

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

**Informe de la segunda ronda con
resultados generales para
2009 y 2010**

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

johnny.madrigal@ucr.ac.cr

**San José, Costa Rica
Marzo del 2010**

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 jerarcas 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

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	
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
Ligia Gamboa Araya	Unidad de Estudios Especiales Área de Modernización del Estado

Escuela de Estadística, Universidad de Costa Rica	
<p>Órgano Ejecutor Unidad de Servicios Estadísticos (USES)</p> <p>Coordinador USES Fernando Ramírez Hernández</p> <p>Coordinadores trabajo campo Juan Pablo Solís Alvarado Yorlene Quirós Díaz</p> <p>Informático Jeisson Hidalgo Céspedes</p> <p>Adrian Soto Blanco Adriana Barrantes Vargas Adriana Hernandez Ruiz Alba Díaz Alejandra Abarca Alejandra Arias Salazar Alejandro Ramos Hidalgo Ana Isabel Hernandez Ruiz Ana Lorena Vasquez A Ana Ruth Román Lara Ana Vargas Ulate Andrea Hernandez Ruiz Andrea Retana Rojas Ariel Solorzano Beatriz Calderón Fonseca Carlos Cruz Alfaro Daniel Calvo Briceño Daniela Quirós Solís Daniela Solórzano Gutiérrez David Mora Robles Diego Gonzalez Arieta Elena Ruiz Mayorga Eny Vargas Ulate Esteban Carmiol Valverde Evelyn Rodríguez Coto Francella Corrales Sánchez</p>	<p>Investigador Johnny Madrigal Pana</p> <p>Supervisores Trabajo de Campo Maureen Corrales León Pamela Rodríguez Fonseca Vivian Aguilar Aguilar Yorlene Quirós Díaz</p> <p style="text-align: center;">Entrevistadores</p> <p>Gary Gonzalo Georgina Ureña Ballesteros Graciela Mora Padilla Indira Retana Rojas Ivett Chacón P Jairo Mora Ramírez Joel Cedeño Vargas Jonathan Chaves C Jorge Quesada Jose Daniel Estrada Sanchez Jose Pablo Solís Josue Chinchilla Kacrine Carranza Alvarado Karen Corrales Luis Carlos Mora Ortega Luis Gabriel Rodriguez Mariela Chinchilla Monica Hernandez Osvaldo Hernandez Patricia Castillo P Rebaca Sura Fonseca Ronald Rojas Rojas Silvia Izaguirre Gutiérrez Tatiana Cubero Calvo Vanessa Mora</p>

Los representantes de MIDEPLAN y de la Escuela de Estadística desean agradecer nuevamente el apoyo brindado por Olga Cascante y Carlos López del Registro Nacional, Digna Walters del Consejo de Seguridad Vial del MOPT, Mauricio Blanco de la Dirección General de Migración y Extranjería, Rafael Bejarano 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

Esta segunda ronda de encuestas en cinco servicios estratégicos analiza nuevamente las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de ellos. El concepto de la calidad de los servicios públicos que guía esta iniciativa propone 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 dar seguimiento a la percepción de los usuarios sobre la calidad de algunos servicios públicos estratégicos para el desarrollo del país, con el afán de proporcionar información de primera mano a las respectivas Instituciones. Los servicios públicos investigados fueron los mismos de la primera ronda de encuestas: Consultas y Entrega de Certificaciones del Servicio Automatizado (conocido como 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 fueron seleccionadas nuevamente muestras probabilísticas de usuarios, entre noviembre del 2009 y marzo del 2010, y fue posible cumplir la meta propuesta: 360 entrevistas en el Registro Nacional, 308 en licencias del MOPT, 300 en pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería, 340 en la Dirección General de Servicio Civil y 100 en la SETENA, logrando un total de 1.408 entrevistas efectivas, para compararlas con las 1.359 de la ronda de encuestas anterior. Las entrevistas fueron realizadas personalmente (cara a cara) en el Registro Nacional y vía telefónica en el resto de los servicios. Para recolectar la información fueron utilizados los mismos cuestionarios de la primera ronda y 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, siguen encontrando lo que buscan (80% o más) y solamente el Registro Nacional mostró un incremento de 94,0% en el 2009 a 97,5% en el 2010. La calificación general brindada a los servicios es variada y registra cambios entre las dos rondas de encuestas. El Registro Nacional continúa con una calificación positiva (80 puntos). En el MOPT, el servicio de entrega de licencias y la prueba de manejo ven disminuida la calificación (ahora llegan a 68 puntos). La emisión de pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería mantiene una calificación bastante aceptable sobre el servicio que brindan y mejoró en lo que respecta a la entrega de los pasaportes (pasó de 78,5 a 85,1 puntos). La Dirección General de Servicio Civil presenta un incremento en la calificación general que le brindaron los usuarios (de 58,4 a 64,7 puntos). La SETENA mantuvo el mismo nivel mostrado en el 2009 (promedio de 66 puntos).

En este mismo ámbito se encontró que se mantiene la percepción de un acceso relativamente fácil a los servicios. No obstante, persisten algunos 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 (28,9%) y, principalmente, en la Dirección General de Servicio Civil (55,1%), aunque debe reconocerse que estas cifras son inferiores a las registradas en el 2009. Esto indica que si bien es cierto el acceso a los servicios es relativamente fácil, las comodidades que ofrecen de parqueo las Instituciones no presentan el mismo nivel.

El costo que conlleva el servicio demandado muestra que los usuarios están informados sobre las erogaciones que deben realizar dependiendo del servicio. En el caso de entrega de licencias del MOPT y de la Dirección General de Migración y Extranjería más del 80% sabía al respecto (en 2009 y 2010). No obstante, en el Registro Nacional y en la SETENA las magnitudes son menores, aunque se incrementaron entre 2009 y 2010. Resultados adicionales revelan que tanto en licencias como en pasaportes no se ha erradicado el “negocio” de personas ajenas a la Institución ofreciendo facilidades para obtener el producto demandado a cambio de dinero. Sin embargo, debe destacarse que esta situación está disminuyendo, pues la magnitud de usuarios a los que se les presentó esta situación en el caso de licencias cayó de 34% a 26% entre el 2009 y el 2010, y en el caso de pasaportes disminuyó de 12% a 5%. La magnitud de usuarios que reportó funcionarios de la Institución realizando ofrecimientos ilícitos presenta magnitudes bastante menores, aunque la evidencia indica, lamentablemente, que la práctica existe y no se ha modificado entre 2009 y 2010 (10% en licencias y 1% en pasaportes).

La evaluación de las instalaciones físicas donde se brindan los servicios revela que los usuarios emiten opiniones aceptables, en unos servicios más que en otros, con deficiencias 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. El resumen muestra que en el Registro Nacional y en la entrega de licencias del MOPT la calificación cayó entre el 2009 y el 2010 (de 79,4 a 66,5 puntos en la primera y de 64,8 a 59,0 punto en la segunda). No obstante, la calificación fue más positiva en la Dirección General de Migración y Extranjería (aumentó de 65,3 en 2009 a 73,0 puntos en 2010).

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 continúa siendo uno de los elementos que atenta contra la calidad del servicio. Esta situación está más presente entre los usuarios del Registro Nacional (47% sabía de los documentos o requisitos en el 2010) y del servicio de entrega de licencias del MOPT (la cifra aumentó de 56,3% a 68,2% entre 2009 y 2010). 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 y únicamente la Dirección General de Migración y Extranjería presentó un cambio positivo entre el 2009 y el 2010 (de 89,1 aumentó a 93,5 puntos). Sumado a esto, también debe mencionarse que las percepciones sobre capacidad y formación técnico-profesional de los funcionarios encargados de brindar la atención en los diferentes servicios continúa siendo positiva y nuevamente fue en la Dirección General de Migración y Extranjería donde se incrementó entre el 2009 y el 2010 (de 90,0 pasó a 95,7 puntos). Igual sucedió con la Dirección General de Servicio Civil (pasó de 86,5 a 91,9 puntos).

Otro tema abarcado en este ámbito es el de los procedimientos. Los usuarios consideran que las instrucciones al momento de recibir los servicios siguen siendo fáciles de entender, pues así lo manifestó más del 80% en todos los servicios y en ambas rondas de encuestas. Además, también existe acuerdo entre los usuarios con respecto a que recibieron instrucciones completas (magnitudes de 80% o más en todos los servicios). La excepción a los dos temas anteriores se sigue presentando entre los usuarios de la SETENA, quienes reportan magnitudes menores. Aunque sacar cita no es una característica ampliamente difundida entre los diferentes servicios,

esta modalidad se incrementó en la entrega de licencias del MOPT (de 34,3% pasó a 52,3% en 2010). Sumado a esto, es importante mencionar que, por lo general, cuando los usuarios tienen la posibilidad de sacar cita, lo hacen (magnitudes superiores al 90% así respondió). La excepción se da entre los usuarios de la SETENA, donde solamente el 14,3% optó por esta modalidad en el 2009, pero se incrementó en el 2010 (34,8%).

El número promedio de días que transcurrió desde que le dieron la cita para llegar a ser atendido en los diferentes servicios está entre dos y tres semanas y no se registran cambios entre 2009 y 2010. El servicio que reportó el menor tiempo de espera para la cita fue el de licencias del MOPT (dos semanas) y el que reporta más fue la Dirección General de Servicio Civil (casi 60 días). La valoración de los tiempos de espera es regular y presenta algunas variaciones entre el 2009 y el 2010.

Continúa existiendo una deficiencia importante en el conocimiento de medios para expresar quejas, sugerencias o denuncias en los servicios y para el 2010 la cifra alcanzó un máximo en la Dirección General de Servicio Civil, donde solamente el 23,5% de los usuarios está enterado al respecto. Si se considera únicamente a los usuarios enterados de los medios para externar disconformidades se obtiene que el porcentaje de uso de estos medios es sumamente bajo.

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: mientras en la SETENA el 65% de los consultores ha oído hablar de ella (promedio de 2009 y 2010) esta magnitud llega a 8,1% en la 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). Destaca en este sentido el servicio de entrega de licencias del MOPT, pues la duración promedio experimentada por los usuarios para ser atendidos aumentó a casi dos horas y evidentemente son menos quienes califican como breve ese tiempo de espera (43,5%).

Durante la prestación del servicio las duraciones también fueron variables, pese a ello, este tiempo también fue considerado como breve en la mayoría de los servicios (80% o más de los usuarios). Las excepciones fueron el servicio de entrega de licencias del MOPT (la mitad consideró la duración como breve) y la Dirección General de Servicio Civil (59,3% dijo que ese tiempo fue breve).

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 la mayoría asiste 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, aunque esta situación se deterioró en el Registro Nacional y en la SETENA, y se fortaleció en la Dirección General de Servicio Civil.

ÍNDICE	Página
1. INTRODUCCIÓN.....	8
2. ESTRATEGIA CONCEPTUAL.....	10
3. OBJETIVOS.....	13
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
4. METODOLOGÍA.....	14
4.1 PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ESTUDIO.....	14
4.2 ESTRATEGIA DE TRABAJO.....	14
4.3 MUESTRAS DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS.....	15
4.4 CUESTIONARIOS, PRUEBAS Y CAPACITACIÓN.....	18
4.5 PROCESAMIENTO DE CUESTIONARIOS.....	18
4.6 RESULTADOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	19
5. RESULTADOS.....	22
5.1 SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS.	22
5.1.1 Demanda de servicios en las Instituciones.....	22
5.1.2 Calificación general de los servicios.....	24
5.1.3 Acceso a los servicios.....	28
5.1.4 Costo de los servicios.....	30
5.1.5 Instalaciones físicas.....	33
5.2 CALIDAD DE LA ATENCIÓN.....	35
5.2.1 Calidad de la información entregada.....	35
5.2.2 Actitud de los funcionarios.....	37
5.2.3 Capacidad técnica de funcionarios.....	39
5.2.4 Procedimientos apropiados.....	40
5.3 LA DURACIÓN DEL SERVICIO.....	48
5.3.1 Tiempo de espera y de atención.....	48
5.3.2 Horarios de atención.....	49
6. SÍNTESIS DE RESULTADOS.....	52

1. INTRODUCCIÓN

Este segundo informe de resultados sobre la Percepción de la Calidad en los Servicios Públicos reafirma el interés por orientarlos hacia las necesidades de la ciudadanía. El fin último de esta iniciativa es mejorar la capacidad estatal para prestar servicios de mayor calidad. El incremento de las expectativas ciudadanas 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 ciudadana¹.

Debido a lo anterior, 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 (Ministerio de Justicia y Paz)
- Dirección General de Migración y Extranjería (Ministerio de Seguridad Pública)
- Dirección General de Servicio Civil (Ministerio de la Presidencia)
- Secretaría Técnica Nacional Ambiental-SETENA (Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones)
- Ministerio de Obras Públicas y Transportes-MOPT²

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 se consideró necesario complementar ese esfuerzo con otros procedimientos, como lo son las encuestas que permiten conocer las percepciones de los usuarios.

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.

¹ 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.

² Sugerido por el Ministro de turno durante el año 2008.

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.

Este segundo informe está compuesto por seis apartados. Después de esta introducción se presenta la estrategia conceptual adoptada para realizar la investigación. Posteriormente, un tercer apartado enumera los objetivos que se persiguen. En el cuarto se presenta una explicación de la metodología adoptada para alcanzar los objetivos³ 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 y último apartado⁴.

³ El lector interesado en la metodología ampliada puede revisar los resultados del primer informe.

⁴ Los cuestionarios están incluidos en el Anexo del primer informe de resultados.

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.

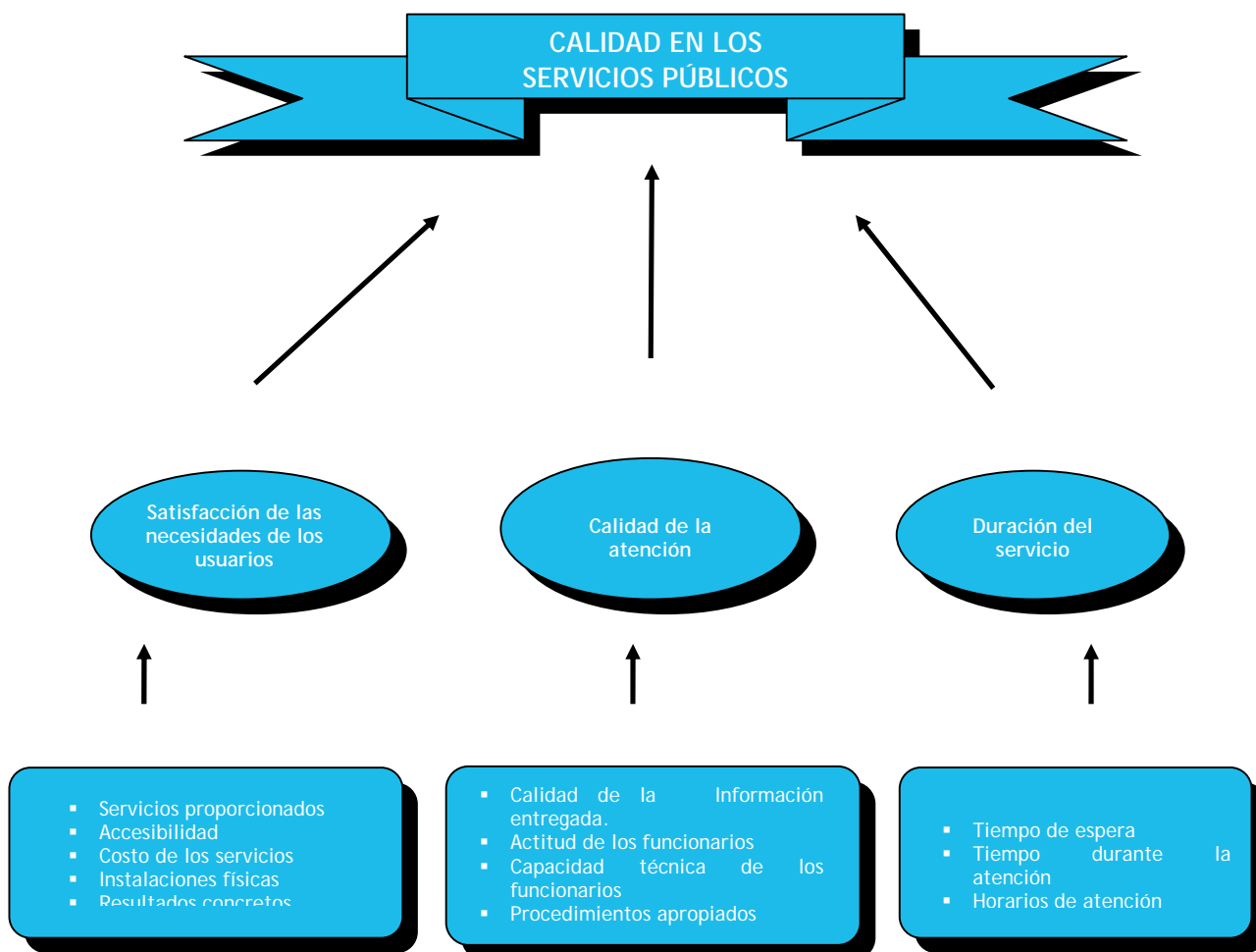
Esta perspectiva toma en cuenta que, como lo menciona David Sancho⁵, al contemplarse la satisfacción de las necesidades de las personas, “existe un fuerte componente subjetivo por parte del usuario al momento de valorar si la prestación que recibe es o no de calidad o sobre cuál es el grado de calidad del servicio”. Es por ello que el mismo autor enfatiza luego que “La calidad, en términos del 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 reales del ciudadano, y en función de la detección de estas necesidades, reformular los procesos administrativos. Esto 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 formulación de los instrumentos para recolectar la información y en la redacción del presente informe.

El siguiente esquema resume la conceptualización adoptada⁶.

⁵ David Sancho Royo, “Gestión de Servicios Públicos: estrategias de marketing y calidad”. Universitat Pompeu Fabra. Edicitorial Tecnos. 2002. Pp 156.

⁶ 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.

Finalmente, 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 las horas de atención.

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

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Esta segunda ronda de encuestas tiene como objetivo dar un seguimiento a las percepciones que manifiestan 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.

4. METODOLOGÍA

Para medir las percepciones de los usuarios sobre la prestación de servicios estratégicos fueron realizadas encuestas por muestreo probabilístico. A continuación será presentada la metodología adoptada en esta segunda ronda de encuestas, la que es similar a la desarrollada en la primera.

4.1 PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ESTUDIO

Nuevamente las encuestas fueron desarrolladas en 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 Entrega de Certificaciones del Sistema Automatizado (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

4.2 ESTRATEGIA DE TRABAJO

Durante la primera ronda de encuestas (2008-2009) el Ministro de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), Licenciado Roberto Gallardo Núñez, comunicó a los respectivos jefes sobre la presente iniciativa, solicitó la colaboración de los funcionarios y también la información necesaria para ejecutar las encuestas. En esa ocasión, un representante de MIDEPLAN y otro de la Escuela de Estadística de la UCR, visitaron todos los servicios, con la idea de presentarles el proyecto a las contralorías de servicios (o a las personas encargadas), solicitar nuevamente la colaboración y evacuar cualquier duda. Durante las reuniones se enfatizó que la información era para beneficio de las mismas Instituciones. En esta segunda ronda se volvió a establecer el contacto con las Instituciones involucradas y por medio del correo electrónico se reafirmaron los planes a desarrollar y se solicitó la colaboración respectiva.

Los contactos establecidos por segunda vez en cada institución fueron los siguientes:

INSTITUCIÓN	CONTACTOS	MES DEL SEGUNDO CONTACTO
Registro Nacional	Olga Cascante y Carlos López	Diciembre del 2009
Consejo de Seguridad Vial, MOPT	Digna Walters	Octubre del 2009
Dirección General de Migración y Extranjería	Mauricio Blanco	Octubre del 2009
Dirección General de Servicio Civil	Rafael Bejarano	Octubre del 2009
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	Tania Alfaro y Roxana Badilla	Octubre del 2009

Nuevamente la atención, colaboración y apertura de todas las personas contactadas fue sumamente satisfactoria.

4.3 MUESTRAS DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS

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. Para esta segunda ronda de encuestas 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 2009. Dicha información fue proporcionada por las respectivas Instituciones para realizar las entrevistas vía telefónica.

En el caso del Registro Nacional, debido a la naturaleza de los servicios que se ofrecen, los usuarios no reportan el nombre o número de teléfono. Este detalle propició hacer las entrevistas inmediatamente 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 muestreo probabilístico, con selección sistemática, en el que cada usuario tuvo una probabilidad igual de quedar incluido en la muestra⁷. En términos generales se optó por seleccionar de cada servicio una muestra sistemática cercana a 300 usuarios, con excepción de la SETENA, en la que fueron seleccionados 100.

En general, el tamaño de la muestra total para las cinco encuestas se estimó en 1.300 entrevistas (100 en SETENA y 300 en las cuatro Instituciones restantes). A este número se le sumó un 10% de posibles 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.

Algunos detalles de las muestras seleccionadas se enumeran a continuación:

Registro Nacional

Como ya se mencionó, a diferencia de las otras Instituciones, la información fue recolectada por 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, tal y como se hizo en el 2009, que es la unidad que proporciona los servicios de interés. Esta Plataforma 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 Nacional se acerca a ellos con el afán de brindar ayuda previa; aclarando dudas, indicando qué solicitar para que sea atendido más eficientemente o aclarando la cantidad de timbres que deben comprar previamente.

El proceso de selección de los usuarios consistió en realizar, durante una semana, unos días en la mañana y otros en la tarde, tres entrevistas por hora. Se considera que esto es semejante a realizar un PPT o un muestreo proporcional al tamaño (tamaño=número de clientes que

⁷ 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 analizó la necesidad de ponderar la muestra de personas para reestablecer las probabilidades desiguales de selección que la frecuencia con la que asiste al servicio tiende a modificar. Las pruebas realizadas indicaron que la ponderación no era necesaria.

demandan el servicio) con dos etapas de selección. En este caso la unidad de selección estuvo identificada por el día, la hora y ventanillas específicas, es decir, una conjunción de tiempo y espacio. Más específicamente, fueron seleccionados días, horas y ventanillas específicas 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 PPT⁸. 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 lapso 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).

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 2009, 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 de los usuarios 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.

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.

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 que está desarrollando para personas mayores de edad el Banco de Costa Rica (BCR) (en todas las provincias del país), en lo que respecta a renovación o entrega de pasaporte nuevo. Para asignar la muestra proporcionalmente en los diferentes procesos los usuarios fueron seleccionados con muestreo sistemático, previo ordenamiento de los respectivos listados.

⁸ 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.

Dirección General de Servicio Civil

Durante la primera ronda de encuestas (2009) 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 y estaba dirigido a diversas áreas profesionales. En esta segunda ronda se decidió incluir los participantes de un concurso extraordinario dirigido a personas que participan fuera de concurso, es decir, participaron quienes estaban en un registro de elegibles. Fueron incluidos el concurso NE (nacional extraordinario) 01-09 para oficinistas y secretarías, el NE 02-09 y el NE 03-09, cuya formación requiere estudios universitarios y con especialidades variadas.

Es importante mencionar que al momento de realizar las entrevistas 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 (usuarios) 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.

SETENA

La SETENA posee un listado de proyectos ambientales en formato Excel para el año 2009. 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 es útil porque de ahí se tomaron los nombres de aproximadamente 350 consultores o firmas consultoras de los proyectos ambientales presentados durante el 2009. Los 100 consultores fueron seleccionados en forma sistemática.

Debe tomarse en cuenta que en el caso de la SETENA las entrevistas fueron realizadas, por lo general, a consultores, lo que constituye un grupo de personas altamente especializado. Esto se menciona porque al ser la mayoría 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 un 50% más de consultores.

4.4 CUESTIONARIOS, PRUEBAS Y CAPACITACIÓN

La confección del cuestionario fue diseñada durante la primera ronda de encuestas y fue guiada por la estrategia conceptual. El proceso de construcción inició con un cuestionario maestro que tomó en consideración las diferentes temáticas que serían 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 información⁹.

Los cuestionarios difieren 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 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. Durante la segunda ronda fueron utilizados los mismos cuestionarios para garantizar la comparabilidad.

Las personas que realizaron las entrevistas fueron, principalmente, estudiantes de la Escuela de Estadística y del área de Ciencias Sociales. Este grupo de 51 estudiantes fueron turnados para utilizar los 15 teléfonos disponibles en el Laboratorio 140 de la Escuela de Estadística y realizar las entrevistas. La capacitación 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

En el Registro Nacional la totalidad de las entrevistas fue realizada 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. Para el resto de las instituciones se utilizó el Laboratorio 140 de la Escuela de Estadística. Este recinto posee 15 computadoras, cada una con su respectivo teléfono y las entrevistas fueron digitadas directamente en la pantalla del computador. El programa utilizado para digitar la información también revisó durante la entrevista la consistencia de la información, tal y como se hizo en las "Palm".

La información recabada 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. A este archivo maestro se le agregó la información de las encuestas realizadas durante la primera ronda.

⁹ Los cuestionarios en mención se encuentran en el primer informe de resultados.

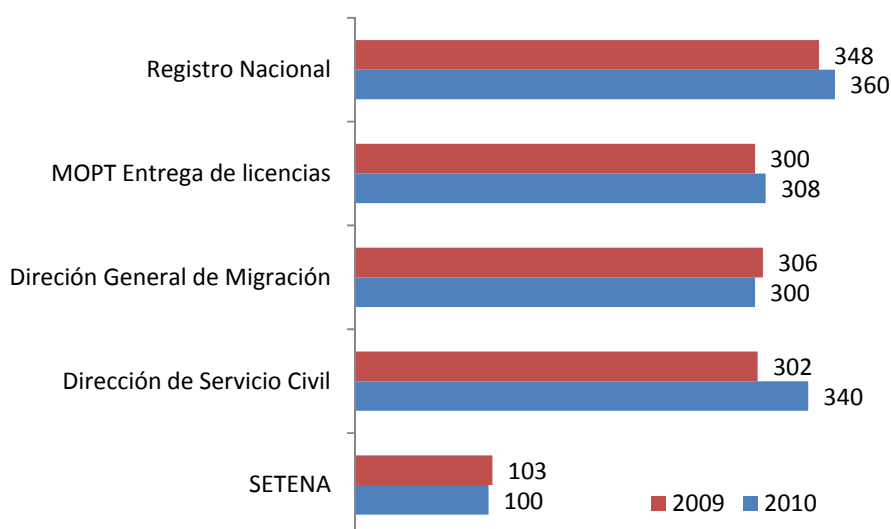
4.6 RESULTADOS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El trabajo de campo para cada institución fue realizado entre diciembre del 2009 y febrero del 2010, tal y como se muestra a continuación:

INSTITUCIÓN	FECHA DE ENTREVISTAS	
	PRIMERA RONDA	SEGUNDA RONDA
Registro Nacional	Noviembre del 2008	Diciembre del 2009
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	Noviembre del 2008	Enero del 2010
Dirección General de Migración y Extranjería	Diciembre del 2008	Febrero del 2010
Dirección General de Servicio Civil	Febrero del 2009	Diciembre del 2009
SETENA	Marzo del 2009	Diciembre del 2009

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. El número de entrevistas logrado en cada servicio resultó como se esperaba (Gráfico 1). Para efectos de presentación de la información se optó por comparar siempre los resultados de ambas rondas de encuestas. Aunque las encuestas de la primera ronda se realizaron entre el 2008 y el 2009, y las de la segunda ronda entre el 2009 y el 2010, se optó por simplificar los años anotando en todos los cuadros y gráficos que la primera ronda se realizó en el 2009 y la segunda en el 2010 (Gráfico 1).

Gráfico 1
Número de entrevistas realizadas en los diferentes servicios públicos investigados durante 2009 y 2010



FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

En este informe no se realizan subdivisiones de los servicios para evitar presentar cuadros y gráficos extensos. En el informe de resultados anterior el servicio de entrega de licencias del MOPT fue subdividido en Oficinas Centrales y Oficinas en el Resto del País, en la Dirección General de Migración y Extranjería se subdividió en Oficinas de Atención y el Sistema BCR. Este tipo de análisis puede realizarse posteriormente. Ahora el objetivo es presentar resultados globales y compararlos de un año a otro.

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

- En ambas rondas de encuestas se cumple que en el Registro Nacional, en el servicio de entrega de licencias del MOPT y en la SETENA predominan los varones como usuarios de los servicios (más del 60%) y que en la Dirección General de Migración y Extranjería y en la Dirección General de Servicio Civil lo hacen las mujeres (55% o más).
- Las edades de los usuarios son variables en todos los servicios y en ambas rondas de encuestas. Destaca en el 2009 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%). Para el 2010 esa cifra es menor (3,9%).

Cuadro 1
Distribución porcentual de algunas características sociodemográficas de las personas que utilizaron los servicios públicos en 2009 y 2010

Características	REGISTRO NACIONAL		MOPT-ENTREGA DE LICENCIAS		DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN		DIRECCIÓN DE SERVICIO CIVIL		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Sexo										
Hombre	64,7	68,3	75,3	76,3	42,2	45,7	40,1	27,1	78,6	80,0
Mujer	35,3	31,7	24,7	23,7	57,8	54,3	59,9	72,9	21,4	20,0
Edad										
Menos de 18	3,7	1,1	14,8	3,9	4,3	1,0	0,0	0,0	0,0	1,0
19 a 29	26,8	24,5	56,2	64,1	23,4	38,3	54,3	40,5	16,8	7,2
30 a 49	38,3	41,7	24,6	28,8	49,2	38,7	43,7	53,3	55,4	52,6
50 y más	31,1	32,7	4,4	3,3	23,1	22,0	2,0	6,2	27,7	39,2
Condición laboral										
Trabaja	61,2	58,6	56,7	55,5	52,0	44,1	57,0	55,3	79,6	83,0
Trabaja y estudia	19,8	19,4	20,0	23,1	13,1	18,1	31,5	40,5	19,4	7,0
Labores del hogar	7,5	8,9	5,7	5,2	18,3	16,7	1,7	,6	0,0	7,0
Estudia	1,7	3,3	15,7	13,3	6,9	11,7	2,6	1,5	0,0	0,0
Otro	9,8	9,7	2,0	2,9	9,8	9,4	7,3	2,1	1,0	3,0
Educación										
Primaria o menos	11,8	12,3	18,8	20,6	14,5	14,0	0,0	0,3	0,0	15,5
Secundaria	42,2	35,4	51,7	46,7	33,7	29,0	0,0	16,9	0,0	14,4
Universitaria	46,0	52,4	29,5	32,7	51,8	57,0	100,0	82,8	100,0	70,1
Nacionalidad										
Costarricense	95,7	94,2	94,7	96,8	92,8	96,7	99,0	99,4	97,1	96,0
Extranjero	4,3	5,8	5,3	3,2	7,2	3,3	1,0	0,6	2,9	4,0

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

- Por lo general, tanto en la primera como en la segunda ronda, la mayoría de las personas que acuden a los servicios trabajan y es a la Dirección General de Migración y Extranjería donde más asisten usuarias que se ocupan de las labores del hogar (18,3% en 2009 y 16,7% en 2010).
- El nivel de educación de los usuarios en el servicio de entrega de licencias del MOPT es, principalmente, de secundaria (51,7% en 2009 y 46,7% en 2010) 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 una mayoría posee grado universitario.

- En la primera y en la segunda ronda predominan usuarios costarricenses de los servicios, en magnitudes que superan el 90%.

Información adicional recolectada para la Dirección General de Servicio Civil muestra, entre las personas entrevistadas, la siguiente situación laboral:

SITUACIÓN LABORAL	PORCENTAJE	
	2009	2010
Trabaja sector público como interino(a)	43,3	84,5*
Trabaja sector privado	24,2	2,1*
Trabaja sector público en régimen del Servicio Civil	12,4	7,9
Trabaja en el sector publico bajo otro régimen	8,4	1,2
Está desempleado	7,4	2,1
Se encuentra estudiando	2,7	1,5
Realiza labores del hogar	1,7	0,6

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

Este resultado revela que en el 2009 la mayor demanda por el servicio la ejercieron personas que ya estaban trabajando en el sector público interinamente (43,5%) y que en el 2010 esa magnitud es casi del doble (84,5%). Esta diferencia se explica por el tipo de concurso en el que participaron las personas seleccionadas en ambas encuestas (uno ordinario en el 2009 y otro extraordinario en el 2010). Esto significa, en otras palabras, que la mayor demanda por los puestos de trabajo que ofrece la Dirección General de Servicio Civil proviene de quienes son nombrados en el sector público y no tienen una plaza fija. En segundo lugar, en el 2009, la demanda la ejerció el sector privado (24,2%), probablemente por la búsqueda de mayor estabilidad laboral. Por la modalidad de los concursos, en el 2010, esa cifra disminuyó (2,1%). Incluso, en ambas rondas, una cantidad importante de demandantes de este servicio es de las mismas personas que se encuentran bajo el régimen de la Dirección General de Servicio Civil (12,4% en 2009 y 7,9% en 2010). 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 de cinco aspectos relacionados con la calidad del servicio: los servicios proporcionados, la calificación que se hace de ellos, el acceso a los mismos, 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, tanto en el 2009 como en el 2010, fue el de certificaciones o inscripciones (80,5% y 82,8%, respectivamente) y, en segundo lugar, la copia de planos o documentos (21,6% y 13,6%, respectivamente) (Cuadro 2). Otros servicios fueron solicitados en magnitudes menores.

Cuadro 2
Servicios solicitados durante la visita a la Plataforma de Servicios del Registro Nacional en 2009 y 2010¹
(en porcentajes)

Servicio	2009	2010
Certificaciones o inscripciones	80,5	82,8
Copia de planos o documentos	21,6	13,6*
Informe registral	9,2	8,3
Consulta de cómputo	5,2	3,1
Solicitó otros Servicios	0,9	8,1*

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

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

En la Dirección General de Migración y Extranjería, en el 2009, la emisión de pasaporte por primera vez para mayores de edad (45,1%) fue claramente el servicio más solicitado. No obstante, en el 2010 lo fue tanto la renovación de pasaporte para mayores de edad (44,3%) como la emisión de pasaporte por primera vez para mayores de edad (43,7%) (Cuadro 3).

Cuadro 3
Servicio solicitado de pasaporte en la Dirección General de Migración y Extranjería en 2009 y 2010¹
(en porcentajes)

Servicio	2009	2010
Pasaporte primera vez mayor de edad	45,1	43,7
Pasaporte por primera vez menor de edad	22,2	12,0*
Renovación de pasaporte mayor de edad	26,1	44,3*
Renovación de pasaporte menor de edad	8,2	3,3
Revalidación pasaporte costarricense	4,2	6,0

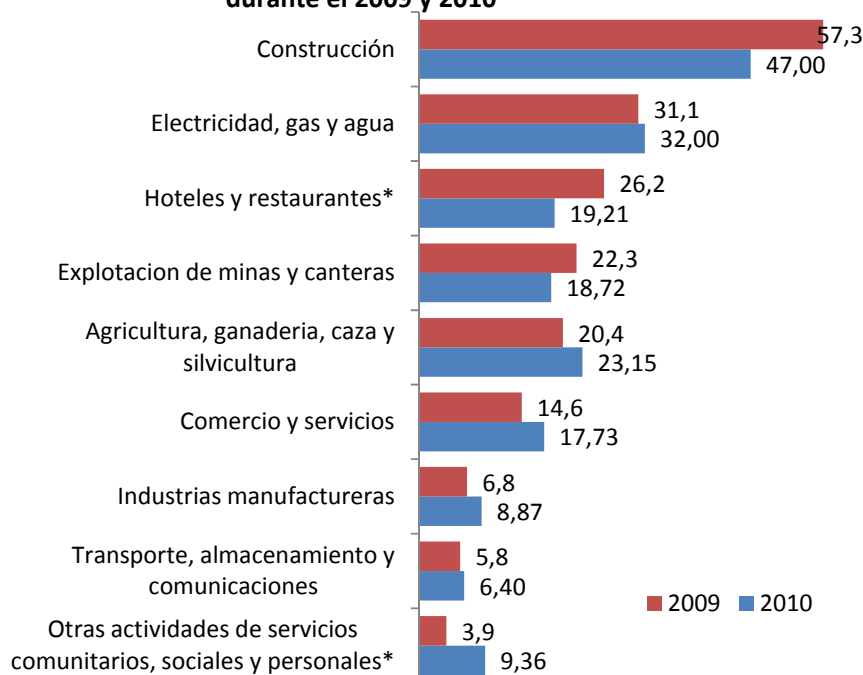
¹ Las personas entrevistadas podían marcar más de un servicio por lo que el total no suma 100%.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

En la SETENA es claro que el tipo de proyectos más tramitados por los consultores son los de construcción (57,3% en 2009 y 47,0% en 2010), seguidos por electricidad, gas y agua (31,1% en 2009 y 32,0% en 2010) y hoteles y restaurantes (26,2% en 2009 y 19,2%) (Gráfico 2). Otro tipo de proyectos son tramitados en magnitudes menores. El motivo de la última visita a esta entidad fue la entrega de formularios (aproximadamente 40% en ambos años) o solicitar información sobre los formularios entregados (34,0% en 2009 y 15,0% en 2010) (Gráfico 3).

Gráfico 2
Tipo de proyectos tramitados por los Consultores en la SETENA durante el 2009 y 2010¹

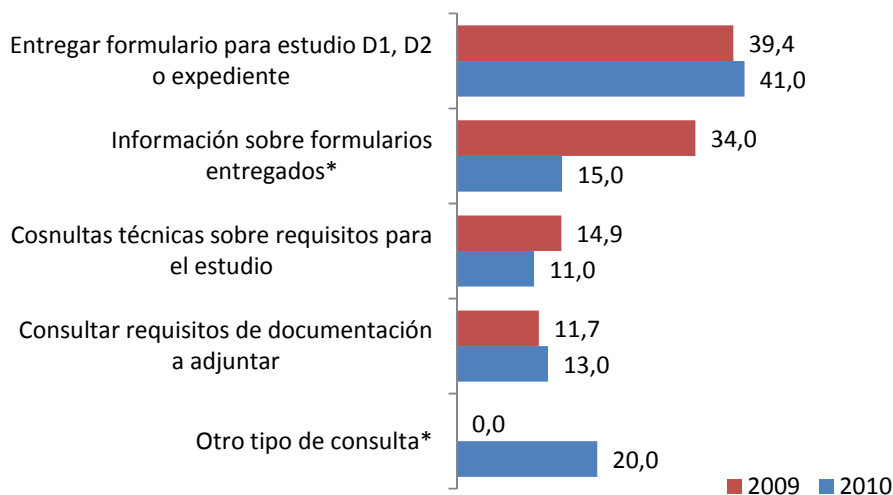


¹ Tenían la posibilidad de marcar varios por lo que la suma de los porcentajes no es 100%

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

Gráfico 3
Motivo de la última visita a la SETENA en 2009 y 2010
(en porcentajes)



*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

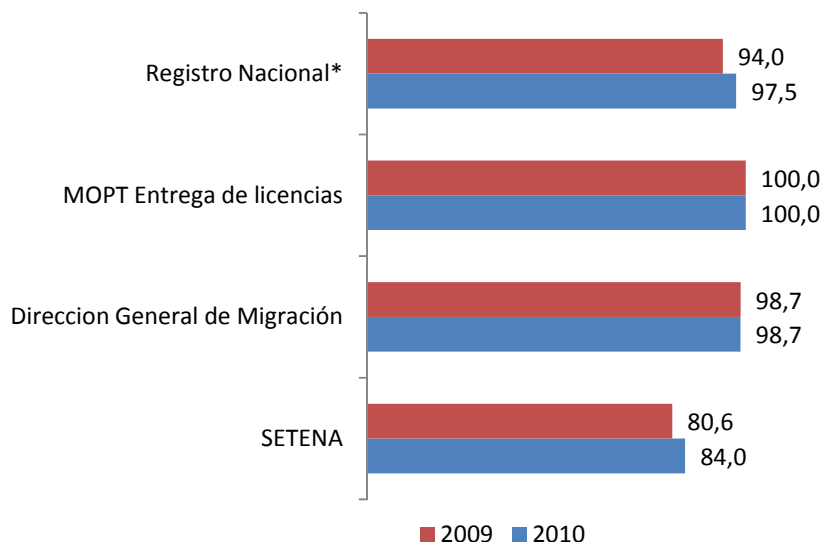
FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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, pues así fue establecido. 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, tanto en 2009 como en 2010, el porcentaje que encontró lo que buscaba en los diferentes servicios es, por lo general, alto (Gráfico 4). En el caso del Registro Nacional la efectividad fue de 94,0% en el 2009 y para el 2010 el incremento fue estadísticamente significativo, alcanzando un 97,5%. En el servicio de entrega de licencia del MOPT era de esperar un 100% de cumplimiento, tal y como se obtuvo en ambas mediciones, pues ese era el requisito para participar en la entrevista. La Dirección General de Migración y Extranjería proporciona niveles sumamente altos en las dos rondas de encuestas, por lo que los usuarios obtienen casi siempre lo que buscan (98,7% en ambas encuestas). En la SETENA el asunto es diferente, ya que, en ambas mediciones, el 80,6% y el 84,0%, respectivamente, encontró lo que buscaba. Esta diferencia entre ambas magnitudes no es significativa, por lo que ambos porcentajes son prácticamente iguales. Debe tomarse en consideración que los trámites realizados en esta entidad difieren radicalmente a los de los otros servicios, pues un estudio de impacto ambiental puede durar, incluso, años en el proceso.

Gráfico 4
Porcentaje que afirma haber encontrado lo que buscaba en el servicio durante 2009 y 2010^{1, 2}



¹ El complemento de los porcentajes eran las respuestas "no" o "está pendiente".

² 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.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

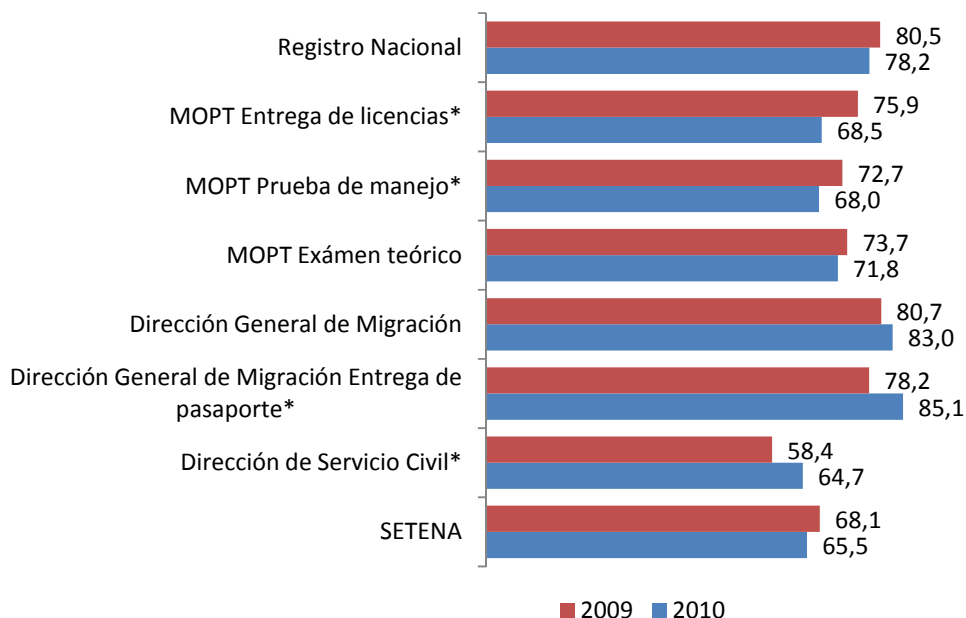
FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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

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 del beneficio obtenido. 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 calificaciones variadas para los diferentes servicios y también se registran cambios entre las dos rondas de encuestas. El Registro Nacional es calificado como un servicio bueno o muy bueno tanto en el 2009 como en el 2010 (aproximadamente de 80 puntos en ambas encuestas). En el MOPT, quienes califican el servicio del examen teórico como bueno o muy bueno lo hacen en igual magnitud durante el 2010, sin embargo, tanto la entrega de licencias como la prueba de manejo ven disminuido ese porcentaje y ahora llegan a 68% en promedio (en 2009 esa magnitud era mayor a 70%). En el caso de la emisión de pasaportes de la Dirección General de Migración se mantiene una percepción bastante aceptable sobre el servicio que brindan y mejoró en lo que respecta a la entrega de los pasaportes, pues pasó de 78,2 a 85,1 puntos entre ambas encuestas. La Dirección General de Servicio Civil presenta un incremento en la calificación que le brindaron los usuarios, pues pasó de 58,4 en 2009 a 64,7 puntos en el 2010. La SETENA mantuvo el mismo nivel mostrado en el 2009.

Gráfico 5
Calificación general del servicio que recibió en 2009 y 2010
(promedios en una escala de cero a 100)¹



¹ 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.

*Presenta diferencias significativas con respecto al 2009.

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

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

Para tener una idea de la evolución que ha sufrido la percepción de los usuarios en la calidad de los servicios investigados se les preguntó, primero, si lo habían utilizado antes del año 2006 (Cuadro 4). Estos resultados muestran que, para ambas rondas, los usuarios más antiguos están en el Registro Nacional y en la SETENA, con porcentajes entre 40 y 60%. La Dirección General de Migración y Extranjería y la Dirección General de Servicio Civil muestran magnitudes menores.

A estas personas que hicieron uso de los servicios antes del 2006 se les solicitó que los calificaran para antes de esa época y se obtuvo que, por lo general, las opiniones positivas superaron a las negativas, con la excepción del Registro Nacional y de la SETENA en el 2010. Esto significa que para antes del 2006, la Dirección General de Migración y Extranjería y la Dirección General de Servicio Civil, recibían más calificaciones positivas que negativas en ambas rondas de encuestas. Sin embargo, en el Registro Nacional las calificaciones eran más negativas que positivas y lo mismo sucedía en la SETENA para el 2010.

Cuadro 4
Percepción de la calidad de los servicios para antes del 2006 y evolución percibida en los últimos años tanto en 2009 como en 2010¹

Aspectos relacionados con el servicio	Registro Nacional		Dirección General de Migración		Dirección de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Usó el servicio antes del 2006	58,6	56,9	33,0	10,0*	31,5	36,2	65,0	41,0*
Total²	100	100	100	100	100	100	100	100
Calificación del servicio para antes del 2006								
Negativa ³	35,8	46,8	36,6	36,7	26,3	23,6	38,8	31,7
Regular	32,8	22,0	15,8	10,0	10,5	19,5	10,4	46,3
Positiva ⁴	31,4	31,2	47,5	53,3	63,2	56,9	50,7	22,0*
Diferencia (positiva-negativa)	-4,4	-15,6	10,9	16,6	36,9	33,3	11,9	-9,7
Durante los últimos dos años el servicio...								
...ha empeorado	13,3	36,6	8,2	22,2	11,0	20,9	35,8	40,0
...sigue igual	12,3	8,3	26,8	14,8	58,2	55,7	14,9	17,5
...ha mejorado	74,4	55,1*	64,9	63,0	30,8	23,5	49,3	42,5
Diferencia (positiva-negativa)	61,1	18,5	56,7	40,8	19,8	2,6	13,5	2,5

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

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

³ Pésimo, muy malo y malo

⁴ Bueno, muy bueno, excelente

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

Quizás, uno de los resultados más importantes en este sentido es que, en ambas rondas de encuestas, al preguntárseles a estos mismos usuarios si durante los últimos años los servicios han empeorado o mejorado, las respuestas positivas superan por mucho a las negativas, particularmente en el Registro Nacional y en la Dirección General de Migración y Extranjería. Esto significa que los usuarios están percibiendo de manera positiva los cambios que se han implementando en todos los servicios investigados.

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 años” (Cuadro 5).

La información es contundente al mostrar que quienes tenían una opinión negativa del servicio antes del 2006 ahora piensan que durante los últimos años el servicio mejoró en magnitudes importantes. Por ejemplo, para el 2010, entre quienes tenían una opinión negativa del servicio brindado en el Registro Nacional ahora el 55,2% afirma que éste ha mejorado. Para la Dirección General de Migración esta magnitud es de 90%, para la SETENA alcanza 38,5% y para la Dirección General de Servicio Civil es de 18,5%. Lo mismo sucede cuando los servicios fueron calificados de manera regular o positiva en ambas rondas. Como puede observarse, entre el 2009 y el 2010 existen algunas diferencias entre quienes afirmaron que el servicio ha mejorado. No obstante, los resultados son favorables. Por esta razón es posible afirmar que existe una percepción sumamente positiva sobre la evolución de los servicios durante los últimos años.

Cuadro 5
Porcentaje que afirma que el servicio ha mejorado según opinión del
servicio antes del 2006 para el 2009 y 2010^{1,2}

Institución	Opinión del servicio antes del 2006	2009	2010
Registro Nacional	Negativa ³	72,2	55,2
	Regular	82,1	55,6
	Positiva ⁴	68,8	54,7
	Total	74,4	55,1*
Dirección General de Migración	Negativa	81,1	90,0
	Regular	57,1	33,3
	Positiva	54,3	50,0
	Total	64,9	63,0
Dirección de Servicio Civil	Negativa	29,2	18,5
	Regular	30,0	39,1
	Positiva	31,6	20,0
	Total	30,8	23,5
SETENA	Negativa	65,4	38,5
	Regular	42,9	50,0
	Positiva	38,2	33,3
	Total	49,3	42,5

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

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

³ En todos los servicios las respuestas negativas son pésimo, muy malo y malo

⁴ En todos los servicios las respuestas positivas son bueno, muy bueno, excelente

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009. Solamente se calculó para el total.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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 llegar a ellos. Los datos revelan que predomina una baja dificultad para acudir a los servicios que ofrecen las diferentes Instituciones, pues en ambas rondas de encuestas se obtuvo que, por lo general, más del 70% de los usuarios admitió que fue fácil o muy fácil llegar al lugar (Cuadro 6). Destacan el Registro Nacional (89,3% en 2009 y 83,6% en 2010), la Dirección General de Migración y Extranjería (86% en 2009 y 2010) y la SETENA (95,1% en 2009 y 65,6% en 2010). En menor grado lo hacen quienes asistieron al servicio de entrega de licencias del MOPT y a la Dirección General de Servicio Civil, aunque siempre con magnitudes que superan al 70%.

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 y a la Dirección General de Servicio Civil acuden principalmente en autobús (42,2% y 51,8%, respectivamente en el 2010), en el caso de licencias, pasaportes y la SETENA lo hacen principalmente en vehículo propio (58,4%, 53,0% y 76,0%, respectivamente en el 2010). Aunque existen algunas diferencias entre 2009 y 2010, el patrón descrito anteriormente se mantiene para ambas rondas de encuestas.

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 en ambas rondas de encuestas. Las Instituciones que más presentan problemas de parqueo son la SETENA (44,4% en 2009 y 28,9% en 2010) y, particularmente, la Dirección General de Servicio Civil (61,7% en 2009 y 55,1% en 2010). Es importante observar que en ambas instituciones se concebían más problemas durante el 2009 que en el 2010.

Cuadro 6
Distribución porcentual de aspectos relacionados con el acceso a los servicios en 2009 y 2010

Acceso a los servicios	Registro Nacional		MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración		Dirección de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Dificultad para llegar al lugar										
Difícil o muy difícil	3,2	7,5	15,1	10,7	7,8	7,3	19,2	20,1	2,9	19,4
Regular	7,5	8,9	11,4	10,7	5,6	6,7	6,6	7,1	1,9	15,1
Fácil o muy fácil	89,3	83,6*	73,5	78,6	86,6	86,0	74,2	72,9	95,1	65,6*
Medio de transporte utilizado para llegar										
Vehículo propio	31,6	40,0*	52,7	58,4	55,9	53,0	26,8	26,2	69,9	76,0
Taxi	6,6	7,8	9,0	3,9	7,5	6,0	12,3	14,4	15,5	4,0
Autobús	53,7	42,2	25,0	21,4	27,8	29,7	56,6	51,8	7,8	13,0
Caminando	4,0	3,9	3,3	0,9	7,8	10,7	1,7	0,6	3,9	4,0
Otro	4,0	6,1	10,0	15,3	1,0	0,7	2,6	7,1	2,9	3,0
Tuvo problemas para encontrar parqueo¹										
Sí	18,2	10,4	22,2	22,1	14,6	17,0	61,7	55,1	44,4	28,9
Regulares	4,5	0,7	5,7	5,5	2,3	5,0	4,9	4,5	2,8	3,9
No	74,5	88,9	69,6	70,2	81,3	76,7	32,1	33,7	52,8	61,8
No recuerda	2,7	0,0	2,5	2,2	1,8	1,3	1,2	6,7	0,0	5,3

¹ Se preguntó únicamente a quienes utilizaron carro para llegar al servicio.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009. Se calculó cuando la dificultad para llegar al lugar era fácil o muy fácil, si el medio de transporte fue vehículo propio y cuando tuvo problemas para encontrar parqueo.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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 extraordinario 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 se podía realizar a través de Internet, también se preguntó por la facilidad o dificultad de este proceso (Cuadro 7). Estos resultados muestran que los interesados por el concurso, tanto en el 2009 como en el 2010, se enteraron por medio de otras personas (33,1% y 37,1%, respectivamente). La página Web, que fue un medio importante para el concurso ordinario (2009), no lo fue para el concurso extraordinario (2010), pues solamente el 5,6% se enteró por este medio. Lo mismo sucedió con los medios de comunicación. Es claro que en el 2010 "otro medio" fue importante para enterarse del concurso (37,1%).

La inscripción por medio de la página Web resultó fácil para el 79,8% de los usuarios en el 2009. No obstante, probablemente por la modalidad del concurso del 2010, utilizaron mayoritariamente otro medio para la inscripción.

Cuadro 7
Medio por el que se enteró del Concurso promovido por la
Dirección General de Servicio Civil y facilidad para lograr la
inscripción (2009 y 2010)
(distribución porcentual)

Medio/inscripción	2009	2010
Total	100	100
¿Cómo se enteró del concurso?		
Otras personas	33,1	37,1
Por página Web	22,5	5,6*
Medios de comunicación	21,5	1,5*
Mediante material impreso	8,3	3,2
Fue a la institución y preguntó	1,3	8,5
Por teléfono	1,0	6,5
Otro medio	11,9	37,1*
NS/NR	0,3	,6
¿La inscripción por medio de la página Web le resultó...?		
Fácil	79,8	31,2*
Regular	5,3	1,8
Difícil	8,3	6,2
Usó otro medio	5,3	48,2*
NS/NR	1,3	12,6

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

Los resultados en este apartado revelan que en ambas rondas de encuestas existe un acceso relativamente fácil a los servicios que brindan las Instituciones en diferentes partes del país. No obstante, existen algunos problemas cuando los usuarios utilizan su vehículo para asistir a realizar los trámites, pues en tres de las Instituciones aproximadamente el 20% así lo admitió y es particularmente difícil en la Dirección General de Servicio Civil (55,1%). Esto significa que si bien es cierto el acceso 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% en 2009 y 19,7% en 2010) y cuando lo hacen tienen que erogar alrededor de ¢5,000 como promedio en las dos encuestas. Además, el 44,0% de los usuarios que realizó algún pago estaba enterado al respecto en el 2009, cifra que aumentó considerablemente a 68,9% en 2010.

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 era de esperar, el pago es de aproximadamente ¢20.000 para recibirla, tanto en 2009 como en 2010. Aquí se observa una magnitud importante que no recuerda cuánto pagó (13,7% y 19,2% en ambas encuestas) y debe destacarse que aproximadamente una cuarta parte no sabía sobre el pago que debía realizar en 2009, cifra que disminuyó casi a 20% en 2010.

En el caso de pasaportes el pago aproximado es de ¢30.000 (en ambas encuestas) y un porcentaje importante no lo recuerda (casi un tercio en promedio para ambas encuestas). Este es el servicio en el que más sabían los usuarios sobre el pago (84% en ambas encuestas). 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. Para el 2009 el promedio se acercó casi a 700 mil colones, suma que resultó de casi 400 mil en 2010. Esta diferencia entre ambas encuestas no es significativa, pues no solo los montos pagados muestran gran variabilidad, sino que en 2009 solamente 39 consultores de la muestra realizaron pagos por los servicios y en 2010 el número fue de 50. En esta entidad el 42,7% no recordó el monto pagado, pero en el 2010 esta cifra disminuyó a 25,0%.

Cuadro 8
Aspectos relacionados con el costo de los servicios en 2009 y 2010
(en porcentajes)

Institución	Año	No recuerda	No pagó	Pago promedio (colones)	Sabía que tenía que pagar	Considera el costo alto o muy alto	Considera que se justifica el monto pagado
Registro Nacional	2009	0,9	52,0	5,287	44,0	4,3	44,3
	2010	0,8	19,7*	4,315	68,9*	44,7*	43,1
MOPT Entrega de licencias	2009	13,7	1,0	21,123	75,7	27,3	70,7
	2010	19,2	1,9	20,996	82,8*	26,0	71,8
Dirección de Migración	2009	33,0	5,2	30,154	83,7	35,9	72,5
	2010	31,7	6,7	31,984	84,0	30,7	73,7
SETENA	2009	42,7	19,4	695,449	36,9	14,6	23,3
	2010	25,0*	26,0	384,905	50,0	34,0*	41,0*

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

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 es cómo consideran el pago realizado por el servicio (alto o muy alto) y si se justifica el monto pagado. Si se toman en cuenta ambas rondas de encuestas se obtiene que en el caso de licencias y pasaportes es cuando más se considera elevado el costo del servicio (magnitudes de un cuarto y un tercio, respectivamente). Sin embargo, fue en el Registro Nacional y en la SETENA donde se detectaron incrementos importantes en las percepciones sobre el costo de los servicios. Concretamente, en el Registro Nacional, mientras en 2009 solamente el 4,3% respondió que el costo del servicio es alto o muy alto, esta cifra se incrementó a 44,7% en 2010. Para la SETENA esta opinión se incrementó de 14,6% a 34,0% entre 2009 y 2010.

Otro resultado de interés es que tanto en licencias como en pasaportes, es donde más justifican el pago realizado (más de tres cuartas partes en ambas rondas). En el Registro Nacional, a pesar de que la consideración sobre el costo aumentó, la justificación del monto pagado se mantiene igual (44% lo justifica) y en la SETENA aumentó de 23,3% a 41,0% entre 2009 y 2010.

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, justifican menos los montos. Este comentario no exime el servicio de licencias 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 sobre el ofrecimiento de facilitar la entrega de licencias o pasaportes a cambio de dinero o "mordidas" por parte de personas ajenas a las instituciones y también por funcionarios de ellas (Cuadro 9).

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 durante el 2009 y 2010
(incluye solamente licencias y pasaportes)

Preguntas	MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración	
	2009	2010	2009	2010
Alguna persona que no era de la institución le pidió dinero o una "mordida" para facilitar la entrega de la licencia/pasaporte	33,7	26,0*	12,1	5,0*
Le sucedió en el examen teórico ¹	71,3	62,5	--	--
Le sucedió en el examen práctico ¹	54,5	66,3	--	--
Le sucedió en la entrega de licencias ¹	33,7	26,3	--	--
Algún funcionario de la institución le pidió dinero o una "mordida" para facilitar la entrega de la licencia/pasaporte	6,7	10,7	1,0	1,0
Le sucedió en el examen teórico ²	15,0	18,2	--	--
Le sucedió en el examen práctico ²	95,0	97,0	--	--
Le sucedió en la entrega de licencias ²	10,0	3,0	--	--

¹ 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.

² 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.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

En el MOPT se encontró, para el 2009, que el 33,7% de los usuarios que solicitaron licencia por primera vez admitió que alguna persona ajena a la institución le ofreció facilidades para entregarles la licencia a cambio de dinero. Esto ocurrió, principalmente, durante el examen teórico (71,3%), aunque también en otras etapas del proceso. Para el 2010 la cifra de ofrecimientos ilícitos por personas ajenas a la institución disminuyó significativamente a 26,0%, aunque esta situación ahora se da tanto en el examen teórico como en el práctico (poco más de 60% en ambos procesos). Este mismo tema también fue indagado con personas de la misma institución. Para el 2009 se encontró que el 6,7% de los usuarios reportó que algún funcionario de la institución le pidió una "mordida" para facilitar la entrega de la licencia y, además, dijeron que esta situación se les presentó principalmente en la prueba de manejo (95,0%). Para el 2010 no se encontraron cambios significativos.

En la Dirección General de Migración y Extranjería la magnitud de este fenómeno es menor. Cuando se hace referencia a personas ajenas a la institución la magnitud alcanzó 12,1% en 2009 y disminuyó significativamente a 5,0% en 2010. Además, solamente el 1% de los usuarios declaró una conducta inapropiada por parte de algún funcionario de la institución, tanto en 2009 como en 2010.

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 parte positiva en este asunto es

que entre el 2009 y el 2010 esa práctica disminuyó. También debe mencionarse que la magnitud de usuarios que reportó funcionarios haciendo ofrecimientos ilícitos presenta magnitudes bastante menores, aunque la evidencia indica, lamentablemente, que la práctica existe y no se reportaron cambios entre 2009 y 2010.

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.

En general, puede observarse que, tanto en 2009 como en 2010, detalles relacionados con la limpieza, iluminación, estado del mobiliario y seguridad dentro de las instalaciones son aceptables. Aunque existen diferencias entre los servicios y entre ambas rondas de encuestas, 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 en ambas rondas de encuestas, 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.

Cuadro 10
Calificación de las instalaciones del lugar de atención en 2009 y 2010
(promedios en una escala de cero a 100)¹

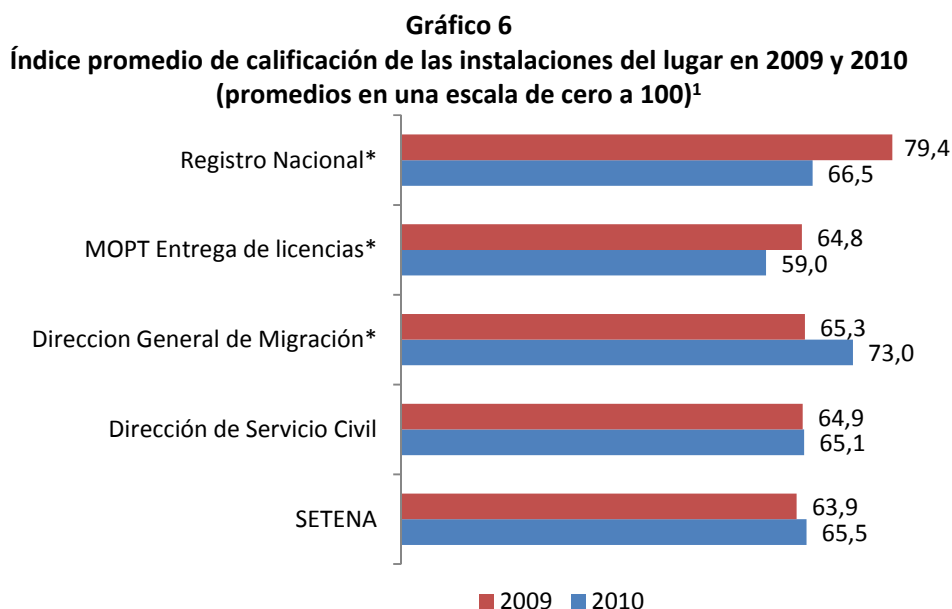
Aspecto calificado	Registro Nacional		MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración		Dirección de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Limpieza en el lugar	84,5	72,4*	72,3	68,3*	69,9	79,7*	73,7	74,0	68,9	75,2*
Iluminación	82,9	68,5*	73,9	68,3*	71,8	78,0*	71,8	73,3	68,9	69,7
Estado de los mobiliario (muebles de espera y de atención)	85,9	68,4*	67,9	61,4*	66,7	74,3*	65,3	61,3*	65,2	66,9
Seguridad dentro de las instalaciones	81,0	67,4*	67,7	63,8*	66,3	75,0*	70,0	67,9	66,7	65,2
Ventilación en el lugar	84,5	74,4*	66,2	57,3*	69,1	75,4*	62,1	59,7	69,4	68,0
Calma en el lugar por la ausencia de ruido	71,3	63,4*	70,9	63,7*	67,8	75,9*	71,9	74,6	72,3	70,4
Limpieza en los servicios sanitarios	79,1	64,1*	62,5	61,9	62,8	82,0*	65,0	66,9	67,8	73,6
Tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas	82,3	71,3*	57,9	44,8*	61,9	64,6	66,2	66,0	65,9	61,5
Condiciones para las personas con discapacidad	77,3	64,0*	52,8	41,8*	57,9	67,4*	45,2	52,1*	39,4	48,8*
Seguridad en las cercanías de las instalaciones	68,8	47,8*	51,0	49,0	54,4	66,8*	51,5	53,3	52,4	52,4

¹ 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.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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



¹ La confiabilidad del índice fue medida con el Alfa de Cronbach y resultó en 0,887. 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.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Estudio de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

El Registro Nacional fue la entidad que recibió las mejores calificaciones en las instalaciones donde brindan sus servicios en 2009 (índice promedio de 79,4 puntos), no obstante, según los usuarios esta situación se deterioró en 2010 y el índice promedio cayó a 66,5 puntos. Una revisión de la información del Cuadro 10 permite determinar que la caída en la calificación fue global, aunque cayeron más las apreciaciones hechas a la limpieza en los servicios sanitarios (15 puntos), estado de mobiliario de espera (17,5 puntos) y la seguridad en las cercanías de las instalaciones (21 puntos).

En el servicio de entrega de licencias del MOPT la calificación promedio de las instalaciones del lugar también se deterioró entre 2009 y 2010, pues el índice cayó de 64,8 a 59,0 puntos. Aunque también en este servicio la caída es general, destaca el deterioro que perciben las personas por la ventilación en el lugar (9 puntos), las condiciones para las personas con discapacidad (11 puntos) y el tamaño del lugar en comparación con la afluencia de personas (13 puntos).

La Dirección General de Migración y Extranjería presenta un resultado favorable, pues el puntaje promedio se elevó significativamente de 65,3 a 73,0 puntos entre 2009 y 2010. Del Cuadro 10 puede observarse que el incremento en la calificación es general, particularmente cuando se trata de la limpieza del lugar (10 puntos más en 2010), la seguridad en las cercanías de las instalaciones (12 puntos más) y la limpieza en los servicios sanitarios (19 puntos más). Es de esperar que el servicio brindado por el BCR haya contribuido a obtener esta situación, tal y como ya se observó en el 2009.

La Dirección General de Servicio Civil y la SETENA reciben calificaciones promedio aproximadas a 65 puntos y no fueron detectadas diferencias entre 2009 y 2010.

Tal y como se obtuvo para la ronda de encuestas del 2009, puede corroborarse nuevamente que 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 en todos los servicios. Es importante aclarar que no se constataron condiciones 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. Preocupa que los usuarios estén detectando condiciones menos favorables en al menos dos servicios.

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 en el Registro Nacional y continúa igual que en el 2009 (48% sabía que tenía que llevar documento o requisito). Tampoco lo era para el servicio de entrega de licencias en el 2009 (56,3%), situación que mejoró en el 2010 (68,2%) (Cuadro 11). La situación es diferente en pasaportes, pues magnitudes altas sabían de los requisitos a presentar durante el servicio, tanto en 2009 como en 2010 (79,7% y 76,0%, respectivamente) y lo mismo sucede en la Dirección General de Servicio Civil (79% en promedio para ambos años). En la SETENA no se hizo la pregunta, pues evidentemente los múltiples requisitos solicitados 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 fue la más utilizada por los usuarios de la Dirección General de Servicio Civil en 2009 (67,6%), pero este medio perdió vigencia en 2010, probablemente por tratarse de dos modalidades de concurso diferentes. No obstante, la página Web en la SETENA es el medio más utilizado en ambos años, aunque en el 2010 la cifra fue menor (de 53,4% en 2009 disminuyó a 42,0%). El teléfono continúa siendo el medio más utilizado en el área de migración (49,6% en 2009 y 53,1% en 2010). La información que reciben de otras personas era bastante frecuente en el servicio de licencias en 2009 (32,5%), pero esta situación cambió positivamente en 2010, pues ahora utilizan más el teléfono (49,5%). En el Registro Nacional predominan "otros medios" para

obtener la información (30,0% en 2009 y 39,8% en 2010) y también se valen de otras personas (29,4% en 2009 y 24,6% en 2010), pero se detecta un incremento importante en el uso de la página Web (de 2,4% a 15,2% entre 2009 y 2010) y una disminución en la visita a la institución para informarse (de 23,5% cayó a 9,4% en 2010).

Cuadro 11
Aspectos relacionados con los requisitos que debía presentar la persona para recibir el servicio durante 2009 y 2010

Aspectos considerados	Registro Nacional		MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración		Dirección de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Sabía que tenía que llevar un documento o requisito	48,9	47,5	56,3	68,2*	79,7	76,0	78,8	79,4	--	--
Forma en que se enteró de documentos o requisitos para el trámite²										
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Página Web	2,4	15,2	4,7	7,6	24,6	16,7	67,6	17,8	53,4	42,0
Teléfono	10,6	7,0	30,8	49,5	49,6	53,1	10,9	8,9	6,8	7,0
Otros le informaron	29,4	24,6	32,5	22,4	10,7	10,5	5,9	24,4	7,8	21,0
Fue a la institución	23,5	9,4	24,3	14,3	9,4	13,6	4,2	7,0	20,4	20,0
Material impreso	1,8	2,3	3,6	2,9	2,5	1,8	3,8	8,1	2,9	2,0
Medios de comunicac	1,8	1,2	1,2	0,0	1,2	0,4	3,4	1,5	1,0	0,0
Otro medio	30,0	39,8	2,4	1,9	1,6	3,1	3,8	30,7	7,8	7,0
NS/NR0	0,6	0,6	0,6	1,4	0,4	0,9	0,4	1,5	0,0	1,0
La información fue fácil de entender²	92,9	90,1	91,1	88,6	96,7	96,9	96,2	90,0*	74,8	65,0*
Le solicitaron un nuevo requisito que no tenía²	41,8	8,2*	6,0	13,3*	8,8	6,7	13,0	9,6	34,0	49,0*
El error fue de la institución³	21,1	50,0*	50,0	56,5	63,0	80,0	80,6	65,4	91,4	69,4*
Los requisitos presentados son necesarios²	82,9	87,1	46,7	84,1*	90,5	91,7	86,6	87,0	65,0	51,0*

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

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

³ 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.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

Es importante mencionar que, en ambas rondas de encuestas, cuando los usuarios están enterados de los requisitos, la mayoría opina que son fáciles de entender, pues así lo expresó más del 90%, con excepción de la SETENA, donde esta magnitud fue de 74,8% en 2009 y cayó a 65,0% en 2010.

La solicitud de un nuevo requisito que no tenía al momento de recibir el servicio era poco frecuente en el servicio de entrega de licencias para el 2009 (6,0%) y se incrementó en el 2010 (13,3%). En el caso de pasaportes también es bajo y se mantiene igual (8,8% en 2009 y 6,7% en 2010). Lo mismo sucede en la Dirección General de Servicio Civil (13,0% en 2009 y 9,6% en 2010). Esta situación de un nuevo requisito que no se tenía era muy frecuente en el Registro Nacional para el 2009 (41,8%), pero cayó abruptamente en 2010 (8,2%). En la SETENA esta magnitud era de 34,0% para el 2009 y se incrementó a 49,0% en 2010.

Por lo general, cuando se incurre en un error de este tipo, los usuarios culpan a la institución en proporciones mayores a la mitad. Esta situación que no era frecuente en el Registro Nacional, pero ahora lo es.

Los usuarios que menos consideraban como necesarios los requisitos presentados eran los del servicio de entrega de licencias del MOPT en el 2009 (46,7%), pero esta situación cambió y ahora los justifican en magnitudes importantes (84,1%). Lo contrario sucede en la SETENA, entidad en la que durante el 2009 el 65,0% justificaba los requisitos, pero un año después esa cifra cayó a 51,0%. En el resto de los servicios opinan, mayoritariamente, que los requisitos son necesarios y las magnitudes llegan hasta 91,7% 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 un elemento que atenta contra la calidad de los servicios. Esta situación está difundida entre todos los usuarios, especialmente cuando se trata del Registro Nacional. 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 durante el 2009 y 2010
(promedios en una escala de cero a 100)¹

Aspectos considerados	Registro Nacional		MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración		Dirección de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Fueron respetuosos	91,6	94,7*	83,4	82,5	92,5	95,9*	92,2	94,9*	90,3	89,5
Estaban comprometidos con el trabajo	90,6	87,9	83,5	79,3	89,6	93,0	89,2	92,1	82,3	81,0
Tenían habilidades para dar un buen servicio	91,0	91,9	81,8	74,6*	90,0	95,4*	85,0	89,9	83,0	78,5
Trataron a todos por igual, sin preferencias	86,9	77,7*	82,3	81,2	89,0	89,4	89,2	88,6	79,9	71,5
Dieron soluciones rápidas	87,1	91,7	78,0	74,7	87,2	93,5*	82,2	86,8*	65,5	67,5
Mostraron interés por su trámite	83,3	87,6*	74,5	71,5	86,4	93,7*	79,5	85,3*	78,6	76,3

¹ 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.

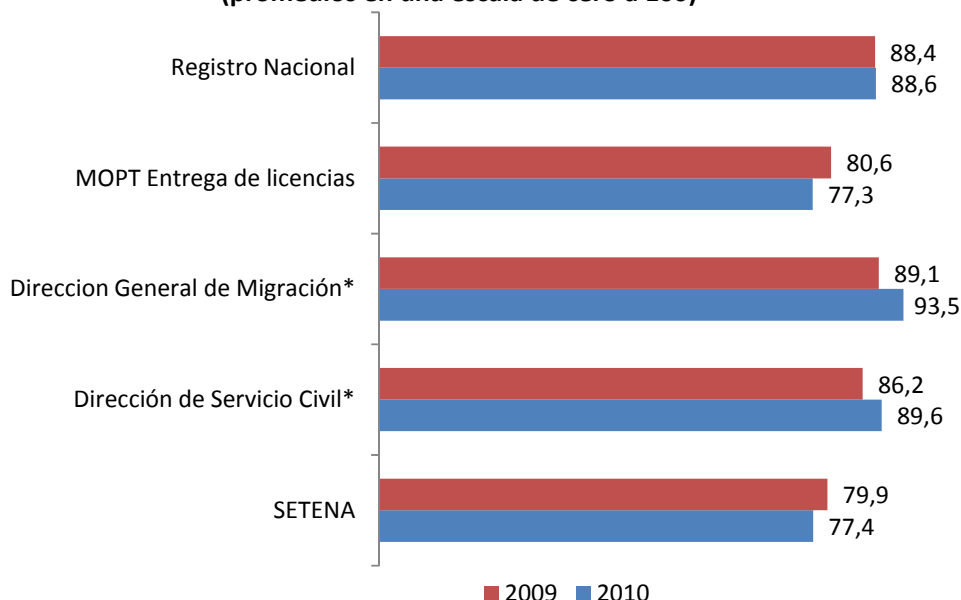
*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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 tanto en 2009 como en 2010, en todos los servicios las percepciones son favorables, es decir, los usuarios perciben una actitud, en general, positiva de los funcionarios. Cabe señalar que existen algunos detalles de interés entre el 2009 y el 2010, de aspectos que se fortalecen o se debilitan en los servicios. Por ejemplo, en el Registro Nacional se deterioró la percepción del trato igualitario a todas las personas (de 86,9 cayó a 77,7 puntos), pero se fortaleció el interés que muestran por el trámite (de 83,3 a 87,6 puntos). En licencias la situación es casi igual entre los dos años de encuestas y solamente se deterioró la percepción sobre las habilidades para dar un buen servicio (de 81,8 a 74,6 puntos). Tanto en el caso de la Dirección General de Migración como en la Dirección de Servicio Civil los cambios que se presentaron entre 2009 y 2010 apuntan hacia un mejor trato de los funcionarios y en la SETENA la situación es igual.

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 que en el Registro Nacional el índice no muestra cambios entre 2009 y 2010, como tampoco sucede en la entrega de licencias del MOPT ni en la SETENA. No obstante, tanto la Dirección General de Migración y Extranjería como la Dirección de Servicio Civil mostraron una mejoría significativa en este campo.

Gráfico 7
Índice promedio del trato recibido de los funcionarios(as) que le atendieron en 2009 y 2010
(promedios en una escala de cero a 100)¹



¹ 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 y Marzo del 2010.

5.2.3 Capacidad técnica de funcionarios

Las percepciones sobre la competencia de los funcionarios para desarrollar su labor también fue valorada 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 puntos 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 (puntaje promedio de 70 puntos en ambos años) y el otro es la SETENA (puntaje promedio de 77 puntos en ambos años). Sin embargo, ambos son relativamente altos.

Entre el 2009 y el 2010 los servicios que presentaron cambios positivos en las percepciones sobre la capacidad técnica de los funcionarios son la Dirección General de Migración y Extranjería y la Dirección General de Servicio Civil. Este detalle puede observarse mejor en el Gráfico 8, que resume mediante índices los diferentes aspectos indagados. De ellos se deduce que la Dirección General de Migración y Extranjería se incrementó de un índice promedio de 90,0 en 2009 a 95,7 puntos en 2010 y que la Dirección General de Servicio Civil lo hizo de 86,5 a 91,9 puntos, entre ambos años. El resto de los servicios no presentó diferencias significativas entre ambos años. Otro detalle que puede mencionarse es que todos los servicios presentaron calificaciones promedio de 80 o más.

Cuadro 13
Percepciones sobre la capacidad técnica que tienen los funcionarios para atender a los usuarios(as) en 2009 y 2010
(promedios en una escala de cero a 100)¹

Aspectos considerados	Registro Nacional		MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración		Dirección General de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Estaban bien preparados	90,5	91,8	84,9	83,6	90,9	96,2*	87,3	92,1*	84,0	82,0
Sabían lo que hacían	88,3	92,5*	86,3	85,0	90,5	95,8*	89,2	92,1*	82,8	83,0
Tenían experiencia	88,6	92,1*	85,8	84,1	90,5	95,5*	85,7	93,9*	80,1	80,0
Explicaron con instrucciones claras	87,7	85,7	79,8	77,1	89,8	96,3*	89,0	91,0	78,9	77,3
Inspiraron confianza	88,6	88,1	72,9	69,7	88,2	94,4*	81,5	90,1*	76,9	77,8

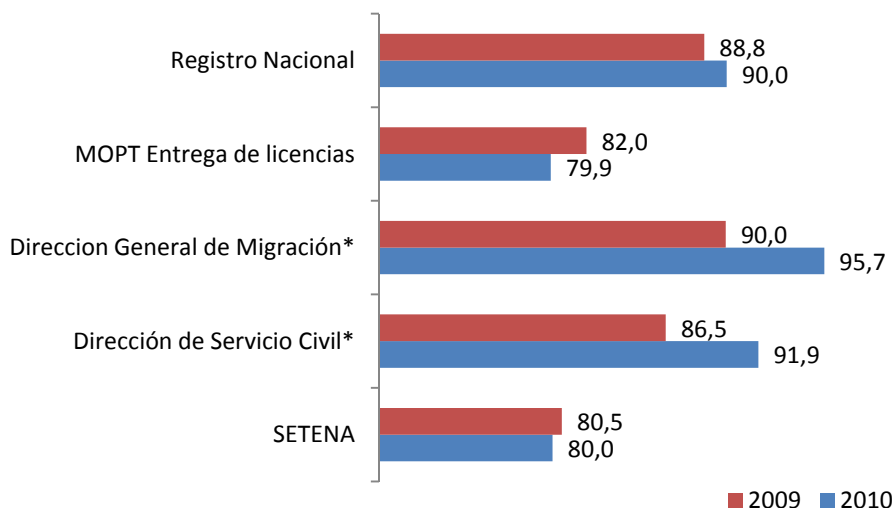
¹ Las opciones de respuesta son 4=mucho, 3=algo, 2=poco, 1=nada. Los valores faltantes (9) fueron asignados con un puntaje intermedio en la escala de respuesta. Posteriormente, los valores fueron estandarizados en una escala de cero a 100.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

Estos resultados muestran, en forma conjunta, que la percepción de 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) en 2009 y 2010 (promedios en una escala de cero a 100)¹



¹ 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.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

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 en ambas rondas de encuestas más del 75% en todos los servicios (Cuadro 14). Pese a esto, en la Dirección de Servicio Civil y en la SETENA se detectó una disminución de quienes consideran que las instrucciones son fáciles de entender, aunque las magnitudes se mantienen altas. Además, en ambos años existe acuerdo con respecto a que recibieron instrucciones completas (magnitudes de 80% o más en todos los servicios) y la excepción en este tema se presenta entre los usuarios de la SETENA (73%). 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 se mantiene positiva y no fueron detectados cambios de un año al otro en ningún servicio.

Completar formularios antes o durante el servicio (dentro de la institución) no es una práctica muy difundida y es más probable que los usuarios la lleven. Esto se hace menos en el caso de licencias (12,3% tuvo que completar un formulario) y en la SETENA (29,0%), y es más

frecuente en el Registro Nacional (51,7%) y en la Dirección de Migración (37,6%). La única institución que presentó un cambio fue el Registro Nacional, pues mientras en el 2009 el 28,4% tuvo que completar algún formulario antes o durante el servicio, esa cifra se elevó en el 2010 a 51,7%.

Cuadro 14
Aspectos relacionados con las instrucciones al momento de recibir el servicio en 2009 y 2010
(en porcentajes)

Institución	Año	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 ¹	Algún funcionario(a) completó por Usted algún formulario
Registro Nacional	2009	90,8	89,9	28,4	91,9	7,8
	2010	91,7	87,8	51,7*	87,6	17,2*
MOPT Entrega de licencias	2009	88,0	87,0	15,0	80,0	10,0
	2010	88,3	85,7	12,3	86,8	8,8
Dirección General de Migración	2009	96,4	96,1	32,7	87,0	20,6
	2010	96,3	95,0	27,7	94,0	22,0
Dirección de Servicio Civil	2009	90,1	88,1	43,0	83,1	2,6
	2010	81,2*	83,8	37,6	81,3	3,8
SETENA	2009	89,3	73,8	18,4	63,2	2,9
	2010	78,0*	73,0	29,0	72,4	17,0*

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

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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 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 72,4% para el 2010. 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. En este aspecto de completar formularios no se registraron cambios significativos en los diferentes servicios de un año al otro.

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. Pese a esto, tanto en el Registro Nacional como en la SETENA, estas magnitudes se elevaron a casi niveles de 20%.

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 y a los consultores se les preguntó por este servicio (Cuadro 15).

Cuadro 15
Distribución porcentual de diversos aspectos relacionados
con los servicios de página Web y evacuación de consultas en
la SETENA durante 2009 y 2010

Servicio	2009	2010
Durante el 2008 utilizó los servicios automatizados de la página Web de la SETENA ¹		
Si	72,8	43,4 *
No	27,2	56,6
La página Web ofrece es fácil o difícil de utilizar ²		
Fácil	70,7	72,5
Regular	13,3	15,0
Difícil	16,0	12,5
La última vez que utilizó la página Web obtuvo lo que buscaba ²		
Si	81,3	85,0
No	18,7	15,0
Medio más utilizado durante el año anterior para hacer consultas ¹		
Teléfono	21,6	33,3
Correo electrónico	2,9	4,2
Visita personal	67,6	29,2*
Página Web	--	22,9*
Otro	7,8	10,4

¹ La pregunta fue aplicada a todos los consultores.

² La pregunta fue aplicada a los consultores que utilizan la página Web.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

Los resultados muestran que en 2009 el 72,8% utilizó los servicios automatizados que ofrece la página Web de la SETENA, pero en 2010 esta magnitud se redujo significativamente a 43,4%. Entre quienes utilizaron este servicio en el 2010 consideran que el uso es fácil (72,5%) y por lo general obtienen lo que buscan (85,0%). No se detectan diferencias en estos porcentajes con respecto al 2009.

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% en 2009 pero cayó a 29,2% en 2010). El teléfono es otro medio utilizado, pero con una menor intensidad (21,6% en 2009 y 33,3% en 2010). El correo electrónico es utilizado con una baja frecuencia, pero ahora mencionaron la página Web de la Institución.

Entre 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).

Las respuestas obtenidas reflejan satisfacción con el uso de ambos medios, pues magnitudes importantes emitieron una calificación positiva del tiempo de respuesta y lo mismo sucede con la evacuación de consultas. Las diferencias encontradas entre ambas encuestas no son estadísticamente significativas.

Cuadro 16
Calificación del tiempo de respuesta y de la evacuación de consultas en los medios más utilizados por los consultores en la SETENA durante 2009 y 2010
(distribución porcentual)

Calificación	Teléfono		Visita personal		Total ³	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Total	100	100	100	100	100	100
Del tiempo de respuesta						
Negativa ¹	31,8	25,0	21,7	10,7	21,6	14,6
Regular	4,5	21,9	4,3	21,4	5,9	17,7
Positiva ²	63,6	53,1	73,9	67,9	72,5	67,7
De la evacuación de consultas						
Negativa ¹	9,1	12,5	13,0	7,1	10,8	9,4
Regular	9,1	9,4	2,9	21,4	3,9	15,6
Positiva ²	81,8	78,1	84,1	71,4	85,3	75,0

¹ Pésimo, muy malo y malo

² Bueno, muy bueno, excelente

³ El total toma en cuenta todos los medios utilizados durante el año anterior para hacer consultas.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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). En el 2010 expresaron más facilidad de recorrido dentro de la Institución los usuarios de la Dirección General de Servicio Civil (88,8%) y donde menos fácil se calificó fue en la SETENA (56,0%). Los otros servicios presentan magnitudes que varían entre ambos porcentajes y la comparación con el 2009 muestra que tanto en el Registro Nacional como en la Dirección General de Migración y Extranjería y en la Dirección de Servicio Civil mejoró la calificación que los usuarios hacen al recorrido. En los demás servicios se mantiene igual que el año pasado.

Cuadro 17
Aspectos relacionados con el desplazamiento dentro de la Institución en 2009 y 2010
(en porcentajes)

Institución	Año	El recorrido dentro de la institución es fácil	Forma en que se guió dentro de la Institución					Alguno ¹
			Rótulos o señales	Funcionarios dan instrucciones	Preguntando	Siguiendo personas en la fila	Otro medio	
Registro Nacional	2009	78,2	28,2	32,2	25,6	7,2	10,3	88,5
	2010	84,2*	20,3*	13,6*	29,7	28,9*	15,8*	83,6
MOPT Entrega de licencias	2009	70,3	36,3	43,0	43,0	11,3	1,3	99,3
	2010	76,9	42,2*	55,8*	59,4*	25,6*	6,8*	96,4*
Dirección General de Migración	2009	72,5	38,6	43,5	32,4	4,9	3,6	96,4
	2010	86,0*	50,3*	57,0*	55,7*	26,3*	7,7*	92,7*
Dirección de Servicio Civil	2009	82,8	9,3	49,7	41,4	12,6	1,0	99,0
	2010	88,8*	18,8*	75,0*	56,5*	35,9*	7,1*	97,1
SETENA	2009	65,0	14,6	62,1	12,6	5,8	11,7	88,3
	2010	56,0	24,0	52,0	67,0*	33,0*	13,0	82,0

¹ Contempla rótulos o señales, funcionarios, preguntando y siguiendo personas en la fila.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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, con la excepción del Registro Nacional, pues el acceso a la Plataforma de Servicios es directo. Otras estrategias que utilizaron fue a través de las instrucciones que se brindan por 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.

Entre ambas rondas de encuestas existen algunas diferencias en la frecuencia con que mencionan los diferentes medios para guiarse. Por ejemplo, en el sistema de entrega de licencias del MOPT y en la Dirección General de Migración y Extranjería los usuarios respondieron que ahora utilizan más los seis diferentes medios para guiarse. En el Registro Nacional y en la Dirección General de Servicio Civil sucede lo mismo en cinco de los seis medios para guiarse. En la SETENA fueron dos los medios que incrementaron la frecuencia con respecto a la encuesta anterior.

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 y en la Dirección General de Servicio Civil las citas son enviadas a los concursantes para que asistan a realizar las pruebas. En el servicio de entrega de licencias del MOPT el 52,3% afirmó en el 2010 que tuvo la posibilidad de sacar cita, registrándose un incremento con respecto al 2009 (34,3%). En la SETENA la magnitud que tuvo la posibilidad de sacar cita es cercana al 30% y no se registran diferencias entre ambas encuestas. En la Dirección General de Migración y Extranjería las posibilidades de sacar cita son mayores, pues tres cuartas partes así lo mencionó y la cifra es similar en ambos años.

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 85% así respondió en ambas rondas de encuestas. La excepción se da en la SETENA, donde solamente el 34,8% optó por esta modalidad y no se registran cambios con respecto al año anterior. Sumado a estos resultados puede observarse también que en ambas rondas de encuestas el medio que más utilizan para sacar la cita, cuando así lo hacen, es el teléfono (70% o más). En la Dirección General de Servicio Civil era Internet en el 2009 (86,3%), pero ahora usan "otra" modalidad.

El número promedio de días que transcurrió desde que le dieron la cita para llegar a ser atendido está entre dos y tres semanas, tanto en el 2009 como en el 2010. En el caso de la entrega de licencias son 15 días y en pasaportes casi 20 días. El servicio que reporta más tiempo de espera es la Dirección General de Servicio Civil (casi 60 días) y esto se explica porque es el tiempo que transcurre para llegar a realizar las pruebas para el concurso. El promedio de días de espera no sufrió cambios entre 2009 y 2010.

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, aproximadamente la mitad afirma que ese tiempo fue breve y no se registran cambios entre 2009 y 2010. En la Dirección General de Migración y Extranjería, servicio que dura en promedio casi 20 días para brindar la atención programada, el 73,5% afirmaba que ese tiempo fue breve, pero la magnitud disminuyó a 55,3% en 2010. Esto significa que los usuarios perciben ahora más tiempo de espera que hace un año. En la Dirección General de Servicio Civil sucede lo contrario, pues el 36,1% respondió de esa

manera en el 2009 y aumentó a 53,6% en el 2010, lo que significa que ahora una mayor proporción de usuarios del servicio consideran la espera como breve.

Cuadro 18
Aspectos relacionados con la posibilidad de sacar cita para recibir los servicios en 2009 y 2010¹

Aspectos	MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración		Dirección de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Tuvo la posibilidad de sacar cita	34,3	52,3*	74,8	74,7	--	--	34,0	23,0
Sacó cita para recibir el servicio³	94,2	95,7	97,4	92,0*	99,0	88,8*	14,3	34,8
Medio por el que sacó la cita⁴								
Total	100	100	100	100	100	100	--	--
Teléfono	85,6	92,8	71,9	80,4	4,7	12,9	--	--
Internet	0,0	0,0	21,3	9,3	86,3	23,7	--	--
Fue a la institución	14,4	7,2	6,8	10,3	7,0	18,8	--	--
Otra	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	44,6	--	--
Días de espera desde que le dieron cita	15,1	17,3	19,1	23,2	57,9	54,6	--	--
Considera que el tiempo fue breve	55,7	46,8	73,5	55,3*	36,1	53,6*	--	--

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

² En la Dirección General de Servicio Civil realizan las pruebas previa cita.

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

⁴ Toma en cuenta solamente a las personas que sacaron cita. Para SETENA muy pocas personas sacaron cita, por lo que se eliminan los porcentajes.

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

De acuerdo con estos resultados, las posibilidades de sacar cita en los servicios investigados existen, pero los usuarios hacen un uso regular de este mecanismo. Cuando la posibilidad existe, los usuarios optan por esta alternativa, utilizando preferiblemente el teléfono.

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 en este aspecto existe una deficiencia importante en la calidad de los servicios, tanto en el 2009 como en el 2010. Para este año se obtuvo que el 23,5% de los usuarios que demandó servicios en la Dirección General de Servicio Civil está enterado de algún medio, en la SETENA es 16,0%, en el Registro Nacional es de 15,8%, en la Dirección de General de Migración y Extranjería es de 13,0% y donde menos están enterados es en el servicio de entrega de licencias del MOPT (5,8%).

Al comparar la magnitud de usuarios que está enterado de algún medio para poner quejas, sugerencias o denuncias se obtiene que mientras en el Registro Nacional disminuyó entre 2009 y 2010 (de 28,4% a 15,8%, respectivamente), en la Dirección General de Servicio Civil aumentó (de 16,9% a 23,5%, respectivamente). En el resto de los servicios no se registraron cambios.

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 en 2009 y 2010¹

Está enterado/medio	REGISTRO NACIONAL		MOPT ENTREGA DE LICENCIAS		DIRECCIÓN DE MIGRACIÓN		DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIO CIVIL		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Está enterado	28,4	15,8*	4,7	5,8	12,7	13,0	16,9	23,5*	20,4	16,0
Medio que menciona²										
Contraloría de Servicios	88,9	61,4*	21,4	44,4	30,8	33,3	33,3	35,0	57,1	31,3
Teléfono	4,0	8,8	28,6	33,3	2,6	20,5*	13,7	18,8	14,3	37,5
Internet	0,0	21,1*	7,1	33,3	10,3	20,5	66,7	65,0	28,6	62,5
Buzón de sugerencias	11,1	17,5	28,6	33,3	59,0	84,6*	3,9	16,3*	28,6	68,8*
Mostrador	5,1	12,3	0,0	16,7	7,7	33,3*	3,9	17,5*	9,5	31,3
Otro medio	2,0	0,0	14,3	5,6	2,6	12,8	0,0	8,8*	9,5	0,0
Alguna vez ha usado algún medio³	18,2	29,8	14,3	5,6	7,7	10,3	21,6	13,8	42,9	6,3*

¹ 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.

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

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

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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, para el 2009, fue la Contraloría de Servicios el medio más conocido por los usuarios (88,9%). No obstante, aunque este medio disminuyó en el 2010 (61,4%) se mantiene como el más alto y, además, surge la Internet como un medio importante (21,1%). En el servicio de entrega de licencias del MOPT conocen, para el 2010, la Contraloría de Servicios (44,4%), el teléfono, la Internet y el buzón de sugerencias (cada uno con un tercio) y no se registran diferencias con respecto al 2009 (debido principalmente al bajo tamaño de muestra). En la Dirección General de Migración y Extranjería el medio más mencionado en el 2010 fue el buzón de sugerencias (84,6%), el cual se incrementó con respecto al 2009 (59,0%). La Contraloría de Servicios también fue mencionada por un tercio de los usuarios en ambos años y ahora surgieron como importantes el teléfono (de 2,6% pasó a 20,5%) y el mostrador (de 7,7% pasó a 33,3%). En la Dirección General de Servicio Civil mencionan principalmente Internet en ambas encuestas (66% en promedio) y se incrementó el buzón de sugerencias (de 3,9% pasó a 16,3%), el mostrador (pasó de 3,9% a 17,5%) y otro medio (llegó a 8,8%). En la SETENA el buzón de sugerencias constituye el medio más conocido para expresar las disconformidades y se incrementó entre 2009 y 2010 (pasó de 28,6% a 68,8%).

Si se considera únicamente a los usuarios enterados de los medios para externar quejas o denuncias se obtiene que la magnitud de uso es baja y apenas alcanza como máximo a un quinto de los usuarios. Aunque la SETENA era la excepción en el 2009, pues el 42,9% había usado algún medio alguna vez, esa magnitud cayó a 6,3% en 2010.

El resultado general de este apartado revela que los usuarios, por lo general, desconocen los medios para expresar sus disconformidades con el servicio y que cuando los conocen, no siempre

mencionan a las Contralorías de Servicios o lo hacen en magnitudes relativamente bajas. 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 es donde los usuarios han oído hablar más de ella, tanto en el 2009 como en el 2010 (promedio de 65% en ambos años) y en la entrega de licencias del MOPT es donde menos se conoce (por debajo del 10% en ambos años). La comparación entre años muestra que mientras en el Registro Nacional el conocimiento disminuyó (pasó de 33,0% a 24,4%) en la Dirección General de Servicio Civil se incrementó (de 26,8% a 41,5%). En el resto de los servicios no se registraron cambios.

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, pues no alcanza al 10% de los usuarios. La única excepción se presenta en el Registro Nacional, pues la magnitud de usuarios que volvió a entregar información que ya había brindado en otro momento aumentó de 4,3% en 2009 a 12,4% en 2010.

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” en 2009 y 2010

Institución	Año	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	2009	33,0	2,0	2,3
	2010	24,4*	4,2	5,3*
MOPT Entrega de licencias	2009	9,0	8,7	6,0
	2010	8,1	9,7	9,1
Dirección General de Migración	2009	15,4	3,6	7,2
	2010	14,0	4,7	7,0
Dirección de Servicio Civil	2009	26,8	4,3	20,2
	2010	41,5*	12,4*	15,9
SETENA	2009	70,9	8,7	32,0
	2010	59,0	7,0	35,0

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Mayo del 2010.

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 menciona (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 15,9% 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 35,0%. En el resto de los servicios los porcentajes son del 10% o menos, tanto en el 2009 como en el 2010.

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 hasta el momento en que fueron atendidos. Los resultados son diversos (Cuadro 21). Para el 2010, en la SETENA se obtuvo la duración media más corta, de 16 minutos, y en la entrega de licencias del MOPT la más alta (casi dos horas). El resto de los servicios presenta duraciones intermedias. El servicio que presentó mayor cambio con respecto al 2009 fue el de entrega de licencias del MOPT, pues en ese año la duración era de casi 50 minutos y aumentó a casi dos horas, en promedio. En la Dirección General de Servicio Civil sucedió lo contrario, pues la duración para ser atendido disminuyó de 32 a 24 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 hasta cuando finalizaron el servicio recibido. Como puede corroborarse las duraciones también son variables. Para el 2010, en el Registro Nacional se obtuvo la menor duración media, de 7 minutos, y en la Dirección General de Servicio Civil la mayor, de casi dos horas y media, lo que se explica porque los usuarios llegan a realizar las pruebas para el concurso. Los servicios que registraron aumentos importantes en el tiempo de atención son la entrega de licencias del MOPT (pasó de 33 en 2009 a 65 minutos en 2010), la Dirección General de Migración y Extranjería (pasó de 23 en 2009 a 35 minutos en 2010) y la Dirección General de Servicio Civil (pasó de 130 en 2009 a 149 minutos en 2010).

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 50% de los usuarios así lo expresaron. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que esta situación desmejoró tanto en el servicio de entrega de licencias del MOPT como en la Dirección General de Migración. 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 11% de los usuarios) y fue en la SETENA donde más se reportó esta situación (16,0%). Aunque las cifras de interrupciones son bajas, hay que tomar en cuenta que estas situaciones se incrementaron en el Registro Nacional (pasó de 4,3% en 2009 a 8,1% en 2010) y en la Dirección General de Migración y Extranjería (pasó de 4,2% en 2009 a 11,3% en 2010). Por el contrario, esta situación fue menos frecuente en la Dirección General de Servicio Civil, pues ahora es casi nula.

Cuadro 21
Aspectos relacionados con el ingreso a la institución y el momento de recibir el servicio en 2009 y 2010

Aspectos	REGISTRO NACIONAL		MOPT- ENTREGA DE LICENCIAS		DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN		DIRECCIÓN DE SERVICIO CIVIL		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Tiempo transcurrido desde que entró a la institución y lo atendieron (minutos)	19,2	25,2	48,8	116,9*	61,9	76,0	32,3	23,7*	21,8	16,3
Considera que ese tiempo fue breve (%)	69,5	73,9	63,9	43,5*	67,8	58,0*	69,2	70,2	81,0	68,5
Mientras esperaba algún funcionario retrasó el servicio sin justificación (%)	4,3	8,1*	7,7	12,3	4,2	11,3*	5,3	0,9*	21,4	16,0
Tiempo transcurrido desde que llegó al puesto de atención y terminaron (minutos)	8,3	7,2	33,2	64,7*	22,8	34,4*	130,1	149,1*	19,3	18,3
Considera que ese tiempo fue breve (%)	86,8	94,7*	77,7	51,6*	84,9	75,0*	51,1	59,3*	84,3	72,5
Mientras era atendido algún funcionario retrasó el servicio sin justificación (%)	6,9	7,8	12,7	13,0	7,2	9,3	7,6	2,4*	22,3	21,0

*Presenta diferencia significativa con respecto al 2009.

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

Igualmente, a pesar de las diferentes duraciones detectadas durante la prestación de los servicios, este tiempo fue considerado como breve en todos ellos, pues así lo manifestaron, por lo general, magnitudes de 50% o más de los usuarios. Incluso, en el Registro Nacional mejoró esta opinión, alcanzando en el 2010 al 94,7% de los usuarios y también mejoró en la Dirección General de Servicio Civil (59,3%). Por el contrario, este sentimiento cayó en el servicio de entrega de licencias del MOPT (de 77,7% a 51,6%) y en la Dirección General de Migración y Extranjería (de 84,9% a 75,0%).

Además, las interrupciones injustificadas por parte de otros funcionarios durante la atención fueron poco frecuentes (magnitudes menores a 15%). Solamente en la SETENA un quinto de los usuarios reportó interrupciones injustificadas según su punto de vista. Esta situación no sufrió modificaciones entre ambas rondas de encuestas.

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 durante la prestación del servicio, los usuarios califican como relativamente 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 una cantidad importante de 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 dudas de los consultores. Llama la atención, por otra parte, la alta magnitud de usuarios que no

recuerdan el día de la visita. También, debe aclararse que en el Registro Nacional, la uniformidad de los porcentajes por día obedece a la forma en que se realizaron las entrevistas (distribuidas en todos los días de una semana específica).

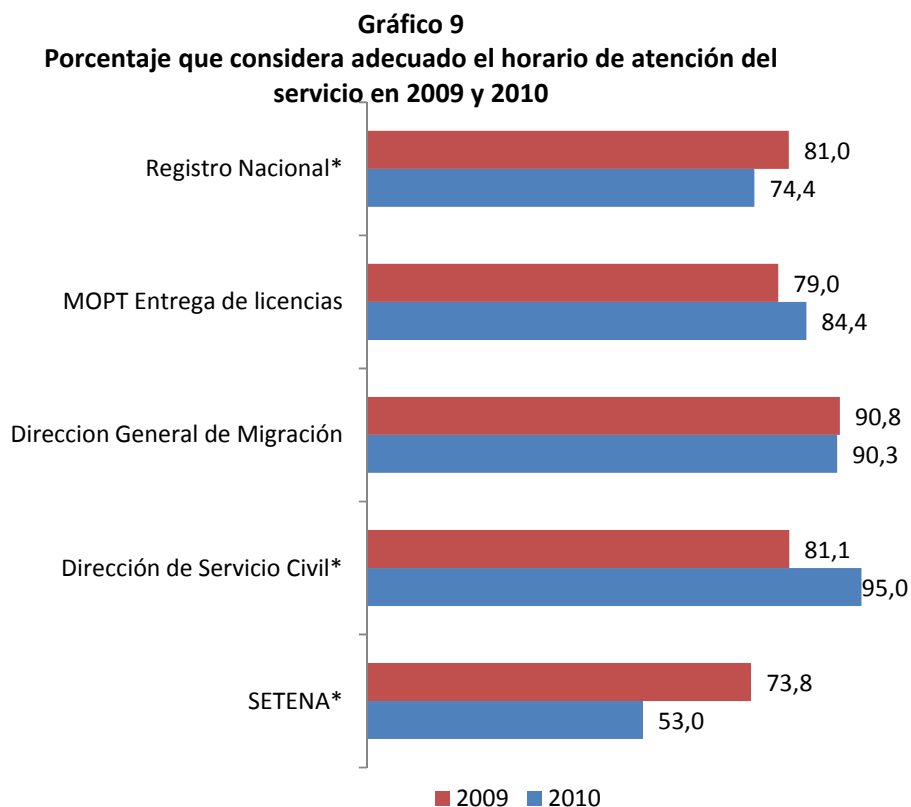
Cuadro 22
Distribución porcentual de aspectos relacionados con la visita al servicio en 2009 y 2010
(día y hora de la visita)

Día/hora	Registro Nacional		MOPT Entrega de licencias		Dirección General de Migración		Dirección de Servicio Civil		SETENA	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Día de la visita										
Lunes	14,7	20,0	8,0	6,8	8,5	5,3	5,0	8,2	1,9	2,0
Martes	24,7	20,0	10,7	8,8	9,8	11,0	3,3	10,6	5,8	7,0
Miércoles	19,0	20,0	14,7	11,4	13,7	9,0	10,9	12,1	2,9	8,0
Jueves	26,7	20,0	9,0	10,4	8,2	6,0	5,3	8,5	5,8	3,0
Viernes	14,9	20,0	9,0	11,4	6,9	5,3	5,6	11,8	57,3	24,0
Sábado	0,0	0,0	,3	,3	1,0	1,0	0,3	0,6	1,0	0,0
No recuerda	0,0	0,0	48,3	51,0	52,0	62,3	69,5	48,2	25,2	56,0
Hora de la visita										
Mañana (7-11)	62,6	55,6	67,0	61,4	71,9	48,0	91,7	90,9	68,0	61,4
Medio día (11-13)	25,9	27,8	17,7	15,9	9,5	9,3	2,0	3,5	7,8	6,8
Tarde (14-17)	11,5	14,4	10,7	14,3	12,7	14,7	1,7	1,2	12,6	18,2
No recuerda	0,0	2,2	4,7	8,4	5,9	28,0	4,6	4,4	11,7	13,6

FUENTE: MIDEPLAN-UCR/Escuela de Estadística. Encuesta de Percepción en la Calidad de los Servicios Públicos. Marzo del 2009 y Marzo del 2010.

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 y no se observan diferencias con respecto al 2009.

La información anterior es importante para determinar la conformidad con el horario de atención (Gráfico 9). Como puede corroborarse existe bastante aceptación con la propuesta de horarios que ejecutan las instituciones. Aunque existen algunas diferencias entre 2009 y 2010, las magnitudes de conformidad con el horario son altas. Quizá, el único servicio que es conveniente comentar es el de la SETENA, pues fue el servicio donde los usuarios se manifestaron menos conformes con el horario, registrándose una caída de 73,8% en el 2009 a 53,0% en el 2010.



*Presenta diferencias significativas con respecto al 2009.

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
METODOLOGÍA					
Objetivo	En todos los servicios se planteó como objetivo dar seguimiento a las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de cinco servicios públicos estratégicos.				
Estrategia conceptual	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	Diciembre del 2009 (Noviembre del 2008)	Enero del 2010 (Noviembre del 2008)	Febrero del 2010 (Diciembre del 2008)	Diciembre del 2009 (Febrero del 2009)	Diciembre del 2009 (Marzo del 2009)
Cuestionario, pruebas y archivos finales	En esta segunda ronda se utilizaron los mismos cuestionarios que en la primera y se confeccionó un archivo con las 10 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	360 (348)	308 (300)	300 (306)	340 (302)	100 (103)
SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS					
Servicio más demandado	Certificaciones o inscripciones 82,8% (80,5%)	Licencia por primera vez (100%)	Pasaporte 1 ^a vez para > de edad 43,7% (45,1%) Renovación para > de edad 44,3%* (26.1%)	Realizar pruebas para el concurso 100% (100%)	Entrega de formularios para estudio 41,0% (39,4%)
Encontró lo que buscaba	97,5%* (94%)	100% (100%)	98,7% (98,7%)	Pendiente de resultado	84,0% (80,6%)
Calificación general del servicio que recibió (en una escala de cero a 100)	78,2 (80,5)	68,5* (75,9)	83,0 (80,7)	64,7* (58,4)	65,5 (68,1)
Durante los últimos años el servicio ha mejorado	55,1%* (74,4%)	No se preguntó	63,0 (64,9%)	23,5% (30,8%)	42,5% (49,3%)
Acceso a los servicios es fácil o muy fácil	83,6% (89,3%)	78,6% (73,5%)	86,0% (86,0%)	72,9% (74,2%)	65,6%* (95,1%)
Presenta problemas de parqueo para vehículos	10,4% (18,2%)	22,1% (22,2%)	17,0% (14,6%)	55,1% (61,7%)	28,9% (44,4%)

NOTA: consta entre paréntesis información para el 2009.

*Representa diferencias significativas con respecto al 2009.

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	68,9%* (44,0%)	82,8%* (75,7%)	84,0% (83,7%)	No se paga	14,6% (36,9%)
Alguna persona ajena a la institución le pidió "mordida" para facilitar el servicio	No se preguntó	26,0%* (33,7%)	5,0%* (12,1%)	No se preguntó	No se preguntó
Alguna persona de la institución le pidió "mordida" para facilitar el servicio	No se preguntó	10,7% (6,7%)	1,0% (1,0%)	No se preguntó	No se preguntó
Calificación de las instalaciones físicas (escala de cero a 100)	66,5* (79,4)	59,0 (64,8)	73,0* (65,3)	64,9 (65,0)	65,5 (63,9)
Principales aspectos que fallan en las instalaciones físicas	En ambas rondas los dos aspectos con calificación de "regular" (puntajes alrededor de 50) fueron las condiciones para las personas con discapacidad y la inseguridad en las cercanías de las instalaciones. Esto se dio en todos los servicios.				
CALIDAD DE LA ATENCIÓN					
Sabía que tenía que llevar un documento o requisitos	47,5% (48,9%)	68,2%* (56,3%)	76,0% (79,7%)	79,4% (78,8%)	100% (100%)
Medio por el que se enteró de los requisitos	Otro=30,0% (39,8%)	Teléfono=30,8% (49,5%)	Teléfono=49,6% (49,5%)	Página Web=17,8% (67,6%)	Página Web=42,0% (53,4%)
Comprensión de requisitos y necesidad de ellos	En ambas rondas de encuestas los usuarios manifestaron que la información fue fácil de entender y, además, la mayoría opinó que estos requisitos son necesarios, con excepción de la SETENA.				
Calificación de la actitud de los funcionarios (escala de cero a 100)	88,6 (88,4)	77,3 (80,6)	93,5* (89,1)	89,6* (86,2)	77,4 (79,9)
Calificación de la capacidad técnica de los funcionarios (escala de cero a 100)	90,0 (88,8)	79,9 (82,0)	95,7* (90,0)	91,9* (86,5)	800 (80,5)
Procedimientos durante el servicio	En ambas rondas de encuestas las instrucciones al momento de recibir los servicios son fáciles de entender, pues así lo manifestó más del 80% de los usuarios en todos los servicios. También consideran que recibieron instrucciones completas (magnitudes de 80% o más en todos los servicios). La excepción en este tema se presenta entre los usuarios de la SETENA.				
Tuvo posibilidad de sacar cita	No se sacan citas	52,3%* (34,3%)	74,7% (74,8%)	100% (100%)	14,3% (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 34,8% optó por esta modalidad.				
Enterado de medios para poner quejas, sugerencias o denuncias	15,8% (28,4%)	5,8% (4,7%)	13,0% (12,7%)	23,5% (16,9%)	16,0% (20,4)
Medio que más conoce	Contraloría de Servicios 61,4%* (88,9%)	Teléfono y buzón de sugerencias 28,6% cada uno (33% cada uno)	Buzón de sugerencias 84,6%* (59,0%)	Internet 66,7% (66,7%)	Buzón de sugerencias 68,8%* (28,6%)
Ha oído hablar de la Ley 8220	24,4%* (33,0%)	8,1% (9,0%)	14,0% (15,4%)	41,5%* (26,8%)	59,0% (70,9%)
DURACIÓN DEL SERVICIO					
Tiempo transcurrido desde que entró a la institución y lo atendieron (minutos)	25 (19)	117* (49)	76 (62)	24* (32)	16 (22)
Valoración del tiempo de espera	En ambas rondas prevalece la opinión de que el tiempo fue breve, ya que magnitudes superiores al 60% de los usuarios así lo expresó, exceptuando la entrega de licencias del MOPT.				

NOTA: consta entre paréntesis información para el 2009.

*Representa diferencias significativas con respecto al 2009.

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)	7 (8)	65* (33)	34* (23)	149* (130)	18 (19)
Valoración del tiempo de atención	En la primera ronda consideraban que el tiempo fue breve en todos los servicios, pues así lo manifestó el 80% o más de los usuarios (excepción fue la Dirección General de Servicio Civil, donde 51,1% dijo que ese tiempo fue breve. Esta percepción se deterioró en la entrega de licencias del MOPT y en la Dirección General de Migración y Extranjería, pero se fortaleció en el Registro Nacional y en la Dirección General de Servicio Civil.				
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), pero en 2010 esta percepción se deterioró entre los usuarios del Registro Nacional y en la SETENA y se fortaleció en la Dirección General de Servicio Civil.				

NOTA: consta entre paréntesis información para el 2009.

*Representa diferencias significativas con respecto al 2009.