

**mideplan**

ministerio de planificación nacional y política económica

**MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA  
ÁREA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**



**UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA**

**ESCUELA DE ESTADÍSTICA**

CON EL AUSPICIO DE **gtz**

# **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

(noviembre del 2008 a febrero del 2009)

**INFORME DE RESULTADOS GENERALES**

**Johnny Madrigal Pana. M.Sc.  
Escuela de Estadística**

**johnny.madrigal@ucr.ac.cr**

**Agosto del 2009**

## PRESENTACIÓN

La mejora de la gestión pública y el fortalecimiento de las instituciones públicas como medios para la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía es uno de los pilares fundamentales para la Administración 2006-2010 del Presidente Dr. Óscar Arias Sánchez. Una de las metas del Capítulo 5 del Eje de Reforma Institucional del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Ingeniero Jorge Manuel Dengo Obregón” (PND) es la mejora en áreas críticas de servicio a la ciudadanía y a la actividad económica del país a cargo de dependencias del Poder Ejecutivo para agilizar, simplificar y elevar la calidad de dichos servicios, dentro de los cuales se citan: la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA), la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) del Ministerio de Gobernación, el Registro Nacional, y la Dirección General de Servicio Civil.

En concordancia con lo anterior, la Comisión de Eficiencia Administrativa y Reforma del Estado (CEARE) planteó como uno de sus retos “*Alcanzar la mayor eficiencia en la gestión y ejecución de los recursos públicos, especialmente de aquellos que estén dirigidos a los programas sociales más sensibles y el combate a la pobreza*”, y para ello propuso que se llevara a cabo periódicamente estudios de percepción entre usuarios de servicios públicos. Uniendo este postulado con el presentado en el PND, es que el Área de Modernización del Estado del MIDEPLAN y la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica, con el invaluable apoyo de la Agencia de Cooperación Alemana -GTZ-, llevan a cabo este estudio de percepción en los servicios claves del Registro Nacional, Dirección de Educación Vial, Dirección General de Migración y Extranjería, Dirección General de Servicio Civil, y la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).

Este documento es un valiosísimo instrumento, no sólo desde el punto de vista académico y técnico, sino también para la toma de decisiones de cada uno de los jefes de las instituciones que fueron objeto de este estudio para la mejora continua del servicio al ciudadano. Los resultados que, a continuación se detallan, refuerzan la importancia de los servicios públicos que se prestan y la imperiosa necesidad de escuchar atentamente al ciudadano para que nos haga mejorar. Este es el primer paso para la constitución de un sistema de monitoreo de los servicios públicos que esperamos ofrecer a las instituciones y a la ciudadanía como insumos para la búsqueda de la excelencia en la gestión pública, tal como lo estipula la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, suscrita en 2008 por las máximas autoridades políticas en tema de Reforma del Estado de Iberoamérica, y que yo he respaldado de manera sostenida y palpable.

Roberto J. Gallardo Núñez

Ministro de Planificación Nacional y Política Económica

## PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN EL PROYECTO

<b>Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica</b>	
Maribel Sequeira Gutiérrez	Coordinadora del Área de Modernización del Estado
Leonardo Castellón Rodríguez	Jefe de la Unidad de Estudios Especiales
Diego Mora Valverde	Jefe de la Unidad de Reforma Institucional
Adela Chaverri Tapia	Jefe de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

<b>Escuela de Estadística, Universidad de Costa Rica</b>	
<b>Órgano Ejecutor</b> Unidad de Servicios Estadísticos (USES)	<b>Investigador</b> Johnny Madrigal Pana
<b>Coordinador USES</b> Fernando Ramírez Hernández	<b>Coordinadores Trabajo campo</b> Diana Ureña Mora Juan Pablo Solís Alvarado Melissa Rodríguez Fonseca Yorlene Quirós Díaz
<b>Supervisores Trabajo de Campo</b> Diana Ureña Mora Mauren Corrales León Melissa Rodríguez Fonseca Yorlene Quirós Díaz	<b>Informático</b> Jeisson Hidalgo Céspedes
<b>Entrevistadores</b>	
Alejandra Corrales León Alejandra Quesada Jiménez Andrea Robles Jirón Carolina Álvarez Vergnani Elena Echeverri Corella Esteban Carmiol Valverde Ivett Salas Villalobos Jessica Vargas Castro Joel Cedeño Vargas Juan Luís Monge Trejos Karla Marín Salguero	Karol Monge Leiva Katia Monge Leiva Kathya Alvarado Vindas Leidy Alpizar Alpizar Luís Diego González Marcela Núñez Pereira Marcia Ureña Mora Melissa Navarrete Flores Noelia Zamora Méndez Sarah Meza Arias Vivian Aguilar Aguilar

Los representantes de MIDEPLAN y de la Escuela de Estadística desean agradecer el apoyo brindado por Olga Cascante y Cristina Barteles del Registro Nacional, Rosa María Arias y Luis Fernando Bolandi del Consejo de Seguridad Vial del MOPT, Mauricio Blanco de la Dirección General de Migración y Extranjería, Marta Fernández de la Dirección General de Servicio Civil y Tania Alfaro y Roxana Badilla de la Secretaría Técnica Ambiental Nacional. También desean agradecer a los usuarios entrevistados en los servicios, sin cuya contribución hubiese sido imposible realizar la presente investigación.

El Investigador desea manifestar su agradecimiento a las diversas y valiosas contribuciones realizadas a lo largo de este estudio por Fernando Ramírez Hernández, Juan Pablo Solís Alvarado y Yorlene Quirós Díaz. También al personal de MIDEPLAN por el apoyo y facilidades brindadas para realizar el trabajo.

## RESUMEN EJECUTIVO

La ciudadanía está demandando más y mejores servicios públicos cada día. Por este motivo el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 estableció una serie de compromisos para agilizar, simplificar e incrementar la calidad de estos servicios. Actualmente la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del MIDEPLAN tramita los informes internos que emiten las Contralorías de Servicios de las Instituciones públicas, con el fin de mejorar los servicios que brindan. Ahora se decidió complementar esa iniciativa con una primera ronda de encuestas en cinco servicios estratégicos para conocer las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio.

El concepto de la calidad de los servicios públicos al que hace referencia este estudio establece que los procesos deben adaptarse a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades. Esto llevó a formar tres ámbitos de estudio en torno a la calidad de los servicios: satisfacción de las necesidades de los usuarios, calidad de la atención y duración del servicio.

El objetivo de las encuestas fue establecer una línea de base para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de algunos servicios públicos estratégicos en el desarrollo del país con el afán de apoyar a las respectivas Instituciones en el fortalecimiento de sus servicios. Los servicios públicos investigados fueron: Consultas y Certificaciones de la Plataforma de Servicios del Registro Nacional, Emisión de licencias de conducir por primera vez del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), Emisión de pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería, Reclutamiento y selección de personal de la Dirección General de Servicio Civil y Aprobación de estudios de impacto ambiental de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA).

Para medir las percepciones de los usuarios fueron realizadas encuestas por muestreo probabilístico entre noviembre del 2008 y marzo del 2009. Las personas representantes de las Instituciones brindaron una excelente apertura y colaboración con la encuesta, y fue posible cumplir las metas propuestas: 348 entrevistas en el Registro Nacional, 300 en licencias del MOPT, 306 en pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería, 302 en la Dirección General de Servicio Civil y 103 en la SETENA, logrando un total de 1,359 entrevistas efectivas. Las entrevistas fueron realizadas personalmente (cara a cara) en el Registro Nacional y vía telefónica en el resto de los servicios. Cinco cuestionarios fueron utilizados para realizarlas, uno dirigido a cada servicio, manteniendo preguntas comparables, aunque evidentemente se dieron diferencias entre ellos por la naturaleza de cada servicio. La duración media de las entrevistas fue de 10 minutos en cada servicio.

Los resultados revelan que en el **ámbito de la satisfacción de necesidades** los usuarios, por lo general, encontraron lo que buscaban (90% o más), aunque ninguno de los servicios recibió una calificación general de excelente. Sobre este último aspecto, tres de los servicios (Registro Nacional, emisión de licencias del MOPT y el caso de pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería) fueron evaluados como buenos o muy buenos (puntajes de 75 o más en una escala de cero a 100). Luego está la SETENA, con un puntaje de 68,1, y la Dirección General de Servicio Civil, que recibió una calificación de 58,4. Además, se encontró que, exceptuando a la Dirección General de Servicio Civil, existe una percepción sumamente favorable sobre la evolución de los servicios durante los últimos dos años.

En este mismo ámbito se encontró que existe un acceso relativamente fácil a los servicios de las Instituciones. No obstante, hay problemas cuando los usuarios utilizan su vehículo para llegar a realizar los trámites, pues en tres de las Instituciones aproximadamente el 20% así lo admitió y magnitudes mayores fueron detectadas en la SETENA (44,4%) y, principalmente, en la Dirección General de Servicio Civil (61,7%). Esto indica que si bien es cierto el acceso a los servicios es relativamente fácil, las comodidades que ofrecen de parqueo las Instituciones no tienen el mismo nivel.

El costo que conlleva el servicio demandado muestra que los usuarios están medianamente informados sobre las erogaciones que deben realizar, particularmente en el Registro Nacional y en la SETENA, entidades en las que, además, los usuarios justifican menos el monto pagado. Como tema relacionado con el costo de los servicios se indagó el ofrecimiento de facilitar la entrega de licencias o pasaportes a cambio de dinero o “mordidas” por parte de funcionarios de la Institución y de personas ajenas a ellas. Los resultados revelan que tanto el servicio de licencias como de pasaportes no ha erradicado el “negocio” de personas ajenas a la Institución ofreciendo facilidades para obtener el producto demandado a cambio de dinero (34% en licencias y 12% en pasaportes). La magnitud de usuarios que reportó funcionarios de la realizando ofrecimientos ilícitos presenta magnitudes bastante menores, aunque la evidencia indica, lamentablemente, que la práctica existe (6,7% en licencias y 1% en pasaportes).

La evaluación de las instalaciones físicas donde se brindan los servicios revela que los usuarios emiten opiniones aceptables (no óptimas), unos más que otros, con deficiencias evidentes en lo que respecta al tamaño de las instalaciones, condiciones para las personas con discapacidad y falta de seguridad en las cercanías de los lugares donde se brindan los servicios.

En el **ámbito de la calidad de la atención** los resultados evidencian que la falta de información sobre los documentos o requisitos que deben llevar o cumplir para demandar eficientemente el servicio es uno de los elementos que más atenta contra la calidad del servicio. Esta situación está más presente entre los usuarios del Registro Nacional y del servicio de entrega de licencias del MOPT. No puede dejar de mencionarse que, por lo general, cuando los usuarios conocen los requisitos que deben presentar los consideran, en su mayoría, como necesarios.

La información corrobora que la percepción acerca de la actitud de los funcionarios que atienden los servicios es, por lo general, positiva. Debe destacarse el caso de la Dirección General de Migración y Extranjería, donde la percepción del trato recibido en el sistema BCR es la más alta encontrada en todos los servicios (93,0). Sumado a esto, también debe mencionarse que la capacidad y formación técnico profesional de los funcionarios encargados de brindar la atención en los diferentes servicios es positiva.

Otro tema abarcado en este ámbito es el de los procedimientos. Los usuarios consideran que las instrucciones al momento de recibir los servicios son fáciles de entender, pues así lo manifestó más del 85% en todos los servicios. Además, también existe acuerdo entre los usuarios con respecto a que recibieron instrucciones completas (magnitudes de 85% o más en todos los servicios). La excepción en este tema se presenta entre los usuarios de la SETENA (73,8%). Aunque sacar cita no es una característica difundida entre los diferentes servicios, es importante mencionar que, por lo general, cuando los usuarios tienen la posibilidad, lo hacen (magnitudes superiores al 90% así respondió). La excepción se da en la SETENA, donde solamente el 14,3% optó por esta modalidad. Se le agrega a estos resultados que el medio más utilizado para sacar

cita, cuando así lo hacen, es el teléfono (70% o más) y en la Dirección General de Servicio Civil es Internet (86,3%).

El número promedio de días que transcurrió desde que le dieron la cita para llegar a ser atendido está entre dos y tres semanas. En el caso de las licencias del MOPT son 15 días y en el de pasaportes casi 20. El servicio que reporta más tiempo de espera es el de la Dirección General de Servicio Civil (casi 60 días). La valoración de los tiempos de espera es regular. En el servicio de entrega de licencias del MOPT, donde el tiempo esperado es de 15 días en promedio, el 55,7% afirma que ese tiempo fue breve. Sin embargo, en el caso de la emisión de pasaportes, servicio que dura en promedio casi 20 días para brindar la atención programada, el 73,5% afirma que ese tiempo fue breve. En la Dirección General de Servicio Civil solamente el 36,1% respondió de esa manera.

Existe una deficiencia importante en el conocimiento de medios para expresar quejas, sugerencias o denuncias en los servicios: 28,4% de los usuarios que demandó servicios en el Registro Nacional está enterado de algún medio, en la SETENA es 20,4%, en la Dirección General de Servicio Civil es 16,9%, en la emisión de pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería es 12,7% y donde menos están enterados es en el servicio de entrega de licencias del MOPT (4,7%). Si se considera únicamente a los usuarios enterados de los medios para externar quejas o denuncias se obtiene que el porcentaje de uso es bajo, aunque en la SETENA el 42,8% los consultores los ha utilizado.

El último aspecto abarcado en este ámbito es el relacionado con la Ley N° 8220 “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”. Los resultados muestran que el conocimiento de esta Ley es variable: 70,9% en la SETENA de los consultores ha oído hablar de ella, 33,0% en el Registro Nacional, 15,4% en la Dirección General de Migración y Extranjería y 9,0% en el servicio de entrega de licencias del MOPT.

El último **ámbito, de duración del servicio**, muestra que, a pesar de las diferencias encontradas en los tiempos de espera, por lo general, priva la opinión de que el tiempo fue breve (magnitudes superiores al 60% de los usuarios así lo expresaron). Además, las interrupciones injustificadas de otros funcionarios que provocan retrasos en los servicios son poco frecuentes (menos del 10% de los casos) y fue en la SETENA donde más se reportó esta situación (21,4%).

Durante la prestación del servicio las duraciones también fueron variables, pese a ello, este tiempo también fue considerado como breve en todos los servicios (80% o más de los usuarios). La excepción es la Dirección General de Servicio Civil (51,1% dijo que ese tiempo fue breve). Las interrupciones injustificadas por parte de otros funcionarios mientras era atendido el usuario son poco frecuentes (magnitudes menores a 15%). Solamente en la SETENA un quinto de los usuarios reportó interrupciones injustificadas, según su punto de vista.

Los días que asisten los usuarios a los servicios, cuando lo recuerdan, son principalmente martes, miércoles y jueves. Este patrón no se cumple en la SETENA, donde el 57,3% de los usuarios asistió el día viernes. El horario al que más recurren a los servicios es durante las mañanas (antes de las 11 de la mañana), situación bastante definida en todos los servicios investigados. Finalmente, puede corroborarse que existe bastante aceptación en la propuesta de horarios que ejecutan las Instituciones.

<b>ÍNDICE</b>	<b>Página</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	8
<b>2. ESTRATEGIA CONCEPTUAL.....</b>	9
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	11
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
<b>4. METODOLOGÍA.....</b>	12
4.1 PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ESTUDIO.....	12
4.2 ESTRATEGIA DE TRABAJO.....	13
4.3 MUESTRAS DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS.....	14
4.4 CUESTIONARIOS, PRUEBAS Y CAPACITACIÓN.....	19
4.5 PROCESAMIENTO DE CUESTIONARIOS.....	20
4.6 RESULTADOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	20
<b>5. RESULTADOS.....</b>	23
<b>5.1 SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.</b>	23
5.1.1 Demanda de servicios en las Instituciones.....	24
5.1.2 Calificación general de los servicios.....	26
5.1.3 Acceso a los servicios.....	30
5.1.4 Costo de los servicios.....	32
5.1.5 Instalaciones físicas.....	34
<b>5.2 CALIDAD DE LA ATENCIÓN.....</b>	36
5.2.1 Calidad de la información entregada.....	36
5.2.2 Actitud de los funcionarios.....	38
5.2.3 Capacidad técnica de funcionarios.....	40
5.2.4 Procedimientos apropiados.....	41
<b>5.3 LA DURACIÓN DEL SERVICIO.....</b>	48
5.3.1 Tiempo de espera y de atención.....	48
5.3.2 Horarios de atención.....	49
<b>6. SÍNTESIS DE RESULTADOS.....</b>	52
<b>7. ANEXOS.....</b>	55

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años ha despertado el interés por la búsqueda de la calidad en los servicios públicos, orientándolos a las necesidades concretas del ciudadano. La desconcentración funcional, la descentralización territorial y las alianzas estratégicas, entre otras, son solo algunos de los mecanismos utilizados por los Estados para lograr este fin. El objetivo de promover estas iniciativas es mejorar la capacidad estatal para prestar más servicios y de mayor calidad, controlando el gasto público. Esta situación surge al existir, por parte de la ciudadanía, una demanda creciente hacia más y mejores servicios públicos. A esto hay que sumarle la proliferación de la sociedad de la información, en la que el desarrollo tecnológico está abriendo nuevas fronteras en lo que se espera de los servicios y, consecuentemente, un cambio en las formas de relación entre el Estado y la ciudadanía.

El incremento de las expectativas en la mejora de los servicios públicos es un fenómeno que puede detectarse actualmente en muchos países y es a través de los procesos de elecciones democráticas que este hecho influye directamente en las prioridades de los representantes elegidos para tratar de responder a esta demanda ciudadana<sup>1</sup>.

Es por lo anterior que el Capítulo 5 del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 (PND) establece, como una de las prioridades de la administración actual, realizar mejoras en áreas críticas de servicios a la ciudadanía y a la actividad económica del país, a cargo de dependencias del Poder Ejecutivo, con la finalidad de agilizar, simplificar e incrementar la calidad de los servicios públicos.

Específicamente, en el PND se hacen referencias para gestionar reformas a la organización, operación y procedimientos de dependencias gubernamentales sensibles, cuya gestión pueda generar importantes costos económicos, sociales y ambientales al país. De acuerdo con el PND, algunas de las dependencias a ser analizadas prioritariamente son las siguientes:

- Registro Nacional del Ministerio de Justicia y Gracia.
- Dirección General de Migración y Extranjería del Ministerio de Seguridad Pública,
- Dirección General de Servicio Civil,
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA),
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)<sup>2</sup>,

Actualmente, las Contralorías de Servicios de esas Instituciones remiten un informe a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del MIDEPLAN, en el que detallan los principales problemas que afectan la calidad en la prestación de los servicios que brindan a la ciudadanía y las medidas tomadas para subsanarlos. Estos informes, evidentemente, enfocan una perspectiva interna de la organización, por lo que resulta necesario complementar ese esfuerzo con la aplicación de otros procedimientos, como lo son las encuestas que permiten conocer las percepciones de los usuarios sobre estos servicios públicos.

---

<sup>1</sup> Una amplia explicación sobre este tema se encuentra en el libro de David Sancho Royo, "Gestión de Servicios Públicos: estrategias de marketing y calidad". Universitat Pompeu Fabra. Edicotial Tecnos. 2002.

<sup>2</sup> Sugerido por el Ministro de turno durante el año 2008.



De esta forma, la Secretaría Técnica de MIDEPLAN estará en capacidad de realizar una triangulación entre los resultados del informe que presentan las Contralorías de Servicios de las diferentes Instituciones y la información recopilada a través de la presente investigación. Esto permitirá tener una visión más amplia sobre la prestación de algunos servicios y brindará a sus jerarcas información útil para la toma de decisiones que tienda a mejorarlos en beneficio de la sociedad civil.

De igual manera, la información proveniente de esta investigación podrá ser utilizada por el Sistema Nacional de Evaluación (SINE), para constatar si las acciones propuestas en los Planes Operativos Institucionales, Matriz de Planificación Institucional (MAPI) y demás instrumentos de planificación pertinentes, tienen un efecto positivo en la prestación de estos servicios a la ciudadanía.

El presente informe está compuesto por siete apartados. Después del presente continúa una explicación de la estrategia conceptual adoptada para realizar la investigación. Posteriormente, un tercer apartado describe los objetivos que se persiguen. En el cuarto se presenta una explicación detallada de la metodología adoptada para alcanzar los objetivos y en el quinto los principales resultados obtenidos en tres grandes bloques: la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la calidad de la atención y la duración del servicio. Una síntesis de resultados constituye el sexto apartado y el séptimo está compuesto por los anexos.

Debe mencionarse que las capacidades de análisis de la información recolectada no se agotan con el presente informe. Se optó por brindar un informe general que permita visualizar lo que piensan los usuarios de algunos servicios públicos. Posteriormente, otras iniciativas más específicas podrían desarrollarse a partir de la información recabada.

## 2. ESTRATEGIA CONCEPTUAL

El concepto de calidad que se utiliza en el presente estudio está vinculado con la satisfacción de las necesidades. Más específicamente, cuando se habla de la calidad de los servicios públicos, se hace referencia a que los servicios deben adaptarse a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Esta perspectiva toma en cuenta que, como lo menciona David Sancho<sup>3</sup>, al contemplarse la satisfacción de las necesidades de las personas, “existe un fuerte componente subjetivo por parte del usuario al momento de valorar si la prestación que recibe es o no de calidad o sobre cuál es el grado de calidad del servicio”. Es por ello que el mismo autor enfatiza luego que “La calidad, en términos de ciudadano, se entiende como una comparación entre las expectativas que tiene respecto al servicio (previas al uso) y la realidad que percibe en el momento de la prestación”. Y además agrega que “...el servicio percibido tiene que ver con el trato dispensado al usuario en su interacción con el personal prestador del servicio y con el grado de resolución de las demandas que el ciudadano planteaba ante la Administración”.

Debido a esto, existe todo un conjunto de prácticas administrativas cuya meta es fortalecer la receptividad en la prestación de los servicios, intentando conocer las necesidades y preferencias

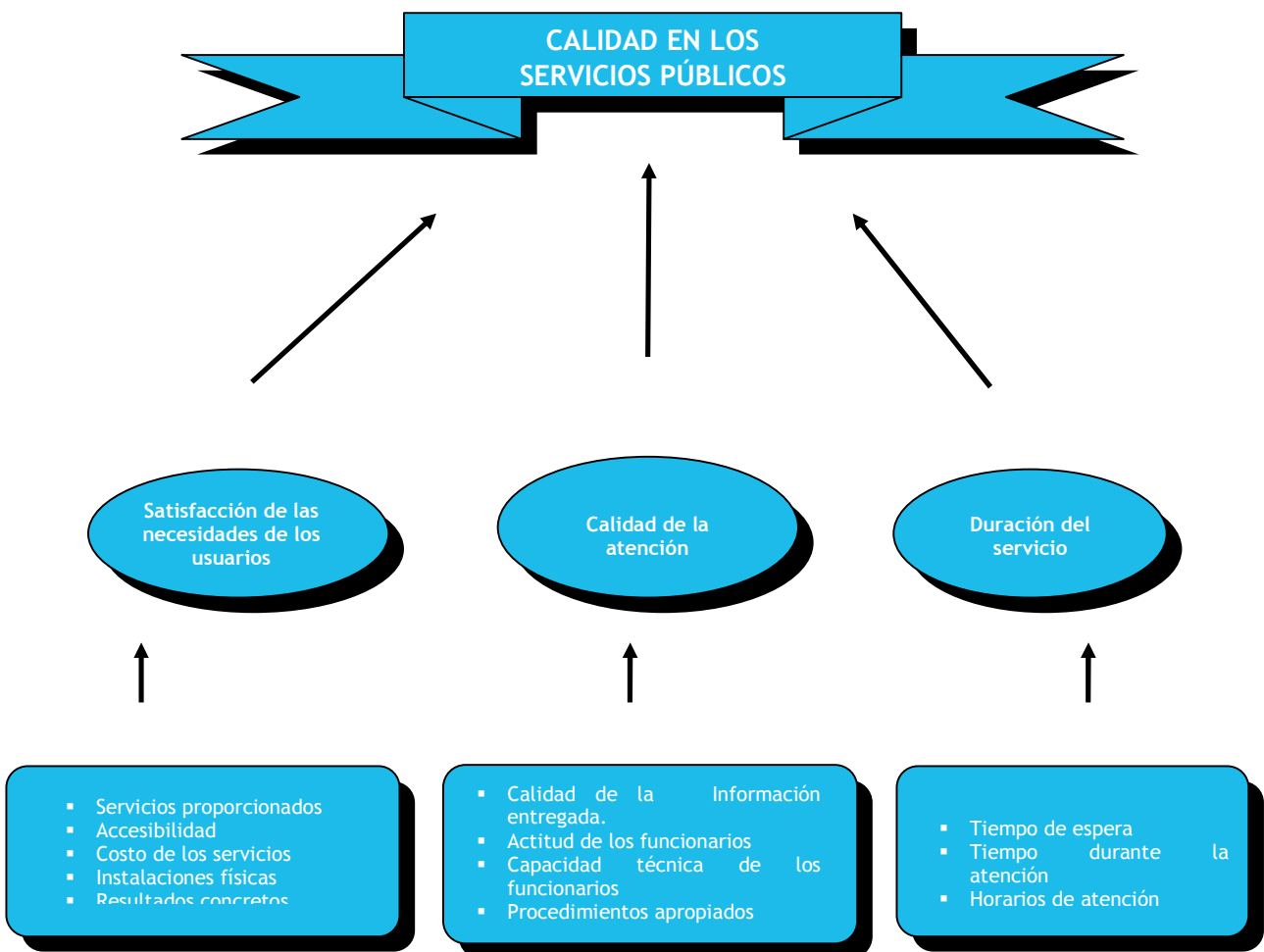
---

<sup>3</sup> David Sancho Royo, “Gestión de Servicios Públicos: estrategias de marketing y calidad”. Universitat Pompeu Fabra. Edicitorial Tecnos. 2002. Pp 156.

reales del ciudadano, y en función de la detección de estas necesidades, reformular los procesos administrativos.

La perspectiva anterior llevó a analizar la percepción de la calidad en los servicios públicos en tres ámbitos de interés: satisfacción de las necesidades de los usuarios, calidad de la atención y duración del servicio. Este enfoque constituye el norte que guió las diferentes actividades a desarrollar durante el estudio e influyó, particularmente, en la redacción del presente informe y en la formulación de los instrumentos para recolectar la información.

El siguiente esquema resume la conceptualización adoptada<sup>4</sup>.



<sup>4</sup> Este enfoque fue suministrado por Diego Mora Valverde, Jefe de la Unidad de Reforma Institucional de MIDEPLAN y por Leonardo Castellón Rodríguez, Jefe de la Unidad de Estudios Especiales de MIDEPLAN. Algunas modificaciones fueron realizadas por el autor.

El ámbito de la satisfacción de las necesidades de los usuarios incluye los siguientes aspectos:

- Servicios proporcionados. Determina si los servicios que proporciona la institución satisfacen las necesidades generales de los usuarios y la percepción de la capacidad institucional para satisfacer las necesidades que lo llevaron a solicitar el servicio.
- Accesibilidad. Mide el grado de facilidad o dificultad para tener acceso y hacer uso efectivo de los bienes o servicios ofrecidos por la institución de acuerdo con la ubicación geográfica, los servicios de transporte disponibles o el servicio de transporte utilizado por el usuario.
- Costo de los servicios. Permite conocer la opinión sobre el costo de los servicios: si es demasiado elevado o si es muy alto en relación con la calidad del servicio ofrecido.
- Instalaciones físicas. Evalúa la adecuación de las instalaciones físicas en aspectos como comodidad para la afluencia y permanencia dentro del lugar, seguridad contra el hampa en cuanto a robos o estafas y señalización adecuada, así como lo dispuesto en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

El ámbito de la calidad de la atención incluye lo siguiente:

- Calidad de la información entregada. Determina si la información entregada por la institución es completa, fácil de comprender y si es transmitida por medios de comunicación que garanticen la cobertura geográfica y accesibilidad para todos los usuarios.
- Actitud de los funcionarios. Mide la percepción que tienen los usuarios sobre la disposición de los funcionarios para brindar un trato amable, respetuoso y, principalmente, su grado de compromiso para solventar las necesidades de los usuarios.
- Capacidad técnica de funcionarios. Evalúa la percepción de la capacidad y formación técnico profesional que poseen los funcionarios encargados de brindar la atención a los usuarios.
- Procedimientos apropiados. Determina si los usuarios consideran que los procedimientos y actividades que desarrolla la institución son adecuados. Cobra especial importancia que estos procedimientos se adapten a los criterios establecidos por la ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

El ámbito de duración del servicio toma en cuenta los siguientes factores:

- Tiempo de espera. Mide la percepción de los usuarios sobre el tiempo que deben esperar para acceder a los servicios.
- Tiempo durante la atención. Valora la duración del tiempo para que el funcionario lleve a cabo los trámites o servicios solicitados por el usuario.
- Horarios de atención. Determina si los usuarios se encuentran satisfechos o insatisfechos con los días en que se prestan los servicios y con los horarios de atención.

Dados estos lineamientos conceptuales se procedió a establecer los objetivos de la investigación.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo general

Para la presente investigación se planteó como objetivo general establecer una línea de base para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de algunos servicios públicos estratégicos en el desarrollo del país con el afán de apoyar la labor que realizan las respectivas Instituciones.

#### 3.2 Objetivos específicos

- Determinar los factores que deben ser mejorados en la calidad de los servicios, el grado de satisfacción y la duración del servicio, según opinan los usuarios de algunos servicios públicos estratégicos.
- Brindar información a los jefes de las respectivas Instituciones para que desarrollen medidas que solventen las inconformidades identificadas por los usuarios o fortalezcan aquellas valoradas positivamente.
- Proporcionar un instrumento que permita mejorar la comunicación entre los usuarios de los servicios públicos y los encargados de la toma de decisiones en la Administración Pública.
- Poner a disposición de la opinión pública información que contribuya con los procesos de transparencia y rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos.

Se considera, además, que en el futuro, un objetivo específico que deberá incorporarse es el de monitorear la evolución de las mejoras en la prestación de los servicios públicos, como producto de las acciones institucionales desarrolladas a partir de la presente iniciativa.

### 4. METODOLOGÍA

Para medir las percepciones de los usuarios sobre la prestación de servicios estratégicos fueron realizadas encuestas por muestreo probabilístico. Tal y como se mencionó anteriormente, estas encuestas constituyen una línea de base para darle seguimiento en el futuro a las acciones de mejoramiento que puedan desarrollarse a partir de la presente iniciativa. La meta es que en el futuro pueda constituirse un Sistema de Monitoreo o, en el mejor de los casos, un Observatorio de los Servicios Públicos.

Los detalles metodológicos que se enumeran a continuación están enfocados para esta primera ronda de encuestas. Es claro que esta primera experiencia es básica para construir instrumentos de recolección de información, revisar procedimientos relacionados con la selección de usuarios y número de entrevistas a realizar, implantar procedimientos de trabajo de campo para recolección de la información, analizar la duración del estudio y otros detalles que favorecerán los esfuerzos posteriores.

#### 4.1 PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ESTUDIO

Para realizar las encuestas fueron identificados los servicios más representativos de las Instituciones que ofrecen servicios sensibles, según se establece en el PND, como se detalla a continuación:

Institución	Servicio para evaluar percepción de usuarios
Registro Nacional	Consultas y certificaciones de la Plataforma de Servicios
Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)	Emisión de licencias de conducir (primera vez)
Dirección General de Migración y Extranjería	Emisión de pasaportes
Dirección General de Servicio Civil	Reclutamiento y selección de personal
Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA)	Aprobación de estudios de impacto ambiental

Los servicios institucionales a incluir en cada dependencia son los siguientes:

- Registro Nacional (Plataforma de Servicios)
  - Solicitud de certificación literal
  - Consulta de cómputo
  - Informe registral
  - Copia de plano digitalizado
  - Copia de documento digitalizado
  - Certificaciones literales rápidas
  - Certificaciones de bienes muebles o inmuebles y de personas jurídicas
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)
  - Licencia por primera vez (independientemente del tipo de licencia solicitado)<sup>5</sup>
- Dirección General de Migración y Extranjería
  - Pasaporte por primera vez para personas mayores de edad
  - Pasaporte por primera vez para personas menores de edad
  - Renovación de pasaporte para personas mayores de edad
  - Renovación de pasaporte para personas menores de edad
  - Revalidación de pasaportes costarricenses
- Dirección General de Servicio Civil
  - Reclutamiento y selección de personal
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental.
  - Estudios de Impacto Ambiental.
  - Solicitudes de Evaluación Ambiental Inicial para clasificar la actividad, obra o proyecto, según su impacto ambiental potencial (IAP)
    - Alto Impacto Ambiental Potencial (A)
    - Moderado Impacto Ambiental Potencial (B1 y B2 sin Plan Regulador)

<sup>5</sup> Aunque en un principio se habían contemplado otros servicios, se deseaba preguntar en el cuestionario las apreciaciones generales sobre el examen teórico y la prueba de manejo, y esto solamente puede medirse en las personas que obtienen licencia por primera vez. Una persona que está renovando la licencia daría la opinión del servicio de varios años atrás y no recientemente.

- Bajo Impacto Ambiental Potencial (C y B2 con Plan Regulador)

## 4.2 ESTRATEGIA DE TRABAJO

El primer contacto con las Instituciones fue realizado por el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), el Licenciado Roberto Gallardo Núñez, quien comunicó a los respectivos jefes sobre la presente iniciativa, solicitó la colaboración de los funcionarios y también la información necesaria para ejecutar las encuestas. Posteriormente, durante la etapa de preparativos, un representante de MIDEPLAN y otro de la Escuela de Estadística, visitaron todos los servicios, con la idea de presentarles el proyecto a las personas encargadas o a las contralorías de servicios, solicitar nuevamente la colaboración y evacuar cualquier duda. Durante las reuniones con las personas representantes de los servicios se hizo énfasis en que la información era para beneficio de las mismas Instituciones.

Los contactos establecidos en cada institución fueron los siguientes:

INSTITUCIÓN	CONTACTOS	FECHA DE VISITA
Registro Nacional	Olga Castellón y Cristina Barteles	21 de agosto del 2008
Consejo de Seguridad Vial, MOPT	Rosa María Arias y Luis Fernando Bolandi	29 de octubre del 2008
Dirección General de Migración y Extranjería	Mauricio Blanco	25 de noviembre del 2008 <sup>6</sup>
Dirección General de Servicio Civil	Marta Fernández	23 de enero del 2009
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	Tania Alfaro y Roxana Badilla	20 de febrero del 2009

Debe mencionarse que la atención, colaboración y apertura de todas las personas contactadas fue sumamente satisfactoria.

## 4.3 MUESTRAS DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS

Una decisión inicial que se tomó para realizar las encuestas es que la información sería recolectada vía entrevista telefónica. Debido a que todas las Instituciones, con excepción del Registro Nacional, conservan el nombre y número de teléfono de la persona que utilizó el servicio, fueron confeccionados listados de usuarios como base para seleccionar las muestras. Específicamente, fueron incluidas en los listados todas las personas nacionales o extranjeras de la sociedad civil y las personas jurídicas que demandaron algún trámite o servicio durante el año 2008. Dicha información fue proporcionada por las respectivas Instituciones.

En el caso del Registro Nacional, debido a la naturaleza de los servicios que se ofrecen, los usuarios no aportan el nombre o número de teléfono. Este detalle sugiere que una forma de realizar las entrevistas es entrevistándolos directamente después de hacer uso del servicio respectivo, tal y como se explicará más adelante.

El procedimiento general para seleccionar a los usuarios de los servicios se hizo mediante un procedimiento probabilístico, con selección sistemática, en el que cada usuario tuvo una probabilidad igual de quedar incluido en la muestra<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> El servicio de pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería es ampliamente conocido por las personas inmersas en la encuesta, por lo que el contacto se estableció vía teléfono y por e-mail a partir de la fecha indicada.

En términos generales se optó por seleccionar de cada servicio 300 usuarios, con excepción de la SETENA, en la que fue de 100. Datos recabados en las Instituciones respectivas mostraron los siguientes resultados antes de realizar las entrevistas:

- En la Dirección General de Migración y Extranjería fueron emitidos, en promedio, 550 pasaportes diarios en el año 2006.
- En el MOPT fueron emitidas un promedio de 850 licencias diarias.
- En el Registro Nacional los servicios registrados promedian un monto de 18.215 diarios.
- En la Dirección General de Servicio Civil, en lo referente a reclutamiento y selección de personal, fueron recibidas solicitudes de 2.500 personas en el último concurso.
- En la SETENA no se tuvo información como la anterior, pero fueron registrados un promedio de ocho solicitudes de estudios de impacto ambiental en 10 días de mayo del 2007.

Con lo anterior pudo constatar que era viable seleccionar, en cuatro de las cinco Instituciones, muestras de 300 usuarios. En la SETENA, al saber que el número de consultores inscritos no sobrepasó los 400 en el 2008, fue posible seleccionar un número menor, siendo la propuesta de 100 entrevistas.

Debido a que no se disponía de información previa sobre este tipo de estudios fue difícil precisar o aproximar el margen de error que tendría el tamaño de muestra propuesto en cada institución. No obstante, asumiendo que las principales variables de la encuesta son categóricas, un máximo de variancia y una confianza del 95%, el margen de error de las principales variables de la encuesta podría estar alrededor de los cinco puntos porcentuales.

En general, el tamaño de la muestra total se estimó en 1.300 entrevistas (100 en SETENA y 300 en el resto de las Instituciones). A este número se le sumó un 10% de rechazos y un 10% de no localizables, lo que sugirió seleccionar un total aproximado de 1.500 entrevistas para tener un total de 1.300 efectivas.

Algunas particularidades de la selección de los usuarios de los servicios se enumeran a continuación.

### Registro Nacional

En el Registro Nacional, a diferencia de las otras Instituciones, la información fue recolectada por medio de entrevista directa (cara a cara), pues los usuarios no dejan constancia del nombre ni del número de teléfono. Por esta razón el estudio fue centrado en la plataforma de servicios, que es la unidad que proporciona los servicios de interés.

La plataforma de servicios consta de 30 ventanillas y el proceso de atención a los usuarios consiste en llegar al lugar y hacer fila hasta que le corresponda ser atendido. Mientras los usuarios permanecen en fila el personal auxiliar del Registro se acerca a ellos con el afán de

---

<sup>7</sup> Para garantizar que todos los usuarios tuvieran una probabilidad igual se preguntó durante la entrevista el número de veces que utilizó el servicio durante el 2008 y con ello, se estudiará si es necesario ponderar la muestra de personas para reestablecer las probabilidades desiguales de selección que la frecuencia con la que asiste al servicio tiende a modificar.

brindar ayuda previa; aclarando dudas, indicando qué solicitar para que sea atendido más eficientemente o aclarando la cantidad de timbres que deben comprar previamente.

Es importante aclarar que precisamente el día que iniciaron las entrevistas también fue desarrollada una nueva modalidad de atención. Ésta consistió en el uso de una pizarra electrónica que desplegaba el código de la boleta que a cada persona le entregaban al momento de acceder al servicio. Por esta razón, al momento de la encuesta existieron dos modalidades de servicio al cliente: uno, al que le denominamos en adelante tradicional y, el otro, el denominado sistema nuevo.

El proceso de selección de los usuarios consistió en realizar tres entrevistas por hora, unos días en la mañana y otros en la tarde, durante una semana. Esto es semejante a realizar un PPT o un muestreo proporcional al tamaño (tamaño=número de clientes que demandan el servicio) con dos etapas de selección. En este caso la unidad de selección estaría identificada por el día, la hora y lugares específicos, es decir, una conjunción de tiempo y espacio. Más específicamente, fueron seleccionados días, horas y lugares específicos de atención para realizar las entrevistas (primera etapa de selección). Posteriormente, en cada uno de ellos se realizaron tres entrevistas (segunda etapa de selección). Este diseño le otorga una probabilidad igual de selección a cada persona usuaria del servicio y se conoce como un diseño PPT<sup>8</sup>.

Para seleccionar los usuarios se tomó en cuenta que se disponía de una supervisora, seis entrevistadoras y dos sistemas de atención. La mecánica establecida consistió en asignar a las entrevistadoras 1, 2 y 3 al sistema tradicional y la 4, 5 y 6 al sistema nuevo (ver siguiente esquema).

Como el sistema tradicional se desarrolló de la ventanilla 1 a la 15, se inició seleccionando, para la primera hora de trabajo, de la ventanilla 1 al primer usuario, de la ventanilla 2 al segundo y de la ventanilla 3 al tercero. Si había una ventanilla de atención cerrada se seguía con la siguiente. En la segunda hora se continuaba el proceso de seleccionar tres usuarios con el mismo sistema (ventanillas 4, 5 y 6) y el proceso era similar en las siguientes horas. Cuando se llegaba a la ventanilla 15 entonces volvían a iniciar con la 1. En el sistema nuevo el proceso de selección fue igual, pero inició en la ventanilla 16 y finalizó en la 30. Las entrevistadoras eran asignadas al azar a los dos sistemas de atención al inicio de cada día de trabajo.

Bajo el esquema de selección propuesto ninguna entrevistadora podía adelantar entrevistas para ganar tiempo, aspecto que fue coordinado por la supervisora. Se consideró que una entrevistadora podía hacer tres entrevistas en un tiempo menor a una hora. Sin embargo, tenía que esperar hasta la siguiente hora para hacer las otras tres. Es decir, no se podían adelantar entrevistas, pues el muestreo era en el tiempo y en el espacio (sistema de atención).

Debido a que el número de entrevistas era de 300 y no se consideró al inicio analizar los dos sistemas de atención, se decidió incrementar levemente la muestra de usuarios a entrevistar. El trabajo de campo fue realizado en noviembre del 2008.

---

<sup>8</sup> Para una descripción más detallada de este tipo de muestreo puede consultarse el libro "Muestreo de Encuestas", de Leslie Kish. Editorial Trillas. México, 1979. Capítulo 7.



REGISTRO NACIONAL							
	SISTEMA TRADICIONAL			SISTEMA NUEVO			Subtotal
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	
LUNES							
12-13	3	3	3	3	3	3	18
13-14	3	3	3	3	3	3	18
14-15	3	3	3	3	3	3	18
15-16	3	3	3	3	3	3	18
Subtotal	12	12	12	12	12	12	72
MARTES							
8-9	3	3	3	3	3	3	18
9-10	3	3	3	3	3	3	18
10-11	3	3	3	3	3	3	18
11-12	3	3	3	3	3	3	18
Subtotal	12	12	12	12	12	12	72
MIÉRCOLES							
12-13	3	3	3	3	3	3	18
13-14	3	3	3	3	3	3	18
14-15	3	3	3	3	3	3	18
15-16	3	3	3	3	3	3	18
Subtotal	12	12	12	12	12	12	72
JUEVES							
8-9	3	3	3	3	3	3	18
9-10	3	3	3	3	3	3	18
10-11	3	3	3	3	3	3	18
11-12	3	3	3	3	3	3	18
Subtotal	12	12	12	12	12	12	72
VIERNES							
12-13	3	3	3	3	3	3	18
13-14	3	3	3	3	3	3	18
14-15	3	3	3	3	3	3	18
15-16	3	3	3	3	3	3	18
Subtotal	12	12	12	12	12	12	72
Total	60	60	60	60	60	60	360

### Entrega de licencias en el MOPT

Para realizar las entrevistas en el servicio de entrega de licencias del MOPT se le pidió al Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) el listado de usuarios que solicitó licencia por primera vez durante el 2008, en formato Excel. Estos usuarios, a quienes no se les tomó en cuenta el tipo de licencia que obtuvieron, presentan una característica de interés antes de recibir su licencia por primera vez: acaban de realizar el examen teórico y el práctico o prueba de manejo, etapas del proceso para obtener la licencia que son realizadas en instancias diferentes y requieren también trámites distintos. Esta característica era deseable porque se quería indagar la opinión general que tenían sobre el examen teórico y la prueba de manejo, y estas son las personas que más recientemente han utilizado esos servicios. De preguntársele por esos servicios a una persona que, por ejemplo, renueva su licencia, entonces se estaría recogiendo la opinión que tenía entre dos y cinco años atrás.

El listado contenía, entre otra información, el nombre de la persona que solicitó el servicio, el número de teléfono para localizarla (residencial o celular) y la oficina donde realizó el trámite: Oficinas centrales (Uruca), San Ramón, Puntarenas, Liberia, San Carlos, Pérez Zeledón, Guápiles y Limón. El total de usuarios proporcionado fue de 40.981.

Para lograr una representatividad general de la muestra de usuarios que obtuvo su licencia por primera vez en todas las oficinas del país, el listado fue ordenado por el lugar donde realizó el trámite y se aplicó un intervalo de selección sistemático para producir una muestra proporcional.

Aunque el proceso de selección fue simple, debe mencionarse que durante la prueba de los cuestionarios se corroboró que el listado contenía nombres de usuarios que no eran útiles para la encuesta. Más específicamente, se había acordado que el servicio a estudiar era el de entrega de licencias por primera vez. Sin embargo, como ya se mencionó, este proceso incluye, primero, realizar el llamado examen teórico y, segundo, la prueba de manejo, para que, finalmente, le entreguen la licencia. El problema concreto que se presentó fue que el listado contenía información de los tres servicios y, como es de suponer, no todo usuario que se inscribe en la primera etapa del proceso (examen teórico) llega a obtener la licencia. También sucede que una persona puede aprobar la primera etapa y no la segunda (prueba de manejo), por lo que tampoco obtendría la licencia. Incluso, pueden darse situaciones en las que se inscriben pero no llegan a realizar las pruebas. Por estos motivos pudo corroborarse que del total de usuarios proporcionados solamente el 33% obtuvo la licencia por primera vez. Esto, para efectos de la selección de la muestra, significó escoger tres muestras independientes para obtener el número de entrevistas deseado. Por motivos de tiempo y por estar realizando las entrevistas al final del año (noviembre del 2008) se prefirió seleccionar las tres muestras antes que solicitar un nuevo listado.

El diseño de muestreo puede visualizarse como una muestra replicada (tres réplicas) con selección sistemática, en el que la probabilidad de selección para los usuarios fue de 1/38. Los resultados del trabajo de campo fueron satisfactorios y fue posible obtener tabulaciones para las oficinas centrales (ubicadas en la Uruca) y las del resto del país en forma conjunta.

#### Dirección General de Migración y Extranjería

En esta instancia la selección de las personas tomó en cuenta, por una parte, el servicio ofrecido por las oficinas de migración en todo el país (Oficinas Centrales, Puntarenas y Liberia) y, por la otra, el sistema nuevo que ya se está desarrollando para personas mayores de edad con el Banco de Costa Rica (BCR) (en todas las provincias del país), en lo que respecta a renovación o entrega de pasaporte nuevo.

La información recabada mostró que en las oficinas de la Dirección General de Migración y Extranjería se habían procesado 54.757 expedientes y en el BCR 28.238. Para seleccionar la muestra en cada proceso las entrevistas fueron asignadas proporcionalmente a los dos servicios, por lo que era de esperar aproximadamente 200 entrevistas de las oficinas de Migración y alrededor de 100 del sistema BCR.

Para seleccionar los usuarios de las oficinas de de la Dirección General de Migración y Extranjería no se dispuso de un listado, pues la información está archivada en carpetas (no computarizada). Por ello, la Oficina Central envió una muestra aleatoria de 400 usuarios de los servicios de todo el país y a partir de ella se seleccionó sistemáticamente a 200 personas. En el caso del sistema BCR sí se disponía de un listado en Excel de los usuarios. En general, la probabilidad de selección de los usuarios de ambos sistemas fue de 1/230 y la información fue recolectada en diciembre del 2008.

### Dirección General de Servicio Civil

En esta instancia se optó por investigar un concurso externo específico, el Número 01-08, para conformar un registro de personas elegibles y llenar puestos vacantes o los que en un futuro se presentasen. Este concurso fue el último que se abrió durante el 2008, estaba dirigido a diversas áreas y el proceso seguido para participar era el siguiente:

- Las personas interesadas debían inscribirse por medio de la página Web entre el 11 y el 25 de marzo del 2008.
- A cada persona inscrita le dieron una cita para acudir a realizar las pruebas respectivas.
- Las pruebas fueron realizadas en las instalaciones de la institución.
- Después de las pruebas las personas concursantes entregaron los requisitos para los que concursaron.
- Los resultados de las pruebas son remitidos por medio de Internet.

Al final del proceso unas personas pueden quedar excluidas porque pierden las pruebas, otras pueden quedar inscritas en el registro como elegibles para participar en cualquier otro concurso y otras pueden adquirir una plaza.

Es importante mencionar que al momento de realizar las entrevistas, en febrero del 2009, el concurso estaba en proceso y todavía no se habían entregado los resultados de las pruebas. Esto es importante mencionarlo porque información suministrada en la institución revela que, aproximadamente, la mitad de los concursantes pierde las pruebas, lo que podría sesgar con malas calificaciones el servicio recibido.

Sobre este último aspecto (el servicio recibido), hay que hacer una aclaración. Debe tomarse en cuenta que el momento en el que se encuentran cara a cara los concursantes y las personas representantes de la Dirección General de Servicio Civil es durante las pruebas. Es decir, la atención que reciben los usuarios en las ventanillas de otros servicios, en la Dirección General de Servicio Civil se realiza durante las pruebas. Esto significa, entre otros aspectos, que la investigación debe sufrir variantes que tome en cuenta este detalle.

El listado en Excel entregado por la Dirección General de Servicio Civil contenía 2.551 concursantes, con su nombre y número de teléfono. Las pruebas realizadas al listado mostraron que no todos los concursantes realizaron las pruebas, por lo que fueron excluidos de la encuesta. En este caso, a final de cuentas, se hicieron llamadas a todo el listado para ajustar la muestra esperada de 300 usuarios o concursantes.

### SETENA

La SETENA posee un listado de proyectos ambientales en formato Excel para el año 2008. En este se especifica, entre otros aspectos, el tipo de proyecto que tramitan, el nombre del consultor o firma consultora que presenta el proyecto y el respectivo número telefónico.

El listado de proyectos fue útil porque de ahí fueron obtenidos los nombres de 379 consultores o firmas consultoras de los proyectos ambientales presentados durante el 2008. Los 100 consultores fueron seleccionados en forma sistemática.

Debe tomarse en cuenta que en el caso de la SETENA las entrevistas fueron realizadas a usuarios, o más específicamente a consultores, lo que constituye un grupo de personas altamente especializado. Esto se menciona porque al ser profesionales, consultores y especialistas en un campo como el ambiental, también es más difícil su localización. Además, también debe tomarse en cuenta que por el mismo motivo son más críticos de los servicios que solicitan.

Lo anterior se menciona porque diversos consultores no pudieron localizarse, ya que no fueron ubicados en sus oficinas. Otros ya no trabajaban para la firma que representaron al momento de presentar el proyecto ambiental y otros simplemente no quisieron responder (relativamente pocos). Para realizar las 100 entrevistas fue necesario contactar casi el doble de consultores.

#### **4.4 CUESTIONARIOS, PRUEBAS Y CAPACITACIÓN**

La confección del cuestionario fue guiada por la estrategia conceptual explicada anteriormente. Para iniciar se construyó un cuestionario maestro que tomaba en consideración las diferentes temáticas que fueron investigadas en los diferentes servicios. Posteriormente, después de cada visita a las Instituciones, se adaptó un cuestionario para cada uno de los servicios, es decir, fueron confeccionados finalmente cinco instrumentos para recolectar la información (Anexo 1).

Los cuestionarios difieren entre sí en los servicios solicitados por los usuarios, el orden de las preguntas, preguntas dirigidas a aspectos específicos de los servicios y otros detalles. Todos los cambios realizados en los cuestionarios que serían aplicados a cada servicio fueron validados mediante pruebas piloto de 20 entrevistas. Estas pruebas permitieron conocer sobre la adecuación del cuestionario a cada tipo de servicio, aunque también informó sobre los diferentes problemas de los listados utilizados para seleccionar a los usuarios.

Las personas que realizaron las entrevistas fueron, principalmente, estudiantes de la Escuela de Estadística y del área de Ciencias Sociales. Este grupo de 16 estudiantes ya tenía experiencia previa en este tipo de entrevistas. Durante las llamadas telefónicas trabajaron 10 estudiantes a cargo de un supervisor, aunque finalmente se contó con un número mayor (16) debido a que no siempre tienen la disponibilidad de trabajar el tiempo y el horario requerido.

Todas las personas que trabajaron para las diferentes encuestas recibieron una capacitación que incluyó los siguientes aspectos:

- Responsabilidades del entrevistador
- La técnica de la entrevista
- El uso del teléfono durante la entrevista
- El llenado del cuestionario
- Atención de situaciones conflictivas
- Indagación de preguntas difíciles
- Aspectos administrativos de coordinación

La duración promedio de las entrevistas fue de 10 minutos.

#### 4.5 PROCESAMIENTO DE CUESTIONARIOS

La totalidad de las entrevistas fue realizada directamente en “Palm”. El programa instalado en estos dispositivos contenía las preguntas de los cuestionarios con controles que facilitaron la realización de las entrevistas. Por ejemplo, tenía códigos predeterminados, realizaba saltos automáticos y revisaba códigos fuera de rango, aspectos que permitieron una revisión más eficiente de la información recolectada. Claro está que la información de cada cuestionario fue digitada en un archivo diferente. No obstante, y con el fin de facilitar el procesamiento de los datos, se confeccionó un archivo maestro que contiene la información de los cinco servicios investigados (Anexo 2).

#### 4.6 RESULTADOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El trabajo de campo para cada institución fue realizado entre noviembre del 2008 y febrero del 2009, tal y como se muestra a continuación:

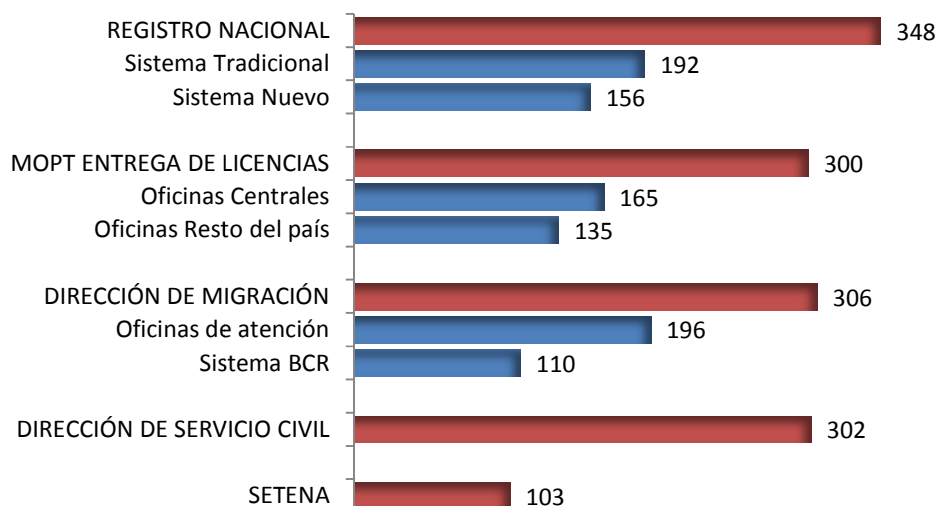
INSTITUCIÓN	FECHA DE ENTREVISTAS
Registro Nacional	Noviembre del 2008
Entrega de licencias del MOPT	Noviembre del 2008
Dirección General de Migración y Extranjería	Diciembre del 2008
Dirección General de Servicio Civil	Febrero del 2009
SETENA	Marzo del 2009

Aunque era de esperar un tiempo menor para ejecutar todas las entrevistas se tuvo el inconveniente de llegar a finales de año, época de navidad y año nuevo, cuando las Instituciones presentan un ambiente de trabajo diferente debido a la época de vacaciones.

Información no suministrada en forma de cuadro revela que, por lo general, los usuarios de los servicios hicieron uso de éstos en los meses cercanos a la encuesta. En el Registro Nacional la entrevista fue realizada inmediatamente después de obtener el servicio. En el servicio de entrega de licencias del MOPT el 61% de los entrevistados obtuvo su licencia por primera vez en el tercer y cuarto trimestre del 2008. En la Dirección General de Migración y Extranjería y en la Dirección General de Servicio Civil la mitad utilizó el servicio durante el tercer y cuarto trimestre del 2008. En la SETENA el 91,3% lo hizo en el cuarto trimestre. Esto se menciona porque es más probable que la calidad de la información sea mayor cuanto menor sea el tiempo transcurrido entre el uso del servicio y el momento de la entrevista.

El número de entrevistas logrado en cada servicio resultaron como se esperaba (Gráfico 1). Para efectos de presentación de la información se optó por considerar algunas subdivisiones de los servicios valoradas como útiles y necesarias para el análisis. Se buscó con estas subdivisiones tener un tamaño de muestra suficiente para realizar estimaciones que permitieran conocer algunas particularidades de los servicios investigados (Gráfico 1).

**Gráfico 1**  
**Número de entrevistas realizadas en los diferentes servicios públicos investigados**



FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

De esta manera, en el Registro Nacional (348 entrevistas) se presenta información para el Sistema Tradicional (192 entrevistas) y para el Sistema Nuevo (156 entrevistas). En el servicio de entrega de licencias del MOPT (300 entrevistas) también se hizo una subdivisión de los servicios en Oficinas Centrales (165 entrevistas) y Oficinas en el resto del país (135 entrevistas). En la Dirección General de Migración y Extranjería (306 entrevistas) se subdividió en oficinas de atención (196 entrevistas) y el sistema BCR (110 entrevistas). Tanto en la Dirección General de Servicio Civil (302 entrevistas) como en la SETENA (103 entrevistas) no se realizaron subdivisiones.

Algunas características sociodemográficas de las personas seleccionadas en los diferentes servicios muestran patrones particulares (Cuadro 1):

- Mientras en el Registro Nacional, en el servicio de entrega de licencias y en la SETENA predominan los varones como usuarios de los servicios (aproximadamente tres cuartas partes), en la Dirección General de Migración y Extranjería y en la Dirección General de Servicio Civil lo hacen las mujeres (aproximadamente una sexta parte son mujeres).
- Las edades de los usuarios son variables, aunque destaca una proporción importante de menores en el servicio de entrega de licencias, lo que puede explicarse por el caso de las motocicletas, cuya licencia puede tramitarse a partir de los 16 años de edad (total de 14,8%).
- Por lo general, la mayoría de las personas trabajan y es a la Dirección General de Migración y Extranjería donde más asisten usuarias que se ocupan de las labores del hogar (total de 18,3%).
- El nivel de educación de los usuarios en el servicio de entrega de licencias del MOPT es principalmente de secundaria (total de 50,3%) y en los demás servicios la proporción con educación universitaria es de aproximadamente la mitad, con excepción de la Dirección General de Servicio Civil y la SETENA, entidades en la que todos poseen grado universitario.

- Predominan usuarios costarricenses de los servicios sobre los extranjeros en magnitudes que superan el 90%.

**Cuadro 1**  
**Distribución porcentual de algunas características sociodemográficas de las personas que utilizaron los servicios públicos**

Características	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
<b>Sexo</b>											
Hombre	64,7	62,8	66,1	75,3	73,3	77,8	42,2	42,9	40,9	40,1	78,6
Mujer	35,3	37,2	33,9	24,7	26,7	22,2	57,8	57,1	59,1	59,9	21,4
<b>Edad</b>											
Menos de 18	3,7	1,9	5,2	14,8	13,4	16,5	4,3	6,7	0,0	0,0	0,0
19 a 29	26,8	25,0	28,3	56,2	57,9	54,1	23,4	19,7	30,0	54,3	16,8
30 a 49	38,3	36,5	39,8	24,6	26,2	22,6	49,2	54,9	39,1	43,7	55,4
50 y más	31,1	36,5	26,7	4,4	2,4	6,8	23,1	18,7	30,9	2,0	27,7
<b>Condición laboral</b>											
Trabaja	61,2	62,8	59,9	56,7	55,8	57,8	52,0	53,1	50,0	57,0	79,6
Trabaja y estudia	19,8	15,4	23,4	20,0	23,6	15,6	13,1	11,2	16,4	31,5	19,4
Labores del hogar	7,5	6,4	8,3	5,7	6,7	4,4	18,3	17,3	20,0	1,7	0,0
Estudia	1,7	0,6	2,6	15,7	13,3	18,5	6,9	9,2	2,7	2,6	0,0
Otro	9,8	14,7	5,7	2,0	0,6	3,7	9,8	9,2	10,9	7,3	1,0
<b>Educación</b>											
Primaria o menos	11,8	9,0	14,1	18,8	16,4	21,8	14,5	13,4	16,5	0,0	0,0
Secundaria	42,2	48,7	37,0	51,7	50,3	53,4	33,7	35,6	30,3	0,0	0,0
Universitaria	46,0	42,3	49,0	29,5	33,3	24,8	51,8	51,0	53,2	100,0	100,0
<b>Nacionalidad</b>											
Costarricense	95,7	93,6	97,4	94,7	96,4	92,6	92,8	88,8	100,0	99,0	97,1
Extranjero	4,3	6,4	2,6	5,3	3,6	7,4	7,2	11,2	0,0	1,0	2,9

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Es importante mencionar que información adicional recolectada en la Dirección de Servicio Civil muestra entre las personas entrevistadas la siguiente situación laboral:

SITUACIÓN LABORAL	PORCENTAJE
Trabaja sector público como interino(a)	43,5
Trabaja sector privado	24,1
Trabaja sector público en régimen del Servicio Civil	12,4
Trabaja en el sector público bajo otro régimen	8,4
Está desempleado	7,4
Se encuentra estudiando	2,7
Realiza labores del hogar	1,7

Este resultado revela que en la Dirección General de Servicio Civil la mayor demanda por el servicio la ejercen personas que ya trabajan en el sector público en forma interina (43,5%). Esto significa, en otras palabras, que la mayor demanda proviene de quienes son nombrados en el sector público y no tienen una plaza fija. En segundo lugar la demanda la ejerce el sector privado (24,1%), probablemente por la búsqueda de mayor estabilidad laboral. Incluso, una cantidad importante de demandantes de este servicio es de las mismas personas que se encuentran bajo el

régimen de la Dirección de Servicio Civil (12,4%) o en otro del sector público (8,4%). Debe resaltarse, finalmente, que quienes menos uso hacen de este servicio fueron los que buscan empleo o no están trabajando actualmente.

## 5. RESULTADOS

Los resultados se presentan en tres partes, tal y como se describió en la estrategia conceptual: satisfacción de las necesidades de los usuarios, calidad de la atención y duración del servicio. Para cada uno de esos ámbitos también se abarcan, a lo interno, temáticas relacionadas a cada uno de ellos. Los resultados se describen a continuación.

### 5.1 SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

En esta parte se presentan los resultados en cinco aspectos relacionados con la calidad del servicio: los servicios proporcionados, la calificación de los servicios, el acceso a los servicios, el costo y la adecuación de las instalaciones físicas.

#### 5.1.1 Demanda de servicios en las Instituciones

En el Registro Nacional el servicio más demandado fue el de certificaciones o inscripciones (total de 80,5%) y, en segundo lugar, la copia de planos o documentos (21,6%) (Cuadro 2). Otros servicios fueron solicitados en magnitudes menores.

**Cuadro 2**  
**Servicios solicitados durante la visita a la Plataforma de Servicios del**  
**Registro Nacional <sup>1</sup>**  
**(en porcentajes)**

Servicio	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total
Certificaciones o inscripciones	83,3	78,1	80,5
Copia de planos o documentos	16,0	26,0	21,6
Informe registral	9,0	9,4	9,2
Consulta de cómputo	3,2	6,8	5,2
Solicitó otros Servicios	0,6	1,0	0,9

<sup>1</sup> Las personas entrevistadas podían marcar más de un servicio por lo que el total no suma 100%.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

La emisión de pasaporte por primera vez para mayores de edad (40,3%) y para menores de edad (34,7%) fueron los servicios más solicitados en las oficinas de atención (Cuadro 3). En el sistema BCR, que como se sabe, es dirigido a mayores de edad, predomina la demanda por emisión de pasaporte y renovación para adultos (53,6 y 38,2%, respectivamente).



**Cuadro 3**  
**Servicio solicitado de pasaporte en la Dirección General de Migración y Extranjería <sup>1</sup>**  
**(en porcentajes)**

Servicio	Oficinas de atención	Sistema BCR	Total
Pasaporte primera vez mayor de edad	40,3	53,6	45,1
Pasaporte por primera vez menor de edad	34,7	0,0	22,2
Renovación de pasaporte mayor de edad	19,4	38,2	26,1
Renovación de pasaporte menor de edad	12,8	0,0	8,2
Revalidación pasaporte costarricense	3,6	5,5	4,2

<sup>1</sup> Las personas entrevistadas podían marcar más de un servicio por lo que el total no suma 100%.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

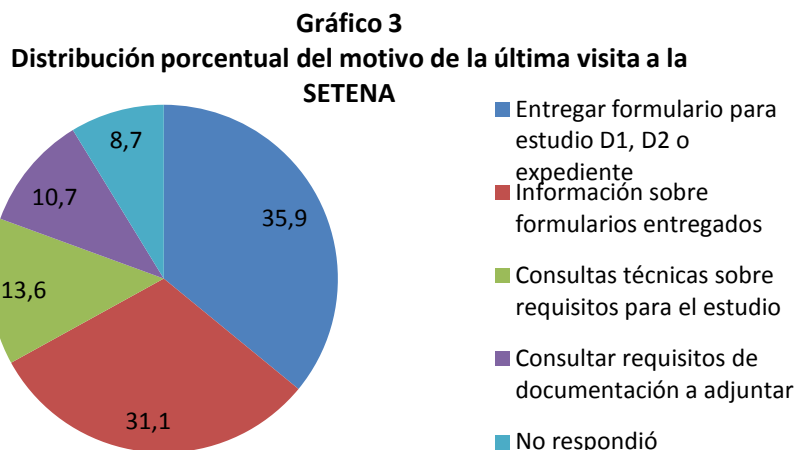
En la SETENA es claro que el tipo de proyectos más tramitados por los consultores son los de construcción (57,3%), seguidos por electricidad, gas y agua (31,1%), hoteles y restaurantes (26,2%) y agricultura, ganadería y caza (20,4%). Otro tipo de proyectos es tramitado en magnitudes menores. El motivo de la última visita a esta entidad fue la entrega de formularios (35,9%) o solicitar información sobre los formularios entregados (31,1%) (Gráfico 3).

**Gráfico 2**  
**Tipo de proyectos tramitados por los Consultores en la SETENA durante el 2008**  
**(en porcentajes) <sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Tenían la posibilidad de marcar varios por lo que la suma de los porcentajes no es 100%

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.



FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

En el servicio de entrega de licencias del MOPT todos los usuarios obtuvieron su licencia por primera vez, independientemente del tipo de licencia que solicitaron. En el caso de la Dirección General de Servicio Civil el motivo de la asistencia a la institución es único: realizar las pruebas de aptitud y conocimiento para el concurso ya comentado en la respectiva sección metodológica.

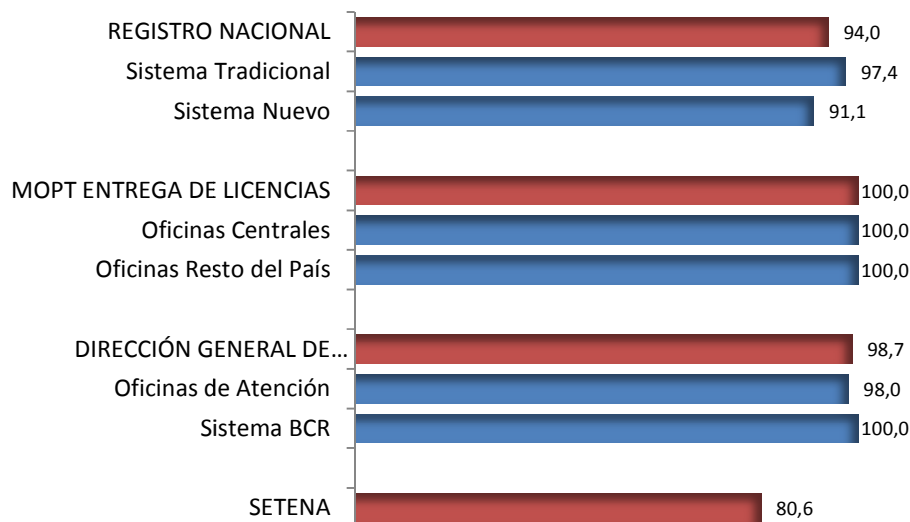
### 5.1.2 Calificación general de los servicios

Después de revisar los servicios demandados en las diferentes Instituciones es necesario saber en qué magnitud las solicitudes que los ciudadanos plantean ante la administración son resueltas. Como puede corroborarse, el porcentaje que encontró lo que buscaba en los diferentes servicios es, por lo general, alto (Gráfico 4). Cabe destacar el caso del Registro Nacional, donde el Sistema Tradicional proporcionó un cumplimiento mayor que el Nuevo. Es de esperar que al estarse desarrollando una nueva modalidad de atención durante la ejecución de la encuesta también se aprenda en el proceso, lo que podría ocasionar a fallas en el sistema y en la atención. Pese a este resultado ambas magnitudes superan el 90% de efectividad para los usuarios.

En el caso del servicio de entrega de licencia del MOPT era de esperar, tal y como se obtuvo, un 100% de cumplimiento, pues ese era el requisito para participar en la entrevista. La Dirección General de Migración y Extranjería proporciona niveles sumamente altos de cumplimiento, por lo que los usuarios obtienen casi siempre lo que buscan. En la SETENA el asunto es diferente, ya que el 80,6% respondió que encontró lo que buscaba. Debe tomarse en consideración que los trámites realizados en esta entidad difieren radicalmente a los de otros servicios, pues un estudio de impacto ambiental puede durar, incluso, años en el proceso.

Estos resultados evidencian de manera conjunta que, por lo general, los usuarios encontraron lo que buscaban en los servicios, en magnitudes bastante altas.

**Gráfico 4**  
**Porcentaje que afirma haber encontrado lo que buscaba en el servicio <sup>1, 2</sup>**



<sup>1</sup> El complemento de los porcentajes eran las respuestas "no" o "está pendiente".

<sup>2</sup> No se incluyó la pregunta en el cuestionario de la Dirección del Servicio Civil pues el proceso no había finalizado al momento de la entrevista.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Si bien es cierto que obtener del servicio lo que se busca es parte de la solución, esto no garantiza necesariamente la entera satisfacción con la calidad de los servicios. Para continuar con la medición de la calidad se les solicitó a los usuarios, entre las primeras preguntas del cuestionario, que emitieran una calificación general del servicio recibido (Gráfico 5).

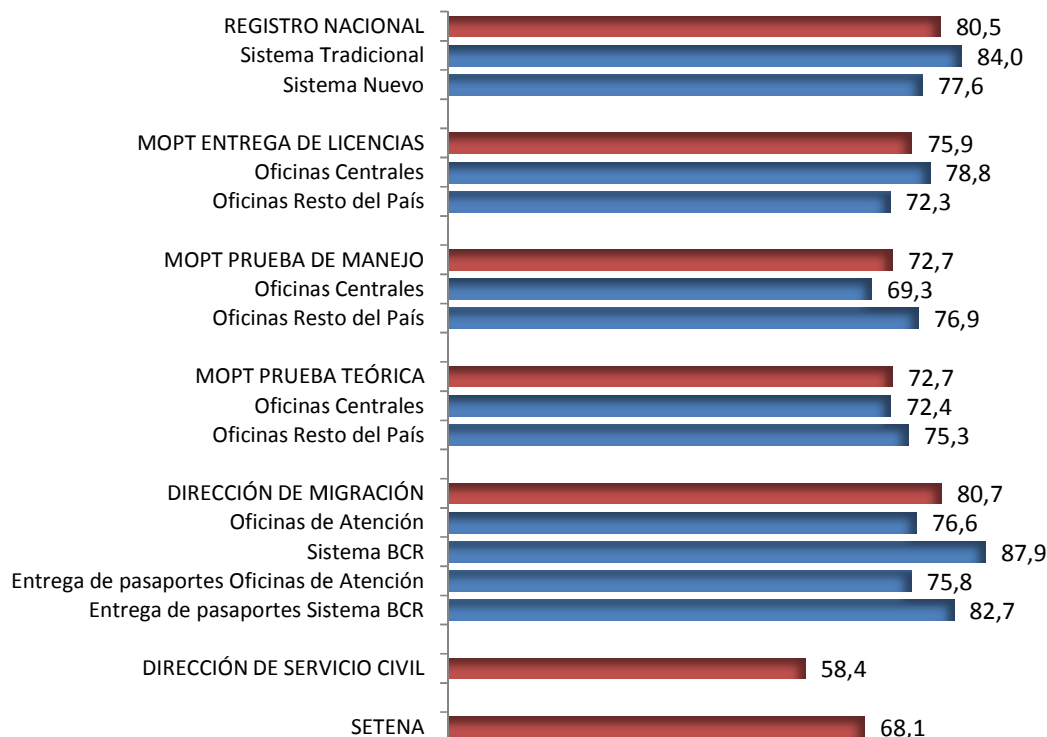
Los resultados revelan que ninguno de los servicios fue calificado como excelente, sin embargo, tres de ellos (Registro Nacional, licencias del MOPT y Dirección General de Migración y Extranjería) fueron evaluados como buenos o muy buenos. Por otra parte, está el caso de la SETENA, con un puntaje de 68,1, y la Dirección General de Servicio Civil, que recibió la calificación más baja (58,4).

Es importante recordar que todos los usuarios de la Dirección General de Servicio Civil y de la SETENA poseen educación universitaria, por lo que es de esperar juicios más críticos sobre los servicios recibidos, especialmente porque ambos son los que requieren mayor inversión de tiempo por parte de los usuarios para obtener el producto final.

Algunas diferencias que presentan los servicios internamente son las siguientes:

- En el Registro Nacional se obtiene una calificación más favorable para el Sistema Tradicional de atención que para el Nuevo (84,0 y 77,6, respectivamente). Es evidente que el arranque del Sistema Nuevo no tuvo el impacto deseado en la primera semana de funcionamiento y es de esperar que una vez realizados los ajustes necesarios se incrementen las opiniones favorables.

**Gráfico 5**  
**Calificación del servicio que recibió**  
**(promedios en una escala de cero a 100)<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Las opciones de respuesta son 7=excelente, 6=muy bueno, 5=bueno, 4=regular, 3=malo, 2=muy malo, 1=pésimo. Los valores fueron estandarizados en una escala de cero a 100.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

- El sistema de entrega de licencias del MOPT es mejor calificado en las Oficinas Centrales (78,8) que en el resto del país (72,3). Probablemente, las nuevas oficinas centrales que cuentan con mayores facilidades de atención ayuden a lograr este resultado.
- La Prueba de Manejo del MOPT es mejor calificada en el resto del país (76,9) que en las oficinas centrales (69,3) y la Prueba Teórica es bastante similar en ambos servicios.
- En la Dirección General de Migración y Extranjería es evidente que el sistema BCR, tanto en lo que respecta al servicio recibido para la gestión del pasaporte (87,9) como en la entrega del mismo (82,7) es superior al reportado por los usuarios en los servicios que proporcionan las oficinas de atención de la misma institución (76,6 y 75,8, respectivamente).

Para tener una idea de la evolución que ha sufrido la percepción de los usuarios en la calidad de los servicios se les preguntó primero si lo habían utilizado antes del año 2006 (Cuadro 4). Los resultados muestran que los usuarios más antiguos están en la SETENA (65,0%), seguido por el Registro Nacional (58,6%). La Dirección General de Migración y Extranjería y la Dirección General de Servicio Civil presentan magnitudes similares, de un tercio.

**Cuadro 4**  
**Percepción de la calidad de los servicios para antes del 2006 y evolución percibida en los últimos dos años <sup>1</sup>**

Aspectos relacionados con el servicio	REGISTRO NACIONAL			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
<b>Usó el servicio antes del 2006</b>	58,6	60,3	57,3	33,0	36,2	27,3	31,5	65,0
<b>Total <sup>2</sup></b>	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Calificación del servicio para antes del 2006</b>								
Negativa <sup>3</sup>	35,8	29,8	40,9	36,6	36,6	36,7	26,3	38,8
Regular	32,8	51,1	17,3	15,8	16,9	13,3	10,5	10,4
Positiva <sup>4</sup>	31,4	19,1	41,8	47,5	46,5	50,0	63,2	50,7
<b>Durante los últimos dos años el servicio...</b>								
...ha empeorado	13,3	22,6	5,5	8,2	10,4	3,3	11,0	35,8
...sigue igual	12,3	10,8	13,6	26,8	31,3	16,7	58,2	14,9
...ha mejorado	74,4	66,7	80,9	64,9	58,2	80,0	30,8	49,3

<sup>1</sup> Estas preguntas no fueron incluidas en el servicio de entrega de licencias del MOPT, pues fueron evaluados otros aspectos.

<sup>2</sup> Toma en cuenta a las personas entrevistadas que usaron el servicio antes del 2006.

<sup>3</sup> Pésimo, muy malo y malo

<sup>4</sup> Bueno, muy bueno, excelente

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

A estas personas que hicieron uso de los servicios antes del 2006 se les solicitó adicionalmente que lo calificaran para antes de esa época. Las calificaciones no positivas (regulares y negativas) las recibían principalmente el Registro Nacional (68,6%) y la Dirección General de Migración y Extranjería (52,4%). La SETENA estaba en la mitad (49,3%). En cambio, la Dirección General de Servicio Civil tenía más opiniones positivas. (63,2%).

Al preguntárseles a estos mismos usuarios si durante los últimos dos años los servicios han empeorado o mejorado, la respuesta que prevalece es favorable. En el caso del Registro Nacional el 74,4% respondió que ha mejorado, en la Dirección General de Migración y Extranjería el 64,9% y en la SETENA el 49,3%. En el caso de la Dirección General de Servicio Civil opinan, principalmente, que el servicio sigue igual (58,2%).

Este análisis puede realizarse más minuciosamente si se cruzan las variables “calificación del servicio antes del 2006” y “percepción de la evolución del servicio durante los últimos dos años” (Cuadro 5).

**Cuadro 5**  
**Calificación del servicio antes del 2006 según percibe la evolución del servicio <sup>1,2</sup>**

Durante los últimos dos años el servicio...	Calificación del servicio antes del 2006			
	Negativa <sup>3</sup>	Regular	Positiva <sup>4</sup>	Total
<b>REGISTRO NACIONAL</b>				
...ha empeorado	19,4	6,0	14,1	13,3
...sigue igual	8,3	11,9	17,2	12,3
...ha mejorado	72,2	82,1	68,8	74,4
<b>Sistema Tradicional</b>				
...ha empeorado	33,3	8,3	44,4	22,6
...sigue igual	0,0	12,5	22,2	10,8
...ha mejorado	66,7	79,2	33,3	66,7
<b>Sistema Nuevo</b>				
...ha empeorado	11,1	0,0	2,2	5,5
...sigue igual	13,3	10,5	15,2	13,6
...ha mejorado	75,6	89,5	82,6	80,9
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA</b>				
...ha empeorado	8,1	14,3	6,5	8,2
...sigue igual	10,8	28,6	39,1	26,8
...ha mejorado	81,1	57,1	54,3	64,9
<b>Oficinas de Atención</b>				
...ha empeorado	11,5	20,0	6,5	10,4
...sigue igual	15,4	30,0	45,2	31,3
...ha mejorado	73,1	50,0	48,4	58,2
<b>Sistema BCR</b>				
...ha empeorado	0,0	0,0	6,7	3,3
...sigue igual	0,0	25,0	26,7	16,7
...ha mejorado	100,0	75,0	66,7	80,0
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL</b>				
...ha empeorado	12,5	10,0	10,5	11,0
...sigue igual	58,3	60,0	57,9	58,2
...ha mejorado	29,2	30,0	31,6	30,8
<b>SETENA</b>				
...ha empeorado	34,6	14,3	41,2	35,8
...sigue igual	0,0	42,9	20,6	14,9
...ha mejorado	65,4	42,9	38,2	49,3

<sup>1</sup> Estas preguntas no fueron incluidas en el servicio de entrega de licencias del MOPT, pues fueron evaluados otros aspectos.

<sup>2</sup> Toma en cuenta a las personas entrevistadas que usaron el servicio antes del 2006.

<sup>3</sup> Pésimo, muy malo y malo

<sup>4</sup> Bueno, muy bueno, excelente

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

La información es contundente al mostrar que quienes tenían una opinión negativa del servicio antes del 2006 (primera columna del Cuadro 5) ahora piensan que durante los últimos dos años el servicio ha mejorado, pues magnitudes de 70% o más así lo expresaron. Esto se cumple para todos los servicios, con la excepción de la Dirección General de Servicio Civil, donde la opinión es que lo negativo del servicio se mantiene igual (58,3%). Lo mismo sucede con los usuarios que calificaron como regular el servicio antes del año 2006, pues ahora piensan que durante los últimos dos años ha mejorado y lo afirman en magnitudes importantes, por lo general, de 50% o más. Una vez más, los usuarios de la Dirección General de Servicio Civil opinan más que el servicio sigue igual (60,0%). Finalmente, entre quienes dieron una calificación positiva a los servicios antes del 2006 prevalece la opinión que el servicio ha mejorado durante los últimos dos años, en magnitudes de 50% o más.

Los datos revelan que, exceptuando a la Dirección General de Servicio Civil, existe una percepción sumamente favorable sobre la evolución de los servicios durante los últimos dos años.

### 5.1.3 Acceso a los servicios

Para medir la accesibilidad a los servicios ofrecidos se preguntó, en primera instancia, por la facilidad o dificultad para accederlos. Los datos recabados revelan que predomina una baja dificultad para recurrir a los servicios que ofrecen las diferentes Instituciones, pues magnitudes mayores al 70% respondieron que fue fácil o muy fácil llegar al lugar (Cuadro 6). Destacan en este sentido el Registro Nacional (89,3%), la Dirección General de Migración y Extranjería (86,6%) y la SETENA (95,1%). En menor grado lo hacen el servicio de entrega de licencias del MOPT (73,5%) y la Dirección General de Servicio Civil (74,2%).

**Cuadro 6**  
**Distribución porcentual de aspectos relacionados con el acceso a los servicios**

Acceso a los servicios	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
<b>Total</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Dificultad para llegar al lugar</b>											
Difícil o muy difícil	3,2	3,8	2,6	15,1	15,9	14,2	7,8	10,7	2,7	19,2	2,9
Regular	7,5	5,8	8,9	11,4	11,0	11,9	5,6	7,1	2,7	6,6	1,9
Fácil o muy fácil	89,3	90,4	88,5	73,5	73,2	73,9	86,6	82,1	94,5	74,2	95,1
<b>Medio de transporte utilizado para llegar</b>											
Vehículo propio	31,6	46,8	19,3	52,7	48,5	57,8	55,9	63,3	42,7	26,8	69,9
Taxi	6,6	5,8	7,3	9,0	11,5	5,9	7,5	9,2	4,5	12,3	15,5
Autobús	53,7	38,5	66,1	25,0	26,1	23,7	27,8	25,5	31,8	56,6	7,8
Caminando	4,0	3,8	4,2	3,3	4,2	2,2	7,8	1,0	20,0	1,7	3,9
Otro	4,0	5,1	3,1	10,0	9,7	10,4	1,0	1,0	0,9	2,6	2,9
<b>Tuvo problemas para encontrar parqueo<sup>1</sup></b>											
Sí	18,2	13,7	27,0	22,2	25,0	19,2	14,6	12,9	19,1	61,7	44,4
Regulares	4,5	5,5	2,7	5,7	6,3	5,1	2,3	3,2	0,0	4,9	2,8
No	74,5	78,1	67,6	69,6	66,3	73,1	81,3	81,5	80,9	32,1	52,8
No recuerda	2,7	2,7	2,7	2,5	2,5	2,6	1,8	2,4	0,0	1,2	0,0

<sup>1</sup> Se preguntó únicamente a quienes utilizaron carro para llegar al servicio.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Los principales medios de transporte que utilizan los usuarios para visitar las diferentes Instituciones son el vehículo propio y el autobús. Sin embargo, mientras al Registro Nacional (53,7%) y a la Dirección General de Servicio Civil acuden principalmente en autobús (53,7 y 56,6% respectivamente), en el caso de licencias, pasaportes y la SETENA lo hacen principalmente en vehículo propio (52,7, 55,9 y 69,9%, respectivamente).

A quienes utilizaron el vehículo propio para llegar a los servicios se les preguntó si tuvo problemas para encontrar parqueo. Aunque puede deducirse que la problemática del parqueo es relativamente baja en el Registro Nacional, en licencias del MOPT y en el caso de pasaportes, debe tomarse en cuenta que aproximadamente una quinta parte de los usuarios respondió que sí

los tuvo. Las Instituciones que más presentan problemas de parqueo son la SETENA (44,4%) y, particularmente, la Dirección General de Servicio Civil (61,7%).

Un caso particular de acceso a los servicios lo presentó la Dirección General de Servicio Civil, pues el producto buscado por el usuario provenía de un concurso externo promovido por la Institución. Por esta razón, se consideró importante conocer el medio por el que se había enterado al respecto y, dado que la inscripción solamente se podía realizar a través de Internet, también se preguntó por la facilidad o dificultad de este proceso (Cuadro 7). Pese a que la base del concurso de las plazas se realiza a través de los medios de comunicación, los usuarios obtienen la información principalmente por medio de otras personas (33,1%), seguido por la página Web de la Institución (22,5%) y los medios de comunicación (21,5%). Otros medios fueron menos utilizados por los usuarios-concursantes para enterarse del concurso externo.

La inscripción por medio de la página Web resultó fácil para el 79,8% de los usuarios y solamente el 8,3% respondió que era difícil.

**Cuadro 7**  
**Medio por el que se enteró del Concurso Externo promovido por la**  
**Dirección General de Servicio Civil y facilidad para lograr la inscripción**  
**(distribución porcentual)**

<b>Medio/inscripción</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	100
<b>¿Cómo se enteró del concurso?</b>	
Otras personas	33,1
Por página Web	22,5
Medios de comunicación	21,5
Mediante material impreso	8,3
Fue a la institución y preguntó	1,3
Por teléfono	1,0
Otro medio	11,9
NS/NR	0,3
<b>¿La inscripción por medio de la página Web le resultó...?</b>	
...fácil	79,8
...regular	5,3
...difícil	8,3
Usó otro medio	5,3
No responde	1,3

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Los resultados generales encontrados en este apartado revelan que existe un acceso relativamente fácil a los servicios de las Instituciones en diferentes partes del país. No obstante, hay problemas cuando los usuarios utilizan su vehículo para realizar los trámites, pues en tres de las Instituciones aproximadamente el 20% así lo admitió, con una mayor proporción en la SETENA (44,4%) y, particularmente, en la Dirección General de Servicio Civil (61,7%). Esto significa que si bien es cierto el acceso a los servicios es relativamente fácil, las comodidades que ofrecen de parqueo no tienen el mismo nivel.

#### **5.1.4 Costo de los servicios**

El pago de los usuarios en las Instituciones por los servicios recibidos es variable (Cuadro 8). Al parecer, en el Registro Nacional algunos servicios no tienen costo (el 52,0% no realizó pago) y cuando lo hacen tienen que erogar en alrededor de ¢5,000 en promedio. Es probable que, por esta



razón, solamente el 44,0% de los usuarios que realizó algún pago estaba enterado al respecto. En este caso, las grandes diferencias encontradas cuando se comparan los resultados entre el Sistema Tradicional y el Nuevo sugieren que los usuarios fueron dirigidos a los servicios dependiendo de las necesidades que demandaron en ese momento.

En el servicio de entrega de licencias del MOPT el asunto es diferente. Aunque algunos usuarios respondieron que no pagaron por adquirir la licencia, lo que no es de esperar, el pago es de aproximadamente ¢20.000 para recibirla. Aquí se observa una magnitud importante que no recuerda cuánto pagó (13,7%) y debe destacarse que aproximadamente una cuarta parte no sabía sobre el pago que debía realizar.

En el caso de pasaportes el pago aproximado es de ¢30.000 y un porcentaje importante no recuerda cuánto pagó (33,0%). Este es el servicio en el que más sabían los usuarios sobre el pago (83,7%). En el caso de la Dirección General de Servicio Civil no se paga y en la SETENA la inversión que realizan los usuarios es sumamente variable (promedio de casi ¢700.000). Es probable que en esta entidad la cantidad de proyectos que presenta cada consultor haga que sea el servicio en el que menos se recuerda el monto pagado (42,7%).

**Cuadro 8**  
**Distribución porcentual de aspectos relacionados con el costo de los servicios**

Institución	Monto pagado por el servicio			Sabía que tenía que pagar	Considera el costo alto o muy alto	Considera que se justifica el monto pagado
	No recuerda	No pagó	Pago promedio (en colones)			
REGISTRO NACIONAL	0,9	52,0	5.287	44,0	4,3	44,3
Sistema Tradicional	0,6	20,5	5.535	76,3	6,4	73,7
Sistema Nuevo	1,0	77,6	4.542	17,7	2,6	20,3
MOPT ENTREGA DE LICENCIAS	13,7	1,0	21.123	75,7	27,3	70,7
Oficinas Centrales	12,1	0,6	20.319	78,2	26,1	72,7
Oficinas Resto del país	15,6	1,5	22.156	72,6	28,9	68,1
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA	33,0	5,2	30.153	83,7	35,9	72,5
Oficinas de atención	37,8	6,1	30.099	79,6	39,3	70,9
Sistema BCR	24,5	3,6	30.230	90,9	30,0	75,5
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	0,0	100	0,0	0,0	0,0	0,0
SETENA	42,7	19,4	695.449	36,9	14,6	23,3

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Un aspecto importante en este tema del costo de los servicios es cómo consideran el pago realizado por el servicio (alto o muy alto) y si se justifica el monto pagado. Estos resultados indican que en el caso de licencias y pasaportes es cuando más se considera elevado el costo del servicio (27,3 y 35,9%, respectivamente). Sin embargo, es en estos mismos servicios donde los usuarios más justifican la cuota pagada (alrededor de 70%). Caso contrario sucede en el Registro Nacional, servicio en el que 44,3% justifica el monto pagado, pero lo es más en la SETENA, donde solamente el 23,3% respondió de esta manera.

Como puede deducirse, es importante fortalecer en todas las Instituciones la información sobre los costos que conllevan los servicios demandados, particularmente en el Registro Nacional y en la SETENA, entidades en las que, además, se justifica menos el monto pagado. Este comentario

no exime el servicio de licencia ni de pasaportes, pues aproximadamente un quinto de los usuarios no sabía sobre el pago y una cuarta parte no justifica el monto pagado por el servicio.

Como tema relacionado con el costo de los servicios se indagó el ofrecimiento de facilitar la entrega de licencias o pasaportes a cambio de dinero o mordidas por parte de funcionarios de la institución y de personas ajenas a ellas (Cuadro 9). En el caso del servicio de licencias se encontró que el 6,7% de los usuarios reportó que algún funcionario de la institución le pidió una “mordida” para facilitar la entrega y, además, dijeron que esta situación se les presentó principalmente en la prueba de manejo (95,0%). Este mismo tema de las “mordidas” también fue indagado con personas ajenas a la institución. En este caso, el 33,7% respondió afirmativamente, es decir, personas ajenas a la institución le ofreció a un tercio de los usuarios facilidades para facilitar la entrega de la licencia a cambio de dinero y esto les ocurrió principalmente cuando realizaron el examen teórico (71,3%), aunque también en otras etapas del proceso.

**Cuadro 9**  
**Porcentaje que responde afirmativamente al ofrecimiento de facilitar la entrega de la licencia o el pasaporte a cambio de dinero o mordidas por parte de funcionarios de la institución o personas ajenas a ellas**  
**(incluye solamente entrega de licencias y pasaportes)**

Solicitud de dinero o mordida/Lugar del hecho	MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA		
	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de Atención	Sistema BCR
<b>Algún funcionario de la institución le pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega de la licencia/pasaporte</b>	6,7	6,1	7,4	1,0	1,0	0,9
Le sucedió en el examen teórico <sup>1</sup>	15,0	20,0	10,0	--	--	--
Le sucedió en el examen práctico <sup>1</sup>	95,0	100,0	90,0	--	--	--
Le sucedió en el servicio de entrega de licencias <sup>1</sup>	10,0	10,0	10,0	--	--	--
<b>Alguna persona que no era de la institución le pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega de la licencia/pasaporte</b>	33,7	46,1	18,5	12,1	18,9	0,0
Le sucedió en el examen teórico <sup>2</sup>	71,3	73,7	64,0	--	--	--
Le sucedió en el examen práctico <sup>2</sup>	54,5	56,6	48,0	--	--	--
Le sucedió en el servicio de entrega de licencias <sup>2</sup>	33,7	31,6	40,0	--	--	--

<sup>1</sup> Las preguntas fueron incluidas únicamente en el cuestionario del MOPT Licencias y se les preguntó solo a quienes respondieron que algún funcionario de la institución les pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega de la licencia.

<sup>2</sup> Las preguntas fueron incluidas únicamente en el cuestionario del MOPT Licencias y se les preguntó solo a quienes respondieron que alguna persona que no era de la institución les pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega de la licencia.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

En la Dirección General de Migración y Extranjería la magnitud de este fenómeno es menor. Solamente el 1% de los usuarios declaró una conducta inapropiada en el sentido investigado por parte de algún funcionario de la institución. Sin embargo, cuando se hace referencia a personas ajenas a la institución la magnitud alcanza el 12,1%.

Estos resultados indican que tanto el servicio de licencias como de pasaportes no ha erradicado el “negocio” de personas ajenas a la institución ofreciendo facilidades para obtener el producto demandado a cambio de dinero. Como se sabe, por lo general, este tipo de comportamiento por parte de los “gavilanes” termina en estafas hacia los usuarios. La magnitud de usuarios que reportó funcionarios de la institución haciendo ofrecimientos ilícitos presenta magnitudes bastante menores, aunque la evidencia indica, lamentablemente, que la práctica existe.

### 5.1.5 Instalaciones físicas

La evaluación de las instalaciones físicas donde se brindan los servicios en las diferentes Instituciones se hizo solicitando una calificación de diversos aspectos. Los resultados son presentados en el Cuadro 10 y determinan, en general, una situación aceptable, aunque no óptima.

**Cuadro 10**  
Calificación de las instalaciones del lugar de atención  
(promedios en una escala de cero a 100)<sup>1</sup>

Aspecto calificado	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
Limpieza en el lugar	84,5	88,4	81,3	72,3	77,0	66,5	69,9	63,0	82,1	73,7	68,9
Iluminación	82,9	86,6	79,9	73,9	75,4	72,1	71,8	65,8	82,3	71,8	68,9
Estado de los mobiliario	85,9	87,3	84,7	67,9	73,3	61,3	66,7	59,3	79,8	65,3	65,2
Seguridad dentro de las instalaciones	81,0	84,4	78,2	67,7	72,0	62,4	66,3	58,9	78,6	70,0	66,7
Ventilación en el lugar	84,5	85,6	83,7	66,2	70,6	60,7	69,1	62,0	81,8	62,1	69,4
Calma en el lugar por la ausencia de ruido	71,3	76,2	67,4	70,9	72,3	69,3	67,8	60,8	80,4	71,9	72,3
Limpieza en los servicios sanitarios	79,1	86,2	73,7	62,5	68,7	56,8	62,8	54,6	82,9	65,0	67,8
Tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas	82,3	85,3	79,9	57,9	63,6	51,0	61,9	54,2	75,6	66,2	65,9
Condiciones para las personas con discapacidad	77,3	81,3	74,0	52,8	58,6	45,9	57,9	54,9	63,5	45,2	39,4
Seguridad en las cercanías de las instalaciones	68,8	71,7	66,5	51,0	49,1	53,2	54,4	50,8	60,8	51,5	52,4

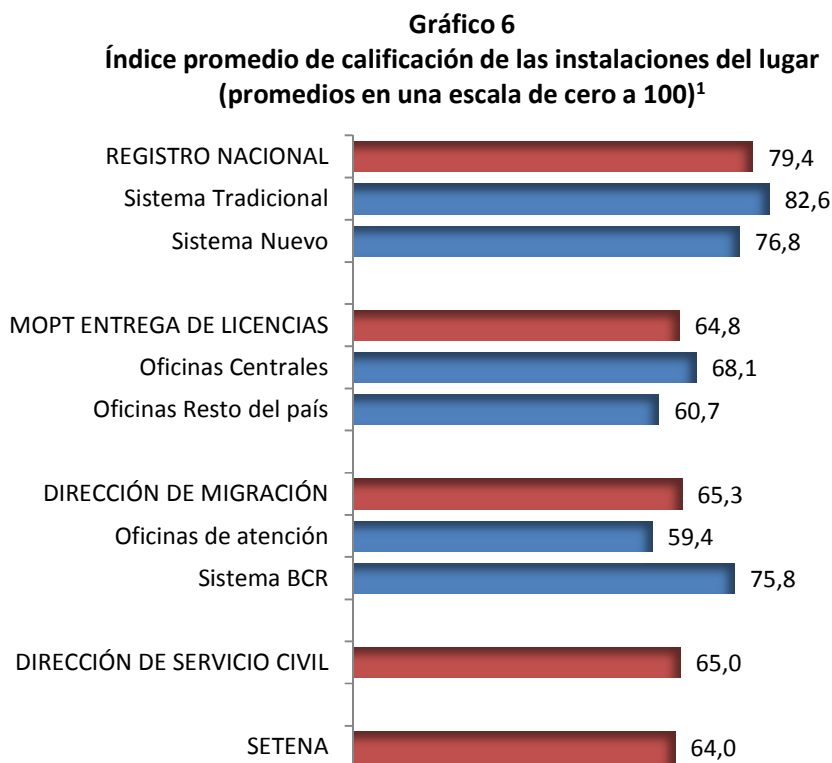
<sup>1</sup> Las opciones de respuesta son 7=excelente, 6=muy bueno, 5=bueno, 4=regular, 3=malo, 2=muy malo, 1=pésimo. Los valores fueron estandarizados en una escala de cero a 100.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

En general, puede observarse que aspectos relacionados con la limpieza, iluminación, estado del mobiliario y seguridad dentro de las instalaciones son aceptables. Aunque existen diferencias entre los servicios, los puntajes en estas temáticas son particularmente altos en el Registro Nacional y menos en los otros servicios.

También existen otras condiciones que son evaluadas con puntajes menores, como lo son la ausencia de ruido, la limpieza de los servicios sanitarios y el tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas. Los dos aspectos con calificación de “regular” (puntajes alrededor de 50) fueron las condiciones para las personas con discapacidad y la seguridad en las cercanías de las instalaciones donde se brindan los servicios. Como puede observarse, en la Dirección General de Servicio Civil y en la SETENA los servicios son calificados con puntajes menores.

Un índice que resume la calificación de los usuarios proporciona un mejor panorama sobre la situación que se presenta en cada institución (Gráfico 6).



<sup>1</sup> La confiabilidad del índice fue medida con el Alfa de Cronbach y resultó en 0,891. El Análisis de Factores corroboró la existencia de una sola dimensión y proporcionó una variancia explicada del 52%. El índice es un promedio de las 10 preguntas realizadas sobre el tema.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

El Registro Nacional es la entidad que recibe las mejores calificaciones en las instalaciones donde brindan sus servicios (79,4) y la diferencia que se observa entre el Sistema Tradicional y el Nuevo es probable que se explique porque, como ya se mencionó, éste último estaba iniciando al momento de la encuesta, por lo que es más probable que se incurriera en errores. En realidad, en el Registro Nacional la calificación a las instalaciones físicas no debería diferir entre las dos modalidades de atención, pues ambos están ubicados en un recinto común.

El servicio de entrega de licencias del MOPT recibe una calificación un poco más alta que regular (64,8). No obstante, las Oficinas Centrales reciben una mejor calificación (68,1) que las del resto del país (60,7), debido probablemente a que se trata de un edificio relativamente nuevo y agradable para solicitar el servicio.

La Dirección General de Migración y Extranjería también es objeto de una calificación un poco más alta que regular a las instalaciones físicas en las que brindan los servicios (65,3) y es el que mayores diferencias presenta en sus modalidades de atención. Por una parte, las oficinas de atención reciben una calificación de 59,4, mientras que el sistema BCR recibió un puntaje de 75,8. Esta diferencia se explica porque las condiciones físicas de las instalaciones del lugar son percibidas como mejores en el BCR que en las oficinas de atención.

La Dirección General de Servicio Civil y la SETENA reciben calificaciones de 65 y junto con la Dirección General de Migración y Extranjería son las que obtienen puntuaciones menores en lo referente a la adecuación de las instalaciones del lugar para brindar los servicios.

Como puede deducirse existen diferencias en las condiciones bajo las que se brindan los diferentes servicios. Es evidente que para alcanzar condiciones óptimas de infraestructura y comodidad en las instalaciones físicas se requiere un esfuerzo mayor. Es importante aclarar que no se constataron condiciones sumamente deficitarias en las instalaciones físicas de los servicios brindados, aunque también es justo mencionar que no todos reúnen las condiciones ideales. Podría decirse que, en general, los servicios se brindan bajo condiciones de infraestructura y comodidad aceptables, unos más que otros, y con deficiencias evidentes en lo que respecta a tamaño de las instalaciones, condiciones para las personas con discapacidad y falta de seguridad en las cercanías de los lugares donde se brindan los servicios. Este resultado, como puede deducirse, es particularmente importante para estudiar el acatamiento de lo dispuesto en la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad en los servicios públicos.

## **5.2 CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

En este apartado se cubren cuatro aspectos relacionados con la calidad de los servicios: calidad de la información entregada, actitud de los funcionarios, capacidad técnica percibida de los funcionarios y los procedimientos utilizados durante el servicio.

### **5.2.1 Calidad de la información entregada**

Parte de la calidad de un servicio es lograr que los usuarios conozcan con antelación los requisitos o documentos que deben llevar para recibir eficientemente el servicio que demandan. Esta situación no está tan difundida como era de esperar en el Registro Nacional (48,9%) ni en el servicio de entrega de licencias (56,3%) (Cuadro 11). La situación es diferente en pasaportes (79,7%) y en la Dirección General de Servicio Civil (78,8%). En la SETENA no se hizo la pregunta, pues evidentemente el cumplimiento de los múltiples requisitos que se solicitan son necesarios para realizar los trámites y era de esperar que ningún consultor demandara el servicio sin ellos.

Los usuarios de los diferentes servicios que estaban enterados de los documentos o requisitos que debían llevar utilizaron diferentes medios para informarse, dependiendo de la institución. Por ejemplo, la página Web es la más utilizada por los usuarios de la Dirección General de Servicio Civil (67,6%) y de la SETENA (53,4%). El teléfono es el más utilizado en el área de migración (49,6%), aunque en el sistema de pasaportes del BCR es la página Web (76,3%). La información que reciben de otras personas es bastante frecuente en el servicio de licencias (32,5%) y en el Registro Nacional (29,4%). Asistir a la institución también es frecuente en estos dos casos.

**Cuadro 11**  
**Aspectos relacionados con los requisitos que debía presentar la persona para recibir el servicio**

Aspectos considerados	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
<b>Sabía que tenía que llevar un documento o requisito</b>	48,9	69,2	32,3	56,3	55,2	57,8	79,7	75,0	88,2	78,8	-- <sup>1</sup>
<b>Forma en que se enteró de documentos o requisitos para el trámite <sup>2</sup></b>											
<b>Total</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Página Web	2,4	0,0	6,5	4,7	3,3	6,4	24,6	36,7	6,2	67,6	53,4
Teléfono	10,6	1,9	25,8	30,8	29,7	32,1	49,6	32,0	76,3	10,9	6,8
Otros le informaron	29,4	34,3	21,0	32,5	37,4	26,9	10,7	8,8	13,4	5,9	7,8
Fue a la institución	23,5	28,7	14,5	24,3	22,0	26,9	9,4	14,3	2,1	4,2	20,4
Material impreso	1,8	0,0	4,8	3,6	4,4	2,6	2,5	3,4	1,0	3,8	2,9
Medios de comunicac	1,8	2,8	0,0	1,2	1,1	1,3	1,2	1,4	1,0	3,4	1,0
Otro medio	30,0	31,5	27,4	2,4	1,1	3,8	1,6	2,7	0,0	3,8	7,8
NS/NR	0,6	0,9	0,0	0,6	1,1	0,0	0,4	0,7	0,0	0,4	0,0
<b>La información fue fácil de entender <sup>2</sup></b>	92,9	93,5	91,9	91,1	95,6	85,9	96,7	95,9	97,9	96,2	74,8
<b>Le solicitaron un nuevo requisito que no tenía <sup>2</sup></b>	41,8	38,9	46,8	6,0	5,5	6,7	8,8	10,7	5,5	13,0	34,0
<b>El error fue de la institución <sup>3</sup></b>	21,1	19,0	24,1	50,0	77,8	22,2	63,0	61,9	66,7	80,6	91,4
<b>Los requisitos presentados son necesarios <sup>2</sup></b>	82,9	86,1	77,4	46,7	43,6	50,4	90,5	89,3	92,7	86,6	65,0

<sup>1</sup> Para este servicio no se realizó la pregunta por tratarse de un aspecto evidente del servicio.

<sup>2</sup> Fueron considerados únicamente quienes sabían que tenían que llevar un documento o requisito para realizar los trámites.

<sup>3</sup> Solamente fueron tomados en cuenta a quienes le solicitaron un requisito que no tenía en ese momento. El complemento del porcentaje admitió que el error fue de su parte.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Es importante mencionar que cuando los usuarios están enterados de los requisitos la mayoría opina que son fáciles de entender, pues así lo expresó más del 90% de los usuarios, con excepción de la SETENA, donde esta magnitud fue de 74,8%.

La solicitud de un nuevo requisito que no tenía al momento de recibir el servicio es poco frecuente en el servicio de entrega de licencias (6,0%), en el caso de pasaportes (8,8%), así como en la Dirección General de Servicio Civil (13,0%). Esta situación se presenta con más frecuencia en el Registro Nacional (41,8%) y en la SETENA (34,0%).

Por lo general, cuando se incurre en un error de este tipo, los usuarios culpan a la institución en proporciones mayores a la mitad, exceptuando a los usuarios del Registro Nacional quienes le adjudican en menor magnitud el error cometido a la institución.

Los usuarios que menos consideran como necesarios los requisitos presentados son los del servicio de entrega de licencias del MOPT (46,7%). En el resto de los servicios opinan lo contrario y las magnitudes llegan hasta 90,5% en el caso de los pasaportes. Este resultado es importante, pues en casi todos los servicios los usuarios consideran que los requisitos o documentos presentados para obtener el producto son necesarios.

Los resultados anteriores evidencian que la falta de información sobre los documentos o requisitos que deben llevar o cumplir para demandar eficientemente el servicio constituye el elemento que más atenta contra la calidad del servicio. Esta situación está difundida entre todos los usuarios, especialmente cuando se trata del Registro Nacional y del servicio de entrega de licencias del MOPT. No puede dejar de mencionarse que, por lo general, cuando los usuarios de los servicios conocen los requisitos que deben presentar los consideran, en su mayoría, como necesarios.

### 5.2.2 Actitud de los funcionarios

Otro elemento contemplado en la calidad del servicio es la percepción que tienen los usuarios sobre la disposición de los funcionarios durante el servicio recibido, principalmente su grado de compromiso para solventar las necesidades de los usuarios (Cuadro 12).

**Cuadro 12**  
Percepciones sobre el trato recibido de los funcionarios que le atendieron  
(promedios en una escala de cero a 100)<sup>1</sup>

Aspectos considerados	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
Fueron respetuosos	91,6	94,2	89,5	83,4	83,0	83,9	92,5	90,6	95,9	92,2	90,3
Estaban comprometidos con el trabajo	90,6	91,7	89,7	83,5	83,5	83,5	89,6	88,1	92,3	89,2	82,3
Tenían habilidades para dar un buen servicio	91,0	93,8	88,8	81,8	82,7	80,7	90,0	87,6	94,1	85,0	83,0
Trataron a todos por igual, sin preferencias	86,9	88,0	86,1	82,3	83,8	80,6	89,0	88,1	90,5	89,2	79,9
Dieron soluciones rápidas	87,1	90,4	84,5	78,0	80,2	75,4	87,2	84,1	92,7	82,2	65,5
Mostraron interés por su trámite	83,3	89,6	78,1	74,5	77,1	71,3	86,4	82,9	92,5	79,5	78,6

<sup>1</sup> Las opciones de respuesta son 4=mucho, 3=algo, 2=poco, 1=nada. Los valores faltantes (9) fueron asignados con un puntaje intermedio en la escala de respuesta. Posteriormente, los valores fueron estandarizados en una escala de cero a 100.

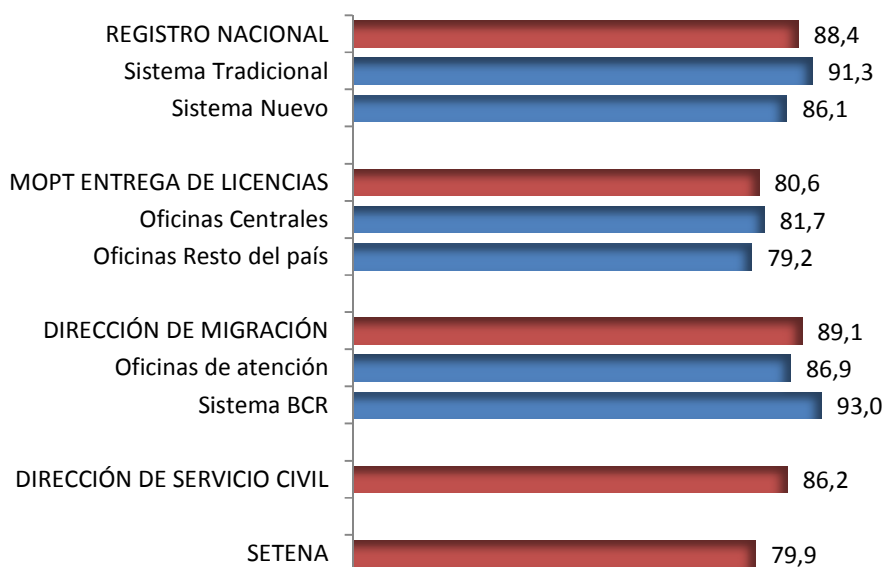
FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Para indagar este tema se preguntó acerca de los funcionarios que lo atendieron, enumerando una serie de características relacionadas con el servicio recibido. Los resultados son evidentes, pues en todos los servicios las percepciones son favorables, es decir, los usuarios perciben una actitud, en general, positiva de los funcionarios.

Cabe señalar que en el caso del servicio de entrega de licencias del MOPT las percepciones son menos positivas que en otros servicios cuando se hace referencia al interés que muestran por el trámite (74,5). Igual sucede en la SETENA, cuando se hizo referencia a dar soluciones rápidas para el trámite realizado (65,5).

Un resumen de esta situación se presenta en el Gráfico 7, la que muestra los índices promedio del trato recibido por los funcionarios según lo percibieron los usuarios. La información corrobora que la percepción es, por lo general, positiva. Debe destacarse el caso de la Dirección General de de Migración y Extranjería, donde la percepción del trato recibido en el sistema BCR es la más alta encontrada si se compara con todos los demás servicios (93,0).

**Gráfico 7**  
**Índice promedio del trato recibido de los funcionarios(as) que le atendieron**  
**(promedios en una escala de cero a 100)<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> La confiabilidad del índice fue medida con el Alfa de Cronbach y resultó en 0,846. El Análisis de Factores corroboró una única dimensión con una variancia explicada del 60%. El índice es un promedio de las seis preguntas realizadas sobre el tema.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

### 5.2.3 Capacidad técnica de funcionarios

La competencia de los funcionarios para desarrollar su labor también fue evaluada con varias preguntas que hicieron referencia al momento de la atención (Cuadro 13). Es importante mencionar que la capacidad técnica de los funcionarios es, en general, bien calificada. El estar bien preparados, saber lo que hacían, la experiencia que inspiran, las explicaciones con instrucciones claras y la confianza que inspiraron los funcionarios recibe en la mayoría de los servicios calificaciones de 80 o más. Dos servicios presentan calificaciones algo menores en la confianza que inspiran los funcionarios. Uno de ellos es el servicio de entrega de licencias (72,9) y el otro es la SETENA (76,9). Sin embargo, ambos puntajes son relativamente altos.



**Cuadro 13**  
**Percepciones sobre la capacidad técnica que tienen los funcionarios para atender a los usuarios(as)**  
**(promedios en una escala de cero a 100)<sup>1</sup>**

Aspectos considerados	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
Estaban bien preparados	90,5	94,9	87,0	84,9	84,4	87,4	90,9	87,4	97,3	87,3	84,0
Sabían lo que hacían	88,3	93,4	84,1	86,3	85,4	87,2	90,5	87,2	96,4	89,2	82,8
Tenían experiencia	88,6	92,8	85,2	85,8	86,9	88,0	90,5	88,0	95,0	85,7	80,1
Explicaron con instrucciones claras	87,7	93,6	82,9	79,8	82,8	87,6	89,8	87,6	93,6	89,0	78,9
Inspiraron confianza	88,6	94,6	83,9	72,9	74,1	83,9	88,2	83,9	95,7	81,5	76,9

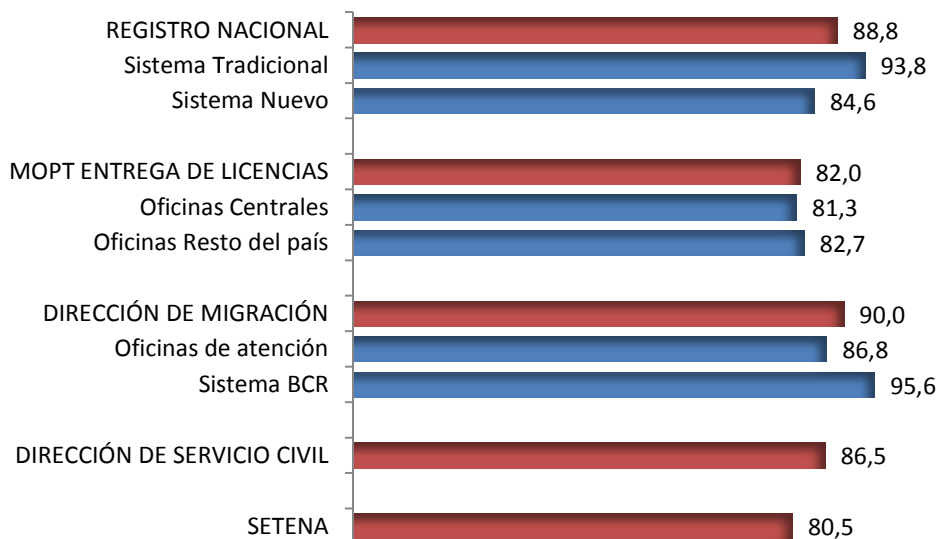
<sup>1</sup> Las opciones de respuesta son 4=mucho, 3=algo, 2=poco, 1=nada. Los valores faltantes (9) fueron asignados con un puntaje intermedio en la escala de respuesta. Posteriormente, los valores fueron estandarizados en una escala de cero a 100.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Los diferentes aspectos indagados para evaluar la percepción de la capacidad técnica de los funcionarios también fue resumida en índices (Gráfico 8). De ellos se deduce que todos los servicios presentan calificaciones promedio de 80 o más. De estos resultados se destaca el Sistema Tradicional de atención del Registro Nacional (93,8) y el sistema BCR en el caso de los pasaportes (95,6).

Estos resultados muestran que la percepción que tienen los usuarios sobre la capacidad y formación técnico profesional de los funcionarios encargados de brindar la atención en los diferentes servicios es positiva.

**Gráfico 8**  
**Índice promedio de la percepción sobre la preparación que tienen**  
**los funcionarios(as) para atender a los usuarios(as)**  
**(promedios en una escala de cero a 100)<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> La confiabilidad del índice fue medida con el Alfa de Cronbach y resultó en 0,853. El Análisis de Factores corroboró una única dimensión con una variancia explicada del 63,8%. El índice es un promedio de las cinco preguntas realizadas sobre el tema.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

#### 5.2.4 Procedimientos apropiados

Otros aspectos de interés en los diferentes servicios que brindan las Instituciones son las facilidades ofrecidas a los usuarios para realizar sus trámites a través de instrucciones claras, facilidades de desplazamiento dentro de la institución, posibilidades de sacar cita previamente, promoción de medios para poner quejas, sugerencias o denuncias y la adaptación de los procedimientos a los criterios establecidos por la Ley N° 8220 (Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos).

Los usuarios consideran que las instrucciones al momento de recibir los servicios son fáciles de entender, pues así lo manifestó más del 85% en todos los servicios (Cuadro 14). Además, también existe acuerdo entre los usuarios con respecto a que recibieron instrucciones completas (magnitudes de 85% o más en todos los servicios). La excepción en este tema se presenta entre los usuarios de la SETENA (73,8%). Es evidente que en la SETENA los procedimientos son bastante más complejos que en el resto de los servicios debido a la naturaleza del trabajo que realizan. Por esta razón, también podría interpretarse que la magnitud encontrada es positiva.

Completar formularios antes o durante el servicio (dentro de la institución) no es una práctica muy difundida y es más probable que los usuarios lleven completa la información que se requiere. Esto se hace menos en el caso de licencias (15% tuvo que completar un formulario) y en la SETENA (18,4%), y es más frecuente en el Registro Nacional (28,4%) y en la Dirección de Migración (32,7%). Donde más se tiene esta práctica es en la Dirección General de Servicio Civil (43,0% tuvo que completar un formulario).

**Cuadro 14**  
**Aspectos relacionados con las instrucciones al momento de recibir el servicio**  
**(en porcentajes)**

Institución	Las instrucciones fueron fáciles de entender	Las instrucciones fueron completas	Tuvo que completar formulario antes o durante el servicio	Los formularios eran fáciles de entender <sup>1</sup>	Algún funcionario(a) completó por Usted algún formulario
REGISTRO NACIONAL	90,8	89,9	28,4	91,9	7,8
Sistema Tradicional	91,7	89,1	29,5	89,1	10,3
Sistema Nuevo	90,1	90,6	27,6	94,3	5,7
MOPT ENTREGA DE LICENCIAS	88,0	87,0	15,0	80,0	10,0
Oficinas Centrales	89,7	84,2	14,5	83,3	9,1
Oficinas Resto del país	85,9	90,4	15,6	76,2	11,1
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA	96,4	96,1	32,7	87,0	20,6
Oficinas de atención	94,4	95,4	42,9	88,1	14,3
Sistema BCR	100,0	97,3	14,5	81,3	31,8
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	90,1	88,1	43,0	83,1	2,6
SETENA	89,3	73,8	18,4	63,2	2,9

<sup>1</sup> Solamente respondieron las personas que tuvieron que completar algún formulario antes o durante el servicio.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Las personas que completaron algún formulario antes o durante el servicio consideran, por lo general, que éstos eran fáciles de entender, pues así lo manifestaron los usuarios en magnitudes de 80% o más en los diferentes servicios. Esto no se cumple para la SETENA, donde el porcentaje que considera los formularios fáciles de entender es de 63,2%. Es importante mencionar que los formularios de la SETENA, debido a la naturaleza del trabajo que realizan, son bastante complejos, por lo que el porcentaje obtenido también podría interpretarse como positivo.

Completar formularios por parte de los funcionarios no es una práctica común según lo informan los usuarios y, por lo general, esta situación se observa en magnitudes de 20% o menos. Como se sabe, existen formularios que requieren información personal o privada y que, por razones de seguridad, solamente el usuario debe llenarla.

Los servicios brindados en la SETENA ameritaron una indagación adicional, pues los procesos para aprobar finalmente los estudios ambientales demandan la atención de los consultores que presentan los proyectos y es de esperar que realicen un seguimiento sobre la marcha del trámite. Por esta razón, la SETENA ha desarrollado una plataforma informática de servicios a través de su página Web. A los consultores de la SETENA se les preguntó por este servicio (Cuadro 15). Los resultados muestran que el 72,8% utilizó los servicios automatizados que ofrece la página Web de la SETENA y, quienes lo hicieron, consideran que el uso es fácil (70,7%) y por lo general obtienen lo que buscan (81,3%).

Por otra parte, debe tomarse en cuenta que al estar completando los diversos formularios o corrigiéndolos, los consultores se enfrentan a la necesidad de realizar consultas para evitar atrasos en el servicio. Por ello, la SETENA utiliza diversos medios para que ellos evacúen sus

dudas y es claro que la visita personal es el recurso más utilizado (67,6%). También utilizan la vía telefónica (21,6%) y en menor magnitud el correo electrónico.

**Cuadro 15**  
**Distribución porcentual de diversos aspectos relacionados con los servicios de**  
**página Web y evacuación de consultas en la SETENA**

<b>Servicio</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Total</b>	100
<b>Durante el 2008 utilizó los servicios automatizados de la página Web de la SETENA <sup>1</sup></b>	
Si	72,8
No	27,2
<b>La página Web ofrece es fácil o difícil de utilizar <sup>2</sup></b>	
Fácil	70,7
Regular	13,3
Difícil	16,0
<b>La última vez que utilizó la página Web obtuvo lo que buscaba <sup>2</sup></b>	
Si	81,3
No	18,7
<b>Medio más utilizado durante el 2008 para hacer consultas <sup>1</sup></b>	
Teléfono	21,6
Correo electrónico	2,9
Visita personal	67,6
Otro	7,8

<sup>1</sup> La pregunta fue aplicada a los 103 consultores.

<sup>2</sup> La pregunta fue aplicada a los consultores que utilizan la página Web.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

En los medios más utilizados por los consultores (visita personal y teléfono) se les pidió, adicionalmente, que calificaran el tiempo de respuesta y la evacuación de consultas (Cuadro 16).

**Cuadro 16**  
**Calificación del tiempo de respuesta y de la evacuación de**  
**consultas en los medios más utilizados por los consultores**  
**en la SETENA**  
**(distribución porcentual)**

<b>Calificación</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Visita personal</b>	<b>Total</b>
<b>Total</b>	100	100	100
<b>Calificación del tiempo de respuesta</b>			
Negativa <sup>1</sup>	31,8	21,7	21,6
Regular	4,5	4,3	5,9
Positiva <sup>2</sup>	63,6	73,9	72,5
<b>Calificación de la evacuación de consultas</b>			
Negativa <sup>1</sup>	9,1	13,0	10,8
Regular	9,1	2,9	3,9
Positiva <sup>2</sup>	81,8	84,1	85,3

<sup>1</sup> Pésimo, muy malo y malo

<sup>2</sup> Bueno, muy bueno, excelente

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Las respuestas obtenidas reflejan satisfacción con el uso de ambos medios, pues en promedio el 72,5% emitió una calificación positiva del tiempo de respuesta. Igual sucede con la evacuación de consultas, pues el 85,3% respondió de igual manera.

El desplazamiento que deben realizar los usuarios dentro de las Instituciones también fue tema de estudio y según las respuestas obtenidas es relativamente fácil (Cuadro 17).

**Cuadro 17**  
**Aspectos relacionados con el desplazamiento dentro de la Institución**  
**(en porcentajes)**

Institución	El recorrido dentro de la institución es fácil	Forma en que se guió dentro de la Institución					
		Rótulos o señales	Funcionarios dan instrucciones	Preguntando	Siguiendo personas en la fila	Otro medio	Alguno <sup>1</sup>
REGISTRO NACIONAL	78,2	28,2	32,2	25,6	7,2	10,3	98,9
Sistema Tradicional	85,3	16,7	21,2	28,2	14,7	17,3	97,4
Sistema Nuevo	72,4	37,5	41,1	23,4	1,0	4,7	100,0
MOPT ENTREGA DE LICENCIAS	70,3	36,3	43,0	43,0	11,3	1,3	100,0
Oficinas Centrales	69,7	39,4	38,8	45,5	11,5	1,2	98,8
Oficinas Resto del país	71,1	32,6	48,1	40,0	11,1	1,5	100,0
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA	72,5	38,6	43,5	32,4	4,9	3,6	100,0
Oficinas de atención	57,7	46,4	36,2	35,7	5,1	3,6	100,0
Sistema BCR	99,1	24,5	56,4	26,4	4,5	3,6	100,0
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	82,8	9,3	49,7	41,4	12,6	1,0	100,0
SETENA	65,0	14,6	62,1	12,6	5,8	11,7	100,0

<sup>1</sup> Contempla rótulos o señales, funcionarios, preguntando y siguiendo personas en la fila.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Donde más facilidad expresaron los usuarios fue en la Dirección General de Servicio Civil (82,2%) y donde menos fácil fue calificado el recorrido fue en la SETENA (65,0%). Los otros servicios presentan magnitudes que varían entre ambos porcentajes. Cabe resaltar en la Dirección General de Migración y Extranjería el sistema de pasaportes del BCR, donde el 99,1% indicó que es fácil el desplazamiento dentro de la institución.

La forma en que se guió dentro de la institución cuando asistió a demandar el servicio fue, principalmente, a través de los funcionarios de los servicios que brindan instrucciones. Esto es válido para todos los servicios, particularmente en la SETENA, donde el 62,1% de los consultores utilizó esta modalidad para guiarse dentro de la institución. Otras estrategias que utilizaron fue a través de las instrucciones que brindan los rótulos o señales que se instalan en los diferentes servicios, así como también preguntando al personal de la institución. Como puede deducirse, los funcionarios de las Instituciones tienen una gran relevancia para guiar a los usuarios dentro de los servicios que brindan. Otras modalidades son menos utilizadas.

Las posibilidades de sacar cita dependen del servicio al que se haga referencia (Cuadro 18). En el caso del Registro Nacional no se da esta modalidad. En la Dirección General de Servicio Civil las citas son enviadas a los concursantes para que asistan a realizar las pruebas.

**Cuadro 18**  
**Aspectos relacionados con la posibilidad de sacar cita para recibir los servicios <sup>1</sup>**

Aspectos	MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
Tuvo la posibilidad de sacar cita	34,3	21,2	50,4	74,8	64,8	92,7	-- <sup>2</sup>	34,0
Sacó cita para recibir el servicio <sup>3</sup>	94,2	88,6	97,1	97,4	95,3	100,0	99,0	14,3
Medio por el que sacó la cita <sup>4</sup>								
<b>Total</b>	100	100	100	100	100	100	100	--
Teléfono	85,6	93,5	81,8	71,9	52,1	95,1	4,7	--
Internet	0,0	0,0	0,0	21,3	38,7	1,0	86,3	--
Fue a la institución	14,4	6,5	18,2	6,8	9,2	3,9	7,0	--
Otra	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	--
Días de espera desde que le dieron cita	15,1	12,9	16,1	19,1	24,8	12,8	57,9	--
Considera que el tiempo fue breve	55,7	54,8	56,1	73,5	68,6	79,4	36,1	--

<sup>1</sup> En la Dirección General de Servicio Civil los usuarios asisten sin cita. Pese a ello, cuatro personas entrevistadas dijeron haber sacado cita. Este bajo número no permite realizar inferencias.

<sup>2</sup> En la Dirección General de Servicio Civil realizan las pruebas previa cita.

<sup>3</sup> Únicamente toma en cuenta las personas que tuvieron posibilidad de sacar cita. La pregunta indagó si sacó cita o si llegó sin cita.

<sup>4</sup> Toma en cuenta solamente a las personas que sacaron cita. Para licencias son 97 entrevistas, para pasaportes son 221, para la Dirección General de Servicio Civil 299 y para SETENA cinco entrevistas, por lo que se eliminan los porcentajes.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

En el servicio de entrega de licencias del MOPT el 34,3% afirmó que tuvo la posibilidad de sacar cita y una magnitud similar respondió de esa manera en la SETENA (34,0%). En la Dirección General de Migración y Extranjería las posibilidades de sacar cita son mayores (74,8%).

Es importante mencionar que, por lo general, cuando los usuarios tienen la posibilidad de sacar cita, lo hacen. Esto se afirma porque porcentajes superiores al 90% así respondió. La excepción se da en la SETENA, donde solamente el 14,3% optó por esta modalidad. Sumado a estos resultados puede observarse también que el medio que más utilizan para sacar la cita, cuando así lo hacen, es el teléfono (70% o más) y en la Dirección General de Servicio Civil es Internet (86,3%).

El número promedio de días que transcurrió desde que le dieron la cita para llegar a ser atendido está entre dos y tres semanas. En el caso de la entrega de licencias son 15 días y en pasaportes casi 20. El servicio que reporta más tiempo de espera es la Dirección General de Servicio Civil (casi 60 días) y esto se explica porque es la fecha en la que llegan a realizar las pruebas para el concurso.

La valoración de los tiempos de espera es regular. En el servicio de entrega de licencias del MOPT, donde el tiempo esperado es de 15 días en promedio, el 55,7% afirma que ese tiempo fue breve. Sin embargo, en la Dirección General de Migración y Extranjería, servicio que dura en

promedio casi 20 días para brindar la atención programada, el 73,5% afirma que ese tiempo fue breve. Como es de esperar, en la Dirección General de Servicio Civil solamente el 36,1% respondió de esa manera.

De acuerdo con estos resultados, las posibilidades de sacar cita son limitadas en los servicios investigados y, cuando la posibilidad existe, los usuarios optan por esta alternativa, utilizando preferiblemente el teléfono o Internet.

Otro de los elementos considerados en este ámbito de los procedimientos fue si los usuarios estaban informados de la existencia de medios para expresar sus quejas, sugerencias o denuncias en caso de inconformidad con los servicios que ofrecen las Instituciones (Cuadro 19).

Los resultados indican que es en este aspecto donde existe una deficiencia importante en la calidad de los servicios: el 28,4% de los usuarios que demandó servicios en el Registro Nacional está enterado de algún medio, en la SETENA es 20,4%, en la Dirección General de Servicio Civil es de 16,9%, en la Dirección de General de Migración y Extranjería es de 12,7% y donde menos están enterados es en el servicio de entrega de licencias del MOPT (4,7%).

Tomando en cuenta únicamente a quienes están enterados de la existencia de medios para expresar sus disconformidades se obtuvo que los usuarios los recuerdan dependiendo del servicio al que se haga referencia. En el Registro Nacional es la Contraloría de Servicios el medio que más conocen los usuarios (88,9%). En el servicio de entrega de licencias del MOPT conocen principalmente tres: buzón de sugerencias y teléfono (28,6% cada uno), y Contraloría de Servicios (21,4%). En la Dirección General de Migración y Extranjería el medio más mencionado fue el buzón de sugerencias (59,0%) y en segundo lugar la Contraloría de Servicios (30,8%). En la Dirección General de Servicio Civil mencionan principalmente Internet (66,7%) y en la SETENA la Contraloría de Servicios (57,1%).

**Cuadro 19**  
**Porcentaje que está enterado de la existencia de medios para poner quejas, sugerencias o denuncias de los servicios que ofrecen las Instituciones y medios mencionados <sup>1</sup>**

Está enterado/medio	REGISTRO NACIONAL	MOPT ENTREGA DE LICENCIAS	DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
<b>Está enterado</b>	28,4	4,7	12,7	16,9	20,4
<b>Medio que menciona <sup>2</sup></b>					
Contraloría de Servicios	88,9	21,4	30,8	33,3	57,1
Teléfono	4,0	28,6	2,6	13,7	14,3
Internet	0,0	7,1	10,3	66,7	28,6
Buzón de sugerencias	11,1	28,6	59,0	3,9	28,6
Mostrador	5,1	0,0	7,7	3,9	9,5
Otro medio	2,0	14,3	2,6	0,0	9,5
<b>Alguna vez ha usado algún medio <sup>3</sup></b>	18,2	14,3	7,7	21,6	42,8

<sup>1</sup> No se anotaron desgloses de las Instituciones debido al bajo número de personas que mencionó estar enterado de la existencia de medios para quejarse, sugerir o denunciar.

<sup>2</sup> Son porcentajes calculados sobre el número de personas que respondió afirmativamente estar enterado de la existencia de medios para quejarse, sugerir o denunciar.

<sup>3</sup> El número de casos es insuficiente para analizar otros temas como el medio utilizado para denunciar y la satisfacción con la resolución.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Si se considera únicamente a los usuarios enterados de medios para externar quejas o denuncias se obtiene que el porcentaje de uso es bajo, aunque en la SETENA el 42,8% los consultores los ha utilizado.

El resultado general de este apartado revela que los usuarios, por lo general, desconocen de los medios para expresar sus disconformidades con el servicio y que cuando lo conocen, las Contralorías de Servicios no siempre son los que mencionan (excepto en el caso del Registro Nacional). Debido a lo anterior, el uso de estos medios es relativamente bajo.

Un último aspecto abarcado en esta temática de los trámites es el relacionado con la Ley N° 8220 “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”. Esta Ley se aplica, según lo estipula el Artículo 1, a toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso a Instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas.

Los resultados indican que el conocimiento de esta Ley es variable (Cuadro 20). En la SETENA el 70,9% de los consultores ha oído hablar de ella y en el Registro Nacional el 33,0% de los usuarios. Los usuarios de la Dirección General de Migración y Extranjería la conocen poco (15,4%) y es menor en el servicio de entrega de licencias del MOPT (9,0%).

**Cuadro 20**  
**Porcentaje que respondió afirmativamente a diversos aspectos relacionados con la Ley No 8220**  
**“Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”**

Institución	Ha oído hablar de la Ley No 8220, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos	Durante la última visita le pidieron alguna información que ya había entregado en otro momento	Le pidieron alguna información que haya generado o tuviera en su poder alguna otra institución pública
REGISTRO NACIONAL	33,0	2,0	2,3
Sistema Tradicional	41,7	1,3	1,9
Sistema Nuevo	26,0	2,6	2,6
MOPT ENTREGA DE LICENCIAS	9,0	8,7	6,0
Oficinas Centrales	9,1	11,5	6,7
Oficinas Resto del país	8,9	5,2	5,2
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA	15,4	3,6	7,2
Oficinas de atención	16,3	4,1	5,1
Sistema BCR	13,6	2,7	10,9
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	26,8	4,3	20,2
SETENA	70,9	8,7	32,0

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Indagando un poco más sobre la Ley se les preguntó si durante la última visita le habían solicitado alguna información que ya habían entregado en otro momento. Esto, de acuerdo con el



Artículo 2 de la Ley, no es permitido, pues la información presentada no puede ser requerida nuevamente para el mismo trámite u otro en la misma entidad u órgano. En realidad, los resultados muestran que esta no es una práctica común. El servicio en el que más reportaron esta situación fue en las Oficinas Centrales de entrega de licencias, donde el 11,5% de los usuarios manifestó que le habían solicitado información que ya había entregado en otro momento.

Otro aspecto cubierto por la Ley es la información solicitada en los servicios que es generada o que tuviera en su poder alguna otra institución pública. Sobre este tema la Ley específica (Artículo 8) que cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público no deberá solicitarla a los usuarios, sino que deberá coordinar su obtención por los medios a su alcance. Sobre este tema el cumplimiento es bastante general, según opinan los usuarios. En realidad, es en la Dirección General de Servicio Civil donde el 20,2% de los concursantes respondió que durante la última visita le solicitaron información generada por otra institución pública. En el caso de la SETENA esta magnitud alcanza el 32,0%. En el resto de los servicios los porcentajes son de 10% o menos.

### **5.3 DURACIÓN DEL SERVICIO**

El último ámbito considerado dentro de la calidad del servicio es el de la duración. El tiempo de espera, de atención y la conveniencia de los horarios son los temas cubiertos.

#### **5.3.1 Tiempo de espera y de atención**

A los usuarios se les solicitó que estimaran el tiempo desde que entraron a la institución y el momento en que fueron atendidos. Los resultados son diversos (Cuadro 21). En el Registro Nacional la duración media fue de 19 minutos, similar al caso de la SETENA, donde el tiempo registrado fue de 22 minutos, y resultó un poco más alto en la Dirección General de Servicio Civil (casi media hora). Sin embargo, en el servicio de entrega de licencias del MOPT, la duración fue mayor, casi de 50 minutos en promedio y en la Dirección General de Migración y Extranjería fue aproximadamente de una hora, y la diferencia entre las dos modalidades de atención es evidente, ya que mientras en las oficinas de atención se dura casi hora y media en promedio, en el sistema BCR es de 20 minutos.

Por otra parte, a los usuarios también se les solicitó que indicaran el tiempo transcurrido desde que llegó al puesto de atención o ventanilla y cuando finalizaron el servicio recibido. Como puede corroborarse las duraciones también son variables. En el Registro Nacional la duración media de la atención fue de 8 minutos, en la SETENA de 19 y en pasaportes 23 minutos. En el servicio de entrega de licencias del MOPT la duración es mayor, de 33 minutos en promedio, y es particularmente alta en las Oficinas que ofrecen este servicio en el resto del país (42 minutos). En la Dirección General de Servicio Civil la duración es de poco más de dos horas, lo que se explica porque los usuarios llegan a realizar las pruebas para el concurso.

**Cuadro 21**  
**Aspectos relacionados con el ingreso a la institución y el momento de recibir el servicio**

Aspectos	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
Tiempo transcurrido desde que entró a la institución y lo atendieron (minutos)	19,2	17,0	20,9	48,8	44,6	54,0	61,9	86,3	19,7	32,3	21,8
Considera que ese tiempo fue breve (%)	69,5	76,3	64,1	63,9	63,8	64,1	67,8	57,3	86,2	69,2	81,0
Mientras esperaba algún funcionario retrasó el servicio sin justificación (%)	4,3	4,5	4,2	7,7	7,3	8,1	4,2	4,1	4,5	5,3	21,4
Tiempo transcurrido desde que llegó al puesto de atención y terminaron (minutos)	8,3	8,0	8,6	33,2	26,4	41,9	22,8	25,1	18,8	130,1	19,3
Considera que ese tiempo fue breve (%)	86,8	89,1	84,9	77,7	80,4	74,2	84,9	81,4	90,9	51,1	84,3
Mientras era atendido algún funcionario retrasó el servicio sin justificación (%)	6,9	5,8	7,8	12,7	13,3	11,9	7,2	4,6	11,8	7,6	22,3

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Es importante mencionar que, a pesar de las diferencias encontradas en los tiempos de espera para que los usuarios sean atendidos, por lo general, priva la opinión de que el tiempo fue breve, ya que magnitudes superiores al 60% de los usuarios así lo expresaron. Sumado a esto debe destacarse que, según opinan los usuarios, las interrupciones injustificadas de otros funcionarios que provocan retrasos en los servicios son poco frecuentes (menos del 10% de los casos) y fue en la SETENA donde más se reportó esta situación (21,4%).

Una vez más, a pesar de las diferentes duraciones detectadas en la prestación de los servicios, este tiempo fue considerado como breve en todos los servicios, pues así lo manifestaron, por lo general, magnitudes de 80% o más de los usuarios. La excepción es la Dirección General de Servicio Civil, entidad en la que solamente el 51,1% dijo que ese tiempo fue breve.

Además, las interrupciones injustificadas por parte de otros funcionarios mientras era atendido el usuario son poco frecuentes (magnitudes menores a 15%). Solamente en la SETENA un quinto de los usuarios reportó interrupciones injustificadas según su punto de vista.

Es importante destacar que si bien las duraciones de los servicios son variables, tanto desde el momento en que llegan a la institución y son atendidos, como el tiempo que transcurre durante la prestación del servicio, los usuarios califican como breves esas duraciones. Las interrupciones por parte de otros funcionarios son poco frecuentes en la mayoría de los servicios y alcanza un máximo en la SETENA, donde un quinto de los consultores reportó esta situación.

### 5.3.2 Horarios de atención

Los días que asisten los usuarios a los servicios, cuando lo recuerdan, son principalmente martes, miércoles y jueves (Cuadro 22). Este patrón no se cumple en la SETENA, donde el 57,3% de los usuarios asistió el día viernes. Es necesario mencionar que esta situación se explica porque precisamente ese día es el que utiliza el personal de la SETENA para atender consultas personales de los consultores. Llama la atención, por otra parte, que en el caso de licencias y de pasaportes, así como en la Dirección General de Servicio Civil, los porcentajes que no recuerdan el día es sumamente alto.

**Cuadro 22**  
Distribución porcentual de aspectos relacionados con la visita al servicio (día y hora de la visita)

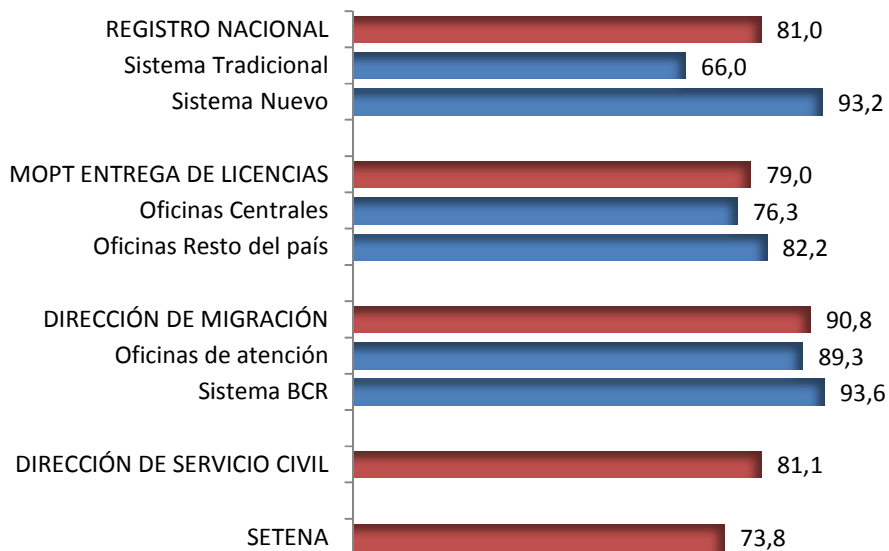
Mes/día/hora	REGISTRO NACIONAL			MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS			DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA			DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
	Total	Sistema Tradicional	Sistema Nuevo	Total	Oficinas Centrales	Oficinas Resto del país	Total	Oficinas de atención	Sistema BCR		
<b>Total</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
<b>Día de la visita</b>											
Lunes	14,7	16,0	13,5	8,0	9,1	6,7	8,5	8,2	9,1	5,0	1,9
Martes	24,7	26,3	23,4	10,7	9,7	11,9	9,8	10,2	9,1	3,3	5,8
Miércoles	19,0	20,5	17,7	14,7	12,1	17,8	13,7	13,3	14,5	10,9	2,9
Jueves	26,7	19,9	32,3	9,0	10,9	6,7	8,2	10,7	3,6	5,3	5,8
Viernes	14,9	17,3	13,0	9,0	9,1	8,9	6,9	6,1	8,2	5,6	57,3
Sábado	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,7	1,0	0,5	1,8	0,3	1,0
No recuerda	0,0	0,0	0,0	48,3	49,1	47,4	52,0	51,0	53,6	69,5	25,2
<b>Hora de la visita</b>											
Mañana (7-11)	62,6	55,8	68,2	67,0	58,8	77,0	71,9	83,2	51,8	91,7	68,0
Medio día (11-13)	25,9	34,0	19,3	17,7	21,8	12,6	9,5	4,6	18,2	2,0	7,8
Tarde (14-17)	11,5	10,3	12,5	10,7	14,5	5,9	12,7	4,6	27,3	1,7	12,6
No recuerda	0,0	0,0	0,0	4,7	4,8	4,4	5,9	7,7	2,7	4,6	11,7

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

Si bien es cierto que en casi todos los servicios los días que demandan los servicios son bastante definidos, también debe tomarse en cuenta que es durante las mañanas cuando más asisten. La hora de la visita a los servicios muestra que más de la mitad de los usuarios asistió antes de las 11 de la mañana. Esta situación es bastante definida en todos los servicios investigados.

La información anterior es importante para determinar la conformidad con el horario de atención (Gráfico 9). Como puede corroborarse existe bastante aceptación en la propuesta de horarios que ejecutan las instituciones. Algunas particularidades se observan en el Registro Nacional, pues en esa institución ambos sistemas de atención se brindan los mismos días y a las mismas horas. Probablemente, el tipo de usuario que escogió cada sistema de atención explique esta diferencia. En el caso de la Dirección General de Migración y Extranjería sobresale nuevamente el sistema BCR, donde el 93,6% considera el horario adecuado. Otro aspecto que puede mencionarse es el porcentaje obtenido en la SETENA (73,8%), el más bajo encontrado. Aunque no se tiene una explicación sobre esta magnitud es probable que la atención de las consultas impartida solamente durante los días viernes tenga un impacto en la opinión del horario de atención.

**Gráfico 9**  
**Porcentaje que considera adecuado el horario de atención del servicio**



FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009.

## 6. SÍNTESIS DE RESULTADOS

TEMÁTICA	REGISTRO NACIONAL	ENTREGA DE LICENCIAS MOPT	DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
<b>METODOLOGÍA</b>					
Objetivo	En todos los servicios se planteó como objetivo general establecer una línea de base para conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de algunos servicios públicos estratégicos en el desarrollo del país.				
Estrategia conceptual	En todos los servicios se consideró que la calidad de los servicios públicos hace referencia a que los servicios deben adaptarse a los requerimientos de los usuarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades.				
Servicio investigado	Consultas y certificaciones de la Plataforma de Servicios	Emisión de licencias de conducir por primera vez	Emisión de pasaportes	Reclutamiento de personal	Estudios de impacto ambiental
Fecha de la encuesta	Noviembre del 2008	Noviembre del 2008	Noviembre y diciembre del 2008	Febrero del 2009	Marzo del 2009
Cuestionario, pruebas y archivos finales	Se diseñó un cuestionario general para todos los servicios con la temática definida por la guía conceptual. Sin embargo, luego se adaptó el instrumento a cada servicio. Al final se contó con cinco cuestionarios que, si bien es cierto no son exactamente iguales, permitieron realizar comparaciones básicas. Todos los cuestionarios fueron probados con 20 entrevistas y, finalmente, se confeccionó un archivo maestro con las cinco encuestas.				
Tipo de muestreo de usuarios	Muestreo de colas (PPT en el tiempo y el espacio)	Sistemático de un listado de usuarios	Estratificado y sistemático de usuarios	Sistemático de concursantes (usuarios)	Sistemático de consultores (usuarios)
Tipo de entrevista	Directa o cara a cara	Telefónica	Telefónica	Telefónica	Telefónica
Número de entrevistas realizadas	348	300	306	302	103
Características de los usuarios	Hombres (64,7%), de 30 a 49 años (38,3%), que trabajan (61,2%), con educación universitaria (46,0%)	Hombres (75,3%), de 19 a 29 años (56,2%), que trabajan (56,7%), con educación secundaria (51,7%)	Mujeres (57,8%), de 30 a 49 años (49,2%), que trabajan (52,0%), con educación universitaria (51,8%)	Mujeres (59,9%), de 30 a 49 años (39,1%), que trabajan (50,0%), con educación universitaria (100%)	Hombres (78,6%), de 30 a 49 años (55,4%), que trabajan (79,6%), con educación universitaria (100%)
<b>SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS</b>					
Servicio más demandado	Certificaciones o inscripciones (80,5%)	Licencia por primera vez (100%)	Pasaporte por primera vez para mayores de edad (45,1%)	Realizar pruebas para el concurso (100%)	Entrega de formularios para estudio (35,9%)
Encontró lo que buscaba	94%	100%	98,7%	Pendiente de resultado	80,6%
Calificación general del servicio que recibió (en una escala de cero a 100)	80,5	75,9	80,7 y el Sistema BCR obtuvo 87,9	58,4	68,1
Durante los últimos dos años el servicio ha mejorado	74,4%	No se preguntó	64,9%	30,8%	49,3%
Acceso a los servicios	Es fácil llegar	Es fácil llegar	Es fácil llegar	Es fácil llegar	Es fácil llegar
Presenta problemas de parqueo para vehículos	18,2%	22,2%	14,6%	61,7%	44,4%

TEMÁTICA	REGISTRO PÚBLICO DE LA PROPIEDAD	ENTREGA DE LICENCIAS MOPT	DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
Sabía que tenía que pagar por los servicios	44,0%	75,7%	83,7%	No se paga	36,9%
Alguna persona de la institución le pidió "mordida" para facilitar el servicio	No se preguntó	6,7%	1,0%	No se preguntó	No se preguntó
Alguna persona ajena a la institución le pidió "mordida" para facilitar el servicio	No se preguntó	33,7%	12,1%	No se preguntó	No se preguntó
Calificación de las instalaciones físicas (escala de cero a 100)	79,4	64,8	65,3 y en el Sistema BCR fue de 75,8	65,0	64,0
Principales aspectos que fallan en las instalaciones físicas	Los dos aspectos con calificación de "regular" (puntajes alrededor de 50) fueron las condiciones para las personas con discapacidad que brindan los servicios y la inseguridad en las cercanías de las instalaciones. Esto se dio en todos los servicios.				
<b>CALIDAD DE LA ATENCIÓN</b>					
Sabía que tenía que llevar un documento o requisitos	48,9%	56,3%	79,7%	78,8%	100%
Medio por el que se enteró de los requisitos	Otras personas (29,4%)	Otras personas (32,5%)	Teléfono (49,6%)	Página Web (67,6%)	Página Web (53,4%)
Comprensión de requisitos y necesidad de ellos	En todos los servicios los usuarios manifestaron que la información fue fácil de entender y, además, la mayoría opinó que estos requisitos son necesarios.				
Calificación de la actitud de los funcionarios (escala de cero a 100)	88,4	80,6 (las percepciones fueron menos positivas cuando se hizo referencia al interés que muestran por el trámite)	89,1	86,2	79,9 (las percepciones fueron menores cuando se hizo referencia a dar soluciones rápidas (65,5))
Calificación de la capacidad técnica de los funcionarios (escala de cero a 100)	88,8	82,0	90,0 y es superior en el Sistema BCR (95,6)	86,5	80,5
Procedimientos durante el servicio	Las instrucciones al momento de recibir los servicios son fáciles de entender, pues así lo manifestó más del 85% de los usuarios en todos los servicios. También consideran que recibieron instrucciones completas (magnitudes de 85% o más en todos los servicios). La excepción en este tema se presenta entre los usuarios de la SETENA (73,8%).				
Tuvo posibilidad de sacar cita	No se sacan citas	34,3%	74,8%	100%, para asistir a las pruebas	34,0%
Sacó cita	Cuando los usuarios tienen la posibilidad de sacar cita, lo hacen, pues así respondieron en magnitudes superiores al 90%, excepto en la SETENA, donde solamente el 14,3% optó por esta modalidad.				
Enterado de medios para poner quejas, sugerencias o denuncias	28,4%	4,7%	12,7%	16,9%	20,4
Medio que más conoce	Contraloría de Servicios (88,9%)	Teléfono y buzón de sugerencias (28,6% cada uno)	Buzón de sugerencias (59,0%)	Internet (66,7%)	Contraloría de Servicios (57,1%)
Ha oído hablar de la Ley 8220	33,0%	9,0%	15,4%	26,8%	70,9%
<b>DURACIÓN DEL SERVICIO</b>					
Tiempo transcurrido desde que entró a la institución y lo atendieron (minutos)	19	49	62	32	22
Valoración del tiempo de espera	Prevalece la opinión de que el tiempo fue breve, ya que magnitudes superiores al 60% de los usuarios así lo expresó.				

TEMÁTICA	REGISTRO NACIONAL	ENTREGA DE LICENCIAS MOPT	DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL	SETENA
Tiempo transcurrido desde que llegó al puesto de atención y terminaron (minutos)	8	33	23	130	19
Valoración del tiempo de atención	También consideran que el tiempo fue breve en todos los servicios, pues así lo manifestó el 80% o más de los usuarios. La excepción es la Dirección General de Servicio Civil (51,1% dijo que ese tiempo fue breve).				
Horarios de atención y conformidad	En todos los servicios más de la mitad de los usuarios asistió antes de las 11 de la mañana.				
Adecuación del horario de atención	Los usuarios responden en casi todos los servicios que el horario es adecuado (magnitudes de 80% o más). En la SETENA fue menor (73,8%).				

## 7. ANEXOS ANEXO 1: CUESTIONARIOS

<b>MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA (MIDEPLAN)</b> <b>ESCUELA DE ESTADÍSTICA-UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> <b>PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>OCTUBRE-NOVIEMBRE DEL 2008</b> <b>REGISTRO NACIONAL</b>		<b># DE CUESTIONARIO</b>  <b>1 ____</b>
A1. Teléfono 0000-0000	A2. Fecha entrevista: MES:_____ DÍA:_____	
A3 # intentos para concretar la entrevista: 1	A4 Código de entrevistador(a):_____	

Estimado(a) Señor(a). Buenos días/tardes/noches:

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y vengo de parte de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica porque estamos realizando una encuesta sobre los servicios que Usted acaba de recibir. Solo le quitaré unos minutos. Esta entrevista es confidencial y su participación es voluntaria. ¿Puedo empezar la entrevista?

A5 **HORA DE INICIO DE ENTREVISTA** HORA \_\_\_\_\_ MINUTOS \_\_\_\_\_

B1 **ENTREVISTADOR(A): MARQUE EL CÓDIGO 1:**

### 1. REGISTRO DE LA PROPIEDAD, ZAPOTE

B2 ¿Qué servicio o servicios solicitó? (**PUEDA MARCAR VARIOS**)

01. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN LITERAL
02. CONSULTA DE CÓMPUTO
03. INFORME REGISTRAL
04. COPIA DE PLANO DIGITALIZADO
05. COPIA DE PLANOS MICROFILMADOS
06. COPIA DE DOCUMENTO MICROFILMADO O DIGITALIZADO
07. CERTIFICACIONES DE BIENES MUEBLES O INMUEBLES
08. INSCRIPCIÓN DE TERRENOS Y PROPIEDADES
88. OTRO

B3 En términos generales ¿cómo calificaría el servicio que recibió? **LEA RESPUESTAS**

**7.EXCELENTE 6.MUY BUENO 5.BUENO 4. REGULAR(NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)**

B4 ¿Y obtuvo lo que buscaba?

**1 SI 2. NO 3. ESTÁ PENDIENTE 9. NS/NR**

B5 **ENTREVISTADOR(A): MARQUE MES DE LA VISITA**

**10. OCT 11. NOV 99. NR**

B6 **ENTREVISTADOR(A): MARQUE DÍA DE LA ENTREVISTA**

**1. LUNES 2. MARTES 3. MIÉRCOLES 4. JUEVES 5. VIERNES 9. NR**

B7 Ahora dígame ¿a qué hora

llegó a realizar el trámite?

**HORA:\_\_\_\_\_ (USE FORMATO DE 24 HORAS) (ANOTE 99 SI NO RECUERDA)**

C1 ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a este lugar?

**1. VEHÍCULO PROPIO (CONTINÚE) 2. TAXI 3. AUTOBUS 4. CAMINANDO 8. OTRO (PASE A C3)**

C2 ¿Tuvo problemas para encontrar

parqueo o no tuvo problemas?

**1. TUVO PROBLEMAS 2. REGULARES 3. NO TUVO PROBLEMAS 9. NS/NR**

C3 ¿Diría que fue muy fácil, fácil,

difícil o muy difícil llegar a este lugar?

**5. MUY FÁCIL 4. FÁCIL 3. REGULAR 2. DIFÍCIL 1. MUY DIFÍCIL 9. NS/NR**

D1 Ahora dígame ¿tuvo que realizar

algún pago por el servicio recibido?

**1. SI ¿Cuánto?\_\_\_\_\_ 2. NO (PASE A E1)**

**ANOTE 9999999 SI NO RECUERDA**

D2 Antes de solicitar el servicio

¿sabía que tenía que realizar algún pago?

**1. SI 2. NO 9. NS/NR**

D3 ¿En su opinión ese pago fue

muy alto, alto, bajo o muy bajo?

**5. MUY ALTO 4. ALTO 3. REGULAR 2. BAJO 1. MUY BAJO 9. NS/NR**



D4	Y si toma en cuenta el resultado obtenido ¿diría que el pago se justifica o no se justifica?	1. SE JUSTIFICA			2. NO SE JUSTIFICA			9. NS/NR		
E1	Hablando de las instalaciones del lugar donde recibió el servicio. ¿Cómo calificaría... ...la ventilación en el lugar? <i>LEA OPCIONES</i>	EXCE- LENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR (NO LEER)	MALA	MUY MALA	PÉSIMO	NS/NR (NO LEER)	
E2	...la calma en el lugar por la ausencia de ruido?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E3	...la iluminación?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E4	...el estado de los mobiliario (muebles de espera y de atención)?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E5	...la limpieza en el lugar?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E6	...la limpieza en los servicios sanitarios?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E7	...el tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E8	...la seguridad dentro de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E9	...la seguridad en las cercanías de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9	
E10	...las condiciones que existen para las personas con discapacidad?	7	6	5	4	3	2	1	9	
F1	Hablando sobre la información que proporciona la institución para el trámite o los trámites que realizó. ¿Sabía si tenía que llevar algún documento especial o cumplir con algún requisito?	1. SI			2. NO (PASE A G1)			9. NS/NR (PASE A G1)		
F2	¿Cómo se enteró de los documentos o requisitos para hacer el trámite? 1. POR TELÉFONO 2. POR PÁGINA WEB 3. MEDIANTE MATERIAL IMPRESO 4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5. FUE A LA INSTITUCIÓN Y PREGUNTÓ 6. OTRAS PERSONAS QUE FUERON LE INFORMARON 8. OTRO MEDIO 9. NS/NR								
F3	¿La información que recibió sobre los documentos o requisitos fue fácil o difícil de entender?	1. FÁCIL		2. REGULAR		3. DIFÍCIL		9. NS/NR		
F4	¿Al momento de realizar el trámite le solicitaron un nuevo requisito que no tenía en ese momento?	1. SI		2. NO (PASE A F6)			9. NS/NR (PASE A F6)			
F5	¿De quién considera que fue el error? ¿de la institución o de su parte?	1. DE LA INSTITUCIÓN			2. MIO		9. NS/NR			
F6	¿Diría que los requisitos presentados son necesarios, solo algunos de ellos o que ninguno es necesario?	1. SON NECESARIOS		2. SOLO ALGUNOS		3. NINGUNO ES NECESARIO		9. NS/NR		
G1	Hablando de los funcionarios que lo(a) atendieron. ¿Hasta qué punto sintió que... ...fueron respetuosos? ¿Diría que mucho, algo, poco o nada?	MUCHO		ALGO		POCO		NADA		NS/NR
G2	...estaban comprometidos con el trabajo?	4		3		2		1		9
G3	...dieron soluciones rápidas?	4		3		2		1		9
G4	...tenían habilidades para dar un buen servicio?	4		3		2		1		9
G5	...mostraron interés por su trámite?	4		3		2		1		9
G6	...trataron a todos por igual, sin preferencias?	4		3		2		1		9
H1	¿Y cuánto diría que... ...sabían lo que hacían?	MUCHO		ALGO		POCO		NADA		NS/NR
H2	...estaban bien preparados?	4		3		2		1		9
H3	...explicaron con instrucciones claras?	4		3		2		1		9
H4	...inspiraron confianza?	4		3		2		1		9
H5	...tenían experiencia?	4		3		2		1		9

J1	Hablando de las instrucciones o explicaciones que le dieron durante el servicio ¿fueron fáciles o difíciles de entender?	1. FÁCILES	2. DIFÍCILES	9.NS/NR						
J2	¿Fueron completas o incompletas?	1. COMPLETAS	2. INCOMPLETAS	9.NS/NR						
J3	¿Tuvo que completar algún formulario antes o durante el servicio que le brindaron?	1. SI	2. NO (PASE A J5)	9.NS/NR (PASE AJ5)						
J4	¿Y diría que el o los formularios eran fáciles o difíciles de llenar?	1. FÁCILES	2. REGULARES	3. DIFÍCILES 9. NS/NR						
J5	¿Algún funcionario completó por Usted algún formulario para que realizara el trámite?	1. SI	2. NO	9.NS/NR						
J6	¿Considera que el recorrido dentro de la institución para obtener el servicio es fácil o es enredado?	1. FÁCIL	2. REGULAR	3. ENREDADO 9.NS/NR						
J7	¿Cómo se guió durante el servicio? <b>LEA LAS RESPUESTAS Y PUEDE MARCAR VARIAS</b> 1. ROTULOS O SEÑALIZACIÓN 2. FUNCIONARIO DA INSTRUCCIONES 3. PREGUNTANDO	4. SIGUIENDO LAS PERSONAS DE LA FILA 8. OTRO 9. NS/NR								
K1	Para hacer el trámite ¿tuvo la posibilidad de sacar cita?	1. SI	2. NO (PASE A L1)	9. NS/NR (PASE A L1)						
K2	¿Y sacó cita o llegó sin cita?	1. SACÓ CITA	2. FUE SIN CITA (PASE A L1)	8. OTRO (PASE A L1) 9. NS/NR (PASE A L1)						
K3	¿Por qué medio sacó la cita?	1. TELÉFONO	2. INTERNET	3. FUE A LA INSTITUCIÓN 8. OTRA						
K4	¿Cuántos días pasaron para atenderlo(a) desde que le dieron cita?	# DE DÍAS: _____	ANOTE 99 SI NO RECUERDA							
K5	¿Considera que ese tiempo fue breve o duraron mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2.REGULAR	3. DURARON MUCHO 9. NS/NR						
L1	Entre el momento que entró a la institución y el momento que empezaron a atenderlo(a) ¿aproximadamente cuánto tiempo pasó?	DURACIÓN: HORAS ____ MINUTOS ____ 99 y 99 SI NS/NR								
L2	¿En su opinión ese tiempo fue breve o tardaron mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. TARDARON MUCHO 9. NS/NR						
L3	Mientras esperaba a ser atendido(a) ¿algún funcionario de los que atendían retrasó el servicio sin justificación?	1. SI	2. NO	9. NS/NR						
L4	Y entre el momento que llegó al puesto de atención y el momento que terminaron el servicio ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN : HORAS ____ MINUTOS ____ 99 y 99 SI NS/NR								
L5	¿En su opinión ese tiempo fue breve o tardó mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. TARDÓ MUCHO 9. NS/NR						
L6	¿Mientras era atendido(a) el funcionario realizó otras actividades no relacionadas con su trámite?	1. SI	2.NO	9. NS/NR						
M1	Cambiando de tema ¿diría que el horario de atención del servicio es adecuado o no?	1. ES ADECUADO (PASE A J9)	2. NO ES ADECUADO	9. NS/NR (PASE A J9)						
M2	¿Para Usted cuál sería el día más conveniente? <b>MARQUE SOLAMENTE UN DÍA</b>	1. LUNES	2. MARTES	3. MIÉRCOLES	4. JUEVES	5. VIERNES	6. SÁBADO	7. DOMINGO	8. CUALQUIERA	9. NS/NR
M3	¿Y de qué hora a qué hora le sería más conveniente? <b>USE FORMATO DE 24 HORAS</b>	DE: ____ A: ____								
J9	¿Está enterado(a) de la existencia de algún medio por el que pueda poner alguna sugerencia, queja o denuncia en esa institución?	1. SI	2. NO (PASE A J13)	9. NS/NR (PASE A J13)						
J10	¿Cuál o cuáles? <b>MENCIONELOS Y PUEDE MARCAR VARIOS</b>	1. CONTRALORÍA DE SERVICIOS	2. TELÉFONO	3. INTERNET	4. BUZÓN	5. MOSTRADOR	8. OTRO			
J11	¿Alguna vez ha utilizado ese medio (o medios) para poner una sugerencia, queja o denuncia?	1. SI ¿Cuál fue el último que usó? ____	ANOTE CÓDIGO DE PREGUNTA ANTERIOR		2. NO (PASE A J13)	9. NS/NR (PASE A J13)				

J12	¿Diría que el resultado de su sugerencia, queja o denuncia fue satisfactorio o insatisfactorio?				
	1. SATISFACTORIO	2. A MEDIAS	3. INSATISFACTORIO	4. ESTÁ PENDIENTE	9. NS/NR
J13	Durante la última visita ¿le pidieron alguna información que Usted ya había entregado a la Institución en otro momento?		1. SI	2. NO	9. NS/NR
J14	¿Le pidieron alguna información que haya generado o tenga en su poder alguna otra institución pública?		1. SI	2. NO	9. NS/NR
J15	¿Ha oído hablar de la Ley No 8220, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos?		1. SI	2. NO	9. NS/NR
K1	Para ir terminando ¿cuántas veces ha usado este servicio durante el presente año?		# VECES: _____		
K2	¿Usó el servicio antes del año 2006?		1. SI	2. NO (PASE A K5)	9. NS/NR (PASE A K5)
K3	Hablando del servicio para antes del 2006 ¿qué calificación general le daría? <i>LEA RESPUESTAS</i>				
	7. EXCEL	6. MUY BUENO	5. BUENO	4. REGULAR (NO LEER)	3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)
K4	En su opinión ¿durante los últimos dos años el servicio ha empeorado, sigue igual o ha mejorado?				
	1. HA EMPEORADO	2. SIGUE IGUAL	3. HA MEJORADO	9. NS/NR	
K5	<i>ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA</i>				
			1. HOMBRE	2. MUJER	
K6	¿Cuál es su edad actual?		EDAD: _____		
K7	¿Cuál es su condición laboral? <i>LEA LAS OPCIONES Y MARQUE UNA</i>				
	1. TRABAJA	2. ESTUDIA	3. TRABAJA Y ESTUDIA	4. LABORES DEL HOGAR	5. PENSIONADO O RENTISTA 6. DESEMPLEADO(A) 8. OTRO 9. NS/NR
K8	¿Cuál es su nivel educativo formal? <i>PUEDA LEER ALTERNATIVAS</i>				
	1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS	2. PRIMARIA COMPLETA	3. SECUNDARIA INCOMPLETA	4. SECUNDARIA COMPLETA	5. UNIVERSITARIA INCOMPLETA (MENOS DE BACHILLER) 6. UNIVERSITARIA COMPLETA (BACHILLERATO O MÁS) 9. NS/NR
K9	¿Cuál es su nacionalidad?				
	1. COSTARRICENSE	2. NICARAGUENSE	3. COLOMBIANO(A)	4. CUBANO(A)	8. OTRO
A6	<i>HORA DE FIN DE ENTREVISTA</i> HORA _____ MINUTOS _____				

**DE LAS GRACIAS Y TERMINE LA ENTREVISTA**

<b>MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA (MIDEPLAN)</b> <b>ESCUELA DE ESTADÍSTICA-UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> <b>PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>NOVIEMBRE DEL 2008</b> <b>MOPT-COSEVI-LICENCIAS DE CONDUCIR</b>		<b># DE CUESTIONARIO</b>  2____
A1. Teléfono: _____	A2. Fecha entrevista: MES: _____ DÍA: _____	
A3 # de intentos para concretar la entrevista: _____		A4 Código de entrevistador(a): _____

Estimado(a) Señor(a). Buenos días/tardes/noches:

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy llamando de parte de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica porque estamos realizando una encuesta sobre los servicios que Usted recibió la última vez que realizó el trámite de licencia. Solo le quitaré unos minutos. Esta entrevista es confidencial y su participación es voluntaria. ¿Puedo empezar la entrevista?

A5 **HORA DE INICIO DE ENTREVISTA** HORA \_\_\_\_\_ MINUTOS \_\_\_\_\_

B1	Solamente para corroborar dígame ¿Usted solicitó la licencia por primera vez?	1. SI, ES LA PRIMERA	2. SI, TIENE MÁS DE UNA	3. NO
B2	¿Y obtuvo la licencia?	1. SI	2. NO (TERMINE LA ENTREVISTA)	
B3	¿Dónde realizó el examen teórico para su licencia?	01. OFICINAS CENTRALES-(URUCA/PASO ANCHO)	05. SAN CARLOS	
		02. SAN RAMÓN	06. PÉREZ ZELEDÓN	
		03. PUNTARENAS	07. GUÁPILES	
		04. LIBERIA	08. LIMÓN	
B4	En términos generales ¿cómo calificaría el servicio que le brindaron donde realizó ese examen?	7.EXCELENTE 6.MUY BUENO 5.BUENO 4. REGULAR(NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)		
B5	¿Y dónde realizó la prueba de manejo para su licencia?	01. OFICINAS CENTRALES-(URUCA/PASO ANCHO)	05. SAN CARLOS	
		02. SAN RAMÓN	06. PÉREZ ZELEDÓN	
		03. PUNTARENAS	07. GUÁPILES	
		04. LIBERIA	08. LIMÓN	
B6	En términos generales ¿cómo calificaría el servicio que le brindaron donde realizó la prueba de manejo?	7.EXCELENTE 6.MUY BUENO 5.BUENO 4. REGULAR(NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)		
B7	¿Y en qué lugar le entregaron su licencia?	01. OFICINAS CENTRALES-LA URUCA/PASO ANCHO)	05. SAN CARLOS	
		02. SAN RAMÓN	06. PÉREZ ZELEDÓN	
		03. PUNTARENAS	07. GUÁPILES	
		04. LIBERIA	08. LIMÓN	
B8	En el lugar donde le entregaron la licencia ¿cómo calificaría el servicio que recibió? <b>LEA RESPUESTAS</b>	7.EXCELENTE 6.MUY BUENO 5.BUENO 4. REGULAR(NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)		
C1	Hablemos ahora de todo el proceso que siguió para obtener la licencia, es decir, tomando en cuenta examen teórico, práctico y entrega de la licencia. ¿Cuánto pagó para obtener la licencia?	1. SI ¿Cuánto? _____	2. NO PAGÓ (PASE A C5)	
		<b>ANOTE 999 999 SI NO RECUERDA</b>		
C2	Antes de solicitar la licencia ¿sabía que tenía que realizar algún pago?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
C3	¿En su opinión ese pago fue muy alto, alto, bajo o muy bajo?	5. MUY ALTO	4. ALTO	3. REGULAR
		2. BAJO	1. MUY BAJO	9. NS/NR
C4	Y si toma en cuenta el resultado obtenido ¿diría que el pago se justifica o no se justifica?	1. SE JUSTIFICA	2. NO SE JUSTIFICA	9. NS/NR

C5	Hablando sobre la información que proporciona la institución para tramitar la licencia. ¿Sabía si tenía que llevar algún documento especial o cumplir con algún requisito?													
		1. SI	2. NO (PASE A C8)	9. NS/NR (PASE A C8)										
C6	¿Cómo se enteró de los documentos o requisitos para hacer el trámite?													
	1. POR TELÉFONO 2. POR PÁGINA WEB 3. MEDIANTE MATERIAL IMPRESO 4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN	5. FUE A LA INSTITUCIÓN Y PREGUNTÓ 6. OTRAS PERSONAS QUE FUERON LE INFORMARON 8. OTRO MEDIO 9. NS/NR												
C7	¿La información que recibió sobre los documentos o requisitos fue fácil o difícil de entender?	1. FÁCIL	2. REGULAR	3. DIFÍCIL	9. NS/NR									
C8	¿Al momento de realizar los trámites le solicitaron un nuevo requisito que no tenía en ese momento?	1. SI	2. NO (PASE A C10)	9. NS/NR (PASE A C10)										
C9	¿De quién considera que fue el error? ¿de la institución o de su parte?	1. DE LA INSTITUCIÓN	2. MIO	3. AMBOS	9. NS/NR									
C10	¿Diría que los requisitos presentados son necesarios, solo algunos de ellos o que ninguno es necesario?													
		1. SON NECESARIOS	2. SOLO ALGUNOS	3. NINGUNO ES NECESARIO	9. NS/NR									
D1	Siempre hablando de todo el trámite que tuvo que realizar ¿Está enterado(a) de la existencia de algún medio por el que pueda poner alguna sugerencia, queja o denuncia en esa institución?													
		1. SI	2. NO (PASE A D6)	9. NS/NR (PASE A D6)										
D2	¿Cuál o cuáles? <b>MENCÍONELOS Y PUEDE MARCAR VARIOS</b>													
		1. CONTRALORÍA DE SERVICIOS	2. TELÉFONO	3. INTERNET	4. BUZÓN	5. MOSTRADOR	8. OTRO							
D3	¿Utilizó ese medio (o medios) para poner una sugerencia, queja o denuncia?													
	1. SI ¿Cuál fue el último que usó? ____ <b>ANOTE CÓDIGO DE PREGUNTA ANTERIOR</b>	2. NO (PASE A D6)		9. NS/NR (PASE A D6)										
D4	¿Diría que el resultado de su sugerencia, queja o denuncia fue satisfactorio o insatisfactorio?													
		1. SATISFACTORIO	2. A MEDIAS	3. INSATISFACTORIO	4. ESTÁ PENDIENTE	9. NS/NR								
D6	Durante todo el trámite de su licencia ¿le pidieron alguna información que Usted ya había entregado a la Institución en otro momento?	1. SI	2. NO	9. NS/NR										
D7	¿Le pidieron alguna información que haya generado o tenga en su poder alguna otra institución pública?	1. SI	2. NO	9. NS/NR										
D8	¿Ha oído hablar de la Ley No 8220, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos?	1. SI	2. NO	9. NS/NR										
D9	En algún momento, mientras tramitaba su licencia ¿algún funcionario de la institución le pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega de su licencia?													
		1. SI	2. NO (PASE A D11)	9. NS/NR (PASE A D11)										
D10	¿En qué parte del proceso le sucedió? <b>LEA ALTERNATIVAS Y PUEDE MARCAR VARIOS</b>													
		1. EXAMEN TEÓRICO	2. EXAMEN PRÁCTICO	3. ENTREGA DE LICENCIA	9. NS/NR									
D11	En algún momento ¿alguna persona que no era de la institución le pidió dinero para facilitarle la entrega de su licencia?													
		1. SI	2. NO (PASE A E1)	9. NS/NR (PASE A E1)										
D12	¿En qué parte del proceso le sucedió eso? <b>LEA ALTERNATIVAS Y PUEDE MARCAR VARIOS</b>													
		1. EXAMEN TEÓRICO	2. EXAMEN PRÁCTICO	3. ENTREGA DE LICENCIA	9. NS/NR									
E1	Hablemos ahora del lugar en el que le dieron la licencia (donde sacan la foto). ¿En qué mes realizó el trámite?													
		1. ENE	2. FEB	3. MAR	4. ABR	5. MAY	6. JUN	7. JUL	8. AGO	9. SET	10. OCT	11. NOV	12. DIC	99. NR
E2	¿Y qué día de la semana fue a realizar el trámite?													
		1. LUNES	2. MARTES	3. MIÉRCOLES	4. JUEVES	5. VIERNES	6. SÁBADO	9. NR						
E3	¿A qué hora llegó a realizar el trámite?													
		HORA: _____ (USE FORMATO DE 24 HORAS) (ANOTE 99 SI NO RECUERDA)												

E4	¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a ese lugar?	1. VEHÍCULO PROPIO (CONTINÚE) 2. TAXI 3. AUTOBUS 4. CAMINANDO 8. OTRO (PASE A E6)							
E5	¿Tuvo problemas para encontrar parqueo o no tuvo problemas?	1. TUVO PROBLEMAS 2. REGULARES 3. NO TUVO PROBLEMAS 9. NS/NR							
E6	¿Diría que fue muy fácil, fácil, difícil o muy difícil llegar a ese lugar?	5. MUY FÁCIL 4. FÁCIL 3. REGULAR 2. DIFÍCIL 1. MUY DIFÍCIL 9. NS/NR							
F1	Hablando siempre del lugar donde le entregaron la licencia. ¿Cómo calificaría... ...la ventilación en el lugar? LEA OPCIONES	EXCE-LENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR (NO LEER)	MALA	MUY MALA	PÉSIMO	NS/NR (NO LEER)
F2	...la calma en el lugar por la ausencia de ruido?	7	6	5	4	3	2	1	9
F3	...la iluminación?	7	6	5	4	3	2	1	9
F4	...el estado de los mobiliario (muebles de espera y de atención)?	7	6	5	4	3	2	1	9
F5	...la limpieza en el lugar?	7	6	5	4	3	2	1	9
F6	...la limpieza en los servicios sanitarios?	7	6	5	4	3	2	1	9
F7	...el tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas?	7	6	5	4	3	2	1	9
F8	...la seguridad dentro de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9
F9	...la seguridad en las cercanías de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9
F10	...las condiciones que existen para las personas con discapacidad?	7	6	5	4	3	2	1	9
G1	¿Hasta qué punto sintió que los funcionarios que le atendieron en ese lugar... ...fueron respetuosos? ¿Diría que mucho, algo, poco o nada?	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR			
G2	...estaban comprometidos con el trabajo?	4	3	2	1	9			
G3	...dieron soluciones rápidas?	4	3	2	1	9			
G4	...tenían habilidades para dar un buen servicio?	4	3	2	1	9			
G5	...mostraron interés por su trámite?	4	3	2	1	9			
G6	...trataron a todos por igual, sin preferencias?	4	3	2	1	9			
H1	¿Y cuánto diría que... ...sabían lo que hacían?	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR			
H2	...estaban bien preparados?	4	3	2	1	9			
H3	...explicaron con instrucciones claras?	4	3	2	1	9			
H4	...inspiraron confianza?	4	3	2	1	9			
H5	...tenían experiencia?	4	3	2	1	9			
J1	Hablando de las instrucciones o explicaciones que le dieron en ese lugar ¿fueron fáciles o difíciles de entender?	1. FÁCILES 2. DIFÍCILES 9.NS/NR							
J2	¿Fueron completas o incompletas?	1. COMPLETAS 2. INCOMPLETAS 9.NS/NR							
J3	¿Tuvo que completar algún formulario antes o durante el servicio que le brindaron?	1. SI 2. NO (PASE A J5) 9.NS/NR (PASE AJ5)							
J4	¿Y diría que el o los formularios eran fáciles o difíciles de llenar?	1. FÁCILES 2. REGULARES 3. DIFÍCILES 9. NS/NR							
J5	¿Algún funcionario completó por Usted algún formulario para que realizara el trámite?	1. SI 2. NO 9.NS/NR							

J6	¿Considera que el recorrido dentro de la institución donde entregan las licencias es fácil o es enredado?	1. FÁCIL	2. REGULAR	3. ENREDADO	9. NS/NR					
J7	¿Cómo se guió durante el servicio? <i>LEA LAS RESPUESTAS Y PUEDE MARCAR VARIAS</i>	1. ROTULOS O SEÑALIZACIÓN	2. FUNCIONARIO DA INSTRUCCIONES	3. PREGUNTANDO	4. SIGUIENDO LAS PERSONAS DE LA FILA 8. OTRO 9. NS/NR					
K1	Para ir al lugar en el que entregan las licencias ¿tuvo la posibilidad de sacar cita?	1. SI	2. NO (PASE A L1)	9. NS/NR (PASE A L1)						
K2	¿Y sacó cita o llegó sin cita?	1. SACÓ CITA	2. FUE SIN CITA (PASE A L1)	8. OTRO (PASE A L1)	9. NS/NR (PASE A L1)					
K3	¿Por qué medio sacó la cita?	1. TELÉFONO	2. INTERNET	3. FUE A LA INSTITUCIÓN	8. OTRA					
K4	¿Cuántos días pasaron para atenderlo(a) desde que le dieron cita?	# DE DÍAS: _____ ANOTE 99 SI NO RECUERDA								
K5	¿Considera que ese tiempo fue breve o duraron mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. DURARON MUCHO	9. NS/NR					
L1	Entre el momento que entró donde entregan las licencias y el momento que empezaron a atenderlo(a) ¿aproximadamente cuánto tiempo pasó?	DURACIÓN: HORAS _____ MINUTOS _____ 99 y 99 SI NS/NR								
L2	¿En su opinión ese tiempo fue breve o tardaron mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. TARDARON MUCHO	9. NS/NR					
L3	Mientras esperaba a ser atendido(a) para el trámite de su licencia ¿algún funcionario de los que atendían retrasó el servicio sin justificación?	1. SI	2. NO	9. NS/NR						
L4	Y entre el momento que llegó al puesto de atención y el momento que terminaron el servicio ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN : HORAS _____ MINUTOS _____ 99 y 99 SI NS/NR								
L5	¿En su opinión ese tiempo fue breve o tardó mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. TARDÓ MUCHO	9. NS/NR					
L6	¿Mientras era atendido(a) el funcionario realizó otras actividades no relacionadas con el trámite de su licencia?	1. SI	2. NO	9. NS/NR						
M1	Cambiando de tema ¿diría que el horario de atención del lugar al que fue para obtener su licencia es adecuado o no?	1. ES ADECUADO (PASE A P1)	2. NO ES ADECUADO	9. NS/NR (PASE A P1)						
M2	¿Para Usted cuál sería el día más conveniente?	<i>MARQUE SOLAMENTE UN DÍA</i>								
		1. LUNES	2. MARTES	3. MIÉRCOLES	4. JUEVES	5. VIERNES	6. SÁBADO	7. DOMINGO	8. CUALQUIERA	9. NS/NR
M3	¿Y de qué hora a qué hora le sería más conveniente?	<i>USE FORMATO DE 24 HORAS</i>								
		DE: _____ A: _____								
P1	<i>ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA</i>	1. HOMBRE	2. MUJER							
P2	¿Cuál es su edad actual?	EDAD: _____								
P3	¿Cuál es su condición laboral? <i>LEA LAS OPCIONES Y MARQUE UNA</i>	1. TRABAJA	2. ESTUDIA	3. TRABAJA Y ESTUDIA	4. LABORES DEL HOGAR	5. PENSIONADO O RENTISTA	6. DESEMPLEADO(A)	8. OTRO	9. NS/NR	
P4	¿Cuál es su nivel educativo formal? <i>PUEDE LEER ALTERNATIVAS</i>	1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS	2. PRIMARIA COMPLETA	3. SECUNDARIA INCOMPLETA	4. SECUNDARIA COMPLETA	5. UNIVERSITARIA INCOMPLETA (MENOS DE BACHILLER)	6. UNIVERSITARIA COMPLETA (BACHILLERATO O MÁS)	9. NS/NR		
P5	¿Cuál es su nacionalidad?	1. COSTARRICENSE	2. NICARAGUENSE	3. COLOMBIANO(A)	4. CUBANO(A)	8. OTRO				
A6	<i>HORA DE FIN DE ENTREVISTA</i>	HORA _____ MINUTOS _____								

**DE LAS GRACIAS Y TERMINE LA ENTREVISTA**

<b>MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA (MIDEPLAN)</b> <b>ESCUELA DE ESTADÍSTICA-UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> <b>PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>OCTUBRE-NOVIEMBRE DEL 2008</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA</b>		<b># DE CUESTIONARIO</b>  3____
A1. Teléfono _____	A2. Fecha entrevista: MES:_____ DÍA:_____	
A3 # intentos para concretar la entrevista:_____		A4 Código de entrevistador(a):_____

Estimado(a) Señor(a). Buenos días/tardes/noches:

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y estoy llamando de parte de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica porque estamos realizando una encuesta sobre los servicios que Usted recibió la última vez que realizó trámites de pasaporte. Solo le quitaré unos minutos. Esta entrevista es confidencial y su participación es voluntaria. ¿Puedo empezar la entrevista?

A5 **HORA DE INICIO DE ENTREVISTA** HORA \_\_\_\_\_ MINUTOS \_\_\_\_\_

B1 Para empezar dígame ¿qué servicio solicitó para pasaporte? *(PUEDE MARCAR VARIOS)*

1. PASAPORTE POR PRIMERA VEZ-MAYOR DE EDAD  
 2. PASAPORTE POR PRIMERA VEZ-MENOR DE EDAD  
 3. RENOVACIÓN DE PASAPORTE-MAYOR DE EDAD  
 4. RENOVACIÓN DE PASAPORTE-MENOR DE EDAD  
 5. REVALIDACIÓN DE PASAPORTE COSTARRICENSE  
 6. NINGUNO DE LOS ANTERIORES *(TERMINE LA ENTREVISTA)*

---

B2 ¿Dónde realizó el trámite para el pasaporte?

1. OFICINAS CENTRALES (URUCA)	6. BCR-CARTAGO
2. OFICINAS DE MIGRACIÓN EN PUNTARENAS	7. BCR-HEREDIA
3. OFICINAS DE MIGRACIÓN EN LIBERIA	8. BCR-PUNTARENAS
4. BCR-SAN JOSÉ	9. BCR-GUANACASTE
5. BCR-ALAJUELA	10. BCR-LIMÓN

---

B3 En términos generales ¿cómo calificaría el servicio que recibió? *LEA RESPUESTAS*

7.EXCELENTE 6.MUY BUENO 5.BUENO 4. REGULAR(*NO LEER*) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (*NO LEER*)

---

B4 ¿En qué mes realizó el trámite para el pasaporte?

1. ENE 2. FEB 3. MAR 4. ABR 5. MAY 6. JUN 7. JUL 8. AGO 9. SET 10. OCT 11. NOV 12. DIC 99. NR

---

B5 ¿Y qué día de la semana fue a realizar el trámite?

1. LUNES 2. MARTES 3. MIÉRCOLES 4. JUEVES 5. VIERNES 6. SÁBADO 9. NR

---

B6 ¿A qué hora llegó a realizar ese trámite? HORA:\_\_\_\_\_ *(USE FORMATO DE 24 HORAS) (ANOTE 99 SI NO RECUERDA)*

---

C1 ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a este lugar?

1. VEHÍCULO PROPIO (CONTINÚE) 2. TAXI 3. AUTOBUS 4. CAMINANDO 8. OTRO *(PASE A C3)*

---

C2 ¿Tuvo problemas para encontrar parqueo o no tuvo problemas? 1. TUVO PROBLEMAS 2. REGULARES 3. NO TUVO PROBLEMAS 9. NS/NR

---

C3 ¿Diría que fue muy fácil, fácil, difícil o muy difícil llegar a este lugar? 5. MUY FÁCIL 4. FÁCIL 3. REGULAR 2. DIFÍCIL 1. MUY DIFÍCIL 9. NS/NR

---

D1 Ahora dígame ¿tuvo que realizar algún pago por el trámite de pasaporte? 1. SI ¿Cuánto?\_\_\_\_\_ 2. NO *(PASE A E1)*  
*ANOTE 9999999 SI NO RECUERDA*

---

D2 Antes de solicitar el pasaporte ¿sabía que tenía que realizar algún pago? 1. SI 2. NO 9. NS/NR

---

D3 ¿En su opinión ese pago fue muy alto, alto, bajo o muy bajo? 5. MUY ALTO 4. ALTO 3. REGULAR 2. BAJO 1. MUY BAJO 9. NS/NR

---

D4 Y si toma en cuenta el resultado obtenido ¿diría que el pago se justifica o no se justifica? 1. SE JUSTIFICA 2. NO SE JUSTIFICA 9. NS/NR



		EXCE- LENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR (NO LEER)	MALA	MUY MALA	PÉSIMO	NS/NR (NO LEER)				
E1	Hablando de las instalaciones del lugar donde solicitó el pasaporte. ¿Cómo calificaría... ...la ventilación en el lugar? <b>LEA OPCIONES</b>	7	6	5	4	3	2	1	9				
E2	...la calma en el lugar por la ausencia de ruido?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E3	...la iluminación?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E4	...el estado de los mobiliario (muebles de espera y de atención)?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E5	...la limpieza en el lugar?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E6	...la limpieza en los servicios sanitarios?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E7	...el tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E8	...la seguridad dentro de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E9	...la seguridad en las cercanías de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9				
E10	...las condiciones que existen para las personas con discapacidad?	7	6	5	4	3	2	1	9				
F1	Hablando sobre la información que proporciona la institución para tramitar el pasaporte. ¿Sabía si tenía que llevar algún documento especial o cumplir con algún requisito?	<b>1. SI</b>		<b>2. NO (PASE A F4)</b>			<b>9. NS/NR (PASE A F4)</b>						
F2	¿Cómo se enteró de los documentos o requisitos para obtener el pasaporte? <b>1. POR TELÉFONO</b> <b>2. POR PÁGINA WEB</b> <b>3. MEDIANTE MATERIAL IMPRESO</b> <b>4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>5. FUE A LA INSTITUCIÓN Y PREGUNTÓ</b> <b>6. OTRAS PERSONAS QUE FUERON LE INFORMARON</b> <b>8. OTRO MEDIO</b> <b>9. NS/NR</b>											
F3	¿La información que recibió sobre los documentos o requisitos fue fácil o difícil de entender?	<b>1. FÁCIL</b>		<b>2. REGULAR</b>		<b>3. DIFÍCIL</b>		<b>9. NS/NR</b>					
F4	¿Al momento de realizar el trámite le solicitaron un nuevo requisito que no tenía en ese momento?	<b>1. SI</b>		<b>2. NO (PASE A F6)</b>			<b>9. NS/NR (PASE A F6)</b>						
F5	¿De quién considera que fue el error? ¿de la institución o de su parte?	<b>1. DE LA INSTITUCIÓN</b>			<b>2. MIO</b>		<b>9. NS/NR</b>						
F6	¿Diría que los requisitos presentados son necesarios, solo algunos de ellos o que ninguno es necesario?	<b>1. SON NECESARIOS</b>		<b>2. SOLO ALGUNOS</b>		<b>3. NINGUNO ES NECESARIO</b>		<b>9. NS/NR</b>					
G1	Hablando de los funcionarios que lo(a) atendieron donde solicitó el pasaporte. ¿Hasta qué punto sintió que... ...fueron respetuosos? ¿Diría que mucho, algo, poco o nada?			<b>MUCHO</b>		<b>ALGO</b>		<b>POCO</b>		<b>NADA</b>		<b>NS/NR</b>	
				4		3		2		1		9	
G2	...estaban comprometidos con el trabajo?			4		3		2		1		9	
G3	...dieron soluciones rápidas?			4		3		2		1		9	
G4	...tenían habilidades para dar un buen servicio?			4		3		2		1		9	
G5	...mostraron interés por su trámite?			4		3		2		1		9	
G6	...trataron a todos por igual, sin preferencias?			4		3		2		1		9	
	¿Y cuánto diría que...			<b>MUCHO</b>		<b>ALGO</b>		<b>POCO</b>		<b>NADA</b>		<b>NS/NR</b>	
H1	...sabían lo que hacían?			4		3		2		1		9	
H2	...estaban bien preparados?			4		3		2		1		9	
H3	...explicaron con instrucciones claras?			4		3		2		1		9	
H4	...inspiraron confianza?			4		3		2		1		9	
H5	...tenían experiencia?			4		3		2		1		9	

J1	Hablando de las instrucciones o explicaciones que le dieron durante el servicio ¿fueron fáciles o difíciles de entender?	1. FÁCILES	2. DIFÍCILES	9.NS/NR	
J2	¿Fueron completas o incompletas?	1. COMPLETAS	2. INCOMPLETAS	9.NS/NR	
J3	¿Tuvo que completar algún formulario antes o durante el servicio que le brindaron?	1. SI	2. NO (PASE A J5)	9.NS/NR (PASE AJ5)	
J4	¿Y diría que el o los formularios eran fáciles o difíciles de llenar?	1. FÁCILES	2. REGULARES	3. DIFÍCILES 9. NS/NR	
J5	¿Algún funcionario completó por Usted algún formulario para que realizara el trámite?	1. SI	2. NO	9.NS/NR	
J6	¿Considera que el recorrido dentro de la institución en la que solicitó el pasaporte es fácil o es enredado?	1. FÁCIL	2. REGULAR	3. ENREDADO 9.NS/NR	
J7	¿Cómo se guió durante el servicio? <b>LEA LAS RESPUESTAS Y PUEDE MARCAR VARIAS</b> 1. ROTULOS O SEÑALIZACIÓN 2. FUNCIONARIO DA INSTRUCCIONES 3. PREGUNTANDO	4. SIGUIENDO LAS PERSONAS DE LA FILA 8. OTRO 9. NS/NR			
K1	Para solicitar el trámite de pasaporte ¿tuvo la posibilidad de sacar cita?	1. SI	2. NO (PASE A L1)	9. NS/NR (PASE A L1)	
K2	¿Y sacó cita o llegó sin cita?	1. SACÓ CITA	2. FUE SIN CITA (PASE A L1)	8. OTRO (PASE A L1) 9. NS/NR (PASE A L1)	
K3	¿Por qué medio sacó la cita?	1. TELÉFONO	2. INTERNET	3. FUE A LA INSTITUCIÓN 8. OTRA	
K4	¿Cuántos días pasaron desde que solicitó la cita hasta que fue atendido(a)?	# DE DÍAS: _____	ANOTE 99 SI NO RECUERDA		
K5	¿Considera que ese tiempo fue breve o duraron mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2.REGULAR	3. DURARON MUCHO 9. NS/NR	
L1	Entre el momento que entró al lugar donde solicitó el pasaporte y el momento que empezaron a atenderlo(a) ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN: HORAS _____ MINUTOS _____		99 y 99 SI NS/NR	
L2	¿En su opinión ese tiempo fue breve o tardaron mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. TARDARON MUCHO 9. NS/NR	
L3	Mientras esperaba a ser atendido(a) ¿algún funcionario de los que atendían retrasó el servicio sin justificación?	1. SI	2. NO	9. NS/NR	
L4	Y entre el momento que llegó al puesto de atención y el momento que terminaron el servicio ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN : HORAS _____ MINUTOS _____		99 y 99 SI NS/NR	
L5	¿En su opinión ese tiempo fue breve o tardó mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. TARDÓ MUCHO 9. NS/NR	
L6	¿Mientras era atendido(a) el funcionario realizó otras actividades no relacionadas con su trámite?	1. SI	2.NO	9. NS/NR	
M1	Cambiando de tema ¿diría que el horario de atención del servicio es adecuado o no?	1. ES ADECUADO (PASE A N1)	2. NO ES ADECUADO	9. NS/NR (PASE A N1)	
M2	¿Para Usted cuál sería el día más conveniente?	MARQUE SOLAMENTE UN DÍA			
M3	¿Y de qué hora a qué hora le sería más conveniente?	1. LUNES 2. MARTES 3. MIÉRCOLES 4. JUEVES 5. VIERNES 6. SÁBADO 7. DOMINGO 8. CUALQUIERA 9. NS/NR			
N1	¿Está enterado(a) de la existencia de algún medio por el que pueda poner alguna sugerencia, queja o denuncia donde solicitó el pasaporte?	1. SI	2. NO (PASE A P1)	9. NS/NR (PASE A P1)	
N2	¿Cuál o cuáles?	MENCIONELOS Y PUEDE MARCAR VARIOS			
N3	¿Alguna vez ha utilizado ese medio (o medios) para poner una sugerencia, queja o denuncia?	1. SI ¿Cuál fue el último que usó? _____	ANOTE CÓDIGO DE PREGUNTA ANTERIOR		
N4	¿Diría que el resultado de su sugerencia, queja o denuncia fue satisfactorio o insatisfactorio?	2. NO (PASE A P1)	9. NS/NR (PASE A P1)		
		1. SATISFACTORIO	2. A MEDIAS	3. INSATISFACTORIO 4. ESTÁ PENDIENTE 9.NS/NR	

P1	Durante la última visita ¿le pidieron alguna información que Usted ya había entregado a la Institución en otro momento?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
P2	¿Le pidieron alguna información que haya generado o tenga en su poder alguna otra institución pública?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
P3	¿Ha oído hablar de la Ley No 8220, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
Q1	Para ir terminando ¿obtuvo el pasaporte?	1. SI	2. NO (PASE A R1)	3. ESTÁ PENDIENTE (PASE A R1)
Q2	¿Dónde o cómo retiró el pasaporte?	1. OFICINAS DE MIGRACIÓN	2. CORREO	
Q3	¿Cómo calificaría el servicio de entrega de pasaporte?	7. EXCELENTE 6. MUY BUENO 5. BUENO 4. REGULAR (NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)		
R1	En algún momento ¿algún funcionario de la institución le pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega del pasaporte?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
R2	En algún momento ¿alguna persona que no era de la institución le pidió dinero para facilitarle la entrega del pasaporte?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
S1	Para ir terminando ¿cuántas veces ha hecho trámites de pasaporte durante el presente año?	# VECES: _____		
S2	¿Usó el servicio antes del año 2006?	1. SI	2. NO (PASE A S5)	9. NS/NR (PASE A S5)
S3	Hablando del servicio para antes del 2006 ¿qué calificación general le daría? LEA RESPUESTAS	7. EXCEL 6. MUY BUENO 5. BUENO 4. REGULAR (NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)		
S4	En su opinión ¿durante los últimos dos años el servicio ha empeorado, sigue igual o ha mejorado?	1. HA EMPEORADO	2. SIGUE IGUAL	3. HA MEJORADO 9. NS/NR
S5	ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA	1. HOMBRE	2. MUJER	
S6	¿Cuál es su edad actual?	EDAD: _____		
S7	¿Cuál es su condición laboral? LEA LAS OPCIONES Y MARQUE UNA	1. TRABAJA	5. PENSIONADO O RENTISTA	
		2. ESTUDIA	6. DESEMPLEADO(A)	
		3. TRABAJA Y ESTUDIA	8. OTRO	
		4. LABORES DEL HOGAR	9. NS/NR	
S8	¿Cuál es su nivel educativo formal? PUEDE LEER ALTERNATIVAS	1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS	4. SECUNDARIA COMPLETA	
		2. PRIMARIA COMPLETA	5. UNIVERSITARIA INCOMPLETA (MENOS DE BACHILLER)	
		3. SECUNDARIA INCOMPLETA	6. UNIVERSITARIA COMPLETA (BACHILLERATO O MÁS)	
			9. NS/NR	
S9	¿Cuál es su nacionalidad?	1. COSTARRICENSE	2. NICARAGUENSE	3. COLOMBIANO(A) 4. CUBANO(A) 8. OTRO
A6	HORA DE FIN DE ENTREVISTA HORA _____ MINUTOS _____			

**DE LAS GRACIAS Y TERMINE LA ENTREVISTA**

<b>MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA (MIDEPLAN)</b> <b>ESCUELA DE ESTADÍSTICA-UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> <b>PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>FEBRERO 2009</b> <b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL</b>		<b># DE CUESTIONARIO</b>  4 ____
A1. Teléfono _____	A2. Fecha entrevista: MES: _____ DÍA: _____	
A3 # intentos para concretar la entrevista: _____		A4 Código de entrevistador(a): _____

Estimado(a) Señor(a). Buenos días/tardes/noches:

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y le estoy llamando de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica porque estamos realizando una encuesta sobre los servicios que Usted recibió el año pasado en la Dirección General de Servicio Civil (**CONCURSO 01-08**). Solo le quitaré unos minutos. Esta entrevista es confidencial y su participación es voluntaria. ¿Puedo empezar la entrevista?

A5. **ENTREVISTADOR(A): ANTES DE INICIAR LA ENTREVISTA INDAGUE SI REALIZÓ LAS PRUEBAS PARA EL CONCURSO**

1.SI (CONTINÚE)

NO (TERMINE LA ENTREVISTA)

A6 **HORA DE INICIO DE ENTREVISTA** HORA \_\_\_\_\_ MINUTOS \_\_\_\_\_

B1 Para empezar la entrevista, dígame, en términos generales ¿cómo calificaría el servicio que le han brindado en el CONCURSO que está participando? **LEA RESPUESTAS**

7.EXCELENTE 6.MUY BUENO 5.BUENO 4.REGULAR(NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)

B2 ¿Y cómo se enteró de ese CONCURSO?

1. POR TELÉFONO

2. POR PÁGINA WEB

3. MEDIANTE MATERIAL IMPRESO

4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

5. FUE A LA INSTITUCIÓN Y PREGUNTÓ

6. OTRAS PERSONAS LE INFORMARON

8. OTRO MEDIO

9. NS/NR

B3 La inscripción por medio de la página Web ¿le

resultó un procedimiento fácil o difícil de realizar? 1. FÁCIL 2. REGULAR 3. DIFÍCIL 4. USÓ OTRO MEDIO 9.NS/NR

C1 Hablemos ahora de la información que le proporcionó el Servicio Civil sobre los trámites que ha realizado para ese CONCURSO. ¿Tenía que llevar algún documento especial o cumplir con algún requisito?

1. SI

2. NO (PASE A D1)

9. NS/NR (PASE A D1)

C2 ¿Cómo se enteró de los documentos o requisitos para participar?

1. POR TELÉFONO

2. POR PÁGINA WEB

3. MEDIANTE MATERIAL IMPRESO

4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

5. FUE A LA INSTITUCIÓN Y PREGUNTÓ

6. OTRAS PERSONAS LE INFORMARON

8. OTRO MEDIO

9. NS/NR

C3 ¿La información que recibió sobre los documentos o requisitos fue fácil o difícil de entender?

1. FÁCIL

2. REGULAR

3. DIFÍCIL

9.NS/NR

C4 ¿Al momento de presentar los documentos o requisitos le solicitaron uno nuevo que no tenía en ese momento?

1. SI

2. NO (PASE A C6)

9. NS/NR (PASE A C6)

C5 ¿De quién considera que fue el error?

¿de la institución o de su parte?

1. DE LA INSTITUCIÓN

2. MIO

9.NS/NR

C6 ¿Diría que los requisitos presentados son necesarios, solo algunos de ellos o que ninguno es necesario?

1. SON NECESARIOS

2. SOLO ALGUNOS

3. NINGUNO ES NECESARIO

9.NS/NR

D1 Ahora dígame ¿tuvo que realizar algún pago por el servicio recibido?

1. SI ¿Cuánto? \_\_\_\_\_

2. NO (PASE A E5)

**ANOTE 9 9 9 9 9 9 SI NO RECUERDA**

D2 Antes de solicitar el servicio ¿sabía que tenía que realizar algún pago?

1. SI

2. NO

9. NS/NR

D3 ¿En su opinión ese pago fue muy alto, alto, bajo o muy bajo?

5. MUY ALTO

4. ALTO

3. REGULAR

2. BAJO

1. MUY BAJO

9. NS/NR

D4 Y Usted diría que el pago se justifica o no se justifica?

1. SE JUSTIFICA

2. NO SE JUSTIFICA

9. NS/NR

E5	Ahora hablemos de las pruebas realizadas ¿En qué mes las realizó?													
		1. ENE	2. FEB	3. MAR	4. ABR	5. MAY	6. JUN	7. JUL	8. AGO	9. SET	10. OCT	11. NOV	12. DIC	99. NR
E6	¿Y qué día de la semana fue a realizar las pruebas?													
		1. LUNES	2. MARTES	3. MIÉRCOLES	4. JUEVES	5. VIERNES	6. SÁBADO	7. DOMINGO	9. NR					
E7	¿A qué hora llegó a realizar la prueba? HORA: _____ (USE FORMATO DE 24 HORAS) (ANOTE 99 SI NO RECUERDA)													
E1	¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a ese lugar?													
		1. VEHÍCULO PROPIO (CONTINÚE)	2. TAXI	3. AUTOBUS	4. CAMINANDO	8. OTRO	(PASE A E3)							
E2	¿Tuvo problemas para encontrar parqueo o no tuvo problemas?	1. TUVO PROBLEMAS	2. REGULARES	3. NO TUVO PROBLEMAS	9. NS/NR									
E3	¿Diría que fue muy fácil, fácil, difícil o muy difícil llegar a ese lugar?	5. MUY FÁCIL	4. FÁCIL	3. REGULAR	2. DIFÍCIL	1. MUY DIFÍCIL	9. NS/NR							

		EXCE-LENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR (NO LEER)	MALA	MUY MALA	PÉSIMO	NS/NR (NO LEER)
F1	Hablando de las instalaciones del lugar en el que hizo las pruebas. ¿Cómo calificaría... ...la ventilación en el lugar? <i>LEA OPCIONES</i>	7	6	5	4	3	2	1	9
F2	...la calma en el lugar por la ausencia de ruido?	7	6	5	4	3	2	1	9
F3	...la iluminación?	7	6	5	4	3	2	1	9
F4	...el estado de los mobiliario (muebles de espera y de atención)?	7	6	5	4	3	2	1	9
F5	...la limpieza en el lugar?	7	6	5	4	3	2	1	9
F6	...la limpieza en los servicios sanitarios?	7	6	5	4	3	2	1	9
F7	...el tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas?	7	6	5	4	3	2	1	9
F8	...la seguridad dentro de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9
F9	...la seguridad en las cercanías de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9
F10	...las condiciones que existen para las personas con discapacidad?	7	6	5	4	3	2	1	9

		MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR
G1	Hablando de los funcionarios que lo(a) atendieron durante las pruebas. ¿Hasta qué punto sintió que... ...fueron respetuosos? ¿diría que mucho, algo, poco o nada?	4	3	2	1	9
G2	...estaban comprometidos con el trabajo?	4	3	2	1	9
G3	...dieron soluciones rápidas?	4	3	2	1	9
G4	...tenían habilidades para dar un buen servicio?	4	3	2	1	9
G5	...mostraron interés por su trámite?	4	3	2	1	9
G6	...trataron a todos por igual, sin preferencias?	4	3	2	1	9

	¿Y cuánto diría que...	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR
H1	...sabían lo que hacen?	4	3	2	1	9
H2	...estaban bien preparados?	4	3	2	1	9
H3	...explicaron con instrucciones claras?	4	3	2	1	9
H4	...inspiraron confianza?	4	3	2	1	9
H5	...tenían experiencia?	4	3	2	1	9

J1	Hablando de las instrucciones o explicaciones que le dieron durante las pruebas ¿fueron fáciles o difíciles de entender?	1. FÁCILES	2. DIFÍCILES	9.NS/NR						
J2	¿Fueron completas o incompletas?	1. COMPLETAS	2. INCOMPLETAS	9.NS/NR						
J3	¿Tuvo que completar algún formulario administrativo antes o durante las pruebas?	1. SI	2. NO (PASE A J5)	9.NS/NR (PASE AJ5)						
J4	¿Y diría que el o los formularios eran fáciles o difíciles de llenar?	1. FÁCILES	2. REGULARES	3. DIFÍCILES 9. NS/NR						
J5	¿Algún funcionario completó por Usted algún formulario para que realizara las pruebas?	1. SI	2. NO	9.NS/NR						
J6	¿Considera que el recorrido dentro de la institución para realizar las pruebas es fácil o es enredado?	1. FÁCIL	2. REGULAR	3. ENREDADO 9.NS/NR						
J7	¿Cómo se guió dentro de la institución para llegar al lugar donde hacen las pruebas? <b>LEA LAS RESPUESTAS Y PUEDE MARCAR VARIAS</b> 1. ROTULOS O SEÑALIZACIÓN 2. FUNCIONARIO DA INSTRUCCIONES 3. PREGUNTANDO	4. SIGUIENDO LAS PERSONAS DE LA FILA 8. OTRO 9. NS/NR								
K2	Para hacer las pruebas ¿sacó cita o llegó sin cita?	1. SACÓ CITA	2. FUE SIN CITA (PASE A L1)	8. OTRO (PASE A L1) 9. NS/NR (PASE A L1)						
K3	¿Por qué medio sacó la cita?	1. TELÉFONO	2. INTERNET	3. FUE A LA INSTITUCIÓN 8. OTRA						
K4	¿Cuántos días pasaron desde que se inscribió hasta que le hicieron las pruebas?	# DE DÍAS: _____	ANOTE 99 SI NO RECUERDA							
K5	¿Considera que ese tiempo fue breve o que duró mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. DURÓ MUCHO 9. NS/NR						
L1	¿Entre el momento que entró a la institución a hacer las pruebas y el momento que éstas iniciaron ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN: HORAS _____ MINUTOS _____ 99 y 99 SI NS/NR								
L2	¿En su opinión ese tiempo fue breve o duró mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. DURÓ MUCHO 9. NS/NR						
L3	Mientras esperaba para realizar las pruebas ¿algún funcionario(a) de los que atendían realizaba otras actividades retrasando el servicio?	1. SI	2. NO	9. NS/NR						
L4	Y entre el momento que iniciaron las pruebas y el momento que terminaron ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN : HORAS _____ MINUTOS _____ 99 y 99 SI NS/NR								
L5	¿En su opinión ese tiempo fue breve o duró mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. DURÓ MUCHO 9. NS/NR						
L6	¿Mientras realizaba las pruebas algún funcionario(a) realizó otras actividades que distraían su atención?	1. SI	2.NO	9. NS/NR						
M1	Cambiando de tema ¿diría que el horario de las pruebas fue adecuado o no?	1. ADECUADO (PASE A P9)	2. NO ES ADECUADO	9. NS/NR (PASE A P9)						
M2	¿Para Usted cuál sería el día más conveniente?	<b>MARQUE SOLAMENTE UN DÍA</b>								
		1. LUNES	2. MARTES	3. MIÉRCOLES	4. JUEVES	5. VIERNES	6. SÁBADO	7. DOMINGO	8. CUALQUERA	9. NS/NR
M3	¿Y de qué hora a qué hora le sería más conveniente?	<b>USE FORMATO DE 24 HORAS</b>			DE: _____ A: _____					
P9	¿Está enterado(a) de la existencia de algún medio por el que pueda poner alguna sugerencia, queja o denuncia en el Servicio Civil?	1. SI	2. NO (PASE A P13)	9. NS/NR (PASE A P13)						
P10	¿Cuál o cuáles?	<b>MENCIONELOS Y PUEDE MARCAR VARIOS</b>								
		1. CONTRALORÍA DE SERVICIOS	2. TELÉFONO	3. INTERNET	4. BUZÓN	5. MOSTRADOR	8. OTRO			
P11	¿Alguna vez ha utilizado ese medio (o medios) para poner una sugerencia, queja o denuncia?	1. SI	¿Cuál fue el último que usó? _____	<b>ANOTE CÓDIGO DE PREGUNTA ANTERIOR</b>			2. NO (PASE A P13)	9. NS/NR (PASE A P13)		
P12	¿Diría que el resultado fue satisfactorio o insatisfactorio?	1. SATISFACTORIO	2. A MEDIAS	3. INSATISFACTORIO	4. ESTÁ PENDIENTE	9.NS/NR				

P13	Durante el concurso en el que participó ¿le pidieron alguna información que proporciona la misma institución?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
P14	¿Le pidieron alguna información que proporciona otra institución pública?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
P15	¿Ha oído hablar de la Ley No 8220, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
Q2	Para ir terminando ¿acudió Usted al Servicio Civil antes del año 2006 a realizar trámites para algún puesto?	1. SI	2. NO (PASE A Q5)	9. NS/NR (PASE A Q5)
Q3	Hablando del servicio en esa Institución para antes del 2006 ¿qué calificación general le daría? <i>LEA RESPUESTAS</i>	7. EXCEL 6. MUY BUENO 5. BUENO 4. REGULAR (NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)		
Q4	En su opinión ¿durante los últimos dos años el servicio ha empeorado, sigue igual o ha mejorado?	1. HA EMPEORADO 2. SIGUE IGUAL 3. HA MEJORADO 9. NS/NR		
Q5	<i>ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA</i>	1. HOMBRE 2. MUJER		
Q6	¿Cuál es su edad actual?	EDAD: _____		
Q7	¿Cuál es su condición laboral? <i>LEA LAS OPCIONES Y MARQUE UNA</i>	1. TRABAJA 2. ESTUDIA (PASE A Q10) 3. TRABAJA Y ESTUDIA 4. LABORES DEL HOGAR (PASE A Q10) 5. PENSIONADO O RENTISTA (PASE A Q10) 6. DESEMPLEADO(A) (PASE A Q10) 8. OTRO (PASE A Q10) 9. NS/NR (PASE A Q10)		
Q8	¿Se encuentra trabajando actualmente en el sector público o en el sector privado?	1. PÚBLICO	2. AMBAS	3. PRIVADO (PASE A Q10) 9. NS/NR (PASE A Q10)
Q9	¿Actualmente tiene plaza en propiedad o se encuentra interino(a)? <i>SI ESTÁ EN PROPIEDAD INDAGUE EL RÉGIMEN</i>	1. PROPIEDAD, RÉGIMEN DEL SERVICIO CIVIL 2. PROPIEDAD, OTRO RÉGIMEN 3. INTERINO 9. NS/NR		
Q10	¿Cuál es su nivel educativo formal? <i>PUEDE LEER ALTERNATIVAS</i>	1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS 2. PRIMARIA COMPLETA 3. SECUNDARIA INCOMPLETA 4. SECUNDARIA COMPLETA 5. UNIVERSITARIA INCOMPLETA (MENOS DE BACHILLER) 6. UNIVERSITARIA COMPLETA (BACHILLERATO O MÁS) 9. NS/NR		
Q11	¿Cuál es su nacionalidad?	1. COSTARRICENSE	2. NICARAGUENSE	3. COLOMBIANO(A) 4. CUBANO(A) 8. OTRO
A7	<i>HORA DE FIN DE ENTREVISTA</i> HORA _____ MINUTOS _____			

**DE LAS GRACIAS Y TERMINE LA ENTREVISTA**

<b>MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA (MIDEPLAN)</b> <b>ESCUELA DE ESTADÍSTICA-UNIVERSIDAD DE COSTA RICA</b> <b>PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS</b> <b>FEBRERO 2009</b> <b>SECRETARÍA TÉCNICA NACIONAL AMBIENTAL</b>		<b># DE CUESTIONARIO</b>  <b>5</b> ____
A1. Teléfono_____	A2. Fecha entrevista: MES:_____ DÍA:_____	
A3 # intentos para concretar la entrevista:_____		A4 Código de entrevistador(a):_____

Estimado(a) Señor(a). Buenos días/tardes/noches:

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y le estoy llamando de la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica porque estamos realizando una encuesta sobre los servicios que Usted recibió durante el 2008 en la SETENA. Solo le quitaré unos minutos. Esta entrevista es confidencial y su participación es voluntaria. ¿Puedo empezar la entrevista?

A5 **HORA DE INICIO DE ENTREVISTA** HORA \_\_\_\_\_ MINUTOS \_\_\_\_\_

B1	Para empezar dígame ¿qué tipo de proyectos tramitó en el SETENA durante el 2008? <i>(PUEDE MARCAR VARIOS)</i>
	1. AGRICULTURA, GANADERÍA, CAZA Y SILVICULTURA 2. EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS 3. TRANSPORTE, ALMACENAMIENTO Y COMUNICACIONES 4. ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA 5. INDUSTRIAS MANUFACTURERAS 6. HOTELES Y RESTAURANTES 7. COMERCIO Y SERVICIOS 8. CONSTRUCCIÓN 88 OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONALES
B2	En total ¿cuántos proyectos diferentes tramitó durante el 2008? <b>ANOTE NÚMERO DE PROYECTOS</b> _____
B3	¿Y cuál fue el motivo de su última visita al SETENA durante el 2008? 1. ENTREGAR FORMULARIO PARA ESTUDIO D1, D2 O EXPEDIENTE DIGITAL 2. CONSULTAR REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN QUE DEBE ADJUNTARSE 3. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE REQUISITOS PARA EL PROCESO DE ESTUDIO 4. INFORMACIÓN SOBRE FORMULARIOS ENTREGADOS 8. OTRO TIPO DE CONSULTA
B4	En términos generales ¿cómo calificaría el servicio que recibió durante el 2008? <i>LEA RESPUESTAS</i> 7. EXCELENTE 6. MUY BUENO 5. BUENO 4. REGULAR (NO LEER) 3. MALO 2. MUY MALO 1. PÉSIMO 9. NS/NR (NO LEER)
B5	¿Y finalmente obtuvo lo que buscaba? 1 SI 2. NO 3. ESTÁ PENDIENTE 9. NS/NR
B6	¿En qué mes del 2008 realizó la última visita a la SETENA? 1. ENE 2. FEB 3. MAR 4. ABR 5. MAY 6. JUN 7. JUL 8. AGO 9. SET 10. OCT 11. NOV 12. DIC 99. NR
B7	¿Y qué día de la semana fue? 1. LUNES 2. MARTES 3. MIÉRCOLES 4. JUEVES 5. VIERNES 9. NR (PASE A C1)
B8	¿A qué hora llegó a realizar su trámite/consulta? HORA:_____ <i>(USE FORMATO DE 24 HORAS) (ANOTE 99 SI NO RECUERDA)</i>
C1	¿Qué medio de transporte utilizó para llegar? 1. VEHÍCULO PROPIO (CONTINÚE) 2. TAXI 3. AUTOBUS 4. CAMINANDO 8. OTRO (PASE A C3)
C2	¿Tuvo problemas para encontrar parqueo o no tuvo problemas? 1. TUVO PROBLEMAS 2. REGULARES 3. NO TUVO PROBLEMAS 9. NS/NR
C3	¿Diría que fue muy fácil, fácil, difícil o muy difícil llegar a ese lugar? 5. MUY FÁCIL 4. FÁCIL 3. REGULAR 2. DIFÍCIL 1. MUY DIFÍCIL 9. NS/NR
D1	Ahora dígame ¿durante el 2008 tuvo que realizar algún pago por los trámites solicitados? 1. SI ¿Cuánto? _____ 2. NO (PASE A E1) <b>ANOTE 9999999 SI NO RECUERDA</b>
D2	Antes de solicitar el trámite ¿sabía que tenía que realizar algún pago? 1. SI 2. NO 9. NS/NR



D3	¿En su opinión ese pago fue muy alto, alto, bajo o muy bajo?	5. MUY ALTO	4. ALTO	3. REGULAR	2. BAJO	1. MUY BAJO	9. NS/NR		
D4	Y si toma en cuenta el resultado obtenido ¿diría que el pago se justifica o no se justifica?	1. SE JUSTIFICA	2. NO SE JUSTIFICA	9. NS/NR					
E1	Hablando de las instalaciones del lugar en el que recibió el servicio. ¿Cómo calificaría... ...la ventilación en el lugar? <b>LEA OPCIONES</b>	EXCE- LENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR (NO LEER)	MALA	MUY MALA	PÉSIMO	NS/NR (NO LEER)
E2	...la calma en el lugar por la ausencia de ruido?	7	6	5	4	3	2	1	9
E3	...la iluminación?	7	6	5	4	3	2	1	9
E4	...el estado de los mobiliario (muebles de espera y de atención)?	7	6	5	4	3	2	1	9
E5	...la limpieza en el lugar?	7	6	5	4	3	2	1	9
E6	...la limpieza en los servicios sanitarios?	7	6	5	4	3	2	1	9
E7	...el tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas?	7	6	5	4	3	2	1	9
E8	...la seguridad dentro de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9
E9	...la seguridad en las cercanías de las instalaciones?	7	6	5	4	3	2	1	9
E10	...las condiciones que existen para las personas con discapacidad?	7	6	5	4	3	2	1	9
F2	Hablando sobre la información que proporciona la institución para el trámite o los trámites que realizó en el 2008. ¿Cómo se enteró de los documentos o requisitos para hacer el trámite? 1. POR TELÉFONO 2. POR PÁGINA WEB 3. MEDIANTE MATERIAL IMPRESO (REGLAMENTOS, LEYES) 4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN 5. FUE A LA INSTITUCIÓN Y PREGUNTÓ 6. OTRAS PERSONAS QUE FUERON LE INFORMARON 8. OTRO MEDIO 9. NS/NR								
F3	¿La información que recibió sobre los documentos o requisitos fue fácil o difícil de entender?	1. FÁCIL	2. REGULAR	3. DIFÍCIL	9. NS/NR				
F4	¿Al momento de realizar el trámite le solicitaron un nuevo requisito que no tenía en ese momento?	1. SI	2. NO (PASE A F6)	9. NS/NR (PASE A F6)					
F5	¿De quién considera que fue el error? ¿de la institución o de su parte?	1. DE LA INSTITUCIÓN	2. MIO	9. NS/NR					
F6	¿Diría que los requisitos presentados son necesarios, solo algunos de ellos o que ninguno es necesario?	1. SON NECESARIOS	2. SOLO ALGUNOS	3. NINGUNO ES NECESARIO	9. NS/NR				
G1	Hablando en general de los funcionarios(as) que lo(a) atendieron durante el 2008. ¿Hasta qué punto sintió que... ...fueron respetuosos? ¿diría que mucho, algo, poco o nada?	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR			
G2	...estaban comprometidos con el trabajo?	4	3	2	1	9			
G3	...dieron soluciones rápidas?	4	3	2	1	9			
G4	...tenían habilidades para dar un buen servicio?	4	3	2	1	9			
G5	...mostraron interés por su trámite?	4	3	2	1	9			
G6	...trataron a todos por igual, sin preferencias?	4	3	2	1	9			
	¿Y cuánto diría que...	MUCHO	ALGO	POCO	NADA	NS/NR			
H1	...sabían lo que hacen?	4	3	2	1	9			
H2	...estaban bien preparados?	4	3	2	1	9			
H3	...explicaron con instrucciones claras?	4	3	2	1	9			
H4	...inspiraron confianza?	4	3	2	1	9			
H5	...tenían experiencia?	4	3	2	1	9			

J1	Hablando de las instrucciones o explicaciones que le dieron durante el último servicio recibido ¿fueron fáciles o difíciles de entender?	1. FÁCILES	2. DIFÍCILES	9.NS/NR
J2	¿Fueron completas o incompletas?	1. COMPLETAS	2. INCOMPLETAS	9.NS/NR
J3	Durante su última visita ¿tuvo que completar algún formulario antes o durante el servicio que le brindaron?	1. SI	2. NO (PASE A J5)	9.NS/NR (PASE AJ5)
J4	¿Y diría que el o los formularios eran fáciles o difíciles de llenar?	1. FÁCILES	2. REGULARES	3. DIFÍCILES 9. NS/NR
J5	¿Algún funcionario completó por Usted algún formulario para que realizara el trámite?	1. SI	2. NO	9.NS/NR
J6	¿Durante el 2008 utilizó los servicios automatizados de la página web oficial de la SETENA, como por ejemplo, expediente digital, formularios, guías ambientales y otros similares?	1. SI	2. NO (PASE A J9)	
J7	En su opinión la página Web que ofrece esos servicios es fácil o difícil de utilizar?	1. FACIL	2. REGULAR	3. DIFÍCIL 9. NS/NR
J8	¿Y durante la última vez que utilizó la página web obtuvo lo que buscaba?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
J9	¿Cuál medio fue el que más utilizó durante el 2008 para hacer consultas sobre los trámites?	1. TELÉFONO	2. FAX	3. CORREO ELECTRÓNICO
		4. VISITA PERSONAL	5. PAGINA WEB	8.OTRO
				9. NO CONSULTA (PASE A J12)
J10	¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta cuando utiliza ese medio? (LEER OPCIONES)	7.EXCELENTE	6.MUY BUENO	5.BUENO
		4. REGULAR(NO LEER)	3. MALO	2. MUY MALO
		1. PÉSIMO	9. NS/NR	(NO LEER)
J11	¿Cómo calificaría la evacuación de las consultas que Usted presenta? (LEER OPCIONES)	7.EXCELENTE	6.MUY BUENO	5.BUENO
		4. REGULAR(NO LEER)	3. MALO	2. MUY MALO
		1. PÉSIMO	9. NS/NR	(NO LEER)
J12	¿Considera que el recorrido dentro de la SETENA para obtener el servicio es fácil o es enredado?	1. FÁCIL	2. REGULAR	3. ENREDADO 9.NS/NR
J13	¿Cómo se guió durante el servicio durante la última visita?	LEA LAS RESPUESTAS Y PUEDE MARCAR VARIAS		
		1. ROTULOS O SEÑALIZACIÓN	4. SIGUIENDO LAS PERSONAS DE LA FILA	
		2. FUNCIONARIO DA INSTRUCCIONES	8. OTRO	
		3. PREGUNTANDO	9. NS/NR	
K1	Para hacer los trámites en la SETENA ¿tiene la posibilidad de sacar cita?	1. SI	2. NO (PASE A L1)	9. NS/NR (PASE A L1)
K2	¿Y sacó cita o llegó sin cita?	1. SACÓ CITA	2. FUE SIN CITA (PASE A L1)	8. OTRO (PASE A L1)
		9. NS/NR (PASE A L1)		
K3	¿Por qué medio sacó la cita?	1. TELÉFONO	2. INTERNET	3. FUE A LA INSTITUCIÓN
		8. OTRA		
K4	¿Cuántos días pasaron para atenderlo(a) desde que le dieron cita?	# DE DÍAS: _____	ANOTE 99 SI NO RECUERDA (PASE A L1)	
K5	¿Considera que ese tiempo fue breve o que duró mucho?	1.BREVE/MUY BREVE	2.REGULAR	3.DURÓ MUCHO 9. NS/NR
L1	¿Durante la última vez que visitó la SETENA ¿entre el momento que entró a la institución y el momento que empezaron a atenderlo(a) ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN: HORAS _____ MINUTOS _____ 99 y 99 SI NS/NR (PASE A L3)		
L2	¿En su opinión ese tiempo fue breve o duró mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. DURÓ MUCHO 9. NS/NR
L3	Mientras esperaba a ser atendido(a) ¿algún funcionario de los que atendían realizaba otras actividades retrasando el servicio?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
L4	Y entre el momento que llegó al puesto de atención y el momento que terminaron el servicio ¿aproximadamente cuánto tiempo duró?	DURACIÓN : HORAS _____ MINUTOS _____ 99 y 99 SI NS/NR (PASE A L6)		
L5	¿En su opinión ese tiempo fue breve o duró mucho?	1. BREVE/MUY BREVE	2. REGULAR	3. DURÓ MUCHO 9. NS/NR
L6	¿Mientras era atendido(a) el funcionario(a) realizó otras actividades no relacionadas con su trámite?	1. SI	2.NO	9. NS/NR

M1	Cambiando de tema ¿diría que el horario de atención de consultas personales es adecuado o no?	1. ADECUADO (PASE A M4)	2. NO ES ADECUADO	9. NS/NR (PASE A M4)
M2	¿Para Usted cuál sería el día más conveniente?	<b>MARQUE SOLAMENTE UN DÍA</b>		
		1. LUNES	2. MARTES	3. MIÉRCOLES
		4. JUEVES	5. VIERNES	6. SÁBADO
		7. DOMINGO	8. CUALQUERA	9. NS/NR
M3	¿Y de qué hora a qué hora le sería más conveniente?	DE: _____ A: _____		
		<b>USE FORMATO DE 24 HORAS</b>		
M4	¿Está enterado(a) de la existencia de algún medio por el que pueda poner alguna sugerencia, queja o denuncia en la SETENA?	1. SI	2. NO (PASE A M8)	9. NS/NR (PASE A M8)
M5	¿Cuál o cuáles?	<b>MENCIONELOS Y PUEDE MARCAR VARIOS</b>		
		1. CONTRALORÍA DE SERVICIOS	2. TELÉFONO	3. INTERNET
		4. BUZÓN	5. MOSTRADOR	8. OTRO
M6	¿Alguna vez ha utilizado ese medio (o medios) para poner una sugerencia, queja o denuncia?	1. SI ¿Cuál fue el último que usó? _____ <b>ANOTE CÓDIGO DE PREGUNTA ANTERIOR</b>		
		2. NO (PASE A M8)		
		9. NS/NR (PASE A M8)		
M7	¿Diría que el resultado fue satisfactorio o insatisfactorio?	1. SATISFACTORIO	2. A MEDIAS	3. INSATISFACTORIO
		4. ESTÁ PENDIENTE	9. NS/NR	
M8	Durante la última visita ¿le pidieron alguna información que proporciona la misma institución?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
M9	¿Le pidieron alguna información que proporciona otra institución pública?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
M10	¿Ha oído hablar de la Ley No 8220, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos?	1. SI	2. NO	9. NS/NR
P1	Para ir terminando ¿cuántas veces utilizó los servicios de SETENA durante el 2008?	# VECES: _____		
P2	¿Usó los servicios del SETENA antes del año 2006?	1. SI	2. NO (PASE A P5)	9. NS/NR (PASE A P5)
P3	Hablando del servicio para antes del 2006 ¿qué calificación general le daría?	<b>LEA RESPUESTAS</b>		
		7. EXCEL	6. MUY BUENO	5. BUENO
		4. REGULAR(NO LEER)	3. MALO	2. MUY MALO
		1. PÉSIMO	9. NS/NR(NO LEER)	
P4	En su opinión ¿durante los últimos dos años el servicio ha empeorado, sigue igual o ha mejorado?	1. HA EMPEORADO	2. SIGUE IGUAL	3. HA MEJORADO
		9. NS/NR		
P5	<b>ANOTE EL SEXO DE LA PERSONA ENTREVISTADA</b>	1. HOMBRE	2. MUJER	
P6	¿Cuál es su edad actual?	EDAD: _____		
P7	¿Cuál es su condición laboral?	<b>LEA LAS OPCIONES Y MARQUE UNA</b>		
		1. TRABAJA	5. PENSIONADO O RENTISTA	
		2. ESTUDIA	6. DESEMPLEADO(A)	
		3. TRABAJA Y ESTUDIA	8. OTRO	
		4. LABORES DEL HOGAR	9. NS/NR	
P8	¿Cuál es su nivel educativo formal?	<b>PUEDE LEER ALTERNATIVAS</b>		
		1. PRIMARIA INCOMPLETA O MENOS (PASE A P10)	4. SECUNDARIA COMPLETA (PASE A P10)	
		2. PRIMARIA COMPLETA (PASE A P10)	5. UNIVERSITARIA INCOMPLETA (MENOS DE BACHILLER)	
		3. SECUNDARIA INCOMPLETA (PASE A P10)	6. UNIVERSITARIA COMPLETA (BACHILLERATO O MÁS)	
		9. NS/NR		
P9	¿Cuál es su profesión?			
P10	¿Cuál es su nacionalidad?	1. COSTARRICENSE	2. NICARAGUENSE	3. COLOMBIANO(A)
		4. CUBANO(A)	8. OTRO	
A6	<b>HORA DE FIN DE ENTREVISTA</b> HORA _____ MINUTOS _____			

**DE LAS GRACIAS Y TERMINE LA ENTREVISTA**

## ANEXO 2: DICCIONARIO DE VARIABLES DEL ARCHIVO MAESTRO

TEMA ABORDADO	VARIABLE	ESTA ES LA VARIABLE EN LOS DIFERENTES CUESTIONARIOS	1=Registro de la Propiedad	2=MOPT Licencias de conducir	3=Dirección de Migración	4=Servicio Civil	5=SETENA
DATOS RELACIONADOS CON EL MOMENTO DE LA ENTREVISTA	V1	Número de cuestionario	id	id	id	id	id
	V2	Nombre de la Institución					
	V3	Nombre de la Institución desagregada					
	V9	Fecha entrevista Mes	a2a	a2a	a2a	a2a	a2a
	V10	Fecha entrevista Día	a2b	a2b	a2b	a2b	a2b
	V11	Intentos para concretar la entrevista	a3	a3	a3	a3	a3
	V12	Código del entrevistador	a4	a4	a4	a4	a4
USO DEL SERVICIO DURANTE EL AÑO	V13	Veces que ha usado este servicio durante el presente año	n1	---	s1	...	p1
CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	V14	Sexo	n5	p1	s5	q5	p5
	V15	Edad actual	n6	p2	s6	q6	p6
	V16	Condición laboral	n7	p3	s7	q7	p7
	V17	¿Se encuentra trabajando actualmente en el sector público o en el sector privado?	...	...	...	q8	---
	V18	¿Actualmente tiene plaza en propiedad o se encuentra interino(a)?	...	...	...	q9	---
	V19	Nivel educativo formal	n8	p4	s8	q10	p8
	V20	Nacionalidad	n9	p5	s9	q11	p9
MOTIVO DE LA VISITA. PREGUNTAS DIFERENTES PARA REGISTRO NACIONAL, MOPT Y DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN	V21	Tipo de sistema de atención	b1	---	---	---	---
	V22	Solicitó licencia por primera vez	---	b1	---	---	---
	V23	Certificaciones o inscripciones	b2a	---	---	---	---
	V24	Consulta de cómputo	b2b	---	---	---	---
	V25	Informe registral	b2c	---	---	---	---
	V26	Copia de planos o documentos	b2d	---	---	---	---
	V27	Solicitó otros servicios	b2i	---	---	---	---
	V28	Pasaporte por primera vez mayores de edad			b1a		
	V29	Pasaporte por primera vez menor de edad			b1b		
	V30	Renovación de pasaporte mayor de edad			b1c		
	V31	Renovación de pasaporte menor de edad			b1d		
	V32	Revalidación pasaporte costarricense			b1e		
MIGRACION: LUGAR DEL TRÁMITE	V33	Lugar donde realizó el trámite pasaporte	---	...	b2	---	---
	V34	Dónde retiró el pasaporte	---	...	q2	---	---
SETENA: TIPO DE PROYECTOS PRESENTADOS DURANTE EL 2008, NÚMERO DE PROYECTOS Y MOTIVO DE LA ÚLTIMA VISITA	V35	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	---	---	---	---	b1a
	V36	Explotación de minas y canteras	---	---	---	---	b1b
	V37	Transporte, almacenamiento y comunicaciones	---	---	---	---	b1c
	V38	Electricidad, gas y agua	---	---	---	---	b1d
	V39	Industrias manufactureras	---	---	---	---	b1e
	V40	Hoteles y restaurantes	---	---	---	---	b1f
	V41	Comercio y servicios	---	---	---	---	b1g
	V42	Construcción	...	...	...	...	b1h
	V43	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	---	---	---	---	b1i
	V44	Proyectos	---	---	---	---	b2
	V45	Y cuál fue el motivo de su última visita a SETENA durante el 2008?	---	---	---	---	b3
OBTUVO LO QUE BUSCABA	V46	Obtuvo lo que buscaba	b4	b2	q1	---	b5

<b>CALIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b>	V47	Calificación del servicio recibido	b3	---	b3	b1	b4
<b>MOPT: CALIFICACIÓN DE SERVICIOS Y LUGAR DE LOS SERVICIOS</b>	V48	Lugar donde realizó el examen teórico		b3			
	V49	Calificación del servicio del examen teórico	---	b4	---	---	---
	V50	Lugar donde realizó prueba de manejo	---	b5	---	---	---
	V51	Calificación del servicio de prueba manejo	---	b6	---	---	---
	V52	Lugar de entrega de licencia	---	b7	---	---	---
	V53	Calificación servicio entrega de licencias / pasaportes	---	b8	q3	---	---
<b>USO DEL SERVICIO ANTES DEL 2006</b>	V54	Uso el servicio antes del año 2006	n2	---	s2	q2	p2
	V55	Calificación del servicio para antes del 2006	n3	---	s3	q3	p3
	V56	Durante los últimos dos años el servicio ha empeorado, sigue igual o ha mejorado	n4	---	s4	q4	p4
<b>ACCESO A LOS SERVICIOS</b>	V57	Medio transporte utilizó para llegar a este lugar	c1	e4	c1	e1	c1
	V58	Problemas para encontrar parqueo	c2	e5	c2	e2	c2
	V59	Dificultad para llegar al lugar	c3	e6	c3	e3	c3
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL: SE ENTERÓ E INSCRIPCIÓN</b>	V60	¿Cómo se enteró del concurso?	...	...	...	b2	---
	V61	¿La inscripción por medio de la página Web le resultó...?	...	...	...	b3	---
<b>PAGO POR LOS SERVICIOS</b>	V62	Pago en colones por el servicio recibido	d1	c1	d1	d1	d1
	V63	Sabía si tenía que realizar algún pago	d2	c2	d2	d2	d2
	V64	Percepción del pago	d3	c3	d3	d3	d3
	V65	Se justifica el pago	d4	c4	d4	d4	d4
<b>MOPT Y MIGRACIÓN: MORDIDAS POR EL SERVICIO</b>	V66	Algún funcionario de la institución le pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega	---	d9	r1	---	---
	V67	Le sucedió en examen teórico	---	d10a	---	---	---
	V68	Le sucedió en examen práctico	---	d10b	---	---	---
	V69	Le sucedió en entrega de licencia	---	d10c	---	---	---
	V70	Algún persona que no era de la institución le pidió dinero o una mordida para facilitar la entrega	---	d11	r2	---	---
	V71	Le sucedió en examen teórico	---	d12a	---	---	---
	V72	Le sucedió en examen práctico	---	d12b	---	---	---
V73	Le sucedió en entrega de licencia	---	d12c	---	---	---	

<b>CALIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS</b>	V74	Calificación de la ventilación en el lugar	e1	f1	e1	f1	e1
	V75	Calificación de la calma en el lugar por la ausencia de ruido	e2	f2	e2	f2	e2
	V76	Calificación de la iluminación	e3	f3	e3	f3	e3
	V77	Calificación del estado de los mobiliario (muebles de espera y de atención)	e4	f4	e4	f4	e4
	V78	Calificación de la limpieza en el lugar	e5	f5	e5	f5	e5
	V79	Calificación de la limpieza en los servicios sanitarios	e6	f6	e6	f6	e6
	V80	Calificación del tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas	e7	f7	e7	f7	e7
	V81	Calificación de la seguridad dentro de las instalaciones	e8	f8	e8	f8	e8
	V82	Calificación de la seguridad en las cercanías de las instalaciones	e9	f9	e9	f9	e9
	V83	Calificación de las condiciones que existen para las personas con discapacidad	e10	f10	e10	f10	e10
<b>REQUISITOS PARA RECIBIR EL SERVICIO</b>	V84	Sabía que tenía que llevar algún documento especial o cumplir con algún requisito	f1	c5	f1	c1	---
	V85	Forma en que se enteró de los documentos o requisitos para hacer el trámite	f2	c6	f2	c2	f2
	V86	La información que recibió sobre los documentos o requisitos fue fácil o difícil de entender	f3	c7	f3	c3	f3
	V87	Al momento de realizar el trámite le solicitaron un nuevo requisito que no tenía en ese momento	f4	c8	f4	c4	f4
	V88	Considera que fue el error de la institución o de su parte	f5	c9	f5	c5	f5
	V89	Los requisitos presentados son necesarios	f6	c10	f6	c6	f6
<b>PERCEPCIÓN DEL TRATO RECIBIDO POR FUNCIONARIOS</b>	V90	Hasta qué punto los funcionarios fueron respetuosos	g1	g1	g1	g1	g1
	V91	Hasta qué punto los funcionarios estaban comprometidos con el trabajo	g2	g2	g2	g2	g2
	V92	Hasta qué punto los funcionarios dieron soluciones rápidas	g3	g3	g3	g3	g3
	V93	Hasta qué punto los funcionarios tenían habilidades para dar un buen servicio	g4	g4	g4	g4	g4
	V94	Hasta qué punto los funcionarios mostraron interés por su trámite	g5	g5	g5	g5	g5
	V95	Hasta qué punto los funcionarios trataron a todos por igual, sin preferencias	g6	g6	g6	g6	g6
<b>PERCEPCIÓN SOBRE CAPACIDAD TÉCNICA DE FUNCIONARIOS</b>	V96	Y cuánto diría que sabían lo que hacían	h1	h1	h1	h1	h1
	V97	Y cuánto diría que estaban bien preparados	h2	h2	h2	h2	h2
	V98	Y cuánto diría que explicaron con instrucciones claras	h3	h3	h3	h3	h3
	V99	Y cuánto diría que inspiraron confianza	h4	h4	h4	h4	h4
	V100	Y cuánto diría que tenían experiencia	h5	h5	h5	h5	h5

<b>INSTRUCCIONES DURANTE EL SERVICIO</b>	V101	Las instrucciones o explicaciones que le dieron durante el servicio fueron fáciles o difíciles de entender	j1	j1	j1	j1	j1
	V102	Las instrucciones o explicaciones fueron completas o incompletas	j2	j2	j2	j2	j2
	V103	Tuvo que completar algún formulario antes o durante el servicio que le brindaron	j3	j3	j3	j3	j3
	V104	El o los formularios eran fáciles o difíciles de llenar	j4	j4	j4	j4	j4
	V105	Algún funcionario completo por Usted algún formulario para que realizara el trámite	j5	j5	j5	j5	j5
<b>SETENA: SERVICIOS PARTICULARES Y CALIFICACIÓN</b>	V106	Durante el 2008 utilizó los servicios automatizados de la pagina Web de SETENA	----	----	----	----	j6
	V107	La página Web ofrece es fácil o difícil de utilizar	----	----	----	----	j7
	V108	Y la última vez que utilizó la página web obtuvo lo que buscaba	----	----	----	----	j8
	V109	Cuál medio fue el que más utilizó durante el 2008 para hacer consultas sobre los trámites	----	----	----	----	j9
	V110	Cómo calificaría el tiempo de respuesta cuando utiliza ese medio	----	----	----	----	j10
	V111	Cómo calificaría la evacuación de las consultas que Usted presenta	----	----	----	----	j11
<b>RECORRIDO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN PARA OBTENER EL SERVICIO</b>	V112	El recorrido dentro de la institución para obtener el servicio fue fácil o enredado	j6	j6	j6	j6	j12
	V113	Se guió por rotulos o señalización	j7a	j7a	j7a	j7a	j13a
	V114	Fue guiado por funcionario da instrucciones	j7b	j7b	j7b	j7b	j13b
	V115	Se guió preguntando	j7c	j7c	j7c	j7c	j13c
	V116	Se guió siguiendo las personas de la fila	j7d	j7d	j7d	j7d	j13d
	V117	Otra forma de guiarse	j7e	j7e	j7e	j7e	j13e
<b>POSIBILIDAD DE CITA Y PERCEPCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA</b>	V118	Para hacer el trámite tuvo la posibilidad de sacar cita	k1	k1	k1	---	k1
	V119	Saco cita o llego sin cita	k2	k2	k2	k2	k2
	V120	Medio por el que saco la cita	k3	k3	k3	k3	k3
	V121	Días de espera desde que le dieron la cita	k4	k4	k4	k4	k4
	V122	El tiempo de espera fue breve o duraron mucho	k5	k5	k5	k5	k5

<b>CONOCIMIENTO DE MEDIOS PARA SUGERENCIAS, QUEJAS O DENUNCIAS</b>	V123	Enterado(a) de la existencia de algún medio para poner alguna sugerencia, queja o denuncia en esa institución	j9	d1	n1	p9	m4
	V124	Contraloría de servicios	j10a	d2a	n2a	p10a	m5a
	V125	Teléfono	j10b	d2b	n2b	p10b	m5b
	V126	Internet	j10c	d2c	n2c	p10c	m5c
	V127	Buzón	j10d	d2d	n2d	p10d	m5d
	V128	Mostrador	j10e	d2e	n2e	p10e	m5e
	V129	Otro medio	j10f	d2f	n2f	p10f	m5f
	V130	Alguna vez ha utilizado ese medio (o medios) para poner una sugerencia, queja o denuncia	j11	d3	n3	p11	m6
	V131	El último medio que usó	j11b	d3b	n3b	p11b	m6b
	V132	El resultado de su sugerencia, queja o denuncia fue satisfactorio o insatisfactorio	j12	d4	n4	p12	m7
<b>LEY 8220</b>	V133	Durante la última visita le pidieron alguna información que Usted ya había entregado en otro momento	j13	d6	p1	p13	m8
	V134	Le pidieron alguna información que haya generado o tenga en su poder alguna otra institución pública	j14	d7	p2	p14	m9
	V135	Ha oído hablar de la Ley No 8220, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos	j15	d8	p3	p15	m10
<b>TIEMPOS DE ESPERA Y PERCEPCIONES SOBRE LA DURACIÓN</b>	V136	Tiempo en horas paso entre el momento que entró a la institución y el momento que empezaron a atenderlo (s)	l1a	l1a	l1a	l1a	l1a
	V137	Tiempo en minutos paso entre el momento que entró a la institución y el momento que empezaron a atenderlo (s)	l1b	l1b	l1b	l1b	l1b
	V138	Ese tiempo fue breve o tardaron mucho	l2	l2	l2	l2	l2
	V139	Mientras esperaba a ser atendido(a) algún funcionario de los que atendían retrasó el servicio sin justificación	l3	l3	l3	l3	l3
	V140	Tiempo en horas duró entre el momento que llegó al puesto de atención y el momento que terminaron el servicio	l4a	l4a	l4a	l4a	l4a
	V141	Tiempo en minutos duró entre el momento que llegó al puesto de atención y el momento que terminaron el servicio	l4b	l4b	l4b	l4b	l4b
	V142	Ese tiempo fue breve o tardó mucho	l5	l5	l5	l5	l5
	V143	Mientras era atendido(a) el funcionario realizo otras actividades no relacionadas con su trámite	l6	l6	l6	l6	l6
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>	V144	Mes de la visita	b5	e1	b4	e5	b6
	V145	Día de la visita	b6	e2	b5	e6	b7
	V146	Hora que llegó a realizar el trámite	b7a	e3a	b6a	e7a	b8a
	V147	Minutos que llegó a realizar el trámite	b7b	e3b	b6b	e7b	b8b
<b>HORARIO DE ATENCIÓN Y PREFERENCIAS</b>	V148	El horario de atención del servicio es adecuado o no	m1	m1	m1	m1	m1
	V149	Día más conveniente	m2	m2	m2	m2	m2
	V150	Hora inicio servicio deseado	m3a	m3a	m3a	m3a	m3a
	V151	Minutos inicio servicio deseado	m3b	m3b	m3b	m3b	m3b
	V152	Hora final servicio deseado	m3c	m3c	m3c	m3c	m3c
	V153	Minutos final servicio deseado	m3d	m3d	m3d	m3d	m3d