



# Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

Áreas de Servicios  
Oficinas Centrales  
2022

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

Octubre, 2022



## INDICE GENERAL

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

## **Introducción**

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

La metodología del sondeo de opinión es una valiosa herramienta para que las instituciones públicas puedan conocer el criterio de las personas usuarias en función de dichos principios constitucionales, que día a día demandan los servicios públicos; sobre la forma en que lo recibieron, en como lo atendieron y el tiempo que tardó en realizar el trámite, con el fin de aplicar acciones que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de 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°. 9158<sup>1</sup> y de su Reglamento respectivamente, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión anual 2022, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Centrales del Tribunal Supremo de Elecciones.

En este sondeo de opinión se aplicaron un total de 565 encuestas durante los meses de agosto a octubre del año en curso en las áreas de servicio de Actos Jurídicos, Entrega de Cédulas de Identidad, Opciones y Naturalizaciones, Documentos de Identidad y Tarjeta de Identidad de Menores, donde el Índice Global de Satisfacción promedio obtenido por la institución fue de **9,14**, de un máximo de 10 puntos.

El nivel de satisfacción como puntaje obtenido por cada área de servicio fue el siguiente: Actos Jurídicos (9,47), Entrega de Cédulas (9,22), Opciones y Naturalizaciones (8,54), Documentos de Identidad (9,02) y Tarjeta de Identidad de Menores (9,46).

---

<sup>1</sup> *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*<sup>2</sup>, 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:

---

<sup>2</sup> Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*

**Tabla 1**  
**Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio**

Dimensión	Importancia Relativa sobre el servicio	Justificación
<b>Tangibilidad</b>	<b>13%</b>	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.
<b>Empatía</b>	<b>22%</b>	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.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>37%</b>	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.
<b>Seguridad</b>	<b>28%</b>	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**”.

#### Áreas de Servicio Analizadas

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

1. Actos Jurídicos
2. Entrega de Cédula de Identidad.
3. Opciones y Naturalizaciones
4. Documentos de Identidad
  - a) Cédulas de Identidad
  - b) Tarjeta de Identidad de Menores

Elementos del Muestreo

Conforme con los datos estadísticos históricos de la cuantía de personas atendidas en las distintas áreas de servicio y de los resultados de los sondeos de opinión anterior, se determinó una muestra para el presente sondeo de **565 encuestas**. La distribución de la muestra a pesar de su aplicación en forma aleatoria y ser encuesta de salida, quedo distribuida de la siguiente manera por área de servicio:

**Cuadro 1**  
**Distribución de la Muestra**  
**por Área de Servicio**  
**Sondeo de Opinión**  
**2022**

<b>Servicio</b>	<b>Cantidad de encuestas</b>	<b>Participación porcentual</b>
<b>Total</b>	<b>565</b>	<b>100,00</b>
Actos Jurídicos	100	17,7
Opciones y Naturalizaciones	100	17,7
Documentos de Identidad —Cédulas de Identidad—	162	28,7
Entrega de Documentos de Identidad	100	17,7
Documentos de Identidad —Tarjeta Identidad de Menores—	103	18,2

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

Variables consideradas en el cuestionario

El cuestionario contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar en una escala Likert con respuestas de valoración textual (vgr. *Muy Bueno, Bueno, Regular y Malo*), además de 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 género y edad del encuestado, se determinaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

### **1. Condiciones Físicas**

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

- a) Mobiliario en el área de espera (sillas, cubículo)
- b) 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. Atención del Personal**

En la evaluación de la atención recibida, se consideró al (la) funcionario (a) en ventanilla de la institución.

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

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

### **3. Tiempos de Prestación del Servicio**

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

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

### **4. Expectativas y/o comentarios de las personas usuarias**

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

## Resultados del Sondeo de Opinión

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

### I. Resultados Generales (Índice Global de Satisfacción)

Conforme con el análisis de los datos, se tiene que el Índice Global de Satisfacción Institucional alcanzó una **nota promedio** de **9,14 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 la Tabla 1.

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

**Cuadro 2**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Índice Global de Satisfacción**  
**por Área de Servicio 2022**

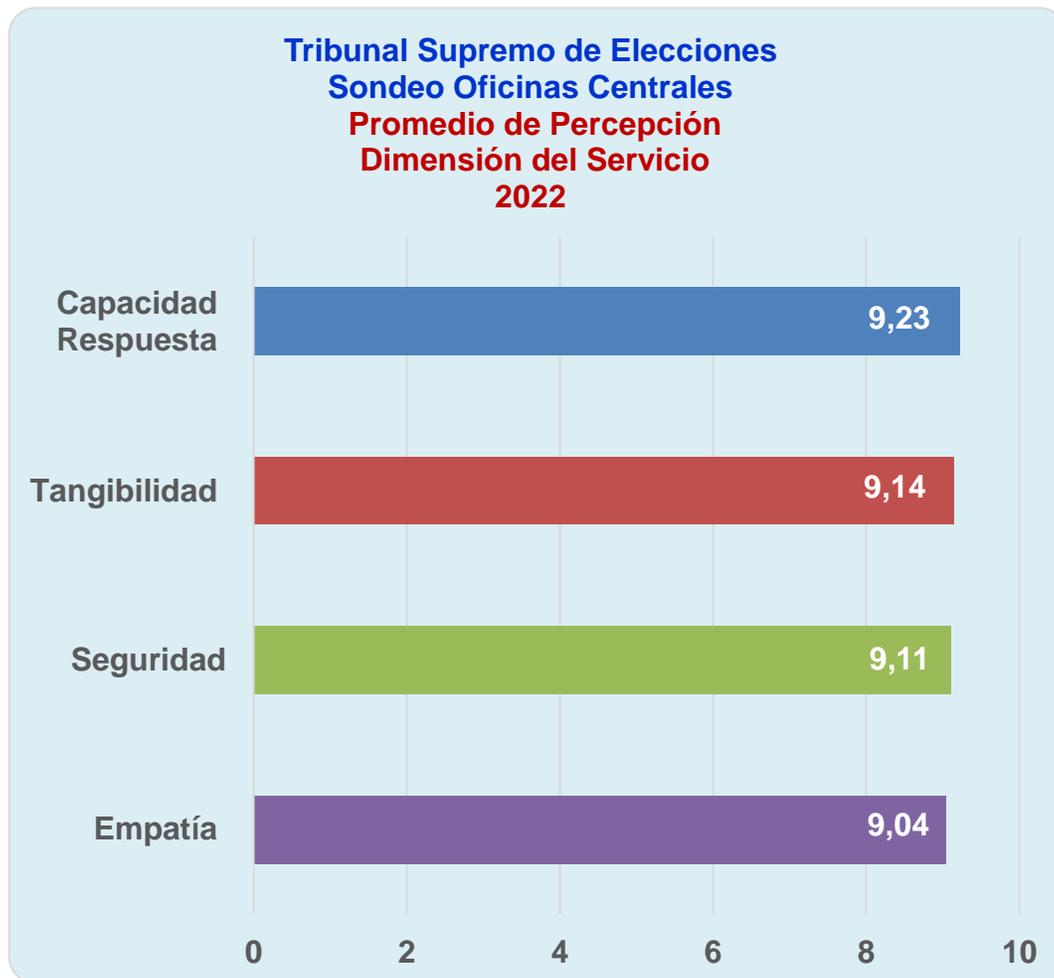
Área de Servicio	Índice Global de Satisfacción
<b>Promedio General</b>	<b>9,14</b>
Actos Jurídicos	9,47
Documentos de Identidad ( <i>Tarjeta de Identidad de Menores</i> )	9,46
Entrega de Cédula	9,22
Documentos de Identidad ( <i>Cédulas de Identidad</i> )	9,02
Opciones y Naturalizaciones	8,54

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

## Índice Global de Satisfacción por Dimensión

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

Gráfico 1



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

Como lo muestra el Gráfico anterior, la Dimensión Empatía tuvo una nota promedio de **9,04 puntos**, siendo la de menor puntaje, según la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios en Oficinas Centrales, mientras que la referida a Capacidad de Respuesta obtuvo la mayor nota promedio con **9,23 puntos**.

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

### **Dimensión Tangibilidad**

La dimensión **Tangibilidad** se relaciona con el estado de las instalaciones físicas del área de servicio respectiva y la presentación personal del funcionario que brindó el mismo. Al considerar los indicados elementos se tiene que, en promedio, el puntaje asignado —*dada la percepción de la persona usuaria*— sobre esta dimensión alcanzó una nota **promedio general de 9,14 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 obtuvo los siguientes resultados:

**Cuadro 3**  
**Tribunal Supremo de Elecciones**  
**Elemento Evaluado Dimensión**  
**Tangibilidad 2022**

<b>Elemento Evaluado</b>	<b>Nota Promedio</b>
<b>Total</b>	<b>9,14</b>
Acceso a las Instalaciones	9,18
Rotulación y Demarcación	9,16
Mobiliario en el área de espera	9,15
Aseo y Limpieza	9,13
Espacio Físico y Comodidad	9,14
Presentación Personal	9,07

**Fuente:** Anexo 1.

A manera de resumen conforme con los elementos de esta dimensión, el elemento que tuvo la mayor puntuación fue el relativo a la accesibilidad de las instalaciones, con una nota promedio de **9,18 puntos**.

### **Dimensión Empatía**

La dimensión **Empatía** se relaciona con la atención que brinda el funcionario en ventanilla hacia el usuario, sea la cortesía, amabilidad y otros elementos que se relacionan entre sí para la atención individualizada en la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos, se tiene que en promedio el índice de satisfacción en esta dimensión —dada la percepción del usuario— alcanzó una nota promedio de **9,04 puntos**.

### **Dimensión Capacidad de Respuesta**

La dimensión **Capacidad de Respuesta** se relaciona con la capacidad que posee la institución para proporcionar el servicio al usuario en el menor tiempo posible, así como la reacción de la institución ante eventualidades con el fin de no interrumpir la prestación del servicio. Al considerar los indicados elementos se tiene que en promedio el índice de satisfacción en esta dimensión —dada la percepción del usuario— alcanzó una nota promedio general de **9,23 puntos**.

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

#### Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo que atención en ventanilla a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por las personas usuarias con una nota promedio de **9,18 puntos**.

#### Tiempo de Espera en la fila

El tiempo de espera para ser atendido a nivel general en las áreas de atención de público fue percibido por las personas usuarias con una nota **promedio de 9,14 puntos**.

#### Atención del servicio ágil y eficiente

Refiere a la rapidez y la destreza del funcionario al momento de brindar el servicio. La nota promedio de percepción fue de **9,37 puntos**

### Dimensión Seguridad

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

Conforme con lo anterior se tiene que en esta dimensión —*dada la percepción del usuario*— alcanzó una nota **promedio general de 9,11 puntos**.

### Resultados por Área de Servicio

Conforme con el índice Global de Satisfacción (IGS) Institucional indicado, los resultados por área de servicio evaluada fueron los siguientes:

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

Índice de Satisfacción por Dimensión del Servicio					
Área de Servicio Evaluada	Índice IGS	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Actos Jurídicos	<b>9,47</b>	9,48	9,27	9,67	9,34
Documentos de Identidad (Cédulas)	<b>9,02</b>	8,98	8,96	9,09	9,01
Documentos de Identidad (TIM)	<b>9,46</b>	9,36	9,40	9,53	9,47
Entrega de Cédulas	<b>9,22</b>	9,20	9,22	9,20	9,24
Opciones y Naturalizaciones	<b>8,54</b>	8,70	8,35	8,65	8,47

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

Como lo refleja el cuadro anterior, prácticamente las dos áreas de servicio mejor evaluadas lo son Actos Jurídicos y Tarjeta de Identidad de menores conforme a la percepción de las personas usuarias consultadas, donde las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Seguridad muestran las más altas valoraciones positivas.

## II. Resultados por Área de Servicio (Indicador ISAS)

Con el fin de mejorar el análisis de la información obtenida —*dada la aplicación del sondeo de opinión*— se obtuvo el denominado “**Índice de Satisfacción por Área de Servicio**” (ISAS), a partir del análisis de una serie de elementos *-algunos evaluados en cada dimensión-*, pero escogidos a los que más se relacionan con el denominado “momento de verdad” del servicio al cliente, sea aquellos que más son percibidos por la persona usuaria cuando recibe el servicio directa y personalmente por parte del funcionario respectivo en ventanilla, obteniendo para este indicador una nota promedio general de **9,18 puntos** (ver anexo 3).

Los elementos considerados para este índice son los siguientes:

**Tabla 2**  
**Índice de Satisfacción por Área de Servicio**  
**Elementos Evaluados**

<b>Elemento</b>	<b>Dimensión Asociada</b>
Amabilidad y Cortesía	Empatía
Presentación personal del funcionario	Tangibilidad
Información y orientación brindada	Seguridad
Tiempo de espera en fila	Capacidad de Respuesta
Tiempo de atención en ventanilla	Capacidad de Respuesta
Servicio Ágil y Eficiente	Capacidad de Respuesta

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

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

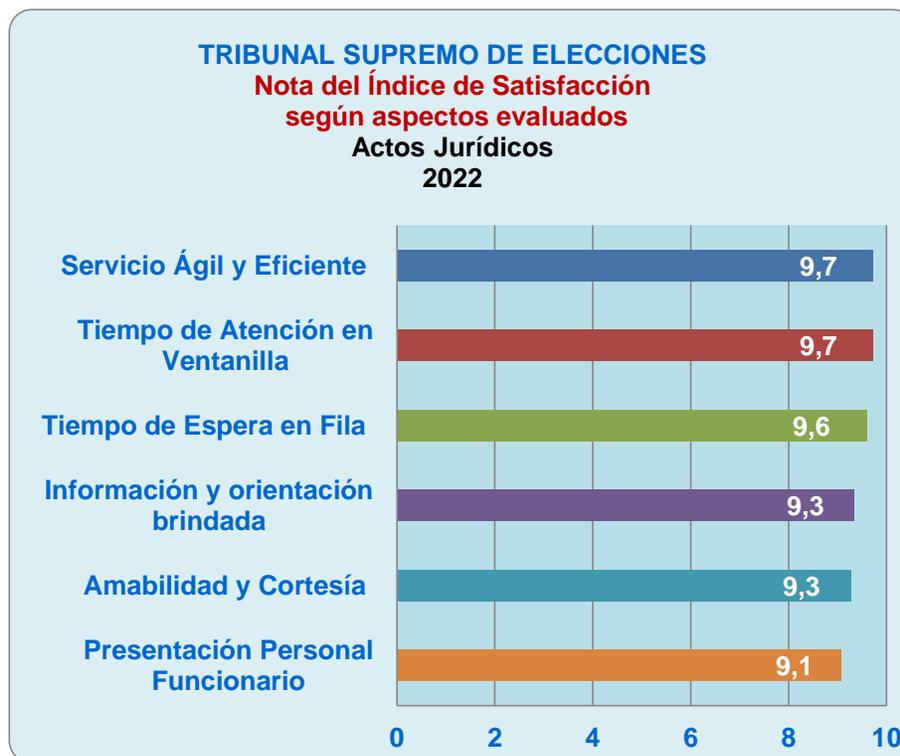
Conforme con lo anterior seguidamente se presenta los resultados específicos para cada área de servicio evaluada, considerando los elementos indicados en la tabla anterior.

### a) Actos Jurídicos

El servicio que presta la Sección de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de Reconocimientos, Legitimaciones, 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 ISAS obtenido para este servicio tuvo una nota promedio general de **9,48 puntos**. El detalle de los elementos evaluados se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 2



Fuente: Anexo 2.

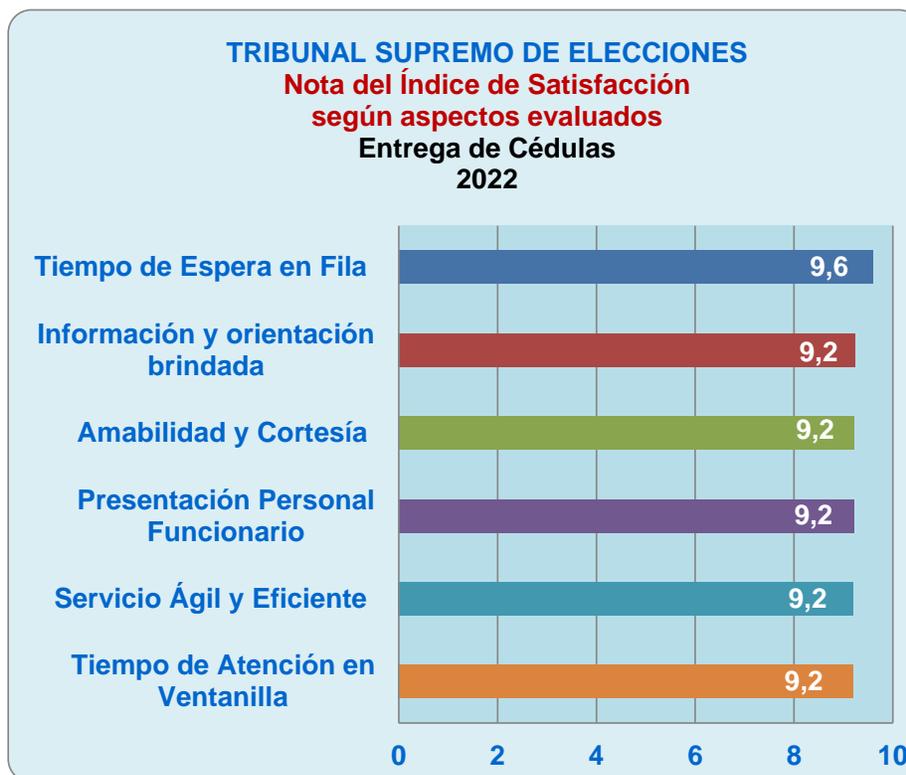
Como se refleja en la gráfica anterior, el elemento mejor evaluado en esta área de servicio lo fue la agilidad y eficiencia en el servicio brindado a la persona usuaria con una nota casi perfecta de 9,7 puntos, destacando el hecho de que en todos los elementos evaluación, se obtuvo una nota superior a 9,0 puntos, lo cual es de mucho agrado destacar por parte de esta Contraloría de Servicios.

### b) 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 ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,27 puntos**; siendo los elementos con la calificación mayor, los de tiempo de espera en fila e información y orientación brindada con calificaciones de 9,6 y 9,2 puntos respectivamente.

Gráfico 3



Fuente: Anexo 2.

Para esta área de servicio es grato indicar que, todos los elementos evaluados superan la nota de 9,0 puntos, siendo ello de mucho agrado destacar por parte de esta Contraloría de Servicios.

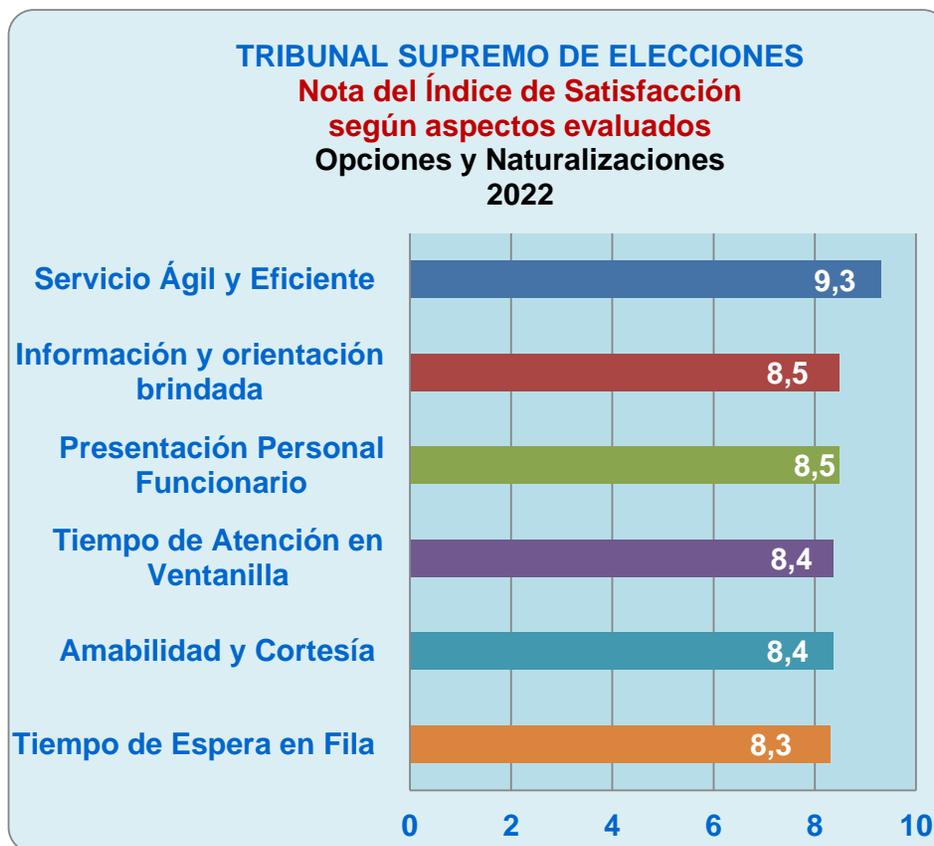
### c) Opciones y Naturalizaciones

El servicio que presta la Sección de Opciones y Naturalizaciones al usuario está referido a trámites de Naturalización por diversas opciones a saber matrimonio, residencia oficial y la trascendencia entre otras. Este servicio se ubica dentro de las áreas de servicios dependientes del Registro Civil.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **8,62 puntos**, siendo el elemento “Servicio Ágil y Eficiente” es el de mayor nota de percepción, con **9,3 puntos**.

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

Gráfico 4



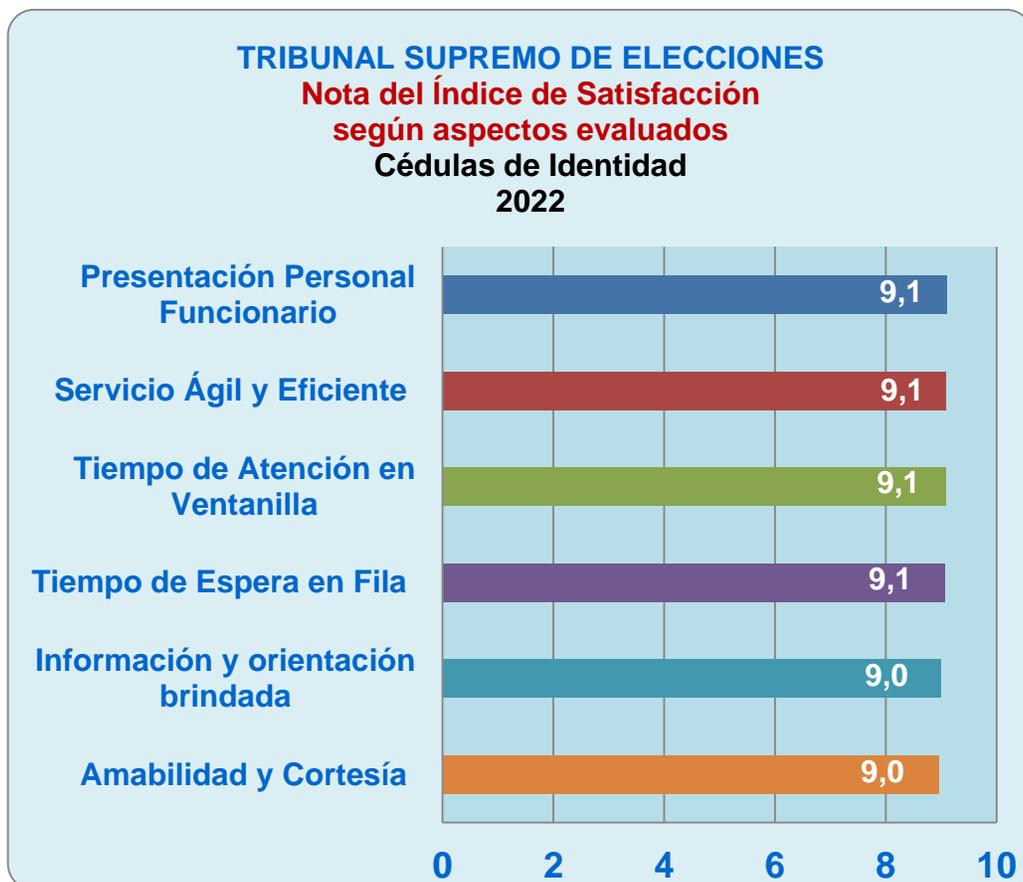
Fuente: Anexo 2.

**d) Documentos de Identidad —Cédula de Identidad—**

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

El ISAS en esta área tuvo un **promedio general de 9,05 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas, se muestra en el siguiente Gráfico.

**Gráfico 5**



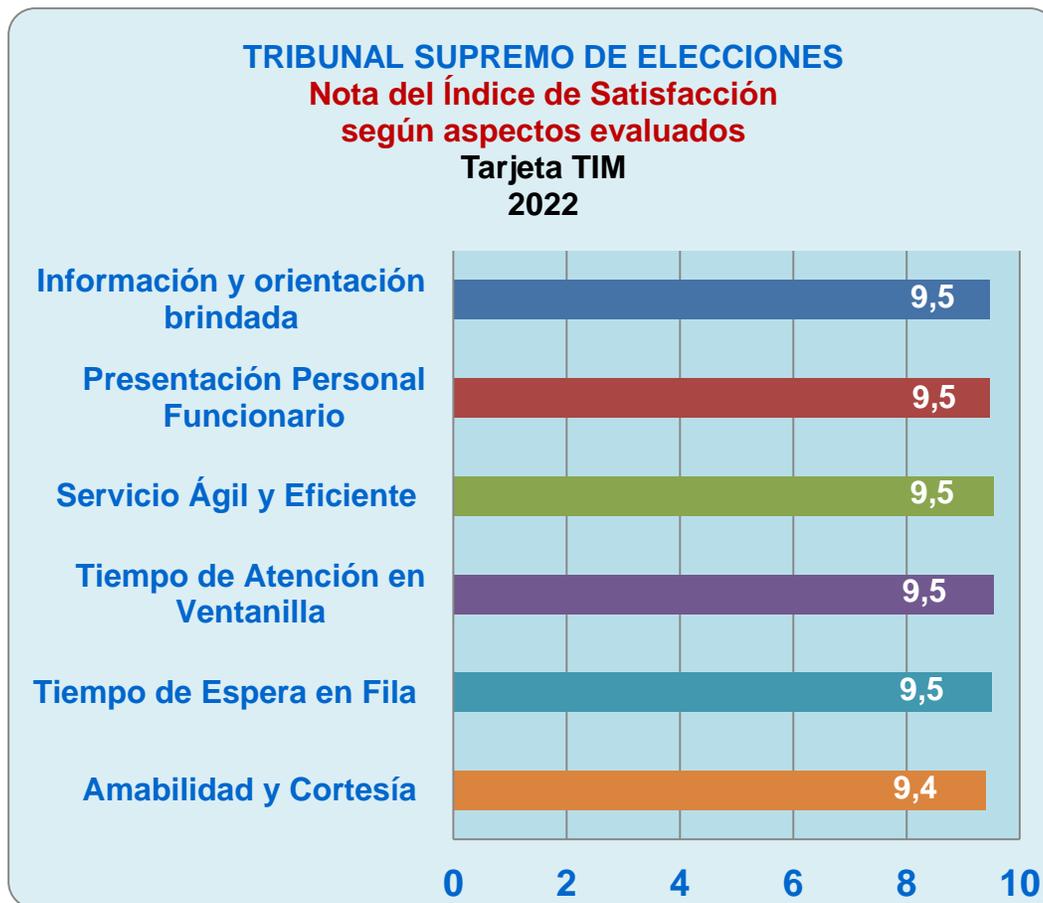
Fuente: Anexo 2.

**e) Documentos 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 ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9.49 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas, se muestra en el siguiente Gráfico.

**Gráfico 6**

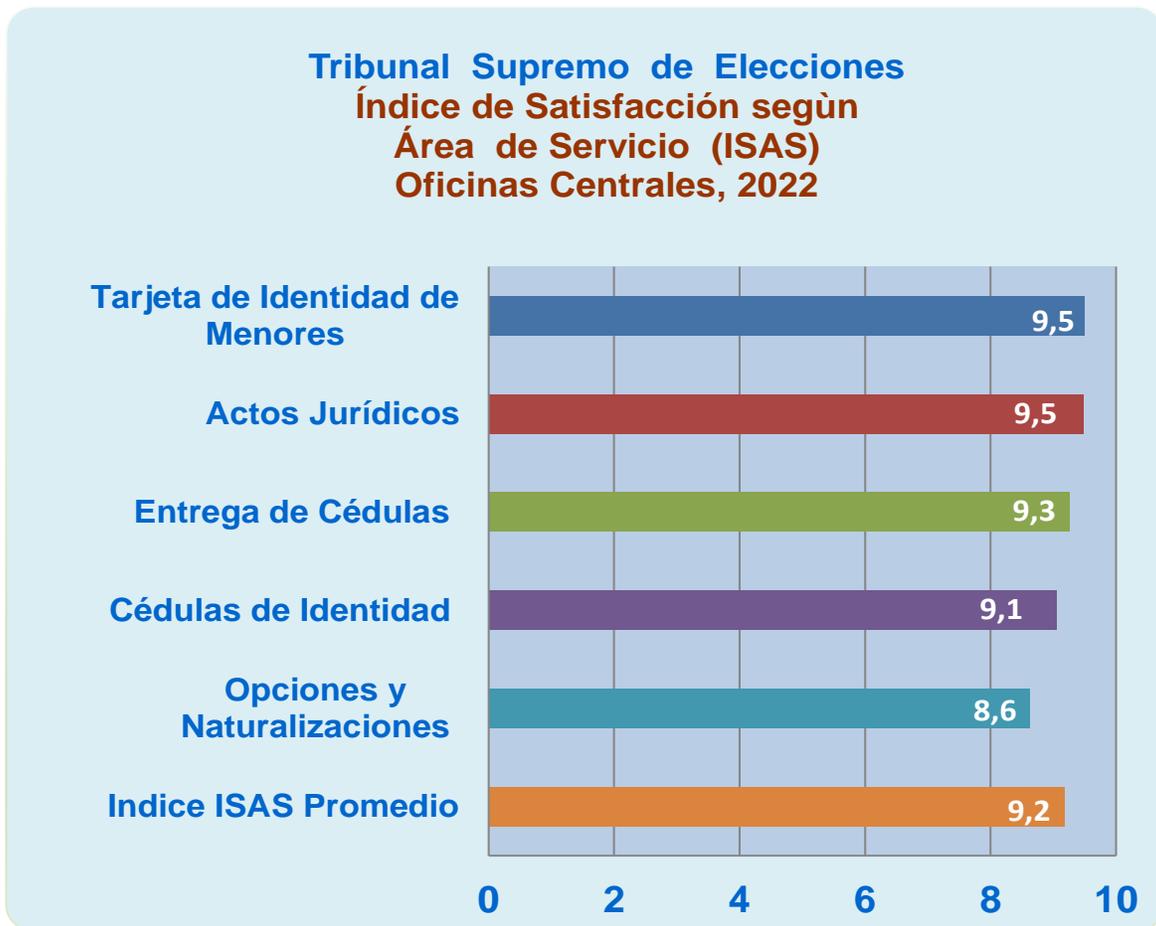


Fuente: Anexo 2.

Se destaca el hecho de que, en esta evaluación del servicio, todos los elementos evaluados presentan notas superiores a los 9,0 puntos, y muy cercano a la nota máxima por alcanzar, lo cual es grato de destacar por parte de este despacho

A manera de resumen general respecto al ISAS, se tiene que, tomando en cuenta el índice promedio general (9,18 puntos) solamente dos unidades de servicios no alcanzaron dicho promedio, a saber, Documentos de Identidad —*Cédulas de Identidad*— y Opciones y Naturalizaciones que obtuvieron notas del índice ISAS de 9,1 y 8,6 puntos respectivamente.

**Gráfico 7**



Fuente: Anexo 2

## Resultados Consultas Generales

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

A nivel de cada área de servicio se obtuvieron los siguientes comentarios los cuales se describen explícitamente conforme lo indicaron las personas usuarias, considerando aquellos de mayor reiteración por parte de las mismas:

<b>Área de Servicio</b>	<b>Comentarios de la Personas Usuarías</b>
<b>Actos Jurídicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Más Ventanillas en la Atención</li><li>✓ Digitalizar más los trámites</li></ul>
<b>Documentos de Identidad</b> <i>(Cédulas de Identidad)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Más aire o ventilación</li><li>✓ Mejor limpieza servicios sanitarios</li><li>✓ Mejorar el trato al usuario</li><li>✓ Mejorar Rotulación</li></ul>
<b>Documentos de Identidad</b> <i>(Tarjeta e Identidad de Menores)</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dar trámite a domicilio</li></ul>
<b>Entrega de Cédulas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Enviar un mensaje cuando la cédula esta para retiro</li><li>✓ No se escucha cuando llaman al retiro desde el salón principal</li></ul>
<b>Opciones y Naturalizaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Más personal en ventanilla</li><li>✓ Acortar el plazo de resolución del trámite</li><li>✓ Eliminar el sistema de citas</li></ul>

## Conclusiones y Recomendaciones

### Conclusiones Generales

1. El **Índice Global de Satisfacción Institucional** obtenido con base en la percepción que poseen las personas usuarias sobre la prestación de los servicios de las áreas evaluadas considerando las ponderaciones indicadas en la Tabla 1 para cada dimensión, alcanzó una nota **promedio general de 9,14 puntos**. El desglose del IGS por área de servicio evaluada es el siguiente:

- *Actos Jurídicos*..... 9,47
- *Documentos de Identidad —Cédulas de Identidad—* .... 9,02
- *Documentos de Identidad —Identidad de Menores—* ... 9,46
- *Entrega de Cédulas de Identidad*..... 9,22
- *Opciones y Naturalizaciones*..... 8,54

2. Conforme con las dimensiones del servicio, los elementos de mayor percepción favorable y desfavorable fueron los siguientes:

<b>Dimensión Tangibilidad</b>	<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>
✓ Mayor Percepción: Accesibilidad Instalaciones (9,18)	✓ Mayor Percepción: Servicio Ágil y Eficiente (9,37)
✓ Menor Percepción: Presentación Personal (9,07)	✓ Menor Percepción: Tiempo de Espera en Fila (9,14)
<b>Dimensión Empatía</b>	<b>Dimensión Seguridad</b>
✓ Amabilidad y Cortesía (9,04)	✓ Información y Orientación Brindada (9,11)

**Nota:** Las Dimensiones de Empatía y Seguridad, solo incluyen un elemento evaluado

3. Al considerar el **Índice de Satisfacción por Área de Servicio (ISAS)** donde se tomaron elementos relacionados más directamente con la prestación del servicio a saber, Expresión Oral y Cortesía, Presentación Personal, Conocimiento del Servicio, Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla y Cumplimientos de Expectativas, por área de servicio (ISAS), alcanzó una nota **promedio general de 9,18 puntos**.

4. Tomando en cuenta el índice de satisfacción ISAS, del total de las cinco unidades de servicios evaluadas, tres de ellas —el 50%— superaron el índice promedio de 9,18 puntos, conforme el siguiente detalle:

- ✓ Tarjeta de Identidad de Menores con 9,5 puntos
- ✓ Actos Jurídicos con 9,5 puntos
- ✓ Entrega de Cédulas de Identidad con 9,3 puntos

### **Conclusiones Específicas por Área de Servicio según IGS**

Las conclusiones referidas a cada una de las áreas de servicio —de acuerdo con los resultados obtenidos— para el índice Global de Satisfacción (IGS) son las siguientes:

- a) Actos Jurídicos:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,47** puntos. La dimensión mejor evaluada fue Capacidad de Respuesta con una nota de **9,67** puntos, la de menor percepción fue Empatía con un puntaje promedio de **9,27** puntos.
- b) Entrega de Cédulas de Identidad:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,22** puntos. La dimensión mejor evaluada fue Seguridad con una nota perfecta de **9,24** puntos, la de menor percepción fue Tangibilidad con un puntaje promedio de **9,20** puntos.
- c) Opciones y Naturalizaciones:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **8,54** puntos. La dimensión mejor evaluada fue Tangibilidad con una nota de **8,70** puntos, la de menor percepción fue Empatía con un puntaje promedio de **8,35** puntos.
- d) Documentos de identidad —Cédulas—:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,02** puntos. La dimensión mejor evaluada fue Capacidad de Respuesta con una nota de **9,09** puntos, la de menor percepción fue Empatía con un puntaje de **8,96** puntos.

**e) Documentos de identidad —Tarjeta de Identidad de Menores (TIM)—:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,9,46** puntos. La dimensión mejor evaluada fue Capacidad de Respuesta con una nota de **9,47** puntos, la de menor percepción fue Tangibilidad con **un puntaje de 9,56** puntos.

## **Recomendaciones**

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2022 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 la Sección de Ingeniería y Arquitectura realice los estudios técnicos pertinentes con el fin de determinar posibles acciones para reducir las altas temperaturas en el salón de espera del servicio de Documentos de Identidad.
3. Que la Sección de Opciones y Naturalizaciones y Actos Jurídicos realicen constantemente el monitoreo en tiempo real de cantidad de usuarios en espera durante la jornada laboral mediante el uso del sistema automatizado de filas “**Q-Matic**” a fin de disponer de las ventanillas de atención pertinentes para reducir los tiempos de espera para el servicio de las personas usuarias.
4. Que la Sección de Opciones y Naturalizaciones valore *–para únicamente el servicio de entrega de documentación–* la disposición de un sistema de fichas y área de espera separadas, de modo que las áreas de atención y espera estén claramente divididas respecto a la atención por el sistema de citas, a fin de brindar una mejor atención y orientación a las personas usuarias que solo vienen por ese servicio.

## ANEXOS

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

<b>Dimensión Tangibilidad</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Dimensión Empatía</b>	<b>Porcentaje</b>
Presentación personal del funcionario	9,07	Amabilidad y Cortesía	9,04
Acceso a las instalaciones	9,18	<b>Nota promedio general</b>	<b>9,,04</b>
Aseo y Limpieza	9,13		
Espacio físico y Comodidad	9,14		
Mobiliario del área de espera	9,15		
Rotulación y Demarcación	9,16		
<b>Nota promedio general</b>	<b>9,14</b>		
<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Dimensión Seguridad</b>	<b>Porcentaje</b>
Tiempo de atención en ventanilla	9,18	Información y orientación brindada	9,11
Tiempo de espera en fila	9,14		
Servicio ágil y eficiente	9,37		
<b>Nota promedio general</b>	<b>9,23</b>	<b>Nota promedio general</b>	<b>9,11</b>

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

	Áreas de Servicio				
	Actos Jurídicos	Documentos de Identidad —Cédulas—	Entrega de Cédulas	Opciones y Naturalizaciones	Documentos de Identidad —Tarjeta Identidad Menores—
<b>Índice Global de Satisfacción (IGS)</b>	<b>9,47</b>	<b>9,02</b>	<b>9,22</b>	<b>8,54</b>	<b>9,46</b>
<b>Dimensión del Servicio</b>					
<b>Tangibilidad</b>	<b>9,48</b>	<b>9,0</b>	<b>9,20</b>	<b>8,70</b>	<b>9,36</b>
Acceso a las Instalaciones	9,64	8,96	9,19	8,74	9,33
Aseo y Limpieza	9,55	8,85	9,19	8,74	9,33
Espacio Físico y Comodidad	9,55	9,02	9,19	8,74	9,33
Mobiliario en el área de espera	9,55	9,02	9,19	8,74	9,36
Presentación Personal	9,07	9,11	9,22	8,47	9,48
Rotulación y Demarcación	9,58	8,96	9,19	8,76	9,33
<b>Empatía</b>	<b>9,27</b>	<b>8,96</b>	<b>9,22</b>	<b>8,35</b>	<b>9,40</b>
Amabilidad y Cortesía	9,27	8,96	9,22	8,35	9,40
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>9,67</b>	<b>9,09</b>	<b>9,20</b>	<b>8,65</b>	<b>9,53</b>
✓ Tiempo Espera Atención	9,59	9,07	9,20	8,30	9,51
✓ Tiempo Atención en Ventanilla	9,71	9,09	9,20	8,36	9,54
✓ Servicio Ágil y Eficiente	9,71	9,09	9,20	9,30	9,54
<b>Seguridad</b>	<b>9,34</b>	<b>9,01</b>	<b>9,24</b>	<b>8,47</b>	<b>9,47</b>

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

	Áreas de Servicio				
	Actos Jurídicos	Documentos de Identidad —Cédulas—	Entrega de Cédulas	Opciones y Naturalizaciones	Documentos de Identidad —Tarjeta Identidad Menores—
<b>Índice de Satisfacción por área (ISAS)</b>	<b>9,48</b>	<b>9,05</b>	<b>9,27</b>	<b>8,62</b>	<b>9,48</b>
<b>Aspectos Evaluados</b>					
Amabilidad y Cortesía	9,27	8,96	9,22	8,35	9,40
Presentación Personal Funcionario	9,07	9,11	9,22	8,47	9,48
Información y orientación	9,34	9,01	9,24	8,47	9,47
Tiempo de Espera en Fila	9,59	9,07	9,59	8,30	9,51
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,71	9,09	9,20	8,36	9,54
Servicio Ágil y Eficiente	9,71	9,09	9,20	9,30	9,54