



Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

Áreas de Servicios
Oficinas Centrales
2019

*“El servicio al cliente no es un
departamento, es una actitud”*

Julio, 2019



INDICE GENERAL

Introducción	2
Marco Teórico.....	3
Áreas de Servicio Analizadas.....	4
Elementos del Muestreo.....	5
Variables consideradas en el cuestionario.....	6
Resultados del Sondeo de Opinión	8
Índice Global de Satisfacción por Dimensión	8
Dimensión Tangibilidad	10
Dimensión Empatía	11
Dimensión Capacidad de Respuesta	11
Dimensión Seguridad.....	12
Resultados Específicos por Área de Servicio.....	13
Actos Jurídicos	14
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	15
Entrega de Cédulas de Identidad.....	16
Opciones y Naturalizaciones.....	17
Solicitudes Cedulares.....	18
Tarjeta de Identidad de Menores	19
Resultados Consultas Generales.....	21
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales	21
Evaluación del Horario de Atención al Público	22
Conclusiones y Recomendaciones.....	25

Introducción

La carta magna en su parte orgánica, recoge o enuncia principios rectores de la función y organización administrativa, donde destacan la eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad que deben atender las entidades y/o organización pública, los cuales deben ser elementos fundamentales y de engranaje para la oferta de los servicios públicos por parte de dichas entidades.

La metodología del sondeo de opinión es una valiosa herramienta para que las instituciones públicas puedan conocer el criterio de las personas usuarias en función de dichos principios constitucionales, que día a día demandan los servicios públicos; sobre la forma en que lo recibieron, en como lo atendieron y el tiempo que tardó en realizar el trámite, con el fin de aplicar acciones que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de los mismos.

Conforme con lo anterior, la Contraloría de Servicios Institucional de acuerdo a lo establecido en los artículos catorce y tercero de la Ley N°. 9158¹ y de su Reglamento respectivamente, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión anual 2019, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Centrales del Tribunal Supremo de Elecciones.

En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 580 encuestas durante los meses de junio y julio del año en curso en las áreas de servicio de Actos Jurídicos, Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, Entrega de Cédulas de Identidad, Opciones y Naturalizaciones, Solicitudes Cedulares y Tarjeta de Identidad de Menores, donde el Índice Global de Satisfacción obtenido por la institución fue de **9,20 puntos**, de un máximo de 10 puntos.

El nivel de satisfacción como puntaje obtenido por cada área de servicio fue el siguiente: Actos Jurídicos (9,50), Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles (7,89), Entrega de Cédulas (9,97), Opciones y Naturalizaciones (8,44), Solicitudes Cedulares (9,68) y Tarjeta de Identidad de Menores (9,72).

¹ *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*

Marco Teórico

Conforme a lo establecido en algunos modelos de evaluación de servicios públicos y con el fin de determinar los elementos sobre los cuales se obtendría la percepción del usuario, se contempló para el presente sondeo la adopción de las denominadas *dimensiones del servicio*², áreas indispensables que responden con sus elementos, como partes estratégicas en la conformación y prestación de un servicio al usuario.

De acuerdo con lo anterior, las dimensiones que conforman un servicio son las siguientes:

- 1. Tangibilidad:** Apariencia y facilidades de las instalaciones físicas, comodidad de las áreas de atención, limpieza, comunicación y señalización interna, así como la apariencia del personal.
- 2. Empatía:** Orientación, cortesía y amabilidad que se ofrece al usuario por parte del personal institucional.
- 3. Capacidad de Respuesta:** Disposición de la Institución para brindar el servicio en forma rápida, voluntad de ayuda de los funcionarios hacia las personas usuarias y la reacción de la institución para brindar la continuidad del servicio y la rapidez en la tramitación.
- 4. Seguridad:** Conocimiento y Atención mostrados por los funcionarios y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en la atención.

Al conjuntar los resultados obtenidos de cada uno de los atributos por evaluar y en cada una de las dimensiones, se logra determinar el **Índice Global de Satisfacción (IGS)**, dato final que interpreta la percepción del usuario sobre la prestación de los servicios institucionales. Este considera una escala numérica en las opciones de respuesta, la puntuación media obtenida de cada elemento evaluado dentro de cada dimensión, sea el “ítem” o las preguntas consultadas en la encuesta y la ponderación respecto a la importancia relativa de cada dimensión del servicio respecto a su total.

La importancia relativa de cada dimensión fue asignada conforme a lo siguiente:

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*

Tabla 1
Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio

Dimensión	Importancia Relativa sobre el servicio	Justificación
Tangibilidad	13%	Las instalaciones físicas son importantes en la prestación de un servicio de calidad para con las personas usuarias, no obstante, los mecanismos para adoptar medidas que apoyen estructuras modernas de esta índole son a mediano plazo, por lo que se considera apropiado el valor porcentual que posee esa ponderación dentro de las variables. Por otra parte, la presentación personal de los funcionarios es un elemento importante a considerar dentro de los otros aspectos en la atención de las personas usuarias.
Empatía	22%	A nivel de percepción del público, el servicio al cliente es una variable de importancia, más aún cuando se habla de la relación personal funcionario-usuario, donde la cortesía y amabilidad en la atención se considera un elemento muy importante en esa relación.
Capacidad de Respuesta	37%	La institución debe ser capaz de responder con celeridad y eficacia en la atención de las personas usuarias, así como responder ante eventualidades a la continuidad del servicio, por lo que es fundamental tener sistemas y mecanismos que apoyen lo indicado; por ello se considera la variable más importante de la ponderación.
Seguridad	28%	El personal de la institución debe tener pleno conocimiento del servicio que presta y de sus procesos y requisitos, con el fin de orientar a la persona usuaria brindando información veraz y oportuna.

Fuente: Elaboración de la Contraloría de Servicios con base en el Modelo de Evaluación SERVQUAL.

Basados en las ponderaciones antes indicadas, así como en los resultados obtenidos en cada uno de los “ítems” consultados de acuerdo con cada dimensión, se obtiene lo que anteriormente se denominó “**Índice Global de Satisfacción**”.

Áreas de Servicio Analizadas

El sondeo de opinión aplicado para el presente estudio se realizó mediante la metodología de encuesta de salida, para lo cual se entrevistaron a las personas que recibieron el servicio en las áreas de prestación de las siguientes áreas de servicio:

1. Actos Jurídicos
2. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles
3. Entrega de Cédula de Identidad.

4. Opciones y Naturalizaciones
5. Solicitudes Cedulares
6. Tarjeta de Identidad de Menores

Elementos del Muestreo

Conforme con los datos estadísticos históricos de la cuantía de personas atendidas en las distintas áreas de servicio y de los resultados de los sondeos de opinión anterior, se determinó una muestra para el presente sondeo 2019 de **580 encuestas**, sin embargo, se aclara que, algunas encuestas tuvieron respuestas en blanco por lo que algunos valores se calcularon con la muestra de campo y no la establecida (ver cuadro 4).

La distribución de la muestra a pesar de su aplicación en forma aleatoria y ser encuesta de salida, quedó distribuida de la siguiente manera por área de servicio:

Cuadro 1
Distribución de la Muestra
por Área de Servicio
Sondeo de Opinión
2019

Servicio	Cantidad de encuestas	Participación porcentual
Total	580	100,00
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	120	20,8
Actos Jurídicos	100	17,2
Opciones y Naturalizaciones	100	17,2
Solicitud de Cédula	100	17,2
Entrega de Cédula de Identidad	80	13,8
Tarjeta Identidad de Menores	80	13,8

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

Variables consideradas en el cuestionario

El cuestionario contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar en una escala numérica de 1 a 10, siendo 10 la nota máxima posible; y en caso necesario, un aparte de comentarios a modo de respuestas abiertas en algunos ítem evaluado.

Conforme con las dimensiones del servicio que contemplan para establecer una medición de la percepción y calidad del servicio brindado a las personas usuarias, en el cuestionario además de los datos personales de género y edad del encuestado, se determinaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

1. Condiciones Físicas

En la evaluación de las Condiciones Físicas, se le consultó al usuario opinar sobre los siguientes rubros:

- a. Mobiliario en el área de espera (sillas, cubículo)
- b. Aseo y Limpieza
- c. Rotulación y Demarcación para Orientar el servicio
- d. Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones
- e. Acceso a las instalaciones (rampas, barandas)

2. Atención del Personal

En la evaluación de la atención recibida, se consideró al (la) funcionario (a) en ventanilla de la institución.

Conforme con lo anterior los elementos evaluados para cada caso fueron los siguientes:

- a) Presentación Personal
- b) Amabilidad y cortesía
- c) Información y orientación brindada

3. Tiempos de Prestación del Servicio

En la evaluación de los tiempos, la calificación recayó sobre los siguientes elementos:

- a. Tiempo de Espera para Ser Atendido
- b. Tiempo de Espera para adquirir los Timbres.³
- c. Tiempo de Atención en Ventanilla

4. Expectativas de las personas usuarias y percepción de mejora de los servicios del T.S.E.

En este aparte se valoran las opiniones de las personas usuarias sobre qué aspectos se debieran de tomar en cuenta para mejorar el servicio, y la percepción del usuario respecto a la evolución de la calidad de los servicios que ha percibido en los últimos años.

5. Percepción del Horario Actual de Atención de Público

Se realizó una consulta respecto al horario actual de atención de público conforme con lo siguiente:

- a. Opinión del horario actual de atención de público
- b. Preferencia de otro horario de atención.

³ *Este tiempo solo aplica en el área de Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales*

Resultados del Sondeo de Opinión

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el Índice Global de Satisfacción Institucional alcanzó una **nota promedio de 9,20 puntos** de un máximo de 10 puntos, ponderando las notas obtenidas en cada uno de las dimensiones del servicio indicadas en forma grupal por su importancia relativa conforme lo indicado en la Tabla 1.

El detalle de dicho índice por área de servicio es el siguiente:

Cuadro 2
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Global de Satisfacción
Área de Servicio 2019

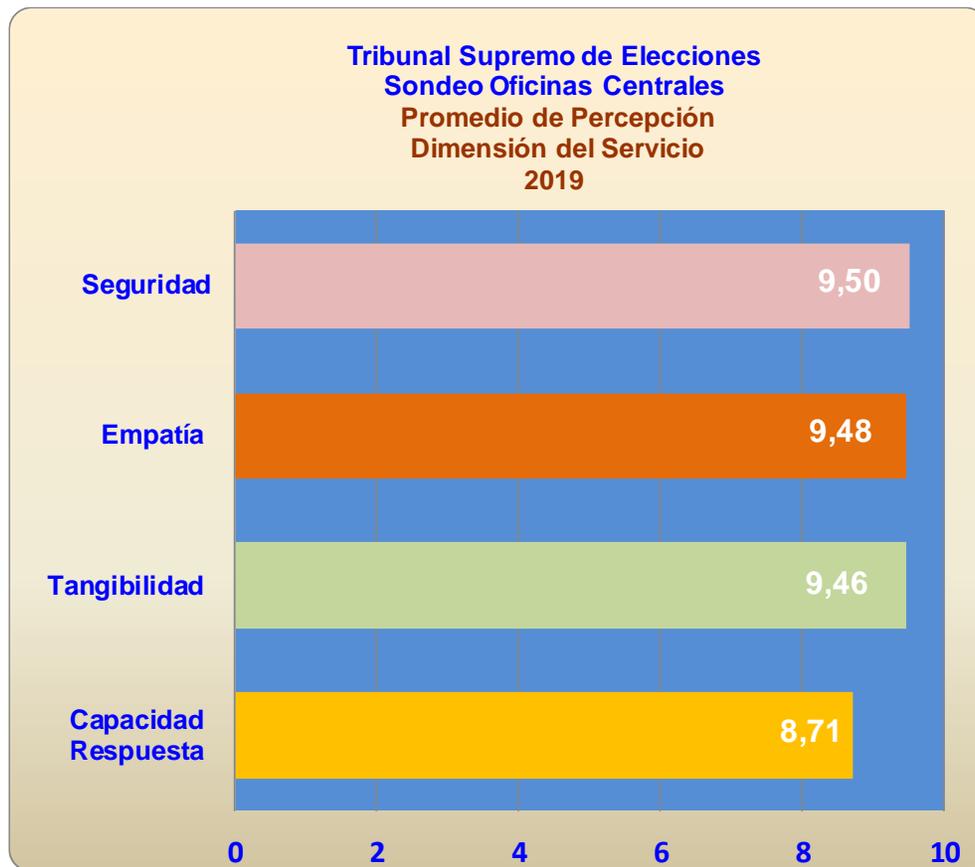
Área de Servicio	Índice Global de Satisfacción
Promedio General	9,20
Entrega de Cédula	9,97
Tarjeta de Identidad de Menores	9,72
Solicitudes Cedulares	9,68
Actos Jurídicos	9,50
Opciones y Naturalizaciones	8,44
Certificación de Hechos Vitales y Civiles	7,89

Fuente: Anexo 2.

Índice Global de Satisfacción por Dimensión

Conforme con las dimensiones del servicio ya indicadas, en donde cada una de ellas representa una característica del servicio, se obtuvo que la percepción global —sea el IGS— alcanzó un **promedio 9,20 puntos**. Al desglosar dicho indicador en función de cada una de las dimensiones del servicio, el indicador asociado a cada una de ellas se muestra en el Gráfico siguiente.

Gráfico 1



Fuente: Anexo 1.

Como lo muestra el Gráfico anterior, la Dimensión Capacidad de Respuesta tuvo una nota promedio de **8,71 puntos**, siendo la de menor puntaje, según la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios en Oficinas Centrales, mientras que la referida a Seguridad, obtuvo la mayor nota **promedio** con un de **9,50 puntos**.

A continuación, se presenta un análisis en detalle por cada dimensión del servicio y los elementos evaluados dentro de ellas.

Dimensión Tangibilidad

La dimensión **Tangibilidad** se relaciona con el estado de las instalaciones y apariencia física de su personal. Al considerar los indicados elementos se tiene que, en promedio, el puntaje asignado —*dada la percepción de la persona usuaria*— sobre esta dimensión alcanzó una nota **promedio general de 9,46 puntos**.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que componen su evaluación, a saber, Mobiliario para el Público, Aseo y Limpieza, Rotulación y Demarcación, Espacio Físico y Comodidad, Acceso a las Instalaciones y Presentación personal (Oficial de Seguridad, Oficial de Información, Funcionario en Ventanilla) se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 3
Tribunal Supremo de Elecciones
Elemento Evaluado Dimensión
Tangibilidad 2019

Elemento Evaluado	Nota Promedio
Total	9,46
Acceso a las Instalaciones	9,48
Presentación Personal	9,47
Mobiliario en el área de espera	9,45
Aseo y Limpieza	9,44
Rotulación y Demarcación	9,44
Espacio Físico y Comodidad	9,41

Fuente: Anexo 1.

A manera de resumen conforme con los elementos de esta dimensión, el elemento que tuvo la mayor puntuación fue el relativo a la accesibilidad de las áreas de servicios, con una nota promedio de **9,48 puntos**.

Dimensión Empatía

La dimensión **Empatía** se relaciona con la atención que brinda el funcionario en ventanilla hacia el usuario, sea la cortesía, amabilidad y otros elementos que se relacionan entre sí para la atención individualizada en la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos, se tiene que en promedio el índice de satisfacción en esta dimensión —dada la percepción del usuario— alcanzó una nota promedio de **9,48 puntos**.

Dimensión Capacidad de Respuesta

La dimensión **Capacidad de Respuesta** se relaciona con la capacidad que posee la institución para proporcionar el servicio al usuario en el menor tiempo posible, así como la reacción de la institución ante eventualidades con el fin de no interrumpir la prestación del servicio.

Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el índice de satisfacción en esta dimensión —dada la percepción del usuario— alcanzó una nota promedio general de **8,71 puntos**⁴.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que se evalúan en ella se obtuvieron los siguientes resultados:

Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo que atención en ventanilla a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por las personas usuarias con una nota promedio de **8,93 puntos**.

Tiempo de Espera en la fila

El tiempo de espera para ser atendido a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por las personas usuarias con una nota **promedio de 8,27 puntos**.

⁴ *En el cálculo para la Dimensión Capacidad de Respuesta, no se considera la nota del elemento tiempo de espera para adquirir timbres, dado que solo se dispone en un área específica del servicio y no en todo el resto de las áreas de atención de la institución.*

Atención del servicio ágil y eficiente

Como percibe la persona usuaria el servicio recibido una vez que se retira del área donde fue atendido, teniendo una nota **promedio de 8,93 puntos**

En referencia a la nota del pie de página en la página anterior, se tiene a manera de información que el tiempo de espera para adquirir timbres necesarios para el servicio de expedición de certificaciones de hechos civiles y vitales obtuvo una nota promedio de **7,89 puntos**.

Dimensión Seguridad

La dimensión Seguridad se relaciona con la capacidad y conocimiento del personal de la institución sobre los trámites institucionales. Esta dimensión está referida específicamente al funcionario de contacto directo con el usuario en la prestación directa del servicio, a saber, el funcionario de atención en ventanilla. Conforme con lo anterior se tiene que en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota **promedio general de 9,50 puntos**.

Resultados por Área de Servicio

Con el fin de mejorar el análisis de la información obtenida —*dada la aplicación del sondeo de opinión*— se obtuvo el denominado “**Índice de Satisfacción por Área de Servicio**” (ISAS), a partir del análisis de una serie de elementos *-algunos evaluados en cada dimensión-*, pero escogidos a los que más se relacionan con el denominado “momento de verdad” del servicio al cliente, sea aquellos que más son percibidos por la persona usuaria cuando recibe el servicio directa y personalmente por parte de la institución, obteniendo para este indicador una nota promedio general de **9,12 puntos** (ver anexo 3).

Los elementos considerados para este índice son los siguientes:

Tabla 2
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice de Satisfacción por Área
de Servicio evaluada y
Dimensión asociada

Elemento	Dimensión Asociada
Amabilidad y Cortesía	Empatía
Presentación personal del funcionario	Tangibilidad
Información y orientación brindada	Seguridad
Tiempo de espera en fila	Capacidad de Respuesta
Tiempo de atención en ventanilla	Capacidad de Respuesta
Expectativa del servicio ofrecido	Capacidad de Respuesta

Fuente: Elaboración propia con base en el Modelo de Evaluación SERVQUAL.

Cabe indicar que dicho indicador se obtiene a partir de un promedio simple de las notas de percepción obtenidas para cada elemento evaluado.

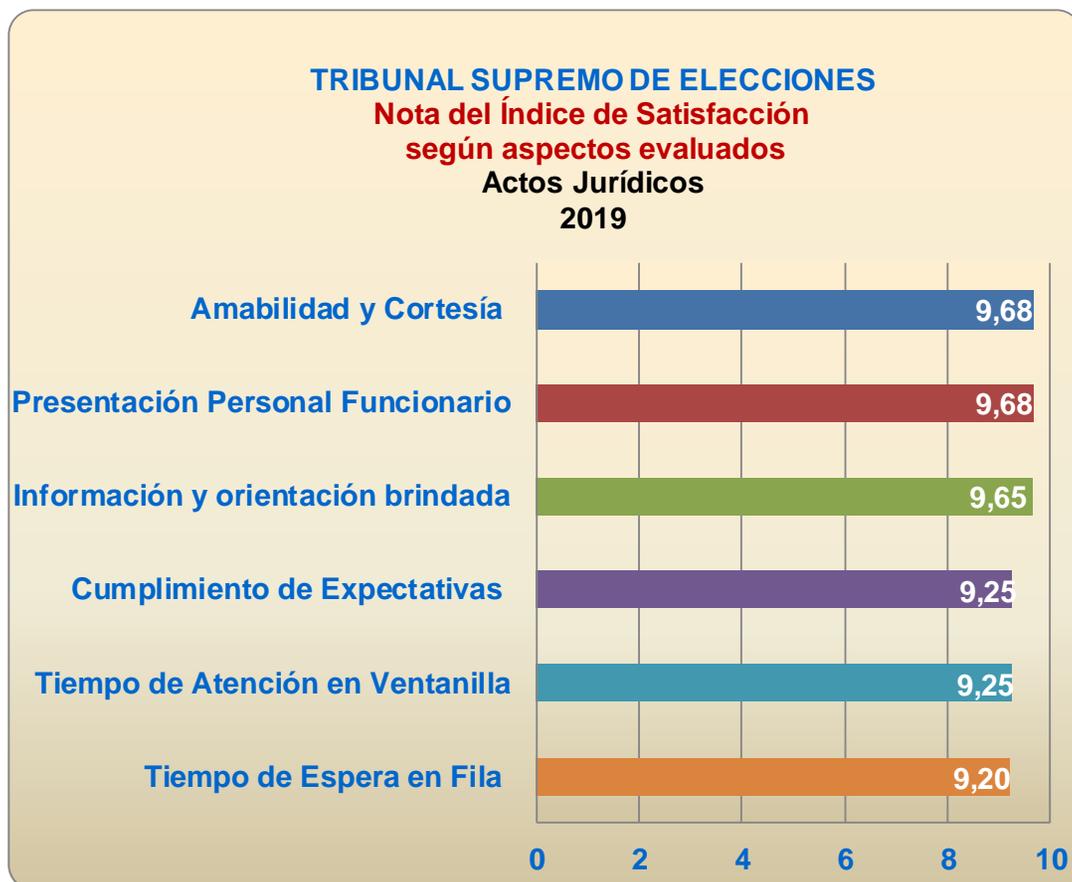
Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados específicos para cada área de servicio evaluada, considerando los elementos indicados en la tabla anterior.

a) Actos Jurídicos

El servicio que presta la Sección de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de Reconocimientos, Legitimaciones, Ocurros y Aplicación de Sentencias Judiciales, los cuales tienden a rectificar los registros civiles y vitales existentes de los hechos inscritos, a saber, Nacimientos y Matrimonios en su mayoría. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

El ISAS obtenido para este servicio tuvo una nota promedio general de **9,45 puntos**. El detalle de los elementos evaluados se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 2



Fuente: Anexo 3.

b) Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

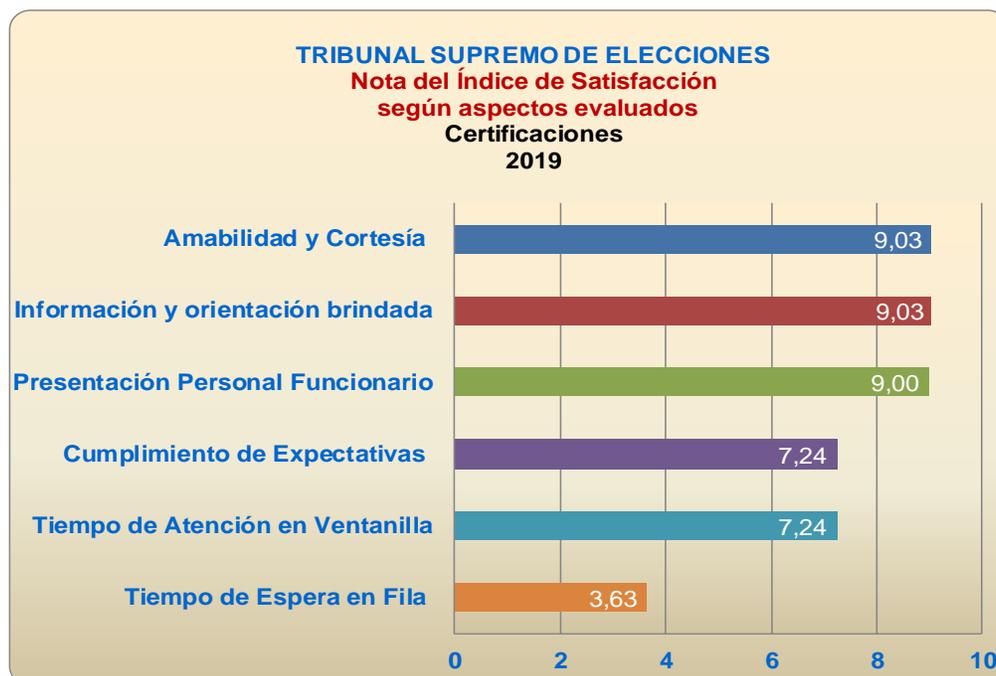
El servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil y consiste en la confección de documentos certificados de los datos civiles y vitales de las personas.

El ISAS obtenido en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio general de **7,53 puntos**. Para esta área en específico, el rubro que más afectó negativamente la nota promedio general fue la evaluación del tiempo de espera para recibir el servicio que obtuvo una nota promedio de percepción de **3,63 puntos**, esto por la opinión de las personas usuarias al indicar que, no había suficientes ventanillas de atención a público prestando el servicio, lo cual fue evidenciado por el personal de esta Contraloría de Servicios,

Adicionalmente la percepción de las personas usuarias respecto al tiempo de espera para adquirir los timbres tuvo una nota **promedio de 7,89 puntos**.

El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas, se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 3



Fuente: Anexo 3.

Importante mencionar para esta área de servicio que, el día que se procedió a realizar el sondeo, se tuvo una serie de elementos en las ventanillas de atención al público, como lo fue la ausencia de varios funcionarios a raíz de vacaciones, incapacidades y una capacitación a lo interno, que produjo la reducción en la cantidad de ventanillas disponibles para la atención y que generó atrasos considerables en el tiempo de espera del usuario.

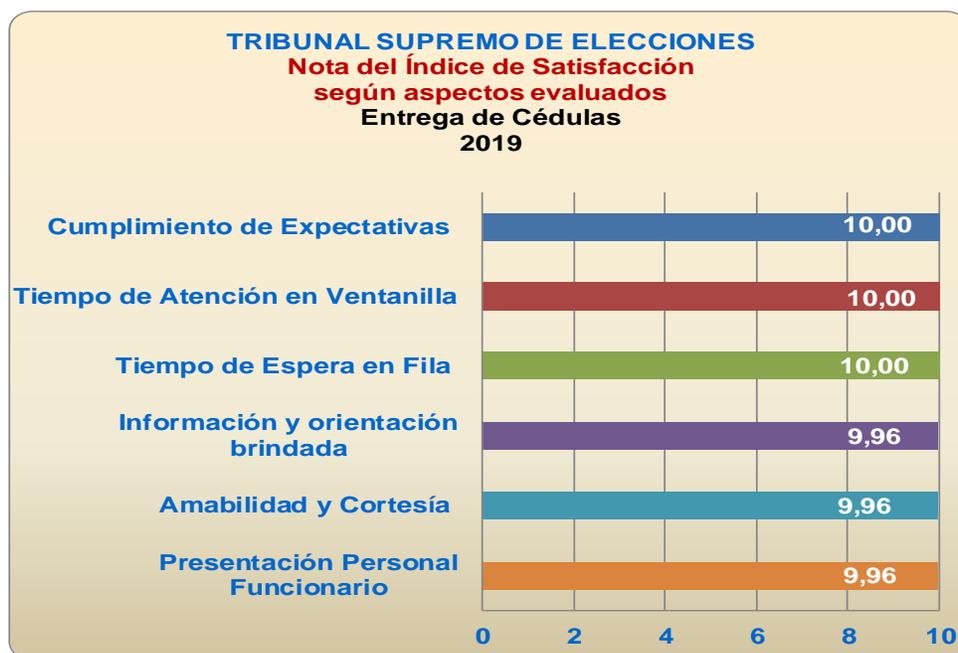
c) Entrega de Cédulas de Identidad

El servicio que presta esta área de servicio está referido a la entrega formal de la cédula de identidad a las personas usuarias que realizaron de previo la solicitud. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil, propiamente en el Departamento Electoral.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,98 puntos**; siendo los elementos con la calificación mayor, los de cumplimiento de expectativas, tiempo de atención en ventanilla y tiempo de espera en fila con una calificación máxima de 10 puntos cada una.

El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas, se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4



Fuente: Anexo 3.

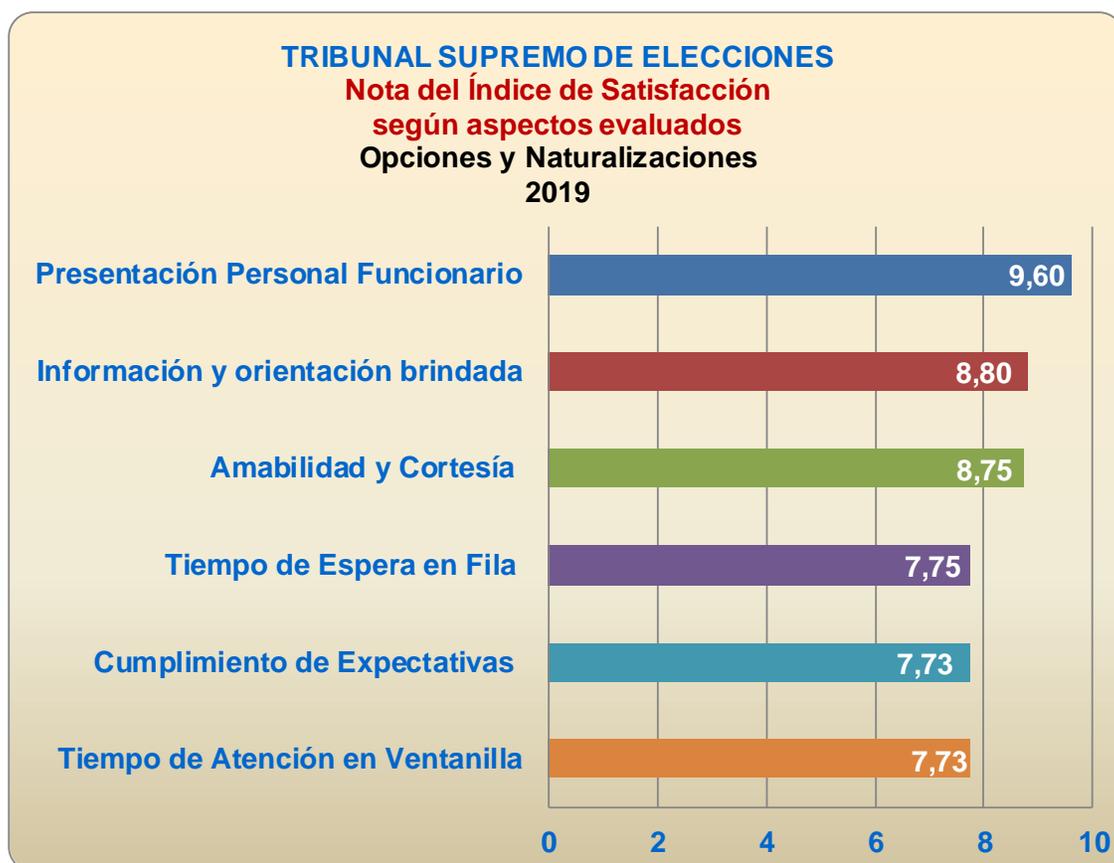
d) Opciones y Naturalizaciones

El servicio que presta la Sección de Opciones y Naturalizaciones al usuario está referido a trámites de Naturalización por diversas opciones a saber matrimonio, residencia oficial y la trascendencia entre otras. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **8,39 puntos**, siendo el elemento “Presentación personal” la de mayor nota de percepción, con **9,60 puntos**.

El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas, se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 5



Fuente: Anexo 3.

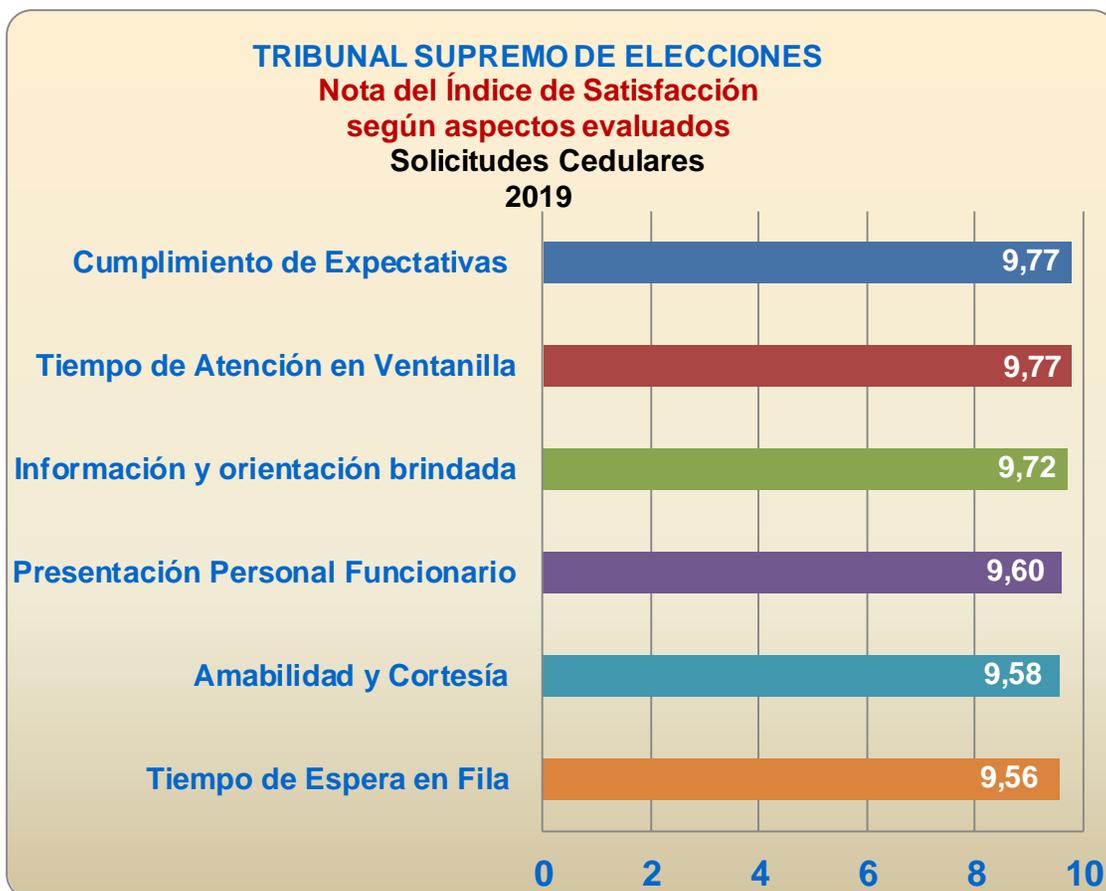
e) Solicitudes Cedulares

El servicio de Solicitud de Cédula de Identidad se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil. El mismo consiste como dice el servicio, en la solicitud de cédula de identidad para la posterior entrega del producto en un plazo determinado.

El ISAS en esta área tuvo un **promedio general de 9,67 puntos**, donde es importante destacar y reconocer que todos los elementos evaluados superan una nota de 9,50 puntos, muy cercana a la nota máxima por alcanzar de 10 puntos.

El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas, se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 6



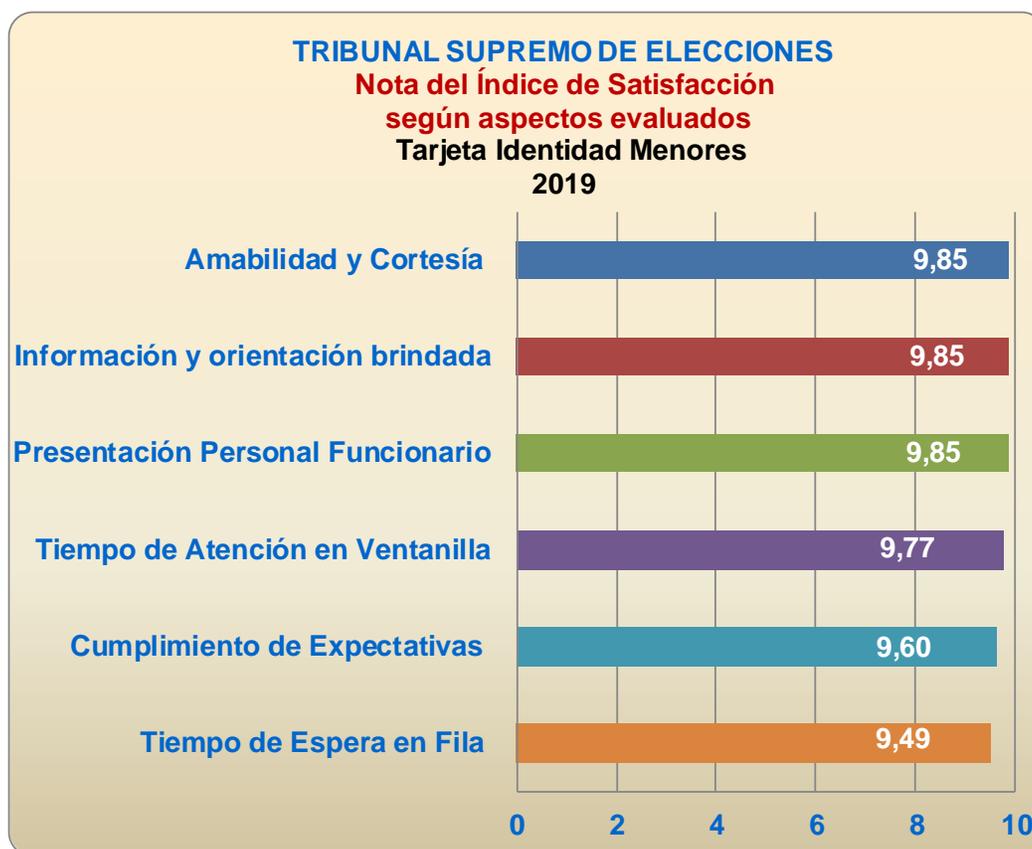
Fuente: Anexo 3.

f) Tarjeta de Identidad de Menores

El servicio de tarjetas a menores de edad, es un trámite a todos aquellos jóvenes mayores de 12 años y menores de 18 años.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,74 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas, se muestra en el siguiente Gráfico.

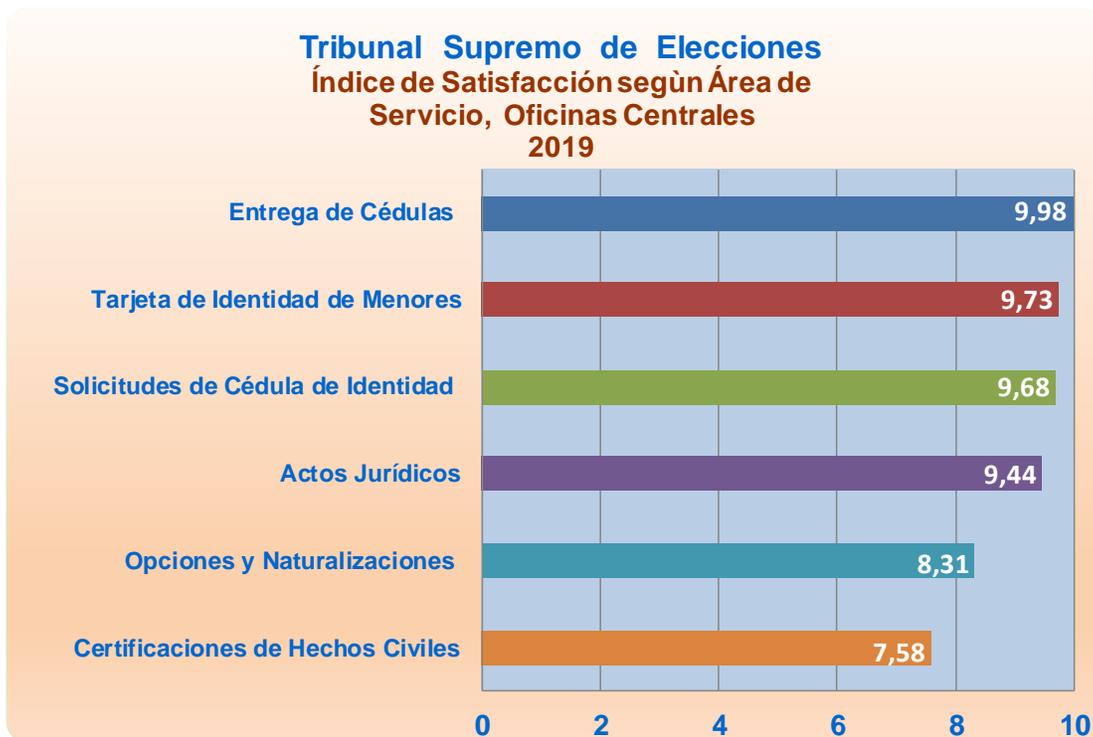
Gráfico 7



Fuente: Anexo 3.

A manera de resumen general respecto al ISAS, se tiene que, tomando en cuenta el promedio general de 9,12 puntos, solamente dos unidades de servicios no alcanzaron dicho promedio, a saber, Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, y Opciones y Naturalizaciones que obtuvieron nota promedio de 7,58 y 8,31 puntos respectivamente.

Gráfico 8



Fuente: Anexo 3

Resultados Consultas Generales

Con el fin de complementar el análisis de la percepción de las personas usuarias, se establecieron varias preguntas generales, relativas tanto a la calidad de los servicios que presta el TSE, su percepción de mejora, pertinencia del horario de atención y las expectativas de las personas usuarias sobre los servicios institucionales.

Los resultados de las consultas generales es el siguiente:

1) Percepción de mejora en los servicios institucionales

A fin de determinar la percepción de las personas usuarias respecto a si el Tribunal Supremo de Elecciones ha adoptado medidas para ir mejorando año con año la prestación de los servicios institucionales se planteó la siguiente pregunta:

¿En su opinión durante los últimos años los servicios del TSE han mejorado, empeorado o siguen igual?

La distribución de las respuestas recibidas respecto a la anterior consulta se detalla a continuación:

Cuadro 4
Tribunal Supremo de Elecciones
Cantidad de Respuestas Recibidas
según área de Servicio
2019

Área de Servicio	Cantidad Respuestas Recibidas*	Mejorado	Siguen Igual	Empeorado
Total	549	391	110	48
Actos Jurídicos	96	73	19	4
Entrega de Cédula	80	74	6	0
Certificaciones de Hechos Civiles	119	50	37	32
Opciones y Naturalizaciones	76	52	18	6
Solicitudes de Cédula	100	86	10	4
Tarjeta de Identidad de Menores	78	56	20	2

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

Nota: El total de respuestas recibidas no coinciden con los datos de muestra del Cuadro 1 ya que se tuvieron casos de No Respuesta.

Conforme con los datos del Cuadro anterior, a nivel general se tiene que el **71,22%** del total de personas consultadas (549 personas) perciben que la institución a lo largo del tiempo ha venido mejorando los servicios institucionales, un **20,04%** percibe que la calidad de los servicios sigue igual y tan solo un **8,74%** indican que los servicios han empeorado.

Cabe destacar que el área de servicio que obtuvo las opiniones menos favorables fue Certificaciones de Hechos Civiles, dado que, para el periodo de evaluación, los tiempos de espera de las personas usuarias fue muy elevado, dado la habilitación de pocas ventanillas para la atención de público.

2) Evaluación del horario de atención al público

Sobre el particular en la evaluación del horario de atención actual, se consultó la opinión de las personas usuarias conforme con los siguientes elementos:

- a) Conformidad del horario actual de atención
- b) Horarios alternativos de preferencia

Respecto a la opinión sobre el horario actual de atención y conforme con los resultados del sondeo, se tiene que el 71,38% de las personas están de acuerdo con el horario de 8:00 am a 4:00 pm, según se detalla en el Cuadro siguiente:

Cuadro 5
Tribunal Supremo de Elecciones
Conformidad horario actual de
atención a público, 2019

Conformidad del Horario Actual	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Total	580	100,00
SI	414	71,38
NO	166	28,62

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

De las personas que indicaron **No** estar de acuerdo con el horario actual de atención, el 52,41%, (87 usuarios) propuso se adopte un horario de atención de público de las 8:00 am a las 5:00 pm. El detalle para el resto de respuestas se muestra en el Cuadro siguiente.

Cuadro 6
Tribunal Supremo de Elecciones
Horario alternativo preferido por
las personas usuarias, 2019

Horario alternativo preferido	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
Total	166	100,00
8:00 a 17:00 horas	87	52,41
7:00 a 16:00 horas	26	15,66
Otro	53	31,93

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

En cuanto a la opción “**Otro**”, como se mostró en el Cuadro anterior, fueron 53 usuarios los que propusieron una serie de horarios alternativos, a los ya descritos anteriormente y los más representativos se denotan en el siguiente Gráfico.

|

Gráfico 9



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

Conforme al Gráfico anterior, existe una preferencia que el Tribunal Supremo de Elecciones habilite la prestación de los servicios institucionales los días sábados al menos por un espacio de media jornada laboral.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones Generales

1. El **Índice Global de Satisfacción Institucional** obtenido con base en la percepción que poseen las personas usuarias sobre la prestación de los servicios de las áreas evaluadas considerando las ponderaciones indicadas en la Tabla 1 para cada dimensión, alcanzó una nota **promedio general de 9,20 puntos**. El desglose del IGS Institucional es el siguiente:

➤ Dimensión Seguridad	9,50
➤ Dimensión Empatía	9,48
➤ Dimensión Tangibilidad	9,46
➤ Dimensión Capacidad de Respuesta	8,71

2. Conforme con las dimensiones del servicio, los elementos de mayor percepción favorable y desfavorable fueron los siguientes:

Dimensión Tangibilidad	Dimensión Capacidad de Respuesta
✓ Mayor Percepción: Accesibilidad Instalaciones (9,48)	✓ Mayor Percepción: Tiempo de Atención en Ventanilla (8,93)
✓ Menor Percepción: Espacio Físico y Comodidad (9,41)	✓ Menor Percepción: Tiempo de Espera en Fila (8,27)
Dimensión Empatía	Dimensión Seguridad
✓ Amabilidad y Cortesía (9,48)	✓ Información y Orientación Brindada (9,50)

Nota: Las Dimensiones de Empatía y Seguridad, solo incluyen un elemento evaluado

3. Al considerar el **Índice de Satisfacción por Área de Servicio (ISAS)** donde se tomaron elementos relacionados más directamente con la prestación del servicio a saber, Expresión Oral y Cortesía, Presentación Personal, Conocimiento del Servicio, Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla y Cumplimientos de Expectativas, por área de servicio (ISAS), alcanzó una nota **promedio general de 9,12 puntos**.

4. Tomando en cuenta el índice de satisfacción anterior, del total de las seis unidades de servicios evaluadas, cuatro de ellas —el 66,6%— superaron el índice promedio de 9,12 puntos, conforme el siguiente detalle:
 - ✓ Entrega de Cédulas de identidad con 9,98 puntos.
 - ✓ Tarjeta de Identidad de Menores con 9,73 puntos
 - ✓ Solicitudes Cedulares con 9,67 puntos
 - ✓ Actos Jurídicos con 9,45 puntos
 - ✓ Opciones y Naturalizaciones con 8,31 puntos
 - ✓ Certificaciones de Hechos Civiles con 7,58 puntos

5. Las personas usuarias tuvieron la percepción que la institución ha mejorado en la prestación de sus servicios, toda vez que se obtuvo un **promedio general** de **71,22%** que opinaron que los servicios son mejores ahora. A pesar de lo anterior, el **20,04%** considera que la calidad de los mismos no ha variado y un **8,74%** indicó que se ha desmejorado.

6. El horario de atención de público que actualmente se dispone —8:00 am a 4:00 pm— es de agrado de las personas usuarias, toda vez que se obtuvo un **promedio general** de **71,38%**, (414 entrevistados) mientras que el restante **28,62%** (166 entrevistados), mostraron su negativa por el horario actual. De este último porcentaje, un **52,41%** (87 entrevistados) lo prefieren de 8:00 am a las 5:00 pm.

Conclusiones por Área de Servicio según IGS

Las conclusiones referidas a cada una de las áreas de servicio —de acuerdo con los resultados obtenidos— para el índice Global de Satisfacción (IGS) son las siguientes:

- a) Actos Jurídicos:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,50 puntos**. La dimensión mejor evaluada fue Empatía con una nota de **9,68 puntos**, la de menor percepción fue Capacidad de Respuesta con un **puntaje promedio de 9,24 puntos**.

- b) Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **7,89 puntos**. La dimensión mejor evaluada fue Empatía con una nota de **9,03 puntos**, la de menor percepción fue Capacidad de Respuesta con un **puntaje promedio de 6,04 puntos**.

- c) Entrega de Cédulas de Identidad:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,97 puntos**. La dimensión mejor evaluada fue Capacidad de Respuesta con una nota perfecta de **10,00 puntos**, la de menor percepción fue Tangibilidad con un **puntaje promedio de 9,93 puntos**.

- d) Opciones y Naturalizaciones:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **8,44 puntos**. La dimensión mejor evaluada fue Tangibilidad con una nota de **9,13 puntos**, la de menor percepción fue Capacidad de Respuesta con un **puntaje promedio de 7,74 puntos**.

- e) Solicitudes Cedulares:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,68 puntos**. La dimensión mejor evaluada fue Seguridad con una nota de **9,72 puntos**, la de menor percepción fue Empatía con un **puntaje promedio de 9,58 puntos**.

f) Tarjeta de Identidad de Menores (TIM): Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,72 puntos**. La dimensión mejor evaluada fue Seguridad con una nota de **9,85 puntos**, la de menor percepción fue Capacidad de Respuesta con un **puntaje promedio de 9,56 puntos**.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2019 en Oficinas Centrales se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Remitir atenta felicitación a los funcionarios de las áreas de servicio evaluadas por los resultados generales obtenidos en el presente sondeo, quedando demostrado la actitud, esfuerzo y voluntad en cada uno de ellos para con la atención de las personas usuarias, siendo estos aspectos una constante para mejorar los servicios ofrecidos por el Tribunal.
2. Que el Departamento Civil plantee las acciones de mejora pertinentes a fin de: disponer durante toda la jornada de atención de público, de un mínimo de cinco ventanillas para la atención normal en el servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles.
3. Que la Sección de Opciones y Naturalizaciones plantee las acciones de mejora pertinentes a fin de disponer durante toda la jornada laboral de un mínimo de tres ventanillas para la atención de las personas usuarias.

ANEXOS

Anexo 1 Notas de percepción general por Dimensión según elemento evaluado para el IGS

Dimensión Tangibilidad	Porcentaje	Dimensión Empatía	Porcentaje
Presentación personal del funcionario	9,47	Amabilidad y cortesía	9,48
Acceso a las instalaciones	9,48	Nota promedio general	9,48
Aseo y Limpieza	9,44		
Espacio físico y Comodidad	9,41		
Mobiliario del área de espera	9,45		
Rotulación y Demarcación	9,44		
Nota promedio general	9,46		

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

Dimensión Capacidad de Respuesta	Porcentaje	Dimensión Seguridad	Porcentaje
Tiempo de atención en ventanilla	8,93	Información y orientación brindada	9,50
Tiempo de espera en fila	8,27		
Servicio ágil y eficiente	8,93		
Nota promedio general	8,71	Nota promedio general	9,50

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

Nota: El elemento de "Expectativas del servicio ofrecido" solo se incorpora para el cálculo del Índice de Satisfacción para el Área de Servicio Específica (ISAS).

Anexo 2
Índice Global de Satisfacción
2019

	IGS	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Promedio del IGS	9,20				
Actos Juridicos	9,50	9,62	9,68	9,24	9,65
Solicitudes Cedulares	9,68	9,66	9,58	9,70	9,72
Entrega de Cédulas	9,97	9,93	9,96	10,00	9,96
Certificación Hechos Civiles	7,89	8,75	9,03	6,04	9,03
Opciones y Naturalizaciones	8,44	9,13	8,75	7,74	8,80
Tarjeta Identidad Menores	9,72	9,64	9,85	9,56	9,85
Promedio general de la Dimensión		9,46	9,48	8,71	9,50

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.

Anexo 3
Índice de Satisfacción por Área
de Servicio (ISAS) según
variable evaluada
2019

Índice de Satisfacción por área (ISAS)	AREAS DE SERVICIOS					
	Actos Jurídicos	Solicitudes Cedulares	Entrega de Cédulas	Certificaciones de Hechos Civiles	Opciones y Naturalizaciones	Tarjeta de Identidad Menores
Total 9,12	9,45	9,67	9,98	7,53	8,39	9,74
Aspectos a Evaluar						
Amabilidad y Cortesía	9,68	9,58	9,96	9,03	8,75	9,85
Presentación Personal Funcionario	9,68	9,60	9,96	9,00	9,60	9,85
Información y orientación	9,65	9,72	9,96	9,03	8,80	9,85
Tiempo de Espera en Fila	9,20	9,56	10,00	3,63	7,75	9,49
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,25	9,77	10,00	7,24	7,73	9,77
Cumplimiento Expectativas	9,25	9,77	10,00	7,24	7,73	9,60

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2019-Contraloría de Servicios, TSE.