



Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

Áreas de Servicios
Oficinas Centrales
2025

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

Octubre, 2025



INDICE GENERAL

Introducción	2
Marco Teórico	3
<i>Elementos del Muestreo</i>	4
<i>Variables consideradas en el cuestionario</i>	5
Resultados del Sondeo de Opinión	7
<i>Resultados Generales (Índice Global de Satisfacción – IGS-)</i>	7
<i>Índice Global de Satisfacción por Dimensión</i>	8
<i>Dimensión Tangibilidad</i>	9
<i>Dimensión Empatía</i>	9
<i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	9
<i>Dimensión Seguridad</i>	10
<i>Resultados por Área de Servicio</i>	11
Resultados por Área de Servicio (Indicador ISAS)	11
<i>Actos Jurídicos</i>	12
<i>Certificaciones</i>	13
<i>Documentos de Identidad</i>	14
<i>Entrega de Cédulas</i>	15
<i>Opciones y Naturalizaciones</i>	16
<i>Tarjeta de Identidad de Menores</i>	17
Resultados Consultas Generales	19
Conclusiones	20

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 2025, 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 950 encuestas durante los meses de agosto a octubre del año en curso en las áreas de servicio de Actos Jurídicos, Entrega de Cédulas de Identidad, Opciones y Naturalizaciones, Documentos de Identidad, Tarjeta de Identidad de Menores y Certificaciones donde el Índice Global de Satisfacción promedio obtenido por la institución fue de **9,89** de un máximo de 10 puntos.

El nivel de satisfacción como puntaje obtenido por cada área de servicio fue el siguiente:

- ✓ Entrega de cédulas con 10,00
- ✓ Certificaciones con 9,99
- ✓ Tarjeta de identidad de menores con 9,97
- ✓ Documento de identidad con 9,85
- ✓ Opciones y Naturalizaciones con 9,79
- ✓ Actos Jurídicos con 9,77

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.

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**”.

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 **950 encuestas**. La distribución de la muestra a pesar de su aplicación en forma aleatoria y ser encuesta de salida, quedo distribuida de la siguiente manera por área de servicio:

Cuadro 1
Distribución de la Muestra
por Área de Servicio
Sondeo de Opinión
2025

Servicio	Cantidad de encuestas
Total	950
Actos Jurídicos	125
Certificaciones	150
Documento de identidad	175
Entrega de documento de identidad	150
Opciones y Naturalizaciones	200
Tarjeta de identidad de menores	150

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2022-Contraloría de Servicios, TSE.

Variables consideradas en el cuestionario

El cuestionario contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo con los elementos a evaluar en una escala Likert con respuestas de valoración textual (*vgr. Muy Bueno, Bueno, Regular y Malo*).

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.

Conforme con lo anterior 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. Identificación de algún trámite que se haya tenido problemas

En este aparte se valoran las opiniones de las personas usuarias sobre qué aspectos se debieran de tomar en cuenta para mejorar algún trámite donde fue atendido.

Resultados del Sondeo de Opinión

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

Resultados Generales (Índice Global de Satisfacción -IGS-)

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el Índice Global de Satisfacción Institucional alcanzó una **nota promedio de 9,89 puntos** de un máximo de 10 puntos, ponderando las notas obtenidas en cada una de las dimensiones del servicio indicadas en forma grupal 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 2025

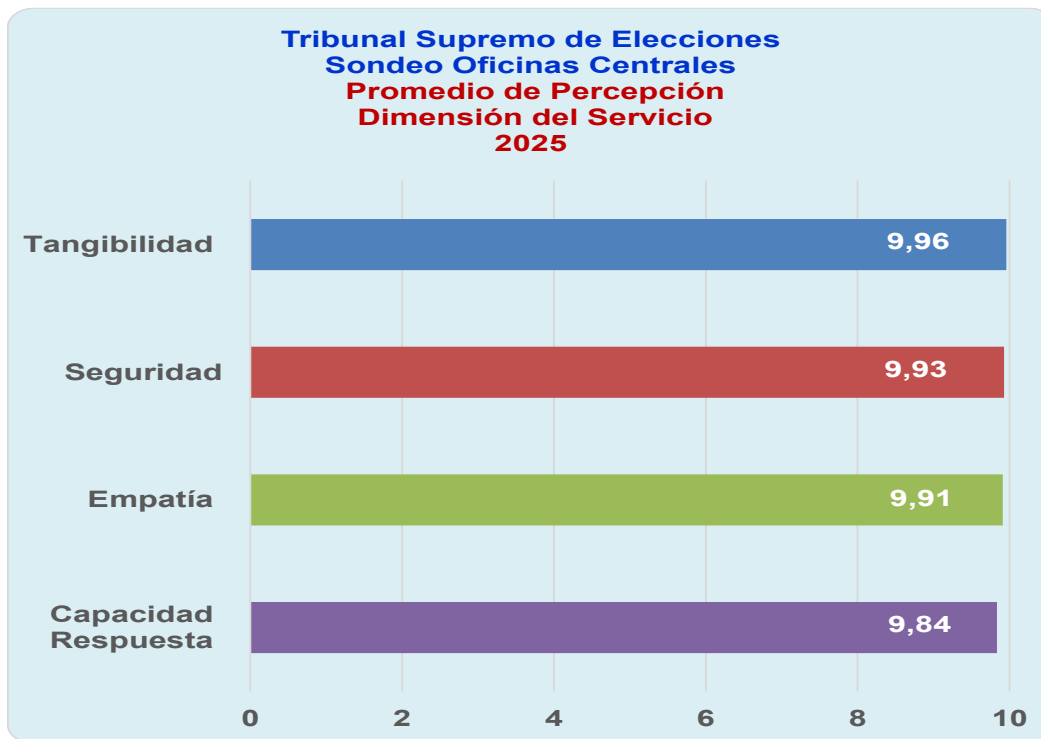
Área de Servicio	Índice Global de Satisfacción
Promedio General	9,89
Entrega de cédulas	10,00
Certificaciones	9,99
Tarjeta identidad de menor	9,97
Documento de identidad	9,85
Opciones y Naturalizaciones	9,79
Actos Jurídicos	9,77

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2025-Contraloría de Servicios, TSE.

Índice Global de Satisfacción por Dimensión

Al desglosar el índice global de satisfacción (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.

Gráfico 1



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2025-Contraloría de Servicios.

Como lo muestra el Gráfico anterior, la Dimensión Tangibilidad tuvo una nota promedio de **9,96 puntos**, siendo la de mayor puntaje, según la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios en Oficinas Centrales, mientras que la referida a Capacidad de Respuesta obtuvo la menor nota **promedio con 9,84 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 9,96 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 2025

Elemento Evaluado	Nota Promedio
Total	9,96
Acceso a las Instalaciones	9,96
Espacio físico y comodidad	9,96
Mobiliario área de espera	9,96
Presentación Personal	9,95

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 **9,91 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 **9,84 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 **9,93 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 9,74 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.

Conforme con lo anterior se tiene que en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota **promedio general de 9,93 puntos**.

Resultados por Área de Servicio

Conforme con el índice Global de Satisfacción (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

Índice de Satisfacción por Dimensión del Servicio					
Área de Servicio Evaluada	Índice IGS	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Actos Jurídicos	9,77	9,77	9,74	9,81	9,74
Certificaciones	9,99	10,00	10,00	9,97	10,00
Documentos de Identidad	9,85	9,99	9,84	9,77	9,91
Entrega de cédula	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Opciones y Naturalizaciones	9,79	9,98	10,00	9,48	9,95
Tarjeta identidad de menor	9,97	10,00	9,90	10,00	9,97

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2025-Contraloría de Servicios, TSE.

Como lo refleja el Cuadro anterior, el área de servicio mejor evaluada fue Entrega de Cédula conforme a la percepción de las personas usuarias consultadas.

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 directa y personalmente por parte del funcionario respectivo en ventanilla, obteniendo para este indicador un índice de satisfacción promedio general de **9,89 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 Asociada
Amabilidad y Cortesía	Empatía
Presentación personal del funcionario	Tangibilidad
Información y orientación brindada	Seguridad
Tiempo de espera en fila	Capacidad de Respuesta
Tiempo de atención en ventanilla	Capacidad de Respuesta

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

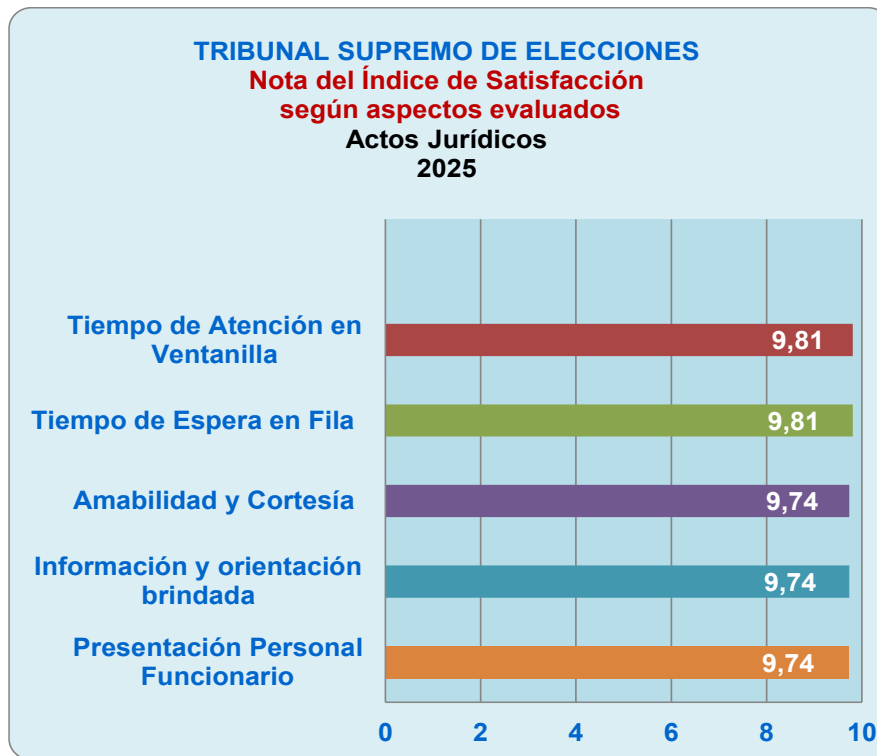
Cabe indicar que dicho indicador se obtiene a partir de un promedio simple de las notas de percepción obtenidas para cada elemento evaluado, como se muestra a continuación.

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, Ocurros y Aplicación de Sentencias Judiciales, los cuales tienden a rectificar los registros civiles y vitales existentes de los hechos inscritos, a saber, Nacimientos y Matrimonios en su mayoría. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

El ISAS obtenido para este servicio tuvo una nota promedio general de **9,76 puntos**. El detalle de los elementos evaluados se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 2



Fuente: Anexo 2.

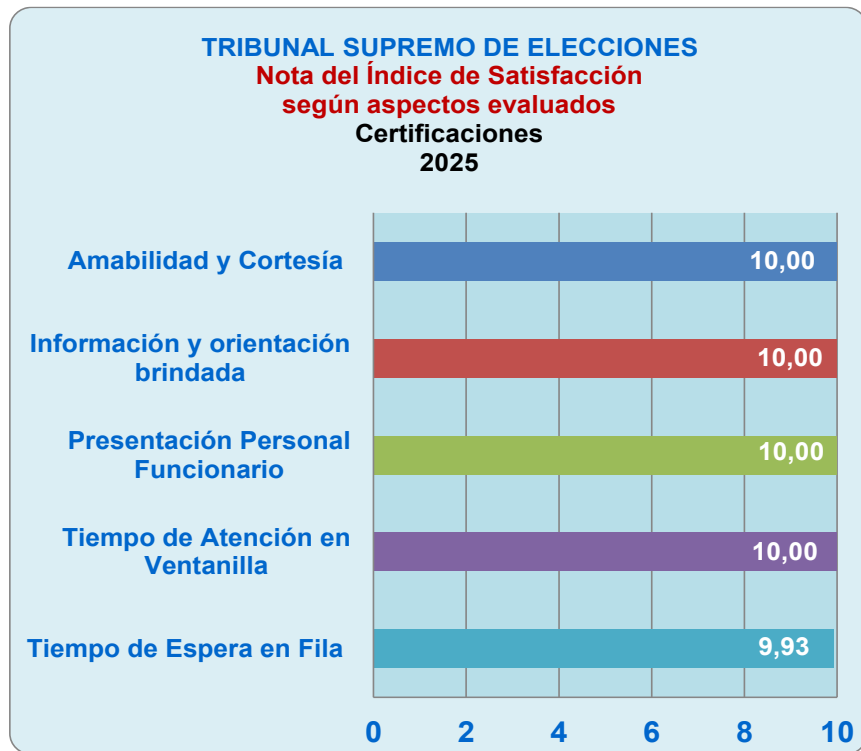
Como se refleja en la gráfica anterior, los elementos mejores evaluados en esta área de servicio fue el tiempo de espera en el área de espera y el de atención en ventanilla, con una nota de 9,81 puntos, respectivamente y con un leve menor puntaje los demás rubros evaluados.

b) *Certificaciones*

El servicio que presta esta área de servicio está referido a la entrega de los diferentes certificados disponibles (Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Estado Civil), así como solicitudes de estudios de hijos.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,99 puntos**; teniendo en casi todos sus rubros calificados, el promedio máximo que se podía obtener, siendo ello de mucho agrado destacar por parte de esta Contraloría de Servicios.

Gráfico 3



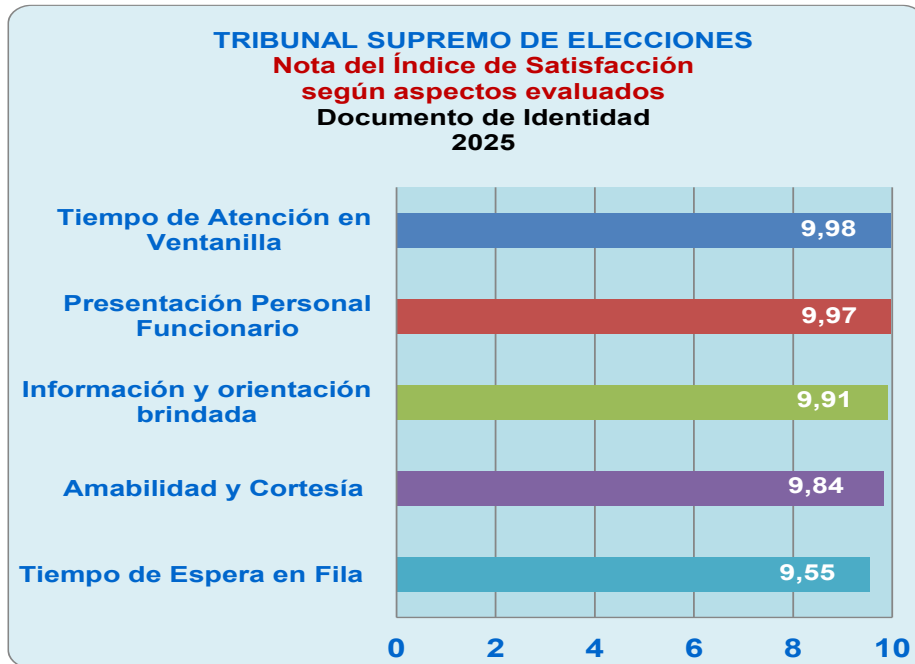
Fuente: Anexo 2.

c) Documentos de Identidad

El servicio de Documento de Identidad se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil. El mismo consiste como dice el servicio, en la solicitud de cédula de identidad para la posterior entrega del producto en un plazo determinado.

El ISAS en esta área tuvo un **promedio general de 9,85 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4

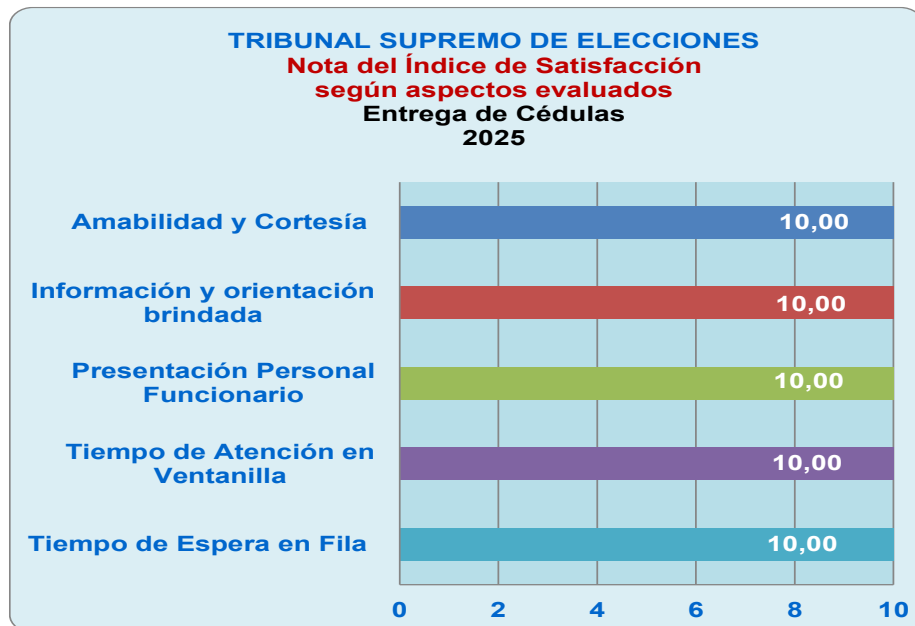


Fuente: Anexo 2

d) Entrega de Cédulas

El ISAS para esta área tuvo un promedio general de 10,00 siendo el área mejor calificada en todos los rubros, como se puede apreciar en el siguiente Gráfico.

Gráfico 5



Fuente: Anexo 2

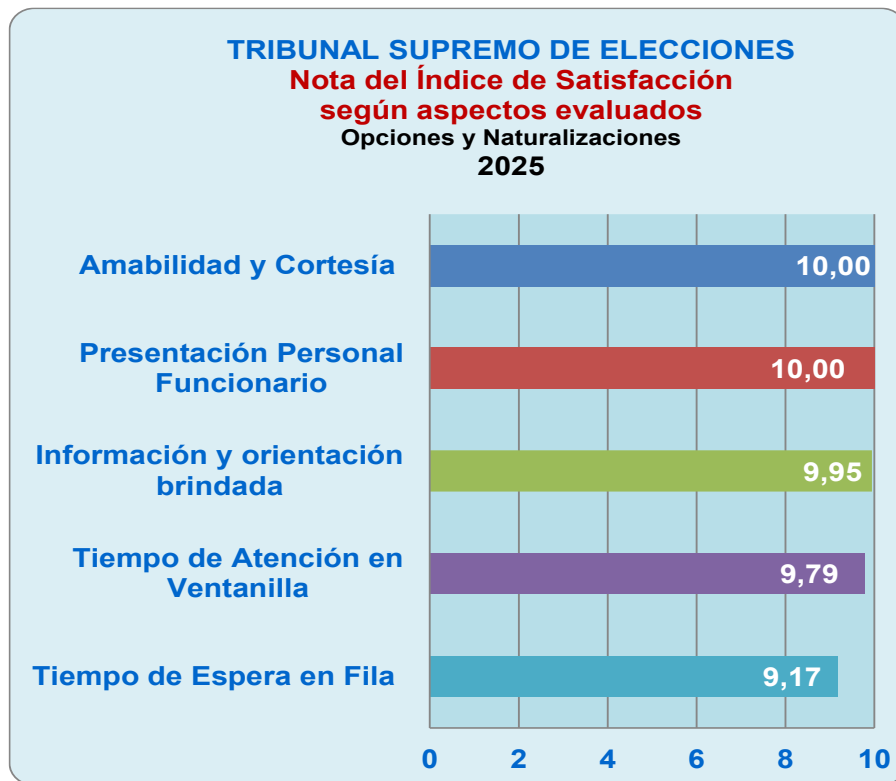
e) Opciones y Naturalizaciones

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. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,80 puntos**,

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

Gráfico 6



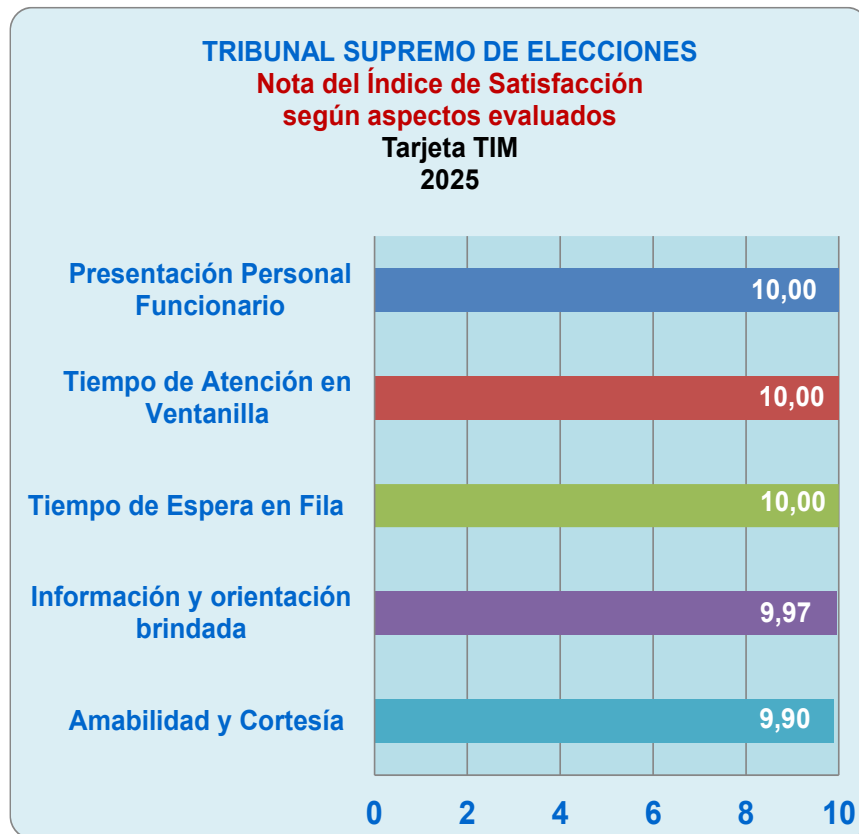
Fuente: Anexo 2.

f) Tarjeta de Identidad de Menores

El servicio de tarjetas a menores de edad es un trámite a todos aquellos jóvenes mayores de 12 años y menores de 18 años.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,97 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

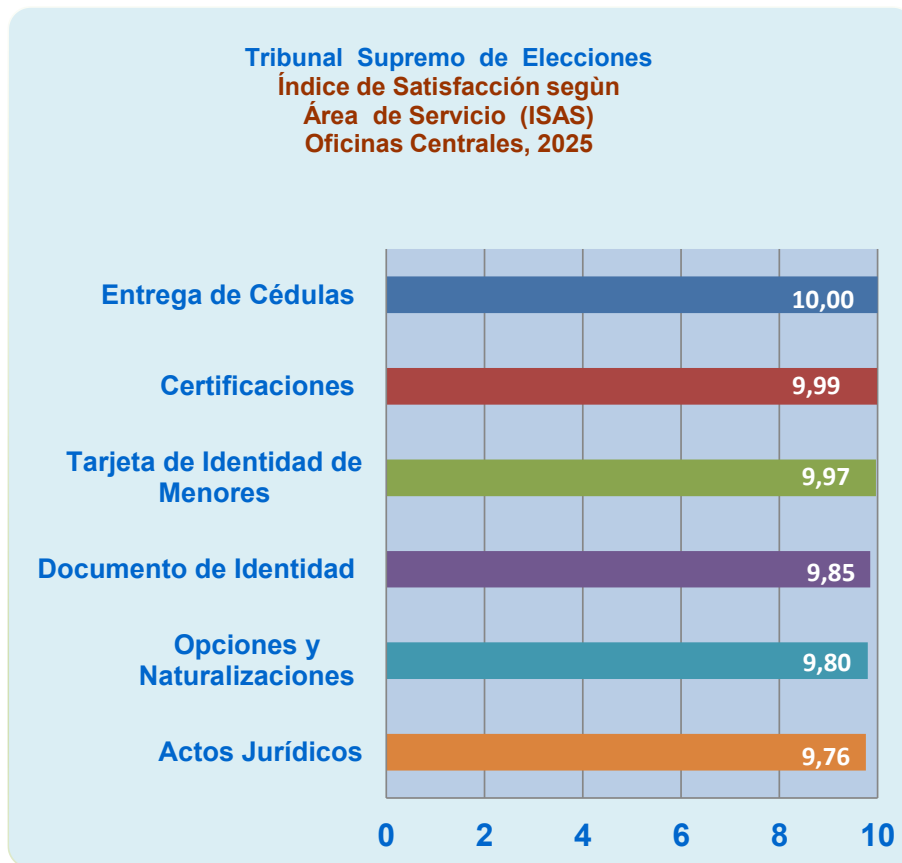
Gráfico 7



Fuente: Anexo 2.

A manera de resumen general respecto al ISAS, se tiene que, tomando en cuenta el índice promedio general (9,89 puntos) la Sección de Actos Jurídicos fue la que ligeramente estuvo alejado de dicho promedio siendo este de 9,76.

Gráfico 7



Fuente: Anexo 2

Resultados Consultas Generales

Con el fin de complementar el análisis de la percepción de las personas usuarias, se estableció un aparte en el sondeo referido a las expectativas de las personas usuarias y sus sugerencias para mejorar el servicio brindado por la institución.

Una vez realizado dicho análisis por cada oficina evaluada se determinó que, los comentarios que indicaron las pocas personas usuarias no fueron en contra propiamente de como se procede en los trámites, en sus requisitos, o sus resoluciones, si no a factores externos como falta de personal en ventanilla, ambientes calientes en el área de espera, poca claridad en el audio interno de las áreas, entre otros y que por su baja cuantía no era representativo indicarlo en el informe; además fueron temas que se indicaron en el informe del sondeo del año 2024 y sobre los cuales las unidades administrativas pertinentes han venido adoptando las acciones de mejora respectivas, sobre lo cual esta Contraloría de Servicios dará el seguimiento respectivo a fin de determinar el nivel de cumplimiento de las mejoras planteadas.

Conclusiones

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 se alcanzó una nota **promedio general de 9,89 puntos**. El desglose del IGS por área de servicio evaluada es el siguiente:

➤ <i>Actos Jurídicos</i>	9,77
➤ <i>Certificaciones</i>	9,99
➤ <i>Documentos de Identidad</i>	9,85
➤ <i>Entrega de Cédulas de Identidad</i>	10,00
➤ <i>Opciones y Naturalizaciones</i>	9,79
➤ <i>Tarjeta identidad menores</i>	9,97

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

➤ <i>Tangibilidad</i>	9,96
➤ <i>Empatía</i>	9,91
➤ <i>Capacidad de respuesta</i>	9,84
➤ <i>Seguridad</i>	9,93

3) Al considerar el Índice de Satisfacción por Área de Servicio (ISAS) donde se tomaron elementos relacionados más directamente con la prestación del servicio a como se indicaron anteriormente en el cuerpo del informe, la institución alcanzó un índice de satisfacción promedio general de **9,89 puntos**.

4) Del total de las seis unidades de servicios evaluadas, tres de ellas superaron el índice promedio siendo estas Entrega de Cédulas, Certificaciones y Tarjeta de identidad de Menores, mientras las restantes tres levemente estuvieron por debajo del nivel de satisfacción promedio de **9,89 puntos**.

Recomendación

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2025 en Oficinas Centrales, se sugiere al Superior 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.

ANEXOS

Anexo 1 Notas de percepción general por Dimensión según elemento evaluado para el IGS 2025

Dimensión Tangibilidad	Índice de Satisfacción	Dimensión Empatía	Índice de Satisfacción
Acceso a las instalaciones	9,96	Amabilidad y Cortesía	9,91
Espacio físico y comodidad	9,96		
Mobiliarios área de espera	9,96		
Presentación personal	9,95		
Promedio general	9,96		
Dimensión Capacidad de Respuesta	Índice de Satisfacción	Dimensión Seguridad	Índice de Satisfacción
Tiempo de atención en ventanilla	9,93	Información y orientación brindada	9,93
Tiempo de espera en fila	9,74		
Promedio general	9,84		

Anexo 2
Notas de percepción general por Área de Servicio
según IGS, Dimensión y Elemento Evaluado
2025

	Áreas de Servicio					
	Actos Jurídicos	Certificaciones	Entrega de Cédulas	Documento identidad	Opciones y Naturalizaciones	Tarjeta identidad de Menores
Índice Global de Satisfacción (IGS)	9,77	9,99	10,00	9,85	9,79	9,97
Dimensión del Servicio						
Tangibilidad	9,77	10,00	10,00	9,99	9,98	10,00
Acceso a las Instalaciones	9,78	10,00	10,00	10,00	9,97	10,00
Espacio Físico y Comodidad	9,78	10,00	10,00	10,00	9,97	10,00
Mobiliario en el área de espera	9,78	10,00	10,00	10,00	9,97	10,00
Presentación Personal	9,74	10,00	10,00	9,97	10,00	10,00
Empatía	9,74	10,00	10,00	9,84	10,00	9,90
Amabilidad y Cortesía	9,74	10,00	10,00	10,00	10,00	9,90
Capacidad de Respuesta	9,81	9,97	10,00	9,77	9,48	10,00
Tiempo Espera Atención	9,81	9,93	10,00	9,55	9,17	10,00
Tiempo Atención en Ventanilla	9,81	10,00	10,00	9,98	9,79	10,00
Seguridad	9,74	10,00	10,00	9,91	9,95	9,97
Información y Orientación	9,74	10,00	10,00	9,91	9,95	9,97

Anexo 3
Índice de Satisfacción por Área
de Servicio (ISAS) según
variable evaluada
2025

	Áreas de Servicio					
	Actos Jurídicos	Certificaciones	Entrega de Cédulas	Documento identidad	Opciones y Naturalizaciones	Tarjeta identidad de Menores
Índice de satisfacción área servicio (ISAS)	9,76	9,99	10,00	9,85	9,80	9,97
Aspectos evaluados						
Amabilidad y cortesía	9,74	10,00	10,00	9,84	10,00	9,90
Información y orientación	9,74	10,00	10,00	9,91	9,95	9,97
Presentación personal	9,74	10,00	10,00	9,97	10,00	10,00
Tiempo de espera en fila	9,81	9,93	10,00	9,55	9,17	10,00
Tiempo Atención en Ventanilla	9,81	10,00	10,00	9,98	9,79	10,00