**RESUMEN ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS RESPECTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA MUNICIPALIDAD DE OROTINA**

**I SEMESTRE AÑO 2022**

**Lic. Yeremy Sandoval Umaña**

**Contraloría de servicios**

**Año 2022**

**Resumen Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios brindados por la Municipalidad de Orotina I Semestre AÑO 2022**

**Objetivos**

Los objetivos de la Encuesta de percepción y satisfacción a los munícipes, respecto a los Servicios brindados por la Municipalidad:

**Objetivo General**

Obtener insumos para la planificación y eventual mejora de los servicios de atención basándose en el nivel de satisfacción de las personas usuarias

**Objetivos específicos**

* Ser un instrumento útil y aplicable para la Contraloría de Servicios en la medición de la percepción y satisfacción de los munícipes, respecto a los bienes y servicios públicos recibidos.
* Mostrar las áreas de la Municipalidad en donde se debe de mejorar para garantizar la satisfacción del usuario/a.
* Analizar las debilidades de la institución y convertirlas en fortalezas a nivel institucional para el beneficio de los munícipes.
* Proporcionar información que permita el planteamiento de recomendaciones, que promuevan la mejora continua e innovación.

**Fecha de aplicación:** La encuesta de satisfacción a personas usuarias externas se aplicara del 1 de julio al 30 de julio del 2022

**Metodología:** Mediante una encuesta dirigida y el auto llenado de un cuestionario electrónico Google Forms, se consideró en el marco a las personas que fueron atendidas en la plataforma de servicios y que tuviera correo electrónico.

**Cálculo del tamaño de la Muestra**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tamaño de la Muestra** | **118** |

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El estudio de percepción de la persona usuaria se realizara conforme a lo establecido en el inciso 13 del artículo 14, de la Ley N° 9158, además por el compromiso asumido en el Plan de Trabajo Anual para el año 2022 de la necesidad de la Municipalidad de Orotina de valorar la atención brindada por las personas funcionarias en varias de sus dependencias mediante el siguiente escalafón de categorías:

1. **Malo**
2. **Regular**
3. **Bueno**
4. **Excelente**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto a evaluar** |  |
| 1. De la persona que brindó el servicio | * Cortesía (amabilidad) * Dominio del tema * Interés con su requerimiento |
| 2. Servicio o información solicitada | * Completa * Actualizada * Clara * Útil * Soluciones alternativas * Precios de los productos y servicios |
| 3. Prontitud de respuesta | * Notificación ingreso de solicitud * Se indicó tiempo de respuesta * Duración efectiva de respuesta |
| 4, Medio de consulta | * Facilidad contacto inicial * Instalaciones (iluminación, tamaño, ventilación) |

**Las variables que se identificaron con la realización de la Encuesta son:**

1. **¿Cómo califica el trato brindado (amabilidad, cortesía, respeto), la asesoría en la resolución de sus inquietudes y la presentación e identificación por parte del funcionario municipal?**
2. **¿Cómo califica el cumplimiento que da la Municipalidad de Orotina a los trámites con los plazos legalmente definidos (tiempo de respuesta a su trámite)?**
3. **¿Cómo considera usted que es la accesibilidad que brinda la municipalidad de Orotina a los ciudadanos, en cuanto a pago de servicios, atención telemática (app, sitio web, trámites en línea) y por vía telefónica?**
4. **¿Cómo considera el cumplimiento, por parte de la Municipalidad de Orotina hacia el ciudadano, de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600) y con los derechos de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad (uso de lenguaje lesco y rótulos en braile)?**
5. **¿Qué calificación en general le daría a la calidad del bien o servicio recibido por parte de la Municipalidad de Orotina?**

**Resultado de la encuesta.**

**1.¿Cómo califica el trato brindado (amabilidad, cortesía, respeto), la asesoría en la resolución de sus inquietudes y la presentación e identificación por parte del funcionario municipal?**

Al analizar este resultado nos revela que los munícipes califican con un 56% de excelente y 26% bueno, el trato brindado, asesoría, presentación por parte de los funcionarios municipales. Lo cual nos permite ver el conocimiento y dominio del tema, demostrando que el recurso humano de la plataforma de servicios está altamente capacitado con experiencia y gran liderazgo.

**2.¿Cómo califica el cumplimiento que da la Municipalidad de Orotina a los** **trámites con los plazos legalmente definidos (tiempo de respuesta a su trámite)?**

Como se puede observar tras la exposición del anterior gráfico, los munícipes nos dan una calificación de 50% de excelente y un 26% de bueno, mostrando satisfacción a los tiempos de respuesta.

**3.¿Cómo considera usted que es la accesibilidad que brinda la municipalidad de Orotina a los ciudadanos, en cuanto a pago de servicios, atención telemática (app, sitio web, trámites en línea) y por vía telefónica?**

Como muestra el grafico anterior de la información recopilada se tiene una alta percepción de los munícipes en cuanto a la accesibilidad que brinda la municipalidad en los pagos de servicios, atención telemática( app, sitio web, tramites en línea) y por vía telefónica, con porcentajes de 41% excelente y 28% bueno, importante mencionar que el mismo se ha venido trabajando con el fin de que cumpla con los términos de transparencia que se exige a las instituciones públicas.

**4.¿Cómo considera el cumplimiento, por parte de la Municipalidad de Orotina hacia el ciudadano, de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600) y con los derechos de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad (uso de lenguaje lesco y rótulos en braile)?**

Se mantiene una buena percepción en el cumplimiento, por parte de la municipalidad hacia el ciudadano, de las condiciones de accesibilidad universal(ley 7600) y con los derechos de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad con un 38% excelente y 19% bueno, pero tenemos que tomar en cuenta el 30% que no opino.

**5.¿Qué calificación en general le daría a** **la calidad del bien o servicio recibido por parte de la Municipalidad de Orotina?**

En cuanto a la opinión del munícipe sobre la calificación general que le da a la calidad del bien o servicio recibido por parte de la Municipalidad los porcentajes arrojan notas del 44% excelente y el 33% bueno, demostrando que los munícipes están bastante satisfechos con el bien recibido.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VARIABLES | Porcentaje | Cód.SIIM |
| 1. ¿Cómo califica el trato brindado (amabilidad, cortesía, respeto), la asesoría en la resolución de sus inquietudes y la presentación e identificación por parte del funcionario municipal? | 56% | Excelente |
| 2. ¿Cómo califica el cumplimiento que da la Municipalidad de Orotina a los trámites con los plazos legalmente definidos (tiempo de respuesta a su trámite)? | 50% | Excelente |
| 3. ¿Cómo considera usted que es la accesibilidad que brinda la municipalidad de Orotina a los ciudadanos, en cuanto a pago de servicios, atención telemática (app, sitio web, trámites en línea) y por vía telefónica? | 41% | Excelente |
| 4. ¿Cómo considera el cumplimiento, por parte de la Municipalidad de Orotina hacia el ciudadano, de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600) y con los derechos de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad (uso de lenguaje lesco y rótulos en braile)? | 38% | Excelente |
| 5. ¿Qué calificación en general le daría a la calidad del bien o servicio recibido por parte de la Municipalidad de Orotina? | 44% | Excelente |

**Retos:**

* Se debe de trabajar más en comunicar de forma clara, oportuna y utilizando los diferentes medios de comunicación para que la información llegue a la mayor cantidad de habitantes del cantón.

Se debe implementar una estrategia de mercadeo en redes sociales con la finalidad de tener una mejor proyección hacia la comunidad, debido a que las redes sociales son uno de los principales medios de comunicación que utilizan las empresas, instituciones y municipios, no solo para compartir información de servicios, fechas y mensajes importantes, sino también para informar a la ciudadanía de los diferentes logros que se han venido realizando en el cantón.

* Mayor control de parte de los Directores con los tiempos de resolución de trámites que ya están estipulados y se ejecuten sanciones para los que no cumplen.
* Sistema de consulta en línea que permite darle seguimiento a los trámites, donde el ciudadanos mismo le pueda dar seguimiento desde sus casas.
* Seguir considerando los resultados de las encuestas de satisfacción como un insumo muy importante para futuros planes de acción, con miras a mejorar los aspectos evaluados que resultaron más débiles, así como fortalecer los demás para asegurar una buena atención a la población. Además de que se continúe con el fortalecimiento y las capacidades técnicas del personal del área.
* Incluir de forma permanente, una sección en el sitio web en la que se encuentre la encuesta de satisfacción en línea durante todo el año, para que los usuarios con mayor acceso a la tecnología, puedan igualmente accederla y contestarla cada vez que reciben un producto o servicio.
* Habilitar un WhatsApp web, chat en línea oficial para brindar información y/o facilitar trámites.

**CONCLUSIONES**

1. En términos generales, se puede concluir que los munícipes que respondieron la encuesta valoran de forma excelente y buena la calidad del bien o servicio recibido por parte de la Municipalidad de Orotina
2. Como se muestra la pregunta, **¿Cómo califica el trato brindado (amabilidad, cortesía, respeto), la asesoría en la resolución de sus inquietudes y la presentación e identificación por parte del funcionario municipal?,** fueron uno de los que obtuvieron las mayor calificación con un 56% excelente de satisfacción. Demostrando la gran labor de la plataforma de Servicios donde la ciudadanía acude para realizar cualquier trámite municipal. En la Plataforma se le da trámite a las distintas solicitudes, pero es importante aclarar que la resolución de las mismas son procesos responsables de cada departamento de la municipalidad.
3. En términos generales, los munícipes le dan un 50% excelente y 26% bueno el cumplimiento de los trámites con los plazos legalmente definidos (tiempo de respuesta a su trámite).Observándose el gran esfuerzo que cumplen los departamentos para cumplir con los plazos de ley establecidos pero los directores de área deben llevar un Control o tener conocimiento de los tramites que responden después de los plazos de ley.
4. La calificación y el porcentaje de satisfacción en los aspectos evaluados de la encuesta, son de gran utilidad para conocer la percepción de las personas usuarias hacia el servicio brindado, al posibilitar la mejora en la calidad de la atención.
5. Remitir atenta felicitación a los funcionarios de las áreas de Plataforma de servicio por los resultados obtenidos en la presente encuesta, quedando demostrado la actitud, esfuerzo y voluntad en cada uno de ellos para con la atención de las personas usuarias, siendo estos aspectos una constante para mejorar los servicios ofrecidos.