



INSTITUTO COSTARRICENSE sobre DROGAS.

Un sincero reconocimiento al personal de la
Unidad de Control y Fiscalización de Precusores por su identificación
con esta Encuesta de Satisfacción de Usuarios, personificado en
Maricela Villagra y Jonathan Jiménez por acompañar el proceso
desde su inicio.

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL:

Elena Alpízar Chavarría

William Rodríguez Solís

DICIEMBRE - 2024



INTRODUCCIÓN

La elaboración y aplicación de instrumentos para medir la percepción que tienen las personas usuarias de la calidad en los servicios que presta el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) son parte de las funciones que debe cumplir la contraloría de servicios institucional, lo que permite precisar grados de satisfacción y mejoras requeridas, para lo que, no como precepto jurídico sino como auténtica convicción el personal de la Unidad de Control y Fiscalización de Precusores (UCFP) participó con denodada actitud, aportando los insumos sin los cuales este objetivo no se habría podido alcanzar.

Sin referencias de que el ICD haya aplicado un instrumento de medición similar, al menos atinente a la UCFP, este informe contiene los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ENSAUS) aplicada a usuarios externos de los servicios brindados por esta unidad durante los años 2022 y 2023.

ANTECEDENTES

La ley 8204, "**Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo**" en su título III "Control y Fiscalización de Precusores y Químicos Esenciales" establece la obligatoriedad del control, producción, fabricación, industrialización, preparación, refinación, transformación, extracción, dilución, importación, exportación, reexportación, distribución, comercio, transporte, análisis, envasado o almacenamiento de las sustancias que puedan utilizarse como precusores o químicos esenciales en el procesamiento de drogas de uso ilícito, sean sustancias estupefacientes, psicotrópicas, productos inhalables u otros susceptibles de causar dependencia.

Esto implica que las personas físicas y jurídicas que acuden a la UCFP son distintas, los servicios que solicitan son diversos, los perfiles de las personas que gestionan son desconocidas para el ICD por lo que, incursionar en este tipo de actividades ofrece retroalimentación para tomar decisiones de manera que la atención que se brinda sea la mejor posible con los recursos disponibles.



En este contexto el personal de la UCFP brindó una activa identificación con esta tarea y como resultado de una grata experiencia humana y laboral, se ofrece el presente informe, entendido como la primera acepción señalada en el Diccionario de la Real Academia a saber: “Descripción, (oral o) escrita de las características y circunstancias de un suceso o asunto.”

Da sustento a esta encuesta la obligación que el ordenamiento jurídico le endilgó a las contralorías de servicios de elaboración y aplicación, al menos una vez al año, de instrumentos que permitan medir la percepción de personas usuarias de servicios respecto a la calidad de estos, grado de satisfacción y mejoras, también se estableció el disponer de los recursos y apoyo técnico de las unidades administrativas, lo que se materializó con absoluta satisfacción.

ELEMENTOS TÉCNICOS

Aludimos en este párrafo al hecho que el criterio de experto facilitó sobremanera la determinación o escogencia de las personas usuarias externas a quienes se les aplicó la encuesta, esto garantizó que las personas usuarias, independientemente de la dimensión de la actividad empresarial a la que se dedican estuvieran representadas, de manera que las recomendaciones planteadas en este documento son aplicables a cualquier tipo o tamaño de empresa que ejecute la actividad comercial que utiliza los servicios de la UCFP. En concreto hubo una selección por grupos de usuarios definiendo un total de cuatrocientas (400) personas de esos grupos a quienes se les aplicó la encuesta, teniéndose respuesta de ochenta y nueve (89) de ellas .



MARCO JURÍDICO

La normativa que rige este tema lo estableció la ley 8204 conforme se describe a continuación:

CAPÍTULO I

Ámbito de Aplicación

Artículo 36.-Las normas contenidas en el presente título controlan la producción, fabricación, industrialización, preparación, refinación, transformación, extracción, dilución, importación, exportación, reexportación, distribución, comercio, transporte, análisis, envasado o almacenamiento de las sustancias que puedan utilizarse como precursores o químicos esenciales en el procesamiento de drogas de uso ilícito, sean sustancias estupefacientes, psicotrópicas, productos inhalables u otros susceptibles de causar dependencia, de conformidad con el artículo 1 de esta Ley¹.

ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS

Cinco preguntas fueron aplicadas en la encuesta, cuatro de selección y una abierta, a partir de este acápite se analizan las respuestas recibidas.

¹ Para efectos de esta Ley, se entenderán como precursores las sustancias o los productos incluidos en el cuadro I de la Convención de 1988 y sus anexos, así como los que se le incorporen en el futuro; asimismo, se entenderá por químicos esenciales, las sustancias o los productos incluidos en el cuadro II de esa misma Convención y sus anexos, y los que se le incluyan, además de los que formen parte de los listados oficiales que emita el Instituto Costarricense sobre Drogas.

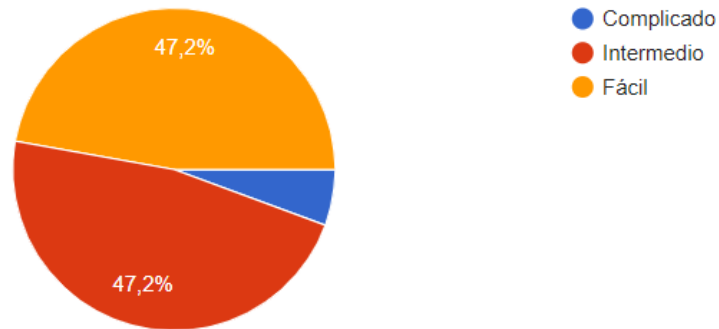
Además, se controlarán la importación, comercialización y fabricación de máquinas y accesorios que se utilicen para el entabletado, encapsulado y comprimido de estupefacientes, sustancias psicotrópicas u otras de efecto semejante.

Pregunta uno:

¿Cómo valora el uso de la plataforma "Precursores en Línea"?

a. ¿Cómo valora el uso de la plataforma "Precursores en Línea"?

89 respuestas



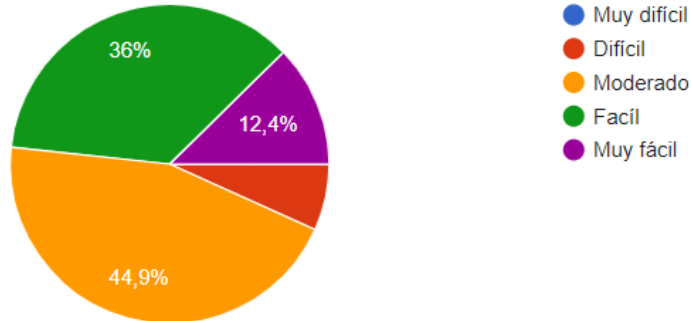
El 47,2% de las personas indicaron que el uso de la plataforma es fácil, por diferencia el 52,8% de personas usuarias no consideran que sea fácil, un 47,2% describen una dificultad intermedia - porcentaje idéntico al que lo considera fácil- y un 5,6% la describen como complicada, la tecnología está al alcance de las personas pero no todas tienen la formación en esta disciplina, ni están familiarizadas porque cabe la posibilidad que el uso de dispositivos tecnológicos sea un aspecto esporádico de su realidad laboral, lo que evidencia la respuesta es que el uso de la plataforma no es fácil para más de la mitad de las personas que necesitan realizar trámites con la Unidad de Control y Fiscalización de Precursores.

Pregunta dos:

¿Qué tan fácil es realizar un trámite ante la UCFP?

b. ¿Qué tan fácil es realizar un trámite ante la UCFP?

89 respuestas



Pregunta que al cotejarla con la anterior en la que el uso de la plataforma representó para un 47,2% de las personas usuarias exigencia “intermedia”, en el caso de esta segunda pregunta representó para un 44,9% exigencia “moderada”, no hubo personas usuarias que consideraran “muy difícil” realizar un trámite ante la UCFP, para un 12,4% se considera “muy fácil” realizar un trámite y para un 6,7% “difícil”.

Como tendencia se refleja que para un 51,6% de las personas usuarias el realizar trámites ante la UCFP no les es “fácil” o “muy fácil” lo que abre la posibilidad de que el uso de la plataforma “Precursores en Línea” esté determinando en algún porcentaje esta situación; para un 48,4% de los usuarios realizar trámites les es “fácil” o “muy fácil”, muy similar a las respuestas recibidas en la pregunta anterior para un nivel de dificultad similar el porcentaje fue de un 47,2%.

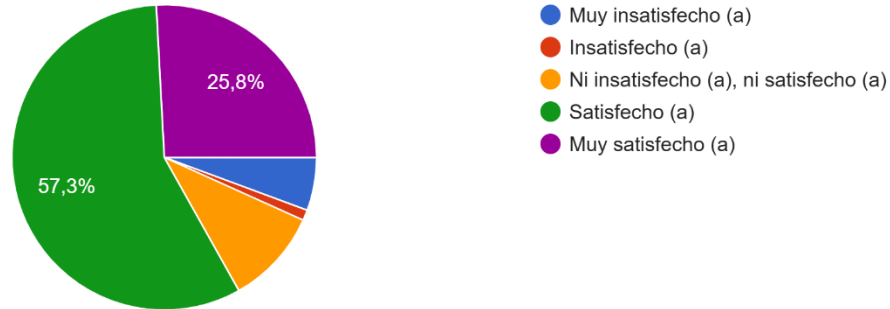
Si nos circunscribimos sólo a lo “fácil” que resulta el uso de la plataforma y las facilidades para realización de trámites se evidencia que el 47.2% percibe este porcentaje para el uso y el 36% para la realización de trámites, en otras palabras a un porcentaje mayor de personas le resulta más cómodo usar la plataforma que realizar un trámite. Es de apreciar que son estimaciones estadísticamente significativas, ambas sobrepasan la tercera parte de las personas encuestadas.

Pregunta tres:

¿Qué tan satisfactoria fue la gestión realizada ante la UCFP?

c. ¿Qué tan satisfactoria fue la gestión realizada ante la UCFP?

89 respuestas



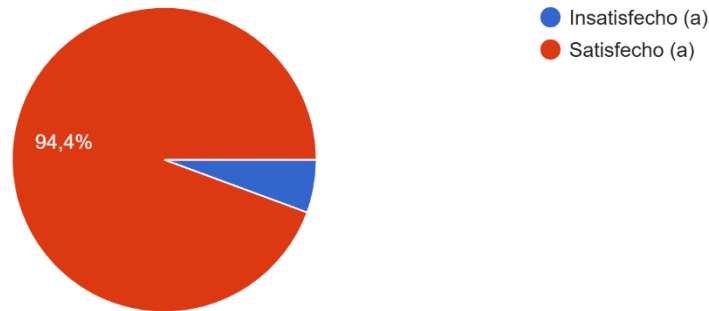
La distribución de los porcentajes por cada respuesta en esta pregunta tres es: 5,6% de los usuarios respondieron estar “muy insatisfechos”, el 1,1% “insatisfechos”, el 10,2% “ni insatisfechos ni satisfechos”, el 57,3% “satisfecho” y el 25,8% muy satisfecho”, y la sumatoria de personas usuarias externas entre satisfechas y muy satisfechas aglutina al 83,1% lo que arroja información de interés en el sentido de que algo positivo ofrece la UCFP a esta población objeto de estudio, ya que las dificultades para acceder la plataforma “Precursores en Línea” y gestión de trámites son compensadas en la percepción de las personas usuarias por otras variables, algunas de las cuales se describirán más adelante y guardan estrecha relación con la parte humana del servicio al cliente.

Pregunta cuatro:

Si se ha visto en la necesidad de recibir alguna ayuda vía telefónica o por correo electrónico de la UCFP, ¿se ha sentido?

d. Si se ha visto en la necesidad de recibir alguna ayuda vía telefónica o por correo electrónico de la UCFP, ¿se ha sentido?

89 respuestas



Con esta pregunta se escudriña la atención de las personas usuarias ante la necesidad de recibir ayuda por contingencias, por esos eventos que puede que ocurran o que no ocurran y que cualquiera de estas posibilidades hace al empresario, a la persona usuaria enfrentar un percance que debe resolverse a la brevedad posible.

Se decidió tener la percepción de la respuesta obtenida vía telefónica o por correo electrónico, ya que son los medios a través de los cuales la persona usuaria puede exponer lo que esta acaeciéndole de forma expedita obteniéndose en las respuestas un porcentaje de 94,4% de satisfacción, nótese que se preserva cierta constancia en este caso con un 5,6% de personas usuarias con una percepción que evidencia que no hay satisfacción con la respuesta o atención recibida.

También hay congruencia con las respuestas dadas a la pregunta anterior y en la sensible situación que se encuentra una persona usuaria que debe solventar lo inesperado, el hecho de que la satisfacción sea incluso experimentada por una mayor cantidad de personas va en consonancia con los objetivos institucionales del ICD.



Pregunta cinco:

En términos generales, ¿cómo describe la calidad del servicio recibido por parte de la UCFP?

La totalidad de respuestas recibidas a esta pregunta están en el acápite de anexos, se analizan aspectos puntuales que son retroalimentación valiosa para la UCFP, para fortalecer lo positivo y tomar decisiones respecto a las oportunidades de mejora en lo que la evidencia señale; fueron recibidas un total de 83 activaciones de respuesta abierta, una sin contenido literal por lo que las 82 personas usuarias que respondieron representan un 92,13% del total que contestaron la encuesta y ofrecieron con detalle, la descripción de elementos a ser atendidos.

Como resultado de los datos recibidos en la tabulación se hizo una división en la que la primera categoría describe la adjetivación que las personas usuarias le dieron al servicio ofrecido por el personal de la UCFP, donde se destaca que se dieron:

- a. Diecisiete (17) respuestas alusivas al concepto de excelencia.
- b. Quince (15) de las diecisiete respuestas descritas utilizaron el término “excelente”.
- c. Diecinueve (19) aglutinan conceptos de “muy buena”, “muy bueno”, “muy bien”, “muy buen” y “bastante bueno”.
- d. En diez (10) se utilizaron las palabras “bueno”, “buena” y “bien”.
- e. Una persona indicó que “les pondría un 10”.
- f. Una persona describió al personal de la UCFP “De la más alta calidad”.

En lo que a la plataforma se refiere algunas de las respuestas fueron:

- Poco intuitivo o inteligente.
- Complicado.
- Deben mejorar más en una plataforma amigable.
- La plataforma tiene oportunidad de mejora.



CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL DEL ICD (CSI)

- ...se puede mejorar con que sea un poco más amigable para el usuario en su primer ingreso.
- La plataforma es demasiado deficiente, presenta repetidos fallos a la hora de la carga de los reportes mensuales, errores que generan duplicaciones de líneas.
- En cuanto a las opciones para inclusiones o ampliaciones o la renovación, sería importante evaluar opciones para que sea más amigable y fácil poder realizar el trámite.
- La página web es complicado.
- El sistema es poco intuitivo, se requiere tener a alguien que le enseñe a usarlo y explique a profundidad donde se hace cada trámite, sino se vuelve muy complicado entenderlo. Una vez que se está familiarizado y se realizan los trámites la respuesta es rápida lo que es bueno para el usuario.
- Lo ayudan a uno pero es complicado el sistema.
- Se necesita nos brinden capacitación en el uso del sistema y los diversos trámites, se podrían hacer ayudas virtuales o videos, así como mejor soporte cuando piden cambios o el actualizar la información. Mejorar la información para autocapacitarse y ser más claros en nuevas directrices.
- ...la plataforma es fácil de usar, pero la pantalla de usuario no es nada atractiva (se ve como un sistema viejo).
- Dinámico, ágil, interfaz de fácil uso.
- Muy bueno, aunque no puedo decir que sea perfecto. La plataforma, es eficaz, cumple con lo que se requiere, es amigable con el usuario, es práctica.
- Proceso fácil.
- El uso de la página digital es fácil y sin inconvenientes.



DESTACADAS RESPUESTAS DE PERCEPCIONES DE TRATO

- Deben de dar un mejor servicio en general, con empatía y ganas de ayudar.
- Muy buen servicio y en la atención son muy amables, los colaboradores siempre aclaran las dudas que uno tiene.
- Deben de dar un mejor servicio en general, con empatía y ganas de ayudar.
- Muy buen servicio y en la atención son muy amables, los colaboradores siempre aclaran las dudas que uno tiene.
- Personal atento y anuente a ayudar (sic) cuando lo he necesitado. Satisfecha con los servicios recibidos.
- En mi opinión siempre ha sido muy buena, se nota que son personas con interés de que los controles se hagan bien y que también están atentos a que la gente pueda ser productiva. Puedo decir que me he sentido como un cliente y los he sentido a ellos como un apoyo.
- Cuesta tener respuestas rápidas y acertadas cuando tengo alguna duda.
- Por vía correo es muy difícil que contesten consultas o no son contestadas del todo. Excelente atención por parte del personal cuando he necesitado ayuda por teléfono o correo electrónico.
- A veces se siente la apatía de algunos colaboradores.
- Me parece que la atención es muy ágil. El personal es muy atento. Siempre resuelven.
- El personal atiende de manera gentil por llamada telefónica.
- Tiene buenos tiempos de respuesta en general durante el año. Si, tienen mucha oportunidad de mejora con los permisos anuales de precursores. Quizás ampliar el rango de atención para que los permisos salgan con anticipación.
- Un trato amable y servicial se nos han aclarado las dudas en cuanto a trámites y otros servicios.



→ El personal de la unidad también es muy accesible y lo más importante responde en menos de 24 horas un correo.

CONCLUSIONES

1. Para un 5,6% de las personas usuarias encuestadas la plataforma “Precursores en Línea” es complicada y para un 47,2% el uso de esta tiene un nivel de complejidad intermedia, esto da por diferencia que un 47,2% la considera fácil, así las cosas, más de la mitad de las personas usuarias a saber un 52,8% expresan que no les está resultando fácil usar esta herramienta.
2. Un 51,6% de las respuestas recibidas revelaron que la realización de trámites tiene un nivel de dificultad de “moderada” y “difícil”, para el restante 48,4% es “fácil” o “muy fácil”, circunstancia similar en sus tendencias a la descrita con el uso de la plataforma “Precursores en Línea”, aspectos ambos como hallazgos para innovación y mejoramiento.
3. Ante la interrogante alusiva a la percepción de satisfacción por gestiones realizadas ante la UCFP, podemos aseverar que existen tres maneras inclusivas de lograr este estado: gestiones virtuales incluidos correos electrónicos y página web institucional, acceso vía “Precursores e Línea” y el contacto telefónico y/o presencial con las personas usuarias y puede ser que los inconvenientes que presentan las dos primeras opciones estén siendo superados, subsanados y atendidos acertadamente por funcionarias y funcionarios de la UCFP.
4. A la consulta sobre la satisfacción percibida por las personas usuarias respecto de las atenciones recibidas por correo electrónico o por teléfono, un 94,4% de ellas manifestaron satisfacción, lo que significa que hay una acertada y oportuna atención de parte del personal de la UCFP.
5. La pregunta abierta ofreció variedad de ítems que sirven como retroalimentación para proceso de mejora continua, las respuestas han versado en un reconocimiento mayoritario a la actitud, capacidad y conexión del personal de la UCFP con el público al que sirve coadyuvando a la consecución de sus objetivos y con ello cumplir con las metas institucionales, la manifestación de usuarias y usuarios puede corresponder al recuerdo de una experiencia de interacción con el personal del ICD que ofrece estos servicios, si fue positiva se traduce en un reconocimiento por la atención recibida, si fue lo contrario la encuesta le concedió a quienes contestaron, la oportunidad de manifestar su inconformidad,



RECOMENDACIONES

1. Continuar con las innovaciones para que se ofrezca por parte del ICD facilidades de comprensión a las personas usuarias de la plataforma “Precursores en Línea”, revisando y actualizando periódicamente instructivos, guías e inducciones de la UCFP. Seguir con la modalidad de inducción de medio de Webinars como buena práctica institucional.
2. Seguir aprovechando la fluida comunicación existente entre la UCFP y las personas usuarias de servicios de esta instancia, para la resolución casuística de contingencias con miras a incrementar el porcentaje de personas usuarias a las que les resulta fácil la gestión de trámites.
3. El recurso humano es el más valioso de toda organización, no es el costo de equipos o tecnología instalada lo que garantiza el éxito laboral, es este peculiar aspecto del trato que se le ofrece a una persona usuaria ya que se convierte en primordial para la satisfacción por el servicio brindado, por lo que es aconsejable recibir capacitación estandarizada de manera que toda persona usuaria de los servicios de la UCFP, reciba, estructuradamente el mismo esquema de atención por las gestiones que les presenten.
4. Preservar la atenta disponibilidad para coadyuvar en la resolución de inconvenientes que se le presenten a las personas usuarias de los servicios que presta la UCFP, valorando la conveniencia de precisar, de establecer con especificidad los asuntos que se atienden por estas vías, con la intención de que eventualmente pueda reducirse los niveles de insatisfacción registrados.
5. La UCFP puede estructurar, categorizar, seleccionar los aspectos positivos y negativos enunciados en las respuestas dadas a la pregunta abierta de manera que facilite la consolidación de las buenas prácticas y las acciones de mejora de manera consensuada y permanente para que estas variaciones sean parte de la cultura organizacional que como unidad poseen y proyectan. Los puntos expuestos deben ser filtrados técnicamente por el personal de la UCFP.

Efectivamente, el cambio es casi imposible sin la colaboración, la cooperación y el consenso de todo el sector”.

— Simon Mainwaring, orador principal global, director ejecutivo de We First y escritor de grandes éxitos.



ANEXO



e. En Términos generales, ¿Cómo describe la calidad del servicio recibido por parte de la UCFP?

- 1.- Excelente
- 2.- Buena
- 3.- Buena
- 4.- Muy buena
- 5.- Eficiente
- 6.- MUY BUENA
- 7.- Está muy bien, el sistema podría ser quizás un poco más intuitivo o inteligente.
- 8.- Es la única entidad estatal que realmente tiene servicio al cliente eficiente.
- 9.- Siempre que necesito algo de algún funcionario de esa unidad me va muy bien. Ya sea por correo o llamada telefónica.
- 10.- Responden rápido cuando se les consulta, la plataforma es fácil de usar, pero la pantalla de usuario no es nada atractiva (se ve como un sistema viejo). No he tenido necesidad de hacer llamadas telefónicas o escribir algún correo para hacer consultas
- 11.- Tienen una adecuada actitud de servicio al usuario.
- 12.- El servicio siempre es excelente. El tiempo de respuesta es muy bueno
- 13.- Dinámico, ágil, interfaz de fácil uso
- 14.- Favorable
- 15.- Excelente la atención de los funcionarios de esa Unidad, el sistema es el que es complicado.
- 16.- Eh presentado quejas, deseo que revisen lo que les envié para que mis quejas sean valoradas.
- 17.- Muy bueno, aunque no puedo decir que sea perfecto. La plataforma, es eficaz, cumple con lo que se requiere, es amigable con el usuario, es práctica. El personal de la unidad también es muy accesible y lo más importante responde en menos de 24 horas un correo.



CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL DEL ICD (CSI)

- 18.- Proceso fácil, excelente soporte vía telefónica.
- 19.- Deben mejorar más el acceso a la plataforma, diseñando una más amigable
- 20.- Como todo servicio de gobierno tiene sus trabas por el sistema burocrático con el que cuentan, sin embargo, en términos generales es muy buen servicio el que brindan, tanto de la plataforma como del acompañamiento vía correo electrónico por lo que les considero de los mejores.
- 21.- Buena
- 22.- Excelente
- 23.- Respuestas por correo concisas y precisas, un poco toscas pero al final responden lo solicitado. El uso de la página digital es fácil y sin inconvenientes.
- 24.- EXCELENTE
- 25.- La plataforma electrónica tiene oportunidades de mejora. Se considera satisfactoria (muy buena) la calidad del servicio, una vez realizadas las solicitudes de forma electrónica.
- 26.- Buen servicio y respuesta rápida
- 27.-
- 28.- Mi experiencia con tramites en el ICD ha sido muy buena. Responden rápido tanto por correo como por llamada telefónica, es de reconocer que dentro de las instituciones públicas es de las que mejor servicio al cliente posee.
- 29.- Deben de dar un mejor servicio en general, con empatía y ganas de ayudar.
- 30.- Excelente
- 31.- Muy buen servicio y en la atención son muy amables, los colaboradores siempre aclaran las dudas que uno tiene
- 32.- A mí me han ayudado mucho en especial el funcionario Jonathan y últimamente Melissa, siempre me han despejado las dudas



CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL DEL ICD (CSI)

33.- Muy Bueno, siempre que he realizado llamadas telefónicas para realizar consultas me han asesorado muy bien.

34.- Los funcionarios que me han atendido son muy atentos y me han orientado correctamente.

Muchas gracias!!!

35.- Muy bueno.

36.- El servicio es muy bueno, la comunicación en ocasiones no es muy clara por ej. en permisos escritos, con relación a la plataforma es muy bueno, pero es un poco confusa, en su interfaz, creo que en el tema se puede mejorar con que sea un poco más amigable para el usuario en su primer ingreso.

37.- Considero que realmente son verdaderos aliados y hemos experimentado una excelente atención.

38.- Bastante bueno

39.- Personal atento y anuente a ayudar cuando lo he necesitado. Satisfecha con los servicios recibidos.

40.- Muy bueno y rápido

41.- Estoy muy satisfecho

42.- De la más alta calidad.

43.- En mi opinión siempre ha sido muy buena, se nota que son personas con interés de que los controles se hagan bien y que también están atentos a que la gente pueda ser productiva. Puedo decir que me he sentido como un cliente y los he sentido a ellos como un apoyo.

44.- Muy atentos, siempre obtienes una respuesta.

45.- Muy ágil, como pocos servicios gubernamentales.

46.- Excelente, siempre atentos a las consultas y en la ayuda cuando se requiere

47.- Buen servicio

48.- Cuesta tener respuestas rápidas y acertadas cuando tengo alguna duda.



CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL DEL ICD (CSI)

- 49.- La respuesta por consulta no es inmediata, pero resuelven
- 50.- Me parece bien el servicio y el trato de los colaboradores a excepción de la sra Beatriz Murillo
- 51.- MUY BUENO.
- 52.- La plataforma es demasiado deficiente, presenta repetidos fallos a la hora de la carga de los reportes mensuales, errores que generan duplicaciones de líneas.
- 53.- Por vía correo es muy difícil que contesten consultas o no son contestadas del todo.
- 54.- Excelente atención por parte del personal cuando he necesitado ayuda por teléfono o correo electrónico. En cuanto a las opciones para inclusiones o ampliaciones o la renovación, sería importante evaluar opciones para que sea más amigable y fácil poder realizar el trámite
- 55.- Durante el último año no hemos realizado tramites, el tiempo que se requirió el servicio se puede calificar como intermedio, ya que algunas personas dan seguimiento más rápido que otras y la plataforma es un poco complicada de trabajar, si un trámite es rechazado no especifica claramente el porqué.
- 56.- La página web es complicado, el servicio al usuario por teléfono es Excelente
- 57.- Las consultas realizadas se han evacuado adecuadamente en tiempo y forma, por lo que considero el servicio como muy bueno
- 58.- Excelente
- 59.- El sistema es poco intuitivo, se requiere tener a alguien que le enseñe a usarlo y explique a profundidad donde se hace cada trámite, sino se vuelve muy complicado entenderlo. Una vez que se está familiarizado y se realizan los trámites la respuesta es rápida lo que es bueno para el usuario.
- 60.- Bueno
- 61.- Ágil, y adecuado a la necesidad del usuario.
- 62.- En general les pondría un 10, históricamente hemos mantenido muy buena relación y trato; el personal con el que hemos tenido la oportunidad de interactuar siempre ha estado a la altura y



CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL DEL ICD (CSI)

con muy buena disposición, siempre dentro de un marco de mutua cordialidad y respeto.

Aprovecho para agradecerles

63.- En general es Buena, pero podría mejorar. A veces se siente la apatía de algunos colaboradores. Además, sin la debida capacitación el sistema si se vuelve un poco complicado, eso lo he sentido. Nosotros solo usamos la parte de Químicos. Saludos

64.- Me parece que la atención es muy ágil. El personal es muy atento. Siempre resuelven.

65.- Excelentemente

66.- Los funcionarios son muy atentos, se puede trabajar sin problema!

67.- El personal atiende de manera gentil por llamada telefónica; con respecto a la plataforma le falta ser más intuitiva.

68.- El servicio es muy bueno y en la mayoría de las ocasiones es rápido, todo depende del trámite.

69.- Bueno

70.- Cuando he necesitado ayuda me han dado respuesta rápida y una buena atención, lo que deja una buena experiencia con el servicio.

71.- Tiene buenos tiempos de respuesta en general durante el año. Si, tienen mucha oportunidad de mejora con los permisos anuales de precursores. Quizás ampliar el rango de atención para que los permisos salgan con anticipación.

72.- Razonable

73.- Excelente

74.- Lo ayudan a uno pero es complicado el sistema

75.- Excelente, siempre que necesito ayuda me la han brindado y guiado con los trámites, gracias.

76.- Un trato amable y servicial se nos han aclarado las dudas en cuanto a tramites y otros servicios.

77.- Muy bueno

78.- Estoy muy satisfecho.



CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL DEL ICD (CSI)

79.- En general es rápida y ágil para realizar los procesos.

80.- Se necesita nos brinden capacitación en el uso del sistema y los diversos trámites, se podrían hacer ayudas virtuales o vídeos, así como mejor soporte cuando piden cambios o el actualizar la información. Mejorar la información para autocapacitarse y ser más claros en nuevas directrices.

81.- Muy Bueno

82.- Considero que es un buen servicio y comparados con otras organizaciones en los procesos que yo llevo, la UCFP es muy ágil. gracias

83.- La institución pública más eficiente y accesible del país.