UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Servicios públicos evolucionan positivamente

7 MAY 2010 Ciencia y Tecnología

Los resultados del estudio los dio a conocer recientemente el M.Sc. Johnny Madrigal (izquierda) en conferencia de prensa, lo acompañan el Ministro Roberto Gallardo y el director de la Escuela de Estadística Dr. Edgar Gutiérrez (foto Laura Rodríguez).

De acuerdo con la opinión de los usuarios de varios servicios públicos estratégicos de Costa Rica, éstos han mejorado la calidad de la atención y se ha disminuido el ofrecimiento por parte de funcionarios y de "gavilanes" de cobrar propinas para facilitar los trámites.

Así lo confirma la segunda ronda de encuestas sobre la Percepción de la calidad de los servicios públicos realizada por la Escuela de Estadística de la Universidad de Costa Rica entre noviembre del 2009 y marzo del 2010. La primera ronda de encuestas se realizó entre noviembre del 2008 y febrero del 2009.

En total se realizaron 1 408 entrevistas, es decir más de 300 consultas en cada uno de los servicios de: inscripción de terrenos y propiedades del Registro Nacional; emisión de licencias de conducir del MOPT; emisión de pasaportes de la Dirección General de Migración y Extranjería; reclutamiento y selección de personal de la Dirección General de Servicio Civil y aprobación de estudios de impacto ambiental de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (Setena).

El coordinador del estudio M.Sc. Johnny Madrigal Pana manifestó que en esta ocasión también se evaluó el acceso al servicio, los costos, la calidad y seguridad de las instalaciones físicas, la atención, la información al usuario sobre procedimientos, así como el tiempo de espera en las citas, la duración del servicio y el horario al que más asiste el público.

En términos generales los encuestados manifestaron que el trato en estas oficinas públicas es adecuado, la capacidad técnicas de los funcionarios es buena, las instrucciones que les dan son fáciles de entender y el tiempo de espera para ser atendidos es razonable.

El estudio coordinado por Johnny Madrigal de la Escuela de Estadística, es el segundo que se realiza para Mideplan (foto Laura Rodríguez).

También los usuarios entrevistados se mostraron conformes con los horarios de atención. El estudio determinó que muchas personas prefieren los días martes, miércoles y jueves en la mañana para hacer este tipo de trámites, mientras que los lunes y los viernes por las tardes no asiste mucha gente.

Puntos débiles

El estudio de la Escuela de Estadística, el cual fue realizado en coordinación con la instituciones analizadas y con el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica

(Mideplan), destacó que el tiempo de atención en la emisión de licencias de conducir es muy prolongando. Al respecto el M.Sc. Madrigal explicó que la encuesta se realizó en el momento en que se estaba discutiendo la nueva Ley de Tránsito en la Asamblea Legislativa y las filas para renovar la licencia se intensificaron.

En cuanto a la calidad de la atención en el Servicio Civil un 20% de lo encuestados, en Migración 25% y un 30% en licencias del MOPT, manifestaron que no conocían los requisitos para ser atendidos.

Roberto Gallardo dijo que el área de modernización del estado de Mideplan está comprometida con este programa y la idea es ampliar la consulta para abarcar otras instituciones de servicio (foto Laura Rodríguez).

También un alto porcentaje de los usuarios desconocían la forma de poner quejas, sugerencias o denuncias.

Continuar mejorando

El Ministro de Planificación M.Sc. Roberto Gallardo Núñez, dijo que espera que este tipo de evaluaciones se sigan haciendo con el fin de guiar a los jerarcas de las instituciones a que tomen medidas pertinentes para mejorar los servicios.

Añadió que si la Agencia Alemana de cooperación GTZ continúan patrocinando este estudio, se podría convertir en un programa permanente.

Sobre las medidas que se puedan tomar en el futuro el Ministro Gallardo afirmó que es a la Secretaría general de contralorías de servicio a la que le corresponde, por decreto ejecutivo, dar seguimiento a la calidad de los servicios analizados.

Al respecto recordó que se han ejecutado varias acciones para mejorar los servicios que da el Estado, entre ellas el fortalecimiento del sistema nacional de contralorías de servicio y el establecimiento, según un decreto reciente, del Premio a la excelencia en la gestión dentro de la función pública.

Elizabeth Rojas Arias
Periodista Oficina de Divulgación e Información
elizabeth.rojas@ucr.ac.cr

Etiquetas: servicios publicos, licencias, pasaporte, mideplan.