



INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL



CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME DE LA VISITA EFECTUADA - OFICINA DE RÍO CLARO. MARZO 2018

INFORME CS-I-006-2018

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

MARZO 2018

Tabla de Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	2
1.1.	Objetivo de la visita a la oficina Regional.....	2
1.2.	Datos de la oficina territorial.....	2
II.	RESULTADOS OBTENIDOS	3
2.1.	Resultados de la Evaluación oficina-Río Claro.....	3
2.2.	Quejas o sugerencias planteadas por los usuarios mediante el buzón de sugerencias.....	4
III.	CONCLUSIONES	5
IV.	RECOMENDACIONES	6
V.	FOTOGRAFÍAS – OFICINA TERRITORIAL GRECIA.....	7

CONTRALORIA DE SERVICIOS
INFORME DE LA VISITA A LA OFICINA DE RIO CLARO

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron la encuesta realizada el día lunes 12 de marzo de 2018, la información suministrada, es un insumo muy importante para la toma de decisiones en cuanto alcanzar una mejora continua en los servicios que se brindan a nivel de regional.

Se conversó con el Lic. Jean Paul Laurent, jefe de esa oficina territorial, nos informa que los días de atención son los lunes, sin embargo, aclara que ante la visita de algún usuario los demás días se le atenderá sin ningún problema, con la observación de que si el usuario tiene que ver la gestión directamente con el funcionario que lleva el trámite se complica, ya que de martes a viernes el funcionario por lo general se encuentra realizando labores en el campo.

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 Río Claro, el día lunes 12 de marzo de 2018, I Trimestre de 2018, así como, la instalación de un nuevo buzón de sugerencias de la Contraloría de Servicios, ya que el que estaba antes instalado no reunía las características necesarias.

1.2. Datos de la oficina territorial

- Jefatura: Jean Paul Laurent
- Ubicación: Río Claro, Puntarenas, Costa Rica
- Horario de atención al público: Lunes de 8:00am a 4:00am

II. RESULTADOS OBTENIDOS

El día lunes visitamos la oficina territorial de Río Claro, sin embargo, por motivos fuera de nuestro control, no fue posible llegar antes de las 14:00 horas, por lo que únicamente se aplicaron encuestas a 4 personas que aún se encontraban realizando trámites en la oficina, un usuario manifestó su deseo de no participar en la encuesta, pese a que se le indicó que la encuesta era anónima y que era básicamente para lograr mejorar el servicio que recibe en dicha oficina no accedió. Por otro lado nos encontramos con la limitante de que los días de atención y mayor afluencia del público son los lunes.

Por lo tanto, se procede a revisar el buzón de la Contraloría de Servicios, hallando dos quejas, las cuales se detallaran abajo, a su vez, se procede a inspeccionar la oficina con el fin de verificar si cumple con la normativa descrita en la Ley 7600.

2.1. Resultados de la Evaluación oficina-Río Claro

2.1. Atención al público, los días lunes, sin embargo, nos informa el Lic. Jean Paul Laurent, jefe de dicha oficina que si llegaba alguna persona los demás días se le atiende, aunque esto dependerá mucho si el funcionario que lleva el trámite se encuentra en el campo, existe un rótulo donde se indica la atención únicamente los días lunes.

1.1. Falta de un bidón de agua fría con vasos, observación realizada por los usuarios mediante el buzón de sugerencias de la Contraloría de Servicios, en mayo del año 2017, los usuarios manifestaron en ese momento, malestar debido al clima caliente el cual es característico de la zona, y que la oficina debía de tener un bidón con agua fría, para solventar un poco el calor, máxime si deben esperar a fuera de la oficina.

1.2. La oficina no cumple con un acceso adecuado, para personas que presenten alguna discapacidad, según lo dispuesto en la Ley 7600, observaciones que fueron realizadas en mayo del año 2017.

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. Quejas o sugerencias planteadas por los usuarios mediante el buzón de sugerencias

Ahora bien, a continuación se consignan las quejas que brindaron a través del buzón de sugerencias ubicado en esa oficina territorial, estos comentarios se transcribirán tal como fueron externados.

- 1.1. “Mi nombre es Víctor Rodríguez Morales, cédula 6-159-643, mi queja no es solo por la mala atención, pues hoy llegué a las 9:30am y es 1:30pm y todavía no han atendido y en otras ocasiones me he ido hasta las 3 y 4 de la tarde. Tengo 13 años viviendo para que me den la escritura de un lote que mide 1900 mts² y no me han dado nada, es increíble la mala atención aquí en San Ramón de Río Claro, hagan algo por favor y gracias”.
- 1.2. “Apreciados funcionarios, quienes abajo firmamos, usuarios de la oficina del Inder en San Ramón de Río Claro de Golfito, zona Sur, deseamos por este medio hacer las siguientes observaciones al servicio de atención al usuario que se realiza todos los lunes en dicha oficina:
 1. La atención de los funcionarios es amable, respetuosa y atenta sobre los temas a tratar con c/u de ellos.
 2. El horario de atención muchas veces resulta insuficiente (de 8am a 4:00pm) ya que muchas veces no alcanza para atender a todos los usuarios presentes.
 3. Creemos que el tiempo de atención que se dedica a los usuarios en muchos casos es excesivo y por lo tanto muchas personas que vivimos en lugares lejanos tienen que retirarse antes de ser atendidos ya que el servicio de autobuses es insuficiente y con horarios limitados por lo tanto los usuarios pierden dinero y tiempo en un intento fallido de ser atendidos en sus necesidades de consulta y solución de los asuntos pendientes entre el usuario y la oficina en mención.
Solicitud:
Solicitamos respetuosamente analizar lo planteado y adecuar horarios, días y tiempos de atención a c/a de los usuarios con el propósito de hacer más eficiente y eficaz el servicio brindado a los usuarios de esta oficina. Firman; Reinier Canales M y Porfilio Pérez Zúñiga”.

III. 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. 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.
3. La poca participación de los usuarios en esta encuesta no permite tener conclusiones robustas, por lo que se espera que en la próxima visita a la oficina subregional, se logren captar más usuarios que llenen la encuesta, a fin de contar con mayor cantidad de opiniones que le permita a la Administración tomar decisiones para el mejoramiento en la calidad de los servicios.

IV. RECOMENDACIONES

Según lo observado en la visita realizada a la oficina territorial de Río Claro, así como, las quejas emitidas mediante el buzón de la Contraloría de Servicios, por dos usuarios del servicio, se recomienda lo siguiente:

1. Adecuar el horario de atención al público, según las necesidades planteadas por los usuarios mediante el buzón de sugerencias, el mismo debe cumplir con lo siguiente:
 - 1.1. Brindar atención de forma ágil y eficaz.
 - 1.2. Contemplar la atención de todas las personas que se presenten a la oficina el día lunes antes de las 4:00pm, para que **ningún** usuario se vaya de la oficina sin ser atendido.
 - 1.3. Brindar atención especial y prioritaria a usuarios que tienen como limitante el horario del autobús.
2. Arreglo de acera donde se ubica la rampa de acceso en la oficina territorial de Río Claro, para personas con discapacidad, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 7600.
3. Instalación de un bidón de agua con enfriador y vasos desechables, para uso de los usuarios, afueras de la oficina territorial de Río Claro.
4. Brindar atención prioritaria a los usuarios que presenten alguna discapacidad, mujeres embarazadas o con niños en brazos y adultos mayores, en cumplimiento a la Ley 7600.
5. Poner un rótulo de atención prioritaria a los usuarios descritos en el punto anterior.
6. Considerar la posibilidad de ampliar y/o remodelar la oficina territorial de Río Claro, debido a que las instalaciones actuales no se acondicionan ni son apropiadas para brindar atención al público en general, como se puede apreciar en las imágenes abajo, el espacio de los pasadizos que conecta a las oficinas es muy reducido, la anchura de las puertas tampoco es el idóneo, lo cual dificultaría el acceso de un usuario en silla de ruedas o personas con alguna discapacidad que requieran asistencia para moverse.

V. FOTOGRAFÍAS – OFICINA TERRITORIAL GRECIA

Oficina Río Claro – parte externa de la oficina



Oficina Río Claro – parte interna de la oficina



Instalación del buzón de sugerencias

