

Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

**Sondeo de Opinión
Oficinas Centrales
2017**

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

Setiembre, 2017



INDICE GENERAL

Introducción	3
Marco Teórico.....	4
Áreas de Servicio Analizadas.....	5
Elementos del Muestreo.....	6
Variables consideradas en el cuestionario.....	7
Resultados del Sondeo de Opinión	9
Índice Global de Satisfacción por Dimensión	9
Dimensión Tangibilidad	10
Dimensión Empatía	11
Dimensión Capacidad de Respuesta.....	12
Dimensión Seguridad.....	13
Resultados Específicos por Área de Servicio.....	14
Actos Jurídicos	15
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	16
Entrega de Cédulas de Identidad.....	17
Opciones y Naturalizaciones.....	18
Solicitudes Cedulares.....	19
Tarjeta de Identidad de Menores	20
Resultados Consultas Generales.....	21
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales	21
Evaluación del Horario de Atención al Público	22
Conclusiones y Recomendaciones.....	24

Introducción

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

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

Conforme con lo anterior, la Contraloría de Servicios Institucional de acuerdo a lo establecido en los artículos catorce y tercero de la Ley N°. 9158¹ y de su Reglamento respectivamente, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión anual 2016, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Centrales del Tribunal Supremo de Elecciones.

En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 721 encuestas durante el mes de junio y julio de 2017 en las áreas de servicio de Actos Jurídicos, Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, Entrega de Cédulas de Identidad, Opciones y Naturalizaciones, Solicitudes Cedulares y Tarjeta de Identidad de Menores, donde el índice global de satisfacción obtenido por la institución fue de **9,5** puntos.

El nivel de satisfacción por cada área de servicio fue el siguiente: *Entrega de Cédulas (9,8), Solicitudes Cedulares (9,8), Actos Jurídicos (9,7), Opciones y Naturalizaciones (9,4), Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles (9,3) y Tarjeta de Identidad de Menores (8,9).*

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

Marco Teórico

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

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

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

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

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

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*

Tabla 1
Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio

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

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

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

Áreas de Servicio Analizadas

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

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

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

Elementos del Muestreo

Conforme con los datos estadísticos históricos de la cuantía de personas atendidas en las distintas áreas de servicio y de los resultados de los sondeos de opinión anterior, se determinó una muestra para el presente sondeo 2017 de **721 encuestas**.

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

Cuadro 1
Distribución de la Muestra
por Área de Servicio
Sondeo de Opinión
2017

Servicio	Encuesta Aplicados	Participación Porcentual
Total	721	100%
Opciones y Naturalizaciones	150	20,9%
Tarjeta Identidad de Menores	146	20,3%
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	125	17,4%
Actos Jurídicos	100	13,8%
Entrega de Cédula de Identidad	100	13,8%
Solicitud de Cédula	100	13,8%

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

Variables consideradas en el cuestionario

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

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

1. Condiciones Físicas

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

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

2. Atención del Personal

En la evaluación de la *Atención Recibida*, se consideraron tres puestos de gran importancia para la imagen institucional, dado que son el primer contacto que tienen las personas usuarias con nuestros funcionarios al ingresar a la institución, a saber, el *Oficial de Seguridad*, el *funcionario de los Puestos 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 (Funcionarios en ventanilla)*

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*³
- b. *Tiempo de Espera para Ser Atendido.*
- c. *Tiempo de Atención en Ventanilla*

4. Expectativas de las Personas Usuarias y Percepción de Mejora de los Servicios del T.S.E.

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

5. Percepción del Horario Actual de Atención de Público

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

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

6. Percepción General sobre el Servicio Recibido

La persona usuaria otorga una calificación general del servicio que recibió, con una escala de calificación de 1 (*nota mínima*) a 10 (*nota máxima*).

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

Resultados del Sondeo de Opinión

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

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

Cuadro 2
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Global de Satisfacción
Área de Servicio 2017

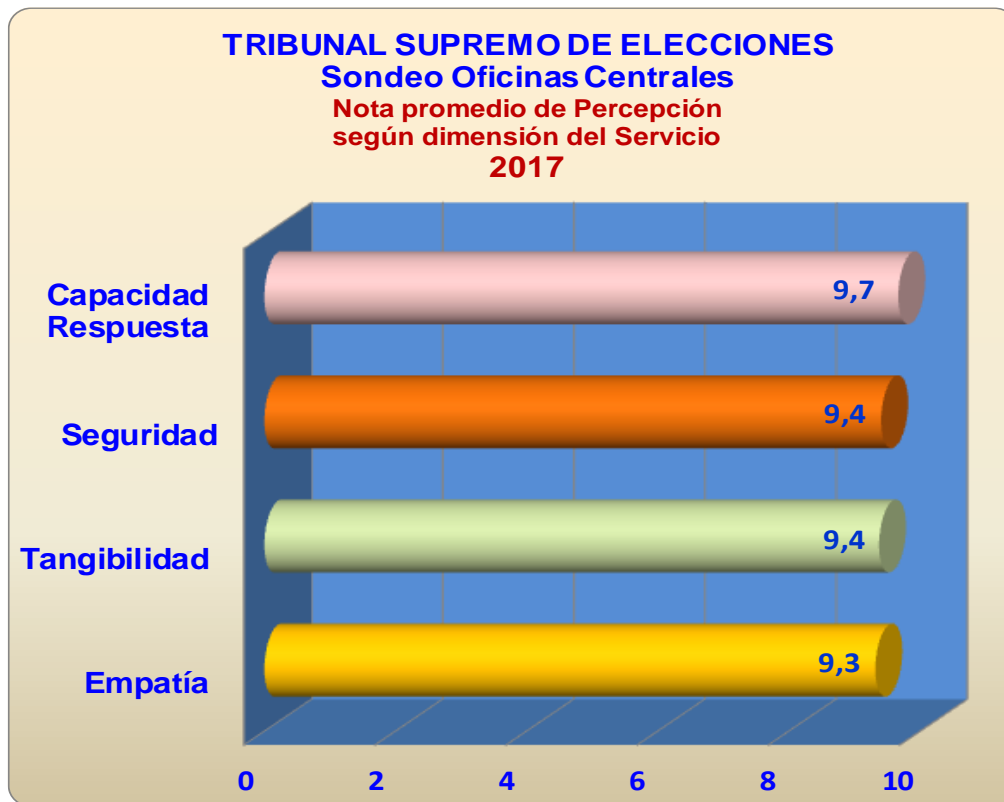
Área de Servicio	Índice Global de Satisfacción
Promedio General	9,5
Entrega de Cédulas	9,8
Solicitudes Cedulares	9,8
Actos Jurídicos	9,7
Opciones y Naturalizaciones	9,4
Certificación de Hechos Vitales y Civiles	9,3
Tarjeta de Identidad de Menores	8,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

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 en **promedio 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 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

Como lo muestra el Gráfico anterior, la dimensión Empatía —con 9,3 puntos— fue la que obtuvo la nota mínima según la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios en Oficinas Centrales, siendo la referida a la Capacidad de Respuesta la que obtuvo la mayor nota promedio con 9,7 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 de la persona usuaria— 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 (Oficial de Seguridad, Oficial de Información, Funcionario en Ventanilla)* se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 3
Tribunal Supremo de Elecciones
Elemento Evaluado Dimensión
Tangibilidad 2017

Elemento Evaluado	Nota Promedio
Total	9,4
Aseo y Limpieza	9,5
Acceso a las instalaciones	9,4
Espacio físico y comodidad	9,4
Mobiliario en el área de espera	9,4
Presentación personal del funcionario	9,4
Rotulación y Demarcación	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

A manera de resumen conforme con los elementos de esta dimensión, el elemento que tuvo la mayor puntuación fue el de Aseo y Limpieza con un promedio de 9,5 puntos; obteniendo el resto de los elementos evaluados la misma nota promedio de 9,4 puntos, mismo que se refleja en el siguiente Gráfico.

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 en promedio **9,3** 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 4
Tribunal Supremo de Elecciones
Percepción Dimensión Empatía
según cargo desempeñado
2017

Cargo Desempeñado	Aspectos a Evaluar	
	<i>Expresión Oral y Cortesía</i>	<i>Orientación del servicio ^{1/}</i>
Funcionario en Ventanilla	9,4	n.a.
Funcionario Puestos de Información	9,3	9,3
Oficial de Seguridad	9,3	9,3

1/ Para el Funcionario en Ventanilla la valoración de este elemento se dispone en la Dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

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 **9,7** puntos ⁴.

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

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

Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo que atención en ventanilla a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por las personas usuarias con una nota **promedio** de **9,7** puntos.

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 las personas usuarias con una nota **promedio** de **9,6** puntos.

Tiempo de Espera para Adquirir Timbres

La percepción de las personas usuarias respecto al tiempo de espera para adquirir los timbres fue calificada con una nota **promedio** de **9,6** puntos. Es importante indicar que esta evaluación solo aplica para el área de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles.

Dimensión Seguridad

La dimensión Seguridad se relaciona con la capacidad y conocimiento del personal de la institución sobre los trámites institucionales. Esta dimensión está referida específicamente al funcionario de contacto directo con el usuario en la prestación directa del servicio, a saber, el *Funcionario de Atención en Ventanilla*. Conforme con lo anterior se tiene que en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— se alcanzó una nota **promedio** de **9,4** puntos.

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 la persona usuaria cuando recibe el servicio directa y personalmente por parte de la institución.

Los elementos considerados para este índice son los siguientes:

Tabla 2
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice de Satisfacción Específico
Elementos Evaluados y
Dimensión Asociada

Elemento	Dimensión Asociada
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.

En este caso este índice alcanzó una nota **promedio** general de **9,6 puntos**, siendo que a pesar de la sensibilidad aplicada a los elementos evaluados y sus resultados la institución mantiene la muy buena percepción de las personas usuarias respecto a la prestación de los servicios institucionales.

Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados específicos para cada área de servicio evaluada, considerando los elementos indicados en la tabla 2 anterior.

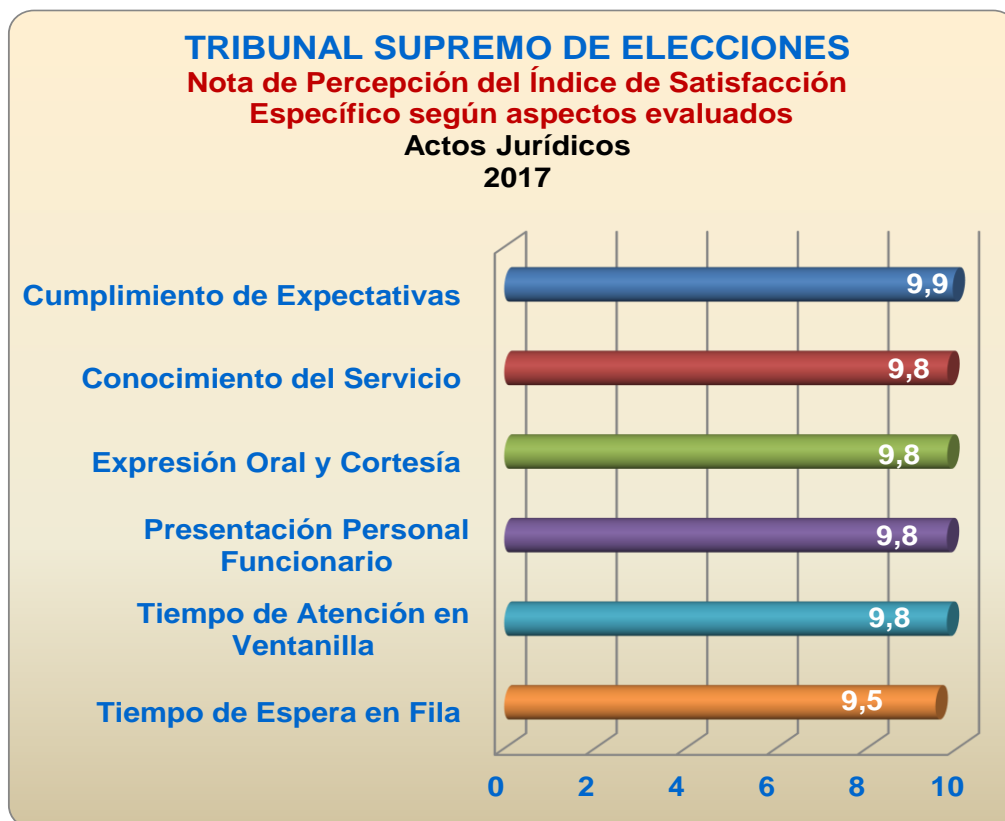
a) Actos Jurídicos

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

El índice de satisfacción específico obtenido para este servicio fue de **9,8** puntos, donde el elemento que tuvo la mayor evaluación fue el *Cumplimiento de Expectativas* con una nota promedio de 9,9 puntos.

El detalle del resto de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 2



Fuente: Anexo 3

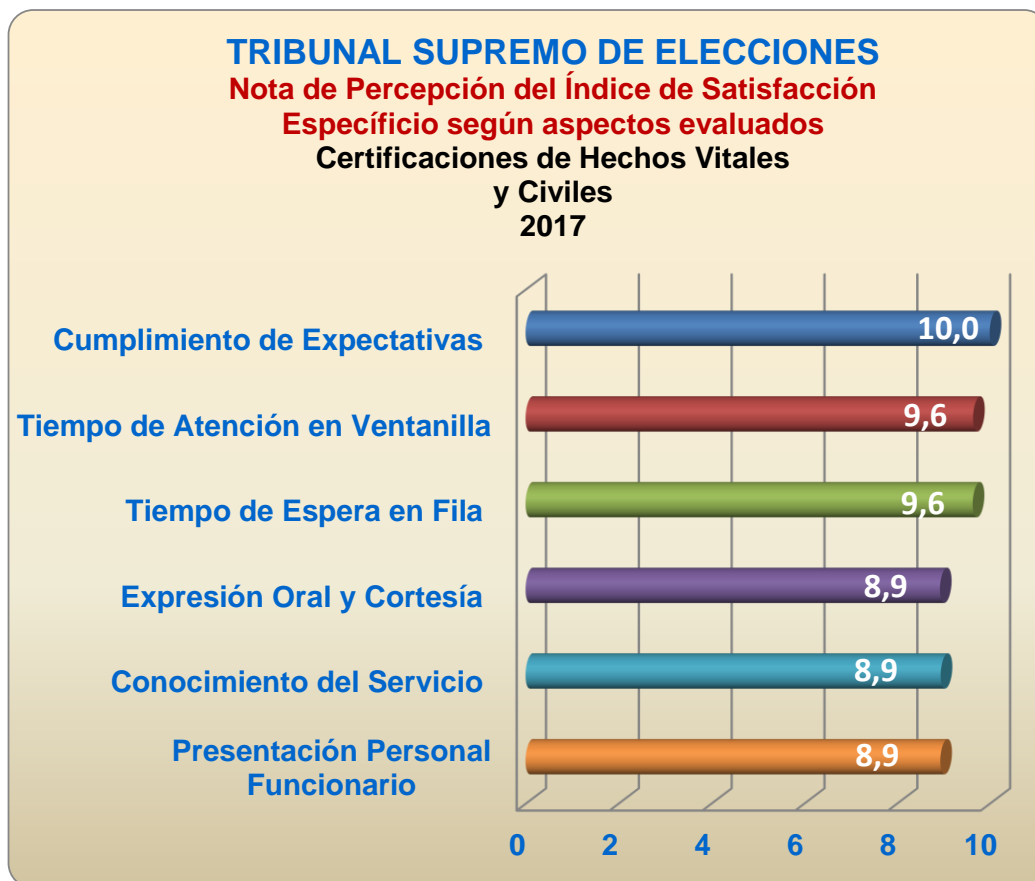
b) Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

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

El índice de satisfacción específico obtenido en el presente sondeo fue de **9,4** puntos, donde en el rubro *Cumplimiento de Expectativas* logró la nota de percepción máxima de **10,0** puntos.

El detalle del resto de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 3



Fuente: Anexo 3

c) Entrega de Cédulas de Identidad

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

El índice de satisfacción específico en el presente sondeo para este servicio fue de **9,9** puntos; siendo el elemento mayor evaluado con una nota máxima de 10 puntos, el *Tiempo de Espera en Fila*.

El detalle del resto de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 4



Fuente: Anexo 3

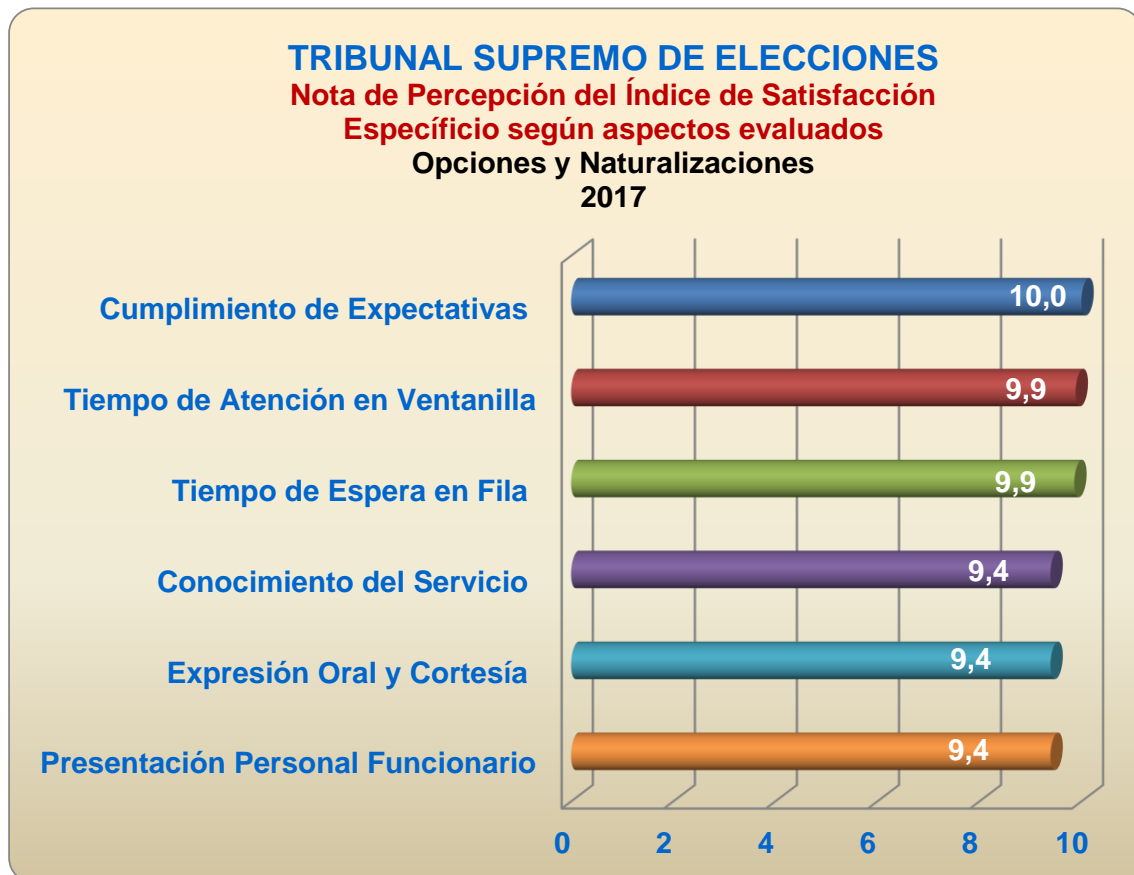
d) Opciones y Naturalizaciones

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

El Índice de satisfacción específico en el presente sondeo para este servicio fue de **9,7** puntos, siendo el elemento *Cumplimiento de Expectativas* el de mayor nota de percepción con una nota perfecta de 10,0 puntos.

El detalle del resto de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 5



Fuente: Anexo 3

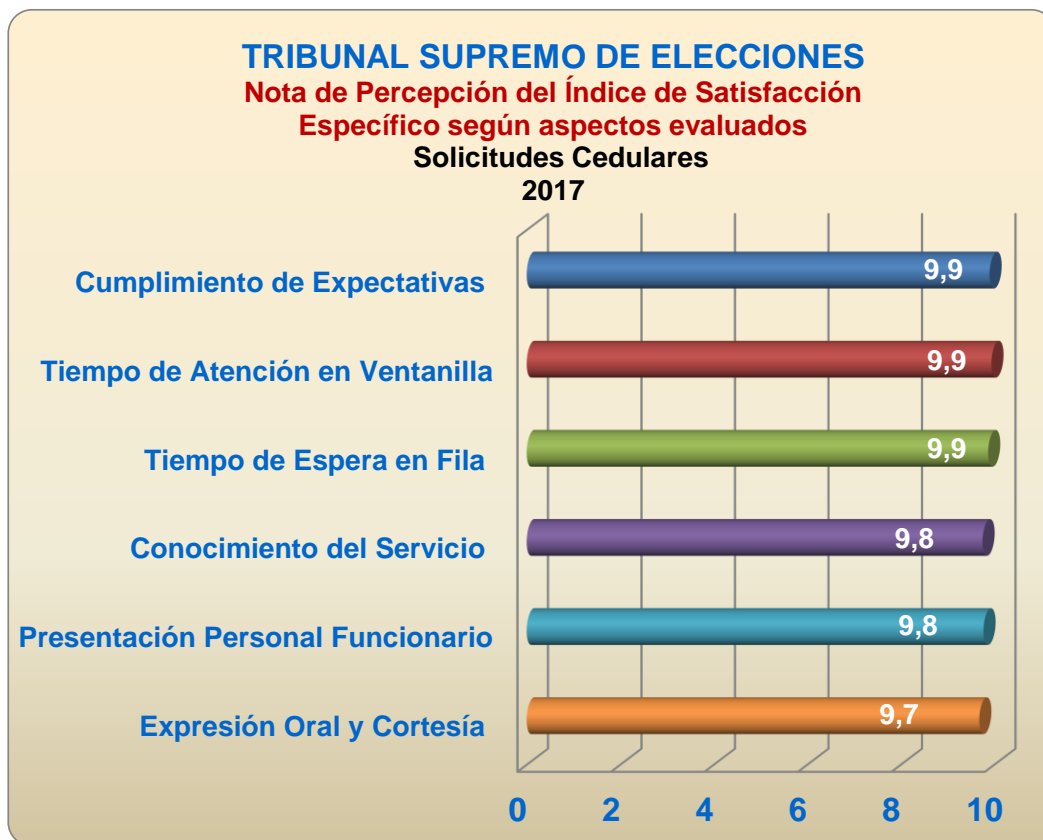
e) Solicitudes Cedulares

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

El Índice de Satisfacción Específico en esta área fue de **9,8** puntos, donde el elemento evaluado con la menor percepción fue la Expresión Oral y Cortesía con una nota de **9,7** puntos.

El detalle del resto de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 6



Fuente: Anexo 3

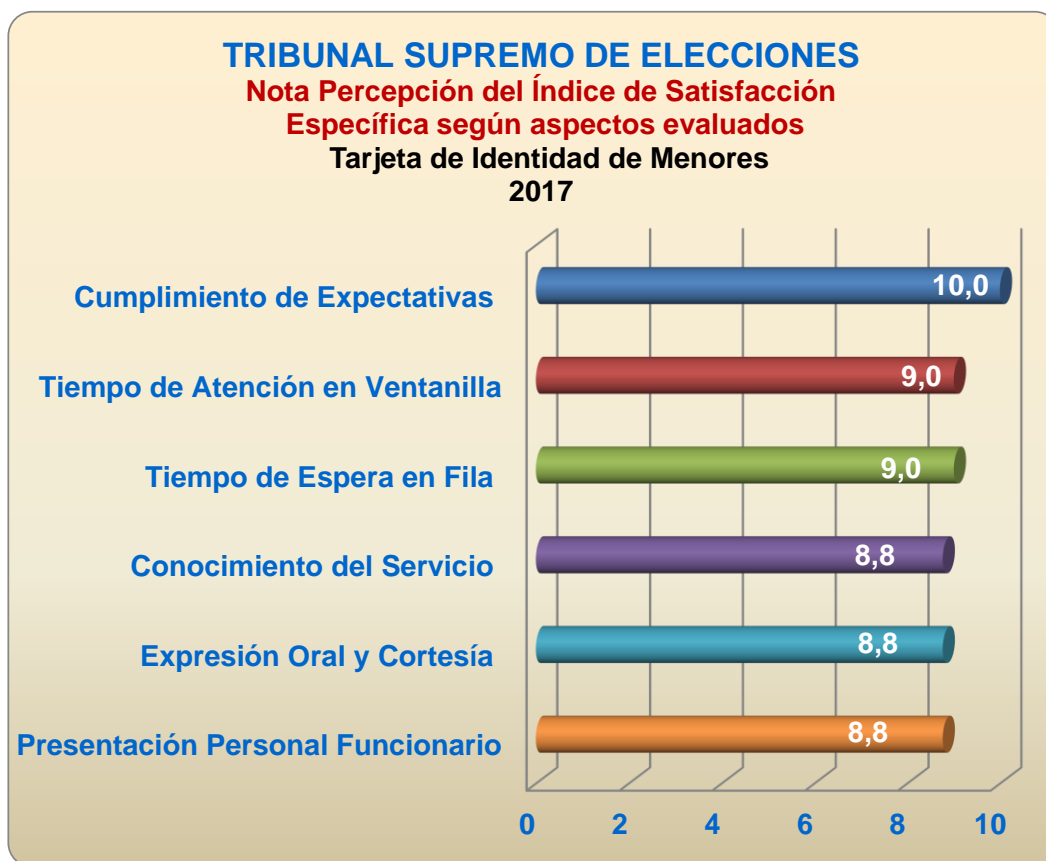
f) Tarjeta de Identidad de Menores

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

El índice de satisfacción específico en el presente sondeo para este servicio fue de **9,1** puntos, donde el elemento *Cumplimiento de Expectativas* obtuvo la máxima calificación posible de **10** puntos.

El detalle del resto de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 7



Fuente: Anexo 3

Resultados Consultas Generales

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

Los resultados de las consultas generales es el siguiente:

1) Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales

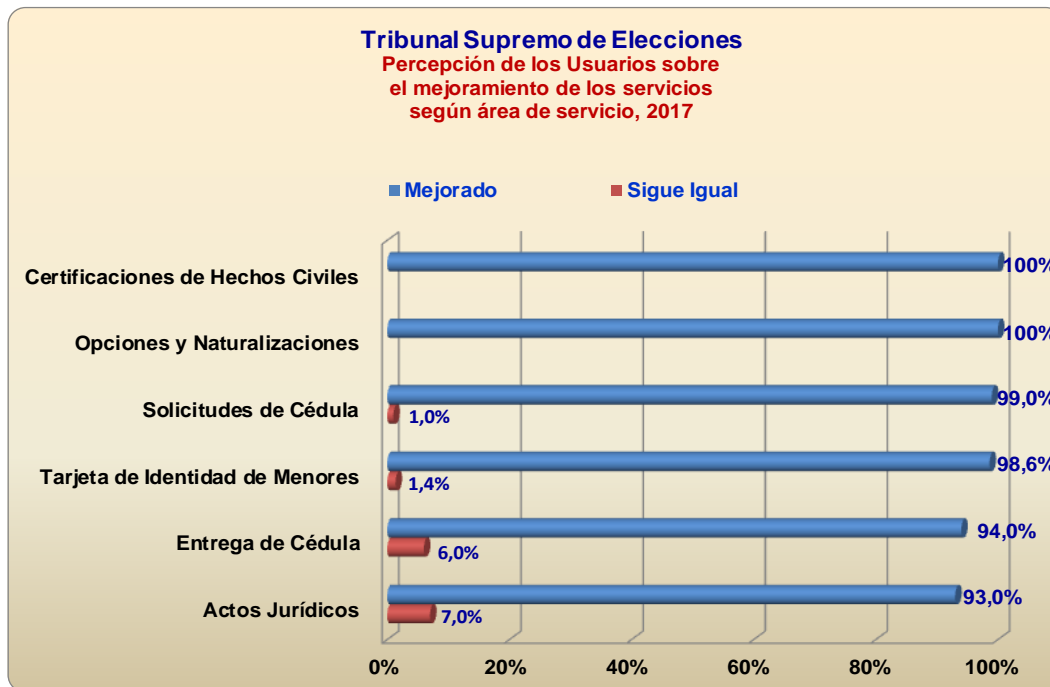
A fin de determinar la percepción de las personas usuarias respecto a si el Tribunal Supremo de Elecciones ha adoptado medidas para ir mejorando año con año la prestación de los servicios institucionales se planteó la siguiente pregunta:

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

Conforme con la anterior pregunta, los resultados obtenidos indican que un **97,4%** de las personas consultadas coinciden que la institución ha mejorado la prestación de los servicios, siendo que tan solo un **2,6%** manifestó que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo.

Al desagregar las respuestas recibidas por cada área de servicio evaluada, se tiene que la percepción de las personas usuarias que las visitamos notaron la mejoría las áreas de Certificaciones de Hechos Civiles y Opciones y Naturalizaciones obteniendo el 100% de respuestas recibidas en forma positiva respectivamente.

Gráfico 8



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

Cabe destacar que —conforme con la percepción de las personas usuarias— la institución no presenta servicios que se consideran han desmejorado respecto a su prestación con el paso del tiempo, siendo lo anterior muy grato evidenciar.

2) Evaluación del Horario de Atención al Público

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

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

Respecto a la opinión sobre el horario actual de atención y de acuerdo con los resultados del sondeo, se tiene que el 77,5% de las personas están de acuerdo con dicho horario —8:00 am a 4:00 pm— conforme se detalla en el Cuadro siguiente:

Cuadro 5
Tribunal Supremo de Elecciones
Conformidad horario actual de
atención a público, 2017

Conformidad del Horario Actual	Cantidad de encuestados	Porcentajes
Total	721	100
SI	559	77,5
NO	162	22,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

De las personas que indicaron no estar de acuerdo con el horario actual de atención (22,5%), propone se adopte un horario de atención de público de las 8:00 am a las 5:00 pm. El detalle para el resto de respuestas se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro 6
Tribunal Supremo de Elecciones
Horario alternativo preferido por
las Personas Usuarias, 2017

Horario alternativo preferido	Cantidad de Usuarios	Importancia Relativa (porcentajes)
Total	162	100
8:00 a 17:00 horas	109	67,3
7:00 a 16:00 horas	36	22,2
Otro	17	10,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE

Al considerar las respuestas de la opción “**Otro**”, como se mostró en el Cuadro 8, fueron 17 usuarios los que propusieron una serie de horarios alternativos, inclinándose en su mayoría por habilitar sábados.

Conclusiones y Recomendaciones

I. Conclusiones Generales

1. El Índice Global de Satisfacción alcanzado con base en la percepción que poseen las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales de las áreas evaluadas alcanzó un promedio de **9,5** puntos. El desglose del Índice Global de Satisfacción Institucional es el siguiente:

➤ <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	9,7
➤ <i>Dimensión Seguridad</i>	9,4
➤ <i>Dimensión Tangibilidad</i>	9,4
➤ <i>Dimensión Empatía</i>	9,3

2. Al considerar los elementos relacionados más directamente con la prestación del servicio a saber, Expresión Oral y Cortesía, Presentación Personal, Conocimiento del Servicio, Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla y Cumplimientos de Expectativas, que en conjunto forman el Índice Parcial de Satisfacción por Área de Servicio (ISAS), también se mantiene una buena percepción por parte de las personas usuarias institucionales, toda vez que se alcanza una nota promedio general de **9,6** puntos.
3. Las personas usuarias consideran que la institución ha venido adoptando medidas de mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios, toda vez que un 97,4% del total indica que en los últimos años se ha mejorado la prestación de los mismos. En este caso donde se percibe más las mejoras, es en el servicio de la expedición de la cédula de identidad, principalmente con el tiempo de entrega de dicho documento.

Cabe destacar el hecho de que, del total de persona usuaria consultadas, ninguna percibe que los servicios institucionales han desmejorado a lo largo del tiempo.

4. El horario de atención de público que actualmente se dispone —8:00 am a 4:00 pm— es considerado apto, toda vez que un 77,5% del total de las personas usuarias consultadas lo considera apropiado. De las personas que desean un horario distinto al actual (22,5% del total de encuestados), la mayoría sugiere la implementación de una jornada de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm., de lunes a viernes, jornada continua.

II. Conclusiones por Área de Servicio

Las conclusiones referidas a cada una de las áreas de servicio —de acuerdo con los resultados obtenidos— son las siguientes:

1. En cuanto al área de servicio de **Actos Jurídicos**, obtuvo las mayores notas de percepción promedio en las dimensiones *Empatía* y *Seguridad* con 9,8 puntos ambas; la de menor percepción fue *Tangibilidad* con 9,5 puntos.
2. En cuanto al área de servicio de **Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles**, obtuvo la mayor nota de percepción promedio en la dimensión *Capacidad de Respuesta* con 9,6 puntos; la de menor percepción fue *Seguridad* con 8,9 puntos.
3. Para el servicio de **Entrega de Cédulas**, la mayor nota de percepción promedio fue en la dimensión *Capacidad de Respuesta* con 9,9 puntos; la de menor percepción fue *Tangibilidad* con 9,7 puntos.
4. En cuanto al área de servicio de **Opciones y Naturalizaciones**, se obtuvo la mayor nota de percepción promedio en la dimensión *Capacidad de Respuesta* con 9,9 puntos; la de menor percepción fue *Empatía* con 8,9 puntos.
5. Para el servicio de **Solicitudes Cedulares** la mayor nota de percepción promedio fue en la dimensión *Capacidad de Respuesta* con 9,9 puntos; las de menor percepción fueron las dimensiones *Tangibilidad* y *Empatía* con 9,6 puntos.

6. En cuanto al área de servicio de **Tarjeta de Identidad de Menores**, se obtuvo la mayor nota de percepción promedio en la dimensión *Tangibilidad* con 9,1 puntos; las de menor percepción fueron *Empatía* y *Seguridad* con 8,8 puntos ambas.

7. El área de Servicio mejor evaluada conforme al *Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)*, fue **Actos Jurídicos** con un índice de satisfacción de 9.8 puntos, siendo la de mejor índice el área de **Tarjeta de Identidad de Menores** con 9.1 puntos.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2017 en Oficinas Centrales se plantean las siguientes recomendaciones:

- 1. Remitir atenta felicitación a los funcionarios de las áreas de servicio evaluadas por los resultados generales obtenidos en el presente sondeo, quedando demostrado la actitud, esfuerzo y voluntad en cada uno de ellos para con la atención de las personas usuarias, siendo estos aspectos una constante para mejorar los servicios ofrecidos por el Tribunal.*
- 2. Que el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas realice una comunicación institucional sobre los resultados del presente sondeo de opinión a fin de informar a todo el personal institucional sobre los resultados obtenidos.*
- 3. Que las unidades administrativas pertinentes y 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, a fin de que se adopten las oportunidades de mejora que estimen necesario implementar.*

ANEXOS

Anexo 1

Notas de Percepción Generales por Dimensión del Servicio según Elemento Evaluado

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Aseo y Limpieza	9,5	Funcionario de Atención en Ventanilla	
		Expresión Oral y Cortesía	9,4
Acceso a las Instalaciones	9,4	Oficial Información	
Espacio Físico y Comodidad	9,4	Expresión Oral y Cortesía	9,3
Mobiliario en área de espera	9,4	Orientación del Servicio	9,3
Presentación Funcionario Ventanilla	9,4	Oficial de Seguridad	
Presentación Funcionario Seguridad	9,4	Expresión Oral y Cortesía	9,3
Rotulación y Demarcación	9,4	Orientación al servicio	9,3
Presentación Funcionario Información	9,3		
Nota Promedio Dimensión	9,4	Nota Promedio Dimensión	9,3
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,7	Funcionario de Atención en Ventanilla	
		Concomiendo del Servicio	9,4
Tiempo de Espera en Fila	9,6		
Nota Promedio Dimensión	9,7	Nota Dimensión	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

Anexo 2
Notas de Percepción por Área de Servicio
según Dimensión y Elemento Evaluado

I. Actos Jurídicos

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,3		
Aseo y Limpieza	9,4	Expresión oral y cortesía	9,8
Rotulación y Demarcación	9,4	<i>(Funcionario en Ventanilla)</i>	
Espacio Físico y Comodidad	9,5		
Acceso a las Instalaciones	9,5		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,6		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	Conocimiento del servicio <i>(Funcionario en Ventanilla)</i>	9,8
Tiempo de Espera en Fila	9,5		

II. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,3		
Aseo y Limpieza	10	Expresión oral y cortesía	8,9
Rotulación y Demarcación	9,3	<i>(Funcionario en Ventanilla)</i>	
Espacio Físico y Comodidad	9,3		
Acceso a las Instalaciones	9,3		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	8,9		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,6	Conocimiento del servicio <i>(Funcionario en Ventanilla)</i>	8,9
Tiempo de Espera en Fila	9,6		

III. Entrega de Cédulas

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,7		
Aseo y Limpieza	9,6	Expresión oral y cortesía	9,8
Rotulación y Demarcación	9,6	(Funcionario en Ventanilla)	
Espacio Físico y Comodidad	9,8		
Acceso a las Instalaciones	9,6		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,8		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	9,8
Tiempo de Espera en Fila	10		

IV. Opciones y Naturalizaciones

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,2		
Aseo y Limpieza	9,2	Expresión oral y cortesía	9,4
Rotulación y Demarcación	9,2	(Funcionario en Ventanilla)	
Espacio Físico y Comodidad	9,2		
Acceso a las Instalaciones	9,3		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,4		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	9,4
Tiempo de Espera en Fila	9,9		

V. Solicitudes Cedulares

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,4		
Aseo y Limpieza	9,5	Expresión oral y cortesía	9,7
Rotulación y Demarcación	9,6	(Funcionario en Ventanilla)	
Espacio Físico y Comodidad	9,6		
Acceso a las Instalaciones	9,7		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,8		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	9,8
Tiempo de Espera en Fila	9,9		

VI. Tarjeta de Identidad de Menores

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,3		
Aseo y Limpieza	9,3	Expresión oral y cortesía	8,8
Rotulación y Demarcación	9,3	(Funcionario en Ventanilla)	
Espacio Físico y Comodidad	9,3		
Acceso a las Instalaciones	9,3		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	8,8		
Dimensión Capacidad de Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,0	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	8,8
Tiempo de Espera en Fila	9,0		

Anexo 3

**Índice de Satisfacción Específico (ISAS)
por Área de Servicio según
variable evaluada
2017**

Índice de Satisfacción Específico (ISAS)	AREAS DE SERVICIOS					
	Entrega de Cédula	Solicitudes Cedulares	Actos Jurídicos	Opciones y Naturalizaciones	Certificaciones de Hechos Civiles	Tarjeta de Identidad Menores
	9,9	9,8	9,8	9,7	9,4	9,1
Aspectos a Evaluar						
Expresión Oral y Cortesía	9,8	9,7	9,8	9,4	8,9	8,8
Presentación Personal Funcionario	9,8	9,8	9,8	9,4	8,9	8,8
Conocimiento del Servicio	9,8	9,8	9,8	9,4	8,9	8,8
Tiempo de Espera en Fila	10,0	9,9	9,5	9,9	9,6	9,0
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	9,9	9,8	9,9	9,6	9,0
Cumplimiento Expectativas	9,9	9,9	9,9	10,0	10,0	10,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2017-Contraloría de Servicios, TSE.

Anexo 4

Comentarios Generales de Mayor Importancia por parte de las personas usuarias por área de servicio.

A pesar de que en muchos de los elementos descritos en los comentarios que se detallarán, las áreas de servicio lograron obtener muy buenas notas de satisfacción en ellos, por la objetividad para con los resultados obtenidos del sondeo y a las opiniones de las personas usuarias, se estima necesario describir los mismos para una mejor identificación de los elementos a evaluar por parte de las jefaturas de las áreas de servicio relacionadas.

a) Actos Jurídicos

- ✓ Más personal en ventanilla
- ✓ Mejorar la cortesía y amabilidad de los funcionarios en ventanilla.

b) Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

- ✓ Mejorar la cortesía y amabilidad de los funcionarios en ventanilla
- ✓ Más personal en ventanilla

c) Entrega de Cédulas de Identidad

- ✓ Mejorar la cortesía y amabilidad de los funcionarios en ventanilla

d) Opciones y Naturalizaciones

- ✓ Brindar la información con más claridad y exactitud.
- ✓ Disminuir los plazos de resolución en los trámites
- ✓ Más personal en ventanilla
- ✓ Mejorar la cortesía y amabilidad de los funcionarios en ventanilla

e) Solicitudes Cedulares

- ✓ Mejorar la cortesía y amabilidad de los funcionarios en ventanilla.