



MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS
Y TRANSPORTES

GOBIERNO
DE COSTA RICA

INFORME ENCUESTAS USUARIOS

SEDES REGIONALES

DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN VIAL

PÉREZ ZELEDÓN Y RÍO CLARO

AGOSTO

2026

Dirección Contraloría Institucional de Servicios MOPT

Realizado por Lic. Gerardo Bonilla Ramírez.



Tabla De Contenido

1.INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	4
4. CRITERIOS DE REFERENCIA	4
5. METODOLOGÍA.....	5
6. LIMITACIONES DEL EJERCICIO.....	6
7. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	6
8. TRÁMITES Y SERVICIOS VALORADOS	7
9. RESULTADOS.....	7
10. RESULTADO GENERAL DE LAS SEDES.....	11
11. ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS RESULTADOS	12
12. FORTALEZAS IDENTIFICADAS	13
13. OPORTUNIDADES DE MEJORA	13
14. HOMOLOGACIÓN DE LICENCIAS Y EMISIÓN DEL DOCUMENTO FÍSICO	15
15. CONCLUSIONES	16
16. RECOMENDACIONES	17
17. SEGUIMIENTO	19
18. CONSIDERACIÓN FINAL	19



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo 2026, de la Contraloría Institucional de Servicios MOPT, y tiene como propósito generar un insumo para conocer la percepción de las personas usuarias respecto de los servicios brindados en las sedes regionales de la Dirección General de Educación Vial (DGEV).

El ejercicio comprende los servicios relacionados con pruebas teóricas, pruebas prácticas, homologación de licencias, credenciales y otros trámites atendidos en las sedes regionales objeto de estudio.

Para la elaboración del presente informe se analizaron los resultados obtenidos mediante la aplicación del **Formulario PI-927 (v.3), Encuesta sobre el Servicio Brindado**, así como las observaciones y manifestaciones efectuadas por las personas usuarias durante el proceso de recopilación de información.

Los resultados constituyen un insumo para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos susceptibles de atención por parte de la Administración, bajo un enfoque de mejora continua, calidad, eficiencia, oportunidad y continuidad de los servicios públicos.

Es importante señalar que el presente ejercicio corresponde a una **medición de percepción de las personas usuarias participantes** y no constituye, por sí mismo, una auditoría, evaluación integral del desempeño institucional ni una valoración de cumplimiento de la totalidad de los procesos administrativos, técnicos u operativos de las sedes evaluadas.

2. OBJETIVO

Determinar, a partir de la percepción manifestada por las personas usuarias mediante la aplicación de encuestas, el nivel de satisfacción respecto de los servicios brindados en las sedes regionales de la Dirección General de Educación Vial, con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos susceptibles de atención que contribuyan al fortalecimiento de la calidad, eficiencia, oportunidad y continuidad de los servicios institucionales.



3. ALCANCE

El presente ejercicio comprende los servicios brindados en las sedes regionales de la Dirección General de Educación Vial ubicadas en:

- Pérez Zeledón.
- Río Claro.

La recopilación de información se realizó mediante la aplicación del Formulario PI-927 (v.3), dirigido a personas usuarias que habían concluido su gestión en las respectivas sedes.

El análisis comprende tanto aspectos relacionados con el **nivel del servicio** como aquellos vinculados con la **atención directa del personal**.

4. CRITERIOS DE REFERENCIA

Para la elaboración del presente informe se consideraron, entre otros, los siguientes instrumentos normativos y administrativos:

- Ley N.º 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Reglamento a la Ley N.º 9158, Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN.
- Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría Institucional de Servicios del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Decreto Ejecutivo N.º 39476-MOPT.
- Formulario PI-927 (v.3), Encuesta sobre el Servicio Brindado.
- Plan Anual de Trabajo 2026 de la Contraloría Institucional de Servicios.
- Ley N.º 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, en aquellos aspectos relacionados con información y atención a las personas usuarias.



Asimismo, se considera el principio de mejora continua de los servicios públicos y la necesidad de que las instituciones dispongan de mecanismos que permitan conocer la percepción de las personas usuarias e identificar oportunidades de mejora.

5. METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe se efectuó una revisión documental de los instrumentos antes señalados y se analizaron los resultados obtenidos mediante la aplicación del Formulario PI-927 (v.3).

En total se aplicaron **47 encuestas**, distribuidas de la siguiente manera:

Sede	Encuestas aplicadas
Pérez Zeledón	35
Río Claro	12
Total	47

Cada encuesta contempla diferentes aspectos de valoración relacionados con el nivel del servicio y la atención directa del personal.

En consecuencia, las 47 encuestas generaron un total de **376 respuestas individuales analizadas**, distribuidas de la siguiente manera:

Sede	Nivel del servicio	Atención directa	Total, respuestas
Pérez Zeledón	140	140	280
Río Claro	48	48	96
Total	188	188	376



La información fue analizada de forma agregada, procurando que los resultados permitan identificar tendencias generales de percepción y oportunidades de mejora.

6. LIMITACIONES DEL EJERCICIO

Los resultados obtenidos corresponden exclusivamente a la percepción de las personas usuarias que participaron en la aplicación del instrumento durante el período y en las sedes objeto de análisis.

En consecuencia, los resultados **no deben interpretarse como una medición estadística de la totalidad de personas usuarias de los servicios de la Dirección General de Educación Vial**, ni como una evaluación integral del desempeño de las sedes regionales.

Asimismo, las manifestaciones realizadas por las personas usuarias respecto de determinadas situaciones administrativas, operativas, tecnológicas o de infraestructura constituyen **insumos de percepción** que, cuando corresponda, deberán ser objeto de verificación por las instancias competentes antes de considerarse situaciones institucionales comprobadas.

7. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

El instrumento utilizado corresponde al **Formulario PI-927 (v.3), Encuesta sobre el Servicio Brindado**.

La encuesta permite recopilar la percepción de las personas usuarias respecto de diferentes aspectos asociados con la prestación del servicio y la atención directa del personal.

Para efectos del análisis, se consideran dos dimensiones principales:

7.1. Nivel del servicio

Comprende aspectos relacionados con:

- Calidad del servicio.
- Satisfacción de las necesidades de las personas usuarias.



- Vocación de servicio.
- Trato recibido.

7.2. Atención directa del personal

Comprende aspectos relacionados con:

- Información recibida.
- Preparación profesional.
- Tiempo de espera.
- Valoración general de la atención.

La información personal eventualmente consignada en los instrumentos deberá ser tratada conforme al marco jurídico aplicable en materia de protección de datos personales y las disposiciones institucionales correspondientes.

8. TRÁMITES Y SERVICIOS VALORADOS

Durante la aplicación del instrumento se identificaron, entre otros, los siguientes servicios y trámites:

- Prueba teórica para licencia de conducir.
 - Prueba práctica de manejo.
 - Homologación de licencias expedidas en el extranjero.
 - Gestión de credenciales y certificaciones relacionadas con licencias.
 - Plataforma de Servicios.
 - Consultas de información general.
 - Otros servicios brindados por las sedes regionales.
-

9. RESULTADOS

9.1. Sede Regional de Pérez Zeledón

En la sede regional de Pérez Zeledón se aplicaron **35 encuestas**.

Del total de participantes:



- Género masculino: 22.
- Género femenino: 13.

Tipo de trámite

Trámite	Cantidad
Cursos prácticos	8
Cursos teóricos	23
Homologación	1
Credenciales	3
Total	35

9.2. Nivel del servicio – Pérez Zeledón

Los cuatro aspectos evaluados en esta dimensión generaron un total de **140 respuestas**.

Calificación	Respuestas	Porcentaje
Excelente	111	79,3 %
Bueno	24	17,1 %
Regular	4	2,9 %
Deficiente	1	0,7 %
No responde	0	0,0 %
Total	140	100 %



En consecuencia, el **96,4 %** de las respuestas se concentró en las categorías **Excelente y Bueno**.

Este resultado evidencia una percepción predominantemente favorable respecto de la calidad del servicio, satisfacción de necesidades, vocación de servicio y trato recibido.

9.3. Atención directa del personal – Pérez Zeledón

Los cuatro aspectos relacionados con la atención directa del personal generaron igualmente **140 respuestas**.

Calificación	Respuestas	Porcentaje
Excelente	108	77,1 %
Bueno	24	17,1 %
Regular	6	4,3 %
Deficiente	1	0,7 %
No responde	1	0,7 %
Total	140	100 %

El **94,3 %** de las respuestas se ubicó entre **Excelente y Bueno**, reflejando una percepción favorable respecto de la información recibida, preparación profesional, tiempo de espera y valoración general de la atención.

9.4. Sede Regional de Río Claro

En la sede regional de Río Claro se aplicaron **12 encuestas**.

Del total de participantes:



- Género masculino: 8.
- Género femenino: 4.

Tipo de trámite

Trámite	Cantidad
Cursos prácticos	11
Cursos teóricos	0
Credenciales	1
Total	12

9.5. Nivel del servicio – Río Claro

Los cuatro aspectos evaluados generaron un total de **48 respuestas**.

Calificación	Respuestas	Porcentaje
Excelente	33	68,8 %
Bueno	11	22,9 %
Regular	4	8,3 %
Deficiente	0	0,0 %
No responde	0	0,0 %
Total	48	100 %

El 91,7 % de las respuestas se ubicó entre Excelente y Bueno.



9.6. Atención directa del personal – Río Claro

Los cuatro aspectos relacionados con la atención directa generaron **48 respuestas**.

Calificación	Respuestas	Porcentaje
Excelente	29	60,4 %
Bueno	13	27,1 %
Regular	6	12,5 %
Deficiente	0	0,0 %
No responde	0	0,0 %
Total	48	100 %

El **87,5 %** de las respuestas se ubicó entre Excelente y Bueno.

Se observa, sin embargo, una mayor concentración relativa de respuestas en la categoría Regular respecto de Pérez Zeledón, particularmente en los aspectos relacionados con la atención directa del personal. Este resultado constituye un elemento que puede ser considerado por la Administración para efectos de mejora continua.

10. RESULTADO GENERAL DE LAS SEDES

Considerando conjuntamente las sedes de Pérez Zeledón y Río Claro, se analizaron **376 respuestas**.

Calificación	Respuestas	Porcentaje
Excelente	281	74,7 %



Bueno	72	19,1 %
Regular	20	5,3 %
Deficiente	2	0,5 %
No responde	1	0,3 %
Total	376	100 %

Del total de respuestas analizadas, **353 se ubicaron entre Excelente y Bueno**, equivalente aproximadamente al **93,9 %**.

Por su parte, 22 respuestas se ubicaron entre Regular y Deficiente, equivalente aproximadamente al **5,9 %**, mientras que una respuesta correspondió a No responde.

En términos generales, los resultados reflejan una **percepción favorable de las personas usuarias participantes** respecto de los servicios evaluados.

11. ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos permiten identificar una valoración predominantemente positiva de los servicios brindados en las dos sedes evaluadas.

No obstante, el análisis no debe limitarse al porcentaje de respuestas favorables, debido a que las respuestas ubicadas en las categorías Regular y Deficiente, así como las observaciones formuladas directamente por las personas usuarias, constituyen información relevante para identificar oportunidades de mejora.

Desde una perspectiva de control y mejora continua, resulta conveniente que la Administración considere conjuntamente:

1. La percepción general del servicio.
2. Los aspectos con mayor concentración de respuestas desfavorables.



3. Las observaciones cualitativas formuladas por las personas usuarias.
 4. La capacidad operativa de cada sede.
 5. La demanda existente.
 6. Las condiciones de infraestructura y tecnología.
 7. Las posibilidades jurídicas, administrativas y presupuestarias para implementar mejoras.
-

12. FORTALEZAS IDENTIFICADAS

De acuerdo con los resultados obtenidos, se identifican las siguientes fortalezas:

12.1. Percepción favorable del servicio

El **93,9 % del total de respuestas** se ubicó en las categorías Excelente y Bueno, lo que refleja una valoración predominantemente positiva de los servicios por parte de las personas usuarias participantes.

12.2. Información suministrada

Las respuestas reflejan una percepción favorable respecto de la información recibida durante la atención.

12.3. Trato y vocación de servicio

Se observa una valoración positiva de los aspectos relacionados con el trato recibido y la vocación de servicio del personal.

12.4. Existencia de mecanismos de atención

Las personas usuarias identifican mecanismos de atención y disponibilidad de servicios que contribuyen a atender la demanda existente.

13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A partir de las respuestas obtenidas y de las observaciones formuladas por las personas usuarias, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:



13.1. Gestión de usuarios y credenciales

Se identifican manifestaciones relacionadas con dificultades en el proceso de creación de usuarios y gestión de credenciales, asociadas principalmente con:

- Inclusión o registro de información.
- Horarios disponibles para gestionar credenciales.
- Información suministrada sobre el procedimiento.
- Tiempos de espera y respuesta.

Se considera conveniente que la Administración valore la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información proporcionada durante este proceso.

13.2. Capacidad operativa

Las manifestaciones recopiladas hacen referencia a la cantidad de funcionarios disponibles en las sedes y a la capacidad para atender la demanda existente.

Esta situación podría incidir en los tiempos de espera y en la continuidad del servicio ante eventuales ausencias del personal.

Se recomienda valorar la suficiencia de los mecanismos de cobertura y sustitución existentes, sin afirmar, a partir de las encuestas, la inexistencia de dichos mecanismos.

13.3. Tiempos de espera y disponibilidad de citas

Las personas usuarias manifestaron interés en contar con una mayor disponibilidad de citas y reducir los tiempos de espera relacionados con cursos teóricos y prácticos.

Este aspecto merece especial atención, considerando su relación directa con la oportunidad del servicio.

13.4. Atención y comunicación

Se identificaron observaciones relacionadas con la calidad de la atención, vocabulario, comunicación y empatía de algunos funcionarios y evaluadores.



Estas manifestaciones deben ser consideradas como elementos de percepción y, cuando corresponda, pueden utilizarse como insumo para fortalecer las acciones institucionales de atención al usuario.

13.5. Equipos y sistemas informáticos

Se recibieron observaciones relacionadas con la capacidad y funcionamiento del software y equipos de cómputo utilizados en las sedes.

Se considera conveniente valorar si las condiciones tecnológicas actuales responden adecuadamente a las necesidades operativas de los servicios.

13.6. Infraestructura y condiciones de espera

Entre las observaciones formuladas se encuentran aspectos relacionados con:

- Sistemas de aire acondicionado.
- Espacios techados.
- Disponibilidad de asientos.
- Protección frente a sol, lluvia y viento.
- Condiciones de seguridad y comodidad durante la espera.

Estos aspectos pueden incidir en la experiencia de las personas usuarias, especialmente cuando deben permanecer períodos prolongados en las instalaciones.

14. HOMOLOGACIÓN DE LICENCIAS Y EMISIÓN DEL DOCUMENTO FÍSICO

Como parte de las oportunidades de mejora identificadas, se considera pertinente que la Dirección General de Educación Vial valore la viabilidad de establecer un mecanismo que permita a las personas usuarias extranjeras cuya homologación de licencia haya sido aprobada acudir directamente al Banco de Costa Rica para gestionar la impresión del documento físico, sin necesidad de una cita previa, siempre que ello resulte jurídicamente procedente,



técnicamente viable y compatible con los procedimientos institucionales vigentes.

La eventual implementación de una medida de esta naturaleza podría contribuir a agilizar la conclusión del trámite y reducir gestiones adicionales para esta población usuaria.

15. CONCLUSIONES

15.1. Sobre la participación

Durante el ejercicio se aplicaron **47 encuestas**, distribuidas entre las sedes regionales de Pérez Zeledón y Río Claro.

Las encuestas fueron aplicadas a personas usuarias que habían concluido su gestión, permitiendo obtener información sobre su percepción inmediata respecto del servicio recibido.

15.2. Sobre los resultados generales

De las **376 respuestas analizadas**, 353 se ubicaron entre las categorías Excelente y Bueno, equivalente aproximadamente al **93,9 %**.

Este resultado permite establecer que existe una **percepción predominantemente favorable** de los servicios evaluados entre las personas usuarias participantes.

15.3. Sobre las oportunidades de mejora

A pesar de la valoración favorable, se identificaron aspectos susceptibles de mejora relacionados con tiempos de espera, disponibilidad de citas, gestión de credenciales, capacidad operativa, atención directa, sistemas informáticos y condiciones de infraestructura.

Estos elementos deben ser considerados como insumos para la mejora continua y no necesariamente como incumplimientos institucionales comprobados.



15.4. Sobre el control interno

Las observaciones relacionadas con capacidad operativa, continuidad del servicio, sistemas tecnológicos e infraestructura constituyen elementos que podrían ser valorados por la Administración desde una perspectiva preventiva y de gestión de riesgos, con el propósito de determinar si requieren acciones específicas.

15.5. Sobre la Administración Activa

Corresponde a la Administración Activa, dentro del ámbito de sus competencias, determinar la procedencia, prioridad, viabilidad y oportunidad de las acciones que eventualmente se adopten para atender las situaciones señaladas.

16. RECOMENDACIONES

Recomendación 1. Resultados de percepción

Recomendar a la **Dirección General de Educación Vial** que valore los resultados, observaciones y oportunidades de mejora identificados en el presente informe y determine, dentro del ámbito de sus competencias, las acciones que considere procedentes para fortalecer la calidad, oportunidad, eficiencia y continuidad de los servicios brindados en las sedes regionales evaluadas.

Recomendación 2. Tiempos de espera y capacidad operativa

Solicitar a la Dirección General de Educación Vial valorar la relación existente entre la demanda de servicios, capacidad operativa, disponibilidad de citas y tiempos de espera, a efectos de determinar si resulta necesario implementar medidas de mejora que contribuyan a optimizar la atención de las personas usuarias.

Recomendación 3. Gestión de credenciales

Valorar la revisión del procedimiento de creación y gestión de usuarios y credenciales, particularmente en cuanto a la información suministrada, horarios de atención, tiempos de respuesta y mecanismos de orientación a las personas usuarias.



Recomendación 4. Continuidad del servicio

Valorar la existencia y suficiencia de mecanismos de cobertura o sustitución temporal del personal en las sedes regionales, con el propósito de reducir eventuales afectaciones en la continuidad y oportunidad de los servicios ante ausencias del personal.

Recomendación 5. Atención al usuario

Valorar el fortalecimiento de las acciones de capacitación, orientación y sensibilización dirigidas al personal que mantiene contacto directo con las personas usuarias, particularmente en materia de comunicación, trato respetuoso, empatía y orientación sobre los trámites institucionales.

Recomendación 6. Condiciones tecnológicas

Valorar las condiciones y capacidad de los equipos y sistemas informáticos utilizados en las sedes regionales, a efectos de determinar si requieren mantenimiento, actualización, sustitución o cualquier otra medida que contribuya a garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios.

Recomendación 7. Infraestructura

Valorar las condiciones físicas de las sedes regionales evaluadas, particularmente aquellas relacionadas con espacios de espera, protección ante condiciones climáticas, climatización, disponibilidad de asientos y condiciones generales de comodidad y seguridad de las personas usuarias.

Recomendación 8. Homologación de licencias

Valorar la viabilidad jurídica, técnica y administrativa de implementar un mecanismo que facilite a las personas usuarias extranjeras cuya homologación de licencia haya sido aprobada la gestión de impresión del documento físico ante el Banco de Costa Rica sin necesidad de una cita previa, cuando las condiciones institucionales lo permitan.



17. SEGUIMIENTO

La Contraloría Institucional de Servicios podrá dar seguimiento, dentro del ámbito de sus competencias, a las acciones que la Administración, determine implementar como consecuencia de las oportunidades de mejora señaladas en el presente informe.

Para efectos de seguimiento, se considera conveniente que las instancias responsables, cuando corresponda, definan:

- Acción de mejora.
- Unidad responsable.
- Plazo estimado.
- Estado de ejecución.
- Resultado esperado.
- Evidencia de cumplimiento.

El seguimiento deberá orientarse a verificar la atención de las oportunidades de mejora comunicadas, sin sustituir las competencias propias de la Administración Activa ni de las instancias responsables de los procesos institucionales.

18. CONSIDERACIÓN FINAL

Los resultados obtenidos mediante el presente ejercicio constituyen un insumo de percepción ciudadana que permite identificar tanto fortalezas como oportunidades de mejora en los servicios brindados por las sedes regionales de la Dirección General de Educación Vial.

La valoración favorable manifestada por las personas usuarias participantes constituye un resultado positivo; sin embargo, la existencia de observaciones y respuestas ubicadas en categorías inferiores evidencia la conveniencia de mantener mecanismos permanentes de seguimiento y mejora.

En este sentido, la información recopilada puede contribuir a orientar la toma de decisiones, la priorización de acciones y, cuando corresponda, la asignación de recursos, considerando las competencias institucionales y las posibilidades jurídicas, técnicas, administrativas y presupuestarias existentes.



La mejora continua de los servicios públicos requiere no solamente mantener los niveles favorables de percepción identificados, sino también atender oportunamente aquellos factores que puedan incidir en la calidad, oportunidad, continuidad y accesibilidad de los servicios.