



Informe Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013



Octubre, 2013

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	3
Aspectos Generales del Sondeo de Opinión	4
<i>Oficinas Regionales Estudiadas</i>	<i>6</i>
<i>Elementos del Muestreo</i>	<i>7</i>
<i>VARIABLES de Estudio.....</i>	<i>8</i>
Resultados del Sondeo de Opinión.....	9
Resultados Generales	10
<i>Índice Global de Satisfacción Total.....</i>	<i>13</i>
<i>Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T, E y CR).....</i>	<i>14</i>
<i>Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina</i>	<i>16</i>
Resultado Dimensión del Servicio por Estrato	21
<i>Dimensión Tangibilidad</i>	<i>21</i>
<i>Dimensión Empatía.....</i>	<i>22</i>
<i>Dimensión Capacidad de Respuesta.....</i>	<i>23</i>
<i>Dimensión Seguridad.....</i>	<i>23</i>
Resultados Específicos por Estratos	27
<i>Estrato 1.....</i>	<i>27</i>
<i>Estrato 2</i>	<i>33</i>
<i>Estrato 3</i>	<i>38</i>
<i>Estrato 4</i>	<i>44</i>
<i>Estrato 5</i>	<i>50</i>
Conclusiones y Recomendaciones.....	57

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 2013, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado a dieciocho (18) Sedes Regionales en el primer semestre del presente año, conforme a lo que en su momento se aprobó en el Plan Operativo Anual 2013. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio del usuario por el servicio recibido en las oficinas regionales de 9,3 puntos.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

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

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

1. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. **Empatía:** Atención individualizada que se ofrece al usuario.
3. **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad de la institución y los empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio, así como la reacción de la institución ante eventualidades.
4. **Seguridad:** Conocimiento y Atención mostrados por los funcionarios y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en la atención.

Es importante aclarar que para esta oportunidad se excluyó la dimensión Fiabilidad, con el fin de poder hacer una sensibilización mayor de los índices global y parcial de satisfacción y concentrar los esfuerzos en los aspectos —**conforme a los resultados obtenidos de los sondeos de años anteriores**— que más interesan a nivel institucional, toda vez que en los elementos evaluados que se han considerado dentro de dicha dimensión, las variancias de los resultados han sido mínimas y conforme con la nueva estructura de la encuesta, es pertinente dicha acción. Lo anterior no afecta los análisis comparativos con años anteriores a nivel de restos de los índices de satisfacción de las restantes dimensiones del servicio ya conocidas.

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

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*.

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

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

Tabla 1
Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio

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

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

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

Oficinas Regionales Estudiadas

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

- **Estrato 1:** Oficinas Regionales con niveles de público menor o igual a 75 personas.
- **Estrato 2:** Oficinas Regionales con niveles de público entre 76 a 150 personas.
- **Estrato 3:** Oficinas Regionales con niveles de público entre 151 a 250 personas.
- **Estrato 4:** Oficinas Regionales con niveles de público entre 251 a 450 personas.
- **Estrato 5:** Oficinas Regionales con niveles de público mayor o igual a 451 personas y/o cabeceras de provincia.

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

Tabla 2
Oficinas Regionales por Estrato

Estrato1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5
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 de la Contraloría de Servicios con datos de la Unidad de Estadística del T.S.E.

Para efectos de este estudio, el sondeo fue realizado a 18 oficinas regionales del Tribunal Supremo de Elecciones, las cuales fueron visitadas en el primer semestre del año en curso, entre los meses de abril a junio. El detalle de ellas es el siguiente:

Tabla 3
Oficinas Regionales Incluidas en el Estudio

Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5
Guatuso	Coto Brus	Corredores	Liberia	Alajuela
Los Chiles	Orotina	Nicoya	Pérez Zeledón	Cartago
	Puriscal	Santa Cruz	Pococí	Heredia
			San Carlos	Limón
			San Ramón	Puntarenas

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

Elementos del Muestreo

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

El total de encuestas realizadas fueron 1705, 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.

La distribución por muestra para cada oficina regional es el siguiente:

Cuadro 1
Muestra por Oficinas Regional, 2013

Oficina Regional	Muestra	Oficina Regional	Muestra
Alajuela	135	Nicoya	73
Cartago	116	Orotina	58
Corredores	62	Pérez Zeledón	139
Coto Brus	67	Pococí	120
Guatuso	33	Puntarenas	126
Heredia	121	Puriscal	46
Liberia	113	San Carlos	136
Limón	118	San Ramón	130
Los Chiles	34	Santa Cruz	78

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

Dada la objetividad del estudio es importante aclarar que no se debe comparar a oficinas regionales considerando los datos globales de todas, dada la diferenciación operativa y técnica así como a la capacidad instalada que posee cada una de ellas (recursos, servicios).

Variables de Estudio

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

1. Datos demográficos

Se consultaron datos de las personas usuarias a fin de determinar un perfil psicográfico de las mismas conforme a las percepciones dada por ellas. Los datos específicos fueron los siguientes:

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

2. Condiciones Físicas

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

- a. Mobiliario para el Público
- b. Aseo y Limpieza
- c. Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones.
- d. Accesibilidad a las instalaciones

3. Atención Recibida

Respecto a la *Atención Recibida*, se considera el trato de los funcionarios el de mayor relevancia en la primera línea de atención al público, dado que son el primer contacto que tienen las personas usuarias con la institución, a saber el Oficial de Seguridad y el funcionario en la ventanilla 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 los funcionarios en sus labores diarias.

b. Conocimiento del Servicio

- Forma de guiar a la persona usuaria sobre su necesidad y donde acudir o conocer el servicio a brindar.

c. Expresión Oral y Cortesía

- Forma de expresarse hacia la persona usuaria 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 la persona usuaria en la fila de espera de las distintas áreas de atención al público para recibir el servicio.

b. Tiempo de Atención en Ventanilla

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

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)*** para el presente sondeo 2013, 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 obtuvieron otros índices de satisfacción (notas de percepción) considerando solamente las dimensiones de *Tangibilidad*, *Empatía* y *Capacidad de Respuesta*, con el fin de valorar que tan sensible son los indicadores obtenidos en función de cada dimensión del servicio.

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

Resultados del Sondeo de Opinión

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

Resultados Generales

Datos demográficos

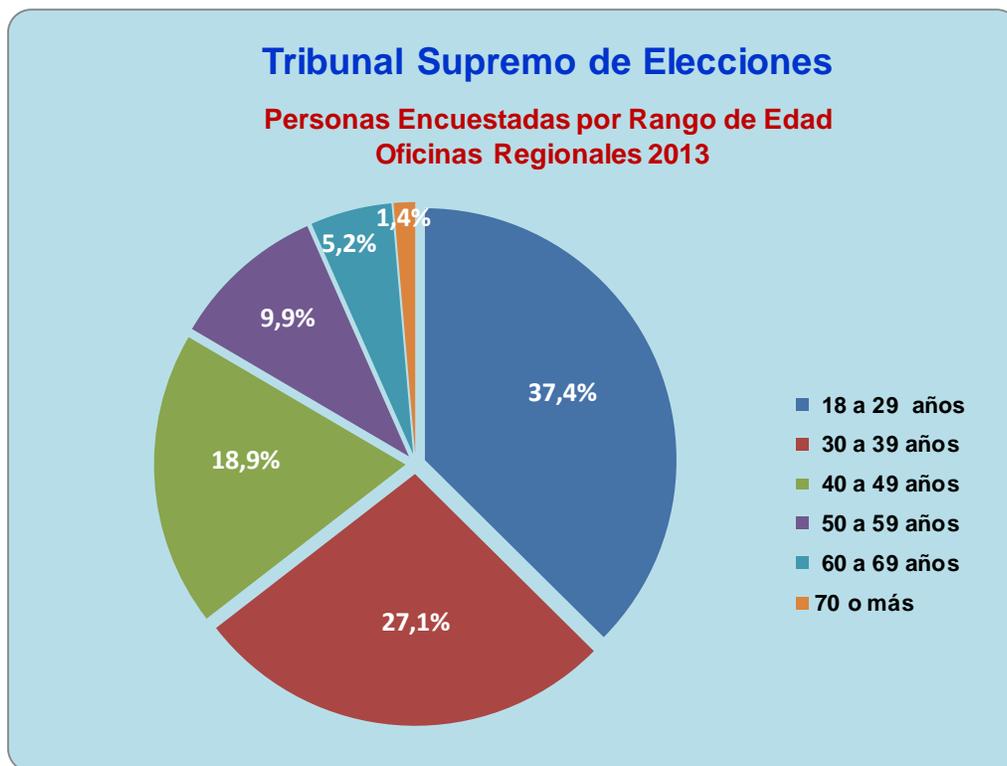
Edad:

El primer registro demográfico corresponde a la edad de las personas usuarias, esta se dividió en rangos de la siguiente forma³:

- ✓ Rango N° 1: 18 años a los 29 años
- ✓ Rango N° 2: De los 30 a los 39 años
- ✓ Rango N° 3: De los 40 a los 49 años
- ✓ Rango N° 4: De los 50 a los 59 años
- ✓ Rango N° 5: De los 60 a los 69 años
- ✓ Rango N° 6: 70 años y más
- ✓ Rango N° 7: NR (No responde)

³ Los rangos clasificados corresponden a edades en años cumplidos

Gráfico 1



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-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 18 y 29 años lo que corresponde en un 37,4%, seguido por un porcentaje de las personas entre 30 y 39 años en un 27,1% y posteriormente las ubicadas entre los 40 a 49 años con 18,9% del total entre otros.

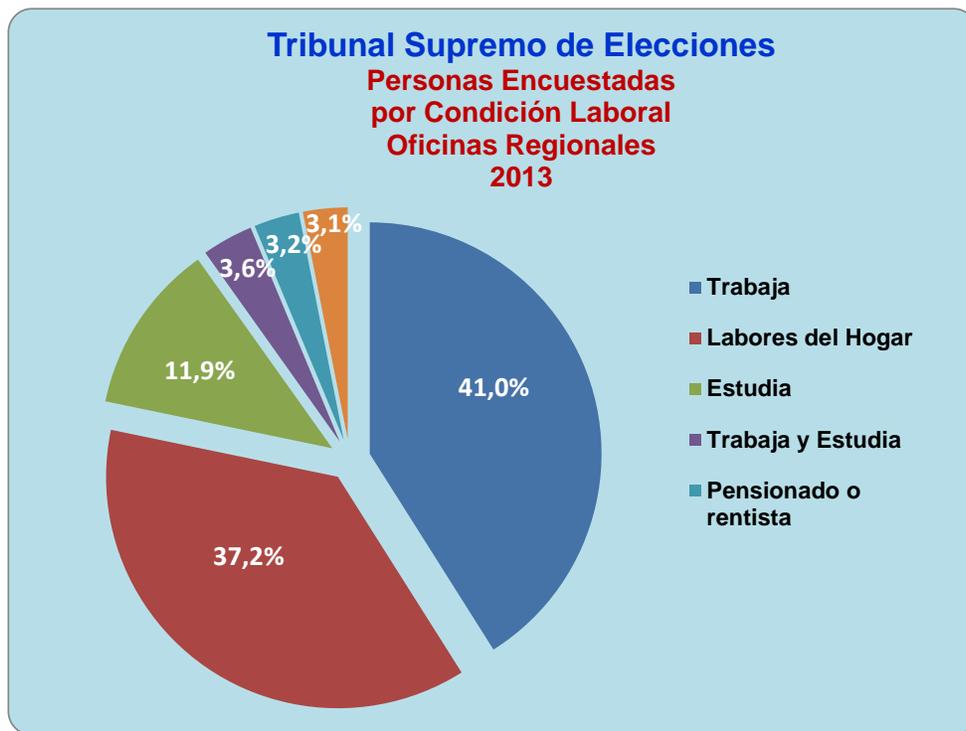
Sexo:

Respecto al sexo de las personas usuarias, se tiene que la mayoría son mujeres con una importancia relativa del 60,6%.

Condición laboral:

A nivel de la condición laboral, un 41,0% de las personas encuestadas trabaja, seguido en su orden de importancia por las personas que indicaron hacer labores en el hogar con un 37,2%.

Gráfico 2



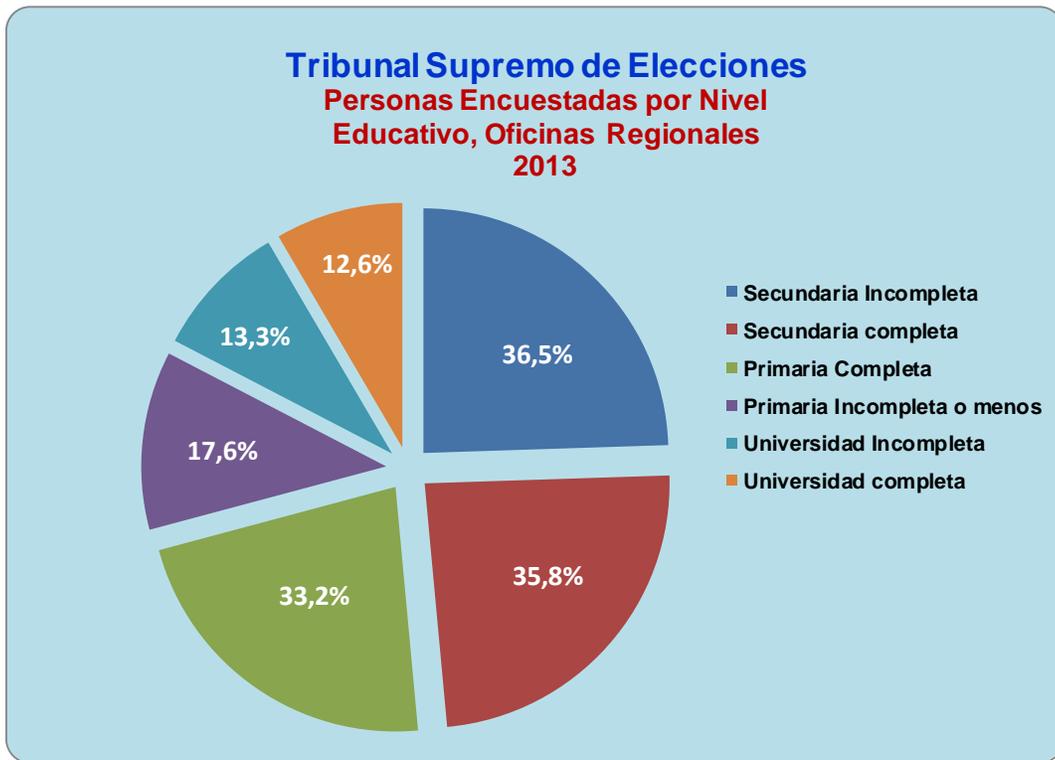
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios.

Nivel educativo:

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

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

Gráfico 3



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios.

Con respecto al gráfico 3 se determina que la mayoría de las personas consultadas, han cursado hasta la secundaria en forma incompleta siendo que representa un 36,5% del total de personas encuestadas, seguido por su importancia relativa las personas que poseen secundaria completa con una participación del 35,8%.

Índice Global de Satisfacción Total

A nivel general, el Índice Global de Satisfacción (**IGS T**) con las dimensiones indicadas, tuvo una nota promedio de percepción general de 9,3 puntos, donde se obtuvo una nota máxima de 9,8 puntos y la nota mínima fue de 8,7 puntos como se muestra en el siguiente cuadro por oficina regional evaluada:

Cuadro 2
Índice de Satisfacción Global según
Oficina Regional, 2013

Oficina Regional	IGS T	Oficina Regional	IGS T
Alajuela	9,2	Nicoya	9,6
Cartago	9,5	Orotina	9,3
Corredores	9,6	Pérez Zeledón	9,3
Coto Brus	9,8	Pococí	9,3
Guatuso	9,3	Puntarenas	9,4
Heredia	8,8	Puriscal	9,3
Liberia	9,2	San Carlos	9,1
Limón	8,7	San Ramón	9,3
Los Chiles	9,3	Santa Cruz	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores el 33,0% de las oficinas regionales evaluadas están por encima del puntaje promedio de percepción, un 28,0% por debajo y el restante 39,0% obtuvo una nota individual igual al IGS Promedio.

Como carácter ilustrativo seguidamente se presentan los resultados obtenidos del nivel de satisfacción excluyendo la dimensión Seguridad; sea solamente se consideran las dimensiones del servicio de Tangibilidad (T), Empatía (E) y Capacidad de Respuesta (CR). 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**) tuvo 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 8,5 puntos.

Cuadro 3
Índice Parcial de Satisfacción según dimensiones
Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta
por Oficina Regional, 2013

Oficina Regional	Índice	Oficina Regional	Índice
Alajuela	9,2	Nicoya	9,6
Cartago	9,4	Orotina	9,2
Corredores	9,6	Pérez Zeledón	9,2
Coto Brus	9,7	Pococí	9,2
Guatuso	9,3	Puntarenas	9,4
Heredia	8,8	Puriscal	9,3
Liberia	9,1	San Carlos	9,2
Limón	8,5	San Ramón	9,3
Los Chiles	9,3	Santa Cruz	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013, Contraloría de Servicios.

Conforme con lo anterior el 33,0% del total de las oficinas regionales de la institución lograron obtener una nota de percepción mayor al promedio de 9,3 puntos, un 44,0% se ubicaron por debajo de ese nota promedio y el restante 23,0% igualaron el puntaje promedio.

En resumen y con el valor de notas de percepción promedio (IGS Parcial) indicados anteriormente, se observa una banda donde se ubican las notas de percepción dadas por el público para los tres valores, con una mínima de 8,5 puntos y una máxima de 9,7 puntos, generando una **nota promedio general de 9,3 puntos** para los dos valores indicados del IGS⁴, 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.

⁴ *Índice Global de Satisfacción Total (IGS t), Índice Global de Satisfacción Tangibilidad-Empatía y Capacidad de Respuesta (IGS T-E-CR).*

A manera de resumen en el cuadro siguiente se detalla las notas 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 4
Índices Globales de Satisfacción
por Oficina, 2013

Oficina Regional	IGS Total	IGSP ^{1/}	Oficina Regional	IGS Total	IGSP ^{1/}
Alajuela	9,2	9,2	Nicoya	9,6	9,6
Cartago	9,5	9,4	Orotina	9,3	9,2
Corredores	9,6	9,6	Pérez Zeledón	9,3	9,2
Coto Brus	9,8	9,7	Pococí	9,3	9,2
Guatuso	9,3	9,3	Puntarenas	9,4	9,4
Heredia	8,8	8,8	Puriscal	9,3	9,3
Liberia	9,2	9,1	San Carlos	9,1	9,2
Limón	8,7	8,5	San Ramón	9,3	9,3
Los Chiles	9,3	9,3	Santa Cruz	9,5	9,5

^{1/} El IGSP incluye las dimensiones Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios.

Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina

Considerando los estratos establecidos para ubicar a las oficinas regionales estudiadas, seguidamente se presenta el análisis de cada uno de ellos.

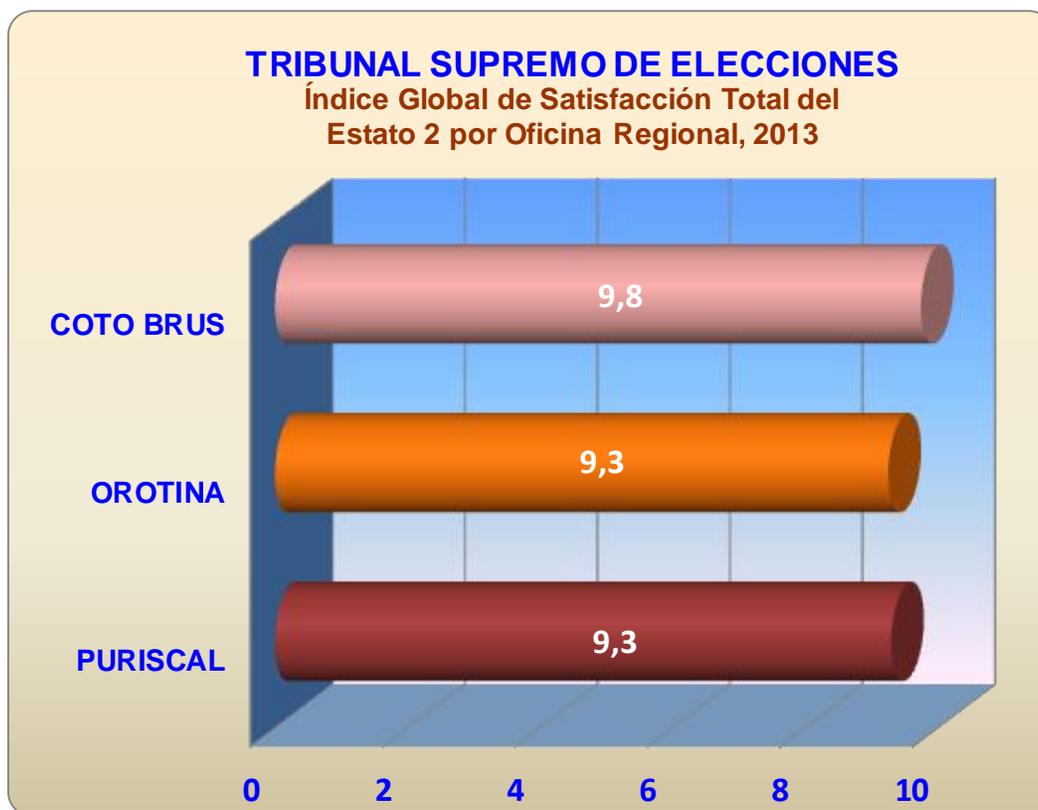
Estrato 1

Como se indicó en la tabla 3, las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Guatuso, Los Chiles*. En este estrato el IGS total promedio del estrato fue de **9,3 puntos** obteniendo ambas oficinas evaluadas la nota promedio.

Estrato 2

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Regionales de *Coto Brus*, *Orotina* y *Puriscal*, conforme a los resultados obtenidos, el mayor puntaje lo obtuvo la Oficina Regional de Coto Brus con 9,8 puntos y las dos siguientes un puntaje de 9,3 puntos. El IGS total promedio del estrato fue de **9,4 puntos**.

Gráfico 4

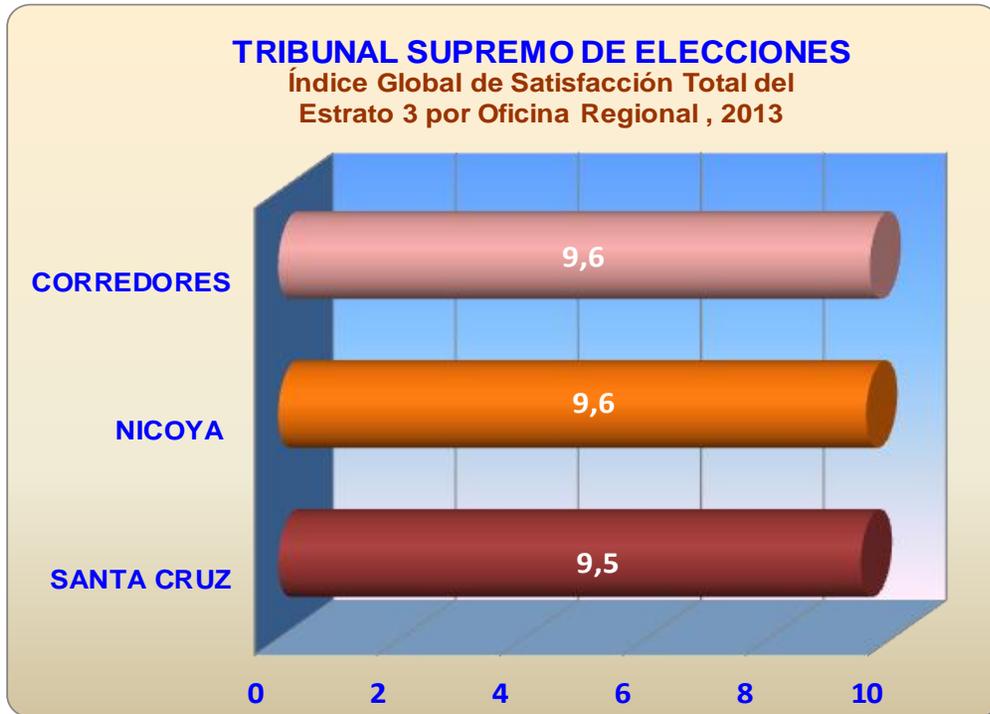


Fuente: Cuadro 4

Estrato 3

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Corredores*, *Nicoya*, *Santa Cruz*. Conforme con los resultados obtenidos del presente sondeo, el mayor puntaje fue para las oficinas Regionales de Corredores y Nicoya, con 9,6 puntos. La oficina con el menor puntaje fue Santa Cruz con 9,5 puntos. El IGS total promedio en este estrato fue de **9,6 puntos**.

Gráfico 5



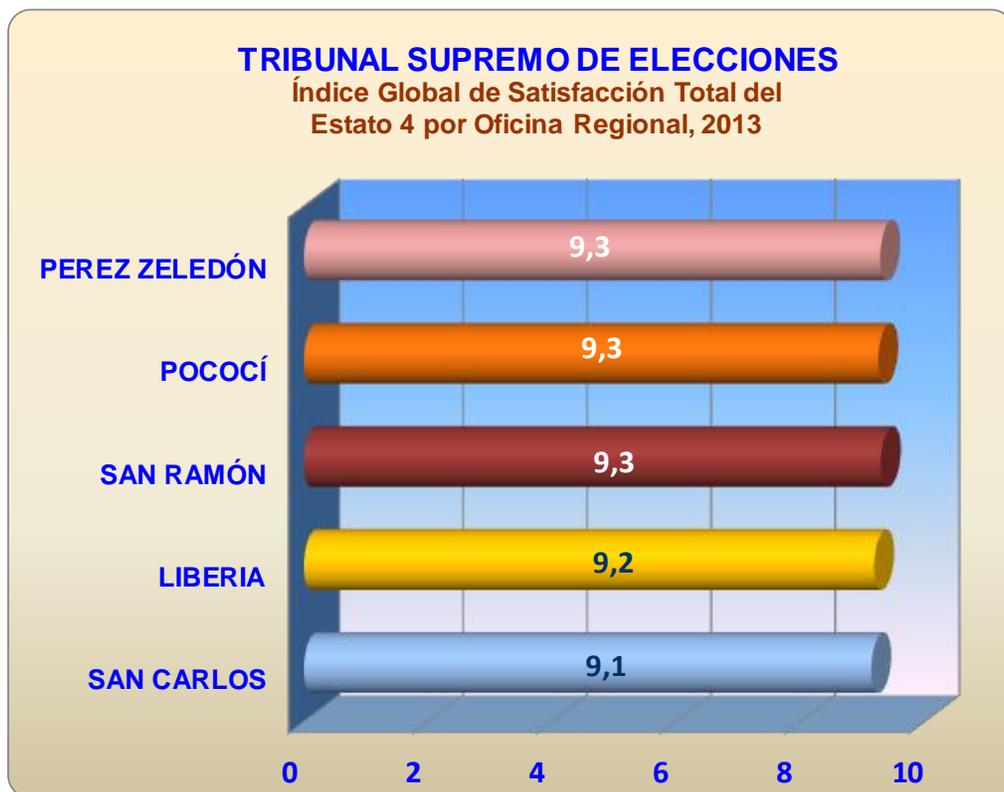
Fuente: Cuadro 4

Estrato 4

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos y San Ramón*. Las mejores oficinas calificadas fueron las Regionales de Pococí, San Ramón y Pérez Zeledón con una nota de 9,3 puntos todas; la regional con una nota menor fue San Carlos con 9,1 puntos.

El IGS total promedio en este estrato fue de **9,2 puntos** por lo que para este sondeo de opinión, la Regional de San Carlos no alcanzó dicha nota promedio.

Gráfico 6



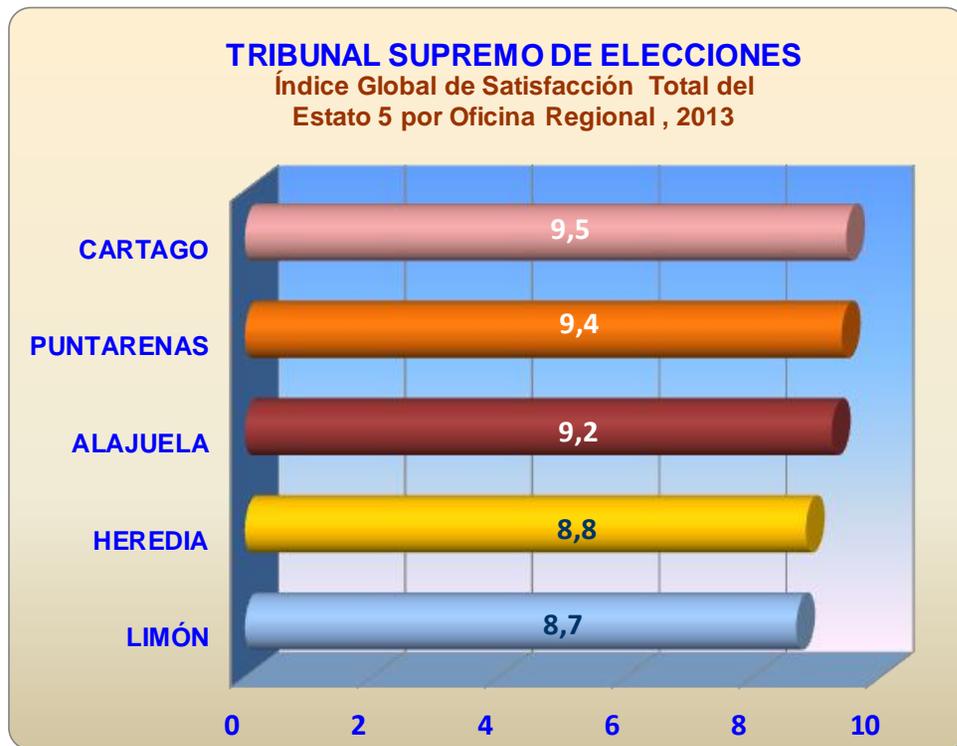
Fuente: Cuadro 4

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 las ubicadas en las cabeceras de provincia, donde la mejor calificada fue la oficina de Cartago con una nota de percepción de 9,5 puntos.

El IGS total promedio en este estrato fue de **9,1 puntos**, por lo que para este sondeo de opinión dos regionales no alcanzaron el promedio, las cuales fueron Heredia con 8,8 y Limón 8,7. En este estrato surge una situación particular ya que, al igual que el año pasado estas dos oficinas mencionadas de último, igualmente no alcanzaron el promedio general que en ese momento fue de 9,4 puntos.

Gráfico 7



Fuente: Cuadro 4

Resultado Dimensión del Servicio por Estrato

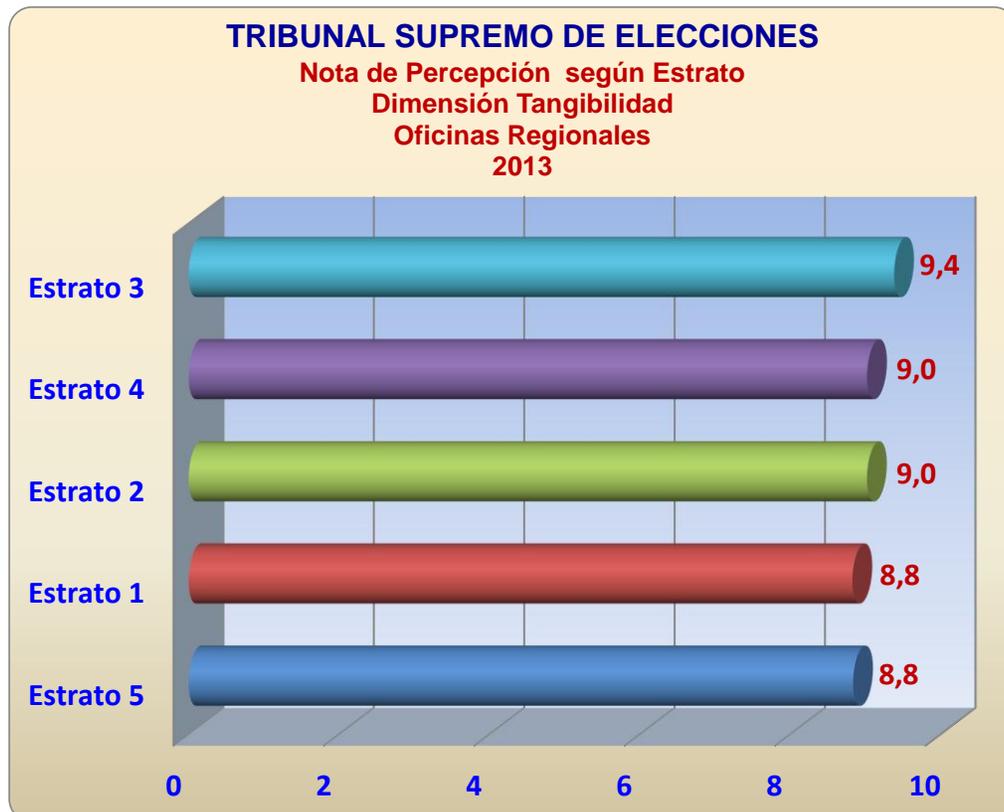
Al comparar la percepción de los estratos de acuerdo con cada una de las dimensiones del servicio, sea *Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad*, considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada estrato en particular, dada la percepción obtenida de cada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

Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,0 puntos**.

En este caso, el único estrato que superó este porcentaje fue el 3 con un 9,4 siendo que los estratos con notas menores fueron el 1 y 5 con 8,8 puntos en ambos, donde el rubro que más se castiga es el de mobiliario de la oficina, al igual que años anteriores.

Gráfico 8

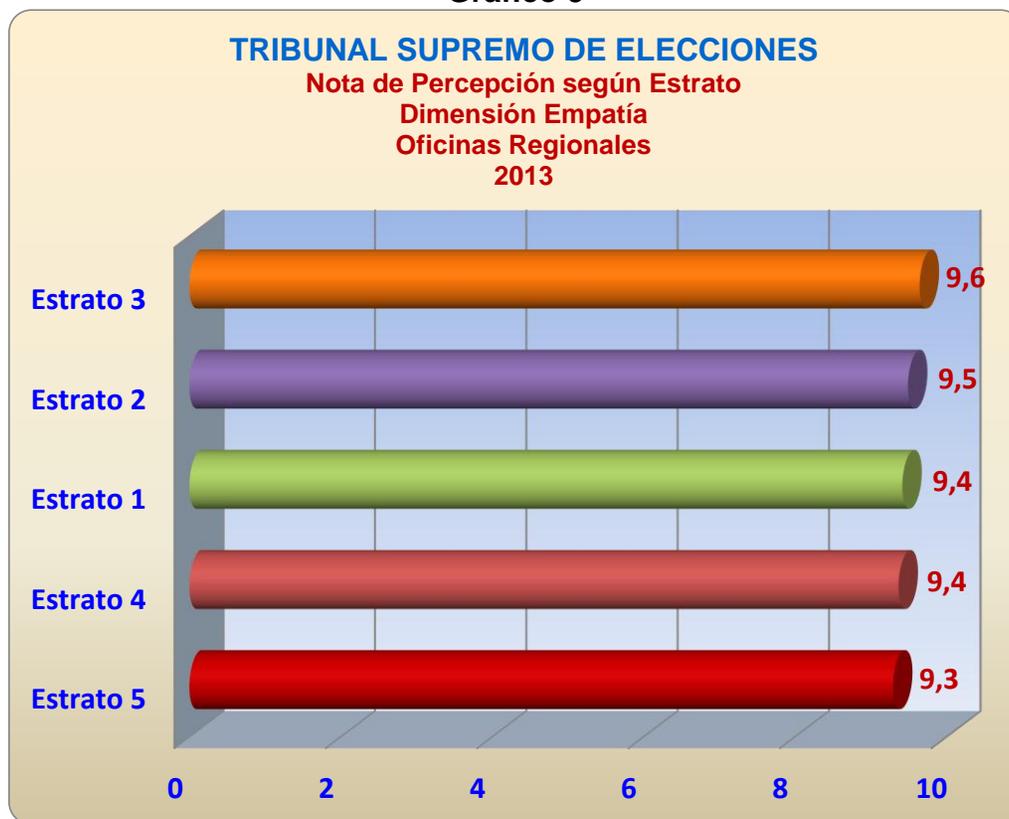


Fuente: Anexo 1

Dimensión Empatía

En la dimensión de Empatía los estratos analizados obtuvieron una percepción con nota alta y similar, siendo que la percepción promedio tuvo una nota de **9,4** puntos lo anterior hace notar la buena opinión *-a nivel general-*, que poseen las personas usuarias respecto de la forma en que los funcionarios les brindan el servicio y atienden cuando se presentan a las oficinas regionales evaluadas. De acuerdo a los resultados el **estrato 3** 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 y según el informe 2012 estos estratos igualmente obtuvieron el mejor y el más bajo porcentaje de esta dimensión.

Gráfico 9



Fuente: Anexo 1

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 **9,3 puntos** de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota un esfuerzo por atender a las personas usuarias en el menor tiempo posible. El **estrato 3** obtuvo la mejor nota de percepción con 9,6 puntos y el **estrato 5** obtuvo la nota de menor puntaje con 9,0 puntos.

Gráfico 10

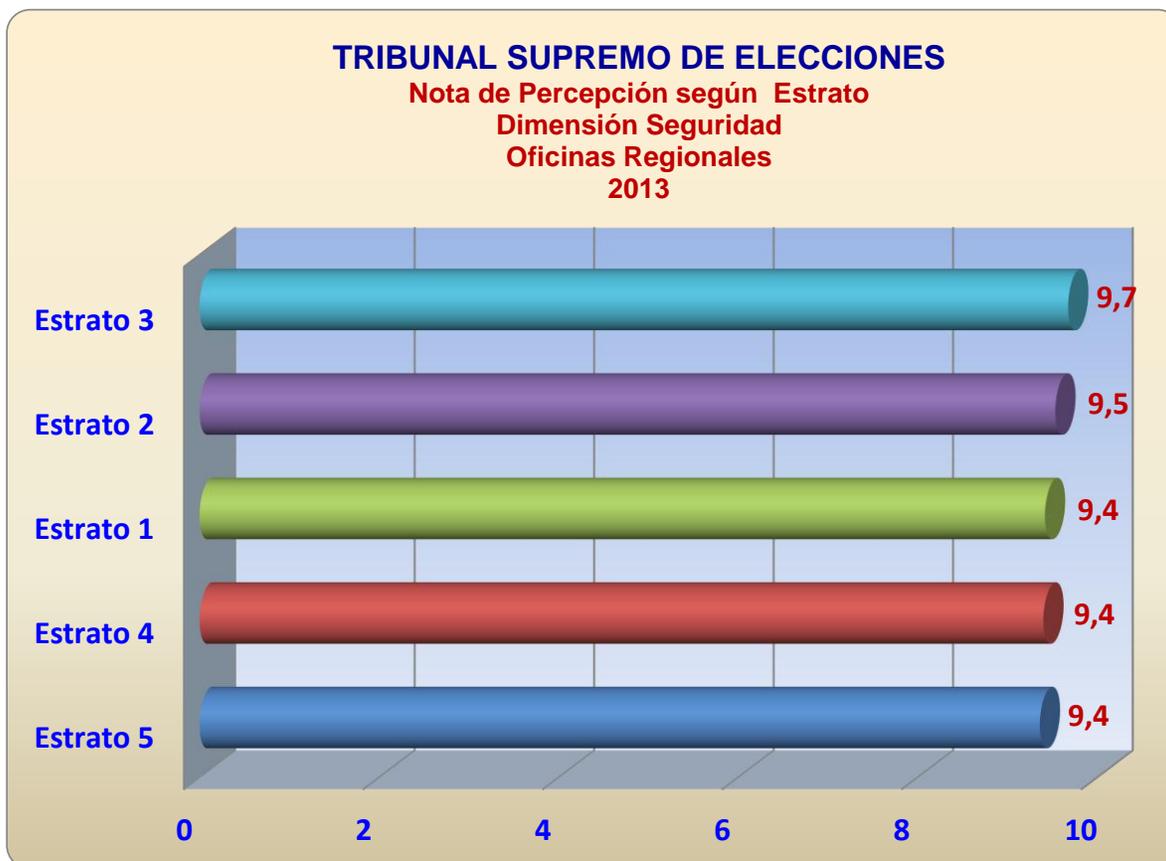


Fuente: Anexo 1

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 el estrato **3** obtuvieron la mejor nota con 9,7 puntos, mientras que los restantes estratos evaluados tuvieron notas similares entre ellos como se puede observar en el gráfico siguiente.

Gráfico 11



Fuente: Anexo 1

Percepción de los Tiempos del Servicio

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

Tiempo de Espera en Fila

Respecto a este tiempo la percepción promedio de las personas usuarias consultadas se ubicó en los **9,1** puntos, considerando que la nota máxima para calificar este rubro era de 10 puntos. Las notas de percepción por oficina regional se detallan a continuación:

Cuadro 5
Nota de Percepción del Tiempo de Espera
en Fila según Oficina Regional, 2013

Oficina Regional	Promedio	Oficina Regional	Promedio
Alajuela	9,0	Nicoya	9,4
Cartago	9,1	Orotina	9,2
Corredores	9,5	Pérez Zeledón	8,6
Coto Brus	9,8	Pococí	8,9
Guatuso	9,5	Puntarenas	9,3
Heredia	8,4	Puriscal	9,3
Liberia	8,7	San Carlos	9,2
Limón	7,8	San Ramón	9,3
Los Chiles	9,1	Santa Cruz	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

A nivel general se tiene que el 66,7% de las Oficinas Regionales evaluadas se encuentran igual o por encima de la nota promedio, siendo que solo 6 sedes no alcanzaron dicho porcentaje, las cuales se ubican en todos los estratos identificados previamente, lo cual se refleja en el cuadro 5.

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; al considerar que la nota máxima para este rubro era de 10 puntos, el tiempo de duración de un trámite directamente en las áreas de atención de público (ventanillas) fue muy bien calificado, siendo ello sumamente positivo como institución de servicio público. Las distintas notas de percepción por oficina regional se detallan a continuación:

Cuadro 6
Nota de Percepción del Tiempo de Atención
en Ventanilla según Oficina Regional, 2013

Oficina Regional	Promedio	Oficina Regional	Promedio
Alajuela	9,4	Nicoya	9,8
Cartago	9,6	Orotina	9,6
Corredores	9,7	Pérez Zeledón	9,3
Coto Brus	9,8	Pococí	9,5
Guatuso	9,6	Puntarenas	9,5
Heredia	9,2	Puriscal	9,5
Liberia	9,4	San Carlos	9,4
Limón	8,9	San Ramón	9,4
Los Chiles	9,4	Santa Cruz	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

A nivel general se tiene que el 55,6% de las Oficinas Regionales evaluadas están en el promedio o por encima de ese puntaje, esto quiere decir 10 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 origina por el hecho de que el usuario dura poco en la ventanilla para realizar su trámite.

Resultados Específicos por Estratos

Estrato 1⁵

Como se indicó al inicio de este informe las oficinas regionales evaluadas dentro de este estrato fueron las de los cantones de Guatuso y Los Chiles. El análisis de los resultados por dimensión del servicio es el siguiente:

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 7
Dimensión Tangibilidad Estrato 1
Notas de Percepción del Público
2013

Oficina	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedio total	8,8	9,0	9,2	8,1	8,5	9,4
Guatuso	8,4	8,6	8,8	6,9	8,2	9,5
Los Chiles	9,3	9,3	9,6	9,3	8,9	9,4

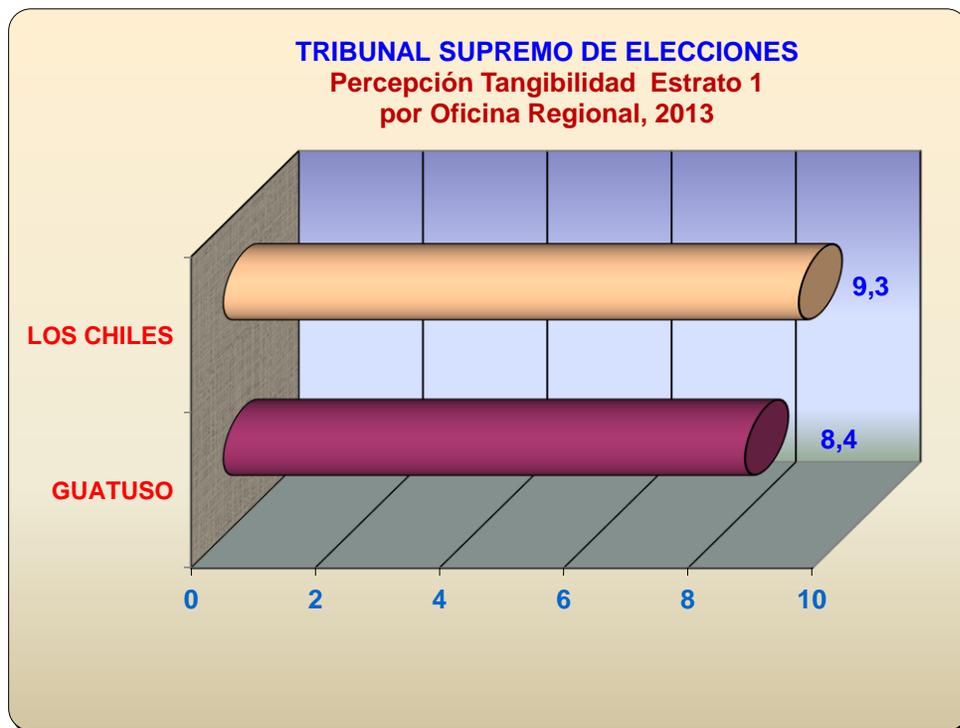
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Como se aprecia en esta dimensión, la oficina regional de Guatuso fue la que obtuvo las notas de percepción más bajas en los elementos evaluados, excepto en lo que respecta a la presentación del funcionario. La comodidad en las áreas de espera es el elemento que obtuvo la nota más baja con 6,9 puntos. El mejor rubro evaluado a nivel general en ambas regionales fue la “*Presentación Personal del Funcionario*”, siendo el de más baja percepción la “*Comodidad*”.

La nota de percepción promedio general para esta dimensión de este estrato fue de 8,8 puntos.

⁵ Integrado por las oficinas regionales de Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles Osa, Tamanca y Tarrazú.

Gráfico 12



Fuente: Cuadro 7

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

Cuadro 8
Dimensión Empatía Estrato 1
Notas de Percepción, 2013

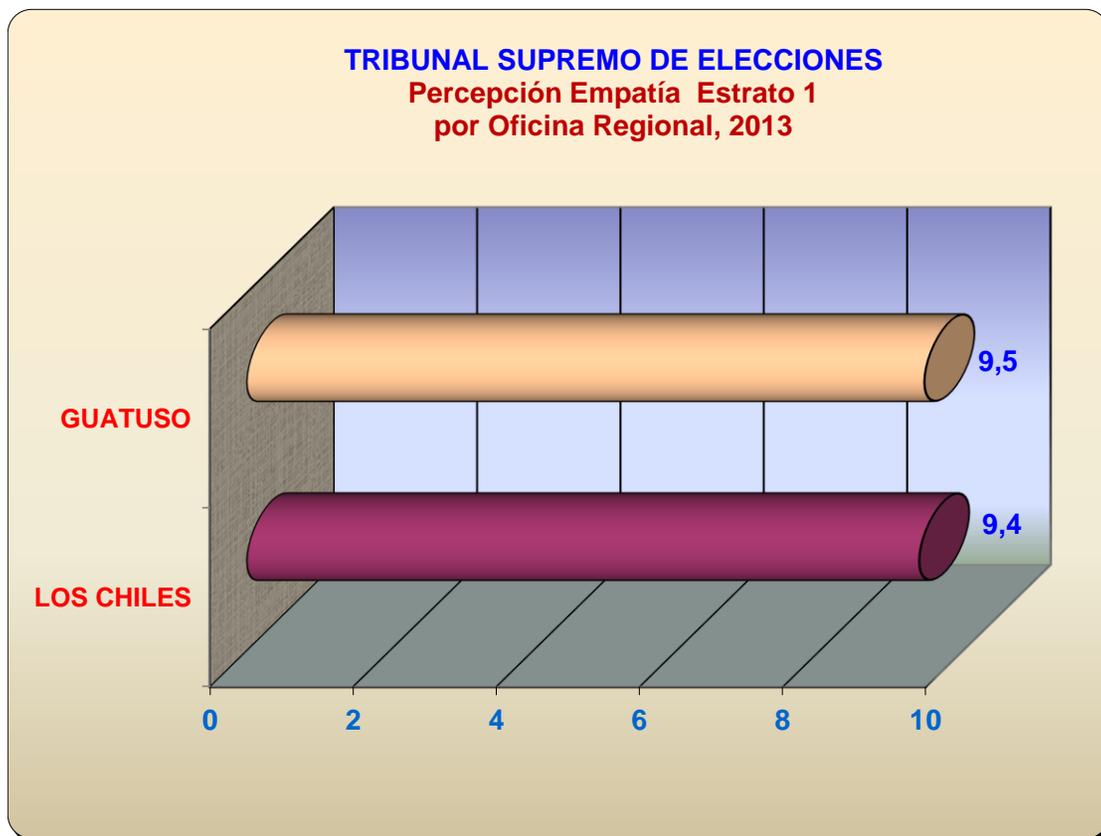
Oficina	Nota Promedio Oficina	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,4	9,4
Guatuso	9,5	9,5
Los Chiles	9,4	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013, Contraloría de Servicios,

Como se puede observar en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados alcanza los 9,4 puntos de nota promedio general.

Por otra parte considerando las Oficinas Regionales en este estrato ambas obtuvieron notas similares, solo un 1% fue la diferencia.

Gráfico 13



Fuente: Cuadro 8

La nota de percepción promedio general para esta dimensión de este estrato fue de 9,4 puntos.

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 9
Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 1
Notas de Percepción, 2013

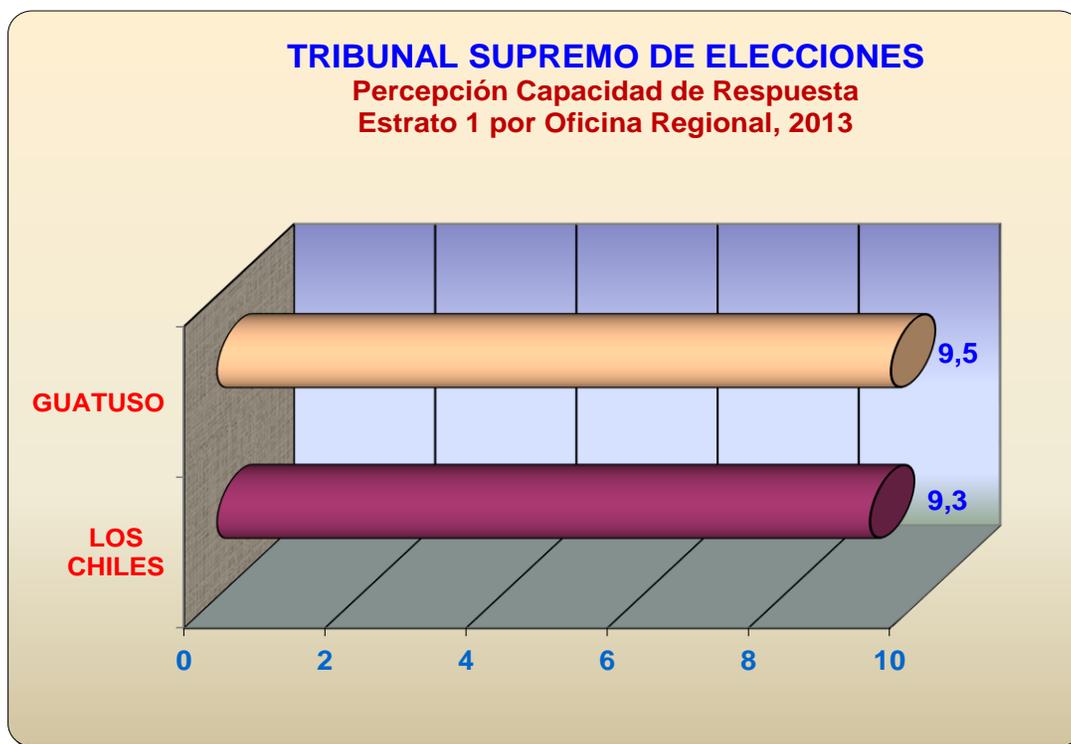
Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,4	9,3	9,5
Guatuso	9,5	9,5	9,6
Los Chiles	9,3	9,1	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Conforme con el cuadro anterior, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,4 puntos, por lo que esta nota ratifica la 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 con la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión por parte de las Oficinas Regionales en este estrato, se tiene que la **Oficina Regional de Guatuso** fue la que obtuvo la mayor nota de percepción con 9,5 puntos, aún y a pesar que a nivel de estructura y comodidad fue calificada con una nota baja.

Gráfico 14



Fuente: Cuadro 9

La nota de percepción promedio general para esta dimensión de este estrato fue de 9,4 puntos.

4. Seguridad

En esta dimensión el elemento evaluado se refiere al conocimiento que tiene el funcionario en ventanilla de los servicios que presta la unidad de servicio, la exactitud en evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste no quede con dudas del servicio que requiere. La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,4 puntos, desglosada por regional de la siguiente manera:

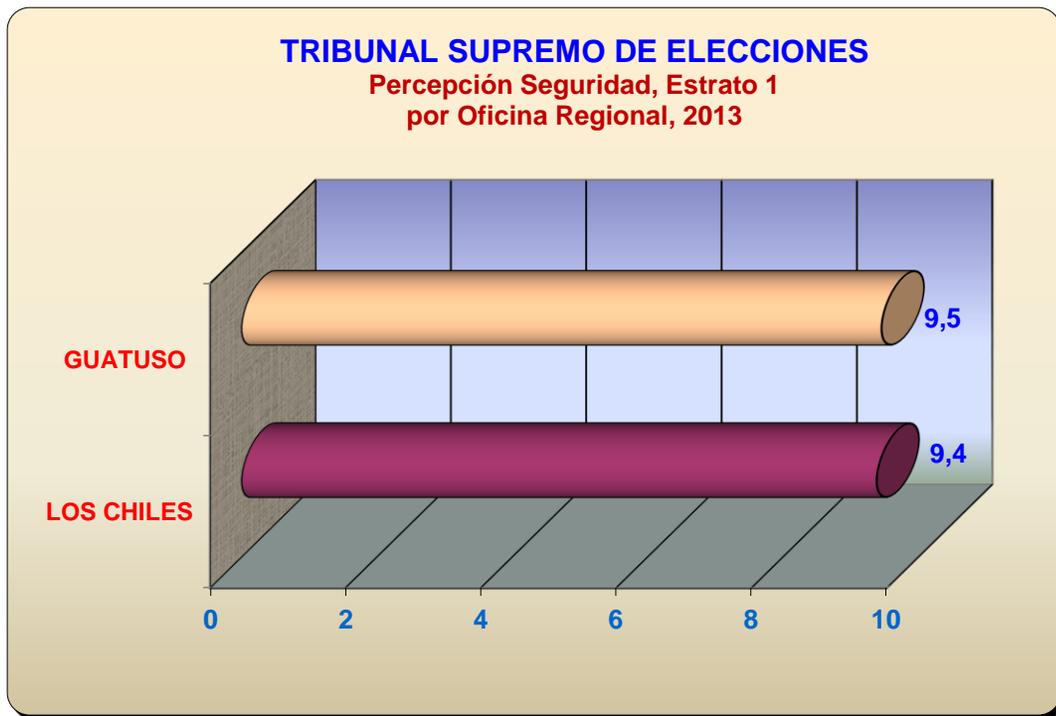
Cuadro 10
Dimensión Seguridad Estrato 1
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Nota de Percepción Promedio	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio del Elemento	9,4	9,4
Guatuso	9,5	9,5
Los Chiles	9,4	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro anterior ambas regionales obtuvieron notas similares siendo Guatuso la oficina mejor evaluada con 9,5 puntos superando a la regional de Los Chiles por un punto porcentual como se observa en el gráfico 15.

Gráfico 15



Fuente: Cuadro 10

A nivel general, el índice general de satisfacción en este estrato fue de 9,3 puntos.

Estrato 2⁶

1. Tangibilidad

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

Cuadro 11
Dimensión Tangibilidad Estrato 2
Notas de Percepción del Público
2013

Oficina	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las Instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedio Total	9,0	8,9	9,1	8,8	8,8	9,5
Coto Brus	9,4	9,2	9,6	9,4	9,3	9,7
Orotina	8,5	8,8	8,6	8,0	8,0	9,4
Puriscal	9,1	8,8	9,2	8,9	9,0	9,4

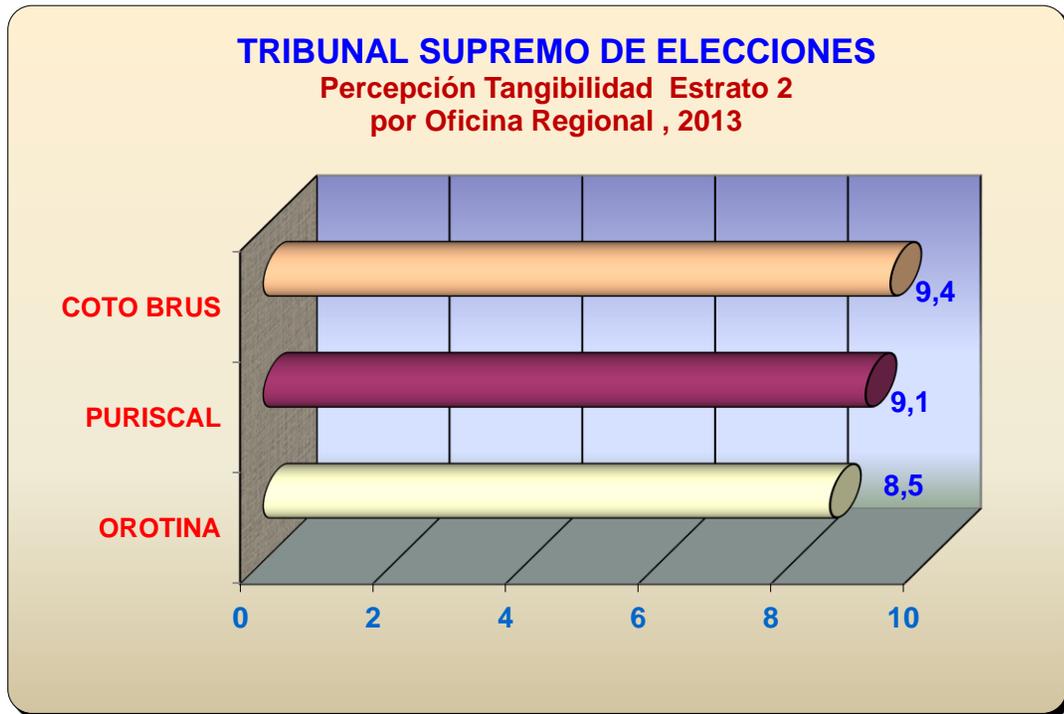
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Como se observa en este estrato, los rubros de más baja percepción respecto a la Tangibilidad en este estrato lo son lo relativo a la comodidad de las áreas de atención a público de las oficinas, así como el acceso a esas regionales, 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 Coto Brus** con una nota de 9,4 puntos la de menor percepción fue la **Oficina Regional de Orotina** con una nota de 8,5 puntos calificación que en cierta forma llama la atención dado que las personas usuarias demostraron tener una percepción baja y que se muestra conforme el gráfico 16.

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

Gráfico 16



Fuente: Cuadro 11

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 12
Dimensión Empatía Estrato 2
Notas de Percepción, 2013

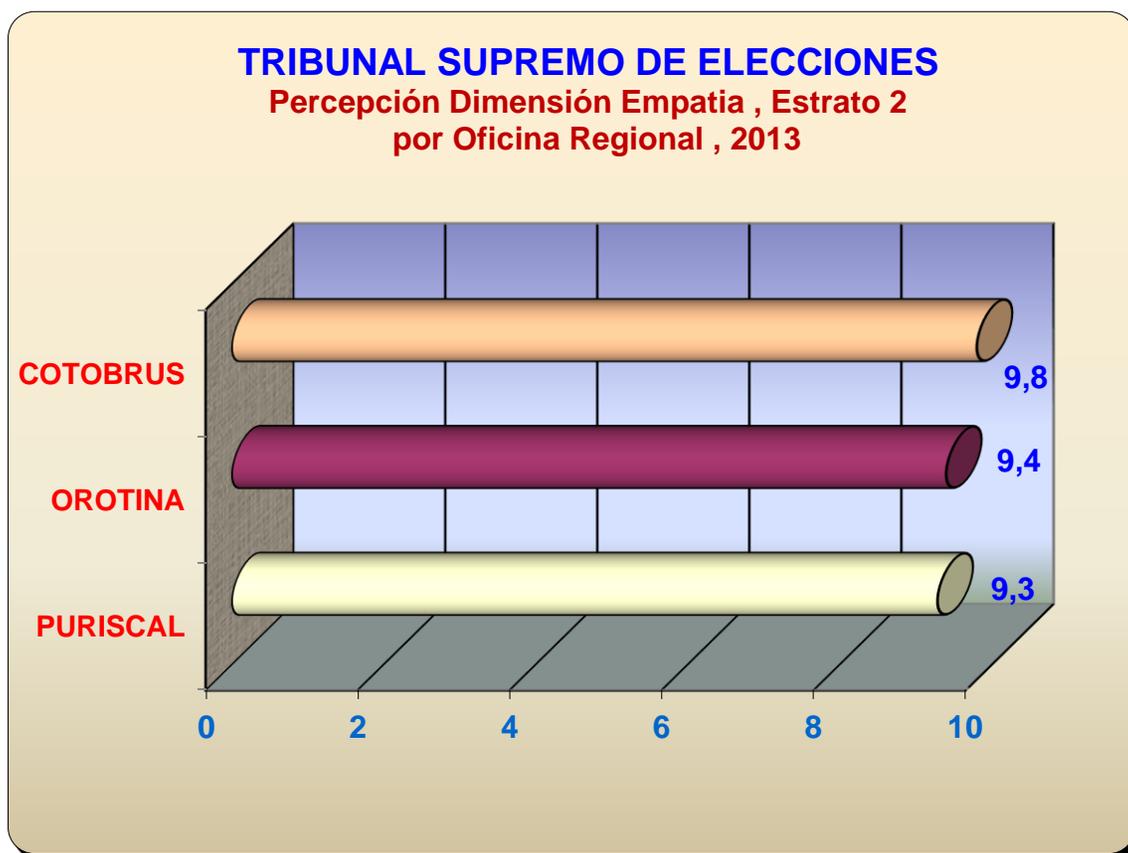
Oficina	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,5
Coto Brus	9,8
Orotina	9,4
Puriscal	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013
Contraloría de Servicios

Como se vislumbra en esta dimensión, la nota promedio de percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados alcanza los 9,5 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 Coto Brus** con 9,8 puntos, la que obtuvo el menor puntaje es esta dimensión fue la Regional de Puriscal con una nota de 9,3 puntos conforme lo muestra el gráfico 17.

Gráfico 17



Fuente: Cuadro 12

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:

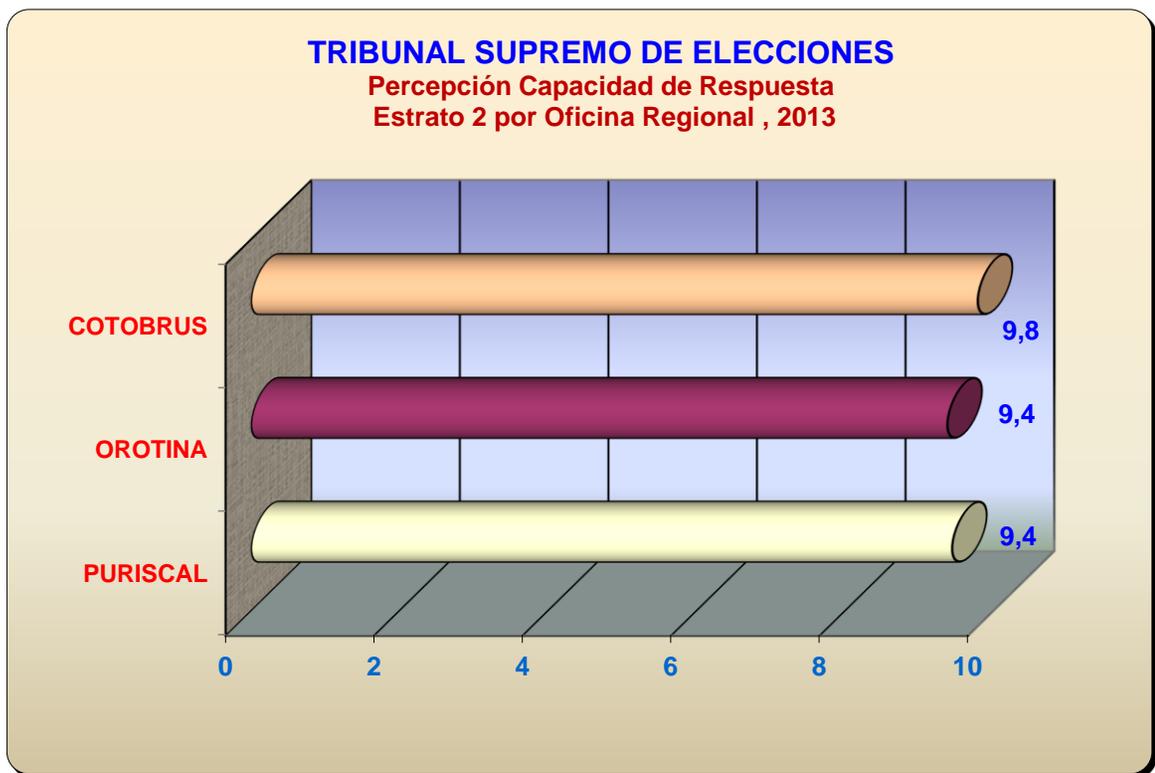
Cuadro 13
Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 2
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,5	9,4	9,6
Coto Brus	9,8	9,8	9,8
Orotina	9,4	9,2	9,6
Puriscal	9,4	9,3	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

La oficina regional de mayor percepción en esta dimensión fue **Coto Brus** con una nota promedio de 9,8 puntos, y las dos restantes con nota de 9,4 puntos.

Gráfico 18



Fuente: Cuadro 13

4. 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 satisfecho. La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,5 puntos, desglosada por cada regional conforme al siguiente detalle:

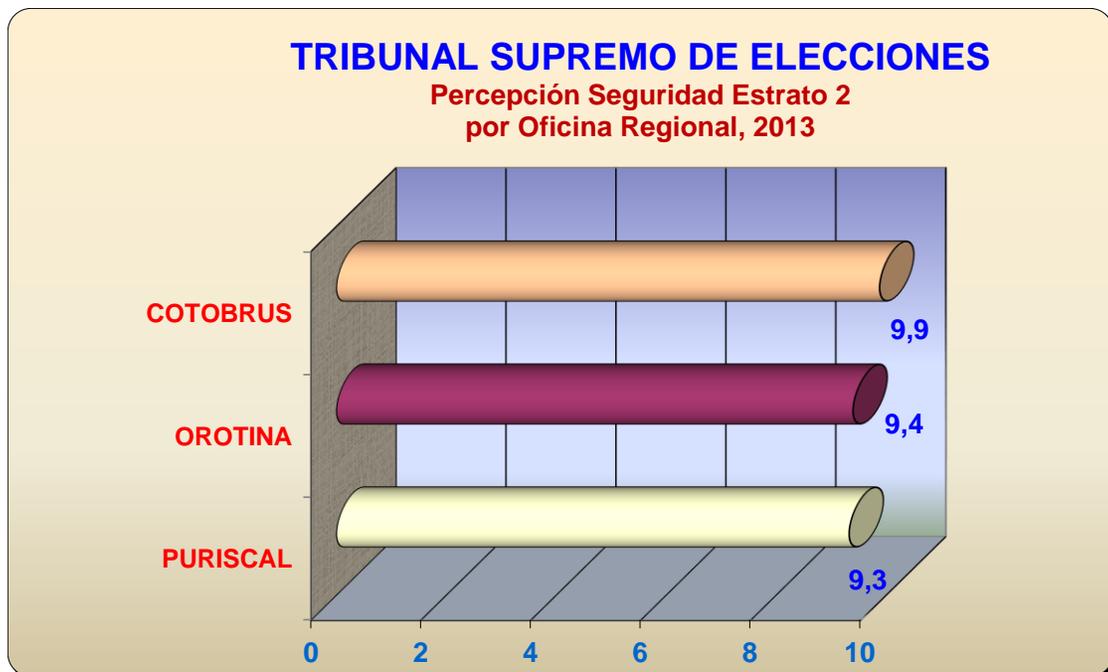
Cuadro 14
Dimensión Seguridad en Estrato 2
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Conocimiento del funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,5
Coto Brus	9,9
Orotina	9,4
Puriscal	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013
 Contraloría de Servicios.

La oficina que obtuvo el mayor puntaje según los resultados fue la regional de **Coto Brus** con 9,9 puntos. La que obtuvo el menor puntaje fue la regional de **Puriscal** con una calificación de 9,3 puntos.

Gráfico 19



Fuente: Cuadro 14

En resumen y a nivel general del Estrato 2, considerando las notas promedio de percepción de cada dimensión la oficina mejor evaluada fue la **de Coto Brus** con un índice global de satisfacción de 9,8 puntos y las otras dos restantes no alcanzaron la nota promedio de 9,4 puntos (ver gráfico 4).

Estrato 3⁷

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 15
Dimensión Tangibilidad Estrato 3
Notas de Percepción, 2013**

<i>Oficina</i>	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las Instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedio Total	9,4	9,2	9,5	9,3	9,3	9,6
Corredores	9,4	9,2	9,6	9,3	9,2	9,8
Nicoya	9,4	9,3	9,5	9,3	9,3	9,6
Santa Cruz	9,3	9,2	9,4	9,3	9,3	9,5

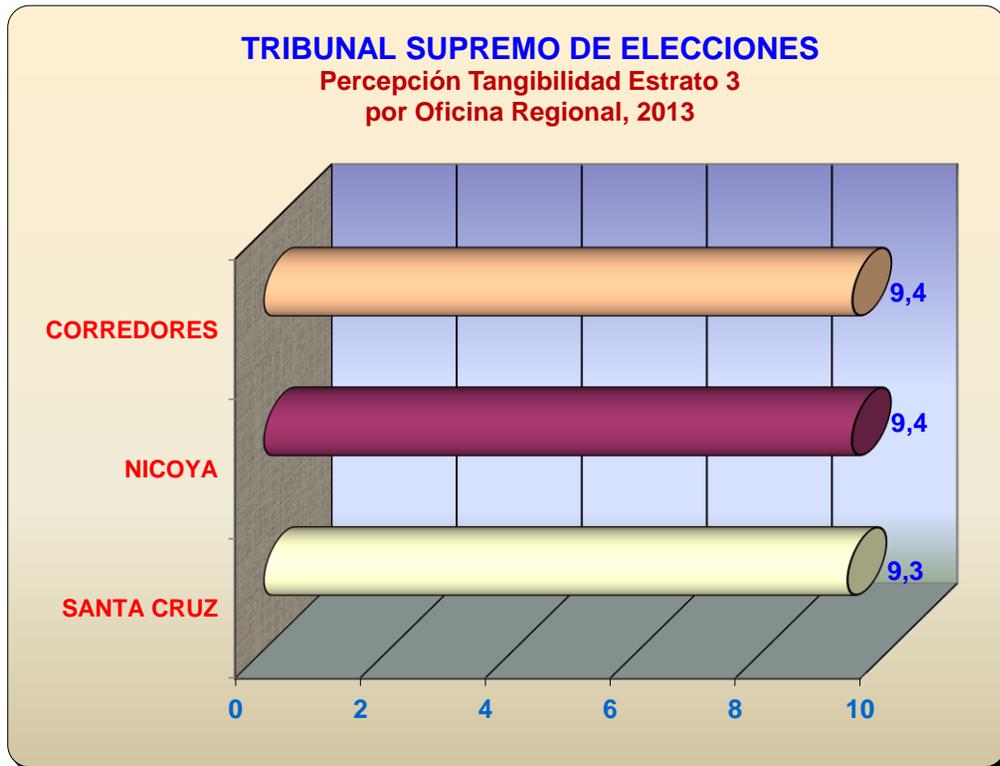
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

En esta dimensión, el elemento mejor calificado fue la presentación personal del funcionario, con una percepción 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 regionales tuvieron notas muy similares entre ellas al igual que en el estrato uno, solo un 1% de diferencia entre ellas conforme lo muestra el siguiente gráfico.

⁷ Integrado por las Oficinas Regionales de Cañas, Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres.

Gráfico 20



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 3
Notas de Percepción, 2013

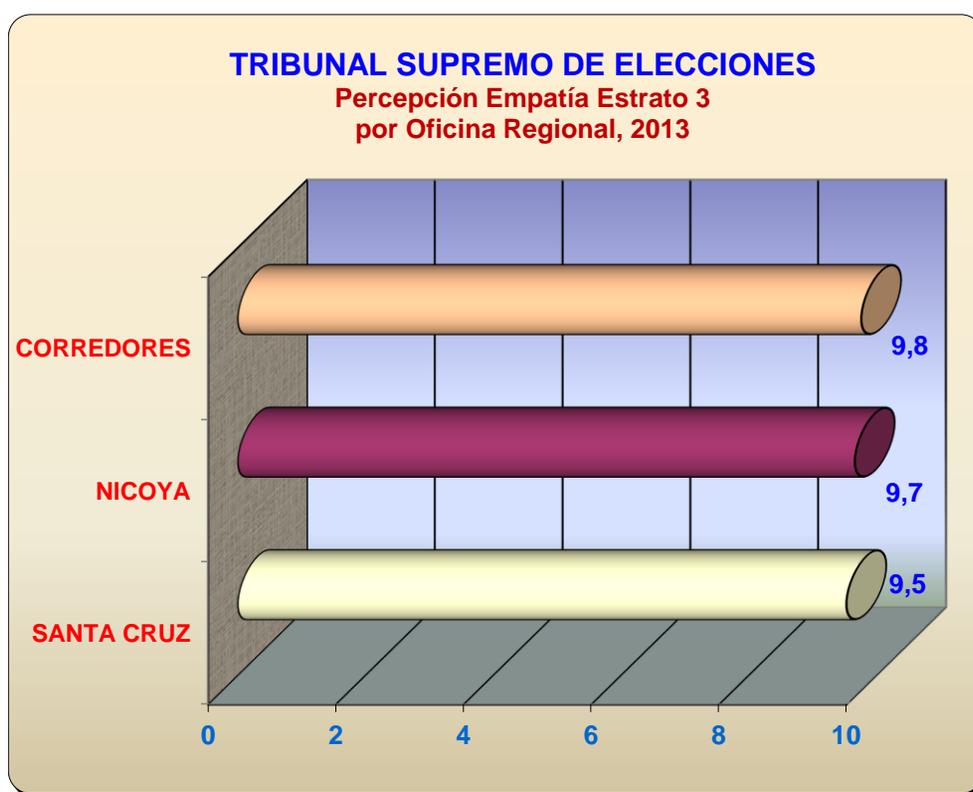
Oficina	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,6
Corredores	9,8
Nicoya	9,7
Santa Cruz	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013
Contraloría de Servicios

Como se aprecia en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es de 9,6 puntos de nota promedio, lo cual viene nuevamente a ratificar la buena percepción que se tiene respecto a la forma de dirigirse el funcionario hacia las personas usuarias.

La Oficina Regional mejor calificada en este estrato a nivel de esta dimensión fue **Corredores** con una nota de percepción promedio de 9,8 puntos seguida por la Regional de **Nicoya** con nota de 9,7 esto se evidencia en el gráfico siguiente:

Gráfico 21



Fuente: Cuadro 16

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 17
Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 3
Notas de Percepción, 2013

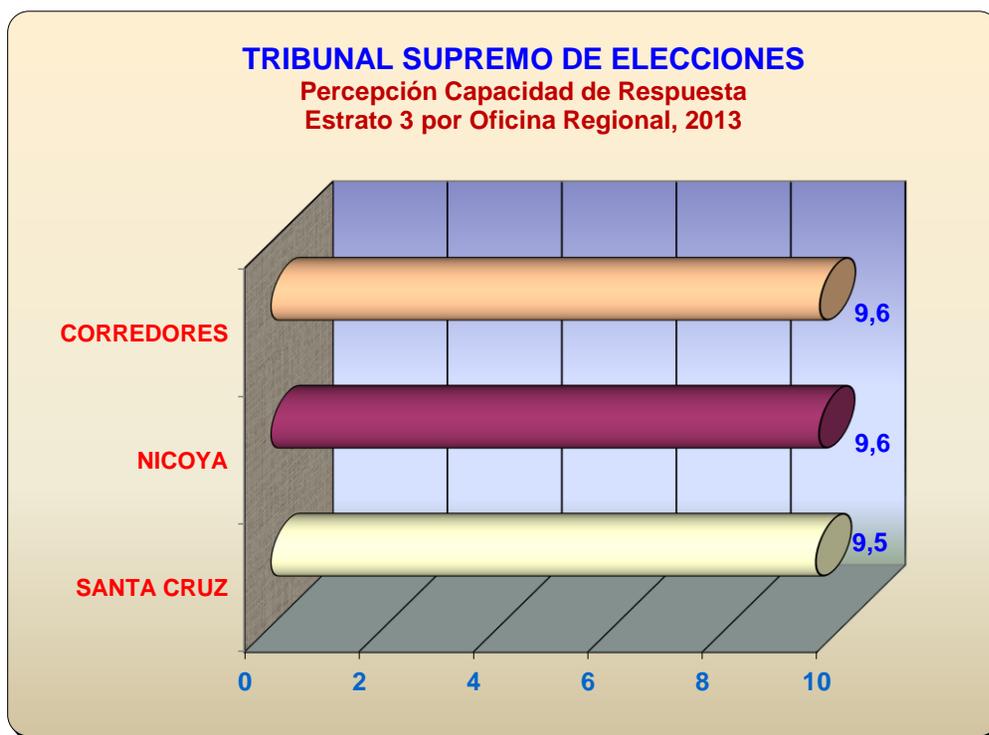
Oficina	Nota Promedio Oficina	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,6	9,4	9,7
Corredores	9,6	9,5	9,7
Nicoya	9,6	9,4	9,8
Santa Cruz	9,5	9,5	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios.

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

En este caso las Oficinas Regionales en esta dimensión, obtuvieron notas como mínimo de 9,5 puntos. La mejor oficina regional evaluada fue Corredores y Nicoya con 9,6 puntos.

Gráfico 22



Fuente: Cuadro 17

4. 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 9,7 puntos, desglosada por oficina regional conforme a lo siguientes datos:

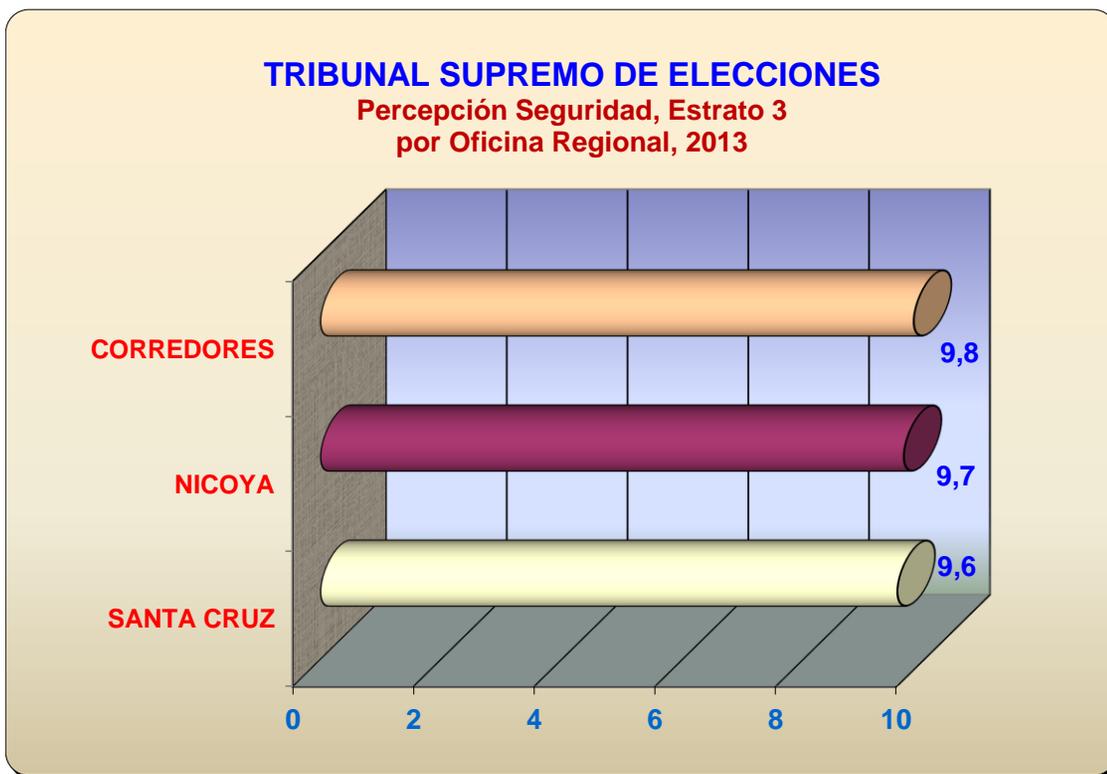
Cuadro 18
Dimensión Seguridad Estrato 3
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,7
Corredores	9,8
Nicoya	9,7
Santa Cruz	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013 Contraloría de Servicios.

La oficina que obtuvo el mayor puntaje según los resultados fue la regional de **Corredores**, con una nota de 9,8 puntos, mientras la que obtuvo el menor puntaje fue la regional de **Santa Cruz** con una calificación de 9,6 puntos.

Gráfico 23



Fuente: Cuadro 18

A nivel general en este estrato y de acuerdo con el “*Índice Global de Satisfacción*” se tiene que las oficinas regionales tuvieron un porcentaje similar entre ellas, ya que las notas de percepción de Corredores y Nicoya fueron de 9,6 puntos en ambas y Santa Cruz con 9,5 puntos (ver gráfico 5).

Estrato 4⁸

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 19
Dimensión Tangibilidad Estrato 4
Notas de Percepción, 2013

<i>Oficina</i>	Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,0	8,9	9,2	8,8	8,8	9,4
Liberia	9,0	8,6	9,1	8,9	8,8	9,5
Pérez Zeledón	8,9	8,7	9,2	8,6	8,6	9,5
Pococí	9,1	9,2	9,5	8,8	8,9	9,4
San Carlos	8,8	8,6	8,9	8,8	8,8	9,1
San Ramón	9,2	9,2	9,4	9,1	9,0	9,3

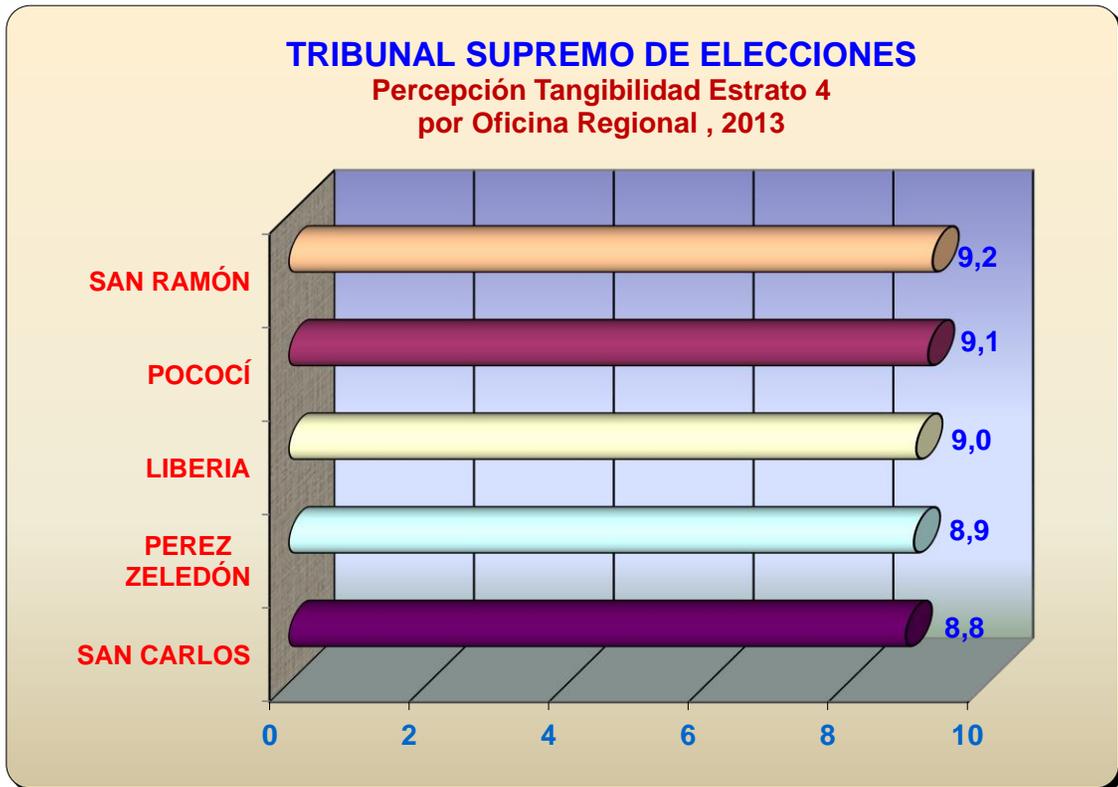
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Como se aprecia en esta dimensión, los rubros de más baja percepción, son los relativos a la comodidad así como el acceso a las instalaciones con 8,8 puntos; el rubro mejor evaluado fue el relativo a la presentación personal del funcionario de ventanilla en este estrato con notas de 9,4 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 San Ramón** con una nota de 9,2 puntos y la de menor percepción fue la **Oficina Regional de San Carlos** con una nota de 8,8 puntos conforme lo muestra el gráfico 24.

⁸ Integrado por las Oficinas Regionales de Grecia, Liberia, Perez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba.

Gráfico 24



Fuente: Cuadro 19

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. Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio.

Cuadro 20

Dimensión Empatía Estrato 4 Notas de Percepción, 2013

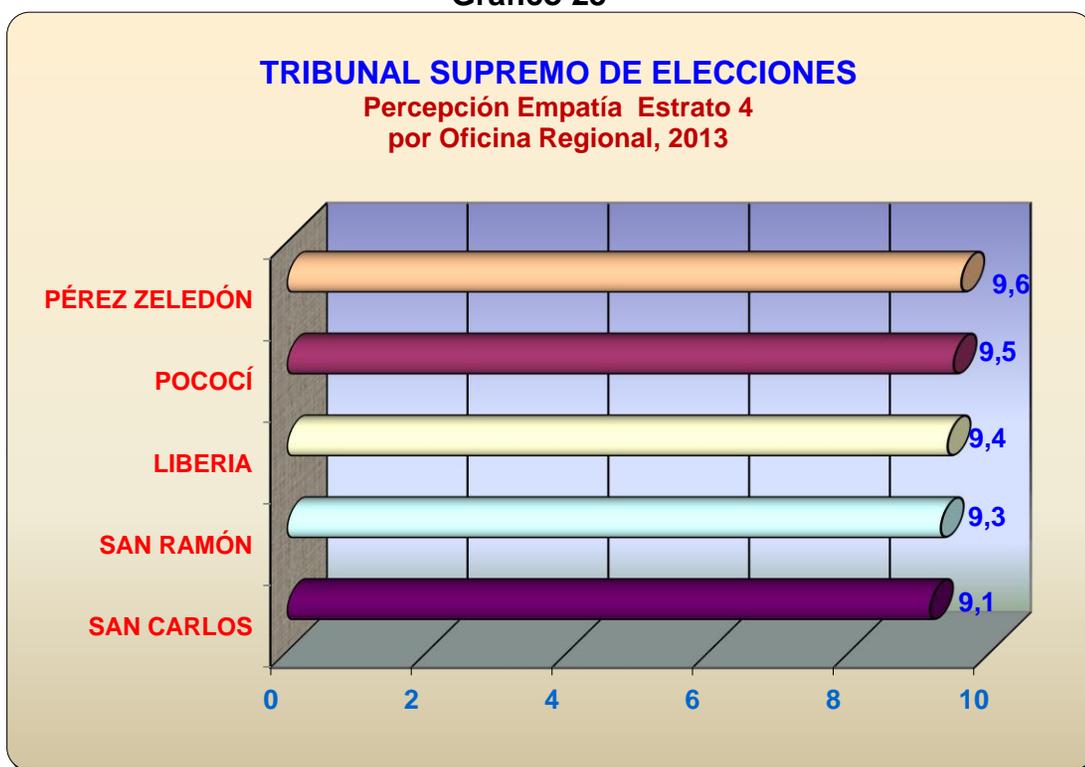
Oficina	Expresión Oral y Cortesía del Funcionario
Promedio Total	9,4
Liberia	9,4
Pérez Zeledón	9,6
Pococí	9,5
San Carlos	9,1
San Ramón	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013
Contraloría de Servicios

Según los datos en esta dimensión, la nota de percepción promedio de las personas usuarias fue de un 9,4 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 Perez Zeledón** con 9,6 puntos. La oficina de más baja percepción lo fue **San Carlos** con 9,1 puntos conforme lo muestra el gráfico 25.

Gráfico 25



Fuente: Cuadro 20

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 21
Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 4
Notas de Percepción, 2013

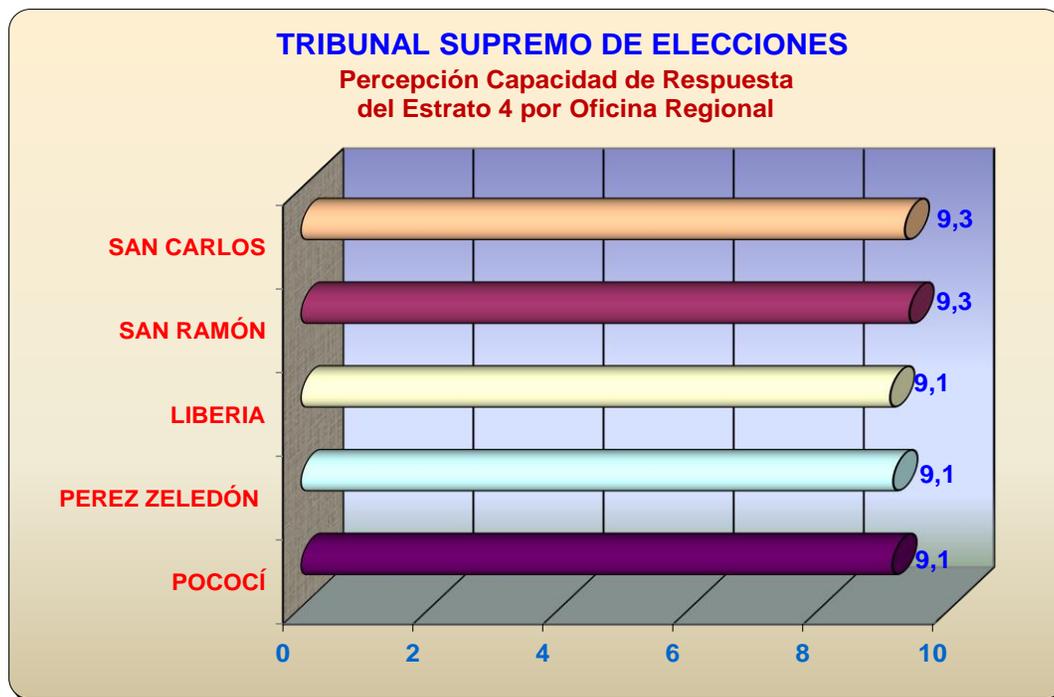
Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,2	8,9	9,4
Liberia	9,1	8,7	9,4
Pérez Zeledón	9,1	8,6	9,6
Pococí	9,1	8,9	9,3
San Carlos	9,3	9,2	9,4
San Ramón	9,3	9,3	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Como se refleja en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,2 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 San Ramón** con una nota de percepción promedio de 9,3 puntos en ambas, conforme lo muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 26



Fuente: Cuadro 21

4. Seguridad

El elemento evaluado se refiere 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:

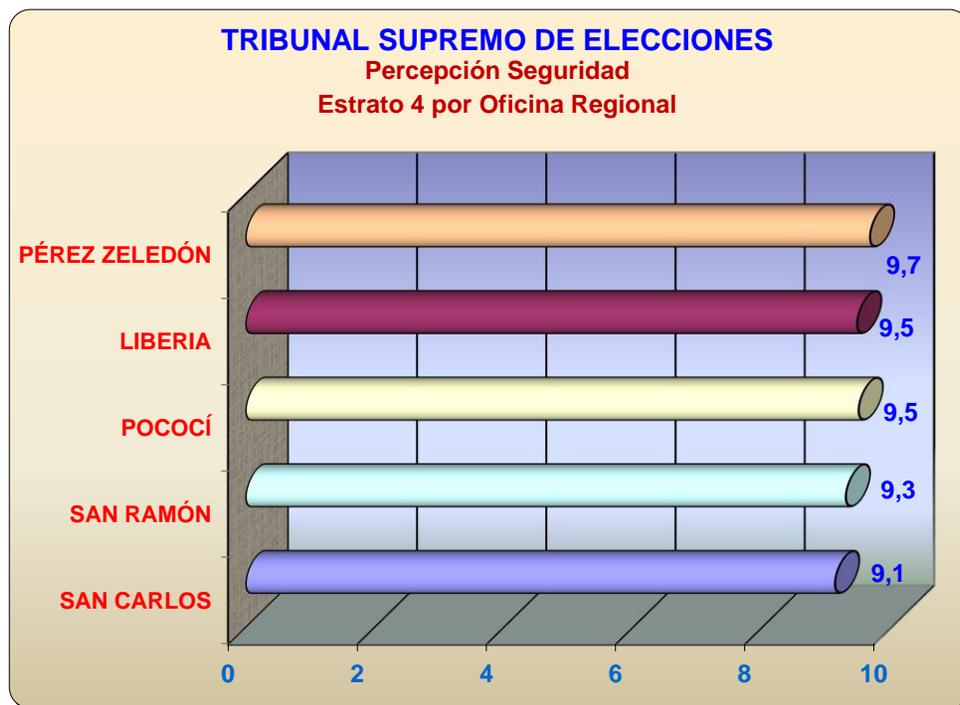
Cuadro 22
Dimensión Seguridad Estrato 4
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,4
Liberia	9,5
Pérez Zeledón	9,7
Pococí	9,5
San Carlos	9,1
San Ramón	9,3

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

La oficina que obtuvo el mayor puntaje según los resultados fue la regional de **Pérez Zeledón** con 9,7 puntos, mientras que la que obtuvo el menor puntaje fue la regional de **San Carlos** con una calificación de 9,1 puntos.

Gráfico 27



Fuente: Cuadro 22

A nivel general para este estrato y de acuerdo con el “Índice Global de Satisfacción” se tiene las regionales que comprende este estrato obtuvieron calificaciones con una diferencia mínima entre ellas. Del total de las oficinas de este estrato, solo la regional de San Carlos no logró obtener la nota de percepción promedio de 9,2 puntos (ver gráfico 6).

Estrato 5⁹

1. Tangibilidad

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

Cuadro 23
Dimensión Tangibilidad Estrato 5
Notas de Percepción, 2013

<i>Oficina</i>	Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedio Total	8,8	8,8	9,0	8,6	8,5	9,3
Alajuela	9,2	9,1	9,2	9,3	8,9	9,3
Cartago	9,3	9,0	9,2	9,2	9,2	9,6
Heredia	8,4	8,3	8,6	8,2	8,0	9,1
Limón	8,0	8,3	8,5	6,6	7,0	9,3
Puntarenas	9,4	9,4	9,3	9,5	9,2	9,4

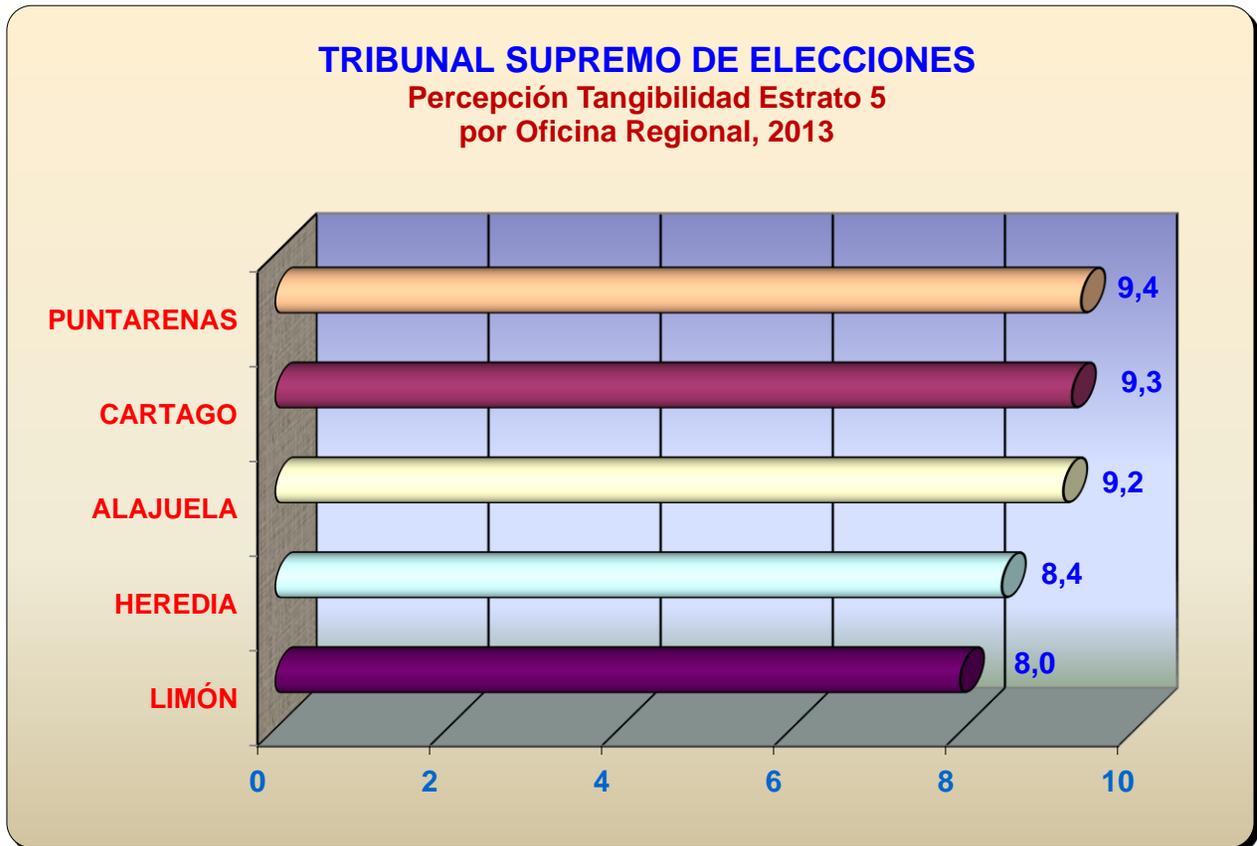
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Como se observa en este estrato, los rubros de más baja calificación al igual que en los demás estratos fue la comodidad y el acceso a las instalaciones, los cuales obtienen las notas bajas en comparación con los restantes; por otra parte la presentación del personal sigue siendo el rubro mejor evaluado.

Tomando en cuenta las notas de percepción para esta dimensión, la oficina mejor evaluada en este estrato fue la Regional de Puntarenas con una nota promedio de 9,4 la de menor percepción fue la Regional de Limón con una nota de 8,0 puntos, como se puede observar en el gráfico siguiente.

⁹ Integrado por las Oficinas Regionales de Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas.

Gráfico 28



Fuente: Cuadro 23

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:

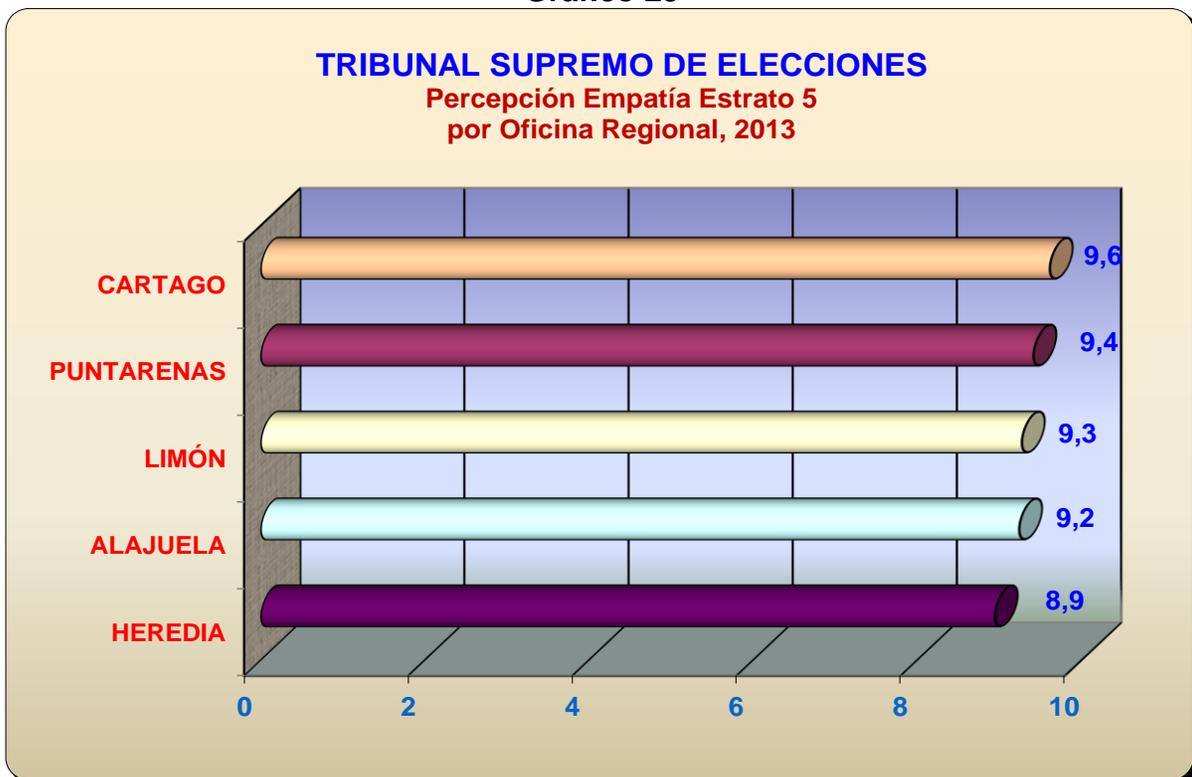
Cuadro 24
Dimensión Empatía Estrato 5
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Expresión Oral y Cortesía del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,3
Alajuela	9,2
Cartago	9,6
Heredia	8,9
Limón	9,3
Puntarenas	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013
 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 9,6 puntos. La oficina **Regional de Heredia** fue la de menor puntaje de percepción con una nota de 8,9 puntos, conforme lo muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 29



Fuente: Cuadro 24

3. Capacidad de Respuesta

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

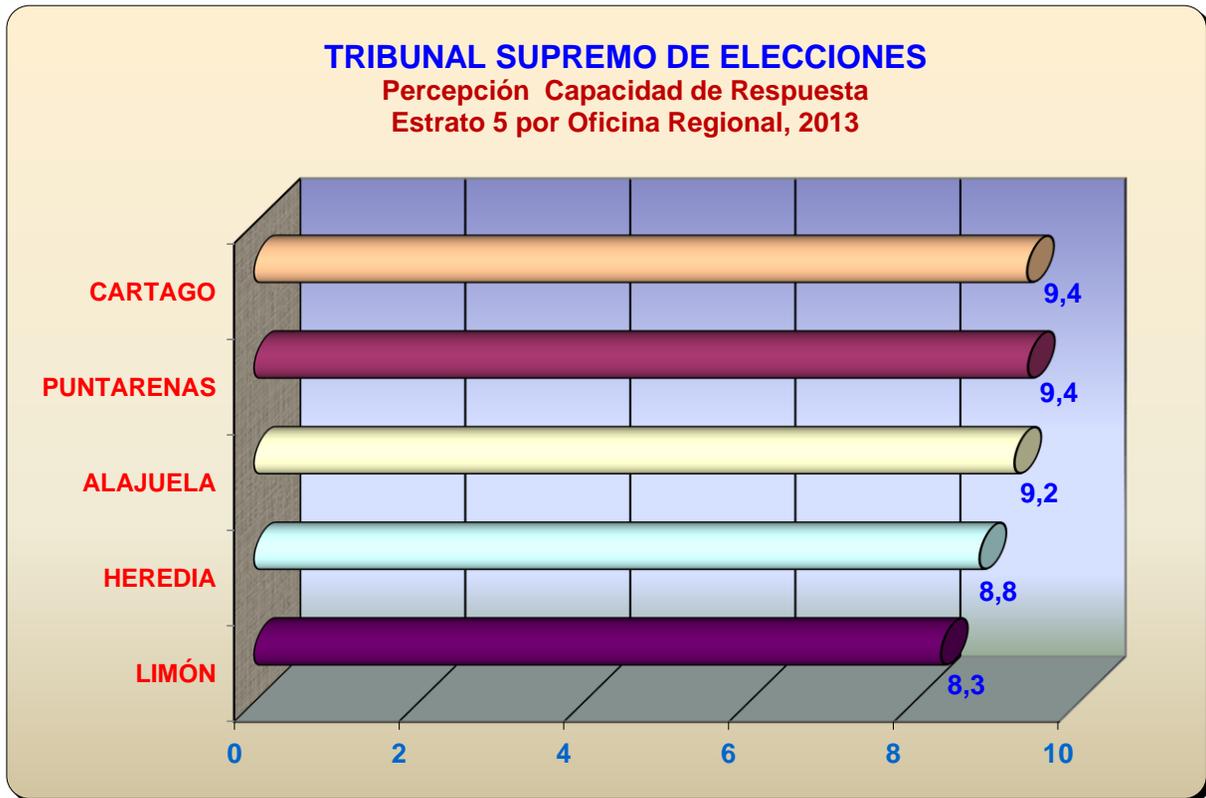
Cuadro 25
Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 5
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,0	8,7	9,3
Alajuela	9,2	9,0	9,4
Cartago	9,4	9,1	9,6
Heredia	8,8	8,4	9,2
Limón	8,3	7,8	8,9
Puntarenas	9,4	9,3	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Como se denota en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,0 puntos. En esta dimensión la mejor oficina evaluada fue la **Regional de Cartago**, con una nota de percepción promedio de 9,4 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 Limón** con una nota de 8,3 puntos, lo que llama poderosamente la atención y preocupa, ya que este porcentaje es a nivel de todas las regionales fue el más bajo en esta dimensión, conforme lo muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 30



Fuente: Cuadro 25

4. 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:

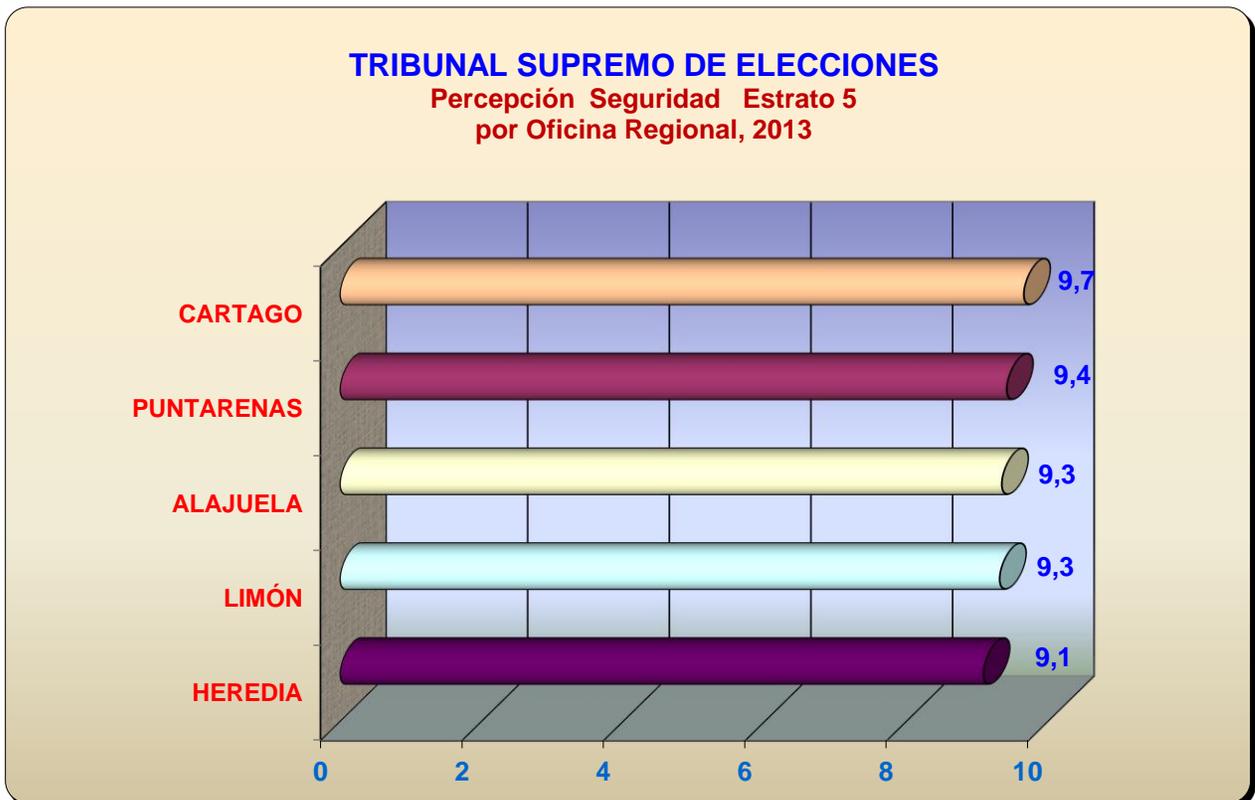
Cuadro 26
Dimensión Seguridad en Estrato 5
Notas de Percepción, 2013

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,4
Alajuela	9,3
Cartago	9,7
Heredia	9,1
Limón	9,3
Puntarenas	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

La oficina que obtuvo el mayor puntaje según los resultados fue la regional de **Cartago** con una nota de 9,7 puntos. La que obtuvo el menor puntaje fue la regional de **Heredia** con una calificación de 9,1 puntos.

Gráfico 31



Fuente: Cuadro 26

A nivel general para este estrato y de acuerdo con el “***Índice Global de Satisfacción***” se tiene que la mejor oficina evaluada fue **Cartago** con nota de percepción de 9,5 puntos seguida por la oficina regional de **Puntarenas** con 9,4 puntos; la regional de más baja percepción fue **Limón** con una nota de 8,7 puntos.

Del total de las oficinas de este estrato, 2 de las 5 oficinas regionales no lograron obtener la nota de percepción promedio de 9,1 puntos, las cuales fueron Heredia y Limón (ver gráfico 7).

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones Generales

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

- 1) El Índice Global de Satisfacción Total (IGS) alcanzado con base en la percepción que poseen las personas usuarias de los servicios institucionales en las Oficinas Regionales evaluadas alcanzó un puntaje total general de **9,3 puntos**. Por otra parte al contemplar el IGS Parcial (Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta) se muestra una misma nota promedio de percepción.
- 2) Con la clasificación de los estratos, según la calificación promedio general respecto al Índice Global de Satisfacción por Estrato, se tiene lo siguiente:
 - a. El estrato mejor evaluado fue el **Tres** con una nota promedio de 9,6 puntos, donde las oficinas regionales de Corredores y Nicoya obtuvieron notas promedio de 9,6 puntos, la Regional Santa Cruz obtuvo 9,5 puntos.
 - b. El estrato de menor percepción fue el **Cinco** el cual obtuvo un IGS de 9,1 puntos, siendo la Oficinas Regional de Cartago la mejor evaluada con un IGS de 9,5 puntos. La oficina regional de más baja percepción en este estrato fue la Regional de Limón con una nota promedio de 8,7 puntos. (ver anexo 1)
- 3) A nivel general de las dimensiones del servicio y los estratos se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a) En **Tangibilidad** el estrato mejor evaluado fue el **3** con una nota de percepción de 9,4 puntos, el de menor percepción fueron los estratos **1 y 5** con 8,8 puntos ambos. Esta dimensión del servicio es la más baja percepción por parte del público entre todas las demás, independiente del estrato.
 - b) En **Empatía** el estrato **3** fue el que obtuvo la mayor percepción con una nota de 9,6 puntos, el de menor percepción fue el Estrato **5** con 9,3 puntos.
 - c) En la dimensión **Capacidad de Respuesta** el mejor estrato evaluado fue el Estrato **3** con 9,6 puntos de nota de percepción por parte del público. En esta dimensión el de menor percepción fue el estrato **5** con una nota de percepción promedio de 9,0 puntos.

d) **El Tiempo de Espera en Fila**, fue calificado con notas altas en la mayoría de las oficinas regionales, por cuanto obtuvo una nota promedio de 9,2 puntos. Sobre este elemento solo 6 oficinas regionales se encuentran por debajo de la nota promedio, a saber; Alajuela, Heredia, Liberia, Limón, Pérez Zeledón, Pococí. (anexo 2)

e) **El Tiempo de Atención en Ventanilla**, sea el tiempo en que el usuario duró haciendo su trámite fue muy bien calificado, por cuanto obtuvo una nota promedio de 9,4 puntos. En este caso 8 de las Oficinas Regionales evaluadas estuvieron por debajo de ese puntaje promedio, a saber; Alajuela, Heredia, Liberia, Limón, Los Chiles, Pococí, San Ramón y San Carlos

4) En la dimensión **Seguridad** el estrato mejor evaluado fue el **3** con una nota de 9,7 puntos y el de menor percepción los estratos **1, 4 y 5** con 9,4 puntos.

5) Respecto a los elementos evaluados que componen 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 una nota promedio general de 9,0 puntos. La percepción es según las oficinas regionales para cada estrato son las siguientes:

Percepción Mobiliario				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Guatuso	8,6	Los Chiles	9,3
2	Orotina, Puriscal	8,8	Coto Brus	9,2
3	Corredores, Santa Cruz	9,2	Nicoya	9,3
4	Liberia, San Carlos	8,6	Pococí, San Ramón	9,2
5	Heredia, Limón	8,3	Puntarenas	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

- b. **El Aseo y Limpieza de las Oficinas** obtuvo una nota promedio general de 9,2 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Percepción Aseo y Limpieza				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Guatuso	8,8	Los Chiles	9,6
2	Orotina	8,6	Coto Brus	9,6
3	Santa Cruz	9,4	Corredores	9,6
4	San Carlos	8,9	Pococí	9,5
5	Limón	8,5	Puntarenas	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

- c. En cuanto a la **Comodidad de las Áreas de Espera** se obtuvo una nota promedio general de 8,7 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Percepción Comodidad				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Guatuso	6,9	Los Chiles	9,3
2	Orotina	8,0	Coto Brus	9,4
3	Corredores, Santa Cruz y Corredores	9,3	No aplica ¹	
4	Pérez Zeledón	8,6	San Ramón	9,1
5	Limón	6,6	Puntarenas	9,5

¹Las tres oficinas regionales que comprende el estrato 3 tuvieron el mismo puntaje, por lo que para este análisis no aplica la comparación.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

- d. En el **Acceso a las Instalaciones** la nota promedio general fue de 8,8 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Percepción Acceso a las Instalaciones				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Guatuso	8,2	Los Chiles	8,9
2	Orotina	8,0	Coto Brus	9,3
3	Corredores	9,2	Nicoya y Santa Cruz	9,3
4	Perez Zeledón	8,6	San Ramón	9,0
5	Limón	7,0	Cartago, Puntarenas	9,2

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

- e. En la **Presentación Personal del Funcionario** la nota promedio general fue de 9,4 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Presentación Personal del Funcionario				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Los Chiles	9,4	Guatuso	9,5
2	Orotina, Puriscal	9,4	Coto Brus	9,7
3	Santa Cruz	9,5	Corredores	9,8
4	San Carlos	9,1	Pérez Zeledón, Liberia	9,5
5	Heredia	9,1	Cartago	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

- 6) Respecto a la **Dimensión Empatía**, el elemento de la **Expresión Oral y Cortesía del Funcionario**, se obtuvo una nota general promedio de 9,4 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Percepción Expresión Oral y Cortesía Funcionario				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Los Chiles	9,4	Guatuso	9,5
2	Puriscal	9,3	Coto Brus	9,8
3	Santa Cruz	9,5	Corredores	9,8
4	San Carlos	9,1	Perez Zeledón	9,6
5	Heredia	8,9	Cartago	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

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

- a. En cuanto al **Tiempo de Espera en Fila** las personas usuarias calificaron el servicio con una nota general promedio de 9,2 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Percepción Tiempo de Espera en Fila				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Los Chiles	9,1	Guatuso	9,5
2	Orotina	9,2	Coto Brus	9,8
3	Nicoya	9,4	Corredores, Santa Cruz	9,5
4	Pérez Zeledón	8,6	San Ramón	9,3
5	Limón	7,8	Puntarenas	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-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 9,4 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Percepción Tiempo de Atención Ventanilla				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Los Chiles	9,4	Guatuso	9,6
2	Puriscal	9,5	Coto Brus	9,8
3	Santa Cruz	9,6	Nicoya	9,8
4	Pococí	9,3	Pérez Zeledón	9,6
5	Limón	8,9	Cartago	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

- 8) Respecto a la dimensión de **Seguridad**, su nota promedio general fue de 9,5 puntos. Las notas de percepción por oficina regional para cada estrato son las siguientes:

Percepción Conocimiento del Funcionario en Ventanilla				
Estrato	Nota Mínima		Nota Máxima	
1	Los Chiles	9,4	Guatuso	9,5
2	Puriscal	9,3	Coto Brus	9,9
3	Santa Cruz	9,6	Corredores	9,8
4	San Carlos	9,1	Pérez Zeledón	9,7
5	Heredia	9,1	Cartago	9,7

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios

Haciendo un análisis general de las dimensiones del servicio respecto de lo que piensan las personas usuarias, el Tribunal Supremo de Elecciones ostenta altas percepciones en lo relativo a la Empatía, Capacidad de Respuesta, y Seguridad, no obstante sigue persistiendo —conforme con los resultados del presente sondeo y de anteriores— baja percepción en lo que respecta a la dimensión Tangibilidad, específicamente en cuanto a las condiciones de comodidad, acceso a las instalaciones y mobiliario en donde se ubican nuestras oficinas regionales.

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

Dimensión del Servicio	2013
Dimensión Tangibilidad	9,0
Dimensión Empatía	9,4
Dimensión Capacidad de Respuesta	9,3
Dimensión Seguridad	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013, Contraloría de Servicios

En el siguiente cuadro se muestran las notas de percepción por oficina regional, considerando las notas de percepción más altas y bajas obtenidas por estrato a nivel general de las dimensiones.

Estrato¹	Nota de Percepción más Alta	Nota de Percepción más Baja
1	Guatuso 9,3	Los Chiles 9,3
2	Coto Brus 9,8	Orotina y Puriscal 9,3
3	Corredores y Nicoya 9,6	Santa Cruz 9,5
4	Perez Zeledón, Pococí y San Ramón 9,3	San Carlos 9,1
5	Cartago 9,5	Limón 8,7

¹ El estrato 1 obtuvo un porcentaje de 9,3 en ambas regionales (Guatuso, Los Chiles) por lo que para este análisis no aplica porque no se puede comparar.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2013-Contraloría de Servicios.

Recomendaciones

1. Remitir atenta felicitación a los funcionarios de las Oficinas Regionales evaluadas por los resultados generales obtenidos en el presente sondeo, quedando demostrado la actitud, esfuerzo y voluntad en cada uno de ellos para con la atención de las personas usuarias, siendo estos aspectos una constante para mejorar los servicios ofrecidos por el Tribunal.
2. Debido a que persiste la falta de rotulación estandarizada en las sedes regionales, situación que se ha evidenciado en informes de sondeos de años anteriores, y que esta Contraloría tiene conocimiento de que se está tramitando el proceso de compra de los insumos, se sugiere que la Proveeduría institucional —*conforme con la priorización de las tareas por atender*— inicie el proceso de contratación para contar con dichos insumos lo más pronto posible a fin de que la oficina de Comunicación pueda atender las necesidades de rotulación de dichas sedes a la mayor brevedad posible, conforme al plan integral de rotulación que presentara la Coordinación de Servicios Regionales a la Dirección Ejecutiva desde diciembre del 2010 (Oficio CSR-0747-2010).
3. Que la Coordinación de Servicios Regionales proceda a realizar las acciones pertinentes conforme con lo siguiente:
 - a) Que retome la recomendación hecha por la Contraloría de Servicios en cuanto al estudio de la viabilidad de la implementación del Servicio de Seguridad y Vigilancia en aquellas sedes donde no se ha contratado este servicio y que según el informe de Sondeo de Oficinas Regionales 2012 se tenía cubierto solo un 50% del total de las sedes, porcentaje que a la fecha no ha variado.
 - b) Realice las valoraciones pertinentes conforme con lo indicado en el apartado de “Hallazgos” (anexo 3), gestionando lo oportuno con cada una de las dependencias necesarias a fin proponer las acciones mejora que se estimen pertinentes.

ANEXOS

Anexo 1

Índices Global y Parcial de Satisfacción según Estrato y Oficina Sondeo de Percepción 2013

Estrato 1						
	IGS T ¹	IGS T-E-CR ²	IGS DT	IGS DE	IGS CR	IGS S
GUATUSO	9,3	9,3	8,4	9,5	9,5	9,5
LOS CHILES	9,3	9,3	9,3	9,4	9,3	9,4
IGS Estrato	9,3	9,3	8,8	9,4	9,4	9,4
Estrato 2						
COTO BRUS	9,8	9,7	9,4	9,8	9,8	9,9
OROTINA	9,3	9,2	8,5	9,4	9,4	9,4
PURISCAL	9,3	9,3	9,1	9,3	9,4	9,3
IGS Estrato	9,4	9,4	9,0	9,5	9,5	9,5
Estrato 3						
CORREDORES	9,6	9,6	9,4	9,8	9,6	9,8
NICOYA	9,6	9,6	9,4	9,7	9,6	9,7
SANTA CRUZ	9,5	9,5	9,3	9,5	9,5	9,6
IGS Estrato	9,6	9,6	9,4	9,6	9,6	9,7
Estrato 4						
LIBERIA	9,2	9,1	9,0	9,4	9,1	9,5
PEREZ ZELEDÓN	9,3	9,2	8,9	9,6	9,1	9,7
POCOCÍ	9,3	9,2	9,1	9,5	9,1	9,5
SAN CARLOS	9,1	9,2	8,8	9,1	9,3	9,1
SAN RAMÓN	9,3	9,3	9,2	9,3	9,3	9,3
IGS Estrato	9,2	9,2	9,0	9,4	9,2	9,4
Estrato 5						
ALAJUELA	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	9,3
CARTAGO	9,5	9,4	9,3	9,6	9,4	9,7
HEREDIA	8,8	8,8	8,4	8,9	8,8	9,1
LIMÓN	8,7	8,5	8,0	9,3	8,3	9,3
PUNTARENAS	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4
IGS Estrato	9,1	9,1	8,8	9,3	9,0	9,4

1/ Índice Global de Satisfacción Total

2/ Índice de Satisfacción (No incluye la dimensión Seguridad)

Anexo 2

Notas de Percepción Promedio por Elemento de la Dimensión del Servicio Según Estrato Sondeo de Percepción 2013

DIMENSIÓN	Estratos					Promedio por Elemento
	1	2	3	4	5	
TANGIBILIDAD						
Mobiliario	9,0	8,9	9,2	8,9	8,8	9,0
Aseo y Limpieza	9,2	9,1	9,5	9,2	9,0	9,2
Comodidad	8,1	8,8	9,3	8,8	8,6	8,7
Accesibilidad de las instalaciones	8,5	8,8	9,3	8,8	8,5	8,8
Presentación Personal Funcionario	9,4	9,5	9,6	9,4	9,3	9,4
Promedio Estrato	8,8	9,0	9,4	9,0	8,8	9,0
EMPATIA						
Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla	9,4	9,5	9,6	9,4	9,3	9,4
Promedio Estrato	9,4	9,5	9,6	9,4	9,3	9,4
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Tiempo de espera en Fila	9,3	9,4	9,4	8,9	8,7	9,2
Tiempo de atención en Ventanilla	9,5	9,6	9,7	9,4	9,3	9,4
Promedio Estrato	9,4	9,5	9,6	9,2	9,0	9,3
SEGURIDAD						
Conocimiento del Funcionario en Ventanilla	9,4	9,5	9,7	9,4	9,4	9,5
Promedio Estrato	9,4	9,5	9,7	9,4	9,4	9,5

Anexo 3

HALLAZGOS

En este apartado se refleja los hallazgos encontrados en las diferentes sedes regionales visitadas. La metodología utilizada fue ubicarse en las áreas de atención a público y captar la información suministrada por cada uno de los funcionarios destacados en dichas áreas. De acuerdo con la experiencia que cada funcionario tuviera, por el uso constante de los sistemas, procedimientos o recomendaciones de los usuarios y así la Contraloría de Servicios fue evacuando las dudas al respecto y captando las impresiones en cada regional. De igual forma se entrevistó a la jefatura para que indicara al igual que los funcionarios aquellos procedimientos que se podrían mejorar en aras de darle al usuario un mejor y eficiente servicio.

Seguidamente se enuncian una serie de aspectos encontrados en cada una de las oficinas regionales y que son un común denominador, posteriormente se separará por cada regional donde los funcionarios detectaron situaciones que se pueden mejorar.

Es importante señalar que en el estudio de campo se evidenciaron otros hallazgos, que por su naturaleza, se requiere de una valoración más profunda, por lo que en el momento oportuno esta Contraloría de Servicios planteará ante el Superior los informes pertinentes, a fin de proponer las acciones de mejora que se estimen necesarias.

Hallazgos similares encontrados en las 18 sedes regionales visitadas

- a) Las cédulas se descargan manualmente ya que el equipo para tal fin no se está usando
- b) En el TIM solo hay una cámara fotográfica y ante un desperfecto el servicio se suspendería indefinidamente.
- c) Debido a motivos de espacios reducidos en gran parte de las Sedes Regionales, no existe ventanilla especial en acatamiento a la Ley 7600 en ninguna de las áreas de atención a público, el método que utilizan los funcionarios es que van turnando a los usuarios que los cubre dicha Ley con el resto del público, y así se atiende uno primero y después al otro. Sin embargo no existe rotulación al respecto para dar aviso a los demás usuarios.

- d) No hay directriz clara para el mínimo de certificaciones para las personas usuarias y queda a criterio de cada jefatura el imponer la cantidad, ya que en algunas eran 5 y en otras 10
- e) El control que se lleva para la entrega de la cédula es manual, utilizando para dicha acción un libro para anotarlas, dado que el lector para entrega no se está utilizando.

Hallazgos encontrados en algunas Sedes Regionales

Regional de Alajuela

- a) Situación que se notó en el área de certificaciones es que un funcionario de Grecia que estaba brindando apoyo por un tiempo, no podía firmar, ya que según la jefatura el acuerdo donde se autoriza a firmar a varios, no lo contemplaba para firmar en dicha regional, además como observación encontrada, los sellos de los certificadores indican el nombre de la regional por lo que al brindar apoyo a otra regional igualmente no podrían firmar por la contradicción que habría.
- b) Solo dos funcionarios están autorizados para firmar certificaciones en dicha área y cuando uno de estos disfruta de su tiempo de comida, se recarga en uno solo y en ocasiones este funcionario está dando servicio de TIM, ocasionando más atraso por el desplazamiento que hay que realizar, hacia esa otra área.
- c) Hay compañeros que no tienen clave de usuario para los sistemas, y tiene que utilizar la de otros, en el TIM el compañero ingresa su clave y deja la sesión abierta todo el día inclusive en tiempos de comida para que el sustituto brinde el servicio, siendo esto una práctica poco sana ya que ante una eventual investigación por un determinado error o negligencia, no se tendría la certeza quien fue el responsable directo del hecho.

Regional de Limón

- a) Se tienen dos pantallas numéricas para la atención de público sin embargo por problemas de conectividad solo está instalada una, ya que el control cambia la numeración al mismo tiempo de ambas pantallas.
- b) Por el poco personal que tienen en la regional, el mismo funcionario que atiende solicitudes de cédula, entrega también cédulas, haciendo esperar a estos últimos para concluir el primer trámite y en ocasiones agrupa los retiros para hacer una misma acción.

Regional de Guápiles

Según valoración realizada en esa sede, con solo que se envíe una vez por mes un vehículo se estaría al día con los trámites a domicilio, notificación de paternidad entre otros.

Regional de Cartago

Hay tres estaciones completas de trabajo en el área de Solicitudes de Cédula y solo dos funcionarios en dicha área.

Regional de Orotina

Los timbres de las diferentes certificaciones, son pegados por los funcionarios de la regional directamente a la hoja, no se utiliza la boleta para tal fin.

Regional Heredia

La ubicación que tiene el puesto de entrega de cédulas es incómoda para el funcionario, ya que hay en medio, una columna y una mesa grande, que le limita el libre tránsito al funcionario desatacado en ese cubículo.