



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN,
TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

MICITT-CS-INF-007-2022

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Fecha: 22 de diciembre, 2022

Versión: 1

Ana Belén Mena Morales



INFORME: Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias del MICITT respecto a los servicios de:

- Anuncios comerciales
- Registro de locutores

Año 2022



Tel: 2539-2310

www.micitt.go.cr

1 de 23



**MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN,
TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES**

MICITT-CS-INF-007-2022

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Fecha: 22 de diciembre, 2022

Versión: 1

Ana Belén Mena Morales



Elaborado por: Ana Belén Mena Morales



Tel: 2539-2310

www.micitt.go.cr

Contenido

Descripción General	4
Metodología aplicada	4
Descripción del proceso de ejecución	5
Resultados	6
1. Características sociodemográficas	7
2. Nivel de percepción y grado de satisfacción de los servicios	9
3. Preguntas complementarias realizadas a los (as) usuarios (as)	13
Consideraciones	14
Identificación de oportunidades de mejora	15
a) Al Departamento de Administración de Espectro Radioeléctrico	15
b) Propiamente a la Contraloría de Servicios	15
Anexos	16
Referencias Bibliográficas	23



Descripción General

La encuesta de “*percepción y satisfacción de las personas usuarias del MICITT respecto a los servicios de anuncios comerciales y registro de locutores, en el año 2022*” se realizó en acatamiento a lo indicado en la Ley N° 9158: “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*”. Siguiendo, además, las pautas establecidas en el procedimiento N° MICITT-PC-SICP-V.02-2021 denominado: Evaluación de la percepción de los servicios.

El objetivo principal de este estudio es obtener información relevante y oportuna directamente de los (as) usuarios (as) con respecto a la percepción y satisfacción de los servicios encuestados, buscando mejorar la calidad de estos.

Además, el presente estudio permitirá cumplir con el compromiso establecido en el Plan Anual de la Contraloría de Servicios para el 2022.

Metodología aplicada

Esta encuesta se realizó del 01 de noviembre al 06 de diciembre de 2022, entrevistando a personas usuarias que utilizaron los servicios de autorización de anuncios comerciales y de autorización de carné de locución en el año 2022.

Para la definición de la muestra, se solicitó a la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones mediante el oficio N° MICITT-CS-OF-033-2022 un registro de personas que hubiesen gestionado estos tipos de trámites durante el 2022, quienes por medio del documento N° MICITT-DERRT-MEMO-029-2022 remitieron la información solicitada con corte al 04 de octubre de 2022.

Continuando con el proceso de cálculo de la muestra, se solicitó apoyo a la Secretaría de Planificación Institucional, específicamente al compañero Diego Vargas Pérez, por medio del oficio N° MICITT-CS-OF-034-2022.

Inicialmente se trabajó con un marco muestral de 637 solicitudes entre ambos trámites, sin embargo, la lista tuvo que ser ajustada a 272 elementos. Lo anterior, debido a que los usuarios



que tramitan autorizaciones de anuncios comerciales son empresas que pueden gestionar a lo largo del año distintos trámites, y con la finalidad de no enviar a la misma persona más de una encuesta, se excluyeron los correos electrónicos repetidos.

El procedimiento utilizado para el cálculo de la muestra fue el muestreo aleatorio simple, mediante la herramienta gratuita SurveyMonkey.com, sugerida por el señor Vargas.

Se muestra a continuación un resumen metodológico de la encuesta:

Tabla 1. Resumen metodológico encuesta

Fecha aplicación de la encuesta	Del 01 de noviembre al 06 de diciembre, 2022.
Modalidades de la entrevista	Vía correo electrónico, Vía telefónica
Responsable aplicación de la encuesta	Ana Belén Mena Morales
Tamaño de la población	272
Nivel de confianza	95%
Margen de error	3%

Fuente: Propia.

La respuesta efectiva fue de 75 formularios aplicados, es por esta razón que se realizó un ajuste al final del estudio con respecto al margen de error, el cual se elevó a 11,32%.

Descripción del proceso de ejecución

Se utilizó como base la encuesta estándar propuesta por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, la cual se adaptó al contexto institucional. Este formulario contó con el aval del Despacho Ministerial, brindado mediante correo electrónico el 26 de octubre de 2022.

De acuerdo con lo indicado en documento N° MICITT-CS-INF-003-2022 denominado: “Plan de Evaluación sobre la percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios recibidos en el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones” la aplicación de la encuesta se realizaría durante el mes de noviembre de 2022. Además, en el documento



N° MICITT-CS-INF-005-2022 denominado: *“Protocolo de aplicación de encuesta sobre la percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios recibidos en el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones”* se detalló la forma en que se aplicaría el formulario a cada encuestado.

Del 01 al 07 de noviembre se realizó el envío de los 217 cuestionarios por medio de correo electrónico. Asimismo, el día 14 de noviembre se envió el recordatorio a todos aquellos correos de los que no se había obtenido respuesta.

Al no haber mucha recepción de cuestionarios aplicados vía correo electrónico, se procedió a consultar al Departamento de Administración de Espectro Radioeléctrico si contaban con los números telefónicos donde se pudieran contactar a los usuarios pendientes de completar la encuesta. El área no contaba con este dato, no obstante, facilitó el acceso al expediente de cada trámite, por lo que los días 17 y 18 de noviembre se extraen los datos telefónicos de cada expediente, y a partir del 21 noviembre se inició con la aplicación de las encuestas pendientes vía telefónica, lo cual se extendió hasta el 06 de diciembre.

El detalle de todo el proceso de ejecución de las encuestas se encuentra registrado en el documento de Excel llamado: *“Anexo 1_Control de encuesta enviadas”*, el cual es parte del expediente N° MICITT-CS-EXP-011-2022.

Resultados

El cuestionario empleado para este estudio estuvo conformado por un total de 19 preguntas, desglosadas de la siguiente manera:

- 4 ítems de datos personales
- 12 ítems sobre la percepción y grado de satisfacción del servicio
- 3 preguntas complementarias

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta, divididos por servicios:



1. Características sociodemográficas

De acuerdo con lo indicado en la circular N° MICITT-SPIS-CIRC-016-2022, en esta encuesta se incluyeron variables como género y lugar de procedencia, también el rango de edad y el nivel de escolaridad, las cuales permiten describir las características de la población en estudio.

Tabla 2. Características de los encuestados del servicio autorización de carné de locución

Características	Porcentaje
Sexo	
Masculino	67%
Femenino	31%
Otro	0%
No responde	2%
Total	100%
Rango de Edad	
18 a 25 años	10%
26 a 30 años	17%
31 a 40 años	27%
41 a 59 años	42%
Más de 60 años	2%
No responde	2%
Total	100%
Provincia	
San José	54%
Heredia	13%
Cartago	8%
Alajuela	15%
Puntarenas	2%
Guanacaste	0%
Limón	0%
No responde	8%
Total	100%
Nivel Académico	
Primaria	6%
Noveno	6%
Bachillerato en Educación Media	15%
Técnico	2%
Universitario	58%
Otros	4%
No responde	10%
Total	100%

Fuente: Propia con los datos obtenidos en las encuestas aplicadas.



Tabla 3. Características de los encuestados del servicio de autorización de anuncios comerciales

Características	Porcentaje
Sexo	
Masculino	43%
Femenino	57%
Otro	0%
No responde	0%
Total	100%
Rango de Edad	
18 a 25 años	0%
26 a 30 años	4%
31 a 40 años	17%
41 a 59 años	74%
Más de 60 años	4%
No responde	0%
Total	100%
Provincia	
San José	74%
Heredia	9%
Cartago	9%
Alajuela	4%
Puntarenas	0%
Guanacaste	0%
Limón	0%
No responde	4%
Total	100%
Nivel Académico	
Noveno	4%
Bachillerato en Educación Media	4%
Técnico	13%
Universitario	70%
No responde	9%
Total	100%

Fuente: Propia con los datos obtenidos en las encuestas aplicadas.



Ana Belén Mena Morales

2. Nivel de percepción y grado de satisfacción de los servicios

La segunda parte de la encuesta consistió en 12 preguntas que permitieron medir los diferentes aspectos del servicio recibido, para lo cual se utilizó la siguiente escala:

Escala					
1	2	3	4	5	6
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	NA

Los resultados generales se pueden apreciar en las siguientes tablas divididas por servicios:

Tabla 4. Percepción y grado de satisfacción con el servicio de autorización de carné de locución

Pregunta	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No Aplica	No responde	Total
1. ¿Cómo calificaría el trato brindado por el funcionario (a) que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto)?	2%	0%	6%	6%	87%	0%	0%	100%
2. ¿Cómo definiría el nivel de asesoría por parte del compañero (a) que lo atendió en la resolución de sus inquietudes?	2%	2%	6%	4%	85%	2%	0%	100%
3. A su criterio ¿Qué nivel del conocimiento del trámite tenía el funcionario (a) que le atendió?	2%	0%	4%	8%	87%	0%	0%	100%
4. ¿Cómo evaluaría usted la duración del trámite que realizó?	2%	2%	17%	21%	58%	0%	0%	100%
5. ¿Cómo calificaría la claridad de los requisitos establecidos para el servicio que utilizó?	0%	0%	8%	15%	77%	0%	0%	100%
6. A su criterio ¿El servicio que recibió respondía a sus necesidades?	2%	0%	6%	8%	85%	0%	0%	100%
7. ¿Qué calificación le brinda al grado de confiabilidad en el servicio recibido?	2%	0%	2%	12%	85%	0%	0%	100%



Ana Belén Mena Morales

8. En caso de que usted haya gestionado el servicio de manera presencial, por favor indicar qué le pareció el tiempo transcurrido desde que llegó a la institución hasta ser atendido, el mobiliario para la atención del público y el aseo y limpieza.	2%	0%	4%	6%	38%	48%	2%	100%
9. En caso de que nos haya contacto por teléfono, por favor indicar el grado de accesibilidad telefónica.	2%	0%	4%	10%	38%	46%	0%	100%
10. En caso de que nos haya contactado por internet para hacer uso del servicio, es decir, página web, correos o redes ¿Qué calificación les brinda a esos accesos en línea en relación con el servicio recibido?	0%	0%	6%	10%	58%	23%	4%	100%
11. ¿Se cumplió con la condición de que el servicio se le brindó sin solicitarle dinero, favores, ni ninguna otra condición adicional a los requisitos establecidos?	2%	0%	0%	0%	92%	4%	2%	100%
12. ¿Cuál es su calificación general del servicio que recibió?	2%	0%	6%	15%	75%	0%	2%	100%

*Total de encuestados en este servicio: 52 usuarios (as).

Fuente: Propia con los datos obtenidos en las encuestas aplicadas.

Como se aprecia en la tabla anterior, las distintas preguntas realizadas a los (as) usuarios (as) encuestados con respecto al servicio de autorización de carné de locución, obtuvieron el porcentaje más alto en la categoría de excelente, exceptuando la pregunta 9 la cual obtuvo el porcentaje mayor en la opción no aplica, esto debido a que no todos los (as) usuarios (as) tuvieron la necesidad de contactar vía telefónica.



Ana Belén Mena Morales

Tabla 5. Percepción y grado de satisfacción con el servicio autorización de anuncios comerciales

Pregunta	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No Aplica	No responde	Total
1. ¿Cómo calificaría el trato brindado por el funcionario (a) que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto)?	0%	4%	0%	17%	78%	0%	0%	100%
2. ¿Cómo definiría el nivel de asesoría por parte del compañero (a) que lo atendió en la resolución de sus inquietudes?	4%	4%	0%	13%	74%	4%	0%	100%
3. A su criterio ¿Qué nivel del conocimiento del trámite tenía el funcionario (a) que le atendió?	0%	4%	0%	17%	74%	4%	0%	100%
4. ¿Cómo evaluaría usted la duración del trámite que realizó?	26%	22%	30%	13%	9%	0%	0%	100%
5. ¿Cómo calificaría la claridad de los requisitos establecidos para el servicio que utilizó?	0%	4%	9%	30%	57%	0%	0%	100%
6. A su criterio ¿El servicio que recibió respondía a sus necesidades?	4%	9%	4%	39%	43%	0%	0%	100%
7. ¿Qué calificación le brinda al grado de confiabilidad en el servicio recibido?	4%	4%	4%	22%	65%	0%	0%	100%
8. En caso de que usted haya gestionado el servicio de manera presencial, por favor indicar qué le pareció el tiempo transcurrido desde que llegó a la institución hasta ser atendido, el mobiliario para la atención del público y el aseo y limpieza.	0%	0%	0%	9%	13%	65%	13%	100%
9. En caso de que nos haya contacto por teléfono, por favor indicar el grado de accesibilidad telefónica.	4%	0%	13%	9%	30%	39%	4%	100%



Ana Belén Mena Morales

10. En caso de que nos haya contactado por internet para hacer uso del servicio, es decir, página web, correos o redes ¿Qué calificación les brinda a esos accesos en línea en relación con el servicio recibido?								
	4%	4%	0%	22%	57%	13%	0%	100%
11. ¿Se cumplió con la condición de que el servicio se le brindó sin solicitarle dinero, favores, ni ninguna otra condición adicional a los requisitos establecidos?								
	0%	0%	0%	9%	78%	13%	0%	100%
12. ¿Cuál es su calificación general del servicio que recibió?								
	4%	13%	13%	39%	30%	0%	0%	100%

*Total de encuestados en este servicio: 23 usuarios (as).

Fuente: Propia con los datos obtenidos en las encuestas aplicadas.

Como se puede apreciar en la tabla anterior, las preguntas 1, 2, 3, 5, 6, 7, 10, 11 realizadas a los (as) usuarios (as) encuestados con respecto al servicio de autorización de anuncio comercial, obtuvieron el porcentaje más alto en la opción de excelente. Mientras que las preguntas 8 y 9 obtuvieron el porcentaje mayor en la opción no aplica, esto debido a que no todos los (as) usuarios (as) tuvieron la necesidad de realizar la gestión de manera presencial, ni de contactar vía telefónica.

Con respecto a la pregunta 4 sobre la duración del trámite, el porcentaje más alto fue en la opción de bueno, sin embargo, se destacan los porcentajes de 26% para la categoría de deficiente y de 22% para la categoría de regular.

Por último, se menciona la calificación general de este servicio, siendo la misma de 39% en la categoría de muy bueno y de un 30% en la categoría de excelente.



3. Preguntas complementarias realizadas a los (as) usuarios (as)

Este espacio fue realizado con la finalidad de que los (as) usuarios (as) brindaran más información acerca del servicio recibido, esto permitirá al área a cargo conocer con mayor precisión sus criterios y observaciones.

a) Servicio de autorización carné de locución:

Dentro de los comentarios positivos y felicitaciones en el servicio de autorización de carné de locución se destacan: la agilidad y claridad en el proceso, la buena atención por parte de las personas funcionarias.

Como aspectos de mejora y recomendaciones se destacan: el tiempo de duración de trámite y mejorar la comunicación con el usuario.

Para mayor detalle de las respuestas véase anexo 1.

b) Servicio de autorización de anuncios comerciales:

En este servicio es notario que los (as) usuarios (as) destacan como principal aspecto de mejora el tiempo de revisión y resolución del trámite, solicitan también mejorar la comunicación entre la persona funcionaria y el usuario. Además, sugieren la creación de un sistema mediante el cual se pueda gestionar la solicitud, y que permita visualizar el estado del trámite.

Para mayor detalle de las respuestas véase anexo 2.



Consideraciones

1. Es importante señalar que una parte de la muestra utilizada en este estudio gestionó el trámite en el periodo en que algunas instituciones del Estado fueron atacadas cibernéticamente, lo que afectó la estructura de algunos de los sistemas de información utilizados por el MICITT para verificar requisitos.
2. Los requisitos para la autorización de anuncios comerciales se encuentran establecidos en el artículo 128 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones N° 34765-MINAE(*).
3. Los requisitos para la autorización del carné de locución se encuentran establecidos en el artículo 131 del Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones N° 34765-MINAE(*).
4. Para la gestión de trámites estatales es requisito encontrarse al día en el cumplimiento de las obligaciones tributarias materiales y formales, así como en la presentación de las declaraciones tributarias a las que estuviera obligada ante las dependencias del Ministerio de Hacienda, también ante la Caja Costarricense de Seguro Social y el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en las siguientes normas:
 - Artículo 18 bis del Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario), N° 4755.
 - Artículo 74 de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
 - Artículo 22 inciso a) de la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662.
5. En la página del Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio se indica lo siguiente con respecto al tiempo de duración a falta de plazos en la normativa específica de los trámites:

“La Ley General de la Administración Pública y el Decreto Ejecutivo 37045 recogen una serie de plazos, los cuales deben ser utilizados de manera supletoria en los trámites administrativos que no establezcan sus propios plazos, a través de sus leyes especiales o sus reglamentos. En este sentido, el artículo 40 del citado decreto establece un plazo de 10 días hábiles cuando estamos frente a solicitudes puras y simples y un mes cuando estamos frente a licencias, permisos y autorizaciones (Artículo 330 LGAP). Por su parte, la Ley General de la Administración Pública estipula un plazo de 2 meses en el caso de procedimientos administrativos ordinarios (artículo 261), 30 días para el caso de materia recursiva (Artículo 261), informes técnicos, dictámenes o peritajes 10 días hábiles (Artículo 262), informes no técnicos 3 días hábiles (artículo 262).”



Identificación de oportunidades de mejora

a) Al Departamento de Administración de Espectro Radioeléctrico:

1. Se sugiere informar a los (as) usuarios (as) sobre el tiempo aproximado de duración del trámite cuando la solicitud es presentada. De igual manera se sugiere, que en el comprobante o correo de recibido del trámite se realice también la mención.
2. Se sugiere que en los casos en que se realicen devoluciones de los trámites o solicitudes de información adicional a la presentada, se le explique al usuario (a) de una manera amplia el porqué de la devolución o solicitud, y la forma de corregir lo requerido.
3. Se sugiere considerar a futuro, y en la medida en que los recursos lo permitan, la utilización de un sistema para gestionar estos trámites en línea.

b) Propiamente a la Contraloría de Servicios:

1. Coordinar para la realización de estos estudios apoyo adicional, como por ejemplo: estudiantes universitarios o de colegios técnicos que requieran realizar prácticas profesionales o similares.
2. Con el apoyo de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial validar los servicios que brinda el MICITT.
3. De acuerdo con la experiencia en este estudio, valorar el realizar la aplicación de las encuestas exclusivamente vía telefónica para la obtención de una mayor respuesta.
4. De acuerdo con la experiencia en este estudio, actualizar el formato del formulario que se utilizará en el 2023, así como las preguntas que se realicen en el mismo.
5. De acuerdo con la experiencia en este estudio, para la definición de la muestra en próximas encuestas, solicitar a las áreas a cargo el registro de los usuarios que gestionaron y concluyeron el trámite.



Anexos

Anexo 1:

Tabla 6. Preguntas complementarias con respecto al servicio de autorización de carné de locución

¿Considera aspectos que son deficientes en el servicio público brindado?	¿Cuáles aspectos considera se deben incorporar o mejorar en la prestación del servicio público?	Comentarios adicionales
El usuario indica que el recepcionista es muy malo.	El usuario indica que más rapidez del trámite y cambiar de recepcionista.	El usuario no cuenta con comentarios adicionales.
No responde	No responde	No responde
El usuario indica que no.	El usuario indica que ninguno.	El usuario indica que le gustaría que el MICITT tuviese una bolsa de empleo. Además, agradece por el servicio recibido, indicando que el trato recibido y la gestión fueron muy buenas.
El usuario indica que el proceso estuvo claro, pero que tal vez la duración puede ser más rápida.	El usuario indica que ninguno.	El usuario indica que no tiene comentarios adicionales.
Tal vez mejorar los tiempos de respuesta, todo lo demás muy bien.	Ninguno.	No responde
No aplica	No aplica	No aplica
El usuario indica que en el sitio web es difícil encontrar los requisitos del servicio.	El usuario indica que se puede explicar equivalentes de los requisitos, ya que no están tan claros.	El usuario indica que no tiene, que todo estuvo bastante bien.
La usuaria indica que no, que todo estuvo muy bien.	La usuaria indica que ninguno, que se encuentra muy contenta con el servicio recibido.	La usuaria indica que no tiene.
La usuaria indica que no, solamente que debería ser más rápido el tiempo del trámite.	La usuaria indica que, si ya se trabaja en radio o se tiene experiencia, debería ser más fácil el trámite.	La usuaria indica que no tiene.
La usuaria indica que no.	La usuaria indica que no, que se encuentra muy satisfecha.	La usuaria indica que está muy satisfecha y que la atención fue muy buena, lo cual le permitió cumplir con su meta.
La atención presencial.	En caso de no lograr lo que se buscaba de manera presencial (tomando en cuenta el esfuerzo de la persona para llegar hasta el lugar), darle algún seguimiento para terminar el trámite, sin perder más tiempo.	No responde
El usuario indica que en cierta parte porque la gestión del trámite duró bastante, de 8 a 10 días aproximadamente.	El usuario indica que tiene una situación que no corresponde propiamente al MICITT, ya que la empresa a la que él le brindó su servicio de locución no le ha pagado, por lo que cree que debería verificarse este punto cuando se	El usuario indica que siempre ha sido un buen servicio tanto presencial como virtual, solamente el tiempo para gestionar las renovaciones, ya que debería ser más corto.



Ana Belén Mena Morales

	realizan los anuncios, así como cuando a ellos se les solicita ser locutores acreditados.	
El usuario indica que no, que estuvo bastante bien.	El usuario indica que, si debe haber más asesoría personalizada, ya que todo se dirige a un correo y a veces el usuario tiene consultas que no se aclaran con las respuestas automatizadas.	El usuario indica que no.
La usuaria indica que fue un servicio eficiente.	La usuaria indica que nada, que fue muy rápido y que atienden las consultas muy bien.	La usuaria indica que no tiene comentarios adicionales, que todo estuvo muy bien.
No responde	No responde	No responde
El usuario indica que no, considera que la atención fue buena.	El usuario indica que no aplica para él, le atendieron muy bien y no hubo nada deficiente.	El usuario indica que no, que todo estuvo bien, el trámite fue rápido, dentro de los 10 días establecidos.
El usuario indica que sí, como todos los servicios públicos son muy lentos, ya que se valen de que tiene 22 días para contestar y eso retrasa los servicios.	El usuario indica que deberían realizar el envío del carné.	El usuario indica que debería mejorarse el servicio porque hay atrasos en los mismos, personal que no contesta, la misma enfermedad de los servicios públicos.
El usuario indica que de acuerdo con lo recibido todo está bien.	El usuario indica que, así como está todo es bueno, hay muy buena comunicación.	El usuario indica que fue un excelente servicio, nunca se esperó que fuera tan excelente y buena la gestión para darle el carné.
El usuario indica que no, que quedó satisfecho con el servicio brindado, y la persona funcionaria fue de mucha ayuda y guía.	El usuario indica que todo estuvo muy bien, más que no tuvo que desplazarse.	El usuario indica que no ve el sentido en una renovación el tema de Hacienda pero que respeta el requisito.
El usuario indica que no.	El usuario indica que no hubo inconvenientes.	El usuario indica que no tiene comentarios adicionales, que todo estuvo excelente.
La usuaria indica que le gustaría más información y ayuda complementaria.	La usuaria indica que no aplica.	La usuaria indica que no aplica.
No responde	Estoy satisfecha con el servicio.	No responde
El usuario indica que no, no tiene ninguna queja.	El usuario indica que no tiene queja alguna, que el servicio fue excelente.	El usuario indica que se sigan brindando los servicios de una manera como la realizada, y que está satisfecho de que los locutores cuenten con una institución que los acredite.
El tiempo de atención de manera presencial, el trato fue muy bueno del recepcionista pero que el que me debía entregar un carné, a mi criterio tardo un poco.	Velar por el público, salir atenderlo, dar la cara no hacer de una simple solicitud un trámite tan frío, a pesar de ser expedito y tener opciones para solicitarlo.	El trámite por correo fue bastante ágil.
La usuaria indica que de momento no.	La usuaria indica que no.	La usuaria indica que no.
El usuario indica que no, que le atendieron excelentemente bien.	El usuario indica que todo estaba muy bien, que el servicio fue muy eficiente.	El usuario indica que no tiene.



Ana Belén Mena Morales

El usuario indica que no, que la con la gestión de la renovación no hubo problemas.	El usuario indica que no, que fue muy ágil.	El usuario indica que no, que todo fue de primera mano.
El usuario indica que no, que la funcionaria que lo atendió fue muy clara.	El usuario indica que ninguno, fue muy rápido, antes de la fecha límite establecida.	El usuario indica que no.
La usuaria indica que no.	La usuaria indica que ninguno, en lo personal le trataron muy bien.	La usuaria indica que no.
La usuaria indica que sí.	La usuaria indica que deben revisar bien los documentos de las personas porque en su caso le indicaron que debía a la CCSS y no es así, ya que ella ni labora, está asegurada por medio de su esposo.	La usuaria indica que no le fue entregado el carné por razones que no son ciertas y solicita se le pueda gestionar nuevamente.
No responde	No responde	No responde
El usuario indica que no en el servicio, sino que hay un requisito que está de más.	El usuario indica que podría ser un poco más rápido, el trámite fue lento y ahora que solicitan estar registrado con Hacienda para gestionar el carné, lo que genera muchos más pasos extras, así como reportar a la CCSS.	El usuario indica que el servicio está muy bien a pesar de que sea lento, pero si revisar los requisitos porque hay algunos que no son necesarios y limitan a las personas.
La usuaria indica que ninguno.	La usuaria indica que a nivel de trámite está muy contenta, pero como mejora se podría crear algún formulario en línea que permita que la gestión sea más rápida y directa.	La usuaria indica que ninguno.
En mi caso no hubo deficiencias en el servicio.	En mi caso todo fue muy fluido no me atrevo a hacer recomendaciones.	No responde
El usuario indica que no, que considera que el trámite fue muy bueno, no considera que haya irregularidades para mejorar, todo fue en orden y en el tiempo establecido.	El usuario indica que no, no hay nada que mejorar, como se realizar el servicio está perfecto.	El usuario indica que no.
La atención es excelente.	Pienso que la encuesta debe mejorar, por ejemplo, hay formularios en línea ahora lo que haría menos tedioso llenar la encuesta.	No responde
El usuario indica que no.	El usuario indica que se debe mejorar la recepción de la solicitud, tuvo que repetir el trámite, pero el servicio fue bueno cuando se gestionó.	El usuario indica que está complacido con el servicio, la funcionaria que le ayudó fue muy rápida. Solamente el detalle de la recepción de la solicitud, debido a que cuando ingresó la gestión por primera vez se perdió.
El usuario indica que no.	El usuario indica que nada.	El usuario indica que no, que todo estuvo muy bien.
El usuario indica que no, solamente que cuando se presentó el invierno estaba muy fuerte y no se le avisó que casi no había personal presencial en el MICITT pero que por dicha sí le entregaron el carné.	El usuario indica que mayor comunicación con el usuario, como en la situación que tuvo y que explicó en la respuesta anterior.	El usuario indica que no.
La usuaria indica que no, que el servicio estuvo bien y completo.	La usuaria indica que todo lo recibió bien, que no tiene queja alguna.	La usuaria indica que no.
NA	NA	NA



Ana Belén Mena Morales

El usuario indica que debería comunicarse al usuario cuando sería la entrega.	El usuario indica que solamente el tiempo de respuesta que sea más corto, además que se le indique a la persona sobre el momento de la entrega.	El usuario indica que no.
El usuario indica que no.	El usuario indica que solamente una mayor comunicación con el usuario, ya que no tenía respuesta y él tuvo que escribir.	El usuario indica que no, que el servicio fue bueno.
El usuario indica que no.	El usuario indica que mayor rapidez y comunicación con el usuario.	El usuario indica que agradece todo lo que hacen por las personas que quieren dedicarse a la locución, que la institución continúe así.
En el momento, por el hackeo, la información no estaba disponible en el sitio web, podría en esos casos tal vez usar las redes sociales para recordarlos al público. Había un requisito de un timbre (Un timbre fiscal del Colegio de Abogados por un monto de ₡275 colones) que parece no aplicar en la vía digital, pero puede tender a confusión, lo sé así porque otras personas que hicieron el mismo trámite al mismo tiempo que yo, así me lo manifestaron. También sería importante poderle explicar a quienes se les rechaza, por qué o qué pueden hacer para solventar la falencia.	Para quienes pueden hacer el trámite en línea, para motivarles y así evitar traslados a la institución y demás, quizá divulgar más el trámite en las redes sociales, con algún video de orientación de cómo realizarlo, por ejemplo, de cómo deben ir completados los documentos para así evitar rebotes en el mismo.	Considero oportuno para efectos del carné de locución en particular, valorar la oportunidad que tiene este documento de tener asociado algún "plus" por haberlo sacado de manera que valga la pena y se motive a más locutores a incluirse al "Registro de locutores", como se llama el trámite en el sitio web. Que, de hecho, uno ingresa al sitio web a ver si existe como una lista de locutores disponibles y no existe, por lo que podría o modificarse el nombre del trámite, o bien incluir en el sitio web una lista de los locutores con carné vigente, caducado, etc. modificarse el nombre del trámite, o bien incluir en el sitio web una lista de los locutores con carné vigente, caducado, etc. Considero que esta encuesta podría ser más ágil si se utilizara algún formulario electrónico vía enlace directo al que ingresar y que las respuestas ya quedarán procesadas, tal como podría ser un formulario de Google. También podría motivarse a que los resultados integrados de esta sean visibles en el sitio web del MICITT.
El usuario indica que no.	El usuario indica que mayor claridad con los requisitos.	El usuario indica que no tiene comentarios adicionales.
El usuario indica que no, todo fue muy bueno.	El usuario indica que responder los correos y llamadas más rápido, estar más pendientes de las solicitudes que se hacen.	El usuario indica que el servicio fue muy bueno, de manera personal indica que sería bueno que se respondieran los correos más a tiempo, porque en algunas ocasiones la persona requiere obtener más rápido el servicio por temas de trabajo.
Ninguno.	De ser posible, que el tiempo de resolución sea más corto.	No responde
La usuaria indica que no.	La usuaria indica que fue la primera vez haciendo el trámite y siente que el tiempo del trámite fue normal y que todo estuvo bien.	La usuaria indica que no.



Ana Belén Mena Morales

No, estuvo excelente el servicio.	Ninguno.	Excelente servicio por parte de la funcionaria Carolina, una felicitación de mi parte.
Ninguno, en realidad todo muy bien.	Quizá la mejora en los tiempos buscar acortarlos.	No responde
El usuario indica que no tiene observaciones.	El usuario indica que no sabría que decir.	El usuario indica que no.

*En verde se señalan las respuestas con comentarios positivos y felicitaciones, en rojo todas aquellas respuestas que sugieren recomendaciones y aspectos de mejora.

Fuente: Propia con los datos obtenidos en las encuestas aplicadas.

Anexo 2:

Tabla 7. Preguntas complementarias con respecto al servicio de autorización de anuncios comerciales

¿Considera aspectos que son deficientes en el servicio público brindado?	¿Cuáles aspectos considera se deben incorporar o mejorar en la prestación del servicio público?	Comentarios adicionales
NO	N/A	N/A
No responde	No responde	Control de Radio y TV: El tiempo es un tema importante, creo que un trámite de control de radio debería durar menos de lo estipulado, inclusive a veces dura más en salir dicho trámite. ¡En Panamá dicho trámite sale el mismo día!
Los tiempos del proceso son un poco largos y esto afecta la pauta de nuestros clientes ya que normalmente se manejan tiempos muy encima de las entregables.	No responde	No responde
No responde	Para mí sería qué sea más rápido la entrega de resoluciones.	En general creo que el MICITT debería solicitar un ajuste en el monto que se paga por nacionalizar material extranjero. El monto que actualmente se paga es monto insignificante en comparación a los que se pagan en otros países de Centroamérica.
En la productora donde laboro, el servicio de nacionalización de anuncios comerciales es algo que hacemos con alta frecuencia. En ese sentido, me parece innecesario hacer el envío de la personería jurídica y de la cédula del Representante Legal en cada solicitud. Lo entiendo para la primera vez o cuando han pasado más de 12 meses entre una solicitud y otra.	El tiempo de resolución me parece que se puede mejorar; 10 días hábiles para un trámite recurrente me parece demasiado. En la actualidad, envían un documento adjunto muy largo, donde se enlistan todos los requisitos indicando si cumple o no cumple, pero no detalla de qué manera no cumple; lo cual puede resultar confuso. Ya me pasó una vez que me enviaron una prevención indicando que no cumplía con la cédula del representante legal y volví a mandar el mismo documento y posteriormente me respondieron	No responde



Ana Belén Mena Morales

	indicando que la cédula que había enviado estaba vencida.	
El tiempo de entrega del permiso, considero es muy extenso.	El tiempo de espera de la resolución.	No responde
Demasiada formalidad en los documentos de respuesta.	Respuestas más concretas	No responde
El tiempo de respuesta del servicio debería mejorar.	El tiempo de respuesta.	No responde
La usuaria indica que sí. El tiempo que se tarda el trámite, el servicio y la atención son buenos, pero por la urgencia que se requiere, el plazo establecido se hace muy largo.	La usuaria indica que agilizar los trámites.	La usuaria indica que agilizar los trámites.
Si, los puntos que marqué como regulares es por el tiempo que se tardan en la gestión, no por la persona que me atendió, pero sí los tiempos que manejan, deberían de ser más expeditos.	Velocidad en todo el proceso de gestión.	Solamente insisto en los tiempos de respuesta, ya que considero que en horas se podrían hacer las revisiones y confirmaciones, además de hacer más rápido todo el proceso en general. Gracias
Ninguno una calificación de excelente para la funcionaria.	Quizá los tiempos de respuesta, pero comprendo que es el procedimiento ya establecido y se han cumplido a cabalidad esos tiempos.	Excelente atención y servicio.
El tiempo de resolución a veces es muy extenso.	Los tiempos de respuesta sean más cortos	No responde
Tiempo del trámite.	Tiempo de espera en la resolución.	No responde
Tiempo en la resolución del servicio, tardaron un mes.	Tiempo en la resolución del servicio, tardaron un mes.	Hacer la encuesta digital sería más eficiente.
El tiempo de respuesta es muy lento.	Mejorar los tiempos de respuesta sobre el trámite	No responde
N/A	Mejorar los tiempos	N/A
Solamente señalar los plazos de envío de las resoluciones, algunas veces son muy extensos, si adicional sucede alguna situación de fuerza mayor, no existen planes de contingencia y los plazos aumentan aún más.	Sería interesante crear una plataforma en línea de acceso con la firma digital donde se puede gestionar todo el trámite, quizá esto sirva también para no estar enviando los mismos documentos una y otra vez por cada trámite como personería jurídica (vigencia 15 días) o declaración jurada (perfectamente válida por 1 mes).	No responde
Por el momento está bien.	Eliminar requisito de CCSS, ya que en el caso nuestro estamos en un "pleito" con dicha institución por cuanto nos cobran algo que no es nuestro, sin embargo, estamos al día (siempre presentamos facturas canceladas al día), pero por esa "deuda" que es antiquísima, salimos "morosos" en la consulta y ellos nos indican no pueden darnos certificación por cuanto el asunto está pendiente de resolver y el cual ya lleva años.	No responde



Ana Belén Mena Morales

Ninguno, estoy muy satisfecho.	Considero que el servicio es integral y bueno.	Ninguno, muchas gracias.
<ul style="list-style-type: none"> • La información para realizar el proceso no es lo suficientemente claro para una persona que necesita realizar el trámite por primera vez. • Debería existir una plataforma donde se pueden adjuntar los materiales, que sea con un usuario y clave, pues muchas veces los materiales a revisar son muy pesados y al enviarlos por sistemas por ejemplo wetransfer, caduca el tiempo y pasa que una semana después responden que se les venció el link. • Los tiempos de revisiones de materiales son demasiados lerdos, pues el en área de publicidad todo se mueve muy rápido y esos tiempos lo único que hacen es ralentizar el proceso. • Muchas veces cuando hay denegación de algún material, no son claras las razones. • Debería existir materiales como videos, donde se explique los requisitos y detalles a contemplar. 	<ul style="list-style-type: none"> • El plazo de respuesta de revisiones es urgente que mejore, no debería tardar más de una semana. Se deben de agilizar los procesos para esas revisiones. Muchas veces ni siquiera hay respuesta del material enviado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas a las que se le envía los materiales para revisión da la sensación de que ni siquiera saben lo que están haciendo, lo único que hacen es seguir una guía, siempre la misma, es como estar hablando con un robot, al enviar consultas no responden o tardan hasta 1 mes para responder un correo.
El tiempo de respuesta es muy variable. En algunos períodos se recibe respuesta en uno o dos días y en otros momentos tardan 15 días más.	Un sistema que permita visibilidad en el avance del trámite. Entre el momento que se entregan los documento y el momento que se emite el permiso, es un misterio los pasos que lleva y la duración de cada uno de ellos.	No responde
Lo que considero es que con respecto a años anteriores el tiempo que se dura en entregar el permiso de control de radio es demasiado, hace unos años el trámite era de un día para otro.	Se debe de agilizar la entrega del permiso correspondiente.	El pago de los enteros para música extranjera debería de hacerse en las mismas oficinas del MICITT y así se agiliza el tramite
La velocidad de respuesta en todo sentido, y cuando el trámite se devuelve por algún error o faltante de algún documento, no puede ser posible que el trámite empiece de cero.	El aspecto más importante para mí es la velocidad de respuesta.	Creo, que el trabajo conjunto entre la empresa privada y pública es muy importante, tenemos que recordar que uno no existe sin el otro, el servicio dado al cliente debe ser pensando en que es un cliente, tratarlo como tal, tratando de suministrar lo que ocupe de una manera precisa y rápida, y no esperando a que cometa un error para rechazarle los documento, no digo que eso se permita, pero sí que sea más ágil el comunicado de ese faltante, y que no se ponga de nuevo a esperar 5 a 10 días para darle una respuesta.

*En verde se señalan las respuestas con comentarios positivos y felicitaciones, en rojo todas aquellas respuestas que sugieren recomendaciones y aspectos de mejora.

Fuente: Propia con los datos obtenidos en las encuestas aplicadas.



Referencias Bibliográficas

1. Ministerio de Economía, Industria y Comercio, <https://tramitescr.meic.go.cr/viewpage/public/faq.html>
2. Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones N° 34765-MINAE(*).
3. Código de Normas y Procedimientos Tributarios (Código Tributario), N° 4755.
4. Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social.
5. Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662.

