



**INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL**



# CONTRALORIA DE SERVICIOS

---

INFORME DE LA VISITA EFECTUADA - OFICINA DE CARIARI. AGOSTO 2018

**INFORME CS-I-019-2018**

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

**AGOSTO 2018**

## Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN .....	2
II. METODOLOGIA.....	2
III. RESULTADOS OBTENIDOS.....	4
IV. CONCLUSIONES .....	12
V. RECOMENDACIONES .....	13
VI. FOTOGRAFÍAS – OFICINA TERRITORIAL CARIARI .....	14

# INSTITUTO DE DESARROLLO RURAL

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe, reúne las opiniones externadas por los usuarios que respondieron al llamado de llenar la encuesta sobre la “Percepción y grado de satisfacción de la calidad del servicio”. Dicho instrumento fue aplicado el lunes 27 de agosto en la oficina territorial de Cariari. Se aplicaron un total de 20 encuestas a personas que se presentaron a realizar algún trámite en la oficina.

La información suministrada por los usuarios de esta institución, es un insumo muy importante para la toma de decisiones en cuanto a alcanzar una mejora continua en los servicios que se brindan a nivel institucional por parte de los personeros del Inder.

Es por lo anterior, que los funcionarios institucionales que brindan diferentes servicios deben garantizar eficiencia y eficacia en su gestión a fin de proveer a los usuarios de los servicios, métodos y herramientas que les permita elevar su nivel de satisfacción y beneficios.

Los resultados arrojados, son indicadores que nos permiten conocer hasta donde se está cumpliendo con la Visión institucional, la cual reza:

*“Contribuiremos al desarrollo sostenible de los territorios rurales, en un marco de cooperación con los actores sociales, fundamentado en la construcción de una ciudadanía activa, conforme a los principios de solidaridad, respeto y compromiso”.*

## II. METODOLOGIA

El medio utilizado para obtener la información fue a través de una encuesta dirigida a los usuarios que visitaron la oficina territorial el día lunes 27 de agosto de 2018. Cabe indicar que la oficina instruye al usuario para que realice sus trámites los días lunes, razón por la cual, la Contraloría de Servicios puede realizar dichas valoraciones solo ese día.

La aplicación de la encuesta abarcó tanto hombres como mujeres, de diferentes estratos económicos, edad, sin condicionar el lugar de procedencia y seleccionados aleatoriamente.

Los parámetros que se fijaron para que los usuarios marcaran la mejor opción que se ajustara a sus valoraciones fue la siguiente:

- Excelente
- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Malo
- Muy malo

Como se puede apreciar, se trató de equilibrar las posibles respuestas, dando tres opciones que denotan que el servicio es aceptable y otras tres opciones que reflejan eventualmente una alerta con relación a lo que se está evaluando.

La encuesta se dividió en aspectos trascendentales tales como;

- I. Información General: Datos de la población.
- II. Grado de satisfacción de Servicios/Trámites.

Se procedió a filtrar la información y a trasladarla a Excel en donde se le asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumían la información de la pregunta.

Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Se lograron encuestar un total de 20 personas, 12 femeninas y 8 masculinos, con rangos de edad entre los 18 años a mayores de 61 años de edad.

### III. RESULTADOS OBTENIDOS

En este apartado se ofrecen los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de los servicios del Inder, oficina territorial Cariari.

Se irán mostrando las tablas con los respectivos resultados y el gráfico correspondiente, así como un comentario de lo que se infiere en torno a la percepción manifestada.

Asimismo, se hace el señalamiento que algunos de los usuarios que llenaron la encuesta, lo hicieron de forma parcial, conllevando con ello que algunas de las preguntas quedarán sin ningún contenido de información.

Un insumo importante que se considerará para efectos de conclusiones y recomendaciones, son las observaciones plasmadas en la encuesta., las cuales conllevan criterios que deberán ser atendidos para una mejora continua de los servicios que se brindan por parte de los funcionarios del Inder subregional Cariari.

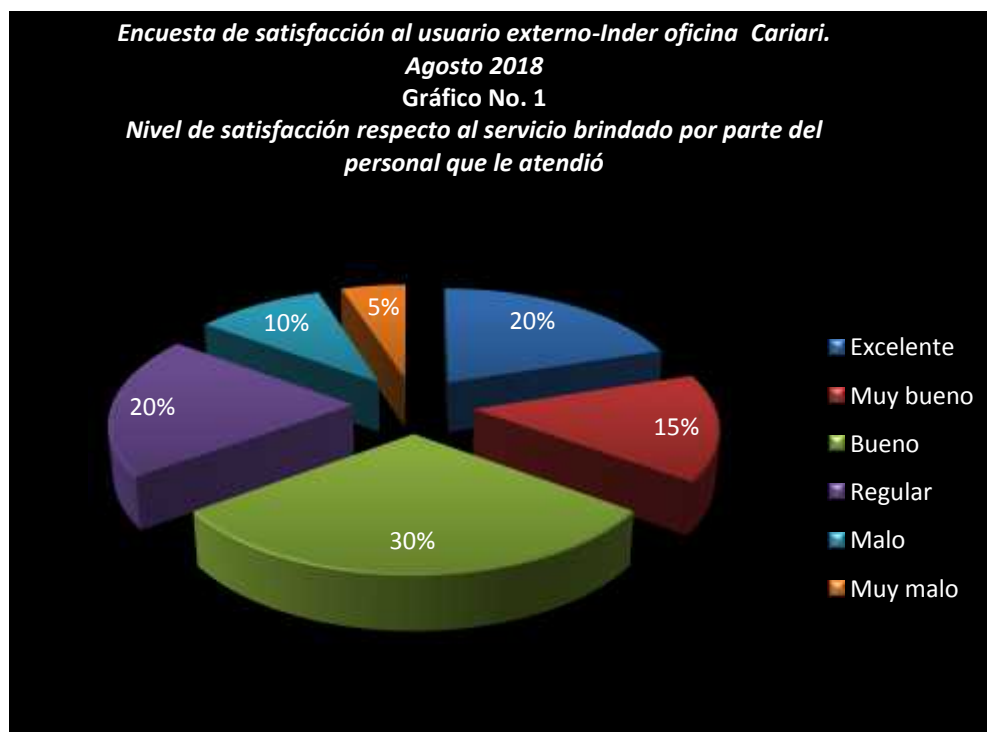
Como se señaló en la metodología empleada en la elaboración de la encuesta, se tomaron valores que arrojaran información de manera que el encuestado tuviera opciones de marcar una respuesta acorde a su percepción. Para garantizar un equilibrio en las respectivas respuestas se clasificaron de la siguiente forma:

- Excelente, Muy Bueno, Bueno

- Regular, Malo, Muy Malo

De acuerdo a esas valoraciones, resulta más real tomar las primeras tres opciones como un resultado favorable y a partir de Regular en adelante, es un indicador al cuál hay que prestarle atención.

CUADRO NO.1		
NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL SERVICIO BRINDADO POR PARTE DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ		
Parámetro	Total	Números relativos
Excelente	4	20%
Muy bueno	3	15%
Bueno	6	30%
Regular	4	20%
Malo	2	10%
Muy malo	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Siguiendo con el análisis de la pregunta consignada en el cuadro No. 1, tenemos que el 65% de las personas encuestadas señalaron el servicio entre Excelente, Muy Bueno y Bueno, teniendo mayor puntuación el calificativo de Bueno. No obstante, si tomamos el resto de los valores hay

un 35% de personas que consideran que el servicio que se ofrece va de Regular, Malo y Muy Malo, teniendo mayor puntuación el de Regular.

CUADRO NO.2		
¿CÓMO CONSIDERA EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?		
Parámetro	Total	Números relativos
Excelente	4	20%
Muy bueno	3	15%
Bueno	6	30%
Regular	5	25%
Malo	2	10%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Como bien se ilustra en la gráfica anterior, el 65% de los encuestados manifiestan un porcentaje bastante alto en cuanto al conocimiento del tema de la persona que lo atendió, sin embargo, hay que tener en cuenta al restante 35%, que indicó no estar muy conforme.

Otro factor predominante para evaluar la prestación de los servicios está directamente asociado con los tiempos de respuesta, por lo anterior, se formuló una pregunta en esa misma línea. Seguidamente se presentan los resultados obtenidos.

CUADRO NO.3		
¿CÓMO CALIFICA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA QUE LE DA EL INDER A SUS REQUERIMIENTOS		
Parámetro	Total	Porcentaje
Excelente	1	5%
Muy bueno	3	15%
Bueno	5	25%
Regular	6	30%
Malo	3	15%
Muy malo	2	10%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Si se suman los valores que dieron de Excelente, Muy bueno y Bueno, se cuenta que un 45% de los encuestados consideró que los tiempos de respuesta están en ese rango, no obstante, es



alarmante que un 55% manifestó que los mismos van de Regular, Malo y Muy Malo, teniendo mayor puntuación el cualitativo de Regular.

En el presente estudio se hizo un sondeo para conocer la opinión de los usuarios con relación al horario establecido por la institución y si el mismo se adapta a las necesidades de atención. En ese momento la pregunta se direccionó al horario los días lunes de 8 am a 4 pm.

CUADRO NO.4		
¿COMO CONSIDERA EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PUBLICO DE LA OFICINA?		
Parámetro	Total	Porcentaje
Excelente	2	10%
Muy bueno	3	15%
Bueno	10	50%
Regular	2	10%
Malo	3	15%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Cómo se puede observar que un 75% de los encuestados manifestó satisfacción con el horario consultado. El restante 25% consideró que no es un horario que se adapta a las necesidades de los usuarios.

CUADRO NO.5		
¿COMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO?		
Parámetro	Total	Porcentaje
Excelente	2	10%
Muy bueno	2	10%
Bueno	6	30%
Regular	5	25%
Malo	4	20%
Muy malo	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Ahora bien, dentro del instrumento se aplicaron dos preguntas abiertas con el fin de que el usuario pudiera externar las deficiencias percibidas en el servicio, así como, sugerencias de mejora, por respeto a los encuestados, estos comentarios se transcribirán tal como fueron externados en la encuesta.

### **¿Qué aspectos considera que son deficientes en el servicio brindado en la Institución?**

1. Siento que no hacen el trabajo que tienen que hacer, tengo más de 14 años de esperar la escritura y nada.
2. No resuelven nada, solo lo llevan a pura hablada.
3. Son deficientes en los trámites de titulación de parcelas.
4. Lentitud en el trámite de diferentes procesos.
5. Tener más comunicación cuando hay un proyecto en trámite.
6. Primero la atención es pésima, segundo, los trámites son lentos y eternos.
7. Los trámites son tediosos, demasiados lentos y todos los trámites son malos, nunca hay respuesta.
8. Más personal de trabajo.
9. Solo un día se atiende al público y se ven muy saturados.
10. En la clasificación para la entrega de parcelas muchas personas delincuentes, poco control en el Inder.
11. Duran mucho tiempo para dar respuestas a los trámites que urgen.
12. Deben tener un mejor servicio a las personas.
13. En pocas palabras, considero excelente, adelante muchachos que Dios los bendiga.

### **¿Aspectos de mejora que recomienda se deben incorporar en la prestación del servicio brindado por la institución?**

1. Tratar de agilizar todo, no hacer esperar tanto por un trámite.
2. Que resuelvan mejor los casos, que den un mejor servicio.
3. Una mejora sería un parqueo para motocicletas, meter personal más eficiente.
4. Apoyarlos con más personal, para quitarles la sobre carga laboral.
5. Más personal a la Institución.
6. Rapidez en los trámites de escrituras y otros.
7. Claridad de los requisitos y cambiar personal de atención, la dirección del Inder es buena. (Rocío).
8. El personal desinteresado que hay, la única persona que se preocupa es la directora Rocío, pero su personal hace caso omiso a los intereses de la población que necesita respuestas a las solicitudes.
9. Más personal para que los trámites sean más ágiles y tener pronta respuesta.

10. Agilidad a la hora de ejecutar trámites y algunas visitas de campo, como también en los horarios de atención al público. (Se debería tener otro día más para atención al público).
11. Atender a las personas con un poco de tiempo y voluntad.
12. Que los trámites sean más rápidos.
13. Esfuerzo y superación permanente.

Se procedió a la revisión del buzón de sugerencias de la Contraloría de Servicios instalado a principios de año en esa oficina regional, en una boleta un usuario nos brinda la siguiente sugerencia:

"Deberían poner un percolador de café para las personas que asisten a este recinto"  
Gracias".

Se procedió a remitir dicha sugerencia a la Jefa de la oficina territorial, Rocío Rivera Arguedas, mediante el sistema de atención de quejas y/o sugerencias, con el que cuenta la Contraloría de Servicios, ante la solicitud del usuario la Licda. Rivera Arguedas acusa recibo de la sugerencia.

De igual manera, un usuario plantea una queja respecto a la entrega de la escritura, la cual ha durado mucho tiempo, este caso fue remitido directamente a la jefa de la oficina, Rocío Rivera y al funcionario al que hace mención el usuario, este trámite se encuentra en oficinas centrales.

#### IV. CONCLUSIONES

1. Este ejercicio impulsado por la Contraloría de Servicios del Inder, no solo responde a una de sus funciones de conformidad a la Sección III, Artículo 14, numeral 13, sino es una estrategia que permite un acercamiento con los usuarios, logrando con ello tener una percepción de los servicios que brinda la institución a través de los funcionarios.
2. Los resultados arrojados en la encuesta deben ser analizados a la luz de que los mismos son un insumo importante para buscar acciones de mejora en todos los campos del accionar de la institución.
3. En esta encuesta se incursionó en temas diversos con el fin de obtener información que le permita a las autoridades tomar decisiones en función de los requerimientos de los usuarios que se atienden en la institución.
4. La responsabilidad de las acciones de mejora en cuanto a los temas que han reflejado debilidades recae única y exclusivamente sobre el superior inmediato de la dependencia como parte de sus obligaciones establecidas en la normativa que regula su accionar.

## V. RECOMENDACIONES

Según lo observado en la visita realizada a la oficina territorial de Cariari, así como, las quejas y sugerencias emitidas mediante la encuesta aplicada a los usuarios del servicio, se recomienda lo siguiente:

1. Adecuar el horario de atención al público, según las necesidades planteadas por los usuarios mediante la encuesta realizada, el mismo debe cumplir con lo siguiente:
  - 1.1. Informar a los usuarios mediante un rótulo visible, que el horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00am a 4:00pm, con la observación de que si requiere hablar con la persona que lleva el trámite debe de coordinarlo antes o en su defecto presentarse el día lunes, aclarándole al usuario la razón de esta limitante.
  - 1.2. Analizar la posibilidad de brindar atención al público otro día de la semana a parte del día lunes.
2. Instruir a los funcionarios para que se le brinde atención prioritaria al adulto mayor, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o con niños en brazos, en cumplimiento a la Ley 7600.
3. Colocar un rótulo de atención prioritaria a los usuarios descritos en el punto anterior.
4. Instalación de un bidón de agua, con enfriador y vasos desechables en la recepción, y analizar la posibilidad de colocar un percolador con café y sus respectivos implementos para el uso de los usuarios.
5. Sensibilizar y orientar a los funcionarios que atienden al público en general sobre la importancia de brindar atención de calidad, buen trato y agilidad en el trámite, tratando siempre en la medida de lo posible de agilizar toda gestión presentada por el usuario para que la misma sea resuelta en el menor tiempo posible.
6. Orientar a los funcionarios que atienden al usuario sobre la importancia de dar seguimiento a los trámites que se presentan en la oficina, a fin de agilizar la gestión, tratando siempre que misma sea resuelta en el menor tiempo posible.
7. Elaborar un plan de mejora de las recomendaciones emitidas en este informe que incluya plazos de ejecución, lo anterior, según lo dispuesto por la Contraloría General de la República.

## VI. FOTOGRAFÍAS - OFICINA TERRITORIAL CARIARI



