



Sondeo de Opinión Electoral

Sistema de Votación “Papeleta Única Electrónica”

Informe de Resultados Encuesta Votantes

Mayo, 2024



Contenido

Introducción	2
Metodología de Evaluación	3
<i>Centros de Votación Visitados</i>	3
<i>Elementos del Muestreo</i>	4
<i>Descripción de la Encuesta</i>	4
Resultados del Sondeo de Opinión Electoral	5
Resultados Generales	5
<i>Datos Demográficos</i>	5
<i>Información Electoral</i>	6
<i>Evaluación de Accesibilidad</i>	9
<i>Evaluación de los Tiempos de Atención</i>	12
<i>Evaluación de los Productos Electorales</i>	15
Resultados Sistema de Votación “Papeleta Única Electrónica” (PUE)	17
<i>Resultados Generales</i>	17
<i>Resultados por Provincia del Sistema de Votación Papeleta Única Electrónica (PUE)</i>	21
<i>San José</i>	21
<i>Alajuela-Heredia</i>	26
<i>Cartago</i>	30
<i>Guanacaste</i>	34
<i>Limón</i>	38
Percepción General del Tribunal Supremo de Elecciones	42
Conclusiones	44
Recomendaciones	48

Introducción

Uno de los elementos principales en la búsqueda de la eficiencia y eficacia es los servicios, es el de buscar instrumentos de medición que brinde a la administración, las posibilidades de conocer la percepción de los votantes respecto a la organización de un proceso electoral, con el fin de que éste se lleve de una manera transparente, honrada y ordenada en busca de la excelencia, lo cual se identifica con nuestros valores como Institución.

La metodología del sondeo de opinión es una valiosa herramienta para que las instituciones públicas puedan conocer el criterio de la población en función sobre la forma en que percibieron los costarricense el pasado proceso electoral, con el fin de aplicar acciones de mejora que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de la calidad de los servicios electorales en este caso, sea hacia el ciudadano como elector.

De acuerdo con lo planteado por este despacho en sus objetivos operativos anuales, y conforme a la solicitud planteada por la Dirección General del Registro Electoral y de Financiamiento de Partidos Políticos aprovechando la realización del sondeo de percepción electoral para el proceso electoral 2024, se propuso aplicar un sondeo de opinión destinado a los votantes y también a aquellas personas que participaron como miembros de mesa en las juntas receptoras de votos, a fin de evaluar el la emisión del voto mediante la Papeleta Única Electrónica (PUE) así como el trabajo realizado el día de la votación por los miembros de mesa, conocer como percibieron el proceso de capacitación que se les impartió y el papel que tuvo el Asesor Electoral con el cual coordinaron el trabajo pertinente. .

Dado lo anterior es grato para esta Contraloría de Servicios, presentar los resultados obtenidos del mismo, el cual pretende orientar preliminarmente —*con la información obtenida*— en la toma de decisiones a nivel institucional con miras a mejorar los servicios electorales que se ofrecen a las personas que gentilmente realizan dicha labor que fortalece nuestra democracia.

Metodología de Evaluación

El presente estudio está basado en la opinión de los votantes que se entrevistaron en distintos centros de votación ubicados en las provincias de San José, Alajuela, Cartago, Heredia, Guanacaste y Limón.

El proceso de consulta se aplicó mediante una entrevista que se le hizo personalmente a cada votante, a fin de que respondieran diversas preguntas relacionadas a los elementos evaluados que infra se detallarán.

Centros de Votación Visitados

El sondeo fue realizado en un total de veinticinco (25) centros de votación distribuidos en centros de votación de las provincias indicadas conforme el siguiente detalle:

Provincia	Cantón	Centro de Votación
San José	Alajuelita	Escuela Abraham Lincoln
	Curridabat	Liceo de Curridabat
	Escazú	Escuela República Venezuela (Centro) Escuela Juan XXIII (San Antonio)
	Montes de Oca	Escuela Jose Figueres Ferrer (Sabanilla)
	Moravia	Liceo de Moravia
	Vásquez de Coronado	Escuela Jose Ana Marin Cubero
Alajuela / Heredia	Grecia	Escuela Simón Bolívar Palacios
	San Ramón	Escuela Jorge Washington Centro de Educación Especial
	Central	Colegio Técnico Profesional Mercedes Norte
	San Pablo	Escuela Jose Ezequiel Gonzalez Vindas
	San Rafael	Escuela Pedro Maria Badilla Bolaños
Cartago	Central	Liceo Vicente Lachner Sandoval (Oriental) Escuela Rafael Hernandez Madriz (Occidental) Colegio Francisca Carrasco J. (Guadalupe)
	El Guarco	Escuela Ricardo Jimenez Oreamuno
	La Unión	Escuela Central de Tres Ríos
	Oreamuno	Escuela Monseñor Sanabria (San Rafael)
	Paraíso	Liceo de Paraíso
Guanacaste	Liberia	Escuela Jesús de Nazarett
	Nicoya	Escuela Leónidas Briceño Baltodano
	Santa Cruz	Escuela Josefina López Bonilla
Limón	Guácimo	Colegio Académico
	Pococí	Escuela Central

Elementos del Muestreo

La encuesta contempló preguntas relativas al proceso de votación, así como de la percepción de los votantes con respecto al plan piloto de la Papeleta Única Electrónica (PUE) aplicado por primera vez en estas elecciones Municipales 2024. El total de encuestas realizadas fue de 1721 distribuidas las mismas en cada centro de votación indicado.

Descripción de la Encuesta

En la encuesta se consultaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

- a) *Edad y sexo*
- b) *Cercanía del Centro de Votación*
- c) *Conocimiento de los puestos a elegir*
- d) *Información sobre los candidatos a elegir*
- e) *Medio de Transporte Utilizado*
- f) *Ubicación y medio utilizado para conocer el lugar de Votación*
- g) *Apertura del Centro de Votación*
- h) *Tiempos de espera*
- i) *Tiempo y calificación para votar*
- j) *Conocimiento de la campaña informativa del TSE*
- k) *Evaluación del voto mediante el sistema de votación PUE*
- l) *Percepción general del Proceso electoral*
- m) *Nivel de confianza del TSE como organizador del Proceso electoral*

Para el sondeo se aplicó a nivel de parámetros estadísticos para la determinación de la muestra, en nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La misma fue obtenida a partir de los electores inscritos en cada centro de votación.

Resultados del Sondeo de Opinión Electoral

Conforme se indicó, la encuesta de opinión fue aplicada a un total de 1721 votantes. A continuación, se presentarán los resultados obtenidos conforme a los elementos evaluados.

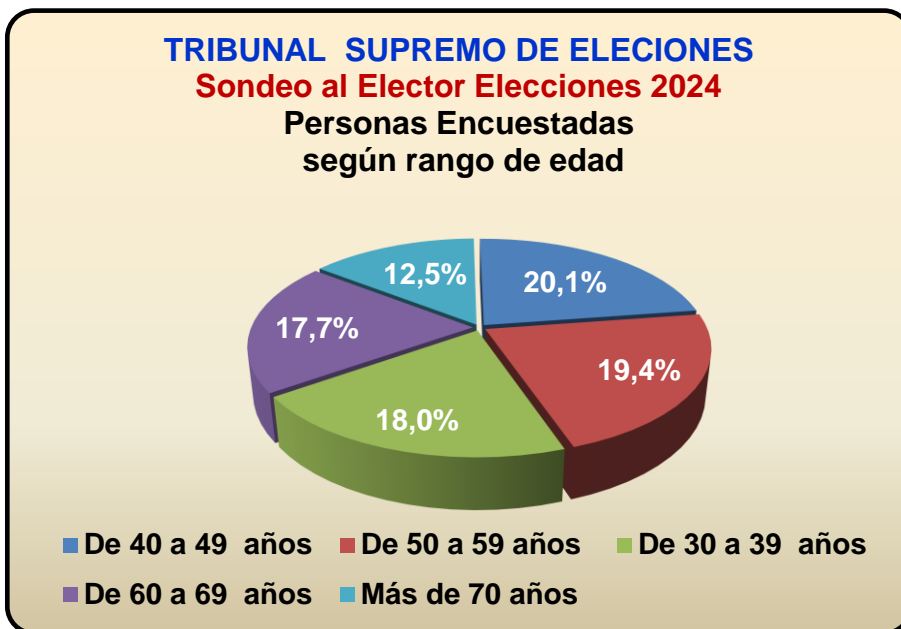
I. Resultados Generales

1) Datos Demográficos

a) Rango de Edad

A nivel de los rangos de edad de los votantes consultados, se puede observar que estuvo muy distribuido, a saber: se tiene que un 20,2% se ubica en el rango de los 40 a 49 años, seguido en orden de importancia por el rango de 50 a 59 años con un 19,4% del total de los votantes, en el rango de más de 70 años se obtuvo un 12,5%. El rubro de menor importancia relativa lo fue el del rango de edad de 18 a 29 años con un 12,1% de participación del total de encuestados.

Gráfico 1

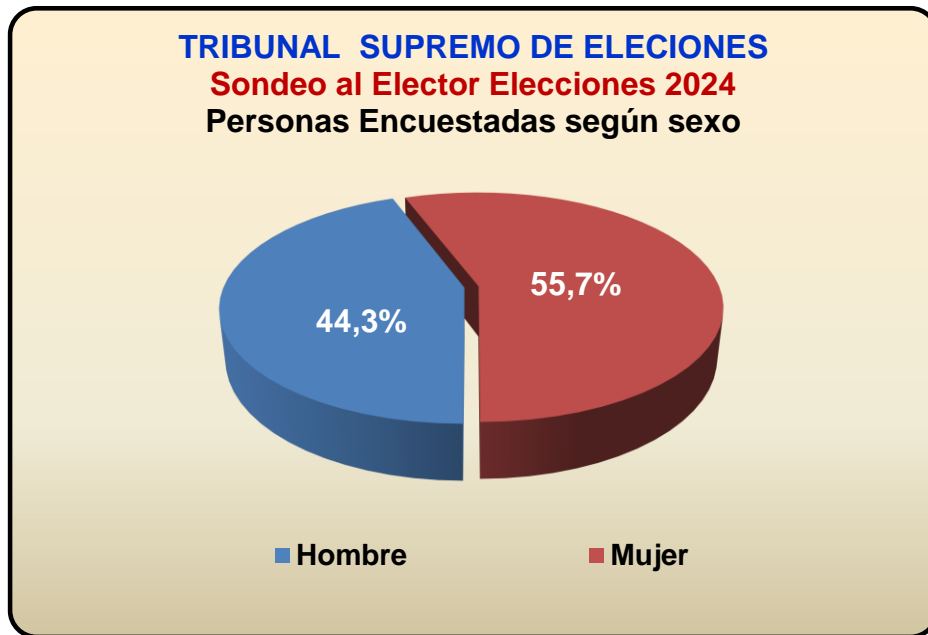


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

b) Sexo

En cuanto a la variable sexo, del total de personas encuestadas el 55,7% fueron mujeres y el 44,3% restante de sexo masculino.

Gráfico 2



Fuente: Sondeo de Opinión Electores Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

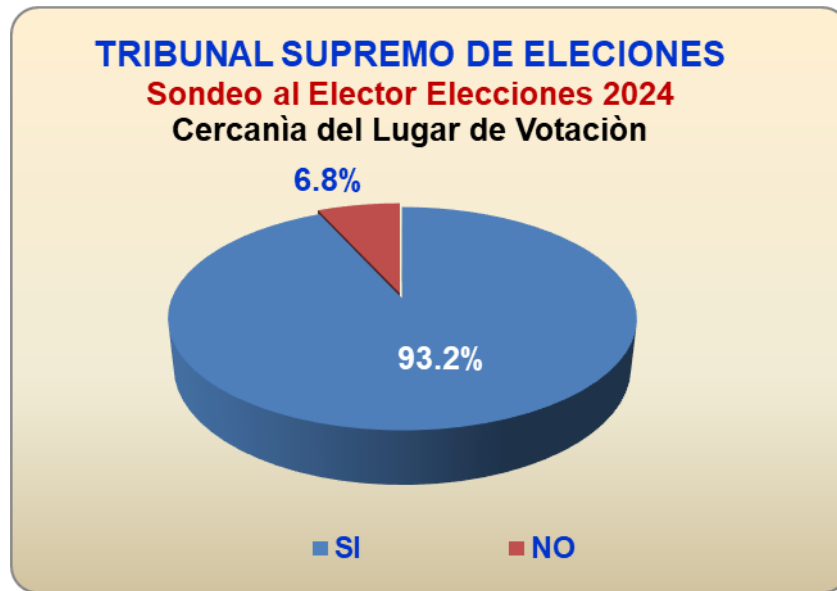
2) Información Electoral

Los resultados obtenidos en este bloque de acuerdo con cada elemento evaluado fueron los siguientes:

a. Cercanía del Lugar de Votación

En este aspecto el 93,2% de los votantes consultados indicaron que sus lugares de habitación estaban cerca del centro de votación en donde fueron a votar. El restante 6,8% indicó lo contrario o no respondió a la consulta, no obstante, dicho resultado pudo estar influenciado por una percepción muy propia de cada persona respecto a la distancia que debe recorrer para llegar al centro de votación respectivo.

Gráfico 3

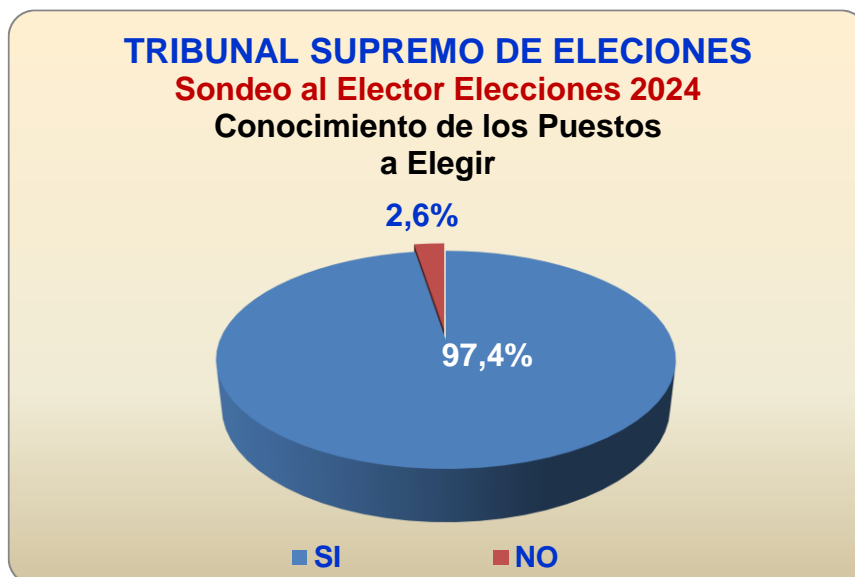


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

b. Conocimiento de los Puestos a elegir

En cuanto a la consulta realizada si sabían qué puestos se iban a elegir en las elecciones, un 97,4% del total de las personas indicaron que sí tenían conocimiento y tan solo el 2,6% indicó que no conocieron de los candidatos respectivos.

Gráfico 4

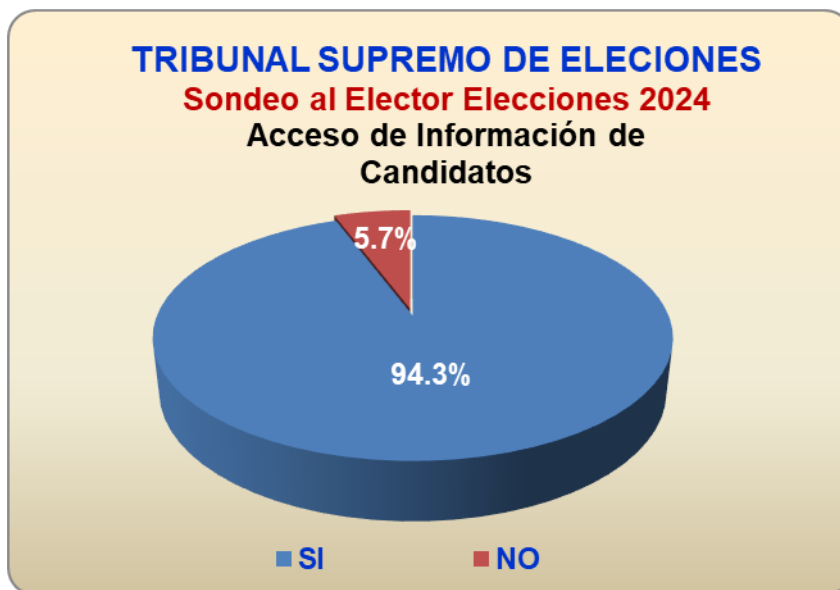


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

c. Información sobre los candidatos a elegir

En asocio al elemento anterior señalado, se consultó si al saber que puesto se elegirían, tuvo acceso a la información de los candidatos para su análisis, de previo a la emisión del voto respectivo. Sobre el particular casi un 94,3% de las personas indicaron haber obtenido información previa de las personas candidatas antes de emitir el sufragio, y tan solo un 5,7% indicó que no, siendo esto muy importante pues demuestra la necesidad de los votantes de acceder a la información de los candidatos para ejercer un voto informado e inteligente.

Gráfico 5



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

A la hora de consultar el medio de comunicación usado para acceder a la información fue las **Redes Sociales** con un 32,0% del total, seguido por **Otros**¹ medios no descritos en la encuesta con un 30,0% de importancia y con un 24,0% Varios, en la cual el votante manifestaba a dos o más medios.

¹ Incluye: Perifoneo, reuniones, volantes.

Cuadro 1
Medio de Acceso a la Información

Medio de Comunicación	Importancia Relativa
Redes Sociales ^{1/}	32,0%
Otros	30,5%
Varios	23,7%
Televisión	9,6%
Prensa	1,6%
Radio	1,5%
Rótulos	1,1%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

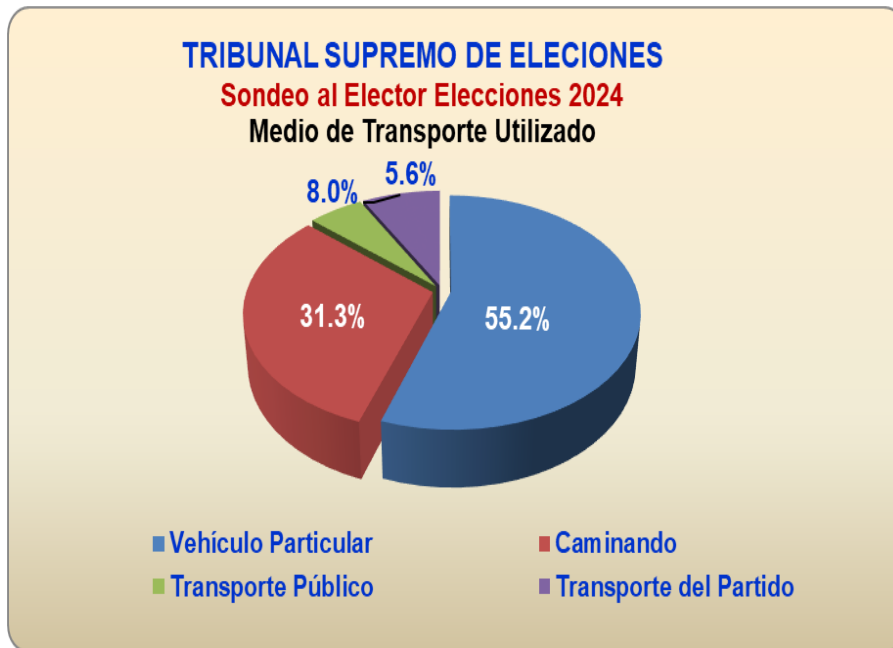
3) Evaluación de Accesibilidad

Conforme con los elementos evaluados en este bloque, los resultados fueron los siguientes:

a. Medio de transporte utilizado para ir a votar

Del total de votantes consultados, se tiene que más de la mitad (55,2%) de las personas indicaron que se trasladaron a los centros de votación utilizando su vehículo particular y tan solo un 5,6% utilizó como medio de traslado, el servicio de transporte del partido.

Gráfico 6



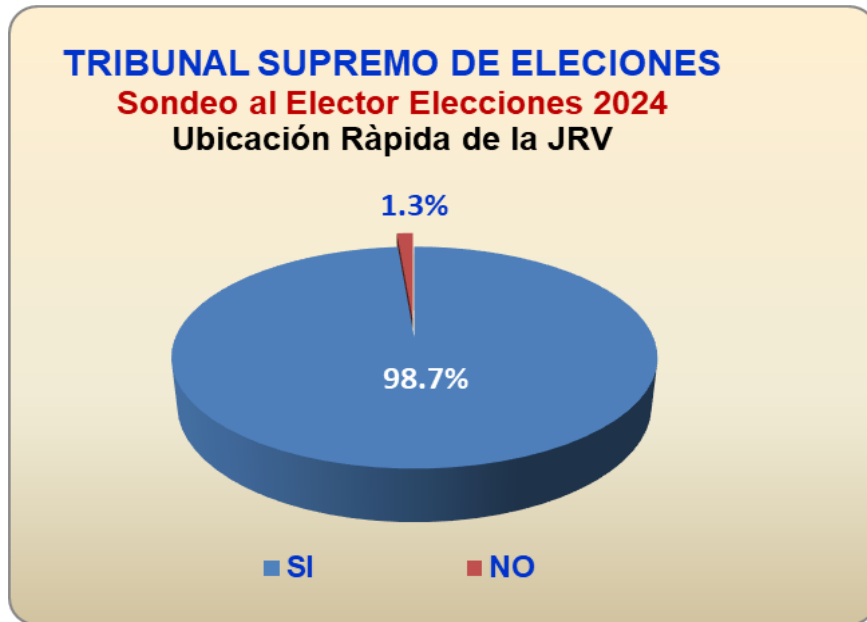
Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Cabe destacar que tan solo un 31,3% de las personas consultadas indicaron como respuesta la opción “caminando”, lo cual es concordante con el objetivo del Tribunal Supremo de Elecciones de ubicar los centros de votación lo más cerca de las comunidades y/o centros de población.

b. Ubicación de la Junta Receptora de Votos

En cuanto al tema de si los votantes consultados logaron ubicar rápidamente la junta receptora de votos donde debían votar, el 98,7% manifestó una respuesta positiva (**Si**) siendo que tan solo el 1,3% restante indicó que tuvieron problemas menores en ubicar rápidamente la junta respectiva.

Gráfico 7



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales PUE 2024. Contraloría de Servicios.

c. Medio de Conocimiento de la Junta Receptora de Votos

Conforme con los resultados obtenidos, el medio más usado para conocer el número de la junta receptora de votos pertinente lo fue **Otros** medios diferentes a los consultados en la encuesta con un 53,8%, seguido de un 18,4% correspondiente a la orientación por parte de los **Partidos Políticos**.

El detalle de los otros medios usados se indica en el siguiente Cuadro:

Cuadro 2

Medio de Conocimiento del Lugar de Votación

Medio de Comunicación	Importancia Relativa
Otros	53,8%
Partido Político	18,4%
Página Web TSE	15,5%
Siempre ha votado en el mismo lugar	5,2%
Lista de Votantes	4,9%
Consulta 1020	2,1%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

d. Apertura de la Junta Receptora de Votos

La consulta referida a este elemento se basó en determinar si cuando llegó el votante a la junta receptora de votos, ésta estaba abierta o cerrada. En este caso el 100% de las personas consultadas indicaron que a su llegada la misma estaba abierta.

4) Evaluación de los Tiempos de Atención

En este bloque los elementos evaluados fueron referidos a los tiempos de espera y de votación que percibió cada votante en el proceso. En forma individual los resultados fueron los siguientes:

a. Tiempo de Espera en Fila para poder ingresar a votar

Respecto a este elemento, las opciones de respuesta ante la pregunta fueron las siguientes:

- i. Menos de 5 minutos*
- ii. Entre 5 a 10 minutos*
- iii. Más de 10 minutos*

Conforme con dichas opciones de respuesta, se tiene que prácticamente un 87,9% de las personas manifestaron haber esperado menos de 5 minutos en fila para ingresar a votar, un 10,2% entre 05 y 10 minutos y tan solo un 1,9% más de 10 minutos, lo cual refleja el excelente funcionamiento y rapidez de las juntas receptoras de votos para atender a los votantes de los centros de votación evaluados.

Gráfico 8



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

b. Calificación del Tiempo de Espera

Con relación al elemento anterior, al realizar la consulta sobre la percepción del tiempo de espera, el 75,9% de las personas consultadas lo calificó como mínimo “**Rápido**”, siendo que tan solo el 1,3% le asignó una calificación de “**Lento**”. El detalle de los niveles de percepción completos se muestra en el siguiente Cuadro:

Cuadro 3

Calificación del Tiempo de Espera para Votar

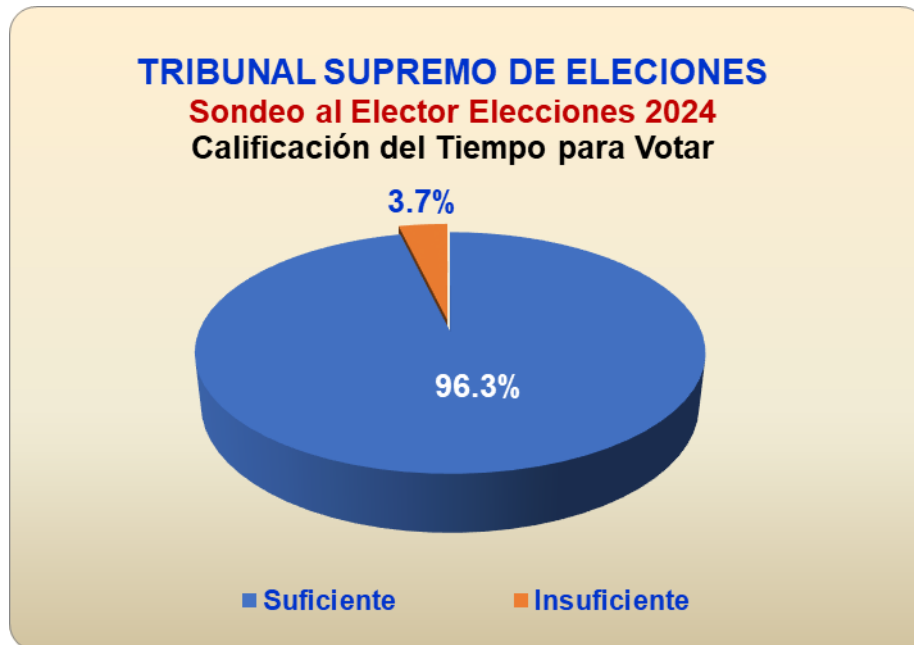
Calificación	Importancia Relativa
Muy Rápido	75,9%
Rápido	19,0%
Regular	3,8%
Lento	1,3%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

c. Calificación del Tiempo Disponible para Votar

Cuando se les informó directamente a las personas encuestadas el tiempo establecido para votar conforme a las directrices establecidas por el proceso electoral (2 minutos), casi un 97,0% de las personas consultadas manifestaron que el mismo es **“Suficiente”** para realizar el voto, siendo que tan solo el 3,7% restante manifestaron lo contrario, aduciendo que para las personas con condiciones especiales podría ser insuficiente, no obstante, se aclaró que en esos casos se dispone de un mayor tiempo para realizar el voto.

Gráfico 9



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

5) Evaluación de los Productos Electorales

En este bloque de evaluación, el objetivo de las preguntas realizadas fue conocer la percepción de las personas electoras respecto a la calidad de los distintos productos y/o materiales que dispone el Tribunal para lograr el ejercicio del sufragio propiamente el día de las elecciones. Los elementos evaluados fueron los siguientes:

a) Conocimiento y Evaluación de la Campaña Publicitaria del TSE

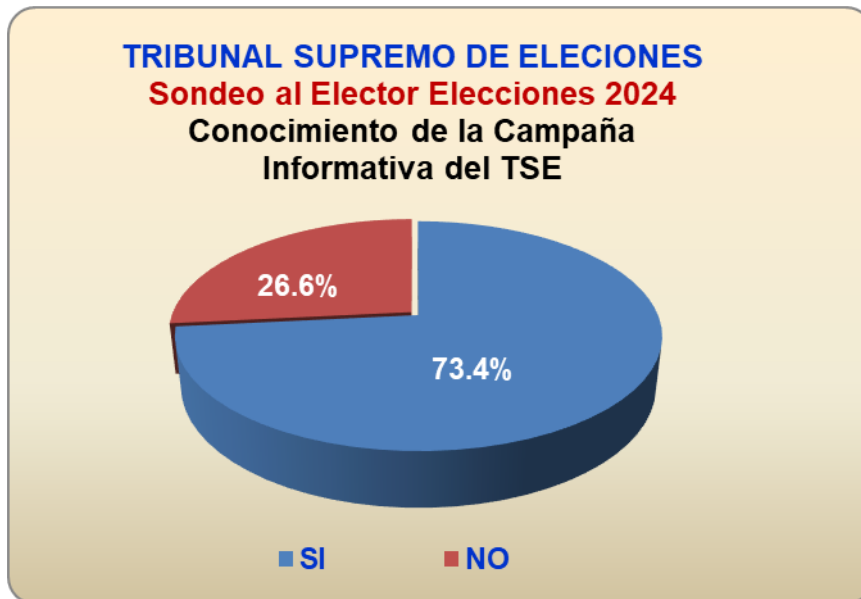
La campaña publicitaria del Tribunal para el pasado proceso electoral tuvo como objetivo fundamental, hacer conciencia en el ciudadano costarricense de la importancia de ejercer el derecho del sufragio y principalmente de tener la oportunidad de escoger a los gobiernos locales, previo estudio de los planes de gobierno de cada candidato, por lo que el lema central de la campaña fue "**Vote por su pedacito de Tierra**".

En este aspecto los elementos consultados fueron los siguientes:

- i. **Conocimiento de la persona de la campaña informativa del TSE sobre las elecciones.**
- ii. **Nota de evaluación de la campaña informativa**

Respecto al primer elemento, el 73,4% del total de las personas consultadas indicaron que, en algún momento durante el período de difusión, vieron la campaña publicitaria; mientras que un 26,6% manifestó no haberla visto.

Gráfico 10



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Al solicitar a los votantes asignar una nota de evaluación a dicha campaña entre un rango de 1 a 10 (nota máxima), la nota promedio de percepción fue de 8,4%.

II. Resultados Sistema de Votación “Papeleta Única Electrónica” (PUE)

Para las elecciones municipales 2024, el Tribunal Supremo de Elecciones implementó un plan piloto de un sistema de votación denominado “Papeleta Única Electrónica” (PUE) con el fin de ir avanzando hacia sistemas automatizados para el ejercicio del sufragio, que permita principalmente agilizar el proceso de conteo y cierre de las juntas receptoras de votos y por ende una transmisión de resultados más ágil y en el menor tiempo posible.

El proyecto piloto abarcó la habilitación y uso del sistema en 500 juntas receptoras de votos con altas medidas de seguridad y confianza para el ejercicio del sufragio por parte de la ciudadanía, garantizando el voto seguro, secreto y confiable.

Resultados Generales

Con el fin de conocer la percepción de los votantes, una parte de la encuesta aplicada en el sondeo de opinión abarcó una serie de preguntas con miras a evaluar la funcionabilidad del sistema y su percepción por parte de dichas personas, actor fundamental en el proceso electoral. Las interrogantes planteadas en el sondeo versaron sobre los siguientes tópicos respecto a dicho sistema de votación:

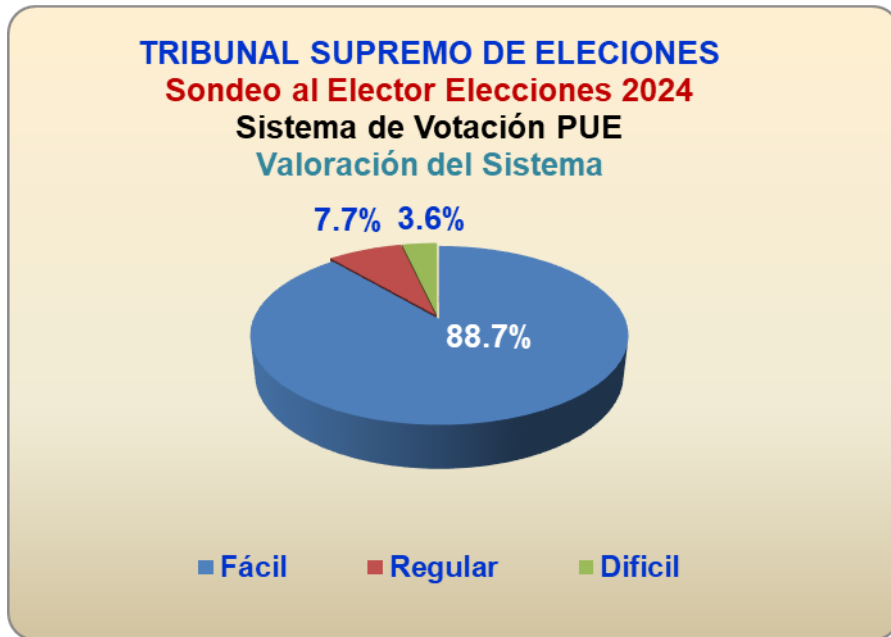
- 1) *Valoración del sistema*
- 2) *Preferencia del Método de Votación*
- 3) *Nivel de Confianza*

Los resultados para cada una de las interrogantes fueron los siguientes:

a. Valoración del Sistema

A la consulta respecto a cómo percibieron ejercer el voto mediante el sistema PUE, el 88,7% de las personas consultadas lo consideraron “**Fácil**”, casi un 8,0% indicó que lo encontró “**Regular**” y tan solo un 3.6% le otorgó una calificación de “**Difícil**”.

Gráfico 11

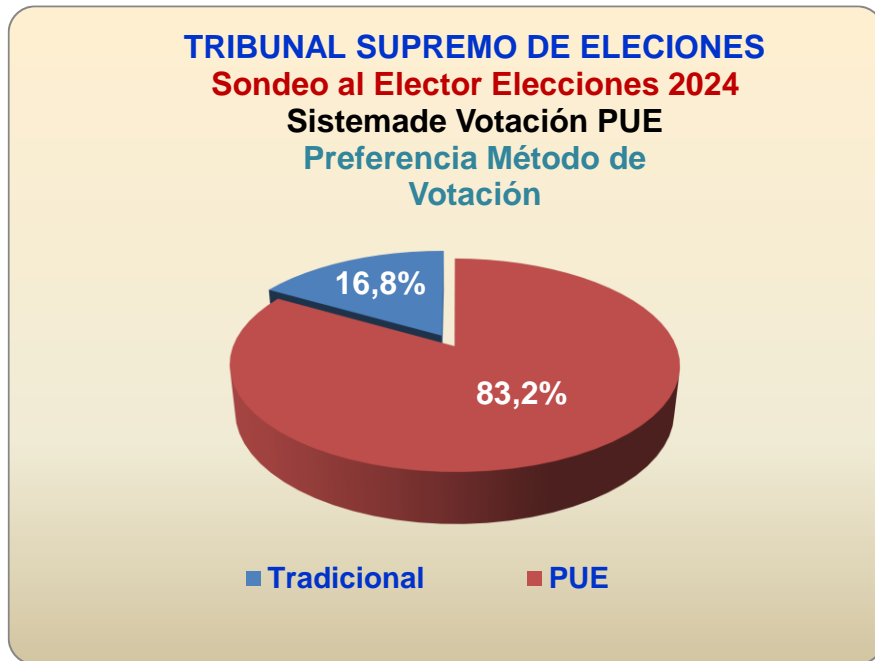


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

b. Preferencia del Método de Votación

En la consulta referida a cuál sistema prefieren usar para emitir el voto, el 83,2% de los votantes consultados manifestó su preferencia a usar dicho sistema el sistema PUE y un 16,8% indicó que desearía mantener el sistema Tradicional de uso de papeletas físicas.

Gráfico 12

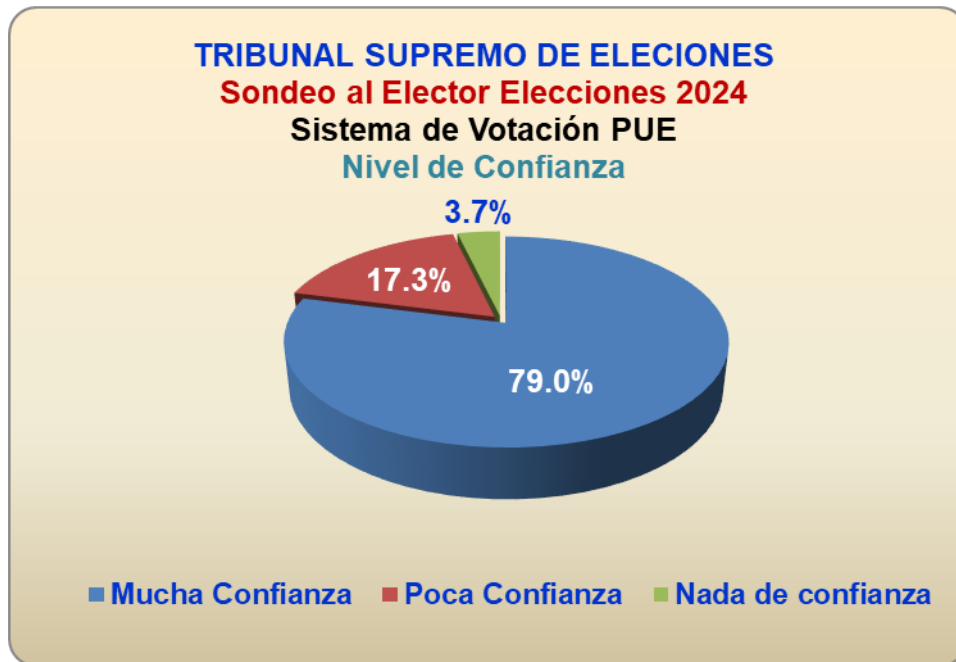


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

c. Nivel de Confianza

Ante la pregunta respecto a qué nivel de confianza les genera usar el sistema PUE para ejercer el voto, del total de personas consultadas, se tiene que un poco más de un 79,0 en promedio indicaron que les genera entre **mucha confianza** al usar el sistema y tan solo un 3,7% indicó que no les genera **nada de confianza** votar por el mismo.

Gráfico 13



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

A manera de resumen general y dado el uso del sistema de votación “*Papeleta Única Electrónica*” como plan piloto, para las elecciones municipales 2024, se tienen los siguientes datos:

- ✓ La percepción favorable del votante alcanzó un nivel del 88,7%
- ✓ Del total de los votantes consultados, un 83,3% desean usar el sistema automatizado de votación para futuros procesos electorales
- ✓ El nivel de confianza (votantes) en el sistema alcanzó un nivel del 79,0%.
- ✓ Las razones *-en su nivel de importancia-* por las cuales los votantes prefirieron el sistema automatizado fueron las siguientes:
 - *Sistema Rápido*..... 30,9%
 - *Sistema Seguro*..... 21,6%
 - *Fácil Uso*..... 20,8%
 - *Funcionamiento Sencillo*..... 12,6%
 - *Proceso Ágil*..... 6,5%
 - *Menos Uso de Papel*..... 4,2%
 - *Sistema Confiable*..... 3,0%
 - *Transparente*..... 0,5%

Resultados del Sistema de Votación Papeleta Única Electrónica (PUE) según Provincia

A continuación, se detallan los resultados de la evaluación de las preguntas referidas específicamente al sistema de votación automatizado “**Papeleta Única Electrónica**” (PUE) detallados por provincia. En dichas interrogantes se les consulto a las personas electorales sobre los siguientes aspectos sobre dicho sistema de votación:

- a) Valoración del uso y funcionamiento.
- b) Preferencia para futuros procesos electorales
- c) Nivel de confianza en el sistema.

Los resultados específicos se describen a continuación:

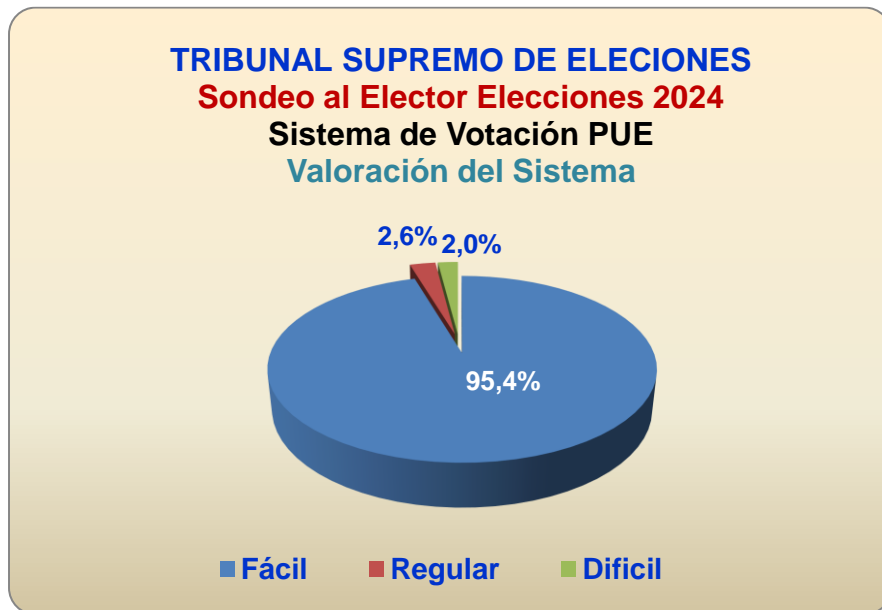
a) San José

Como se indicó al inicio del presente informe, los centros educativos visitados para la aplicación de sondeo correspondieron a los cantones de Alajuelita, Curridabat, Escazú, Montes de Oca, Moravia y Vásquez de Coronado.

i. Valoración del Sistema

Para este elemento evaluado, se les consultó a los votantes cómo percibieron el uso y funcionamiento de dicho sistema para realizar la votación, siendo que el 95,4% de las personas encuestadas lo consideraron “**Fácil**”, un 2,6% indicó que lo encontró “**Regular**” y tan solo un 2,0% le otorgó una calificación de “**Difícil**”.

Gráfico 14

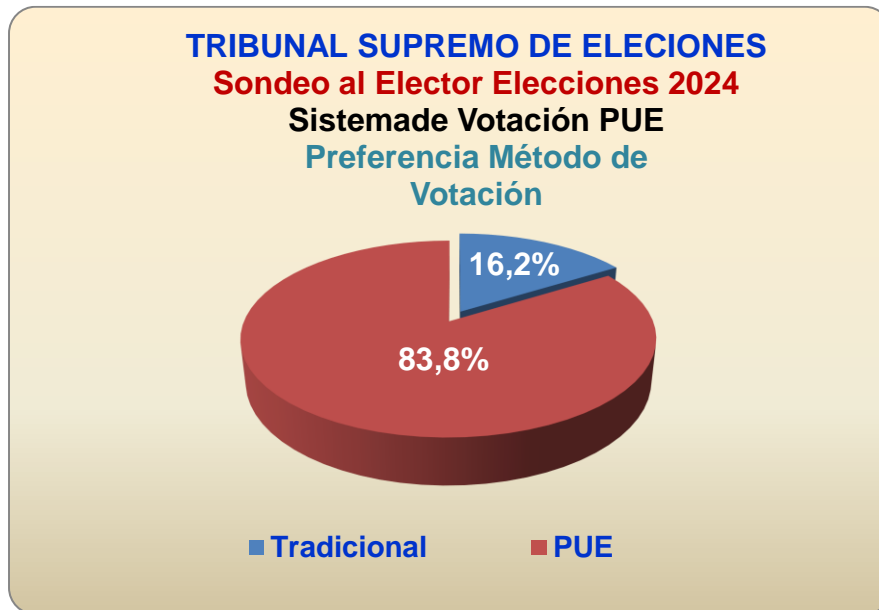


Fuente: *Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.*

ii. Preferencia del Método de Votación

Ante la pregunta sobre cuál sistema prefieren usar para ejercer el voto, el 83,8% de los votantes consultados manifestó que el sistema automatizado y un 16,2% indicó que el sistema Tradicional.

Gráfico 15



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Las razones por las cuales los votantes prefirieron dicho sistema fueron las siguientes:

Cuadro 4
Razones de Preferencia
Sistema PUE

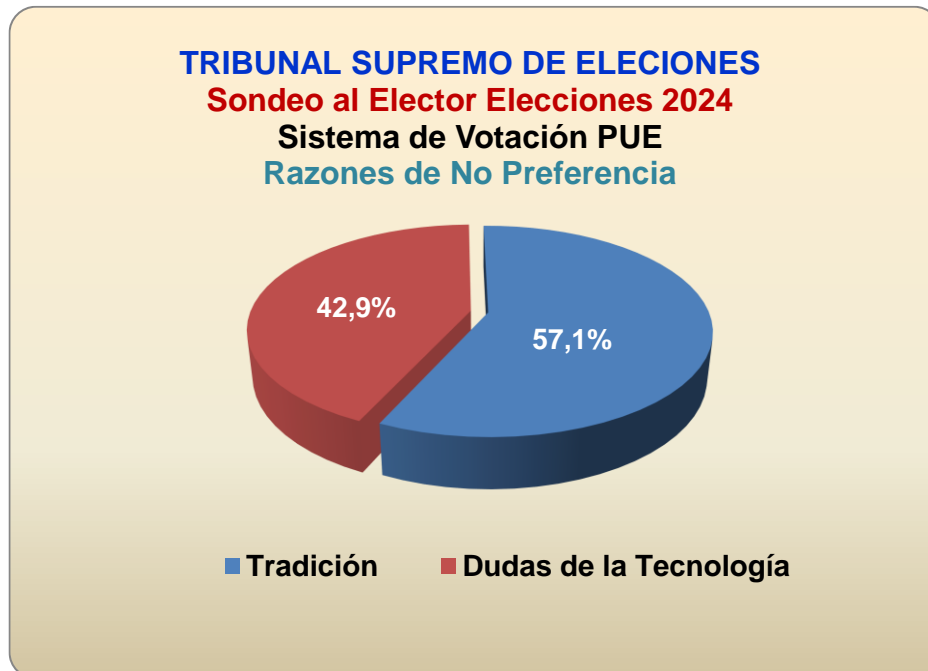
Calificación	Importancia Relativa
Rápido	25,7%
Sencillo	23,0%
Ágil	18,9%
Seguro	14,9%
Menos Papel	9,5%
Fácil	8,0%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios

Conforme al Cuadro anterior, casi un 26,0% de las personas consultadas les pareció que el sistema PUE es un sistema seguro, seguido de un 23,0% que lo consideraron sencillo al momento de usarlo. Llama la atención que casi un 10,0% de los votantes lo prefirieron por el ahorro de papel que se genera con su implementación, siendo esto un tema de conciencia ambiental.

En forma paralela, las razones por las que las personas encuestadas No prefirieron el sistema de Papeleta Única Electrónica; en el 57,1% de los votantes evaluados prefirieren mantener el sistema usual por tradición y prácticamente un 42,9% por dudas con la tecnología.

Gráfico 16

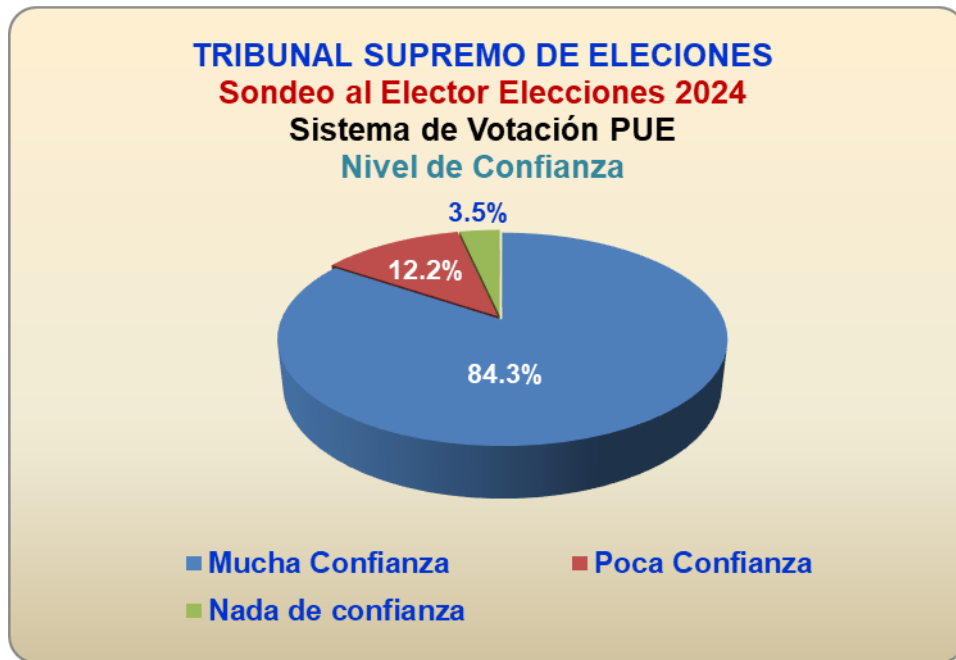


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

iii. Nivel de Confianza

Del total de votantes consultados respecto a qué nivel de confianza les genera usar el sistema PUE para emitir el voto, se tiene que un 84,3% en promedio indicaron que les genera **mucha confianza**, el 12,2% dijeron que **poca confianza** y tan solo un 3,5% indicó que no les genera **nada de confianza** votar mediante el mismo.

Gráfico 17



Fuente: *Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.*

Cabe destacar que las razones por las cuales a los votantes les generó confianza el sistema PUE son las mismas indicadas en el aparte de preferencia del método de votación.

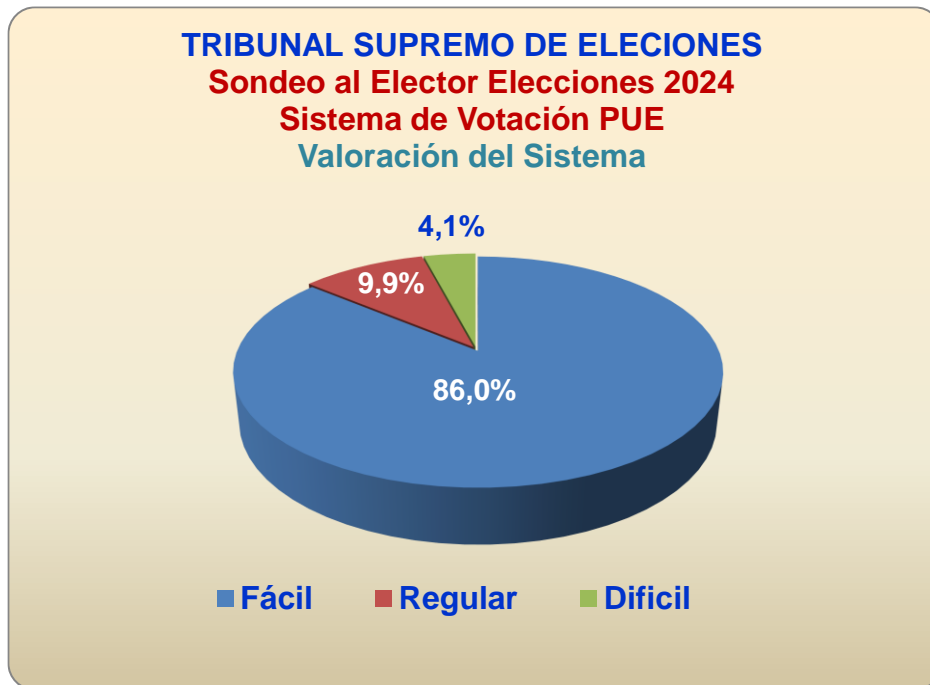
b) Alajuela-Heredia

Para el caso de estas provincias, los centros educativos visitados para la aplicación de sondeo correspondieron a los cantones de Grecia y San Ramón y de Heredia San Pablo y San Rafael.

i. Valoración del Sistema

En este elemento evaluado, ante la consulta a las personas encuestadas sobre cómo percibieron emitir el voto mediante sistema PUE, el 86,0% de las personas encuestadas lo consideraron “Fácil”, casi un 10,0% indicó que lo encontró “Regular” y tan solo un 4,1% le otorgó una calificación de “Difícil”.

Gráfico 18

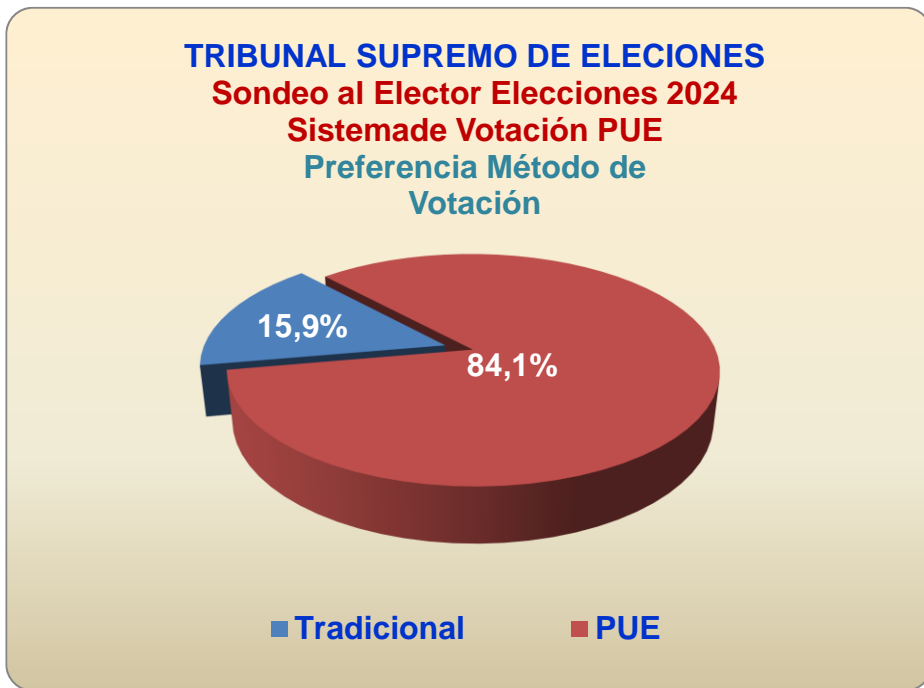


Fuente: Sondeo de Opinión Electores Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

ii. Preferencia del Método de Votación

Ante la pregunta sobre cuál sistema de votación es de preferencia por parte del elector, el 84,1% de los votantes consultados prefieren usar el sistema de votación automatizado y el 15,9% indicó que les gusta más mantener el sistema Tradicional de votación de papeletas impresas.

Gráfico 19



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Los motivos por los cuales las personas encuestadas prefirieron el sistema PUE fueron las siguientes:

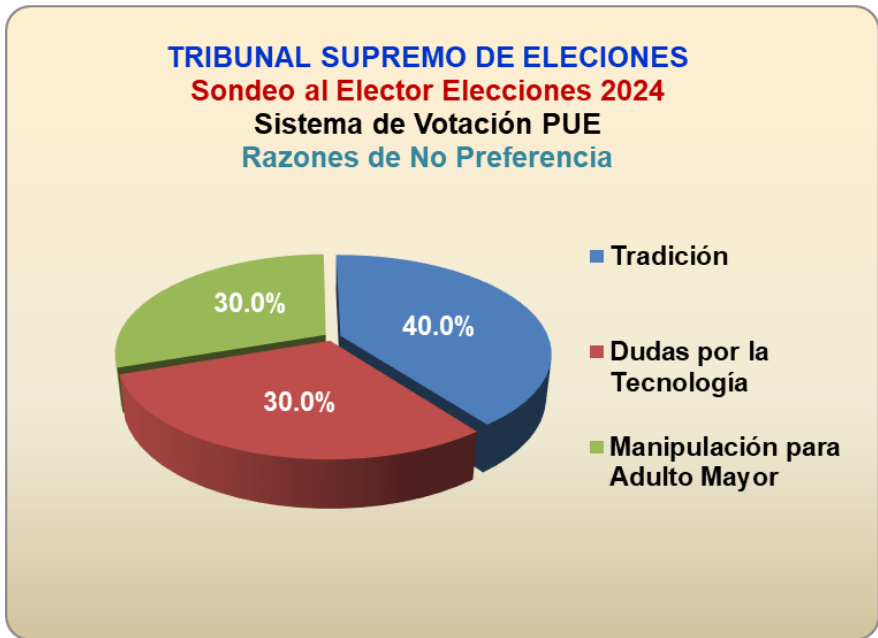
Cuadro 5
Razones de Preferencia
Sistema PUE

Calificación	Importancia Relativa
Seguro	49,1%
Rápido	25,9%
Fácil	17,6%
Ágil	7,4%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios

Es importante resaltar que más de un 49,1% de las personas consultadas les pareció que el sistema PUE es un sistema seguro, seguido por la preferencia rápido en el momento de utilizarlo. Un 17,6% de los encuestados lo prefirieron por su facilidad al emitir el voto. Por otra parte, las razones por las que las personas encuestadas **No prefirieron** usar el sistema de “Papeleta Única Electrónica” y consideraron mejor el sistema tradicional, se detallan en el siguiente gráfico:

Gráfico 20



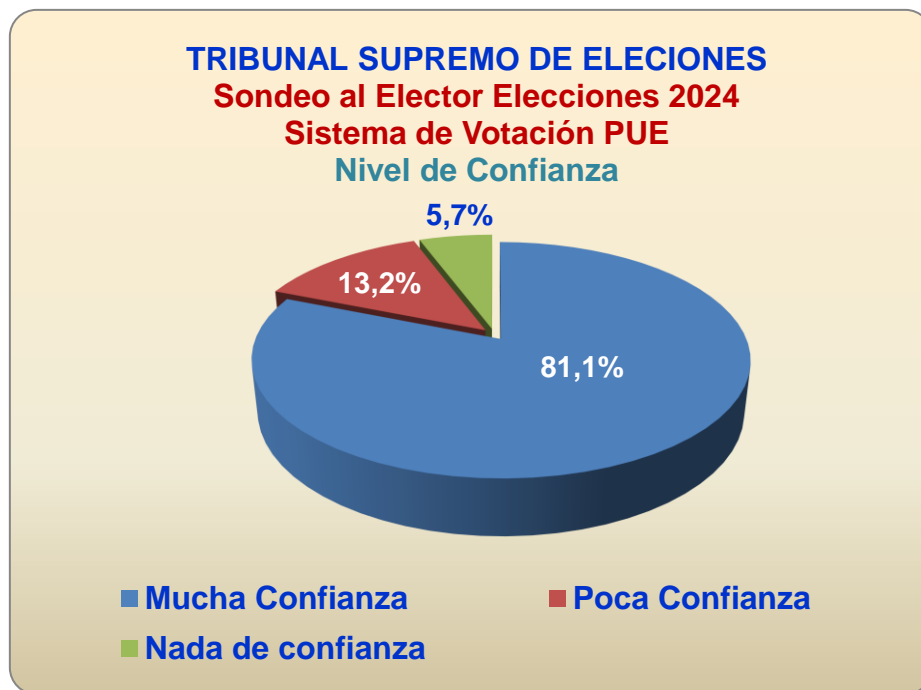
Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

De acuerdo con lo indicado en el Gráfico anterior un 40,0% de los votantes entrevistados prefirieron el sistema de papeletas impresas por motivo de conservar la tradición, el 30,0% por dudas en la tecnología y el restante 30,0% porque consideraron que el sistema automatizado se podía manipular a la hora que principalmente las personas adultas mayores vayan a votar.

iii. Nivel de Confianza

Con respecto a qué nivel de confianza les genera usar el sistema automatizado para emitir el voto, se tiene que un 81,1% en promedio indicaron tener **mucha confianza** en su uso y tan solo un 5,7% indicó que no les genera **nada de confianza** votar mediante el mismo.

Gráfico 21



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Es importante señalar que los motivos por los cuales a las personas encuestadas les generó confianza el sistema PUE son las mismas por las cuales prefirieron dicho sistema indicadas en el aparte anterior.

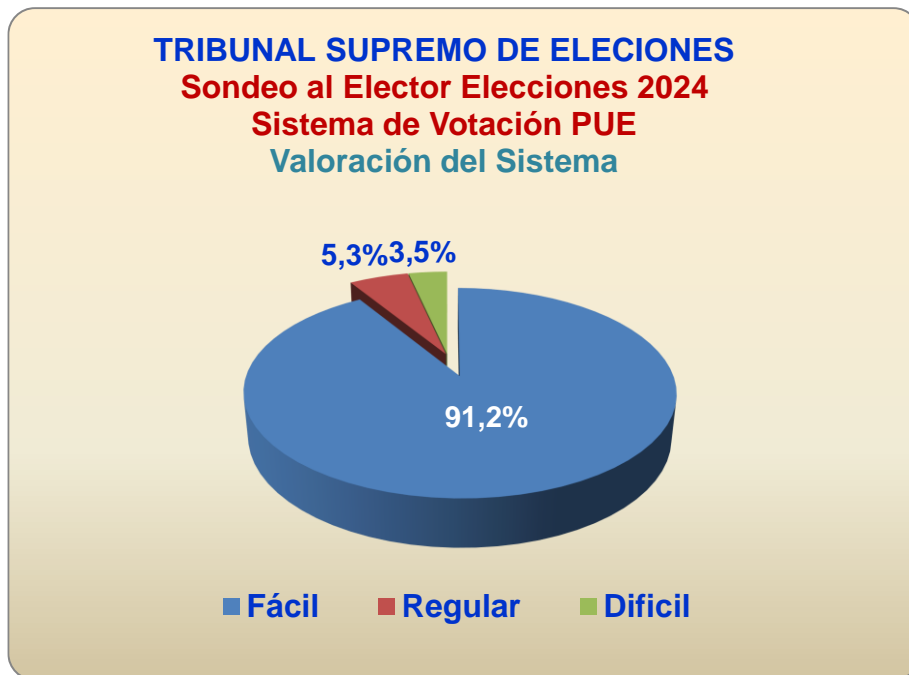
c) Cartago

Los centros educativos visitados para la aplicación de sondeo en esta provincia correspondieron a los cantones de Central Cartago, El Guarco, La Unión, Oreamuno y Paraíso.

i. Valoración del Sistema

En este elemento, del total de personas encuestadas en esta zona acerca de cómo percibieron votar mediante el sistema de votación PUE, el 91,2% lo consideraron **“Fácil”**, un 5,3% manifestó que lo encontró **“Regular”** y tan solo un 3,5% le otorgó una calificación de **“Difícil”**.

Gráfico 22

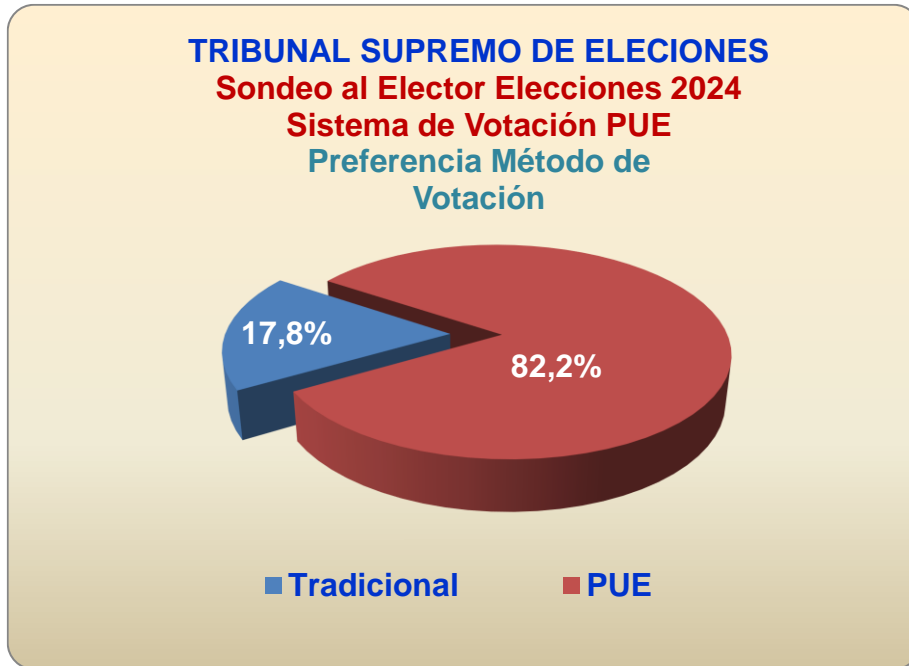


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

ii. Preferencia del Método de Votación

Dada la consulta sobre cuál sistema de votación prefieren utilizar, del total de los votantes un 82,2% manifestó preferir el uso del sistema automatizado, siendo que el restante 17,8% comentó que mantienen su preferencia con el sistema tradicional de papeletas impresas.

Gráfico 23



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

A continuación, se indican las razones primordiales por las cuales las personas entrevistadas consideraron mejor el sistema PUE:

Cuadro 6
Razones de Preferencia
Sistema de Votación PUE

Razones	Importancia Relativa
Rápido	21,2%
Fácil	20,2%
Confiable	18,2%
Transparente	14,1%
Menos Papel	13,1%
Ágil	5,1%
Sencillo	5,1%
Ahorro de Recursos	3,0%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Conforme al Cuadro anterior, la principal razón para preferir el sistema automatizado lo fue la cualidad rapidez de este (21,2%), seguido en su orden de importancia la facilidad que brinda el mismo en su uso (20,2%)

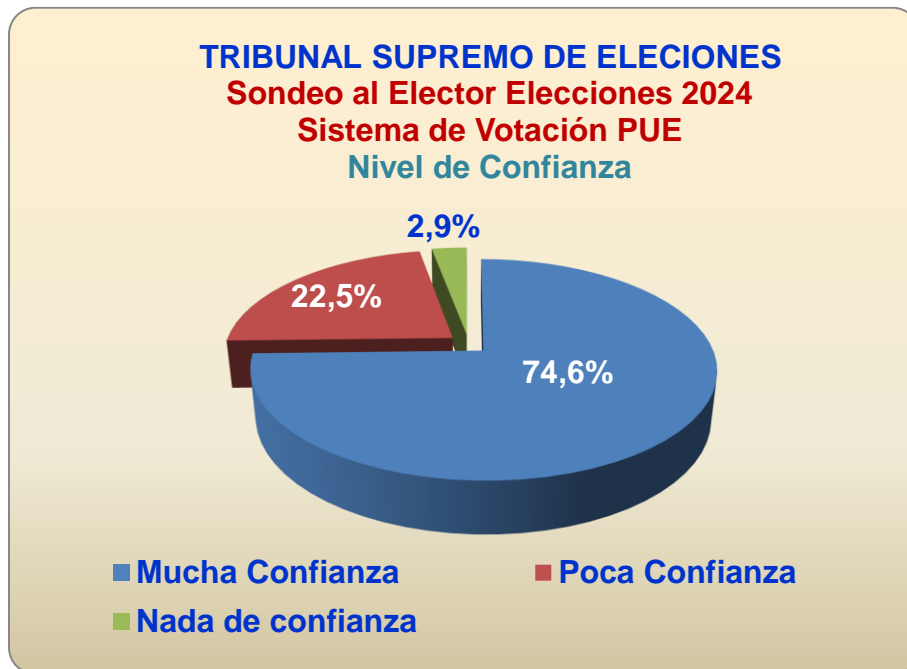
Por otra parte, las principales razones por las que las personas encuestadas **No prefirieron** la Papeleta Única Electrónica y consideraron mejor el sistema tradicional son las siguientes:

- ✓ Mantener el sistema tradicional de papeletas impresas (21,2%)
- ✓ Dudas de la tecnología. (20,2%)
- ✓ Dificultad de uso por parte del adjunto mayor (18,2%)
- ✓ No se aprecian fotos de los candidatos (14,1%)

iii. Nivel de Confianza

Ante la consulta sobre la confianza que le genera el uso del sistema automatizado, un 74,6% del total de votantes consultados, asegura tener **mucha confianza** en el sistema de votación automatizado, un 22,5% indicaron tener **poca confianza** y tan solo un 2,9% indicó que no les genera **nada de confianza** votar mediante dicho sistema.

Gráfico 24



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Cabe señalar que los motivos por los cuales a las personas encuestadas les generó confianza el sistema de votación automatizado, son las mismas por las cuales prefirieron dicho sistema indicadas en el aparte anterior.

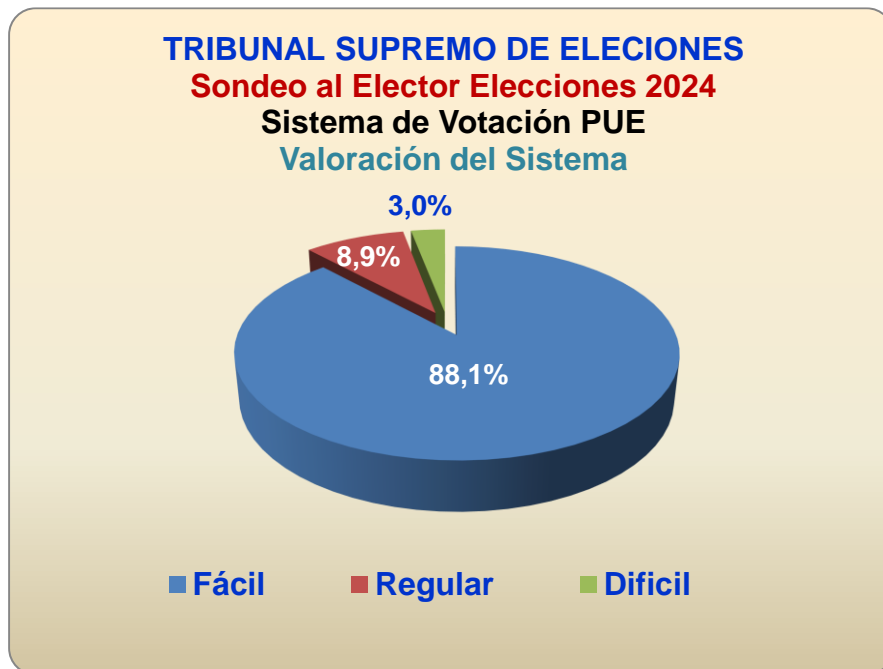
d) Guanacaste

Como se indicó a inicios del presente informe, los centros educativos visitados para la aplicación de sondeo en esta provincia correspondieron a los cantones de Nicoya, Santa Cruz y Liberia.

i. Valoración del Sistema

Cuando se les consultó a los votantes sobre cómo percibieron el voto mediante el sistema de votación, el 88,1% lo consideraron **“Fácil”**, casi un 9,0% manifestó que lo encontró **“Regular”** y tan solo un 3,1% le otorgó una calificación de **“Difícil”**.

Gráfico 25

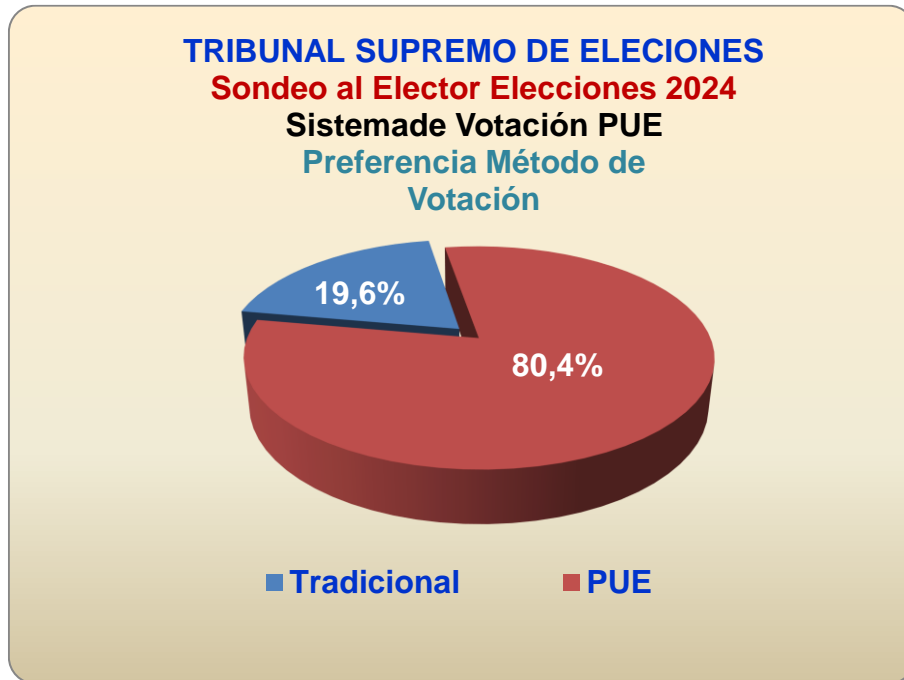


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

ii. Preferencia del Método de Votación

En este aspecto del total de las personas encuestadas, un 80,4% prefirieron usar el sistema de votación automatizado y casi un 20.0% restante, manifestó que se prefieren el sistema tradicional de papeletas impresas.

Gráfico 26



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Al consultarles a los votantes las razones por las cuales preferían el sistema automatizado, las mismas se describen en el Cuadro siguiente:

Cuadro 7

Razones de Preferencia del Sistema PUE

Calificación	Importancia Relativa
Rápido	48,6%
Fácil	27,9%
Sencillo	11,4%
Seguro	7,9%
Transparente	2,1%
Menos Papel	1,4%
Ágil	0,7%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

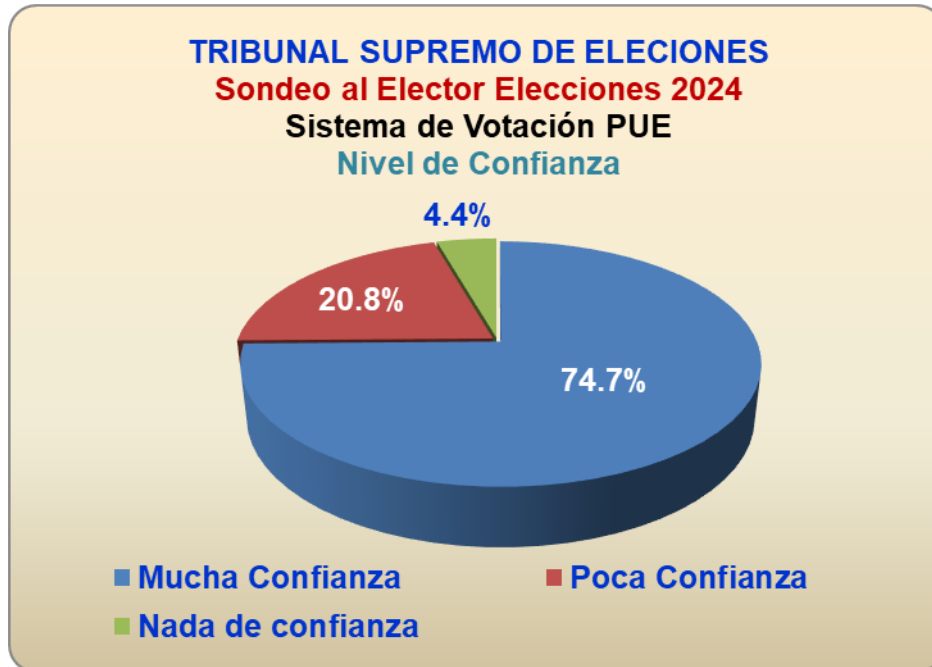
De acuerdo con lo descrito en el cuadro anterior se puede observar que casi el 50.0% de los encuestados prefieren el sistema de votación automatizado por ser rápido su uso, seguido en el orden de importancia la facilidad que el mismo brinda en su funcionamiento.

En forma paralela, y para los votantes de estos cantones, la razón única por la que las personas encuestadas **No prefirieron** usar el sistema automatizado lo es el hecho que mantener la tradición de votar usando las papeletas impresas

iii. Nivel de Confianza

Respecto a la evaluación del nivel de confianza en el sistema automatizado PUE, casi el 75,0% de los votantes consultados indicaron tener mucha confianza en el uso y funcionamiento del sistema automatizado para votar, siendo que tan solo el 4,4% indicó que no les genera **nada de confianza** votar mediante dicho sistema.

Gráfico 27



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Es importante resaltar que las razones por las cuales los votantes les generó confianza el sistema PUE son las mismas por las cuales prefirieron dicho sistema, indicadas en el aparte anterior.

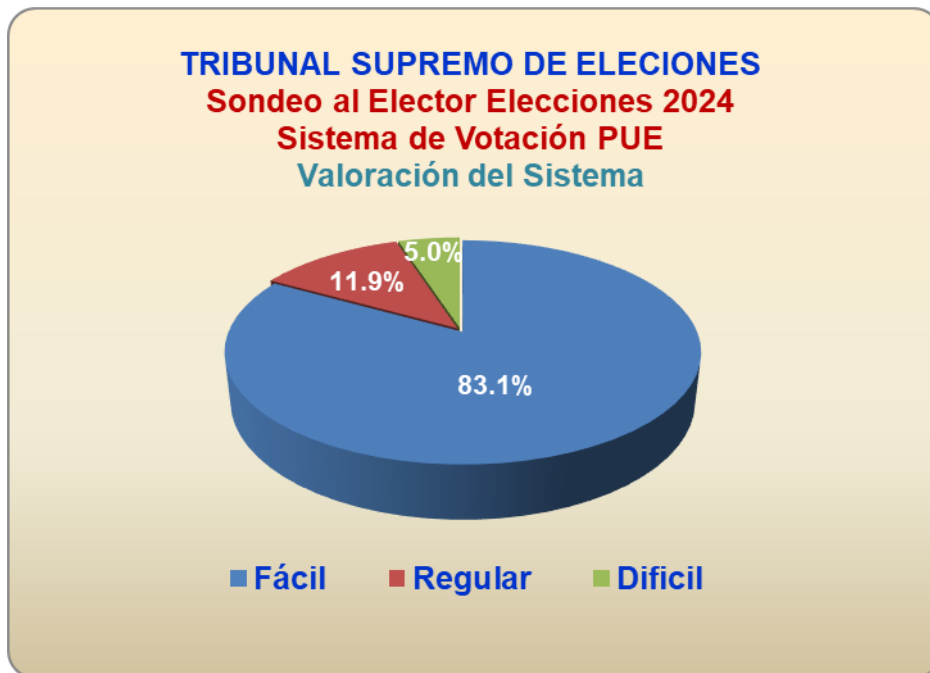
e) Limón

Como se indicó a inicios del presente informe, los centros educativos visitados para la aplicación de sondeo en esta provincia correspondieron a los cantones de Guácimo y Pococí.

i. Valoración del Sistema

En este elemento, al consultar cómo valoraron el uso y funcionamiento del sistema de votación automatizado, del total de personas entrevistadas un 83,1% percibieron su uso como “**Fácil**”, siendo que un 11,9% lo encontró “**Regular**” y solo un 5,0% lo calificó como “**Difícil**”.

Gráfico 28

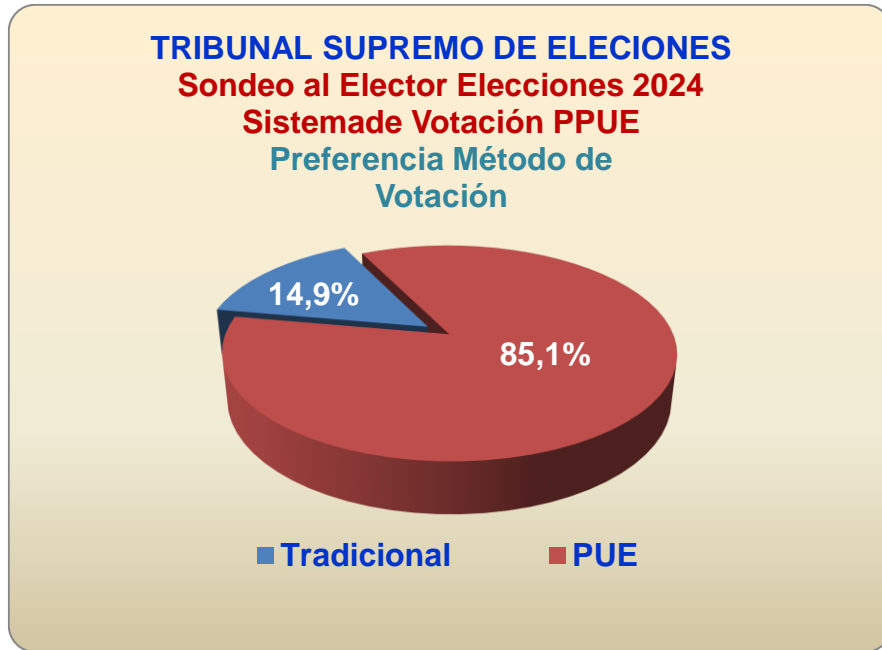


Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

ii. Preferencia del Método de Votación

Al consultarles a las personas de esta zona sobre su preferencia del sistema de votación, un 85,1% prefieren usar un sistema automatizado para ejercer el voto, mientras que el 14,9% restante, manifestó que prefieren usar el sistema tradicional de papeletas impresas.

Gráfico 29



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

A continuación, se detallan las razones por las cuales los votantes preferían el sistema de votación automatizado:

Cuadro 8

Razones de Preferencia del Sistema PUE

Calificación	Importancia Relativa
Fácil	28,2%
Sencillo	23,2%
Seguro	21,5%
Rápido	20,9%
Ágil	6,2%
Total	100%

Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Tal y como se puede observar en el Cuadro anterior, casi el 75,0% de las personas consultadas consideraron al sistema de votación automatizado como **Fácil, Sencillo y Seguro**.

Los votantes que manifestaron su **No preferencia** por dicho sistema, justifican sus razones en los aspectos que a continuación se detallan:

Cuadro 9

Razones de NO Preferencia del Sistema PUE

Calificación	Importancia Relativa
Dudas por la Tecnología	37,5%
Manipulación para adulto Mayor	37,5%
Tradicición	25,0%
Total	100%

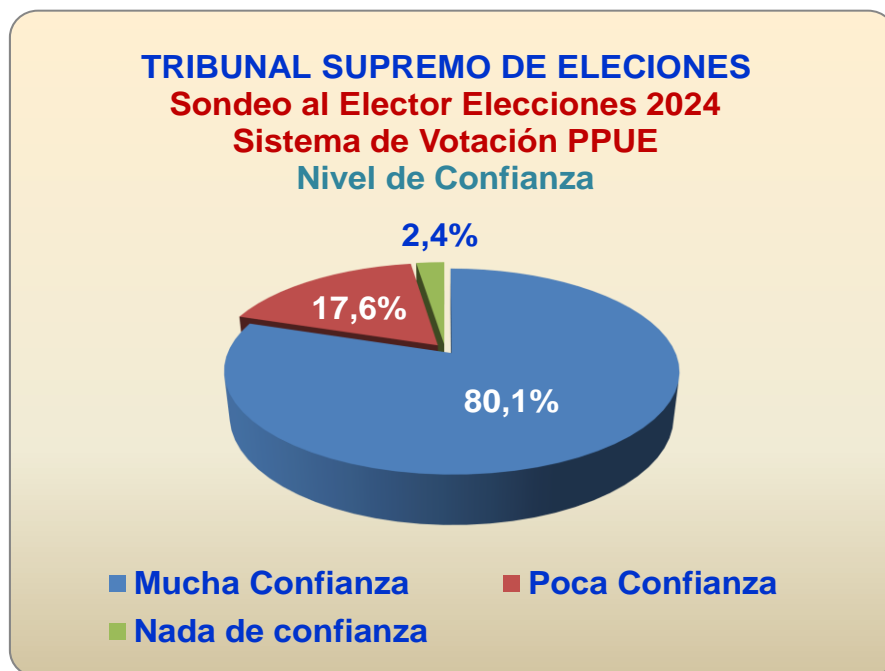
Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios

Conforme a lo indicado en el cuadro anterior, un 37,5% prefiere mantener el sistema tradicional de papeletas impresas por el motivo de tener dudas respecto al uso de la tecnología en procesos electorales por motivos de posible fraude, siendo que el segundo aspecto en importancia lo es las posibles dificultades en su uso para las personas adultas mayores.

iii. Nivel de Confianza

Conforme a los votantes consultados respecto a qué nivel de confianza les generó haber usado el sistema de votación PUE, el 80,1% del total de votantes indica tener **mucho confianza** en el uso de este, un 17,6% manifestó tener **poca confianza** y tan solo un 2,4% indicó que no les genera **nada de confianza** votar mediante dicho sistema.

Gráfico 30



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Cabe mencionar que las razones por las cuales a las personas entrevistadas les generó confianza el sistema PUE son las mismas por las cuales prefirieron dicho sistema, descritas en el aparte anterior.

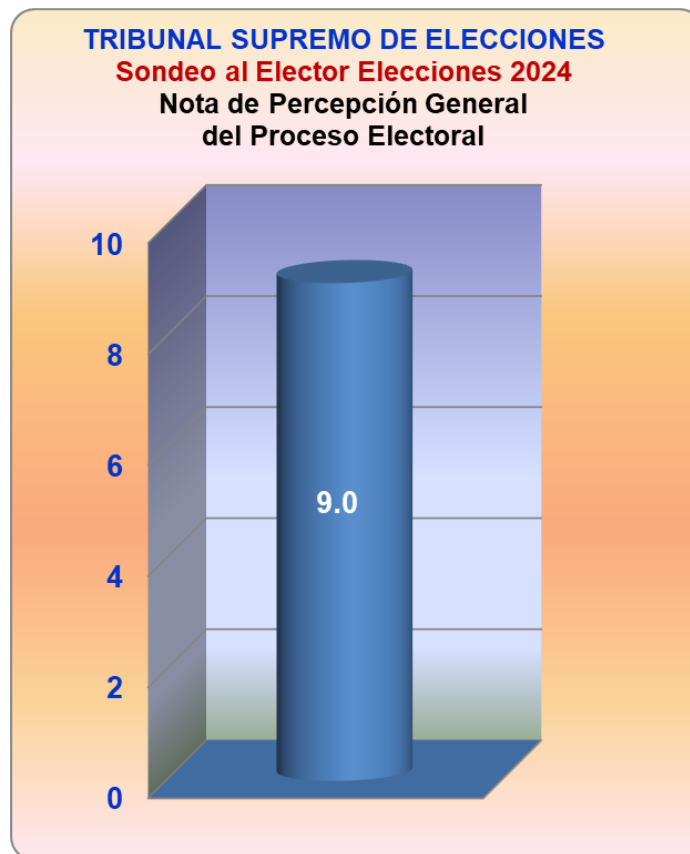
Percepción General del Tribunal Supremo de Elecciones

En este bloque final de la encuesta, las interrogantes aplicadas fueron las siguientes:

- a) *¿Cómo califica al TSE como organizador del proceso electoral?*
- b) *¿Qué nivel de confianza le otorgaría al TSE como institución pública responsable de la organización de los procesos electorales?*
- c) *¿Qué aspectos mejoraría de acuerdo con lo percibido por usted en este proceso electoral?*

Respecto a la primera consulta, y de acuerdo con la escala de evaluación de 1 a 10, donde 1 es la nota mínima y 10 la máxima, se tiene que el Tribunal obtuvo una nota de calificación como organizador electoral de **9,0 puntos**, lo cual evidencia el buen reconocimiento que posee la ciudadanía del Tribunal como órgano electoral y organizador de los procesos electorales.

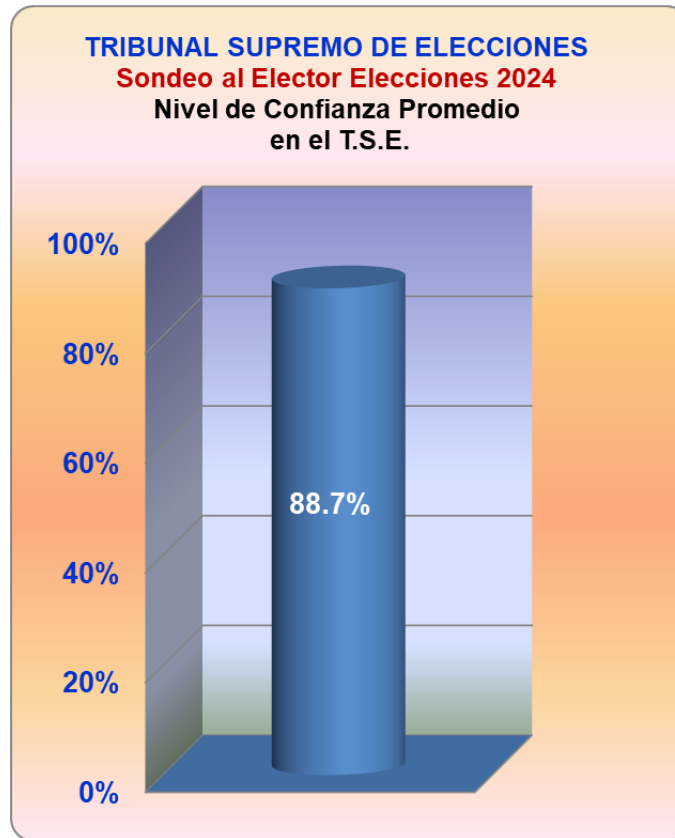
Gráfico 31



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

En cuanto a la segunda consulta respecto a la confianza que las personas encuestadas le otorgaron al TSE como institución pública responsable de la organización de los procesos electorales, en promedio el Tribunal alcanzó un nivel de confianza promedio al 88,7%, siendo que tan solo menos del 2,0% de las personas consultadas le brindaron un nivel de confianza menor al 40,0%.

Gráfico 32



Fuente: Sondeo de Opinión Votantes Municipales 2024. Contraloría de Servicios.

Conclusiones

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

- 1) El Tribunal Supremo de Elecciones es considerado por las personas consultadas como una institución muy eficiente en la organización de los procesos electorales, toda vez que logró una nota de percepción general promedio de 9,0 puntos de una nota máxima de 10 puntos; además posee un nivel de confianza promedio de prácticamente en el 90,0% del total de las personas votantes consultadas.
- 2) Respecto al tema de información general se concluye lo siguiente:
 - a) *En punto a la cercanía de los centros de votación respecto a los domicilios de las personas consultadas, una gran parte de ellas (93,2%) manifestó que los mismos son cercanos a sus viviendas y/o domicilios.*
 - b) *Para este proceso electoral las personas mostraron mucho interés en conocer los puestos a elegir y los candidatos, toda vez que casi la totalidad pudo señalar que puestos se elegían en el proceso electoral (97,4%).*
 - c) *Los votantes conocieron la información de sus candidatos por casi todos los medios de comunicación, principalmente mediante el uso de las redes sociales.*
- 3) Respecto a la evaluación de los aspectos de accesibilidad se tiene lo siguiente:
 - a) *Más del 50,0% de las personas electoras se desplazó a los centros de votación utilizando transporte particular.*
 - b) *Todas las personas electoras consultadas indicaron que, al llegar al centro de votación, éste estaba debidamente abierto.*
- 4) En cuanto a la evaluación de tiempos se tiene lo siguiente:
 - a) *La mayoría de las personas consultadas (87,9%) indicaron que tardaron menos de cinco minutos en esperar afuera de la junta receptora de votos para poder votar y califican el mismo como mínimo de Muy Rápido.*
 - b) *Casi la totalidad de las personas electoras, consideran que el tiempo para ejercer el voto (02 minutos) es suficiente.*

- 5) En punto a la evaluación de los productos electorales se tiene las siguientes conclusiones:
- a) *Más del 70,0% de las personas consultadas manifestaron haber visto la campaña publicitaria de las elecciones planteada por el Tribunal Supremo de Elecciones.*
 - b) *La campaña informativa del TSE fue calificada con una nota promedio de 8,4 puntos.*

Considerando los resultados del sondeo de opinión específicamente respecto a la evaluación del sistema de votación “**Papeleta Única Electrónica**” (PUE) se tienen las siguientes conclusiones:

- 1) Del total de personas encuestadas, el 88,7% indicó que ejercer el voto mediante PUE fue fácil. En ese mismo aspecto el 3,6% de los encuestados indicaron que le pareció difícil.
- 2) El 83,2% del total de los encuestados indicaron que prefieren usar el Sistema Único Electrónico, en tanto el 16,8% de las personas indicó que prefieren el Sistema Tradicional.
- 3) El 79,0% en promedio consideró que le genera mucha confianza usar un sistema de votación electrónico para ejercer su voto y el 17,3% indicó que le genera poca confianza, tan solo el 3,7% manifestó que no le genera nada de confianza
- 4) Las razones de preferencia por el uso y funcionamiento fueron:
 - a) *Casi el 30,9% de los encuestados indicó que le pareció muy rápido votar mediante el sistema electrónico.*
 - b) *Un 21,6% en promedio consideró que el PUE es **seguro**.*
 - c) *El 20,8% de las personas consultadas indicó que le pareció **fácil** el sistema de votación electrónico.*
 - d) *Un 12,6% de los votantes manifestó que el PUE era **sencillo su uso**.*
 - e) *En promedio un 6,5% del total entrevistados indicó que ejercer el voto mediante el sistema electrónico fue **ágil**.*
 - f) *El 4,2% de los votantes prefirieron votar mediante el sistema electrónico porque consideraron que se **usa menos papel**.*
 - g) *El 3,0 de las personas encuestadas consideraron que con dicho sistema se **era confiable**.*

5) Los resultados generales respecto a las razones de NO preferencia del PUE fueron:

- a) El 44,2 del total de votantes encuestadas indicaron que no prefieren el PUE por **tradición**.
- b) En promedio el 30,2% de los entrevistados no prefirieron votar mediante la papeleta electrónica porque tenían **dudas de la tecnología**.
- c) Un 23,3% de las personas consideraron que se daba **manipulación para el adulto mayor** al dificultárseles votar mediante este sistema electrónico.
- d) Un 2,3 de los votantes indicó que la PUE no tenía **fotos de los candidatos** siendo esto un aspecto difícil para poder votar.

6) Considerando los grupos etarios de las personas consultadas se detallan los siguientes aspectos de los resultados obtenidos:

a) Grupo Etario: De 18 a 39 años:

- i. Del total de personas encuestadas, el 93,2% indicó que ejercer el voto mediante PUE fue **fácil**. En ese mismo aspecto el 5,1% de los encuestados indicaron que le pareció **regular** y el 1,7% comentaron que fue **difícil**.
- ii. El 90,3% del total de los encuestados indicaron que prefieren usar el **Sistema Único Electrónico**, en tanto el 9,7% de las personas indicó que prefieren el **Sistema Tradicional**.
- iii. El 84,2% en promedio consideró que le genera **mucha confianza** usar un sistema de votación electrónico para ejercer su voto y el 11,9% indicó que le genera **poca confianza**, tan solo el 3,9% manifestó que no le genera **nada de confianza**.

b) Grupo Etario: De 40 a 59 años:

- i. Un 90,0% de las personas consideraron que votar mediante el PUE fue fácil, un 8,0% sintieron dicho sistema regular y tan solo un 2,0% lo percibieron difícil.
- ii. En promedio el 82,9% de los votantes prefieren utilizar el Sistema Único Electrónico y el 17,1% restante escogieron el Tradicional.
- iii. Del total entrevistados en este rango de edad un 76,9% opinaron que el PUE les generaba un nivel de mucha confianza, mientras que el 20,1% poca confianza y tan solo el 3,0% no le generó nada de confianza.

c) Grupo Etario: De 60 años o más:

- i. En promedio un 83,0% de este grupo pensaron que fue fácil votar mediante el PUE, mientras que el 9,3% dijeron que fue regular y el 7,7% indicaron que dicho sistema era difícil.*
- ii. El 76,5% de las personas encuestadas manifestaron que les gustaba más el Sistema Único Electrónico y el 23,5% de estas personas prefirieron el Sistema Tradicional.*
- iii. Con respecto al nivel de confianza el 77,1% de los votantes indicaron que el PUE les genera mucha confianza, un 18,2% comentaron que les da poca confianza y un 4,7% mostraron nada de confianza por este sistema.*

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos, respecto al sistema de votación “Papeleta Única Electrónica” se plantean las siguientes recomendaciones a fin de que las mismas sean valoradas por la administración para su análisis y posible implementación:

1) Mayor capacitación dirigida hacia los adultos mayores sobre el uso de la Papeleta Única Electrónica (PUE):

De acuerdo a las consultas realizadas tanto a los adultos mayores como el resto de la población un alto porcentaje hicieron la observación que se le debe de dar una capacitación más exhaustiva a los adultos mayores ya que algunos de ellos no están familiarizados con el uso de la tecnología y por lo tanto les cuesta un poco más, incluso algunos tuvieron resistencia al cambio, por lo que la recomendación también se enfoca en la capacitación emocional de esta población.

2) Incorporar a nivel de configuración de las papeletas electrónicas, las fotos de los candidatos:

Muchos de los votantes les pareció “Regular” o “Difícil”, el uso y la visualización del sistema; una de las causas por la que indicaron esto fue que al no estar las fotos de los candidatos en las papeletas tendían a confundirse al ejercer el voto. En este aspecto y tomando en cuenta una elección presidencial, sería pertinente se valore en la papeleta respectiva la inclusión de las fotos de los candidatos, al ser ésta de menor cuantía de los mismos.

3) Campaña informativa con mayor énfasis en el sistema automatizado.

Al preguntarles a las personas encuestadas sobre la campaña informativa de las elecciones por parte del TSE, varios coincidieron que la misma debía de ser más agresiva, tanto a nivel de medios de comunicación como redes sociales, ya que muchos se dieron cuenta que tenían que votar mediante el sistema automatizado hasta que llegaron el día de las elecciones.