



Informe Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014



Setiembre, 2014

ÍNDICE GENERAL

Introducción	3
Aspectos Generales del Sondeo de Opinión	4
Oficinas Regionales Estudiadas	6
Elementos del Muestreo	7
Variables de Estudio.....	8
Resultados del Sondeo de Opinión.....	11
Resultados Generales.....	11
Datos demográficos	11
Índice Global de Satisfacción Total.....	15
Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T, E y CR).....	16
Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina.....	18
Resultado Dimensión del Servicio por Estrato	23
Dimensión Tangibilidad	23
Dimensión Empatía.....	24
Dimensión Capacidad de Respuesta.....	25
Dimensión Seguridad.....	26
Resultados Específicos por Estratos.....	30
Estrato 1	30
Estrato 2	37
Estrato 3	44
Estrato 4	51
Estrato 5	58
Resultados Consultas Generales	65
Conocimiento de las Personas Usuaras de los Servicios Institucionales ...	65
Opinión respecto a la Pertinencia del Horario de Atención.	66
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.....	68
Expectativas de los usuarios respecto a cómo mejorar la prestación de los servicios institucionales.	69
Conclusiones y Recomendaciones.....	71

Introducción

Uno de los elementos principales en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, es el adoptar instrumentos de medición que brinde a la administración, las posibilidades de conocer la percepción de las personas usuarias respecto a la forma en como la institución brinda el servicio.

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 de mejora que coadyuven en el mejoramiento continuo y la búsqueda de calidad de los mismos.

Conforme con lo anterior, la Contraloría de Servicios de conformidad con lo establecido en el artículos 14 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y tercero de Reglamento de la Contraloría de Servicios del TSE, presenta los resultados obtenidos del sondeo de opinión institucional del 2014, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado en la totalidad de las Sedes Regionales entre los meses de mayo a junio del presente año, conforme a lo que en su momento se aprobó en el Plan Operativo Anual 2014. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio del usuario por el servicio recibido en las oficinas regionales de **9,5 puntos**.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

El presente estudio está basado en la opinión de las personas usuarias de servicios *-encuesta de salida¹*-, que se entrevistaron en las Oficinas Regionales una vez que recibieron el servicio.

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 servicio²*, áreas indispensables que responden como partes estratégicas en la conformación y prestación de un servicio al usuario.

De acuerdo con lo anterior, las dimensiones que se contemplaron para este sondeo fueron las siguientes:

1. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. **Empatía:** Atención individualizada que se ofrece al usuario.
3. **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad de la institución y los empleados para ayudar al usuario y proporcionar el servicio, así como la reacción de la institución ante eventualidades para evitar la no prestación del servicio.
4. **Seguridad:** Conocimiento y Atención mostrados por los funcionarios y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en la atención.

Es importante aclarar que para esta oportunidad —*como se estableció en el sondeo 2014*— se excluyó la dimensión Fiabilidad, con el fin de poder hacer una sensibilización mayor de los índices global y parcial de satisfacción y concentrar los esfuerzos en los aspectos que más interesan a nivel institucional, toda vez que en los elementos evaluados que se han considerado dentro de dicha dimensión, las variancias de los resultados han sido mínimas y conforme con la nueva estructura de la encuesta, es pertinente dicha acción. Lo anterior no afecta los análisis comparativos con años anteriores a nivel de restos de los índices de satisfacción de las restantes dimensiones del servicio ya conocidas.

¹ **Encuesta de salida:** Estos sondeos parten del principio de que los usuarios pueden evaluar la calidad del servicio expresando su satisfacción o insatisfacción en aspectos específicos o en todo el servicio, una vez recibido.

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*.

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:

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.

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**”.

Oficinas Regionales Estudiadas

Para efectos de llevar a cabo un análisis comparativo objetivo, y considerando las cuantías aproximadas de público atendido por día de cada oficina regional y su localización geográfica se determinó una estratificación de las oficinas conforme al siguiente detalle:

- **Estrato 1:** Oficinas Regionales con niveles de público menor o igual a 75 personas.
- **Estrato 2:** Oficinas Regionales con niveles de público entre 76 a 150 personas.
- **Estrato 3:** Oficinas Regionales con niveles de público entre 151 a 250 personas.
- **Estrato 4:** Oficinas Regionales con niveles de público entre 251 a 450 personas.
- **Estrato 5:** Oficinas Regionales con niveles de público mayor o igual a 451 personas y/o cabeceras de provincia.

De acuerdo con la clasificación anterior, las oficinas regionales se ubican de la siguiente forma:

Tabla 2
Oficinas Regionales por Estrato

Estrato1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5
Atenas	Aguirre	Cañas	Turrialba	Alajuela
Guatuso	Buenos Aires	Corredores	Grecia	Cartago
Jicaral	Coto Brus	Nicoya	Liberia	Heredia
Los Chiles	Golfito	Santa Cruz	Pérez Zeledón	Limón
Osa	Orotina	Siquirres	Pococí	Puntarenas
Talamanca	Puriscal		San Carlos	
Tarrazú	Sarapiquí		San Ramón	
	Upala			

Fuente: Elaboración de la Contraloría de Servicios con datos de la Unidad de Estadística del T.S.E.

Para efectos de este estudio, el sondeo fue realizado en la totalidad de las oficinas regionales del Tribunal Supremo de Elecciones, durante los meses de mayo y junio del presente año.

Elementos del Muestreo

La encuesta contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo con los elementos a evaluar en una escala numérica de 1 a 10, siendo 1 la nota más baja y 10 la más alta nota posible, así como algunas preguntas con criterios de selección cualitativos.

El total de encuestas realizadas fueron 2019, considerando como valores mínimos un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los datos considerados, tomaron como referencia la cantidad promedio de público atendido por día en cada oficina regional, de donde se obtuvo una muestra para cada una de las oficinas regionales, lo anterior previa coordinación con la Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva.

La distribución por muestra para cada oficina regional fue el siguiente:

Cuadro 1
Tamaño de muestra, según Oficinas Regional, 2014

Oficina Regional	Muestra	Oficina Regional	Muestra
Aguirre	39	Nicoya	70
Alajuela	120	Orotina	53
Atenas	35	Osa	42
Buenos Aires	45	Pérez Zeledón	100
Cañas	35	Pococí	100
Cartago	120	Puntarenas	120
Corredores	62	Puriscal	45
Coto Brus	29	San Carlos	100
Golfito	35	San Ramón	75
Grecia	30	Santa Cruz	62
Guatuso	30	Sarapiquí	65
Heredia	120	Siquirres	41
Jicaral	31	Talamanca	30
Liberia	78	Tarrazú	43
Limón	120	Turrialba	50
Los Chiles	32	Upala	62

Fuente: Elaboración de la Contraloría de Servicios con datos de la Unidad de Estadística, TSE.

Dada la objetividad del estudio es importante aclarar que —*para efectos de interpretación de los resultados obtenidos en el sondeo*— no se debe comparar a todas las oficinas regionales entre sí, dada la diferenciación operativa y técnica así como a la capacidad instalada que posee cada una de ellas (recursos, servicios), siendo la sugerencia poder hacer comparaciones y valoraciones de las oficinas regionales, siempre y cuando sean de un mismo estrato.

Variables de Estudio

De acuerdo con cada dimensión de servicio, donde se establece la medición de la percepción y calidad del servicio brindado a las personas usuarias, en la encuesta se determinaron los siguientes “ítems” o elementos a evaluar:

1. Datos demográficos

Se consultaron datos de las personas usuarias a fin de determinar un perfil socio-demográfico, conforme a las percepciones dada por ellas. Los datos específicos fueron los siguientes:

- a. Edad
- b. Sexo
- c. Condición laboral
- d. Nivel educativo

2. Condiciones Físicas

En la evaluación de las *Condiciones Físicas* de cada oficina regional, se le consultó a la persona usuaria sobre los siguientes aspectos:

- a. Estado del mobiliario para el público
- b. Aseo y Limpieza
- c. Espacio Físico y Comodidad de las Instalaciones.
- d. Accesibilidad de las instalaciones

3. Atención Recibida

Respecto a la *Atención Recibida*, se considera el trato de los funcionarios el de mayor relevancia en la primera línea de atención al público, dado que son el primer contacto que tienen las personas usuarias con la institución, a saber el Oficial de Seguridad y/o el funcionario en la ventanilla de atención.

Conforme a lo anterior los elementos evaluados para cada uno de esos funcionarios cuando fue aplicable, dada la inexistencia de Oficiales de Seguridad en algunas oficinas regionales, fueron las siguientes:

a. Presentación Personal

- Vestimenta que porta los funcionarios en sus labores diarias.

b. Conocimiento del Servicio

- Forma de guiar a la persona usuaria sobre su necesidad y donde acudir o conocer el servicio a brindar.

c. Expresión Oral y Cortesía

- Forma de expresarse hacia la persona usuaria en el momento de la atención.

4. Tiempos de Espera y de Atención

En la evaluación de los tiempos de espera, se consideró realizar la calificación de los siguientes elementos:

a. Tiempo de Espera para Ser Atendido.

- Tiempo que tardó la persona usuaria en la fila de espera de las distintas áreas de atención al público para recibir el servicio.

b. Tiempo de Atención en Ventanilla

- Tiempo que tardó la persona usuaria en realizar su trámite.

Como resultado de la aplicación de las preguntas, abarcando las denominadas dimensiones del servicio, el resultado final obtenido de cada uno de los elementos evaluados vendría a ser el ***Índice Global de Satisfacción (IGS)***, el cual determina la percepción que tienen las personas usuarias tanto de las particularidades de las oficinas regionales así como de su prestación de los servicios institucionales. Asimismo y con el fin de hacer una labor más sustantiva y objetiva del análisis, se obtuvo un índice de satisfacción parcial considerando solamente las dimensiones de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*, con el fin de valorar que tan sensible son los indicadores obtenidos en función de cada dimensión del servicio.

Lo anterior permite determinar las áreas concretas en donde es necesario aplicar acciones de mejora que busquen el mejoramiento continuo de los servicios que la Institución presta.

Por otra parte se adicionaron nuevos elementos de evaluación conforme al siguiente detalle:

1. Conocimiento de los Servicios

En este elemento se pretende determinar el conocimiento por parte de las personas usuarias de los tipos de servicio que brinda nuestras oficinas regionales, así como una percepción general de cuál de ellos es el más eficiente y deficiente. Asimismo se les consultó su calificación en cuanto a si en los últimos años los servicios del TSE han mejorado, empeorado o permanecen igual.

2. Expectativas de las Personas Usuarias

La idea de este elemento fue obtener en detalle la opinión de las personas usuarias respecto a que aspectos y/o acciones se deberían implementar para mejorar aún más la prestación de los servicios.

3. Percepción del Horario de Atención

En este aspecto lo que se pretende es evaluar —*de acuerdo con la opinión de las personas usuarias*— la efectividad del horario de atención que ofrece la institución actualmente, así como opciones de horario de atención que se pueden valorar de acuerdo con dicha opinión.

Resultados del Sondeo de Opinión

A continuación se presentan los resultados generales obtenidos, así como por dimensión del servicio en función de los estratos definidos y las oficinas regionales que integran cada uno de estos.

Es importante indicar que los resultados que infra se detallarán, deben ser vistos a nivel general y no suponer conclusiones individuales y comparativas entre la totalidad de las oficinas regionales, dado que al ser distantes entre ellas, considerando variables como niveles de público, infraestructura, equipamiento, hacen que a nivel total no se puedan realizar comparaciones.

A pesar de lo anterior, se considera oportuno realizar análisis comparativos entre las oficinas regionales, para lo cual y como medida remedial para mejorar la interpretación de los resultados, se crearon los estratos que anteriormente se detallaron, en los cuales si es posible realizar análisis comparativo de los resultados obtenidos y de ello obtener conclusiones importantes para mejorar la prestación del servicio en nuestra oficinas regionales de acuerdo con el estrato en que se ubican.

Resultados Generales

Datos demográficos

Los resultados producto del análisis de los datos demográficos es el siguiente:

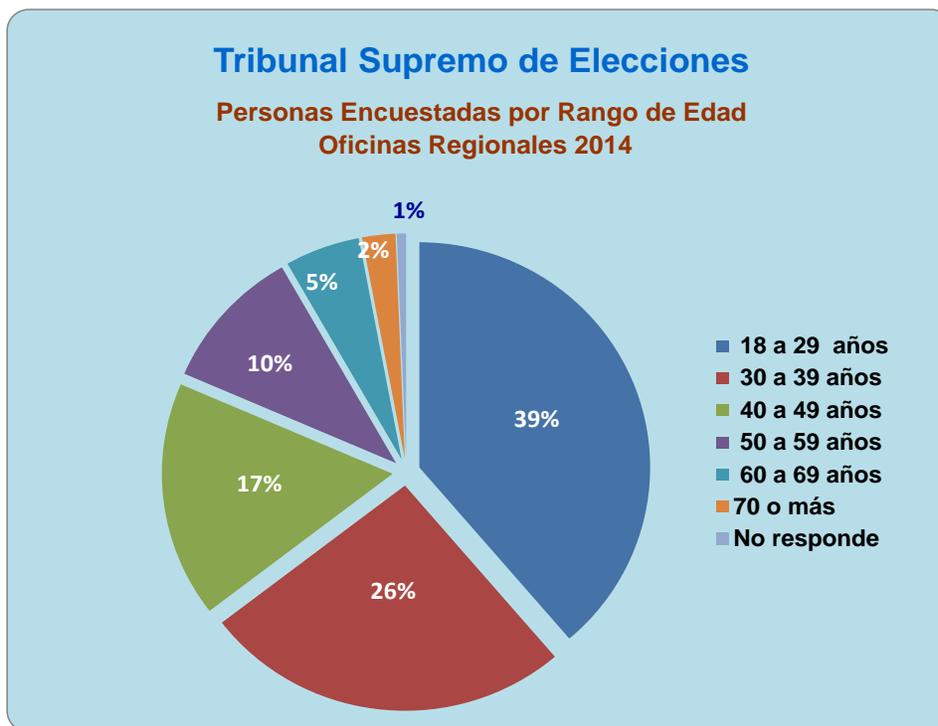
a) Edad:

El primer registro demográfico corresponde a la edad de las personas usuarias, ésta se dividió en rangos de la siguiente forma³:

- ✓ Rango N° 1: 18 años a los 29 años
- ✓ Rango N° 2: De los 30 a los 39 años
- ✓ Rango N° 3: De los 40 a los 49 años
- ✓ Rango N° 4: De los 50 a los 59 años
- ✓ Rango N° 5: De los 60 a los 69 años
- ✓ Rango N° 6: 70 años y más
- ✓ Rango N° 7: NR (No responde)

³ Los rangos clasificados corresponden a edades en años cumplidos

Gráfico 1



Fuente: Anexo 4.

En el gráfico anterior se observa en la distribución que, la mayoría de personas que participaron en las encuestas, en general tenían entre 18 y 29 años lo que corresponde a un 39%, seguido por un porcentaje de las personas entre 30 y 39 años en un 26% y posteriormente las ubicadas entre los 40 a 49 años con 17% del total de las personas consultadas.

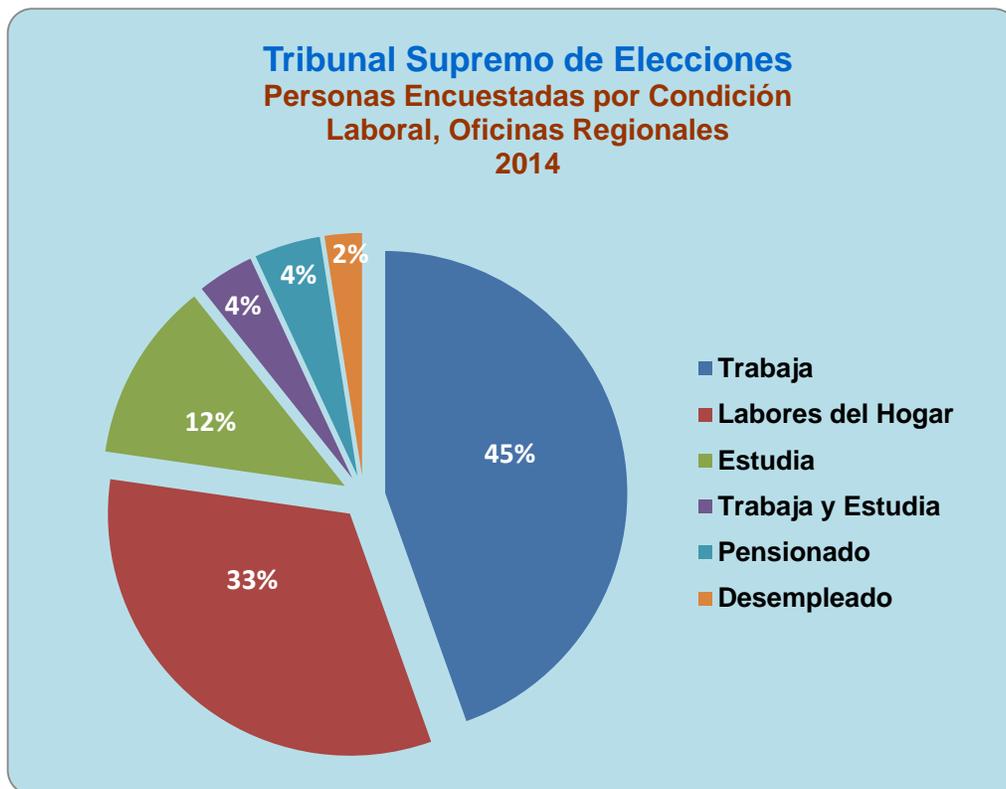
b) Sexo:

Respecto al género de las personas consultadas, se tiene que la mayoría fueron mujeres con una importancia relativa del 57%, siendo el restante 43% hombres.

c) Condición laboral:

A nivel de la condición laboral, las personas consultadas que se ubican en la categoría de trabajadores alcanzaron un 45%, seguido en su orden de importancia por las personas que indicaron hacer labores en el hogar con un 33% y aquellas que estudian con un 12% del total de personas consultadas, entre los más representativos. El resto de la distribución se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 2



Fuente: Anexo 4

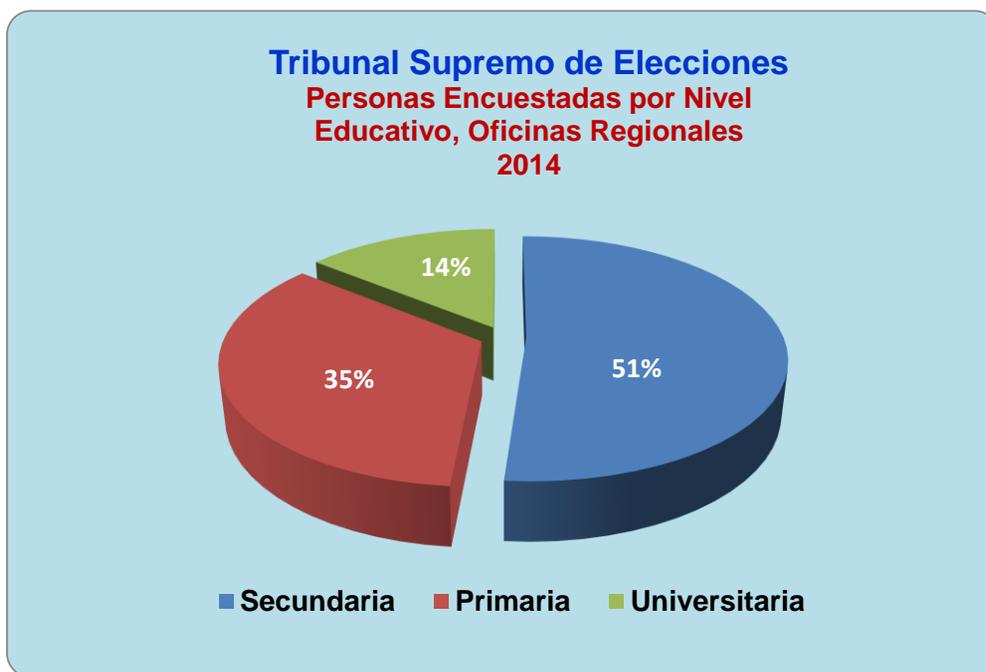
d) Nivel educativo:

El nivel educativo de las personas encuestadas fue clasificado conforme a los siguientes elementos:

- ✓ Primaria
- ✓ Secundaria
- ✓ Universitaria

Con base en la anterior clasificación, los resultados obtenidos se muestran en el siguiente gráfico.

Gráfico 3



Fuente: Anexo 4.

Con lo muestra el gráfico anterior, más del 50% de las personas consultadas manifestaron tener al menos un grado educativo de secundaria, seguidas por aquellas personas que tienen un grado en primaria con una importancia relativa del 35% y el resto (14%) poseen al menos un grado universitario.

Índice Global de Satisfacción Total

A nivel general, el Índice Global de Satisfacción (**IGS T**) con las dimensiones indicadas, tuvo una nota promedio de percepción general de 9,5 puntos, con una nota máxima de 9,8 puntos y una nota mínima fue de 8,9 puntos como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 2
Índice de Satisfacción Global según
Oficina Regional, 2014

Oficina Regional	IGS T	Oficina Regional	IGS T
Aguirre	9,6	Nicoya	9,7
Alajuela	9,0	Orotina	9,5
Atenas	9,5	Osa	9,7
Buenos Aires	9,6	Pérez Zeledón	9,5
Cañas	9,6	Pococí	9,6
Cartago	9,5	Puntarenas	9,4
Corredores	9,8	Puriscal	9,7
Coto Brus	9,7	San Carlos	9,5
Golfito	9,7	San Ramón	9,3
Grecia	9,8	Santa Cruz	9,7
Guatuso	9,5	Sarapiquí	9,6
Heredia	8,9	Siquirres	9,5
Jicaral	9,8	Talamanca	9,6
Liberia	9,6	Tarrazú	9,7
Limón	9,5	Turrialba	9,6
Los Chiles	9,5	Upala	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores el 56% (18) de las oficinas regionales evaluadas están por encima del puntaje promedio de percepción, un 16% (5) por debajo y el restante también 28% (9) obtuvieron una nota individual igual al IGS Promedio.

Como carácter ilustrativo seguidamente se presentan los resultados obtenidos del nivel de satisfacción excluyendo la dimensión Seguridad; sea solamente se consideran las dimensiones del servicio de Tangibilidad (T), Empatía (E) y Capacidad de Respuesta (CR). Lo anterior sin detrimento del análisis *-para mayor objetividad y alcance-*, que se realizara a cada

uno de estratos descritos, que viene a establecer un análisis más objetivo entre las oficinas regionales de cada estrato y con ello mejores conclusiones del presente informe.

Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T, E y CR)

El Índice Global de Satisfacción Parcial (IGSP) contemplando solamente las dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta (**IGS T/E/CR**) tuvo una nota de percepción promedio general de 9,5 puntos. Ahora bien, considerando dicho valor, se obtuvo una nota máxima de percepción de 9,8 puntos, y una mínima de 8,7 puntos.

Cuadro 3
Índice Parcial de Satisfacción para dimensiones de Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta según Oficina Regional, 2014

Oficina Regional	IGS P	Oficina Regional	IGS P
Aguirre	9,6	Nicoya	9,7
Alajuela	8,9	Orotina	9,5
Atenas	9,5	Osa	9,6
Buenos Aires	9,6	Pérez Zeledón	9,4
Cañas	9,6	Pococí	9,6
Cartago	9,5	Puntarenas	9,3
Corredores	9,8	Puriscal	9,7
Coto Brus	9,7	San Carlos	9,5
Golfito	9,7	San Ramón	9,3
Grecia	9,7	Santa Cruz	9,7
Guatuso	9,4	Sarapiquí	9,6
Heredia	8,7	Siquirres	9,4
Jicaral	9,8	Talamanca	9,5
Liberia	9,5	Tarrazú	9,6
Limón	9,4	Turrialba	9,6
Los Chiles	9,5	Upala	9,2

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014, Contraloría de Servicios.

Conforme con lo anterior el 50% (16) del total de las oficinas regionales de la institución lograron obtener una nota de percepción mayor al promedio de 9,5 puntos, un 28% (9) se ubicaron por debajo de ese nota promedio y el restante 22% (7) igualaron el puntaje promedio.

En resumen y con el valor de notas de percepción promedio (IGS Parcial) indicados anteriormente, se observa una banda donde se ubican las notas de percepción dadas por el público para los tres valores, con una mínima de 8,7 puntos y una máxima de 9,8 puntos, generando una **nota promedio general de 9,5 puntos** para los dos valores indicados del IGS⁴, lo cual viene a ejemplificar la buena percepción general que poseen las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales, con algunas excepciones conforme a lo que se detallará en el presente informe.

A manera de resumen en el cuadro siguiente se detallan las notas de percepción por oficina regional, considerando ambos índices.

Cuadro 4
Índices de Satisfacción parcial y golbal
según Oficina Regional, 2014

Oficina Regional	IGS	ISP ^{1/}	Oficina Regional	IGS	ISP ^{1/}
Aguirre	9,6	9,6	Nicoya	9,7	9,7
Alajuela	9,0	8,9	Orotina	9,5	9,5
Atenas	9,5	9,5	Osa	9,7	9,6
Buenos Aires	9,6	9,6	Pérez Zeledón	9,5	9,4
Cañas	9,6	9,6	Pococí	9,6	9,6
Cartago	9,5	9,5	Puntarenas	9,4	9,3
Corredores	9,8	9,8	Puriscal	9,7	9,7
Coto Brus	9,7	9,7	San Carlos	9,5	9,5
Golfito	9,7	9,7	San Ramón	9,3	9,3
Grecia	9,8	9,7	Santa Cruz	9,7	9,7
Guatuso	9,5	9,4	Sarapiquí	9,6	9,6
Heredia	8,9	8,7	Siquirres	9,5	9,4
Jicaral	9,8	9,8	Talamanca	9,6	9,5
Liberia	9,6	9,5	Tarrazú	9,7	9,6
Limón	9,5	9,4	Turrialba	9,6	9,6
Los Chiles	9,5	9,5	Upala	9,3	9,2

^{1/} El IGSP incluye las dimensiones Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta.

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios.

⁴ Índice Global de Satisfacción (IGS), Índice de Satisfacción Parcial (Tangibilidad-Empatía y Capacidad de Respuesta (ISP).

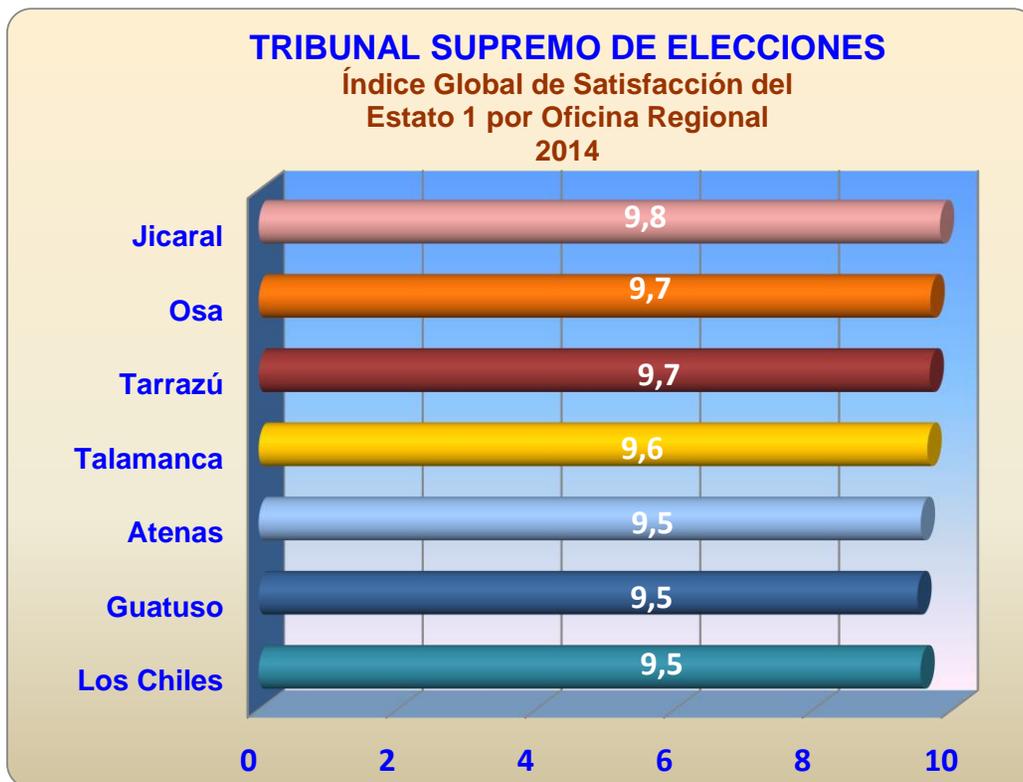
Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina

Considerando los estratos donde se ubican las oficinas regionales estudiadas, seguidamente se presenta el análisis de cada uno de ellos.

Estrato 1

Como se indicó en la tabla 2, las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú*. En este estrato el índice global de satisfacción (IGS) promedio fue de **9,6 puntos**, por lo que solamente tres oficinas de este estrato se ubicaron por debajo de dicho valor, a saber *Atenas, Guatuso y Los Chiles*. La oficina mejor evaluada fue la Regional de Jicaral con una nota de percepción de 9,8,

Gráfico 4



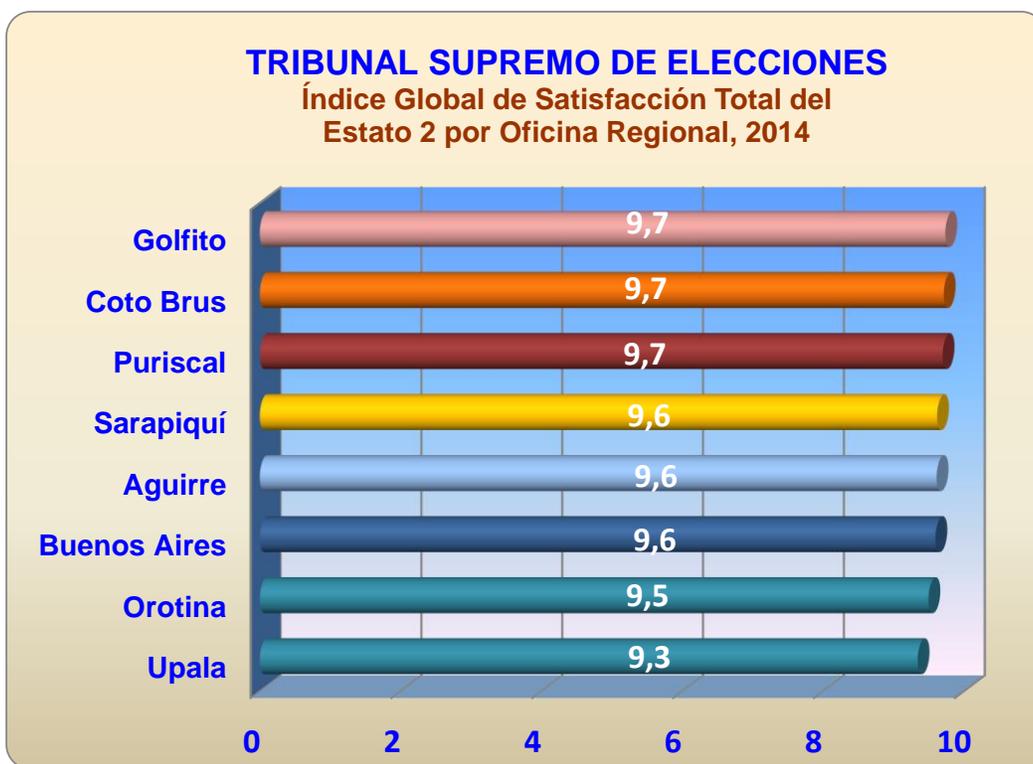
Fuente: Cuadro 4

Estrato 2

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Regionales de *Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala*.

Conforme a los resultados obtenidos, el mayor puntaje lo obtuvieron las oficinas regionales de Golfito, Coto Brus y Puriscal con 9,7 puntos todas, siendo la regionales de Upala la que obtuvo un promedio menor siendo éste 9,3 puntos. El IGS total promedio del estrato fue de **9,6 puntos**.

Gráfico 5

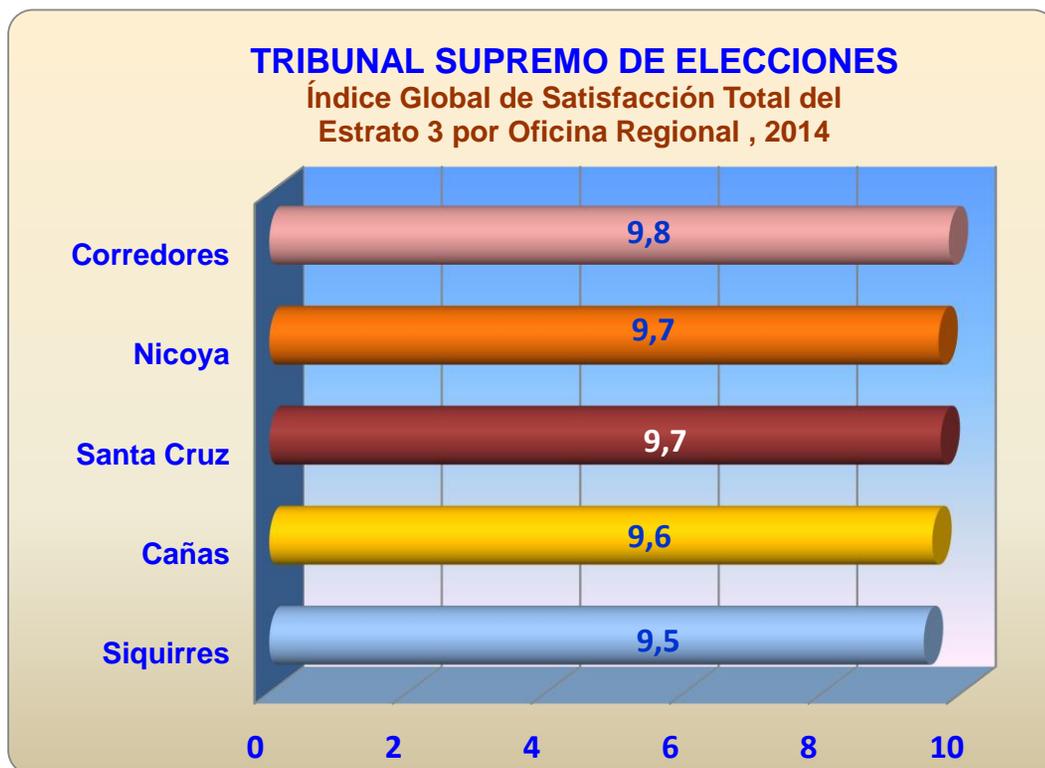


Fuente: Cuadro 4

Estrato 3

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Cañas, Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres*. Conforme con los resultados obtenidos del presente sondeo, el mayor puntaje fue para la oficina regional de Corredores con 9,8 puntos. La oficina con el menor puntaje fue Siquirres con una nota de 9,5 puntos. El IGS total promedio en este estrato fue de **9,6 puntos**.

Gráfico 6



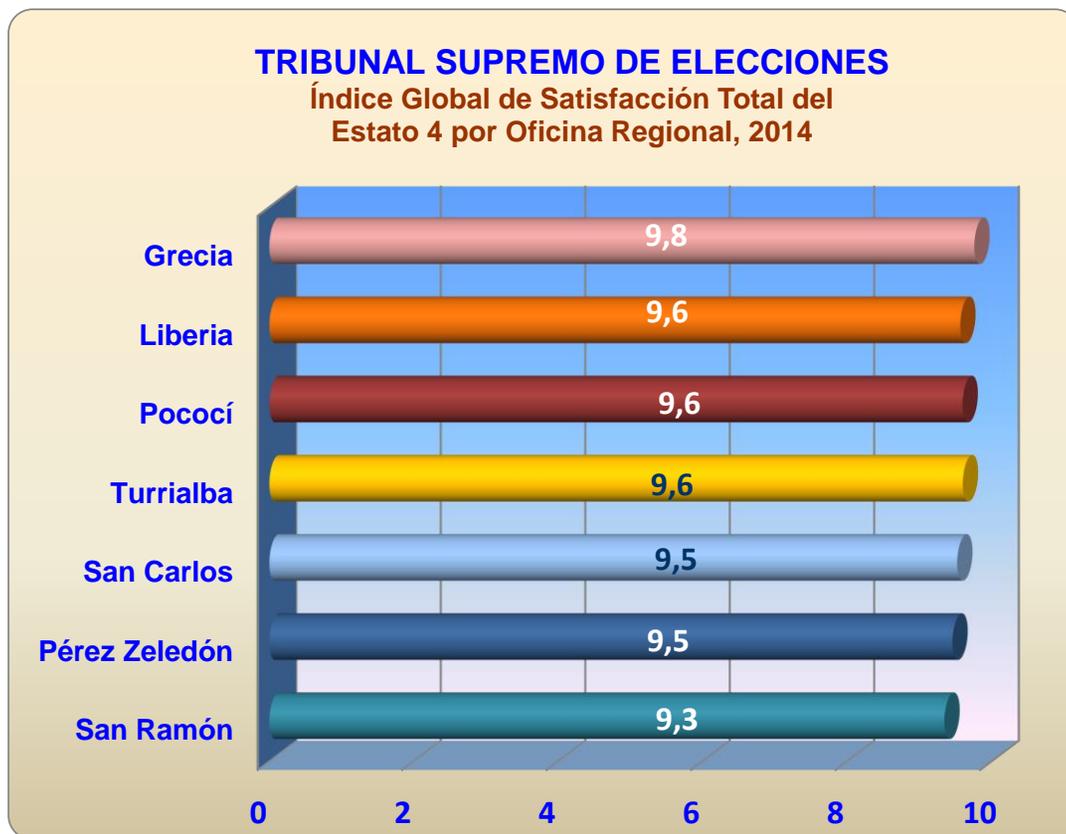
Fuente: Cuadro 4

Estrato 4

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Oficinas Regionales de *Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba*. La mejor oficina calificada fue la regional Grecia con una nota de 9,8 puntos; la regional de menor nota de percepción fue la oficina de San Ramón con 9,3 puntos.

El IGS total promedio en este estrato fue de **9,5 puntos** por lo que para este sondeo de opinión, la Regional de San Ramón no alcanzó dicha nota promedio.

Gráfico 7



Fuente: Cuadro 4

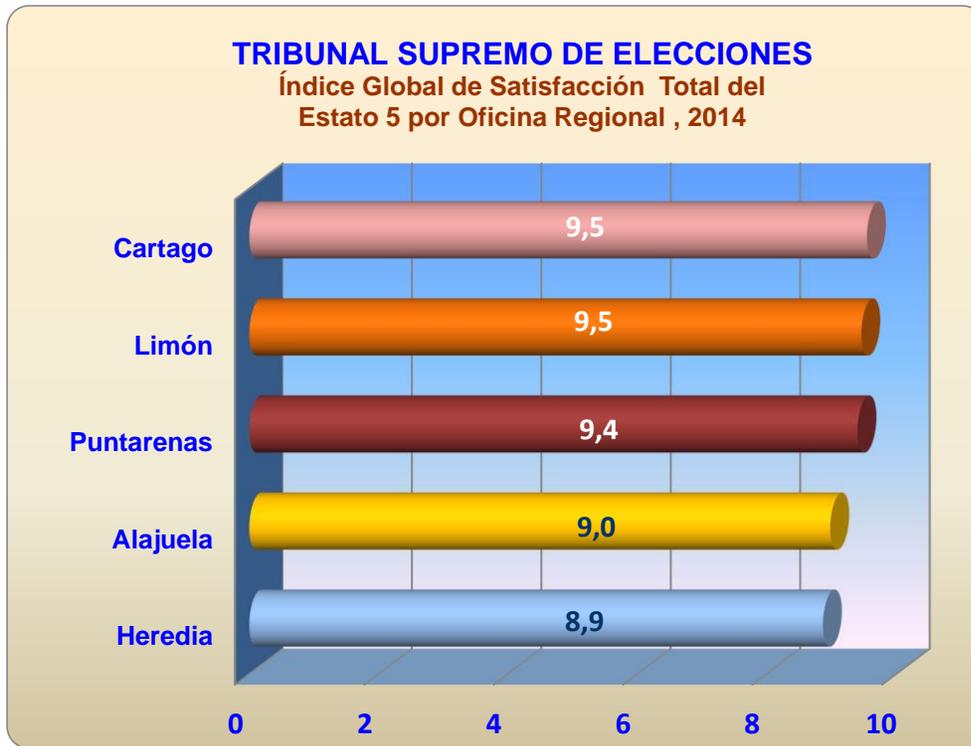
Estrato 5

Las oficinas que pertenecen a este estrato son las Regionales de *Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas*. Al considerar las oficinas dentro de este estrato, son las ubicadas en las cabeceras de provincia, donde las mejores calificadas fueron las oficinas de Cartago y Limón con una nota de percepción de 9,5 puntos ambas.

El IGS total promedio en este estrato fue de **9,2 puntos**, por lo que para este sondeo de opinión dos regionales no alcanzaron el promedio, las cuales fueron Alajuela y Heredia con notas de 9,0 y 8,9 respectivamente. En este estrato surge una situación particular ya que, al igual que el año pasado repite como la de más baja percepción la regional de Heredia por segundo año consecutivo.

Por otra parte y conforme con los resultados obtenidos en este sondeo, sobresale el aumento en la calificación otorgada a la oficina regional de Limón que pasa de un índice de satisfacción en el 2013 de 8.7 puntos a 9.5 puntos para este año 2014, lo cual hace que se ubique en el segundo lugar de este estrato.

Gráfico 8



Fuente: Cuadro 4

Resultado Dimensión del Servicio por Estrato

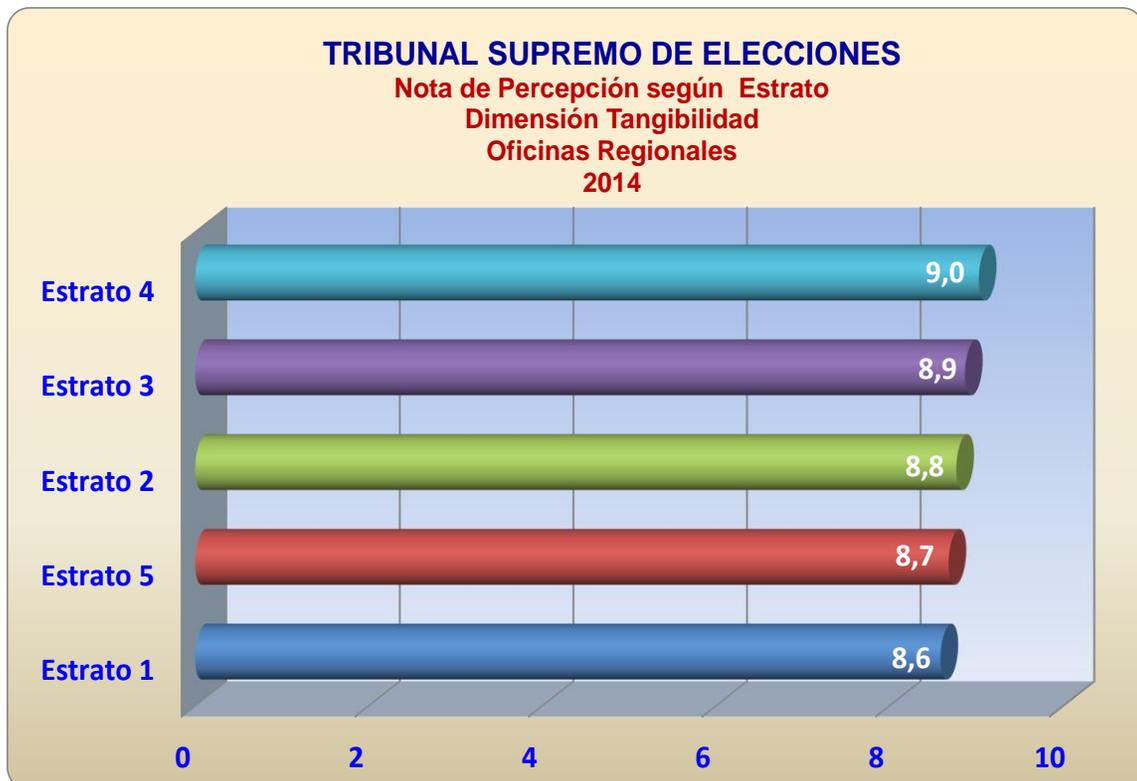
Al comparar la percepción de los estratos de acuerdo con cada una de las dimensiones del servicio, sea *Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad*, considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada estrato en particular, dada la percepción obtenida de cada oficina regional en forma individual, se tienen los siguientes resultados.

Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **8,8 puntos**.

En este caso, el único estrato que superó este porcentaje fue el 4 con un 9,0 siendo que los estratos con notas menores fueron el 1 y 5 con 8,6 y 8,7 puntos respectivamente, donde el rubro que más se castiga es el de mobiliario dispuesto para el público y la accesibilidad de las oficinas principalmente.

Gráfico 9

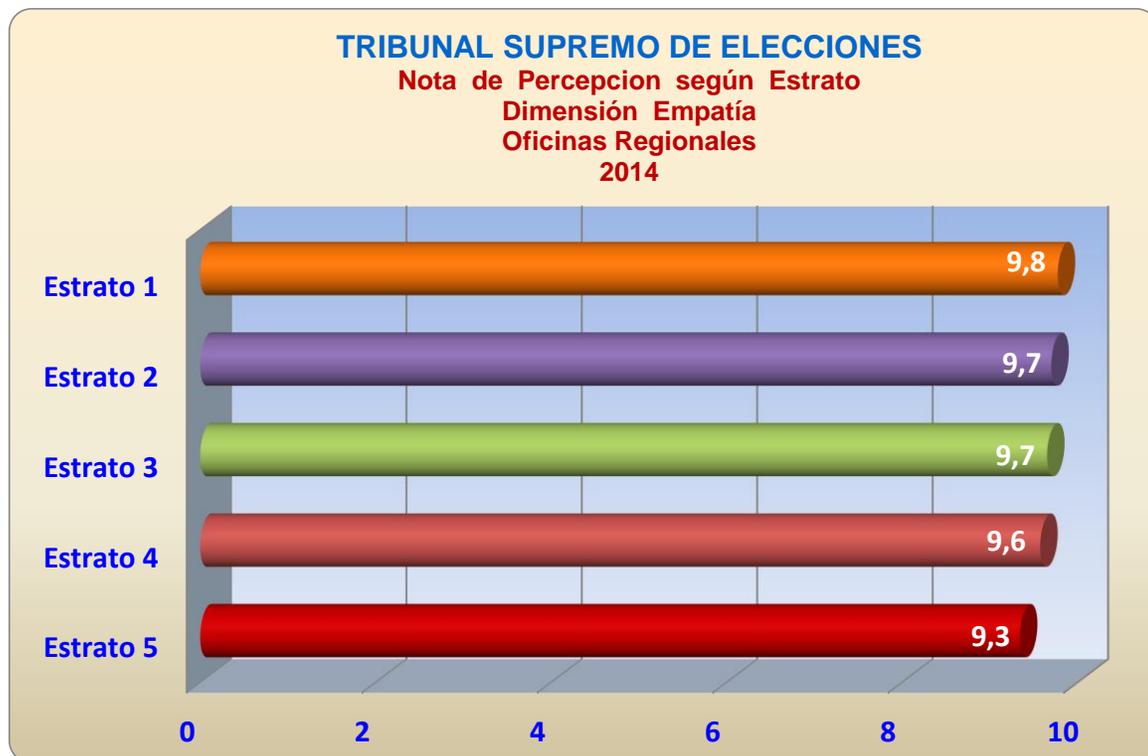


Fuente: Anexo 1

Dimensión Empatía

En la dimensión de Empatía los estratos analizados obtuvieron una percepción con nota alta y similar, siendo que la percepción promedio tuvo una nota de **9,6** puntos lo anterior hace notar la buena opinión *-a nivel general-*, que poseen las personas usuarias respecto de la forma en que los colaboradores les brindan el servicio y atienden cuando se presentan a las oficinas regionales evaluadas. De acuerdo a los resultados el **estrato 1** fue el de la mayor percepción favorable (9,8 puntos) mientras que el **estrato 5** fue el que obtuvo la menor percepción con una nota de 9,3 puntos, siendo que este es el estrato en donde pertenecen las oficinas ubicadas en cabeceras de provincia y de mayores recursos para la prestación del servicio.

Gráfico 10



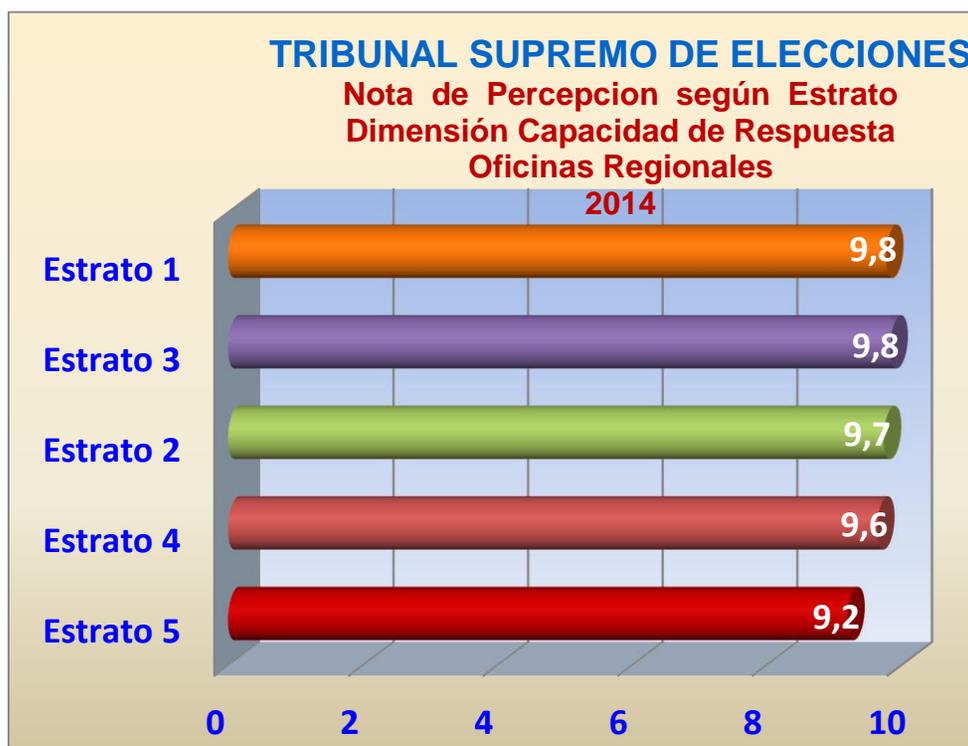
Fuente: Anexo 1

Es importante indicar que esta es la dimensión en donde la Institución obtiene las mayores notas de percepción favorables por parte de las personas usuarias.

Dimensión Capacidad de Respuesta

La percepción que poseen las personas usuarias respecto a los elementos evaluados —*Tiempo de Espera en Fila, Tiempo de Atención en Ventanilla*— en esta dimensión en promedio obtuvo un puntaje promedio de **9,6 puntos** de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota un esfuerzo por atender a las personas usuarias en el menor tiempo posible. El **estrato 3** obtuvo la mejor nota de percepción con 9,8 puntos y el **estrato 5** obtuvo la nota de menor puntaje con 9,2 puntos.

Gráfico 11

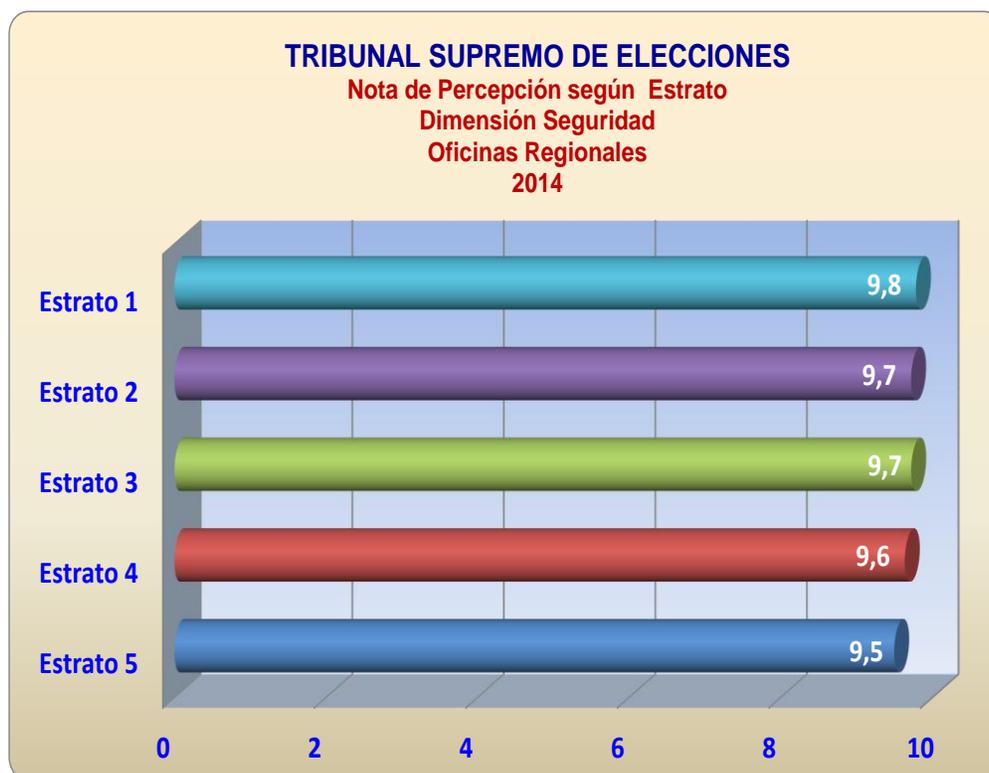


Fuente: Anexo 1

Dimensión Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron en este caso una nota promedio general de **9,7** puntos. En este caso, las oficinas regionales ubicadas en el estrato **1** obtuvieron la mejor nota promedio con 9,8 puntos, mientras que los restantes estratos evaluados tuvieron notas similares entre ellos como se puede observar en el gráfico siguiente.

Gráfico 12



Fuente: Anexo 1

Percepción de los Tiempos del Servicio (Dimensión Capacidad de Respuesta)

Dentro de la dimensión de Capacidad de Respuesta, existe la evaluación de la percepción de las personas usuarias respecto a los tiempos de atención, específicamente a dos de ellos: *Tiempos de Espera en Fila* y *Tiempo de Atención en Ventanilla*. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tiempo de Espera en Fila

El tiempo de espera en fila considera el tiempo al momento de que la persona usuaria llega al área de atención donde desea se le brinde el servicio y hasta que se le solicita pasar a la ventanilla para que sea atendida.

Respecto de este tiempo la percepción promedio de las personas usuarias consultadas se ubicó en los **9,5 puntos**, considerando que la nota máxima para calificar este rubro era de 10 puntos. Las notas de percepción por oficina regional se detallan a continuación:

Cuadro 5
Nota de Percepción del Tiempo de Espera
en Fila según Oficina Regional, 2014

Oficina Regional	Nota de Percepción	Oficina Regional	Nota de Percepción
Aguirre	9,5	Nicoya	9,8
Alajuela	7,9	Orotina	9,6
Atenas	9,5	Osa	9,9
Buenos Aires	9,5	Pérez Zeledón	9,1
Cañas	9,7	Pococí	9,5
Cartago	9,5	Puntarenas	9,1
Corredores	9,9	Puriscal	9,6
Coto Brus	10,0	San Carlos	9,6
Golfito	9,8	San Ramón	9,0
Grecia	9,7	Santa Cruz	9,8
Guatuso	9,7	Sarapiquí	9,2
Heredia	8,1	Siquirres	9,6
Jicaral	9,9	Talamanca	9,8
Liberia	9,4	Tarrazú	9,5
Limón	9,2	Turrialba	9,6
Los Chiles	9,5	Upala	9,3

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

A nivel general se tiene que el 72% (23) de las Oficinas Regionales evaluadas se encuentran igual o por encima de la nota promedio, siendo que solo 9 sedes (28%) no alcanzaron dicho porcentaje, las cuales se ubican en todos los estratos identificados previamente, reflejado en el cuadro 5.

Tiempo de Atención en Ventanilla

El tiempo de atención en ventanilla es el tiempo que duró la persona usuaria desde el momento que ingreso a la ventanilla para que fuera atendido y hasta que se retire de ella.

En cuanto a la percepción de las personas usuarias sobre el tiempo de atención en la ventanilla, la nota de percepción promedio se ubicó en los **9,9 puntos**; al considerar que la nota máxima para este rubro fue de 10 puntos, el tiempo de duración de un trámite directamente en las áreas de atención de público (ventanillas) fue calificado como muy bueno, siendo ello sumamente positivo como institución de servicio público ya que es próximo a lograr la calificación máxima de 10 puntos, sea excelencia.

Las distintas notas de percepción por oficina regional se detallan a continuación:

Cuadro 6
Nota de Percepción del Tiempo de Atención
en Ventanilla, según Oficina Regional, 2014

Oficina Regional	Nota de Percepción	Oficina Regional	Nota de Percepción
Aguirre	10,0	Nicoya	9,9
Alajuela	9,6	Orotina	9,9
Atenas	9,9	Osa	10,0
Buenos Aires	10,0	Pérez Zeledón	9,8
Cañas	10,0	Pococí	9,9
Cartago	9,9	Puntarenas	9,6
Corredores	9,9	Puriscal	10,0
Coto Brus	9,9	San Carlos	10,0
Golfito	9,9	San Ramón	9,6
Grecia	10,0	Santa Cruz	9,9
Guatuso	9,9	Sarapiquí	9,8
Heredia	9,3	Siquirres	9,9
Jicaral	10,0	Talamanca	9,9
Liberia	9,9	Tarrazú	9,9
Limón	9,8	Turrialba	10,0
Los Chiles	9,8	Upala	9,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Conforme con este tiempo de atención, se tiene que el 75% de las Oficinas Regionales evaluadas están en el promedio o por encima de ese puntaje, esto quiere decir 24 sedes regionales. Cabe destacar que los datos obtenidos en estas dos variables de estudio son muy similares para cada oficina regional, dado que se considera que si el tiempo de espera en la fila es corto se origina por el hecho de que el usuario dura poco en la ventanilla para realizar su trámite.

Resultados Específicos por Estratos

Los resultados obtenidos por las oficinas regionales ubicadas en cada estrato fueron los siguientes:

Estrato 1⁵

El análisis de los resultados por dimensión del servicio es el siguiente:

1. Tangibilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados conforme se indicó con la infraestructura física de cada una de las oficinas regionales visitadas. Conforme con ello, considerando la evaluación de las oficinas regionales de este estrato y el puntaje de percepción, los resultados individuales y promedios por rubro evaluado fueron los siguientes:

Cuadro 7
Dimensión de Tangibilidad Estrato 1, Notas de Percepción del Público y promedios, según Oficinas Regionales, 2014

Oficina	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedios del estrato	8,6	8,3	9,2	8,1	7,6	9,8
Atenas	8,6	7,9	9,4	8,5	7,3	9,7
Guatuso	7,8	7,3	8,3	6,3	7,3	9,7
Jicaral	9,3	9,0	9,5	9,3	9,0	9,9
Los Chiles	9,1	8,8	9,6	9,1	8,6	9,5
Osa	8,2	8,5	9,2	8,0	5,5	9,9
Talamanca	8,1	8,3	9,0	6,8	6,8	9,9
Tarrazú	9,0	8,6	9,2	8,7	8,5	9,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

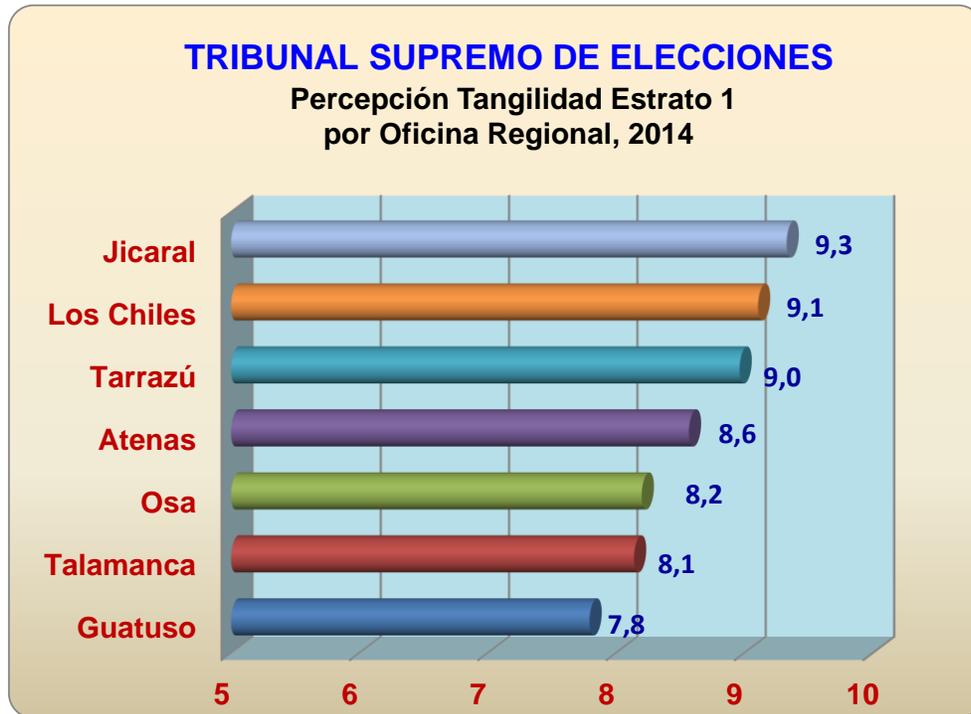
Como se aprecia en esta dimensión, la oficina regional de Guatuso al igual que el año pasado obtiene una nota menor al promedio total en esta dimensión.

La comodidad en las áreas de espera y la accesibilidad de las oficinas son los elementos que obtuvieron las notas menores con una percepción de 8,1 y 7,6 puntos respectivamente.

⁵ Integrado por las oficinas regionales de Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles Osa, Talamanca y Tarrazú

La nota de percepción promedio general para esta dimensión en este estrato fue de 8,6 puntos.

Gráfico 13



Fuente: Cuadro 7

2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. De acuerdo con ello, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

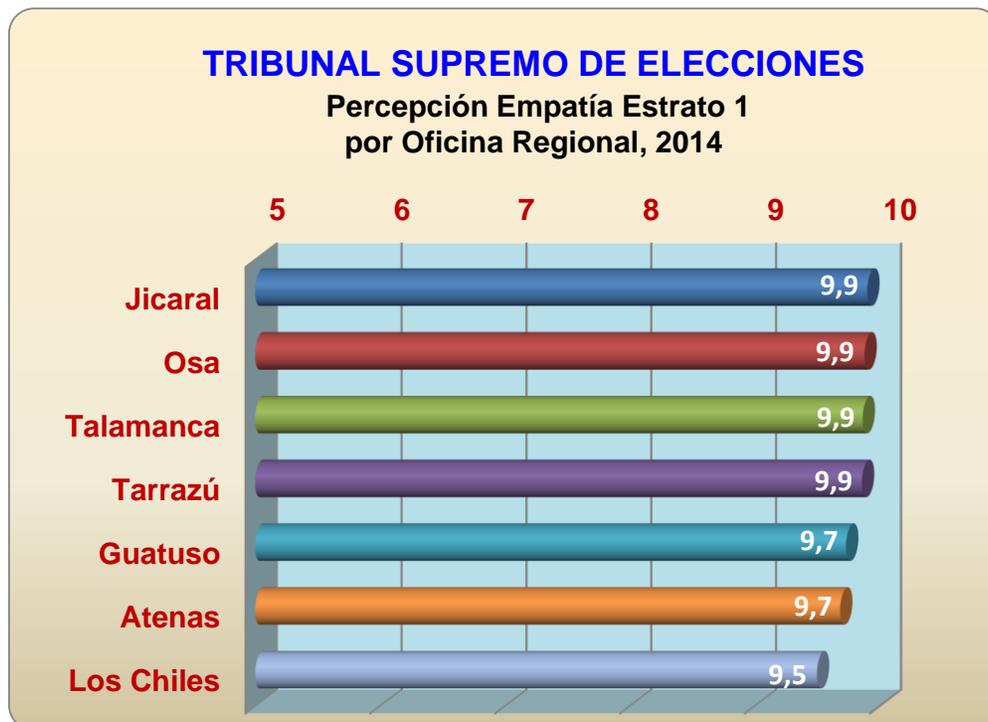
Cuadro 8
Notas de Percepción para la Dimensión de Empatía
Estrato 1, según Oficinas Regional, 2014

Oficina	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,8
Atenas	9,7
Guatuso	9,7
Jicaral	9,9
Los Chiles	9,5
Osa	9,9
Talamanca	9,9
Tarrazú	9,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014, Contraloría de Servicios,

Como se puede observar en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados alcanza los 9,8 puntos de nota promedio general, siendo que la mayoría de las oficinas regionales de este estrato alcanzaron dicha nota, lo cual es muy grato destacar.

Gráfico 14



Fuente: Cuadro 8

3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esta dimensión conforme se indicó están relacionados con los mecanismos que posee la institución a fin de no afectar la continuidad en la prestación del servicio y hacerlo de forma ágil y expedita. Conforme a ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y los puntajes individuales y promedios:

Cuadro 9
Notas de Percepción de la Dimensión de Capacidad de Respuesta Estrato 1, según Oficina Regional, 2014

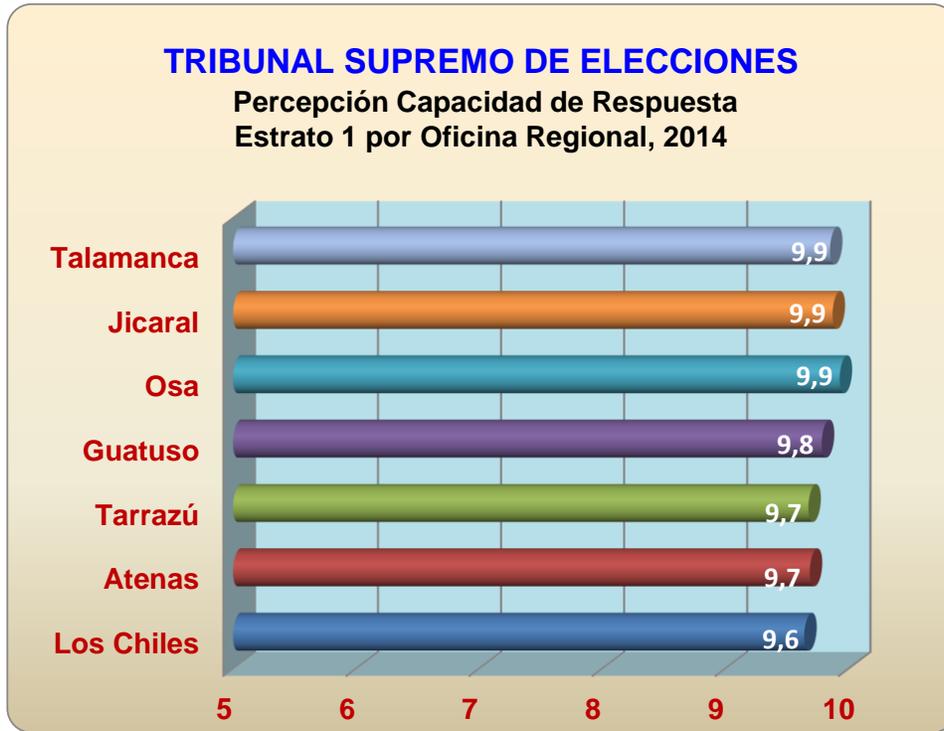
Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,8	9,7	9,9
Atenas	9,7	9,5	9,9
Guatuso	9,8	9,7	9,9
Jicaral	9,9	9,8	10,0
Los Chiles	9,6	9,5	9,8
Osa	9,9	9,9	10,0
Talamanca	9,9	9,8	9,9
Tarrazú	9,7	9,5	9,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Conforme con el cuadro anterior, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,8 puntos, por lo que esta nota ratifica la buena percepción que desde años atrás tienen respecto a los tiempos que ofrece la institución al momento de la prestación de los servicios institucionales a nivel de nuestras oficinas regionales.

De acuerdo con esa nota promedio y a los elementos evaluados, se tiene que las oficinas regionales de Jicaral, Osa y Talamanca obtuvieron las notas más altas de percepción con 9,9 puntos todas.

Gráfico 15



Fuente: Cuadro 9

4. Seguridad

En esta dimensión el elemento evaluado se refiere al conocimiento que tiene el funcionario en ventanilla de los servicios que presta la unidad de servicio, la exactitud en evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste no quede con dudas del servicio que requiere.

La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,9 puntos, desglosada por regional de la siguiente manera:

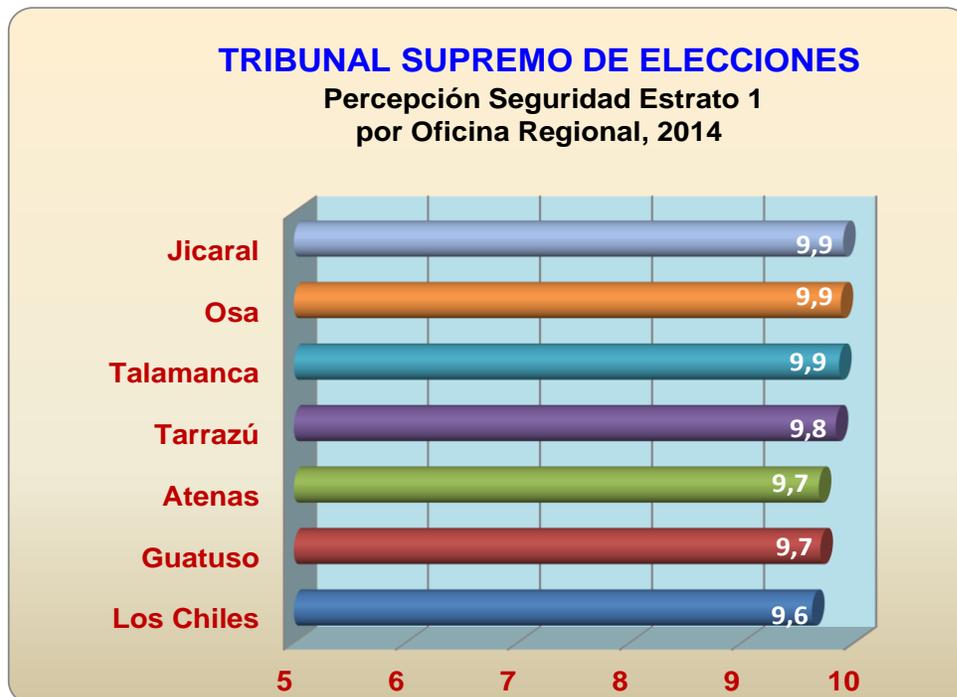
Cuadro 10
Notas de Percepción para la Dimensión de Seguridad
Estrato 1, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,9
Atenas	9,7
Guatuso	9,7
Jicaral	9,9
Los Chiles	9,6
Osa	9,9
Talamanca	9,9
Tarrazú	9,8

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro anterior las regionales muestran calificaciones muy similares entre ellas, siendo las oficinas regionales de Jicaral, Osa y Talamanca las mejores evaluadas con 9.9 puntos, como se observa en el gráfico 16.

Gráfico 16



Fuente: Cuadro 10

A manera de resumen general conforme con los elementos evaluados, se tiene las siguientes apreciaciones de las oficinas evaluadas pertenecientes a este estrato:

- a) *La Accesibilidad a las Instalaciones y la Comodidad de las oficinas fueron los elementos de menor percepción.*
- b) *La presentación personal de los funcionarios tuvo notas altas por las personas usuarias (9.8 puntos).*
- c) *Todas las oficinas muestran una muy buena percepción en lo referente al Aseo y la limpieza de las mismas.*
- d) *La cortesía y amabilidad que muestran los colaboradores de las oficinas es muy bien calificada.*
- e) *Todas las personas consultadas perciben una muy alta calificación respecto a la rapidez y agilidad en la atención.*
- f) *El conocimiento de los servicios institucionales que muestran los colaboradores a la hora de brindar la atención a las personas usuarias es muy bien calificado.*

Conforme con la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, la oficina con mayor puntaje fue la **Oficina Regional de Jicaral con 9,8 puntos** y la que obtuvo la nota menor fue la regional de **Atenas Guatuso, Los Chiles con 9.5**, conforme se detalló en el gráfico 4.

Estrato 2⁶

1. Tangibilidad

Los resultados promedio por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

Cuadro 11
Dimensión de Tangibilidad Estrato 2, Notas de Percepción del
Público y promedios, según Oficinas Regionales, 2014

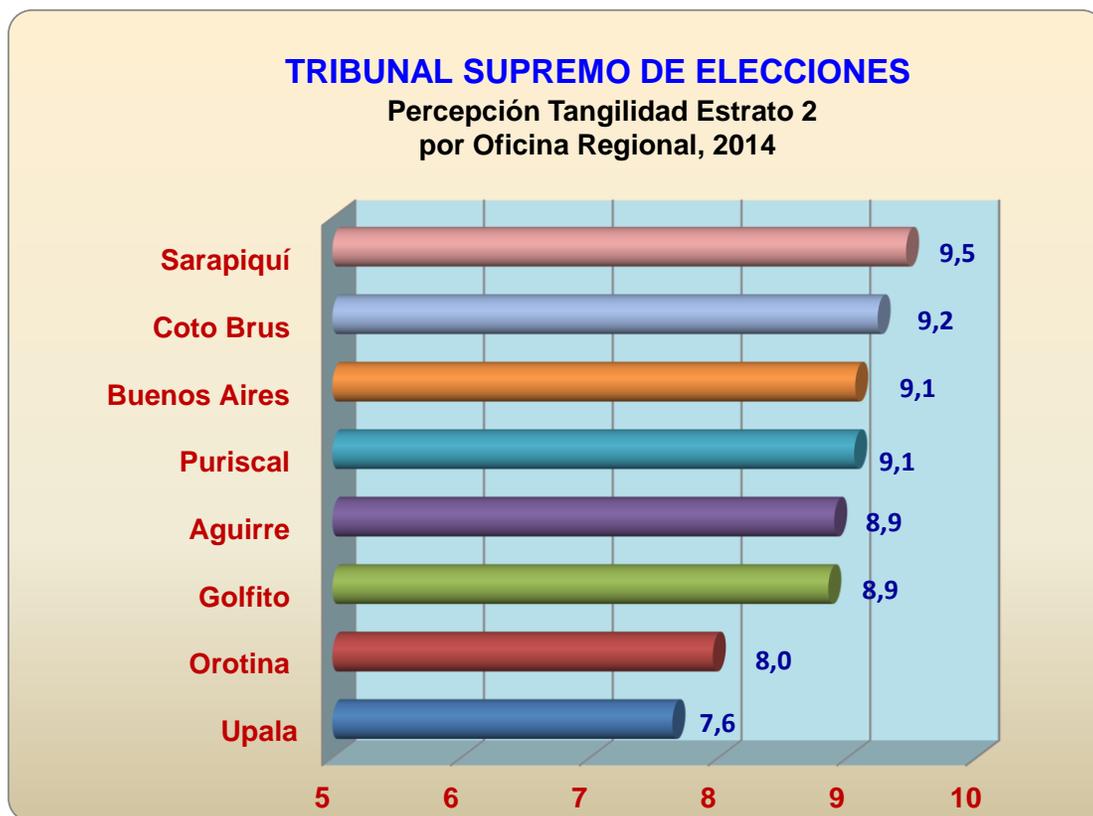
Oficina	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedios del estrato	8,8	8,5	9,2	8,7	7,7	9,7
Aguirre	8,9	8,7	9,6	8,6	7,9	9,7
Buenos Aires	9,1	9,0	9,5	9,5	7,8	9,6
Coto Brus	9,2	9,3	9,4	9,1	8,7	9,7
Golfito	8,9	8,6	9,1	8,9	7,8	9,9
Orotina	8,0	7,7	8,5	7,8	6,2	9,7
Puriscal	9,1	9,0	9,8	9,2	7,5	9,8
Sarapiquí	9,5	8,8	9,7	9,7	9,3	9,7
Upala	7,6	7,2	7,9	6,9	6,7	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Como se observa en este estrato, los rubros de menor percepción respecto a la Tangibilidad en este estrato lo son lo relativo a acceso a las instalaciones y mobiliario dispuesto para las personas usuarias; siendo el mejor rubro evaluado la presentación personal del funcionario con una percepción promedio de 9,7 puntos.

⁶ Integrado por las Oficinas Regionales de Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala.

Gráfico 17



Fuente: Cuadro 11

La nota de percepción promedio de esta dimensión conforme a los elementos evaluados fue de 8,8 puntos.

2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Conforme a ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

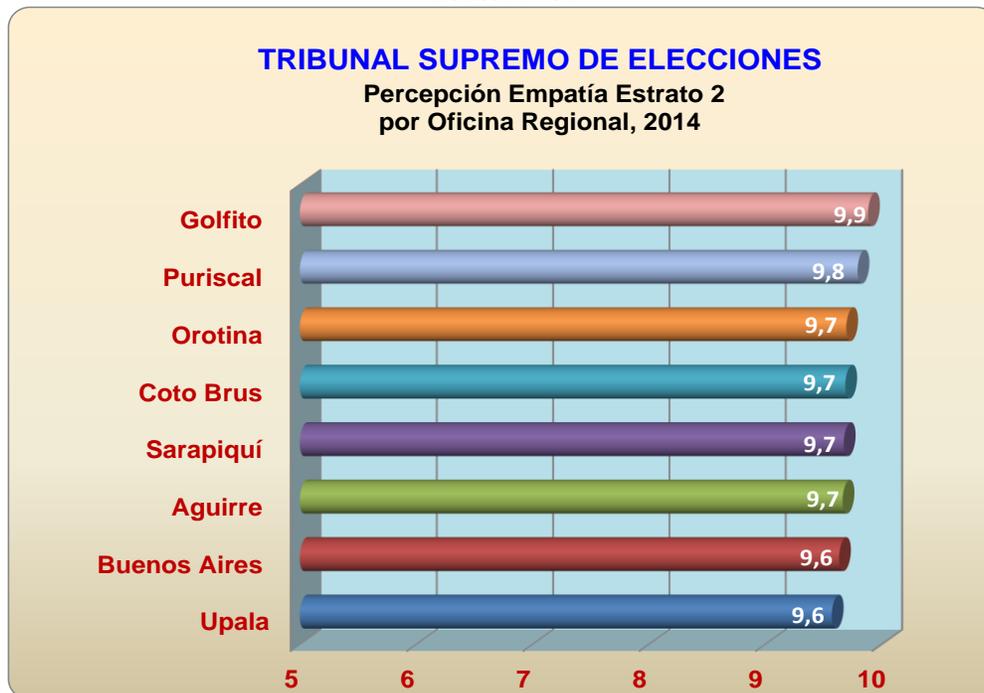
Cuadro 12
Notas de Percepción de la Dimensión Empatía
Estrato 2, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,7
Aguirre	9,7
Buenos Aires	9,6
Coto Brus	9,7
Golfito	9,9
Orotina	9,7
Puriscal	9,8
Sarapiquí	9,7
Upala	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014, Contraloría de Servicios

Como se vislumbra en esta dimensión, la nota promedio de percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados alcanza los 9,7 puntos, siendo que únicamente dos oficinas regionales (Buenos Aires y Upala) no lograron alcanzar al menos dicha calificación, conforme se ilustra en el siguiente gráfico.

Gráfico 18



Fuente: Cuadro 12

3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con los mecanismos que posee la institución a fin de no afectar la continuidad en la prestación del servicio y hacerlo de forma ágil y expedita. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

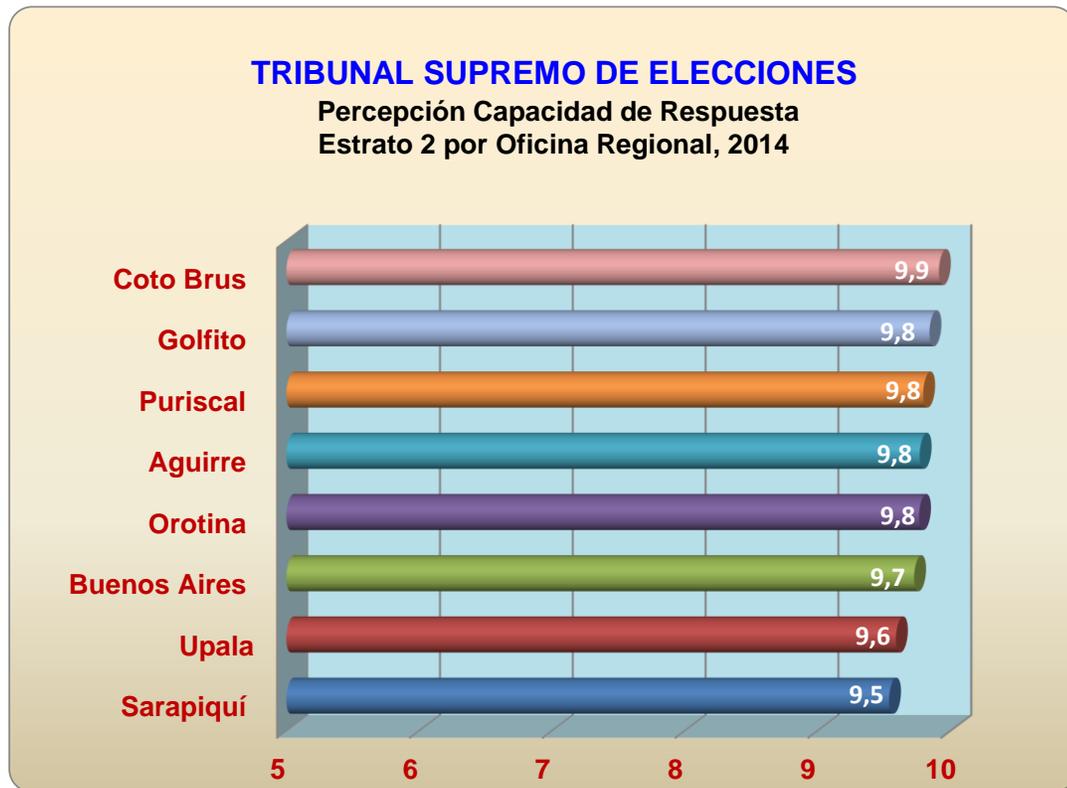
Cuadro 13
Notas de Percepción de la Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 2, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,7	9,6	9,9
Aguirre	9,8	9,5	10,0
Buenos Aires	9,7	9,5	10,0
Coto Brus	9,9	10,0	9,9
Golfito	9,8	9,8	9,9
Orotina	9,8	9,6	9,9
Puriscal	9,8	9,6	10,0
Sarapiquí	9,5	9,2	9,8
Upala	9,6	9,3	9,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

En este caso, la percepción de las personas usuarias conforme con los tiempos de espera y de atención mostrados por las oficinas regionales de este rubro tuvieron una calificación promedio de 9.7 puntos, lo cual de nuevo ratifica en este aspecto la muy buena percepción que tienen dichas personas de la rapidez con que se presta el servicio en dichas oficinas regionales.

Gráfico 19



Fuente: Cuadro 13

Conforme con lo anterior, las Oficina Regional de Coto Brus fue la que obtuvo la nota de percepción mayor con 9.9 puntos.

4. Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión está referido al conocimiento de tiene el funcionario en ventanilla de los servicios que presta la unidad de servicio, así como la exactitud en evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste quede satisfecho. La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,7 puntos, desglosada por cada regional conforme al siguiente detalle:

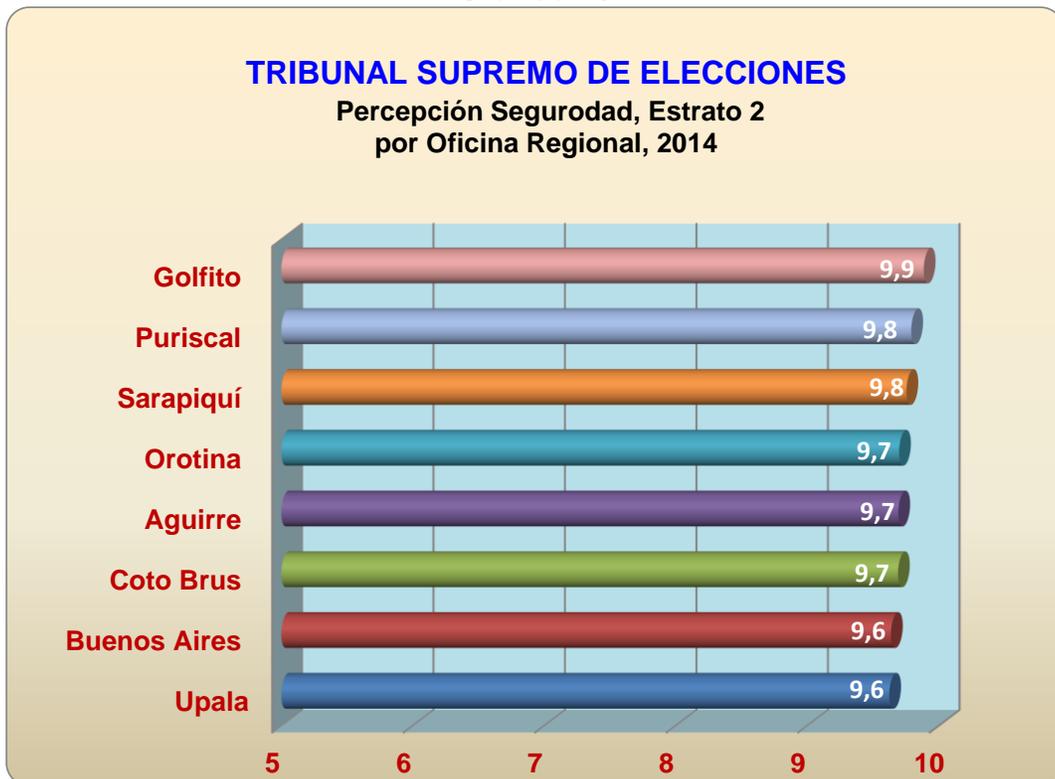
Cuadro 14
Notas de Percepción de la Dimensión Seguridad
Estrato 2, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,7
Aguirre	9,7
Buenos Aires	9,6
Coto Brus	9,7
Golfito	9,9
Orotina	9,7
Puriscal	9,8
Sarapiquí	9,8
Upala	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014
 Contraloría de Servicios.

En este aspecto, la mayoría de las oficinas regionales obtuvieron calificaciones muy similares entre ellas, con la excepción de la Oficina Regional de Golfito que obtiene una nota de percepción en esta dimensión de 9.9 puntos.

Gráfico 20



Fuente: Cuadro 14

A manera de resumen general conforme con los elementos evaluados, se tiene para las oficinas regionales ubicadas en este estrato, las siguientes apreciaciones:

- a) *La Accesibilidad a las Instalaciones y el mobiliario dispuesto para la persona usuaria fueron los elementos con menor percepción.*
- b) *La presentación personal de los funcionarios fue muy bien calificada por las personas usuarias (9.7 puntos), teniendo en cuenta que la nota máxima es 10.*
- c) *Todas las oficinas muestran una buena percepción en lo referente al Aseo y la limpieza de las mismas.*
- d) *La cortesía y amabilidad que muestran los colaboradores de las oficinas es muy bien calificada.*
- e) *Todas las personas consultadas perciben una muy alta calificación respecto a la rapidez y agilidad en la atención.*
- f) *El conocimiento de los servicios institucionales que muestran los colaboradores a la hora de brindar la atención a las personas usuarias obtuvieron notas altas, si consideramos que la nota máxima es 10.*

Conforme con la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, las oficinas con las mayores notas evaluadas fueron las **regionales de Coto Brus, Golfito y Puriscal**, todas con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,7 puntos**; la que obtuvo la menor percepción fue la **regional de Upala** con **9,3 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 5.

Estrato 3⁷

Los resultados obtenidos por las oficinas regionales ubicadas en este estrato son los siguientes:

1. Tangibilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados conforme se indicó con la infraestructura física que poseen cada una de las oficinas regionales visitadas. Conforme a ello los resultados promedio por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

Cuadro 15
Dimensión de Tangibilidad Estrato 3, Notas de Percepción del Público y promedios, según Oficinas Regionales, 2014

Oficina	Nota Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedios						
del Estrato	8,9	8,3	9,2	8,8	8,3	9,6
Cañas	8,6	8,6	9,2	8,4	7,4	9,5
Corredores	9,3	8,8	9,5	9,6	8,8	9,9
Nicoya	9,4	9,2	9,6	9,6	9,3	9,6
Santa Cruz	8,9	8,3	9,3	8,6	8,6	9,7
Siquirres	8,1	6,8	8,6	7,9	7,7	9,5

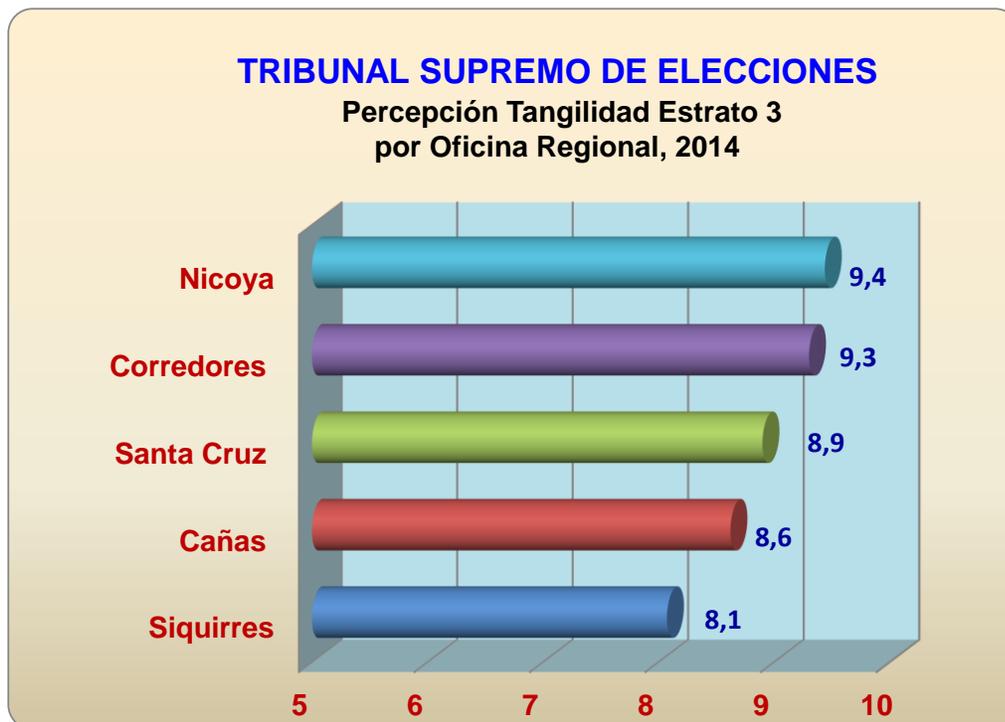
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Como se refleja en el cuadro anterior, de nuevo los elementos de Mobiliario y Accesibilidad son los de menor percepción, siendo de nuevo la presentación personal del funcionario el mejor evaluado en esta dimensión.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, así como la nota promedio de todos los elementos evaluados en esta dimensión, la Oficina Regional de Siquirres fue la regional de menor percepción otorgada por las personas consultadas.

⁷ Integrado por las Oficinas Regionales de Cañas, Corredores, Nicoya, Santa Cruz y Siquirres.

Gráfico 21



Fuente: Cuadro 15

2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio.

Cuadro 16
Notas de Percepción Dimensión Empatía
Estrato 3, según Oficina Regional 2014

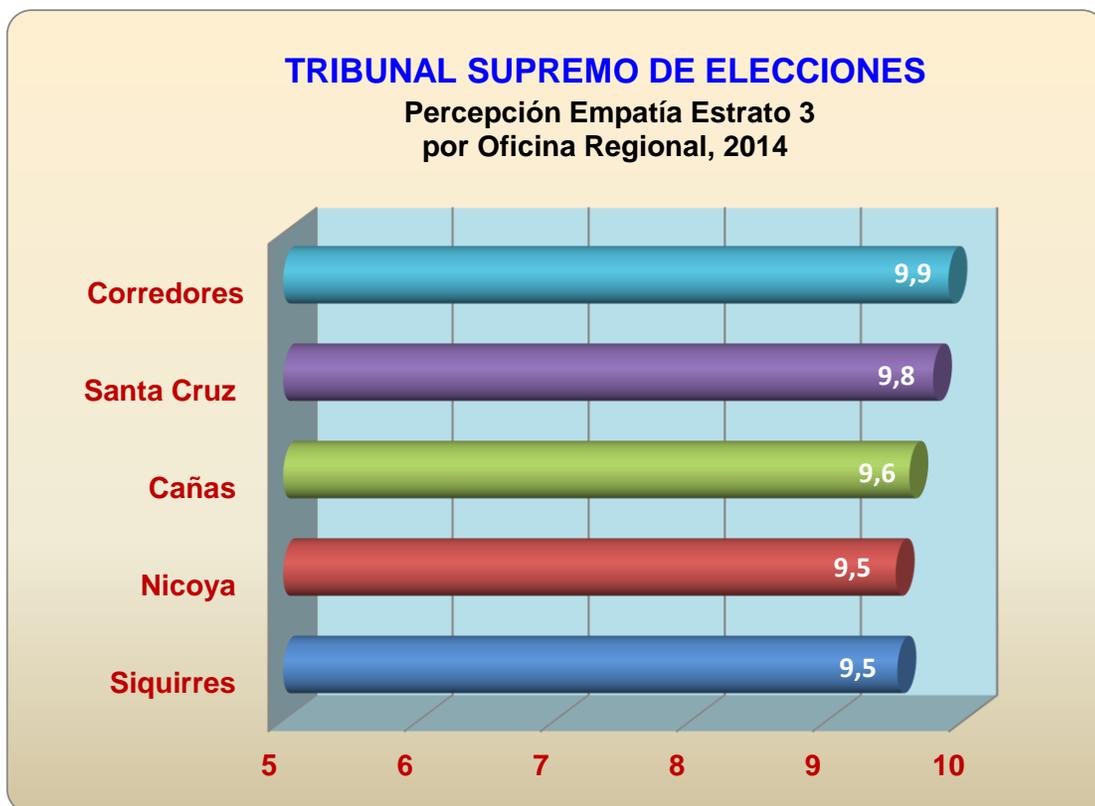
Oficina	Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,7
Cañas	9,6
Corredores	9,9
Nicoya	9,5
Santa Cruz	9,8
Siquirres	9,5

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014
Contraloría de Servicios

Como se aprecia en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es de 9,7 puntos de nota promedio, lo cual viene nuevamente a ratificar la buena percepción que se tiene respecto a la forma de dirigirse el funcionario hacia las personas usuarias.

El desglose para una de las oficinas regionales pertenecientes a este estrato se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico 22



Fuente: Cuadro 16

3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esta dimensión están relacionados con la disposición institucional de ayudar al usuario, proporcionar el servicio, así como los mecanismos que posee la institución a fin de no afectar la continuidad en la prestación del servicio. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

Cuadro 17
Notas de Percepción para la Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 3, según Oficina Regional 2014

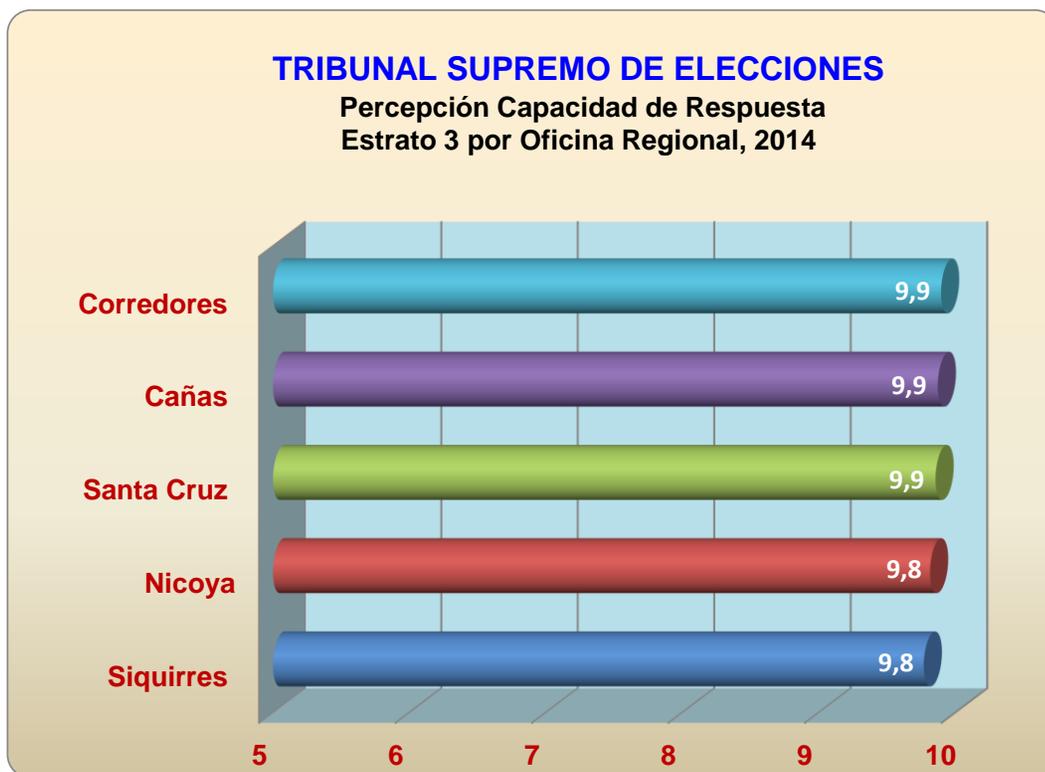
Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,8	9,8	9,9
Corredores	9,9	9,7	10,0
Cañas	9,9	9,9	9,9
Santa Cruz	9,9	9,8	9,9
Nicoya	9,8	9,8	9,9
Siquirres	9,8	9,6	9,9

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios.

Como se aprecia en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio 9,8 puntos.

En este caso las Oficinas Regionales en esta dimensión, obtuvieron notas como mínimo de 9,8 puntos. Las oficinas regionales con la más alta evaluación fueron Corredores, Cañas, Santa Cruz, con notas promedio de percepción de 9,9 puntos todas.

Gráfico 23



Fuente: Cuadro 17

4. Seguridad

El elemento evaluado se refiere al conocimiento de tiene el funcionario de la regional que se encuentra en la ventanilla para prestar el servicio, así como la exactitud al evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste quede enteramente satisfecho con la respuesta.

En este caso la nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,7 puntos, desglosada por oficina regional conforme a lo siguientes datos:

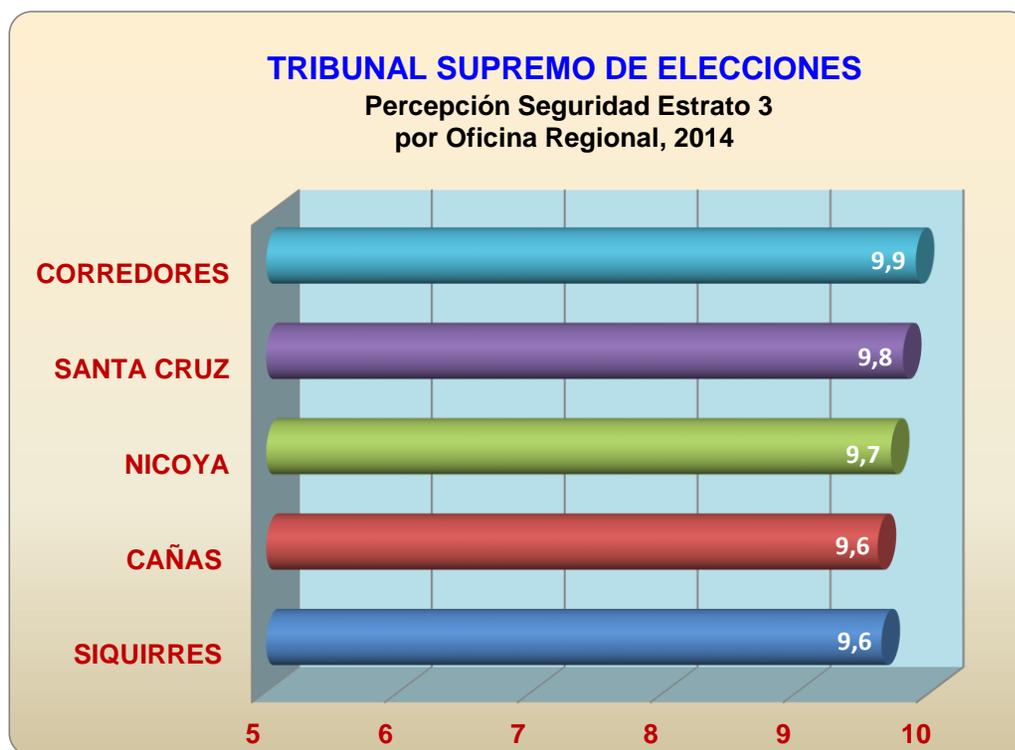
Cuadro 18
Notas de Percepción Dimensión Seguridad
Estrato 3, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,7
Cañas	9,6
Corredores	9,9
Nicoya	9,7
Santa Cruz	9,8
Siquirres	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014
 Contraloría de Servicios.

Conforme al cuadro anterior, las oficinas regionales de este estrato poseen una muy buena percepción por parte de las personas usuarias, respecto a la orientación que recibieron de parte de los colaboradores a la hora de brindar el servicio, conforme lo muestra el gráfico siguiente.

Gráfico 24



Fuente: Cuadro 18

A nivel general en este estrato se pueden evidenciar las siguientes situaciones:

- a) *Todas las oficinas regionales a excepción de la regional de Siquirres muestra una muy buena percepción respecto a la infraestructura física de las mismas; esta última oficina tuvo una baja percepción en el tema de su accesibilidad.*
- b) *Se mantienen los muy buenos resultados de los estratos anteriores respecto a la cortesía y amabilidad del personal que brinda el servicio.*
- c) *Los tiempos de atención fueron muy bien calificados, dado que las personas consultadas indican que la misma es muy expedita.*
- d) *Vuelve a ser reiterado conforme con los resultados de los estratos anteriores la casi excelente percepción que se posee respecto a la habilidad y el conocimiento que muestran los colaboradores de las oficinas al momento de la atención a la persona usuaria.*

Considerando la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, la oficina con la nota más alta evaluada fue la **regional de Corredores** con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,8 puntos**; la oficina regional que obtuvo la menor nota de percepción fue **Siquirres** con **9,5 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 6.

Estrato 4⁸

1. Tangibilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados conforme se indicó con la infraestructura física que poseen cada una de las oficinas regionales visitadas. Conforme con ello los resultados promedio por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

Cuadro 19
Dimensión de Tangibilidad Estrato 4, Notas de Percepción del Público y promedios, según Oficinas Regionales, 2014

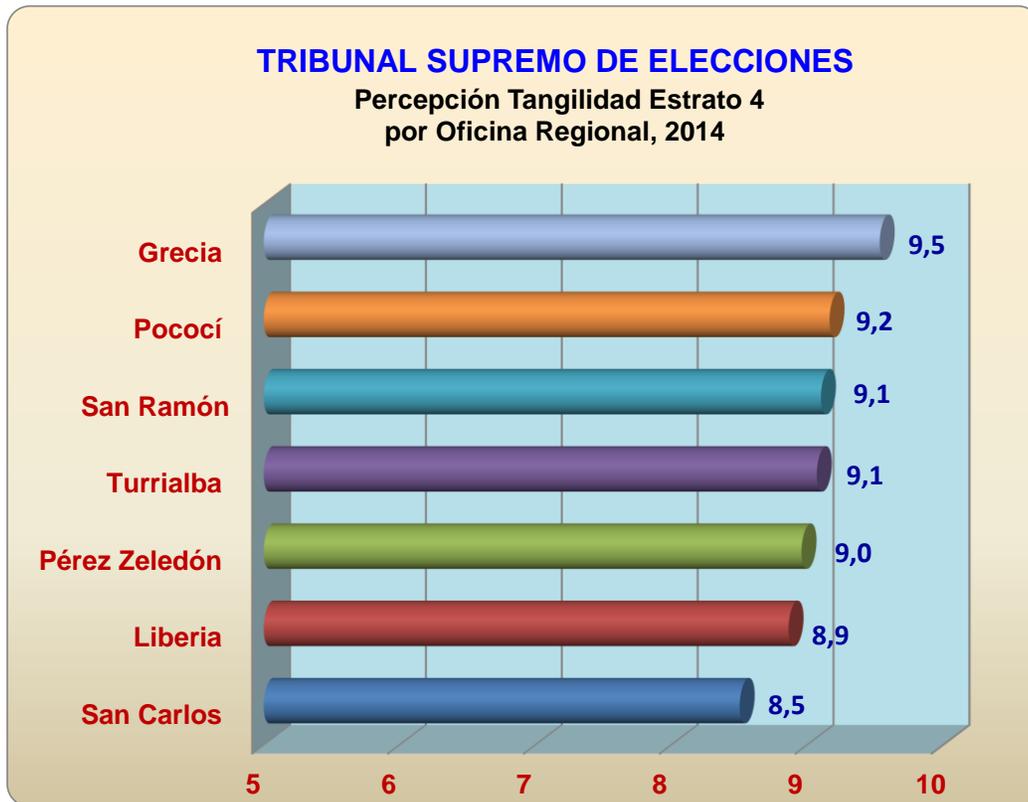
<i>Oficina</i>	Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario en Ventanilla
Promedios del Estrato	9,0	8,5	9,3	9,1	8,7	9,6
Grecia	9,5	9,1	9,8	9,5	9,6	9,7
Liberia	8,9	8,6	9,0	8,7	8,4	9,6
Pérez Zeledón	9,0	8,9	9,6	8,7	8,0	9,7
Pococí	9,2	8,6	9,7	9,3	8,6	9,6
San Carlos	8,5	7,2	8,5	8,8	8,5	9,6
San Ramón	9,1	8,7	9,3	9,2	8,8	9,5
Turrialba	9,1	8,4	9,0	9,2	9,2	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Como se aprecia en esta dimensión, los rubros de menor percepción, son los relativos al acceso a las instalaciones con 8,7 puntos y el mobiliario dispuesto para la persona usuaria con 8,5 puntos; el rubro de mayor evaluación fue el relativo a la presentación personal del funcionario de ventanilla en este estrato con nota promedio de 9,6 puntos.

⁸ Integrado por las Oficinas Regionales de Grecia, Liberia, Perez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba.

Gráfico 24



Fuente: Cuadro 19

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,0 puntos, siendo que solamente las oficinas regionales de San Carlos y Liberia no lograron alcanzar dicha nota.

2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio.

Cuadro 20

**Notas de Percepción de la Dimensión Empatía
Estrato 4, según Oficina Regional, 2014**

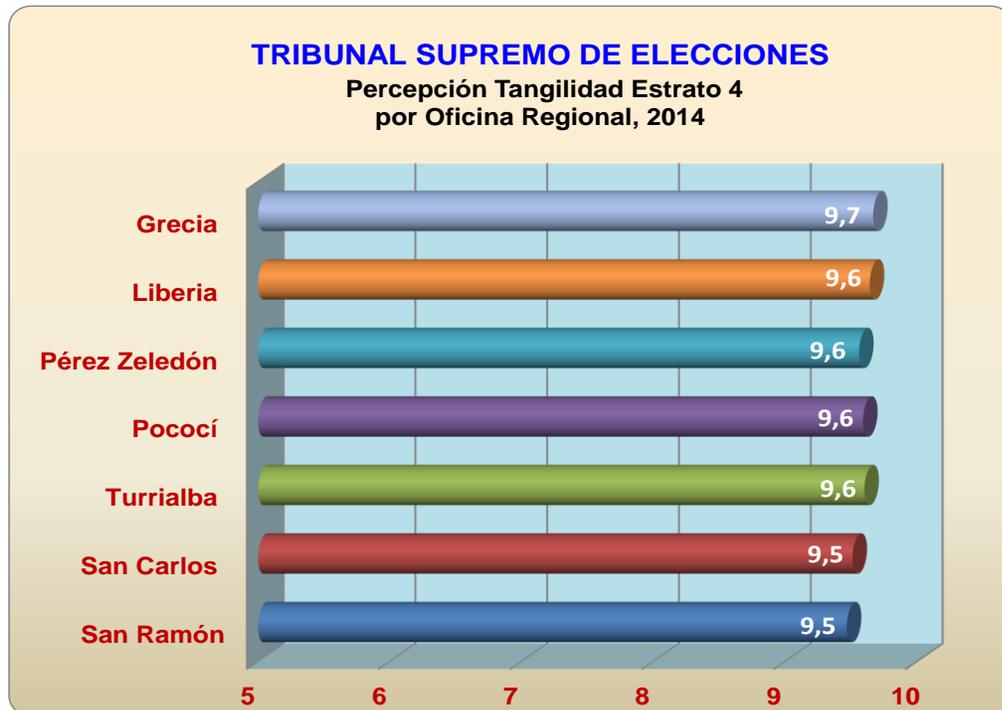
Oficina	Expresión Oral y Cortesía del Funcionario
Promedio Total	9,6
Grecia	9,7
Liberia	9,6
Pérez Zeledón	9,6
Pococí	9,6
San Carlos	9,5
San Ramón	9,5
Turrialba	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014
Contraloría de Servicios

Según los datos en esta dimensión, la nota de percepción promedio de las personas usuarias fue de un 9,6 puntos.

Por otra parte y considerando las Oficinas Regionales en este estrato, la mayoría de las oficinas regionales lograron alcanzar y superar la nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión, a excepción de las oficinas regionales de San Carlos y San Ramón.

Gráfico 26



Fuente: Cuadro 20

3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con los mecanismos que posee la institución a fin de no afectar la continuidad en la prestación del servicio y hacerlo de forma ágil y expedita. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

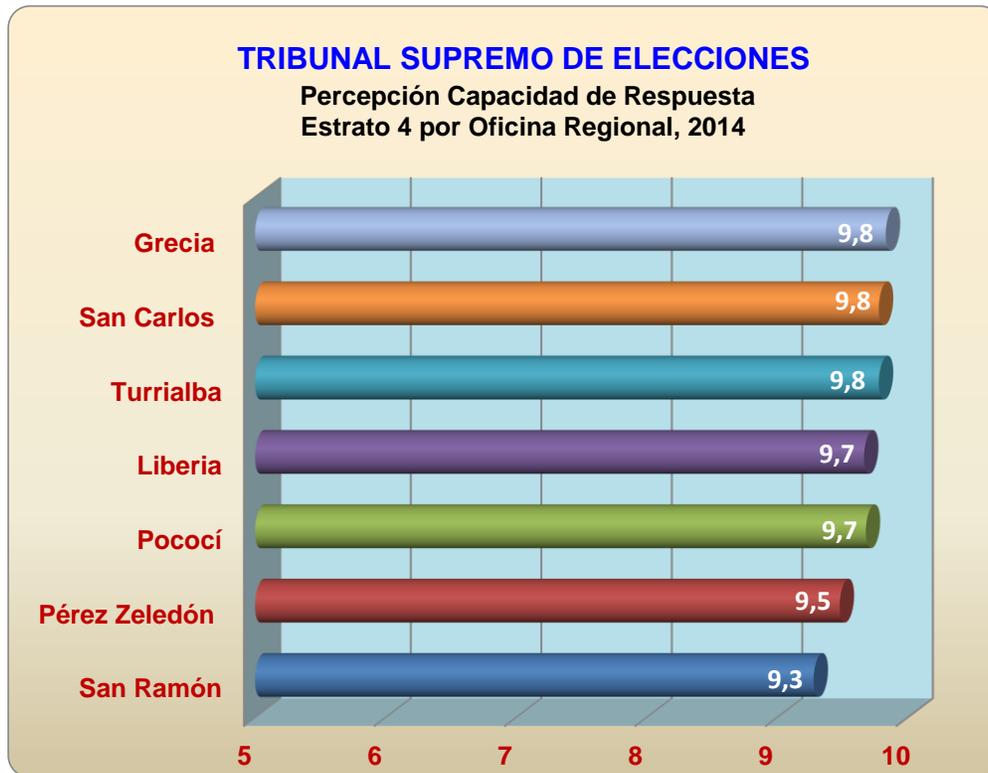
Cuadro 21
Notas de Percepción para la Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 4, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,6	9,4	9,9
Grecia	9,8	9,7	10,0
Liberia	9,7	9,4	9,9
Pérez Zeledón	9,5	9,1	9,8
Pococí	9,7	9,5	9,9
San Carlos	9,8	9,6	10,0
San Ramón	9,3	9,0	9,6
Turrialba	9,8	9,6	10,0

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Como se refleja en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,6 puntos, siendo destacable dicho promedio. Asimismo y en esta dimensión conforme con los elementos evaluados, solamente dos oficinas a saber Pérez Zeledón y San Ramón, no lograron obtener al menos la nota de percepción promedio.

Gráfico 27



Fuente: Cuadro 21

4. Seguridad

El elemento evaluado se refiere al conocimiento de tiene el funcionario de la regional que se encuentra en la ventanilla, para evacuar las dudas del usuario, y que éste quede enteramente satisfecho con la respuesta.

La nota de percepción promedio obtenida en este aspecto fue de 9,6 puntos, desglosada por regional conforme se muestra en el siguiente cuadro:

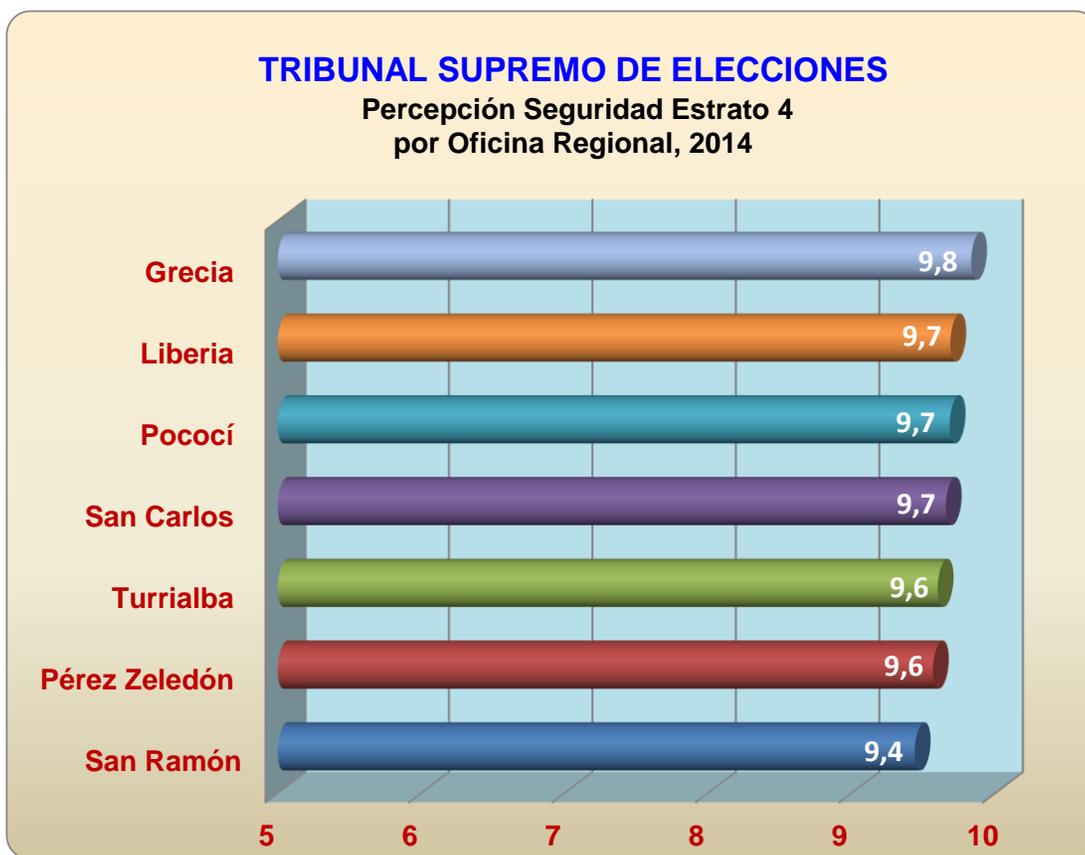
Cuadro 22
Notas de Percepción para la Dimensión Seguridad
Estrato 4, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,6
Grecia	9,8
Liberia	9,7
Pérez Zeledón	9,6
Pococí	9,7
San Carlos	9,7
San Ramón	9,4
Turrialba	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

En este aspecto todas las oficinas regionales con excepción de la oficina regional de San Ramón lograron alcanzar e incluso superar esta nota de percepción promedio.

Gráfico 28



Fuente: Cuadro 22

A nivel general en este estrato se pueden evidenciar las siguientes situaciones:

- a) *Todas las oficinas regionales obtuvieron notas elevadas respecto a la infraestructura física de las mismas; el elemento del mobiliario dispuesto para las personas usuarias es el de la más baja percepción dentro del resto de los elementos evaluados.*
- b) *Como el resto de los resultados de los demás estratos, sigue siendo muy bien valorado el tema de la amabilidad y la cortesía que muestran los colaboradores de las oficinas para con las personas usuarias.*
- c) *Los tiempos de atención fueron muy bien calificados, dado que las personas consultadas indican que el proceso de atención es muy expedito.*
- d) *Vuelve a ser reiterado conforme con los resultados de los estratos anteriores la muy percepción que se posee respecto a la habilidad y el conocimiento que muestran los colaboradores de las oficinas cuando brinda la atención a la persona usuaria.*

Considerando la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, la mejor oficina evaluada fue la **regional de Grecia** con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,8 puntos**; la oficina regional que obtuvo la más baja percepción fue **San Ramón** con **9,3 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 7.

Estrato 5⁹

1. Tangibilidad

Los resultados promedio por rubro evaluado fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas regionales y el puntaje de percepción.

Cuadro 23
Dimensión de Tangibilidad Estrato 5, Notas de Percepción del Público y promedios, según Oficinas Regionales, 2014

<i>Oficina</i>	Promedio Oficina	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Acceso a las instalaciones	Presentación Personal Funcionario
Promedio del Estrato	8,7	8,4	8,9	8,6	8,1	9,4
Alajuela	8,8	8,6	8,9	8,7	8,2	9,4
Cartago	8,9	8,7	8,7	9,3	8,3	9,6
Heredia	8,5	8,4	9,2	8,0	8,1	9,1
Limón	8,3	8,3	8,9	7,8	6,8	9,7
Puntarenas	8,9	8,1	8,8	9,2	9,0	9,5

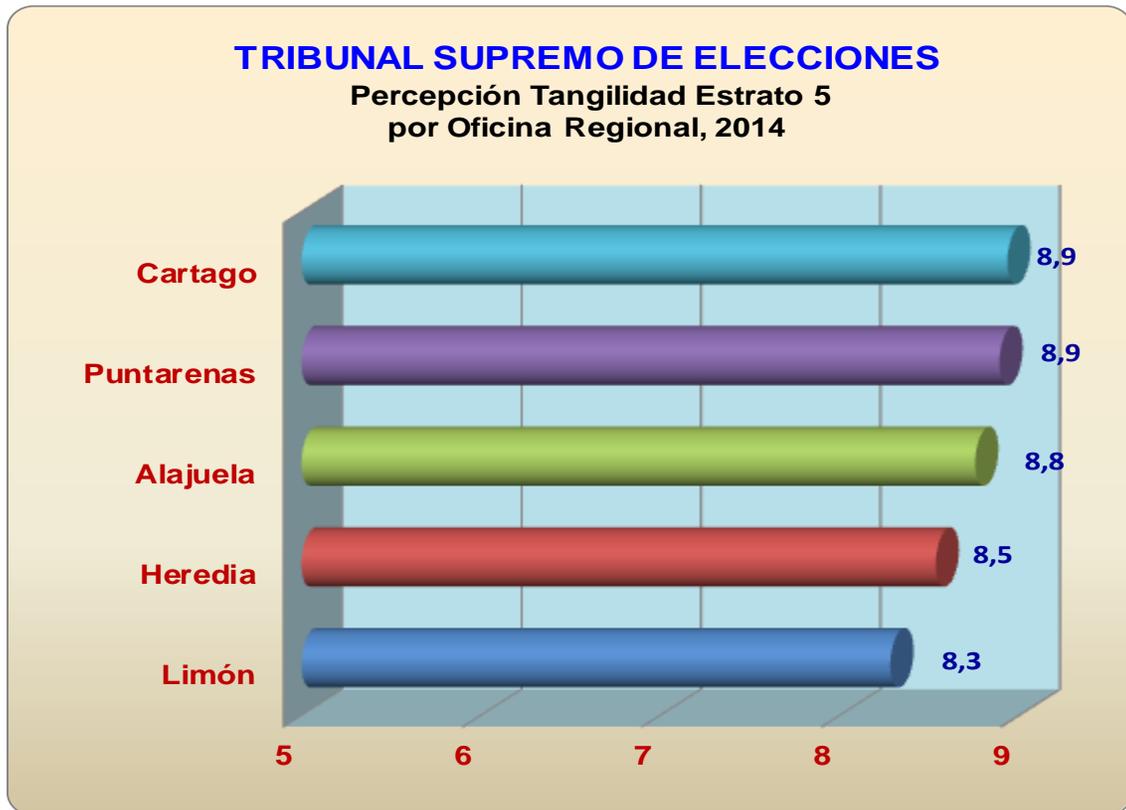
Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Como se observa en este estrato, los rubros de más baja calificación al igual que en los demás estratos fue el mobiliario dispuesto para el público y el acceso a las instalaciones, los cuales obtienen las notas bajas en comparación con los restantes; por otra parte la presentación del personal sigue siendo el rubro mejor evaluado.

La nota de percepción promedio de esta dimensión para este estrato alcanzó los 8.7 puntos, siendo que solamente dos oficinas no lograron alcanzar dicha valor.

⁹ Integrado por las Oficinas Regionales de Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas.

Gráfico 29



Fuente: Cuadro 23

2. Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme se indicó están relacionados con la forma en que los funcionarios de las oficinas atienden al usuario. Conforme a ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

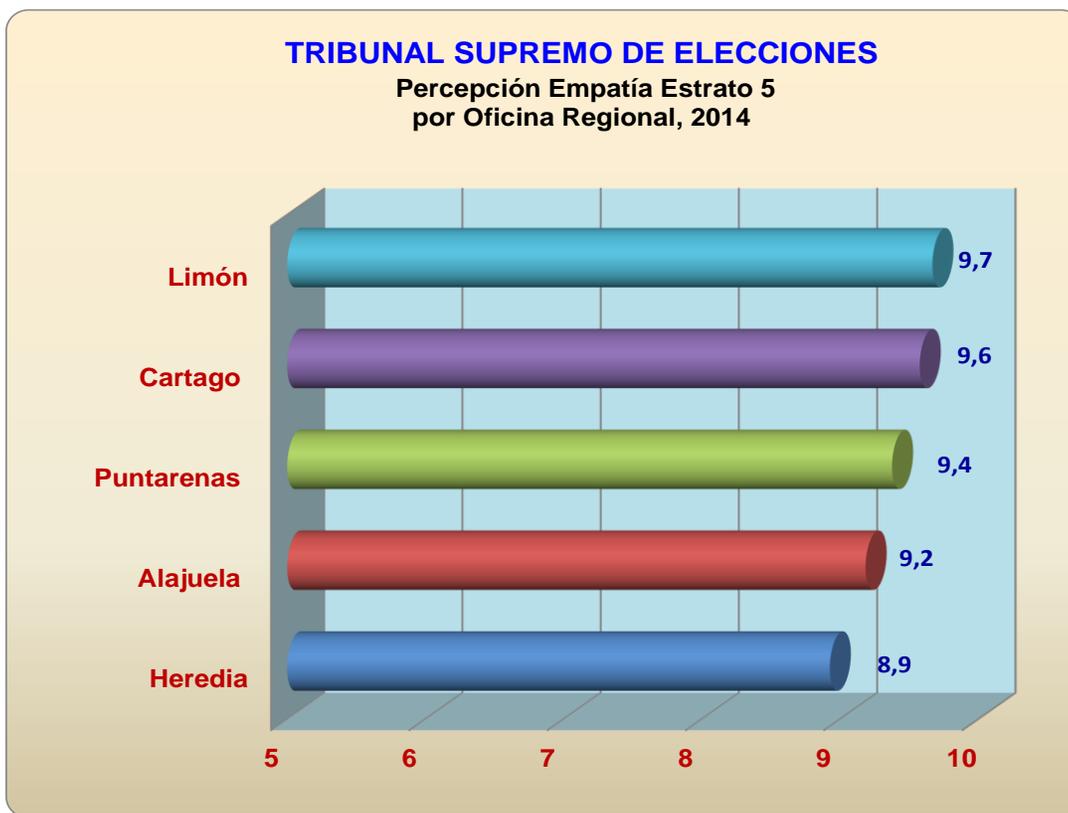
Cuadro 24
Notas de Percepción para la Dimensión Empatía
Estrato 5, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Expresión Oral y Cortesía del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,3
Alajuela	9,2
Cartago	9,6
Heredia	8,9
Limón	9,7
Puntarenas	9,4

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014
 Contraloría de Servicios

Como se refleja en el cuadro anterior, la nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9.3 puntos, siendo que en este caso solamente las oficinas regionales de Alajuela y Heredia no lograron alcanzar dicha nota promedio.

Gráfico 30



Fuente: Cuadro 24

3. Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esa dimensión conforme los resultados obtenidos fueron los siguientes:

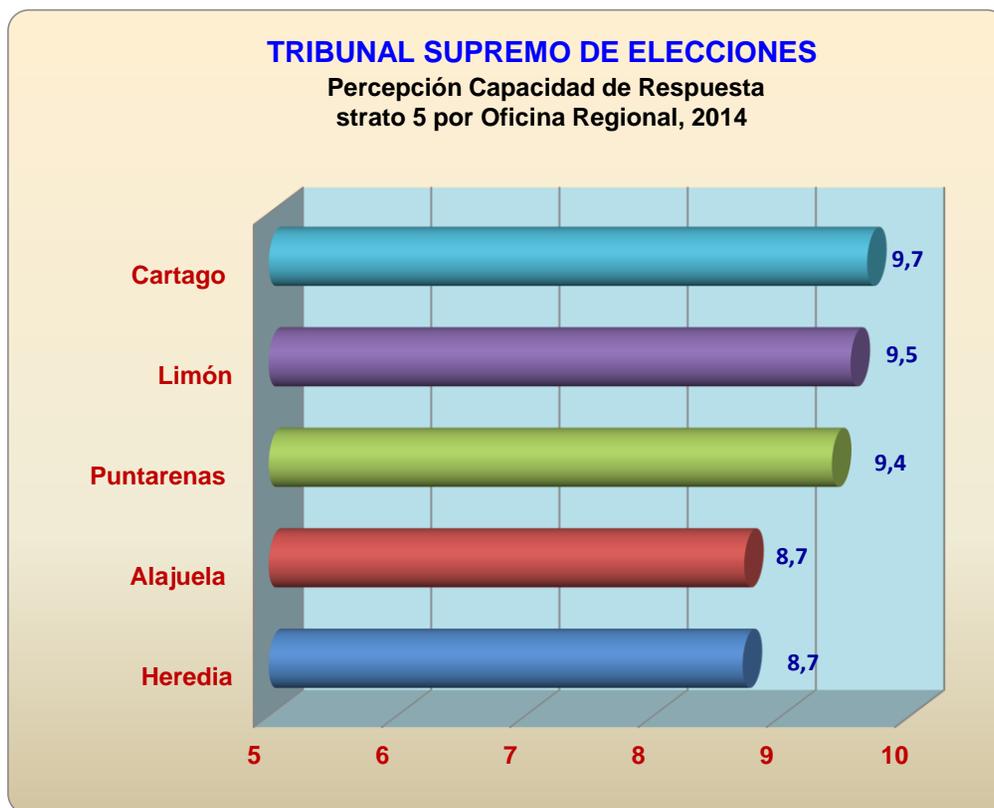
Cuadro 25
Notas de Percepción para la Dimensión Capacidad de Respuesta Estrato 5, según Sede Regional, 2014

Oficina	Nota de Percepción Promedio	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Promedio Total	9,2	8,8	9,6
Alajuela	8,7	7,9	9,6
Cartago	9,7	9,5	9,9
Heredia	8,7	8,1	9,3
Limón	9,5	9,2	9,8
Puntarenas	9,4	9,1	9,6

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Como se denota en esta dimensión, la percepción de las personas usuarias en los rubros evaluados es en promedio de 9,2 puntos. En esta dimensión se obtuvieron notas altas por parte de las personas usuarias respecto al tiempo que les toma en la atención directa en la ventanilla en donde le otorgan una muy buena calificación, no obstante en lo que respecta al tiempo de espera en fila a pesar de su nota promedio de 8,8 puntos, destaca el hecho de la oficina regional de Heredia es la que obtuvo la menor nota de percepción —muy por debajo del promedio— de 8,1 puntos.

Gráfico 31



Fuente: Cuadro 25

4. Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión se refiere al conocimiento de tiene el funcionario en ventanilla de los servicios que presta la unidad de servicio y la exactitud en evacuar las dudas del usuario con el fin de que éste quede enteramente satisfecho con la atención. La nota de percepción promedio obtenida fue de 9,5 puntos, desglosada por regional conforme con el siguiente detalle:

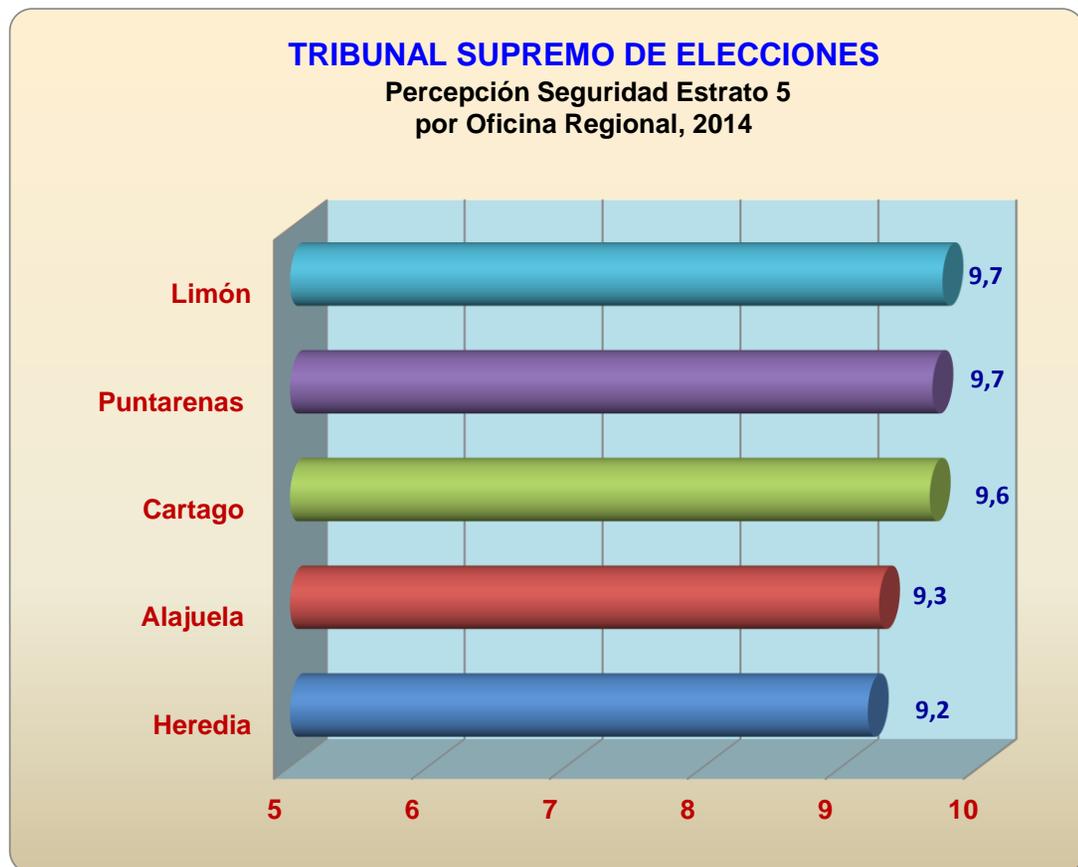
Cuadro 26
Notas de Percepción para la Dimensión Seguridad
Estrato 5, según Oficina Regional, 2014

Oficina	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Promedio Total	9,5
Alajuela	9,3
Cartago	9,6
Heredia	9,2
Limón	9,7
Puntarenas	9,7

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

En este aspecto y conforme con la nota de percepción promedio, solamente dos oficinas (Alajuela y Heredia) no lograron alcanzar al menos dicha nota de los 9.5 puntos.

Gráfico 32



Fuente: Cuadro 26

A nivel general en este estrato se pueden evidenciar las siguientes situaciones:

- a) *Todas las oficinas regionales muestran una muy buena percepción respecto a la infraestructura física de las mismas; el elemento del mobiliario dispuesto para las personas usuarias y la accesibilidad de las mismas —en forma similar a las oficinas del estrato 4— son los elementos de más baja percepción dentro de todos los evaluados.*
- b) *Como el resto de los resultados de los demás estratos, sigue siendo muy bien valorado el tema de la amabilidad y la cortesía que muestran los colaboradores de las oficinas para con las personas usuarias. Destaca el hecho de que la calificación obtenida por la oficina regional de Heredia no logra alcanzar ni la nota promedio.*
- c) *Los tiempos de atención fueron bien calificados, dado que las personas consultadas indican que el proceso de atención es muy expedito, no obstante llama la atención las notas de calificación otorgadas a las oficinas regionales de Alajuela y Heredia, en lo que al tiempo de espera en fila.*
- d) *Vuelve a reiterarse -conforme con los resultados de las evaluaciones anteriores- la buena percepción que se posee respecto a la habilidad y el conocimiento que muestran los colaboradores de las oficinas cuando brinda la atención a la persona usuaria.*

Considerando la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, a nivel de este estrato, la mejor oficina evaluada fue la **regional de Cartago** con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,5 puntos**; la oficina regional que obtuvo la más baja percepción fue **Heredia** con **8,9 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 8.

Resultados Consultas Generales

Como se indicó en el aparte de los elementos del muestreo, para el presente sondeo de opinión se implementaron en la encuesta, tres consultas generales a las personas usuarias de los siguientes temas:

- a) Conocimiento de las personas usuarias de los distintos servicios que se brindan en una oficina regional
- b) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.
- c) Expectativas de los usuarios respecto a cómo mejorar la prestación de los servicios institucionales.
- d) Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.

Los resultados obtenidos para los indicados tópicos fueron los siguientes:

Conocimiento de las Personas Usuarias de los Servicios Institucionales

Sobre este tema, y conforme con las respuestas de las personas consultadas, los servicios de Solicitud de Cédula de Identidad y Certificación de Hechos Civiles son los más recordados, ya que alcanzan más del 85% del total de respuestas, situación que se considera normal ya que estos son los de mayor impacto institucional y los que albergan la mayoría del público atendido año con año. La clasificación del resto de los servicios directos se ilustra en el cuadro siguiente:

Cuadro 27
Porcentaje de Conocimiento de los Servicios
según Oficinas Regionales, 2014

Servicio	Porcentaje de Conocimiento
Solicitud Cédula de Identidad	44%
Certificaciones de Hechos Civiles	41%
Solicitud de Tarjeta de Identidad Menores	7%
Actos Jurídicos	4%
Declaraciones de Hechos Civiles	2%
Trámites de Naturalización	1%
Otro	1%

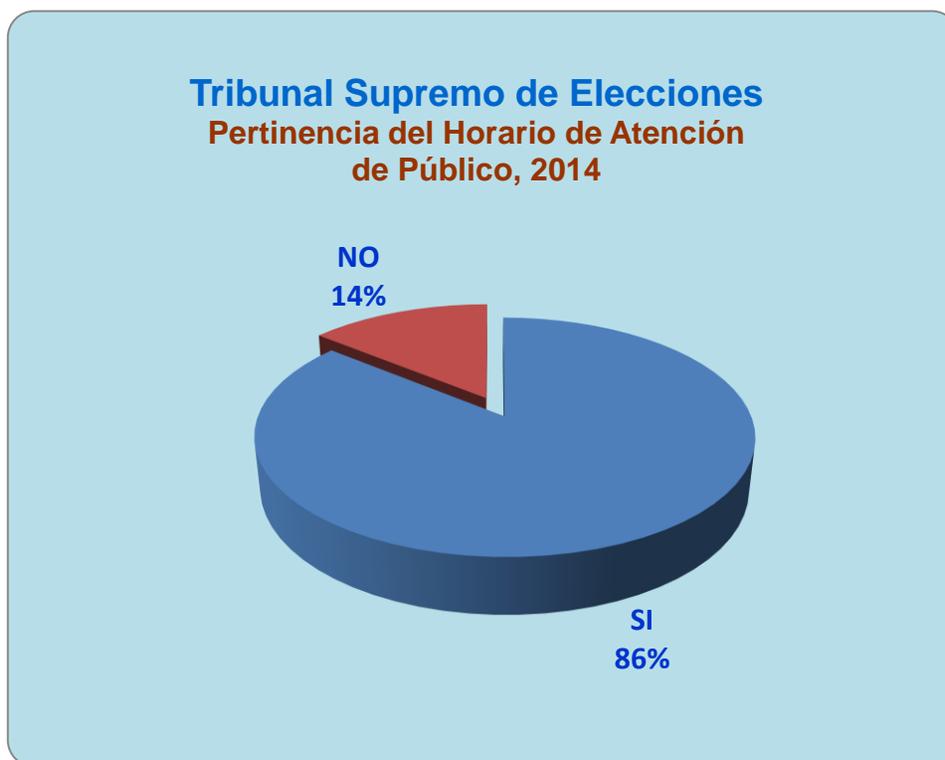
Fuente: *Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-
Contraloría de Servicios*

Opinión respecto a la Pertinencia del Horario de Atención.

Para la consulta referida al tema del horario de atención institucional, se establecieron las opciones de respuesta (Si, No) a los efectos de evidenciar la conformidad de las personas usuarias respecto a dicho horario. Asimismo en caso del No como respuesta, se les consultó a las personas indicar un horario de atención de preferencia.

Conforme con los resultados obtenidos, se evidencia que las personas consultadas están satisfechas con el horario actual de atención que se brinda en las oficinas regionales —de 8:00 am a 4:00 pm en la mayoría de las oficinas—, siendo que tan sólo un 14% de las personas manifestaron su inconformidad por dicho horario.

Gráfico 33



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Al considerar las personas que manifestaron su inconformidad con el actual horario de atención, y conforme con las opciones de respuesta, un 58% indicó optar por un horario de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm y el restante 42% sugirió otro horario de atención

Gráfico 34



Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

Para ese 42% de las personas que indicaron otro horario de atención, las preferencias para el horario de atención se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 28
Horarios de Atención de Público Propuestos por los Usuarios en Oficinas Regionales, 2014

Horario	Porcentaje
De 7:00 am a 4:00 pm	29%
De 7:00 am a 3:00 pm	21%
De 7:30 am a 3:30 pm	20%
De 7:00 am a 5:00 pm	16%
De 8:00 am a 6:00 pm	7%
Sábados de 8:00 am a 12:00 md.	7%

Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2014-Contraloría de Servicios

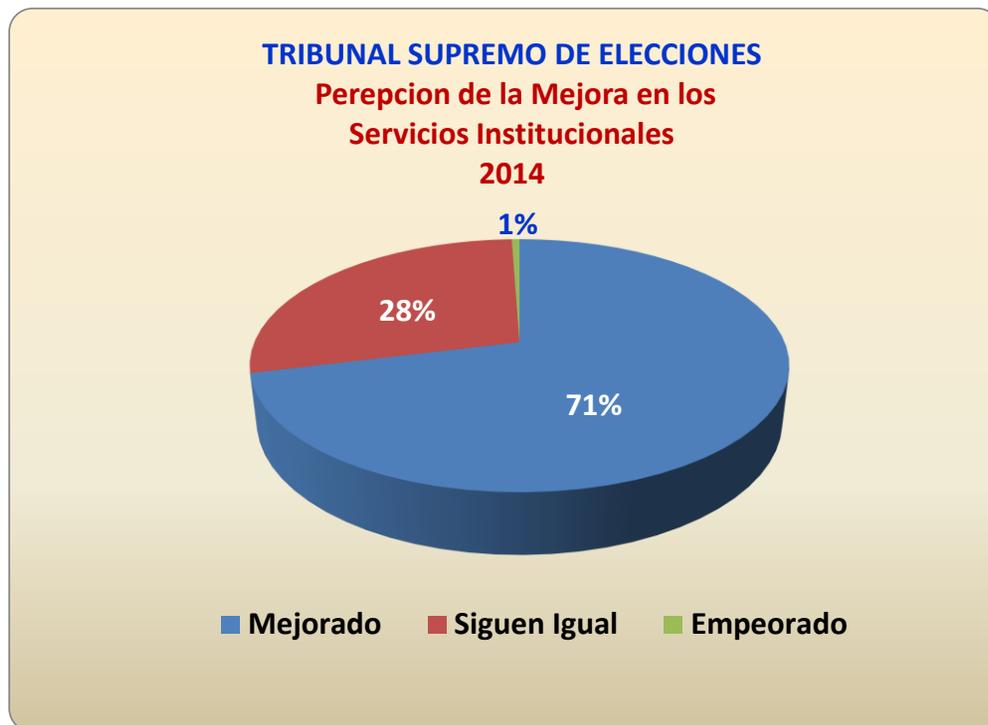
Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.

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 71% de las personas consultadas coinciden que la institución ha venido adoptando medidas para mejorar la prestación de los servicios, siendo que tan solo un 1% percibe que la calidad de los servicios se ha deteriorado; el restante 28% manifiesta que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo sin mejoras algunas.

Gráfico 35



Fuente: Sondeo de opinión oficinas regionales 2014- Contraloría de Servicios

Expectativas de los usuarios respecto a cómo mejorar la prestación de los servicios institucionales.

Una de las consultas a las personas usuarias fue el que plantearan abiertamente sugerencias de cómo mejorar la prestación de los servicios en las oficinas regionales, considerando cada estrato y oficina regional pertinente, independientemente de aquellas que en el ejercicio de sus funciones, esta Contraloría de Servicios planteen ante el Superior respecto a la prestación de los servicios en oficinas regionales.

A manera de resumen general, los argumentos resumidos por las personas usuarias de acciones para mejorar dicha prestación fueron los siguientes:

- a) Dotar de mayor espacio en las áreas de espera y atención de público de las oficinas
- b) Establecer mecanismos a fin de que se dispongan de todas las ventanillas de atención de público durante toda la jornada laboral para que no existan ventanillas sin personal atendiendo.
- c) Mejorar las condiciones físicas y ambientales de las oficinas regionales (ventilación, accesibilidad, etc.).
- d) Disponer de una ventanilla de atención preferencial en las oficinas regionales pertinentes.
- e) Reducir el plazo de entrega de las cédulas de identidad.

Dada la importancia que reviste el tomar en cuenta estos comentarios para la toma de decisiones en punto a adoptar acciones de mejora en la prestación de los servicios, seguidamente se detallan las opiniones recibidas diferenciadas por cada estrato.

Tabla 3
Opiniones para Mejorar el Servicio en
Oficinas Regionales, 2014

Estrato	Opiniones de Mejora
Estrato 1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar las áreas de atención de público dado que los mismos son pequeños y no existe privacidad al momento de recibir el servicio. ✓ Separar las áreas de servicio por tipo de trámite de modo que no existan áreas comunes para varios servicios a la vez. ✓ Disponer de todas las ventanillas de atención de público durante toda la jornada laboral.
Estrato 2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar las áreas de atención de público dado que los mismos son pequeños y no existe privacidad al momento de recibir el servicio. ✓ Disponer de todas las ventanillas de atención de público durante toda la jornada laboral. ✓ Acondicionar el acceso a las oficinas para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 7600.
Estrato 3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar las áreas de atención de público dado que los mismos son pequeños y no existe privacidad al momento de recibir el servicio. ✓ Acondicionar el acceso a las oficinas para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 7600.
Estrato 4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar aspectos respecto a la cortesía y amabilidad para con el público en el momento de la atención. ✓ Ampliar las áreas de atención de público dado que los mismos son pequeños. ✓ Disponer de un sistema automatizado de filas para la atención de público con el fin de mejorar el ordenamiento de las filas y hacer más eficiente el proceso de atención de público. ✓ Instalar puestos de venta de timbres en las oficinas regionales para una mayor comodidad a la persona usuaria.
Estrato 5	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponer de todas las ventanillas de atención de público durante toda la jornada laboral. ✓ Separar las áreas de servicio por tipo de trámite de modo que no existan áreas comunes para varios servicios a la vez. ✓ Ampliar las áreas de atención de público ya que algunas ante mucha afluencia de público se vuelven pequeñas.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones Generales

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

- 1) El Índice Global de Satisfacción Total (IGS) alcanzado con base en la percepción que poseen las personas usuarias de los servicios institucionales en las Oficinas Regionales evaluadas alcanzó un puntaje total general de **9,5 puntos**. Por otra parte al contemplar el Índice Parcial de Satisfacción (Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta) se muestra una misma nota promedio de percepción.
- 2) Conforme con los estratos establecidos, según la calificación promedio general respecto al Índice Global de Satisfacción por Estrato, se tiene lo siguiente:
 - a. Los estratos con las notas más altas fueron el **Uno, Dos y Tres** con índices globales de satisfacción de 9,6 puntos todos.
 - b. Los estratos de menor índices global de satisfacción fueron el **Cuatro y Cinco, los** cuales obtuvieron calificaciones de 9,5 puntos
- 3) A nivel general de las dimensiones del servicio se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a. En **Tangibilidad** el estrato con la nota más alta fue el **4** con una nota de percepción de 9,0 puntos, con la menor percepción fue el estrato 1 con 8,6 puntos ambos. Esta dimensión del servicio es la más baja percepción por parte del público entre todas las demás, independiente del estrato.
 - b. En **Empatía** el estrato **1** fue el que obtuvo la mayor percepción con una nota de 9,8 puntos, el de menor percepción fue el Estrato **5** con 9,3 puntos.
 - c. En la dimensión **Capacidad de Respuesta** el mejor estrato evaluado fue el Estrato **1** con 9,8 puntos de nota de percepción por parte del público. En esta dimensión el de menor percepción fue el estrato **5** con una nota de percepción promedio de 9,2 puntos.

d. **El Tiempo de Espera en Fila**, fue calificado con notas altas en la mayoría de las oficinas regionales, por cuanto obtuvo una nota promedio de 9,5 puntos. A nivel de los estratos el mejor evaluado en este elemento fueron los estratos **1 y 3** con 9,7 y 9,8 puntos respectivamente, siendo el estrato 5 el de menor percepción con una calificación de 8,8 puntos.

e. **El Tiempo de Atención en Ventanilla**, sea el tiempo en que el usuario duró haciendo su trámite fue muy bien calificado, por cuanto obtuvo una nota promedio de 9,9 puntos. En este caso todos los estratos a excepción del **5** lograron obtener esa nota promedio de calificación.

4) En la dimensión **Seguridad** el estrato mejor evaluado fue el **1** con una nota de 9,8 puntos y el de menor percepción fue el estrato **5** con 9,5 puntos.

5) Conforme con los elementos evaluados que componen cada dimensión, los resultados generales promedios por elemento evaluado, considerando los estratos fueron los siguientes:

Tangibilidad					
Elemento	Mobiliario	Aseo y Limpieza	Comodidad	Accesibilidad de la Oficina	Presentación Personal
Estrato 1	8,3	9,2	8,1	7,6	9,8
Estrato 2	8,5	9,2	8,7	7,7	9,7
Estrato 3	8,3	9,2	8,8	8,3	9,6
Estrato 4	8,5	9,3	9,1	8,7	9,6
Estrato 5	8,4	8,9	8,6	8,1	9,4

Empatía	
Elemento	Expresión Oral y Cortesía funcionario
Estrato 1	9,9
Estrato 2	9,7
Estrato 3	9,7
Estrato 4	9,6
Estrato 5	9,3

Capacidad de Respuesta		
Elemento	Tiempo de Espera en Fila	Tiempo de Atención en Ventanilla
Estrato 1	9,7	9,9
Estrato 2	9,6	9,9
Estrato 3	9,8	9,9
Estrato 4	9,4	9,9
Estrato 5	8,8	9,6

Seguridad	
Elemento	Conocimiento del Funcionario en Ventanilla
Estrato 1	9,9
Estrato 2	9,7
Estrato 3	9,7
Estrato 4	9,6
Estrato 5	9,5

6) Conforme con los dimensiones del servicio los resultados obtenidos en cada estrato por oficina regional fueron los siguientes:

Estrato 1				
Oficina Regional	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Atenas	8,6	9,7	9,7	9,7
Guatuso	7,8	9,7	9,8	9,7
Jicaral	9,3	9,9	9,9	9,9
Los Chiles	9,1	9,5	9,6	9,6
Osa	8,2	9,9	9,9	9,9
Talamanca	8,1	9,9	9,9	9,9
Tarrazú	9,0	9,9	9,7	9,8

Estrato 2				
Oficina Regional	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Aguirre	8,9	9,7	9,8	9,7
Buenos Aires	9,1	9,6	9,7	9,6
Coto Brus	9,2	9,7	9,9	9,7
Golfito	8,9	9,9	9,8	9,9
Orotina	8,0	9,7	9,8	9,7
Puriscal	9,1	9,8	9,8	9,8
Sarapiquí	9,5	9,7	9,5	9,8
Upala	7,6	9,6	9,6	9,6

Estrato 3				
Oficina Regional	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Cañas	8,6	9,6	9,9	9,6
Corredores	9,3	9,9	9,9	9,9
Nicoya	9,4	9,5	9,8	9,7
Santa Cruz	8,9	9,8	9,9	9,8
Siquirres	8,1	9,5	9,8	9,6

Estrato 4				
Oficina Regional	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Grecia	9,5	9,7	9,8	9,8
Liberia	8,9	9,6	9,7	9,7
Pérez Zeledón	9,0	9,6	9,5	9,6
Pococí	9,2	9,6	9,7	9,7
San Carlos	8,5	9,5	9,8	9,7
San Ramón	9,1	9,5	9,3	9,4
Turrialba	9,1	9,6	9,8	9,6

Estrato 5				
Oficina Regional	Tangibilidad	Empatía	Capacidad de Respuesta	Seguridad
Alajuela	8,8	9,2	8,7	9,3
Cartago	8,9	9,6	9,7	9,6
Heredia	8,5	8,9	8,7	9,2
Limón	8,3	9,7	9,5	9,7
Puntarenas	8,9	9,4	9,4	9,7

- 7) En lo que respecta a la dimensión de Tangibilidad y conforme con los resultados obtenidos, los elementos de comodidad de las instalaciones, accesibilidad de las oficinas y mobiliario para las personas usuarias, fueron los elementos de más baja percepción a nivel general. El detalle de cada una de las evaluaciones se reflejan en el **Anexo N°. 2**
- 8) La mayoría de las personas consultadas indicaron —conforme a opinión— que los funcionarios de las oficinas regionales muestran amabilidad y cortesía a la hora de brindar el servicio.
- 9) Uno de los elementos importantes evaluados —*como institución de servicio público*— son los tiempos de espera en fila y tiempos de atención de ventanilla. Conforme con estos elementos, los resultados obtenidos reflejan la muy buena percepción que poseen las personas usuarias respecto a la rapidez y agilidad con que cada oficina regional presta el servicio, no obstante en algunas oficinas regionales es pertinente la implementación de medidas a fin de mejorar principalmente el tiempo de espera en fila. Los resultados por oficina regional según cada estrato se reflejan en el **Anexo N°. 3**.
- 10) El Conocimiento del Funcionario mostrado al momento de la atención en ventanilla fue calificado como muy bueno, siendo este uno de los elementos a nivel general de los que más alta percepción favorable posee conforme con las opiniones de las personas usuarias.

Haciendo un análisis general de las dimensiones del servicio respecto de lo que piensan las personas usuarias, el Tribunal Supremo de Elecciones ostenta altas percepciones en lo relativo a la Empatía, Capacidad de Respuesta, y Seguridad, no obstante se determinó una menor percepción en lo que respecta a la dimensión Tangibilidad, específicamente en cuanto a las condiciones de comodidad, acceso a las instalaciones y mobiliario en donde se ubican nuestras oficinas regionales, situación que se reitera conforme a lo señalado en los resultados obtenidos en el sondeo de percepción 2013.

En resumen las percepciones promedio por parte del público por dimensión fueron los siguientes:

Dimensión del Servicio	2014
Dimensión Tangibilidad	8,8
Dimensión Empatía	9,6
Dimensión Capacidad de Respuesta	9,6
Dimensión Seguridad	9,7

A nivel de los estratos establecidos y sus oficinas regionales, las mejores evaluadas y las que recibieron el menor puntaje fueron las siguientes:

Estrato	Nota de Percepción más Alta		Nota de Percepción más Baja	
1	Jicaral	9,8	Los Chiles y Guatuso	9,5
2	Coto Brus, Golfito y Puriscal	9,7	Upala	9,3
3	Corredores	9,8	Siquirres	9,5
4	Grecia	9,8	San Ramón	9,3
5	Limón y Cartago	9,5	Heredia	8.9

HALLAZGOS

En este apartado se refleja los hallazgos encontrados en las diferentes sedes regionales visitadas. La metodología utilizada fue ubicarse en las áreas de atención a público y captar la información suministrada no solo por cada uno de los funcionarios destacados en dichas áreas sino también de las personas usuarias. Se tomó en cuenta la experiencia que cada funcionario tuviera, por el uso constante de los sistemas, procedimientos o recomendaciones de los usuarios y así la Contraloría de Servicios fuera capturando las impresiones en cada regional. De igual forma se entrevistó a la jefatura para que suministrara –si lo consideraba oportuno- información de procedimientos que se podrían mejorar en aras de darle al usuario un mejor y eficiente servicio.

Seguidamente se clasifica por estratos y se enuncian una serie de aspectos encontrados en cada oficina regional –donde procede-, y que en algunos casos, son un común denominador.

Estrato 1

Comprendido por la regional de Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú.

Hallazgo	Oficina Regional
No se cuenta con el espacio y/o demarcado (para vehículos) exigido por ley para las personas con discapacidad que llegan a solicitar los servicios del Tribunal.	Atenas, Guatuso, Los Chiles, Osa Talamanca y Tarrazú
Difícil accesibilidad en la entrada principal para personas con discapacidad	Osa
El rótulo externo está colocado en una posición que no es apreciable. Además la sede no cuenta con un baño exclusivo para los usuarios, teniendo estos que desplazarse fuera de la regional a uno que es de uso para distintas instituciones.	Talamanca
En el cubículo de Solicitud de Cédulas y/o de Tarjeta de Menor, existe una puerta con la cual se cierra todo este espacio, evitando la visión en la conducta ya sea del funcionario o del propio usuario	Tarrazú, Guatuso

Estrato 2

Comprendido por la regional de Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala.

Hallazgo	Oficina Regional
No se cuenta con el espacio y/o demarcado (para vehículos) exigido por ley para las personas con discapacidad que llegan a solicitar los servicios del Tribunal.	Aguirre, Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Sarapiquí y Upala
En el cubículo de Solicitud de Cédulas y/o de Tarjeta de Menor, existe una puerta con la cual se cierra todo este espacio, evitando la visión en la conducta ya sea del funcionario o del propio usuario.	Puriscal

Estrato 3

Comprendido por la regional de Cañas, Corredores, Nicoya, Santa Cruz, Siquirres

Hallazgo	Oficina Regional
No se cuenta con el espacio y/o demarcado (para vehículos) exigido por ley para las personas con discapacidad que llegan a solicitar los servicios del Tribunal.	Cañas, Santa Cruz, Siquirres
El servicio sanitario de uso al público presenta problemas en su funcionamiento	Corredores
En el cubículo de Solicitud de Cédulas y/o de Tarjeta de Menor, existe una puerta con la cual se cierra todo este espacio, evitando la visión en la conducta ya sea del funcionario o del propio usuario.	Santa Cruz

Estrato 4

Comprendido por la regional de Turrialba, Grecia, Liberia, Perez Zeledón, Pococí, San Carlos San Ramón

Hallazgo	Oficina Regional
No se cuenta con el espacio y/o demarcado (para vehículos) exigido por ley para las personas con discapacidad que llegan a solicitar los servicios del Tribunal.	Turrialba, Liberia, Perez Zeledón, San Ramón
El rótulo externo que identifica la sede, se encontraba desprendido.	San Carlos
El local, por su estructura entre el área civil y el área electoral, se encuentran separadas por una entrada privada a unos apartamentos, quedando estas áreas aisladas entre sí, y solo el área electoral cuenta con servicio para el público.	Turrialba

Estrato 5

Comprendido por Alajuela, Cartago, Heredia, Limón, Puntarenas

Hallazgo	Oficina Regional
No se cuenta con el espacio y/o demarcado (para vehículos) exigido por ley para las personas con discapacidad que llegan a solicitar los servicios del Tribunal.	Alajuela, Limón
El espacio destinado para personas con discapacidad, presenta un tipo de labrado en cemento que hace el desplazamiento de la silla de ruedas un poco brusco.	Cartago

Recomendaciones

1. Que la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad proceda a realizar las acciones pertinentes conforme lo siguiente:
 - a. Rendir informe de las acciones que se han realizado hasta el momento, acerca de la recomendación que emitió el Departamento Legal en conjunto con la Dirección Ejecutiva y la Dirección del Registro Civil –oficio DE-2928-2013 de fecha 24 de diciembre 2013-, para que coordinara con el gobierno local de cada regional, la factibilidad de disponer del mínimo de dos espacios, que cumplan con las características físicas que estipula la Ley 7600, aprobado y comunicado por el Tribunal mediante oficio STSE-0032-2014 de fecha 7 de enero del corriente, en virtud de los hallazgos descritos en el cuadro anterior.
 - b. De acuerdo con información de la jefatura de Osa, en días pasados se firmó el contrato para el alquiler del nuevo local donde se ubicará la sede regional, por lo que se recomienda esa Comisión de Discapacidad emita informe a la Dirección Ejecutiva, si ese local reúne las condiciones mínimas para la población con discapacidad.

2. Que la Coordinación de Servicios Regionales proceda a realizar las acciones pertinentes conforme lo siguiente:
 - a) Valore el retirar de las oficinas regionales –de acuerdo a las que se mencionaron en el cuadro anterior- las puertas de los cubículos en el área de solicitud de cédula y/o cédula de identidad para menores, ya que este tipo de cubículo cerrado, podría prestarse para que un usuario de forma mal intencionada quisiera afectar o agredir ya sea verbal o físicamente al funcionario o viceversa, sin que sea visto.
 - b) Que gestione ante Servicios Generales, el cambiar de posición del rótulo externo de la Regional de Talamanca a fin de que sea apreciable por los ciudadanos, así como el de la sede de San Carlos, para que sea colocado nuevamente, solicitándole previamente a la jefatura de dicha sede, el estado actual del bien.
 - c) Que se solicite a Servicios Generales, el envío de personal técnico con carácter **urgente** a la Regional de Corredores, para reparar el servicio sanitario de uso a público, ya que esta Contraloría comprobó que tiene serios problemas de desagüe.

- d) Se coordine con la Comisión Institucional en Materia de Discapacidad y se valore el mejorar el espacio del parqueo utilizado para personas con discapacidad en la regional de Cartago, a fin de que se le elimine el relieve o labrado que tiene y se deje liso.
- e) Se gestione lo necesario a fin de que se instale un baño para el área civil de la oficina regional de Turrialba, por encontrarse separada del área electoral, debido a la distribución que presenta internamente dicha sede.

ANEXOS

Anexo 1

Índices Global y Parcial de Satisfacción según Estrato y Oficina, 2014

Estrato 1	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Atenas	9,5	9,5	8,6	9,7	9,7	9,7
Guatuso	9,5	9,4	7,8	9,7	9,8	9,7
Jicaral	9,8	9,8	9,3	9,9	9,9	9,9
Los Chiles	9,5	9,5	9,1	9,5	9,6	9,6
Osa	9,7	9,6	8,2	9,9	9,9	9,9
Talamanca	9,6	9,5	8,1	9,9	9,9	9,9
IGS Promedios	9,6	9,6	8,6	9,8	9,78	9,8
Estrato 2	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Aguirre	9,6	9,6	8,9	9,7	9,8	9,7
Buenos Aires	9,6	9,6	9,1	9,6	9,7	9,6
Coto Brus	9,7	9,7	9,2	9,7	9,9	9,7
Golfito	9,7	9,7	8,9	9,9	9,8	9,9
Orotina	9,5	9,4	8,0	9,7	9,8	9,7
Puriscal	9,7	9,7	9,1	9,8	9,8	9,8
Sarapiquí	9,6	9,6	9,5	9,7	9,5	9,8
Upala	9,3	9,2	7,6	9,6	9,6	9,6
IGS Promedios	9,6	9,6	8,8	9,7	9,7	9,7
Estrato 3	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Cañas	9,6	9,6	8,6	9,6	9,9	9,6
Corredores	9,8	9,8	9,3	9,9	9,9	9,9
Nicoya	9,7	9,7	9,4	9,5	9,8	9,7
Santa Cruz	9,7	9,7	8,9	9,8	9,9	9,8
Siquirres	9,5	9,4	8,1	9,5	9,8	9,6
IGS Promedios	9,6	9,6	8,9	9,7	9,8	9,7
Estrato 4	IGS¹	IPS²	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{CR}	IGS_S
Grecia	9,8	9,7	9,5	9,7	9,8	9,8
Liberia	9,6	9,5	8,9	9,6	9,7	9,7
Pérez Zeledón	9,5	9,4	9,0	9,6	9,5	9,6
Pococí	9,6	9,6	9,2	9,6	9,7	9,7
San Carlos	9,5	9,5	8,5	9,5	9,8	9,7
San Ramón	9,3	9,3	9,1	9,5	9,3	9,4
Turrialba	9,6	9,6	9,1	9,6	9,8	9,6

Sondeo de Opinión-Oficinas Regionales 2014

IGS Promedios	9,5	9,5	9,0	9,6	9,6	9,6
Estrato 5	IGS ¹	IPS ²	IGS _{DT}	IGS _{DE}	IGS _{CR}	IGS _S
Alajuela	9,0	8,9	8,8	9,2	8,7	9,3
Cartago	9,5	9,5	8,9	9,6	9,7	9,6
Heredia	8,9	8,7	8,5	8,9	8,7	9,2
Limón	9,5	9,4	8,3	9,7	9,5	9,7
Puntarenas	9,4	9,3	8,9	9,4	9,4	9,7
IGS Promedios	9,2	9,1	8,7	9,3	9,2	9,5

1/ Índice Global de Satisfacción Total

2/ Índice de Satisfacción (No incluye la dimensión Seguridad)

Anexo 2

Notas de Percepción Promedio por Elemento de la Dimensión del Servicio Según Estrato Sondeo de Percepción 2014

DIMENSIÓN	Estratos					Promedio por Elemento
	1	2	3	4	5	
TANGIBILIDAD						
Mobiliario	8,3	8,5	8,3	8,5	8,4	8,4
Aseo y Limpieza	9,2	9,2	9,2	9,3	8,9	9,2
Comodidad	8,1	8,7	8,8	9,1	8,6	8,7
Accesibilidad de las Instalaciones	7,6	7,7	8,3	8,7	8,1	8,1
Presentación Personal Funcionario	9,8	9,7	9,6	9,6	9,4	9,6
Promedio Estrato	8,6	8,8	8,9	9,0	8,7	8,8
EMPATIA						
Expresión Oral y Cortesía Funcionario en Ventanilla	9,9	9,7	9,7	9,6	9,3	9,6
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Tiempo de Espera en Fila	9,7	9,6	9,8	9,4	8,8	9,5
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,9	9,9	9,9	9,9	9,6	9,8
Promedio Estrato	9,8	9,7	9,8	9,6	9,2	9,6
SEGURIDAD						
Conocimiento del Funcionario en Ventanilla	9,9	9,7	9,7	9,6	9,5	9,7

Anexo 3

Notas de Percepción Promedio Tiempos de Espera en Fila y de Atención en Ventanilla según Estrato por Oficina Regional, 2014

<i>Estrato / Oficina Regional</i>	<i>Tiempo de Espera en Fila</i>	<i>Tiempo de Atención en Ventanilla</i>
Estrato 1	9,5	9,9
Atenas	9,7	9,9
Guatuso	9,8	10,0
Jicaral	9,5	9,8
Los Chiles	9,9	10,0
Osa	9,8	9,9
Talamanca	9,5	9,9
Tarrazú	9,5	9,9
Estrato 2		
Aguirre	9,5	10,0
Buenos Aires	9,5	10,0
Coto Brus	10,0	9,9
Golfito	9,8	9,9
Orotina	9,6	9,9
Puriscal	9,6	10,0
Sarapiquí	9,2	9,8
Upala	9,3	9,9
Estrato 3		
Cañas	9,7	10,0
Corredores	9,9	9,9
Nicoya	9,8	9,9
Santa Cruz	9,8	9,9
Siquirres	9,6	9,9
Estrato 4		
Aguirre	9,7	10,0
Buenos Aires	9,4	9,9
Coto Brus	9,1	9,8
Golfito	9,5	9,9
Orotina	9,6	10,0
Puriscal	9,0	9,6
Sarapiquí	9,6	10,0
Upala	9,7	10,0

<i>Estrato / Oficina Regional</i>	<i>Tiempo de Espera en Fila</i>	<i>Tiempo de Atención en Ventanilla</i>
Estrato 5		
Alajuela	7,9	9,6
Cartago	9,5	9,9
Heredia	8,1	9,3
Limón	9,2	9,8
Puntarenas	9,1	9,6

Anexo 4
Rango de Edad de las Personas Encuestadas
en Oficinas Regionales, 2014

Edad	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
18 a 29 años	781	39%
30 a 39 años	521	26%
40 a 49 años	341	17%
50 a 59 años	207	10%
60 a 69 años	106	5%
70 o más	47	2%
No responde	13	1%
TOTAL	2016	100%

Condición Laborar de las Personas Encuestadas
en Oficinas Regionales, 2014

Condición laboral	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
Trabaja	896	45%
Labores del Hogar	658	33%
Estudia	242	12%
Trabaja y Estudia	76	4%
Pensionado	89	4%
Desempleado	50	2%
TOTAL	2011	100%

**Nivel Educativo de las Personas Encuestadas
en Oficinas Regionales, 2014**

Nivel Educativo	Cantidad de Encuestados	Porcentaje
Secundaria	1035	51%
Primaria	693	34%
Universitaria	286	14%
TOTAL	2014	100%