



## Informe Sondeo de Opinión Servicios Registrales Civiles Oficinas Centrales

2015



*Octubre, 2015*

## INDICE GENERAL

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>4</b>
Áreas de Servicio Analizadas.....	6
Elementos del Muestreo.....	6
Variables consideradas en el cuestionario.....	7
<b>Resultados del Sondeo de Opinión .....</b>	<b>10</b>
<b>Índice Global de Satisfacción por Dimensión .....</b>	<b>10</b>
Dimensión Tangibilidad .....	12
Dimensión Empatía .....	14
Dimensión Capacidad de Respuesta.....	14
Dimensión Seguridad.....	16
<b>Resultados Específicos por Área de Servicio.....</b>	<b>17</b>
Actos Jurídicos .....	18
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles .....	20
Entrega de Cédulas de Identidad.....	21
Opciones y Naturalizaciones.....	22
Solicitudes de Cédula de Identidad.....	23
<b>Resultados Consultas Generales.....</b>	<b>26</b>
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales .....	26
Evaluación del Horario de Atención al Público .....	28
<b>Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>30</b>

## ***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, la Contraloría de Servicios institucional de acuerdo a lo establecido en el artículo tercero de su Reglamento, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión anual 2015, realizado a los usuarios que recibieron un servicio en las Oficinas Centrales durante el mes de agosto del 2015. En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 650 encuestas en las áreas de servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, Solicitudes Cedulares, Actos Jurídicos, Entrega de Cédulas de Identidad, Opciones y Naturalizaciones y Tarjeta de Menores, donde el índice global de satisfacción obtenido por la institución —considerando las áreas de servicio evaluadas— fue de **9,5** puntos.

El nivel de satisfacción por cada área de servicio fue el siguiente: *Entrega de Cédula de Identidad (9,9), Tarjeta de Identidad de Menores (9,7) Actos Jurídicos (9,5), Solicitudes Cedulares (9,5), Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles (9,4) y Opciones y Naturalizaciones (9,2).*

## **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*<sup>1</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.

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:

---

<sup>1</sup> Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*

**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 *Tangibilidad*, *Empatía* y *Capacidad de Respuesta*, para lo cual las nuevas importancias relativas de dichas dimensiones son las siguientes:

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

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

Fuente: Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*.

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

### Elementos del Muestreo

La Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva basados en sondeos de años anteriores suministra la muestra de usuarios, siendo que para este 2015 se estableció **650 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**  
**2015**

<b>Servicio</b>	<b>Encuesta Aplicados</b>	<b>Participación Porcentual</b>
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100%</b>
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	130	20%
Actos Jurídicos	125	19%
Opciones y Naturalizaciones	125	19%
Tarjera de Menor	100	15%
Solicitudes Cedulares	100	15%
Entrega de Cédulas	70	12%

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015- Contraloría de Servicios

*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 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 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 (sillas, cubículo)*
- b. Aseo y Limpieza*
- c. Rotulación y Demarcación para Orientar al Usuario*
- d. Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones*
- e. Acceso a las instalaciones (rampas, barandas)*

## **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*
- b) Orientación al Usuario*
- c) Expresión Oral y Cortesía*
- d) Conocimiento del Servicio*

## **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:* Este tiempo solo aplica en el área de Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales.
- b. Tiempo de Espera para Ser Atendido.*
- c. Tiempo de Atención en Ventanilla*

Por otra parte se realizó una consulta respecto al horario actual de atención de público conforme con lo siguiente:

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



**4. 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.

**5. Percepción general sobre el servicio recibido**

El usuario califica de forma general con una nota de 1 a 10 el servicio recibido.

## **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 **9,5** 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**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Índice Global de Satisfacción**  
**2015**

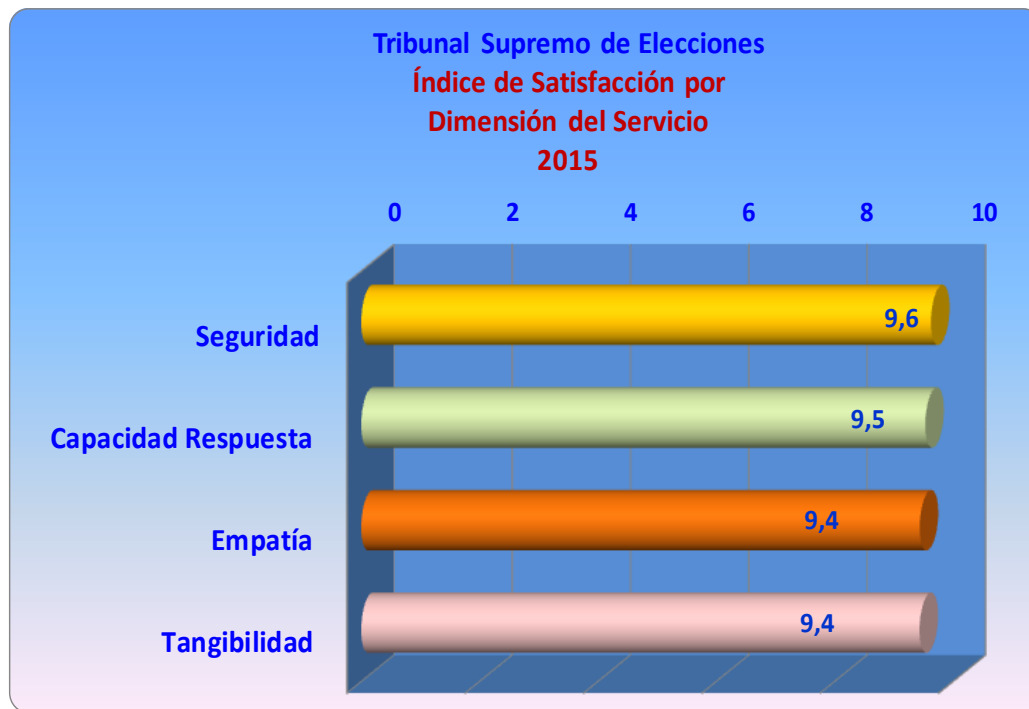
<b>Área de Servicio</b>	<b>Índice Global de Satisfacción</b>
<b>Promedio General</b>	<b>9,5</b>
Entrega de Cédulas	9,9
Tarjeta de Identidad de Menores	9,7
Solicitudes Cedulares	9,5
Actos Jurídicos	9,5
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	9,4
Opciones y Naturalizaciones	9,2

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015- 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, se obtuvo que la percepción general —sea el IGS— institucional alcanzó los **9.5** 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:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

Como lo muestra el gráfico anterior, las dimensiones Tangibilidad y Empatía son las de menor percepción favorable por parte de las personas usuarias de nuestros servicios en Oficinas Centrales, siendo la referida a la Seguridad la mejor calificada con un indicador de **9.6** 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 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 **9,4** 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 del oficial de Seguridad, del Oficial de Seguridad y de los Funcionarios*, 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 **9,3** 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 reflejo una nota promedio de **9,5** puntos.

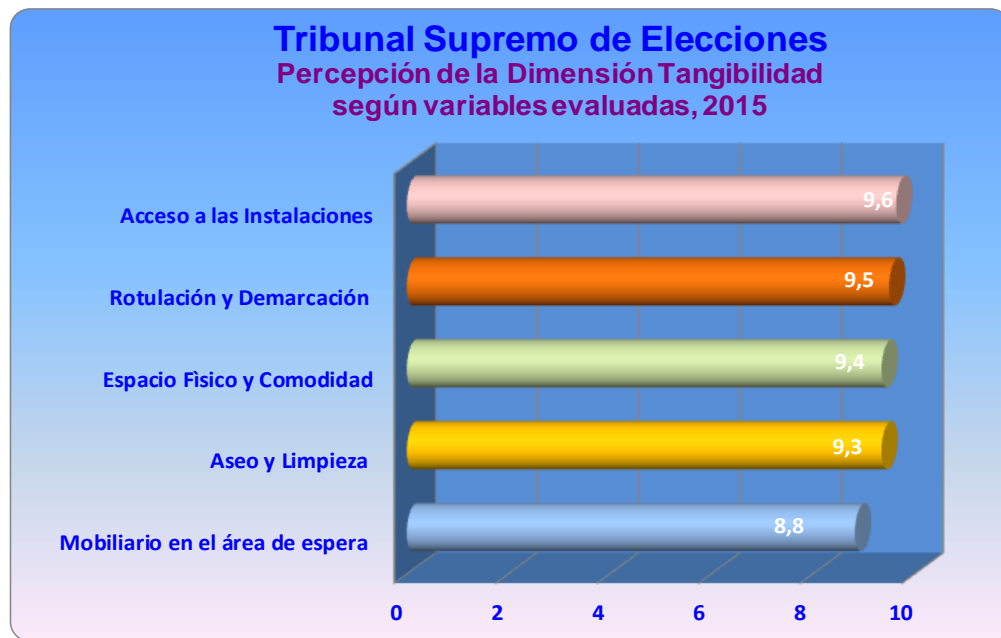
### Espacio Físico y Comodidad

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 **9,4** puntos.

### Acceso a las Instalaciones

La opinión de los usuarios respecto a la accesibilidad de en las instalaciones en las diferentes áreas de atención tuvo una nota de **9,6** puntos.

**Gráfico 2**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

A manera de resumen conforme con los elementos de esta dimensión, las mejores evaluaciones fueron asignadas a los rubros de Accesibilidad a las Instalaciones con **9.6** puntos y Rotulación y Demarcación con 9.5 puntos; el elemento de más baja percepción lo fue el Mobiliario en las áreas de espera de las personas usuarias con un nota de **8.8** 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 **9,6** puntos. El detalle para cada uno de ellos fue la siguiente:

- ✓ Oficial de Seguridad obtuvo una nota de **9,5** puntos
- ✓ Oficial de Información obtuvo una nota de **9,7** puntos.
- ✓ Funcionario en Ventanilla obtuvo una nota de **9,7** 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 Global de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó los **9,4** 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**  
**2015**

<b>Funcionario</b>	<b>Nota de Percepción Promedio</b>
Funcionario en Ventanilla	9,6
Oficial de Información	9,5
Funcionario en Ventanilla	9,3

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-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 **9,5** 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 **9,2** puntos. Es importante indicar que esta evaluación solo aplica para el área de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles.

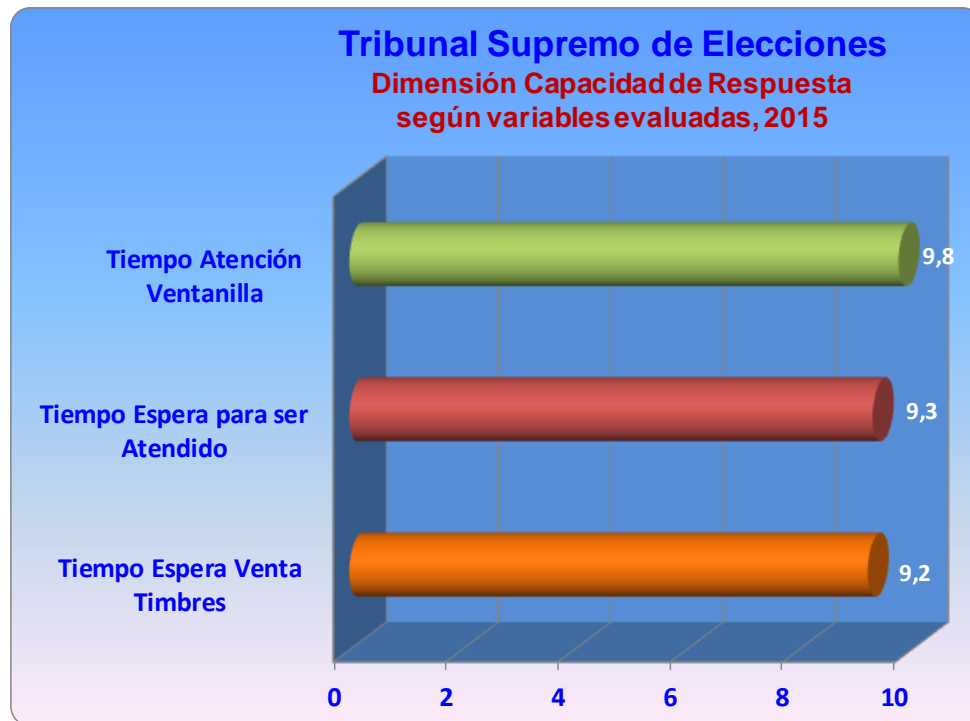
Tiempo de Espera para Ser Atendido (Fila)

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 **9,3** 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 **9,8** puntos.

**Gráfico 3**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

## 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 el promedio en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota de **9,6** puntos.

Por otra parte y conforme se indicó al inicio de este informe, se estableció un denominado Índice Parcial de Satisfacción, considerando nada más los elementos evaluados en las dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta. Bajo esta premisa, el promedio alcanzó la misma nota de **9,5 puntos** que el IGS, lo cual ratifica una 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**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Índice Parcial de Satisfacción**  
**2015**

Área de Servicio	Índice Parcial de Satisfacción
<b>Total</b>	<b>9,5</b>
Entrega de Cédulas de Identidad	9,9
Tarjeta de Identidad de Menores	9,7
Solicitudes Cedulares	9,5
Actos Jurídicos	9,4
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	9,3
Opciones y Naturalizaciones	9,1

**Nota:** Ver detalle de los elementos evaluados por dimensión en Anexo

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.



## Resultados Específicos 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 Específico por Área de Servicio**” (ISAS), en el cual se analizan una serie de elementos —algunos *evaluados en cada dimensión*— pero escogidos a partir de aquellos que más se relacionan con el denominado “momento de verdad” del servicio al cliente, sea aquellos que más son percibidos por el usuario cuando recibe en forma directa el servicio.

El detalle de esos elementos y su respectiva dimensión del servicio asociada son los siguientes:

**Tabla 3**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Índice Parcial de Satisfacción**  
**por Área de Servicio**  
**Elementos**

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

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

Es importante señalar que este índice considera el mismo peso relativo de cada dimensión del servicio; su diferencia radica en que no se toman en cuenta todas las variables evaluadas de las dimensiones conforme se detalló al inicio del presente informe.

Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados generales obtenidos de dicho indicador por unidad administrativa evaluada.

**Cuadro 5**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Índice Parcial de Satisfacción**  
**por Área de Servicio**  
 Notas de Percepción  
 según elemento

	<b>Actos Jurídicos</b>	<b>Certificaciones de Hechos Civiles</b>	<b>Entrega de Cédulas</b>	<b>Opciones y Naturalizaciones</b>	<b>Solicitudes Cedulares</b>	<b>Tarjeta de Identidad de Menores</b>
Expresión Oral y Cortesía	9,5	9,6	9,9	9,6	9,3	9,6
Presentación Personal Funcionario	9,7	9,6	9,9	9,7	9,4	9,8
Conocimiento del Servicio	9,6	9,6	9,9	9,6	9,4	9,7
Tiempo de Espera en Fila	9,0	9,1	9,8	8,2	9,8	10
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,7	9,7	10	9,5	9,7	10
Cumplimiento de Expectativas	9,3	10	10	9,6	9,9	9,8

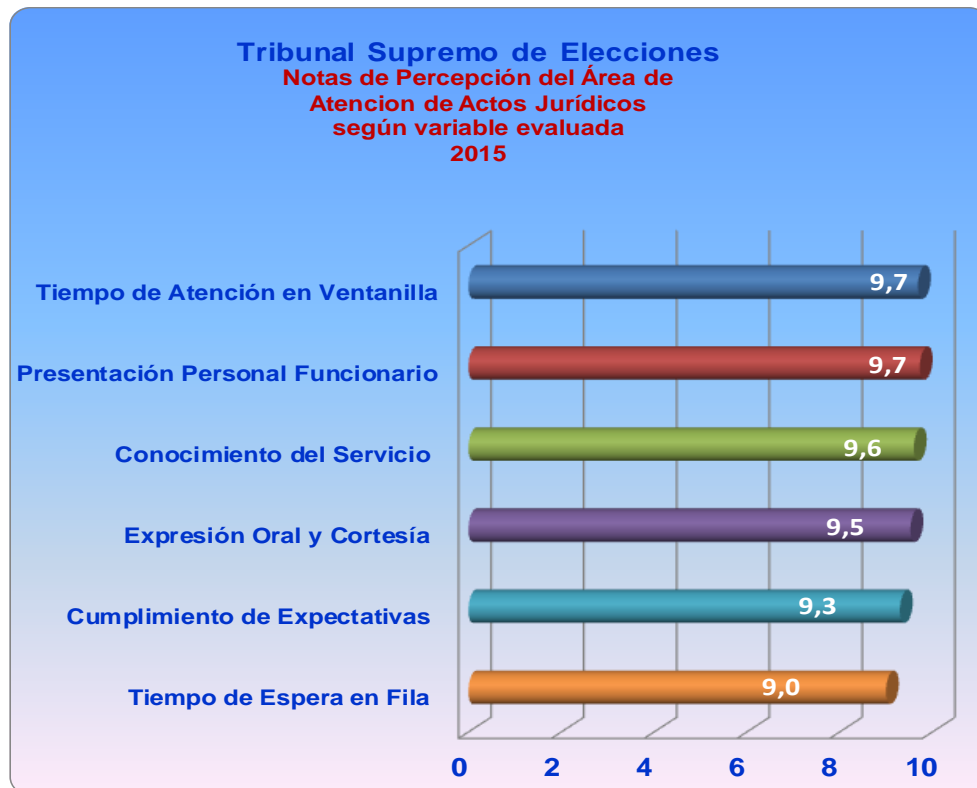
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

### **Actos Jurídicos**

El servicio que presta la Sección de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de Reconocimientos, Ocurso 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.

El índice de satisfacción específico obtenido para este servicio fue de **9,5** puntos, donde los mejores elementos evaluados lo fueron el Tiempo de Atención en Ventanilla y la Presentación Personal del Funcionario con una nota de 9.7 puntos ambos. El detalle del resto de las evaluaciones se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico 4**



**Fuente:** Cuadro 5.

### Oportunidades de mejora para el servicio

Dentro de la encuesta efectuada en oficinas centrales, se le aplicó una pregunta abierta a los encuestados, en el sentido de conocer su criterio sobre aspectos que ayudarían a mejorar nuestros servicios y la permanencia en las instalaciones. Para el área de Actos Jurídicos se mencionan las expectativas más importantes:

- a) *Mejorar el espacio físico en el área de atención, ya que el espacio es reducido en tiempos de mucha afluencia.*
- b) *Mejorar las sillas de espera, ya que el actual está deteriorado.*

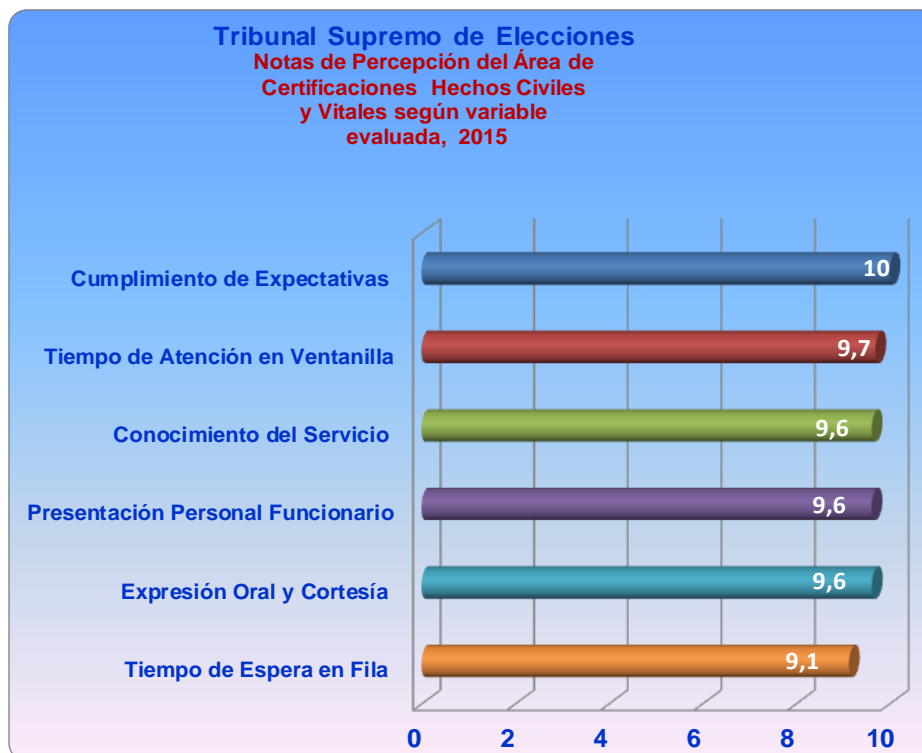
- c) *Al distribuir mejor el área de atención, los usuarios recomiendan habilitar una ventanilla para trámites donde solo se entrega documentación.*

### **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).

El índice de satisfacción específico obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,7** puntos, donde en el rubro de Expectativas del Usuario respecto al servicio recibido logró una nota perfecta de percepción favorable de **10** puntos, lo cual es grato evidenciar claramente.

**Gráfico 5**



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Certificaciones luego de analizadas las respuestas, se evidencian las siguientes expectativas más importantes:

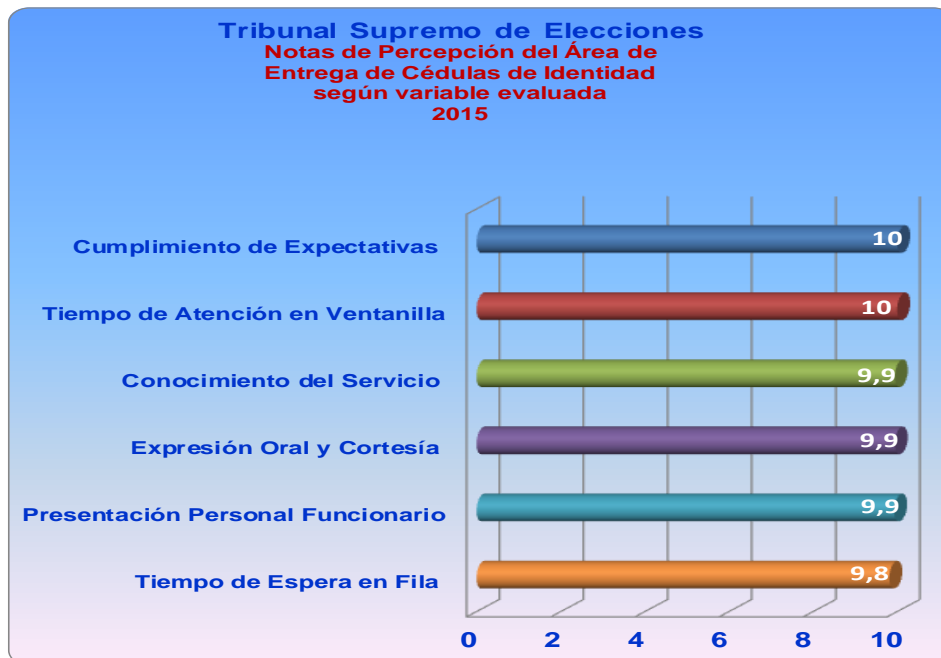
- a) *La cantidad de personas permanentes en el salón de espera, reduce la buena ventilación, por lo que se debe de instalar aires acondicionados.*
- b) *Reubicación de las ventanillas para la atención de personas con discapacidad, embarazadas o personas adultas mayores, de forma tal que estén lo más cerca posible a la salida.*

**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.

El índice de satisfacción específico obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,9** puntos; siendo que este servicio es el que muestra las más altas percepciones favorables de todas las áreas de servicio, ya que su indicador más bajo fue de **9.8** puntos.

**Gráfico 6**



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

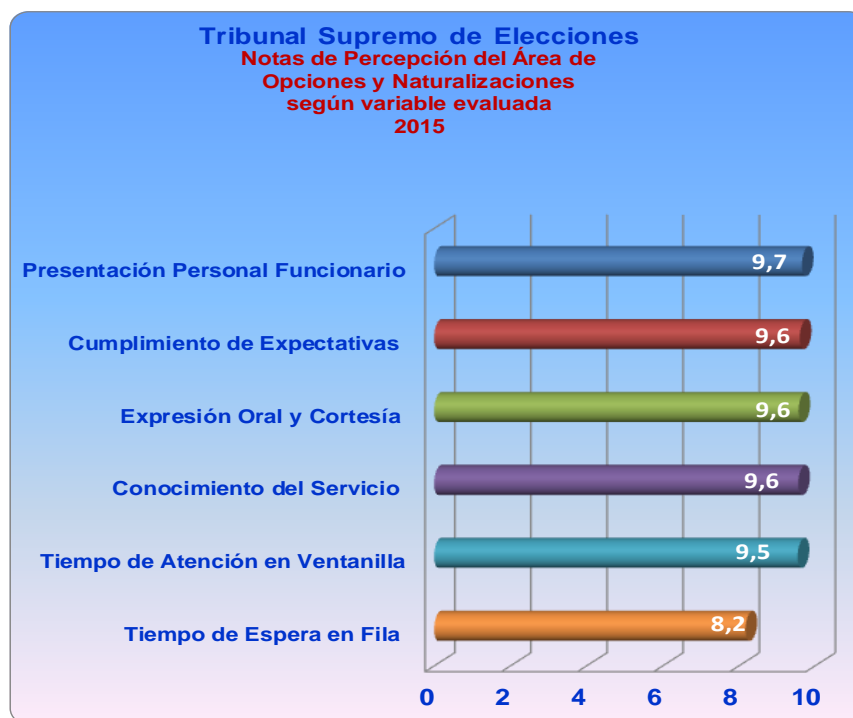
Para el área de Entrega de Cédulas al analizarse la información de las respuestas recibidas, las mismas están referidas al servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad, por lo que no se tienen oportunidades de mejora para esta sección.

**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.

El índice de satisfacción específico obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,4** puntos. Los elementos mejores evaluados en esta área de servicio lo fueron el cumplimiento de las Expectativas de la persona usuaria, la Expresión Oral y Cortesía y el Conocimiento del Servicio, ambos mostrado por el usuario.

**Gráfico 7**



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Opciones y Naturalizaciones luego de analizadas las respuestas, se denotan las siguientes expectativas:

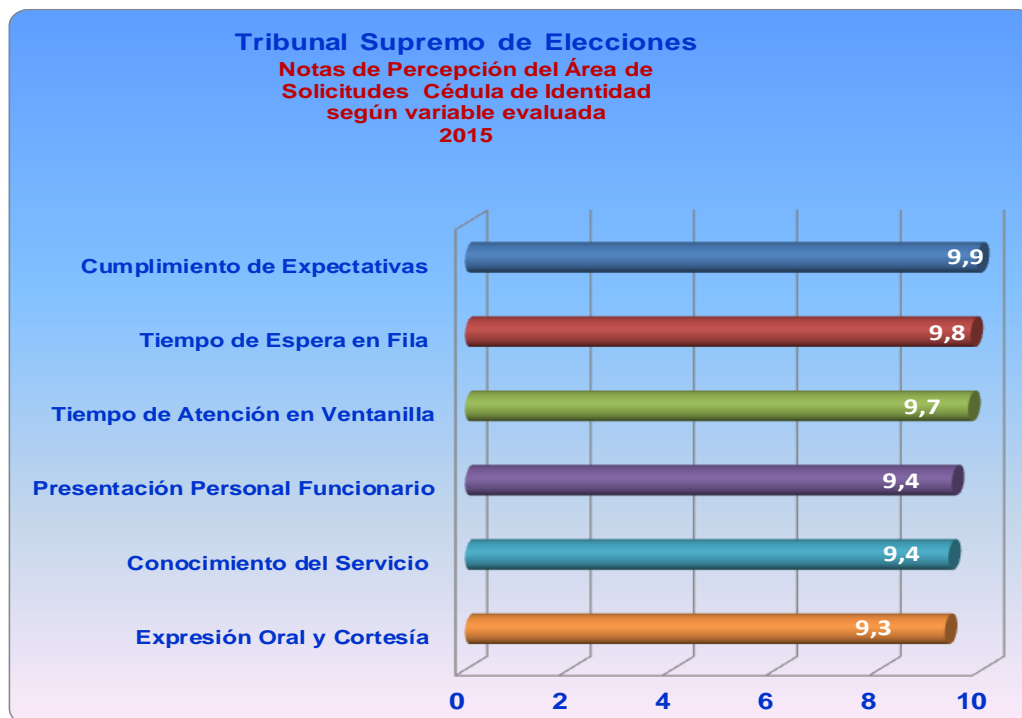
- a) *Agilizar el plazo de resolución del trámite de naturalización*
- b) *Mejor el espacio físico del área de espera, ya que es muy reducido en momentos donde hay mayor afluencia de usuarios.*

**Solicitudes Cedulares**

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.

El índice de satisfacción específico obtenido en esta área fue de **9,6** puntos, donde el elemento de más baja percepción fue la Expresión Oral y la Cortesía, con una nota de percepción de **9.3** puntos.

**Gráfico 8**



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Solicitudes de Cédula de Identidad, luego de analizada la información, se mencionan las siguientes expectativas más importantes:

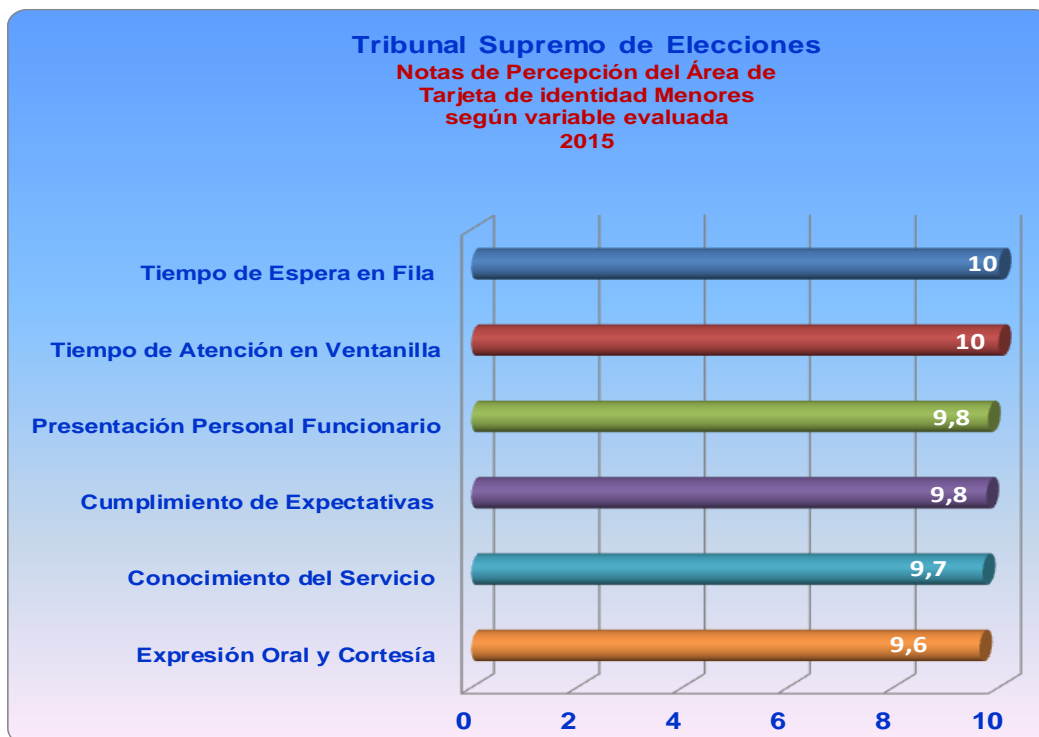
- a) *Mejorar las sillas en el área de espera, son incómodas y poco confortables.*
- b) *Mejorar el audio de llamado de fichas, ya que no se escucha de forma clara.*

**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 índice de satisfacción específico obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,8** puntos, donde el Tiempo de Espera en Fila obtuvo la máxima calificación posible de **10** puntos, lo cual es grato de resaltar, siendo el rubro de menor percepción la Expresión Oral y la Cortesía, conforme se detalla en el gráfico siguiente.

**Gráfico 9**



Fuente: Cuadro 5.



Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Tarjeta de Identidad de Menores, se mencionó como expectativa más importante mejorar la ventilación en el área, instalando aires acondicionados.

A manera de resumen general, y comparando ambos índices —Índice Global de Satisfacción e Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)— las variaciones reflejadas por cada área de servicio son mínimas, lo cual refleja la muy buena percepción de las personas usuarias respecto a la prestación de los servicios que brinda la institución en sus Oficinas Centrales.

En este aspecto solamente tres áreas de servicios Actos Jurídicos, Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales y Opciones y Naturalizaciones disminuyen su índice de satisfacción al sensibilizar el mismo mediante la obtención del denominado Índice Parcial de Satisfacción, lo cual se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 6**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Índices de Satisfacción y**  
**Específico por Área de Servicio**  
**2015**

<b>Área de Servicio</b>	<b>Índice de Satisfacción (IGS)</b>	<b>Índice de Satisfacción Específico (ISAS)</b>
<b>Total</b>	<b>9,5</b>	<b>9,6</b>
Entrega de Cédulas de Identidad	9,9	9,9
Tarjeta de Identidad de Menores	9,7	9,8
Solicitudes Cedulares	9,5	9,6
Actos Jurídicos	9,5	9,5
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	9,4	9,7
Opciones y Naturalizaciones	9,2	9,4

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios

## **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:

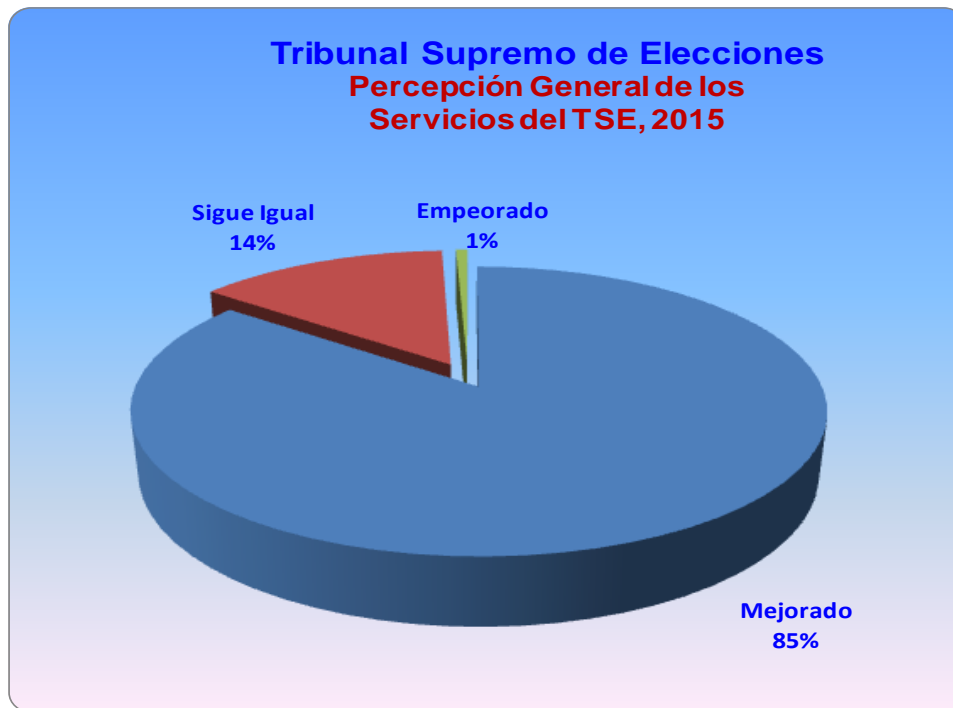
### ***Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales***

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 85% de las personas consultadas coinciden que la institución ha mejorado la prestación de los servicios, siendo un 14% manifestó que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo sin mejora alguna, y que tan solo un 1% percibe que la calidad de los servicios se ha deteriorado.

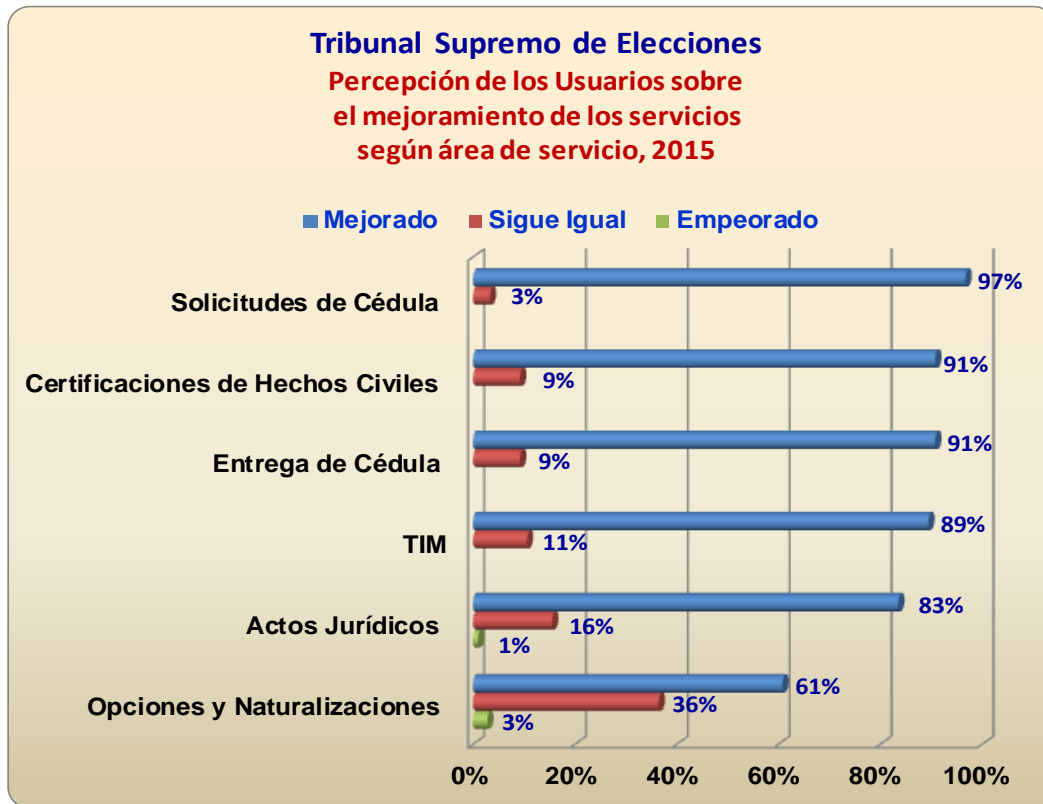
**Gráfico 10**



**Fuente:** Sondeo de opinión oficinas centrales 2015- Contraloría de Servicios

Al desagregar las respuestas recibidas por cada área de servicio evaluada, se tiene que la percepción de las personas usuarias que visitaron cada área y que notaron que han mejorado fue Solicitudes de Cédulas con un 97% del total de respuestas recibidas para esa área; el área de más baja percepción —*en este caso la que se percibe que los servicios que menos han mejorado*— lo fue la relativa a la Sección de Opciones y Naturalizaciones con un 61% de respuestas favorables.

Gráfico 11



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

### ***Evaluación del Horario de Atención al Público***

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

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

Respecto a la primera interrogante y de acuerdo con los resultados de la percepción de las personas usuarias, en el siguiente cuadro se reflejan los resultados obtenidos de la conformidad del horario actual de atención, el cual es de 8:00 am a 4:00 pm.

**Cuadro 7**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Conformidad del horario actual de**  
**atención a público, 2015**

Cantidad de encuestados	Conformidad	Importancia Relativa
497	SI	77%
152	NO	23%

*Nota: Un usuario no respondió a dicha consulta.*

De las personas que indicaron que, el horario de atención actual **no** es acorde con sus necesidades (23% del total consultado). La mayoría de las personas consultadas (53%) manifiesta su criterio en que la institución 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 8**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Horario alternativo preferido por**  
**las Personas Usuarias, 2015**

Horario alternativo preferido	Cantidad de Usuarios	Importancia Relativa
8:00 a 17:00	80	53%
Otro	59	39%
7:00 a 16:00	13	8%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios

## 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 **9,5** puntos, lo cual denota buena percepción que poseen nuestros usuarios de la prestación de los servicios institucionales. El desglose del Índice Global de Satisfacción Institucional es el siguiente:
  - *Dimensión Seguridad* 9,6
  - *Dimensión Capacidad de Respuesta* 9,5
  - *Dimensión Empatía* 9,4
  - *Dimensión Tangibilidad* 9,4
2. Al considerar solamente las dimensiones del servicio de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*, el índice parcial de satisfacción fue igual **9,5** puntos donde los indicadores de cada dimensión son los siguientes:
  - *Dimensión Capacidad de Respuesta* 9,5
  - *Dimensión Empatía* 9,4
  - *Dimensión Tangibilidad* 9,4
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, Tiempo de Atención en Ventanilla y Cumplimientos de Expectativas, que en conjunto forman el *Índice Parcial de Satisfacción por Área de Servicio (ISAS)*, también se mantiene una buena percepción por parte de los usuarios institucionales, por cuanto alcanza una nota promedio general de **9,6** puntos.
4. Al desagregar los resultados obtenidos en cada uno de los elementos de las dimensiones los resultados fueron los siguientes:

**Cuadro 9**  
**Notas Totales, según Elemento**  
**Evaluado, Tribunal Supremo de Elecciones**  
**2015**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Presentación Personal Funcionario Ventanilla	9,7	Cortesía Funcionario de Ventanilla	9,6
Presentación Personal Oficial Información	9,7	Cortesía Oficial Información	9,5
Acceso a las Instalaciones	9,6	Orientación del Servicio Oficial Información	9,5
Presentación Personal Oficial Seguridad	9,5	Cortesía Oficial de Seguridad	9,3
Rotulación y Demarcación	9,5	Orientación al servicio Oficial Seguridad	9,3
Espacio Físico y Comodidad	9,4	<b>Total Promedio</b>	<b>9,4</b>
Aseo y Limpieza	9,3		
Mobiliario	8,8		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,4</b>		
<b>Dimensión Capacidad Respuesta</b>		<b>Dimensión Seguridad</b>	
Tiempo de atención en ventanilla	9,8	Conocimiento del servicio funcionario de Ventanilla	9,6
Tiempo de espera en fila	9,3		
Tiempo de espera venta timbres	9,2		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,4</b>		

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios

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

- a) Los elementos mejor evaluados fueron tanto la presentación personal del funcionario de ventanilla como el Oficial de Información con una nota global de 9,7 puntos ambos.
- b) Persiste la disconformidad de las personas usuarias en cuanto al mobiliario destinado para las diferentes áreas de espera, siendo que obtuvo una nota global de 8,8 puntos.

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

- a. *Existe una 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, teniendo una nota de 9,6 puntos.*
- b. *Los oficiales de seguridad obtuvieron una nota de 9,3 en cuanto al elemento evaluado de la orientación hacia el usuario.*

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

- a. *La calificación del tiempo de atención en ventanilla es de resaltar, en virtud de haber obtenido una nota promedio abarcando las 6 áreas de atención evaluadas de 9,8 puntos, reflejándose el compromiso de los funcionarios destacados en las diferentes ventanillas en ofrecer un servicio ágil y eficiente.*

4.4 Respecto a la dimensiones de **Seguridad** en promedio existe una buena percepción del usuario respecto a los elemento evaluados dado que se obtuvo una nota global de 9,6 puntos.

### **Conclusiones 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 conclusiones de la percepción del usuario respecto a la prestación del servicio en estas áreas.

#### **a) Servicio de Actos Jurídicos**

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:



**Cuadro 10**  
**Índices de Satisfacción según**  
**Dimensión y Área de Servicio**  
**Actos Jurídicos**  
**2015**

<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
<b>Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio</b>	<b>9,5</b>
<i>Seguridad</i>	9,6
<i>Empatía</i>	9,6
<i>Tangibilidad</i>	9,4
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,3
<b>Índice Parcial de Satisfacción<sup>1/</sup></b>	<b>9,4</b>
<b>Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)</b>	<b>9,5</b>

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

**b) Servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles**

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

**Cuadro 11**  
**Índices de Satisfacción según Dimensión y Área de Servicio**  
**Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles**  
**2015**

<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
<b>Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio</b>	<b>9,4</b>
<i>Seguridad</i>	9,6
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,4
<i>Empatía</i>	9,3
<i>Tangibilidad</i>	9,3
<b>Índice Parcial de Satisfacción<sup>1/</sup></b>	<b>9,3</b>
<b>Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)</b>	<b>9.7</b>

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

**c) Servicio de Entrega de Cédulas**

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

**Cuadro 12**  
**Índices de Satisfacción según**  
**Dimensión y Área de Servicio**  
**Entrega de Cédulas**  
**2015**

<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
<b>Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio</b>	<b>9,9</b>
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,9
<i>Empatía</i>	9,9
<i>Seguridad</i>	9,9
<i>Tangibilidad</i>	9,7
<b>Índice Parcial de Satisfacción<sup>1/</sup></b>	<b>9,9</b>
<b>Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)</b>	<b>9,9</b>

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

**d) Servicio de Opciones y Naturalizaciones**

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

**Cuadro 13**  
**Índices de Satisfacción según Dimensión y Área de Servicio**  
**Opciones y Naturalizaciones**  
**2015**

<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
<b>Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio</b>	<b>9,2</b>
<i>Seguridad</i>	9,6
<i>Empatía</i>	9,3
<i>Tangibilidad</i>	9,3
<i>Capacidad de Respuesta</i>	8,9
<b>Índice Parcial de Satisfacción<sup>1/</sup></b>	<b>9,1</b>
<b>Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)</b>	<b>9,4</b>

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

**e) Servicio de Solicitudes Cedulares**

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

**Cuadro 14**  
**Índices de Satisfacción según Dimensión y Área de Servicio**  
**Solicitudes Cedulares**  
**2015**

<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
<b>Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio</b>	<b>9,5</b>
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,8
<i>Seguridad</i>	9,4
<i>Tangibilidad</i>	9,4
<i>Empatía</i>	9,3
<b>Índice Parcial de Satisfacción<sup>1/</sup></b>	<b>9,5</b>
<b>Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)</b>	<b>9,6</b>

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

**f) Servicio de Tarjeta de Identidad de Menores**

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

**Cuadro 15**  
**Índices de Satisfacción según Dimensión y Área de Servicio**  
**Opciones y Naturalizaciones**  
**2015**

<b>Dimensión</b>	<b>Nota de Percepción</b>
<b>Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio</b>	<b>9,7</b>
<i>Capacidad de Respuesta</i>	10
<i>Seguridad</i>	9,7
<i>Tangibilidad</i>	9,6
<i>Empatía</i>	9,3
<b>Índice Parcial de Satisfacción<sup>1/</sup></b>	<b>9,7</b>
<b>Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)</b>	<b>9,8</b>

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2015-Contraloría de Servicios.

## **Recomendaciones**

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2015 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 Área de Prensa y Protocolo publique en una página del diario El Elector los resultados del presente sondeo de opinión a fin de dotar de una mayor información al personal institucional sobre los resultados obtenidos.
3. En virtud de que persiste el problema de espacio físico en el área de atención de público de la Sección y dado que para el 2016 —según comunicación de la Dirección Ejecutiva— los recursos fueros incluidos en el anteproyecto de Presupuesto 2016, en caso de que los mismos sean recortados en la aprobación final de dicho presupuesto por parte de la Asamblea Legislativa, dicha Dirección promueva las acciones pertinentes a fin de poder disponer de dichos recursos presupuestarios —mediante traslado y reforzamiento de partidas— a fin de que para el 2016 se realicen las remodelaciones pertinentes y necesarias en dicha área física.
4. 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.
5. Que la Dirección General del Registro Civil haga atento recordatorio para que las jefaturas de la Secciones de Solicitudes Cedulares, Opciones y Naturalizaciones, Actos Jurídicos y el Departamento Civil, tomen las previsiones necesarias, a fin de que el

sistema de atención automatizado de fichas, funcione de la mejor manera y en forma continua, para lo cual deberán tomar en cuenta las previsiones presupuestarias necesarias en sus respectivos Planes Operativos, ya sea para sustitución de equipo, actualización de Software, horas soporte entre otras. Esto por cuanto dicho sistema no solo contribuye al orden en las diferentes áreas de atención, sino los diferentes informes que se generan de dicho sistema, que pueden contribuir en la obtención de información importante para la implementación de acciones de mejora en la prestación de los servicios institucionales.

## ANEXO

### Notas de Percepción por Área de Servicio según Dimensión y Elemento

#### I. Actos Jurídicos

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Presentación Personal de Oficial de Información	9,8	Orientación al servicio Oficial Información	9,8
Presentación Personal funcionario	9,7	Cortesía Oficial Información	9,7
Presentación Personal Oficial de Seguridad	9,6	Cortesía Funcionario de Ventanilla	9,5
Acceso a las Instalaciones	9,6	Cortesía Oficial de Seguridad	9,4
Rotulación	9,4	Orientación al servicio Oficial Seguridad	9,4
Aseo y Limpieza	9,3	<b>Total Promedio</b>	<b>9,6</b>
Espacio Físico y Comodidad	9,2		
Mobiliario	8,2		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,4</b>		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de atención en ventanilla	9,7	Conocimiento del servicio funcionario de Ventanilla	9,6
Tiempo en fila	9,0		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,3</b>		

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

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Presentación Personal Funcionario	9,6	Cortesía Funcionario Ventanilla	9,6
Presentación Personal Oficial de Información	9,5	Cortesía Oficial Información	9,5
Espacio Físico y Comodidad	9,4	Orientación Oficial de Información	9,4
Presentación Personal Oficial de Seguridad	9,2	Cortesía Oficial de Seguridad	9,1
Acceso a las Instalaciones	9,2	Orientación al servicio Oficial Seguridad	9,1
Rotulación	9,2	<b>Total Promedio</b>	<b>9,3</b>
Aseo y Limpieza	9,0		
Mobiliario	9,0		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,3</b>		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de atención en ventanilla	9,7	Conocimiento del servicio funcionario de Ventanilla	9,4
Tiempo para adquirir timbres	9,2		
Tiempo de atención en fila	9,1		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,4</b>		

### III. Entrega de Cédulas

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Presentación Personal Oficial de Información	10	Cortesía Oficial Información	10
Presentación Personal Oficial de Seguridad	10	Orientación del servicio Oficial Información	10
Presentación Personal del Funcionario	9,9	Cortesía Funcionario Ventanilla	9,9
Espacio Físico y Comodidad	9,9	Cortesía Oficial de Seguridad	9,8
Rotulación	9,8	Orientación al servicio Oficial Seguridad	9,8
Acceso a las Instalaciones	9,7	<b>Total Promedio</b>	<b>9,9</b>
Aseo y Limpieza	9,7		
Mobiliario	8,7		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,7</b>		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de atención en ventanilla	10	Conocimiento del servicio funcionario de Ventanilla	9,9
Tiempo de atención en fila	9,8		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,9</b>		

### IV. Opciones y Naturalizaciones

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Presentación Personal del Funcionario	9,7	Cortesía Funcionario Ventanilla	9,6
Presentación Personal Oficial de Información	9,6	Orientación del servicio Oficial Seguridad	9,4
Presentación Personal Oficial de Seguridad	9,6	Cortesía Oficial de Seguridad	9,4
Acceso a las Instalaciones	9,5	Cortesía Oficial de Información	8,9
Rotulación	9,3	Orientación al servicio Oficial Información	9,0
Aseo y Limpieza	9,3	<b>Total Promedio</b>	<b>9,3</b>
Mobiliario	8,7		
Espacio Físico	8,3		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,3</b>		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de atención en ventanilla	9,5	Conocimiento del servicio funcionario de Ventanilla	9,6
Tiempo de atención en fila	8,2		
<b>Total Promedio</b>	<b>8,9</b>		



## V. Solicitudes Cedulares

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Acceso a las Instalaciones	9,6	Orientación Oficial Información	9,5
Espacio Físico y Comodidad	9,6	Cortesía Oficial de Información	9,4
Rotulación	9,6	Cortesía Funcionario Ventanilla	9,3
Presentación Personal Oficial Información	9,5	Orientación Oficial de Seguridad	9,2
Presentación Personal Funcionario Ventanilla	9,4	Orientación al servicio Oficial Seguridad	9,1
Presentación Personal Seguridad	9,3	<b>Total Promedio</b>	<b>9,3</b>
Aseo y Limpieza	9,3		
Mobiliario	8,6		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,4</b>		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de atención en fila	9,8	Conocimiento del servicio funcionario de Ventanilla	9,4
Tiempo de atención en ventanilla	9,7		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,8</b>		

## VI. Tarjeta de Identidad de Menores

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Presentación Personal Funcionario Ventanilla	9,8	Cortesía Funcionario Ventanilla	9,6
Acceso a las Instalaciones	9,7	Orientación del servicio Oficial Información	9,4
Presentación Personal Oficial Información	9,6	Cortesía Oficial de Información	9,3
Espacio Físico y Comodidad	9,6	Orientación del Oficial de Seguridad	9,1
Rotulación	9,6	Cortesía del Oficial Seguridad	9,0
Presentación Oficial de Seguridad	9,5	<b>Total Promedio</b>	<b>9,3</b>
Aseo y Limpieza	9,5		
Mobiliario	8,7		
<b>Total Promedio</b>	<b>9,6</b>		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de atención en ventanilla	10	Conocimiento del servicio funcionario de Ventanilla	9,7
Tiempo de atención en fila	10		
<b>Total Promedio</b>	<b>10</b>		