



Informe Evaluación de Satisfacción de la Persona Usuaría

Oficinas Regionales
2023

Agosto, 2023



ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	3
Aspectos Generales del Sondeo de Opinión.....	4
<i>Oficinas Regionales Estudiadas.....</i>	<i>6</i>
<i>Elementos del Muestreo.....</i>	<i>6</i>
Resultados del Sondeo de Opinión.....	9
<i>Índice Global de Satisfacción</i>	<i>9</i>
<i>Índice Global de Satisfacción por Estrato</i>	<i>11</i>
<i>Resultados por Dimensión según Estrato</i>	<i>16</i>
Dimensión Tangibilidad	16
Dimensión Empatía	17
Dimensión Capacidad de Respuesta	18
Dimensión Seguridad	19
<i>Resultados por Oficina Regional según Dimensión y Estrato.....</i>	<i>21</i>
Estrato 1	21
Estrato 2	25
Estrato 3	29
Estrato 4	33
Estrato 5	37
<i>Análisis de Evaluación de Tiempos.....</i>	<i>41</i>
Tiempo de Espera en Fila	41
Tiempo de Atención en Ventanilla.....	42
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	46

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 estos.

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 2023, realizado a las personas usuarias que recibieron un servicio en las Oficinas Regionales.

Cabe indicar que el presente sondeo fue realizado en la totalidad de las sedes Regionales entre los meses de mayo a junio del presente año, conforme a lo aprobado en el Plan Operativo Anual 2023. En este sondeo, el Índice Global de Satisfacción obtenido alcanzó una nota promedio por el servicio ofrecido al usuario en las oficinas regionales de **9,75 puntos** a nivel general.

Aspectos Generales del Sondeo de Opinión

El presente estudio está basado en dos procesos de consulta sobre el servicio recibido:

- a) *Encuesta aplicada en forma presencial a las personas usuarias que recibieron un servicio, directamente en la oficina regional.*
- b) *Encuesta telefónica realizada a personas usuarias que recibieron el servicio por parte de la oficina regional.*

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*¹, 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 Tabla 1.

¹ 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 que 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.

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 **2.014**, considerando como valores mínimos un nivel de confianza del 90,0% y un margen de error del 5,0%. 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.*
 - Calificación de la persona usuaria respecto al tiempo que tuvo que esperar para ser atendida en las distintas áreas de atención al público.
- b. *Tiempo de Atención en Ventanilla*
 - Calificación de la persona usuaria respecto al tiempo que transcurrió en su atención en la ventanilla del área de servicio respectiva.
- c. *Agilidad y Eficiencia en el Servicio*
 - El servicio recibido por parte de la persona usuaria se brindó en forma oportuna y rápida, además el funcionario tuvo las competencias pertinentes para prestar el mismo en forma oportuna y veraz.

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) ¿Considera que el servicio que recibió fue ágil y eficiente?

Conocer por parte de las personas usuarias si el servicio que recibió cumplió sus expectativas en cuanto a la agilidad mostrada por el funcionario a la hora de brindar el servicio, así como su eficiencia respecto a la rapidez de este.

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 **9,75** 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, 2023

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Alajuela	9,57	Orotina	10,00
Atenas	9,75	Osa	9,77
Buenos Aires	9,74	Pérez Zeledón	9,51
Cañas	9,90	Pococí	9,85
Cartago	8,87	Puntarenas	9,73
Corredores	9,60	Puriscal	9,81
Coto Brus	9,67	Quepos	9,90
Golfito	9,96	San Carlos	9,62
Grecia	9,69	San Ramón	9,68
Guatuso	10,00	Santa Cruz	9,75
Heredia	9,98	Sarapiquí	10,00
Jicaral	9,95	Siquirres	9,96
Liberia	10,00	Talamanca	10,00
Limón	9,96	Tarrazú	9,94
Los Chiles	9,95	Turrialba	9,94
Nicoya	10,00	Upala	9,97

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023-Contraloría de Servicios

Conforme con los datos anteriores, 19 de las oficinas regionales evaluadas (32 en total) poseen un índice de satisfacción igual o superior al indicado puntaje promedio de percepción que representa un 60,0% del total de estas. Tan solo 13 de ellas se ubicaron por debajo, pero con diferencias mínimas de en promedio 0,12 puntos del índice global de satisfacción.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante la encuesta telefónica, se tiene que la diferencia promedio en el índice de satisfacción general fue de 0,11 puntos, siendo que el índice de satisfacción de la encuesta telefónica alcanzó los **9,83** puntos. Lo anterior refleja que la percepción de las personas usuarias es muy poco variable bajo la aplicación de diferentes modalidades de sondeo de opinión.

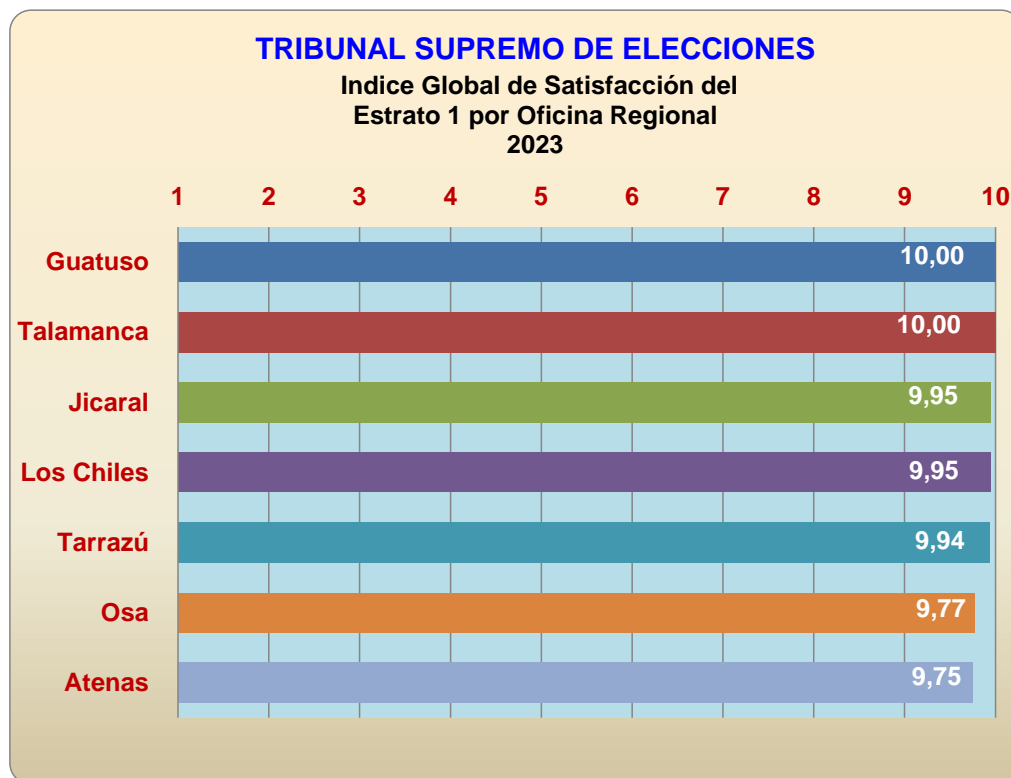
I. Índice Global de Satisfacción por Estrato

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 **9,91 puntos**, siendo que solamente la sede de Atenas y Osa se ubicaron por debajo de dicho valor, como se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 1



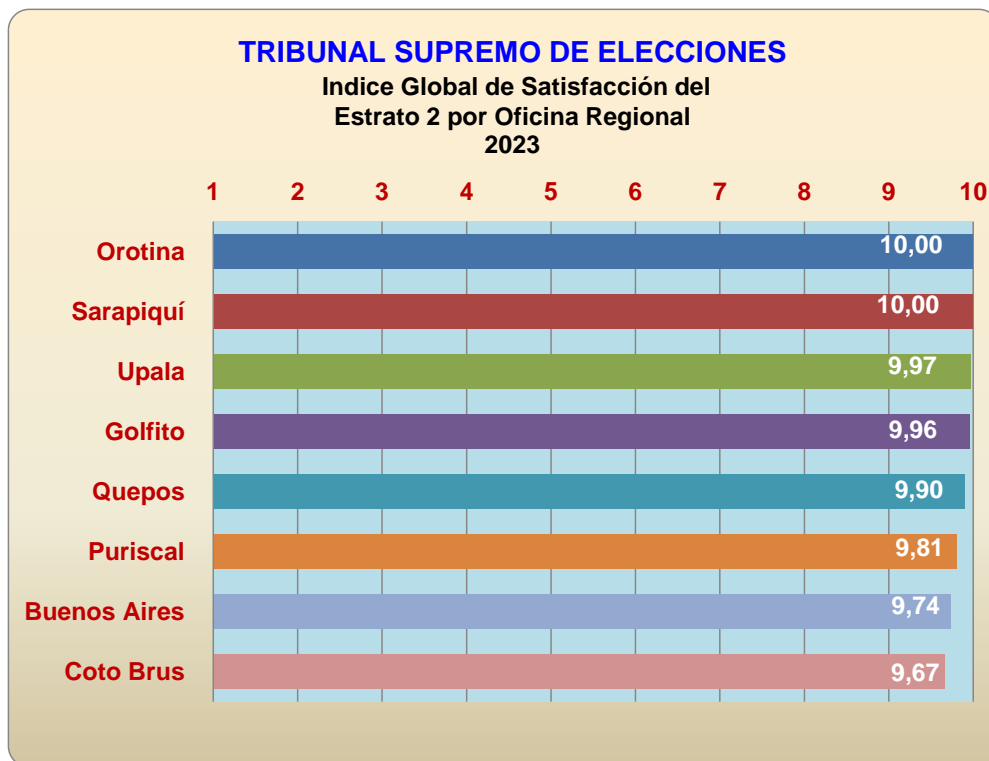
Fuente: Cuadro 1

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 **9,88 puntos**, siendo que un total de tres oficinas regionales tuvieron notas de calificación por debajo de la nota promedio indicada, como se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 2

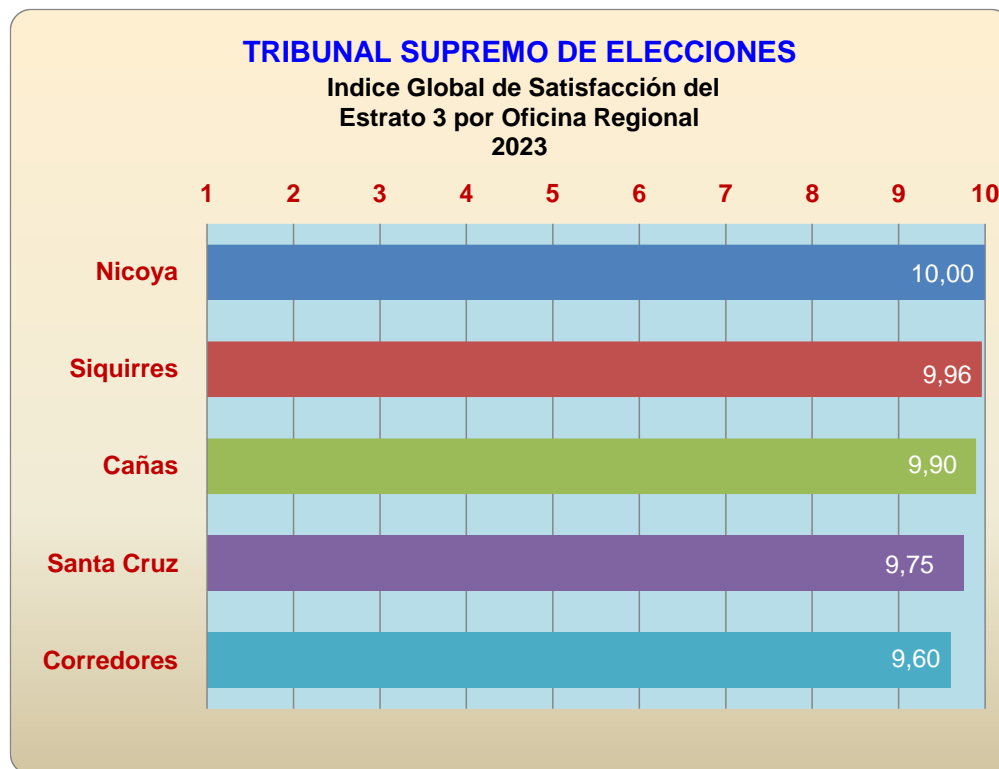


Fuente: Cuadro 1

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 **9,84 puntos**. Como se puede apreciar en el siguiente Gráfico, Corredores fue la que obtuvo la menor nota siendo esta de 9,60 puntos.

Gráfico 3



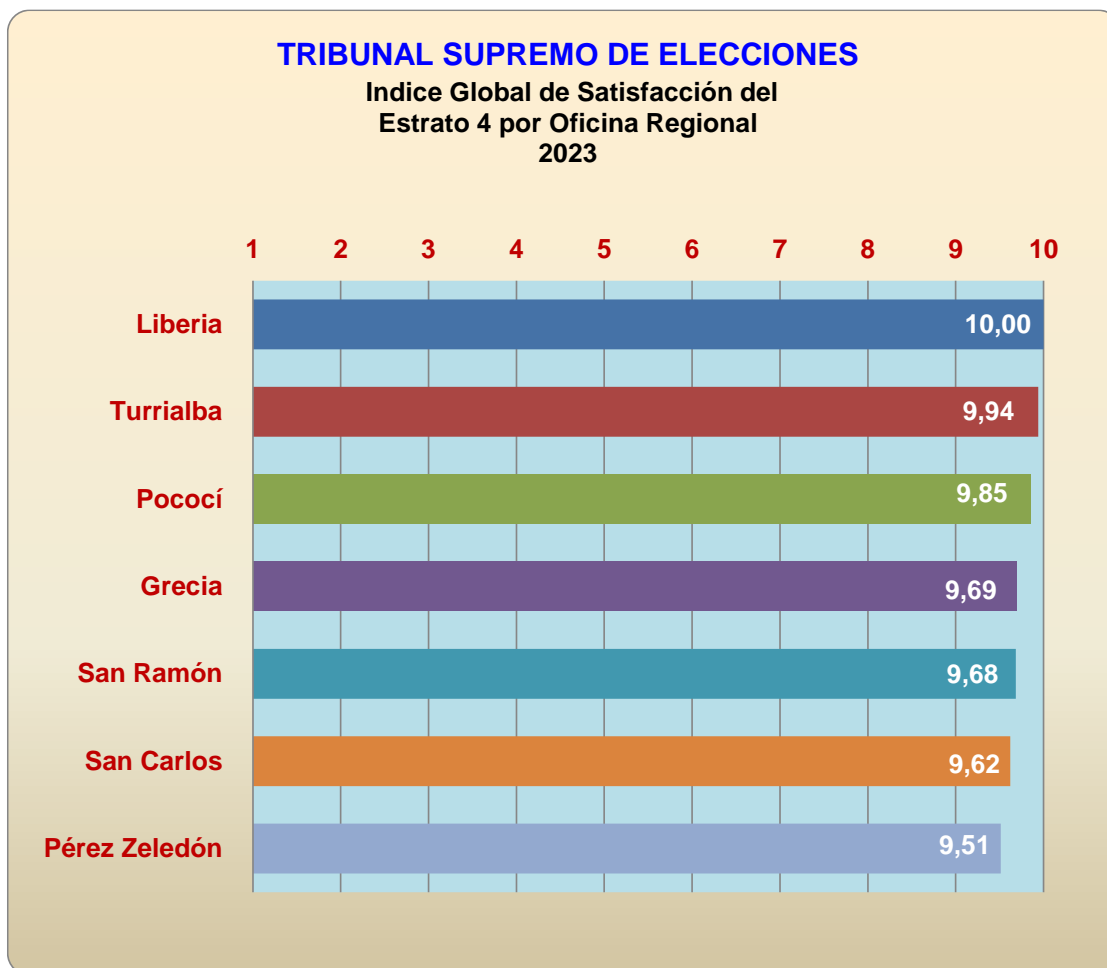
Fuente: Cuadro 1

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 Liberia con una nota de percepción perfecta de 10 puntos.

Para este sondeo de opinión el índice promedio en este Estrato fue de **9,76 puntos**, los porcentajes obtenidos en cada sede regional se muestra en el siguiente Gráfico.

Gráfico 4



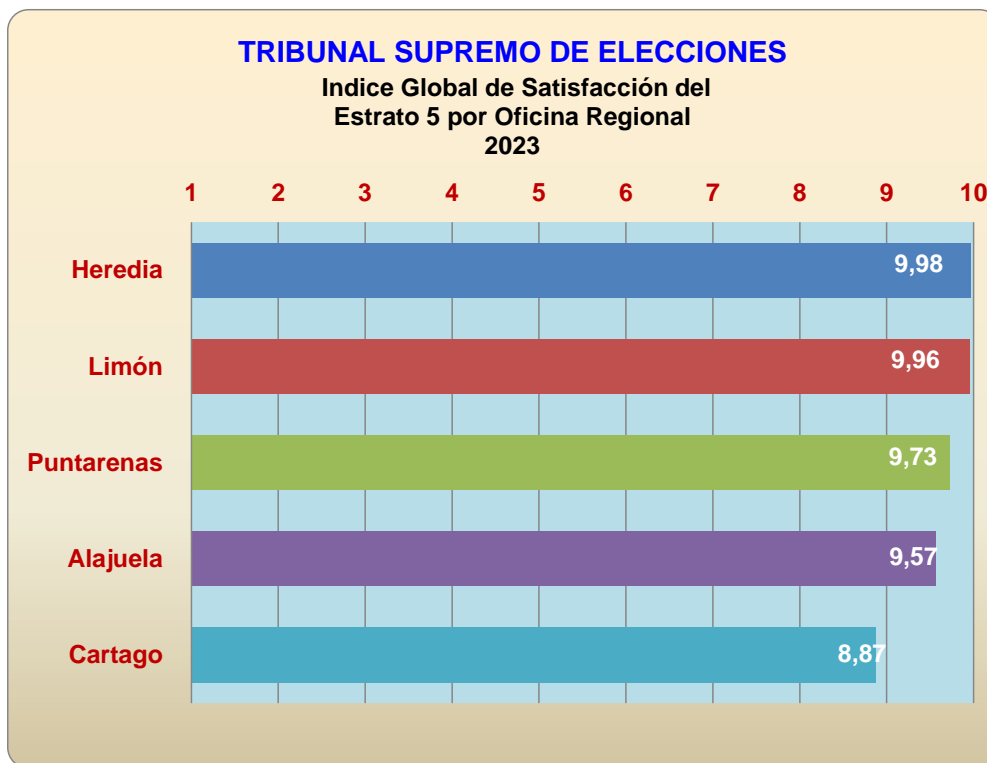
Fuente: Cuadro 1

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 **9,62 puntos**, siendo que para este sondeo de opinión las regionales de mayor calificación lo fue Heredia con una nota de percepción de 9,98 puntos, lo cual es grato destacar. El resto de los resultados se muestra el Gráfico 5.

Gráfico 5



Fuente: Cuadro 1

A nivel general y conforme con los resultados obtenidos, es grato indicar que casi el 70,0% del total de las oficinas evaluadas (22 oficinas de las 32 total) obtuvieron índices de satisfacción por encima de los 9,75 puntos, lo cual es gratificante de destacar en el presente informe.

II. Resultados por Dimensión según Estrato

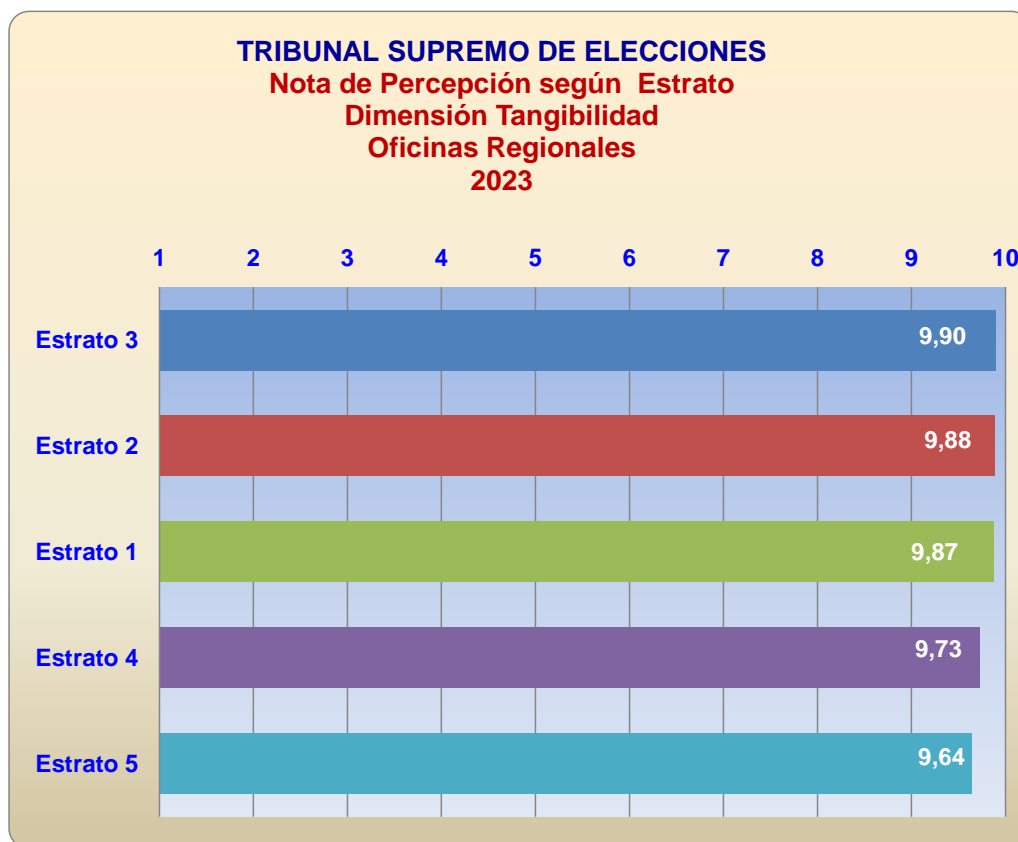
Al comparar la percepción de los Estratos de acuerdo con cada una de las dimensiones del servicio, sea Tangibilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta y Seguridad, considerando algunas situaciones particulares que se lograron obtener de cada Estrato, los resultados obtenidos por cada dimensión son los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

a) Dimensión Tangibilidad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación brindaron una nota promedio general de **9,81 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

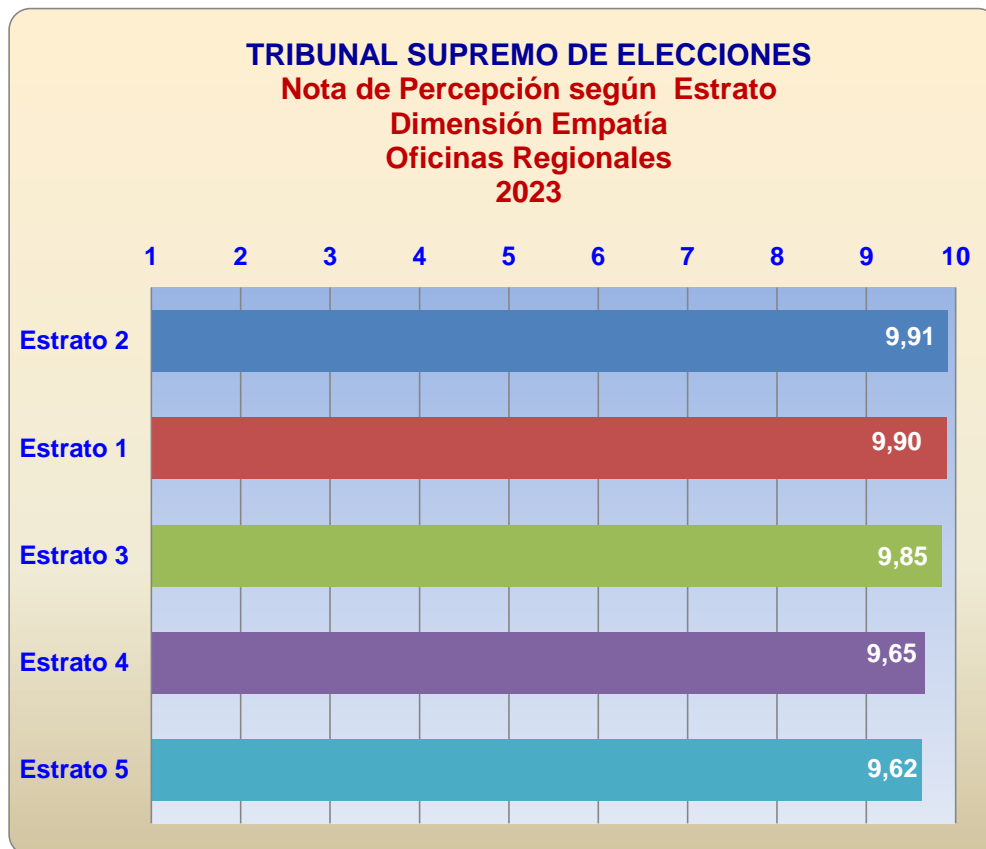


Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023.

b) Dimensión Empatía

En la dimensión de Empatía los Estratos analizados obtuvieron una nota de percepción promedio de **9,78 puntos**. De acuerdo con los resultados, de los cinco estratos, solamente dos de ellos obtuvieron notas de percepción por debajo de la nota promedio indicada.

Gráfico 7



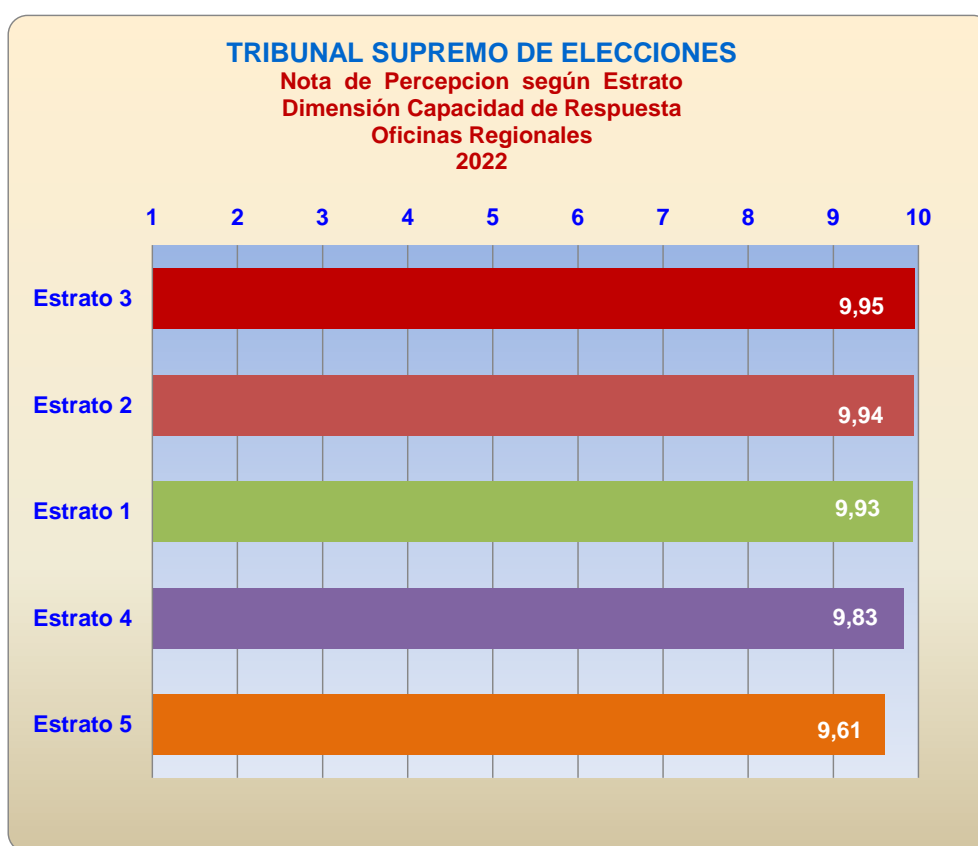
Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023.

Es importante indicar que esta es la dimensión en donde el usuario (a) califica la forma y trato de 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, Agilidad y Eficiencia del Servicio*— en esta dimensión obtuvo un puntaje promedio de **9,85 puntos** de una nota máxima de 10 puntos, lo que denota el gran esfuerzo institucional por atender a las personas usuarias en el menor tiempo posible y con alta eficiencia. Los únicos estratos que no alcanzaron dicha nota promedio fueron el cuatro y cinco.

Gráfico 8



Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023.

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 **9,85 puntos**, considerando que la nota máxima para calificar este rubro era de 10 puntos.

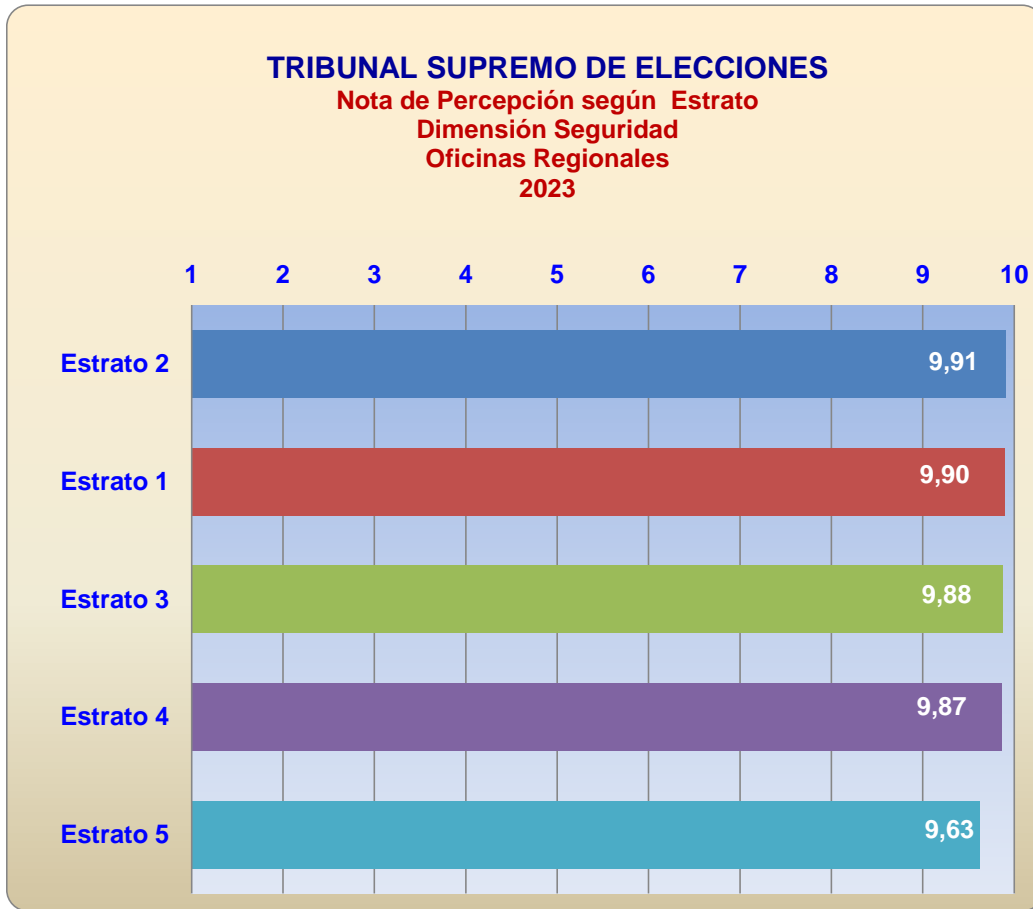
Tiempo de Atención en Ventanilla

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 **9,84 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 **9,84 puntos**. Los Estratos obtuvieron calificaciones muy similares entre ellos, siendo que el Estrato de menor percepción fue el 5 con una nota promedio de 9,63 puntos.

Gráfico 9



Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023.

III. Resultados por Oficina Regional según Dimensión y Estrato

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

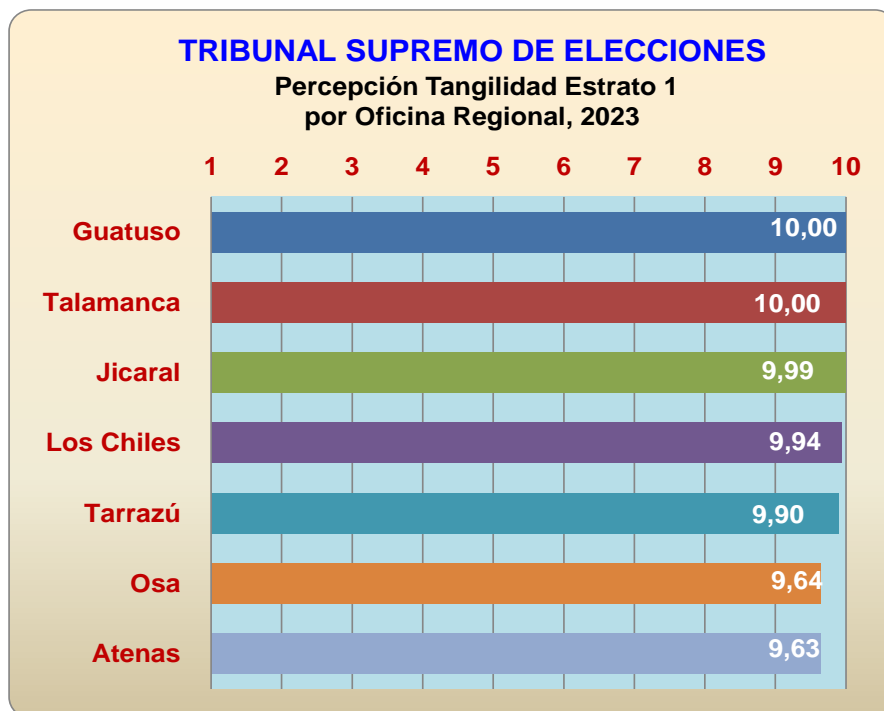
a) Estrato 1

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 **9,87 puntos**.

Gráfico 10

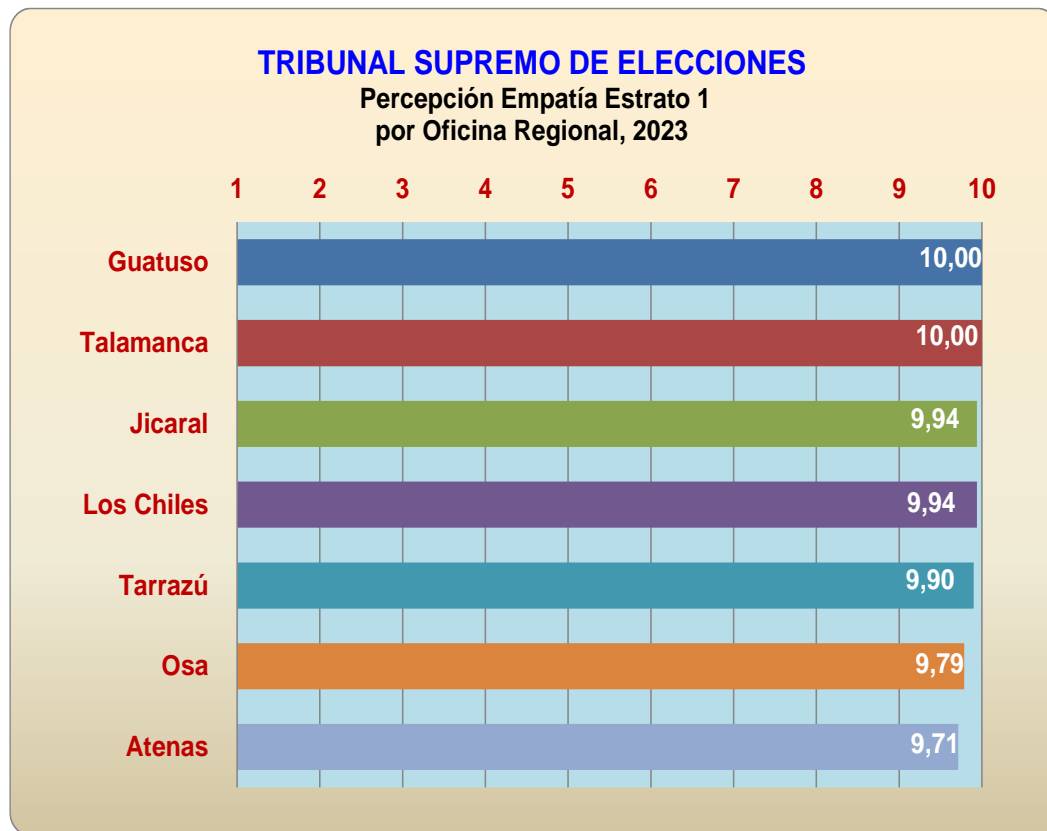


Fuente: Anexo 1

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 **9,90 puntos**.

Gráfico 11

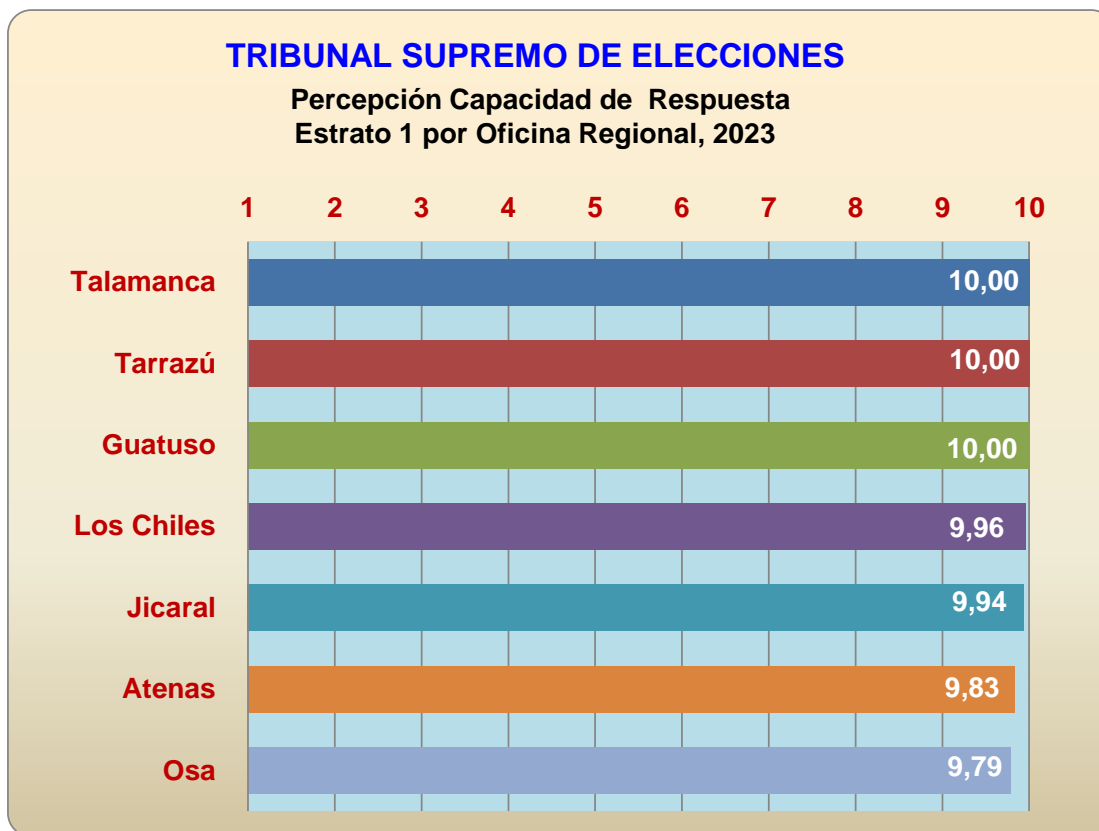


Fuente: Anexo 1

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



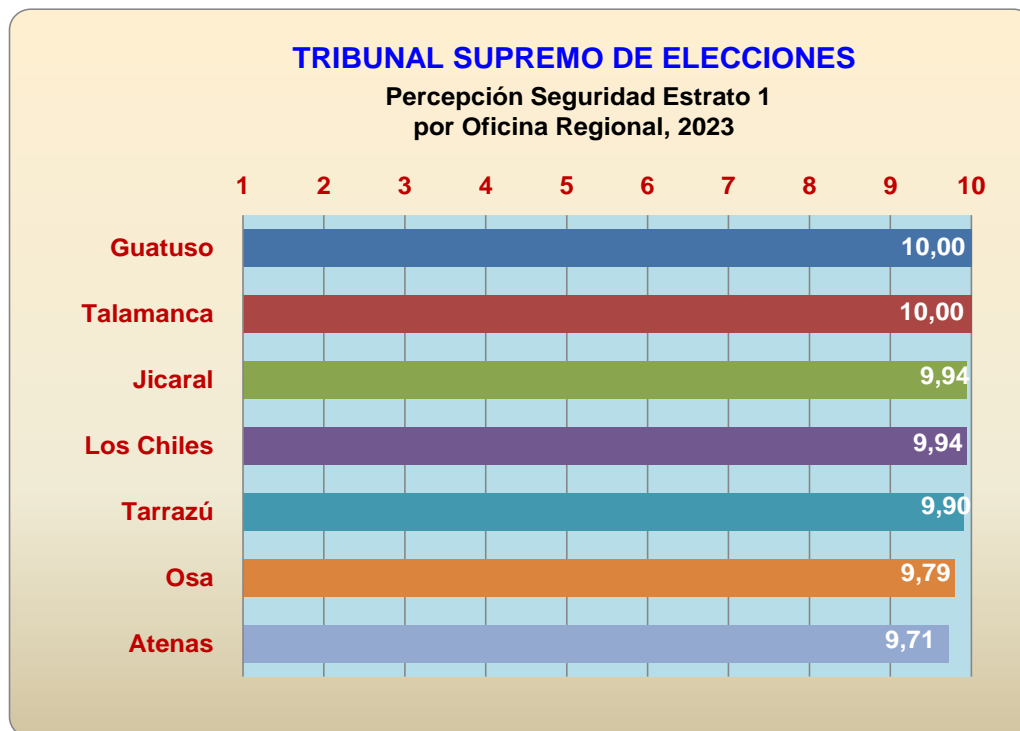
Fuente: Anexo 1

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 **9,90 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 un índice de satisfacción de nota perfecta (10 puntos) lo fueron Guatuso y Talamanca, siendo la oficina de Atenas la que presentó el menor índice con un IGS de 9,71 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, 2023

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Guatuso	10,00	Tarrazú	9,94
Talamanca	10,00	Osa	9,77
Jicaral	9,95	Atenas	9,71
Los Chiles	9,95		

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023, Contraloría de Servicios.

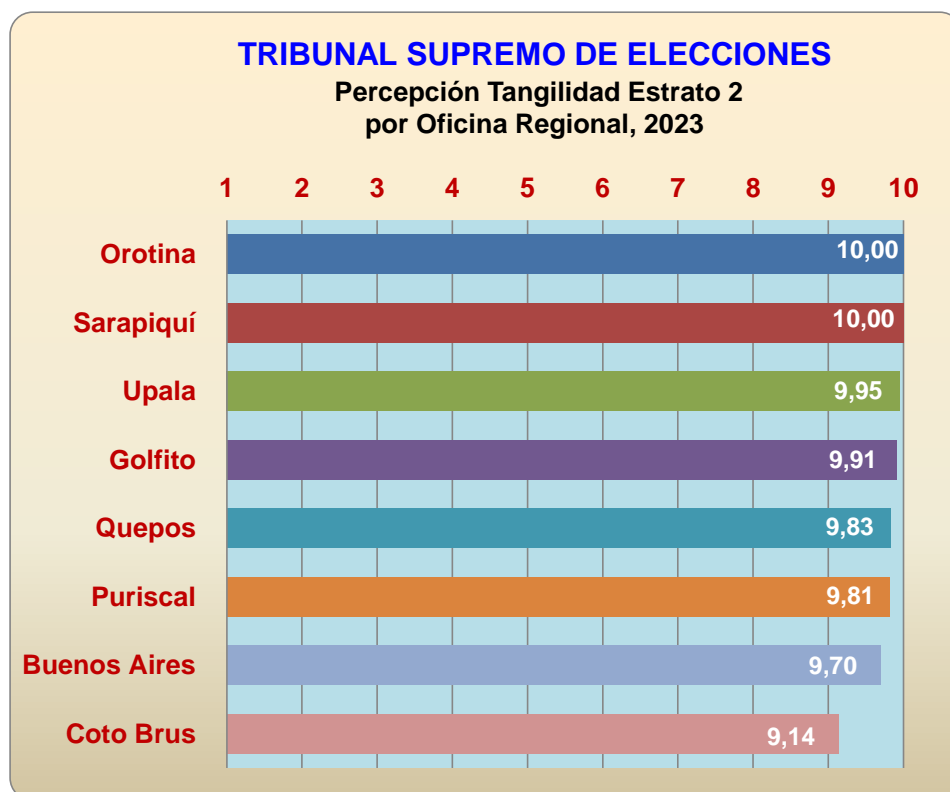
b) Estrato 2

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 **9,79 puntos**.

Gráfico 14

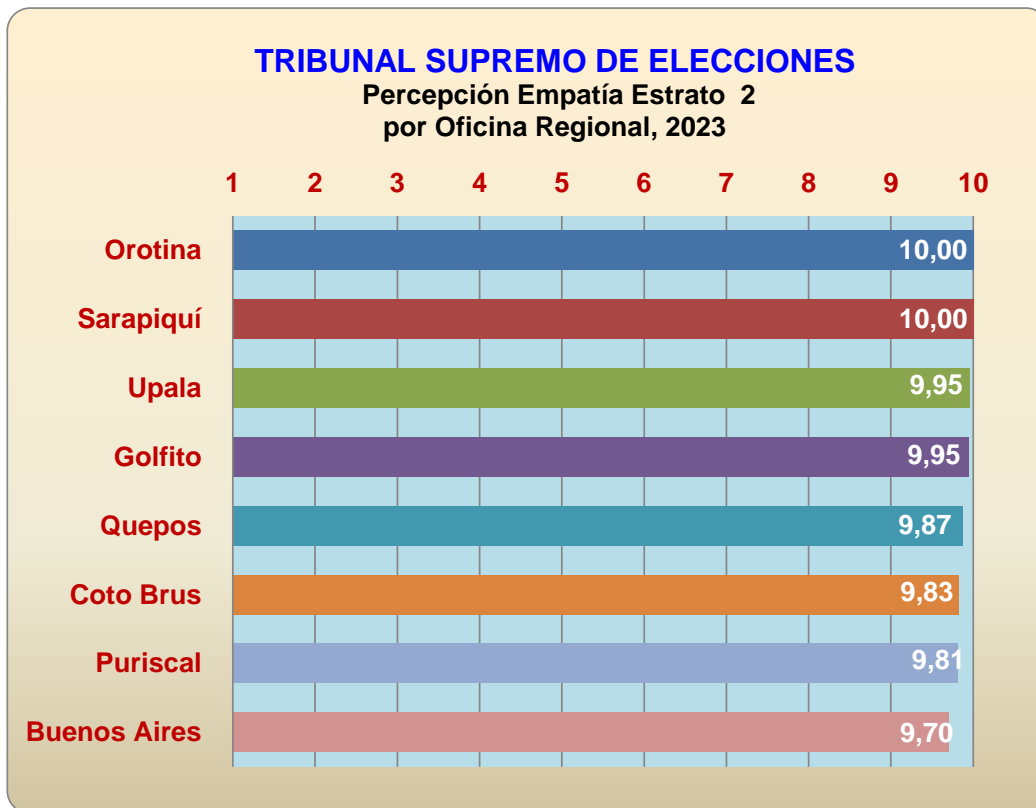


Fuente: Anexo 1

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 **9,89 puntos**.

Gráfico 15

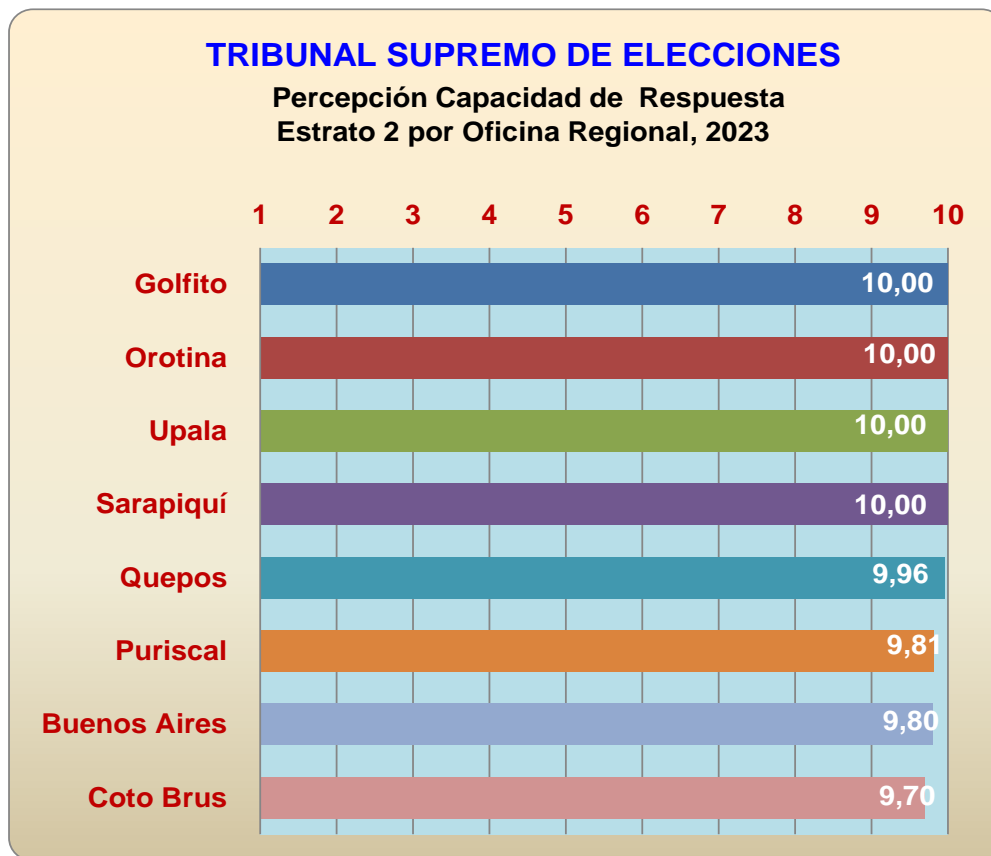


Fuente: Anexo 1

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 **9,91 puntos**.

Gráfico 16

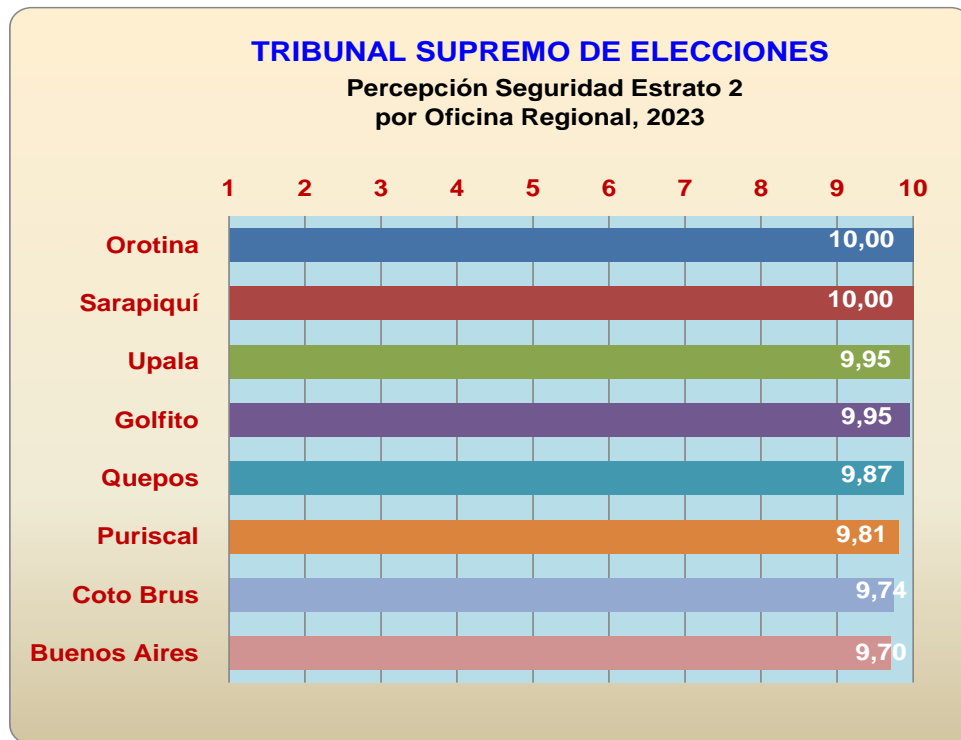


Fuente: Anexo 1

Seguridad

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,88 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 las regionales con las mayores evaluaciones lo fueron Orotina y Sarapiquí, con índices de satisfacción perfectos de 10 puntos, destaca en este caso que la totalidad de las oficinas regionales evaluadas gozan de un índice de satisfacción con notas superiores a los 9,5 puntos.

Cuadro 3
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 2, 2023

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Orotina	10,0	Quepos	9,90
Sarapiquí	10,0	Puriscal	9,81
Upala	9,97	Buenos Aires	9,74
Golfito	9,96	Coto Brus	9,67

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023
Contraloría de Servicios.

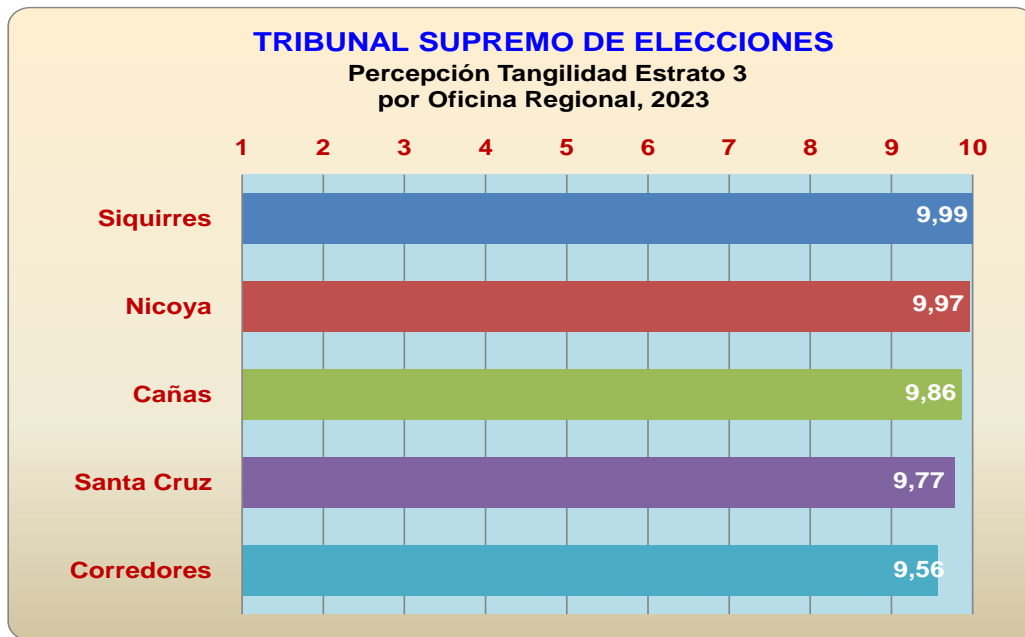
c) Estrato 3

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 **9,83 puntos**.

Gráfico 18

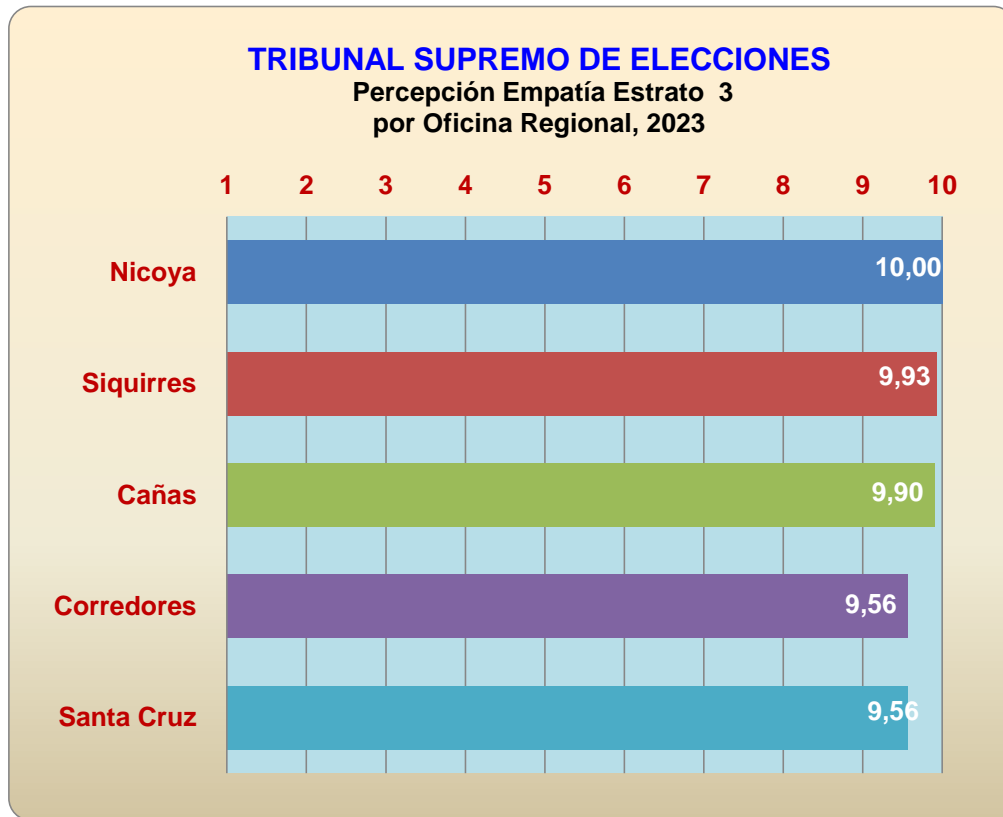


Fuente: Anexo 1

Empatía

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

Gráfico 19

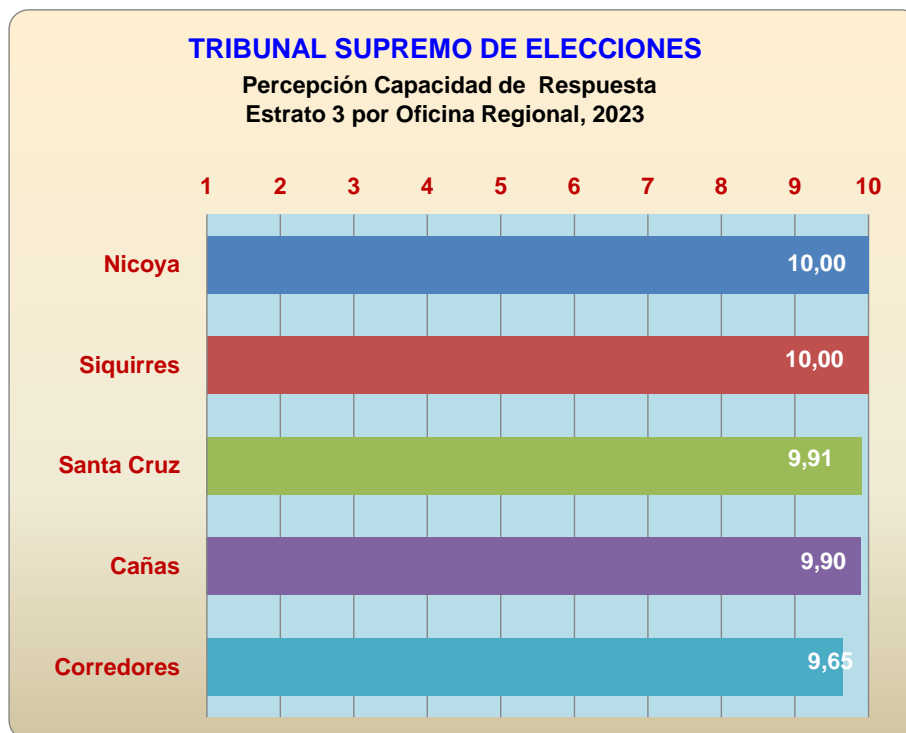


Fuente: Anexo 1

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 **9,89 puntos**.

Gráfico 20

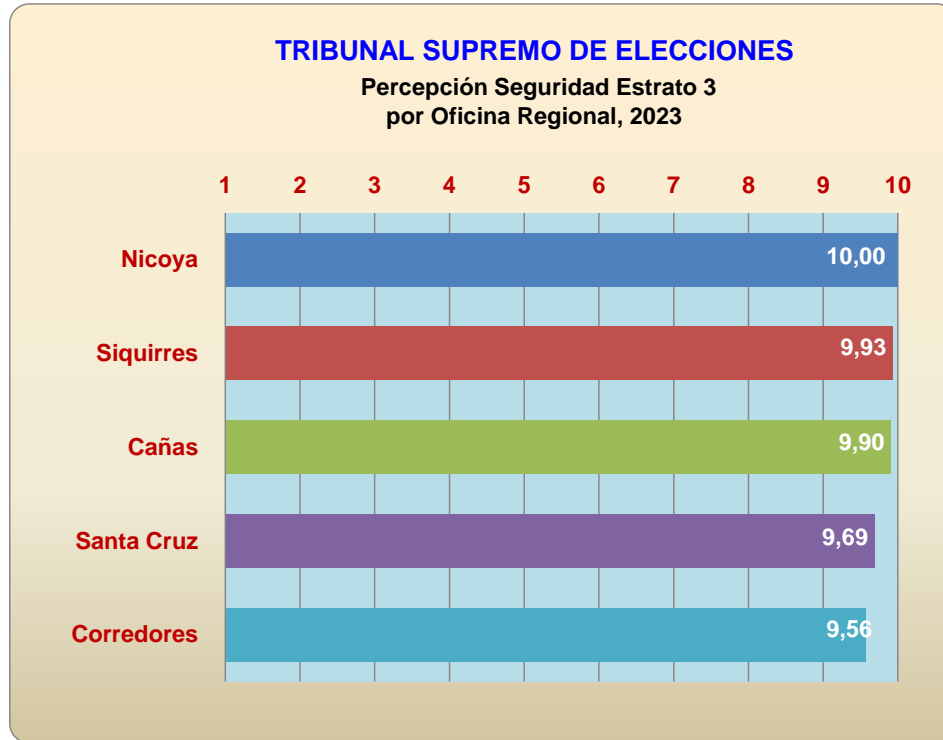


Fuente: Anexo 1

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 **9,82 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 de Nicoya con la mayor evaluación con un IGS perfecto de 10,0 puntos, siendo la oficina de Corredores, la que presentó la nota de menor percepción con IGS de 9,72 puntos, conforme se detalló en el Gráfico 3.

Cuadro 4
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 3, 2023

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Nicoya	10,0	Santa Cruz	9,75
Siquirres	9.96	Corredores	9,60
Cañas	9,90		

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023
Contraloría de Servicios.

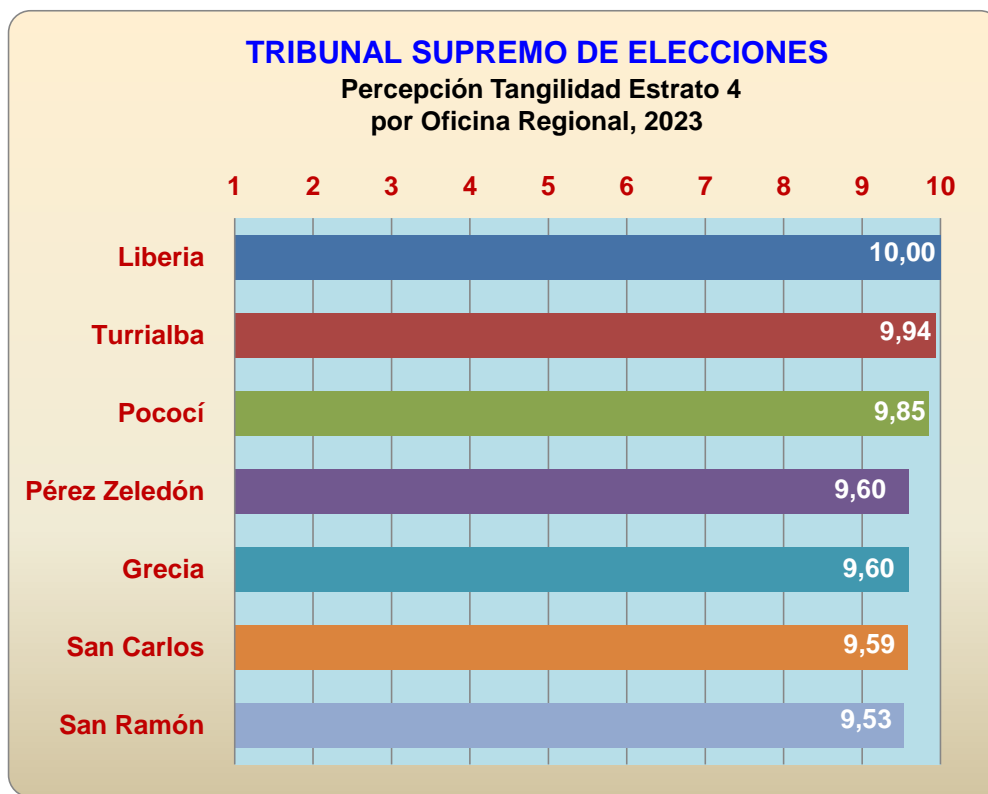
d) Estrato 4

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 **9,73 puntos**.

Gráfico 22

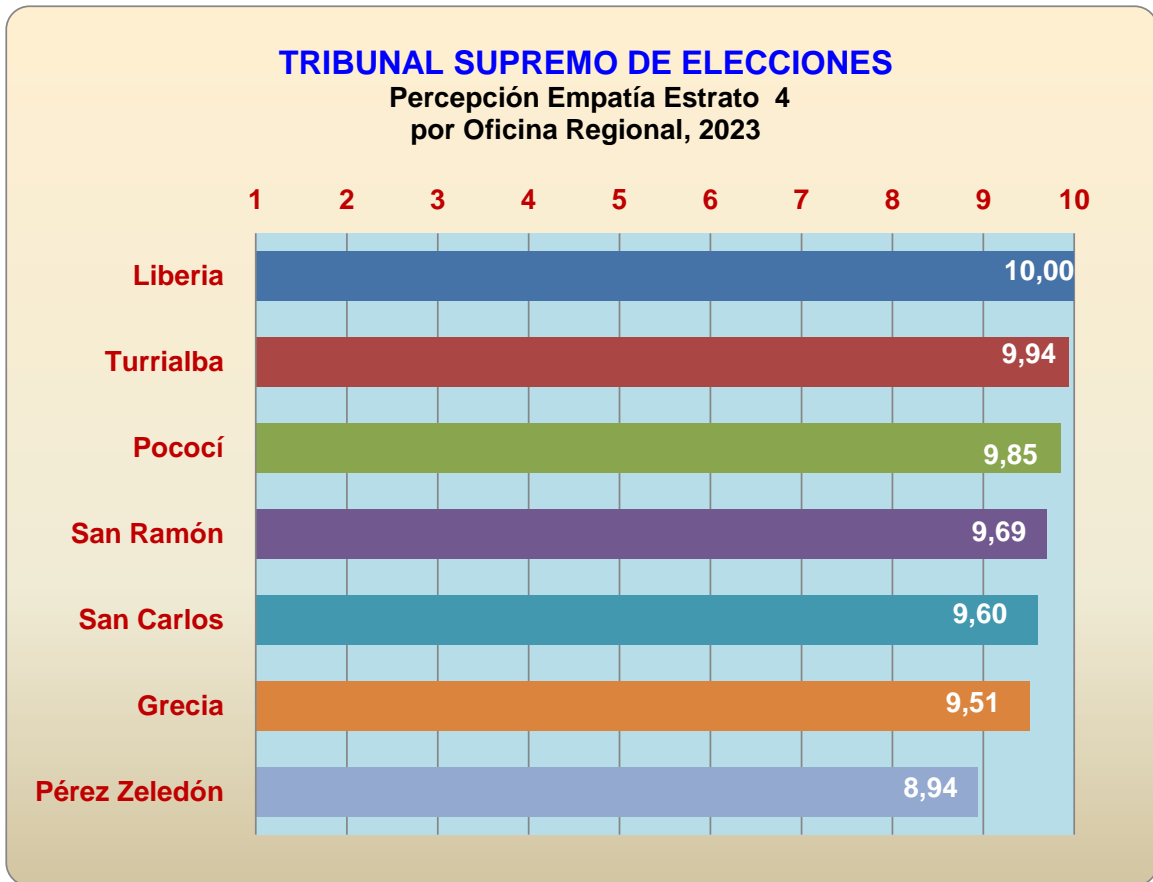


Fuente: Anexo 1

Empatía

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,65 puntos**.

Gráfico 23

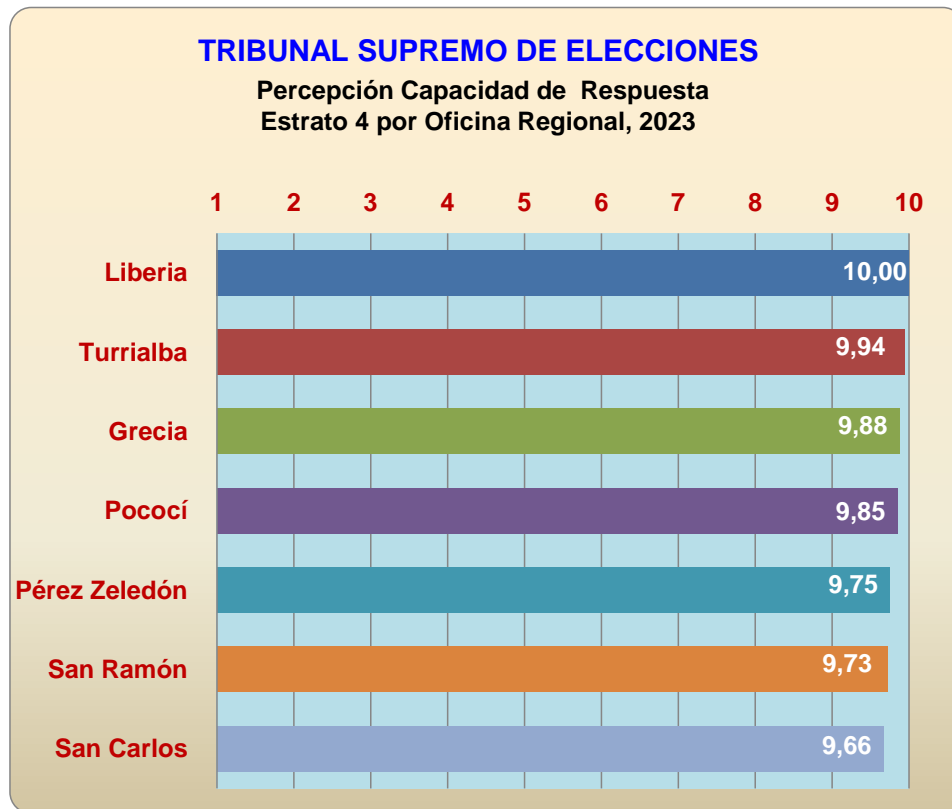


Fuente: Anexo 1

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 **9,83 puntos**.

Gráfico 24

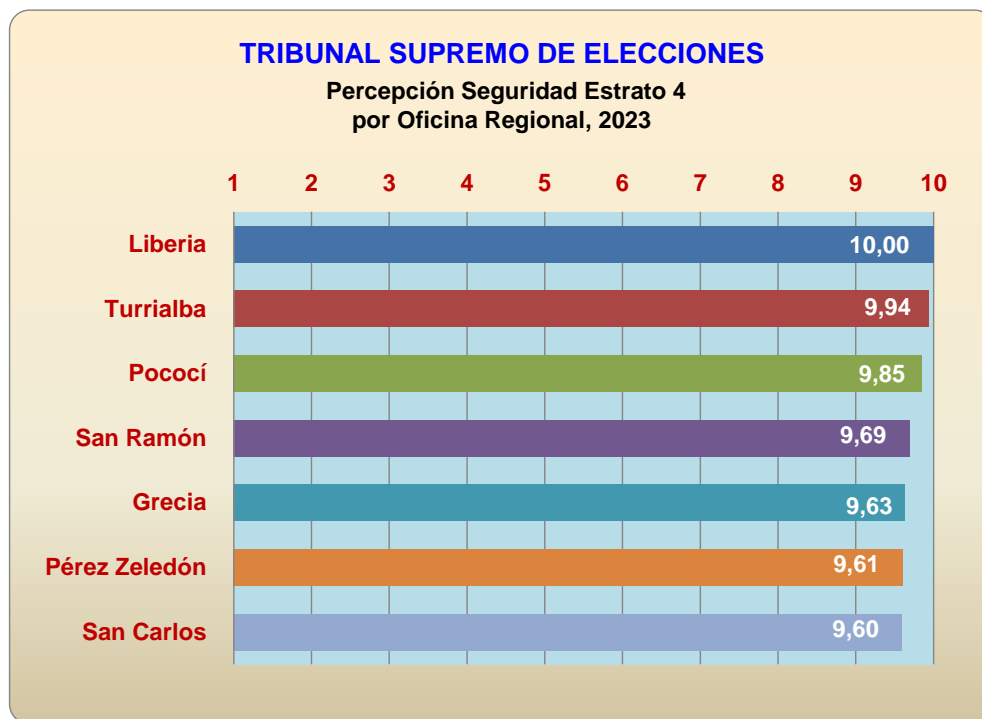


Fuente: Anexo 1

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 **9,76 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, las oficinas con la mayor evaluación fue la regional de Liberia, con un índice de satisfacción perfecto de 10 puntos, siendo la oficina de Pérez Zeledón 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, 2023

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Liberia	10,0	San Ramón	9,68
Turrialba	9,94	San Carlos	9,62
Pococí	9,85	Pérez Zeledón	9,51
Grecia	9,69		

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023

Contraloría de Servicios.

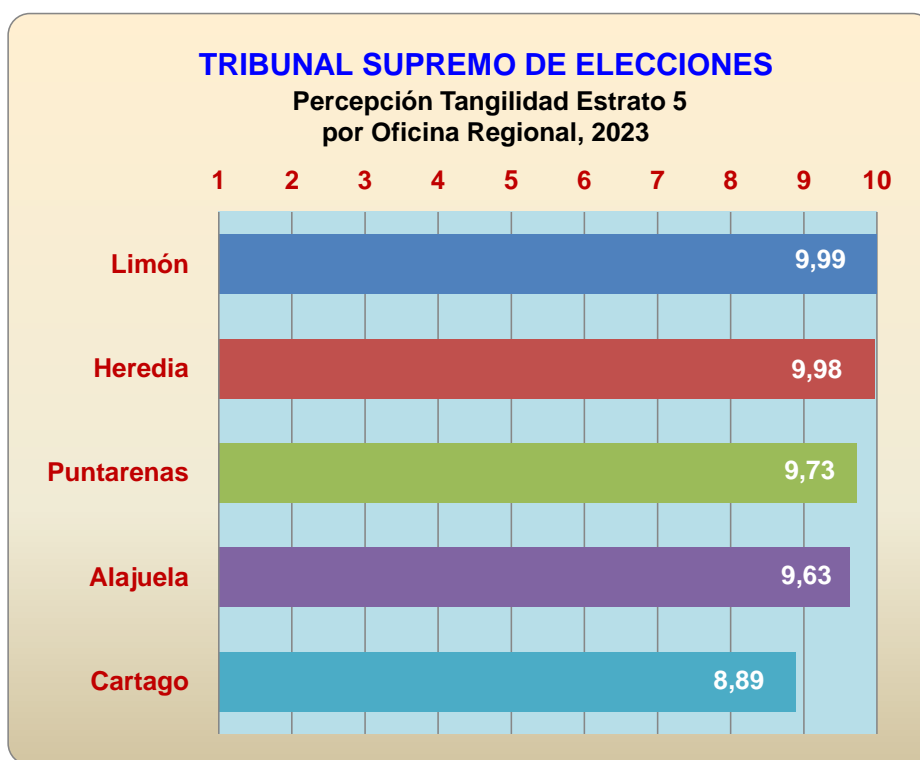
Estrato 5

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 **9,64 puntos**.

Gráfico 26

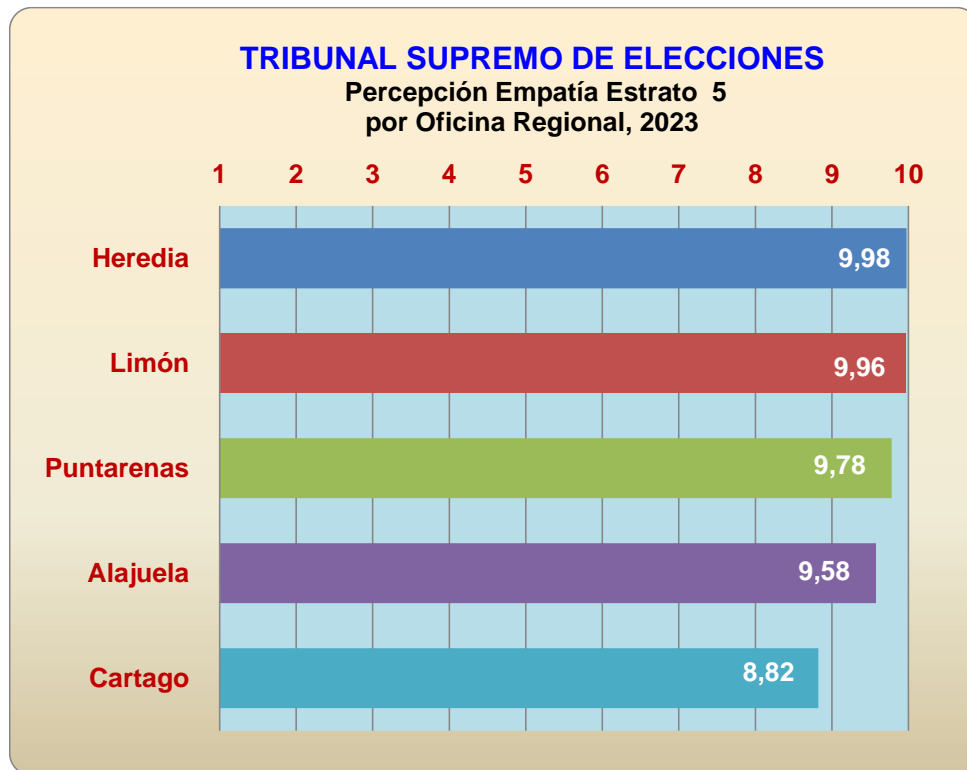


Fuente: Anexo 1

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 **9,62 puntos**.

Gráfico 27

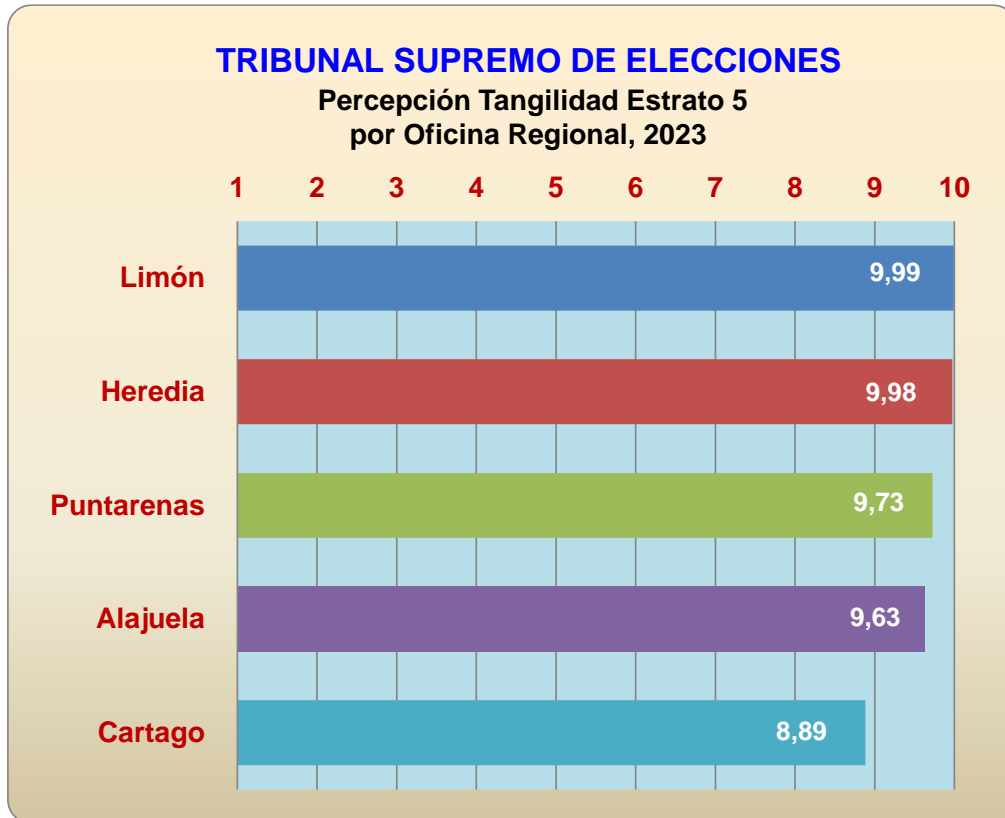


Fuente: Anexo 1

Capacidad de Respuesta

Los resultados obtenidos fueron los siguientes, considerando la evaluación de estas oficinas regionales y el puntaje promedio general que fue de **9,61 puntos**.

Gráfico 28

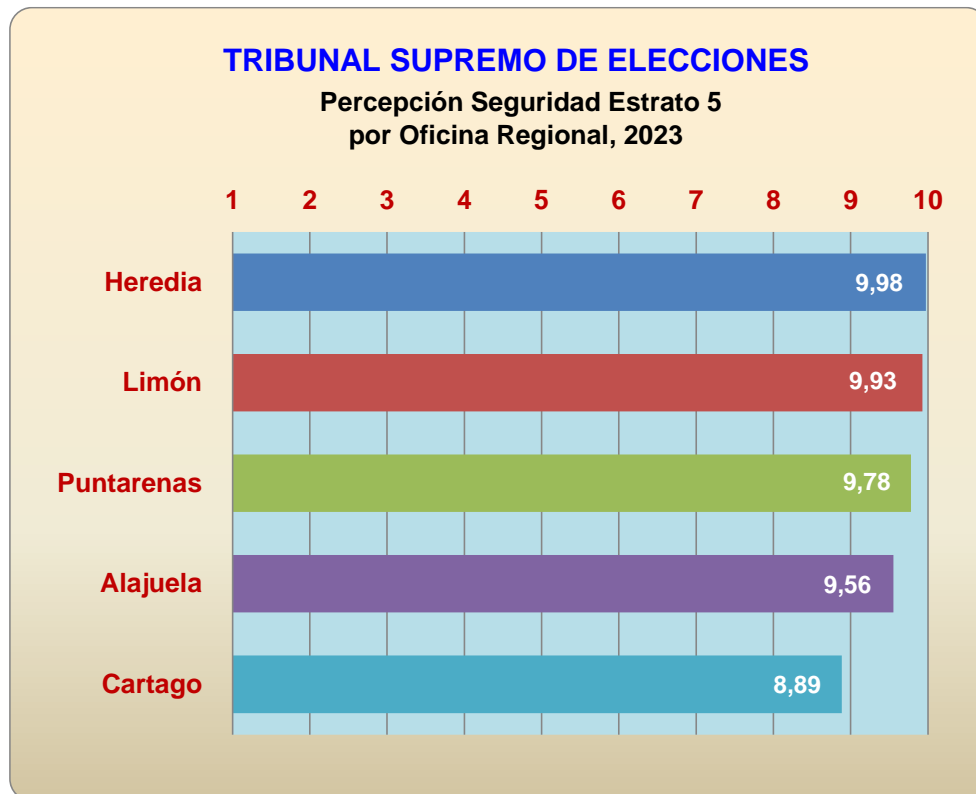


Fuente: Anexo 1

Seguridad

Las personas usuarias encuestadas respecto a esta dimensión y sus elementos de evaluación brindaron una nota promedio general de **9,63 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 9,98 puntos; la oficina regional que obtuvo la menor percepción fue Alajuela con un IGS de 8,87 puntos.

Cuadro 6
Índice de Satisfacción Global
Oficinas Estrato 5, 2023

Oficina Regional	IGS	Oficina Regional	IGS
Heredia	9,98	Alajuela	9,57
Limón	9,96	Cartago	8,87
Puntarenas	9,73		

Fuente: Sondeo de opinión Oficinas Regionales 2023

Contraloría de Servicios.

IV. Análisis de Evaluación de Tiempos

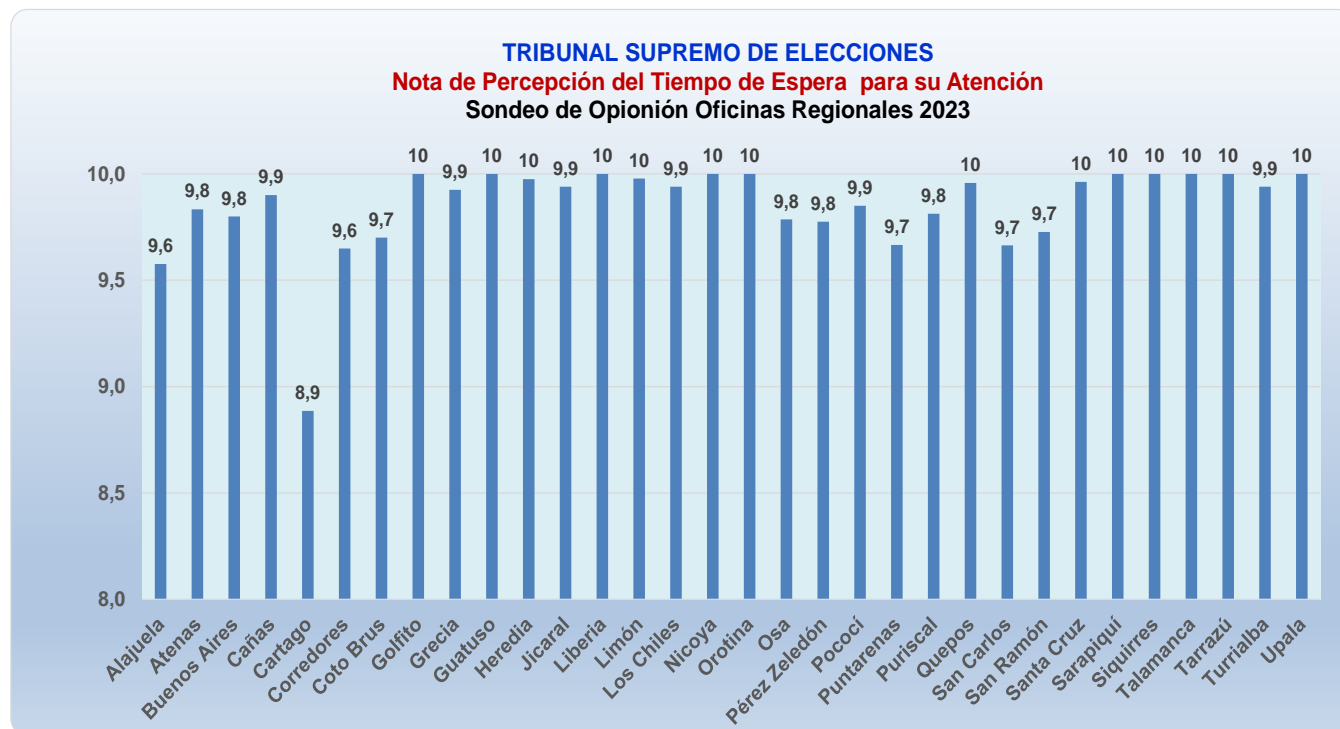
Dentro de la dimensión de Seguridad, existen dos elementos de evaluación muy importantes y estratégicos para toda organización de servicio público a la hora de medir la percepción que poseen sus personas usuarias de los servicios que presta a la ciudadanía. Estas variables son el Tiempo de Espera en Fila y Tiempo de Atención en Ventanilla.

a) Tiempo de Espera en Fila

Este indicador refiere a la percepción de la persona usuaria respecto al tiempo que tuvo que esperar para ser atendida en las distintas áreas de atención al público.

Con los resultados obtenidos, la nota de percepción promedio a nivel general fue de **9,85** puntos, lo cual refleja la muy buena percepción que poseen las personas usuarias respecto al tiempo que deben esperar para recibir el servicio. Cabe destacar en algunas oficinas la obtención de notas perfectas de 10 puntos en este elemento evaluado, pesar que no pueden ser comparados entre ellas directamente, refleja la prestación de un servicio con agilidad y eficiencia por parte de los compañeros de dichas oficinas.

Gráfico 30



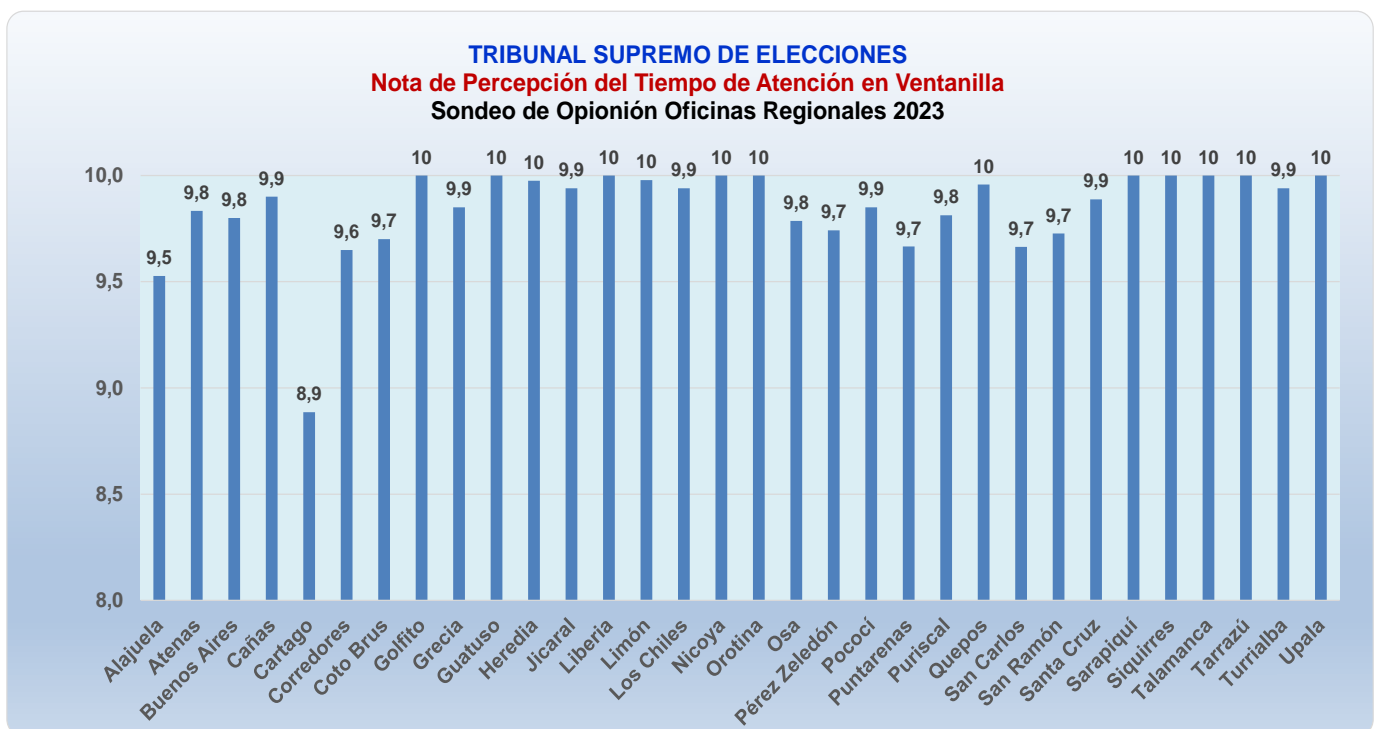
Conforme a la nota promedio de percepción, prácticamente un 60% de las oficinas regionales tuvieron niveles de percepción superiores a dicho dato promedio, destacando que 14 ellas lograron obtener una nota de percepción perfecta de 10 puntos.

b) Tiempo de Atención en Ventanilla

Este indicador refiere a la percepción que tuvo la persona usuaria respecto al tiempo que tardó su atención en la ventanilla, una vez que fuera llamada por parte del colaborador.

Conforme con los resultados obtenidos, la nota de percepción promedio a nivel general fue de **9,84** puntos, lo cual refleja la muy buena percepción que poseen las personas usuarias respecto al tiempo de duración en el proceso de atención en ventanilla. Cabe destacar en algunas oficinas la obtención de notas perfectas de 10 puntos en este elemento evaluado, a pesar de que no pueden ser comparados entre ellas directamente, refleja la prestación de un servicio con agilidad y eficiencia por parte de los compañeros de dichas oficinas.

Gráfico 31



De acuerdo con la nota promedio de percepción, 20 de las 32 oficinas regionales tuvieron niveles de percepción superiores a dicho dato promedio, destacando que 13 de ellas lograron obtener una nota de percepción perfecta de 10 puntos.

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:

- ✓ Agilidad y Eficiencia del servicio prestado a las personas usuarias
- ✓ Aspectos que se consideran necesarios para mejorar el servicio brindado.

A continuación, se brinda un detalle de los resultados obtenidos de ambas interrogantes:

1) Agilidad y Eficiencia del servicio prestado a las personas usuarias

En este aspecto y de acuerdo con las respuestas brindadas por el total de las personas usuarias consultadas, un 99,62% consideró que el servicio que recibió cumplió sus expectativas en cuanto a la agilidad y eficiencia, tanto del compañero que brindó la atención como del servicio mismo.

En este aspecto es muy gratificante observar que casi la totalidad de las personas usuarias consultadas tiene una excelente percepción de los servicios institucionales y en este caso de los prestados por los compañeros de las distintas oficinas regionales, siendo ello muy grato de destacar.

2) Aspectos que se consideran necesarios para mejorar el servicio brindado.

Considerando los resultados de la interrogante anterior, se tiene que, en este aspecto de aspectos a mejorar, un 95,0% de las personas usuarias consultadas manifestó no tener propuestas para mejorar el servicio, dado que consideran en general que el Tribunal Supremo de Elecciones y su órgano auxiliar el Registro Civil, brindan un excelente servicio a la ciudadanía.

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 fue de **9,75 puntos**.

- 2) A nivel de las oficinas regionales ubicadas en cada uno de los estrados indicados, las oficinas regionales mejor evaluadas conforme al índice global de satisfacción obtenidos fueron las siguientes:

Estrato	Oficina Regional Mejor Evaluada
Estrato 1	Guatuso / Talamanca
Estrato 2	Orotina / Sarapiquí
Estrato 3	Nicoya
Estrato 4	Liberia
Estrato 5	Heredia

- 3) Conforme con los Estratos establecidos, según la calificación promedio general respecto al IGS, solo uno estuvo por debajo de ese puntaje, siendo el **Estrato 5** con una nota promedio de **9,62 puntos**.

- 4) De acuerdo con las dimensiones del servicio por estrato, se obtuvieron los siguientes resultados:
 - a. **Tangibilidad:** La nota de percepción promedio alcanzada fue de 9,81 puntos, siendo el Estrato 3 con la calificación más alta siendo 9,90 puntos y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,64 puntos.

- b. **Empatía:** La nota de percepción promedio alcanzada fue de 9,78 puntos, siendo el Estrato 2 con la calificación de mayor puntaje siendo esta de 9,91 y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,62 puntos cada uno.
- c. **Capacidad de Respuesta:** La nota de percepción promedio alcanzada fue de 9,85 puntos, siendo el Estrato 3 el de mayor puntaje con e 9,95 puntos y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,61 puntos cada uno.
- d. **Seguridad:** el IGS fue de 9,84 puntos, siendo el Estrato 2 con la calificación más alta, siendo esta de 9,91 puntos y el Estrato 5 con la nota de menor percepción con 9,63 puntos.

5) 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 **9,85 puntos** y **9,84** puntos respectivamente.

Bajo este mismo elemento evaluado las oficinas que obtuvieron los mayores índices de satisfacción fueron las siguientes:

Estrato	Oficina Regional Mejor Evaluada
Estrato 1	Guatuso / Talamanca / Tarrazú
Estrato 2	Golfito / Orotina / Quepos / Sarapiquí /Upala
Estrato 3	Nicoya / Sata Cruz / Siquirres
Estrato 4	Liberia
Estrato 5	Heredia / Limón

6) Prácticamente la totalidad de las personas usuarias consultadas (99,62%) consideró que el servicio que recibió por parte de las oficinas regionales cumplió sus expectativas en cuanto a la agilidad y eficiencia mostrada,

Recomendaciones

Conforme con los resultados obtenidos en el presente sondeo de opinión 2023 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, esmero y eficiencia, con que se prestan los servicios en cada una de ellas, para con las personas usuarias.

- 2)** La Coordinación de Servicios Regionales proceda con lo siguiente:
 - a)** En el caso de la oficina regional de Coto Brus, dicha oficina en coordinación con las unidades pertinentes realice una valoración respecto al acceso a las instalaciones para las personas con discapacidad, toda vez que se evidencia que el área no reúne las facilidades técnicas y/o físicas pertinentes conforme lo dispone la normativa. (vgr. *rampa de acceso muy inclinada, espacios de parqueo restringen el acceso en silla de ruedas*).

 - b)** En el caso de la Oficina Regional de Turrialba, se valore la posibilidad de realizar un acceso interno por los espacios de las áreas de público de modo que estas puedan ser accesibles internamente por las personas usuarias, toda vez que actualmente se debe salir completamente de la oficina regional para acceder a otro servicio debido a que las áreas de atención (cedulas de identidad y civil están totalmente separadas).

ANEXOS

Anexo 1
Índice global de satisfacción por Estrato
según dimensión y oficina, 2023

Estrato 1

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Atenas	9,75	9,63	9,71	9,83	9,71
Guatuso	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Jicaral	9,95	9,99	9,94	9,94	9,94
Los Chiles	9,95	9,94	9,94	9,96	9,94
Osa	9,77	9,64	9,79	9,79	9,79
Talamanca	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Tarrazú	9,94	9,90	9,90	10,00	9,90
Índice Promedio	9,91	9,87	9,90	9,93	9,90

Estrato 2

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Coto Brus	9,67	9,14	9,83	9,70	9,74
Golfito	9,96	9,91	9,95	10,00	9,95
Buenos Aires	9,74	9,70	9,70	9,80	9,70
Orotina	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Puriscal	9,81	9,81	9,81	9,81	9,81
Quepos	9,90	9,83	9,87	9,96	9,87
Sarapiquí	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Upala	9,97	9,95	9,95	10,00	9,95
Índice Promedio	9,88	9,79	9,89	9,91	9,88

Estrato 3

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Corredores	9,60	9,56	9,56	9,65	9,56
Cañas	9,90	9,86	9,90	9,90	9,90
Nicoya	10,00	9,97	10,00	10,00	10,00
Santa Cruz	9,75	9,77	9,56	9,91	9,69
Siquirres	9,96	9,99	9,93	10,00	9,93
Índice Promedio	9,84	9,83	9,79	9,89	9,82

Estrato 4

	IGS	IGS_{DT}	IGS_{DE}	IGS_{DCR}	IGS_{DS}
Grecia	9,69	9,60	9,51	9,88	9,63
Liberia	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Pérez Zeledón	9,51	9,60	8,94	9,75	9,61
Pococí	9,85	9,85	9,85	9,85	9,85
San Carlos	9,62	9,59	9,60	9,66	9,60
San Ramón	9,68	9,53	9,69	9,73	9,69
Turrialba	9,94	9,94	9,94	9,94	9,94
Índice Promedio	9,76	9,73	9,65	9,83	9,76

Estrato 5

	IGS	IGS DT	IGS DE	IGS DCR	IGS DS
Alajuela	9,57	9,63	9,58	9,54	9,56
Cartago	8,87	8,89	8,82	8,89	8,89
Heredia	9,98	9,98	9,98	9,98	9,98
Limón	9,96	9,99	9,96	9,98	9,93
Puntarenas	9,73	9,73	9,78	9,67	9,78
Índice Promedio	9,62	9,64	9,62	9,61	9,63

Anexo 2

Evaluación de Tiempos de Espera en Fila y de Atención en Ventanilla según Oficina Regional 2023

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