



Informe de Gestión de Servicios
Institucionales del año **2024**

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica (COMEX), entendiendo la necesidad de establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad de forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de las instituciones públicas y que a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, creó mediante la resolución DMR-00003-11 del 17 de enero de 2011 el Comité Institucional de Servicios (CIS) como el órgano encargado de la atención de inconformidades, consultas y sugerencias de la ciudadanía.

Consecuentemente, se considera que este mecanismo es idóneo y eficiente para cumplir con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158 del 08 de agosto de 2013; y el Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN del 28 de abril de 2015, denominado “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”.

Con base en lo anterior, y particularmente a lo dispuesto en el inciso 1, artículo 14 de la Ley N°9158 supra citada, es que el CIS ha emitido instrumentos claros y transparentes que proporcionan información organizada y oportuna sobre las labores objeto del CIS; así como de la Secretaría Técnica de Apoyo a este órgano colegiado, labor fundamental para orientar las acciones, procesos y procedimientos que debe cumplir la organización.

II. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Ministerio de Comercio Exterior

La creación del Ministerio de Comercio Exterior se dispuso mediante la Ley N°7638 del 30 de octubre de 1996, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°218 del 13 de noviembre de 1996. Adicionalmente, se promulgó la Ley para las Negociaciones Comerciales y la Administración de Tratados de Libre Comercio, Acuerdos e Instrumentos del Comercio Exterior (Ley N°8056 del 21 de diciembre del 2000, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°10 del 15 de enero de 2001), que viene a complementar las funciones de COMEX en calidad de órgano responsable de definir y dirigir la política comercial externa y de inversión extranjera del país.

Lo anterior, en aras de promover la integración de Costa Rica a la economía global y la diversificación de la oferta exportable y de sus mercados de destino, así como la facilitación de las inversiones y en general la facilitación del comercio. Con esto se busca generar mayores oportunidades y opciones de empleabilidad para la población, facilitar una mayor de insumos para los productores y para los consumidores y mayor crecimiento económico y desarrollo para el país.

Comité Institucional de Servicios

Las funciones que tiene a cargo el CIS son las establecidas en el apartado 2 de la parte dispositiva de la resolución DMR-00003-11 del 17 de enero de 2011; así como lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158 del 08 de agosto de 2013; y el Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN del 28 de abril de 2015, denominado “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”.

Sobre la base de lo antes expuesto, el CIS está conformado por un Coordinador General, quien presidirá y le corresponde:

- 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.
- Cualquier otra función que coadyuve al mejoramiento en la atención y gestión institucional.

Asimismo, por una Secretaría Técnica de Apoyo, designada a la Unidad de Planificación Institucional, a quien le corresponde:

- Dar 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, ordenar, custodiar, resguardar y sistematizar toda la documentación relativa a la labor del Comité.
- Servir de enlace de las actividades de capacitación con el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (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.

III. MARCO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- **Misión:** Generar mayor crecimiento económico, empleabilidad y prosperidad para la población costarricense a través del comercio y la inversión.
- **Visión:** Promover un comercio abierto, sostenible e inclusivo e incentivar la atracción de inversión extranjera directa apegada a nuestros valores y el Estado de Derecho.
- **Valores institucionales:** excelencia, compromiso, liderazgo, espíritu de equipo, integridad y respeto.

IV. TRÁMITES O SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN

COMEX 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:

- **Trámite de contingentes arancelarios:** Los contingentes arancelarios son un mecanismo de acceso a mercados que permite la importación o exportación de un volumen determinado de

producto con una preferencia arancelaria. Corresponde a COMEX asignar, autorizar o emitir certificados para contingentes de importación o exportación, según corresponda.

- **Registro de empresas:** Cuando empresas elegibles de conformidad con la normativa vigente desean registrarse como usuarias del servicio de “Ventanilla única para empresas” de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), deben solicitar una carta ante COMEX, mediante la cual se recomiende la inclusión de la empresa en este registro. Las clasificaciones de empresas elegibles para optar por esta gestión ante el Ministerio son las siguientes:
 - **Empresas clasificación A:** Aquellas que se encuentren operando o que vayan a iniciar operaciones bajo regímenes especiales de promoción de exportaciones. Dichos regímenes se encuentran administrados por COMEX y la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)¹.
 - **Empresas clasificación B:** Aquellas que se encuentren exportando bienes y servicios fuera de regímenes especiales de promoción de exportaciones o realizando actividades de investigación y desarrollo.
- **Atención al público:** COMEX procura la atención oportuna y eficiente de las consultas relacionadas con la aplicación de los acuerdos comerciales vigentes con el fin de potenciar el aprovechamiento de la plataforma de comercio exterior y, en el marco de sus competencias legales, realiza las gestiones necesarias ante otras instancias para la atención de casos que así lo ameriten. Asimismo, inversionistas actuales y potenciales deben disponer de espacios de consulta y diálogo que les permitan arraigar sus operaciones, potenciar su crecimiento o materializar sus proyectos de inversión en el país.

En conjunto con otras entidades según lo demande la materia objeto de atención, se pone a disposición del público, información actualizada y se brinda el apoyo técnico requerido, de conformidad con el ámbito de competencias asignado al Ministerio.

- **Centro de Información:** COMEX cuenta con 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. El Centro tiene a disposición del público los servicios de consulta y búsqueda de información; bibliografías especializadas; préstamo en sala; atención de solicitudes de información (personalizadas, telefónicas o por vía electrónica); préstamos interinstitucionales y distribución de documentos y publicaciones oficiales.
- **Emisión de certificaciones:** Las empresas de los regímenes de zonas francas, perfeccionamiento activo, devolutivo de derechos, certificados de abono tributario o de contrato de exportación, entre

¹ En el segundo semestre de 2024, el trámite “Carta COMEX para inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería (Clasificación A)”, fue eliminado a través de una reforma al Decreto Ejecutivo N°36576-G-COMEX; quedando únicamente dentro de la competencia del Ministerio las cartas para las empresas bajo la clasificación B). Esta eliminación respondió a una simplificación de trámites, en cumplimiento de la Directriz N°004-MP-MEIC del 24 de agosto de 2022, denominada “Le dejamos trabajar” medidas de mejoras regulatoria para eliminar las trabas tramitológicas”.

otras, pueden solicitar la emisión de certificaciones físicas, electrónicas o digitalizadas de documentos o piezas de expediente, o bien certificaciones físicas o electrónicas de hechos que consten a la Administración.

V. RECURSOS

Recurso humano:

Cuadro 1: Integrantes CIS

Nombre Completo	Cargo del Órgano Colegiado	Dependencia Institucional de procedencia
Indiana Trejo Gallo	Coordinadora General	Despacho Viceministerial
Angie Vega Segura	Secretaría Técnica de Apoyo al CIS	Planificación Institucional
Marisol Esquivel Orozco	Secretaría Técnica de Apoyo al CIS	Planificación Institucional
Fiorella Barrantes Barrantes	Secretaría Técnica de Apoyo al CIS	Planificación Institucional

Fuente: CIS.

Recurso presupuestario:

Las funciones realizadas por las personas funcionarias que conforman el CIS se ejecutan como recargo, por lo que el presupuesto se contempla dentro del asignado a cada una de las dependencias a las que pertenecen.

Recurso físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

Cuadro N°2: Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo

Recursos físicos	Sí	No	Cantidad
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	X ²		1
Cuenta con espacio físico adecuado	X		1

² Por disposiciones de la institución relacionadas al teletrabajo, la Unidad de Planificación Institucional cuenta con un solo espacio físico (escritorio y silla) para desempeñar sus funciones en las instalaciones del Ministerio.

Recursos físicos	Sí	No	Cantidad
Cuenta con fax		X	
Cuenta con teléfono	X		1
Cuenta con línea telefónica propia		X	
Cuenta con computadora de escritorio		X	
Cuenta con impresora	X ³		1
Cuenta con fotocopiadora	X		1
Cuenta con materiales de oficina necesarios	X		
Cuenta con acceso a Internet	X		
Cuenta con escáner	X		1
Cuenta con cámara		X	
Cuenta con computadora portátil (laptop)	X		3
Cuenta con proyector (video beam)		X	
Cuenta con grabadora		X	
Cuenta con pantalla		X	
Cuenta con pizarras		X	
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.)		X	

Fuente: CIS.

Normativa:

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

- Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 del 2 de mayo de 1978, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°102 del 30 de mayo de 1978; y sus reformas.
- Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, Ley N°7638 del 30 de octubre de 1996; publicada en el Diario Oficial la Gaceta N°218 del 13 de noviembre de 1996.
- Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N°9158 del 08 de agosto de 2013, publicada en el Diario Oficial la Gaceta N°173 del 10 de setiembre de 2013.
- Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN del 28 de abril de 2015, publicado en el Diario Oficial la Gaceta N°154 del 10 de agosto de 2015.
- 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".

³ La Unidad de Planificación tiene acceso a la impresora multifuncional de la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa Financiera.

- Procedimiento atención de inconformidades, consultas, sugerencias (CIS-PRO-ACN) aprobado por medio de la circular DM-CIR-ENV-0008-2018 del 15 de noviembre de 2018.
- Formulario de reporte de inconformidades, consultas, sugerencias (CIS-FOR-ICS) aprobado por medio de la circular DM-CIR-ENV-0008-2018 del 15 de noviembre de 2018.
- Formulario de satisfacción de usuario (CIS-FOR-02-12) aprobado por medio de la circular 0006-12 (DM-00283-12) del 12 de junio de 2012.
- Procedimiento de administración de satisfacción del usuario externo (CIS-PRO-SUE) aprobado por medio de la circular DM-CIR-ENV-0008-2018 del 15 de noviembre de 2018.
- Procedimiento de administración de satisfacción del usuario interno (CIS-PRO-SUI) aprobado por medio de la circular DM-CIR-ENV-0008-2018 del 15 de noviembre de 2018.
- Control anual de consultas, solicitudes, sugerencias e inconformidades (CIS-CTL-ACO) aprobado por medio de la circular DM-CIR-ENV-0008-2018 del 15 de noviembre de 2018.
- Resolución RES-DMR-0006-2022 del 25 de enero del 2022.
- Procedimiento para la elaboración del Informe de Gestión de Servicios Institucionales (CIS- PRO- GSI), aprobado por medio de la circular DM-CIR-ENV-0013-2022 del 23 de diciembre de 2022.
- Plantilla de Evaluación de la Gestión del Comité Institucional de Servicios (CIS-PLT-EGC), aprobada por medio de la circular DM-CIR-ENV-0009-2023 del 27 de octubre de 2023.
- Plantilla de Control de folios de actas de la Comisión (CIS-PLT-ACT), aprobada por medio de la circular DM-CIR-ENV-0009-2024 del 27 de junio de 2024.
- Control anual de consultas, solicitudes, sugerencias e inconformidades (CIS-CTL-ACO) aprobado por medio de la circular DM-CIR-ENV-00014-2024 del 20 de diciembre de 2024.

VI. METODOLOGÍA

A continuación, se indican los canales que utiliza el CIS para informar y orientar a las personas usuarias de los servicios que prestan en la institución.

Cuadro N°3: Canales utilizados por el CIS

Si	Canales/Medios
()	Pizarras
()	Panfletos o brochures
(X)	Afiches o circulares
()	Televisión
()	Radio

Si	Canales/Medios
()	Periódicos
(X)	Sitio web
()	Mensaje de texto al celular
(X)	Correos electrónicos
()	Feria de Contraloría de Servicios
(X)	Atención directa a las personas usuarias
()	Diferentes espacios de participación ciudadana
(X)	Reuniones personales y colectivas
()	Banner publicitario

Fuente: CIS.

Seguidamente, se indican los instrumentos que utiliza el CIS para conocer la percepción que tienen las personas usuarias (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución.

Cuadro N°4: Instrumentos para conocer la percepción

Sí	Instrumentos
()	Cuestionarios con entrevistador
()	Cuestionarios auto administrados
()	Cuestionarios telefónicos
(X)	Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio
()	Entrevistas colectivas
()	Cliente incógnito
(X)	Buzón de sugerencias
(X)	Cuestionarios en la página web
()	Foros virtuales (blogs y redes sociales)
()	Correo especial para personas con alguna discapacidad
(X)	Sistema de control de inconformidades
()	Sesiones de trabajo, focus-group y auditorías de servicios
()	Observación participante (retroalimentación con los funcionarios)

Fuente: CIS.

Por otra parte, en lo que respecta al análisis sobre si es adecuada la ubicación de esta instancia dentro de la estructura organizativa (unidad staff, unidad operativa, etc.) de la institución para lograr la excelencia en la prestación de los servicios, se aclara que la coordinación del CIS en COMEX está a cargo de la Viceministra y cuenta con una Secretaría Técnica a cargo de la Unidad de Planificación Institucional, como se indicó en apartados anteriores. Se creó bajo la figura de órgano colegiado, esto conforme lo indicado en el artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 del 02 de mayo de 1978 y el artículo 2 BIS de la Ley N° 7638 del 30 de octubre de 1996, Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica.

Bajo este esquema de funcionamiento y tomando en consideración los recursos con que cuenta la institución, se considera como un mecanismo idóneo y eficiente para cumplir y atender lo dispuesto en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Ley N°9158 del 08 de agosto de 2013;

y el Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN del 28 de abril de 2015, denominado “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”.

En otro orden de ideas y en lo que se refiere a las principales necesidades que tiene el Comité Institucional de Servicios para llevar a cabo su labor de mejor manera (por ejemplo: respaldo de los jerarcas, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de las personas funcionarias, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.), es menester señalar que el funcionamiento del Comité cuenta con el respaldo de los jerarcas, lo cual beneficia al cumplimiento de los objetivos y ha demostrado ser un mecanismo eficiente en el cumplimiento de su gestión. Sin embargo, se ha identificado la necesidad de un mayor acompañamiento por parte del MIDEPLAN en temas de actualización de normativa, capacitación al personal, mejores prácticas, seguimiento, etc.

Adicionalmente, se cuenta con recursos limitados (humanos, tecnológicos, tiempo) lo que genera que acciones de mejora y seguimiento se puedan ver limitadas a la capacidad de atención por parte de sus miembros como parte de otras funciones que desempeñan.

VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES Y ASPECTOS PARA MEJORAR

Dentro del funcionamiento del Comité se presentan deficiencias institucionales las cuales pueden afectar la labor encomendada a este Comité. A partir de lo anterior, en el siguiente cuadro se plantean dichas deficiencias:

Cuadro N°5: Deficiencias institucionales

Deficiencia institucional	Observaciones
Presupuesto limitado	Dado que los recursos disponibles son limitados, la labor del Comité no está exenta de esta realidad. En este contexto, la capacitación orientada a mejorar la experiencia de las personas usuarias en cuanto a la calidad de la atención brindada representa un desafío significativo. No obstante, frente a esta situación, se considera fundamental que el ente rector en la materia, MIDEPLAN, proporcione a las instituciones las herramientas necesarias para fortalecer las competencias del personal en contacto directo con el administrado. En particular, resulta esencial el desarrollo de habilidades blandas y técnicas que permitan optimizar la prestación de los servicios y garantizar una atención eficiente y de calidad.
Reducido personal	Las personas funcionarias que integran el CIS también participan en diversos órganos colegiados, y deben cumplir con las funciones propias de su puesto, lo que en ocasiones limita el tiempo disponible para cumplir con las exigencias de estos órganos colegiados.
Difusión adecuada sobre la importancia y competencias que se le otorgan al Comité, así como los esfuerzos realizados en la materia.	El presente informe tiene como objetivo proporcionar un análisis detallado sobre el estado de atención de los distintos servicios institucionales a lo largo del año. Esta información facilita una toma de decisiones fundamentada en

Deficiencia institucional	Observaciones
	datos, permitiendo así la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Fuente: CIS.

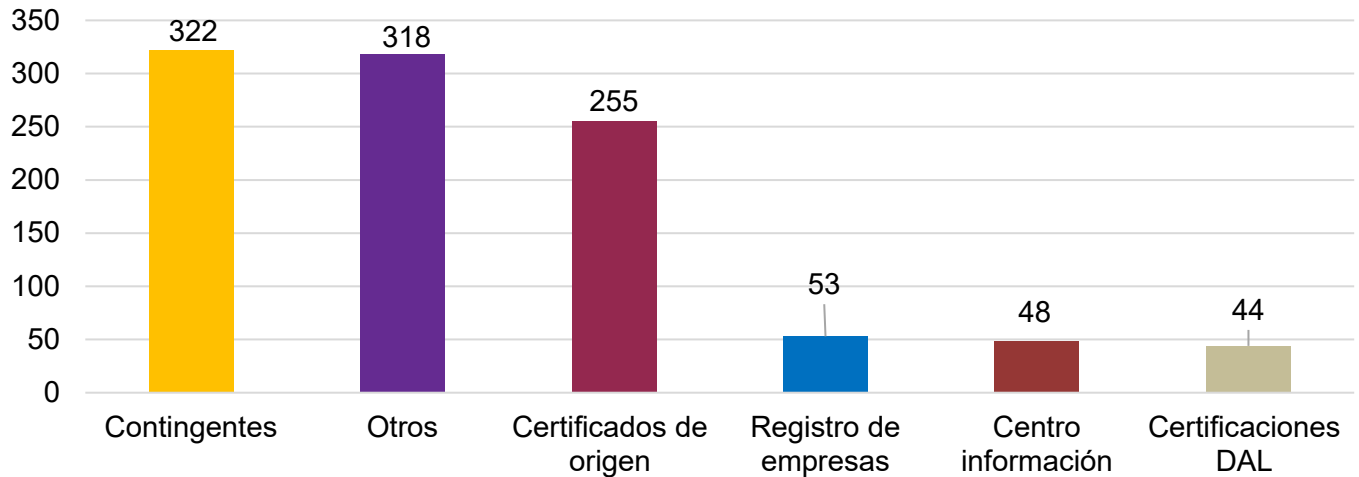
VIII. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Para el período comprendido entre enero y diciembre del año 2024⁴, se registran las 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 institucionales con los que se cuenta, suman un total de 1040, cifra menor a la reportada en el año anterior (1242). Una de las posibles causas de la disminución puede ser en virtud del proceso de simplificación de trámites que conllevó la eliminación del requisito de la carta de COMEX para las empresas bajo la clasificación A.
- **Inconformidades externas:** para el período enero - diciembre 2024 no se registran inconformidades externas gestionadas ante el CIS.
- **Inconformidades Internas:** no se registran inconformidades internas gestionadas ante el CIS.
- **Distribución por tipo de servicio:** respecto a los servicios que ofrece COMEX se tiene registrado del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024 un total de 1040 trámites distribuidos de la siguiente manera:

⁴ Este período (enero-diciembre 2024) corresponden a los trámites ingresados por los siguientes mecanismos: CIS, GEDI, PEP, Contingentes arancelarios, Facebook, Ventanilla única, Recursos humanos y Certificaciones DAL.

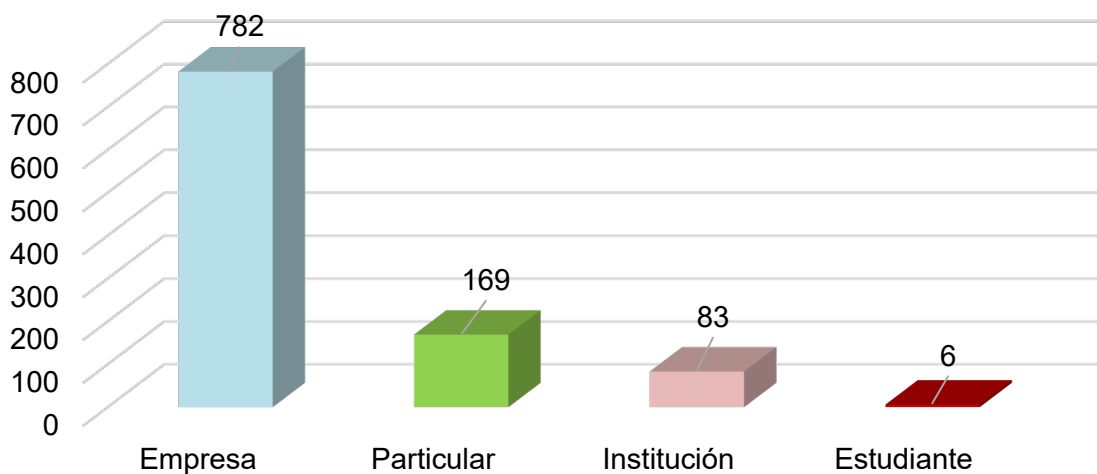
Gráfico N°1: Distribución de usuarios por servicios/producto, al mes de diciembre de 2024



Fuentes: Comité Institucional de Servicios (CIS), Gestión de Documentación e Información (GEDI), Comunicación Institucional, Dirección General de Comercio Exterior (DGCE), Dirección de Inversión y Cooperación (DIC), Recursos humanos, Dirección de Asesoría Legal (DAL), Punto de enlace permanente (PEP) y Ventanilla Única Institucional.

- **Distribución por tipo de usuario:** Respecto al tipo de usuarios que solicitan los servicios que ofrece COMEX se tienen distribuidos de la siguiente manera:

Gráfico N°2: Distribución servicios/producto por tipo de persona usuario, al mes de diciembre de 2024



Fuentes: CIS, GEDI, Comunicación Institucional, DGCE, DIC, Recursos humanos, DAL, PEP y Ventanilla Única Institucional.

- **Tiempos de respuesta:** Los tiempos de respuesta por tipo de servicio y mecanismo, que ofrece el Ministerio de Comercio Exterior se encuentran desglosados en los siguientes cuadros:

Cuadro N°6: Duración promedio en días de respuesta por tipo de servicios brindados

Servicios brindados	Cantidad de trámites	Promedio de duración en días ⁵
Contingentes	322	10,59
Otros	318	7,87
Certificados de origen	255	3,59
Registro de empresas	53	11,00
Centro información	48	0,60
Certificaciones DAL	44	0,00
Promedio días total	1040	7,15

Fuentes: CIS, GEDI, Comunicación Institucional, DGCE, DIC, Recursos humanos, DAL, PEP y Ventanilla Única Institucional.

Cuadro N°7: Duración promedio en días de respuesta por tipo de mecanismo

Servicios brindados	Cantidad de trámites	Promedio de duración en días ⁶
PEP	516	6,35
Solicitud de contingentes arancelarios	321	10,62
Ventanilla (Registro de empresas)	53	11,00
GEDI	47	0,64
Recursos humanos	50	2,60
Certificaciones DAL	44	0,00
CIS	4	2,50
Facebook	5	0,00
Promedio días total	1040	7,15

Fuentes: CIS, GEDI, Comunicación Institucional, DGCE, DIC, Recursos humanos, DAL, PEP y Ventanilla Única Institucional.

Los mecanismos para la atención de trámites son los siguientes:

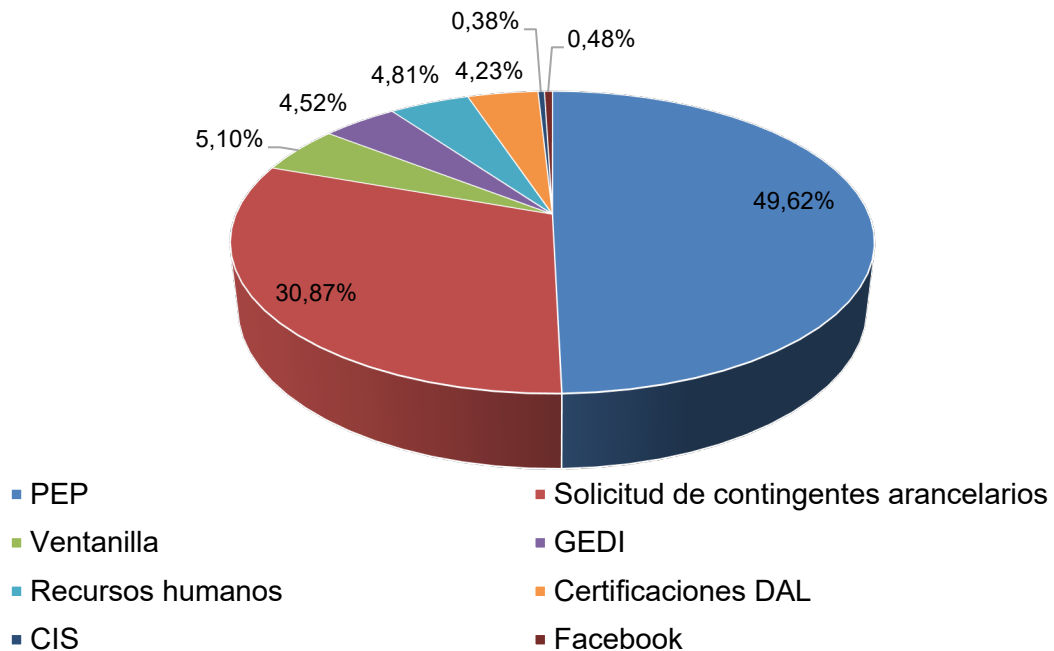
- Comité Institucional de Servicios.
- Centro de información del GEDI.
- Página institucional en la red social Facebook.
- Contingentes arancelarios.
- Punto de enlace permanente.

⁵ Se aclara que existen trámites con una duración en días hábiles diferente, esto a partir de lo que establece la normativa correspondiente.

⁶ Se aclara que existen trámites con una duración en días hábiles diferente, esto a partir de lo que establece la normativa correspondiente.

- Ventanilla Única Institucional.
- Recursos humanos.
- Dirección de Asesoría Legal.

Gráfico N°3: Trámites recibidos según tipo de mecanismo, al mes de diciembre de 2024



Fuentes: CIS, GEDI, Comunicación Institucional, DGCE, DIC, Recursos humanos, DAL, PEP y Ventanilla Única Institucional.

Comité Institucional de Servicios

El CIS cuenta con el formulario de reporte de inconformidades, consultas, sugerencias (CIS-FOR-ICS). Este formulario tiene como finalidad recopilar, dar trámite y seguimiento a aquellas consultas, sugerencias o inconformidades que presenten las personas ciudadanas sobre cualquiera de los servicios que brinda COMEX.

Durante el año 2024, mediante este mecanismo no se recibieron consultas, sugerencias o inconformidades.

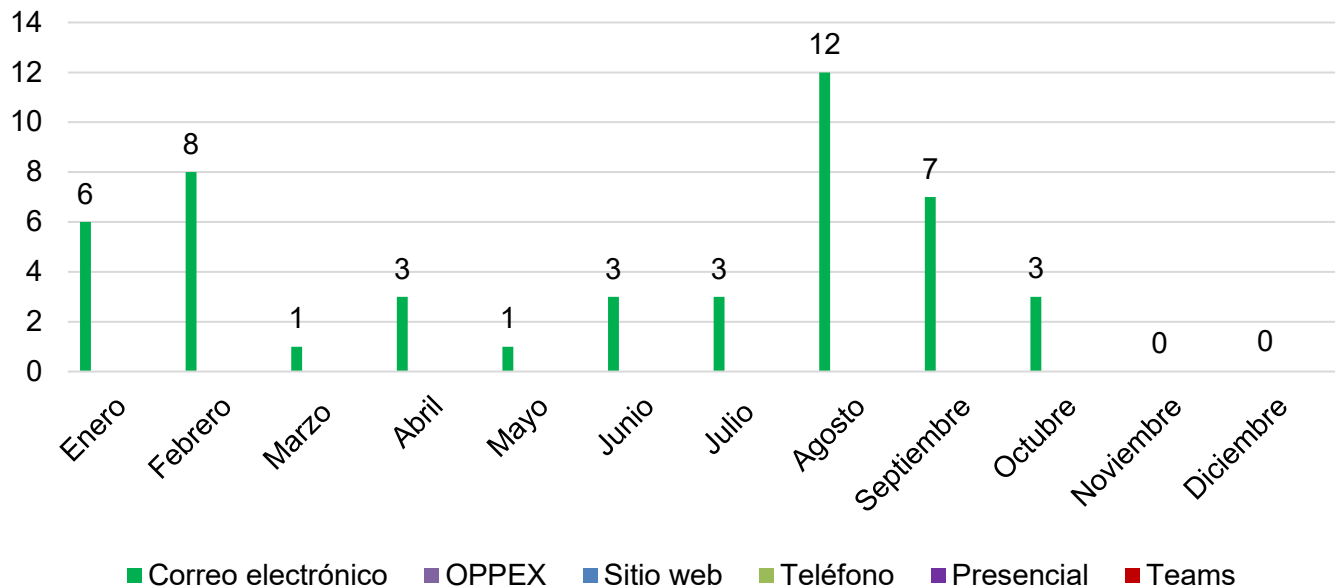
Centro de Información (GEDI)

El GEDI de COMEX, además de brindar el servicio de consulta bibliográfica, también atiende las consultas relacionadas a documentación de diversos temas y foros de comercio exterior.

Para la atención de estas consultas el GEDI emplea seis mecanismos: presencial, correo electrónico, vía telefónica, el sitio OPPEX, el sitio web y Teams. El total de consultas que esta dependencia atendió durante el 2024 fueron 47, para el caso de la atención de consultas de personas usuarias internas se contabilizan 22 y por parte de los usuarios externos se registran 25.

En el siguiente gráfico se obtiene mayor detalle, según mes y el medio utilizado:

Gráfico N°4: Total de consultas atendidas por el GEDI, según medio utilizado, por mes a diciembre 2024



Fuente: GEDI.

Página institucional de la red social Facebook

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

Como parte del reporte desde el 2012 se han obtenido los siguientes datos:

Cuadro N°8: Consultas y comentarios recibidos en Facebook

Año	Cantidad de consultas y/o comentarios ingresados
2012	7
2013	34
2014	34
2015	33
2016	46
2017	9
2018	35
2019	30
2020	20
2021	4
2022	15
2023	6
2024	5
Total	278

Fuente: Comunicación Institucional.

Trámites relacionados a solicitudes de contingentes arancelarios

Las solicitudes de contingentes arancelarios son tramitadas por medio de la DGCE. Estas son ingresadas al Sistema de Administración de Tratados (SAT) desde el año 2012. Dicho Sistema es la herramienta de uso institucional que permite contabilizar y dar seguimiento a las consultas, solicitudes y reclamos relacionados con los foros temáticos y 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 el tema de aplicación de los tratados y otros instrumentos comerciales vigentes.

Para el año 2024, se solicitó a la DGCE la información respectiva de las solicitudes relacionadas a contingentes arancelarios, en el cual se gestionaron un total de 322. Cabe indicar que, una de las solicitudes ingresó a través del PEP.

Cuadro N°9: Total de solicitudes de contingentes arancelarios por tipo a diciembre de 2024

Mes	Tipo		
	Contingente de exportación	Contingente de importación	Total
Enero	6	17	23
Febrero	21	17	38
Marzo	11	5	16
Abril	15	20	35
Mayo	17	11	28
Junio	17	13	30
Julio	8	15	23
Agosto	6	16	22
Septiembre	26	13	39
Octubre	10	12	22
Noviembre	18	14	32
Diciembre	9	5	14
Total general	164	158	322

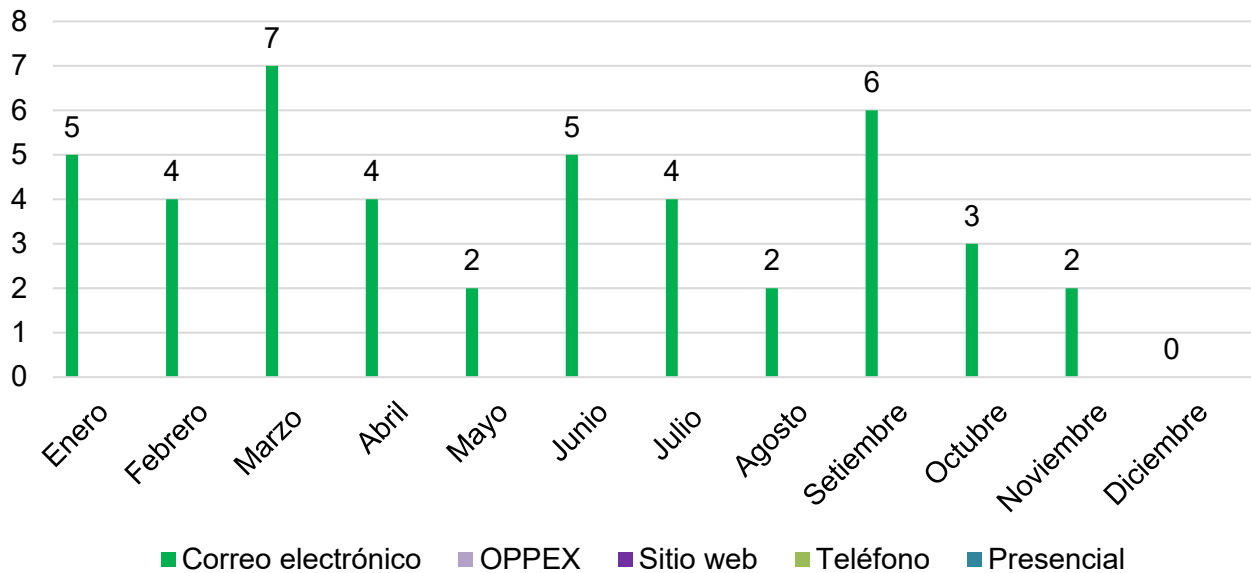
Fuente: PEP y DGCE, COMEX

Certificaciones

A partir del 2022 se dispuso para la persona usuaria interna y externa, a través del sitio web de COMEX, un formulario en línea de solicitud para la emisión de certificaciones en el que se pueda adjuntar la documentación que se requiera para emitir dicha certificación.

Con base en los esfuerzos realizados para la implementación de esta mejora, para el 2024 se tramitaron un total de 44 solicitudes, desglosadas mensualmente de la siguiente manera:

Gráfico N°5: Total de solicitudes atendidas por la DAL, según medio utilizado, por mes a diciembre 2024



Fuente: DAL, COMEX

IX. Nivel de satisfacción del servicio

Nivel de satisfacción de la persona usuaria externa:

El CIS tiene a disposición de la sociedad civil el Formulario de satisfacción del usuario (CIS-FOR-02-12). Este formulario es un instrumento de medición que tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción que perciben las personas usuarias al realizar algún trámite en COMEX. Para el año 2024 no se recibieron formularios por parte de las personas usuarias.

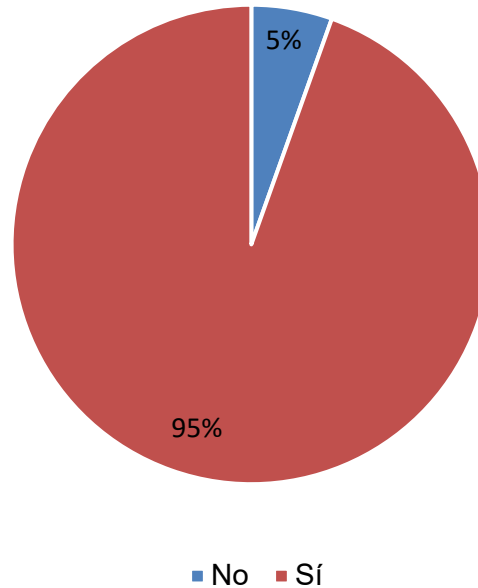
Adicional al Formulario de satisfacción de usuario (CIS-FOR-02-12); el Ministerio solicita a las personas usuarias externas el llenado de una encuesta de servicio al cliente/usuario, de manera digital, en la cual de forma breve se les consulta sobre la atención del servicio obtenido.

El propósito indicado a las personas usuarias para el llenado de la encuesta se concretó en “conocer la opinión de las personas usuarias, sobre el servicio institucional brindado”, tomando como referencia tres aspectos relevantes: i. tiempo de respuesta; ii. calidad en el servicio recibido y iii. servicio oportuno.

La encuesta se conforma por dos preguntas únicamente, con opción a comentario en cada una de ellas, esto con la finalidad que no tome mucho tiempo al usuario completarla, pero que a su vez nos permita obtener los insumos requeridos sobre la evaluación del servicio brindado.

Los datos para el periodo 2024 refleja que 55 personas usuarias externas completaron la encuesta, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico N°6: ¿El tiempo de respuesta en el servicio recibido fue oportuno?



Fuente: CIS, COMEX.

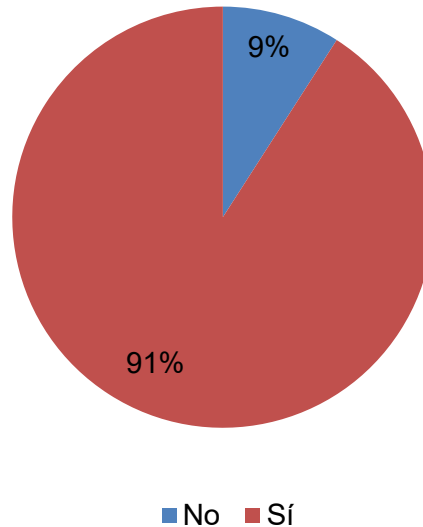
De acuerdo con el gráfico anterior, se observa que la mayoría de las personas usuarias considera que el tiempo de respuesta a sus consultas o solicitudes de información fue oportuno. Algunos de los comentarios destacados son los siguientes: *agradezco mucho la atención y respuesta brindada*, ii. *excelente detalle y atención a la solicitud*, iii. *entendió mi necesidad perfectamente y me instruyó en temas que desconocía. Muchas gracias por tomarse el tiempo para ir más allá de lo que pedí originalmente y ayudarme en mi consulta* y iv. *respuesta muy rápida*.

Estos comentarios reflejan el compromiso de COMEX en ofrecer una atención de calidad, alineada con las necesidades de las personas usuarias.

No obstante, y como parte del proceso de mejora continua, algunas personas usuarias manifestaron que el servicio no cumplió completamente con sus expectativas. Entre los comentarios recibidos se destacan los siguientes: i. *comprendo que ustedes reciben muchas consultas, pero si fue un poco lenta la respuesta* y ii. *las respuestas que recibimos son muy lentas, el proceso está tomando demasiado tiempo*.

Estas observaciones representan oportunidades de mejora valiosas para la institución, ya que permiten conocer cuáles son las áreas que se deben fortalecer para agilizar los procesos de atención, mejorar la eficiencia operativa y reforzar los mecanismos de comunicación con las personas usuarias.

Gráfico N°7: ¿El servicio suministrado logro satisfacer su necesidad?



Fuente: CIS, COMEX.

El gráfico anterior muestra que un porcentaje significativo de personas usuarias considera que el servicio brindado logró satisfacer sus necesidades. Algunos de los comentarios destacados son los siguientes: i. *excelente servicio a través del PEP excelente la guía*, ii. *agradecida la explicación super clara*, iii. *muy completa la atención y datos de soporte brindados* y iv. *agradezco la guía y paciencia para encontrar las palabras que el receptor necesita para que comprenda con claridad la respuesta a la consulta realizada, excelente conocimiento*.

En concordancia con lo anterior, es importante destacar que uno de los valores del Ministerio es la excelencia. Por ello, se busca que la atención a las personas usuarias no solo cumpla, sino que supere las expectativas, asegurando así el valor público de las acciones que se llevan a cabo. No obstante, el compromiso con la mejora continua forma parte esencial de la cultura organizacional, impulsando la optimización constante del servicio y la satisfacción de quienes lo requieren.

Nivel de satisfacción de la persona usuaria interna:

En el marco del compromiso de COMEX con la calidad, el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional y la mejora continua, se ha implementado una encuesta de satisfacción como instrumento para evaluar la atención brindada a las personas funcionarias de la institución. Esta iniciativa busca asegurar la excelencia en las actividades realizadas, promover el cumplimiento de los objetivos organizacionales y fortalecer el desempeño de todas las personas funcionarias.

La encuesta está directamente vinculada con las solicitudes gestionadas a través de la Herramienta de Gestión de Tareas en la plataforma "OPPEX". Cada vez que una persona funcionaria recibe un servicio

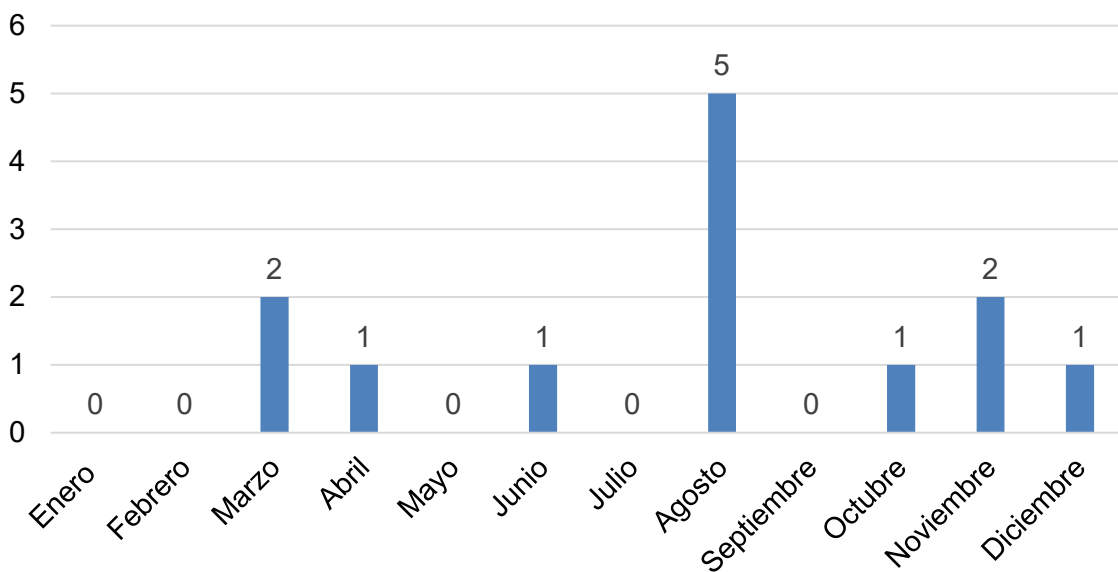
y se cierra su flujo de trabajo, se genera automáticamente una invitación para responder la encuesta de satisfacción.

El diseño de la encuesta consiste en dos preguntas con opción de incluir comentarios, lo que permite obtener información clave sobre la percepción del servicio brindado sin exigir un tiempo significativo para completarla. La población objetivo incluye a todas las personas funcionarias de COMEX que realizan solicitudes y reciben servicios de las distintas dependencias de la institución.

Durante el año 2024, se gestionaron un total de 2.460 solicitudes mediante la plataforma de OPPEX, de las cuales únicamente se obtuvo respuesta a 13 encuestas de satisfacción.

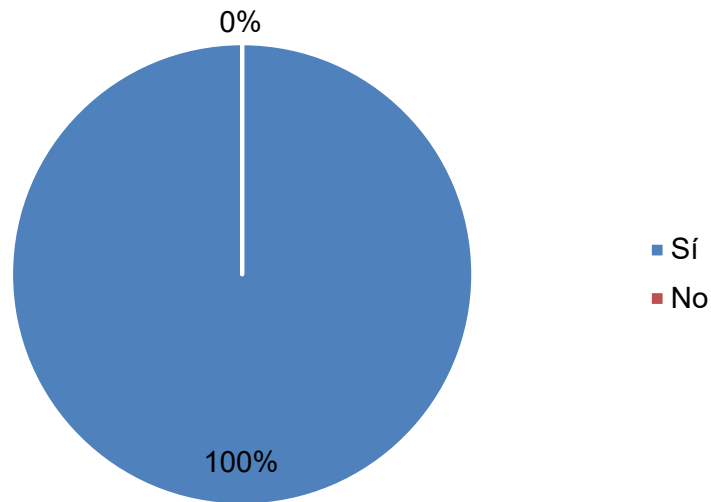
A continuación, se presentan los resultados detallados de dicha encuesta:

Gráfico N°8: Cantidad de respuestas de satisfacción de la persona usuaria interna por mes



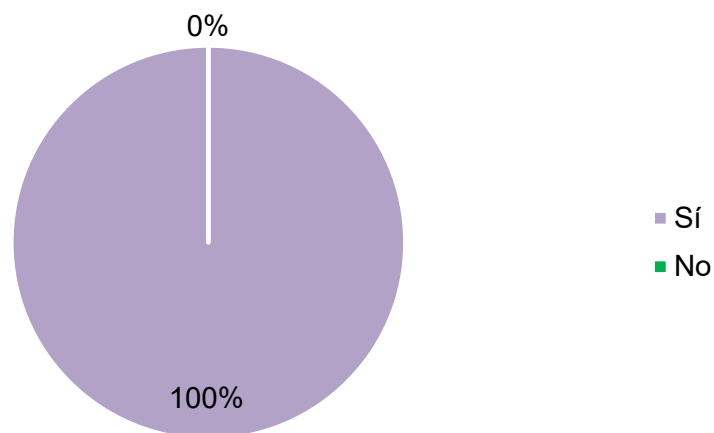
Fuente: Sitio OPPEX, 2024

Gráfico N°9: ¿El tiempo de respuesta en el servicio recibido fue oportuno?



Fuente: Sitio OPPEX, 2024.

Gráfico N°10: ¿El servicio suministrado logro satisfacer su necesidad?



Fuente: Sitio OPPEX, 2024.

De acuerdo con los datos recopilados, se observa que, de las 13 respuestas obtenidas, el 100% de las personas encuestadas consideran que tanto el tiempo de respuesta como la calidad del servicio recibido

fueron oportunos. Entre los comentarios destacados se encuentran las siguientes: i. la persona fue cordial y estuvo anuente a dar una respuesta muy cordial, ii. se agradeció por la pronta respuesta y iii. la respuesta se brindó muy rápida y de manera atenta. Asimismo, señalan que el servicio proporcionado logró satisfacer sus necesidades.

No obstante, cabe destacar que siempre existe margen para la mejora continua, especialmente en lo relacionado con los servicios institucionales brindados. Esto cobra especial relevancia al considerar la baja tasa de respuesta obtenida en comparación con el volumen total de solicitudes gestionadas anualmente, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de retroalimentación y participación de las personas usuarias.

X. Recomendación a las autoridades superiores

El CIS recomienda al Jerarca continuar fortaleciendo las acciones de divulgación y comunicación relacionadas con las gestiones realizadas en esta materia. Garantizar una atención eficiente y efectiva, tanto para las personas usuarias internas como externas, generar valor público y cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa vigente.

Por otro lado, se reconoce el desempeño efectivo de las distintas dependencias y del personal encargado de la prestación de estos servicios. Gracias al compromiso y esfuerzo, el tiempo promedio de respuesta se mantiene dentro de los parámetros establecidos por la normativa, ajustándose a las particularidades de cada servicio y contribuyendo así a una gestión más ágil y oportuna.

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

El CIS dirige a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios las siguientes recomendaciones:

- Retomar las capacitaciones dirigidas al sector público, enfocadas en el uso de las diversas herramientas aplicables a las labores de las Contralorías de Servicios en el país, así como en las actualizaciones normativas que deban ser consideradas en el desempeño de dichas funciones.
- Implementar mecanismos adicionales de divulgación, revisión y seguimiento que fortalezcan la labor de las Contralorías de Servicios o de las instancias que desempeñan estas funciones, con el propósito de optimizar su gestión y asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

XII. FIRMA

Indiana Trejos Gallo
Coordinadora General del CIS