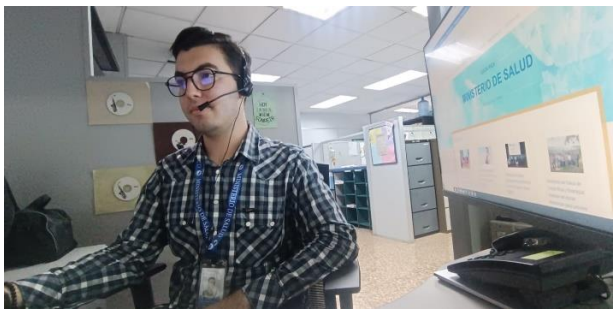
MINISTERIO DE SALUD | GOBIERNO DE COSTA RICA

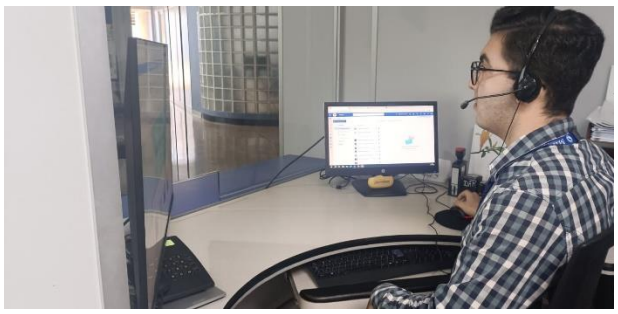
Encuesta de Satisfacción del Cliente, I semestre del 2023

2023

San José, Costa Rica

Encuesta de satisfacción del cliente, I semestre del 2023





Pie de foto: Daniel Arguedas Rojas, funcionario de la Dirección de Atención al Cliente. San José Costa Rica, 2023.

1. RESUMEN

El presente estudio se estableció con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los clientes del proceso de atención al cliente en los tres niveles del Ministerio de Salud para el I semestre del 2023. Supone un esfuerzo institucional para mejorar los servicios que se brindan al público.

En total se encuestaron a 2873 personas de diferentes formas: 2355, presencial; 264, correo electrónico; 144, vía telefónica y 64, página web.

Mayormente, los encuestados indicaron que la información que se brinda en todo el proceso es de fácil comprensión, alta utilidad y bajo nivel de dificultad. Los valores que se alejan del promedio corresponden al nivel central por trámites de mayor complejidad. Mayormente, el tiempo de espera es catalogado como ágil y/o moderado.

Dentro de las oportunidades de mejora, los encuestados mencionaron aspectos de las instalaciones, de los tiempos de entrega de documentos, del sistema Regístrelo, de la digitalización, de trámites en general, de conocimiento e información, de la atención al cliente y de la encuesta en sí.

La Dirección de Atención al Cliente toma nota de los hallazgos y procede a liderar las mejoras necesarias para que el Ministerio pueda servir de una mejor manera cada día.

2. RECONOCIMIENTOS

El presente documento se elaboró gracias al liderazgo de los siguientes funcionarios:

Colaborador	Unidad Organizativa	Tipo de colaboración
Nidia Morera González	Dirección de Atención al Cliente	Coordinación general
Kimberly Benavides González	Dirección de Atención al Cliente	Coordinación técnica, diseño metodológico, diseño de herramientas
Jonathan Gutiérrez Pineda	Dirección de Atención al Cliente	Análisis y compilación técnica
Jenory Fernández Peraza	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte	Coordinación regional
Gina Chinchilla Alfaro	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este	Coordinación regional
Ricardo Loaiza Martínez	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca	Coordinación regional
Elena Fallas Barboza	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca	Coordinación regional
Patricia Calvo Chacón	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente	Coordinación regional
Rolando Salazar Moreno	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central	Coordinación regional
Hugo Chavarría Oviedo	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte	Coordinación regional
Leidy Serrano Álvarez	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe	Coordinación regional
Annette Matarrita Ulloa	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega	Coordinación regional
Viviana Marchena Morales	Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur	Coordinación regional
Marco Castro Araya	Dirección de Atención al Cliente	Compilación final del reporte

3. ÍNDICES

1. RESUMEN 2
2. RECONOCIMIENTOS 3
3. ÍNDICES 4
4. TÉRMINOS CLAVE 8
5. CUERPO DEL DOCUMENTO 9
5.1. Introducción 9
5.1.1. Antecedentes 9
5.1.2. Planteamiento del problema 10
5.2. Objetivos 10
5.3. Preguntas de investigación 11
5.4. Justificación del estudio 11
5.5. Contexto de la investigación 12
5.6. Variables 12
5.7. Alcances 12
5.8. Limitaciones 12
6. MÉTODO 13
6.1. Muestreo 13
6.2. Diseño de la encuesta 13
6.3. Procedimiento 13
7. ANÁLISIS Y RESULTADOS 15
7.1. Análisis descriptivos de las variables 15
7.1.1. Variable 2: Demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por trámite. 18
7.1.2. Variable 3: Comprensión de la información suministrada en atención al cliente, por nivel de comprensión. 19
7.1.3. Variable 4: Valoración de la dificultad de los trámites en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de dificultad. 20

7.1.4. Variable 5: Valoración de la utilidad de la información brindada en atención al cliente del Ministerio de Salud. 21

7.1.5. Variable 6: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud. 22

7.1.6. Variable 7: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud. 23

7.1.7. Variable 8: Calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud. 24

7.1.8. Variable 9: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud. 25

7.1.9. Variable 10: Valoración de las instalaciones de atención al cliente del Ministerio de Salud 26

7.1.10. Variable 11: Formato de aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud. 28

7.1.11. Análisis cualitativo del apartado 11 de la encuesta titulado Déjenos su Comentario o Sugerencia para Fortalecer el Servicio Brindado. 29

7.2. Discusión 42

8. REFERENCIAS 44

9. APÉNDICES 45

9.1. Apéndice 1: Comentarios o sugerencias para fortalecer el servicio brindado. 45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables de investigación 12
Tabla 2: Fechas importantes 13
Tabla 3: Costa Rica: Cantidad total de personas que hicieron la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023. (valores nominales y porcentuales). 15

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Costa Rica: Cantidad total de personas que hicieron la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 15
Figura 2: Costa Rica: Demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 16
Figura 3: Costa Rica: Distribución porcentual de la demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales) 16
Figura 4: Costa Rica: Demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por trámite, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 18
Figura 5: Costa Rica: Comprensión de la información suministrada en atención al cliente, por nivel de comprensión, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 19
Figura 6: Costa Rica: Distribución porcentual de la comprensión de la información suministrada en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de comprensión, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales) 19
Figura 7: Costa Rica: Valoración de la dificultad de los trámites en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de dificultad, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 20
Figura 8: Costa Rica: Valoración de la dificultad de los trámites en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de dificultad, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales) 20
Figura 9: Costa Rica: Valoración de la utilidad de la información brindada en atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 21

Figura 10: Costa Rica: Distribución porcentual de la valoración de la utilidad de la información brindada en atención al cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023 (valores porcentuales) 21
Figura 11: Costa Rica: Calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por rapidez de respuesta, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 22
Figura 12: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)..... 22
Figura 13: Costa Rica: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 23
Figura 14: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)..... 23
Figura 15: Costa Rica: Calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por rapidez de respuesta, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 24
Figura 16: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)..... 24
Figura 17: Costa Rica: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 25
Figura 18: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)..... 25
Figura 19: Costa Rica: Valoración de las instalaciones de atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 26
Figura 20: Costa Rica: Distribución porcentual de la valoración de las instalaciones de atención al cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)..... 27
Figura 21: Costa Rica: Formato de aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por tipo, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 28

Figura 22: Costa Rica: Distribución porcentual de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por tipo, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales) 28
Figura 23: Costa Rica: Cantidad de comentarios o sugerencias para fortalecer el servicio brindado total de personas que se hicieron la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 29
Figura 24: Costa Rica: Comentarios o sugerencias para fortalecer el servicio brindado, por categoría, en el I semestre del 2023. (valores nominales) 29

4. TÉRMINOS CLAVE

Las palabras clave son las siguientes: calidad, medición de calidad, satisfacción del cliente, calidad en los servicios, atención al cliente, servicio al cliente Ministerio de Salud.

5. CUERPO DEL DOCUMENTO

5.1.Introducción

El presente documento muestra los resultados de la encuesta que se realizó sobre el proceso de atención al cliente del Ministerio de Salud en los tres niveles de gestión.

Este documento utiliza el formato de reporte de investigación presente en el libro Metodología de la Investigación, las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta de los autores Roberto Hernández-Sampieri y Christian Paulina Mendoza Torres (2018).

5.1.1. Antecedentes

Esta investigación nace por la necesidad de brindar un servicio de calidad a los clientes del Ministerio de Salud, con el fin de satisfacer sus necesidades en cuanto a trámites y servicios. Sobre este aspecto, la Ley General de Administración Pública N. ° 6227 obliga a la institucionalidad pública, incluido el funcionario público, a tener como prioridad el interés público, de forma que el bienestar de la población sea la máxima en su gestión. En esta misma línea, el artículo 113 de la ley de marras, inciso 1, expresa que: «el servidor público deberá desempeñar sus funciones de modo que satisfagan primordialmente el interés público, el cual será considerado como la expresión de los intereses individuales coincidentes de los administrados.»; asimismo el artículo 114 indica que:

> *El servidor público será un servidor de los administrados, en general, y en particular de cada individuo o administrado que con él se relacione en virtud de la función que desempeña; cada administrado deberá ser considerado en el caso individual como representante de la colectividad de que el funcionario depende y por cuyos intereses debe velar.*

El objetivo de enfocarse en el interés público debe ser eficaz, según así se requiere en el artículo 145 y que indica que «los efectos del acto administrativo podrán estar sujetos a requisitos de eficacia, fijados por el mismo acto o por el ordenamiento.»

En su demanda de trámites y servicios, el ciudadano tiene el derecho de que no le demanden requisitos demás, o reiteradamente. Con este fin se creó la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N. º 8220, la cual expresa en el artículo 2:

> *Presentación única de documentos. La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual*

> *manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.*

Todos los requisitos o trámites que se soliciten al ciudadano deben estar contenidos en alguna ley, decreto o reglamento, y estar publicados en La Gaceta (artículo 4); de manera que nada que se le requiera sea arbitrario o desmedido. Asimismo, el funcionario público está obligado a informar debidamente al administrado de cualquier trámite o servicio que la institución ofrezca indicando la normativa fuente (artículo 5), y resolver en el plazo debido (artículo 6) garantizando así calidad en el servicio.

En los casos en que un trámite o servicio requiera de información de otra institución, esta deberá solicitarla directamente el funcionario público (artículo 8), de manera que el ciudadano no tenga que ir de instancia en instancia consiguiendo información; así, la persona no tendrá que ir a más de una institución para un solo trámite (artículo 9).

El Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, según Decreto Ejecutivo N. º 37045-MP-MEIC, especifica más derechos al ciudadano como lo es conocer el estado de los trámites que solicita, entre otros (artículo 8); y crea, según el artículo 9, el Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria que indica:

> *… los órganos y las entidades contemplados en el artículo 1 de la ley 8220, quienes contarán con un Oficial de Simplificación de Trámites y las Oficinas de Información al Ciudadano. Asimismo, contará con los siguientes instrumentos: el Catálogo Nacional de Trámites y el Plan de Mejora Regulatoria.*

La normativa vinculante exige a la institución brindar servicios de calidad, por lo que es acá, donde tiene asidero la encuesta, la cual busca medir la calidad el proceso de atención al cliente.

5.1.2. Planteamiento del problema

El problema de investigación se definió de la siguiente manera:

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los clientes del proceso de atención al cliente?

5.2.Objetivos

A continuación, se detallan los objetivos de la investigación:

- **Objetivo General**

Conocer la voz del cliente mediante la aplicación de un cuestionario para identificar el grado de satisfacción en los niveles de gestión del Ministerio de Salud, durante el primer semestre del año 2023.

- **Objetivos específicos**

a. Analizar los comentarios expuestos por el cliente en las encuestas aplicadas durante el segundo semestre 2021 y el año 2022.
b. Elaborar una matriz de FODA avanzado con el propósito de conocer la voz del cliente (VoC) en las encuestas aplicadas durante el segundo semestre 2021 y el año 2022.
c. Diseñar estrategias para el proceso de Atención al Cliente que permitan minimizar las amenazas y debilidades y maximizar las fortalezas y oportunidades encontradas.
d. Diseñar la herramienta de trabajo física y digital para la implementación de la encuesta del primer semestre 2023 con la inclusión de personas con algún tipo de discapacidad.
e. Elaborar informe de resultados de la encuesta de satisfacción al cliente, aplicado en la Unidad Plataforma de Servicios y las Unidades de Atención al Cliente del Ministerio de Salud.
f. Analizar los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción al cliente en los tres niveles de gestión para que ayuden a los jerarcas en la toma de decisiones.

5.3.Preguntas de investigación

Seguidamente, se enlistan las preguntas de investigación:

a. ¿Cómo son los comentarios expuestos por el cliente en las encuestas aplicadas durante el segundo semestre 2021 y el año 2022?
b. ¿Cómo se pueden analizar la voz del cliente de los períodos 2021 y 2022?
c. ¿Qué dicen los clientes respecto al servicio en el año 2023?

5.4.Justificación del estudio

Para cumplir con las obligaciones estipuladas en la normativa vinculante a servicio al cliente, es necesario conocer cómo se están brindando estos servicios actualmente. Para esto, se implementa una encuesta tanto en el nivel central como en el regional.

5.5.Contexto de la investigación

La encuesta se aplicó del 17 de julio al 18 de agosto del 2023 en los tres niveles de gestión. Los visitantes llenaron la encuesta en el momento en que visitaban la oficina de atención al cliente tanto del nivel central como el local.

5.6.Variables

A continuación, se detallan las variables que se midieron en la investigación:

Tabla 1: Variables de investigación

Número	Detalle de la variable
Variable 1	Demanda de trámites y servicios del proceso de atención al cliente
Variable 2	Comprensión de la información suministrada en atención al cliente
Variable 3	Valoración de la dificultad de los trámites en atención al cliente
Variable 4	Valoración de la utilidad de la información brindada en atención al cliente
Variable 5	Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente
Variable 6	Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente
Variable 7	Calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente
Variable 8	Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente
Variable 9	Valoración de las instalaciones de atención al cliente

5.7.Alcances

La aplicación de la encuesta se realizó en los tres niveles de gestión de forma física, digital, telefónica y por correo electrónico.

5.8.Limitaciones

La encuesta quedó sujeta a la cantidad de clientes que se dirigen a la institución para realizar cualquier trámite o servicios durante el tiempo definido de aplicación del cuestionario.

6. MÉTODO

A continuación, se describe la estrategia utilizada para la realización de la investigación.

6.1.Muestreo

La muestra correspondió a la selección de los encuestados que representaron a la población total de los clientes de la institución, siendo éste es un valor representativo que se recomienda para aplicar el cuestionario de satisfacción al cliente al menos a 6 clientes por nivel de gestión para representar a la población y evitar el sesgo en la interpretación de los resultados obtenidos.

6.2.Diseño de la encuesta

El cuestionario se proporcionó mediante el correo electrónico a los jefes del proceso de atención al cliente, con el propósito de validar la herramienta y recopilar observaciones que determinen alguna oportunidad de mejora en la herramienta de trabajo. Además, se mantuvo en formato físico (impreso) y digital (enlace de Forms y Código QR), con el propósito de abarcar todas las posibles entradas de información de los clientes y obtener más información de parte del cliente.

La encuesta en formato digital se aplicó mediante la herramienta Forms del Office 365 con la opción de *lector inmersivo* para mejorar la comprensión lectora en caso de personas con algún tipo de discapacidad auditiva o visual parcial o total, con el fin de aumentar la fluidez de los lectores y fomentar la lectura autónoma, ayudar a fomentar la confianza para los lectores emergentes que están aprendiendo a leer y ofrecer soluciones de decodificado de texto para personas con dificultades de lectura o dislexia.

Por otra parte, la encuesta en formato físico se suministró a cada jefe de atención al cliente en formato de Word para ser impresa por ambas caras (ver anexo 1). Se recomendó utilizar el Kit de Ayudas Técnicas con los dispositivos, instrumentos, equipos o sistemas que sirven de apoyo para brindar soporte al cliente con algún tipo de discapacidad.

6.3.Procedimiento

La investigación se realizó siguiendo las siguientes fechas:

Tabla 2: Fechas importantes

Actividad	Fecha	Responsable
Aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente	17 de julio hasta el 18 de agosto del 2023	Unidad Plataforma de Servicios, Unidad de Atención al Cliente, Dirección de Área Rectora de Salud.

Informe de resultado de datos de la aplicación de la encuesta	04 de setiembre del 2023	Unidad Plataforma de Servicios, Unidad de Atención al Cliente, Dirección de Área Rectora de Salud.
Consolidado nacional sobre la aplicación de la encuesta.	15 setiembre	Unidad Gestión de Trámites

7. ANÁLISIS Y RESULTADOS

A continuación, se detallan los datos provenientes de la investigación. Para la creación de tablas y gráficos se utiliza la Guía para la Presentación de Información Estadística y Censos del Instituto Nacional de Estadística y Censos.

7.1.Análisis descriptivos de las variables

Se encuestaron a 2873 personas distribuidas de la siguiente manera:

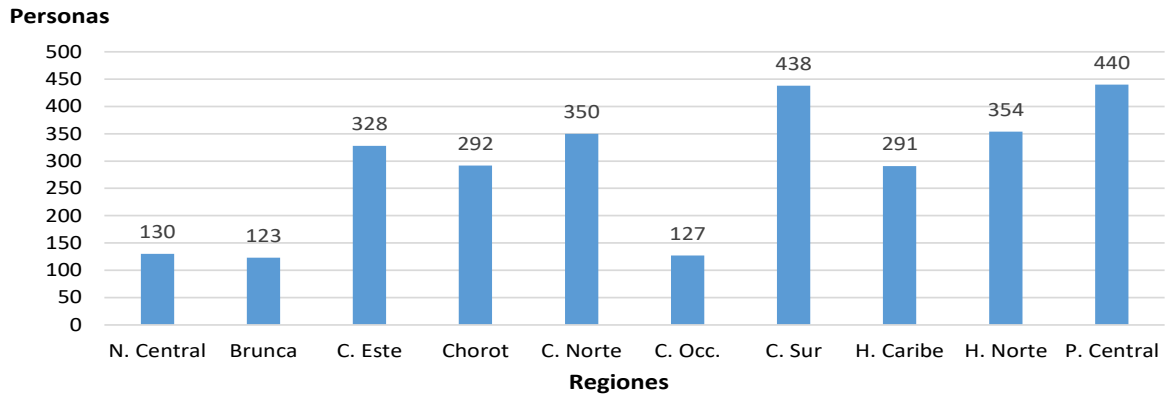
Tabla 3: Costa Rica: Cantidad total de personas que hicieron la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023. (valores nominales y porcentuales).

			Regiones									
Medio	Total	Porcentaje	N. Central	Brunca	C. Este	Chorot	C. Norte	C. Occ.	C. Sur	H. Caribe	H. Norte	P. Central
Total	**2873**	**100,0%**	**130**	**123**	**328**	**292**	**350**	**127**	**438**	**291**	**354**	**440**
Encuestas	2873	100,0%	130	123	328	292	350	127	438	291	354	440

Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I semestre*

En la siguiente figura se muestra gráficamente la cantidad de personas según región.

Figura 1: Costa Rica: Cantidad total de personas que hicieron la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023. (valores nominales)

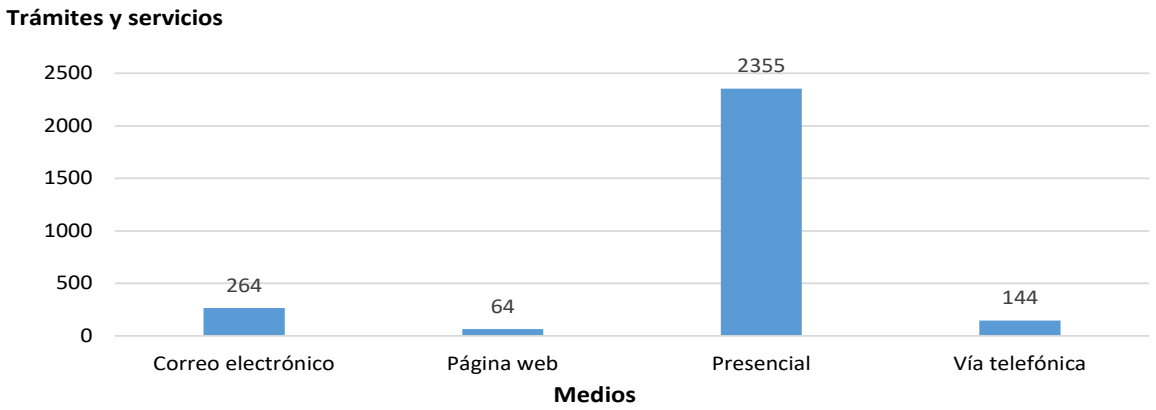


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Variable 1: Demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente en el Ministerio de Salud.

A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

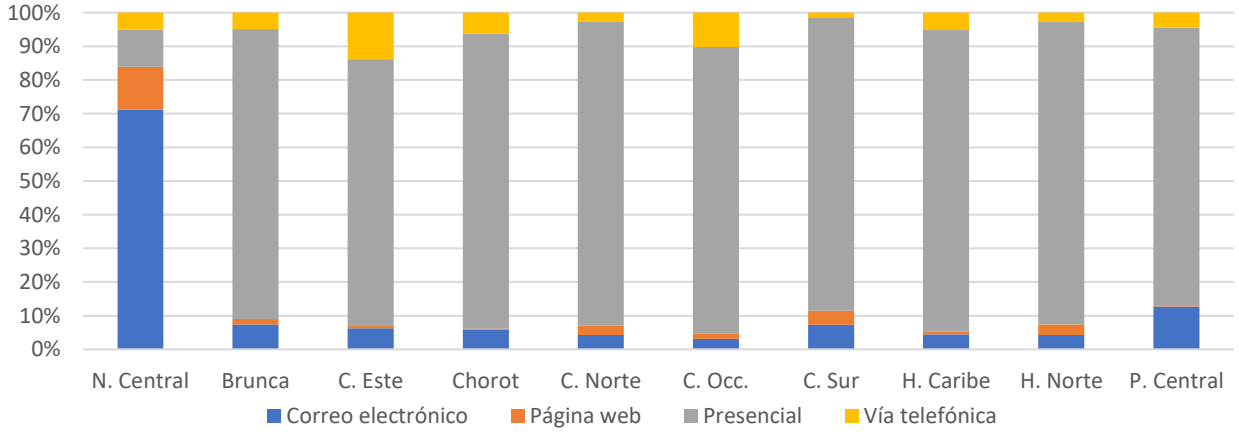
Figura 2: Costa Rica: Demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

La mayoría de los encuestados indicaron que demandaron trámites y servicios de manera presencial, esto seguido de las opciones de correo electrónico y vía telefónica.

Figura 3: Costa Rica: Distribución porcentual de la demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)



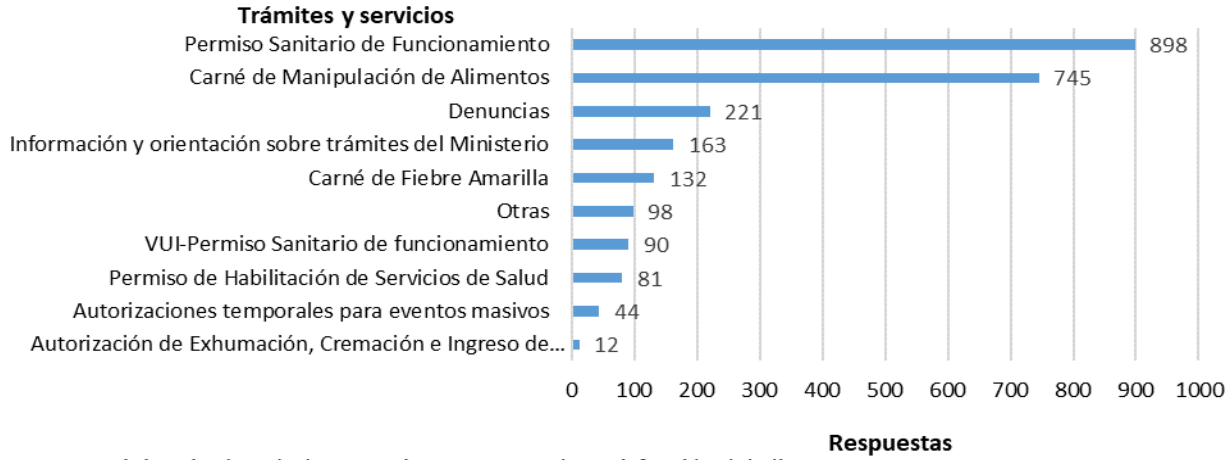
Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Según la figura 3 en el nivel central la mayoría de las consultas se dan por correo electrónico; no obstante, en los demás niveles de la institución la forma presencial es el método preferido.

7.1.1. Variable 2: Demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por trámite.

A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 4: Costa Rica: Demanda de trámites y servicios del proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por trámite, en el I semestre del 2023. (valores nominales)

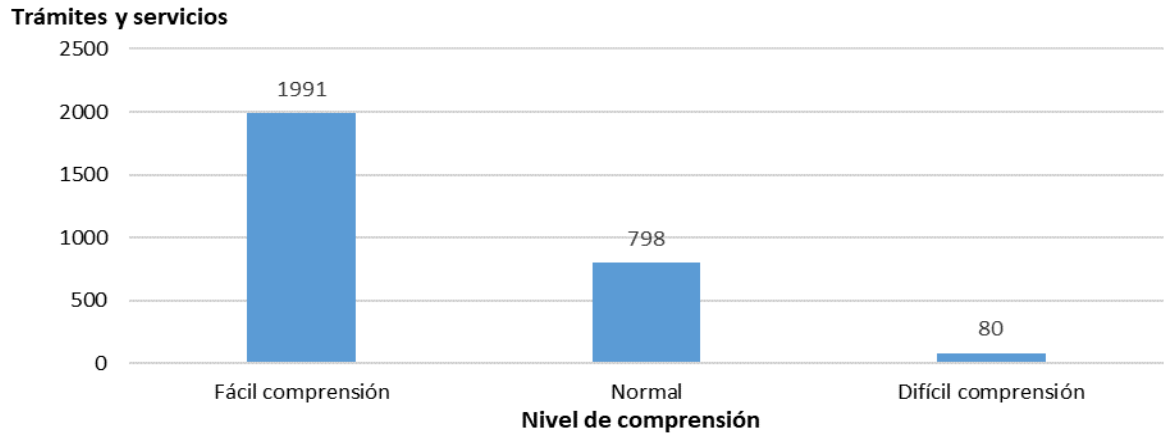


Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.2. Variable 3: Comprensión de la información suministrada en atención al cliente, por nivel de comprensión.

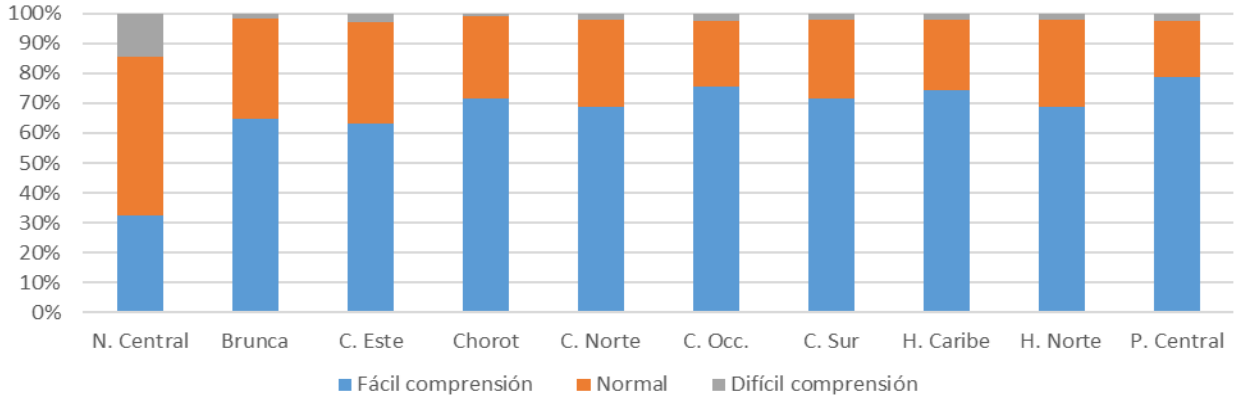
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 5: Costa Rica: Comprensión de la información suministrada en atención al cliente, por nivel de comprensión, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 6: Costa Rica: Distribución porcentual de la comprensión de la información suministrada en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de comprensión, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

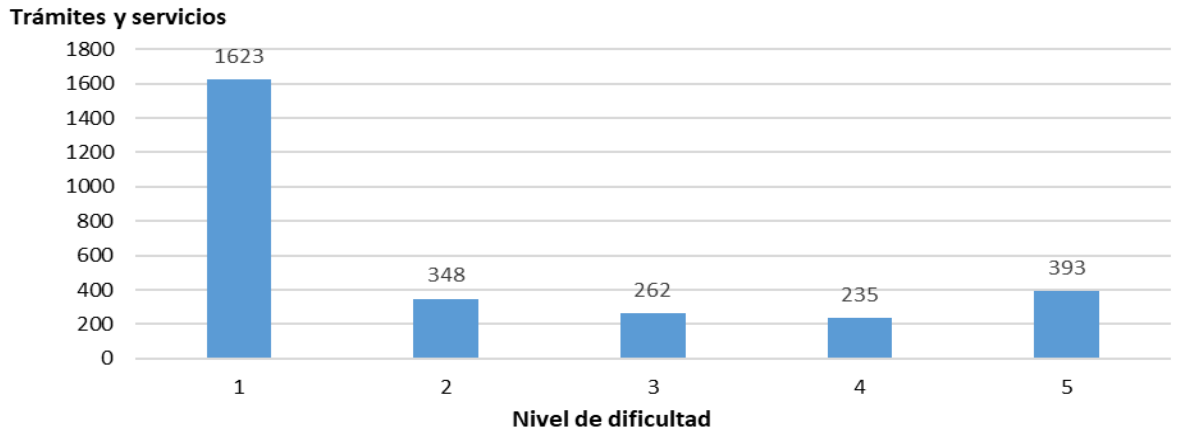


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.3. Variable 4: Valoración de la dificultad de los trámites en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de dificultad.

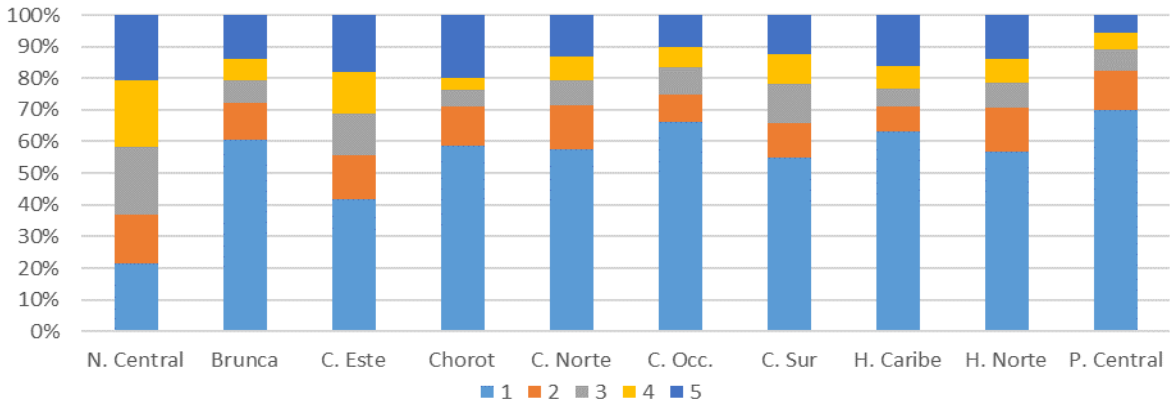
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 7: Costa Rica: Valoración de la dificultad de los trámites en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de dificultad, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 8: Costa Rica: Valoración de la dificultad de los trámites en atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel de dificultad, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

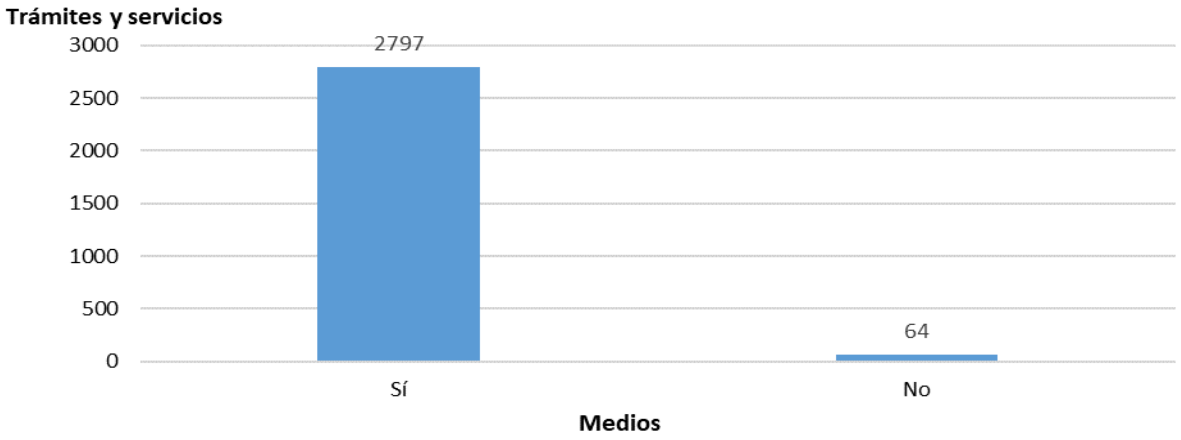


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.4. Variable 5: Valoración de la utilidad de la información brindada en atención al cliente del Ministerio de Salud.

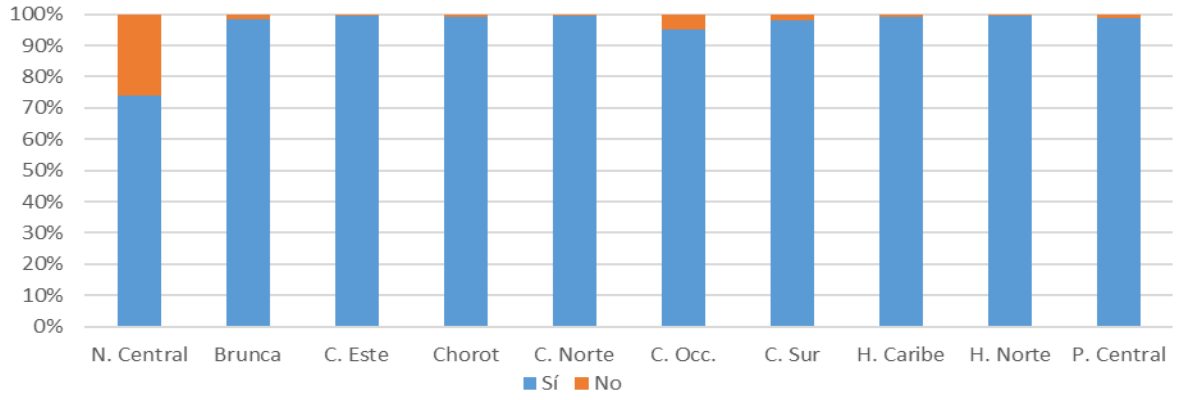
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 9: Costa Rica: Valoración de la utilidad de la información brindada en atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 10: Costa Rica: Distribución porcentual de la valoración de la utilidad de la información brindada en atención al cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023 (valores porcentuales)

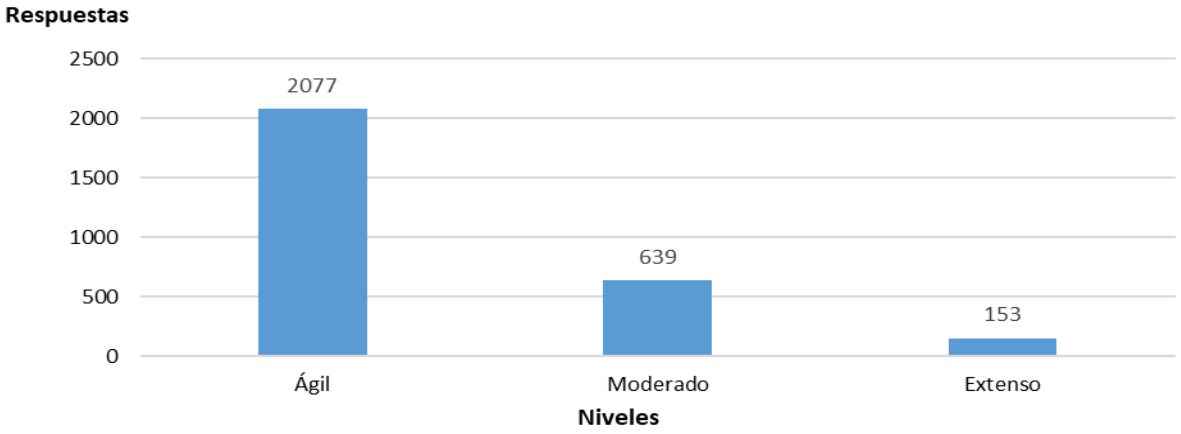


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.5. Variable 6: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud.

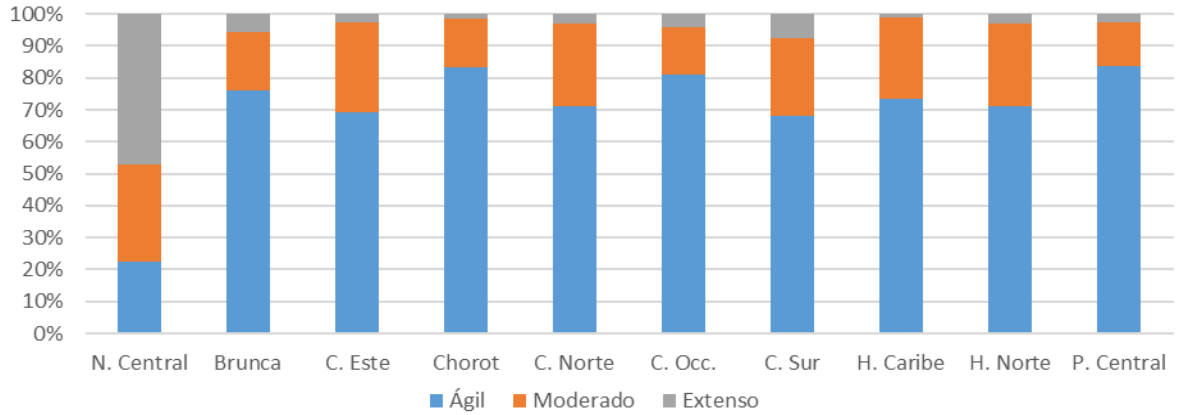
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 11: Costa Rica: Calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por rapidez de respuesta, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 12: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

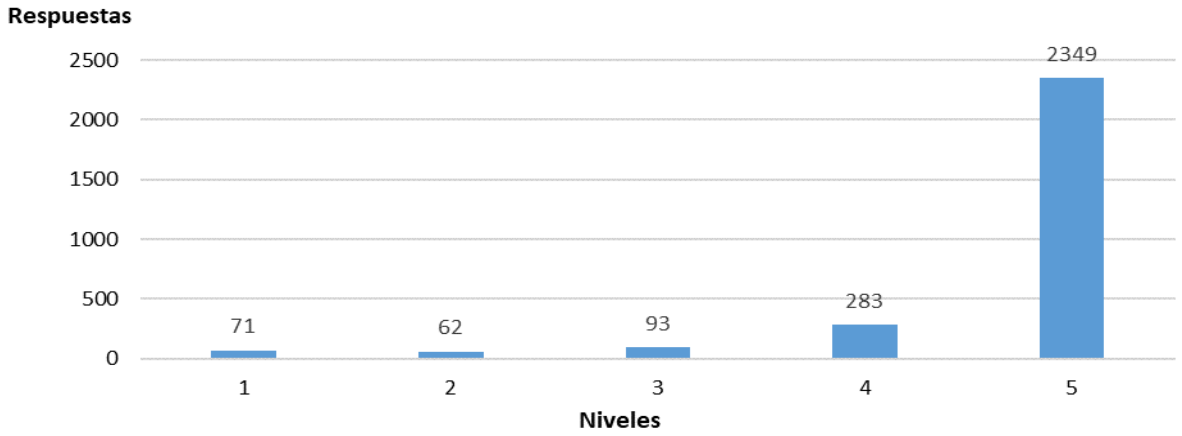


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.6. Variable 7: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud.

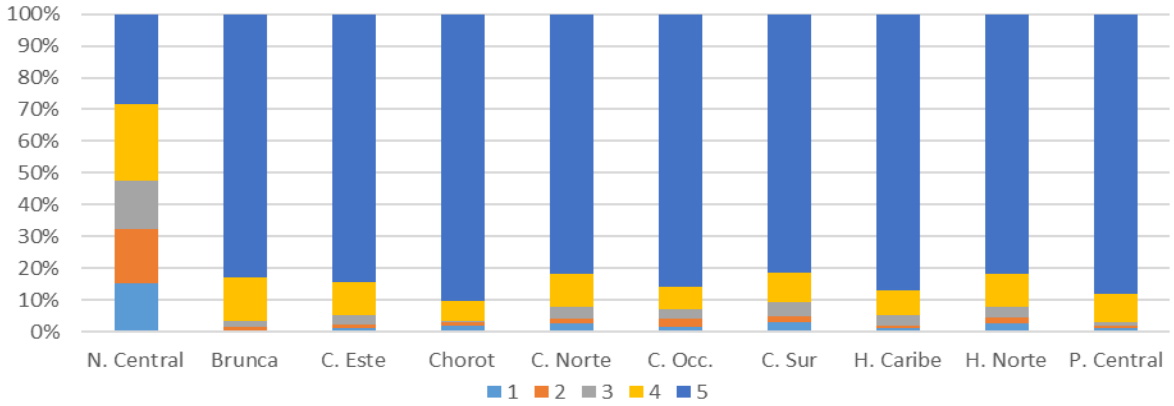
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 13: Costa Rica: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 14: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

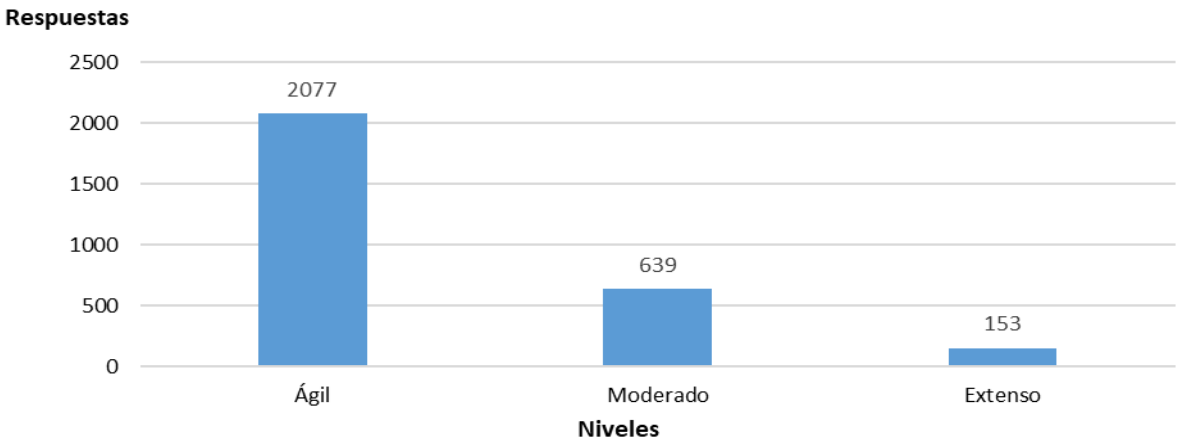


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.7. Variable 8: Calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud.

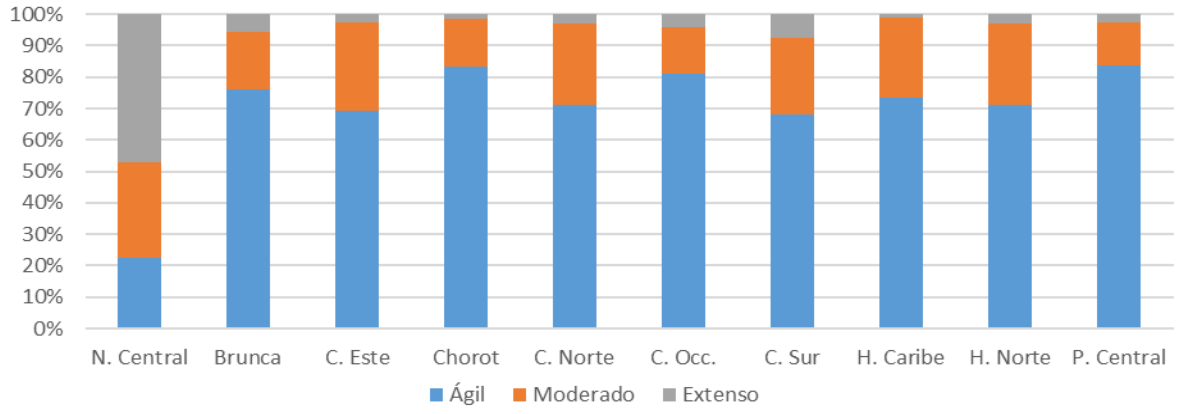
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 15: Costa Rica: Calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por rapidez de respuesta, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 16: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación del tiempo de espera en la contestación de solicitud de información en el proceso de servicio al cliente del Ministerio de Salud, por medio de acceso, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

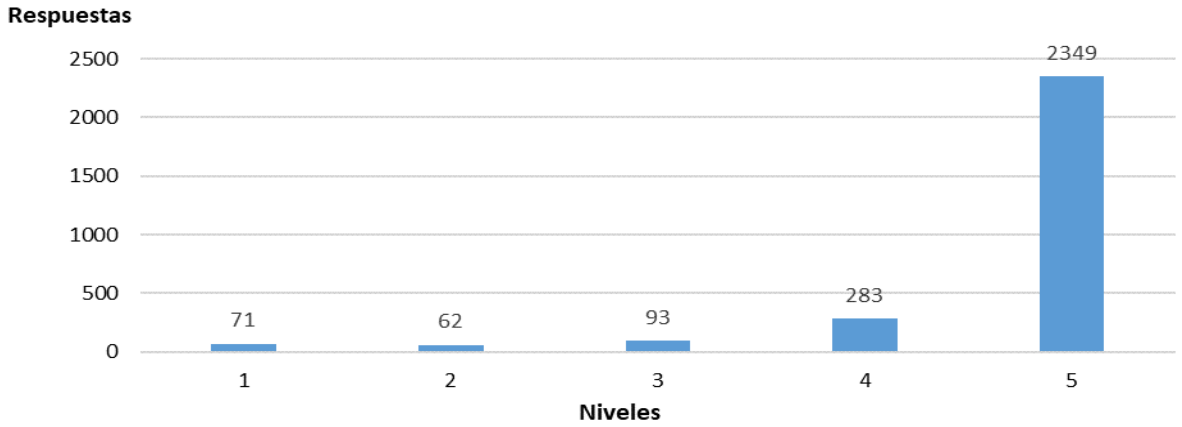


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.8. Variable 9: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud.

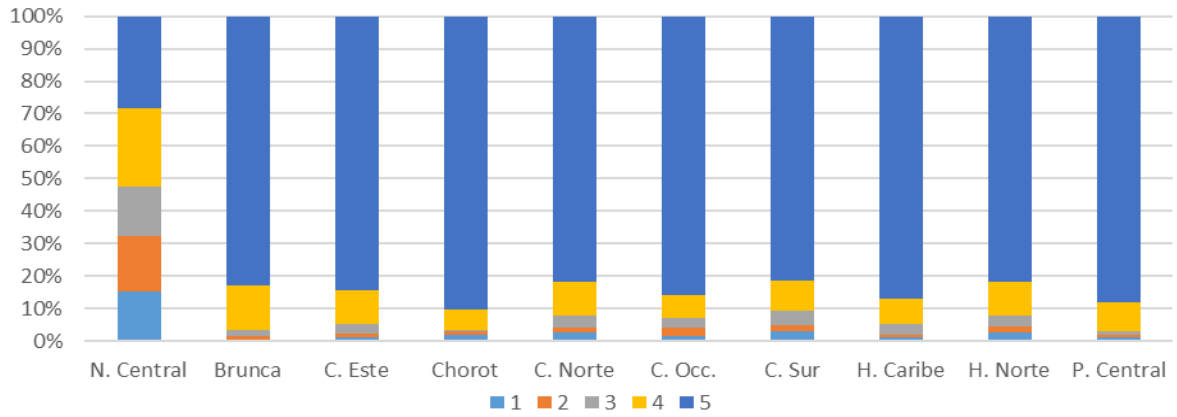
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 17: Costa Rica: Calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 18: Costa Rica: Distribución porcentual de la calificación de la atención brindada por el funcionario de atención al cliente del Ministerio de Salud, por nivel, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

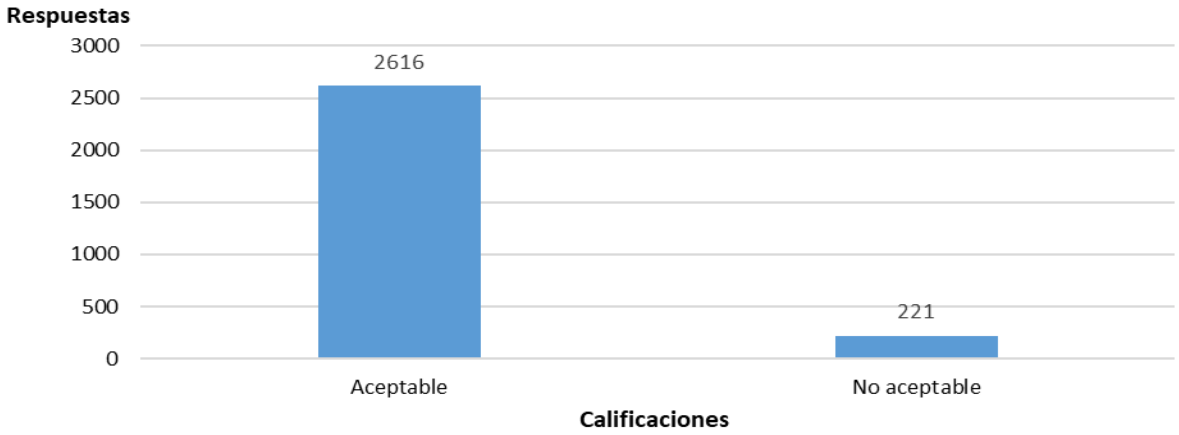


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.9. Variable 10: Valoración de las instalaciones de atención al cliente del Ministerio de Salud

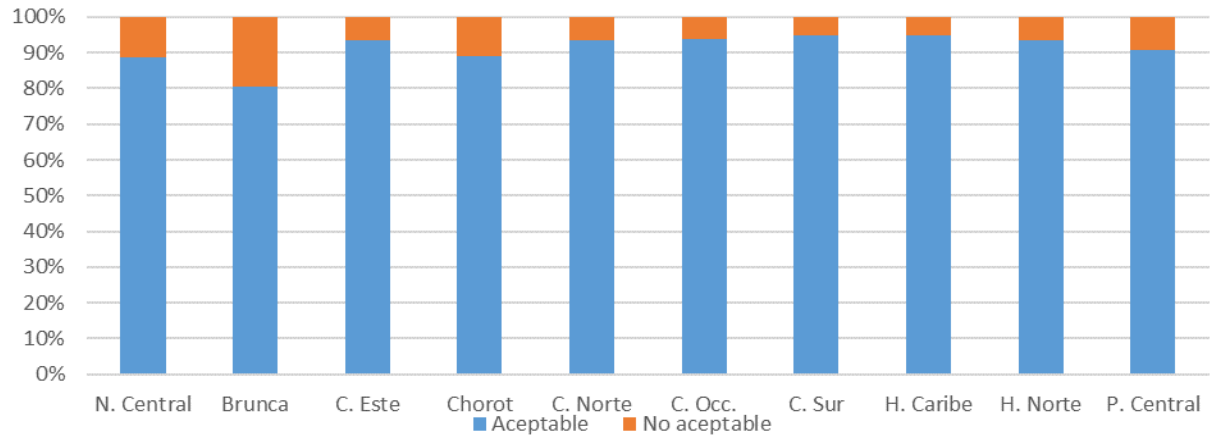
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 19: Costa Rica: Valoración de las instalaciones de atención al cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 20: Costa Rica: Distribución porcentual de la valoración de las instalaciones de atención al cliente del Ministerio de Salud, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

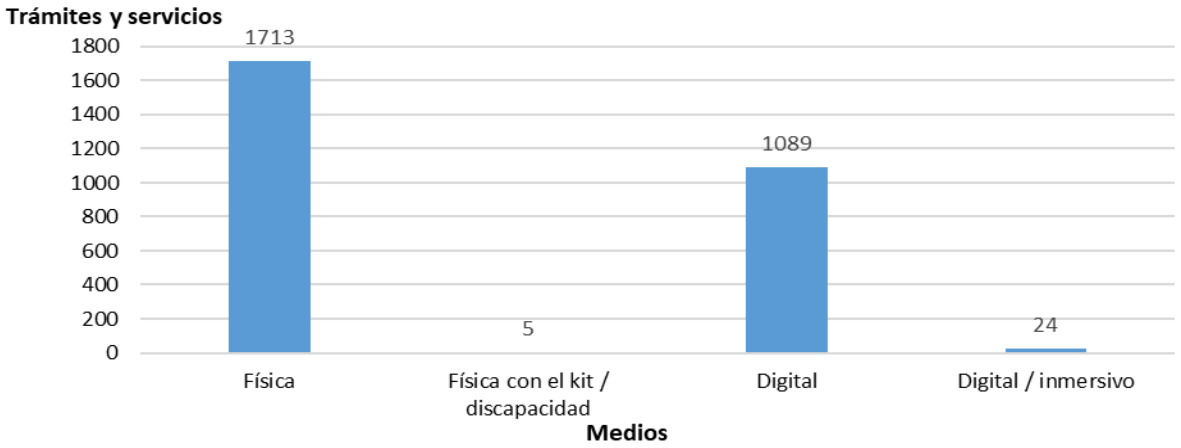


Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023*

7.1.10. Variable 11: Formato de aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud.

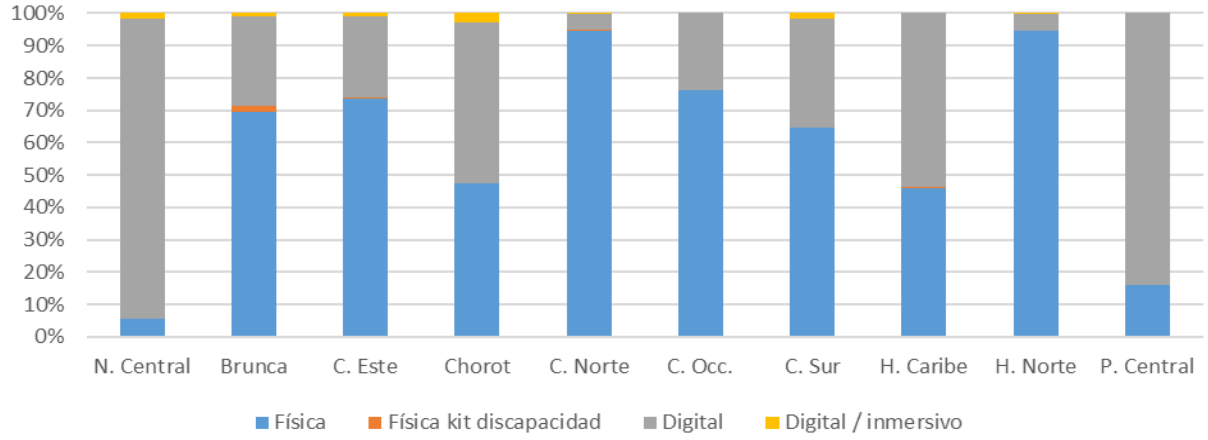
A continuación, se muestran los resultados de esta variable:

Figura 21: Costa Rica: Formato de aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por tipo, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Figura 22: Costa Rica: Distribución porcentual de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, por tipo, por región, en el I semestre del 2023. (valores porcentuales)

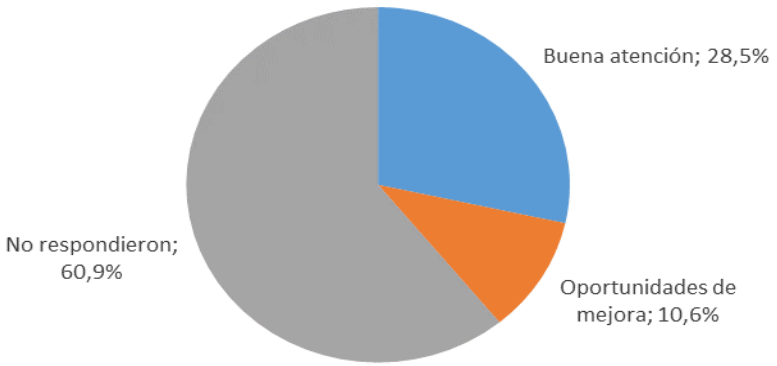


Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

7.1.11. Análisis cualitativo del apartado 11 de la encuesta titulado Déjenos su Comentario o Sugerencia para Fortalecer el Servicio Brindado.

La categoría de análisis denominada Comentarios o Sugerencias para Fortalecer el Servicio Brindado se analizó utilización un sistema de codificación en las respuestas de los encuestados. Esta respuesta fue respondida según la siguiente distribución:

Figura 23: Costa Rica: Cantidad de comentarios o sugerencias para fortalecer el servicio brindado total de personas que se hicieron la Encuesta de Satisfacción del Cliente del Ministerio de Salud, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



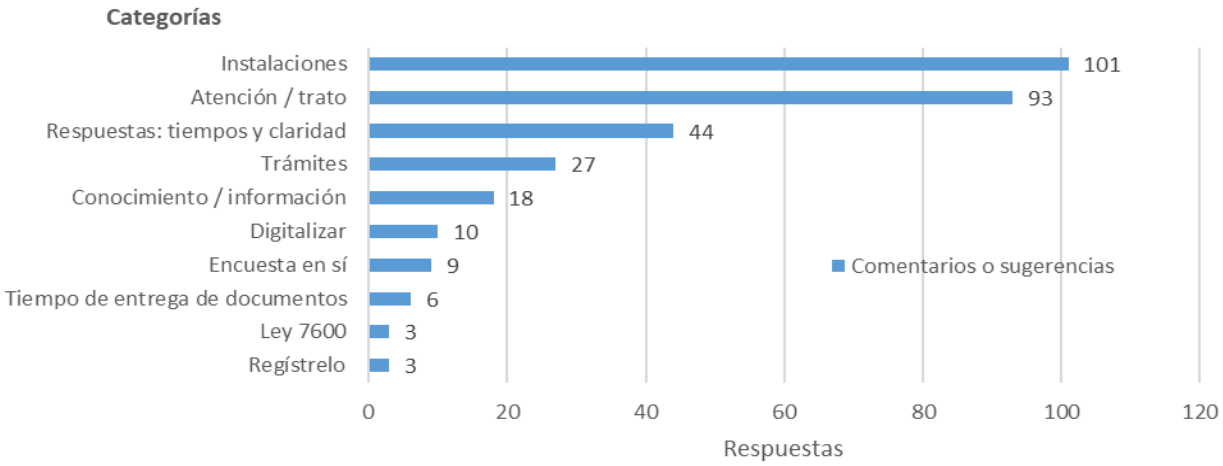
Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

Para el análisis de las oportunidades de mejora, se crearon las siguientes categorías:



Dichas categorías obtuvieron las siguientes respuestas:

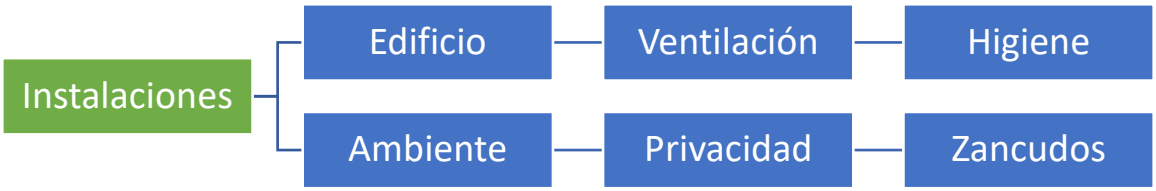
Figura 24: Costa Rica: Comentarios o sugerencias para fortalecer el servicio brindado, por categoría, en el I semestre del 2023. (valores nominales)



Fuente: Ministerio de Salud. Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023*.

a. Instalaciones

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



Edificio: algunas respuestas calificaron al edificio como viejo y feo, con un grado de deterioro no aceptable, con falta de pintura. Se mencionaron goteras y cielorrasos estropeados. Esto se percibió como abandono. También se mencionó la presencia de oscuridad. La ubicación de la Dirección de Área Rectora de la Salud es insegura.

Ventilación: otro aspecto que se mencionó fue el calor que se siente dentro de las instalaciones, que no hay ventilación y que falta aire acondicionado en algunos casos.

Higiene: se recibieron comentarios sobre ausencia de condiciones protectoras de la salud en cuanto a higiene: faltan un lavamanos en la entrada y jabón en los baños.

Ambiente: se comentó que el mobiliario de las oficinas puede mejorar: sillas más confortables y más cerca de la persona que atiende. Hay exceso de ruido de la carretera que entra a las oficinas. Falta parqueo.

Privacidad: Se señaló que las ventanillas de atención no permiten tener la privacidad que las personas consideran.

Zancudos: hay presencia de zancudos.

b. Atención / trato

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



Mal trato: algunas personas consideraron que el trato puede mejorar, agradecieron cambiar la forma en cómo los atienden: «Lo dejan a uno a la espera para no ayudar en los tramites. No dan soluciones, es perder el tiempo prácticamente». Se opinó que es necesario mejorar los tiempos de respuesta vía contratación de personal. El tiempo de espera es demasiado extenso.

- **Atención presencial**: en la atención presencial, algunas personas piden que la atención con respeto y en orden de fila, sin dejar pasar adelante a otras personas. En una ocasión se hizo referencia a la persona de la limpieza la cual fue calificada como insoportable, metida y que interrumpe. «7 horas para que me atendieran y sentado en la acera afuera bajo el sol. La única persona con un excelente servicio y colaboradora fue la guarda de seguridad». La visita se hizo presencial ante la no atención telefónica.
- **Atención telefónica**: algunas personas indicaron que en el Ministerio no contestan el teléfono: «La consulta por teléfono es nula».
- **Atención por correo electrónico**: una persona indicó que envió cuatro solicitudes sin recibir respuesta.

Registros: una persona mencionó que las respuestas de los compañeros de Registros son pésimas, desproporcionadas y poco claras. Unos evaluadores variaron en sus respuestas. Tardan en responder. En el caso de los registros de EMB, químicos e higiénicos algunos lo consideran como mal servicio.

> *El servicio es pésimo y sé que no es culpa de las personas que trabajan ahí, ya que sé que son personas muy amables, es la cantidad de trabajo que tienen y tan poco personal como es posible que un registro clase 02 se duré casi 3 meses en salir y cosméticos, casi los 2 meses.*

Algunos consideraron necesario estandarizar los procesos para que no haya criterios diferentes.

Sistema: algunas personas comentaron que la versión uno es mejor que la versión dos: no hay ahorro en tiempo, no hay información necesaria. Vinculado a esto, algunos indicaron que RACSA no responde correos. Recomendaron que se haga un sistema como el de un *call center* en donde se da soporte por teléfono.

Personal:

- **Información**: el manejo de personal designado para trámites está muy sectorizado y cuesta mucho dar con la persona indicada.
- **Competencias de los funcionarios**: es necesario más personal calificado ya que los que están ahí no dan abasto con tanto trabajo.
- **Atención de demanda variable**: recomendaron poner más funcionarios cuando aumenta la demanda. Más ventanillas.
- **Inducción**: «los muchachos que están ingresando a las nuevas áreas son más lerdos, les falta capacitación para estar en plataforma recibiendo documentos de los cuales no sean actualizado».

Otros idiomas: una persona indicó no saber español.

Horarios: se recomendó extender los horarios por la hora de almuerzo perdida.

Vías de contacto expeditas: una persona recomendó que existiera una línea de WhatsApp para hacer consultas.

c. Respuestas: tiempos y claridad

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



Entrega de documentos: algunos encuestados solicitaron mayor rapidez en la entrega de documentos como los certificados de libre venta de productos de interés sanitario: «El tiempo que tardan ya para dar la certificación de materias primas es demasiado extenso, a veces llegando a alcanzar más del mes. Esto nos es demasiado tiempo».

Resolución: se tarda mucho en dar respuesta:

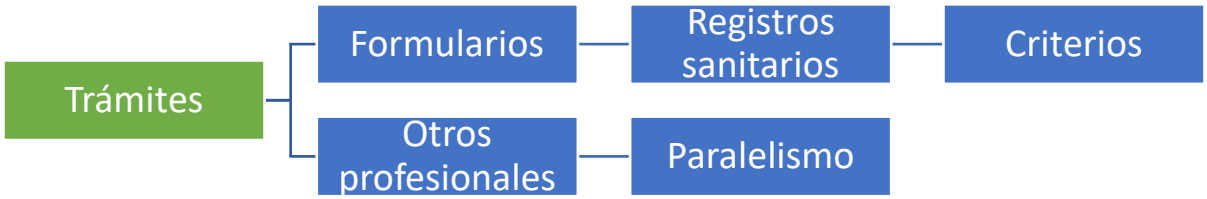
> *No es posible que se haya solicitado una cita desde junio y a pesar de enviar recordatorios semanales para que otorgaran la cita para poder realizar la gestión en la plataforma Regístrelo, al ser 27 de Julio seguimos sin tener respuesta. Pésimo servicio.*

Registros: se comentó que hay un tiempo extenso en la aprobación de registros, el sistema no está funcionando al 100%:

> *Estamos notando que los registros sanitarios regulares (no simplificados) están demorando para aprobación muchísimo más tiempo que antes de la introducción de la nueva plataforma. Anterior a esta, en unos tres días máximo o una semana se tenía respuesta. Ahora duran más de un mes en tomar el registro, responder. Es muy lamentable. En lo que podamos apoyar estoy segura la industria estaría dispuesta, a través del buen relacionamiento con CACIA de buscar mejoras. ¡Muchas gracias!*

d. Trámites

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



Formularios: varias personas solicitaron mejorar los formularios: «El formulario es un poco difícil de llenar porque piden unas coordenadas y para las personas que no somos ágiles para usar internet». «Hay demasiados formularios para poner una denuncia».

Registros sanitarios: una persona mencionó que las consultas y trámites de registros son lentos.

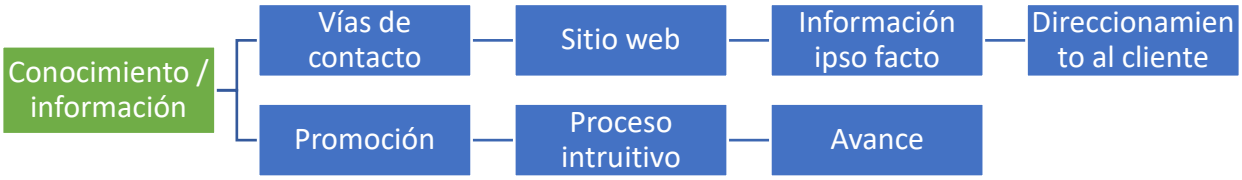
Criterios: hay diferencia de criterios en mismas situaciones.

Otros profesionales: es oneroso estar contratando ingenieros eléctricos.

Paralelismo: hay trámites paralelos con la municipalidad.

e. Conocimiento / información

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



Vías de contacto: algunas personas consideraron necesaria la vía telefónica para consultas de trámites. Se solicita asistencia para aspectos puntuales: «no entendí las coordenadas para escribir en el formulario».

Sitio web: se comentó que la información en el sitio web no está actualizada. No están los requisitos del carné de manipulación de alimentos ni el número de cuenta para pagarlo. Se solicita que el sitio web tenga toda la información, que sea intuitivo, amigable: «…mantener actualizados los datos en internet como lo es el número de teléfono y los horarios específicos de atención».

Información ipso facto: los encuestados solicitaron que el funcionario tenga toda la información a su alcance para poder información debidamente: «Ez (sic) el colmo que la de atención al cliente tenga que pedir ayuda a más de 1 persona. La muchacha que me atendió de la oficina de Monteverde no tenía muy claro cómo era el proceso». Además, una persona consideró necesario un canal de comunicación más rápido.

Direccionamiento al cliente: una persona indicó que la información de su necesidad era incompleta: «Hay que adivinar las rutas a seguir».

Promoción: una persona sugirió que se colocara afuera de la institución los requisitos para realizar algunos trámites.

Proceso intuitivo: la información debe ser en palabras coloquiales: «Pongan palabras fáciles no *lector inmersivo*».

Avance: las personas requieren conocer el avance de sus trámites: «Necesito saber porque no tengo respuesta a mi denuncia».

f. Digitalización

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



No presencial: las personas solicitaron que los tramites y servicios sean digitales de manera que se puedan tramitar a distancia.

Resoluciones en digital: las resoluciones del Ministerio de Salud deberían ser digitales.

g. La encuesta en sí

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



Claridad: las personas solicitaron claridad en las preguntas de la encuesta.

Pregunta doce: la pregunta doce no procede si la encuesta se realiza vía digital.

h. Tiempo de entrega de documentos

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:



Certificados: se comentó que se deberían acortar los tiempos para la entrega de los certificados de libre venta y los de materia prima: «El tiempo que tardan ya para dar la certificación de materias primas es demasiado extenso, a veces llegando a alcanzar más del mes. Esto nos es (Sic) demasiado tiempo».

PSF: se deberían acortar los tiempos de entrega de los permisos sanitarios de funcionamiento.

i. Ley 7600

Se solicitó que las instalaciones cumplan con la Ley 7600.

j. Regístrelo

Las respuestas de esta categoría se subdividen en los siguientes ámbitos:

- **Cambios**: se solicitó que se brinde la información debida sobre los cambios en el sistema Regístrelo.

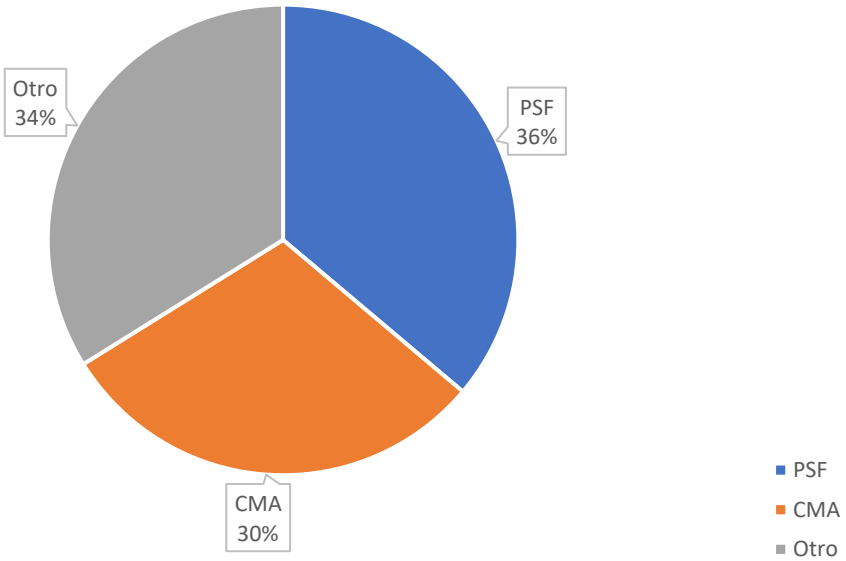
- **Entrega de información**: se requirió que la documentación no tenga que requerirse, sino que la persona los pueda descargar del sistema.

7.2.Discusión

- Hay un predominio de la visita presencial en la demanda de trámites y servicios en la DARS. El impacto de la digital tendría un impacto positivo.

- Atención telefónica: se valora la atención telefónica como un beneficio para la demanda de trámites y servicios.

- Centro de servicios: se podría valorar el desarrollo de un centro de servicios para todo el país y atender las llamadas, el envío de documentos y seguimiento de los trámites. Se requeriría un avanzado manejo digital de toda la gestión de atención al público. Nótese que la mayoría de los trámites que se solicitan son permisos sanitarios de funcionamiento y carnés de manipulación de alimentos.



Fuente: Ministerio de Salud, Costa Rica. *Encuesta de Satisfacción del Cliente I Semestre 2023.*

- **WhatsApp**: Creación de una línea de WhatsApp para atender las consultas.

- Para la mejora de procesos debe ser de la mano con Six Sigma.

- **Categoría Instalaciones**: Las personas consideran que merecen un lugar apropiado para realizar sus diligencias. Podría darse una disociación cognitiva entre lo que esperan del Ministerio de Salud y lo que encuentran. Esto podría deberse a la reputación e importancia de la institución, la cual debe ser congruente con lo material (instalaciones). Existe la posibilidad de que, como referencia, las instalaciones de otras instituciones, ya sea

públicas o privadas, sean tomadas como ejemplares o ideales. La ausencia de jabón en el baño público es incongruente con el rol de la institución.

Categoría atención / trato: las personas reclamaron un buen trato en la demanda de servicios. La atención telefónica podría ser una solución para evitar las molestias de la presencial.

8. REFERENCIAS

Asamblea Legislativa. (1978). *Ley General de Administración Pública N. ° 6227 .* San José.

Asamblea Legislativa. (2002). *1.3. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos Ley N. º 8220.* San José.

Asamblea Legislativa. (2012). *Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N. º 37045-MP-MEIC.* San José.

Benavides González, K. (Julio de 2023). *Guías para duplicar el formulario de encuesta en Forms.* San José, San José, Costa Rica: Ministerio de Salud.

Benavides González, K. (Julio de 2023). *Metodología de trabajo para el Proceso de Atención al Cliente.* San José, San José, Costa Rica: Ministerio de Salud.

Gutiérrez Pineda, J. (2023). *Encuesta sobre la calidad de los servicios del ministerio de salud I semestre 2023.* San José.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw Hill Education.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2017). *Guía para la Presentación de Información Estadística, 2 ed.* San José.

Ministerio de Salud. (2023). *ANEXO 1_Encuesta para el cliente___Imprimir (1).* San José, San José, Costa Rica: Ministerio de Salud.

9. APÉNDICES

9.1. Apéndice 1: Comentarios o sugerencias para fortalecer el servicio brindado.

A continuación, se muestran todas las respuestas que hicieron los encuestados. Más adelante, se hace un análisis cualitativo de ellas.

Nivel central

- Se requiere reactivar la economía, el soporte al cliente debe mejorar.
- Fue de gran ayuda y cada persona que me atendió fue muy amable.
- Es muy importante el que realicen este tipo de encuesta y se mantengan en mejora continua.
- Lo mismo del punto 7.
- Muy buen servicio. Profesional y atento.
- Sugiero una optimización en el tiempo de aprobación de los trámites de registro.
- Tengo que felicitarlos en los últimos trámites que he realizado con ustedes se nota el cambio, la eficiencia y la calidad de atención sigan así muchas felicidades.
- Creo conveniente en el tema de la confección de los certificados de libre venta de productos de interés sanitario en general ser un poquito más expeditos dado la importancia en todo lo relacionado con exportación de esta clase de productos. Gracias por tomarme en cuenta para la encuesta. Saludos.
- El gran problema que tenemos las personas que nos dedicamos a tramitar registros es el tiempo tan, tan, tan, extenso que se toma el Ministerio para aprobar registros. Esto atrasa los proyectos de las empresas que generan empleos en el país y atasca por completo la economía.
- Esta fue la solicitud: Buenas tardes, Don Ricardo, espero esté muy bien.
- Le robo unos minutos. Nuestra empresa se llama Wisol Americana SA, somos desarrolladores y fabricantes de productos para la limpieza del hogar. Estamos tratando de reconvertir algunos de nuestros procesos de producción para ayudar al medio ambiente. Somos altos consumidores de galones plásticos, mismo que usamos para el envasado, por ejemplo, cloro. Sabemos que esos envases terminan en basureros municipales o hasta en ríos y mares.
- Estamos desarrollando un concepto de envasado del cloro en Bolsas (de hecho, desde hace mucho tiempo lo hacemos nosotros y otros fabricantes), pero nuestra idea es vender dos bolsas de cloro que sumadas permiten llenar un galón vacío que el consumidor tenga en su casa.

- Con esta idea reduciríamos la cantidad de plástico: un envase de galón pesa aproximadamente 110 gramos, nuestra solución de empaque pesa aproximadamente 45 gramos; es decir, un 59 % menos de plástico. También reduciríamos el volumen, el volumen de espacio que ocupa un galón vació es infinitamente mayor que las bolsas vacías que usaríamos. Cuantitativamente debemos calcular esa reducción.
- Específicamente lo que queremos es saber si ustedes nos pueden ayudar con:
- Establecer técnicamente los conceptos que la idea estaría atacando, esto para hacer ver en el mismo empaque y nuestras redes sociales.
- Saber si el Ministerio de Salud puede dar algún tipo de apoyo a estas iniciativas.
- Saber si la Ministerio de Salud puede otorgar alguna certificación o visto bueno a la idea.
- Apreciaría sus comentarios o mejor aún si nos pudiera recibir o atender mediante reunión virtual.
- Sería de mucha ayuda que brinden números telefónicos para responder consultas a trámites, ya que por correo electrónico el tiempo de espera es demasiado extenso e incluso muchas veces no se contestan las consultas del todo.
- No demorar más de un mes en un trámite tan sencillo y que es de ágil aprobación o desaprobación.
- No enviar encuesta de satisfacción mientras aun no hayan terminado de brindar el servicio.
- El manejo virtual de la página web es muy sencillo, el problema es que las guias no indican el procedimiento completo. Es muy escueto.
- Responden las consultas muy retardadas y un necesita soluciones rápidas.
- Hay que adivinar las rutas a seguir.
- Existen canales de consultas, pero solo a horas específicas y no contestan y si contestan son meses después, lo cual no es eficiente para el usuario.
- Sería ideal contar con una línea de atención por WhatsApp para atención de trámites. Además, los tiempos de espera de los certificados de BPM son extensos y hace que los procesos a nivel laboral se atrasen (exportaciones). Este año la obtención del permiso de funcionamiento nos costó y fue muy tedioso el trámite, ya que se tuvo que presentar varios formularios, además del gasto económico que se realizó ya que nos solicitaron un certificado de verificación eléctrica el cual debe ser emitida por CFIA y tenía una duración de tres semanas

- Los diferentes correos enviados para solución de problemas tardan demasiado en brindar una respuesta llevo meses solicitando ayuda en diferentes trámites y citas sin respuesta positiva.
- No es posible que se haya solicitado una cita desde junio y a pesar de enviar recordatorios semanales para que otorgaran la cita para poder realizar la gestión en la plataforma Regístrelo, al ser 27 de Julio seguimos sin tener respuesta. Pésimo servicio.
- Para mí en el servicio que he utilizado impostación de medicamentos y más cuando son referidos por médicos de CCSS debería exigir mayor consideración, somos personas pobres por eso vamos a CCSS el médico en carrera hace una receta, ¡te da una epicrisis es un padecimiento crónico está en el expediente de la caja y cada vez que firma digital ósea si es un médico de la caja y se lo da en una consulta de 15 minutos! ¿De dónde forma digital? Mala comunicación entre instituciones públicas y valoran a todos por igual y cada caso tiene su particularidad y necesidad, no se está mandando a traer algo que un médico privado está enviando por lujo, es un medicamento que la caja no tiene y la vida de un paciente depende de él.
- Se debe tener a mano una sección de ayuda más extensa y sensible al contexto. Además, para aquellos problemas o dudas que no se encuentran dentro del protocolo, debería de existir un canal de comunicación más rápido.
- Las respuestas del Área de Registros son pésimas, desproporcionales y poco claras, unos evaluadores contestan lo mismo de manera diferente o antojadiza y además los tiempos de espera son demasiado extensos.
- Trámites burocráticos. Muchas gracias
- Se recomienda mejorar los tiempos de R/ y la atención al cliente.
- En el caso de registros de EMB, Químicos, Higiénicos está muy mal el servicio y ni para que los medicamentos. El servicio es pésimo y sé que no es culpa de las personas que trabajan ahí, ya que sé que son personas muy amables es la cantidad de trabajo que tienen y tan poco personal como es posible que un registro clase 02 se duré casi 3 meses en salir y cosméticos, casi los 2 meses.
- Más personal calificado ya que los que están ahí no dan abasto con tanto trabajo. Es demasiado dinero lo que recibe el Ministerio, como para que no puedan meter más profesionales en al área.
- Mas de 4 solicitudes, no recibimos ninguna respuesta.
- Buenas tardes, todo muy bien, solamente los tiempos en espera de respuestas, pero fuera de ahí muy bien.

- Estandarizar para que cada criterio del evaluador no sea permitido sino lo que es.
- Estandarizar la lista, eso de y/u otros beneficios específicos que justifiquen la comprobación previa, no sirve. Por ejemplo, si aceptan crema para el cabello es eso con todos los beneficios existentes.
- El sistema nuevo versión 2 es pésimo, el cambio no trajo ninguna mejoría ni ahorro de tiempo, era mejor el sistema versión 1.
- Versión 2 carece de información necesaria, la consulta es pésima, mil por mil es mejor la de la versión 1. El servicio de RACSA es una cochinada también, no responden los correos con dudas, no responden correos o duran demasiado en arreglar los errores que el pésimo sistema v2 ha generado. Vuelvan al sistema anterior por favor.
- Tomar el ejemplo del *call center* de soporte firma digital, eso sí es servicio al cliente, siempre hay alguien que responde el teléfono, resuelven al momento, le van guiando a uno, y no cobran.
- Consulta por teléfono es nula, falta de orientación y difícil tener comunicación, no lo atienden.
- Ha mejorado mucho la comunicación, los tramites van siendo más viable un poco más agiles, pero puede mejorar, a veces la comunicacion interna es un poco lenta y hace que dure más el trámite.
- Mejorar los tiempos de respuesta y en caso de ser necesario que se contrate personal adecuado que permita dar respuesta adecuada a las consultas.
- El tiempo de espera es demasiado extenso.
- Y dejan a la espera para no ayudar en los trámites.
- No dan soluciones y es perder el tiempo prácticamente.
- Contestar y Resolver a la mayor brevedad posible las consultas dado que, si el sistema no está respondiendo al 100% como se esperaba, lo menos que pueden hacer es ayudar a los Registradores a resolver el problema del sistema que se presente. Si no cuentan con suficiente personal, reconsiderar que esto es una emergencia y capacitar a otros funcionarios para las prontas resoluciones para no afectar a los Importadores del país, así como a los pequeños emprendedores que están tratando de salir adelante con sus productos.
- Los procesos tienden a ser extensos, el tiempo de espera para recibir respuesta es exasperante, los programas utilizados son engorrosos y la comunicación entre oficinas regionales y centrales no está acorde, ya qué lo hacen incurrir en errores por desconocimiento de los funcionarios hacia los procesos, como por ejemplo

saber que, el registro sanitario se debe pagar en línea y no en la ventanilla del banco como se me indicó.

- Mejorar los formularios que se completan
- Buenos días. El tiempo que tardan ya para dar la certificación de materias primas es demasiado extenso, a veces llegando a alcanzar más del mes. Esto nos es demasiado tiempo
- Dar una respuesta más pronta a lo solicitado para evitar estar enviando correos de seguimiento.
- Excelente servicio.
- Los tiempos de respuesta son nulos o extensos, en varios resultados de respuesta a prevenciones hemos optado por recursos de revocatoria debido a que rechazan trámites sin utilizar un criterio técnico adecuado denotando que las interpretaciones de los evaluadores quedan a la libre, los lideres no están tratando de unificar criterios entre sus evaluadores y eso se nota en los resultados.
- Talvez la mejora en tiempos de entrega de los documentos.
- Por el momento todo muy bien, muchas gracias.
- El sistema de consultas pensaría que debe mejorar y reducir los tiempos de respuesta, lo cual en lo que tengo de trabajar con relación a estos temas siempre han sido tema de discusión y descontento.
- Los CLV para exportación es muy lento el proceso, debería de poder realizarse en línea.
- Que nos den más información sobre los cambios realizados en el Sistema Regístrelo.
- Sin comentarios.
- Me pare muy bien la atención brindada a mi persona, muy amables, serviciales. Éxito en sus labores
- El are de Radiaciones Ionizantes es sumamente rápida y efectiva. El área de respuestas relacionadas a EMB siempre es muy lento y poco claro.
- Muchos trámites y permisos se podrían emitir de manera digital y así evitar todo el trajín de ir a una sucursal y todo el tiempo que eso requiere... No quedaría mal que actualicen sus procesos en pro del usuario.
- Falta más agilidad para devolver las llamadas.
- Se debe mejorar la atención a consultas en la plataforma Regístrelo para que sean rápidas y en un tiempo prudencial.
- Las respuestas deben ser más claras y más con una mejor velocidad de respuesta.

- El Ministerio necesita ser intervenido. En más de 10 años de experiencia en el registro de productos de interés sanitario, es notoria la deficiencia de las evaluaciones, criterios no homologados y desorden a nivel administrativo.
- El tiempo para suministrar CLV es demasiado extenso.
- El servicio muy bueno.
- Todo bien.
- Pésimo servicio
- Todo está indicado en las preguntas anteriores.
- La atención a lo solicitado es muy buena. La respuesta a los procesos es muy extensa, mucho tiempo se toman para revisar los expedientes.
- El misterio de salud está más ágil y duración es buena el personal muy profesional
- Muy amables en el trato los médicos que dan las instrucciones.
- Deben de buscar mecanismos para reducir el tiempo de respuesta de los correos y que sea estándar entre los departamentos.
- Respuestas más ágiles al estado de los trámites para poder tener conocimiento de cómo se desarrollan los procesos y qué esperar.
- Excelente atención.
- Buenos días. Muchas gracias por el envío de la encuesta. Consideramos que el servicio puede mejorar con respecto al momento que el documento solicitado está aprobado. Realizamos este comentario debido a que fue nuestro primer trámite de este tipo, y en varias ocasiones realizamos llamadas a los números indicados, pero no recibimos respuesta. Posteriormente enviamos consultas por email a la plataforma de atención al usuario sobre el status del trámite y solo se respondía que estaba en gestión. Pasaron algunos días y volvimos a consultar y nos indicaron que el trámite ya estaba listo, pero no recibimos información al respecto del momento exacto que estuvo listo para pasar a recoger el documento. Consideramos que debería haber alguna notificación cuando el trámite está listo para ser entregado, y de esta manera nosotros como usuarios poder coordinar la recolección.
- Respecto a temas de registros sanitarios, es necesario mayor agilidad en resolución de las consultas, trámites y demás, lo tiempos son muy lentos, por ejemplo, tengo un caso, en el que de cómo se fue personal que trabaja en el área, y ahora nadie tiene mi caso, entonces ya llevo casi 2 meses esperando por una resolución.
- Los tiempos de respuesta están excesivamente largos. Los evaluadores de registros están previniendo y/o rechazando trámites sin fundamentos y a la hora de solicitar cita, los tiempos son prolongados y muchas veces sin respuesta.

- esta vez, no me resolvieron nada, aun necesito el soporte técnico para poder entrar al sistema de Regístrelo y nadie me ha ayudado, pasé el primer nivel y no pudieron, envié un correo al segundo nivel y nunca me ayudaron.
- Mejorar tiempos de respuesta.
- Estamos notando que los registros sanitarios regulares (no simplificados) están demorando para aprobación muchísimo más tiempo que antes de la introducción de la nueva plataforma. Anterior a esta, en unos tres días máximo o una semana se tenía respuesta. Ahora duran más de un mes en tomar el registro, responder. Es muy lamentable. En lo que podamos apoyar estoy segura la industria estaría dispuesta, a través del buen relacionamiento con CACIA de buscar mejoras. ¡Muchas gracias!
- Sería bueno que especificaran por cual servicio es que me contactan para la encuesta, si es por cuestiones de Certificados de Libre Venta, últimamente estamos con periodos más allá de los 30 días para recibir uno, en el caso de solicitud de monografías por Regístrelo la monografía llega al mes y medio de solicitada, y en el tema de inscripciones de medicamentos se han mejorado los tiempos de espera.
- Estamos satisfechos con el servicio brindado. Muchas gracias.
- Cuando migren una plataforma deben cerciorarse de que todo funcione como funcionaba antes. No puede ser que el sistema tenga problemas que nos hagan perder tiempo.
- Con relación al trámite que realice de habilitación del servicio de farmacia, me pareció que el Servicio bue muy bueno.
- Solicité documentos de productos registrados, lo ideal sería que no tenga que solicitarlos a un correo, sino que, con el uso de la firma digital del representante legal, los pueda bajar directamente de la plataforma Regístrelo.
- Por favor agilizar los tiempos de respuesta de los trámites.
- Considero que la Unidad de Atención al Cliente siempre ha brindado su mejor esfuerzo por llevar a cabo todos los requerimientos por parte de los clientes que necesitamos de su servicio, pero si deben de mejorar un poco los tiempos a la hora de entregar los Certificados de Venta Libre dado que son para mejorar nuestras exportaciones. Por otra parte, creo también que los documentos deberían (en el caso de los clvs) deberían de tener una mejor presentación a nivel estético y de seguridad, países como Guatemala o bien Honduras cuentan con papel de seguridad para este tipo de documentación.
- Pues creo que lo mínimo seria responder con la solución.
- Mejorar tiempos de proceso.

- El trámite es atendido con agilidad y en tiempo moderado.
- No hay.
- Mariángel mostro ser una persona conocedora del tema, gracias.
- Llamé a la nueva central telefónica que está actualmente para ver el estatus de unos trámites de registro de alimentos y nunca fui atendida es para algo urgente que arreglar.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Brunca

- Hacer más fácil los trámites.
- Sin comentario.
- Debe tenerse más conocimiento o del trámite.
- Excelente
- Una mejor infraestructura aplicada a Ley 7600.
- La atención es excelente, la calidad humana de los funcionarios es muy buena.
- ¡¡¡¡La verdad el servicio y la pronta respuesta y resolución fueron excelentes!!!!
- Me parece que se ha facilitado el llenado de la encuesta con respecto a oros años, me parece muy bien agilizar la propuesta, gracias.
- Muy buena atención.
- Agradecimiento al personal que labora.
- Que allá otra ventanilla para atención al público.
- Sin comentarios.
- El servicio es excelente.
- Sin comentarios.
- Sin comentarios.
- Excelente servicio.
- Excelente servicio.
- Excelente atención.
- Cero comentarios.
- Cero comentarios.
- Excelente atención sin embargo las instalaciones no son apropiadas.
- Servicio muy ágil, la funcionaria muy amable, muy buen servicio.
- Todo muy bien, buena atención.
- Ninguna.
- El personal es muy atento y se preocupa en obtener lo que se requiere.
- Mas amabilidad a la hora de atender a los usuarios y menos tiempo de espera en atención a las denuncias, muchos meses pasan y no resuelven nada.

- Ninguno.
- Mas interés por el cliente externo, como por ejemplo si llega a las 15: 59 h debe ser atendido y evacuar todas sus consultas, no indicarle que cerramos a las 16: 00 h, que regrese mañana.
- La atención es buena y eficiente, el edificio se observa deteriorado y con mal aspecto.
- Nada que comentar.
- Excelente atención.
- Ninguno.
- El edificio esta viejo y feo, en el espacio donde me atienden hay goteras y cielo raso se está cayendo.
- Una mayor visibilidad del personal, ya que cuando me presente por el trámite me costó ubicarlos.
- Todo me parece bien.
- Por favor mejorar las instalaciones de dicho Ministerio, está muy deteriorado, falta de iluminación y ventilación está muy caliente.
- Edificio con goteras, falta ventilación para el usuario.
- Edificio con goteras, mala iluminación, ventilación, cielorraso muy feo.
- Todo estuvo bien muchas gracias.
- Un poco abandonado, no hay espacio para muchas personas. No parece institución pública.
- Actualmente el cielo raso de las instalaciones está muy mal estado, lo cual al ingresar es lo primero que se ve y no es agradable, pintura en mal estado al igual que iluminación y el área de espera a atención al cliente es demasiado caliente.
- Excelente la atención solo que los medios de comunicacion y la estructura super mal.
- Mal estado del techo y en general la estructura super mal.
- Por el momento, no tengo sugerencia, si se presentare lo hare llegar.
- El edificio se está desmoronando, no hay ventilación y los huecos del cielo raso generan un calor insoportable, debería tener orden sanitaria.
- Los locales se ven muy deteriorados.
- Cumplir con la ley 7600 en toda su instalación, las instalaciones mejorarla en lo físico, por la atención excelente.
- Excelente servicio.
- El área de espera del cliente debería mejorar, no hay abanicos y pocas sillas.
- Buena atención.

- Excelente servicio.
- Bastante satisfecho.
- Muy amables para atender.
- Muy buen servicio.
- Excelente muchas gracias.
- Sería bueno que la hora de atención fuera a las 7 de la mañana ya que muchos trabajamos, y nos seria de mucha ayuda contar con el servicio a más temprano.
- El personal muy atento, pero en la página deberían tener más específicas para los diferentes tramites.
- El trámite fue ágil.
- Podrían poner más ventanillas ya que en algún momento se puede saturar de personas, así pueden atenden a más personas.
- Excelente servicio.
- Excelente atención
- Son muy amables, y educados. están atentos a preguntar. Personas así necesitamos amables.
- Todo muy bien.
- Todo está bien.
- Excelente atención y ayuda con el trámite.
- Muchas gracias.
- Muy buena atención de parte de la oficinista en los permisos y preguntas hechas, quizás informar a las personas que se presentan a las oficinas sobre el nuevo número para comunicarse cuando ya el trámite este hecho, ya que por ser #40... la mayoría piensa que es de cobros y no contestan. Gracias.
- Muy amables las funcionarias que atienden (Giselle).
- Las personas que me atendieron son muy amables, muy dispuestos a colaborar cuando se les hace preguntas estoy muy agradecida con la señora de la oficina muy amable.
- Agradezco la excelente atención brindada además de felicitar por el mejoramiento del espacio físico del espacio de atención al cliente con aire acondicionado.
- Muy eficiente y excelente.
- Excelente servicio.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Este

- Excelente servicio de la funcionaria Helen.

- Debería haber más personal que si este dispuesto a dar información y que tenga buena atención al cliente al momento de atender preguntas y brindar información para las diferentes consultas que atiende el Ministerio.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Chorotega

- Mucho ruido externo.
- Todo excelente, atención muy buena.
- La sala de espera muy caliente se sugiere qué pongan a abanico o aire.
- Más personal la persona encargada en el Ministerio de Salud de bagaces es muy competente, pero está muy sobrecargada de trabajo debería de tener un ayudante para hacer más fácil la labor, gracias.
- Se ocupa al menos una persona más en atención al cliente de tiempo completo para apoyo de la actual funcionaria.
- Todo muy bien sigan así.
- Deberían de solicitar abanicos en la sala de espera y tal vez una persona más en que reciba a las personas para hacer su trámite se dura mucho por qué solo atención al cliente.
- Es un edificio muy caliente.
- Mejorar la infraestructura ya que no cuenta con aire acondicionado en la sala de atención al cliente.
- La funcionaria no cuenta con aire y el lugar en demasiado caliente.
- Excelente trabajo.
- Excelente servicio.
- Espacio de atención a los clientes debe encontrarse dentro del edificio ya que molesta el ruido ambiente.
- Todo perfecto.
- Excelente servicio al cliente.
- Excelente atención.
- Excelente y el personal muy capaz sin comentarios.
- Muy bien servicio.
- La atención no es tan buena de parte de una señora.
- Excelente atención.
- Todo muy bien.
- Muy satisfecho con el servicio.
- Excelente.
- Siempre atienden bien aquí en esta oficina.

- Ninguno.
- Poca privacidad.
- Muy buen servicio.
- Excelente servicio.
- Debería cambiar el carácter de las personas que atienden.
- No tengo ninguna observación.
- No tengo ninguna sugerencia.
- Todo bien.
- Servicio excelente muy buena disposición colaboración 100 %.
- Excelente atención muchas gracias.
- Excelente servicio.
- Nada.
- Buen servicio.
- Mejorar instalaciones.
- Trabaja muy bien y atiende amablemente, buen servicio.
- Buena atención.
- Muy agradecida con el servicio.
- Todo bien…. muy bien.
- Muy rápida la atención.
- Nada.
- El área de atención al cliente es un espacio abierto y molesta el ruido ambiente por el paso de vehículos en la carretera.
- Muy linda las nuevas instalaciones.
- Todo excelente.
- Muy agradecido con la atención brindada.
- Poner aire acondicionado.
- Buen servicio.
- Todo fue muy rápido solo que antes daban el carné el mismo día y ahora son 5 días después. Tal vez si lo hacen como antes será mucho mejor.
- Un trámite super rápido excelente servicio.
- Muy bueno gracias.
- Muy bueno.
- Me pareció muy rápido y fácil.
- Un servicio muy bueno del personal.

- Todo muy bien los único es que hay que estar de pie para llenar cualquier documento.
- Muy amable el personal que nos atendió.
- Muy linda la atención, personal muy amable.
- Sería bueno reducir el número de casilla para llenar.
- El servicio es muy bueno.
- Muy bueno, excelente.
- El servicio es muy bueno
- Todo muy bien, satisfecha con la rapidez de la solicitud.
- En lo personal todo está muy bien.
- No existe privacidad para realizar una denuncia los demás usuarios escucharon el problema que tenía con el vecino.
- Que haya menos ruidos y más privacidad.
- El servicio en general es bueno, podrían mejorar en especificar detalladamente los requisitos para cada trámite, ya que se mencionan de forma general.
- Muy buen servicio.
- Seria excelente que todos los tramites se realizaran por correo electrónico con o sin firma digital, así se evitaría aglomeraciones innecesarias y a los que nos toca trasladarnos hasta la sede nos ahorraría tiempo.
- Excelente servicio.
- Todo de momento está muy bien, excelente.
- La atención es muy buena, pero hace demasiado calor en las instalaciones de Nicoya, no hay aire acondicionado.
- Muy bueno el servicio.
- Un excelente servicio al cliente.
- buena atención y personal atento.
- Gracias.
- Bien porque me ayudaron con el trámite.
- Quiero felicitarles por facilitar gestiones que no se puede por diversas razones hacerlas presencial.
- Todo muy bien.
- Excelente atención.
- Muy buen servicio.
- Excelente servicio.
- Se podría facilitar el proceso de requisitos del formulario para que sea más comprensible y ágil.

- Fue muy bueno y rápido.
- Todo muy bueno sigan así no tengo quejas me atendieron muy bien, gracias.
- Las veces que he estado ahí falta iluminación. Ventilación.
- Excelente atención.
- Excelente atención me dio el carné el mismo día.
- Excelente servicio.
- Excelente trato y trámite ágil.
- Un poco más rapidez en la atención.
- Mas explicación.
- El joven que me atendió es súper bueno uno que usa gorra.
- La muchacha cristina tiene una excelente atención al servicio siempre esmerada en sus funciones y solventándole al usuario 1 a 1 todas las dudas presentadas, no me cabe la menor duda que funcionarias como ella el servicio y tramites es super ágil y fácil, gracias, Cristina.
- Mejor atención.
- Debe existir más privacidad.
- Mejoren el lugar está muy mal estado.
- Muy bien, sigan así.
- Muy bueno, pero hay mejor siempre.
- No casi espacio y es oscuro pero la atención es buena.
- Muy buen servicio muy buena atención al cliente, la señora Laura me explico muy bien.
- Muchas gracias por la atención recibida sigan así todo muy bien.
- Buen servicio.
- Falta un aire acondicionado en la sala. Y no hay privacidad.
- Mejorar el mobiliario.
- Todo en las buenas condiciones muy bien satisfecha.
- Todo bien.
- Buen servicio.
- Sillas más cerca del escritorio.
- Gracias por todo fue amable y comprensible.
- Muy tuanis la recepcionista buen servicio nada comparado a Monteverde me atendieron super mal.
- Los tiempos de espera por un permiso de funcionamiento, pero es por falta de personal.

- Estoy muy satisfecha por el servicio brindado, son muy amables y son personas muy dedicadas a su trabajo.
- Satisfecha con la atención brindada.
- Muy amables los chicos en especial el de gorrita.
- Los muchachos son muy buena gente.
- Excelente atención de los muchachos y muchacha.
- Ninguno.
- Magnifica atención y orientación por parte de la señora amada Rodriguez.
- Sigan hacía, atención 100.
- Doña amada fue muy amable y profesional, gracias.
- Todo muy bien.
- La persona que me atendió super amable, mi respeto, ella si sabe atender al cliente, muchas, gracias.
- No se entiende la sugerencia.
- Muy buena la atención.
- Muy buen servicio.
- Agradezco la atención e información brindada. Felicito al personal por el servicio y amabilidad. Muchas gracias.
- Muy linda atención, el área está muy bella.
- El personal muy atento.
- Gratitud por la atención recibida, gracias.
- La atención en servicio al cliente excelente.
- El servicio de la atención es muy bueno.
- Todo bien.
- Todo bien
- En general buena.
- Excelente respuesta y trabajo ágil.
- Excelente servicio.
- No tengo.
- Excelente.
- Excelente.
- Mal servicio de la funcionaria Laura, mala atención, mal trato, todos los años hacen estas encuestas y todo sigue igual, y hace mucho calor.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Norte

- El servicio brindado fue excelente, lo que sí vi, es qué hay solo una funcionaria atendiendo y para tanta gente ella sola imposible, ya que hay trámites que son extensos. Como sugerencia tener otra persona que le colabore siempre.
- Excelente personal, amable y atentos a ayudarte a solucionar tus inquietudes.
- En realidad, muy bueno, la atención es muy amables y explican muy bien cómo se debe llenar formularios, etc.
- Se atendió de forma telefónica, buen servicio.
- Todos los ministerios deben ser así de aplicados y eficientes.
- El manejo de personal designado para trámites en las áreas está muy sectorizado y cuesta mucho dar con la persona indicada. Sin embargo, se me contactó finalmente con alguien que me ayudara.
- Todo el trámite fue de forma rápida y de buena forma.
- Mejorar los servicios web.
- La atención brindada fue muy buena, el lugar es muy pequeño y caliente.
- Direccionar correctamente a las diferentes áreas, al igual que un mejor acomodo en línea para los usuarios. Servicio fue cordial y rápido, lleno de paciencia. Muchas gracias.
- En cuanto al servicio de la persona excelente, solo que las personas de la puerta deben ser más cautelosos de ayudar más al adulto mayor, demasiado sol para una señora que no aguanta, de resto todo super bien.
- Deben coordinar más hacia la muni, ya que, hay tramites paralelos.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Occidente

- Excelente servicio.
- Todo el servicio excelente, pero las instalaciones son pésimas.
- Muy buena atención.
- Trato amable y trámites ágiles.
- Muy buen servicio.
- Muy buena atención y me ayudaron muy rápido con el cambio de calidades.
- Los trámites siguen siendo en ocasiones un poco largos, en el sentido de la cantidad de formularios y documentos que hay que llenar.
- Excelente atención.
- Muy importante el trato hacia los usuarios de acuerdo con su nivel educativo y comprensión
- El señor Emanuel es muy amable y atento.

- Cambio mucho la atención de hace unos 2 meses para acá. Cuando cambiaron a la de atención al cliente a Ariel todo mejoró se agilizó un montón los tiempos de espera. Yo trabajo en tramitología y ha sido un éxito.
- La infraestructura está en muy malas condiciones, no se aplica la ley 7600, el personal de atención al público no sabe explicar y no sabe el procedimiento de las cosas, pide mucho apoyo a terceras personas, se nota la falta de una buena inducción.
- Excelente servicio.
- Capacitar más a los funcionarios, que sepan dónde están los formularios y las indicaciones del proceso. Ez el colmo que la de atención al cliente tenga que pedir ayuda a más de 1 persona. Las instalaciones están pésimas condiciones es una zona de riesgo.
- ¡Todo bien, gracias!
- Al final, todo el procedimiento es innecesario. No es necesario registrarlo todo. Un sello con la firma en un pase especial (amarillo) funciona. Funciona en Europa desde hace 80 años. Aquí hay demasiado control. Demasiado trabajo y costes adicionales. Ineficiente. Pero al menos los trabajadores son amables.
- Se solicita revisar las leyes de unificación y reducción de tramites ya que son demasiadas cosas las que solicitan.
- Mejor atención al cliente.
- Mandar a los funcionarios a capacitación.
- Todo muy bien organizado, solo no me gustó que el sello llegara a la fotografía
- aclaración pregunta 8 ¿la información suministrada le fue de utilidad?
- Si, porque la persona encargada conoce bien la información.
- Excelente.
- Excelente servicio.
- Todo excelente muy bien la atención.
- Servicio al cliente completo.
- Muy amables y colaborativos con el trámite solicitado, me voy satisfecha.
- Todo super excelente.
- Excelente.
- Si bien es cierto hay muchas solicitudes, a veces es engorroso acudir a renovar, podría buscarse un sistema más ágil, sin tanto tecnicismo, la atención es muy buena por parte del personal.
- Super especiales todos.
- El trabajo y ayuda brindada en muy bueno.

- Toda excelente, gracias.
- Siempre son muy atentos y dispuestos a evaluar las dudas necesarias.
- El espacio de atención podría ser más amplio.
- Excelente servicio al cliente muy amable.
- Falta parqueo, ventilación y espacio en el lugar de atención -siempre la atención es excelente con cualquier funcionario.
- Hola me llamo Jacqueline Mojica y viene a estas instalaciones a solicitar mi carné y pude comprobar que tanto el ambiente y la atención brindada fue lo mejor los felicito.
- Excelente servicio.
- El servicio fue de muy buena atención, rápida y oportuna.
- Muy buena atención y servicio.
- Amable atención satisfacción con el trámite realizado.
- Excelente servicio al cliente muy atentos.
- Excelente servicio los felicito.
- Excelente.
- Excelente atención al cliente super rápido y muy amables.
- El personal muy amable, aunque el trámite es para PSF delicado nos guiaron muy amables por más instituciones públicas así.
- Buena atención, muy amables.
- No tengo ninguna sugerencia la verdad todo para mi esta super bien.
- Buena atención muy amables.
- Muy excelente la atención.
- El servicio fue excelente, gracias.
- Es un excelente servicio.
- Se está trabajando muy bien.
- Ninguna el servicio muy bueno excelente servicio.
- Excelente, gracias.
- Los trabajadores de la oficina en naranjo son ejemplo para el resto de los trabajadores públicos, muchas gracias.
- No tengo ningún comentario puesto que el servicio y la atención brindada son muy buenos.
- Servicio excelente.
- Excelente servicio al cliente les felicito, gracias.
- La sala de espera es muy pequeña, no hay parqueo.
- Muy buena atención.

- Excelente atención.
- Excelente atención de parte de Yadira y Ariel. Nunca ha sido más fácil y ágil gestionar algo en este Ministerio.
- Excelente servicio.
- Me impresiona la buena atención del personal.
- Todo bien.
- Muy buena atención al cliente muy rápidas para atender.
- Buena atención, amable, etc.
- Todo bien.
- Excelente todo.
- Muy bueno.
- Excelente todo.
- Excelente servicio de los funcionarios, el área muy limpia.
- Muy buena.
- Muy buena atención.
- Me parecen muy amables todos, desde el guarda el que me ayudó con el trámite muy buen servicio.
- El personal tiene una gran vocación, son atentos, compresivos y muy comprometidos en ayudar al necesitado, siempre tienen una actitud positiva y son una bendición de dios para el usuario.
- No tengo queja alguna, estoy satisfecho con todo el proceso.
- Las instalaciones para los trabajadores o empleados se les puede mejorar por seguridad.
- Buen servicio.
- Este debe ser un trámite que se realice de manera virtual.
- Todo excelente.
- Excelente trabajo, da gusto venir a tramitar.
- Soki hay un detalle he tenido que ocurrir al Ministerio de Salud de San Ramón ya que aquí en palmares no he tenido nunca la ayuda deseada debido a que un hermano de Nelson Araya el cual se llama Roger Araya siento yo que se ha metido en todo este problema de la venta de pizza sin ningún tipo de permiso se ha visto aquí influyendo en nuestra salud debido al humo del horno con el cual hacen las pizzas. Desde el 2017 tenemos este problema y no se ha resuelto el problema.
- Todo está muy bien.
- Realmente muy contenta con la atención que se me brindó una excelente actitud y muy buen servicio.

- La atención es excelente.
- Excelente gestión de la UAC.
- La atención al público qué sea un poco más amable.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur

- Muy satisfecho con la atención y ayuda que me brindó jose Aguilar y Laura calderon.
- Para mí la atención es muy buena, excelente atención.
- Muy atentos al atender.
- Excelente servicio.
- Sigan siendo el mejor servicio atendiendo a la gente, como se debe.
- Muy comprensiva para explicar el trámite.
- Estoy muy agradecido por la atención que me brindaron.
- Maribel dio una excelente atención. Muy amable y excelente conocimiento del tema.
- Excelente atención al cliente y muy oportuna...
- Todo excelente.
- La señora doña Vilma me brindo un excelente servicio no hay queja alguna muy excelente persona.
- No responde.
- Gracias por la atención.
- Servicio al cliente excelente. La muchacha muy servicial.
- Mucho ruido en el lugar.
- La persona o funcionaria que me atendió Vilma, en Curridabat, muy atenta, conoce, guía muy bien, en los tramites. Gracias
- Nada.
- Es importante dar mantenimiento a una institución tan importante como la salud. A instalaciones físicas.
- Muy buen servicio.
- Bueno para mí, son muy ambles y mucha ayuda a la hora de venir a solicitar cualquier trámite. Muchas gracias por su atención.
- Instalaciones del servicio al público al recibir documentos, podría mejorar. Poco espacio.
- El funcionario que me atendió fui paciente, amable y explico muy bien los puntos para uno comprender y buscar la información para poder llenar lo solicitado. Aprendí cosas nuevas, gracias.

- Buen servicio. Muchas gracias.
- Un poco más de personal.
- Gracias por su disponibilidad.
- La atención excelente.
- Muy buen servicio.
- El medio de comunicacion que utilizan es un tercero, es decir por otras personas. La información me la dieron en el curso y luego busqué, pero no encontré la información por parte del Ministerio de Salud.
- Excelente.
- Mas personal para agilizar la atención al cliente.
- Me atendieron excelente y no podría ser mejor.
- Excelente servicio.
- Dar oportunidad a los funcionarios nuevos, para mejorar desempeño que todos sean polifuncionales para cubrir puestos y para mejor servicio al usuario, pero aquí desamparados muy bien la atención al usuario. Felicidades 90%. Excelente
- Papeleo virtual y solo recoger.
- Lo encuentro bien.
- Excelente servicio.
- Muy complacido por la atención. Gracias
- La verdad me siento conforme con el servicio brindado.
- La persona de limpieza es insoportable, metida, interrumpe, la muchacha tuvo que intervenir porque estaba molestando demasiado.
- Buena aceptación.
- Rápido y eficiente.
- Los tiempos de espera vía correo electrónico son muy lentos y el teléfono no lo contestan en la oficina del Ministerio de Salud en Escazú, fue complicado realizar la gestión vía correo electrónico deberían de mejorar los tiempos de espera y la línea telefónica.
- Sin comentarios, todo me parece bien.
- Todo muy bien, satisfecha con la ayuda brindada.
- Excelente servicio de funcionaria Karla Cuaresma.
- Excelente servicio.
- Se realiza el trámite de manera sencilla y satisfactoria.
- Personal amable y atento.
- Buena atención.
- No responde.

- Excelente servicio, la persona que me atendió es super amable.
- Buen servicio.
- La persona que me atendió siempre con un gran carisma y servicio.
- Me pareció uy bien el servicio brindado.
- Actualización de la página en cuanto al formulario, o decir que asimismo se puede entregar personalmente.
- Solamente puedo decir que tienen un excelente personal y muy atentos a la hora de ayudar. Gracias.
- Necesita más personal para un área de 4 distritos.
- Contratar más personal.
- Como es posible gente en la calle en un espacio pequeño, muy colapsado.
- Llegue a las 5 a. m. para irme a la 1pm, necesita más personal, bajo el sol y la lluvia, es una pesadilla, las instalaciones no están diseñadas para los usuarios, como es posible tener que llegar a las 5am. Para este trámite.
- Más personal sería mejor.
- Hacer trámites por web, firma digital, etc.
- Excelente servicio por parte del funcionario de Puriscal
- En el Ministerio de Curridabat, la señora es muy lenta, quizás si habilitarán otra ventanilla se agilizarían los tramites.
- Excelente servicio, amabilidad excelente, todo desde la entrada al portón hasta la ventanilla excelente, ágil, y simplemente excelente.
- Buen servicio al cliente.
- El servicio es eficaz y bueno.
- Estoy conforme con la atención recibida.
- Creo que hasta el momento es bueno.
- No tengo comentarios la atención y servicio al cliente fue muy bueno.
- Todo bien gracias.
- Me parece que se brinda un buen servicio, acorde a las necesidades del usuario.
- Lugar muy caliente, en los baños falta jabón y sería bueno acceso al parqueo.
- Excelente. Muchas gracias.
- muy buena atención.
- Gracias.
- Buena atención; personal amable y dispuesto a aclarar las dudas pertinentes. Muy bien.
- El servicio brindado siempre ha sido muy excelente.
- Para mí el servicio fue eficiente. Gracias.

- Todo perfecto, gran servicio de todos los funcionarios. Atención al cliente es impecable.
- Los felicito. Muy buen servicio.
- Muy bueno. Satisfecho.
- Amabilidad, ayuda y la intención de servir y solventar. Quedo agradecido.
- Excelente atención.
- Afuera en el portón están los requisitos para la carne de manipulación, falta poner que se necesita copia del título.
- Muy buen servicio.
- Los felicito. Hoy me atendieron muy bien y el funcionario todo el tiempo me ayudó. Muchas gracias y felicitaciones.
- Buenos.
- Estuvo excelente el servicio. Muy bueno. Dios me los bendiga. Amén.
- Buen tarto.
- Excelente servicio.
- Excelente servicio gracias.
- Muy bueno el servicio y rápido seguir adelante.
- Todo muy bien.
- Excelente buen trato.
- Todo estuvo muy bien.
- Buen servicio y excelente atención brindada por el personal.
- Excelente atención brindada la muchacha muy amable y respetuosa.
- Excelente atención e información.
- Ninguna.
- No tenía internet y eso los afectaba en agilizar funciones.
- Muy buena la atención.
- Muy amables las muchachas del Ministerio me encanta la atención brindada la forma en que explican y lo ágil que el trámite se vuelve a uno gracias a la atención y explicación en otras palabras más que complacida.
- Ha cambiado mucho el lugar y la atención, para mejor.
- Excelente servicio por parte de la compañera.
- Muy eficientes.
- Muy buen servicio brindado.
- La señora Melissa Valverde excelente persona me atendió y me ayudó excelente es un ejemplo me ayudó increíble y me atendió de excelente manera.
- Me atendieron muy bien, en forma amable y eficiente.

- Me encantó el orden, el aseo y la organización. La atención fue una maravilla, la joven encargada me ayudó con todas las dudas y puedo decir que hace un tiempo había ido y he notado bastante el cambio. Excelente servicio.
- Te brindan un mejor servicio rápido y muy amable.
- Excelente servicio.
- Muy bueno.
- La colaboradora mari cruz duro de 10am a más de la 1 de la tarde en darnos los papeles de recibido de la documentación, fue muy amable pero duro muchísimo en dar los documentos.
- Excelente la atención de la funcionaria que me atendió nombre Eloísa segura.
- Excelente atención.
- Muy buena la atención.
- Excelente atención.
- Excelente.
- Excelente atención a las dudas y al procedimiento que debíamos seguir.
- Excelente atención y comunicación.
- Realmente me siento satisfecho con la atención recibida por parte de los funcionarios.
- Mejorar los tiempos de espera. De modo que el trámite sea más ágil.
- Excelente atención.
- Muy contento y satisfecho con el servicio presencial, siempre rápido y atento, felicito a la muchacha de recepción.
- Excelente servicio, funcionarios comprometidos y colaboradores. Las instalaciones no tienen espacio de espera, solo 3 asientos, tuvimos que esperar afuera sentados en la calle.
- Pésimo servicio, muy mala actitud por parte de los funcionarios, mal trato, ninguno sentido de servicio al cliente y el tiempo de atención demasiado extenso, tuve que esperar 7 horas para que me atendieran y sentado en la acera afuera bajo el sol. La única persona con un excelente servicio y colaboradora fue la guarda de seguridad.
- Excelente atención al público DARS Moravia.
- Excelente atención.
- Excelente atención del personal. Muy amable y respetuoso con amplia vocación de servicio.
- Me parece que el servicio fue muy ágil.
- Explica muy bien el formulario y los documentos que se hay que presentar.

- Llegue a las 8:10am la que atiende andaba desayunando y me atendió a las 8:45am. No es posible que no haya nadie atendiendo en este momento, tras de eso atiende de mala manera. Al ser funcionaria pública debe mantener el respeto.
- Todo aceptado.
- ¡Excelente todo!
- Excelente servicio.
- El área de parqueo es muy pequeña y casi todos los espacios lo utilizan los empleados.
- La página VUI es muy escueta en definir a explicar la información y hay que salirse a buscar detalles, me parece que eso hay que mejorarlo.
- Buen servicio personal muy amable.
- El tiempo de espera podría mejorarse si se le brinda al funcionario internet más rápido.
- Muy bueno.
- Muy agradecida con el buen servicio.
- Increíble el servicio de Priscilla y muy buen servicio en general de esta oficina.
- Atendida por Maribel, dando siempre un buen servicio al cliente y buena comunicación.
- Super ágil el proceso y una excelente atención. Super agradecida.
- Me explicaron super bien todo muy rápido doña Maribel atiende super eficiente
- Excelente y buena.
- Muy bien espero que los demás centros tengan está atención y agilidad, ya que he tenido malas experiencias en otros centros.
- Los muchachos que están ingresando a las nuevas áreas son más lerdos, les falta capacitación para estar en plataforma recibiendo documentos de los cuales no sean actualizado.
- Quiero felicitar al funcionario Andrés Orozco el trato muy amable excelente trato servicio al cliente y le explico con una paciencia ojalá hubiera más funcionarios así en todo el gobierno. Se lo merece esta felicitación.
- El tiempo de respuesta por parte del área rectora de salud de Escazú fue muy rápido.
- Todo estuvo bien.
- Muy bueno servicio.
- Todo bien.
- La trabadora doña aña es una mujer muy fácil de comprender y tiene una atención al cliente excelente y muy rápida.

- Excelente atención y servicio al cliente.
- Un requisito de la muni es tener el permiso de Ministerio…un requisito del Ministerio es tener el de la Municipalidad.
- La oficial que atendió muy atenta.
- Sigan con el excelente servicio.
- Los trámites deberían ser un poco más rápidos, más que todo con respecto a denuncias.
- Excelente servicio. Felicitaciones.
- Para mí excelente.
- Estuvo muy bien el servicio; nada qué añadir.
- Me alegra que no hayan pedido constancia de pensión de mi papá ya que es adulto mayor y cuesta su traslado. Eso agiliza el trámite con respecto al año pasado.
- Quisiera que las denuncia las fueran a ver de inmediato y no esperar tanto tiempo para resolver
- Muy satisfecho por la atención de la señora Maribel en la cual explica y ayuda de una manera demasiado buena nada para mejorar a nivel de servicio al usuario
- Buen servicio.
- Me gusta el tracto del personal.
- Excelente servicio.
- Excelente.
- Excelente.
- Muy buena.
- Muy buen excelente.
- Todo bien.
- al presentarme a las instalaciones porque tenía algunas dudas recibí un excelente trato.
- Desde que ingresé a las instalaciones recibí un excelente servicio del guardia.
- Muy agradecida por la ayuda brindada por el personal que me atendió cuando se presentó un problema en el sistema. Excelente atención.
- Realmente fue un servicio ágil. Les agradezco.
- Fue un trámite ágil, eso es muy bueno para una institución pública, muchas gracias.
- Muy buen servicio y buena atención.
- Muy buena atención.
- Excelente.
- Todo en orden.

- Me gusto el trato del personal, solamente que deberían de no hacer esperar a la persona tanto tiempo para bridarle el carné.
- Buen servicio.
- Excelente atención.
- Solo un comentario, en veces se dura un poco en ser atendido.
- Ubicación pésima insegura, instalaciones feas y oscuras. Para uno no hay problema, pero los que trabajan ahí están como en un sótano.
- Todo excelente no hay ningún inconveniente excelente servicio, gracias.
- Muy bien.
- En general bien, mejorar control de los baños.
- Excelente servicio, trámite claro y preciso; tiempo de espera mínimo.
- A veces duran demasiado o no contestan cuando se llama a la central telefónica. Aquí es punto para mejorar.
- Excelente disposición y calidad humana jose Aguilar, y Laura Calderon.
- Excelente atención de parte del funcionario de ventanilla Mario Chacón.
- Excelente atención y ágil.
- La funcionaria Eloísa fue amable e incluso aclaro algunas de mis dudas de forma eficiente y por correo también.
- Ojalá todas las sucursales fueran como está clara y amable la ventanilla.
- Excelente servicio.
- El área de salud de Moravia debería de contar con mejores condiciones tanto para los usuarios como para los funcionarios deben mejorar las instalaciones para tener más personal y que la atención sea eficiente.
- Muy amables en su atención quedo muy satisfecho.
- Me parece que está bien.
- El permiso salió muy prontamente.
- Excelente servicio. El funcionario tuvo mucha paciencia y asertivo en toda la información dada.
- El personal súper amable; le doy un 100%.
- Excelente la atención y el servicio muy ágil el trámite.
- Siempre muy bien atendido, muy buena amabilidad.
- Todo estuvo ágil los felicito.
- Mejorar el sistema de internet.
- Todo bien, pero persona anterior, un atraso mucho hablar. Disculpe gracias.

- Dure 2 horas maso menos para una persona que trabaja y tiene negocio es complicado tener que cerrar y perder plata en este trámite pudiéndolo hacer virtual, pero muchas gracias.
- Todo muy bien muy amables. Satisfecha de su servicio e instalación. Gracias
- Todo bien solo que tuve que pagar para que me llenaran el formulario. Muchos requisitos más que la vez pasada.
- Muy bueno.
- Solo una persona atendiendo cuando hay varias personas que están esperando para ser atendidos, no hay mucho espacio para espera, por lo que solo 3 sillas y las demás personas de pie.
- Satisfecho, gracias.
- Muy buena.
- Muy satisfecha con la atención.
- Todo estuvo ágil los felicito.
- Excelentes servicios.
- Excelente.
- Excelente atención.
- Brindan un excelente servicio.
- No aplica.
- La persona de ventanilla me atendió muy amablemente y me explicó el proceso.
- Entendieron mi necesidad y preocupación y me ayudaron a solucionarlas.
- Excelente atención, gracias por la ayuda. Gracias.
- en realidad, siempre me han brindado muy.
- Buena atención.
- Me ayudó mucho tiene mucho servicio al cliente muy amable.
- Muy bueno.
- Todo fue excelente en todos los sentidos.
- La atención es buena.
- Debería de simplificarse el trámite para que sea más ágil.
- Muy buen servicio y atención al público.
- Me parece todo muy bien, el personal de Ministerio salud es muy comprensivo y colaborador, por ser nosotros una pequeña asociación, todo es muy difícil, pero vamos avanzando con la ayuda de personas, qué conocen todo al respecto, me siento muy contento de tener gente tan servicial.

- Deberían ser un poquito más flexibles en cuanto la tramitación no poner tantas trabas para que nuestros pueblos puedan realizar actividades ya que es la única forma de obtener una mejor calidad de servicios y accesos a nuestros pueblos.
- Muy satisfecha cuando ocupé de algún trámite sobre permiso de salud. Por enfermedad tuve q retirarme de la actividad comercial.
- Me parece muy satisfactorio el servicio que brindan.
- Muy buena la atención.
- Mue bueno excelente.
- Hacer mejores preguntas y más claras al hacer una encuesta.
- Tardan demasiado tiempo en gestión de modificación de un permiso de funcionamiento ya activo. Tiempo de espera para retirar un permiso fue de 1.5 horas. Demasiado extenso para un trámite tan sencillo.
- Respeten los requerimientos que ustedes piden, no soliciten más de lo que se da por escrito. No hagan a la gente esperar injustamente. Además, olvidé decir que fui el primero en llegar y la funcionaria no estaba en su puesto, por lo que además tuve que esperar a ser atendido sin aparente razón.
- Es una falta de respeto para el tiempo de las personas que se utilicen manejo de influencias para los trámites. Dado que 3 personas los pasaron antes (no eran mayores de edad) y era una única persona atendiendo en ventanilla. Esto pasó el viernes 4 de agosto a las 10am. Favor manejar correctamente los tiempos de espera y sobre todo al orden de llegada, evitando preferencias de relaciones personales. Gracias de antemano.
- Muy buena la atención.
- Me gustó mucho la atención de la asesora.
- Muy buen servicio por parte de Kimberly y Adriana.
- Mejorar servicio en general el lugar se ve lúgubre paupérrimo.
- Ninguno.
- ¡Sorprendido con lo ágil, rápido y excelente servicio en mi trámite!
- Superaron con creces cualquier expectativa.
- Todo muy bonito y aseado, pero solo una persona en ventanilla atendiendo todos los casos posibles, hay trámites cortos que no hacen esperar tanto.
- Trámite rápido y sencillo.
- Esperamos 52 minutos para ser atendidos.
- Trámite rápido, trato agradable, buena información.
- La información suministrada fue muy completa, personal cordial, trato excelente, atención rápida.

- Muy ágil el servicio y muy amables las funcionarias que me atendieron.
- Muy rápido el trámite, sin comentarios.
- Excelente la atención y el conocimiento del tema.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Caribe

- No tengo.
- Personal muy capacitado y dispuesto a apoyar.
- Es un institución sumamente comprensible y rápida de trabajar.
- los trámites son muy caros y difíciles. Por cada trámite tiene que pagar un ingeniero para que diga si las instalaciones eléctricas están bien o mal.
- Ya sea bien o mal hay que pagar un ingeniero electricista.
- Son muy caros.
- Bien.
- Toda excelente bendición.
- Deberían de tener alcohol en gel para los que realizamos tramites y no enviar a lavarnos las manos.
- Son personas muy calificadas, con un muy buen sentido de cooperación y sobre todo profesionales.
- Me parece muy bien, si pudieran poner aire acondicionado y bidones de agua
- me atendieron muy bien y rápido. Pero las instalaciones, no son las apropiadas. Gracias.
- Muy buena atención y rápida no es para nada complicado, los documentos que solicitan son de fácil acceso.
- Buena atención, pronta respuesta, no estaba muy seguro si me iban a contestar pronto, pero obtuve mi permiso en forma digital, sin desplazarme.
- Se requiere un funcionario más y un espacio más amplio.
- Muy excelente el personal muy profesional en su trabajo.
- Muy buena atención.
- No.
- No te queja alguna de la atención que recibí, agradezco la ayuda brindada gracias.
- Las filas son exageradas y hace demasiado calor, un trámite dura una hora completa porque el sistema es muy lento.
- Detendré el teléfono o poner más líneas a disposición.
- Creo deberían colocar rótulos fuera de las instalaciones con los requisitos para realizar algunos trámites de esa forma la persona sabe todo lo que tiene que llevar para hacer su trámite y todo se realiza más fácil.

- Es un buen servicio la atención muy bien desde que uno entra al Ministerio de Salud.
- Fui atendido de forma ágil y oportuna.
- La información que recibí fue muy buena.
- Muy buena la atención, creo que deberían tener agua en bidón para el cliente.
- En realidad, no hay nada que mejorar ya que estoy satisfecha con la atención recibida.
- Menos firmas.
- Muy excelente la atención brindada.
- Muy complejo el servicio agiles y muy satisfecha al atenderme.
- Excelente atención.
- Excelente.
- Muy buena la atención y explicable.
- Para mí sorpresa él ponía a funcionar mi taller está lejos de mi posibilidad, por cuestiones de protocolo.
- El servicio es excelente y la atención amena, solo que no tiene. Parqueo para automóviles y no hay lugar para parquear cerca, difícil para los minusválidos.
- Sigan ayudando al pueblo que se sienta apoyado.
- Solamente que cuando se hace fila para ser atendido sea con respeto y en orden de fila sin pasar adelante a otras personas haciendo excepción.
- Excelente atención regional.
- Todo muy bien.
- Muy buena atención.
- Poner aire acondicionado.
- Muy claro, conciso y explicito.
- Muy excelente la atención es muy amable las instalaciones muy acogedoras.
- Mejorar el sitio electrónico que sea más amigable.
- Tal vez mejor el sistema de poner aire acondicionado.
- Que las instalaciones sean más cómodas, que tengan una mejor ventilación, sería mejor que tengan un lavamanos en la entrada para que sea más accesible.
- Muy buena atención.
- Agradecer la atención.
- Mejorar el tiempo.
- Buena atención en Siquirres los felicito.
- Todo está bien.
- Buen trato de los funcionarios con los clientes interno y externo.

- Buena atención.
- Ninguna ya que no atienden. Las sugerencias.
- Muy buena gestión.
- En la solicitud que presente se me hizo muy fácil el personal siempre estuvo anuente a facilitarme la información que necesitaba de forma clara ágil.
- No el servicio es muy bueno.
- Sin novedad.
- Muy buen servicio con una atención excelente.
- Me doy por muy satisfecha con el trato y atención que me brindaron.
- Muy grata la respuesta del servicio y muy agradecida.
- En ocasiones y algunos procesos son muy lento, tal el caso de las renovaciones de los PSF.
- Muy complacida con la atención que recibí.
- Se observa algunos funcionarios comprometidos y muy gentiles.
- Sólo que debí trasladarme al otro edificio para completar mi trámite.
- Toda la atención fue excelente.
- Excelente.
- Todo excelente. Muy bien la atención de los colaboradores.
- Muy bien.
- Muy buena atención.
- Ninguna.
- Los felicito excelente trabajo.
- Continuar con el excelente servicio de las funcionarias.
- Nada en específico.
- Instalaciones mal estado.
- Excelente.
- Excelente el servicio brindado por parte de la muchacha.
- Instalaciones mal estado.
- Muy buen servicio.
- Buen servicio.
- Excelente trato.
- Quiero felicitar a la muchacha por el trato e información brindada.
- Buen trato.
- Edificio en mal estado.
- Edificio mal estado.

- Instalaciones mal estado.
- Instalaciones muy mal estado.
- Instalaciones muy mal estado.
- Edificio mal estado.
- Edifico mal estado.
- Edificio mal estado.
- Muchas gracias por la atención brindada, me guio con el trámite.
- Continúe atendiendo con ese carisma.
- Buen servicio.
- Excelente servicio.
- Todo muy bien organizado.
- Todos muy amables, el servicio de atención es excelente, podrían poner un abanico cerca.
- Muy buena la atención brindada, excelente trabajo.
- Muy buena atención muy excelente continúe así.
- Por el momento todo muy rápido y practico, agradecida por el apoyo
- Excelente atención al cliente.
- Les agradezco muchísimo por toda la ayuda que me brindan, manda mis saludos a Bryan por favor.
- Fue muy rápido y todo lo encuentro bien.
- Muchas gracias, muy amables, bendiciones.
- Buena atención.
- La atención fue super buena, el funcionario muy amable y excelente persona.
- El funcionario muy amable y ayuda en todo el procedimiento, explicando, así es más fácil, muchas gracias le felicito, excelente atención, por mi parte está bien, una observación que no se ve de afuera el nombre de las instalaciones.
- Excelente.
- Todo bien.
- Excelente atención.
- El servicio brindado fue excelente, retire los documentos y me explicaron los requisitos para presentarlos y el trámite fue rápido.
- Excelente servicio y atención por los funcionarios.
- No he tenido problemas, pero podrían ser más agiles, gracias.
- Muy buena atención, oportuna información y mucha ayuda por parte del colaborador.
- Rápido la atención.

- La atención telefónica fue amable.
- El trámite fue rápido, les doy un 100000%
- Excelente atención
- Muy amables los 3, ojalá los de la municipalidad fueran así.
- Muy rápido.
- Me ayudaron a completar la información.
- La verdad estoy muy contento con todo. Excelente atención.
- Empastados requisitos para realizar un evento, muchos obstáculos.
- Todo muy buen servicio.
- Muy buena.
- Muy buena atención.
- Edificio nuevo espacio de ventanilla muy estrecho que no permite movilidad al personal que atiende por lo reducido del espacio.
- No comentarios.
- Excelente servicio.
- Atención más rápida. Está bien pero más rápida.
- Muy buena la atención, los felicito, nota;100 muchas gracias.
- Me ofrecen el servicio por medio de correo lo cual es fácil para mí, pero llevo más de 15 días y no me solucionan nada.
- Excelente atención por parte de Kenya.
- En realidad, opino que brindan una excelente atención, muy satisfecha.
- Buen servicio.
- A mi criterio el servicio recibido fue bueno, no tengo comentarios adicionales.
- Muy bueno.
- Muy buena atención.
- Quizá mantener actualizados los datos en internet como lo es el número de teléfono y los horarios específicos de atención.
- Muy buena atención.
- Fue muy buena su atención y muy amable.
- Excelente servicio.
- No se leer español.
- Excelente servicio al cliente, muy amables
- Muy conforme con la atención. Muchas gracias.
- Toda la atención excelente.
- Deberían extender los horarios por la hora de almuerzo perdida.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Huetar Norte

- Sin comentarios.
- Las instalaciones de este Ministerio no son aptas la rampa mal echa.
- El servicio brindado fue excelente, lo que si vi es qué hay solo una funcionaria atendiendo y para tanta gente ella sola imposible, ya que hay trámites que son extensos. Como sugerencia tener otra persona q le colabore siempre.
- Espere 30 minutos, no había nadie esperando y no llegó el funcionario.
- Todo bien.
- Bien.
- Todo bien.
- Todo bien.
- Excelente personal, amable y atentos a ayudarte a solucionar tus inquietudes.
- Excelente atención, muchas gracias.
- Ninguna.
- La trabajadora de ventanilla posee muy buena actitud.
- Ninguna.
- Ninguna.
- Excelente la atención del personal en atención al cliente.
- Ninguna.
- Ninguna.
- Ninguna.
- En realidad, muy bueno, la atención es muy amables y explican muy bien cómo se debe llenar formularios, etc.
- Personal muy amable, excelente atención.
- Ninguna.
- No entendí las coordenadas para escribir en el formulario.
- Muy amables las señoritas de atención al público.
- Solamente que el formulario es un poco difícil de llenar porque piden unas coordenadas y para las personas que no somos ágiles para usar internet.
- Buena atención.
- Excelente servicio.
- Excelente atención.
- Atención ágil y rápida.
- Excelente servicio.
- Excelente servicio.

- Recibí muy buen servicio por los funcionarios.
- Excelente servicio por parte de la funcionaria.
- Todo muy excelente felicidades y bendiciones.
- Se atendió de forma telefónica, buen servicio.
- Muy amables acá es un gusto venir hacer atendido.
- Excelente servido, el personal es muy eficiente.
- Todo bien.
- Buen servicio.
- Excelente servicio.
- Muy tranquilo por el servicio brindado.
- Denuncia telefónica.
- Telefónica.
- Muy buena explicación.
- Todos los ministerios deben ser así de aplicados y eficientes.
- Excelente ayuda y explicación por parte del señor Hugo Chavarria.
- Tuve que venir a estas oficinas administrativas, porque luego de llamar a 3 número diferentes de áreas, nunca nadie me contestó.
- El manejo de personal designado para trámites en las áreas está muy sectorizado y cuesta mucho dar con la persona indicada. Sin embargo, se me contactó finalmente con alguien que me ayudara.
- Excelente trabajo, muy satisfecho.
- Muy satisfactorio.
- Excelente servicio y ágil. Gracias.
- Todo excelente muy ágil, la muchacha muy bella y gentil.
- Muy bien.
- Mejorar los servicios web.
- Todo el trámite fue de forma rápida y de buena forma.
- Bien atendido, todo dentro de lo normal, excelente atención, muy satisfecho.
- La atención fue buena y concisa.
- Excelente la atención.
- Siempre me va muy bien.
- Excelente servicio.
- Muy bien atendida, gracias.
- Excelente atención, muy agradecida.
- Muy buen servicio. ¡Gracias!

- Están bien siguen igual.
- Atención muy buena, eficiente.
- Muy excelente, ojalá entreguen el carné de manipulación el mismo día.
- Buen servicio.
- Llenar formulario por vía internet y no únicamente recibidos personalmente.
- Excelente trato.
- La atención brindada fue muy buena, el lugar es muy pequeño y caliente.
- El mejor servicio sería para mí el mismo día.
- El personal en general muy amable.
- Excelente servicio.
- Que sigan con el buen trato eso ayuda y facilita más el trámite.
- Todo muy bien, excelente atención.
- Excelente atención.
- Gracias.
- Direccionar correctamente a las diferentes áreas, al igual que un mejor acomodo en línea para los usuarios. Servicio fue cordial y rápido, lleno de paciencia. Muchas gracias.
- Muy buen servicio, gracias.
- Buen servicio.
- Muy buen servicio.
- Todo me pareció muy bien.
- Me pareció excelente el servicio brindado y muy responsable, pues me solicitaron los documentos para obtener el carné y me brindaron los formularios para mi esposa y mi hija. Excelente atención.
- Se debería tener dos personas para la atención al usuario.
- En cuanto al servicio de la persona excelente, solo que las personas de la puerta deben ser más cautelosos de ayudar más al adulto mayor, demasiado sol para una señora que no aguanta, de resto todo super bien.
- Solamente que en otras ocasiones que traten de atender 2 en ventanilla cuando esté full, porque otros días llegué y no entré porque solo un muchacho atendiendo y no me quedé.
- Más personas atendiendo.
- Excelente servicio al cliente, personal muy amable, trámite rápido.
- En lo personal la persona que me atendió me ayudó mucho, ya que, estaba acostumbrada al antiguo formulario y ya con el nuevo si me costó un poco. Pero gracias a él que me ayudó mucho.

- Si son tramites más fáciles que atiendan las 2 ventanillas, más cuando está tan lleno.
- Muy buen servicio con mucha amabilidad.
- No cumple ley 7600.
- Las instalaciones están bien, solo como recibe 2 zonas, a veces el espacio se hace pequeño y caluroso.
- Excelente atención, gracias, bendiciones.
- Que aparezca el # de cuenta en la página web para hacer el pago de los permisos.
- Excelente atención de todos los funcionarios.
- La atención brindada fue muy buena y ágil.
- Excelente atención.
- Muy bueno.
- Trámites en línea.
- Tal vez se pueda generar el trámite en línea para adelantar.
- Muy buen servicio.
- Me parece que brindan muy buena atención a las personas.
- Deben coordinar más hacia la muni, ya que, hay tramites paralelos.
- Muy buen servicio, personal muy amable.
- Bueno, sin sugerencias.
- Excelente servicio.
- Atención rápida.
- Excelente atención. Nos aclararon una duda excelente explicación.
- Bien, bien gracias. Sigan así, bendiciones.
- Perfecta.
- Buen servicio.

Dirección Regional de Rectoría de la Salud Pacífico Central

- La sala de espera no cuenta con aire acondicionado el calor es demasiado no se puede estar ahí.
- En jicaral todo excelente, pero ocupamos la atención en Cóbano.
- Pongan palabras fáciles no lector inmersivo.
- Observó qué falta más recursos para que el personal pueda brindar mejor servicio. Así como papelería, internet y mantenimiento en computadora.
- Excelente.
- Todo fue muy rápido y me dieron el carné de una vez.

- Solicite el carné y me lo dieron de inmediato, todo muy bien y el edificio nuevo muy bonito, la atención muy amable la muchacha.
- Gran servicio.
- Excelente atención y respuesta con prontitud.
- Ninguno.
- El edificio muy lindo y la atención muy al detalle.
- La atención fue rápida y ágil.
- Todo excelente.
- Excelente.
- A pesar de que la sala de espera es grande y abierta se necesita más ventilación
- Lo brindado en la sede peninsular es muy excelente, pero para nosotros q vivimos en Cóbano la distancia es demasiado largo, y sería bueno tener una sede en Cóbano.
- Excelente atención, muy amable, cortes y con mucho conocimiento y facilidad de explicarse.
- Excelente atención, pero hace falta esa oficina en Cóbano.
- Excelente atención por la señora Ana.
- Buen servicio de ambos jóvenes.
- Excelente atención.
- Muy rápida la atención.
- Muy buena atención.
- Trámite fue super rápido.
- La respuesta fue ágil.
- Excelente me encanta la rapidez.
- Que las respuestas de las resoluciones sean digitales.
- Excelente atención.
- Muy amable la chica.
- La chica es cortes y amable.
- No tengo queja.
- Muy rápido el trámite.
- Excelente atención, explica muy bien.
- La chica es muy buena me ayuda a llenar el formulario.
- Buena atención.
- Muy ágiles para resolver y un excelente trato, sin embargo, los formularios son difíciles de comprender y por ende de llenar.

- Excelente atención del Dr. Christopher Ureña chacón en esparza. Tanto por email, WhatsApp y durante la visita presencial excelente. Una observación solamente sobre la infraestructura del sitio, una oportunidad de mejora en la parte interna que luce un poco falta de atención (patios internos). En general todo muy bien.
- No tiene apoyo, el equipo es muy lento, necesita apoyo humano.
- Trámite rápido.
- Las instalaciones que tiene ahora me parecen excelentes, las anteriores no daban ganas de venir, debido a lo feo del lugar, pero con las nuevas instalaciones todo mejoró.
- Muy amable la señora.
- No pensé llevarme mi carne de una vez, excelente.
- Excelente atención.
- Buena atención al cliente.
- Todo bien, necesita una cafetería para mejorar.
- Excelente servicio.
- Excelente trato.
- Todo muy bien.
- Buen servicio.
- Todo muy bien, satisfecha.
- Se me brindo toda la información y se me atendió de manera educada y ágil
- Esta todo super bien no tengo ningún problema.
- Excelente servicio.
- Todo bien sin problema.
- Todo muy bien.
- Realice el trámite de mi permiso por vía digital y fue super expedito el proceso, siempre me brindaron información claro y amable.
- Excelente, me entregaron la carne el mismo día.
- Muy buena la atención brindada por Ana julia.
- La secretaria es increíblemente amable y paciente.
- Excelente atención que recibí por doña Laura y Adriana.
- Mayor personal de atención al cliente por la gran cantidad de gestiones que se realiza.
- La atención fue rápida, la cual me pareció perfecta.
- Duran mucho en contestar el teléfono.
- Todo el trámite fue muy fácil y rápido.
- El servicio muy excelente y la atención ni hablar.

- Sería bueno que tengan más personas atendiendo al público.
- la infraestructura debería cumplir con las mismas regulaciones que el Ministerio de Salud nos exige a los usuarios.
- También debería haber más personal para atención al público, porque la espera para trámite a veces se extiende a horas.
- Se necesita más eficiencia en cuestión de servicio muy poco personal.
- Trámite ágil y oportuno.
- Mas personal en atención al cliente y de inspectores por la alta demanda de gestiones que se realizan en nivel local.
- Todo muy bien explicado, el edificio muy lindo.
- Hay muchos zancudos y es muy caliente en sala de espera.
- Todo excelente.
- Falta de estructuración de edificio y mejoras en equipo de cómputo.
- Excelente.
- Muy eficientes y agradecidos por la gestión realizada de esta forma tan ágil.
- Excelente servicio, ágil y se nos dio la información e inducción clara de lo que se requería, tanto por los funcionarios que nos atendieron por teléfono como por correo electrónico. Muchas gracias.
- Excelente y rápido, el mismo día me entregaron el carné casi ni tuve que esperar.
- Muy buenos los, ya que le prestan toda la atención al adulto mayor.
- En esa oficina hay muchos zancudos y se observa que los equipos que usa la muchacha están malos. Y estaba muy nublados y no hay luz eléctrica.
- Si uno responde vía digital como va a responder la 12, no tiene lógica.
- Fue rápido la atención, no hay sugerencias.
- La muchacha de atención al cliente domina muy bien todos los requisitos y es muy amable.
- Muchos zancudos y muy lento el sistema para imprimir.
- Excelente muy amable con persona que me han atendido y con mucho respeto.
- No tengo observación.
- Muy rápida la atención y un buen servicio al cliente.
- Cambio de sistema de aire acondicionado, equipo obsoleto.
- Me parece bien retirar el permiso, todo muy bien.
- La muchacha muy servicial y el edificio muy bonito.
- Poca claridad y muchos zancudos.
- Cambio de equipo de aire acondicionado, equipo obsoleto.
- Muy buena atención.

- Tener un mejor aire acondicionado en oficina.
- Mejor equipo de aire acondicionado ya que el que está operando está obsoleto.
- Los colaboradores de la oficina nos atendieron muy bien.
- Deberían de tener menos papelería para una denuncia, ya que son muchos papeles y considero se debe de proteger al ambiente. Felicito a las muchachas que me atendieron, ya que fueron muy simpáticas, agradables y a pesar de venir agobiado por el problema denunciado, ellas me hicieron el proceso más agradable y ágil. Felicidades a ambas.
- Es un servicio de alta calidad la empleada que me atendió en la oficina de jicaral fue muy profesional, en todo momento.
- Muy buena atención por parte del funcionario.
- Cambio de equipo de aire acondicionado por estar obsoleto y no hay ventilación artificial en la sala de espera.
- Muy buena atención y excelente servicio.
- Muy bien en parrita.
- La muchacha Laura muy amable y gentil, me dio de una vez el carné.
- Ojalá le cambie los equipos a la mucha que atiende en ventanilla se le pega mucho es muy lenta, pero la atención es buena.
- Todo muy bien y bastante rápido.
- Todo muy bien, las instrucciones fueron precisas y nada más a la espera de la resolución para las exhumaciones, ya que eso depende de otro departamento.
- Las denuncias tienen muchos papel repetido e inútil y en la sala de espera hace mucho calor y hay zancudos.
- La muchacha me atendió muy bien y solamente tengo que presentar los requisitos para las exhumaciones.
- Todo bien.
- Esta encuesta está mal diseñada si llamo por teléfono como me obligan a anotar las condiciones del edificio no tiene lógica.
- Todo estuvo a las mil maravillas.
- Me atendieron muy bien y el permiso salió muy rápido.
- Fue muy buena la atención, pero muy lento se observó el equipo electrónico.
- En la sala de espera hace mucho calor y hay poca luz más si llueve lo increíble es que no tenga luz por están dañados lo fluorescentes y toda una institución que vela por la salud, además hay muchos zancudos.
- Todo bien solamente hace mucho calor en sala de espera.
- Falta de aire acondicionado nuevo, equipo obsoleto.

- Excelente atención.
- Trámite ágil, nada más hay que esperar que hagan todas las consultas.
- Se me entrego el documento de manera inmediata.
- Se recibió mi encuesta de manera adecuada.
- Muchos documentos que llenar.
- Se me tomo mi denuncia y se me entrego la documentación de respaldo, solo deseo aclarar que una sola persona en ventanilla hace más largos los periodos de espera en la oficina.
- Duran demasiado tiempo para resolver problemas sencillos y de poca complejidad, falta personal para más apoyo en regulación.
- ¿¿¿¿Cuánto tiempo más tengo que esperar para llegué hacer la inspección a la denuncia que interpuse personalmente, porque anónima no es prioridad dicen????
- Muy buena atención.
- Todo bien.
- Excelente servicio, el trámite lo realizaron super rápido.
- Su personal muy amable.
- Excelente atención.
- Rápido, excelente atención.
- Eficiencia en el trámite.
- Me gusta la atención.
- Excelente atención y rápido.
- Buena atención.
- Trámite muy rápido.
- Muy amable la chica.
- La persona de atención al cliente muy amable nos explicó el trámite.
- Fue muy rápido el trámite.
- Excelente atención.
- Excelente atención.
- El trámite fue muy rápido.
- Gracias por atención.
- La niña explica bien los pasos a seguir.
- Solicitan muchos requisitos.
- Muchas gracias.
- Mucho tiempo para ver una denuncia no me parece.
- Gracias por la atención y enviar los formularios.

- Gracias por la ayuda de la chica para llenar por formularios.
- Excelente atención, muy amable.
- Gracias por la información.
- El trámite fue rápido, gracias.
- Muy amable la señora.
- Rápido fue trámite.
- Atención buena y pronta.
- La funcionaria Ginger es una persona excelente, amable, simpática, sin duda algún jaco tiene muy buena atención todos son muy educados y respetuosos, muy buen ambiente, muy satisfecho estoy.
- Súper rápido, excelente atención.
- Muy amable la niña.
- Excelente atención.
- Demasiado rápido y la señora muy amable.
- Rápido el trámite.
- Gracias por atención.
- Me encanta la atención.
- Buena atención, me ayudó en todas las dudas.
- Muy buena la señorita que atiende, muy amable.
- La chica está amable que le ayuda a llenar el formulario.
- Sería buenísimo dar seguimiento en mi caso hasta el día d hoy no tengo respuesta.
- Excelente servicio, muy buen trato.
- Laura muy amable como siempre y el edificio muy bello.
- Falta personal en el área rectora de garabito para q la atención sea más oportuna y con calidad.
- Hace mucho calor en la recepción.
- En ese edificio hace mucho calor.
- Bien por hace mucho calor y hay muchos zancudos.
- Mucho calor y no tiene abanicos afuera en las de espera.
- Ese edificio es muy caliente deberían poner aire acondicionado o abanicos para los usuarios.
- Inaceptable la pregunta 12, la información la estoy pidiendo por correo electrónico. No estoy presencialmente y este tipo encuesta no deja seguir no conozco la oficina no puedo opinar al respecto.

- Puse una denuncia que aún no resuelven mi situación por ruido y he enviado gran cantidad de pruebas, sobre la actividad denunciada y no sale luz verde para mi caso, es un horror sigo teniendo problemas de no poder descansar ni mi familia.
- Fue un excelente servicio, Ginger la funcionaria tuvo demasiada paciencia a todas mis preguntas y dudas, logré completar todo muy satisfactoriamente con la ayuda de la funcionaria, ¡¡muchas gracias!!
- La sala de espera es muy caliente, no cuenta con aire acondicionado.
- Muy buena atención por parte del funcionario en ventanilla, la atención telefónica brindada es excelente, su amabilidad y eficiencia es de admirar. Gracias.
- Buena atención.
- No hay.
- Ninguna.
- Muy bueno el servicio y la atención rápida.
- No.
- No.
- No.
- Excelente servicio.
- Si.
- No.
- Me dieron la información.
- Muy bien atención.
- Excelente atención.
- Muy bien.
- Solamente hay muchos zancudos y hace mucho calor en sala de espera.
- En sala de espera hay muchos zancudos y hace mucho calor y también se observa que los equipos no sirven.
- Hace mucho calor en sala de espera no hay abanicos.
- En la pregunta 12, no conozco personalmente las instalaciones así que no puedo opinar solamente me parece no aceptable por no me da otra opción esta encuesta.
- La denuncia la envié por correo, no así presencial esa pregunta 12 no cabe y espero que responda pronto a mi denuncia por ruido.
- Lo difícil es el llenado de los formularios piden cosas que uno no sabe dónde conseguir como lo georreferenciar.
- La declaración solicita algunos datos que no se manejan al dedillo.
- Solicitan cierta información que no manejaba la primera vez.
- Fue un trámite muy ágil y sencillo.

- La muchacha que me atendió de la oficina de Monteverde no tenía muy claro cómo era el proceso.
- Super fácil y rápido.
- Asombrada que me entregaron el carné de una vez
- Excelente todo, me dieron la carne de una vez.
- Los tramites son fáciles, el edificio muy lindo
- El carné de manipulación lo debería de dar el INA, aquí me lo dieron rápido, pero se podría ahorrar venir hasta el Ministerio.
- La muchacha muy amable.
- Excelente atención.
- Demasiado rápido.
- Excelente atención.
- Me encanta la atención.
- Muy buena la atención.
- Rápidamente me entregaron la resolución del trámite, excelente atención.
- Excelente atención.
- Excelente atención.
- Muy buena atención.
- Muy buena atención al cliente.
- Falta personal para la atención de denuncias.
- Rápido el trámite.
- Excelente atención.
- Excelente atención.
- Excelente atención.
- Excelente.
- Rápida respuesta.
- Excelente.
- Excelente atención de Ginger.
- Buena atención Ginger explica muy bien.
- Me gusta la atención.
- Rápidamente la respuesta.
- Excelente.
- Cambio de equipo de aire acondicionado en oficina de atención al cliente y sala de espera.
- La sala de espera es muy caliente no tiene aire acondicionado.

- Excelente.
- Tobo bien.
- Excelente.
- Siga así.
- Debería de ser un proceso más simple, y una vez que se atiende la denuncia explicar la decisión.
- Excelente atención.
- Muy rápido el trámite.
- Excelente atención.
- Excelente atención.
- Todo muy bien de momento.
- Saber porque no tengo respuesta a mi denuncia.
- Son demasiados formularios para poner una denuncia.
- Falta de ventilación, aire acondicionado obsoleto.
- Hace mucho calor en sala de espera, no tienen abanicos.
- No es razonable la pregunta 12, no visite las instalaciones, mal planteada para este tipo de encuesta.
- Hace mucho calor y hay mosquitos.
- Espero que sea atendida en tiempo mi denuncia, el edificio y la atención muy buena.
- En esta oficina no tiene electricidad en donde atiende y cuando hay lluvia como ahora y esta oscuro no se ve casi nada.
- El punto 12 no es razonable.
- Esa oficina es muy oscura, cuando llueve y no cuenta con luz eléctrica además que hace mucho calor.
- Muy poca luz.