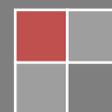




***INFORME
SONDEO DE OPINIÓN
OFICINAS CENTRALES
2016***

**“El ciudadano es la razón de ser
del gobierno en la democracia...”**

Noviembre, 2016



INDICE GENERAL

Introducción	3
Marco Teórico.....	4
Áreas de Servicio Analizadas.....	6
Elementos del Muestreo.....	6
Variables consideradas en el cuestionario.....	7
Resultados del Sondeo de Opinión	10
Índice Global de Satisfacción por Dimensión	10
Dimensión Tangibilidad.....	12
Dimensión Empatía	14
Dimensión Capacidad de Respuesta	15
Dimensión Seguridad	16
Resultados Específicos por Área de Servicio.....	17
Actos Jurídicos	19
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	20
Entrega de Cédulas de Identidad.....	21
Opciones y Naturalizaciones	22
Solicitudes Cedulares (Cédulas de Identidad)	24
Tarjeta de Identidad de Menores	25
Resultados Consultas Generales.....	27
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales	27
Evaluación del Horario de Atención al Público	29
Conclusiones y Recomendaciones.....	32

Introducción

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

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

Conforme con lo anterior, la Contraloría de Servicios institucional de acuerdo a 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 2016, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Centrales durante el mes de agosto y setiembre de 2016.

En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 1015 encuestas en las áreas de servicio de Actos Jurídicos, Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, Entrega de Cédulas de Identidad, Opciones y Naturalizaciones, Solicitudes Cedulares y Tarjeta de Menores, donde el índice global de satisfacción obtenido por la institución fue de **9,3** puntos.

El nivel de satisfacción por cada área de servicio fue el siguiente: *Actos Jurídicos (9,2), Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles (9,8), Entrega de Cédulas de Identidad (9,3), Opciones y Naturalizaciones (9,0), Solicitudes Cedulares (9,0) y Tarjeta de Identidad de Menores (9,8).*

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

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 a considerar dentro de los otros aspectos en la atención de las personas usuarias.
Empatía	22%	A nivel de percepción del público, el servicio al cliente es una variable de importancia, más aún cuando se habla de la relación personal funcionario-usuario, donde la cortesía y amabilidad en la atención se considera un elemento muy importante en esa relación.
Capacidad de Respuesta	37%	La institución debe ser capaz de responder con celeridad y eficacia en la atención de las personas usuarias así como responder ante eventualidades a la continuidad del servicio, por lo que es fundamental tener sistemas y mecanismos que apoyen lo indicado; por ello se considera la variable más importante de la ponderación.
Seguridad	28%	El personal de la institución debe tener pleno conocimiento del servicio que presta 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**”.

Por otra parte y para efectos de hacer una sensibilización de los resultados obtenidos se determinó obtener un segundo “**Índice Parcial de Satisfacción**” por área de servicio evaluada, considerando solamente las dimensiones de *Tangibilidad*, *Empatía* y *Capacidad de Respuesta*, para lo cual las nuevas importancias relativas de dichas dimensiones son las siguientes:

Tabla 2
Importancia Relativa Redistribuida para
las Dimensiones del Servicio

<i>Dimensión</i>	<i>Importancia Relativa sobre el servicio</i>
Tangibilidad	18%
Empatía	31%
Capacidad de Respuesta	51%

Fuente: Elaboración Propia, Contraloría de Servicios, TSE

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. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles
3. Entrega de Cédula de Identidad.
4. Opciones y Naturalizaciones
5. Solicitudes Cedulares
6. Tarjeta de Menores

Elementos del Muestreo

La Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva basados en sondeos de años anteriores suministra la muestra de usuarios, siendo que para este 2016 se estableció **1015 encuestas**.

La distribución de la cantidad de cuestionarios aplicados *-a pesar de su aplicación en forma aleatoria-* y ser encuesta de salida quedo distribuida de la siguiente manera por servicio recibido:

Cuadro 1
Distribución de la Muestra
por Área de Servicio
Sondeo de Opinión
2016

Servicio	Encuesta Aplicados	Participación Porcentual
Total	1015	100%
Opciones y Naturalizaciones	265	26%
Actos Jurídicos	210	21%
Tarjeta Identidad de Menor	200	19%
Solicitudes de Cédula de Identidad	140	14%
Entrega de Cédula de Identidad	100	10%
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	100	10%

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Variables consideradas en el cuestionario

El cuestionario contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar en una escala numérica de 1 a 10, siendo 10 la nota máxima posible; y en caso necesario, un aparte de comentarios a modo de respuestas abiertas en algunos ítem evaluado.

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 sexo 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. Aseo y Limpieza*
- c. Rotulación y Demarcación para Orientar el servicio*
- d. Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones*
- e. Acceso a las instalaciones (rampas, barandas)*

2. Personal de Atención

En la evaluación de la *Atención Recibida*, se consideraron tres puestos de gran importancia para la imagen institucional, dado que son el primer contacto que tienen las personas usuarias con nuestros funcionarios al ingresar a la institución, a saber el *Oficial de Seguridad*, el *funcionario de los Puestos de Información* y *Funcionario en Ventanilla* en su orden.

Conforme con lo anterior los elementos evaluados para cada caso fueron los siguientes:

- a) Presentación Personal*
- b) Orientación al Usuario*
- c) Expresión Oral y Cortesía*
- d) Conocimiento del Servicio (Funcionarios en ventanilla)*

3. Tiempos de Prestación del Servicio

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

- a. Tiempo de Espera para adquirir los Timbres³*
- b. Tiempo de Espera para Ser Atendido.*
- c. Tiempo de Atención en Ventanilla*

³ Este tiempo solo aplica en el área de Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales

4. Expectativas de las personas usuarias y Percepción de Mejora de los Servicios del T.S.E.

En este aparte se valora la opiniones de las personas usuarias sobre qué aspectos se debieran de tomar en cuenta para mejorar el servicio, y la percepción del usuario respecto a la evolución del mejoramiento de los servicios que ha percibido en los últimos años.

5. Percepción al horario de atención

Se realizó una consulta respecto al horario actual de atención de público conforme con lo siguiente:

- a. Opinión del horario actual de atención de público*
- b. Preferencia de otro horario de atención.*

6. Percepción general sobre el servicio recibido

El usuario califica de forma general con una nota de 1 a 10 el servicio recibido.

Resultados del Sondeo de Opinión

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el Índice Global de Satisfacción Institucional (IGS) a nivel general alcanzó una nota **promedio** de **9,3** puntos de un máximo de 10 puntos, ponderando las notas obtenidas en cada uno de las dimensiones del servicio indicadas en forma grupal por su importancia relativa conforme lo indicado en el cuadro 2.

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

Cuadro 2
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Global de Satisfacción
Área de Servicio 2016

Área de Servicio	Índice Global de Satisfacción
Promedio General	9,3
Tarjeta de Identidad de Menores	9,8
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	9,8
Entrega de Cédulas	9,3
Actos Jurídicos	9,2
Solicitudes de Cédula	9,0
Opciones y Naturalizaciones	9,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Índice Global de Satisfacción por Dimensión

Conforme con las dimensiones del servicio ya indicadas, en donde cada una de ellas representa una característica del servicio, se obtuvo que la percepción general —sea el IGS— institucional alcanzó en **promedio 9,3** puntos. Al desglosar dicho indicador 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 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Como lo muestra el Gráfico anterior, la dimensión Empatía —con 9,1 puntos— fue la que obtuvo la nota mínima según la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios en Oficinas Centrales, siendo las referidas a la Capacidad de Respuesta y Seguridad las que obtuvieron la nota **promedio** de 9,4 puntos ambas.

Por otra parte y conforme se indicó al inicio de este informe, se estableció un denominado Índice Parcial de Satisfacción, considerando nada más los elementos evaluados en las dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta. Bajo esta premisa, el promedio alcanzó la misma nota **promedio** de 9,3 puntos que el IGS, lo cual ratifica una favorable percepción que mantienen las personas usuarias de los servicios institucionales de oficinas centrales.

El detalle para cada una de las áreas de servicio evaluadas es el siguiente:

Cuadro 3
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Parcial de Satisfacción
Área de Servicio 2016

Área de Servicio	Índice Parcial de Satisfacción
Total	9,3
Tarjeta de Identidad de Menores	9,8
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	9,8
Entrega de Cédulas	9,3
Actos Jurídicos	9,1
Solicitudes Cedulares	8,9
Opciones y Naturalizaciones	8,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

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 y apariencia física de las instalaciones de la institución y de su personal. Al considerar los indicados elementos se tiene que en **promedio** el puntaje asignado —*dada la percepción de la persona usuaria*— sobre esta dimensión alcanzó los **9,3** puntos.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que componen su evaluación, a saber *Mobiliario para el Público, Aseo y Limpieza, Rotulación y Demarcación, Espacio Físico y Comodidad, Acceso a las Instalaciones y Presentación personal (Oficial de Seguridad, Oficial de Información, Funcionario en Ventanilla)* se obtuvieron los siguientes resultados:

Mobiliario

La percepción de las personas usuarias respecto al estado del mobiliario que se destina para uso del público en las áreas de atención obtuvo una nota **promedio** de **9,3** puntos. Este elemento considera desde los mostradores para el uso del público hasta las sillas disponibles para la espera en su atención.

Aseo y Limpieza

La percepción de las personas usuarias respecto al aseo y limpieza de las áreas de atención y espera obtuvo una nota **promedio** de **9,3** puntos.

Rotulación y Demarcación

La percepción de las personas usuarias respecto a los elementos evaluados (rótulos, guías) de que dispone la institución para su orientación y/o ubicación de las distintas áreas de servicio reflejo una nota **promedio** de **9,3** puntos.

Espacio Físico y Comodidad

La opinión de las personas usuarias respecto a la comodidad y espacio físico destinado en las áreas de atención de público mostró una nota **promedio** de **9,4** puntos.

Acceso a las Instalaciones

La opinión de las personas usuarias respecto a la accesibilidad de en las instalaciones en las diferentes áreas de atención tuvo una nota **promedio** de **9,4** puntos.

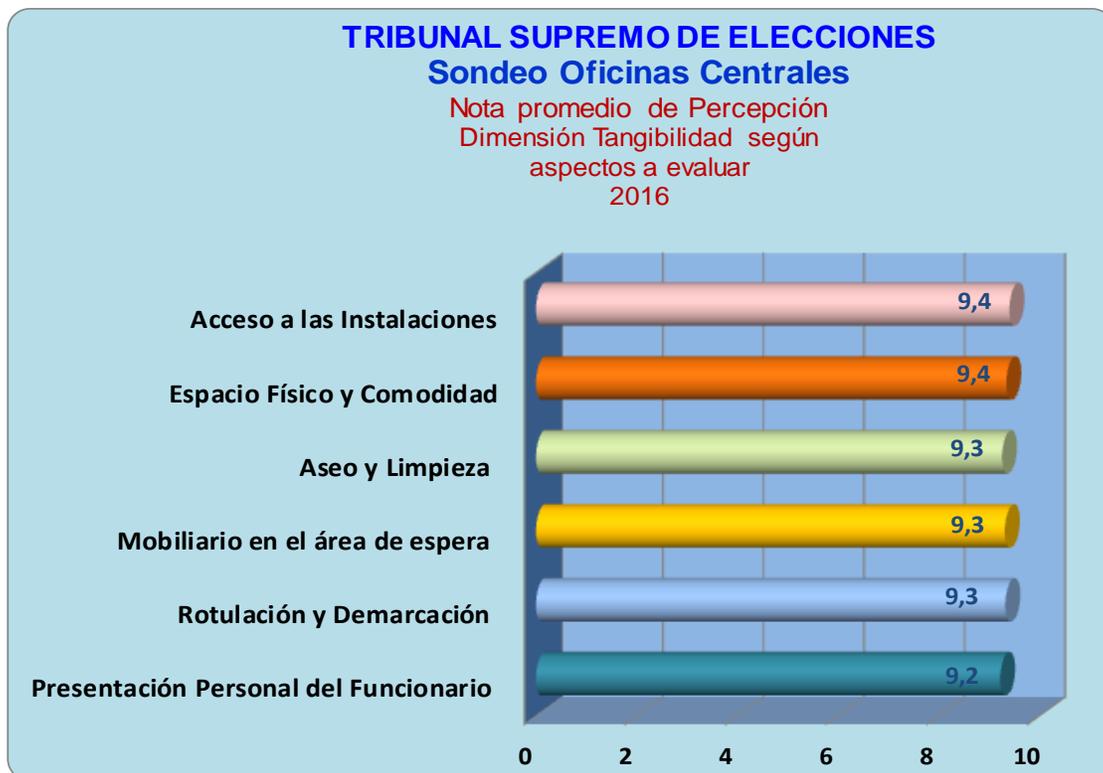
Presentación Personal de los Funcionarios

La percepción de las personas usuarias respecto a la presentación personal de los siguientes funcionarios tuvo una nota **promedio** general de **9,2** puntos. El detalle para cada uno de ellos fue la siguiente:

- ✓ *Funcionario en Ventanilla obtuvo una nota **promedio** de **9,4** puntos*
- ✓ *Oficial de Seguridad obtuvo una nota **promedio** de **9,2** puntos.*
- ✓ *Funcionario de Puestos de Información con una nota **promedio** de **9,1** puntos*

A manera de resumen conforme con los elementos de esta dimensión, las máximas evaluaciones fueron asignadas a los rubros de Espacio Físico-Comodidad y Accesibilidad a las Instalaciones con un **promedio** de **9,4** puntos ambos; el elemento de menor percepción lo fue la Presentación Personal del Funcionario con un nota **promedio** de **9,2** puntos.

Gráfico 2



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

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 Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó los **9,1** puntos.

El desglose de las notas individuales de percepción, considerando los demás funcionarios que tienen contacto directo con las personas usuarias es el siguiente:

Cuadro 4
Tribunal Supremo de Elecciones
Percepción Dimensión Empatía
según cargo desempeñado
2016

Cargo Desempeñado	Aspectos a Evaluar	
	Expresión Oral y Cortesía	Orientación del servicio
Funcionario en Ventanilla ^{1/}	9,3	n.d.
Oficial de Seguridad	9,2	9,2
Funcionario Puestos de Información	9,0	9,0

^{1/} Para el Funcionario en Ventanilla la valoración de este elemento se dispone en la Dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

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 Parcial de Satisfacción en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— sobre esta dimensión alcanzó los **9,4**⁴ puntos.

Al desagregar esta dimensión en los elementos que se evalúan en ella 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 **9,5** puntos.

⁴ En el cálculo del índice parcial de satisfacción, no se considera la nota del elemento tiempo de espera para adquirir timbres dado que solo se dispone en un área específica del servicio y no en todo el resto de las áreas de atención de la institución.

Tiempo de Espera para Ser Atendido (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 **9,3** puntos.

Tiempo de Espera para Adquirir Timbres

La percepción de las personas usuarias respecto al tiempo de espera para adquirir los timbres fue calificada con una nota **promedio** de **9,7** puntos. Es importante indicar que esta evaluación solo aplica para el área de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles.

Dimensión Seguridad

La dimensión Seguridad se relaciona con la capacidad y conocimiento del personal de la institución sobre los trámites institucionales. Esta dimensión está referida específicamente al funcionario de contacto directo con el usuario en la prestación directa del servicio, a saber el *Funcionario de Atención en Ventanilla*. Conforme con lo anterior se tiene que en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota **promedio** de **9,4** puntos.

Resultados Específicos por Área de Servicio

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 Específico por Área de Servicio**” (ISAS), en el cual se analizan una serie de elementos —algunos *evaluados en cada dimensión*— pero escogidos a partir de aquellos 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 por parte de la institución.

El detalle de esos elementos y su respectiva dimensión del servicio asociada son los siguientes:

Tabla 3
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Parcial de Satisfacción
por elemento a evaluar y
Dimensión Asociada

Elemento	Dimensión Asociada
Expresión Oral y Cortesía	Empatía
Presentación Personal del Funcionario	Tangibilidad
Conocimiento del Servicio	Seguridad
Tiempos de Espera en Fila	Capacidad de Respuesta
Tiempo de Atención en Ventanilla	Capacidad de Respuesta
Cumplimiento de Expectativas	Capacidad de Respuesta y Seguridad

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

Es importante señalar que este índice considera el mismo peso relativo de cada dimensión del servicio; su diferencia radica en que no se toman en cuenta todas las variables evaluadas de las dimensiones conforme se detalló al inicio del presente informe.

En este caso este índice alcanzó un nota **promedio** general de **9.4 puntos**, siendo que a pesar de la sensibilidad aplicada a los elementos evaluados y sus resultados la institución mantiene la muy buena percepción de las personas usuarias respecto a la prestación de los servicios institucionales.

Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados generales obtenidos de dicho indicador por cada área de servicio evaluada.

Cuadro 5
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice de Satisfacción Específico
por Área de Servicio según
aspectos a evaluar
2016

	AREAS DE SERVICIOS					
	Actos Jurídicos	Certificaciones de Hechos Civiles	Entrega de Cédulas	Opciones y Naturalizaciones	Solicitudes Cedulares	Tarjeta de Identidad Menores
Índice de Satisfacción Específico	9,3	9,8	9,5	9,2	9,0	9,8
Aspectos a Evaluar						
Expresión Oral y Cortesía	9,3	9,8	9,2	9,0	9,1	9,6
Presentación Personal Funcionario	9,3	9,9	9,2	9,1	9,2	9,7
Conocimiento del Servicio	9,3	9,9	9,1	9,1	9,2	9,7
Tiempo de Espera en Fila	9,1	9,8	9,7	9,0	8,6	9,9
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,3	9,9	9,7	9,3	9,2	9,9
Cumplimiento Expectativas	9,9	10	9,9	10	8,5	9,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

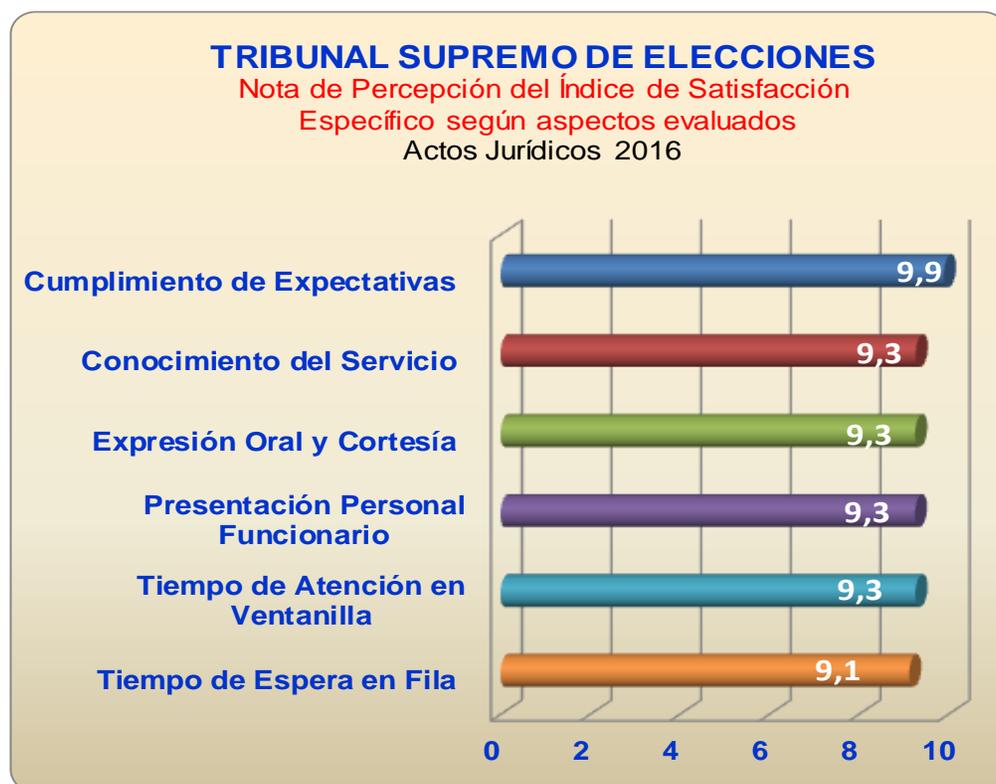
Los resultados de las notas de percepción de cada elemento evaluado en este índice parcial por oficina son los siguientes:

Actos Jurídicos

El servicio que presta la Sección de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de Reconocimientos, Legitimaciones, Ocurso 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 índice de satisfacción específico obtenido para este servicio representó un **promedio** de **9,4** puntos, donde el elemento que tuvo la mayor evaluación fue el *Cumplimiento de Expectativas* con una nota **promedio** de 9,9 puntos. El detalle del resto de las evaluaciones se muestra en el siguiente Gráfico:

Gráfico 3



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio del área

Dentro de la encuesta efectuada en oficinas centrales, se le aplicó una pregunta abierta a los encuestados, en el sentido de conocer su criterio sobre aspectos que ayudarían a mejorar nuestros servicios y la permanencia en las instalaciones. Para el área de Actos Jurídicos se mencionan las expectativas más importantes:

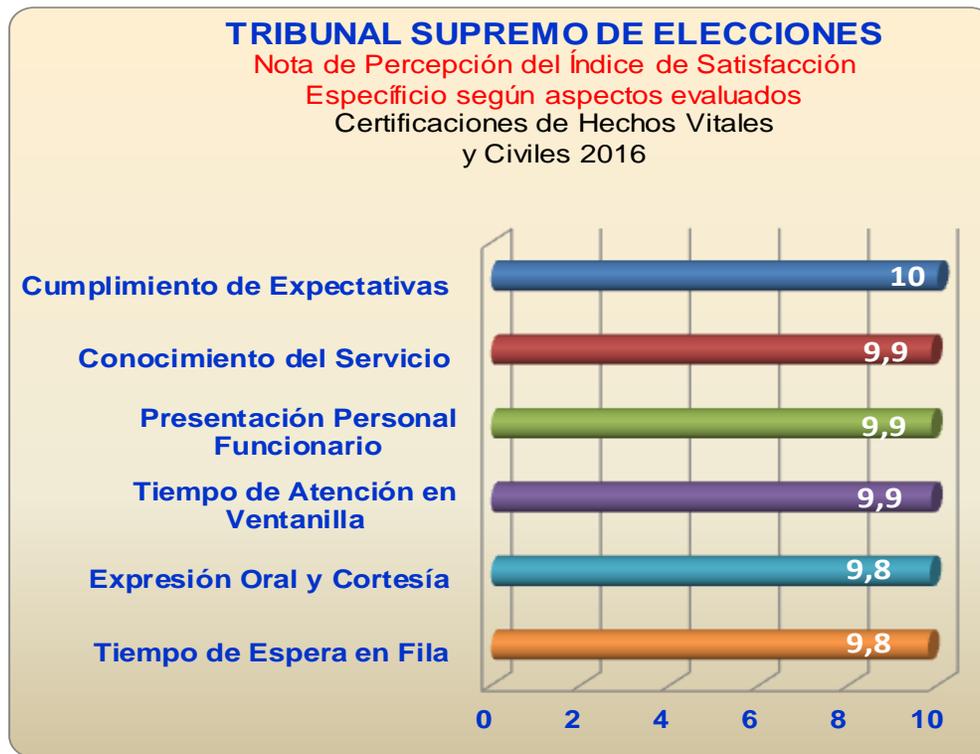
- a) *Reforzar con mayor personal en ventanillas.*
- b) *Mejorar las sillas de espera*
- c) *Los plazos de resolución de un trámite sean más cortos.*

Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

El servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil y consiste en la confección de documentos certificados de los datos civiles y vitales de las personas.

El índice de satisfacción específico obtenido en el presente sondeo para este servicio la nota **promedio** fue de **9,8** puntos, donde en el rubro *Cumplimiento de Expectativas* logró la nota de percepción máxima de **10** puntos, lo cual es grato destacar. El detalle del resto de las evaluaciones se muestra en el siguiente Gráfico:

Gráfico 4



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio del área

Para el área de Certificaciones luego de analizadas las respuestas, se evidencian las siguientes expectativas más importantes:

- 1) Mayor rotulación en el área para saber cómo pegar los timbres de las certificaciones
- 2) Más apoyo a los adultos mayores en sus trámites

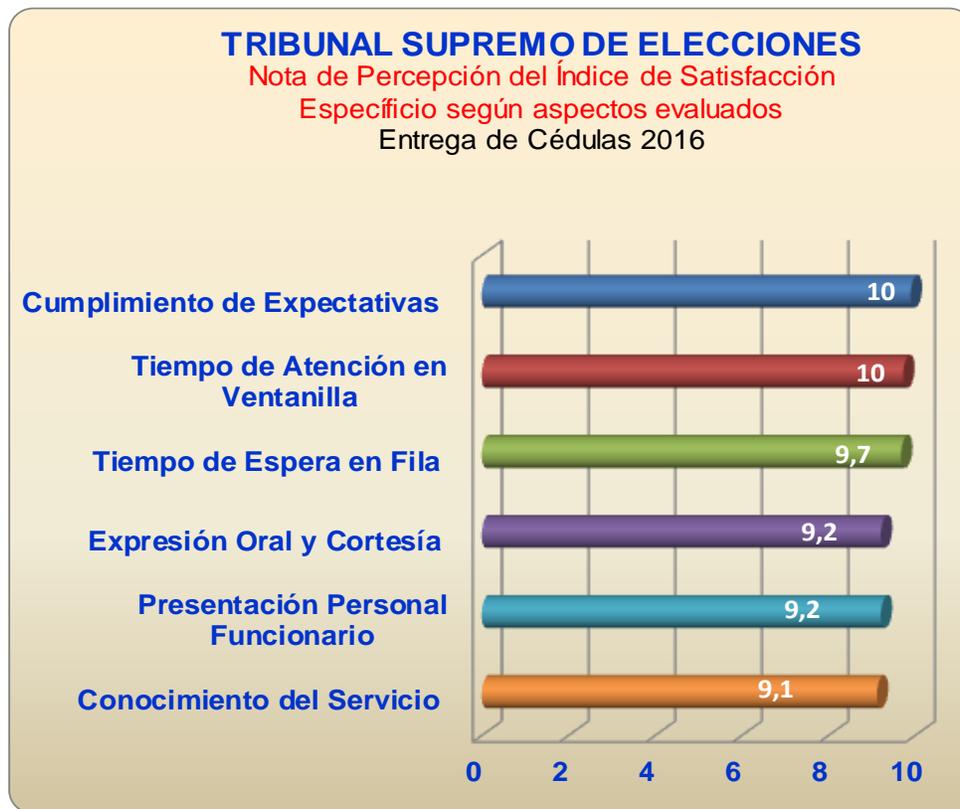
Entrega de Cédulas de Identidad

El servicio que presta esta área de servicio está referido a la entrega formal de la cédula de identidad a las personas usuarias que realizaron de previo la solicitud. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil, propiamente en el Departamento Electoral.

El índice de satisfacción específico en el presente sondeo para este servicio obtuvo una nota **promedio** de **9,5** puntos; siendo los rubros con una nota máxima de 10 puntos ambos, los elementos de *Cumplimiento de Expectativas* y *Tiempo de Atención en Ventanilla*.

El detalle del resto de las evaluaciones se muestra en el siguiente Gráfico:

Gráfico 5



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Entrega de Cédulas al analizarse la información de las respuestas recibidas, no se evidencian oportunidades de mejora para este servicio.

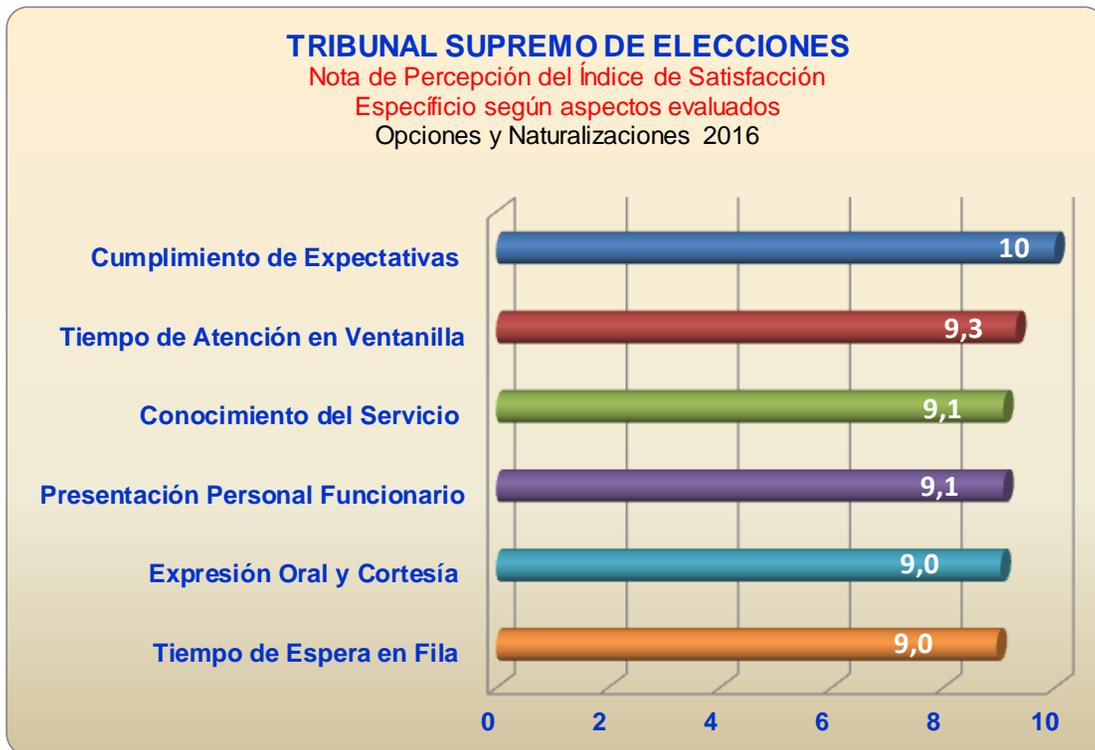
Opciones y Naturalizaciones

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 Índice de Satisfacción Específico en el presente sondeo para este servicio obtuvo una nota **promedio** de **9,3** puntos, siendo el rubro con una nota máxima el *Cumplimiento de Expectativas*, con una nota de 10 puntos.

El detalle del resto de las evaluaciones se muestra en el siguiente Gráfico:

Gráfico 6



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Opciones y Naturalizaciones luego de analizadas las respuestas, se denotan las siguientes expectativas:

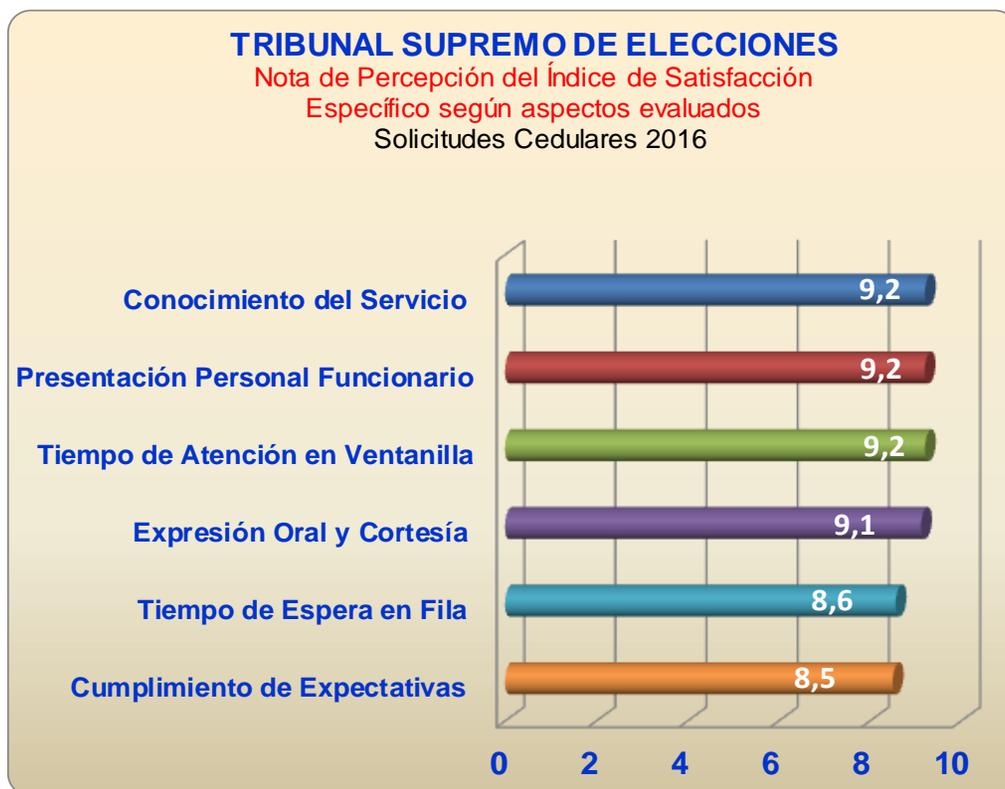
- 1) *Mayor cantidad de funcionarios en las ventanillas*
- 2) *Mejorar la orientación al usuario sobre los requisitos y los detalles del trámite por parte del personal de ventanilla.*

Solicitudes Cedulares

El servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil. El mismo consiste en la confección de la solicitud de cédula de identidad para la posterior entrega del producto en un plazo determinado.

El Índice de Satisfacción Específico en esta área obtuvo un **promedio** de **8,9** puntos, donde el rubro con la mínima percepción fue el Cumplimiento de Expectativas, con una nota de percepción **promedio** de **8,5** puntos.

Gráfico 7



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Solicitudes de Cédula de Identidad, luego de analizada la información, se menciona la siguiente expectativa única planteada:

- ✓ *Reducir el plazo de entrega de la cédula de identidad.*

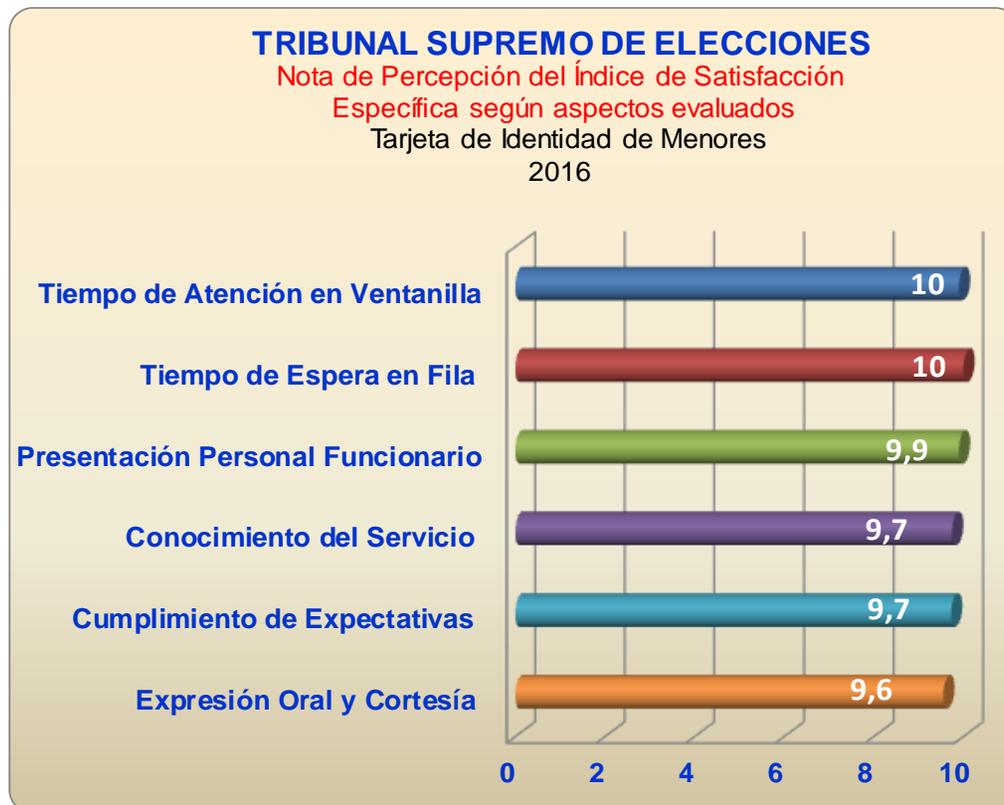
Tarjeta de Identidad de Menores

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 Índice de Satisfacción Específico en el presente sondeo para este servicio obtuvo un **promedio** de **9,8** puntos, siendo esta área de servicio la que obtuvo la nota máxima en cuanto a la percepción general total, donde los *tiempos de Espera en Fila* y *en Ventanilla* obtuvieron la máxima calificación posible de **10** puntos, lo cual es grato de resaltar, conforme se detalla en el Gráfico siguiente.

Cabe indicar que esa calificación fue lograda dado que el volumen de llegada de personas usuarias era baja, dado el mes de aplicación del sondeo. (finales de agosto).

Gráfico 8



Fuente: Cuadro 5.

Oportunidades de mejora para el servicio

Para el área de Tarjeta de Identidad de Menores, se mencionaron pocas opiniones, donde la más reiterada lo fue el *Mejorar la atención hacia el usuario*.

A manera de resumen general, y comparando ambos índices —Índice Global de Satisfacción e Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)— las variaciones reflejadas por cada área de servicio son mínimas, lo cual refleja una muy buena percepción de las personas usuarias respecto a la prestación de los servicios que brinda la institución en sus Oficinas Centrales.

En este aspecto el área de Opciones y Naturalizaciones es la que muestra la mayor variación positiva (+0.3), mientras que Solicitudes Cedulares muestra la única disminución (-0.1), datos obtenidos al relacionar ambos indicadores, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice de Satisfacción Específico
por Área de Servicio
2016

Área de Servicio	Índice Parcial de Satisfacción (IPS)	Índice de Satisfacción Específico (ISAS)
Tarjeta de Identidad de Menores	9,8	9,8
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	9,8	9,7
Entrega de Cédulas	9,3	9,5
Actos Jurídicos	9,1	9,4
Opciones y Naturalizaciones	8,9	9,3
Solicitudes Cedulares	8,9	8,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Resultados Consultas Generales

Con el fin de complementar el análisis de la percepción de las personas usuarias, se establecieron varias preguntas generales, relativas tanto a la calidad de los servicios que presta el TSE y su percepción de mejora, pertinencia del horario de atención y las expectativas de las personas usuarias sobre los servicios institucionales. En cuanto a este último aspecto de expectativas, el análisis de las mismas se realizará en el aparte de los resultados específicos por áreas de servicio. Los resultados de las consultas generales es el siguiente:

Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales

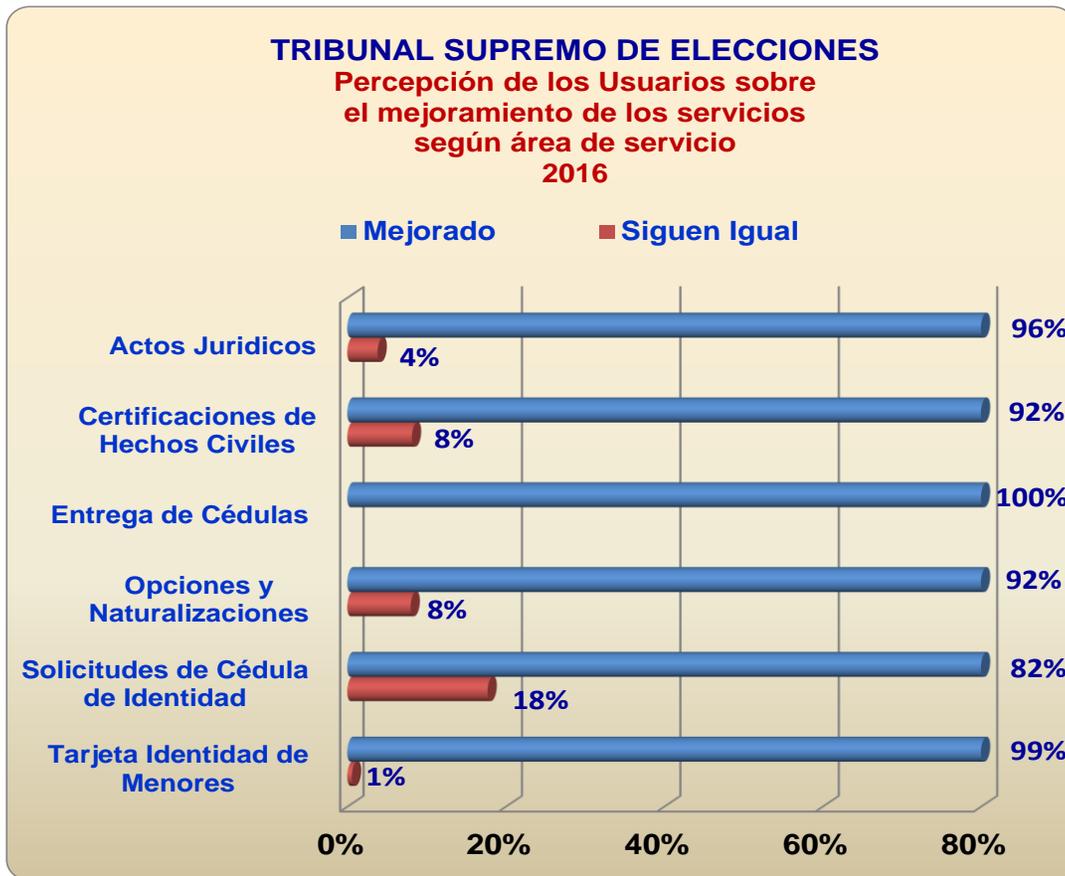
A fin de determinar la percepción de las personas usuarias respecto a si el Tribunal Supremo de Elecciones ha adoptado medidas para ir mejorando año con año la prestación de los servicios institucionales se planteó la siguiente pregunta:

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

Conforme con la anterior pregunta, los resultados obtenidos indican que un **94%** de las personas consultadas coinciden que la institución ha mejorado la prestación de los servicios, siendo que tan solo un **6%** manifestó que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo sin mejora alguna.

Al desagregar las respuestas recibidas por cada área de servicio evaluada, se tiene que la percepción de las personas usuarias que visitaron cada área y que notaron que han mejorado fue Entrega de Cédulas con el 100% de respuestas recibidas en forma positiva.

Gráfico 9



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Cabe destacar que —conforme con la percepción de las personas usuarias— la institución no presenta servicios que se consideran han desmejorado respecto a su prestación, con el paso del tiempo, siendo lo anterior muy grato evidenciar.

Evaluación del Horario de Atención al Público

Sobre el particular en la evaluación del horario de atención actual, se consultó la opinión de las personas usuarias conforme con los siguientes elementos:

- a) *Conformidad del horario actual de atención*
- b) *Horarios alternativos de preferencia*

Respecto a la opinión sobre el horario actual de atención y de acuerdo con los resultados del sondeo, se tiene que el 82% de las personas están de acuerdo con dicho horario —8:00 am a 4:00 pm— conforme se detalla en el Cuadro siguiente:

Cuadro 7
Tribunal Supremo de Elecciones
Conformidad del horario actual de
atención a público, 2016

Cantidad de encuestados	Conformidad del Horario	
	Actual	Porcentajes
829	SI	82
186	NO	18

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Al desagregar las respuestas por área de servicio se tiene que las personas usuarias que demandaron un servicio en el área de Solicitudes Cedulares (Cédulas de Identidad), son las que perciben la mayor disconformidad con el horario de atención actual, toda vez que tan solo un 73% del total opinó está de acuerdo con dicho horario. El detalle de las demás áreas de servicio se muestra a continuación:

Cuadro 8
Tribunal Supremo de Elecciones
Conformidad del horario actual de
Atención a público según
área de servicio, 2016

Área de Servicio	Conformidad del Horario Actual de Atención (Porcentajes)	
	SI	NO
Respuesta		
Actos Jurídicos	82	18
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	83	17
Entrega de Cédulas	82	18
Opciones y Naturalizaciones	82	18
Solicitudes Cedulares	73	27
Tarjeta de Identidad de Menores	87	13

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

De las personas que indicaron no estar de acuerdo con el horario actual de atención (20% del total), la mayoría propone se adopte un horario de atención de público de las 8:00 am a las 5:00 pm. El detalle para el resto de respuestas se muestra en el cuadro siguiente.

Cuadro 9
Tribunal Supremo de Elecciones
Horario alternativo preferido por
las Personas Usuarias, 2016

Horario alternativo preferido	Cantidad de Usuarios	Importancia Relativa (porcentajes)
Total	186	100
8:00 a 17:00 horas	140	75
7:00 a 16:00 horas	26	14
Otro	20	11

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE

Al considerar las respuestas de la opción “**Otros**” la mayoría de las personas opinan que la institución debe ampliar el horario de atención, a fin de que se habilite el día Sábado en una media jornada y otros tipos de horario conforme se detalla a continuación:

Cuadro 10
Tribunal Supremo de Elecciones
Otros horarios propuestos por las
personas usuarias
2016

Horario Alternativo Preferido	Cantidad de usuarios	Importancia relativa (porcentajes)
TOTAL	20	100
Habilitar Sábados	9	45
De 7:00 am a 5.00 pm	4	20
De 7:00 am a 6:00 pm	2	10
De 7:00 am a 7:00 pm	2	10
De 7:00 am a 3:00 pm	1	5
De 8:00 am a 6:00 pm	1	5
De 8:00 am a 7:00 pm	1	5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Conclusiones y Recomendaciones

I. Conclusiones Generales

1. El Índice Global de Satisfacción alcanzado con base en la percepción que poseen las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales de las áreas evaluadas alcanzó un puntaje **promedio** de **9,3** puntos. El desglose del Índice Global de Satisfacción Institucional es el siguiente:

➤ <i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	9,4
➤ <i>Dimensión Seguridad</i>	9,4
➤ <i>Dimensión Tangibilidad</i>	9,3
➤ <i>Dimensión Empatía</i>	9,1

Al considerar solamente las dimensiones del servicio de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*, **el índice parcial de satisfacción** se iguala con un **promedio** de **9,3** puntos donde los indicadores de cada dimensión son los siguientes, considerando para ello que el peso relativo de las dimensiones del servicio varían.

2. Al considerar los elementos relacionados más directamente con la prestación del servicio a saber, Expresión Oral y Cortesía, Presentación Personal, Conocimiento del Servicio, Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla y Cumplimientos de Expectativas, que en conjunto forman el Índice Parcial de Satisfacción por Área de Servicio (ISAS), también se mantiene una buena percepción por parte de las personas usuarias institucionales, toda vez que se alcanza una nota **promedio** general de **9,4** puntos.
3. Al desagregar los resultados obtenidos en cada uno de los elementos de las dimensiones del servicio, los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 11
Tribunal Supremo de Elecciones
Nota promedio del índice Global
de Satisfacción según dimensión
y aspectos a evaluar
2016

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Presentación Personal Funcionario Ventanilla	9,4	Funcionario de Atención en Ventanilla	
		Expresión Oral y Cortesía	9,3
Presentación Personal Oficial Información	9,1	Oficial Información	
Presentación Personal Oficial Seguridad	9,2	Expresión Oral y Cortesía	9,0
Acceso a las Instalaciones	9,4	Orientación del Servicio	9,0
Rotulación y Demarcación	9,3	Oficial de Seguridad	
Espacio Físico y Comodidad	9,4	Expresión Oral y Cortesía	9,2
Aseo y Limpieza	9,3	Orientación al servicio	9,2
Mobiliario	9,3	Promedio Total	9,1
Promedio Total	9,3		

Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de atención en ventanilla	9,5	Funcionario de Atención en Ventanilla	
		Concomiendo del Servicio	9,4
Tiempo de espera en fila	9,3		
Tiempo de espera venta timbres	9,7		
Promedio Total	9,4		

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

3.1. Respecto a la dimensión **Tangibilidad** se tiene lo siguiente:

- a) Los elementos con la máxima evaluación fueron el *Espacio Físico y Comodidad* de las instalaciones y su *Accesibilidad* con una nota **promedio** de **9,4** puntos ambos.
- b) El rubro que obtuvo la mínima percepción lo es la *Presentación Personal de los Funcionarios* con una nota **promedio** de **9.2** puntos.

3.2. Respecto a la dimensión **Empatía** se tiene lo siguiente:

- a) La percepción por parte del usuario respecto a la Cortesía y Expresión Oral que los funcionarios muestran en el momento de la prestación del servicio, obtuvo una nota **promedio** general de **9,1** puntos.
- b) Los oficiales de los puestos de información obtuvieron la mínima percepción con un **promedio** de **9,0** puntos en los dos elementos evaluados (Expresión Oral y Cortesía y Orientación del Servicio).

3.3. Respecto a la dimensión **Capacidad de Respuesta** la calificación del *Tiempo de Atención en Ventanilla*, obtuvo una nota **promedio** abarcando las 6 áreas de atención evaluadas de **9,5** puntos, reflejándose el compromiso de los funcionarios destacados en las diferentes ventanillas en ofrecer un servicio ágil y eficiente.

Persiste la mínima percepción, en el *Tiempo de Espera para ser Atendido* con una nota **promedio** de **9.3** puntos.

3.4. Respecto a la dimensiones de **Seguridad** obtuvo una nota global en **promedio** de **9,4** puntos.

4. Las personas usuarias consideran que la institución ha venido adoptando medidas de mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios, toda vez que un 94% del total indica que en los últimos años se ha mejorado la prestación de los mismos.

En este caso donde se percibe más las mejoras, es en el servicio de la expedición de la cédula de identidad, principalmente con el tiempo de entrega de dicho documento.

5. El horario de atención de público que actualmente se dispone —8:00 am a 4:00 pm— es considerado apto, toda vez que un 82% del total de las personas usuarias consultadas lo considera apropiado. A pesar de lo anterior, se evidencia que esa conformidad es menor en el área de servicio de Solicitudes Cedulares (Cédula de Identidad) donde la misma solo alcanza al 73% del total.

De las personas inconformes con el horario de atención actual (18% del total de encuestados), la mayoría sugiere la implementación de una jornada de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm., de lunes a viernes, jornada continua.

II. Conclusiones por Área de Servicio

Conforme se indicó anteriormente y con el fin de determinar una percepción más específica del usuario respecto a las distintas áreas de servicio, considerando algunas variables evaluadas en cada dimensión, seguidamente se presenta conclusiones de la percepción del usuario respecto a la prestación del servicio en estas áreas.

a) Servicio de Actos Jurídicos

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

Cuadro 12
Tribunal Supremo de Elecciones
Índices de Satisfacción y
Dimensión, Índice Parcial
de Satisfacción e Índice
Satisfacción Específico
Actos Jurídicos
2016

Dimensión	Nota de Percepción
Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio	9,2
<i>Empatía</i>	9,8
<i>Seguridad</i>	9,3
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,2
<i>Tangibilidad</i>	9,1
Índice Parcial de Satisfacción^{1/}	9,1
Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)	9,4

^{1/} No incluye la dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

b) Servicio de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

Cuadro 13
Tribunal Supremo de Elecciones
Índices de Satisfacción y
Dimensión, Índice Parcial
de Satisfacción e Índice
Satisfacción Específico
Certificaciones
2016

Dimensión	Nota de Percepción
Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio	9,8
<i>Seguridad</i>	9,9
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,8
<i>Empatía</i>	9,7
<i>Tangibilidad</i>	9,7
Índice Parcial de Satisfacción^{1/}	9,8
Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)	9.7

^{1/} No incluye la dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

c) Servicio de Entrega de Cédulas

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

Cuadro 14
Tribunal Supremo de Elecciones
Índices de Satisfacción y
Dimensión, Índice Parcial
de Satisfacción e Índice
Satisfacción Específico
Entrega de Cédulas
2016

Dimensión	Nota de Percepción
Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio	9,3
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,7
<i>Tangibilidad</i>	9,2
<i>Seguridad</i>	9,1
<i>Empatía</i>	8,8

Índice Parcial de Satisfacción^{1/}	9,3
Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)	9,5

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

d) Servicio de Opciones y Naturalizaciones

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

Cuadro 15
Tribunal Supremo de Elecciones
Índices de Satisfacción y
Dimensión, Índice Parcial
de Satisfacción e Índice
de Satisfacción Específico
Opciones y Naturalizaciones
2016

Dimensión	Nota de Percepción
Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio	9,0
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,1
<i>Seguridad</i>	9,1
<i>Tangibilidad</i>	9,0
<i>Empatía</i>	8,6
Índice Parcial de Satisfacción^{1/}	8,9
Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)	9,3

1/ No incluye la dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

e) Servicio de Solicitudes Cedulares

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

Cuadro 16
Tribunal Supremo de Elecciones
Índices de Satisfacción y
Dimensión, Índice Parcial
de Satisfacción e Índice
Satisfacción Específico
Solicitudes Cedulares
2016

Dimensión	Nota de Percepción
Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio	9,0
<i>Seguridad</i>	9,2
<i>Empatía</i>	9,0
<i>Tangibilidad</i>	9,1
<i>Capacidad de Respuesta</i>	8,9
Índice Parcial de Satisfacción^{1/}	8,9
Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)	8,9

^{1/} No incluye la dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE

f) Servicio de Tarjeta de Identidad de Menores

Las notas de percepción promedio para las dimensiones del servicio y los indicadores de satisfacción de esta área son las siguientes:

Cuadro 17
Tribunal Supremo de Elecciones
Índices de Satisfacción y
Dimensión, Índice Parcial
de Satisfacción e Índice
Satisfacción Específico
Tarjeta Identidad Menores
2016

Dimensión	Nota de Percepción
Índice General de Satisfacción por Dimensiones del Servicio	9,8
<i>Capacidad de Respuesta</i>	9,9
<i>Empatía</i>	9,9
<i>Tangibilidad</i>	9,7
<i>Seguridad</i>	9,7
Índice Parcial de Satisfacción^{1/}	9,8
Índice de Satisfacción Específico por Área de Servicio (ISAS)	9,8

^{1/} No incluye la dimensión Seguridad.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2016-Contraloría de Servicios, TSE.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2016 en Oficinas Centrales se plantean las siguientes recomendaciones:

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 el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas publique en una página del diario El Elector los resultados del presente sondeo de opinión a fin de dotar de una mayor información al personal institucional sobre los resultados obtenidos.
3. Que las unidades administrativas pertinentes y las jefaturas de las áreas de atención de público *-objeto de estudio-*, analicen los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión y consideren lo pertinente respecto a sus despachos de las oportunidades de mejora que pudieran aplicarse.

ANEXO

Notas de Percepción por Área de Servicio según Dimensión y Elemento Evaluado

I. Actos Jurídicos

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,2	Expresión oral y cortesía (Funcionario en Ventanilla)	9,3
Aseo y Limpieza	9,2		
Rotulación y Demarcación	9,2		
Espacio Físico y Comodidad	9,1		
Acceso a las Instalaciones	9,2		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,3		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,3	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	9,3
Tiempo de Espera en Fila	9,1		

II. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,6	Expresión oral y cortesía (Funcionario en Ventanilla)	9,8
Aseo y Limpieza	9,4		
Rotulación y Demarcación	9,6		
Espacio Físico y Comodidad	9,7		
Acceso a las Instalaciones	9,7		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,9		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	9,9
Tiempo de Espera en Fila	9,8		
Tiempo de Espera para Adquirir Timbres	9,7		

III. Entrega de Cédulas

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,4	Expresión oral y cortesía (Funcionario en Ventanilla)	9,2
Aseo y Limpieza	9,4		
Rotulación y Demarcación	9,3		
Espacio Físico y Comodidad	9,4		
Acceso a las Instalaciones	9,4		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,2		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,7	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	9,1
Tiempo de Espera en Fila	9,7		

IV. Opciones y Naturalizaciones

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,2	Expresión oral y cortesía (Funcionario en Ventanilla)	9,0
Aseo y Limpieza	9,2		
Rotulación y Demarcación	9,2		
Espacio Físico y Comodidad	9,1		
Acceso a las Instalaciones	9,2		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,1		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,3	Conocimiento del servicio (Funcionario en Ventanilla)	9,1
Tiempo de Espera en Fila	9,0		

V. Solicitudes Cedulares

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,2	Expresión oral y cortesía (<i>Funcionario en Ventanilla</i>)	9,1
Aseo y Limpieza	9,0		
Rotulación y Demarcación	9,1		
Espacio Físico y Comodidad	9,2		
Acceso a las Instalaciones	9,3		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,2		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,2	Conocimiento del servicio (<i>Funcionario en Ventanilla</i>)	9,2
Tiempo de Espera en Fila	8,6		

VI. Tarjeta de Identidad de Menores

Dimensión Tangibilidad		Dimensión Empatía	
Mobiliario	9,5	Expresión oral y cortesía (<i>Funcionario en Ventanilla</i>)	9,6
Aseo y Limpieza	9,5		
Rotulación y Demarcación	9,6		
Espacio Físico y Comodidad	9,6		
Acceso a las Instalaciones	9,7		
Presentación Personal Funcionario en Ventanilla	9,7		
Dimensión Capacidad Respuesta		Dimensión Seguridad	
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	Conocimiento del servicio (<i>Funcionario en Ventanilla</i>)	9,7
Tiempo de Espera en Fila	9,9		