



**ESTADO
DE LA NACIÓN**

Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2022

Investigación de base

Trato ciudadano: un acercamiento a las valoraciones ciudadanas respecto al trato recibido por parte de instituciones públicas

Investigadora

Ximena Alvarenga Fournier

San José | 2022



351
A473t

Alvarenga Fournier, Ximena

Trato ciudadano: un acercamiento a las valoraciones ciudadanas respecto al trato recibido por parte de instituciones públicas / Ximena Alvarenga Fournier. -- Datos electrónicos (1 archivo : 459 kb). -- San José, C.R. : CONARE - PEN, 2022.

ISBN 978-9930-618-33-2
Formato PDF, 24 páginas.
Investigación de Base para el Informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible 2022 (no. 28)

1. INSTITUCIONES PÚBLICAS. 2. COSTA RICA. I. Título.



Contenido

| | |
|--|----|
| Descargo de responsabilidad | 3 |
| Resumen | 3 |
| Introducción..... | 3 |
| Metodología..... | 4 |
| Resultados | 6 |
| Dimensión 1: Elementos tangibles | 7 |
| Dimensión 2: Capacidad de respuesta | 9 |
| Dimensión 3: Seguridad del servicio..... | 12 |
| Dimensión 4: Fiabilidad del servicio | 14 |
| Dimensión 5: Elementos de empatía..... | 16 |
| Conclusiones | 19 |
| Referencias bibliográficas | 19 |
| Anexo..... | 21 |

Descargo de responsabilidad

Esta investigación se realizó para el *Informe Estado de la Nación 2022*. El contenido de la ponencia es responsabilidad exclusiva de su autora, y las cifras pueden no coincidir con las consignadas en el *Informe Estado de la Nación 2022* en el capítulo respectivo, debido a revisiones posteriores. En caso de encontrarse diferencia entre ambas fuentes, prevalecen las publicadas en el Informe.

Resumen

La ponencia estudia las valoraciones de la ciudadanía respecto al trato recibido por parte de las personas funcionarias públicas en las instituciones del país. Para ello, se consultó a 337 personas usuarias del Ministerio de Hacienda y el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, sobre la calidad en la atención recibida en ventanillas durante los meses de mayo y junio del 2022.

Las consultas se realizaron a través de entrevistas cara a cara con las personas usuarias. El instrumento de preguntas se organizó alrededor de los cinco elementos claves de evaluación según el modelo SERVQUAL (elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía).

Introducción

Las instituciones públicas costarricenses reciben a diario a miles de personas en el país para la atención de consultas, trámites y demás procedimientos. En la interacción entre la persona funcionaria y ciudadana media el trato ofrecido por la persona servidora pública desde sus funciones y competencias. Este trato, en muchos casos, pasa por desapercibido y pocas veces las instituciones públicas se dedican a evaluar la calidad en el servicio brindado. Lo anterior aun cuando, de acuerdo con literatura en materia de administración pública de calidad (Christensen, 2002), es necesario el evaluar los servicios públicos desde el punto de vista de la satisfacción de la persona usuaria, ya que son un indicador clave de desempeño de la gestión administrativa.

En este contexto se vuelve relevante estudiar cuál es la calidad del trato que las instituciones dan a las personas en Costa Rica en servicios esenciales, además del cómo perciben las personas el trato que reciben en las instituciones públicas. Para tal efecto, se entiende en esta ponencia al trato democrático ciudadano como aquellas interacciones (funcionario-ciudadano) que cumplen con dos condiciones según Esquivel y Guzmán (1999): el reconocimiento, respeto a los derechos y dignidad de las personas, y que el trato se hace bajo un marco legal y administrativo aprobado mediante normas democráticas.

Por lo tanto, es de interés estudiar el trato que las instituciones públicas dan al ciudadano en Costa Rica, en términos del respeto a sus derechos y de conformidad con las disposiciones de la Constitución Política y las leyes. Para ello, se seleccionaron a dos instituciones claves a evaluar en términos de la satisfacción de la persona ciudadana con el trato recibido. Dichas instituciones son el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados en Oficinas de San José y el Ministerio de Hacienda en Oficinas Centrales y ATV Montes de Oca. Por su ubicación, ambas

instituciones reciben en su mayoría a ciudadanos de San José, no obstante, la atención no se circunscribe únicamente a esta provincia, tal y como se muestra en el apartado metodológico.

Las fuentes de información que se utiliza para el abordaje de este tema son las percepciones sobre el trato recibido de las personas ciudadanas que acudieron a estas instituciones en los meses de mayo y junio del 2022. La recopilación de esta información se realizó a través de entrevistas cara a cara a un total de 337 personas usuarias de las oficinas seleccionadas. Las percepciones de las personas entrevistadas se evaluaron a través de las dimensiones del modelo SERVQUAL, a saber: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee y Naidoo, 2010).

Este documento se organiza en las siguientes secciones: primero se explica la estrategia metodológica aplicada, luego se desarrollan los principales resultados obtenidos, posteriormente se sintetizan algunas de las conclusiones, y, finalmente, se incluye un apartado de anexo con el instrumento de evaluación utilizado.

Metodología

Las entrevistas cara a cara se realizaron haciendo uso de un instrumento tipo cuestionario (Anexo 1) con preguntas cerradas y abiertas, alrededor de los siguientes aspectos de evaluación de acuerdo con el modelo SERVQUAL:

Cuadro 1

Dimensiones del modelo SERVQUAL y su descripción

| | |
|------------------------|---|
| Elementos tangibles | Apariencia de las instalaciones y área de espera, presentación de las personas funcionarias, elementos y materiales informativos. |
| Capacidad de respuesta | El tiempo de espera para ser atendido, el tiempo de atención, el cumplimiento de las expectativas en el servicio. |
| Seguridad | El trato brindado, la profesionalidad, la confianza transmitida por el personal y respecto a la información recibida. |
| Fiabilidad | Seguridad de que el trámite se resolvió correctamente y de que se cumplirán los plazos de gestión. |
| Empatía | El respeto, la garantía de la confidencialidad, la justicia en el trato recibido. |

Fuente: Elaboración propia a partir de los postulados de Parasuraman, et al. (1988).

El instrumento de entrevista fue aplicado a las personas ciudadanas usuarias que acudieron a las instituciones en busca de algún servicio durante el mes de mayo en las oficinas de Hacienda, y en el mes de junio en el AyA.

La distribución de la aplicación de entrevistas por hora y día (10 días en total por institución) se muestra a continuación:

Cuadro 2

Distribución de la aplicación de entrevistas en el Ministerio de Hacienda

| Fecha | Lugar | Horas. Ministerio de Hacienda | | | | | | | Total |
|----------------------|--------------------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| | | 09:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | |
| Lunes 09 de mayo | Oficinas Centrales | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 12 |
| Martes 24 de mayo | Oficinas Centrales | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| Miércoles 11 de mayo | Oficinas Centrales | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 0 | 19 |
| Jueves 12 de mayo | Oficinas Centrales | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| Viernes 13 de mayo | Oficinas Centrales | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 13 |
| Lunes 16 de mayo | ATV Montes de Oca | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 12 |
| Martes 17 de mayo | ATV Montes de Oca | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 12 |
| Miércoles 18 de mayo | ATV Montes de Oca | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| Jueves 19 de mayo | ATV Montes de Oca | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| Viernes 20 de mayo | ATV Montes de Oca | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 16 |
| Total | | 23 | 23 | 20 | 18 | 19 | 12 | 9 | 124 |

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 3

Distribución de la aplicación de entrevistas en el AyA San José

| Fecha | Lugar | Horas. AyA San José | | | | | | | Total |
|-----------------------|--------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| | | 09:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | |
| Lunes 06 de junio | AyA San José | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 21 |
| Martes 07 de junio | AyA San José | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 19 |
| Miércoles 08 de junio | AyA San José | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 21 |
| Jueves 09 de junio | AyA San José | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 20 |
| Viernes 10 de junio | AyA San José | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 21 |
| Lunes 13 de junio | AyA San José | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 20 |
| Martes 14 de junio | AyA San José | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 19 |
| Miércoles 15 de junio | AyA San José | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 25 |
| Jueves 16 de junio | AyA San José | 4 | 7 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 24 |
| Viernes 17 de junio | AyA San José | 3 | 6 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 23 |
| Total | | 38 | 43 | 34 | 23 | 33 | 22 | 20 | 213 |

Fuente: Elaboración propia.

El porcentaje de usuarios según las características del total de las 337 personas entrevistadas se distribuye de la siguiente manera:

Cuadro 4

Distribución porcentual de la población participante según sus

| Característica | Porcentaje |
|------------------------------------|------------|
| Sexo | |
| Hombre | 48,66% |
| Mujer | 51,33% |
| Prefiero no indicar | 0% |
| Rango de edad | |
| 18 a 34 años | 16,02% |
| 35 a 54 años | 39,46% |
| 55 años y más | 44,51% |
| Nivel educativo | |
| Primaria (incompleta o completa) | 17,21% |
| Secundaria (incompleta o completa) | 47,18% |
| Superior (incompleta o completa) | 35,60% |
| Provincia de residencia | |
| San José | 85,16% |
| Cartago | 6,52% |
| Alajuela | 3,26% |
| Heredia | 1,48% |
| Limón | 1,18% |
| Guanacaste | 1,18% |
| Puntarenas | 1,18% |

Fuente: Elaboración propia.

Resultados

Del total de las 337 personas entrevistadas, un 51,3% indicó que el trámite que fue a realizar a las instituciones indicadas las realizó por primera vez, frente a un 48,7% que afirmó ya haber hecho esta misma gestión previamente.

La mayoría de los trámites efectuados desde el Ministerio de Hacienda en Oficinas Centrales (Tesorería Nacional) se trataron de reclamos ciudadanos ante deducciones y suspensiones salariales y de pensiones. Lo anterior a propósito del ciberataque por Conti, el hackeo que afectó el sistema de pagos y de planillas del Ministerio de Hacienda (Cerdas, 2022), en donde se vieron afectados/as en su mayoría docentes del Ministerio de Educación Pública (MEP). La afluencia de ciudadanos en el lugar fue bastante baja en los días de la aplicación de las entrevistas. En total

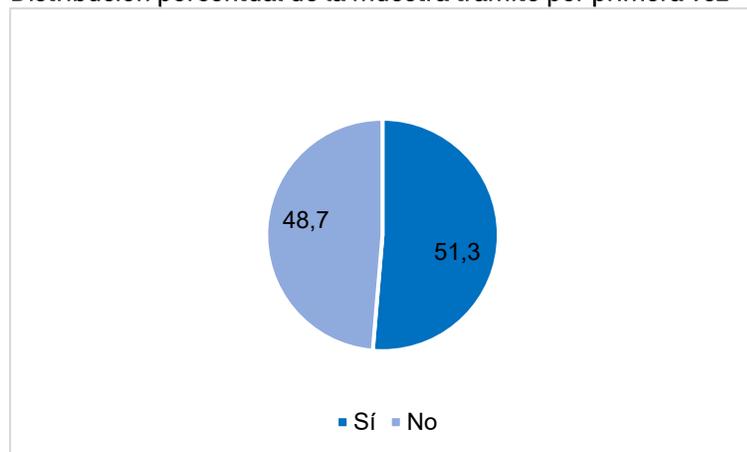
se habilitaban en el día un máximo de dos ventanillas para atender a un promedio de entre dos y tres personas por hora.

Por su parte, la mayoría de los trámites efectuados en el ATV de Montes de Oca del Ministerio de Hacienda, correspondieron a inscripciones, des inscripciones de contribuyentes, así como pago del Impuesto al Valor Agregado. Para ello, el ATV se organizó en tres ventanillas y un quiosco informativo con varias computadoras disponibles al público y en donde las personas funcionarias brindaron atención directa a los/as ciudadanos que necesitaran apoyo con el sistema de Hacienda. En términos generales la ciudadanía se manifestó muy agradecida del apoyo que se les brindó desde estos quioscos, con un acompañamiento paso a paso de las tareas a realizar.

En las Oficinas Centrales de Acueductos y Alcantarillados, la mayoría de las personas acudieron por reclamos a los recibos que reportaron un alto consumo de agua y, por consiguiente, cobros elevados, así como por arreglos de pago.

Gráfico 1

Distribución porcentual de la muestra trámite por primera vez



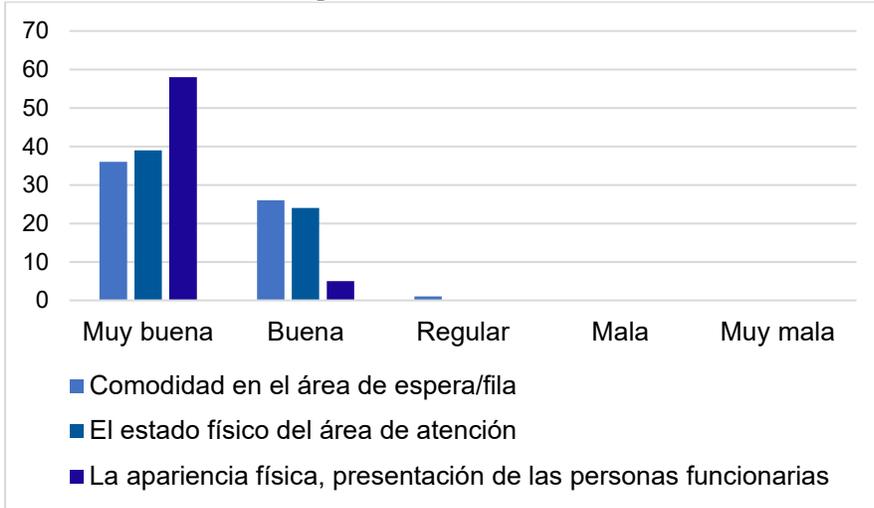
Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 1: Elementos tangibles

En términos generales, ambas instituciones tuvieron en su mayoría valoraciones positivas respecto a esta dimensión. Es decir, las personas usuarias califican de Muy Buena y Buena la comodidad en el área de espera, el estado físico del área de atención y la apariencia de las personas funcionarias que les atendieron.

Gráfico 2

Calificación elementos tangibles. Oficinas Centrales, Ministerio de Hacienda

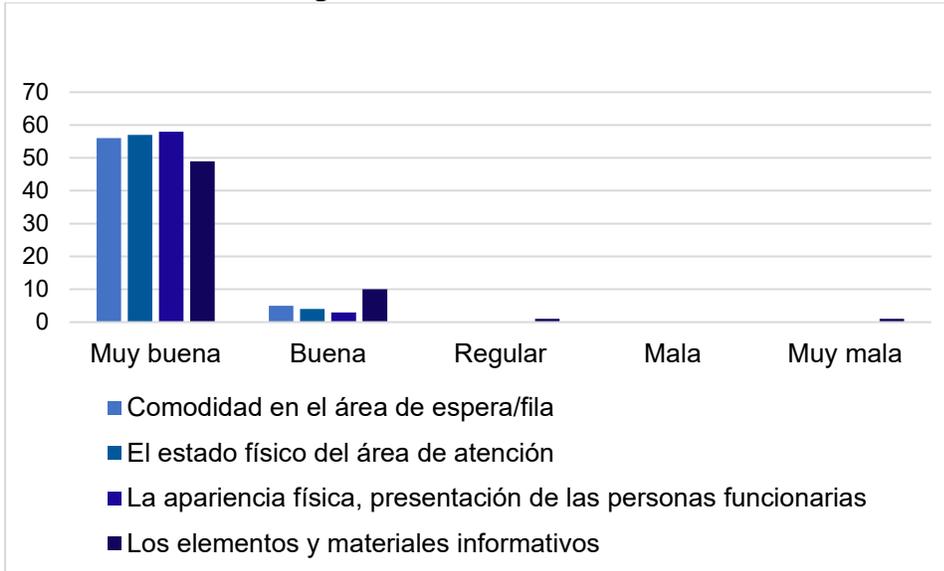


Fuente: Elaboración propia.

Para el caso del ATV Montes de Oca, resultó importante valorar la apreciación de la ciudadanía respecto a los elementos y materiales informativos. Ya que, en la entrada del del edificio se les ofrecía documentación para la inscripción como contribuyentes nuevos del Ministerio de Hacienda.

Gráfico 3

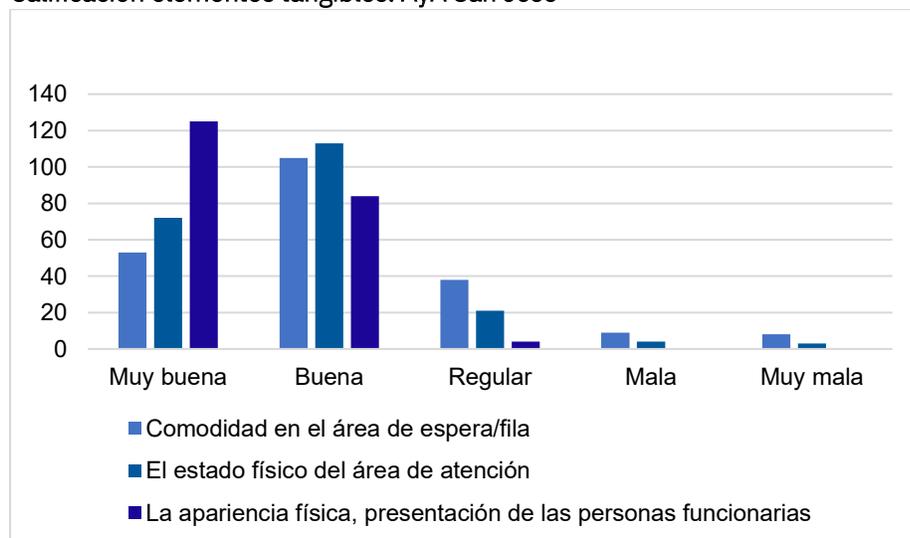
Calificación elementos tangibles. ATV Montes de Oca, Ministerio de Hacienda



Fuente: Elaboración propia.

Las apreciaciones de Regular, Mala y Muy mala desde las Oficinas del AyA (Gráfico 4) se concentraron en los factores de comodidad en el área de espera y estado físico del área de atención. La falta de iluminación del espacio, así como la incomodidad de las sillas de espera fueron algunos de los comentarios de las personas usuarias que determinaron su apreciación negativa en esta dimensión.

Gráfico 4
Calificación elementos tangibles. AyA San José



Fuente: Elaboración propia.

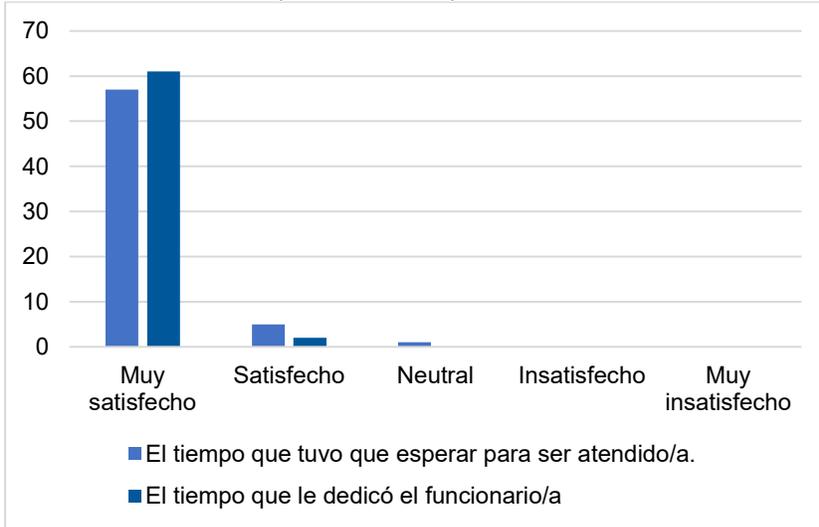
Dimensión 2: Capacidad de respuesta

La valoración de la capacidad de respuesta se dirigió en dos sentidos. Por un lado, el tiempo que la persona usuaria tuvo que esperar para ser atendida, y por el otro, el tiempo dedicado en ventanilla. En términos generales las valoraciones para el Ministerio de Hacienda en Oficinas Centrales y en ATV Montes de Oca, fueron bastante positivas.

En las Oficinas Centrales la mayoría de la ciudadanía atendida argumentó que el servicio y la atención brindada cumplió con sus expectativas y que las personas funcionarias mostraron una alta disposición para ayudarles. Lo anterior a pesar de que muchas veces se les indicó a las personas usuarias que, debido al hackeo, no podían solucionarles su situación salarial. En estos casos, la ciudadanía atendida manifestó que el problema era el hackeo a los sistemas de planillas y no el servicio brindado por la persona funcionaria.

Gráfico 5

Nivel de satisfacción capacidad de respuesta. Oficinas Centrales, Ministerio de Hacienda



Fuente: Elaboración propia.

Por su parte, el ATV de Montes de Oca presenta resultados muy similares. Las valoraciones en cuanto al cumplimiento de las expectativas del servicio son buenas en su gran mayoría. Ya que el servicio logró cumplir con lo que las personas usuarias esperaban. Sin embargo, en muy pocos casos, el nivel de satisfacción fue Neutral o Insatisfecho ya que, en palabras de las personas atendidas, no les pudieron dar respuesta a las consultas y/o problema que tenían. No obstante, en términos de la calificación de las personas usuarias sobre la disposición de los/as funcionarios, la ciudadanía realizó una valoración bastante positiva.

Gráfico 6

Nivel de satisfacción capacidad de respuesta. ATV Montes de Oca, Ministerio de Hacienda

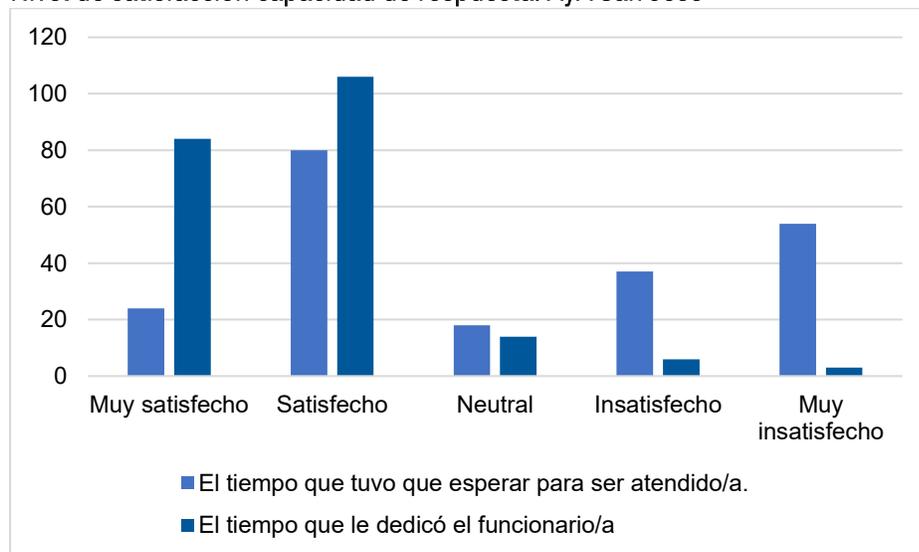


Fuente: Elaboración propia.

En el AyA las valoraciones de las personas usuarias respecto al tiempo dedicado y el tiempo de espera varían de Muy Satisfecho a Muy Insatisfecho. La ciudadanía que brindó una calificación negativa argumentó que hubo una poca capacidad de resolución y que, además, no les quisieron ayudar. Al respecto estos fueron algunos comentarios recopilados que ilustran cualitativamente el disgusto ciudadano: “No me supieron resolver”, “Yo no entendía todo lo que me decían” “No me dejaron presentar los papeles que traía” “Un funcionario me dice una cosa y otro otra cosa”.

Gráfico 7

Nivel de satisfacción capacidad de respuesta. AyA San José

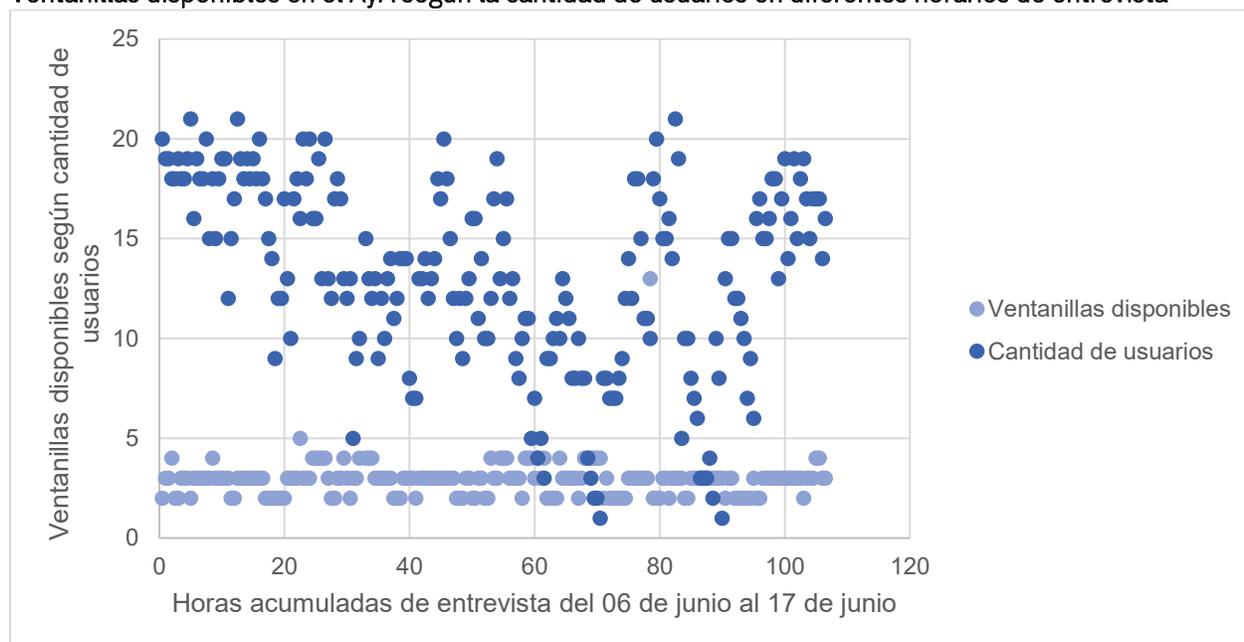


Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, parte de las personas atendidas manifestaron que el servicio no se adecuaba a sus necesidades debido a los largos tiempos de espera para ser atendidos. El Gráfico 8 ilustra la disparidad entre las ventanillas disponibles y la cantidad de personas en espera. Esta diferencia es aún mayor si se considera que en la observación dentro de las oficinas se realizó una subestimación de las personas en fila o esperando. Ya que no todas las personas podían entrar al espacio de atención de ventanillas y esperar allí, sino que primero eran acomodadas en el edificio anexo de las oficinas. Por lo que, los guardas de seguridad se encargaban de llamar a las personas usuarias para que se trasladaran de un espacio a otro en la medida en que iban llegando.

Gráfico 8

Ventanillas disponibles en el AyA según la cantidad de usuarios en diferentes horarios de entrevista



Fuente: Elaboración propia.

A pesar de este malestar, la ciudadanía calificó entre buena y muy buena la disposición de las personas funcionarias en la atención brindada. En casos mínimos las personas usuarias manifestaron que fue mala, ante algunas actitudes de quienes les atendieron, tales como falta de atención y personas funcionaras alteradas.

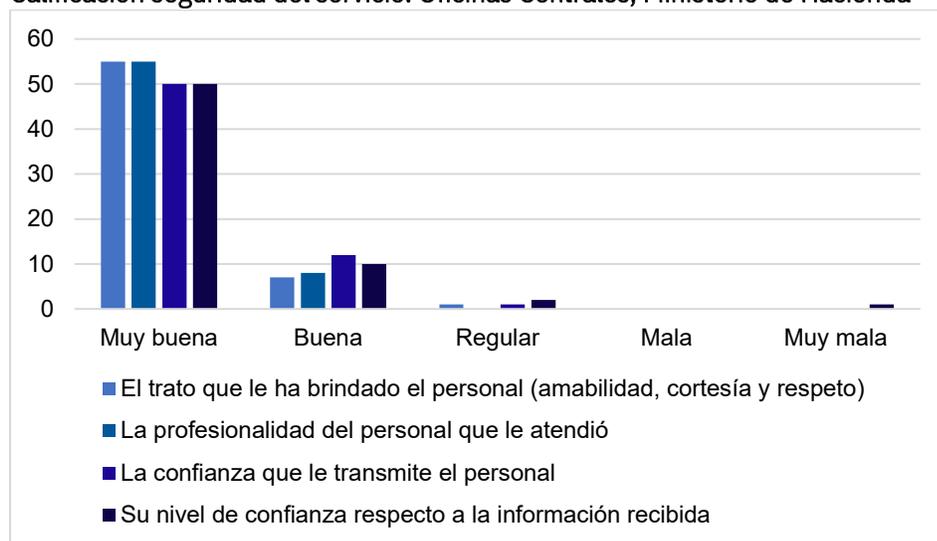
Dimensión 3: Seguridad del servicio

La calificación ciudadana respecto a la seguridad del servicio se evaluó a partir del trato recibido, la profesionalidad de las personas que les atendieron, y valoraciones de confianza. En su mayoría las percepciones ciudadanas fueron bastante positivas en este aspecto.

En el caso de las Oficinas Centrales del Ministerio de Hacienda, tal y como se ilustra en el siguiente gráfico, predominan calificaciones de Muy Buena. Aquellas valoraciones mínimas de Regular y Muy Mala obedecen, en primer lugar, a un evento específico en el que la persona ciudadana manifestó que los funcionarios están estresados por la situación del hackeo. Y, por el otro lado, una persona ciudadana que argumentó que el trato por parte del funcionario de seguridad a la entrada del edificio no es el adecuado. A pesar de lo anterior, llama la atención que, a aún con la situación del hackeo, las valoraciones ciudadanas respecto a la confianza transmitida por el funcionario, así como de la información recibida fue en su mayoría Muy Buena.

Gráfico 9

Calificación seguridad del servicio. Oficinas Centrales, Ministerio de Hacienda

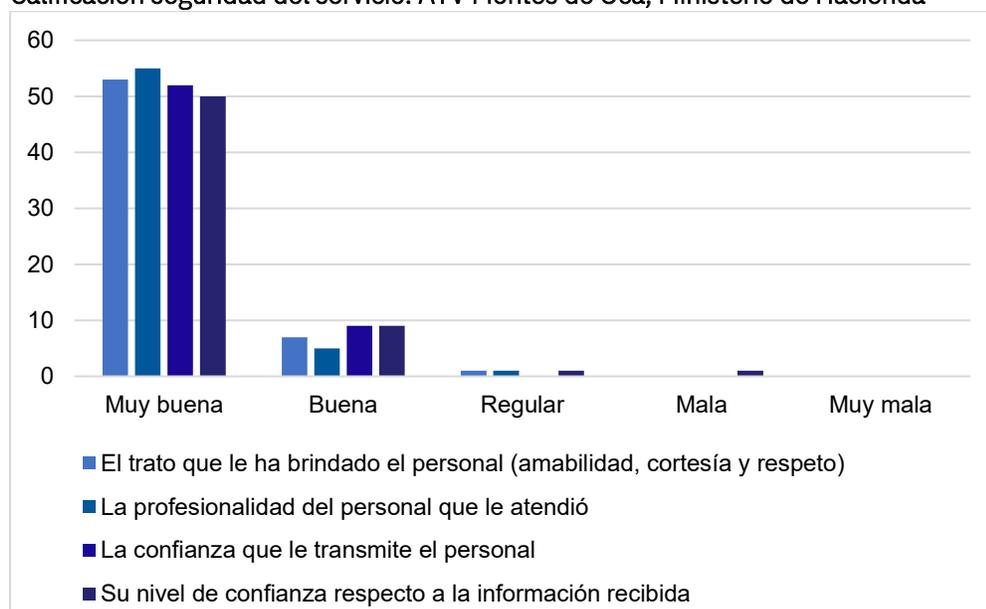


Fuente: Elaboración propia.

En el ATV de Montes de Oca, la gran mayoría de las personas usuarias califican con Muy Buena el trato recibido, así como la profesionalidad y confianza transmitida. En este caso solamente una persona calificó el trato como Regular y argumentó que la persona que le atendió se encontraba molesta y no logró evacuarle las dudas.

Gráfico 10

Calificación seguridad del servicio. ATV Montes de Oca, Ministerio de Hacienda

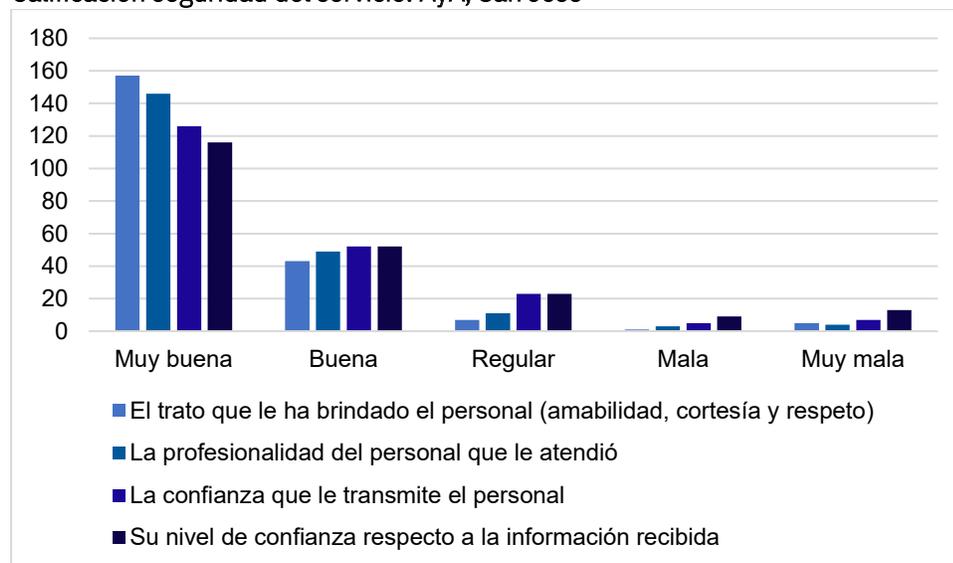


Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la seguridad del servicio brindado en el AyA, las calificaciones son en su mayoría positivas como en el Ministerio de Hacienda. No obstante, se pudieron recopilar una serie de comentarios de parte de las personas usuarias que se manifestaron molestas con quien les atendió: “No me trató bien y me habló sarcásticamente”, “Se enojó el personal”, “No le ayudan, no tiene buen modo, le hablan feo”, “No me prestó atención a pesar de estar enferma”.

Gráfico 11

Calificación seguridad del servicio. AyA, San José



Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 4: Fiabilidad del servicio

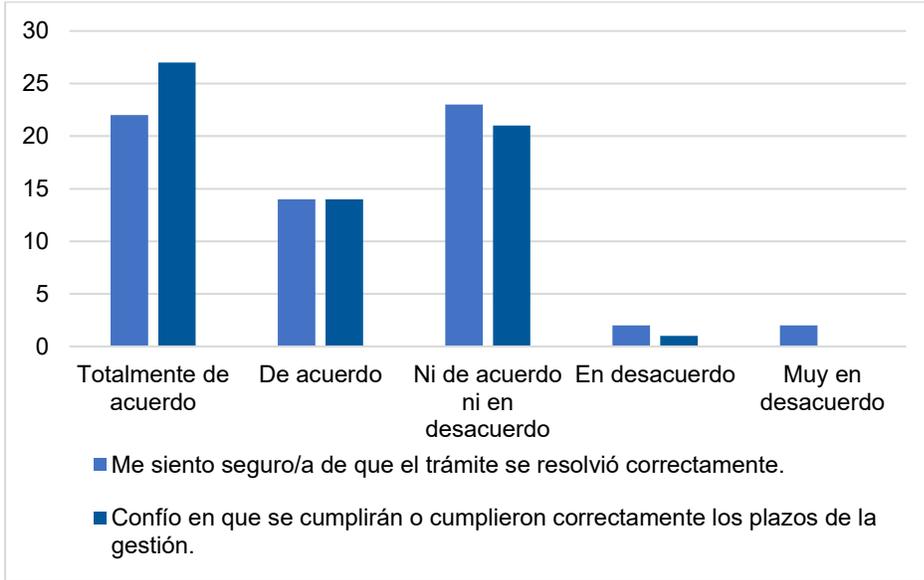
La fiabilidad en el servicio fue calificada a partir de si la persona usuaria percibe que su trámite se resolvió correctamente, y que se cumplirán correctamente los plazos de la gestión.

En las Oficinas Centrales del Ministerio de Hacienda, las valoraciones neutras por parte de la ciudadanía se deben a motivos asociados al hackeo del sistema por Conti. Algunos comentarios por parte de las personas usuarias ilustran esta situación: “Hay que esperar a ver si el sistema vuelve”, “No se pudo porque no había sistema”, “Hay mucha incertidumbre”, “El funcionario solo recibió la información, porque no hay sistema”.

A pesar de lo anterior, las personas usuarias resaltan el hecho de que la culpa no es del Ministerio de Hacienda sino del hackeo: “Yo sé que Hacienda no tiene la culpa de esto”, “A pesar de que está pendiente se resolverá”, “No se sabe hasta cuándo vuelve el sistema, y esto no depende de quienes atienden”.

Gráfico 12

Valoración fiabilidad en el servicio. Oficinas Centrales, Ministerio de Hacienda

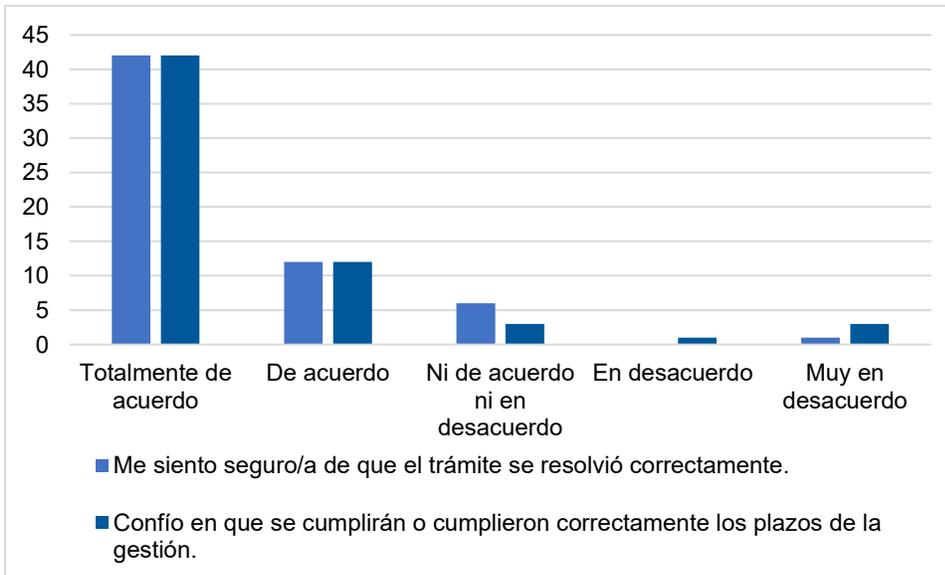


Fuente: Elaboración propia.

Con un panorama muy similar a las Oficinas Centrales, en el ATV de Montes de Oca, las calificaciones negativas en cuanto a la fiabilidad del sistema estuvieron relacionadas con la caída del sistema al momento de la realización de las entrevistas.

Gráfico 13

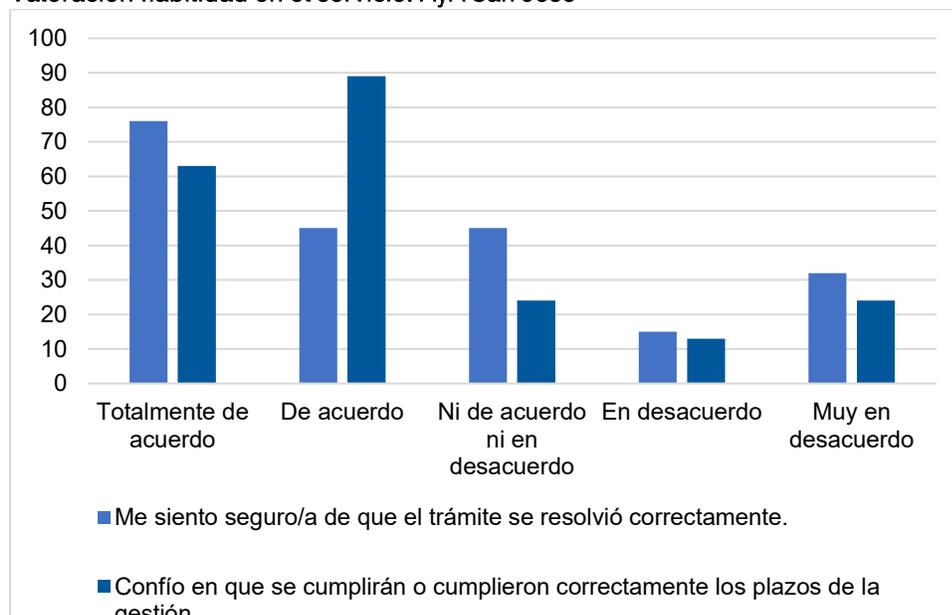
Valoración fiabilidad en el servicio. ATV Montes de Oca, Ministerio de Hacienda



Fuente: Elaboración propia.

Para el caso del AyA, la mayoría de las apreciaciones de parte de las personas usuarias son positivas. No obstante, las valoraciones negativas se explican alrededor de argumentos relacionados con la poca o débil capacidad de respuesta que tiene la institución y el proceso lento de resolución, en el que muchas veces se le solicita a la persona usuaria regresar a las oficinas por un mismo trámite.

Gráfico 14
Valoración fiabilidad en el servicio. AyA San José

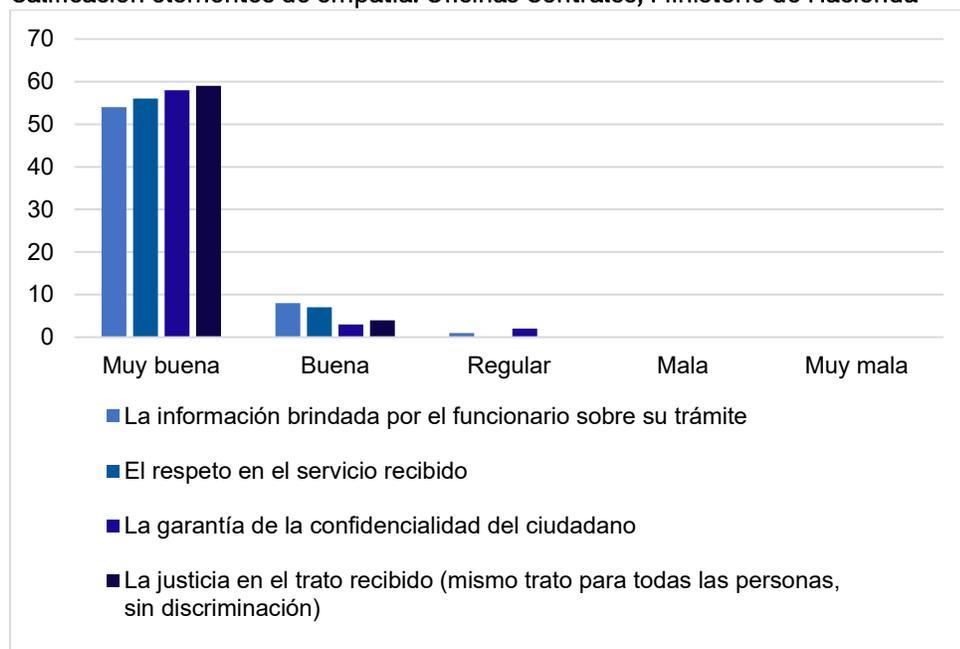


Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 5: Elementos de empatía

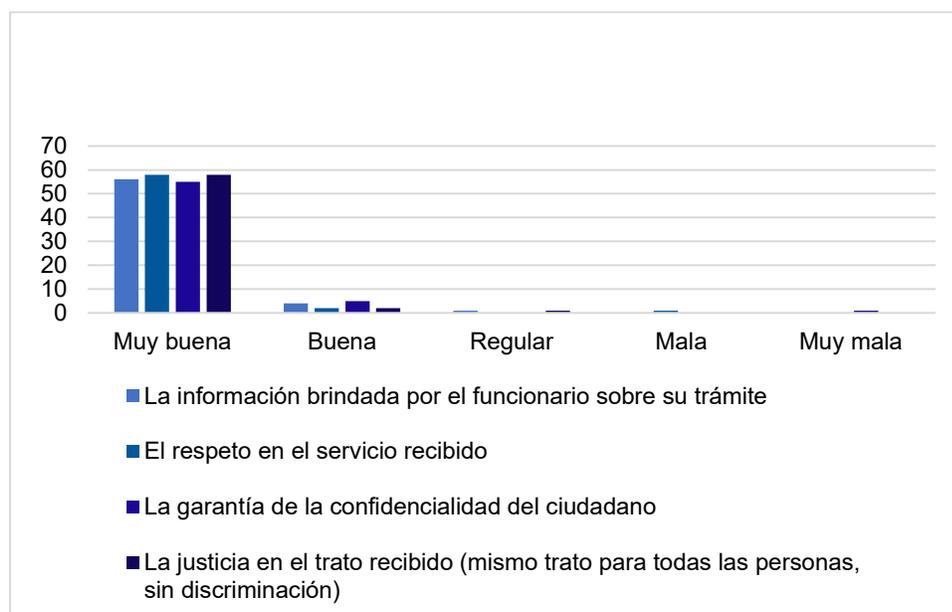
Por último, se consultó a las personas usuarias sobre la información que recibió, el respeto, confidencialidad y justicia en el trato brindado. En términos generales las Oficinas Centrales y el ATV Montes de Oca del Ministerio de Hacienda tuvieron una valoración positiva en estos aspectos.

Gráfico 15
Calificación elementos de empatía. Oficinas Centrales, Ministerio de Hacienda



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16
Calificación elementos de empatía. ATV Montes de Oca, Ministerio de Hacienda

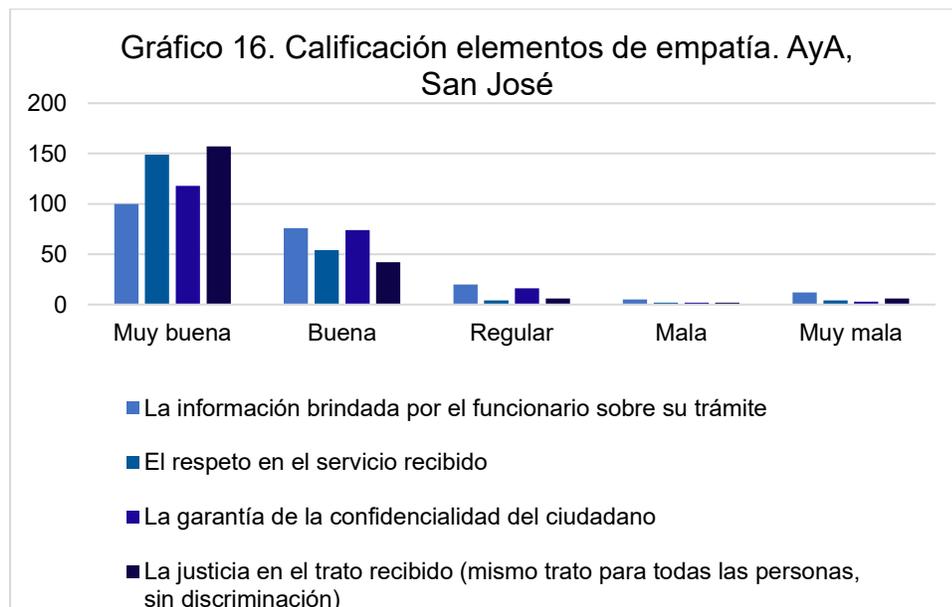


Fuente: Elaboración propia.

En el AyA la mayoría de las valoraciones se concentraron en Muy Buena y Buena, y en algunos casos calificaciones negativas tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 17

Calificación elementos de empatía. AyA, San José



Fuente: Elaboración propia.

Por último, se consultó a las personas usuarias si irían nuevamente a las instituciones a realizar sus trámites o si, por el contrario, preferirían hacerlo de otra manera. Al respecto, la mayoría de las personas manifestó que preferirían ir de nuevo. Lo anterior no solo por el trato recibido, sino porque no hay otra alternativa para la atención que sea tan efectiva. Por ejemplo, los/as ciudadanos entrevistados mencionaron que muchas veces intentan llamar a las instituciones o comunicarse por otra vía electrónica, como el correo electrónico o teléfonos. No obstante, no siempre obtienen respuesta en el tiempo que así lo necesitan.

En el caso de personas usuarias que prefieren hacer el trámite por otra vía, manifestaron que mucho se beneficiarían las instituciones si se pudieran realizar consultas y trámites en línea en el tiempo deseado. Sin embargo, no todos los trámites pueden realizarse de manera virtual. En esta línea, las personas entrevistadas con algún tipo de discapacidad y/o que tienen que desplazarse mucho geográficamente para poder asistir a las consultas o trámites presenciales, señalaron que agradecerían si se pudieran resolver sus consultas mediante otras vías de comunicación efectivas.

Conclusiones

El modelo SERVQUAL permite que la evaluación se centre en aspectos claves de la relación entre las personas funcionarias y usuarias de un servicio. En la selección particular de los casos utilizados para esta ponencia, se demostraron diferencias en ambas instituciones especialmente en lo que respecta a la capacidad de respuesta. De manera que, el Ministerio de Hacienda fue mejor calificado que el AyA, aun cuando el Ministerio presentaba problemas en el uso de sus sistemas por la situación del hackeo.

Adicionalmente, de los resultados obtenidos se puede observar que la fiabilidad es el aspecto más críticamente calificado por las personas usuarias, por encima de los demás factores. Esto es relevante en tanto que coloca a la resolución del trámite y cumplimiento de plazos de gestión como uno de los elementos más importantes, para la ciudadanía en el momento de evaluar un servicio.

En términos generales, es llamativo que la ciudadanía en algunos elementos consultados sea poco crítica sobre sus respuestas. Ya que, una importante proporción de las personas entrevistadas manifestaron su conformidad y satisfacción en la mayoría de los aspectos calificados. Lo anterior a pesar de que en varios casos las personas entrevistadas no recibieron la respuesta o solución que esperaban.

Una recomendación importante para las instituciones es trabajar en la digitalización de procesos y trámites para la ciudadanía. Lo anterior a fin de evitar largas esperas y movilizaciones por parte de las personas usuarias, en especial para consultas o trámites que son fáciles y rápidos de gestionar. En este sentido se recomienda que la digitalización de los trámites no excluya las actuales formas de atención presenciales, debido a que todavía hay varias personas, en su mayoría adultas mayores, que prefieren un acompañamiento cara a cara. Los espacios como los quioscos de atención del ATV Montes de Oca, son un buen ejemplo de ello. Ya que se han constituido como lugares de consulta paso a paso sobre los sistemas del Ministerio de Hacienda, con la guía de una persona funcionaria. Esto se vuelve de particular relevancia cuando las personas usuarias no se sienten lo suficientemente autónomas para dominar los sistemas y procesos asociados a estos.

Por último, conviene señalar la necesidad de que cada institución realice sus propias evaluaciones del trato brindado, a fin de encontrar aspectos de mejora en la atención a las personas usuarias. Conviene destacar que, en términos generales, las personas ciudadanas se mostraron altamente receptivas a participar de la entrevista y a ser escuchadas. Por lo tanto, esto pudiera ser un indicador de la importancia de brindarle a la ciudadanía la posibilidad de valorar la calidad del servicio que recibió.

Referencias bibliográficas

- Cerdas, D. (06 de mayo del 2022). Informe destapa crisis en el MEP por ataque de Conti. *La Nación*.
- Christensen, T. (2002). Trust in Government – the Relative importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography. Potsman.

- Esquivel, M. y Guzmán, J. 1999. El Trato Ciudadano en Costa Rica: apuntes sobre la vivencia cotidiana de la Democracia, Investigación temática para Auditoria Ciudadana sobre la Calidad de la Democracia, Estado de la Nación en Desarrollo humano Sostenible, Costa Rica.
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D. y Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37–50

Anexo

FICHA ENTREVISTA CARA A CARA

| | |
|--------------|--|
| Lugar: | |
| Fecha: | |
| Hora: | |
| Observadora: | |

| Registro de observación | |
|---|--|
| Cantidad de ventanillas abiertas: | |
| Número de personas esperando ser atendidas: | |
| Reporte de incidentes, observaciones: | |

| Datos información persona entrevistada | | | | |
|--|---------------------------------|---|------------------------------------|---|
| 1 | Cantón y distrito donde reside: | | | |
| 2 | Edad: | 18-34 | 35 a 54 | 55 y más |
| 3 | Nivel de educación | Primaria (incompleta o completa) o menos (Sin estudios) | Secundaria (incompleta o completa) | Superior (Universitaria completa o incompleta) o estudios técnicos superiores |
| 4 | Sexo | Mujer | Hombre | Prefiero no indicar |
| 5 | Situación laboral | Empleado | Desempleado | Otro |

| | | | | |
|---|---|----|----|--|
| | | | | |
| 6 | Nombre/descripción del trámite que vino a realizar: | | | |
| 7 | ¿Primera vez que realiza este trámite? | Sí | No | |
| | | | | |

MODELO SERVQUAL

| Elementos tangibles | | | | | | |
|--------------------------|---|-----------|-------|---------|------|----------|
| ¿Cómo califica usted...? | | | | | | |
| | | Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala |
| 1 | La comodidad en el área de espera/fila. | | | | | |
| 2 | El estado físico del área de atención | | | | | |
| 3 | La apariencia física, presentación de las personas funcionarias | | | | | |
| 4 | Los elementos y materiales informativos | | | | | |

| Capacidad de respuesta | | | | | | |
|---|---|----------------|------------|---------|--------------|------------------|
| ¿Qué tan satisfecho/a se siente usted con...? | | | | | | |
| | | Muy satisfecho | Satisfecho | Neutral | Insatisfecho | Muy insatisfecho |
| 1 | El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido/a. | | | | | |
| 2 | El tiempo que le dedicó el funcionario/a. | | | | | |
| 3 | ¿El servicio recibido se adecúa a sus necesidades, cumplió con sus expectativas? Explique | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--|-----------|-------|---------|------|----------|
| | | | | | | |
| 4 | ¿Cómo calificaría la disposición del funcionario/a para ayudarlo en la atención del servicio solicitado? | | | | | |
| Seguridad del servicio | | | | | | |
| ¿Cómo califica usted...? | | | | | | |
| | | Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala |
| 1 | El trato que le ha brindado el personal (amabilidad, cortesía y respeto) | | | | | |
| 2 | Explique | | | | | |
| 3 | La profesionalidad del personal que le atendió | | | | | |
| 4 | La confianza que le transmite el personal | | | | | |
| 5 | Su nivel de confianza respecto a la información recibida | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|-----------------------|------------|---------------------|---------------|-------------------|
| Fiabilidad del servicio | | | | | | |
| ¿Qué tan de acuerdo se siente usted con las siguientes afirmaciones...? | | | | | | |
| | | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|----------------|--|--|
| | | | | desacuer do | | |
| 1 | Me siento seguro/a de que el trámite se resolvió correctamente. | | | | | |
| 2 | Explique | | | | | |
| 3 | Confío en que se cumplirán o cumplieron correctamente los plazos de la gestión. | | | | | |

| Elementos de empatía ¿Cómo califica usted...? | | | | | | |
|--|--|-----------|-------|---------|------|----------|
| | | Muy buena | Buena | Regular | Mala | Muy mala |
| 1 | La información brindada por el funcionario sobre su trámite | | | | | |
| 2 | El respeto en el servicio recibido | | | | | |
| 3 | La garantía de la confidencialidad del ciudadano | | | | | |
| 4 | La justicia en el trato recibido (mismo trato para todas las personas, sin discriminación) | | | | | |

| |
|--|
| En caso de que tuviera que realizar otro trámite usted ¿vendría nuevamente, o preferiría resolverlo de otra forma? |
| |