

"Calidad de servicio no es lo que tú das. Es lo que el cliente recibe."

Peter Drucker

"La perfección es una utopía, pero su búsqueda nos lleva a alcanzar la excelencia"

Quibiro Güey

Estudio de Satisfacción de usuarios de Servicios 2019

Elaboración:

Laura Sotela Montero,
Analista de la Contraloría de Servicios

Revisión general:

Alicia Padilla Duarte
Jefe Contraloría de Servicios,
Consejo Nacional de Vialidad

ÍNDICE

- I. PRESENTACIÓN
- II. INTRODUCCIÓN
- III. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONAVI.
- IV. Gestiones específicas
- V. Atributos a investigar por medio de la encuesta.
- VI. Pasos de la Metodología de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos
- VII. Cuadro de puntaje por respuestas para obtener el promedio.
- VIII. Índice de Satisfacción
- IX. Cuestionario de encuesta
- X. Resultados estadísticos de la encuesta
- XI. Comentarios adicionales pregunta No.22
- XII. Análisis de variables en conjunto
- XIII. Conclusiones
- XIV. Recomendaciones

I. PRESENTACIÓN

La Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad, CONAVI, en seguimiento de los objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, realizó un estudio de satisfacción, vía correo electrónico.

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: El Departamento de Pesos y Dimensiones es la dependencia con mayor contacto con usuarios, para los años 2017 y 2018 la Jefatura instruyó dar seguimiento al servicio del trámite de Pesos y Dimensiones.

2018: Para este período la Contraloría desarrolló un estudio acerca de la percepción de atención de la ventanilla de Proveeduría.

2019: Se instruyó revisar la percepción del usuario de Servicios, que canalizan sus gestiones a través de la Contraloría de Servicios, indistintamente del tipo de servicio o trámite solicitado y mediante el uso de correo electrónico. Esto con el fin de medir la eficacia y eficiencia de la gestión. Es importante aclarar que los usuarios en ocasiones consideran que esta dependencia debe resolver sus solicitudes, sin embargo, no existe tal posibilidad por parte de la dependencia, sino que, interactuamos con los responsables de la gestión con el fin de informar y en cuanto sea posible interceder por los usuarios, es por ello que la percepción que se recoge debe ser una referencia al servicio recibido a nivel institucional. El tema de atención, calidad del servicio, período de respuesta y conocimientos son algunas de las variables que serían analizadas.

Estos resultados muestran el escenario de la atención recibida y permite preparar acciones de mejora el próximo año.

II. 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 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.

De acuerdo a los métodos planteados por el Sistema Nacional de Contralorías, este estudio se enfocaría en el nivel Meso Calidad (AEVAL, 2009), que se refiere a las relaciones entre quien brinda el servicio y quien lo recibe o utiliza. La evaluación se enfoca en la satisfacción y/o insatisfacción de la ciudadanía para contribuir con la mejora de los servicios.

En concordancia con el concepto de Meso Calidad, se estudiarían los tres niveles de calidad, a saber,

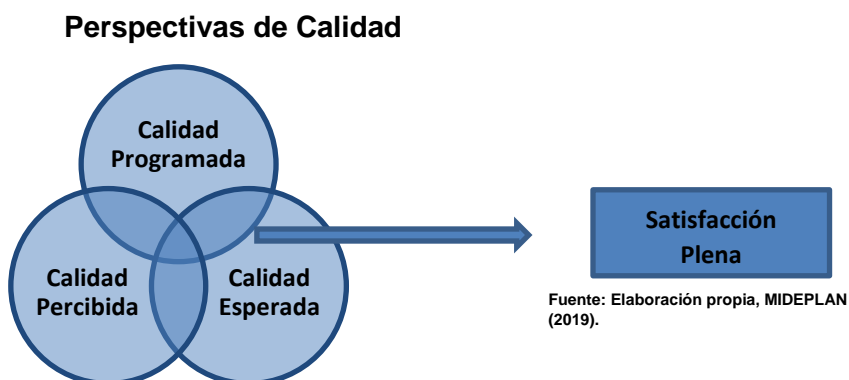
Calidad Programada, calidad que se esperaba brindar por parte de la institución.

Calidad Esperada, la que ciudadano-cliente espera recibir.

Calidad Percibida, es la calidad percibida por el usuario.

Desde el punto de vista de perspectiva de calidad, esta generará un 100% de resultado mientras lo que se recibió y lo que se percibió sean iguales.

La encuesta programada 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.



III. Evaluación de los servicios de CONAVI

Con respecto a la clasificación de las consultas que ingresan a la Contraloría de Servicios, es importante anotar al iniciar este estudio, que la Contraloría no tiene potestad de atender las solicitudes de los usuarios sino transmitir a la persona responsable la gestión ingresada.

Una Contraloría de Servicios debería solamente recibir gestiones cuando el responsable no atiende en tiempo la petición o disconformidad presentada por los usuarios, sin embargo, todas las solicitudes, peticiones de servicio y disconformidades son tramitadas y trasladadas a sus responsables.

Cabe mencionar que en los casos de disconformidades y peticiones de servicio que no han sido atendidas en tiempo, se debe propiamente a la falta de respuesta por parte de los responsables y en algunos casos a la falta de presupuesto o programación que no incluye lo solicitado, siendo que, no corresponde a la Contraloría la disconformidad por el servicio.

Tipos de Gestión

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Petición de Servicio | 26 |
| Disconformidad | 19 |
| Solicitud de información | 6 |
| No hay información | 4 |
| Total de gestiones | 55 |

IV. Gestiones específicas

De acuerdo a las especificaciones de cada una de las gestiones mencionadas, se definen los tipos de gestiones tramitadas, esto con el fin de mostrar la importancia de establecer un mecanismo o procedimiento adecuado y competente para resolverlas. Las gestiones en su mayoría son peticiones de servicio o disconformidades por mantenimiento, de tal forma que, esta Contraloría no debería ser quien tramite este tipo de gestiones sino la dependencia competente en resolverlas. Sin embargo, por su función, específicamente de atención al usuario, se reciben y se redirigen a la dependencia encargada.

Las gestiones propiamente por disconformidad o falta de respuesta representaron un porcentaje muy bajo:

GESTIONES ESPECIFICAS

| | |
|---|---|
| Alcantarilla sin tapa / obstruida | 7 |
| Daño posteriores a mantenimiento | 5 |
| Mantenimiento ruta nacional | 5 |
| Disconformidad con trabajos | 4 |
| Sin respuesta | 4 |
| Huecos y baches | 3 |
| Disconformidad falta de respuesta | 2 |
| disconformidad trabajos posteriores a reparación | 2 |
| Mitigación de polvo | 2 |
| Reductores de velocidad | 2 |
| Atención por inundaciones | 1 |
| Cambios en la ruta nacional | 1 |
| Corta de árbol | 1 |
| Disconformidad con peajes | 1 |
| Disconformidad por falta de mantenimiento | 1 |
| Disconformidad reclamo administrativo | 1 |
| disconformidad tapa de alcantarilla | 1 |
| Falta de pagos | 1 |
| Falta de señalización | 1 |
| Inspección de trabajos | 1 |
| Limpieza de cunetas | 1 |
| Limpieza de maleza ruta nacional | 1 |
| Mantenimiento cunetas | 1 |
| Mejoramiento de alcantarillado pluvial en ruta nacional | 1 |
| Problemas con aguas | 1 |
| Reinstalación de ciclo via | 1 |

| | |
|---|---|
| Solicitud de cambios parada y restricción vehicular, traslado a otras entidades | 1 |
| Solicitud de información | 1 |
| Solicitud de información Pesos y Dimensiones | 1 |

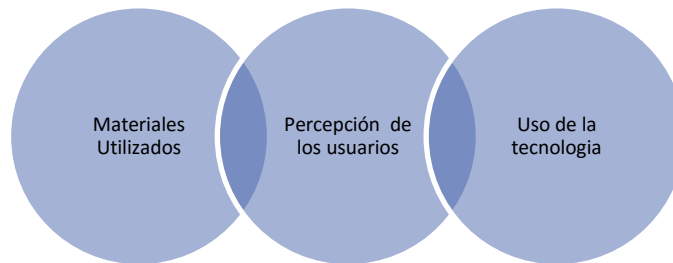
55

V. Atributos evaluados en la encuesta

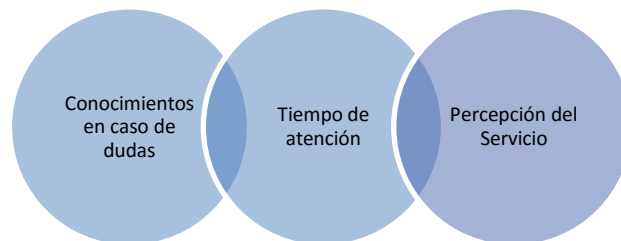
Siguiendo la línea SERVQUAL (AEVAL, 2006), la encuesta se elaboró mediante la evaluación de los atributos de calidad de un servicio, medir las expectativas sobre la calidad de un servicio recibido y la satisfacción percibida.

Los atributos evaluados son

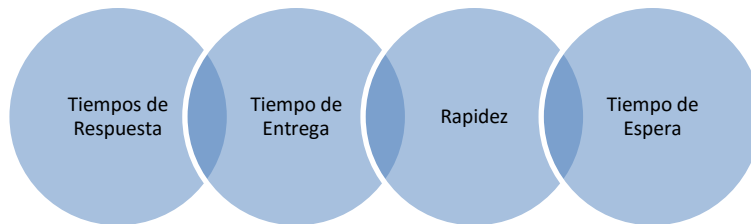
1. **Elementos Tangibles:** forma de comunicación, efectividad en la comunicación, el personal.



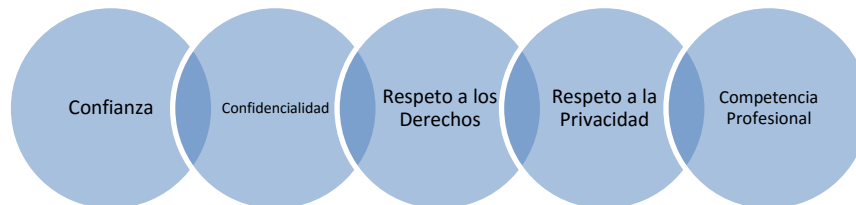
2. **Fiabilidad:** tiempo de respuesta, tipo de atención recibida, conocimiento del funcionario, satisfacción percibida, tiempo entregas, interés en la solución de problemas, suministro del servicio.



3. **Capacidad de respuesta**, aplicaría al análisis plazos de respuesta de acuerdo a la ley, inmediatez en la respuesta inicial, eficiencia en la atención.

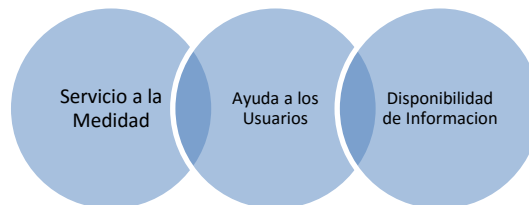


4. **Seguridad**: se incluyó la evaluación del conocimiento mostrado por el funcionario, la cortesía mostrada, la credibilidad de la dependencia, la privacidad de la consulta, y el respeto a su gestión



5. **Empatía**: En este tema, se consultó acerca de la empatía del funcionario, el interés mostrado en brindar solución o respuesta, disponibilidad de la información.

- **Accesibilidad**: Servicio accesible y fácil de contactar.



Los atributos estén distribuidos de la siguiente manera:

- **Elementos Tangibles:** 2 Atributos.
- **Fiabilidad:** 5 Atributos.
- **Capacidad de respuesta:** 4 Atributos.
- **Seguridad:** 6 Atributos.
- **Empatía:** 1 Atributos.
- **Personales:** 3 atributos

Atributos a investigar por medio de la encuesta.

Elementos Tangibles

1. Correo electrónico
2. ¿Al contactar a la Contraloría de Servicios recibió una primera respuesta en forma inmediata?

a) Fiabilidad

- 4 ¿La respuesta enviada fue efectiva para usted?
- 6 ¿Considera usted que el funcionario (a) que lo atendió mostró conocimiento en el tema de su gestión?
- 8 ¿Se mostró interesado en resolver su problema el funcionario (a) que lo atendió?
- 15 ¿Se dio solución acertada a su gestión y se le dio opciones?
- 17 ¿En caso de que su solicitud fuera “solicitud de información”, se le brindó la misma?

18 Capacidad de respuesta

- 9 ¿Conoce usted la Ley 9097 y el plazo legal máximo de respuesta a sus gestiones?
- 10 ¿Se cumplió con el plazo de respuesta máximo?
- 11 ¿Su consulta, disconformidad o petición fue solucionada?
- 21 Califique el servicio y atención recibido:

12 Seguridad

- 3 Considere usted que la atención recibida fue:
- 5 ¿El funcionario (a) que lo atendió fue amable?
- 6 ¿La asesoría brindada fue de su satisfacción?
- 12 ¿El funcionario (a) que contactó mostró cortesía en sus respuestas?
- 13 ¿Si usted solicitó privacidad, se respetó su decisión?
- 16 La atención recibida fue:

7 Empatía

13. ¿Considera usted que el funcionario (a) fue empático hacia usted?

VI. Pasos de la Metodología de Evaluación de la

Satisfacción de los Servicios Públicos

| | |
|---------|---|
| Paso #1 | <ul style="list-style-type: none">• El objetivo de la investigación es conocer el grado de satisfacción/insatisfacción de los usuarios de los servicios del CONAVI recibidos mediante correos de la Contraloría de Servicios. |
| Paso #2 | <ul style="list-style-type: none">• Se realizaría por medio de encuesta vía correo electrónico con los usuarios que hayan establecido contacto por este medio con la Contraloría de Servicios en los meses de enero a agosto del 2019. |
| Paso #3 | <ul style="list-style-type: none">• Se realizarían 21 preguntas cerradas y una pregunta abierta a todos los usuarios que contactaron por medio de correo electrónico y con los que deseen participar. |
| Paso #4 | <ul style="list-style-type: none">• No se aplicaría muestreo aleatorio sino un listado de todos los usuarios de correo electrónico que deseen contestar la encuesta. Se envían en cuatro etapas con un correo de solicitud y un recordatorio. |
| Paso #5 | <ul style="list-style-type: none">• El formulario de la encuesta se realiza en el mes de abril, las listas durante los meses de mayo, junio y julio.• Los correos se envían en los meses de agosto y setiembre. |
| Paso #6 | <ul style="list-style-type: none">• Se cierra el 30 de setiembre la recolección de la información con 55 encuestas efectivas y se inicia el trabajo de análisis de la información. |
| Paso #7 | <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo del informe y de análisis de resultados. |
| Paso #8 | <ul style="list-style-type: none">• Presentación de Resultados y Estructura del Informe Final. |

VII. **Cuadro de puntaje por respuestas para obtener el promedio.**

| | RESPUESTAS | Puntuaciones |
|---------------------|----------------------------|---------------------|
| Preguntas 1,3-13,16 | SI | 3 |
| | NO | 2 |
| | NS/NR | 1 |
| | Excelente | 6 |
| Preguntas No. 2,20 | Muy Bueno | 5 |
| | Bueno | 4 |
| | Regular | 3 |
| | Malo | 2 |
| | Muy Malo | 1 |
| Pregunta No. 14 | SI | 4 |
| | NO | 3 |
| | TAL VEZ | 2 |
| | NS/NR | 1 |
| Pregunta No. 15 | Satisfactoria | 4 |
| | Medianamente Satisfactoria | 3 |
| | Insatisfactoria | 2 |
| | NS/NR | 1 |

| Valoración por pregunta | Puntos | Importancia relativa |
|--------------------------------|---------------|-----------------------------|
| Pregunta 1 | 125 | 8,070% |
| Pregunta 3 | 121 | 7,811% |
| Pregunta 4 | 132 | 8,522% |
| Pregunta 5 | 125 | 8,070% |
| Pregunta 6 | 117 | 7,553% |
| Pregunta 7 | 123 | 7,941% |
| Pregunta 8 | 140 | 9,038% |
| Pregunta 9 | 103 | 6,649% |
| Pregunta 10 | 121 | 7,811% |
| Pregunta 11 | 123 | 7,941% |
| Pregunta 12 | 97 | 6,262% |
| Pregunta 13 | 118 | 7,618% |
| Pregunta 16 | 104 | 6,714% |
| | 1549 | 100% |
| Pregunta 2 | 166 | 56,08% |
| Pregunta 20 | 130 | 43,92% |
| Pregunta 14 | 157 | 100,00% |

| | | |
|-------------|-----|---------|
| Pregunta 15 | 145 | 100,00% |
|-------------|-----|---------|

Cálculo de la importancia relativa de cada Atributo y el Índice Global de Satisfacción

| Preguntas 1,3-13,16 | Importancia Relativa del Atributo | Promedios por Pregunta | IGS |
|--------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|-------------|
| Pregunta 1 | 0,08070 | 2,2727 | 0,1834 |
| Pregunta 3 | 0,07811 | 2,2000 | 0,1719 |
| Pregunta 4 | 0,08522 | 2,4000 | 0,2045 |
| Pregunta 5 | 0,08070 | 2,2727 | 0,1834 |
| Pregunta 6 | 0,07553 | 2,1273 | 0,1607 |
| Pregunta 7 | 0,07941 | 2,2364 | 0,1776 |
| Pregunta 8 | 0,09038 | 2,5455 | 0,2301 |
| Pregunta 9 | 0,06649 | 2,2000 | 0,1463 |
| Pregunta 10 | 0,07811 | 2,2000 | 0,1719 |
| Pregunta 11 | 0,07941 | 2,2364 | 0,1776 |
| Pregunta 12 | 0,06262 | 1,7636 | 0,1104 |
| Pregunta 13 | 0,07618 | 2,1455 | 0,1634 |
| Pregunta 16 | 0,06714 | 1,8909 | 0,1270 |
| Índice Global de Satisfacción | | 2,2081 | 100% |

| | | | |
|-------------|---------|---------------|--------|
| Pregunta 2 | 0,56081 | 3,0182 | 1,6926 |
| Pregunta 20 | 0,43919 | 2,3636 | 1,0381 |
| | | 2,7307 | |

| | | | |
|-------------|---------|--------|---------------|
| Pregunta 14 | 1,00000 | 2,8545 | 2,8545 |
|-------------|---------|--------|---------------|

| | | | |
|-------------|---------|--------|---------------|
| Pregunta 15 | 1,00000 | 2,6364 | 2,6364 |
|-------------|---------|--------|---------------|

VIII. Índice de Satisfacción

Se pueden interpretar los datos anteriores de la siguiente manera:

En el bloque de preguntas de la No. 1 a la No. 13 y la No. 16, cuyas respuestas posibles eran si, no, NS/NR, la puntuación varía de 1 a 3. El resultado muestra un índice de 2.2081 que dirige más hacia un NO. Esto de acuerdo a las preguntas muestra un resultado negativo de la percepción de los usuarios de acuerdo a la atención recibida. Es importante el estudio de las variables en forma independiente tomando en consideración que la Contraloría de Servicios no puede ejecutar ninguna solución y la percepción del usuario muchas veces esta sesgada por la falta de solución.

En el segundo bloque de dos preguntas cuyas respuestas eran calificativos desde excelente hasta muy malo, cuya puntuación sería de 5 a 1, el índice parece mostrar con un 2.7 una nota de “regular”, el servicio se percibe bien pero algunos factores requieren atención.

Los resultados de las otras preguntas parecen mostrar un comportamiento similar que se acerca a la nota de regular o de Medianamente satisfactoria.

IX. Cuestionario de encuesta

Actualmente la forma aceptada de aumentar la respuesta efectiva y la captación de información de los usuarios son los sistemas digitales.

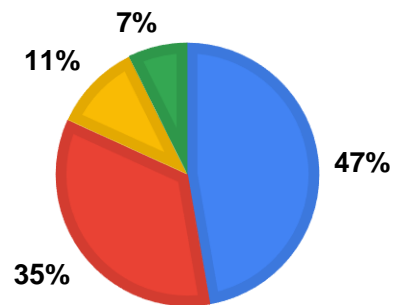
Se confeccionó una encuesta y se utilizó una plataforma de encuestas por correo electrónico, la base de datos fueron todos aquellos ciudadanos que se comunicaron con la Contraloría de Servicios a través de correo electrónico de la dependencia, durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio.

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

A. En este gráfico se puede determinar que el 47% de los usuarios contactan a la Contraloría de Servicios para solicitud de mantenimiento, huecos, reparaciones, demarcación, etc. El 35% muestran una disconformidad, la cual puede ser acerca de no respuesta, falta de atención de lo solicitado o falta de atención a su consulta y finalmente el 11% solicita información de diferentes temas.

TIPO DE GESTION

■ Peticion de Servicio ■ Disconformidad ■ Solicitud de informacion ■ No hay info



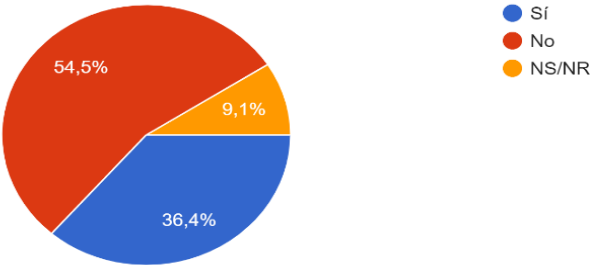
B. Especificaciones de los tipos de gestión



En la gráfica anterior se puede determinar que la mayoría de las gestiones se refieren solicitudes de reparación de daños por mantenimientos efectuados, en los primeros 7 por solicitud y el resto por disconformidad.

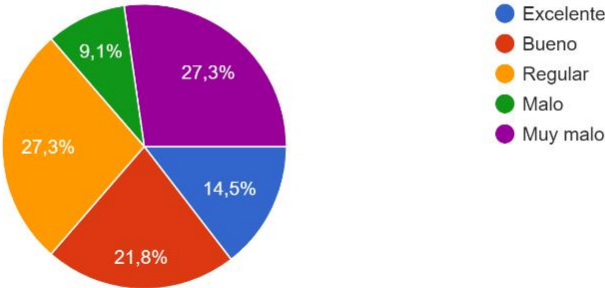
C. Preguntas del cuestionario

1. ¿Al contactar a la Contraloría de Servicios recibió una primera respuesta en forma inmediata?
55 respuestas



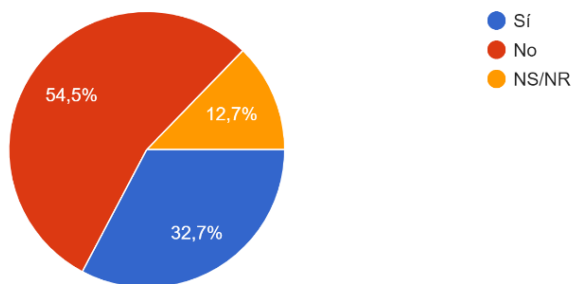
Según el gráfico, el 54.5% de los encuestados mencionan que no recibieron una respuesta inmediata y el 36.4% si la recibieron.

2. Considera usted que la atención recibida fue:
55 respuestas



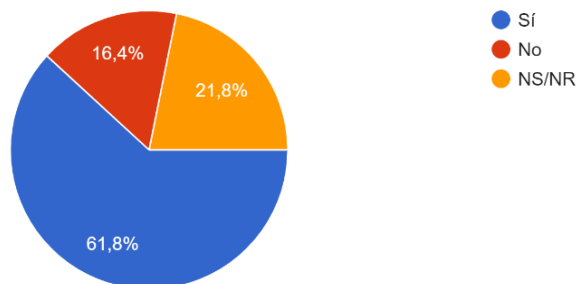
En la consulta acerca de la atención recibida por la Contraloría de Servicios, el 27.3% considera que fue regular y otro 27.3% Muy malo contra un 21.8% que menciona que es bueno. Si se suma los criterios Excelente y Bueno se puede decir que hay 36.3% es positivo y un 36.4% negativo, es necesario tomar acciones para mejorar la percepción negativa de la atención recibida.

3. La respuesta enviada fue efectiva para usted
55 respuestas



En la pregunta No. 3 se le consulta acerca de la efectividad de la respuesta y la respuesta es 54.5% no efectiva y 32.7% efectiva.

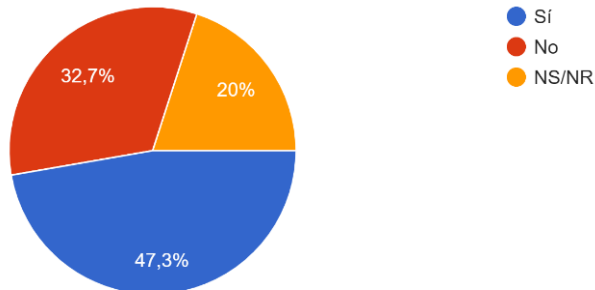
4. ¿El funcionario (a) que lo atendió fue amable?
55 respuestas



La pregunta No. 4 se dirige hacia la amabilidad del funcionario que le atendió, en múltiples casos las personas se comunican por teléfono y por correo de tal forma que es difícil emitir un criterio sobre la atención percibida. Para esta pregunta el 61.8% considera que el funcionario (a) fue amable en su atención y solamente el 16.4% considera que no.

5. ¿Considera usted que el funcionario (a) que lo atendió mostró conocimiento en el tema de su gestión?

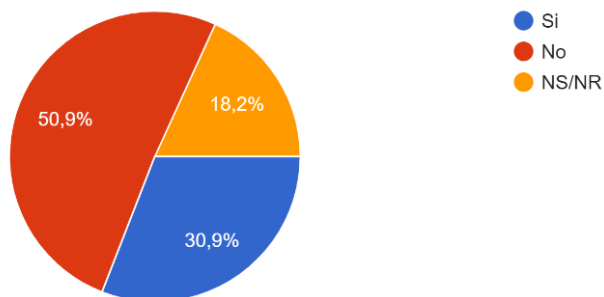
55 respuestas



En concordancia con la pregunta anterior la pregunta No. 5 consulta por el conocimiento del funcionario. La opinión se deduce a 47.3% positivo, es decir, consideran que tienen conocimiento acerca del tema en consulta y el 32.7% consideran que no.

6. ¿La asesoría brindada fue de su satisfacción?

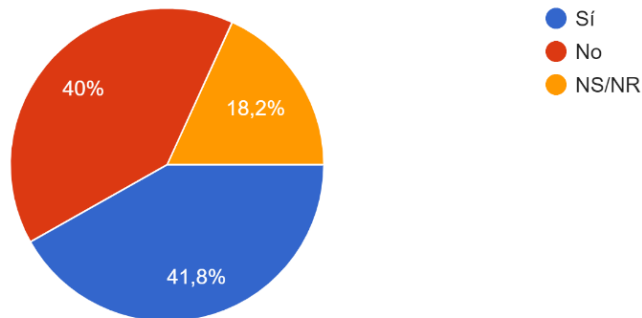
55 respuestas



La pregunta No. 6 se realiza con el fin de unir ambos criterios de tal forma que expresen su satisfacción/ insatisfacción con la asesoría recibida y el 50.9% no está satisfecho contra un 30.9% que si lo está.

7. ¿Se mostró interesado en resolver su problema el funcionario (a) que lo atendió?

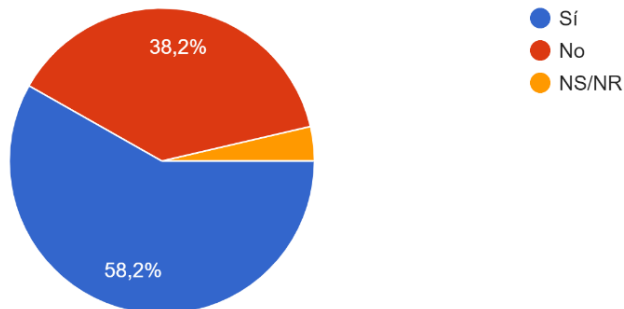
55 respuestas



Esta pregunta 7 consulta acerca del interés del funcionario por colaborar con el usuario, en este tema el 41.8% menciona que si mostró interés y 40% dice que no.

8. ¿Conoce usted la Ley 9097 y el plazo legal máximo de respuesta a sus gestiones?

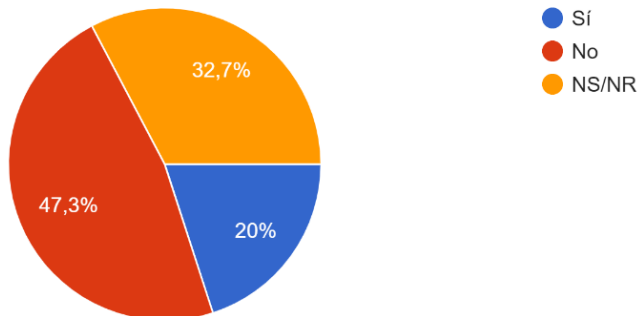
55 respuestas



En la pregunta No. 8 se hace la consulta sobre el conocimiento de la Ley 9097 del Derecho de Petición y se puede notar que existe un 58.2% de personas que si la conocen. Es importante que los usuarios conozcan sus derechos para solicitar un mejor servicio, se requiere una campaña informativa para los usuarios acerca de sus derechos.

9. ¿Se cumplió con el plazo de respuesta máximo?

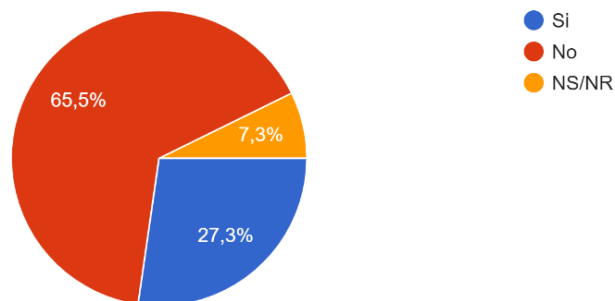
55 respuestas



Con respecto al plazo de respuesta, pregunta No. 9, se deduce que solo el 20% considera que se cumplió con el plazo de respuesta, sin embargo, el 47.3% consideran que no se cumplió con el plazo de respuesta legal que son 10 días hábiles.

10. ¿Su consulta, disconformidad o petición fue solucionada?

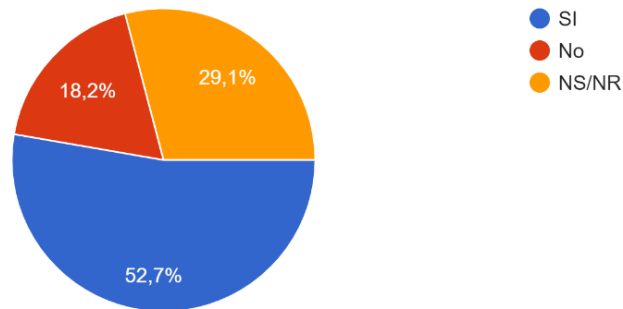
55 respuestas



La pregunta No. 10 es sobre la solución a la consulta, disconformidad o solicitud y el 65.5% menciona que no fue solucionado. El 27.3% informa que si fue atendida la gestión.

11. ¿El funcionario (a) que contactó mostró cortesía en sus respuestas?

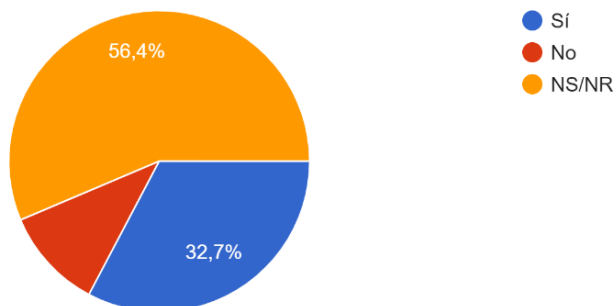
55 respuestas



En la pregunta No. 11. independientemente de si la solución fue dada, se consulta sobre el servicio y la cortesía y el 52.7% menciona que si hubo cortesía y solo el 18.2% menciona que no. Es importante que el 29.1% dice que “No sabe/No responde”, puede ser debido a que es contacto electrónico y es difícil percibir la cordialidad.

12. ¿Si usted solicitó privacidad, se respetó su decisión?

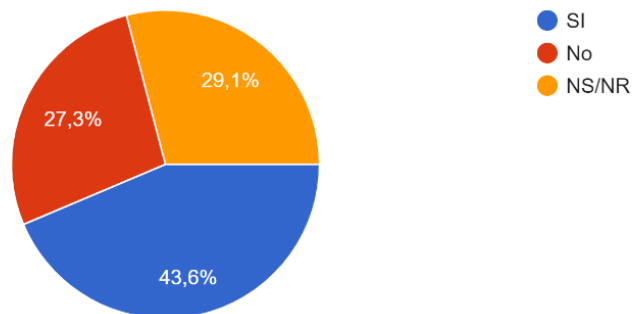
55 respuestas



En la pregunta No. 12, se muestra que el 56.4% de los encuestados mencionan que se respetó su privacidad al momento de solicitarlo. Acerca del 32.7% que dice que No, sería necesario hacer una segunda consulta sobre la forma que lo solicitó.

13. ¿Considera usted que el funcionario (a) fue empático hacia usted?

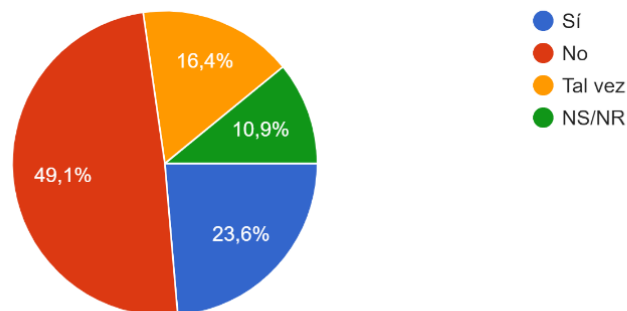
55 respuestas



En la pregunta No. 13 acerca de la empatía, “capacidad de identificarse con las emociones de las otras personas”, el 43.63% considera que si hubo empatía y 27.3% considera que no la hubo.

14. ¿Se dio solución acertada a su gestión o se le brindaron opciones?

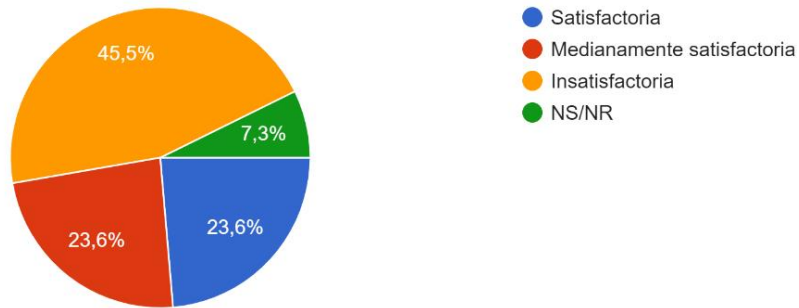
55 respuestas



La pregunta No. 14 sobre las opciones ofrecidas al usuario, el 49.1% dice que No, solo 23.6% dice que si hubo solución. Cabe agregar que el 16.4% que mencionó “Tal vez”, esto puede indicar que la solución está en proceso, pero aún no está finalizada.

15. La atención recibida fue:

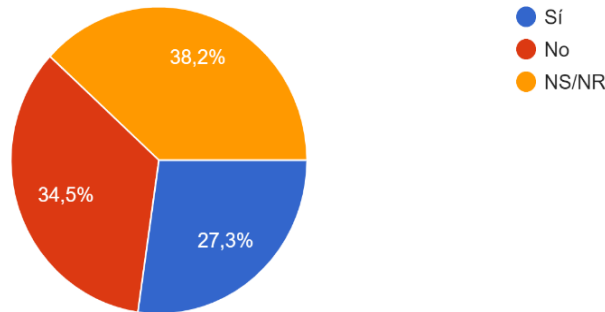
55 respuestas



La pregunta No. 15, califica la atención recibida y resulta preocupante que el 45.5% de los encuestados consideran que la atención recibida fue insatisfactoria contra un 23.6% que la considera satisfactoria. Si sumamos este componente con el de “medianamente satisfactoria” puede deducirse que hubo un 45.2% de personas satisfechas o medianamente satisfechas, sin embargo, requiere revisión para el 45.5% insatisfecha.

16. En caso de que su gestión fuera "solicitud de información", ¿se le brindó la misma?

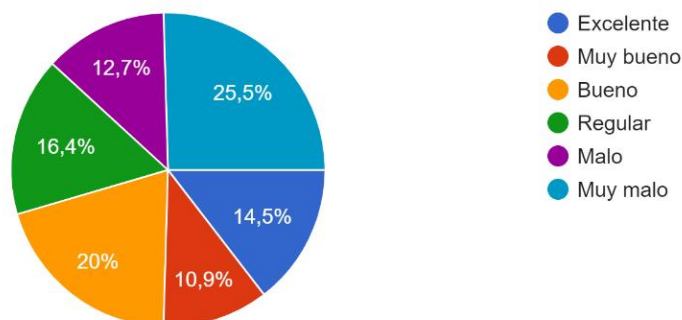
55 respuestas



La pregunta No. 16 consulta “solicitudes de información” y en este caso el 34.5% menciona que no se le dio la información y 27.3% indican que sí. El porcentaje mayor es el 38.2% que no opina porque probablemente su gestión no era de este tipo.

20. Califique el servicio y atención recibido :

55 respuestas



Finalmente, en la pregunta No. 20 se consulta sobre la nota final que se le da al servicio brindado, el análisis considera que Excelente, Muy bueno y bueno son calificativos positivos y el 45.4% dieron una nota positiva.

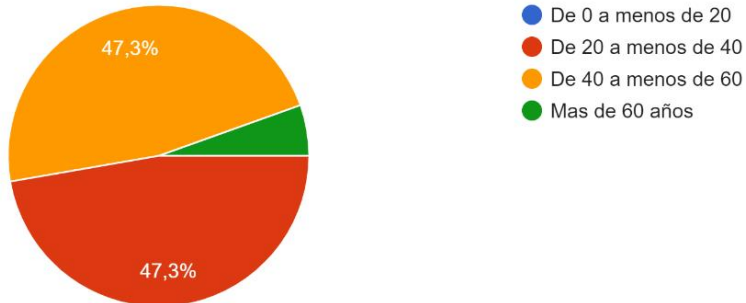
Contrario a este calificativo, Malo y muy malo se consideran negativos, y el 38.2 dieron esta nota negativa.

El 20% considera una nota regular, eso muestra que existen usuarios que no están del todo conforme o del todo disconforme, siempre existen oportunidades de mejora que son las que se generarían posterior a este estudio.

Calidades de Grupo entrevistado

17. Por favor indique su rango de edad:

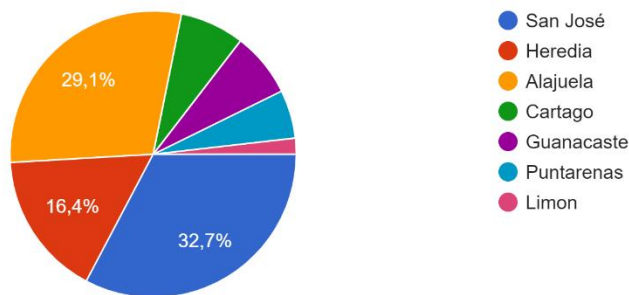
55 respuestas



El 47.3% de los entrevistados tiene edades entre 40 y menos de 60, y el 47.3% de 20 a menos de 40. Solamente el 5.4% tiene más de 60 años.

18. En que provincia vive?

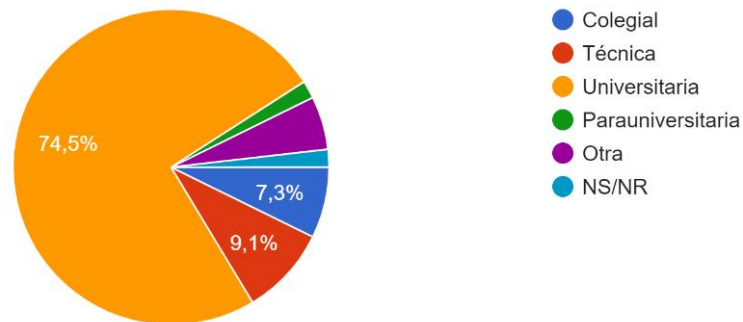
55 respuestas



El 32.7% de la población vive en la provincia de San José, el 29.1% en Alajuela y el 16.4% en Heredia. Las provincias como Cartago, Guanacaste, Puntarenas y Limón tienen una cantidad menor de contactos.

19. Podría indicar su posición académica

55 respuestas



Sobre el grado de formación académica, se puede concluir que es una población en su mayoría con educación universitaria, el 74.5% poseen estudios universitarios y 9.1% educación técnica.

XI. Comentarios adicionales pregunta No.22

1. Aún espero alguna respuesta y solución.
2. Les informo que la atención fue excelente por parte de la funcionaria que me atendió supo explicarme sobre ciertas dudas que tenía una me la aclaro muy bien hasta me mando información con respecto a la otra pregunta trato de solucionarme el asunto pero el tema se lo traslado al encargado competente sobre pluviales pero esa si nunca me llevo la respuesta al día de hoy no sé si en realidad recibió mi correo pero bueno sorprendido con la buena atención de la funcionaria que me atendió el 24-01-2019 la funcionaria se llama Lur Sotel Montero fue muy amable atenta y servicial por tratar de ayudarme con mis dudas no tengo ninguna queja alguna eso es lo que hace falta funcionarias como ellas que demuestran el interés de resolver las cosas y dar la mejor atención al usuario muchas gracias.
3. Todavía estoy esperando a que resuelvan mi queja, tuve que invertir medio millón de colones porque si no seguía recibiendo aguas que inundaban mi local comercial.
4. Se ha tomado resoluciones de parte del ingeniero, pero hasta ahora no se ha hecho nada, y ya hace más de uno año que se solicitó.
5. En este momento no he recibido respuesta en consultas realizadas desde el 2018.
6. Mi solicitud data de más de un año y no ha sido atendida.
7. Nunca recibí respuesta a mi inquietud, hasta ahora me llega este correo, pensé que era la respuesta a mi consulta, puse mi consulta el 23-07-2019 y nunca respondieron.
8. No tienen calidad de servicio, si es que existe. Nunca se indignaron a responder.
9. A el día de hoy ni siquiera se han comunicado con su servidor, en referencia a correo remitido a la Contraloría la cual me indicó en su momento que trasladarían la petitoria a la oficina correspondiente y a la fecha de hoy no se han comunicado ni mucho menos en preguntarme del porqué realicé la consulta sobre el problema de ampliación de la ruta 32 a la altura de Espabel, sobre lo que pasa en esa zona.

10. ¿Hice la queja a nombre de un amigo (Octavio Cubero Porras) acerca de un daño que ocasiona un desfogue pluvial causado por el CONAVI en la Ruta 130? ¿En Los Ángeles de Sabanilla del cruce a Poas 130 metros y me respondieron sobre un Bacheo, no comprendo?

11. No se me ha dado ninguna respuesta hasta el momento.

12. Llené formulario de la contraloría y lo envié en febrero 2019, se me asignó un número y me llega un correo con un número de oficio en formato de enlace, pero no lo puedo acceder.

13. Se preguntan instrucciones para poder abrir dicho oficio y no responden, no explican. Por esa razón varias de las preguntas de arriba se marcan con NS/NR, dado que no he podido abrir el oficio.

14. La solución aún no ha llegado, ya se planteó 2 veces y en la programación parece que no incluyen la tarea solicitada (limpieza de alcantarilla a la altura del cruce Santiago de San Ramón de Alajuela).

15. Se hace encuesta a solicitud de jefatura, pero la mayoría de preguntas iban dirigidas a una atención más larga y personalizada, la cual no aplica en este caso, ya que solo enviamos un documento por correo y nos respondieron con la solicitud de realizar la encuesta.

16. Después de varias llamadas y conversado con varias personas, finalmente el sr. Rafael Moya amablemente me ayudó para que se hiciera la limpieza de maleza, detrás de las casas, que llegaban a la altura superior de las tapias. Se solicitó revisión y poda de los árboles altísimos que están de nuestras casas, pero NO se hizo. También después de que cortaron la maleza les llame varias veces para que recogieran la basura y tampoco lo hicieron. De igual manera a lo largo de la autopista que va a Cartago se cortó maleza y toda la basura la dejaron tirada, y como les había comentado esta basura llegaba hasta las calles paralelas y nunca la recogieron. Duraron 6 o más meses para cortar toda esta maleza, algo que antes NO sucedía. He visto que en estas semanas han venido nuevamente a cortar la maleza que crece a lo largo de la autopista, y como les mencione debido a un accidente de un árbol que le cayó a un vehículo, les he rogado que vengan a podar los árboles detrás de nuestras casas. Las hojas causan muchísimo daño en los techos, ya tuve que gastar como millón y medio para reparaciones del techo, también se taquean las canoas y bajantes. Los indigentes se suben a los árboles y pueden ver dentro de nuestras casas. Nuevamente, Por Favor, TIENEN que podar estos árboles, CAUSAN MUCHISIMO DAÑO. Llevo AÑOS SOLICITANDOLES SU AYUDA EN ESTO.

17. No respondieron nunca a mi pregunta, aún sigo esperando que algún representante me atienda.

18. Con toda sinceridad sino fuera por el Ing. Rafael Cascante y con insistencia de mi parte lo más seguro ahí estaría esperando , a hoy un mes después de haber colocado el reductor no se han puesto las señales verticales que así lo indiquen menos la pintura del mismo , no toman en cuenta que la ruta 112 es nacional que pasan demasiados carros y camiones pesados y sin pintar el reductor en cualquier momento hay un accidente , el servicio es muy deficiente porque hay que estar llamando e insistiendo para que las cosas caminen , este proceso duro dos años de insistencia, estoy claro que no es el único pero es demasiado tiempo.

19. Aunque todavía no han hecho la demarcación en la ruta 2, de la cual soy usuario constante, la explicación que me brindaron de forma expedita y clara, satisfizo mis expectativas. ¡Muchas Gracias!!!

20. Las respuestas fueron negativas porque nunca tuve respuesta al Oficio, hasta ahora que me llega esta encuesta 24-09-2019.

21. Nunca se respondió mi consulta y termine el proyecto de otra manera.

22. Yo solicité ayuda sobre un problema ocasionado por trabajos en la vía, Ruta 5, carretera Tibás - Santo Domingo. La Contraloría trató de ayudarme, no sé exactamente qué hizo, me dio un contacto, pero el problema no fue resuelto y el peligro persistió casi dos semanas (parece que no existía responsable de obra), era peligroso para los conductores. Incluso hoy persiste otro problema grave, una vía con dos sentidos y dos carriles bus, NO ESTÁ DEMARCADA, y siendo de alta circulación, existe un grave peligro de accidentes. El CONAVI en eso queda muy mal.

23. Tengo correos q nunca fueron contestado en años.

24. Nunca me respondieron a lo solicitado.

25. Hace seis años solicité y no recibí una respuesta satisfactoria. Este año la volví a solicitar y está en proceso. En realidad, es la misma situación, esperamos que esta vez nos ayuden. Hace seis años, fue completamente negativa.

26. Aunque no se ha demarcado la ruta 02, pero la respuesta que me dieron me dejó satisfecho sabiendo que pronto ya lo harán.

27. Buenas tardes de la contraloría de servicios nunca tuve respuesta, no obstante, de parte de pesos y dimensiones (localicé el número de teléfono y correo electrónico del encargado y él (don Glenn) fue muy amable y me respondió en sus posibilidades, no obstante, la duda continua, pero es más por un vacío legal que otra posición.

28. No se me ha resuelto mi solicitud y a la persona que se le envió no responden.

29. Originalmente envié correos, pero luego recibí respuesta de personas específicas, hasta el tiempo. No me contestaron inmediatamente o me dijeron cuál era el estado de mi gestión.

30. Nunca me atendieron por más que llamé al Conavi, ni menos recibí respuesta a mis correos, pésimo servicio y aún estoy esperando saber cuándo terminarán de hacer la calle en el frente de mi casa que solo dolores de cabeza trae.

31. Nunca contestan el teléfono, ni los correos electrónicos.

32. Nunca resolvieron nada así que imagino que, si la Contraloría de Servicios es mala, ¿qué se puede esperar de CONAVI? Esta entidad no cumple con su obligación de dar mantenimiento a las vías nacionales ya sea manteniendo los caños y cunetas limpios de maleza y basura como las carreteras que tienen de huecos enormes (de hecho, se me acaba de arrugar el aro y mi llanta se desinfló, arreglar el aro es carísimo, hueco frente a residencial Altadena en carretera a San Ramón de Tres Ríos, por el Cristo). Además, la cuneta que hicieron por mi casa está ya deshecha porque se usa de parqueo (frente al bar Bella Vista) y apenas tiene año y medio. Yo personalmente sugerí otras opciones para evitar esa mega cuneta, pero hicieron un trabajo pésimo que ya no sirve.

33. No he recibido respuesta y no se ha solucionado el problema. Tuve que hacer una gran inversión económica, porque no tuve otra opción. Caso contrario seguía con inundaciones.

34. Se ha presentado varios temas comunales como calles, estudio de factibilidad para la colocación de un semáforo en las cercanías de la escuela María Vargas Rodríguez.

XII. Análisis de variables en conjunto

1. En relación a las consultas sobre la calidad del servicio brindado por el funcionario(a): amabilidad, cortesía, empatía y conocimientos (preguntas 4,5,6,7,11, 13):

| Resumen de respuestas de calidad del funcionario: amable, cortes, empático y con conocimientos | Número de respuestas | % |
|---|-----------------------------|-------------|
| Positivas | 153 | 46% |
| Negativas | 102 | 31% |
| No opinan | 75 | 23% |
| Total (6 preguntas por 55 respuestas) | 330 | 100% |

Se deduce que de las 6 preguntas con 55 respuestas cada una para un total de 330, el 46% dio respuestas positivas y el 31% dio respuestas negativas. Esto permite mostrar una visión positiva del servicio brindado por los funcionarios de la Contraloría, sin embargo, es importante mejorar el 31% de los calificativos negativos y lograr que el 23% que no opina tenga una calificación positiva.

2. En relación a las consultas sobre la calidad del servicio: efectividad, satisfacción, solución. opciones y percepción) (preguntas 2,3,6,10,14,15,16,20):

| Resumen de respuestas de calidad del servicio: efectividad, satisfacción, solución. Opciones y percepción) | Número de respuestas | % |
|---|-----------------------------|-------------|
| Positivas | 149 | 34% |
| Negativas | 206 | 47% |
| Ni positiva ni negativa | 33 | 8% |
| No opinan | 52 | 12% |
| Total (8 preguntas por 55 respuestas) | 440 | 100% |

Se deduce que de las 8 preguntas con 55 respuestas cada una para un total de 440, el 34% dio respuestas positivas y el 47% dio respuestas negativas. Esto permite mostrar una visión negativa del servicio brindado por la Contraloría, es importante mejorar el 47% de los calificativos negativos y lograr que los que no opinan y no dan calificativos ni buenos ni malos puedan mejorar la percepción del servicio de una forma positiva.

3. En relación a las consultas sobre conocimientos de la ley 9097 y el plazo de respuesta, (preguntas 8, 9):

| Resumen de respuestas de de la ley 9097 y el plazo de respuesta | Número de respuestas | % |
|---|----------------------|------|
| Positivas | 43 | 39% |
| Negativas | 47 | 43% |
| No opinan | 20 | 18% |
| (5 preguntas por 55 respuestas) | 110 | 100% |

Estas respuestas muestran que el 39% conocen el tema del plazo de respuesta y se cumplió, sin embargo, no necesariamente conocen de la ley. El 47% menciona que no conocen la ley o no se cumplió con el plazo de respuesta, este porcentaje es muy alto y debería ser atendido con una campaña informativa de los derechos de los usuarios y con mejor control en los plazos de respuestas.

4. En relación con el tipo de servicios solicitado por el entrevistado

| Definición del problema | NEGATIVAS | POSITIVAS | NEUTRO | Relación de negativo vrs. positivo |
|--|-----------|-----------|--------|------------------------------------|
| Disconformidad trabajos posteriores a reparación | 7 | 6 | 13 | 117% |
| Alcantarilla sin tapa / obstruida | 34 | 35 | 22 | 97% |
| Atención por inundaciones | 11 | 0 | 2 | |

| | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|------|
| Cambios en la ruta nacional | 2 | 8 | 3 | 25% |
| Corta de árbol | 8 | 1 | 4 | 800% |
| Daño posteriores a mantenimiento | 39 | 13 | 13 | 300% |
| Disconformidad con peajes | 6 | 4 | 3 | 150% |
| Disconformidad con trabajos | 26 | 20 | 6 | 130% |
| Disconformidad falta de respuesta | 12 | 6 | 8 | 200% |
| Disconformidad por falta de mantenimiento | 6 | 6 | 1 | 100% |
| Disconformidad reclamo administrativo | 8 | 1 | 4 | 800% |
| Disconformidad tapa de alcantarilla | 10 | 13 | 3 | 77% |
| Falta de pagos | 0 | 12 | 1 | 0% |
| Falta de señalización | 0 | 13 | 0 | 0% |
| Huecos y baches | 1 | 27 | 11 | 4% |
| Inspección de trabajos | 10 | 3 | 0 | 333% |
| Limpieza y mantenimiento de cunetas | 6 | 7 | 13 | 86% |
| Limpieza de maleza ruta nacional | 3 | 9 | 1 | 33% |
| Mantenimiento ruta nacional | 29 | 31 | 5 | 94% |

| | | | | |
|---|-----|-----|-----|-------|
| Mejoramiento de alcantarillado pluvial en ruta nacional | 13 | 0 | 0 | |
| Mitigación de polvo | 9 | 13 | 4 | 69% |
| Problemas con aguas | 12 | 1 | 0 | 1200% |
| Reductores de velocidad | 6 | 19 | 1 | 32% |
| Reinstalación de ciclo vía | 9 | 2 | 2 | 450% |
| Solicitud de cambios parada y restricción vehicular, traslado a otras entidades | 1 | 11 | 1 | 9% |
| Solicitud de información | 13 | 0 | 0 | |
| Solicitud de información Pesos y Dimensiones | 8 | 4 | 1 | 200% |
| | 289 | 265 | 122 | |

676

| Resumen de respuestas de conocimientos de la ley 9097 y el plazo de respuesta | Número de respuestas | % |
|---|----------------------|------|
| Positivas | 289 | 43% |
| Negativas | 265 | 39% |
| No opinan | 122 | 18% |
| Total (13 preguntas por 52 respuestas) | 676 | 100% |

El cuadro anterior muestra los diferentes tipos de gestión en conjunto con la calificación positiva, negativa o neutro que haya recibido.

Los resultados muestran que la “Falta de pagos” y “Falta de señalización” son dos tipos de gestiones que no tuvieron ninguna calificación negativa por lo que supone que su atención fue satisfactoria para los usuarios.

Por el contrario, las gestiones de Solicitud de Información, “Mejoramiento de alcantarillado pluvial en ruta nacional” no tuvieron una sola calificación positiva por lo que muestra la falta de respuesta o la respuesta no satisfactoria para los usuarios.

En cuanto al comparativo de lo negativo sobre lo positivo se puede decir que las gestiones de “Problemas con aguas”, “Inspección de trabajos”, “Disconformidad reclamo administrativo”, “Disconformidad falta de respuesta”, “Daño posteriores a mantenimiento” y “Corta de árbol” por lo que se considera importante valorar el procedimiento de atención de las mismas y la falta de satisfacción del usuario cuando denuncia o consulta.

El cuadro resumen muestra un 43% de calificaciones positivas contra un 39% de calificaciones negativas y 18% es una posición neutral.

XIII. Conclusiones

Una vez finalizado el estudio, se concluye lo siguiente:

1. Existe una relación directa del usuario con la Contraloría de Servicios, por lo que la percepción del servicio para la mayoría incluye la efectividad de la gestión presentada, sin embargo, la Contraloría no puede ejecutar soluciones directamente.
2. Se debe informar correctamente a los usuarios acerca de sus derechos, esto con el fin de hacer más eficiente la comunicación, este tema también debe abarcarse a nivel de funcionarios de igual forma ya que en muchas ocasiones desconocen o irrespetan los tiempos de respuesta y los derechos de los ciudadanos-clientes.
3. Se percibe que el usuario tiene una imagen “medianamente” positiva del servicio brindado, pero no efectiva.
4. Se requiere cumplimiento por parte de los funcionarios que ejecutan las soluciones y también de los plazos de respuesta, esto por cuanto, la Contraloría de Servicios es quien debe emitir respuestas en el plazo de ley y tiene control de la gestión concretamente, sin embargo, no tiene control de la ejecución.
5. La población tiene en su mayoría entre 20 y menos de 60 años y posee estudios universitarios o técnicos, esto permite valorar cual es la mejor manera de contactarlos y posiblemente sea una población más exigente.
6. 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 interés en contestar, sin embargo, se podría ampliar mucho más la información si el número de personas que acepta participar fuera mayor.

XIV. Recomendaciones

- La Contraloría de Servicios debería emitir un informe mensual de las gestiones sin respuesta y de los funcionarios que deben dar seguimiento y control de plazos con alertas de seguimiento, esto con el fin de tomar acciones serias hacia el cumplimiento de la Ley 9097, que ampara los derechos de los ciudadanos y realizar un manejo más eficiente del control de plazos y manejo de alertas.
- Elaborar en coordinación con la Dirección Ejecutiva, un cuadro que resuma los recursos de Amparo interpuestos a esta dependencia que se han derivado de la falta de respuesta a los usuarios.
- Preparar una sesión de información con las jefaturas para explicar la importancia de dar seguimiento a todas las gestiones de la ciudadanía y hacer énfasis en la programación y planificación de todas las denuncias y problemas que se están presentando en todas las carreteras del país con el fin de elaborar un indicador de “nivel de urgencia” de las solicitudes según número de denuncia y riesgos adyacentes.
- Impulsar el Proyecto de plataforma de gestión ciudadana para que las diferentes solicitudes de servicios ingresen a las áreas competentes para tramitarlas y resolverlas, esto acorta plazos de respuestas y permite a la administración determinar responsabilidades por competencias. A nivel de Contraloría permite depurar sus registros e incluir en ellos únicamente las disconformidades que se generen por la no atención de los trámites y servicios, incumplimiento de plazos de los servicios solicitados y deficiencias de servicios recibidos.