



Ministerio de
Comercio Exterior
Costa Rica

esencial
**COSTA
RICA**



Ministerio de
Comercio Exterior
Costa Rica

**Comité Institucional de Servicios
(CIS)**

Informe de Gestión del Comité Institucional de Servicios de 2016

Enero, 2017



Tabla de Contenido

Introducción	3
I. Contexto Institucional.....	4
II. Marco Estratégico Institucional	4
III. Trámites o servicios que brinda la institución.....	5
IV. Recursos.....	5
V. Metodología	7
VI. Deficiencias institucionales y aspectos a mejorar.....	8
VII. Estadísticas de resultados de gestión	9
VIII. Comité Institucional de Servicios.....	11
IX. Centro de Información (GEDI)	11
X. Página institucional de la Red Social Facebook	14
XI. Trámites mediante Sistema de Administración de Tratados (SAT)	14
XII. Solicitudes SAT según Foro Regional	15
XIII. Nivel de Satisfacción del Servicio.....	16
XIV. Recomendación a las autoridades superiores.....	19
XV. Recomendaciones a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio (MIDEPLAN)	19



Introducción

El Decreto N°34587-PLAN: Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio establece en el capítulo II: "Objetivos del sistema" en el artículo 5: "*Propiciar en los distintos órganos y entes que conforman la Administración Pública la creación, modificación o supresión de normas y procedimientos que contravengan la buena prestación de los servicios públicos a fin de garantizar su eficiencia y eficacia*".

El Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica, mediante la resolución DMR- 00003-11 del día 17 de enero de 2011, crea el Comité Institucional de Servicios (CIS) como el órgano encargado de la atención de inconformidades, consultas y sugerencias de la ciudadanía; como parte integral del sistema nacional de contralorías de servicios del Área de Modernización del Estado del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

Con base en lo anterior, se emitieron instrumentos claros y transparentes que proporcionan información rápida, organizada y oportuna sobre las labores administrativas objeto de la Secretaría Técnica de Apoyo del Comité Institucional de Servicios, labor fundamental para orientar las acciones, procesos y procedimientos a utilizar para el buen funcionamiento del sistema para la atención de inconformidades, consultas y sugerencias de la ciudadanía, mediante la promulgación de un manual de procedimientos, los cuales deben considerarse integralmente, y son de cumplimiento obligatorio para toda la organización.



I. Contexto institucional

Ministerio de Comercio Exterior

El Ministerio de Comercio Exterior se crea mediante la Ley N° 7638: "Creación del Ministerio de Comercio Exterior y de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica", en noviembre de 1996.

Es el órgano responsable de definir y dirigir la política comercial externa y de inversión extranjera del país, así como del ejercicio de las demás funciones contempladas en el artículo 2 de la Ley N°7638.

Comité Institucional de Servicios

De acuerdo con el artículo 2 de la resolución DMR- 00003-11 del 17 de enero de 2011, las funciones que tendrá a cargo el CIS son las funciones establecidas a las Contralorías de Servicio dictaminado en el decreto ejecutivo 34587-PLAN del 27 de mayo de 2008 "*Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.*"

El CIS está conformado por:

Coordinador General, quien presidirá y le corresponderá:

- Velar por el cumplimiento de las funciones asignadas al Comité Institucional de Servicios.
- Asignar a la Secretaría Técnica de Apoyo estudios o funciones especiales.
- Velar porque el órgano colegiado cumpla las leyes y reglamentos relativos a su función.
- Convocar a sesiones extraordinarias.

Secretaría Técnica de Apoyo, designada a Planificación Institucional, le corresponderá:

- Brindar apoyo administrativo y logístico al comité, de conformidad con las instrucciones del Coordinador General.
- Establecer mecanismos de coordinación internos y externos con dependencias u órganos similares, para fortalecer y facilitar la cooperación en las acciones, actividades, iniciativas, planes y proyectos institucionales en materia del sistema institucional de atención al público.
- Fungir como secretaria de actas y correspondencia del comité.
- Recopilar, sistematizar, y custodiar, y toda la documentación relativa a la labor del comité.
- Ser enlace de las actividades de capacitación con MIDEPLAN u otras instituciones, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos de COMEX.
- Cualquier otra función que le sea encomendada por el Coordinador General en descargo de sus funciones.

II. Marco estratégico institucional

En la circular DM-CIR-ENV-0008-2015, emitida el 16 de noviembre de 2015 se declara la siguiente misión y visión institucional:

- Misión: Integrar con excelencia a Costa Rica con los mercados mundiales.



- Visión: Hacer que Costa Rica cuente con un modelo de comercio internacional inclusivo, articulado y sostenible.

Además en la circular mencionada se adoptan y declaran los siguientes valores éticos Institucionales:

- Excelencia.
- Espíritu de equipo.
- Inclusividad.
- Compromiso.
- Ética en la función pública.
- Transparencia.

III. Trámites o servicios que brinda la institución

El Ministerio de Comercio Exterior pone a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, información para consulta, orientación y gestión sobre los diferentes trámites y servicios que se ofrecen, en conformidad con los propósitos establecidos en la institución, entre los que destacan:

- **Contingentes:** garantizando un acceso mínimo a los mercados, mediante la aplicación de aranceles preferenciales. La aplicación de estas condiciones preferenciales se limita a un volumen máximo de mercancías y por un periodo de tiempo determinado. Para presentar los contingentes arancelarios de importación el Ministerio ha puesto a disposición del sector empresarial el sistema de contingentes arancelarios de importación (SCAI), en el cual podrá efectuar los trámites exclusivamente de forma electrónica.
- **Registro de empresas:** por medio de la emisión de cartas de recomendación a empresas que deseen registrarse como usuarias del servicio de "ventanilla única para empresas" de la Dirección General de Migración y Extranjería.
- **Orientación a empresarios:** por medio del acceso a información actualizada y apoyo técnico para asegurar el éxito de sus gestiones.
- **Centro de información:** a través de una unidad especializada en el manejo de materiales informativos, académicos y de investigación sobre comercio internacional. El centro de información busca facilitar el acceso a la documentación atinente al quehacer de la institución para contribuir al proceso de desarrollo y aprendizaje de los costarricenses.

IV. Recursos

Recurso Humano

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico
Noelia Astorga Madrigal	Planificadora Institucional	Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera



Melissa Porras Quirós	Asistente de Planificación Institucional	Licenciatura en Administración Pública
-----------------------	--	--

Recurso Presupuestario

Las funciones asignadas se ejecutan según lo establecido y el presupuesto se carga a cada una de las dependencias involucradas.

Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo

Recursos físicos	Sí	No	Cantidad
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	x		
Cuenta con espacio físico adecuado	x		
Cuenta con fax	x		1
Cuenta con teléfono	x		2
Cuenta con línea telefónica propia		x	
Cuenta con computadora	x		2
Cuenta con impresora	x		1
Cuenta con fotocopidora	x		1
Cuenta con materiales de oficina necesarios	x		
Cuenta con acceso a Internet	x		
Cuenta con Scanner	x		1
Cuenta con Cámara		x	
Cuenta con Computadora portátil (laptop)	x		2
Cuenta con Proyector (video beam)		x	
Cuenta con Grabadora		x	
Cuenta con Pantalla		x	
Cuenta con Pizarras	x		1
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.)		x	

Normativa

Posee el Comité Institucional normativa interna de funcionamiento Sí (X) No ()

- Resolución Ministerio de Comercio Exterior (DMR.-0003-11). San José, a las nueve horas del día diecisiete del mes de enero del año dos mil once, denominada "Creación del Comité Institucional de Servicios del Ministerio de Comercio Exterior".
- Circular N° 00032-11-S del diecinueve de enero de 2011, denominada "Aprobación y Emisión de Manual de Procedimientos para la Atención de Inconformidades, Consultas y Sugerencias de la Ciudadanía (MA-CIS-001-2011) y Comunicación de la Resolución de Creación del Comité Institucional de Servicios (DMR-00003-11 del 17 de enero de 2011).



V. Metodología

- Indique los canales que utiliza el Comité Institucional de Servicios para informar y orientar a los usuarios de los servicios que presta la institución. Estos canales deben referirse a los que el Comité Institucional de Servicios se propuso a utilizar de acuerdo al plan anual de trabajo elaborado para el periodo respectivo y enviado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios:

Si	Canales/Medios
<input type="checkbox"/>	Pizarras
<input type="checkbox"/>	Panfletos o brochures
<input checked="" type="checkbox"/>	Afiches o circulares
<input type="checkbox"/>	Televisión
<input type="checkbox"/>	Radio
<input type="checkbox"/>	Periódicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Sitio web
<input type="checkbox"/>	Mensaje de texto al celular
<input checked="" type="checkbox"/>	Correos electrónicos
<input type="checkbox"/>	Feria de Contraloría de Servicios
<input checked="" type="checkbox"/>	Atención directa a los usuarios
<input type="checkbox"/>	Diferentes espacios de participación ciudadana
<input checked="" type="checkbox"/>	Reuniones personales y colectivas
<input type="checkbox"/>	Banner publicitario

- Indique los instrumentos que utiliza el Comité Institucional de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución. Estos instrumentos deben referirse a los que el Comité Institucional de Servicios se propuso a utilizar de acuerdo al plan anual de trabajo elaborado para el periodo respectivo y enviado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios:

Si	Instrumentos
<input type="checkbox"/>	Cuestionarios con entrevistador
<input type="checkbox"/>	Cuestionarios auto administrados
<input type="checkbox"/>	Cuestionarios telefónicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio
<input type="checkbox"/>	Entrevistas colectivas
<input type="checkbox"/>	Cliente incógnito
<input checked="" type="checkbox"/>	Buzón de sugerencias
<input type="checkbox"/>	Cuestionarios en la página web
<input checked="" type="checkbox"/>	Foros virtuales (blogs y redes sociales)



()	Correo especial para personas con alguna discapacidad
(X)	Sistema de control de inconformidades
(X)	Sesiones de trabajo, focus-group y auditorías de servicios
(X)	Observación participante (retroalimentación con los funcionarios)

- Utilizando el organigrama de la institución, ¿Considera usted que la ubicación dentro de la estructura organizativa es la adecuada para lograr la excelencia en la prestación de los servicios (unidad staff, unidad operativa, etc.)?

La coordinación del CIS en COMEX está a cargo del viceministro y cuenta con una secretaría técnica a cargo de Planificación Institucional, como se mencionó anteriormente. Se creó bajo la figura de órgano colegiado, ya que al no contar con plazas disponibles ni contar con presupuesto para crear una nueva unidad se consideró lo más factible. Se considera que el CIS promueve la eficiencia de los servicios y vela por que la gestión brindada sea bajo estándares de excelencia. Al estar ubicado organizacionalmente en una unidad que por su razón de ser y funciones se complementa al ser un órgano estratégico que debe regir de forma equitativa para toda la organización.

- Indique cuales son las principales necesidades que tiene el Comité Institucional de Servicios para llevar a cabo su labor de mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.)

El funcionamiento del Comité cuenta con el respaldo de los jefes, lo cual beneficia al cumplimiento de los objetivos. Además como funciona actualmente se considera que ha logrado llevar el cumplimiento de tareas efectivamente por lo cual se considera que el personal adicional o aprobación de plazas no es necesario de momento. Por lo cual el comité no tiene necesidades para llevar a cabo su labor.

VI. Deficiencias institucionales y aspectos a mejorar

Dentro del funcionamiento del comité se presentan deficiencias institucionales las cuales afectan la labor encomendada al Comité Institucional de Servicios, asimismo en el siguiente cuadro se plantean las acciones estratégicas en procura de mejorar la gestión:

Deficiencia institucional	Acción estratégica
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocimiento en el alcance de la labor que desarrolla el Comité Institucional de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover y potenciar la importancia del CIS así como también la información que dicho comité pueda suministrar con el fin de mejorar la gestión institucional.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor involucramiento y participación por parte las dependencias que conforman el ministerio, en las labores con que le competen al comité, logrando así una labor más eficiente y efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar las sugerencias que poseen las dependencias por medio de las observaciones que se realicen en la evaluación del CIS y proponer mejoras en la labor que ha venido realizando el comité.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difusión adecuada sobre la importancia y competencias que se le otorgan al comité y así como también los esfuerzos realizados en la materia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgar por medio del informe de gestión las principales acciones realizadas durante el año por el comité para la posterior evaluación por parte de las dependencias del ministerio.



VII. Estadísticas de resultados de gestión

Para el período correspondiente a enero 2016-diciembre 2016¹ se registran estadísticas de consultas, sugerencias e inconformidades según detalle de los cuadros siguientes:

- **Trámites:** los trámites recibidos para el periodo indicado, de acuerdo con los diferentes mecanismos con los que se cuenta, suman un total de 1790.
- **Inconformidades externas:** para el período enero 2016-diciembre 2016 no se registran inconformidades externas.
- **Inconformidades Internas:** No se registran inconformidades internas.
- **Mejoras percibidas:** Se está realizando la gestión y puntualización de la labor que está teniendo la comisión, de cara a los requerimientos del usuario interno y externo.
- **Distribución de usuarios:** respecto a los servicios que ofrece COMEX se tiene registrado del 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016 un total de 1790 trámites distribuidos de la siguiente manera:

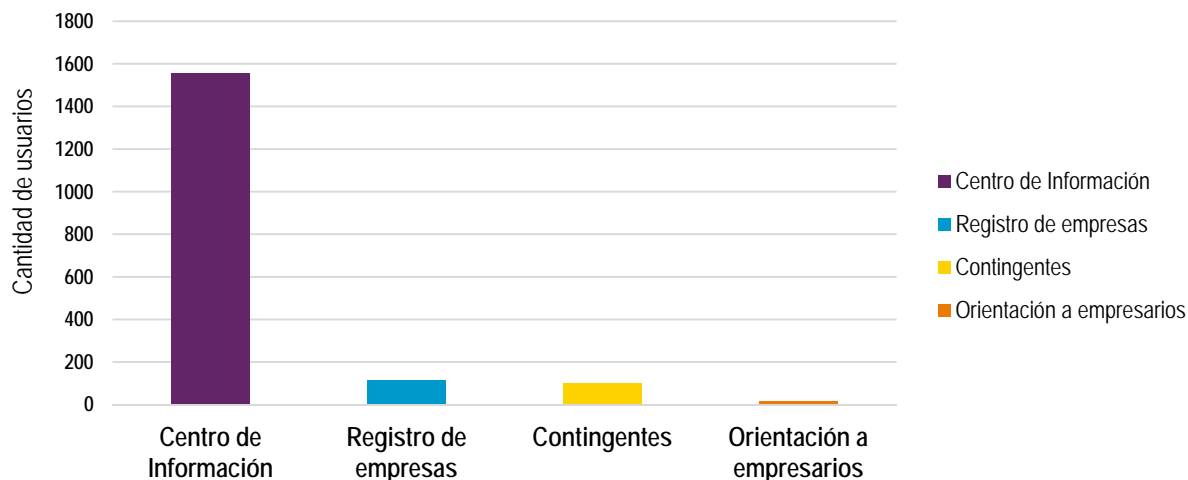
Cuadro N° 1

Servicio	Cantidad de trámites
Contingentes	99
Orientación a empresarios	16
Registro de empresas	117
Centro de información	1558
Total	1790

¹ Este periodo (enero-diciembre 2015) corresponden a los trámites ingresados por los siguientes mecanismos: GEDI, PEP, SAT, Facebook y Ventanilla.



Gráfico N° 1
Distribución de usuarios por servicios/producto, al mes de diciembre de 2016



Fuentes: CIS, GEDI, Facebook, SAT, PEP y Ventanilla.

Los tiempos de respuesta en los servicios que ofrece el Ministerio de Comercio Exterior se encuentran desglosados en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2
Duración promedio en días de respuesta por mes según servicios brindados

Servicio	Contingentes	Orientación Empresarios	Registros Empresas	Centro de Información
Promedio Global	16	3	2	2

Fuentes: Sistema de Administración de Tratados, Ministerio de Comercio Exterior, Punto de Enlace Permanente, GEDI, Facebook y Ventanilla.

Los mecanismos para la atención de trámites son los siguientes:

- Comité Institucional de Servicios (CIS).
- Centro de información del GEDI.
- Página institucional en la red social Facebook.
- Sistema de administración de tratados (SAT).
- Punto de enlace permanente (PEP).
- Ventanilla.

Cuadro N° 3
Trámites recibidos según tipo de mecanismo a diciembre 2016

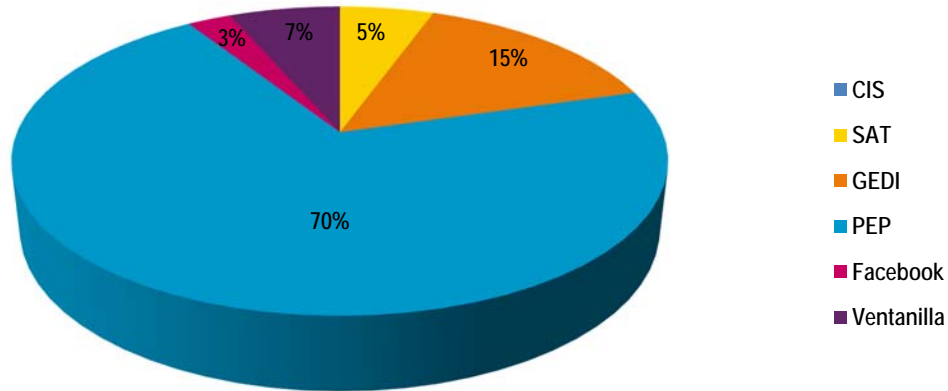
Mecanismo	Total Trámites
SAT	99
PEP	1260



GEDI	268
Facebook	46
Ventanilla	117
CIS	0
Total	1790

Fuentes: CIS, GEDI, Facebook, SAT, PEP y Ventanilla.

Gráfico N° 2
Trámites recibidos según tipo de mecanismo, al mes de diciembre de 2016



Fuentes: CIS, GEDI, Facebook, SAT, PEP y Ventanilla.

VIII. Comité Institucional de Servicios

El Comité Institucional de Servicios (CIS), cuenta con el formulario de atención de consultas, sugerencias o inconformidades (CIS-FOR-01-12). Este formulario tiene como finalidad recopilar y dar trámite a aquellas consultas, sugerencias o inconformidades que presenten los ciudadanos sobre cualquiera de los servicios que brinda COMEX.

Durante el año 2016, este instrumento no generó reportes, debido a que los usuarios no hicieron uso de este mecanismo.

IX. Centro de Información (GEDI)

El Departamento de Gestión de Documentación e Información (GEDI) del Ministerio de Comercio Exterior, además de brindar el servicio de consulta bibliográfica, también atiende las consultas relacionadas con diversos temas y foros de comercio exterior.



Para la atención de estas consultas el GEDI emplea tres mecanismos: consultas físicas, por medio de correo electrónico y vía telefónica. El total de consultas que esta dependencia atendió fueron de 268, para el caso de la atención de consultas de usuarios internos se contabilizan 82 y por parte de los usuarios externos se registran 186.

En el siguiente cuadro se obtiene mayor detalle, según foro regional y el medio utilizado, se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4 Consultas mensuales realizadas al GEDI según foro regional y medio a diciembre 2016

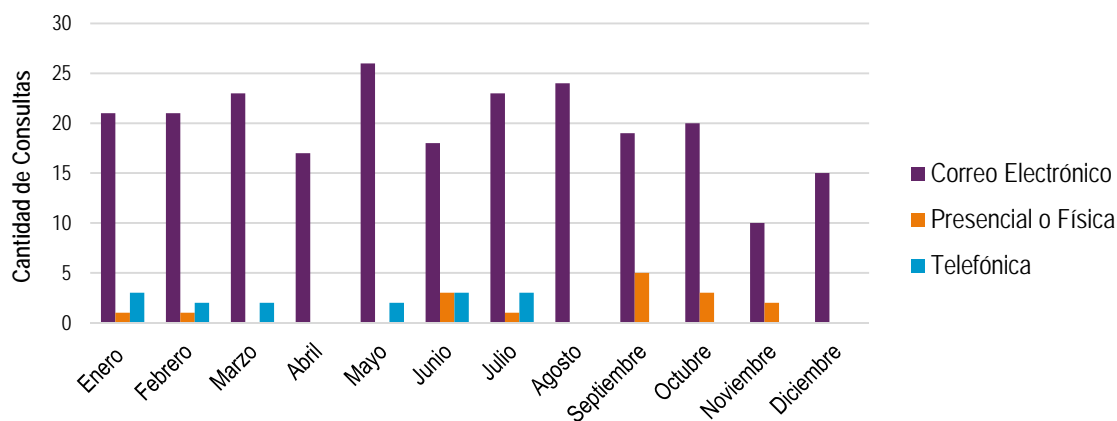
Mes	FORO									
	América del Sur y Caribe	Asia	Centro América	Centro América, Panamá, República Dominicana	Europa	Norte	OMC y otros foros multilaterales	Otros	PROCOMER	Total
Enero	2	1	2		2	2		7	5	21
Correo	1	1	2		1	2		6	5	18
Presencial	1									1
Telefónica					1			1		2
Febrero	2	1		2		2		2	7	16
Correo	2			2		2		2	7	15
Telefónica		1								1
Marzo		3		3	1			2	5	14
Correo		2		3	1			2	5	13
Telefónica		1								1
Abril	1					2		2	4	9
Correo	1					2		2	4	9
Mayo	1			5	2	2	1	4	2	17
Correo	1			5	2	1	1	3	2	15
Telefónica						1		1		2
Junio	1			3	2	4		9	3	22
Correo	1			3	2	2		7	1	16
Presencial						2		1		3
Telefónica								1	2	3
Julio	4			1	4	3		6	2	20
Correo	3			1	3	3		5	2	17
Presencial								1		1



Telefónica	1				1					2
Agosto		2		1	4	2		3	3	15
Correo		2		1	4	2		3	3	15
Septiembre				2	1	1		9	4	17
Correo				2	1	1		4	4	12
Presencial								5		5
Octubre	2	1			2	4		4	3	16
Correo	2	1						4	3	13
Presencial					2	1				3
Noviembre	1	2						3	4	10
Correo	1	2						3	2	8
Presencial								2		2
Diciembre		1						1	7	9
Correo		1						1	7	9
Total general	14	11	2	17	18	26	1	59	38	186

Fuente: Departamento de Gestión de Documentación e Información.

Gráfico N° 3
Consultas atendidas por el GEDI, según medio utilizado, por mes a diciembre 2016



Fuente: Departamento de Gestión de Documentación e Información.



X. Página institucional de la red social Facebook

Desde el año 2011, COMEX puso a disposición de la sociedad civil otro canal de comunicación en página institucional de la red social Facebook. Por medio de esta página se reciben consultas y comentarios en diversos temas de comercio exterior.

Durante el año 2012, este medio reportó 7 consultas en total, para el año 2013 y 2014 se reportaron en promedio 34 consultas, para el año 2015 se registran un total de 33 consultas y para el año 2016 se registran un total de 46 consultas, por lo cual el comportamiento ha incrementado desde que se habilitó el canal, sin embargo para los últimos períodos no han presentado aumentos considerables.

De acuerdo con los foros regionales que estableció el Ministerio de Comercio Exterior para la atención de consultas, se detalla en el Cuadro N° 5 la cantidad de consultas recibidas por mes y foro regional que se recibieron en la red social Facebook.

Cuadro N° 5
Total de trámites atendidos mediante Facebook según foro regional a diciembre 2016

Mecanismo	FORO							Total
	AACUE	Asia	CAFTA-DR	Europa	Latinoamérica	No aplica	Otros	
Facebook	1	2	1	1	1	38	2	46
Total general	1	2	1	1	1	38	2	46

Fuente: Facebook del Ministerio de Comercio Exterior – Oficina de Prensa.

XI. Trámites mediante sistema de administración de tratados (SAT)

El sistema de aplicación de tratados (SAT), es la herramienta de uso institucional que permite contabilizar y dar seguimiento a las consultas, solicitudes y reclamos relacionados con los foros regionales y distintos temas relacionados con el quehacer y objetivos de la institución.

La atención de consultas es de gran importancia ya que por medio de este sistema se evalúa de forma directa y concreta la labor de administración y aplicación de acuerdos comerciales internacionales, en la medida que contabiliza todas las consultas que se realizan sobre tema de aplicación de los tratados y otros instrumentos vigentes.

Durante el año 2012 y hasta la fecha, mediante este mecanismo se han venido gestionando las consultas, solicitudes e inconformidades.

Para el año 2016, se gestionaron en total 99 solicitudes todos relacionados a contingentes arancelarios, de conformidad a lo detallado en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 6



Total de trámites mensuales registrados en SAT según foro regional al mes de diciembre de 2016

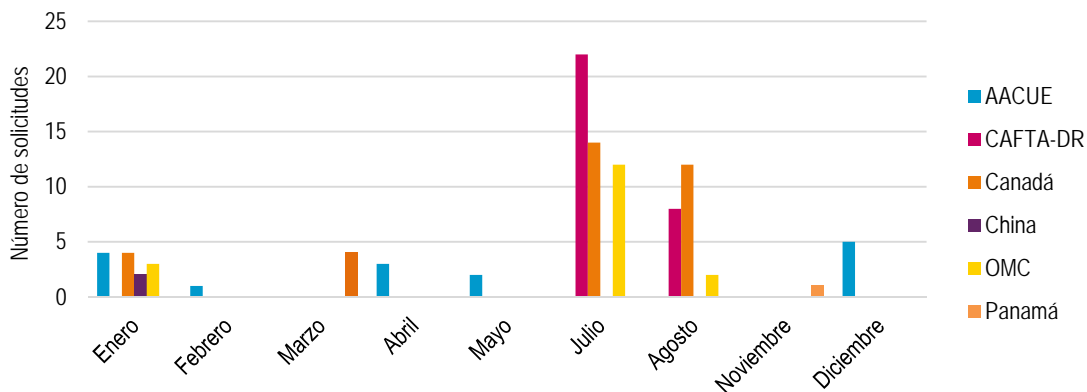
Mes	Foro						Total
	AACUE	CAFTA-DR	Canadá	China	OMC	Panamá	
Enero	4		4	2	3		13
Febrero	1						1
Marzo						4	4
Abril	3						3
Mayo	2						2
Julio		22	14		12		48
Agosto		8	12		2		22
Noviembre						1	1
Diciembre	5						5
Total general	15	30	30	2	17	5	99

Fuente: sistema de administración de tratados. COMEX.

XII. Solicitudes SAT según foro regional

De acuerdo con los foros regionales que estableció el Ministerio de Comercio Exterior para la atención de solicitudes, se registraron en el SAT un total de 99 solicitudes.

Gráfico N° 4
Total de solicitudes mensuales registradas en el SAT, según foro, al mes de diciembre de 2016



Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.



XIII. Nivel de satisfacción del servicio

El Comité Institucional de Servicios (CIS), pone a disposición de la sociedad civil el formulario de satisfacción de usuario (CIS-FOR-02-12). Este formulario es un instrumento de medición que tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción que perciben los usuarios al realizar algún trámite en el Ministerio de Comercio Exterior.

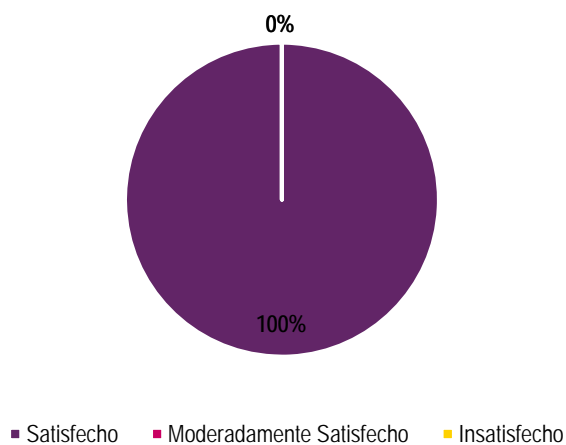
Para el año 2015 se encuentran registrados 22 reportes. Y para 2016 se registraron 17 reportes.

Cuadro N° 7
Total de formularios recibidos de satisfacción de usuario

Nivel de Satisfacción	Cantidad
Satisfecho	17
Moderadamente Satisfecho	0
Insatisfecho	0
Total	17

Fuente: Formulario de Satisfacción de Usuario (CIS-FOR-02-12). COMEX.

Gráfico N° 5
Nivel de Satisfacción del Usuario a Diciembre 2016



Fuente: Formulario de Satisfacción de Usuario (CIS-FOR-02-12) COMEX.

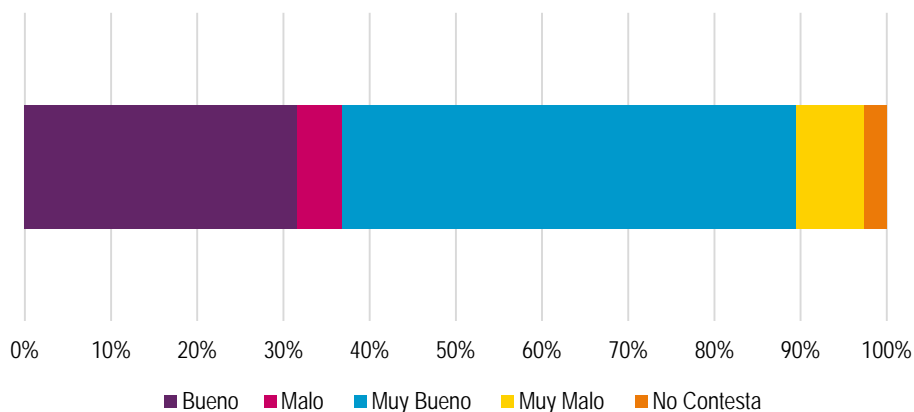
La satisfacción del usuario, se mide a partir de la respuesta suministrada al peticionario en el tiempo establecido en la Ley de la Jurisdicción Constitucional para peticiones puras y simples.



Adicional al formulario de satisfacción de usuario (CIS-FOR-02-12); el GEDI aplica una encuesta de servicio al cliente/usuario en la cual de forma breve se les consulta sobre la atención del servicio obtenido.

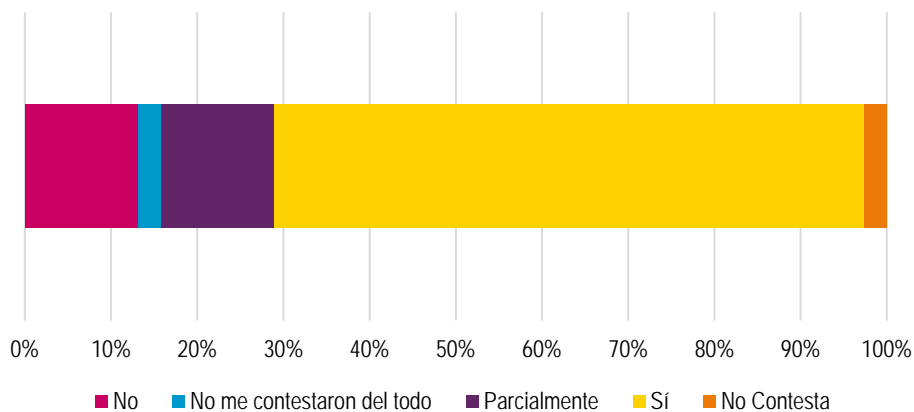
El propósito indicado a los usuarios para el llenado de la encuesta se concretó en “conocer la opinión de los usuarios, sobre el servicio brindado”, tomando como referencia cuatro aspectos relevantes: calidad, tiempo de respuesta, atención del personal y veracidad de la información.

Gráfico N° 6
Percepción de la calidad del servicio brindado en COMEX a diciembre 2016



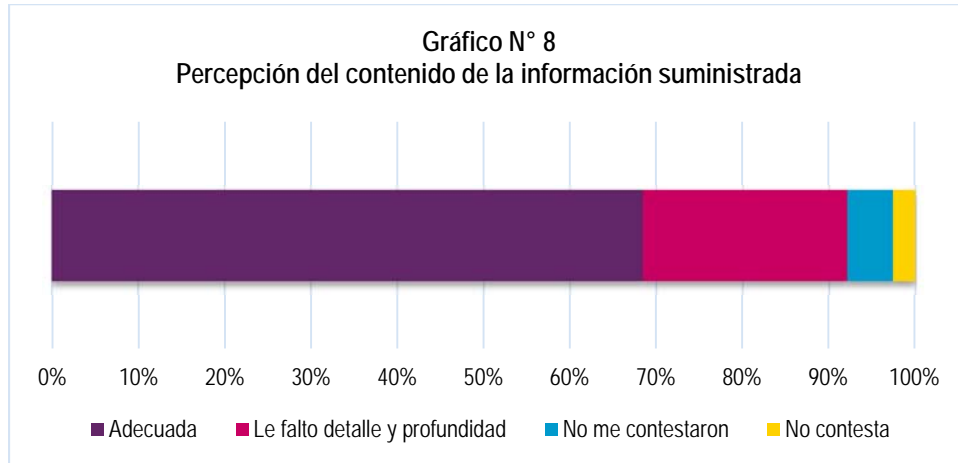
Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2016.

Gráfico N° 7
Percepción de la respuesta brindada cumple con las expectativas del usuario





Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2016.

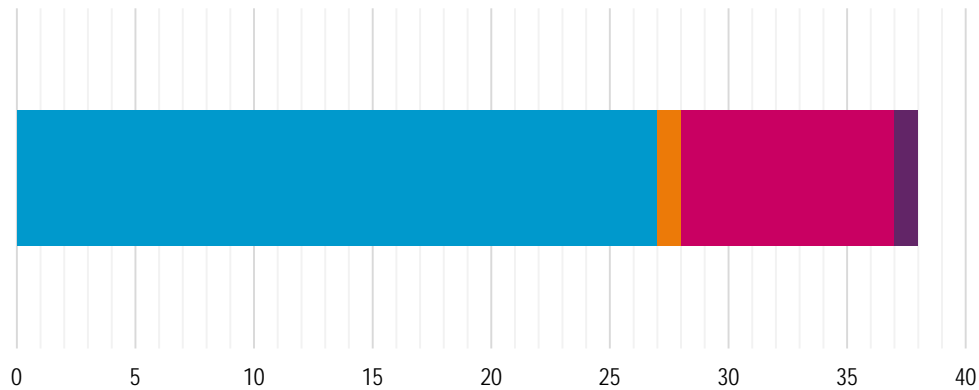


Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2016.

Gráfico N° 9

Percepción del tiempo de respuesta

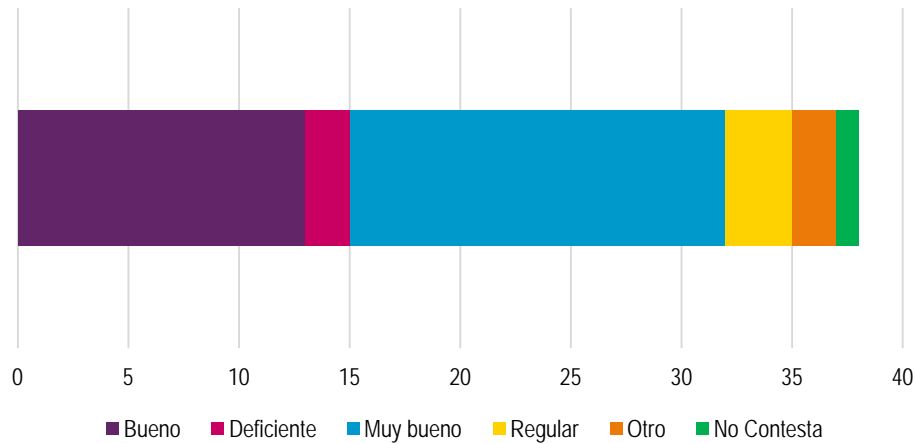
■ Fue Adecuado ■ Fue excesivo lo que se tardó ■ Se tardó más de lo esperado ■ No Contesta



Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2016.



Gráfico N° 10
Grado de satisfacción de la visita en línea



Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2016.

XIV. Recomendación a las autoridades superiores

El Comité Institucional de Servicio (CIS), recomienda al Jerarca continuar con las acciones de divulgación y comunicación de las gestiones que se han realizado en los últimos años en temas relacionados a la materia de su competencia.

XV. Recomendaciones a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio (MIDEPLAN)

El Comité Institucional de Servicios (CIS), emite a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios las siguientes recomendaciones:

- Retomar las capacitaciones brindadas en el sector público, sobre las diferentes herramientas a ser utilizadas en las labores de las Contralorías de Servicios en nuestro país.
- Promover de manera proactiva y dinámica las Contralorías de Servicios, con el fin de lograr un papel trascendental.