



Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

Áreas de Servicios
Oficinas Centrales
2023

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

Octubre, 2023



INDICE GENERAL

Introducción	2
Marco Teórico.....	3
Áreas de Servicio Analizadas.....	4
Elementos del Muestreo.....	5
Variables consideradas en el cuestionario.....	5
Resultados del Sondeo de Opinión	7
Índice Global de Satisfacción por Dimensión.....	8
Dimensión Tangibilidad	9
Dimensión Empatía	10
Dimensión Capacidad de Respuesta.....	10
Dimensión Seguridad.....	11
Resultados por Área de Servicio (Indicador ISAS)	11
Actos Jurídicos	13
Entrega de Cédulas de Identidad.....	13
Opciones y Naturalizaciones.....	14
Cédula de Identidad y TIM	15
Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales	16
Resultado Consultas Generales.....	18
Conclusiones y Recomendaciones.....	19

Introducción

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

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

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

En este sondeo de opinión se aplicaron un total de **762** 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 **8,87** de un máximo de 10 puntos.

El nivel de satisfacción como puntaje obtenido por cada área de servicio fue el siguiente: *Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales con 9,32, Entrega de Cédulas de Identidad con 9,23, Actos Jurídicos con 9,18, Documentos de Identidad y Tarjeta de Identidad de Menores con 9,17 y por último el servicio de Opciones y Naturalizaciones con un índice de satisfacción de 7,44.*

¹ Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

Marco Teórico

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

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

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

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

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

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*

Tabla 1
Importancia Relativa de las Dimensiones del Servicio

Dimensión	Importancia Relativa sobre el servicio	Justificación
Tangibilidad	13%	Las instalaciones físicas son importantes en la prestación de un servicio de calidad para con las personas usuarias, no obstante, los mecanismos para adoptar medidas que apoyen estructuras modernas de esta índole son a mediano plazo, por lo que se considera apropiado el valor porcentual que posee esa ponderación dentro de las variables. Por otra parte, la presentación personal de los funcionarios es un elemento importante para considerar dentro de los otros aspectos en la atención de las personas usuarias.
Empatía	22%	A nivel de percepción del público, el servicio al cliente es una variable de importancia, más aún cuando se habla de la relación personal funcionario-usuario, donde la cortesía y amabilidad en la atención se considera un elemento muy importante en esa relación.
Capacidad de Respuesta	37%	La institución debe ser capaz de responder con celeridad y eficacia en la atención de las personas usuarias, así como responder ante eventualidades a la continuidad del servicio, por lo que es fundamental tener sistemas y mecanismos que apoyen lo indicado; por ello se considera la variable más importante de la ponderación.
Seguridad	28%	El personal de la institución debe tener pleno conocimiento del servicio que presta y de sus procesos y requisitos, con el fin de orientar a la persona usuaria brindando información veraz y oportuna.

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

Basados en las ponderaciones antes indicadas, así como en los resultados obtenidos en cada uno de los “ítems” consultados de acuerdo con cada dimensión, se obtiene lo que anteriormente se denominó “**Índice Global de Satisfacción**”.

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 (cédulas y TIM)
5. Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles

Elementos del Muestreo

Conforme con los datos estadísticos históricos de la cuantía de personas atendidas en las distintas áreas de servicio y de los resultados de los sondeos de opinión anterior, se determinó una muestra para el presente sondeo de **762 encuestas**. La distribución de la muestra a pesar de su aplicación en forma aleatoria y ser encuesta de salida, quedando distribuida de la siguiente manera:

Cuadro 1
Distribución de la Muestra por Área de Servicio
Sondeo de Opinión 2023

Servicio	Cantidad de encuestas	Participación porcentual
Total	762	100,00
Cédula de identidad y TIM	300	39,4
Entrega de cedula de identidad	127	16,6
Actos Jurídicos	125	16,4
Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales	125	16,4
Opciones y Naturalizaciones	85	11,2

Fuente: Sondeo de opinión oficinas centrales 2023-Contraloría de Servicios

Variables consideradas en el cuestionario

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

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

1. Condiciones Físicas

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

- a) Mobiliario en el área de espera (sillas, cubículo)
- b) 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. De ahí que los elementos evaluados para cada caso fueron los siguientes:

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

3. Tiempos de Prestación del Servicio

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

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

4. 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 **8,87 puntos** de un máximo de 10 puntos, ponderando las notas obtenidas en cada una de las dimensiones del servicio indicadas por su importancia relativa conforme lo indicado en la Tabla 1.

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

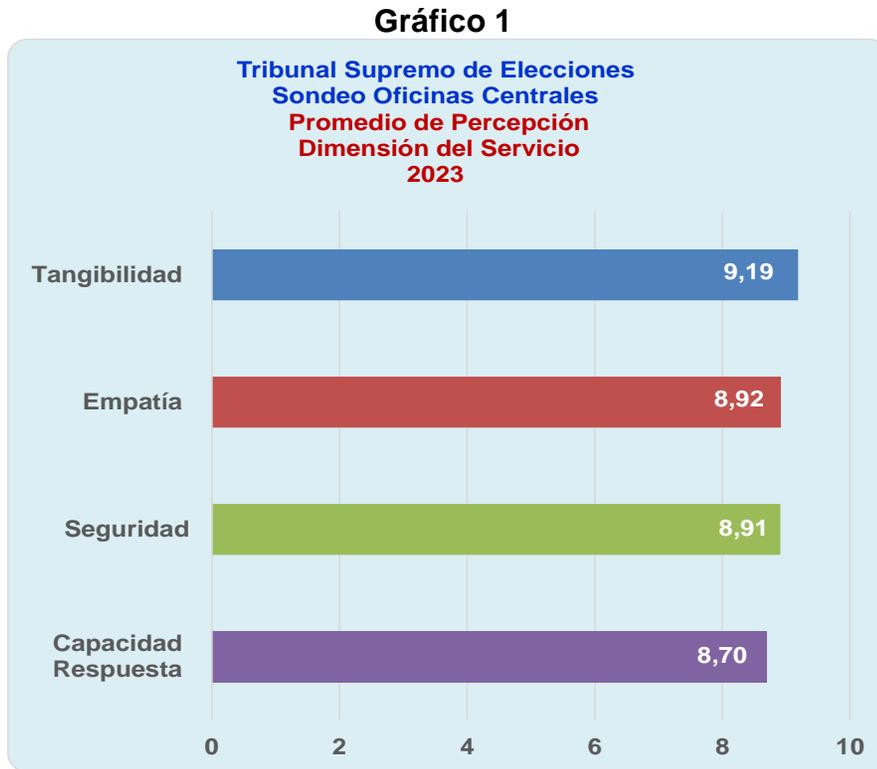
Cuadro 2
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Global de Satisfacción
por Área de Servicio 2023

Área de Servicio	Índice Global de Satisfacción
Promedio General	8,87
Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles	9,32
Entrega de Cédula de identidad	9,23
Actos Jurídicos	9,18
Cédula de identidad y Tarjeta Identidad de Menores	9,17
Opciones y Naturalizaciones	7,44

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2023-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.



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2023-Contraloría de Servicios, TSE.

Como lo muestra el Gráfico anterior, la Dimensión Capacidad de Respuesta tuvo una nota promedio de **8,70 puntos**, siendo la de menor puntaje, según la percepción de las personas usuarias de nuestros servicios en Oficinas Centrales, mientras que la referida a Tangibilidad obtuvo la mayor nota **promedio** con **9,19 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 **9,19 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, puesto de Información, funcionario en ventanilla) se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro 3
Tribunal Supremo de Elecciones
Elemento Evaluado Dimensión
Tangibilidad 2023

Elemento Evaluado	Nota Promedio
Total	9,17
Acceso a las instalaciones	9,20
Rotulación y demarcación	9,20
Aseo y limpieza	9,19
Mobiliario en el área de espera	9,19
Espacio físico y comodidad	9,16
Presentación personal	9,11

Fuente: Anexo 1.

Se aclara que el promedio total en el Cuadro dos se indicó (**9,17**) no coincide con el mencionado anteriormente en la prosa (**9,19**) debido a que en el área de “Retiro de cédulas” solo se evaluó el elemento de “Presentación Personal” ya que los demás rubros se preguntaron a la hora de solicitar el trámite de la cédula de identidad y TIM.

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 **8,92 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 **8,70 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 **8,71 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 **8,51 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 **8,89 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 8,91 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 3
Tribunal Supremo de Elecciones
Índice Global de Satisfacción por
Área de Servicio y Dimensión

Área de Servicio Evaluada	Índice IGS	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Certificaciones Hechos Civiles y Vitales	9,32	9,35	9,27	9,35	9,31
Entrega de Cédula de Identidad	9,23	9,25	9,23	9,23	9,23
Actos Jurídicos	9,18	9,18	9,18	9,18	9,18
Cédula de Identidad y Tarjeta Identidad de Menores	9,17	9,28	9,22	9,04	9,24
Opciones y Naturalizaciones	7,44	8,86	7,68	6,69	7,58

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Centrales 2023- Contraloría de Servicios, TSE.

Como lo refleja el Cuadro anterior, prácticamente todas las áreas de servicio evaluadas obtuvieron resultados muy elevados conforme a la percepción de las personas usuarias consultadas, siendo la Sección de Opciones y Naturalizaciones la que obtuvo los resultados más bajos.

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 **8,84 puntos** (ver anexo 3).

Los elementos considerados para este índice son los siguientes:

Tabla 2
Índice de Satisfacción por Área de Servicio
Elementos Evaluados

Elemento	Dimensión del Servicio Asociada	Importancia Relativa
Amabilidad y cortesía	Empatía	17%
Presentación personal del funcionario	Tangibilidad	10%
Información y orientación brindada	Seguridad	21%
Tiempo de espera en fila	Capacidad de Respuesta	14%
Tiempo de atención en ventanilla	Capacidad de Respuesta	14%
Servicio ágil y eficiente	Capacidad de Respuesta	25%

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, de ahí que se aclara que el ISAS de cada oficina es el promedio del porcentaje relativo indicado en la Tabla

anterior y que evidentemente va a diferir si se suman los porcentajes indicados en el Gráfico.

a) Actos Jurídicos

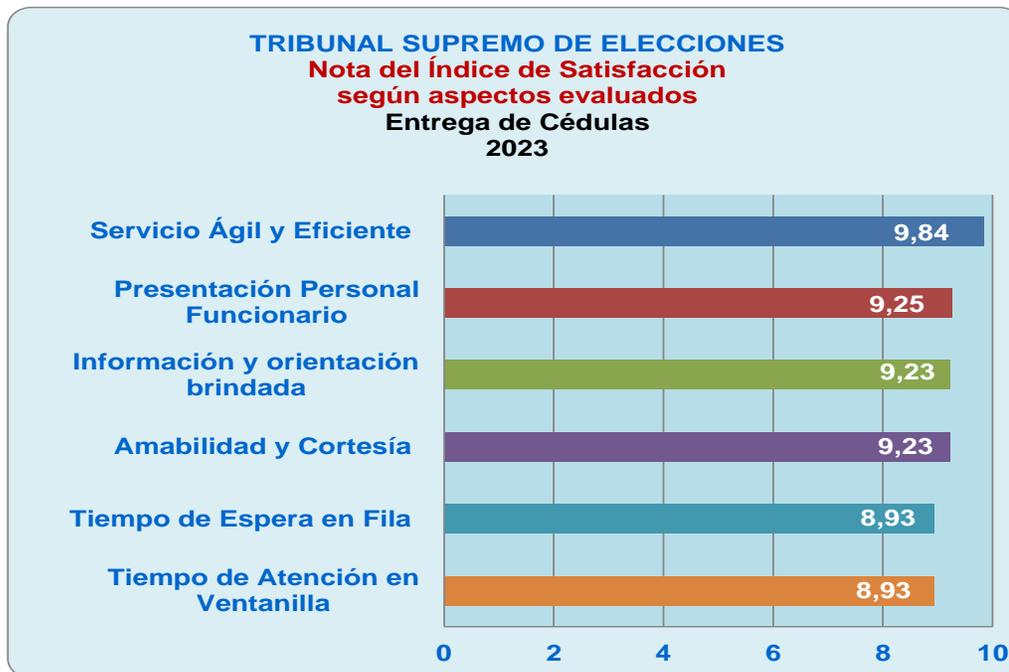
El servicio que presta la Sección de Actos Jurídicos a las personas usuarias está básicamente concentrado en los trámites de reconocimientos, legitimaciones, recursos y aplicación de sentencias judiciales, los cuales tienden a rectificar los registros civiles y vitales existentes de los hechos inscritos, a saber, nacimientos y matrimonios en su mayoría. Para este servicio se tuvo una nota promedio general de **9,18 puntos**, destacando el hecho de que en cada uno de los rubros evaluados se obtuvo la misma calificación (**9,18**).

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.

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **9,30 puntos**; siendo el elemento con la calificación mayor, el de servicio ágil y eficiente, con **9,84** puntos respectivamente.

Gráfico 2



Fuente: Anexo 3.

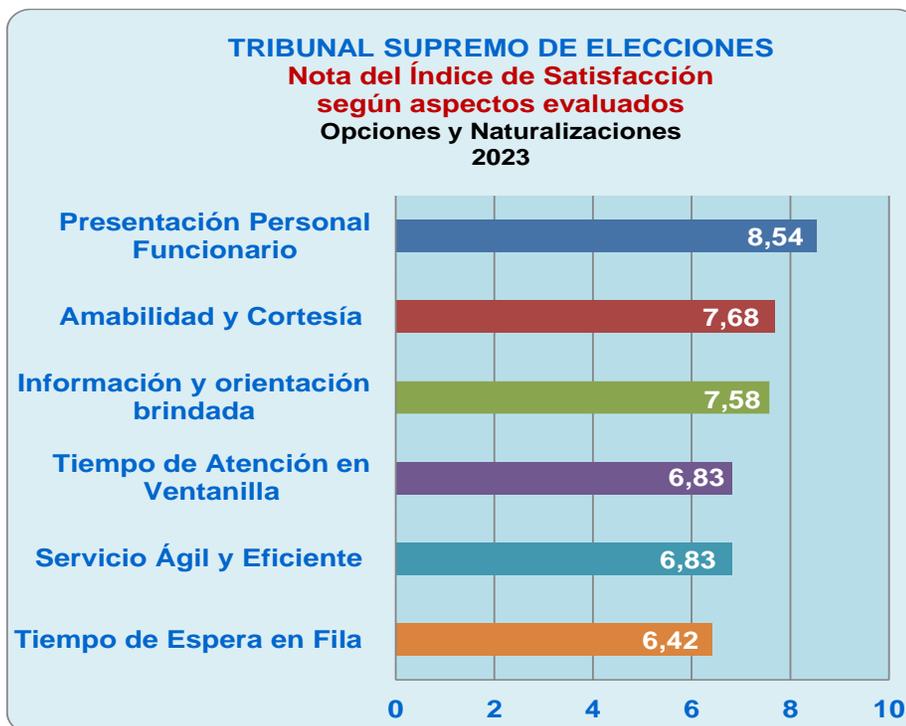
c) Opciones y Naturalizaciones

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

El ISAS en el presente sondeo para este servicio tuvo una nota promedio de **7,24 puntos**

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

Gráfico 3



Fuente: Anexo 3.

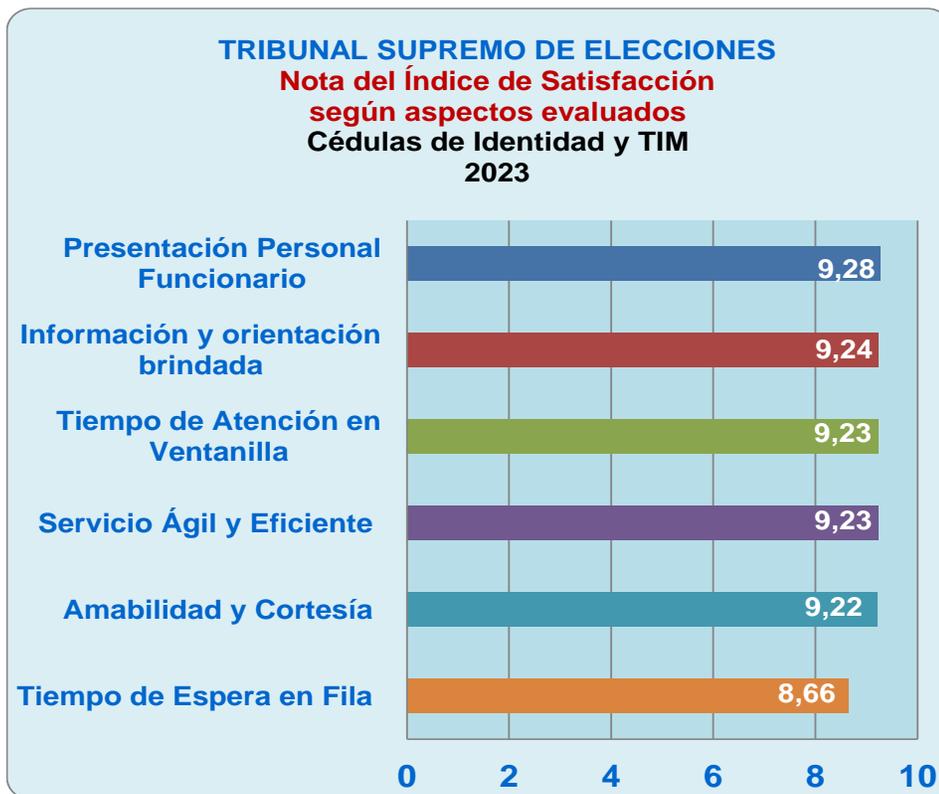
Como se puede apreciar en el Gráfico anterior, llama la atención los últimos tres rubros calificados en el sondeo en esa área de atención, por las notas de percepción muy bajas obtenidos, respuesta que se tuvo una vez revisada las encuestas, en donde muchas contenían comentarios de las personas usuarias sobre la tardanza en la atención para evacuar dudas o consultar algún expediente, así como la manera poco cortés del funcionario que la atendió en la ventanilla, reflejándose evidentemente en los resultados.

d) Cédula de Identidad y Tarjeta de Identidad de Menores

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

El ISAS en esta área tuvo un **promedio general de 9,16 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4

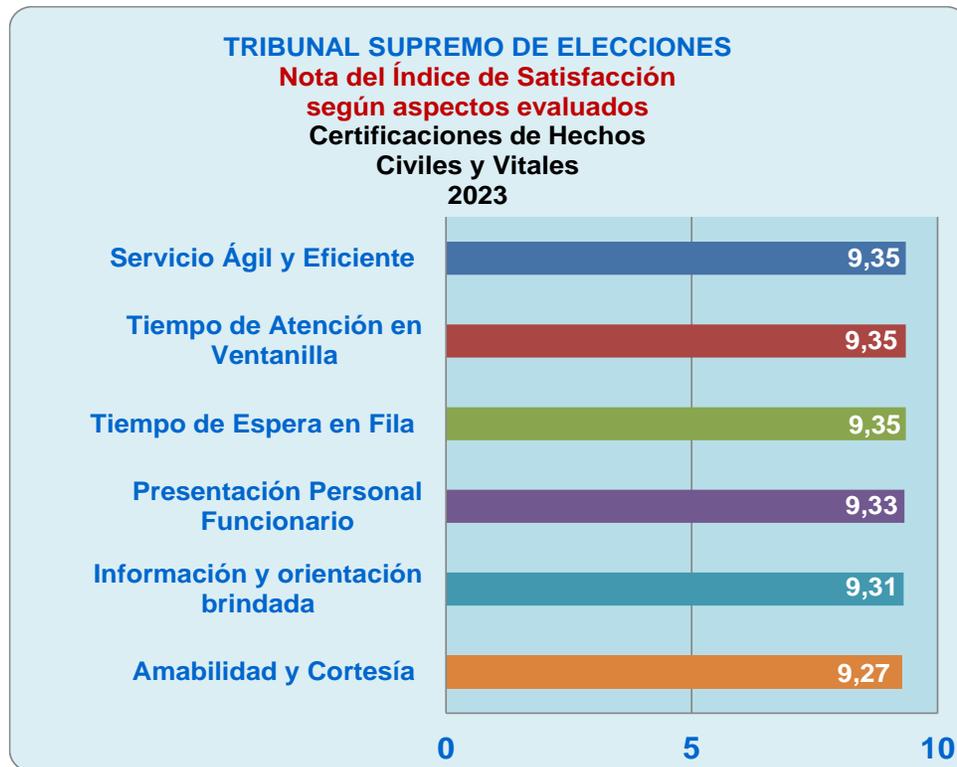


Fuente: Anexo 3.

e) Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales

El ISAS en esta área tuvo un promedio general de **9,33 puntos**. El detalle de las notas de percepción de las variables evaluadas se muestra en el siguiente Gráfico.

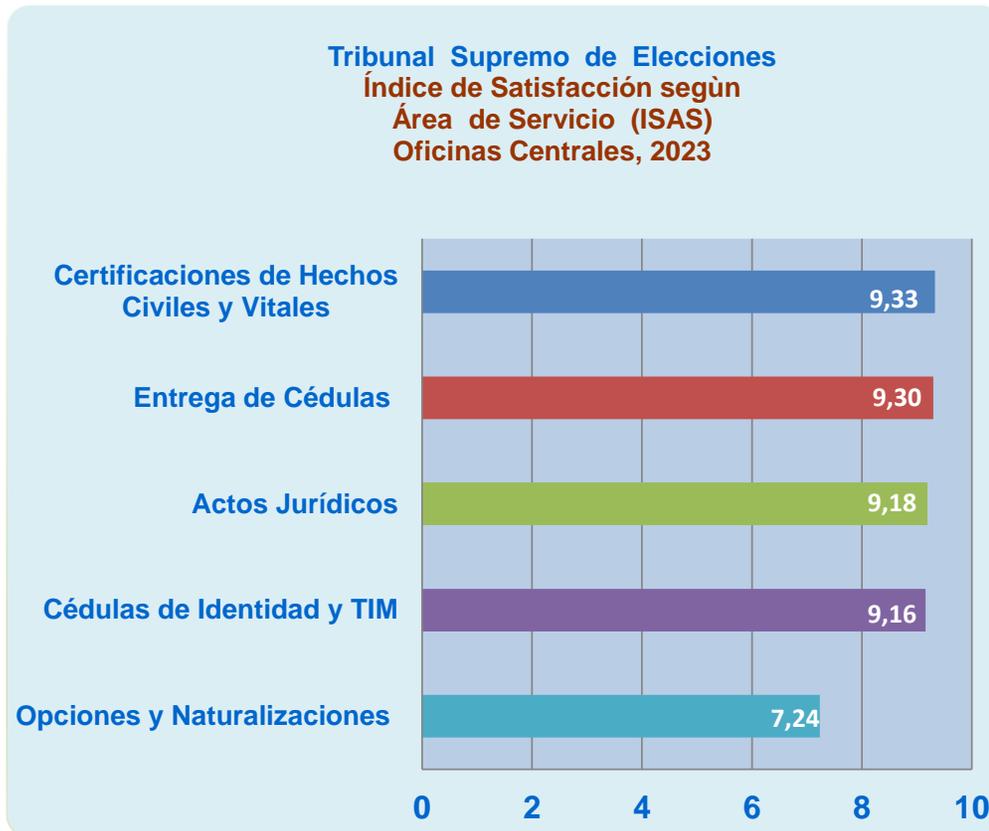
Gráfico 5



Fuente: Anexo 3.

A manera de resumen general respecto al ISAS, se tiene que, tomando en cuenta el índice promedio general de **8,84** puntos institucional, solamente la unidad de Opciones y Naturalizaciones no logró alcanzarlo.

Gráfico 6



Fuente: Anexo 3

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 estas:

Área de Servicio	Comentarios de la Personas Usuarías
Actos Jurídicos	✓ Disminuir los plazos de resolución de los trámites
Cédula de Identidad y TIM	✓ Mejorar la ventilación ✓ Mejorar el trato al usuario
Opciones y Naturalizaciones	✓ Mejorar el trato al usuario ✓ Fluidez en la atención de consultas en ventanilla, muy lento

Nota: Solo se enlista las áreas en donde el usuario mencionó alguna propuesta de mejora.

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 **8,87 puntos**. El desglose del IGS por área de servicio evaluada es el siguiente:
 - *Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales*..... 9,32
 - *Entrega de Cédulas de Identidad*..... 9,23
 - *Actos Jurídicos*..... 9,18
 - *Cédula de Identidad y TIM*..... 9,17
 - *Opciones y Naturalizaciones*..... 7,44
2. Conforme con las dimensiones del servicio establecidas, estos fueron los siguientes resultados:
 - *Tangibilidad: 9,19*
 - *Empatía: 8,92*
 - *Seguridad: 8,91*
 - *Capacidad de respuesta: 8,70*
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 **8,84 puntos**.

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

- ✓ **Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales:** Su índice de satisfacción promedio fue de 9,33 puntos.
- ✓ **Entrega de Cédulas:** Su índice de satisfacción promedio fue de **9,30** puntos.
- ✓ **Actos Jurídicos:** Su índice de satisfacción promedio fue de **9,18** puntos.
- ✓ **Cédula de identidad y TIM:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **9,16** puntos.
- ✓ **Opciones y Naturalizaciones:** Su índice de satisfacción promedio general fue de **7,24** puntos.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el sondeo de opinión a las personas usuarias de los servicios institucionales 2023 en Oficinas Centrales se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Remitir atenta felicitación a los funcionarios de las áreas de servicio de Certificaciones de Hechos Civiles y Vitales, Actos Jurídicos, Solicitud de Cédulas de Identidad, Tarjeta de Identidad de Menor, y Entrega de Cédulas por 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 jefatura de Opciones y Naturalizaciones:
 - a) Tome nota de los datos obtenidos en el sondeo, debido a las bajas notas alcanzadas con respecto a las demás áreas de servicio objeto de estudio, a fin de validar posibles acciones de mejora especialmente en los tiempos de espera y de atención en ventanilla.
 - b) Realice atento recordatorio por escrito a sus funcionarios, especialmente los que atienden en ventanilla, a los efectos de reiterar la aplicación de las reglas de urbanidad y cortesía establecidas, en virtud que en los días que estuvieron los funcionarios de esta Contraloría de Servicios realizando el sondeo en esa área, una cantidad considerable de usuarios, echaban de menos el buen trato a la hora de recibir el servicio, así como poca amabilidad en dar la información solicitada.
3. La oficina de Ingeniería y Arquitectura valore lo extraído en los comentarios de los usuarios que solicitaban cédula de identidad o la TIM, respecto a la poca ventilación percibida en esa área, con el fin de mejorar la sensación de calor notada por estos, suponiendo que es por la gran afluencia de personas que ha requerido el servicio en este último semestre del año. Cabe indicar que, con respecto a la valoración anterior, es el segundo año consecutivo que aparece

dentro del sondeo como uno de los aspectos de mejora mencionada por la persona usuaria en el salón de cédulas de identidad y TIM.

ANEXOS

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

Dimensión Tangibilidad	Porcentaje	Dimensión Empatía	Porcentaje
Acceso a las instalaciones	9,20	Amabilidad y Cortesía	8,92
Rotulación y demarcación	9,20	Nota promedio general	8,92
Aseo y Limpieza	9,19		
Mobiliario en el área de espera	9,19		
Espacio físico y comodidad	9,16		
Presentación Personal	9,11		
Nota promedio general	9,17		
Dimensión Capacidad de Respuesta	Porcentaje	Dimensión Seguridad	Porcentaje
Servicio ágil y eficiente	8,89	Información y orientación brindada	8,91
Tiempo de atención en ventanilla	8,71	Nota Promedio general	8,91
Tiempo de atención en fila	8,51		
Nota promedio general	8,70		

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

		Tangibilidad	Empatía	Capacidad Respuesta	Seguridad
Oficina	IGS	13%	22%	37%	28%
Certificaciones	9,32	9,35	9,27	9,35	9,31
Actos Jurídicos	9,18	9,18	9,18	9,18	9,18
Cédula de identidad y TIM	9,17	9,28	9,22	9,04	9,24
Entrega de Cédulas	9,23	9,25	9,23	9,23	9,23
Opciones y Naturalizaciones	7,44	8,86	7,68	6,69	7,58
Promedio	8,87	9,19	8,92	8,70	8,91

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

		Amabilidad y cortesía	Presentación personal funcionario	Información y orientación	Tiempo en fila	Tiempo en ventanilla	Servicio ágil y eficiente
	ISAS	17%	10%	21%	14%	14%	25%
Certificación hechos civiles y vital	9,33	9,27	9,33	9,31	9,35	9,35	9,35
Entrega de cédula identidad	9,30	9,23	9,25	9,23	8,93	8,93	9,84
Actos Jurídicos	9,18	9,18	9,18	9,18	9,18	9,18	9,18
Cédula identidad y TIM	9,16	9,22	9,28	9,24	8,66	9,23	9,23
Opciones y Naturalizaciones	7,24	7,68	8,54	7,58	6,42	6,83	6,83
Promedio General	8,84	8,92	9,11	8,91	8,51	8,71	8,89