



INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL



CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXTERNOS - OFICINA DE
COTO BRUS. ENERO 2018

INFORME CS-I-002-2018

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

ENERO 2018

Tabla de Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	2
	Objetivo de la visita a la oficina Regional.....	2
	Datos de la oficina regional.....	2
II.	METODOLOGIA	3
III.	RESULTADOS OBTENIDOS	5
IV.	RESULTADOS DE LA VISITA	10
V.	CONCLUSIONES.....	11
VI.	RECOMENDACIONES	12
VII.	FOTOGRAFIAS OFICINA TERRITORIAL DE COTO BRUS	13
	PARTE EXTERNA OFICINA TERRITORIAL – COTO BRUS.....	13
	INSTALACIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS.....	15

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron la encuesta realizada el día lunes 29 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 regional.

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.

Los resultados arrojados, son indicadores que nos permiten conocer hasta donde se está cumpliendo con la Visión institucional, la cual reza:

“Contribuiremos al desarrollo sostenible de los territorios rurales, en un marco de cooperación con los actores sociales, fundamentado en la construcción de una ciudadanía activa, conforme a los principios de solidaridad, respeto y compromiso”.

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 Coto Brus, el día 29 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: Patricia Vargas Beita
- Ubicación: Coto Brus
- Horario de atención al público: Lunes de 8:00am a 4:00am

II. METODOLOGIA

El medio utilizado para obtener la información fue a través de una encuesta dirigida a los usuarios que visitaron la oficina territorial el día lunes 29 de enero 2018. Cabe indicar que la oficina instruye al usuario para gestione cualquier trámite únicamente los días lunes, debido a que el resto de la semana los funcionarios salen giras, razón por la cual, la Contraloría de Servicios puede realizar dichas valoraciones solo ese día.

Datos de la población

La aplicación de la encuesta abarcó 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.

Los parámetros que se fijaron para que los usuarios marcaran la mejor opción que se ajustara a sus valoraciones fue la siguiente:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Aceptable
- Deficiente

También la encuesta se dividió en aspectos trascendentales tales como;

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

Como se puede apreciar, se trató de equilibrar las posibles respuestas, dando opciones de marcación que denotan que el servicio que se brinda es competente y opciones que reflejan eventualmente una alerta con relación a lo que se esté evaluando.

Se procedió a filtrar la información y a trasladarla a Excel en donde se le asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumían la información de la pregunta.

Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Es importante señalar que para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitantes por parte de la oficina territorial de Coto Brus, lo que facilitó el trabajo.

III. RESULTADOS OBTENIDOS

En el gráfico No. 1, muestra el comportamiento de la periodicidad con que los usuarios frecuentan la oficina territorial para realizar el mismo trámite.



*Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios del Inder- percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio
I Trimestre 2018-Oficina territorial del Inder sede Coto Brus*

Se puede observar que la frecuencia con que los usuarios que visitan la oficina regional para realizar el mismo trámite, está concentrada en su mayoría en “más de 1 vez”, las cuales en total suman un 67%.

Las razones que brindan los usuarios del porqué se presentan más de una vez para realizar el mismo trámite a la oficina regional son;

1. Documentación incompleta
2. Lentitud en los trámites



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios del Inder- percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio I Trimestre 2018-Oficina territorial del Inder sede Coto Brus

Como se puede observar, un 50% indicó que el motivo por el cual frecuentan mayormente la oficina es debido a que la documentación para gestionar X trámite estaba incompleta, junto con otro 50% que representa lentitud en trámites presentados ante la sede regional.

Detalle de respuestas dadas con relación a la percepción de la calidad del servicio brindado por los funcionarios que atienden al público en general en la oficina subregional de Coto Brus

El siguiente gráfico resume la valoración dada en cuanto a la calificación en general del servicio brindado por los funcionarios que atienden en la oficina del Inder-Coto Brus, donde normalmente los encuestados realizan las gestiones.



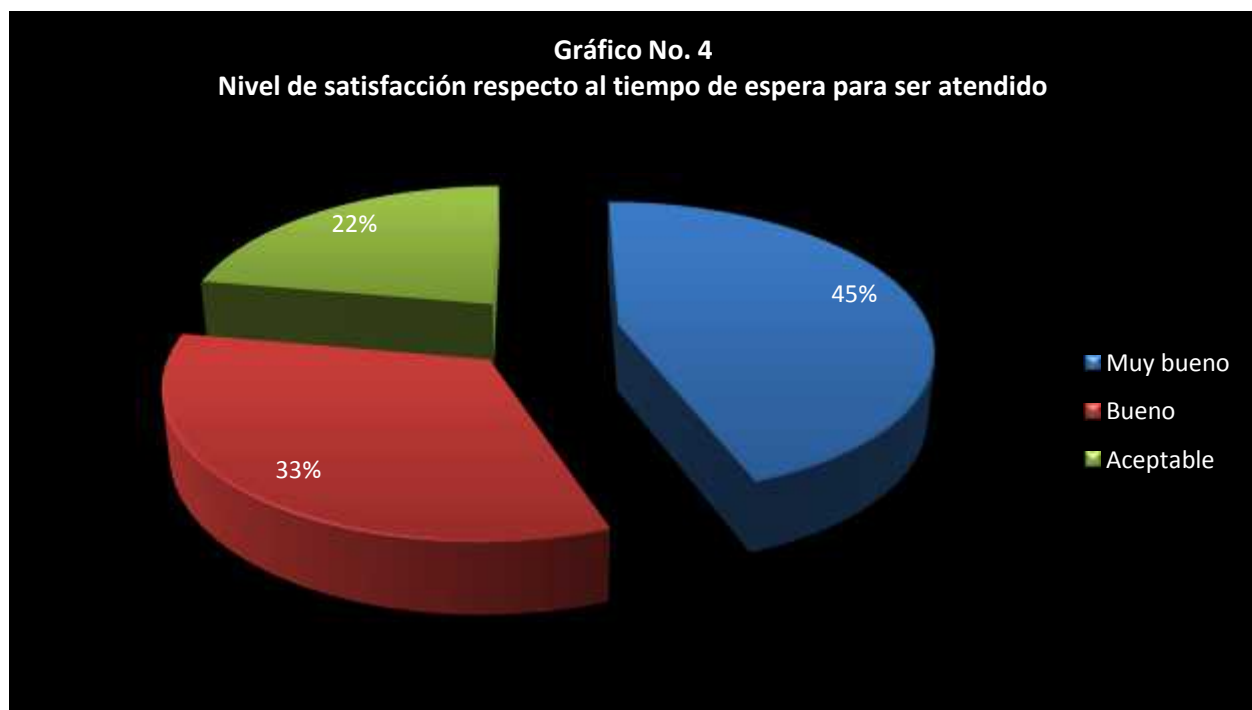
*Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios del Inder- percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio
I Trimestre 2018-Oficina territorial del Inder sede Coto Brus*

Como se señaló en la metodología empleada en la elaboración de la encuesta, se tomaron valores que arrojaran información de manera que el encuestado tuviera opciones de marcar una respuesta acorde a su percepción. Para garantizar un equilibrio en las respectivas respuestas se clasificaron de la siguiente forma:

- Excelente, Muy Bueno, Bueno.
- Aceptable, Deficiente

Tal y como se aprecia en el gráfico anterior, se tiene una percepción bastante positiva en cuanto al servicio brindado por parte de los encuestados. No obstante, hay que prestarle atención al restante 11 %, de los encuestados que indicó una atención deficiente, a fin de buscar acciones de mejora.

Otro factor predominante para evaluar la prestación de los servicios está directamente asociado con los tiempos de espera para ser atendido, por lo anterior, se formuló una pregunta en esa misma línea. Seguidamente se presentan los resultados obtenidos.



*Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios del Inder- percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio
I Trimestre 2018-Oficina territorial del Inder sede Coto Brus*

En el presente estudio se hizo un sondeo para conocer la opinión de los usuarios con relación al horario establecido por la institución y si el mismo se adapta a las necesidades de atención. En ese momento la pregunta se direccionó al horario; lunes de 8 am a 4 pm.

El gráfico siguiente resume los resultados y se puede observar que un 78% de los encuestados manifestó satisfacción con el horario consultado. El restante 33% consideró que es un horario aceptable, pero, que debería adaptarse a las necesidades de los usuarios.



Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios del Inder- percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio I Trimestre 2018-Oficina territorial del Inder sede Coto Brus

No obstante, a pesar de que la mayoría de los encuestados manifestó satisfacción con el horario que tiene establecido el Inder en Coto Brus, se solicitó criterio a los que manifestaron su disconformidad con el mismo para que indicaran cuál sería el más propicio.

De los encuestados que no estuvieron conformes, abogan por que se brinde atención al público de lunes a viernes y que no se condicione únicamente a los días lunes.

IV. RESULTADOS DE LA VISITA

Por otra parte, con la visita realizada a la oficina territorial de Coto Brus se determinan las siguientes deficiencias.

2.1. Falta de rótulo visible con el nombre de la Institución.

2.2.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.

2.3.Falta de un bidón de agua con enfriador y vasos desechables, para uso de los usuarios.

V. 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.

VI. RECOMENDACIONES

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

1. Orientar a los funcionarios que atienden al usuario sobre la importancia de dar seguimiento a los trámites que se presentan en la oficina, a fin de agilizar la gestión, tratando siempre que 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 Coto Brus” 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. Instruir a la oficina subregional la colocación de un rótulo en donde se indique la atención prioritaria al adulto mayor, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o con niños en brazos, en cumplimiento a la Ley 7600.
4. Instalación de un bidón de agua, con enfriador y vasos desechables en la recepción, para el uso de los usuarios.

VII. FOTOGRAFIAS OFICINA TERRITORIAL DE COTO BRUS

PARTE EXTERNA OFICINA TERRITORIAL – COTO BRUS

IMAGEN No.1



IMAGEN No.2

PARTE EXTERNA OFICINA TERRITORIAL – COTO BRUS



IMAGEN No.3

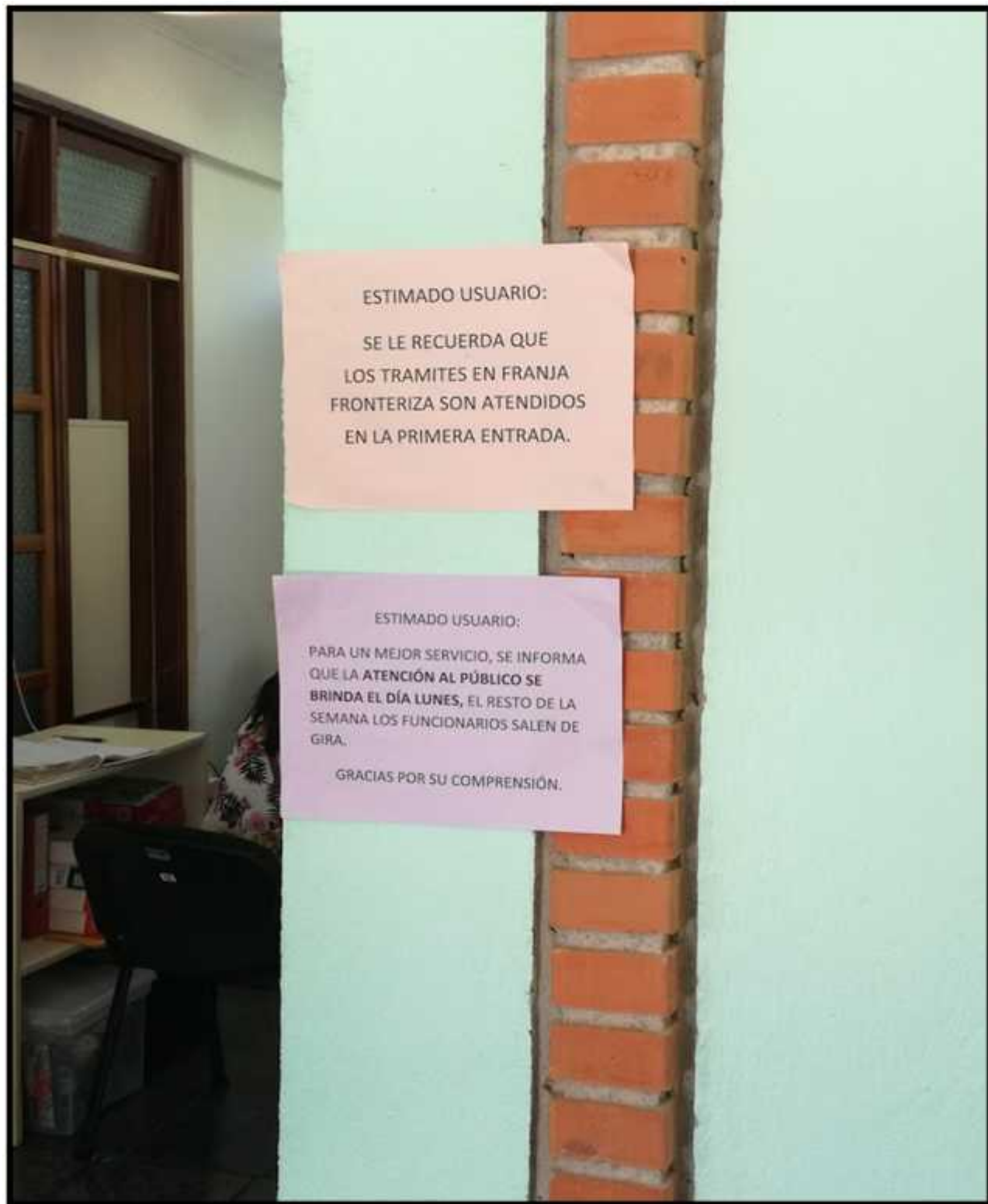


IMAGEN No. 4

INSTALACIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

