



Informe de Sondeo Parcial de Opinión Oficinas Regionales 2019



Setiembre, 2019

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	3
Aspectos Generales del Sondeo de Opinión	4
Elementos del Muestreo.....	6
Resultados del Sondeo de Opinión.....	9
Índice Global de Satisfacción	9
II. Resultados por Dimensión	10
A) Dimensión Tangibilidad.....	10
B) Dimensión Empatía	10
C) Dimensión Capacidad de Respuesta	11
D) Dimensión Seguridad.....	12
Resultados Consultas Generales	12
Conclusiones	15
Recomendaciones.....	17

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/u organizaciones 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 artículo 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 2019, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado únicamente a **14 Sedes Regionales** entre los meses de abril, junio y setiembre del presente año, conforme a lo aprobado parcialmente en el Plan Operativo Anual 2019. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio por el servicio ofrecido al usuario en las oficinas regionales de **9,54 puntos** a nivel general.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

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

Conforme a lo establecido en algunos modelos de evaluación de servicios públicos y con el fin de determinar los elementos sobre los cuales se obtendría la percepción del usuario, se contempló para el presente sondeo la adopción de las denominadas *dimensiones del servicio²*, áreas indispensables que responden como partes estratégicas en la conformación y prestación de un servicio al usuario.

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

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

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.

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

² Modelos de Evaluación *SERVQUAL/SERVPERF*.

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**”, el cual determina la percepción que tienen las personas usuarias de los rubros evaluados en cada oficina regional. Esto permite detectar las áreas concretas en donde es necesario aplicar acciones que busquen el mejoramiento continuo de los servicios que la Institución presta.

Seguidamente se enlistan las sedes regionales que fueron visitadas para aplicar el referido sondeo a las personas usuarias. Como se mencionó al principio, por recorte presupuestario, solo se lograron visitar 14, y que fueron escogidas por la Contraloría de Servicios tanto por su afluencia de usuarios, como por condiciones propias de la ubicación de la sede.

- Alajuela
- Cartago
- Cañas
- Golfito
- Grecia
- Heredia
- Liberia
- Limón
- Osa
- Orotina
- Pérez Zeledón
- Puntarenas
- Santa Cruz
- Siquirres

Elementos del Muestreo

La encuesta contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo con la calificación siguiente: Muy bueno obtenía una nota de 10, Bueno una nota de 7, Regular nota de 5 y Malo nota 0, así como algunas preguntas con criterios de selección cualitativos. El total de encuestas realizadas fue de **1070**.

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:

Condiciones Físicas

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

1. Estado del mobiliario para el público.
2. Aseo y Limpieza.
3. Espacio Físico, Rotulación y Comodidad de las Instalaciones.
4. Accesibilidad de las instalaciones.

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, incluyendo al oficial de seguridad fueron las siguientes:

1. Presentación Personal
 - Vestimenta que porta los funcionarios en sus labores diarias.
2. Amabilidad y Cortesía
 - Forma de expresarse hacia la persona usuaria en el momento de la atención.
3. Información y Orientación Brindada
 - Información correcta dada por el funcionario sobre las consultas realizadas por la persona usuaria.

Tiempos de Prestación del Servicio

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

1. 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.
2. Tiempo que tardó la persona usuaria en realizar el trámite
 - Tiempo que tardó la persona usuaria en realizar su trámite.
3. Satisfacción del tiempo si fue ágil y eficiente
 - Cumplimiento por parte de la institución sobre el plazo respectivo para solucionar el trámite a la persona usuaria.

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 la prestación de los servicios.

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 alternativas de otros horarios de atención.

Resultados del Sondeo de Opinión

A continuación, se presentan los resultados generales obtenidos, así como por dimensión del servicio en las oficinas regionales evaluadas.

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, entre dichas oficinas regionales.

Índice Global de Satisfacción

A nivel general, el **IGS** con las dimensiones indicadas, tuvo una nota promedio de percepción general de **9,54** puntos de conformidad con el puntaje de cada sede regional, el cual se muestra en el siguiente Cuadro.

Cuadro 1
Índice de Satisfacción Global según
Oficina Regional, 2019

Oficina Regional	IGS
Alajuela	8,32
Cartago	9,44
Cañas	9,93
Golfito	10,00
Grecia	9,51
Heredia	9,34
Liberia	9,92
Limón	9,21
Osa	9,94
Orotina	9,39
Pérez Zeledón	9,93
Puntarenas	9,36
Santa Cruz	9,95
Siquirres	9,34
Promedio IGS	9,54

Fuente: Anexo 1

Conforme con los datos anteriores seis de las oficinas regionales evaluadas están igual o por encima del puntaje promedio de percepción, quedando las restantes ocho regionales, por debajo de esa nota promedio.

I. Resultados por Dimensión

De acuerdo con la percepción de los usuarios de las oficinas evaluadas, se pudo obtener un promedio individualizado de cada rubro evaluado en cada una de las dimensiones del servicio, sea Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad.

A) Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,16 puntos**.

DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	
Rubro Evaluado	Nota Promedio
Presentación personal	9,57
Mobiliario para el público	9,10
Aseo y limpieza	9,10
Rotulación y demarcación	9,09
Acceso a las instalaciones	9,08
Espacio físico y comodidad	9,04
Promedio General	9,16

B) Dimensión Empatía

Es importante indicar que esta es la dimensión mediante la cual, el usuario (a) califica la forma y trato que recibió de parte del funcionario o funcionaria, su amabilidad y cortesía, que se le haya dado para retirarse de la institución satisfactoriamente.

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y su elemento de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,57 puntos**.

C) Dimensión Capacidad de Respuesta

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión, brindaron una nota promedio general de **9,63 puntos**. 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 tres de ellos:

1) 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.

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.

3) Servicio ágil y eficiente

Este último rubro evaluado, es la percepción de la persona usuaria con respecto al servicio final ofrecido por los funcionarios de la sede regional visitada, y que engloba un parámetro de su grado de satisfacción al retirarse de la institución.

Seguidamente se muestra los resultados para cada rubro evaluado de esta dimensión:

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	
Rubro Evaluado	Nota Promedio
Servicio ágil y eficiente	9,65
Tiempo de atención en la ventanilla	9,65
Tiempo de espera para ser atendido	9,61
Promedio General	9,63

D) Dimensión Seguridad

Esta es la dimensión mediante la cual, el usuario (a) califica la información y orientación que le brindó el funcionario o funcionaria en el servicio solicitado. Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y ese elemento de evaluado, tuvo una nota promedio general de **9,57 puntos**.

II. 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) Percepción de mejora en los servicios institucionales.
- B) Opinión respecto a la pertinencia del horario de atención.
- C) Observaciones o recomendaciones para el servicio.

Los resultados obtenidos para los indicados tópicos fueron los siguientes:

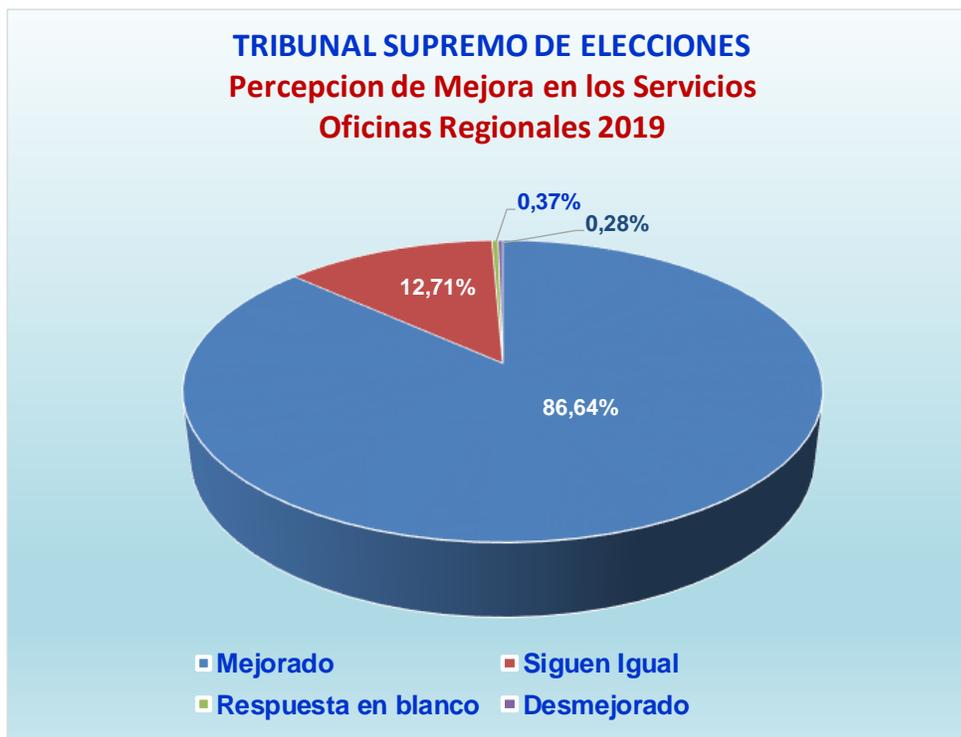
a) Percepción de mejora en los Servicios Institucionales

A fin de determinar 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, siente que los servicios del TSE han mejorado, siguen igual o desmejorado?

Del total de respuestas recibidas, los resultados obtenidos indican que un 86,64% de las personas consultadas (927), perciben que la institución ha mejorado la prestación de los servicios, un 12,71% (136), manifestó que la calidad de los servicios se ha mantenido a lo largo del tiempo, el 0,28% (tres) indicó haberse desmejorado el servicio y con un 0,37% de respuestas en blanco (cuatro).

Gráfico 1



Fuente: Sondeo de opinión oficinas regionales 2019

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 las 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 la gran mayoría están satisfechas con el horario actual de atención que se brinda en las oficinas regionales —de 8:00 am a 4:00 pm—, ya que se obtuvo un 85,05% (910 respuestas) y solamente el 14,95% (160 respuestas) indicaron **NO** estar de acuerdo con el horario actual de atención al público.

Al considerar las personas que manifestaron su inconformidad con el actual horario de atención y conforme con las opciones de respuesta; un 71,88% (115 respuestas) indicaron su preferencia por un horario de atención de las 8:00 am a las 5:00 pm, y un 28,13% (45 respuestas) a múltiples horarios, que por la cantidad de alternativas que los usuarios indicaron, son poco representativas individualmente ser incluidas en el informe.

c) Observaciones o recomendaciones para el servicio según el usuario

Aspectos incluidos en este análisis, fue solicitarles a los entrevistados que plantearan abiertamente sugerencias de cómo mejorar la prestación de los servicios en las oficinas regionales, considerando cada oficina regional pertinente, independientemente de aquellas que, en el ejercicio de sus funciones, esta Contraloría de Servicios plantee ante el Superior.

A manera de resumen general, en el anexo 2, se agruparon las opiniones de mayor relevancia descritas por las personas usuarias que recibieron los servicios en algunas regionales -que por su cantidad- fueron tomadas en cuenta en este apartado.

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 (IGS) alcanzado con base en la percepción que poseen las personas usuarias de los servicios institucionales en las Oficinas Regionales evaluadas, considerando las ponderaciones en la Tabla 1 para cada Dimensión, alcanzó un puntaje total general de **9,54 puntos**.
- 2) A nivel general de las Dimensiones, se obtuvo los siguientes resultados:
 - a. **Tangibilidad:** el promedio fue de 9,16 puntos.
 - b. **Empatía:** el promedio fue de 9,57 puntos.
 - c. **Capacidad de Respuesta:** el promedio fue de 9,63 puntos.
 - d. **Seguridad:** el promedio fue de 9,57 puntos.
- 3) Uno de los elementos importantes evaluados — como institución de servicio público — son los tiempos de espera en fila, tiempos de atención de ventanilla y el grado de satisfacción del usuario. 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 se tuvo una nota promedio de **9,63 puntos**.
- 4) De las 1070 personas encuestadas en las diferentes oficinas regionales, el 85,05% (910 respuestas) manifestaron estar de acuerdo con el horario de atención establecido en cada sede regional y el 14,95% (160 respuestas) indicaron la preferencia en otro horario de atención. Dentro del horario alternativo, el de mayor preferencia fue el de 8:00 am a las 17:00 (115 respuestas), de lunes a viernes.

5) En referencia a la percepción de la calidad de los servicios institucionales se concluye que, el 86,64% de las personas encuestadas sintieron que los servicios ofrecidos han mejorado, un 12,71% que se ha mantenido igual el servicio y un 0,28% de los usuarios manifestaron que los servicios sintieron que han desmejorado.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión 2019 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 la 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 objeto de estudio por los altos 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)** Que la Dirección Ejecutiva, valore los resultados obtenidos, respecto a la percepción del horario de atención de público.

- c)** Que la Jefatura de la Coordinación de Servicios Regionales, tome nota de los comentarios indicados por las personas usuarias respecto a diversos aspectos de cada oficina regional que se describieron en el Anexo 2.

ANEXOS

Anexo 1

Índice global de satisfacción por oficina según dimensión, 2019

	IGS	PDT	PDE	PDCR	PDS
Golfito	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Santa Cruz	9,95	9,79	10,00	9,97	9,95
Osa	9,94	10,00	10,00	9,82	10,00
Cañas	9,93	9,98	9,90	9,94	9,90
Pérez Zeledón	9,93	9,91	9,94	9,91	9,94
Liberia	9,92	9,91	9,92	9,93	9,92
Grecia	9,51	8,97	9,50	9,71	9,50
Cartago	9,44	9,04	9,33	9,70	9,38
Orotina	9,39	7,66	9,52	9,82	9,52
Puntarenas	9,36	8,76	9,16	9,82	9,19
Heredia	9,34	8,98	9,26	9,55	9,31
Siquirres	9,34	8,59	9,15	9,87	9,14
Limón	9,21	8,63	9,31	9,29	9,31
Alajuela	8,32	8,11	8,95	7,55	8,95
Promedio total	9,54	9,16	9,57	9,63	9,57

Fuente: Sondeo de opinión oficinas regionales 2019

Anexo 2

Opinión de las personas usuarias sobre aspectos se consideran mejorar

Sede regional de Alajuela: El 47,00% de las personas usuarias indicaron que todo estaba bien y que no había que realizar cambios. Mientras que el 27,00% hizo alusión a la falta de personal en ventanillas para atender al público. El restante porcentaje se direccionó a diferentes observaciones que, no atañan al servicio o algún procedimiento, por citar un ejemplo; la instalación de bidones de agua, o sala de estancia para niños, entre otros, por lo que no son relevantes para el informe. (muestra 100 encuestas).

Sede regional de Heredia: El 76,00% de las personas usuarias indicaron que todo estaba bien y que no había que realizar cambios. Mientras que el 7,00% hizo alusión a la falta de amabilidad y cortesía en la atención. El restante porcentaje se direccionó a diferentes observaciones que, no atañan al servicio o algún procedimiento, por citar un ejemplo; la instalación de bidones de agua, o sala de estancia para niños, entre otros, por lo que no son relevantes para el informe. (muestra 100 encuestas).

Sede regional de Limón: El 76,00% de las personas usuarias indicaron que todo estaba bien y que no había que realizar cambios. Mientras que el 9,00% hizo alusión a la falta de espacio que había en las áreas para el público. El restante porcentaje se direccionó a diferentes observaciones que, no atañan al servicio o algún procedimiento, por citar un ejemplo; la instalación de bidones de agua, o sala de estancia para niños, entre otros, por lo que no son relevantes para el informe. (muestra 100 encuestas).