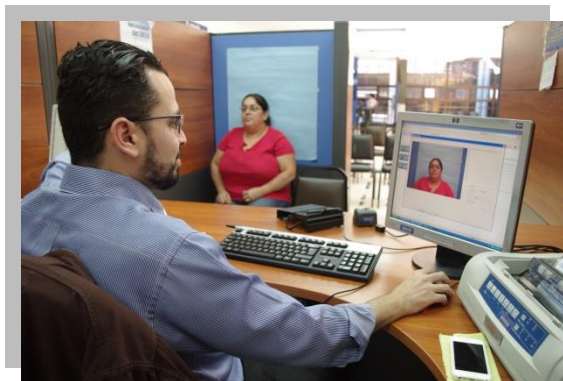




Informe de Evaluación

Carta Compromiso con la Ciudadanía Servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad



Agosto, 2015

INDICE GENERAL

Introducción	3
Aspectos Generales	4
Descripción del Sondeo de Opinión	5
<i>Variables Consideradas en la Encuesta</i>	<i>5</i>
<i>Aspectos del Servicio y Área de Espera</i>	<i>5</i>
<i>Tiempo de Atención en Ventanilla</i>	<i>6</i>
<i>Trato Igualitario</i>	<i>6</i>
Resultados de la Evaluación	7
<i>Atributo Accesibilidad.....</i>	<i>7</i>
<i>Atributo Amabilidad</i>	<i>8</i>
<i>Atributo Competencia</i>	<i>9</i>
<i>Atributo Oportunidad.....</i>	<i>11</i>
<i>Atributo Imparcialidad</i>	<i>13</i>
Compromisos de Mejora Establecidos	14
Conclusiones.....	16

Introducción

Uno de los elementos principales en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, es el adoptar instrumentos de medición que brinde a la administración, las posibilidades de conocer la percepción de los usuarios respecto a la forma en como la institución brinda el servicio.

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

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica como parte de las acciones para modernizar el Estado Costarricense, promueve el proyecto de Cartas de Compromiso con la Ciudadanía —como una herramienta de gestión de calidad— con el fin de lograr un sector público más eficiente y eficaz en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

El Tribunal Supremo de Elecciones dentro de su política de calidad de mejorar en forma continua el acceso y calidad de los servicios institucionales acordó formar parte del indicado proyecto, mediante la formulación de cartas de compromiso en distintos servicios institucionales y en este caso en el servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad, las cuales y en conjunto con otras acciones de mejoramiento internas adoptadas, coadyuvan a fortalecer su política de calidad.

Dado lo anterior, se presenta el informe de evaluación de los compromisos de servicio adoptados en la Carta Compromiso con la Ciudadanía del servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad, en donde se refleja el grado de cumplimiento de las metas planteadas correspondiente al año 2015.

Aspectos Generales

El servicio de Solicitud de Cédulas de Identidad es uno de los servicios de alto valor para el Tribunal Supremo de Elecciones, por cuanto es el documento de identidad por excelencia de todo ciudadano costarricense y cumple dos funciones fundamentales a saber: *la identidad de la persona y la habilitación de ésta para el ejercicio pleno del sufragio*. Conforme a su política de calidad institucional se adoptó la carta compromiso con la ciudadanía, como un mecanismo de mejora continua en beneficio del usuario de los servicios institucionales.

De acuerdo con la metodología establecida, los compromisos del servicio establecidos en dicha carta se detallan a continuación.

Cuadro 1
Carta Compromiso con la Ciudadanía
Solicitud de Cédula de Identidad
Compromiso y Metas

Atributo	Estándar	Indicador	Meta
Accesibilidad	El Tribunal Supremo de Elecciones se compromete a brindarle comodidad en el área de atención.	$\frac{\text{Clientes que consideran cómoda el área de atención}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Amabilidad	El Tribunal Supremo de Elecciones se compromete que la atención será amable y cortés.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber recibido un trato amable y cortés}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Imparcialidad	Todos las personas usuarias recibirán un trato igualitario.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber recibido un trato igualitario}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Oportunidad	El tiempo de atención promedio en ventanilla, en condiciones normales, será de 5 minutos máximo.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber tardado 5 minutos o menos en la atención en ventanilla}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Competencia	El personal del Tribunal Supremo de Elecciones brindará información veraz, oportuna y clara a la persona usuaria.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber recibido información veraz, oportuna y clara}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%

Fuente: Carta Compromiso Con la Ciudadanía, Servicios de Solicitudes de Cédula de Identidad 2014.

Descripción del Sondeo de Opinión

El presente estudio está basado en la opinión que los usuarios brindaron a la Contraloría de Servicios sobre el servicio recibido en el Despacho de Solicitudes Cedulares del Tribunal Supremo de Elecciones en Oficinas Centrales. Para esta evaluación, la encuesta se realizó a un total de 155 personas por medio de llamada telefónica durante el período del 26 de agosto al 1 de setiembre del año en curso y que de previo realizaron el trámite de solicitud de cédula de identidad, sea de primera vez o renovación.

Variables Consideradas en la Encuesta

El cuestionario contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar, para lo cual se establecieron tres aspectos a evaluar:

Aspectos del Servicio y Área de Espera

En esta evaluación se le consultó al usuario opinar sobre como calificaba el servicio de Solicitudes Cedulares de acuerdo con los siguientes rubros:

- a. Comodidad del Área de Espera*
- b. Amabilidad y Cortesía*
- c. Información Veraz, Oportuna y Clara*

Para los anteriores rubros, se establecieron cinco alternativas de respuesta a saber:

- a. Muy Mala*
- b. Mala*
- c. Regular*
- d. Buena*
- e. Muy Buena*

En este caso los elementos de evaluación indicados responden a los atributos establecidos en la carta compromiso de Accesibilidad, Amabilidad y Competencia conforme se describió en el cuadro 1.

Tiempo de Atención en Ventanilla

En esta evaluación —*Atributo Oportunidad*— se consideró el lapso que tardó el usuario en la ventanilla haciendo el trámite, con los siguientes parámetros como opciones de respuesta:

- a. Cinco minutos*
- b. Menos de cinco minutos*
- c. Más de cinco minutos*

Trato Igualitario

En este aspecto —*Atributo Imparcialidad*— lo que se quiso fue determinar si el usuario recibió la atención con un trato igualitario, independiente de su condición de edad, sexo o nivel socioeconómico, para lo cual las opciones de respuesta fueron un SI o un NO.

Resultados de la Evaluación

Respecto a la percepción de los elementos evaluados antes descritos y conforme a cada atributo y meta establecidos en la carta compromiso, se tienen los siguientes resultados:

Atributo Accesibilidad

Dentro de este aparte de evaluación, la comodidad del área de espera fue percibida por 106 personas encuestadas como muy buena, lo que representa un 68% del total de personas encuestadas, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 2
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
Percepción del Usuario: Atributo Accesibilidad
2015

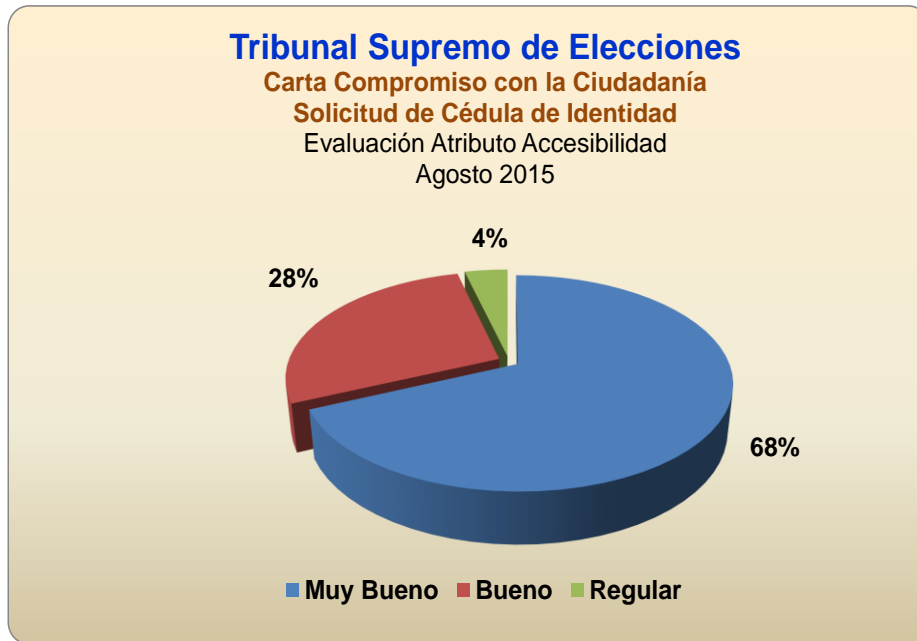
Comodidad área de espera	Porcentaje	Usuarios encuestados
Total	100%	155
Muy buena	68%	106
Buena	28%	43
Regular	4%	6

Nota: En el rubro de Muy Malo y Malo no se recibieron respuestas.

Fuente: Evaluación Carta Compromiso, Solicitudes de Cédula de Identidad 2015.

Conforme con la meta establecida del 90%, al adicionar la calificación de “Buena”, se tiene que un 96% de las personas manifestaron su complacencia por la comodidad brindada por la institución en el área de espera, que contempla el mobiliario y espacios en el salón, condiciones ambientales, entre otros rubros.

Gráfico 1



Fuente: Cuadro 2

De conformidad con la meta establecida, se tiene que la institución cumplió a cabalidad con la misma.

Atributo Amabilidad

Conforme con los resultados obtenidos, se tiene que en primer término el 77% de las personas consultadas, calificó la amabilidad como “Muy Buena”.

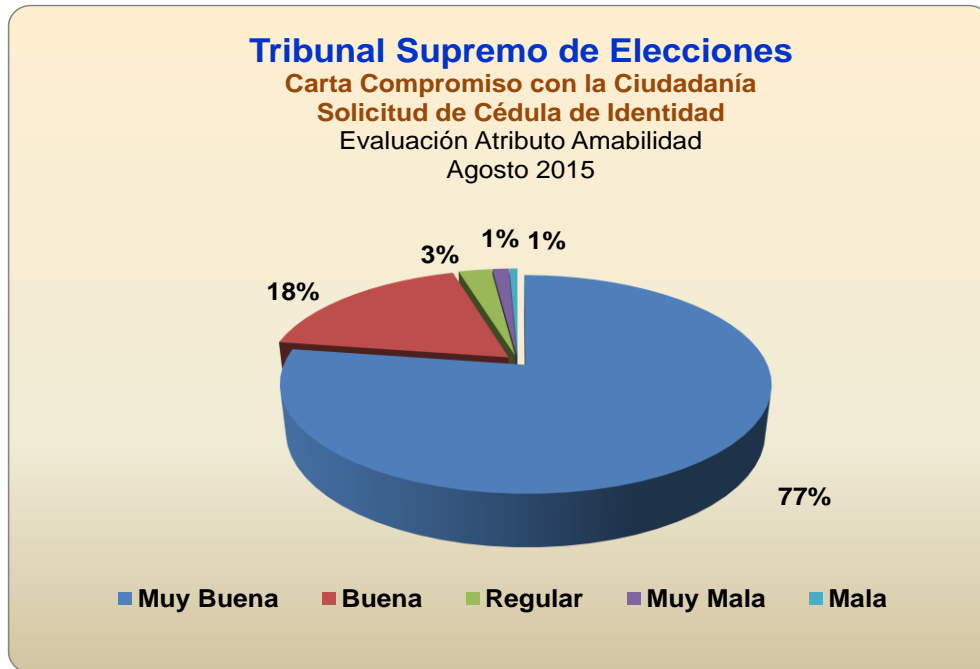
Cuadro 3
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
Percepción del Usuario: Atributo Amabilidad
2015

Amabilidad y Cortesía	Porcentaje	Usuarios encuestados
Total	100%	155
Muy Buena	77%	120
Buena	18%	28
Regular	3%	4
Muy Mala	1%	2
Mala	1%	1

Fuente: Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2015.

Al conjuntar las opiniones favorables sobre este elemento evaluado (Muy Buena y Buena), 148 personas encuestadas que representan el 95% del total, consideran que la amabilidad y cortesía mostrada por el funcionario que brindó el servicio es como mínimo buena, lo cual hace cumplir la meta establecida sobre este elemento evaluado del 90%.

Gráfico 2



Fuente: Cuadro 3.

Atributo Información (Competencia)

En el rubro de Información Clara y Veraz que se relaciona con la competencia del funcionario que presta el servicio y conforme con los resultados obtenidos, se tiene que un 96% de las personas consultadas calificaron que el personal que les atendió, brindó la información en forma veraz, oportuna y clara, siendo que las calificaciones otorgadas fueron de "Muy Buena" y "Buena" con un 79% y 17% respectivamente.

Cuadro 4
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
Percepción del Usuario Atributo Información
(Competencia)
2015

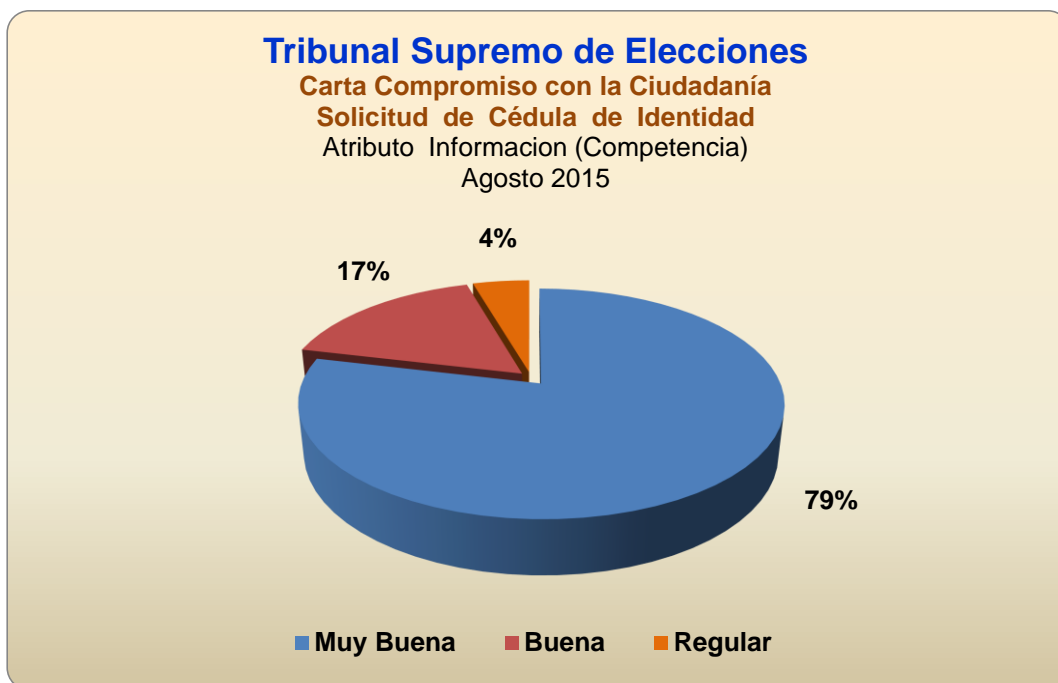
<i>Información Veraz, Oportuna y Clara</i>	Porcentaje	Usuarios encuestados
Total	100%	155
Muy Buena	79%	122
Buena	17%	26
Regular	4%	7

Nota: Los rubros Malo y Muy Malo no presentan respuestas.

Fuente: Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2015.

Conforme con el cuadro 4, se puede notar que entre las respuestas de Muy Buena y Buena se logra cumplir con la meta establecida (90%) al obtenerse un 96% de respuestas favorables dadas las opiniones de las personas usuarias consultadas.

Gráfico 3



Fuente: Cuadro 4.

Atributo Oportunidad (Tiempo de Atención en Ventanilla)

Con respecto a este atributo y conforme con los compromisos del servicio establecidos en la carta, la evaluación está basada en el elemento de “*Tiempo de Atención Promedio en Ventanilla*”. Sobre el particular inicialmente se tiene que un 72% de las personas consultadas manifestaron que ese tiempo de atención fue menos de cinco minutos.

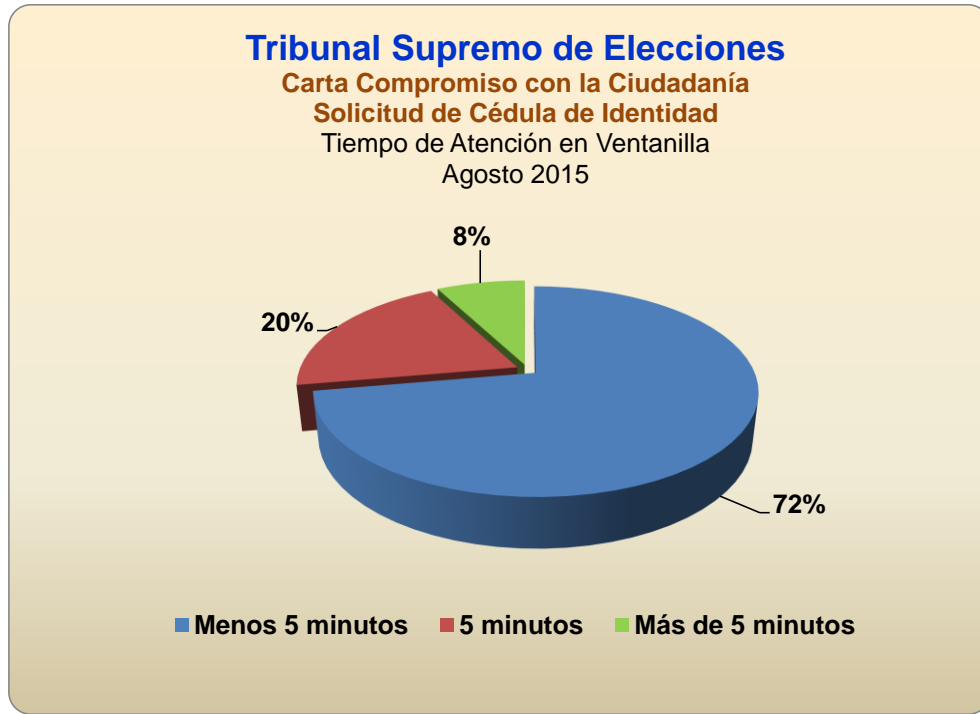
Cuadro 5
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
Percepción del Usuario: Oportunidad
2015

<i>Tiempo de Atención en Ventanilla</i>	Porcentaje	Usuarios encuestados
<i>Total</i>	100%	155
Menos de Cinco Minutos	72%	112
Cinco Minutos	20%	31
Más de Cinco Minutos	8%	12

Fuente: Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2015.

Al tomar en cuenta los niveles de percepción favorables (cinco minutos y menos de cinco minutos), se tiene que 143 de las personas encuestadas —*que representa el 92% del total*— manifestaron que tardaron como máximo cinco minutos realizando el trámite de solicitud de cédula de identidad, lo cual denota el esfuerzo por alcanzar la meta establecida e inclusive para la presente evaluación, poder superarla.

Gráfico 4



Fuente: Cuadro 5

Conforme con los registros estadísticos del sistema automatizado para la atención de público y considerando los días de uso del mismo, se denota que en el registro denominado “Tiempo de Transacción” para el servicio Solicitud de Cédulas de Identidad (*Renovación y Primera Vez*) se tienen los siguientes datos:

Cuadro 6

Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
 Servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad
 Tiempo de Atención en Ventanilla

Servicio	Tiempo de Atención en Ventanilla ^{1/}
Trámite Primera Vez	4:38 minutos
Trámite de Renovación	3:46 minutos

^{1/} El sistema calcula un tiempo promedio genera.

Fuente: Sistema Automatizado de Atención de Público Q-Matic.

Tomando en cuenta los datos estadísticos anteriores, se tiene que la institución ha cumplido a cabalidad con la meta establecida de atender a las personas usuarias de esos servicios en un tiempo no mayor a cinco minutos.

Atributo Imparcialidad

Al evaluar la condición de que si el usuario al recibir el servicio, no se le trató de una manera igualitaria o que sintiese que de alguna manera se le atendió con discriminación o distinción, conforme con los resultados obtenidos, se tiene que el 98% de las personas consultadas consideran que recibieron un trato igualitario al momento de que se les brindó el servicio.

Cuadro 7
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
Percepción del Usuario: Atributo Imparcialidad
2015

Trato igualitario en la atención	Porcentaje	Usuarios encuestados
<i>Total</i>	<i>100%</i>	<i>155</i>
Si	98%	152
No	2%	3

Fuente: Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2015.

Conforme con ese resultado, de nuevo se demuestra la responsabilidad institucional de cumplir con unas de las políticas institucionales descritas en el marco estratégico institucional 2014-20418 de “*Promover la igualdad y la equidad de género en la gestión institucional del Tribunal Supremo de Elecciones*”; asimismo queda evidenciado el cumplimiento total de la meta propuesta en la carta compromiso.

Compromisos de Mejora Establecidos

Los compromisos de mejora establecidos en la carta compromiso son los siguientes:

1. *Elevar la percepción favorable del usuario respecto a la prestación del servicio.*
2. *Disminuir el tiempo promedio de espera en la fila —en condiciones normales— a un máximo de 30 minutos.*

Los resultados obtenidos de la evaluación de estos dos compromisos son las siguientes:

Percepción favorable del usuario respecto a la prestación del servicio.

Al tomar en cuenta la nota de percepción promedio obtenida de la presente evaluación y de los años anteriores a partir de la implementación de la carta compromiso, de acuerdo con las metas logradas para cada atributo conforme a la percepción del usuario, se refleja en el siguiente cuadro, los resultados obtenidos para el período indicado:

Cuadro 8

Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
Evolución de las Metas Alcanzadas por Atributo
2013 a 2015

Atributo	Meta Alcanzada 2013	Meta Alcanzada 2014	Meta Alcanzada 2015	Meta Promedio Alcanzada	Meta Propuesta
Accesibilidad	98%	100%	96%	98%	90%
Amabilidad	94%	97%	95%	95%	90%
Imparcialidad	99%	99%	98%	99%	90%
Oportunidad	100%	99%	92%	97%	90%
Competencia	96%	99%	96%	97%	90%

Fuente: *Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares Años 2013, 2014 y 2015.*

Como se muestra en cuadro anterior, durante el período de evaluación (2013-2015) la institución ha cumplido con el compromiso de aumentar en forma paulatina la percepción favorable de las personas usuarias respecto a la prestación del servicio y su satisfacción por el servicio recibido, ya que conforme con la datos obtenidos, la meta promedio general para cada atributo supera en más de cinco puntos las metas propuestas en los mismos.

Disminuir el tiempo promedio de espera en la fila —en condiciones normales— a un máximo de 30 minutos.

En cuanto a este compromiso de mejora al considerar el período de enero a agosto 2015, y de acuerdo con la información estadística obtenida del sistema automatizado de atención de público, se tiene que el tiempo de espera promedio general fue de **11,87 minutos** considerando tanto los trámites de primera vez, como de renovación de cédula de identidad, siendo que el tiempo máximo de espera promedio general fue de **49,79 minutos**.

Conforme con los datos anteriores, se puede apreciar que la meta establecida de este compromiso (30 minutos) al considerar el tiempo promedio general fue cumplida, dado que la persona que realizó un trámite de solicitud de cédula de identidad por primera vez, tuvo un tiempo de espera promedio de 12:38 minutos, mientras que en el trámite referido a renovación de cédula de identidad fue de 11:36 minutos.

Cuadro 9
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía
Tiempos Promedios de Espera en Fila
2015

Solicitudes de Cédula de Identidad	Tiempo
Tiempo de Espera Promedio General	11:87 minutos
Tiempo de Trámite por Primera Vez	12:38 minutos
Tiempo de Trámite de Renovación	11:36 minutos

Fuente: Sistema Automatizado de Administración de Filas, Sección de Solicitudes Cedulares, Datos Enero-Agosto 2015.

Conclusiones

Las conclusiones conforme a la evaluación de la carta compromiso con la ciudadanía son las siguientes:

1. De acuerdo con los compromisos del servicio establecidos, se tiene que la institución ha cumplido a cabalidad con cada uno de las metas establecidas en los compromisos de servicio, conforme con el siguiente detalle:

Cuadro 10

Resultados obtenidos en la evaluación de la Carta
Compromiso en Solicitudes Cedulares, 2015

Atributo	Meta Propuesta	Meta Alcanzada 2014
Accesibilidad	90%	96%
Amabilidad	90%	95%
Imparcialidad	90%	98%
Oportunidad	90%	92%
Competencia	90%	96%

Fuente: Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2015.

2. Respecto a los compromisos de mejora establecidos en la carta compromiso se tiene lo siguiente:
 - a. El relativo a elevar la percepción favorable del usuario respecto a la prestación del servicio fue cumplido, por cuanto las notas de percepción conforme a la primera evaluación de la carta (2013) y a la presente mantienen una tendencia creciente por encima de las metas establecidas. A pesar de lo anterior se muestra en la presente evaluación una baja en las notas obtenidas de los compromisos de servicio planteados considerando años anteriores, lo cual deja patente analizar las causas de ello y las posibles acciones de mejora a implementar.

- b. Sobre el segundo compromiso de “*Disminuir el tiempo promedio de espera en fila en condiciones normales a un máximo de 30 minutos*”, se evidencia que si bien es cierto se pudo alcanzar la meta establecida (30 minutos general), en el tiempo promedio de espera máximo de los usuarios, se generó un aumento de un 52% en dicho tiempo respecto al dato obtenido en la evaluación anterior (2014), al pasar de los 32.65 minutos a 49.79 minutos, lo que se traduce en que algunas personas usuarias esperaron más tiempo para recibir el servicio, conforme al año anterior.