



Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

Áreas de Servicios
Oficinas Centrales
2024

“El servicio al cliente no es un departamento, es una actitud”

Noviembre, 2024



INDICE GENERAL

Introducción	2
Marco Teórico.....	3
Áreas de Servicio Analizadas.....	4
Elementos del Muestreo.....	5
Variables consideradas en el cuestionario	5
Resultados del Sondeo de Opinión	7
Índice Global de Satisfacción por Dimensión	8
Dimensión Tangibilidad.....	9
Dimensión Empatía	9
Dimensión Capacidad de Respuesta	10
Dimensión Seguridad.....	10
Resultados por Área de Servicio (Indicador ISAS).....	11
Actos Jurídicos.....	12
Entrega de Cédulas de Identidad.....	13
Opciones y Naturalizaciones.....	14
Tarjeta Identidad de Menores	15
Conclusiones y Recomendaciones.....	17

Introducción

La carta magna en su parte orgánica recoge o enuncia principios rectores de la función y organización administrativa, donde destacan la eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad que deben atender las entidades y/o organización pública, 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 como lo atendieron y el tiempo que tardó en realizar el trámite, con el fin de aplicar acciones que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de estos.

Conforme con lo anterior, la Contraloría de Servicios Institucional de acuerdo con lo establecido en los artículos catorce y tercero de la Ley N°. 9158¹ y de su Reglamento respectivamente, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión anual 2022, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Centrales del Tribunal Supremo de Elecciones.

En este sondeo de opinión se aplicaron un total de **825** encuestas durante los meses de agosto a noviembre del año en curso en las áreas de servicio de Actos Jurídicos, Entrega de Cédulas de Identidad, Opciones y Naturalizaciones, Documentos de Identidad y Tarjeta de Identidad de Menores, donde el Índice Global de Satisfacción promedio obtenido por la institución fue de **9,73** de un máximo de 10 puntos.

El nivel de satisfacción como puntaje obtenido por cada área de servicio fue el siguiente: *Entrega de Cédulas de Identidad con 9,91, Actos Jurídicos y Opciones y Naturalizaciones con 9,78 cada uno, Documentos de Identidad con un 9,66, Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales con un 9,64 y por último Tarjeta de Identidad de Menores un 9,61.*

¹ *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*

Marco Teórico

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

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

1. **Tangibilidad:** Apariencia y facilidades de las instalaciones físicas, comodidad de las áreas de atención, limpieza, comunicación y señalización interna, así como la apariencia del personal.
2. **Empatía:** Orientación, cortesía y amabilidad que se ofrece al usuario por parte del personal institucional.
3. **Capacidad de Respuesta:** Disposición de la Institución para brindar el servicio en forma rápida, voluntad de ayuda de los funcionarios hacia las personas usuarias y la reacción de la institución para brindar la continuidad del servicio y la rapidez en la tramitación.
4. **Seguridad:** Conocimiento y Atención mostrados por los funcionarios y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en la atención.

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

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

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 con las personas usuarias, no obstante, los mecanismos para adoptar medidas que apoyen estructuras modernas de esta índole son a mediano plazo, por lo que se considera apropiado el valor porcentual que posee esa ponderación dentro de las variables. Por otra parte, la presentación personal de los funcionarios es un elemento importante para 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 y de sus procesos y requisitos, con el fin de orientar a la persona usuaria brindando información veraz y oportuna.

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

Áreas de Servicio Analizadas

El sondeo de opinión aplicado para el presente estudio se realizó mediante la metodología de encuesta de salida, para lo cual se entrevistaron a las personas que recibieron el servicio en las áreas de prestación de las siguientes áreas de servicio:

1. Actos Jurídicos
2. Entrega de Cédula de Identidad.
3. Opciones y Naturalizaciones
4. Documentos de Identidad
5. Tarjeta de Identidad de Menores (TIM)
6. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

Elementos del Muestreo

Conforme con los datos estadísticos históricos de la cuantía de personas atendidas en las distintas áreas de servicio y de los resultados de los sondeos de opinión anterior, se determinó una muestra para el presente sondeo de **825 encuestas**. La distribución de la muestra a pesar de su aplicación en forma aleatoria y ser encuesta de salida, quedando distribuida de la siguiente manera:

Cuadro 1
Distribución de la Muestra por Área de Servicio
Sondeo de Opinión 2024

Servicio	Cantidad de encuestas	Participación porcentual
Total	825	100,00%
Cédula de identidad	150	18,18%
Entrega de cedula de identidad	150	18,18%
TIM	150	18,18%
Actos Jurídicos	125	15,15%
Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales	125	15,15%
Opciones y Naturalizaciones	125	15,15%

Fuente: Sondeo de opinión oficinas centrales 2024-Contraloría de Servicios

Variables consideradas en el cuestionario

El cuestionario contempló preguntas cerradas cualificando el servicio recibido de acuerdo con los elementos a evaluar en una escala Likert con respuestas de valoración textual (*Muy Bueno, Bueno, Regular y Malo*), además de un aparte de comentarios a modo de respuestas abiertas en algunos ítems evaluados.

Conforme con las dimensiones del servicio que contemplan para establecer una medición de la percepción y calidad del servicio brindado a las personas usuarias, en el cuestionario además de los datos personales de género y edad del encuestado, se determinaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

1. Condiciones Físicas

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

- a) Mobiliario en el área de espera (sillas, cubículo)
- b) Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones
- c) Acceso a las instalaciones (rampas, barandas)

2. Atención del Personal

En la evaluación de la atención recibida, se consideró al (la) funcionario (a) en ventanilla de la institución. De ahí que los elementos evaluados para cada caso fueron los siguientes:

- a) Presentación Personal
- b) Amabilidad y cortesía
- c) Información y orientación brindada

3. Tiempos de Prestación del Servicio

En la evaluación de los tiempos, la calificación recayó sobre los siguientes elementos:

- a) Tiempo de Espera para Ser Atendido
- b) Tiempo de Atención en Ventanilla

4. Mejoras en el servicio

En este aparte se valoran las opiniones de las personas usuarias sobre qué aspectos se debieran de tomar en cuenta para mejorar el servicio del área donde fue atendido.

Resultados del Sondeo de Opinión

Los resultados obtenidos considerando las percepciones de las personas usuarias consultadas se describen a continuación.

I. Resultados generales del IGS

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el IGS Institucional alcanzó una **nota promedio de 9,73 puntos** de un máximo de 10 puntos, ponderando las notas obtenidas en cada una de las dimensiones del servicio indicadas por su importancia relativa conforme lo indicado en la Tabla 1.

El detalle de dicho índice por área de servicio es el siguiente:

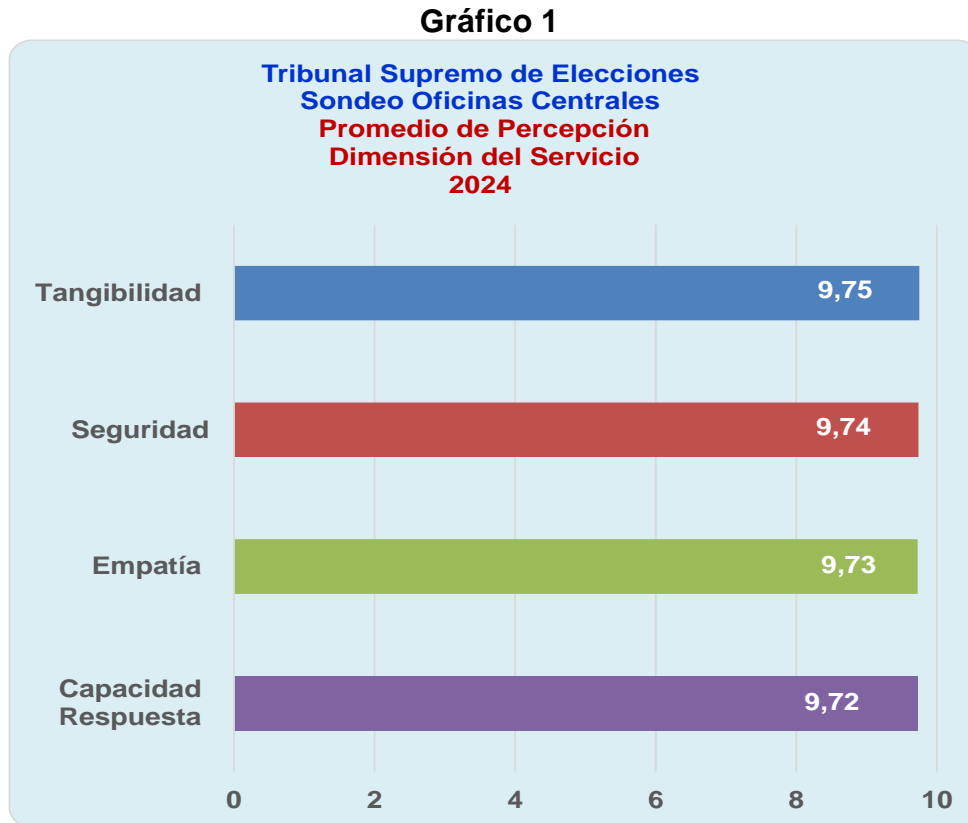
Cuadro 2
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Global de Satisfacción
por Área de Servicio 2024

Área de Servicio	IGS
Promedio General	9,73
Entrega de Cédula de identidad	9,91
Actos Jurídicos	9,78
Opciones y Naturalizaciones	9,78
Documento de identidad	9,66
Certificación de Hechos Civiles y Vitales	9,64
Tarjeta de Identidad de Menores	9,61

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2024-Contraloría de Servicios, TSE.

Índice Global de Satisfacción por Dimensión

Al desglosar IGS en función de cada una de las dimensiones del servicio, el indicador asociado a cada una de ellas se muestra en el Gráfico siguiente.



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2024-Contraloría de Servicios, TSE.

Como lo muestra el Gráfico anterior, la Dimensión Capacidad de Respuesta tuvo una nota promedio de **9,72 puntos**, siendo la de menor puntaje, según la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios en oficinas centrales, mientras que la referida a Tangibilidad obtuvo la mayor nota **promedio** con **9,75 puntos**.

A continuación, se presenta un análisis en detalle por cada dimensión del servicio y los elementos evaluados dentro de ellas.

Dimensión Tangibilidad

La dimensión **Tangibilidad** se relaciona con el estado de las instalaciones físicas del área de servicio respectiva y la presentación personal del funcionario que brindó el mismo. Al considerar los indicados elementos se tiene que, en promedio, el puntaje asignado —*dada la percepción de la persona usuaria*— sobre esta dimensión alcanzó una nota promedio general de **9,75 puntos**.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que componen su evaluación, a saber, mobiliario para el público, espacio físico y comodidad, acceso a las instalaciones y presentación personal se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 3
Tribunal Supremo de Elecciones
Elemento Evaluado Dimensión
Tangibilidad 2024

Elemento Evaluado	Nota Promedio
Total	9,76
Mobiliario en el área de espera	9,81
Acceso a las instalaciones	9,75
Espacio físico y comodidad	9,74
Presentación personal	9,73

Fuente: Anexo 1.

Dimensión Empatía

La dimensión **Empatía** se relaciona con la atención que brinda el funcionario en ventanilla hacia el usuario, sea la cortesía, amabilidad y otros elementos que se relacionan entre sí para la atención individualizada en la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos, se tiene que en promedio el índice de satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota promedio de **9,73 puntos**.

Dimensión Capacidad de Respuesta

La dimensión **Capacidad de Respuesta** se relaciona con la capacidad que posee la institución para proporcionar el servicio al usuario en el menor tiempo posible, así como la reacción de la institución ante eventualidades con el fin de no interrumpir la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el índice de satisfacción en esta dimensión —dada la percepción del usuario— alcanzó una nota promedio general de **9,71 puntos**.

Considerando los elementos que se evalúan en esta dimensión se obtuvieron los siguientes resultados:

Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo que atención en ventanilla a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por las personas usuarias con una nota promedio de **9,81 puntos**.

Tiempo de Espera en la fila

El tiempo de espera para ser atendido a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por las personas usuarias con una nota **promedio** de **9,61 puntos**.

Dimensión Seguridad

La dimensión Seguridad se relaciona con la capacidad y conocimiento del personal de la institución sobre los trámites institucionales. Esta dimensión relaciona al funcionario que tuvo el contacto directo con el usuario, en donde se evalúa la forma en que se brindó la información y los demás aspectos propios en la atención del servicio respectivo. Esta Dimensión alcanzó una nota promedio de **9,74 puntos**

Resultados por Área de Servicio

Conforme con el IGS Institucional indicado, los resultados por área de servicio evaluada fueron los siguientes:

Cuadro 4
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Global de Satisfacción por
Área de Servicio y Dimensión

Área de Servicio Evaluada	Índice IGS	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Entrega de cédula	9,91	9,86	9,91	9,90	9,94
Actos Jurídicos	9,78	9,93	9,84	9,66	9,82
Opciones y Naturalizaciones	9,78	9,93	9,84	9,66	9,82
Documento de Identidad	9,66	9,52	9,69	9,63	9,73
Certificación Hechos Civiles y Vitales	9,64	9,63	9,62	9,66	9,62
Tarjeta de Identidad de Menores	9,61	9,64	9,46	9,77	9,51

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2024- Contraloría de Servicios, TSE.

Como lo refleja el Cuadro anterior, todas las áreas de servicio evaluadas obtuvieron resultados muy elevados conforme a la percepción de las personas usuarias consultadas.

II. Resultados por Área de Servicio (Indicador ISAS)

Con el fin de mejorar el análisis de la información obtenida —*dada la aplicación del sondeo de opinión*— se obtuvo el denominado “**Índice de Satisfacción por Área de Servicio**” (ISAS), a partir del análisis de una serie de elementos *-algunos evaluados en cada dimensión-*, pero escogidos a los que más se relacionan con el denominado “momento de verdad” del servicio al cliente, sea aquellos que más son percibidos por la persona usuaria cuando recibe el servicio directo y personalmente por parte del funcionario respectivo en ventanilla, obteniendo para este indicador una nota promedio general institucional de **9,74 puntos** (ver anexo 3).

Los elementos considerados para este índice son los siguientes:

Tabla 2
Índice de Satisfacción por Área de Servicio
Elementos Evaluados

Elemento	Dimensión del Servicio Asociada	Importancia Relativa
Amabilidad y cortesía	Empatía	19%
Presentación personal del funcionario	Tangibilidad	11%
Información y orientación brindada	Seguridad	23%
Tiempo de espera en fila	Capacidad de Respuesta	16%
Tiempo de atención en ventanilla	Capacidad de Respuesta	31%

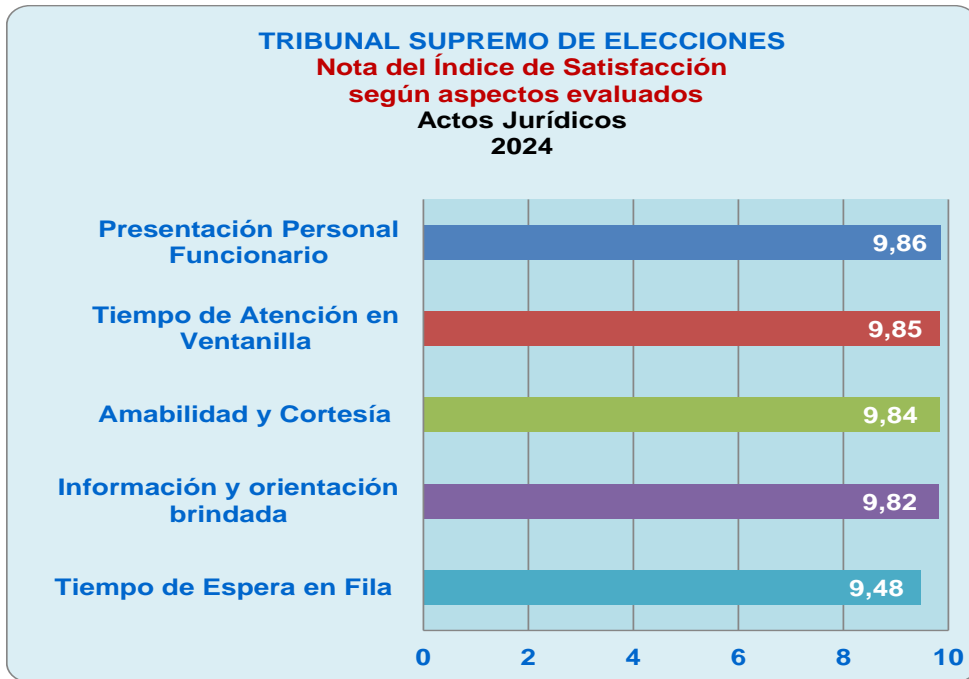
Fuente: Elaboración propia con base en el Modelo de Evaluación SERVQUAL.

Cabe indicar que dicho indicador se obtiene a partir de un promedio ponderado de las notas de percepción obtenidas para cada elemento evaluado, de ahí que se aclara que el ISAS de cada oficina es el promedio del porcentaje relativo indicado en la Tabla anterior y que evidentemente va a diferir si se suman los porcentajes indicados en el Gráfico de cada oficina. El ISAS general obtenido fue de **9,74 puntos**

a) Actos Jurídicos

El servicio que presta la Sección de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de reconocimientos, legitimaciones, recursos y aplicación de sentencias judiciales. Para este servicio se tuvo una nota promedio general de **9,78 puntos**.

Gráfico 2

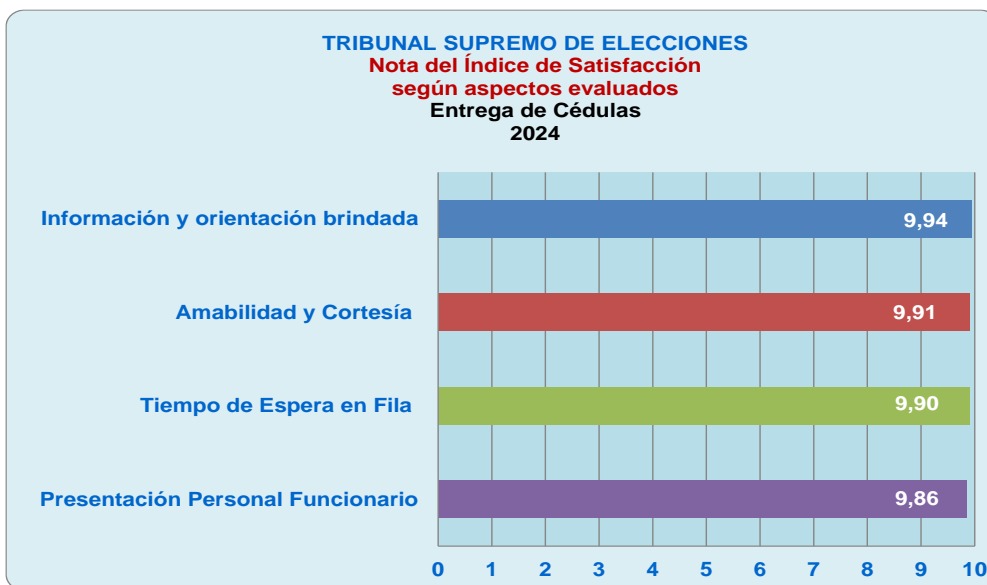


Fuente: Anexo 3

b) Entrega de Cédulas de Identidad

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,91 puntos**; siendo el elemento con la calificación mayor, el de la información y orientación brindada, con **9,94**.

Gráfico 3



Fuente: Anexo 3

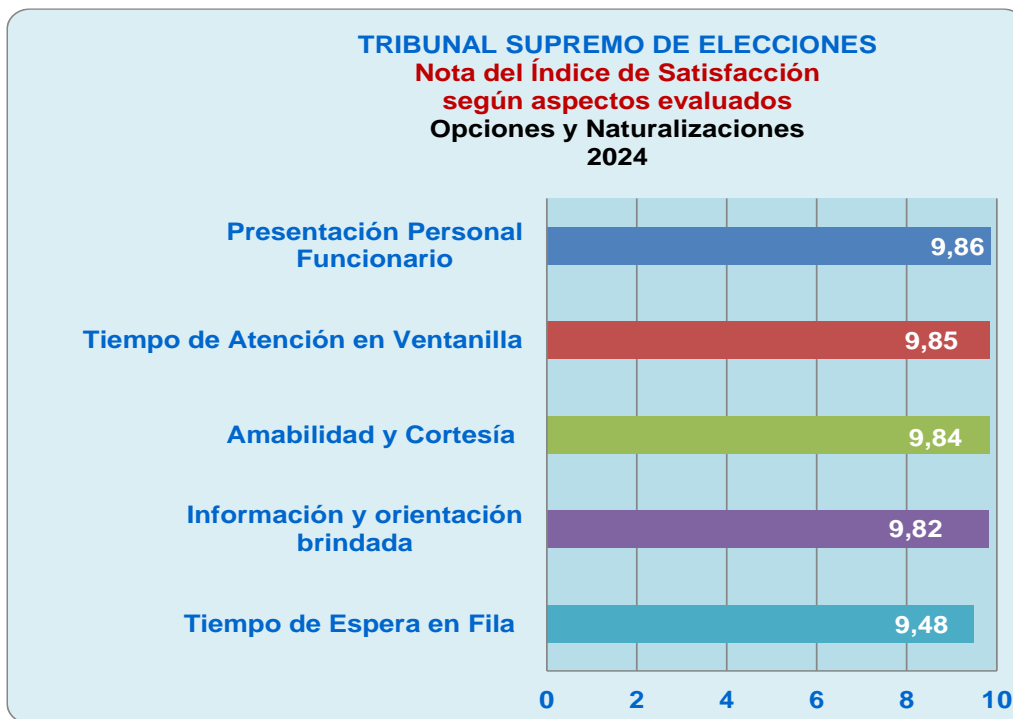
c) Opciones y Naturalizaciones

El servicio que presta la Sección de Opciones y Naturalizaciones al usuario está referido a trámites de Naturalización por diversas opciones a saber matrimonio, residencia oficial y la trascendencia entre otras.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,78 puntos**

El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4



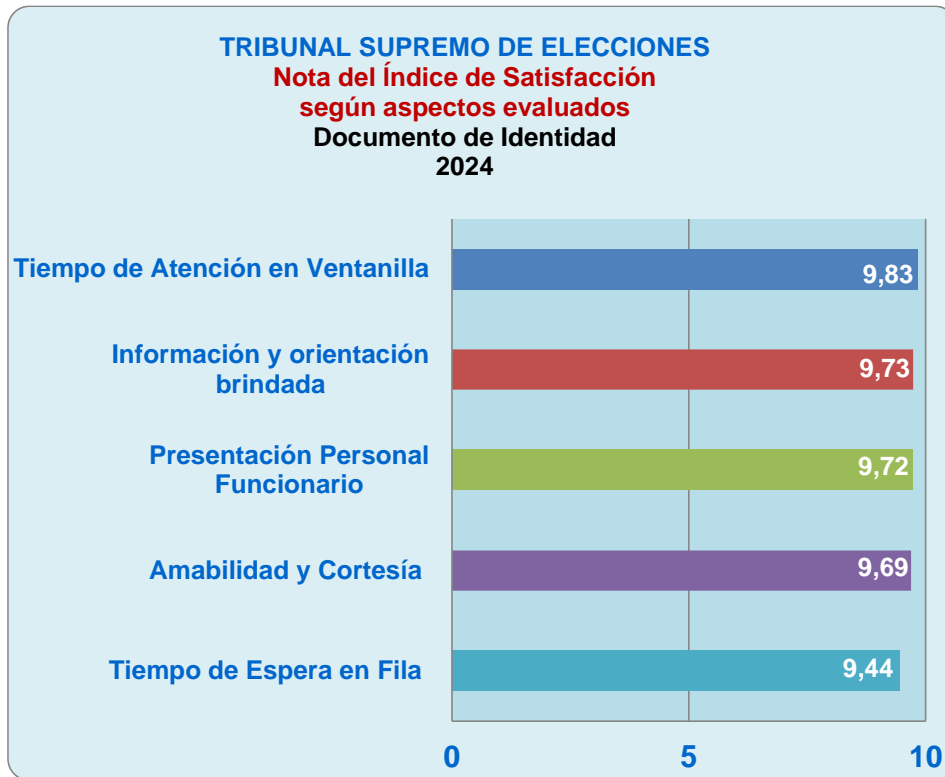
Fuente: Anexo 3.

Como se puede apreciar en el Gráfico anterior, el rubro con menor nota para esta oficina fue la del “Tiempo de atención en fila”, con una nota de **9,48** puntos.

d) Documento de Identidad

El ISAS en esta área tuvo un **promedio general** de **9,71 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 5

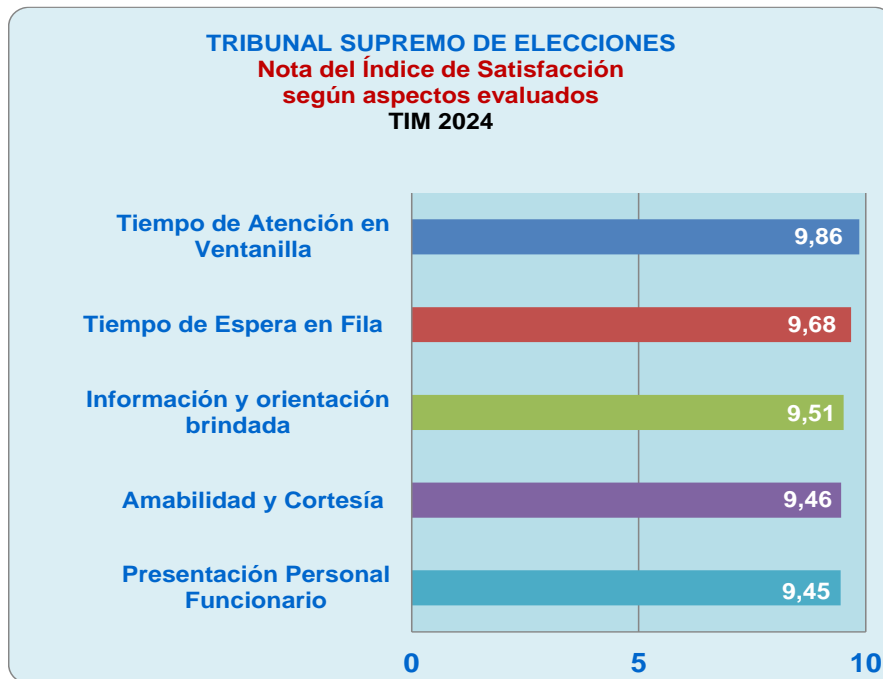


Fuente: Anexo 3.

e) Tarjeta Identidad de Menores

El ISAS en esta área tuvo un **promedio general** de **9,63 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 6

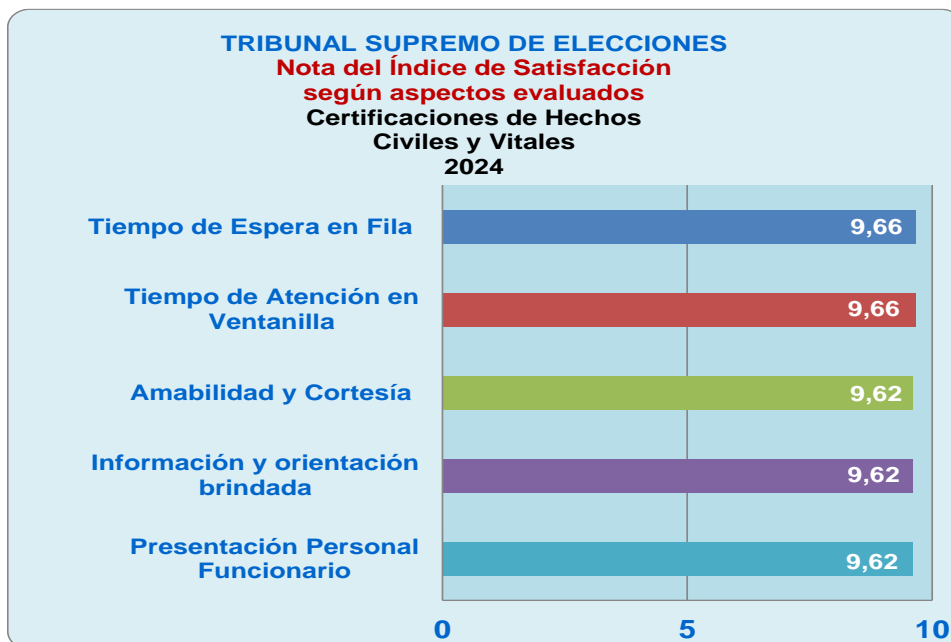


Fuente: Anexo 3.

f) Certificación de Hechos Civiles y Vitales

El ISAS en esta área tuvo un **promedio general de 9,64 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 7



Fuente: Anexo 3

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones Generales

1) El **Índice Global de Satisfacción Institucional** obtenido con base en la percepción que poseen las personas usuarias sobre la prestación de los servicios de las áreas evaluadas considerando las ponderaciones indicadas en la Tabla 1 para cada dimensión, alcanzó una nota **promedio general** de **9,73 puntos**. El desglose del IGS por área de servicio evaluada es el siguiente:

- *Entrega de Cédula*..... 9,91
- *Actos Jurídicos*..... 9,78
- *Opciones y Naturalizaciones*..... 9,78
- *Documento de Identidad*..... 9,66
- *Certificaciones de Hechos Civiles* 9,64
- *TIM*.....9,61

2) Conforme con las dimensiones del servicio establecidas, estos fueron los siguientes resultados:

- *Tangibilidad: 9,75*
- *Seguridad: 9,74*
- *Empatía: 9,73*
- *Capacidad de respuesta: 9,72*

3) Al considerar el Índice de Satisfacción por Área de Servicio (ISAS), este alcanzó una nota promedio general de 9,74 puntos.

4) Conforme con las áreas evaluados los siguientes son los resultados en el ISAS, para cada una de ellas:

- ✓ Entrega de cédula: Su índice de satisfacción promedio fue de **9,91 puntos**.
- ✓ Actos Jurídicos: Su índice de satisfacción promedio fue de **9,78 puntos**.
- ✓ Opciones y Naturalizaciones: Su índice de satisfacción promedio fue de **9,78 puntos**.

Evaluación de la Satisfacción, Oficinas Centrales 2024

- ✓ Documento de identidad: Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,71 puntos**.
- ✓ Certificaciones de hechos civiles: Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,64 puntos**.
- ✓ Tarjeta de Menor: Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,63 puntos**

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2024 en oficinas centrales se plantea la siguiente recomendación:

- 1) *Remitir atenta felicitación a los funcionarios de las áreas de servicio evaluadas, por los resultados generales obtenidos en el presente sondeo, quedando demostrado la actitud, esfuerzo y voluntad en cada uno de ellos para con la atención de las personas usuarias, siendo estos aspectos una constante para mejorar los servicios ofrecidos por el Tribunal.*
- 2) *Que las unidades administrativas de Documentos de Identidad y Comunicación Organizacional realicen el estudio pertinente y se implemente nueva rotulación en dicha área de servicio, a fin de señalar claramente las áreas de espera y de atención de público, considerando las distintas áreas de espera (atención preferencial, atención TIM y atención general) y una mejor orientación y visibilidad para las ventanillas de la 10 a la 13, dada su ubicación.*
- 3) *Que la Jefatura de la Sección de Opciones coordine lo pertinente a fin de mantener -durante toda la jornada laboral- de al menos tres ventanillas de atención de público, considerando para ello la cuantía de personas en espera durante las distintas horas de la jornada de atención, con el fin de disminuir los tiempos de espera de las personas usuarias en dicha área de servicio.*

ANEXOS

Anexo 1

Notas de percepción general por Dimensión según elemento evaluado para el IGS

Dimensión Tangibilidad	Nota de Percepción
Mobiliarios en área de espera	9,81
Acceso a las instalaciones	9,75
Espacio físico y comodidad	9,74
Presentación personal	9,73

Dimensión Empatía	Nota de Percepción
Amabilidad del funcionario en ventanilla	9,73

Dimensión Capacidad de Respuesta	Nota de Percepción
Tiempo atención ventanilla	9,81
Tiempo atención en fila	9,61

Dimensión Seguridad	Nota de Percepción
Información y orientación brindada	9,74

Anexo 2

Notas de percepción general por Área de Servicio según IGS, Dimensión y Elemento Evaluado

Oficina	IGS	Tangibilidad	Empatía	Capacidad Respuesta	Seguridad
Entrega cédula	9,91	9,86	9,91	9,90	9,94
Actos Jurídicos	9,78	9,93	9,84	9,66	9,82
Opciones y Naturalizaciones	9,78	9,93	9,84	9,66	9,82
Documento identidad	9,66	9,52	9,69	9,63	9,73
Certificaciones	9,64	9,63	9,62	9,66	9,62
Tarjeta de Identidad de Menores	9,61	9,64	9,46	9,77	9,51
Promedio General por IGS y Dimensión	9,73	9,75	9,73	9,72	9,74

Anexo 3

**Índice de Satisfacción por Área
de Servicio (ISAS) según
variable evaluada**

		Amabilidad y cortesía	Presentación personal funcionario	Información y orientación	Tiempo en fila	Tiempo en ventanilla
	ISAS	19%	11%	23%	16%	31%
Entrega Cédula	9,91	9,91	9,86	9,94	9,90	N/A
Actos Jurídicos	9,78	9,84	9,86	9,82	9,48	9,85
Opciones y Naturalizaciones	9,78	9,84	9,86	9,82	9,48	9,85
Documento de identidad	9,71	9,69	9,72	9,73	9,44	9,83
Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales	9,64	9,62	9,62	9,62	9,66	9,66
Tarjeta de Identidad de Menores	9,63	9,46	9,45	9,51	9,68	9,86
Promedio General	9,74	9,73	9,73	9,74	9,61	9,81