



DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

**INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A PERSONA
USUARIA POR MEDIO DE LLAMADA TELEFÓNICA ALEATORIA DIARIA
(Período comprendido entre el 15 de marzo y el 15 de julio de 2021)**

**UNIDAD INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN DE
QUEJAS Y CONSULTAS DE HABITANTES
(PROACOSDEH)**

DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

San José, 31 de enero de 2022

I.	INDICE	
II.	Introducción.....	3
III.	Presentación de los resultados obtenidos en el desarrollo de la encuesta.....	4
	A. Características de personas encuestadas	4
	1. Cantidad de personas encuestadas	4
	2. Sexo de personas encuestadas.....	4
	3. Año de expedientes en trámite	4
	B. Preguntas efectuadas y exposición de los resultados obtenidos de las respuestas.....	5
	C. Descripción de obstáculos para realizar la encuesta.....	6
IV.	Conclusiones.....	8
V.	Recomendaciones.....	9

II. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales, públicas y privadas, se desempeñan en tiempos y contextos caracterizados por el cambio constante y por tanto, surgen también retos nuevos, dada la imperiosa necesidad de modernizarse, ajustarse y volverse más eficientes y eficaces en la prestación de sus servicios.

La Defensoría de los Habitantes y su Unidad Institucional de Atención de las Quejas y Consultas de Habitantes (así conformada, según Acuerdo N° 2285, del 23 de abril de 2020), reconocen la importancia de cumplir con los estándares de calidad de sus servicios, de modo que su prestación se vuelva cada vez más eficiente y eficaz y proporcione mayor valor público a la sociedad en general.

En consecuencia, se programó dentro del plan anual operativo de esta unidad, para el período 2021, la generación y aplicación de una encuesta, entre otras, consistente en la realización de una llamada telefónica diaria, seleccionada en forma aleatoria, la cual inició a partir del 15 de marzo y hasta el 15 de julio de 2021, con el fin de valorar la calidad de dicha prestación.

Tal y como se ha indicado anteriormente, la escogencia de la persona a entrevistar fue aleatoria, siendo el criterio principal de selección que su caso aún se encontrase en trámite. En este período, la realización de la entrevista se enfocó en habitantes cuyos casos se encontraban en trámite y dataran del año 2017 en adelante. El presente ejercicio cumplió con instrucciones y con el respaldo de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional y del Despacho de la Defensora Adjunta.

En este primer ejercicio, la herramienta utilizada fue muy breve y constó de tres preguntas, las cuales se detallarán en el cuerpo del presente informe, así como los resultados de sus respuestas. Igualmente se hará referencia a las dificultades que surgieron en el derrotero de la encuesta, así como también sus hallazgos.

Este documento expondrá los resultados y sistematización de la encuesta, cuyo análisis proporcionará insumos para plantear conclusiones y, a partir de éstas, potenciales recomendaciones, cuyo cumplimiento brindará orientación y mejoría al servicio brindado. Las muestras estadísticas y los datos personales de a quienes se les hicieron las consultas se encuentran custodiados en poder de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, en aras de proteger la información personal de quienes participaron.

III. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DESARROLLO DE LA ENCUESTA

El presente apartado está dirigido a presentar los resultados derivados de la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada aleatoriamente de personas usuarias de la institución, el cual está dividido en dos partes.

La primera parte expondrá la tabulación de ciertos datos personales generales, obtenidos de las y los habitantes, cuando solicitaron asesoría o recurrieron a la Defensoría de los Habitantes para requerir sus servicios, ya fuera realizando consultas o bien, interponiendo denuncias. Esta información es de gran relevancia, porque proporciona un perfil de quiénes acuden a la institución y demandan sus servicios.

La segunda parte detallará la tabulación de las respuestas acerca del grado de satisfacción de esta muestra de personas usuarias, respecto a la calidad del servicio recibido por parte de la Defensoría de los Habitantes.

A. Características de personas encuestadas y sus casos:

El equipo institucional encargado de atender llamadas y recibir consultas o denuncias de las personas usuarias debe obtener información relacionada con el sexo, la edad, domicilio exacto (por provincia, cantón, distrito), estado civil, ocupación, fecha de la atención, entre otros datos; de estas personas. Se trata de información individual de mucha importancia, para identificar las condiciones de quienes requieren de la intervención de la Defensoría y por ende, establecer sus perfiles, para proporcionarles un mejor servicio cada vez.

De ahí la gran relevancia para la realización de la presente encuesta, es que en todos los expedientes figure la información completa de la persona, incluidos los medios para su contacto, como números telefónicos o correos electrónicos, pues la carencia de esos datos se constituye en un obstáculo que impide la realización de llamadas a estas personas.

A continuación, se detalla información general sobre la cantidad y el sexo de las personas encuestadas, así como la cantidad de expedientes que se encontraban en trámite a ese momento, entre los años 2017 y 2021.

1. Cantidad de las personas encuestadas

En el período comprendido entre el 15 de marzo y el 15 de julio de 2021, se realizaron 94 llamadas telefónicas, una a diario, los días hábiles de la semana, excepto feriado o días de vacaciones.

2. Sexo de las personas encuestadas

Tal y como se ha explicado anteriormente, el criterio de búsqueda no giró en torno a una equidad en cuanto al sexo de las personas entrevistadas. De ahí que aleatoriamente se encuestaron a 61 mujeres y 33 hombres.

3. Año de expedientes en trámite

Dado que el criterio para aplicar la entrevista fue que el expediente de la persona estuviese en trámite, ésta se aplicó a habitantes cuyos expedientes databan del año 2017 en adelante, hasta 2021 (casos abiertos correspondientes a 2017 y 2018, fueron abarcados durante el mes de marzo de 2021).

La escogencia aleatoria recayó sobre cuatro expedientes de 2017, dos de 2018, treinta y uno de 2019, veintisiete de 2020 y treinta de 2021.

B. Preguntas efectuadas y exposición de los resultados obtenidos de las respuestas

Se consideró oportuno tener el cuidado de realizar una encuesta que fuese breve y concreta, en esta primera experiencia, para no agobiar a la gente entrevistada ni alargar el tiempo de la entrevista, por lo que se resolvió que constara de tres preguntas.

La primera pregunta hace referencia al trato brindado por la persona funcionaria que atendió al o la habitante.

Cuadro #1

Trato brindado por el/la funcionaria que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto)		
Sí fue respetuoso	No fue respetuoso	Ingresó por la web
91	2	1

Fuente: Unidad Institucional de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (marzo 15-julio 15 de 2021)

Tal y como lo señala el cuadro anterior, la calificación como amable del trato recibido por el o la habitante de parte de la persona servidora, fue casi total, pues 91 de 94 personas encuestadas la valoraron como tal, lo cual equivale al 97%. Solo dos personas manifestaron no recibir un trato respetuoso, lo que constituye el 2%, mientras una persona indicó haber ingresado su solicitud por medio de la página web, lo que corresponde al 1% del grupo encuestado.

El trato amable, respetuoso es un aspecto de la prestación del servicio que no debe desmejorar ni deteriorarse, no solo en virtud de los principios que permean la calidad del servicio público *per sé*, sino por la naturaleza diversa de la población que atiende la institución, naturaleza a la cual además se le agrega el factor de desgaste de las personas usuarias, quienes para cuando acuden a ésta, lo hacen luego de mantener o aún sostener un pulso con una o varias instituciones públicas a la vez que, potencialmente, han vulnerado uno o varios de sus derechos fundamentales. De ahí que el trato amable y respetuoso hacia la persona que toca las puertas de la Defensoría, no debe desmejorar nunca.

Asimismo, el valor agregado del trato amable y respetuoso sigue conservando mayor relevancia en la actualidad, dada la situación económica y sanitaria crítica en la cual se encuentra el país y respecto de la cual no se perfilan soluciones claras ni prontas, lo que exacerba la tensión multifactorial con la cual lidia la mayor parte de la población.

A modo de comentario particular al respecto, de los diálogos sostenidos con personas que participaron en la encuesta, varias manifestaron sentirse agradecidas por los servicios recibidos de parte de la entidad y otras, por haber sido consideradas para realizar esta encuesta, pues de alguna manera, las hizo sentir que no han sido olvidadas por la institución. Hubo personas que expresaron que, si bien no recibieron la respuesta o solución esperada, se sintieron satisfechas y casi contentas por el hecho de haber sido tratadas amablemente. Este aspecto revela que el respeto y la amabilidad en el trato a las personas son aspectos claves en el servicio de calidad, además de que son acreedoras a éste *per sé*.

Por otra parte, en este período, del presente sondeo surgió la iniciativa de trasladar la insatisfacción de siete u ocho personas usuarias, que manifestaron no haber recibido información del todo o bien, actualización respecto al trámite de su caso, a las personas profesionales encargadas de sus casos. En esas oportunidades, se remitió un correo electrónico al o la profesional de defensa encargada del asunto, para que se comunicara con la persona a la mayor brevedad posible y la pusiera al tanto sobre su avance.

Se considera que este ejercicio se debe seguir implementando en las encuestas futuras, para que redunde en el servicio de calidad que se quiere ofrecer.

También se trasladó la felicitación por un servicio eficiente a un funcionario y una funcionaria de una dirección. Felicitaciones y agradecimientos siempre se trasladan a quienes van dirigidos, sea que trasciendan en la aplicación de las encuestas o bien, que se conozcan por medio de cualquier otra vía.

Seguidamente, la siguiente pregunta se refirió a si la asesoría brindada en la resolución del asunto fue muy satisfactoria, satisfactoria o poco satisfactoria:

Cuadro #2

Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario que lo atendió			
Muy satisfactoria	Satisfactoria	Poco satisfactoria	NR
28	32	28	6

Fuente: Unidad Institucional de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (marzo 15-julio 15 de 2021)

De 94 personas, 28 calificaron la asesoría como muy satisfactoria, lo cual equivale al 30%; 32 la describieron como satisfactoria, lo que comprende el 34% de las personas entrevistadas; mientras 28 la consideraron poco satisfactoria, es decir, un 30% y 6 no respondieron, lo que equivale al 6%.

Se considera en esta oportunidad que los resultados obtenidos fueron favorables, por la cantidad total de respuestas que califican la asesoría recibida en la resolución de su caso como muy satisfactoria o satisfactoria, la cual corresponde al 64%, mientras el 30% la calificó como poco satisfactoria y el 6% que no respondió.

Finalmente, la tercera pregunta se relaciona con el cumplimiento del plazo de los dos meses en la tramitación de los casos, con estos resultados:

Cuadro #3

Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos			
Sí se cumplió	No se cumplió	NR	Sigue en trámite
44	45	3	2

Fuente: Unidad Institucional de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (marzo 15-julio 15 de 2021)

En 44 de las 94 entrevistas se respondió que sí se cumplió el plazo de los dos meses en la gestión del caso, para un 47%. Contestaron que no se cumplió, 45 personas, lo que equivale al 48%, mientras 3% no respondió y dos casos aún no habían concluido, para un 2%.

Tal y como se ha sostenido previamente, existe una gran variedad de factores que inciden en la extensión del plazo en la gestión de un caso o bien, el fenómeno contrario. Ya que esta muestra reflejó un 48% de casos en los cuales las personas indicaron que el plazo se excedió de dos meses, al constituir dicho término un mandato legal, los esfuerzos para que el plazo de dos meses en la resolución de los asuntos se cumpla, deben ser permanentes y solo en aquellos casos catalogados como complejos, pueda prorrogarse más allá de este período.

C. Descripción de obstáculos para realizar la encuesta

Las siguientes son algunas de las dificultades que surgen al momento de realizar un sondeo o encuesta. Sucede con frecuencia que el número telefónico registrado por la persona al hacer su denuncia ante la Defensoría ya no existe o ya no le corresponde, lo que obliga a hacer más búsquedas y por ende, se alarga la inversión del tiempo dedicado diariamente a la encuesta. No obstante, hubo meses en que la información de contacto se mantuvo actualizada.

Otro factor que complica la elaboración de la entrevista es que quienes toman las denuncias, no consignaron los datos personales del o la habitante, incluyendo su información de contacto, lo que imposibilita que sea considerado o considerada para participar en la encuesta. Al menos tres de los expedientes sondeados evidenciaron estas condiciones.

Por otra parte, los asuntos que siguen su trámite y son confidenciales no permiten por razones lógicas, el acceso a la información de contacto de la persona y en su gran mayoría, los tramita la Defensoría de la Mujer. Persisten casos confidenciales de 2017 en adelante en esta situación.

En aquel momento se pudo observar que, de 2017, 7 casos confidenciales se encontraban en trámite; de 2018, 64 se mantenían abiertos y de 2019, alrededor de 174 casos estaban en esas mismas condiciones.

Otro impedimento para contactar personas denunciantes es si se trata de habitantes privados o privadas de libertad, por lo que no es posible contactarles telefónicamente para entrevistarles. Por ende, estas dificultades hacen que la inversión de tiempo en la entrevista diaria de habitantes se extienda más. Este tipo de escollos afectaron la selección de personas usuarias para ser encuestadas en todas las ocasiones que se efectuó esta y otras consultas.

D. CONCLUSIONES

Algunas de las conclusiones obtenidas a partir de la información recabada en este ejercicio, se detallan a continuación:

- 1.** El criterio de selección de las personas encuestadas es solamente uno, es aleatorio y consistió básicamente en que su caso se encontrase en trámite.
- 2.** Se seleccionaron en forma aleatoria y se realizaron 94 llamadas telefónicas entre el 15 de marzo y el 15 de julio de 2021, de las cuales 61 fueron mujeres y 33 hombres.
- 3.** A la pregunta de si el trato brindado por el/la funcionaria que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto) fue respetuoso, 91 personas del total respondieron que sí lo fue.
- 4.** El respeto y la amabilidad en el trato a las personas usuarias son aspectos claves en brindar servicio de calidad, lo cual se evidenció en las entrevistas, además del hecho de ser acreedoras a éste *per sé*.
- 5.** Este sondeo permitió trasladar la insatisfacción de siete u ocho personas usuarias, que manifestaron no haber recibido información del todo o bien, actualización respecto al trámite de su caso.
- 6.** Se considera que este ejercicio se debe seguir implementando en las encuestas futuras, para que redunde en el servicio de calidad que se quiere ofrecer.
- 7.** A la consulta de si la asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario que lo atendió fue muy satisfactoria (28), satisfactoria (32) o poco satisfactoria (28), la sumatoria de las categorías muy satisfactoria y satisfactoria mantiene la percepción favorable en cuanto a este aspecto.
- 8.** Se estima que esta percepción de la población usuaria en cuanto a la calidad de la asesoría recibida no deja de constituir un llamado a la reflexión, en el sentido de que debe mejorar en futuras encuestas o sondeos.
- 9.** A la última pregunta acerca de si se dio el cumplimiento del trámite en los plazos legalmente definidos, 44 personas estimaron que sí se cumplió y 45 opinaron lo contrario.

- 10.** Esta muestra evidencia gran cantidad de casos cuyo trámite excede el plazo de dos meses, por lo que al constituir un mandato legal su cumplimiento, obliga a realizar esfuerzos permanentes para que el plazo de resolución de los asuntos se mantenga en el tiempo señalado por ley y solo se supere en aquellos casos catalogados como complejos.
- 11.** Finalmente, se enunciaron una serie de obstáculos que complican o impiden la realización de la encuesta telefónica diaria, algunos de los cuales también se presentan en otras encuestas realizadas por esta unidad.
- 12.** Dichas dificultades se pueden solventar si se incluye la información de la persona denunciante en forma completa, al momento de ingresar el caso.

E. RECOMENDACIONES

Las anteriores conclusiones permiten formular las siguientes recomendaciones:

- 1.** Comunicar el presente informe al Director de Planificación y Desarrollo Institucional y a la Defensora Adjunta para su conocimiento y análisis.
- 2.** Incorporar este informe a la página web institucional, para su consulta pública.
- 3.** Dirigir instrucciones a las direcciones y jefaturas institucionales, para incentivar permanentemente en el personal el trato amable a las personas usuarias, sean internas o externas, dado el perfil vulnerable de las primeras y dada la gran relevancia que este factor posee en la prestación de un servicio de calidad.
- 4.** Dirigir instrucciones a las direcciones y jefaturas institucionales, para promover permanentemente en el personal, conciencia acerca de la importancia de brindar servicio de calidad, así como para medidas necesarias para promoverlo.
- 5.** Dirigir instrucciones a las direcciones y jefaturas institucionales, para incentivar permanentemente en el personal el cumplimiento del plazo de resolución de los asuntos, de modo que éste se mantenga en el tiempo señalado por ley y solo se supere en aquellos casos catalogados como complejos.
- 6.** Dirigir instrucciones a la Dirección de Admisibilidad, Dirección de Oficinas Regionales y estas oficinas, de modo que se recuerde entre el personal la importancia de consignar la información completa de la persona denunciante, dado su relevancia para fines estadísticos y para sondeos o encuestas de satisfacción.