

2019



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (MICITT)

DESPACHO MINISTERIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE LA REALIZACIÓN DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DEL MICITT


Alberto Delgado Paniagua

20/12/2019

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	2
2. ANTECEDENTES DE CONSULTA REALIZADA EN EL 2018	2
3. METODOLOGÍA	4
3.1) Ficha técnica de servicios del MICITT.....	4
3.2) Primer planteamiento y marco muestral.....	4
3.3) Segundo planteamiento y marco muestral	5
3.4) Separación del enfoque estadístico.....	5
4. EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA	6
5) RESULTADOS OBTENIDOS	8
6) OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS	12
6.1) Oportunidades de mejora propias para la misma CS	13
6.2) Oportunidades de mejora generales para todas las áreas	14
6.3) Oportunidades de mejora específicas para determinadas instancias	14
7) ANEXOS	15
A) Ficha técnica de servicios del MICITT.....	15
B) Formulario de encuestas telefónicas	17
C) Formulario de encuestas por correo.....	19
C) Protocolo de aplicación de encuestas	21

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

1. 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.

Paralelamente al cumplimiento de dicho mandato, con el presente trabajo la Contraloría de Servicios (CS) atiende a los requerimientos planteados por la Contraloría General de la República (CGR), en el Indicador Gestión Institucional (IGI) que promueve dicho ente contralor, en lo relativo al punto 6.7 que indica:

¿Se evalúa, por lo menos una vez al año, la satisfacción de los usuarios (personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, según corresponda) con respecto al servicio que presta la institución, incluyendo el apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad?

Con miras a documentar oportunamente el cumplimiento oportuno del punto indicado del IGI, se remite copia del presente informe a la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SPIS), que es quien lidera la medición del IGI en el MICITT.

2. ANTECEDENTES DE CONSULTA REALIZADA EN EL 2018


Conforme se tiene documentado en correos entre la Contraloría de Servicios y la SPISI, que van del 19/06/2019 al 06/08/2019, se tiene una diferencia de criterios entre ambas instancias con respecto a la medición realizada en el 2018, motivo por el cual dicha medición (y subsecuentes planes de mejora) no se consideraron para efectos de la medición del Índice de Gestión Institucional (IGI). A continuación, se reseña la diferencia de criterios y medidas tomadas:

Pregunta 6.7: ¿Se evalúa, por lo menos una vez al año, la satisfacción de los usuarios (personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, según corresponda) con respecto al servicio que presta la institución, incluyendo el apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad?

-**CS/** Precisamente para cumplir este punto la CS, antes de concluir el 2018 realizó una encuesta que documentó con el archivo “6.7) 2018 Encuesta percepción y satisfacción - Resultados.xlsx”, lo cual, se puede complementar con el documento

-**SPIS/** Observación de acuerdo al instructivo:

Documento probatorio:

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

a) Informe del estudio de satisfacción de los usuarios para el 2018.

b) Oficializado por la autoridad institucional pertinente.

Es necesario elaborar un informe especial del estudio de satisfacción de los usuarios, el mismo debe ser oficializado por el Jerarca, mediante el envío del mismo a los involucrados con una serie de directrices y la solicitud de acciones concretas para mejorar los aspectos que han sido calificados de forma negativa.

Adicionalmente, con relación a la posición de la SPIS de que el informe de la consulta deba de estar *“Oficializado por la autoridad institucional pertinente”*, la CS aprovecho la charla de inducción con la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS) de MIDEPLAN, realizada el 21/11/2019, sobre la necesidad de que el Jerarca Institucional oficialice los informes de la CS.


Si bien la consulta fue genérica, el criterio de la STSNCS es que según el mandato de la Ley 9158, solo el informe anual de la CS debe ser avalado por el jerarca y así quedó documentado en los correos electrónicos intercambiados entre la CS y la STSNCS del 21/11/2019 al 29/11/2019.

Para mayor abonar en esta línea de pensamiento, conviene citar la Ley 9158, específicamente el artículo 13 *“Independencia de la contraloría de servicios”*, donde literalmente se establece que:

Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión. (el resaltado no es del original).

El legislador fue sabio al establecer dicha independencia de criterio, pues le dio agilidad a la CS para atender las gestiones de los usuarios *“con la mayor diligencia”* (artículo 43 de la ley citada), además de que libera al Jerarca, que ya de por sí tiene muchas y elevadas responsabilidades, de las que puedan desprenderse del apresurado accionar al que está comprometida la CS.

Consecuentemente, para la presente consulta, se ha formalizado su realización, tanto en tiempo como en forma, por medio del presente informe, que, de acuerdo con los criterios expuestos, se oficializa con la firma del Contralor de Servicios y su remisión al señor Jerarca, lo cual se aprovecha de copiar a la SPSI para efectos de la medición del IGI del MICITT al 31/12/2019.

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

3. METODOLOGÍA

La Ley N° 9158, en el citado artículo 14, inciso 13, establece entre las funciones de la CS el *“Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias”*, pero no precisa la metodología que debe aplicarse para tales efectos, por lo cual se tiene libertad de que la medición requerida pueda hacerse por medios estadísticos, de criterio o distinta naturaleza, e incluso combinación de ellos.

No obstante dicho margen de acción, a fin de contar con resultados inferibles a toda la población de usuarios atendidos, o en su defecto, al menos comenzar a identificar los requerimientos para lograr dicho fin en un futuro, se inició con un enfoque eminentemente estadístico, para lo cual se contó con el apoyo del profesional en Estadística de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SPIS), quien desde su formación, orientó la elaboración del plan de muestreo, apoyó la determinación de parámetros, el cálculo de la muestra, la definición de los criterios de selección, a la vez que ayudó a esclarecer varias inquietudes que se generaron en el proceso.

3.1) Ficha técnica de servicios del MICITT


Como primer paso para la medición, se definió una ficha técnica para los servicios del MICITT debidamente alineada con los reportes que la institución ha presentado oportunamente ante la STSNCS de MIDEPLAN.

En el presente momento dicha ficha técnica se centra en las necesidades de la consulta a realizar, no obstante, tal como se puede ver en el anexo respectivo, tiene previstos los espacios respectivos para la vinculación con Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, la vinculación con Transparencia y Datos Abiertos y las referencia al procedimiento oficializado y publicado.

3.2) Primer planteamiento y marco muestral

En un primer momento, se consideraron la totalidad de los servicios reportados por el MICITT ante la STSNCS de MIDEPLAN, lo que, según la información de las diversas poblaciones de cada servicio suministrada por las áreas respectivas, cada una de las cuales se consideró como un estrato, lo cual condujo a una población total de 12.669 usuario, que con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 3,5% y una tasa de respuesta estimada del 60%, condujo a una muestra total de 1.230 usuarios distribuida entre los distintos estratos (servicios).



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

Con esa información, el punto de “arranque aleatorio” y el “factor de separación K” definidos por el estadístico, se procedió a seleccionar la muestra en cada estrato y a iniciar el proceso de aplicación de la encuesta.

En algunos de los servicios, la información recibida de las áreas no contaba con el canal de comunicación para contactar al usuario (número de teléfono o correo electrónico), por lo que se le solicitó la dependencia respectiva el suministro de dichos datos (que tenía que complementar con los expedientes específicos de los casos seleccionados en la muestra). En otros casos, la información recibida era errónea, los números de teléfono eran de otros países, lo que además de representar un elevado costo de llamada implicaba complicaciones adicionales de diferencia horaria.

En ese contexto y de la discusión con los responsables de los CECI (que era el estrato más grande), surgió la inquietud de si dichos usuarios efectivamente eran usuarios finales del MICITT, pues en caso negativo, la medición de la percepción y satisfacción que ellos pudiesen manifestar no necesariamente iría en línea con la gestión institucional. Ante estas interrogantes, abiertamente conversadas con el estadístico, se optó por hacer una nueva corrida de datos, es decir, realizar una nueva definición de la muestra tal como se indica a continuación.

3.3) Segundo planteamiento y marco muestral


Para el segundo planteamiento, una vez eliminado los CECI, se quedó con una población de 1.323 usuarios (significativamente menor al primer planteamiento), para el cual se consideró un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una tasa de respuesta estimada del 75%, estos parámetros condujeron a una muestra total de 397 usuarios, distribuida entre los distintos estratos (servicios).

No obstante, los ajustes metodológicos realizados, la tasa efectiva de respuesta obtenida fue significativamente menor a la proyectada, lo cual hace que el margen de error estimado fuera mucho más elevado del que se planteó originalmente y por ende los resultados obtenidos no son inferibles a la población.

3.4) Separación del enfoque estadístico

Tal como se indicó al inicio del apartado de “metodología”, el mandato legal es que la CS debe *“Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias”*, pero no se ha



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

establecido que la misma deba ser de manera estadística, así que para aprovechar el esfuerzo realizado (formularios, protocolos, marcos muestrales y demás aspectos de coordinación y apoyo), se optó por continuar con la encuesta aun cuando los resultados no fueran inferibles.

Es así, como de común acuerdo con el estadístico, se prescindió de continuar su colaboración, pues las limitaciones cercenaron los presupuestos necesarios para la validez de la inferencia estadística, por lo que necesariamente la consulta tomo un giro hacía un enfoque no estadístico, pero igualmente válido para efectos de cumplir con el mandato normativo y realimentar a la administración activa sobre oportunidades de mejora para contribuir en la prestación de mejores servicios en beneficio de los usuarios, tal como se expone en los apartados siguientes.

Es importante señalar que al solicitar a las áreas la información de los usuarios atendidos durante el año 2019, se identificó la primera dificultad de que las diferentes dependencias llevan dicha información de manera bastante diferente, incluso a algunas se les dificultó el suministrarla lo cual tuvo consecuencias en el ritmo del estudio; esta situación se retoma más adelante en las oportunidades de mejora.

Se resalta que a cada usuario entrevistado se le garantizó que la información por él aportada solo se utilizaría de manera agregada, es decir, sin que se pudiera identificar a su persona, no obstante, la CS conserva los respaldos de todo el proceso ejecutado.

4. EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA


La encuesta, conforme a la metodología expuesta, se aplicó para los distintos servicios definidos por el MICITT ante la STSNCS de MIDEPLAN, teniendo en cuenta lo que a continuación se indica para cada caso:

(1) Alfabetización y Capacitación en Firma Digital [Dirección de Gobernanza Digital]

Se aplicó la encuesta por teléfono y las respuestas recibas fueron procesadas.

(2) Soporte en seguridad cibernética y atención de incidentes a través del C-SIRT

La muestra se tuvo que ajustar a los casos específicamente suministrados por el C-SIRT, lo que afectó la metodología definida; sobre la muestra recibida del C-SIRT, se aplicó la encuesta por correo y las respuestas recibidas fueron procesadas.

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

(3) 3,1. Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondos Incentivos) [STI] y 3,2. Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondo PROPYME) [STI]

Tanto en la muestra calculada para la primera población considerada, como para la segunda población definida, el estadista no determinó muestra para los 66 usuarios de este servicio.

(4) 4,1. Subcomponente Desarrollo de Capacidades Empresariales para la Competitividad (Pymes) [PINN] y 4,2. Subcomponente Programa de Formación de Recursos Humanos Avanzados (becas) [PINN]

Se aplicó la encuesta telefónicamente sobre las muestras seleccionadas y llamó la atención la resistencia de algunos usuarios a contestar o que solicitaban que los llamaran luego, y simplemente “desaparecían”.

(5) Alfabetización Digital a través del Programa Centros Comunitarios Inteligentes [CECI]

Tal como se ha indicado previamente, al profundizar en el análisis de los servicios, se llegó a cuestionar que este fuera un servicio que el MICITT ofrezca al usuario final, justo por este cuestionamiento se hizo el replanteamiento de la población y el nuevo cálculo de muestra.


No obstante, lo anterior, se hicieron unas pocas encuestas telefónicas a criterio, únicamente para tener una idea, aunque modesta, de la percepción y satisfacción de los usuarios con dicho servicio.

(6) Trámite de Permisos de Uso de Frecuencias de Banda Angosta [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]

Se aplicó la encuesta por teléfono y las respuestas recibas fueron procesadas.

(7) Concesiones directas para uso de frecuencias del servicio fijo [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

Tanto en la muestra calculada para la primera población considerada, como para la segunda población definida, el estadista no determinó muestra para los 9 usuarios de este servicio.

(8) Concesiones públicas para el uso y explotación de frecuencias [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]

Al aplicar la ficha técnica de este servicio, juntamente con el área responsable del mismo, se determinó que no es un servicio a usuarios finales, por lo que no fue considerado en las dos versiones de poblaciones utilizadas para la determinación de la muestra, así que no tiene efecto sobre el estudio.

(9) Autorización de anuncios comerciales [Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico] y

(10) Autorización de carné de locución [Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]

Dada la alta demanda de atención que requirieron la aplicación de las encuestas a los demás servicios que ofrece el MICITT, y en aras de lograr una mayor y mejor coordinación de las particularidades de los servicios de “09) Autorización de anuncios comerciales” u “10) Autorización de carné de locución”, se optó por trasladar la aplicación de la encuesta a estos servicios para el primer trimestre del 2020.

5) RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos de las encuestas efectivamente realizadas se exponen por cada servicio que fue objeto de aplicación de esta, según el apartado anterior de “Ejecución de la Encuesta”, pero centrando la atención en los casos que llaman la atención y particularmente que representen oportunidades de mejora, independientemente de la representatividad de los resultados.

(1) Alfabetización y Capacitación en Firma Digital [Dirección de Gobernanza Digital]

Los resultados más altos, entre “muy bueno” y “excelente”, se obtuvieron en las preguntas relacionadas con el trato recibido de parte de los funcionarios del MICITT, el conocimiento del trámite por parte de dichos funcionarios y la duración del trámite; el



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

rango de respuestas se abre desde “bueno” a “excelente” al referirse a la asesoría recibida, la claridad de los requisitos, la divulgación de servicio, la confiabilidad del servicio, el acceso telemático y la calificación general.

Donde bajan las calificaciones es cuando se pregunta sobre la relación entre el servicio recibido, el acceso telefónico y la honestidad en la prestación del servicio, en que algunos casos las respuestas bajan hasta un “regular”.

El único aspecto deficiente señalado por uno de los usuarios es *“El manejo de la ley 8454 ley de certificados, firmas digitales y documentos electrónico.”* Y como oportunidades de mejora señalaron *“Promocionar la importancia de la firma digital y la charla suficiente anterioridad, se podrían llevar a cabo otro tipo de ejemplos prácticos de cómo utilizar la firma digital, no solo para la firma de documentos electrónicos PDF, por mencionar algunos: autenticación web, Pre registro, Transferencia de fondos.”*


La CS procederá a comunicar estos resultados al área respectiva y en su plan de trabajo del 2020 incluirá el retomar los casos de bajas calificaciones en el tema de “honestidad” a fin de profundizar en el motivo de estas y ver si corresponden a situaciones de insatisfacción general, percepciones sin fundamento, o eventualmente a alguna situación que merezca atención.

(2) Soporte en seguridad cibernética y atención de incidentes a través del C-SIRT

Para este servicio la mayoría de las calificaciones recibidas fue de “excelente”, solo en las preguntas relacionadas con claridad de requisitos, divulgación del servicio, confiabilidad del servicio y acceso telefónico, se obtuvieron respuestas esporádicas de “bueno”.

Como aspectos deficientes, los usuarios indicaron que *“Se debería concientizar más a las jerarquías y altos mandos sobre la importancia de la seguridad de la información. Establecer metas y cumplimientos por ministerio en dichas áreas y atención más personalizada”*; mientras que como oportunidades de mejora señalaron: *“Mayor profundidad en desarrollo de sistemas seguros y seguimiento”*.

La CS comunicará los resultados al área correspondiente y se deja la inquietud de ampliar la base muestral a fin de poder obtener una mayor y mejor devolución de los usuarios, pues básicamente se trabajó con una lista preseleccionada por el C-SIRT.

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

(3) 3,1. Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondos Incentivos) [STI] y 3,2. Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondo PROPYME) [STI]

Tal como se indicó en el apartado de “Ejecución de la Encuesta”, este servicio no fue objeto de aplicación de encuesta, por lo que no se tienen resultados para análisis.

(4) 4,1. Subcomponente Desarrollo de Capacidades Empresariales para la Competitividad (Pymes) [PINN] y 4,2. Subcomponente Programa de Formación de Recursos Humanos Avanzados (becas) [PINN]

Las encuestas aplicadas por los servicios que brinda el PINN permiten identificar una alta volatilidad de resultados, así se tiene que las mejores calificaciones las obtiene en temas como trato brindado, relación entre el servicio versus las necesidades del usuario, confiabilidad del servicio, acceso telefónico, acceso telemático y calificación general.

Para el PINN, las calificaciones recibidas se sitúan en nivel intermedio para los rubros de claridad de requisitos, y bajan incluso al nivel de deficiente para las categorías de duración del trámite, divulgación del servicio y honestidad en la prestación de servicios.

Como aspectos deficientes los usuarios señalan: *“Falta de información en los trámites y en los cambios de los procedimientos, aclarar requisitos, mejorar el tiempo de respuesta, más conocimiento, acompañamiento y ayuda presencial, que el funcionario que lo atendió no fue claro con los requisitos y los tiempos y aclaración de respuestas”*.

Mientras que como oportunidades de mejora citan: *“mejorar el servicio, más divulgación y fácil acceso, agilizar la respuesta del trámite, presentarse a la empresa y temas de organización y cumplimiento”*.

La CS procederá a comunicar estos resultados al área respectiva y en su plan de trabajo del 2020 incluirá el retomar los casos de bajas calificaciones en el tema de “honestidad” a fin de profundizar en el motivo de estas y ver si corresponden a situaciones de insatisfacción general, percepciones sin fundamento, o eventualmente a alguna situación que merezca atención.

(5) Alfabetización Digital a través del Programa Centros Comunitarios Inteligentes [CECI]

A partir de las interrogantes planteadas en el apartado de Ejecución de la Encuesta, la CS se deja la inquietud de revalorar la definición de servicios para el usuario final a fin



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

de resolver para los años subsiguientes, si este caso se puede considerar o no, como un servicio.

No obstante, lo anterior, a fin de aprovechar el esfuerzo realizado, se incluyen los resultados identificados con relación a este caso: de las encuestas aplicadas, la gran mayoría da calificaciones de “muy bueno” a “excelente” a las consultas relacionadas con trato brindado, conocimiento del funcionario que atendió, duración del trámite, divulgación del servicio, confiabilidad del servicio, acceso telefónico y telemático, honestidad y calificación general.

Las respuestas obtenidas bajan ligeramente para los conceptos de asesoría recibida y relación entre el servicio recibido versus las necesidades. Donde los CECI reciben las calificaciones más bajas es cuando se consulta sobre la claridad de los requisitos.

Como aspectos deficientes los usuarios citan las *“especificaciones y que la Internet lenta”* y como oportunidades de mejora centran la atención en que *“el proceso sea más rápido, una mayor calidad y aumento de velocidad de equipo”*.

(6) Trámite de Permisos de Uso de Frecuencias de Banda Angosta [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]


Las calificaciones más altas para este servicio se obtuvieron en los conceptos de trato brindado, relación entre servicio recibido versus necesidad del usuario, confiabilidad del servicio, honestidad y calificación general.

Las respuestas se sitúan en niveles ligeramente inferiores para las preguntas relacionadas con asesoría brindada por el funcionario, conocimiento del servidor sobre la temática, claridad de los requisitos, divulgación del servicio, acceso telefónico y telemático.

En donde se reciben los resultados más bajos es en las consultas sobre duración del trámite.

Los usuarios señalan como deficiencias de este servicio las siguientes: *“La burocracia, pues se dura mucho de una instancia a otra para resolver, en la divulgación, uno busca los requisitos y a veces esta un como escondida en la web, sumamente lento, la persona que atiende debe tener mayor conocimiento del trámite”*. Por otro lado, señalan como



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

oportunidades de mejora el “*buscar mejorar los tiempos de gestión del ministerio (este aspecto es reiterativo) y un menú más amigable con el usuario*”.

(7) Concesiones directas para uso de frecuencias del servicio fijo [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]

Tal como se indicó en el apartado de “Ejecución de la Encuesta”, este servicio no fue objeto de aplicación de encuesta, por lo que no se tienen resultados para análisis.

(8) Concesiones públicas para el uso y explotación de frecuencias [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]

Tal como se indicó en el apartado de “Ejecución de la Encuesta”, este servicio no fue objeto de aplicación de encuesta, por lo que no se tienen resultados para análisis.

A partir de las interrogantes planteadas en el apartado de Ejecución de la Encuesta, la CS se deja la inquietud de revalorar la definición de servicios para el usuario final a fin de resolver para los años subsiguientes, si este caso se puede considerar o no, como un servicio.

(9) Autorización de anuncios comerciales [Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico] y

(10) Autorización de carné de locución [Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]

Tal como se indicó en el apartado de “Ejecución de la Encuesta”, tanto el servicio de autorización de anuncios comerciales como el de autorización de carné de locución, no fue objeto de aplicación de encuesta, por lo que no se tienen resultados para análisis.


6) OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS

La experiencia de la aplicación de la presente encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de servicios del MICITT, ha permitido identificar una gran cantidad de oportunidades de mejora, que para su mayor aprovechamiento se distinguen en tres ámbitos de acción: propias para la misma CS, generales para todas las áreas y específicas para determinadas instancias.

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

6.1) Oportunidades de mejora propias para la misma CS

- a) Reprogramar las encuestas de percepción y satisfacción para que las mismas se realicen de manera rotativa durante el año, en los meses de menor demanda de informes, a fin de aliviar la pesada carga de trabajo que representó la realización del presente trabajo en los últimos dos meses.
- b) Coordinar la posible obtención de apoyos adicionales, como estudiantes universitarios en prácticas profesionales o similares, para la realización es este tipo de estudios.
- c) Realizar una amplia divulgación entre las áreas del hecho de que las encuestas de percepción y satisfacción, si bien son lideradas por la CS, son una responsabilidad legal de la institución y según la Ley 9158, toda la administración activa debe colaborar con su realización.
- d) Incluir en el plan de trabajo de la CS para el 2020 la revisión de las áreas que recibieron bajas calificaciones en el tema de *"honestidad"* a fin de profundizar en el motivo de estas y ver si corresponden a situaciones de insatisfacción general, percepciones sin fundamento, o eventualmente a alguna situación que merezca atención.
- e) Ampliar la base muestral del servicio brindado por el C-SIRT.
- f) Revalorar, y en caso necesario, solicitar a la STSNCS del MIDEPLAN el apoyo respectivo, para validar la clasificación de servicios que ha definido el MICITT, particularmente en lo relativo a los casos de:
 - Alfabetización Digital a través del Programa Centros Comunitarios Inteligentes [CECI]
 - Concesiones públicas para el uso y explotación de frecuencias [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico]
- g) Analizar la posibilidad de implementar una herramienta especializada para la realización de encuestas vía Internet, de manera que se obtenga una mayor cantidad de resultados y el proceso sea más acorde con la imagen institucional de Ministro Rector en ciencia, tecnología y telecomunicaciones.

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1


6.2) Oportunidades de mejora generales para todas las áreas

- a) Uniformar los requisitos mínimos de información que deben de tener en sus bases de datos para efectos de la eventual realización de encuestas de percepción y satisfacción. Preliminarmente se considera que necesariamente deben contener explícitamente (i) el nombre de la persona contacto, (ii) el número de teléfono y (iii) el correo electrónico.
- b) Incluir al pie de todo formulario aplicable para la prestación de servicios, ya sea impreso o digital, una leyenda que en su redacción puede variar, pero que conserve los aspectos sustantivos de la siguiente propuesta: *“Estimado usuario, según la Ley 9158, eventualmente usted podría ser seleccionado para aplicar una encuesta de percepción y satisfacción de servicios, de ser así, favor brindar su colaboración. Contraloría de Servicios (contraloria.servicios@micitt.go.cr, teléfono 2539-2310).*

6.3) Oportunidades de mejora específicas para determinadas instancias

Las oportunidades de mejora para cada instancia se obtienen del apartado de “Resultados Obtenidos”, las cuales se les comunicará en forma específica a cada cual, para que las analicen y a partir de ahí, “desarrollan planes de mejora con base en los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios” tal como lo requiere el IGI promovido por el Ente Contralor Nacional.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 15/01/2018
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

7) ANEXOS

A) Ficha técnica de servicios del MICITT

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES DESPACHO MINISTERIAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS	
--	--

FICHAS TÉCNICA DE SERVICIOS | OFRECIDOS POR EL MICITT A USUARIOS EXTERNOS¹

Contenido

1) Alfabetización y Capacitación en Firma Digital [Dirección de Gobernanza Digital]....	2
2) Soporte en seguridad cibernética y atención de incidentes a través del C-SIRT	3
3) Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondos Incentivos-Fondo PROPYME) [STI].....	4
3.1) Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondos Incentivos) [STI]	4
3.2) Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondo PROPYME) [STI]	5
4) Otorgamiento Fondos no reembolsables:.....	6
4.1) Subcomponente Desarrollo de Capacidades Empresariales para la Competitividad (Pymes) [PINN].....	6
4.2) Subcomponente Programa de Formación de Recursos Humanos Avanzados (becas) [PINN].....	7
5) Alfabetización Digital a través del Programa Centros Comunitarios Inteligentes [CECI]	8
6) Trámite de Permisos de Uso de Frecuencias de Banda Angosta [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico].....	9
7) Concesiones directas para uso de frecuencias del servicio fijo [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico].....	10
8) Concesiones públicas para el uso y explotación de frecuencias [Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico].....	11
9) Autorización de anuncios comerciales [Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico].....	12
10) Autorización de carné de locución [Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico].....	13
ANEXO: Ficha Técnica de Servicios en blanco.....	14

¹ Fuente: Registro de Servicios que se ofrecen el MICITT al usuario externo (actualizado al 2018).

	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones Zapote, 200 metros Oeste de Casa Presidencial, Edificio MIRA Apartado Postal: 9588-1000 Tel: 2539-2212 Correo contraloria.servicios@micitt.go.cr	1 de 14
---	---	---------



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

DESPACHO MINISTERIAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS



1) Alfabetización y Capacitación en Firma Digital (Dirección de Gobernanza Digital)

FICHA TÉCNICA DE SERVICIOS DEL MICITT		
SERVICIO: Alfabetización y capacitación en firma digital		
1ER (PRIMER) RESPONSABLE, Dependencia: Departamento de Certificadores de Firma Digital		
Cargo: <u>Director</u> de DGD	Nombre: Jorge Mora Flores	Extensión: 2261
Profesionales o técnicos asignados a la prestación del servicio:		
Cargo: Técnico	Nombre: <u>Davanna Mejía García</u>	Extensión: 2243
Cargo:	Nombre:	Extensión:
Cargo:	Nombre:	Extensión:
Dirección web específica: https://www.mifirmadigital.go.cr/		
Correo electrónico específico: firmadigital@micit.go.cr		
Profesionales o técnicos asignados a la prestación del servicio:		
Cargo:	Nombre:	Extensión:
Profesionales o técnicos asignados a la prestación del servicio:		
Cargo:	Nombre:	Extensión:
Cargo:	Nombre:	Extensión:
Cargo:	Nombre:	Extensión:
Dirección web específica:		
Correo electrónico específico:		
GENERALIDADES		
Descripción del servicio: Capacitar, prioritariamente a los funcionarios de las instituciones públicas, y en lo posible, al público en general, en el uso de los documentos electrónicos y la firma digital, como garantía de seguridad tecnológica, validez jurídica y confianza.		
Duración mínima: 2 horas	Duración máxima: 2.5 horas	
Registro documental (o base de datos) de la gestión presentada por el usuario: Lista asistencia de charlas sobre firma digital		
PARA USO EXCLUSIVO DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS		
Vinculación con Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites: <u>abc</u>		
Vinculación con Transparencia y Datos Abiertos: <u>abc</u>		
Referencia al procedimiento oficializado y publicado: <u>abc</u>		
Fecha actualización ficha técnica: 12/Noviembre / 2019		



Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

Zapote, 200 metros Oeste de Casa Presidencial, Edificio MIRA Apartado Postal: 5589-1000
Tel: 2539-2212 Correo contraloria.servicios@micit.go.cr

2 de 14




B) Formulario de encuestas telefónicas

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

DESPECHO MINISTERIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



ENCUESTA TELEFÓNICA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DEL MICITT

I. → Identificación del usuario e inicio:

1. → Servicio por encuestar: → → _____

2) ~~N.º~~ usuario: _____ 3) Nombre _____ 4) Número teléfono: _____

5) Primer intento: (Fecha y hora de aplicación: _____ / _____ / 2019 _____ a las _____)

6) Segundo intento: (Fecha y hora de aplicación: _____ / _____ / 2019 _____ a las _____)

7) Tercer intento: (Fecha y hora de aplicación: _____ / _____ / 2019 _____ a las _____)

8) ~~N.º~~ usuario ~~reemplaza~~: _____ 9) Nombre _____ 10) Número teléfono: _____

11) Presentación:

Estimado _____, mi nombre es _____; le estoy llamando de parte de la Contraloría de Servicios del MICITT; según nuestros registros, usted hizo uso de nuestros servicios de _____ durante el presente año y queríamos pedirle que por favor nos permita hacerle una breve encuesta para medir la calidad de nuestros servicios.

Se le garantiza que dicha información será utilizada de forma confidencial y los resultados solo se conocerán de manera agregada, es decir, como parte del total de las personas encuestadas.

II. → Percepción y grado de satisfacción con el servicio recibido

En cada uno de los siguientes aspectos, de acuerdo con su opinión, favor marcar con una "X" un número entre el 1 y el 5, donde el "1" significa "Deficiente", el "5" corresponde a "Excelente" y el "9" implica que "No sabe o No aplica".

Escala					
1º	2º	3º	4º	5º	9º
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No sabe o No aplica
Aspectos por calificar					
1. → ¿Cómo calificaría el trato brindado por el funcionario del MICITT que lo atendió cuando usted usó nuestros servicios (amabilidad, cortesía, respeto)? ^a					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. → ¿Cómo diría que fue el nivel de asesoría que le dio el compañero que lo atendió para atender sus inquietudes? ^a					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. → ¿A su criterio, qué nivel de conocimiento del trámite tenía el funcionario que lo atendió? ^a					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Créditos: Instrumento elaborado con base a la guía suministrada por el Área de Modernización del Estado, Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES



DESPACHO MINISTERIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Escala										
1º	2º	3º	4º	5º	6º					
Deficiente	Regular	Bueno	Muy-bueno	Excelente	No sabe o No aplica					
Aspectos por calificar					Escala					
					1º	2º	3º	4º	5º	NS/NA
4. → ¿Cómo evaluaría usted la duración del trámite que realizó?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. → ¿Cómo calificaría usted la claridad de los requisitos establecidos para el servicio que usted utilizó?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. → ¿Qué calificación le daría a la divulgación que la institución le ha dado al servicio que usted utilizó?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. → ¿Según su opinión, el servicio que recibió respondía a sus necesidades?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. → ¿Qué calificación le daría al grado de confiabilidad en el servicio recibido?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. → ¿En el caso de que usted nos haya contactado por teléfono, favor indicar la calificación que le da al grado de accesibilidad telefónica?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. En caso de que nos haya contactado por internet para hacer uso del servicio, es decir, página web, correo o redes, ¿qué calificación le daría a esos accesos en línea con relación al servicio?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Se cumplió con la condición de que el servicio se le brindó sin solicitarle dinero, favores ni ninguna otra condición adicional a los requisitos establecidos?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ¿Cuál sería la calificación general que usted le daría al servicio, deficiente, regular, bueno, muy bueno o excelente?*					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. → Preguntas complementarias

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

2. → ¿Cuáles mejoras recomienda usted para el servicio público recibido?*

IV. → Datos personales del entrevistado

1. Sexo: () Masculino () Femenino () Otro

2. Rango de edad en la que se encuentra: → () menor a 18 años

→ () de 18 a 35 años

→ () de 36 a 50 años

→ () de 50 a 65 años

→ () mayores de 65 años

→ () No responde

3. Domicilio del usuario (Provincia, cantón y distrito): *

4. Nivel académico (último alcanzado): *

5. De la institución (o particular): *

6. Fecha (aproximada) en que recibió el servicio: → → / / 2019

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!




C) Formulario de encuestas por correo

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

DESPECHO MINISTERIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS



ENCUESTA POR CORREO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DEL MICITT

N.º CONTROL

I. → **Presentación:** Estimado señor (a), para el MICITT es importante conocer su percepción y su grado de satisfacción con el servicio recibido, pues ello nos permitirá identificar oportunidades de mejora. Por eso, se le agradece responder de una manera clara y sincera las siguientes preguntas, con la garantía de que dicha información será utilizada de forma confidencial.

II. → **Identificación del usuario:**

1. → Servicio por encuestar: → _____

2. → Encuesta enviada al correo electrónico: _____

3. → Fecha de envío: → → → / / 2019

4. → Usuario (a): → → → _____

5. → De la institución (o particular): → _____

III. → **Percepción y grado de satisfacción con el servicio recibido**

En cada uno de los siguientes aspectos, de acuerdo con su opinión, favor marcar con una "X" un número entre el 1 y el 5, donde el "1" significa "Deficiente", el "5" corresponde a "Excelente" y el "9" implica que "No sabe o No aplica".

Escala					
1º	2º	3º	4º	5º	9º
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No sabe o No aplica

Aspectos por calificar	Escala					
	1º	2º	3º	4º	5º	NS/NA
1. → ¿Cómo calificaría el trato brindado por el funcionario del MICITT que lo atendió cuando usted usó nuestros servicios (amabilidad, cortesía, respeto)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. → ¿Cómo diría que fue el nivel de asesoría que le dio el compañero que lo atendió para atender sus inquietudes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. → ¿A su criterio, qué nivel de conocimiento del trámite tenía el funcionario que lo atendió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. → ¿Cómo evaluaría usted la duración del trámite que realizó?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. → ¿Cómo calificaría usted la claridad de los requisitos establecidos para el servicio que usted utilizó?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Créditos: Instrumento elaborado con base a la guía suministrada por el Área de Modernización del Estado, Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES



DESPACHO MINISTERIAL

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

6. → ¿Qué calificación le daría a la divulgación que la institución le ha dado al servicio que usted utilizó?ª	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. → ¿Según su opinión, el servicio que recibió respondió a sus necesidades?ª	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. → ¿Qué calificación le daría al grado de confiabilidad en el servicio recibido?ª	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. → ¿En el caso de que usted nos haya contactado por teléfono, favor indicar la calificación que le da al grado de accesibilidad telefónica?ª	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. En caso de que nos haya contactado por internet para hacer uso del servicio, es decir, página web, correo o redes, ¿qué calificación le daría a esos accesos en línea con relación al servicio?ª	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Se cumplió con la condición de que el servicio se le brindó sin solicitarle dinero, favores ni ninguna otra condición adicional a los requisitos establecidos?ª	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ¿Cuál sería la calificación general que usted le daría al servicio: deficiente, regular, bueno, muy bueno o excelente?ª	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. → Preguntas complementarias

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

2. → ¿Cuáles mejoras recomienda usted para el servicio público recibido?¶

V. → Datos personales del entrevistado

1. → Sexo: → → → → → () Masculino¶
 () Femenino¶
 () Otro¶
2. Rango de edad en la que se encuentra: → () menor a 18 años¶
 → → () de 18 a 35 años¶
 → → () de 36 a 50 años¶
 → → () de 51 a 65 años¶
 → → () mayores de 65 años¶
 → → () No responde¶
3. → Domicilio del usuario (Provincia, cantón y distrito): _____¶
4. → Nivel académico (último alcanzado): _____¶
5. → Fecha (aproximada) en que recibió el servicio: ____/____/2019¶

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!¶



C) Protocolo de aplicación de encuestas

MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

DESPACHO MINISTERIAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DEL MICITT

PROTOCOLO DE APLICACIÓN ENCUESTA

A) PREPARACIÓN

- 1) Antes de llamar, cerciórese de tener claridad de a cuál estrato corresponde el encuestado a llamar para que tenga idea del servicio que recibió dicho usuario.
- 2) En el formulario respectivo anote el "NÚMERO USUARIO" a aplicar, y el respectivo nombre y número de teléfono con el cual está asociado dicho usuario.
- 3) En la eventualidad de que el usuario llamado no conteste, anote el día y hora del "Primer Intento", lo deja "pendiente" y sigue con otro usuario.
- 4) Conforme avance con los usuarios que sí contestan podrá retomar los que están en condición de "pendiente", si no contesta, anote el día y la hora del "segundo intento", lo vuelve a dejar como "pendiente" y pasa a otro usuario.
- 5) Conforme avance con los usuarios que sí contestan podrá retomar los que quedaron pendientes en el "segundo intento" y si acaso no contestan, anote el día y la hora del "tercer intento", tacha el número de usuario y anota en la base de datos "Reemplazado".
- 6) Para los usuarios que llegaron al tope de los tres intentos, asigne un "Número de usuario de reemplazo" e inicia nuevamente el proceso de llamadas con el nuevo "NÚMERO USUARIO REEMPLAZO" (los intentos los documentará al margen).

B) EJECUCIÓN

- 7) Desde el momento que levanta el teléfono, sonría, se tiene evidencia que en gran cantidad de ocasiones, la sonrisa física se percibe por teléfono y eso ayuda a la buena disposición del encuestado para contestar.
- 8) Recuerde en todo momento referirse a la persona encuestada con respeto, cortesía y sin excesos de confianza.
- 9) Apenas logre una llamada efectiva se identifica conforme se indica en el formulario en el apartado de "Presentación".
- 10) Si el encuestado acepta que le realicen la encuesta, o si simplemente no le dice nada, pero se puede entender que no tiene objeción, proceda con las preguntas.
- 11) Si el encuestado dice que en ese momento no puede contestar, le pregunta para qué momento podría llamarlo y lo anota así en el "primer intento".
- 12) Si el encuestado se niega a contestar la encuesta y no da oportunidades de llamarlo posteriormente, igual se le agradece la atención, se tacha su número en el formulario y se asigna de una vez el "NÚMERO USUARIO REEMPLAZO".
- 13) Cuando llegue al apartado "III", de "Preguntas complementarias", es decir, las que permiten respuestas abiertas, escuche con atención al usuario y trate de anotar, en pocas palabras (resumidamente) y con claridad la idea principal que indicó el usuario.



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES S^{PA}

DESPACHO MINISTERIAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS



- 14) Al arribar al apartado "IV" de "Datos personales del entrevistado", indíquelo que para concluir se le pedirán unos datos personales muy generales para efectos de clasificación de la información.
- 15) Al concluir agradezca al encuestado por su amable atención y corta la llamada suavemente.
- 16) Para cada usuario encuestado, asegúrese de anotar en la base de datos la palabra "Ya" para que ni usted, ni ningún otro compañero encuestador, vuelvan a llamar a ese mismo usuario.
- 17) Organice las encuestas realizadas exitosamente por número de usuario.
- 18) Si durante la aplicación de la encuesta se le presentó alguna situación no prevista, comuníquelo al Contralor de Servicios para que valore la conveniencia de tomar alguna medida adicional con el resto del equipo de encuestadores.
- 19) Todos los formularios aplicados deberán ser entregados al Contralor de Servicios.

PROTOCOLO DE APLICACIÓN ENCUESTA POR CORREO ELECTRÓNICO

- a) En la versión del formulario correspondiente para "Encuestas por correo" anote el "N.º Control".
- b) Grave el archivo de la encuesta con el nombre "Encuesta usuarios MICITT - N.º Control" (anotar el número según corresponda).
- c) Complete el apartado "II. Identificación del Usuario". Nótese que contrario al caso de las encuestas telefónicas, en el caso de correo no se tiene opción de reemplazo, es decir, lo que se envía, se envía y simplemente queda esperar a que contesten.
- d) Desde el correo electrónico de la Contraloría de Servicios, envíe el formulario al destinatario del correo, al efecto, en "Asunto" indicar "ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DEL MICITT".
- e) En el cuerpo del correo, indicar: "Estimado señor (a): _____, favor contestar el cuestionario adjunto y remitirlo a esta misma dirección a más tardar el 1º de diciembre del 2019, muchas gracias por su atención."
- f) Nótese que en el caso de las encuestas por correo no se usa ningún cuestionario impreso.
- g) En la base de datos de donde tomo la información de la persona a encuestar por correo, anote la fecha y hora del envío del correo.
- h) Todos los formularios gravados deberán ser entregado al Contralor de Servicios.

Alberto Delgado P. - 26/11/2019