



## **Informe de Evaluación**

# **Carta Compromiso con la Ciudadanía Servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad**



*Octubre, 2014*

## INDICE GENERAL

<b>Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>Aspectos Generales.....</b>	<b>4</b>
<b>Descripción del Sondeo de Opinión.....</b>	<b>4</b>
<b>Variables Consideradas en la Encuesta.....</b>	<b>5</b>
<b>Resultados de la Evaluación.....</b>	<b>6</b>
<i>Atributo Accesibilidad.....</i>	<b>6</b>
<i>Atributo Amabilidad.....</i>	<b>7</b>
<i>Atributo Competencia.....</i>	<b>8</b>
<i>Atributo Oportunidad.....</i>	<b>10</b>
<i>Atributo Imparcialidad.....</i>	<b>11</b>
<b>Compromisos de Mejora.....</b>	<b>12</b>
<i>Percepción favorable del usuario respecto a la prestación     del servicio. ....</i>	<b>12</b>
<i>Disminuir el tiempo promedio de espera en la fila     —en condiciones normales— a un máximo de 30 minutos. ...</i>	<b>13</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>14</b>

## **Introducción**

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

La carta magna en su parte orgánica, recoge o enuncia principios rectores de la función y organización administrativa, donde destacan los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad que deben atender las entidades y/o organización públicas, los cuales deben ser elementos fundamentales y de engranaje para la oferta de los servicios públicos por parte de dichas entidades.

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica como parte de las acciones para modernizar el Estado Costarricense, promueve el proyecto de Cartas de Compromiso con la Ciudadanía —como una herramienta de gestión de calidad— con el fin de lograr un sector público más eficiente y eficaz en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

El Tribunal Supremo de Elecciones dentro de su política de calidad de mejorar en forma continua el acceso y calidad de los servicios institucionales acordó formar parte del indicado proyecto, mediante la formulación de cartas de compromiso en distintos servicios institucionales y en este caso en el servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad, las cuales y en conjunto con otras acciones de mejoramiento internas adoptadas, coadyuvan a fortalecer su política de calidad.

Dado lo anterior, se presenta el informe de evaluación de los compromisos de servicio adoptados en la Carta Compromiso con la Ciudadanía del servicio de Solicitudes de Cédula de Identidad, en donde se refleja el grado de cumplimiento de las metas planteadas correspondiente al año 2014.

## Aspectos Generales

El servicio de Solicitud de Cédulas de Identidad es uno de los servicios de alto valor para el Tribunal Supremo de Elecciones, por cuanto es el documento de identidad por excelencia de todo ciudadano costarricense y cumple dos funciones fundamentales a saber: *la identidad de la persona y la habilitación de ésta para el ejercicio pleno del sufragio*. Conforme a su política de calidad institucional se adoptó la carta compromiso con la ciudadanía, como un mecanismo de mejora continua en beneficio del usuario de los servicios institucionales.

De acuerdo con la metodología establecida, los compromisos del servicio establecidos en dicha carta se detallan a continuación.

**Cuadro 1**  
Carta Compromiso con la Ciudadanía  
Solicitud de Cédula de Identidad  
Compromiso y Metas

Atributo	Estándar	Indicador	Meta
Accesibilidad	El Tribunal Supremo de Elecciones se compromete a brindarle comodidad en el área de atención.	$\frac{\text{Clientes que consideran cómoda el área de atención}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Amabilidad	El Tribunal Supremo de Elecciones se compromete que la atención será amable y cortés.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber recibido un trato amable y cortés}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Imparcialidad	Todos las personas usuarias recibirán un trato igualitario.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber recibido un trato igualitario}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Oportunidad	El tiempo de atención promedio en ventanilla, en condiciones normales, será de 5 minutos máximo.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber tardado 5 minutos o menos en la atención en ventanilla}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%
Competencia	El personal del Tribunal Supremo de Elecciones brindará información veraz, oportuna y clara a la persona usuaria.	$\frac{\text{Clientes que indicaron haber recibido información veraz, oportuna y clara}}{\text{Total de Clientes Encuestados}}$	90%

**Fuente:** Carta Compromiso Con la Ciudadanía, Servicios de Solicitudes de Cédula de Identidad 2014.

## **Descripción del Sondeo de Opinión**

El presente estudio está basado en la opinión que los usuarios brindaron a la Contraloría de Servicios sobre el servicio recibido en el Despacho de Solicitudes Cedulares del Tribunal Supremo de Elecciones en Oficinas Centrales. Para esta evaluación, la encuesta se realizó a un total de 130 personas por medio de llamada telefónica que de previo realizaron el trámite de solicitud de cédula de identidad, sea de primera vez o renovación.

## **Variables Consideradas en la Encuesta**

El cuestionario contempló preguntas cerradas calificando el servicio recibido de acuerdo a los elementos a evaluar, para lo cual se establecieron tres aspectos a evaluar:

### **Aspectos del Servicio y Área de Espera**

En esta evaluación se le consultó al usuario opinar sobre como calificaba el servicio de Solicitudes Cedulares de acuerdo con los siguientes rubros:

- a. Comodidad del Área de Espera*
- b. Amabilidad y Cortesía*
- c. Información Veraz, Oportuna y Clara*

Para los anteriores rubros, se establecieron cinco alternativas de respuesta a saber:

- a. Muy Mala*
- b. Mala*
- c. Regular*
- d. Buena*
- e. Muy Buena*

En este caso los elementos de evaluación indicados responden a los atributos establecidos en la carta compromiso de Accesibilidad, Amabilidad y Competencia conforme se describió en el cuadro 1.

### **Tiempo de Atención en Ventanilla**

En esta evaluación —*Atributo Oportunidad*— se consideró el lapso que tardó el usuario en la ventanilla haciendo el trámite, con los siguientes parámetros como opciones de respuesta:

- a. Cinco minutos*
- b. Menos de cinco minutos*
- c. Más de cinco minutos*

## Trato Igualitario

En este aspecto —*Atributo Imparcialidad*— lo que se quiso fue determinar si el usuario recibió la atención con un trato igualitario, independiente de su condición de edad, sexo o nivel socioeconómico, para lo cual las opciones de respuesta fueron un SI o un NO.

## Resultados de la Evaluación

Respecto a la percepción de los elementos evaluados antes descritos y conforme a cada atributo y meta establecidos en la carta compromiso, se tienen los siguientes resultados:

### *Atributo Accesibilidad*

Dentro de este aparte de evaluación, la comodidad del área de espera fue percibida por 108 personas encuestadas como muy buena, lo que representa un 83%, conforme se señala en el cuadro siguiente:

**Cuadro 2**  
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía  
Percepción del Usuario: Atributo Accesibilidad  
2014

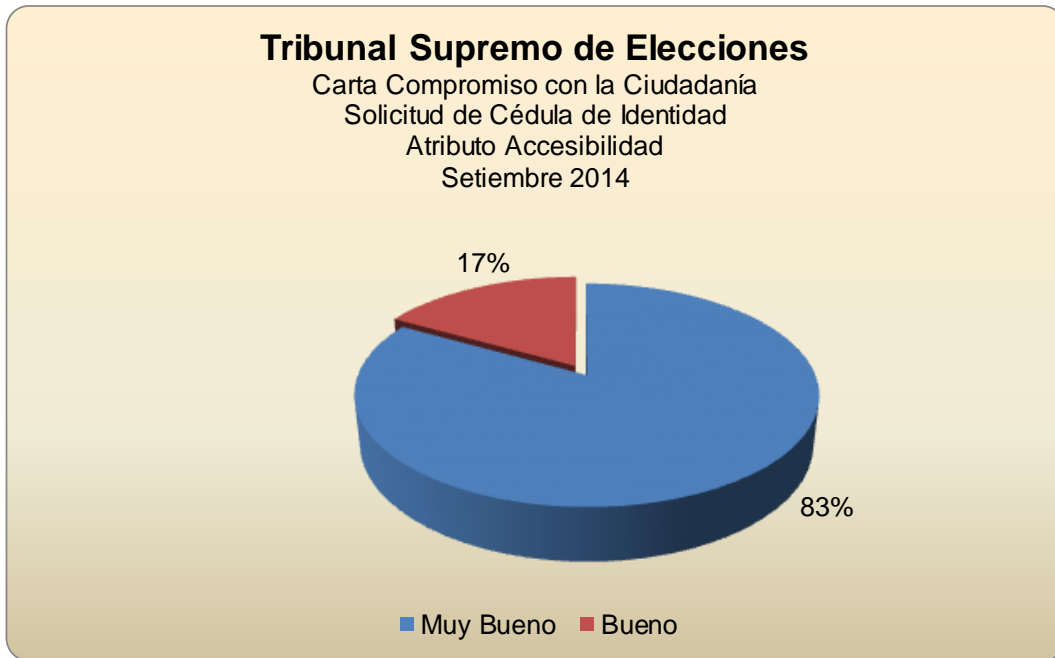
<b>Comodidad área de espera</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Usuarios encuestados</b>
Muy buena	83%	108
Buena	17%	22

**Nota:** Para este apartado en el rubro de Muy Malo, Malo y Regular no se recibieron respuestas.

**Fuente:** Evaluación Carta Compromiso, Solicitudes de Cédula de Identidad 2014.

Conforme con la meta establecida del 90%, al adicionar la calificación de “Buena”, se tiene que el 100% de las personas manifestaron su complacencia por la comodidad brindada por la institución en el área de espera, que contempla el mobiliario y espacios en el salón, condiciones ambientales, entre otros rubros.

Gráfico 1



Fuente: Cuadro 2

De conformidad con la meta establecida, se tiene que la institución cumplió a cabalidad con la misma.

**Atributo Amabilidad**

Conforme con los resultados obtenidos, se tiene que en primer término el 85% de las personas consultadas, calificó la amabilidad como “Muy Buena”.

**Cuadro 3**  
 Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía  
 Percepción del Usuario: Atributo Amabilidad  
 2014

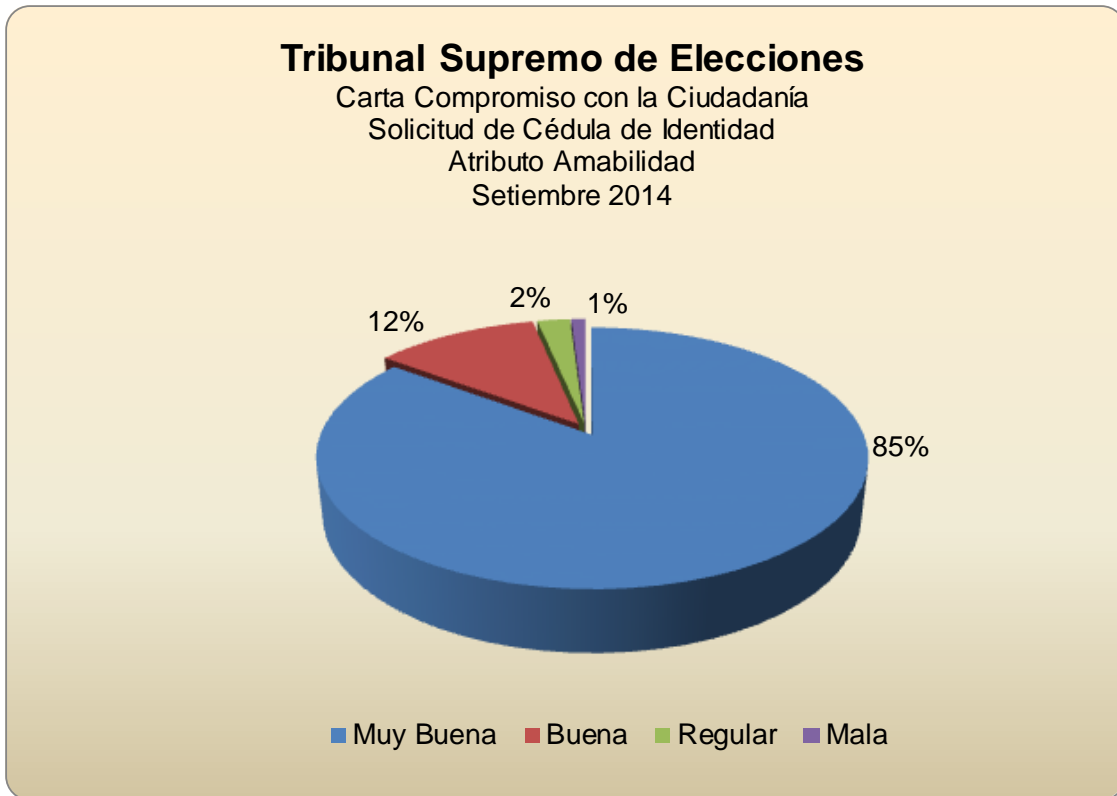
<b>Amabilidad y Cortesía</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Usuarios encuestados</b>
Muy Bueno	85%	111
Bueno	12%	15
Regular	2%	3
Malo	1%	1

**Nota:** Para este apartado en el rubro de Muy Malo no se recibieron respuestas.

**Fuente:** Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2014.

Al conjuntar las opiniones favorables sobre este elemento evaluado (Muy Buena y Buena), se tiene que 126 encuestados, lo que representa un 96%, considera que la amabilidad mostrada por el funcionario que brindó el servicio es como mínimo buena, lo cual hace cumplir la meta establecida sobre este elemento evaluado del 90%.

**Gráfico 2**



Fuente: Cuadro 3.

### ***Atributo Competencia***

Dado los resultados obtenidos, se tiene que un 91% de las personas consultadas calificaron que el personal que les atendió, brindó la información en forma veraz, oportuna y clara, siendo que la calificación otorgada fue de “Muy Buena”.



**Cuadro 4**  
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía  
Percepción del Usuario: Atributo Competencia  
2014

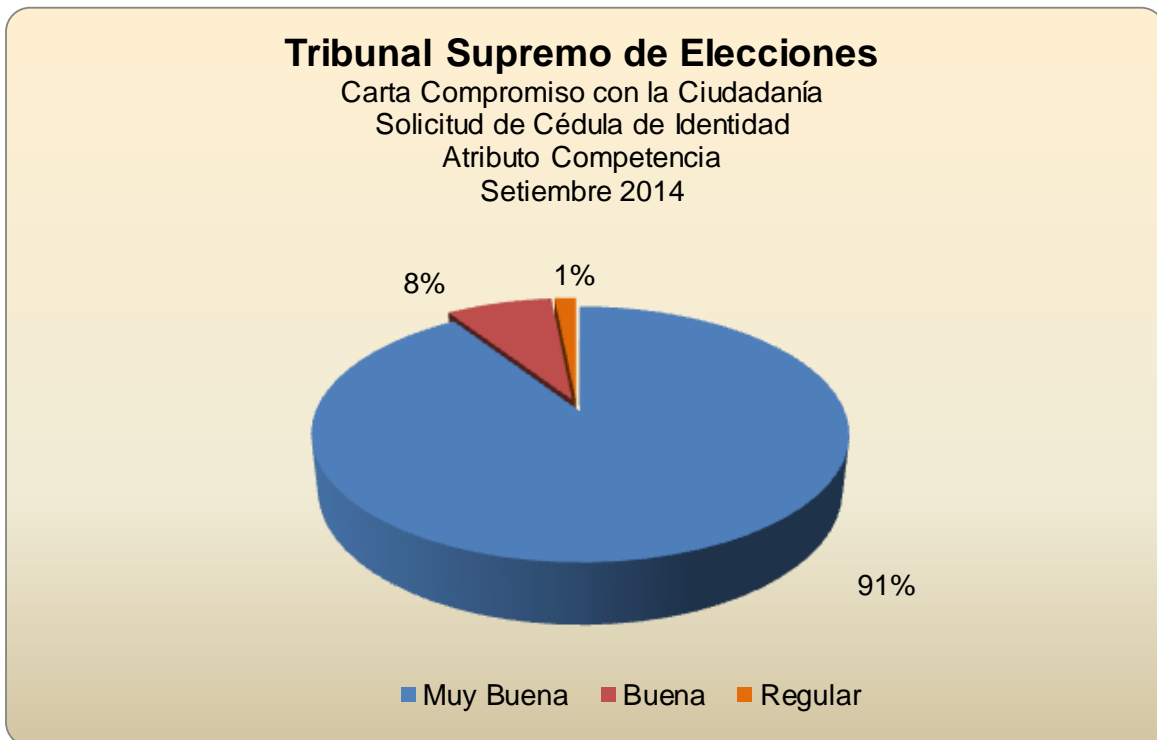
<b>Información Veraz, Oportuna y Clara</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Usuarios encuestados</b>
Muy Buena	91%	118
Buena	8%	10
Regular	1%	2

**Nota:** Para este apartado en el rubro de Malo y Muy Malo no se recibieron respuestas.

**Fuente:** Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2014.

Conforme con el cuadro 4, se puede notar que entre las respuestas de Muy Buena y Buena, se logró un porcentaje del 99% de respuestas favorables, lo cual genera que la meta establecida fue también cumplida a cabalidad.

**Gráfico 3**



**Fuente:** Cuadro 4.

**Atributo Oportunidad**

Con respecto a este atributo, la evaluación recayó sobre el elemento de “*Tiempo de Atención Promedio en Ventanilla*”. Sobre el particular inicialmente se tiene que un 57% de las personas consultadas manifestaron que ese tiempo de atención fue menos de cinco minutos.

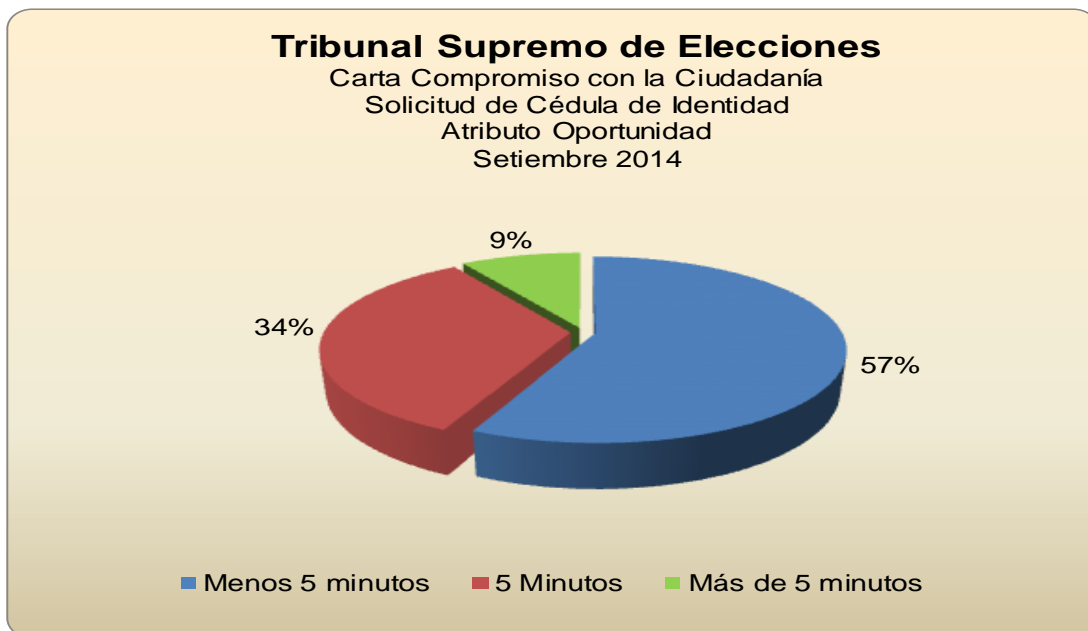
**Cuadro 5**  
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía  
Percepción del Usuario: Oportunidad  
2014

<b>Tiempo de Atención en Ventanilla</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Usuarios encuestados</b>
Menos de Cinco Minutos	57%	74
Cinco Minutos	34%	44
Más de Cinco Minutos	9%	12

**Fuente:** Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2014.

Al tomar en cuenta los niveles de percepción favorables (cinco minutos y menos de cinco minutos), se tiene que 118 de los encuestados, lo que representa 91%, manifestaron que tardaron como máximo cinco minutos realizando el trámite de solicitud de cédula de identidad, lo cual denota el esfuerzo por alcanzar la meta establecida, ya que el año pasado se alcanzó solo un 87%.

**Gráfico 4**



**Fuente:** Cuadro 5

**Atributo Imparcialidad**

Con la finalidad de poder determinar si el usuario al recibir el servicio, no se le trató de una manera igualitaria o que sintiese que de alguna manera se le atendió con discriminación o distinción, y dado los resultados obtenidos se tiene que el 99% de las personas consultadas consideran que recibieron un trato igualitario al momento de que se les brindó el servicio.

**Cuadro 7**  
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía  
Percepción del Usuario: Atributo Imparcialidad  
2014

<b>Trato igualitario en la atención</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Usuarios encuestados</b>
Si	99%	129
No	1%	1

**Fuente:** Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2014.

Conforme con ese resultado, se demuestra la responsabilidad institucional de cumplir con unas de las políticas institucionales descritas en el marco estratégico institucional 2014-20418 de “*Promover la igualdad y la equidad de género en la gestión institucional del Tribunal Supremo de Elecciones*”; asimismo queda evidenciado el cumplimiento total de la meta propuesta en la carta compromiso.

## Compromisos de Mejora

Los compromisos de mejora establecidos en la carta compromiso fueron los siguientes:

1. *Elevar la percepción favorable del usuario respecto a la prestación del servicio.*
2. *Disminuir el tiempo promedio de espera en la fila —en condiciones normales— a un máximo de 30 minutos.*

Los resultados obtenidos de la evaluación de estos dos compromisos son las siguientes:

*Percepción favorable del usuario respecto a la prestación del servicio.*

Al tomar en cuenta la nota de percepción promedio obtenida de la evaluación de la carta compromiso del 2013 con respecto a la de 2014, y de acuerdo con las metas logradas para cada atributo conforme a la percepción del usuario, se refleja en el siguiente cuadro, el compromiso adquirido para cada uno de ellos:

**Cuadro 8**  
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía  
Metas Alcanzadas por Atributo  
2013-2014

<b>Atributo</b>	<b>Meta Alcanzada 2013</b>	<b>Meta Alcanzada 2014</b>	<b>Meta Propuesta</b>
Accesibilidad	98%	100%	90%
Amabilidad	94%	97%	90%
Imparcialidad	99%	99%	90%
Oportunidad	100%	99%	90%
Competencia	96%	99%	90%

**Fuete:** Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2014.

*Disminuir el tiempo promedio de espera en la fila —en condiciones normales— a un máximo de 30 minutos.*

En cuanto a este rubro en particular, el tiempo de espera establecido como compromiso, se determina en condiciones normales de atención de público, en donde no existen condiciones que aumenten en forma considerable la cuantía de público que demanda el servicio por alguna situación particular (*vgr. cierre del padrón electoral*) las cuales son situaciones que se presentan en forma ocasional.

De acuerdo con lo anterior al considerar el período de enero a agosto 2014, y de acuerdo con la información estadística obtenida del sistema automatizado de administración de filas, se tiene que el tiempo de espera promedio general fue de 7,67 minutos considerando tanto los trámites de primera vez, como de renovación de cédula de identidad, siendo que el tiempo máximo de espera promedio fue de 32,65 minutos.

Conforme con los datos anteriores, se puede apreciar que el cumplimiento efectivo de este compromiso, fue ligeramente comprometido. No obstante para este año se tuvo situaciones especiales en la afluencia de usuarios requiriendo el servicio de cédula, como fue la elecciones presidenciales efectuadas en febrero, teniéndose que realizar nuevamente en abril debido a la reelección, esto produjo una mayor cantidad de personas solicitando el servicio indicado, aspecto que altera las condiciones normales en los tiempos de espera.

**Cuadro 9**  
Evaluación Carta Compromiso con la Ciudadanía  
Tiempos Promedios de Espera en Fila  
2014

<b>Tiempo</b>	<b>Trámites de Solicitudes de Cédula de Identidad</b>
Tiempo de Espera Promedio	7,67 minutos
Tiempo de Espera Máximo	32,65 minutos

**Fuente:** Sistema Automatizado de Administración de Filas, Sección de Solicitudes Cedulares enero-agosto 2014.

## Conclusiones

Las conclusiones conforme a la evaluación de la carta compromiso con la ciudadanía son las siguientes:

1. De acuerdo con los compromisos del servicio establecidos, se tiene que la institución ha cumplido a cabalidad con cada uno de las metas establecidas en los compromisos de servicio, conforme con el siguiente detalle:

### **Cuadro 10**

Resultados obtenidos en la evaluación de la Carta  
Compromiso en Solicitudes Cedulares, 2014

<b>Atributo</b>	<b>Meta Propuesta</b>	<b>Meta Alcanzada 2014</b>
Accesibilidad	90%	100%
Amabilidad	90%	97%
Imparcialidad	90%	99%
Oportunidad	90%	99%
Competencia	90%	99%

Fuete: Evaluación Carta Compromiso-Solicitudes Cedulares 2014.

2. Respecto a los compromisos de mejora establecidos en la carta compromiso se tiene lo siguiente:
  - a. El relativo a elevar la percepción favorable del usuario respecto a la prestación del servicio fue cumplido, por cuanto las notas de percepción conforme al primer sondeo de opinión en 2013, ha mantenido su promedio mínimo en este su segundo año de evaluación, además se logra una nota de percepción global de 9.8 puntos de un máximo de 10 puntos.

- b. Sobre el segundo compromiso de “*Disminuir el tiempo promedio de espera en fila en condiciones normales a un máximo de 30 minutos*”, se evidencia que si bien es cierto no se pudo alcanzar el tiempo máximo de espera en la atención de usuarios, dicho incumplimiento fue mínimo por las causas descritas anteriormente, resaltando eso sí, la disminución en el tiempo promedio de espera en comparación con el 2013 que fue de 23,36 minutos. Sin embargo se sugiere la implementación de acciones de mejora por parte de la unidad administrativa institucional para alcanzar ese tiempo máximo en la espera.