



INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL



CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME “RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A USUARIOS SOBRE LA PERSEPCION DE
LOS SERVICIOS RECIBOS” - OFICINA DE SAN ISIDRO-PÉREZ ZELEDÓN 2018

INFORME CS-I-005-2018

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

FEBRERO 2018

Tabla de Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	2
1.1.	Objetivo de la visita a la oficina Regional	2
1.2.	Datos de la oficina regional	2
II.	METODOLOGIA	3
III.	RESULTADOS OBTENIDOS	5
IV.	RESULTADOS DE LA VISITA	11
V.	CONCLUSIONES.....	12
VI.	RECOMENDACIONES	13
VII.	FOTOGRAFÍAS OFICINA TERRITORIAL DE SAN ISIDRO.....	14

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron la encuesta realizada el día lunes 26 de febrero 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”.

1.1. 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 San Isidro, el día lunes 26 de febrero 2018, en el I Trimestre de 2018, así como, la instalación del buzón de sugerencias de la Contraloría de Servicios en dicha oficina.

1.2. Datos de la oficina regional

- Jefe a cargo: Juan Diego Barrantes Cordero
- Ubicación: San Isidro – Pérez Zeledón
- Horario de atención al público: Lunes de 8:00am a 4:00pm
- Total de personal que laboran en la oficina: 7 funcionarios

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 26 de febrero 2018. Cabe indicar que la oficina instruye al usuario para realice sus trámites los días lunes, razón por la cual, la Contraloría de Servicios puede realizar dichas valoraciones solo ese día.

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
- Regular
- Malo
- Muy malo

Como se puede apreciar, se trató de equilibrar las posibles respuestas, dando tres opciones que se pueden marcar que denotan que el servicio que se brinda es aceptable y tres opciones que reflejan eventualmente una alerta con relación a lo que se está evaluando.

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

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.

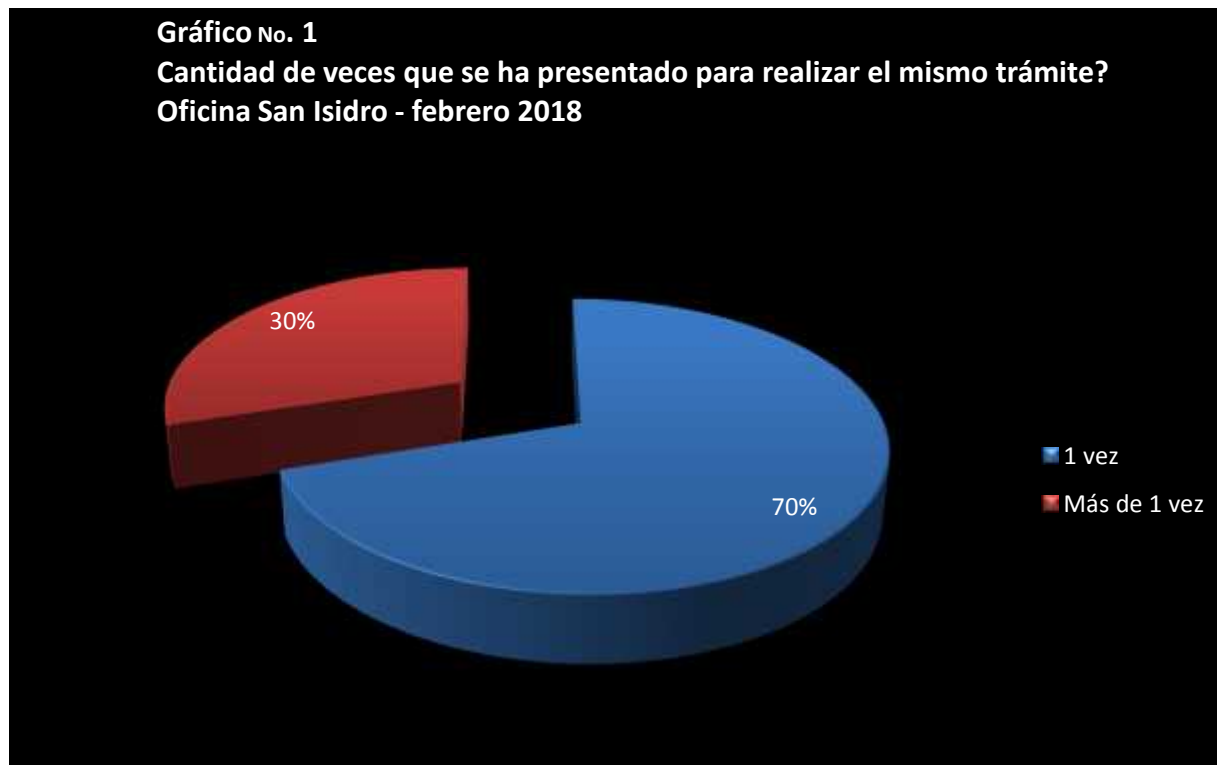
Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Se lograron encuestar un total de 10 personas, 5 femeninas y 5 masculinos, con rangos de edad entre los 31 años a mayores de 61 años de edad.

Es importante señalar que para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitantes por parte de la oficina evaluada, 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.

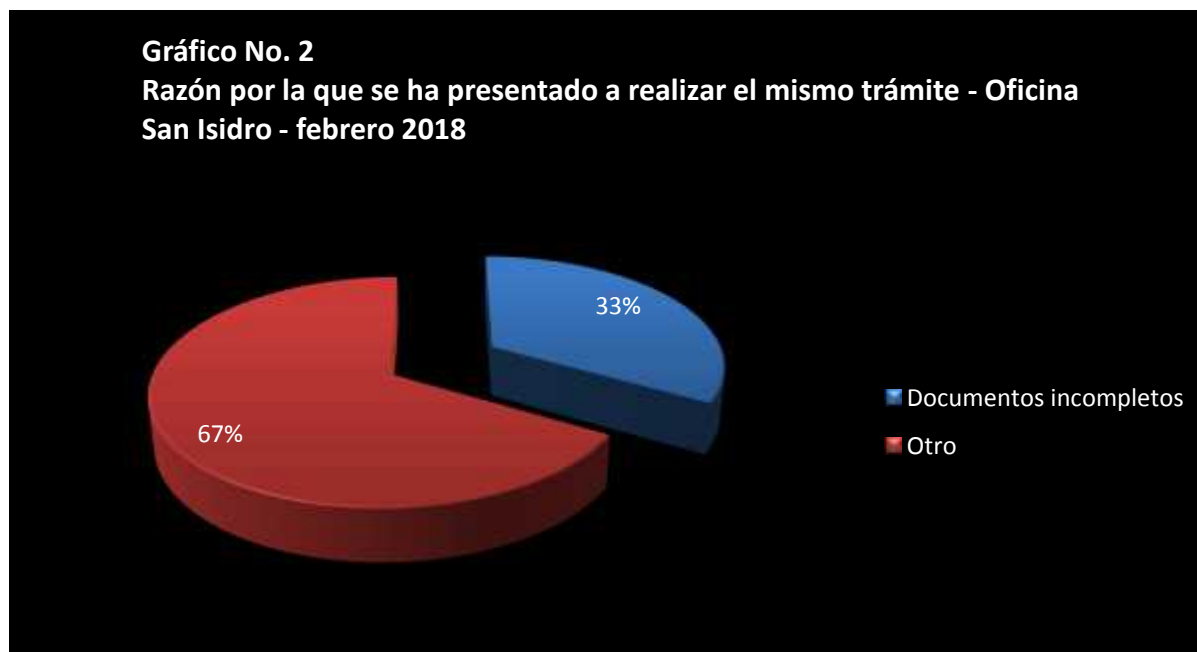


Fuente: Encuesta aplicada por la Contraloría de Servicios del Inder- percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio I Trimestre 2018-Oficina territorial del Inder sede San Isidro-Pérez Zeledón

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 “1 vez”, las cuales en total suman un 70%, el restante 30% indicó presentarse más de una vez para realizar el mismo trámite por distintos motivos, el cuadro siguiente muestra las razones indicadas por los usuarios.

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

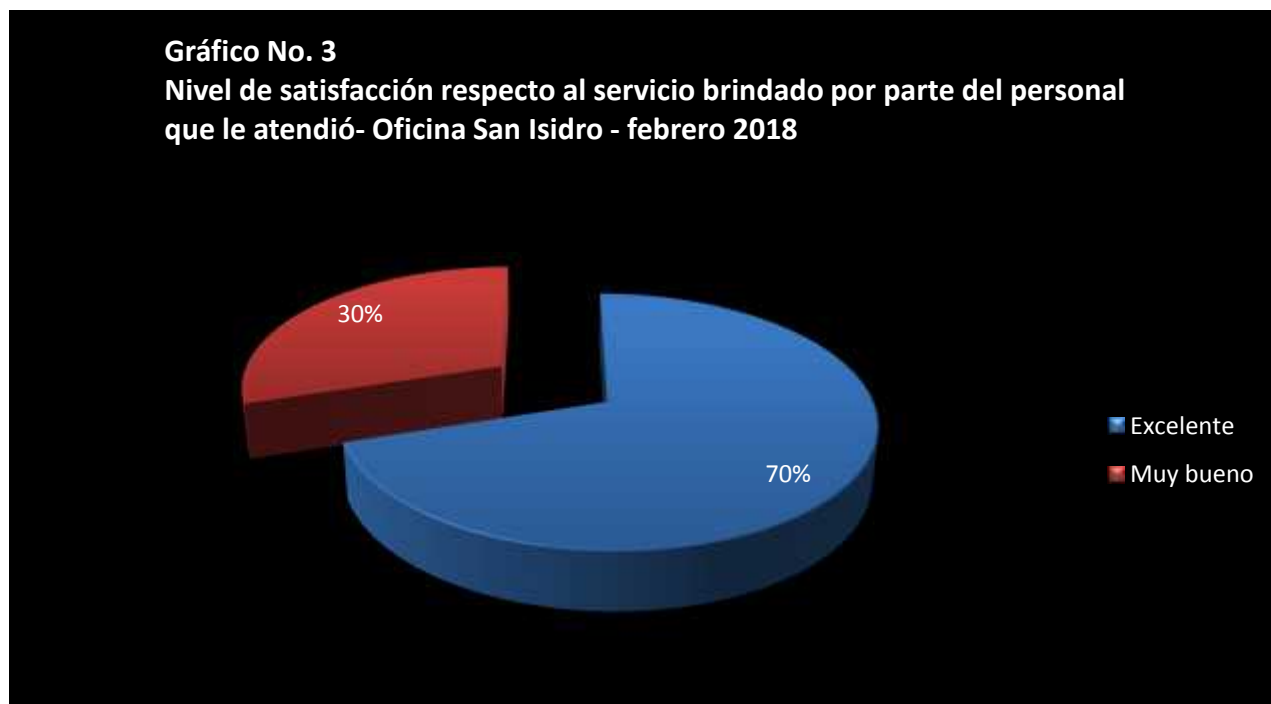
1. Documentación incompleta
2. Otro



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 San Isidro-Pérez Zeledón

El 67% de los usuarios encuestados manifestaron en “Otros”, situaciones fuera de su control y que no eran responsabilidad de la oficina territorial, el otro 33% indicó que debían volver a la oficina para presentar documentos que en su momento no tenían a mano para completar el trámite, y que estos documentos dependían de otras instituciones públicas, así mismo, aclararon que tampoco se debió a la falta de información por parte del personal que le atendió en la oficina subregional.

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 sede San Isidro de Pérez Zeledón, 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 San Isidro-Pérez Zeledón

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.
- Regula, Malo, Muy malo.

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, donde los usuarios se dan por muy satisfechos en cuanto a la atención recibida.

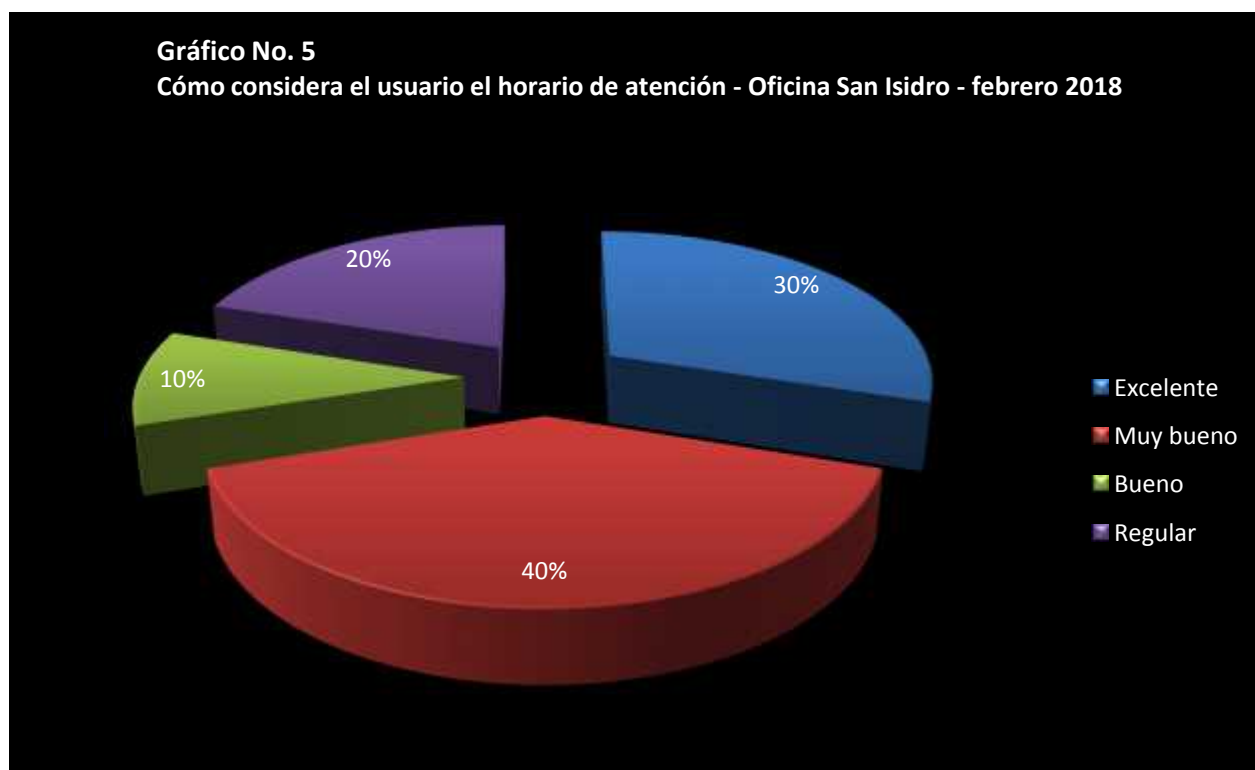
Otro factor predominante para evaluar la prestación de los servicios está directamente asociado con los tiempos de respuesta que le da el Inder a sus requerimientos, por lo anterior, se formuló una pregunta en esa misma línea. Seguidamente se presentan los resultados obtenidos.



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 San Isidro-Pérez Zeledón

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 de atención; lunes de 8 am a 4 pm.

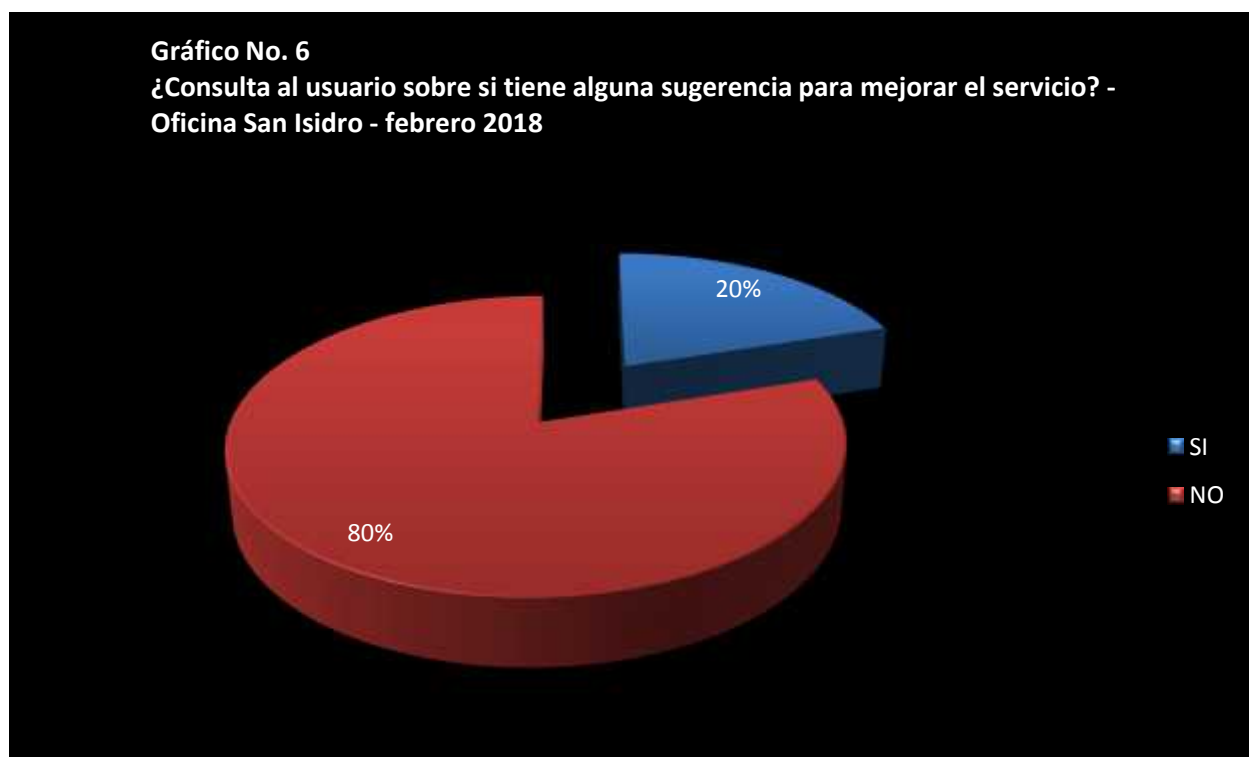
El gráfico siguiente resume los resultados, la mayoría de los encuestados se muestran satisfechos con el horario de atención, sin embargo, un 20% consideró que es un horario aceptable, pero, que podría mejorarse.



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 San Isidro-Pérez Zeledón

A los usuarios que manifestaron cierta disconformidad con el horario de atención que maneja la oficina territorial, se les solicitó que indicaran cuál sería el horario que consideraban más propicio, a lo que indicaron que se debería atender de lunes a viernes y que no condicionarse únicamente a los días lunes.

Al final de la encuesta se le consulta al usuario si tiene alguna observación que permita mejorar la calidad del servicio que se brinda en la sede regional del Inder en San Isidro, el siguiente cuadro muestra el resultado.



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 San Isidro-Pérez Zeledón.

Es importante aclarar que todos los encuestados manifestaron estar muy contentos de la atención recibida por parte de la oficina territorial del Inder – San Isidro.

Del cuadro anterior, se desprende que el 80% no tiene ninguna sugerencia que realizar, pues consideran que hasta ese momento habían recibido una atención de calidad, el restante 20% manifestó lo siguiente:

1. Quitar trabas para agilizar el proceso.
2. Agilizar los trámites para que no sean tan lentos.

IV. RESULTADOS DE LA VISITA

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

2.1.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.

2.2.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. 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 San Isidro, así como, las sugerencias planteadas por las personas usuarias del servicio, se recomienda lo siguiente:

1. 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.
2. Instalación de un bidón de agua, con enfriador y vasos desechables en la recepción, para el uso de los usuarios.
3. Verificar la posibilidad de modificar el horario de atención al público, de lunes a viernes.

VII. FOTOGRAFÍAS OFICINA TERRITORIAL DE SAN ISIDRO

PARTE EXTERNA OFICINA TERRITORIAL – SAN ISIDRO

IMAGEN No.1



IMAGEN No.2

PARTE EXTERNA OFICINA TERRITORIAL – SAN ISIDRO



IMAGEN No.3

PARTE INTERNA OFICINA TERRITORIAL – SAN ISIDRO



IMAGEN No.4

PARTE INTERNA OFICINA TERRITORIAL – SAN ISIDRO



IMAGEN No. 5

INSTALACIÓN DEL BUZON DE SUGERENCIAS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

