



INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL



CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME DE LA VISITA EFECTUADA - OFICINA DE GRECIA. MARZO 2018

INFORME CS-I-007-2018

**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-Grecia.....	3
2.2.	Quejas o sugerencias planteadas por los usuarios mediante el Cuestionario aplicado	4
III.	CONCLUSIONES	5
IV.	RECOMENDACIONES	7
V.	FOTOGRAFÍAS – OFICINA TERRITORIAL GRECIA.....	8

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

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron la encuesta realizada el día lunes 19 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. Ronald Quirós Valverde, 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 Grecia, el día lunes 19 de marzo de 2018, I Trimestre de 2018, así como, la instalación de un buzón de sugerencias de la Contraloría de Servicios.

1.2. Datos de la oficina territorial

- Jefatura: Ronald Quiros Valverde
- Ubicación: Grecia, Alajuela, Costa Rica
- Horario de atención al público: Lunes de 8:00am a 4:00pm

II. RESULTADOS OBTENIDOS

El día lunes visitamos la oficina territorial de Grecia, se aplicaron encuestas a 4 personas que se presentaron a realizar algún trámite en la oficina, cabe aclarar que la afluencia de público fue escasa. 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 instalar el buzón de la Contraloría de Servicios, y 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-Grecia

2.1.1. Usuarios indican que se les ha atendido de forma oportuna y efectiva.

2.1.2. Las instalaciones que ocupa la oficina subregional de Grecia son prestadas por el MAG, de manera que para realizar alguna ampliación o remodelación deben contar con la autorización respectiva.

2.1.3. Cuenta con una sala de espera muy pequeña, que dispone de 3 sillas y dos estaciones de trabajo.

2.1.4. Atención al público, los días lunes, sin embargo, nos informa el Lic. Ronald Quiros Valverde, 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 realizando labores de campo.

2.1.5. Falta de un bidón de agua fría con vasos, para uso de los usuarios, sin embargo, se aclara que la oficina carece de espacio necesario para colocarlo.

2.1.6. La oficina no dispone de un servicio sanitario para personas que presenten alguna discapacidad, según lo dispuesto en la Ley 7600.

- 2.1.7. La oficina no reúne las condiciones idóneas para la atención del público en general especialmente personas con discapacidad, según lo dispuesto en la Ley 7600.
- 2.1.8. 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 la encuesta aplicada

Ahora bien, a continuación se consignan las quejas que brindaron a través cuestionario aplicado.

- 2.1. Horario de atención limitado, dos de los cuatro usuarios entrevistados indicaron que el horario de atención es muy limitado, los usuarios tienen por entendido que el horario de atención es únicamente los días lunes, y que si se presentan a la oficina regional otro día no serán atendidos.
- 2.2. Oficinas estrechas, los 4 usuarios encuestados manifestaron que el estado de las instalaciones donde fueron atendidos era deficiente, pues, las instalaciones son estrechas y ni qué decir del ingreso de alguna persona con discapacidad o en silla de ruedas.

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 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 logre 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.
3. En la encuesta aplicada se evidencia la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio y la atención recibida por el funcionario Inder, sede Grecia, destacando entre otras cosas, un trato respetuoso y respuesta ágil y oportuna a sus trámites.
4. La oficina regional no se cuenta con un espacio apto para el estacionamiento vehicular de los usuarios.
5. Finalmente, se concluye que, según lo estipulado en la Ley N° 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad”, la oficina de Grecia carece de un adecuado acceso y atención a este tipo de usuarios.
6. Existe rotulación fuera de la oficina regional, del horario de atención que brindan las instituciones que se ubican en este lugar, incluyendo al Inder, sin embargo, en la encuesta aplicada al usuario se pudo determinar que los usuarios no tienen claro el horario de atención, 4 usuarios entrevistados manifestaron disconformidad de que solo el lunes sea el único día de atención al público.

7. Se conversó con el Lic. Ronald Quirós Valverde sobre la posibilidad de que la oficina se remodele o se traslade de lugar, ya que las actuales instalaciones no cumplen con los requerimientos que debe tener una oficina que atiende al público en general, e incumple en su totalidad con la ley 7600, pues no existe un servicio sanitario para personas con discapacidad, no existe espacio suficiente para una persona se movilice en silla de ruedas dentro de las instalaciones, no existe parqueo exclusivo para personas discapacitadas, etc.

Nos comenta el Lic. Quirós Valverde que tiempo atrás se conversó la posibilidad de realizar un convenio con el MAG, por un terreno que se ubica contiguo a la oficina de Grecia, a fin de construir las nuevas instalaciones en esta propiedad, sin embargo, el asunto se ha conversado pero que no se ha logrado concretar.

Debemos tener en cuenta que el incumplimiento de esta normativa puede acarrearle demandas y sanciones a la Institución.

IV. RECOMENDACIONES

Según lo observado en la visita realizada a la oficina territorial de Grecia, así como, las quejas emitidas mediante la encuesta aplicada a los usuarios del servicio, se recomienda lo siguiente:

1. Adecuar el horario de atención al público, según las necesidades planteadas por los usuarios mediante la encuesta realizada, el mismo debe cumplir con lo siguiente:
 - 1.1. Informar a los usuarios mediante un rótulo visible dentro de la oficina, que el horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00am a 4:00pm, con la observación de que si requiere hablar con la persona que lleva el trámite debe de coordinarlo antes o en su defecto presentarse el día lunes, aclarándole al usuario la razón de esta limitante.
2. 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.
3. Colocar un rótulo de atención prioritaria a los usuarios descritos en el punto anterior.
4. Considerar la posibilidad de finiquitar un convenio con el MAG, por el terreno que se ubica contiguo a la oficina territorial a fin de que se construya la nueva oficina del Inder en Grecia en este terreno, debido a que la estructura actual de la oficina no reúne las características apropiadas para la atención del público en general, el espacio de los pasadizos y de las oficinas no es el idóneo, en particular para la atención de personas discapacitadas, de manera que se debe procurar un mejor espacio físico para la atención de los usuarios, que cuente con las condiciones adecuadas de ventilación, limpieza, comodidad, privacidad, accesibilidad e iluminación.
5. Elaborar un plan de mejora de las recomendaciones emitidas en este informe que incluya plazos de ejecución, lo anterior, según lo dispuesto por la Contraloría General de la República.

V. FOTOGRAFÍAS – OFICINA TERRITORIAL GRECIA

Oficina Grecia – parte externa de la oficina





Oficina Grecia – parte interna de la oficina



Instalación del buzón de sugerencias #11.

