

NOTA DEL TSE

Usuarios del TSE califican “muy buena” la atención recibida en sede central

Durante agosto y setiembre del 2016, la Contraloría de Servicios del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) realizó 1.015 encuestas a usuarios que visitaron la sede central, con un resultado de **9,3**, en escala del 1 al 10, catalogado como *muy bueno*.

El estudio se realiza continuamente para mejorar la prestación de los servicios institucionales y conocer la percepción de los usuarios. Las personas entrevistadas otorgaron los siguientes niveles de satisfacción en seis áreas:

- Tarjeta de Identidad de Menores: 9,8
- Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles: 9,8
- Entrega de Cédulas: 9,3
- Actos Jurídicos: 9,2
- Solicitudes Cedulares: 9,0
- Opciones y Naturalizaciones: 9,0.

La encuesta evaluó las dimensiones del servicio relacionadas con la tangibilidad (apariciencia de las instalaciones, personal, equipo, etc), la empatía (atención individualizada), la capacidad de respuesta (disposición para proporcionar el servicio en el menor tiempo posible) y la seguridad (capacidad y conocimiento del funcionario sobre el trámite requerido).

Con relación al horario de atención de público, el **82%** de los entrevistados lo consideró apropiado. El restante 18% sugiere que el horario sea de 8 a. m. a 5 p. m.

94% de las personas consultadas coincidieron en que la institución ha mejorado la prestación de servicios. El resto indicó que la calidad del servicio se ha mantenido a lo largo del tiempo.

Esta metodología de medición la aplica la Contraloría de Servicios para sede central y oficinas regionales desde el 2008.