



**DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

**INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DE LA PERSONA USUARIA**

**UNIDAD DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS DE HABITANTES  
(PROACOSDEH)  
DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES**

**San José, 06 de julio de 2020**

**I. INDICE**

II.	Introducción.....	3
III.	Presentación de los resultados en el desarrollo de la encuesta .....	4
IV.	Conclusiones.....	18
V.	Recomendaciones.....	19

## II. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones actuales, públicas y privadas, se desempeñan en tiempos y contextos caracterizados por el cambio constante y por tanto, surgen también retos nuevos, dada la imperiosa necesidad de modernizarse, ajustarse y volverse más eficientes y eficaces en la prestación de sus servicios.

Con este propósito, el **artículo 140 inciso 8) de la Constitución Política** contempla el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos, de lo cual además es garante la Defensoría de los Habitantes, en sus propios ámbitos y competencias. La *"Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública" XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (Lisboa, Portugal, 25-29 Junio 2009)*, de la cual el Estado de Costa Rica es suscriptor, propicia la implementación de una nueva cultura de relación entre el Estado y la persona usuaria, creando y desarrollando para ésta, mecanismos de control y participación en la formación del producto final en la actividad administrativa, la simplificación de los procedimientos administrativos, la consagración del derecho a la información y a la multiplicación y profesionalización del sistema de atención al público. La demanda social histórica vuelve indispensable la fiscalización y control de los servicios públicos, exigiendo que cumplan estándares adecuados de calidad y paralelamente, el principio de participación ciudadana ha cobrado más fuerza en el accionar ante todas las dependencias del Estado, desempeñando un rol más dinámico, más comprometido, el cual permite evaluar de manera más objetiva la calidad de los servicios que el conjunto de instituciones públicas brindan, no siendo excepción la Defensoría de los Habitantes.

La Defensoría de los Habitantes y su Unidad de Atención de las Quejas y Consultas de Habitantes, reconocen la importancia de cumplir con los estándares de calidad de sus servicios, de modo que su prestación se vuelva cada vez más eficiente y eficaz. Por esta razón se emitió el Acuerdo N° 2285 del 23 de abril de 2020, por medio del cual esta unidad ha pasado a ser el Proceso de Atención y Contraloría de los Habitantes para el Control Participativo de la Gestión de los Servicios que presta la Defensoría (PROACOSDEH), cuyas funciones de atención de quejas y consultas de habitantes han sido trasladadas al Despacho de la institución, mientras las funciones de calidad y mejora del servicio han sido encomendadas a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

En consecuencia, entre mayo y principios de julio de 2020, se efectuó una encuesta telefónica a cincuenta habitantes, entre la población usuaria que fue atendida por la Defensoría de los Habitantes en los meses de marzo, abril y mayo de este año; una encuesta de satisfacción acerca de la atención que la persona recibió por parte del personal que recibe denuncias por vía telefónica. Dicha encuesta se aplicó con el aval de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

Dicha encuesta consta de dos partes, la primera relacionada con los **datos personales de la persona entrevistada**; y la segunda, referida a su **percepción y grado de satisfacción con el bien o servicio recibido**, así como deficiencias encontradas o bien, mejoras que podrían agregarse.

Por ende, el presente informe expondrá los resultados y sistematización de la encuesta, cuyo análisis proporcionará insumos para plantear conclusiones y, a partir de éstas, algunas recomendaciones cuyo cumplimiento brindará orientación y mejoría al servicio brindado. Se anexa al presente informe el archivo en Excel con los resultados de las preguntas, para su consulta o revisión.

### III. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL DESARROLLO DE LA ENCUESTA

El presente apartado está dirigido a presentar los resultados derivados de la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada de personas usuarias de la institución, el cual está dividido en dos partes.

La primera parte expondrá la tabulación de los datos personales obtenidos de las y los habitantes, cuando éstos consultaron o recurrieron a la Defensoría de los Habitantes para requerir sus servicios, ya fuera realizando consultas o bien, interponiendo denuncias. Esta información es de gran relevancia, porque proporciona un perfil de quienes acuden a la institución y requieren sus servicios.

La segunda parte detallará la tabulación de las respuestas acerca del grado de satisfacción de esta muestra de personas usuarias respecto a la calidad del servicio recibido por parte de la Defensoría.

Un primer resultado que se colige de la aplicación de la encuesta fue que ésta fue respondida por 50 personas, entre la segunda semana de mayo y la primera semana de julio, por lo que constituye una muestra lo suficientemente expresiva de la calidad de los servicios que brinda el personal encargado de la recepción de denuncias por vía telefónica.

#### a. Primera parte: Datos personales de la persona entrevistada:

El equipo institucional encargado de atender llamadas y recibir consultas o denuncias de las personas usuarias debe obtener información relacionada con el sexo, la edad, domicilio exacto (por provincia, cantón, distrito), estado civil, ocupación, fecha de la atención, entre otros datos. Se trata de información personal de mucha importancia, para identificar las condiciones de quienes requieren de la intervención de la Defensoría y por ende, proporcionarles un servicio cada vez mejor.

De las personas que se comunicaron en el lapso señalado y que fueron seleccionadas en la muestra, 37 fueron mujeres y 13 hombres, de acuerdo con lo que así indicaron, cuando se les tomaron sus datos al presentar la denuncia.

**Cuadro #1**

SEXO	CANTIDAD
F	37
M	13
<b>Total</b>	<b>50</b>

**Gráfico #1**



Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020)

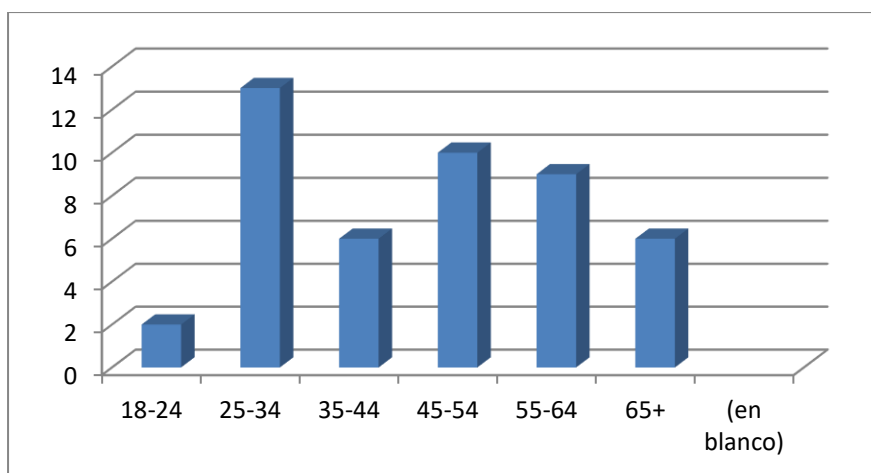
Este primer resultado evidencia que es mayor la cantidad de mujeres dispuestas a consultar o recurrir a la Defensoría de los Habitantes por sus servicios<sup>1</sup> que los hombres.

En cuanto a los rangos de edad prevalecieron dos: el rango de 25 a 34 años y el de más de 45-54 años, como se observa en el cuadro y gráfico #2:

**Cuadro #2 Rango de edad**

EDAD	CANTIDAD
18-24	2
25-34	13
35-44	6
45-54	10
55-64	9
65+	6
(en blanco)	4
<b>Total</b>	<b>46</b>

**Gráfico #2 DISTRIBUCIÓN POR EDAD**



Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020)

Ambos rangos de edad se encuentran entre los laboralmente productivos de la población. Hubo cuatro casos en blanco, lo que significa que la persona funcionaria no solicitó dicha información o bien, que la persona usuaria no la proporcionó. Asimismo, se trata de personas adultas, jóvenes y maduras, por lo que razonablemente se puede presumir que sobre éstas recae un mayor grado de responsabilidad o corresponsabilidad en el manejo de sus respectivos hogares, ya sea proveyendo ingresos, ocupando la jefatura de hogar y cuidando de otros, como personas menores de edad, enfermas, adultas mayores o con discapacidad, pudiendo coincidir dos o todas estas condiciones en algunos casos.

Otro dato general consultado fue el domicilio de las personas, el cual resultó lógicamente diverso (de todas las provincias). Destacan San José, Guanacaste y Alajuela, como

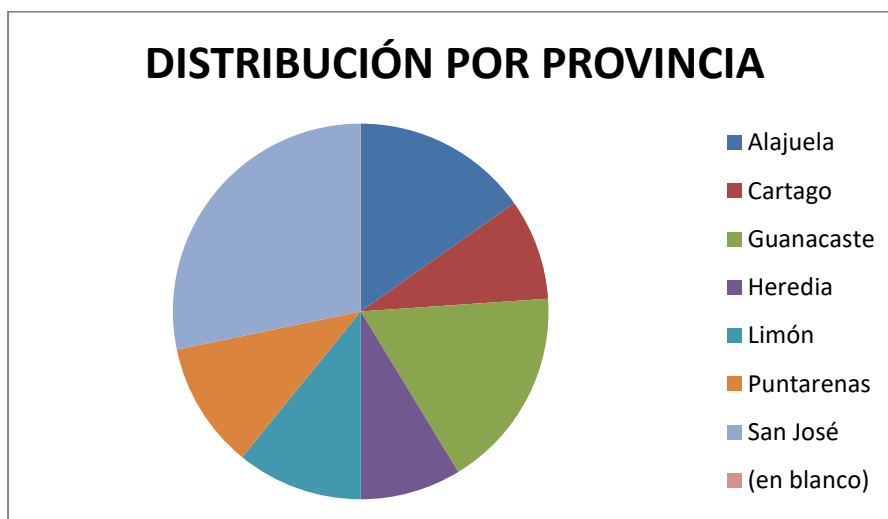
<sup>1</sup> Se descartaron 13 personas de la muestra, de las cuales 8 son mujeres y 5 hombres, que nunca contestaron la llamada, el número estaba equivocado o bien, no existía. Solamente una del total de personas de la muestra se negó expresamente a cooperar con la entrevista.

las provincias de las cuales se recibieron más llamadas, según se aprecia en el cuadro y gráfico siguientes (ver cuadro y gráfico #3).

**Cuadro #3**

PROVINCIA	CANTIDAD
Alajuela	7
Cartago	4
Guanacaste	8
Heredia	4
Limón	5
Puntarenas	5
San José	13
(en blanco)	
<b>Total</b>	<b>46</b>

**Gráfico #3**



Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020)

Las personas encuestadas llamaron de cantones diversos como Alajuela, Alajuelita, Aserrí, Bagaces, Cañas, Carrillo, Cartago, Corredores, Desamparados, Escazú, Grecia, Guatuso, La Unión, Liberia, Limón, Mora, Nicoya, Paraíso, Pérez Zeledón, Pococí, Puntarenas, Puriscal, San Carlos, San Ignacio de Acosta, San José, San Rafael, San Ramón, Santo Domingo y Turrialba. Una o dos personas habitantes de estos cantones solicitaron los servicios de la institución, con la excepción del cantón de San José y el cantón de Puntarenas, con 4 personas cada uno. El cuadro y gráfico correspondientes a esta distribución cantonal pueden ser consultados en el archivo Excel en el cual se tabularon los resultados de la encuesta y el cual se encuentra archivado en la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.<sup>2</sup>

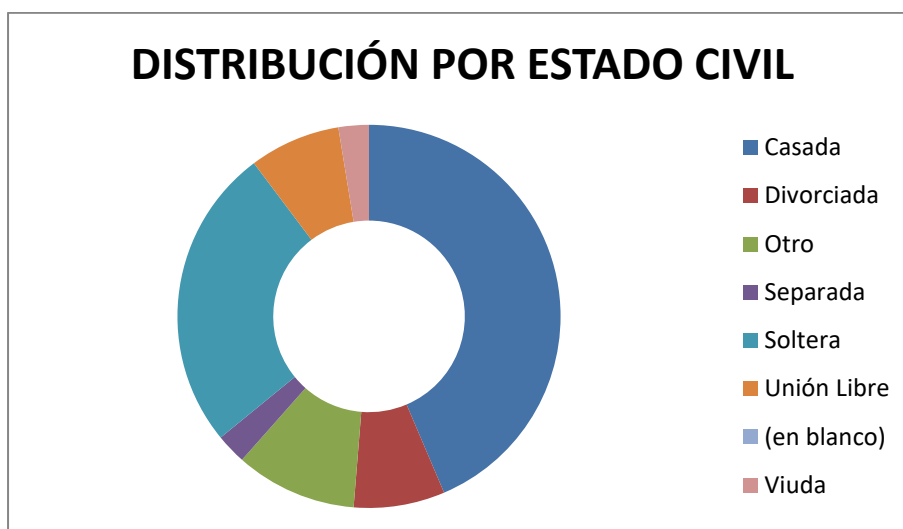
<sup>2</sup> La distribución distrital estuvo todavía más pareja, recibándose una o dos llamadas de personas habitantes de Aguas Zarcas, Alajuela, Alajuelita, Ángeles, Aserrí, Bagaces, Barranca, Cañas, Carmen, Colón, Desamparados, Escazú, Fortuna, Grecia, Guápiles, Hospital, Jiménez, Laurel, Liberia, Limón, Nicoya Palmira, Paraíso, Parte oriental C. Cartago, Pavas, Puntarenas, Quitirrisí, Roxana, San Isidro de El General, San Rafael, San Ramón, Santo Domingo, Sardinal y Tres Ríos. El cuadro y gráfico correspondientes a esta distribución distrital pueden ser consultados en el archivo Excel en el cual se

Otro dato consultado a las personas encuestadas fue su estado civil, obteniéndose los siguientes resultados:

**Cuadro #4**

ESTADO CIVIL	CANTIDAD
Casada	17
Divorciada	3
Otro	4
Separada	1
Soltera	10
Unión Libre	3
Viuda	1
(en blanco)	
<b>Total</b>	<b>39</b>

**Gráfico #4**



Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020)

Tal y como se puede apreciar del cuadro y gráfico anteriores, la mayor parte de las personas encuestadas es casada, lo cual es consistente con los rangos etarios predominantes. La población soltera es el siguiente grupo en cantidad.

En cuanto al nivel académico de las personas, trascendió que prevaleció el grupo de primaria completa, con 12 personas, ubicándose en el segundo puesto el de secundaria incompleta, con 7 personas. Estos resultados permiten aseverar que la mayoría de las personas encuestadas cuentan con formación educativa inconclusa, pues no alcanza el nivel universitario, tal y como se muestra en el cuadro y gráfico siguientes:

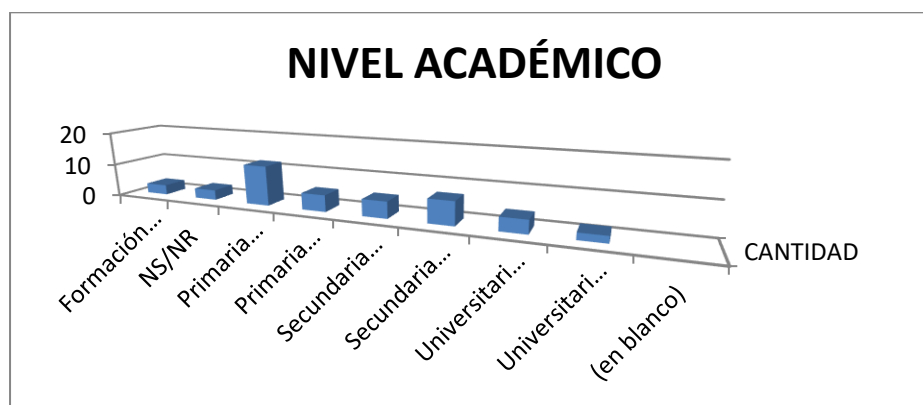
---

tabularon los resultados de la encuesta y el cual se encuentra archivado en la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

**Cuadro #5**

<b>NIVEL ACADÉMICO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Formación técnica	3
NS/NR	3
Primaria completa	12
Primaria incompleta	5
Secundaria completa	5
Secundaria incompleta	7
Universitaria completa	4
Universitaria incompleta	2
(en blanco)	
<b>Total</b>	<b>41</b>

**Gráfico #5**



Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020)

Al ubicarse el nivel académico de la mayor parte de las personas encuestadas en los segmentos de primaria completa y secundaria incompleta, las posibilidades laborales para estas personas se ven limitadas a puestos ajenos a los profesionales, cuando no se limitan del todo, por lo que no se trata de personas bien remuneradas salarialmente, con una posición económica holgada. Esta situación además, se ha visto agravada en los últimos meses por la pérdida de empleos o reducción de jornadas y de salarios en el territorio nacional, como consecuencia del impacto de la pandemia mundial, que ha constituido el flagelo del coronavirus en prácticamente todos los países y regiones sin excepción.

Esta percepción se ve reforzada con los resultados obtenidos en cuanto a la ocupación que desempeñan estas personas, como se aprecia en el cuadro y gráfico siguientes:

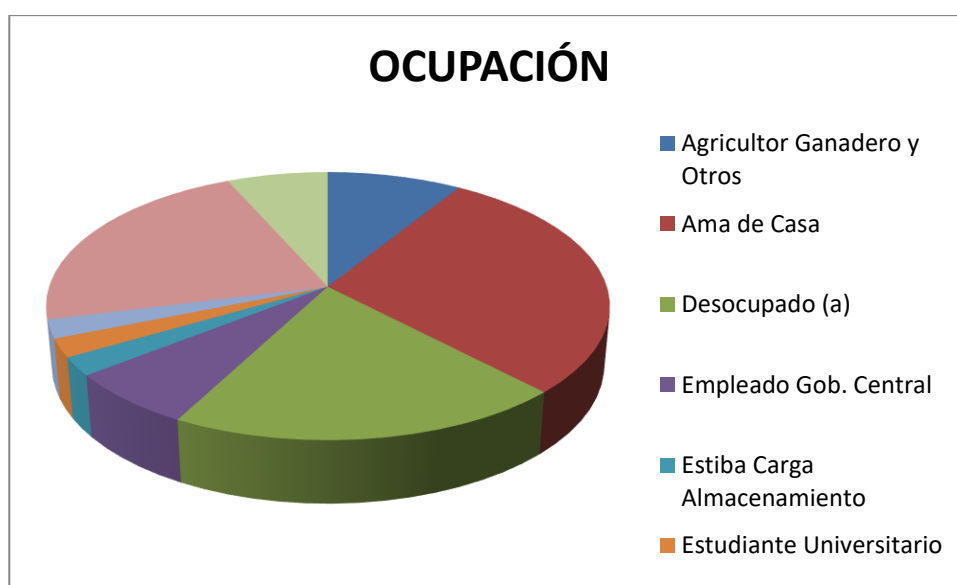
**AQUI**



**Cuadro #6**

<b>OCUPACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Agricultor Ganadero y otros	4
Ama de Casa	13
Desocupado (a)	9
Empleado Gob. Central	3
Estiba Carga Almacenamiento	1
Estudiante Universitario	1
NS/NR	1
Ocup. relativa Servicios	10
Pensionado(a)	3
(en blanco)	
<b>Total</b>	<b>45</b>

**Gráfico #6**



Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020)

Predominan tres grupos: el de las amas de casa (13 personas, lo que equivale al 26% de las personas encuestadas), quienes ejercen ocupaciones relacionadas con servicios (10 personas, que equivale al 20%) y personas sin ocupación (9, es decir, 18%). Estos resultados son consistentes con los anteriores y adicionalmente constituyen fiel reflejo de la situación presente, en la cual el sector privado y el sector informal se han visto seriamente afectados por la disminución o cierre total de sus actividades, lo cual ha implicado la pérdida de empleo o bien, reducción de jornadas y por ende, reducción de salarios para miles de personas en el país, como resultado de la pandemia que ha cundido en el mundo entero y la crisis económica que ésta ha provocado.

En cuanto a las fechas en las cuales las personas encuestadas recurrieron a la institución, ninguna figura de manera prevalectante, pero de la observación del cuadro tabulado al efecto, se determinó que 7 de éstas lo hicieron en el mes de marzo; 29 lo hicieron en el mes

de abril y 14 en mayo, tiempos que coinciden con el recrudecimiento de la crisis económica, como consecuencia de las medidas sanitarias aplicadas a las diferentes actividades en general, pero particularmente, aquellas que poseen un rol comercial o empresarial. Estos resultados se pueden consultar en el archivo Excel con la tabulación de datos levantada al efecto, que se encuentra en la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional.

Preliminarmente, de estos primeros resultados se puede decir que quienes recurrieron a la Defensoría en el lapso dicho y fueron parte de la muestra seleccionada, son en su mayoría mujeres adultas entre los 25 a 34 años y 45 a 54 años, laboralmente productivas, casadas o solteras, provenientes de diversos puntos del país, con grados de escolaridad bajos (primaria completa y secundaria incompleta), las cuales en su mayoría son amas de casa, laboran en la prestación de servicios o bien, se encuentran actualmente desocupadas. Se trata de un segmento de la población con escasos o nulos ingresos económicos, con la responsabilidad o corresponsabilidad de una jefatura de hogar, lo cual además conlleva generalmente el cuidado de personas dependientes, como las personas menores de edad, adultas mayores, enfermas o con discapacidad. Más que una población vulnerable, se trata de una población con una conjunción o transversalización de varias vulnerabilidades.

**b. Percepción y grado de satisfacción con el bien o servicio recibido:**

Se tuvo el cuidado de realizar una encuesta que fuese breve y concreta, para no agobiar a la gente entrevistada ni alargar el tiempo de la entrevista, por lo que se resolvió que constara de cuatro preguntas.

La primera pregunta hace referencia al trato brindado por la persona funcionaria que atendió al o la habitante:

**Cuadro #7**

<b>1. Trato brindado por el funcionario que lo atendió</b>	
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
No recuerda	1
Sí fue amable	49
<b>Total</b>	<b>50</b>

**Gráfico #7**



Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020)

Tal y como lo señalan el cuadro anterior y su respectivo gráfico, la calificación como amable del trato recibido por el habitante de parte de la persona servidora, fue mayoritaria, pues 49 de 50 personas encuestadas, la valoró como tal, lo cual equivale a un 98%, mientras el 2% no lo recuerda. El trato amable, respetuoso es un aspecto de la prestación del servicio que no debe desmejorar ni desgastarse, no solo en virtud de los principios que permean la calidad del servicio público *per sé*, sino por la naturaleza diversa de la población que atiende la Defensoría de los Habitantes, naturaleza a la cual además se le agrega el factor de desgaste de las personas usuarias, quienes para cuando acuden a la institución, lo hacen luego de mantener o aún sostener un pulso con una o varias instituciones públicas a la vez que, potencialmente han vulnerado uno o varios de sus derechos fundamentales. De ahí que el trato amable y respetuoso hacia la persona que toca las puertas de la Defensoría, no debe deteriorarse nunca, tal y como se sostuvo en el anterior informe elaborado con ocasión de una encuesta de satisfacción acerca de la calidad de los servicios institucionales<sup>3</sup>.

Asimismo, el valor agregado del trato amable y respetuoso adquiere mayor relevancia en la actualidad, dada la situación incierta y crítica en la cual se encuentra sumido el país y respecto de la cual no se perfilan soluciones claras ni prontas, lo cual exacerba la tensión multifactorial con la cual lidia la mayor parte de la población.

A modo de comentario particular al respecto, de los diálogos sostenidos con personas que participaron en la encuesta, varias manifestaron sentirse agradecidas por haber sido consideradas para realizarla, pues de alguna manera, las hizo sentir que no han sido olvidadas por la institución. Hay personas que han manifestado que, si bien no recibieron la respuesta o solución esperada, se sintieron satisfechas y casi contentas por el hecho de haber sido tratadas amablemente. Este aspecto revela que el respeto y la amabilidad en el trato a las personas son aspectos claves en brindar servicio de calidad, además del hecho de que, por ser seres humanos, ya son acreedoras a éste *per sé*.

La siguiente pregunta se refiere a señalar alguna deficiencia que se hubiese detectado en el servicio público brindado<sup>4</sup>:

**Cuadro #8**

<b>2. ¿Qué aspectos considera son deficientes en el servicio público brindado?</b>	
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Deben contestar las solicitudes	1
Ninguno	38
No le dieron respuesta	1
No obtuvo la respuesta deseada	1
No sabría decir, porque no le pudieron ayudar	1
No, fue muy eficiente	1
No, lo ve bien	1
Nunca contestan llamadas	1
Mejor asesoría hubiera impedido lo que pasó de parte del PANI.	1
No sabría decir si el tiempo es el adecuado	1
Mucha dificultad para comunicarse y de dos consultas, solo atendieron una, de la segunda no le dieron ayuda.	1
Solo ha recibido una llamada desde que hizo la denuncia.	1
De momento la funcionaria la orientó, pero captó que no hay una base o directriz hacia el MEP	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

<sup>3</sup> Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción de la Persona Usuaria de la Contraloría de Servicios de la Defensoría de los Habitantes (diciembre 2019-enero 2020).

<sup>4</sup> Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020).

De las 50 personas que respondieron, 38 señalaron que no hay ninguna deficiencia en el servicio recibido. No obstante, algunas de las 12 que sí encontraron aspectos deficientes, entre los cuales los siguientes figuran como los más relevantes: no contestan las solicitudes o bien, no dieron respuesta o no dieron la respuesta deseada; nunca contestan las llamadas; falta de información o seguimiento de los casos. Los anteriores son aspectos sobre los cuales hay que detener la atención, con el propósito de fortalecerlos y mejorarlos, de modo que el servicio incremente su calidad.

Por su parte, la tercera consulta se relaciona con aspectos que se deberían incorporar en la prestación del servicio institucional, sobre lo cual las personas encuestadas enumeraron los siguientes:

**Cuadro #9**

<b>3. ¿Cuáles aspectos considera se deben incorporar en la prestación del servicio público?</b>	
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Brindar más apoyo a las y los habitantes	1
Deberían defender en cualquier queja contra cualquier funcionaria	1
El tiempo de espera para recibir respuestas, dado que había enviado antes correos.	1
Facilitar más los diversos medios	1
Facilitar servicios ante privados	1
Más apoyo a la mujer.	1
Mayor información sobre las denuncias que se deben presentar ahí	1
Ninguno	33
Que den más apoyo a los agricultores	1
Pensó que la DHR le ayudaba, pero no y llamó infinidad de veces	1
Seguimiento más personalizado o mayor apoyo por el desconocimiento de la persona	1
Debería dar más información	1
Mayor asesoría por ejemplo en gestiones ante COSEVI, pues no hay ante quién quejarse.	1
Que llamen para informar del caso.	1
DHR podría hacer algo para aumentar los tractos mensuales en que se entrega el fondo del régimen de pensiones.	1
Considera que deberían dar más apoyo.	1
Cuando el Estado abusa del poder debe actuar la DHR.	1
Brindar más información al respecto	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Unidad de Atención de Quejas y Consultas de Habitantes (mayo-julio 2020).

De 50 personas que respondieron la encuesta, 33 consideró que no hay ningún aspecto necesario de incorporar en la prestación del servicio recibido. No obstante, aquellas personas que sí señalaron alguno, evidenciaron algún grado de desconocimiento acerca de las atribuciones de la Defensoría de los Habitantes y las diversas vías para acceder a sus servicios, así como la necesidad de proporcionar más información o asesoría, detalles que deben ser considerados como puntos de mejora en la atención de la población usuaria.

Finalmente, la última pregunta fue acerca de las mejoras que las personas usuarias recomendarían a la institución para incidir positivamente en la calidad del servicio público brindado, surgieron las siguientes propuestas:

**Cuadro #10**

<b>4. ¿Cuáles mejoras recomienda usted para el servicio público recibido?</b>	
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Brindar más apoyo a los habitantes.	1
Contestar llamadas.	1
La Defensoría no tiene total independencia del resto de los poderes de la República.	1
Más medios para consultar su trámite.	1
Mayor agilidad y mejor asesoría.	1
Mayor esfuerzo por la persona desvalida, forma más efectiva de ayudarlo y frenar a la gente inescrupulosa.	1
Mayor información sobre las denuncias que se deben presentar ahí.	1
Mejorar el tiempo de respuesta.	1
Ninguna	31
Primero, acceder es bien difícil y los peros que le ponen.	1
Que den más apoyo a los agricultores.	1
Que respondan la solicitud o el caso.	1
Que tal vez la DHR podría hacer algo para aumentar los tractos mensuales en que se entrega el fondo del régimen de pensiones.	1
Se le dificulta acudir a las oficinas.	1
Siempre lo hacen.	1
Un poco más de canales de comunicación.	1
Un seguimiento más personalizado o mayor apoyo por el desconocimiento de la persona.	1
Que no haya tanta demora en atención de llamadas.	1
Más interés en la población femenina.	1
Más asesoría al atender a personas usuarias	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Unidad de Atención de Quejas de las Personas Usuarias (diciembre 2019-enero 2020)

Del total de respuestas recibidas, 31 señalaron que ninguna mejora se recomendaba por considerar excelente o adecuado el servicio recibido. No obstante, las restantes señalaron aspectos que deben ser atendidos para incidir positivamente en la calidad de la atención institucional a la población usuaria en el país, como por ejemplo, brindar más medios para consultar el trámite de los casos, brindar respuesta a todas las solicitudes de intervención o consultas, mayor información acerca de las competencias institucionales, mejorar tiempos de respuesta, entre otros.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Algunas de las conclusiones obtenidas a partir de la información recabada en este ejercicio, se detallan a continuación:

- 1.** Quienes recurrieron a la Defensoría en el lapso enunciado y fueron parte de la muestra seleccionada, son en su mayoría mujeres adultas entre 25 a 34 años y 45 a 54 años, laboralmente productivas, casadas o solteras, provenientes de diversos puntos del país, con bajos grados de escolaridad y laboran como amas de casa, en la prestación de servicios o bien, se encuentran actualmente desocupadas.
- 2.** Se trata de un segmento de la población con escasos o nulos ingresos económicos, con la responsabilidad o corresponsabilidad de una jefatura de hogar, lo cual además conlleva generalmente el cuidado de personas dependientes, como personas menores de edad, adultas mayores, enfermas o con discapacidad. Más que una población vulnerable, se trata de una población con una conjunción o transversalización de varias vulnerabilidades.
- 3.** El trato recibido por 49 de las 50 personas encuestadas fue calificado de amable.
- 4.** El respeto y la amabilidad en el trato a las personas usuarias son aspectos claves en brindar servicio de calidad, además del hecho de que, por ser seres humanos, ya son acreedoras a éste *per sé*.
- 5.** La mayor parte del grupo consultado no detectó deficiencias en el servicio público prestado, pero hubo quienes sí señalaron algunas, tales como no contestan las solicitudes o bien, no dan respuesta o no dan la respuesta deseada; nunca contestan llamadas; falta de información o seguimiento de los casos; aspectos que hay que fortalecer y mejorar, de modo que el servicio incremente su calidad.
- 6.** La mayor parte de las personas consultadas no encontraron aspectos que se deberían incorporar en la prestación del servicio institucional.
- 7.** No obstante, aquellas personas que sí señalaron alguno, evidenciaron algún grado de desconocimiento acerca de las atribuciones de la Defensoría de los Habitantes y las diversas vías para acceder a sus servicios, así como la necesidad de proporcionar más información o asesoría, detalles que deben ser considerados como puntos de mejora en la atención de la población usuaria.
- 8.** La mayor parte de los y las habitantes que respondieron la encuesta no recomendaron mejoras al servicio público recibido.
- 9.** No obstante, las restantes señalaron aspectos que deben ser atendidos para incidir positivamente en la calidad de la atención institucional a la población usuaria en el país, como por ejemplo, brindar más medios para consultar el trámite de los casos, brindar respuesta a todas las solicitudes de intervención o consultas, mayor información acerca de las competencias institucionales, mejorar tiempos de respuesta, entre otros.

## **V. RECOMENDACIONES**

Las anteriores conclusiones permiten formular las siguientes recomendaciones:

- 1.** Comunicar el presente informe a la Dirección de Despacho, la Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata y a la Dirección de Oficinas Regionales, como reconocimiento a la gran labor efectuada hasta la fecha.
- 2.** Efectuar el refrescamiento continuo del personal de Admisibilidad y Atención Inmediata y de Oficinas Regionales en las diversas materias, así como insistir permanentemente en el trato amable a las personas usuarias, dado el perfil vulnerable de los segmentos que recurren a la institución y dada la gran relevancia que posee en la prestación de un servicio de calidad.
- 3.** Valorar los aspectos de mejora señalados en las conclusiones del presente informe, con el fin de generar propuestas dirigidas a desarrollarlos y fortalecerlos, con el propósito de incrementar aún más la calidad del servicio institucional que se brinda a la población usuaria.