



INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL



CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME DE LA VISITA EFECTUADA - OFICINA DE OSA. ABRIL 2018

INFORME CS-I-009-2018

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

ABRIL 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-OSA	3
III.	CONCLUSIONES	4
IV.	RECOMENDACIONES	5
V.	FOTOGRAFÍAS – OFICINA TERRITORIAL OSA	6

CONTRALORIA DE SERVICIOS

INFORME DE LA VISITA A LA OFICINA DE OSA

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron la encuesta realizada el día viernes 13 de abril 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 algunos funcionarios de esa oficina territorial, nos informa que los días de atención son los viernes, 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 los demás días los funcionarios por lo general se encuentran realizando labores de 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 Osa, el día viernes 13 de abril de 2018, II Trimestre de 2018, así como, la instalación del buzón de sugerencias de la Contraloría de Servicios.

1.2. Datos de la oficina territorial

- Jefatura: Mario Jiménez Quiros
- Ubicación: Comunidad de Rincón de Osa, Puntarenas, Costa Rica
- Horario de atención al público: Viernes de 8:00am a 4:00pm

II. RESULTADOS OBTENIDOS

El día viernes visitamos la oficina territorial de Osa, se aplicaron encuestas a 7 personas que se presentaron a realizar algún trámite en la oficina, cabe aclarar que la afluencia de público fue escasa en relación con otros días de atención.

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-OSA

A continuación se consignan las observaciones indicadas por los usuarios a través del cuestionario aplicado, así como, algunas deficiencias detectadas en la visita realizada a la oficina.

- 2.1.1. La oficina no cumple con un acceso adecuado, para personas que presenten alguna discapacidad, según lo dispuesto en la Ley 7600, no existe rampas de acceso y la entrada de la oficina es de lastre, lo que dificultaría el ingreso de una persona en silla de ruedas.
- 2.1.2. Falta de un bidón de agua fría con vasos, para uso de los usuarios.
- 2.1.3. 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.
- 2.1.4. Aunque existen servicios sanitarios para los usuarios, los mismos no cuentan con rotulación que los señale como tales, así como, indicar el servicio sanitario para el uso de personas con discapacidad.

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. En la encuesta aplicada se evidencia la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio y la atención recibida por el funcionario Inder, sede Osa, destacando entre otras cosas, un trato respetuoso y respuesta ágil y oportuna a sus trámites.
3. 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 Osa carece de un adecuado acceso para la atención de usuarios con discapacidad.

IV. RECOMENDACIONES

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

1. Informar a los usuarios mediante un rótulo visible dentro de la oficina, que el horario de atención de la oficina.
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. Pavimentar entrada de oficina, ya que dificulta ingreso de usuarios en silla de ruedas u otra discapacidad.
5. La instalación de rampas de acceso para personas con discapacidad, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 7600.
6. La instalación de un bidón de agua con enfriador y vasos desechables, para uso de los usuarios.
7. 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 OSA

Oficina Osa – parte externa de la oficina



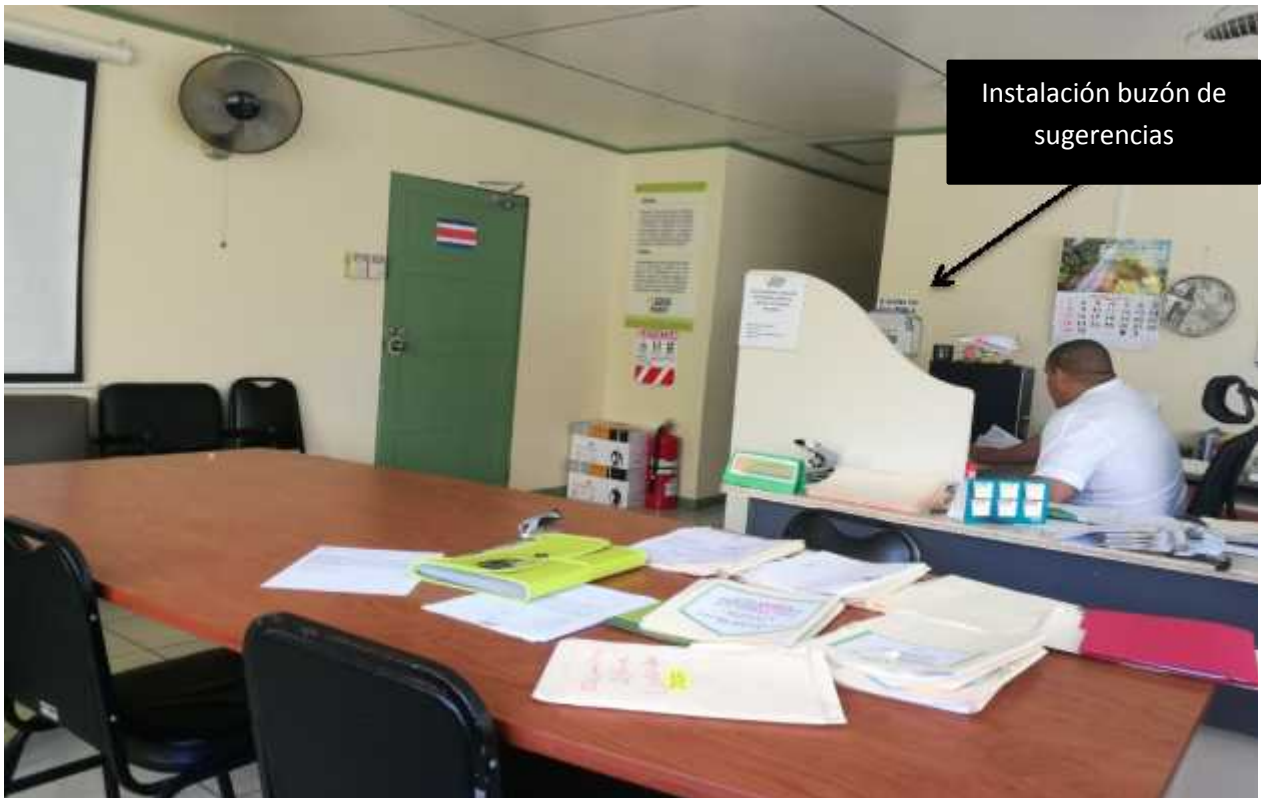


Oficina Osa – parte interna de la oficina



Instalación del buzón de sugerencias #12.





Instalación buzón de sugerencias