



# **Informe Sondeo de Opinión Servicios Registrales Civiles Oficinas Centrales 2014**



## INDICE GENERAL

<b>Introducción .....</b>	<b>4</b>
<i>Áreas de Servicio Analizadas.....</i>	<i>7</i>
<i>Elementos del Muestreo.....</i>	<i>8</i>
<i>VARIABLES Consideradas en el Cuestionario .....</i>	<i>9</i>
<b>Resultados del Sondeo de Opinión .....</b>	<b>11</b>
<i>Dimensión Tangibilidad .....</i>	<i>13</i>
<i>Mobiliario.....</i>	<i>13</i>
<i>Aseo y Limpieza.....</i>	<i>13</i>
<i>Rotulación y Demarcación.....</i>	<i>13</i>
<i>Espacio Físico y Comodidad.....</i>	<i>13</i>
<i>Presentación Personal de los Funcionarios.....</i>	<i>13</i>
<i>Dimensión Empatía .....</i>	<i>14</i>
<i>Dimensión Capacidad de Respuesta .....</i>	<i>15</i>
<i>Tiempo de Espera para Adquirir Timbres.....</i>	<i>15</i>
<i>Tiempo de Espera para Ser Atendido (Fila).....</i>	<i>15</i>
<i>Tiempo de Atención en Ventanilla.....</i>	<i>16</i>
<i>Dimensión Seguridad.....</i>	<i>16</i>
<i>Orientación al Servicio del Oficial de Seguridad .....</i>	<i>17</i>
<i>Orientación al Servicio del Oficial de Información.....</i>	<i>17</i>
<i>Conocimiento del Funcionario de Ventanilla.....</i>	<i>17</i>
<i>Resultados Consultas Generales.....</i>	<i>18</i>
<i>Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.....</i>	<i>19</i>
<i>Calidad e Información de los Servicios Institucionales.....</i>	<i>21</i>
<i>Pertinencia del Horario de Atención Actual y Propuestas Alternativas.....</i>	<i>21</i>

**Resultados Específicos por Área de Servicio..... 24**

*Actos Jurídicos .....25*

*Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles .....27*

*Entrega de Cédulas de Identidad.....29*

*Opciones y Naturalizaciones.....32*

*Solicitudes de Cédula de Identidad.....34*

**Conclusiones y Recomendaciones..... 37**

*Conclusiones Generales .....37*

*Conclusiones Generales por Área de Servicio .....40*

*Recomendaciones Generales .....48*

## ***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.

La metodología del sondeo de opinión es una valiosa herramienta para que las instituciones públicas puedan conocer el criterio de los usuarios en función de dichos principios constitucionales, que día a día demandan los servicios públicos; sobre la forma en que lo recibieron, en que 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, esta Contraloría de Servicios de acuerdo a lo establecido en el artículo tercero de su Reglamento, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional anual 2014, realizado a los usuarios que recibieron un servicio en nuestras Oficinas Centrales durante los meses de Julio y Agosto del 2014. En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 644 encuestas en las áreas de servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, Solicitudes Cedulares, Actos Jurídicos, Entrega de Cédulas de Identidad y Opciones y Naturalizaciones, donde el índice global de satisfacción obtenido por la institución —considerando las áreas de servicio evaluadas— fue de 9,2 puntos.

El nivel de satisfacción por cada área de servicio fue la siguiente: *Actos Jurídicos (8,9), Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles (9,2), Entrega de Cédula de Identidad (9,5), Opciones y Naturalizaciones (8,8) y Solicitudes Cedulares (9,6)*. Este nivel de satisfacción se

extrajo de la opinión de los usuarios de servicios que se entrevistaron en las Oficinas Centrales una vez recibido el servicio -*encuesta de salida*<sup>1</sup>-.

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*<sup>2</sup>, 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 los usuarios 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.

Es importante aclarar que para esta oportunidad se excluyó la dimensión Fiabilidad, con el fin de poder hacer una sensibilización mayor de los índices global y parcial de satisfacción y concentrar los esfuerzos en los aspectos que más interesan a nivel institucional, toda vez que en los elementos evaluados que se han considerado dentro de dicha dimensión, las diferencias de los resultados han sido mínimas y conforme con la nueva estructura de la encuesta, es pertinente dicha acción. Lo anterior no afecta los análisis comparativos con años

---

<sup>1</sup> ***Encuesta de salida:*** Estos sondeos parten del principio de que los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos o en todo el servicio, una vez recibido el mismo.

<sup>2</sup> Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*

anteriores a nivel del resto de los índices de satisfacción de las otras dimensiones del servicio ya conocidas.

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:

**Tabla 1**  
**Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio**

Dimensión	Importancia Relativa sobre el servicio	Justificación
<b>Tangibilidad</b>	<b>13%</b>	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.
<b>Empatía</b>	<b>22%</b>	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.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>37%</b>	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.
<b>Seguridad</b>	<b>28%</b>	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***”.

Por otra parte y para efectos de hacer una sensibilización de los resultados obtenidos se determinó obtener un segundo “***Índice Parcial de Satisfacción***” por área de servicio evaluada, considerando solamente las dimensiones de *Empatía*, *Capacidad de Respuesta* y *Tangibilidad*, para lo cual las nuevas importancias relativas de dichas dimensiones son las siguientes:

***Tabla 2***  
***Importancia Relativa Redistribuida para***  
***las Dimensiones del Servicio***

<b><i>Dimensión</i></b>	<b><i>Importancia Relativa sobre el servicio</i></b>
Tangibilidad	18%
Empatía	31%
Capacidad de Respuesta	51%

### ***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 hubieran recibido el servicio en las áreas de prestación de las siguientes áreas de servicio:

1. Actos Jurídicos
2. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles
3. Opciones y Naturalizaciones
4. Solicitudes de Cédula de Identidad
5. Entrega de Cédula de Identidad.

Cabe indicar que dado la muy poca afluencia de personas usuarias en las áreas de atención de público de los servicios de Tarjeta de Identidad de Menores y Paternidad Responsable durante el período de tiempo de la aplicación del sondeo de opinión, se decidió —*considerando los tamaños de muestra necesarios*— no aplicar la misma en dichas áreas para no atrasar la programación de las actividades establecidas en el plan operativo anual; no obstante se espera para el último trimestre del año aplicar el sondeo de opinión en dichas áreas.

### Elementos del Muestreo

De conformidad con la cuantía de público que se logró determinar, conforme a los informes de labores de las áreas de servicio de las oficinas centrales, así como a los anteriores sondeos de opinión, se estableció una muestra de 644 encuestas. La distribución de la cantidad de cuestionarios aplicados -a pesar de su aplicación en forma aleatoria- y ser encuesta de salida quedo distribuida de la siguiente manera por servicio recibido:

**Cuadro 1**  
**Distribución de la Muestra**  
**por Área de Servicio**  
**2014**

<b>Servicio</b>	<b>Cuestionarios Aplicados</b>	<b>Participación Porcentual</b>
<b>Total</b>	<b>644</b>	<b>100%</b>
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	158	25%
Actos Jurídicos	155	24%
Opciones y Naturalizaciones	154	24%
Solicitudes de Cédula de Identidad	125	20%
Entrega de Cédulas	52	8%

**Fuente:** Elaboración propia con datos aportados por la Unidad de Estadística, 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 mejor nota posible; y en caso necesario, un aparte de comentarios a modo de respuestas abiertas sobre cada ítem evaluado.

Conforme con las dimensiones del servicio que contemplan para establecer una medición de la percepción y calidad del servicio brindado a los usuarios, en el cuestionario además de los datos personales de sexo 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*
- b. *Aseo y Limpieza*
- c. *Rotulación y Demarcación para Orientar al Usuario*
- d. *Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones*

#### **2. Personal de Atención**

En la evaluación de la *Atención Recibida*, se consideraron tres puestos de gran importancia para la imagen institucional, dado que son el primer contacto que tienen los usuarios con nuestros funcionarios al ingresar a la institución, a saber el *Oficial de Seguridad*, el *Oficial de Información* y *Funcionario en Ventanilla* en su orden.

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

- a) *Presentación Personal*
  - Vestimenta que porta el usuario en sus labores diarias.
- b) *Orientación al Usuario*
  - Forma de guiar al usuario sobre su necesidad y a dónde acudir.
- c) *Expresión Oral y Cortesía*
  - Forma de expresarse hacia el usuario en el momento de la atención.
- d) *Conocimiento del Servicio*
  - Conocimiento del trámite consultado y sus requisitos.

### **3. Tiempos de Prestación del Servicio**

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

- a. *Tiempo de Espera para adquirir los Timbres*
  - Tiempo que tardó el usuario para comprar los timbres en el puesto de venta que como valor agregado del servicio se ubica en la institución. Este tiempo solo aplica en el área de Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales.
  
- b. *Tiempo de Espera para Ser Atendido.*
  - Tiempo que tardó el usuario en la fila de espera de las distintas áreas de atención de público para recibir el servicio.
  
- c. *Tiempo de Atención en Ventanilla*
  - Tiempo que tardó el usuario en la ventanilla para que se le brindara el servicio.

Por otra parte y conforme con las líneas de acción estratégicas del plan estratégico institucional 2014-2018, 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.*

### **4. Evaluación en la Calidad de los Servicios y/o Productos.**

En la evaluación relativa a la calidad de los servicios institucionales, los elementos analizados fueron los siguientes:

- c. *Calidad del Material de los Documentos.*
  - Percepción del usuario de si los materiales utilizados en los productos que ofrece la institución son adecuados.
  
- b. *Utilidad de la Información de los Documentos*
  - Percepción del usuario de si la información que contiene los documentos le es útil para el trámite que desea realizar en otras instituciones.

Estos elementos por las características del servicio no fueron evaluados en las áreas de atención de Opciones y Naturalizaciones y Solicitudes Cedulares.

## **5. Expectativas de los Usuarios 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 del mejoramiento de los servicios que ha percibido en los últimos años.

### **Resultados del Sondeo de Opinión**

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el Índice Global de Satisfacción Institucional (IGS) a nivel general alcanzó una nota promedio **9,2** 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 el cuadro 1.

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

**Cuadro 2**  
**Índice Global de Satisfacción**  
**2014**

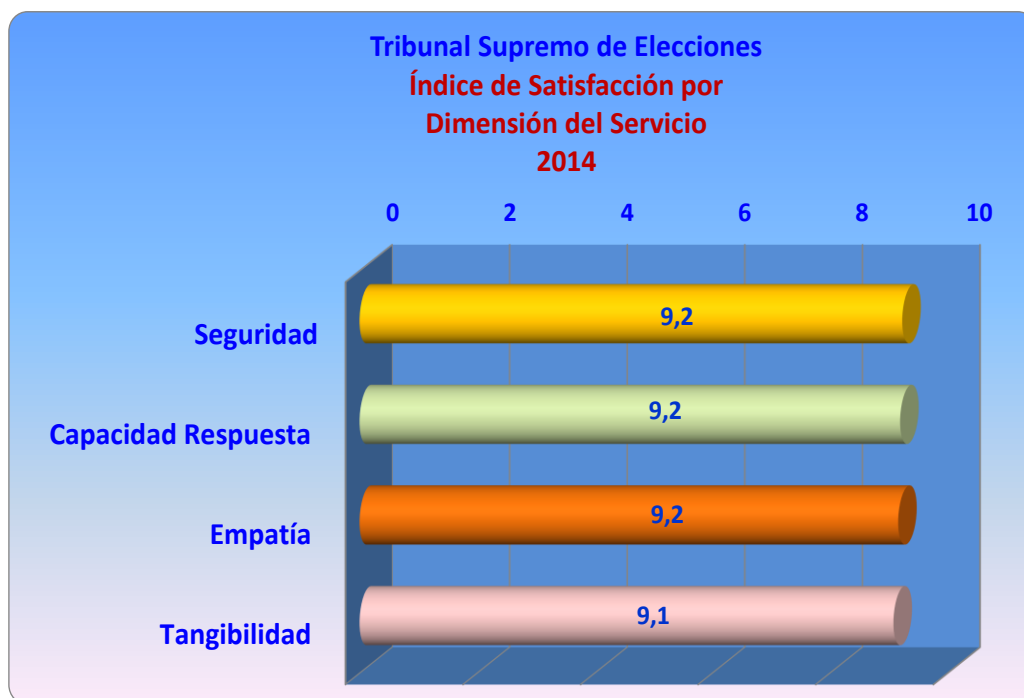
<b>Área de Servicio</b>	<b>Índice Global de Satisfacción</b>
<b>Promedio General</b>	<b>9,2</b>
Solicitudes de Cédula de Identidad	9,6
Entrega de Cédulas de Identidad	9,5
Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales	9,2
Actos Jurídicos	8,9
Opciones y Naturalizaciones	8,8

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014- Contraloría de Servicios

**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 sobre lo cual, se obtuvo la percepción que poseen los usuarios de los servicios institucionales sobre los elementos que las conforman según el índice de satisfacción antes indicado, se tiene que únicamente la dimensión de Tangibilidad no logro alcanzar dicho valor, por cuanto tuvo una nota promedio de **9,1** puntos.

**Gráfico 1**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

No obstante a lo anterior, en promedio la institución sigue manteniendo elevadas notas de percepción favorables dadas por nuestros usuarios de los servicios institucionales.

A continuación se presenta un análisis en detalle por cada dimensión del servicio.

## ***Dimensión Tangibilidad***

La dimensión ***Tangibilidad*** se relaciona con el estado y apariencia física de las instalaciones de la institución y de su personal. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el puntaje asignado —*dada la percepción del usuario*— sobre esta dimensión alcanzó los **9,1** puntos.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que componen su evaluación, a saber *Mobiliario para el Público, Aseo y Limpieza, Pintura, Rotulación y Demarcación y Espacio Físico y Comodidad*, se obtuvieron los siguientes resultados:

### *Mobiliario*

La percepción de los usuarios respecto al estado del mobiliario que se destina para uso del público en las áreas de atención obtuvo una nota de **8,8** puntos. Este elemento considera desde los mostradores para el uso del público hasta las sillas disponibles para la espera en su atención.

### *Aseo y Limpieza*

La percepción de los usuarios respecto al aseo y limpieza de las áreas de atención y espera obtuvo una nota de **9,0** puntos.

### *Rotulación y Demarcación*

La percepción de los usuarios respecto a los elementos evaluados (rótulos, guías) de que dispone la institución para su orientación y/o ubicación de las distintas áreas de servicio reflejó una nota promedio de **9,3** puntos.

### *Espacio Físico y Comodidad*

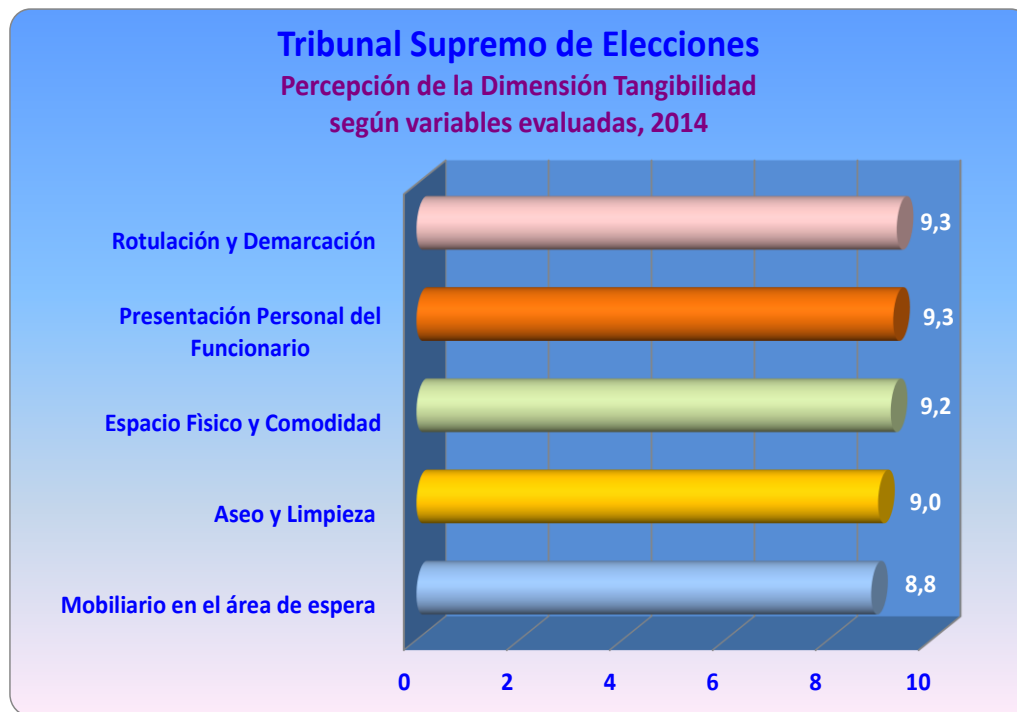
La opinión de los usuarios respecto a la comodidad y espacio físico destinado en las áreas de atención de público mostró una nota promedio de **9,2** puntos.

### *Presentación Personal de los Funcionarios*

La percepción de los usuarios respecto a la presentación personal de los siguientes funcionarios tuvo una nota promedio general de **8,9** puntos. El detalle para cada uno de ellos fue la siguiente:

- ✓ Oficial de Seguridad obtuvo una nota de **8,8** puntos
- ✓ Oficial de Información obtuvo una nota de **8,8** puntos.
- ✓ Funcionario en Ventanilla obtuvo una nota de **9,3** puntos.

Gráfico 2



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

### ***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 Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó los **9,2** puntos.

El desglose de las notas individuales de percepción, considerando los demás funcionarios que tienen contacto directo con las personas usuarias es el siguiente:

**Cuadro 3**  
**Percepción Dimensión Empatía**  
**según cargo desempeñado**  
**2014**

Funcionario	Nota de Percepción Promedio
Oficial de Seguridad	8,6
Oficial de Información	8,6
Funcionario en Ventanilla	9,2

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

### ***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 Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— sobre esta dimensión alcanzó los **9,2** puntos.

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

#### ***Tiempo de Espera para Adquirir Timbres***

La percepción de los usuarios respecto al tiempo de espera para adquirir los timbres fue calificada con una nota de **8,8** puntos.

Es importante indicar que esta evaluación solo aplica para el área de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles.

#### ***Tiempo de Espera para Ser Atendido (Fila)***

El tiempo de espera para ser atendido a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por los usuarios con una nota de **9,0** puntos.

Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo que atención en ventanilla a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por los usuarios con una nota de **9,4** puntos.

**Gráfico 3**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

***Dimensión Seguridad***

La dimensión Seguridad se relaciona con la capacidad y conocimiento del personal de la institución sobre los trámites institucionales, así como por la orientación dada al usuario al momento de su atención. 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 promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota de **9,2** puntos.



En forma paralela, dentro del sondeo de opinión y sobre la mismo elemento de orientación a la persona usuaria, se evalúa —fuera de la dimensión Seguridad— tanto al *Oficial de Información* y al *Oficial de Seguridad*, que aunque no prestan el servicio en forma directa, si son colaboradores importantes dentro de la orientación que se debe dar respecto a los servicios institucionales dentro del alcance de sus propias funciones. En este caso los resultados fueron los siguientes:

*Orientación al Servicio del Oficial de Seguridad*

La orientación que muestra el oficial de seguridad –según la percepción del usuario- alcanzó una nota de percepción de **8,7** puntos.

*Orientación al Servicio del Oficial de Información.*

Para el oficial de información la orientación dada al usuario –según la calificación- alcanzó una nota de **8,8** puntos.

*Conocimiento del Funcionario de Ventanilla.*

El conocimiento que muestra el oficial de ventanilla –según la percepción del usuario- alcanzó una nota de percepción de **9,2** puntos.

Por otra parte y conforme se indicó al inicio de este informe, se estableció un denominado Índice Global de Satisfacción considerando nada más los elementos evaluados en las dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta. Bajo esta premisa, el índice de satisfacción general para las áreas evaluadas alcanzó una nota similar de **9,2 puntos** lo cual ratifica la muy buena percepción que mantienen las personas usuarias de los servicios institucionales de oficinas centrales.

El detalle para cada una de las áreas de servicio evaluadas es el siguiente:

**Cuadro 4**  
**Índices Globales de Satisfacción**  
**2014**

Área de Servicio	Índice Global de Satisfacción	Índice Parcial de Satisfacción <sup>1/</sup>
Solicitudes de Cédula de Identidad	9,6	9,6
Entrega de Cédulas de Identidad	9,5	9,5
Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales	9,2	9,1
Actos Jurídicos	8,9	8,9
Opciones y Naturalizaciones	8,8	8,7

<sup>1/</sup> Solamente incluye las Dimensiones del Servicio Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

Como se refleja en el cuadro anterior, las variaciones en los distintos índices de satisfacción son prácticamente mínimas, toda vez que solamente dos áreas de servicios —*Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales y Opciones y Naturalizaciones*— disminuyen su nota de percepción en tan solo 0.1 puntos.

### **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 y su percepción de mejora, pertinencia del horario de atención y las expectativas de los usuarios sobre los servicios institucionales. En cuanto a este último aspecto de expectativas, el análisis de las mismas se realizará en el aparte de los resultados específicos por áreas de servicio.

Los resultados de las consultas generales es el siguiente:

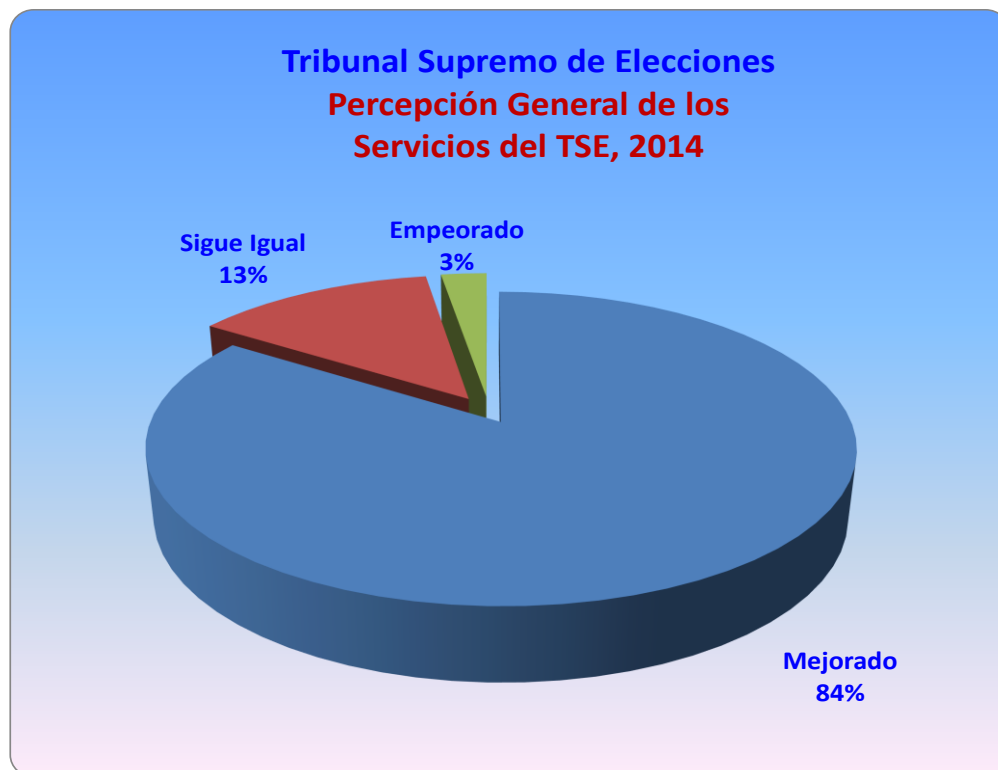
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.

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?*

Conforme con la anterior pregunta, los resultados obtenidos indican que un 84% de las personas consultadas coinciden que la institución si ha mejorado la prestación de los servicios, siendo que tan solo un 3% percibe que la calidad de los servicios se ha deteriorado; el restante 13% manifiesta que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo sin mejoras algunas.

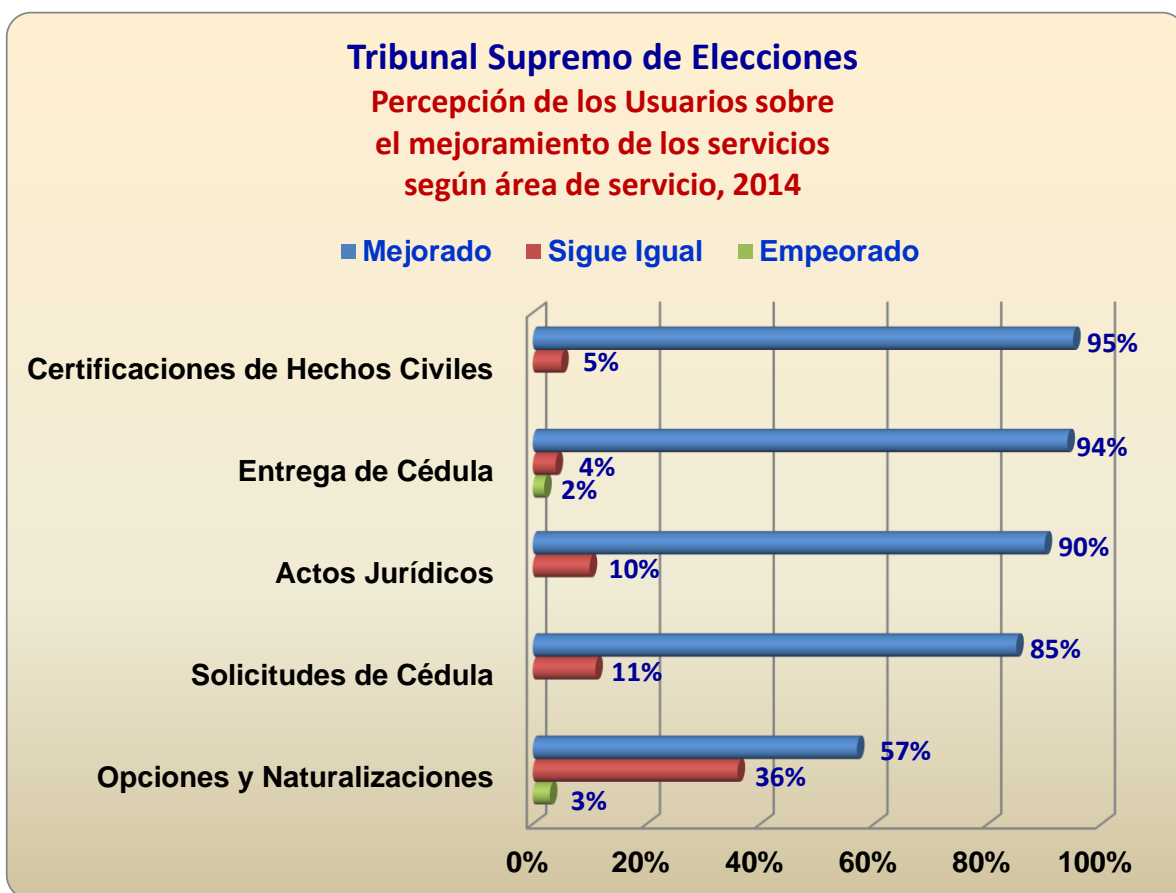
**Gráfico 4**



**Fuente:** Sondeo de opinión oficinas centrales 2014- Contraloría de Servicios

Al desagregar las respuestas recibidas por cada área de servicio evaluada, se tiene que conforme con la percepción de las personas usuarias que visitaron cada área en forma específica, el área de mayor opinión favorable lo fue Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales con un 95% del total de respuestas recibidas para esa área; el área de más baja percepción —*en este caso la que se percibe que los servicios han mejorado menos*— lo fue la relativa a la Sección de Opciones y Naturalizaciones con un 57% de respuestas favorables.

**Gráfico 5**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.

**Calidad e Información de los Servicios Institucionales**

En cuanto a este elemento evaluado, para las áreas de servicio pertinentes, un 99% de las personas consultadas consideran que la calidad de los productos y/o servicios que brinda el TSE es adecuada, siendo que tan solo el 1% manifiesta lo contrario. En el capítulo de expectativas se analizarán por área las razones indicadas por las personas que indicaron una respuesta negativa.

En punto a si la información de dichos productos y/o servicios es útil para las personas demandantes, los resultados son iguales a los antes indicados, sea un 99% de las personas consideran que la información contenida en los productos y/o servicios del TSE es útil como insumos para trámites ante terceras organizaciones que requieren de la misma.

**Conformidad del Horario de Atención Actual y Propuestas Alternativas**

Conforme con la línea de acción estratégica del plan estratégico institucional 2014-2018, nuevamente se planteó la necesidad de analizar la pertinencia del horario de atención institucional para con las personas usuarias,

Sobre el particular en la evaluación del horario de atención actual, se consultó lo siguiente:

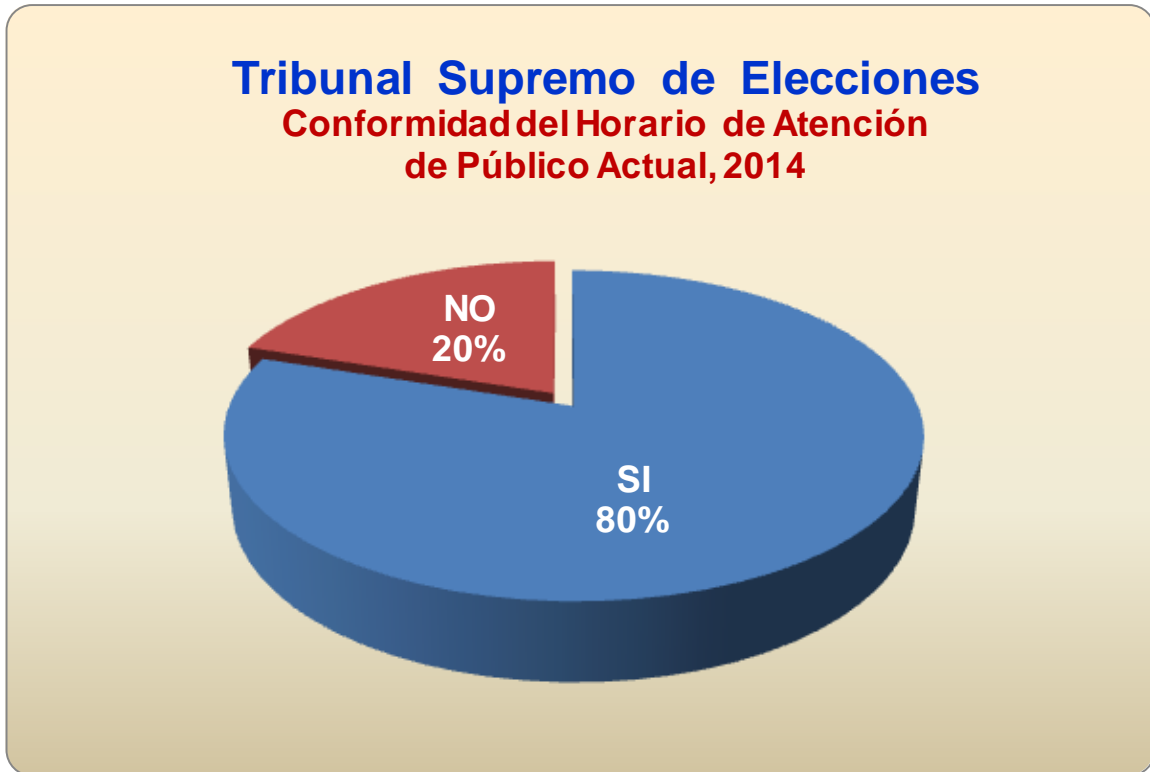
- a) Conformidad del Horario de Atención Institucional Actual
- b) Horarios de Preferencia Alternativos

Respecto a la primera interrogante y de acuerdo con los resultados de la percepción de las personas usuarias, a continuación en el siguiente cuadro se reflejan los resultados obtenidos de la conformidad del horario actual.

**Cuadro 5**  
**Conformidad del horario actual de**  
**atención a público, 2014**

<b>Cantidad de encuestados</b>	<b>Conformidad con el horario actual 8:00 a 16:00</b>	<b>Porcentaje</b>
513	SI	80
131	NO	20

Gráfico 6



Fuente: Cuadro 5.

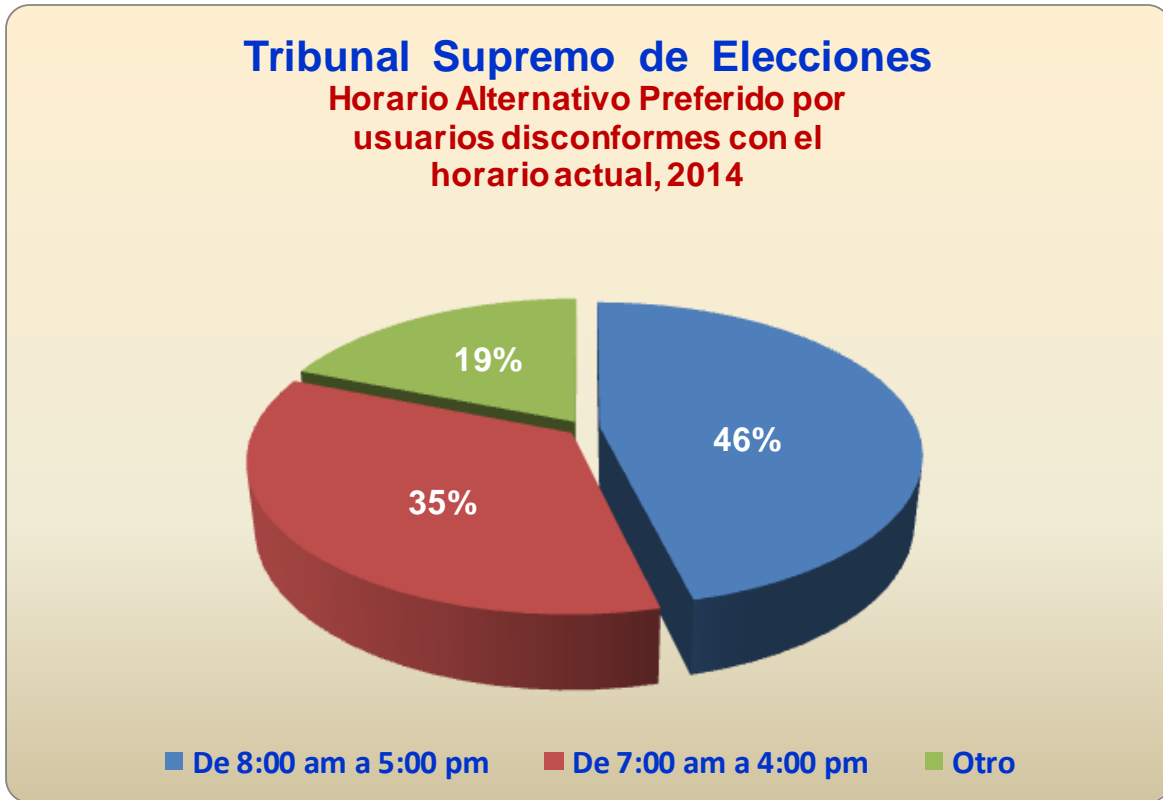
De las personas que indicaron que, el horario de atención actual no es acorde con sus necesidades (20% del total consultado), en el siguiente cuadro se muestra la distribución que se tuvo de acuerdo con las opciones propuestas:

**Cuadro 6**  
**Horario alternativo preferido por los usuarios**  
**disconformes con el actual, 2014**

Horario alternativo preferido	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
8:00 a 17:00	61	46
7:00 a 16:00	46	35
Otro	24	19

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

Gráfico 7



Fuente: cuadro 6

Al considerar aquellas personas que plantearon un horario diferente a las opciones planteadas —sea de 8:00 am a 5:00 pm o de 8:00 am a 6:00 pm—, éstas desglosan el horario nuevo y/o alternativo conforme se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro 7**  
**Propuestas de Horario Adicionales**  
**2014**

Horario Nuevo y/o Adicional	Importancia Relativa
De 8:00 am a 6:00 pm	68%
Sábado hasta 12:00 md.	21%
De 8:00 am a 7:00 pm	5%

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

### **Resultados Específicos por Área de Servicio**

Con el fin de obtener información más específica respecto a los resultados arrojados por el sondeo, dentro de la aplicación del cuestionario se determinó en una de sus casillas indicar el servicio que previamente había recibido el usuario. El objetivo es poder obtener más explícita y objetivamente, la percepción que sobre un servicio específico posee el usuario a la hora de su prestación. Para ello se identificaron algunos elementos específicos evaluados en el cuestionario que determinan una mejor percepción de aquellos aspectos propios y relacionados con la prestación directa del servicio, por parte de la unidad administrativa, los cuales son los siguientes:

**Tabla 3**  
**Elementos Evaluados por**  
**Dimensión del Servicio**

<b>Elemento</b>	<b>Dimensión</b>
Expresión Oral y Cortesía	Empatía
Presentación Personal	Tangibilidad
Orientación del Servicio	Seguridad
Tiempos de Espera en Fila	Capacidad de Respuesta
Tiempo de Atención en Ventanilla	Capacidad de Respuesta
Cumplimiento de las Expectativas del Usuario	Fiabilidad

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

Cabe indicar que, el análisis de los elementos del cuadro anterior se origina el valor denominado “**Índice Parcial de Satisfacción**” el cual considera el mismo peso relativo de cada dimensión del servicio del total y por ende las mismas dimensiones; su diferencia radica en que no se toman en cuenta todas las variables evaluadas, sino más bien aquellas variables que están en más función directa con la prestación del servicio, conforme se supra indicó.

Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados obtenidos del sondeo por unidad administrativa evaluada del servicio.

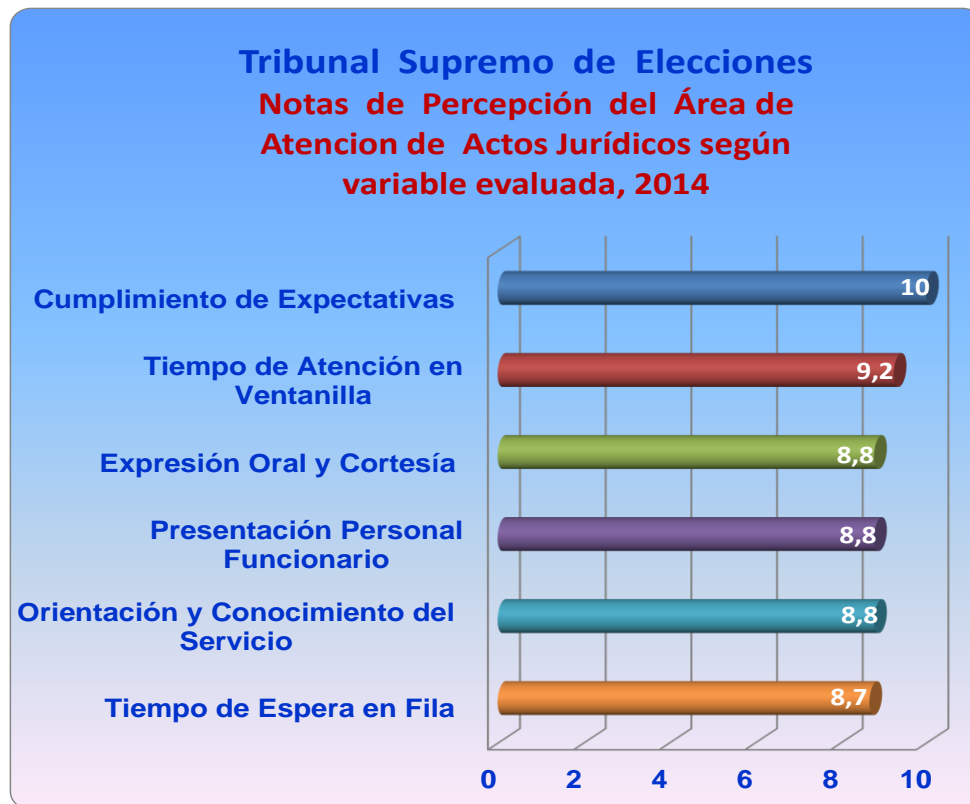


## Actos Jurídicos

El servicio que presta la Sección de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de Reconocimientos, Ocurros y Aplicación de Sentencias Judiciales, los cuales tienden a modificar los registros civiles 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.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido para este servicio fue de **9,1** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada y su importancia relativa conforme a lo indicado en la tabla 3.

**Gráfico 8**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.

Al tomar en cuenta el Índice Global de Satisfacción (IGS) obtenida por dicha área de servicio (**8,9 puntos**), las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 8**  
**Notas de Percepción por Dimensión, según**  
**Elemento Evaluado, Actos Jurídicos**  
**2014**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	8,8	Funcionario en Ventanilla.....	8,8
Rotulación y Demarcación.....	9,3		
Comodidad.....	8,6	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>8,8</b>
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	8,8		
<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>8,9</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Seguridad</b>	
Tiempo de Espera en Fila.....	8,7	Conocimiento del Servicio por el	
Tiempo de Atención en Ventanilla.....	9,2	Funcionario en Ventanilla.....	8,8
<b>Nota Final Dimensión .....</b>	<b>9,0</b>	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>8,8</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

### **Oportunidades de Mejora para el Servicio**

Las expectativas más importantes para con los servicios que presta la Sección de Actos Jurídicos para 113 encuestados de 155 en total fueron las siguientes:

- a. A pesar de la calificación otorgada a la dimensión Tangibilidad, las personas usuarias manifestaron que el área de espera es pequeña, por lo que sugieren dotar de un mayor espacio, siendo esta pertinente dado el espacio actual que se dispone, el cual tiene espacio para aproximadamente 20 personas, que se torna muy reducido en ocasiones, máxime que se ubica contiguo a la entrada principal de la institución del costado este.

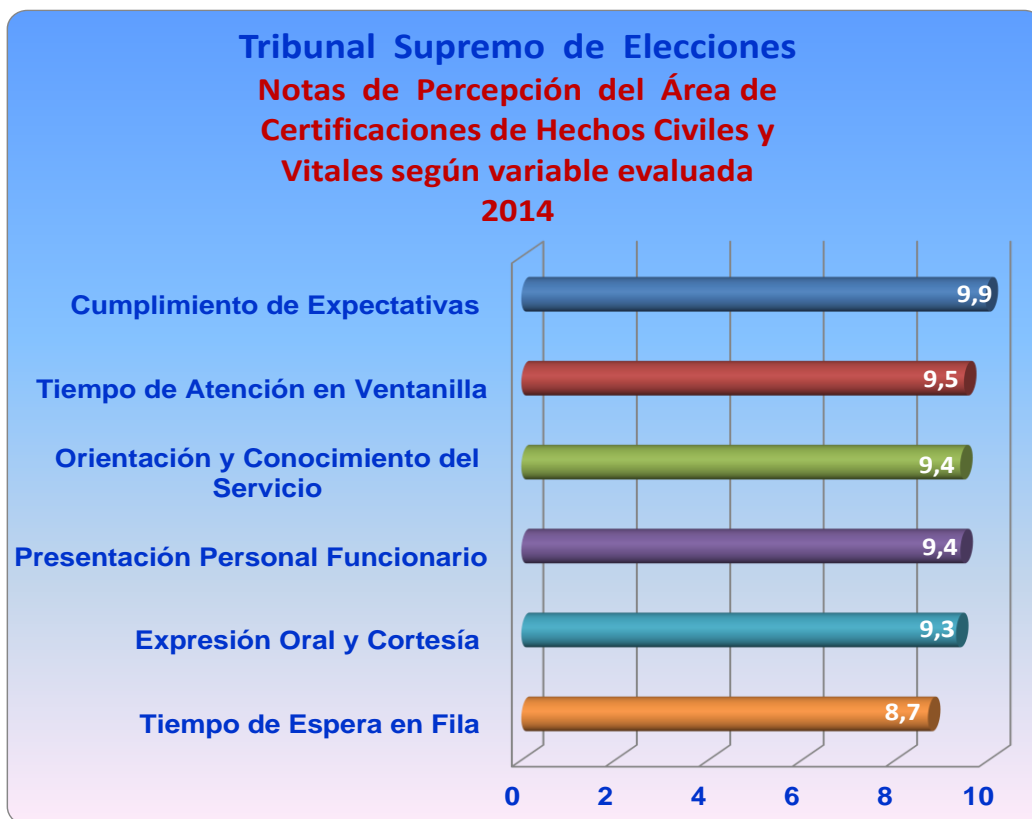
- b. Al distribuir mejor el área de atención, los usuarios recomiendan habilitar una ventanilla de atención de público adicional a las dos que operan normalmente para mayor agilidad en la atención, máxime en tiempos de alta presencia de personas usuarias.

### 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. El mismo consiste en la confección de documentos certificados de los datos civiles de las personas, tanto en la modalidad de entrega inmediata como a un plazo determinado (certificaciones literales).

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,4** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en la tabla 3.

Gráfico 9



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

Al tomar en cuenta el Índice Global de Satisfacción (IGS) obtenida por dicha área de servicio (**9,2 puntos**), las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 9**  
**Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento**  
**Evaluado, Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles**  
**2014**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,9	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	8,9	Funcionario en Ventanilla.....	9,3
Rotulación y Demarcación.....	9,6		
Comodidad.....	9,6	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,3</b>
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,4		
<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,3</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Seguridad</b>	
Tiempo de Espera para Adquirir		Conocimiento del Servicio por el	
Timbres.....	8,8	Funcionario en Ventanilla.....	9,4
Tiempo Espera en Fila.....	8,7		
Tiempo Atención en Ventanilla.....	9,5	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,4</b>
<b>Nota Final Dimensión .....</b>	<b>9,0</b>		

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.

## **Oportunidades de Mejora para el Servicio**

En la consulta realizada a 158 personas usuarias, las expectativas más relevantes para con los servicios que presta el área de Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales son las siguientes, siendo que 88 encuestados manifestaron no encontrar ninguna recomendación:

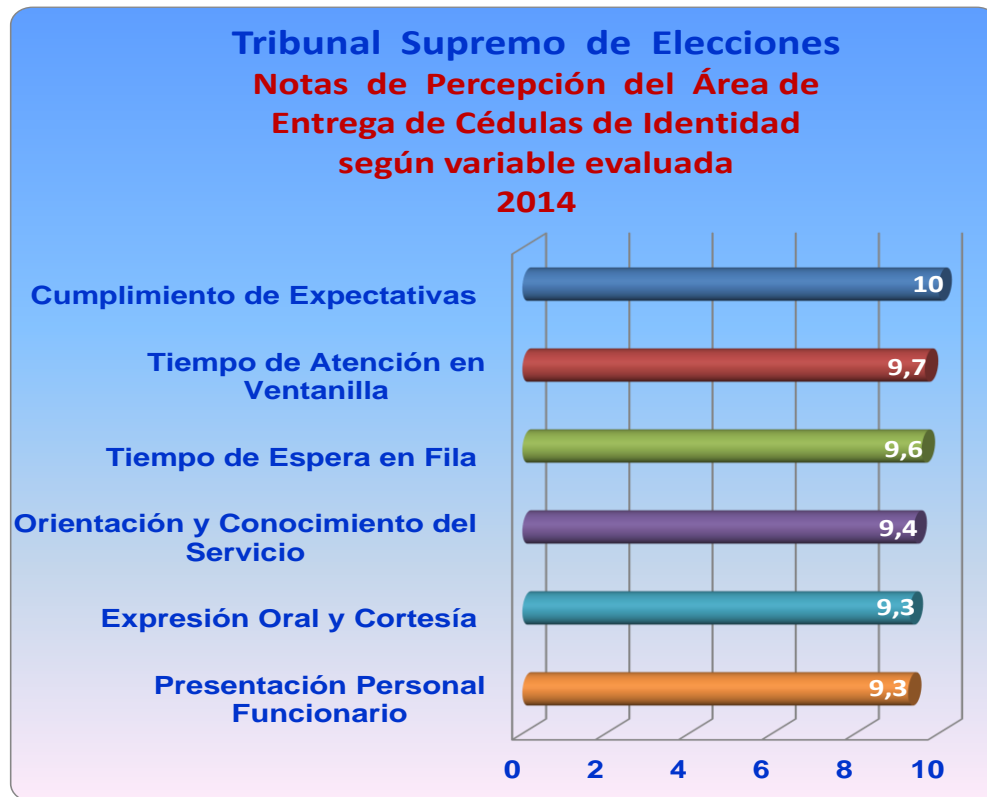
- a. Instalar el sistema de voz para el llamado por medio del sistema automatizado en lugar de usar el sonido del timbre actual (12 usuarios).
- b. Disponer de un mayor número de ventanillas para la atención de público (12 usuarios).
- c. Mejorar la limpieza de los servicios sanitarios (4 usuarios).
- d. Habilitar que el servicio de certificaciones pueda ser realizado por medio digital en su totalidad (2 usuarios).
- e. Disponer que las certificaciones ya tengan las especies fiscales y otras necesarias de una vez y se pueda realizar el pago directamente en las ventanillas de atención.(1 usuarios).
- f. Mejorar la actitud de los funcionarios a la hora de brindar la atención (3 usuarios).

## **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 los usuarios 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.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,6** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en la tabla 3.

Gráfico 10



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios

Al tomar en cuenta el Índice Global de Satisfacción (IGS) obtenida por dicha área de servicio (**9,5 puntos**), las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 10**  
**Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento**  
**Evaluado, Entrega de Cédulas de Identidad**  
**2014**

<i>Dimensión Tangibilidad</i>		<i>Dimensión Empatía</i>	
Mobiliario.....	8,9	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	9,1	Funcionario en Ventanilla.....	9,3
Rotulación y Demarcación.....	9,6	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,3</b>
Comodidad.....	9,8		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,3		
<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,3</b>		
<i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>		<i>Dimensión Seguridad</i>	
Tiempo Espera en Fila.....	9,6	Conocimiento del Servicio por el	
Tiempo Atención en Ventanilla.....	9,7	Funcionario en Ventanilla.....	9,4
<b>Nota Final Dimensión .....</b>	<b>9,6</b>	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,4</b>

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.

### Oportunidades de Mejora para el Servicio

En la consulta realizada a 52 personas usuarias, sobre las expectativas más importantes para con los servicios que presta la Sección de Entrega de Cédulas de Identidad estas fueron, siendo que 29 encuestados manifestaron no encontrar ninguna recomendación:

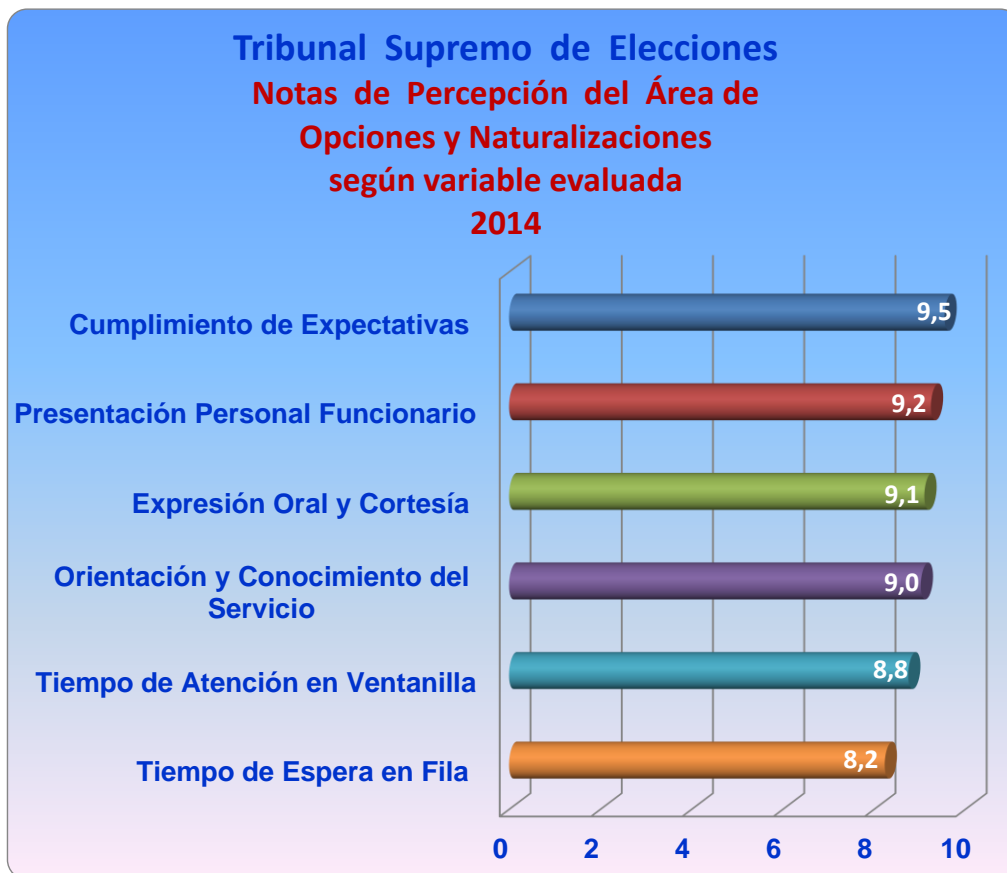
- a. Entregar la cédula de identidad el mismo día (1 usuario)
- b. Reducir el plazo de entrega de la cédula de identidad en las oficinas regionales (2 usuarios).

## 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 y Trascendencia entre otras. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,0** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en la tabla 3.

**Gráfico 11**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.



Al tomar en cuenta el Índice Global de Satisfacción (IGS) obtenida por dicha área de servicio (**8,8 puntos**), las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 11**  
**Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento**  
**Evaluado, Opciones y Naturalizaciones**  
**2014**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	8,9	Funcionario en Ventanilla.....	9,1
Rotulación y Demarcación.....	8,9		
Comodidad.....	8,4	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,1</b>
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,2		
<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>8,8</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Seguridad</b>	
Tiempo Espera en Fila.....	8,2	Conocimiento del Servicio por el	
Tiempo Atención en Ventanilla.....	8,8	Funcionario en Ventanilla.....	9,0
<b>Nota Final Dimensión .....</b>	<b>8,5</b>	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,0</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.

### Oportunidades de Mejora para el Servicio

En la consulta realizada a 154 personas usuarias, las expectativas más importantes para con los servicios que presta la Sección de Opciones y Naturalizaciones son las siguientes, siendo que 82 usuarios indicaron no tener ninguna observación con el servicio:

- a. Mejorar los procesos internos con el fin de reducir el plazo de resolución de los trámites (56 usuarios).

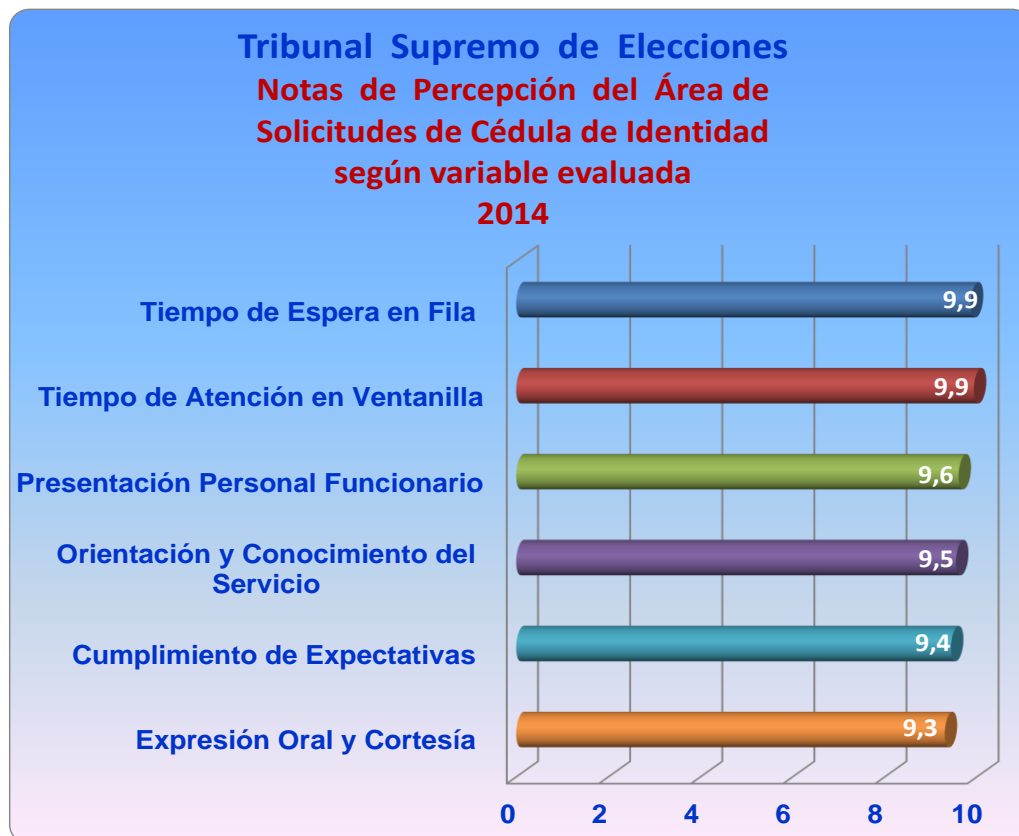
- b. Mejorar la explicación que se brinda por parte del personal de atención en las ventanillas, toda vez que en muchas ocasiones la información que se brinda no es clara ni precisa y/o se explica con poco detalle (6 usuarios).
- c. Disponer de mayor personal para la atención de público (7 usuarios).

### **Solicitudes de Cédula de Identidad**

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

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,6** puntos, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en la tabla 3.

**Gráfico 12**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.

Al tomar en cuenta el Índice Global de Satisfacción (IGS) obtenida por dicha área de servicio (**9,6 puntos**), las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 12**  
**Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento**  
**Evaluado, Solicitudes de Cédula de Identidad**  
**2014**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,7	Expresión Oral y Cortesía del	
Aseo y Limpieza.....	9,2	Funcionario en Ventanilla.....	9,3
Rotulación y Demarcación.....	9,3		
Comodidad.....	9,6	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,3</b>
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,6		
<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,2</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Seguridad</b>	
Tiempo Espera en Fila.....	9,9	Conocimiento del Servicio por el	
Tiempo Atención en Ventanilla.....	9,9	Funcionario en Ventanilla.....	9,5
<b>Nota Final Dimensión .....</b>	<b>9,9</b>	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,5</b>

*Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.*

### Oportunidades de Mejora para el Servicio

En la consulta realizada 125 personas usuarias, las expectativas más importantes para con los servicios que presta la Sección de Solicitudes de Cédulas de Identidad son las siguientes:

- a. Reducir el plazo de entrega de la cédula de identidad al mismo día de que se solicita cuando son reposiciones del documento por pérdida y/o extravío (9 usuarios).
- b. Mejorar el mobiliario, principalmente las sillas de espera (3 usuarios).

- c. Brindar una mayor amabilidad por parte del personal de atención, principalmente al momento en que se toma la foto de la persona usuaria (2 usuarios).
- d. Mejorar la atención personal del puesto de información (1 usuario).

## Conclusiones y Recomendaciones

### **Conclusiones Generales**

1. El Índice Global de Satisfacción alcanzado con base en la percepción que poseen los usuarios sobre la prestación de los servicios institucionales de las áreas evaluadas alcanzó un puntaje de **9,2** puntos, lo cual denota la muy buena percepción que poseen nuestros usuarios de la prestación de los servicios institucionales. El desglose del Índice Global de Satisfacción Institucional es el siguiente:

➤ <i>Dimensión Seguridad</i>	9,2
➤ <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	9,2
➤ <i>Dimensión Empatía</i>	9,2
➤ <i>Dimensión Tangibilidad</i>	9,1
  
2. Al considerar solamente las dimensiones del servicio de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*, el índice parcial de satisfacción es similar (**9,2** puntos) donde los indicadores de cada dimensión son los siguientes:

➤ <i>Dimensión Empatía</i>	9,2
➤ <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	9,2
➤ <i>Dimensión Tangibilidad</i>	9,1
  
3. Al considerar los elementos evaluados más directamente relacionados con la prestación del servicio, a saber, *Expresión Oral y Cortesía, Presentación Personal, Conocimiento del Servicio, Tiempo de Espera en Fila y Tiempo de Atención en Ventanilla*, también se mantiene una muy buena percepción por parte de los usuarios institucionales, por cuanto alcanza una nota promedio general de **9,4** puntos.
  
4. Al desagregar los resultados obtenidos en cada uno de los elementos de las dimensiones los resultados fueron los siguientes:

**Cuadro 13**  
**Notas de Percepción por Dimensión, según Elemento**  
**Evaluado, Tribunal Supremo de Elecciones**  
**2014**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía:	
Aseo y Limpieza.....	9,0	<i>Funcionario en Ventanilla.....</i>	9,2
Rotulación y Demarcación.....	9,3	<i>Oficial de Información.....</i>	8,6
Pintura.....	8,7	<i>Oficial de Seguridad.....</i>	8,6
Espacio Físico y Comodidad.....	9,2		
Presentación Personal:	8,9	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,2</b>
<i>Funcionario en Ventanilla.....</i>	9,3		
<i>Oficial de Información.....</i>	8,8		
<i>Oficial de Seguridad.....</i>	8,8		
<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,1</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Seguridad</b>	
Tiempo de Espera para Adquirir		Conocimiento y Orientación del	
Timbres.....	8,8	Servicio:	
Tiempo de Espera en Fila.....	9,0	<i>Funcionario en Ventanilla.....</i>	9,2
Tiempo de Atención en		<i>Oficial de Información.....</i>	8,8
Ventanilla.....	9,4	<i>Oficial de Seguridad.....</i>	8,7
<b>Nota Final Dimensión .....</b>	<b>9,2</b>	<b>Nota Final Dimensión.....</b>	<b>9,2</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014-Contraloría de Servicios.

4.1 Respecto a la dimensión **Tangibilidad** se tiene lo siguiente:

- a) Las más bajas percepciones fueron de los elementos de mobiliario para el público y la pintura de las áreas de atención, ya que en la mayoría de las áreas se presentan sillas de espera deteriorada y/o en mal estado.

- b) A pesar de la nota dada al elemento de Espacio Físico y Comodidad, persisten algunas disconformidades por el espacio físico que se dispone en el área de atención de la Sección de Actos Jurídicos que se vuelve incomoda ante alta aglomeración de personas usuarias.

4.2 Respecto a la dimensión **Empatía** se tiene lo siguiente:

- a. Existe una muy buena percepción por parte del usuario respecto a la cortesía y expresión oral que los funcionarios muestran en el momento de la prestación del servicio.
- b. En general los funcionarios en ventanillas fueron los que obtuvieron la mejor calificación del resto de personal que tiene contacto directo con las personas usuarias.

4.3 Respecto a la dimensión **Capacidad de Respuesta** se tiene lo siguiente:

- a. La calificación del tiempo de espera para adquirir timbres mejoró conforme con los resultados del sondeo de opinión 2013, no obstante es pertinente establecer un análisis del proceso para determinar la posibilidad de eliminar la fila de venta de timbres, de modo que la persona usuarios solamente haga una sola fila de espera para todo el servicio.
- b. A nivel general los tiempos de espera en fila y de atención en ventanilla manifiestan una buena percepción por parte del usuario. No obstante se denota que estos tiempos de espera crecen mucho en ciertas horas de la jornada en el área de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles principalmente consecuencia de la falta de uso de todas las ventanillas de atención ante alta demanda del servicio y que no coinciden con los tiempos normales de descanso del personal (desayuno y almuerzo).
- c. En las otras áreas de servicios, el tiempo de espera de las personas que vienen a entregar documentos es mal percibido, ya que no existe un procedimiento ágil para que la recepción de documentos sea más expedita, máxime cuando se requiere de la entrega de un solo documento.

4.4 Respecto a la dimensiones de **Seguridad** en promedio existe una muy buena percepción del usuario respecto a los elementos evaluados, conforme con lo siguiente:

- a. El usuario considera que sus expectativas antes del servicio recibido fueron cumplidas, ya que se obtuvo una nota de percepción promedio de **9,8** puntos, lo cual es gratificante indicar.

- b. Es criterio de las personas usuarias que en general los funcionarios que tienen contacto directo con ellos muestran una muy buena capacidad y conocimiento del servicio que presta, ya que en promedio les fue asignado una nota de percepción de 9.2 puntos, siendo en este caso el mejor evaluado el funcionario en ventanilla ya que alcanza también dicha nota.

### **Conclusiones Generales por Área de Servicio**

Conforme se indicó anteriormente y con el fin de determinar una percepción más específica del usuario respecto a las distintas áreas de servicio, considerando algunas variables evaluadas en cada dimensión, seguidamente se presenta una descripción de la percepción del usuario respecto a la prestación del servicio en estas áreas.

#### **I. Servicio de Actos Jurídicos**

El Índice Global de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

**Cuadro 14**  
**Índice Global de Satisfacción, según Dimensión**  
**del Servicio, Actos Jurídicos, 2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>8,9</b>
<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Capacidad de Respuesta	9,0
Tangibilidad	8,9
Empatía	8,8
Seguridad	8,8

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.



A nivel de este servicio se tiene que las dimensiones de más baja percepción son Empatía y Seguridad con notas de 8,8 puntos.

Al tomar en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo al tiempo de espera para ser atendido es el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota perfecta de percepción de 10 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

**Cuadro 15**  
**Notas de Percepción por Elemento**  
**Evaluado, Actos Jurídicos, 2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,1</b>
<b>Percepción del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Cumplimiento de Expectativas	10,0
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,2
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario en Ventanilla	8,8
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	8,8
Presentación Personal del Funcionario	8,8
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	8,7

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

## **II. Servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles**

El Índice Global de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

**Cuadro 16**  
**Índice Global de Satisfacción, según Dimensión del Servicio,**  
**Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, 2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,2</b>
<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Fiabilidad	9,4
Tangibilidad	9,3
Empatía	9,3
Capacidad de Respuesta	9,0

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión de más baja percepción fue Capacidad de Respuesta con una nota de percepción de 9,0, siendo que uno de los elementos evaluados de más baja percepción lo fue el tiempo de espera para ser atendido (8,7 puntos).

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo al tiempo de espera para ser atendido es el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota de percepción de 9,9 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

**Cuadro 17**  
**Notas de Percepción por Elemento Evaluado,**  
**Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles**  
**2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,4</b>
<b>Percepción del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Cumplimiento de Expectativas	9,9
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,5
Presentación Personal del Funcionario	9,4
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	9,4
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,3
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	8,7

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

### **III. Servicio de Entrega de Cédulas**

El Índice Parcial de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

**Cuadro 18**  
**Índice Global de Satisfacción, según Dimensión**  
**del Servicio, Entrega de Cédulas de Identidad**  
**2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,6</b>
<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Perfección</b>
Capacidad de Respuesta	9,6
Seguridad	9,4
Tangibilidad	9,3
Empatía	9,3

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

A nivel de este servicio se tienen percepciones muy favorables respecto al servicio que brinda al usuario, siendo que la nota de más baja percepción individual es de 9,3 puntos.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo a la presentación personal y la expresión oral y cortesía del funcionario son los de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota perfecta de percepción de 10 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

**Cuadro 19**  
**Notas de Percepción por Elemento Evaluado,**  
**Entrega de Cédulas de Identidad**  
**2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,6</b>
<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Cumplimiento de Expectativas	10
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,7
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	9,6
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	9,4
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,3
Presentación Personal del Funcionario	9,3

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

#### **IV. Servicio de Opciones y Naturalizaciones**

El Índice Global de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

**Cuadro 20**  
**Índice Global de Satisfacción, según Dimensión**  
**del Servicio, Opciones y Naturalizaciones**  
**2014**

<b>Índice Global de Satisfacción</b>	<b>8,8</b>
<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Empatía	9,1
Seguridad	9,0
Tangibilidad	8,8
Capacidad de Respuesta	8,5

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión Capacidad de Respuesta fue las de más baja percepción con un puntaje de 8,5 puntos, influenciada por la evaluación dada al elemento de Tiempo de Espera para ser Atendido.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo al tiempo de espera en fila es el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota de percepción de 9,5 puntos, según se muestra con los siguiente datos:

**Cuadro 21**  
**Notas de Percepción por Elemento Evaluado,**  
**Opciones y Naturalizaciones, 2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,0</b>
<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Cumplimiento de Expectativas	9,5
Presentación Personal del Funcionario	9,2
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,1
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	9,0
Tiempo de Atención en Ventanilla	8,8
Tiempo de Espera para Ser Atendido (en fila)	8,2

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

**V. Servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad**

El Índice Global de Satisfacción y las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio son las siguientes:

**Cuadro 22**  
**Índice Global de Satisfacción, según Dimensión del**  
**Servicio, Solicitudes de Cédula de Identidad**  
**2014**

<b>Índice Parcial de Satisfacción</b>	<b>9,6</b>
<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Capacidad de Respuesta	9,9
Seguridad	9,5
Empatía	9,3
Tangibilidad	9,2

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión Tangibilidad fue la de más baja percepción con un puntaje de 9,2 puntos.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, el rubro relativo al tiempo de espera para ser atendido fue el de más baja percepción, por otra parte el elemento mejor evaluado lo fue la consideración del usuario de que si recibió el servicio que esperaba con una nota de percepción de 9,8 puntos, según lo muestran los siguientes datos:

**Cuadro 23**  
**Notas de Percepción por Elemento Evaluado,**  
**Solicitudes de Cédulas de Identidad**  
**2014**

<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,6</b>
<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9
Tiempo de Espera para ser Atendido (en fila)	9,9
Presentación Personal del Funcionario	9,6
Cumplimiento de Expectativas	9,4
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,3
Conocimiento y Orientación del Servicio del Funcionario	9,5

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2014, Contraloría de Servicios.

**Recomendaciones Generales**

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 la Unidad de Relaciones Públicas publique en una página del diario El Elector los resultados del presente sondeo de opinión a fin de que dotar de una mayor información al personal institucional sobre los muy buenos resultados obtenidos.
3. Que la Oficina de Arquitectura realice el análisis pertinente en lo relativo al área de espera de la Sección de Actos Jurídicos, con el fin de proponer una mejor distribución, de forma tal que se le brinde mayor comodidad al usuario.
4. Que el Departamento Electoral considere lo pertinente en punto a los tiempos de entrega de las cédulas de identidad conforme a la línea de acción estratégica LE 1.1 del Plan Estratégico Institucional 2014-2018.
5. Que las jefaturas de las áreas de servicio de Actos Jurídicos, Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles y Opciones y Naturalizaciones consideren lo pertinente en punto a los tiempos de espera y de atención a las personas usuarias conforme a la línea de acción estratégica LE 1.2 del Plan Estratégico Institucional 2014-2018.
6. Que la Dirección Ejecutiva consideré los resultados en cuanto a la pertinencia del horario actual de atención de público y las propuestas planteadas de horarios alternativos de atención evidenciados en este informe, conforme a la línea de acción estratégica LE 1.3 del Plan Estratégico Institucional 2014-2018.



7. Que las jefaturas de las áreas de atención de público -objeto de estudio-, analicen los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión y consideren lo pertinente respecto a sus despachos de las oportunidades de mejora que pudieran aplicarse, para lo cual plantearán un plan de acción en un plazo no mayor a 03 meses.
8. Que la Contraloría de Servicios y la Oficina de Comunicación coordinen lo pertinente en punto a la formulación de un proceso de divulgación y comunicación puntual de los trámites institucionales y sus requisitos conforme con lo establecido en el artículo 27 de la Ley 8220.
9. Que la Contraloría de Servicios —según lo establecido en los artículos 14 y 35 de la Ley 9158 realice las siguientes acciones:
  - a. Dar el debido seguimiento al cumplimiento efectivo del plan de acción propuesto por las unidades y aprobado por las jefaturas superiores pertinentes, a fin de velar por la aplicación de las acciones de mejora propuestas, debiendo informar lo pertinente al Tribunal.
  - b. Realice en el momento oportuno una evaluación de la efectividad de las medidas adoptadas en los planes de acción indicados en el punto 7 debiendo informar lo pertinente al Tribunal.