



**CONTRALORIA  
DE SERVICIOS**



**TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES  
COSTA RICA**

**INFORME  
SONDEO DE OPINIÓN  
OFICINAS REGIONALES  
2016**



## ÍNDICE GENERAL

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Aspectos Generales del Sondeo de Opinión .....</b>              | <b>4</b>  |
| <i>Oficinas Regionales Estudiadas .....</i>                        | <i>6</i>  |
| <i>Elementos del Muestreo .....</i>                                | <i>6</i>  |
| <b>Resultados del Sondeo de Opinión.....</b>                       | <b>11</b> |
| <i>Resultados Generales .....</i>                                  | <i>11</i> |
| <i>Índice Global de Satisfacción Total.....</i>                    | <i>11</i> |
| <i>Índice Parcial de Satisfacción (Dimensiones T, E y CR) ....</i> | <i>12</i> |
| <i>Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina.....</i>    | <i>14</i> |
| <b>Resultados por Dimensión del Servicio .....</b>                 | <b>19</b> |
| <i>Dimensión Tangibilidad.....</i>                                 | <i>19</i> |
| <i>Dimensión Empatía.....</i>                                      | <i>20</i> |
| <i>Dimensión Capacidad de Respuesta.....</i>                       | <i>20</i> |
| <i>Dimensión Seguridad.....</i>                                    | <i>22</i> |
| <b>Resultados Específicos por Estratos .....</b>                   | <b>25</b> |
| <i>Estrato 1 .....</i>   | <i>25</i> |
| <i>Estrato 2.....</i>  | <i>29</i> |
| <i>Estrato 3.....</i>  | <i>33</i> |
| <i>Estrato 4.....</i>  | <i>37</i> |
| <i>Estrato 5.....</i>  | <i>41</i> |
| <b>Resultados Consultas Generales .....</b>                        | <b>45</b> |
| <b>Conclusiones.....</b>   | <b>50</b> |
| <b>Recomendaciones.....</b>  | <b>54</b> |

## **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 cómo 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 2016, 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 y junio del presente año, conforme a lo que en su momento se aprobó en el Plan Operativo Anual 2016. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio del usuario por el servicio recibido en las oficinas regionales de **9,6 puntos** a nivel general, aumentando 0,2 puntos con respecto al año 2015. .

## **Aspectos Generales del Sondeo de Opinión**

El presente estudio está basado en la opinión de las personas usuarias de servicios *-encuesta de salida<sup>1</sup>*, 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 servicio<sup>2</sup>*, 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.

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, conforme se describe en la siguiente tabla 1.

---

<sup>1</sup> **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.

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

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

| Dimensión              | Importancia Relativa sobre el servicio | Justificación  |
|------------------------|--|--|
| Tangibilidad           | 13%                                    | Las instalaciones físicas son importantes en la prestación de un servicio de calidad para 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**

| <b>Estrato 1</b> | <b>Estrato 2</b> | <b>Estrato 3</b> | <b>Estrato 4</b> | <b>Estrato 5</b> |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Atenas           | Buenos Aires     | Cañas            | Turrialba        | Alajuela         |
| Guatuso          | Coto Brus        | Corredores       | Grecia           | Cartago          |
| Jicaral          | Golfito          | Nicoya           | Liberia          | Heredia          |
| Los Chiles       | Orotina          | Santa Cruz       | Pérez Zeledón    | Limón            |
| Osa              | Puriscal         | Siquirres        | Pococí           | Puntarenas       |
| Talamanca        | Quepos           |                  | 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.

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 nota más alta posible, así como algunas preguntas con criterios de selección cualitativos.

El total de encuestas realizadas fueron 2.234, considerando como valores mínimos un nivel de confianza del 90% 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 Oficina Regional, 2016**

| Oficina Regional | Muestra | Oficina Regional | Muestra |
|------------------|---------|------------------|---------|
| Alajuela         | 130     | Orotina          | 43      |
| Atenas           | 35      | Osa              | 50      |
| Buenos Aires     | 50      | Pérez Zeledón    | 100     |
| Cañas            | 60      | Pococí           | 100     |
| Cartago          | 130     | Puntarenas       | 130     |
| Corredores       | 55      | Puriscal         | 48      |
| Coto Brus        | 34      | Quepos           | 50      |
| Golfito          | 35      | San Carlos       | 100     |
| Grecia           | 50      | San Ramón        | 91      |
| Guatuso          | 40      | Santa Cruz       | 65      |
| Heredia          | 130     | Sarapiquí        | 55      |
| Jicaral          | 31      | Siquirres        | 50      |
| Liberia          | 100     | Talamanca        | 40      |
| Limón            | 127     | Tarrazú          | 50      |
| Los Chiles       | 35      | Turrialba        | 80      |
| Nicoya           | 80      | Upala            | 60      |

**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, mediante el uso de los estratos identificados en la tabla dos anterior.

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:

**a) 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

**b) Atención del Personal**

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.

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. Amabilidad y Cortesía*

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

*c. Información y Orientación Brindada*

- Información correcta dada por el funcionario sobre las consultas realizadas por la persona usuaria

### **c) Tiempos de Prestación del Servicio**

En la evaluación de los tiempos, 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.
  
- c. Cumplimiento del tiempo indicado para la solución del trámite
  - Cumplimiento por parte de la institución sobre el plazo respectivo para solucionar el trámite a la persona usuaria.

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 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:

#### **a) 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.

Asimismo se les consultó si los servicios del TSE han mejorado, empeorado o permanecen igual respecto a la eficiencia en la prestación de los mismos.

**b) Expectativas de las Personas Usuarias**

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

**c) Percepción del Horario de Atención**

En este aspecto lo que se pretendió 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 detallan, 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**

Los resultados generales obtenidos del presente sondeo de opinión fueron los siguientes, considerando tanto los índice global (IGS T) y parcial (IPS) de satisfacción.

El detalle se describe a continuación:

#### 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 9,6 puntos (9,4 en el 2015), con una nota máxima de 9,9 puntos y una nota mínima fue de 9,2 puntos como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2**  
**Índice de Satisfacción Global según**  
**Oficina Regional, 2016**

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

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2016-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores el 69% (22) de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de percepción y un 31% (10) por debajo de esa nota promedio.

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

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.

El Índice Parcial de Satisfacción (IPS) —anteriormente nombrado Índice Global de Satisfacción Parcial (IGSP)— contempla solamente las dimensiones de *Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta*.

Este índice tuvo una nota de percepción promedio general de 9,7 puntos (9.4 en el 2015). Ahora bien, considerando dicho valor, se obtuvo una nota máxima de percepción de 9,9 puntos, y una mínima de 9,3 puntos.

**Cuadro 3**  
**Índice Parcial de Satisfacción**  
**según Oficina Regional, 2016**

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

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2016, Contraloría de Servicios.

Conforme con lo anterior se tiene un panorama diferente al que se presentó para el IGS Total, dado que solamente el 53% (17) de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de dicho índice parcial.

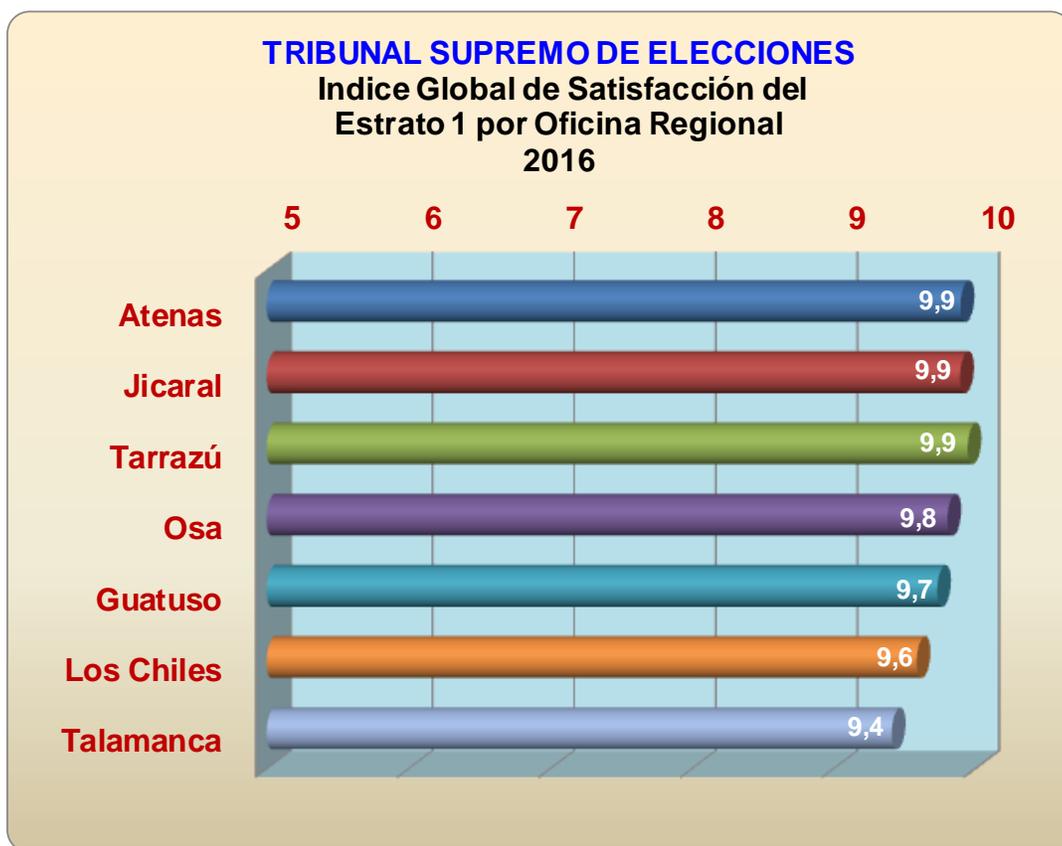
Índice Global de Satisfacción por Estrato y Oficina

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 Regionales de *Atenas*, *Guatuso*, *Jicaral*, *Los Chiles*, *Osa*, *Talamanca* y *Tarrazú*. En este estrato el índice global de satisfacción (IGS) promedio fue de 9,8 puntos (9,4 en el 2015), siendo que solamente tres oficinas se ubicaron por debajo de dicho valor, a saber *Guatuso*, *Los Chiles* y *Talamanca*. Las oficinas mejor evaluadas fueron las Regionales de *Atenas*, *Jicaral* y *Tarrazú* con una nota de percepción similar de 9,9 puntos.

**Gráfico 1**



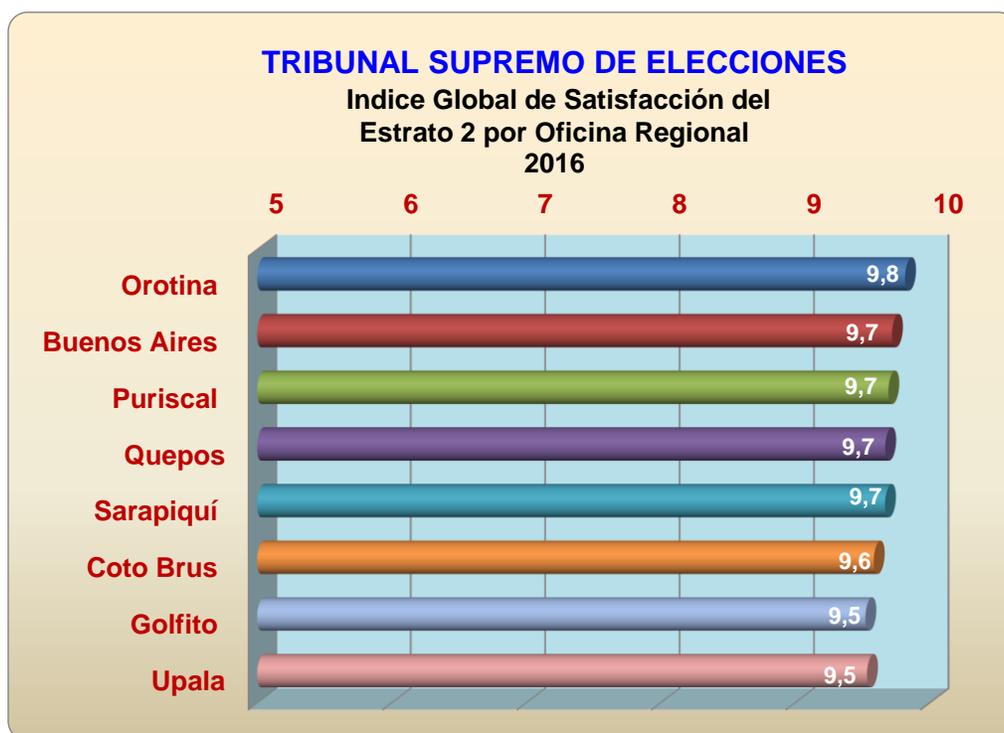
Fuente: Cuadro 2

### Estrato 2

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

Conforme a los resultados obtenidos, el mayor puntaje lo obtuvo la oficina regional de Orotina con 9,8 puntos, siendo las regionales de Upala, Golfito y Coto Brus las que obtuvieron las notas promedio menor. El IGS total promedio del estrato fue de 9,7 puntos (9,4 en el 2015).

**Gráfico 2**

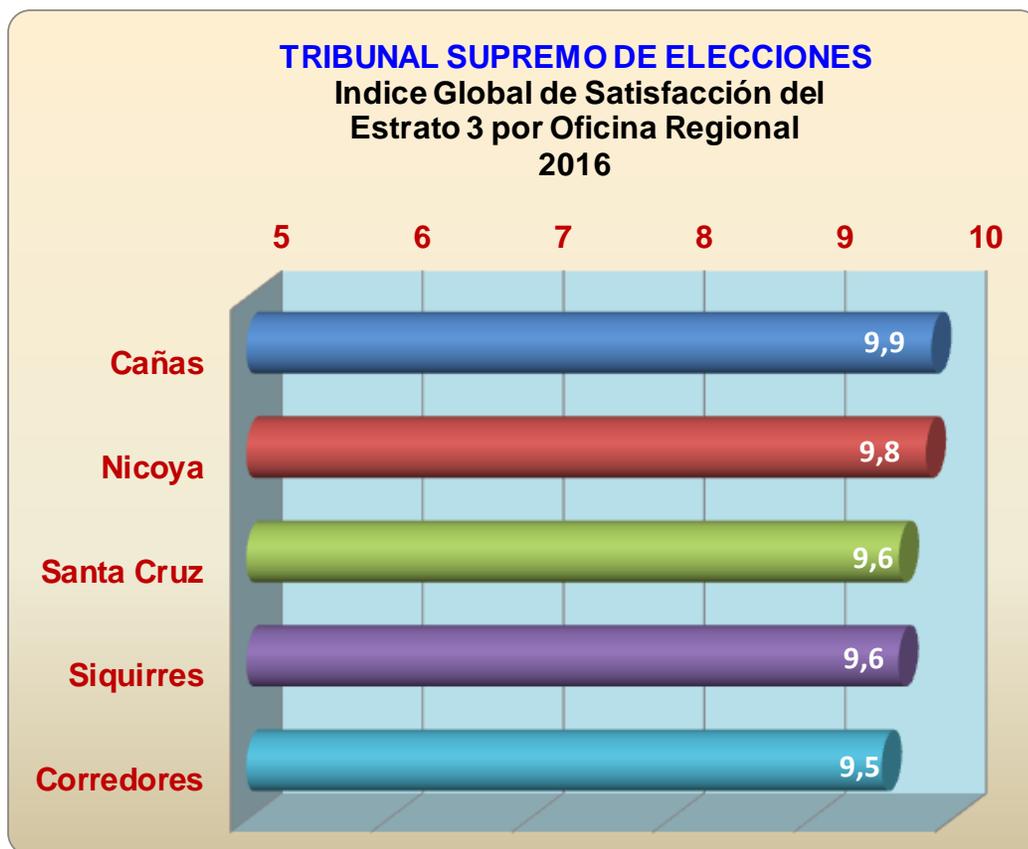


Fuente: Cuadro 2

### 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 regional de Cañas con 9,9 puntos. La oficina con el menor puntaje fue Corredores con una nota de 9,5 puntos. El IGS total promedio en este estrato fue de **9,7 puntos** (9,4 en el 2015).

Gráfico 3



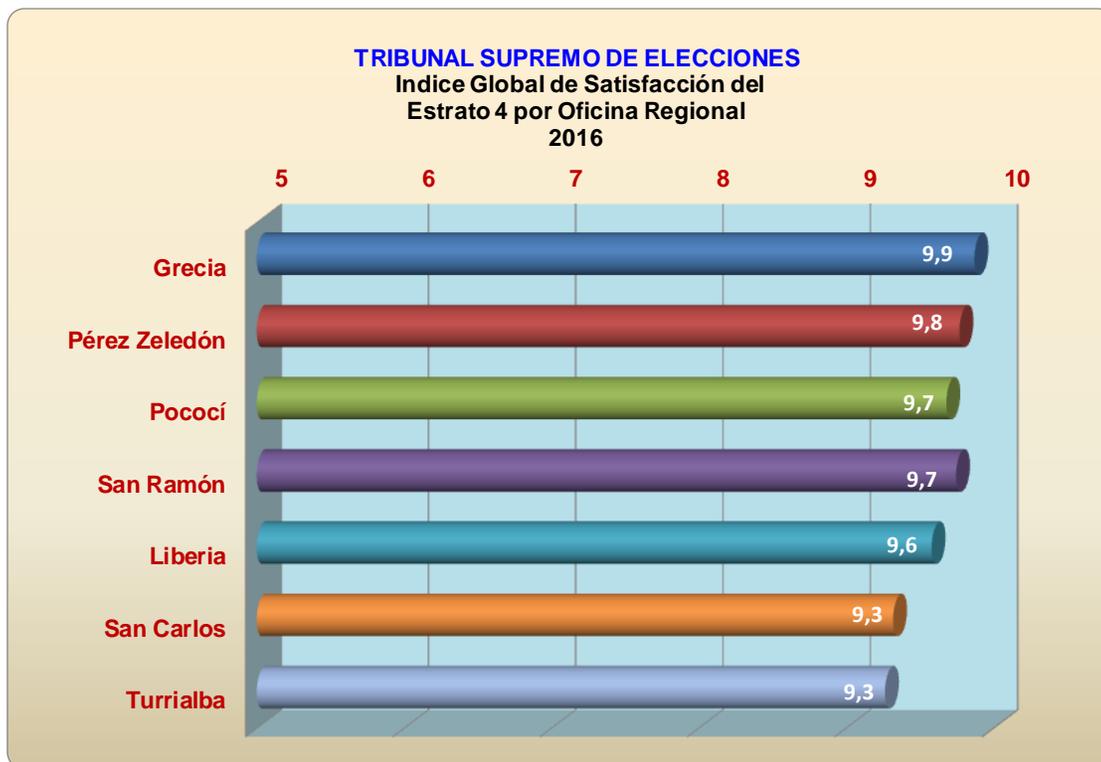
Fuente: Cuadro 2

#### Estrato 4

El IGS total promedio en este estrato fue de 9,6 puntos (9,4 en el 2015). Para este sondeo de opinión, las Regionales de San Carlos y Turrialba no alcanzaron dicha nota promedio, ya que obtuvieron notas de 9,3 puntos ambas.

Las oficinas que pertenecen a este estrato además de las antes indicadas, son las Oficinas Regionales de *Grecia*, *San Ramón*, *Liberia*, *Pérez Zeledón* y *Pococí*, siendo que la de mayor puntaje lo fue Grecia con una nota de percepción promedio de 9,9 puntos.

Gráfico 4



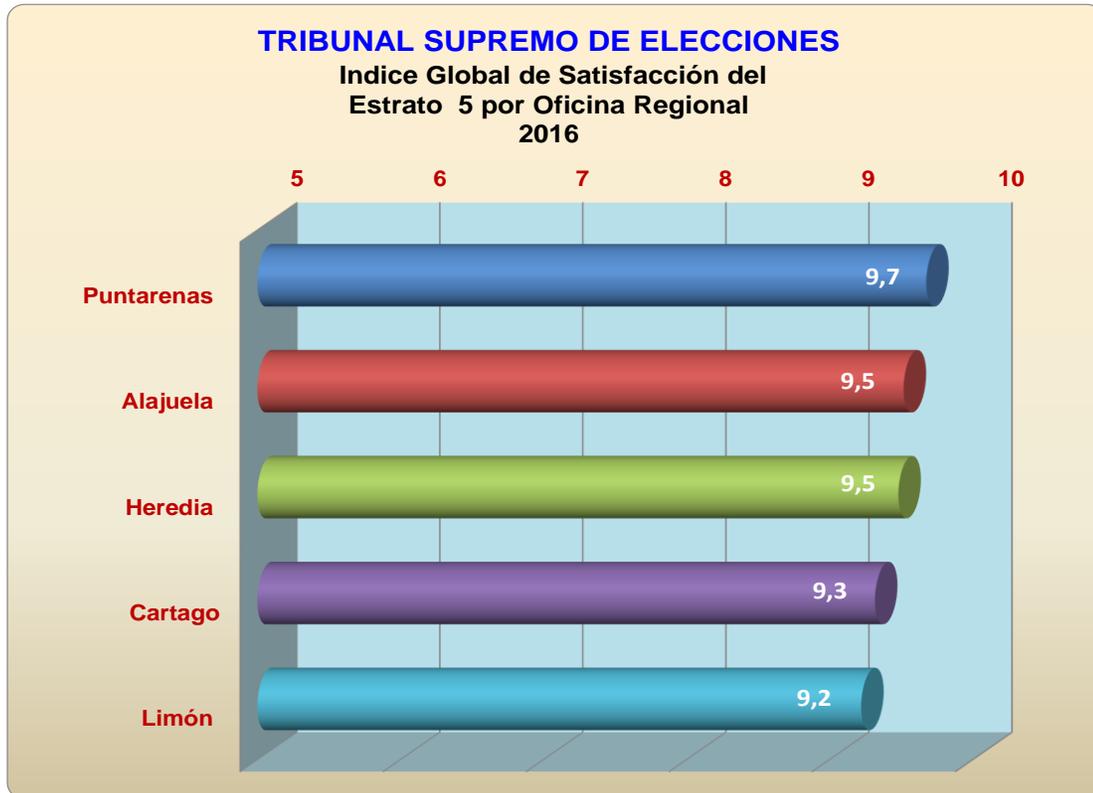
Fuente: Cuadro 2

### 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 la mejor calificada fue la oficina de Puntarenas con una nota de percepción de 9,7 puntos.

El IGS total promedio en este estrato fue de 9,4 puntos (9,2 en el 2015), por lo que para este sondeo de opinión la regional de menor calificación fue Limón con una nota de 9,2 puntos.

Gráfico 5



Fuente: Cuadro 2

A nivel general y conforme con los resultados obtenidos, es grato indicar que todas las notas de percepción promedio asociadas a cada uno de los estratos aumentaron cuando menos 0.2 puntos, lo que viene a ratificar la percepción muy favorable que posee la ciudadanía por el servicio brindado por el TSE y sus oficinas regionales.

**Cuadro 4**  
**Índice Global de Satisfacción**  
**según Estrato**  
**(2015-2016)**

|           | IGS 2016 | IGS 2015 | Variación |
|-----------|----------|----------|-----------|
| Estrato 1 | 9,8      | 9,4      | + 0,4     |
| Estrato 2 | 9,7      | 9,4      | +0,3      |
| Estrato 3 | 9,7      | 9,4      | +0,3      |
| Estrato 4 | 9,6      | 9,4      | +0,2      |
| Estrato 5 | 9,4      | 9,2      | +0,2      |

Fuente: Sondeo de Opinión, Oficinas Regionales 2015-2016. Contraloría de Servicios.

**Resultados por Dimensión del Servicio**

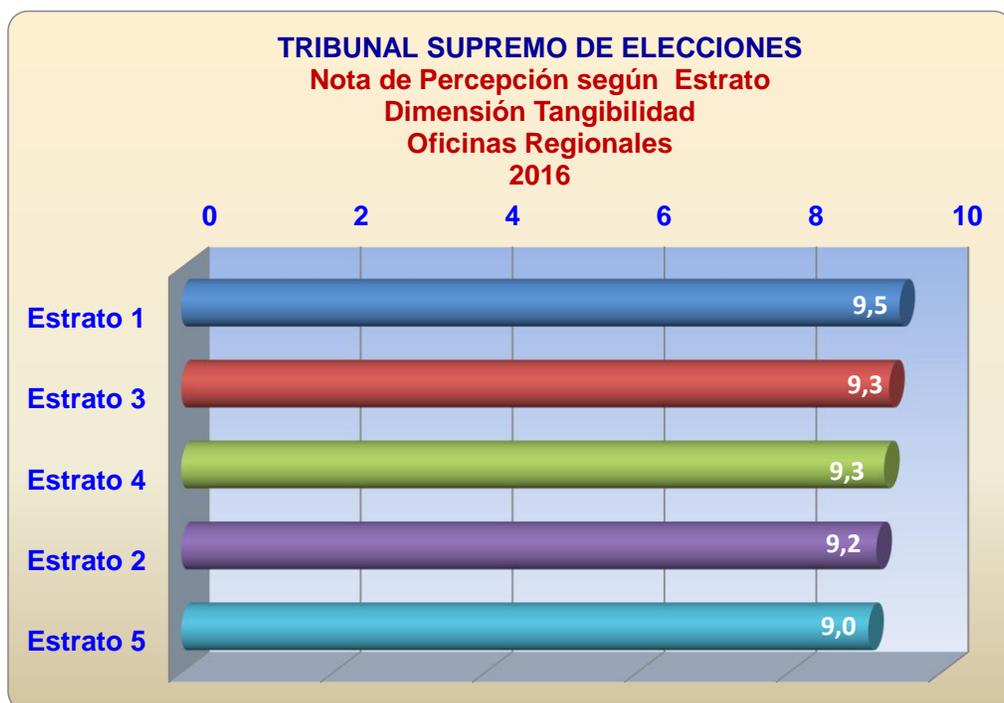
Al comparar la percepción de los estratos de acuerdo con cada una de las dimensiones del servicio, sea *Tangibilidad*, *Empatía*, *Capacidad de Respuesta* y *Seguridad*, considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada estrato en particular, y dada la percepción obtenida 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 9,2 puntos (8,7 en el 2015).

En este caso, el único estrato que estuvo por debajo de ese promedio fue el 5 con una nota promedio de 9,0 puntos, donde los elementos de más baja percepción lo fueron el *Espacio Físico y Comodidad* y el relativo a la *Accesibilidad* de las oficinas, dado en general a la ausencia de rotulación adecuada en las oficinas o de accesos incómodos para las personas usuarias.

**Gráfico 6**



Fuente: Anexo 2

*Dimensión Empatía*

En la dimensión de Empatía los estratos analizados obtuvieron una percepción con nota alta, siendo que la percepción promedio tuvo una nota de 9,7 puntos (9,5 puntos en 2015). De acuerdo a los resultados los estratos 1 y 3 fueron los de mayor percepción favorable (9,8 puntos) mientras que el estrato 5 fue el que obtuvo la menor percepción con una nota de 9,5 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 7**



**Fuente:** Anexo 2

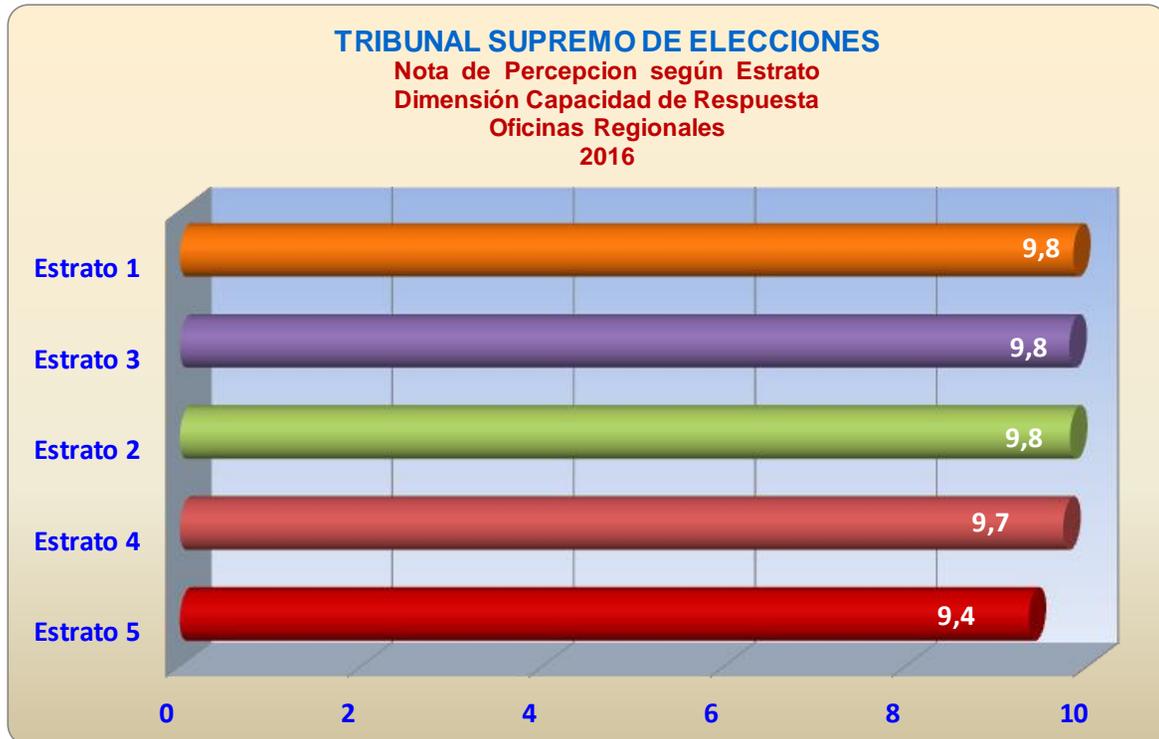
Es importante indicar que esta es la dimensión en donde la Institución obtiene las mayores notas de percepción favorables por parte de las personas usuarias.

*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, Cumplimiento del Tiempo de Resolución del Trámite*— en ésta dimensión obtuvo un puntaje promedio de 9,7 puntos (9,5 en el 2015) de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota un esfuerzo por atender a las

personas usuarias en el menor tiempo posible. El único estrato que no alcanzó dicha nota promedio lo fue el 5 con un puntaje de 9,6.

**Gráfico 8**



Fuente: Anexo 2

A nivel individual, las notas de percepción promedio de esta dimensión se muestran a continuación:

**Cuadro 5**  
**Notas de Percepción de dimensión Capacidad de Respuesta según elemento evaluado y estrato 2016**

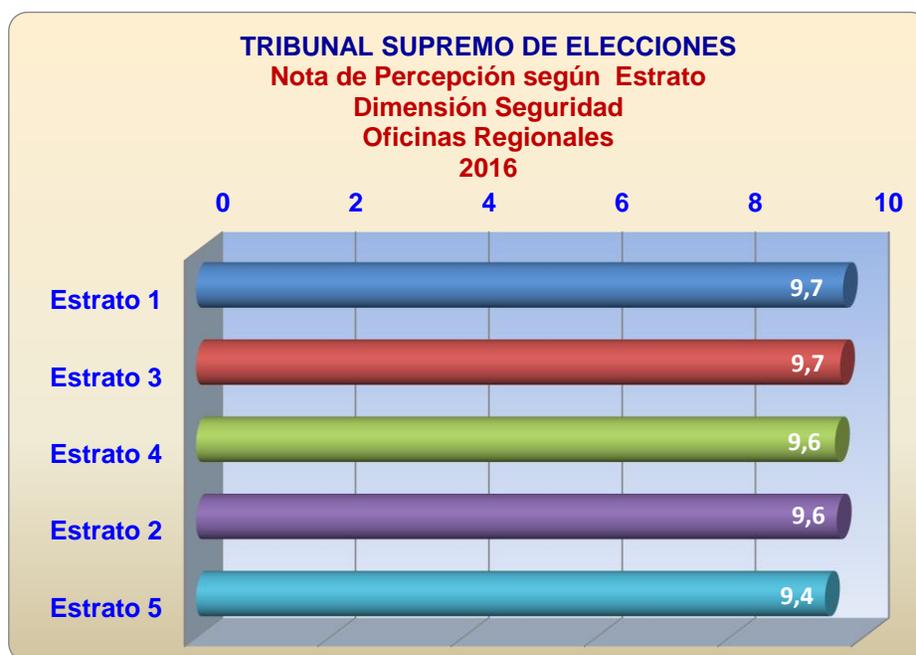
|           | Tiempo de Espera | de | Tiempo de Atención de Ventanilla | Cumplimiento del Tiempo Indicado del Trámite |
|-----------|------------------|----|----------------------------------|--|
| Estrato 1 | 9,8              |    | 9,8                              | 10,0   |
| Estrato 2 | 9,7              |    | 9,8                              | 10,0   |
| Estrato 3 | 9,7              |    | 9,8                              | 10,0   |
| Estrato 4 | 9,6              |    | 9,6                              | 10,0   |
| Estrato 5 | 9,3              |    | 9,4                              | 10,0   |

Fuente: Sondeo de Opinión, Oficinas Regionales 2016 Contraloría de Servicios.

*Dimensión Seguridad*

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron en este caso una nota promedio general de 9,6 puntos (igual año 2015). En este caso, los estratos obtuvieron calificaciones muy similares entre ellos, siendo que el estrato de más baja percepción fue el estrato 5 con una nota de 9,4 puntos, valor coincidente con la nota promedio de la dimensión.

**Gráfico 9**



Fuente: Anexo 2

**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 9,6 puntos (9,4 en el 2015), 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 6**  
**Nota de Percepción del Tiempo de Espera en Fila según Oficina Regional, 2016**

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

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2016-Contraloría de Servicios

A nivel general se tiene que el 59% (19) de las Oficinas Regionales evaluadas se encuentran igual o por encima de la nota promedio, siendo que solo 13 sedes (41%) no alcanzaron dicha nota promedio, las cuales se ubican en todos los estratos identificados previamente, reflejado en la tabla 2.

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 9,7 puntos (9,5 en el 2015); al considerar que la nota máxima para este rubro fue de 10 puntos.

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

**Cuadro 7**  
**Nota de Percepción del Tiempo de Atención**  
**en Ventanilla, según Oficina Regional, 2016**

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

**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2016-Contraloría de Servicios.

**Resultados Específicos por Estratos**

Como se describió en la tabla dos inicial, para efectos de poder realizar análisis comparativos con los resultados obtenidos, las oficinas regionales fueron ubicadas en distintos estratos de acuerdo con su nivel de atención de público histórico y su capacidad instalada. Conforme con ello seguidamente se presentan los resultados obtenidos por cada uno de sus estratos y las oficinas regionales que pertenecen a los mismos:

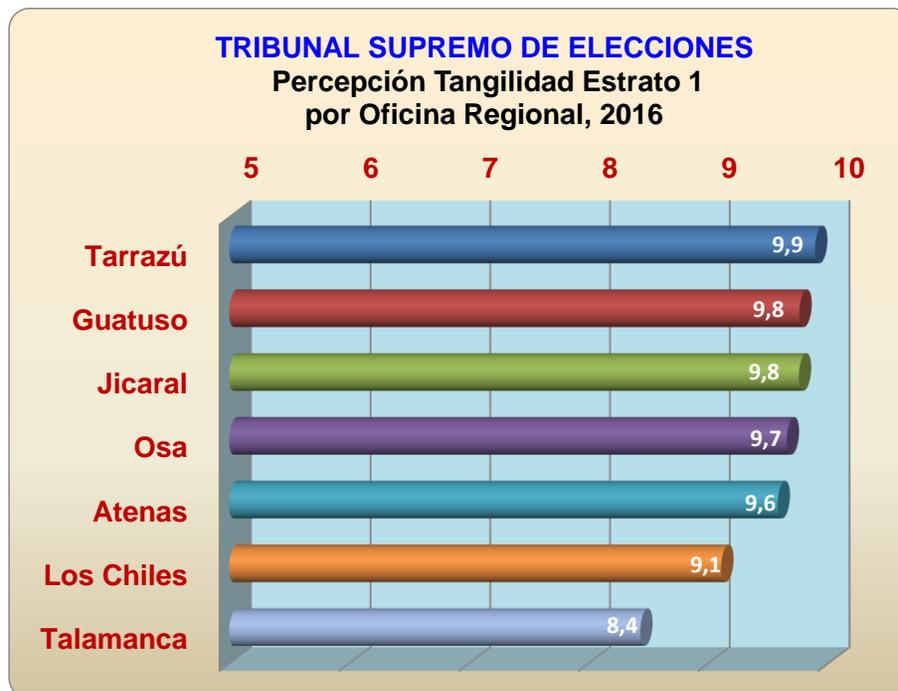
**Estrato 1**

Los resultados obtenidos a nivel del estrato N°.1 considerando cada una de las dimensiones del servicio fueron los siguientes

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 promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de 9,5 puntos (8,8 en el 2015):

**Gráfico 10**



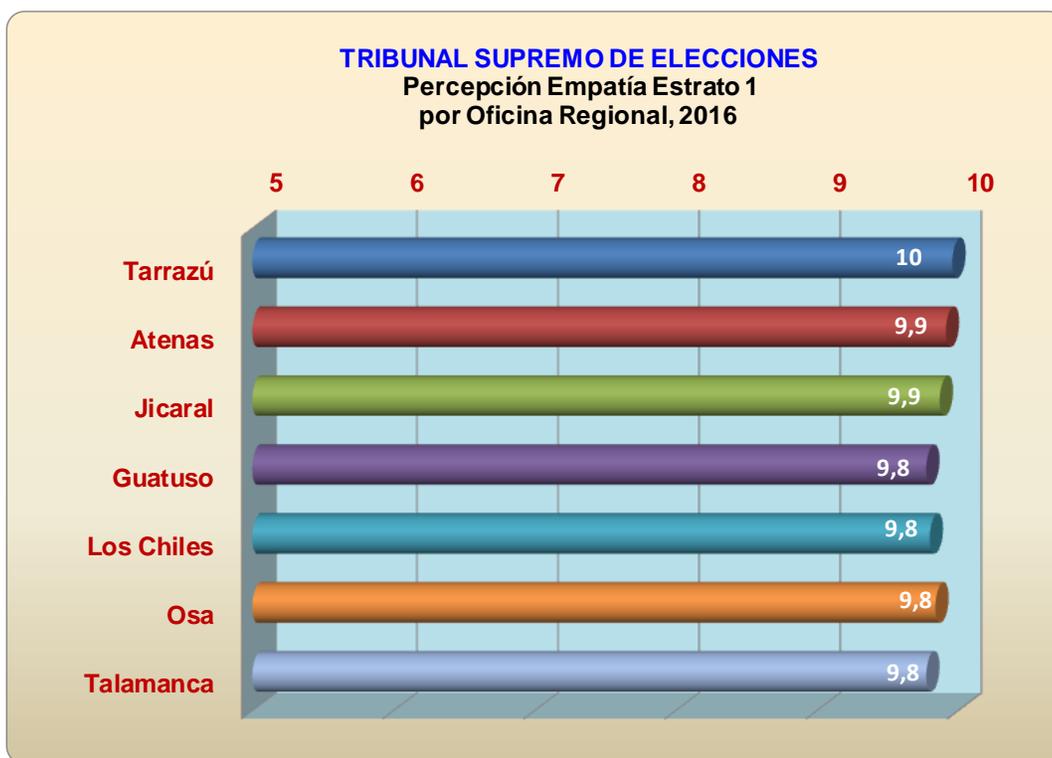
Fuente: Anexo 1

Como se aprecia en el gráfico, la oficina regional de Talamanca es la que obtiene la nota menor en esta dimensión siendo ésta de 8,4 puntos, no obstante cabe destacar la mejoría de los resultados obtenidos con respecto al año 2015, producto de las mejoras en infraestructura realizadas en algunas de las regionales de este estrato, a saber *Tarrazú, Jicaral, Guatuso* y *Osa*.

## 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, siendo la nota promedio general de 9,8 puntos (9,7 en el 2015):

**Gráfico 11**



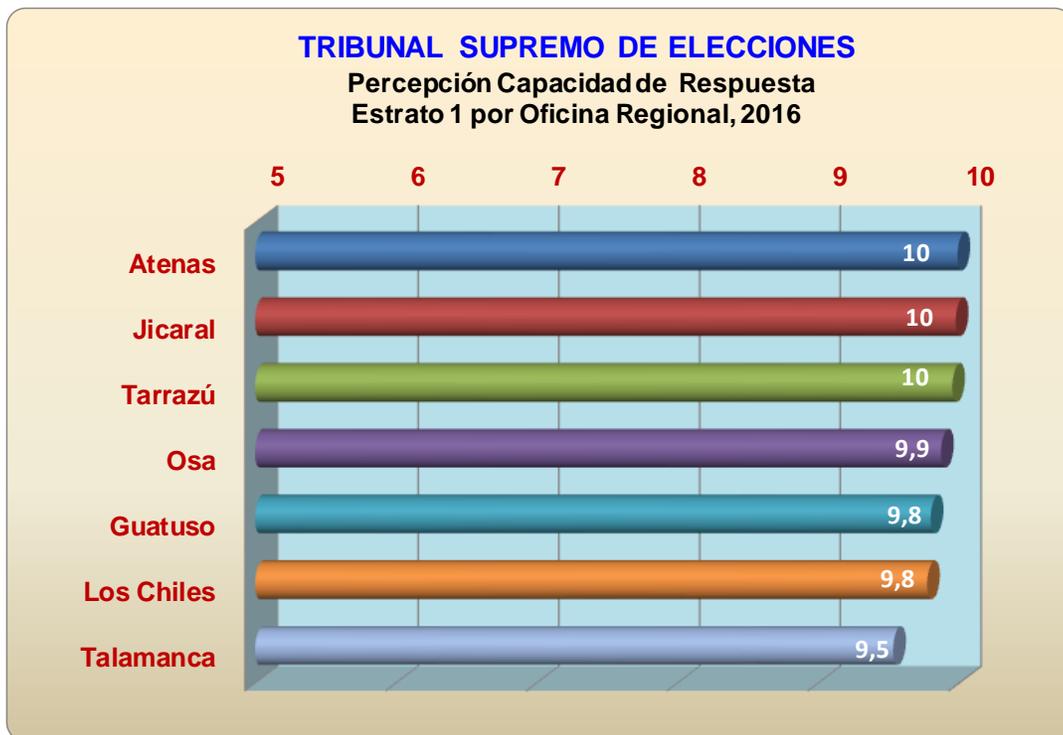
**Fuente:** anexo 1

Como se puede observar en esta dimensión, todas las oficinas regionales obtuvieron notas de percepción igual o por encima del promedio general.

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, siendo el promedio general de 9,8 puntos (9,6 en el 2015).

**Gráfico 12**



**Fuente:** anexo 1

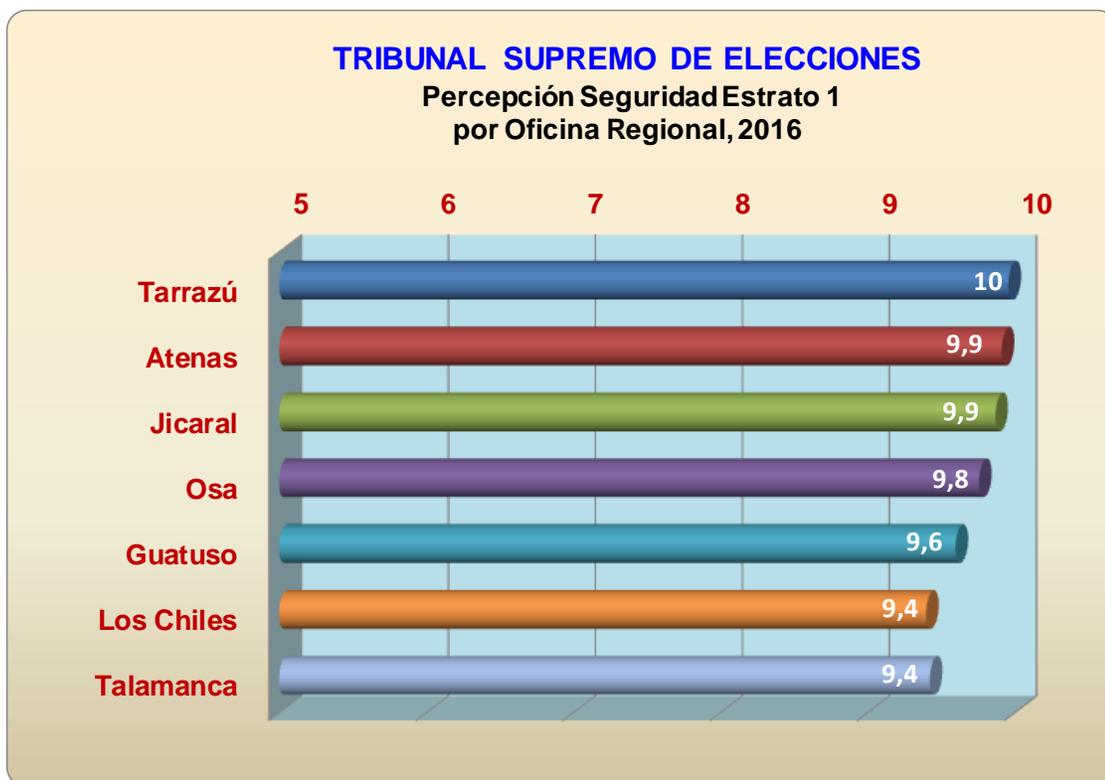
Conforme con el cuadro anterior, solamente la oficina regional de Tamanca obtuvo una nota por debajo del promedio general, siendo destacable la puntuación de las sedes de Jicaral, Tarrazú y Atenas con una nota máxima de 10 puntos.

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 9,7 puntos (9,7 en el 2015), desglosada por regional de la siguiente manera:

**Gráfico 13**



Fuente: anexo 1

Conforme con la importancia relativa de cada dimensión y a las notas de percepción obtenida por cada oficina regional, a nivel de este estrato, las oficinas con mayor puntaje —sea *mejor índice global de satisfacción*— fueron las oficinas regionales de **Tarrazú, Atenas y Jicaral.**

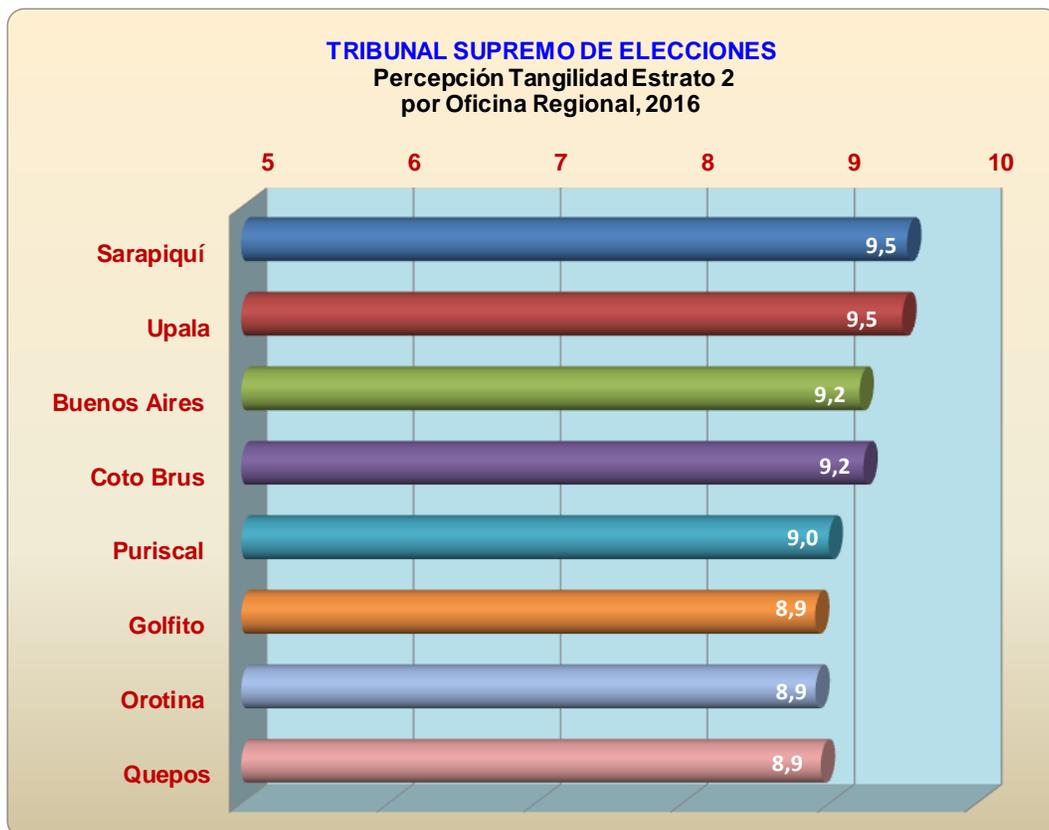
**Estrato 2**

Los resultados obtenidos a nivel del estrato N°. 2 considerando cada una de las dimensiones del servicio fueron los siguientes

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 promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de 9,2 puntos (8,5 en el 2015):

**Gráfico 14**



Fuente: anexo 1

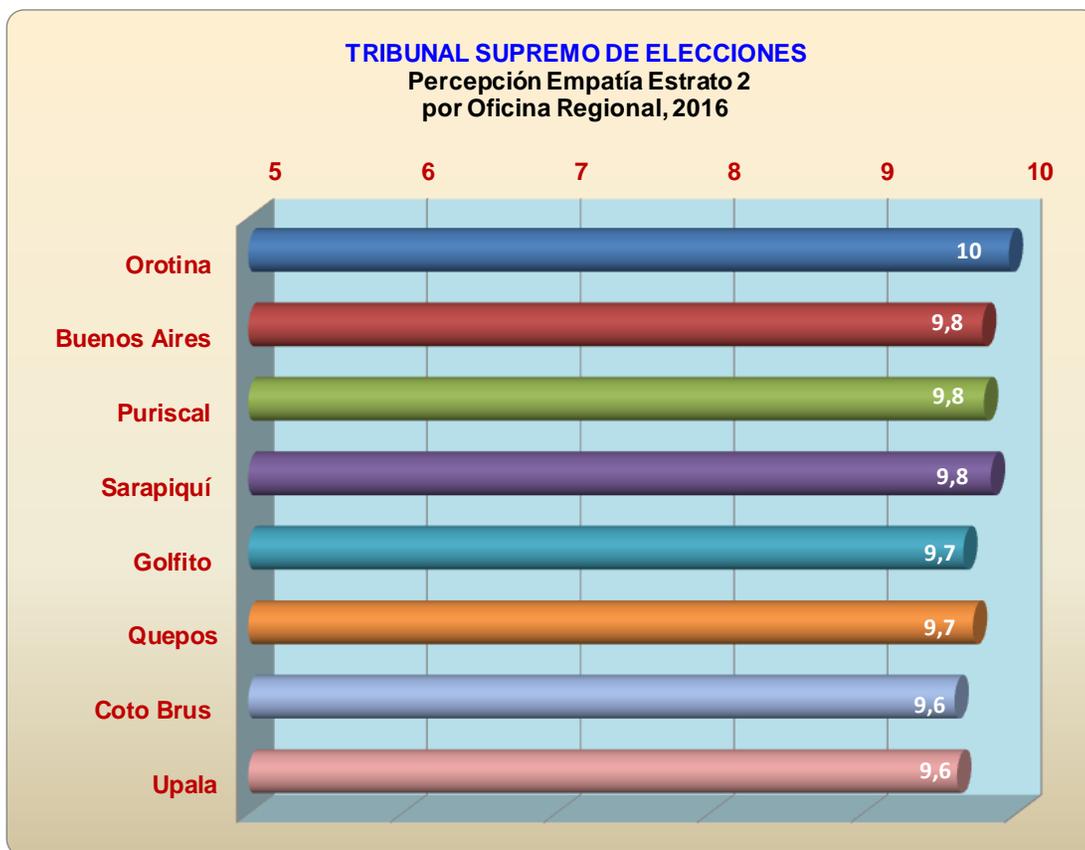
Como se observa en el gráfico anterior, las sedes mejor calificadas fueron Sarapiquí y Upala con 9,5 puntos ambas, mientras que las de menor puntaje fueron las oficinas de Golfito, Quepos

y Orotina con 8,9 puntos todas, no obstante mejoraron su puntaje con respecto a los resultados del año anterior.

## 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:

**Gráfico 15**



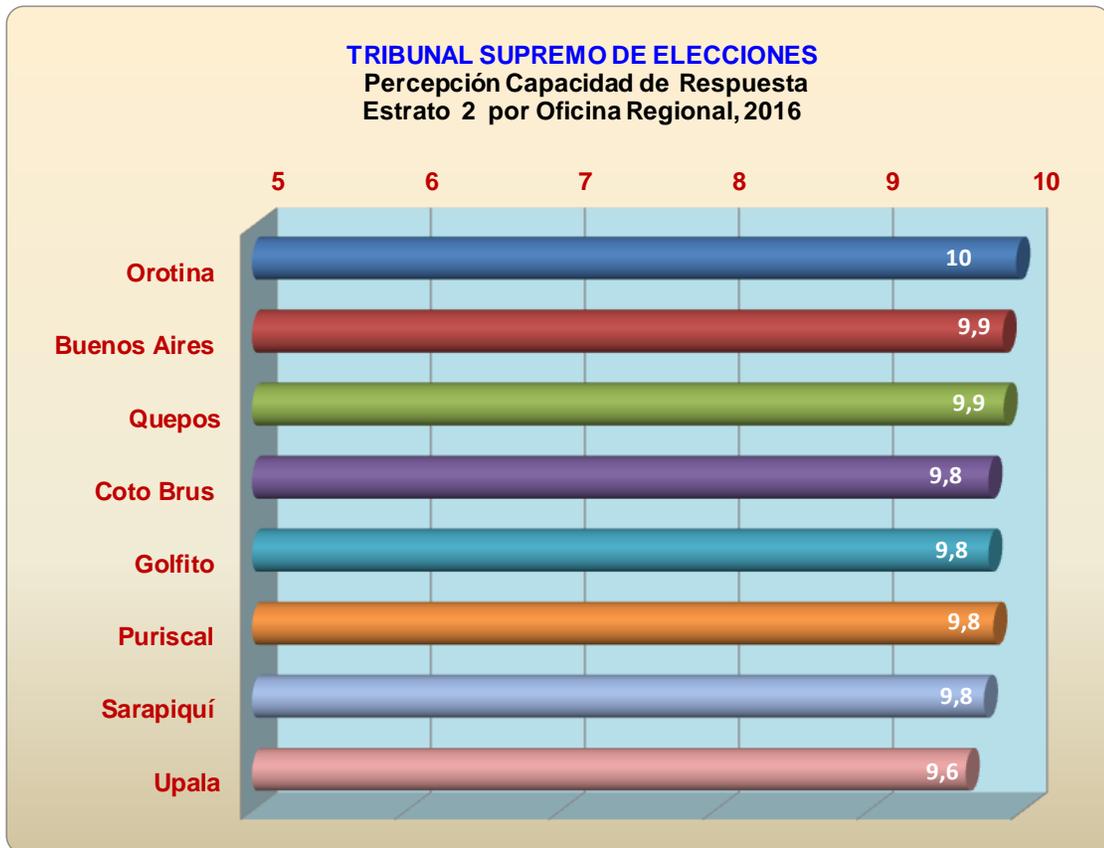
Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,7 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Orotina con una nota máxima de 10 puntos, mientras que las de menor puntaje fueron Coto Brus y Upala con 9,6 puntos ambas.

### 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:

**Gráfico 16**



Fuente: anexo 1

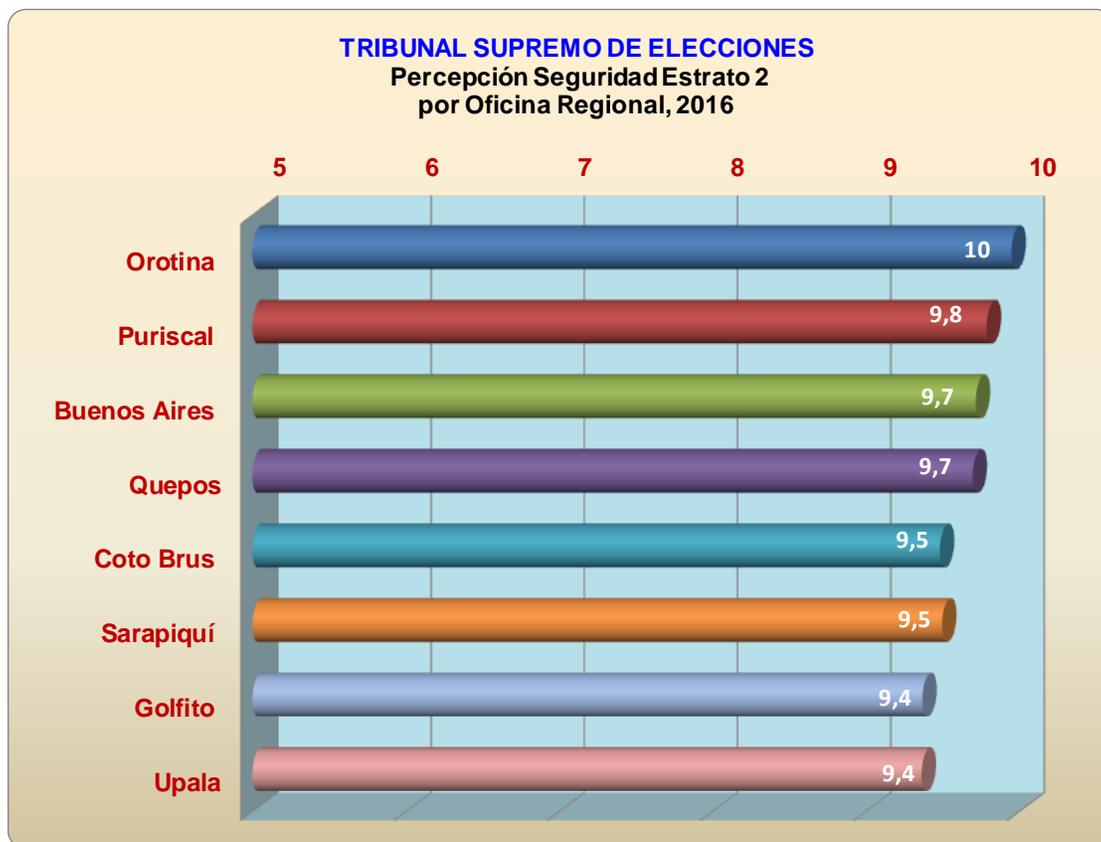
La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,8 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue nuevamente Orotina con la puntuación máxima (10 puntos), mientras que la de menor puntaje fue Upala con 9,6 puntos.

### 4. Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión está referido al conocimiento que 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. Conforme con ello los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio:

**Gráfico 17**



Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue nuevamente Orotina, mientras que las de menor puntaje fueron Upala y Golfito con 9,4 puntos.

A manera de resumen general conforme con los elementos evaluados, se tiene para las oficinas regionales ubicadas en este estrato, la oficina con mejor evaluación de percepción fue la regional de Orotina, con un índice global de satisfacción (IGS) de 9,8 puntos; las que obtuvieron la menor percepción general fue la regional de Golfito y Upala con 9,5 puntos, conforme se detalló en el gráfico 2.

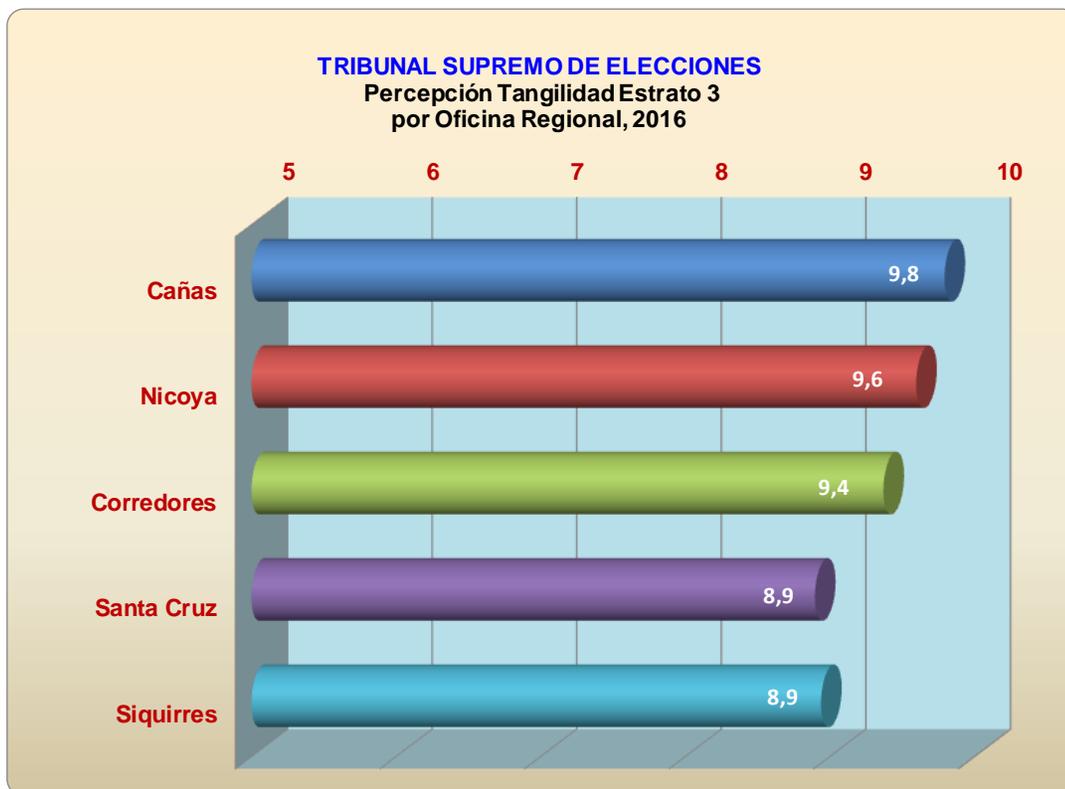
### **Estrato 3**

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

#### 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 promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de 9,3 puntos (8,6 en el 2015):

**Gráfico 18**

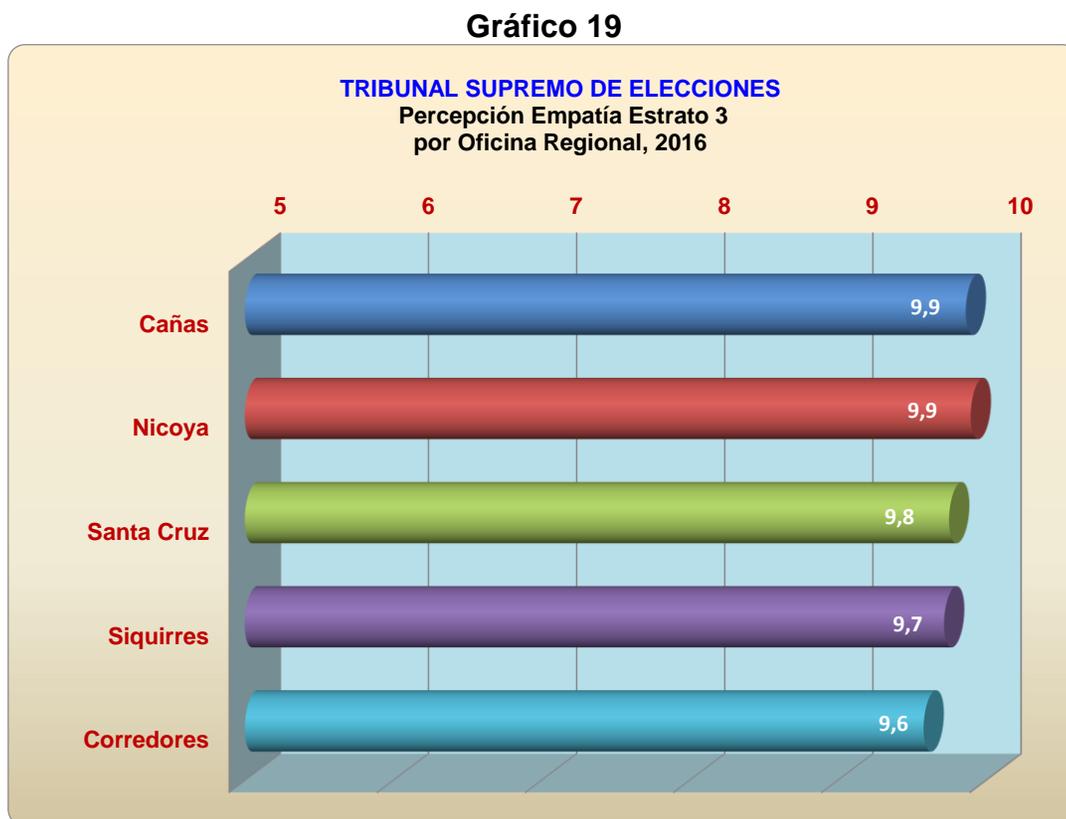


Fuente: anexo 1

Como se denota el gráfico anterior, en esta dimensión la mejor oficina evaluada fue Cañas con puntaje de 9,8, siendo la de más baja percepción Santa Cruz y Siquirres con una nota de 8,9 puntos ambas.

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.



Fuente: anexo 1

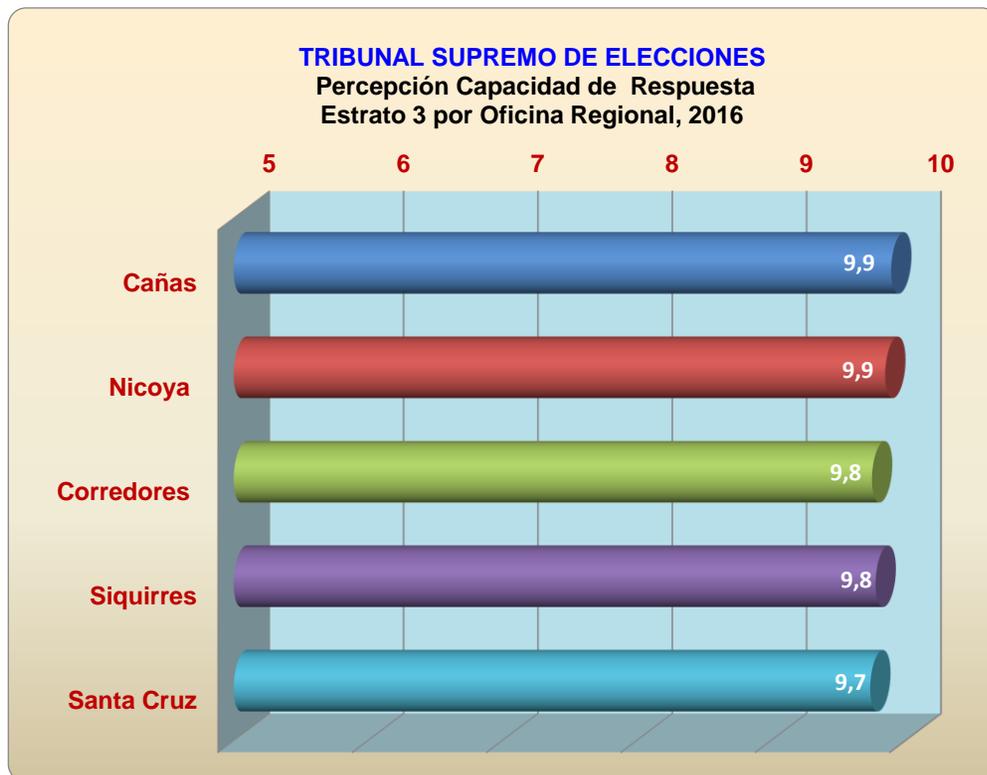
La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,8 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Cañas con 9,9 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Corredores con 9,6 puntos.

### 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, siendo que la nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,8 puntos.

**Gráfico 20**



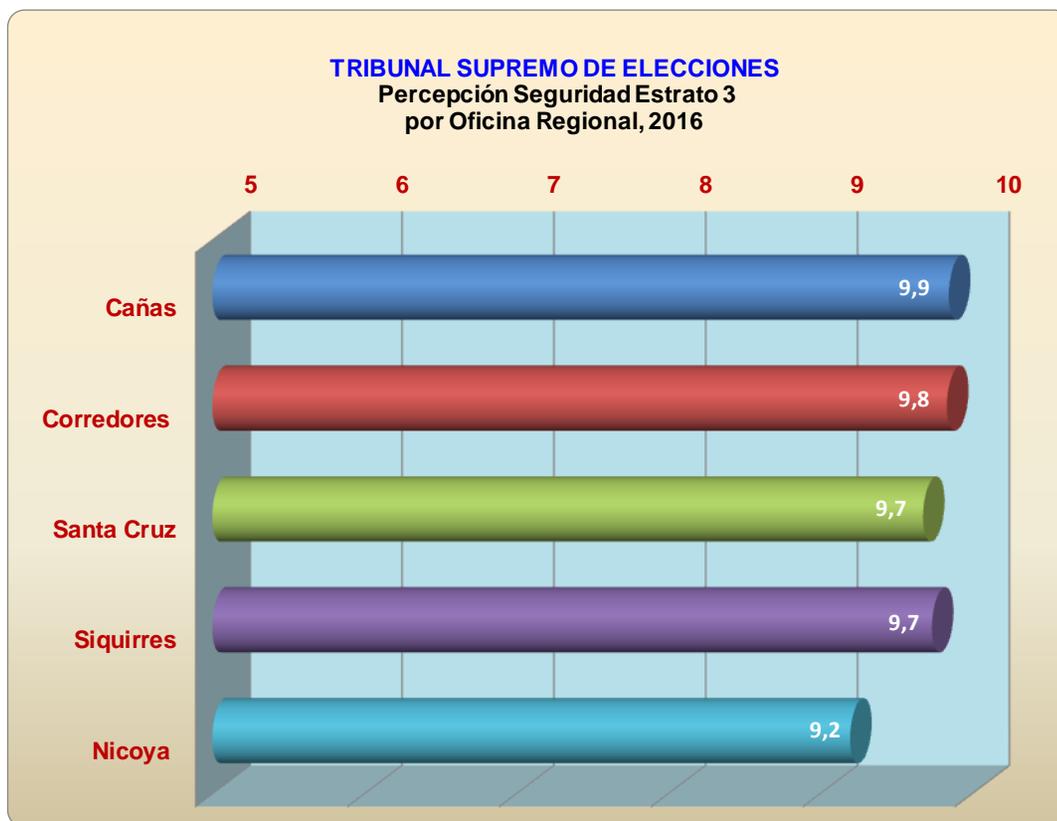
Fuente: anexo 1

Como se observa en el gráfico anterior, la mejor oficina calificada fue nuevamente la regional de Cañas con 9,9 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Santa Cruz con 9,7 puntos.

### 4) Seguridad

El elemento evaluado se refiere al conocimiento que 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.

Gráfico 21



Fuente: anexo 1

La nota de percepción promedio obtenida en esta dimensión fue de 9,7 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue nuevamente Cañas con 9,9 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Corredores con 9,2 puntos.

De manera general y 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 mejor evaluada fue la **regional de Cañas** con un índice global de satisfacción (IGS) de **9,9 puntos**; la oficina regional que obtuvo la menor nota de percepción fue **Corredores** con **9,5 puntos**, conforme se detalló en el gráfico 3.

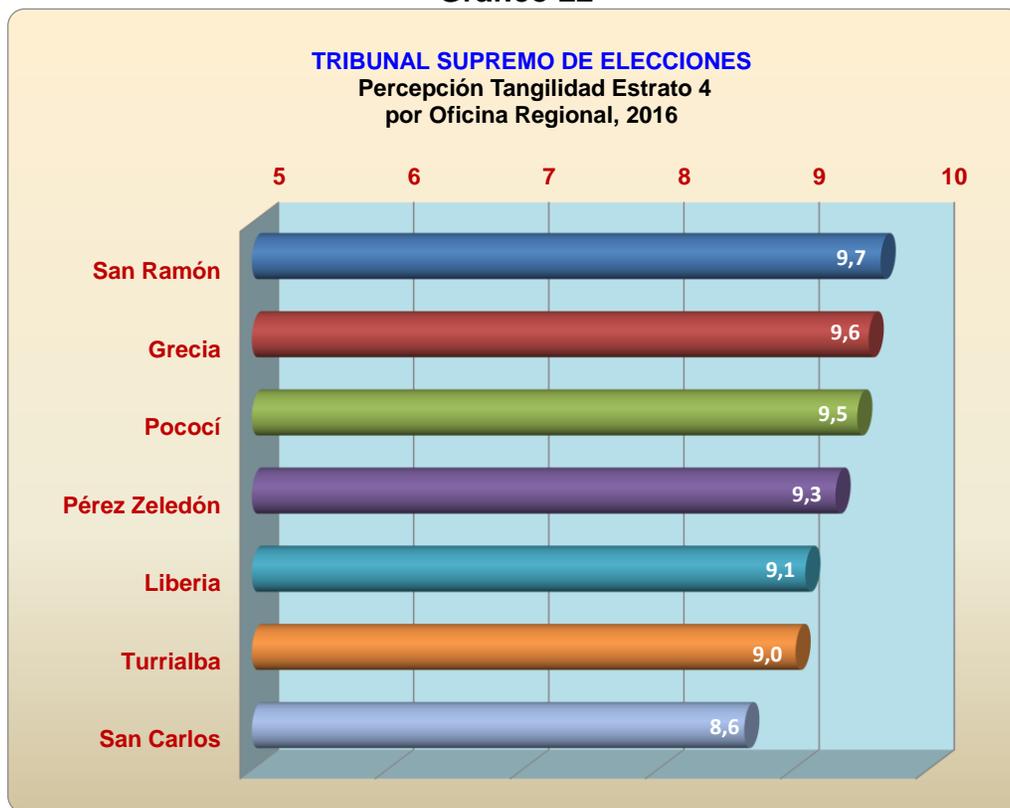
**Estrato 4**

Los resultados obtenidos a nivel del estrato N<sup>o</sup>.4 considerando cada una de las dimensiones del servicio fueron 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 con ello los resultados promedio fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

**Gráfico 22**



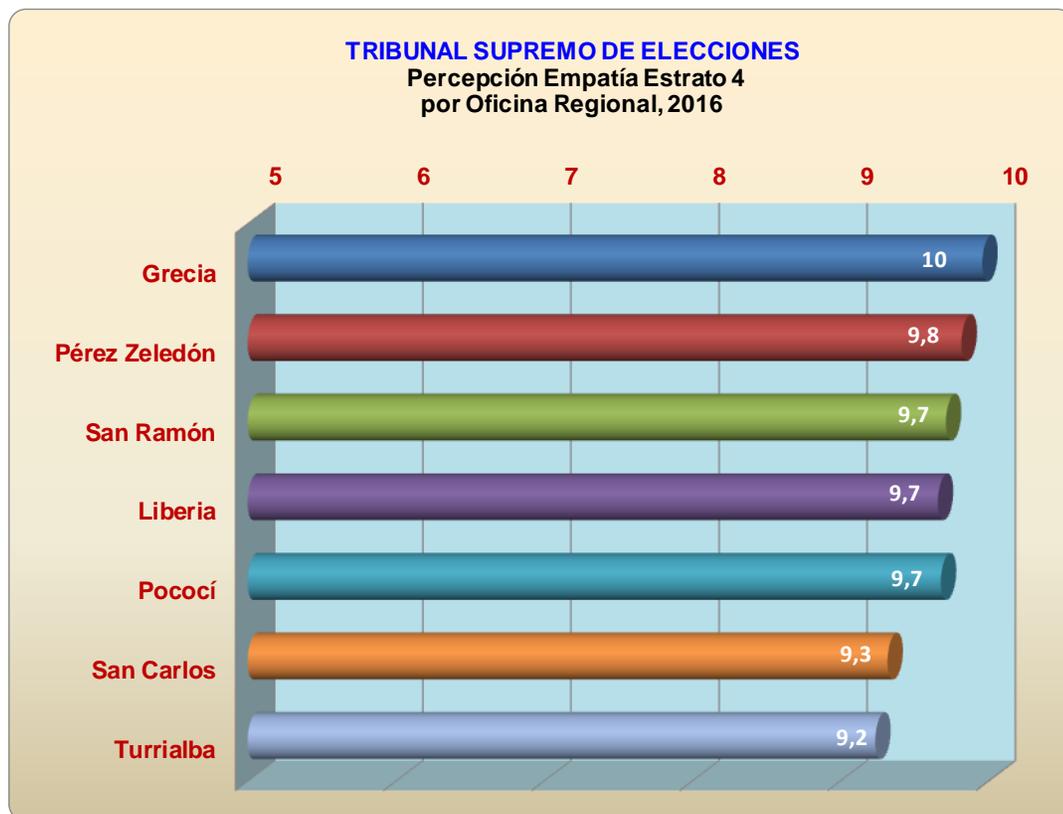
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,3 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de San Ramón con 9,7 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de San Carlos con 8,6 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. Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio.

**Gráfico 23**



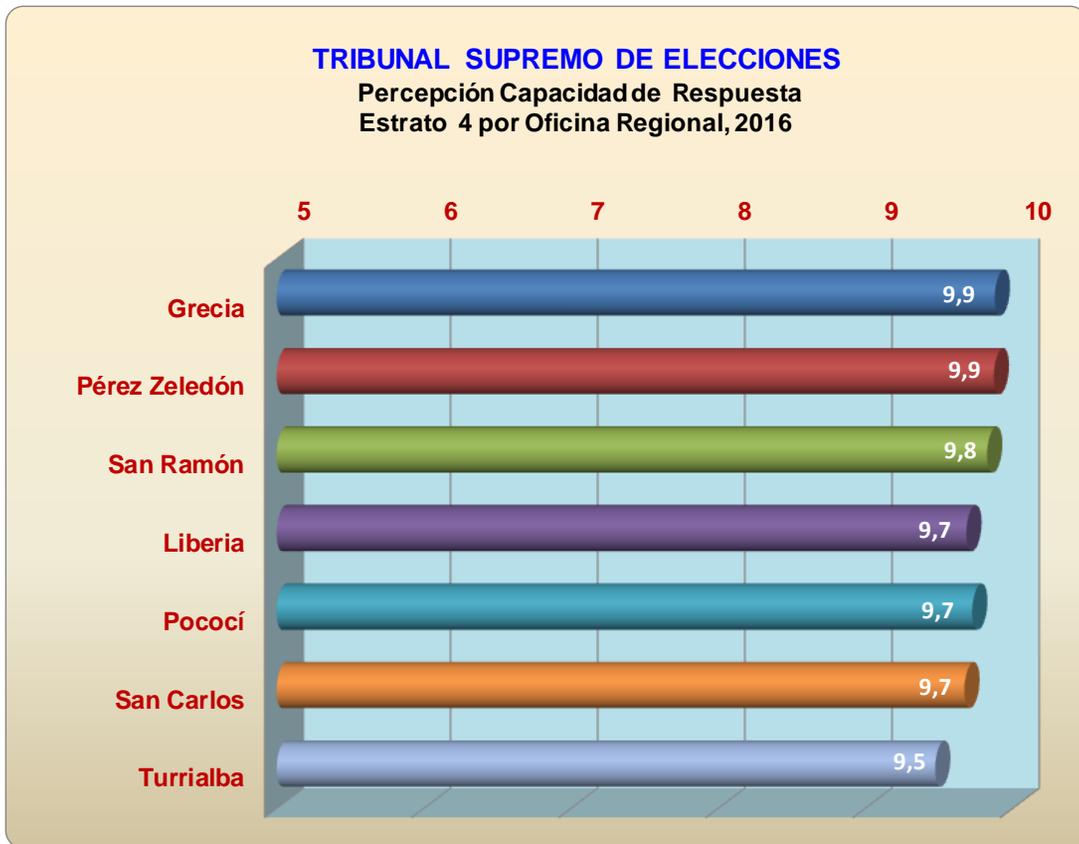
**Fuente:** anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue Grecia con una nota máxima de 10 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Turrialba con 9,2 puntos.

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:

Gráfico 24



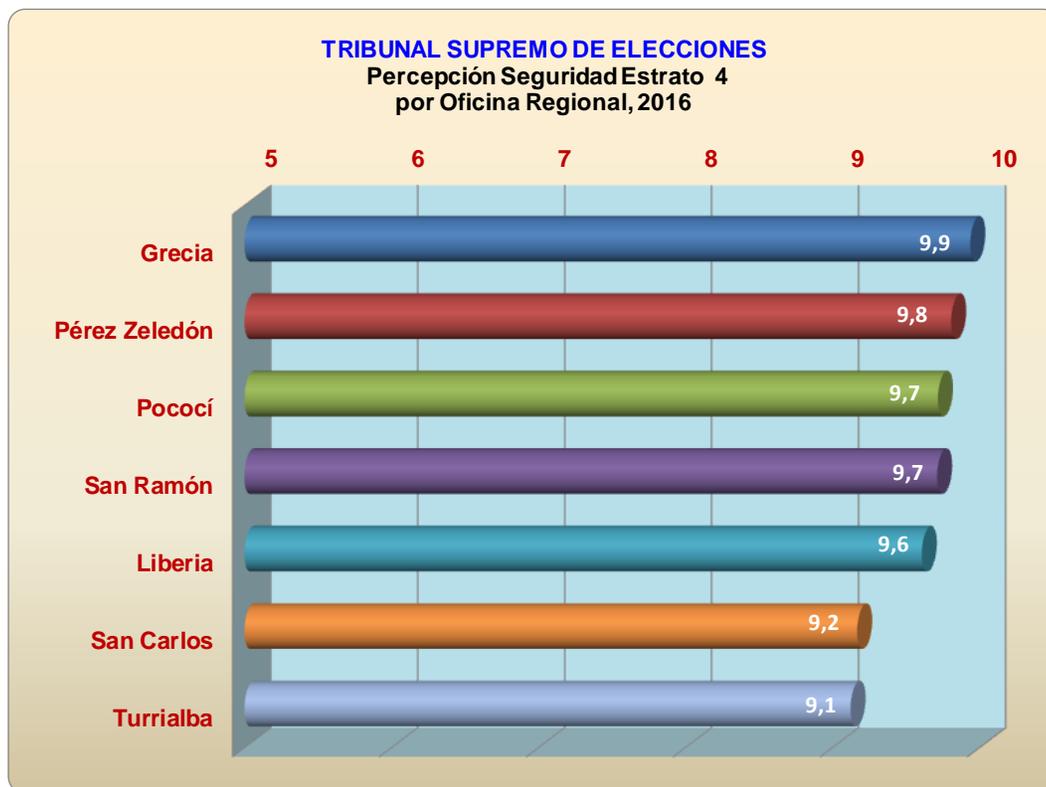
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,7 puntos. Como se observa en el gráfico, las sedes mejor calificadas fueron la regional de Pérez Zeledón y Grecia con 9,9 puntos ambas, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Turrialba con 9,5 puntos.

#### 4) Seguridad

El elemento evaluado se refiere al conocimiento que 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, puntuación que es desglosada por regional conforme se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 25



Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede mejor calificada fue la regional de Grecia con 9,9 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Turrialba con 9,1 puntos.

A nivel general en este estrato, y conforme con la importancia relativa de cada dimensión y las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, la mejor oficinas evaluada fue la regional de Grecia con un índice global de satisfacción (IGS) de 9,9 puntos, siendo la oficina regional de Turrialba la que obtuvo la nota de menor percepción 9,3 puntos, conforme se detalló en el gráfico 4.

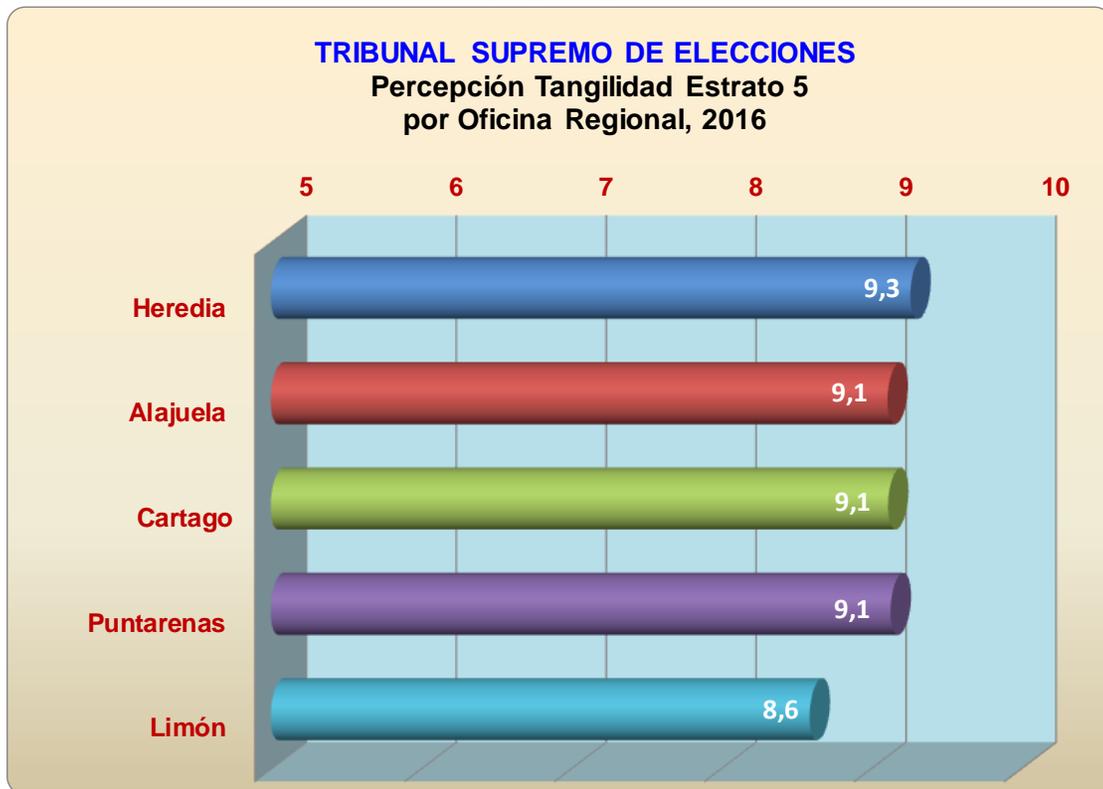
### Estrato 5

Los resultados obtenidos a nivel del estrato N°.5 considerando cada una de las dimensiones del servicio fueron 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 con ello los resultados promedio fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje de percepción.

Gráfico 26



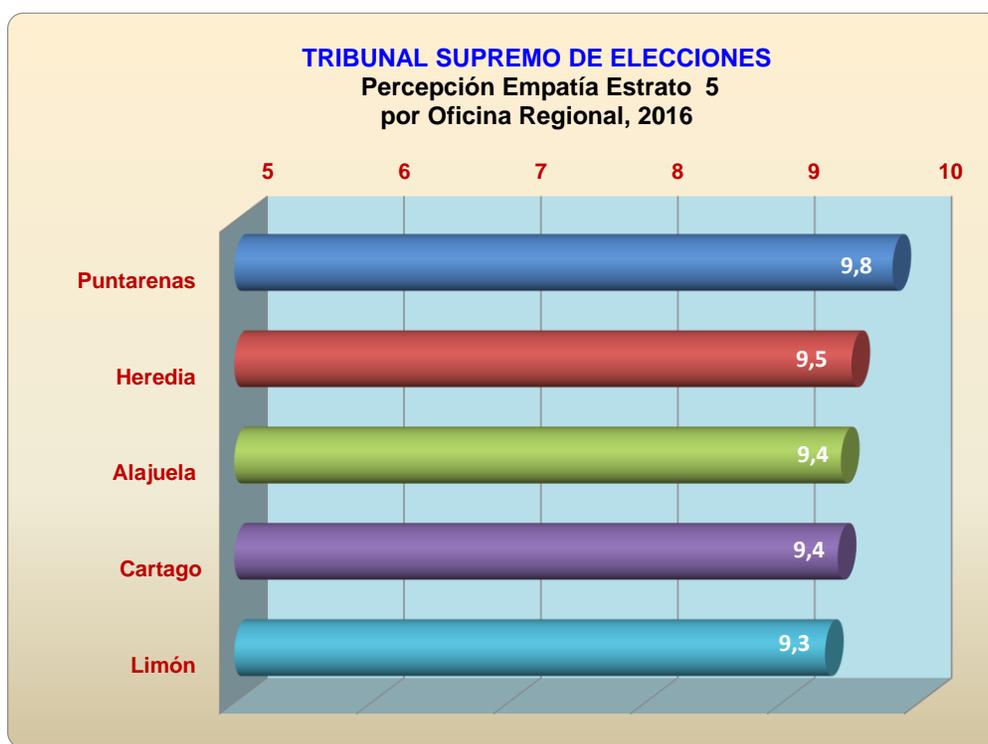
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,0 puntos. Como se observa en el gráfico, la única sede que obtuvo menor puntaje fue la regional de Limón con 8,6 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.

**Gráfico 27**



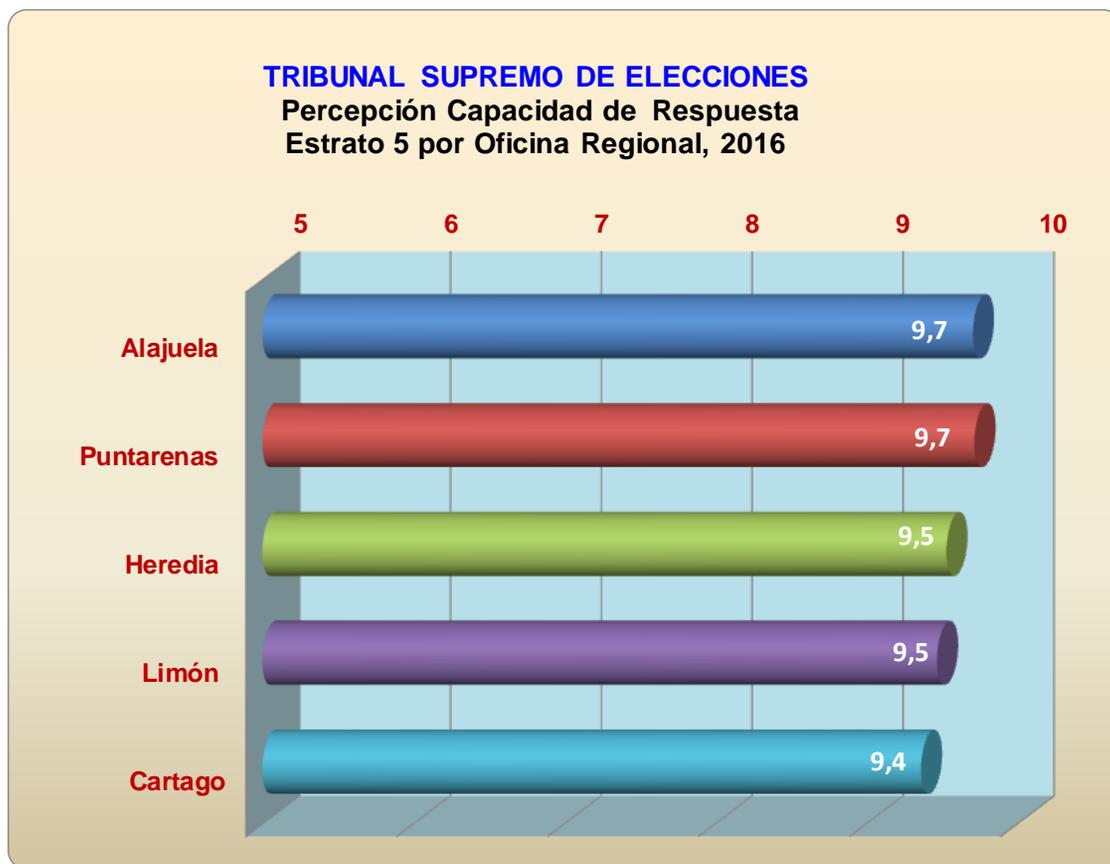
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,5 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede regional que obtuvo la nota más elevada en este estrato fue Puntarenas con 9,8 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Limón con 9,3 puntos.

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:

**Gráfico 28**



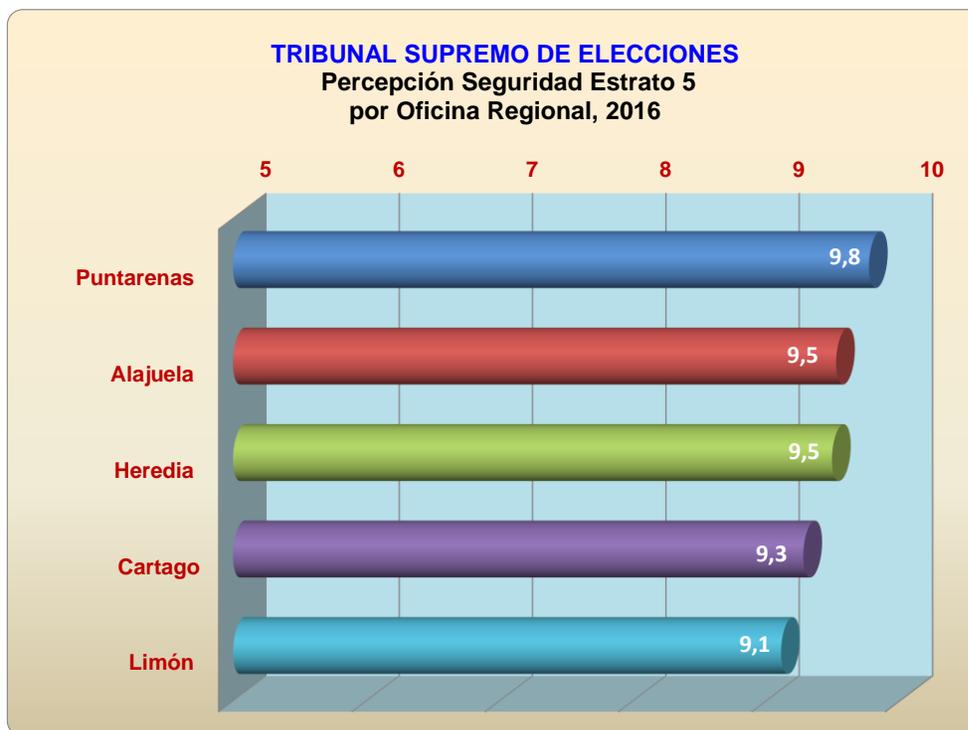
Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,6 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede regional que obtuvo la nota más elevada en este estrato fue Puntarenas y Alajuela con 9,7 puntos ambas, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Cartago con 9,4 puntos.

4) Seguridad

El elemento evaluado en esta dimensión se refiere al conocimiento que 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.

**Gráfico 29**



Fuente: anexo 1

En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de 9,4 puntos. Como se observa en el gráfico, la sede regional que obtuvo la nota más elevada en este estrato fue nuevamente Puntarenas con 9,8 puntos, mientras que la de menor puntaje fue la regional de Limón con 9,1 puntos.

A manera de resumen generan en este estrato, la mejor oficina evaluada fue la regional de Puntarenas con un índice global de satisfacción (IGS) de 9,7 puntos; la oficina regional que obtuvo la más baja percepción fue Limón con 9,2 puntos, conforme se detalló en el gráfico 5.

## 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, varias consultas generales a las personas usuarias de los siguientes temas:

- a) Trámites Institucionales de mayor demanda.
- b) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.
- c) Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.
- d) Expectativas de los usuarios respecto a cómo mejorar la prestación de los servicios institucionales.

Los resultados obtenidos para los indicados tópicos fueron los siguientes:

a) Trámites Institucionales de mayor demanda.

Ante la consulta a las personas usuarias de que trámite más a menudo realizaba en la oficina regional de su comunidad, y conforme con la opinión de ellas, a nivel general el trámite de mayor demanda es el de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles que logra alcanzar una importancia relativa del 46%, seguido muy de cerca por el de Solicitudes de Cédula de Identidad con un 45% del total. El resto de los servicios de mayor importancia se muestra a continuación:

**Cuadro 8**  
**Trámites Institucionales de**  
**Mayor Demanda**  
**2016**

| Trámite                                     | Importancia Relativa |
|---|----------------------|
| Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles | 46%                  |
| Solicitudes de Cédula de Identidad          | 45%                  |
| Tarjeta de Identidad de Menores             | 6%                   |
| Otros                                       | 2%                   |
| Naturalizaciones                            | 1%                   |

*Fuente: Sondeo de Opinión Oficinas Regionales, 2016*

b) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.

Para la consulta referida al tema del horario de atención a las personas usuarias que actualmente ofrecen las oficinas regionales, se establecieron las opciones de respuesta (Si o No) para efectos de evidenciar la conformidad de la personas 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 las respuestas dadas por las personas usuarias, se evidencia que éstas 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 el 86% (1914) de las personas aprueban dicho horario y tan sólo un 14% (320) manifestaron su inconformidad por el horario actual de atención.

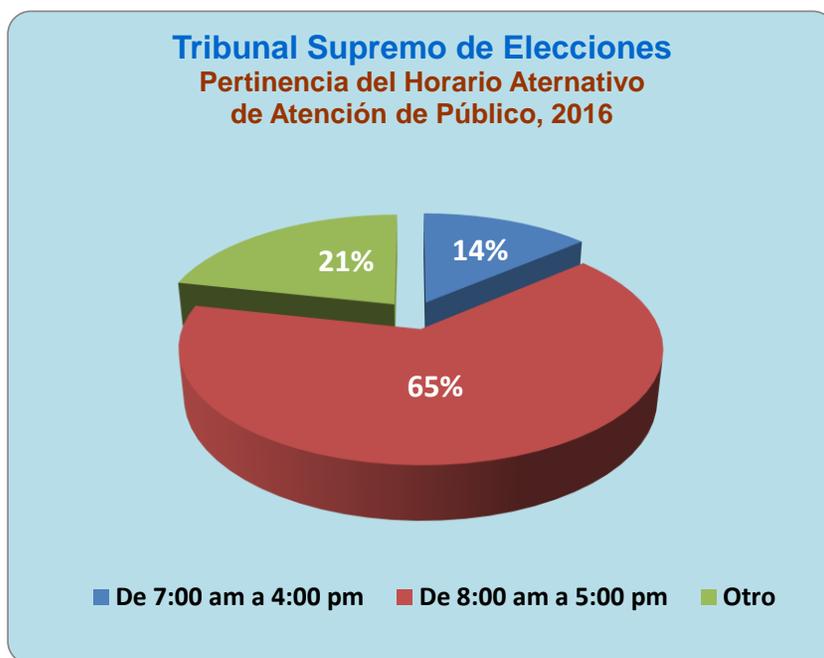
**Gráfico 30**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2016-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 65 indicó optar por un horario de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm, situación similar a los resultados del año 2016, y el restante 34% sugirió otros horarios de atención, como se muestra en el gráfico siguiente.

**Gráfico 31**



**Fuente:** Sondeo de Opinión Oficinas Regionales 2016-Contraloría de Servicios.

Al desglosarse el rubro *Otros* se tiene que un 59% de las personas de este opción de respuesta considera pertinente un horario de atención de público de *9:00 am a 5:00 pm*, un 18% con un propuesta de *7:00 am a 4:00 pm* y el restante 23% opina —*además de la atención de los días entre semana*— habilitar los días Sábados una jornada parcial (8:00 am a 12:00 md).

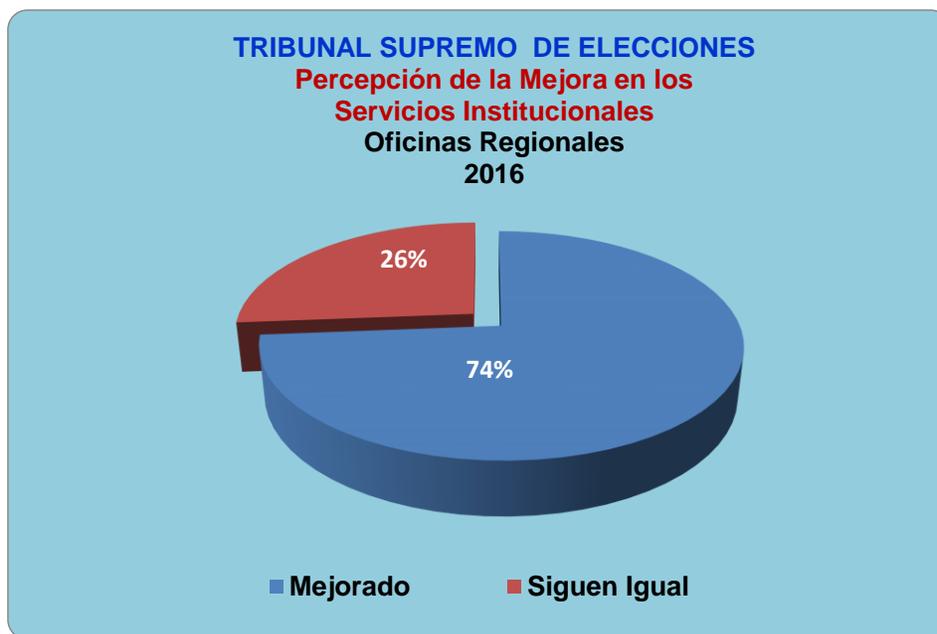
c) Percepción de Mejora en los Servicios Institucionales.

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 en promedio un 74% de las personas consultadas coinciden que la institución ha venido adoptando medidas para mejorar la prestación de los servicios, siendo muy grado indicar que para este sondeo ninguna persona considera que los servicios han empeorado. Un 26% manifiesta que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo sin mejoras algunas.

**Gráfico 32**



**Fuente:** Sondeo de opinión oficinas regionales 2016- Contraloría de Servicios

d) *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.

A manera de resumen general, en el anexo N°. 4 se describen las posibles acciones de mejora planteadas por los usuarios por cada oficina regional, en donde la mayor parte de ellas se refiera a mejoras generales en la infraestructura de las mismas.

## Conclusiones

### 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 **9,6 puntos**. Por otra parte al contemplar el Índice Parcial de Satisfacción (Tangibilidad, Empatía y Capacidad de Respuesta) se muestra una nota promedio de percepción de 9,7 puntos.
- 2) Conforme con los estratos establecidos, según la calificación promedio general respecto al Índice Global de Satisfacción, todos los estratos obtuvieron al menos ese puntaje, a excepción del estrato 5 que alcanzó una nota promedio de **9,4 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 1 con una nota de percepción de 9,5 puntos, con la menor percepción fue el estrato 5 con 9,0 puntos. Esta dimensión del servicio es la más baja percepción por parte del público entre todas las demás, independiente del estrato.
  - b. En **Empatía** los estratos 1 y 3 obtuvieron la mayor percepción con una nota de 9,8 puntos, el de menor percepción fue el Estrato 5 con 9,5 puntos.
  - c. En la dimensión **Capacidad de Respuesta** el mejor estrato evaluado fue el Estrato 1, 2 y 3 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 9,6 puntos.
  - d. En la dimensión **Seguridad** hubo muy poca diferencia porcentual entre los estratos; los mejores evaluados fueron el 1 y 3 con 9,7 puntos, el de más baja percepción fue el estrato 5 con 9,4 puntos.

- 4) 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 alta percepción que poseen las personas usuarias respecto a la rapidez y agilidad con que cada oficina regional presta el servicio, ya que el tiempo en espera en fila obtuvo un porcentaje de 9,6 puntos, mientras que el tiempo en ventanilla 9,7 puntos, resultados que mejoran respecto a los obtenidos en el año 2015.
- 5) A nivel general de los estratos y sus oficinas regionales, se muestra las mejores evaluadas y las que recibieron el menor puntaje según la dimensión.

| <b>Estrato 1</b>                  |                     |                              |   |                                 |
|-----------------------------------|---------------------|------------------------------|---|---------------------------------|
| <b>Dimensión</b>                  | <b>Tangibilidad</b> | <b>Empatía</b>               | <b>Capacidad de Respuesta</b>               | <b>Seguridad</b>                |
| <b>Regional con Mayor Puntaje</b> | Tarrazú 9,9         | Tarrazú 10,0                 | Atenas 10,0<br>Jicaral 10,0<br>Tarrazú 10,0 | Tarrazú 10,0                    |
| <b>Regional con Menor Puntaje</b> | Talamanca 8,4       | Guatuso 9,8<br>Talamanca 9,8 | Talamanca 9,5                               | Los Chiles 9,4<br>Talamanca 9,4 |

| <b>Estrato 2</b>                  |                            |                            |                               |                          |
|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| <b>Dimensión</b>                  | <b>Tangibilidad</b>        | <b>Empatía</b>             | <b>Capacidad de Respuesta</b> | <b>Seguridad</b>         |
| <b>Regional con Mayor Puntaje</b> | Sarapiquí 9,5<br>Upala 9,5 | Orotina 10,0               | Orotina 10,0                  | Orotina 10,0             |
| <b>Regional con Menor Puntaje</b> | Quepos 8,9<br>Golfito 8,9  | Coto Brus 9,6<br>Upala 9,6 | Upala 9,6                     | Golfito 9,4<br>Upala 9,4 |

| <b>Estrato 3</b>                  |                                 |                         |                               |                  |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------|
| <b>Dimensión</b>                  | <b>Tangibilidad</b>             | <b>Empatía</b>          | <b>Capacidad de Respuesta</b> | <b>Seguridad</b> |
| <b>Regional con Mayor Puntaje</b> | Cañas 9,8                       | Cañas 9,9<br>Nicoya 9,9 | Cañas 9,9<br>Nicoya 9,9       | Cañas 9,9        |
| <b>Regional con Menor Puntaje</b> | Santa Cruz 8,9<br>Siquirres 8,9 | Corredores 9,6          | Santa Cruz 9,7                | Corredores 9,2   |

| <b>Estrato 4</b>                  |                     |                |                                 |                  |
|-----------------------------------|---------------------|----------------|---------------------------------|------------------|
| <b>Dimensión</b>                  | <b>Tangibilidad</b> | <b>Empatía</b> | <b>Capacidad de Respuesta</b>   | <b>Seguridad</b> |
| <b>Regional con Mayor Puntaje</b> | San Ramón 9,7       | Grecia 10,0    | Grecia 9,9<br>Pérez Zeledón 9,9 | Grecia 9,9       |
| <b>Regional con Menor Puntaje</b> | San Carlos 8,6      | Turrialba 9,2  | Turrialba 9,5                   | Turrialba 9,1    |

| <b>Estrato 5</b>                  |                     |                |                                |                  |
|-----------------------------------|---------------------|----------------|--------------------------------|------------------|
| <b>Dimensión</b>                  | <b>Tangibilidad</b> | <b>Empatía</b> | <b>Capacidad de Respuesta</b>  | <b>Seguridad</b> |
| <b>Regional con Mayor Puntaje</b> | Heredia 9,3         | Puntarenas 9,8 | Alajuela 9,7<br>Puntarenas 9,7 | Puntarenas 9,8   |
| <b>Regional con Menor Puntaje</b> | Limón 8,6           | Limón 9,3      | Cartago 9,4                    | Limón 9,1        |

**6)** Aspectos relevantes de acuerdo con la opinión del usuario, se puede concluir que:  
 acuerdo con la opinión del usuario, se puede concluir que:

*a) Trámites Institucionales de mayor demanda*

En la medición de los niveles de demanda por tipo de servicio institucional, el de mayor demanda —conforme con la percepción de las personas usuarias— fue *Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles* con un 46% de importancia relativa.

*b) Opinión respecto al horario establecido por la institución*

De las 2234 personas consultadas en las diferentes oficinas regionales, el 86% (1914 personas) manifestaron a nivel general estar de acuerdo con el horario de atención establecido en cada

sede regional y tan solo el 14% (320 usuarios) indicaron la preferencia en otros horario de atención, siendo el horario de mayor preferencia de las 8:00 am a las 5:00 pm.

*c) Opinión respecto a la percepción en la mejora de los servicios recibidos*

Se concluye que un 100% de las personas encuestadas manifestaron que los servicios ofrecidos se han mantenido igual o han mejorado, siendo que el 74% de las personas usuarias coinciden en que los servicios han mejorado respecto a años anteriores.

## **Recomendaciones**

Conforme con los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión 2016 referido a la percepción de las personas usuarias sobre la prestación de los servicios institucionales en las oficinas regionales y del análisis de la información realizada por esta Contraloría de Servicios, se plantean las siguientes recomendaciones para su valoración y aprobación por parte del Superior:

- a) Enviar atenta felicitación al personal de las oficinas regionales por los buenos resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión, lo cual demuestra la capacidad y esmero con que se prestan los servicios en cada una de ellas para con las personas usuarias.
  
- b) A la Oficina Coordinación de Servicios Regionales lo siguiente:
  - 1) Valore las propuestas de acciones de mejora descritas en el anexo N°. 4, a fin de implementarlas según las posibilidades institucionales, para lo cual este despacho brindaría la información que se estime pertinente.
  
  - 2) Tome nota de las acciones de mejora referidas a rotulación en cada oficina regional, de forma que se coordine lo pertinente con la Sección de Ingeniería y Arquitectura , Oficina de Comunicación y la Unidad de Prevención y Salud, a fin de proceder a verificar la necesidades actuales de rotulación interna, considerando lo indicado en su momento por la Dirección Ejecutiva respecto a los recursos asignados en el año 2015. (Oficio DE-0250-2015).

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Índices Global y Parcial de Satisfacción y por Dimensión según Estrato y Oficina, 2016

| <b>Estrato 1</b>     | <b>IGS<sup>1</sup></b> | <b>IPS<sup>2</sup></b> | <b>IGS<sub>DT</sub></b> | <b>IGS<sub>DE</sub></b> | <b>IGS<sub>CR</sub></b> | <b>IGS<sub>S</sub></b> |
|----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| Atenas               | <b>9,9</b>             | 9,9                    | 9,6                     | 9,9                     | 10,0                    | 9,9                    |
| Guatuso              | <b>9,7</b>             | 9,8                    | 9,8                     | 9,8                     | 9,8                     | 9,6                    |
| Jicaral              | <b>9,9</b>             | 9,9                    | 9,8                     | 9,9                     | 10,0                    | 9,9                    |
| Los Chiles           | <b>9,6</b>             | 9,7                    | 9,1                     | 9,8                     | 9,8                     | 9,4                    |
| Osa                  | <b>9,8</b>             | 9,8                    | 9,7                     | 9,8                     | 9,9                     | 9,8                    |
| Talamanca            | <b>9,4</b>             | 9,4                    | 8,4                     | 9,8                     | 9,5                     | 9,4                    |
| Tarrazú              | <b>9,9</b>             | 9,9                    | 9,9                     | 10                      | 10                      | 10                     |
| <b>IGS Promedios</b> | <b>9,8</b>             | <b>9,8</b>             | <b>9,5</b>              | <b>9,8</b>              | <b>9,8</b>              | <b>9,7</b>             |
| <b>Estrato 2</b>     | <b>IGS<sup>1</sup></b> | <b>IPS<sup>2</sup></b> | <b>IGS<sub>DT</sub></b> | <b>IGS<sub>DE</sub></b> | <b>IGS<sub>CR</sub></b> | <b>IGS<sub>S</sub></b> |
| Buenos Aires         | <b>9,7</b>             | 9,7                    | 9,2                     | 9,8                     | 9,9                     | 9,7                    |
| Coto Brus            | <b>9,6</b>             | 9,6                    | 9,2                     | 9,6                     | 9,8                     | 9,5                    |
| Golfito              | <b>9,5</b>             | 9,6                    | 8,9                     | 9,7                     | 9,8                     | 9,4                    |
| Orotina              | <b>9,8</b>             | 9,8                    | 8,9                     | 10                      | 10                      | 10                     |
| Puriscal             | <b>9,7</b>             | 9,7                    | 9,0                     | 9,8                     | 9,8                     | 9,8                    |
| Quepos               | <b>9,7</b>             | 9,7                    | 8,9                     | 9,7                     | 9,9                     | 9,7                    |
| Sarapiquí            | <b>9,7</b>             | 9,7                    | 9,5                     | 9,8                     | 9,8                     | 9,5                    |
| Upala                | <b>9,5</b>             | 9,6                    | 9,5                     | 9,6                     | 9,6                     | 9,4                    |
| <b>IGS Promedios</b> | <b>9,7</b>             | <b>9,7</b>             | <b>9,2</b>              | <b>9,7</b>              | <b>9,8</b>              | <b>9,6</b>             |
| <b>Estrato 3</b>     | <b>IGS<sup>1</sup></b> | <b>IPS<sup>2</sup></b> | <b>IGS<sub>DT</sub></b> | <b>IGS<sub>DE</sub></b> | <b>IGS<sub>CR</sub></b> | <b>IGS<sub>S</sub></b> |
| Cañas                | <b>9,9</b>             | 9,9                    | 9,8                     | 9,9                     | 9,9                     | 9,9                    |
| Corredores           | <b>9,5</b>             | 9,6                    | 9,4                     | 9,6                     | 9,8                     | 9,2                    |
| Nicoya               | <b>9,8</b>             | 9,8                    | 9,6                     | 9,9                     | 9,9                     | 9,8                    |
| Santa Cruz           | <b>9,6</b>             | 9,6                    | 8,9                     | 9,8                     | 9,7                     | 9,7                    |
| Siquirres            | <b>9,6</b>             | 9,6                    | 8,9                     | 9,7                     | 9,8                     | 9,7                    |
| <b>IGS Promedios</b> | <b>9,7</b>             | <b>9,7</b>             | <b>9,3</b>              | <b>9,8</b>              | <b>9,8</b>              | <b>9,7</b>             |

| <b>Estrato 4</b>     | <b>IGS<sup>1</sup></b> | <b>IPS<sup>2</sup></b> | <b>IGS<sub>DT</sub></b> | <b>IGS<sub>DE</sub></b> | <b>IGS<sub>CR</sub></b> | <b>IGS<sub>S</sub></b> |
|----------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| Grecia               | <b>9,9</b>             | 9,8                    | 9,6                     | 10                      | 9,9                     | 9,9                    |
| Liberia              | <b>9,6</b>             | 9,6                    | 9,1                     | 9,7                     | 9,7                     | 9,6                    |
| Pérez Zeledón        | <b>9,8</b>             | 9,8                    | 9,3                     | 9,8                     | 9,9                     | 9,8                    |
| Pococí               | <b>9,7</b>             | 9,7                    | 9,5                     | 9,7                     | 9,7                     | 9,7                    |
| San Carlos           | <b>9,3</b>             | 9,4                    | 8,6                     | 9,3                     | 9,7                     | 9,2                    |
| San Ramón            | <b>9,7</b>             | 9,8                    | 9,7                     | 9,7                     | 9,8                     | 9,7                    |
| Turrialba            | <b>9,3</b>             | 9,3                    | 9,0                     | 9,2                     | 9,5                     | 9,1                    |
| <b>IGS Promedios</b> | <b>9,6</b>             | <b>9,6</b>             | <b>9,3</b>              | <b>9,6</b>              | <b>9,7</b>              | <b>9,6</b>             |
| <b>Estrato 5</b>     | <b>IGS<sup>1</sup></b> | <b>IPS<sup>2</sup></b> | <b>IGS<sub>DT</sub></b> | <b>IGS<sub>DE</sub></b> | <b>IGS<sub>CR</sub></b> | <b>IGS<sub>S</sub></b> |
| Alajuela             | <b>9,5</b>             | 9,5                    | 9,1                     | 9,4                     | 9,7                     | 9,5                    |
| Cartago              | <b>9,3</b>             | 9,3                    | 9,1                     | 9,4                     | 9,4                     | 9,3                    |
| Heredia              | <b>9,5</b>             | 9,5                    | 9,3                     | 9,5                     | 9,5                     | 9,5                    |
| Limón                | <b>9,2</b>             | 9,3                    | 8,6                     | 9,3                     | 9,5                     | 9,1                    |
| Puntarenas           | <b>9,7</b>             | 9,6                    | 9,1                     | 9,8                     | 9,7                     | 9,8                    |
| <b>IGS Promedios</b> | <b>9,4</b>             | <b>9,4</b>             | <b>9,0</b>              | <b>9,5</b>              | <b>9,6</b>              | <b>9,4</b>             |

1/ Índice Global de Satisfacción

2/ Índice Parcial 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, 2016

| DIMENSIÓN  | Estratos   |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
|  | 1          | 2          | 3          | 4          | 5          |
| <b>TANGIBILIDAD</b>  |            |            |            |            |            |
| <b>Promedio Estrato</b>                                    | <b>9,5</b> | <b>9,2</b> | <b>9,3</b> | <b>9,3</b> | <b>9,0</b> |
| Mobiliario   | 9,5        | 9,3        | 9,3        | 9,1        | 9,1        |
| Aseo y Limpieza  | 9,5        | 9,4        | 9,5        | 9,4        | 9,1        |
| Rotulación y Demarcación                                   | 9,3        | 8,9        | 9,2        | 9,1        | 8,8        |
| Espacio Físico y Comodidad                                 | 9,3        | 8,8        | 9,1        | 9,0        | 8,9        |
| Accesibilidad  | 9,3        | 8,7        | 9,1        | 9,2        | 8,9        |
| Presentación Personal Funcionario                          | 9,8        | 9,8        | 9,7        | 9,7        | 9,5        |
| <b>EMPATIA</b>   |            |            |            |            |            |
| Amabilidad y Cortesía del<br>Funcionario en Ventanilla     | <b>9,8</b> | <b>9,7</b> | <b>9,8</b> | <b>9,6</b> | <b>9,5</b> |
| <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>                              |            |            |            |            |            |
| Tiempo de Espera en Fila                                   | 9,8        | 9,7        | 9,7        | 9,6        | 9,3        |
| Tiempo de Atención en Ventanilla                           | 9,8        | 9,8        | 9,8        | 9,6        | 9,4        |
| <b>Promedio Estrato</b>                                    | <b>9,8</b> | <b>9,8</b> | <b>9,8</b> | <b>9,7</b> | <b>9,4</b> |
| <b>SEGURIDAD</b>   |            |            |            |            |            |
| Información y orientación del<br>Funcionario en Ventanilla | <b>9,7</b> | <b>9,6</b> | <b>9,7</b> | <b>9,6</b> | <b>9,4</b> |

### **Anexo 3**

#### **Dato demográfico de las personas encuestadas en Oficinas Regionales, 2016**

| <b>Sexo</b>  | <b>Cantidad de<br/>encuestados<br/>(as)</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------|---|-------------------|
| Femenino     | 1.268                                       | 57%               |
| Masculino    | 966   | 43%               |
| <b>Total</b> | <b>2234</b>                                 | <b>100%</b>       |

## **Anexo 4**

### **Resumen General de Propuestas de Mejora para la prestación del servicio por oficina regional, 2016 <sup>3</sup>**

#### **ESTRATO 1**

##### **Atenas**

Mejoras en aspectos de infraestructura:

- Mobiliario más nuevo
- Sillas cómodas
- Edificio más amplio y más céntrico

##### **Criterio de la CSR**

La jefatura de la sede de Atenas indicó que *“... las butacas con las que contamos aquí en la oficina no se encuentran deterioradas, ni rotas y las sillas donde se atienden a los usuarios no están dañadas”*.

##### **Los Chiles**

Mejorar Pintura y Baños y Sillas

##### **Criterio de la CSR**

Se incluirá la necesidad de pintura en el POA-2018, ya que en otras POAS esta sede no lo había incorporado en lista de necesidades. Para los baños se atenderá bajo el proyecto de Arquitectura “Mejoras en sedes regionales” según fue comunicado en oficio CSR-1072-2015. En cuanto a las sillas se consultó a la Dirección Ejecutiva si tienen en stock de lo contrario se incluirían en el POA-2018.

##### **TALAMANCA**

Ampliar espacio de la Oficina

---

<sup>3</sup> Para cada una de las observaciones por oficina regional, se consigna el criterio externado por la Jefatura de la Coordinación de Servicios Regionales (CSR) según oficio CSR-842-2016 del 05/09/2016, dado lo dispuesto por el Superior.

## **ESTRATO 2**

### **Quepos**

Edificio más amplio

#### **Criterio de la CSR**

Mediante oficio CSR-971-2015 se comunicó la priorización para traslado, remodelación y construcción de sedes regionales. Aguirre 2017 "Construcción de un edificio propio. Está en proceso la donación de un terreno por parte del CNP".

### **BUENOS AIRES**

Edificio amplio, parqueo y céntrico.

#### **Criterio de la CSR**

Se atenderá bajo el proyecto de Arquitectura "Mejoras en sedes regionales"; según fue comunicado en oficio CSR-1072-2015. Se está tramitando la donación de un terreno por parte el INDER. Se espera que en lo que resta del año esté finalizada la donación.

### **COTO BRUS**

Disponibilidad de un baño por separado, tanto de mujer como para hombre

#### **Criterio de la CSR**

Se atenderá bajo el proyecto de Arquitectura "Mejoras en sedes regionales"; según fue comunicado en oficio CSR-1072-2015.

### **GOLFITO**

Mejoras generales de infraestructura

- Mejor Rotulación externa (mayor tamaño)
- Cambiar piso, pintar, más espacio interno de la oficina

#### **Criterio de la CSR**

El Rótulo está en proceso de compra, y un alquiler de un nuevo local.

### **OROTINA**

Mejoras generales de infraestructura

- Un local más amplio y más céntrico
- Una puerta más espaciosa (entrada principal), baranda en la rampa de acceso (entrada principal).

#### **Criterio de la CSR**

De conformidad con el Oficio CSR-971-2015, de priorización, estaba previsto la construcción de un local propio, para el 2016. Sin embargo, los planos se encuentran en visado.

### **PURISCAL**

Mejoras generales de infraestructura

- Mejorar la rampa para discapacitados.
- Venta de timbres dentro de la institución.

#### **Criterio de la CSR**

Para el año en curso se solicitó promover la contratación de un nuevo local ya que el actual no cumple con la Ley 7600. Instalar un puesto de timbres no es funcional porque la cantidad de certificaciones emitidas no permite obtener un margen de utilidad para subsistir (los timbres se venden al costo con un porcentaje muy bajo de ganancia).

### **SARAPIQUÍ**

Mejoras generales de infraestructura

- Mejorar la rampa para discapacitados.
- Mejorar puertas de acceso.

Venta de timbres dentro de la oficina

#### **Criterio de la CSR**

La oficina regional de Sarapiquí indicó que "Estamos a 5 mts de la entrada al pavimento de la calle que pasa al frente de la oficina, la entrada es de cemento total, se encuentra en buen estado, no tiene baches o huecos, la pendiente es suficiente para el ingreso de una silla de ruedas sin mucho esfuerzo, no tiene gran dificultad para usuarios con muletas.

La puerta de acceso abre a ambos lados, lo único es que la deben empujar, la misma está rotulada (HALE-EMPUJE), hoy día contamos con oficial de seguridad que nos colabora un poco más con ese asunto ya que los usuarios se confunden y empujan cuando deben halar y halan cuando deben empujar".

Instalar un puesto de timbres no es funcional porque la cantidad de certificaciones emitidas no permite obtener un margen de utilidad para subsistir (los timbres se venden al costo con un porcentaje muy bajo de ganancia).

### **UPALA**

Instalación de aire acondicionado

#### **Criterio de la CSR**

En febrero del presente año se trasladaron a un nuevo local. Asimismo, en el proyecto de climatización Upala se atenderá en el 2016.

## **ESTRATO 3**

### **CAÑAS**

- Instalación de pasamanos para adulto mayor,
- Señalización de emergencias y de piso húmedo

#### **Criterio de la CSR**

La jefatura de Cañas indicó que "la Sección de Arquitectura tomó nota para atenderlo, en cuanto a la señalización no ven ningún problema".

### **CORREDORES**

Mejorar la rotulación interna

#### **Criterio de la CSR**

En atención a los hallazgos del sondeo de opinión 2015 se solicitaron a Comunicación quienes han ido despachando conforme los confeccionan (los mismos son en papel bond y emplastados). Sin embargo, cabe aclarar que las sedes regionales requieren rotulación interna pero en un material más duradero.

### **SANTA CRUZ**

Mejoras generales de infraestructura

- Edificio más amplio
- Mayor espacio en áreas de servicio

#### **Criterio de la CSR**

Mediante oficio CSR-971-2015 se comunicó la priorización para traslado, remodelación y construcción de sedes regionales. Santa Cruz 2017 "Remodelación del edificio actual".

### **SIQUIRRES**

Mejoras en Infraestructura

- Ampliar espacio de oficina
- Mejorar mobiliario

#### **Criterio de la CSR**

La ampliación se atenderá bajo el proyecto de Arquitectura "mejoras en sedes regionales"; según fue comunicado en oficio CSR-1072-2015.

En cuanto a las butacas la jefatura de la sede indicó "habían varias butacas de respaldar y asiento plásticos (mala calidad) que estaban rotas y solamente con la armazón metálica, ubicadas contra la pared, básicamente a ello se refiere lo del mobiliario, dichas butacas ya fueron sustituidas por unas nuevas..."

## **ESTRATO 4**

### **GRECIA**

Ampliar espacio áreas de atención

#### **Criterio de la CSR**

De conformidad con el oficio CSR-971-2015 de Arquitectura, para el 2016-2017 se prevé la construcción de un local propio. Está en proceso la donación de un terreno por parte de la municipalidad, estamos a la espera del informe por parte de Arquitectura.

### **LIBERIA**

Mejoras en Infraestructura

- Ampliar espacio de oficina y áreas de atención
- Mejorar mobiliario

#### **Criterio de la CSR**

La jefatura de Liberia indicó vía telefónica que "...No se requiere ninguna ampliación", la oficina ya había sido remodelada.

En cuanto al mobiliario se incluirá esa necesidad en el POA 2018, ya que en otros POAS esta sede no lo había incorporado en la lista de necesidades.

### **PEREZ ZELEDÓN**

Mejoras en Infraestructura

- Mejorar los muebles y sillas.
- Ampliar edificio
- Disponer de un parqueo

#### **Criterio de la CSR**

La sede regional está gestionando ante la municipalidad la donación de un terreno.

### **POCOCÍ**

Espacios preferenciales, atención inmediata para adultos mayores.

#### **Criterio de la CSR**

Indica la jefatura de la sede que sí existen espacios preferenciales exclusivos y rotulados con el fin de cumplir con la Ley 7600 en las Áreas Civil y Electoral, además, el oficial de seguridad colabora en el acomodo de las personas con condiciones especiales preferenciales, sin embargo, es importante tener en cuenta que por la alta demanda de nuestros servicios en ocasiones existe fila hasta en la misma atención de personas preferenciales.

### **SAN CARLOS**

- Mejorar rotulación y pintura del edificio
- Mejorar mobiliario y sillas de espera

#### **Criterio de la CSR**

En proceso de compra el rótulo externo.

Esta Coordinación solicitó mediante correo electrónico del 16 de noviembre de 2015 a la Dirección Ejecutiva sillas ergonómicas las cuales ya fueron despachadas a la sede. En cuanto a las "mejoras en el mobiliario" la jefatura indicó que el mobiliario de la sede está en excelente estado.

### **SAN RAMÓN**

- Ampliar parqueo
- Mayor Personal en Ventanilla
- Falta de fichero para la atención

### **Criterio de la CSR**

La jefatura de la sede indicó "esta sede regional tiene tres espacios en el parqueo uno ley 7600 otro jefatura y un solo espacio para uso de los usuarios que nos visitan...".

En cuanto a la necesidad de personal ha sido atendida con la dotación de un recurso humano (para reforzar la estructura organizativa de la sede POA 2016 objetivo 2 de la subpartida 850-02).

La jefatura de la sede aclaró "...respecto a las fichas se implementaron nuevamente ahora el 01-09-16 ya que no había guarda que colaborara con estas y se le dio un mes para que se familiarizara con los trámites...".

### **TURRIALBA**

Mejoras en Infraestructura

- Mobiliario, Aire Acondicionado
- Cambiar el piso

Mejorar Rotulación Interna

### **Criterio de la CSR**

En el proyecto de Climatización de sedes regionales está previsto para atender en el 2018 lo referente al aire acondicionado.

El piso no ha generado ninguna molestia a los usuarios, ya que no presenta ninguna alteración o desnivel que pudiera afectar su libre tránsito.

Referente a la rotulación en los hallazgos del sondeo de opinión 2015 se solicitaron a la Oficina de Comunicación quienes han ido despachando conforme los confeccionan (los mismos son en papel bond y emplastados). Sin embargo, cabe aclarar que las sedes regionales requieren rotulación interna pero en un material más duradero.

## **ESTRATO 5**

### **ALAJUELA**

Mejoras Generales en Infraestructura

- Aire Acondicionado
- Rotulación de Áreas
- Acondicionar entrada principal (ley 7600).
- Habilitar Ventanilla de Atención Preferencial.

Mayor amabilidad y cortesía en la atención  
Más personal y más sillas de espera, comodidad

#### **Criterio de la CSR**

Referente a la rotulación en los hallazgos del sondeo de opinión 2015 se solicitaron a la Oficina de Comunicación quienes han ido despachando conforme los confeccionan (los mismos son en papel bond y emplastados). Sin embargo, cabe aclarar que las sedes regionales requieren rotulación interna pero en un material más duradero.

De conformidad con el proyecto de Climatización esa sede regional será atendida en el 2017 para lo del aire acondicionado.

De conformidad con el oficio CSR-971-2016 se tiene proyectado el traslado de la regional en el 2018 ya que el local que se ocupa actualmente es una bodega con una sola entrada y sin ventilación. Se aclaró en informe del sondeo de opinión 2015 -El problema que se presenta es que cuando llegan muchos casos preferenciales los asientos no son suficientes, y la estructura del edificio y su distribución no permite extender dicha área.

Referente a la amabilidad y cortesía se trata de un tema de capacitación y motivación en el personal. Las sedes regionales si conocen cursos de su interés deben realizar la gestión ante esta Sección. Se incluirá dentro de las necesidades de capacitación que se solicitará al Área de Capacitación.

Mediante correo de Walter Villalobos jefe de la oficina, indica que no hace falta asientos preferenciales "... El problema que se presenta es que cuando llegan muchos casos preferenciales estos no son suficientes, y la estructura del edificio y su distribución no permite extender dicha área".

La necesidad de personal ha sido atendida con la dotación de un recurso humano (para reforzar la estructura organizativa de la sede POA 2016 objetivo 2 de la subpartida 850-02).

## **CARTAGO**

Mejoras Generales en Infraestructura

- Acondicionar entrada principal (ley 7600).
- Mejorar rotulación interna.
- Habilitar ventanilla preferencial

### **Criterio de la CSR**

Se le consultó a la Licenciada María Olga Torres quien aclara que el único inconveniente al respecto es el área de parqueo que cuenta con zacate block. Mediante oficio IA-509-2016 de la Sección de Ingeniería y Arquitectura se informó que los requerimientos se incluyeron en el POA 2017 de esa Sección.

Referente a la rotulación en los hallazgos del sondeo de opinión 2015 se solicitaron a la Oficina de Comunicación quienes han ido despachando conforme los confeccionan (los mismos son en papel bond y emplastados). Sin embargo, cabe aclarar que las sedes regionales requieren rotulación interna pero en un material más duradero.

Se le consultó a la Licenciada María Olga Torres quien aclara que no hay espacio para contar con una ventanilla preferencial. La directriz es que el oficial de seguridad vaya acomodando una sola fila de las personas que ameriten la atención preferencial y se van atendiendo dependiendo de la cantidad de usuarios (se atienden 2 o 3 personas comunes y 1 preferencial y se repite el ejercicio).

## **HEREDIA**

- Reforzar áreas de atención de público en temporadas de mucha afluencia de personas usuarias.
- Dotar de más personal en la oficina.

### **Criterio de la CSR**

Mediante POA 2016 en la subpartida 850-02, en el objetivo 7 esta Sección previó recursos para poder brindar refuerzos a las regionales, por lo que las jefaturas de las sedes podrán enviar a esta Coordinación las solicitudes de refuerzos necesarias.

En cuanto a la personal esta necesidad ha sido atendida con la dotación de un recurso humano (para reforzar la estructura organigrama de la sede POA 2016 objetivo 2 de la subpartida 850-02).

## **LIMÓN**

Mejoras Generales en Infraestructura

- Mejorar pintura interna y externa.
- Ampliar espacio interno de la oficina
- Mejorar rotulación interna.

### **Criterio de la CSR**

Respecto a la pintura será Incluido en POA 2017 (subpartida 850-01, objetivo 1).

Para la rotulación interna, en atención a los hallazgos del sondeo de opinión 2015 se solicitaron a la Oficina de Comunicación quienes han ido despachando conforme los confeccionan (los mismos son en papel bond y emplastados). Sin embargo, cabe aclarar que las sedes regionales requieren rotulación interna pero en un material más duradero.

En cuanto al espacio físico se atenderá bajo el proyecto de Arquitectura “mejoras en sedes regionales”; según fue comunicado en oficio CSR-1072-2015.

## **PUNTARENAS**

Mejoras Generales en Infraestructura

- Sillas de Espera,
- Rotulación
- Servicios Sanitarios

### **Criterio de la CSR**

Para la rotulación interna con el fin de realizar la gestión ante Comunicación el 1 de setiembre de 2016 se llamó a la jefatura de la sede para que nos facilite el listado de los rótulos requeridos.

La jefatura de la sede aclaró que respecto a los servicios sanitarios la observación debe ser que no hay espacio para el cambio del pañal en bebés. En POA 2016 se les asignó un cambiador, está pendiente su instalación.

En lo referente a sillas de espera esta unidad administrativa valorará si es posible atenderlo con los recursos aprobados en POA 2016 ya que requieren 4 sillas de espera. Asimismo, en el POA 2015 fue posible dotar a la sede de 5 butacas de 4 asientos.