

*“La calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios....*

*Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.”*

<https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

***Estudio de Satisfacción de la  
satisfacción de los usuarios de Pesos y  
Dimensiones 2020***

***CDS-07-20-017-IN***

*Elaboración:*

Laura Sotela Montero,  
Analista de la Contraloría de Servicios

*Revisión general:*

Alicia Padilla Duarte  
Jefe Contraloría de Servicios,  
Consejo Nacional de Vialidad

## ÍNDICE

- I. PRESENTACIÓN
- II. INTRODUCCIÓN
- III. Atributos evaluados en la encuesta
- IV. Pasos de la metodología
- V. Cuadro de puntaje por respuestas para obtener el promedio.
- VI. Índice de Satisfacción
- VII. Cuestionario de encuesta
- VIII. Resultados estadísticos de la encuesta
- IX. Preguntas abiertas
- X. Análisis de variables en conjunto
- XI. Conclusiones
- XII. Recomendaciones

## I. PRESENTACIÓN

La Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad, CONAVI, en seguimiento de los objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, ha realizado para el 2020 un nuevo estudio de satisfacción, a través de llamadas telefónicas.

Los artículos que fundamentan el presente estudio son:

### **Artículo 3: Objetivos del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios**

Los objetivos generales del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios son:

- a. Formar una cultura institucional orientada al usuario.
- b. Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- c. Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de las quejas.
- d. Garantizar la pronta respuesta a los usuarios.
- e. Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información que facilite la toma de decisiones requeridas para mejorar el desempeño y la satisfacción del usuario.

Así mismo en cumplimiento del artículo 7 de las funciones de las contralorías:

### **Artículo 7: Funciones y atribuciones de las Contralorías de Servicios**

- g. Propiciar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.

Esta Contraloría ha venido desarrollando diversos estudios de satisfacción de los usuarios:

2017: El Departamento de Pesos y Dimensiones es la dependencia con mayor contacto con usuarios, para los años 2017 y 2018 la Jefatura instruyó dar seguimiento al servicio del trámite de Pesos y Dimensiones.

2018: Para este período la Contraloría desarrolló un estudio acerca de la percepción de atención de la ventanilla de Proveeduría.

2019: Se instruyó revisar la percepción del usuario de Servicios, que canalizan sus gestiones a través de la Contraloría de Servicios, indistintamente del tipo de servicio o tramite solicitado y mediante el uso de correo electrónico. Esto con el fin de medir la eficacia y eficiencia de la gestión. Es importante aclarar que los usuarios en ocasiones consideran que esta dependencia debe resolver sus solicitudes, sin embargo, no existe tal posibilidad por parte de la dependencia, sino que, interactuamos con los responsables de la gestión con el fin de informar y en cuanto sea posible interceder por los usuarios, es por ello que la percepción que se recoge debe ser una referencia el servicio recibido a nivel institucional. El tema de atención, calidad del servicio, período de respuesta y conocimientos son algunas de las variables que serían analizadas.

Estos resultados muestran el escenario de la atención recibida y permite preparar acciones de mejora el próximo año.

2020: Este estudio se inicia con la solicitud al Departamento de Pesos y Dimensiones de bases de datos de usuarios que incluían sus teléfonos o correos electrónicos. En la Estación de Cañas se mantiene un control diario de usuarios y fue utilizado como base de datos para el presente estudio. De igual forma la Administración de Pesos y Dimensiones ha estado actualizando su base de datos, de trámites ejecutados, con el fin de poder contar con bases de datos que incluyan: tiempo de respuesta, estación en que se tramita, fechas del trámite, correos electrónicos y tipos de permisos. A partir de estas bases de datos se realizó una sola y se realizó una prueba inicial por medio de correos electrónicos que no fue efectivo, posterior a ello se realiza una consulta telefónica.

## II. INTRODUCCIÓN

***Los Servicios públicos son acciones que lleva a cabo los organismos del Estado bajo su control y regulación, pero con el fin de llenar las necesidades del ciudadano-cliente.***

La Administración pública debe brindar los productos o servicios que satisfagan a la colectividad y cumplan de la mejor manera sus necesidades.

Por la importancia que los servicios públicos han adquirido a través de los años, se requiere la evaluación de los mismos, aplicando métodos que permitan conectar a las instituciones y los ciudadanos con el fin de poder medir la satisfacción o insatisfacción de los mismos y poder así generar acciones de mejora futuras.

El buen servicio público no se puede medir en beneficios económicos sin eficiencia por sí mismo.

Las evaluaciones como las encuestas, son un instrumento eficiente para poder medir y concluir la percepción de los usuarios acerca del servicio que recibe.

De acuerdo a los métodos planteados por el Sistema Nacional de Contralorías, este estudio se enfocaría en el nivel Meso Calidad (AEVAL, 2009), que se refiere a las relaciones entre quien brinda el servicio y quien lo recibe o utiliza. La evaluación se enfoca en la satisfacción y/o insatisfacción de la ciudadanía para contribuir con la mejora de los servicios.

En concordancia con el concepto de Meso Calidad, se estudiarían los tres niveles de calidad, a saber,

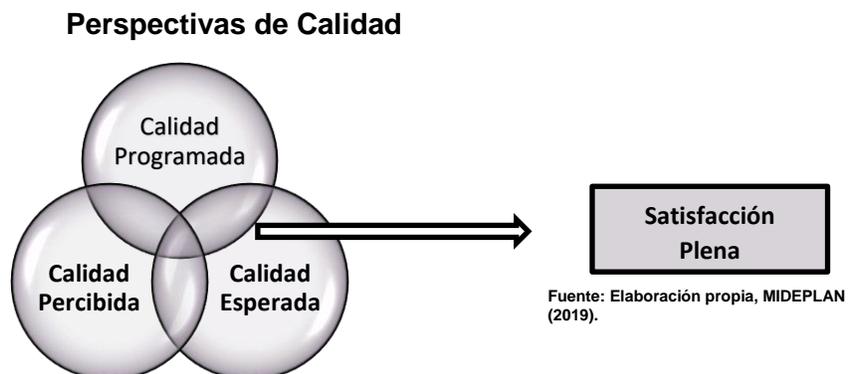
*Calidad Programada*, calidad que se esperaba brindar por parte de la institución.

*Calidad Esperada*, la que ciudadano-cliente espera recibir.

*Calidad Percibida*, es la calidad percibida por el usuario.

Desde el punto de vista de perspectiva de calidad, esta generará un 100% de resultado mientras lo que se recibió y lo que se percibió sean iguales.

La encuesta programada espera mostrar el nivel de calidad percibida por los ciudadanos-clientes de los Trámites de Pesos y Dimensiones y poder generar indicadores que permitan definir mejoras para el servicio que se brinda.



### III. Atributos evaluados en la encuesta

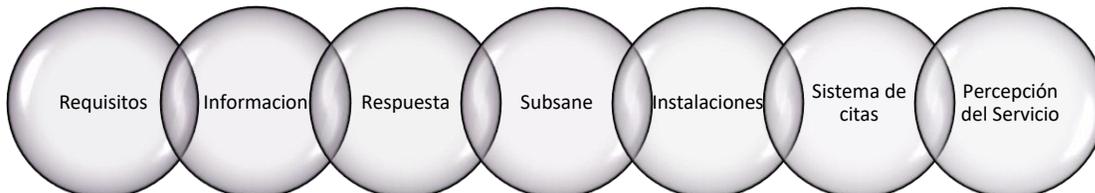
Siguiendo la línea SERVQUAL (AEVAL, 2006), la encuesta se elaboró mediante la evaluación de los atributos de calidad de un servicio, medir las expectativas sobre la calidad de un servicio recibido y la satisfacción percibida.

Los atributos evaluados son

1. **Elementos Tangibles:** Características del usuario, características del bien cuyo permiso fue tramitado, tipo de vehículo y tipo de permiso.



2. **Fiabilidad:** tiempo de respuesta, tipo de atención recibida, conocimiento del funcionario, satisfacción percibida, tiempo entregas, interés en la solución de problemas, suministro del servicio.



3. **Capacidad de respuesta,** aplicaría al análisis plazos de respuesta de acuerdo a la ley, inmediatez en la respuesta inicial, eficiencia en la atención.

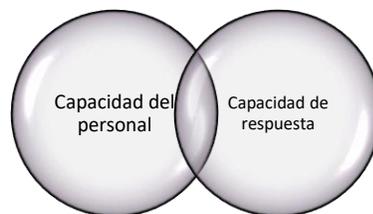


4. **Seguridad:** se incluyó la evaluación del conocimiento mostrado por el funcionario, la cortesía mostrada, la credibilidad de la dependencia, la privacidad de la consulta, y el respeto a su gestión



5. **Empatía:** En este tema, se consultó acerca de la empatía del funcionario, el interés mostrado en brindar solución o respuesta, disponibilidad de la información.

6. **Accesibilidad:** Servicio accesible y fácil de contactar.



Los atributos estén distribuidos de la siguiente manera:

- **Elementos Tangibles:** 7 Atributos.
- **Fiabilidad:** 7 Atributos.
- **Capacidad de respuesta:** 4 Atributos.
- **Seguridad:** 3 Atributos.
- **Empatía:** 2 Atributos.

Atributos a investigar por medio de la encuesta.

**a) Elementos Tangibles**

1. Edad
2. Sexo
3. Lugar del trámite
4. ¿Qué relación tiene con el vehículo?
5. El dueño registral del vehículo es:
6. ¿Qué tipo de vehículo tramitó?
7. ¿Qué tipo de permiso tramitó?

**b) Fiabilidad**

8. ¿Conocía usted los requisitos del trámite?
9. ¿De qué forma obtuvo usted la información?
10. ¿Considera que le dieron respuesta en un tiempo apropiado y oportuno a los trámites que realiza?
13. ¿Le entregaron un documento indicando como debería subsanar el problema?
19. Califique las instalaciones
20. ¿Conoce o a utilizado el nuevo sistema de citas?
21. ¿Qué opina del servicio?

**c) Capacidad de respuesta**

11. ¿Tuvo algún inconveniente con su trámite?
12. ¿Qué problema presentó?
14. ¿Cómo califica el horario de atención?
16. ¿Califique el trato del personal con los usuarios al realizar sus trámites?

**d) Seguridad**

15. ¿Existió algún inconveniente en cuanto a los equipos que se utilizan en el departamento que haya atrasado su gestión?
22. ¿En general usted está satisfecho con el trámite realizado?
23. ¿Cómo califica el procedimiento del trámite?

## 24. Empatía

17. ¿Considera usted que el personal está calificado para las tareas que debe realizar?
18. ¿Considera usted que sus dudas fueron resueltas satisfactoriamente?

## IV. Pasos de la Metodología de Evaluación de la Satisfacción de los Servicios Públicos

Paso #1	<ul style="list-style-type: none"><li>•El objetivo de la investigación es conocer le grado de satisfacción/insatisfacción de los usuarios del servicio de trámite de Pesos y Dimensiones.</li></ul>
Paso #2	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se realizaría por medio de encuesta vía telefónica con los usuarios que hayan realizado el trámite en el 2019 y primeros meses del 2020.</li></ul>
Paso #3	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se realizarían 23 preguntas cerradas y una pregunta abierta a todos los usuarios que tramitaron un permiso de Pesos y Dimensiones.</li></ul>
Paso #4	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se selecciona los entrevistados de un listado general que se preparó con base a listas brindadas por el departamento de Pesos y Dimensiones, posteriormente se realizó la selección aleatoria de los posibles encuestados, sin embargo, debido a que las fuentes de información, en su mayoría eran de la estación de Cañas, se consideró buscar variedad y las 50 encuestas finales se realizaron solo con usuarios de otras estaciones que no fueran Cañas.</li></ul>
Paso #5	<ul style="list-style-type: none"><li>•El formulario de la encuesta se diseñó en el mes de abril. En los meses de julio, agosto y setiembre se realizan las llamadas telefónicas en forma personalizada.</li></ul>
Paso #6	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se cierra el 20 de octubre la recolección de la información con 102 encuestas efectivas y se inicia el trabajo de análisis de la información.</li></ul>
Paso #7	<ul style="list-style-type: none"><li>•Desarrollo del informe y de análisis de resultados.</li></ul>
Paso #8	<ul style="list-style-type: none"><li>•Presentación de Resultados y Estructura del Informe Final.</li></ul>

V. Cuadro de puntaje por respuestas para obtener el promedio.

<b>Pregunta 1</b>	<b>Respuestas</b>
Menos de 20 años	1
De 20 a menos de 35 años	2
De 35 a menos de 45 años	2
De 45 a menos de 55 años	4
Más de 55 años	5
<b>Pregunta 2</b>	<b>Respuestas</b>
Femenino	1
Masculino	2
<b>Pregunta 3</b>	<b>Respuestas</b>
Ochomogo	1
Cañas	2
Esparza	3
La Julieta	4
Búfalo	5
Plaza Víquez	6
<b>Pregunta 4</b>	<b>Respuestas</b>
Propietario	1
Autorizado	2
Representante Legal	3
Tramitados	4
Otro	5
<b>Pregunta 5</b>	<b>Respuestas</b>
Persona física	1
Persona Jurídica	2
<b>Pregunta 6</b>	<b>Respuestas</b>
Carga liviana	1
Carga pesada	2
<b>Pregunta 7</b>	<b>Respuestas</b>
Permiso Materia Peligrosa	1
Permiso Convencional	2
Reposición de permiso	2

Permiso de cambio de características	4
<b>Pregunta 8</b>	<b>Respuestas</b>
Si	1
No	2
<b>Pregunta 9</b>	<b>Respuestas</b>
Visita a la estación	1
Telefónica	2
Página web	2
Referencias	4
Otro	5
<b>Pregunta 10 ,11,13,15, 17,18,20</b>	<b>Respuestas</b>
Si	1
No	2

Valoración por pregunta	Puntos	Importancia relativa
Pregunta 1	354	100%
Pregunta 2	185	100%
Pregunta 3	381	100%
Pregunta 4	186	100%
Pregunta 5	164	100%
Pregunta 6	192	100%
Pregunta 7	202	100%
Pregunta 9	189	100%
Pregunta 12	65	100%
Pregunta 8	130	11.23%
Pregunta 10	117	10.10%
Pregunta 11	167	14.42%
Pregunta 13	51	4.40%
Pregunta 15	188	16.23%
Pregunta 17	102	8.81%
Pregunta 18	108	9.33%
Pregunta 20	179	15.46%
Pregunta 22	116	10.02%
	<b>1158</b>	<b>100%</b>
Pregunta 14	227	23.35%
Pregunta 16	220	22.63%
Pregunta 19	283	29.12%
Pregunta 21	8	0.82%
Pregunta 23	234	24.07%
	<b>972</b>	<b>100 %</b>

Cálculo de la importancia relativa de cada Atributo y el Índice Global de Satisfacción

<b>Preguntas</b>	<b>Importancia Relativa del Atributo</b>	<u>Promedios por Pregunta</u>	<u>IGS</u>
Pregunta 1	1,00	3,50	<b>3,50</b>
Pregunta 2	1,00	1,83	<b>1,83</b>
Pregunta 3	1,00	3,07	<b>3,07</b>
Pregunta 4	1,00	1,81	<b>1,81</b>
Pregunta 5	1,00	1,55	<b>1,55</b>
Pregunta 6	1,00	1,64	<b>1,64</b>
Pregunta 7	1,00	1,87	<b>1,87</b>
Pregunta 9	1,00	2,18	<b>2,18</b>
Pregunta 12	1,00	1,91	<b>1,91</b>

Pregunta 8	0,11	1,33	0,15
Pregunta 10	0,10	1,18	0,12
Pregunta 11	0,14	1,69	0,24
Pregunta 13	0,04	1,42	0,06
Pregunta 15	0,16	1,96	0,32
Pregunta 17	0,09	1,05	0,09
Pregunta 18	0,09	1,11	0,10
Pregunta 20	0,15	1,86	0,29
Pregunta 22	0,10	1,20	0,12
<b>IGS</b>			<b>1,50</b>

Pregunta 14	0,23	2,41	0,56
Pregunta 16	0,23	2,22	0,50
Pregunta 19	0,29	2,92	0,85
Pregunta 21	0,01	2,00	0,02
Pregunta 23	0,24	2,49	0,60
<b>IGS</b>			<b>2,53</b>

## **VI. Índice de Satisfacción**

Se pueden interpretar los datos anteriores de la siguiente manera:

En el bloque de preguntas de la No. 1 a la No. 7 junto a las respuestas No. 9 y 12, los resultados no se pueden agrupar debido a que las respuestas son diferentes en cada pregunta, por ejemplo, la pregunta No. 2, es con relación a sexo, las posibles puntuaciones son 1, femenino y 2, masculino, el resultado es 1.8 lo que indica que se acerca más a hombres que a mujeres y el resultado es 83% hombres y 17% mujeres. Es así que cada pregunta debe ser analizada en forma independiente.

El segundo bloque son las preguntas cuya respuesta era Si, No, NR, siendo Si equivalente a 1 y No equivalente a 2. El resultado muestra un índice de 1.50 en cuyo caso es promedio entre sí y no. Se podría interpretar como la percepción no es ni negativa ni positiva. Dentro de este bloque de preguntas se incluyen indicadores de satisfacción respecto a conocimientos, tiempo de respuestas, problemas, capacidad de funcionarios y otros calificadores de la atención recibida, de tal forma que es claro el grado de satisfacción/insatisfacción del usuario.

En el tercer bloque se encuentran las preguntas cuya calificación va desde excelente hasta Muy malo, el índice de satisfacción es de 2.53, por lo que se acerca a 3 que es "bueno" y se refiere a las respuestas que acerca del horario, procedimiento, trato del personal, sistema de citas, servicio e instalaciones.

## **VII. Cuestionario de encuesta**

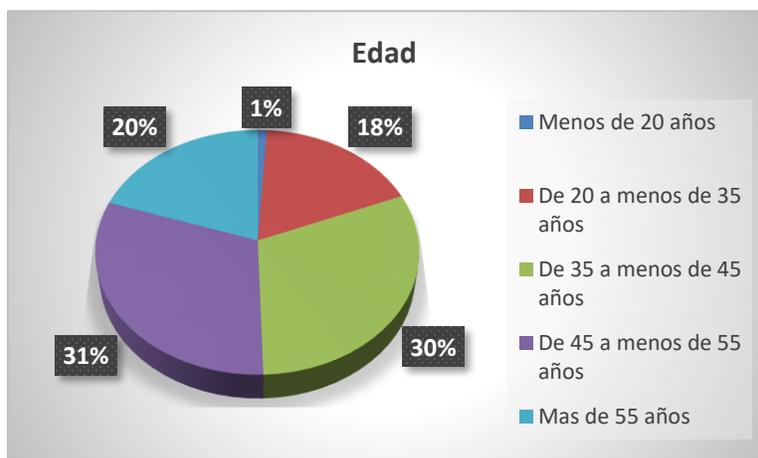
En este estudio se diseñó la encuesta de acuerdo a información solicitada en estudios anteriores, sin embargo, algunos indicadores nuevos se incluyeron y otros se eliminaron. Inicialmente se realizó una prueba vía correo electrónico, pero no hubo respuestas por parte del usuario, por lo que se tomó la decisión de realizarla personalizada por medio de llamada telefónica.

El estudio se vio enfrentado ante las dificultades por la pandemia, un porcentaje algo de llamadas se hicieron desde teletrabajo, sin embargo, hubo algunos problemas de comunicación y la mayoría se fueron gestionando desde la oficina, ya que desde la estación de trabajo se lograba mayor eficiencia.

La base de datos utilizada fue la lista de usuarios de la Estación de Cañas y otra base de datos de las oficinas centrales que corresponde a todas las estaciones, los trámites se brindaron desde el 2019 hasta los primeros meses de 2020.

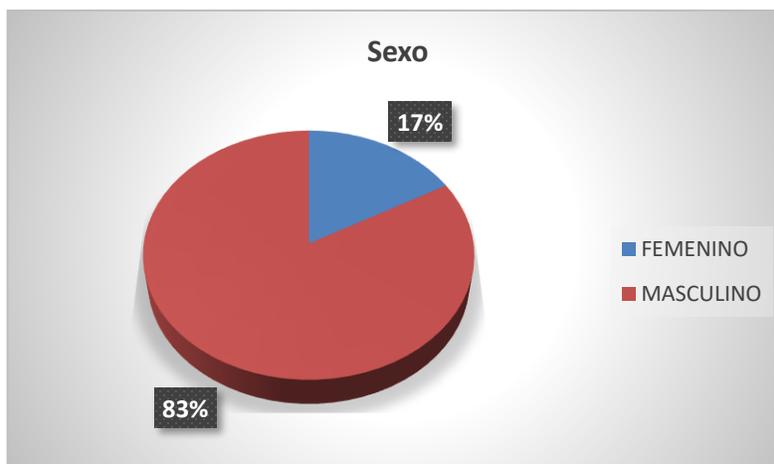
## VIII. Resultados estadísticos

### 1. Edad



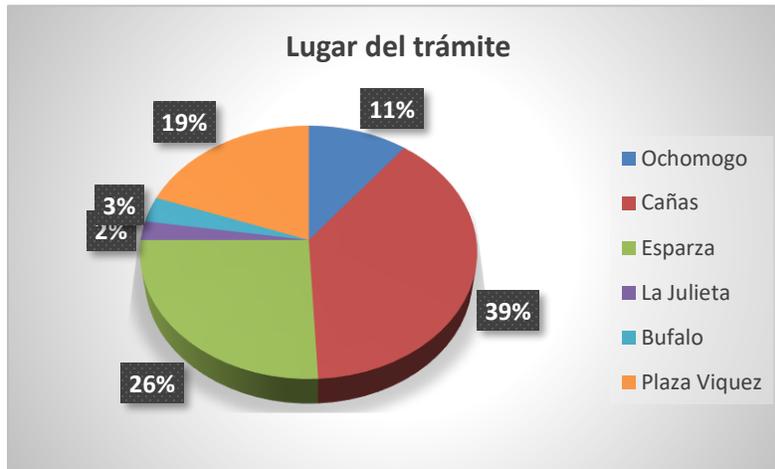
Respecto a la edad de los usuarios (as) consultados, se puede concluir que la mayor cantidad de personas tienen entre 35 y 55 años, ambos con 30% y 31% según las categorías mencionadas. En tercer lugar, sería un 20% de personas con más de 55 años y el 18% cuya edad oscila entre 20 y 35 años.

### 2. Sexo



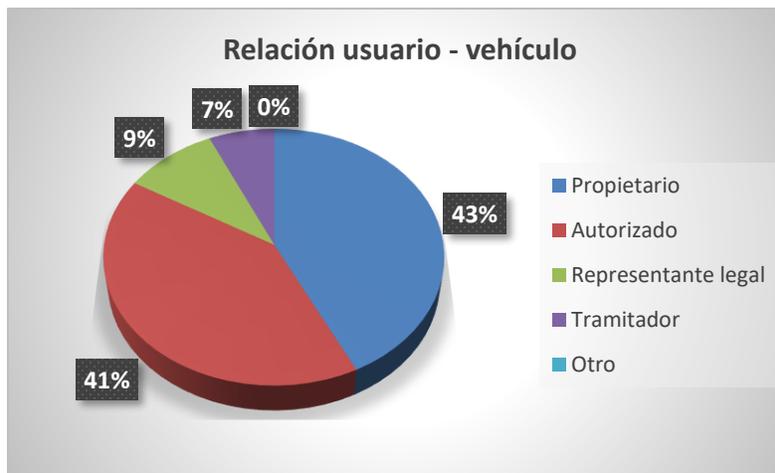
Otra de los indicadores para definir el grupo de usuarios entrevistados es su género, en el cual se puede concluir que el 83% de las personas entrevistadas son hombres y solamente el 17% mujeres.

### 3. Lugar del trámite



Con respecto a las estaciones visitadas por los encuestados, en su mayoría fueron usuarios de Cañas 39% y de Esparza 26%, el 19% visitaron Plaza Viquez y el 11% Búfalo. Esta información es relevante solamente desde el punto de vista de la opinión de las instalaciones y la calidad del servicio brindado, variables que deberán analizarse en conjunto posteriormente.

### 4. Información del vehículo



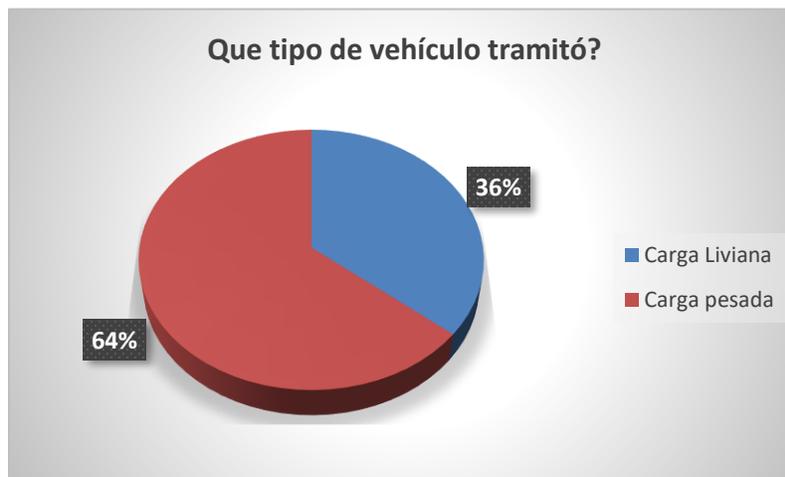
La relación de los usuarios entrevistados con el vehículo en su mayoría son propietarios 43%, el resto de los encuestados se distribuyen así: un 41% son autorizados, un 9% representantes legales y un 7% tramitadores, lo que indica que un 57% de los usuarios que tramitaron su permiso pueden no ser los dueños directos de los vehículos, a menos que sean de una sociedad de su propiedad.

## 5. Razón jurídica de la propiedad del vehículo



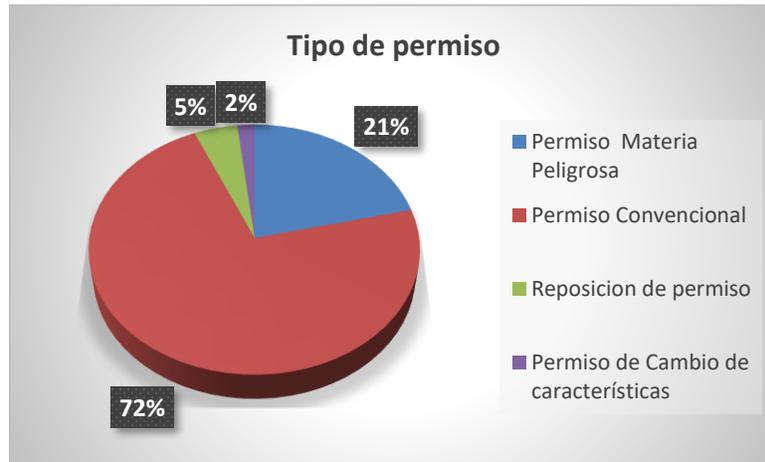
Una vez que se deduce un porcentaje del 57% que no son dueños personales, se concluye también que el 55% se encuentran a nombre de una persona jurídica o sociedad, trámites que necesariamente ocupan un documento de autorización o un documento en calidad de representantes legales.

## 6. ¿Qué tipo de vehículo tramitó?



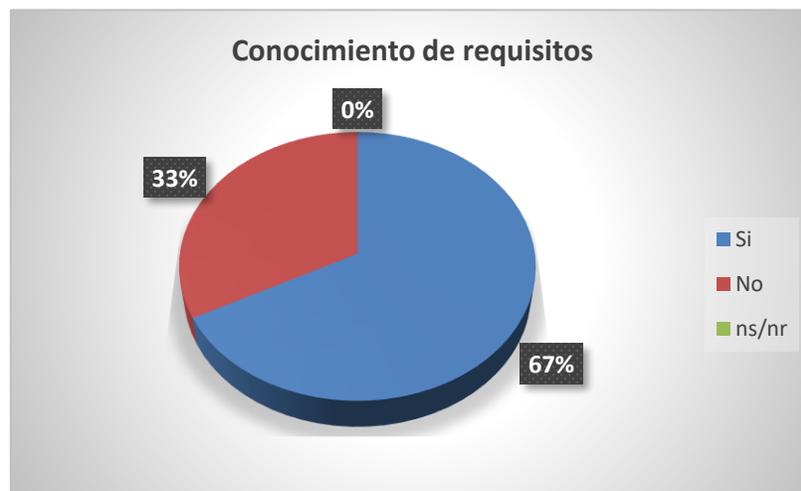
Respecto al tipo de vehículo al que se le tramita el permiso, los resultados indican que el 64% de los vehículos son de carga pesada y el 36% de carga liviana.

## 7. Tipo de permiso tramitó



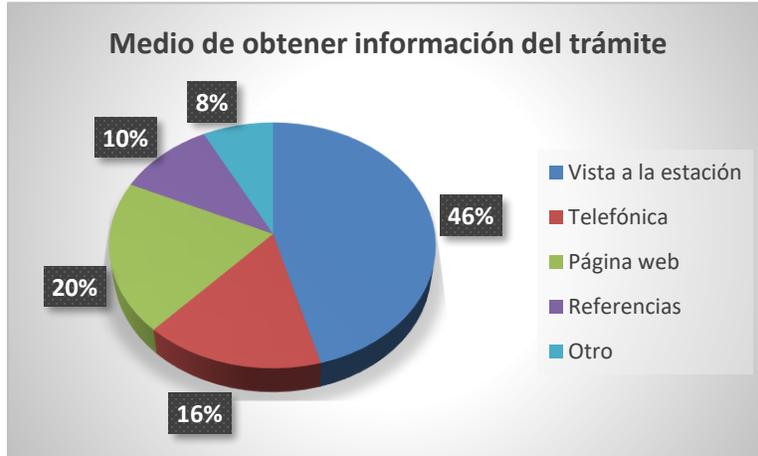
Respecto a los tipos de permisos, los resultados muestran que el 72% de los entrevistados hicieron un trámite de permiso convencional, el 21% son de materia peligrosa, el 5% de reposición y el 2% por trámite cambio de características.

## 8. Conocimiento de los requisitos del trámite



La consulta acerca del conocimiento de los requisitos, indica que el 67% si los conocen y solamente el 33% no los sabían, por lo que indica el estudio que la mayoría es conocedora del trámite, sin embargo, se informan visitando las estaciones.

## 9. Forma de consultar los requisitos



Los usuarios que indicaron que no conocían los requisitos y de igual forma los que si los conocían, en un 46% solicitaron información visitando la estación, un 20% por página web, el 16% por consulta telefónica, 10% por referencias de otras personas y el 8% por otros medios. Se puede observar que hay costumbre o seguridad en visitar la estación para consultar los requisitos.

## 10. Tiempo de respuesta del trámite



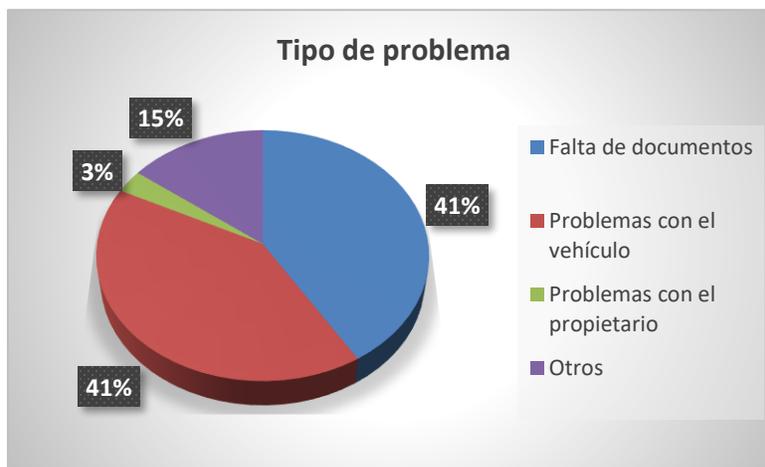
La pregunta acerca de la percepción del usuario en cuanto al tiempo de respuesta y si consideran apropiado este plazo, el 82% considera que, si y el 18% indica lo contrario, por tanto están satisfechos con el tiempo de respuesta.

### 11. Inconvenientes con el trámite



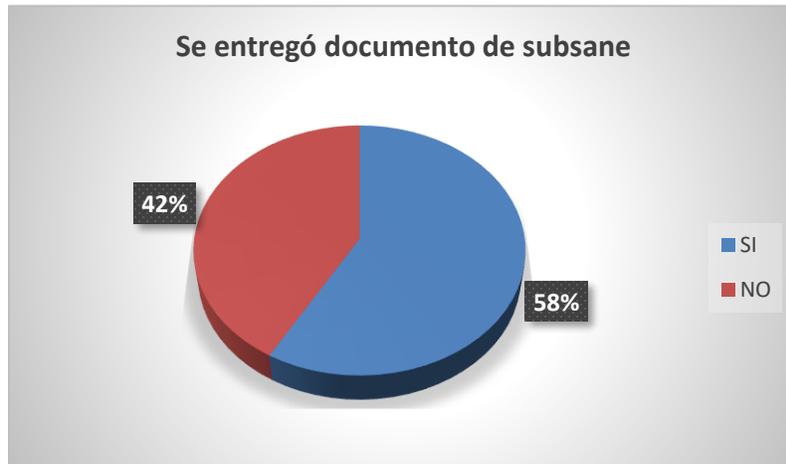
El 67% de los usuarios dijeron que no presentaron inconvenientes y el 32% dijeron que si los tuvieron.

### 12. Tipos de problemas o inconvenientes



De las personas que mencionaron haber tenido inconvenientes, el 41% indica que fue por falta de documentos, el otro 41% por problemas con el vehículo y el 15% por otros problemas.

### 13. Documento de subsane



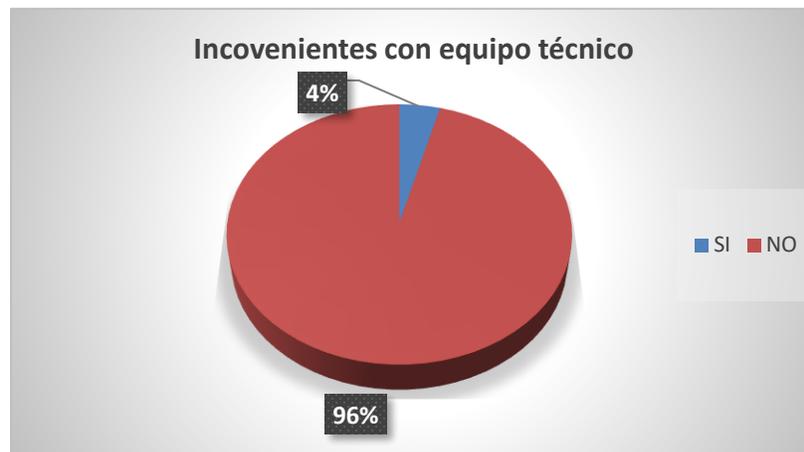
Respecto a la consulta sobre la entrega de un documento de subsane, el cual debería ser obligatorio de acuerdo a la normativa, al rechazar un trámite por falta de requisitos, el resultado muestra que el 58% si les dieron el documento, pero el 42% dijo que no.

### 14. Opinión sobre horario de atención



El tema de la satisfacción de los usuarios con el horario, el resultado es de un 53% "bueno", 28% que es "excelente" y el 13% que es "muy bueno", esto indica que el 94% de los entrevistados están satisfechos con el horario y solamente un 6% está insatisfecho.

15. EL equipo técnico de la estación de pesaje o trámite



Cuando se solicita información acerca de problemas con los equipos en las estaciones, solamente un 4% manifestó haber tenido algún problema, pero el 96% mencionaron que no lo tuvieron.

16. Trato del personal con los usuarios



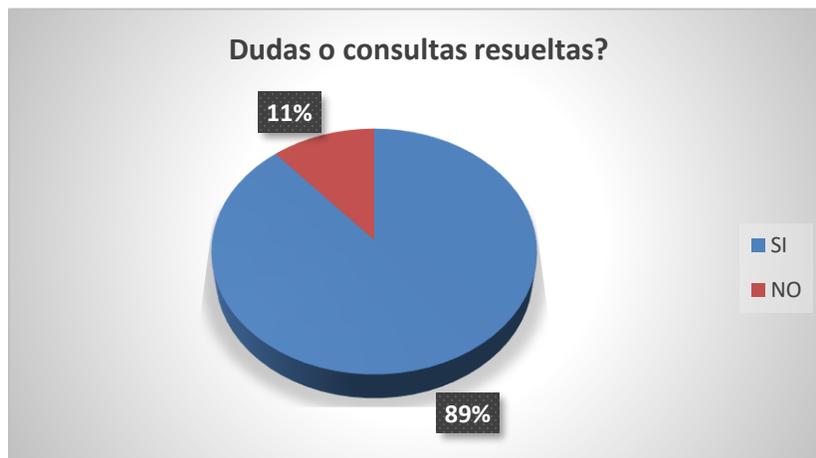
En el tema de la atención a los usuarios, es de suma importancia la percepción de los mismos acerca de la forma en que fueron atendidos, los resultados son positivos ya que el 39% lo califican en forma "excelente", el 17 % "Muy bueno" y el 33% "bueno", lo que muestra que el 89% tiene una percepción positiva contra un 11% con una opinión negativa. Posteriormente se analizaría las variables del trato en conjunto con las estaciones, de tal forma que se pueda deducir si existe algún indicador relacionado con una estación determinada.

17. Se encuentra el personal calificado para las tareas que debe realizar.



La pregunta acerca de la capacidad del personal, en la percepción del usuario, no pretende dudar de la misma, sino conocer como son percibidos, el 95% considera que si muestran competencia y únicamente el 5% dijo que no.

18. Dudas o consultas resueltas o no resueltas.



Sobre la respuesta recibida por los entrevistados a la consulta de satisfacción ante preguntas o dudas, el 89% consideran que si fueron resueltas sus dudas y el 11% consideran que no.

## 19. Acerca de calidad de las instalaciones



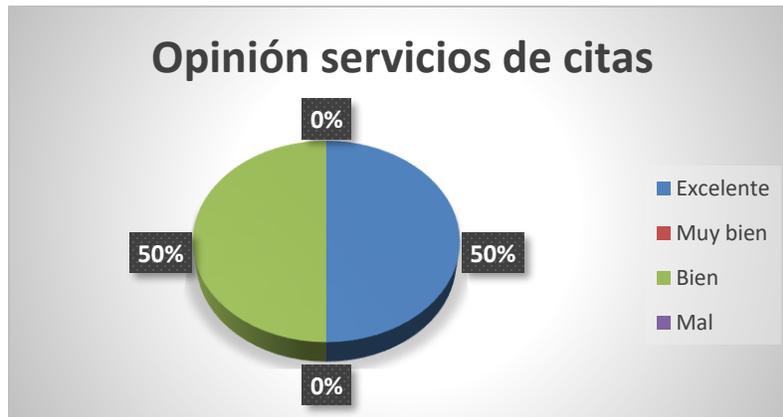
En cuanto a la percepción de la calidad de las instalaciones, el 57% consideran que están "bien", el 10% "excelente" y el 15% "muy bien". Sin embargo, el 18% mencionan que se encuentran "mal" o "muy mal" con un 10% y 8% respectivamente. Esta es otra de las variables que es necesario analizar en forma conjunta con la estación que se visitó con el fin de poder concluir si hay alguna situación de disconformidad en una estación en particular.

## 20. El nuevo sistema de citas, conocimiento o desconocimiento



Esta consulta se incluyó con la premisa de que muchos de los usuarios realizan trámites en forma frecuente, sin embargo, al momento de haber realizado su trámite, según se indicó finales del 2019 e inicios del 2020, el sistema de citas aun no existía. Se incluye la pregunta con el objetivo de conocer si ya han sido informados o, mediante la pregunta, dar a conocer este nuevo mecanismo de citas. Es así que solamente el 14% sabía del este nuevo sistema.

## 21. Opinión del nuevo sistema



Del 14% que dijo conocerlo, el 50% lo calificó "excelente" y 50% "bien", lo que muestra un resultado positivo en la percepción de los usuarios.

## 22. Satisfacción con el trámite realizado



Para finalizar en forma general se consulta por la satisfacción con el trámite y el 80% de los entrevistados dijo estar satisfecho, solamente el 20% se muestran insatisfecho.

### 23. Calidad del procedimiento de trámite del permiso



En cuanto a la pregunta final de percepción **del procedimiento**, pregunta que requirió de explicación por parte del encuestador, se mostró un 52% que calificó “Bueno”, 21% “excelente” y 18% “bueno”, lo que da un resultado positivo de 91% de satisfacción contra un 9% insatisfecho. Esta área de interés se verá más detallada con los comentarios, recomendaciones o solicitudes que hacen los usuarios para mejorar el servicio.

## IX. Preguntas abiertas

### Pregunta 12, Otros problemas presentados

1. Lleva tres camiones, a uno no le tomaron la foto y tuvo que volverlo a llevar, lo contactaron por teléfono.
2. Pagar ingeniero para cambio de características. Le pidieron una ficha técnica. Compañeros de la pesa pidieron 45 minutos para ir a almorzar y lo atrasaron.
3. La boleta le llegó 15 días después del límite máximo, el otro problema fue el poco peso que se basan en el fabricante.
4. Cuando fue a hacer el trámite le dijeron que por ser una sociedad tenía que llevar documento de representación, lo buscó lo entregó, pero le volvieron a pedir fotocopias y tuvo que volver de nuevo.
5. Le dieron carga de 2500 kilos, tuvo que buscar un ingeniero, le quitaron 3 toneladas y considera que fue como una burla, pago ¢150.000 de ingeniero. Falta de actitud.

### Pregunta 19, razones para calificar mal las instalaciones

1. Si hay mal clima no hay donde resguardarse, falta una soda para esperar y tomar un café algo más bonito.
2. Falta sala de espera y hay que esperar de pie.
3. Porque tiene que estar debajo del sol esperando que lo atiendan. **Cañas**
4. Hay que esperarse de pie, no hay donde sentarse, hace mucho sol **Cañas**
5. Oficina mejor. **Esparza**
6. No hay baño de usuarios y es el usuario quien lo financia, al ser del gobierno deberían apuntar más a la excelencia, por los servicios del gobierno, a todo nivel, muy limitados al cliente. **Esparza**
7. Al estar a la intemperie es incómodo, en San José era mejor, realmente debería haber otro tipo de estructura. **Esparza**
8. Cuando llueve hay que esperar, sería bueno que haya techo, no pueden pesar los vehículos si llueve. **Esparza**
9. La zona no es muy adecuada está muy alejada. **Esparza**
10. Muy poco espacio para parquear, la gente tiene muy poco espacio para trabajar. **Esparza**
11. En **Esparza** no hay techo, el pesaje se suspende por lluvia, pero en Ochozogo no hay ese problema.
12. Aunque en **Esparza** hay baño público, es muy incómodo, no hay toallas y para lavarse las manos hay que ir al baño, creo que no debería ser así por el Covid.
13. Porque al aire libre no hay donde protegerse por lluvia. **Esparza**
14. Mucho rato y no hay donde sentarse. **Esparza**
15. En **Esparza** hay que esperar, en ese tiempo está muy caliente, se resguardan bajo un árbol debería haber un techito o área de espera. En la Estación de Búfalo nunca ha esperado, es más rápido. En la Estación de Cañas también es muy rápido.

16. Mejorar **Esparza** por pequeña y desordenada.
17. Las condiciones de **Esparza** son muy malas, las de Cartago están mejor.
18. Pésimo porque no hay servicio sanitario, duran mucho en el trámite, el camión lo pesan, alistan papeles, se van y hacen trabajo de 10 en 10 vehículos y hasta que lo hagan a todos continúan con el suyo. **Esparza**
19. Por los baños, hay, pero está malo, es obligatorio para lavarse las manos por el Covid, el llavín no cierra y hay que meter la mano por lo que es peligroso. **Plaza Víquez**
20. Están viejitas. **Esparza**
21. Iguales que hace 40 años. **Plaza Víquez**
22. **Esparza** muy mal.

### **Pregunta 23, Comentarios y sugerencias**

- La entrada por Liberia es complicada, a veces tienen que ayudarlos a salir. **Cañas**
- A la hora de ingresar solo hay una entrada es muy peligroso, tienes que hacer cruce de carril, y es muy transitada, **Cañas**
- La hora de salida, cierran muy temprano. **Cañas**
- Partes a camiones 4100K por B1 (tiene una duda de la licencia y el peso, pero la envía por correo)
- Por el poco peso que le dan deberían cambiar el sistema de pesaje, no se sabe dónde está el problema. (no entiende por qué le bajan la capacidad del camión).
- En el tema de la gente, de servicio de placas de Liberia, los señores de recepción son muy groseros, están estresados y te hablan de mala manera, el señor de Pesos debería aprender de relaciones públicas.
- Según explica el usuario, cuando hay algo que cambiar o agregar, le dan la minuta hasta que venza el plazo, de ahí le dan 10 días hábiles, para resolver y de ahí vuelve a iniciar el trámite 10 días hábiles, eso le generó un atraso de casi un mes para obtener el permiso adicional.
- Menciona que, si el permiso no se ha vencido, le piden el permiso vigente para darle la minuta y dejan el vehículo sin poder trabajar mientras resuelven nuevamente, cuando su permiso anterior estaba vigente.
- En los departamentos se cambia un camión cada 5 años, si este trámite es frecuente, deberían inventar trámite por correo o en línea, muchas veces no contestan el teléfono para información, debe existir canal de ayuda de consultas o correos para dudas, que haya mejor comunicación, más ágil y eficiente para los usuarios frecuentes.
- El usuario es del Mopt y se queja del poco peso que le asignan, para él es difícil calcular lo que lleva porque depende de lo que esté cargando, un día dan un peso

y otro día dan otro. Hay materiales que son diferentes por ejemplo la arena cuando esta mojada o seca.

- Tuvo problemas porque le dijeron que movió los ejes, le solicitaron contratar a un ingeniero que le costaba aproximadamente ¢ 350.000, por este motivo no pudo sacar el permiso y ahora circula sin permiso, le pareció un abuso y falta de criterio de parte de los funcionarios que le dijeran que movió los ejes. No está conforme con el trámite.
- Engorroso, hay que llevar mucho, por un papel lo hacen volver a ir, por una fotocopia o por un timbre, se requiere agilización y el trámite le duró 8 días aproximado.
- Solo la duración, es muy lejos y debe volver a ir. El tiempo de entrega es largo.
- No le parece que le quiten peso, el vehículo era de 5000 kilos y quedó en 4200 k, quitaron 800 kilos.
- Problemas por desconocimiento, deben conocer el sistema al dedillo, ellos deberían explicar, si es de 12 toneladas y el vehículo pesa 8 toneladas, deberían darle 4 toneladas y le dieron 3,2 toneladas.
- Duro un poco por inconvenientes porque el vehículo no tenía número de chasis, tuvo que pedir al fabricante, y le llevo el tiempo.
- Con el vehículo le fue bien, pero fallan porque le dan muy poco peso al camión, menciona que no puede ir a San José con 6 toros si al camión le caben 14, no puede viajar con la carga que maneja el camión y perjudica su trabajo.
- Debe mejorarse el tema del peso, a muchos camioneros los dejan fuera de la romana, hay que pasar por otros lados o pasar una parte y no les permite que sean rentable los viajes.
- Las instalaciones, porque cuando llega la persona está como mendigo afuera y no hay donde sentarse.
- Cree que debe ser más expedito, es muy lento, sobre todo por área rural, mejorar la forma en que consulta, a veces son un poco agresivos o conchos. Son poco cálidos con las personas que no tienen el conocimiento y crea inconformidad sobre todo con los choferes, la gente de menor escolaridad se siente ofendida.
- Cuando va a renovar, no debería ser necesario llevar el camión, solo renovar y llevar documentos, la información ya la tienen. Es necesario modernizar las instalaciones de la estación de Cañas, no hay sillas para sentarse, mucho polvo, rotular porque uno se guía por lo que diga la gente, solo preguntando se puede informar porque no hay rotulación de la ubicación, en la carretera.

- Más agilidad y mejor actitud del personal, menos papeleo, tuvo que ir donde un abogado para que pudiera ir su chofer, era una renovación de permiso de Pesos, se entregó un mes antes que se venciera toda la documentación, en ese momento estaba al día y mientras se tramitaba se venció, los que atienden son prepotentes.
- Mejorar los servicios sanitarios y si no hay que ponerlos.
- Después del estudio pasaron muchos días para poder transportarse y para lograr tener el permiso, entre el tiempo de prórroga del trámite y mientras llegaba el permiso a San José, se esperó 15 días para se devuelva desde San José eso impidió su movilidad 15 días.
- Debería haber una sodita para poder comer algo, duró desde 8 am hasta las 10.30 am.
- Debería haber un documento con todos los requisitos para no tener que salir corriendo a buscar cosas que no trae.
- Solo un lugar adecuado para el tiempo de espera porque no hay.
- No está de acuerdo con el peso, es demostrable con la ficha técnica del fabricante, ya tienen años, ahí dice el peso.
- El camión le dieron muy poco peso 2000 kilos, era 3600, según el fabricante y la romana. No se puede apelar, solo le dijeron que tenía que venir a San José. La tarjeta dice ahora 1500 kilos.
- Sólo que es muy lento el proceso y tuvo que ir dos veces.
- La persona usuaria plantea que hay un coyote que cobra por dar mayor peso al camión, si le paga sale y sin paga no le dan, no acepta autorización, tuvo que ir, estando allá empezó a ver que los camioneros que se acercaron a un señor que lo llaman coyote, los dueños del camión no llegan a la oficina, pasan al coyote con los funcionarios, y ella cree que el coyote arregla con los funcionarios. Los otros choferes dicen que cobra más o menos ¢80.000 y les dan más peso. Al final le dieron muy poco peso para una plataforma de dos llantas atrás, le dieron solo para una tonelada teniendo capacidad para 5.
- Muy poco pesaje.
- Homogenizar el proceso, se rechaza en una estación y en otra no, si es lo mismo por qué es subjetivo o es que depende de la jefatura y no son iguales para todas. Le pasó en Ochomogo, que rechazaron el documento, cambio la cita para Cañas e

igual se lo volvieron a rechazar, son los mismos papeles, autenticados, se revisan en Plaza Víquez y ahí si los aprueban.

- Es la quinta vez con el documento en mano por la ausencia de calcomanía de características del ingeniero mecánico, lo tuvo que contratar propio. Ya ha hecho 4 visitas para obtener el permiso, va para la quinta. La página debe ser clara con cita confirmada o no, verificar los requisitos en la hoja de la CCSS, y cuando hacen la inspección le debe decir si todo está o no para que no reciban el trámite.
- El trato de la persona de Esparza debe ser más atento, debería recibir un curso de relaciones humanas.
- La entrega debe ser más rápida, antes se daban más rápido y ahora con más tecnología es más lento, habla de hace más de 10 años.
- Debe haber mayor flexibilidad en citas, debería haber una estación para Alajuela. Algunas personas se sienten como dueños de esa oficina, por cualquier cosa usan una voz prepotente, le cierran la puerta, a veces son muy empoderados. Algunos más que otros.
- Es necesario contratar ingenieros o informarse de las capacidades de los camiones, antes se modificaba aquí, pero exigen de la fábrica de origen las modificaciones, si los pesos se pueden reducir, pero no tan exageradamente. Los camiones se hicieron aquí y se convierten en plataformas, se modifican para la carga establecida, se hizo por medio de un ingeniero, ellos analizan que debe reforzarse, la capacidad del diferencial, la suspensión, llantas, son camiones de muchos años, tenían una capacidad y ahora les dan otra.
- Deberían tener un método mejor de servicio bajo techo, que reúna los requisitos de servicio, esto fue el sentir de muchos que estuvieron ahí el mismo día que realizó el trámite.
- El tiempo de espera debería ser más corto, duraron alrededor de 16 días.
- Las personerías jurídicas solo son válidas por mes, por lo que deben pedirla antes que el permiso se venza.
- Que no pongan tanto requisito, por cintas reflexivas quebradas, las piden nuevas.
- Sería conveniente un lavatorio, en Plaza Víquez, el tiempo de espera en el caso de reposición es más largo que el permiso. Antes que no había sistema electrónico era más ágil que ahora.

- Respecto al personal algunos deben llevar cursos de recursos humanos, las instalaciones con techo en esparza, agilizar las citas, paso mucho tiempo, 27 días para la cita. Las instalaciones de cañas también tienen ese problema, la única mejor es Ochomogo.
- La calidad la gente es muy buena pero las condiciones de las instalaciones no están adecuadas. El tema de las características no está bien, no debería haber diferencias entre equipo nacional o importado. Por ejemplo, una grúa vacía sale con sobrepeso, no ha logrado resolver ese problema, es un equipo muy fuerte no le dan el permiso.
- A veces no hay fichas, hay que madrugar mucho, debería cambiar el sistema de citas, viaja desde Heredia, dan 12 campos por día, en Ochomogo, por lo mínimo lo devuelven, en una ocasión se levantó un pedacito de cinta y lo devolvieron. No son accesibles.
- Le parece que debería haber zona de espera con soda y baño a la vista por la cantidad de tiempo que se quedan ahí.
- Poner el techo en Esparza. En Plaza Víquez todo muy bien.
- Mejorar el trato en la estación de Ochomogo, no sabe si todos o el señor que le tocó.
- El peso de los camiones, y que con dos días de atraso del seguro no le permitieron hacer el trámite.
- Queda el sinsabor del tema del peso y no les explican el porqué del cambio de peso, no respondieron la queja, si una tarjeta tiene un peso al renovar y cambia tanto, deberían explicar el por qué.
- Se basan en lo que dice fabricante y no debería ser así, el camión está capacitado y no tienen conocimiento en la capacidad.
- Se requiere capacitación, a veces es muy mala atención de los funcionarios y que sea más rápido de 15 días de respuesta.
- El tiempo de esperar que sea más corto.
- Que haya servicio sanitario como en Cartago, de uno en uno, miden, pesan, fotos y ya no en grupos. No quieren salir porque en la oficina hay aire acondicionado y afuera no. Hay un muchacho que llega a vender desayunos amigo del oficial de tránsito, cobran para acelerar los trámites, el transito pide monedas.

- Los baños y el lavatorio de manos, les puede hacer falta un abastecimiento de papel higiénico, la estructura es muy vieja, no hay aire, no sirve las sillas de atención al cliente tienen muchos años, son muy viejas y se ven muy sucias. En ventanilla también se ven muy fea son de tela y no se pueden limpiar.
- Mucho tiempo, con el Covid hay muy poco donde informarse no dieron prórroga, cerraban y había muy poca comunicación, nadie sabía nada había poca información.
- Deberían explicar más claramente que es lo que sucede con el peso y le bajen al 50% de la carga.
- Solo la fila tan temprano y si no llega no lo atienden.
- Que haya más oficinas, la reposición no permiten hacerla en las estaciones solo en Plaza Víquez, tuvo que desplazarse hasta San José y duro como 15 días.
- Que haya buen trato a los usuarios palabras amables, solo listas, sin explicaciones. Tramite más rápido.
- Que los tramites sean inmediatos, llevan el camión, lo revisaran, hacen todo ese mismo día y les dieran la tarjeta como RTV.
- No hay mejoras explican todo, pero lamentablemente se basan en el fabricante.
- Un proceso más ágil, los equipos de carga pesada pasan mucho de un dueño a otro, hay documentos que hay que cambiar por cambios de dueño. La tarjeta de pesos es del vehículo no del dueño, dos permisos no los devolvieron porque en el registro no había datos del dueño y en la certificación está bien, tuvo que volver a hacer el trámite en Plaza Víquez y ahora también tiene que volver a hacerlo.
- Que fuera expedito, que lo pueda hacer cerca, mucho papel, debe ser rápido, muchas vueltas.
- Que agilicen la entrega del documento, que mejoren den más información para obtener más peso, los camiones nuevos que traen su capacidad le dan una menor capacidad que lo que dice la placa, tuvo que hacer estudio con el ingeniero y el ingeniero dijo que las capacidades que el da son diferentes, pero se limita por las regulaciones de pesos que utilizan en el país.

- **Resumen de comentarios**

En general se recibieron muchos comentarios acerca del peso que estiman en la Estación de Pesos y Dimensiones, llama la atención que el peso, en muchos de los casos expuestos, sea menor que el de la capacidad del fabricante del vehículo, sería conveniente revisar el tema de los pesos de acuerdo a la normativa y al sistema de pesaje que se está utilizando, máxime que un porcentaje importante de los usuarios se dedican, como su fuente de ingreso, al transporte de diversos materiales y lo que mencionan es que si la capacidad es reducida aumenta sus costos de operación y o compran un vehículo con una capacidad y posteriormente ver esa capacidad reducida y les impide cubrir sus costos.

El tema de las instalaciones es un tema de mucha importancia del servicio al usuario, siendo la única dependencia que brinda atención al ciudadano y un trámite obligatorio, debería de cumplirse con lineamientos de seguridad, comodidad, atención grata y salud para quienes realizan su trámite, máxime que el proceso no es inmediato, ni rápido en su gestión.

Aunque la calificación en el trato de los usuarios ha mejorado, siguen existiendo inconvenientes con el trato con el usuario, se mantiene la recomendación de capacitación en el servicio al usuario, tema que mejora la eficiencia, la transparencia y la imagen de la institución.

## X. Análisis de variables en conjunto

### 1. Edad y mecanismo de búsqueda de información

Pregunta No. 1 y pregunta No. 9	Vista a la estación	Telefónica	Página web	Referencias	Otro	TOTAL	%
<b>Edad</b>							
Menos de 20 años	0	1	0	0	0	1	0,95%
De 20 a menos de 35 años	8	4	5	1	2	20	19,05%
De 35 a menos de 45 años	13	7	8	4	1	33	31,43%
De 45 a menos de 55 años	13	2	8	3	5	31	29,52%
Más de 55 años	14	3	1	1	1	20	19,05%
						<b>105</b>	<b>100%</b>

Respecto a estas variables, es posible concluir que los grupos de 35 años y más utilizan propiamente la visita, como mecanismo de solicitud de información, la página web es utilizada por personas de 35 a 55 años en su mayoría y el grupo de 35 a 45 se informan mediante la llamada telefónica. Sería importante estudiar estos subgrupos de personas y las razones de que no saben o no desean utilizar los mecanismos electrónicos y que no sea por falta de calidad en el servicio.

### 2. Estación y calidad del servicio

Pregunta No. 1 y pregunta No. 9	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo	Muy malo	TOTAL	%
<b>Edad</b>							
Ochomogo	4	1	4	2	2	13	10,57%
Cañas	17	9	17	3	0	46	37,40%
Esparza	9	5	14	2	4	34	27,64%
La Julieta	1	1	0	1	0	3	2,44%
Búfalo	0	1	2	1	0	4	3,25%
Plaza Víquez	12	2	8	1	0	23	18,70%
						<b>123</b>	<b>100,00%</b>

Con respecto al cuadro anterior, se puede resumir en la estación de Cañas la mayoría considera que el trato es excelente, muy bueno o bueno. De igual forma las otras estaciones, solamente se observan 6 malas calificaciones para Esparza, 4 para Ochomogo y 3 para Cañas.

3. Tipo de propietario y percepción de la calidad del procedimiento.

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Malo	Muy malo	TOTAL	%
<b>Tipo de propietario y calidad del procedimiento</b>							
Propietario	7	10	24	2	1	44	43,56%
Autorizado	10	8	21	2	0	41	40,59%
Representante legal	1	0	6	2	0	9	8,91%
Tramitador	3	1	3	0	0	7	6,93%
Otro	0	0	0	0		0	0,00%
						<b>101</b>	<b>100,00%</b>

En el cuadro anterior que no se puede observar diferencias en la calificación del procedimiento si es propietario, autorizado o tramitador, las calificaciones son en su mayoría positivas desde excelente hasta muy bueno. No hay comportamiento previsible por tipo de dueño a la hora de calificar el procedimiento.

4. Tipo de propietario y satisfacción con el trámite.

	SI	NO	TOTAL	%
<b>Tipo de propietario y satisfacción del tramite</b>				
Propietario	32	11	43	42,57%
Autorizado	36	6	42	41,58%
Representante legal	7	2	9	8,91%
Tramitador	7	0	7	6,93%
Otro	0	0	0	0,00%
			<b>101</b>	<b>100,00%</b>

En estas dos variables se deduce que no hay relación directa entre la percepción del trámite, dependiendo de quien lo tramite, es muy similar el calificativo de los usuarios y es positivo.

## **XI. Conclusiones**

- La mayoría de los usuarios está satisfecha con el trámite, el servicio y el tiempo de respuesta, se puede percibir un usuario adaptable a las condiciones que se le ofrecen.
- El usuario del trámite de Pesos y Dimensiones, con base en la muestra, es un grupo mayoritariamente masculino, con edades entre 35 y 55 años.
- Con respecto a las estaciones, no se puede concluir acerca de la cantidad de usuarios que visitan cada estación, ya que la base de datos era en su mayoría de Cañas y no hay un registro total en todas las estaciones, de los usuarios que la visitan, esto es uno de los puntos que se requiere revisar.
- Acerca de la propiedad de los vehículos, quienes realizan el trámite, en su mayoría son personas autorizadas, ya sea porque los dueños registrales son personas jurídicas o porque los dueños de los vehículos envían a las personas que trabajan para ellos. Los dueños registrales de los vehículos son personas físicas o jurídicas en porcentajes similares.
- La mayoría de los permisos, fueron de tipo carga pesada 64% y convencional 72%.
- Las personas que hacen sus trámites son conocedoras de los requisitos, el 67% conoce los requisitos y se informan personalmente en las estaciones.
- Los usuarios se muestran satisfechos con el tiempo de espera y solamente un 32% tuvo inconvenientes con el trámite. De estos inconvenientes, se presentan problemas con documentos o con el vehículo propiamente y según se puede concluir, hay problemas por la capacidad de peso de los camiones.
- En cuanto a la normativa de entregar un documento de subsane, el 58% mencionó que, si lo recibió, pero el 42% que no, se considera un punto de atención para tomarlo en consideración.
- Con respecto a las instalaciones, el usuario se adapta a las condiciones existentes, sin embargo, no se ofrecen condiciones apropiadas para los usuarios, se considera importante valorar el tema de los espacios de espera, de los riesgos de poner a las personas espacios de tiempo amplios bajo el sol y sin lugares para sentarse. Adicional a esto, las condiciones de salud, como servicios sanitarios deberían ser prioridad para la atención adecuada al usuario, máxime en las condiciones de sanidad que se viven durante este 2020 que seguirán en el 2021.
- Este año, debería haberse tomado acciones de emergencia, la colocación de pilas lavamanos por las condiciones de distanciamiento social y en cumplimiento de los

lineamientos de Ministerio de Salud, alfombras con desinfectante, jabón y toallas de papel para cumplir con las directrices del Ministerio de Salud.

- Algunas disconformidades son respecto a que se suspenda el servicio por razones climáticas, Conavi y el Depto. de Pesos y Dimensiones debe dar el servicio en forma constante, independiente de estas condiciones.
- Respecto al trato de personal, basado en estudios anteriores, se puede percibir una mejora, sin embargo, no dejan de presentarse quejas por faltas en la atención cortés y amable con los usuarios.
- El usuario de Pesos y Dimensiones realiza un trámite obligatorio de ley, por ello se percibe poco adaptable a las condiciones que se le brindan.
- La queja que más frecuente, es respecto a las reglas de capacidad de los camiones, sería importante revisar el mecanismo de pesaje ya que muchos de los usuarios manifiestan que las diferencias entre la capacidad del vehículo y lo que dice su permiso son incongruentes, para muchos de los dueños de vehículos, este peso afecta su capacidad de brindar su servicio.
- Algunas otras sugerencias son respecto a la solicitud de un diagnóstico de un ingeniero para revisar las capacidades del vehículo, situación que, según comentar, es muy frecuente, y no debería ser así.

## **XII. Recomendaciones**

- Incentivar a los usuarios a utilizar los instrumentos tecnológicos como la página web, el sistema de citas, como mecanismos de información o facilidad para el trámite, esto mediante campañas informativas que requieren de una base de datos de los usuarios que visitan y realizan trámites de este tipo en forma frecuente.
- El estudio permite ver que los usuarios se adaptan, en su mayoría, a las condiciones que les ofrecen, sin embargo, en congruencia con la política de Simplificación de Trámites, es necesario seguir trabajando por la reducción del tiempo de respuesta, mayor eficiencia y menos papeles, este espacio de tiempo del trámite o cualquier interrupción les impide que su vehículo pueda transitar lo que afecta su trabajo.
- Realizar un estudio de la normativa y la práctica de los pesos que se determinan, ya que la queja más frecuente de los usuarios es el peso que les dan en la tarjeta y hay muchos casos que solicitan la intervención de un ingeniero.
- Brindar cursos de servicio al cliente a los funcionarios que diariamente atienden a los usuarios de Pesos y Dimensiones.

- Se sugiere valorar el estado de las estaciones en condiciones físicas, ya que no existe, según se determina por las entrevistas, las condiciones ideales de atención al usuario en el tema de instalaciones, servicios sanitarios, higiene y salud para los usuarios.
- Elaborar listados **digitales** de todos los trámites realizados, debería incluir fecha de ingreso, fecha de resolución, rechazos, números de documentos para subsane, persona que lo atendió y las especificaciones del vehículo y de la persona que tramita.
- Esta Contraloría de Servicios sugiere a la Dirección Ejecutiva, instruir al Depto. de Pesos y Dimensiones a elaborar un Plan de trabajo, en coordinación con otras dependencias, de tal forma que se puedan corregir y atender recomendaciones expuestas. Los puntos importantes a revisar son:
  - Revisar el mecanismo de pesaje y la normativa respecto a este requisito, así como informar a la ciudadanía con el fin de que haya mayor conocimiento sobre el permiso y sus lineamientos.
  - En coordinación con el Depto. de Salud Ocupacional, la revisión de las condiciones de salud, de servicio al cliente en cuanto al tema de instalaciones y de lineamientos requeridos por la situación de emergencia sanitaria que se vive actualmente.
  - En coordinación con el Depto. de Análisis Administrativo y Tecnologías de la Información elaborar un formulario digital de control diario de los usuarios, placas, tipo de permiso y medio de contacto, tramitados en cada estación, con el fin de poder mejorar la comunicación de este departamento con los usuarios.
  - Estudiar, en coordinación con Análisis Administrativo, el procedimiento del trámite y revisar el flujo del mismo con el fin de minimizar al máximo el tiempo de respuesta.

Licda. Laura Sotela M.  
Analista