo: 0 usuarios
- Regular: 0 usuarios,
- Bueno: 9 administrados, 5%
- Muy bueno: 31, para un 18%

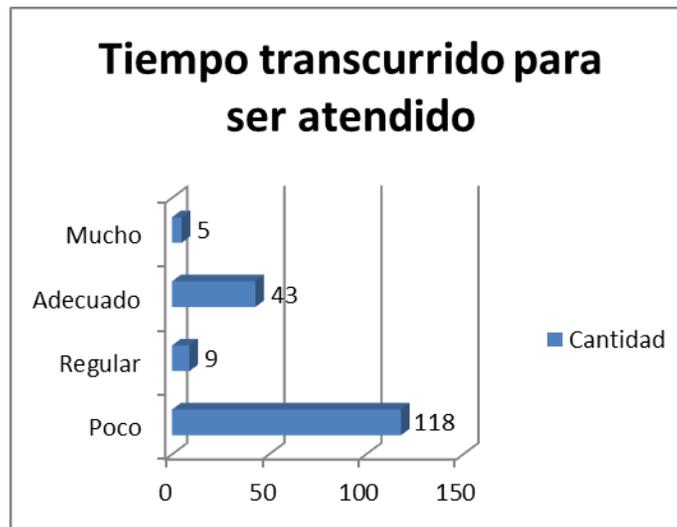


4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

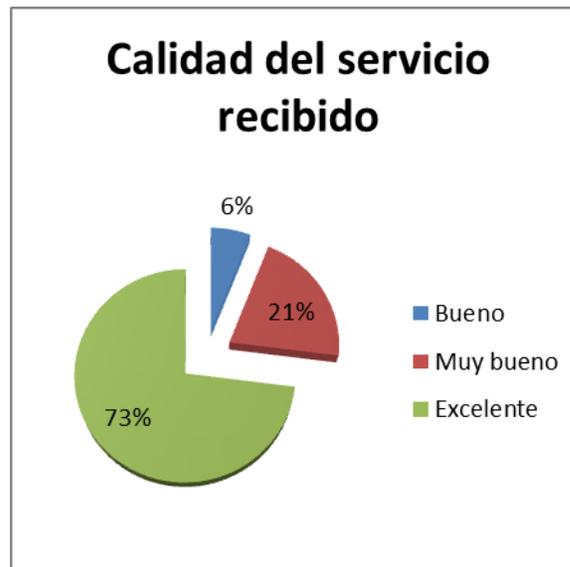
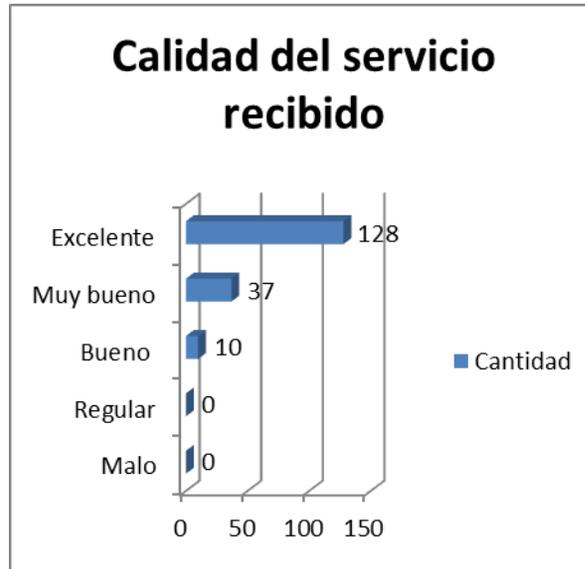
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	137	78%
20 minutos o menos	29	17%
30 minutos o menos	7	4%
Más de 30 minutos	2	1%



5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 67% de los usuarios (118 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 25%, un total de 43 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 5% (9 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 3% (5 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. renovación permiso sanitario de funcionamiento
2. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
3. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación
4. Retiro documentación emitida por el Ministerio de Salud

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

VIII. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte

De esta región, de quinientos (500) formularios enviados se recibieron un total de cuatrocientos cuarenta y cuatro (444) aplicados.

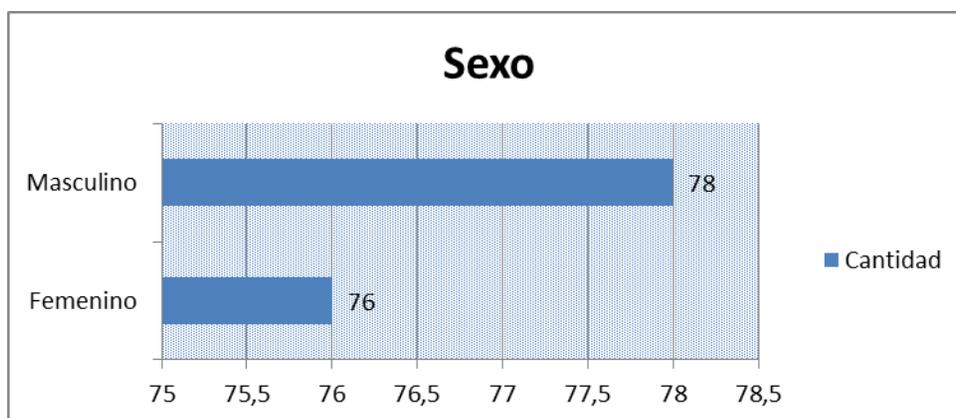
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	24	1
Aguas Zarcas	21	4
Ciudad Quesada	25	0
Florencia	9	16
Guatuso	25	0
Santa Rosa	25	0
Los Chiles	25	0

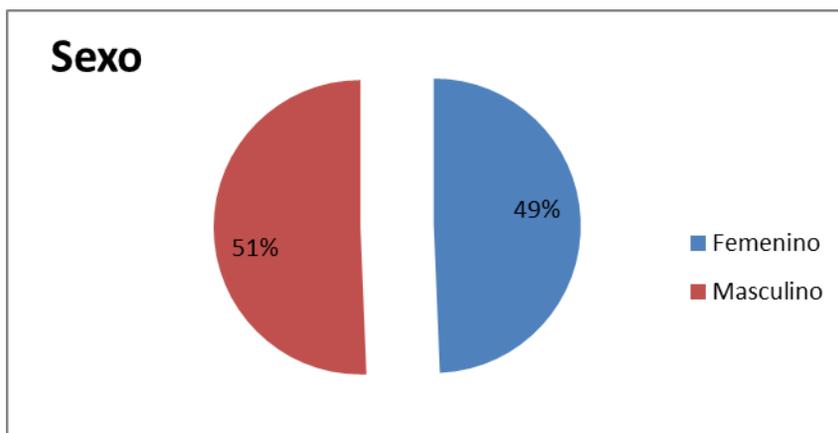
Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 154 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son hombres. Se obtuvo que 76 pertenecen al sexo femenino y 78 al masculino; obteniéndose un 49% y 51% respectivamente.

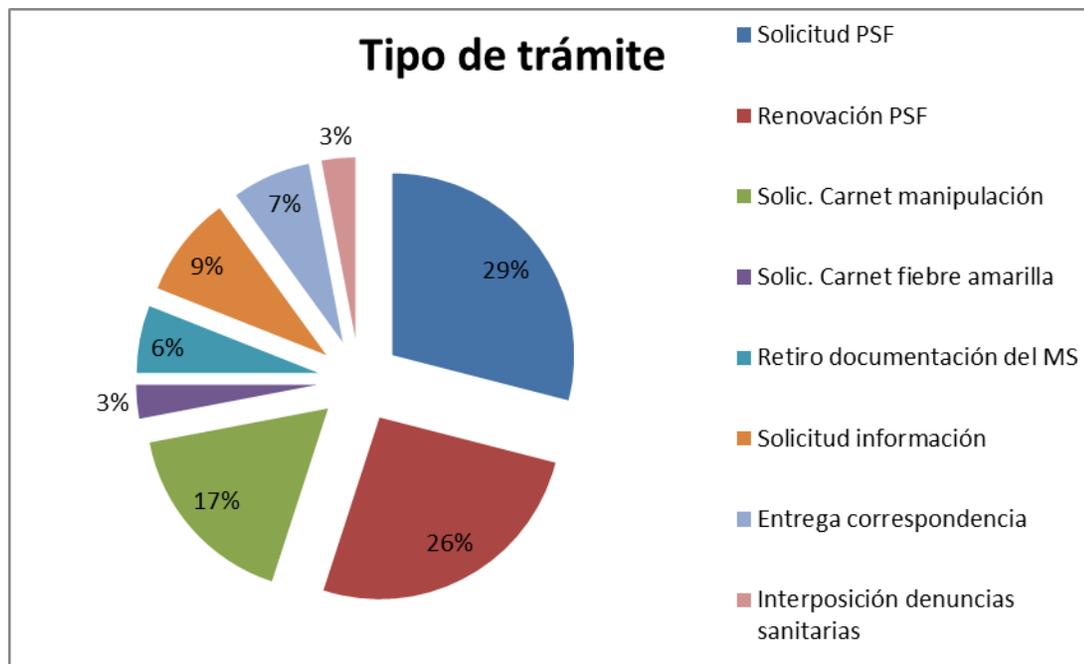
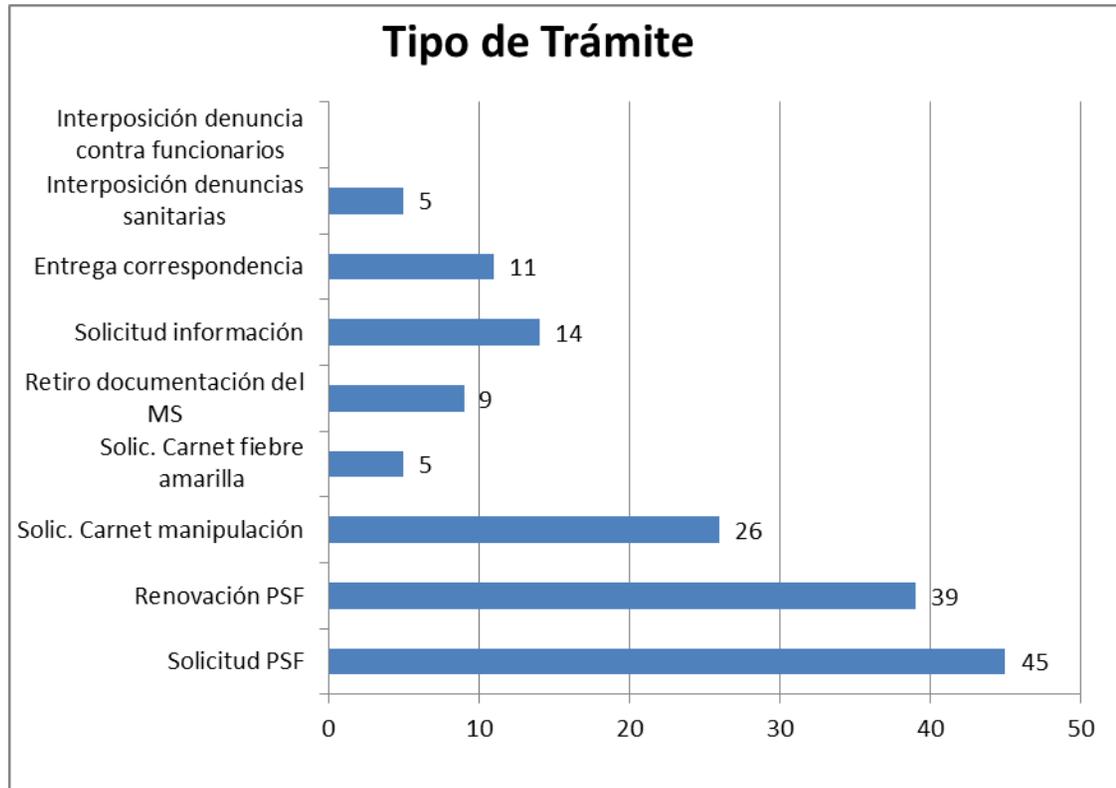




2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

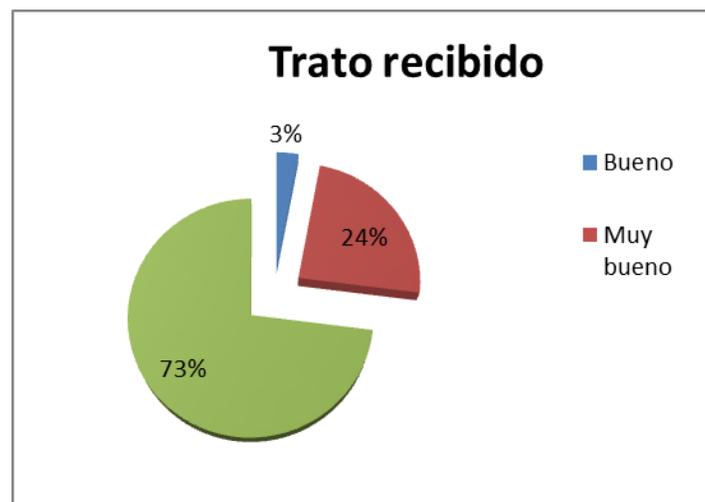
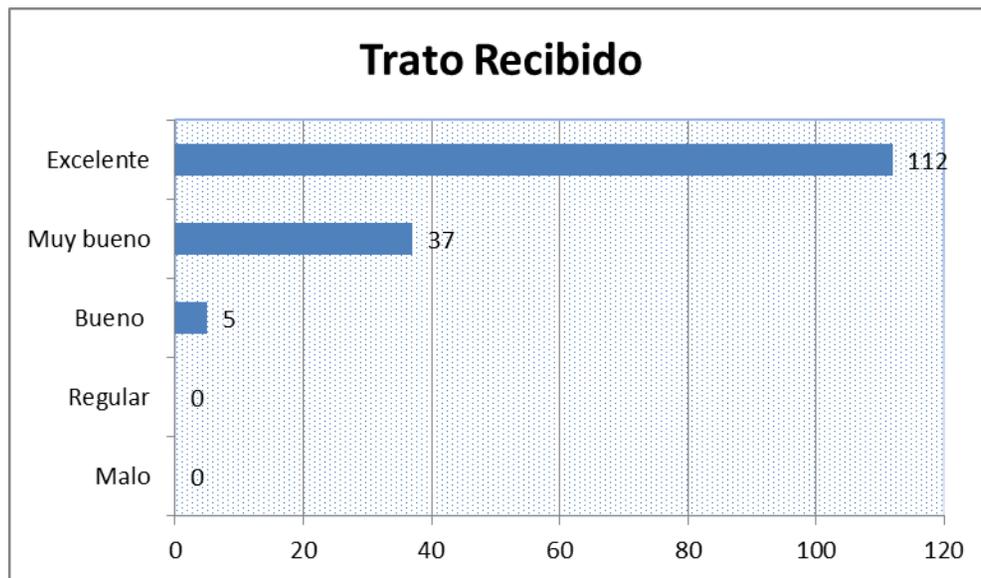
<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	45	29%
2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	39	26%
3) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	26	17%
4) Solicitud de información general	14	9%
5) Entrega de correspondencia	11	7%
6) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	9	6%
7) Solicitud carnet de fiebre amarilla	5	3%
8) Interposición denuncias sanitarias	5	3%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	0	0%



3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

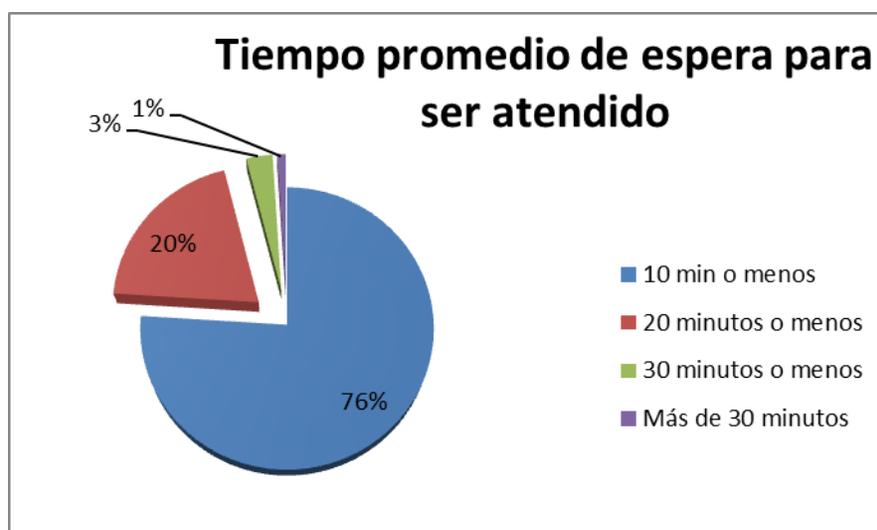
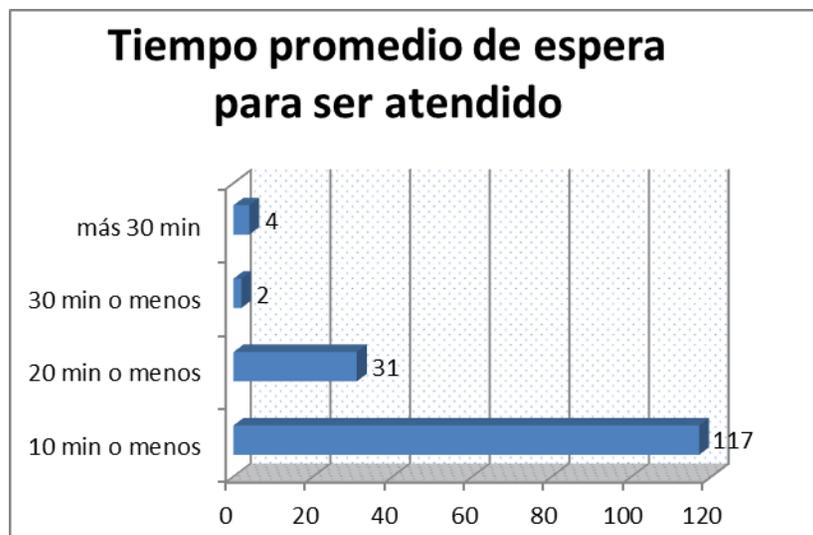
En este apartado ciento doce usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 73%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

- Malo: 0 usuarios
- Regular: 0 usuarios
- Bueno: 5 administrados, 3%
- Muy bueno: 37, para un 24%

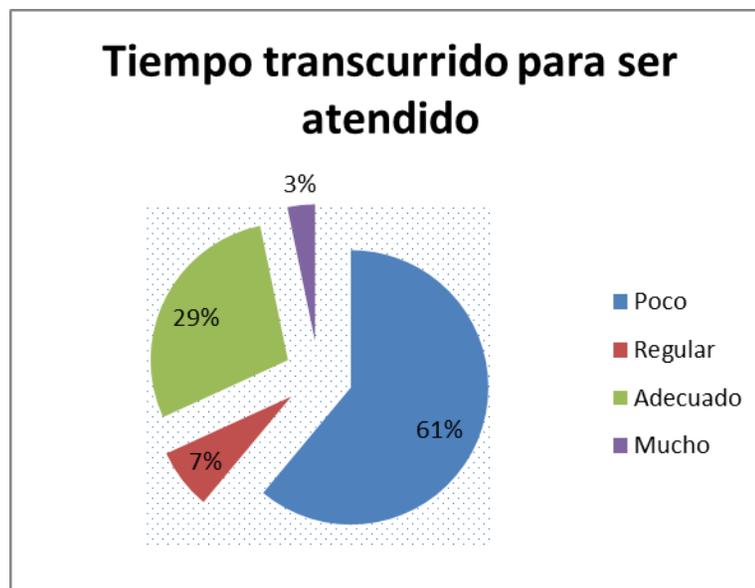
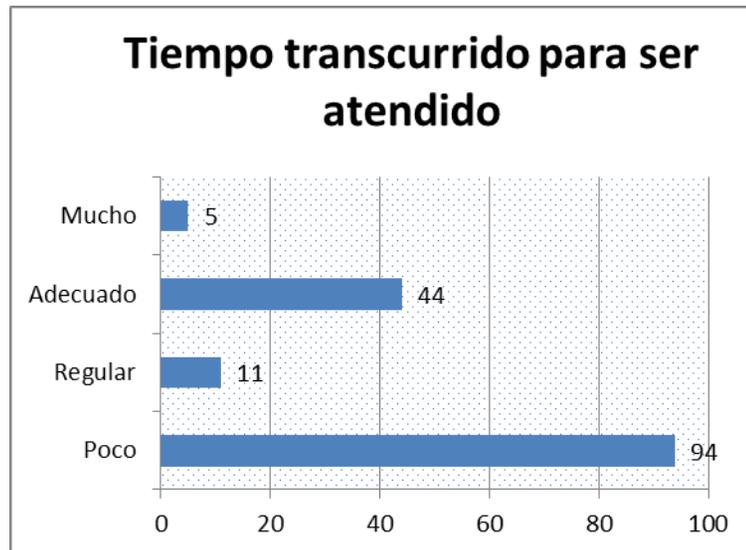


4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

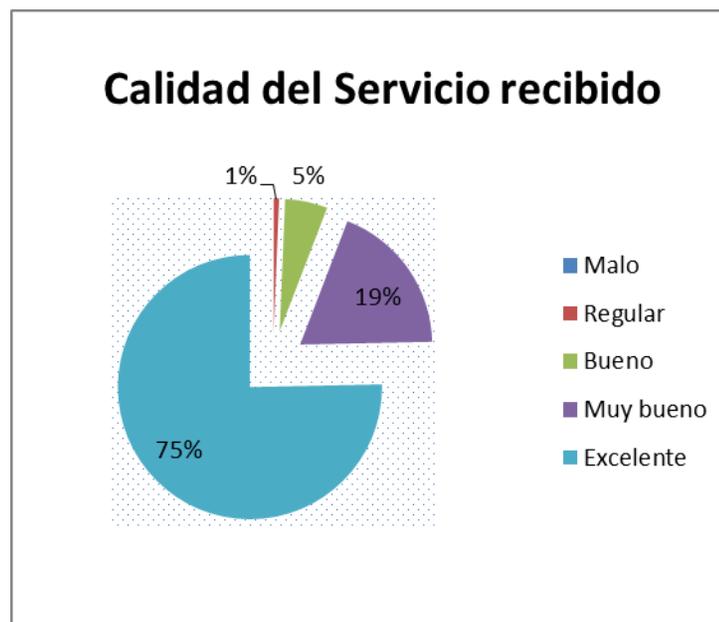
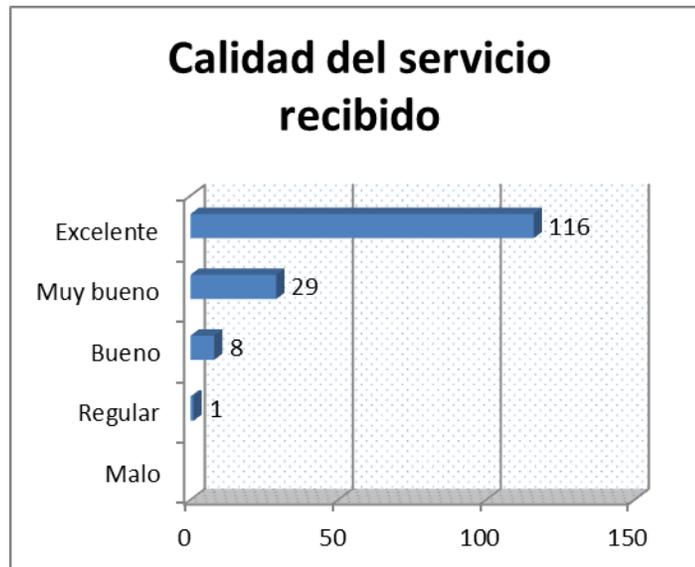
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	117	76%
20 minutos o menos	31	20%
30 minutos o menos	4	3%
Más de 30 minutos	2	1%



5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 61% de los usuarios (94 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 29%, un total de 44 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 7% (11 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 3% (5 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"



MINISTERIO DE SALUD CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La población que más acude al Ministerio de Salud es la masculina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación.
2. Renovación permiso sanitario de funcionamiento
3. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
4. Solicitud de información general

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.

IX. Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central

De esta región, de quinientos (250) formularios enviados se recibieron un total de doscientos veinticuatro (224) aplicados.

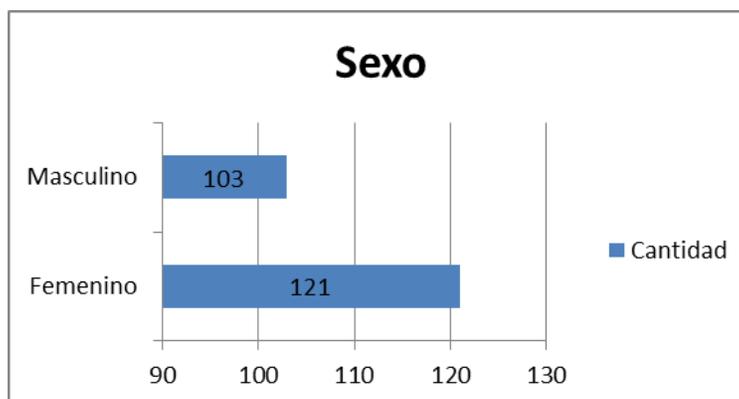
SEDE	Formularios Aplicados	Formularios en blanco y/o faltantes
Unidad Atención al Cliente	25	0
Barranca	25	0
De la Península	24	1
Esparza	21	4
Garabito	20	5
Montes Oro – Monte Verde	24	1
Orotina	24	1
Parrita	17	8
Puntarenas Chacarita	19	6
Quepos	25	0
Total	224	

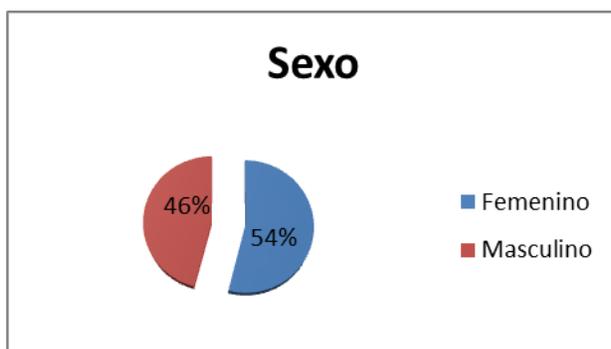
Resultados de la encuesta

Los resultados de la misma son los siguientes:

1. Sexo de la persona que completa la encuesta

De los 444 administrados que completaron la encuesta, la mayoría son hombres. Se obtuvo que 215 pertenecen al sexo femenino y 229 al masculino; obteniéndose un 48% y 52% respectivamente.

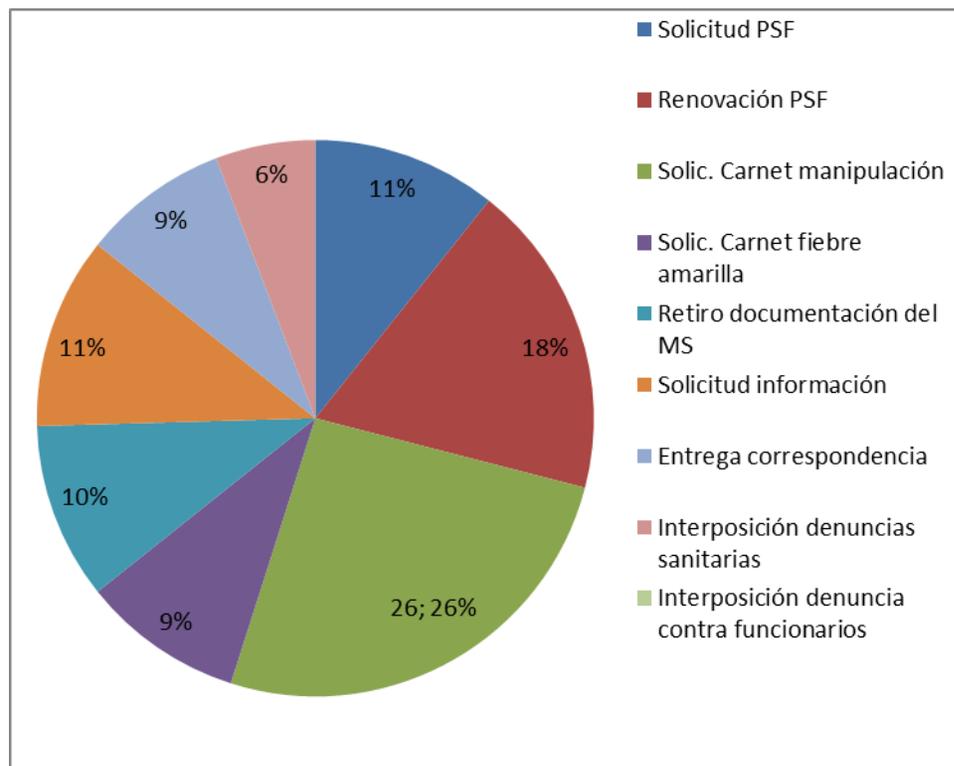
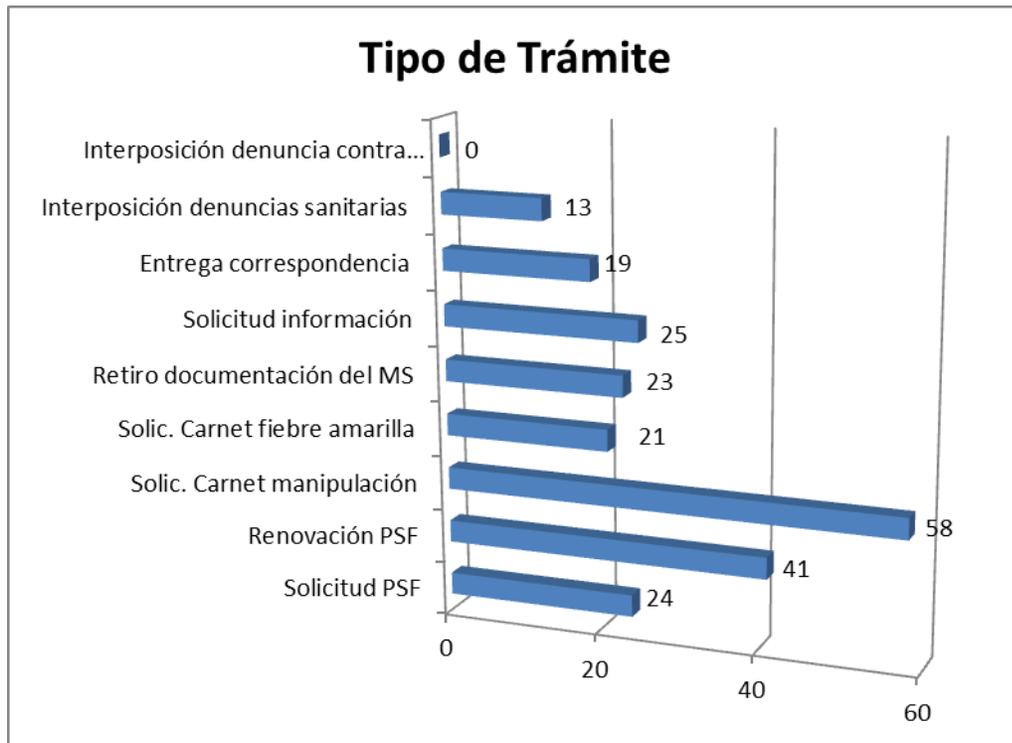




2. Tipo de trámite que viene a realizar al Área Rectora de Salud

Para este ítem se tomaron en cuenta nueve trámites que son competencia de la Institución: solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación, renovación permiso sanitario de funcionamiento, solicitud de carnet de manipulación de alimentos, solicitud de carnet de fiebre amarilla, retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud, solicitud de información general, entrega de correspondencia, interposición de denuncias sanitarias e interposición de denuncias contra funcionarios.

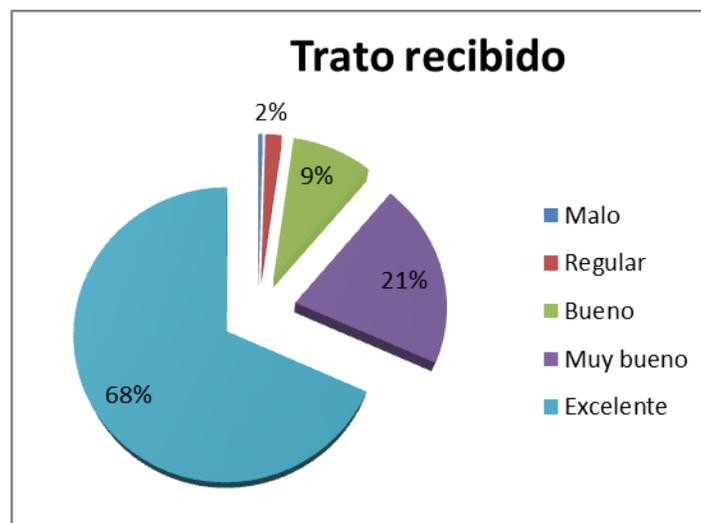
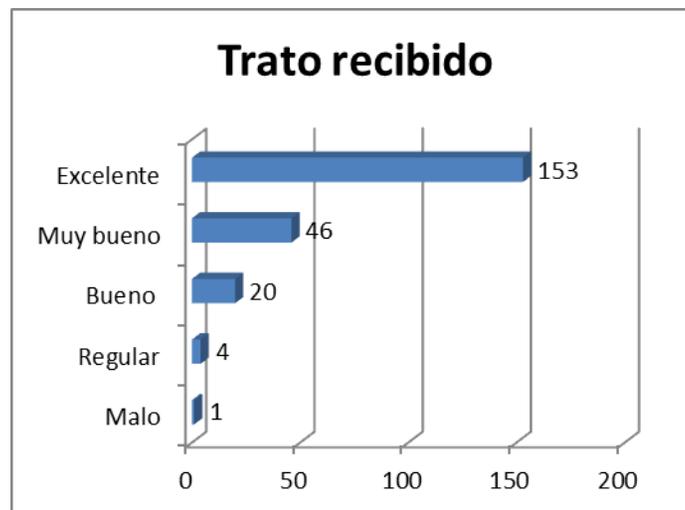
<i>Tipo de trámite</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
1) Solicitud carnet de manipulación de alimentos	58	26%
2) Renovación permiso sanitario de funcionamiento	41	18%
3) Solicitud permiso sanitario de funcionamiento o habilitación	24	11%
4) Solicitud de información general	25	11%
5) Retiro de documentación emitida por el Ministerio de Salud	23	10%
6) Solicitud carnet de fiebre amarilla	21	9%
7) Interposición denuncias sanitarias	13	6%
8) Entrega de correspondencia	19	3%
9) Interposición de denuncias contra funcionarios	0	0%



3. Trato recibido por el funcionario (a) de atención al cliente fue amable y cortés

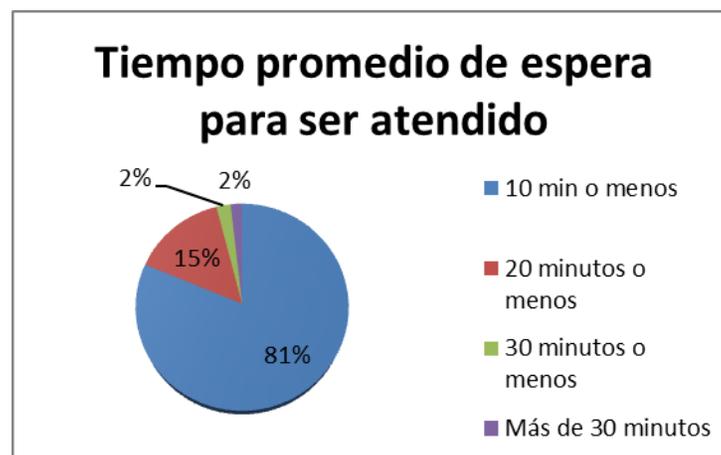
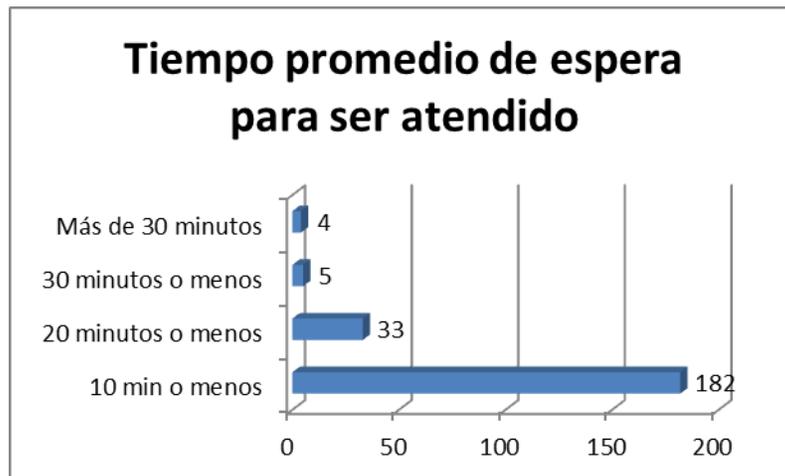
En este apartado doscientos ochenta y cinco usuarios indicaron que el trato recibido fue excelente, lo cual representa un 64%. Los otros ítems fueron valorados de la siguiente manera:

- Malo: 0 usuarios
- Regular: 7 usuarios, 2% de la totalidad
- Bueno: 48 administrados, 11%
- Muy bueno: 104, para un 23%

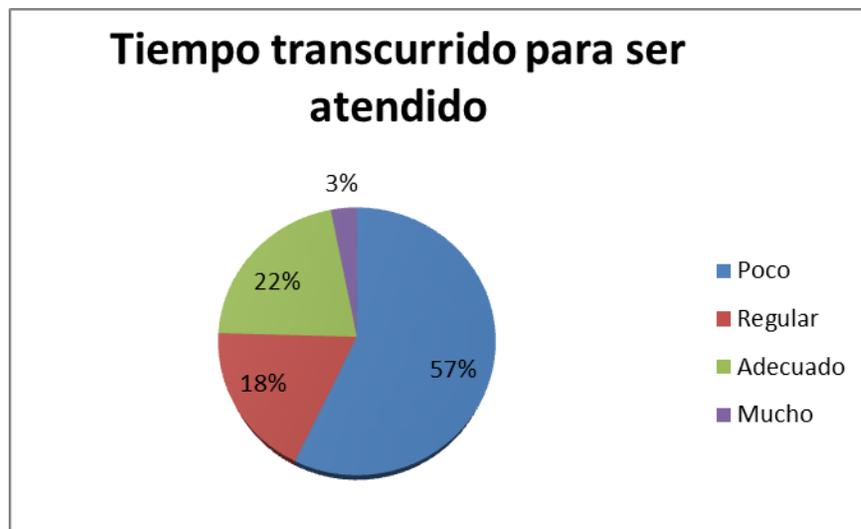


4. Tiempo promedio que tuvo que esperar para ser atendido por el funcionario (a) de atención al cliente

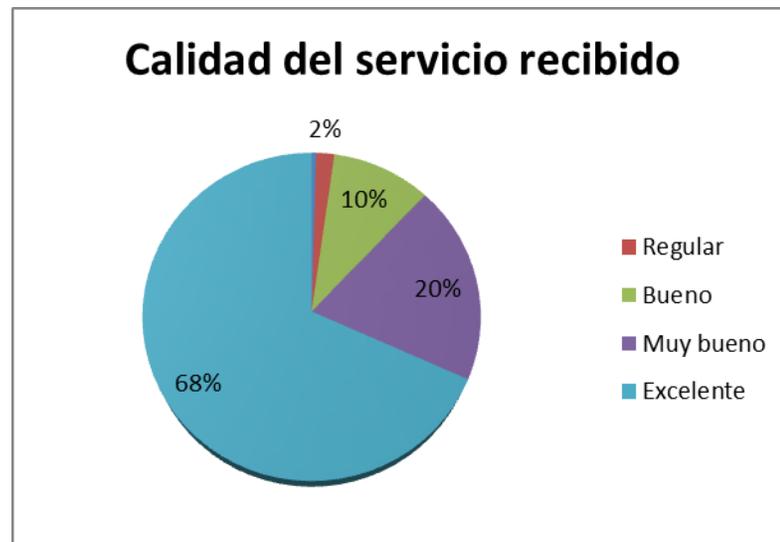
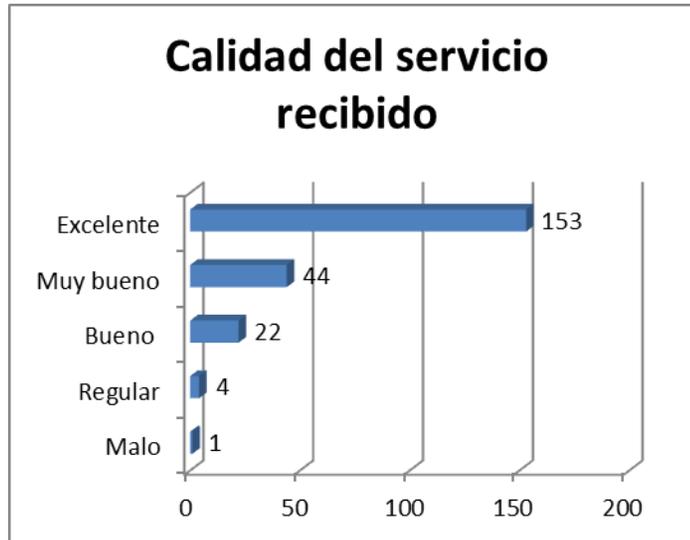
<i>Tiempo</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
10 minutos o menos	337	76%
20 minutos o menos	58	13%
30 minutos o menos	26	6%
Más de 30 minutos	23	5%



5. Tiempo transcurrido para que fuera atendido por el funcionario (a) de atención al cliente
De este apartado un 60% de los usuarios (268 en total) indicaron que el tiempo transcurrido para ser atendido fue poco. El 24%, un total de 108 usuarios manifestó que el tiempo fue el adecuado; mientras que un 9% (36 administrados) mostró que el tiempo fue regular; solamente un 7% (32 usuarios) indicó que fue mucho el tiempo de atención.



6. La calidad del servicio brindado por parte del funcionario (a) de atención al cliente



Conclusiones

La población que más acude al Ministerio de Salud es la femenina. Los trámites que tienen mayor demanda por parte de la población son:

1. Solicitud de carnet de manipulación de alimentos
2. Renovación permiso sanitario de funcionamiento
3. Solicitud de permiso sanitario de funcionamiento o habilitación.
4. Solicitud de información general

Con relación al trato recibido por los funcionarios de atención al cliente, en amabilidad y cortesía, este fue calificado como excelente por la mayoría de usuarios.

Del tiempo que tuvo que esperar el usuario para ser atendido, la mayoría indicó un promedio de 10 minutos o menos; calificando como “poco” el tiempo de espera transcurrido.

De la calidad del servicio brindado por parte del funcionario de atención al cliente, la misma fue evaluada como “excelente”, por la mayoría de administrados que completaron la encuesta.