

Puntarenas, 15 de mayo del 2020  
CS-INFORME-001-2020

Licenciado  
Daniel Carrasco Chávez  
Presidente Ejecutivo  
INCOPESCA  
S. D.

Estimado Señor:

En relación al Servicio de atención al público de nuestra Institución sobre el grado de satisfacción e insatisfacción por el servicio brindado me permito presentarle el siguiente informe:

## OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en relación a los servicios brindados por las Oficinas: Terminal y Regionales, plataforma de servicios y el sistema SISPA.

## ALCANCE

El procedimiento de medición de la satisfacción del cliente se aplicó a los usuarios que están relacionados con los servicios aplicados desde la plataforma de servicios y jefaturas.

## METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

Las preguntas realizadas a los usuarios están ordenadas según la dimensión y atributos que por análisis de las jefaturas, el servicio que se brinda y por el personal competente, tiene un valor de satisfacción "bueno" y de los cuales era preciso confirmar el resultado, para seguir una línea de mejora continua en cada una de ellas.

Entre las Dimensiones evaluadas están:

- ✓ Elementos Materiales o Tangibles
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de Respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía

Dentro de las cuales en cada una de ellas se evaluó 5 elementos escogidos por las mismas jefaturas.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## POBLACIÓN META

La encuesta se realizó únicamente en las Oficinas Regionales, de la zona de Puntarenas:

- Golfito
- Quepos

De la Zona de Guanacaste:

- El Coco,
- Cuajiniquil
- Nicoya.

De los cuales **339** usuarios evaluaron la satisfacción del cliente en la atención por los servicios brindados, durante el período de veda y posterior a ella.

Considerando que, de los 339 usuarios, el **89%** de encuestados eran hombres y el **11%** mujeres.

### 1 GENERO

Regiones	SEXO		TOTAL	%
	Femenino	Masculino		
Golfito	34	82	116	34
Quepos	2	17	19	6
Nicoya	21	115	136	40
El Coco	2	37	39	12
Cuajiniquil	3	26	29	9
TOTAL	62	277	339	100
%	<b>11</b>	<b>89</b>	<b>100</b>	

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## 2. EDAD DEL PESCADOR

Regiones	MASCULINO					TOTAL	%
	15-25	26-35	36 - 45	46 -59	Más de 60		
Golfito	9	23	25	12	13	82	30
Quepos		2	6	9		17	6
Nicoya	10	22	23	35	25	115	42
El Coco	2	7	12	12	4	37	13
Cuajiniquil		5	9	9	3	26	9
TOTAL	21	59	75	77	45	277	100
%	8	21	27	28	16	100	

Regiones	FEMENINO					TOTAL	%
	15-25	26-35	36 - 45	46 -59	Más de 60		
Golfito	7	10	7	8	2	34	55
Quepos		1		1		2	3
Nicoya	1	5	1	11	3	21	34
El Coco	1			1		2	3
Cuajiniquil				2	1	3	5
TOTAL	9	16	8	23	6	62	100
%	15	26	13	37	10	100	

Considerando que el sector pesquero por su actividad de pesca predomina el hombre y muy poco la mujer, también es importante que las edades de los pescadores revelen el futuro prometedor de la actividad pesca. Dado que son los jóvenes adultos y adultos los que predominan según el resultado de la encuesta.

Donde los **jóvenes adultos** entre las edades de **26 a 35 años** cubren el **21%** de la encuesta. Y de un **27%** a un **28%** el hombre **adulto** entre las edades de **36 a 59 años** predomina en la actividad de pesca.

Lo mismo sucede con las edades de las mujeres donde el **26%** oscilan las edades de **26 a 35 años**, mientras que el **37%** aventaja en la edad de los **46 a 59 años**.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

### 3. SERVICIOS QUE USUALMENTE REALIZA LA INSTITUCIÓN

Regiones	SERVICIOS								TOTAL	%
	Lic. Pesca	Exonerac. Combust.	Carné Pesca Moluscos/Balihoo	Autorizac. p/ Pesquerías	Autorizac. p/ Transporte	Autorizac. p/ Puesto de Recibo	Inspecc.	Otros: Molusqueros		
Golfito	11		27				1	89	128	27
Quepos	6		5	8	5	7			31	7
Nicoya	59	18	113	1					191	40
El Coco	22	7	37	1	6	3			76	16
Cuajiniquil	12	4	28		1	3			48	10
TOTAL	110	29	210	10	12	13	1	89	474	100
%	23	6	44	2	3	3	0	19	100	

Considerando que los servicios que brinda la Institución son muy importantes para las estadísticas, de los cuales nos dan como resultado un margen de trámites en que el usuario continuamente realiza a través de nuestras oficinas, vemos que dentro de los servicios se encuentra el servicio estrella “**carne**” sea este: comercial, turística, deportiva o por tierra con un **44%** del total y un **23%** el servicio de las **licencias** sea: de pesca comercial, deportiva o comercial turística.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica

trodriguez@incopesca.go.cr

Página 4 de 29

## SERVICIO Y ATENCIÓN

### DIMENSÓN: ELEMENTOS MATERIALES O TANGIBLES

Esta dimensión hace referencia a la parte visible del servicio.

#### NOTA:

\*Todos los ítems presentes con un (\*) en los temas: **SERVICIO Y ATENCIÓN Y CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES**, tienen como respuesta el calificativo de **N/R** por cuanto son Asociaciones que tienen los trámites para la aprobación del permiso de extracción de moluscos, pero que aún no han sido atendidos por la plataforma de servicios, ni han visitado la oficina. Únicamente tienen contacto con los funcionarios de la Oficina de Golfito, cuando son visitados por ellos, para llevar información relacionado con el trámite para obtener el permiso de extracción a través de reuniones, de los cuales se envía y se recibe documentación en el cumplimiento del proceso de aprobación para el permiso en mención. En total son **79** molusqueros en la zona de Golfito.

Por estas razones tampoco es evaluado en el tema de **CONDICIONES DE FIABILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA** los siguientes ítems:

- 10. Rapidez en el servicio.
- 14. Disponibilidad del carne, licencia, autorización o permiso en el trámite que solicita.
- 15. Tiempo de entrega de los FID cuando es solicitado por el usuario para efectos de pago del producto de la descarga realizada.

#### 4 CONOCIMIENTO DEL TRÁMITE POR PARTE DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		5	12	12	8	79*	116	34
Quepos			9	7	3		19	6
Nicoya	3	17	61	23	30	2	136	40
El Coco			5	19	15		39	12
Cuajiniquil			16	4	9		29	9
TOTAL	3	22	103	65	65	81	339	100
%	1	6	30	19	19	24	100	

Para el usuario el conocimiento que tiene el funcionario cuando le está realizando el trámite del servicio solicitado es de un **30% "bueno"**, seguido de un **24%** que no responde dado

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

que representa al grupo de molusqueros (**79 personas**) y con un empate en puntuación al **19% “muy bueno”** y **“excelente”**.

## 5. CUMPLIMIENTO DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		2	14	15	6	79	116	34
Quepos			9	7	3		19	6
Nicoya	1	13	56	28	36	2	136	40
El Coco		1	13	14	11		39	12
Cuajiniquil			16	6	7		29	9
TOTAL	1	16	108	70	63	81	339	100
%	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>32</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	

En lo referente al horario de atención en el servicio brindado el **32%** considera que es **“bueno”** y el **24%** no responde, dado que representa al sector molusquero (**79 personas**) y el **21%** es **“muy bueno”**. Es importante indicar que el horario de atención en las Oficinas Regionales es de **08:00 a.m. a 04:00 p.m.**

## 6. CUMPLIMIENTO DE LOS HORARIOS DEL FUNCIONARIO EN LOS TIEMPOS DE DESAYUNO, ALMUERZO Y CAFÉ EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		3	6	16	12	79	116	34
Quepos			9	7	3		19	6
Nicoya	1	12	52	28	38	5	136	40
El Coco			12	13	14		39	12
Cuajiniquil			16	6	7		29	9
Total	1	15	95	70	74	84	339	100
%	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

Dentro de los derechos que tiene el funcionario público están los 3 tiempos de desayuno, almuerzo y café de los cuales puede disfrutar. No así para los usuarios estos tiempos no han dificultado la atención del servicio que se les brinda. Todo lo contrario, son atendidos en el momento que solicitan el servicio. Por lo que un **28%** considera “**bueno**”, el **25%** no responde dado que representa el grupo de molusqueros (**79 personas**) y el **22%** “**excelente**” en el cumplimiento de los horarios.

## CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES

### 7. ASEO Y LIMPIEZA (en oficinas, baños, pasillos, etc.).

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	N/R		
Golfito		1	11	11	14	79	116	34
Quepos			6	8	5		19	6
Nicoya		9	53	34	40		136	40
El Coco			8	15	16		39	12
Cuajiniquiul		2	13	5	9		29	9
TOTAL		12	91	73	84	79	339	100
%		4	27	22	25	23	100	

En relación al aseo y la limpieza de los edificios en las oficinas regionales, el usuario considera que el **27%** es “**bueno**”, el **25%** es “**excelente**” y el **23%** “**no responde**”, dado que representa al grupo molusquero (**79 personas**). Aunado al mismo es importante rescatar que todos los edificios mencionados fueron construidos hace pocos años y otros les hicieron remodelaciones mejorando aún más la atención del servicio.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## 8. LOS SERVICIOS SANITARIOS Y REQUERIMIENTOS BÁSICOS (papel higiénico y jabón de manos).

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		1	8	11	17	79*	116	34
Quepos			6	8	5		19	6
Nicoya		10	51	33	33	9	136	40
El Coco			5	12	22		39	12
Cuajiniquil		1	9	7	12		29	9
TOTAL		12	79	71	89	88	339	100
%		4	23	21	26	26	100	

En lo referente al estado de los servicios sanitarios y el equipo básico para su uso, los usuarios opinan que se encuentran en “**excelente**” condiciones con un **26%**, le continúa un **23%** a “**bueno**” y el **21%** a “**muy buenas**” condiciones.

## 9. EQUIPOS DE TECNOLOGÍA QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN POR LOS SERVICIOS QUE USTED REQUIERE (carné, licencias, autorizaciones, permisos y factura).

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		2	5	12	18	79*	116	34
Quepos			4	10	5		19	6
Nicoya		2	40	41	53		136	40
El Coco			5	14	20		39	12
Cuajiniquil		2	4	11	12		29	9
TOTAL		6	58	88	108	79	339	100
%		2	17	26	32	23	100	

Actualmente el INCOPECA, hizo una inversión en la parte tecnológica de las cuales ha permitido en especial, la confección del carné con un material especial y de larga duración que evita que éste se estropee y su tamaño permite que se guarde en la billetera. Para lo cual el usuario considera “**excelente**” la tecnología aplicada con un **32%**, seguido del **26%** a “**muy buena**” y un **23%** “**no responde**”, ya que representa al grupo molusquero (**79 personas**).

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## CONDICIONES DE FIABILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA

### DIMENSIÓN DE FIABILIDAD:

Esta dimensión hace mención a la capacidad para realizar el servicio acordado en la forma establecida.

#### 10. INTERÉS DEL FUNCIONARIO EN SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DEL USUARIO.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		16	35	41	24		116	34
Quepos			4	9	6		19	6
Nicoya	1	14	47	39	35		136	40
El Coco			9	12	18		39	12
Cuajiniquil			12	8	9		29	9
TOTAL	1	30	107	109	92		339	100
%	0	9	32	32	27		100	

De acuerdo a los usuarios el interés del funcionario tiene un calificativo de “**Buena**” y “**Muy buena**” en la solución a sus problemas que tienen relación con el trámite que realizan, con un **32%** en ambos y un **27%** indica que es “**excelente**”.

#### 11. SERVICIO QUE BRINDA EL FUNCIONARIO LA PRIMERA VEZ EN QUE ES ATENDIDO.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		4	42	30	40		116	34
Quepos			5	8	6		19	6
Nicoya		11	41	38	46		136	40
El Coco			9	12	18		39	12
Cuajiniquil			11	9	9		29	9
TOTAL		15	108	97	119		339	100
%		4	32	29	35		100	

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

Al usuario se le preguntó qué calificativo tendría el servicio brindado la primera vez, en que ellos vinieron a solicitar un servicio en la Institución, para lo cual el **35%** indicó un “**excelente**” servicio, seguido de un **32%** de “**bueno**” y el **29%** de un “**muy buen**” servicio.

## 12. ASISTENCIA QUE LE OFRECE EL FUNCIONARIO EN CASO DE PROBLEMAS DEL SERVICIO QUE SE LE BRINDA.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	N/R		
Golfito		4	43	30	39		116	34
Quepos			4	9	6		19	6
Nicoya	1	9	48	42	36		136	40
El Coco			9	12	18		39	12
Cuajiniquil			11	7	11		29	9
TOTAL	1	13	115	100	110		339	100
%	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>32</b>		<b>100</b>	

En los casos de asistencia que da el funcionario al usuario cuando se presenta algún problema en el servicio o trámite, el **34%** considera que la asistencia recibida es “**bueno**”, seguido de un **32%** a “**excelente**” y un **29%** a “**muy buena**”.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

### DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Representa la capacidad de proporcionar un servicio ágil, puntual y oportuno. Esta dimensión implica que no basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda la persona usuaria.

#### 13. RAPIDÉZ EN EL SERVICIO QUE BRINDA EL FUNCIONARIO AL SER ATENDIDO.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito			12	15	10	79 *	116	34
Quepos		5	3	8	3		19	6
Nicoya		16	50	42	28		136	40
El Coco		1	9	11	18		39	12
Cuajiniquil		2	12	7	8		29	9
TOTAL		24	86	83	67	79	339	100
%		<b>7</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	

En la consulta al usuario sobre si el servicio o el trámite que realiza el funcionario es rápido cuando se le está atendiendo, el **25%** indica que es “bueno”, seguido de **un 24%** a “**muy bueno**” la rapidez en que es atendido y el **23%** “**no responde**”, dado que representa al sector molusquero (**79 personas**),

#### 14. APOYO DEL FUNCIONARIO HACIA EL USUARIO EN EL QUE EL TRÁMITE O CONSULTA QUE SE LE BRINDA.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	N/R		
Golfito		2	42	31	41		116	34
Quepos			5	9	5		19	6
Nicoya		17	46	41	32		136	40
El Coco			7	16	16		39	12
Cuajiniquil			13	8	8		29	9
TOTAL		19	113	105	102		339	100
%		<b>6</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>30</b>		<b>100</b>	

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

Apoyar al usuario bajo consultas que los mismos hacen al funcionario cuando se está realizando el trámite o brindando el servicio, dio como resultado de un **33%** a un **“buen”** apoyo, seguido de un **31%** y **30%** a **“muy bueno”** y **“excelente”** el apoyo que reciben de los funcionarios de la Institución.

## 15. ATENCIÓN SOBRE DUDAS, CONSULTAS O TRÁMITES POR EL USUARIO.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	N/R		
Golfito		2	45	30	39		116	34
Quepos			6	8	5		19	6
Nicoya	7	34	34	38	23		136	40
El Coco		1	7	16	15		39	12
Cuajiniquil			11	10	8		29	9
TOTAL	7	37	103	102	90		339	100
%	2	11	30	30	27		100	

Sobre la atención de dudas, consultas o trámites que se le brinda al usuario, el resultado de ésta fue de **30%** en **“bueno”** y **“muy bueno”**, seguido de un **27%** de **“excelente”** la atención de dudas que se les brinda por parte del funcionario.

## 16. TIEMPO DE RESPUESTA SOBRE EL TRÁMITE, CONSULTA O DUDAS.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	N/R		
Golfito	29	3	28	17	23	16	116	34
Quepos		1	6	7	5		19	6
Nicoya		15	50	40	31		136	40
El Coco		3	6	16	14		39	12
Cuajiniquil			11	9	9		29	9
TOTAL	29	22	101	89	82	16	339	100
%	9	6	30	26	24	5	100	

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

El tiempo de respuesta sobre el trámite, consulta o dudas es muy variable, en especial para el usuario que en su mayoría tramita carné o licencia (pago por periodo), lo cual basado en los resultados en mención, el **30%** considera un “**buen**” tiempo de respuesta, mientras que el **26%** indica que es “**muy bueno**” y el **24%** “**excelente**”. No así en cuanto a renovación de periodo de licencia (6 años) y por primera vez, exoneración de combustible y autorizaciones; donde el tiempo de respuesta es extenso.

## 17. DISPONIBILIDAD DEL CARNÉ, LICENCIA, AUTORIZACIÓN O PERMISO EN EL TRÁMITE QUE SOLICITA.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	N/R		
Golfito			15	12	7	82	116	34
Quepos		1	4	8	6		19	6
Nicoya		13	40	41	42		136	40
El Coco		1	6	14	18		39	12
Cuajiniquil			13	8	8		29	9
TOTAL		15	78	83	81	82	339	100
%		<b>4</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	

La disponibilidad del producto que ofrece la Institución para uso exclusivo del pescador, transportista, operador y comerciante, favorece la opinión del usuario, dado que un **24%** considera “**muy bueno**” y “**excelente**”. Mientras que el otro **24%** no responde, por representar al grupo de molusqueros (**79 personas**) de los cuales aún no tienen carné que les autorice la extracción de moluscos, por cuanto estaban en proceso de trámites de documentación.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

18. TIEMPO DE ENTREGA DE LOS FID CUANDO ES SOLICITADO POR EL USUARIO PARA EFECTOS DE PAGO DEL PRODUCTO DE LA DESCARGA REALIZADA.

Regiones	Calificaciones						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito						116	116	34
Quepos						19	19	6
Nicoya						136	136	40
El Coco						39	39	12
Cuajiniquil						29	29	9
TOTAL						339	339	100
%						100	100	

Considerando que de los usuarios encuestados la mayoría de ellos no hubo solicitud de inspección de descarga, los cuales es requisito el formulario del FID, el **100%** indico no responder por cuanto no ha solicitado el servicio brindado por la Institución.

## CONDICIONES DE SEGURIDAD

### DIMENSIÓN DE SEGURIDAD:

Recoge aquellos aspectos relacionados con el trato dispensado, el conocimiento y profesionalidad de los funcionarios y su capacidad para inspirar confianza.

19. CONFIANZA HACIA EL FUNCIONARIO CUANDO LO ATIENDE.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	N/R		
Golfito		3	45	30	38		116	34
Quepos			4	8	7		19	6
Nicoya		12	48	40	36		136	40
El Coco			8	11	20		39	12
Cuajiniquil		1	10	11	7		29	9
TOTAL		16	115	100	108		339	100
%		5	34	29	32		100	

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica

trodriguez@incopesca.go.cr

Página 14 de 29

Para los usuarios la confianza sobre el funcionario que le atiende es **“bueno”** con un **34%**, le continúa el **32%** de **“excelente”** y un **29%** a **“muy bueno”**.

20. SEGURIDAD POR EL PRODUCTO O SERVICIO QUE RECIBE POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN TALES COMO: CARNÉS, LICENCIAS, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LIBROS DE OPERACIÓN, LANCE Y TRANSBORDO EN EL MOMENTO DE ADQUIRIRLOS

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	N/R		
Golfito		1	12	12	12	79	116	34
Quepos			4	10	5		19	6
Nicoya		10	47	40	39		136	40
El Coco			12	9	18		39	12
Cuajiniquil		1	10	11	7		29	9
TOTAL		12	85	82	81	79	339	100
%		4	25	24	24	23	100	

Considerando que el producto recibido por el usuario es brindado por la Institución, se le hizo la consulta al usuario sobre la seguridad que puede tener tanto los carnés de pesca, las licencias, autorizaciones, entre otros. Por lo que un **25%** consideran que la seguridad es **“buena”** y un **24%** de **“muy buena”** y **“excelente”**. Aunado al mismo, la duplicidad no lo creen posible.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## 21. CONFIDENCIALIDAD DEL FUNCIONARIO HACIA USTED.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		2	42	32	40		116	34
Quepos			2	8	9		19	6
Nicoya		15	49	35	36	1	136	40
El Coco			8	11	20		39	12
Cuajiniquil		1	10	11	7		29	9
TOTAL		18	111	97	112	1	339	100
%		5	33	29	33	0	100	

La confidencialidad del funcionario hacia el usuario en temas personales o documentos de los cuales no es para uso público es lo que lo hace que el **33%** lo considere como **“bueno”** y **“excelente”**, seguido de un **29%** a **“muy buena”** dicha confidencialidad.

## 22. TRATO DEL FUNCIONARIO HACIA USTED.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		1	43	33	39		116	34
Quepos			3	8	8		19	6
Nicoya		10	50	34	41	1	136	40
El Coco			8	11	20		39	12
Cuajiniquil		1	10	11	7		29	9
TOTAL		12	114	97	115	1	339	100
%		4	34	29	34	0	100	

De acuerdo con el trato del funcionario en el momento de brindarle el servicio al usuario, el **34%** indica que es **“bueno”** y **“excelente”** el trato que recibe, mientras que el **29%** opina que es **“muy bueno”**.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

23. RESPETO HACIA LA PRIVACIDAD Y LOS DERECHOS DEL USUARIO POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		1	45	30	40		116	34
Quepos			3	9	7		19	6
Nicoya		9	51	39	36	1	136	40
El Coco			8	11	20		39	12
Cuajiniquil		1	10	11	7		29	9
TOTAL		11	117	100	110	1	339	100
%		3	35	29	32	0	100	

Según lo indicado por el usuario a la consulta de cómo considera el respeto que el funcionario brinda hacia la privacidad y los derechos que tiene el usuario. El **35%** opina que es “**bueno**”, seguido de un **32%** como “**excelente**” y un **29%** como “**muy bueno**”.

## CONDICIONES DE EMPATÍA

### DIMENSIÓN DE EMPATÍA:

Representa la atención individualizada que facilita el servicio y la capacidad de comprensión y adaptación a las necesidades de las personas usuarias.

*Por su salud consume ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## 24. ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA Y PERSONALIZADA A LOS CLIENTES POR LOS SERVICIOS QUE RECIBE.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		2	45	36	33		116	34
Quepos			3	10	6		19	6
Nicoya		12	50	32	42		136	40
El Coco			7	13	19		39	12
Cuajiniquil		1	7	12	9		29	9
TOTAL		15	112	103	109		339	100
%		4	33	30	32		100	

De acuerdo con el servicio brindado por la Institución siendo personalizado e individualizado para cada usuario, éste considera que es “bueno” con un **33%**, seguido de un **32%** como “excelente” y “muy buena” con un **30%**.

## 25. AYUDA DEL FUNCIONARIO HACIA EL USUARIO POR LOS SERVICIOS QUE LE BRINDA LA INSTITUCIÓN.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		1	44	42	29		116	
Quepos			3	10	6		19	
Nicoya		12	47	48	29		136	
El Coco			7	14	18		39	
Cuajiniquil		1	8	11	9		29	
TOTAL		14	109	125	91		339	
%		4	32	37	27		100	

En cuanto a los problemas presentes en el momento del trámite, la ayuda del funcionario para una solución al respecto, el usuario considera que la ayuda es “muy buena”, unido a un **32%** de “bueno” y un **37%** a “excelente”.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## 26. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN PARA EL USUARIO.

Regiones	Calificación						TOTAL	%
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente	N/R		
Golfito		1	45	38	32		116	
Quepos		1	6	7	5		19	
Nicoya		13	48	43	32		136	
El Coco			8	13	18		39	
Cuajiniquil		1	9	9	10		29	
TOTAL		16	116	110	97		339	
%		5	34	32	29		100	

Para el usuario la información es importante dado que a través de ella se tiene conocimiento de la regulación en la pesa. Por lo cual, según la información obtenida por las Oficinas Regionales, el usuario considera en un **34%** que es “buena”, a un **32%** de “muy buena” y un **29%** a “excelente”.

## PLAN DE MEJORA PROPUESTA

### EDAD DE PESCADORES

1. Incentivar a los permisionarios cuya edad se dirige al joven adulto, para continuar con la faena de la pesca, y mejorar dicha actividad, a través de capacitaciones que la misma Institución le proporciona con la ayuda del INA con el fin de innovar hacia nuevas y mejores alternativas, que le pueden proporcionar un mejor nivel económico.

Incurсионándolos a la era tecnológica de los cuales, bajo el conocimiento del uso de herramientas, pueden obtener un servicio más rápido y ágil que la Institución le ofrece.

Esto por cuanto muchos de ellos, no pudieron terminar la escolaridad del colegio y se encuentran varados sin hacer uso de sus conocimientos, de los cuales, con la ayuda de capacitaciones, se les abriría un mundo de oportunidades que están a la espera de ser descubiertos por ellos, para mejorar su estilo de vida.

*Por su salud consuma ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

## GENERO

2. Implementar alternativas productivas de especies marinos para las mujeres que les permita participar de la actividad sin necesidad de permanecer muy lejos de sus hijos, a través de propuestas por el Departamento de Acuicultura y con la colaboración del INA y UNA como, por ejemplo: la ostricultura.

## SERVICIO

3. Realizar una evaluación en los servicios más frecuentes por el usuario, buscando la simplificación en los procesos para la realización del servicio, de manera tal que se pueda aprovechar la tecnología para hacer uso de ella, tales como: la venta de los diferentes tipos de carne que se ofrecen, para efectuarlo en línea y algunas otras alternativas que se pueden utilizar en el trámite de las autorizaciones; según lo establecido en la Ley N.º 8220 “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”.

4. Establecer los tiempos en los trámites es fundamental para el control del resultado en la entrega del producto que se le da al usuario, los cuales se debe trabajar en ello, dato que los resultados han sido de inconformidad en los usuarios, especialmente cuando se trata de las licencias, de los cuales, en la Oficina Regional de Golfito, desde hace un año no cuenta con la presencia de la jefatura.

Cabe mencionar que según lo indicado en el departamento de Protección y Registro no se tiene establecido los tiempos, solamente el número de trámite registrado por día. De ahí la urgencia de establecer los tiempos reales del trámite, dado que es parte de la mejora continúa en los servicios mediante lo indicado en la Directriz MP-20.

## POCA INFORMACIÓN

5. Generar mayor flujo de información a través de medios de comunicación publicitarios sencillos y de bajo costo, producidos en las propias oficinas, entre ellos: brochures que resalten información relacionada con la institución en cada localidad. Utilizando como medios: los acuerdos emitidos por la Junta Directiva, de los cuales es un canal de comunicación, importante para esta propuesta. A demás de clasificarlos por temas y de forma individualizada en la página WEB del INCOPESCA.

*Por su salud consume ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr

6. Considerar módulos de capacitación a través de foros, Talleres, mesa redonda participativa, presencial o virtual, que cumpla con el propósito de formación y la participación del Departamento de Extensión y Capacitación por parte del INCOPESCA, INA, UCR, UTN y UNA.

### **VALOR DE LA OPINIÓN**

7. Es importante continuar trabajando con mecanismos de participación ciudadana para la toma de decisiones en conjunto con la administración a través de comunicados para que externen su criterio sobre acciones que puedan repercutir o bien favorecer su actividad en la pesca. Utilizando mecanismos tales como: Talleres, Mesas de diálogo y de trabajo, Foros, entre otros; gestionadas por el departamento de Extensión y Capacitación, Administración Superior, Dirección Técnica y Junta Directiva.

Cordialmente,

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes  
Contralora de Servicios

TRF/trf

C/c: Archivo

*Por su salud consume ... productos pesqueros y acuícolas*

Teléfono 2630-0600 ext. 755, Directo \*2630-0613\* fax \* 2630-0693 \* Apdo. 333-54, Puntarenas, Costa Rica  
trodriguez@incopesca.go.cr