



# **Informe Sondeo de Opinión Anual Oficinas Regionales 2012**



## INDICE GENERAL

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Aspectos Generales del Sondeo de Opinión</b> .....	<b>4</b>
<i>Oficinas Regionales Estudiadas</i> .....	6
<i>Elementos del Muestreo</i> .....	6
<i>VARIABLES de Estudio</i> .....	8
<b>Resultados del Sondeo de Opinión</b> .....	<b>11</b>
<b>Resultados Generales</b> .....	11
<i>Índice Global de Satisfacción Total</i> .....	14
<i>Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T, E y CR)</i> .....	16
<i>Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T y E)</i> .....	17
<i>Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina</i> .....	19
<b>Resultados Dimensión del Servicio por Estrato</b> .....	24
<i>Dimensión Tangibilidad</i> .....	24
<i>Dimensión Empatía</i> .....	25
<i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i> .....	26
<i>Dimensión Fiabilidad</i> .....	27
<i>Dimensión Seguridad</i> .....	28
<i>Resultados Específicos por Estratos</i> .....	32
Estrato 1 .....	32
Estrato 2 .....	41
Estrato 3 .....	48
Estrato 4 .....	56
Estrato 5 .....	64
<b>Conclusiones</b> .....	<b>72</b>

## **Introducción**

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

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

La metodología del sondeo de opinión es una valiosa herramienta para que las instituciones públicas puedan conocer el criterio de 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 tercero de su Reglamento, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional del 2012, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado en cada una de las treinta y dos (32) Sedes Regionales en el primer semestre del presente año, conforme a lo que en su momento se aprobó en el Plan Operativo Anual 2012. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio del usuario por el servicio recibido en las oficinas regionales de 9,5 puntos.

## Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

El presente estudio está basado en la opinión de las personas usuarias de servicios — *encuesta de salida*<sup>1</sup>— 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 servicio*<sup>2</sup>, áreas indispensables que responden como partes estratégicas en la conformación y prestación de un servicio al usuario.

De acuerdo con lo anterior, las dimensiones son 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.
4. **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
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 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

---

<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.

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

en la encuesta y la ponderación respecto a la importancia relativa de cada dimensión del servicio respecto a su total.

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

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

Dimensión	Importancia Relativa sobre el servicio	Justificación
Tangibilidad	11%	Las instalaciones físicas son importantes en la prestación de un servicio de calidad para con las personas usuarias, no obstante los mecanismos para adoptar medidas que apoyen estructuras modernas de esta índole son a mediano plazo, por lo que se considera apropiado el valor porcentual que posee esa ponderación dentro de las variables.
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.
Capacidad de Respuesta	32%	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.
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.
Seguridad	13%	El personal de la institución debe tener pleno conocimiento del servicio que presta y sus elementos, asimismo la cortesía es imperiosa en la atención personalizada.

**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**”.

Oficinas Regionales Estudiadas

El sondeo fue realizado en las 32 oficinas regionales del Tribunal Supremo de Elecciones, las cuales fueron visitadas en el primer semestre del año en curso.

Elementos del Muestreo

La encuesta contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar en una escala numérica de 1 a 10, siendo 1 el más bajo y 10 la más alta nota posible, así como algunas preguntas con criterios de selección cualitativos.

El total de encuestas realizadas fueron 1289, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los datos considerados, tomaron como referencia la cantidad promedio de público atendido por día en cada oficina regional, de donde se obtuvo una muestra para cada una de las oficinas regionales, lo anterior previa coordinación con la Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva.

El desglose de la muestra total indicada por oficina regional, sea el número de encuestas a realizar fue el siguiente:

**Cuadro 2**  
**Muestra por Oficinas Regional**

<b>Oficina Regional</b>	<b>Muestra</b>	<b>Oficina Regional</b>	<b>Muestra</b>
Aguirre	33	Nicoya	70
Alajuela	70	Orotina	36
Atenas	54	Osa	50
Buenos Aires	55	Pérez Zeledón	27
Cañas	36	Pococí	51
Cartago	26	Puntarenas	30
Corredores	13	Puriscal	36
Coto Brus	17	San Carlos	29
Golfito	19	San Ramón	37
Grecia	27	Santa Cruz	38
Guatuso	30	Sarapiquí	136
Heredia	37	Siquirres	36
Jicaral	8	Talamanca	34
Liberia	70	Tarrazú	17
Limón	29	Turrialba	38
Los Chiles	29	Upala	71

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

Debido a la objetividad del estudio no se comparan todas las oficinas regionales por igual, dada la diferenciación operativa y técnica así como a la capacidad instalada que posee cada una de ellas (recursos, servicios).

Por otra parte, a partir de este informe se ha variado la estratificación que se ha venido utilizando en los anteriores informes respecto a las oficinas regionales, dada las variaciones en las cuantías aproximadas de público atendido por día y por localización geográfica; por lo que para este informe no se hará comparaciones con años anteriores en las distintas dimensiones o estratos, aunado a que en el 2011 solo se realizó el sondeo a 14 Sedes Regionales por situaciones presupuestarias, quedando de la siguiente manera:

- **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:

**Cuadro 3**  
**Ubicación de Oficinas Regionales por Estrato**

<b>Estrato1</b>	<b>Estrato 2</b>	<b>Estrato 3</b>	<b>Estrato 4</b>	<b>Estrato 5</b>
Atenas	Aguirre	Cañas	Turrialba	Alajuela
Guatuso	Buenos Aires	Corredores	Grecia	Cartago
Jicaral	Coto Brus	Nicoya	Liberia	Heredia
Los Chiles	Golfito	Santa Cruz	Pérez Zeledón	Limón
Osa	Orotina	Siquirres	Pococí	Puntarenas
Talamanca	Puriscal		San Carlos	
Tarrazú	Sarapiquí		San Ramón	
	Upala			

**Fuente:** Elaboración propia con datos de la Unidad de Estadística del T.S.E.

Variables de Estudio

De acuerdo a cada dimensión de servicio, donde se establecen 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:

**1. Datos demográficos**

Se evaluaron datos de las personas usuarias que se dirigieron a conocerle mejor, el objetivo es obtener datos estadísticos de la estructura, dinámica y características de las personas usuarias de nuestros servicios. Al respecto se consultaron los siguientes datos:

- a. Edad
- b. Sexo
- c. Condición laboral
- d. Nivel educativo

**2. Condiciones Físicas**

Evaluando las *Condiciones Físicas*, se le consultó al usuario sobre los siguientes aspectos:

- a. Mobiliario para el Público
- b. Aseo y Limpieza
- c. Pintura Interna y Externa de la Oficina.
- d. Rotulación y Demarcación para Orientar al Usuario
- e. Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones.
- f. Accesibilidad a las instalaciones.

**3. Atención Recibida**

Evaluando la *Atención Recibida*, se consideraron los funcionarios 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 el Funcionario en el cubículo de atención.

Conforme a lo anterior 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 el personal en sus labores diarias.

- b. *Orientación o conocimiento del servicio*
  - Forma de guiar al usuario sobre su necesidad y donde acudir o conocer el servicio a brindar.
- c. *Expresión Oral y Cortesía*
  - Forma de expresarse hacia el usuario en el momento de la atención.

#### **4. Tiempos de Espera y de Atención**

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

- a. *Tiempo de Espera para Ser Atendido.*
  - Tiempo que tardó el usuario 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 el usuario en realizar su trámite.
- c. *No suspensión del servicio por fallas en el sistema*
  - Interrupción de la prestación del servicio debido a fallas de los sistemas automatizados de los servicios y/o insumos de trabajo.
- d. *Tiempo aproximado de duración en la atención*
  - Tiempo que el usuario duró aproximadamente entre el momento que entró y el momento en que fue atendido en la oficina.

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

Se evaluaron los servicios que brindan el T.S.E y la calidad de los productos entregados al usuario, 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*
  - Percepción del usuario de si la información obtenida le es útil para realizar sus trámites internos y/o externos.

## 6. Percepción de mejora de los servicios

Evaluación subjetiva de la mejora en general de las oficinas regionales, el elemento evaluado fue:

- Índice Global de Satisfacción de las oficinas regionales ha mejorado, desmejorado o sigue igual.

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 índices parciales de satisfacción:

1. *Índice Parcial de Satisfacción Dimensiones Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta.*
2. *Índice Parcial de Satisfacción Dimensiones Tangibilidad y Empatía.*

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 las personas usuarias.

## **Resultados del Sondeo de Opinión**

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

Es importante indicar que los resultados que infra se detallarán, deben ser vistos a nivel general y no suponer conclusiones individuales y comparativas entre las oficinas regionales, dado que al ser nuestras oficinas distantes entre ellas, considerando variables como niveles de público, infraestructura, equipamiento, hacen que a nivel total no se puedan realizar comparaciones entre ellas. A pesar de lo anterior en su momento se considero importante 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 nuestra oficinas regionales.

Cabe destacar que la información que se indicará inicialmente obedece a los datos demográficos de las personas usuarias en términos generales.

### ***Resultados Generales***

#### *Datos demográficos*

##### Edad:

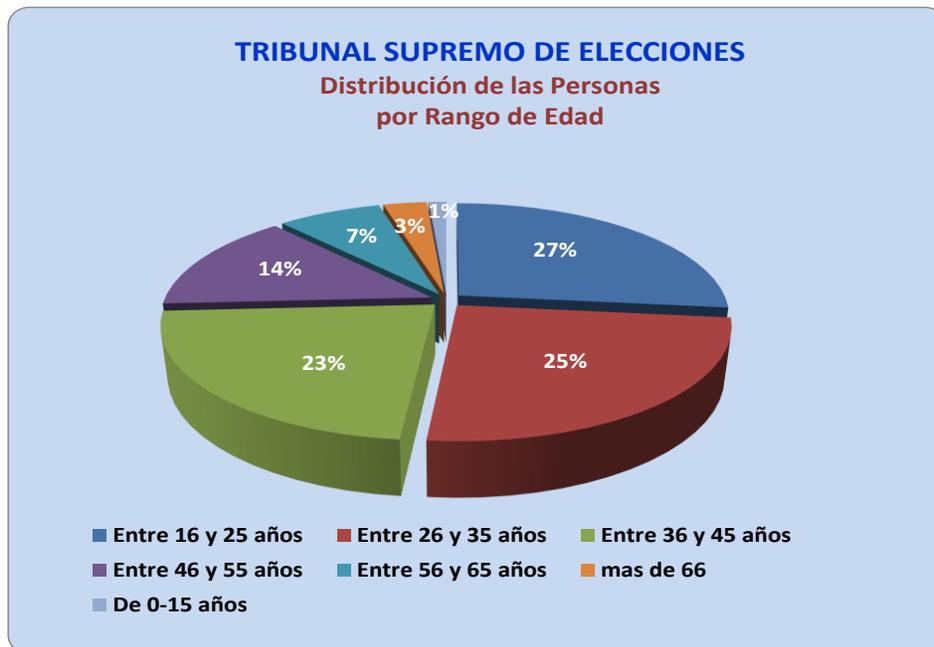
El primer registro demográfico corresponde a la edad de las personas usuarias, esta se dividió en rangos de la siguiente forma<sup>3</sup>:

- ✓ Rango N° 1: 15 años o menos
- ✓ Rango N° 2: De los 16 a los 25 años
- ✓ Rango N° 3: De los 26 a los 35 años
- ✓ Rango N° 4: De los 36 a los 45 años
- ✓ Rango N° 5: De los 46 a los 55 años
- ✓ Rango N° 6: De los 56 a los 65 años
- ✓ Rango N° 7: 66 años y más

---

<sup>3</sup> Los rangos clasificados corresponden a edades en años cumplidos

**Gráfico 1**



**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

En el gráfico anterior se observa en la distribución que la mayoría de personas que participaron en las encuestas en general tenían entre 16 y 25 años lo que corresponde en un 27%, seguido por un porcentaje muy cercano de las personas entre 26 y 35 años en un 25% y posteriormente las ubicadas entre los 36 y 45 años con 23% del total entre otros. Este dato se consultó para conocer la edad promedio del tipo de población que más visita las oficinas regionales o utiliza nuestros servicios.

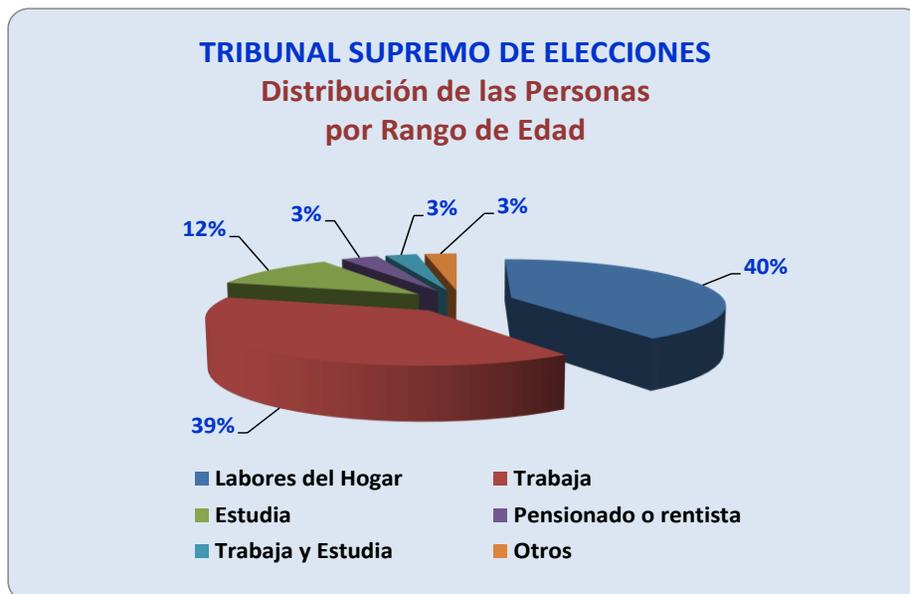
Sexo:

Respecto al sexo de las personas usuarias, se tiene que la mayoría son mujeres con una importancia relativa del 60%.

Condición laboral:

A nivel de la condición laboral, un 40% de las personas encuestadas realiza labores del hogar, seguido un porcentaje casi igual como segundo rubro personas con trabajo remunerado.

Gráfico 2



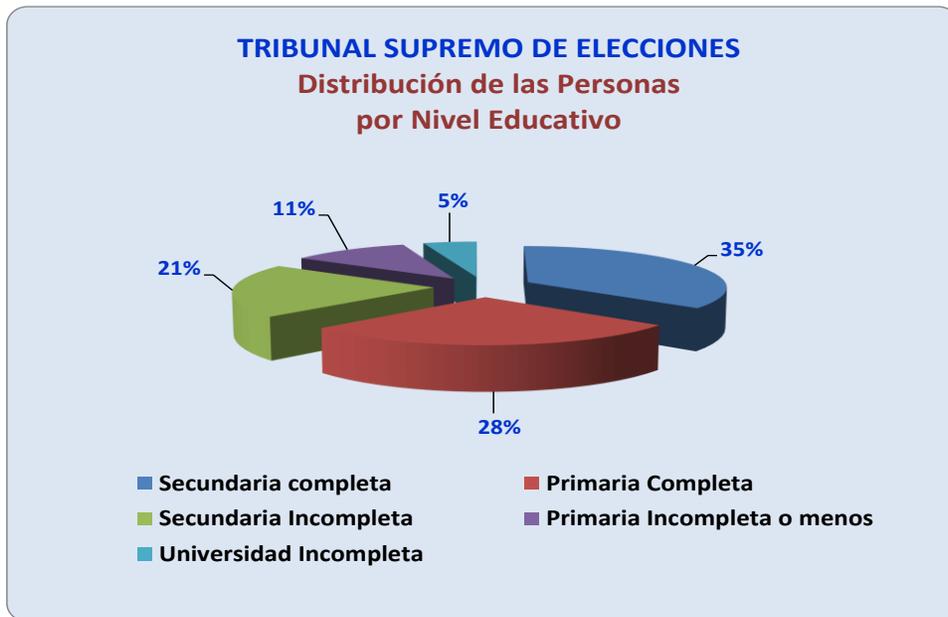
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Nivel educativo:

El nivel educativo de las personas encuestadas fue clasificado conforme a los siguientes elementos:

- ✓ Primaria incompleta o menos
- ✓ Primaria completa
- ✓ Secundaria incompleta
- ✓ Secundaria completa
- ✓ Universitaria incompleta (menos de bachiller)
- ✓ Universitaria completa (Bachillerato o más)

**Gráfico 3**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Con respecto al gráfico 3 se determina que la mayoría de las personas han cursado hasta la secundaria en forma completa siendo que representa un 35% del total de personas encuestadas, seguido por su importancia relativa las personas que poseen primaria completa con una participación del 28%.

*Índice Global de Satisfacción Total*

En general, el Índice Global de Satisfacción (**IGS T**) —sin considerar los estratos que se han determinado en informes anteriores— tuvo una nota promedio de percepción general de 9,5 puntos, donde se obtuvo una nota máxima de 9,8 puntos y la nota mínima fue de 9,1 puntos como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 4**  
**Índice de Satisfacción Global según Oficina Regional**

Oficina Regional	IGS T	Oficina Regional	IGS T
Aguirre	9,5	Nicoya	9,6
Alajuela	9,4	Orotina	9,6
Atenas	9,5	Osa	9,4
Buenos Aires	9,6	Pérez Zeledón	9,3
Cañas	9,6	Pococí	9,6
Cartago	9,6	Puntarenas	9,6
Corredores	9,2	Puriscal	9,7
Coto Brus	9,4	San Carlos	9,6
Golfito	9,7	San Ramón	9,4
Grecia	9,7	Santa Cruz	9,6
Guatuso	9,5	Sarapiquí	9,4
Heredia	9,1	Siquirres	9,4
Jicaral	9,9	Talamanca	9,4
Liberia	9,6	Tarrazú	9,7
Limón	9,2	Turrialba	9,6
Los Chiles	9,8	Upala	9,1

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Conforme con el Índice Global de Satisfacción Promedio obtenido (9,5 puntos), el 53% de las oficinas regionales evaluadas están por encima del puntaje promedio de percepción, un 34% por debajo y el restante 13% obtuvo una nota individual igual al IGS Promedio de 9,5 puntos.

Como carácter ilustrativo seguidamente se presentan los resultados obtenidos del nivel de satisfacción considerando para ambos casos la exclusión de la Dimensión Fiabilidad y Seguridad; sea solamente en el primer valor se consideran las dimensiones del servicio de Tangibilidad (T), Empatía (E) y Capacidad de Respuesta (CR) y un segundo valor considerando solamente las Dimensiones Tangibilidad y Empatía. 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.

Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T, E y CR)

El Índice Global de Satisfacción Parcial (IGSP) contemplando solamente las dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta (**IGS T/E/CR**) del servicio indicadas muestra una nota de percepción promedio general de 9,3 puntos. Ahora bien, considerando dicho valor, se obtuvo una nota máxima de percepción de 9,7 puntos, y una mínima de 8,8 puntos.

**Cuadro 5**

**Índice Parcial de Satisfacción según Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta por Oficina Regional**

Oficina Regional	IGS T/E/CR	Oficina Regional	IGS T/E/CR
Aguirre	9,3	Nicoya	9,4
Alajuela	9,3	Orotina	9,4
Atenas	9,4	Osa	9,1
Buenos Aires	9,4	Pérez Zeledón	9,2
Cañas	9,5	Pococí	9,4
Cartago	9,6	Puntarenas	9,5
Corredores	8,9	Puriscal	9,6
Coto Brus	9,2	San Carlos	9,5
Golfito	9,6	San Ramón	9,3
Grecia	9,6	Santa Cruz	9,5
Guatuso	9,3	Sarapiquí	9,2
Heredia	9,0	Siquirres	9,2
Jicaral	9,8	Talamanca	9,1
Liberia	9,4	Tarrazú	9,6
Limón	8,9	Turrialba	9,5
Los Chiles	9,7	Upala	8,8

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Conforme con lo anterior el 56% del total de las oficinas regionales de la institución lograron obtener una nota de percepción mayor al promedio de 9,3 puntos, un 38% se ubicaron por debajo de ese nota promedio y el restante 6% igualaron el puntaje promedio.

Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T y E)

El Índice Global de Satisfacción Parcial contemplando solamente las dimensiones del servicio *Tangibilidad y Empatía* (**IGS T/E**) muestra una nota de percepción promedio de 9,8 puntos. La nota de percepción máxima obtenida fue 10 y una percepción mínima de 9,5 puntos.

**Cuadro 6**  
**Índice Parcial de Satisfacción según Tangibilidad y Empatía**  
**por Oficina Regional**

Oficina Regional	IGS T/E/CR	Oficina Regional	IGS T/E/CR
Aguirre	9,8	Nicoya	9,9
Alajuela	9,5	Orotina	9,9
Atenas	9,7	Osa	9,8
Buenos Aires	9,9	Pérez Zeledón	9,6
Cañas	9,8	Pococí	9,8
Cartago	9,7	Puntarenas	9,8
Corredores	9,8	Puriscal	9,9
Coto Brus	9,8	San Carlos	9,7
Golfito	9,9	San Ramón	9,5
Grecia	9,9	Santa Cruz	9,9
Guatuso	9,8	Sarapiquí	9,7
Heredia	9,5	Siquirres	9,8
Jicaral	10,0	Talamanca	9,7
Liberia	9,8	Tarrazú	9,8
Limón	9,7	Turrialba	9,8
Los Chiles	9,8	Upala	9,7

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Considerando este valor promedio, el 66% del total de las oficinas regionales de la institución lograron obtener una nota de percepción mayor a la nota promedio ponderado, un 25% obtuvo una nota menor a dicha nota promedio y el restante 9% una nota igual al promedio.

En resumen y con el valor de notas de percepción promedio (IGS Parciales) indicados anteriormente, se tiene que estas son muy similares entre sí, se observa a su vez una banda donde se ubican las notas de percepción dadas por el público para los tres valores, con una mínima de 8,8 puntos y una máxima de 10 puntos, generando una **nota promedio general de**

**9,5 puntos** para los tres valores indicados del IGS<sup>4</sup>, lo cual viene a ejemplificar la buena percepción general que poseen las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales, con algunas excepciones conforme a lo que se detallará en el presente informe.

En el cuadro siguiente se detalla la nota de percepción, sea el **Índice Global de Satisfacción** (IGS T) y el **Índice Parcial de Satisfacción** obtenido por cada una de las oficinas regionales del T.S.E.

**Cuadro 7**  
**Índices Globales de Satisfacción por Oficina**

Oficina Regional	IGS Total	IGSP <sup>1/</sup>	Oficina Regional	IGS Total	IGSP <sup>1/</sup>
Aguirre	9,5	9,3	Orotina	9,6	9,4
Alajuela	9,4	9,3	Osa	9,3	9,0
Atenas	9,5	9,4	Pérez Zeledón	9,3	9,2
Buenos Aires	9,6	9,4	Pococí	9,6	9,4
Cañas	9,6	9,5	Puntarenas	9,6	9,5
Cartago	9,6	9,6	Puriscal	9,7	9,6
Corredores	9,2	8,9	San Carlos	9,6	9,6
Coto Brus	9,4	9,2	San Ramón	9,4	9,3
Golfito	9,7	9,6	Santa Cruz	9,6	9,6
Grecia	9,7	9,6	Sarapiquí	9,4	9,2
Guatuso	9,5	9,3	Siquirres	9,4	9,2
Heredia	9,1	9,0	Talamanca	9,3	8,9
Jicaral	9,8	9,6	Tarrazú	9,7	9,6
Liberia	9,6	9,4	Turrialba	9,6	9,5
Limón	9,2	8,9	Upala	9,1	8,8
Nicoya	9,6	9,4			
Los Chiles	9,8	9,7			

<sup>1/</sup> El IGSP incluye solamente las dimensiones Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta  
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

<sup>4</sup> Índice Global de Satisfacción Total (IGS t), Índice Global de Satisfacción Tangibilidad-Empatía y Capacidad de Respuesta (IGS T-E-CR), Índice Global de Satisfacción Tangibilidad-Empatía (IGS T-E),

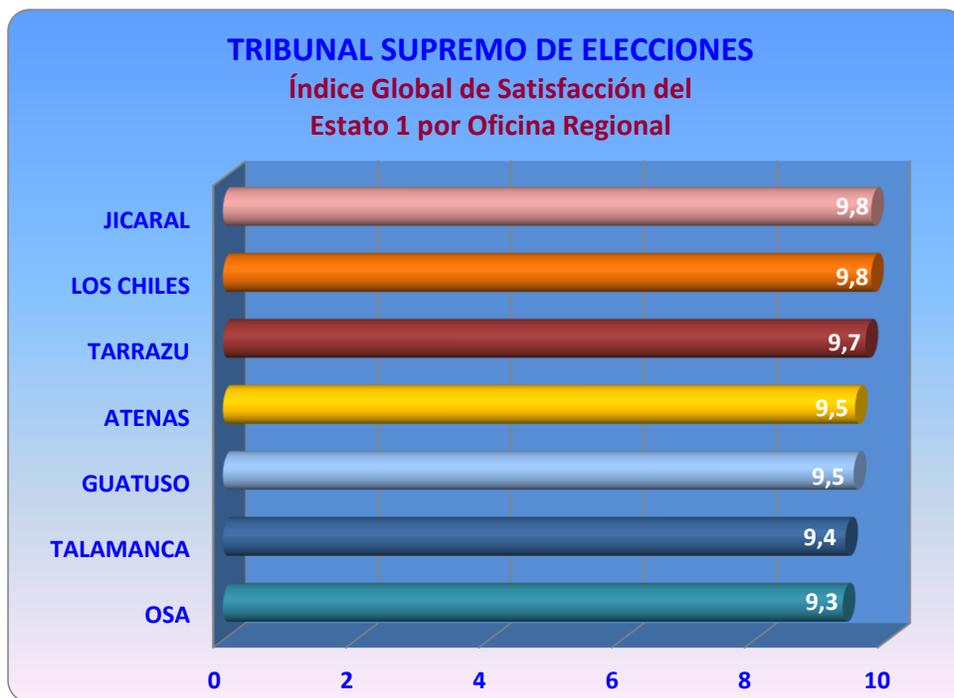
Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina

**Estrato 1**

Como se indicó en el cuadro 3, las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú*. En este estrato el IGS promedio fue de **9,5** con lo cual solamente dos oficinas evaluadas no alcanzaron dicho nota promedio, a saber las oficinas de Talamanca y Osa.

Al analizar los resultados obtenidos, las oficinas de mayor puntaje son la Regional de Jicaral y Los Chiles con una nota de 9,8 puntos. En este estrato las Oficinas Regionales de Talamanca y Osa fueron las de menor percepción con 9,4 y 9,3 puntos respectivamente, conforme lo muestra el gráfico 4

**Gráfico 4**

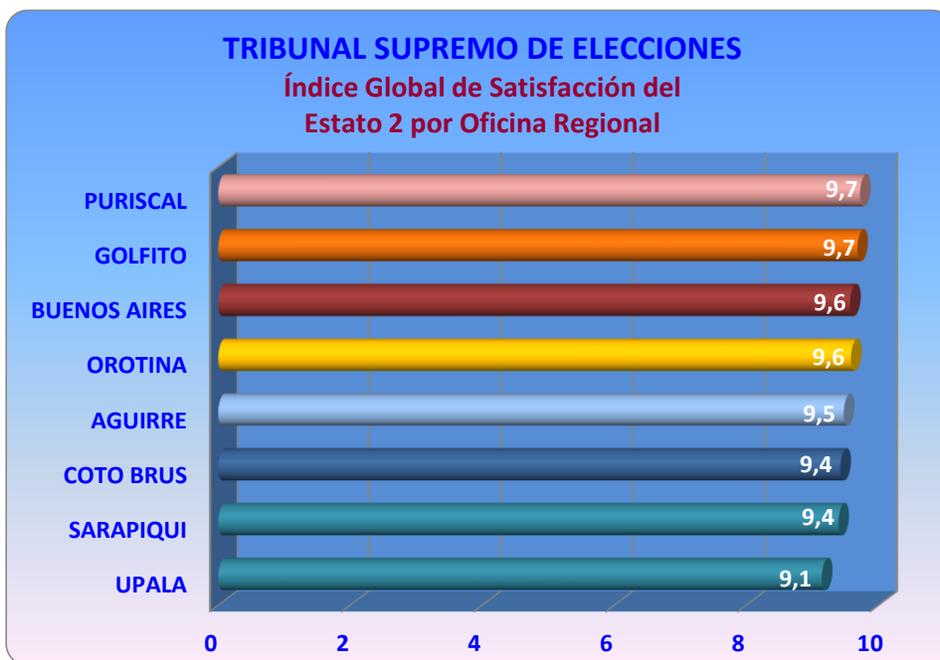


**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

**Estrato 2**

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Regionales de *Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala*. Conforme a los resultados obtenidos, el mayor puntaje lo obtuvieron las Oficina Regionales de Puriscal y Golfito con 9,7 puntos y la de menor puntaje fue Oficina de Upala con 9,1 puntos. En este estrato el IGS Promedio fue 9,5, de lo cual 3 de las 8 oficinas evaluadas no alcanzaron dicho promedio.

**Gráfico 5**



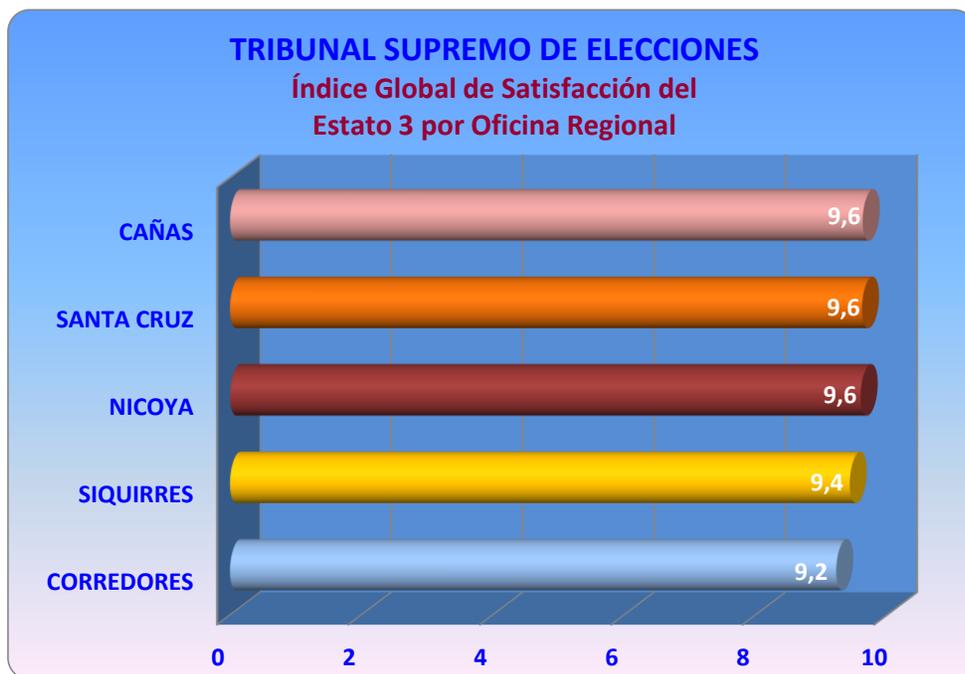
Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

**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 mayor puntaje lo obtuvieron las Oficinas Regionales de Cañas, Santa Cruz y Nicoya con 9,6 de IGS todas, lo que representa un 60% de las oficinas destacadas en este estrato. La oficina de menor puntaje fue Corredores con 9,2 puntos.

En este estrato el IGS Promedio fue de 9,5 por lo que dos regionales no alcanzaron dicho promedio, a saber Corredores y Siquirres.

Gráfico 6



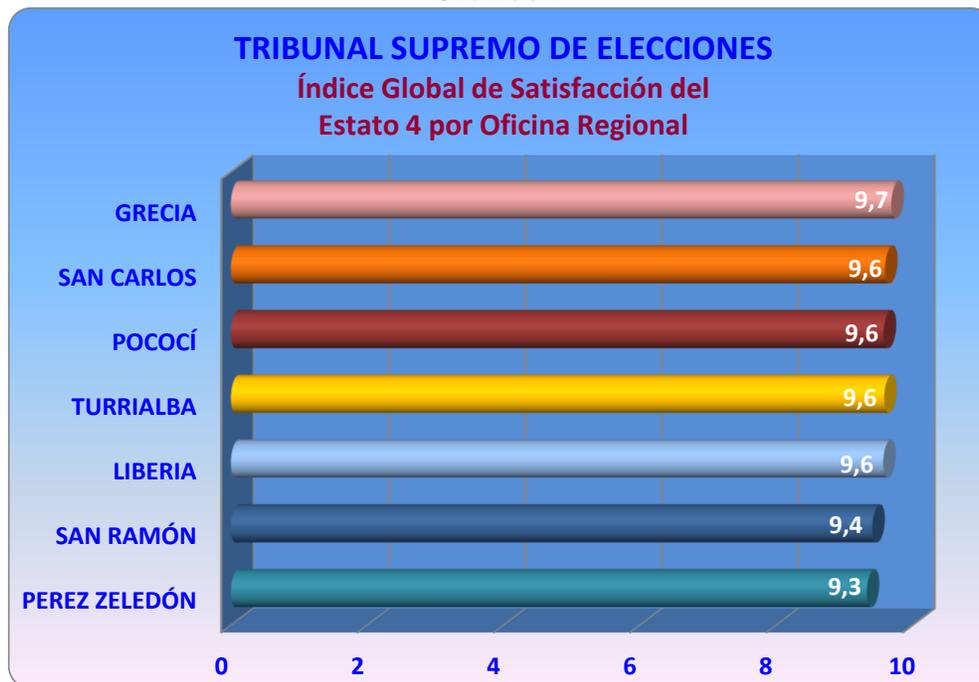
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

#### Estrato 4

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Turrialba, Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos Y San Ramón*. La mejor oficina calificada lo fue la Regional de Grecia con una nota de 9,7 seguido en orden de calificación por las oficinas regionales de San Carlos, Pococí Turrialba y Liberia con notas de percepción de 9,6.

El IGS Promedio en este estrato fue de 9,5 por lo que para este sondeo de opinión, dos oficinas regionales a saber Pérez Zeledón y San Ramón no alcanzaron dicha nota promedio.

**Gráfico 7**



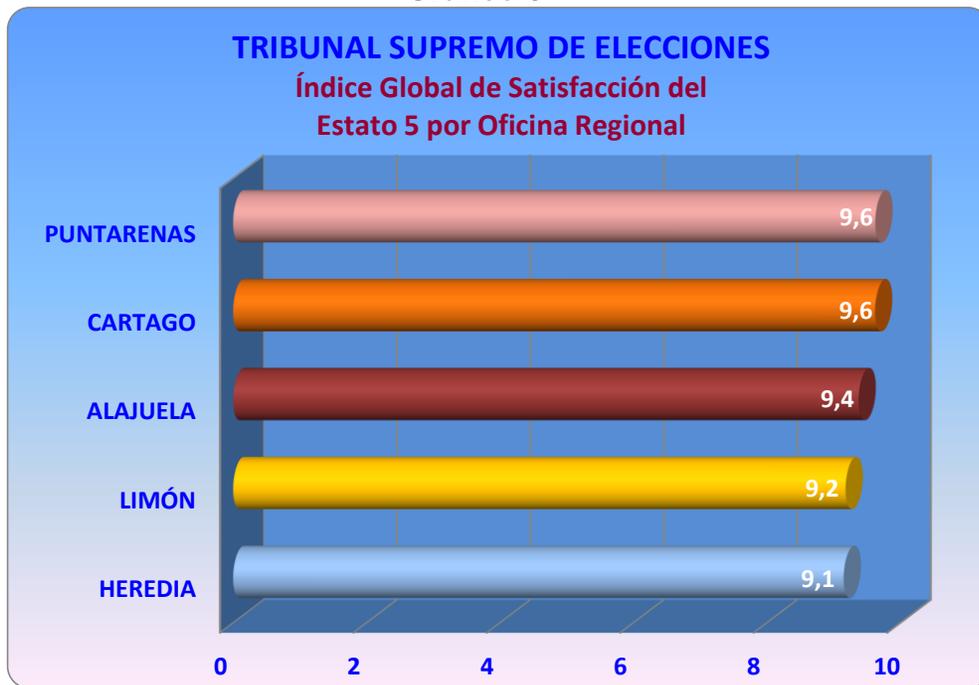
Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

### **Estrato 5**

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Regionales de *Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas*. Al considerar las oficinas dentro de este estrato, son prácticamente las ubicadas en las cabeceras de provincia, donde las mejores calificadas los fueron las oficinas de Puntarenas y Cartago con notas de percepción de 9,6 ambas.

El IGS promedio en este estrato fue de 9,4 por lo que para este sondeo de opinión dos regionales no alcanzaron el promedio, las cuales fueron Limón con 9,2 y Heredia 9,1.

**Gráfico 8**



**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

**Resultados Dimensión del Servicio por Estrato**

Al comparar la percepción de los estratos de acuerdo a cada una de las dimensiones del servicio, sea *Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Seguridad* considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada estrato en particular, dada la percepción obtenida de cada oficina regional en forma individual, se tienen los siguientes resultados.

*Dimensión Tangibilidad*

Las personas usuarias encuestada respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron en este caso una nota promedio general de 8,7 puntos.

En este caso, las oficinas regionales ubicadas en los **estratos 1 y 2** fueron en promedio las de más baja evaluación en los elementos referidos a la infraestructura física del inmueble donde se ubican las oficinas, no obstante en general los demás estratos obtuvieron notas poco distantes respecto a la menor nota de evaluación otorgada, siendo el **estrato 4** el de más alta calificación en esta dimensión con 9,0 puntos.

**Gráfico 9**



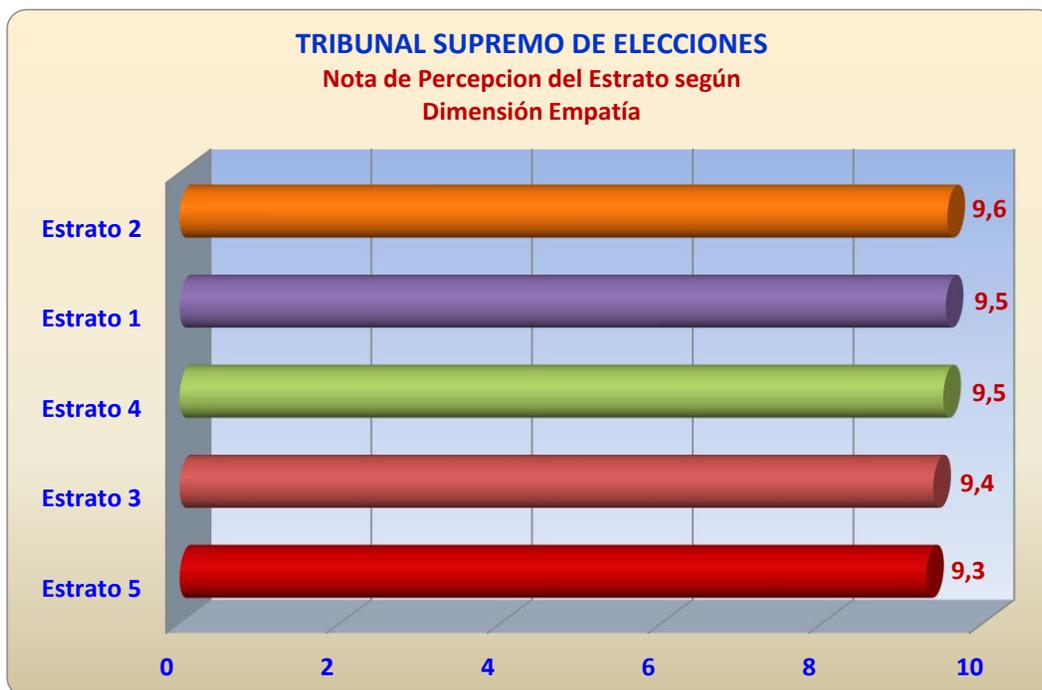
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

De acuerdo con el gráfico anterior se concluye que en lo que respecta a las condiciones físicas de las oficinas regionales, las personas usuarias aún mantienen una percepción baja, no obstante es importante indicar que la Administración a través de la Coordinación de Oficinas Regionales realizó esfuerzos en mejorar esas condiciones, para lo cual en el 2011 algunas oficinas regionales se les realizó una contratación de pintura interna y externa, lo que ha permitido que aumente –en forma leve pero constante– la percepción favorable, pero es necesario realizar mayores esfuerzos en esta tema.

### *Dimensión Empatía*

En la dimensión de Empatía los estratos analizados obtuvieron una percepción con nota muy alta y similar, siendo que la percepción promedio tuvo una nota de 9,5 puntos lo anterior hace notar la buena opinión —*a nivel general*— que poseen las personas usuarias respecto a la forma en que los funcionarios les brindan el servicio y atienden cuando se presentan a las diferentes áreas de servicio de las oficinas regionales evaluadas. De acuerdo a los resultados el **estrato 2** fue el de la mayor percepción favorable (9,6 puntos) mientras que el **estrato 5** fue el que obtuvo la menor percepción con una nota de 9,3 puntos, siendo que este es el estrato en donde pertenecen las oficinas ubicadas en cabeceras de provincia y de mayores recursos para la prestación del servicio.

Gráfico 10



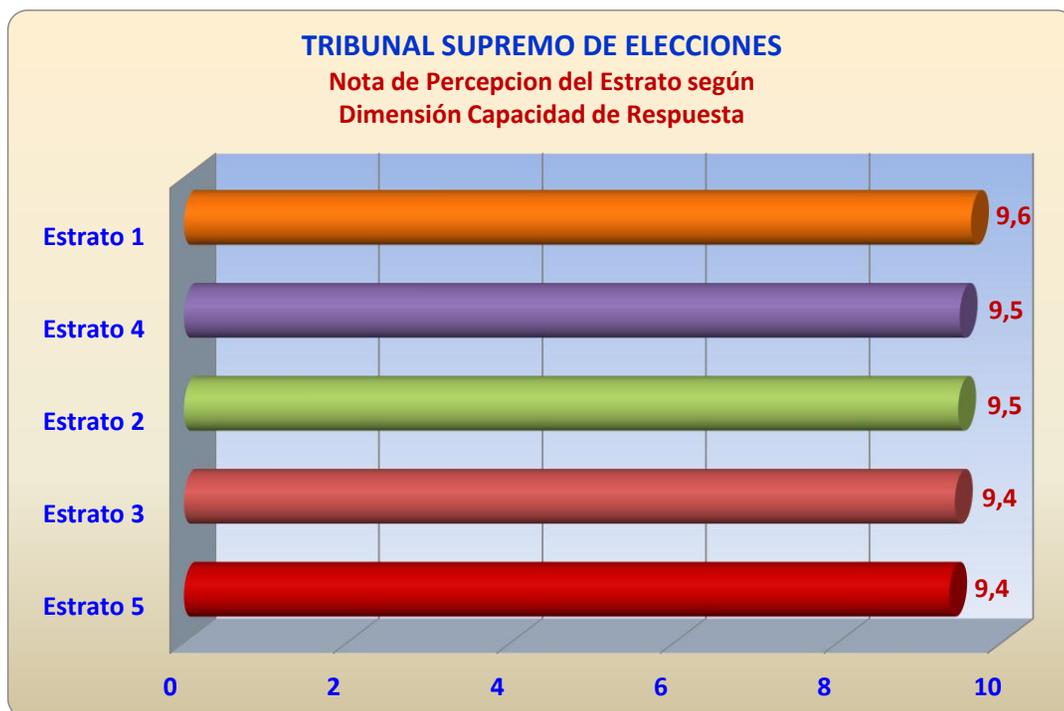
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Es importante indicar que esta es la dimensión en donde la Institución obtiene las mayores notas de percepción favorables por parte de las personas usuarias.

#### *Dimensión Capacidad de Respuesta*

La percepción que poseen las personas usuarias respecto a los elementos evaluados en esta dimensión en promedio obtuvo un puntaje promedio de **9,5**, siendo este muy alto, lo que denota una muy buena atención del público usuario, considerando elementos de tiempos de espera como en la atención del público en la ventanilla. Cabe destacar que a pesar que las oficinas regionales ubicadas en el **estrato 1 y 2** son aquellas que atienden una menor cantidad de público, pero poseen en forma generalizada menos herramientas de trabajo en función de esa cantidad, obteniendo las mejores notas de percepción con 9,6 puntos y 9,5 puntos respectivamente, lo cual reafirma el compromiso institucional de nuestros funcionarios en esas oficinas en la prestación del servicio.

Gráfico 11



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

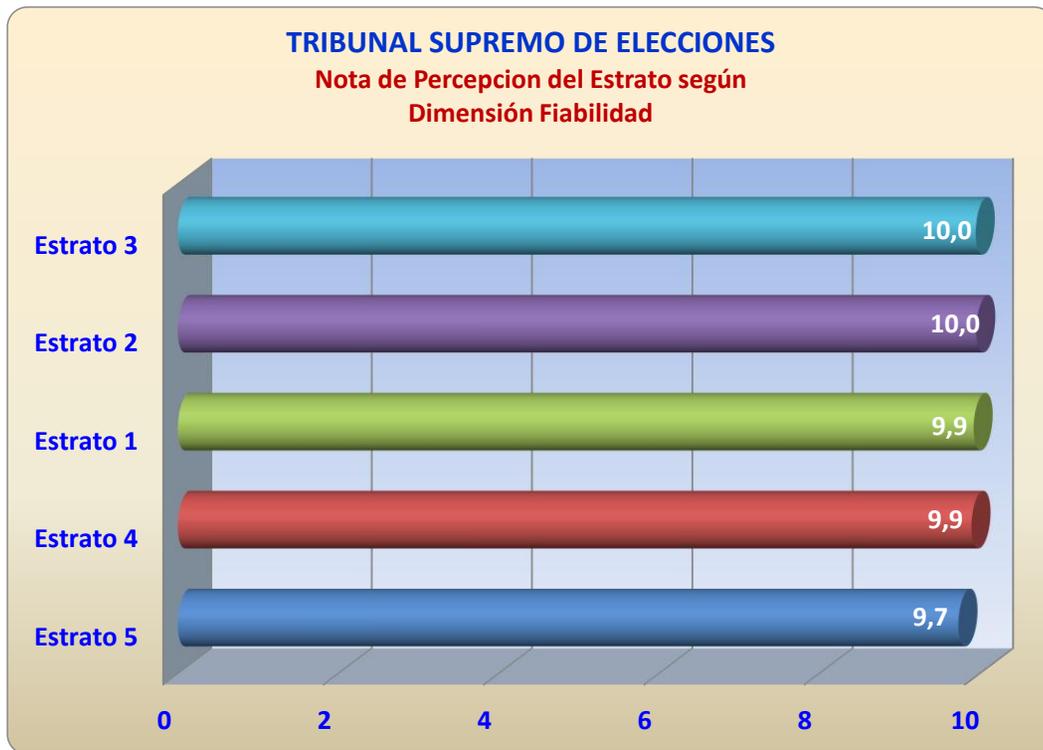
En esta dimensión, el de menor percepción fue el **estrato 5** con una nota de **9,4**.

#### *Dimensión Fiabilidad*

Respecto a esta dimensión, la percepción de las personas usuarias obtuvo en promedio 9,9 puntos, con una calificación casi perfecta, y que es un reflejo del esfuerzo de la Administración por mantener los servicios disponibles durante la atención del público en aras de que este no se vea interrumpido, así como el poderle brindar un producto de calidad y confiable a las personas usuarias.

En esta dimensión, el estrato mejor evaluado fueron el **Estrato 2 y 3** con una nota perfecta de 10 puntos, siendo el **5** el de menor percepción favorable con 9,7 puntos. Sin embargo como se puede observar todos los estratos en promedio obtuvieron un puntaje sobresaliente.

Gráfico 12

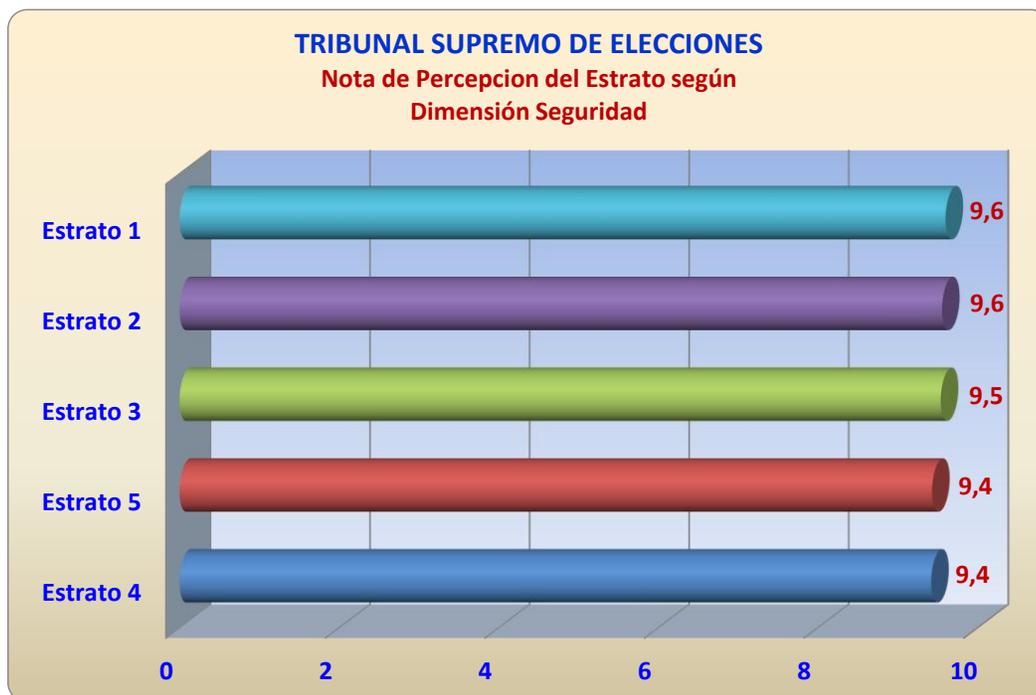


Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

### Dimensión Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron en este caso una nota promedio general de 9,5 puntos. En este caso, las oficinas regionales ubicadas en los estratos 4 y 5 fueron en promedio las de más baja evaluación, mientras que el mejor estrato evaluado fueron el 1 y 2 con notas similares de 9,6 puntos.

Gráfico 13



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

### **Percepción de los Tiempos del Servicio**

Dentro del mecanismo de evaluación así como elemento 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*.

Conforme con lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

#### Tiempo de Espera en Fila

Respecto a este tiempo la percepción promedio de las personas usuarias consultadas se ubicó en los 9,5 puntos, considerando que el tiempo de espera para que los atiendan fue percibido como **“Muy Rápido”**. A nivel general se tiene que el 69% de las Oficinas Regionales evaluadas se encuentran igual o por encima de la nota promedio, siendo que solo 9 sedes no alcanzaron dicho porcentaje, las cuales se ubican en todos los estratos identificados previamente, lo cual se refleja en el siguiente cuadro.

**Cuadro 8**

**Nota de Percepción del Tiempo de Espera en Fila según Oficina Regional**

<b>Oficina Regional</b>	<b>Promedio</b>	<b>Oficina Regional</b>	<b>Promedio</b>
Aguirre	9,3	Nicoya	9,6
Alajuela	9,6	Orotina	9,5
Atenas	9,3	Osa	9,5
Buenos Aires	9,6	Pérez Zeledón	8,9
Cañas	9,7	Pococí	9,5
Cartago	9,8	Puntarenas	9,7
Corredores	9,0	Puriscal	9,7
Coto Brus	9,3	San Carlos	9,6
Golfito	9,7	San Ramón	9,7
Grecia	9,6	Santa Cruz	9,5
Guatuso	9,5	Sarapiquí	9,5
Heredia	8,8	Siquirres	9,3
Jicaral	9,9	Talamanca	9,5
Liberia	9,4	Tarrazú	9,9
Limón	8,9	Turrialba	9,7
Los Chiles	9,8	Upala	9,0

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

*Tiempo de Atención en Ventanilla*

En cuanto a la percepción de las personas usuarias sobre el tiempo de atención en la ventanilla, el resultado promedio del sondeo se ubicó en los 9,5 puntos, es decir, consideraron que el tiempo de duración de un trámite directamente en las áreas de atención de público (ventanillas) se encuentra dentro del rango “Muy Rápido”; siendo este porcentaje sumamente positivo.

A nivel general se tiene que el 69% de las Oficinas Regionales evaluadas están en el promedio o por encima de ese puntaje promedio, esto quiere decir 22 sedes regionales. Cabe destacar que los datos obtenidos en estas dos variables de estudio son muy similares para cada oficina regional dado que se considera que si el tiempo de espera en la fila es corto, se puede pensar que es debido al poco tiempo que dura el usuario en la ventanilla para realizar su trámite.

**Cuadro 9**  
**Nota de Percepción del Tiempo de Atención en Ventanilla**  
**Según Oficina Regional**

<b>Oficina Regional</b>	<b>Promedio</b>	<b>Oficina Regional</b>	<b>Promedio</b>
Aguirre	9,3	Nicoya	9,6
Alajuela	9,5	Orotina	9,5
Atenas	9,3	Osa	9,5
Buenos Aires	9,6	Pérez Zeledón	8,7
Cañas	9,7	Pococí	9,5
Cartago	9,8	Puntarenas	9,7
Corredores	9,0	Puriscal	9,7
Coto Brus	9,3	San Carlos	9,6
Golfito	9,7	San Ramón	9,7
Grecia	9,6	Santa Cruz	9,5
Guatuso	9,5	Sarapiquí	9,5
Heredia	8,8	Siquirres	9,3
Jicaral	9,9	Talamanca	9,5
Liberia	9,6	Tarrazú	9,8
Limón	8,9	Turrialba	9,7
Los Chiles	9,8	Upala	9,0

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

Resultados Específicos por Estratos

**Estrato 1<sup>5</sup>**

1. Tangibilidad

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

**Cuadro 10**  
**Dimensión Tangibilidad Estrato 1**  
**Notas de Percepción del Público**

Oficina	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Pintura Edificio	Rotulación	Comodidad	Presentación Personal Oficial de Seguridad <sup>1/</sup>	Presentación Personal Funcionario
<b>Promedio total</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>	<b>9,4</b>	<b>8,6</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,6</b>
Atenas	9,0	8,4	9,4	9,4	8,6	8,5	N/D	9,8
Guatuso	8,3	8,4	9,3	8,5	7,6	6,4	N/D	9,5
Jicaral	9,5	9,4	10,0	9,4	8,6	9,6	N/D	10,0
Los Chiles	9,6	9,7	9,9	9,6	9,0	9,7	N/D	9,6
Osa	8,0	8,5	9,2	6,8	6,5	6,4	9,2	9,2
Talamanca	8,4	8,4	9,1	8,6	6,9	7,6	8,8	9,2
Tarrazú	8,6	8,5	8,9	7,7	8,5	8,1	N/D	9,8

<sup>1/</sup> Algunas oficinas regionales no cuentan con Oficial de Seguridad en la fecha de evaluación.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

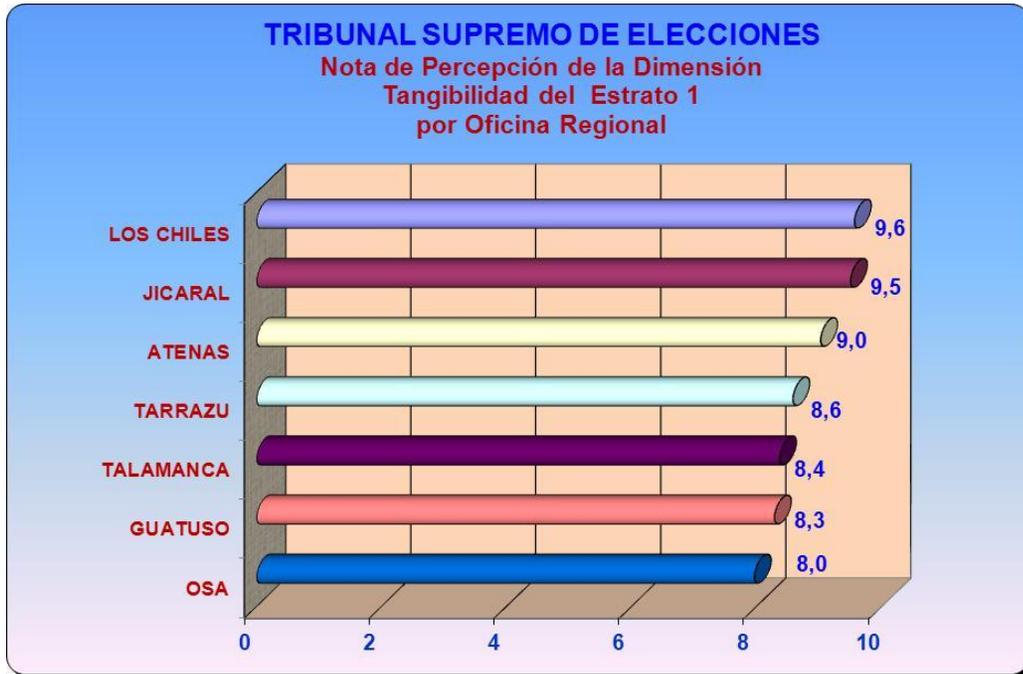
Como se vislumbra en esta dimensión, los rubros de más baja percepción se refieren en primera instancia a la rotulación como elemento de guía al usuario y luego a la a la comodidad en las áreas de espera. El mejor rubro evaluado fue la presentación del funcionario, en este estrato con una percepción promedio de 9,6 puntos.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que las mejores

<sup>5</sup> Integrado por las Oficinas Regionales de Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca, Tarrazú.

oficinas evaluadas en esta dimensión, fueron las oficinas regionales de **Los Chiles** y **Jicaral** con una nota de 9,6 y 9,5 respectivamente. La de menor percepción lo fue la **Regional de Osa** con una nota de 8,0 puntos.

**Gráfico 14**



Fuente: Cuadro 10

## 2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. De acuerdo a ello, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Cuadro 11**  
**Dimensión Empatía Estrato 1**  
**Notas de Percepción**

Oficina	Nota Promedio Oficina	Orientación al Servicio Oficial de Seguridad <small>1/</small>	Expresión Oral y Cortesía Oficial de Seguridad <small>1/</small>	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,5</b>	<b>9,0</b>	<b>9,0</b>	<b>9,6</b>
Atenas	<b>9,8</b>	N/D	N/D	9,8
Guatuso	<b>9,5</b>	N/D	N/D	9,5
Jicaral	<b>10,0</b>	N/D	N/D	10
Los Chiles	<b>9,6</b>	N/D	N/D	9,6
Osa	<b>9,2</b>	9,2	9,2	9,3
Talamanca	<b>8,9</b>	8,8	8,8	9,2
Tarrazú	<b>9,8</b>	N/D	N/D	9,8

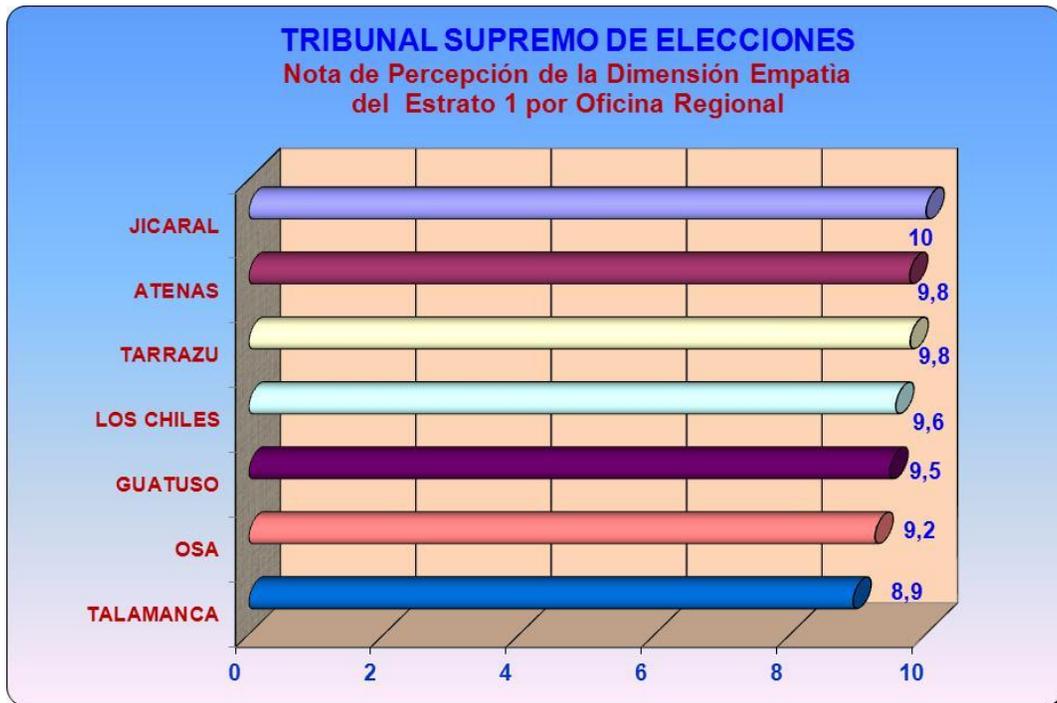
<sup>1/</sup> Algunas oficinas regionales no cuentan con Oficial de Seguridad en la fecha de evaluación.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Como se puede observar en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados alcanza los 9,2 puntos de nota promedio, donde el porcentaje menor lo obtuvo el oficial de seguridad *-en los casos donde la regional tiene dicho funcionario-* situación que debe reforzarse en aras de mejorar el concepto de las personas usuarias respecto a estos elementos de evaluación.

Por otra parte considerando las Oficinas Regionales en este estrato y la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que la oficina mejor evaluada en esta dimensión y estrato, fue la **Oficina Regional de Jicaral** con una nota perfecta de 10 seguido en su orden por las Oficinas Regionales de Atenas y Tarrazú; la de menor percepción fue la Oficina Regional de Talamanca con una nota de 8,9.

Gráfico 15



Fuente: Cuadro 11

### 3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esta dimensión conforme se indicó 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 el puntaje promedio:

**Cuadro 12**  
**Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 1**  
**Notas de Percepción**

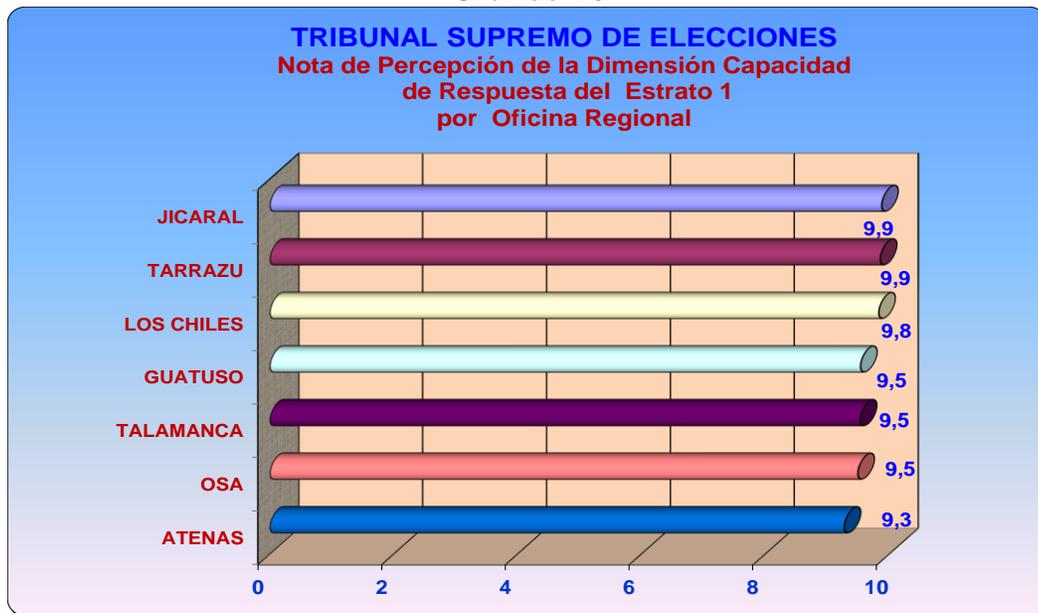
Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,6</b>	<b>9,6</b>	<b>9,6</b>
Atenas	9,3	9,3	9,3
Guatuso	9,5	9,5	9,5
Jicaral	9,9	9,9	9,9
Los Chiles	9,8	9,8	9,8
Osa	9,5	9,5	9,5
Talamanca	9,5	9,5	9,5
Tarrazú	9,9	9,9	9,8

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

Se nota en el cuadro anterior que la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,6 puntos, por lo que esta nota ratifica la muy buena percepción que desde años atrás tienen respecto a los tiempos que ofrece la institución al momento de la prestación de los servicios institucionales a nivel de nuestras oficinas regionales.

De acuerdo a la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión por parte de las Oficinas Regionales en este estrato, se tiene que las **Oficinas Regionales de Jicaral y Tarrazú** fueron las mejores evaluadas con una nota de 9,9 ambas, seguidas en su orden por la regional de **Los Chiles**; la de menor percepción fue la **Oficina Regional de Atenas** con una nota de 9,3 conforme lo muestra el gráfico 16.

Gráfico 16



Fuente: Cuadro 12

#### 4. Fiabilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la destreza de los funcionarios para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa, cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de ambas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 13**  
Dimensión Fiabilidad Estrato 1 Notas de Percepción del Público

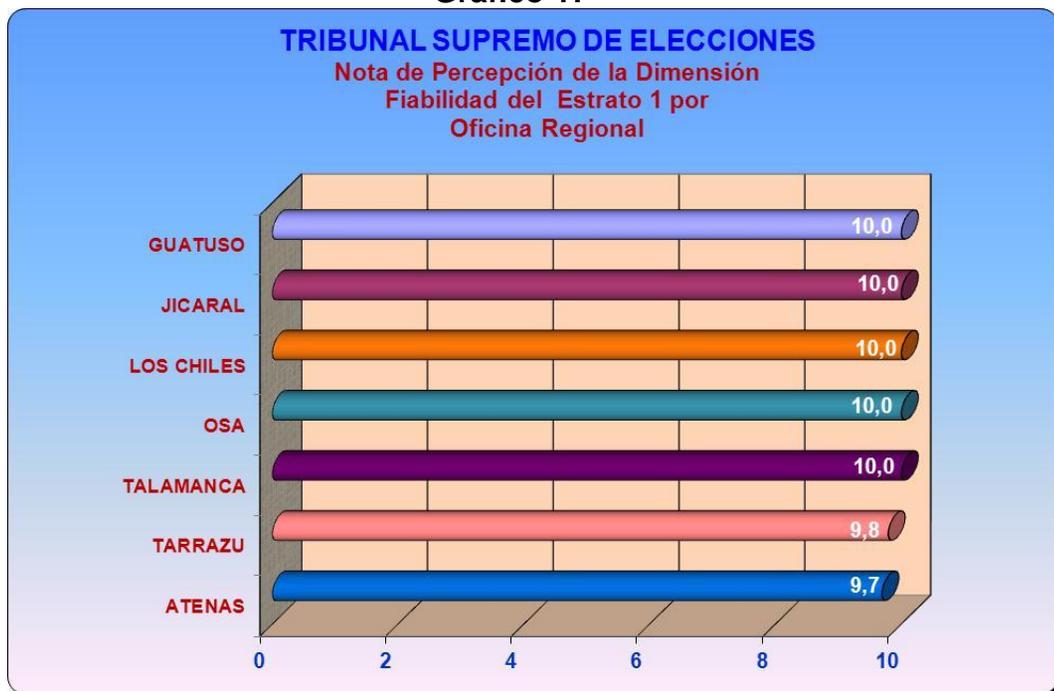
Oficina	Promedio Oficina	No Suspensión del Servicio	Calidad de los Productos del T.S.E.	Confiabilidad de la Información
<b>Promedio Total</b>	<b>9,9</b>	<b>10,0</b>	<b>9,8</b>	<b>10,0</b>
Atenas	9,7	9,8	9,4	9,8
Guatuso	10,0	10,0	10,0	10,0
Jicaral	10,0	10,0	10,0	10,0
Los Chiles	10,0	10,0	10,0	10,0
Osa	10,0	10,0	10,0	10,0
Talamanca	10,0	10,0	10,0	10,0
Tarrazú	9,8	10,0	9,4	10,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

En esta dimensión, la percepción en los rubros evaluados es en promedio 9,9 puntos, siendo ello resultados muy gratificantes a nivel institucional y que refleja el esfuerzo que en la materia de ofrecer mejores productos y servicio ha venido implementando la Institución. Es importante aclarar que en cuanto al primer elemento evaluado, lo que se pretende es determinar la percepción del usuario en punto a situaciones en donde el servicio institucional ha sido suspendido por diversos motivos que han afectado la prestación continua de los mismos.

De acuerdo a la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión por parte de las Oficinas Regionales en este estrato, se tiene que las **Oficinas Regionales de Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa y Talamanca** fueron las mejores con una nota 10 en promedio; la de menor percepción y por poco fue la **Oficina Regional de Tarrazú y Atenas** con una nota de 9,8 y 9,7 respectivamente conforme lo muestra el siguiente gráfico.

**Gráfico 17**



Fuente: Cuadro 13

5. Seguridad

En esta dimensión el elemento evaluado se refieren al conocimiento de 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 quede enteramente satisfecho. La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,6 puntos, desglosada por regional de la siguiente manera:

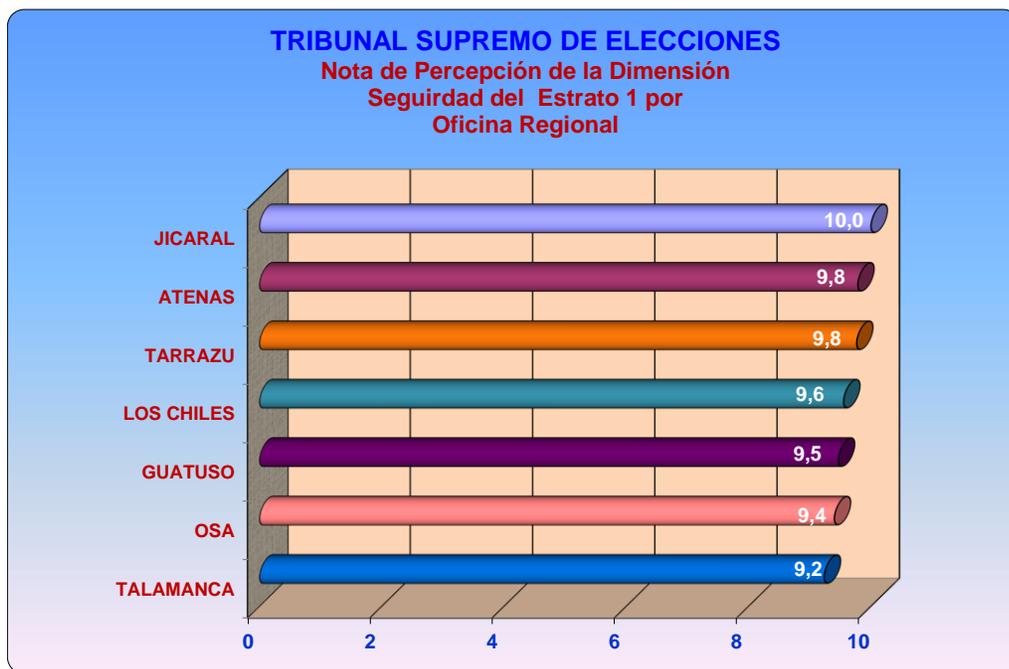
**Cuadro 14**  
**Dimensión Seguridad Estrato 1**  
**Notas de Percepción**

<b>Oficina</b>	<b>Conocimiento del Funcionario en Ventanilla</b>
Atenas	9,8
Guatuso	9,5
Jicaral	10,0
Los Chiles	9,6
Osa	9,4
Talamanca	9,2
Tarrazú	9,8
<b>Promedio del Elemento</b>	<b>9,6</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro anterior y como se mencionó anteriormente Jicaral obtuvo la mejor nota, luego en su orden Atenas y Tarrazú; la oficina regional de menor puntaje fue Talamanca con 9,2 puntos.

Gráfico 18



Fuente: Cuadro 14

A manera de resumen y considerando el “*Índice General de Satisfacción*” se tiene que las mejores oficinas evaluadas en este estrato lo fueron las **Oficinas Regionales de Jicaral y Los Chiles** con una nota de 9,8 puntos, seguidas por la oficina regional de **Tarrazú** con 9,7 puntos, mientras que la oficina de más baja percepción fue **Osa** con una nota de 9,3 puntos, no obstante se presenta como uno de los estratos mejor evaluados por las personas usuarias.

Solamente 3 de las 7 oficinas regionales lograron obtener una nota de percepción igual o mayor al promedio del estrato 9,6 puntos (ver gráfico 4)

**Estrato 2<sup>6</sup>**

1. Tangibilidad

Los resultados promedio por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

**Cuadro 15  
Dimensión Tangibilidad Estrato 2  
Notas de Percepción del Público**

Oficina	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Pintura Edificio	Rotulación	Comodidad	Presentación Personal Oficial de Seguridad <sup>1/</sup>	Presentación Personal Funcionario
<b>Promedio Total</b>	<b>8,4</b>	<b>8,5</b>	<b>9,2</b>	<b>7,9</b>	<b>7,3</b>	<b>8,0</b>	<b>N/D</b>	<b>9,5</b>
Aguirre	8,7	8,7	9,3	8,6	8,0	8,0	N/D	9,5
Buenos Aires	8,4	9,2	9,7	7,5	5,6	8,8	N/D	9,6
Coto Brus	8,7	8,6	9,4	8,8	8,1	8,0	N/D	9,4
Golfito	8,8	8,9	9,4	8,7	7,7	8,4	N/D	9,7
Orotina	8,3	8,4	8,6	7,8	6,9	8,2	N/D	9,8
Puriscal	9,2	8,9	9,6	8,8	9,0	9,2	N/D	9,6
Sarapiquí	7,7	7,6	8,9	6,9	6,6	6,6	N/D	9,6
Upala	7,5	7,8	8,6	6,2	6,3	6,6	N/D	9,2

<sup>1/</sup> Algunas oficinas regionales no cuentan con Oficial de Seguridad en la fecha de evaluación.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

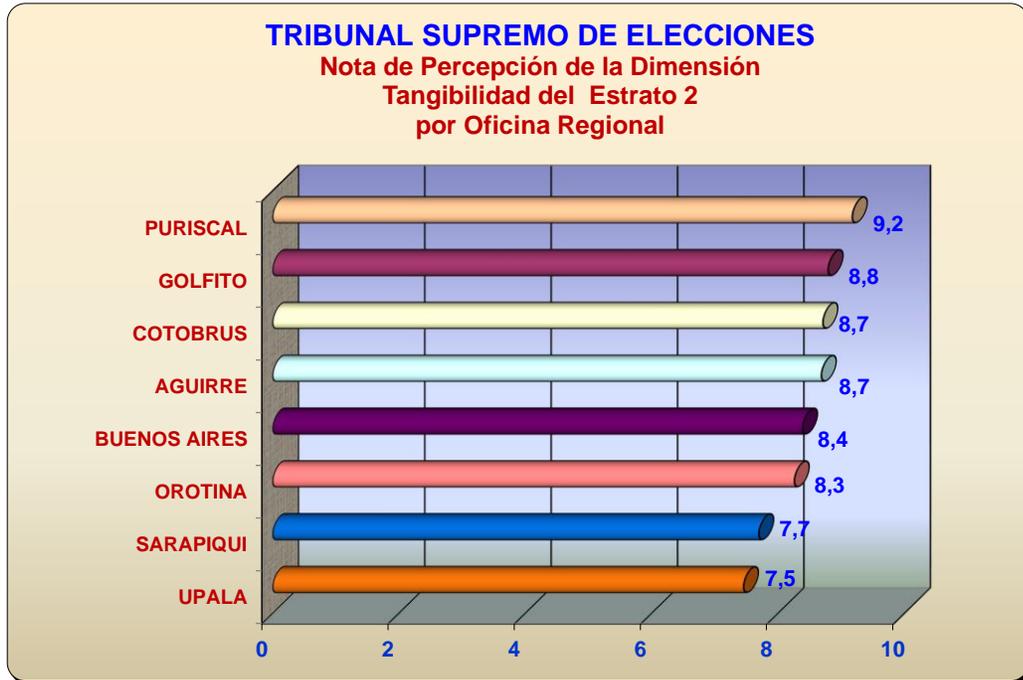
Como se vislumbra en este estrato, los rubros de más baja percepción respecto a la Tangibilidad en este estrato lo son lo relativo a la rotulación de las oficinas, así como la parte pintura o estética del edificio, siendo el mejor rubro evaluado la presentación personal del funcionario con una percepción promedio de 9,5 puntos.

Tomando en cuenta las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que la mejor oficina evaluada fue la **Oficina Regional de Puriscal** con una nota de 9,2 seguido en su orden por las **Oficinas Regionales de Golfito, Aguirre y Coto Brus** con notas de 8,8 y 8,7 respectivamente; la de menor percepción fue la **Oficina Regional de Upala** con una nota de 7,5 calificación que en

<sup>6</sup> Integrado por las Oficinas Regionales de Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala.

cierta forma llama la atención igualmente que la de **Sarapiquí** dado que las personas usuarias demostraron tener una percepción bastante baja y que se muestra conforme el gráfico 19.

**Gráfico 19**



Fuente: Cuadro 15

## 2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 16**  
**Dimensión Empatía Estrato 2**  
**Notas de Percepción**

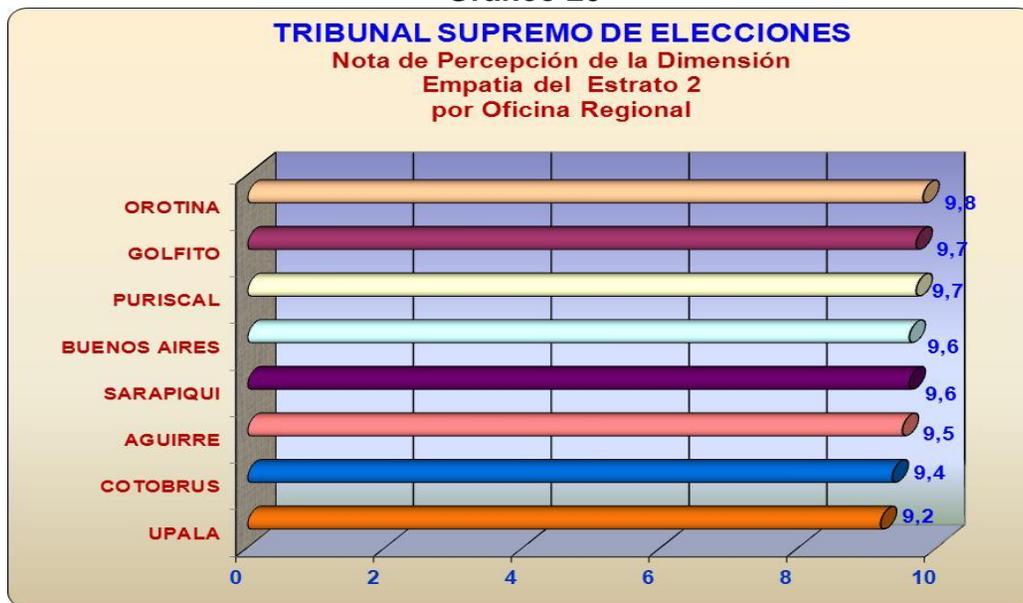
Oficina	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,6</b>
Aguirre	9,5
Buenos Aires	9,6
Coto Brus	9,4
Golfito	9,7
Orotina	9,8
Puriscal	9,7
Sarapiquí	9,6
Upala	9,2

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Como se vislumbra en esta dimensión, la nota promedio de percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados alcanza los 9,6 puntos.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, se tiene que la mejor oficina evaluada lo fue la **Oficina Regional de Orotina** con 9,8 puntos, seguido en su orden por las **Oficinas Regionales de Golfito y Puriscal**; la de menor percepción es esta dimensión fue la Regional de Upala con una nota de 9,2 conforme lo muestra el gráfico 27.

**Gráfico 20**



**Fuente:** Cuadro 16

3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó 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 con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

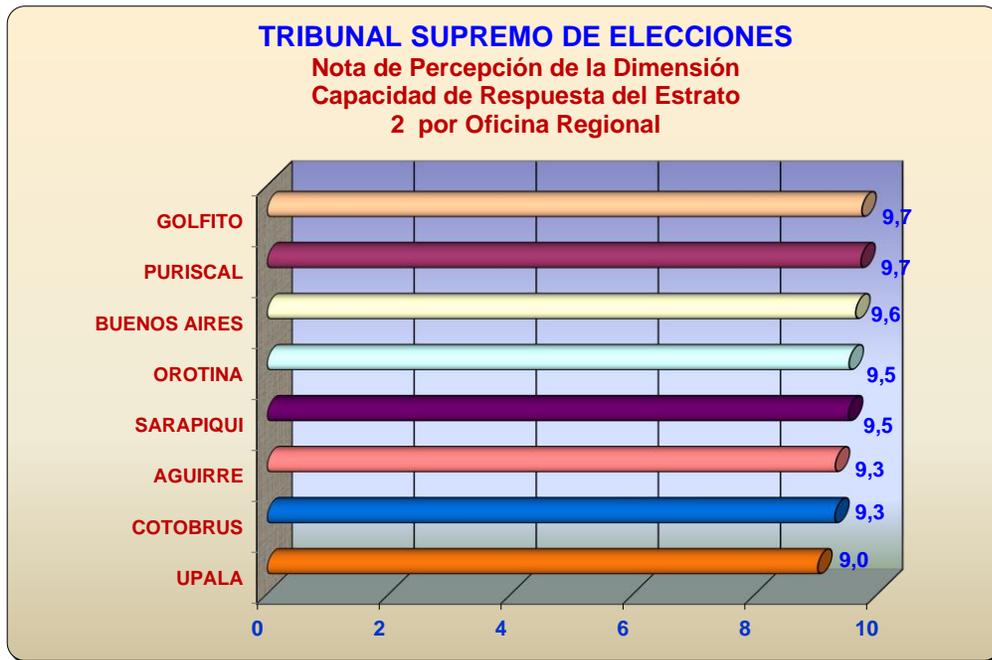
**Cuadro 17**  
**Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 2**  
**Notas de Percepción**

Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>
Aguirre	9,3	9,3	9,3
Buenos Aires	9,6	9,6	9,6
Coto Brus	9,3	9,3	9,3
Golfito	9,7	9,7	9,7
Orotina	9,5	9,5	9,5
Puriscal	9,7	9,7	9,7
Sarapiquí	9,5	9,5	9,5
Upala	9,0	9,0	9,0

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Las oficinas regionales de mayor percepción en esta dimensión fueron **Golfito y Puriscal** con una nota promedio de 9,7 puntos, seguido por la oficina de **Buenos Aires** con nota de 9,6.

Gráfico 21



Fuente: Cuadro 17

#### 4. Fiabilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la destreza de los funcionarios para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa, el conocimiento y empatía mostrados en esa labor y lo adecuado en el material del documento recibido. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Cuadro 18**  
**Dimensión Fiabilidad en Estrato 2**  
**Notas de Percepción**

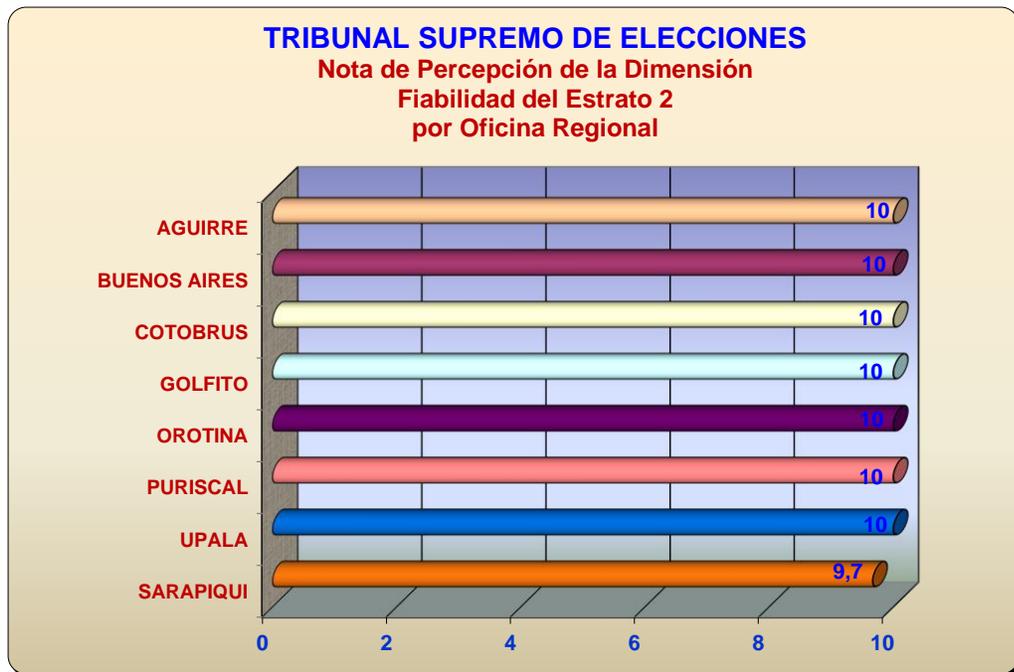
Oficina	Promedio Oficina	No Suspensión del Servicio	Calidad de los Productos del T.S.E.	Confiabilidad de la Información
<b>Promedio Total</b>	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>9,9</b>	<b>10,0</b>
Aguirre	10,0	10,0	10,0	10,0
Buenos Aires	10,0	10,0	10,0	10,0
Coto Brus	10,0	10,0	10,0	10,0
Golfito	10,0	10,0	10,0	10,0
Orotina	10,0	10,0	10,0	10,0
Puriscal	10,0	10,0	10,0	10,0
Sarapiquí	9,7	9,9	9,2	9,9
Upala	10,0	10,0	10,0	10,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

En este aspecto la percepción de las personas usuarias alcanzó una nota muy favorable de prácticamente 10 puntos, lo cual refleja la excelente labor que realizando los funcionarios en este aspecto a nivel institucional.

En este caso de las 8 (ocho) regionales solamente la de Sarapiquí no obtuvo nota promedio sobresaliente de 10 puntos, aspecto que si bien fue la única; sin embargo su promedio fue de 9,7 siendo esta igualmente una muy buena calificación.

**Gráfico 22**



**Fuente:** Cuadro 18

## 5. Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión está referido al conocimiento de tiene el funcionario en ventanilla de los servicios que presta la unidad de servicio, así como la exactitud en evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste quede enteramente satisfecho. La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,6 puntos, desglosada por cada regional conforme al siguiente detalle:

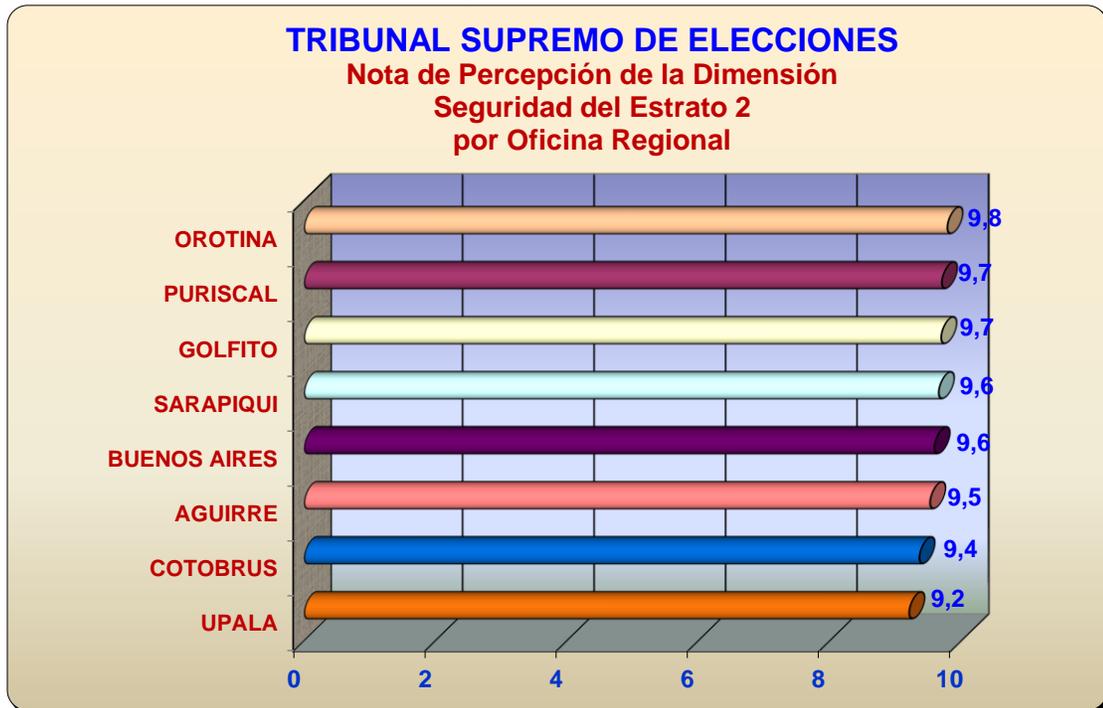
**Cuadro 19**  
**Dimensión Seguridad en Estrato 2**  
**Notas de Percepción**

Oficina	Conocimiento del funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,6</b>
Aguirre	9,5
Buenos Aires	9,6
Coto Brus	9,4
Golfito	9,7
Orotina	9,8
Puriscal	9,7
Sarapiquí	9,6
Upala	9,2

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

La oficina que obtuvo el mayor puntaje según los resultados fue la regional de **Orotina** con 9,8%, seguida inmediatamente por la de **Golfito y Puriscal** con 9,7%. La que obtuvo el menor puntaje fue la regional de **Upala** con una calificación de 9,2 puntos.

**Gráfico 23**



**Fuente:** Cuadro 19

En resumen y a nivel general del Estrato 2, considerando las notas promedio de percepción de cada dimensión las mejores oficinas evaluadas fueron las **Oficinas Regionales de Puriscal y Golfito** con un índice global de satisfacción de 9,7 puntos ambas. La oficina de menor percepción en este estrato lo fue la Oficina Regional de **Upala** con un IGS de 9,1.

Del total de las oficinas de este estrato, 3 de las 8 oficinas regionales no lograron obtener la nota de percepción promedio de 9,5 puntos (ver gráfico 5).

### **Estrato 3 <sup>7</sup>**

#### 1. 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 a ello los resultados promedio por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

**Cuadro 20**  
**Dimensión Tangibilidad Estrato 3**  
**Notas de Percepción**

<i>Oficina</i>	<b>Nota Promedio Oficina</b>	<b>Mobiliario</b>	<b>Aseo y Limpieza</b>	<b>Pintura Edificio</b>	<b>Rotulación</b>	<b>Comodidad</b>	<b>Presentación Personal Oficial <sup>1/</sup></b>	<b>Presentación Personal Funcionario <sup>1/</sup></b>
<b>Promedio Total</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>9,3</b>	<b>8,8</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,5</b>
Cañas	<b>8,9</b>	8,8	9,0	8,9	8,8	8,6	N/D	9,6
Corredores	<b>8,4</b>	8,8	9,0	8,8	6,7	7,5	8,8	9,3
Nicoya	<b>8,8</b>	8,7	9,5	8,2	8,2	8,2	9,5	9,7
Santa Cruz	<b>9,1</b>	8,9	9,5	8,8	8,6	8,5	9,5	9,7
Siquirres	<b>9,0</b>	9,3	9,5	9,1	8,3	8,1	9,1	9,3

<sup>1/</sup> Algunas oficinas regionales no cuentan con Oficial de Seguridad en la fecha de evaluación.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

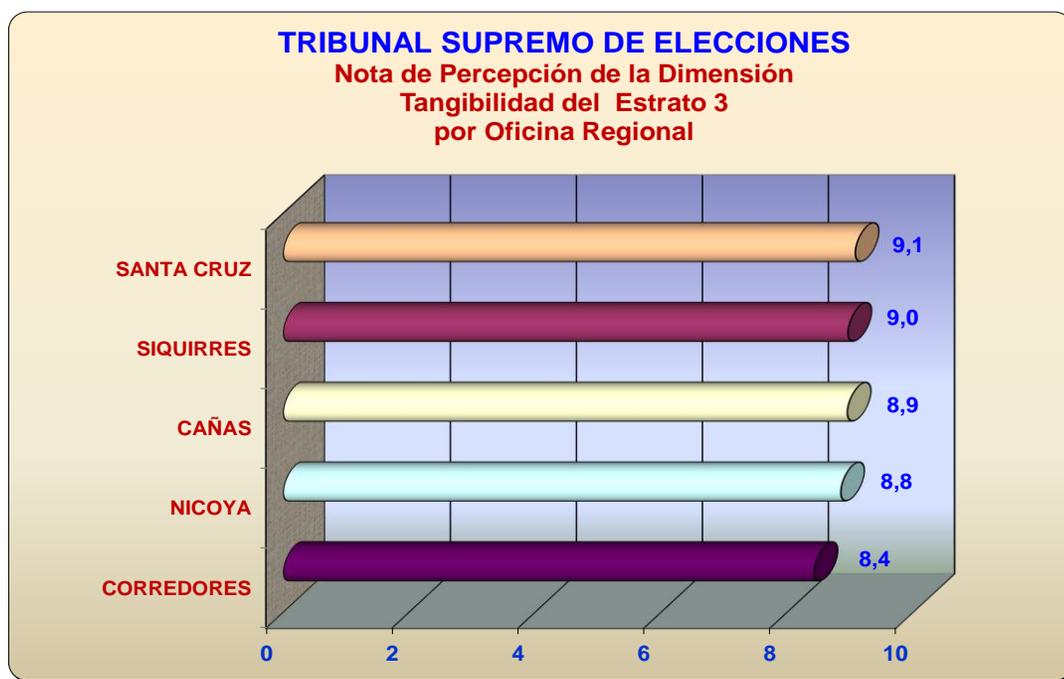
En esta dimensión, los rubros de más baja percepción en situación similar a los resultados del anterior estrato, es lo relativo a la rotulación de las oficinas considerando ésta como

<sup>7</sup> Integrado por las Oficinas Regionales de Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala.

elemento de guía al usuario así como la apariencia a nivel de pintura y el mobiliario dispuesto al público, siendo el elemento mejor calificado la presentación personal del funcionario, con una percepción de 9,5 puntos.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que la mejor oficina evaluada fue la **Oficina Regional de Santa Cruz** con una nota de 9,1, seguido en su orden por las Oficinas Regionales de **Siquirres y Cañas** con notas de 9,0 y 8,9 respectivamente; la de menor percepción lo fue la **Oficina Regional de Corredores** con una nota de 8,4 conforme lo muestra el siguiente gráfico.

**Gráfico 24**



Fuente: Cuadro 20

2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 21**  
**Dimensión Empatía Estrato 3**  
**Notas de Percepción**

Oficina	Nota Promedio Por Oficina	Orientación Servicio Oficial Seguridad <sup>1/</sup>	Expresión Oral y Cortesía Oficial Seguridad <sup>1/</sup>	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,5</b>
Cañas	9,6	N/D	N/D	9,6
Corredores	9,0	8,8	8,8	9,3
Nicoya	9,5	9,4	9,4	9,7
Santa Cruz	9,6	9,5	9,5	9,7
Siquirres	9,2	9,1	9,1	9,3

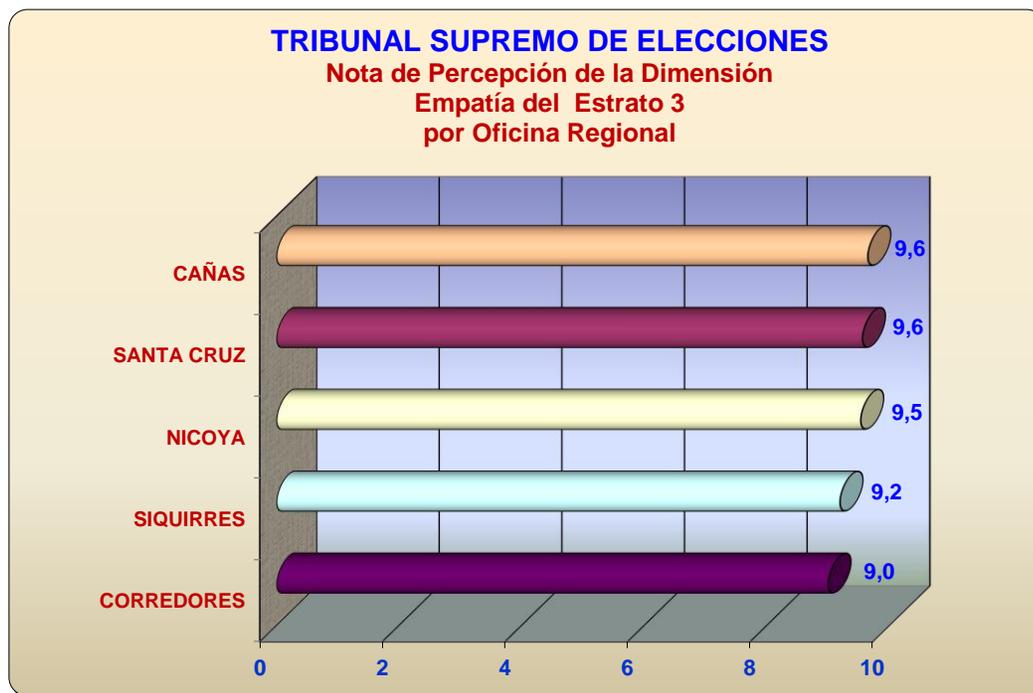
<sup>1/</sup> Algunas oficinas regionales no cuentan con Oficial de Seguridad en la fecha de evaluación.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Como se vislumbra en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es de 9,3 puntos de nota promedio, lo cual viene nuevamente a ratificar la buena percepción que se tiene respecto a la prestación de los servicios institucionales considerando los elementos evaluados.

La Oficina Regional mejor calificada en este estrato a nivel de esta dimensión fue **Cañas** y **Santa Cruz** con una nota de percepción promedio de 9,6 puntos seguida por las Regionales de **Nicoya** con nota de 9,5; la oficina regional de menor percepción favorable fue **Corredores** con una nota de 9,0 esto se evidencia en el gráfico siguiente:

Gráfico 25



Fuente: Cuadro 21

### 3. 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, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 22**  
**Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 3**  
**Notas de Percepción**

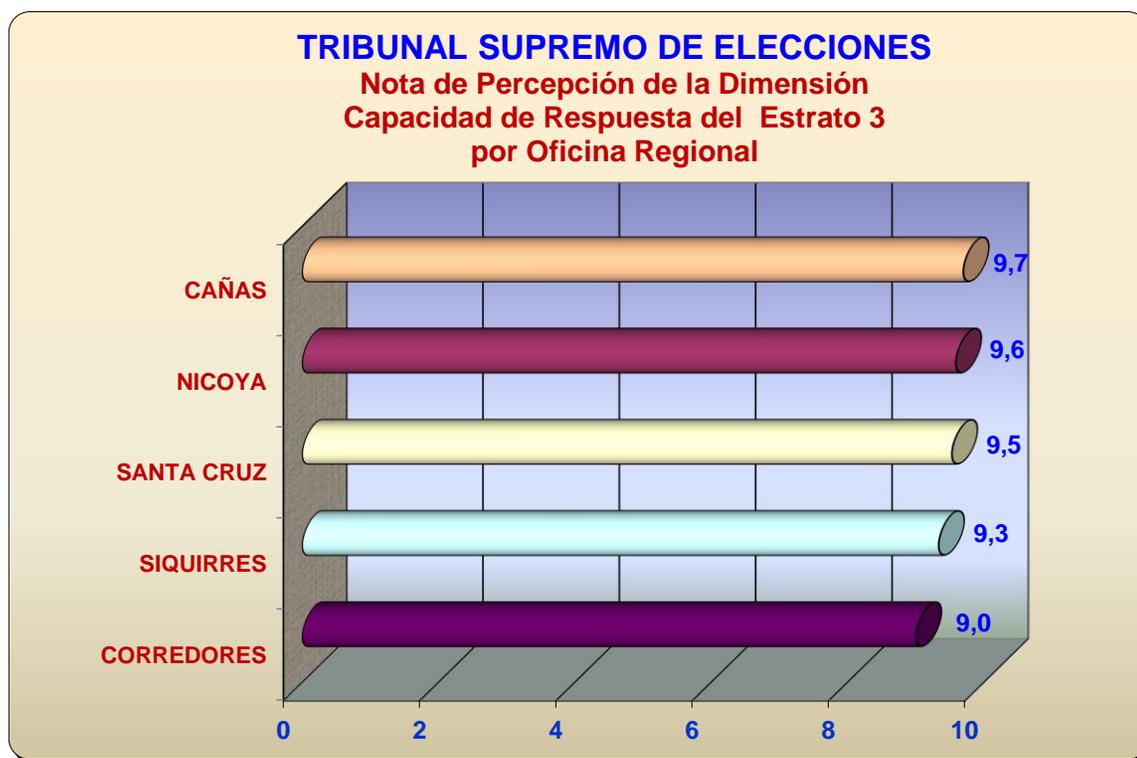
Oficina	Nota Promedio Oficina	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>
Cañas	9,7	9,7	9,7
Corredores	9,0	9,0	9,0
Nicoya	9,6	9,6	9,6
Santa Cruz	9,5	9,5	9,5
Siquirres	9,3	9,3	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Como se aprecia en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio 9,4 puntos; donde los elementos evaluados tuvieron igual valor promedio, siendo ello que el usuario percibe que los tiempos de espera y de atención son considerados muy rápidos.

En este caso la Oficina Regional de mayor percepción en esta dimensión fue **Cañas**, con una nota promedio de 9,7 puntos, la oficina con percepción más baja fue Corredores con una nota de 9,0.

**Gráfico 26**



Fuente: Cuadro 22

#### 4. Fiabilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la destreza de los funcionarios para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa, cumplir con lo prometido y hacerlo de forma ágil y atención mostrados en esa labor y lo adecuado del material

en el documento recibido. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 23**  
**Dimensión Fiabilidad Estrato 3**  
**Notas de Percepción**

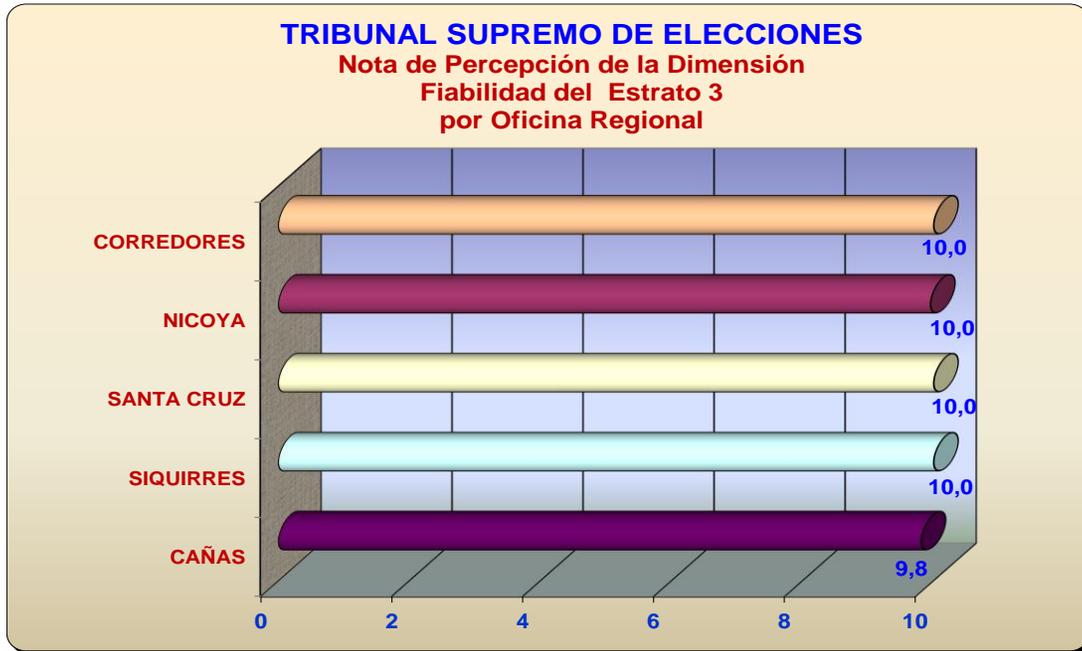
<b>Oficina</b>	<b>Nota Promedio Oficina</b>	<b>No Suspensión del Servicio</b>	<b>Calidad de los Productos</b>	<b>Confiabilidad de la información</b>
<b>Promedio Total</b>	<b>10,0</b>	<b>9,9</b>	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>
Cañas	<b>9,8</b>	9,4	10,0	10,0
Corredores	<b>10,0</b>	10,0	10,0	10,0
Nicoya	<b>10,0</b>	10,0	9,9	10,0
Santa Cruz	<b>10,0</b>	10,0	10,0	10,0
Siquirres	<b>10,0</b>	10,0	10,0	10,0

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Se puede apreciar en el cuadro anterior que, la percepción en los rubros evaluados alcanzaron una nota promedio de 10 puntos, percepción que al igual que en los dos estratos anteriores es de reconocer por el elevado puntaje obtenido.

En esta dimensión 4 de las regionales tuvieron una nota ejemplar de 10 puntos y solamente la regional de Cañas obtuvo por poca diferencia la percepción mas baja con un promedio de 9,8 puntos, no obstante es una nota muy reconocida.

Gráfico 27



Fuente: Cuadro 23

## 5. Seguridad

El elemento evaluado se refieren al conocimiento de 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.

En este caso la nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,5 puntos, desglosada por regional conforme a lo siguientes datos:

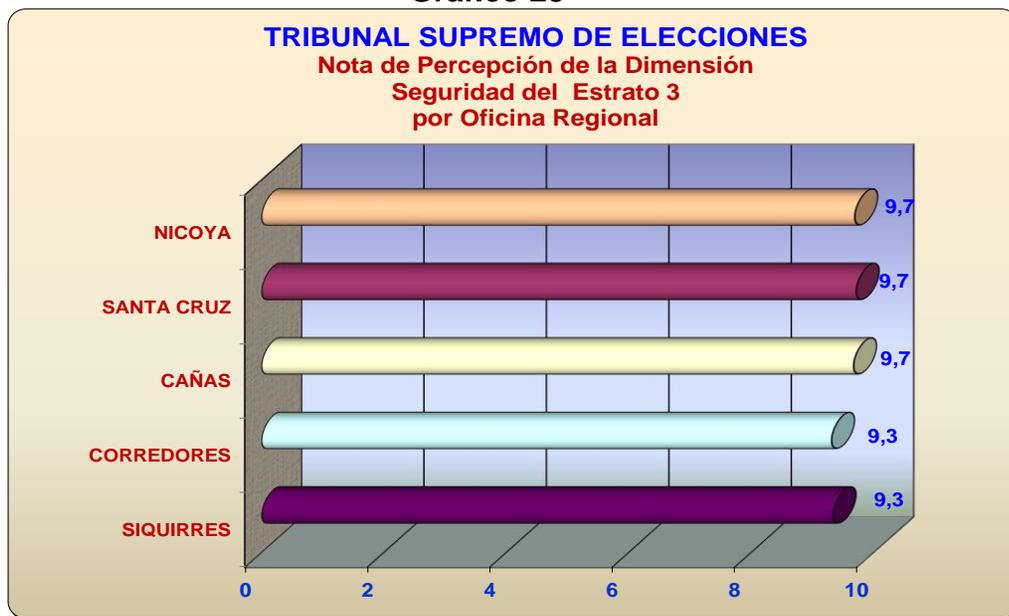
**Cuadro 24**  
**Dimensión Seguridad Estrato 3**  
**Notas de Percepción**

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,5</b>
Cañas	9,7
Corredores	9,3
Nicoya	9,7
Santa Cruz	9,7
Siquirres	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Las oficinas que obtuvieron el mayor puntaje según los resultados fueron las regionales de **Cañas, Nicoya y Santa Cruz** con una nota de 9,7 puntos las tres. Las que obtuvieron el menor puntaje fueron las regionales de **Corredores y Siquirres** con una calificación de 9,3 puntos.

**Gráfico 28**



Fuente: Cuadro 24

A nivel general en este estrato y de acuerdo con el “*Índice Global de Satisfacción*” se tiene que las oficinas regionales mejor evaluadas lo fueron de este estrato **Cañas, Santa Cruz y Nicoya** con índices de 9,6 puntos. La oficina de más baja percepción fue Corredores con una nota de 9,2 puntos.

Del total de las oficinas de este estrato, 2 de las 5 oficinas regionales no lograron obtener la nota de percepción promedio de 9,5 puntos (ver gráfico 6).

**Estrato 4<sup>8</sup>**

1. 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 por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

**Cuadro 25**  
**Dimensión Tangibilidad /Estrato 4**  
**Notas de Percepción**

<i>Oficina</i>	Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Pintura Edificio	Rotulación	Comodidad	Presentación Personal Oficial de Seguridad <sup>1/</sup>	Presentación Personal Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,1</b>	<b>9,1</b>	<b>9,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,1</b>	<b>9,3</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>
Grecia	<b>9,0</b>	8,7	9,2	8,8	8,1	9,0	N/D	9,9
Liberia	<b>9,2</b>	9,2	9,3	9,6	8,7	8,9	9,5	9,5
Pérez Zeledón	<b>9,7</b>	9,7	9,9	9,7	9,6	9,7	9,6	9,4
Pococí	<b>9,3</b>	9,6	9,6	9,6	8,8	9,2	9,3	9,4
San Carlos	<b>8,9</b>	9,2	9,4	7,9	6,8	9,4	9,6	9,6
San Ramón	<b>8,6</b>	8,4	8,9	8,24	7,6	9,1	N/D	9,2
Turrialba	<b>8,7</b>	8,6	8,2	9,00	7,4	9,6	N/D	9,5

<sup>1/</sup> Algunas oficinas regionales no cuentan con Oficial de Seguridad en la fecha de evaluación

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

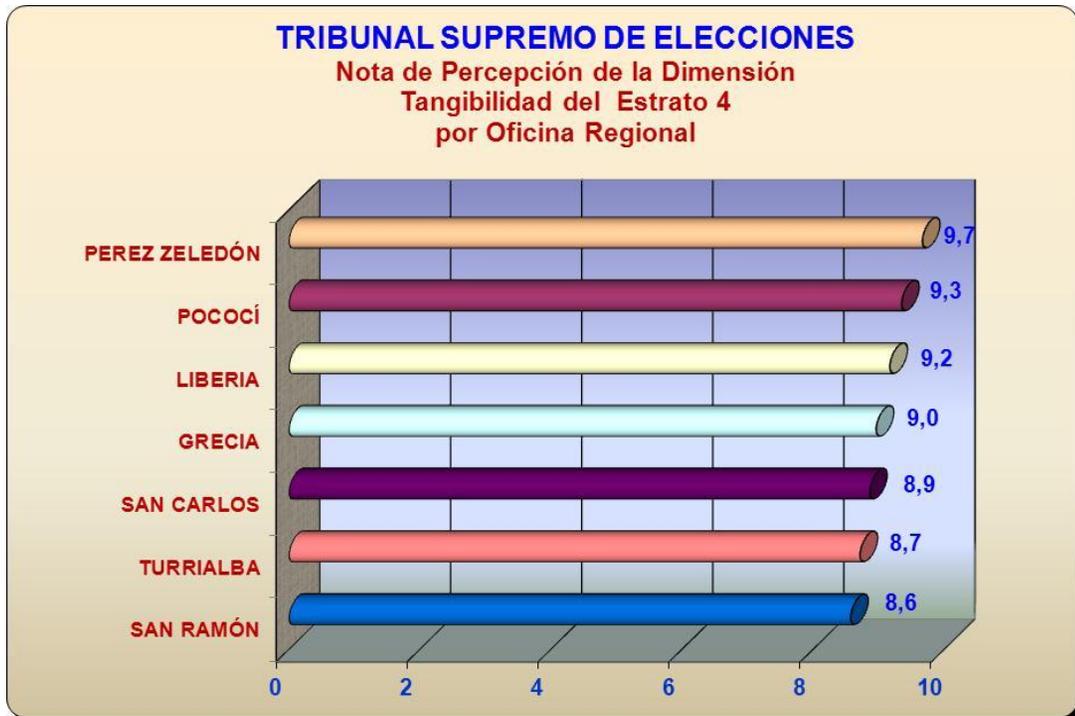
Como se aprecia en esta dimensión, los rubros de más baja percepción, es lo relativo a la rotulación que presenta las oficinas, así como pintura de las edificaciones de este estrato con 8,1 y 8,9 respectivamente; el mejor rubro evaluado fue el relativo a la presentación personal del oficial de seguridad en los casos pertinentes y del funcionario de ventanilla en este estrato con notas de 9,5 puntos ambos casos.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que la mejor oficina

<sup>8</sup> Integrado por las Oficinas Regionales de Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala.

evaluada fue la **Oficina Regional de Pérez Zeledón** con una nota de 9,7 seguido por la **Oficina Regional de Pococí** con nota de 9,3, la de menor percepción fue la **Oficina Regional de San Ramón** con una nota de 8,6 conforme lo muestra el gráfico 29.

**Gráfico 29**



Fuente: Cuadro 25

## 2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 26**  
**Dimensión Empatía Estrato 4**  
**Notas de Percepción**

<i>Oficina</i>	<b>Nota Promedio Oficina</b>	<b>Orientación Servicio Oficial Seguridad</b>	<b>Expresión Oral y Cortesía Oficial Seguridad <sup>1/</sup></b>	<b>Expresión Oral y Cortesía del Funcionario</b>
<b>Promedio Total</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>
Grecia	<b>9,9</b>	N/D	N/D	9,9
Liberia	<b>9,5</b>	9,5	9,4	9,5
Pérez Zeledón	<b>9,5</b>	9,6	9,6	9,4
Pococí	<b>9,3</b>	9,3	9,3	9,4
San Carlos	<b>9,5</b>	9,7	9,7	9,2
San Ramón	<b>9,3</b>	N/D	N/D	9,3
Turrialba	<b>9,5</b>	N/D	N/D	9,5

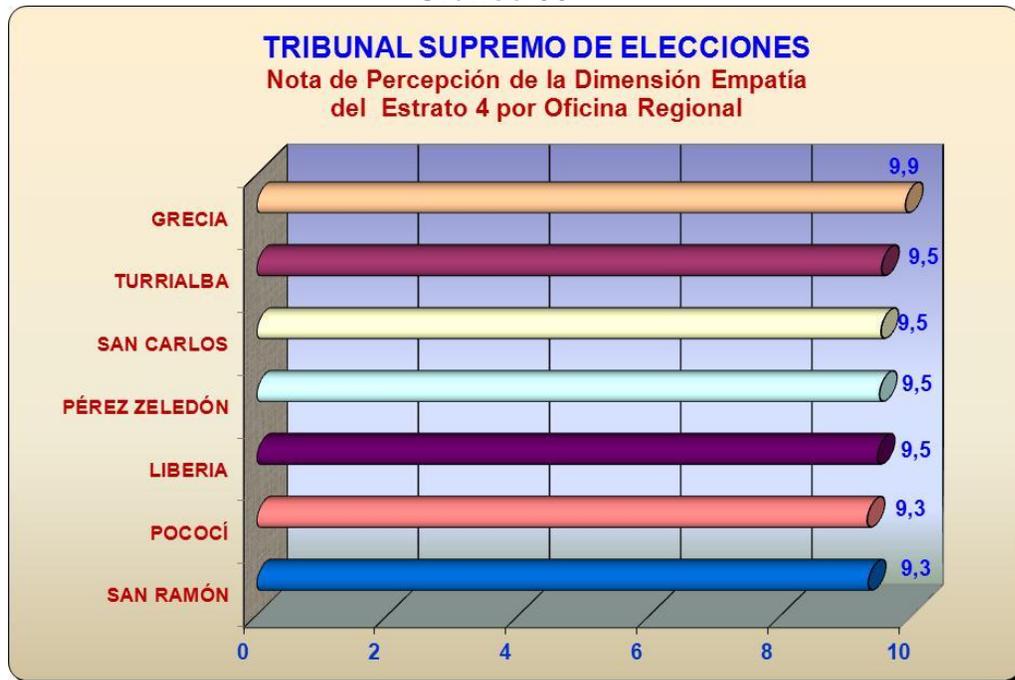
<sup>1/</sup> Algunas oficinas no cuentan con Oficial de Seguridad en la fecha de evaluación.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Según los datos en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados se mantiene igual que el promedio en todos.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que la mejor oficina evaluada fue la **Oficina Regional de Grecia** con 9,9 puntos , seguida en su orden por las oficinas regionales de **Pococí y San Ramón** con un mismo puntaje de 9,3. La oficina de más baja percepción lo fue conforme lo muestra el gráfico 30.

Gráfico 30



Fuente: Cuadro 26

### 3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó 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 con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 27**  
**Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 4**  
**Notas de Percepción**

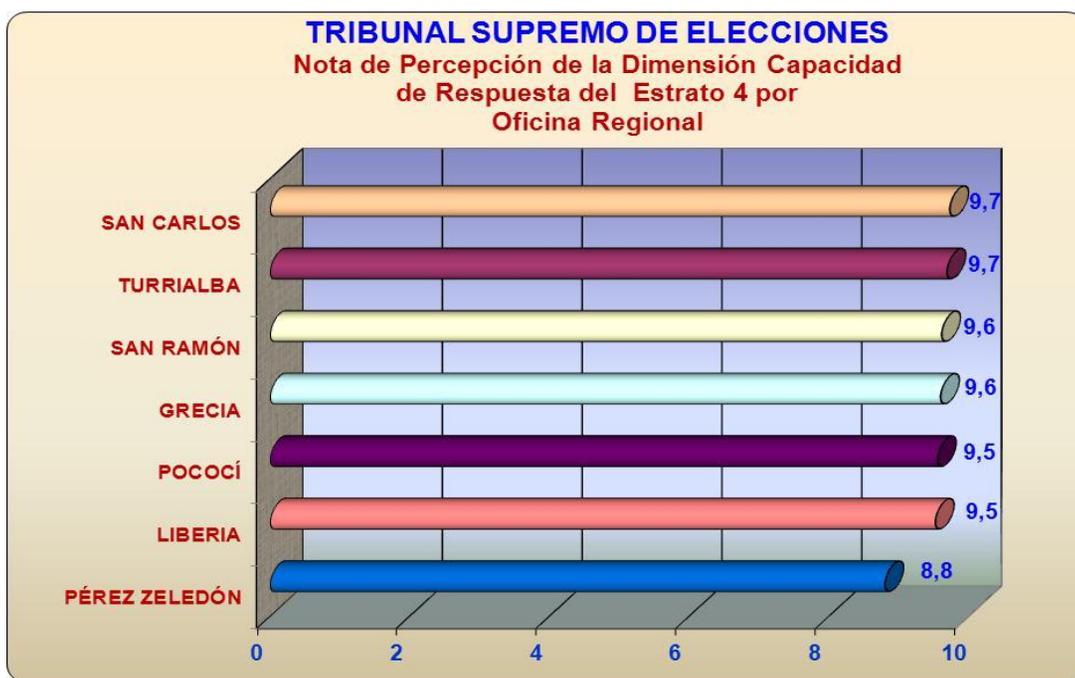
Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>
Grecia	9,6	9,6	9,6
Liberia	9,5	9,4	9,6
Pérez Zeledón	8,8	8,9	8,7
Pococí	9,5	9,5	9,5
San Carlos	9,7	9,7	9,7
San Ramón	9,6	9,6	9,6
Turrialba	9,7	9,7	9,7

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Como se anotó en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,5 puntos, siendo destacable dicho promedio.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que las mejores oficinas evaluadas fueron las **Regionales de San Carlos y Turrialba** con una nota de percepción promedio de 9,7 puntos; la de menor percepción fue la **Regional de Pérez Zeledón** con una nota de 8,8 conforme lo muestra el siguiente gráfico.

**Gráfico 31**



Fuente: Cuadro 27

#### 4. Fiabilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados con la destreza de los funcionarios para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa, así como el conocimiento y atención mostrados en esa labor. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de las oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 28**  
**Dimensión Fiabilidad Estrato 4**  
**Notas de Percepción**

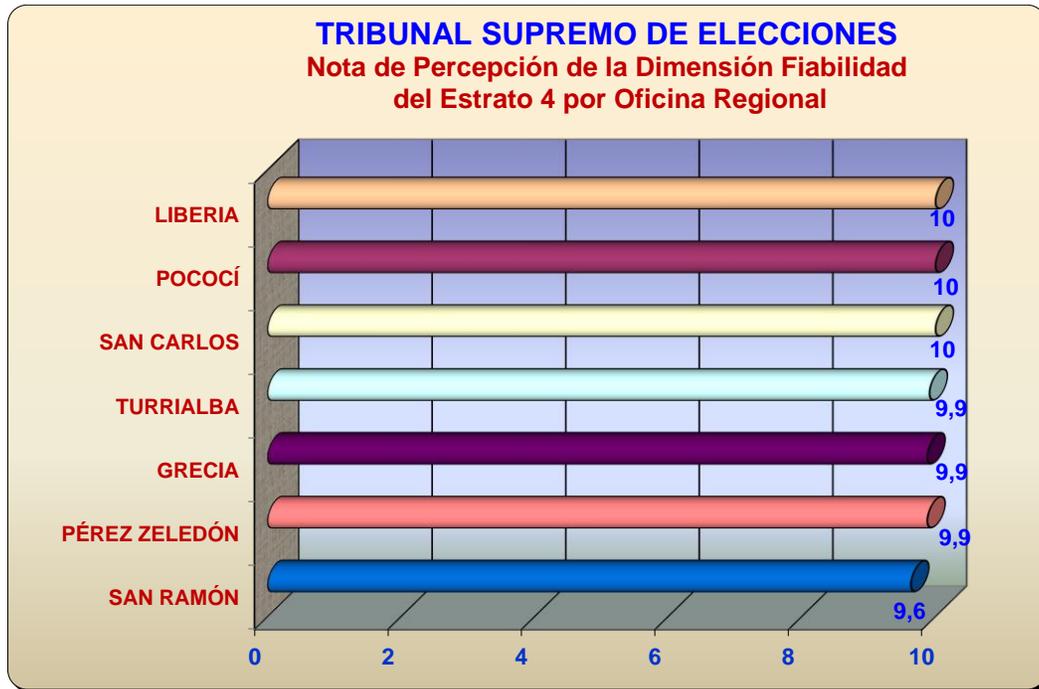
Oficina	Promedio Oficina	No Suspensión del Servicio	Calidad de los Productos del TSE	Confiabilidad de la Información
<b>Promedio Total</b>	<b>9,9</b>	<b>9,9</b>	<b>9,8</b>	<b>10,0</b>
Grecia	<b>9,9</b>	10,0	9,6	10,0
Liberia	<b>10,0</b>	10,0	10,0	10,0
Pérez Zeledón	<b>9,9</b>	9,6	10,0	10,0
Pococí	<b>10,0</b>	10,0	10,0	10,0
San Carlos	<b>10,0</b>	10,0	10,0	10,0
San Ramón	<b>9,6</b>	9,7	9,2	10,0
Turrialba	<b>9,9</b>	10,0	9,7	10,0

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

Como se vislumbra en esta dimensión, la percepción en los rubros evaluados para el presente sondeo obtuvo una nota casi perfecta con 9,9 puntos, lo cual se puede destacar la buena percepción que tienen las personas usuarias en este elemento.

Considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que las mejores oficinas evaluadas en este estrato fueron las **Regionales de Liberia, Pococí y San Carlos** con una nota de percepción promedio de 10 puntos, la de menor percepción fue la Oficina Regional de San Ramón con una nota de 9,6 esto conforme lo muestra el gráfico 32.

Gráfico 32



Fuente: Cuadro 28

## 5. Seguridad

El elemento evaluado se refieren al conocimiento de 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. La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,4 puntos, desglosada por regional conforme se muestra en el siguiente cuadro:

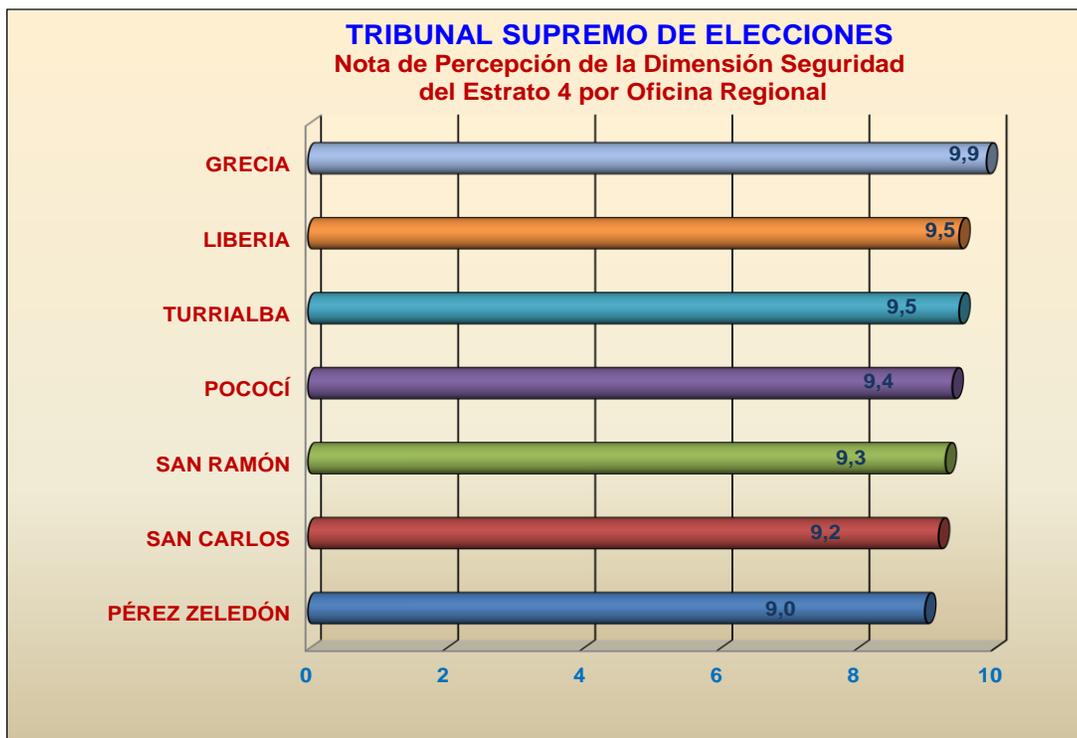
**Cuadro 29**  
**Dimensión Seguridad Estrato 4**  
**Notas de Percepción**

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,4</b>
Grecia	9,9
Liberia	9,5
Pérez Zeledón	9,0
Pococí	9,4
San Carlos	9,2
San Ramón	9,3
Turrialba	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Las oficinas que obtuvieron el mayor puntaje según los resultados fue la regional de **Grecia** con un porcentaje de 9,9%. La que obtuvo el menor puntaje fue la regional de **Pérez Zeledón** con una calificación de 9,0 puntos.

**Gráfico 33**



Fuente: Cuadro 29

A nivel general para este estrato y de acuerdo con el “**Índice Global de Satisfacción**” se tiene que la mejor oficina evaluada fue **Grecia** con nota de percepción de 9,7 puntos, seguida por la oficina regional de Sn Carlos con 9,6 puntos; la regional de más baja percepción fue **Pérez Zeledón** con una nota de 9,3 puntos.

Del total de las oficinas de este estrato, 2 de las 7 oficinas regionales no lograron obtener la nota de percepción promedio de 9,5 puntos (ver gráfico 7)

**Estrato 5<sup>9</sup>**

1. Tangibilidad

Los resultados promedio por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas regionales y el puntaje de percepción

**Cuadro 30**  
**Dimensión Tangibilidad Estrato 5**  
**Notas de Percepción**

<i>Oficina</i>	Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Pintura Edificio	Rotulación	Comodidad	Presentación Personal Oficial	Presentación Personal Funcionario
<b>Promedio Total</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>9,0</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,6</b>	<b>9,2</b>	<b>9,5</b>
Alajuela	8,9	9,0	9,0	8,8	8,3	9,0	8,7	9,5
Cartago	9,1	8,5	9,0	9,0	8,5	9,3	9,5	9,6
Heredia	8,7	8,5	9,2	8,4	8,2	8,2	9,2	9,5
Limón	8,3	8,2	9,0	7,7	7,7	7,0	9,1	9,3
Puntarenas	9,1	8,6	8,9	8,9	8,5	9,7	9,3	9,5

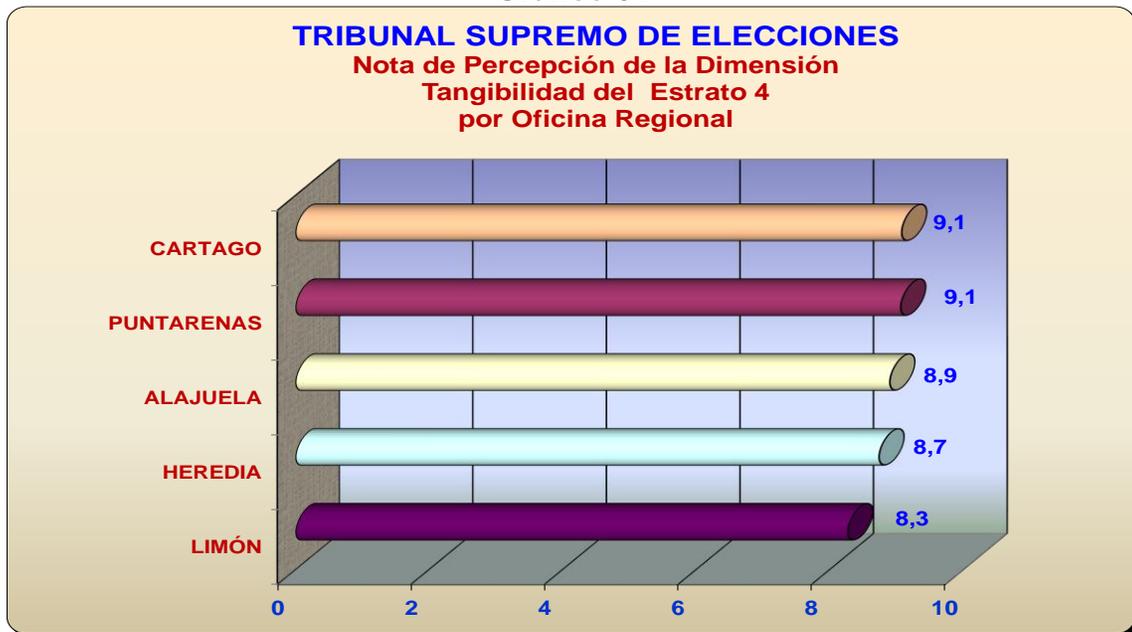
**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

Como se observa en este estrato, los rubros de más baja calificación son la rotulación de la oficina, así como la pintura del edificio, siendo el rubro mejor calificado la presentación del funcionario en las regionales descritas en este estrato, con un puntaje de 9,5.

Tomando en cuenta las notas de percepción para esta dimensión, las mejores oficinas evaluadas en este estrato fueron la Regional de Cartago y Puntarenas con una nota promedio de 9,1 en ambas, la de menor percepción fue la Regional de Limón con una nota de 8,3 puntos como se puede observar en el grafico siguiente.

<sup>9</sup> Integrado por las Oficinas Regionales de Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala.

Grafico 34



Fuente: Cuadro 30

## 2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro 31**  
**Dimensión Empatía Estrato 5**  
**Notas de Percepción**

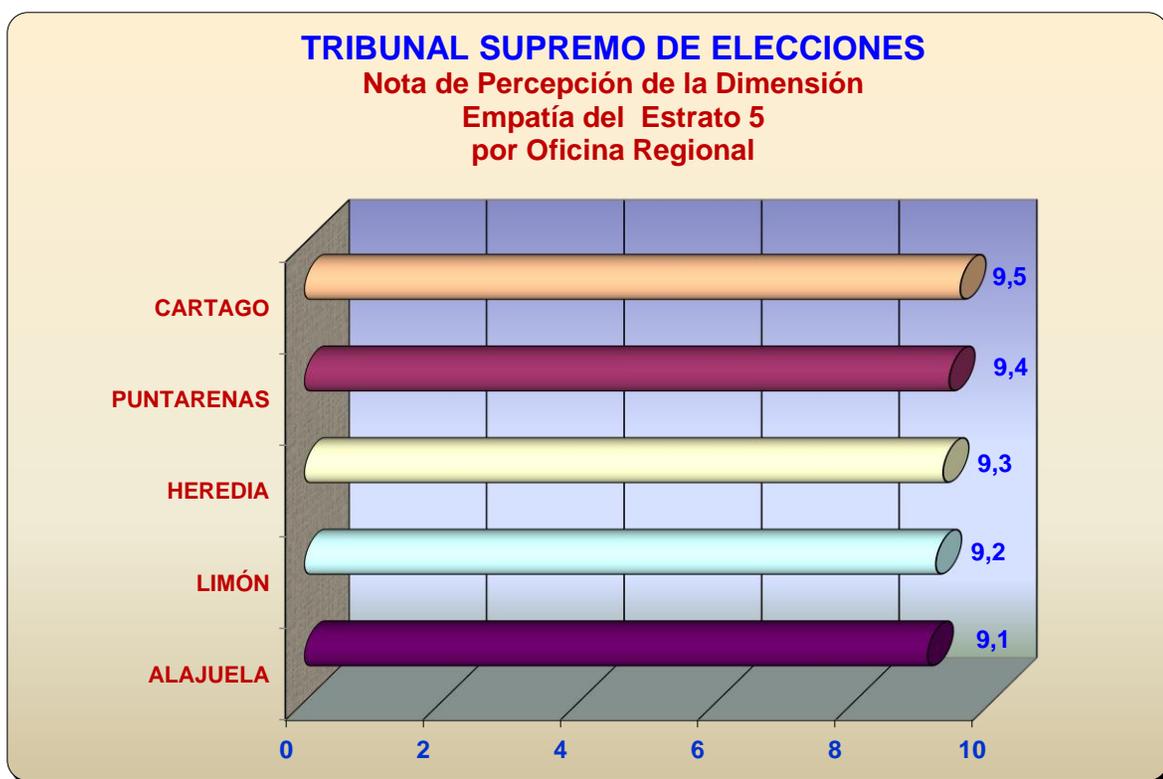
Oficina	Nota Promedio por Oficina	Orientación Servicio Oficial Seguridad	Expresión Oral y Cortesía Oficial de Seguridad	Expresión Oral y Cortesía del Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>	<b>9,5</b>
Alajuela	9,1	8,9	8,9	9,4
Cartago	9,5	9,5	9,5	9,6
Heredia	9,3	9,2	9,2	9,5
Limón	9,2	9,1	9,1	9,3
Puntarenas	9,4	9,3	9,3	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que la mejor oficina evaluada fue la **Regional de Cartago** con 9,5 puntos. La oficina regional de Alajuela fue la de menor puntaje de percepción con una nota de 9,1, conforme lo muestra el siguiente gráfico.

En este caso la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados denota alta satisfacción de los mismos por el trato dado por nuestros funcionarios.

**Gráfico 35**



Fuente: Cuadro 31

3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Cuadro 32**  
**Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 5**  
**Notas de Percepción**

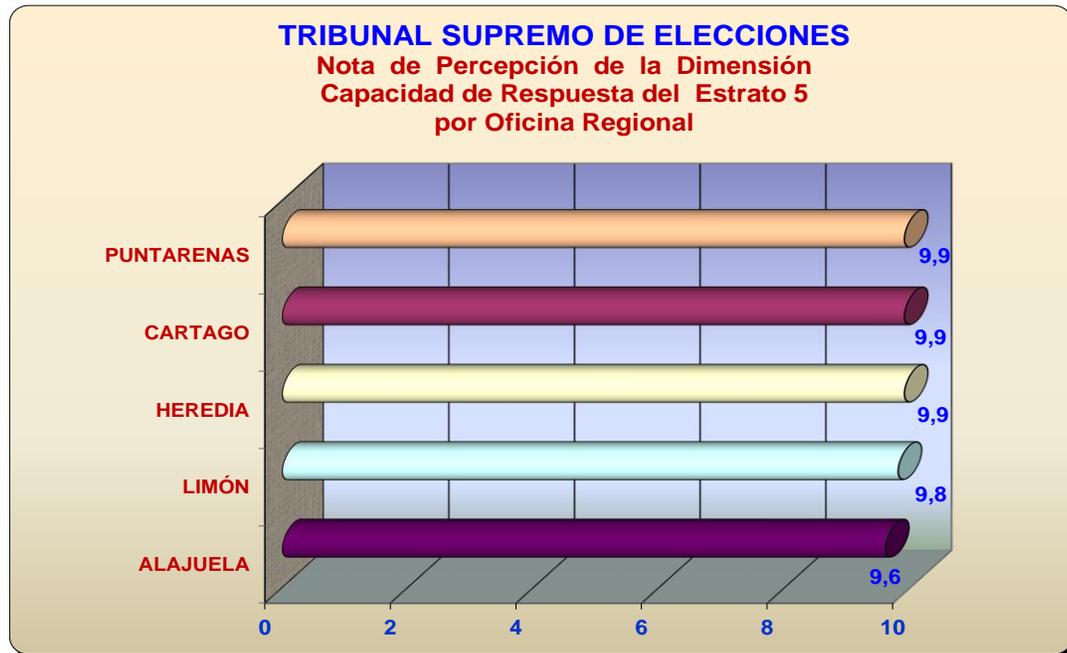
<b>Oficina</b>	<b>Nota de Percepción Promedio</b>	<b>Tiempo de Espera en Fila</b>	<b>Tiempo de Atención en Ventanilla</b>
<b>Promedio Total</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>
Alajuela	9,6	9,6	9,5
Cartago	9,9	9,8	9,8
Heredia	9,9	8,8	8,8
Limón	9,8	8,9	8,9
Puntarenas	9,9	9,7	9,7

**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

Como se anotó en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,4 puntos.

En esta dimensión las mejores oficinas evaluadas fueron las **Regionales de Cartago, Heredia y Puntarenas** con una nota de percepción promedio de 9,9 puntos, lo que es de rescatar en virtud de la cantidad de personas usuarias que se atiende diariamente en esas cabeceras de provincia, a saber superior a los 451 personas; la de menor percepción fue la **Regional de Alajuela** con una nota de 9,6 conforme lo muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 36



Fuente: Cuadro 32

#### 4. Fiabilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados con la destreza de los funcionarios para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa, así como el conocimiento y atención mostrados en esa labor. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de las oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Cuadro N°. 33**  
**Dimensión Fiabilidad Estrato 5**  
**Notas de Percepción**

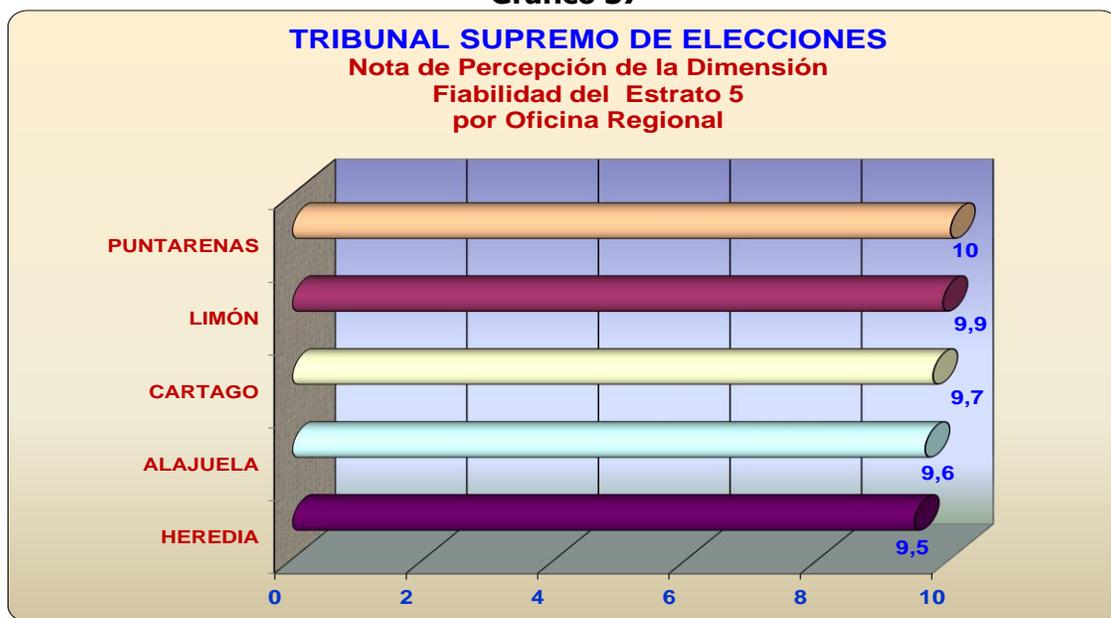
Oficina	Promedio Oficina	No Suspensión del Servicio	Calidad de los Productos del TSE	Confiabilidad de la Información
<b>Promedio Total</b>	<b>9,7</b>	<b>9,7</b>	<b>9,6</b>	<b>10,0</b>
Alajuela	9,6	9,9	9,1	9,9
Cartago	9,7	9,6	9,6	10,0
Heredia	9,5	9,2	9,2	10,0
Limón	9,9	9,7	10,0	10,0
Puntarenas	10,0	10,0	10,0	10,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Como se vislumbra en esta dimensión, la percepción en los rubros evaluados para el presente sondeo obtuvo una nota muy elevada con 9,7 puntos, lo cual se puede destacar la buena percepción que tienen las personas usuarias en estos elementos evaluados.

Considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, se tiene que la mejores oficina evaluada fue las **Regionales de Puntarenas** con una nota de percepción promedio de 10 puntos, la de menor percepción fue la Oficina Regional de **Heredia** con una nota de 9,5 esto conforme lo muestra el gráfico 37.

**Gráfico 37**



Fuente: Cuadro 33

### 5. Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión se refiere al conocimiento de tiene el funcionario en ventanilla de los servicios que presta la unidad de servicio y la exactitud en evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste quede enteramente satisfecho con la atención. La nota de percepción promedio obtenida fue de 9,4 puntos, desglosada por regional conforme con el siguiente detalle:

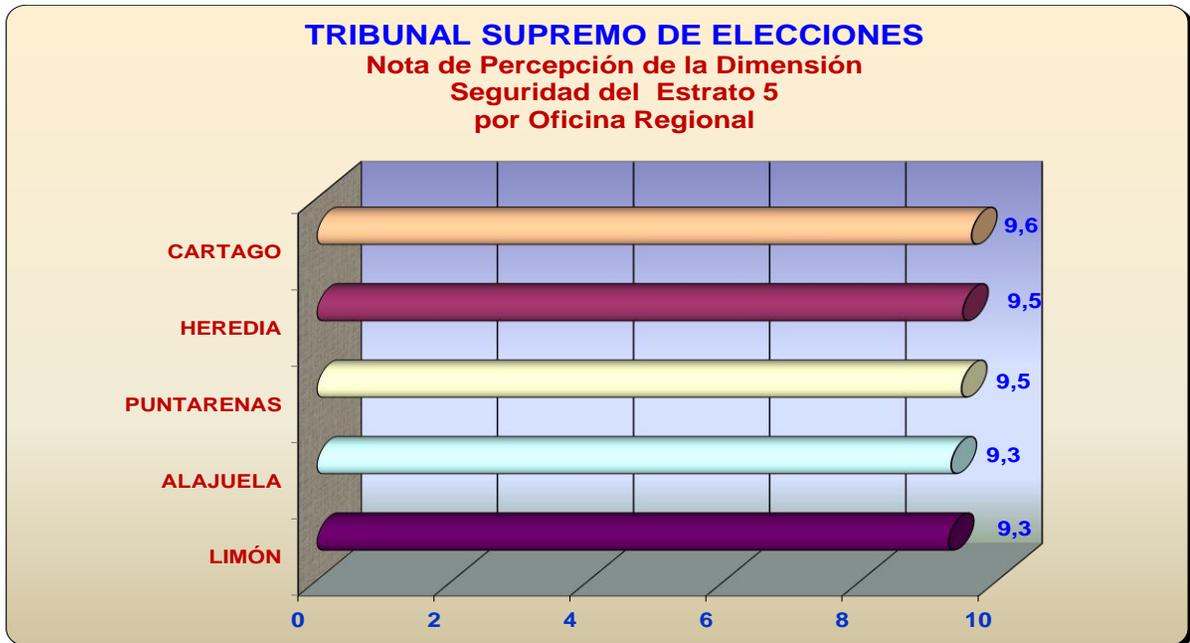
**Cuadro 34**  
**Dimensión Seguridad en Estrato 5**  
**Notas de Percepción**

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
<b>Promedio Total</b>	<b>9,4</b>
Alajuela	9,3
Cartago	9,6
Heredia	9,5
Limón	9,3
Puntarenas	9,5

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Las oficinas que obtuvieron el mayor puntaje según los resultados fue la regional de **Cartago** con un porcentaje de 9,6%. La que obtuvo el menor puntaje fueron las regionales de **Alajuela** y **Limón** con una calificación de 9,3 puntos.

**Gráfico 38**



Fuente: Cuadro 34

A nivel general para este estrato y de acuerdo con el “***Índice Global de Satisfacción***” se tiene que las mejores oficinas evaluadas los fueron **Puntarenas y Cartago** con notad de percepción de 9,6 puntos ambas, seguida por la oficina regional de **Alajuela** con 9,2 puntos; la regional de más baja percepción fue **Heredia** con una nota de 9,1 puntos.

Del total de las oficinas de este estrato, 3 de las 5 oficinas regionales no lograron obtener la nota de percepción promedio de 9,4 puntos (ver gráfico 8).

## 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 alcanzó un puntaje total general de **9,5**. Considerando una desagregación del IGS Total tenemos lo siguiente:
  - a. El IGS contemplando solamente las dimensiones del servicio Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta muestra una nota promedio general de 9,3 puntos.
  - b. El IGS contemplando solamente las dimensiones del servicio Tangibilidad, y Empatía muestra una nota promedio general de 9,7.
  
- 2) Conforme con la clasificación de estratos, según la calificación promedio general respecto al Índice Global de Satisfacción por Estrato, fueron los siguientes:
  - a. El estrato mejor evaluado fue el **Uno** (Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú) con una nota promedio de 9,6 puntos. Las mejores oficinas evaluadas fueron Jicaral y los Chiles, con nota de 9,8 puntos ambas. La oficina regional de menor percepción en este estrato lo fue la Regional de Osa con una nota de percepción promedio de 9,3 puntos.
  - b. Los estratos **dos** (Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala) **tres** (Cañas Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres) **cuatro** (Turrialba, Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos y San Ramón) obtuvieron igual nota de percepción promedio de 9,5 puntos, en estos estratos las mejores oficinas evaluadas fueron la Regional de Golfito y Puriscal con un IGS de 9,7 puntos, Cañas, Nicoya y Santa Cruz con 9,6 puntos y Grecia con IGS de 9,7 puntos respectivamente. Las oficinas de menor percepción fueron Upala con una nota de percepción promedio de 9,1 puntos, Corredores 9,2 puntos y Pérez Zeledón con 9,3 puntos.

- c. El estrato de menor percepción fue el **cinco** (Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas) el cual obtuvo un IGS de 9,4 puntos, siendo las Oficinas Regionales de Cartago y Puntarenas las mejores evaluadas con un IGS de 9,6 puntos ambas. La oficina regional de más baja percepción en este estrato fue la Regional de Heredia con una nota promedio de 9,1 puntos.
  - d. A nivel general de las dimensiones del servicio y los estratos se obtuvieron los siguientes resultados:
    - i. En **Tangibilidad** el estrato mejor evaluado fue el Estrato **4** con una nota de percepción de 9,0 puntos, el de menor percepción lo fue el Estrato 2 con 8,4 puntos. Esta dimensión del servicio es nuevamente la dimensión de más baja percepción por parte del público entre todas las demás.
    - ii. En **Empatía** el estrato **2** fue el que obtuvo la mayor percepción con una nota de 9,6 puntos, el de menor percepción fue Estrato **5** con 9,3 puntos.
    - iii. En la dimensión **Capacidad de Respuesta** el mejor estrato evaluado fue el Estrato **1** con 9,6 puntos de nota de percepción por parte del público. En esta dimensión el de menor percepción **3** y **4** con una nota promedio de 9,4 puntos.
    - iv. En cuanto a la **Fiabilidad** los mejores estratos son el Estrato **2** y **3** con una nota de percepción (IGS) de 10,0 siendo en este caso el de menor percepción el Estrato **5** con una nota de 9,7 puntos.
    - v. En la dimensión **Seguridad** los estratos mejores evaluados fueron el **1** y **2** con una nota de 9,6 puntos y el de menor percepción los estratos **4** y **5** con 9,4 puntos.
- 3) La percepción de las personas usuarias respecto a las dimensiones del servicio, según lo indicado en el índice de satisfacción parcial son las siguientes:
- a. Respecto a las instalaciones físicas —**Dimensión Tangibilidad**— esta ha obtenida la calificación más baja entre todas las categorías a nivel de oficinas regionales pues tiene una nota promedio de 8,8. puntos, en donde un 50% de las oficinas —Aguirre, Buenos Aires, Corredores,

Coto Brus, Guatuso, Heredia Jicaral Limón, Orotina, Osa, San Ramón, Sarapiquí, Talamanca Tarrazú, Turrialba y Upala— presentan calificaciones por debajo de la nota de percepción promedio, destacando en ese caso que la regional de **Osa** y **Sarapiquí** son las que obtienen las más bajas percepciones de todas las oficinas regionales con 7,4 y 7,7 puntos respectivamente.

- b. Respecto a la atención del personal hacia ellos —**Dimensión Empatía**— se tuvo como resultado una calificación promedio general de 9,5 puntos. Al respecto el 38% de las oficinas (Alajuela, Corredores, Coto Brus, Heredia, Limón, Osa, Pococí, Puntarenas, San Ramón, Sarapiquí, Talamanca, Upala), obtuvieron una nota promedio inferior al promedio general.
- c. La percepción con respecto a la disposición de la institución en brindar el servicio así como la reacción ante eventualidades (tiempos de respuesta) —**Dimensión Capacidad de Respuesta**— fue calificada con una nota de 9,5. Sobre este elemento un 28% de las oficinas regionales se encuentran por debajo de la nota promedio (Aguirre, Atenas, Corredores, Coto Brus, Heredia, Limón, Pérez Zeledón, Siquirres y Upala)
  - i. El **Tiempo de Espera en Fila** es considerado como “**Muy Rápido**” dicho rango es el más elevado según la clasificación indicada al principio de este análisis, por cuanto obtuvo una nota promedio de 9,5. Sobre este elemento 10 oficinas regionales se encuentran por debajo de la nota promedio, a saber; Aguirre, Atenas, Corredores, Coto Brus, Heredia, Liberia, Limón, Pérez Zeledón, Siquirres, Upala.
  - ii. El **Tiempo de Atención en Ventanilla** sea el tiempo en que el usuario duró haciendo su trámite fue considerado como “**Muy Rápido**” por cuanto obtuvo una nota promedio de 9,5. En este caso 23 de las Oficinas Regionales evaluadas están por encima de ese puntaje promedio, siendo que las mismas regionales anotadas anteriormente a excepción de Liberia, obtuvieron una nota por debajo del promedio, siendo que obtuvieron una nota inferior a la indicada.

- d. La percepción respecto a la atención del personal hacia las personas usuarias —**Dimensión Fiabilidad**— que consideraron fue de 9,9. Sobre este elemento solamente un 25% del total de las oficinas regionales evaluadas se encontraron por debajo de esa nota promedio (Alajuela, Atenas, Cañas, Cartago, Heredia, San Ramón, Sarapiquí y Tarrazú).
- e. En cuando a la **Dimensión Seguridad** fue calificada con una nota promedio de 9,5 puntos, donde solo 12 regionales no sobrepasaron dicha nota (Alajuela, Corredores, Coto Brus, Limón, Osa, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón, Siquirres, Talamanca y Upala).

4) Respecto a los elementos evaluados en la **Dimensión Tangibilidad**, se obtuvieron los siguientes resultados generales promedios por elemento evaluado, considerando los estratos y sus oficinas (Ver anexos):

- a. **El Mobiliario** dispuesto para el público obtuvo un nota promedio general de 8,8. La más alta y baja percepción según estrato es el siguiente:

<b>Percepción Mobiliario</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Atenas, Guatuso y Talamanca (8,4 puntos)	Los Chiles (9,7 puntos)
2	Sarapiquí (7,6 puntos)	Buenos Aires (9,2 puntos)
3	Nicoya (8,7 puntos)	Siquirres (9,3 puntos)
4	San Ramón (8,4 puntos)	Pérez Zeledón (9,7 puntos)
5	Limón (8,2 puntos)	Alajuela (9,0 puntos)

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- b. **El Aseo y Limpieza de las Oficinas** obtuvo una nota promedio general de 9,2. La más alta y baja percepción según estrato es el siguiente:

<b>Percepción Aseo y Limpieza</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Tarrazú 8,9	Jicaral 10,0
2	Orotina y Upala 8,6	Buenos Aires 9,7
3	Cañas y Corredores 9,0	Nicoya, Santa Cruz y Siquirres 9,5

4	Turrialba 8,2	Pérez Zeledón 9,9
5	Puntarenas 8,9	Heredia 9,2

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- c. Respecto a la **Pintura del Edificio** (interna y externa) se obtuvo un nota promedio general de 8,5. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Pintura del Edificio</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Osa 6,8	Los Chiles 9,6
2	Upala 6,2	Coto Brus y Puriscal 8,8
3	Nicoya 8,2	Siquirres 9,1
4	San Carlos 8,0	Pérez Zeledón 9,7
5	Limón 7,7	Cartago 9,0

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- d. En la **Rotulación y Demarcación** de las Áreas de Atención del Público se obtuvo un nota promedio general de 7,9. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Rotulación y Demarcación</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Osa 6,5	Los Chiles 9,0
2	Buenos Aires 5,6	Puriscal 9,0
3	Corredores 6,7	Cañas 8,8
4	San Carlos 6,8	Pérez Zeledón 9,6
5	Limón 7,7	Puntarenas 8,5

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- e. En cuanto a la **Comodidad de las Áreas de Espera** se obtuvo un nota promedio general de 8,4. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Comodidad</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Guatuso y Osa 6,4	Los Chiles 9,7
2	Sarapiquí y Upala 6,6	Puriscal 9,2
3	Corredores 7,5	Cañas 8,6
4	Liberia 8,9	Pérez Zeledón 9,7
5	Limón 7,0	Puntarenas 9,7

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- f. En la **Presentación Personal del Oficial** la nota promedio fue de 9,2. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Presentación Oficial</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima<sup>1/</sup></b>	<b>Nota Máxima</b>
1	N/D	N/D
2	N/D	N/D
3	Corredores 8,8	Nicoya y Santa Cruz 9,5
4	N/D	N/D
5	Alajuela 8,7	Limón 9,1

<sup>1/</sup> *No se toma en cuenta esos estratos para su evaluación ya que en algunos no se cuenta con oficial de seguridad destacado o solamente algunas regionales lo tiene, por lo que el margen de comparación no sería equitativo.*

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- g. En la **Presentación Personal del Funcionario** la nota promedio general fue de 9,5. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Presentación Funcionario</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Osa y Talamanca 9,2	Jicaral 10,0
2	Upala 9,2	Golfito 9,7
3	Corredores y Siquirres 9,3	Nicoya y Santa Cruz 9,7
4	San Ramón 9,2	Grecia 9,9
5	Limón 9,3	Cartago 9,6

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- 5) Respecto a los elementos evaluados en la **Dimensión Empatía**, se obtuvieron los siguientes resultados promedios de los estratos evaluados:

- a. En cuanto a la **Orientación al Servicio del Oficial de Seguridad** la nota promedio general fue de 9,2. Las más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Orientación Servicio del Oficial</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	N/D <sup>1/</sup>	N/D
2	N/D	N/D
3	Corredores 8,8	Santa Cruz 9,5
4	N/D	N/D
5	Alajuela 8,9	Limón 9,1

<sup>1/</sup> No se toma en cuenta esos estratos para su evaluación ya que en algunos no se cuenta con oficial de seguridad destacado o solamente algunas regionales lo tienen, por lo que el margen de comparación no sería equitativo.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- b. Sobre el elemento **Expresión Oral y Cortesía del Oficial**, se tiene que la nota general obtenida fue de 9,2. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Orientación y Cortesía del Oficial</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	N/D <sup>1</sup>	N/D
2	N/D	N/D
3	Corredores 8,8	Santa Cruz 9,5
4	N/D	N/D
5	Alajuela 8,9	Limón 9,1

<sup>1</sup>No se toma en cuenta esos estratos para su evaluación ya que en algunos no se cuenta con oficial de seguridad destacado o solamente algunas regionales lo tienen, por lo que el margen de comparación no sería equitativo.

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- c. En cuanto a la **Expresión Oral y Cortesía del Funcionario**, se obtuvo una nota general promedio de 9,5. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción Expresión Oral y Cortesía Funcionario</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Talamanca 9,2	Jicaral 10
2	Upala 9,2	Orotina 9,8
3	Corredores y Siquirres 9,3	Nicoya y Santa Cruz 9,7
4	San Carlos 9,2	Grecia 9,9
5	Limón 9,3	Cartago 9,6

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- 6) Respecto a los elementos evaluados en la **Dimensión Capacidad de Respuesta**, se obtuvieron los siguientes resultados promedios de las estratos evaluados:
- a. En cuanto al **Tiempo de Espera en Fila** las personas usuarias calificaron el servicio con una nota general promedio de 9,5. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

**Percepción Tiempo de Espera en Fila**

<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Atenas 9,3	Jicaral y Tarrazú 9,9
2	Upala 9,0	Puriscal y Golfito 9,7
3	Corredores 9,0	Cañas 9,7
4	Pérez Zeledón 8,9	San Carlos y Turrialba 9,7
5	Heredia 9,2	Puntarenas 10

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- b. En cuanto al **Tiempo de Atención en Ventanilla** para con las personas usuarias la institución obtuvo una percepción promedio general de 9,5. La más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

**Percepción Tiempo de Atención Ventanilla**

<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Atenas 9,3	Jicaral y Tarrazú 9,9
2	Upala 9,0	Puriscal y Golfito 9,7
3	Corredores 9,0	Cañas 9,7
4	Pérez Zeledón 8,7	San Carlos y Turrialba 9,7
5	Heredia 8,8	Puntarenas 9,7

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- 7) En lo concerniente a los elementos evaluados en la **Dimensión Fiabilidad** se obtuvieron los siguientes resultados promedios de los estratos evaluadas:
- a. Sobre el elemento **No Suspensión del Servicio** se obtuvo a nivel de la evaluación general una nota de 9,9 puntos. Las más alta y baja percepción según estrato es la siguiente:

<b>Percepción No Suspensión del Servicio</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Atenas 9,8	Guatuso, Jicaral Los Chiles, Osa, Talamanca Tarrazú 10,0
2	Sarapiquí 9,9	Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal y Upala 10,0
3	Cañas 9,4	Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres 10,0
4	Pérez Zeledón 9,6	Grecia, Liberia, Pococí, San Carlos y Turrialba 10
5	Heredia 9,2	Puntarenas 10,0

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- b. Por su parte el rubro de **Confiabilidad de la Información** arrojo un promedio general de conformidad con el criterio de las personas usuarias de una nota excelente de 10 puntos. La más alta y baja percepción según Estrato es la siguiente:

<b>Percepción Confiabilidad de la Información</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Atenas 9,8	Guatuso, Jicaral Los Chiles, Osa, Talamanca Tarrazú 10,0
2	No procede	Todo el estrato obtuvo 10,0
3	No procede	Todo el estrato obtuvo 10,0
4	No procede	Todo el estrato obtuvo 10,0
5	Alajuela 9,9	Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas 10,0

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

- 8) Para concluir con las dimensiones queda la de **Seguridad**, donde su promedio general fue de 9,5. La más alta y baja percepción según Estrato es la siguiente:

<b>Percepción Conocimiento del Funcionario en Ventanilla</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Nota Mínima</b>	<b>Nota Máxima</b>
1	Talamanca 9,2	Jicaral 10,0
2	Upala 9,2	Orotina 9,8
3	Corredores y Siquirres 9,3	Cañas, Santa Cruz y Nicoya 9,7
4	Pérez Zeledón 9,0	Grecia 9,9
5	Alajuela y Limón 9,3	Cartago 9,6

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

Haciendo un análisis general de las dimensiones del servicio mencionadas anteriormente respecto de lo que piensan las personas usuarias, el T.S.E. ostenta un muy buen concepto en lo relativo a la Empatía, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad y Seguridad, no obstante sigue persistiendo —conforme con los resultados del presente sondeo e informes anteriores— un concepto bajo con lo que respecta a las condiciones de pintura, rotulación y mobiliario en donde se ubican nuestras oficinas regionales.

En resumen las percepciones promedio por parte del público por dimensión fueron los siguientes:

<b>Dimensión del Servicio</b>	<b>2012</b>
Dimensión Tangibilidad	<b>8,8</b>
Dimensión Empatía	<b>9,4</b>
Dimensión Capacidad de Respuesta	<b>9,5</b>
Dimensión Fiabilidad	<b>9,9</b>
Dimensión Seguridad	<b>9,5</b>

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios

En el anexo N°. 3 se describen diversas situaciones de manera general planteadas por el público usuario como por el análisis de la visita del personal de la Contraloría de Servicios.

**Conclusión de Pregunta General**

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 la Contraloría de Servicios, sea el modelo SERVQUAL, en el cuestionario se indicó una pregunta muy general, conforme con lo siguiente:

*¿En su opinión durante los últimos dos años los servicios del T.S.E. han mejorado, desmejorado o siguen igual?*

Respecto a los resultados recopilados, se tiene que el 71% 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 50**



**Fuente:** *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2012-Contraloría de Servicios*

# ANEXOS

Anexo 1

Índices Global y Parcial de Satisfacción según Estrato y Oficina  
Sondeo de Percepción 2012

ESTRACTO 1				11%	19%	32%	25%	13%
	IGS T	IGS T-E-CR	IGS T-E	IGS DT	IGS DE	IGS CR	IGS F	IGS S
ATENAS	9,5	9,4	9,7	9,0	9,8	9,3	9,7	9,8
GUATUSO	9,5	9,3	9,8	8,3	9,5	9,5	10,0	9,5
JICARAL	9,8	9,6	10,0	8,1	10,0	9,9	10,0	10,0
LOS CHILES	9,8	9,7	9,8	9,6	9,6	9,8	10,0	9,6
OSA	9,3	9,0	9,8	7,4	9,2	9,5	10,0	9,4
TALAMANCA	9,4	9,1	9,7	8,4	8,9	9,5	10,0	9,2
TARRAZU	9,7	9,6	9,8	8,6	9,8	9,9	9,8	9,8
<b>TOTALES</b>	<b>9,6</b>	<b>9,4</b>	<b>9,8</b>	<b>8,5</b>	<b>9,5</b>	<b>9,6</b>	<b>9,9</b>	<b>9,6</b>
ESTRACTO 2	IGS T	IGS T-E-CR	IGS T-E	IGS DT	IGS DE	IGS CR	IGS F	IGS S
AGUIRRE	9,5	9,3	9,8	8,7	9,5	9,3	10,0	9,5
BUENOS AIRES	9,6	9,4	9,9	8,4	9,6	9,6	10,0	9,6
COTO BRUS	9,4	9,2	9,8	8,7	9,4	9,3	10,0	9,4
GOLFITO	9,7	9,6	9,9	8,8	9,7	9,7	10,0	9,7
OROTINA	9,6	9,4	9,9	8,3	9,8	9,5	10,0	9,8
PURISCAL	9,7	9,6	9,9	9,2	9,7	9,7	10,0	9,7
SARAPIQUI	9,4	9,2	9,7	7,7	9,6	9,5	9,7	9,6
UPALA	9,1	8,8	9,7	7,5	9,2	9,0	10,0	9,2
<b>TOTALES</b>	<b>9,5</b>	<b>9,3</b>	<b>9,8</b>	<b>8,4</b>	<b>9,6</b>	<b>9,5</b>	<b>10,0</b>	<b>9,6</b>
ESTRACTO 3	IGS T	IGS T-E-CR	IGS T-E	IGS DT	IGS DE	IGS CR	IGS F	IGS S
CAÑAS	9,6	9,5	9,8	8,9	9,6	9,7	9,8	9,7
CORREDOS	9,2	8,9	9,8	8,4	9,0	9,0	10,0	9,3
NICOYA	9,6	9,4	9,9	8,8	9,5	9,6	10,0	9,7
SANTA CRUZ	9,6	9,4	9,9	9,0	9,6	9,5	10,0	9,7
SIQUIRRES	9,4	9,2	9,8	9,0	9,2	9,3	10,0	9,3
<b>TOTALES</b>	<b>9,5</b>	<b>9,3</b>	<b>9,6</b>	<b>8,8</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>	<b>10,0</b>	<b>9,5</b>
ESTRACTO 4	IGS T	IGS T-E-CR	IGS T-E	IGS DT	IGS DE	IGS CR	IGS F	IGS S
GRECIA	<b>9,7</b>	9,6	9,9	9,0	9,9	9,6	9,9	9,9
LIBERIA	<b>9,6</b>	9,4	9,8	9,2	9,5	9,5	10,0	9,5
PEREZ ZELEDÓN	<b>9,3</b>	9,2	9,6	9,7	9,5	8,8	9,9	9,0

**Sondeo de Opinión-Oficinas Regionales 2012**

POCOCÍ	<b>9,6</b>	9,4	9,8	9,3	9,3	9,5	10,0	9,4
SAN CARLOS	<b>9,6</b>	9,5	9,7	8,9	9,5	9,7	10,0	9,2
SAN RAMÓN	<b>9,4</b>	9,3	9,5	8,6	9,3	9,6	9,6	9,3
TURRIALBA	<b>9,6</b>	9,5	9,8	8,7	9,5	9,7	9,9	9,5
<b>TOTALES</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,7</b>	<b>9,0</b>	<b>9,5</b>	<b>9,5</b>	<b>9,9</b>	<b>9,4</b>
<b>ESTRATO 5</b>	<b>IGS T</b>	<b>IGS T-E-CR</b>	<b>IGS T-E</b>	<b>IGS DT</b>	<b>IGS DE</b>	<b>IGS CR</b>	<b>IGS F</b>	<b>IGS S</b>
ALAJUELA	9,4	9,3	9,5	8,9	9,1	9,6	9,6	9,3
CARTAGO	9,6	9,6	9,7	9,1	9,5	9,8	9,7	9,6
HEREDIA	9,1	9,0	9,5	8,7	9,3	8,8	9,5	9,5
LIMÓN	9,2	8,9	9,7	8,3	9,2	8,9	9,9	9,3
PUNTARENAS	9,6	9,5	9,8	9,1	9,4	9,7	10,0	9,5
<b>TOTALES</b>	<b>9,4</b>	<b>9,2</b>	<b>9,6</b>	<b>8,8</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,7</b>	<b>9,4</b>

1/ Índice Global de Satisfacción Total

2/ Índice de Satisfacción (No incluye las dimensiones Fiabilidad/ Seguridad)

**Anexo 2**  
**Notas de Percepción Promedio por Elemento de la**  
**Dimensión del Servicio**  
**Sondeo de Percepción 2012**

DIMENSIÓN	Estratos					Promedio por Elemento
	1	2	3	4	5	
<b>TANGIBILIDAD</b>						
Mobiliario	8,8	8,5	8,9	9,1	8,5	<b>8,8</b>
Aseo y Limpieza	9,4	9,2	9,3	9,2	9,0	<b>9,2</b>
Pintura del Edificio	8,6	7,9	8,8	8,9	8,5	<b>8,5</b>
Rotulación y Demarcación	8,0	7,3	8,1	8,1	8,2	<b>7,9</b>
Comodidad	8,0	8,0	8,2	9,3	8,6	<b>8,4</b>
Presentación Personal Oficial	9,0	N/D	9,2	9,5	9,2	<b>9,2</b>
Presentación Personal Funcionario	9,6	9,5	9,5	9,5	9,5	<b>9,5</b>
<b>Promedio Estrato</b>	<b>8,8</b>	<b>8,4</b>	<b>8,9</b>	<b>9,1</b>	<b>8,8</b>	<b>8,8</b>
<b>EMPATIA</b>						
Orientación al Servicio Oficial de Seguridad	9,0	N/D. <sup>1/</sup>	9,2	9,5	9,2	<b>9,2</b>
Expresión Oral y Cortesía Oficial Seguridad	9,0	N/D. <sup>1/</sup>	9,2	9,5	9,2	<b>9,2</b>
Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla	9,6	9,6	9,5	9,5	9,5	<b>9,5</b>
<b>Promedio Estrato</b>	<b>9,2</b>	<b>9,6</b>	<b>9,3</b>	<b>9,5</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
Tiempo de espera en Fila	9,6	9,5	9,4	9,5	9,4	<b>9,5</b>
Tiempo de atención en Ventanilla	9,6	9,5	9,4	9,5	9,4	<b>9,5</b>
<b>Promedio Estrato</b>	<b>9,6</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,5</b>
<b>FIABILIDAD</b>						
Suspensión del Servicio	10,0	10,0	9,9	9,9	9,7	<b>9,9</b>
Calidad de los Productos del T.S.E.	9,8	9,9	10,0	9,8	9,6	<b>9,8</b>
Confiabilidad de la Información	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	<b>10,0</b>
<b>Promedio Estrato</b>	<b>9,9</b>	<b>10,0</b>	<b>10,0</b>	<b>9,9</b>	<b>9,7</b>	<b>9,9</b>

<b>SEGURIDAD</b>						
Conocimiento del Funcionario en Ventanilla	9,6	9,6	9,5	9,4	9,4	<b>9,5</b>
<b>Promedio Estrato</b>	<b>9,6</b>	<b>9,6</b>	<b>9,5</b>	<b>9,4</b>	<b>9,4</b>	<b>9,5</b>