

EVALUACIÓN SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS BRINDADOS 2016

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar el grado de satisfacción de nuestros usuarios en relación a los servicios brindados por el plataformista de la Institución.

ALCANCE

El procedimiento de medición de la satisfacción del cliente se aplicó a los usuarios que están relacionados con los servicios de:

- Renovación de Licencia de Pesca (comercial, deportiva, turística, subacuática)
- Pago de anualidad de Licencia de Pesca (comercial, deportiva, turística; subacuática)
- Carnet de pesca (comercial, deportiva, turística)
- Exoneración de combustible

POBLACIÓN META

La encuesta se realizó a 7 Oficinas Regionales entre ellas: Quepos, Golfito, Limón, Puntarenas y Guanacaste (El Coco, Cuajiniquil y Nicoya) de los cuales **1155** usuarios evaluaron la satisfacción del cliente en la atención por el plataformista, en los meses de Agosto a Diciembre del 2016 de 1800 encuestas que se entregaron.

ENCUESTAS	CLIENTES
SIN APLICAR	645
APLICADAS	1155
TOTAL	1800

Por su salud consume ... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0613 * Fax 2630-0693 * Apdo. 333-5400, Puntarenas, Costa Rica

trodriguez@incopesca.go.cr

Página 1 de 6

CRITERIOS DE VALORACIÓN

Según formato de encuesta de satisfacción del cliente se estableció únicamente dos ítems, sin escala de satisfacción. Solamente

() Satisfecho () Insatisfecho

ANÁLISIS DE RESULTADOS POR ZONA

OFICINA REGIONAL TERMINAL PESQUERA

GÉNERO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Masculino	439	8
Femenino	322	
TOTAL	761	8

De un aproximado de 2500 embarcaciones con licencias de pesca (Comercial, deportiva y turística), 769 usuarios contestaron la evaluación del servicio, el cual representa un 30,76 por ciento de la población, donde el 98% de la población se encuentran satisfecho del servicio brindado y un 2% que no lo está.

OFICINA REGIONAL DE QUEPOS

GÉNERO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Masculino	42	
Femenino	15	
TOTAL	57	

Por su salud consume ... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0613 * Fax 2630-0693 * Apdo. 333-5400, Puntarenas, Costa Rica

trodriguez@incopesca.go.cr

Página 2 de 6

De un aproximado de 150 embarcaciones con licencias de pesca (comercial y deportiva), 57 usuarios contestaron la evaluación del servicio el cual representa un 38 por ciento de la población de las cuales el 100% de esa población se encuentran satisfecho del servicio brindado.

OFICINA REGIONAL DE GOLFITO

GÉNERO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Masculino	55	4
Femenino	32	
TOTAL	87	4

De un aproximado de 250 embarcaciones con licencias de pesca (comercial y deportiva, turística), 90 usuarios contestaron la evaluación del servicio el cual representa un 36,4 por ciento de la población de las cuales el 95% de esa población se encuentran satisfecho del servicio brindado y el 5% no lo está.

OFICINA REGIONAL DE LIMÓN

GÉNERO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Masculino	33	
Femenino	17	
TOTAL	50	

De un aproximado de 190 embarcaciones con licencias de pesca (comercial), 50 usuarios contestaron la evaluación del servicio el cual representa un 26 por ciento de la población de las cuales el 100% de esa población se encuentran satisfecho del servicio brindado.

OFICINA REGIONAL DE CUAJINIQUIL

GÉNERO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Masculino	81	
Femenino	38	
TOTAL	119	

De un aproximado de 80 embarcaciones con licencias de pesca (comercial, subacuática y deportiva), 119 usuarios contestaron la evaluación del servicio el cual representa un 100 por ciento de la población de las cuales el 100% de esa población se encuentran satisfecho del servicio brindado.

OFICINA REGIONAL EL COCO

GÉNERO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Masculino	19	
Femenino	11	
TOTAL	30	

En la actualidad no existe un registro que verifique el número real de las embarcaciones con licencia de pesca (comercial, deportiva, subacuática y turística) en la Oficina Regional del Coco, por lo que no se puede indicar la muestra de la población ni el porcentaje del mismo, aún en un aproximado, no es realizable el cuadro.

OFICINA REGIONAL NICOYA

GÉNERO	SATISFECHO	INSATISFECHO
Masculino	27	
Femenino	12	
TOTAL	39	

De un aproximado de 220 embarcaciones con licencias de pesca (comercial, subacuática y deportiva), 39 usuarios contestaron la evaluación del servicio el cual representa un 17,72 por ciento de la población de las cuales el 100% de esa población se encuentran satisfecho del servicio brindado.

RESULTADO FINAL INSTITUCIONAL

Es importante resaltar en esta evaluación, el grado de satisfacción del usuario en la atención del servicio brindado por el funcionario, de los cuales algunas oficinas regionales se han encargado de capacitar a su personal en Servicio al Cliente, y otros por falta de presupuesto han tenido el apoyo del departamento de Recursos Humanos, en el cual se ha encargado de que el área de plataforma a nivel nacional, se capacitara en la Atención de Servicio al Cliente. Lo que dio como resultado que de las 1155 encuestas únicamente 12 usuarios evaluaran insatisfacción por la atención del servicio brindado por el plataformista, lo que refleja que dicha capacitación fue un total éxito. De un 100% de encuestas realizadas el 10% fue evaluado por el usuario como insatisfecho.

PLAN DE MEJORA PROPUESTO

- Solicitar a las jefaturas de Oficinas Regionales y Direcciones mayor participación, compromiso y responsabilidad en las evaluaciones propuestas para la atención de servicio al cliente.
- Coordinar con las jefaturas de Oficinas Regionales una reunión con todo el personal de plataforma para que en conjunto se trabaje en la realización de las encuestas de Evaluación de atención del servicio, cumpliendo los plazos establecidos y mayor participación en el desarrollo de la misma.

Por su salud consume ... productos pesqueros y acuícolas

Teléfono 2630-0613 * Fax 2630-0693 * Apdo. 333-5400, Puntarenas, Costa Rica

trodriguez@incopesca.go.cr

Página 5 de 6

- Coordinar con las Asociaciones y Organizaciones sobre la importancia de la participación del ciudadano en estas encuestas.
- Divulgación mediante brochour informativo, correo electrónico a las Asociaciones y Organizaciones en el cual se le indicará al usuario el periodo que se realizaran dichas evaluaciones, el procedimiento que debe seguir el usuario para realizarlo y la razón de su desarrollo.
- El respaldo de la Presidencia Ejecutiva para que la Institución colabore con la Unidad de la Contraloría de Servicios con el fin de poder llevar una participación del ciudadano en el mejoramiento continuo del servicio que se le brinda a través de estas encuestas.

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes

Contralora de Servicios

TRF/trf