



DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

**INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA
PERSONA USUARIA**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES**

San José, 22 de abril de 2020

I. INDICE

II. Introducción..... 3

III. Desarrollo de la encuesta 4

IV. Conclusiones..... 18

V. Recomendaciones..... 19

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.

Con este propósito, el **artículo 140 inciso 8) de la Constitución Política** contempla el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, de lo cual además es garante la Defensoría de los Habitantes, en sus propios ámbitos y competencias. La Declaración de Lisboa, del 27 y 28 de julio de 1988, de la cual el Estado de Costa Rica es suscriptor, propicia la implementación de una nueva cultura de relación entre el Estado y la persona usuaria, creando y desarrollando para ésta, mecanismos de control y participación en la formación del producto final en la actividad administrativa, la simplificación de los procedimientos administrativos, la consagración del derecho a la información y a la multiplicación y profesionalización del sistema de atención al público. La demanda social histórica vuelve indispensable la fiscalización y control de los servicios públicos, exigiendo que cumplan estándares adecuados de calidad y paralelamente, el principio de participación ciudadana ha cobrado más fuerza en el accionar ante todas las dependencias del Estado, desempeñando un rol más dinámico, más comprometido, el cual permite evaluar de manera más objetiva la calidad de los servicios que el conjunto de instituciones públicas brindan, no siendo excepción la Defensoría de los Habitantes, ni las unidades que la integran, entre éstas, la Contraloría de Servicios.

En ese sentido, de acuerdo con la **Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158** (en adelante, **Ley N° 9158**), entrada en vigencia el 10 de setiembre de 2013, debe esta unidad cumplir, entre otros objetivos, el siguiente:

"ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios (...)

13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas. (...)"

La Defensoría de los Habitantes y su Contraloría de Servicios 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.

En consecuencia, entre diciembre de 2019 y enero de 2020 se circuló entre la población usuaria que acudía presencialmente a la sede en San José, una encuesta de satisfacción acerca de la atención que la persona recibió por parte del personal de recepción y de la Dirección de Admisibilidad y de Atención Inmediata. Dicha encuesta se aplicó con el apoyo del personal de recepción y con la autorización de la Jefatura de Proveeduría de la Dirección Administrativa institucional.

Dicha encuesta consta de tres partes, la primera relacionada con los **datos personales de la persona entrevistada**; la segunda, referida a su **percepción y grado de satisfacción con el bien o servicio recibido** y finalmente, la tercera relativa a **preguntas complementarias sobre** deficiencias encontradas o bien, mejoras que podrían agregarse.

Por ende, el presente informe expondrá los resultados y sistematización de la encuesta, cuyo análisis proporcionará insumos para plantear conclusiones y, a partir de éstas, algunas recomendaciones cuyo cumplimiento brindará orientación y mejoría al servicio brindado. Se anexa al presente informe el archivo en Excel con los resultados de las preguntas, para su consulta o revisión.

III. DESARROLLO DE LA ENCUESTA

Un primer resultado que se colige de la aplicación de la encuesta fue que ésta fue respondida por 27 personas, entre la segunda semana de diciembre y la segunda semana de enero, por lo que constituye una muestra modesta pero lo suficientemente expresiva de la calidad de los servicios que brindan la recepción institucional y la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata, a las personas que acuden físicamente a la institución a requerir sus servicios.

a. Primera parte: Datos personales del entrevistado:

En los resultados de la encuesta de satisfacción se encuentran 27 respuestas, que equivalen a la mayor parte de la cantidad de personas que acudió presencialmente a solicitar los servicios institucionales, pues no fue posible aplicarlas a unas pocas, según informó el personal de recepción al entregar los formularios llenos. Estadísticamente la cifra es modesta, pero significativa acerca de los servicios de atención recibidos por las personas *in situ*.

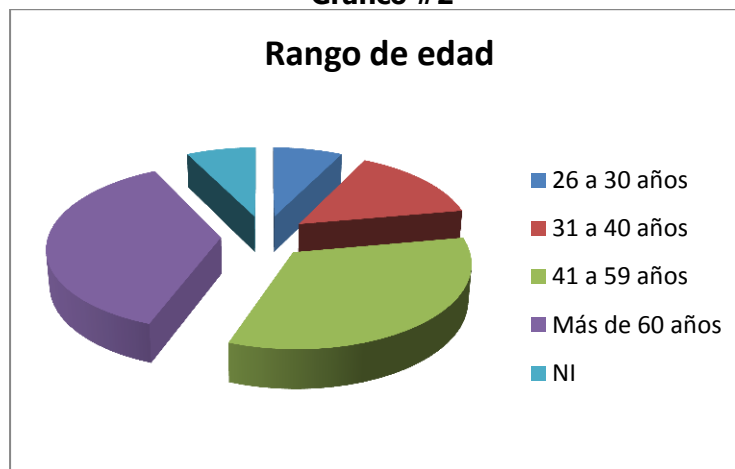
De las personas que acudieron en el lapso señalado 13 fueron mujeres, 8 hombres, una persona trans y cinco no indicaron sexo. Ya este primer resultado evidenció la importancia de añadir en las herramientas de encuesta las otras alternativas que, en cuanto al sexo, se pueden presentar a requerir los servicios de la Defensoría (ver cuadro y gráfico #1 en archivo Excel adjunto).

En cuanto a los rangos de edad prevalecieron dos: el rango de 41 a 59 años y el de más de 60 años, como se observa en el cuadro y gráfico #2:

Cuadro #2 Rango de edad

EDAD	
Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
26 a 30 años	2
31 a 40 años	4
41 a 59 años	9
Más de 60 años	10
NI	2
Total general	27

Gráfico #2



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

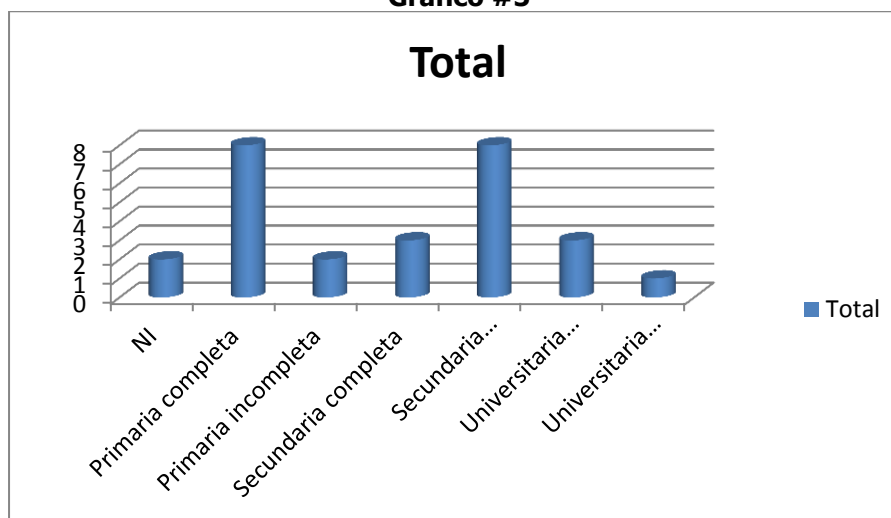
Otro dato general consultado fue el domicilio de las personas, cuyas respuestas fueron lógicamente diversas (al menos 14 cantones distintos), entre los cuales destaca el cantón de San José con 6 personas usuarias consultantes, seguido por el cantón de Desamparados con 3 personas. Con excepción de un habitante proveniente de Guácimo y otro de Siquirres, los domicilios de estos habitantes se ubican en el Valle Central, según se puede apreciar en los cuadros y gráficos respectivos (ver cuadros y gráficos #3 y #4, respectivamente, en archivo Excel adjunto).

En cuanto al nivel académico de las personas, trascendió que prevalecieron los grupos de primaria completa y secundaria incompleta, con 8 personas cada uno:

Cuadro #5

NIVEL ACADÉMICO	
Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
NI	2
Primaria completa	8
Primaria incompleta	2
Secundaria completa	3
Secundaria incompleta	8
Universitaria completa	3
Universitaria incompleta	1
Total general	27

Gráfico #5



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

En cuanto a las fechas en las cuales se llenó la encuesta (19 de diciembre de 2019 al 21 de enero de 2020), prevaleció el 10 de enero con 7 personas usuarias que se presentaron a la institución y participaron en la encuesta.

Preliminarmente, de estos primeros resultados se puede decir que quienes acudieron a la sede de la Defensoría en San José, en el lapso dicho, la mayoría de estas personas son mujeres adultas medias o maduras y adultas mayores, provenientes de diversos puntos del Valle Central en su mayoría, con grados de escolaridad bajos (primaria completa y secundaria incompleta), lo que hace suponer que, de contar con trabajo, es en la casa o de laborar fuera de ésta, no debe tratarse de trabajo formal con garantía de un salario mínimo y demás derechos laborales cubiertos. Más que una población vulnerable, se trata de una población con una conjunción o transversalización de varias vulnerabilidades.

b. Percepción y grado de satisfacción con el bien o servicio recibido:

Esta parte consta de treinta preguntas, de acuerdo con la siguiente escala¹:

ESCALA					
1	2	3	4	5	6
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	N/S

Los servicios consultados fueron los siguientes:

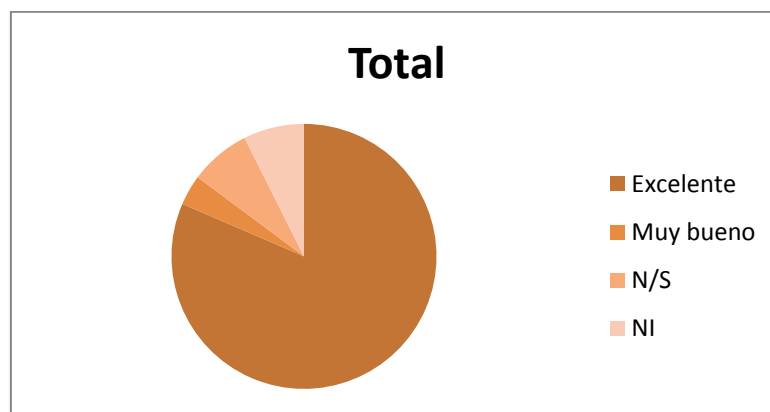
ASPECTOS A CALIFICAR
1. Presentación personal del oficial de seguridad.
2. Cortesía y orientación por parte del oficial de seguridad, respecto al servicio público requerido.
3. Presentación personal e identificación del funcionario que lo atendió.
4. Trato brindado por el funcionario que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).
5. Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario que lo atendió.
6. Claridad y precisión de la información suministrada por el funcionario que lo atendió.
7. Conocimiento del trámite por parte del funcionario que lo atendió.
8. Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos.
9. Requisitos del trámite claramente establecidos por la institución.
10. Requisitos del trámite publicados y de conocimiento de las personas usuarias.
11. Respeto a la fila o a los números de ficha asignados.
12. Cumplimiento de los horarios de atención.
13. El servicio público responde a la necesidad de la persona usuaria.
14. Grado de confiabilidad en el servicio público recibido.
15. Tiempo transcurrido desde que llegó a la institución hasta ser atendido.
16. Tiempo transcurrido desde el momento de atención hasta la conclusión del trámite.
17. Mobiliario para la atención del público (hay sillas suficientes y son cómodas).
18. Atención en un cubículo propio para garantizar privacidad.
19. Aseo y limpieza (en oficinas, baños, pasillos, etc.).
20. Los servicios sanitarios se encuentran en buen estado y con los requerimientos básicos (papel higiénico y jabón de manos).
21. Rotulación de las oficinas o cubículos para facilitar la orientación.
22. Cuenta con equipos modernos para la atención de las personas usuarias.
23. Espacio físico y comodidad de las instalaciones.
24. Cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600), en cuanto a rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios.
25. Accesibilidad geográfica (ubicación física de la institución).
26. Accesibilidad telefónica (central telefónica y a las unidades de trabajo).
27. Accesibilidad telemática (página web y trámites en línea).
28. Dispone de espacios de parqueo suficientes o asignados para las personas usuarias.
29. El servicio se brinda con honestidad, sin que se le solicite dinero por acceder al mismo.
30. Calificación general del servicio público que recibió.

Dado que fueron treinta aspectos los evaluados, principalmente en lo que a la atención presencial en oficinas se refiere, se hará énfasis en algunos de éstos, directamente relacionados con la accesibilidad de la persona usuaria a los servicios institucionales, así como con la calidad de la información dada y el servicio brindado. Resulta menester mencionar que las respuestas a la consulta de los anteriores aspectos, se situaron la mayoría en el ítem "Excelente" en la escala referida, lo cual se resume en la pregunta 30, en la que se preguntó acerca de la calificación general del servicio público que se recibió:

¹ Tanto la escala como los aspectos a calificar se tomaron de la herramienta que fue aplicada, la cual constituye un modelo facilitado por la Secretaría Técnica Nacional de Contralorías de Servicios.

30. Calificación general del servicio público que recibió².

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Excelente	22
Muy bueno	1
N/S	2
NI	2
Total general	27



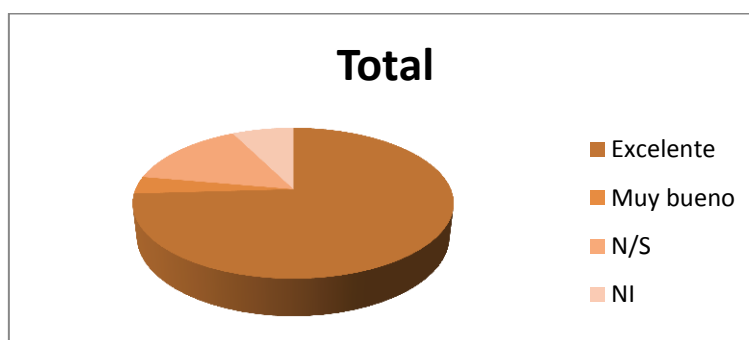
Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

Todos los aspectos evaluados son relevantes, pero los siguientes tienen que ver directamente con el servicio que el personal institucional proporciona a las personas usuarias.

Primeramente, se hará referencia al trato brindado por el funcionario que atendió al habitante:

4. Trato brindado por el funcionario que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Excelente	20
Muy bueno	1
N/S	4
NI	2
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

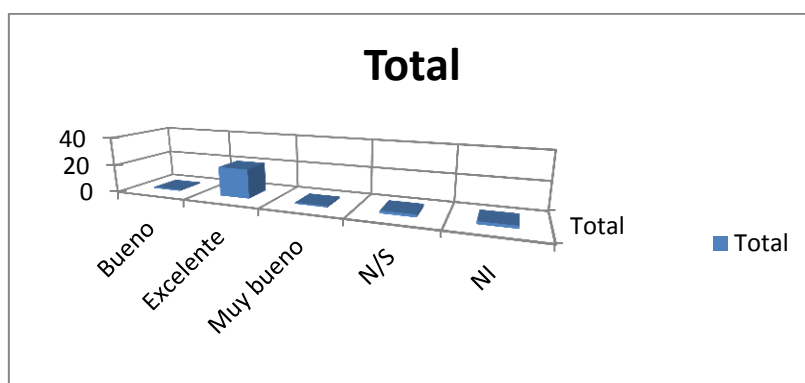
² Dado que cada aspecto evaluado cuenta con un número, no se enumerarán los cuadros y gráficos correspondientes a cada pregunta para no generar confusión con los de la primera parte.

Tal y como lo señalan el cuadro anterior y su respectivo gráfico, la calificación como excelente del trato recibido por el habitante de parte de la persona servidora, fue mayoritaria, pues 20 de 27 encuestados la valoró como tal. El trato amable, respetuoso es un aspecto de la prestación del servicio que no debe desmejorar ni desgastarse, 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 Defensoría de los Habitantes, naturaleza a la cual además se le agrega el factor de desgaste de los habitantes, quienes para cuando acuden a la institución, 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 deteriorarse nunca.

Otro aspecto calificado como excelente fue la claridad y precisión de la información suministrada por el funcionario que dio la atención:

6. Claridad y precisión de la información suministrada por el funcionario que lo atendió.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	1
Excelente	21
Muy bueno	1
N/S	2
NI	2
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

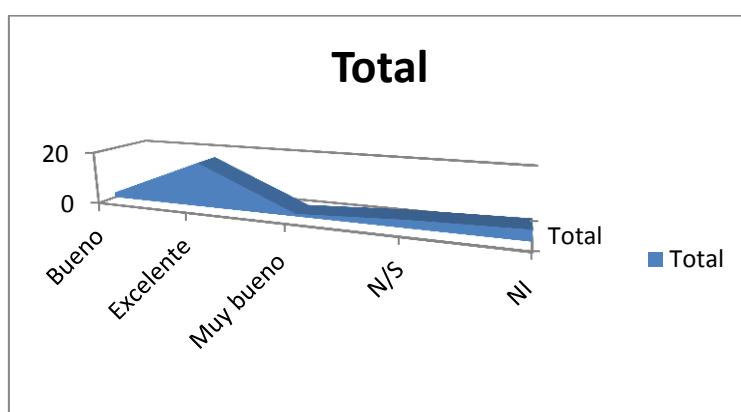
Este aspecto goza de vital importancia, por cuanto la transmisión de información clara y precisa permite dirigir a la persona usuaria en la senda correcta para la resolución de su caso, ya sea ante la propia Defensoría o bien, acudiendo ante la entidad o sede competente para conocerlo. También puede consistir en información que le clarifique al habitante que su solicitud no es procedente del todo, de modo que no se le genere una expectativa falsa al respecto. Este punto por ende, es esencial y tampoco debe perder calidad la información que se proporciona, por lo que resulta imprescindible el refrescamiento continuo del personal de Admisibilidad y Atención Inmediata en las diversas materias, así como intercambiar conocimiento entre el equipo del área (o diversas áreas) acerca de las alianzas formales e informales que se generan a nivel interinstitucional, para canalizar correctamente las solicitudes de la población usuaria para su adecuada resolución. Asimismo, el personal de recepción no debe estar ajeno a este refrescamiento, pues constituye un apoyo importante en la atención de las y los habitantes, tanto en el lugar como vía telefónica.

Otro rubro calificado en la encuesta lo fue el cumplimiento de los horarios de atención. Se trata de un atributo simple pero indispensable en la prestación del servicio público, pues

brinda confianza y seguridad a las personas usuarias, en cuanto al período en el cual pueden acudir para solicitar los servicios institucionales:

12. Cumplimiento de los horarios de atención.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	2
Excelente	17
Muy bueno	1
N/S	3
NI	4
Total general	27

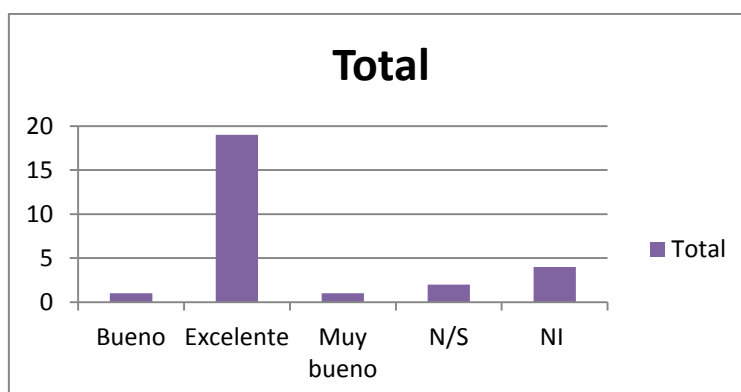


Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

De la mano con el anterior va el grado de confiabilidad en el servicio público recibido, pues esto repercute en la imagen y credibilidad de la institución ante el resto del sector público, la empresa privada y la opinión pública en general:

14. Grado de confiabilidad en el servicio público recibido.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	1
Excelente	19
Muy bueno	1
N/S	2
NI	4
Total general	27

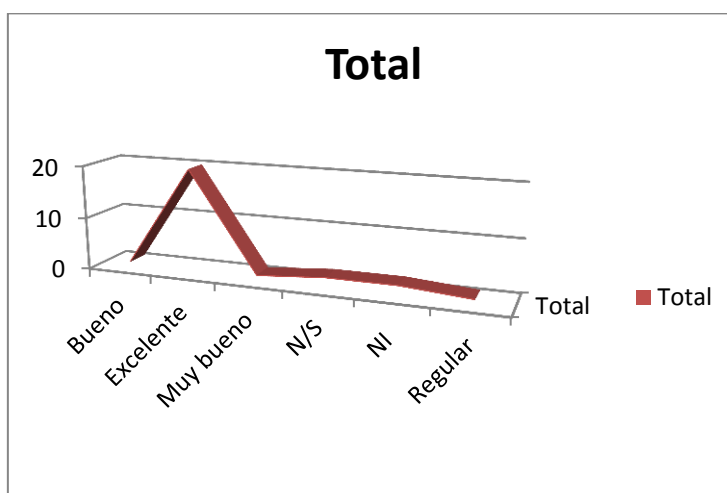


Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

Asimismo, los tiempos de respuesta desde que la persona llegó a la institución hasta ser atendida y desde el momento de atención hasta la conclusión del trámite, fueron óptimos, de acuerdo con la consulta hecha a las personas usuarias, aspecto esencial que guarda relación con el principio de eficacia del servicio, el cual no debe prestarse apresuradamente, pero sí en el tiempo justo necesario y en la forma adecuada:

14. Grado de confiabilidad en el servicio público recibido.

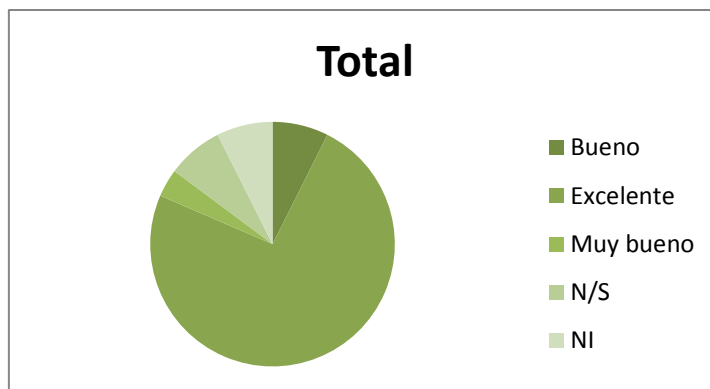
Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	1
Excelente	19
Muy bueno	1
N/S	2
NI	4
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

15. Tiempo transcurrido desde que llegó a la institución hasta ser atendido.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	1
Excelente	20
Muy bueno	1
N/S	2
NI	2
Regular	1
Total general	27



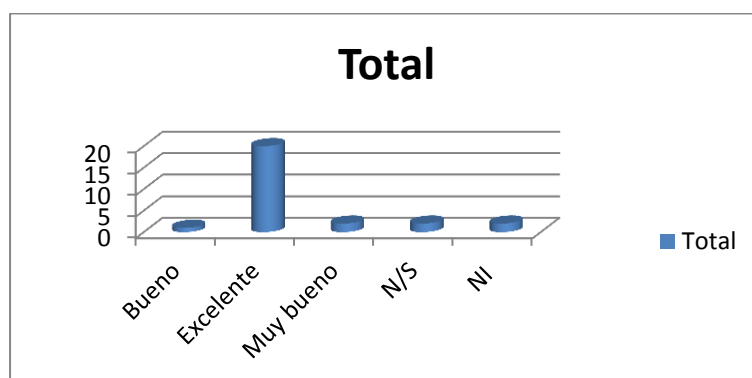
Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

Asimismo, el uso óptimo del tiempo en la atención de las personas usuarias permite brindarla a la mayor cantidad posible de habitantes, de modo que ninguno se quede sin recibirla en el momento que la requiere.

La atención en un cubículo propio para garantizar privacidad, es otro rubro que interesa destacar, porque es indispensable que la persona cuente con la suficiente privacidad para exponer su solicitud:

18. Atención en un cubículo propio para garantizar privacidad.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	1
Excelente	20
Muy bueno	2
N/S	2
NI	2
Total general	27



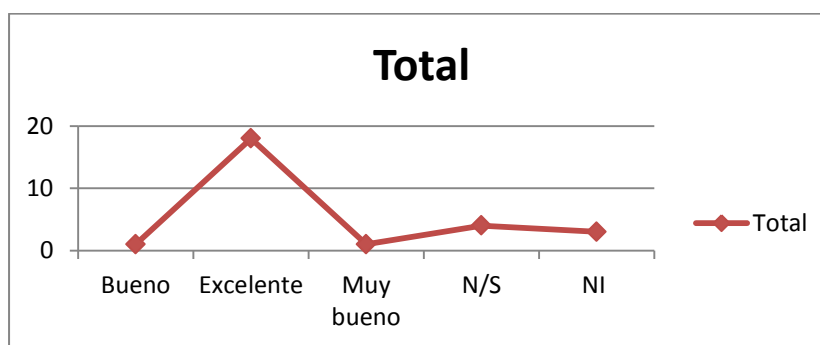
Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

No obstante la excelente calificación obtenida en cuanto a este ítem, resulta indispensable comentar este resultado, junto con el resto obtenido en la encuesta, con el personal de recepción, así como también con el equipo de trabajo de Admisibilidad y Atención Inmediata, con el propósito de verificar la implementación necesaria de mejoras y resguardar aún más esta privacidad, principalmente si el habitante requiere plantear un asunto de carácter confidencial o bien, información sensible acerca de su persona o un tercero.

Otro aspecto fundamental, pues se relaciona con el tema de accesibilidad a la institución, lo constituye el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal (Ley N° 7600), en cuanto a rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios:

24. Cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600), en cuanto a rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	1
Excelente	18
Muy bueno	1
N/S	4
NI	3
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

A este respecto, la institución debe cumplir con lo dispuesto en el **artículo 14 *ibidem*, inciso 8)**:

"ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios (...)

8) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia. (...)"

La institución no debe limitarse a cumplir con las disposiciones de la **Ley N° 7600**, sino que debe aspirar a cumplir en sus servicios con lo dispuesto en el **artículo 9 y siguientes de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad³**, y observar los estándares en accesibilidad dispuestos por esta normativa convencional. Máxime que la institución a la vez constituye el **Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Decreto N° 39386-MRREE**.

³ **"Artículo 9 Accesibilidad.** 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: a) (...); b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

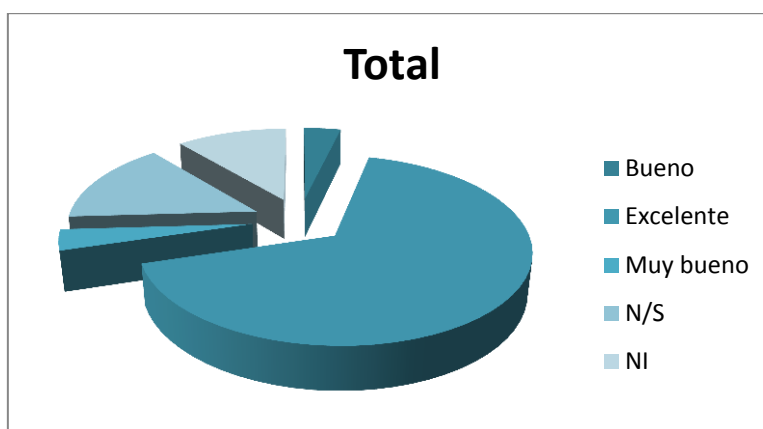
a)(...); f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;(...)"

Asimismo, la accesibilidad también fue evaluada como geográfica (ubicación física de la institución), telefónica (central telefónica y las unidades de trabajo) y telemática (página web y trámites en línea). Si bien es cierto, todas recibieron excelente calificación, curiosamente las dos últimas (accesibilidad telefónica y telemática), recibieron menos puntos en esa escala, como se observa de seguido:

25. Accesibilidad geográfica (ubicación física de la institución).

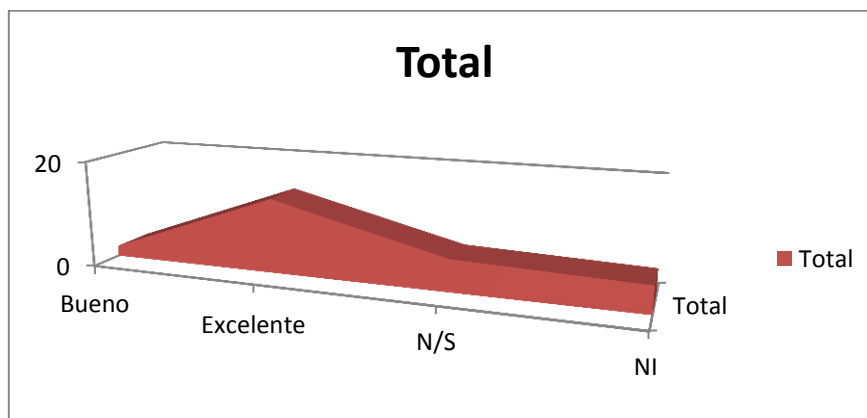
Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	1
Excelente	18
Muy bueno	1
N/S	4
NI	3
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

26. Accesibilidad telefónica (central telefónica y a las unidades de trabajo).

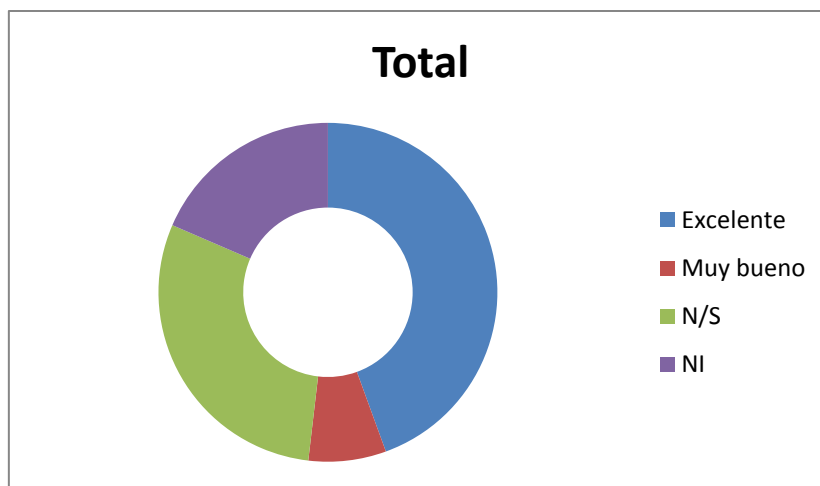
Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Bueno	2
Excelente	14
N/S	6
NI	5
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

27. Accesibilidad telemática (página web y trámites en línea).

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Excelente	12
Muy bueno	2
N/S	8
NI	5
Total general	27



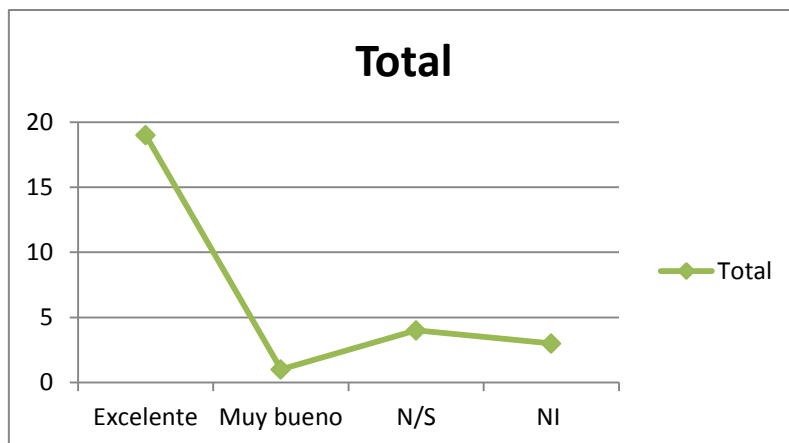
Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

Los anteriores puntajes expresan una oportunidad de mejora institucional en lo que a la accesibilidad telefónica y telemática se refieren, particularmente en lo relacionado con la incorporación de tecnología que la amplíe a las poblaciones vulnerables con discapacidad, garantizándola mediante la atención de sus necesidades particulares. Este constituye un esfuerzo institucional, pues no solo atañe a una dirección o unidad, sino a la totalidad de la institución, en su doble rol como Institución de Derechos Humanos y Mecanismo de Supervisión.

Finalmente, dentro de los ítems evaluados también se consideró si el servicio se brinda con honestidad, sin que se le solicite dinero por acceder al mismo, tal y como se consigna de seguido:

29. El servicio se brinda con honestidad, sin que se le solicite dinero por acceder al mismo.

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Excelente	19
Muy bueno	1
N/S	4
NI	3
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

Este ítem ético, estrechamente relacionado con el componente de ambiente de control en el sistema de control interno institucional, se muestra muy fortalecido, pero lo estará más todavía, conforme la Defensoría avance en la consolidación de su sistema de control interno, sobre el cual se ha venido trabajando en los últimos años.⁴

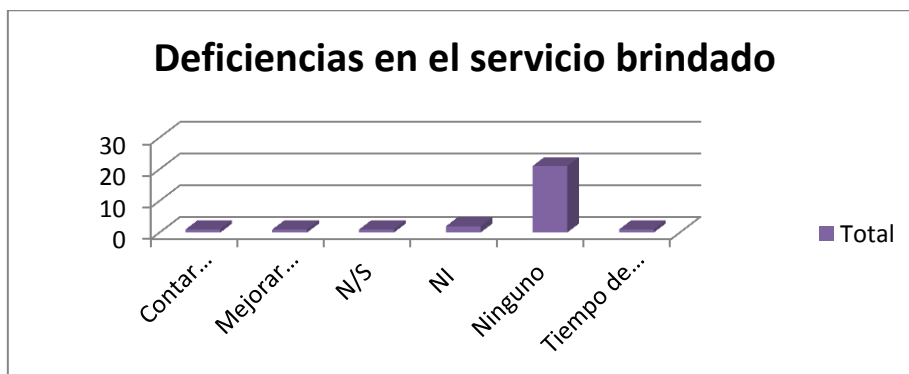
c. Preguntas complementarias

El tercer y último apartado de la encuesta consta de tres preguntas, en las cuales se consultó acerca de las deficiencias, carencias y mejoras que se pudieran señalar con respecto al servicio recibido.

La primera se refirió a los posibles aspectos deficientes del servicio público brindado:

1. ¿Qué aspectos considera son deficientes en el servicio público brindado?

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Contar con servicio de café caliente	1
Mejorar privacidad	1
N/S	1
NI	2
Ninguno	21
Tiempo de espera	1
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

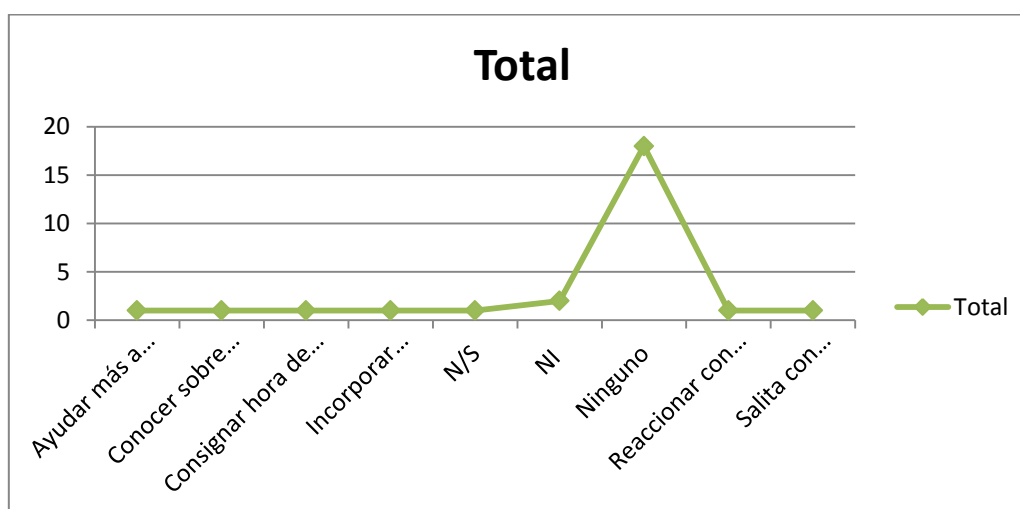
⁴ Informe Anual de Control Interno 2017-2018 e Informe sobre Encuesta en Control Interno 2019.

De las 27 personas que respondieron, 21 no señalaron ninguna deficiencia en el servicio recibido. No obstante, una de las personas que se separó del voto mayoritario, indicó que se podía contar con servicio de café caliente. Otro voto minoritario expresó que había que mejorar la privacidad y finalmente, una persona señaló el tiempo de espera como deficiente.

Por su parte, la consulta acerca de cuáles aspectos se deberían incorporar en la prestación del servicio institucional, las personas encuestadas enumeraron los siguientes:

2. ¿Cuáles aspectos considera se deben incorporar en la prestación del servicio público?

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Ayudar más a nivel familiar, se enfocan mucho en lo privado o particular.	1
Conocer sobre imagen y honor en internet	1
Consignar hora de salida de atención (archivo personal)	1
Incorporar derecho de público a identidades públicas	1
N/S	1
NI	2
Ninguno	18
Reaccionar con prontitud	1
Salita con computadoras para usuarios	1
Total general	27



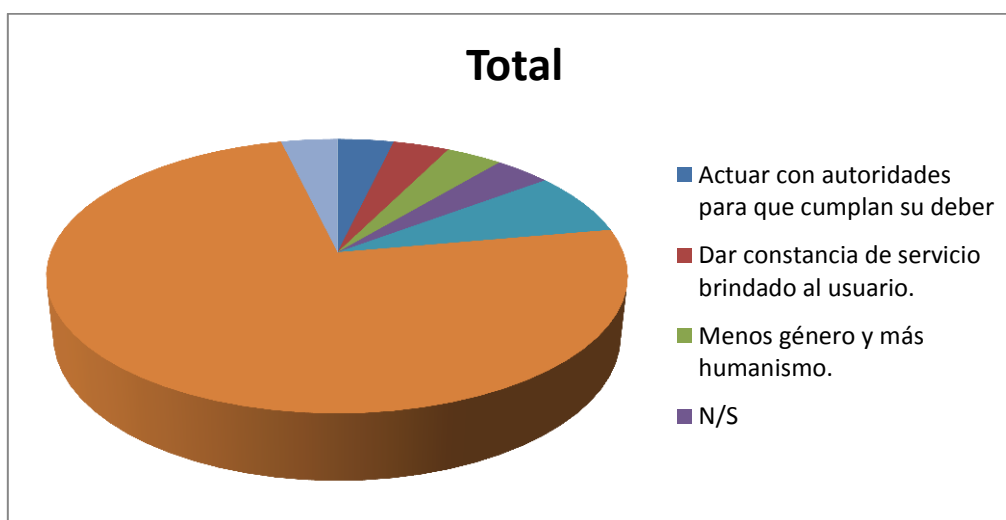
Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

Las anteriores constituyen sugerencias que no dejan de resultar interesantes y cuya implementación no requiera mayor costo humano y presupuestario.

Finalmente, a la consulta sobre las mejoras que las personas usuarias recomendarían a la institución para incidir positivamente en la calidad del servicio público brindado, surgieron las siguientes propuestas:

3. ¿Cuáles mejoras recomienda usted para el servicio público recibido?

Etiquetas de fila	Cuenta de NÚMERO DE ENCUESTA
Actuar con autoridades para que cumplan su deber	1
Dar constancia de servicio brindado al usuario.	1
Menos género y más humanismo.	1
N/S	1
NI	2
Ninguno	20
Salita con computadoras para usuarios	1
Total general	27



Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarías (diciembre 2019-enero 2020)

Entre las propuestas hechas destacan la de brindar una constancia del servicio brindado a la persona usuaria y acondicionar una salita con computadora para uso de los y las habitantes.

IV. CONCLUSIONES

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

1. La mayoría de quienes acudieron a la sede de la Defensoría en San José, en el lapso dicho, son mujeres adultas medias o maduras y adultas mayores, provenientes de diversos puntos del Valle Central en su mayoría, con grados de escolaridad bajos (primaria completa y secundaria incompleta), lo que hace suponer que, de contar con trabajo, es en la casa o de laborar fuera de ésta, no debe tratarse de trabajo formal con garantía de un salario mínimo y demás derechos laborales cubiertos.
2. La calificación general del trato recibido por el habitante de parte de la persona servidora como excelente, fue mayoritaria pues 20 de 27 encuestados la valoró como tal.
3. El trato amable, respetuoso es un aspecto de la prestación del servicio que no debe desmejorar ni desgastarse, 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 Defensoría de los Habitantes, naturaleza a la cual además se le agrega el factor de desgaste de los habitantes, quienes para cuando acuden a la institución, 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 deteriorarse nunca.
4. La transmisión de información clara y precisa permite dirigir a la persona usuaria en la senda correcta para la resolución de su caso, ya sea ante la propia Defensoría o bien, acudiendo ante la entidad o sede competente para conocerlo. También puede consistir en información que le clarifique al habitante que su solicitud no es procedente del todo, de modo que no se le genere una expectativa falsa al respecto.
5. El cumplimiento de los horarios es un atributo simple pero indispensable en la prestación del servicio público, pues brinda confianza y seguridad a las personas usuarias, en cuanto al período en el cual pueden acudir para solicitar los servicios institucionales.
6. El grado de confiabilidad en el servicio público recibido de parte de la Defensoría repercute en la imagen y credibilidad de la institución ante el resto del sector público, la empresa privada y la opinión pública en general.
7. Los tiempos de respuesta desde que la persona llegó a la institución hasta ser atendida y desde el momento de atención hasta la conclusión del trámite, fueron óptimos, de acuerdo con la consulta hecha a las personas usuarias, aspecto esencial que guarda relación con el principio de eficacia del servicio.
8. La atención en un cubículo propio para garantizar privacidad es indispensable para que la persona cuente con la suficiente privacidad para exponer su solicitud.
9. La institución ha acatado las disposiciones de la **Ley N° 7600**, pero debe aspirar a cumplir en sus servicios con lo dispuesto en el **artículo 9 y siguientes de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**⁵, y observar

⁵ “**Artículo 9 Accesibilidad.** 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones,

los estándares en accesibilidad dispuestos por esta normativa convencional, en su doble rol de Institución Nacional de Derechos Humanos y Mecanismo Nacional de Supervisión de la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

- 10.** La accesibilidad geográfica (ubicación física de la institución), telefónica (central telefónica y las unidades de trabajo) y telemática (página web y trámites en línea), también fueron calificadas como excelentes, aunque las dos últimas (telefónica y telemática), recibieron menos puntos en esa escala.
- 11.** Los anteriores puntajes expresan una oportunidad de mejora institucional en lo que a la accesibilidad telefónica y telemática se refieren, particularmente en lo relacionado con la incorporación de tecnología que la amplíe a las poblaciones vulnerables con discapacidad, garantizándola mediante la atención de sus necesidades particulares.
- 12.** No obstante, una de las personas que se separó del voto mayoritario, indicó que se podía contar con servicio de café caliente. Otro voto minoritario expresó que había que mejorar la privacidad y finalmente, una persona señaló el tiempo de espera como deficiente.
- 13.** La mayor parte del grupo consultado no detectó deficiencias en el servicio público prestado, pero como propuestas minoritarias se mencionaron ofrecer servicio de café caliente para las personas usuarias, mejorar la privacidad y el tiempo de espera.
- 14.** La mayor parte de las personas consultadas no encontraron aspectos que se deberían incorporar en la prestación del servicio institucional, pero en minoría se hicieron algunas propuestas, como acondicionar una salita con computadora para la población usuaria.
- 15.** La mayor parte de los y las habitantes que hicieron la encuesta no recomendaron mejoras al servicio público recibido, pero la minoría propuso brindar una constancia del servicio brindado a la persona usuaria.

V. RECOMENDACIONES

Las anteriores conclusiones permiten formular las siguientes recomendaciones:

- 1.** Comunicar el presente informe a la Dirección de Despacho, la Jefatura de Proveeduría, personal de recepción y la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata, como reconocimiento a la gran labor efectuada hasta la fecha.
- 2.** Efectuar el refrescamiento continuo del personal de Admisibilidad y Atención Inmediata en las diversas materias, así como intercambiar conocimiento entre el equipo del área (o diversas áreas) acerca de las alianzas formales e informales que se generan a nivel interinstitucional, para canalizar correctamente las solicitudes de la población usuaria para su adecuada resolución.

incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: a) (...); b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

a)(...); f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;(...)"

- 3.** Comentar el presente informe en una sesión de trabajo entre los equipos de trabajo de la Dirección de Planificación Institucional, la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y el personal de la Jefatura de Proveduría que atiende la recepción de la institución.