



Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

Oficinas Regionales
2022

Diciembre, 2022



ÍNDICE GENERAL

Introducción	3
Aspectos Generales del Sondeo de Opinión	4
<i>Oficinas Regionales Estudiadas</i>	6
<i>Elementos del Muestreo</i>	6
Resultados del Sondeo de Opinión	9
<i>Índice Global de Satisfacción</i>	9
<i>IGS por Estrato</i>	11
<i>Resultados por Dimensión según Estrato</i>	16
<i>Dimensión Tangibilidad</i>	16
<i>Dimensión Empatía</i>	17
<i>Dimensión Capacidad de Respuesta</i>	18
<i>Dimensión Seguridad</i>	20
<i>Resultados por Dimensión Según Estrato y Oficina</i>	21
<i>Estrato 1</i>	21
<i>Estrato 2</i>	25
<i>Estrato 3</i>	29
<i>Estrato 4</i>	33
<i>Estrato 5</i>	37
<i>Resultados Consultas Generales</i>	41
Conclusiones	45
Recomendaciones	47

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 2022, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado en casi la totalidad de las sedes Regionales entre los meses de setiembre y noviembre del presente año, conforme a lo aprobado en el Plan Operativo Anual 2022. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtuvo una nota promedio por el servicio ofrecido al usuario en las oficinas regionales de **9,80 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 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**”.

Oficinas Regionales Estudiadas

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

Estrato 1: oficinas regionales con niveles de público menor o igual a 75 personas.

Estrato 2: oficinas regionales con niveles de público entre 76 a 150 personas.

Estrato 3: oficinas regionales con niveles de público entre 151 a 250 personas.

Estrato 4: oficinas regionales con niveles de público entre 251 a 450 personas.

Estrato 5: oficinas regionales con niveles de público mayor o igual a 451 personas y/o cabeceras de provincia.

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

Tabla 2
Oficinas Regionales por Estrato

Estrato1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5
Atenas	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.

** Por condiciones climatológicas no se visitó la sede regional.

Elementos del Muestreo

La encuesta contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo con una escala cualitativa, teniendo el criterio “Muy Bueno” una nota de 10, “Bueno” nota 7, “Regular” nota 5 y el criterio “Malo” una nota 0, así como algunas preguntas abiertas.

El total de encuestas realizadas fue de **1483**, considerando como valores mínimos un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 5%. Se tomó como referencia la cantidad promedio de público atendido por mes en cada oficina regional, conforme con los informes

mensuales de labores de dichas oficinas, presentados en la Unidad de Estadística de la Dirección Ejecutiva.

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.

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, Rotulación 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 fueron los 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.

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 dos preguntas de opinión general hacia las personas usuarias, a saber:

a) **¿En cuál trámite o servicio ha tenido usted algún problema o inconveniente?**

Conocer por parte de las personas usuarias si en otras visitas a la oficina regional tuvieron inconvenientes a la hora de recibir el servicio

b) **¿Qué aspectos considera necesarios para mejorar el servicio?**

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 en caso necesario.

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 nuestras oficinas regionales de acuerdo con el Estrato en que se ubican.

Índice Global de Satisfacción

A nivel general, el **IGS** con las dimensiones indicadas, tuvo una nota promedio de percepción general de **9,80** 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, 2022

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Alajuela	9,54	Orotina	9,77
Atenas	9,98	Osa	9,75
Buenos Aires	9,92	Pérez Zeledón	9,77
Cañas	9,73	Pococí	9,97
Cartago	9,78	Puntarenas	9,81
Corredores	N.D. (*)	Puriscal	9,95
Coto Brus	N.D. (*)	Quepos	9,71
Golfito	N.D. (*)	San Carlos	9,58
Grecia	9,51	San Ramón	9,71
Guatuso	9,98	Santa Cruz	9,56
Heredia	9,97	Sarapiquí	9,89
Jicaral	9,98	Siquirres	9,82
Liberia	9,78	Talamanca	9,94
Limón	9,70	Tarrazú	10,00
Los Chiles	9,88	Turrialba	9,90
Nicoya	9,82	Upala	9,90

(*) Nota: Las oficinas regionales de Corredores, Golfito y Coto Brus no fueron evaluadas por las condiciones de clima y programación de las giras.

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2022-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores, el 55,17% es decir 16 de las oficinas regionales evaluadas (29 en total) poseen un índice de satisfacción igual o superior al indicado puntaje promedio de percepción. Tan solo 13 de ellas se ubicaron por debajo, pero con diferencias mínimas sobre dicho promedio.

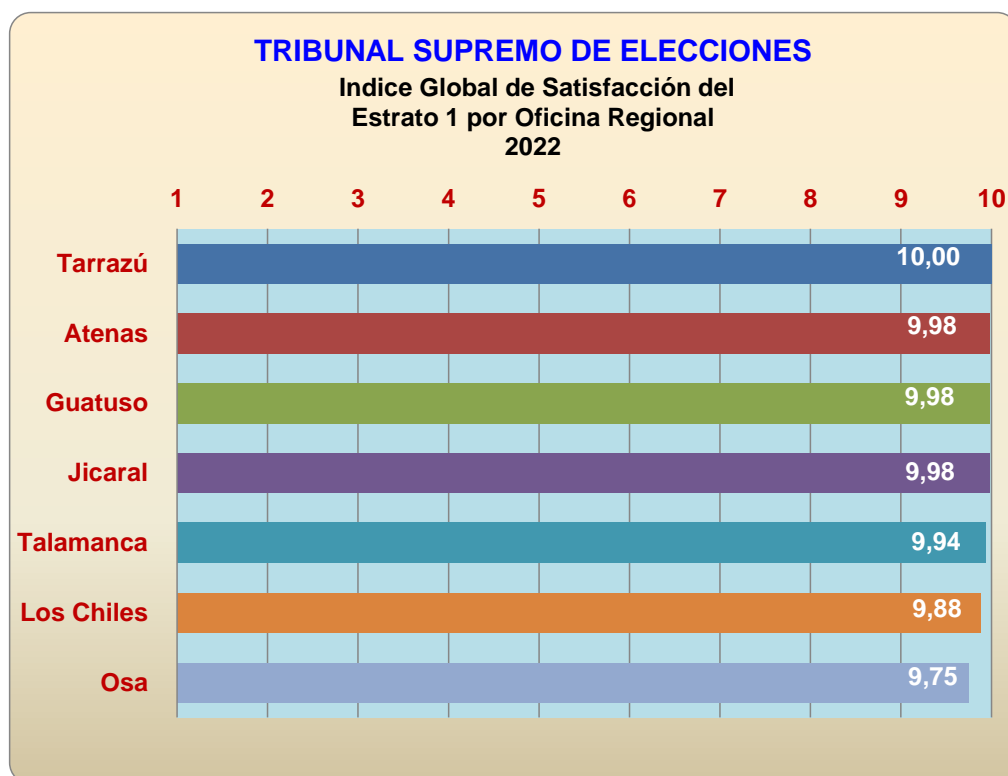
I. Índice Global de Satisfacción por Estrato

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

a) Estrato 1

Como se indicó en la Tabla 2, las oficinas que pertenecen a este Estrato son: Atenas, Guatuso, Jicaral, Los Chiles, Osa, Talamanca y Tarrazú. En este estrato, el IGS promedio fue de **9,93 puntos**, siendo que solamente la sede de Osa y Los Chiles se ubicaron por debajo de dicho valor, como se muestra en el siguiente Grafico.

Gráfico 1



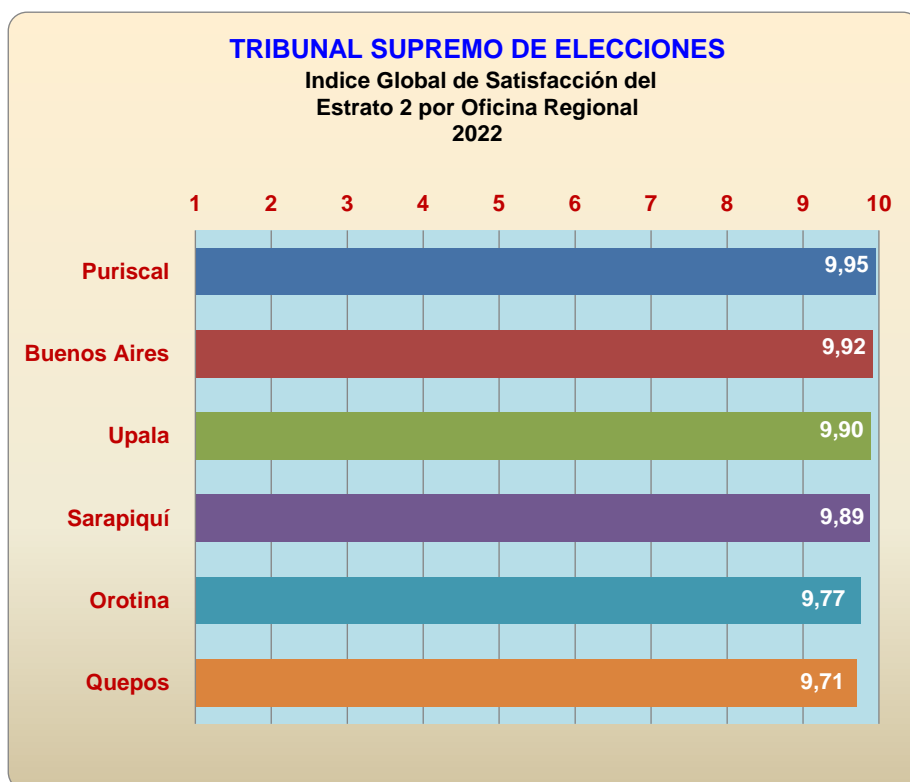
Fuente: Cuadro 1

b) Estrato 2

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son: Buenos Aires, Coto Brus, Golfito, Orotina, Puriscal, Quepos, Sarapiquí y Upala.

En este estrato el IGS promedio fue de **9,86 puntos**, siendo que tan solo dos oficinas regionales tuvieron notas de calificación por debajo de la nota promedio indicada, como se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 2

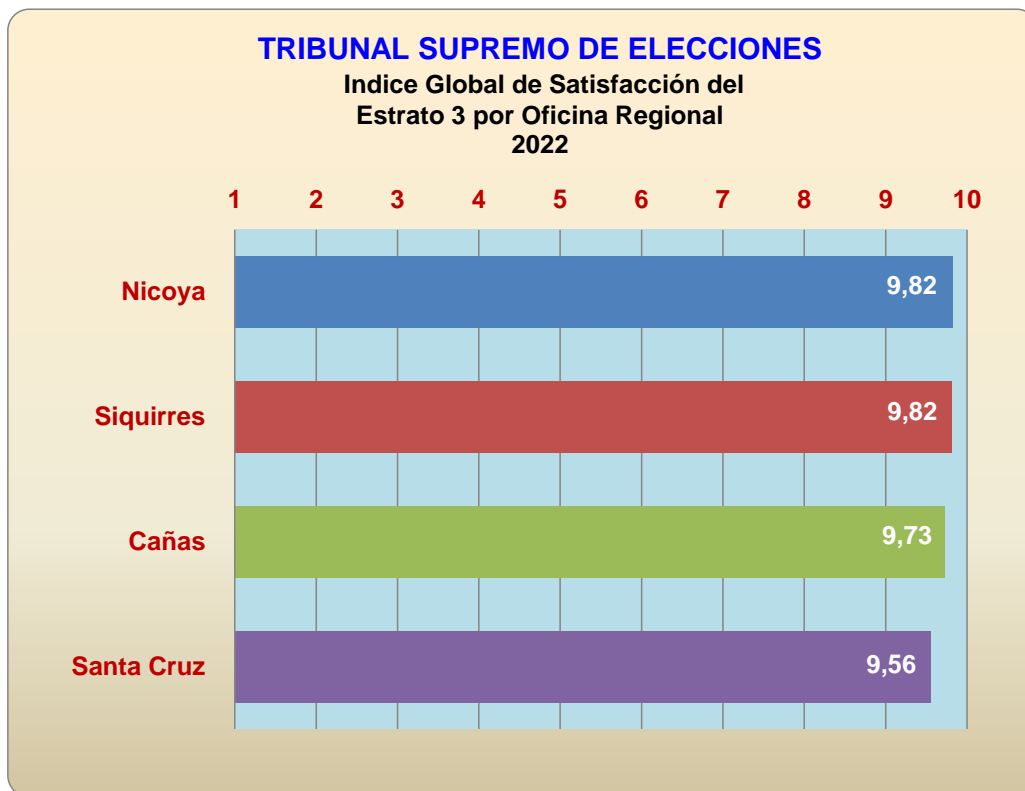


Fuente: Cuadro 1

c) 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 IGS promedio en este Estrato fue de **9,73 puntos**. Como se puede apreciar en el siguiente Gráfico, Santa Cruz, fue la que obtuvo la menor nota siendo esta de 9,56 puntos.

Gráfico 3



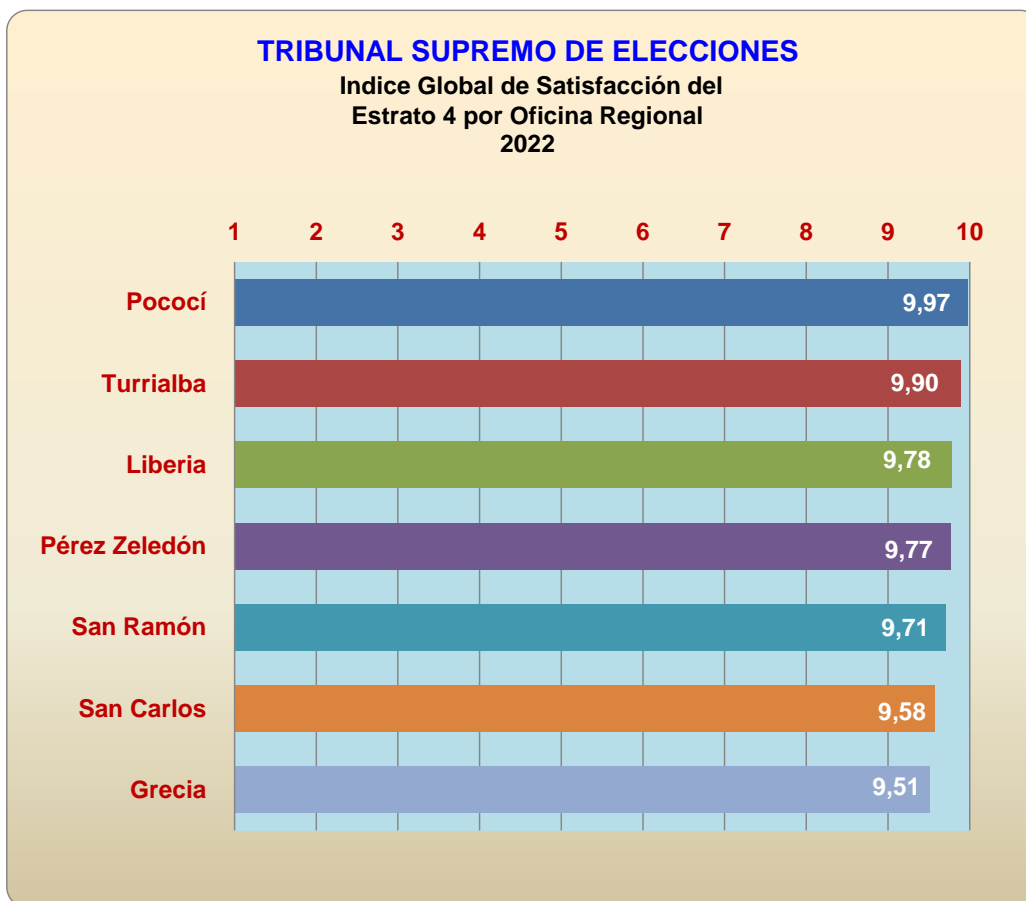
Fuente: Cuadro 1

d) Estrato 4

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son: Grecia, Liberia, Pérez Zeledón, Pococí, San Carlos, San Ramón y Turrialba, siendo que la de mayor puntaje fue Pococí con una nota de percepción promedio de 9,97 puntos.

Para este sondeo de opinión el índice promedio en este Estrato fue de **9,75 puntos**, los porcentajes obtenidos en cada sede regional se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4



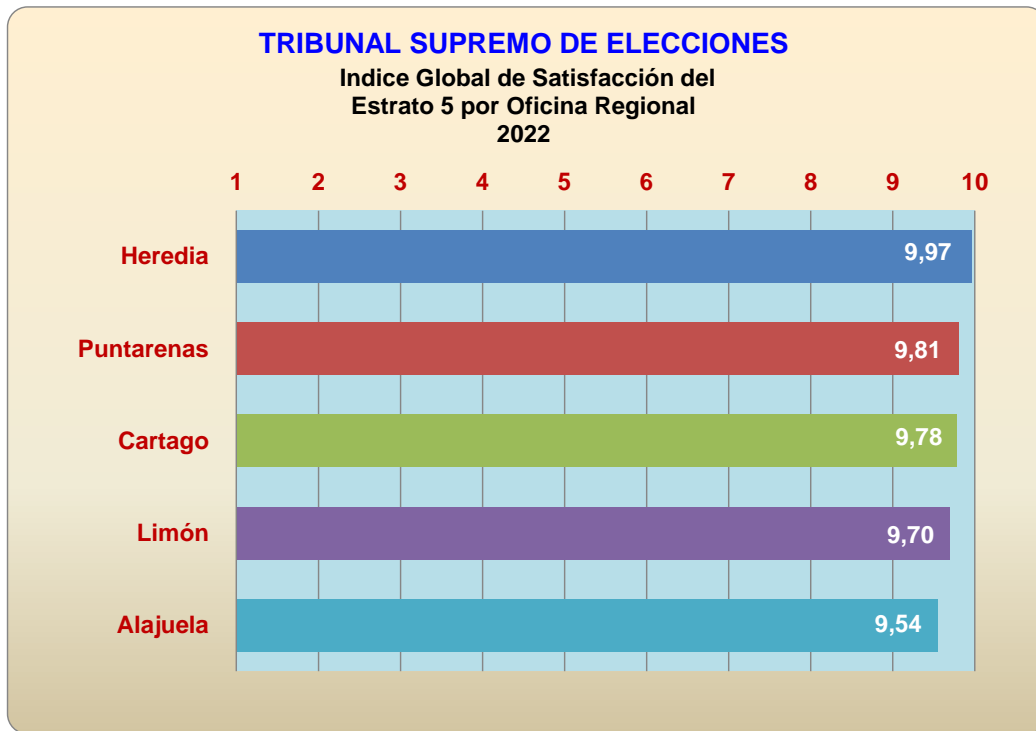
Fuente: Cuadro 1

e) Estrato 5

Las oficinas que pertenecen a este Estrato son las Regionales de Alajuela, Cartago, Heredia, Limón y Puntarenas. Se considera las oficinas dentro de este Estrato, las ubicadas en las cabeceras de provincia.

El índice promedio en este Estrato fue de **9,76 puntos**, siendo que para este sondeo de opinión las regionales de menor calificación Limón y Alajuela con notas promedio de 9,70 y 9,54 puntos respectivamente, como lo muestra el Gráfico 5.

Gráfico 5



Fuente: Cuadro 1

A nivel general y conforme con los resultados obtenidos, es grato indicar que todas las oficinas evaluadas (29 de un total de 32) obtuvieron notas de percepción promedio mayores a 9,50 puntos, lo cual es gratificante de destacar en el presente informe.

II. Resultados por Dimensión según Estrato

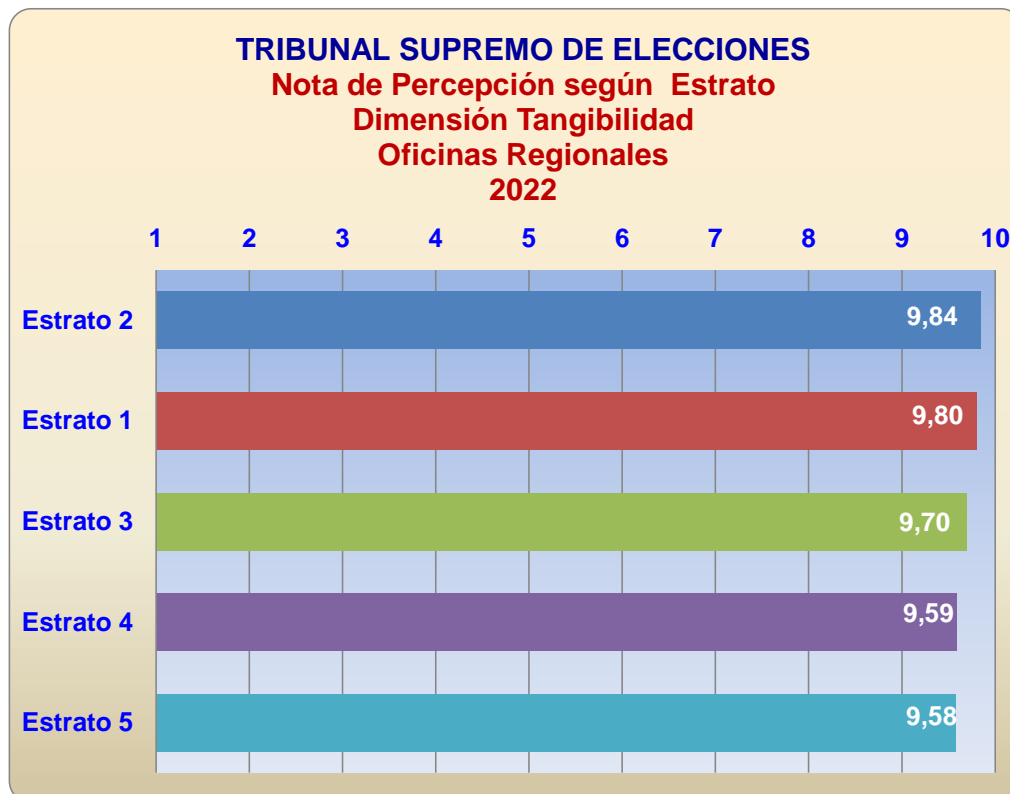
Al comparar la percepción de los Estratos de acuerdo con cada una de las dimensiones del servicio, sea Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad, considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada Estrato, los resultados obtenidos por cada dimensión son los siguientes.

a) Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,70 puntos**.

En este caso, los estratos que estuvieron por debajo de ese promedio fueron el cuatro y cinco, como se puede apreciar en el siguiente Gráfico.

Gráfico 6

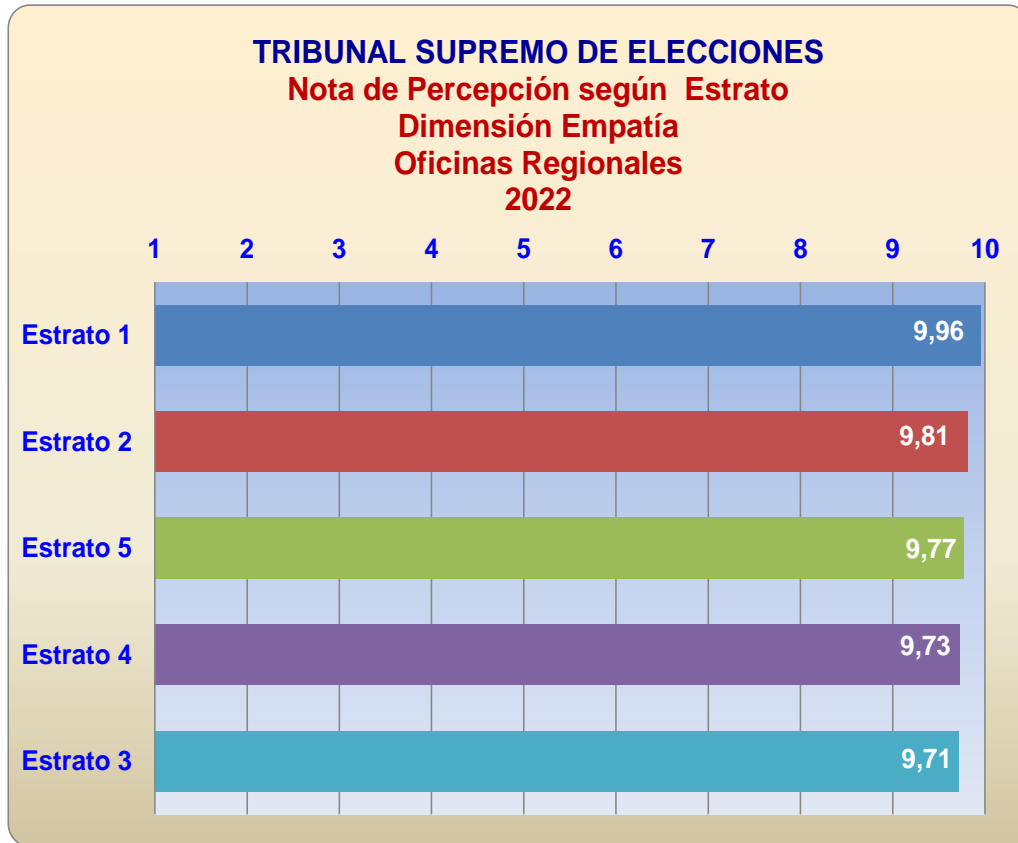


Fuente: Anexo 2

b) Dimensión Empatía

En la dimensión de Empatía los Estratos analizados obtuvieron una nota de percepción promedio de **9,79 puntos**. De acuerdo a los resultados, solamente los estratos uno y dos estuvieron por encima de la nota promedio indicada.

Gráfico 7



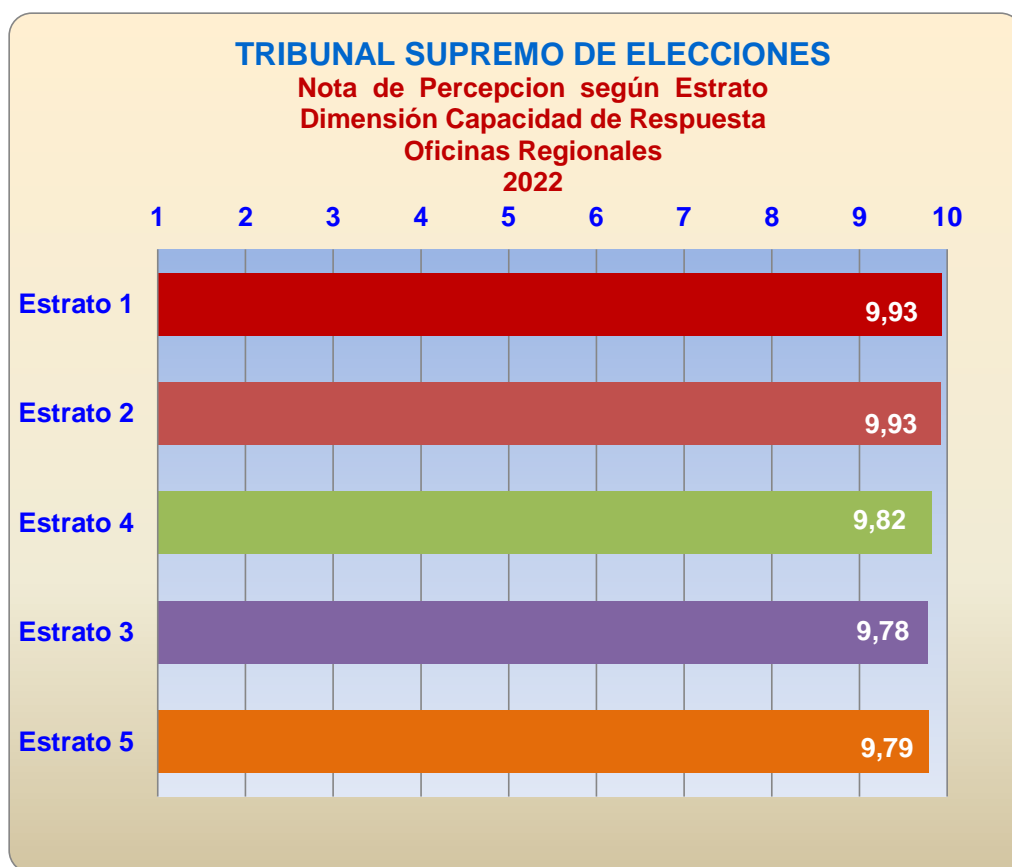
Fuente: Anexo 2

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

c) 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 **9,85 puntos** de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota un esfuerzo por atender a las personas usuarias en el menor tiempo posible. Los únicos estratos que alcanzaron dicha nota promedio fueron el uno y el dos con un puntaje de 9,93 puntos.

Gráfico 8



Fuente: Anexo 2

Cabe destacar que conforme las distintas dimensiones, ésta es la que obtuvo la mejor calificación individual, lo que refleja el esfuerzo de todas las oficinas evaluadas y de los compañeros, en mantener un servicio constante y eficiente durante toda la jornada laboral, lo cual es grato para esta Contraloría de Servicios destacar.

Percepción de los Tiempos de Servicio

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 **9,82 puntos**, considerando que la nota máxima para calificar este rubro era de 10 puntos.

Tiempo de Atención en Ventanilla

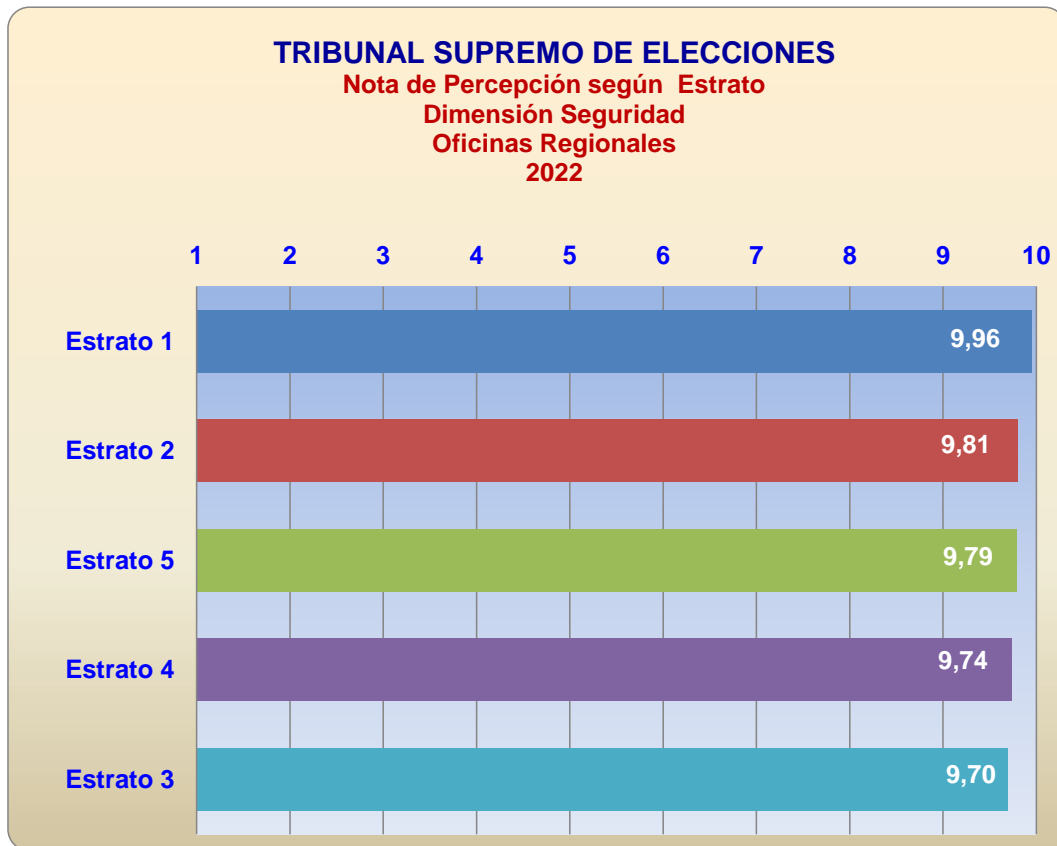
El tiempo de atención en ventanilla es el tiempo que duró la persona usuaria desde el momento que ingreso a la ventanilla para que fuera atendido y hasta que se retire de ella.

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 **9,88 puntos** al considerar que la nota máxima para este rubro fue de 10 puntos.

d) Dimensión Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron en este caso una nota promedio general de **9,80 puntos**. Los Estratos obtuvieron calificaciones muy similares entre ellos, siendo que el Estrato de menor percepción fue el Estrato 3 con una nota promedio de 9,70 puntos.

Gráfico 9



Fuente: Anexo 2

III. Resultados por Dimensión según Estrato y Oficina

Como se describió en la Tabla 2, 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

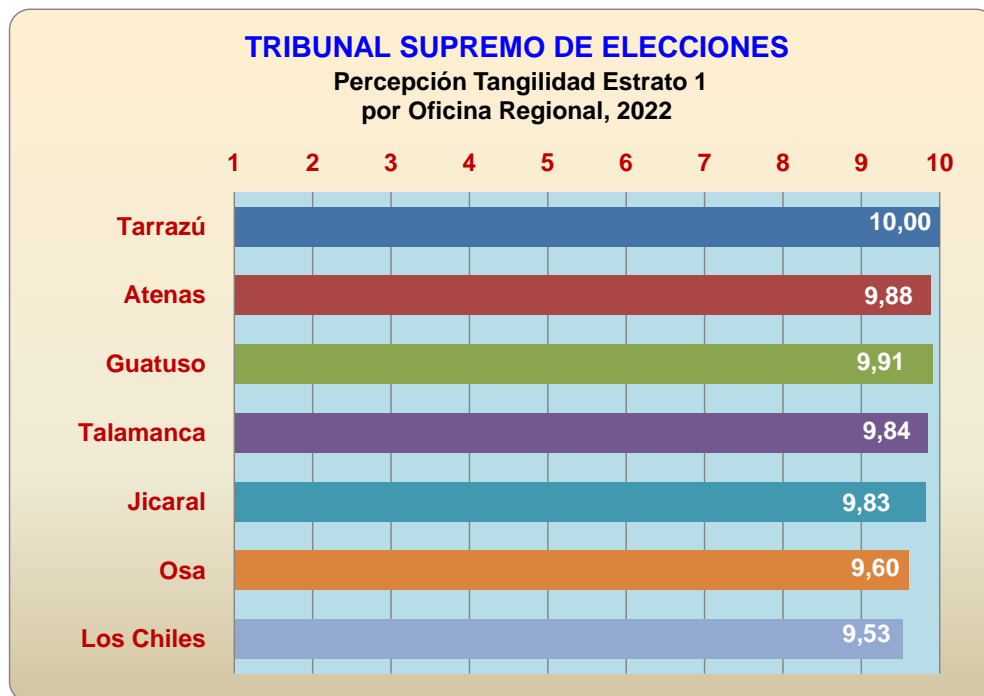
a) Estrato 1

Los resultados de las oficinas del Estrato 1 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

Los elementos evaluados en esa dimensión están relacionados como se indicó, en la infraestructura física de cada una de las oficinas regionales visitadas. Conforme con ello, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general del Estrato de **9,80 puntos**.

Gráfico 10



Fuente: Anexo 1

Empatía

Los elementos evaluados en esa dimensión 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 **9,96 puntos**.

Gráfico 11

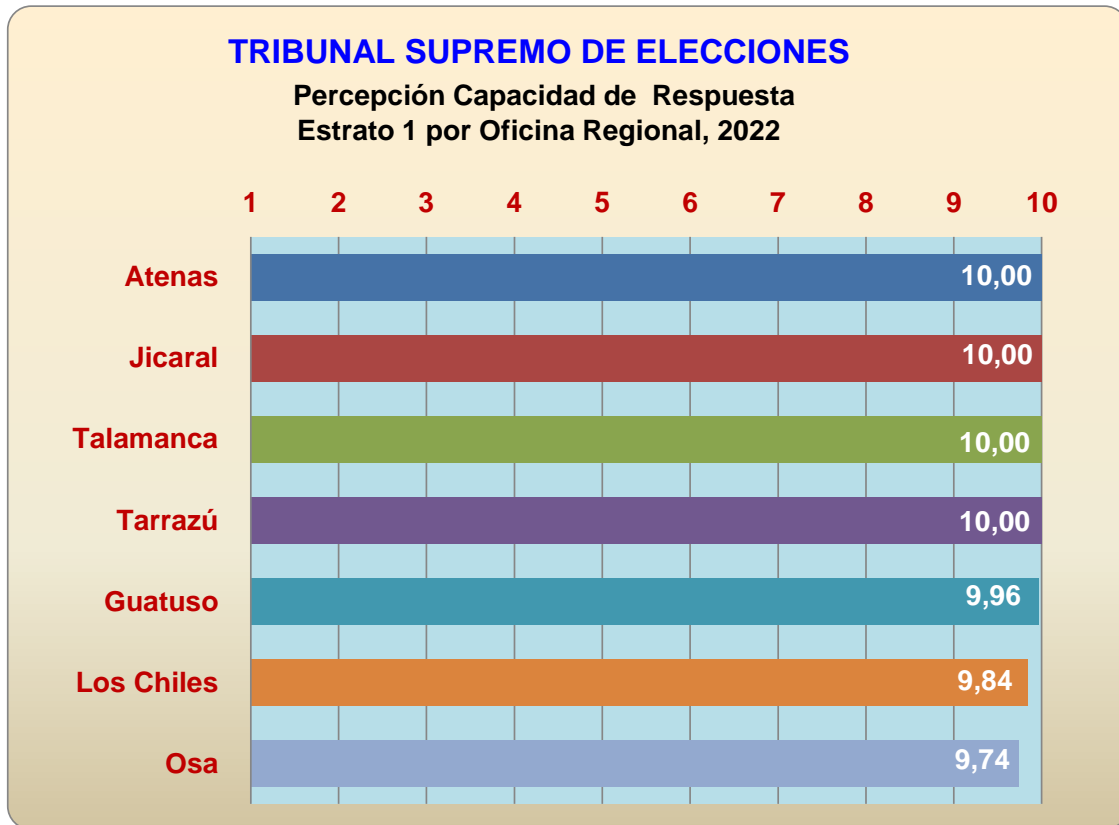


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los elementos evaluados en esta dimensión 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, siendo el promedio general de **9,93 puntos**.

Gráfico 12



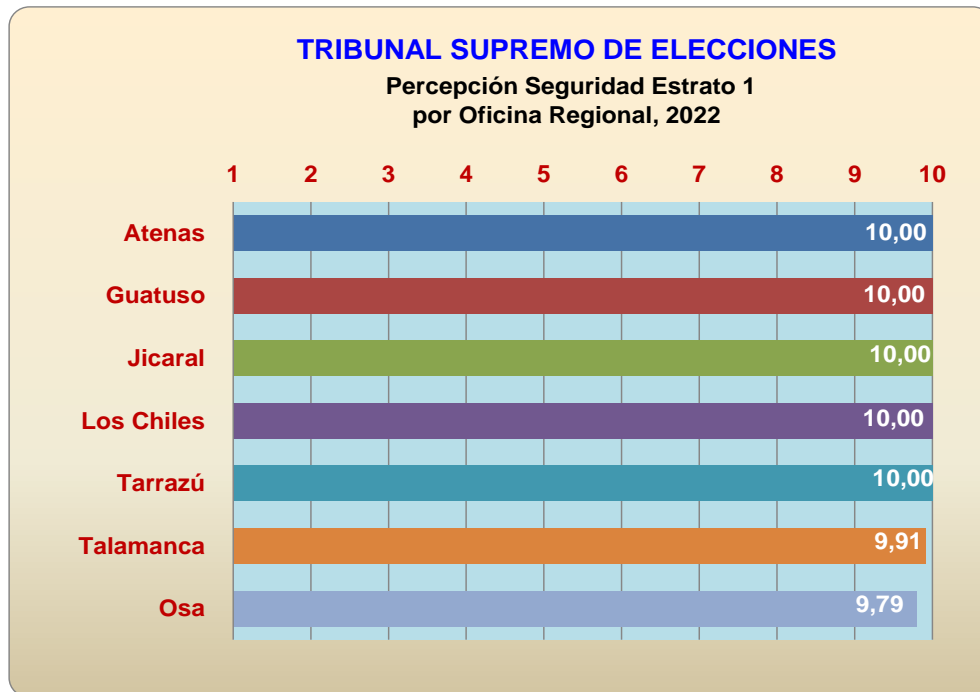
Fuente: Anexo 1

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 general obtenida en este aspecto fue de **9,96 puntos** desglosada por regional de la siguiente manera.

Gráfico 13



Fuente: Anexo 1

A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con el Índice de Satisfacción por cada oficina regional en este estrato, la oficina con el mayor índice de satisfacción lo fue la regional de Tarrazú con un IGS de 10,0 puntos, siendo la oficina de Osa la que presentó el menor índice con un IGS de 9,75 puntos, destacando el hecho de que en esta estrato todas las oficinas lograron índices de satisfacción superiores a los 9,50 puntos de un máximo de 10 puntos lo cual muy gratificante de destacar.

Cuadro 2
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 1, 2022

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Tarrazú	10,00	Talamanca	9,94
Atenas	9,98	Los Chiles	9,88
Guatuso	9,98	Osa	9,75
Jicaral	9,98		

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2022
Contraloría de Servicios.

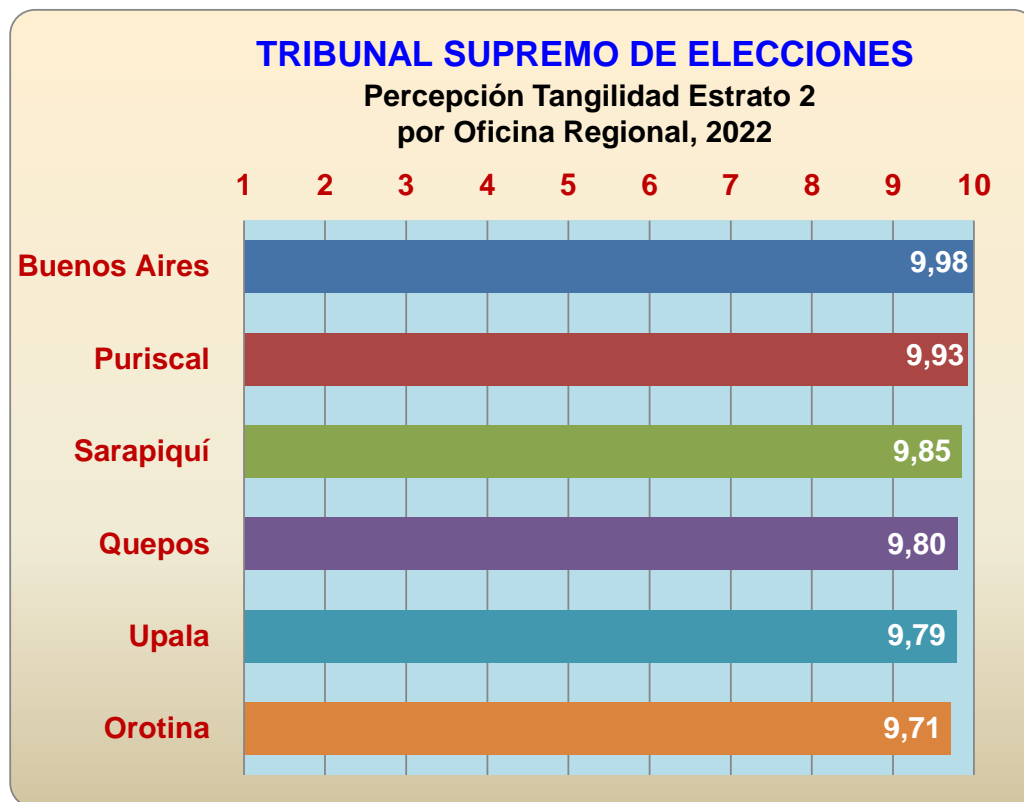
b) Estrato 2

Los resultados de las oficinas del Estrato 2 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

Considerando la evaluación de las oficinas regionales de este Estrato y el puntaje de percepción del Estrato, los promedios por oficina evaluada fueron los siguientes, siendo la nota promedio general de **9,84 puntos**.

Gráfico 14

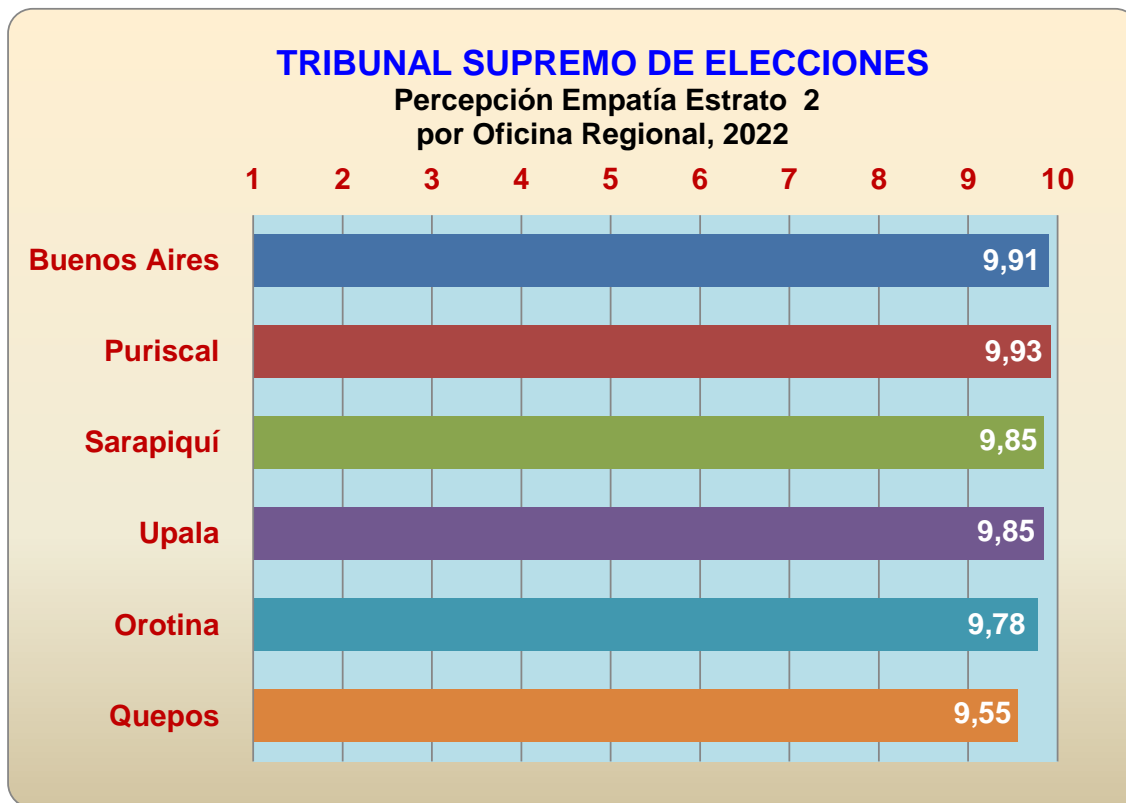


Fuente: Anexo 1

Empatía

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 **9,81 puntos**.

Gráfico 15

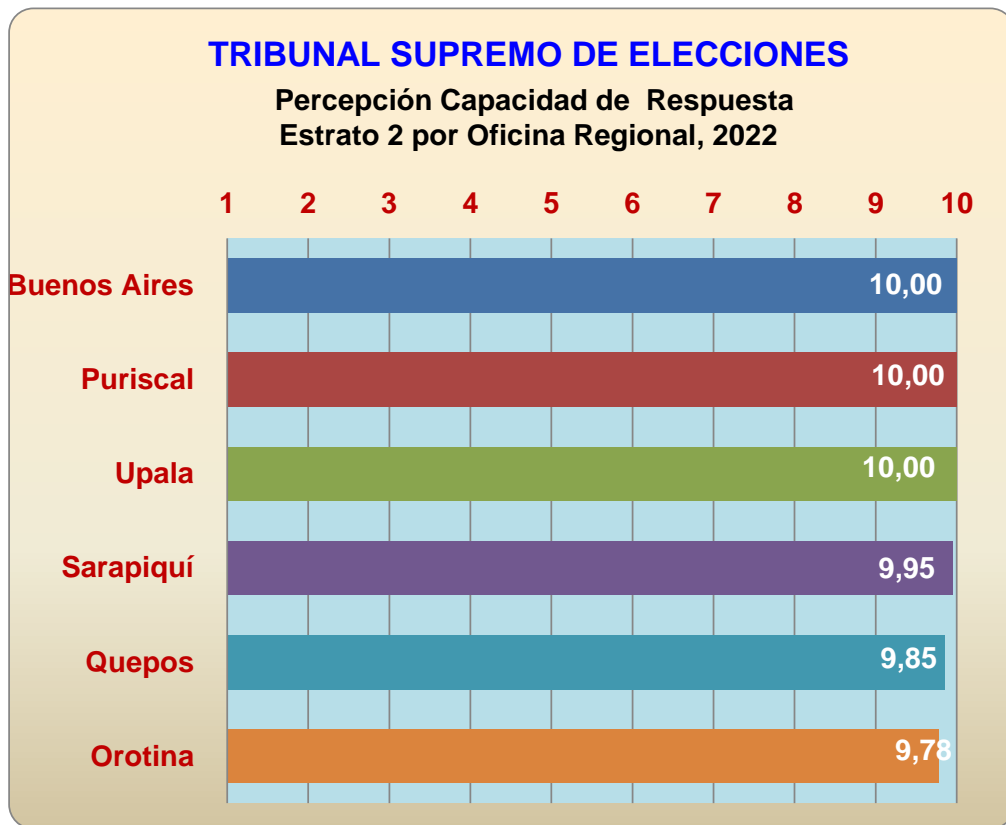


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general obtenido que fue de **9,93 puntos**.

Gráfico 16

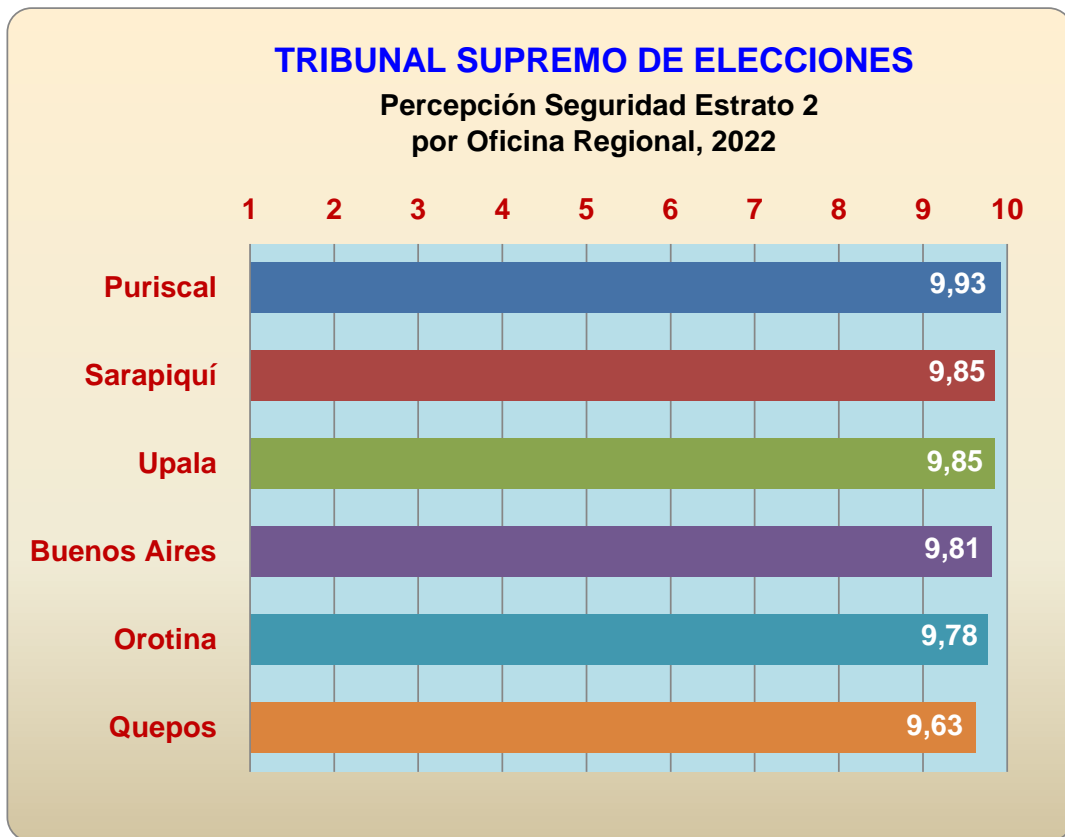


Fuente: Anexo 1

Seguridad

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,81 puntos**.

Gráfico 17



Fuente: Anexo 1

A nivel general de todas las dimensiones, conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional, se tuvo que la regional con la mayor evaluación fue Puriscal con un IGS de 9,95 puntos, siendo la regional de Quepos la que presentó la nota de menor percepción con 9,71 puntos; destaca en este caso que la totalidad de las oficinas regionales evaluadas gozan de un índice de satisfacción con notas casi perfectas en todas.

Cuadro 3
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 2, 2022

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Puriscal	9,95	Sarapiquí	9,89
Buenos Aires	9,92	Orotina	9,77
Upala	9,90	Quepos	9,71

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2022
Contraloría de Servicios.

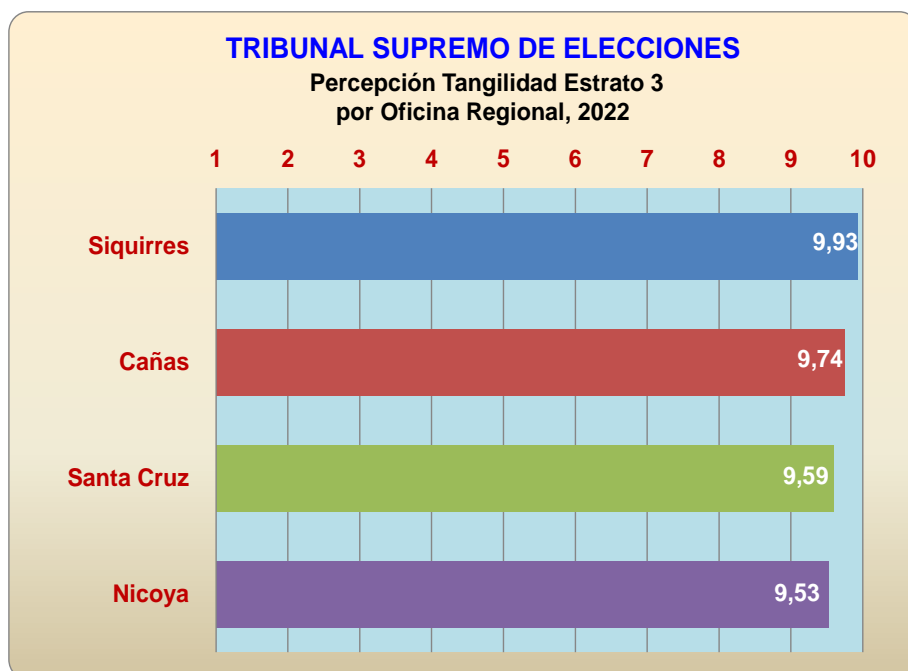
c) Estrato 3

Los resultados de las oficinas del Estrato 3 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

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 **9,70 puntos**.

Gráfico 18

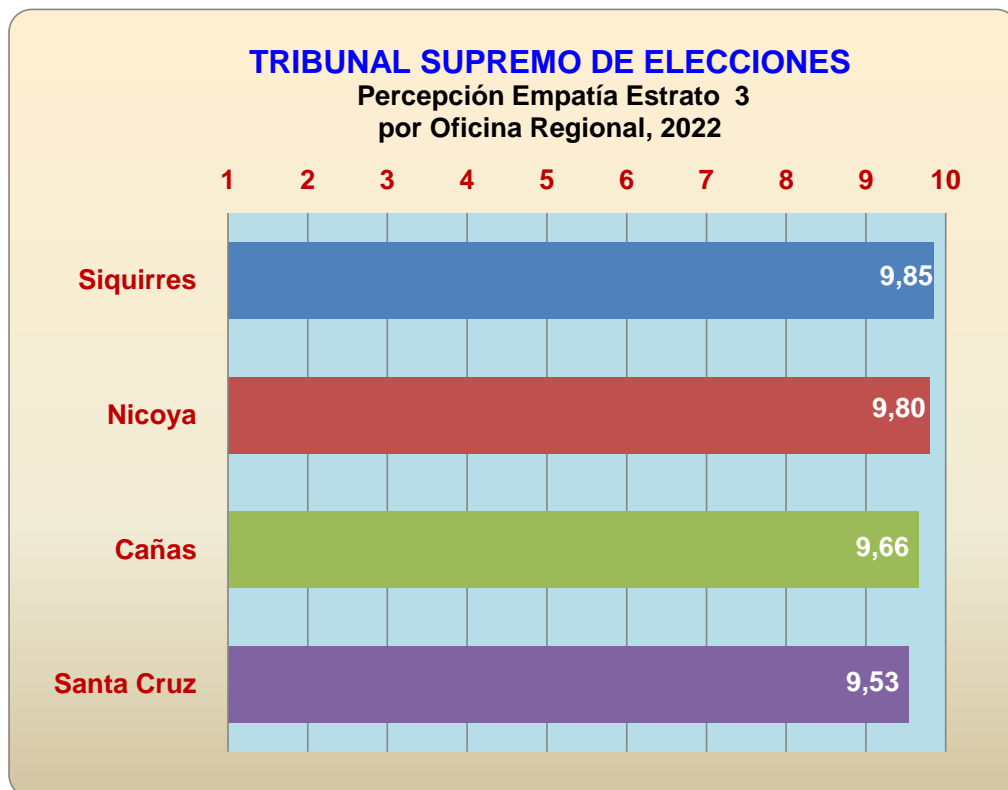


Fuente: Anexo 1

Empatía

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,71 puntos**.

Gráfico 19

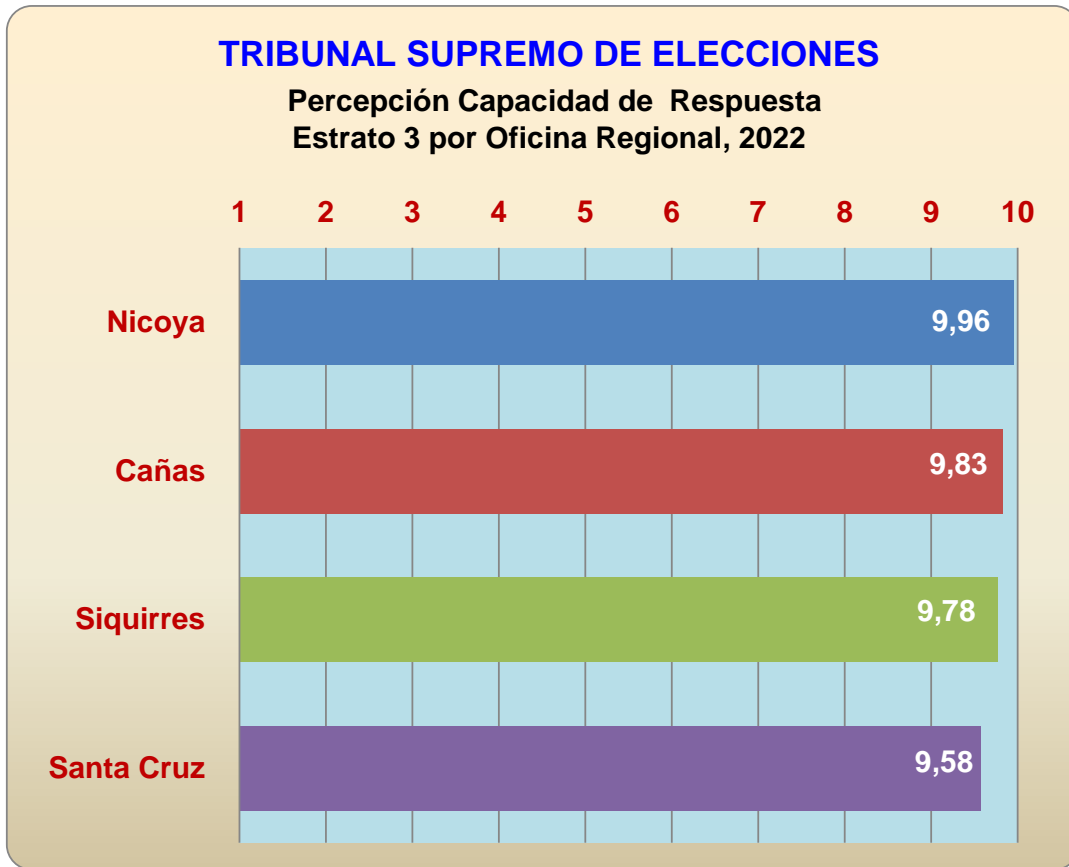


Fuente: Anexo 1

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 general obtenida en esta dimensión fue de **9,78 puntos**.

Gráfico 20

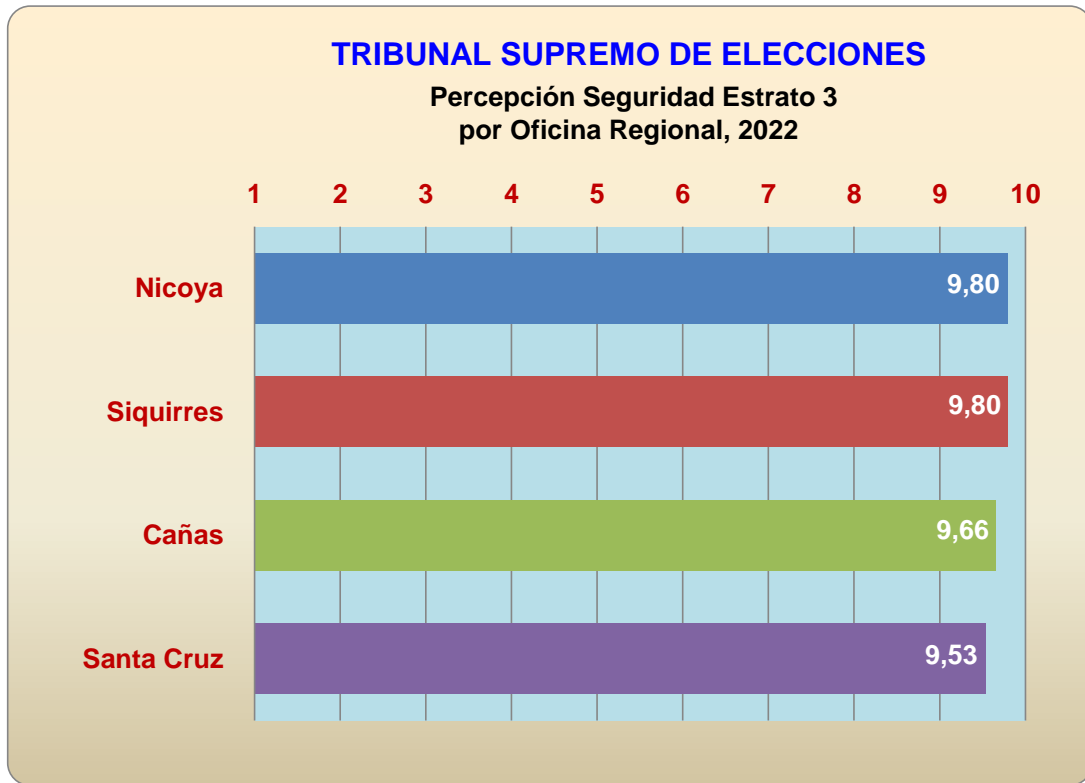


Fuente: Anexo 1

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. La nota de percepción promedio general obtenida en esta dimensión fue de **9,70 puntos**

Gráfico 21



Fuente: Anexo 1

A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional en este Estrato, se tiene a la sede de Nicoya y Siquirres con la mayor evaluación con un IGS de 9,82 puntos cada una, siendo la oficina de Santa Cruz, la que presentó la nota de menor percepción con IGS de 9,56 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 3.

Cuadro 4
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 3, 2022

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Nicoya	9,82	Cañas	9,73
Siquirres	9,82	Santa Cruz	9,56

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2022

Contraloría de Servicios.

d) Estrato 4

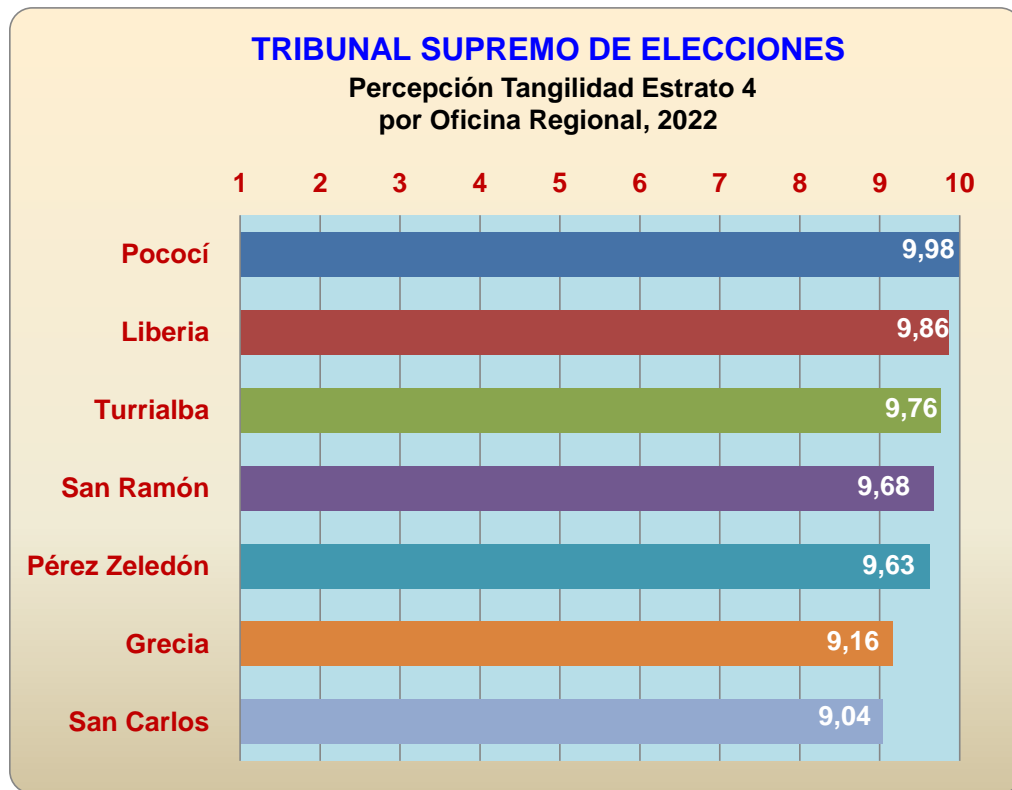
Los resultados obtenidos a nivel del Estrato 4 considerando cada una de las dimensiones del servicio fueron los siguientes

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. En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de **9,59 puntos**.

Gráfico 22

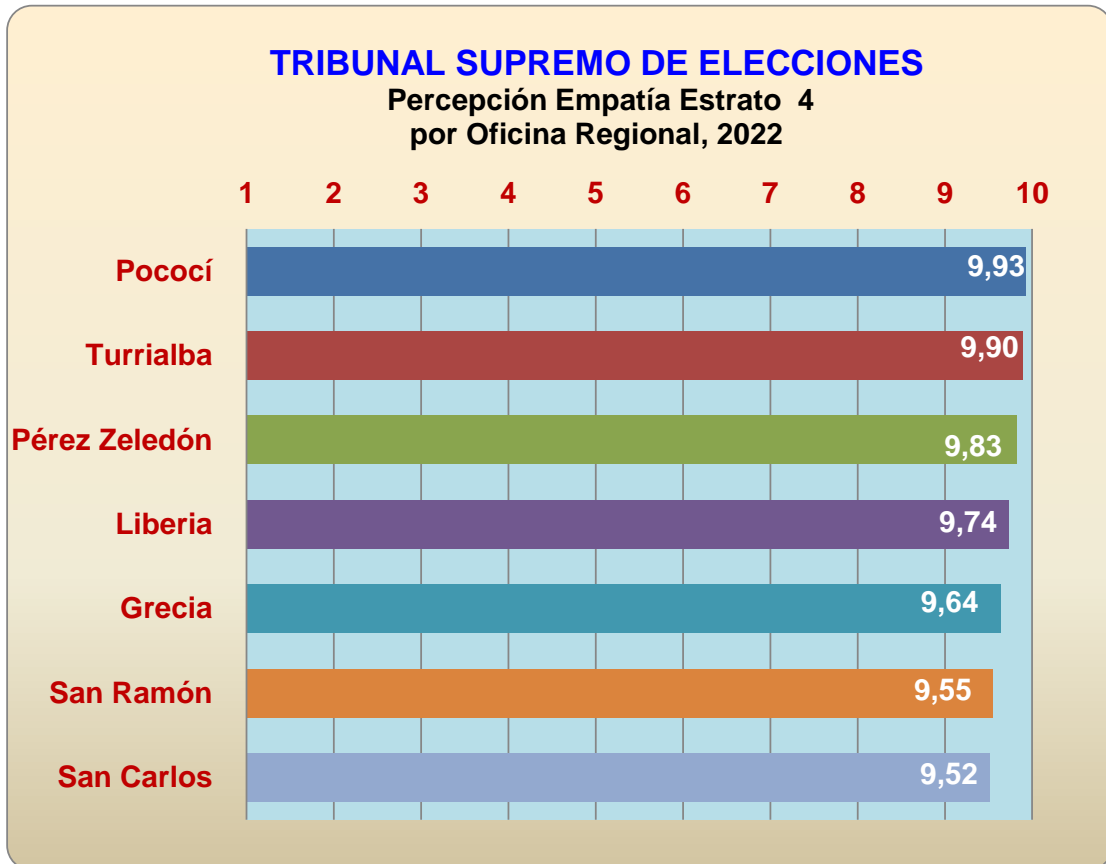


Fuente: Anexo 1

Empatía

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,73 puntos**.

Gráfico 23

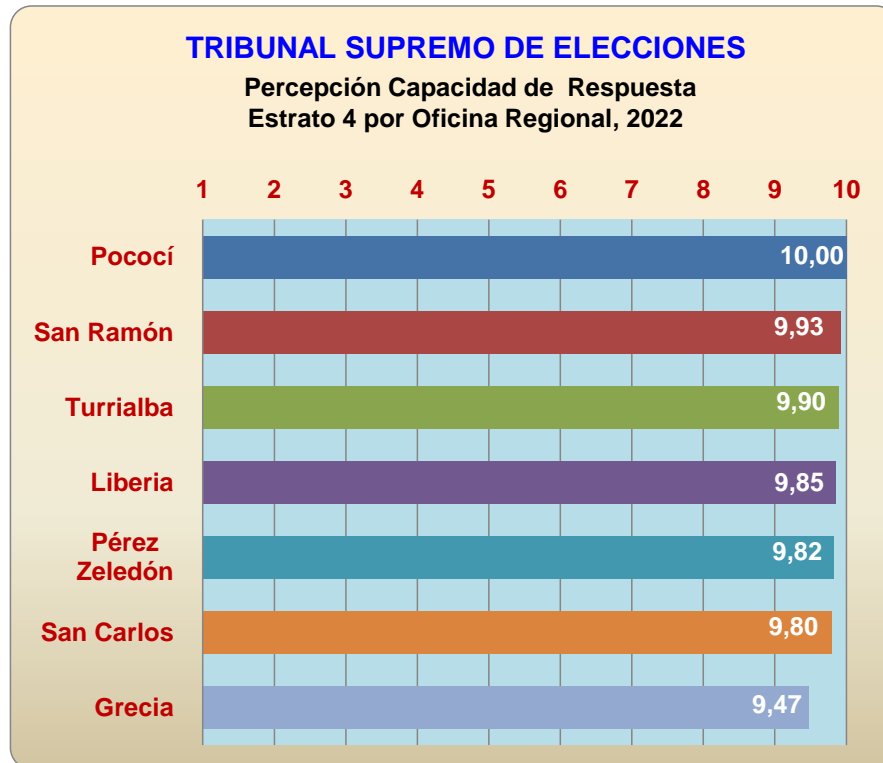


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que para esta dimensión fue de **9,82 puntos**.

Gráfico 24

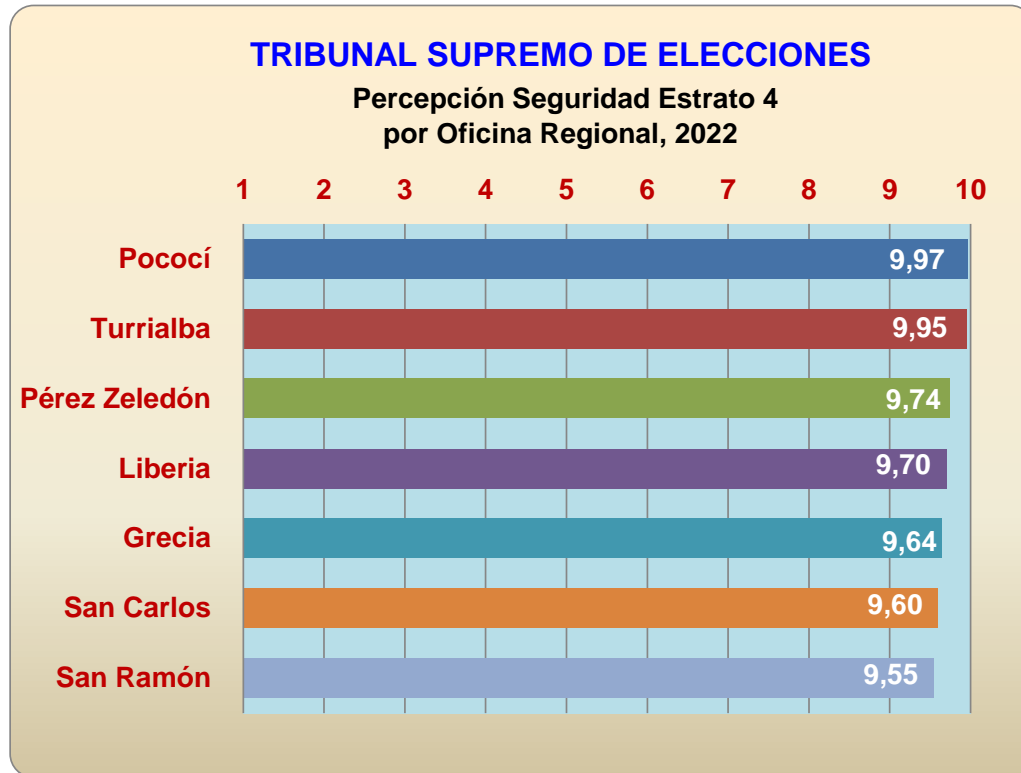


Fuente: Anexo 1

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. En esta dimensión la nota de percepción promedio fue de **9,74 puntos**.

Gráfico 25



Fuente: Anexo 1

A nivel general de todas las dimensiones, y conforme con las notas de percepción obtenidas por cada oficina regional en este Estrato, la oficina con la mayor evaluación fue la regional de Pococí con un IGS de 9,97 puntos, siendo la oficina de Grecia la que presentó la nota de menor percepción en este estrato con un IGS de 9,51 puntos.

Cuadro 5
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 4, 2022

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Pococí	9,97	San Ramón	9,71
Turrialba	9,90	San Carlos	9,58
Liberia	9,78	Grecia	9,51
Pérez Zeledón	9,77		

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2022
Contraloría de Servicios.

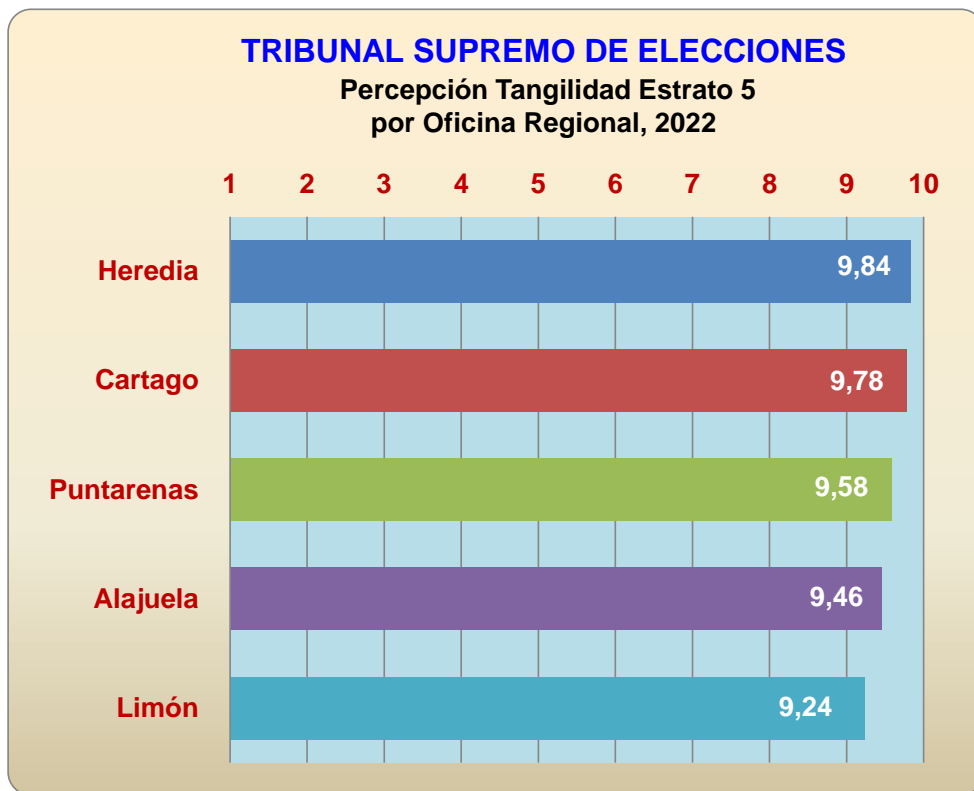
Estrato 5

Los resultados de las oficinas del Estrato 5 por cada dimensión del servicio fueron los siguientes:

Tangibilidad

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que para esta dimensión fue de **9,58 puntos**.

Gráfico 26

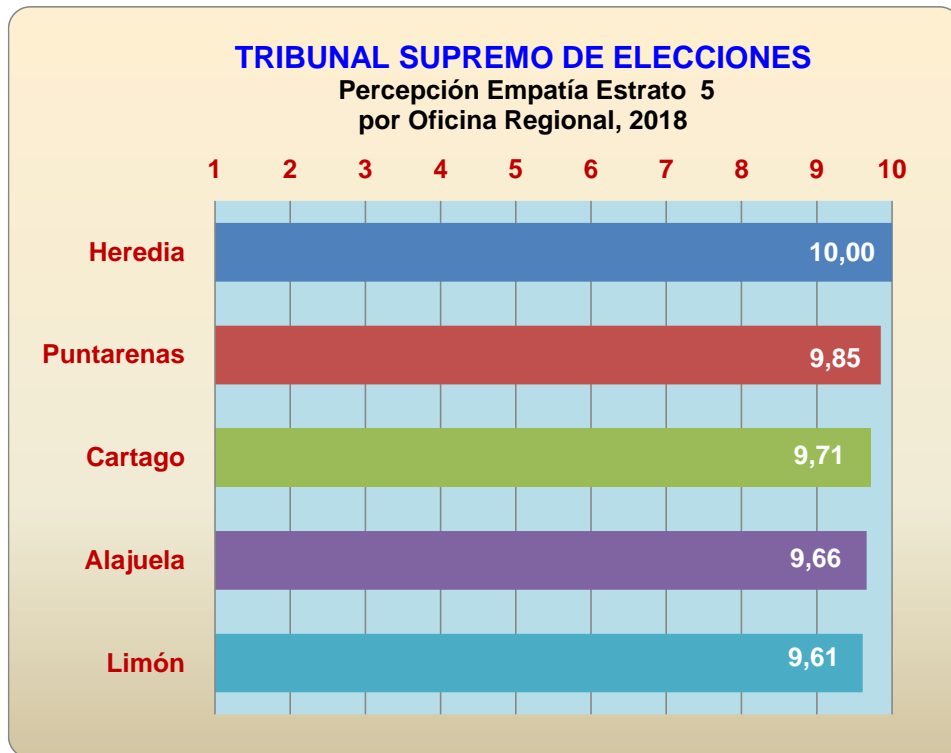


Fuente: Anexo 1

Empatía

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que para esta dimensión fue de **9,77 puntos**.

Gráfico 27

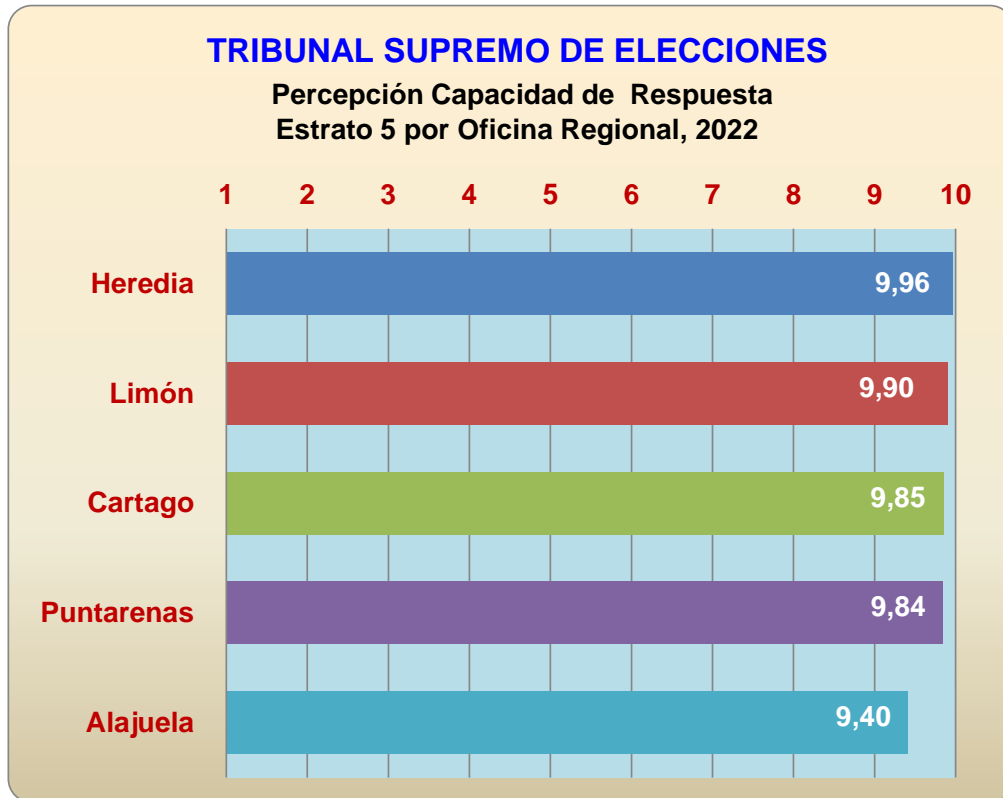


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,79 puntos**.

Gráfico 28

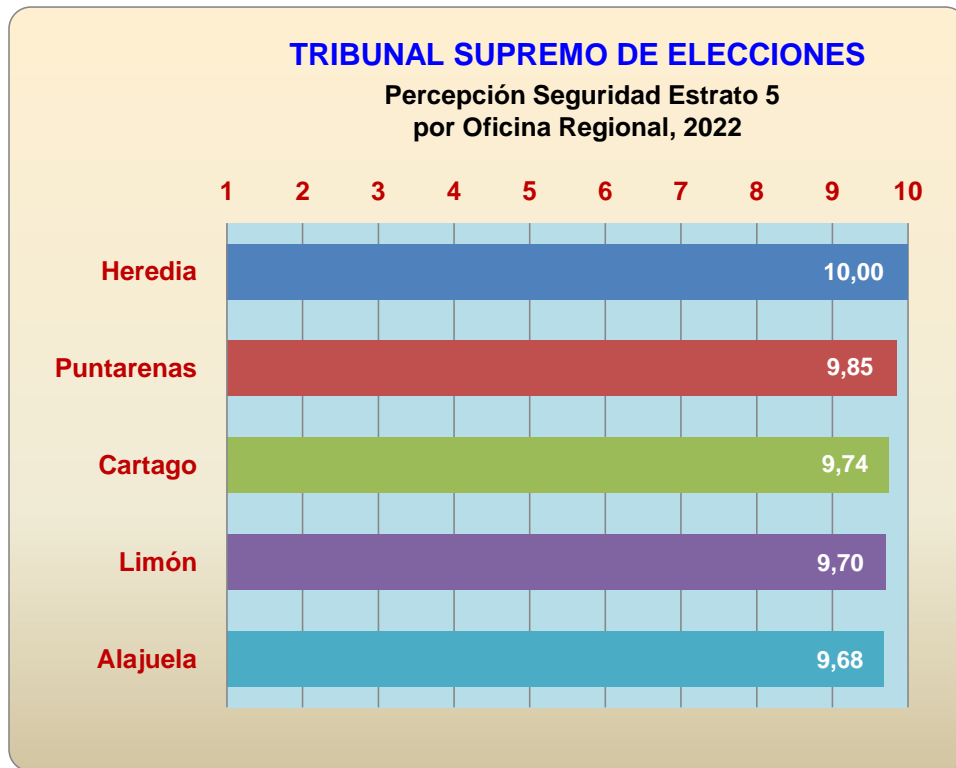


Fuente: Anexo 1

Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación, brindaron una nota promedio general de **9,79 puntos**.

Gráfico 29



Fuente: Anexo 1

A manera de resumen general de todas las dimensiones, y de conformidad con las notas promedio de cada oficina obtenidas en este Estrato, la oficina con la mayor nota fue la regional de Heredia con un IGS casi perfecto de 9,97 puntos; la oficina regional que obtuvo la menor percepción fue Alajuela con un IGS de 9,54 puntos.

Cuadro 6
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 5, 2022

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Heredia	9,97	Limón	9,70
Puntarenas	9,81	Alajuela	9,54
Cartago	9,78		

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2022

Contraloría de Servicios.

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:

- ✓ ¿En cuál trámite o servicio ha tenido usted algún problema o inconveniente?
- ✓ ¿Qué aspectos considera necesarios para mejorar el servicio?

a) ¿En cuál trámite o servicio ha tenido usted algún problema o inconveniente?

En la consulta realizada a las personas usuarias sobre esta pregunta, en casi un 96,00% de las opiniones externadas, se indicó no haber tenido problema alguno con algún trámite institucional al momento de haber demandado el mismo.

Lo anterior refleja el compromiso por parte del personal de nuestras oficinas regionales de siempre brindar un servicio con la mayor cortesía, información clara y calidad en la prestación del mismo.

A pesar de lo anterior, existieron opiniones desfavorables respecto a la suspensión del servicio de certificaciones de hechos vitales y civiles en forma presencial, lo cual y por la naturaleza propia del tipo de personas usuarias que visitan a nuestras oficinas regionales en cuanto a escolaridad, condición económica, lugares distantes de domicilio, impacta aún más a este tipo de personas la suspensión temporal de dicho servicio, dada sus necesidades de apoyo gubernamental en becas de estudio, ayudas económicas, entre otras, en donde una documentación de requisito para dichos trámites es este tipo de certificaciones.

b) ¿Qué aspectos considera necesarios para mejorar el servicio?

Conforme con esta interrogante en punto a acciones de mejora a implementar de acuerdo a la opinión de las personas usuarias respecto a la prestación del servicio, se tiene que en el 78,00% de los casos, las personas usuarias manifestaron su complacencia por el servicio recibido y por ende no manifestaron y/o plantearon acciones de mejora por realizar conforme con su perspectiva sobre el servicio recibido.

A pesar de lo anterior en el análisis realizado por este despacho sobre la información obtenida, se plantearán algunas acciones de mejora que a criterio de esta Contraloría de Servicio que mejorarían la prestación del servicio en nuestras oficinas regionales.

A fin de retroalimentar el presente informe, se les consultó directamente a las jefaturas de las oficinas regionales sobre algunos aspectos puntuales para mejorar la prestación del servicio en los siguientes puntos:

- a) *Dificultades en el proceso de atención con unidades administrativas de las oficinas centrales, a la hora de consultar sobre el estado de un trámite, servicio o expediente.***
- b) *Facilidad de acceso para las personas usuarias de ventas de especies fiscales.***
- c) *Condición de la Rotulación externa de la oficina regional.***

Sobre este particular se tiene lo siguiente:

- 1) Con respecto al proceso de comunicación, la totalidad de las oficinas regionales evaluadas manifiestan su disconformidad con dicho proceso, toda vez que indican que es imposible contactar por teléfono a oficinas como Opciones y Naturalizaciones, y Actos Jurídicos para evacuar dudas por parte de las personas usuarias.**

Esta labor se vuelve complicada además por cuanto las personas usuarias están presente al momento de que el personal de dichas oficinas intenta consultar, lo cual al final hace que las consultas no pueden ser evacuadas con la afectación de que se le indica al usuario volver otro día, lo cual para este despacho se considera inapropiado, considerando que en muchas ocasiones las personas usuarias proceden de lugares lejanos a las cabeceras del cantón, donde se ubica nuestra oficina regional.

Como complemento a lo indicado anteriormente, existe la directriz D-ACJ-CSR-001, de parte de la Sección de Actos Jurídicos, que señala que este tipo de consultas que requieren los compañeros de las oficinas regionales deben hacerse mediante correo electrónico y la respuesta debida será enviada en un plazo de 03 días máximo, acción que se considera poco eficiente y funcional en la prestación continua del servicio en el momento de la atención.

2) Respecto al servicio de expedición de Certificaciones de Hechos Vitales y Civiles, en la consulta realizada a las jefaturas de las oficinas regionales sobre el particular, en 10 de nuestras oficinas regionales no existe venta de especies fiscales en los alrededores, por lo que -a pesar de no ser de responsabilidad institucional directamente- esta situación, si afecta indirectamente la prestación de dicho servicio. En el resto de las oficinas regionales donde Sí indicaron contar en una distancia cercana con puestos de venta de dichas especies, se determinó una distancia promedio de 400 metros que deben recorrer las personas usuarias, ya que la mayoría de las personas llegan sin los timbres fiscales y se les devuelve para que vayan a comprarlos y volver de nuevo a la oficina regional para que se les entregue el documento certificado, situación que fue evidenciado por personal de esta Contraloría de Servicios en cada sede regional que visitó.

Sobre este particular y a pesar de que el artículo 273 del Código Fiscal y artículo 6 de la Ley de Creación del Timbre de Archivos, exige el pago de especies fiscales a las personas usuarias a la hora de solicitar a nuestras oficinas certificaciones de hechos civiles o vitales, también el mismo código en el artículo 282 señala en lo conducente lo siguiente:

“Cuando en el lugar en que se extienda o expida alguno de los documentos sujetos al impuesto, no haya de venta el timbre o timbres que se necesiten, se advertirá así en el documento prometiéndose adherir el timbre correspondiente dentro del término del mes siguiente a la fecha de su otorgamiento o expedición.”

Dado lo anterior, sería importante que se analice la posibilidad de que conforme dicha normativa y por la problemática que se presenta en nuestras oficinas regionales, así como en nuestra sede central, para el 2023, se puedan expedir dichos documentos certificados sin la presentación de las especies fiscales, a fin de brindar un mejor servicio al usuario.

- 3) Sobre el estado de la rotulación externa de las oficinas regionales, para una mejor visualización de las personas usuarias de donde se ubica la oficina regional, en más del 60,00% de las oficinas regionales su estado es de regular a malo, situación que fue evidenciado por esta Contraloría de Servicios al visualizarse en las visitas, un deterioro considerable no solo en su estructura física sino en su leyenda impresa.

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 alcanzó un puntaje total general de **9,80 puntos**.

- 2) Conforme con los Estratos establecidos, según la calificación promedio general respecto al IGS, solo uno estuvo por debajo de ese puntaje, siendo el **Estrato 3** con una nota promedio de **9,73 puntos**.

- 3) A nivel general de las Dimensiones por Estrato, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a. **Tangibilidad:** el IGS_{DT} promedio fue de 9,70 puntos, siendo el Estrato 2 con la calificación más alta siendo 9,84 puntos y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,58 puntos.

 - b. **Empatía:** el IGS_{DE} promedio fue de 9,79 puntos, siendo el Estrato 1 con la calificación de mayor puntaje siendo esta de 9,96 y el Estrato 3 con la nota de menor percepción con 9,71 puntos cada uno.

 - c. **Capacidad de Respuesta:** el IGS_{DT} promedio fue de 9,85 puntos, siendo el Estrato 1 y 2 con el mayor puntaje único que no alcanzó esa nota promedio ya que fue de 9,93 puntos y el Estrato 3 con la nota de menor percepción con 9,78 puntos cada uno.

 - d. **Seguridad:** el IGS_{DS} fue de 9,80 puntos, siendo el Estrato 1 con la calificación más alta, siendo esta de 9,96 puntos y el Estrato 3 con la nota de menor percepción con 9,70 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 se tuvo una nota promedio de **9,82 puntos** y **9,88** puntos respectivamente.

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión 2022 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:

- 1) Enviar atenta felicitación al personal de las oficinas regionales por los muy buenos y en algunos casos excelentes 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.
- 2) Que la Dirección General del Registro Civil en conjunto con las secciones de Actos Jurídicos, Opciones y Naturalizaciones y Coordinación de Servicios Regionales, valoren la efectividad de la medida relacionada al proceso de comunicación de las oficinas regionales a la hora de requerir información de un trámite, mediante la adopción de nuevas herramientas de acceso a la información o de respuesta ágil y oportuna a las mismas, teniendo en consideración que muchas de esas consultas son para evacuar dudas de la persona usuaria que se encuentra al momento en la ventanilla de atención, donde se requiere una respuesta inmediata, todo lo anterior considerando la complejidad de la consulta planteada.
- 3) Que las unidades Ingeniería y Arquitectura en conjunto con la Oficina de Comunicación Organizacional y la Coordinación de Servicios Regionales realicen las acciones pertinentes a fin de que para el próximo año se inicie un proceso de mejoras y/o sustitución en la rotulación externa de las oficinas regionales.
- 4) Que el Departamento Legal en coordinación con la Dirección General del Registro Civil determinen la procedencia legal de que conforme lo establecido en el artículo 282 del Código Fiscal indicado, la institución a nivel general (oficinas centrales y regionales) pueda expedir las certificaciones de hechos vitales y civiles sin la presentación previa de las especies fiscales, cuya modalidad actualmente se aplica en oficinas centrales —*expedición por excepción*— considerando la problemática existe e indicada en las oficinas regionales.

ANEXOS

Anexo 1

Índice global de satisfacción por Estrato según dimensión y oficina, 2022

Estrato 1

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Atenas	9,98	9,88	10,00	10,00	10,00
Guatuso	9,98	9,91	10,00	9,96	10,00
Jicaral	9,98	9,83	10,00	10,00	10,00
Los Chiles	9,88	9,53	10,00	9,84	10,00
Osa	9,75	9,60	9,79	9,74	9,79
Talamanca	9,94	9,84	9,91	10,00	9,91
Tarrazú	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Índice Promedio	9,93	9,80	9,96	9,93	9,96

Estrato 2

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Buenos Aires	9,92	9,98	9,91	10,00	9,81
Orotina	9,77	9,71	9,78	9,78	9,78
Puriscal	9,95	9,93	9,93	10,00	9,93
Quepos	9,71	9,80	9,55	9,85	9,63
Sarapiquí	9,89	9,85	9,85	9,95	9,85
Upala	9,90	9,79	9,85	10,00	9,85
Índice Promedio	9,86	9,84	9,81	9,93	9,81

Estrato 3

	IGS	IGS DT	IGS DE	IGS DCR	IGS DS
Cañas	9,73	9,74	9,66	9,83	9,66
Nicoya	9,82	9,53	9,80	9,96	9,80
Santa Cruz	9,56	9,59	9,53	9,58	9,53
Siquirres	9,82	9,93	9,85	9,78	9,80
Índice Promedio	9,73	9,70	9,71	9,78	9,70

Estrato 4

	IGS	IGS DT	IGS DE	IGS DCR	IGS DS
Grecia	9,51	9,16	9,64	9,47	9,64
Liberia	9,78	9,86	9,74	9,85	9,70
Pérez Zeledón	9,77	9,63	9,83	9,82	9,74
Pococí	9,97	9,98	9,93	10,00	9,97
San Carlos	9,58	9,04	9,52	9,80	9,60
San Ramón	9,71	9,68	9,55	9,93	9,55
Turrialba	9,90	9,76	9,90	9,90	9,95
Índice Promedio	9,75	9,59	9,73	9,82	9,74

Estrato 5

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Alajuela	9,54	9,46	9,66	9,40	9,68
Cartago	9,78	9,78	9,71	9,85	9,74
Heredia	9,97	9,84	10,00	9,96	10,00
Limón	9,70	9,24	9,61	9,90	9,70
Puntarenas	9,81	9,58	9,85	9,84	9,85
Índice Promedio	9,76	9,58	9,77	9,79	9,79

Anexo 2

Notas de percepción promedio por elemento de la dimensión según Estrato 2022

DIMENSIÓN	Estratos				
	1	2	3	4	5
TANGIBILIDAD					
Mobiliario	9,64	9,84	9,68	9,57	9,5
Aseo y Limpieza	9,76	9,84	9,67	9,60	9,5
Rotulación y Demarcación	9,78	9,84	9,67	9,60	9,6
Espacio Físico y Comodidad	9,78	9,84	9,67	9,58	9,5
Accesibilidad	9,79	9,84	9,67	9,57	9,5
Presentación Personal Funcionario	9,94	9,81	9,75	9,76	9,8
EMPATIA					
Amabilidad y Cortesía del Funcionario en Ventanilla	9,96	9,81	9,71	9,73	9,77
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Tiempo de Espera en Fila	9,90	9,91	9,78	9,79	9,71
Tiempo de Atención en Ventanilla	9,96	9,94	9,78	9,86	9,84
Servicio ágil y eficiente	10,0	9,94	9,78	9,86	9,84
SEGURIDAD					
	9,96	9,81	9,70	9,75	9,79