

LA SETENA IMPLEMENTA MEJORAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

La Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA) ha implementado mejoras importantes en el servicio que se brinda al usuario mediante la atención de audiencias. Estas mejoras implican, entre otras, las siguientes medidas:

- ✚ A partir del 09 de abril, los usuarios que requieran de una audiencia en la SETENA podrán solicitarla anticipadamente al correo electrónico audiencias@setena.go.cr.
- ✚ Con el fin de respetar el tiempo de cada uno de nuestros usuarios, no será posible atenderles sin su cita previamente programada.
- ✚ El estado del expediente en trámite en la SETENA podrá ser consultado mediante la Página Web institucional en el link www.setena.go.cr/extranet-setena, o bien, podrá consultarse mediante el correo electrónico del técnico responsable de cada expediente, quienes brindarán respuesta oportuna a las consultas planteadas por los usuarios. Por tal motivo, las audiencias serán únicamente para consultas técnicas específicas y no se recibirán audiencias para brindar información acerca del estado de proyectos.
- ✚ El Sistema documental [EDI](#), será actualizado de manera constante con el fin de permitir al usuario la rastreabilidad en línea del estado de su proyecto, ingresando únicamente el número de expediente otorgado por la SETENA.
- ✚ Asimismo, el Sistema EDI mostrará el nombre del técnico responsable del expediente, esto para facilitar al usuario externo la solicitud de la audiencia, mediante correo electrónico designado para este fin.

Las medidas implementadas tienen como fin mejorar el servicio que se brinda al usuario externo, disminuir los tiempos de espera que tardan los usuarios en la institución para ser atendidos y facilitar la rastreabilidad del estado del proyecto, mediante la plataforma digital que se pone a disposición.