# **CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD**

# **CONAVI**

# Contraloría de Servicios – Consejo de Administración

# Encuesta estándar de percepción y satisfacción de las personas usuarios y usuarias de Ventanilla Única

Elaborado por:

**Licda. Laura Sotela Montero**

*Analista Contraloría de Servicios*

***Octubre 2018***





### **Presentación**

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios se encuentra normado por la Ley 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 39069-PLAN, los cuales han designado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios como encargada de la administración del Sistema y responsable del cumplimiento de las funciones que se le han definido, siendo una de ellas el brindar un asesoramiento permanente a estas instancias, mediante la facilitación de guías, instrumentos y herramientas metodológicas que apoyen la gestión que deben realizar en cada una de las instituciones públicas que representan; función tipificada en el mencionado Reglamento a la Ley.

La Ley 9158 le establece a las Contralorías de Servicios (CS), específicamente en los siguientes artículos:

Artículo 14.-Funciones de las Contralorías de Servicios,

Inciso 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”.*

Artículo 22.-Funciones de la persona Contralora de Servicios,

Inciso 3: *“Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación”.*

Con base en la normativa, la Secretaría Técnica ha diseñado la ***“Encuesta estándar de percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los bienes o servicios públicos recibidos”.***

Esta encuesta estándar propuesta busca medir las percepciones (opiniones) de las personas usuarias, respecto a los distintos bienes o servicios recibidos por parte de las instituciones que conforman la Administración Pública Costarricense, para determinar su grado de satisfacción, al recibir un bien o servicio público particular, lo que le permitirá a las autoridades respectivas, implementar mecanismos de difusión de ese bien o servicio, al igual que las mejoras que sean requeridas para brindar una atención adecuada. La aplicación de la encuesta, permitirá también medir la percepción en términos de la oportunidad, agilidad y calidad con que se brinda respuesta a las necesidades de las personas usuarias, identificando los aspectos en los cuales se requiere implementar las acciones de mejora correspondientes.

**Objetivos de la encuesta estándar**

Objetivo general: Medir la percepción y el grado de satisfacción de las personas usuarias, sobre la calidad de los bienes o servicios públicos recibidos, para identificar las mejoras requeridas.

***Se definió por parte de esta Contraloría realizar un estudio de satisfacción a los usuarios de “Ventanilla Única” en la institución.***

### **Objetivos específicos**

1. Ser un instrumento útil y aplicable para cada Contraloría de Servicios en la medición de la percepción y satisfacción de las personas usuarias, respecto a los bienes y servicios públicos recibidos.

2.Proporcionar información que permita el planteamiento de recomendaciones, que promuevan la mejora continua e innovación.

### **Encuesta estándar**

Se utilizó la encuesta estándar proporcionada por MIDEPLAN (Ministerio de Planificación Nacional), con el fin de valorar aquellos indicadores que sugiere la autoridad competente. Algunas variables se adicionaron con el fin de aprovechar el estudio y describir el tipo de usuario que solicita servicio en Ventanilla Única, esto con el fin de valorar acciones de mejora de acuerdo al usuario, dentro del contexto institucional.

### **Definición de la muestra**

La muestra no fue determinada previamente debido a que no se cuenta con un registro de usuarios. El mecanismo de la muestra fue mediante consulta en el sitio. La encuesta se realizo a diferentes horas varios días de la semana durante los meses de junio, julio y agosto.

La cantidad de usuarios entrevistados se determinó en 50.

### **RESULTADOS**

CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS

1. SEXO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SEXO** | **CANTIDAD** | **%** |
| **MASCULINO** | 46 | 92% |
| **FEMENINO** | 4 | 8% |
| **TOTAL** | 50 | 100% |

El 92% de los usuarios contactados fueron hombres y el 8% son mujeres.

1. EDAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EDAD** | **CANTIDAD** | **%** |
| **18 A 25** | 1 | 2% |
| **26 A 30** | 5 | 10% |
| **31 A 40** | 16 | 32% |
| **41 A 59** | 23 | 46% |
| **MAS DE 60** | 5 | 10% |
| **NO RESPONDE** | 50 | 100% |

EL 78% de los entrevistados tienen de 31 a 59 años, solamente el 12% se encuentra entre los 18 a 30 años y el 10% tiene más de 60 años.

1. DOMICILIO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DONDE VIVE** | **CANTIDAD** | **%** |
| ALAJUELA | **4** | 8% |
| TRES RIOS | **3** | 6% |
| GUADALUPE | **2** | 4% |
| CURRIDABAT | **1** | 2% |
| CARTAGO | **6** | 12% |
| ALAJUELITA | **3** | 6% |
| HEREDIA | **2** | 4% |
| CORONADO | **4** | 8% |
| LA URUCA | **1** | 2% |
| SAN SEBASTIAN | **1** | 2% |
| ESCAZU | **1** | 2% |
| DESAMPARADOS | **5** | 10% |
| HATILLO | **1** | 2% |
| SAN PEDRO | **2** | 4% |
| ASERRI | **3** | 6% |
| TIBAS | **3** | 6% |
| ZAPOTE | **1** | 2% |
| ATENAS | **1** | 2% |
| SAN FRANCISCO | **1** | 2% |
|  |  |  |
| BARRIO MEXICO | **1** | 2% |
| PURISCAL | **1** | 2% |
| SANTO DOMINGO | **1** | 2% |
| CIUDAD COLON | **2** | 4% |
|  | **50** | **100%** |

El grupo con domicilio en Cartago fue el mayor con un 12%, en segundo lugar, Desamparados con un 10% y en tercer lugar Alajuela y Coronado con un 8%,

1. NIVEL ACADEMICO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NIVEL ACADEMICO** | **CANTIDAD** | **%** |
| ESCOLAR | 9 | 18% |
| COLEGIAL | 25 | 50% |
| UNIVERSITARIO | 15 | 30% |
| MAESTRIA | 1 | 2% |
|  | 50 | 100% |

Dentro de los encuestados, se puede concluir que, en su mayoría, el 50% tiene grado académico colegial, el 30% tienen grado universitario y el 18% solamente cuentan con grado escolar.

1. Lugar trabajo

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DONDE TRABAJA** | | | **CANTIDAD** | **%** |
| AISA SOFT | | | 1 | 2% |
| ASAMBLEA LEGISLATIVA | | | 1 | 2% |
| BANCO IMPROSA | | | 1 | 2% |
| BEIRUTE |  |  | 1 | 2% |
| CHECK |  |  | 1 | 2% |
| CLIMA 2000 |  |  | 1 | 2% |
| CNC CONSECIONES | |  | 1 | 2% |
| CNE |  |  | 1 | 2% |
| CONAVI |  |  | 2 | 4% |
| CONTRALORIA GENERAL | |  | 1 | 2% |
| CORPORARCION FIDUCIARIA | | | 1 | 2% |
| DESYFIN |  |  | 1 | 2% |
| GBM |  |  | 1 | 2% |
| GRUPO GESIS | |  | 1 | 2% |
| GRUPO OROSI | |  | 2 | 4% |
| H.SOLIS |  |  | 2 | 4% |
| HESS INGENIERIA | |  | 1 | 2% |
| ICE |  |  | 1 | 2% |
| IMPRENTA NACIONAL | | | 1 | 2% |
| INS | | | 1 | 2% |
| LANAME | | | 1 | 2% |
| lGC SERVICIOS CONSULTORIA | | | 2 | 4% |
| MECO | | | 1 | 2% |
| MENSAJERIA OCCIDENTE | | | 1 | 2% |
| MENSAJERO | | | 2 | 4% |
| MENSAJERO PROCURADURIA | | | 1 | 2% |
| MIUNICARTAGO | | | 1 | 2% |
| MOPT | | | 4 | 8% |
| MUNICIPALIDAD DE CARTAGO | | | 1 | 2% |
| MUNICIPALIDAD ALAJUELA | | | 1 | 2% |
| PERSONAL | | | 3 | 6% |
| PROVEEDOR | | | 1 | 2% |
| RADIO SINFONOLA | | | 1 | 2% |
| RICOH | | | 1 | 2% |
| RTV | | | 1 | 2% |
| SINART | | | 1 | 2% |
| TRAMITADOR | | | 1 | 2% |
| TRANSVIAL | | | 1 | 2% |
| UNOPS | | | 1 | 2% |
| URBANIZACIONES A Y A | | | 1 | 2% |
|  | | | 50 | 100% |

De la pregunta anterior se deduce que los usuarios pueden ser de empresa privada o de institución pública. La mayoría vienen del MOPT con un 4%, un 6% corresponde a trámites personales.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **HA REALIZADO TRAMITES ANTES** | **CANTIDAD** | **%** |
| SI | 47 | 94% |
| NO | 3 | 6% |
|  | 50 | 100% |

1. Acerca de la frecuencia de visita

EL 94% de los entrevistados ya había realizado otros trámites en la institución, solamente el 6% llegaron por primera vez a la Ventanilla Única.

1. Le da seguimiento al trámite

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LE DA SEGUIMIENTO AL TRAMITE** | **CANTIDAD** | **%** |
| SI | 19 | 38% |
| NO | 31 | 62% |
|  | 50 | 100% |

El 38% de los entrevistados le dan seguimiento al trámite, el restante 62% se dedica a la entrega de documentos, pero desconocen el proceso que llevan tales documentos hasta finalizarlo. Del 62% de los que no le dan trámite completo, en su mayoría son funcionarios de mensajería.

1. A continuación, un resumen de las consultas de calificación ya que en general se muestra grado de satisfacción alto con respecto al servicio, es así que solamente una de las preguntas tuvo un porcentaje importante de calificación negativa.

**Resumen de resultados**

Con relación a los resultados de calificación, se consideró agrupar las respuestas acordes con diferentes áreas en donde se dieron calificaciones positivas.

El área de la “Presentación y Cortesía” de los oficiales de seguridad y del funcionario de Ventanilla, el resultado estuvo entre 92 al 96% de “Muy Buena” y “Excelente”.

En el tema del “Conocimientos” la información que se les brinda a los usuarios en caso de consultas o dudas, el resultado también refleja entre el 92 y 94% de calificación entre “Muy buena” y “Excelente”.

En el tema de “Plazos y Requisitos”, se consulta con respecto a la claridad de los mismos, si éstos están bien establecidos y si se le brindó una buena atención, para este caso las calificaciones fueron entre 90 a un 94% “Muy bueno” y “excelente”. En este grupo de preguntas, es importante resaltar que el 64 % no sabe acerca de los requisitos y el 54% desconoce si fueron publicados, esto puede tratarse al porcentaje de usuarios que solamente entrega documentos.

El cumplimiento de horario, confiabilidad del servicio y tiempo de atención, se mostró entre el 92 y el 98% de los usuarios satisfechos y con calificaciones de “Muy bueno” y “excelente”. De igual manera que en el grupo anterior la pregunta que se realiza respecto al tiempo de que se tomó el finalizar el trámite, el 46% no sabe o no responde a la pregunta.

El tema de las instalaciones, también fue analizado, la calificación es buena, sin embargo, el margen de los resultados fluctúa entre 88% y 98%. Probablemente la ligera baja es consecuencia de que este grupo de preguntas incluye “espacio físico y comodidad” y en algunos casos los usuarios incluyeron comentarios del área de parqueo en forma negativa, en consecuencia, puede generarse un leve aumento de disconformidad, el punto relacionado con parqueo quedará claramente establecido como área de atención principal que muestra disconformidad de parte de los usuarios.

El área de accesibilidad fue calificada en forma positiva, entre un 92 y un 96% de calificaciones estuvo entre “Muy buena” y “Excelente”. Es posible concluir que se utiliza poco la línea telefónica y la página web ya que en la pregunta de accesibilidad telefónica y de la página web el 64% no sabe o no responde al respecto.

Las preguntas 29 y 30, mostraron resultados positivos entre 96 y 98% de calificación “Muy buena” o “Excelente”, específicamente la última pregunta que es la calificación general tuvo un resultado de 98% positivo.

Por último, el único punto negativo que fue detectado mediante esta encuesta es del 44% de los entrevistados que calificó en forma negativa al espacio de parqueo, hay que considerar 52% restante podrían ser mensajeros que utilizan motocicleta. Al realizar esta pregunta, se agregaba la consulta del tipo de vehículo que utilizaba y permite concluir que las respuestas positivas eran de motorizados y las negativas de usuarios que utilizan automóvil.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PREGUNTA NO. 28** | **CANTIDAD** | **%** |
| Deficiente | 16 | 32% |
| Regular | 6 | 12% |
| Bueno | 2 | 4% |
| Muy Bueno | 2 | 4% |
| Excelente | 24 | 48% |
| NS/NR | 0 | 0% |
|  | 50 | 100% |

## **PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS**

1. Aspectos negativos.
   * PARQUEO (13 personas)
   * SEGUIMIENTO DEL PROCESO
   * ASPECTOS DE INFORMATICA
   * TIEMPO DE RESOLUCION, TEDIOSO Y LARGO
   * CAPACITACION EN SERVICIO AL CLIENTE Y EN EL TRAMITE
   * ATENCION AL CLIENTE POR TELEFONO
   * REVICION DEL PROCESO GENERAL QUE INVOLUCRA OTROS ORGANISMOS PARA PROCEDER CON LA FACTURA.
   * ANTES ERA MALO
   * LA MUCHACHA
   * DEBERIA HABER UN CUBICULO PARA CELULARES, FIRMA DE DOCUMENTOS Y OTROS.
2. Que se debe incorporar en el servicio.
   * PARQUEO (7 PERSONAS)
   * ATENCION Y SEGUIMIENTO
   * VENTANILLA Y PERSONAS
   * AGILIDAD DE TRAMITE
   * FACTURA ELECTRONICA
   * HORARIO DE 8 A 4
   * CONOCIMIENTO
   * AMABILIDAD
   * CIERTOS OFICIALES NO SON AMABLES
   * MEJOR COMUNICACION, VER EN UNA PAGINA EL ESTADO DEL PROCESO
   * FOTOCOPIADORA
   * HORARIO AMPLIADO
   * AGREGAR ESPACIO PARA TRABAJAR CON DOCUMENTOS.
3. Que mejoras recomienda.
   * PARQUEO (10 personas)
   * TRAMITE CON CONTROL
   * AGILIDAD
   * CAPACITACION
   * AMBILIDAD Y PERSONAL CAPACITADO
   * UNIFORMES A LOS EMPLEADOS
   * TELEFONIA, PAGINA CON MAS INFORMACION DE RUTAS Y PARQUEO.
   * EXTENDER HORARIO ATENCION.
   * INSTITUCION ESTA DESGASTADA, CONAVI DEBE APOSTAR A LA DIGNIDAD, MEJOR COMUNICACIÓN PARA CAMBIAR LA OPINION PUBLICA. MEJORAR EL ORGULLO PERSONAL PORQUE SI SE HACEN BIEN LAS COSAS HAY ORGULLO DE LOGRARLO.
   * FOTOCOPIADORA
   * HORARIO

### **CONCLUSIONES**

De acuerdo al estudio efectuado, se puede concluir que:

1. Características de usuarios

* Personas de sexo masculino
* Edades de 31 a 59 años
* Estudios colegiales en su mayoría, un porcentaje importante del

18% solo cuenta con estudio escolar.

* La mayoría de usuarios que solicitan atención en Ventanilla son funcionarios de mensajería de empresas privadas o de instituciones públicas.
* La mayoría solamente entrega documentos.
* No es válido emitir conclusiones acerca de eficiencia y efectividad del trámite en sí mismo debido a que los entrevistados, en su mayoría, no conocen el proceso.

1. Se concluye que el usuario de Ventanilla es:

* Es tranquilo.
* Requiere un trámite eficiente y rápido.
* Visita con frecuencia.
* Establece una relación cordial con el funcionario.
* Está satisfecho con el servicio recibido.

Aunque los resultados sean tan positivos, pueden considerarse algunas mejoras en aspectos de comunicación, efectividad y en la relación funcionario-usuario con el fin de mejorar el servicio.

El tema del parqueo es un punto de disconformidad concluyente de los usuarios que se movilizan en automóvil para realizar su gestión. Dentro de la funcionalidad de la institución debería de considerarse esta necesidad como una forma de mejorar el servicio al usuario.

### **RECOMENDACIONES**

1. Con el fin de mejorar la atención a los usuarios, se recomienda capacitar a los funcionarios de Ventanilla Única acerca del Servicio al Cliente, aunque los resultados son positivos, se visualizaron ciertas acciones inadecuadas frente a la atención, tales como conversaciones personales. Siempre es recomendable la actualización en el tema de mejor servicio para aquellos funcionarios que están en constante interacción con los usuarios.
2. Sería conveniente reservar dos o tres parqueos para usuarios de Ventanilla Única o de otras dependencias, esto con el fin de proporcionar mayor satisfacción y seguridad al usuario, así mismo en congruencia con la Ley de Tránsito, no es conveniente que los usuarios parqueen su vehículo en la vía.

Cabe agregar que el proceder en el buen servicio al ciudadano debe siempre tener en cuenta que:

* El ciudadano es la persona más importante en nuestra Administración.
* El ciudadano no depende de nosotros, nosotros dependemos de ellos, quienes son nuestros clientes y nosotros trabajamos para nuestros clientes.
* Toda persona merece respeto, nuestros ciudadanos son la mayor razón de ser de nuestro objetivo, por lo tanto, se debe actuar cada día para que su bienestar y desarrollo sea el mejor.
* El ciudadano tiene derecho a ser atendido con alta calidad.
* El ciudadano no interrumpe nuestro trabajo, son es el propósito de nuestro trabajo.

# **ANEXO**

# **DESGLOSE ESTADISTICO DE LOS RESULTADOS**