



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Servicios públicos pasaron prueba de opinión de los usuarios

17 AGO 2009



Johnny Madrigal (derecha) dio a conocer en conferencia de prensa el jueves 13 de agosto, los resultados de la primera encuesta sobre la calidad de los servicios públicos estratégicos (foto Luis Alvarado Castro).

De acuerdo con los resultados de la primera encuesta de la calidad de los servicios públicos realizada por la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica, existe entre los usuarios una percepción favorable en los últimos dos años sobre cinco servicios estratégicos que ofrece el estado costarricense.

Se trata de la inscripción de propiedades del Registro Nacional, la emisión de licencias de conducir del MOPT, la emisión de pasaportes, la selección de personal del Servicio Civil y la

aprobación de estudios de impacto ambiental de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental, Setena.

El coordinador de la encuesta M.Sc. Johnny Madrigal Pana informó que se realizaron 1359 encuestas entre noviembre del 2008 y marzo del 2009, en las que se evaluó la satisfacción de las necesidades de los usuarios, la calidad de la atención y la duración del servicio.

El M.Sc. Madrigal dijo que algunas de las deficiencias más frecuentes que el público señaló en la encuesta fueron: la falta de condiciones adecuadas en los edificios para la movilización de las personas con discapacidad, la inseguridad alrededor de las instalaciones, la dificultad para conseguir parqueo para los que van en vehículo propio, la carencia de información sobre los documentos que se deben presentar o los requisitos de los trámites y los medios para tramitar quejas o denuncias.

Añadió el investigador que también hay ciertas quejas en los tiempos de espera para otorgar citas y el desconocimiento de la ley 8220 relacionada con los excesos de trámites.

No obstante, en términos generales, los usuarios consideran en un 90% que encontraron lo que buscaban en esas oficinas.



El Ministro de Planificación Roberto Gallardo (izquierda) manifestó que muy pronto todos los jefes de las instituciones públicas firmarán una carta donde se comprometan a mejorar los servicios en tiempo de respuesta, atención e información al público (foto Luis Alvarado C).

Los servicios que obtuvieron puntajes más altos fueron el Registro Nacional la emisión de licencias del Ministerio de Obras Públicas y de Pasaportes en Migración.

Por su parte, Setena obtuvo un puntaje de 68 y la dirección de Servicio Civil fue calificada con un 58,4.

El Ministro de Planificación M.Sc. Roberto Gallardo Núñez dijo que afortunadamente los resultados de esta consulta revelan una buena imagen de los funcionarios públicos y que los problemas se podrían solucionar si se toman en cuenta las recomendaciones del estudio.

La información de esta primera encuesta sobre servicios públicos estratégicos permitirá, dijo el Ministro Gallardo, tomar decisiones y definir la ruta para que estas oficinas mejoren la atención.

Recordó que el Ministerio de Planificación aloja a la Secretaría de Técnica de Contralorías de Servicios, que es la encargada de analizar las quejas y denuncias de quienes acuden a estas oficinas del estado.

El documento completo de la encuesta puede encontrarlo en la sección de Enlaces de Interés de este sitio web.

[Elizabeth Rojas Arias](#)

Periodista Oficina de Divulgación e Información

elizabeth.rojas@ucr.ac.cr