



***RESULTADOS DEL CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD
SOBRE LOS SERVICIOS DE LA OFICINA INSPECCIÓN-SAN JOSÉ
DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE INSPECCIÓN, EDIFICIO
BENJAMÍN NÚÑEZ***

**Elaborado por:
Elga González Leitón**

**San José, Costa Rica
Diciembre 2019**

ÍNDICE

Presentación-----	3
Introducción-----	4
Objetivos -----	6
Justificación-----	7
Metodología-----	8
Resultados-----	10
Conclusiones -----	24
Recomendaciones -----	26
Anexos -----	29
Anexo 1: Cuestionario percepción de la calidad de los servicios prestados por la Oficina de inspección San José -----	30

PRESENTACIÓN

Este estudio se realiza en cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 9158 de Contralorías de Servicios, y el Plan Operativo Institucional 2019 de la Contraloría de Servicios, así como la necesidad institucional de valorar la atención a los usuarios(as) en los diferentes servicios que son más solicitados, en este caso particular, la oficina de Inspección San José de la Dirección Nacional de Inspección. Además, se inscribe en el marco del cumplimiento de la Ley No 8220, de Protección al Ciudadano contra el Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Esta Contraloría, se compromete una vez más a continuar con el esfuerzo en la mejora de la eficiencia de los servicios que brinda el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para impactar positivamente en los usuarios(as) que demandan los servicios de esta institución.

Los aportes que se generen como resultado de este estudio, podrían ser valiosos insumos para la toma de decisiones de la Administración Superior, a la vez que se incentiva la participación ciudadana al conocer la percepción que tienen los usuarios(as) sobre los servicios que recibieron en un momento determinado, en la oficina de Inspección San José.

En este tercer cuestionario de percepción de los usuarios(as), la Contraloría, orienta sus esfuerzos a revisar la calidad de los servicios de la oficina en mención, la cual fue seleccionada, en este caso, por recibir una alta proporción de usuarios(as), con el fin de valorar y definir estrategias para mejorar la calidad de los servicios de esta oficina.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio permite establecer la línea base y recomendaciones, para la oficina de Inspección San José, brindando pautas para orientar los estudios que se hagan en el futuro sobre esta temática.

Para su realización, se solicitó el apoyo de la Dirección General de Planificación del Trabajo (DGPT), el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) y de horas de práctica profesional por parte de una estudiante del Colegio Técnico Profesional de San Sebastián, por tanto, se formó un grupo de trabajo en el que participaron: Esmeralda Benavides y María Elena Zúñiga (DGPT), Jorge Víquez (DTIC), Ana Ruth Chinchilla (estudiante) y Elga González.

El siguiente cuadro describe las etapas en las que participaron las dos instancias administrativas mencionadas:

	Contraloría de Servicios	DGPT	DTIC
Selección de la oficina a estudiar			
Establecimiento de los objetivos específicos			
Preparación de un Plan de trabajo			
Elaboración y prueba del cuestionario			
Diseño y selección de la muestra			

	Contraloría de Servicios	DGPT	DTIC
Preparación y ejecución del trabajo de campo			
Procesamiento de la información			
Análisis e interpretación de los datos			
Preparación del informe			

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

OBJETIVOS

Objetivo General

- Conocer la percepción que tienen los usuarios(as), en relación con la calidad del servicio que reciben, en los diferentes trámites que presentan en la oficina de Inspección San José, de la Dirección Nacional de Inspección (DNI), con el propósito de mejorar los mismos.

Objetivos específicos

- Determinar qué aspectos del servicio se deben mejorar, según la opinión del público.
- Evaluar el trato que recibieron los usuarios, por parte de los funcionarios que los atendieron.
- Valorar si los tiempos de espera para la resolución de los trámites, son de conformidad con los criterios de los usuarios.
- Contribuir en la toma de decisiones para solventar las inconformidades identificadas por los usuarios, al trasladar las conclusiones del estudio, a la administración superior y a la Dirección Nacional de Inspección.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio se constituye en un instrumento para darle seguimiento a las acciones de mejoramiento de la oficina de Inspección San José, de la Dirección Nacional de Inspección, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Dentro de las funciones de la Contraloría de Servicios, está elaborar instrumentos de percepción para el sondeo de opinión entre los usuarios(as) de los servicios, esto, con el objeto de medir el grado de satisfacción, por los servicios recibidos, calidad y mejoras requeridas.

A partir del análisis de resultados y la observación por parte de la Contralora de Servicios, se persigue detectar debilidades y extender recomendaciones a los jefarcas y a jefaturas para la toma de decisiones, que sean factibles de implementar, tanto a nivel presupuestario como en recursos humanos y materiales. Lo anterior, con el objetivo de promover la innovación, y mayor satisfacción en los servicios que se brinda a la ciudadanía.

METODOLOGÍA

La aplicación de este método tiene sus ventajas y desventajas. Dentro de las principales ventajas: bajo costo económico, mayor interacción con el usuario(a), por ser la mayoría de las preguntas de tipo cerradas, la aplicación del cuestionario es más rápida.

Por otra parte, al realizarse las entrevistas el mismo día en que recibieron los servicios y que es de conocimiento de los funcionarios(as) que están siendo evaluados, podría darse una modificación en el trato hacia el público, reflejando principalmente aspectos positivos a fin de obtener una calificación satisfactoria. Adicionalmente, la opinión que brindan los ciudadanos(as) podría estar influenciada por aspectos emocionales en relación a su situación laboral y como resultado sobredimensionar, de forma negativa, aspectos relacionados al trato que recibieron. En conclusión, las desventajas enumeradas anteriormente, pueden sesgar los resultados de la investigación y no obtener conclusiones precisas sobre el objeto de estudio.

A continuación, se muestra la distribución de la aplicación del cuestionario, según fechas y horas:

Fecha	Horas								Total
	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	
Juev 4	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Vier 5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Lun 8	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Mar 9	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Mié 10	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Jue 11	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Vie 12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
Lun 15	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Mar 16	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Mier 17	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Total	38	38	38	38	38	38	38	30	296

Fuente: Elaboración de Observatorio Mercado Laboral DGPT

El proceso de selección de los usuarios se hizo mediante un diseño estratificado proporcional, con primera fase en el tiempo y segunda fase, el usuario. Se establecieron las horas de afluencia de usuarios para la selección. El enumerador debería realizar entre 3 a 4 entrevistas por hora, a

lo largo de 8 horas seguidas (8:00, 9:00, 10:00, 11:00, 12:00, 13:00 ,14:00 y 15:00), durante 10 días hábiles (del 4 al 17 de julio de 2019).

Sin embargo, el proceso de aplicación de las encuestas se extendió hasta el 26 de julio, ya que no se pudieron realizar todas las encuestas programadas según las horas y días del cuadro anterior.

a. Tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra se estimó en 296, sin embargo se realizaron 341 entrevistas, por lo que el estudio sobrepasó el rango de lo calculado.

Para el tamaño de la muestra se consideraron los siguientes aspectos:

- La mayoría y principales variables a estudiar son categóricas.
- Se considera el máximo de variancia utilizada en atributos.
- Un máximo de error tolerable del 6%.
- Una confianza del 95%.
- Un rechazo del 10%.
- Y la disponibilidad de personal asignado.

Se contó con la participación de 2 entrevistadoras, incluyendo a la Contralora de Servicios, y la estudiante que realizó práctica, quien recibió capacitación el día 01 de julio del 2019.

Los entrevistadores estuvimos vigilantes que no se adelantaran las entrevistas, según la distribución planeada.

RESULTADOS

Porcentaje de usuarios(as), según característica, julio 2019

Característica	Porcentaje
Sexo Registral	
Hombre	56,9%
Mujer	43,1%
Intersexo	
Rango de edad	
18-25 años	15,0%
26- 30 años	25,4%
31-40 años	31,7%
Mas de 60 años	4,2%
Nacionalidad	
Costarricense	71,6%
Nicaragüense	26,0%
Otras nacionalidades	2,4%
¿En qué provincia reside usted?	
San José	84,2%
Heredia	10,4%
Cartago	3,0%
Alajuela	1,8%
Puntarenas	0,6%
Limón	0,0%
Guanacaste	0,0%
Nivel educativo	
Sin educación formal	0,9%
Primaria incompleta	1,2%
Primaria completa	12,2%
Secundaria incompleta	31,9%
Secundaria completa	34,6%
Universitaria incompleta	12,5%
Universitaria completa	6,6%
NS/NR	0,0%
Tiene alguna discapacidad	
Sí	1,2%
No	98,8%
NS/NR	0%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios

Sexo

La proporción de hombres que solicitaron los servicios de la oficina de Inspección San José es de un 56,9%, y un 43,1 % son mujeres.

Edad

Con relación a la edad, la mayoría de los usuarios(as) que solicitaron los servicios, están en un rango de edad de 31-40años y representan un 31,7%, seguido por un 25,4% que obedece a personas de 26 a 30 años

Nacionalidad

La mayoría de los usuarios(as) que solicitaron servicios en la oficina de Inspección San José, son costarricenses con un 71,6%, le siguen los usuarios(as) de nacionalidad nicaragüense con un 26,0%, otras nacionalidades 0,9%

¿En qué provincia reside usted?

Un 84,2% reside en la provincia de San José seguido por un 10,4% en Heredia y un 3,0% en Cartago.

Nivel educativo

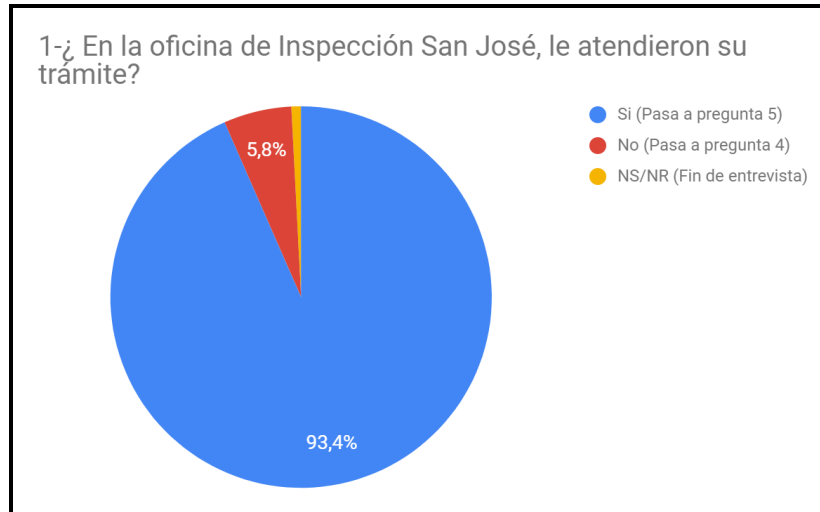
Un 34,6% de los entrevistados tienen secundaria completa, le siguen los que tienen secundaria incompleta con un 31,9% y primaria completa 12,2%.

Discapacidad

De los usuarios(as) entrevistados solamente el 1,2% tiene algún tipo de discapacidad.

Visualización gráfica de los resultados:

Gráfico 1.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

A un 93,4% sí les atendieron el trámite y a un 5,8% no.

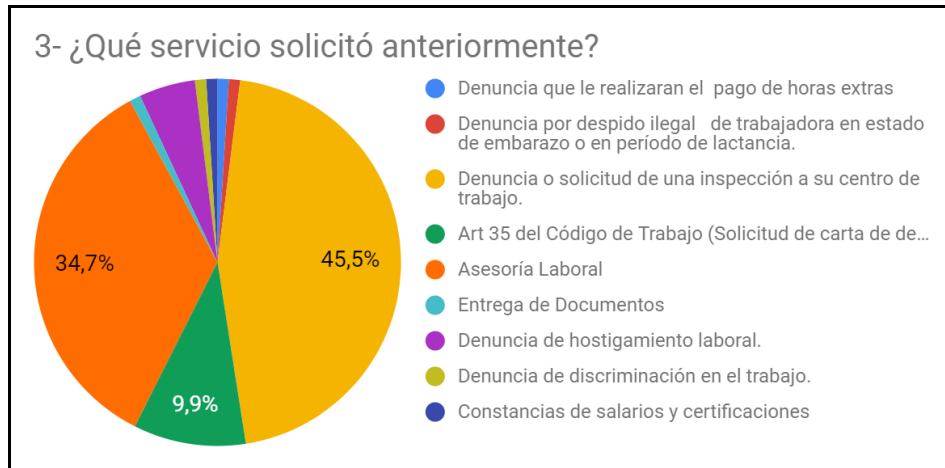
Gráfico 2.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Un 72,5% sí es la primera vez que realiza su trámite en esta oficina de inspección y un 27,5% no.

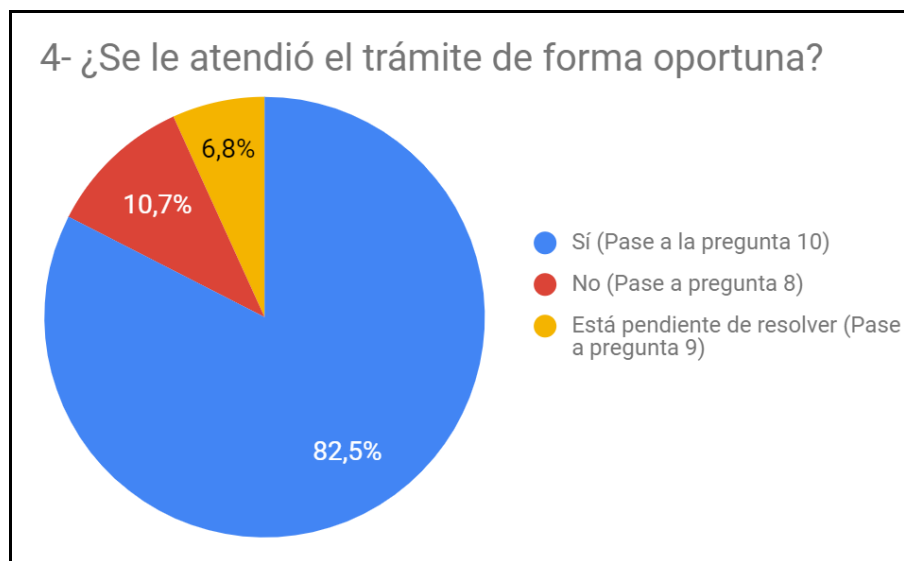
Gráfico 3.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Los servicios que solicitaron anteriormente fueron: Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo un 45,5%, seguido por Asesoría Laboral con un 34,7% y un 9,9% por artículo 35 del Código de trabajo (Solicitud de carta de despido).

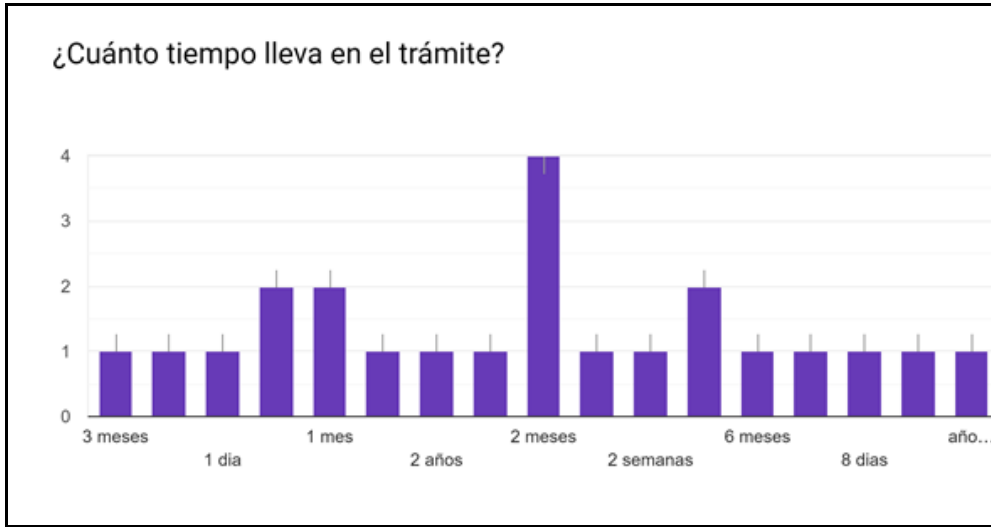
Gráfico 4.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

El 82,5% se le atendió el trámite de forma oportuna, a un 10,7% no y un 6,8% está pendiente de resolver

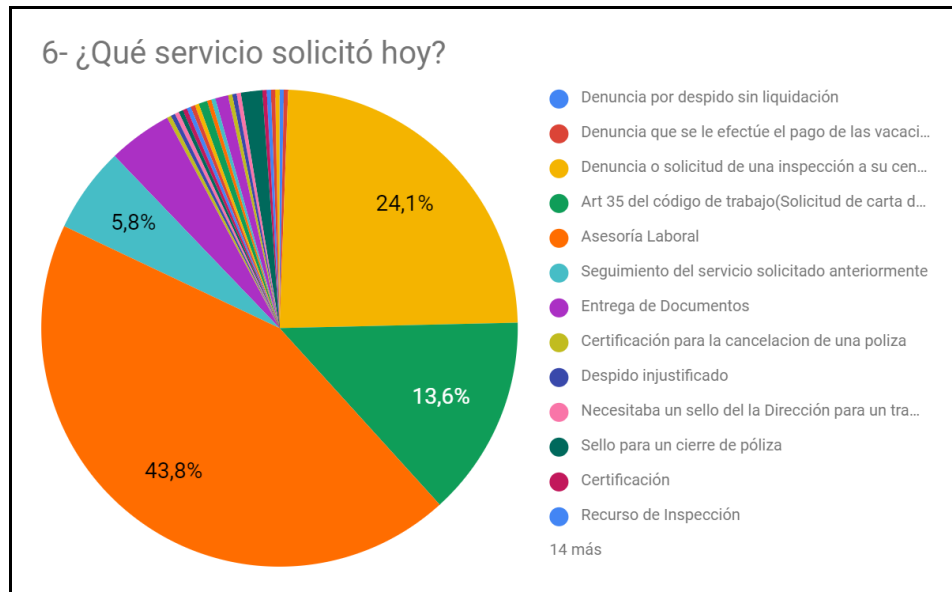
Gráfico 5.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

La mayoría de los trámites que realizaron los encuestados tomaron un tiempo de resolución promedio de 1 a 2 meses.

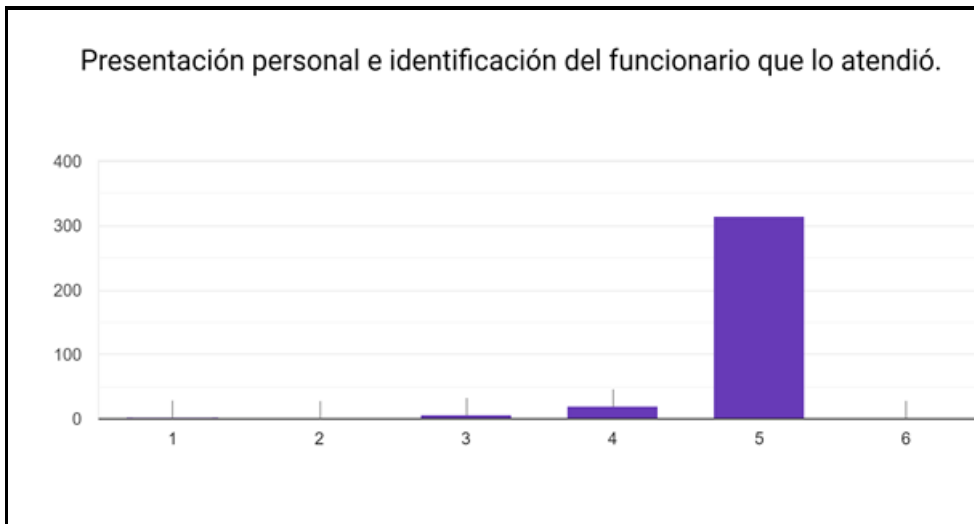
Gráfico 6.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

El 43,8% fue servicio de Asesoría Laboral, un 24,1% Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo y con un 13,6% artículo 35 del Código de trabajo (Solicitud de carta de despido).

Gráfico 7.



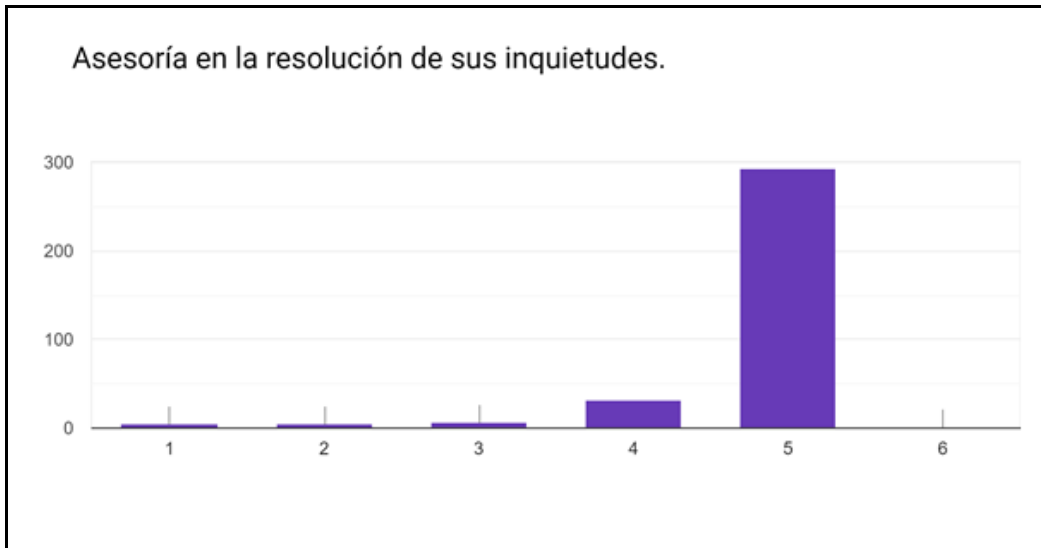
Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Gráfico 8.



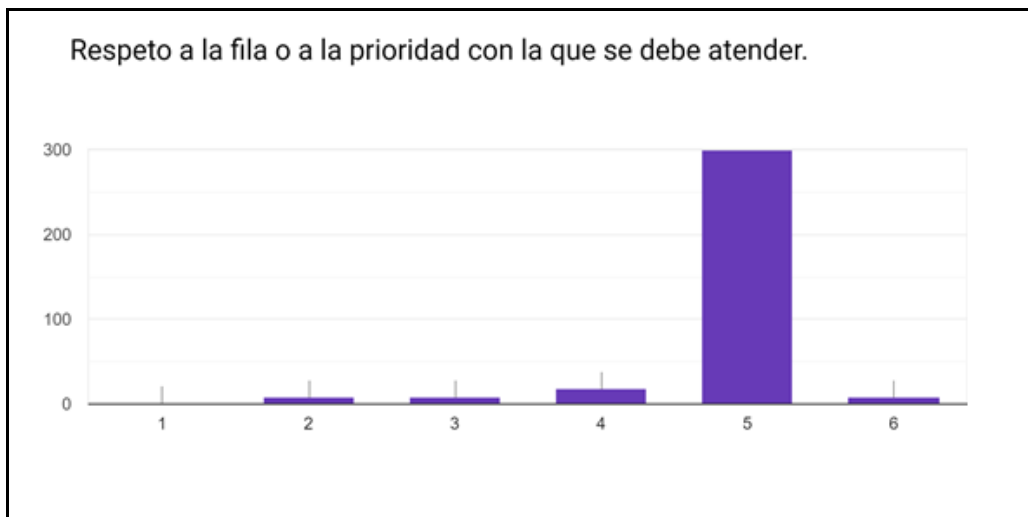
Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Gráfico 9.



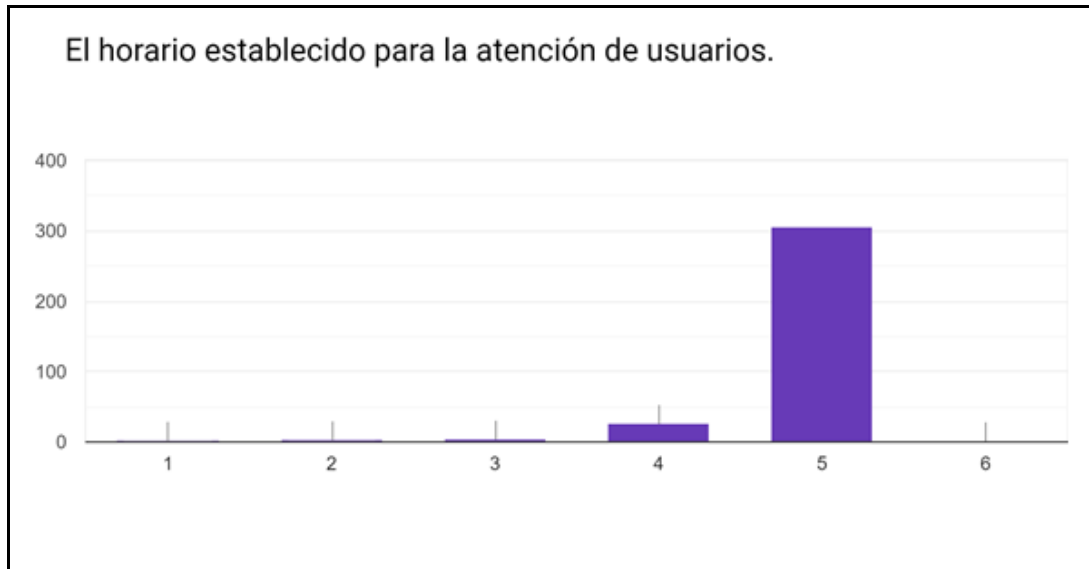
Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Gráfico 10.



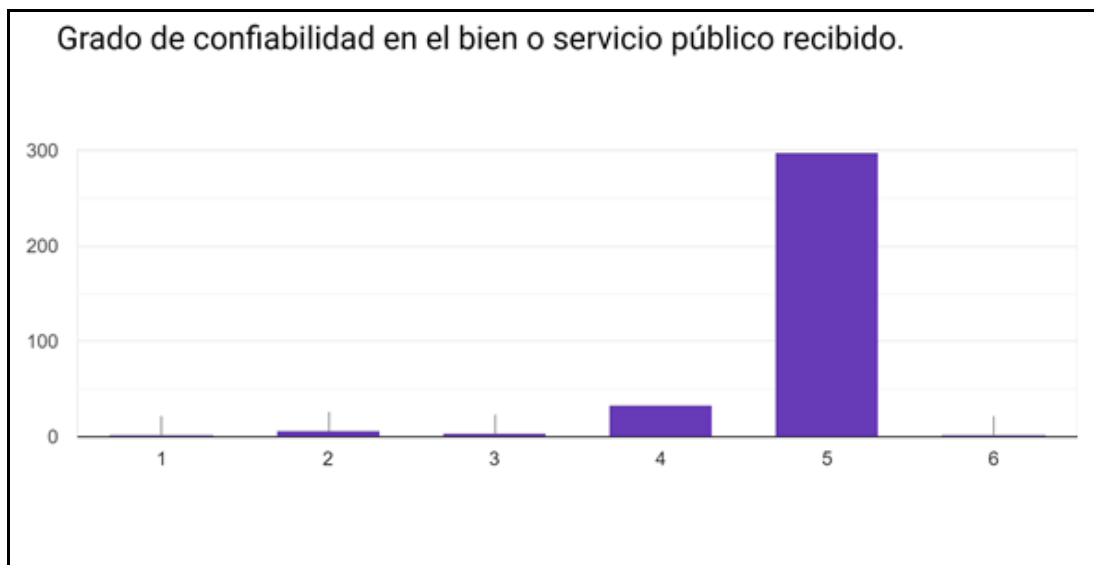
Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Gráfico 11.



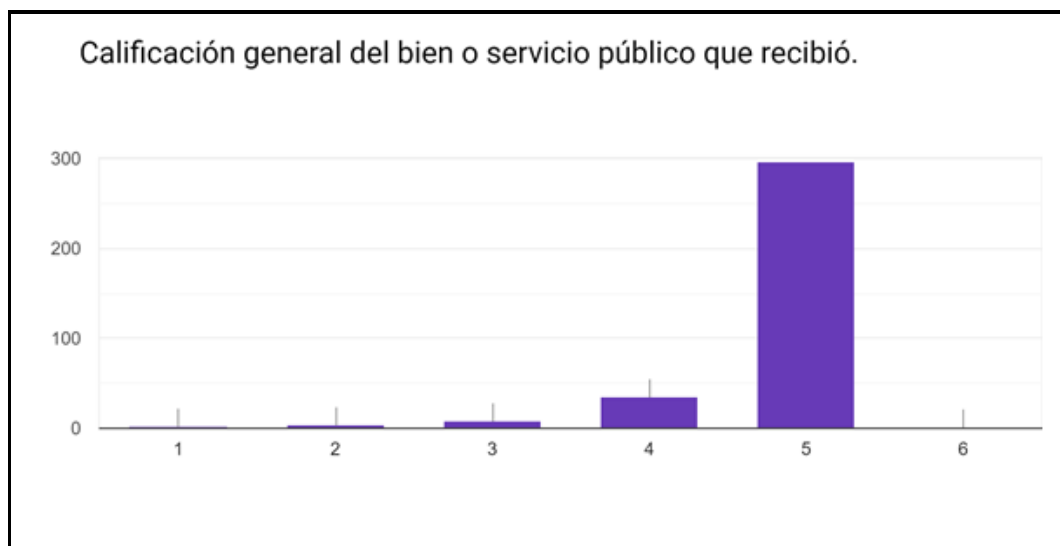
Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Gráfico 12.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Gráfico 13.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

En cuanto a los siguientes aspectos, la mayoría de los usuarios evaluaron de **Muy bueno** en relación a la persona funcionaria que los atendió:

- Presentación personal e identificación del funcionario que lo atendió
- Trato brindado (fue con amabilidad, cortesía y respeto)
- Asesoría en la resolución de sus inquietudes
- Respeto a la fila o a la prioridad con la que se debe atender
- Horario establecido para la atención de usuarios
- Grado de confiabilidad en el bien o servicio público recibido
- Calificación general del bien o servicio público que recibieron

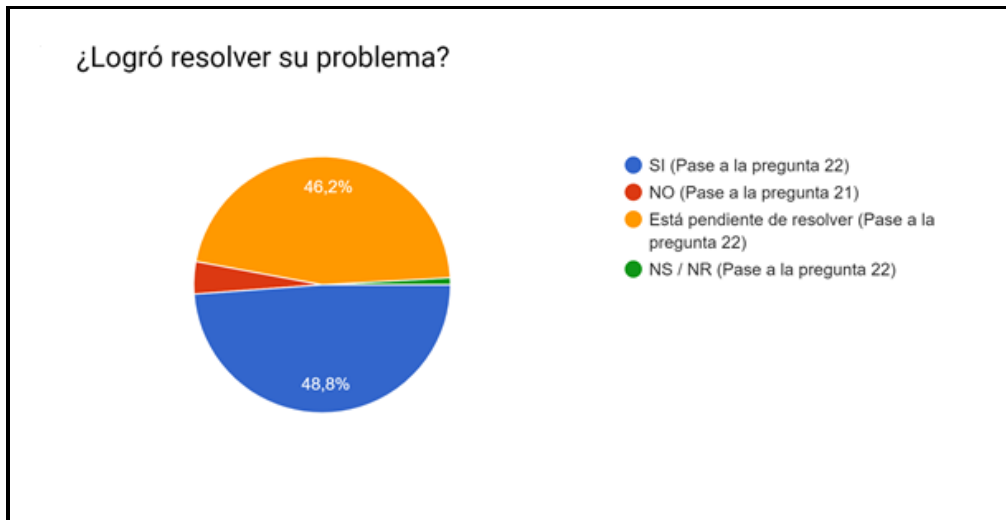
Gráfico 14.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Un 73,2% considera que NO se hizo el filtro, mientras que un 26,8% opinó que sí.

Gráfico 15.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Un 48,8% considera que sí y un 46,2% opina que está pendiente de resolver.

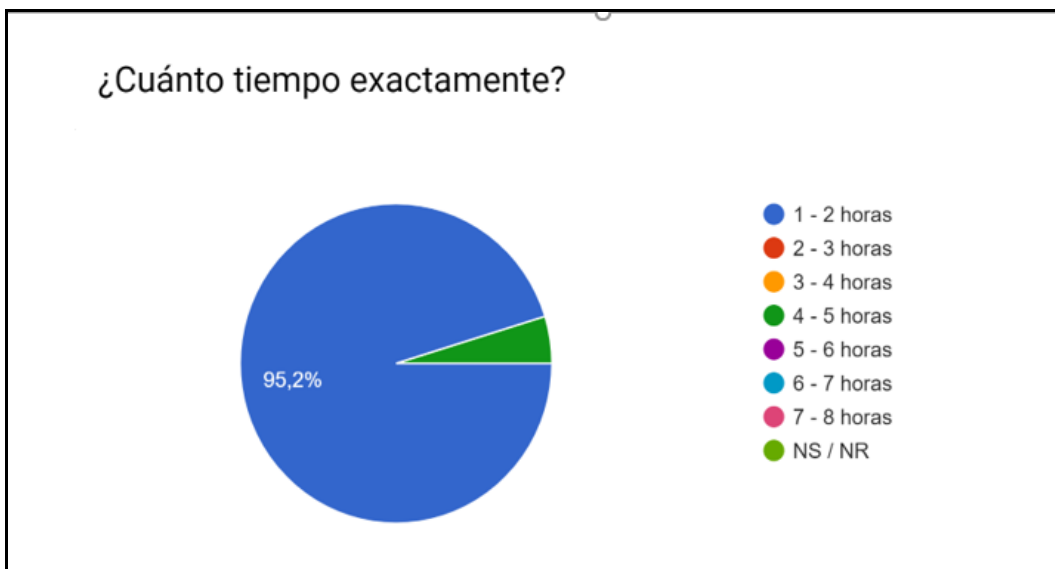
Gráfico 16.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Un 30,7% indicó haber tardado de 10 a 20 minutos, un 26,4% de 20 a 30 minutos, un 21,7% de 5 a 10 minutos, y finalmente un 6,1% tardó más de una hora.

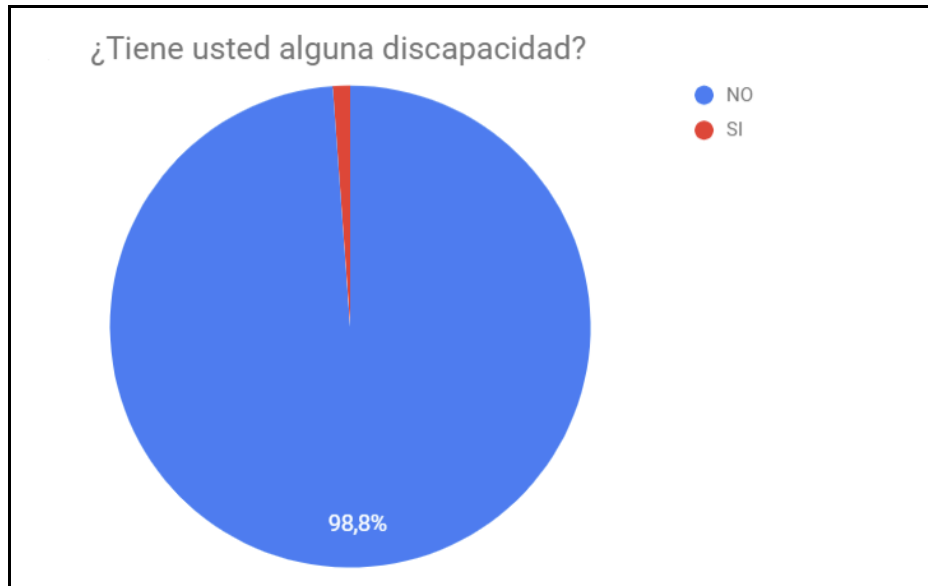
Gráfico 17.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

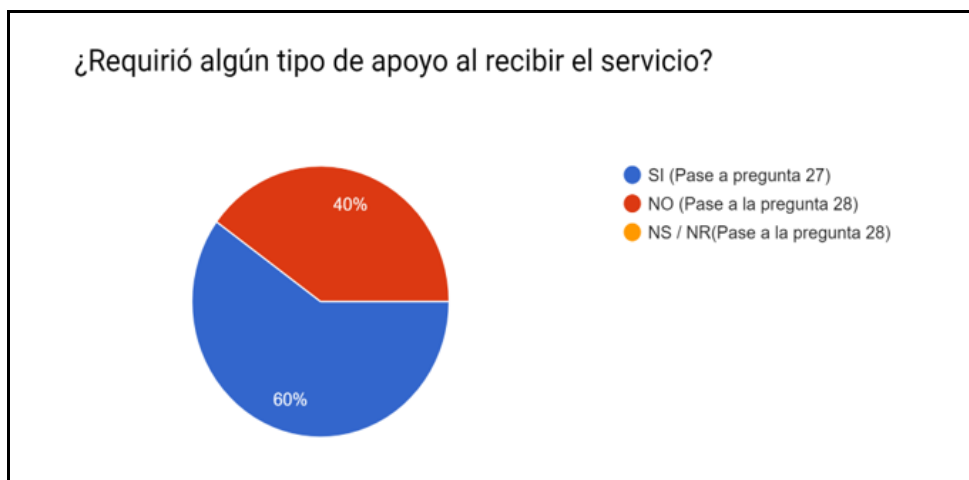
Del total de la población que tardaron más de una hora en ser atendidos, un 95,2% indicó que tardaron de 1 a 2 horas en ser atendidos y un 4,8 % de 4 a 5 horas.

Gráfico 18.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

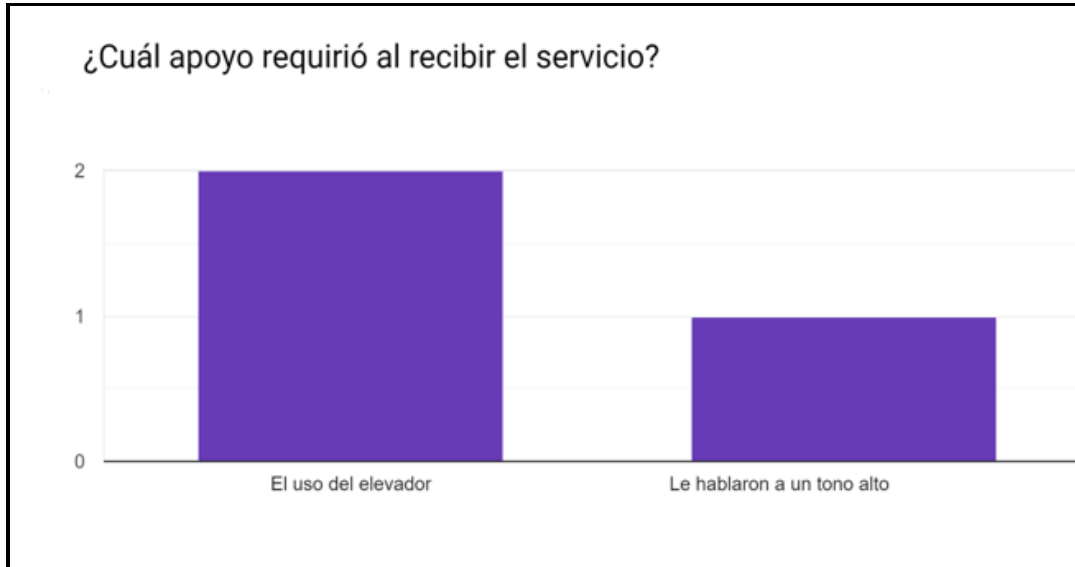
Gráfico 19.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Un 60% manifestó que sí, mientras un 40% contestó que no.

Gráfico 20.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Dos usuarios manifestaron que requirieron el uso del elevador mientras que solo un usuario necesitó que le hablaron en un tono más alto.

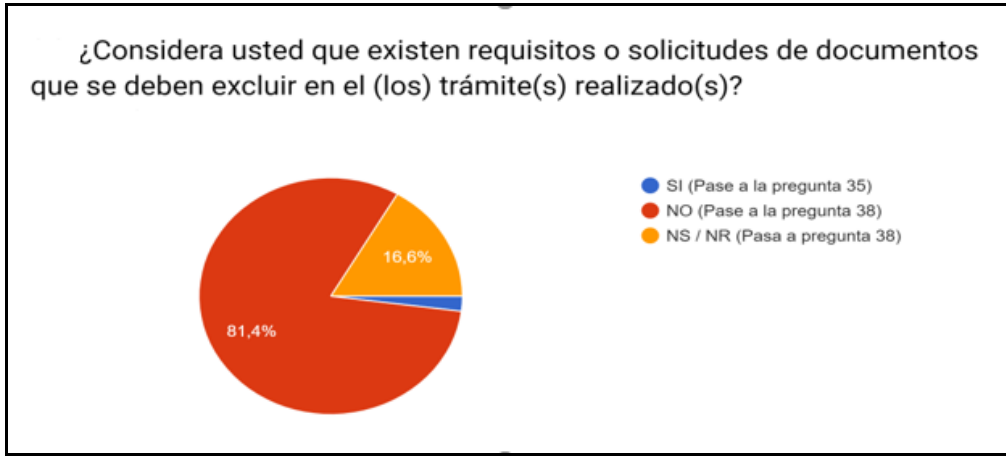
Gráfico 21.



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Un 82,1% contestó que sí estaría en posibilidad de realizar trámites por internet, mientras un 17,9% consideró que no.

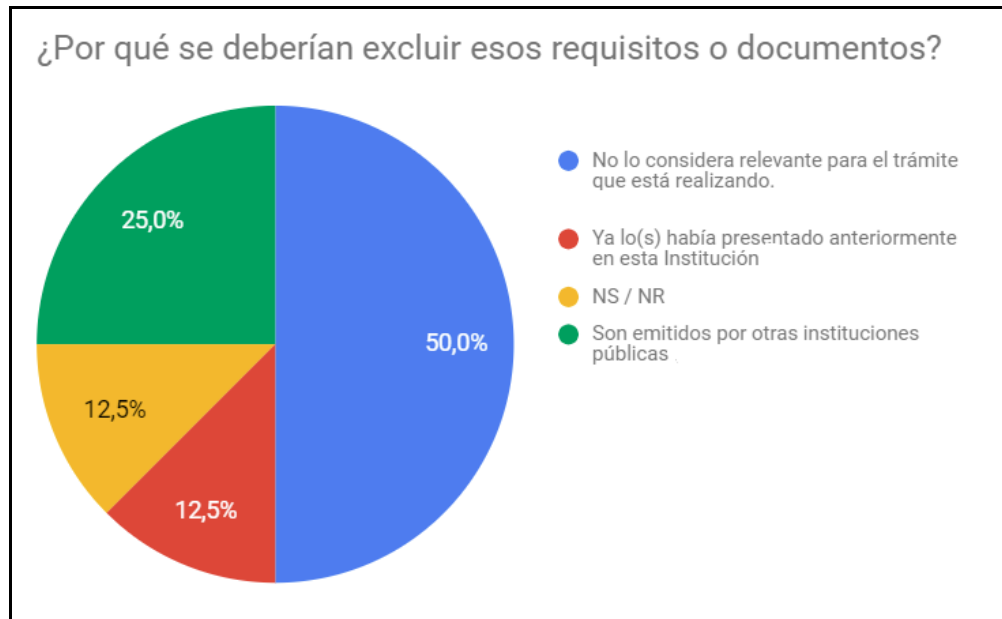
Gráfico 22



Fuente: Generado desde resultados del formulario de Google.

Un 81,4% contestó que no, mientras que un 16,8% que no sabe que no responde y un 1,8 % contestó que sí.

Gráfico 23



Un 50% no lo considera relevante para el trámite, un 25% opina que son emitidos por otras instituciones públicas, un 12,5% ya los habían presentado anteriormente y un 12,5% no sabe/no responde.

CONCLUSIONES

- En general los usuarios valoraron el trato recibido como Muy Bueno.
- Según los resultados del presente estudio, un 82,5 % de los encuestados consideran que se les atendió el trámite de manera oportuna, un 10,7% opinan que no y un 6,8% manifiestan que está pendiente de resolver.
- Sin embargo, las personas usuarias sí consideran importante que se agilicen los trámites, por ejemplo: habilitar opciones para presentar denuncias por internet y así los usuarios no tendrían que apersonarse a las oficinas.
- Por otra parte, algunos usuarios consideran que los inspectores tardan mucho para visitar el lugar de trabajo, y que es importante que se agilicen las respuestas o se dispongan de medios para consultar sobre el estado de los trámites.

Algunas de las razones por las que los entrevistados(as) no quedaron conformes con el servicio que recibieron, fueron las siguientes:

- No fueron atendidos porque le correspondía a la Oficina de Asuntos Laborales.
- Se les brindó una atención muy rápida y no quedaron claros con el asesoramiento.
- El área de atención es muy pequeña

Es así como brindaron las siguientes sugerencias, para mejorar el servicio brindado:

- Que es necesario que se disponga de más personal para atender a los usuarios, y reducir los tiempos de espera.
- Que el horario de atención sea más flexible al usuario, iniciando la atención a la 7 a.m

- En algunos casos sí esperaron más cordialidad y respeto.
- Que no se les pida documentos que puedan ser obtenidos en otras instituciones públicas.
- Que se designe una persona funcionaria para que reciba documentos, y no tenga que hacerlo los Inspectores(as) de trabajo.
- Una mejor atención, paciencia y asesoramiento.
- Mejorar la atención en las líneas telefónicas.

RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos y según lo establecido en el artículo 16 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, se hacen las siguientes recomendaciones:

- Reforzar capacitaciones en los funcionarios(as) sobre temas relacionados con la adecuada atención al público, tanto a los funcionarios de la oficina de Inspección San José como de las oficinas regionales, para evitar las quejas que presentan las personas usuarias por trato recibido. Conocedora de las limitaciones presupuestarias que tiene actualmente la institución para contratar actividades de capacitación con presupuesto del estado, recomiendo se gestione ante el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) dicha capacitación para lo cual le facilito 2 formularios (los adjunto) que tiene disponible el Staff de Planificación de la Unidad Regional Central de esta institución, a fin de que pueda solicitar la capacitación. Los formularios puede remitirlos a la dirección de correo electrónico: rrodriguezcabrera@ina.ac.cr con la señora Rocío Rodríguez Cabrera. Así mismo, según el procedimiento interno que tiene Gestión Institucional de Recursos Humanos, se recomienda solicitar que dicha capacitación se incluya en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2020, a fin de que puedan contar con la autorización correspondiente del Servicio Civil- CECADES, para que los funcionarios puedan participar de las capacitaciones que facilita el INA.
- Gestionar con la administración y el DTIC la elaboración de un sistema que permita dar trazabilidad al estado de los trámites, de tal modo que cada vez que se presente una denuncia, y una vez que la información del expediente sea pública, los usuarios por medio de un número de tiquete puedan accederlo y obtener la información requerida. De este modo se agilizan las consultas telefónicas o presenciales que las personas usuarias realizan con este propósito y que en ocasiones no son atendidas oportunamente. Esta iniciativa es acorde con la Ley N° 8220, Artículo 5.- Obligación de informar sobre el trámite, que estipula lo siguiente:

“Para la rastreabilidad y el control de los documentos al presentarse por primera vez ante cualquier entidad u órgano público, se creará un expediente numerado y foliado. En el caso de documentos físicos se deberá incluir una hoja de control con el nombre completo del funcionario o funcionarios responsables, la fecha de ingreso a cada departamento asignado y el estado de trámite actualizado. En el caso de documentos electrónicos, al administrado se le asignará un código para el acceso y seguimiento del expediente electrónico o su reporte, el cual mostrará una bitácora de trámite con la misma información consignada en la hoja de control.”

- Mayor supervisión de las jefaturas de su personal a cargo, realizando esporádicamente acompañamientos en las asesorías que se brinda a los usuarios(as), para evaluar: dominio del tema, trato al usuario y manejo de emociones ante personas usuarias conflictivas.
- Que en coordinación con la Oficina de Prensa, se incorpore en la página web: <http://www.mtss.go.cr/tramites-servicios/index.html>, información sobre los servicios de la Dirección Nacional de Inspección, para mayor información de los usuarios.
- Que sea el personal de información, en lugar de los Oficiales de seguridad que se encarguen de orientar a los usuarios sobre los trámites que pueden realizar en la oficina de Inspección.
- Brindar capacitaciones al personal de información (de la recepción Edificio Benjamín Núñez), para transmitirles el conocimiento suficiente y claro, para orientar a los usuarios en sus gestiones, y puedan diferenciar claramente entre los servicios de la DNI y la Dirección de Asuntos Laborales (DAL).
- Mejorar la atención de las llamadas telefónicas, tanto en la oficina de Inspección San José como en las oficinas regionales, remitiendo una Circular para solicitar cooperación interna, de tal forma que se incentive una cultura de servicio, para contestar el teléfono propio o de algún compañero que se encuentre en otras funciones propias de su cargo, recordando lo establecido en el Reglamento Autónomo de Servicio N° 27969-TSS, artículo 12, inciso e:

“Además de lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública, en los artículos 39 del Estatuto, 50 del Reglamento del Estatuto, 71 del Código de Trabajo y otras disposiciones de este reglamento, son obligaciones de los servidores:

e) Cumplir con la mayor diligencia y mejor voluntad las órdenes de sus jefes relativas al servicio y a los deberes del puesto que desempeñen, auxiliando en sus labores a los demás servidores, cuando su jefe o el que lo represente lo indique...”

- Tener folletos informativos a disposición del público (que se los puedan llevar), con información relativa al Código de trabajo y otra normativa, que les permita asesorarse en material laboral.
- De ser posible, disponer de bidones de agua para ofrecer a los usuarios que lo requieran.
- Coordinación interinstitucional para obtener información de otras instituciones públicas y no requerir solicitarla al administrado, en concordancia con lo estipulado en la Ley N° 8220, artículo 8 - Procedimiento de coordinación interinstitucional, que indica:

“La entidad u órgano de la Administración Pública que para resolver requiera fotocopias, constancias, certificaciones, mapas o cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público, deberá coordinar con esta su obtención por los medios a su alcance, para no solicitarla al administrado.”

ANEXOS

5. ¿Se le atendió el trámite de forma oportuna?

1 Sí 9 NS / NR

2 No → 5a ¿Por qué considera no se le atendió de forma oportuna?

3 Está pendiente de resolver → 5b ¿Cuánto tiempo lleva en el trámite?

6. ¿Qué servicio solicitó hoy? (Marque con X el servicio. / Si la persona no recuerda leer las opciones)

1 <input type="checkbox"/> Denuncia o solicitud de una inspección a su centro de trabajo.	7 <input type="checkbox"/> Gestión de autorización de despido de trabajador adolescente.	13 <input type="checkbox"/> Seguimiento del servicio solicitado anteriormente
2 <input type="checkbox"/> Gestión de autorización de despido de trabajadora en estado de embarazo o en período de lactancia.	8 <input type="checkbox"/> Solicitud de suspensión temporal de contrato de trabajo.	14 <input type="checkbox"/> Asesoría Laboral
3 <input type="checkbox"/> Denuncia por despido ilegal de trabajadora en estado de embarazo o en período de lactancia.	9 <input type="checkbox"/> Solicitud de certificación de cumplimiento de la legislación laboral.	15 <input type="checkbox"/> Art. 35 (Solicitud de carta de despido)
4 <input type="checkbox"/> Denuncia por Persecución Sindical y Prácticas Laborales desleales.	10 <input type="checkbox"/> Denuncia por hostigamiento sexual en el empleo.	16 <input type="checkbox"/> Entrega de Documentos
5 <input type="checkbox"/> Denuncia por despido de trabajador (a) adolescente.	11 <input type="checkbox"/> Denuncia de discriminación en el trabajo.	17 <input type="checkbox"/> Otro (s) _____
6 <input type="checkbox"/> Notificación de despido con responsabilidad patronal de trabajador adolescente.	12 <input type="checkbox"/> Denuncia de hostigamiento laboral.	18 <input type="checkbox"/> NS / NR

7. Califique del 1 al 5 el servicio recibido el día de hoy, donde 1 es muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 muy bueno, en los siguientes aspectos:

Presentación personal e identificación del funcionario que lo atendió.	Trato brindado (fue con amabilidad, cortesía y respeto).	Asesoría en la resolución de sus inquietudes	Respeto a la fila o a la prioridad con la que se debe atender	Horario establecido para la atención de usuarios.	Grado de confiabilidad en el bien o servicio público recibido.	Calificación general del bien o servicio público que recibió.
1	2	3	4	5	6	7
<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 30px; height: 20px;" type="text"/>

(Si la persona no sabe o no responde agregar 6)

<p>8. ¿Mientras esperaba se le realizó algún filtro' para agilizar la atención a usuarios?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> SI → 8a ¿Cómo se sintió con el filtro realizado? 9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p> <p>2 <input type="checkbox"/> NO Pase a la pregunta 9 <input type="text"/></p> <p>¹ Comentar sobre la Circular No. DNI-OISJ-CIR-07-2019</p>	<p>17. Si la Dirección Nacional de Inspección, habilita trámites por internet estaría en la posibilidad de realizarlos ?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> SI</p> <p>2 <input type="checkbox"/> NO → 17a ¿Por qué no podría realizarlos por internet?</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR <input type="text"/></p>														
<p>9. Logró resolver su problema?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> SI 9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p> <p>2 <input type="checkbox"/> NO → 9a ¿Por qué no logró resolver su problema ?</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Está pendiente de resolver <input type="text"/></p>	<p>18. Considera usted que existen requisitos o documentos que se deben excluir en el (los) trámite(s) realizado(s)?</p> <p>1 SI → 18a ¿Cuál(es) requisito(s) o documento(s) se debe(n) excluir en el trámite realizado?</p> <p>2 NO → Pase a la pregunta 20 <input type="text"/></p> <p>9 NS / NR</p>														
<p>10. ¿Cuánto tiempo tardó hoy en toda la gestión?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 5 a 10 minutos</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 10 a 20 minutos</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 20 a 30 minutos</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 30 minutos a 1 hora</p> <p>3 <input type="checkbox"/> más de 1 hora → 10a. ¿Cuánto tiempo exactamente?</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p> <table border="1" data-bbox="766 922 924 1071"> <tbody> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>1- 2 horas</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>2- 3 horas</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>3-4 horas</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>4- 5 horas</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>5- 6 horas</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>6- 7 horas</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>7- 8 horas</td></tr> </tbody> </table>	<input type="checkbox"/>	1- 2 horas	<input type="checkbox"/>	2- 3 horas	<input type="checkbox"/>	3-4 horas	<input type="checkbox"/>	4- 5 horas	<input type="checkbox"/>	5- 6 horas	<input type="checkbox"/>	6- 7 horas	<input type="checkbox"/>	7- 8 horas	<p>19 ¿Porqué se deberían excluir esos requisitos o documentos?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Son emitidos por otras instituciones públicas</p> <p>2 <input type="checkbox"/> No está(n) publicado(s) en el Diario Oficial La Gaceta o algún medio electrónico</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Ya fueron presentados en otra instancia administrativa</p> <p>4 <input type="checkbox"/> No lo considera relevante(s) para el trámite que está realizando.</p> <p>5 <input type="checkbox"/> No tiene fundamento legal</p> <p>6 <input type="checkbox"/> Ya lo(s) había presentado anteriormente en esta Institución (Solo si eligió esta opción, siga con la pregunta 19.1)</p> <p>7 <input type="checkbox"/> Otro. Especifique _____</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p>
<input type="checkbox"/>	1- 2 horas														
<input type="checkbox"/>	2- 3 horas														
<input type="checkbox"/>	3-4 horas														
<input type="checkbox"/>	4- 5 horas														
<input type="checkbox"/>	5- 6 horas														
<input type="checkbox"/>	6- 7 horas														
<input type="checkbox"/>	7- 8 horas														
<p>11. ¿Tiene usted alguna discapacidad?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> SI → 11a ¿Cuál discapacidad? <input type="text"/></p> <p>2 <input type="checkbox"/> NO Pase a la pregunta 13</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p>	<p>19.1 ¿Porqué le solicitaron presentar de nuevo un documento, para cumplir con ese requisito?</p> <p><input type="text"/></p>														
<p>12. Requirió algún tipo de apoyo al recibir el servicio?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> SI → 12a ¿Cuál apoyo requirió al recibir el servicio?</p> <p>2 <input type="checkbox"/> NO</p> <p>9 <input type="checkbox"/> NS / NR <input type="text"/></p>															

<p>13 ¿Cuál es su nivel educativo formal?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sin educación formal 4 <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta 7 <input type="checkbox"/> Universitaria completa</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Primaria incompleta 5 <input type="checkbox"/> Secundaria completa</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Primaria completa 6 <input type="checkbox"/> Universitaria incompleta 9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p>	<p>20. ¿Cuáles mejoras recomienda usted para el servicio público recibido?</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
<p>14 Rango de edad en la que se encuentra:</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 18 a 25 años 4 <input type="checkbox"/> 41 a 59 años 9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p> <p>2 <input type="checkbox"/> 26 a 30 años 5 <input type="checkbox"/> Más de 60 años</p> <p>3 <input type="checkbox"/> 31 a 40 años</p>	<p>21 Observaciones</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
<p>15 ¿Cuál es su nacionalidad?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Costarricense 4 <input type="checkbox"/> Otro.Especifique: _____</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Nicaragüense 9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Colombiano(a)</p>	
<p>16. ¿En qué provincia reside usted?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> San José 5 <input type="checkbox"/> Guanacaste</p> <p>2 <input type="checkbox"/> Alajuela 6 <input type="checkbox"/> Puntarenas</p> <p>3 <input type="checkbox"/> Heredia 7 <input type="checkbox"/> Limón</p> <p>4 <input type="checkbox"/> Cartago 9 <input type="checkbox"/> NS / NR</p>	

Fuente: Elaboración de la Contraloría de Servicios y la Dirección General de Planificación