



Contribuyendo a la gobernabilidad
democrática de Costa Rica
desde 1953

Inicio

DGSC

Áreas

Videos

Contáctenos

Mapa del Sitio

SIMED

CIDSECI

Publicaciones



Trámites y Servicios

La Dirección General de Servicio Civil
da la bienvenida

¿Encontró lo que buscaba?

Encuesta de Satisfacción Web

Su opinión es esencial para

Encuesta de Satisfacción



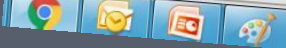
TRERA DOCENTE



Naturaleza
jurídica y
atribuciones
legales del
Director
General de
Servicio

CgaIsoNUYAAhHuy.jpg

Twitter _ Notificacio...ht...



ES

Encuesta Web



Cápsula Informativa
Equipo de Transparencia DGSC
No. 4
Mayo 2016



Encuesta web

En el año 2014, la Contraloría General de la República solicitó a la Dirección General de Servicio Civil, la incorporación de un sistema de consulta y/o encuesta para medir el nivel de satisfacción de las y los usuarios del sitio web institucional, sobre la información allí disponible.

La encuesta se habilitó en setiembre de 2014 y hasta la fecha, se mantiene activa.

La encuesta es revisada por parte de Reinier Hernández Li, Web Máster de forma permanente y sobre la base de los comentarios externados se han hecho ajustes.

En marzo de 2016 se hizo un corte para tabular y evaluar las respuestas obtenidas, ya que el sistema registraba más de 500 ingresos a la encuesta.

Al revisar en detalle, se detectó que más de doscientas personas, ingresaron al sistema de encuesta, pero no contestaron las preguntas.

En este sentido, la información que les compartiremos fue extraída de trescientas cuarenta y seis (346) encuestas respondidas.

Esperamos que la información recopilada sea de mucha utilidad para el mejoramiento tanto de nuestro sitio web, (desde un punto de vista técnico y de imagen gráfica) como de la organización, pertinencia y actualización permanente de la información institucional disponible a la ciudadanía.

El objetivo de compartir esta información es contar con elementos para mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía por medio de nuestro sitio web.



Preguntas utilizadas

- 1-¿Considera usted que el sitio web de la DGSC posee información relevante?
- 2-¿Encontró usted la información o servicio que buscaba?
- 3-¿Encontró usted la información o servicio que buscaba? - comente
- 4-¿La búsqueda de dicha información o servicio le ha resultado sencilla?
- 5-¿Como califica el sitio web de la DGSC?
- 6-En su opinión, ¿qué se puede mejorar en el sitio web de la DGSC?

El concepto de Gobierno/Administración abierta, el uso de sitios web está considerado un elemento fundamental para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la apertura de datos públicos.

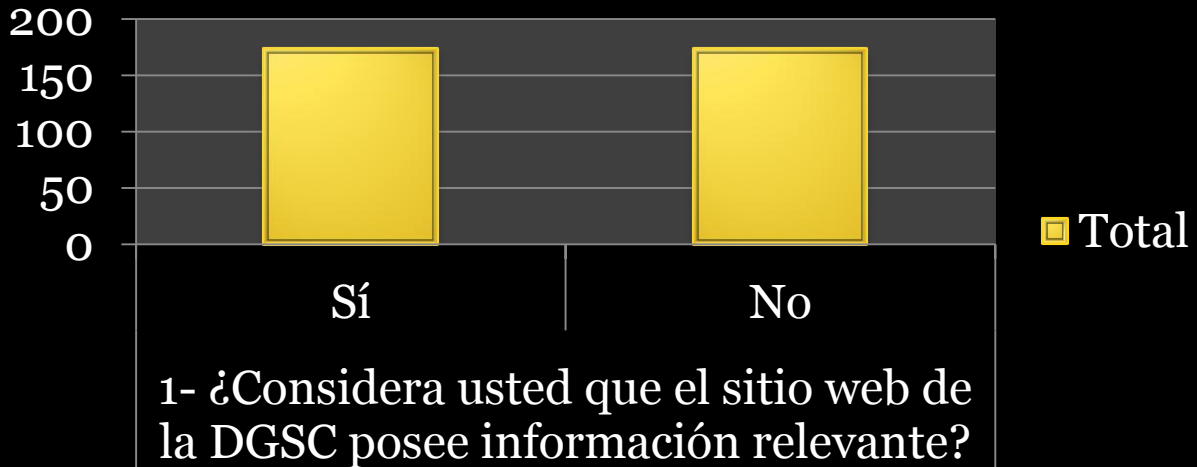


Importante...

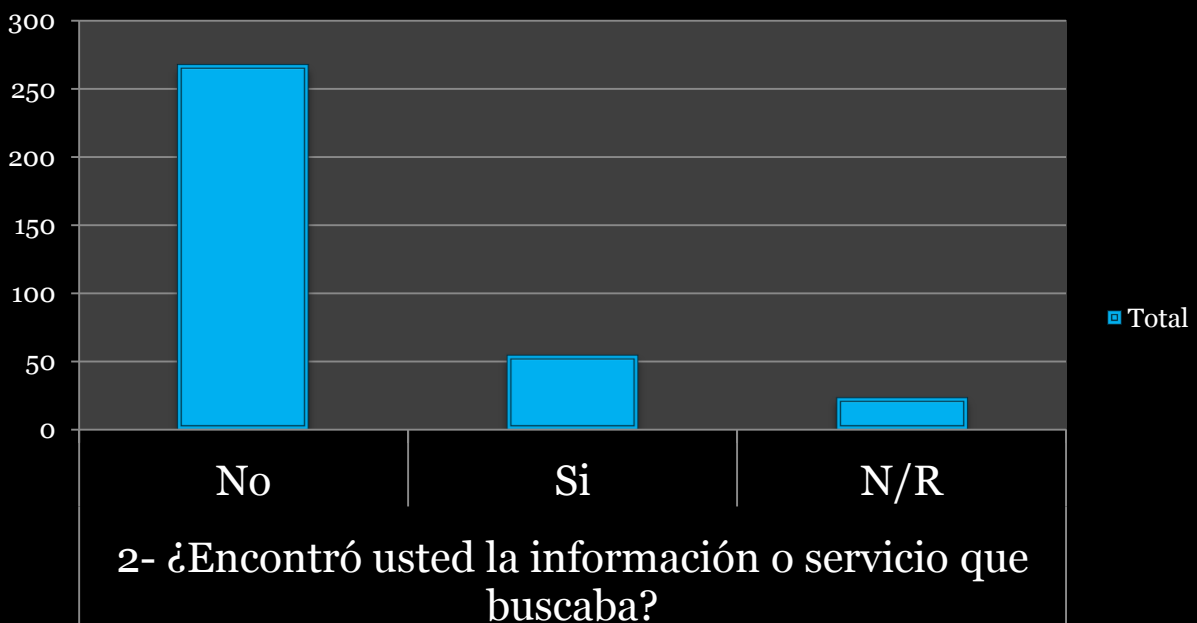


- Como podrán observar, a continuación la mayoría de respuestas muestran una percepción negativa de nuestro sitio web, mismas que se ejemplifican con los comentarios expuestos en las preguntas abiertas.
- Sobre este último aspecto, aclaramos que dada la diversidad de respuestas, para tabularlas fue necesario clasificarlas de acuerdo con criterios similares.
- Las respuestas originales, con sus recomendaciones específicas, se mantienen en un archivo para valorarlas una vez que se inicie el proceso de rediseño de nuestro sitio web, proyecto que será liderado por la Unidad de Tecnologías de Infocomunicación (UTIC), con apoyo del Equipo de Trabajo Web.
- Es importante también indicar, que todas las sugerencias deberán considerarse para el rediseño de la web, de manera que la DGSC cumpla con uno de los principios básicos de la transparencia y el gobierno abierto: **publicar aquella información que sea solicitada con frecuencia.**
- Para ello se requerirá del trabajo de todas las áreas institucionales, que generan información y datos sobre la DGSC y su quehacer como entidad responsable por la correcta aplicación del Estatuto de Servicio Civil a todo el SIGEREH.

Encuesta Web setiembre 2014- marzo 2016. Total 346 respuestas.



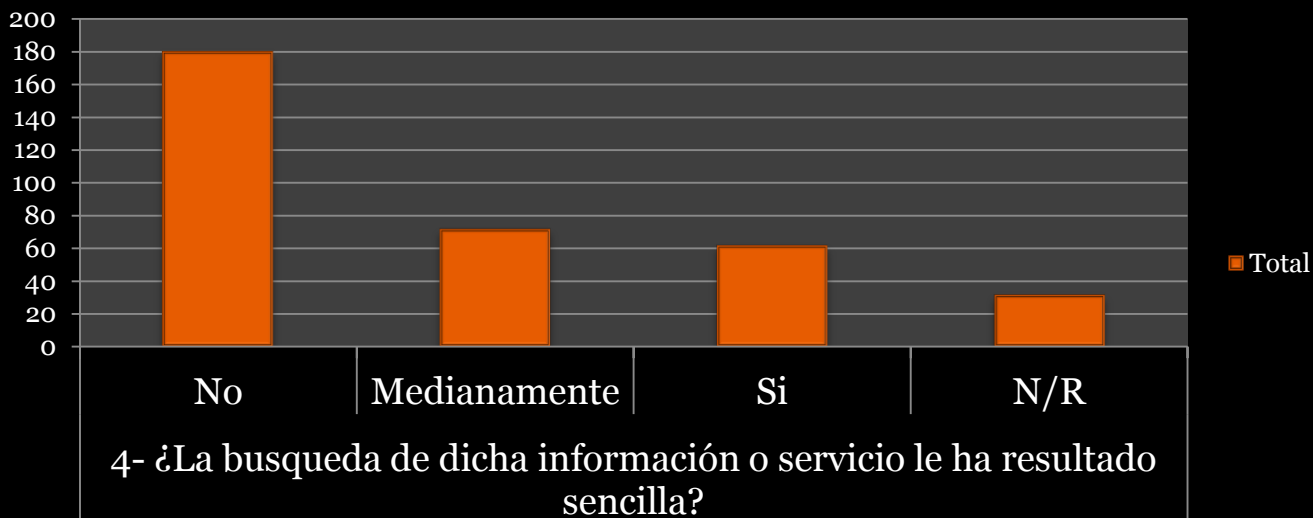
Encuesta Web setiembre 2014- marzo 2016. Total 346 respuestas.



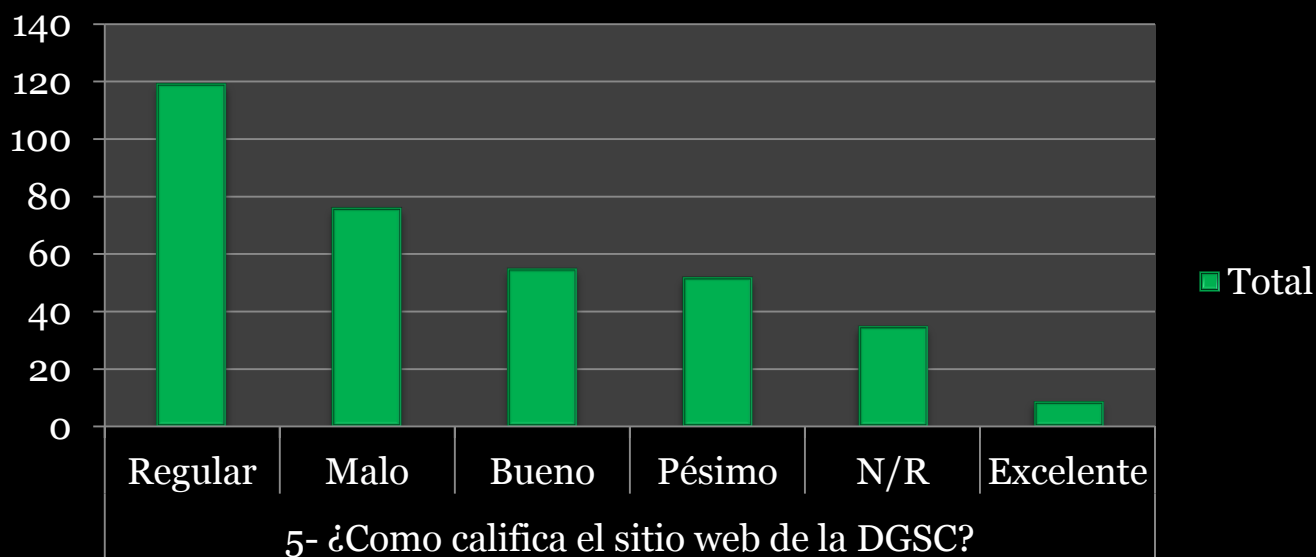
3- ¿Encontró usted la información o servicio que buscaba?

Comentario	Cantidad
3- ¿Encontró usted la información o servicio que buscaba?	
No había información sobre fechas de concursos de Título I, áreas de interés o posibilidad de encontrar trabajo. Solo concursos docentes.	119
N/R	113
El sitio es demasiado complicado de utilizar, no cumple con principios básicos de usabilidad, la experiencia de usuario es muy mala	32
No cuenta con un buscador que guíe para encontrar el documento que necesitaba	23
Información desactualizada. Poco interesante, poco clara	12
El sistema de consulta en línea es ineficiente. No se accede con facilidad a la lista de elegibles o resultados de exámenes.	11
Se creclutó en el concurso TAD y el PPD aun no sabe resultados	9
No había información sobre procedimientos de concursos de Título I y Título II	4
No. Las respuestas son generales y no acorde al tipo de trabajo que se desempeña	3
Es una pagina que se cae cada vez que hay concursos, no sale nada relevante	2
Sí. Hay información clara y precisa.	2
No brinda el estatus si el oferente se encuentra en nómina.	2
Sí. Hay atención inmediata a consultas.	1
No se explica la forma de actualizar títulos nuevos del MEP	1
Diseño feo	1
Critica a la DGSC porque contacta con las personas para la entrevista por medio de telegramas.	1
Respuestas vía web tardan mucho tiempo	1
Falta información de plazos concretos para concursos específicos y no se lleva una rendición de cuentas de los procesos	1
Errores en procesos concursales, caso docente	1
Vía telefónica me atendieron en una forma respetuosa y cordial y eficiente	1
Creo que cada vez que se realice un concurso se debe establecer una fecha aproximada para dar los resultados ya finales	1
Sí. Pudo verificar datos sobre posición en reclutamiento	1
Excelente	1
Hay respuesta rápida en consultas vía web	1
Poca respuesta por parte de los diferentes departamentos de la DGSC	1
Se utiliza mucho el Facebook como medio de comunicación y no la pagina web	1
Total general	346

Encuesta Web setiembre 2014- marzo 2016. Total 346 respuestas.



Encuesta Web setiembre 2014- marzo 2016. Total 346 respuestas.



6- En su opinión, ¿qué se puede mejorar en el sitio web de la DGSC?

Rótulos de fila	Cantidad
Ampliar información referente a concursos de diferente índole ya que se le da mucho énfasis únicamente al docente. No fomentar los nombramientos mediante amiguismos	73
Actualizar información, mejorar distribución de la información y el diseño	69
N/R	53
Que el sitio sea más dinámico y sencillo con otra interfaz para que sea más amigable	47
Rehacer el sitio	33
Instalar un buscador, mejorar acceso a los documentos	10
Poner un calendario con los posibles concursos	9
Habilitar un chat en línea	8
Nada, todo está bien informado	8
Actualización constante	3
Publicitar concursos en diversos medios de comunicación y en redes sociales	2
Ampliar información sobre procesos docentes	2
Abrir un registro de interesados	2
Respuestas claras y concisas de acuerdo al trabajo desempeñado y no a nivel global	2
Despidan a los encargados	1
Publicar las listas de nombramientos	1
Brindar información en cuanto a las fechas aproximadas de entrega de resultados y lista de elegibles de los concurso.	1
Actualizar sección de preguntas frecuentes	1
Que despidan a los encargados	1
Que el Estatuto y su reglamento sean de ubicación en la página de inicio	1
Elaborar guías de usuario	1
DEBE EXISTIR LA POSIBILIDAD DE QUE A PESAR DE QUE NO HAYAN CONCURSOS LE RECIBAN A UNO EL CURRÍCULO Y ATESTADOS. (No tiene que ver con la web)	1
Publicar concursos para el público	1
Recibir notificaciones por correo de los concursos.	1
Habilitar un enlace para que la gente que participa en concursos sepa su posición	1
Deben colocar información veraz. No mentiras que ni ustedes mismos se las creen.	1
Hacer concursos más frecuentemente	1
Modernizar la página o tener más información en las redes sociales	1
Que no se caiga la página	1
Tal vez en vez de poner tanto cuadro con imagen en la interfaz del menú principal, colocar solo los enlaces de una forma llamativa	1
Atender con mayor oportunidad y rapidez consultas en línea	1
UN mejor ambiente gráfico, una sección de noticias y fechas importantes, información actualizada en todos los sentidos.	1
Sería de gran utilidad que el sitio fuese más interactivo, un día hice una consulta y nunca contestaron. Deberían tener un tipo de alertas, ejemplo " nos encontramos en la fase de _____ del concurso..."	1
Mayor información acerca del procedimiento para realizar el examen del Servicio Civil	1
Todo está bien	1
Mejorar accesibilidad a personas con discapacidad o adultas mayores	1
Una página más dinámica y muchas noticias podrían incorporarlas en una sola pestaña	1
Mejorar directorio institucional	1
Mejorar el acceso a Facebook y la atención de éste	1
Total general	346

Algunas conclusiones



Las personas preguntan sobre cómo hacer exámenes. Cuando se les explica que deben participar en un concurso les suena extraño.

Una vez que entienden el proceso de reclutamiento para ingresar al RSC, desean contar con un sistema permanente de reclutamiento, no esperar a que haya concursos.

El que no haya concursos publicados, especialmente del Título I da la señal de que los puestos se asignan a dedo en las instituciones.



Muchas personas critican que solo se hacen concursos para el sector docente.



Los docentes esperan que le sitio les proporcione: sistema permanente de actualización y apelación de atestados, cronogramas de trabajo, resultados inmediatos.

Hay quienes consideran que es una obligación de la DGSC abrir concursos para facilitarles una posibilidad de empleo.

Se cree que el Gobierno tiene la obligación de darle empleo a todos y todas y resolver el problema de empleo a nivel nacional. La DGSC es un mecanismo.

Buscan mayor interactividad con la Administración mediante el uso de chat en línea, redes sociales y consultas cuyas respuestas no tarden más de 24 horas, aunque la ley dice que son diez (10) días.

Reorganización total de la web institucional

La encuesta fue completada por al menos dos tipos de personas:

- 1. personas que aspiran a ocupar un puesto dentro del Gobierno Central.**
- 2. Interinos que necesitan cumplir con el requisito del examen para aspirar por la propiedad.**
- 3. Personas que no cuentan con empleo y ven en el Servicio Civil una oportunidad de obtenerlo.**

Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica. INCAE 2015

Dr. Juan Carlos Barahona
Ing. Andrey M. Elizondo

Entidades Evaluadas

Número de instituciones consideradas en evaluación 2015: **196**

■ Entidades evaluadas (cuentan con sitio web) **181**

- 5 poderes de la República y órganos auxiliares
- 47 ministerios y órganos adscritos
- 45 entidades autónomas*
- 74 municipalidades y concejos municipales
- 6 empresas públicas
- 4 entidades públicas no estatales

■ Entidades sin sitio web **15**

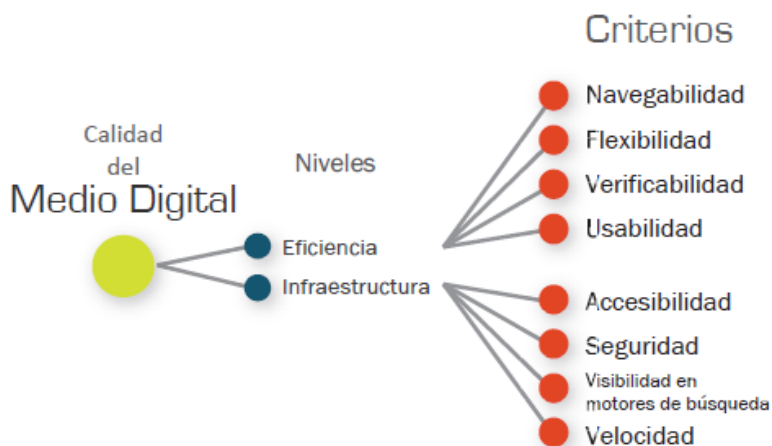
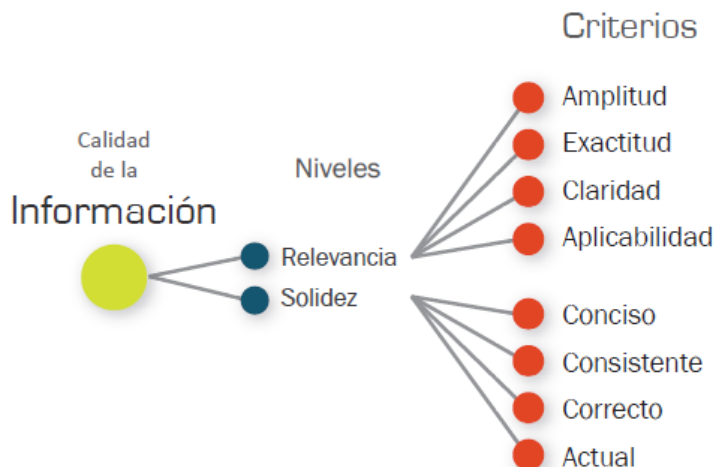
- 7 nuevos sitios institucionales incluidos con respecto del 2014
- 9 entidades cuyo sitio web no estaba disponible durante el periodo de evaluación
- *(Instituciones autónomas, universidades públicas, institutos, juntas administrativas)



Calidades evaluadas



2



Objetivos de la metodología

1. Medir la experiencia del ciudadano cuando interactúa con un sitio web gubernamental

2. Incrementar los niveles de atención pública

3. Mostrar las entidades que se están movilizándose hacia el nuevo paradigma

4. Evidenciar las posibilidades específicas de mejora

5. Crear posibilidades inmediatas de colaboración

Posición del sitio web de la Dirección General de Servicio Civil: 142

En el 2014 ocupada la
posición 122

Hubo descenso en la posición

Servicio Civil

Entidades / Perfiles de los sitios web

Dirección General de Servicio Civil

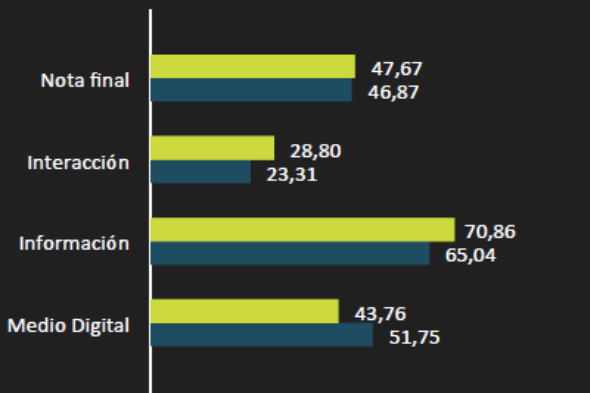
Nota final: **47,67** ★★★

2015 2014
Posición: **142** | **122**

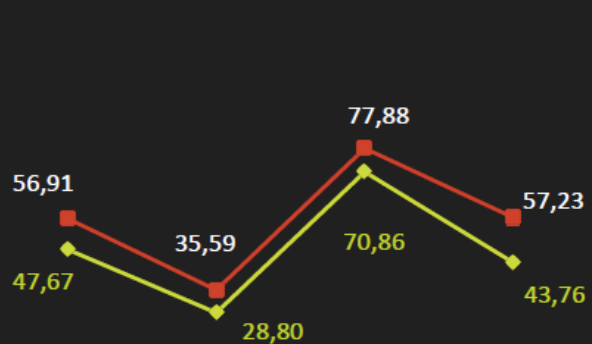
URL: www.dgsc.go.cr



HISTÓRICO



RESULTADOS 2015



Nota final Interacción Información Medio Digital

■ Año 2015
■ Año 2014

◆ Promedio Entidad
■ Promedio Global

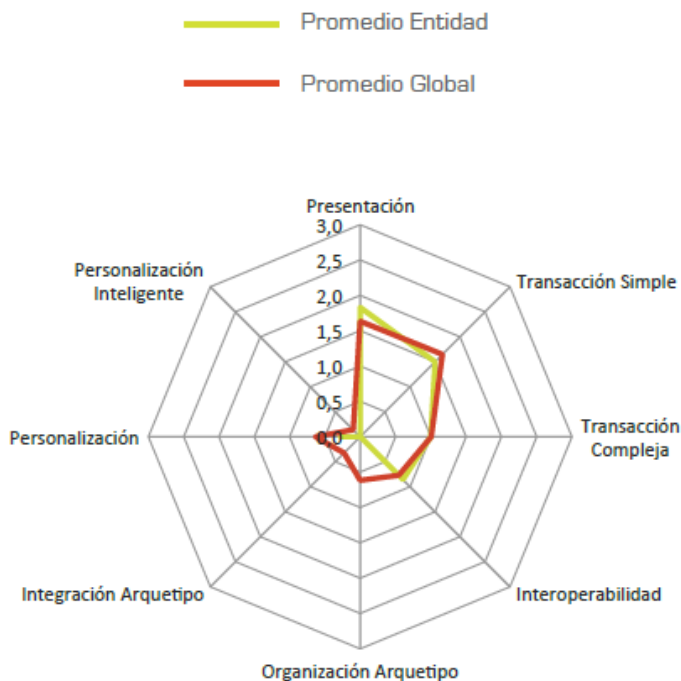
Servicio Civil

Desglose por criterios de las 3 calidades evaluadas

Calidad de la interacción

Nota Nivel 5,47 (0-19)

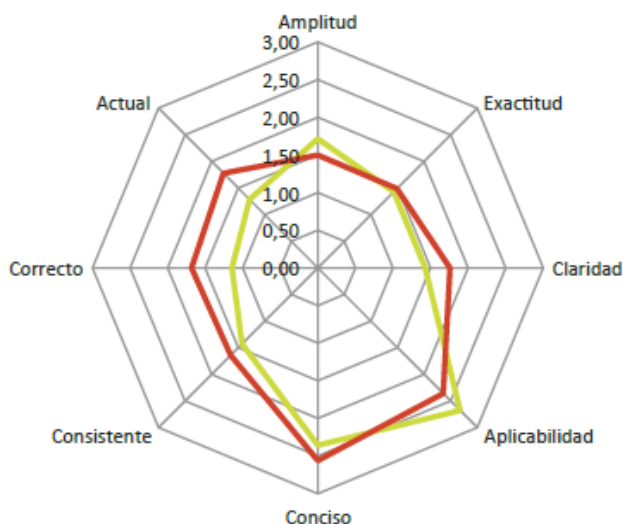
Criterios	Ptos	Max	%	Promedio Global
Presentación	1,83	2,00	91%	1,63
Transacción simple	1,50	3,00	50%	1,65
Transacción compleja	1,00	3,00	33%	1,01
Interoperabilidad	0,86	3,00	29%	0,77
Organización Arquetipo	0,00	2,00	0%	0,62
Integración Arquetipo	0,00	2,00	0%	0,33
Personalización	0,29	2,00	14%	0,63
Personalización inteligente	0,00	2,00	0%	0,14



Calidad de la información

Nota Nivel 13,46 (0-19)

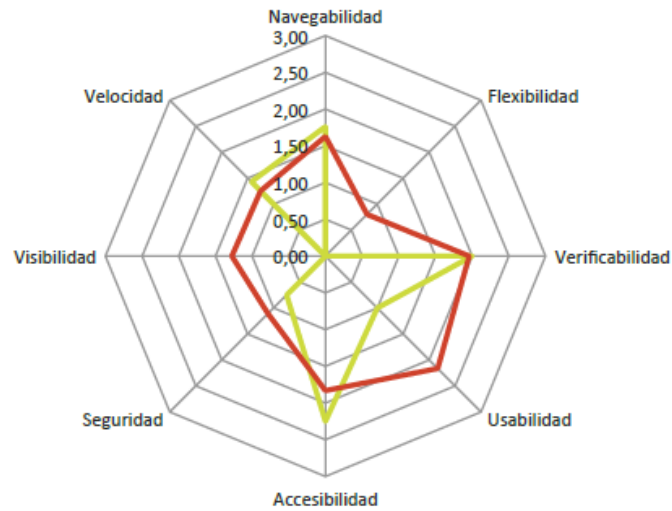
Criterios	Ptos	Max	%	Promedio Global
Amplitud	1,71	2,00	86%	1,50
Exactitud	1,43	2,00	71%	1,49
Claridad	1,43	2,00	71%	1,76
Aplicabilidad	2,68	3,00	89%	2,36
Conciso	2,36	3,00	79%	2,56
Consistente	1,43	2,00	71%	1,64
Correcto	1,14	2,00	57%	1,68
Actual	1,29	3,00	43%	1,78



Calidad del Medio Digital

Nota Nivel 9,19 (0-21)

Crterios	Ptos	Max	%	Promedio Global
Navegabilidad	1,76	2,00	88%	1,63
Flexibilidad	0,00	3,00	0%	0,80
Verificabilidad	2,00	2,00	100%	1,96
Usabilidad	1,00	3,00	33%	2,16
Accesibilidad	2,25	3,00	75%	1,83
Seguridad	0,75	3,00	25%	1,11
Visibilidad para motores de búsqueda	0,00	3,00	0%	1,28
Velocidad	1,43	2,00	71%	1,25



Los Sitios Web

El objetivo de un sitio web es ofrecer la información que necesitan los usuarios y proporcionársela de manera que puedan asignarla fácilmente.

Equipo de trabajo de Transparencia

Andrea Granados Soto
 Reinier Hernández Li
 Ruth Piedra Marín