**INFORME**

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

**I SEMESTRE 2021**

**LIC. YEREMY SANDOVAL UMAÑA**

**CONTRALORIA DE SERVICIOS**

**JULIO 2021**

**Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios brindados por la Municipalidad de Orotina ( Primer Semestre 2021).**

**Objetivo**

Cumplir con lo establecido en la Ley N° 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”, artículo 14.- “Funciones de las contralorías de servicios”, inciso 13, que establece:

**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.**

**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.

**Periodo de aplicación:** La encuesta de satisfacción a personas usuarias externas se aplicó del 1 de julio al 30 de julio del 2021.

**Metodología:** Se utilizó el formulario web en la plataforma “Google Forms”, que es un documento digital diseñado con el propósito de que la persona usuaria que recibieron la atención en la plataforma de servicios y dejaron su correo electrónico, introduzcan la información solicitada, para ser almacenada y procesada posteriormente. Este formulario se llena en línea, con validación básica de datos y obtención de frecuencias**.**

**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 2021 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. Trato brindado por el funcionario qué lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).
2. Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario qué lo atendió.
3. Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos.( **Tiempos de Respuesta a su trámite)**
4. Medios de pago de los servicios municipales ( bancos o otros)
5. Presentación personal e identificación del funcionario que lo atendió.
6. Accesibilidad telemática (app, página web y trámites en línea).
7. Cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600), en cuanto a rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios.
8. Canales de comunicación para divulgar la información de la Municipalidad
9. Accesibilidad telefónica(central telefónica y demás departamentos en caso de que haya usado este medio).
10. Considera usted que la Municipalidad cumple con los derecho de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad (Uso de lenguaje lesco y rótulos braille )
11. Calificación general del bien o servicio público que recibió.

**Resultado de la encuesta.**

1. **Trato brindado por el funcionario qué lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).**

Con respecto al trato brindado los munícipes, sienten la amabilidad, cortesía y respeto de parte de los funcionarios que los atendieron. El 62% da calificación de excelente, 28% bueno, demostrando que el recurso humano de la Plataforma de Servicio se esmera en brindar una atención personalizada.

1. **Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario qué lo atendió.**

Cuando los munícipes solicitaron la asesoría en resolución de sus inquietudes o explicaciones sobre los servicios prestados por la Municipalidad estos le dan una calificación de un 54% excelente y un 31% bueno, demostrándose un alto conocimiento técnico o dominio del tema por parte de los funcionario de Plataforma de Servicio.

1. **Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos.( Tiempos de Respuesta a su trámite)**

Cuando solicitaron respuesta a sus trámites, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de los termínanos de ley. Con el 44% excelente, 31% bueno y 12% regular. Dejando clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la ley.

1. **Medios de pago de los servicios municipales ( bancos o otros)**

Como bien se ilustra en el grafico anterior, los munícipes califican con un 53% excelente y un 27% bueno los medios actuales con que cuenta la Municipalidad para la aplicación de los medios de pago de los servicios.

1. **Presentación personal e identificación del funcionario que lo atendió.**

Se observa que los munícipes tienen una percepción de satisfacción de un 53% excelente y un 30% bueno, en cuanto a la presentación e identificación de los funcionarios que los atendieron. Dando así muy buena imagen de los funcionarios de la institución.

1. **Accesibilidad telemática (app, página web y trámites en línea).**

Conforme a los resultados obtenidos, en términos globales los munícipes califican con un 43 % de excelente y un 29 % bueno la Accesibilidad telemática (app, página web y trámites en línea).

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

Con un 41% excelente y el 36% bueno, manifiesta que los municipios tiene claro el Cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600), en cuanto a rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios por parte de la Municipalidad de Orotina

1. **Canales de comunicación para divulgar la información de la Municipalidad**

El 37% califica como buena y el 36% califica como excelente los Canales de comunicación para divulgar la información a través de los cuales, se puede articular o participar en las actividades que realiza la Municipalidad

1. **Accesibilidad telefónica(central telefónica y demás departamentos en caso de que haya usado este medio)**

El 27% de los munícipes le da una evaluación excelente; un 25% la califica buena y un 25% le da calificación de regular lo que significa que a pesar que el nivel de satisfacción de la respuesta es calificada mayoritariamente como buena; es necesario seguir trabajando para aumentar este nivel de satisfacción en la calidad de la accesibilidad telefónica.

1. **Considera usted que la Municipalidad cumple con los derecho de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad. (Uso de lenguaje lesco y rótulos braille ).**

El 27% de los munícipes le dio calificación como excelente; un 20% la califica buena y un 13% la califico como regular; lo que se considera que la Municipalidad cumple con los derecho de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad.

1. **Calificación general del bien o servicio público que recibió.**

Respecto a los resultados de la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción, se obtiene que el 46% del total de los munícipes, evaluaron el servicio público que recibió como excelente, un 41% buena por lo que deja ver la acepción del servicio brindado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VARIABLES | Porcentaje | Cód.SIIM |
| 1. Trato brindado por el funcionario qué lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto). | 62% | Excelente |
| 2. Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario qué lo atendió. | 54% | Excelente |
| 3. Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos.( Tiempos de Respuesta a su trámite) | 44% | Excelente |
| 4. Medios de pago de los servicios municipales ( bancos o otros) | 53% | Excelente |
| 5. Presentación personal e identificación del funcionario que lo atendió. | 53% | Excelente |
| 6. Accesibilidad telemática (app, página web y trámites en línea). | 43% | Excelente |
| 7. Cumplimiento de las condiciones de accesibilidad universal (Ley 7600), en cuanto a rampas, ascensor, puertas y servicios sanitarios. | 41% | Excelente |
| 8. Canales de comunicación para divulgar la información de la Municipalidad | 37% | Bueno |
| 9. Accesibilidad telefónica(central telefónica y demás departamentos en caso de que haya usado este medio). | 27% | Excelente |
| 10. Considera usted que la Municipalidad cumple con los derecho de facilitar servicios y productos de apoyo a las personas con discapacidad (Uso de lenguaje lesco y rótulos braille ). | 27% | Bueno |
| 11. Calificación general del bien o servicio público que recibió | 46% | Excelente |

**CONCLUSIONES**

1. De acuerdo a la calificaciones obtenidas en los aspectos evaluados y el porcentaje de satisfacción, es de gran utilidad conocer la percepción de las personas usuarias hacia el servicio brindado ya que nos permite seguir adelante y mejorar día a día.
2. Por otro lado, la amabilidad, cortesía y respeto, son los tres aspectos que obtuvieron la calificaciones más altas con un 62% excelente mostrando nuestra mayor fortaleza del servicio al cliente.
3. Orientar a los jefes de departamento sobre la importancia de dar seguimiento a los trámites, a fin de agilizar la gestión, tratando siempre que la misma sea resuelta en el menor tiempo posible
4. Entre más información exista en el sitio web institucional, menos dudas van a surgir de los municipios por lo que es un compromiso alimentar la página y por ende lograr con ello un servicio más expedito cuando de información en línea se trate.
5. Informar a los munícipes sobre los alcances y medios de acceder a la Contraloría de Servicios.