



Informe semestral de evaluación de la satisfacción del cliente externo

Primer semestre 2026

Información disponible con corte a junio de 2026

Atención al Ciudadano
Departamento de Relaciones Institucionales

Contenido

1. Resumen ejecutivo.....	3
2. Objetivo del informe	3
3. Alcance	3
4. Metodología de la evaluación	4
4.1 Instrumento de medición.....	4
4.2 Plataforma tecnológica	4
4.3 Variables evaluadas.....	4
4.4 Periodicidad	4
4.5 Procesamiento y análisis de la información.....	4
4.6 Uso de los resultados	4
5. Resultados de la evaluación	5
5.1 Resultados generales	5
5.2 Principales hallazgos	5
5.3 Interpretación de resultados	5
6. Identificación de oportunidades de mejora	5
7. Acciones de mejora implementadas.....	6
8. Seguimiento para el próximo corte	7
9. Conclusiones.....	7
10. Anexos / evidencias	7

1. Resumen ejecutivo

El presente informe documenta los resultados de la evaluación semestral de la satisfacción de las personas usuarias externas respecto a los servicios brindados por Atención al Ciudadano del Banco Central de Costa Rica, mediante la herramienta tecnológica institucional destinada a la gestión de casos.

El informe forma parte de un mecanismo periódico de seguimiento, evaluación y mejora continua, orientado a consolidar información sobre la percepción del servicio, identificar oportunidades de mejora, dar trazabilidad a las acciones implementadas y fortalecer la experiencia de las personas usuarias.

Para este primer corte de 2026, la información cuantitativa corresponde a los registros disponibles al 26 de junio de 2026. Durante el periodo analizado se atendieron 12.015 casos y se recibieron 457 encuestas de satisfacción, lo que representa una tasa de respuesta aproximada de 4%. El nivel de satisfacción general registrado fue de 63%.

Los resultados reflejan un nivel moderado de satisfacción y evidencian oportunidades de mejora relacionadas principalmente con el fortalecimiento de la participación de las personas usuarias en las encuestas, la oportunidad de respuesta y la calidad, claridad y utilidad de la información brindada.

A partir de los hallazgos, se han impulsado acciones orientadas a optimizar el instrumento de medición, mejorar la recolección de retroalimentación, fortalecer las bases de conocimiento y orientar a los distintos niveles de atención sobre el cumplimiento de los plazos establecidos y la calidad de las respuestas.

2. Objetivo del informe

Presentar los resultados de la evaluación semestral de la satisfacción de las personas usuarias externas respecto a los servicios brindados por Atención al Ciudadano, mediante la herramienta tecnológica institucional para la gestión de casos, así como identificar oportunidades de mejora y documentar las acciones implementadas a partir del análisis de la información recopilada.

3. Alcance

El informe corresponde al primer semestre de 2026 y utiliza la información disponible con corte a junio del 2026. El análisis comprende los casos gestionados mediante la herramienta tecnológica institucional destinada a la atención de solicitudes de personas usuarias externas.

El alcance incluye la revisión de los principales indicadores asociados a la percepción del servicio, tales como satisfacción general, completitud de la respuesta, tiempo de respuesta, eficacia de la respuesta y profesionalismo en la atención.

También se consideran las acciones de mejora implementadas o en proceso de implementación a partir de los resultados obtenidos. Este informe no contempla la evaluación integral de otros servicios o canales institucionales que no se gestionen mediante la herramienta tecnológica indicada.

4. Metodología de la evaluación

La evaluación de la satisfacción se realiza mediante un proceso sistemático y continuo de recolección de retroalimentación, asociado al cierre de los casos atendidos por medio de la herramienta tecnológica institucional.

4.1 Instrumento de medición

Se utiliza una encuesta de satisfacción dirigida a las personas usuarias cuyos casos han sido atendidos. El instrumento se aplica posterior a la atención del caso y permite recopilar información sobre la percepción del servicio recibido, así como comentarios o aspectos específicos que la persona usuaria considera susceptibles de mejora.

4.2 Plataforma tecnológica

La gestión de casos, la aplicación de la encuesta y el almacenamiento de la información se realizan mediante plataformas tecnológicas institucionales, lo que permite sistematizar el proceso, conservar la trazabilidad de la información y disponer de insumos para análisis posterior.

4.3 Variables evaluadas

Las encuestas contemplan variables asociadas a la experiencia de la persona usuaria en la atención recibida. Entre ellas se incluyen:

- Completitud de la respuesta.
- Tiempo de respuesta.
- Eficacia de la respuesta.
- Profesionalismo en la atención.

4.4 Periodicidad

La aplicación de las encuestas se realiza de forma continua conforme se cierran los casos gestionados en la herramienta tecnológica. La información se consolida y revisa periódicamente.

4.5 Procesamiento y análisis de la información

La información recopilada se consolida mediante herramientas de seguimiento y visualización, lo que permite generar indicadores de desempeño relacionados con la satisfacción de las personas usuarias, identificar tendencias, analizar comentarios y detectar oportunidades de mejora en el servicio.

4.6 Uso de los resultados

Los resultados son utilizados como insumo para la toma de decisiones, la definición de acciones de mejora, la actualización de bases de conocimiento, el seguimiento de los plazos de atención y el fortalecimiento de los mecanismos de retroalimentación ciudadana.

5. Resultados de la evaluación

Durante el periodo analizado, se atendieron 12.015 casos mediante la herramienta tecnológica institucional para la gestión de solicitudes. Como parte del proceso de evaluación, se aplicaron encuestas de satisfacción a las personas usuarias una vez finalizada la atención de sus casos.

5.1 Resultados generales

Indicador	Resultado	Observación
Total de casos atendidos	12.015	Casos gestionados mediante la herramienta tecnológica institucional.
Total de encuestas respondidas	457	Encuestas recibidas para el periodo
Tasa de respuesta	4%	Resultado aproximado de la relación entre encuestas respondidas y casos atendidos.
Nivel de satisfacción general	63%	Resultado general de satisfacción reportado para el periodo analizado.

Los resultados muestran un nivel moderado de satisfacción general. Asimismo, la tasa de respuesta evidencia una oportunidad relevante para fortalecer la participación de las personas usuarias y mejorar la representatividad de la información recopilada.

5.2 Principales hallazgos

- La tasa de respuesta a las encuestas es baja, lo que limita el nivel de representatividad de los resultados y la profundidad del análisis.
- Se identifican oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta, particularmente en casos que requieren coordinación con otros niveles de atención o análisis adicional.
- Algunas respuestas pueden fortalecerse en cuanto a claridad, detalle, completitud y utilidad para la persona usuaria.

5.3 Interpretación de resultados

Los resultados evidencian que el servicio brindado mediante la herramienta tecnológica cuenta con una base de operación formal y medible; sin embargo, también muestran la necesidad de fortalecer el uso de la información recopilada para incrementar la calidad de la atención, mejorar la oportunidad de respuesta y ampliar la participación de las personas usuarias en los mecanismos de retroalimentación.

La baja tasa de respuesta constituye un elemento crítico para la gestión del servicio, dado que reduce la representatividad de las mediciones. Por ello, su mejora debe mantenerse como una prioridad en los siguientes periodos de seguimiento.

6. Identificación de oportunidades de mejora

A partir de los resultados cuantitativos, los comentarios de las personas usuarias y el análisis interno del proceso de atención, se identifican las siguientes oportunidades de mejora:

Oportunidad de mejora	Descripción
Fortalecer la participación en las encuestas de satisfacción	Optimizar el diseño, visualización y lenguaje y momento, con el fin de incrementar la tasa de respuesta y mejorar la representatividad de los resultados.
Optimizar los tiempos de atención	Reforzar el seguimiento de los casos, especialmente aquellos que requieren intervención de otros niveles o dependencias, para mejorar la oportunidad de respuesta.
Mejorar la calidad y claridad de las respuestas	Fortalecer la precisión, completitud y utilidad de la información brindada a la persona usuaria, apoyándose en bases de conocimiento actualizadas y lineamientos internos.

7. Acciones de mejora implementadas

Con base en los hallazgos y oportunidades identificadas, se han implementado o impulsado las siguientes acciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio:

Acción implementada	Alcance / propósito
Optimización del proceso de recolección de encuestas de satisfacción	Se aprovechó el cambio de herramienta tecnológica de atención de casos para realizar ajustes en el fondo y la visualización de la encuesta, con el propósito de facilitar la participación de las personas usuarias y mejorar la tasa de respuesta. Mejoras: a. Objetivo de la Encuesta. Indicarle al ciudadano que respondiendo la encuesta estaría ayudando a mejorar los servicios que ofrece la institución. b. Indicarle al ciudadano el promedio de tiempo que le tomará llenar la encuesta. c. Mostrar al ciudadano, por medio de una imagen, una muestra de la encuesta, esto le da una idea de lo que pueden esperar al ingresar a esta. d. Modificación en la terminología utilizada. Lenguaje más neutral y profesional e. Se cambia el criterio “Calidad de la Solución” por “Eficacia de la Solución” ya que está permite medir el resultado, no solo el proceso, evalúa si la respuesta realmente solucionó el problema o cumplió con la expectativa del usuario.
Mejora en la calidad de las respuestas brindadas	Se promovieron lineamientos internos orientados a fortalecer la claridad, precisión y utilidad de las respuestas, mediante mejoras en las bases de conocimiento de los diferentes procesos. En aquellas ocasiones en que se determinó que las respuestas carecían de claridad, precisión o utilidad, se procedió a analizar las Bases de Conocimiento elaboradas por la Segunda Línea de Atención, con el propósito de mejorar su contenido. En este contexto, durante los primeros meses se realizaron ajustes en las Bases de Conocimiento relacionadas con SINPE-TP, así como con Operación y Monitoreo del SINPE.
Orientación a los niveles de atención sobre cumplimiento de plazos	Se brindó orientación a los distintos niveles responsables del proceso de atención de casos para reforzar el cumplimiento oportuno de los tiempos de respuesta, conforme a la normativa aplicable, lineamientos internos y compromisos de servicio. Con lo anterior, se logró disminuir las insatisfacciones válidas asociadas a este criterio, en apego a lo establecido en la normativa vigente en materia de acceso a la información pública. En este sentido, la información de carácter inmediato o previamente disponible se atiende de forma expedita. Por su parte, aquella información que requiere elaboración se gestiona dentro de un plazo máximo de diez días hábiles. Finalmente, en los casos en que la información deba ser compilada o construida, y no sea posible atenderla dentro de dicho plazo, se comunica oportunamente a la persona usuaria la imposibilidad de cumplir antes de ese término, indicándole la fecha estimada en la que podrá brindarse respuesta a su requerimiento.

8. Seguimiento para el próximo corte

Para el siguiente informe semestral se recomienda mantener el seguimiento de los siguientes aspectos, con el fin de fortalecer la trazabilidad de la mejora continua:

- Monitorear la evolución de la tasa de respuesta a las encuestas y valorar medidas adicionales para incentivar la participación.
- Comparar los resultados del siguiente corte con la línea base registrada al corte de este informe.
- Dar seguimiento a las acciones vinculadas con tiempos de respuesta y calidad de las respuestas brindadas.
- Actualizar las bases de conocimiento y registrar los cambios implementados como evidencia de mejora continua.
- Mantener la documentación de reportes, dashboards, extractos de resultados y presentaciones de análisis como evidencia de seguimiento institucional.

9. Conclusiones

El proceso de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias externas se desarrolla de manera continua y estructurada, lo que permite contar con información relevante sobre la percepción de la calidad del servicio brindado por Atención al Ciudadano.

Los resultados obtenidos evidencian un nivel moderado de satisfacción general y permiten identificar oportunidades de mejora relacionadas con la participación en las encuestas, la oportunidad de respuesta y la calidad de la información brindada.

Las acciones implementadas reflejan el uso de la retroalimentación de las personas usuarias como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua del servicio. En particular, destacan los ajustes al instrumento de medición, el fortalecimiento de las bases de conocimiento y la orientación a los distintos niveles de atención para mejorar el cumplimiento de plazos y la calidad de las respuestas.

En consecuencia, el Banco Central de Costa Rica cuenta con un mecanismo formal de evaluación y seguimiento de la satisfacción del cliente externo, el cual permite documentar resultados, respaldar evidencias y orientar acciones de mejora en beneficio de la ciudadanía.

10. Anexos / evidencias

Con el fin de respaldar la información presentada en este informe, se incorporan los siguientes anexos. Las imágenes corresponden a extractos de los instrumentos, reportes, tableros y materiales utilizados para el análisis y seguimiento del servicio.

Anexo	Documento / evidencia	Propósito
Anexo 1	Instrumento y aplicación de la encuesta de satisfacción	Evidencia del mecanismo utilizado para recopilar retroalimentación de las personas usuarias.
Anexo 2	Extracto del reporte exportado del sistema	Evidencia de la disponibilidad de registros estructurados para análisis.
Anexo 3	Visualización de indicadores en Power BI	Evidencia del uso de tableros para seguimiento. La visualización se incluye como ejemplo del tablero; los datos oficiales del periodo son los consignados en el apartado 5.1.
Anexo 4	Evidencia de análisis de resultados	Evidencia del análisis periódico realizado para identificar hallazgos y oportunidades de mejora.
Anexo 5	Documentación de acciones de mejora implementadas	Evidencia de ajustes realizados en la encuesta y en el proceso de retroalimentación.

Anexo 1. Instrumento y aplicación de la encuesta de satisfacción

Al cierre del caso, la persona usuaria recibe la opción de valorar la experiencia de atención y completar la encuesta de satisfacción. El instrumento permite registrar el nivel de satisfacción, seleccionar aspectos de mejora y aportar comentarios adicionales.



Notificación

¿Cómo fue su experiencia?

Queremos conocer su experiencia con la atención brindada por el

Servicio de Atención al Ciudadano del BCCR.

Le agradecemos dedicar un minuto para completar esta breve encuesta de satisfacción.

Sus comentarios nos ayudan a seguir mejorando nuestro servicio.





Completar la encuesta

Si no se ha registrado en la plataforma, por favor ignore y elimine este correo.

Importante:

El Banco Central de Costa Rica no pide información confidencial.

Atención al Ciudadano [2243-3333] atencionalcidudano@bccr.fi.cr

LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La información contenida en este mensaje es confidencial y para uso exclusivo de su destinatario. Si usted no es el interesado, por favor elimínela. No la divulgue, reproduzca o distribuya a terceros. El Banco Central de Costa Rica no se hace responsable por ningún daño causado por su difusión. Agradecemos informar su uso indebido a atencionalcidudano@bccr.fi.cr

Notificación de invitación a completar la encuesta de satisfacción.

Encuesta de satisfacción - Centro de Atención

*Indica campo obligatorio

Encuesta para AC0001364 [AC0001364]

* Encuesta de satisfacción sobre la atención recibida

Por favor indique su nivel de satisfacción con la atención recibida.



Satisfactoria



Aceptable



No satisfactoria

* Indique los aspectos que considera se pueden mejorar:

- ☐ El tiempo de respuesta
- ☐ El trato recibido
- ☐ La completitud de la información
- ☐ La eficacia de la respuesta
- ☐ Otro aspecto a considerar, detalle ____

Comentarios

Cancelar

1/1

Guardar

Enviar

Formulario de encuesta de satisfacción sobre la atención recibida.

Anexo 2. Extracto del reporte exportado del sistema

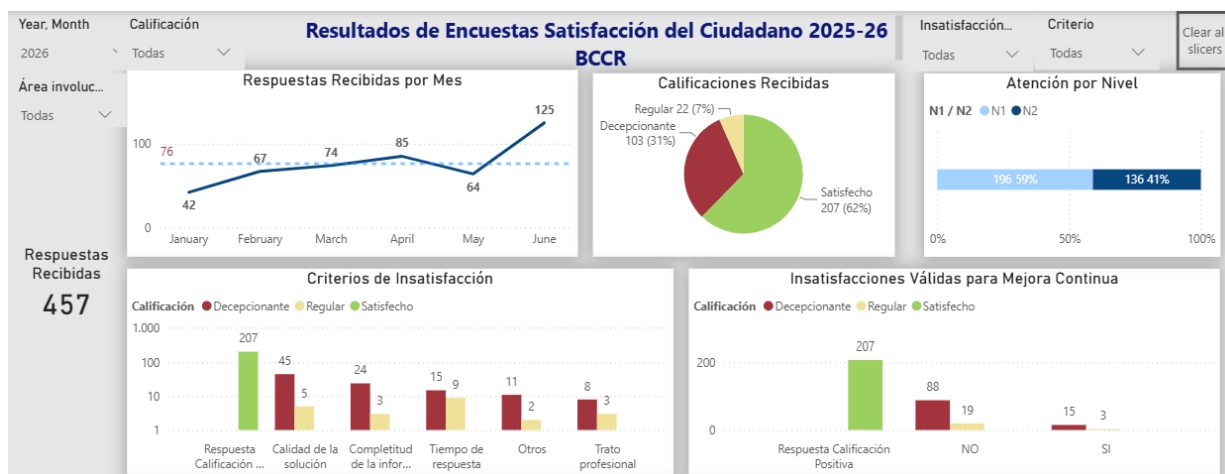
El sistema permite exportar información estructurada para el análisis de resultados, seguimiento de casos y consolidación de indicadores.

Mes	Fecha de la encuesta	Caso	Servicio	Opción solicitud	Descripción del caso	Solución aplicada	N1 / N2	Calificación
abr-26	4/24/2026 9:17:40 PM	520149	Infraestructura tecnológica SINPE	Reportar suspensión de servicios	Buenas Noches, favor ayudarnos con el comu	Buenas noches, Ingrid SanabriaEn ater	N2	Satisfecho
abr-26	4/27/2026 7:57:37 AM	519763	Gestión de consultas generales	Otros	ID cliente 4970749 ID de contacto: 31299168	Buenas tardes.El correo electrónico re	N2	Satisfecho
abr-26	4/27/2026 8:57:38 AM	520268	Gestión de consultas generales	COS- Firma Digital	Por este medio, le hacemos llegar las instrucc	Buenas tardes, Estimado señor(a):Re	N1	Satisfecho
abr-26	4/27/2026 3:03:33 PM	519355	RTBF (Consultas-Sistema)	Reporte problemas RTBF-Sociedades	Soy apoderado de Mastercard Costa Rica Billi	Buenas tardes, Estimado señor(a):Re	N1	Decepcionante
abr-26	4/27/2026 3:03:33 PM	519355	RTBF (Consultas-Sistema)	Reporte problemas RTBF-Sociedades	Soy apoderado de Mastercard Costa Rica Billi	Buenas tardes, Estimado señor(a):Re	N1	Decepcionante
abr-26	4/27/2026 3:03:33 PM	519355	RTBF (Consultas-Sistema)	Reporte problemas RTBF-Sociedades	Soy apoderado de Mastercard Costa Rica Billi	Buenas tardes, Estimado señor(a):Re	N1	Decepcionante
abr-26	4/27/2026 3:03:33 PM	519355	RTBF (Consultas-Sistema)	Reporte problemas RTBF-Sociedades	Soy apoderado de Mastercard Costa Rica Billi	Buenas tardes, Estimado señor(a):Re	N1	Decepcionante
abr-26	4/27/2026 3:03:33 PM	519355	RTBF (Consultas-Sistema)	Reporte problemas RTBF-Sociedades	Soy apoderado de Mastercard Costa Rica Billi	Buenas tardes, Estimado señor(a):Re	N1	Decepcionante
abr-26	4/28/2026 4:30:31 AM	519421	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	Buenas tardes, estoy fuera del país y regreso	Buenos díasEstimado señor(a):Analiza	N1	Satisfecho
abr-26	4/28/2026 9:36:49 AM	520463	Seguridad del sistema de pagos	Actualización MOM	buenos días, ayuda en actualización de dime	Buenos días, De acuerdo con su solicti	N2	Satisfecho
abr-26	4/28/2026 12:06:19 PM	520481	RTBF (Consultas-Sistema)	Reporte problemas RTBF-Sociedades	No puedo hacer la declaración de transparen	Buenos díasEstimado señor(a):Con el	N1	Decepcionante
abr-26	4/28/2026 12:06:19 PM	520481	RTBF (Consultas-Sistema)	Reporte problemas RTBF-Sociedades	No puedo hacer la declaración de transparen	Buenos díasEstimado señor(a):Con el	N1	Decepcionante
abr-26	4/28/2026 12:30:57 PM	520421	Formulación de política monetaria y	Realizar consulta sobre Información Ec	Serían tan amables de confirmarnos que el ti	Buenos días.El tipo de cambio de refe	N2	Satisfecho
abr-26	4/28/2026 3:17:18 PM	518457	SINPE-TP	Atención de pasajeros	ID Cliente 2798997 / ID de contacto: 3094584	Buenas tardes,Estimada Milena. Esper	N2	Satisfecho
abr-26	4/30/2026 8:36:58 AM	520231	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	ID Cliente 4630810 / ID de contacto: 3139960	Buenos días, Estimado don Alejandro:	N1	Decepcionante
abr-26	4/30/2026 8:36:58 AM	520231	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	ID Cliente 4630810 / ID de contacto: 3139960	Buenos días, Estimado don Alejandro:	N1	Decepcionante
abr-26	4/30/2026 8:36:58 AM	520231	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	ID Cliente 4630810 / ID de contacto: 3139960	Buenos días, Estimado don Alejandro:	N1	Decepcionante
abr-26	4/30/2026 8:36:58 AM	520231	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	ID Cliente 4630810 / ID de contacto: 3139960	Buenos días, Estimado don Alejandro:	N1	Decepcionante
abr-26	4/30/2026 8:39:32 AM	520746	Formulación de política monetaria y	Realizar consulta sobre Información Ec	Buen día el vínculo al último comentario de	Buenos días.Agradecemos mucho su r	N2	Satisfecho
abr-26	4/30/2026 4:15:38 PM	520190	Estabilidad externa-CD	Registrar solicitudes	Buenos días. Deseo consultarles cuál es el tr	Buenas tardes.Por favor debe de remi	N2	Satisfecho
may-26	5/1/2026 7:30:32 AM	520225	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	ID Cliente 4975826 / ID de contacto: 3138295	Buenas tardesEstimado señor(a):En la he	N1	Decepcionante
may-26	5/1/2026 7:30:32 AM	520225	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	ID Cliente 4975826 / ID de contacto: 3138295	Buenas tardesEstimado señor(a):En la he	N1	Decepcionante
may-26	5/1/2026 7:30:32 AM	520225	RTBF (Consultas-Sistema)	Consultas RTBF-Sociedades	ID Cliente 4975826 / ID de contacto: 3138295	Buenas tardesEstimado señor(a):En la he	N1	Decepcionante

Extracto de reporte exportado del sistema utilizado para análisis.

Anexo 3. Visualización de indicadores en Power BI

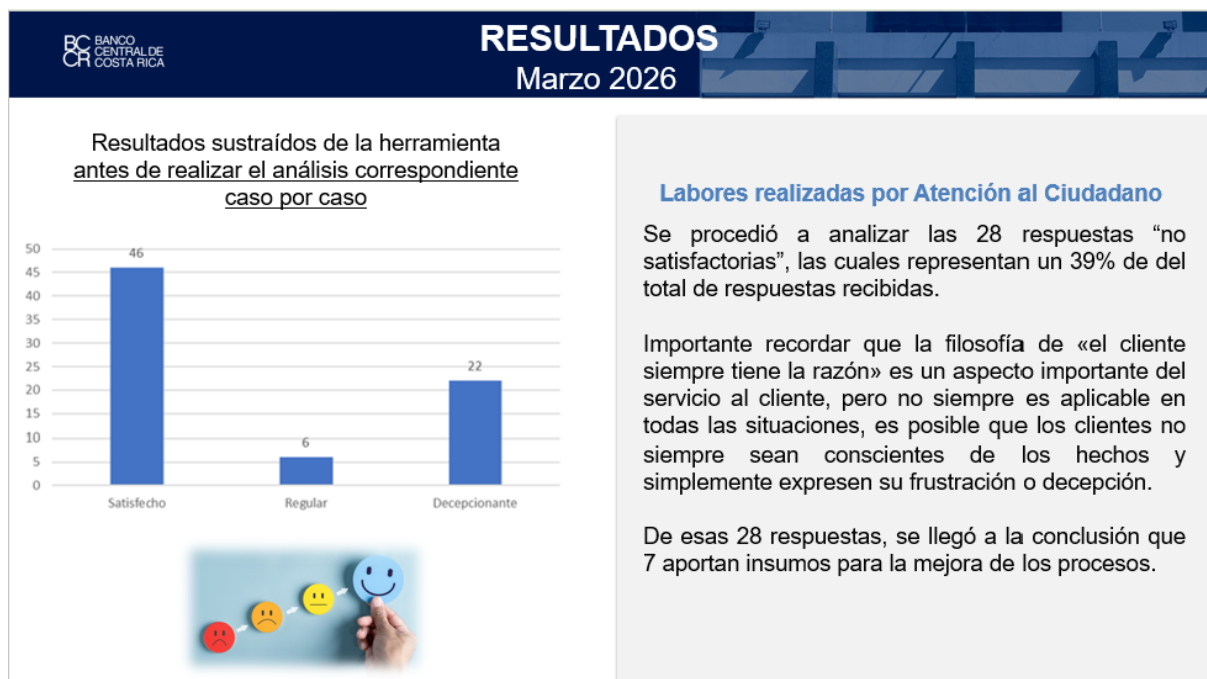
La visualización permite dar seguimiento a las respuestas recibidas, criterios de satisfacción, calificaciones e insatisfacciones válidas para mejora continua. La imagen se incluye como ejemplo del tablero utilizado; los valores oficiales del periodo evaluado se consignan en el apartado 5.1 de este informe.



Extracto de dashboard de Power BI para visualización de indicadores de satisfacción.

Anexo 4. Evidencia de análisis de resultados

Se utilizan materiales de análisis para revisar periódicamente los resultados, identificar insatisfacciones válidas y definir acciones de mejora asociadas a los procesos de atención.



Extracto de presentación utilizada para el análisis de resultados.

Anexo 5. Documentación de acciones de mejora implementadas

Se documentan ajustes aplicados al instrumento y al proceso de recolección de retroalimentación, con el propósito de mejorar la comprensión de la encuesta y facilitar la participación de las personas usuarias.

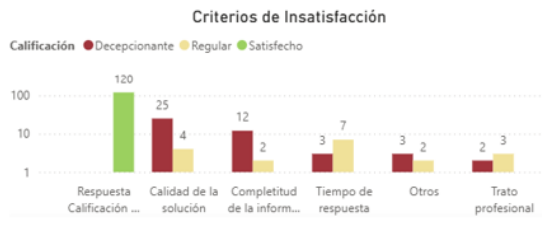
Extracto de cambios realizados al proceso de encuesta.



Cambios que comienzan a regir con Service Now:

Modificación en la terminología utilizada, específicamente en la opción **"Decepcionante"**, sugiriendo reemplazarla por **"No satisfecho"**. Razones:

- Lenguaje más neutral y profesional
- Mantener la objetividad sin dejar de reflejar la experiencia negativa
- Evita connotaciones emocionales extremas



Se cambia "Calidad de la Solución" por "Eficacia de la Solución". Razones:

- La "Calidad de la Solución" se puede ver influida por otros factores, como el tiempo de respuesta o la completitud de la información, esta interdependencia puede generar ambigüedad al momento de seleccionar dicho criterio.
- En cambio "Eficacia de la Solución" permite medir el resultado, no solo el proceso, evalúa si la respuesta realmente solucionó el problema o cumplió con la expectativa del usuario.

Extracto de ajustes de lenguaje, visualización y criterios de satisfacción.