



DIRECCIÓN NACIONAL DE NOTARIADO

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Informe de resultados de la “Encuesta sobre Satisfacción de Usuarios en relación a los servicios que presta la DNN”.

Elaborado por:
Patricia Flores Solerti
Contralora de Servicios

SETIEMBRE DE 2017

PRESENTACIÓN

La Contraloría de Servicios de la Dirección Nacional de Notariado, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 14 inciso 13) de la Ley N° 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, aplicó en la semana del 10 al 14 de julio de 2017 una encuesta de Satisfacción de Usuarios relativo a los servicios que presta la institución.

En virtud de lo anterior se procede a informar los resultados que se obtuvieron, asimismo para conocimiento de los lectores es menester señalar que dicha encuesta fue aplicada a un total de 150 personas y albergó un total de diez preguntas de selección múltiple en los siguientes temas.

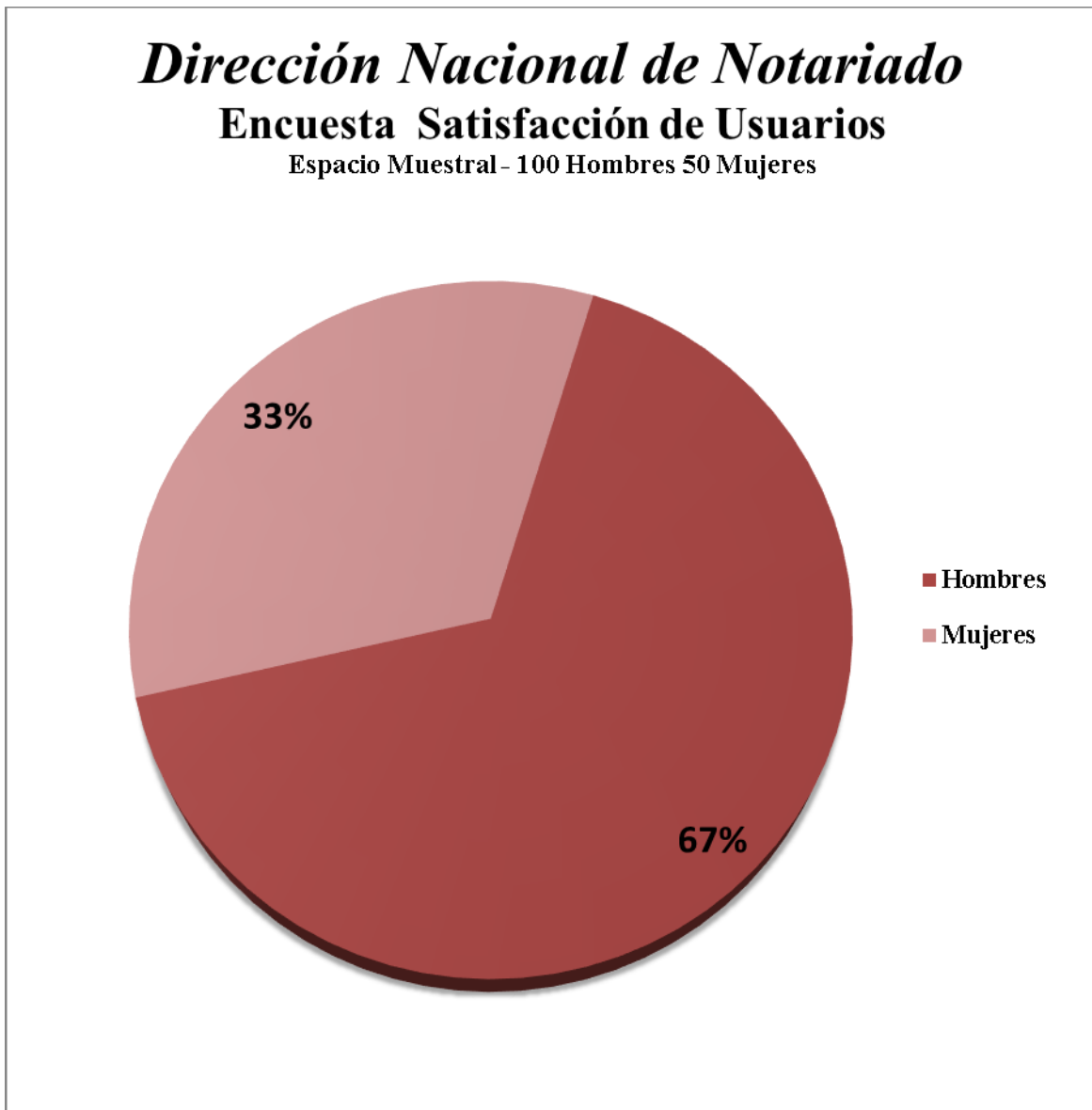
- 1) Sexo de la persona que completa la encuesta.
- 2) Tipo de tiquete utilizado.
- 3) Intervalo de edad.
- 4) Promedio de visitas a la DNN en el último mes.
- 5) Preferencia de horario en el cual visita a la DNN.
- 6) Tipo de gestión que vino a realizar.
- 7) Grado de satisfacción del trato recibido.
- 8) Grado de satisfacción por los servicios obtenidos
- 9) Cual servicio les gustaría que le proporcionemos.
- 10) Que le gustaría decirle a la DNN.

Esta Contraloría de Servicios, agradece la participación y la disposición recibida por parte de la Unidad Administrativa, específicamente a la Jefatura y a la funcionaria Raquel Solano, a la Unidad Legal Notarial, específicamente a la Jefatura y a las funcionarias Raquel Morales y Verónica Rodríguez, así como a la Jefatura y a los funcionarios Pamela Sandí, Jair Alfaro y Denis Martínez de la Unidad de Servicios Notariales, ya que sin su valioso aporte dicha encuesta no hubiese podido ser aplicada en el tiempo que se realizó.

A continuación, los resultados obtenidos por pregunta planteada.

1.- La primera pregunta le solicita al encuestado señalar el sexo. Dicha encuesta evidenció un total de 150 participantes, de los cuales **100 participantes fueron varones** lo que constituye el **67%** de los encuestados y **50 participantes fueron mujeres**, lo que constituye un **33%**. Lo señalado se ilustra en el siguiente gráfico.

Grafico N°1
Sexo de la persona que completa la encuesta

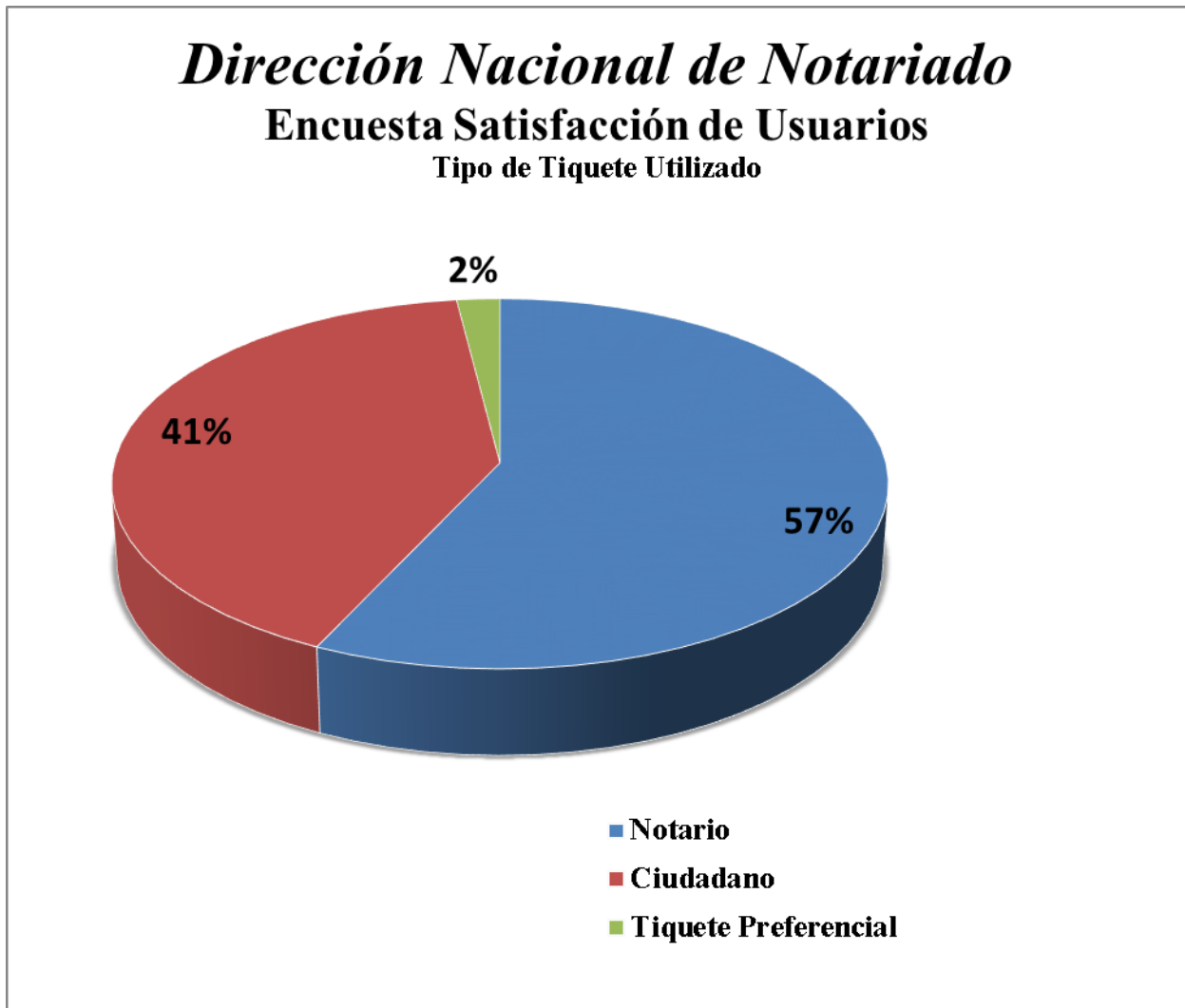


Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto de 2017.

2.- La segunda pregunta evidenció el tipo de usuario que regularmente nos visita, registrándose con mayor frecuencia las visitas de los notarios, pues la encuesta fue contestada por **87** Notarios, **58** Ciudadanos y **5** con Tiquete preferencial.

Lo anterior se refleja en el siguiente gráfico en porcentajes.

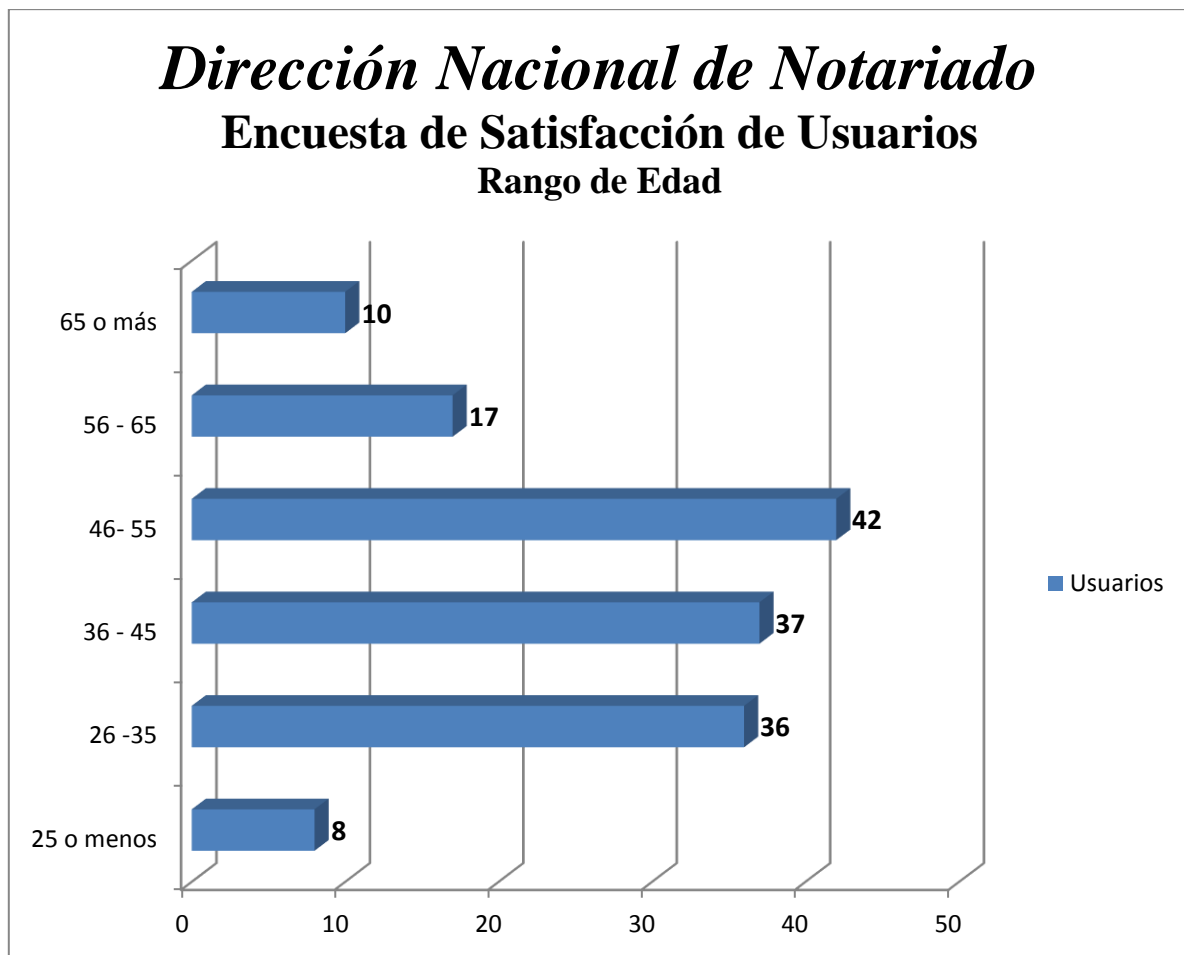
Gráfico N°2
Tipo de Tiquete Utilizado



Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

3.- La tercera pregunta solicitó al encuestado ubicarse en uno de los seis rangos de edad identificados en el instrumento. El citado ejercicio permitió constatar que la mayoría de estos, 42% poseen una edad que oscila entre los 46 y 55, aunque es dable afirmar que existe un equilibrio cercano entre los rangos de edad que oscilan desde los 25 y hasta los 55 años, lo anterior se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N°3
Edad Promedio



Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

4.- Por su parte la pregunta número cuatro solicitó al usuario que señalara la cantidad de veces que en el último mes ha visitado la Dirección Nacional de Notariado, de lo cual se desprende lo siguiente.

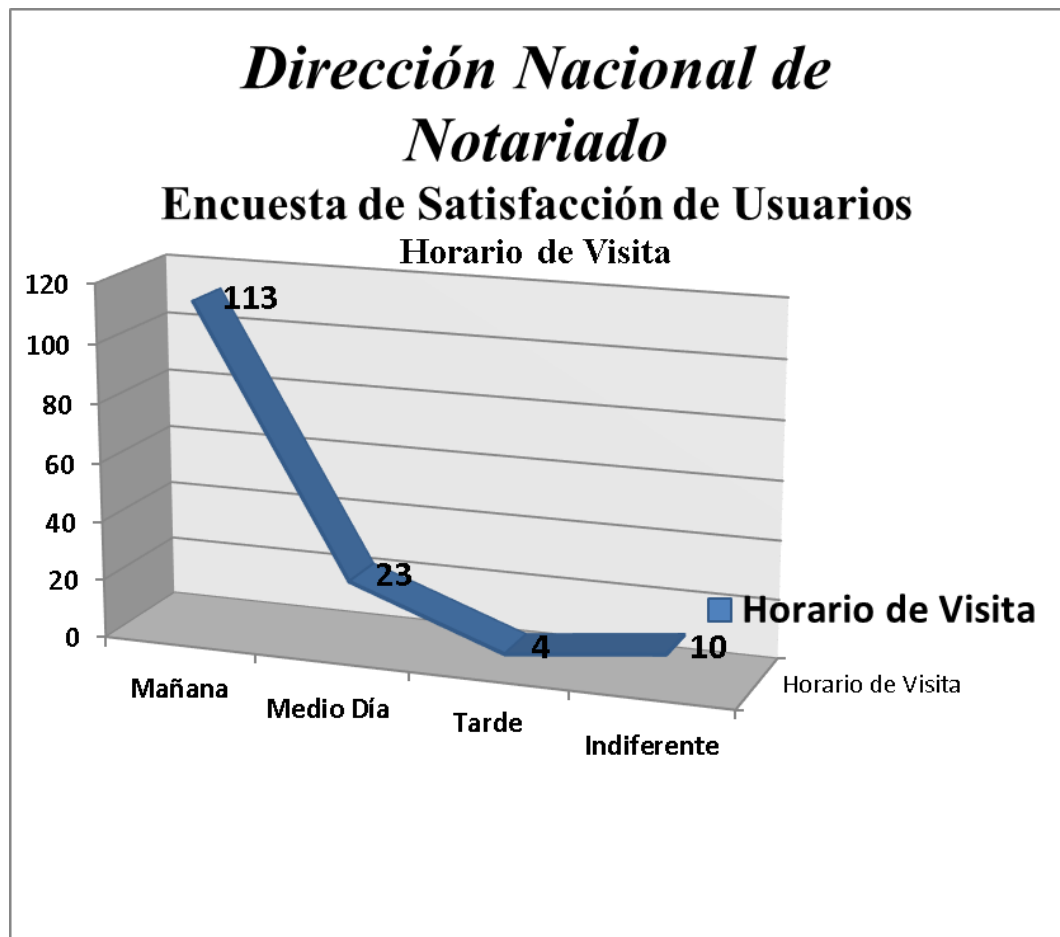
Gráfico N°4
Cantidad de Visitas Registradas por Usuario



Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

5.- En cuanto el análisis de la pregunta número cinco del instrumento aplicado, se pudo verificar que los usuarios de nuestros servicios preferiblemente visitan la Dirección Nacional de Notariado en horas de la mañana pues de la muestra seleccionada, 113 usuarios nos visitan en la mañana, lo cual se puede visualizar en el siguiente gráfico.

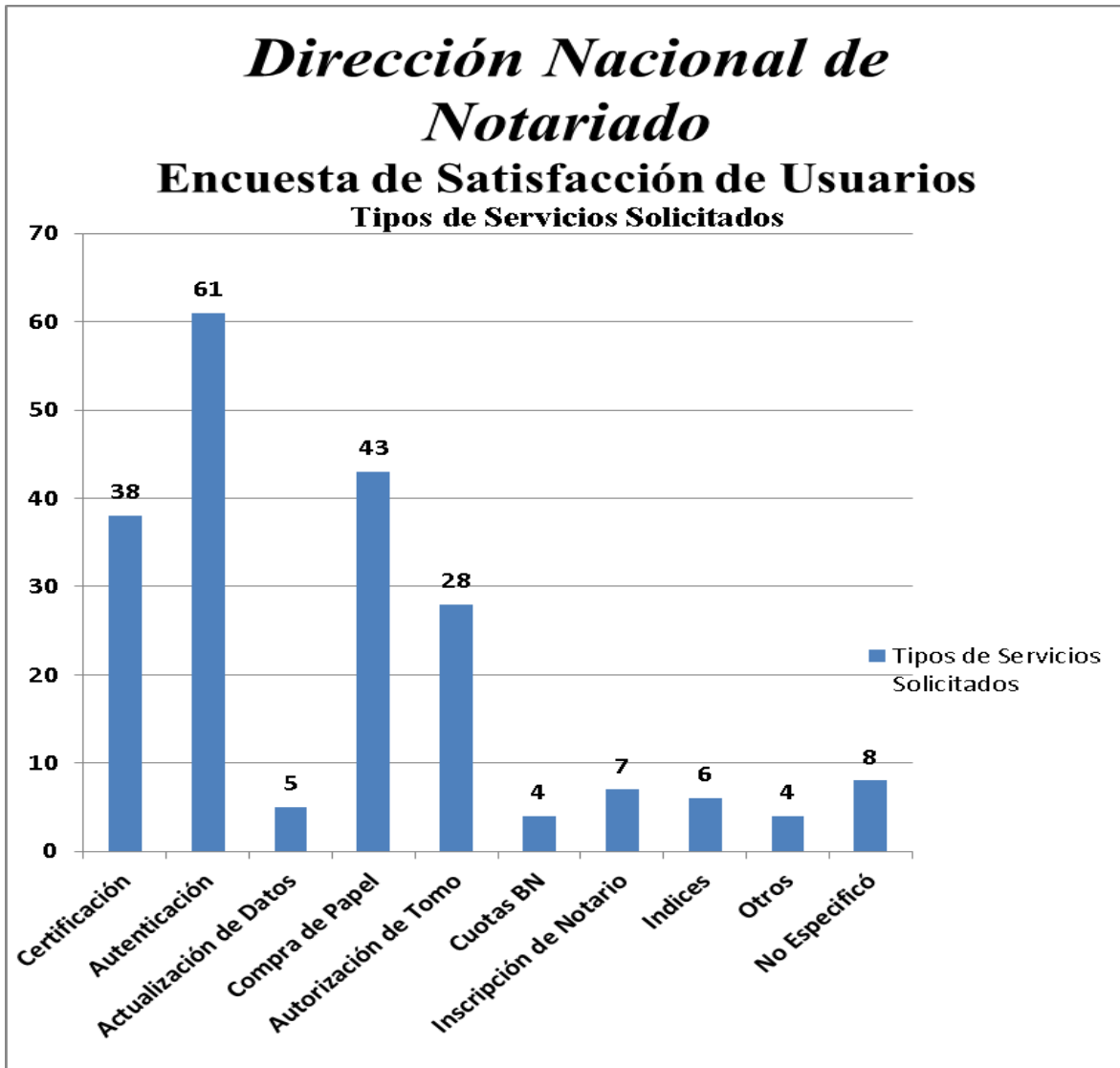
Gráfico N°5
Horario de Visita



Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

6.- La pregunta número seis realizada a los usuarios nos permitió determinar cuáles son los servicios que más se tramitan ante la Dirección Nacional de Notariado, reflejando el gráfico lo siguiente:

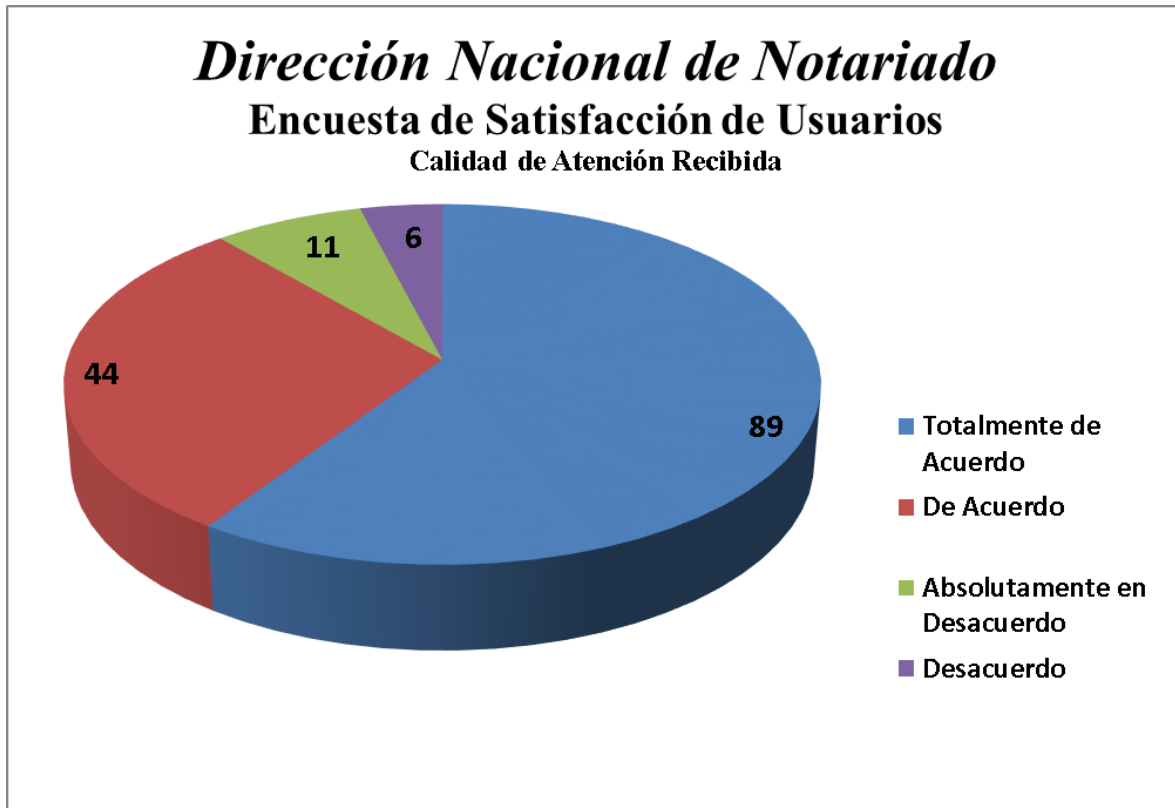
Gráfico N°6
Servicios más solicitados



Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

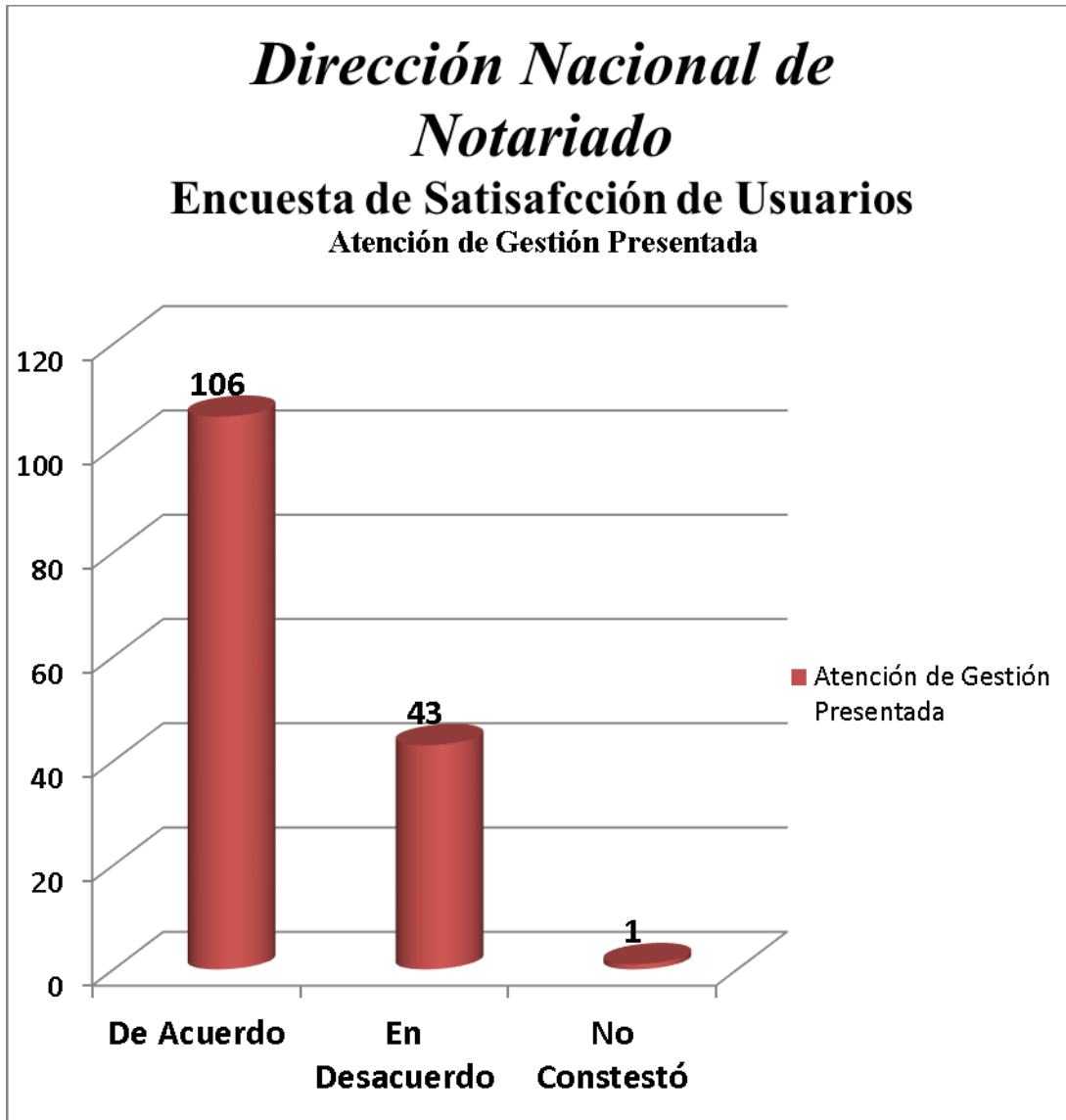
7.- En la pregunta número siete se evaluó la percepción de usuario frente al trato recibido por parte de los funcionarios de atención al público, así como la tramitación de su gestión, es así que se presentarán dos gráficos, el primero refiere al buen trato otorgado por los funcionarios de la DNN, y el segundo refiere a la atención oportuna que se le brindó al trámite presentado.

Gráfico N° 7.1: Percepción del trato recibido



Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

Gráfico N°7.2: Sobre la atención oportuna del trámite. (Tiempo de Espera)

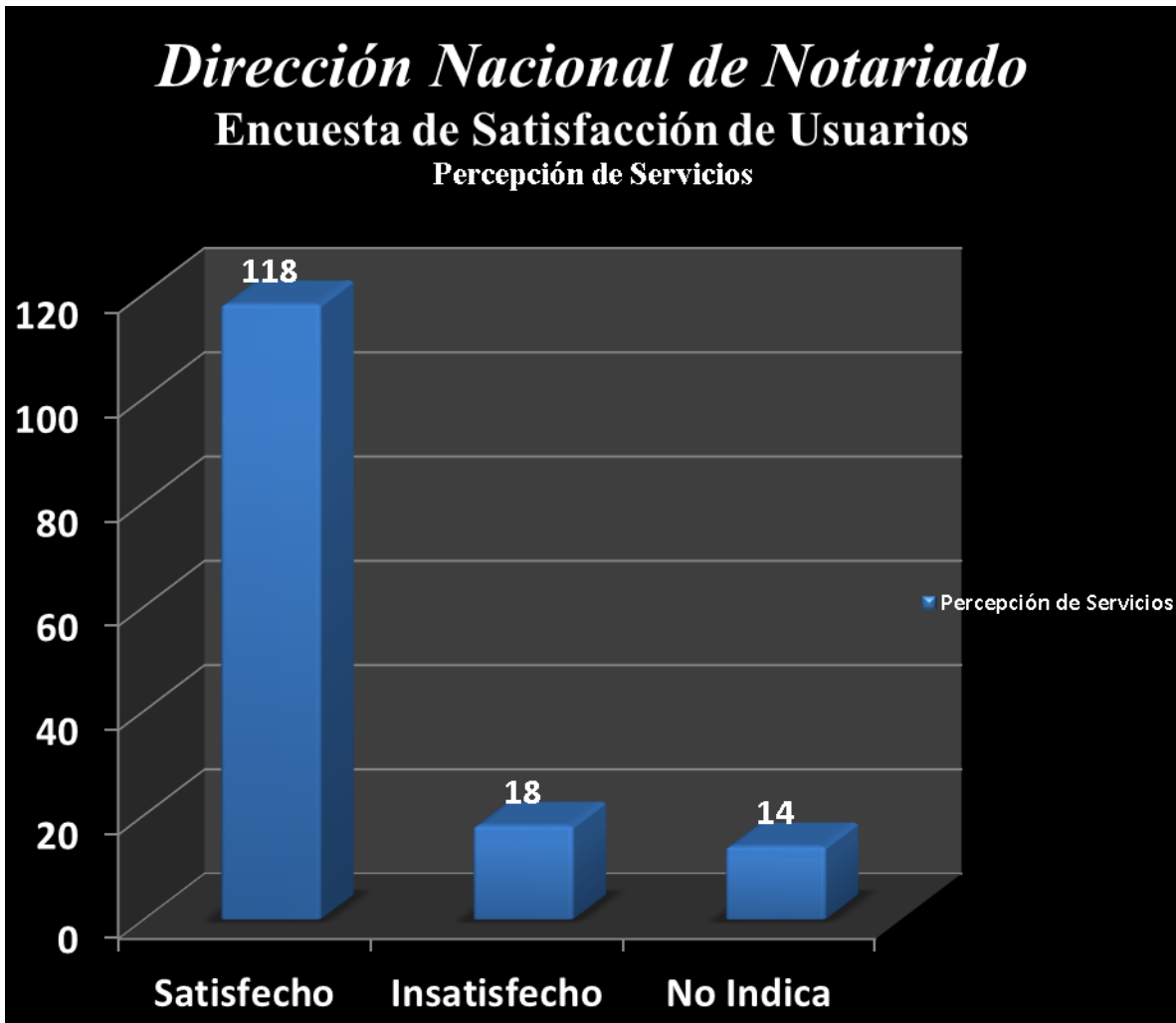


Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

8.- El siguiente gráfico refleja el grado de satisfacción que al respecto tienen los usuarios en relación a los servicios que en general presta la Dirección Nacional de Notariado, nótese que estas respuestas van muy ligadas con la imagen de la DNN.

Gráfico N°8

Percepción General sobre los servicios de la DNN



Fuente: Elaborado por Patricia Flores Solerti, Contralora de Servicios DNN. San José, Costa Rica. Agosto 2017.

9.- Ante la pregunta que se le realizara al usuario respecto al servicio que le gustaría que le proporcionemos y que actualmente no está disponible, sobresalen las siguientes respuestas como las más recurrentes:

- a) Venta de Tomos
- b) Venta de Timbres
- c) Asesoría Notarial

10.- Ante la pregunta que se le realizara al usuario, respecto si existe algo que le gustaría decirle a la Dirección Nacional de Notariado sobre el servicio que proporciona, al respecto se extrae como las más importantes las siguientes respuestas; no obstante hay que aclarar que si bien la mayoría considera que el tiempo de espera por los tramites es razonable, también piensan que es posible mejorarlo.

- a) Mejorar la central telefónica misma que consideran pésima.
- b) Reducir los tiempos de espera de los trámites.
- c) Mantener un funcionario en la recepción con el fin de que brinde orientación y reciba índices.

COROLARIO

Después del análisis realizado al instrumento evaluador, es posible concluir en términos generales que la Contraloría de Servicios celebra la labor que realizan los colaboradores de la Dirección Nacional de Notariado destacados en ventanilla, así como aquellos que tramitan las gestiones, ya que atienden de manera óptima a los usuarios de nuestros servicios, cabe destacar que una evaluación de este tipo genera oportunidades de mejora, pues nos permite visualizar aquellos aspectos que evidencien algún tipo de debilidad, razón por la cual ello nos permite trabajar para fortalecerlos y mejorarlos día a día.

Finalmente este Órgano Contralor de Servicios, expresamente felicita a los compañeros de Atención al Público, por su disposición, eficiencia, compromiso y el gran trabajo que realizan, aspectos de suma importancia ya que ellos son la cara de la institución, constituyéndose en actores claves en la dinámica organizacional.