



CONTRALORÍA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS AÑO 2020**

MSc. Krisley Zamora Chaverri
Contralora de Servicios

Marzo 2021

I. Información General de la Institución

A. Productos y servicios institucionales

La Ley Forestal N° 7575, en el artículo 46 crea al FONAFIFO y establece que su objetivo será financiar, para beneficio de pequeños y medianos productores, mediante créditos u otros mecanismos de fomento del manejo del bosque, intervenido o no, los procesos de forestación, reforestación, viveros forestales, sistemas agroforestales, recuperación de áreas denudadas y los cambios tecnológicos en aprovechamiento e industrialización de los recursos forestales. También captará financiamiento para el pago de los servicios ambientales que brindan los bosques, las plantaciones forestales y otras actividades necesarias para fortalecer el desarrollo del sector de recursos naturales, que se establecen en el reglamento de esta ley.

El Fonafifo posee dos programas sustantivos, el programa de Pago por Servicios Ambientales que consiste en un reconocimiento financiero por parte del Estado, a los (las) propietarios(as) y poseedores(as) de bosque y plantaciones forestales por los servicios ambientales que éstos proveen y que inciden directamente en la protección y mejoramiento del medio ambiente y el programa de Crédito Forestal de FONAFIFO brinda una alternativa de financiamiento a proyectos de pequeños y medianos productores de bienes y servicios forestales, bajo condiciones de tasas de interés y plazos adecuados a la realidad forestal del país.

Listado de bienes y servicios institucionales:

1. <i>Trámite de gestión y seguimiento de inconformidades, consultas o sugerencias</i>	2. Trámite de solicitud de crédito
3. <i>Trámite de solicitud de préstamo de documentos custodiados en el Archivo Central</i>	4. Trámite de solicitud de desembolsos
5. <i>Trámite de solicitud de estado de pagos y saldo de crédito</i>	6. Trámite de solicitud de ingreso al Programa Plantaciones de Aprovechamiento Forestal (PPAF)
7. <i>Trámite de solicitud de charla de crédito</i>	8. Trámite de solicitud de prórroga de pago
9. <i>Trámite de solicitud de arreglo de pago</i>	10. Trámite de solicitud de constancia de créditos al día
11. <i>Trámite de solicitud de constancia de cliente de crédito para exoneración de impuesto en las municipalidades que lo aceptan</i>	12. Trámite de solicitud de estado de cuenta
13. <i>Trámite de solicitud de información para liberación de hipoteca</i>	14. Trámite de solicitud de constancia de cliente de crédito para solicitud de becas
15. <i>Trámite de solicitud de históricos del comportamiento del crédito forestal (récord crediticio)</i>	16. Trámite de solicitud de Compra de Unidades Nacionales de Compensación (UCCs - Fonafifo)
17. <i>Trámite de adquisición de Certificados Bosque Vivo OSA</i>	18. Trámite de elaboración de convenio

19. Trámite de solicitud de ingreso al Programa de Pago por Servicios Ambientales (PPSA)	20. Trámite de solicitud de constancias de contratos PSA
21. Trámite de la solicitud de la trazabilidad de contratos PSA	22. Trámite de solicitud de constancias de contratos PSA
23. Trámite de solicitud de copias de expedientes de contratos PSA	24. Trámite de solicitud de certificación de copias de expedientes de contratos PSA
25. Trámite de solicitud para impartir charlas en atención de grupos interesados en el PPSA (estudiantes, funcionarios, entidades nacionales e internacionales)	26. Trámite de solicitud de certificación de retenciones del 2% impuesto sobre renta
27. Trámite de solicitud de certificación de pagos recibidos	28. Trámite de solicitud de certificación para el trámite de cuentas bancarias
29. Trámite de solicitud de información financiera, contable y presupuestaria	

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2021

II. Atención de Consultas y Clasificación de Inconformidades según Subdimensión

La información anterior es presentada en el archivo de Excel adjunto [TABLAS Informe Anual de Labores CS 2020.xlsx](#).

III. Aportes de la Contraloría de Servicios a partir de iniciativas y experiencias que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de actividades para fortalecer su gestión contralora.

A. Posicionamiento Institucional

Ante la crisis sanitaria que vive el país con el COVID-19, durante el periodo 2020 no se organizaron ferias de participación ni otro tipo de iniciativas de acercamiento con la ciudadanía, de ahí la no asistencia de la Contraloría a actividades de este tipo, no obstante, esta instancia reconoce la importancia de este tipo de actividades pues las mismas se constituyen en un mecanismo que promueven la intervención activa de la ciudadanía en los asuntos públicos, se convierten a su vez en fuente directa de información, dado que permiten a la institución conocer que tanto saben los ciudadanos sobre ella y que apreciaciones tienen, o en su efecto brindar información a aquellos que no conocen los servicios y programas que ofrece la institución, así mismo son una oportunidad para nuestros usuarios directos de realizar consultas o sugerencias en un punto más cercano sin necesidad de trasladarse hasta una Oficina Regional. Para el caso de nuestra contraloría no se dispone de los recursos humanos o financieros para ser el organizador de un evento de esta naturaleza no obstante por las razones antes señaladas existe anuencia total a participar en ferias, eventos, atención de stands y cualquier otro de naturaleza similar.

A pesar de lo anterior, durante el proceso de aplicación de encuestas para evaluar la calidad de los servicios del Programa de PSA, se aprovechó el espacio para consultar a los beneficiarios

sobre su disposición de participar en alguna actividad virtual, de corta duración, en donde se propicie la discusión de temas relacionados con el Programa, mediante comentarios, aclaración dudas, así como la oportunidad de brindar sugerencias de mejora para la el programa, no obstante, la mayoría señaló no sentirse cómodos con la tecnología, indicando que les daba pena, o sólo podían en horas nocturnas y fines de semana. Para el periodo 2021 nuevamente se planteará la posibilidad de organizar alguna charla o espacio interactivo con un grupo pequeño beneficiarios del Programa de PSA, mediante la plataforma Zoom, procurando una adecuada divulgación y la mayor participación posible.

IV. Oficial de Acceso a la Información.

La Contraloría de Servicios institucional tiene a su vez la responsabilidad de desempeñar el rol de Oficial de Acceso a la Información Pública, lo que le conlleva la coordinación de la Comisión de Transparencia y Datos Abiertos, encargada de velar por la actualización y monitoreo de la información pública de publicación proactiva por parte de la institución.

De acuerdo a lo anterior la Comisión realizó inspecciones trimestrales al sitio web institucional con el de fin corroborar que la información se encuentre actualizada, en formato abierto y cumpliendo con lo establecido en los Decretos 40199-MP sobre Apertura de Datos Públicos y 40200-MP-MEIC-MC sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Otra actividad desarrollada como Oficial de Acceso a la Información Pública en conjunto con la Comisión de Transparencia y Datos Abiertos, fue la charla impartida en el mes de setiembre 2020 dirigida al personal institucional en donde se abordó de forma detallada las generalidades de los Decretos Ejecutivos 40199-MP sobre Apertura de Datos Públicos y 40200-MP-MEIC-MC sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública, así mismo se recordó al personal la importancia de aplicar el protocolo de privacidad y protección de datos restringidos de los usuarios del Fonafifo, permitiendo con ello unificar criterios con respecto al tratamiento de las peticiones de información realizadas por usuarios externos y/o instituciones que se relacionen con datos personales de beneficiarios del Programa de PSA, Clientes de Crédito Forestal e incluso del personal institucional.

Lo anterior con el fin de fortalecer a la institución en el manejo de este tema de forma continua, brindando una pauta a seguir a todo el personal y sobre todo mejorar la gestión.

V. Evaluación Anual de la Calidad de los Servicios sustantivos del Fonafifo.

En cumplimiento a Ley N° 9158 que establece en su artículo 14 inciso 14 la obligatoriedad que tienen las instituciones del estado a través de la Contraloría de Servicios, para evaluar mediante instrumentos que permitan medir la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de la prestación de los servicios y las mejoras requeridas.

La evaluación de la calidad de los servicios debe tener en cuenta la perspectiva de quienes utilizan los servicios, de ahí que debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los usuarios, de acuerdo a las metas y fines preestablecidos con los propósitos de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

Para el año 2020, la Contraloría de Servicios elaboró tres instrumentos de evaluación con el propósito de conocer la percepción de los usuarios en cuanto a calidad de los servicios brindados en los programas de PSA, PPAF y la plataforma de consultas de PSA SIPSA, la aplicación de las encuestas se realizó en el transcurso del año, las mismas se aplicaron mediante diversos mecanismos: presencialmente, vía telefónica, y de forma virtual, permitiendo contabilizar 611 encuestas al final del periodo, promediando una nota de 90.75, ubicándose en la escala que determina su equivalencia cualitativa como Muy Bueno. Para efectos de la evaluación del Programa de PSA se contabilizaron un total 396 encuestas, determinándose una calificación de 90, por otra parte, con respecto al Programa PAFF se lograron aplicar 20 encuestas, obteniendo una nota de 91.5.

Con respecto a la Dirección de Desarrollo y Comercialización estos ejecutan el proceso de evaluación de la calidad de los servicios por su cuenta, reportando a la Contraloría de Servicios un total de 59 encuestas aplicadas y un promedio de 90.83.

De acuerdo a la percepción de los usuarios, algunos de los hallazgos más relevantes fueron los siguientes:

- ✓ Sólo un 36% de los participantes de la evaluación de la calidad de los servicios de PSA manifiestan que han realizado algún trámite o servicio de forma digital, por su parte el 100% de clientes de crédito encuestados señalaron no haber ejecutado ningún trámite de forma digital.
- ✓ El 35% de los participantes de la evaluación de la calidad de los servicios de PSA indican haber utilizado el SIPSA, siendo gran mayoría de estos regentes forestales.
- ✓ Aunque el porcentaje de usuarios que utiliza medios electrónicos es bajo, consideran oportuno que el Fonafifo también habilite completamente el proceso del PPSA de forma digital, como la entrega de la solicitud y documentos para ingreso, certificaciones de pago de cuotas, entre otros.
- ✓ Casi el 90% de los clientes del Programa PAF que participaron del estudio consideran que el impacto de este programa en sus proyectos, así como en su economía familiar fue muy positivo, razón por la cual lo recomendarían totalmente a otras personas.
- ✓ Año con año el personal del Fonafifo se distingue por brindar un trato amable, adecuado y satisfactorio, así lo manifiestan reiteradamente los usuarios de nuestros programas sustantivos.

Cabe mencionar que el Informe con los resultados de la Evaluación de la Calidad de los servicios de los Programas de PSA y PAF, estará disponible para finales de marzo 2020, y los mismos estarán a disposición de los miembros de Junta Directiva si así lo requieren.

VI. Elaboración de material divulgativo y/o normativo

De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 9158 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, es necesario disponer de material divulgativo y/o promocional para una participación activa, en ferias ambientales y encuentros ciudadanos, de ahí la importancia de disponer de material impreso informativo, así como de artículos promocionales adecuados para los usuarios que participen en las actividades de posicionamiento de las que la Contraloría de Servicios institucional forme parte.

Para esta ocasión se tomó la decisión de elaborar un artículo promocional que pudiese ser entregado eventualmente en Ferias del Sector Ambiental y Forestal, encuentros ciudadanos, y otros una vez que se cuente con el visto bueno para reanudar dichas actividades. El presupuesto aprobado nos permitió la adquisición de loncheras térmicas promocionales.



Imagen N° 1

VII. Capacitación recibida

La Contraloría de Servicios institucional aprovechó el periodo 2020 para capacitarse y/o actualizarse en temas atinentes en atención y servicio cliente que procuren reforzar el compromiso de mantener una mejora continua, en los servicios dirigidos a los usuarios y ciudadanía en general que realicen alguna gestión ante esta instancia.

Cabe mencionar que algunas de las capacitaciones recibidas fueron financiadas con recursos propios, otras fueron brindadas por medio de la coordinación de la institución con el Centro de Capacitación del Servicio Civil y así mismo de la oferta de capacitación que brinda el Colegio de Ciencias Económicas de Costa Rica.

Los temas y conocimientos adquiridos fueron los siguientes:

- ⇒ Herramientas para la mejora regulatoria en Costa Rica.
- ⇒ Redacción de correos electrónicos, mensajes para redes sociales y chats de atención y servicio al cliente.
- ⇒ Planificación Estratégica.
- ⇒ La aventura de diseñar un servicio al cliente superior.
- ⇒ Manejo de Estrés con aplicación de Neurociencias.
- ⇒ Lenguaje de Señas Costarricense Lesco.
- ⇒ Gestión de las Comisiones Institucionales en Discapacidad (CIAD).

VIII. Otras actividades realizadas por la Contraloría de Servicios institucional durante el periodo 2020.

Además de la gestión cotidiana que se realiza en la Contraloría de Servicios, y el desarrollo de los productos mencionados, esta instancia durante el año 2020 estuvo desarrollando otras acciones, de las cuáles se mencionan algunas de ellas:

- ✓ Participación activa en la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad, cooperando mediante la formulación de recomendaciones y aportes que propicien la igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y adultas mayores, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 7600, en temas enfocados en accesibilidad de instalaciones, disposición de material de apoyo para los usuarios que lo requieran, así como el desarrollo de actividades institucionales de concientización y sensibilización sobre el trato adecuado y oportuno para esta población, entre otros aspectos.
- ✓ Recolección y sistematización de la información solicitada en la aplicación del proyecto piloto Índice de Capacidad institucional ICG 2020 de la Contraloría General de la República, el cual es un instrumento aplicable a todo el sector público

costarricense, centrado en la medición del nivel de preparación que tienen las instituciones, para cumplir sus funciones, lograr objetivos y resultados en procura de generar valor público, contemplando elementos básicos relacionados con la gestión para resultados, gestión de calidad, gestión de riesgos y control interno y la forma en que estos convergen de forma integral y se convierten en impulsores de la mejora continua en la capacidad de gestión pública.

Para ello fue necesario recabar los datos de respaldo para cada una de las dimensiones evaluadas, completar el instrumento en línea y remitir los resultados de cumplimiento del ICG a la Contraloría General de la República, así mismo la posterior divulgación de los resultados del ICG al personal de institucional.

IX. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios

- ✓ A nivel jerárquico, la Contraloría de Servicios requiere del apoyo, colaboración y diligencia constante por parte de los directores y jefaturas del Fonafifo, ante los requerimientos de información de la Contraloría, los cuáles responden a aspectos propios para el desempeño óptimo de esta instancia, así como para su posicionamiento dentro de la institución.
- ✓ A nivel de recursos, la Contraloría de Servicios debe desarrollar acciones en dos frentes: el reactivo y el proactivo, debido a que actualmente se cuenta solamente con un recurso humano, el frente más atendido es el reactivo, en la atención de gestiones presentadas por los usuarios. Es de gran interés para esta instancia investigar constantemente sobre nuevas metodologías, mecanismos, modelos, entre otras cosas que le permitan alcanzar un acercamiento con los usuarios de los servicios institucionales, puesto que esto facilitaría la obtención de información que pueda ser incorporada a los procesos cotidianos de la prestación de los servicios para su mejora, así como métodos de incorporación de esas mejoras, o tendencias en el tema de calidad del servicio e innovación en la gestión pública, sin embargo, por el tiempo requerido para la atención de gestiones u otras actividades cotidianas, el tiempo disponible para estas acciones es escaso, por tanto es requerido al menos disponer de un recurso humano adicional que permita brindar mayor atención al frente proactivo.
- ✓ La labor de "trabajo de campo" en la aplicación de encuestas y visitas a Oficinas Regionales u organizaciones es otro de los intereses de esta instancia, con el fin de profundizar en el quehacer de sus funciones y su impacto en la prestación de los servicios, de manera que permita identificar oportunidades de mejora, sin embargo, la escasez de recurso humano limita este tipo de acciones, de ahí que las inspecciones en sitio son bastante reducidas.

X. Deficiencias Institucionales

- ✓ La información contenida en las bases de datos de los contratos no en todos los casos permite establecer un contacto directo con los beneficiarios, lo anterior, se debe a que en muchos casos son los regentes forestales independientes quienes suscriben sus propios datos al igual que las organizaciones para recibir notificaciones sobre el estado del contrato o alguna inconsistencia detectada en el trámite, actuando como intermediario, lo que representa una limitación tanto para el Fonafifo como para el beneficiario al no contarse con la información que permita establecer una comunicación más directa y fluida entre las partes. No obstante, esta es una situación sobre la que la Administración ha tomado medidas y se procura que en el momento de entrega de solicitudes el programa corrobore los datos de contacto posibles del beneficiario del contrato, no obstante, a pesar del esfuerzo sistemático en este sentido aún no se dispone de la totalidad de datos.
- ✓ Es ineludible que la información existente de beneficiarios del PPSA, sea actualizada año tras año, permitiéndonos contar con datos de contacto reales.
- ✓ En relación con la Contraloría de Servicios, al ser una instancia unipersonal se le dificulta el desplazamiento por tiempos prolongados a las zonas, de ahí que la colaboración del personal las Oficinas Regionales e incluso de la Dirección de Servicios Ambientales es trascendental para lograr la mayor aplicación de instrumentos posibles.
- ✓ El desarrollo de una cultura institucional orientada a la calidad e innovación en los servicios públicos debe ser una práctica constante en el Fonafifo, de manera que se promuevan acciones tendientes a la identificación e implementación continua de mejoras en los procesos institucionales.

XI. Recomendaciones a las autoridades superiores

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<p>En búsqueda del mejoramiento continuo e innovación, así como el cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias la Contraloría de Servicios consideró oportuno recomendar a la Unidad de Recursos Humanos que se pueda generar algún tipo de refrescamiento, charla o capacitación en temas relacionados con atención y servicio al cliente dirigidas al personal del Departamento de Gestión de Servicios Ambientales</p>	<p>Correos electrónicos enviados los días 02 de mayo del 2020 y 09 de octubre del 2020 dirigido al Lic. Sergio Fonseca Castillo, Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos.</p>	<p>Atención y Servicio al cliente brindado al Personal de Gestión de Servicios Ambientales.</p>	<p>Departamento de Gestión de Servicios Ambientales y Unidad de Recursos Humanos.</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>
<p>Se recomendó al Director de Fomento Forestal que la página web institucional cuente con un link que les permita a las mujeres interesadas en la línea de</p>	<p>Correo electrónico enviado el día 05 de mayo del 2020, dirigido al Ing. Héctor Arce Benavides</p>	<p>Acceso a la Información por medios electrónicos.</p>	<p>Unidad de Informática y Dirección de Fomento Forestal</p>	<p>Información</p>

crédito+mujeres+natura, el acceso directo a la información requisitos, tasa de interés entre otra información de relevancia, así mismo se consideró oportuno publicarla en las redes sociales de la institución, con el propósito de generar más mecanismos de información y participación ciudadana.

Aunado a lo anterior, también se recomendó emitir un comunicado al personal institucional informando sobre esta línea de crédito, datos acerca de los requisitos, entre otros, con el fin de que cualquier funcionario ante alguna consulta pueda brindar información oportunamente.

Ante las constantes llamadas de los usuarios señalando que los funcionarios de ciertas áreas del Fonafifo no atendían el teléfono, mediante conversación virtual con la Jefatura del Departamento Administrativo, se hizo ver la situación y se recomendó a la misma emitir un recordatorio al personal institucional con respecto a la obligatoriedad de realizar el desvío de llamadas mientras se estuviese teletrabajando,

Director de Fomento Forestal, Ing. Cristian Baltodano Vargas
Jefatura del Departamento de Crédito Forestal y la Ing. Susana Rojas Piedra
Jefe del Departamento de Desarrollo Forestal.

Conversación mediante el chat institucional el día 01 de octubre del 2020, con la Licda. Wilma Angulo Mora, Jefatura del Departamento Administrativo

Atención y Servicio al cliente brindado por el Personal institucional.

Departamento Administrativo

Atención a la persona usuaria

así como la responsabilidad de la atención al usuario telefónicamente.

Ante la situación de deserción de asesoría técnica brindada por la empresa EITEC S.A. a clientes de crédito forestal, estos consideran erróneamente que el Fonafifo es quien los abandonó en el camino, de ahí que se sugirió la posibilidad de que el personal de crédito forestal pueda priorizar y dar seguimiento a aquellos proyectos cuyos clientes presenten grandes atrasos.

Para una adecuada gestión de riesgos para la protección de datos personales en donde la administración de riesgos se enfoque en una evaluación de riesgos que permita

Correo electrónico enviado el día 09 de diciembre de, 2020 dirigido al Sr. Alexis Guillén con copia al Ing. Héctor Arce Benavides Director de Fomento Forestal y al Jefatura del Departamento de Crédito Forestal en donde se le comunica el acuerdo tomado en reunión virtual el día 09 de diciembre del 2020 con el Ing. Héctor Arce Benavides Director de Fomento Forestal.

Mediante reunión virtual el día 05 de octubre del 2020 el Lic. Alonso Chacón Meza de la Unidad de Planificación y

Clientes del Programa de Crédito afectados por el abandono de la empresa EITEC S.A.

Derecho de Protección de los Datos personales consignados en los expedientes de los contratos de PSA y Crédito, en cumplimiento a

Dirección de Fomento Forestal, Departamento de Crédito Forestal.

Unidad de Planificación y Control de Gestión y la Unidad de Informática.

Otros

Tramitología y Gestión de Procesos

<p>identificar las vulnerabilidades y amenazas, las probabilidades de que ocurran, el impacto resultante y las medidas adicionales que mitigarían ese impacto a un nivel que resulte aceptable para la institución. Debe considerarse el riesgo de incumplimiento normativo, riesgo operativo y riesgos derivados del tratamiento de Datos Personales.</p>	<p>Control de Gestión y la Ing. Ligia Zúñiga Morales de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación realizaron el abordaje con respecto a los riesgos para la protección de datos personales.</p>	<p>la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2020

XII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica

Se proponen las siguientes recomendaciones

- ✓ Propiciar un mayor acercamiento, para brindar asesoría y apoyo a las Contralorías de Servicios mediante la coordinación de reuniones presenciales o virtuales con el personal que labora en contraloría.
- ✓ Implementar un plan de capacitación y actualización en temas como Liderazgo, Cultura del Servicio, Evaluación de la Calidad de los Servicios, entre otros temas que podrían reforzar positivamente la labor del Contralor.
- ✓ Promover la práctica de integración e intercambio de experiencias entre contralorías a fin de generar un apoyo conjunto entre ellas.
- ✓ Implementar estrategias de mayor posicionamiento de la Secretaría Técnica ante los jerarcas institucionales.
- ✓ Visibilizar de una forma más creativa y proactiva el trabajo que hace la Secretaría durante el año, dado que los Contralores no estamos al tanto de las labores que se realizan en contribución para las Contralorías de Servicios.

XIII. Anexos

Fondo Nacional de Financiamiento Forestal

Evaluación sobre la calidad de los servicios del Programa de PSA 2020

Fecha: _____

Estimado usuario, el objetivo de esta encuesta es conocer su opinión y percepción con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por medio del programa de **Pago por Servicios Ambientales (PSA)**, así como el trato ofrecido por nuestros funcionarios.

1. Seleccione su perfil de usuario

Cliente del PPSA Organización Regente Forestal Independiente

2. ¿Cuál(es) Oficina(s) visita regularmente para realizar sus trámites de PSA?

San Carlos Palmar Norte San José Occidental
 Cañas San José Oriental Limón
 Caribe Norte Nicoya Oficinas Centrales

3. ¿Cuántas veces ha tramitado el ingreso al programa de PSA?

1 vez 2 veces o más

4. ¿Cuántas veces ha formalizado un contrato de PSA?

1 vez 2 veces o más No ha formalizado*

*Si su respuesta es **No ha formalizado** no continúe la encuesta

5. ¿Qué tipo de trámite ha realizado?

Trámite de ingreso al PPSA Firma de contrato de PSA Finiquito de contrato de PSA
 Solicitud de constancia Modificación de contrato Otro especifique:

6. ¿Ha realizado algún trámite o servicio de forma digital o por medios electrónicos?

Sí No

Si su respuesta es "No" pase a la pregunta N° 8

7. ¿Atendieron su trámite digital de forma adecuada y oportuna?

Sí No

8. ¿Qué trámite del Programa de PSA debería incorporarse vía digital?

9. ¿Cuánto tiempo tardó la oficina que visitó para resolver su trámite?

menos de 10 días hábiles 10 días hábiles más de 10 días hábiles

10. ¿Cree usted que los tiempos de espera para la resolución del trámite influyen en la calidad de la atención recibida?

Sí No

11. ¿Se encuentra satisfecho con la calidad del trato recibido?

Sí No

12. ¿Al momento de realizar una consulta con respecto algún trámite por medio del teléfono, correo electrónico o personalmente, le orientaron de forma adecuada?

Sí No Parcialmente

13. ¿Ha utilizado el Sistema de Consultas de Pago por Servicios Ambientales (SIPSA)?

Sí No

Si su respuesta es “No” pase a la pregunta **16**

14. ¿Cómo evalúa la información consultada en el SIPSA?

Calidad de los datos
Claridad de los datos
Actualización de los datos
Facilidad de acceso a la información

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

15. ¿Considera que el SIPSA ha contribuido positivamente en el trámite de consultas para los usuarios del Programa de PSA?

Sí No

16. ¿En su opinión cree que las instalaciones de las Oficinas son accesibles? (cuentan con rampas, ascensor, pasamanos, puerta amplia para la circulación de sillas de ruedas o cualquiera otra condición que facilite su acceso)

Sí No Parcialmente

17. ¿Considera importante que la Oficina disponga de productos de apoyo para adultos mayores o personas con discapacidad (lupas, silla de ruedas, guía para fichas informativas en braille)?

Sí No

18. ¿Teniendo en cuenta su experiencia en el trámite de ingreso y/o formalización de contrato de PSA, ¿cuál es su grado de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos?

Excelente Muy bueno Bueno Regular

Disponga de este espacio para proponer alguna alternativa, idea o recomendación de mejora en la calidad de los servicios del Programa de PSA:

¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

Elaborado por: MSc. Krisley Zamora Chaverri
Contralora de Servicios

Aprobado por: Ing. Jorge Mario Rodríguez Zúñiga
Director General Fonafifo