

Sondeo de Satisfacción de usuarios de Ventanilla Única

Consejo Nacional de Vialidad

CDS-07-2024-008-IN
CONTRALORIA DE SERVICIOS
REALIZADO POR:
LAURA SOTELA MONTERO

2023

PRESENTACIÓN	3
INTRODUCCIÓN	4
ATRIBUTOS EVALUADOS EN LA ENCUESTA	5
CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO	5
EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO:	6
PREGUNTAS CERRADAS:	7
PREGUNTAS ABIERTAS:	8
PASOS DE LA INVESTIGACIÓN	9
RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LA ENCUESTA DE GESTIONES DE LOS USUARIOS QUE PARTICIPARON.	10
CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO	10
EVALUACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO	12
PREGUNTA 7.5	16
PREGUNTAS CERRADAS	18
PREGUNTA NO.8	18
PREGUNTA NO 9	18
PREGUNTAS ABIERTAS	22
RESUMEN	23
ACERCA DE LA MUESTRA Y LAS ENTREVISTAS.	23
CONCLUSIONES	24
RECOMENDACIONES	26

PRESENTACIÓN

La Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad, CONAVI, en cumplimiento de sus funciones, realizó un sondeo de satisfacción 2023, de los usuarios de Ventanilla Única que realizan sus gestiones en forma personal dentro de las instalaciones de la institución.

Los artículos que fundamentan el presente estudio son:

Artículo 3: Objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Los objetivos generales del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios son:

- a. Formar una cultura institucional orientada al usuario.
- b. Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- c. Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de las quejas.
- d. Garantizar la pronta respuesta a los usuarios.
- e. Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información que facilite la toma de decisiones requeridas para mejorar el desempeño y la satisfacción del usuario.

Así mismo en cumplimiento del artículo 7 de las funciones de las contralorías:

Artículo 7: Funciones y atribuciones de las Contralorías de Servicios

- g. Propiciar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.

Esta Contraloría ha venido desarrollando diversos estudios de satisfacción de los usuarios:

2017: **Estudio del Departamento de Pesos y Dimensiones**

2018: **Estudio acerca de la percepción de atención de le ventanilla de Proveeduría.**

2019: **Estudio de percepción del usuario de Servicios de la Contraloría de Servicios.**

2020: **Estudio de Satisfacción de los usuarios de Pesos y Dimensiones.**

CDS-07-20-017-IN.

2021 **Informe de Percepción de los conductores de autobuses de San José.**

2022 **Sondeo de Satisfacción Usuaría de Ventanilla Única.**

Los resultados muestran el escenario de la atención recibida y permiten recomendar acciones de mejora para el siguiente período.

INTRODUCCIÓN

Los Servicios públicos son acciones que lleva a cabo los organismos del Estado bajo su control y regulación, pero con el fin de llenar las necesidades del ciudadano-cliente.

La Administración pública debe brindar los productos o servicios que satisfagan a la colectividad y cumplan de la mejor manera sus necesidades.

Por la importancia que los servicios públicos han adquirido a través de los años, se requiere la evaluación de los mismos, aplicando métodos que permitan conectar a las instituciones y a los ciudadanos con el fin de poder medir la satisfacción o insatisfacción de los mismos y poder así generar acciones de mejora futuras.

El buen servicio público no se puede medir en beneficios económicos sin eficiencia por sí mismo.

Las evaluaciones como las encuestas, son un instrumento eficiente para poder medir y concluir la percepción de los usuarios acerca del servicio que recibe.

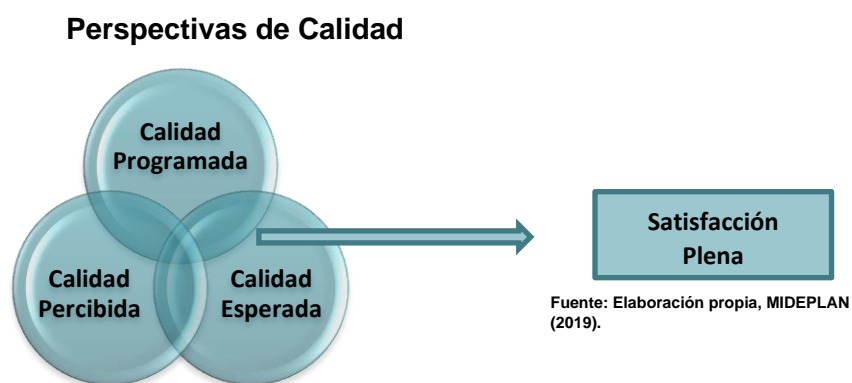
Existe tres niveles de la calidad que deberían ser evaluados.

Calidad Programada, calidad que se esperaba brindar por parte de la institución.

Calidad Esperada, la que ciudadano-cliente espera recibir.

Calidad Percibida, es la calidad percibida por el usuario.

El presente estudio espera mostrar el nivel de calidad percibida por los ciudadanos-clientes y poder generar indicadores que permitan definir mejoras para el servicio que se brinda.



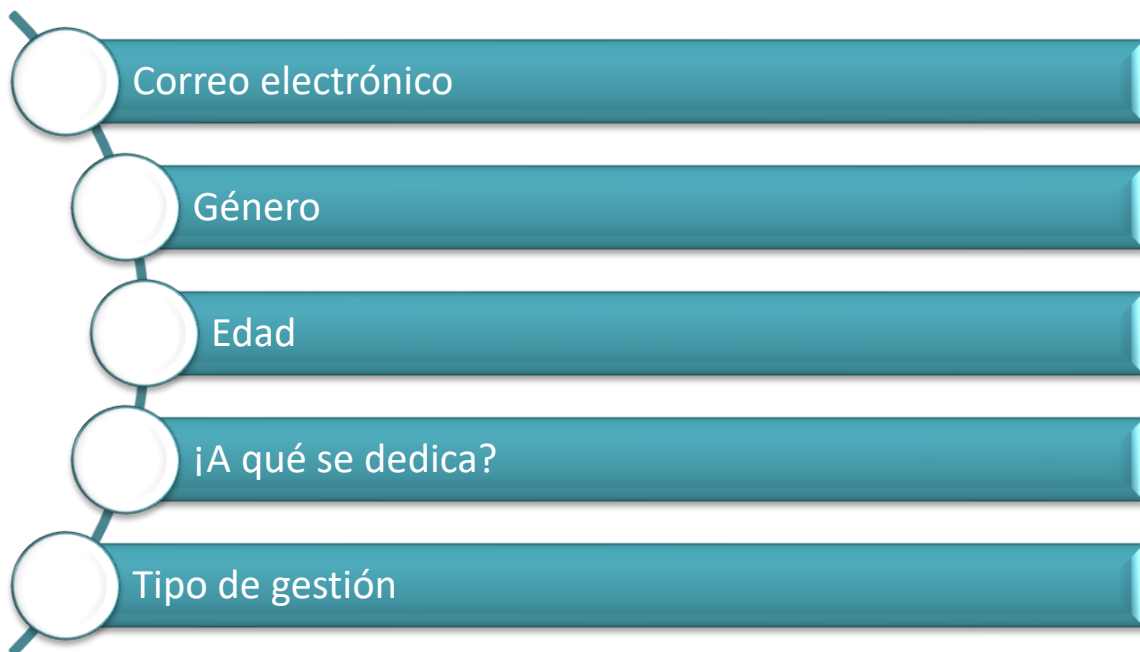
Atributos evaluados en la encuesta

El instrumento que se utilizó está constituido por tres partes importantes:

1. Aspectos que definan el usuario que se está entrevistando.
2. Evaluación cerrada de los aspectos a evaluar mediante una escala de 1 a 5, siendo 5 la calificación "excelente" y 1 la calificación más mala.
3. Preguntas cerradas de consulta general
4. Preguntas abiertas para agregar comentarios adicionales.

Las preguntas se distribuyen de la siguiente forma:

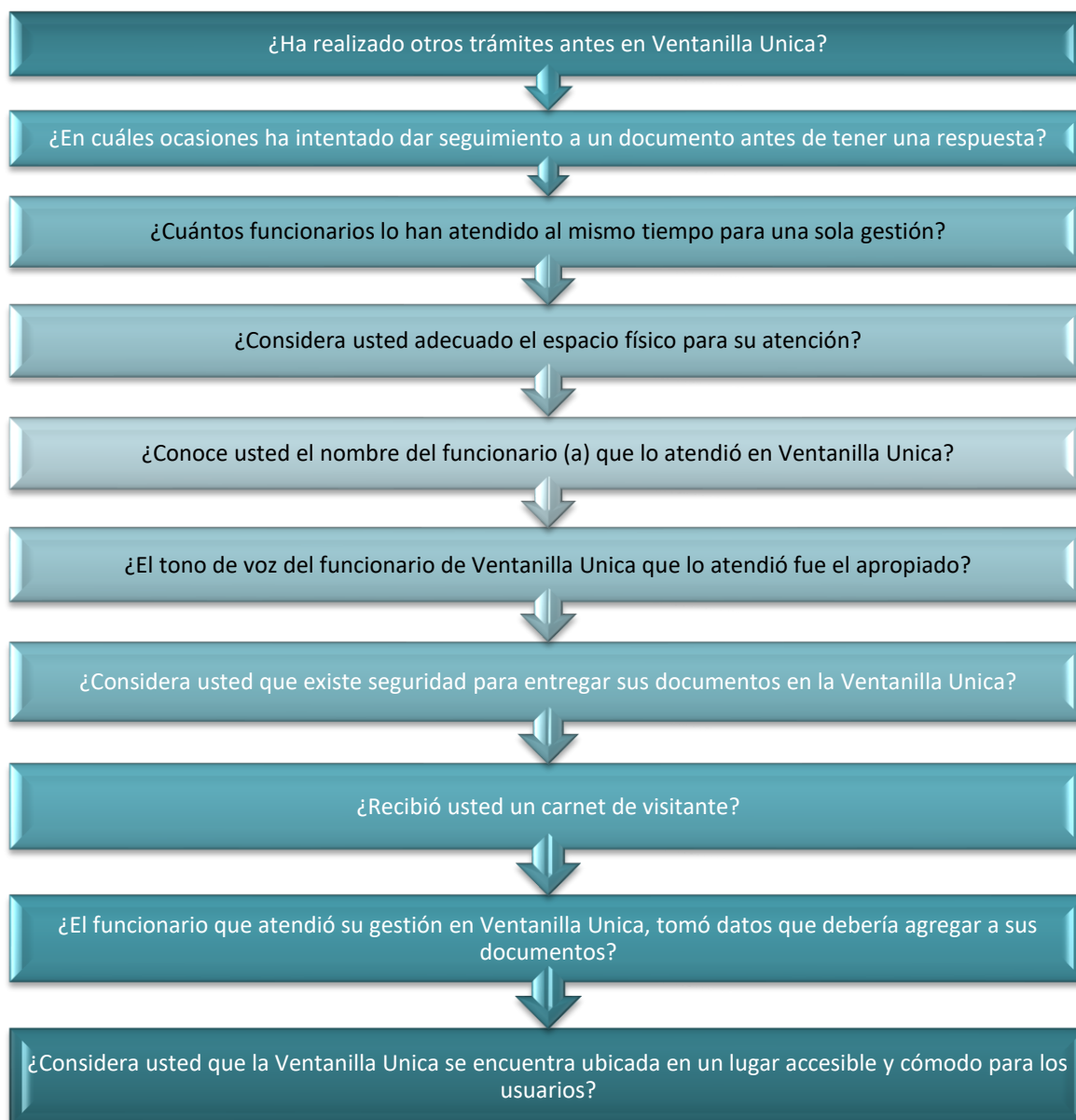
Características del usuario



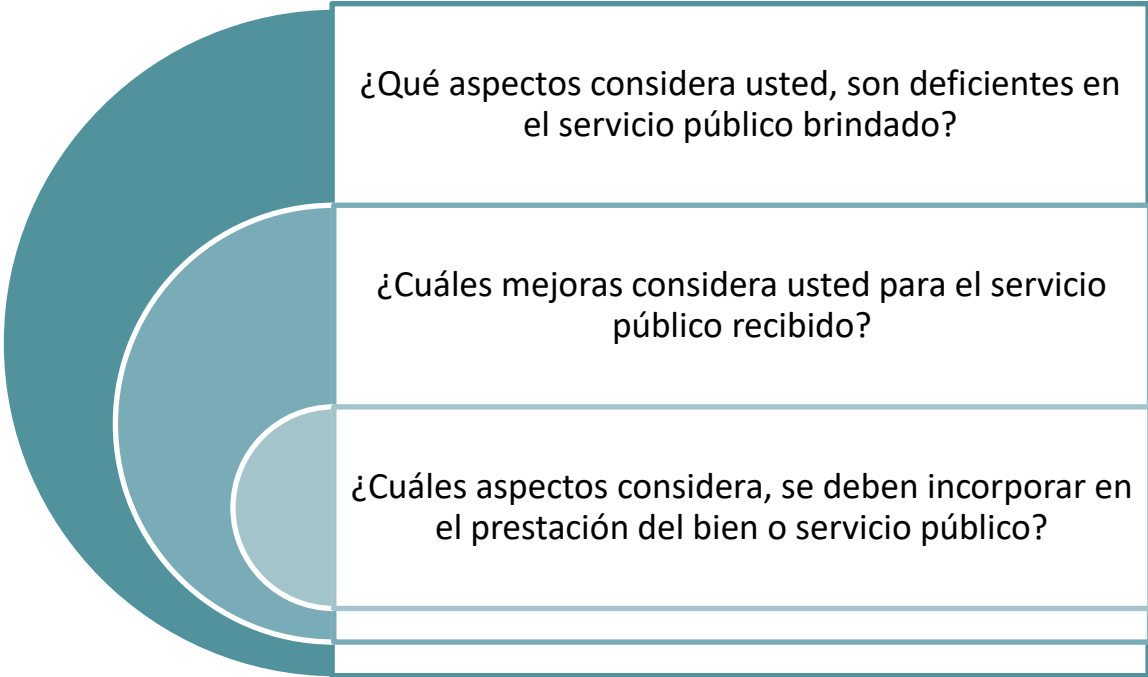
Evaluación del servicio brindado:

-  Presentación del oficial de seguridad
-  Cortesía del oficial de seguridad
-  Presentación del funcionario de Ventanilla Unica.
-  Trato brindado por el funcionario de Ventanilla Unica.
-  Asesoría en la resolución de inquietudes por el funcionario de Ventanilla Unica.
-  Claridad y precisión en la información suministrada por el funcionario de Ventanilla Unica.
-  Conocimiento del proceso de gestión, por parte del funcionario de Ventanilla Unica.
-  Cumplimiento de plazo de la gestión solicitada.
-  Cumplimiento de los horarios de la gestión solicitada.
-  Tiempo transcurrido desde que llegó hasta ser atendido.
-  Tiempo transcurrido desde que se atendió hasta que concluyó la gestión.
-  Atención brindada en Ventanilla Unica.
-  Espacio físico y comodidad de las instalaciones.
-  Satisfacción con el trámite.
-  Accesibilidad en la Ventanilla Unica.
-  Espacios de parqueo.
-  Calificación general.

Preguntas cerradas:



Preguntas abiertas:











¿Qué aspectos considera usted, son deficientes en el servicio público brindado?

¿Cuáles mejoras considera usted para el servicio público recibido?

¿Cuáles aspectos considera, se deben incorporar en el prestación del bien o servicio público?

Pasos de la investigación

	<p>Paso #1</p> <ul style="list-style-type: none">• El objetivo de la investigación es conocer el grado de satisfacción/insatisfacción de los usuarios Ventanilla Unica, recibidos en la atención personalizada dentro de las instalaciones de la institución
	<p>Paso #2</p> <ul style="list-style-type: none">• Se realizaría por medio de encuestas electrónicas, sin embargo, únicamente se obtuvieron 3 respuestas. En sustitución del sistema electrónico, se recabó la información mediante llamadas telefónicas.
	<p>Paso #3</p> <ul style="list-style-type: none">• Se realizarían 5 preguntas cerradas de característica personales de los usuarios, 2 preguntas con calificación de 8 y 9 puntos a evaluar, 11 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas.
	<p>Paso #4</p> <ul style="list-style-type: none">• Se aplicó un muestreo aleatorio, sin embargo, no se obtuvieron las respuestas esperadas por lo que se utilizó un nuevo listado con teléfonos y se fueron generando llamadas aleatoriamente, aun con este mecanismo, únicamente se logró establecer contacto con 17 personas que representan a una empresa específica.
	<p>Paso #5</p> <ul style="list-style-type: none">• El formulario de la encuesta se realiza en el mes de abril, las llamadas durante julio, agosto y setiembre.
	<p>Paso #6</p> <ul style="list-style-type: none">• Se cierra el 30 de setiembre la recolección de la información con 17 encuestas efectivas y se inicia el trabajo de análisis de la información.
	<p>Paso #7</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo del informe y de análisis de resultados.
	<p>Paso #8</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentación de Resultados y Estructura del Informe Final

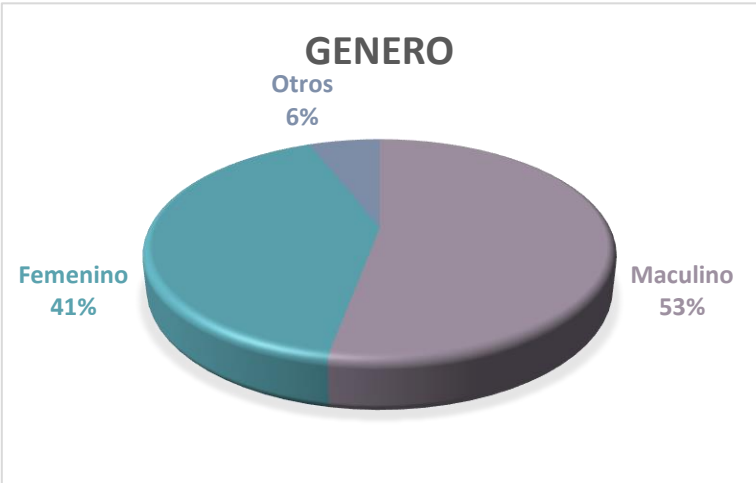
Resultados estadísticos de la encuesta de gestiones de los usuarios que participaron.

Características del usuario

La Pregunta No. 1, no es analizada por tratarse de sus correos electrónicos, información que únicamente se toma para validar la información.

Pregunta No. 2

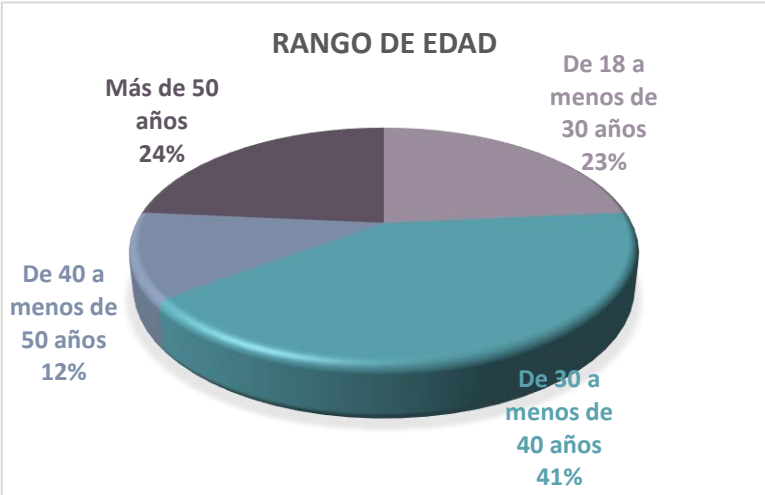
Género



El 53% de los usuarios entrevistados fueron de género masculino y el 41% de género femenino, un 6% indican Otros.

Pregunta No. 3

Rangos de Edad



El 41% de los entrevistados son entre 30 y menos de 40 años, seguido por un 24% de más de 50 años y 23% de 18 a menos de 30 años. La minoría de edad fue en el rango de 40 a menos de 50 años.

Pregunta No. 4

Esta pregunta consulta sobre la ocupación de las personas entrevistadas, sin embargo, se adjunta la lista algunas ocupaciones mencionadas:

1. Encargado de cobros
2. Ingeniero Industrial
3. Topógrafo encargado de expropiaciones
4. Chofer
5. Asistente Administrativo
6. Veterinario
7. Productos
8. Ingeniería Civil

Pregunta No. 5

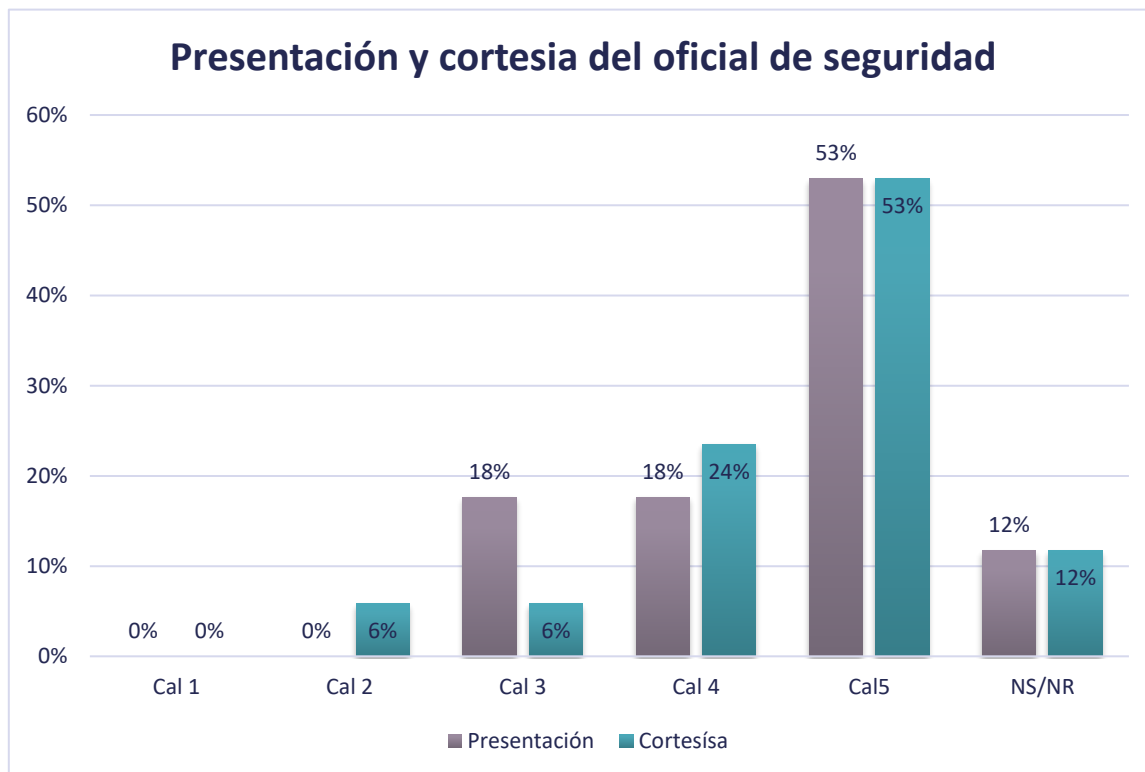
Tipo de gestión



El 88% de los usuarios, estaban realizando gestiones de tipo empresarial, únicamente el 12% realizó gestiones personales.

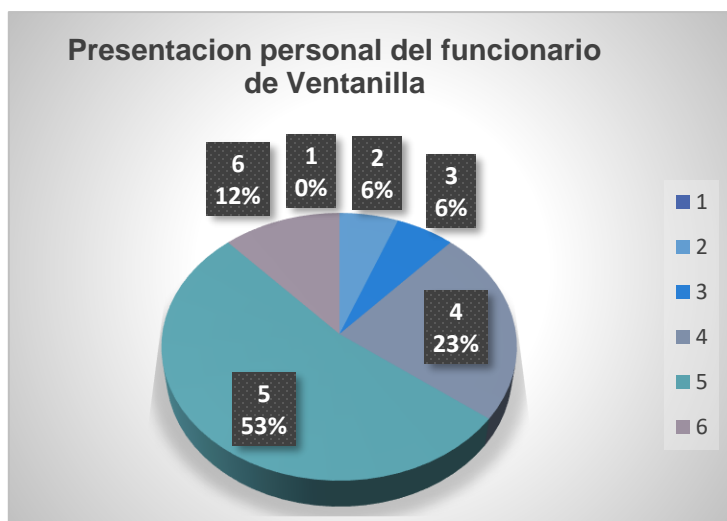
Evaluación del servicio brindado

Pregunta No. 6.1 Y 6.2



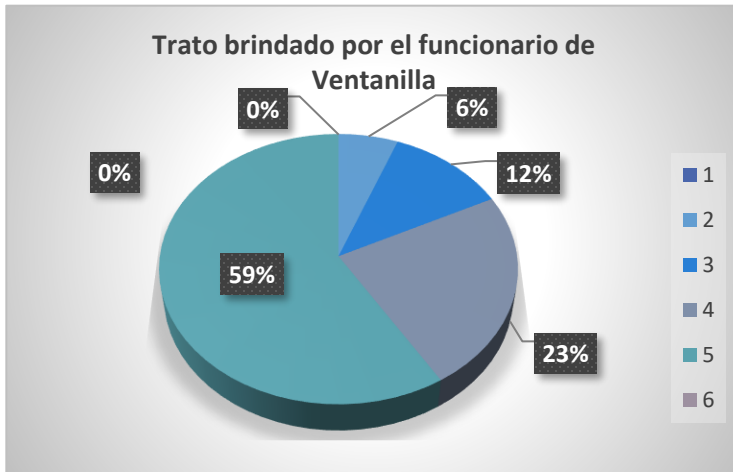
El 53% de los entrevistados consideran “excelente” la presentación y cortesía del oficial de seguridad, el 24% considera “Muy buena” la cortesía, el 6% “buena” y un 12% no opina. En cuanto a la presentación el 18% la considera “Muy buena”, y el 18% “buena”.

Pregunta No. 6.3



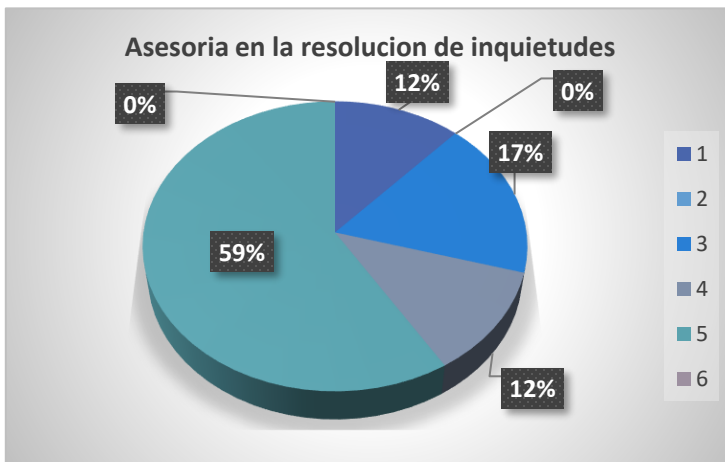
El 53% de los encuestados consideran “excelente” la presentación personal, 23% lo consideraron “muy bueno”, el 17% “muy bueno” y 6% “Bueno”, lo que suma 83% de notas positivas. Dos personas no realizaron su calificación.

Pregunta No. 6.4



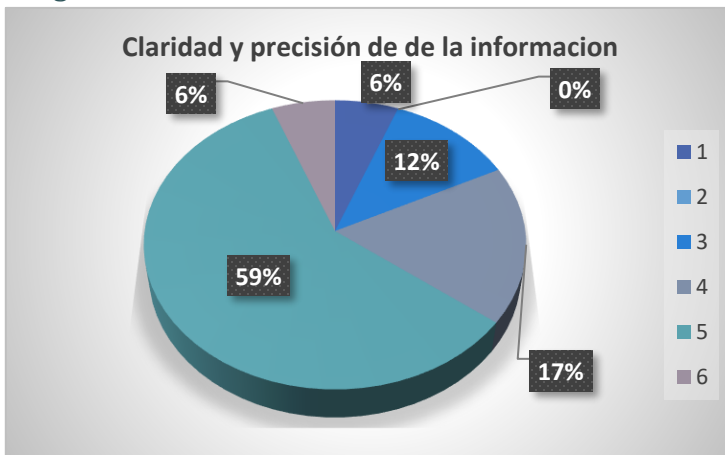
Sobre el trato brindado, el comportamiento es similar, un 59% “excelente”, 23% “muy bueno”, 12% “bueno” lo que suma 94% de evaluaciones positivas. Solo una persona le dio una calificación regular.

Pregunta No. 6.5



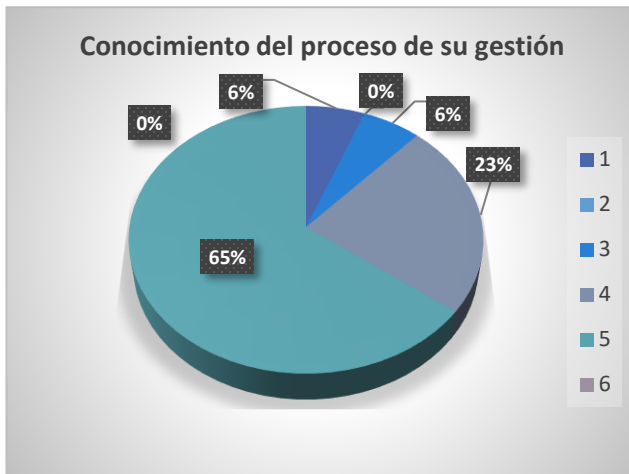
Acerca de asesoría en la resolución de las gestiones, el 59 %, la considera “excelente”, el 17% la considera “buena”, el 12% “Muy buena”, lo que significa un 88% de percepción positiva. Se muestra también un 12% que significan 2 personas que no están conformes con la asesoría brindada.

Pregunta No. 6.6



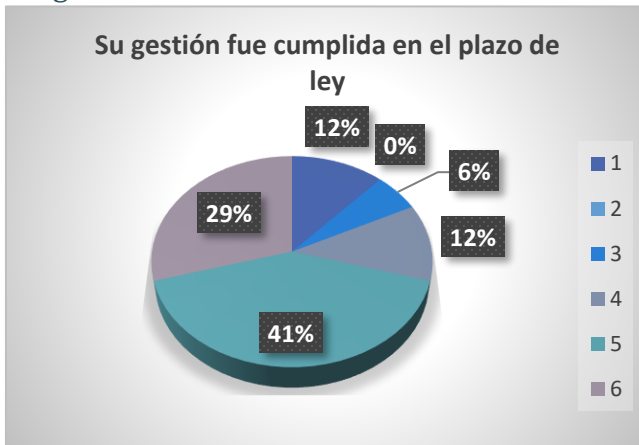
En la consulta sobre la claridad de la información brindada, el 59% lo considera “excelente”, el 17% “muy bueno”, el 12% “bueno” y eso da como resultado un 88% de buenas evaluaciones. De las 17 personas. 2 dieron una evaluación de Mala y eso sería un 6% y otra que no contestó.

Pregunta No. 6.7



Finalmente, en cuanto al conocimiento mostrado por el funcionario de Ventanilla Única, el 65% lo considera “excelente”, el 23% “muy bueno”, 6% bueno, lo que nos indica un 94% de percepción positiva. El 6% restante se refiere a una persona que considera que no tenía el conocimiento requerido.

Pregunta No. 6.8



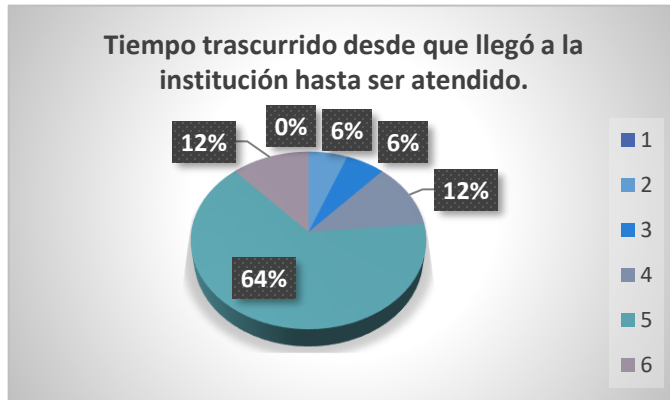
Respecto al cumplimiento de plazos de ley para su atención, se presentó un inconveniente en el estudio. Por lo general las personas que entregan los documentos desconocen el procedimiento del trámite, por lo que el 41% dijo que creía que era “excelente”, el 29% dijo que no sabía, el 12% dijo que era “muy bueno”, el 12% dijo que era malo. De esta forma esta pregunta es poco concluyente por el desconocimiento.

Pregunta No. 6.9



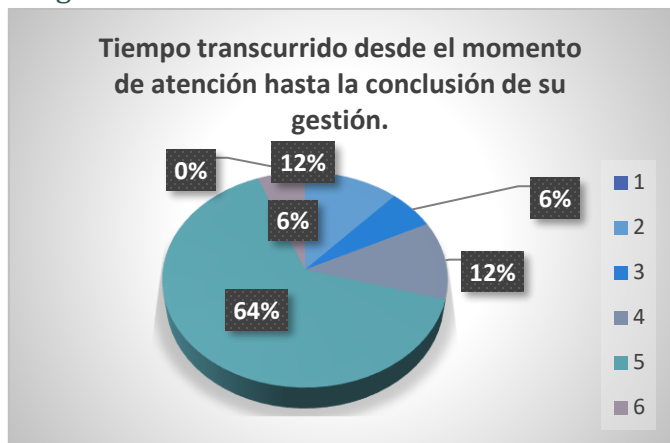
El 76% de los entrevistados dijeron que era “excelente” el cumplimiento con los horarios de atención, el 12% dijo que era “muy bueno”, 1 persona no opino y 1 persona que refleja el 6% dijo que era malo. Se resume que 88% da una calificación positiva.

Pregunta No. 7.1



Cuando se consulta sobre el tiempo que transcurrió desde que llegó hasta que fue atendido, el 64% dijo que fue “excelente”, el 12% “muy bueno” y el 6% Bueno, lo que resulta en 82% de calificación positiva. El 12% no contestó y la una persona que dijo que era regular.

Pregunta No. 7.2



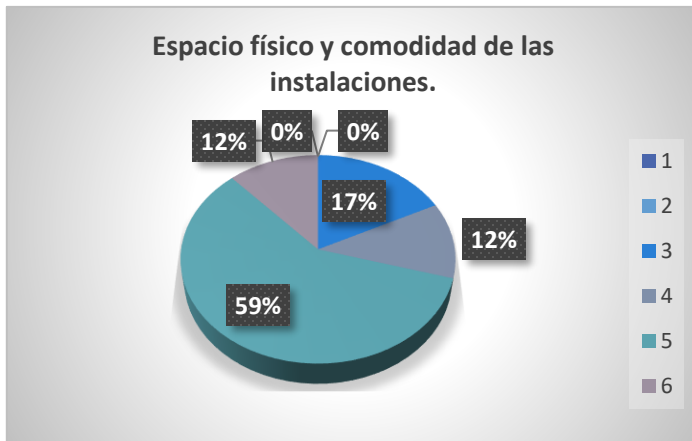
A la consulta sobre el tiempo que transcurre desde el momento que llega hasta su atención, el 64% dijo que era “excelente”, el 12% que era “muy bueno” y el 6% “bueno”, por lo que el 82% son valoraciones positivas y únicamente 1 persona dijo que era regular y otra persona no contesta.

Pregunta No. 7.3



Respecto a la atención de Ventanilla Única, en forma general el 70% opina que es “excelente”, 12% califica de “muy bueno” y el 18% “bueno”, lo que se resume en un 100% de evaluación positiva.

Pregunta No. 7.4



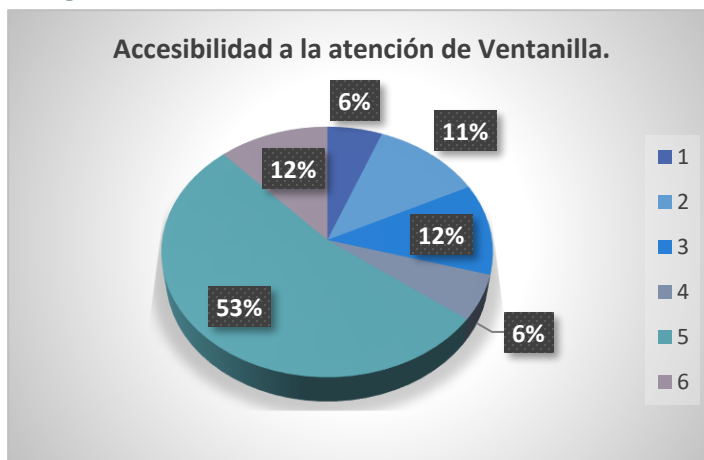
La percepción del espacio físico es favorable en 59% como “excelente”, 12% “muy bueno” y 17% “bueno”, lo que se resume en 88% de evaluación positiva y únicamente el 12% restante que no opinó al respecto.

Pregunta 7.5



A la consulta sobre la satisfacción con el trámite, un 76% mencionó que fue “excelente”, un 12% “muy bueno” y otro 12% “bueno”, lo que resume un total en un 100% de calificación positiva.

Pregunta 7.6



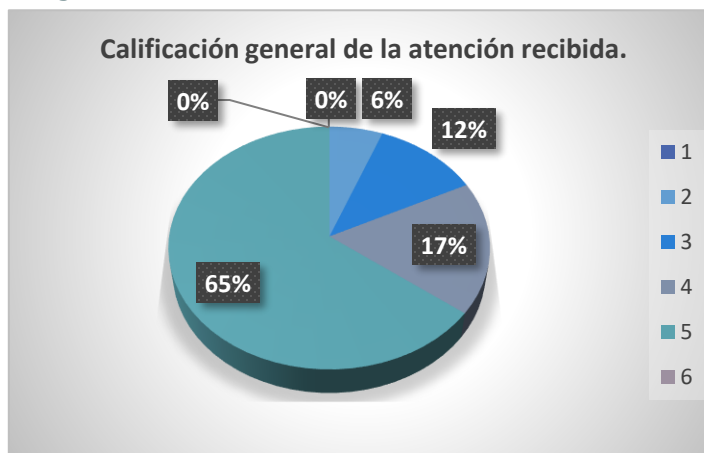
Una pregunta importante, que no fue entendida rápidamente, es sobre la accesibilidad de la Ventanilla Única, esto debido a que lastimosamente, quien no tiene una discapacidad no se percata de esta circunstancia, sin embargo, el 53% dijo que era “excelente”, el 6% Muy buena, 12% “Buena”, un 12% Regular y una persona lo califica como Malo. Dos personas no opinaron.

Pregunta 7.7



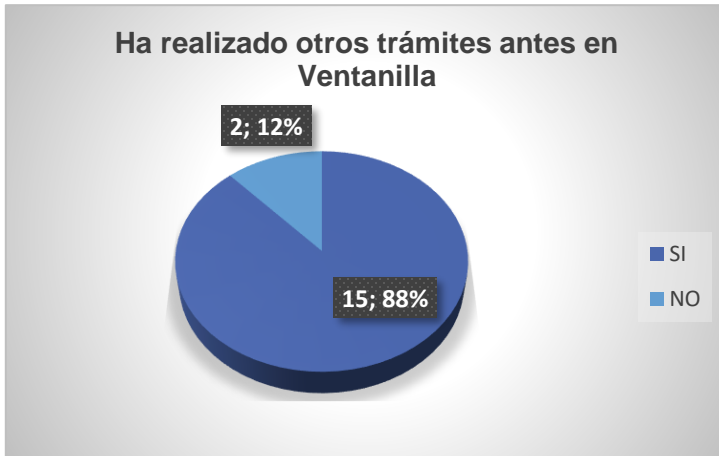
Acerca del parqueo se presentó un comportamiento de la percepción diferente a lo que se viene concluyendo, únicamente el 29% lo calificó "excelente", el 6% "muy bueno", el 24% "bueno", un 6% Regular y un 23% lo calificó Malo. Este punto será evaluado en las conclusiones.

Pregunta 7.8



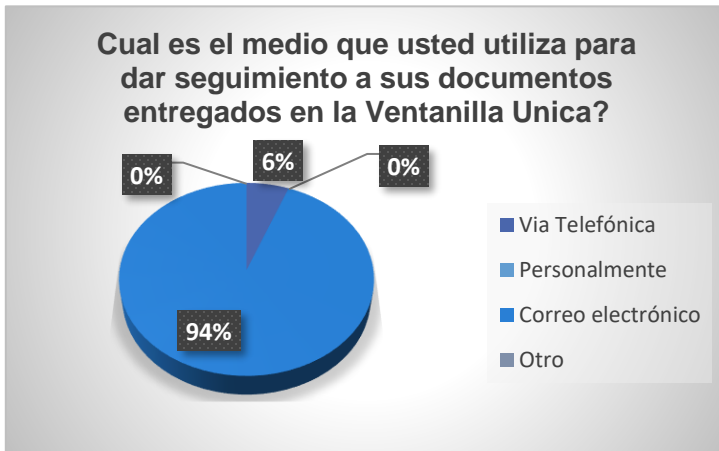
La calificación general se desglose en un 65% "excelente", 17% "muy bueno", 12% "bueno" lo que significa 94% positivo. De ahí el 6% corresponde a una calificación Regular.

Preguntas cerradas
Pregunta No.8



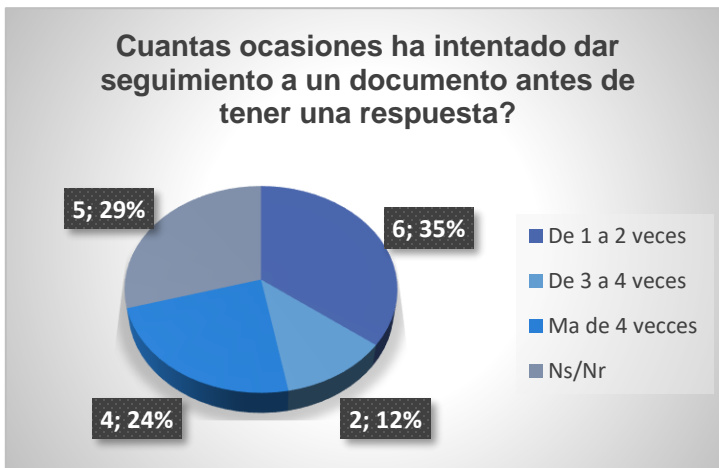
88% de los entrevistados ha realizado otras veces trámites en la Ventanilla Única, solo el 12% era su primera visita.

Pregunta No 9



El medio que más se utiliza es el correo electrónico en 94% y por medio de Vía telefónica un 6%.

Pregunta No. 11



Respecto al número de ocasiones que ha tenido que dar seguimiento a un mismo documento o trámite, la respuesta es variable, el 35% dice 1 a 2 veces, el 29% no responde, el 24% menciona que más de 4 veces y el 12% de 3 a 4 veces. Lo que se resume negativamente, en que el 35% ha requerido dar entre 3 y más de 4 veces, un seguimiento.

Pregunta No. 12



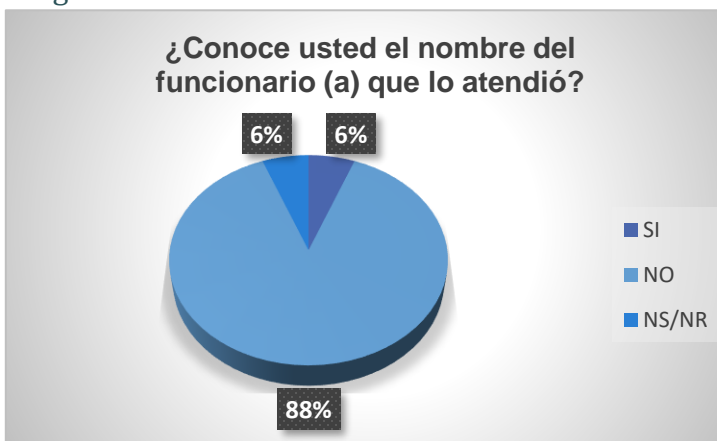
Unido a la pregunta anterior sobre el seguimiento de las gestiones, se le consulta sobre el número de personas con las que tuvo que establecer contacto, y el 12% dijeron que 2 y 3 personas. El 18% respondió que más de 4 personas y el 29% no respondió la pregunta.

Pregunta No. 13



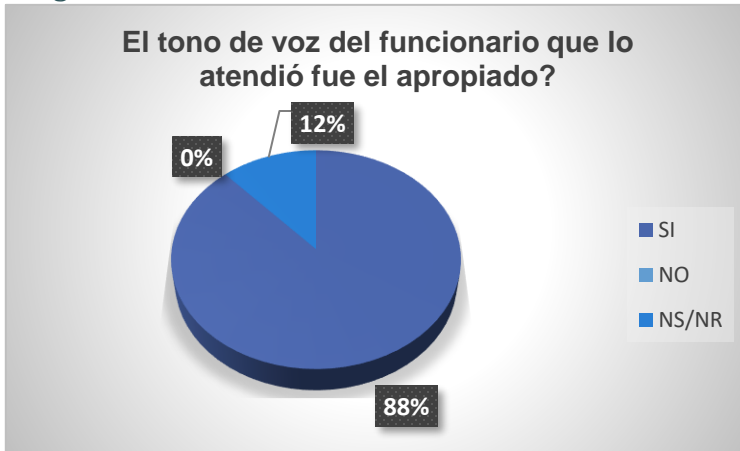
Cuando se le consulta sobre el espacio físico, el 76% dijo que, si es adecuado, y el 12% que no.

Pregunta No. 14



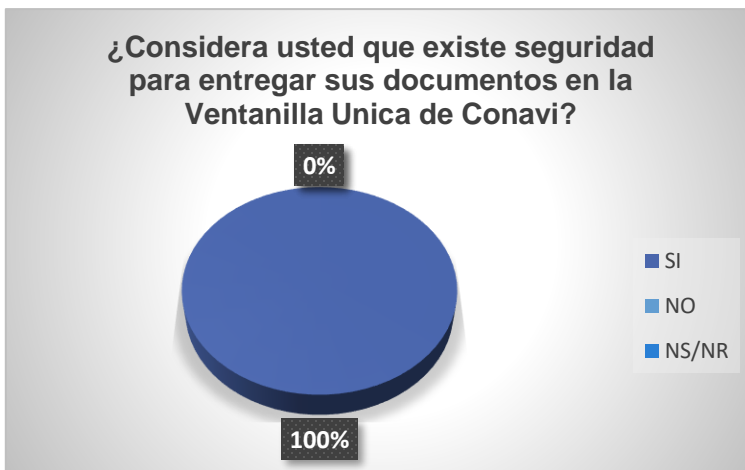
En esta pregunta, se requería validar si las personas que visitan la Ventanilla Única, en casos de que sean repetidas sus gestiones, pueden reconocer al funcionario que los atendió, sin embargo, el 88% dijo que no sabían su nombre, únicamente 1 persona dijo que sí.

Pregunta No. 16



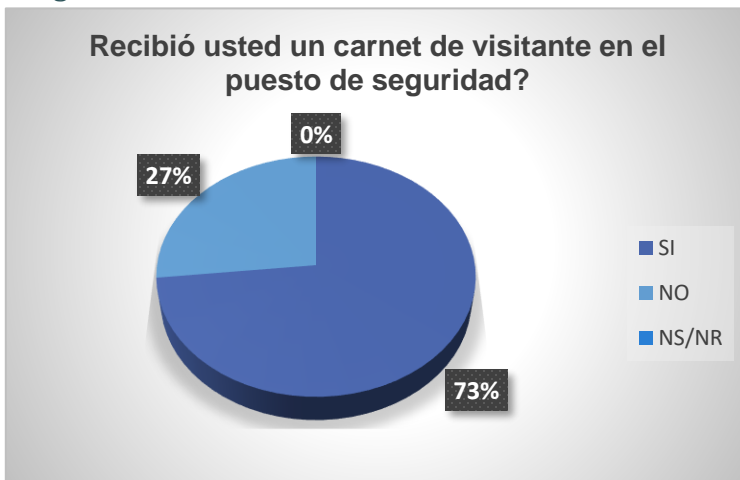
Con el objetivo de detectar, en caso de ser válida la consulta, si el funcionario de Ventanilla Única, ha levantado su voz en alguna ocasión, se generó la consulta y el 88% dijo que no y el 12% no contestó la pregunta.

Pregunta No. 17



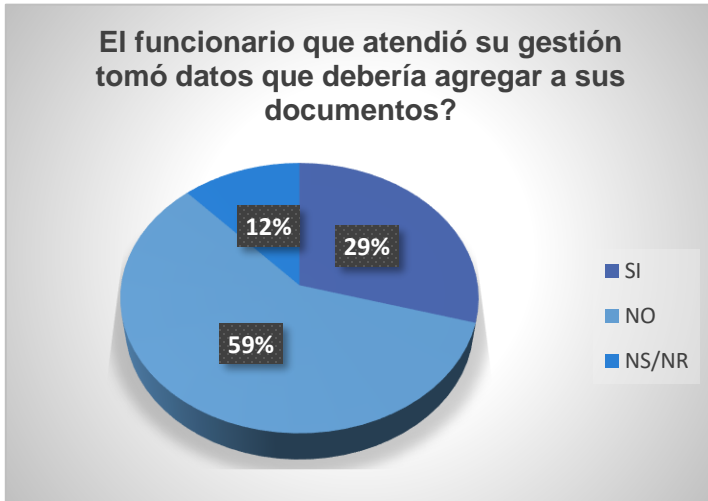
Sobre la seguridad que percibe al entregar documentos, el 100% dijo que si sentía seguridad con la Ventanilla única.

Pregunta No. 19



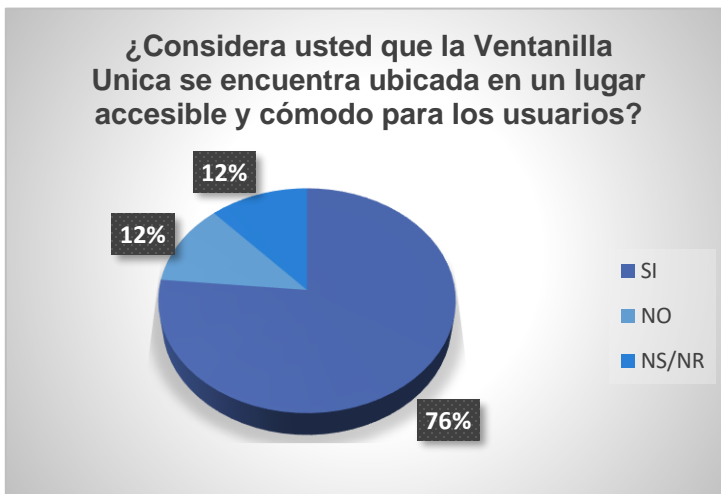
Considerando la importancia del ingreso de personas a la institución, se consultó a los usuarios si les habían entregado un carnet al ingresar y el 73% dijo que si y el 27% dijo que no.

Pregunta No. 20



Sobre la consulta si le pidieron datos adicionales para agregar a los documentos, el 59% dijo que No y el 29% dijo que si, el restante 2% no respondió la pregunta.

Pregunta No.21



Por último, acerca de la consulta de la ubicación de la Ventanilla Única, el 76% dijo que si estaba conforme con la ubicación y el 12% dijo que No.

Preguntas Abiertas

Pregunta No. 22

¿Qué aspectos considera usted, son deficientes en el servicio público brindado?

- ✓ La respuesta es muy lenta, no se cumplen los plazos, muchas personas están copiadas en el oficio y ninguna le responde, tiene casos sin respuesta y otras fuera de plazo.
- ✓ Mejorar la agilidad de los trámites, que las respuestas sean más claras y en un plazo estimado.
- ✓ Muy mal servicio, nadie da solución, existe falta de respeto e ineficiencia. El personal se cree muy importante. Realizó un reclamo administrativo por un accidente desde 1 mes. En la Dirección Ejecutiva no hay trato respetuoso.
- ✓ Atender los funcionarios de limpieza, cuando lo atendieran, quien lo debió atender estaba tomado café y tuvo que esperar entre 10 y 15 minutos.
- ✓ Los documentos se pasan de uno a otro departamento. El parqueo no es adecuado.
- ✓ No solucionan problemas y no respetan los plazos de entrega para nada.
- ✓ En ocasiones la respuesta por parte de los funcionarios a los cuales se le remite la documentación.

Pregunta No. 23

¿Cuáles mejoras recomienda usted para el servicio público recibido?

- ✓ Los parqueos
- ✓ El plazo de respuesta.
- ✓ Como llegué cerca de la hora de almuerzo, lo atendieron mal.
- ✓ Los parqueos. Guarda con más empatía. Seguimiento a través de un APP.
- ✓ Colocar la Ventanilla en otro lugar, al frente, lo más afuera posible.
- ✓ Resolución de problemas y el respeto mínimo de plazo
- ✓ Mejora accesibilidad de la ventanilla única, en una área más amplia y mejor rotulación para no ir a ciegas la primera vez que uno hace el trámite.

Pregunta No. 24

¿Cuáles aspectos considera se deben incorporar en la prestación del bien o servicio público?

- ✓ Mejorar los parqueos.
- ✓ App para dar seguimiento.
- ✓ Se requiere economía de tiempo y seguridad.
- ✓ No se debe dar la espalda a los funcionarios.
- ✓ Tema del parqueo es muy incómodo.
- ✓ Personas más comprometidas con la sociedad.

Resumen

Acerca de la muestra y las entrevistas.

Este estudio presentó una margen de dificultad alto para la selección de la muestra. En primera instancia, el listado de personas que visitan la Ventanilla es, esencialmente, para controlar los documentos, pero no constituye una base de datos ágil para localizar a los entrevistados.

Se encontró que muchos de los que visitan la Ventanilla única son mensajeros, que, a la hora de pedirles su información, colocan el correo de facturación, la empresa o la jefatura para la que trabajan, de la misma manera que los teléfonos.

Cuando se hizo la selección de la primera muestra era de 100 seleccionados divididos según bases de datos:

1. Documentos del 2022
2. Documentos del 2023 (físicos,)
3. Documentos del 2023 (digital)
4. Facturas

Esta muestra era proporcional a los totales por tipo y era de 100 personas.

Se enviaron los correos, se envió el formulario y únicamente se obtuvieron 3 encuestas.

Como plan B para recaudar información se utilizó el teléfono, sin embargo, de cada 5 llamadas se lograba 1 respuesta, con la dificultad que, si era el jefe, no sabía temas de las instalaciones, pero sí conocía las gestiones y su eficiencia. Por el contrario, si es mensajero, conoce de la atención de la Ventanilla y de las instalaciones, pero desconoce el trámite en su totalidad.

Al final se logró obtener 17 respuestas efectivas que permite tener una imagen de la percepción de la atención de Ventanilla única.

Los resultados, según criterio del analista, son favorables en su mayoría, por lo que las conclusiones son positivas con algunos puntos a considerar como acciones de mejora.

Conclusiones

1. La mayoría de usuarios vienen a hacer trámites empresariales, el porcentaje menor son de tipo personal.
2. La presentación del oficial de seguridad es evaluada positivamente, así como su cortesía, no hay notas negativas, solo faltas de respuestas.
3. La presentación del funcionario de Ventanilla fue evaluada como “excelente”, “Muy buena” o “Buena” en un 88% de los entrevistados
4. Sobre el trato del funcionario de Ventanilla, la asesoría y la claridad, las evaluaciones positivas supera el 88%.
5. Acerca del conocimiento del procedimiento hubo un 88% que lo evalúa positivamente desde “excelente” hasta “bueno”, pero en cumplimiento de plazos solo el 53% lo califica positivamente, sin embargo, se debe considerar que algunos desconocen esta parte, puesto que el 29% no respondió la pregunta, en esta pregunta se presentó un 12% de calificación Mala.
6. Los horarios de atención, desde la espera para ser atendidos hasta el tiempo que permanecen en la Ventanilla, fueron evaluados positivamente por más del 80%.
7. Acerca del espacio físico, el 88% lo califica positivamente.
8. Sobre el tema del parqueo si hubo un porcentaje que lo consideran un problema importante, en un 23%, sin embargo, posterior a la encuesta, se dio la apertura del nuevo parqueo, que se espera mejore la situación que fue señalada por los usuarios.
9. La pregunta general sobre calificación del trámite es de un 100% positivo y de la atención recibida, en general es de 93% positivo.
10. Sobre el tema de accesibilidad, hubo un 71% de evaluaciones positivas, sin embargo, se percibe la falta de conocimiento en el tema y las respuestas muy ambiguas.
11. El 88% de las personas han realizado más de una gestión y se utiliza principalmente el correo electrónico para dar seguimiento a las gestiones.
12. En cuanto al número de veces que ha tenido que dar seguimiento, llama la atención el porcentaje de más de 4 veces, junto al de 3 a 4 veces que suma un total de 41%. Esta conclusión muestra uno de los puntos que deberían revisarse, ya que se considera que una gestión debería ser atendida con una mayor eficiencia. Unido a esto se debe evaluar que el usuario menciona que ha requerido hablar de 2 personas hasta 4 personas para poder conocer sobre su gestión.
13. Sobre el espacio físico de la Ventanilla Única, el 76% dijo que si y el 12% no contesta.
14. El 88% de los entrevistados no conocen el nombre del funcionario que los atendió, sin embargo, consideran que el tono de voz que utilizó fue apropiado.

15. El 100% de los entrevistados se sienten seguros de dejar su documentación en la Ventanilla única.
16. Llama la atención, que el 27% no recibieron un carnet de visitante, lo cual debería de alertar sobre la importancia de la seguridad dentro de la institución.
17. Sobre la consulta de la solicitud de documentos adicionales, el 59% indican que no les solicitaron documentos adicionales, esto no significa algún error en el trámite, pero podría ser una sugerencia que los encargados del servicio al cliente deberían conocer los procedimientos para que, en caso de ser necesario, soliciten lo que falta o algunos datos que puedan ayudar en la gestión.
18. Existe una relación directa del usuario de Ventanilla única y la Institución. La percepción del servicio la brinda la persona que se presenta a entregar los documentos, pero estas personas por lo general no le dan seguimiento al trámite.
19. La Ventanilla Única es una carta de presentación de la institución, tanto desde el punto de vista de la forma en que se recibe al usuario, la amabilidad, presentación, tono de voz, etc, por lo que deben ser muy cuidadosos en la imagen y el servicio al cliente.
20. Los tiempos de trámite y respuesta no pertenecen a la Ventanilla única, sin embargo, se considera necesario buscar un mecanismo más eficiente y un procedimiento más completo y comprometido, de manera que un ciudadano pueda dar seguimiento a su trámite por medios digitales e idealmente por una plataforma de Consulta Pública.
21. Se percibe que el usuario tiene una imagen positiva del servicio brindado, pero no efectiva ni eficiente.
22. La Ventanilla única es uno de los componentes de los trámites en su totalidad, todo documento debe ingresar por medio de ella o de su correo electrónico, por esto, se considera importante que sea incluida en los procedimientos y no que sea evaluada en forma independiente, los plazos de respuesta y del total del trámite deberían estar considerados por el departamento que dirige la Ventanilla única.
23. Existe un porcentaje alto de usuarios que no contestaron la encuesta, no es posible deducir si es por falta de conocimiento, interés o qué tipo de actitud hace que no tengan razones para contestar, sin embargo, se podría ampliar mucho más la información, si el número de personas que acepta participar fuera mayor. A partir de esta conclusión se genera una recomendación que sería incluida en el estudio.

Recomendaciones

1. Respecto a las gestiones ingresadas, se considera necesario un control de seguimiento, de las mismas que podría realizarse a través de una **Plataforma de trámites**, dicha plataforma permitiría:
 - a) contar con un expediente de usuarios que entregan sus documentos, de manera que se solicite los siguientes datos:
 - No. de gestión de Ventanilla única (control del departamento)
 - Nombre
 - No de cédula
 - Empresa que representa
 - No. Teléfono de la empresa
 - No. Teléfono directo, (en caso de conductores, si tienen algún celular de trabajo, no los personales)
 - Tipo de tramite
 - Correo electrónico empresa
 - Correo electrónico personal (de trabajo)
 - b) Registrar un número de caso, dar seguimiento, verificar el plazo máximo de gestión, desde el ingreso a ventanilla y a partir de dicho ingreso se contabilice el plazo de atención. Es necesario que la Ventanilla Única sea el inicio de los procedimientos, de cada ingreso de documentos, de manera que se contabilice los plazos desde esta dependencia.
 - c) Que el usuario tenga acceso externo a su gestión por medio de un número y desde su oficina, sin necesidad de hablar con varios funcionarios, o más de una vez con un mismo funcionario. La plataforma permite al usuario o al funcionario ver donde se encuentra el trámite o gestión que ingresó a la Ventanilla Única.
 - d) Valorar los plazos de respuestas y permite a la administración determinar responsabilidades por competencias.
2. Recomendar a la Jefaturas de servicios Generales y de Ventanilla única la importancia el tono de voz, la forma en que resuelven las dudas, la asesoría que deben brindar y el buen mantenimiento del espacio físico en el que se atiende al público. Todo esto genera una buena primera impresión que permita al usuario interactuar en forma positiva con el encargado de la recepción de documentos.
3. Sobre el parqueo, la habilitación del nuevo parqueo, puede resolver esta problemática para los usuarios que ingresan a la institución.

Estudio elaborado por
Licda. Laura Sotela M.
Analista Contraloría de Servicios
Conavi

V.B.
MBA Alicia Padilla Duarte
Jefe Contraloría de Servicios
Conavi