



INFORME SONDEO DE OPINIÓN OFICINAS REGIONALES 2015



ÍNDICE GENERAL

Introducción	3
Aspectos Generales del Sondeo de Opinión	4
Oficinas Regionales Estudiadas	5
Elementos del Muestreo	6
Variables de Estudio.....	8
Resultados del Sondeo de Opinión.....	10
Resultados Generales	11
Índice Global de Satisfacción Total.....	11
Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T, E y CR).....	12
Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina	13
Resultado Dimensión del Servicio por Estrato	17
Dimensión Tangibilidad	17
Dimensión Empatía	18
Dimensión Capacidad de Respuesta	19
Dimensión Seguridad	20
Estrato 1	24
Estrato 2	28
Estrato 3	32
Estrato 4	36
Estrato 5	40
Resultados Consultas Generales	44
Opinión respecto a la Pertinencia del Horario de Atención.	44
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.....	46
Expectativas de los usuarios respecto a cómo mejorar la prestación de los servicios institucionales.	47
Conclusiones.....	48
Hallazgos por Estratos	52
Recomendaciones.....	58

Introducción

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

La Carta Magna en su parte orgánica, recoge o enuncia principios rectores de la función y organización administrativa, donde destacan los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad que deben atender las entidades y/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 artículos 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y tercero de Reglamento de la Contraloría de Servicios del TSE, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional del 2015, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado en la totalidad de las Sedes Regionales entre los meses de abril, mayo y junio del presente año, conforme a lo que en su momento se aprobó en el Plan Operativo Anual 2015. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio del usuario por el servicio recibido en las oficinas regionales de **9,4 puntos** a nivel general.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

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

Conforme a lo establecido en algunos modelos de evaluación de servicios públicos y con el fin de determinar los elementos sobre los cuales se obtendría la percepción del usuario, se contempló para el presente sondeo la adopción de las denominadas *dimensiones del servicio²*, áreas indispensables que responden como partes estratégicas en la conformación y prestación de un servicio al usuario.

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

1. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. **Empatía:** Atención individualizada que se ofrece al usuario.
3. **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad de la institución y los empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio, así como la reacción de la institución ante eventualidades para evitar la no prestación del servicio.
4. **Seguridad:** Conocimiento y Atención mostrados por los funcionarios y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en la atención.

Al conjuntar los resultados obtenidos de cada uno de los atributos por evaluar y en cada una de las dimensiones, se logra determinar el **Índice Global de Satisfacción (IGS)**, dato final que interpreta la percepción del usuario sobre la prestación de los servicios institucionales. Este considera una escala numérica en las opciones de respuesta, la puntuación media obtenida de cada elemento evaluado dentro de cada dimensión, sea el “ítem” o las preguntas consultadas en la encuesta y la ponderación respecto a la importancia relativa de cada dimensión del servicio respecto a su total, conforme se describe en la siguiente tabla 1.

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

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*.

Tabla 1
Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio

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

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

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

Oficinas Regionales Estudiadas

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

- **Estrato 1:** Oficinas Regionales con niveles de público menor o igual a 75 personas.

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

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

Tabla 2
Oficinas Regionales por Estrato

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 en la totalidad de las oficinas regionales del Tribunal Supremo de Elecciones, durante los meses de abril, mayo y junio del presente año.

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 nota más alta posible, así como algunas preguntas con criterios de selección cualitativos.

El total de encuestas realizadas fueron 1904, (de un total de 1910), ya que en el regional de Guatuso no se realizaron 6 encuestas, considerando como valores mínimos 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 fue el siguiente:

Cuadro 1
Tamaño de muestra, según Oficina Regional, 2015

Oficina Regional	Muestra	Oficina Regional	Muestra
Aguirre	40	Nicoya	70
Alajuela	110	Orotina	50
Atenas	30	Osa	45
Buenos Aires	45	Pérez Zeledón	85
Cañas	50	Pococí	80
Cartago	110	Puntarenas	110
Corredores	50	Puriscal	40
Coto Brus	25	San Carlos	85
Golfito	30	San Ramón	80
Grecia	45	Santa Cruz	55
Guatuso	30	Sarapiquí	50
Heredia	110	Siquirres	45
Jicaral	25	Talamanca	30
Liberia	80	Tarrazú	40
Limón	110	Turrialba	65
Los Chiles	30	Upala	60

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

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

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. Condiciones Físicas

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

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

2. 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/o 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.

3. 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.

- c. Cumplimiento del tiempo indicado en el 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)**, el cual determina la percepción que tienen las personas usuarias tanto de las particularidades de las oficinas regionales así como de su prestación de los servicios institucionales. Asimismo y con el fin de hacer una labor más sustantiva y objetiva del análisis, se obtuvo un índice de satisfacción parcial considerando solamente las dimensiones de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*, con el fin de valorar que tan sensible son los indicadores obtenidos en función de cada dimensión del servicio.

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

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

1. Conocimiento de los Servicios

En este elemento se pretende determinar el conocimiento por parte de las personas usuarias de los tipos de servicio que brinda nuestras oficinas regionales. Asimismo se les consultó si los servicios del TSE han mejorado, empeorado o permanecen igual.

2. Expectativas de las Personas Usuarias

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

3. Percepción del Horario de Atención

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

Resultados del Sondeo de Opinión

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

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

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

Resultados Generales

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 9,4 puntos, con una nota máxima de 9,7 puntos y una nota mínima fue de 9,0 puntos como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 2
Índice de Satisfacción Global según
Oficina Regional, 2015

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

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2015-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores el 66% (21) de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de percepción y un 34% (11) por debajo de esa nota 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 9,4 puntos. Ahora bien, considerando dicho valor, se obtuvo una nota máxima de percepción de 9,7 puntos, y una mínima de 8,9 puntos.

Cuadro 3
Índice Parcial de Satisfacción para dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta según Oficina Regional, 2015

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

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2015, Contraloría de Servicios.

Conforme con lo anterior se tiene un panorama igual que el presentado para el IGS Total es decir el 66% (21) de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de percepción y un 34% (11) por debajo de esa nota promedio.

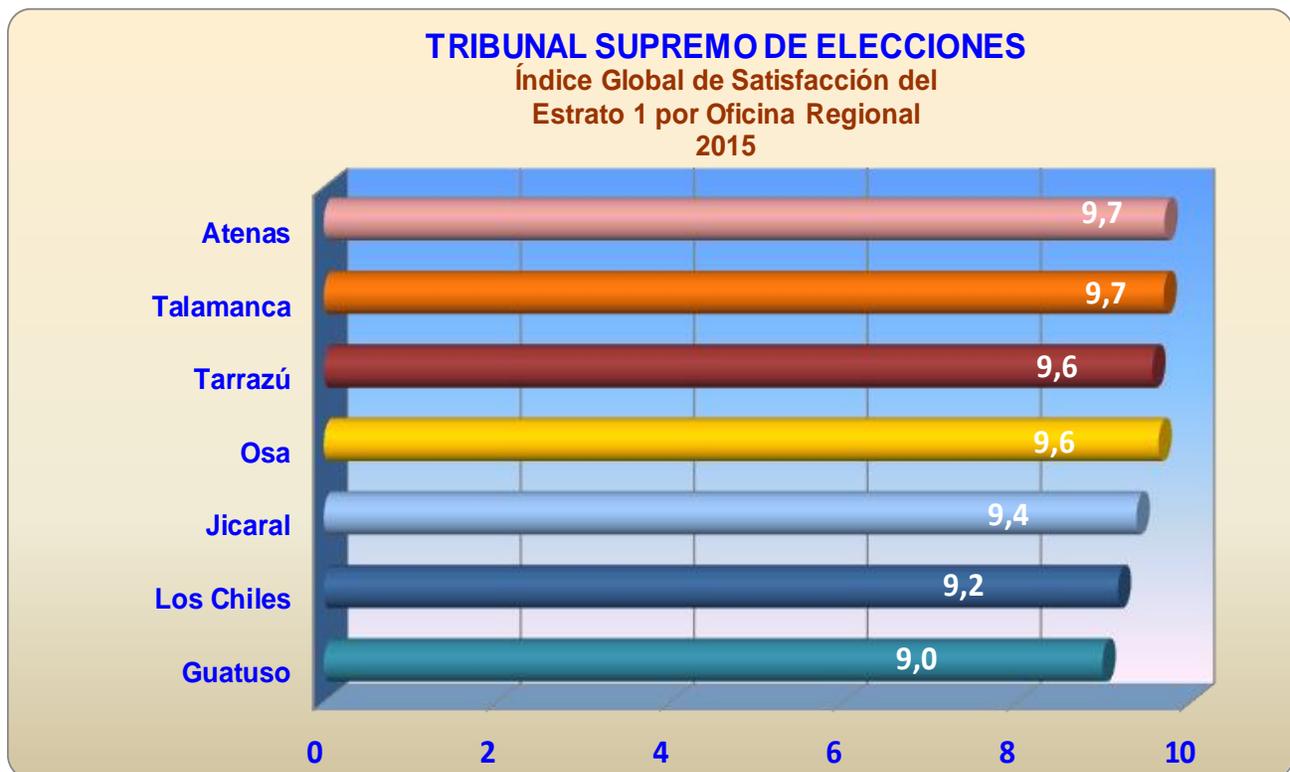
Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina

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

Estrato 1

Como se indicó en la tabla 2, las oficinas que pertenecen a este estrato son las Regionales de *Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú*. En este estrato el índice global de satisfacción (IGS) promedio fue de **9,4 puntos**, siendo que solamente dos oficinas se ubicaron por debajo de dicho valor, a saber *Guatuso* y *Los Chiles*. Las oficinas mejor evaluadas fueron las Regionales de *Atenas* y *Talamanca* con una nota de percepción de 9,7.

Gráfico 1



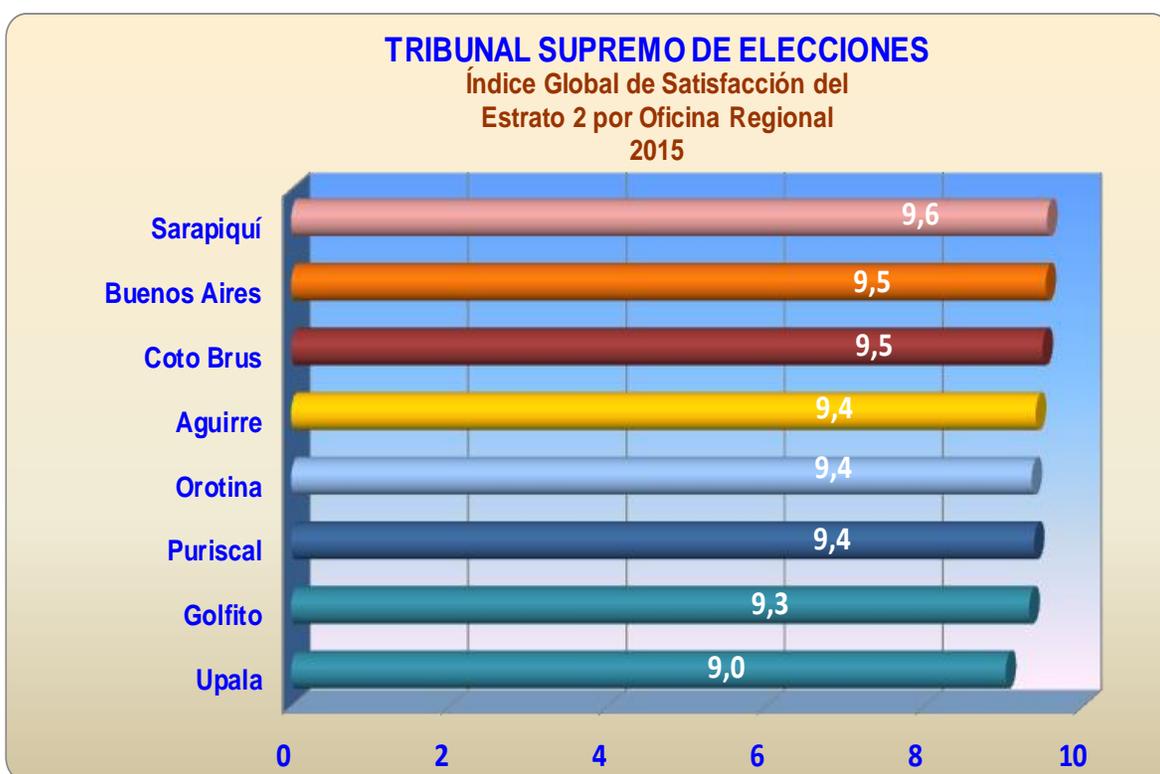
Fuente: Cuadro 2

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 obtuvo la oficina regional de Sarapiquí con 9,6 puntos, siendo la regional de Upala la que obtuvo un promedio menor siendo éste 9,0 puntos. El IGS total promedio del estrato fue de **9,4 puntos**.

Gráfico 2

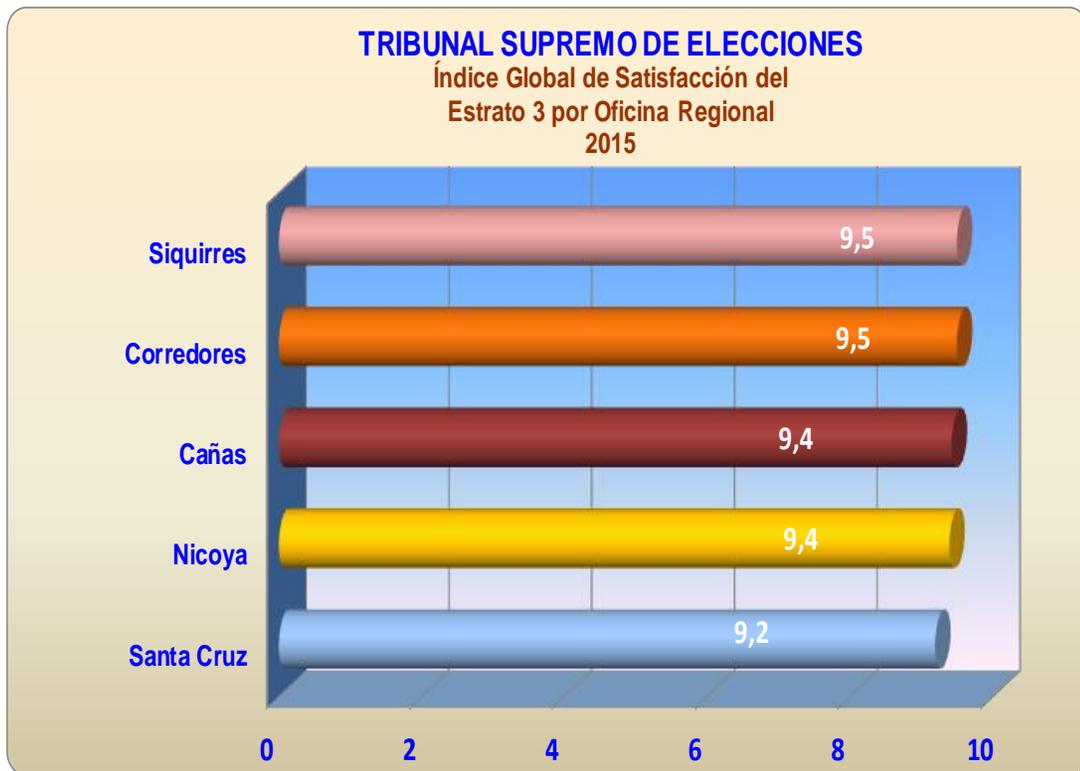


Fuente: Cuadro 2

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 fue para las regionales de Corredores y Siquirres con 9,5 puntos. La oficina con el menor puntaje fue Santa Cruz con una nota de 9,2 puntos. El IGS total promedio en este estrato fue de **9,4 puntos**.

Gráfico 3



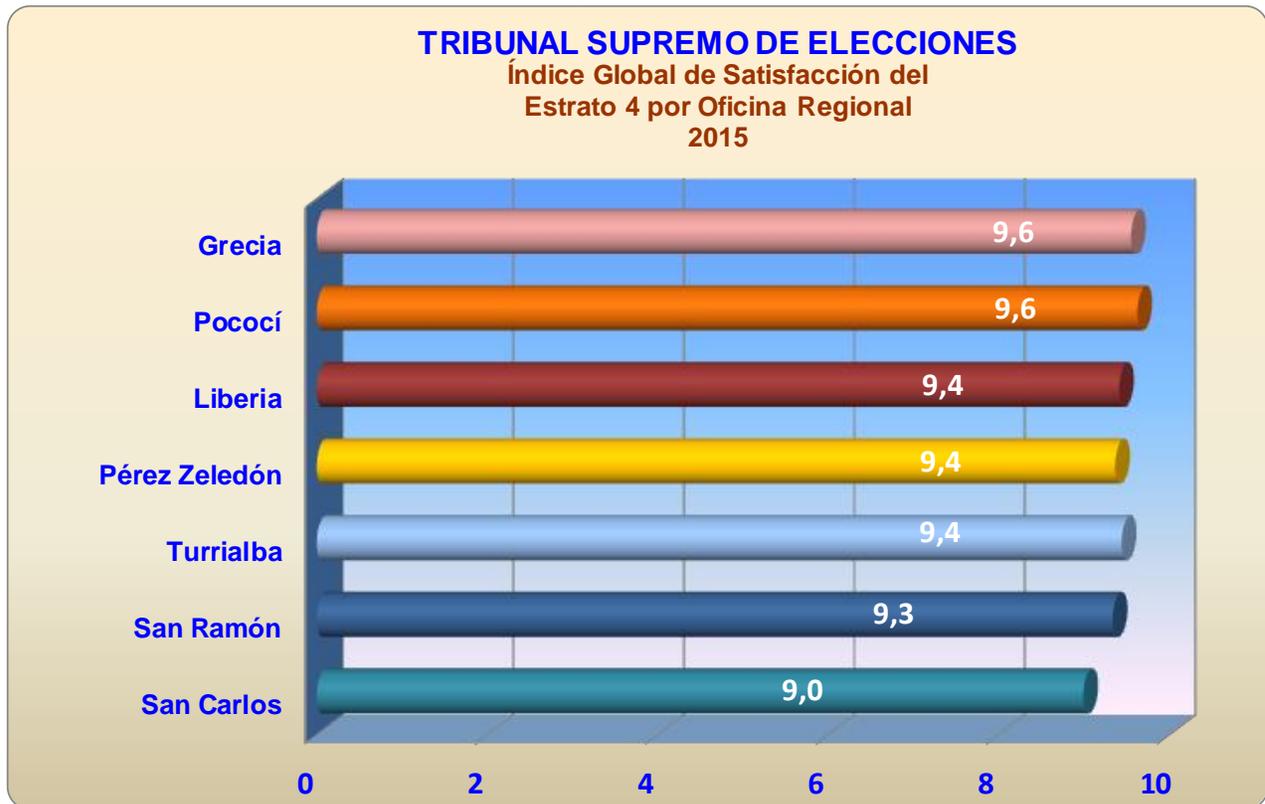
Fuente: Cuadro 2

Estrato 4

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba*. Las oficinas que obtuvieron mayor puntaje fueron las de Grecia y Pococí con una nota de 9,6 puntos; la regional de menor nota de percepción fue la oficina de San Carlos con 9,0 puntos.

El IGS total promedio en este estrato fue de **9,4 puntos** por lo que para este sondeo de opinión, las Regionales de San Ramón y San Carlos no alcanzaron dicha nota promedio.

Gráfico 4



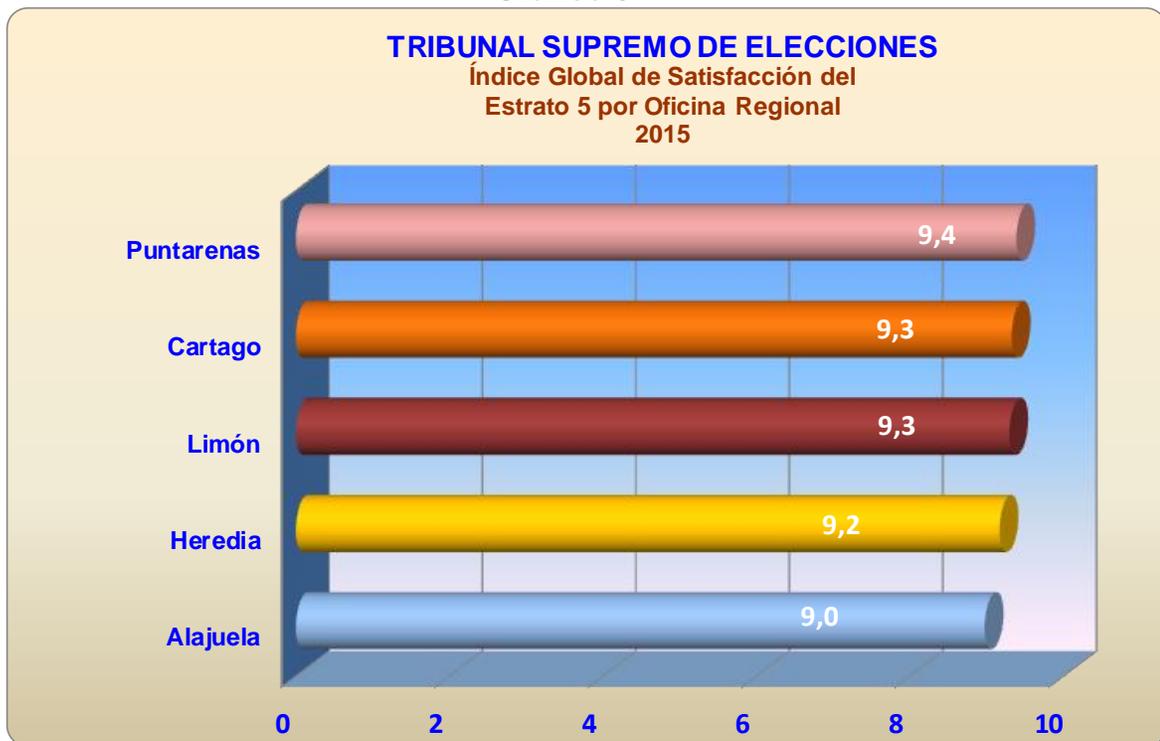
Fuente: Cuadro 2

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 Puntarenas con una nota de percepción de 9,4 puntos.

El IGS total promedio en este estrato fue de **9,2 puntos**, por lo que para este sondeo de opinión una regional no alcanzó el promedio, la cual fue Alajuela con nota de 9,0.

Gráfico 5



Fuente: Cuadro 2

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, y dada la percepción obtenida de cada oficina regional en forma individual, se tienen los siguientes resultados.

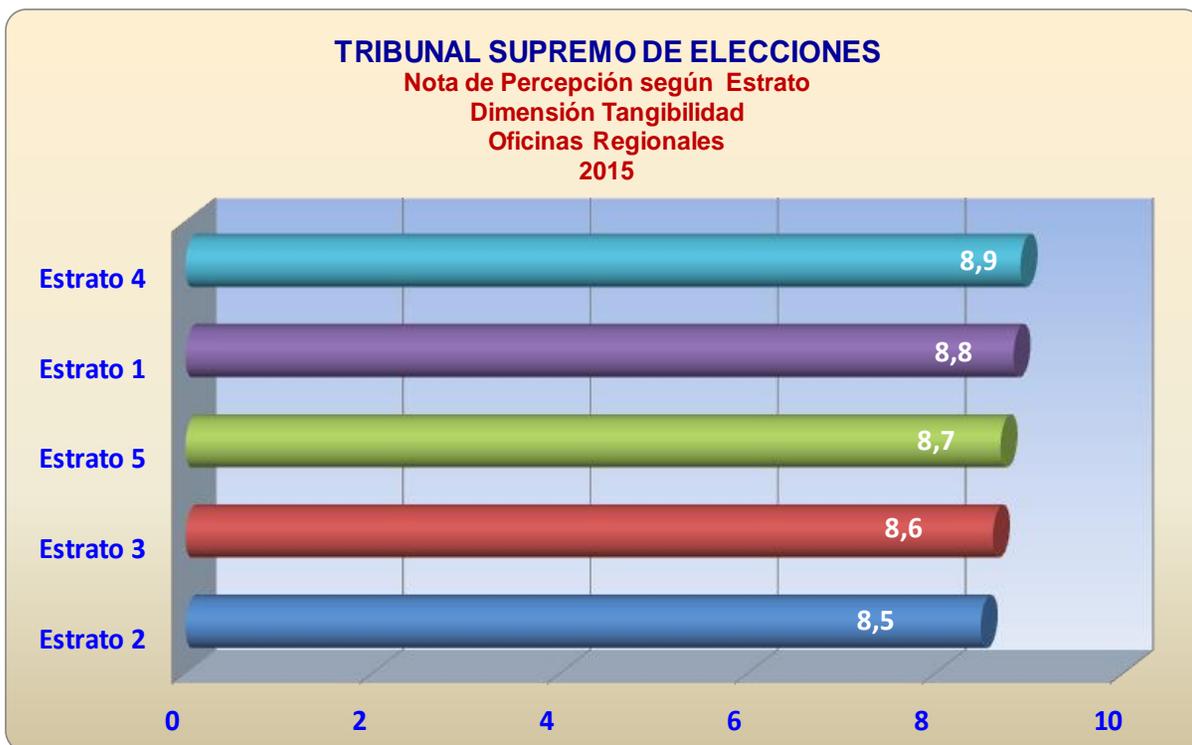
Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **8,7 puntos**.

En este caso, los únicos estratos que estuvieron por debajo de ese promedio fueron el 2 y 3 con notas menores de 8,5 y 8,6 puntos respectivamente, donde el rubro de menor percepción

para el primer estrato fue la accesibilidad de las oficinas y para el segundo estrato mencionado igualmente fue la accesibilidad en las oficinas y la falta de rotulación y demarcación interna.

Gráfico 6



Fuente: Anexo 1

Dimensión Empatía

En la dimensión de Empatía los estratos analizados obtuvieron una percepción con nota alta, siendo que la percepción promedio tuvo una nota de **9,5** puntos. De acuerdo a los resultados el **estrato 1** fue el de la mayor percepción favorable (9,7 puntos) mientras que el **estrato 5** fue el que obtuvo la menor percepción con una nota de 9,4 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 7



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 —*Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla*— en ésta dimensión obtuvo un puntaje promedio de **9,5 puntos** de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota un esfuerzo por atender a las personas usuarias en el menor tiempo posible. El estrato 1 y 3 obtuvieron la mejor nota de percepción con 9,6 puntos y el estrato 5 obtuvo la nota de menor puntaje con 9,3 puntos.

Gráfico 8

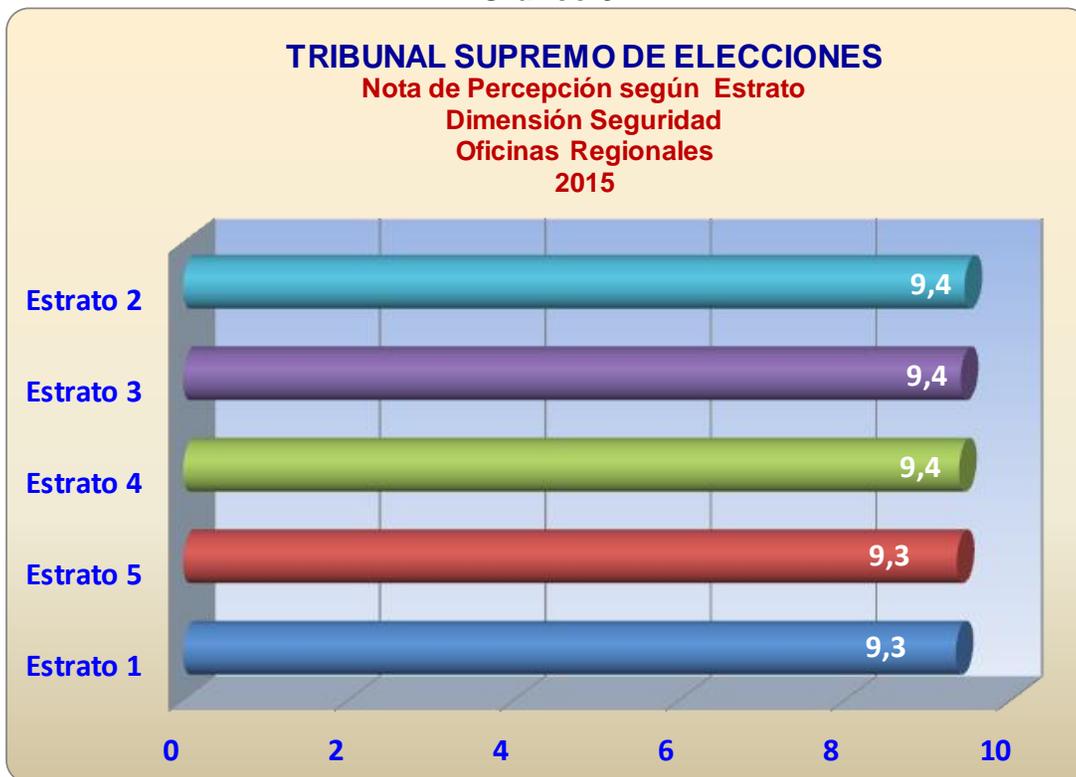


Fuente: Anexo 1

Dimensión Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron en este caso una nota promedio general de **9,4** puntos. En este caso, los estratos obtuvieron calificaciones muy similares entre ellos siendo que el 2, 3 y 4 sus notas promedio fue de 9,4 puntos, mientras que los restantes estratos evaluados tuvieron notas de 9,3 puntos como se puede observar en el gráfico siguiente.

Gráfico 9



Fuente: Anexo 1

Percepción de los Tiempos del Servicio (Dimensión Capacidad de Respuesta)

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

Tiempo de Espera en Fila

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

Respecto de este tiempo la percepción promedio de las personas usuarias consultadas se ubicó en los **9,4 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 4
Nota de Percepción del Tiempo de Espera
en Fila según Oficina Regional, 2015

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

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2015-Contraloría de Servicios

A nivel general se tiene que el 63% (20) de las Oficinas Regionales evaluadas se encuentran igual o por encima de la nota promedio, siendo que solo 12 sedes (37%) no alcanzaron dicha nota promedio, las cuales se ubican en todos los estratos identificados previamente, reflejado en el cuadro 5.

Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo de atención en ventanilla es el tiempo que duró la persona usuaria desde el momento que ingreso a la ventanilla para que fuera atendido y hasta que se retire de ella.

En cuanto a la percepción de las personas usuarias sobre el tiempo de atención en la ventanilla, la nota de percepción promedio se ubicó en los **9,5 puntos**; al considerar que la nota máxima para este rubro fue de 10 puntos.

Las distintas notas de percepción por oficina regional se detallan a continuación:

Cuadro 5
Nota de Percepción del Tiempo de Atención
en Ventanilla, según Oficina Regional, 2014

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

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2015-Contraloría de Servicios.

A nivel general la percepción del tiempo en la atención al usuario tuvo una nota promedio de 9,5 puntos, quedando reflejado los esfuerzos de los funcionarios de cada sede en atender a las personas usuarios en el menor tiempo posible.

Resultados Específicos por Estratos

Los resultados obtenidos por las oficinas regionales ubicadas en cada estrato fueron los siguientes:

Estrato 1

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 promedios por rubro evaluado fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de 8,8 puntos:

Gráfico 10



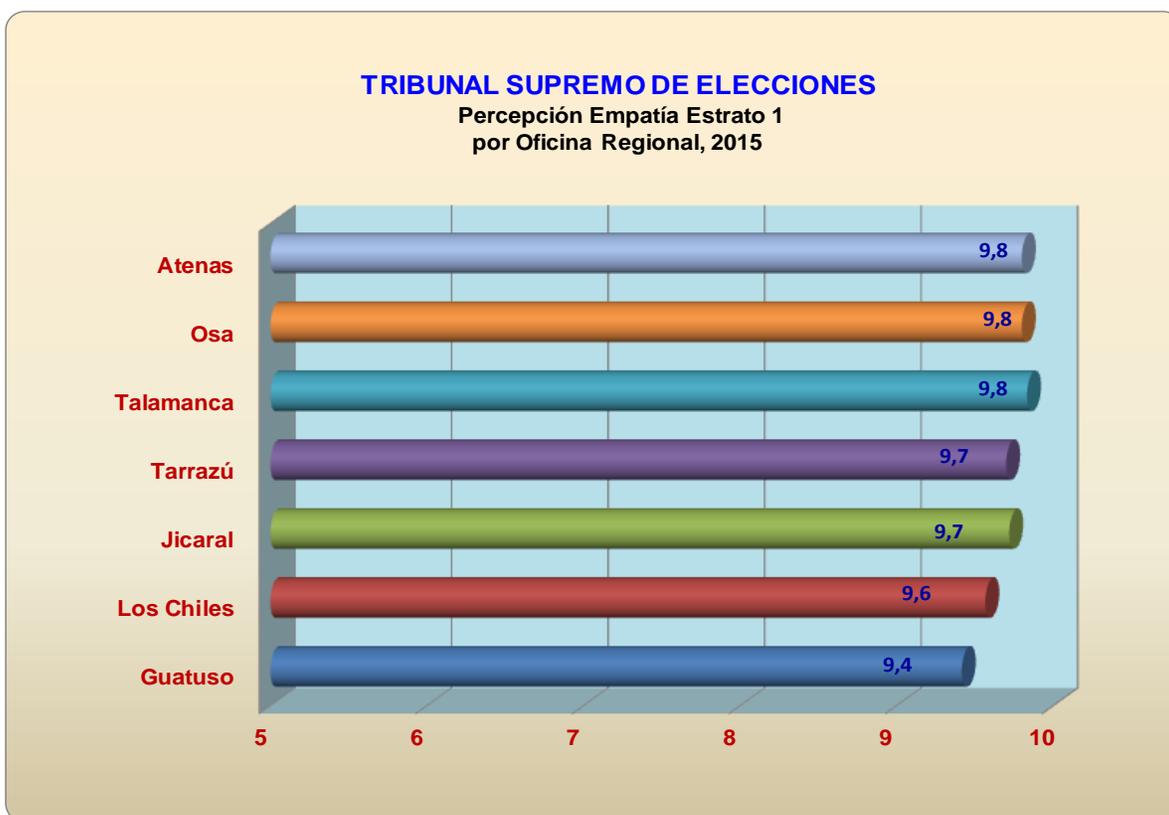
Fuente: Anexo 1

Como se aprecia en el gráfico, la oficina regional de Guatuso es la que obtiene la nota menor en esta dimensión siendo ésta de 7,4 puntos, debido a que actualmente las condiciones estructurales en esa sede no son las adecuadas, teniendo problemas de espacio físico y mobiliario apropiado para la atención.

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, siendo la nota promedio general de 9,7 puntos:

Gráfico 11



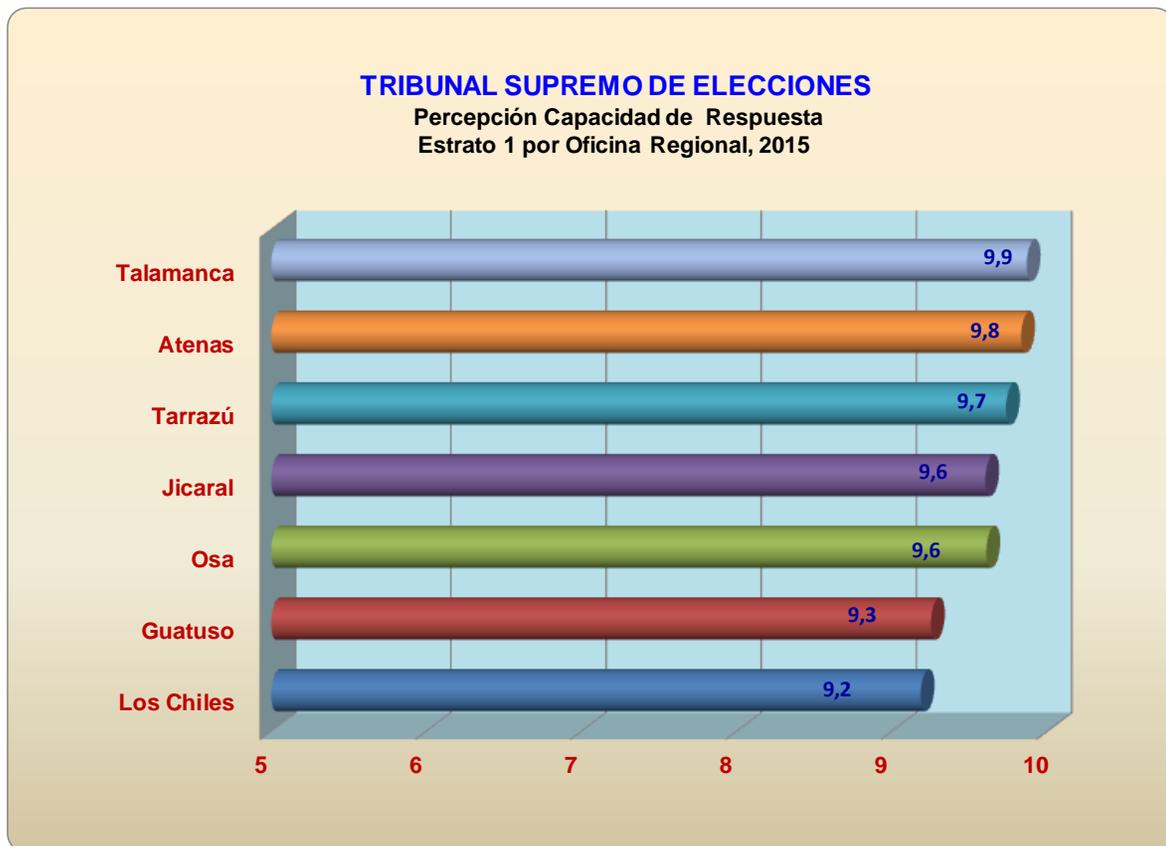
Fuente: anexo 1

Como se puede observar en esta dimensión, las regionales de Los Chiles y Guatuso estuvieron por debajo del promedio general.

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 los puntajes individuales y promedios, siendo el promedio general de 9,6 puntos.

Gráfico 12



Fuente: anexo 1

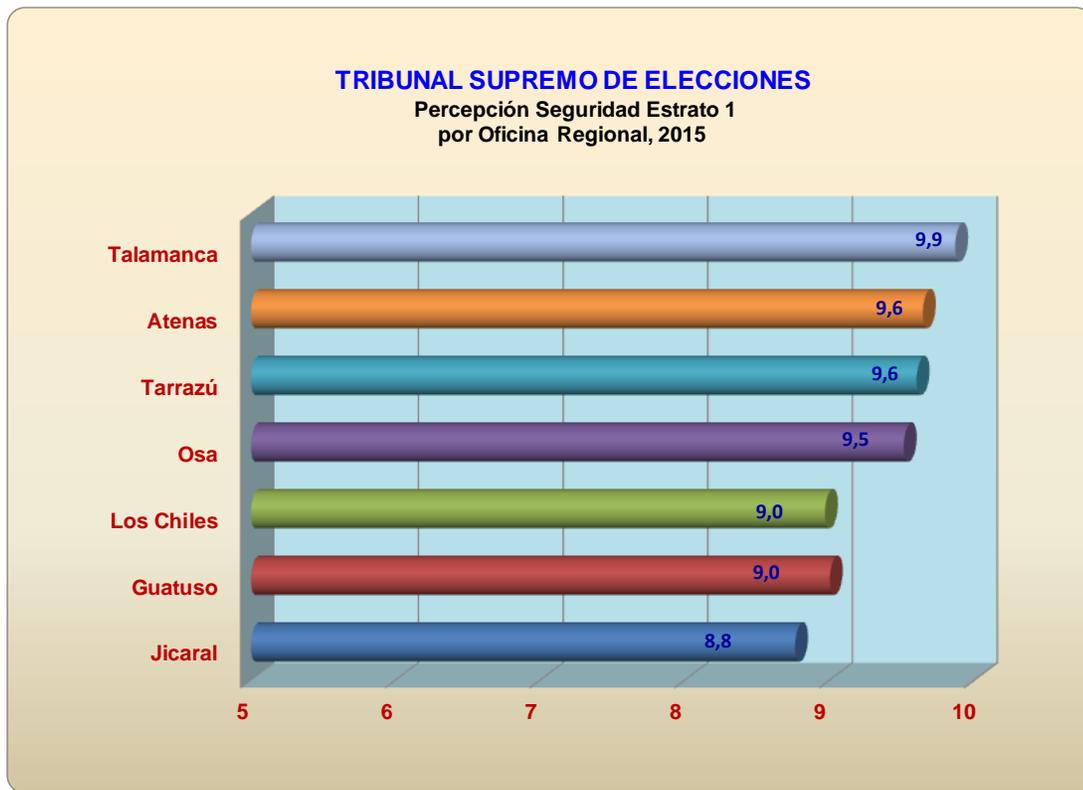
Conforme con el cuadro anterior, nuevamente las regionales de Los Chiles y Guatuso estuvieron por debajo del promedio general, siendo destacable la puntuación de la sede de Talamanca con una nota de 9,9 puntos.

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 9,3 puntos, desglosada por regional de la siguiente manera:

Gráfico 13



Fuente: anexo 1

Como se puede observar la oficina de Talamanca obtuvo la calificación más elevada en esta dimensión, mientras que Jicaral fue la que obtuvo la más baja con 8,8 puntos.

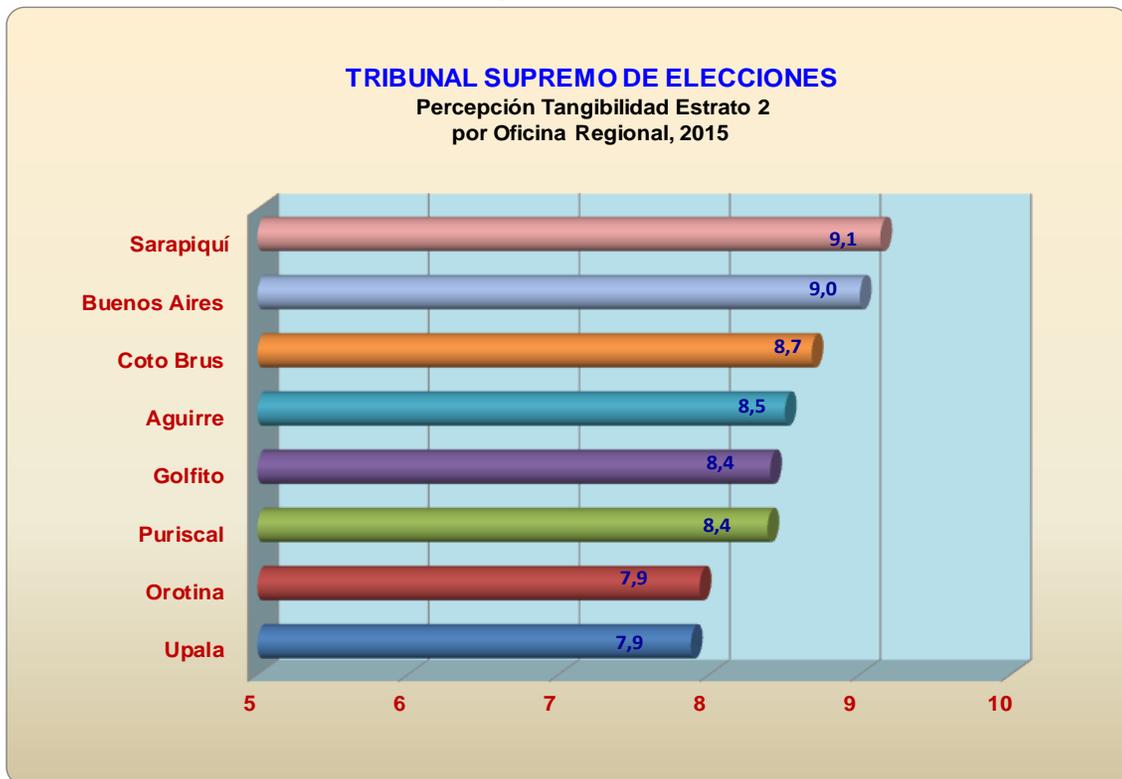
Conforme con la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, las oficinas con mayor puntaje fueron la **Oficina Regional de Atenas y Talamanca con 9,7 puntos** y la que obtuvo la nota menor fue la regional de **Guatuso con 9,0** conforme se detalló en el gráfico 1.

Estrato 2

1. Tangibilidad

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

Gráfico 14



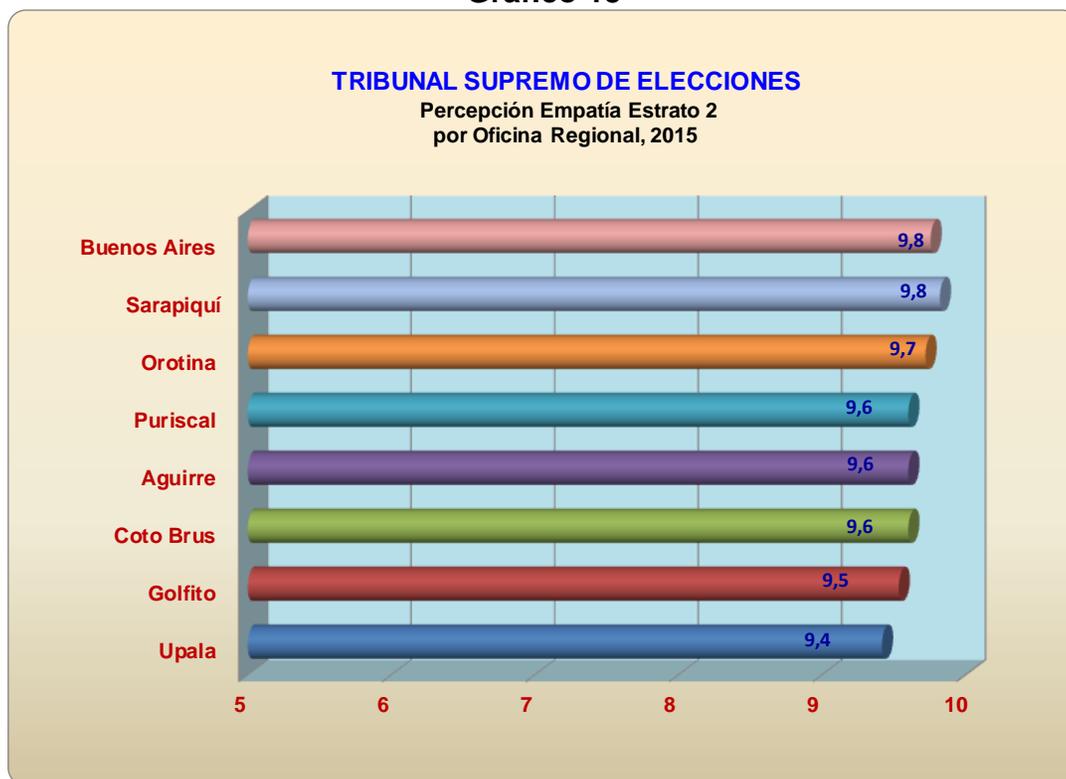
Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 8,5 puntos. Como se observa en el gráfico anterior, la sede mejor calificada fue la de Sarapiquí con 9,1 puntos, mientras que la de menor puntaje fueron las de Orotina y Upala con 7,9 puntos ambas.

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

Gráfico 15



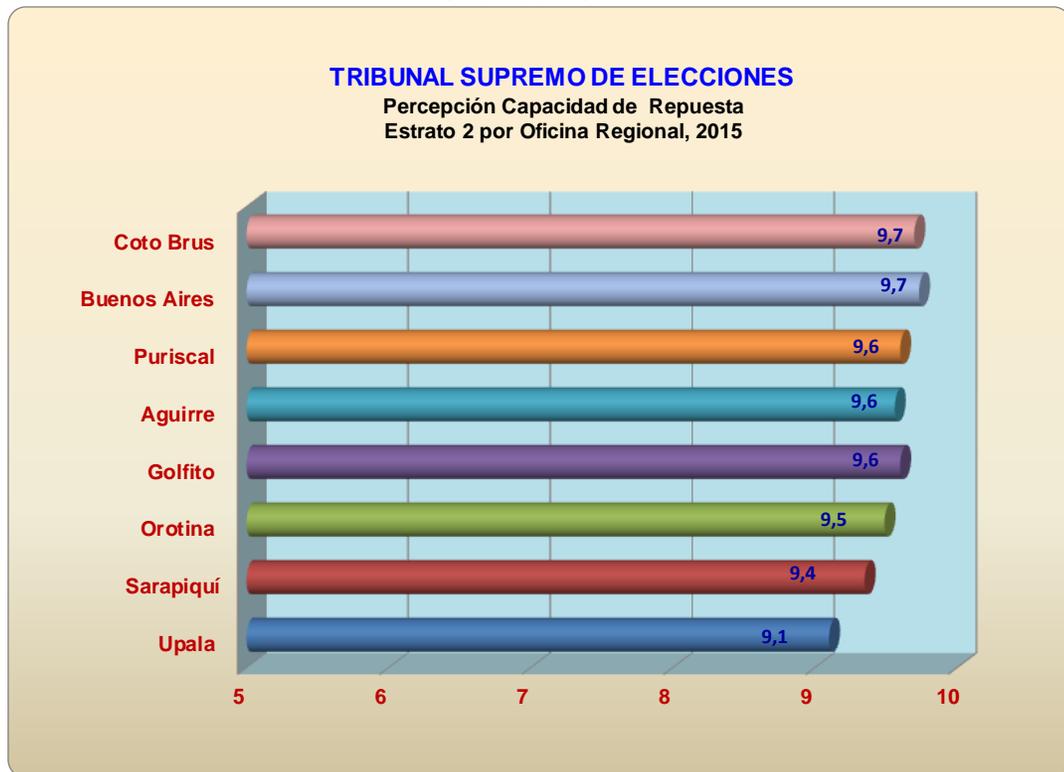
Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fueron las regionales de Buenos Aires y Sarapiquí con 9,8 puntos ambas, mientras que la de menor puntaje fue la de Upala con 9,4 puntos.

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:

Gráfico 16



Fuente: anexo 1

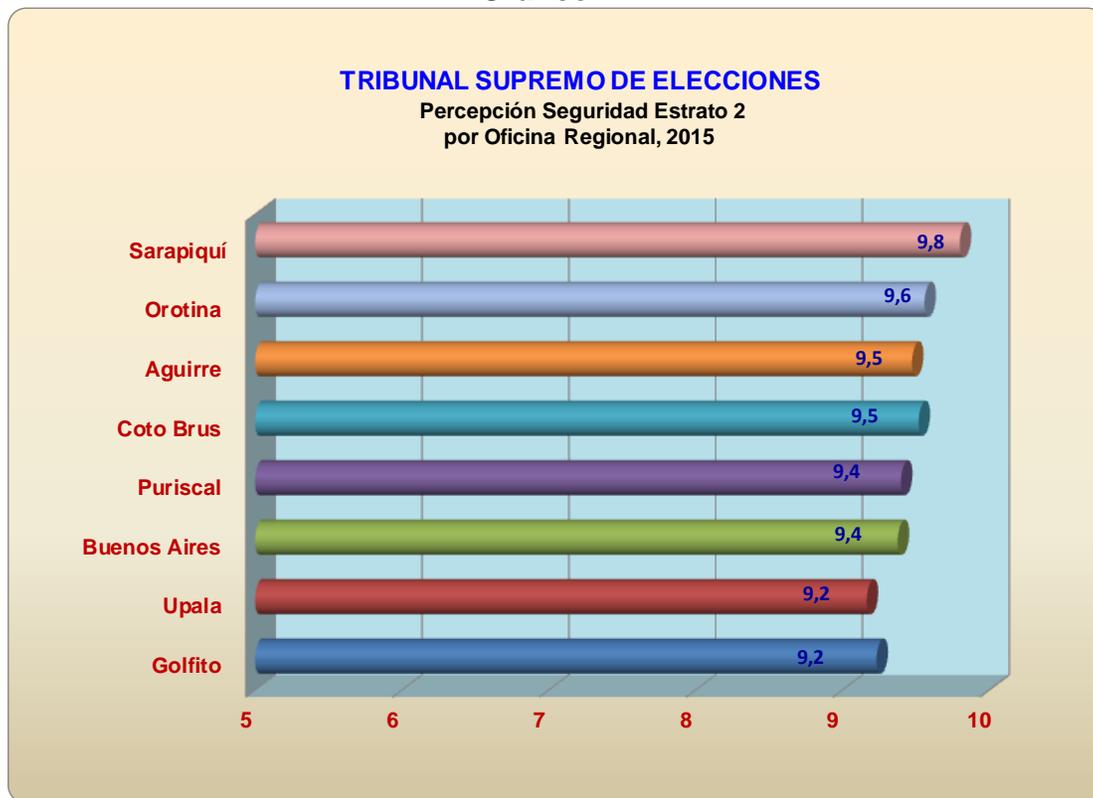
La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,5 puntos. Como se observa en el gráfico, las sedes mejor calificadas fueron las regionales de Coto Brus y Buenos Aires con 9,7 puntos ambas, mientras que la de menor puntaje fue la de Upala con 9,1 puntos.

4. Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión está referido al conocimiento que 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. Conforme con ello los

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

Gráfico 17



Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,4 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Sarapiquí, mientras que las de menor puntaje fueron las regionales de Golfito y Upala con 9,2 puntos.

A manera de resumen general conforme con los elementos evaluados, se tiene para las oficinas regionales ubicadas en este estrato, la oficina con mejor evaluación de percepción fue la **regional de Sarapiquí**, con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,6 puntos**; la que obtuvo la menor percepción fue la **regional de Upala** con **9,0 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 2.

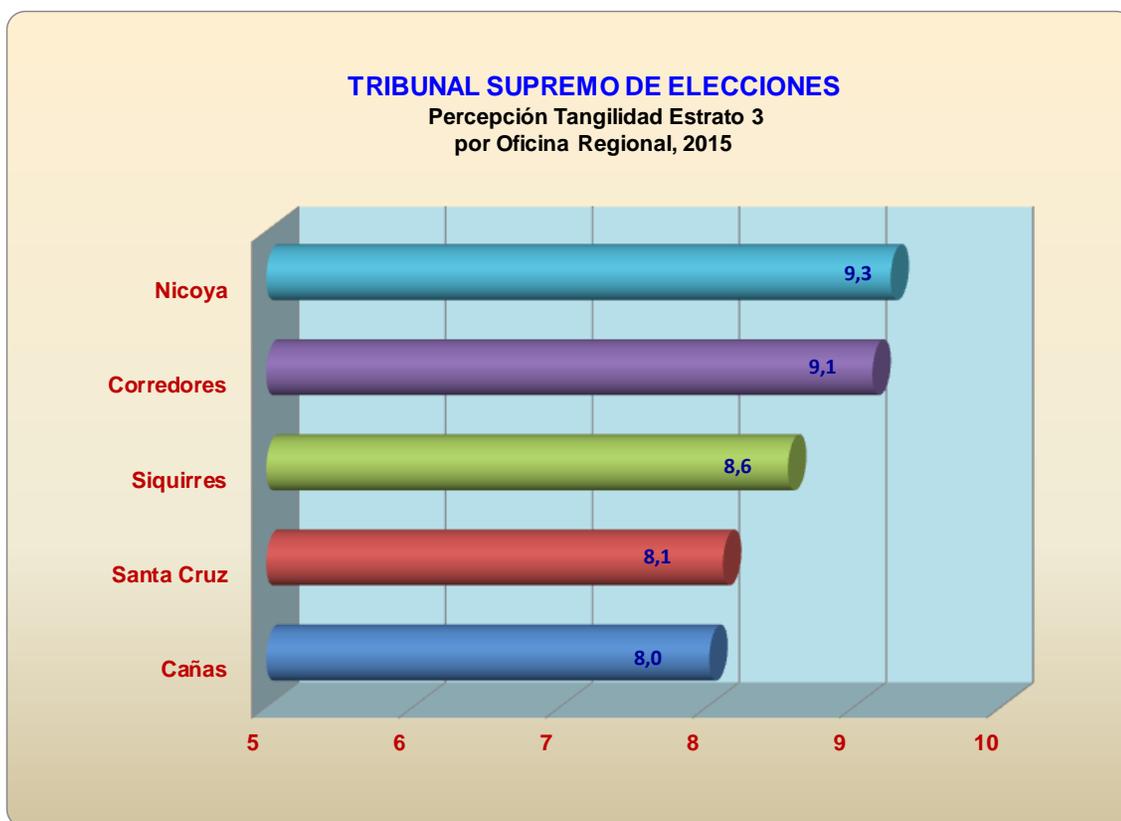
Estrato 3

Los resultados obtenidos por las oficinas regionales ubicadas en este estrato son los siguientes:

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.

Gráfico 18



Fuente: anexo 1

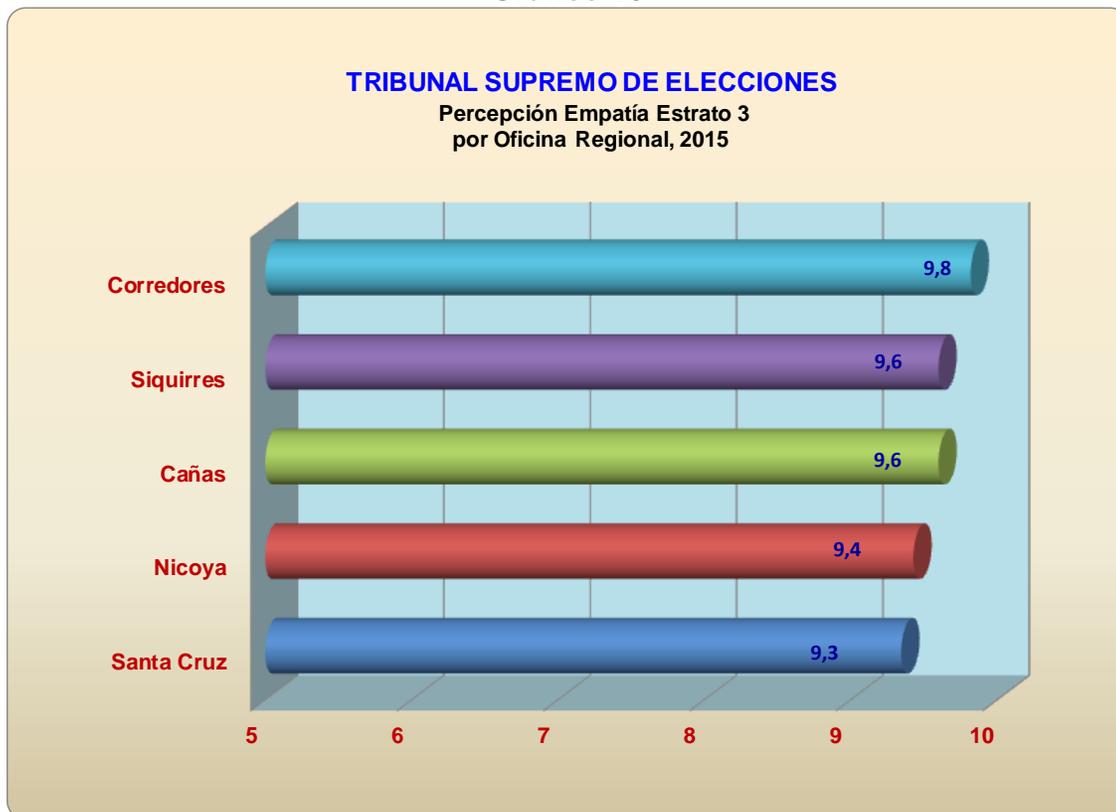
La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 8,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Nicoya, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Cañas con 8,0 puntos.

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.

Gráfico 19



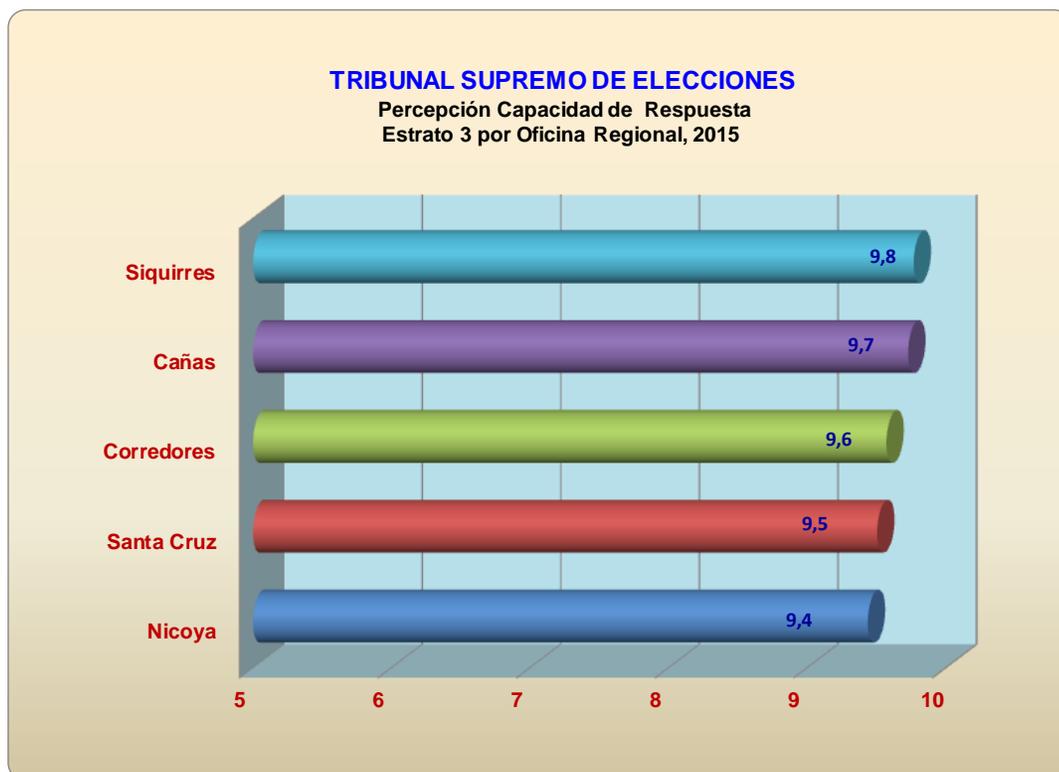
Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Corredores con 9,8 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Santa Cruz con 9,3 puntos.

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:

Gráfico 20



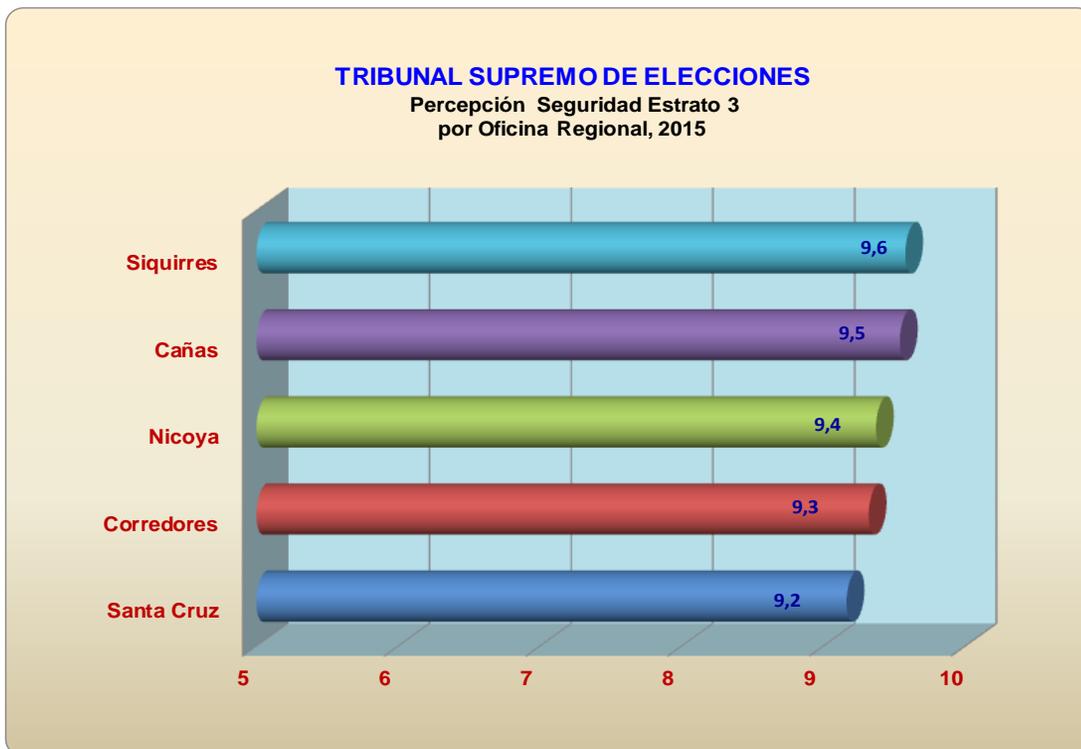
Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Siquirres con 9,8 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Nicoya con 9,4 puntos.

4. Seguridad

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

Gráfico 21



Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,4 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Siquirres con 9,6 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Santa Cruz con 9,2 puntos.

Considerando la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, la oficina con la nota más alta evaluada fue la **regional de Siquirres** con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,5 puntos**; la oficina regional que obtuvo la menor nota de percepción fue **Santa Cruz** con **9,2 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 3.

Estrato 4

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.

Gráfico 22



Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 8,9 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Pococí con 9,5 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de San Carlos con 8,2 puntos.

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.

Gráfico 23



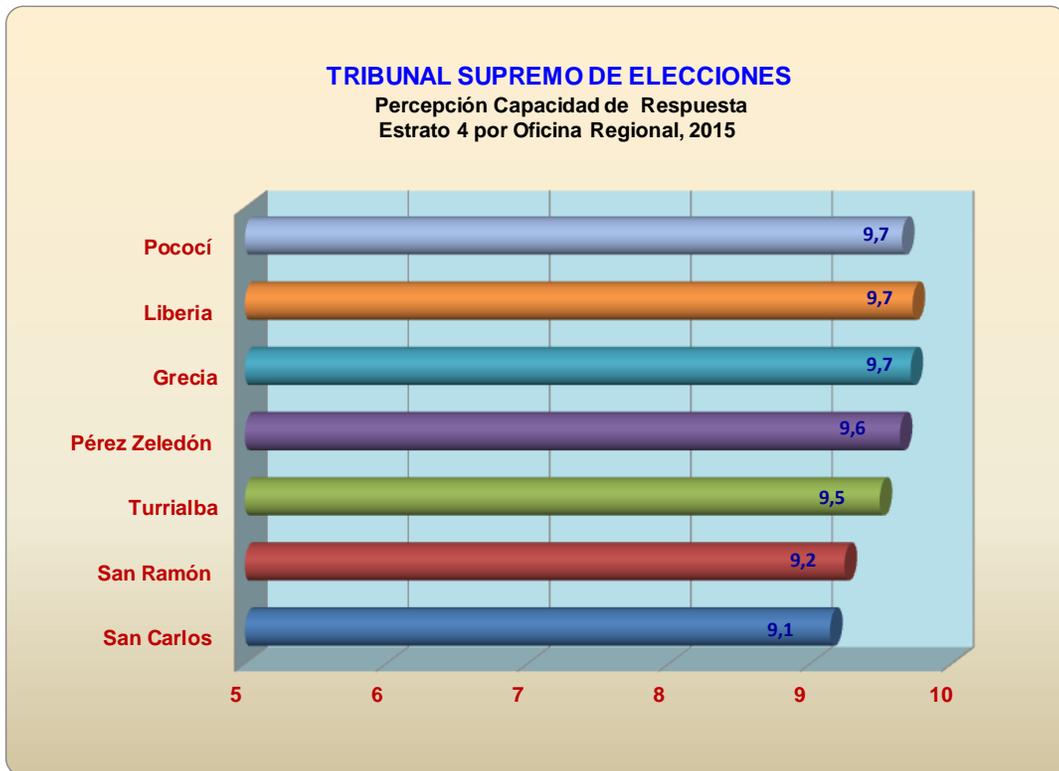
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,5 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Pococí con 9,7 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de San Carlos con 9,3 puntos.

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:

Gráfico 24



Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,5 puntos. Como se observa en el gráfico, las sedes mejor calificadas fueron la regional de Pococí y Liberia con 9,7 puntos ambas, mientras que la de menor puntaje fue la regional de San Carlos con 9,1 puntos.

4. Seguridad

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

Gráfico 25



Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,4 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Pococí con 9,6 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de San Carlos con 8,9 puntos.

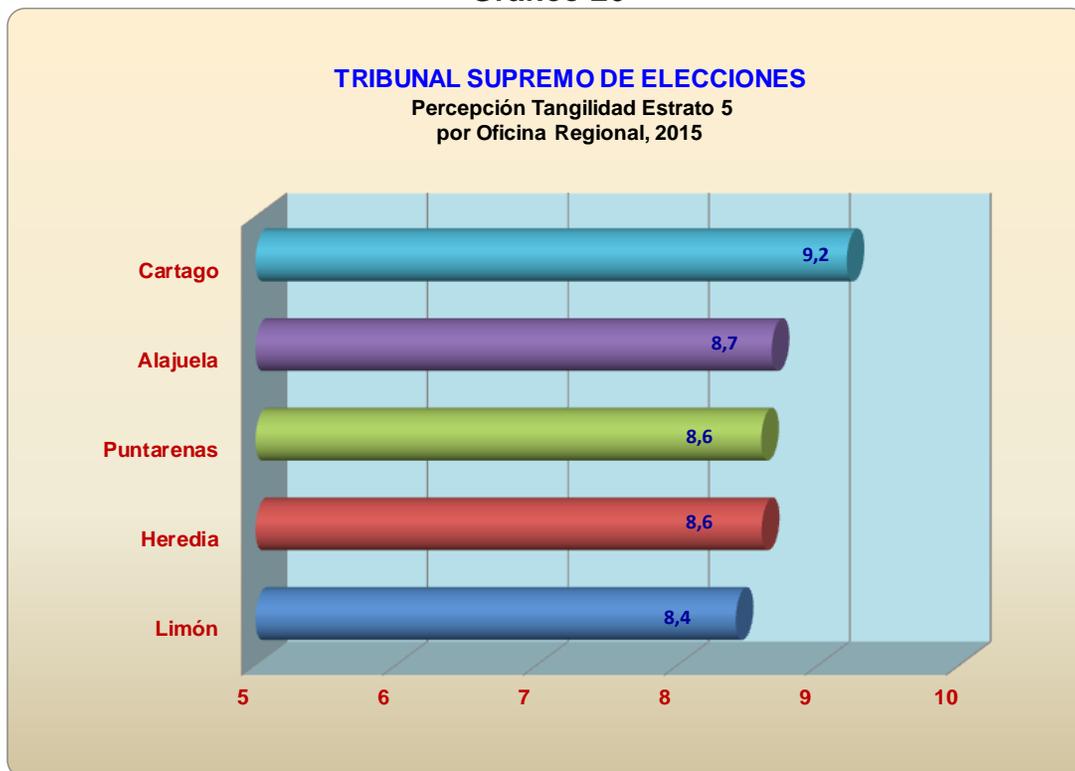
Considerando la importancia relativa de cada dimensión y las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, las mejores oficinas evaluadas fueron la **regional de Pococí y Grecia** con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,6 puntos** ambas, la oficina regional que obtuvo la nota de menor percepción fue **San Carlos** con **9,0 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 4.

Estrato 5

1. Tangibilidad

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

Gráfico 26



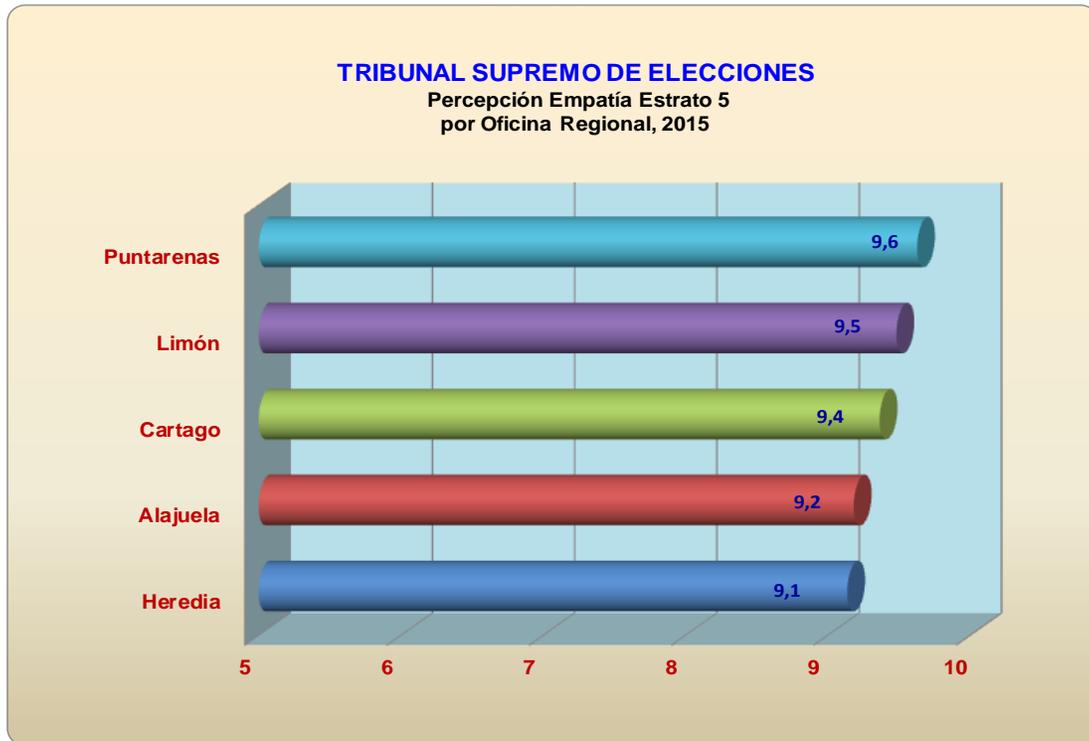
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 8,7 puntos. Como se observa en el gráfico, la única sede que obtuvo superior calificación en este estrato fue la regional de Cartago con 9,2 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Limón con 8,4 puntos.

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

Gráfico 27



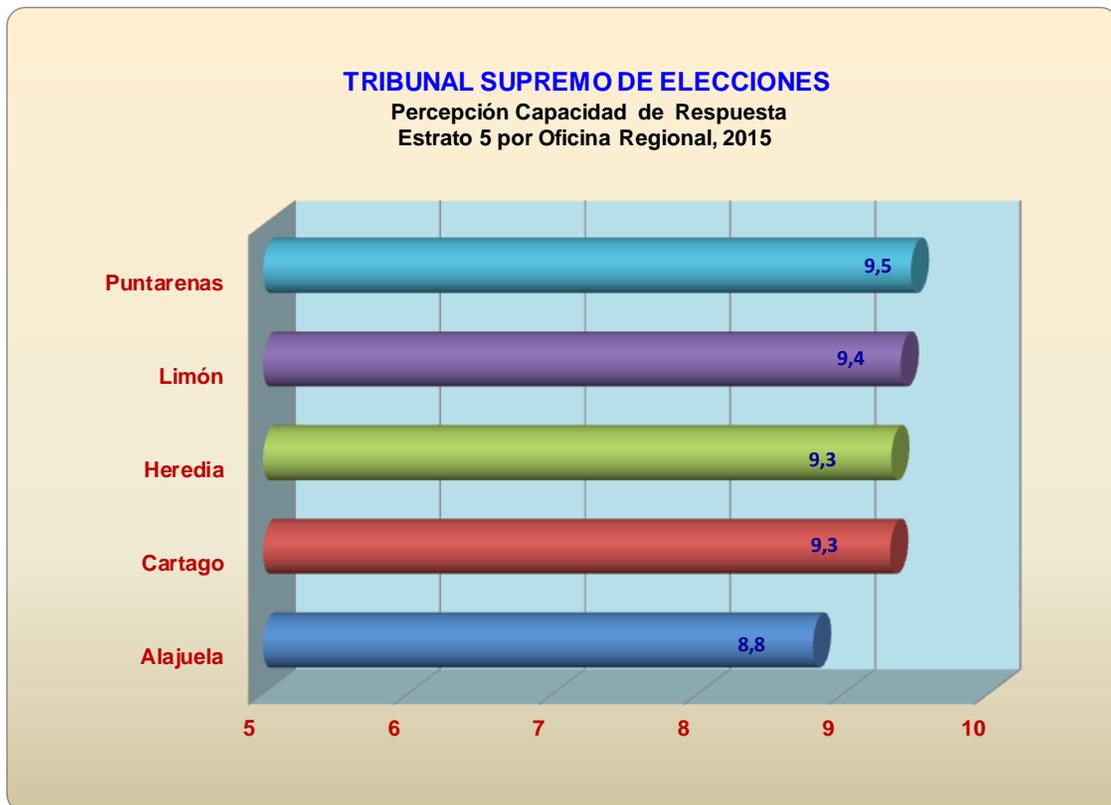
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,4 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede regional que obtuvo la nota más elevada en este estrato fue Puntarenas con 9,6 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Heredia con 9,1 puntos.

3. Capacidad de Respuesta

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

Gráfico 28



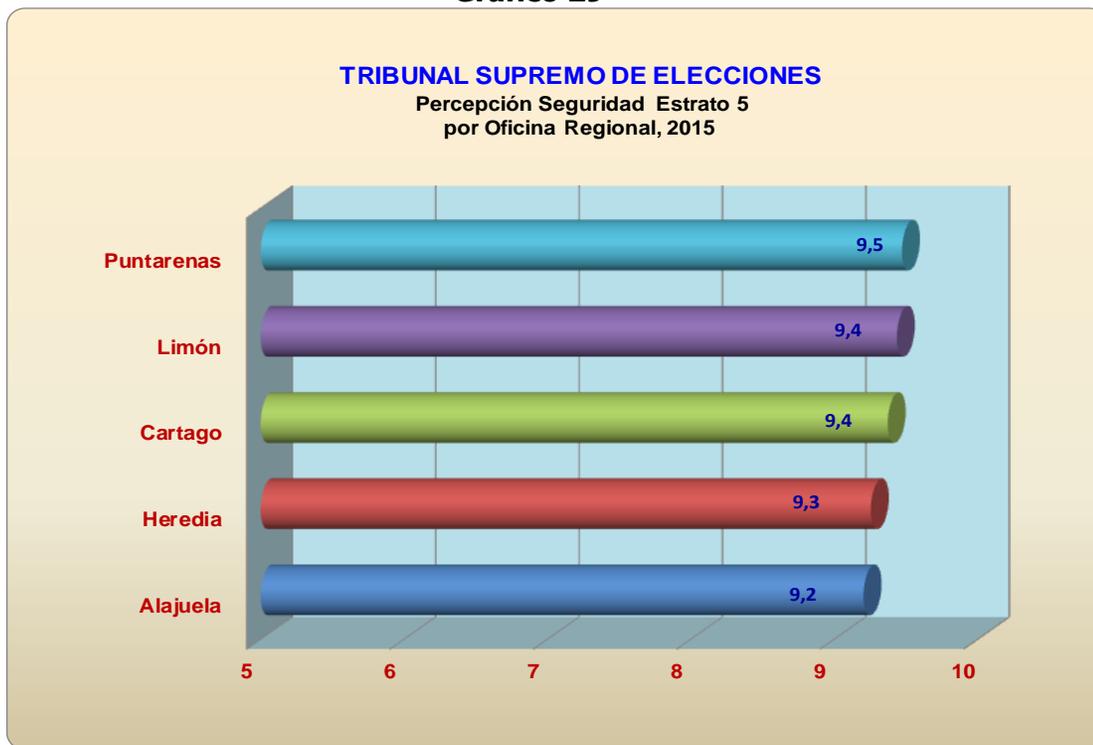
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,3 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede regional que obtuvo la nota más elevada en este estrato fue Puntarenas con 9,5 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Alajuela con 8,8 puntos.

4. Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión se refiere al conocimiento que 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.

Gráfico 29



Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,3 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede regional que obtuvo la nota más elevada en este estrato fue nuevamente Puntarenas con 9,5 puntos, mientras que la de menor puntaje fue igualmente la regional de Alajuela con 9,2 puntos.

Considerando la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, la mejor oficina evaluada fue la **regional de Puntarenas** con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,4 puntos**; la oficina regional que obtuvo la más baja percepción fue **Alajuela** con **9,0 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 5.

Resultados Consultas Generales

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

- a) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.
- b) Expectativas de los usuarios respecto a cómo mejorar la prestación de los servicios institucionales.
- c) Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.

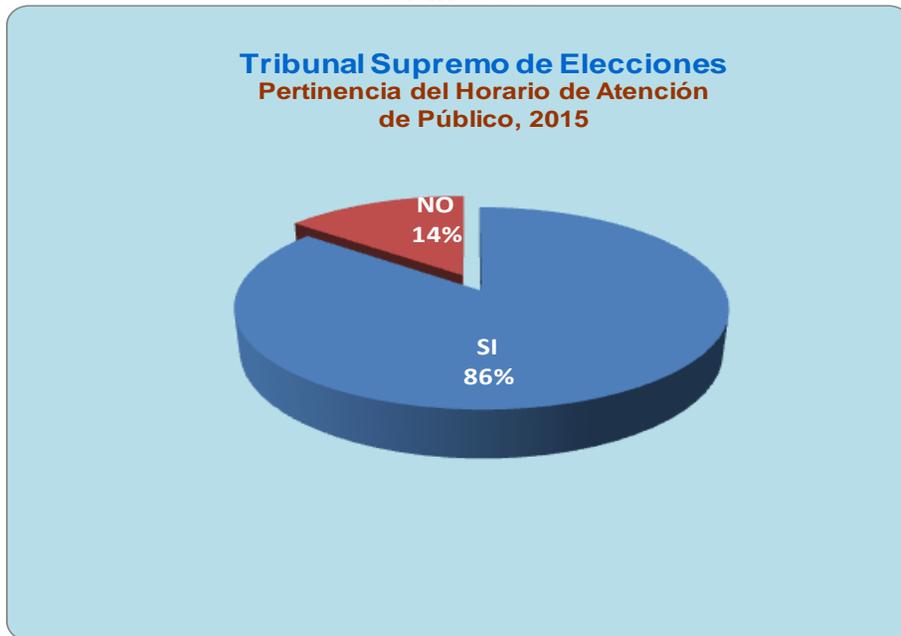
Los resultados obtenidos para los indicados tópicos fueron los siguientes:

Opinión respecto a la Pertinencia del Horario de Atención.

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

Conforme con los resultados obtenidos de las respuestas dadas por los usuarios, se evidencia que éstas están satisfechas con el horario actual de atención que se brinda en las oficinas regionales —*de 8:00 am a 4:00 pm en la mayoría de las oficinas*—, siendo que un 86% (1630 usuarios) aprueban dicho horario y tan sólo un 14% (274 usuarios) manifestaron su inconformidad por dicho horario.

Gráfico 30



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2015-Contraloría de Servicios

Al considerar las personas que manifestaron su inconformidad con el actual horario de atención, y conforme con las opciones de respuesta, un 66% indicó optar por un horario de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm y el restante 34% sugirió otros horarios de atención.

Gráfico 31



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2015-Contraloría de Servicios.

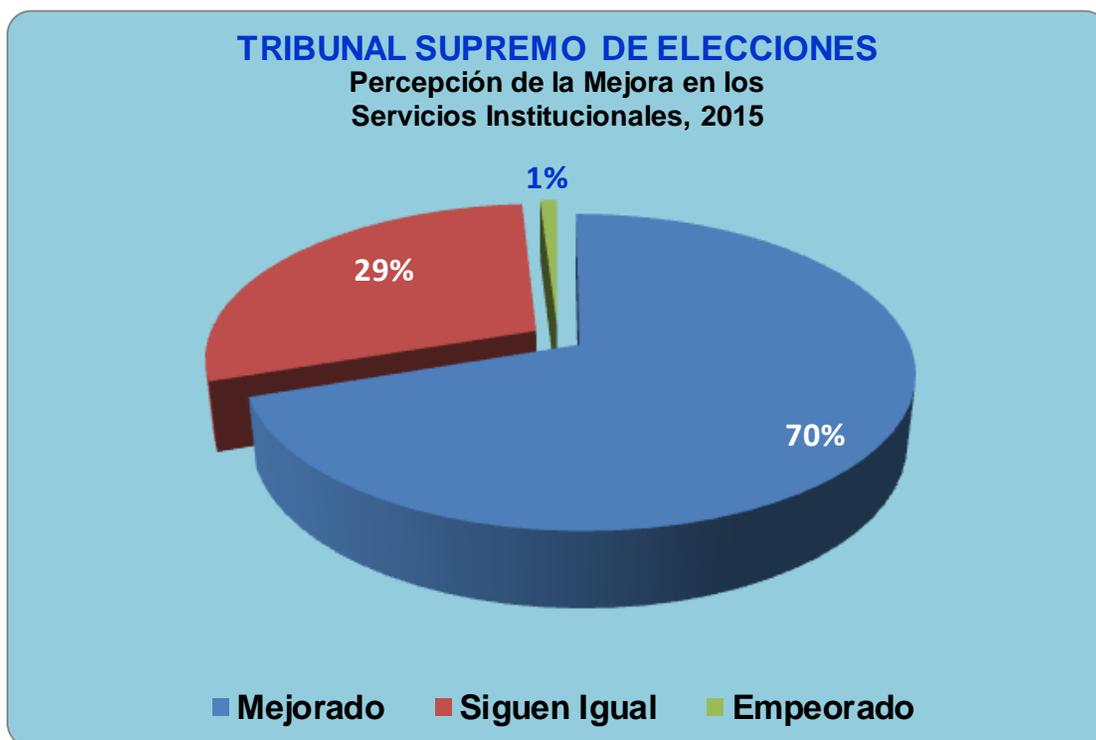
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.

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

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

Conforme con la anterior pregunta, los resultados obtenidos indican que un 70% de las personas consultadas coinciden que la institución ha venido adoptando medidas para mejorar la prestación de los servicios, siendo que tan solo un 1% percibe que la calidad de los servicios se ha deteriorado; el restante 29% manifiesta que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo sin mejoras algunas.

Gráfico 32



Fuente: Sondeo de opinión oficinas regionales 2015- Contraloría de Servicios

Expectativas de los usuarios respecto a cómo mejorar la prestación de los servicios institucionales.

Una de las consultas a las personas usuarias fue el que plantearan abiertamente sugerencias de cómo mejorar la prestación de los servicios en las oficinas regionales, considerando cada estrato y oficina regional pertinente, independientemente de aquellas que en el ejercicio de sus funciones, esta Contraloría de Servicios planteen ante el Superior.

A manera de resumen general, se representan los argumentos resumidos por las personas usuarias que indicaron alguna sugerencia (30% en total), de acciones para mejorar la prestación de los servicios en los siguientes cuadros:

Cuadro 6
Opiniones para Mejorar el Servicio en
Oficinas Regionales, 2015

Opinión	Cantidad de Usuarios	Porcentaje
Más espacio en las áreas de atención al público	255	16
Más personal en ventanillas	133	8
Que haya aire acondicionado	41	3
Más mobiliario (sillas o butacas de espera)	26	1
Servicio de fichas para fila en la atención	10	1
Crear más ventanillas de atención	7	0,5
TOTAL	472	30

Fuente: Sondeo de opinión oficinas regionales 2015-Contraloría de Servicios.

Además de los datos del cuadro anterior, 1098 usuarios indicaron sentirse satisfechos con el servicio o condiciones físicas de la sede regional visitada, mientras que 334 personas usuarias manifestaron no saber en qué se podría mejorar el servicio.

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 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 **9,4 puntos**. Por otra parte al contemplar el Índice Parcial de Satisfacción (Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta) se muestra una misma nota promedio de percepción.
- 2) Conforme con los estratos establecidos, según la calificación promedio general respecto al Índice Global de Satisfacción por Estrato, todos obtuvieron el mismo puntaje de **9,4 puntos** excepto el estrato 5 con un puntaje de **9,2 puntos**.
- 3) A nivel general de las dimensiones del servicio se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a. En **Tangibilidad** el estrato con la nota más alta fue el **4** con una nota de percepción de 8,9 puntos, con la menor percepción fue el estrato 2 con 8,5 puntos. 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 **1** fue el que obtuvo la mayor percepción con una nota de 9,7 puntos, el de menor percepción fue el Estrato **5** con 9,4 puntos.
 - c. En la dimensión **Capacidad de Respuesta** el mejor estrato evaluado fue el Estrato **1** y **2** con 9,5 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 9,2 puntos.
 - d. En la dimensión **Seguridad** hubo muy poca diferencia porcentual entre los estratos ya que el **2, 3 y 4** obtuvieron una nota de 9,4 puntos y los restantes **9,3** puntos.
- 4) Uno de los elementos importantes evaluados —*como institución de servicio público*— son los tiempos de espera en fila y tiempos de atención de ventanilla. Conforme con estos

elementos, los resultados obtenidos reflejan la alta percepción que poseen las personas usuarias respecto a la rapidez y agilidad con que cada oficina regional presta el servicio, ya que el tiempo en espera en fila obtuvo un porcentaje de 9,4 puntos, mientras que el tiempo en ventanilla 9,5 puntos.

- 5) A nivel general de los estratos y sus oficinas regionales, se muestra las mejores evaluadas y las que recibieron el menor puntaje según la dimensión.

Estrato 1

Regional con Mayor Puntaje	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
	Osa 9,6	Atenas, Osa y Talamanca 9,8	Talamanca 9,9	Talamanca 9,9
Regional con Menor Puntaje	Guatuso 7,4	Guatuso 9,4	Los Chiles 9,2	Jicaral 8,8

Estrato 2

Regional con Mayor Puntaje	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
	Sarapiquí 9,1	Buenos Aires y Sarapiquí 9,8	Buenos Aires y Coto Brus 9,7	Sarapiquí 9,8
Regional con Menor Puntaje	Orotina y Upala 7,9	Upala 9,4	Upala 9,1	Golfito y Upala 9,2

Estrato 3

Regional con Mayor Puntaje	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
	Nicoya 9,3	Corredores 9,8	Siquirres 9,8	Siquirres 9,6
Regional con Menor Puntaje	Cañas 8,0	Santa Cruz 9,3	Nicoya 9,4	Santa Cruz 9,2

Estrato 4

Regional con Mayor Puntaje	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
	Pococí 9,5	Pococí 9,7	Liberia 9,7	Pococí 9,6
Regional con Menor Puntaje	San Carlos 8,2	San Carlos 9,3	San Carlos 9,1	San Carlos 8,9

Estrato 5

Regional con Mayor Puntaje	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
	Cartago 9,2	Puntarenas 9,6	Puntarenas 9,5	Puntarenas 9,5
Regional con Menor Puntaje	Limón 8,4	Heredia 9,1	Alajuela 8,8	Alajuela 9,2

6) Respecto a la opinión del usuario sobre aspectos que pueden llegar a mejorar la usuario sobre aspectos que pueden llegar a mejorar la prestación del servicio se puede concluir que :

Opinión respecto al horario establecido por la institución

De las 1904 personas consultadas en las diferentes oficinas regionales, el 86% (1630 usuarios) manifestaron estar de acuerdo con el horario de atención establecido en cada sede regional y tan solo el 14% (274 usuarios) la preferencia en otros horarios.

Opinión respecto a la percepción en la mejora de los servicios recibidos

Se concluye que un 99% de las personas encuestadas manifestaron que los servicios ofrecidos se han mantenido igual o han mejorado. Siendo que el 70% es decir 1340 personas usuarias coincidieron en que los servicios y la atención mejoraron sustancialmente respecto a años anteriores. Un 29% es decir 558 encuestados dijeron que al recibir la atención, no vieron ningún cambio, que todo sigue igual y tan solo 5 personas indicaron que han empeorado.

Sugerencias de cómo se podría mejorar en las sedes regionales

Es importante aclarar que del total de los usuarios encuestados, solo 472 sugirieron alguna recomendación que podría mejorar la prestación de los servicios. De esa cantidad encuestada, la mejora más representativa fue que, las sedes regionales tuvieran más espacio en las áreas de atención al público (área civil, electoral y TIM), que se traduce en 255 usuarios con esa misma recomendación, seguida por más personal en ventanillas, con 133 opiniones iguales.

Hallazgos por Estratos

Como parte del trabajo realizado por el personal de la Contraloría de Servicios, seguidamente se describen una serie de aspectos —que conforme con el proceso de visita a las oficinas regionales— fueron observados y analizados por dicho personal y que son elementos a considerar para la adopción de posibles acciones de mejora en la prestación de los servicios institucionales. La información fue obtenida de cada uno de los funcionarios de las oficinas regionales sobre aspectos a considerar para mejorar la prestación del servicio las personas usuarias.

Seguidamente se describen los hallazgos analizados por cada uno de los estratos en donde se ubican las oficinas regionales.

Estrato 1

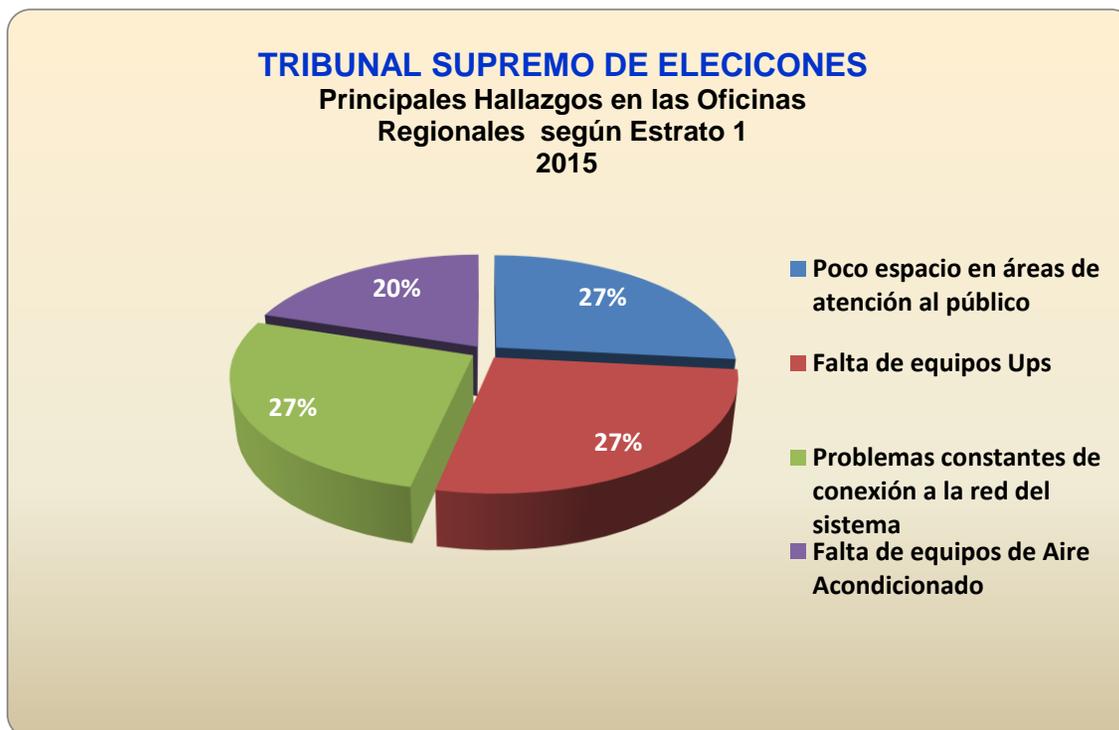
En este estrato se ubican las oficinas regionales de Atenas , Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú.

A nivel general y dado su importancia relativa se describen las siguientes situaciones:

- a) *Se encuentran oficinas donde sus locales efectivamente son muy pequeños, teniendo serios problemas para que las personas se movilicen de la mejor forma, siendo que solo la oficina de Jicaral y Osa son las únicas que cumplen plenamente con las características apropiadas para la atención de la población.*
- b) *Otro punto a relucir es que a la fecha del estudio, la mayoría de estas oficinas no cuentan con sistema de aire acondicionado, y de las que lo poseen el sistema es insuficiente para cubrir las áreas de atención de público que es el área donde se genera las altas temperaturas por la aglomeración de personas.*
- c) *Las áreas internas de las oficinas no cumplen con algunos lineamientos sobre espacios físicos establecidos en la ley 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” y su reglamento.*

La importancia relativa de cada aspecto descrito se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 33



Fuente: Anexo 4

Los porcentajes anteriores se tomaron de la opinión de un total de 20 funcionarios distribuidos en cada una de las regionales que comprenden el estrato 1.

Estrato 2

En este estrato se ubican las oficinas regionales de *Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí, Upala*.

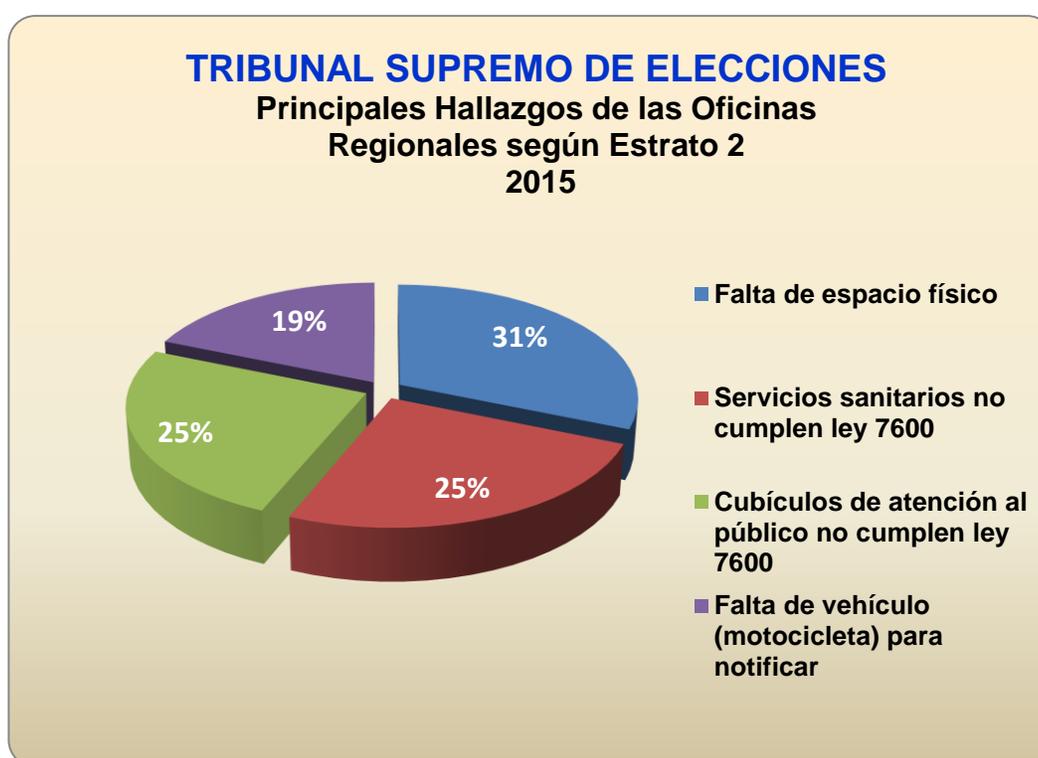
A nivel general y dado su importancia relativa se describen las siguientes situaciones:

- a) *De las ocho oficinas que comprende este estrato, solamente la regional de Sarapiquí cuenta con espacio suficiente en las diferentes áreas de atención; el resto presenta insuficientes espacio para ofrecer una mejor comodidad y acceso para con las personas usuarias.*

- b) *Falta de un vehículo para realizar con efectividad las notificaciones, en los puntos más alejados de cada zona, lo cual produce atrasos considerables en la atención de trámites de paternidad principalmente, debiendo esperarse la llegada de un vehículo enviado desde las oficinas centrales, con el consecuente gasto económico mayor en la atención de dicho proceso.*

La importancia relativa de cada aspecto descrito se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 34



Fuente: anexo 4.

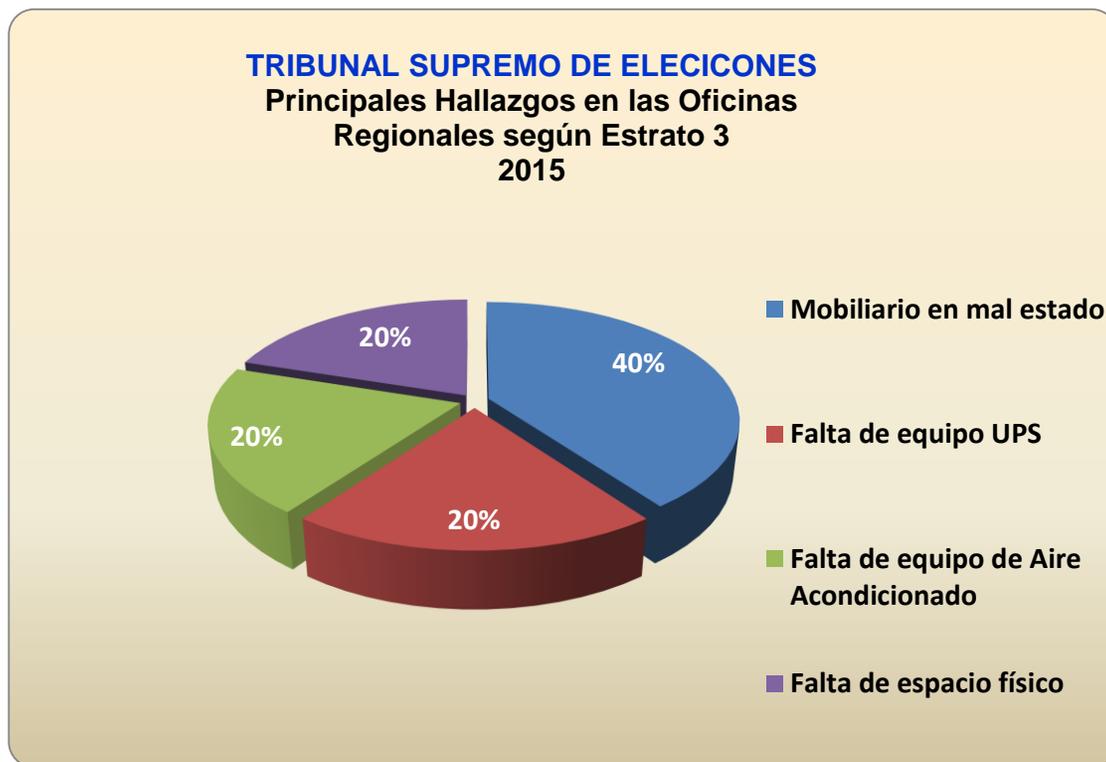
Los porcentajes anteriores se tomaron de la opinión de un total de 24 funcionarios distribuidos en cada una de las regionales que comprenden el estrato 2.

Estrato 3

Este estrato está comprendido por las sedes de Cañas, Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres. A nivel general los principales hallazgos en estas oficinas regionales están referidos a mobiliario en la estado, específicamente en las sillas de espera utilizadas para el

área de atención de público, así como a la falta de equipos de aire acondicionado y espacio físico. La importancia relativa de dichos aspectos se detalla en el siguiente gráfico.

Gráfico 35



Fuente: anexo 4

Los porcentajes anteriores se tomaron de la opinión de un total de 17 funcionarios distribuidos en cada una de las regionales que comprenden el estrato 3.

Estrato 4

En este estrato se ubican las oficinas regionales de *Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba*.

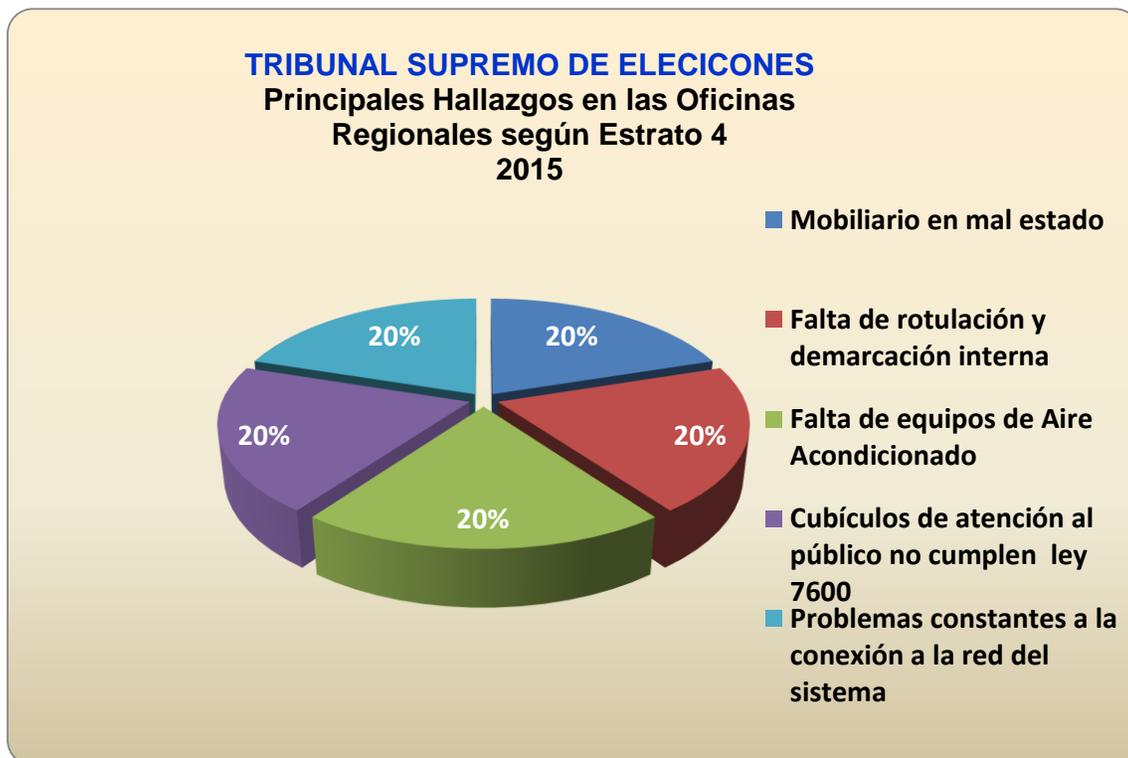
Los hallazgos más importantes presentes en estas oficinas regionales se describen a continuación:

- a) *A nivel general se presentan mobiliarios para las áreas de atención de público en mal estado.*

- b) *Falta de Rotulación y Demarcación de las oficinas.*
- c) *Cubículos de atención de público poco accesibles para personas con dificultades.*

En el siguiente gráfico se detalla la importancia relativa del resto de los hallazgos.

Gráfico 36



Fuente: anexo 4

Los porcentajes anteriores se tomaron de la opinión de un total de 46 funcionarios distribuidos en cada una de las regionales que comprenden el estrato 4.

Estrato 5

En este estrato se ubican las oficinas regionales de *cabecera de provincia*, a saber *Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas*.

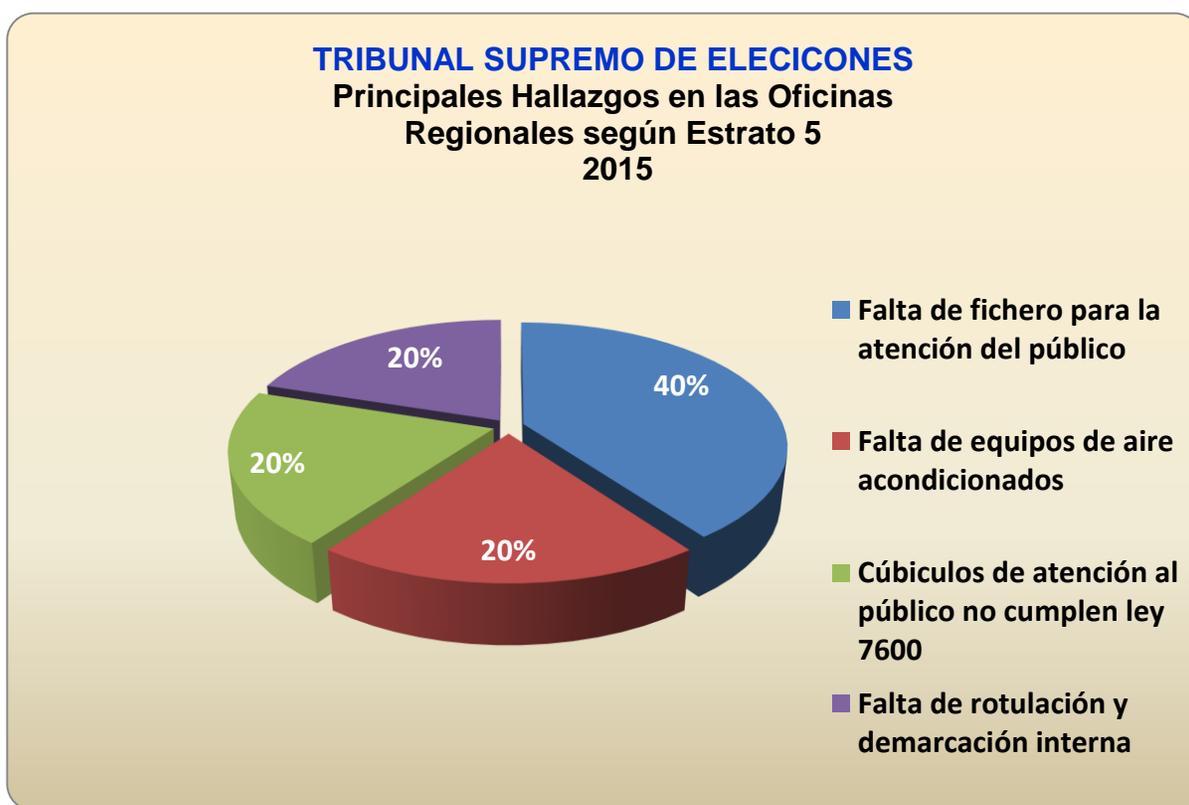
Los hallazgos más importantes presentes en estas oficinas regionales se describen a continuación:

- a) *Falta de un sistema de atención de público por medio de fichas.*

- b) *Falta de equipos de aire acondicionado*
- c) *Presencia de cubículos de atención de público poco accesibles*
- d) *Falta de rotulación y demarcación interna de las oficinas.*

Cabe indicar que estas oficinas a pesar de ser las que más demanda de servicios presentan y poseer infraestructuras más robustas, se presentan problemáticas como las antes indicadas. La importancia relativa de los mencionados hallazgos se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 37



Fuente: anexo 4

Los porcentajes anteriores se tomaron de la opinión de un total de 49 funcionarios distribuidos en cada una de las regionales que comprenden el estrato 5.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión 2015 referido a la percepción de las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales en las oficinas regionales y del análisis de la información realizada por esta Contraloría de Servicios, se plantean las siguientes recomendaciones para su valoración y aprobación por parte del Superior:

- a) Que la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad realice las acciones pertinentes a fin de que verifique que las condiciones e infraestructura de nuevos locales para las oficinas regionales y/o remodelaciones a los existentes, reúnan las condiciones mínimas para la población con discapacidad, en acatamiento de lo ordenado por la Ley 7600, principalmente en las áreas de atención de público y en los cubículos y/o espacios para la atención personalizada.
- b) De conformidad con lo acordado por el Superior en sesión ordinaria n. 52-2015, Circular STSE-022-2015, referido al Plan General de Emergencias en punto al proceso de rotulación de las instalaciones de la sede central y oficinas regionales, se valore la posibilidad de que la contratación de los servicios profesionales al efecto, incluya señalización y/o rotulación referida a las áreas de atención de público y servicios de las oficinas.

Cabe indicar que en varios informes de años pasados se ha reiterado constantemente esta necesidad de rotulación, no obstante a la fecha persisten los mismos problemas señalados en años anteriores.

- c) Que la Dirección General de Estrategia Tecnológica realice un estudio referido a la problemática en punto a los enlaces de comunicación de las oficinas regionales y de la existencia actual y condición de unidades de fuentes de poder, con el fin de mejorar la comunicación de dichas oficinas con los servidores de información de la sede central. (ver información en anexo N°. 4).

- d) Con base en el estudio que se recomienda en el punto anterior, las dependencias involucradas deberán incluir en los respectivos POA, aquellos requerimientos que resulten necesarios para el cumplimiento de los objetivos que definan, los que, para los efectos de la elaboración del anteproyecto de presupuesto del ejercicio económico que corresponda, serán sometidos al respectivo análisis por parte de la Dirección Ejecutiva.

- e) Que la Coordinación de Servicios Regionales tome nota de los hallazgos por oficina regional indicados en el anexo N°. 4, a fin de que presente en un plazo de 03 meses, un plan de acción de las posibles acciones de mejora a implementar según las posibilidades institucionales.

ANEXOS

Anexo 1

Índices Global y Parcial de Satisfacción según Estrato y Oficina, 2014

Estrato 1	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Atenas	9,7	9,7	9,2	9,8	9,8	9,6
Guatuso	9,0	9,0	7,4	9,4	9,3	9,0
Jicaral	9,4	9,6	9,5	9,7	9,6	8,8
Los Chiles	9,2	9,2	8,8	9,6	9,2	9,0
Osa	9,6	9,7	9,6	9,8	9,6	9,5
Talamanca	9,7	9,6	8,5	9,8	9,9	9,9
Tarrazú	9,6	9,5	8,7	9,7	9,7	9,6
IGS Promedios	9,4	9,5	8,8	9,7	9,6	9,3
Estrato 2	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Aguirre	9,4	9,4	8,5	9,6	9,6	9,5
Buenos Aires	9,5	9,6	9,0	9,8	9,7	9,4
Coto Brus	9,5	9,5	8,7	9,6	9,7	9,5
Golfito	9,3	9,4	8,4	9,5	9,6	9,2
Orotina	9,4	9,3	7,9	9,7	9,5	9,6
Puriscal	9,4	9,4	8,4	9,6	9,6	9,4
Sarapiquí	9,6	9,5	9,1	9,8	9,4	9,8
Upala	9,0	9,0	7,9	9,4	9,1	9,2
IGS Promedios	9,4	9,4	8,5	9,6	9,5	9,4
Estrato 3	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Cañas	9,4	9,4	8,0	9,6	9,7	9,5
Corredores	9,5	9,6	9,1	9,8	9,6	9,3
Nicoya	9,4	9,4	9,3	9,4	9,4	9,4
Santa Cruz	9,2	9,2	8,1	9,3	9,5	9,2
Siquirres	9,5	9,5	8,6	9,6	9,8	9,6
IGS Promedios	9,4	9,4	8,6	9,6	9,6	9,4
Estrato 4	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Grecia	9,6	9,6	9,3	9,5	9,7	9,5
Liberia	9,4	9,4	8,7	9,4	9,7	9,4
Pérez Zeledón	9,4	9,4	8,9	9,4	9,6	9,2
Pococí	9,6	9,6	9,5	9,7	9,7	9,6
San Carlos	9,0	9,0	8,2	9,3	9,1	8,9
San Ramón	9,3	9,3	8,9	9,6	9,2	9,4

Sondeo de Opinión-Oficinas Regionales 2015

Turrialba	9,4	9,4	8,9	9,6	9,5	9,5
IGS Promedios	9,4	9,4	8,9	9,5	9,5	9,4
Estrato 5	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Alajuela	9,0	8,9	8,7	9,2	8,8	9,2
Cartago	9,3	9,3	9,2	9,4	9,3	9,4
Heredia	9,2	9,1	8,6	9,1	9,3	9,3
Limón	9,3	9,2	8,4	9,5	9,4	9,4
Puntarenas	9,4	9,4	8,6	9,6	9,5	9,5
IGS Promedios	9,2	9,2	8,7	9,4	9,3	9,3

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 2014

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

Anexo 3

Dato demográfico de las personas encuestadas en Oficinas Regionales, 2015

Sexo	Cantidad de encuestados (as)	Porcentaje
Hombre	829	44
Mujer	1075	56
Total	1904	100%

Trámites más solicitados por las personas Usuarias en Oficinas Regionales, 2015

Trámite	Cantidad de solicitantes
Certificación de hechos civiles	895
Solicitud de cédulas de identidad	490
Retiro de cédula de identidad	351
Tarjeta de identidad de menor	63
Otro ^(*)	60
Naturalización	22
Actos jurídicos	13
Declaración de hechos civiles	10
Total	1904

^(*) Dentro de esta categoría se ubican trámites como: negativos de fotos, prueba de paternidad, cambio de domicilio electoral y solicitud de cédula a domicilio.

Anexo 4

Principales hallazgos en las oficinas Regionales, 2015

ESTRATO 1

ATENAS

Problemas
Poco espacio en áreas de atención
Cubículos pequeños no cumplen ley 7600
poca velocidad de conexión a internet
No hay respaldo de batería en caso de se vaya la luz
Mala ventilación

Guatuso

Problema
Frecuentes problemas de conexión a la red del sistema
Poco espacio en áreas de atención

Jicaral

Problemas
Rótulo externo dañado
Mala ventilación interna

Los Chiles

Problemas
Cubículos pequeños no reúnen las condiciones para población con discapacidad
Fallas en conexión en red por medio de internet
Notificación de paternidad no se realiza con rapidez por falta de vehículo

Osa

Problemas
Poca ventilación
Problemas con la presión de agua en los sanitarios nuevos

Talamanca

Problemas
Poco espacio en la regional
No hay servicio sanitario para público

fichero en mal estado
Ups en mal estado

Tarrazú: No se indicó nada por cuando se está en proceso de sustitución de local.

ESTRATO 2

AGUIRRE

Problemas
Falta de motocicleta
Poca velocidad de conexión a internet
Servicio sanitario para público no cumple con la ley 7600
Poco espacio en las áreas de atención

Buenos Aires

Problema
Poco espacio en las áreas de atención

Coto Brus

Problemas
Poco espacio en la regional y en el parqueo para usuarios
Poca rotulación interna

Golfito

Problemas
Falta de aire acondicionado
Notificación paternidad no se hace con regularidad por falta de vehículo
El nuevo servicio sanitario del público presenta problemas de desagüe

Orotina

Problemas
Constantemente se va el fluido eléctrico y la no se tiene UPS
Problemas para trámite a domicilio las notificaciones por falta de vehículo
Falta de espacio para las diferentes áreas.

Puriscal

Problemas
Espacios de atención al público muy reducidos
El baño público queda en la misma área donde se encuentran los funcionarios laborando internamente

Las áreas de atención al público no cumple la ley 7600
--

Sarapiquí

Problemas

Desorden en la fila, por falta de sistema de fichas

Falta de Oficial de seguridad para ubicar a las personas
--

El usuario no ubica con facilidad las áreas de atención por falta de una buena rotulación interna

Upala

Problemas

Local no reúne las condiciones para población con discapacidad Ley 7600

El Servicio sanitario es compartido con los funcionarios y los usuarios

Sede muy caliente

Sillas de espera muy deterioradas

Sede muy pequeña y pocos espacios en áreas de atención
--

UPS dañada

ESTRATO 3

Cañas

Problema

No hay respaldo de información por falta de UPS cuando se corta el fluido eléctrico

Mobiliario en mal estado

Corredores

Problemas

El SICI no está actualiza direcciones

En ocasiones el distrito electoral no se abre ventana cuando se está fuera de línea, en trámites de cédula
--

Santa Cruz

Problemas

El edificio no cumple con la ley 7600 aceras, baños, barandas, cubículos entre otros.

Poco espacio en las áreas de atención

Mala rotulación de áreas internas

Siquirres

Problemas

Conexión lenta de internet

Problemas de notificación por falta de vehículo

Sede muy pequeña

Local muy caliente
El usuario no ubica con facilidad las áreas de atención por la mala rotulación interna

Nicoya: Los problemas mencionados se deben solicitar en POA, por lo que no aplica para el estudio

ESTRATO 4

Grecia

Problema
Cubículos de atención no cumplen con las características de la ley 7600
Pad de firmas se dificulta para personas zurdas

Liberia

Problemas
Los espacios en los cubículos de atención son pequeños y no cumplen con la ley 7600
Rotulación deficiente en tamaño de letra
Vidrio en el cubículo de entrega de cédulas imposibilita la buena comunicación

Pérez Zeledón

Problemas
No se tiene acceso a conocer el estado de expedientes de inscripción de mayor.
Desorden en las filas en las áreas de atención al público
Cubículos de ventanilla no cumplen con las medidas para el ingreso de una silla de ruedas
El servicio a domicilio, no tenemos medio de transporte.
Cuando se hacen cambios a los procedimientos no se comunican a tiempo dando información errónea

Pococí

Problemas
Desorden en las áreas de atención en cédulas
Mucha saturación de usuarios en solicitud de cédulas

San Carlos

Problemas
Desorden en filas
sillas en mal estado
timbres muy caros

mala rotulación

San Ramón

Problemas

Entrega de cédulas de identidad manual
--

Mala ventilación

Turrialba

Problemas

Por la ubicación del local no se cuenta con espacio para discapacitados

Mala rotulación interna

ESTRATO 5

ALAJUELA

Problema

Falta rotulación interna

Mala ventilación por falta de aire acondicionados

Atraso en fila de entrega de cédulas de identidad por falta de lector digital

Falta de sillas en ventanilla especial
--

Desorden en la fila por falta de sistema de fichas
--

Cartago

Problema

Vidrio en puesto de entrega de cédula impide la buena comunicación en el usuario
--

Desorden en la fila por falta de sistema de fichas
--

Poca demarcación de áreas internas

Automatizar la entrega de cédula de identidad con lector digital
--

Las certificaciones que son recibidas por la sección de tomos vienen con citas y dificulta identificarlas

Las certificaciones solicitadas por internet se les asigna un número desconocido por la regional
--

Heredia

Problemas

Mal diseño en el parqueo y rampa, para personas discapacitadas
--

Lentitud en envío de información cuando se cambian directrices internas

Filas desordenadas por falta de sistema de fichas

Cubículos inadecuados para personas con sillas de ruedas
--

Limón

Problemas
Poco espacios en las áreas de atención al público
Rotulación externa deficiente
Desorden en las fichas por falta de sistema de fichas
Entrega de cédulas por libro atrasa, ya que no hay lector digital

Puntarenas

Problemas
En mal estado el mobiliario de las áreas de espera
Poco espacio en los cubículos de atención para personas con discapacidad