



**INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL**



# CONTRALORIA DE SERVICIOS

---

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS - OFICINA DE  
PASO CANOAS. ENERO 2018

**INFORME CS-I-001-2018**

**Elaborado por:  
Mildred Villalobos Garro  
Contraloría de Servicios**

**ENERO 2018**

## Tabla de Contenido

I.OBJETIVO .....	2
Objetivo de la visita a la oficina Regional.....	2
Datos de la oficina regional.....	2
Datos de la visita .....	2
II. INTRODUCCIÓN .....	3
III.RESULTADOS OBTENIDOS .....	4
I. Resultados de la encuesta.....	4
II. Resultados de la visita.....	4
IV.CONCLUSIONES.....	5
V. RECOMENDACIONES .....	6
IV.FOTOGRAFIAS OFICINA TERRITORIAL DE PASO CANOAS.....	7
PARTE EXTERNA OFICINA TERRITORIAL – PASO CANOAS.....	7
PARTE INTERNA OFICINA TERRITORIAL – PASO CANOAS .....	8
INSTALACIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS.....	9

## **I.OBJETIVO**

### **Objetivo de la visita a la oficina Regional**

Conocer el grado de satisfacción y de percepción de los usuarios que visitaron la oficina territorial de Paso Canoas, el día 22 de enero 2018, en el I Trimestre de 2018, así como, la instalación del buzón de sugerencias de la Contraloría de Servicios en dicha oficina.

### **Datos de la oficina regional**

- Jefe a cargo: Diego Fernando Zúñiga Moreno
- Ubicación: Paso Canoas
- Horario de atención al público: de lunes a viernes de 8:00am a 4:00am
- Días de mayor afluencia del público: Lunes

### **Datos de la visita**

- Funcionaria que realizó la valoración: Mildred Villalobos Garro
- Fecha de visita: lunes 22 de enero de 2018.

## II. INTRODUCCIÓN

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron la encuesta realizada el día lunes 22 de enero de 2018, la información suministrada, es un insumo muy importante para la toma de decisiones en cuanto a alcanzar una mejora continua en los servicios que se brindan a nivel de todo el país por parte de los personeros del Instituto de Desarrollo Rural.

Es por lo anterior, que los funcionarios institucionales que brindan diferentes servicios deben garantizar eficiencia y eficacia en su gestión a fin de proveer a los usuarios de los servicios métodos y herramientas que les permita elevar su nivel de satisfacción y beneficios.

**Metodología:** Encuesta dirigida

**Muestra:** La aplicación de la encuesta se dio en la oficina territorial de Paso Canoas se efectuaron 10 encuestas durante el día lunes.

La encuesta se dividió en varios aspectos trascendentales;

- I. Información General: Datos de la población.
- II. Tipo de Trámite
- III. Grado de satisfacción de Servicios/Trámites
- IV. Comentarios/Sugerencias

### **Datos de la población**

La aplicación de encuestas a ciudadanos se realizó en la sede del Inder, Paso Canoas; abarcando tanto hombres como mujeres, de diferentes estratos económicos, edad, sin condicionar el lugar de procedencia y seleccionados aleatoriamente luego de finalizar su trámite ante la institución.

### **III.RESULTADOS OBTENIDOS**

#### **I. Resultados de la encuesta**

Dentro de la información suministrada por los usuarios, destacan las siguientes sugerencias;

1. Falta de interés y amabilidad por parte del funcionario que le atendió.
2. Lentitud con trámites presentados.

#### **II. Resultados de la visita**

Por otra parte, con la visita efectuada a la oficina territorial de Paso Canoas, se determinan las siguientes deficiencias.

1. Falta de rótulo visible con el nombre de la Institución.
2. Falta de más sillas de espera, para que el usuario no tenga que esperar de pie.
3. La oficina no cumple con un acceso adecuado, para personas que presenten alguna discapacidad, según lo dispuesto en la Ley 7600.
4. No existe rotulación de atención preferencial para adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o personas convalecientes, esto según lo dispuesto por las Leyes 7935 y 7600.
5. Falta de un bidón de agua con enfriador y vasos desechables, para uso de los usuarios.

## IV.CONCLUSIONES

1. Este ejercicio impulsado por la Contraloría de Servicios del Inder, no solo responde a una de sus funciones de conformidad a la Sección III, Artículo 14, numeral 13, sino es una estrategia que permite un acercamiento con los usuarios, logrando con ello tener una percepción de los servicios que brinda la institución a través de los funcionarios.
2. Los resultados arrojados en la encuesta deben ser analizados a la luz de que los mismos son un insumo importante para buscar acciones de mejora en todos los campos del accionar de la institución.
3. Se determinó durante el análisis de los datos que existen vacíos en el planteamiento de las preguntas, por lo que para las siguientes encuestas del 2018, se tratará de hacer un enfoque que permita obtener resultados más concretos con relación al nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios del Instituto de Desarrollo Rural.
4. La responsabilidad de las acciones de mejora en cuanto a los temas que han reflejado debilidades recae única y exclusivamente sobre el superior inmediato de la dependencia como parte de sus obligaciones establecidas en la normativa que regula su accionar.

## V. RECOMENDACIONES

Según lo observado en la visita realizada a la oficina de Paso Canoas, así como, las sugerencias o disconformidades planteadas por las personas usuarias del servicio, se recomienda lo siguiente:

1. Sensibilizar y orientar a los funcionarios que atienden al público en general sobre la importancia de brindar atención de calidad, buen trato y agilidad en el trámite, tratando siempre en la medida de lo posible de agilizar toda gestión presentada por el usuario para que la misma sea resuelta en el menor tiempo posible.
2. Colocar en las afueras de la oficina territorial la rotulación correspondiente con el nombre de la Institución y ubicación, “Instituto de Desarrollo Rural oficina Subregional Paso Canoas” indicando números de teléfono de la oficina y dirección de la página web, todo esto según el diseño aprobado previamente por la Administración Superior.
3. Acondicionar y colocar más sillas de espera en la recepción de la oficina.
4. Instalación de rampas de acceso y servicio sanitario para el uso de personas con discapacidad.
5. Instruir a los funcionarios para que se le brinde atención prioritaria al adulto mayor, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o con niños en brazos, en cumplimiento a la Ley 7600.
6. Instalación de un bidón de agua, con enfriador y vasos desechables en la recepción, para el uso de los usuarios.

#### IV.FOTOGRAFIAS OFICINA TERRITORIAL DE PASO CANOAS

##### PARTE EXTERNA OFICINA TERRITORIAL – PASO CANOAS

*IMAGEN No.1*



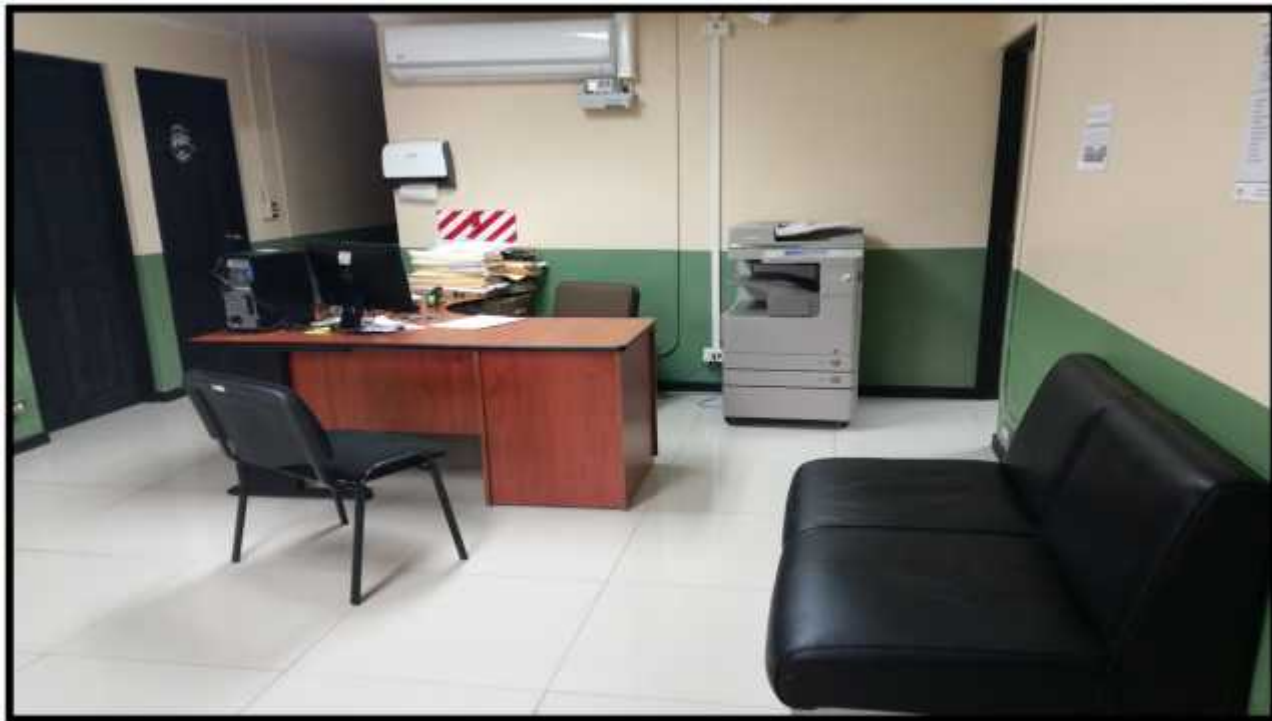
*IMAGEN No.2*





## PARTE INTERNA OFICINA TERRITORIAL – PASO CANOAS

**IMAGEN No.3**



**IMAGEN No. 4**



INSTALACIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS  
*IMAGEN No. 5*

