

---

22 de marzo del 2021

INCOPESCA-JD-CS- INFORME-001-2021

Página 1 de 8

Señores  
Miembros de Junta Directiva  
INCOPESCA  
S. O.

Estimados señores:

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 los usuarios en relación al servicio brindado bajo la modalidad en línea por parte de la Plataforma de Servicios del Departamento de Registro, ubicada en la Terminal Pesquera.

### **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 jefatura.

### **METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA**

Las preguntas realizadas a los usuarios fueron aplicadas mediante vía telefónica, bajo el cumplimiento establecido por las normas y medidas sanitarias, que por la pandemia COVI 19, en el cual está viviendo el país, asegura de esta forma al usuario y al funcionario de la Contraloría de Servicios a un posible contagio. Asimismo dichas preguntas están ordenas bajo la dimensión “Calidad del Servicio” con una única subdimensión sobre la “Tramitología y Gestión de Procesos”, esto en cuanto al servicio que se brinda (en este caso servicio en línea) y por el personal, de los cuales el resultado, permitirá si bajo la modalidad del servicio en línea, ésta aplica para seguir una línea de mejora continua en cada uno de los trámites y servicios brindados por la Institución.

22 de marzo del 2021

INCOPESCA-JD-CS- INFORME-001-2021

Página 2 de 8

## POBLACIÓN META

La encuesta se realizó únicamente a los afiliados de la Asociación ASOPPAPU, conformado por 427 afiliados y quienes actualmente realizan los trámites en la Oficina de Registro, ubicada en el Muelle de Multiservicios Termina Pesquera.

De los cuales **427** usuarios evaluaron la satisfacción o insatisfacción del cliente en la atención por los servicios brindados, bajo la modalidad del servicio en línea.

Considerando que de los 327 usuarios, el **69%** de encuestados eran hombres y el **31%** mujeres.

## GÉNERO

Descripción	TOTAL	%
Masculino	296	<b>69</b>
Femenino	131	<b>31</b>
TOTAL	427	<b>100,00</b>

## EDAD DEL PESCADOR(A)

Género	EDAD					TOTAL	%
	De 15 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 59 años	Más de 60		
Hombre	7	47	56	119	67	296	<b>69</b>
Mujer	5	28	36	43	19	131	<b>31</b>
TOTAL	12	75	92	162	86	427	<b>100,00</b>
%	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>	

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

22 de marzo del 2021

INCOPESCA-JD-CS- INFORME-001-2021

Página 3 de 8

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 de pesca. Dado que son los adultos los que predominan según el resultado de la encuesta.

Donde los adultos entre las edades de 46 a 59 años cubren el 38% de la encuesta. Y de un 20% a un 22% entre las edades de 36 a 45 años y más de 60 años.

Lo mismo sucede con las edades de las mujeres donde el 38% oscilan las edades de 46 a 59 años, mientras que el 37% de un 20% a un 22% entre las edades de 36 a 45 años y más de 60 años.

Por lo que es importante incentivar al joven adulto en la participación sobre la culturización en la sostenibilidad del recurso marino, en un enfoque visionario hacia nuevas alternativas e innovaciones en la actividad de la pesca, sintiendo que es parte de la comunidad pesquera.

## COMUNIDADES

Comunidades	Género		TOTAL	%
	Masculino	Femenino		
Chacarita	95	36	131	31
Puntarenas	68	33	101	24
Barranca	28	17	45	11
Paquera	24	13	37	9
Tárcoles	24	7	31	7
Lepanto	12	8	20	5
El Roble	11	2	13	3
Manzanillo	11	5	16	4
Espíritu Santo	4	3	7	2
Chomes	4	2	6	1
Cobano	3	2	5	1
Parrita	2	1	3	1
San Jerónimo	2		2	0
Otros	8	2	10	2
<b>TOTAL</b>	<b>296</b>	<b>131</b>	<b>427</b>	<b>100,00</b>

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

22 de marzo del 2021

INCOPESCA-JD-CS- INFORME-001-2021

Página 4 de 8

En lo referente a las comunidades encontramos que los porcentajes más altos en las localidades donde viven los usuarios que tramitan en las instalaciones de la Institución cita, Barrio el Carmen lo conforman un **31%** en la Comunidad de Chacarita, un 24% en la comunidad de Puntarenas centro y un 11% en la comunidad de Barranca.

Comunidades cuyos kilómetros de distancia se encuentran entre un rango desde 1 kilómetro de las Instalaciones del Muelle Multiservicios Terminal Pesquera a más de 15 kilómetros aproximadamente. Situación de la cual hace que el usuario requiera de casi todo el día para retirar el producto final (licencia, autorizaciones, combustible) del trámite solicitado en la modalidad en línea, una vez que haya sido aprobado y entregado por el plataformita.

4. ¿El servicio en línea cumple con la expectativa que esperaba?

Respuesta	TOTAL	%
SI	62	<b>15</b>
NO	365	<b>85</b>
TOTAL	427	<b>100,00</b>

Sobre el tema si el servicio en línea brindado por la Institución, cumple con las expectativas que esperaba el usuario, un **85%** consideró que no fueron cumplidas las expectativas, bajo un **15%** del cual si cumplió con las expectativas.

Lo anterior por cuanto hicieron la comparación del tiempo en espera como si el servicio hubiera sido brindado en forma presencial, de los cuales no pasaba más de 1 día de espera, en el tanto que se cumpliera con todos los requisitos y sin ningún contratiempo en el sistema ni en la falta de la jefatura por la firma. Situación de la cual bajo esta nueva modalidad no es posible, sino que deben esperar más de 3 días para ser llamados para el retiro de la solicitud presentada.

22 de marzo del 2021

INCOPECA-JD-CS- INFORME-001-2021

Página 5 de 8

5. ¿El servicio en línea cumple con el mismo plazo de entrega como si fuera presencial?

Respuesta	TOTAL	%
SI	23	5
NO	407	95
TOTAL	430	100,70

En relación al tema si el servicio en línea brindado por la Institución, cumple con el mismo plazo de entrega como si fuera presencial, el **95%** consideró que no cumple con el mismo plazo y un **5%** del cual si cumple con el plazo. Esto a razón de que normalmente en el servicio brindado de forma presencial la duración en el plazo de entrega de la solicitud es de 1 día aproximadamente.

6. ¿El correo institucional le envía un recibido conforme cuando envía el trámite?

Respuesta	TOTAL	%
SI	0	0,00
NO	427	100,00
TOTAL	427	100,00

En lo referente al tema si el correo institucional le envía un recibido conforme cuando envía el trámite el **100%** indica que no. Lo anterior, por cuando no hay una leyenda que indique el nombre del funcionario quien lo recibió, ni el día real en que es recibido.

22 de marzo del 2021

INCOPECA-JD-CS- INFORME-001-2021

Página 6 de 8

7. ¿Qué tan seguido utiliza el servicio para solicitar su trámite?

Respuesta	TOTAL	%
Una vez al día	0	0,00
Una vez a la semana	0	0,00
Una vez al mes	427	100,00
Una vez al año	427	100,00
Nunca		
TOTAL		

Sobre la consulta en la frecuencia en que utiliza el servicio en línea para solicitar el trámite el 100% indicó que lo utiliza 1 vez al mes y el 100% lo utiliza una vez al año. Lo anterior, por cuanto todos los usuarios presentes en la encuesta son propietarios de embarcaciones cuyas licencias se renuevan cada 6 años, pero se paga un canon anual para poder realizar la faena de pesca y a su vez exoneran combustible por lo que tienen que solicitar todos los meses el combustible para desarrollar la pesca.

8. ¿Volvería a utilizar este servicio nuevamente?

Respuesta	TOTAL	%
SI	0	0,00
NO	427	100,00
TOTAL	427	100,00

22 de marzo del 2021  
INCOPECA-JD-CS- INFORME-001-2021  
Página 7 de 8

8 Si su respuesta es NO, indique las razones por la cuales no utilizaría el servicio en línea:

DESCRIPCIÓN	TOTAL	%
a) El tiempo de entrega del trámite es mayor al plazo de ley (10 días hábiles)	427	100,00
b) No hay un recibido conforme que indique quien lo recibe y el tiempo real de espera en la documentación enviada.	427	100,00
c) El envío de documentos en línea lo hace hasta más de dos veces	20	5
d) El sistema se cae cuando se va a enviar la documentación solicitada.	20	5

Finalmente en la consulta si volvería a utilizar el servicio en línea nuevamente, el **100%** indicó que no lo volvería hacerlo. Sin embargo, por la necesidad en realizar la faena de la pesca, los cuales no tienen ninguna opción de optar por el servicio brindado en forma presencial no les queda más que aplicar el servicio en línea, para solicitar la licencia y la exoneración de combustible para poder pescar.

Dentro de las razones por las cuales no aplicarían de nuevo el servicio está:

- ✓ El tiempo de entrega del trámite es mayor al plazo de ley (10 días hábiles) 100%
- ✓ No hay un recibido conforme que indique quien lo recibe ni establece el tiempo real de espera en la documentación enviada, por lo que no hay un responsable a quien aplicar el incumplimiento del plazo de respuesta en el trámite. 100%.

Este informe sobre la Evaluación de Satisfacción del usuario en la atención de servicio al cliente, es importante considerarlo a futuro para hacer mejoras en los procesos de los cuales se van a realizar los trámites y el establecer una parametrización en las solicitudes recibidas que fueron diariamente acogidas por el correo electrónico. Considerando un tope de solicitudes recibidas y un tope en el horario de recepción en la documentación y en los días para hacer atendidos.

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

---

22 de marzo del 2021  
INCOPESCA-JD-CS- INFORME-001-2021  
Página 8 de 8

Cordialmente,

MBA. Thricia Rodríguez Fuentes  
Contralora de Servicios

TRF

C/c: Archivo.