

**CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD**

**CONAVI**

# Contraloría de Servicios – Consejo de Administración

# Informe final de Estudio de Satisfacción del Cliente

y Cumplimiento de la Ley 8220

## DEPARTAMENTO DE PESOS Y DIMENSIONES

Elaborado por:

**Licda. Laura Sotela Montero**

*Analista Contraloría de Servicios*

***Diciembre 2016***

2016

**INDICE**

1. Índice de contenidos …………………………………………………………………………………………………… 2
2. Introducción ……………………………………………………………………………………………………………….. 5
3. Resumen Gerencial …………………………………………………………………………………………………… 6
4. Marco Legal del Estudio
5. Reglamento La Gaceta No. 154. Decreto Nº 39096, 10 AGOSTO 2015 ………………… 8
6. Ley N° 9158, Gaceta 173 de martes 10 de setiembre 2013 ………………………………….. 10

Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio C.……………………… 10

1. Ley 8220 LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO

DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Ley No. 8220 de 4 de marzo de 2002 ……………………………………………………………………. 11

1. Importancia para la Institución
2. Misión ………………………………………………………………………………………………………………. 16
3. Visión ……………………………………………………………………………………………………………….. 16
4. Misión de la Institución y función del Depto. de Pesos y Dimensiones ………………… 16
5. Antecedentes de la Investigación …………………………………………………………………………………. 19
6. Planeación de la investigación ……………………………………………………………………………………… 21
7. Procedimiento de la investigación
8. Elaborar listado de trámites de clientes y permisos otorgados durante el 2015 …… 21
9. Completar información de base de datos investigando las placas y teléfonos………. 22

de contacto con los usuarios………………………………………………………………………………… 21

1. Selección de la técnica del instrumento de medición …………………………………………… 22
2. Diseño de la muestra……………………………………………………………………………………………... 22
3. Diseño del instrumento…………………………………………………………………………………………. 24
4. Pruebas y verificación…………………………………………………………………………………………… 24
5. Recolección de la información. ……………………………………………………………………………… 25
6. Procesamiento y análisis de resultados………………………………………………………………….. 26
7. Generación de Informe de Resultados…………………………………………………………………… 26
8. Comunicar resultados a las autoridades competentes…………………………………………... 27
9. Resultados

PARTE I

Consulta inicial ………………………………………………………………………………………… 29

1. Sobre el servicio………………………………………………………………………………………. 31
2. Sobre información…………………………………………………………………………………… 34
3. Instalaciones …………………………………………………………………………………………. 36
4. Equipo Técnico ………………………………………………………………………………………. 37
5. Tiempo de atención……………………………………………………………………………….. 39

PARTE II

1. Sobre los plazos………………………………………………………………………………………. 42
2. Sobre Devolución………………………………………………………………………………….... 45
3. Sobre Informacion …………………………………………………………………………………. 48
4. Frecuencia del trámite……………………………………………………………………………. 50
5. Pregunta Conclusiones ………………………………………………………………………….. 51
6. ANALISIS DE VARIABLES CRUZADAS ……………………………………………………………………………. 56
7. Comentarios generales de los usuarios ………………………………………………………………………… 61
8. Anotaciones generales ……….………………………………………………………………........................... 63
9. Recomendaciones
10. Trato del personal …………………………………………………………………………………………….. 66
11. Instalaciones …………………………………………………………………………………………………….. 66
12. Referente al papel………………………………………………………………………………………………. 67
13. Referente a la comunicación 67
14. Pesos autorizados de los vehículos ……………………………………………………………………. 68
15. Base de datos de usuarios con teléfonos y correos …………………………………………… 69
16. Información legal que debe conocer el ciudadano ……………………………………………. 69
17. Consultas de registro RTV, CCSS, copias de la cédula de identidad,

ARCHIVO DIGITAL ………………………………………………………………………………………………. 69

1. Trámites especiales para flota de vehículos ……………………………………………………….. 70
2. Conclusiones …………………………………………………………………………………………………………………… 71
3. Fuentes de información ………………………………………………………………………………………………….. 72
4. Anexos

* Encuesta aplicada

# Introducción

El estudio que se va a presentar cumple con el objetivo No. 3 del Plan Institucional 2016 por parte de la Contraloría de Servicios de Conavi.

Como dependencia asesora del Consejo de Administración de esta institución, se determina de importancia vital la buena imagen que debe fortalecerse para la misma, máxime con los problemas que a través del tiempo han afectado su desempeño.

Como en muchas instituciones públicas, esta dependencia recibe opiniones negativas por parte de muchos ciudadanos, y por ello la Contraloría se compromete con el fortalecimiento del msimo y la búsqueda de que el ciudadano se sienta protegido y bien atendido por parte de la Administración Estatal.

Siendo que, esta dependencia es intermediaria entre el ciudadano y la institución, le permite atender diariamente, escuchar a usuarios y empresas solicitando información, presentando sus peticiones, manifestando sus disconformidades, etc., y es a través de esta función que permite conocer diferentes problemáticas que deberían ser atendidas de la manera correcta en aras de mejorar en todo sentido.

El Departamento de Pesos y Dimensiones es una dependencia que está directamente conectada con los usuarios y debe brindar un servicio a los ciudadanos de índole obligatorio por lo que su función debe ser lo más eficiente y eficaz posible. Es una carta de presentación de esta institución y es por esta razón se determinó importante estudiar la percepción del mismo y encontrar debilidades que puedan ser atendidas y mejoradas en el servicio total del departamento.

Por medio de una encuesta se tratٕaría de mostrar los puntos fuertes y los puntos débiles con el único fin de recomendar posibles cambios de mejora.

Esta Contraloría conoce las limitaciones, que, como departamento, se puede tener, sin embargo, le correspondería a su administración determinar cuáles de ellas son posibles.

Es así, que, a partir de un estudio serio y responsable, el cual se presenta a continuación, se podrán observar los criterios y sugerencias de los mismos usuarios que deben cumplir con el permiso de Pesos y Dimensiones para sus vehículos o para sus flotas vehiculares.

Así mismo, en forma objetiva y puntual se ofrecerán resultados y a la vez recomendaciones para un mejor servicio al ciudadano, una mejor imagen del departamento y la Institución en general.

Como mensaje inicial del estudio, cito del Protocolo de Atención al ciudadano del Ministerio de Transporte de Colombia el siguiente objetivo:

***“Proporcionar un excelente servicio a la ciudadanía, permitiendo que este nivel de servicio predomine hoy, mañana y siempre”***

# Resumen Gerencial

El estudio que se realizó es una encuesta de satisfacción del usuario acerca de los servicios brindados y el cumplimiento de la Ley 8220 en el Departamento de Pesos y Dimensiones del Consejo Nacional de Vialidad.

Dicho estudio se realiza mediante una encuesta telefónica o presencial a 157 usuarios del departamento, o elegidos en forma aleatoria y localizados por medio de teléfono basado en la lista de todos los trámites realizados en este período. Adicionalmente a este número de contactos telefónicos, se realizó una visita a la Estación de Ochomogo durante todo el período de labores de 8 a.m. a 4p.m. En esta oportunidad se entrevistó un grupo de 15 usuarios y se aplicó la misma encuesta.

La información recabada permite agregar mayor confiabilidad debido a que el Departamento de Pesos y Dimensiones no posee una base de datos estructurada de los usuarios y mecanismos de contacto para brindar información, esta falta de datos dificultó localizar a la totalidad de la muestra elegida por lo que se tomó la decisión de agregar este grupo de usuarios.

Cabe mencionar que la lista de usuarios recibida se trataba del 2015, sin embargo, esto no garantizaba que su opinión fuera específicamente de ese período ya que muchos de los entrevistados realizan los trámites con frecuencia y su opinión podría estár basada en el último trámite realizado. Siendo así, no se considera que variara el objetivo del estudio sumar ambos segmentos de usuarios para los resultados finales.

También es importante anotar que los cambios que ha experimentado el departamento en cuanto a proceso del trámite, instalaciones, funcionarios y otros puntos hace que las condiciones hayan sido variables y deban tomarse en consideración dichos factores a la hora de extraer conclusiones.

Dentro de la investigación se concluye que la población tiene una opinión general positiva sobre el departamento, que no es conocedor de muchos de sus derechos como usuarios y que considera que debe aceptar y cumplir con lo que le fuera impuesto.

También es importante recalcar que no fue considerados factores de clasificación de los usuarios y que existe variabilidad en condición social, tipo de usuario, conocimientos tecnológicos y otros.

Estos elementos son importantes a la hora de establecer mecanismos de información como son los medios tecnológicos, medios escritos o de atención personal.

En general el grupo de usuarios representado en la muestra es muy respetuoso de los lineamientos, pero se encuentra inconforme por ciertos factores como eficiencia, trato cordial y rapidez en el servicio.

Los vehículos que tramitan sus permisos son bienes para uso laboral, los usuarios explican en muchos ocasiones la pérdida de dinero que les genera el plazo que tarde el permiso en ser tramitado por ello considera esta Contraloría muy importante revisar el proceso del trámite y buscar mecanismos que lo agilicen y adicionalmente encontrar mecanismos que minimicen el exceso de requisitos en esta dependencia.

Se procede a la presentación de los resultados, esta Contraloría sugiere tomar en consideración las sugerencias con el fin de mejorar la atención al ciudadano.

Estudio de Satisfacción del Cliente

DEPARTAMENTO DE PESOS Y DIMENSIONES

2016

# Marco Legal de la Investigación

Todo estudio se encuentra enmarcado dentro de los límites que la Ley le permita, este estudio no es la excepción y por ello se adjuntan, como parte de la introducción, aquellos fundamentos legales que respaldan el objetivo que la Contraloría de Servicios tomó como proyecto del 2016 y que de acuerdo a sus competencias debe realizar.

**Reglamento LA GACETA N. 154, Decreto Nº 39096, 10 AGOSTO 2015**

*“IV. —Que es necesario establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de las instituciones públicas y a la vez garantice que sus demandas serán oídas y resueltas, al existir instancias accesibles y especializadas dentro de cada organización pública.*

*Artículo 4º—Misión del SISTEMA. El SISTEMA tiene como misión servir como un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense, propiciando la participación y empoderamiento de las PERSONAS USUARIAS en cada uno de los servicios que brindan a la sociedad las diversas instituciones públicas, así como la adopción de políticas de calidad de los servicios en las organizaciones.*

*Artículo 11. —Funciones de la CONTRALORÍA. Además de las indicadas en el artículo 14 de la LEY, la CONTRALORÍA tendrá las siguientes funciones:*

*1. Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.*

*2. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo le haga llegar a la PERSONA USUARIA la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la organización respectiva y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la LEY.*

*Artículo 13. —Seguimiento a las recomendaciones de la CONTRALORÍA. Cuando la CONTRALORÍA emita una recomendación a una o varias unidades organizacionales respecto de los servicios institucionales, éstas deberán tramitarla con la celeridad, responsabilidad y coordinación debida, buscando la mejora de los servicios públicos que se brindan, conforme lo que disponga en lo conducente la LEY, así como el reglamento interno de cada CONTRALORÍA. Asimismo, la CONTRALORÍA velará por el efectivo cumplimiento de las recomendaciones emitidas y en forma periódica evaluará la efectividad de las mismas, de lo cual informará lo pertinente al jerarca institucional cuando se estime necesario.*

*Artículo 19. —Funciones de la o el CONTRALOR. Además de las indicadas en el artículo 22 de la LEY, la o el CONTRALOR tendrá las siguientes funciones:*

*1. Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las PERSONAS USUARIAS sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes. Estas evaluaciones pueden realizarse por medios escritos, telefónicos, digitales, entre otros.*

*Artículo 28. Fiscalización de estándares de calidad. Conforme con las funciones señaladas en el artículo 14 y lo dispuesto en el artículo 34 de la LEY, la CONTRALORIA velará para que la administración activa realice un efectivo cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad de los servicios establecidos por cada institución. En este proceso la CONTRALORÍA podrá informar al jerarca cuando exista algún incumplimiento o falta de aplicación de los mismos, por parte de las unidades organizacionales internas pertinentes.”*

**Ley N° 9158, Gaceta 173 de martes 10 de setiembre 2013 LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS**

*“ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios*

*Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:*

*2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece.*

*5) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.*

8) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

*9) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.*

*10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.*

*13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.*

**Ley 8220 LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Ley No. 8220 de 4 de marzo de 2002**

***Artículo 2.-*** *Presentación única de documentos. La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean. Para que una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública pueda remitir información del administrado a otra entidad, órgano o funcionario, la primera deberá contar con el consentimiento del administrado. Quedan exceptuadas de la aplicación de este artículo las personerías jurídicas.*

***Artículo 3.-*** *Respeto de competencias. La Administración no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos, salvo lo relativo al régimen de nulidades. Únicamente podrá solicitarle al administrado, copia certificada de la resolución final de un determinado trámite. Tampoco podrán solicitársele requisitos o información que aún se encuentren en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo, a lo sumo, el administrado deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso.*

***Artículo 4.-*** *(\*) Publicidad de los trámites y sujeción a la ley. Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado deberá:*

*a) Constar en una ley, un decreto ejecutivo o un reglamento.*

*b) Estar publicado en el diario oficial La Gaceta junto con el procedimiento a seguir, los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación. Sin perjuicio de lo anterior, dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados en medios electrónicos. La oficina de información al ciudadano de las instituciones será la encargada de explicarle al usuario los requisitos y el procedimiento para el otorgamiento de solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones. En caso de no contar con esa oficina, la institución deberá designar un departamento o una persona para este fin. (\*) Reformado el artículo 4 por el artículo 1 de la Ley N° 8990 de 27 de setiembre de 2011, publicada en el Alcance N° 72 a La Gaceta N° 189 de 3 de octubre de 2011.*

***Artículo 5.-*** *(\*) Obligación de informar sobre el trámite Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle a la administrada información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera.*

*Para la rastreabilidad y el control de los documentos al presentarse por primera vez ante cualquier entidad u órgano público, se creará un expediente numerado y foliado. En el caso de documentos físicos se deberá incluir una hoja de control con el nombre completo del funcionario o funcionarios responsables, la fecha de ingreso a cada departamento asignado y el estado de trámite actualizado. En el caso de documentos electrónicos, al administrado se le asignará un código para el acceso y seguimiento del expediente electrónico o su reporte, el cual mostrará una bitácora de trámite con la misma información consignada en la hoja de control. Cuando un ente, órgano o funcionario público establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicarle el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación. Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además, expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegados al artículo 4 de esta ley. (\*) Reformado el artículo 5 por el artículo 1 de la Ley N° 8990 de 27 de setiembre de 2011, publicada en el Alcance N° 72 a La Gaceta N° 189 de 3 de octubre de 2011.*

***Artículo 6.-*** *(\*) Plazo y calificación únicos. La Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado.* La entidad, el órgano o el funcionario de la Administración deberá verificar la información presentada por el administrado y prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete los requisitos omitidos en la solicitud o el trámite, o que aclare o subsane la información. *La prevención debe ser realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, y no se podrán solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez. La prevención indicada suspende el plazo de resolución de la Administración y otorgará al interesado hasta diez días hábiles para completar o aclarar; transcurridos estos continuarán el cómputo del plazo restante previsto para resolver.*

***Artículo 10.-*** (\*) Responsabilidad de la Administración y el funcionario. El administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público y a su superior jerárquico, por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esta ley. La responsabilidad de la Administración se regirá por lo establecido en los artículos 190 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública; la responsabilidad civil y administrativa del funcionario público, por sus artículos 199 y siguientes, y 358 y siguientes; la responsabilidad penal del funcionario público, conforme lo ordena la legislación penal. Se considerarán como faltas graves los siguientes incumplimientos específicos de la presente ley:

1. No aceptar la presentación única de documentos o exigir más requisitos de los establecidos en la ley, los decretos ejecutivos o los reglamentos, conforme lo establecido en la ley.
2. No respetar las competencias.

c) No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.

d) No informar de forma clara y completa a las personas interesadas sobre el trámite.

e) No resolver ni calificar las peticiones, gestiones, solicitudes y demás documentos dentro del plazo establecido para cada uno de esos trámites en la Ley General de la Administración Pública o en ley especial.

f) Incumplir el procedimiento del silencio positivo.

g) Incumplir el procedimiento de coordinación institucional e interinstitucional.

h) Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.

i) Rechazar los documentos expedidos válidamente por otros órganos, entes o instituciones del Estado en el ejercicio de su propia competencia.

j) No realizar la evaluación costo-beneficio de la regulación, cuando corresponda.

k) No acatar los criterios realizados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta ley y los principios de mejora regulatoria. Se excluyen los casos en que el criterio del MEIC no sea vinculante. En aplicación del inciso i) anterior, cuando un funcionario considere que algún documento expedido por otra institución pueda presentar vicios susceptibles de producir una nulidad, así lo comunicará a la institución que lo emitió, y contará con un plazo perentorio de ocho días hábiles para comprobar los vicios, transcurrido dicho plazo sin tener respuesta tendrá la obligación de aceptar la validez del documento, siempre y cuando este no sea anulado de conformidad con lo dispuesto en el capítulo VI, título VI, libro I de la Ley General de la Administración Pública, N.º 6227, de 2 de mayo de 1978, y sus reformas. En la declaratoria de responsabilidad personal del funcionario público en sede administrativa se impondrán, en su orden, según la gravedad del hecho y sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal correspondiente, las siguientes sanciones:

i) Suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de tres a ocho días, ante el primer incumplimiento.

ii) Suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de ocho días a un mes, ante el segundo incumplimiento.

iii) Despido sin responsabilidad patronal, para los casos de tres o más incumplimientos. Para efectos de responsabilidad personal del funcionario público, se aplicará el procedimiento administrativo ordinario dispuesto en la Ley General de la Administración Pública. Las instituciones del Estado en las que el régimen disciplinario está regulado por ley o normativa especial, se ajustarán a dicha regulación específica para el trámite del procedimiento y la aplicación de las sanciones correspondientes.

# Importancia para la Investigación

**Visión CONAVI**

Ser una entidad eficiente y oportuna en la administración de recursos, **con alto compromiso de servicio y calidad,** reconocida a nivel nacional e internacional, que **promueve la incorporación de innovaciones tecnológicas** para consolidar la Red Vial Nacional en términos adecuados de niveles de servicio y seguridad acordes con el desarrollo socioeconómico de Costa Rica.  **Misión CONAVI**

Garantizar el bienestar y desarrollo de Costa Rica, mediante la sostenibilidad de la red vial nacional, a través de contratos y convenios con terceros, que aseguren condiciones óptimas de operación, mediante un proceso de mejora continua y en armonía con el ambiente.

**Misión de la Institución y función del Depto. de Pesos y Dimensiones**

Conavi una institución comprometida con el servicio y la calidad al usuario, que busca consolidar la Red Vial Nacional, resulta importante la atención de calidad para todos los usuarios, tanto en atención de sus peticiones o disconformidades como a los usuarios del departamento como “Pesos y Dimensiones”.

Si el Departamento de Pesos y Dimensiones cumple con el objetivo de revisar, medir y vigilar los vehículos que transitan por las carreteras de este país de acuerdo a sus capacidades y reglas de seguridad establecidas, se puede concluir que se cumple con el compromiso de mantenimiento de la Red Vial Nacional y mediante un trámite ágil, atento y seguro se dice que se da buen servicio para todos los ciudadanos*.*

Se mencionó anteriormente que los permisos de Pesos y Dimensiones constituyen una obligación legal de circulación por lo que debe brindarse un servicio eficiente y eficaz que permita el cumplimiento de uno de los objetivos de la institución.

# Antecedentes de la Investigación

La Contraloría de Servicios recibe disconformidades, consultas y peticiones de servicios de todos los usuarios, las cuales abarcan temas que sean competencia de Conavi.

Se define Usuario como la persona que acude a las Estaciones de Pesos y Dimensiones para realizar un trámite obligatorio que le permita el tránsito en carreteras nacionales. No es opcional, es obligatorio y la institución debe cumplir con el objetivo “…***servir como un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos que brinda el Estado costarricense…”***

Se reciben disconformidades en forma física, Sistema de Quejas, teléfono o correo electrónico de diferentes acerca de temas como: falta de atención telefónica, conflictos con algunos funcionarios o trámites no resueltos, peticiones de mantenimiento, informes de daños en las vías nacionales.

El estudio intenta detectar debilidades o problemas usuales o esporádicos que podrían presentarse en este departamento, cabe destacar que, el único objetivoes **“mejorar el servicio brindado y cumplir con el derecho que asiste a los usuarios, así como mejorar la imagen de la institución.”**

Pesos y Dimensiones es una de las dependencias que se encuentra directamente relacionado con el servicio al usuario y del cual ninguno de ellos, por tratarse de actividades económicas que requieren el uso de transportes diversos, podría evadirla, esto porque constituye una obligación de ley y su derecho de tránsito en las vías nacionales.

El POI 2016 de la **Contraloría de Servicios** incluyó como tercer objetivo:

**“Realizar una encuesta de calidad de servicio del Depto. De Pesos y Dimensiones que permita medir la satisfacción/insatisfacción y eficiencia del mismo.”**

*Con la ejecución de esta investigación se da cumplimiento al objetivo planteado.*

# Plan de la Investigación

Dentro del programa de cumplimiento implementado para este objetivo se diseñaron las siguientes actividades:

1. ENERO: Elaborar listado de trámites de clientes y permisos otorgados durante

el 2015.

1. FEBRERO: Completar información de base de datos investigando las placas y

teléfonos de contacto con los usuarios.

1. MARZO: Selección de la técnica del instrumento de medición.
2. ABRIL: Diseño de la muestra.
3. MAYO: Diseño del instrumento.
4. JUNIO: Pruebas y verificación.
5. JULIO: Recolección de la información.
6. AGOSTO: Recolección de la información.
7. SETIEMBRE: Procesamiento y análisis de resultados.
8. OCTUBRE: Procesamiento y análisis de resultados.
9. NOVIEMBRE: Generación de Informe de Resultados.
10. DICIEMBRE: Comunicar resultados a las autoridades competentes.

La investigación se inició mediante la solicitud de la base de datos en el mes de diciembre del 2015, Oficio No. CDS-01-15-0109.

La lista de los trámites fue entregada a esta dependencia, sin embargo, presento el inconveniente que solo contenía la siguiente información:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MODALIDAD PERMISO** | **FECHA EMISION PERMISO** | **PROPIETARIO VEHICULO** |
| CONVENCIONAL | 20150305 | 3101220086 S.A |
| CONVENCIONAL | 20150602 | 3101493645 S. A. |
| MATERIA PELIGROSA | 20141216 | 3101497816 S. A. |

Esto hizo que el proceso de ajuste del listado fuera más lento, se ordenó por nombre, se buscó cual era la frecuencia de cada uno de los usuarios, una vez realizado esto se determinó el número de usuarios y a partir de ella se obtendría el tamaño de la muestra.

Procedimiento

1. **Elaborar listado de trámites de clientes y permisos otorgados durante el 2015.**

Mediante oficio No. CDS-01-15-0109 del 3 de noviembre del 2015, se solicitó al Ing. Carlos Miranda Chavarría, un informe de todos los usuarios que tramitaran sus permisos de Pesos y Dimensiones de Noviembre del 2014 a noviembre del 2015.

El 6 de noviembre del 2015 se recibió el archivo electrónico de Don Carlos Miranda, en formato Excel la lista de los usuarios del 2015 que habían tramitado su permiso, sin embargo, el cuadro solo contaba con la fecha, el nombre y el tipo de permiso.

Mediante llamada telefónica se consultó la posibilidad de brindar detalles de los usuarios para su contacto, sin embargo, la funcionaria Anabelle Araya mencionó que no era posible.

De la lista enviada por la dependencia se procede al ordenamiento, procesamiento, clasificación, etc. de la información, siendo que:

Total, de Registros: 8828

Total, de usuarios: 5432

Usuarios Físicos o Jurídicos con mayor cantidad de trámites:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **7** | **BAC SAN JOSE LEASING S. A.** | **166** |
| **6** | **BCT ARREDADORA S.A** | **116** |
| **5** | **SCOTIA LEASING COSTA RICA S. A.** | **114** |
| **4** | **GAS NAC ZETA S.A** | **107** |
| **3** | **COOOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R. L.** | **102** |
| **2** | **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELCTRICIDAD** | **99** |
| **1** | **ARRENDADORA CAFSA S, A.** | **96** |

Total, población a estudia. **5432 (Ver Anexo No. 01)**

1. **Completar información de base de datos investigando las placas y teléfonos de contacto con los usuarios.**

Mediante el acceso al Sistema Digital de Pesos y Dimensiones se colocó al menos una placa por usuario con el fin de poder tener el cuadro con información más exacta y útil para realizar la investigación.

Adicionalmente se consultó por medio de placas en el Registro de la Propiedad, pero no fue posible localizar teléfonos o correos electrónicos ya que en el Registro de la Propiedad no se indica esta información.

En COSEVI existe una base de datos más completa, aunque no garantizaba la veracidad que brinda el usuario de localización y requería de una solicitud especial la información por ser de índole privada.

Se consideró que lo más indicado era elegir, en primera instancia, el tamaño de la muestra y adicionalmente, buscar la información de contacto, solamente de los usuarios elegidos en la muestra. (Ver anexo No. XYX)

1. **Selección de la técnica del instrumento de medición.**

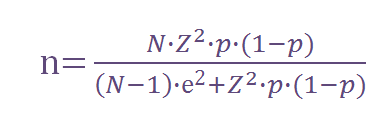
El objetivo de esta investigación se define como **“Realizar una encuesta de calidad de servicio del Depto. De Pesos y Dimensiones que permita medir la satisfacción/insatisfacción y eficiencia del mismo.”**

De acuerdo a este objetivo se definió “***valorar la calidad de servicio del Departamento de Pesos y Dimensiones con base en una muestra representativa de un grupo de usuarios que tramitaron sus permisos de Pesos y Dimensiones de noviembre del 2014 a noviembre del 2015, sean personas físicas o jurídicas y medir el cumplimiento de la Ley 8220 como medida no solo de satisfacción sino de eficiencia en la administración.”***

En cuanto a la Ley 8220: **“**

Siendo que la Población real (según listado) son 5432 usuarios, se elige una muestra con 5% de margen de error, también se considera incluir los cinco usuarios con mayor cantidad de permisos tramitados.

Utilizando la fórmula de tamaño de muestra para una población finita, se encuentra el siguiente resultado:



 Donde:

**n** = El tamaño de la muestra que queremos calcular

**N** = Tamaño del universo (5432 usuarios)

**Z** = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss. Los valores más frecuentes son:

Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

Nivel de confianza 90% -> Z=1,645

**e** = Es el margen de error máximo que admito (p.e. 5%)

**p** = 50% Es la proporción que esperamos encontrar. Si se desconoce completamente qué puedo esperar, la opción más prudente sería: la población se distribuye a partes iguales.

Sustituyendo estos valores el resultado de la muestra sería de **359** con un nivel de confianzade 95%.

Con un nivel de confianza del 90%, la muestra se reduciría a **258**

1. **Diseño de la muestra.**

Una vez seleccionada el tamaño esperado de la muestra, se determina aleatoriamente los 359 usuarios, esto posterior a hacer un proceso de numeración.

Esta elección se realizó mediante la fórmula aleatoria de Excel.

Una vez definido el listado de los 359 usuarios e incluyendo los 5 usuarios con mayor cantidad de trámites, se procede a buscar teléfonos mediante las guías de páginas blancas, páginas amarillas y google. Fue un proceso que demandó mayor cantidad de tiempo de lo esperado, siendo que se contaba que la información debería ser suministrada por el Departamento.

Muchos usuarios no fueron localizados a través de estos medios, se encontraban algunas opciones mediante Facebook, pero CONAVI prohíbe el acceso de los funcionarios a las redes sociales lo que impidió utilizarlo, se hizo la consulta con el Depto. de Tecnologías de Información y con el Depto. de Comunicación e Imagen, pero en ambos casos el procedimiento era complicado por la reglamentación interna.

Ver Anexo No. XX LISTADO DE LA MUESTRA SELECCIONADA

1. **Diseño del instrumento.**

Una vez seleccionada la muestra se considera que lo más eficiente y eficaz para lograr la captar la información sería en forma telefónica.

Se diseñó el cuestionario que sería utilizado, una vez terminado fue revisado por de la Jefatura de la dependencia y se realizaron algunas modificaciones con relación a la Ley 8220, Simplificación de Trámites y a la Ley 7600 Ley de Igualdad de Oportunidades para personas discapacitadas.

Una vez concluido este proceso se procede al siguiente paso.

1. **Pruebas y verificación.**

En esta etapa de la investigación se realizaron las primeras pruebas con 10 usuarios seleccionados. Se detectaron algunas inconsistencias o especificaciones de preguntas que no estaban claras y fueron modificadas, así mismo se determinó la necesidad de consultar con el usuario el nombre de la estación que había visitado, esto con el fin de poder detectar disconformidades según la estación visitada. Cabe mencionar que en los casos de tramitadores o usuarios que visitan varias estaciones se les debería advertir, que dentro de sus respuestas deben especificar cuando una de ellas es variable por estación de Pesaje.

1. **Recolección de la información.**

Una vez que se procedió con la fase de estimación, diseños y localización de números de teléfono de los usuarios de la muestra se procede a realizar la recolección de la información. Este proceso ha se extendió más de lo esperado ya que los teléfonos no contestan, en algunos casos los usuarios no están en oficinas, personas que atienden los teléfonos de habitación, personas que no permiten dar teléfonos celulares, y en gran medida teléfonos equivocados o que nunca contestaron.

En el mes de setiembre se determinó incluir un numero adicional y aleatorio de la muestra debido a que más de la tercera parte de los usuarios seleccionados no contestaban los teléfonos o eran números equivocados.

Un nuevo listado aleatorio (ver anexo NO. Yy) de 50 usuarios más generó la ampliación de la muestra efectivamente entrevistada. El problema persistió y el tiempo de recolección de la información se estaba terminando por lo que finalmente se ha llegó a 113 encuestas. efectivas con muchas llamadas telefónicas no atendidas o con falta de forma de localización.

Es así que el total de respuestas no permite dar la confiabilidad esperada a la encuesta y resulta importante valorar estos resultados con el fin de ser más exacto en los niveles de confianza.

Con el fin de minimizar le margen de error, el día de la visita a la Estación de Ochomogo, se realizaron 14 encuestas adicionales en el sitio que fueron incorporadas a las estadísticas.

Con una muestra de 127 y una confianza del 90% se puede decir que existiría un margen de error de **7.21%** y no de 5%. Esto como consecuencia de la dificultad de contactar más usuarios.

1. **Procesamiento y análisis de resultados**.

Una vez recolectada la información se procede a elaborar un Cuadro de Resultados en el que se define cada respuesta con un numeral. Esto permitiría la tabulación de las respuestas y la elaboración de las estadísticas simples de resultados por preguntas. Mediante el análisis estadístico y objetivo de los resultados se puede detectar las fortalezas y debilidades del departamento, así como la percepción que los usuarios tienen de su servicio.

Los resultados permitirían detectar problemas o fallas en el trámite de los permisos que al final se conviertan en recomendaciones con el fin mejorar el servicio al usuario.

Durante la primera evaluación de la encuesta, se pudo determinar que existían dos preguntas que podrían ser variables dependiendo de la estación que visitaron y que se consideraría importante conocer cada una de estas respuestas en conjunto con la estación que fue visitada. Las preguntas serían:

1.Trato del personal con los usuarios / Estación de Pesaje

En este punto se considerarán juntas las estaciones de Ochomogo y Plaza Víquez ya que el estudio se encuentra basado en usuarios del 2015. La estación de Ochomogo tiene prácticamente los mismos funcionarios que Plaza Víquez ya que en marzo 2015 se trasladan a Ochomogo.

1. **Generación de Informe de Resultados.**

Una vez que se concluya el cuadro de sumatorias de las respuestas recibidas se procede a generar este informe que pueda resumir los resultados encontrados. Dicho informe debe ser capaz de mostrar el objetivo de la investigación, el respaldo legal, justificación para la institución, detectar debilidades o resaltar fortalezas y a partir del mismo, poder generar un plan de recomendaciones para la dependencia que busquen mejor atención hacia los ciudadanos.

1. **Comunicar resultados a las autoridades competentes.**

La Contraloría de Servicios como dependencia adscrita al Consejo de Administración considera pertinente que los resultados de esta investigación sean valorados por su superior jerárquico. En conversación con el Lic. Glen Calvo, se nos informó que el Departamento de Pesos y Dimensiones debe entregar el Informe anual de labores por lo que se valoró la posibilidad de realizar la presentación en conjunto ante el Consejo de Administración.

Por tanto, los resultados se entregarían en forma escrita y dirigido a Pesos y Diemensiones, Planificación Institucional, como cumplimiento del Objetivo del POI 2016 de esta Contraloría, y al Consejo de Administración.

# Resultados

1. Se realizaron 127 encuestas durante los meses de setiembre y octubre. Las primeras 113 encuestas se obtuvieron de la elección de la muestra de 358 usuarios seleccionados. De los 358 se realizaron todas las llamadas de los usuarios a los que se pudo encontrar teléfono, de esta forma y dentro de las dificultades del estudio hubo falta de localización, falta de respuesta a la llamada o difícil localización, se amplió la lista a 84 seleccionados más, todos elegidos mediante fórmula aleatoria.

En total, de ambas muestras, se hicieron efectivas 113 encuestas de los usuarios del 2015 incluidas en el listado proporcionado por Pesos y Dimensiones. Cabe mencionar que los usuarios que fueron entrevistados en ocasiones podrían ser tramitadores o usuarios que realizan estas gestiones constantemente por lo que sus respuestas no tienen un tiempo definido. Se puede determinar que quienes mencionan la estación de Plaza Víquez fueron usuarios del 2015 y los usuarios de las otras estaciones pueden haber hecho su trámite en 2015 o en 2016.

Bajo esta consideración, con la oportunidad que la visita de la Estación de Ochomogo ofreció en octubre del 2016, se tomaron 14 entrevistas en el lugar, en forma personal con el usuario. Esto con el fin de dar mayor confianza al estudio aumentando a 127 las encuestas efectivas.

***Consultas iniciales***

**Estación visitada**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***ESTACION EN LA QUE FUE ATENDIDO*** | | |
|  | **TOTAL** | **%** |
| **ESPARZA** | **13** | **8,28%** |
| **PLAZA VIQUEZ** | **38** | **24,20%** |
| **OCHOMOGO** | **78** | **49,68%** |
| **CAÑAS** | **8** | **5,10%** |
| **BUFALO** | **5** | **3,18%** |
| **RIO CLARO** | **6** | **3,82%** |
| **TODAS** | **1** | **0,64%** |
| **LIMON** | **5** | **3,18%** |
| **NS** | **1** | **0,64%** |
| **PUNTARENAS** | **2** | **1,27%** |
|  | **157** | **100%** |

La primera consulta acerca de la estación visitada, permite limitar las preguntas que se refieren a instalaciones o personal. El resultado muestra que la consulta fue en 49.68% de los usuarios de Ochomogo y 24.20% en Plaza Víquez. El estudio incluye los primeros meses del año 2015 y en ese momento la estación de mayor trámite era Plaza Víquez, pero posteriormente se trasladó a Ochomogo. En segunda instancia se hizo la consulta a 13 usuarios de la Estación de Esparza, pero hay 2 personas que mencionan Puntarenas por lo que se deduce como la misma estación. Por último, Río Claro y Búfalo es la misma estación.

De acuerdo a esto, la clasificación final sería la siguiente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ESTACION** | **CANTIDAD USUARIOS** | **%** |
| OCHOMOGO /PLAZA VIQUEZ | **116** | **73,42%** |
| ESPARZA | **15** | **9,49%** |
| BUFFALO / LIMON | **10** | **6,33%** |
| CAÑAS | **8** | **5,06%** |
| RIO CLARO | **6** | **3,80%** |
| TODAS | **1** | **0,63%** |
| NS | **1** | **0,63%** |
| OTRAS | **1** | **0,63%** |
|  | **158** | **100%** |

***Sobre el servicio***

**PREGUNTA 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL** | | | |
|  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **7** | **5%** |
| **2** | MALO | **6** | **4%** |
| **3** | REGULAR | **17** | **12%** |
| **4** | BUENO | **37** | **27%** |
| **5** | MUY BUENO | **70** | **51%** |
| **NS** |  | **1** | **1%** |
|  |  | **138** | **100%** |
|  |  |  |  |

Acerca del servicio se puede concluir que 78% de la muestra seleccionada se encuentra satisfecha, esto tomando en cuenta la satisfacción como Muy bueno o bueno. El 21% restante considera que debería mejorar en algún aspecto su atención. Algunos usuarios hicieron mención a su posición de tramitadores por oficio o de personas que poseen una flota vehicular de más de 1 vehículo por lo que el trámite lo realizan más de una vez.

**PREGUNTA No. 2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. SE ENCUENTRA EL PERSONAL CALIFICADO** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **7** | **5%** |  |
| **2** | MALO | **2** | **1%** |  |
| **3** | REGULAR | **18** | **13%** |  |
| **4** | BUENO | **29** | **22%** |  |
| **5** | MUY BUENO | **75** | **56%** |  |
| **NS** |  | **3** | **2%** |  |
|  |  | **134** | **100%** |  |

La segunda pregunta se basa en la percepción del usuario respecto al personal y su competencia para realizar sus funciones. Los resultados muestran confianza en la capacidad del funcionario, es así que el 78% de los entrevistados lo califican como bueno o muy bueno. El 19% de los usuarios considera que deberían estar más capacitados o que requieren de mayor conocimiento.

**PREGUNTA No. 3**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. SE RESUELVEN INQUIETUDES O CONSULTAS SATISFACTORIAMENTE** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **21** | **16%** |  |  |
| **2** | MALO | **8** | **6%** |  |  |
| **3** | REGULAR | **15** | **11%** |  |  |
| **4** | BUENO | **27** | **20%** |  |  |
| **5** | MUY BUENO | **58** | **44%** |  |  |
| **NS** |  | **4** | **3%** |  |  |
|  |  | **133** | **100%** |  |  |

Cuando se les consulta sobre la satisfacción en las respuestas brindadas por el personal del departamento, el 64% considera que si son abarcadas en forma correcta pero el 33% califica este punto como malo, muy malo o regular, por lo que se puede percibir un aumento de disconformidad en el área de respuesta a las consultas que les realizan.

***Sobre información***

**PREGUNTA No. 4**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN EFICIENTES** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **15** | **11%** |  |
| **2** | MALO | **19** | **14%** |  |
| **3** | REGULAR | **18** | **13%** |  |
| **4** | BUENO | **16** | **12%** |  |
| **5** | MUY BUENO | **55** | **41%** |  |
| **NS** |  | **11** | **8%** |  |
|  |  | **134** | **100%** |  |

Al realizar la consulta sobre los medios de comunicación y si estos son eficientes, se puede determinar que el 63% de los usuarios encuestados los consideran bueno o muy bueno. Sin embargo, el 38% de la muestra se siente insatisfecho con los servicios de comunicación, se puede prever que dentro de las mejoras que oportunamente se sugieran se encuentra los medios de comunicación con los usuarios.

**PREGUNTA No. 5**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5. LA INSTITUCION DA INFORMACION CLARA Y COMPRENSIBLE** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **16** | **12%** |  |  |  |
| **2** | MALO | **17** | **13%** |  |  |  |
| **3** | REGULAR | **19** | **14%** |  |  |  |
| **4** | BUENO | **20** | **15%** |  |  |  |
| **5** | MUY BUENO | **58** | **43%** |  |  |  |
| **NS** |  | **3** | **2%** |  |  |  |
|  |  | **133** | **99%** |  |  |  |

Sobre la claridad en la información brindada y si ésta resulta comprensible al usuario, se determina que solamente el 58% de ellos está satisfecho. Por el contrario, el 39% de ellos percibe falta de claridad y dificultad para entender la información brindada. Este punto se encuentra ligado con la pregunta anterior por lo que se considera importante la revisión de la información que recibe el usuario.

El punto de eficiencia en la comunicación es sumamente importante tomando en cuenta que en el tanto el usuario entienda los requisitos y el proceso de mejor manera se ofrecerían menos dificultades e informidades del usuario a la hora de realizar su trámite. (Ver anexo de requisitos de página)

***Sobre instalaciones***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTA No. 6**  **6. CONDICIONES DE ATENCION NECESARIAS DE LAS INSTALACIONES** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **8** | **6%** |  |
| **2** | MALO | **11** | **8%** |  |
| **3** | REGULAR | **18** | **13%** |  |
| **4** | BUENO | **28** | **20%** |  |
| **5** | MUY BUENO | **69** | **50%** |  |
| **NS** |  | **4** | **3%** |  |
|  |  | **138** | **100%** |  |

La pregunta No. 6 se refiere a la satisfacción/insatisfacción de los usuarios sobre las instalaciones, en este punto el 70% está satisfecho y el 27% no lo está. Sin embargo, este punto será analizado posteriormente junto a la variable de estaciones, ya que es de conocimiento de la institución que todas las estaciones ofrecen condiciones diferentes por lo que es importante mostrar cual es la estación que presenta mayor cantidad de inconformidades.

***Sobre el equipo técnico***

**PREGUNTA No. 7**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7. INCONVENIENTES CON EL EQUIPO TECNICO** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **0** | **0%** |  |  |
| **2** | MALO | **6** | **5%** |  |  |
| **3** | REGULAR | **13** | **10%** |  |  |
| **4** | BUENO | **13** | **10%** |  |  |
| **5** | MUY BUENO | **98** | **74%** |  |  |
| **NS** |  | **3** | **2%** |  |  |
|  |  | **133** | **100%** |  |  |

En cuanto a la pregunta sobre las fallas del equipo técnico o cualquier otra disconformidad presentada por instrumentos técnicos ya sea, romana, computadoras, etc., los usuarios en un 84% no tienen quejas al respecto. Solamente el 15% mencionó problemas de este tipo, pero se presumen como problemas poco frecuentes en las estaciones.

***Sobre tiempo de atención***

**PREGUNTA No. 8**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8. DAN RESPUESTA EN EL TIEMPO APROPIADO Y OPORTUNO** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **10** | **8%** |  |  |
| **2** | MALO | **9** | **7%** |  |  |
| **3** | REGULAR | **16** | **12%** |  |  |
| **4** | BUENO | **21** | **16%** |  |  |
| **5** | MUY BUENO | **76** | **57%** |  |  |
| **NS** |  | **1** | **1%** |  |  |
|  |  | **133** | **100%** |  |  |

En cuanto al tiempo de respuesta, resulta importante resaltar que muchos de los usuarios consideran los tiempos apropiados y oportunos a pesar de mencionar que el trámite en la mayoría de los casos dura más de 8 días. Al respecto el 73% de los usuarios menciona que es apropiado y el 27% no está conforme. Estos resultados será importante asociarlos al tiempo promedio de duración por lo que la pregunta 8, 13 y 14 serán revisadas en conjunto posteriormente.

**PREGUNTA No.9**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9. COMO CALIFICA EL HORARIO DE ATENCION** | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **4** | **3%** |  |  |
| **2** | MALO | **6** | **5%** |  |  |
| **3** | REGULAR | **18** | **14%** |  |  |
| **4** | BUENO | **26** | **20%** |  |  |
| **5** | MUY BUENO | **77** | **58%** |  |  |
| **NS** |  | **1** | **1%** |  |  |
|  |  | **132** | **99%** |  |  |

En cuanto al horario de atención se percibe al usuario satisfecho con el mismo, el 22% que está en desacuerdo por lo general sugirió un horario ampliado ya que mencionan que su el trámite les significa tiempo de trabajo perdido por lo que sugieren mayor horario de atención.

**PREGUNTA No.10**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10. COMO CALIFICA EL PROCESO DEL TRAMITE DEL PERMISO** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **6** | **5%** |  |  |
| **2** | MALO | **8** | **6%** |  |  |
| **3** | REGULAR | **28** | **21%** |  |  |
| **4** | BUENO | **47** | **35%** |  |  |
| **5** | MUY BUENO | **43** | **32%** |  |  |
| **NS** |  | **1** | **1%** |  |  |
|  |  | **133** | **100%** |  |  |

En general el 67% de los usuarios se encuentra satisfecho con el proceso del trámite, el 31% restante no está satisfecho, el porcentaje de satisfacción es mayor que el de insatisfacción, sin embargo, como criterio visualizado por la persona que encuesta se percibe al usuario como anuente a lo que se le solicite porque considera que es una obligación a cumplir que no puede evadir.

**Sobre la evolución del funcionamiento en general**

**PREGUNTA No.11**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11. CONSIDERA QUE EL DESARROLLO DEL TRAMITE HA MEJORADO** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | MUY MALO | **8** | **6%** |  |  |  |  |
| **2** | MALO | **5** | **4%** |  |  |  |  |
| **3** | REGULAR | **17** | **13%** |  |  |  |  |
| **4** | BUENO | **31** | **23%** |  |  |  |  |
| **5** | MUY BUENO | **50** | **37%** |  |  |  |  |
| **NS** |  | **23** | **17%** |  |  |  |  |
|  |  | **134** | **100%** |  |  |  |  |

En esta pregunta el 17% de los usuarios no sabe responder porque solo ha realizado la gestión una vez por lo que no es posible comparar cómo ha evolucionado. Es por eso que partiendo que el 83% es el grupo que da respuesta, el 60% siente que el servicio ha mejorado y el restante 23% cree que esta igual o a desmejorado. En este punto algunos usuarios mencionaron que el tiempo de entrega había aumentado y que anteriormente era más rápido.

**II PARTE**

***Cumplimiento de la Ley 8220***

**PREGUNTA No.12**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **12. CONOCE LOS PLAZOS DE RESPUESTA DE LA LEY 8220** | | | | |
| **1** | **SI** | **19** | **14%** |  |
| **2** | **NO** | **113** | **85%** |  |
| **NS** |  | **1** | **1%** |  |
|  |  | **133** | **100%** |  |

*Sobre la Ley 8220, el 85% de los usuarios desconocen totalmente el derecho que les asiste, cabe agregar que esto estaría asociado a la conformidad en el proceso del trámite. El dueño registral del vehículo, su representante o el encargado de dicha gestión tiene como objetivo obtener el permiso para poder hacer uso de su vehículo o cumplir con el trámite, pero en general no se cuestiona si el proceso está o no a derecho. Solamente el 14% dijo que si conocía el plazo de respuesta que le otorga la ley.*

**PREGUNTA No.13**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **13. SI LA CONOCE, CUMPLIO CON EL PLAZO ESTABLECIDO** | | |  |
| **1** | **SI** | **13** | **59%** |
| **2** | **NO** | **8** | **36%** |
| **NS** |  | **1** | **5%** |
|  |  | **22** | **100%** |

Del 14% que, si conoce la Ley, el 59% mencionó que su trámite si cumplió con el plazo establecido, sin embargo, será conveniente analizar en forma cruzada esta respuesta de si cumplió con el tiempo estimado del trámite y valorar si realmente tiene conocimiento del tema. El 36% de los que la conocen dice que no cumplió con el plazo de ley.

**PREGUNTA No.14**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **14. CUANTO TIEMPO LE LLEVO EL TRAMITE** | | | |
| **No. Días** | **Frecuencia** | **%** |  |
| **De 1 a 8 días** | **47** | **36%** |  |
| **De 9 a 14 días** | **19** | **14%** |  |
| **De 15 a 22 días** | **48** | **36%** |  |
| **De 23 a 30 días** | **10** | **8%** |  |
| **31 días y mas** | **3** | **2%** |  |
| **NS** | **5** | **4%** |  |
|  | **132** | **100%** |  |

Cuando se le consulta al usuario cuanto tiempo le demoró el trámite, fueron muchas las variables de respuesta, sin embargo, se realizó un resumen mediante categorías que se consideran válidas para el estudio. Las categorías muestran que el 36% de los trámites duran menos de 8 días, el 14% dura entre 9 y 15 días y el 46% de los trámites, según respuesta del usuario dura más de 15 días.

Es importante anotar en este punto que a la hora de realizar la pregunta se le mencionaba:” desde que entrega los papeles hasta que retira el permiso”, sin embargo, es una pregunta que podría ofrecer confusión cuando no les reciben un documento o le solicitan algún requisito adicional. Cabe resaltar que según este cuadro el tiempo de respuesta de un 46% sobrepasa el plazo de ley.

**PREGUNTA No.15**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **15. INDIQUE SI EL TRAMITE FUE DEVUELTO** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **1** | **SI** | **61** | **46%** |  |
| **2** | **NO** | **69** | **52%** |  |
|  | **NS** | **2** | **2%** |  |
|  |  | **132** | **100%** |  |

Acerca de la devolución del trámite, es importante anotar que, al realizar esta consulta, se presume devolución del trámite cuando ha sido ya tramitado, sin embargo, no hay certeza si esta es la misma percepción del usuario cuando se le consulta si le devolvieron el trámite. Basado en las estadísticas del estudio, al 46% de la muestra si le devolvieron en alguna ocasión el trámite y al 52% no.

**PREGUNTA No.16**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **16. CUANTAS VECES LE DEVOLVIERON EL TRAMITE** | | | | |
| **1** | **1** | **44** | **77%** |  |
| **2** | **2** | **9** | **16%** |  |
|  | **3 O MAS** | **3** | **5%** |  |
|  | **NS** | **1** | **2%** |  |
|  |  | **57** | **100%** |  |

Una vez que se le consulta al usuario si el trámite en alguna ocasión le fue devuelto, del 46% que dijeron que si, el 77% mencionó que se lo devolvieron solo 1 vez, el 16% que fue devuelto 2 veces y el 5% 3 o más veces. Cabe destacar que la Ley no permite devolver más de una vez cada trámite.

**PREGUNTA No.17**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17. CONSIDERA QUE LE PIDIERON LOS REQUISITOS DE ACUERDO A LA LEY?** | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **1** | **SI** | **96** | **76%** |  |  |  |  |
| **2** | **NO** | **21** | **17%** |  |  |  |  |
|  | **NS** | **9** | **7%** |  |  |  |  |
|  |  |  | **0%** |  |  |  |  |
|  |  | **126** | **100%** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

A todos los encuestados se les realizó la consulta, dentro de sus conocimientos, si consideraba que los requisitos solicitados estaban de acuerdo a la ley, el 76% mencionó que sí y el 17% dijo que no. No se les hace la consulta de por qué.

Llama la atención en estas respuestas que el 7% de los entrevistados no conocen o no tienen información de si los requisitos van o no de acuerdo a la ley, tal y como se mencionó anteriormente se percibe que al usuario solo le interesa completar el trámite y el porcentaje de ellos que se cuestiona o no la ley es menor por lo que desconocen en su mayoría este tema.

***Información***

**PREGUNTA No.18**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **18. COMO OBTUVO LA INFORMACION DEL TRAMITE** | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **Teléfono** | **32** | **24%** |  |  |
|  | **Web** | **11** | **8%** |  |  |
|  | **Tramitador** | **3** | **2%** |  |  |
|  | **Oficina** | **61** | **47%** |  |  |
|  | **NS** | **1** | **1%** |  |  |
|  | **Tel Y Web** | **3** | **2%** |  |  |
|  | **Tel Y Oficina** | **10** | **8%** |  |  |
|  | **Web y Otros** | **1** | **1%** |  |  |
|  | **Web y Oficina** | **2** | **2%** |  |  |
|  | **Otros** | **7** | **5%** |  |  |
|  |  | **131** | **100%** |  |  |

Este cuadro muestra la forma en consulta la información para realizar su trámite, Es posible determinar que el 34% utilizó el teléfono para realizar sus consultas, el 13% utilizó la web, y el 57% acudió a las oficinas a solicitar información. Hay dos conclusiones importantes en este apartado, más de la mitad de los usuarios deben o deciden ir a la Estación de Pesaje solo para pedir la información y los requisitos, cabe mencionar que esto no es un punto de eficiencia en el trámite, máxime que según menciona la encargada de la Estación de Pesaje, ellos no cuentan con disponibilidad de tiempo para dar requisitos por lo que únicamente le entregan una hoja y si es vía telefónica no dan esta información. Es importante considerar que la web debe estar al día con el proceso de trámite y de acorde a lo estipulado por la ley. También cabe recalcar que un porcentaje importante, aunque no comprobado en este estudio no sabe o no tiene la posibilidad de utilizar medios tecnológicos como la web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **19. FRECUENCIA DEL TRAMITE** | | | |
| 1 A 2 TRAMITES |  | **76** | 58% |
| 3 A 10 TRAMITES |  | **31** | 23% |
| 11 A 50 TRAMITES |  | **10** | 8% |
| MAS DE 50 TRAMITES |  | **14** | 11% |
| NS |  | **1** | 1% |
|  |  | **132** | 99% |

En el tema de la frecuencia del trámite, se pues concluir que, de la muestra obtenida, el 76% realiza solamente de 1 a 2 trámites anualmente, el 31% realiza entre 3 y 10 trámites, el 8% entre 11 y 50 trámites y el 11% que es un valor relativo importante de considerar, realiza más de 50 trámites al año. Sería sumamente importante establecer un mecanismo diferente eficiente y ágil para este tipo de usuarios que realiza tantos trámites. Resulta una consideración interesante obtener un resultado entre los que tramitan entre 11 hasta 50 o más junto a la valoración del servicio. Esta conclusión se verá más adelante.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **20. SE ENCUENTRA SATISFECHO CON EL SERVICIO BRINDADO** | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **SI** |  | **72** | 61% |  |  |  |
| **NO** |  | **45** | 38% |  |  |  |
| NS |  | **1** | 1% |  |  |  |
|  |  | **118** | 100% |  |  |  |

Para finalizar con las preguntas del estudio, se les solicita mencionar si se encuentran satisfechos con el servicio brindado, las respuestas al respecto son favorables en el sentido que el 61% de la muestra SI está satisfecha con el servicio y el 38% NO. Es importante rescatar que no en algunos casos su respuesta era NO porque considera que alguno de los aspectos debe cambiar, en especial el tiempo del trámite, sin embargo, este punto será considerado junto a las sugerencias de cambio, las cuales, en opinión del usuario, haría el servicio mejor.

Al terminar el estudio y como punto de apoyo al sistema, con el fin de hacer al usuario partícipe del trámite y a la vez tomarlo en cuenta para las mejoras del sistema, se le solicitó sus sugerencias con el objetivo de ser consideradas, las respuestas fueron clasificadas de acuerdo a los temas similares.

Los resultados se muestran a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***MEJORAS SUGERIDAS*** | | |
| **21. LE SUGERIRIA CAMBIOS AL DEPTO. DE PESOS Y DIMENSIONES** | |  |
| 1 | TRAMITES MUY COMPLICADO, MAYOR HAGILIDAD, MAYOR AUTOMATIZACION | 33 |
| 2 | MEJORAR SISTEMA TELEFONO | 23 |
| 0 | NINGUNA | 20 |
| 3 | MEJORA EL TRATO | 20 |
| 11 | MEJORAR LA INFORMACION QUE SE BRINDA | 18 |
| 22 | HORARIO AMPLIADO MAS HORAS | 14 |
| 6 | MEJORA INSTALACIONES | 12 |
| 26 | SISTEMA DE PESOS DE LOS CAMIONES MEJORADO | 12 |
| 5 | MEJORES EMPLEADOS | 10 |
| 12 | MEJORAR EL PLAZO DE ENTREGA | 10 |
| 4 | MAS FUNCIONARIOS | 9 |
| 7 | IMPARCIALIDAD DE LOS FUNCIONARIOS | 8 |
| 8 | MEJORAR EL TRATO DE GLADYS | 6 |
| 9 | LLAMAR ANTES QUE LLEGUE LA FECHA SI FALTA ALGO | 6 |
| 13 | EVITAR PONER MUCHAS TRABAS | 6 |
| 21 | CREAR UN SISTEMA MAS AGIL DE CITAS | 6 |
| 23 | PAGINA ESTA MUY COMPLICADA O REQUIERE ACTUALIZAR | 5 |
| 15 | MAYOR SERIEDAD AL TRAMITE | 3 |
| 18 | CUMPLIR CON LOS REQUISITOS SEGÚN LA HOJA | 3 |
| 19 | ENTREGAR EL PERMISO DONDE SE REALIZA EL PESAJE | 3 |
| 20 | HOJA DE REQUISITOS ACTUALIZADA | 3 |
| 33 | TENER UNA BASE DE DATOS E INFORMAR CAMBIOS DE REQUISITOS o vencimientos | 3 |
| 39 | NUEVAS ESTACIONES | 3 |
| 45 | SERVICIO DE COPIAS | 3 |
| 10 | REDUCIR TIEMPO DESPUES DEL PESAJE, | 2 |
| 14 | HOMOLOGACION DE FLOTAS | 2 |
| 17 | MAYOR EQUIPO | 2 |
| 24 | No hay beneficios especiales por muchos vehiculos | 2 |
| 30 | EXPLICACION DE LOS PUNTOS DE LA LEY | 2 |
| 31 | NO CAMBIAR CONDICIONES DEL TRAMITE SIN AVISAR | 2 |
| 32 | ALARGAR EL PLAZO DEL PERMISO | 2 |
| 34 | ESPACIO PARA HACER AJUSTES | 2 |
| 38 | AUTOMATIZAR MAS EL PROCESO | 2 |
| 41 | SEPARAR PROCESO DE PESAJE DEL TRAMITE | 2 |
| 16 | COORDINAR CON COSEVI, LE HACEN MULTAS CUANDO VAN PARA ALLA | 1 |
| 25 | Llevar un control y llamar antes que se venza como las pólizas | 1 |
| 27 | PONER SILLAS PARA SENTARSE | 1 |
| 29 | DOS EQUIPOS IGUALES DEBEN TENER LAS MISMAS INDICACIONES | 1 |
| 35 | ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS DISCAPACITADAS | 1 |
| 36 | INVERTIR EN ROTULACION | 1 |
| 37 | ELIMINAR DOCUMENTOS QUE SE PUEDEN VER POR INTERNET | 1 |
| 40 | ELIMINAR LA CORRUPCION | 1 |
| 42 | TRAMITES PARA FLOTAS | 1 |
| 43 | REVISAR EL GASTO DEL DUEÑO DE VEHICULO POR IR Y NO PODER SACAR CITA | 1 |
| 44 | LA RENOVACION NO DEBERIA VOLVER A PESAR PORQUE QUE ES UN GASTO | 1 |
| 46 | REDUCCION DE SOLICITUD DE COPIAS | 1 |
| 47 | ROTULACION CON PROBLEMA DE PARTES | 1 |
| 48 | CONTROLAR LOS FURGONES PORQUE ACTUALMENTE PORQUE TIENEN MUCHO PESO | 1 |
| 49 | NO HAY PARQUEO | 1 |
| 50 | PROHIBIDO DETERNER DOCUMENTO DE IDENTIDAD | 1 |
| 51 | MEJORAR EL TRATO DE BRYAN | 1 |
| 28 | VIGILAR Y EVITAR LAS COMISIONES | 0 |

Posterior a esta clasificación se agruparon las respuestas en cinco áreas importantes por analizar, este cuadro se muestra a continuación junto con el desglose general.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***CLASIFICACION RESUMIDA*** | | | |
| **DESCRIPCION** | | **ABSOLUTO** | **%** |
| **PROCESOS** |  | **75** | 27% |
| **CALIDAD ATENCION FUNCIONARIO** |  | **72** | 26% |
| **TRAMITE AGIL** |  | **56** | 20% |
| **MEDIO COMUNICACIÓN** | | **28** | 10% |
| **INSTALACIONES** |  | **22** | 8% |
| **NINGUNA** |  | **20** | 7% |
| **LEGALIDAD** |  | **3** | 1% |
|  | | **276** | **100%** |

**TABLA RESUMEN SUGERENCIAS**

A partir del desglose de las sugerencias se puede medir cual es punto de mayor disconformidad de los usuarios, al respecto el 27% de los usuarios solicita que el proceso del trámite mejore, esto en temas de horarios, pesaje, plazos, información, sea más ágil y otros.

El segundo punto importante de valorar con un 26% es el trato de los funcionarios y se refiere a mayor cantidad de funcionarios, capacitación y mejor trato.

Un 20% de los entrevistados mencionan sugerencias para agilizar el trámite como, por ejemplo: menos trabas, citas, automatización y otros.

Cabe mencionar que el estudio no mide el grado de disconformidad de los usuarios solamente se realizó una petición de sugerencias y en la percepción de la entrevistadora, con excepciones de pocos usuarios, es una solicitud respetuosa de mejorar trato, mayores y mejores explicaciones, así como mostrar mejor disposición en el trabajo.

El 7% de las personas no les interesó realizar ninguna sugerencia y un 10% considera muy importante mejorar los canales de comunicación con la institución y específicamente con la institución.

El tema de las Instalaciones fue propuesto por el 8% de la muestra y la legalidad no parece ser un punto de mucho interés para el usuario.

***ANALISIS DE VARIABLES CRUZADAS***

**Trato del personal con los usuarios por estación**

El cuadro siguiente muestra respuestas acerca del trato del personal con los usuarios, combinada con las Estaciones en las que fueron atendidos.



5. Muy bueno / 4. Bueno / 3. Regular / 2. Malo / 1. Muy malo / NS. No responde

Se concluye en el cuadro anterior que:

1. La Estación de Plaza Víquez y la Ochomogo se tomará como la misma ya que anteriormente el trámite se realizaba en Plaza Víquez, posteriormente fue trasladado a Ochomogo, con el mismo personal.
2. De las 116 encuestas que mencionaron las estaciones de San José, el 46% opina que el trato con los usuarios es “muy bueno” y el 23% es “bueno”, eso significa que 69% está satisfecho. Del 31% restante se deduce que el 12% lo califica regular pero no está satisfecho y el restante 8% lo califica entre malo y muy malo, lo que se deduce en insatisfacción, el 10% de los entrevistados no aportaron ninguna calificación.

Por otro lado, de las otras estaciones, el “Trato del Personal”

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Total ESPARZA | % | CAÑAS | % | Total Limón y Búfalo | % | RIO CLARO | % |
| 1 | 1 | 6,67% | 0 | 0% | 0 | 0,00% | 1 | 16,67% |
| 2 | 1 | 6,67% | 0 | 0% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 3 | 1 | 6,67% | 1 | 13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 4 | 3 | 20,00% | 3 | 38% | 2 | 20,00% | 2 | 33,33% |
| 5 | 6 | 40,00% | 3 | 38% | 5 | 50,00% | 2 | 33,33% |
| NS | 0 | 0,00% | 0 | 0% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| 0 | 3 | 20,00% | 1 | 13% | 3 | 30,00% | 1 | 16,67% |
|  | 15 | 100% | 8 | 100% | 10 | 100% | 6 | 100% |

5. Muy bueno / 4. Bueno / 3. Regular / 2. Malo / 1. Muy malo / NS. No responde

1. Se concluye que, en Esparza, el 40% considera el servicio “muy bueno”, el 20% “bueno” y el 13.33% lo considera “malo” o “muy malo”, solo un 3.67% lo considera regular
2. Se concluye que, en Cañas, el 38% considera el servicio “muy bueno”, el 38% “bueno” y el 13% “regular”, ningún usuario lo considera “malo” o “muy malo”, de la muestra elegida.

El 30% de los usuarios no dieron ningún criterio.

1. Se concluye que, en Búfalo, el 50% considera el servicio “muy bueno”, el 20% “bueno” ningún usuario lo califica malo o muy malo.
2. Se concluye que, en Río Claro, el 33.33% considera el servicio “muy bueno”, el 33.33% “bueno”, y un 16.67% regular. Ningún usuario lo califica malo o muy malo.

Con base en estas conclusiones por área se puede determinar que el problema de atención al usuario es mayormente percibido en Limón, Rio Claro y San José. Cabe mencionar que el valor absoluto de las entrevistas en Búfalo, Río Claro, Limón y Puntarenas es bajo y esto puede ofrecer incertidumbre en los resultados.

**Calidad de las instalaciones por estación**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTAS COMBINADAS SAN JOSE (OCHOMOGO Y PLAZA VIQUEZ) Y PREGUNTA 6** | | | | | |
|  | Ochomogo | % |  | PLAZA VIQUEZ | % |
| 1 | 2 | 3% |  | 1 | 3% |
| 2 | 4 | 5% |  | 2 | 5% |
| 3 | 8 | 10% |  | 5 | 13% |
| 4 | 16 | 21% |  | 8 | 21% |
| 5 | 37 | 48% |  | 15 | 39% |
| NS | 3 | 4% |  | 0 | 0% |
| 0 | 7 | 9% |  | 7 | 18% |
|  | 77 | 100% |  | 38 | 100% |

5. Muy bueno / 4. Bueno / 3. Regular / 2. Malo / 1. Muy malo / NS. No responde

Acerca de las Instalaciones, resulta importante desglosar los índices de calidad de acuerdo a cada una de las estaciones de atención.

La Estación de Ochomogo que funciona a partir de marzo del 2015 presenta satisfacción de los usuarios en cuanto a las instalaciones, 69% califica las instalaciones como muy buenas o buenas. El 18% de la muestra considera que no están en óptimas condiciones y el 10% considera regular el estado de las instalaciones.

En el caso de Plaza Víquez, es la sede anterior que realizaba los trámites y 38 usuarios del total realizaron su gestión en ella, de ese subtotal el 60% está satisfecho y el 21% la vio mala, muy mala o regular.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RESPUESTA POR ESTACIONES Y PREGUNTA 6 SOBRE INSTALACIONES** | | | | | | | | |
|  | **Total ESPARZA** | **%** | **CAÑAS** | **%** | **Total Limon y Bufalo** | **%** | **RIO CLARO** | **%** |
| **1** | **3** | **20,00%** | **0** | **0%** | **0** | **0,00%** | **1** | **17%** |
| **2** | **4** | **26,67%** | **0** | **0%** | **0** | **0,00%** | **1** | **17%** |
| **3** | **3** | **20,00%** | **1** | **13%** | **1** | **10,00%** | **0** | **0%** |
| **4** | **1** | **6,67%** | **1** | **13%** | **2** | **20,00%** | **1** | **17%** |
| **5** | **3** | **20,00%** | **5** | **63%** | **5** | **50,00%** | **3** | **50%** |
| **NS** | **0** | **0,00%** | **0** | **0%** | **0** | **0,00%** | **0** | **0%** |
| **0** | **1** | **6,67%** | **1** | **13%** | **2** | **20,00%** | **0** | **0%** |
|  | **15** | **100%** | **8** | **100%** | **10** | **100%** | **6** | **100%** |

En las otras estaciones de pesaje y trámites se puede concluir que la estación de Esparza es la que presenta mayor número de calificaciones negativas, el 67.67% de los usuarios considera que las instalaciones son regulares, malas o muy malas, se desconoce el estado en que se encuentra esta estación, pero es importante que predominan los comentarios negativos. La estación de Río Claro recibe 34% de opinión negativa y el 67% positivo. *Las otras estaciones de Cañas y Limón tienen 0% de opiniones negativas.* Una de las dificultades de la estación de Esparza que fueron mencionadas en las entrevistas es que en época de lluvia se debía suspender el trabajo porque no hay techo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PREGUNTAS 13 Y 14  CUMPLIMIENTO DE PLAZO DE LA LEY 8220 | | |
|  | PREGUNTA 13  Días de trámite y dijeron SI | % |
| 1 | 0 | 0% |
| 2 | 1 | 8% |
| 3 | 0 | 0% |
| 5 | 0 | 0% |
| 7 | 0 | 0% |
| 8 | 6 | 46% |
| 10 | 4 | 31% |
| 12 | 0 | 0% |
| 14 | 0 | 0% |
| 15 | 1 | 8% |
| 16 | 0 | 0% |
| 21 | 0 | 0% |
| 22 | 0 | 0% |
| 30 | 0 | 0% |
| 45 | 0 | 0% |
| 90 | 0 | 0% |
| 15 A 22 | 0 | 0% |
| NS | 1 | 8% |
| 20 | 0 | 0% |
|  | 13 |  |

Este cuadro muestra que de las 13 personas que dijeron que, si conocen la Ley 8220, y que consideraron que, si se cumplió con el plazo establecido, al combinar esta respuesta con el tiempo que les duró el trámite, se puede concluir que el 46% dijo que el trámite duró 8 días y el 31% 10 días, ambas opciones se encuentran dentro del plazo de ley. Solamente 1 persona que dijo conocer la ley y que el plazo se había cumplido mencionó que su trámite duró 15 días, lo cual no es congruente. Esta conclusión intenta inferir si realmente tienen conocimiento de la ley.

# Comentarios generales de los usuarios

1. La funcionaria debería mejorar su carácter.
2. Esparza no tiene techo y los funcionarios se mojan.
3. Se ocupa un funcionario más en Esparza.
4. La Estación de Cañas no tiene teléfono.
5. El personal tiene preferencias.
6. Hay poca información y desconoce de algunas estaciones.
7. Los cambios no los comunican.
8. La hoja de requisitos no sirve.
9. El horario debería ser más extenso.
10. Automatizar el proceso y enviar un aviso cuando el permiso está a punto de vencerse.
11. Consideran que cuando se reciben los documentos se revisen de una vez y que esperen 15 días para dar una respuesta. Dejo el teléfono y no lo llamaron.
12. Los funcionarios son prepotentes, están empoderados y no tratan bien a la gente.
13. Las fotocopias de la cédula son innecesarias.
14. En Cañas no hay sillas.
15. Hubo denuncias de cobros ilegales.
16. Costa Rica ha bajado mucho las capacidades de peso de los camiones y eso los perjudica económicamente. El mismo camión en Panamá le aceptan 7200 k y en Costa Rica 3000K.
17. Debería haber un aviso de que si entra y por alguna razón no puede hacer el trámite le van a hacer un parte.
18. La página web no dice los requisitos tal y como se piden en las estaciones.
19. Las personas que requieren de los permisos pierden mucho dinero por detener los vehículos y el trámite de la cita es muy burocrático.
20. Se podría establecer un sistema de citas digital y no presencial.
21. Cuando hay problemas de carga no existe espacio para mover la carga.
22. No hay parqueo, mucha presa y humillan al usuario.
23. Importante el acceso a personas discapacitadas.
24. Todo depende de la subjetividad del funcionario.
25. Falta de interés de los funcionarios.
26. Falta personal
27. Problemas con pesos de los camiones y especificaciones que deben cambiar y contratar a un ingeniero.
28. No atienden el teléfono.
29. Se manipula mucho la información.
30. El servicio de Ochomogo está en mal estado.
31. Más experiencia con los pesos.
32. No dan soporte.
33. A los vehículos japoneses le dan más peso que a los americanos.
34. Las estaciones están muy lejos.
35. Que haya normativa para gavilanes, mayor agilidad.
36. En Ventanilla no saben los requisitos que dice la página.
37. Mal estado de la estación de Esparza.
38. Hay mucha corrupción.
39. Los funcionarios no quieren dar información.
40. En Esparza utilizan una portátil que causa problemas de agilización.
41. El sistema operativo, administrativo es muy malo.
42. Problemas con solicitar cédula original del apoderado y es una institución estatal, son flotas muy grandes y no es posible. Problemas serios con funcionaria de Ochomogo.
43. Agilidad en el proceso de entrega del permiso.
44. Citas por internet para agilizar.
45. Agilidad en renovación de permisos porque es muy caro parar el camión.
46. Debería existir una romana para el trámite y que no sea la misma para pesaje, a veces hay mucha fila.
47. Modo de tratar de los funcionarios.
48. Se requiere servicio de copias.

**Estación de Pesos y Dimensiones de Ochomogo.**

En el área de control de pesaje de los vehículos que transitan, el proceso de pesaje, tiene dos etapas, la primera por la que pasa el vehículo que determina si puede o no continuar. Si este primer paso no es aceptado, el vehículo pasa nuevamente por el segundo control, en donde se valida la placa y la capacidad que tiene el vehículo de acuerdo al permiso y a su peso.

Si tiene variación en la distribución del peso, deberá proceder dentro de las instalaciones a mover la carga, en cuyo caso debe ordenar el mismo para lograr equilibrarlo de acuerdo lo permitido, esto ofrece dos inconvenientes, los vehículos como el camión de la basura que se observó con este problema tuvo que dar varias vueltas a las instalaciones dando frenazos para lograr acomodar su carga, o si son carga que se pueda trasladar debe moverla en forma manual y de vehículo a vehículo, si el camión que debe ayudarlo se encuentra muy lejos deberá esperar dentro de las instalaciones hasta que llegue y no puede moverse de la estación.

El sistema de pesaje de los vehículos es avanzado, tecnológico, existe un control de 24 horas y totalmente automatizado. La Estación de Pesaje desde este punto se considera avanzada, actualizada ofreciendo un buen servicio y control de tránsito.

**Sobre los Permisos de Pesos y Dimensiones**

En cuanto al proceso de trámite de permisos se presentan los usuarios entre 7.30 y 8 de la mañana para obtener una cita, para la cual debe presentar:

1. RTV al día
2. Título de propiedad
3. Cédula del dueño registral.
4. Si es una persona autorizada, debe presentar certificación como autorizado.
5. Cédula de identidad.
6. Todo debe llevar fotocopia de todos los documentos.

Se reciben y revisan los documentos y se le da una cita para el día o los dos días subsiguientes, se engrapan los documentos y se le devuelven al usuario. El usuario debe traer nuevamente los documentos a la hora de la cita y el vehículo.

En la cita:

1. Se llena un formulario con los requisitos y se chequean.
2. Los documentos anteriormente revisados.
3. Cintas reflexivas, llantas, el camión debe estar vacío, rotulación adecuada según decreto 27008-MOPT-MEIC. Rotulación (dimensiones).
4. Extintores según decreto 24715-MOPT-MEIC.
5. Cintas reflexivas según decreto 32192-MOPT. 90% cubierto adelante y atrás y 50% a los lados.
6. Medidas de LARGO y ANCHO.
7. Todos los funcionarios de la estación toman medidas, atienden al público, rotan sus funciones y luego dejan la documentación en un archivo hasta que la persona encargada confeccione los permisos. En el caso de Ochomogo, la funcionaria Gladys Coto es la única encargada de esta labor, se mencionó que al estar de vacaciones no se tramitan confeccionan los permisos hasta su regreso.
8. El usuario cuando se retira del trámite recibe una boleta con la fecha de entrega en 10 días.
9. Se le consulta a la señora Gladys cual era el procedimiento cuando el permiso está antes de los 10 días. Según informa, se llama al ciudadano para que vaya a retirarlo, sin embargo, algunos entrevistados sugirieron que no les avisaban.
10. Cuando retiran el permiso, debe venir el dueño del vehículo o el autorizado y a pesar de contar con su documento de identidad.

**Anotaciones adjuntas del trámite**

1. Si viene otra persona a retirar el documento debe traer copia de la cédula y carta de autorización de retiro. (Incluso presentando su cédula y hacer el trámite debe dejar copia de la cédula).
2. Las fotos de las llantas y del vehículo se toman con una cámara digital que va y viene del funcionario a otro y debe conectarse al computador para bajar las imágenes que después deben ser clasificadas con los permisos en forma manual cuando haya tiempo disponible entre citas.
3. Se consultó sobre el tiempo de trámite y según dicen los funcionarios el permiso puede estar antes de los 10 días y se les llamaría. En consultas realizadas a los usuarios se sentían inconformes porque no los llaman y el permiso les urge.
4. La lista de citas es una hoja que se llena manualmente y en la cual se guardan 3 espacios aleatoriamente para personas que presentan documentos en Plaza Víquez.

El proceso en general es manual, poco tecnificado y con exigencia de muchos documentos en papel.

# Recomendaciones

*Esta contraloría pretende buscar soluciones pacíficas entre la institución y los usuarios, así como velar porque la información llegue en forma correcta y útil a la persona usuaria, la CONTRALORIA busca velar para que la administración activa realice un efectivo cumplimiento y aplicación de los estándares de calidad de los servicios establecidos la institución.*

*De acuerdo a esto se emiten las siguientes recomendaciones.*

* **TRATO DEL PERSONAL**

1. De acuerdo a lo observado se considera importante revisar el trato del personal a los usuarios sin sin diferenciar si son propietarios, representantes o tramitadores, y ofrecer un servicio cordial, paciente o respetuoso.
2. La actitud de un funcionario público debe mostrar una actitud positiva hacia los ciudadanos entendiendo actitud como la disposición de ánimo expresada en diferentes formas como postura corporal, tono de voz y gestos. La actitud es también la disposición de pensar como el ciudadano y ser capaz de ubicarse en su lugar.
3. Colocar información dentro de las instalaciones tanto de deberes de los usuarios como de sus derechos, ejemplo disposiciones de la Ley 8220.
4. Brindar información clara y comprensible al usuario con el fin de minimizar los atrasos a la hora de realizar el trámite.
5. Se sugiere la participación de los funcionarios a diferentes tipos de capacitación en temas de atención al Cliente no solo como medida de mejora en atención sino con el fin de conocer mejores procedimientos en la atención de usuarios difíciles.

* **INSTALACIONES**

1. La Contraloría de Servicios considera pertinente y oportuno la mejorar las instalaciones de la Estación de Esparza, en donde, se mostró insatisfacción sobre las mismas.
2. En cuanto a la Estación de Ochomogo, de acuerdo a la investigación se recomienda mejorar las condiciones del servicio sanitario.

* **REFERENTE AL USO DEL PAPEL**

1. Existe una política estatal denominada: “Cero papeles en la administración pública Buenas Prácticas para reducir el consumo de papel. Cómo reducir el consumo de papel mediante la formación de nuevos hábitos en los servidores públicos.”
2. La política de cero promueve la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento. Se considera que debe revisarse el trámite en cuanto a la exigencia de copias adicionales e innecesarias para realizar el mismo.
3. Se sugiere establecer mecanismos de consulta en línea y archivos digitales mediante documentos pdf.
4. En caso de requerirse la copia del documento sería importante buscar una empresa que coloque un servicio de fotocopias privado pero que le facilite al usuario esta gestión cuando por razones no lleva el documento, tomando en consideración que el caso de la Estación de Ochomogo el lugar más cercano es el Centro Comercial Terramal o el centro de Cartago
5. Los documentos que ya se han consultado electrónicamente no debería requerir fotocopias sino archivar digitalmente en pdf.
6. La cámara fotográfica que se utiliza para el archivo de cada uno de los trámites debería ser directa al sistema, esto aumentaría la eficiencia y disminuría el tiempo archivar dichas imágenes.

* **REFERENTE A LA COMUNICACION**

1. Existen diferentes tipos de usuarios: independiente, empresarios, tramitadores, choferes, etc. Pueden existir trámites para personas particulares, empresas o instituciones. Por otro lado aunque el estudio no lo cuantificó se observaron diferentes tipos de usuarios en cuanto al conocimiento de los mecanismos tecnológicos. Por tanto y de acuerdo a lo observado:
2. Mantener la página de requisitos y trámites actualizada. Para ello debe coordinarse con esta Contraloría, el Departamento de Tecnologías de Información y el Departamento de Pesos y Dimensiones sobre cambios en los trámites, horarios, etc.
3. La atención telefónica es de suma importancia, se requiere la atención de las consultas telefónicas. Se recomienda que se determine una persona para la atención del teléfono, gestión que deberá ser negociada con la jefatura de la dependencia.
4. De igual forma cuando la consulta sea en forma presencial, además del documento de requisitos que se le entrega al interesado, el funcionario de Pesos y Dimensiones debería estar en disposición de brindar y aclarar cualquier solicitud de información. No se considera válida la justificación de falta de tiempo para no atender consultas de los usuarios.

* **PESOS AUTORIZADOS DE LOS VEHICULOS**

1. Se requiere dar atención al tema de los pesos de los camiones, ya que los usuarios se sienten inconformes porque mencionan que adquieren su vehículo con una capacidad y el departamento determina un peso diferente. Se recomienda brindar información más específica para los usuarios en cuanto a los elementos que puedan variar esta capacidad para que el usuario pueda valorar antes de adquirir su bien o para comprender como mejorar la capacidad de su vehículo, sería conveniente explicar acerca de: llantas, marca, lugar de fabricación, etc.

* **REQUISITOS Y HOJA DE INFORMACION**

1. Se conoce acerca de la hoja de requisitos que entrega el Departamento de Pesos y Dimensiones (ver anexo XXX), sin embargo, existen puntos dentro de dicho documento que deberían ser explicados. Por ejemplo:

*“*Fichas *de emergencia elaboradas por un profesional en química o ingeniero químico y refrendado por el colegio profesional respectivo”*

* **BASE DE USUARIOS CON TELEFONOS Y CORREOS.**

1. Sería conveniente en la medida de lo posible, crear una base de datos de todos los usuarios que realizan sus trámites que incluya: teléfono, correo electrónico y datos básicos, esto permitiría informar mediante sistema de mensajería o correos electrónicos, notificar a los usuarios de cualquier cambio de requisitos, horarios, etc,
2. Dentro del tema de crear la base de datos de los usuarios, sería un avance muy importante para la institución la posibilidad de notificar a los dueños registrales cuando se va a vencer el permiso de su vehículo, tal y como lo está realizando RTV por medio de mensajes de texto.

* **INFORMACION LEGAL QUE DEBE CONOCER *EL CIUDADANO***

1. El ciudadano debe tener conocimiento de sus derechos, se considera relevante como parte del servicio mostrarle mediante correos o información en la estación, los derechos que le asisten y de la misma manera los derechos de los funcionarios.
2. La Contraloría de Servicio puede encargarse de publicar derechos y deberes como funciones de atención y servicio al ciudadano.

* **CONSULTAS DE REGISTRO, RTV, CCSS, COPIAS DE LA CEDULA. ARCHIVO DIGITAL**

1. Se considera innecesario solicitar documentos como la CCSS o COSEVI, el avance tecnológico permite la consulta en línea por lo que esa vista puede ser almacenada en documento pdf y en un archivo digital que minimice el uso extremo del papel.

* **TRAMITES ESPECIALES PARA FLOTAS DE VEHICULOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **BAC SAN JOSE LEASING S. A.** | **166** |
| **BCT ARREDADORA S.A** | **116** |
| **SCOTIA LEASING COSTA RICA S. A.** | **114** |
| **GAS NAC ZETA S.A** | **107** |
| **COOOPERATIVA DE PRODUCTORES DE LECHE DOS PINOS R. L.** | **102** |
| **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELCTRICIDAD** | **99** |
| **ARRENDADORA CAFSA S, A.** | **96** |

1. Existen personas físicas o jurídicas que tramitan muchos permisos en un período de un año. Excluyendo a los tramitadores a los que no nos vamos a referir, las empresas que tienen flotas vehiculares podrían contar con un trámite especial. Tal es el caso del ICE, empresas transportistas, expendedores de carros, etc. Los seleccionados con mayor número de trámites durante el 2015 fueron:
2. En el caso de las arrendadoras, se informó que no realizan los trámites, sino que emiten un poder a los arrendatarios y ellos deben hacer su trámite, sin embargo, en algunos casos contratan a una persona que se encarga de tramitar aquellos vehículos cuyos dueños no pueden o no quieren hacer el trámite.
3. Un ejemplo de esto corresponde al ICE, quien informó su disconformidad. Se considera oportuno establecer un mecanismo de atención para las flotas de vehículos, así como atención especial para las instituciones del estado que brindan un servicio a la comunidad tales como las Municipalidades.
4. Una alternativa sería la homologación de flotas, es decir realizar el pesaje, diagramación, etc a vehículos nuevos idénticos y emitir sus respectivos permisos a la flota. Sin embargo, queda a discreción de la jefatura si es una opción viable.

# Conclusiones

Como conclusiones finales se puede decir lo siguiente:

Conavi es una institución cuya visión está enfocada a la eficiencia oportuna de la administración de los recursos con el compromiso de servicio y calidad.

Siendo que cada una de sus dependencias debe coordinar sus funciones en la misma dirección que la institución, se considera pertinente revisar como medida de mejora, la valoración en la atención que los usuarios están recibiendo de los funcionarios de este departamento que ofrecen un servicio directo al usuario.

Cabe mencionar que las encuestas permitieron realizar una impresión de la percepción de la dependencia con el fin único de mejorar en la calidad de atención que se imparte y de valorar el cumplimiento de la Ley 8220 por parte de la institución y del Departamento de Pesos y Dimensiones.

Es importante también mencionar que el estudio se planteó con usuarios que tramitaron sus permisos en el 2015, sin embargo, como los usuarios de este departamento puede realizar uno o más trámites, su respuesta podía estas ubicada en intervalos de tiempo variables desde el 2015 hasta el 2016.

Por otro lado, existen cambios importantes que se desarrollaron en este período como el traslado de la estación de San José a Ochomogo y el cambio de jefatura que experimentó la dependencia, lo cual se ha traducido en cambios en el proceso del trámite, que podrían afectar la percepción de cada uno de los usuarios dependiendo el tiempo en que realizó su trámite.

También hay que tomar en consideración que el proceso de citas fue variado en este intervalo de tiempo 2015-2016 por lo que muchas de las respuestas sobre la atención podrían resultar inválidas con el nuevo sistema.

Sin embargo, sin ahondar demasiado en cada de una de las recomendaciones ya planteadas, es muy importante estudiar la forma que está percibiendo el usuario su atención

Entre el 70 y el 80% de la población se encuentra satisfecha con el trato del personal y su capacidad, sin embargo, cuando se consulta sobre la satisfacción por la información que recibe el resultado se ve disminuido aproximadamente en un 10%.

Como medida importante se recomienda específicamente capacitación para los funcionarios en cuanto a: Trato al usuario, reglas y procedimientos, cambios en la atención, derechos de los usuarios y otros.

# Fuentes de información

1. CUADRO INFORMATIVO FACTURAS TRAMITADAS 2015. GERENCIA FINANCIERA
2. <http://www.netquest.com/es/panel/calculadora-muestras/calculadoras-estadisticas>
3. <http://www.surveysoftware.net/sscalce.htm#terminologye>
4. <http://humanidades.cchs.csic.es/cchs/web_UAE/muestreo/nvnc.html>
5. <https://www.youtube.com/watch?v=PnAfhhA1OOw>
6. <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyproteccionciudadano.pdf>
7. <http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8257_papel_buenaspracticas.pdf>
8. <https://exceltotal.com/como-generar-numeros-aleatorios-en-excel/>
9. <https://exceltotal.com/la-funcion-buscarv-en-excel/>
10. <http://blancas.1155.cr/cr-search.php>
11. <http://www.1155.cr/racsa-yp/IDA2?IDAERROR=&LANG=es&PAGE=osaSearchResult_subscriberList&LIP=osaSearchResult_subscriberList&ACTION=simpleSearch&STP=S&TEMC=novalue&REG=&STN=&MDN=hernan+solis&ADR=#ancla>