



# **Informe Sondeo de Opinión Anual Áreas de Servicio Oficinas Centrales 2011**



## INDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>Aspectos Generales del Sondeo de Opinión .....</b>	<b>6</b>
<b>Oficinas Estudiadas .....</b>	<b>8</b>
<b>Elementos del Muestreo.....</b>	<b>8</b>
<b>Variables del Estudio.....</b>	<b>9</b>
<b>Resultados del Sondeo de Opinión.....</b>	<b>13</b>
<b>Dimensión Tangibilidad.....</b>	<b>14</b>
<i>Mobiliario.....</i>	<i>14</i>
<i>Aseo y Limpieza .....</i>	<i>14</i>
<i>Pintura .....</i>	<i>14</i>
<i>Rotulación y Demarcación.....</i>	<i>14</i>
<i>Espacio Físico y Comodidad .....</i>	<i>15</i>
<i>Presentación Personal de los Funcionarios .....</i>	<i>15</i>
<b>Dimensión Empatía .....</b>	<b>16</b>
<i>Oficial de Seguridad .....</i>	<i>16</i>
<i>Oficial de Información .....</i>	<i>17</i>
<i>Funcionario en Ventanilla.....</i>	<i>18</i>
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta .....</b>	<b>18</b>
<i>Tiempo de Espera para Adquirir Timbres .....</i>	<i>19</i>
<i>Tiempo de Espera en Fila.....</i>	<i>19</i>
<i>Tiempo de Atención en Ventanilla.....</i>	<i>19</i>
<b>Dimensión Fiabilidad.....</b>	<b>20</b>
<i>Cumplimiento de Expectativas del Usuario .....</i>	<i>20</i>
<i>Utilidad e Información de los Productos del T.S.E.....</i>	<i>20</i>
<i>Calidad de los Productos.....</i>	<i>20</i>
<i>No Suspensión del Servicio .....</i>	<i>20</i>
<b>Dimensión Seguridad .....</b>	<b>21</b>
<i>Conocimiento del Oficial de Información.....</i>	<i>21</i>
<i>Conocimiento del Funcionario de Ventanilla. ....</i>	<i>21</i>

**Resultados Específicos por Área de Servicio ..... 22**

<i>Actos Jurídicos .....</i>	<i>23</i>
<i>Certificaciones de Hechos Civiles .....</i>	<i>25</i>
<i>Entrega de Cédulas de Identidad.....</i>	<i>27</i>
<i>Inscripciones de Hechos Civiles .....</i>	<i>29</i>
<i>Opciones y Naturalizaciones.....</i>	<i>31</i>
<i>Unidad de Paternidad Responsable.....</i>	<i>33</i>
<i>Solicitudes de Cédula de Identidad .....</i>	<i>35</i>
<i>Tarjeta de Identidad de Menores.....</i>	<i>37</i>

**Conclusiones Generales ..... 39**

**Conclusiones Generales por Área de Servicio ..... 42**

## ***INTRODUCCIÓN***

Uno de los elementos principales en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, es el adoptar instrumentos de medición que brinde a la administración, las posibilidades de conocer la percepción de los usuarios respecto a la forma en como la institución brinda el servicio.

La carta magna en su parte orgánica, recoge o enuncia principios rectores de la función y organización administrativa, donde destacan los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad que deben atender las entidades y/o 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 los usuarios en función de dichos principios constitucionales, que día a día demandan los servicios públicos; sobre la forma en que lo recibieron, en que lo atendieron y el tiempo que tardó en realizar el trámite, con el fin de aplicar acciones de mejora que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de los mismos.

Conforme con lo anterior esta Contraloría de Servicios de conformidad con lo establecido en el artículo tercero de su Reglamento, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional anual 2011, realizado a los usuarios que recibieron un servicio en nuestras Oficinas Centrales durante los meses de noviembre y diciembre del 2011. En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 757 encuestas en las áreas de servicio de Certificaciones de Hechos Civiles, Solicitudes Cedulares, Tarjeta de Identidad de Menores, Actos Jurídicos, Entrega de Cédulas de Identidad, Sección de Inscripciones, Paternidad Responsable y Opciones y Naturalizaciones, donde la nota de satisfacción general obtenida por la institución fue de 9,1 puntos.

El puntaje obtenido como nota de satisfacción por cada área de servicio fue la siguiente: *Actos Jurídicos (9,0), Certificaciones de Hechos Civiles (8,6), Entrega de Cédula de Identidad (9,4), Inscripciones de Hecho Civiles (9,3), Opciones y Naturalizaciones (8,7), Paternidad Responsable (9,3), Solicitudes Cedulares (9,1) y Tarjeta de Identidad de Menores (9,4).*

## **Aspectos Generales del Sondeo de Opinión**

El presente estudio esta basado en la opinión de los usuarios de servicios que se entrevistaron en las Oficinas Centrales una vez que recibieron el servicio —*encuesta de salida*<sup>1</sup>—.

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

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

- 1. Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- 2. Empatía:** Orientación, cortesía y amabilidad que se ofrece al usuario por parte del personal institucional.
- 3. Capacidad de Respuesta:** Disposición de la Institución para brindar el servicio en forma rápida, voluntad de ayuda de los funcionarios hacia los usuarios y la reacción de la institución para brindar la continuidad del servicio.
- 4. Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa y sin errores, así como la entrega de información correcta.
- 5. 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 en cada una de las dimensiones, se logra determinar lo que se denomina como el **Índice Global de Satisfacción (IGS)**, dato final que interpreta la percepción que el usuario tiene sobre la prestación de los servicios institucionales, considerando una escala numérica en las opciones

---

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

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

de respuesta, la puntuación media obtenido de cada elemento evaluado dentro de cada dimensión, sea el "ítem" o las preguntas consultadas en el cuestionario y la ponderación respecto a la importancia relativa de cada dimensión sobre el servicio.

La importancia relativa de cada dimensión fue asignada a partir de la ponderación estándar establecida en el modelo de evaluación, conforme a lo siguiente:

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

<b>Dimensión</b>	<b>Importancia Relativa sobre el servicio</b>	<b>Justificación</b>
Tangibilidad	11%	Las instalaciones físicas son importantes en la prestación de un servicio de calidad para con los usuarios, no obstante los mecanismos para adoptar medidas que apoyen estructuras modernas de esta índole son a mediano plazo, por lo que se considera que posee esa ponderación dentro de las variables. Asimismo se contempla en esta dimensión los rubros relativos a la presentación personal de los funcionarios institucionales evaluados.
Empatía	19%	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 debe existir cortesía, amabilidad y excelente orientación al usuario.
Capacidad de Respuesta	32%	La institución debe ser capaz de responder ante eventualidades a la continuidad del servicio y la ayuda del funcionario al usuario, por lo que es fundamental tener sistemas y mecanismos que apoyen lo indicado; por ello se considera la variable más importante de la ponderación.
Fiabilidad	25%	La prestación precisa del servicio es un requerimiento que siempre demandará el usuario, por lo que las habilidades de cada funcionario institucional deben ser siempre las mejores y la institución en brindar el servicio sin errores.
Seguridad	13%	El personal de la institución debe tener pleno conocimiento del servicio que presta, la información referida a éste, para lograr una excelente atención al usuario.

**Fuente:** *Elaboración propia 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**". Es importante indicar que a partir de este sondeo, se realizó una mejor distribución de las variables empleadas en sondeos

anteriores para medir la percepción de cada una de las dimensiones, conforme a una actualización de la información, por lo que algunos elementos que fueron evaluados en sondeos anteriores dentro de cada dimensión fueron redistribuidos, con el fin de reflejar aún más las características de cada dimensión del servicio.

No obstante a lo anterior, se mantienen las mismas dimensiones del servicio de los sondeos anteriores y las mismas variables analizadas, siendo lo anterior una nueva etapa en la formulación de los sondeos y de los resultados obtenidos de ello, sin detrimento de que la información de los sondeos anteriores pueda usarse de manera general como referencia.

### *Oficinas Estudiadas*

El sondeo de opinión aplicado para el presente estudio se realizó mediante la metodología de encuesta de salida, para lo cual se entrevistaron a las personas que hubieran recibido el servicio en las áreas de prestación de los distintos servicios.

### *Elementos del Muestreo*

De conformidad con la cuantía de público que se logró determinar, conforme a los informes de labores de las áreas de servicio de las oficinas centrales, así como a los anteriores sondeos de opinión, se trabajó una muestra de 757 encuestas. La distribución de la cantidad de cuestionarios aplicados —*a pesar de su aplicación en forma aleatoria*— y ser encuesta de salida quedó distribuida de la siguiente manera por servicio recibido:

**Cuadro 2**  
***Distribución de la Muestra por Servicio***

<b>Servicio</b>	<b>Cuestionarios Aplicados</b>	<b>Participación Porcentual</b>	<b>% Acumulado</b>
Certificaciones de Hechos Civiles	110	15%	15%
Solicitudes Cedulares	110	15%	31%
Tarjeta de Identidad de Menores	105	14%	46%
Actos Jurídicos	105	14%	61%
Entrega de Cédulas	47	6%	61%
Inscripciones de Hechos Civiles	100	13%	75%
Paternidad Responsable	100	13%	89%
Opciones y Naturalizaciones	80	11%	100%
<b>Total</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>	

**Fuente:** *Elaboración propia con datos aportados por la Unidad de Estadística, TSE.*

Como se muestra en el cuadro anterior, en el presente sondeo y conforme con la información brindada por la Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva las muestras aplicadas en cada oficina se calcularon considerando estimaciones de variancia de estudios anteriores, lo que permitió optimizar el nivel de muestras para cada área de servicio.

#### *Variables Consideradas en el Cuestionario*

El cuestionario contempló preguntas cerradas cualificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar en una escala numérica de 1 a 10, siendo 10 la mejor nota posible. Asimismo presenta preguntas abiertas y semiabiertas.

Conforme con las dimensiones del servicio que contemplan para establecer una medición de la percepción y calidad del servicio brindado a los usuarios, en el cuestionario se determinaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

- a. Datos Personales*
- b. Sexo*
- c. Condición Laboral*
- d. Nivel Educativo.*

## **1. Condiciones Físicas**

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

- a. Mobiliario para la Atención de Público*
- b. Aseo y Limpieza*
- c. Pintura del Área de Atención.*
- d. Rotulación y Demarcación para Orientar al Usuario*
- e. Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones*
- f. Acceso a las Instalaciones*
- g. Recorrido hacia el Área de Servicio*
- h. Guía para Orientación*

## **2. Atención Recibida**

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

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

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

### **3. Tiempos de Espera y de Atención y Preferencia de Horario**

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

- a. Tiempo de Espera para adquirir los Timbres*
  - Tiempo que tardó el usuario para comprar los timbres en el puesto de venta que como valor agregado del servicio se ubica en la institución.
- b. Tiempo de Espera para Ser Atendido.*
  - Tiempo que tardó el usuario en la fila de espera de las distintas áreas de atención de público para recibir el servicio.
- c. Tiempo de Atención en Ventanilla*
  - Tiempo que tardó el usuario en realizar su trámite.

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

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

- a. Calidad del Material de los Documentos.*
  - Percepción del usuario de si los materiales utilizados en los productos que ofrece la institución son adecuados.
- b. Utilidad de la Información de los Documentos*

### **5. Percepción de Mejora de los Servicios del T.S.E.**

- a. Percepción de Mejora de los Servicios*
  - Determinar si el usuario piensa que la institución en los últimos años ha mejorado la prestación de los servicios al público.

En este aparte del cuestionario se pretende evidenciar la percepción que poseen nuestros usuarios respecto a la prestación de los servicios institucionales, en función de si los mismos han venido mejorando en los últimos años.

Como resultado de la aplicabilidad de las anteriores opciones de pregunta a los usuarios, 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***, el cual determina una nota ponderada de la percepción que tienen los usuarios sobre la prestación de los servicios institucionales. Con el fin de hacer una labor más sustantiva y objetiva del análisis, se obtuvo dicho índice en las cuatro dimensiones del servicio, a saber:

- 1. Índice Global de Satisfacción Dimensión Tangibilidad*
- 2. Índice Global de Satisfacción Dimensión Empatía*
- 3. Índice Global de Satisfacción Dimensión Capacidad de Respuesta*
- 4. Índice Global de Satisfacción Dimensión Fiabilidad / Seguridad*

Cada uno de estos índices permitirá desagregar el índice global de satisfacción, a fin de determinar en que áreas es necesario aplicar acciones de mejora que busquen el mejoramiento continuo de los servicios que la Institución presta, una vez que se puedan hacer análisis comparativos de la percepción de los usuarios.

Es importante reiterar que a partir del 2011, se depuraron algunos elementos que forman parte de cada dimensión del servicio, conforme se supra indicó.

## Resultados del Sondeo de Opinión

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el Índice Global de Satisfacción Institucional (IGS) alcanzó una nota promedio **9,1** 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 peso o importancia conforme lo indicado en el cuadro 1.

### Índice Global de Satisfacción por Dimensión

Como se indicó al inicio del presente informe, las dimensiones del servicio sobre las cuales se realizó el sondeo de opinión son *Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Seguridad*. Cada una de ellas representa una característica del servicio sobre lo cual se obtuvo la percepción que poseen los usuarios de los servicios institucionales sobre los elementos que las conforman. A nivel general, la percepción de los usuarios sobre las dimensiones del servicio evaluadas obtuvo una nota promedio general de **9,1**, conforme a lo supraindicado, quedando en este caso únicamente las dimensiones de Tangibilidad y Capacidad de Respuesta por debajo de dicho valor, con notas de percepción de 8,8 y 8,9 respectivamente.

**Gráfico 1**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

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

### ***Dimensión Tangibilidad***

La dimensión ***Tangibilidad*** se relaciona con el estado y apariencia física de las instalaciones institucionales y de su personal. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el puntaje asignado —*dada la percepción del usuario*— sobre esta dimensión alcanzó los **8,8** puntos.

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

#### *Mobiliario*

La percepción de los usuarios respecto al estado del mobiliario que se destina para uso del público en las áreas de atención obtuvo una nota de **8,5** puntos. Este elemento considera desde los mostradores para el uso del público hasta las sillas disponibles para la espera en su atención.

#### *Aseo y Limpieza*

La percepción de los usuarios respecto al aseo y limpieza de las áreas de atención y espera obtuvo una nota de **8,8** puntos. Dentro de este rubro cabe indicar que de nuevo se presentaron inconformidades relativas al aseo y limpieza de los servicios sanitarios destinados para el público, no obstante la Oficina de Servicios Generales —*ante la solicitud de esta Contraloría de Servicios*— ha de nuevo reiterado las medidas adoptadas en su momento.

#### *Pintura*

Respecto a la apariencia de las instalaciones en función de la pintura, la percepción de los usuarios reflejo una nota de **8,6** puntos.

#### *Rotulación y Demarcación*

La percepción de los usuarios respecto a los elementos evaluados (rótulos, guías) de que dispone la institución para su orientación y/o ubicación de las distintas áreas de servicio reflejo una nota promedio de **8,9** puntos.

Espacio Físico y Comodidad

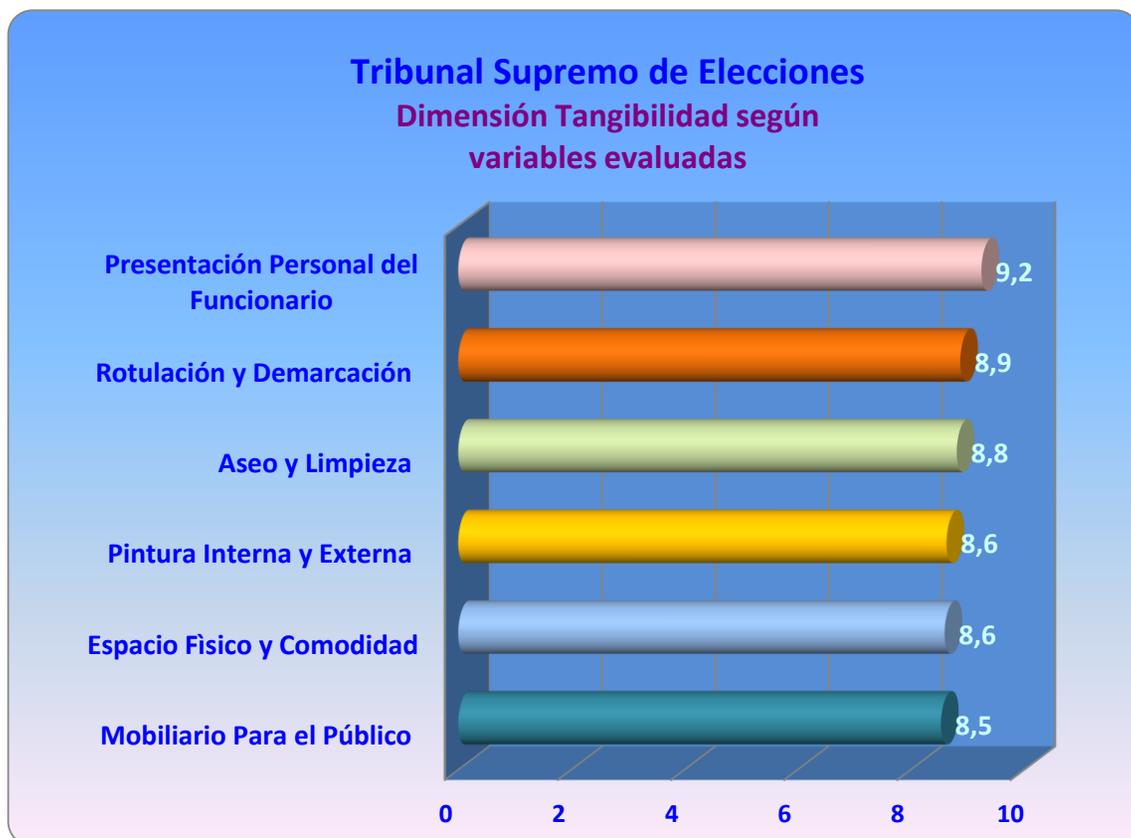
La opinión de los usuarios respecto a la comodidad y espacio físico destinado en las áreas de atención de público mostró una nota promedio de **8,6** puntos.

Presentación Personal de los Funcionarios

La percepción de los usuarios respecto a la presentación personal de los siguientes funcionarios fue la siguiente:

- ✓ Oficial de Seguridad obtuvo una nota de **9,3** puntos
- ✓ Oficial de Información obtuvo una nota de **9,1** puntos.
- ✓ Funcionario en Ventanilla obtuvo una nota de **9,4** puntos.

**Gráfico 2**



**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

## ***Dimensión Empatía***

La dimensión ***Empatía*** se relaciona con la atención que brinda el funcionario hacia el usuario, sea la cortesía, amabilidad y otros elementos que se relacionan entre sí para la atención individualizada en la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó los **9,3** puntos.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que se evalúan en ella, sean *Orientación al Servicio, Expresión Oral y Vocabulario y Cortesía* tanto del Oficial de Seguridad como del Funcionario en Ventanilla, así como del Oficial de Información se obtuvieron los siguientes resultados:

### *Oficial de Seguridad*

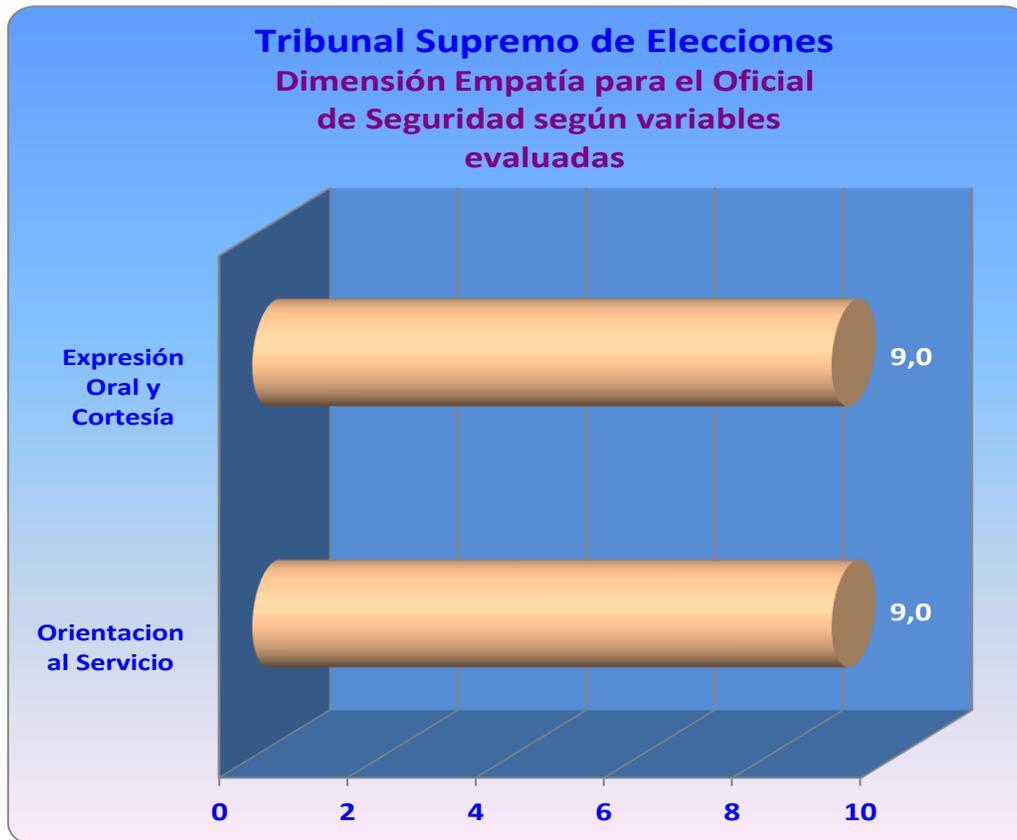
#### *Orientación del Servicio* (Cuando aplica)

Respecto a la Orientación del Servicio que brinda el oficial de seguridad a las personas usuarias —*aunque no sea su labor principal*— la opinión de los usuarios consultados originó una calificación de **9,0** puntos.

#### *Expresión Oral y Cortesía*

La forma en que se dirigió el funcionario hacia el usuario, sea su expresión oral fue calificada con una nota de **9,0** puntos.

Gráfico 3



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

### Oficial de Información

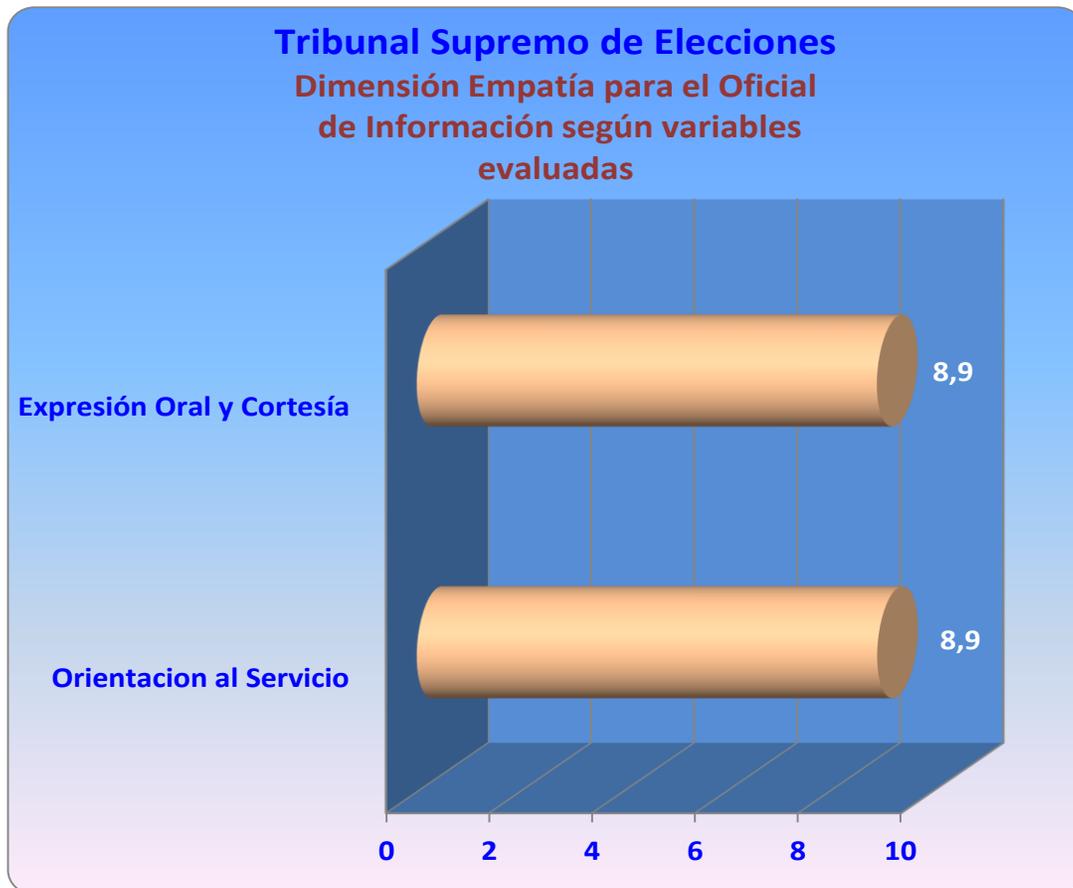
#### Orientación del Servicio

Respecto a la Orientación del Servicio que brinda el oficial de información a las personas usuarias —*siendo su labor principal*— la opinión de los usuarios consultados originó una calificación de **8,8** puntos.

#### Expresión Oral y Vocabulario

La forma en que se dirigió el funcionario hacia el usuario, sea su expresión oral fue calificada con una nota de **8,8** puntos.

Gráfico 4



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

### Funcionario en Ventanilla

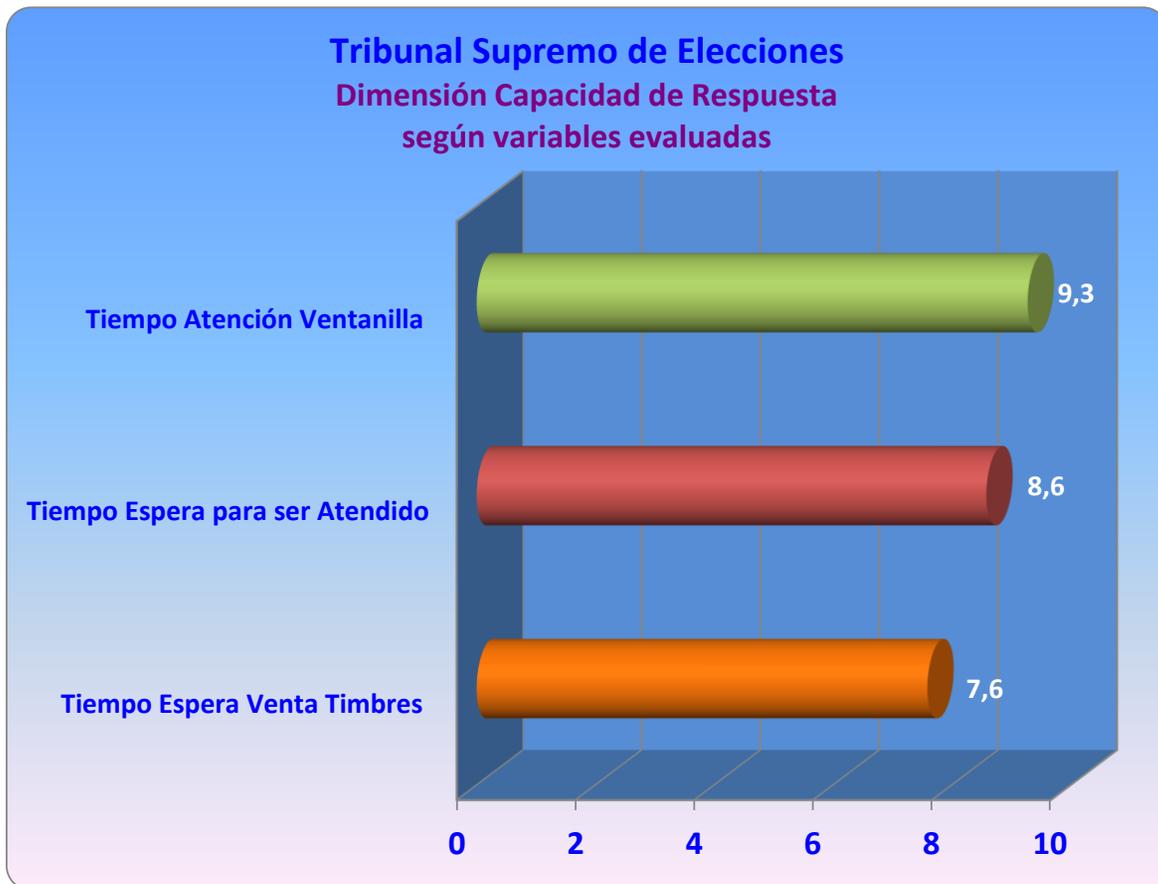
#### Expresión Oral y Vocabulario

La forma en que se dirigió el funcionario hacia el usuario, sea su expresión oral fue calificada con una nota de **9,3** puntos.

### **Dimensión Capacidad de Respuesta**

La dimensión **Capacidad de Respuesta** se relaciona con la capacidad que posee la institución para proporcionar el servicio al usuario, 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 **8,9** puntos.

Gráfico 5



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

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

*Tiempo de Espera para Adquirir Timbres*

La percepción de los usuarios respecto al tiempo de espera para adquirir los timbres fue calificada con una nota de **7,6** puntos.

*Tiempo de Espera en Fila*

El tiempo de espera en fila a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por los usuarios con una nota de **8,6**

*Tiempo de Atención en Ventanilla*

El tiempo que atención en ventanilla a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por los usuarios con una nota de **9,3**

## ***Dimensión Fiabilidad***

La dimensión *Fiabilidad/Seguridad* se relacionan con la ejecución efectiva del servicio por parte del funcionario, sea el dotar al usuario del servicio que esperaba, que el servicio no haya sido suspendido por diversas situaciones así como que la información que se brinda a los gestionantes en los documentos institucionales sea suficiente y útil para el ciudadano que los solicita y/o utiliza para sus trámites personales.

Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota de **9,2** puntos.

Al desagregar los elementos que se evalúan en ella, sean *Prestación del Servicio (Expectativas del Usuario)*, *Utilidad de los Productos Institucionales*, *No Suspensión del Servicio* y *Calidad de los Productos* se obtuvieron los siguientes resultados:

### *Cumplimiento de Expectativas del Usuario*

A la consulta realizada a los usuarios respecto a si recibió el servicio que esperaba, la percepción de los mismos obtuvo una nota de **9,4** puntos.

### *Utilidad e Información de los Productos del T.S.E.*

Respecto a si la información de los documentos y su utilidad para el usuario, la percepción de los usuarios originó una nota de **9,5** puntos.

### *Calidad de los Productos*

En referencia a la calidad que muestran los productos del T.S.E., la percepción del usuario sobre este elemento fue de **9,4**.

### *No Suspensión del Servicio*

En referencia a situaciones en donde se ha suspendido la atención de los usuarios principalmente por fallas en los sistemas internos de la institución, la percepción del usuario sobre este elemento fue de **8,9**.

### ***Dimensión Seguridad***

La dimensión Seguridad se relaciona con la capacidad y conocimiento del personal de la institución sobre los trámites institucionales, específicamente en punto al personal de los puestos de información (Oficial de Información) y Funcionario en Ventanilla, cuyo objetivo es lograr una excelente atención al usuario.

Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el Índice Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota de **9,1** puntos.

Al desagregar estas dimensiones los elementos que se evalúan en ella, sean *Conocimiento de los Servicios y la Materia por parte del Oficial de Información y el Funcionario en Ventanilla* se obtuvieron los siguientes resultados:

#### *Conocimiento del Oficial de Información.*

El conocimiento que muestra el oficial de información –según la percepción del usuario– alcanzó una nota de percepción de **8,9** puntos.

#### *Conocimiento del Funcionario de Ventanilla.*

El conocimiento que muestra el oficial de ventanilla –según la percepción del usuario– alcanzó una nota de percepción de **9,4** puntos.

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

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

**Cuadro 3**

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

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

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

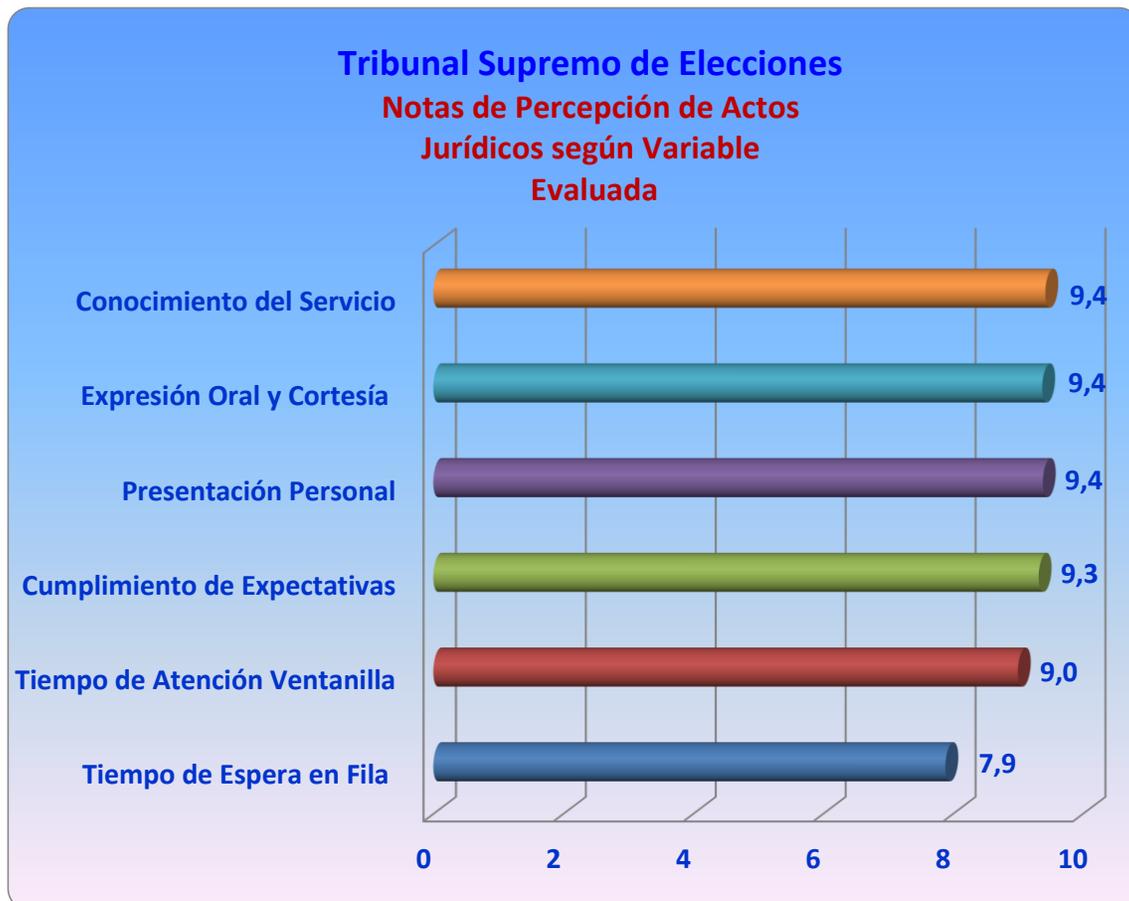
Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados obtenidos del sondeo por unidad administrativa prestadora del servicio.

## Actos Jurídicos

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

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,0** producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 4.

Gráfico 6



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento de las dimensiones del servicio estudiado se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 4**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	7,8	Expresión Oral y Cortesía de	
Aseo y Limpieza.....	8,5	Funcionario en Ventanilla.....	9,4
Rotulación y Demarcación.....	8,6		
Pintura .....	8,5	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,4</b>
Comodidad.....	8,6		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,4		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>8,6</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera en Fila .....	7,9	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla...	9,0	Usuario.....	9,3
		Utilidad e Información de los	
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>8,4</b>	Productos Recibidos.....	9,6
		No Suspensión del Servicio.....	9,3
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,4</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,4		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,4</b>		

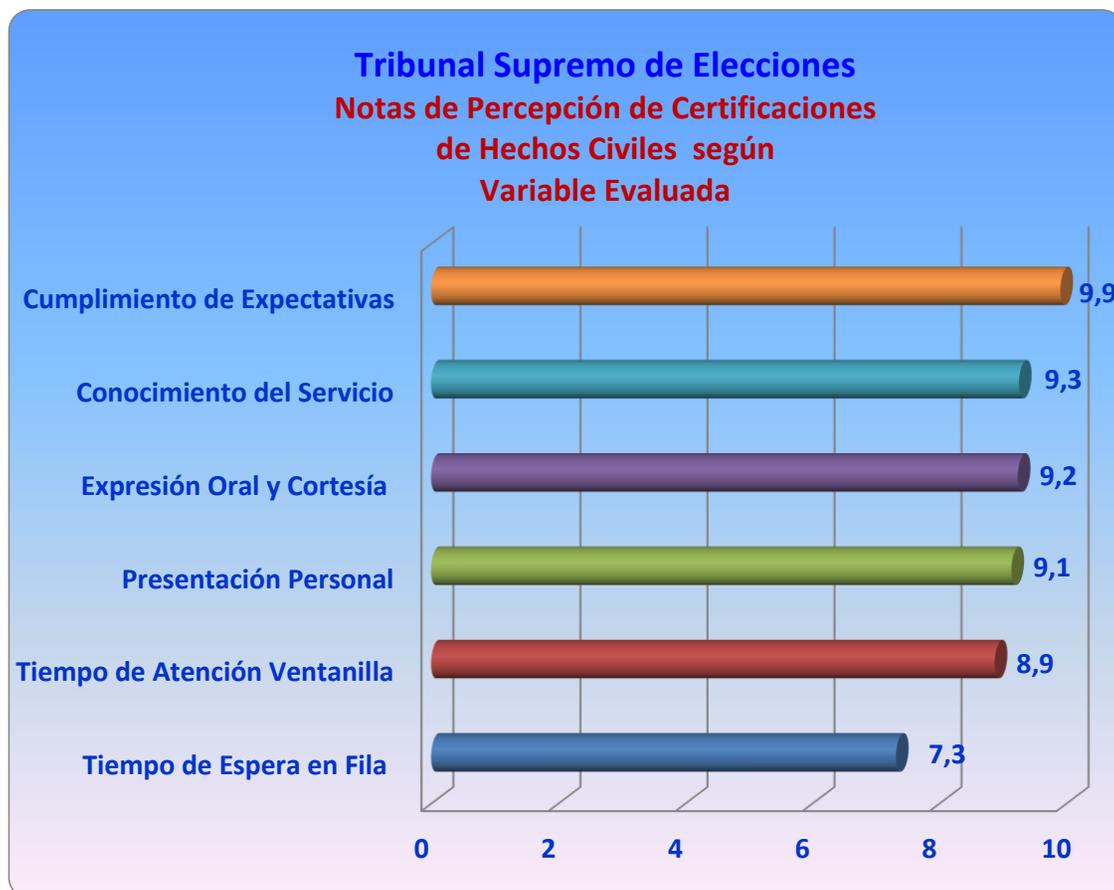
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

## Certificaciones de Hechos Civiles

El servicio de Certificaciones de Hechos Civiles se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil. El mismo consiste en la confección de documentos certificados de los datos civiles de las personas, tanto en la modalidad de entrega inmediata como a un plazo determinado (certificaciones literales).

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **8,6** producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 5.

**Gráfico 7**



**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento evaluado de las dimensiones del servicio se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 5**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,4	Expresión Oral y Cortesía de	
Aseo y Limpieza.....	8,3	Funcionario en Ventanilla.....	9,2
Rotulación y Demarcación.....	8,8	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,2</b>
Pintura .....	8,2		
Comodidad.....	8,8		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,1		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>8,6</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera para Adquirir		Cumplimiento Expectativas del	
Timbres .....	6,9	Usuario.....	9,9
Tiempo de Espera en Fila .....	7,3	Utilidad e Información de los	
Tiempo de Atención en Ventanilla...	8,9	Productos Recibidos.....	10,0
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>7,7</b>	No Suspensión del Servicio.....	5,9
		Calidad de los Productos del	
		T.S.E. ....	9,5
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>8,8</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,3		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,3</b>		

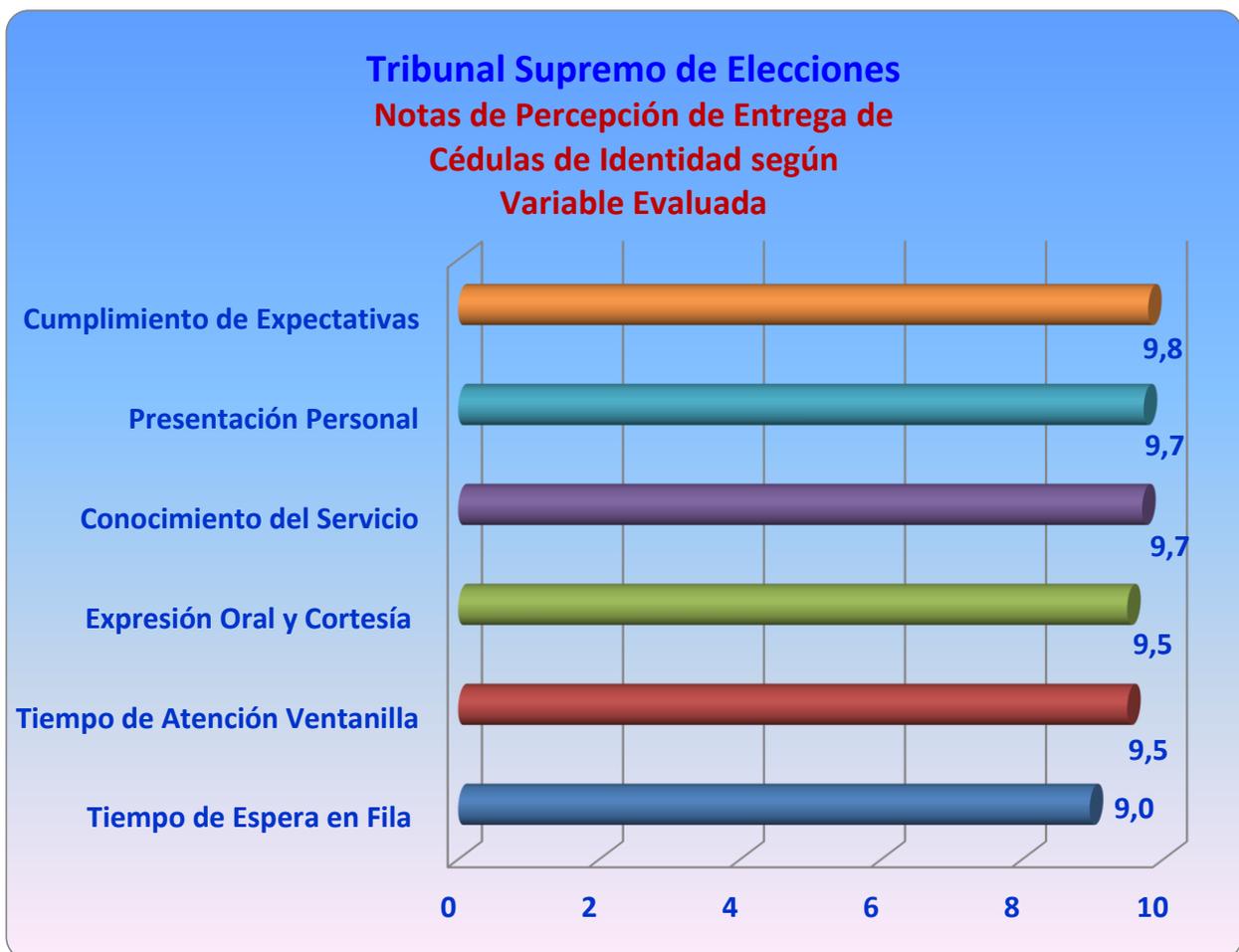
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

## Entrega de Cédulas de Identidad

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

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,4** producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 6.

Gráfico 8



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento de las dimensiones del servicio estudiado se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 6**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía de	
Aseo y Limpieza.....	8,9	Funcionario en Ventanilla.....	9,5
Rotulación y Demarcación.....	8,9	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,5</b>
Pintura .....	9,0		
Comodidad.....	9,2		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,7		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,1</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera en Fila .....	9,0	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla...	9,5	Usuario.....	9,8
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,2</b>	Utilidad e Información de los	
		Productos Recibidos.....	9,2
		No Suspensión del Servicio.....	9,6
		Calidad de los Productos del	9,1
		T.S.E. ....	
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,4</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,7		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,7</b>		

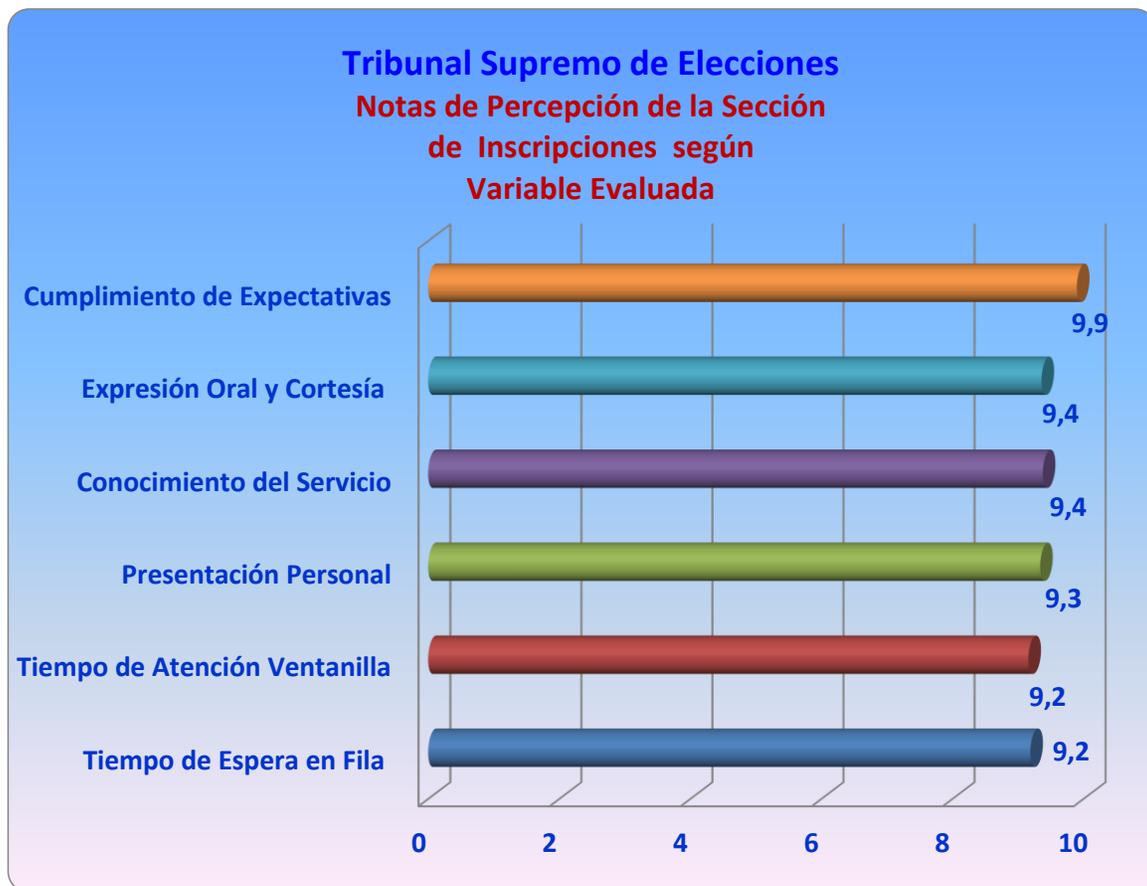
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

## Inscripciones de Hechos Civiles

El servicio que presta la Sección de Inscripciones está referido a trámites de inscripción de diversos hechos civiles, a saber, Nacimientos, Matrimonios, Defunciones y Adopciones. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,3**, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 7.

Gráfico 9



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento de las dimensiones del servicio estudiado se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 7**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,7	Expresión Oral y Cortesía de Funcionario en Ventanilla.....	9,4
Aseo y Limpieza.....	8,9	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,4</b>
Rotulación y Demarcación.....	8,8		
Pintura .....	9,0		
Comodidad.....	7,5		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,3		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>8,7</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera en Fila .....	9,2	Cumplimiento Expectativas del Usuario.....	9,9
Tiempo de Atención en Ventanilla...	9,2	Utilidad e Información de los Productos Recibidos.....	10,0
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,2</b>	No Suspensión del Servicio.....	8,6
		Calidad de los Productos del T.S.E. ....	9,8
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,6</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,4		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,4</b>		

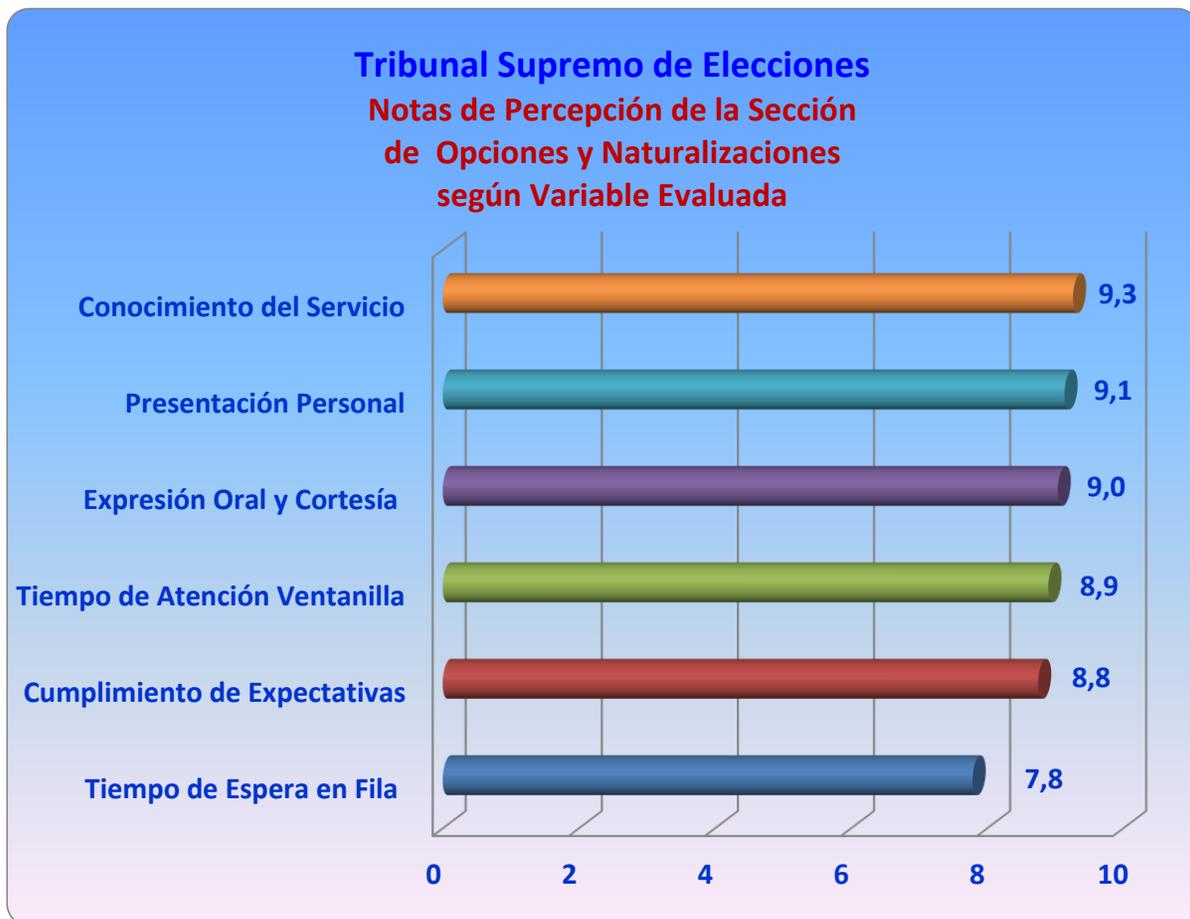
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

## Opciones y Naturalizaciones

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

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **8,7**, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 8.

**Gráfico 10**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento de las dimensiones del servicio estudiado se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 8**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,2	Expresión Oral y Cortesía de	
Aseo y Limpieza.....	8,9	Funcionario en Ventanilla.....	9,0
Rotulación y Demarcación.....	9,0		
Pintura .....	8,6	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,0</b>
Comodidad.....	8,1		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,1		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>8,7</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera en Fila .....	7,8	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla...	8,9	Usuario.....	8,8
		Utilidad e Información de los	
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>8,3</b>	Productos Recibidos.....	9,0
		No Suspensión del Servicio.....	8,4
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>8,7</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,3		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,3</b>		

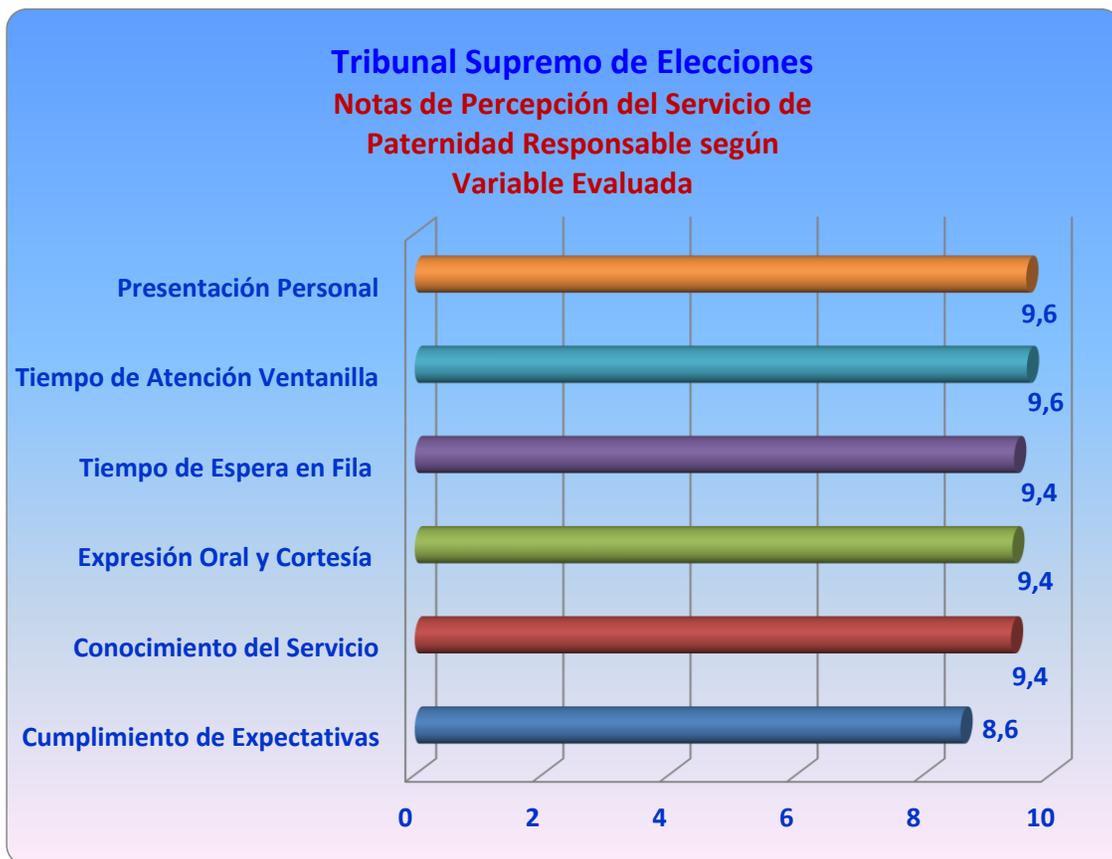
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

## Unidad de Paternidad Responsable

El servicio que presta la Unidad de Paternidad Responsable está referido a trámites administrativos para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley, respecto a determinar en sede administrativa quién es el padre de una persona menor de edad. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil y específicamente de la Sección de Inscripciones.

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

**Gráfico 11**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento de las dimensiones del servicio estudiado se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 9**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía de	
Aseo y Limpieza.....	9,1	Funcionario en Ventanilla.....	9,4
Rotulación y Demarcación.....	8,3	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,4</b>
Pintura .....	8,2		
Comodidad.....	8,0		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,6		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>8,7</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera en Fila .....	9,4	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla...	9,6	Usuario.....	8,6
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,5</b>	Utilidad e Información de los	
		Productos Recibidos.....	9,0
		No Suspensión del Servicio.....	9,8
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,1</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,4		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,4</b>		

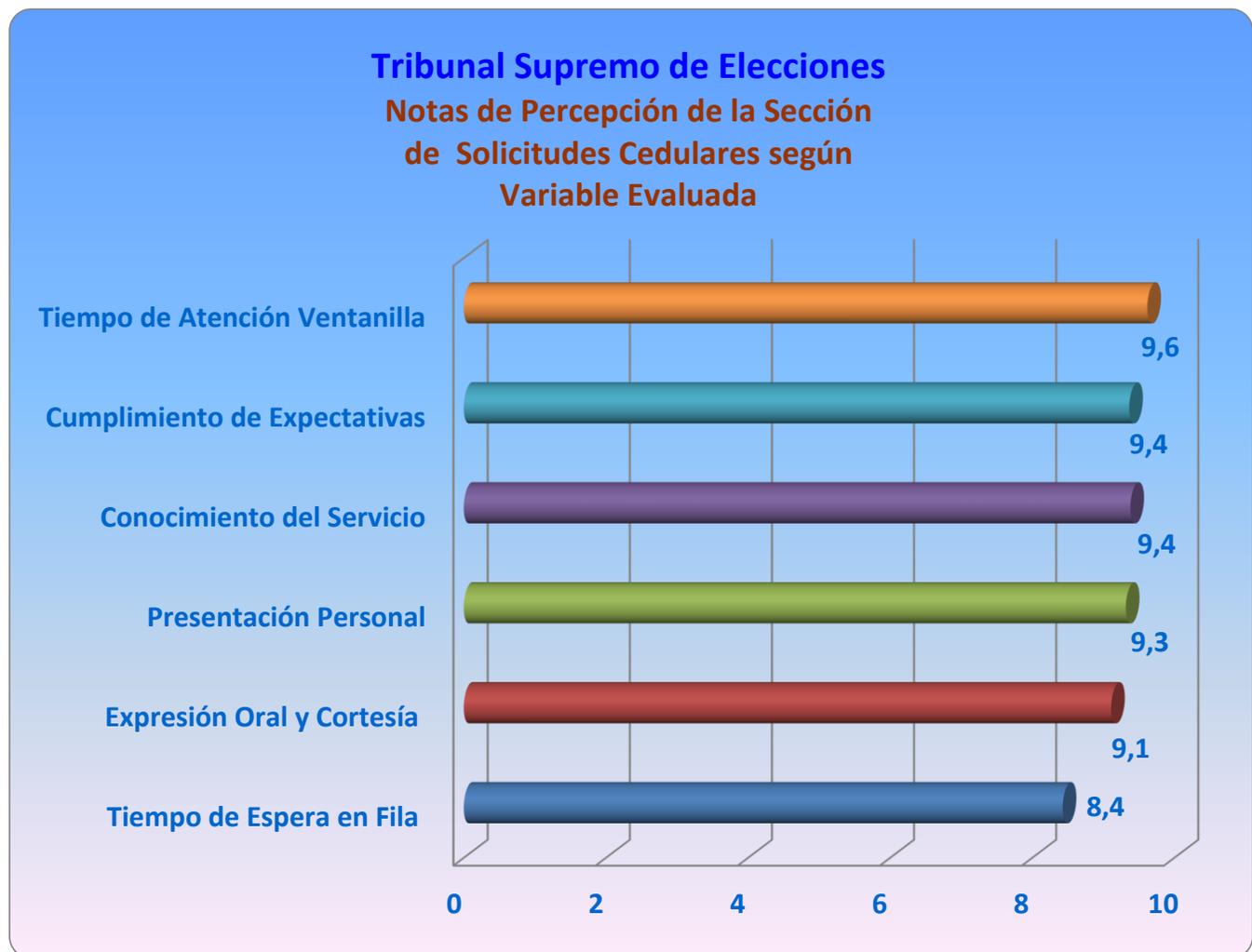
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

## Solicitudes de Cédula de Identidad

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

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,1**, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 10.

**Gráfico 12**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento de las dimensiones del servicio estudiado se muestran el siguiente cuadro:

**Cuadro 10**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	8,5	Expresión Oral y Cortesía de Funcionario en Ventanilla.....	9,1
Aseo y Limpieza.....	9,0		
Rotulación y Demarcación.....	9,2	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,1</b>
Pintura .....	9,0		
Comodidad.....	9,1		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,3		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,0</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera en Fila .....	8,4	Cumplimiento Expectativas del Usuario.....	9,4
Tiempo de Atención en Ventanilla...	9,6	Utilidad e Información de los Productos Recibidos.....	8,5
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,0</b>	No Suspensión del Servicio.....	10,0
		Calidad de los Productos del T.S.E. ....	8,9
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,2</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,4		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,4</b>		

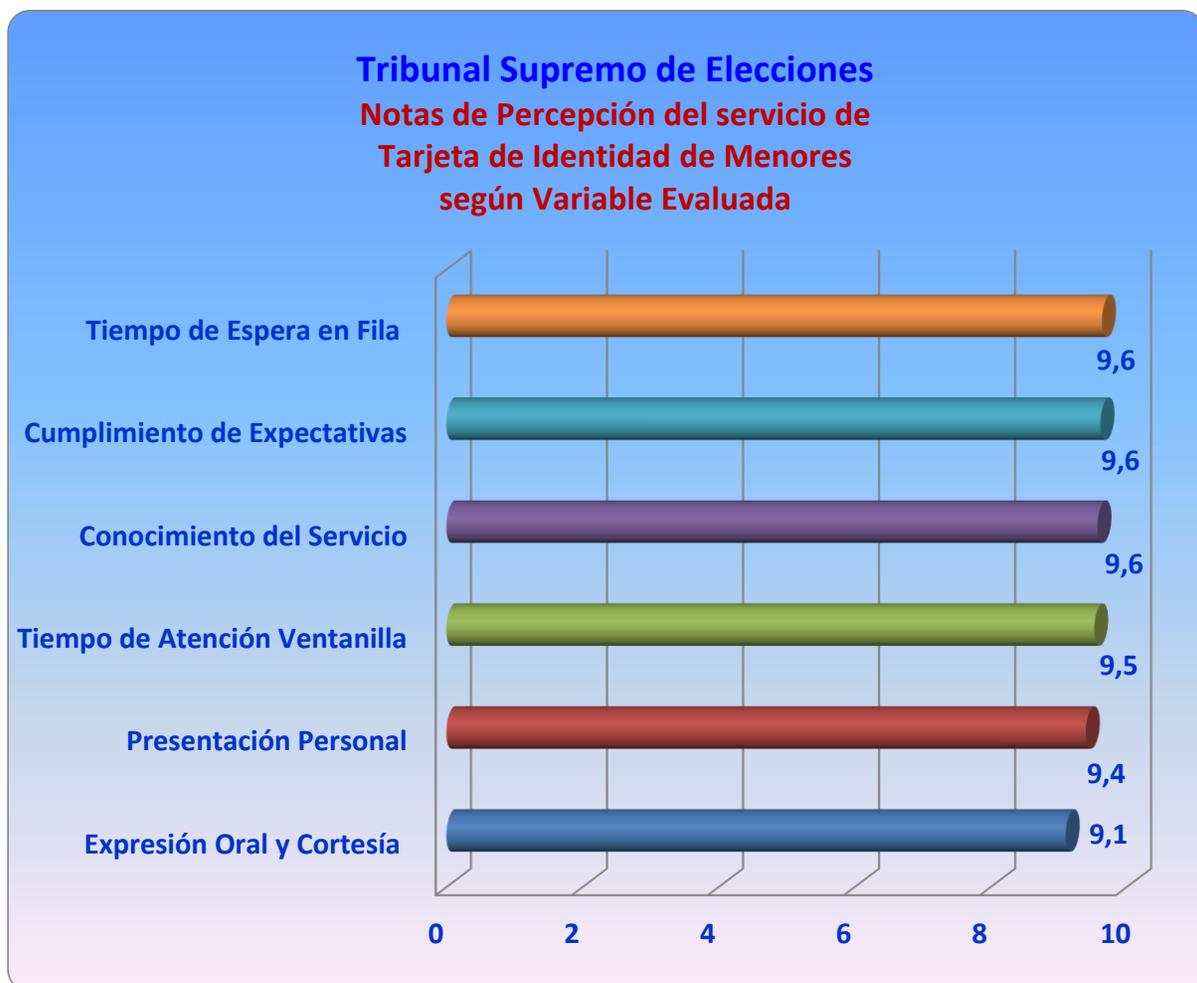
**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

## Tarjeta de Identidad de Menores

El servicio de expedición de Tarjeta de Identidad de Menores se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil. El mismo consiste en la confección de la tarjeta de identificación de personas entre 12 y 18 años, cuyo documento se entrega de forma inmediata, sea al mismo momento de la solicitud en el caso de Oficinas Centrales.

A nivel general el Índice Parcial de Satisfacción obtenido en el presente sondeo para este servicio fue de **9,4**, producto de las notas individuales para cada elemento de la dimensión del servicio evaluada conforme a lo indicado en el cuadro 11.

**Gráfico 13**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

Las notas de percepción obtenidas en forma individual para cada elemento de las dimensiones del servicio estudiado se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 11**

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Mobiliario.....	9,1	Expresión Oral y Cortesía de	
Aseo y Limpieza.....	8,9	Funcionario en Ventanilla.....	9,1
Rotulación y Demarcación.....	9,4	<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,1</b>
Pintura .....	8,6		
Comodidad.....	9,5		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla.....	9,4		
<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,2</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo de Espera en Fila .....	9,6	Cumplimiento Expectativas del	
Tiempo de Atención en Ventanilla...	9,5	Usuario.....	9,6
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,6</b>	Utilidad e Información de los	
		Productos Recibidos.....	8,3
		No Suspensión del Servicio.....	9,6
		Calidad de los Productos del	
		T.S.E. ....	9,8
		<b>Nota Final Dimensión....</b>	<b>9,3</b>
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Servicio por el Funcionario en Ventanilla.....	9,6		
<b>Nota Final Dimensión ....</b>	<b>9,6</b>		

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones Generales**

1. El Índice Global de Satisfacción alcanzado con base en la percepción que poseen los usuarios sobre la prestación de los servicios institucionales en las Oficinas Centrales alcanzó un puntaje de **9,1**, lo cual denota la muy buena percepción que poseen nuestros usuarios de la prestación de los servicios institucionales.
2. Al considerar los elementos específicos en la prestación del servicio, a saber, *Expresión Oral y Cortesía, Presentación Personal, Conocimiento del Servicio, Tiempo de Espera en Fila y Tiempo de Atención en Ventanilla*, también se mantiene una muy buena percepción por parte de los usuarios institucionales, por cuanto alcanza una nota promedio general de 9,2 puntos.
3. Considerando cada dimensión del servicio evaluada, el desglose del Índice Global de Satisfacción Institucional es el siguiente:

<b><i>Dimensión</i></b>	<b><i>IGS</i></b>
Tangibilidad	8,8
Empatía	9,3
Capacidad de Respuesta	8,9
Fiabilidad	9,2
Seguridad	9,4

4. Al desagregar los resultados obtenidos en cada uno de los elementos de las dimensiones los resultados fueron los siguientes:

<b>Dimensión Tangibilidad</b>		<b>Dimensión Empatía</b>	
Aseo y Limpieza.....	8,8	Expresión Oral y Cortesía.....	9,1
Espacio Físico y Comodidad.....	8,6	Orientación al Servicio.....	9,0
Mobiliario Para el Público.....	8,5		
Pintura Interna y Externa.....	8,6		
Presentación Personal del Funcionario.....	9,2		
Rotulación y Demarcación.....	8,9		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>		<b>Dimensión Fiabilidad</b>	
Tiempo para Adquirir Timbres.....	7,6	Cumplimiento Expectativas del Usuario.....	9,4
Tiempo de Espera en Fila .....	8,6	Utilidad de Información de los Productos del T.S.E.....	9,5
Tiempo de Atención en Ventanilla...	9,3	Calidad Productos del T.S.E.....	9,4
		No Suspensión del Servicio.....	8,9
<b>Dimensión Seguridad</b>			
Conocimiento del Oficial de Información.....	8,9		
Conocimiento del Funcionario en Ventanilla.....	8,4		

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

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

- a. Se presentaron gestiones relativas a la inconformidad por la limpieza de los servicios sanitarios, situación que fue puesta en conocimiento de la Sección de Servicios Generales para retomar diligentemente de nuevo el sistema de bitácoras de control de limpieza conforme fuera aprobado en su momento por el Superior.
- a. Respecto al elemento de Comodidad de las Áreas de Espera y Atención del Público, la institución ha aplicado mejoras en las áreas de atención de público, no obstante persisten posibilidades de mejorar ciertas áreas físicas.

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

- a. Respecto al tema de la presentación personal, existe una muy buena percepción por parte del usuario respecto a este elemento.
- b. La orientación del servicio fue percibida con una nota promedio de 9,0 puntos, no obstante es necesario brindar un mayor acercamiento de la labor de los oficiales de información con el público por parte de los puestos de información.
- c. Existe una muy buena percepción por parte del usuario respecto a la cortesía y expresión oral que los funcionarios muestran en el momento de la prestación del servicio.

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

- a. Existe una baja calificación del tiempo de espera para adquirir timbres, generado ello por cuanto en ocasiones solamente existe una persona atendiendo el puesto de venta.
- b. A nivel general los tiempos de espera en fila y de atención en ventanilla manifiestan una buena percepción por parte del usuario. No obstante los mismos usuarios manifiestan que en ciertos momentos el tiempo de espera es largo en servicios como Opciones y Naturalizaciones y Actos Jurídicos principalmente, situación que es evidente dada la alta demanda de usuarios y la cuantía de ventanillas disponibles.

5.4 Respecto a la dimensión ***Fiabilidad*** en promedio existe una muy buena percepción del usuario respecto a los elementos evaluados, conforme con lo siguiente:

- a. El usuario considera que sus expectativas antes del servicio recibido fueron cumplidas a un nivel muy bueno, ya que se obtuvo una nota de percepción promedio de 9,4 puntos.
- b. La utilidad e información de los documentos que brinda el T.S.E. fue calificada con una nota de 9,2 puntos
- c. La calidad de los productos que otorga la institución a los usuarios, sea cédulas de identidad, certificaciones de hechos civiles principalmente fue calificada con una nota de percepción de 9,4

- d. El hecho de que el servicio en la mayoría de las áreas de servicio no se suspende por fallas en los sistemas automatizados fue bien percibida ya que los usuarios otorgaron una calificación de 8,9 puntos.

5.5 A nivel de la dimensión de **Seguridad** el usuario considera que el conocimiento mostrados por los funcionarios respectivos es bueno, ya que consideran que a nivel general los mismos evacuan bien las consultas y dudas respecto al servicio brindado por la institución. La nota de percepción promedio alcanzó los 8,7 puntos.

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

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

#### **A. Servicio de Certificaciones de Hechos Civiles**

- ✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 8,6*
- Dimensión Tangibilidad..... 8,6
  - Dimensión Empatía..... 9,2
  - Dimensión Capacidad de Respuesta..... 7,7
  - Dimensión Fiabilidad..... 8,8
  - Dimensión Seguridad..... 9,3

A nivel de este servicio se tiene que el elemento de menor percepción por parte del público fue lo relativo a la capacidad de respuesta, siendo en este caso el elemento de menor percepción favorable el tiempo de espera para la compra de las especies fiscales.

Si se toman en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, se tiene que el tiempo de espera para ser atendido obtuvo la menor percepción con **7,3** puntos, siendo el mejor evaluado el cumplimiento de las expectativas del usuario antes de recibir el servicio con **9,9** puntos. En este último punto es necesario indicar que por ser éste es un servicio donde más del 90% de su atención es de prestación y entrega del producto en forma inmediata, influye en la percepción del usuario.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,3
Cumplimiento de Expectativas	9,9
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,2
Presentación Personal del Funcionario	9,1
Tiempo de Atención en Ventanilla	8,9
Tiempo de Espera en Fila	7,3
<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,0</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

**B. Servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad**

✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 9,1*

- Dimensión Tangibilidad..... 9,0
- Dimensión Empatía..... 9,1
- Dimensión Capacidad de Respuesta..... 9,0
- Dimensión Fiabilidad..... 9,2
- Dimensión Seguridad..... 9,4

A nivel de este servicio se tiene que todos los elementos evaluados son iguales o superan una nota de percepción de 9,0, siendo ello gratificante resaltar.

Si se toman en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, se ratifica de nuevo lo anteriormente indicado en el sentido de que es uno de los servicios mejor evaluados por parte del usuario, sin detrimento de denotar una baja percepción en punto al tiempo de espera en fila del usuario, dado la alta demanda de solicitudes de cédula de identidad durante el período de evaluación.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,4
Cumplimiento de Expectativas	9,4
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,1
Presentación Personal del Funcionario	9,3
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,6
Tiempo de Espera en Fila	8,4
<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,2</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios

**C. Servicio de Tarjeta de Identidad de Menores**

✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 9,4*

- Dimensión Tangibilidad..... 9,2
- Dimensión Empatía..... 9,1
- Dimensión Capacidad de Respuesta..... 9,6
- Dimensión Fiabilidad..... 9,3
- Dimensión Seguridad..... 9,6

A nivel de este servicio se tiene que todos los elementos evaluados son iguales o superan una nota de percepción de 9,0, siendo ello gratificante resaltar.

Si se toman en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, se ratifica de nuevo lo anteriormente indicado en el sentido de que es otro de los servicios mejor evaluados por parte del usuario, siendo que al ser un servicio donde el producto deseado se entrega en forma inmediata, es muy bien percibido por el usuario.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,6
Cumplimiento de Expectativas	9,6
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,1
Presentación Personal del Funcionario	9,4
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,5
Tiempo de Espera en Fila	9,6
<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,5</b>

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

**D. Servicio de Actos Jurídicos**

✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 9,0*

- Dimensión Tangibilidad..... 8,6
- Dimensión Empatía..... 9,4
- Dimensión Capacidad de Respuesta..... 8,4
- Dimensión Fiabilidad..... 9,4
- Dimensión Seguridad..... 9,4

A nivel de este servicio se tiene que las dimensiones de más baja percepción lo son la relativa a Tangibilidad y a la Capacidad de Respuesta, con notas de percepción de 8,6 y 8,4 respectivamente, siendo que uno de los elementos evaluados de más baja percepción lo es el

mobiliario dispuesto para el público en el área de espera y el tiempo de espera del usuario para ser atendido.

Si se toman en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, se ratifica de nuevo lo anteriormente indicado en el sentido de que el rubro relativo al tiempo de espera para ser atendido es el de más baja percepción, el cual debe considerarse como una oportunidad de mejora para mejorar su calificación.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,4
Cumplimiento de Expectativas	9,3
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,4
Presentación Personal del Funcionario	9,4
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,0
Tiempo de Espera en Fila	7,9
<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,5</b>

*Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

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

- ✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 8,7*
  - Dimensión Tangibilidad..... 8,7
  - Dimensión Empatía..... 9,0
  - Dimensión Capacidad de Respuesta..... 8,3
  - Dimensión Fiabilidad..... 8,7
  - Dimensión Seguridad..... 9,3

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión de más baja percepción lo fue la relativa a Capacidad de Respuesta, siendo ello consecuencia de la baja nota de percepción que se obtuvo en el tiempo de espera del usuario.

Si se toman en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, se coincide que el rubro de menor percepción lo es el Tiempo de Espera del Usuario para ser atendido, consecuencia de la alta presencia de usuarios, así como la disposición de ventanillas abiertas para la atención de público.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,3
Cumplimiento de Expectativas	8,8
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,0
Presentación Personal del Funcionario	9,1
Tiempo de Atención en Ventanilla	8,9
Tiempo de Espera en Fila	7,8
<b>Nota General Promedio</b>	<b>8,8</b>

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

#### **F. Servicio de Inscripción de Hechos Civiles**

- ✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 9,3*
  - Dimensión Tangibilidad..... 8,7
  - Dimensión Empatía..... 9,4
  - Dimensión Capacidad de Respuesta..... 9,2
  - Dimensión Fiabilidad..... 9,6
  - Dimensión Seguridad..... 9,4

A nivel de este servicio se tiene que la dimensión de más baja percepción lo fue la relativa a Tangibilidad, siendo ello consecuencia de la baja nota de percepción que se obtuvo respecto al espacio físico y comodidad del área de espera del público, principalmente.

Si se toman en cuenta los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, todos los elementos evaluados en ese caso superan una nota de 9,0, lo cual refleja la buena percepción que poseen los usuarios de esta área de servicio.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,4
Cumplimiento de Expectativas	9,9
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,4
Presentación Personal del Funcionario	9,3
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,2
Tiempo de Espera en Fila	9,2
<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,4</b>

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

### **G. Servicio de Entrega de Cédulas**

- ✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 9,4*
  - Dimensión Tangibilidad..... 9,1
  - Dimensión Empatía..... 9,5
  - Dimensión Capacidad de Respuesta..... 9,2
  - Dimensión Fiabilidad..... 9,4
  - Dimensión Seguridad..... 9,7

A nivel de este servicio se tiene que la percepción del usuario respecto de las distintas dimensiones refleja alta satisfacción por parte del usuario, donde la más baja lo es la Tangibilidad con una nota de 9,1 puntos.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, todos los elementos evaluados en ese caso superan también notas superiores a 9,0, siendo ello grato indicar y reflejar.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,7
Cumplimiento de Expectativas	9,8
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,5
Presentación Personal del Funcionario	9,7
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,5
Tiempo de Espera en Fila	9,0
<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,5</b>

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

### **H. Servicio de Paternidad Responsable**

✓ *Índice Parcial de Satisfacción..... 9,3*

- Dimensión Tangibilidad..... 8,7
- Dimensión Empatía..... 9,4
- Dimensión Capacidad de Respuesta..... 9,5
- Dimensión Fiabilidad..... 9,1
- Dimensión Seguridad..... 9,4

A nivel de este servicio se tiene que la mejor percepción recibida por parte del usuario lo fue la relativa a la Capacidad de Respuesta del servicio, siendo que la dimensión de Tangibilidad fue la que obtuvo menor percepción, situación que es evidente actualmente, dado que no existe un área específica de espera para este servicio.

Al considerar los elementos que inciden directamente en la atención al usuario, todos los elementos evaluados en ese caso superan también notas superiores a 9,0, siendo ello grato indicar y reflejar, a excepción del elemento de cumplimiento de las expectativas del usuario, en donde existen asuntos de atención del trámite que no son de control absoluto del Tribunal, como lo es la aplicación de la pruebas sanguíneas, por ejemplo, en donde son atendidas por otra institución.

<b>Percepción Específica del Servicio</b>	<b>Nota de Percepción</b>
Conocimiento del Servicio del Funcionario	9,4
Cumplimiento de Expectativas	8,6
Expresión Oral y Cortesía del Funcionario	9,4
Presentación Personal del Funcionario	9,6
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,6
Tiempo de Espera en Fila	9,4
<b>Nota General Promedio</b>	<b>9,3</b>

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios*

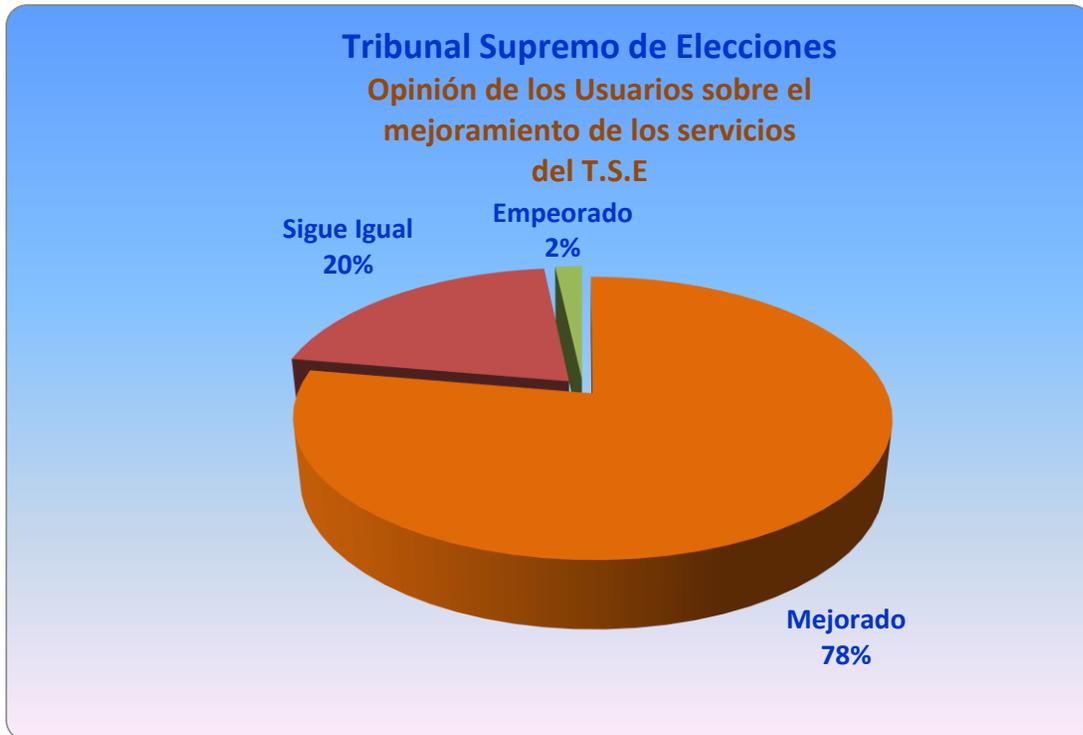
### Conclusiones de Preguntas Generales

En forma aparte, luego de las respuestas dadas por los usuarios respecto a los elementos y/o variables propiamente que responde a la metodología utilizada por este despacho, sea el modelo SERVQUAL, en el cuestionario se indicaron dos preguntas muy generales, conforme con lo siguiente:

- 1. ¿En su opinión durante los últimos dos años los servicios del T.S.E. han mejorado, empeorado o siguen igual?*
- 2. ¿Le gustaría que el TSE tenga oficinas periféricas?*

Respecto a los resultados de la primera consulta, se tiene que casi el 80% de las personas usuarias manifestaron que el Tribunal Supremo de Elecciones en los últimos dos años ha mejorado la prestación de los servicios institucionales, situación que responde al esfuerzo institucional por ir mejorando la calidad de los mismos.

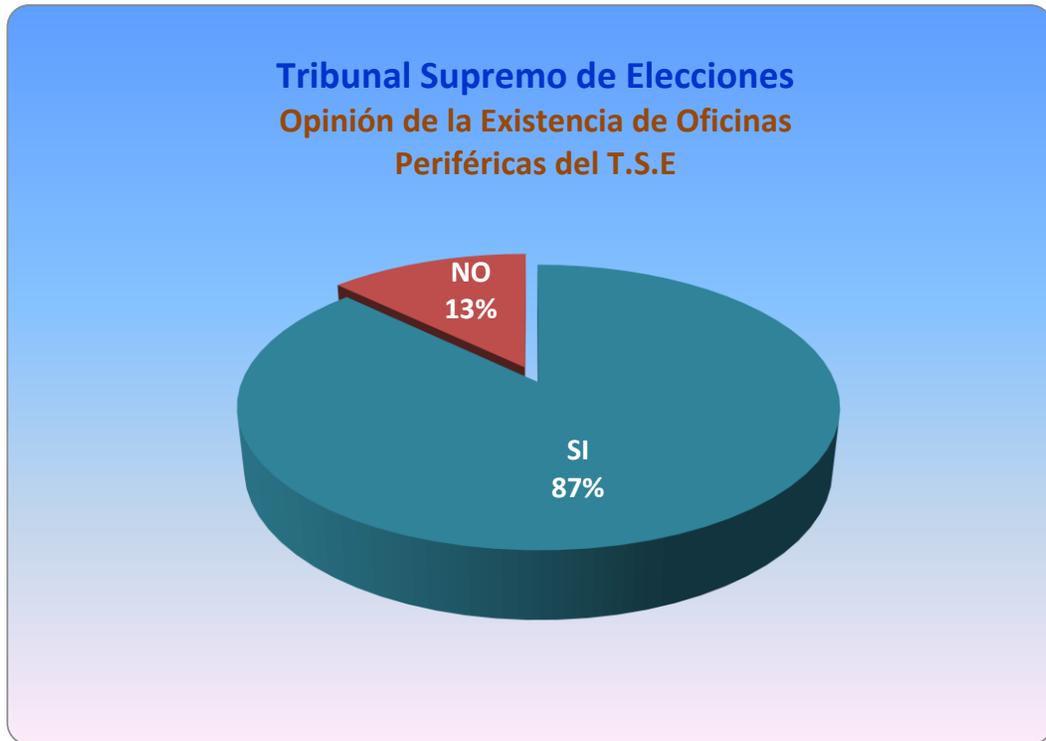
**Gráfico 14**



**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.*

Por otra parte, respecto a la segunda, se tiene que casi el 90% de las personas encuestadas manifiesta su complacencia y necesidad de que el Tribunal implemente un programa paulatino de ampliación de centros de servicio periféricos, de modo que se instalen en la periferia de la gran área metropolitana, puesto de atención para evitar que los habitantes de zonas alejadas, pero pertenecientes a dicha área geográfica, pueden acceder a dichos centros para evitar trasladarse hasta nuestras oficinas centrales a requerir el servicio.

**Gráfico 15**



**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2011-Contraloría de Servicios.*