



Informe de Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2018



Setiembre, 2018

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>6</i>
Resultados del Sondeo de Opinión.....	10
<i>Índice Global de Satisfacción</i>	<i>10</i>
<i>IGS por Estrato.....</i>	<i>11</i>
<i>Resultados por Dimensión según Estrato</i>	<i>17</i>
<i>Dimensión Tangibilidad.....</i>	<i>17</i>
<i>Dimensión Empatía.....</i>	<i>17</i>
<i>Dimensión Capacidad de Respuesta.....</i>	<i>18</i>
<i>Dimensión Seguridad.....</i>	<i>20</i>
<i>Resultados por Dimensión Según Estrato y Oficina.....</i>	<i>21</i>
<i>Estrato 1</i>	<i>21</i>
<i>Estrato 2.....</i>	<i>24</i>
<i>Estrato 3.....</i>	<i>27</i>
<i>Estrato 4.....</i>	<i>30</i>
<i>Estrato 5.....</i>	<i>34</i>
Resultados Consultas Generales	37
Conclusiones	40
Recomendaciones.....	42

Introducción

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

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

La metodología del sondeo de opinión es una valiosa herramienta para que las instituciones públicas puedan conocer el criterio de las personas usuarias en función de dichos principios constitucionales, que día a día demandan los servicios públicos; sobre la forma en que lo recibieron, en que lo atendieron y el tiempo que tardó en realizar el trámite, con el fin de aplicar acciones de mejora que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de los mismos.

Conforme con lo anterior, la Contraloría de Servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y tercero de Reglamento de la Contraloría de Servicios del TSE, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional del 2018, 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, junio y agosto del presente año, conforme a lo aprobado en el Plan Operativo Anual 2018. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio por el servicio ofrecido al usuario en las oficinas regionales de **9,5 puntos** a nivel general.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

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

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

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

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

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

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

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*.

Tabla 1
Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio

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

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

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

Oficinas Regionales Estudiadas

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

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

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

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

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

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

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

**Tabla 2
Oficinas Regionales por Estrato**

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

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

Elementos del Muestreo

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

El total de encuestas realizadas fue de **2303**, considerando como valores mínimos un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%. Se tomó como referencia la cantidad promedio de público atendido por mes en cada oficina regional, lo anterior previamente coordinado con la Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva.

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

Variables de Estudio

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

a) Condiciones Físicas

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

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

b) Atención del Personal

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

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

a. Presentación Personal

- Vestimenta que porta los funcionarios en sus labores diarias.

b. Amabilidad y Cortesía

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

c. *Información y Orientación Brindada*

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

c) Tiempos de Prestación del Servicio

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

a. *Tiempo de Espera para Ser Atendido.*

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

b. *Tiempo de Atención en Ventanilla*

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

c. Cumplimiento del tiempo indicado para la solución del trámite

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

Como resultado de la aplicación de las preguntas, abarcando las denominadas dimensiones del servicio, el resultado final obtenido de cada uno de los elementos evaluados vendría a ser el ***Índice Global de Satisfacción (IGS)***, el cual determina la percepción que tienen las personas usuarias tanto de las particularidades de las oficinas regionales, así como de su prestación de los servicios institucionales.

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

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

a) **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 la prestación de los servicios.

b) 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 alternativas de otros horarios de atención.

Resultados del Sondeo de Opinión

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

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

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

Índice Global de Satisfacción

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

Cuadro 1
Índice de Satisfacción Global según
Oficina Regional, 2018

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Alajuela	8,9	Orotina	9,2
Atenas	9,4	Osa	9,7
Buenos Aires	9,3	Pérez Zeledón	9,5
Cañas	9,9	Pococí	9,6
Cartago	9,5	Puntarenas	8,9
Corredores	9,6	Puriscal	9,7
Coto Brus	9,4	Quepos	9,3
Golfito	9,9	San Carlos	9,7
Grecia	9,4	San Ramón	9,4
Guatuso	10,0	Santa Cruz	9,2
Heredia	9,0	Sarapiquí	9,6
Jicaral	9,7	Siquirres	9,5
Liberia	9,5	Talamanca	9,6
Limón	9,0	Tarrazú	9,7
Los Chiles	9,8	Turrialba	9,3
Nicoya	9,8	Upala	9,7

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2018-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores el 59,4% (19) de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de percepción, quedando el restante un 40,6% (13) por debajo de esa nota promedio.

I. IGS por Estrato

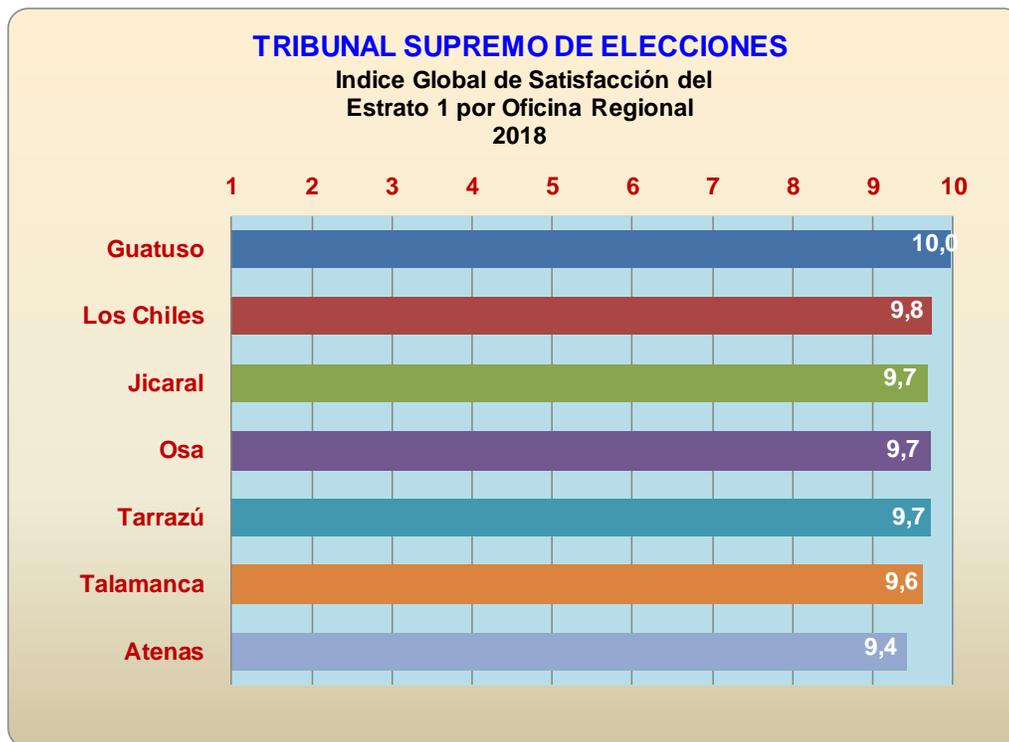
Considerando los Estratos donde se ubican las oficinas regionales estudiadas, seguidamente se presenta el análisis de cada uno de ellos.

A) Estrato 1

Como se indicó en la Tabla 2, las oficinas que pertenecen a este Estrato son: Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú. En este Estrato, el IGS promedio fue

de **9,7 puntos**, siendo que solamente la sede de Jicaral y Atenas se ubicaron por debajo de dicho valor, como se muestra en el siguiente Grafico.

Gráfico 1



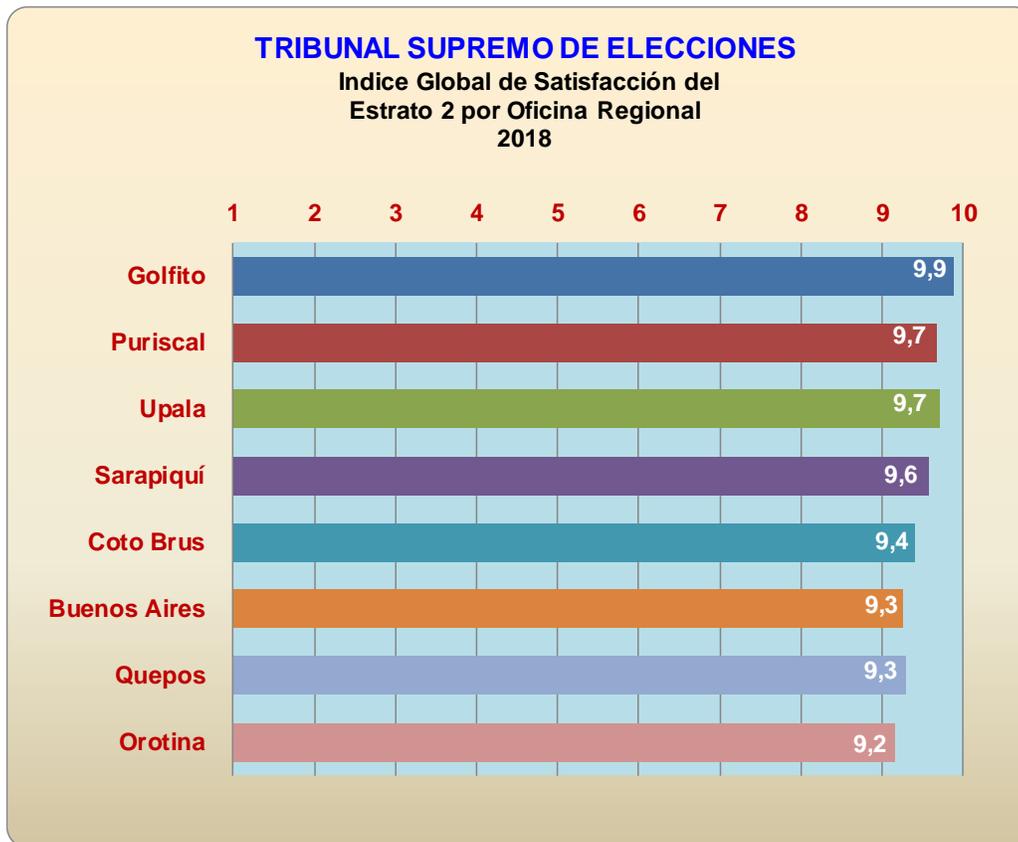
Fuente: Cuadro 1

B) Estrato 2

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

En este Estrato el IGS promedio fue de **9,5 puntos**, siendo que el 50% de las regionales, estuvieron por debajo de ese valor como se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 2

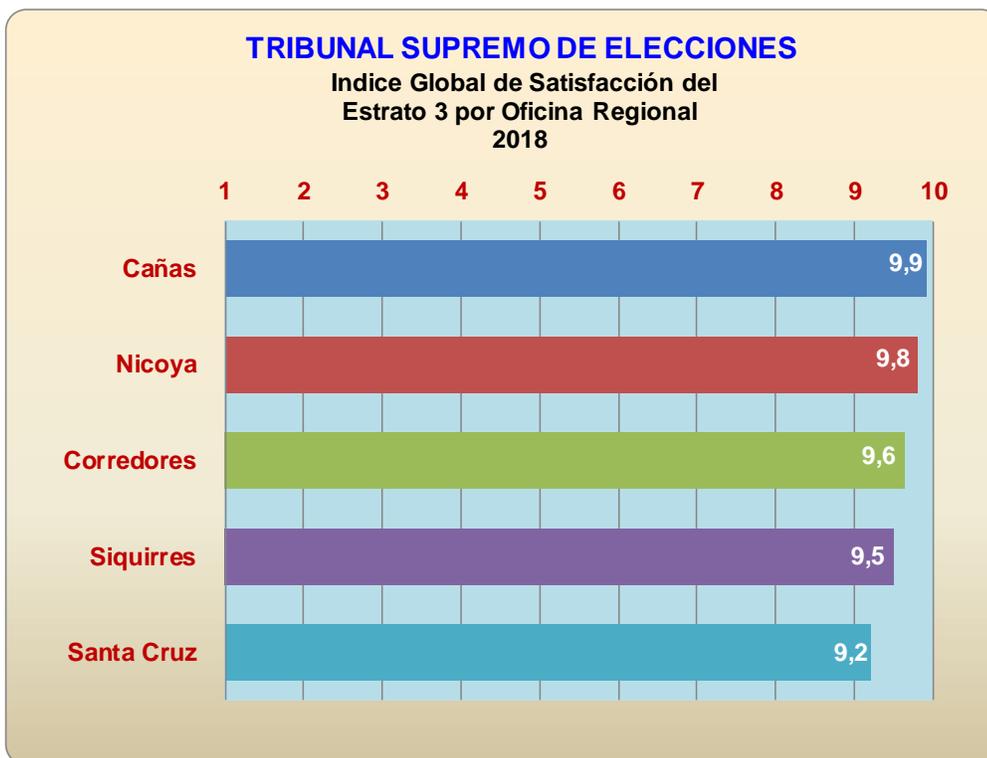


Fuente: Cuadro 1

C) Estrato 3

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son las Oficinas Regionales de Cañas, Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres. Conforme con los resultados obtenidos del presente sondeo, el IGS promedio en este Estrato fue de **9,6 puntos**. Como se puede apreciar en el siguiente Gráfico. Santa Cruz, fue la que obtuvo la menor nota siendo esta de 9,2 puntos.

Gráfico 3



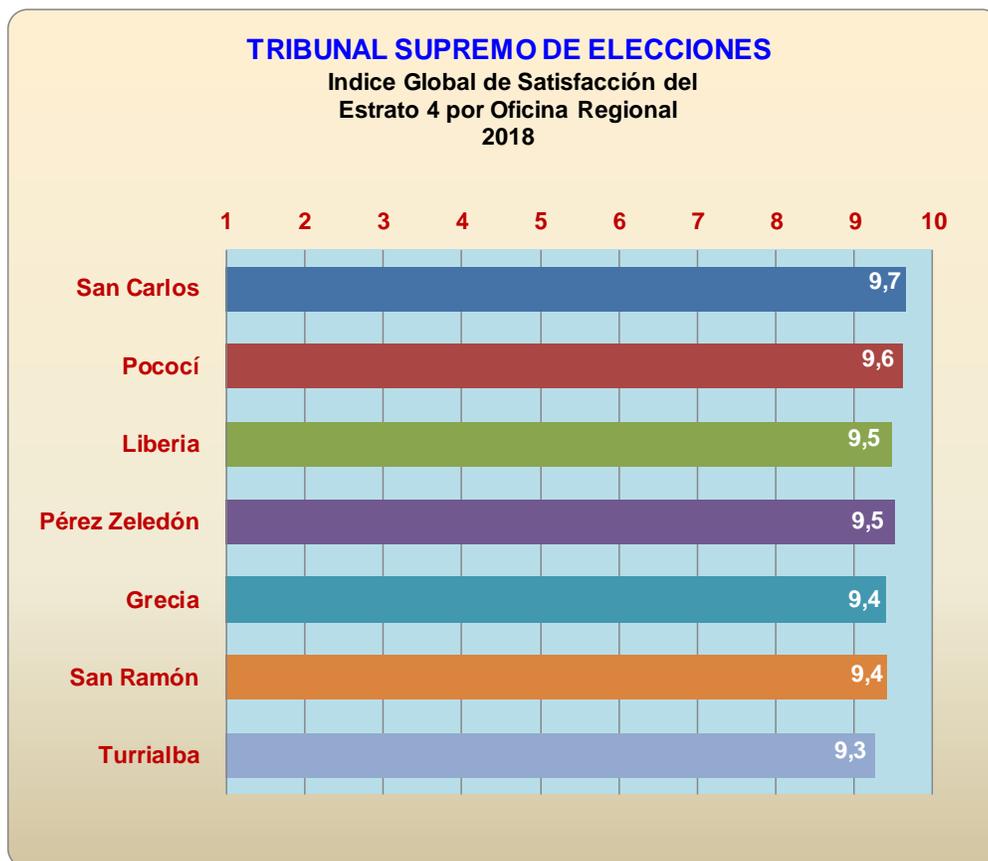
Fuente: Cuadro 1

D) Estrato 4

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son: Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba, siendo que la de mayor puntaje fue San Carlos con una nota de percepción promedio de 9,7 puntos.

Para este sondeo de opinión el índice promedio en este Estrato fue de **9,5 puntos**, los porcentajes obtenidos en cada sede regional se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4



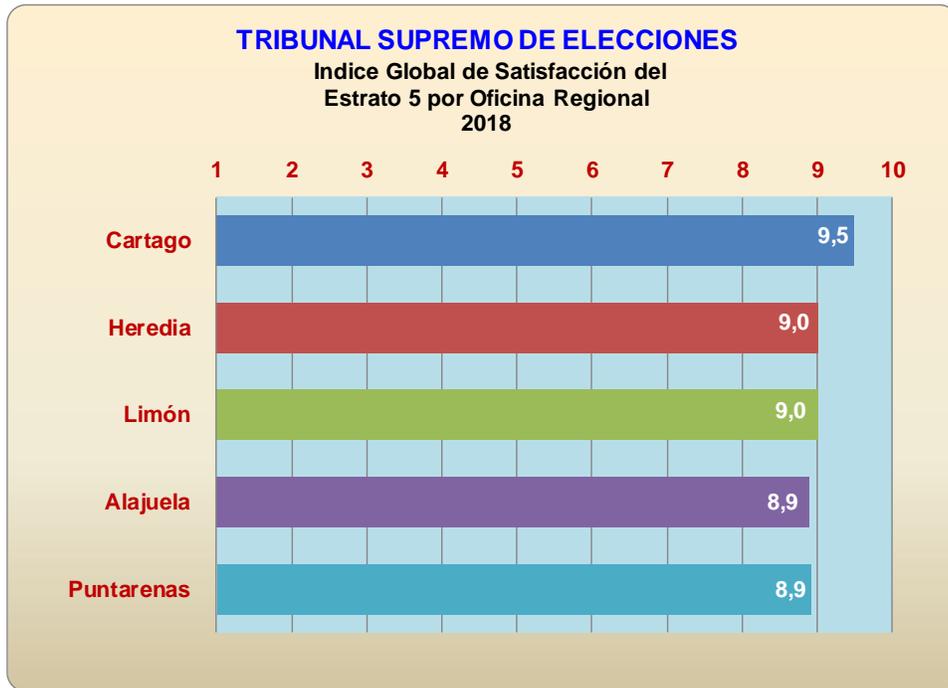
Fuente: Cuadro 1

E) Estrato 5

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

El índice promedio en este Estrato fue de **9,1 puntos**, siendo que para este sondeo de opinión la regional de menor calificación fue Alajuela y Puntarenas con una nota promedio de 8,9 puntos ambas, como lo muestra el Gráfico 5.

Gráfico 5



Fuente: Cuadro 1

A nivel general y conforme con los resultados obtenidos, es grato indicar que 30 del total de las oficinas regionales obtuvieron notas de percepción promedio mayor a 9,0 puntos, siendo que la únicas que estuvieron fuere de ese rango fueron las regionales de Alajuela y Puntarenas.

II. Resultados por Dimensión según Estrato

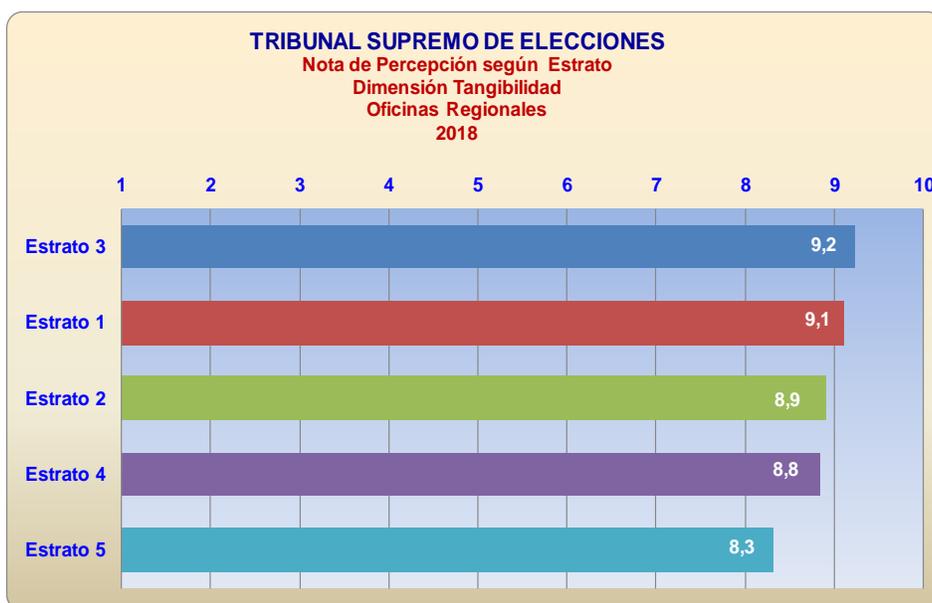
Al comparar la percepción de los Estratos de acuerdo con cada una de las dimensiones del servicio, sea Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad, considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada Estrato, los resultados obtenidos por cada dimensión son los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

A) Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **8,9 puntos**.

En este caso, el Estrato que estuvo por debajo de ese promedio fue el cinco, como se puede apreciar en el siguiente Gráfico.

Gráfico 6

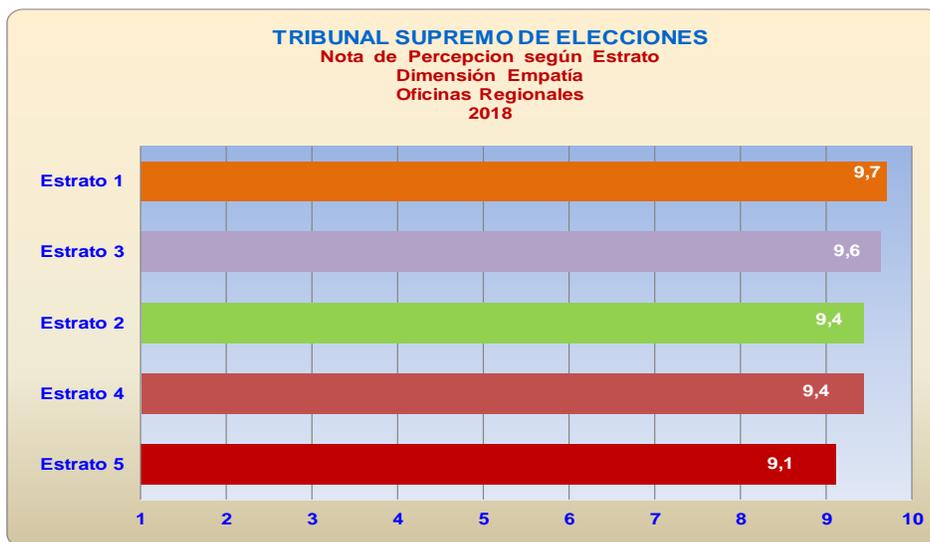


Fuente: Anexo 2

B) Dimensión Empatía

En la dimensión de Empatía los Estratos analizados obtuvieron una nota de percepción promedio de **9,5 puntos**. De acuerdo a los resultados, el Estratos cinco fue el que estuvo levemente por debajo de ese promedio.

Gráfico 7



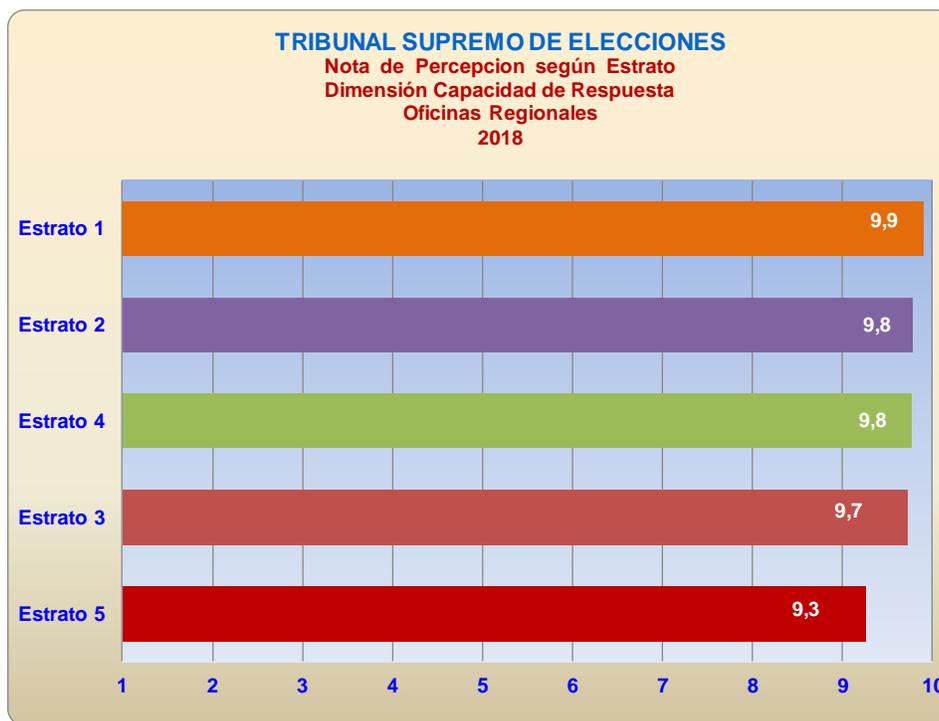
Fuente: Anexo 2

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

C) Dimensión Capacidad de Respuesta

La percepción que poseen las personas usuarias respecto a los elementos evaluados —*Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla, Cumplimiento del Tiempo de Resolución del Trámite*— en ésta dimensión obtuvo un puntaje promedio de **9,7 puntos** de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota un esfuerzo por atender a las personas usuarias en el menor tiempo posible. El único Estrato que no alcanzó dicha nota promedio fue el cinco con un puntaje de 9,3 puntos.

Gráfico 8



Fuente: Anexo 2

Percepción de los Tiempos de Servicio

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

Tiempo de Espera en Fila

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

Respecto de este tiempo la percepción promedio de las personas usuarias consultadas se ubicó en los **9,7 puntos**, considerando que la nota máxima para calificar este rubro era de 10 puntos.

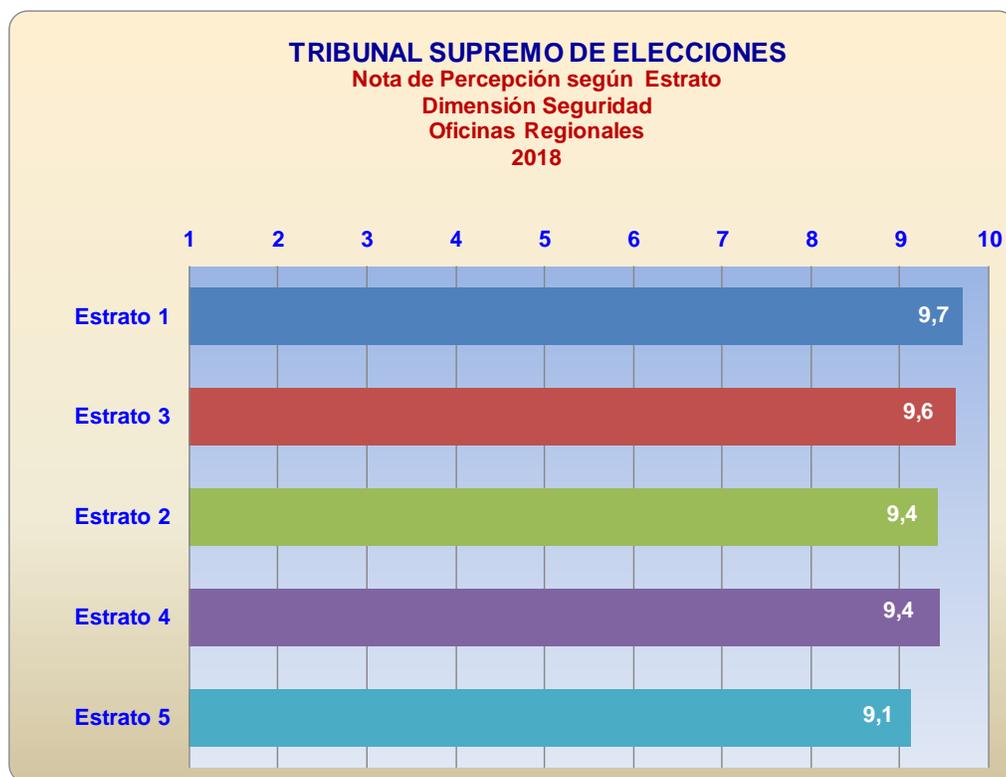
Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo de atención en ventanilla es el tiempo que duró la persona usuaria desde el momento que ingreso a la ventanilla para que fuera atendido y hasta que se retire de ella. En cuanto a la percepción de las personas usuarias sobre el tiempo de atención en la ventanilla, la nota de percepción promedio se ubicó en los **9,7 puntos** al considerar que la nota máxima para este rubro fue de 10 puntos (ver anexo 3).

D) 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**. Los Estratos obtuvieron calificaciones muy similares entre ellos, siendo que el Estrato de menor percepción fue el Estrato 5 con una nota promedio de 9,1 puntos.

Gráfico 9



Fuente: Anexo 2

III. Resultados por Dimensión Según Estrato y Oficina

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

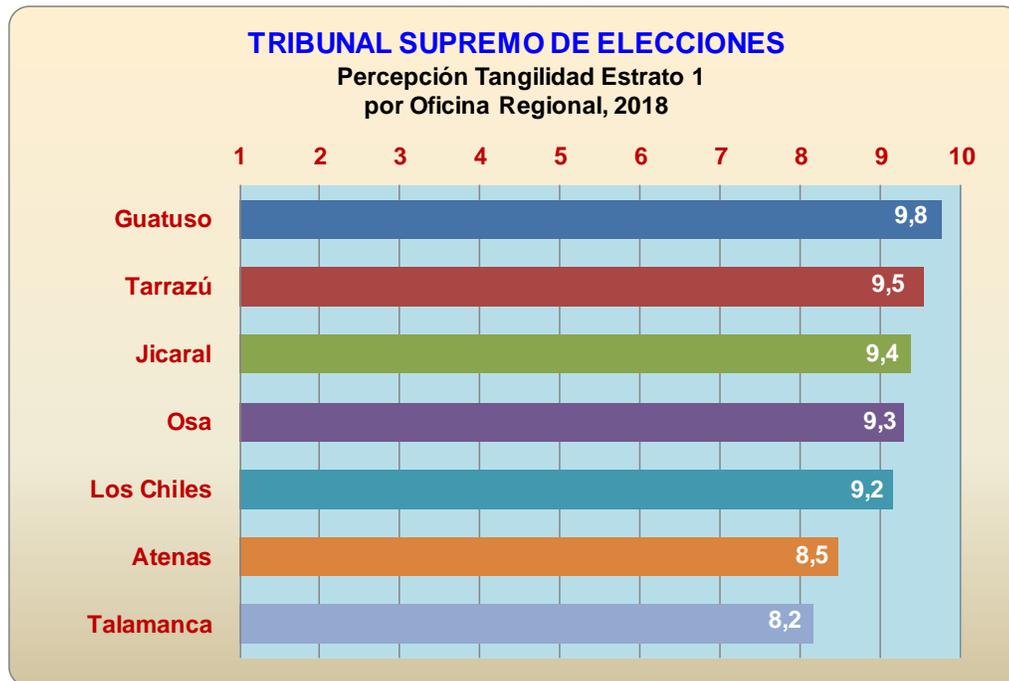
A) Estrato 1

Los resultados de las oficinas del Estrato 1 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados como se indicó, en la infraestructura física de cada una de las oficinas regionales visitadas. Conforme con ello, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general del Estrato de **9,1 puntos**.

Gráfico 10

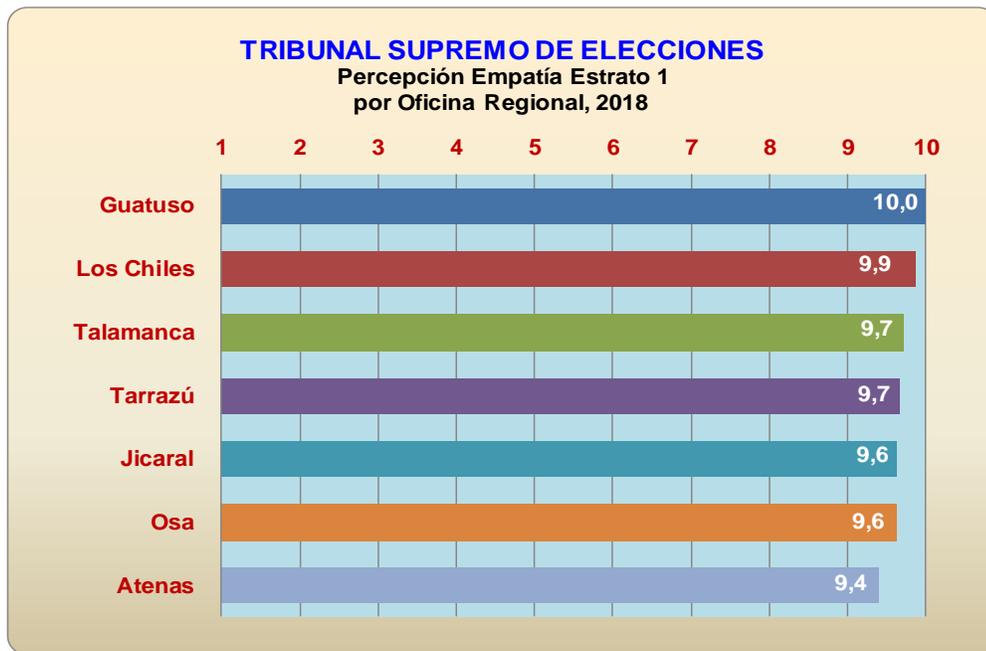


Fuente: Anexo 1

Empatía

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

Gráfico 11

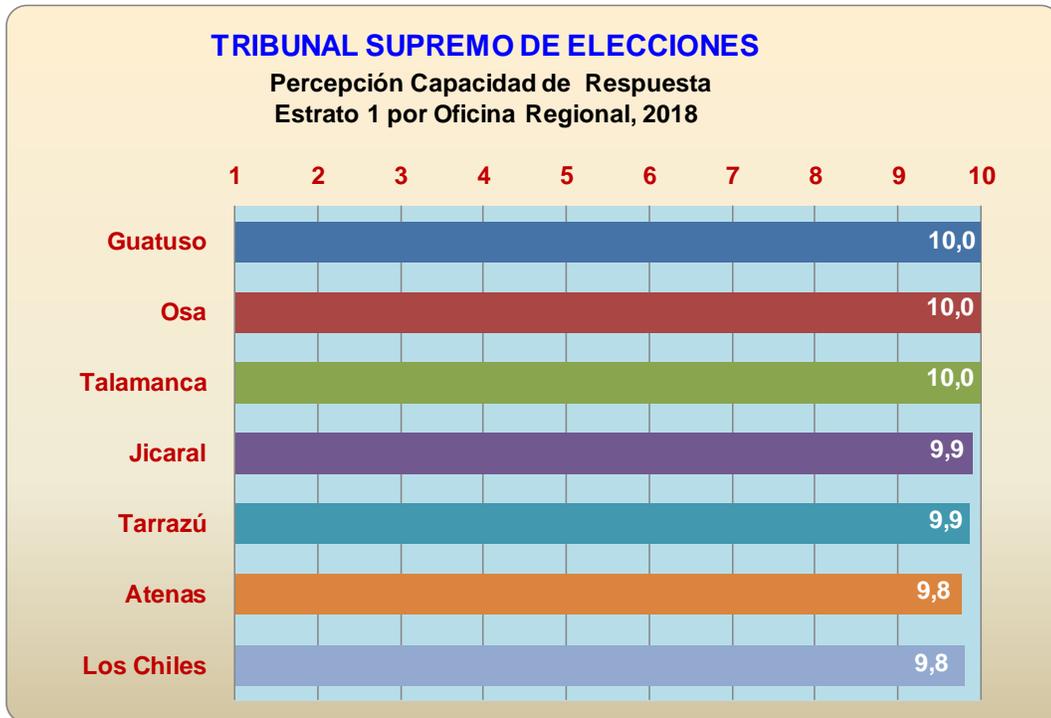


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

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

Gráfico 12



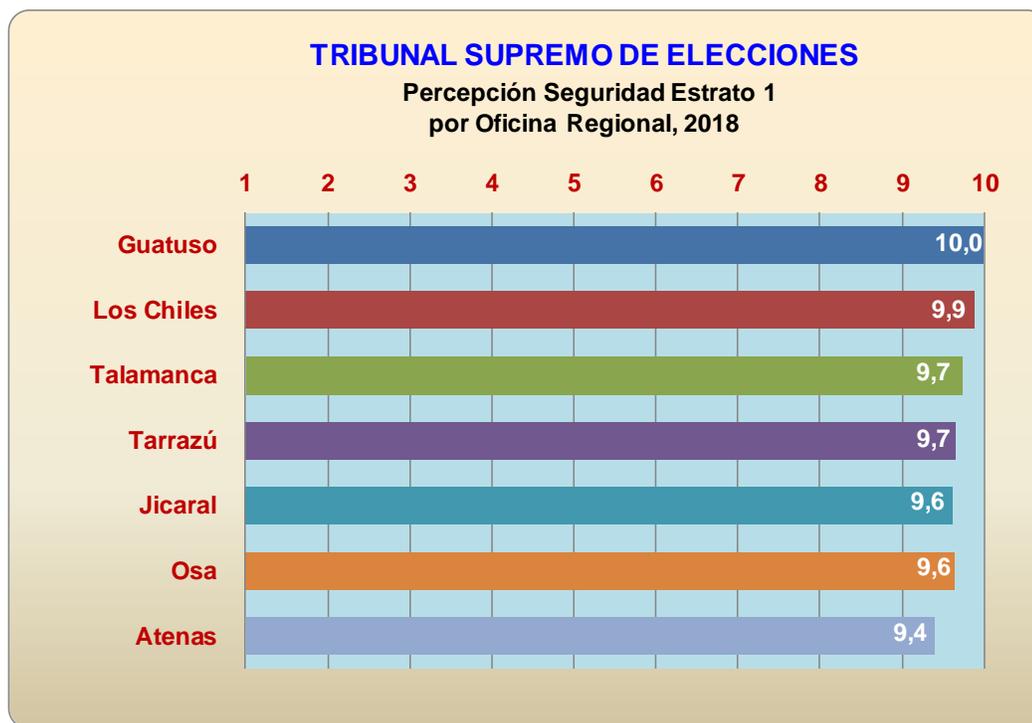
Fuente: Anexo 1

Seguridad

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

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

Gráfico 13



Fuente: Anexo 1

A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con el Índice de Satisfacción por cada oficina regional, la oficina con la mayor evaluación fue la regional de Guatuso con un IGS de 10,0 puntos, siendo la oficina de Atenas la que presentó la nota de menor percepción con un IGS de 9,4 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 1.

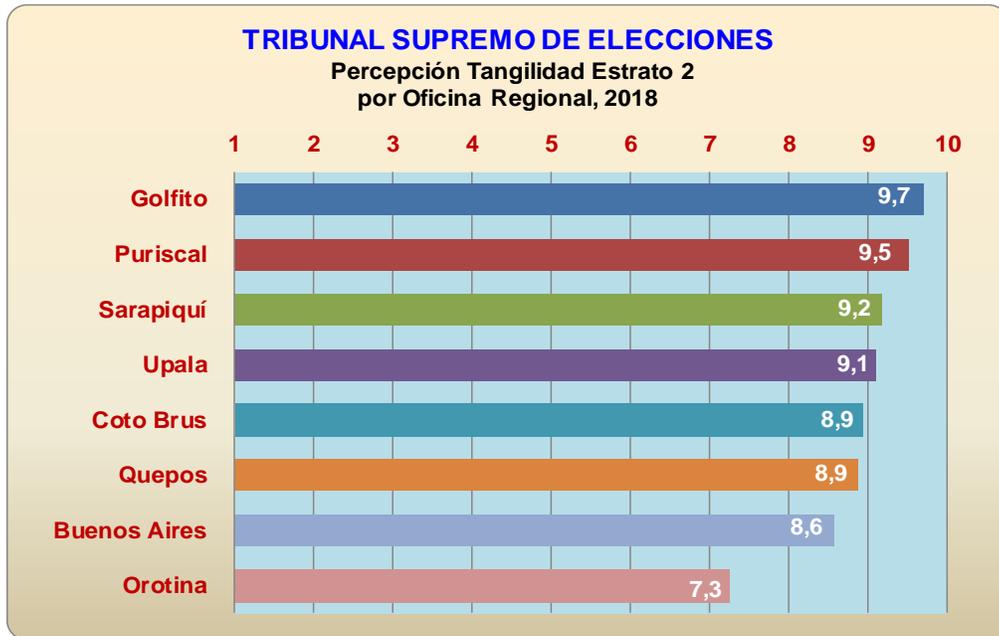
B) Estrato 2

Los resultados de las oficinas del Estrato 2 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

Considerando la evaluación de las oficinas regionales de este Estrato y el puntaje de percepción del Estrato, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de **8,9 puntos**.

Gráfico 14

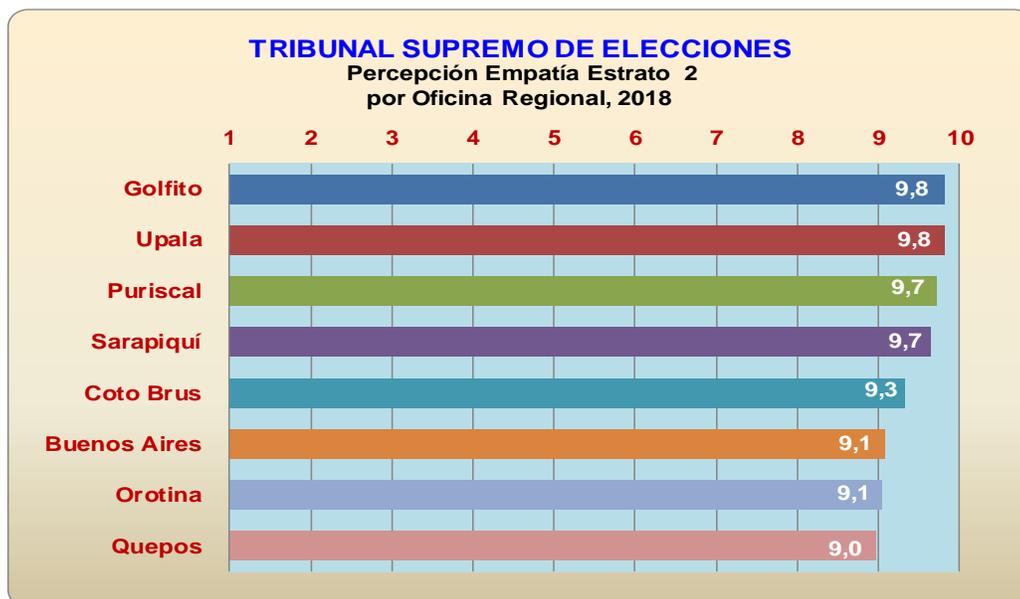


Fuente: Anexo 1

Empatía

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

Gráfico 15

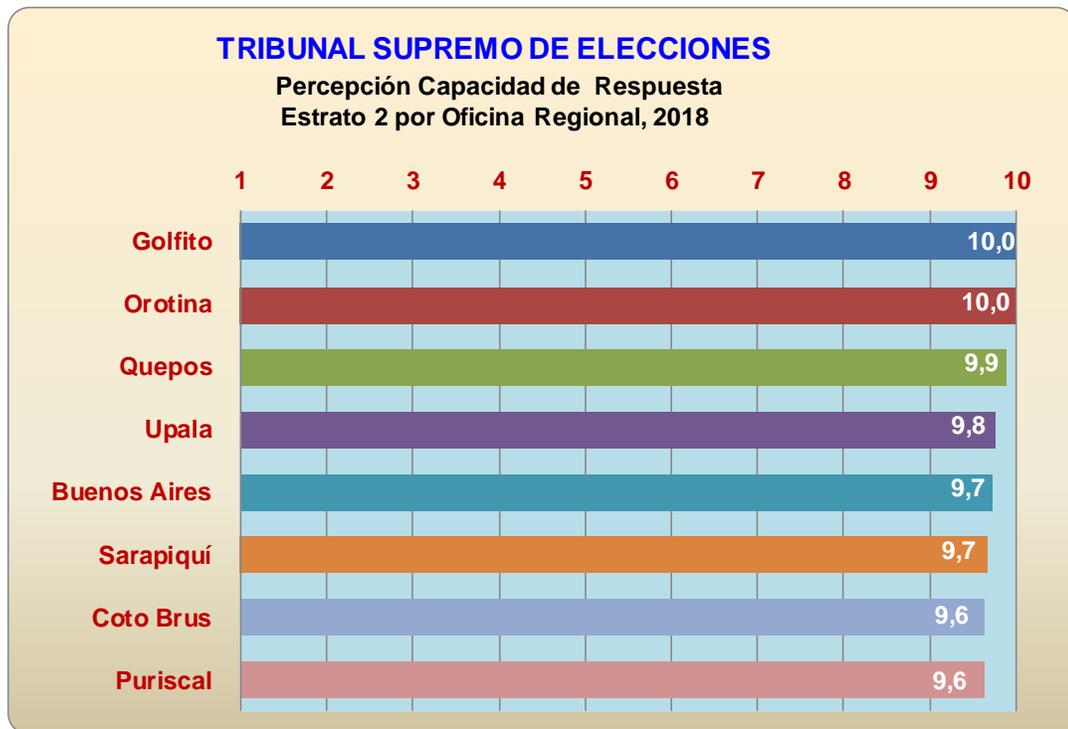


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general obtenido que fue de **9,8 puntos**.

Gráfico 16

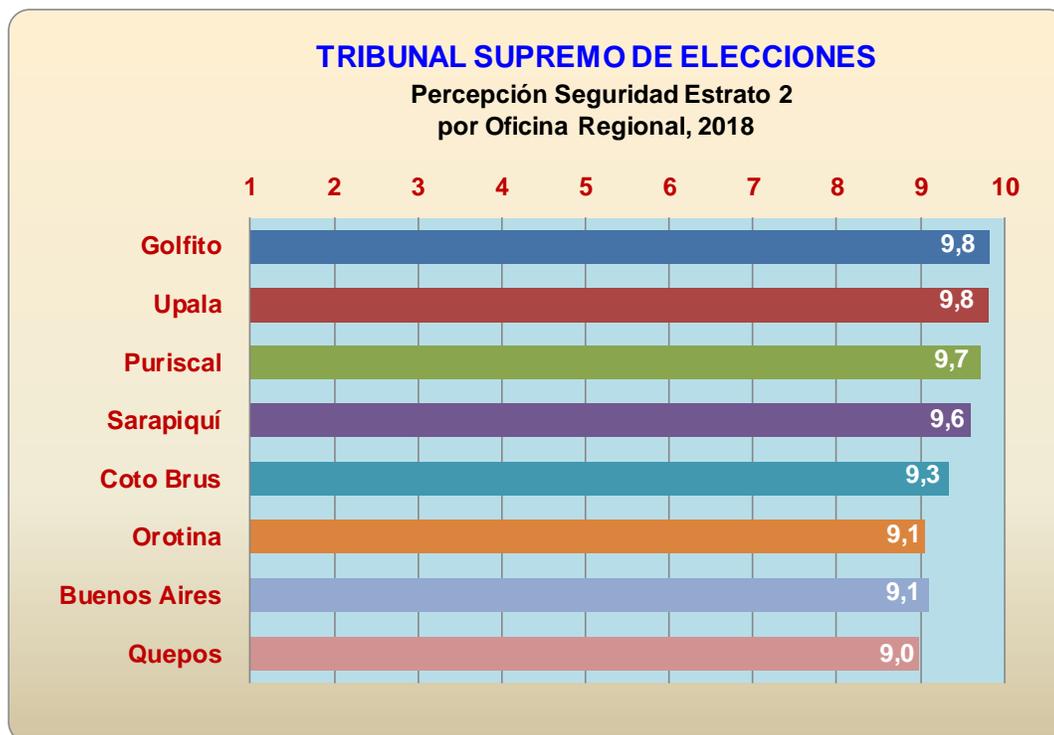


Fuente: Anexo 1

Seguridad

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,4 puntos**.

Gráfico 17



Fuente: Anexo 1

A nivel general de todas las dimensiones, conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, se tuvo que la regional con la mayor evaluación fue Golfito con un IGS de 9,9 puntos, siendo Orotina la que presentó la nota de menor percepción de este Estrato con 9,2 puntos, conforme de detalló en el Gráfico 2.

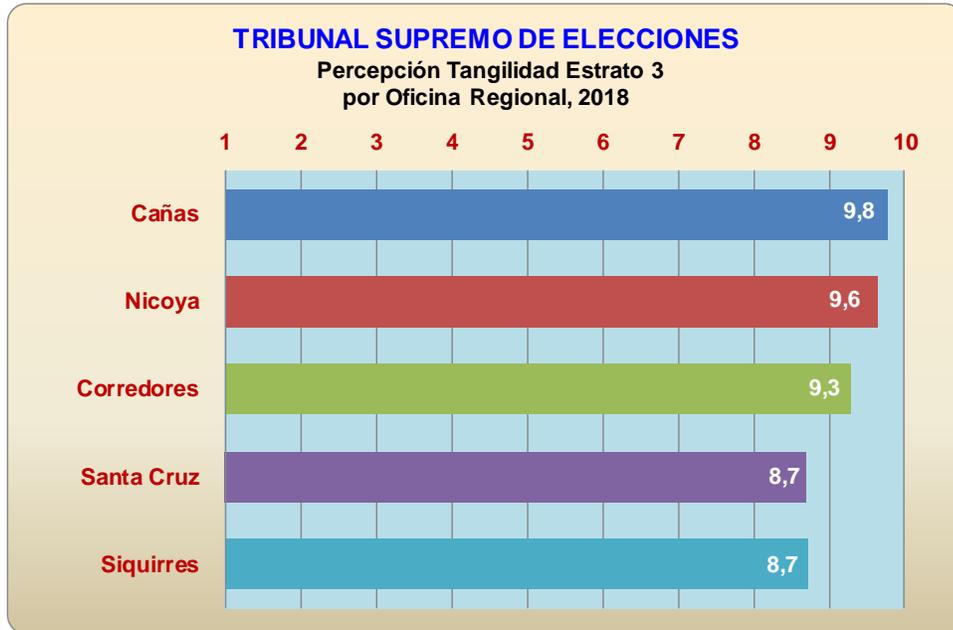
C) Estrato 3

Los resultados de las oficinas del Estrato 3 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

Considerando la evaluación de las oficinas regionales de este Estrato y el puntaje de percepción, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de **9,2 puntos**.

Gráfico 18

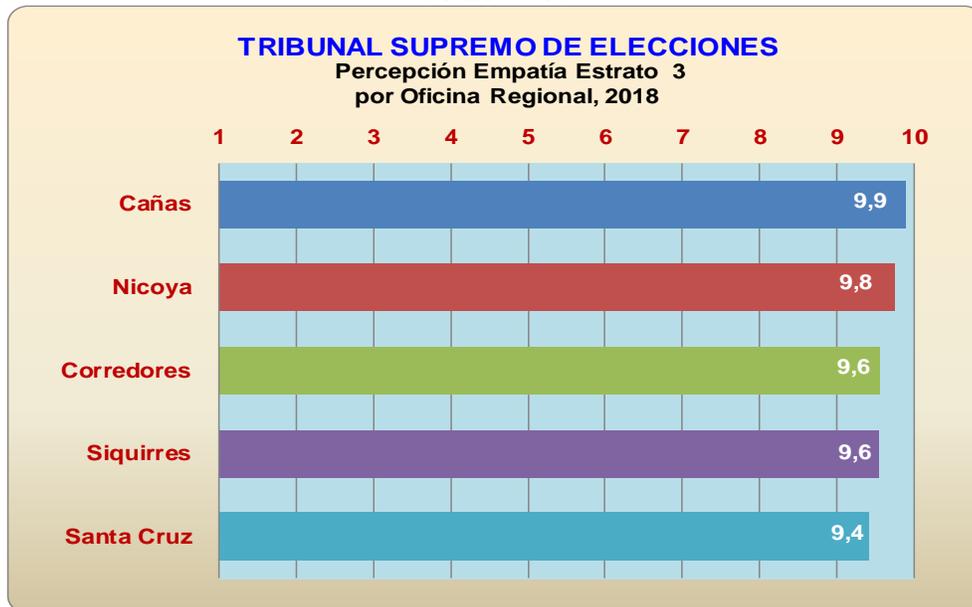


Fuente: Anexo 1

Empatía

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

Gráfico 19

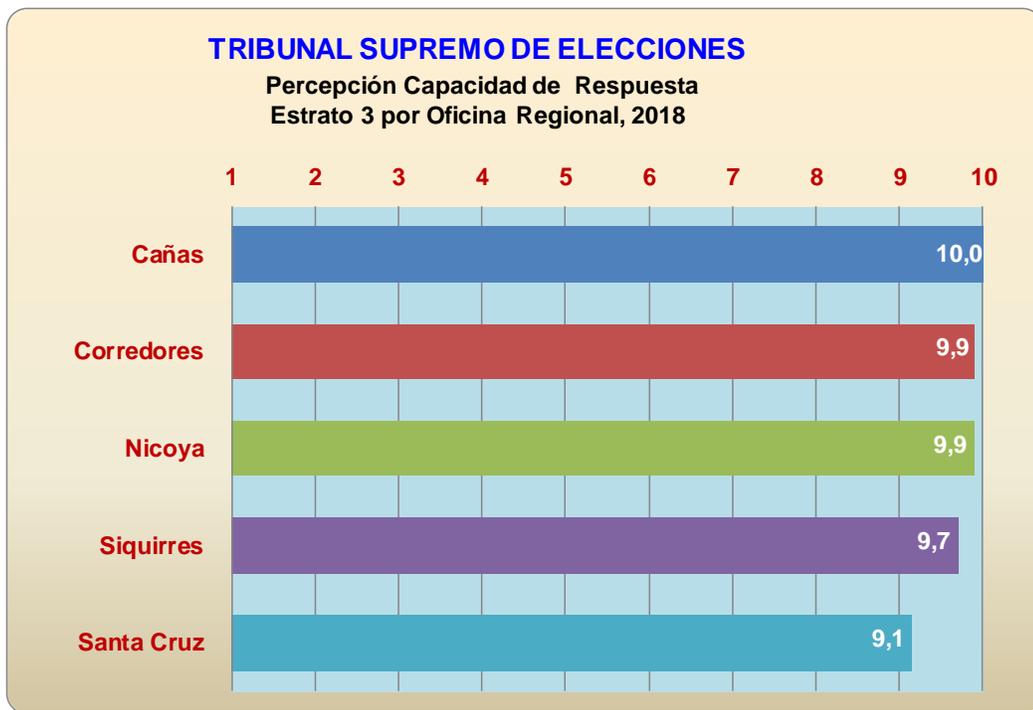


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esta dimensión están relacionados con la disposición institucional de ayudar al usuario, proporcionar el servicio, así como los mecanismos que posee la institución a fin de no afectar la continuidad en la prestación del servicio. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, siendo que la nota de percepción promedio general obtenida en esta dimensión fue de **9,7 puntos**.

Gráfico 20

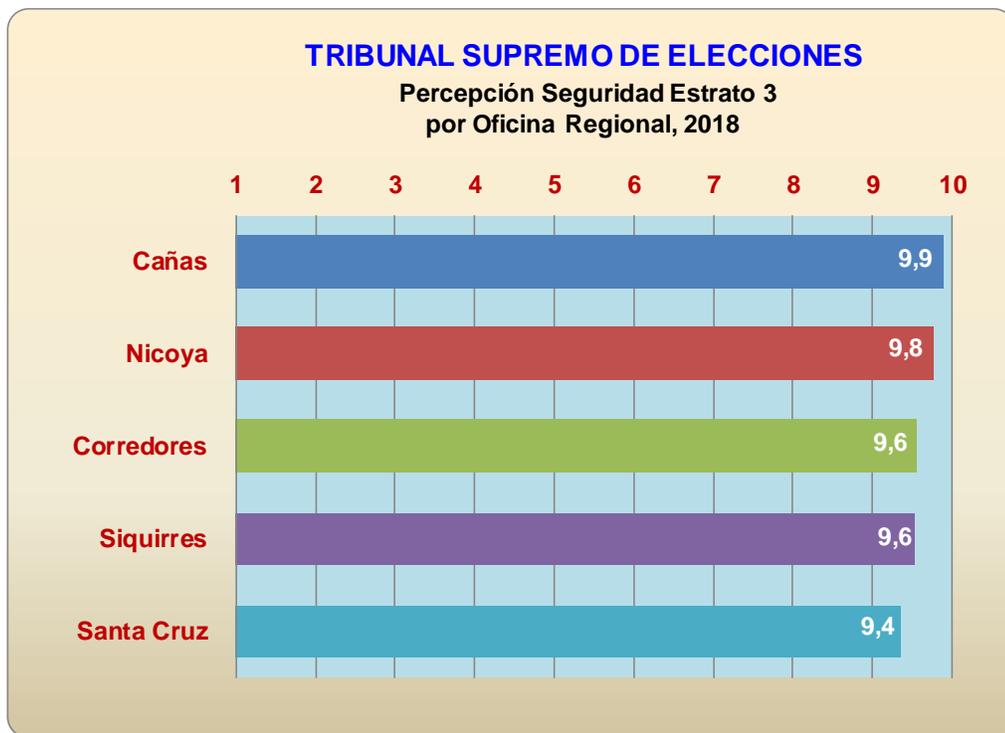


Fuente: Anexo 1

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. La nota de percepción promedio general obtenida en esta dimensión fue de **9,6 puntos**

Gráfico 21



Fuente: Anexo 1

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

D) Estrato 4

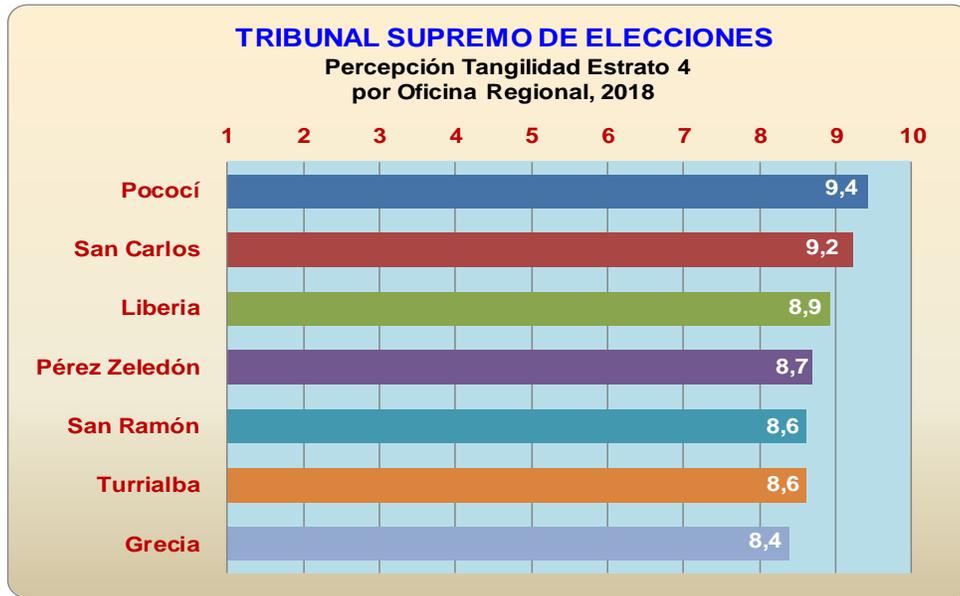
Los resultados obtenidos a nivel del Estrato 4 considerando cada una de las dimensiones del servicio fueron los siguientes

Tangibilidad

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

regionales y el puntaje de percepción. En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de **8,8 puntos**.

Gráfico 22

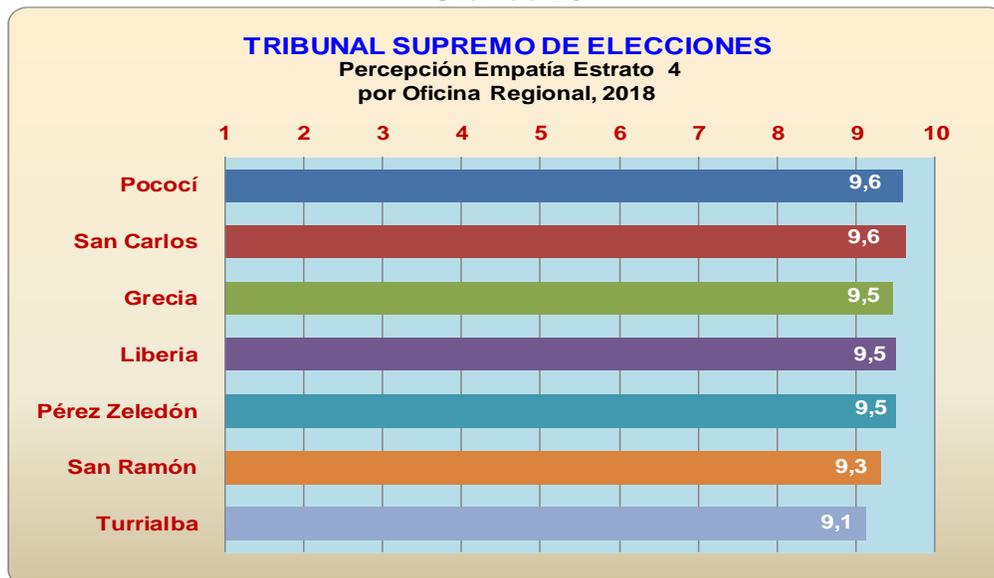


Fuente: Anexo 1

Empatía

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,4 puntos**.

Gráfico 23



Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que para esta dimensión fue de **9,8 puntos**.

Gráfico 24

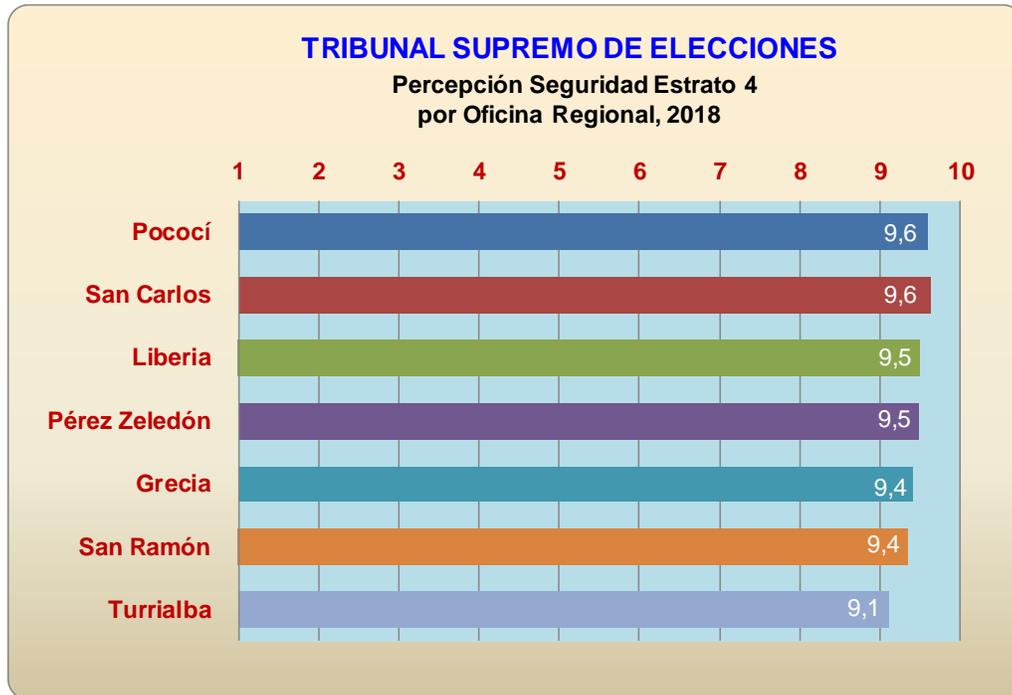


Fuente: Anexo 1

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. En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de **9,4 puntos**.

Gráfico 25



Fuente: Anexo 1

A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional en este Estrato, la oficina con la mayor evaluación fue la regional de San Carlos con un IGS de 9,7 puntos, siendo la oficina de Turrialba la que presentó la nota de menor percepción con IGS de 9,3 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 4.

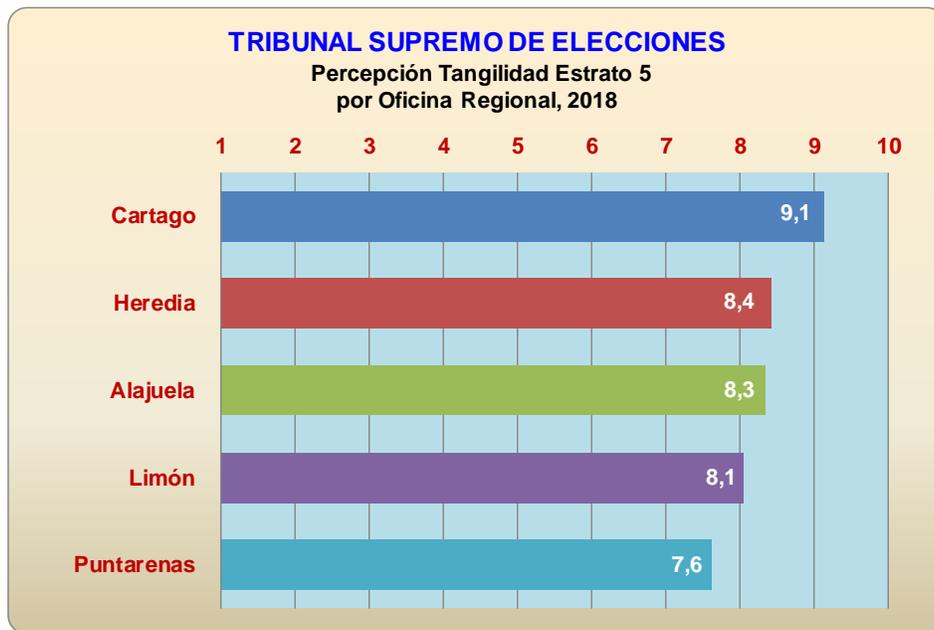
Estrato 5

Los resultados de las oficinas del Estrato 5 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que para esta dimensión fue de **8,3 puntos**.

Gráfico 26

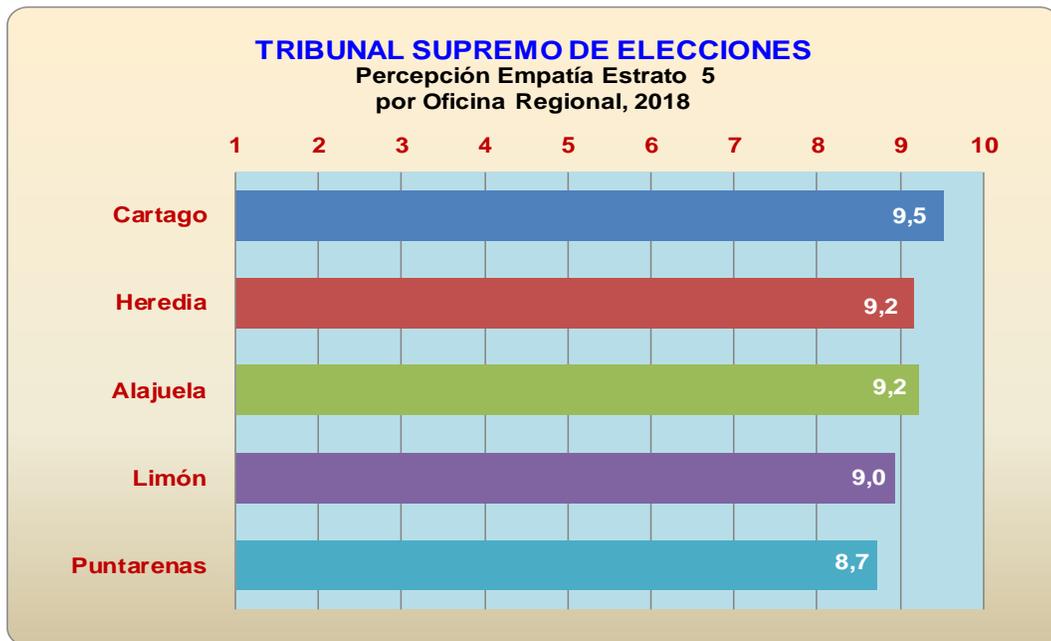


Fuente: Anexo 1

Empatía

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

Gráfico 27

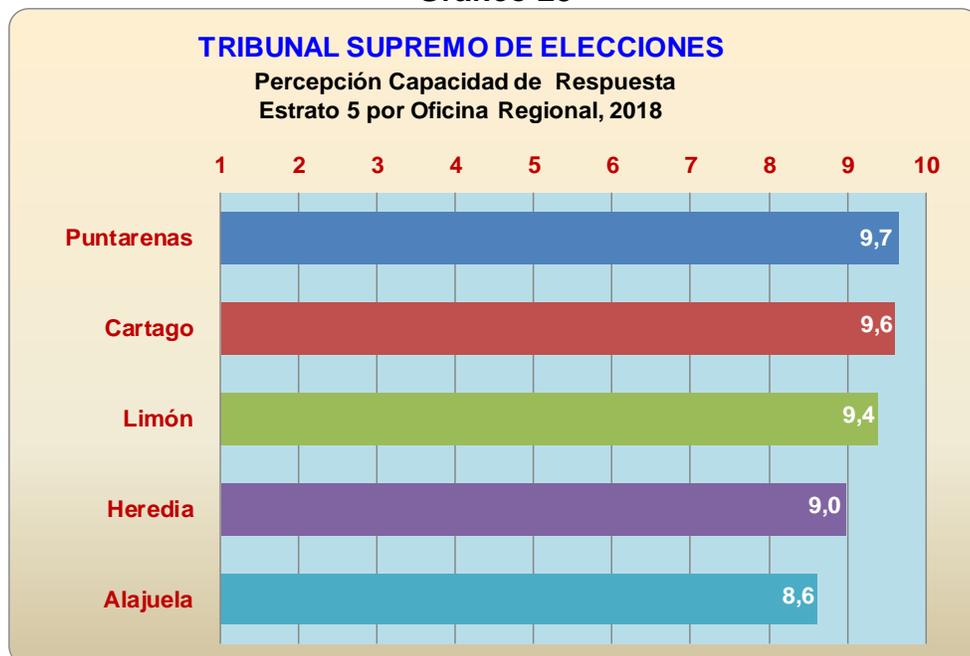


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,3 puntos**.

Gráfico 28

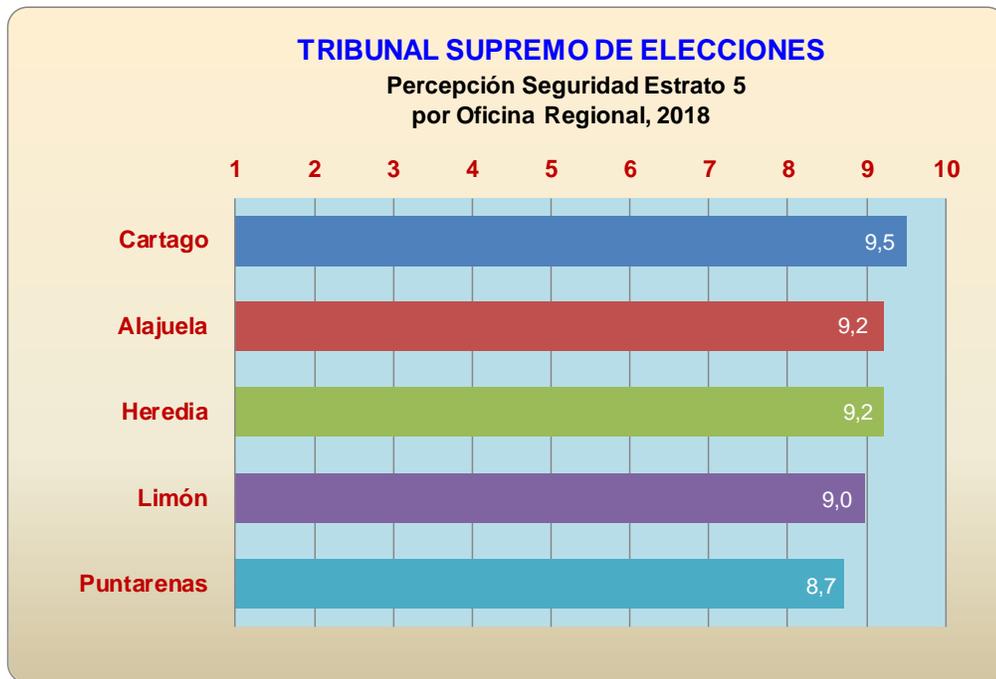


Fuente: Anexo 1

Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,1 puntos**.

Gráfico 29



Fuente: Anexo 1

A manera de resumen general de todas las dimensiones, y de conformidad con las notas promedio de cada oficina obtenidas en este Estrato, la oficina con la mayor nota fue la regional de Cartago con un IGS de 9,5 puntos; las oficinas regionales que obtuvieron la menor percepción fue Alajuela y Puntarenas con un IGS de 8,9 puntos ambas, 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) Observaciones o recomendaciones para el servicio.
- B) Percepción de mejora en los servicios institucionales.
- C) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.

Los resultados obtenidos para los indicados tópicos fueron los siguientes:

A) Observaciones o recomendaciones para el servicio

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

A manera de resumen general, en el anexo 3, se agruparon todas las opiniones de mayor relevancia descritas por las personas usuarias que recibieron los servicios en las regionales - que por su cantidad- fueron tomadas en cuenta en este apartado. Igualmente se aclara que dicha cantidad de opiniones difiere de la cantidad de encuestados, ya que algunos de estos usuarios mencionaron más de una sugerencia o recomendación.

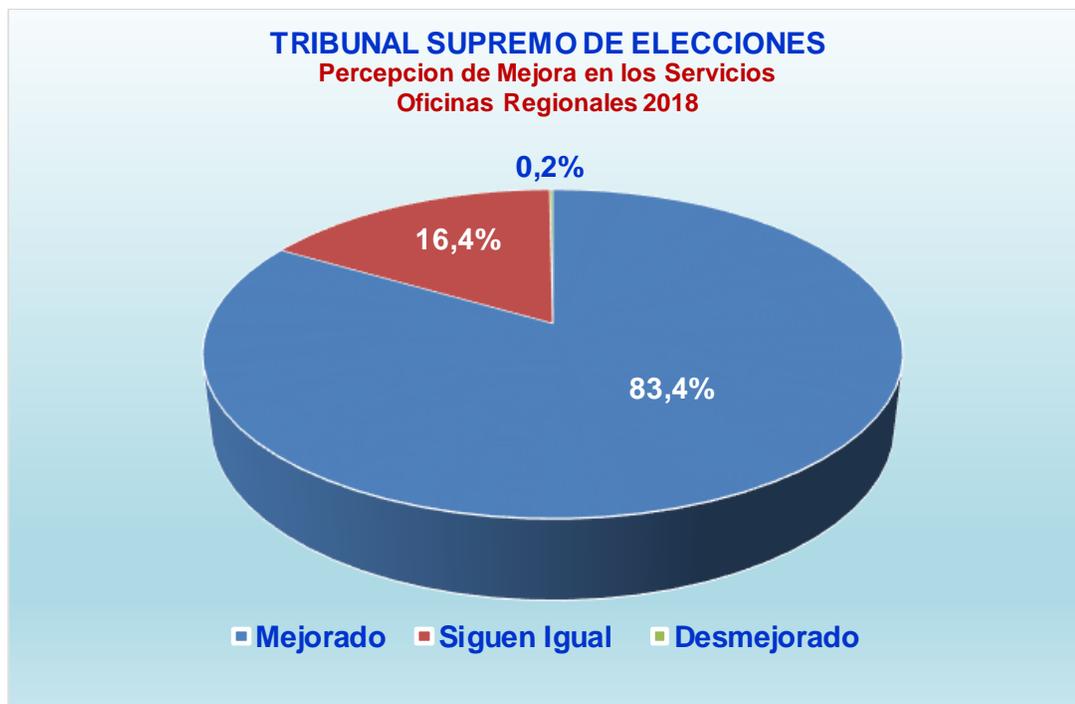
B) Percepción de mejora en los Servicios Institucionales

A fin de determinar 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, desmejorado o siguen igual?

Conforme con la anterior pregunta, los resultados obtenidos indican que un 83,4% de las personas consultadas coinciden que la institución ha mejorado la prestación de los servicios, un 16,4% manifiesta que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo y el restante 0,2% indicó ha desmejorado.

Gráfico 30



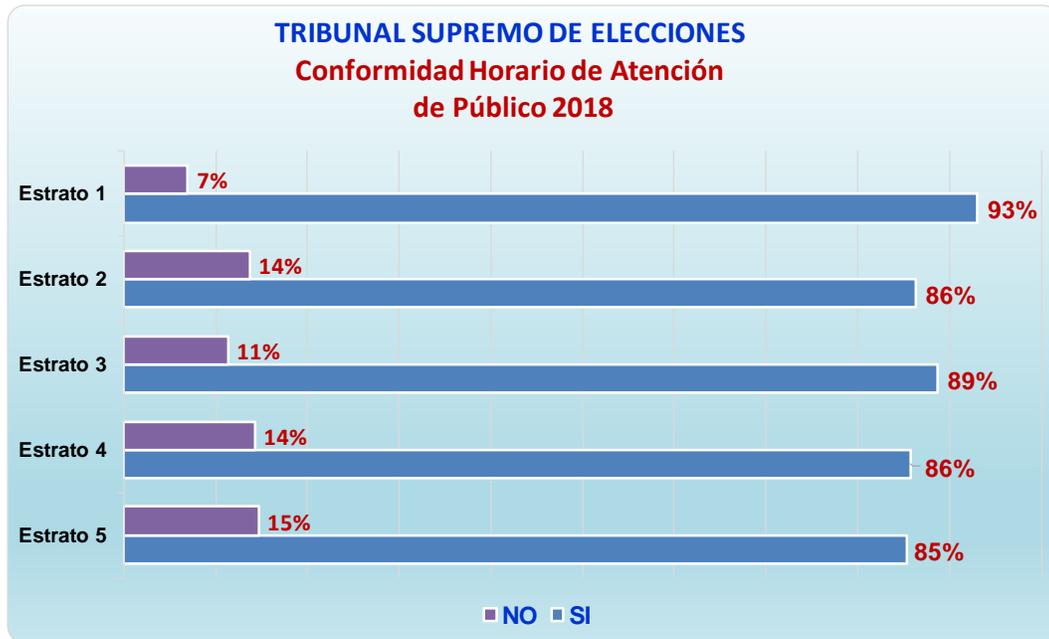
Fuente: Sondeo de opinión oficinas regionales 2018

C) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención

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

Conforme con las respuestas dadas por las personas usuarias, se evidencia que la gran mayoría están satisfechas con el horario actual de atención que se brinda en las oficinas regionales —de 8:00 am a 4:00 pm—, ya que se obtuvo un 87,8% (2022 usuarios) y solamente el 12,2% (281 usuarios) indicó no estar de acuerdo con el horario actual de atención a público.

Gráfico 31



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2018-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 60,1% (169 encuestados) indicó su preferencia por un horario de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm, un 23,5% (66 usuarios) otros horarios diferentes de atención y de 7:00 a 16:00 un 16,4% (46 usuarios). Se deja claro que, el rubro de “otros horarios”, se menciona como un solo dato, ya que las alternativas que los usuarios indicaron fueron muy variadas y poco representativas individualmente.

Conclusiones

Conclusiones Generales

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

- 1) El Índice Global de Satisfacción (IGS) alcanzado con base en la percepción que poseen las personas usuarias de los servicios institucionales en las Oficinas Regionales evaluadas alcanzó un puntaje total general de **9,5 puntos**.
- 2) Conforme con los Estratos establecidos, según la calificación promedio general respecto al IGS, solo uno estuvo por debajo de ese puntaje, siendo el **Estrato 5** con una nota promedio de **9,1 puntos**.
- 3) A nivel general de las Dimensiones por Estrato, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a. **Tangibilidad:** el IGS_{DT} promedio fue de 8,9 puntos, siendo el Estrato 3 con la calificación más alta siendo 9,2 puntos y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 8,3 puntos.
 - b. **Empatía:** el IGS_{DE} promedio fue de 9,5 puntos, siendo el Estrato 1 con la calificación de mayor puntaje siendo esta de 9,7 y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,1 puntos cada uno.
 - c. **Capacidad de Respuesta:** el IGS promedio fue de 9,7 puntos, siendo el Estrato 5 el único que no alcanzó esa nota promedio ya que fue de 9,3 puntos.
 - d. **Seguridad:** el IGS_{DS} fue de 9,5 puntos, siendo el Estrato 1 con la calificación más alta, siendo esta de 9,7 puntos y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,1 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 se tuvo una nota promedio de **9,7 puntos** para ambos tiempos.

- 5) De las 2303 personas encuestadas en las diferentes oficinas regionales, el 87,8% (2022 usuarios) manifestaron estar de acuerdo con el horario de atención establecido en cada sede regional y el 12,2% (281 usuarios) indicaron la preferencia en otro horario de atención. Dentro del horario alternativo, el de mayor preferencia fue el de 8:00 am a las 17:00 (169 usuarios), de lunes a viernes.
- 6) En referencia a la percepción de la calidad de los servicios institucionales se concluye que, el 83,4% de las personas encuestadas manifestaron que los servicios ofrecidos han mejorado en los últimos años, un 16,4% que se ha mantenido igual el servicio y un 0,2% de los usuarios manifestaron que los servicios han desmejorado.
- 7) Se recolectaron un total de 2310 opiniones o recomendaciones por parte de los usuarios que visitaron las 32 sedes regionales, de esa cantidad el 76,5% (1768 opiniones) coincidieron en que todo está bien o no había nada que mejorar en la sede regional, como un segundo dato representativo en casi todos los estratos fue que, se tuviera un mejor local con un 3,3% (77 opiniones) y como tercer punto la necesidad de aumentar el personal en ventanillas, con un 3,0% (70 opiniones) el restante 17,2% fueron de múltiples opiniones o recomendaciones que, por su cuantía, no son representativas a nivel porcentaje.
- 8) De conformidad con la cantidad de opiniones o recomendaciones brindadas por las personas usuarias, se concluye que la oficina con la mayor cantidad de opiniones para mejorar aspectos en el servicio fue la sede de **Orotina**, siendo estas enfocadas en un mejor local, así como la instalación de aire acondicionado (ver anexo 3).

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión 2018 referido a la percepción de las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales en las oficinas regionales y del análisis de la información realizada por la Contraloría de Servicios, se plantean las siguientes recomendaciones para su valoración y aprobación por parte del Superior:

- a) Enviar atenta felicitación al personal de las oficinas regionales por los altos resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión, lo cual demuestra la capacidad y esmero con que se prestan los servicios en cada una de ellas para con las personas usuarias.
- b) Que la Dirección Ejecutiva, valore los resultados obtenidos, respecto a la percepción del horario de atención de público, conforme con lo establecido en las líneas de acción del Plan Estratégico Institucional.
- c) Que la Jefatura de la Coordinación de Servicios Regionales, tome nota de los comentarios indicados por las personas usuarias respecto a diversos aspectos de cada oficina regional —Anexo 3— a fin de que valore los aspectos indicados para implementar las acciones de mejora que considere pertinentes.

ANEXOS

Anexo 1

Índice global de satisfacción por Estrato según dimensión y oficina, 2018

Estrato 1

	IGS	IGS _{DT}	IGS _{DE}	IGS _{DCR}	IGS _{DS}
Guatuso	10,0	9,8	10,0	10,0	10,0
Los Chiles	9,8	9,2	9,9	9,8	9,9
Jicaral	9,7	9,4	9,6	9,9	9,6
Osa	9,7	9,3	9,6	10,0	9,6
Tarrazú	9,7	9,5	9,7	9,9	9,7
Talamanca	9,6	8,2	9,7	10,0	9,7
Atenas	9,4	8,5	9,4	9,8	9,4
Índice Promedio	9,7	9,1	9,7	9,9	9,7

Estrato 2

	IGS	IGS _{DT}	IGS _{DE}	IGS _{DCR}	IGS _{DS}
Golfito	9,9	9,7	9,8	10,0	9,8
Puriscal	9,7	9,5	9,7	9,6	9,7
Upala	9,7	9,1	9,8	9,8	9,8
Sarapiquí	9,6	9,2	9,7	9,7	9,6
Coto Brus	9,4	8,9	9,3	9,6	9,3
Buenos Aires	9,3	8,6	9,1	9,7	9,1
Quepos	9,3	8,9	9,0	9,9	9,0
Orotina	9,2	7,3	9,1	10,0	9,1
Índice Promedio	9,5	8,9	9,4	9,8	9,4

Estrato 3

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Cañas	9,9	9,8	9,9	10,0	9,9
Nicoya	9,8	9,6	9,8	9,9	9,8
Corredores	9,6	9,3	9,6	9,9	9,6
Siquirres	9,5	8,7	9,6	9,7	9,6
Santa Cruz	9,2	8,7	9,4	9,1	9,4
Índice Promedio	9,6	9,2	9,6	9,7	9,6

Estrato 4

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
San Carlos	9,7	9,2	9,6	9,9	9,6
Pococí	9,6	9,4	9,6	9,7	9,6
Liberia	9,5	8,9	9,5	9,7	9,5
Pérez Zeledón	9,5	8,7	9,5	9,9	9,5
Grecia	9,4	8,4	9,5	9,7	9,4
San Ramón	9,4	8,6	9,3	9,8	9,4
Turrialba	9,3	8,6	9,1	9,7	9,1
Índice Promedio	9,5	8,8	9,4	9,8	9,4

Estrato 5

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Cartago	9,5	9,1	9,5	9,6	9,5
Heredia	9,0	8,4	9,2	9,0	9,2
Limón	9,0	8,1	9,0	9,4	9,0
Alajuela	8,9	8,3	9,2	8,6	9,2
Puntarenas	8,9	7,6	8,7	9,7	8,7
Índice Promedio	9,1	8,3	9,1	9,3	9,1

Anexo 2

Notas de percepción promedio por elemento de la dimensión según Estrato 2018

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

Anexo 3

Descripción de Opiniones de las Personas Usuarias sobre diversos Aspectos de la Atención de Público por Estratos

Estrato 1

Para este estrato se recibieron una cantidad de **274** opiniones o recomendaciones, de las cuales se mencionan las más relevantes:

- ✓ Un 80,7% (221 opiniones), concordaron que todo está bien o no había nada que mejorar.
- ✓ Un 5,5% (15 opiniones), concordaron tener un local más amplio, 11 de ellas fueron de la sede de Talamanca.
- ✓ Un 4,0% (11 opiniones) concordaron que se vendiera los timbres en la misma regional.

El restante 9,8% incluye múltiples opiniones que, por su cuantía, no son representativas a nivel porcentaje.

Estrato 2

Para este estrato se recibieron una cantidad de **451** opiniones o recomendaciones, de las cuales se mencionan las más relevantes:

- ✓ Un 79,8% (360 opiniones), concordaron que todo está bien o no había nada que mejorar.
- ✓ Un 3,8% (17 opiniones), concordaron en un mejor local, llamando la atención que todas las sugerencias vinieron de usuarios que visitaron la regional de Orotina.
- ✓ Un 2,7% (12 opiniones) concordaron con más personal en ventanilla.
- ✓ El 2,4% (11 opiniones) concordaron la instalación de aire acondicionado, siendo nueve de estos comentarios obtenidos nuevamente de Orotina.

El restante 11,3% incluye múltiples opiniones que, por su cuantía, no son representativas a nivel porcentaje.

Estrato 3

Para este estrato se recibieron una cantidad de **310** opiniones o recomendaciones, de las cuales se mencionan las más relevantes:

- ✓ Un 78,4% (243 opiniones) concordaron que todo está bien o no había nada que mejorar.
- ✓ Un 4,2% (13 opiniones) concordaron que se tenía que mejorar el acceso para personas con discapacidad, siendo la regional más penalizada la de Santa Cruz con 12 recomendaciones.
- ✓ Un 3,9% (12 opiniones) se incluyeron en el rubro de “No aplica”, ya que sus sugerencias iban enfocadas a aspectos ajenos al servicio (dispensador con agua, café, área de juegos para niños) entre otros.
- ✓ Un 3,5% (11 opiniones) coincidieron en mayor personal en ventanillas.

El restante 10,0% incluye múltiples opiniones que, por su cuantía, no son representativas a nivel porcentaje.

Estrato 4

Para este estrato se recibieron una cantidad de **659** opiniones o recomendaciones, de las cuales se mencionan las más relevantes:

- ✓ Un 81,2% (536 opiniones) concordaron que todo está bien o no había nada que mejorar.
- ✓ Un 2,3% (15 opiniones) concordaron con un local más amplio, siendo que la sede de Perez Zeledón fue la que más se resaltó, por cuanto obtuvo 9 opiniones al respecto.
- ✓ Un 2,0% (13 opiniones) concordaron con mayor cantidad de personal en ventanilla.

El restante 14,5% incluye múltiples opiniones que, por su cuantía, no son representativas a nivel porcentaje.

Estrato 5

Para este estrato se recibieron una cantidad de **616** opiniones o recomendaciones, de las cuales se mencionan las más relevantes:

- ✓ Un 66,2% (408 opiniones) concordaron que todo está bien o no había nada que mejorar.
- ✓ Un 8,0% (49 opiniones) que hace falta pintura, siendo que la sede de Puntarenas fue la que más se resaltó, por cuanto obtuvo 42 opiniones concordando el mismo problema.
- ✓ Un 5,5% (34 opiniones) coincidieron en que hacía más falta personal en ventanilla, siendo la oficina más penalizada la de Alajuela con 17 opiniones al respecto.
- ✓ Un 4,9 (30 opiniones) concordaron en un local con más espacio, siendo la regional de Heredia la que obtuvo la mayor cantidad de sugerencias siendo estas 20.

El restante 15,4% incluye múltiples opiniones que, por su cuantía, no son representativas a nivel porcentaje.