



Informe Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2017



Diciembre, 2017

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----------|
| Introducción..... | 3 |
| Aspectos Generales del Sondeo de Opinión | 4 |
| Oficinas Regionales Estudiadas | 6 |
| Elementos del Muestreo | 6 |
| Resultados del Sondeo de Opinión..... | 10 |
| Resultados Generales | 10 |
| Índice Global de Satisfacción..... | 10 |
| Índice Parcial de Satisfacción (IPS)..... | 11 |
| IGS por Estrato | 13 |
| Resultados por Dimensión según Estrato..... | 18 |
| Dimensión Tangibilidad..... | 18 |
| Dimensión Empatía..... | 19 |
| Dimensión Capacidad de Respuesta..... | 19 |
| Dimensión Seguridad..... | 21 |
| Resultados por Dimensión Según Oficina en cada Estrato..... | 22 |
| Estrato 1 | 22 |
| Estrato 2..... | 26 |
| Estrato 3..... | 30 |
| Estrato 4..... | 34 |
| Estrato 5..... | 38 |
| Resultados Consultas Generales..... | 42 |
| Conclusiones..... | 45 |
| Recomendaciones..... | 47 |

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 las personas usuarias respecto a la forma en cómo 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/u organizaciones 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 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 que lo atendieron y el tiempo que tardó en realizar el trámite, con el fin de aplicar acciones de mejora que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de los mismos.

Conforme con lo anterior, la Contraloría de Servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y tercero de Reglamento de la Contraloría de Servicios del TSE, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional del 2017, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado en la totalidad de las Sedes Regionales entre los meses de mayo y junio del primer semestre y agosto y setiembre del segundo semestre del presente año, conforme a lo aprobado en el Plan Operativo Anual 2017. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio por el servicio ofrecido al usuario en las oficinas regionales de **9,5 puntos** a nivel general.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

El presente estudio está basado en la opinión de las personas usuarias de servicios *-encuesta de salida¹-*, que se entrevistaron en las Oficinas Regionales una vez que recibieron el servicio.

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 servicio²*, áreas indispensables que responden como partes estratégicas en la conformación y prestación de un servicio al usuario.

De acuerdo con lo anterior, las dimensiones que se contemplaron para este sondeo fueron las siguientes:

1. **Tangibilidad:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. **Empatía:** atención individualizada que se ofrece al usuario.
3. **Capacidad de Respuesta:** disposición y voluntad de la institución y los empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio, así como la reacción de la institución ante eventualidades para evitar la no prestación del servicio.
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, conforme se describe en la siguiente tabla 1.

¹ **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.

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 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. |

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**”.

Oficinas Regionales Estudiadas

Para efectos de llevar a cabo un análisis comparativo objetivo, y considerando las cuantías aproximadas de público atendido por día de cada oficina regional y su localización geográfica se determinó una estratificación de las oficinas conforme al siguiente detalle:

Estrato 1: oficinas Regionales con niveles de público menor o igual a 75 personas.

Estrato 2: oficinas Regionales con niveles de público entre 76 a 150 personas.

Estrato 3: oficinas Regionales con niveles de público entre 151 a 250 personas.

Estrato 4: oficinas Regionales con niveles de público entre 251 a 450 personas.

Estrato 5: oficinas Regionales con niveles de público mayor o igual a 451 personas y/o cabeceras de provincia.

De acuerdo con la clasificación anterior, las oficinas regionales se ubican de la siguiente forma:

**Tabla 2
Oficinas Regionales por Estrato**

| Estrato 1 | Estrato 2 | Estrato 3 | Estrato 4 | Estrato 5 |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Atenas | Buenos Aires | Cañas | Turrialba | Alajuela |
| Guatuso | Coto Brus | Corredores | Grecia | Cartago |
| Jicaral | Golfito | Nicoya | Liberia | Heredia |
| Los Chiles | Orotina | Santa Cruz | Pérez Zeledón | Limón |
| Osa | Puriscal | Siquirres | Pococí | Puntarenas |
| Talamanca | Quepos | | San Carlos | |
| Tarrazú | Sarapiquí | | San Ramón | |
| | Upala | | | |

Fuente: elaboración de la Contraloría de Servicios con datos de la Unidad de Estadística del T.S.E.

Elementos del Muestreo

La encuesta contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo con una escala numérica de 1 a 10, siendo 1 la nota de menor calificación y 10 la nota de mayor calificación posible, así como algunas preguntas con criterios de selección cualitativos.

El total de encuestas realizadas fue de 2330, considerando como valores mínimos un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%. Se tomó como referencia la cantidad promedio de público atendido por día en cada oficina regional, de esta manera se obtuvo una

muestra para cada una de las oficinas regionales, lo anterior previamente coordinado con la Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva.

Dada la objetividad del estudio es importante aclarar que —*para efectos de interpretación de los resultados obtenidos en el sondeo*— no se debe comparar a todas las oficinas regionales entre sí, dada la diferenciación operativa y técnica, así como a la capacidad instalada que posee cada una de ellas (recursos, servicios), siendo la sugerencia poder hacer comparaciones y valoraciones de las oficinas regionales, mediante el uso de los Estratos identificados en la tabla dos.

Variables de Estudio

De acuerdo con cada dimensión de servicio, donde se establece la medición de la percepción y calidad del servicio brindado a las personas usuarias, en la encuesta se determinaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

a) Condiciones Físicas

En la evaluación de las *Condiciones Físicas* de cada oficina regional, se le consultó a la persona usuaria sobre los siguientes aspectos:

- a. Estado del mobiliario para el público
- b. Aseo y Limpieza
- c. Espacio Físico, Rotulación y Comodidad de las Instalaciones.
- d. Accesibilidad de las instalaciones

b) Atención del Personal

Se considera el trato de los funcionarios el de mayor relevancia en la primera línea de atención al público, dado que son el primer contacto que tienen las personas usuarias con la institución, a saber, el Oficial de Seguridad y/o el funcionario en la ventanilla de atención.

Los elementos evaluados para cada uno de esos funcionarios cuando fue aplicable —*dada la inexistencia de Oficiales de Seguridad en algunas oficinas regionales*— fueron las siguientes:

a. Presentación Personal

- Vestimenta que porta los funcionarios en sus labores diarias.

b. Amabilidad y Cortesía

- Forma de expresarse hacia la persona usuaria en el momento de la atención.

c. Información y Orientación Brindada

- Información correcta dada por el funcionario sobre las consultas realizadas por la persona usuaria

c) Tiempos de Prestación del Servicio

En la evaluación de los tiempos, se consideró realizar la calificación de los siguientes elementos:

a. Tiempo de Espera para Ser Atendido.

- Tiempo que tardó la persona usuaria en la fila de espera de las distintas áreas de atención al público para recibir el servicio.

b. Tiempo de Atención en Ventanilla

- Tiempo que tardó la persona usuaria en realizar su trámite.

c. Cumplimiento del tiempo indicado para la solución del trámite

- Cumplimiento por parte de la institución sobre el plazo respectivo para solucionar el trámite a la persona usuaria.

Como resultado de la aplicación de las preguntas, abarcando las denominadas dimensiones del servicio, el resultado final obtenido de cada uno de los elementos evaluados vendría a ser el ***Índice Global de Satisfacción (IGS)***, el cual determina la percepción que tienen las personas usuarias tanto de las particularidades de las oficinas regionales, así como de su prestación de los servicios institucionales. Asimismo, y con el fin de hacer una labor más sustantiva y objetiva del análisis, se obtuvo un Índice Parcial de Satisfacción (***IPS***) considerando solamente las dimensiones de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*, con el fin de valorar que tan sensible son los indicadores obtenidos en función de cada dimensión del servicio.

Lo anterior permite determinar las áreas concretas en donde es necesario aplicar acciones que busquen el mejoramiento continuo de los servicios que la Institución presta.

Por otra parte, se adicionaron nuevos elementos de evaluación conforme al siguiente detalle:

a) Conocimiento de los Servicios

En este elemento se pretende determinar el conocimiento por parte de las personas usuarias de los tipos de servicio que brinda nuestras oficinas regionales.

Asimismo, se les consultó si los servicios del TSE han mejorado, desmejorado o permanecen igual respecto a la eficiencia en la prestación de los mismos.

b) Expectativas de las Personas Usuarias

El objetivo de este elemento fue obtener en detalle la opinión de las personas usuarias respecto a qué aspectos y/o acciones se deberían implementar para mejorar más la prestación de los servicios.

c) Percepción del Horario de Atención

En este aspecto lo que se pretendió es evaluar —*de acuerdo con la opinión de las personas usuarias*— la efectividad del horario de atención que ofrece la institución actualmente, así como opciones de horario de atención.

Resultados del Sondeo de Opinión

A continuación, se presentan los resultados generales obtenidos, así como por dimensión del servicio en función de los estratos definidos y las oficinas regionales que integran cada uno de estos.

Es importante indicar que los resultados que infra se detallan, deben ser vistos a nivel general y no suponer conclusiones individuales y comparativas entre la totalidad de las oficinas regionales, dado que, al ser distantes entre ellas, considerando variables como niveles de público, infraestructura, equipamiento, hacen que a nivel total no se puedan realizar comparaciones.

A pesar de lo anterior, se considera oportuno realizar análisis comparativos entre las oficinas regionales, para lo cual y como medida remedial para mejorar la interpretación de los resultados, se crearon los Estratos que anteriormente se detallaron, en los cuales si es posible realizar análisis comparativo de los resultados obtenidos y de ello obtener conclusiones importantes para mejorar la prestación del servicio en nuestras oficinas regionales de acuerdo con el Estrato en que se ubican.

Resultados Generales

Los resultados generales obtenidos del presente sondeo de opinión fueron los siguientes, considerando tanto el **IGS**, como el **IPS**.

Índice Global de Satisfacción

A nivel general, el **IGS** con las dimensiones indicadas, tuvo una nota promedio de percepción general de **9,5** puntos de conformidad con el puntaje de cada sede regional, el cual se muestra en el siguiente Cuadro.

Cuadro 1
Índice de Satisfacción Global según
Oficina Regional, 2017

| Oficina Regional | IGS | Oficina Regional | IGS |
|------------------|-----|------------------|-----|
| Alajuela | 8,8 | Orotina | 9,3 |
| Atenas | 9,6 | Osa | 9,7 |
| Buenos Aires | 9,9 | Pérez Zeledón | 9,6 |
| Cañas | 9,7 | Pococí | 9,6 |
| Cartago | 9,6 | Puntarenas | 9,2 |
| Corredores | 9,8 | Puriscal | 9,2 |
| Coto Brus | 9,9 | Quepos | 9,5 |
| Golfito | 9,9 | San Carlos | 9,4 |
| Grecia | 9,5 | San Ramón | 9,5 |
| Guatuso | 9,6 | Santa Cruz | 9,4 |
| Heredia | 9,4 | Sarapiquí | 9,8 |
| Jicaral | 9,3 | Siquirres | 9,2 |
| Liberia | 9,4 | Talamanca | 9,7 |
| Limón | 9,6 | Tarrazú | 9,9 |
| Los Chiles | 9,6 | Turrialba | 9,8 |
| Nicoya | 9,4 | Upala | 9,5 |

Fuente: sondeo de opinión Oficinas Regionales 2017-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores el 65,6% (21) de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de percepción, quedando el restante un 34,4% (11) por debajo de esa nota promedio.

Índice Parcial de Satisfacción (IPS)

Como carácter ilustrativo seguidamente se presentan los resultados obtenidos del nivel de satisfacción; donde solamente se consideran las dimensiones del servicio Tangibilidad (T), Empatía (E) y Capacidad de Respuesta (CR), excluyendo la dimensión Seguridad. Lo anterior sin detrimento del análisis *-para mayor objetividad y alcance-*, que se realizara a cada uno de Estratos descritos, que viene a establecer un análisis más objetivo entre las oficinas regionales de cada Estrato y con ello mejores conclusiones del presente informe.

Este índice tuvo una nota de percepción promedio general de **9,5 puntos**, como se muestra en el siguiente Cuadro.

Cuadro 2
Índice Parcial de Satisfacción
según Oficina Regional, 2017

| Oficina Regional | IPS | Oficina Regional | IPS |
|-------------------------|------------|-------------------------|------------|
| Alajuela | 8,7 | Orotina | 9,3 |
| Atenas | 9,6 | Osa | 9,7 |
| Buenos Aires | 9,9 | Pérez Zeledón | 9,6 |
| Cañas | 9,8 | Pococí | 9,6 |
| Cartago | 9,5 | Puntarenas | 9,2 |
| Corredores | 9,8 | Puriscal | 9,2 |
| Coto Brus | 9,8 | Quepos | 9,5 |
| Golfito | 9,8 | San Carlos | 9,4 |
| Grecia | 9,5 | San Ramón | 9,5 |
| Guatuso | 9,6 | Santa Cruz | 9,4 |
| Heredia | 9,4 | Sarapiquí | 9,8 |
| Jicaral | 9,3 | Siquirres | 9,2 |
| Liberia | 9,4 | Talamanca | 9,6 |
| Limón | 9,5 | Tarrazú | 9,9 |
| Los Chiles | 9,5 | Turrialba | 9,7 |
| Nicoya | 9,4 | Upala | 9,5 |

Fuente: sondeo de opinión Oficinas Regionales 2017, Contraloría de Servicios.

Conforme con lo anterior se tiene que el 65,6% (21) de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de dicho índice parcial.

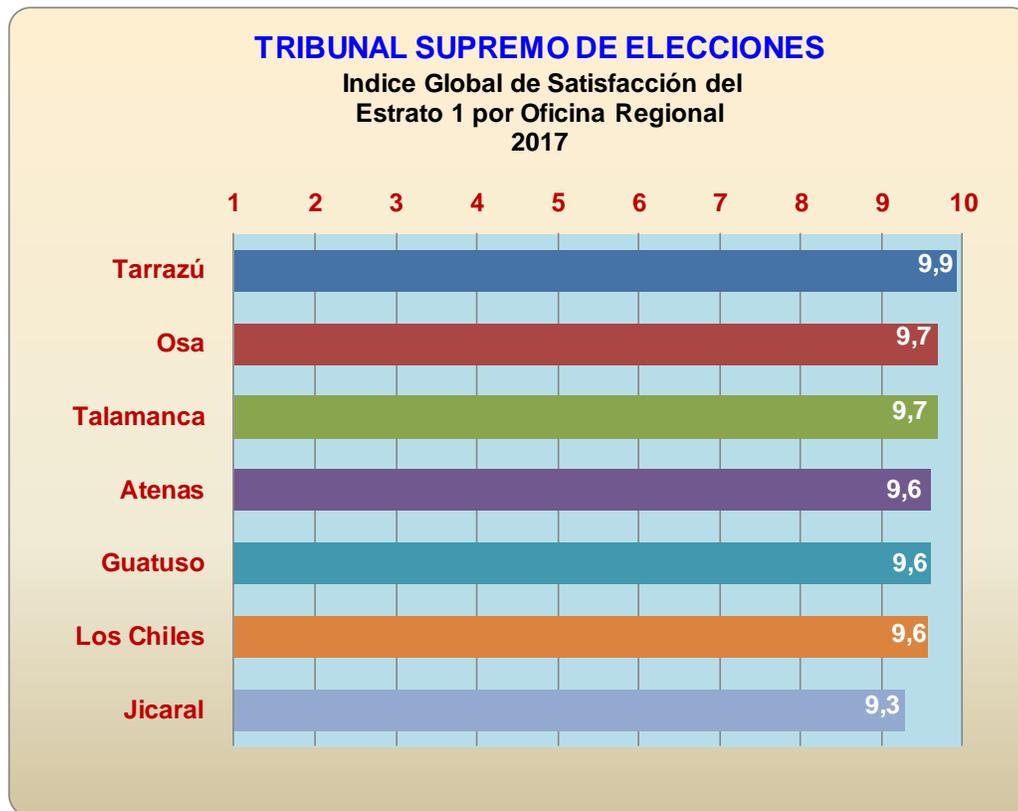
IGS por Estrato

Considerando los Estratos donde se ubican las oficinas regionales estudiadas, seguidamente se presenta el análisis de cada uno de ellos.

Estrato 1

Como se indicó en la Tabla 2, las oficinas que pertenecen a este Estrato son las Regionales de Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú. En este Estrato el IGS promedio fue de **9,6 puntos**, siendo que solamente la sede de Jicaral se ubicó por debajo de dicho valor, como se muestra en el siguiente Grafico.

Gráfico 1



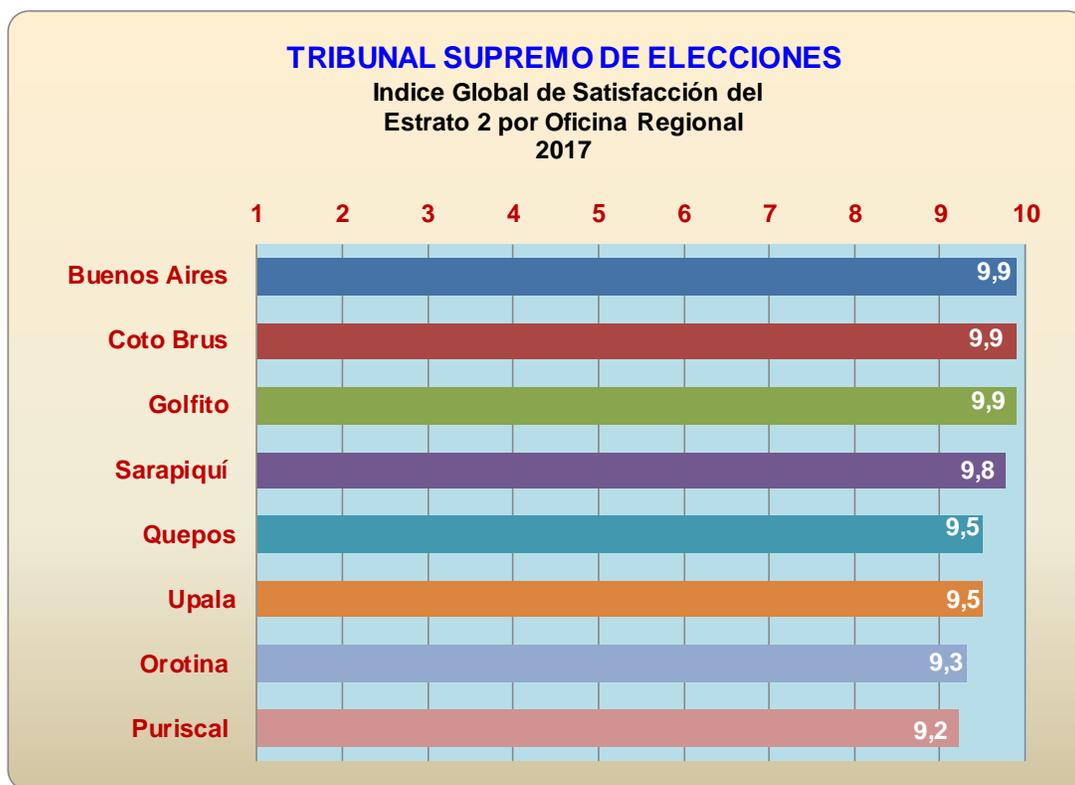
Fuente: cuadro 1

Estrato 2

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son las Regionales de Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Quepos, Sarapiquí y Upala.

En este Estrato el IGS promedio fue de **9,6 puntos**, siendo que las regionales de Quepos, Upala, Orotina y Puriscal estuvieron por debajo de ese valor como se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 2

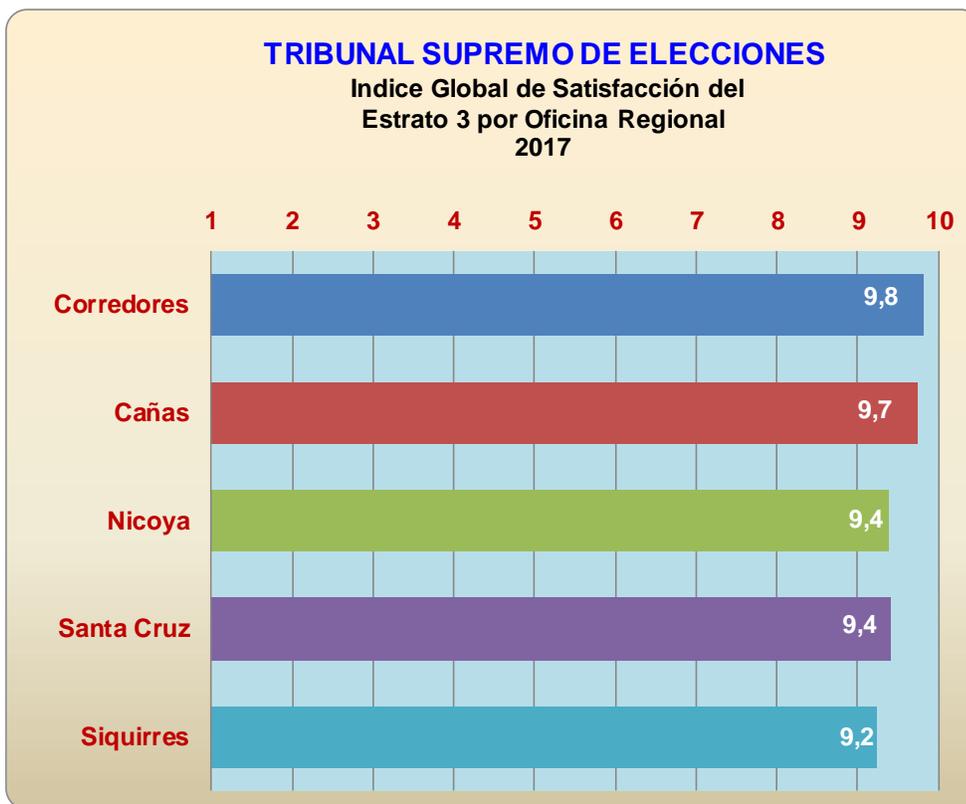


Fuente: cuadro 1

Estrato 3

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son las Oficinas Regionales de Cañas, Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres. Conforme con los resultados obtenidos del presente sondeo. El IGS promedio en este Estrato fue de **9,5 puntos**. Como se puede apreciar en el siguiente Gráfico, Siquirres fue la que obtuvo la menor nota siendo esta de 9,2 puntos.

Gráfico 3



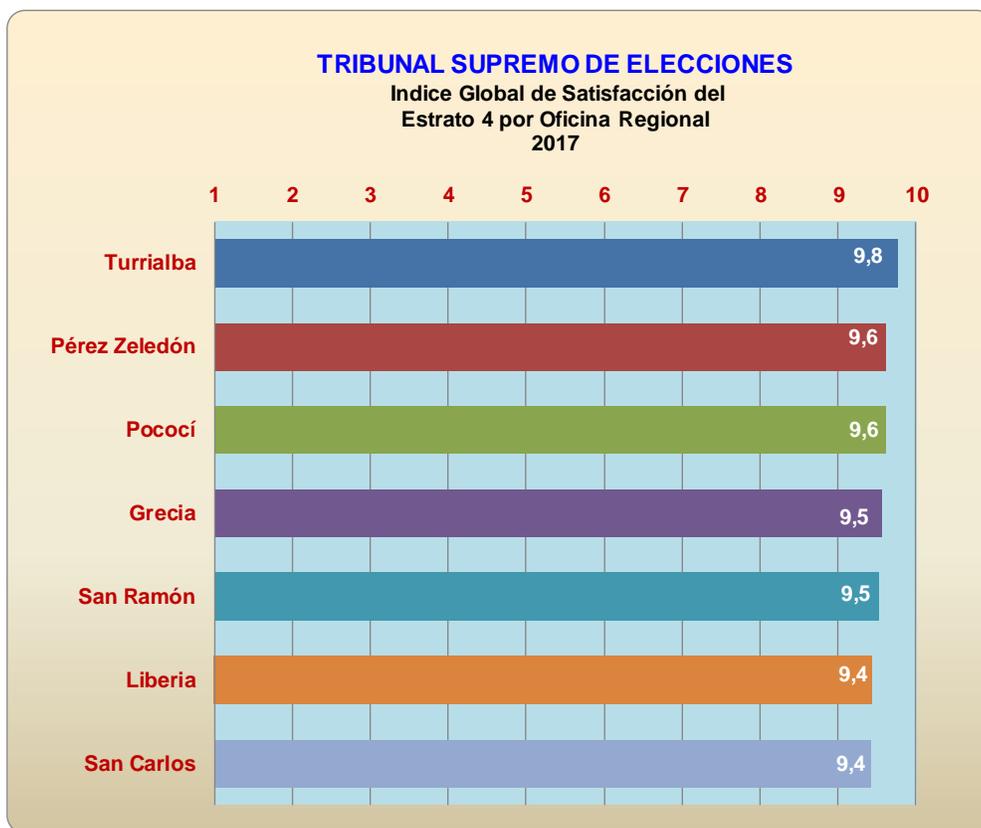
Fuente: cuadro 1

Estrato 4

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son; Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba, siendo que la de mayor puntaje fue Turrialba con una nota de percepción promedio de 9,8 puntos.

Para este sondeo de opinión el índice promedio en este Estrato fue de **9,6 puntos**, los porcentajes obtenidos en cada sede regional se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4



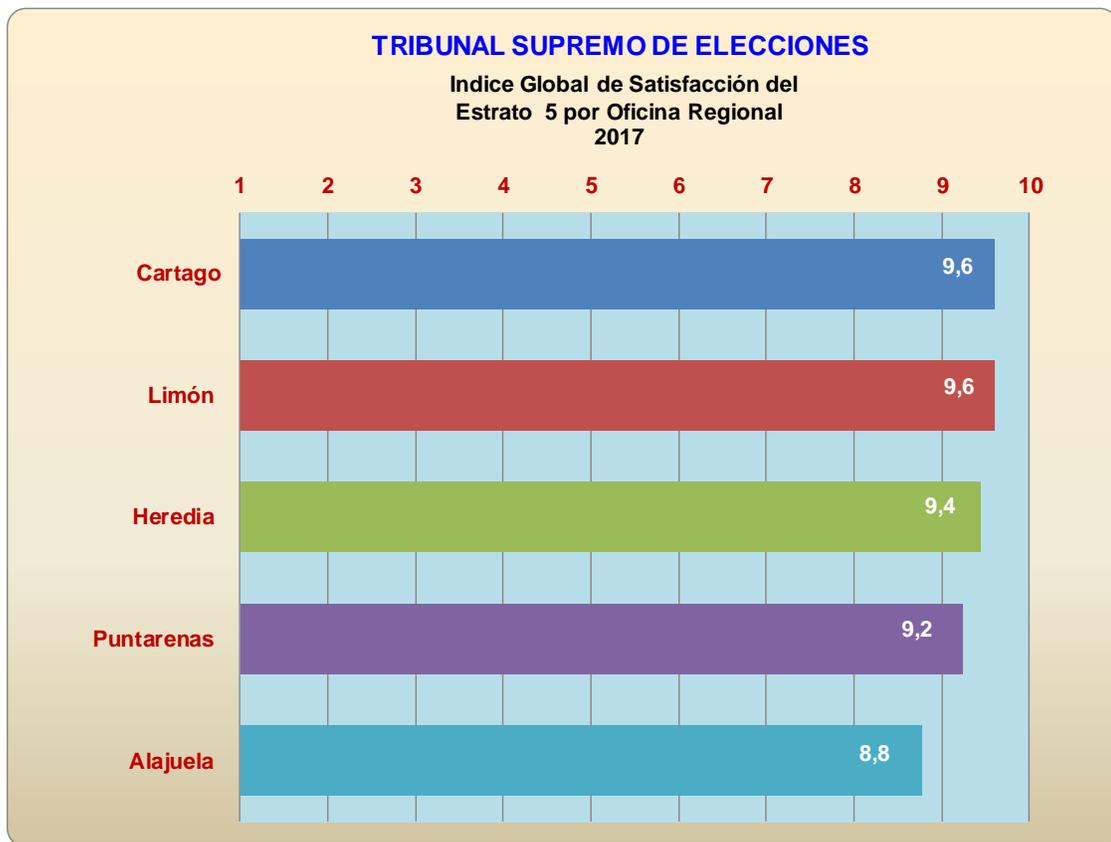
Fuente: cuadro 1

Estrato 5

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son las Regionales de Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas. Se considera las oficinas dentro de este Estrato, las ubicadas en las cabeceras de provincia.

El índice promedio en este Estrato fue de **9,3 puntos**, siendo que para este sondeo de opinión la regional de menor calificación fue Alajuela con una nota promedio de 8,8 puntos, como lo muestra el Gráfico 5.

Gráfico 5



Fuente: cuadro 1

A nivel general y conforme con los resultados obtenidos, es grato indicar que el 97% del total de las oficinas regionales obtuvieron notas de percepción promedio mayor a 9,0 puntos, siendo que la única que estuvo fuera de ese rango fue Alajuela.

Resultados por Dimensión según Estrato

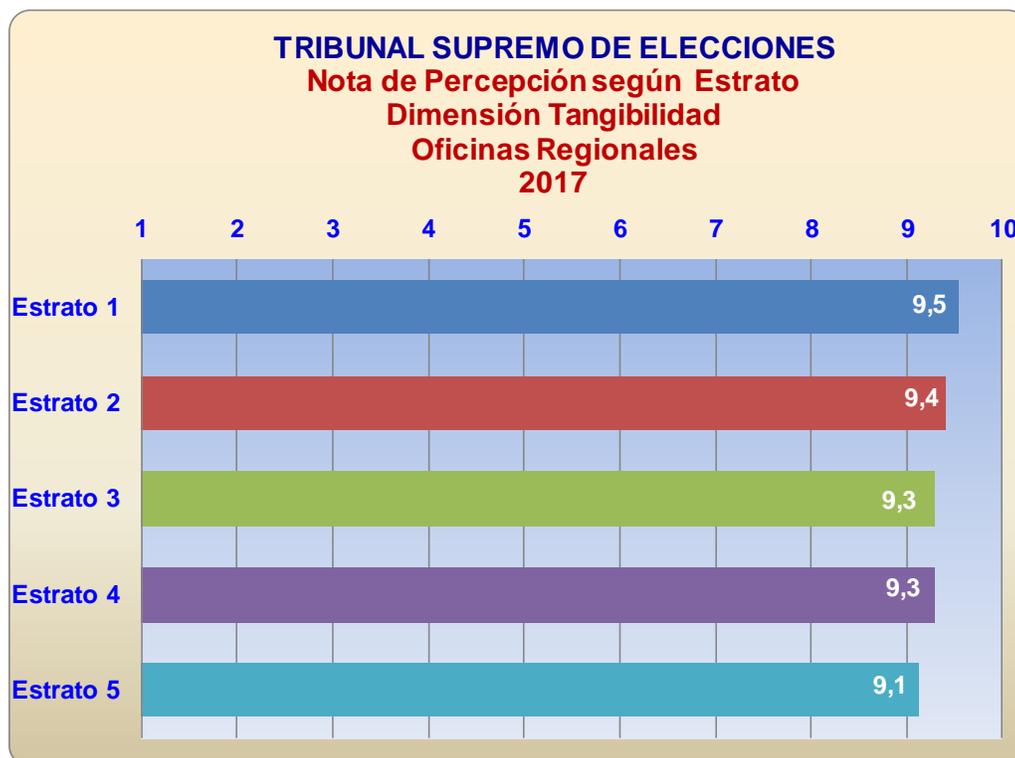
Al comparar la percepción de los Estratos de acuerdo con cada una de las dimensiones del servicio, sea *Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad*, considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada Estrato, los resultados obtenidos por cada dimensión son los siguientes.

Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,3 puntos**.

En este caso, el único Estrato que estuvo por debajo de ese promedio fue el 5 con una nota promedio de 9,1 puntos, como se puede apreciar en el siguiente Gráfico.

Gráfico 6

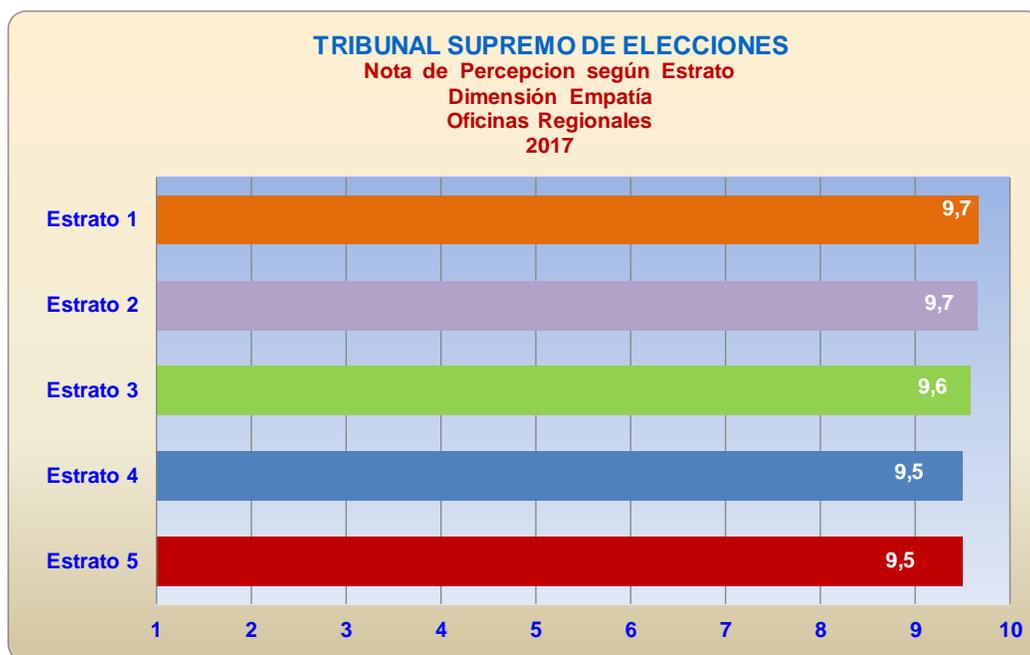


Fuente: anexo 2

Dimensión Empatía

En la dimensión de Empatía los Estratos analizados obtuvieron una nota de percepción promedio de **9,6 puntos**. De acuerdo a los resultados, los Estratos 4 y 5 fueron los que estuvieron levemente por debajo de ese promedio.

Gráfico 7



Fuente: anexo 2

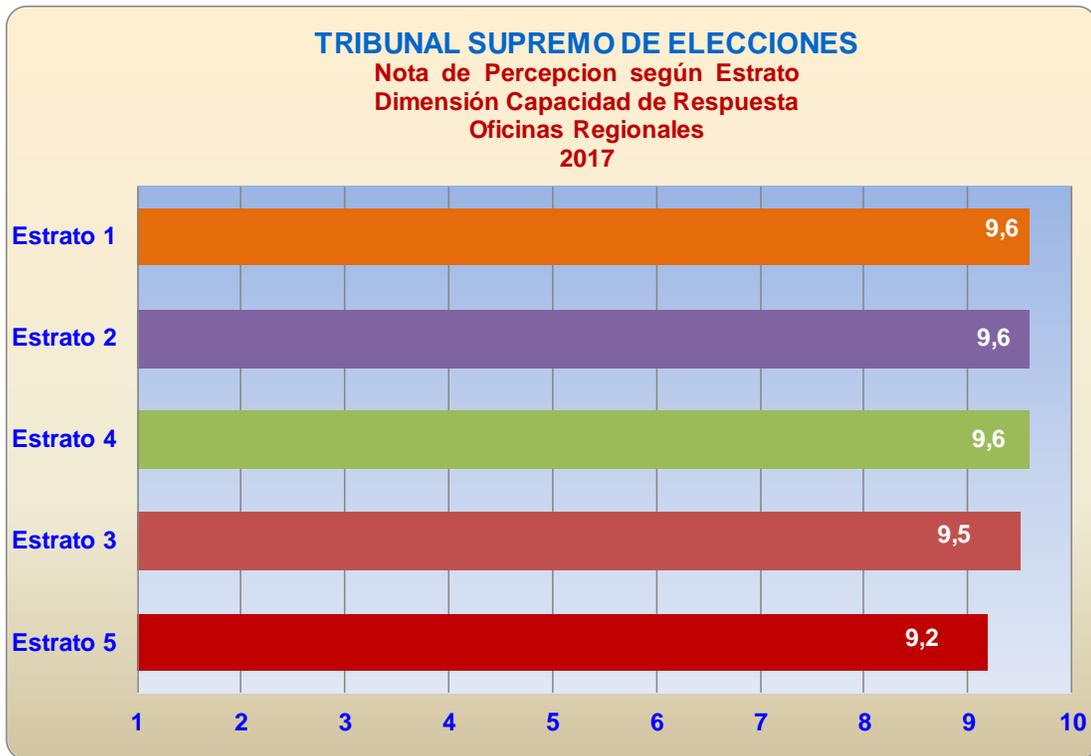
Es importante indicar que esta es la dimensión en donde el usuario (a) califica la forma y trato que recibió de parte del funcionario o funcionaria, su amabilidad y cortesía, así como la orientación al servicio que se le haya dado para retirarse de la institución satisfactoriamente.

Dimensión Capacidad de Respuesta

La percepción que poseen las personas usuarias respecto a los elementos evaluados —*Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla, Cumplimiento del Tiempo de Resolución del Trámite*— en ésta dimensión obtuvo un puntaje promedio de **9,5 puntos** de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota un esfuerzo por atender a las personas

usuarias en el menor tiempo posible. El único Estrato que no alcanzó dicha nota promedio fue el 5 con un puntaje de 9,2 y dentro de él, la regional de Alajuela con 8,4 puntos.

Gráfico 8



Fuente: anexo 2

Percepción de los Tiempos de Servicio

Dentro de la dimensión de Capacidad de Respuesta, existe la evaluación de la percepción de las personas usuarias respecto a los tiempos de atención, específicamente a dos de ellos: *Tiempos de Espera en Fila* y *Tiempo de Atención en Ventanilla*. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tiempo de Espera en Fila

El tiempo de espera en fila considera el tiempo al momento de que la persona usuaria llega al área de atención donde desea se le brinde el servicio y hasta que se le solicita pasar a la ventanilla para que sea atendida.

Respecto de este tiempo la percepción promedio de las personas usuarias consultadas se ubicó en los **9,5 puntos**, considerando que la nota máxima para calificar este rubro era de 10 puntos.

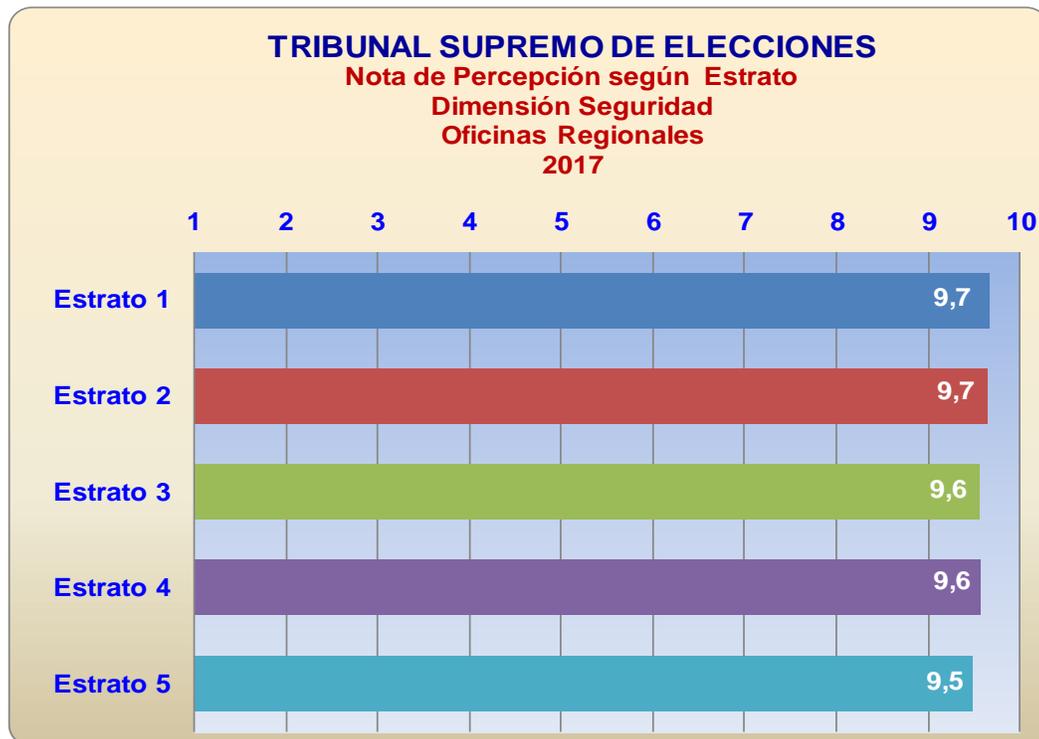
Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo de atención en ventanilla es el tiempo que duró la persona usuaria desde el momento que ingreso a la ventanilla para que fuera atendido y hasta que se retire de ella. En cuanto a la percepción de las personas usuarias sobre el tiempo de atención en la ventanilla, la nota de percepción promedio se ubicó en los **9,6 puntos** al considerar que la nota máxima para este rubro fue de 10 puntos (ver anexo 3).

Dimensión Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron en este caso una nota promedio general de **9,6 puntos**. Los Estratos obtuvieron calificaciones muy similares entre ellos, siendo que el Estrato de menor percepción fue el Estrato 5 con una nota promedio de 9,5 puntos.

Gráfico 9



Fuente: anexo 2

Resultados por Dimensión Según Estrato y Oficina

Como se describió en la Tabla 2, para efectos de poder realizar análisis comparativos con los resultados obtenidos, las oficinas regionales fueron ubicadas en distintos Estratos de acuerdo con su nivel de atención de público histórico y su capacidad instalada. Conforme con ello seguidamente se presentan los resultados obtenidos

Estrato 1

A) Tangibilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados como se indicó, en la infraestructura física de cada una de las oficinas regionales visitadas. Conforme con ello, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general del Estrato de **9,5 puntos**.



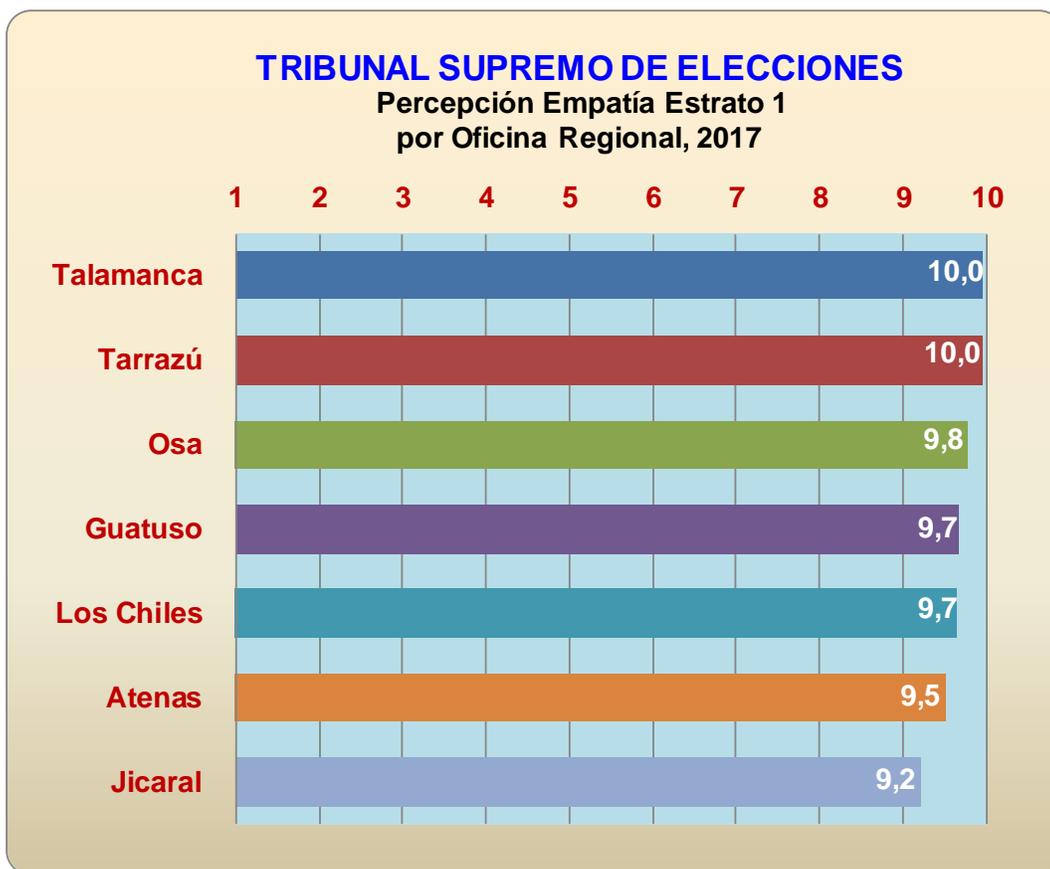
Fuente: anexo 1

Como se aprecia en el Gráfico, la oficina regional de Tarrazú fue la que obtuvo la nota mayor en esta dimensión, siendo ésta de 9,9 puntos.

B) Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. De acuerdo con ello, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio, los resultados obtenidos fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de **9,7 puntos**.

Gráfico 11



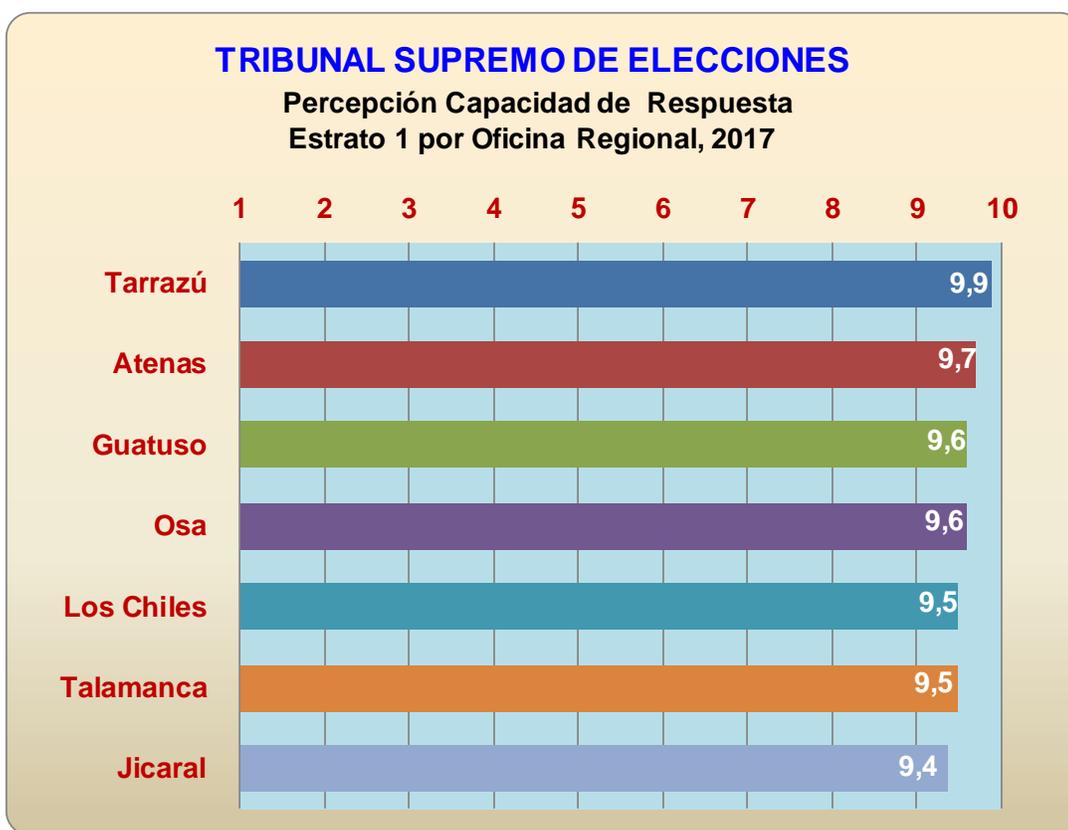
Fuente: anexo 1

Como se puede observar en esta dimensión, las oficinas de mayor calificación fueron las sedes regionales de Talamanca y Tarrazú con una nota promedio de 10,0 puntos.

C) Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esta dimensión están relacionados con los mecanismos que posee la institución a fin de no afectar la continuidad en la prestación del servicio y hacerlo de forma ágil y expedita. Conforme a ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y los puntajes individuales, siendo el promedio general de **9,6 puntos**.

Gráfico 12



Fuente: anexo 1

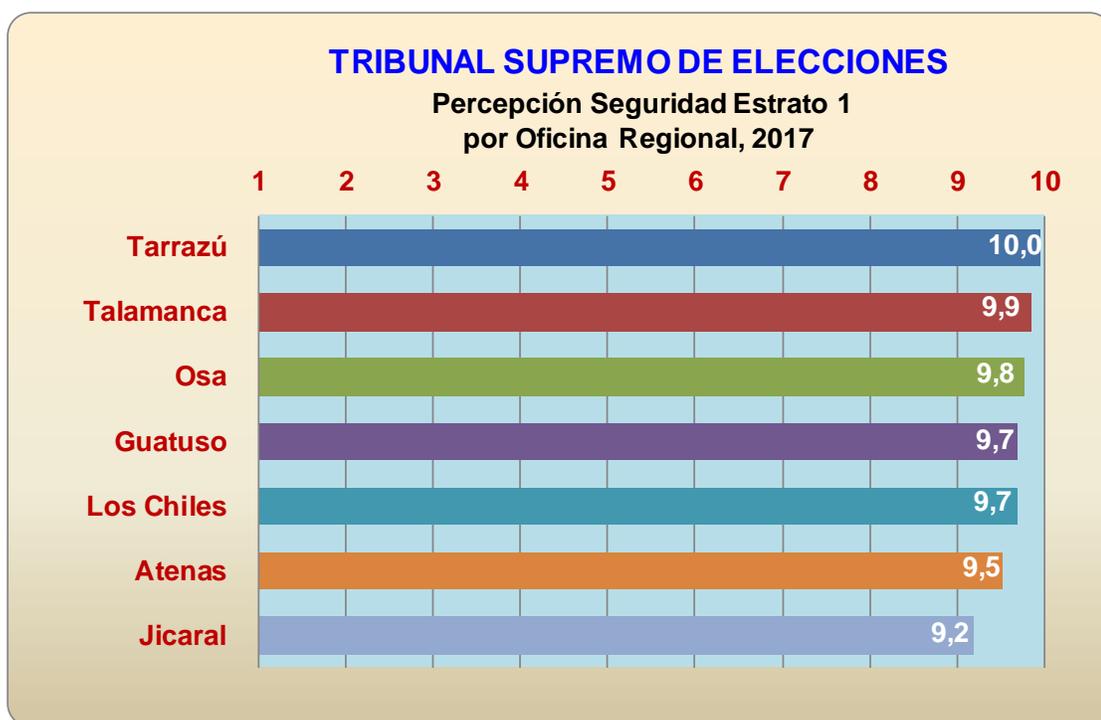
Conforme con el Gráfico anterior, la oficina regional de Tarrazú fue la que alcanzó la nota promedio general más alta con 9,9 puntos, siendo la sede de Jicaral con la nota de menor percepción con 9,4 puntos.

D) Seguridad

En esta dimensión el elemento evaluado se refiere al conocimiento que tiene el funcionario en ventanilla de los servicios que presta la unidad de servicio, la exactitud en evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste no quede con dudas del servicio que requiere.

La nota de percepción promedio general obtenida en este aspecto fue de **9,7 puntos** desglosada por regional de la siguiente manera.

Gráfico 13



Fuente: anexo 1

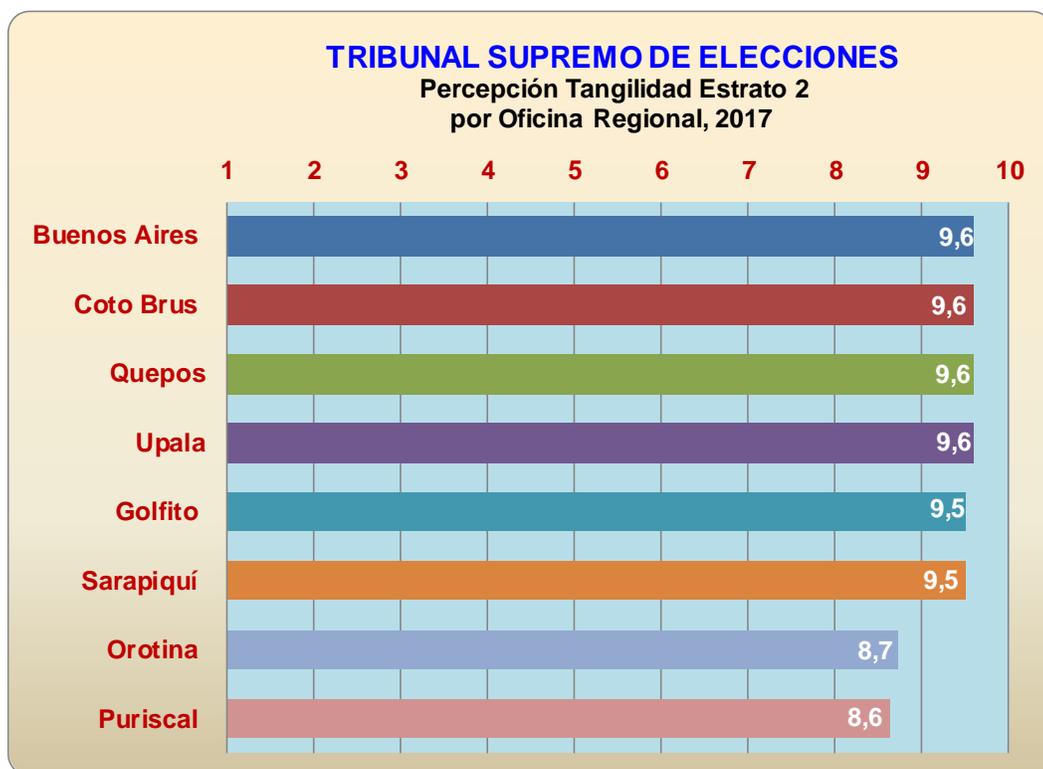
A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con el Índice de Satisfacción por cada oficina regional, la oficina con la mayor evaluación fue la regional de Tarrazú con un IGS de 9,9 puntos, siendo la oficina de Jicaral la que presentó la nota de menor percepción con un IGS de 9,3 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 1.

Estrato 2

A) Tangibilidad

Considerando la evaluación de las oficinas regionales de este Estrato y el puntaje de percepción del Estrato, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de **9,4 puntos**.

Gráfico 14



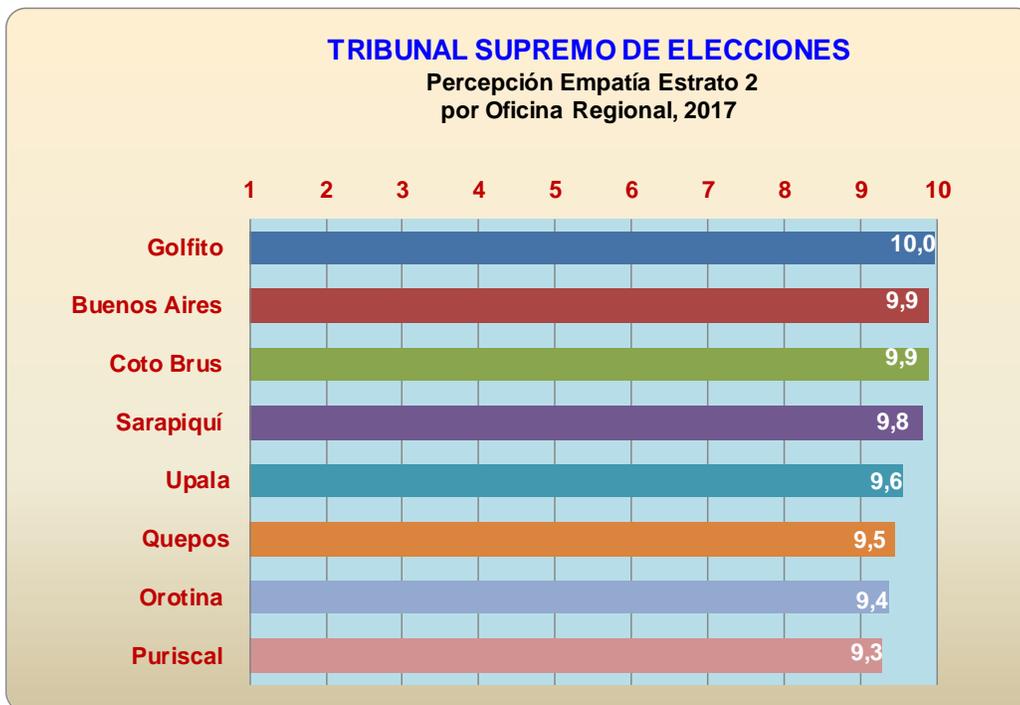
Fuente: anexo 1

Como se observa en el Gráfico anterior, la mayoría de las regionales estuvieron en el promedio general, siendo que solo la regional de Orotina y Puriscal presentaron un promedio menor de 8,7 puntos y 8,6 puntos respectivamente.

B) Empatía

Considerando la evaluación de las oficinas regionales de este Estrato y el puntaje de percepción, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de **9,7 puntos**.

Gráfico 15



Fuente: anexo 1

Como se observa en el Gráfico, la sede con la mayor nota fue la regional de Golfito con 10,0 puntos, mientras que las de menor puntaje fue Puriscal con 9,3 puntos.

C) Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general obtenido que fue de **9,6 puntos**.

Gráfico 16



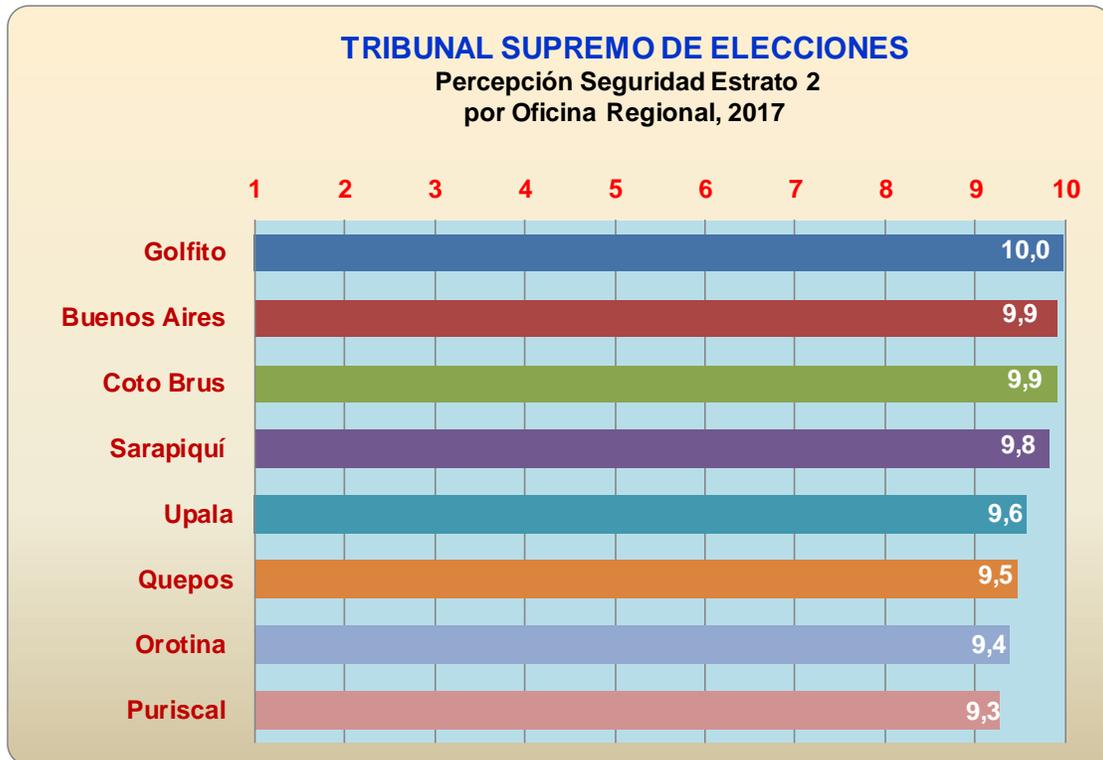
Fuente: anexo 1

Como se observa en el Gráfico, las sedes con la mayor calificación fueron Buenos Aires y Golfito con de 9,9 puntos cada una.

D) Seguridad

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,7 puntos**.

Gráfico 17



Fuente: anexo 1

La sede con la nota más alta fue Golfito con 10,0 puntos, mientras que las de menor puntaje fue Puriscal con 9,3 puntos.

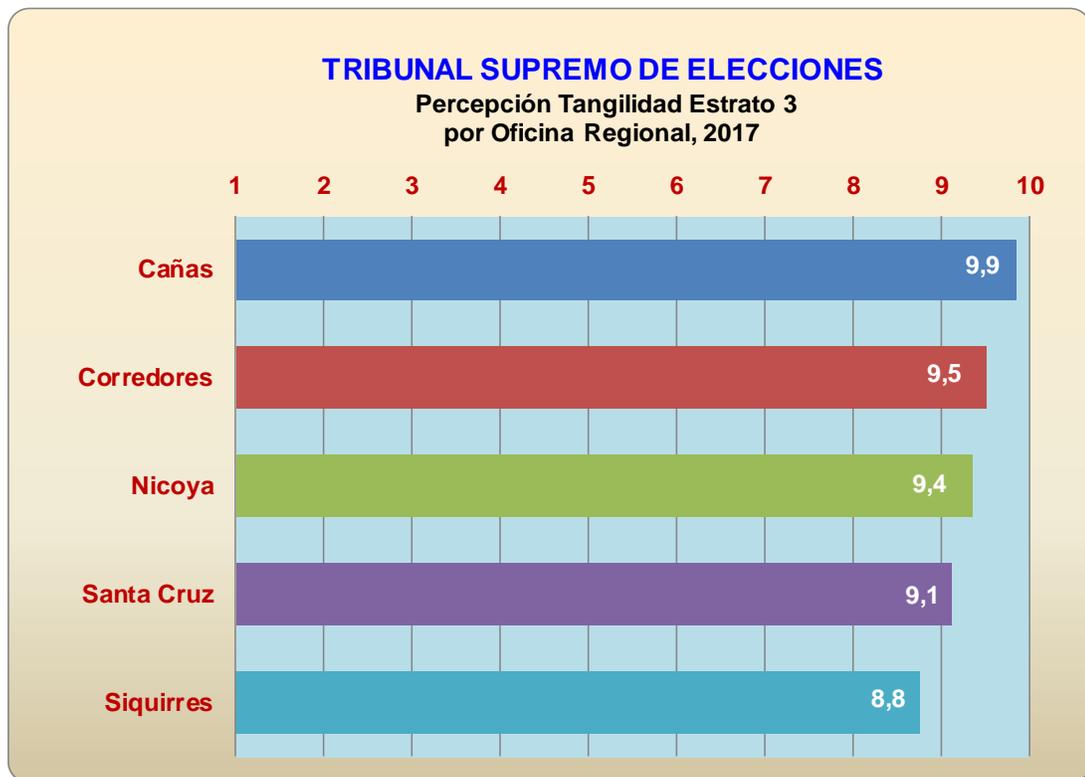
A nivel general de todas las dimensiones, conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, se tuvo a tres regionales con la mayor evaluación, (IGS de 9,9 puntos), siendo Buenos Aires, Coto Brus y Golfito, y la oficina de Puriscal la que presentó la nota de menor percepción de este Estrato 9,2 puntos, conforme de detalló en el Gráfico 2.

Estrato 3

A) Tangibilidad

Considerando la evaluación de las oficinas regionales de este Estrato y el puntaje de percepción, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de **9,3 puntos**.

Gráfico 18



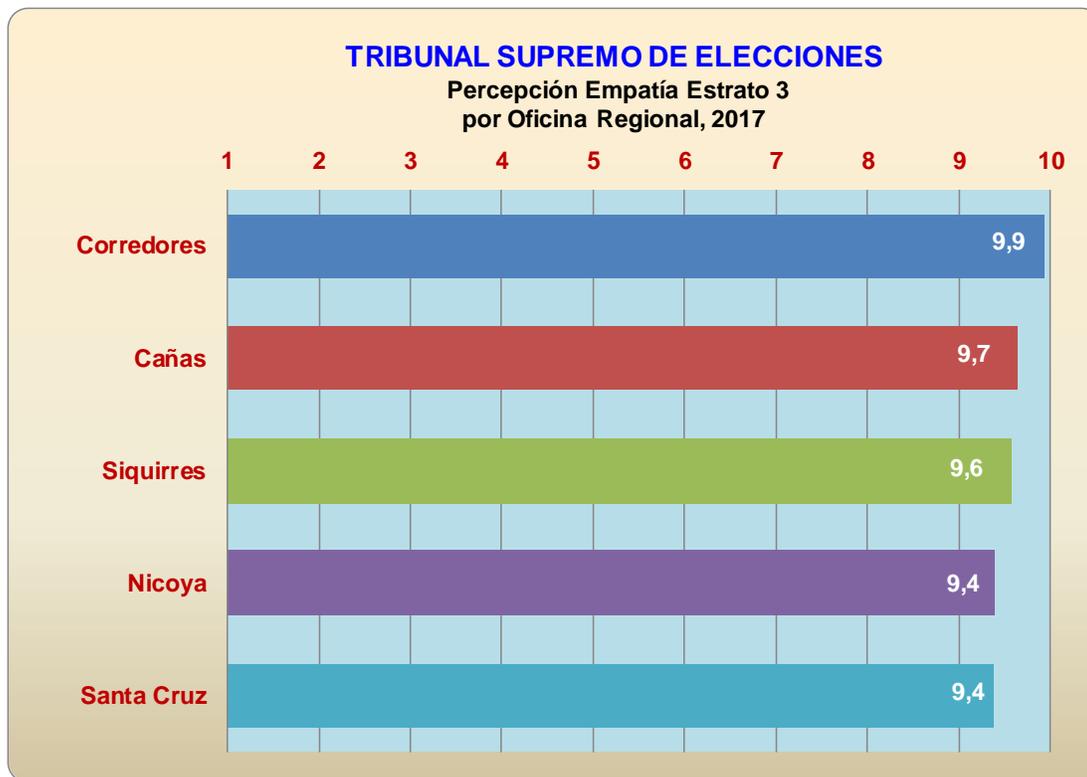
Fuente: anexo 1

Como se denota el Gráfico, en esta dimensión la oficina regional con la mayor evaluación promedio fue Cañas con 9,9 puntos, siendo la de menor percepción Siquirres con una nota promedio de 8,8 puntos.

B) Empatía

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,6 puntos**.

Gráfico 19



Fuente: anexo 1

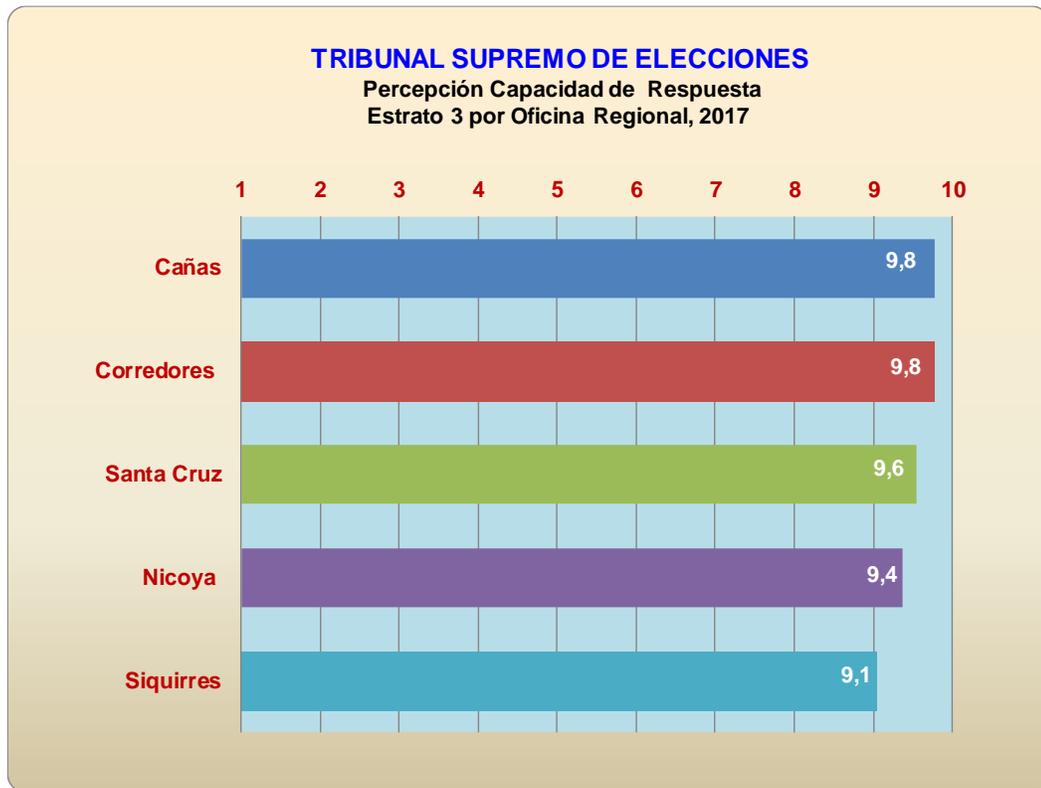
La sede con la mayor nota obtenida fue la regional de Corredores con 9,9 puntos, mientras que la de menor puntaje fueron las regionales de Nicoya y Santa Cruz con 9,4 puntos cada una.

C) Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esta dimensión están relacionados con la disposición institucional de ayudar al usuario, proporcionar el servicio, así como los mecanismos que posee la institución a fin de no afectar la continuidad en la prestación del servicio.

Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, siendo que la nota de percepción promedio general obtenida en esta dimensión fue de **9,5 puntos**.

Gráfico 20



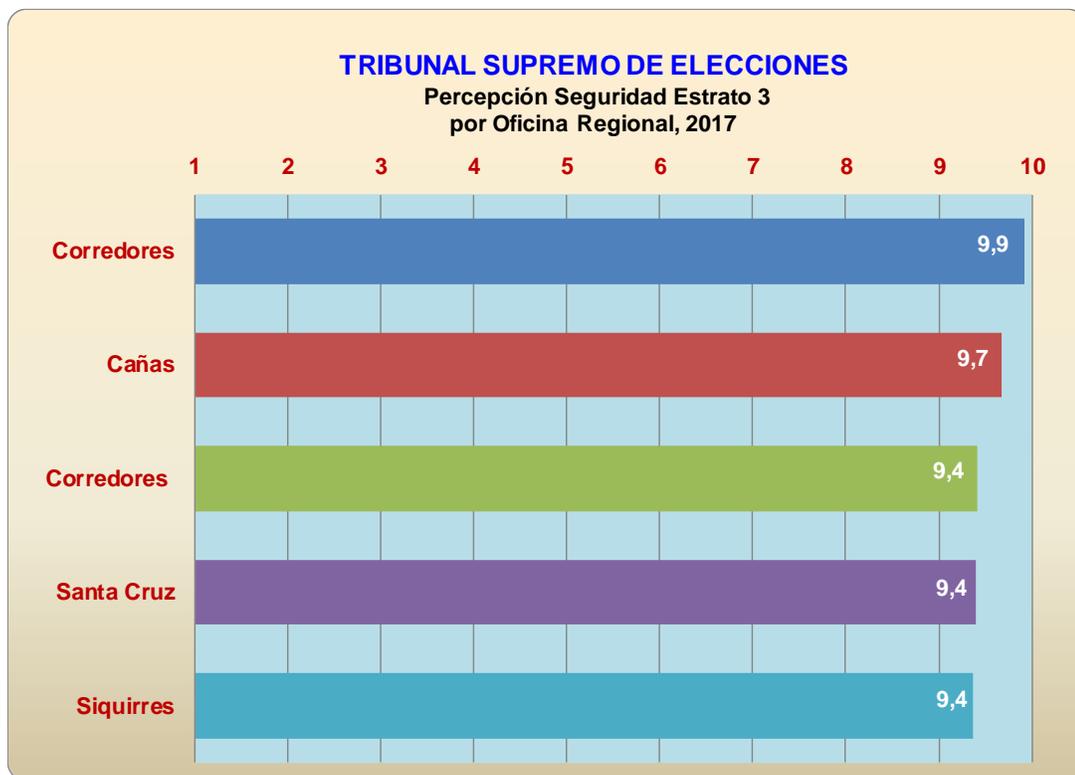
Fuente: anexo 1

Como se observa en el Gráfico anterior, la oficina con la menor calificación fue la regional de Siquirres con 9,1 puntos.

D) Seguridad

El elemento evaluado se refiere al conocimiento que tiene el funcionario de la regional que se encuentra en la ventanilla para prestar el servicio, así como la exactitud al evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste quede enteramente satisfecho con la respuesta.

Gráfico 21



Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio general obtenida en esta dimensión fue de **9,6 puntos**. La regional con la nota promedio más elevada fue Corredores con 9,9 puntos, conforme al Gráfico anterior.

A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional en este Estrato, se tiene a la sede de Corredores con la mayor evaluación con un IGS de 9,8 puntos, siendo la oficina de Siquirres la que presentó la nota de menor percepción con IGS de 9,2 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 3.

Estrato 4

Los resultados obtenidos a nivel del Estrato 4 considerando cada una de las dimensiones del servicio fueron los siguientes

A) Tangibilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados conforme se indicó con la infraestructura física que poseen cada una de las oficinas regionales visitadas. Conforme con ello los resultados promedio fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

Gráfico 22



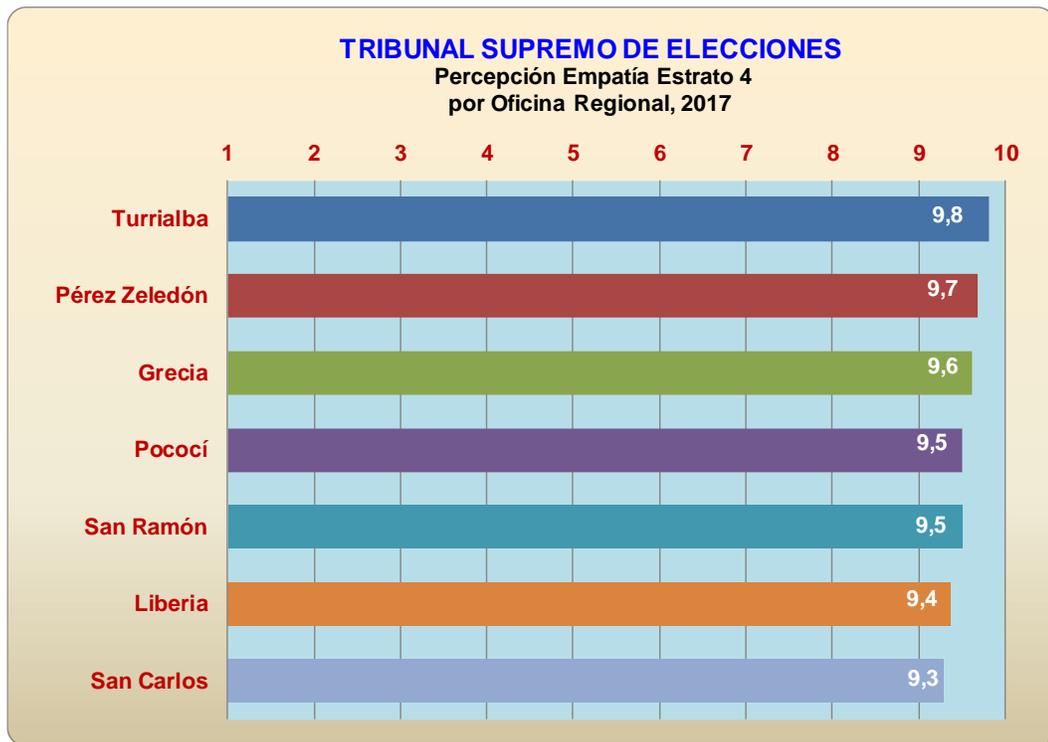
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de **9,3 puntos**. Como se observa en el Gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Turrialba con 9,6 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de San Carlos con 9,0 puntos.

B) Empatía

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,5 puntos**. Como se puede apreciar en el siguiente Gráfico, San Carlos nuevamente fue la sede con la nota menor en esta dimensión con un puntaje de 9,3.

Gráfico 23

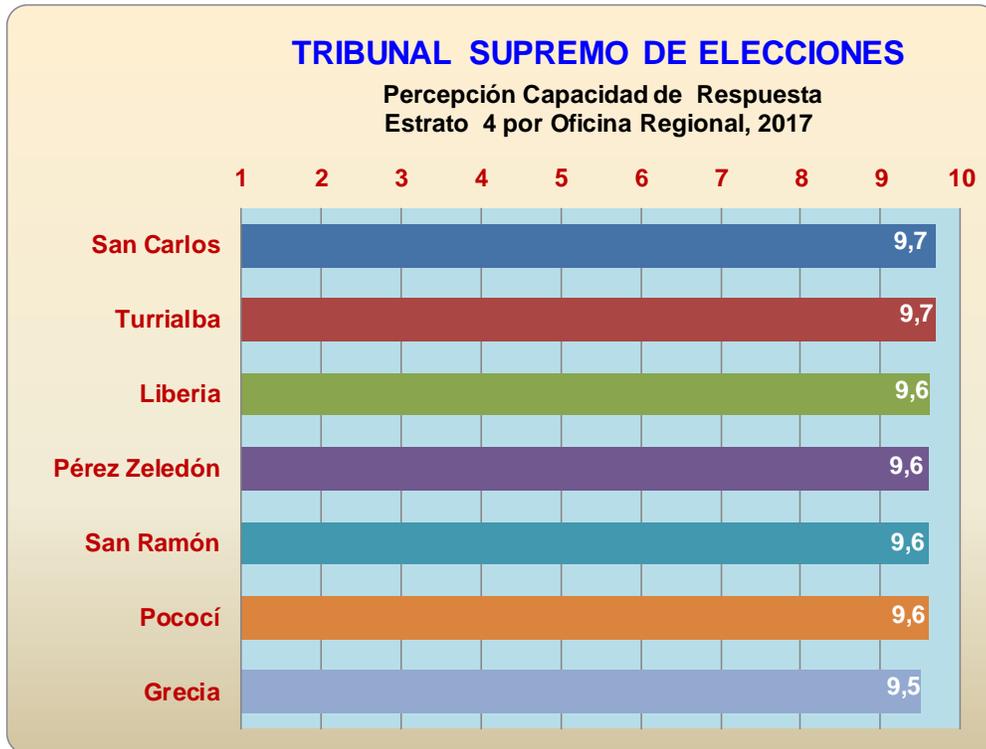


Fuente: anexo 1

C) Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que para esta dimensión fue de **9,6 puntos**.

Gráfico 24



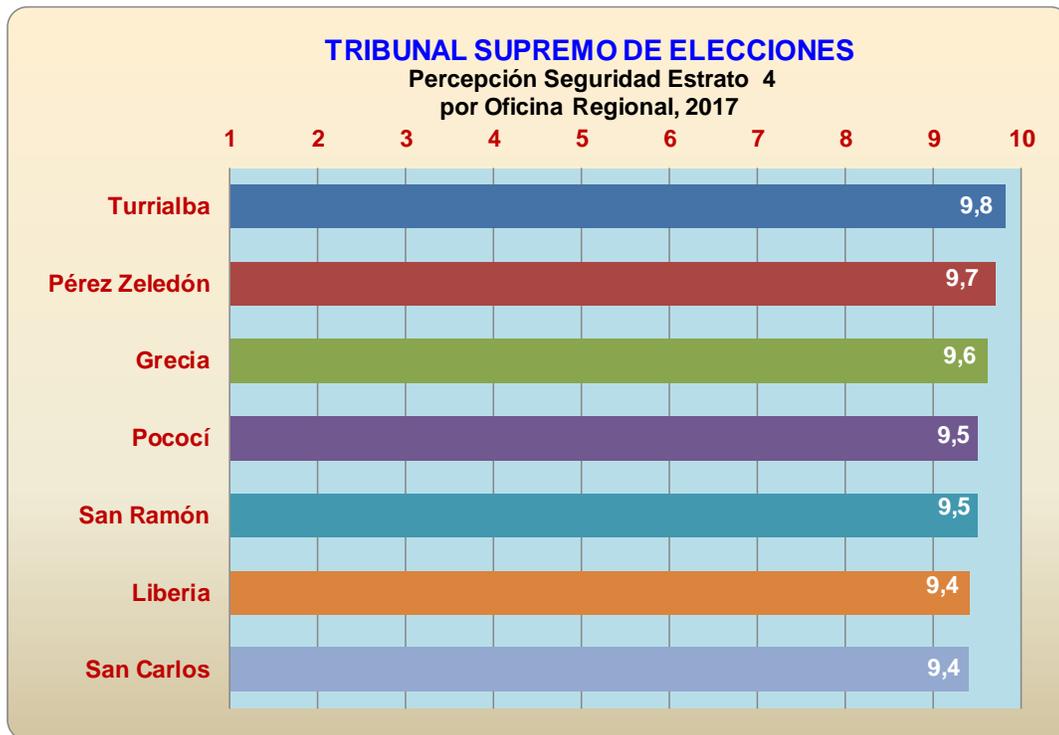
Fuente: anexo 1

Como se observa en el Gráfico, todas las sedes en esta dimensión obtuvieron resultados muy similares y la diferencia entre una y otra fue muy poca, haciendo ver que San Carlos y Turrialba fueron las que obtuvieron las notas más altas con 9,7 puntos.

D) Seguridad

El elemento evaluado se refiere al conocimiento que tiene el funcionario de la regional que se encuentra en la ventanilla, para evacuar las dudas del usuario, y que éste quede enteramente satisfecho con la respuesta, puntuación que es desglosada por regional conforme se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 25



Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de **9,6 puntos**. Siendo que la sede mejor calificada fue la regional de Turrialba con 9,8 puntos.

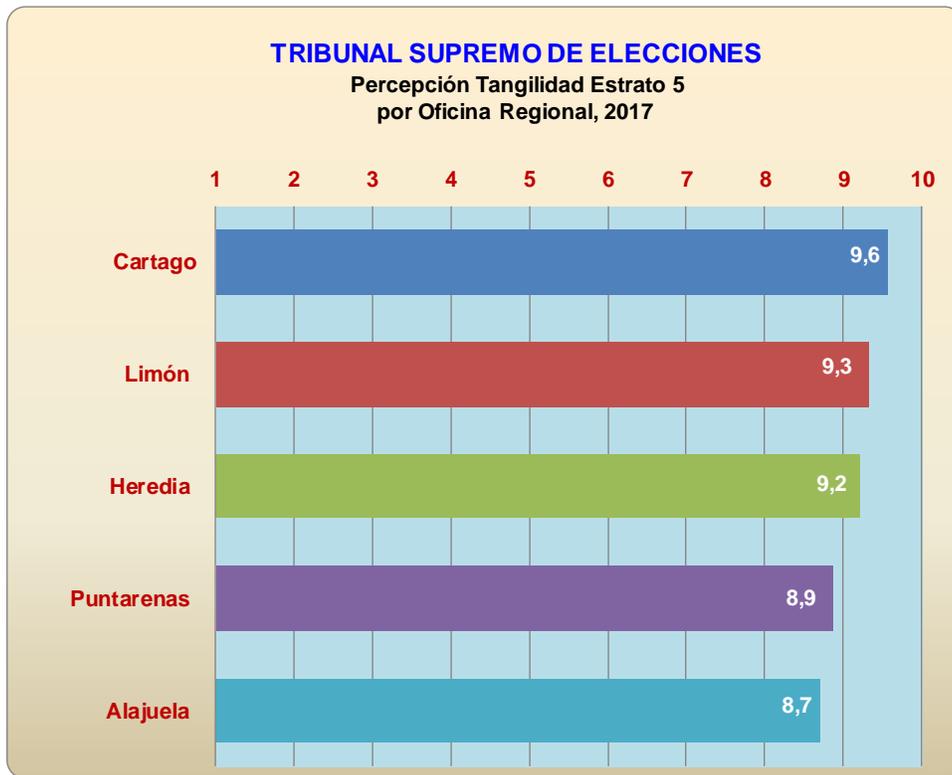
A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional en este Estrato, la oficina con la mayor evaluación fue la regional de Turrialba con un IGS de 9,8 puntos, siendo la oficina de Liberia y San Carlos la que presentaron la nota de menor percepción con IGS de 9,4 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 4.

Estrato 5

A) Tangibilidad

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que para esta dimensión fue de **9,1 puntos**.

Gráfico 26



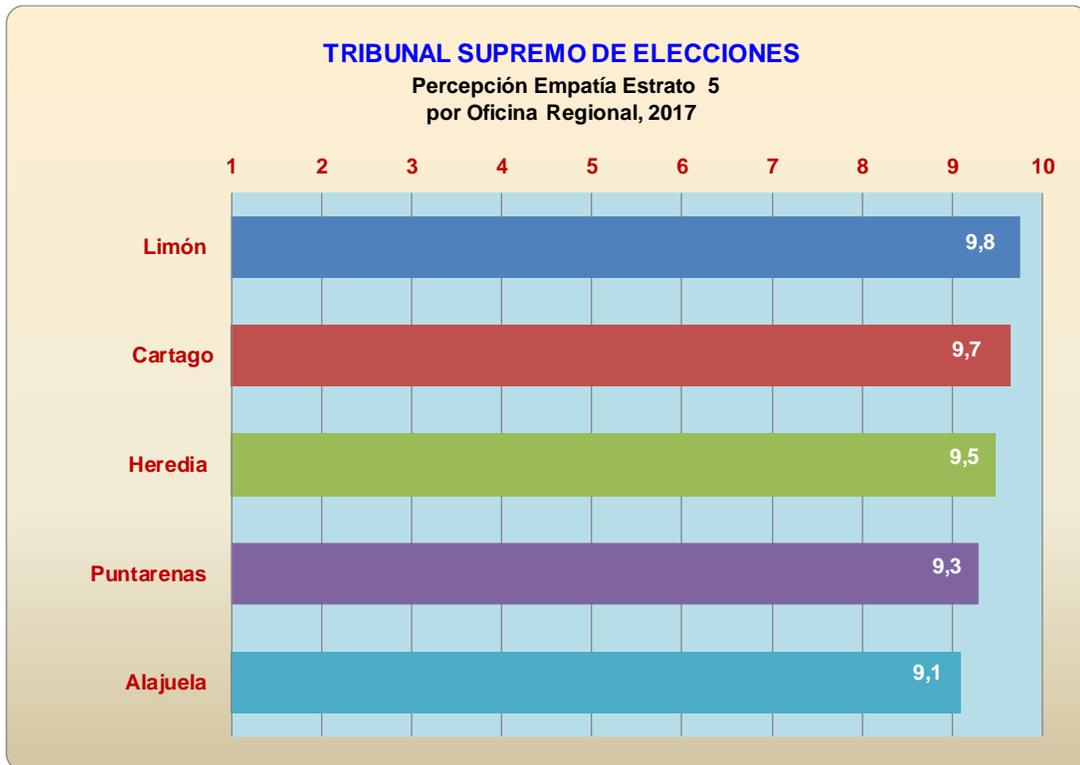
Fuente: anexo 1

Como se observa en el Gráfico, las dos regionales que estuvieron por debajo de ese promedio fueron las de Puntarenas y Alajuela con 8,9 puntos y 8,7 respectivamente, siendo que la de mayor puntaje fue la de Cartago con 9,6 puntos.

B) Empatía

El puntaje promedio general obtenido para esta dimensión fue de **9,5 puntos**.

Gráfico 27



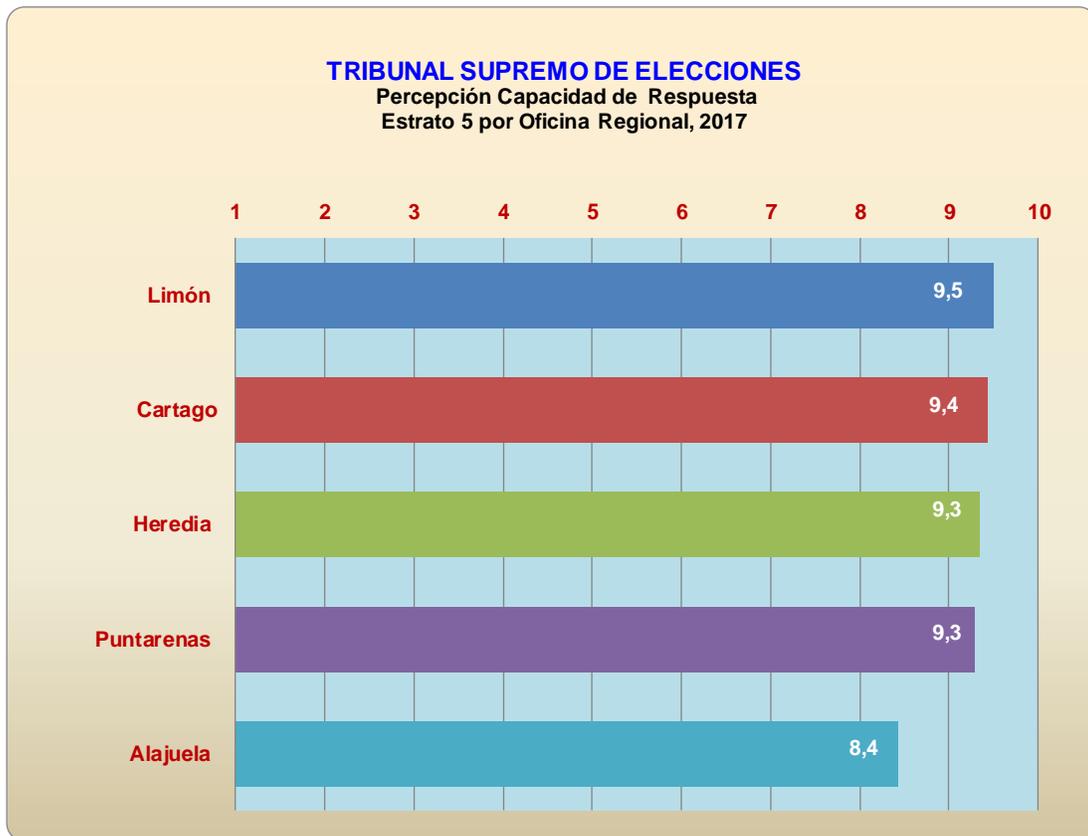
Fuente: anexo 1

De conformidad con los datos obtenidos, la sede regional de Alajuela repite en esta dimensión, así como en la de Tangibilidad, en cuanto a la nota de menor puntaje siendo esta de 9,1 puntos. La sede de Limón tuvo la nota más elevada con 9,8 puntos.

C) Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,2 puntos**.

Gráfico 28



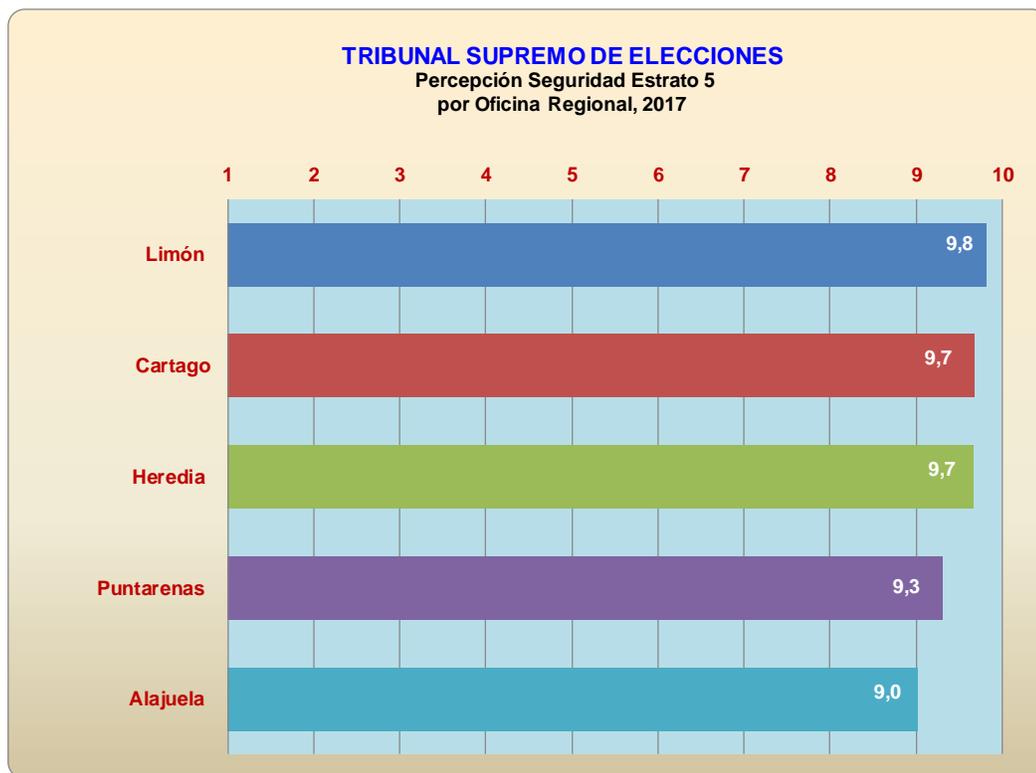
Fuente: anexo 1

Como se observa en el Gráfico, la sede regional que obtuvo la nota más elevada en este Estrato fue Limón con 9,5 puntos y Alajuela con la de menor puntaje con 8,4 puntos.

D) Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,5 puntos**.

Gráfico 29



Fuente: anexo 1

De conformidad con el Gráfico anterior, nuevamente la sede regional de Limón obtuvo la nota más elevada con respecto a las demás con 9,8 puntos y Alajuela con la nota menor de 9,0 puntos.

A manera de resumen general de todas las dimensiones, y de conformidad con las notas promedio de cada oficina obtenidas en este Estrato, las oficinas con las mayores notas fueron la regional de Limón y Cartago con un IGS de 9,6 puntos; la oficina regional que obtuvo la menor percepción fue Alajuela con un IGS de 8,8 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 5.

Resultados Consultas Generales

Como se indicó en el aparte de los elementos del muestreo, para el presente sondeo de opinión se implementaron en la encuesta, varias consultas generales a las personas usuarias de los siguientes temas:

- A) Trámites Institucionales de mayor demanda.
- B) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.
- C) Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.
- D) Opinión de los usuarios sobre aspectos que observaron en su visita a la regional.

Los resultados obtenidos para los indicados tópicos fueron los siguientes:

A) Trámites Institucionales de mayor demanda.

Ante la consulta a las personas usuarias de cuál trámite es el que más a menudo realizan en la oficina regional, y conforme con la opinión de ellas, a nivel general se tiene que, el trámite de mayor demanda es el de Solicitud de Cédula de Identidad que logró alcanzar una importancia relativa del 47,9%. El resto de los servicios de mayor importancia se muestra a continuación:

Cuadro 8
Trámites Institucionales de
Mayor Demanda, 2017

| Trámite | Importancia Relativa |
|---|----------------------|
| Solicitud Cédula de Identidad | 47,9% |
| Certificación de Hechos Vitales y Civiles | 44,1% |
| Tarjeta de Identidad de Menores | 4,4% |
| Otros Trámites ¹ | 2,5% |
| Naturalizaciones | 1,1% |

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales, 2017.

¹ Debido a la variedad de trámites que los usuarios indicaron, se agruparon en el rubro de "**Otros Trámites**".

B) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.

Para la consulta referida al tema del horario de atención a las personas usuarias que actualmente ofrecen las oficinas regionales, se establecieron las opciones de respuesta (Si o No) para efectos de evidenciar la conformidad de la personas respecto a dicho horario. Asimismo, en caso del **NO** como respuesta, se les consultó a las personas indicar un horario de atención de preferencia.

Conforme con las respuestas dadas por las personas usuarias, se evidencia que éstas están satisfechas con el horario actual de atención que se brinda en las oficinas regionales —de 8:00 am a 4:00 pm en la mayoría de las oficinas—, siendo que el 86,5% (2015 usuarios) de las personas aprueban dicho horario y tan sólo un 13,5% (315 usuarios) manifestaron su inconformidad por el horario actual de atención.

Gráfico 30



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2017-Contraloría de Servicios.

Al considerar las personas que manifestaron su inconformidad con el actual horario de atención y conforme con las opciones de respuesta un 63,5% (200 encuestados) indicó optar por un horario de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm, y un 36,5 % (115 usuarios) otros horarios diferentes de atención. Para el caso de “Otros horarios”, el de mayor importancia fue el de 9:00 a 17:00 con un 59,3%.

C) 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 76,6% de las personas consultadas coinciden que la institución ha venido adoptando medidas para mejorar la prestación de los servicios, siendo muy grado indicar que para este sondeo ninguna persona considera que los servicios han empeorado. Un 23,4% manifiesta que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo sin mejoras algunas.

D) Opinión de los usuarios sobre aspectos que observaron en su visita a la regional.

Otro de los aspectos incluidos en el análisis correspondió a solicitarles a los entrevistados que plantearan abiertamente sugerencias de cómo mejorar la prestación de los servicios en las oficinas regionales, considerando cada Estrato y oficina regional pertinente, independientemente de aquellas que, en el ejercicio de sus funciones, esta Contraloría de Servicios plantee ante el Superior.

A manera de resumen general, en el anexo 4, se agruparon todas las opiniones de mayor relevancia descritas por las personas usuarias en aquellas sedes regionales -que por su cantidad- fueron tomadas en cuenta en este apartado.

Conclusiones

Conclusiones Generales

Conforme con los resultados del sondeo de opinión, a nivel general podemos tener las siguientes conclusiones:

- 1) El Índice Global de Satisfacción (IGS) alcanzado con base en la percepción que poseen las personas usuarias de los servicios institucionales en las Oficinas Regionales evaluadas alcanzó un puntaje total general de **9,5 puntos**. Por otra parte, al contemplar el Índice Parcial de Satisfacción (IPS) se muestra la misma nota promedio.
- 2) Conforme con los Estratos establecidos, según la calificación promedio general respecto al IGS, solo uno estuvo por debajo de ese puntaje, siendo el **Estrato 5** con una nota promedio de **9,3 puntos**.
- 3) A nivel general de las Dimensiones por Estrato, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a. **Tangibilidad:** el IGS promedio fue de 9,3 puntos, siendo el Estrato 1 con la calificación más alta siendo 9,5 puntos y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,1 puntos.
 - b. **Empatía:** el IGS promedio fue de 9,6 puntos, siendo el Estrato 1 y 2 con la calificación de mayor puntaje siendo esta de 9,7 puntos cada uno y el Estrato 4 y 5 con la nota de menor percepción con 9,5 puntos cada uno.
 - c. **Capacidad de Respuesta:** el IGS promedio fue de 9,5 puntos, siendo el Estrato 5 el único que no alcanzó esa nota promedio ya que fue de 9,2 puntos.
 - d. **Seguridad:** el IGS fue de 9,6 puntos, siendo el Estrato 1 y 2 con la calificación más alta, siendo esta de 9,7 puntos cada uno y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,5 puntos ambos.

- 4) Uno de los elementos importantes evaluados —*como institución de servicio público*— son los tiempos de espera en fila y tiempos de atención de ventanilla. Conforme con estos elementos, los resultados obtenidos reflejan la alta percepción que poseen las personas usuarias respecto a la rapidez y agilidad con que cada oficina regional presta el servicio, ya que se tuvo una nota promedio de **9,5 puntos** y **9,6** respectivamente, siendo que el 62.5% de las oficinas regionales, obtuvo ese puntaje o lo superaron.
- 5) Los servicios institucionales de mayor demanda, —*conforme con la percepción de las personas usuarias*— fue Solicitud de Cédula con un 47,9% de importancia relativa, seguido de Certificación de Hechos Vitales y Civiles con 44,0%, y los trámites de menor demanda están: Tarjeta de Identidad de Menores 4,4%, Opciones y Naturalizaciones 1,0% y Otros 2,5%.
- 6) De las 2330 personas encuestadas en las diferentes oficinas regionales, el 86,5% (2015 usuarios) manifestaron estar de acuerdo con el horario de atención establecido en cada sede regional y el 13,5% (315 usuarios) indicaron la preferencia en otro horario de atención. Dentro del horario alternativo, el de mayor preferencia fue el de las 8:00 am a las 5:00 pm (200 usuarios), de lunes a viernes.
- 7) En referencia a la percepción de la calidad de los servicios institucionales se concluye que, el 76,6% de las personas encuestadas manifestaron que los servicios ofrecidos han mejorado, y el restante 23,4% coinciden en que los servicios se han mantenido igual.

Finalmente, en los anexos se muestran los valores del Índice General de Satisfacción, el Índice Parcial de Satisfacción, y los índices de las dimensiones de Tangibilidad, Empatía Capacidad de Respuesta y Seguridad, según Estrato y Oficina Regional, así como el detalle de los elementos por dimensión, las notas de percepción en los tiempos de espera y atención en ventanilla. Además de las principales opiniones de los usuarios por Estrato.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión 2017 referido a la percepción de las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales en las oficinas regionales y del análisis de la información realizada por la Contraloría de Servicios, se plantean las siguientes recomendaciones para su valoración y aprobación por parte del Superior:

- a) Enviar atenta felicitación al personal de las oficinas regionales por los altos resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión, lo cual demuestra la capacidad y esmero con que se prestan los servicios en cada una de ellas para con las personas usuarias.
- b) Que la Dirección Ejecutiva tome nota de los resultados en los horarios.
- c) Que la Jefatura de la Coordinación de Servicios Regionales, tome nota de los comentarios indicados por las personas usuarias en anexo 4, para lo que estime pertinente.

ANEXOS

Anexo 1

Índice global y parcial de satisfacción por Estrato según dimensión y oficina, 2017

Estrato 1

| | IGS | IPS (T-E-CR) | IGS DT | IGS DE | IGS DCR | IGS DS |
|-----------------|-----|--------------|--------|--------|---------|--------|
| Atenas | 9,6 | 9,6 | 9,3 | 9,5 | 9,7 | 9,5 |
| Guatuso | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,7 | 9,6 | 9,7 |
| Jicaral | 9,3 | 9,3 | 9,5 | 9,2 | 9,4 | 9,2 |
| Los Chiles | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,7 | 9,5 | 9,7 |
| Osa | 9,7 | 9,7 | 9,7 | 9,8 | 9,6 | 9,8 |
| Talamanca | 9,7 | 9,6 | 9,3 | 10,0 | 9,5 | 9,9 |
| Tarrazú | 9,9 | 9,9 | 9,9 | 10,0 | 9,9 | 10,0 |
| Índice Promedio | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,7 | 9,6 | 9,7 |

Estrato 2

| | IGS | IPS (T-E-CR) | IGS DT | IGS DE | IGS DCR | IGS DS |
|-----------------|-----|--------------|--------|--------|---------|--------|
| Quepos | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,4 | 9,5 |
| Buenos Aires | 9,9 | 9,9 | 9,6 | 9,9 | 9,9 | 9,9 |
| Coto Brus | 9,9 | 9,8 | 9,6 | 9,9 | 9,8 | 9,9 |
| Golfito | 9,9 | 9,8 | 9,5 | 10,0 | 9,9 | 10,0 |
| Orotina | 9,3 | 9,3 | 8,7 | 9,4 | 9,4 | 9,4 |
| Puriscal | 9,2 | 9,2 | 8,6 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| Sarapiquí | 9,8 | 9,8 | 9,5 | 9,8 | 9,8 | 9,8 |
| Upala | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,6 |
| Índice Promedio | 9,6 | 9,6 | 9,4 | 9,7 | 9,6 | 9,7 |

Estrato 3

| | IGS | IPS (T-E-CR) | IGS DT | IGS DE | IGS DCR | IGS DS |
|------------------------|------------|---------------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| Cañas | 9,7 | 9,8 | 9,9 | 9,7 | 9,8 | 9,7 |
| Corredores | 9,8 | 9,8 | 9,5 | 9,9 | 9,8 | 9,9 |
| Nicoya | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 | 9,4 |
| Santa Cruz | 9,4 | 9,4 | 9,1 | 9,4 | 9,6 | 9,4 |
| Siquirres | 9,2 | 9,2 | 8,8 | 9,6 | 9,1 | 9,4 |
| Índice Promedio | 9,5 | 9,5 | 9,3 | 9,6 | 9,5 | 9,6 |

Estrato 4

| | IGS T | IGS T-E-CR | IGS DT | IGS DE | IGS CR | IGS s |
|----------------------|--------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Grecia | 9,5 | 9,5 | 9,4 | 9,6 | 9,5 | 9,6 |
| Liberia | 9,4 | 9,4 | 9,1 | 9,4 | 9,6 | 9,4 |
| Pérez Zeledón | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,7 | 9,6 | 9,7 |
| Pococí | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,5 | 9,6 | 9,5 |
| San Carlos | 9,4 | 9,4 | 9,0 | 9,3 | 9,7 | 9,4 |
| San Ramón | 9,5 | 9,5 | 9,3 | 9,5 | 9,6 | 9,5 |
| Turrialba | 9,8 | 9,7 | 9,6 | 9,8 | 9,7 | 9,8 |
| IGS Promedio | 9,6 | 9,5 | 9,3 | 9,5 | 9,6 | 9,6 |

Estrato 5

| | IGS T | IGS T-E-CR | IGS DT | IGS DE | IGS DCR | IGS DS |
|---------------------|--------------|-------------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| Alajuela | 8,8 | 8,7 | 8,7 | 9,1 | 8,4 | 9,0 |
| Cartago | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,7 | 9,4 | 9,7 |
| Heredia | 9,4 | 9,4 | 9,2 | 9,5 | 9,3 | 9,7 |
| Limón | 9,6 | 9,5 | 9,3 | 9,8 | 9,5 | 9,8 |
| Puntarenas | 9,2 | 9,2 | 8,9 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| IGS Promedio | 9,3 | 9,3 | 9,1 | 9,5 | 9,2 | 9,5 |

Anexo 2

Notas de percepción promedio por elemento de la dimensión según Estrato 2017

| DIMENSIÓN | Estratos | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TANGIBILIDAD | | | | | |
| Promedio Estrato | 9,5 | 9,4 | 9,3 | 9,3 | 9,1 |
| Mobiliario | 9,5 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,0 |
| Aseo y Limpieza | 9,6 | 9,4 | 9,3 | 9,3 | 9,1 |
| Rotulación y Demarcación | 9,5 | 9,3 | 9,3 | 9,3 | 9,0 |
| Espacio Físico y Comodidad | 9,4 | 9,2 | 9,2 | 9,3 | 9,0 |
| Accesibilidad | 9,5 | 9,1 | 9,2 | 8,1 | 9,0 |
| Presentación Personal Funcionario | 9,7 | 9,6 | 9,6 | 9,6 | 9,5 |
| EMPATIA | | | | | |
| Amabilidad y Cortesía del Funcionario en Ventanilla | 9,7 | 9,7 | 9,6 | 9,5 | 9,5 |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| Promedio Estrato | 9,6 | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,2 |
| Tiempo de Espera en Fila | 9,5 | 9,6 | 9,5 | 9,6 | 9,1 |
| Tiempo de Atención en Ventanilla | 9,6 | 9,7 | 9,5 | 9,6 | 9,3 |
| SEGURIDAD | | | | | |
| Información y orientación del Funcionario en Ventanilla | 9,7 | 9,7 | 9,6 | 9,6 | 9,5 |

Anexo 3

**Notas de percepción de los tiempos de espera
y de atención en ventanilla por
Oficina Regional, 2017**

| Oficina Regional | Tiempo de Espera en Fila | Tiempo de Atención en Ventanilla |
|-------------------------|---------------------------------|---|
| Alajuela | 8,4 | 8,5 |
| Atenas | 9,7 | 9,7 |
| Buenos Aires | 9,9 | 9,9 |
| Cañas | 9,8 | 9,8 |
| Cartago | 9,3 | 9,6 |
| Corredores | 9,7 | 9,9 |
| Coto Brus | 9,6 | 9,9 |
| Golfito | 9,7 | 9,9 |
| Grecia | 9,5 | 9,5 |
| Guatuso | 9,6 | 9,6 |
| Heredia | 9,1 | 9,6 |
| Jicaral | 9,4 | 9,4 |
| Liberia | 9,6 | 9,6 |
| Limón | 9,3 | 9,7 |
| Los Chiles | 9,5 | 9,5 |
| Nicoya | 9,4 | 9,4 |
| Orotina | 9,4 | 9,4 |
| Osa | 9,6 | 9,6 |
| Pérez Zeledón | 9,6 | 9,7 |
| Pococí | 9,5 | 9,5 |
| Puntarenas | 9,3 | 9,3 |
| Puriscal | 9,3 | 9,4 |
| Quepos | 9,4 | 9,4 |
| San Carlos | 9,7 | 9,6 |
| San Ramón | 9,6 | 9,6 |
| Santa Cruz | 9,6 | 9,6 |
| Sarapiquí | 9,7 | 9,7 |
| Siquirres | 9,1 | 9,0 |
| Talamanca | 9,4 | 9,6 |
| Tarrazú | 9,7 | 10,0 |
| Turrialba | 9,8 | 9,7 |
| Upala | 9,4 | 9,6 |
| Promedio Total | 9,5 | 9,6 |

Anexo 4

Opinión de los usuarios sobre aspectos que observaron en su visita a la regional

Estrato 1

| Opinión | Cantidad de Opiniones | Porcentaje | Oficina Regional |
|--|-----------------------|-------------|------------------|
| Contar con más espacio físico | 18 | 48 | Talamanca |
| Consignar más personal en las ventanillas de atención al público | 8 | 22 | |
| Ubicación más céntrica de la Oficina Regional | 5 | 14 | Tarrazú |
| Tener la venta de timbres | 3 | 8 | |
| Ampliar espacio de edificio | 3 | 8 | Talamanca |
| TOTAL | 37 | 100% | |

Estrato 2

| Opinión | Cantidad de Opiniones | Porcentaje | Oficina Regional |
|---|-----------------------|-------------|-------------------|
| Colocar aire acondicionado | 27 | 31 | Aguirre |
| Remodelación y pintura | 27 | 31 | Orotina |
| Contar con más espacio físico | 11 | 12 | |
| Tener más personal en las ventanillas de atención | 23 | 26 | Puriscal, Aguirre |
| TOTAL | 88 | 100% | |

Estrato 3

| Opinión | Cantidad de Opiniones | Porcentaje | Oficina Regional |
|--|-----------------------|-------------|-----------------------|
| Contar con más espacio físico | 31 | 59 | Santa Cruz, Siquirres |
| Tener más personal en las ventanillas de atención al público | 17 | 32 | |
| Colocar un dispensador de fichas | 5 | 9 | Santa Cruz |
| TOTAL | 53 | 100% | |

Estrato 4

| Opinión | Cantidad de Opiniones | Porcentaje | Oficina Regional |
|--|------------------------------|-------------------|--|
| Tener más personal en las ventanillas de atención al público | 34 | 38 | Turrialba, Liberia, Pérez Zeledón, San Carlos, Pococí |
| Contar con más espacio físico | 20 | 22 | Liberia, Pérez Zeledón, San Carlos, San Ramón |
| Colocar un dispensador de fichas | 17 | 19 | Turrialba, San Carlos, Liberia, San Ramón |
| Mejorar el trato a los usuarios | 14 | 16 | Turrialba, Liberia, Pérez Zeledón, San Carlos, San Ramón |
| Contar con parqueo para personas con discapacidad | 4 | 5 | Turrialba |
| TOTAL | 89 | 100% | |

Estrato 5

| Opinión | Cantidad de Opiniones | Porcentaje | Oficina Regional |
|---|------------------------------|-------------------|---|
| Tener más personal en las ventanillas de atención al público | 79 | 51 | Alajuela, Cartago, Heredia, Limón, Puntarenas |
| Mejorar el trato a los usuarios | 23 | 15 | Alajuela, Heredia |
| Contar con más espacio físico | 21 | 14 | Limón |
| Colocar rotulación adecuada sobre los servicios institucionales | 13 | 8 | Alajuela, Cartago, Heredia, Limón, Puntarenas |
| Más rapidez en el servicio que se brinda | 12 | 7 | Alajuela, Heredia |
| Contar con parqueo para personas con discapacidad | 7 | 5 | Limón |
| TOTAL | 155 | 100% | |