



**BANCO CENTRAL DE COSTA RICA**  
DIVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

**IV ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE LOS  
CLIENTES DEL SINPE**

**INFORME DE RESULTADOS**



**Enero 2012**



**BANCO CENTRAL DE COSTA RICA**

**IV ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN DE  
LOS CLIENTES DEL  
SINPE**

**INFORME DE RESULTADOS**

## Resumen Ejecutivo

La evaluación bianual de los servicios del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) surge como una iniciativa de la División de Servicios Financieros concebida con el propósito de conocer nuestro desempeño en el desarrollo del Sistema de Pagos y a su vez como instrumento que nos permita enfocar nuestros recursos en la mejora continua de procesos a partir de la identificación de las necesidades y de la percepción de la calidad que tienen los clientes de los servicios que les brinda el SINPE.

En el presente estudio, al igual que en años anteriores (mayo de 2003, noviembre 2007 y diciembre 2009), se utilizó la “Metodología para la Medición de la Calidad del Servicio en el BCCR: Niveles de Satisfacción de los Clientes”.

La población objeto del estudio la constituyeron las 70 entidades asociadas al SINPE, de las cuales 46 (67%) respondieron la encuesta, no obstante, debe destacarse que la participación de estas 43 entidades en el 2011 representa un 92% del total de transacciones (enviadas y recibidas a través de los servicios de pago) del SINPE.

A partir de la determinación de las necesidades de nuestros clientes se logró validar las dimensiones de calidad asociadas al servicio brindado por el SINPE identificadas en los estudios de años anteriores las cuales son: Oportunidad / Tiempo de Respuesta, Servicio, Funcionalidad del Sistema, Seguridad, Eficiencia, Comunicación y Satisfacción General y éstas se evaluaron por medio de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”.

Distribuidos en cada una de las dimensiones de calidad se evaluaron un total de 61 ítems de satisfacción elaborados a partir de la identificación de las necesidades de los clientes. En general, los clientes mostraron un buen nivel de satisfacción en todas las dimensiones de calidad, superando en todos los casos la evaluación efectuada en noviembre de 2009.

Del total de los 61 ítems evaluados, ninguno fue catalogado como deficiente, 9 fueron calificados en un rango entre 75% y 79% considerado como aceptable, 41 entre 80% y 89% clasificado como bueno y los restantes 11 obtuvieron calificaciones entre 90% y 95% lo que significa que un 18% de los ítems fueron calificados como excelentes.

Las dimensiones “Seguridad” y “Satisfacción General” se posicionaron como las mejores calificadas por los asociados, alcanzando una nota (92%) considerada como excelente, lo cual es apreciado un aspecto muy positivo pues en los últimos dos años muchos de los esfuerzos han estado orientados a la seguridad del sistema.

La dimensión “Funcionalidad del Sistema” ocupa la tercera posición con un 87%, seguido por “Eficiencia”, “Comunicación” y “Servicio” con un 86%, 85% y 84% respectivamente y finalmente “Oportunidad y Tiempo de Respuesta” que obtuvo la calificación más baja (81%) la cual, sin embargo de acuerdo con los criterios de evaluación se considerada como buena.

Las dimensiones “Oportunidad y Tiempo de Respuesta”, “Servicio” y “Eficiencia” son las que presentan las mayores oportunidades de mejora. Dentro de éstas dimensiones, los ítems relacionados con la rapidez del soporte para resolver problemas técnicos, la frecuencia de interrupciones del servicio de asistencia al cliente, la razonabilidad del tiempo de las solicitudes de pruebas para la puesta en marcha de servicios los tiempos de ingreso al sistema, la frecuencia de interrupciones del servicio y los horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios.

Entre los asociados muestran un buen grado de satisfacción con los de liquidación en tiempo real y liquidación neta. No obstante, el servicio AES aún representa una importante oportunidad de mejora para el sistema.

Los sectores más satisfechos con el sistema son las operadoras de pensión y los liquidadores externos, el sector menos satisfecho con el servicio es el gobierno.

En los resultados de cada una de las dimensiones de la calidad analizadas en este informe se incluyen los comentarios (textuales) que realizaron los encuestados. Se incluyen las recomendaciones y conclusiones y anexos con aspectos relevantes tales como las citas textuales de los incidentes críticos.

## Tabla de Contenido

<b>1. Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Aplicación Metodológica .....</b>	<b>2</b>
2.1. Alcance .....	2
2.2. Servicios analizados .....	2
2.3. Población .....	3
2.4. Selección de clientes para determinar los incidentes críticos .....	4
2.5. Elaboración de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente” .....	5
2.6. Criterios para la interpretación de los resultados .....	7
2.1. Estrategia para aplicar la encuesta .....	7
2.2. Distribución y recepción de encuestas .....	7
<b>3. Análisis de la información .....</b>	<b>8</b>
3.1. Resultados Generales de la Encuesta .....	8
3.2. Resultados por dimensiones de la calidad .....	8
3.2.1. Oportunidad y Tiempo de Respuesta .....	9
3.2.2. Servicio .....	12
3.2.3. Funcionalidad del Sistema .....	14
3.2.4. Seguridad .....	15
3.2.5. Eficiencia .....	16
3.2.6. Comunicación .....	18
3.2.7. Satisfacción General .....	19
3.3. Resultados por sector .....	19
3.3.1. Oportunidad y tiempo de respuesta .....	19
3.3.2. Servicio .....	20
3.3.3. Funcionalidad del Sistema .....	21
3.3.4. Seguridad .....	22
3.3.5. Eficiencia .....	23
3.3.6. Comunicación .....	23
3.3.7. Satisfacción General .....	24
3.4. Ítems que presentan las mayores oportunidades de mejora .....	26
3.4.1. Rapidez del soporte para resolver problemas técnicos .....	26
3.4.2. Frecuencia de interrupciones del servicio .....	26
3.4.3. Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema .....	27
3.4.4. Plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios .....	28
3.4.5. Frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente .....	28
3.4.6. Horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios .....	29
3.4.7. Tiempo de atención de consultas en la herramienta “Asistencia de Servicio al Cliente” .....	29
3.4.8. Tarifas de suscripción .....	30
3.4.9. Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de información .....	31
<b>Conclusiones .....</b>	<b>32</b>

<b>4. Acciones de Mejora .....</b>	<b>34</b>
<b>5. Anexos.....</b>	<b>39</b>

# Informe de Resultados

## IV Encuesta de Satisfacción de los Clientes del SINPE

---

División de Servicios Financieros – BCCR

Año 2011

---

### 1. Introducción

El análisis del comportamiento del cliente es un elemento esencial para conocer sus necesidades y preferencias como consumidor, provee información sobre su nivel de satisfacción con la oferta de mercado y ofrece lineamientos para el diseño de soluciones acorde con sus expectativas. En términos de mercado, contribuye a crear canales de comunicación que le permite a las partes compartir experiencias y fortalecer la relación cliente/proveedor.

Dentro de este contexto, uno de los valores organizacionales con especial relevancia para el Banco Central de Costa Rica (BCCR) es el “servicio al cliente”, ante el que la organización ha asumido un serio compromiso, mediante la adopción de modelos de excelencia para impulsar la mejora continua a lo largo de todos sus procesos productivos.

Con esos mismos propósitos de mejora en los niveles de calidad, la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, mediante el artículo 13 de la Sesión 5119-2002, instruyó a la administración a realizar una evaluación periódica de los servicios que presta la institución por medio del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE). Con este fin la División de Servicios Financieros realiza cada dos años una encuesta de satisfacción al cliente entre los usuarios de las entidades asociadas. Al respecto, el artículo 11 del Reglamento del Sistema de Pagos dispone lo siguiente:

*“Los asociados deberán evaluar cada dos años la calidad de los servicios recibidos del SINPE, con el fin de promover el mejoramiento continuo del sistema. La evaluación se efectuará de conformidad con los lineamientos definidos en las normas complementarias respectivas y sus resultados serán presentados a la Gerencia del BCCR y a la gerencia de todos los asociados”.*

El presente estudio se realizó durante el cuarto trimestre del año 2011 con el fin de dar cumplimiento a esta disposición, y dar a conocer a todas las entidades asociadas a este sistema, la información respectiva relacionada con el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de los servicios del SINPE.

Al igual que en las evaluaciones realizadas en abril de 2003, noviembre del 2007 y diciembre de 2009, el instrumento utilizado para recopilar la información que sustenta el estudio consistió en la elaboración y aplicación de una “Encuesta de medición de la Satisfacción del Cliente”, para lo cual se utilizó la “Metodología para la Medición de la Calidad del Servicio en el BCCR: Niveles de Satisfacción de los Clientes”.

## 2. Aplicación Metodológica

### 2.1. Alcance

De acuerdo con lo establecido en el acuerdo de la Junta Directiva del BCCR, el presente estudio busca realizar una evaluación con todas las entidades asociadas al sistema con el fin de conocer la percepción que tienen los clientes con respecto a la calidad de los servicios que brinda el SINPE.

### 2.2. Servicios analizados

Los servicios o productos objeto de evaluación por parte de los clientes, en términos generales, corresponde a todos los servicios de movilización de fondos y valores ofrecidos a través de la plataforma del SINPE, así como mercados, y los servicios de apoyo como: la administración de la seguridad, soporte, atención de usuarios, capacitación y otros que complementan los servicios financieros.

La responsabilidad por la ejecución de estos servicios recae primordialmente sobre los siguientes procesos del Departamento de Sistema de Pagos:

- **Reglamentación y Normativa:** responsable de emitir y actualizar el marco normativo de los servicios del SINPE, la coordinación con las Comisión de Normas y Procedimientos y la coordinación con la Comisión de Avance.
- **Centro de Operaciones (COS):** encargados del adecuado funcionamiento y operación del SINPE, monitoreo del sistema, la atención de usuarios, gestión de las solicitudes de soporte y mejoras realizadas por los clientes y otras.
- **Vigilancia:** responsable de velar por la seguridad y eficiencia del Sistema de Pagos, y atender las reclamaciones de las entidades que participan en el sistema de pagos, así como las promovidas contra éstas por sus clientes, en virtud de las relaciones que surgen de la operación de dichos sistemas y de la prestación de sus servicios.

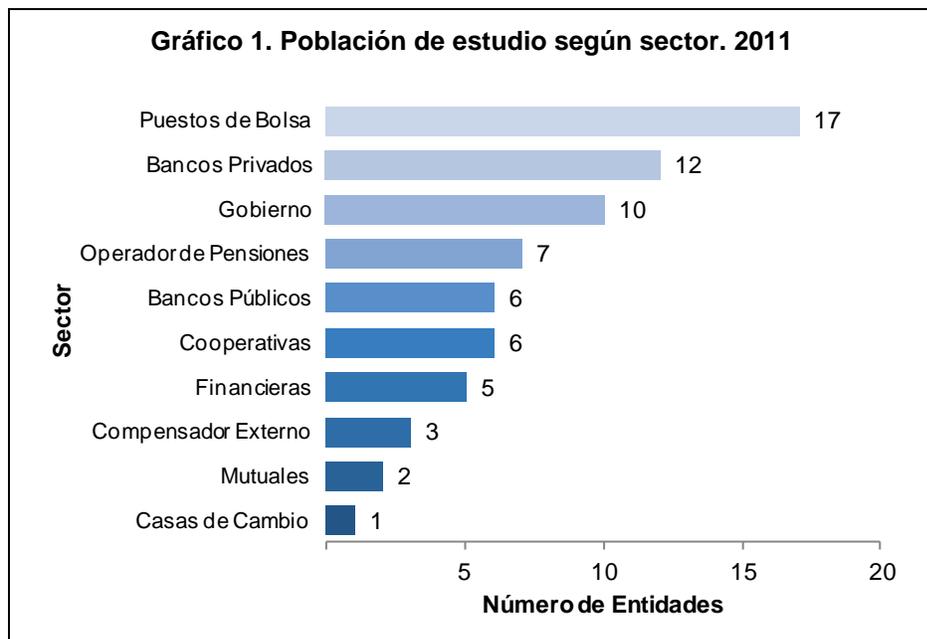
- **Divulgación:** encargados de la capacitación de los usuarios en el uso del sistema, elaboración del material de divulgación relacionado con el SINPE, publicación de la ayuda en línea (guía de usuarios) para la utilización de los diferentes servicios.

Asimismo, se evalúan algunos aspectos relativos al **Departamento de Ingeniería de Software del SINPE**, que es el responsable técnico de la conceptualización, diseño, desarrollo e implementación de los nuevos servicios y funcionalidades del SINPE, así como del mantenimiento, mejoras y soporte de la plataforma del SINPE; además, le corresponde la administración, mejora y soporte de la red de telecomunicación del sistema.

### 2.3. Población

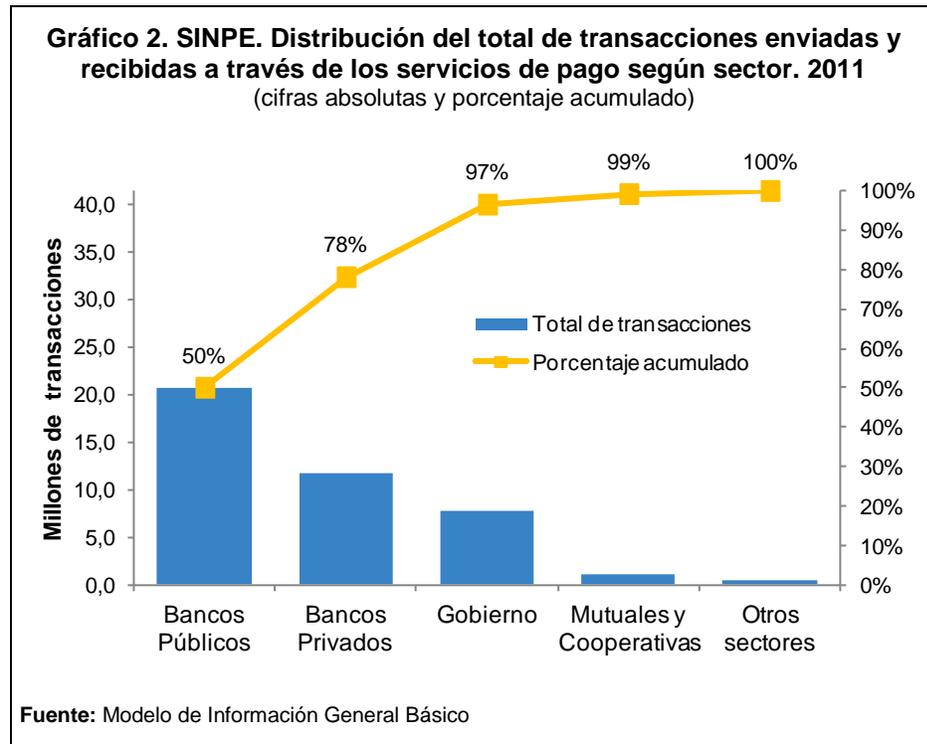
La población objeto del estudio está conformada por la totalidad de las entidades asociadas al SINPE que corresponde a 70 participantes a la fecha del estudio. Dado el tamaño de la población se consideró conveniente aplicar la evaluación a la totalidad de los participantes.

El gráfico 1 muestra la distribución de esta población según el sector.



La importancia de cada uno de estos sectores, de acuerdo con el volumen transado puede observarse en el gráfico 2, donde se presenta la cantidad de transacciones enviadas y recibidas a través de los servicios de pago durante el 2011. Se destaca que aproximadamente un 97% de las transacciones son enviadas en

orden de importancia por los sectores: Bancos Públicos, Bancos Privados y Gobierno.



Los bancos públicos que representan el 9% de las entidades asociadas al SINPE, envían un 50% de las transacciones, seguido por los bancos privados con un 28% y las instituciones gubernamentales con un 19%, el porcentaje acumulando entre estos tres sectores es un 97% del total. El resto de entidades participantes en el SINPE, que representan un 59%, efectúan menos de un 3% del total de transacciones de pago.

#### 2.4. Selección de clientes para determinar los incidentes críticos

Los incidentes críticos se refieren a aquellos aspectos que para los clientes del SINPE, en este caso, constituyen un elemento de interés con relación al servicio brindado y del cual se tienen ciertas necesidades o exigencias para que éste tema en particular, se le brinde con la mejor calidad posible.

Para la determinación de los incidentes críticos del SINPE, de acuerdo con la metodología propuesta, se envió una invitación a

participar en el llenado de la encuesta a todos los usuarios de las entidades asociadas al SINPE, excluidos los de Banco Central.

Para estos efectos, se les envió una invitación vía correo electrónico a los usuarios registrados en el servicio AES, explicándoseles el objetivo del trabajo, donde se les solicitó la identificación de 3 aspectos positivos y 3 aspectos negativos de los servicios recibidos, según su percepción.

En total se recibieron 266 respuestas que equivale a un 20% del total de usuarios del sistema. Resultado de este proceso, se recopilaron 977 incidentes, de los cuales 587 de ellos se refieren a aspectos positivos y los restantes a criterio de los entrevistados constituyen oportunidades de mejora para el sistema.

## **2.5. Elaboración de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”.**

Con base en la información recibida sobre incidentes críticos, se valoraron los ítems de satisfacción incluidos en evaluaciones anteriores, que finalmente conformaron la el formulario de la **“IV Encuesta de Satisfacción del Cliente”** (anexo 1).

El análisis, clasificación y determinación de los incidentes críticos determinó que las dimensiones de la calidad utilizadas en las evaluaciones del 2003, 2007 y 2010 siguen teniendo vigencia, razón por la cual dichas dimensiones se mantuvieron en la presente evaluación.

A pesar de mantenerse las dimensiones de calidad utilizadas en las evaluaciones anteriores, los ítems de satisfacción que componen cada dimensión, sí sufrieron algunas modificaciones dado los nuevos temas de interés señalados por nuestros usuarios, razón por la cual, fue necesario excluir e incluir algunos ítems en cada una de las dimensiones.

Las dimensiones de calidad resultantes del proceso son las siguientes:



- **Oportunidad/Tiempo de respuesta:** grado en que las distintas áreas del SINPE, reaccionan con prontitud a los requerimientos del cliente y brindan el servicio en un tiempo razonable.
- **Servicio:** se refiere al nivel de servicio recibido en temas distintos al uso de la herramienta tecnológica, tales como: atención de consultas, solicitudes de pruebas, capacitación brindada, tarifas aplicada y otros.
- **Funcionalidad del sistema:** grado en que las facilidades brindadas por la plataforma tecnológica satisfacen las necesidades de los clientes.
- **Seguridad:** se refiere a todos los esfuerzos dirigidos a garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información.
- **Eficiencia:** grado en que el sistema satisface las necesidades de procesamiento y liquidación de transacciones, así como de acceso a información de los clientes.
- **Comunicación:** grado en que las necesidades de información relacionadas con el sistema son cubiertas por el SINPE.
- **Satisfacción general:** grado en que los clientes están satisfechos en general con el servicio que reciben.

## 2.6. Criterios para la interpretación de los resultados

Con el fin de contar con criterios que permitan asignar una valoración tanto a las dimensiones de calidad como a los ítems de satisfacción, se presenta a continuación la tabla que resume las bandas o clases evaluativas definidas para ese propósito.

Color	Banda de Calificación	Valor
	Excelente	Calificación $\geq 90\%$
	Bueno	$90\% > \text{calificación} \geq 80\%$
	Aceptable	$80\% > \text{calificación} \geq 70\%$
	Deficiente	Calificación $< 70\%$

## 2.1. Estrategia para aplicar la encuesta

El cuestionario se suministró a los Responsables de los Servicios y Responsables Informáticos de todas las entidades participantes por medio de la plataforma Web de encuestas del BCCR. Una vez que el mismo estuvo publicado en la página Web respectiva, se cursó a los informantes una comunicación por correo suscrito por la Dirección de Servicios Financieros donde se explicó el alcance, el propósito y las instrucciones para su llenado.

## 2.2. Distribución y recepción de encuestas

El detalle de las encuestas enviadas y recibidas es el que muestra en el siguiente cuadro:

Sector	Total enviadas	Respuestas Recibidas	% de respuestas
Puestos de Bolsa	17	8	47%
Bancos Privados	12	11	92%
Gobierno	10	4	40%
Cooperativas y Mutuales	8	8	100%
Operadora de Pensiones	7	5	71%
Bancos Públicos	6	5	83%
Financieras	5	3	60%
Compensadores Externos	3	2	67%
Casa de Cambio	1	0	0%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>46</b>	<b>67%</b>

### **3. Análisis de la información**

#### **3.1. Resultados Generales de la Encuesta**

En la segunda quincena del mes de noviembre del 2011 se remitió el formulario de la encuesta a las entidades asociadas al SINPE mediante el envío de un correo a los Responsables de Servicios y Responsables, en el mismo se explicaba el objetivo de la encuesta y el proceso de evaluación llevado a cabo. Producto de esta consulta se recibieron 46 respuestas del total de 69 entidades asociadas al SINPE lo que corresponde a una tasa de respuesta del 67%, esta tasa es 4 puntos porcentuales menor a la evaluación realizada en el año 2009.

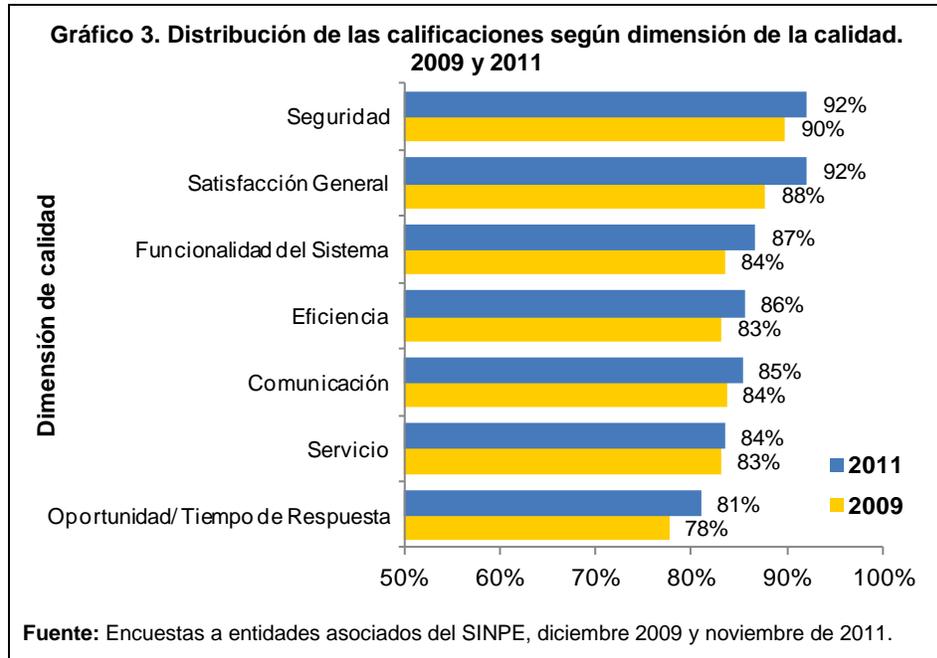
En el caso de las Mutuales y las Cooperativas se logró censar a la totalidad de la población de interés (100%), para los bancos públicos y privados la tasa de respuesta fue de un 83%. Las tasas de respuesta más bajas se dieron en el sector gobierno y los puestos de bolsa con 40% y 41% respectivamente.

Es importante destacar que a pesar de haberse recibido una respuesta de sólo un 65% de los participantes, las entidades que respondieron la encuesta corresponden a aquellas con un mayor volumen transaccional en el SINPE. En este sentido, las entidades que respondieron a la evaluación tienen el 92% del volumen transaccional en el SINPE, determinado este mediante la suma del número de transacciones enviadas y recibidas a través de los servicios de pago, lo cual nos permite afirmar que el nivel de respuesta recibida es muy positivo, en términos de los mayores participantes del sistema.

#### **3.2. Resultados por dimensiones de la calidad**

En general, los usuarios del SINPE asignaron una calificación de buena a excelente en todas las dimensiones de la calidad evaluadas con una mejora de al menos 1 punto porcentual con respecto a la evaluación realizada en el año 2009. El mayor avance se dio en el tema de Satisfacción General, mientras que en el año 2009 la calificación a esta dimensión fue buena (88%), actualmente los usuarios asignan una calificación excelente a esta dimensión (92%).

Al igual que las evaluaciones anteriores (2003, 2007 y 2009), las dimensiones mejor evaluadas son las de Seguridad y Satisfacción General ambas calificadas como excelente (90%).



### 3.2.1. Oportunidad y Tiempo de Respuesta

Tal y como se mencionó en el punto anterior esta es la dimensión que presenta la mayor oportunidad de mejora para el sistema, las calificaciones de los ítems asignadas por los usuarios oscilan entre 75% y 85%, siendo el promedio general de 81%.

De los doce ítems calificados en esta dimensión, ocho de ellos tienen una calificación considerada como buena y los restantes como aceptable.

#### Bueno

- Tiempo de atención de consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE: 85%
- Oportunidad de la comunicación de cambios de fechas para la implementación de mejoras a los servicios: 85%
- Agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE: 85%
- Disponibilidad para brindar soporte, las 24x7: 84%
- Plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de servicios: 83%
- Tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión, refrescamiento de pantalla: 83%
- Tiempo respuesta en el proceso de carga de modelos de información: 83%
- Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de información: 80%

### Aceptable

- Tiempo de atención de consultas en la herramienta “Asistencia de Servicio al Cliente”: 79%
- Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema: 78%
- Razonabilidad del tiempo de las solicitudes de pruebas para la puesta en marcha de servicios: 77%
- Rapidez del soporte para resolver problemas técnicos: 75%

Las principales oportunidades de mejora en esta dimensión están relacionadas con funciones del Departamento de Departamento de Ingeniería de Software del SINPE y del Centro de Atención de Operaciones del SINPE, específicamente los tiempos de respuesta en el proceso de ingreso al sistema, la, razonabilidad del tiempo de las solicitudes de prueba para la puesta en marcha de nuevos servicios, la rapidez del soporte para atender problemas técnicos y la atención de consultas al servicio asistencia al cliente.

De esta dimensión se evaluaron tres aspectos desagregando por tipo de servicio: tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión, tiempos de respuesta en las consultas de información y la agilidad con que se realizan las transacciones en el sistema.

En términos generales, en los tres aspectos evaluados los asociados califican como bueno el desempeño de los servicios de gestión de numerario, liquidación en tiempo diferida (servicios compensados) y liquidación en tiempo real. El servicio que presenta las mayores oportunidades de mejora en es el servicio de Administración de Esquemas de Seguridad (AES) principalmente en lo referente a tiempos de respuesta del sistema.

## Recuadro 1

**Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Oportunidad y Tiempo de respuesta**

- Sería importante arreglar en el sistema de SINPE el tiempo de impresión de los documentos porque dura bastante imprimiendo, esto lo haría más ágil. Gracias.
- Buenos días. Últimamente el sistema se encuentra lento entre las horas 3:30 pm y 6:00 pm. El sistema es muy eficiente para acreditar a las cuentas de los afiliados.
- Consideramos oportuno mejorar los tiempos de respuesta de los nodos de consulta de transacciones.
- Deben mejorar el tiempo de respuesta de soporte. De un tiempo para acá noto que el SINPE da muchos errores, ya sea de actualización, ingreso y demás.
- MONEX es demasiado lento, cuando uno quiere publicar, refrescar o calzar una oferta, cuando lo logra hacer ya hay otra publicada o ya se calzó, etc. El tiempo de refrescamiento es terrible. Y el AES es terrible incluir nuevos usuarios o modificar, pues al terminar dice que el tiempo expiró y uno ha estado incluyendo todos los servicios y no le avisa sino hasta el final y hay que irlo haciendo entonces por pedacitos, guardando, saliéndose para actualizar y "guardar" para que no dé que no se pudo incluir. Al incluir la marca de la opción o ítem, es terriblemente lerdo y si por error le das dos veces seguida a la marquita como dura tanto, se te desmarca, etc. En realidad considero que es bastante ineficiente.
- El enlace de comunicación, lo valoran de acuerdo a las transacciones realizadas, pero esto perjudica la negociación de monex, ya que al tener 512kb, y otros de 2 megas, nos dejan en desventaja. Tenemos más de 1 año, en esperar que nos suban el enlace y no nos han autorizado porque ustedes indican que está en proceso de negociación con el ICE.
- Entre las áreas de mejora, MONEX es demasiado lento, cuando uno quiere publicar, refrescar o calzar una oferta, cuando lo logra hacer ya hay otra publicada o ya se calzó, etc. El tiempo de refrescamiento es terrible.
- Y el AES es terrible incluir nuevos usuarios o modificar, pues al terminar dice que el tiempo expiró y uno ha estado incluyendo todos los servicios y no le avisa sino hasta el final y hay que irlo haciendo entonces por pedacitos, guardando, saliéndose para actualizar y "guardar" para que no dé que no se pudo incluir. Al incluir la marca de la opción o ítem, es terriblemente lerdo y si por error le das dos veces seguida a la marquita como dura tanto, se te desmarca, etc. En realidad considero que es bastante ineficiente.
- Otro dato es lo lento que es el servicio del AES para asignar nuevos servicios a los usuarios.
- Se debe mejorar en los tiempos de respuesta del COS a los diferentes casos de revisión que se les presenta.
- La comunicación es muy lenta, deberían de ampliar el ancho de banda.
- Los tiempos de respuesta de muchas consultas al COS son malos, generalmente cuando son técnicos, los documentos están desactualizados o no disponibles en el sistema.
- RSI indica que el tiempo de respuesta cuando se atienden casos que tengan que ver con NODOS SINPE.

### 3.2.2. Servicio

En promedio la población encuestada dio una calificación de 84% a aquellos aspectos relacionados con el “**Servicio**”. De los 13 ítems que componen esta dimensión 1 fue calificado como excelente, 9 como buenos y los restantes como deficientes.

Al igual que en las evaluaciones realizadas en los años 2003, 2007 y 2009, dentro de esta dimensión el ítem que obtuvo la calificación más alta fue el trato recibido de los funcionarios del SINPE a la hora de realizar consultas (con un 91%).

Por otra parte, la frecuencia de interrupciones al servicio de Asistencia al Cliente, el monto de las tarifas de suscripción y los horarios de los cursos de certificación son las principales oportunidades de mejora identificadas por los usuarios.

#### Excelente

- Trato recibido por parte de los funcionarios del SINPE a la hora en que realiza consultas: 91%

#### Bueno

- Vigilancia del BCCR al cumplimiento del marco normativo del Sinpe por parte de las entidades: 89%
- Capacidad (cupó) de los cursos de capacitación: 86%
- Atención de los casos de reclamaciones presentadas al BCCR contra otras entidades: 86%
- Conocimiento del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas: 85%
- Solución brindada a las consultas relacionadas con el SINPE: 85%
- Metodología empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación): 84%
- Monto de las tarifas por transacción en el SINPE: 84%
- Variedad de cursos de capacitación: 83%
- Sencillez de los procedimientos para solicitar pruebas para la puesta en marcha de servicios del SINPE: 80%

### Aceptable

- Horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios: 79%
- Monto de las tarifas de suscripción al SINPE: 79%
- Frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente: 78%

### Recuadro 2

#### Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Servicio

- A veces trasladan los inconvenientes a las Entidades cuando el inconveniente lo tienen en BCCR, afectando la imagen de la entidad, deberían validar bien en sus sistemas antes de emitir criterios de ese nivel. Para solventar inconvenientes debería ser en conjunto BCCR y la entidad, con el fin de dar buen servicio, en esto les falta mucho.
- Con relación a la metodología de los cursos, considero que la teoría pues hay que aprenderse pero consideramos que el tiempo que se da para realizar el laboratorio es muy corto adicional a las dificultades que se puedan presentar al realizar el laboratorio como por ejemplo, la rapidez del internet o el sistema.
- El servicio de atención el COS, son excelentes, te atienden bien y te ayudan a solucionar x problema en el menor tiempo posible.
- En general los servicios del SINPE me parecen excelentes, en lo referente a los costos si me parece que podrían disminuirse.
- En tema de Servicio, vemos una oportunidad de mejora en el trámite de las reclamaciones, de asegurarse que cuando se le da trámite se cuenta con información mínima requerida para que la Entidad inicie la revisión de la misma.
- En temas técnicos los funcionarios del COS deben tener mayor capacitación, en muchas ocasiones se depende de un funcionario.
- En varias ocasiones las consultas efectuadas al COS nos han inducido al error respecto a lo permitido o a lo factible para el mismo SINPE. Por falta de cuidado al no consultar en tema en los que no se dominan se presentan las situaciones indicadas.
- Lo que a veces complica la Certificación de los usuarios es lo incomodo de los horarios en los que dan los cursos, además del costo tan elevado que tienen y la mala calidad del servicio de refrigerio, lo cual muchas veces por los trabajos que realizan los usuarios en el banco, se tienen que ir sin almorzar y los refrigerios son muy malos, además que los contenidos de los cursos muchas veces no cumplen con las expectativas de los funcionarios.
- Me parece bien la metodología que utilizan para el seguimiento de los casos. Tienen un personal bastante capacitado para la atención.
- Me parece bien los servicios que ofrece Sinpe para las Entidades y la metodología que utilizan para el seguimiento de los casos.

### 3.2.3. Funcionalidad del Sistema

En promedio la “**Funcionalidad del Sistema**” obtuvo una calificación del 87% (considerada como buena).

Todos los ítems de esta dimensión (11 de un total de 13) obtuvieron una calificación de excelente o buena, lo cual evidencia un buen grado de satisfacción de parte de todas las entidades participantes con las facilidades que el sistema les brinda.

Las principales oportunidades de mejora en esta dimensión se presentan en los aspectos en la dificultad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y Web), la razonabilidad de los requisitos tecnológicos del sistema y la facilidad de uso de los modelos de información.

#### Excelente

- Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad por medio del SINPE: 90%
- Cantidad y variedad de los servicios que brinda el SINPE: 90%
- Satisfacción de las necesidades de su entidad por medio del SINPE: 90%

#### Bueno

- Facilidad de uso de la plataforma del SINPE: 88%
- Estructura de la normativa que rige los diferentes servicios: 88%
- Frecuencia de las actualizaciones de mejora al sistema: 88%
- Igualdad de condiciones a las entidades participantes: 87%
- Cantidad de información mostrada en los modelos de información: 87%
- Cantidad de facilidades que ofrece el SINPE : 87%
- Frecuencia de cambio de clave de acceso al sistema: 86%
- Facilidad de uso de los modelos de información: 83%
- Razonabilidad de los requisitos tecnológicos del sistema: 83%
- Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web): 81%

En términos generales, los asociados al sistema muestran un alto grado de satisfacción con la cantidad de facilidades (consultas, impresión de documentos, exportación de información, otros) que ofrecen los servicios de liquidación en tiempo real y liquidación. Sin embargo, consideran que en los servicios de mercados, anotación en cuenta, gestión de numerario y AES aún quedan pendientes algunas funcionalidades necesarias.

### Recuadro 3

#### Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Funcionalidad del Sistema

- En AES no se puede imprimir un listado de todos los servicios que tiene el usuario en una opción o generar sus accesos en excel.
- En cuanto a funcionalidad-facilidades de uso de la herramienta la Gerencia Financiera necesita tener más facilidad para poder ver en pantalla simultáneamente varios servicios.
- En el MIL no se pueden imprimir bien las transacciones realizadas de captación o inversión. Etc.
- En el servicio de cámara de compensación de cheques es muy necesario que se modernice el servicio de intercambio de documentos, con medios electrónicos que permitan y aseguren un intercambio por medio de imágenes, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta de las entidades para el cambio de fondos y depósito final en las cuentas de clientes de los clientes.
- En general el SINPE es un servicio excelente que le ha facilitado la vida a los costarricenses mediante el uso de esta plataforma para realizar los distintos pagos y transferencias. Los felicito por la idea, y les insto a seguir creciendo y mejorando.
- Es importante considerar en la universalidad del servicio de tal forma que el acceso al sistema de operación del SINPE se pueda realizar en cada estación de trabajo de las diferentes plataformas de servicio de las entidades en donde el servicio final que se le brinde al cliente no dependa de procesos de back office y se pueda mantener el control y seguridad del servicio.
- Me parece bien los servicios que ofrece Sinpe para las Entidades.
- Sería muy provechoso que se implementara la utilización del SINPE desde el concepto de "trabajo en línea desde la casa" con el mínimo de requisitos tecnológicos para la conexión. Saludos cordiales.

### 3.2.4. Seguridad

En general, los participantes del SINPE se muestran muy satisfechos con las medidas de seguridad implementadas en el SINPE. En promedio, la dimensión “**Seguridad**” alcanzó una calificación de 92% (considerada como excelente), con lo cual se posiciona como la dimensión mejor valorada por los asociados en las últimas dos evaluaciones.

De igual forma, la mayoría de los ítems considerados dentro de esta dimensión son calificados como excelentes (5 de un total de 6), y los restantes como buenos.

Dentro de esta dimensión, los participantes manifestaron un alto grado de satisfacción con la solidez del soporte legal que regula el SINPE, la seguridad ofrecida a los clientes de la entidad y las disposiciones establecidas por el SINPE para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información.

#### Excelente

- Solidez del soporte legal que regula el SINPE: 93%
- Seguridad ofrecida a los clientes de su entidad en las operaciones por medio del SINPE: 93%
- Disposiciones establecidas por el SINPE para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información: 93%
- Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias): 92%
- Medidas de control implementadas por el SINPE para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones del sistema: 92%

#### Bueno

- Efectividad del plan de contingencia del SINPE: 89%

#### Recuadro 4

##### Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión de Seguridad

- Es una herramienta indispensable para el sistema financiera, nos da seguridad, garantía y respaldo.
- Mi única recomendación es referente a los mecanismos de contingencia que actualmente se tienen definidos. Me parece que aún le falta claridad cuando una entidad requiere realizar una prueba de este mecanismo, pues el mismo SINPE titubea cuando se le solicita apoyo para realizar estas pruebas en caliente.

### 3.2.5. Eficiencia

La calificación promedio de esta dimensión es de 86%, considerada como buena. Los asociados del SINPE identifican el cumplimiento del ciclo de operación de los servicios y el funcionamiento del SINPE en tiempo real a fin de monitorear el saldo de las cuentas de fondos, el Encaje Legal, los requerimientos de garantía y otra información

relevante como las mayores fortalezas dentro de esta dimensión. Otro aspecto destacado es la disponibilidad del Reglamento y de las normas complementarias actualizadas de los diferentes servicios

Al igual que en la evaluaciones del 2007 y 2009 los dos aspectos con la mayor oportunidad de mejora son la cantidad de interrupciones del servicio y la comunicación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con los servicios.

### Excelente

- Cumplimiento del ciclo de operación del servicio: 90%
- Funcionamiento del SINPE en tiempo real a fin de monitorear el saldo de las cuentas de fondos, el Encaje Legal, los requerimientos de garantía y otra información relevante: 90%

### Bueno

- Disponibilidad del Reglamento y de las normas complementarias actualizadas de los diferentes servicios: 89%
- Notificación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema: 83%

### Aceptable

- Frecuencia de las interrupciones del servicio: 77%

#### Recuadro 4

#### Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Eficiencia

- Lo que sería bueno es cuando la plataforma del SINPE este con problemas estar generando mas comunicados por mas pequeña que sea la demora. Y a sus ves ser mas accesible al comunicado que tienen las personas con sistemas que cierre a cierta hora. Saludos
- Los servicios que se considera son los que están presentando atrasos (en la recepción y en el refrescamiento ó cambios) son específicamente el de débitos y Créditos Directos y el MIL. En lo que respecta a TFT y TFI, se dan inconvenientes con el sistema, pero no son tantos.
- No se dan cuenta cuando tienen problemas solo cuando se les reporta que están caídos.

### 3.2.6. Comunicación

En relación con la dimensión “Comunicación”, los participantes se muestran muy satisfechos con la oportunidad de comunicación oficial de las regulaciones del SINPE y las actualizaciones del sistema.

Dentro de los ítems con los que los participantes se encuentran menos satisfechos se encuentran la retroalimentación cuando se realizan sugerencias a los encargados del SINPE y la divulgación al público por parte del BCCR de los servicios del SINPE.

#### Bueno

- Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE: 89%
- Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema: 87%
- Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades: 87%
- Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE: 84%
- Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE: 84%
- Retroalimentación cuando se realizan sugerencias a los encargados del SINPE: 84%
- Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios del SINPE: 82%

#### Recuadro 5

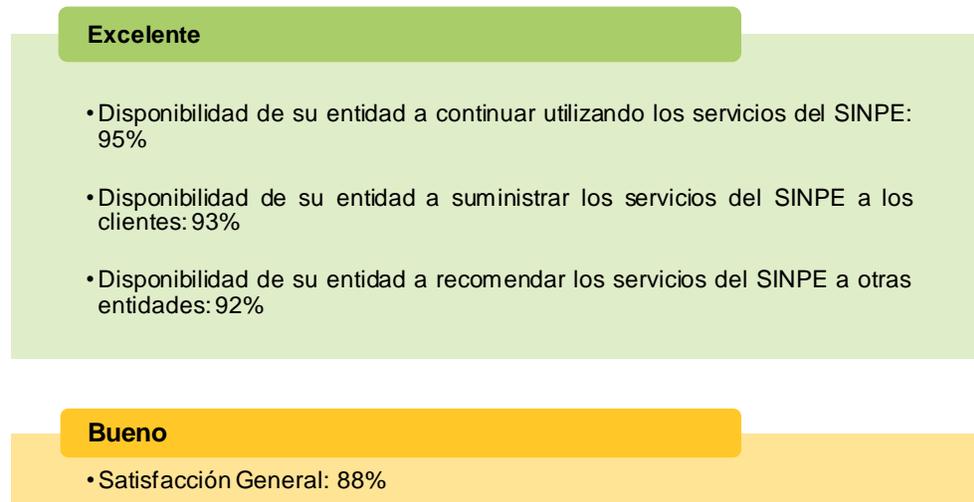
##### Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Comunicación

- En lo referente a la divulgación de las facilidades del sistema al público en general me parece que se podría mejorar.
- Es importante y relevante que los servicios SINPE sean comunicados y promocionados al público en general por medio del BCCR, para ello es necesario se asigne presupuesto para publicidad, en donde se divulguen los beneficios operativos del SINPE, las entidades que prestan el servicio y la seguridad y ventajas que obtiene el cliente al requerir este tipo de servicios.
- Eficiencia en los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades: (En este punto hago referencia al Central Directo) Recientemente tuvimos el inconveniente que se nos sacara del servicio MONEX debido a que "no habíamos actualizado" el Conozca a su cliente, situación que no es correcto, ya que un mes antes habíamos realizado dicho proceso. Lastimosamente falta de claridad en la operativa, no nos percatamos de que aparentemente estaba completa, (esto porque no hubo una notificación al respecto). Lo grave del tema es que se hizo la consulta sobre los comunicados que estuvieran enviado sobre la actualización, a efectos de que indicaran si correspondía a actualización de información de los usuarios o si correspondía a la entidad registrada, a lo que se nos indicó que se trataba de la actualización a nivel de los usuarios, razón por la cual se descartó inconvenientes en la actualización a nivel de la entidad, con la sorpresa días después no teníamos acceso a negociar en dicho mercado.

### 3.2.7. Satisfacción General

En términos generales, los encuestados se manifestaron satisfechos con el SINPE.

Tal y como se refleja en el siguiente gráfico, tres de los cuatro aspectos evaluados fueron calificados como excelentes y el restante como bueno.



#### Recuadro 6

#### Comentarios de usuarios relacionados con la dimensión Satisfacción General

- Considero oportuno decir que el Gobierno debería copiar el modelo de gestión que ustedes utilizan para extenderlo a las demás oficinas, dentro de las limitaciones de presupuesto que tienen. Muchas gracias.
- El SINPE es una excelente herramienta, los felicito pues es una plataforma increíble y ágil y siempre están tratando de mejorarlo y con ello mantener a Costa Rica con un sistema de pagos de vanguardia y que se ajuste a la rapidez con que evoluciona el medio financiero.
- En cuanto al servicio de la Plataforma SINPE es muy completo.

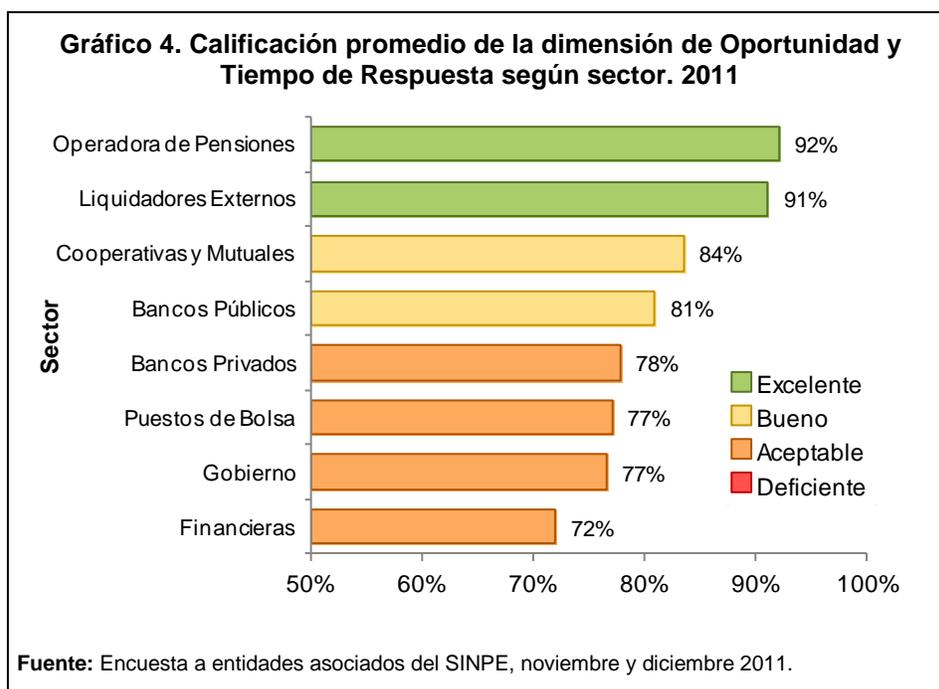
### 3.3. Resultados por sector

#### 3.3.1. Oportunidad y tiempo de respuesta

En la dimensión “**Oportunidad y Tiempo de Respuesta**” únicamente los sectores de Liquidadores Externos y Operadoras de pensiones y asignan una calificación catalogada como excelentes, mientras que las financieras, gobierno, puestos de bolsa y los bancos privados emitieron las calificaciones más bajas.

La calificación más baja asignada por las financieras y el gobierno corresponden a la rapidez para resolver problemas técnicos.

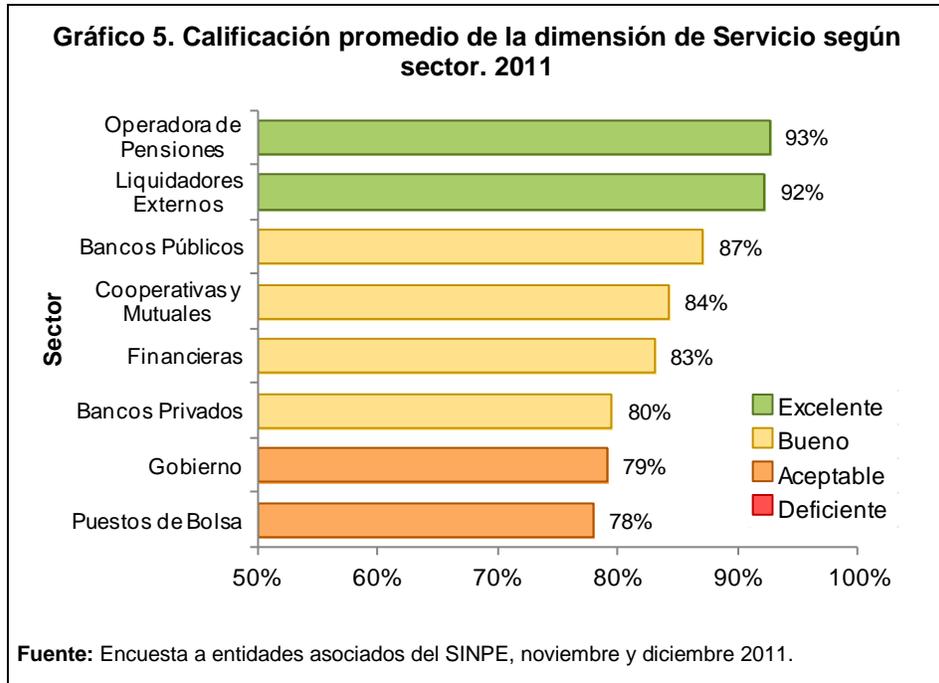
Por su parte los liquidadores externos y las operadoras de pensiones destacan el tiempo de atención de consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE y la agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE.



### 3.3.2. Servicio

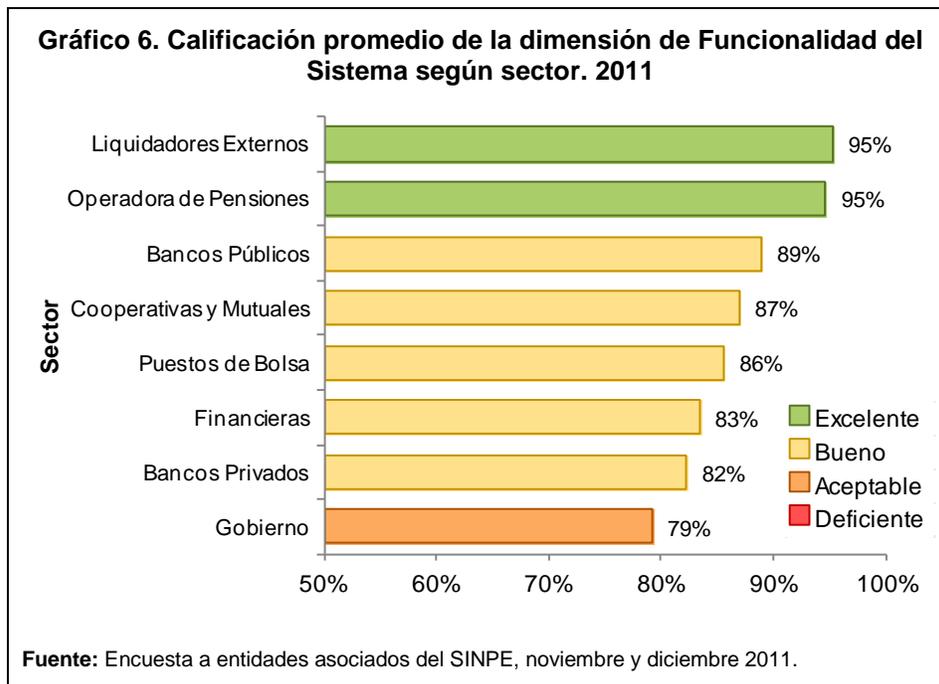
El sector gobierno y los puestos de bolsa son los sectores que mostraron el menor grado de satisfacción con los ítems relacionados a la dimensión “**Servicio**”. El ítem que influye en forma negativa en el caso de la percepción de estos sectores es Frecuencia de interrupciones de la herramienta de Asistencia al Cliente.

Las operadoras de pensiones y los liquidadores externos son los sectores que se muestran más satisfecho con esta dimensión, el aspecto más destacados es el trato recibido por parte de los funcionarios del SINPE.



### 3.3.3. Funcionalidad del Sistema

En lo que a “**Funcionalidad del Sistema**” se refiere todos los sectores encuestados mostraron un nivel de satisfacción catalogado como excelente o bueno, con excepción de las instituciones gubernamentales que lo catalogan como aceptable.



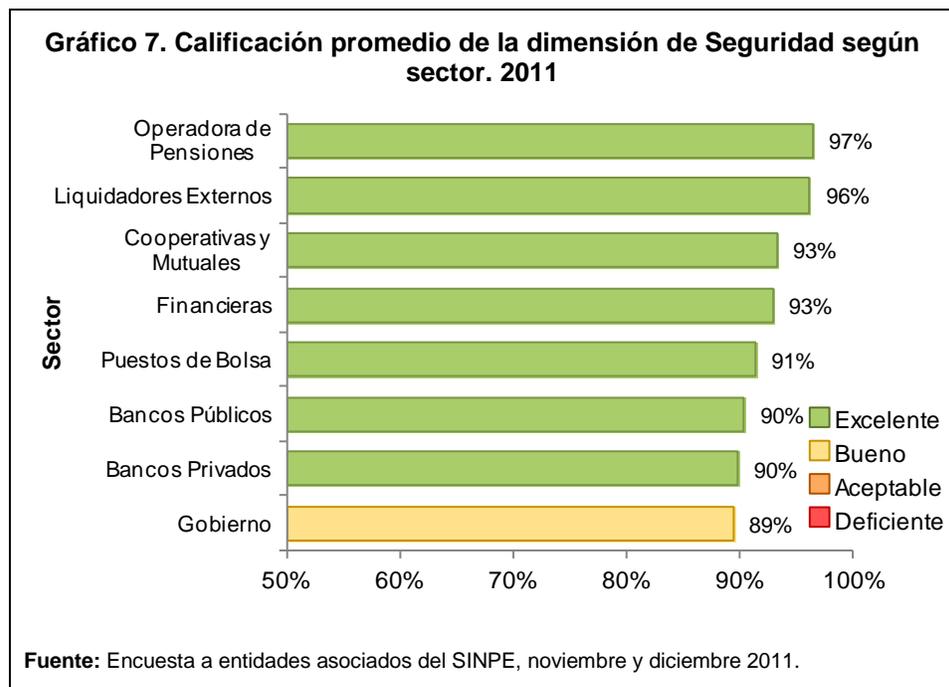
Los aspectos que tuvieron una menor valoración por parte de los bancos privados y puestos de bolsa se relaciona con Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web).

Por otra parte, las operadoras de pensiones y liquidadores externos destacaron la igualdad de condiciones entre las entidades participantes.

### 3.3.4. Seguridad

En el tema de “**Seguridad**”, en términos generales, independientemente del sector hay un alto grado de satisfacción sobre esta dimensión.

El sector que da una menor calificación a esta dimensión es el gobierno, donde el aspecto que presenta la mayor oportunidad de mejora es la efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias).

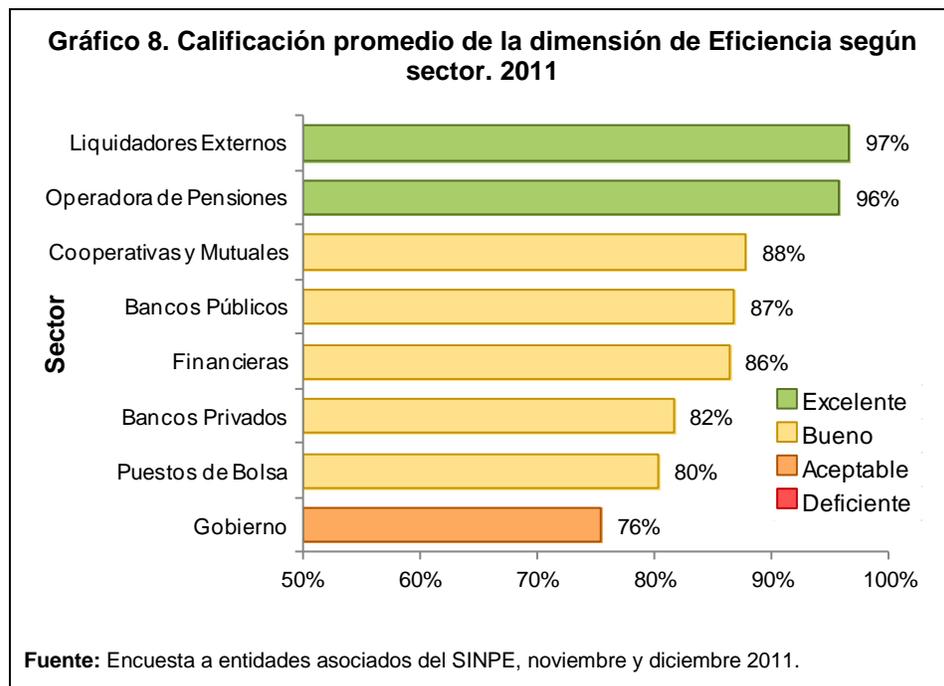


### 3.3.5. Eficiencia

Con excepción del gobierno todos los sectores dan una calificación de buena a excelente a la “**Eficiencia**”.

El aspecto con el que las instituciones gubernamentales muestran un menor grado de satisfacción es Frecuencia de cambio de clave de acceso al sistema.

En esta dimensión las operadoras de pensiones y los operadores externos destacaron la disponibilidad del Reglamento y de las normas complementarias actualizadas de los diferentes servicios.



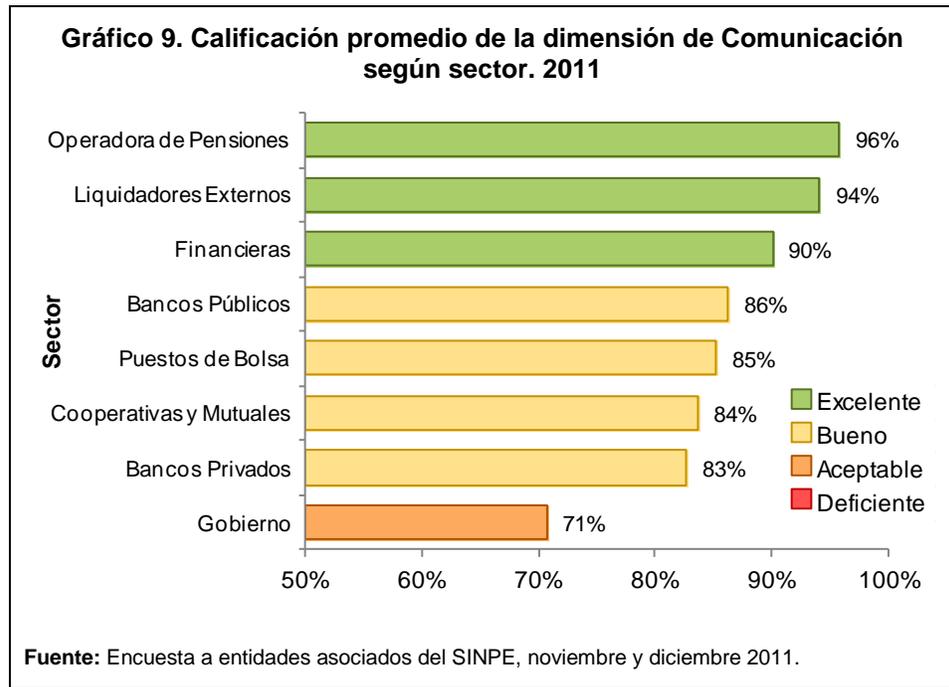
### 3.3.6. Comunicación

En la dimensión de comunicación se observan diferencias significativas entre las calificaciones de los sectores, mientras que instituciones del gobierno dan una calificación de un 71% a la dimensión de “**Comunicación**”, las operadoras de pensiones dan una calificación del 96% a esta dimensión.

La falta de divulgación al público de los servicios del SINPE por parte del Banco Central son los aspectos con que las instituciones gubernamentales se encuentran menos satisfechos.

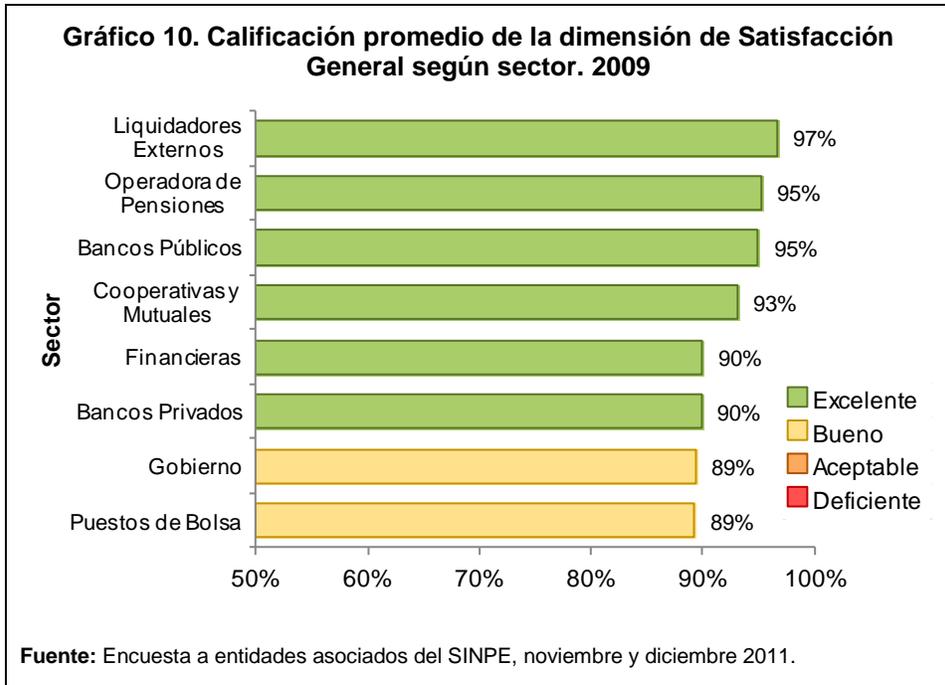
Por otra parte, los participantes de las operadoras de pensiones y los liquidadores externos se encuentran muy satisfechos con

oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE.



### 3.3.7. Satisfacción General

En general todos los sectores asignan una calificación entre buena y excelente a la dimensión de **“Satisfacción General”** con el SINPE, al igual que en las dimensiones anteriores las operadoras de pensiones y los liquidadores externos son los sectores que se muestran más satisfechos y las financieras y bancos públicos muestran un grado de satisfacción general menor.

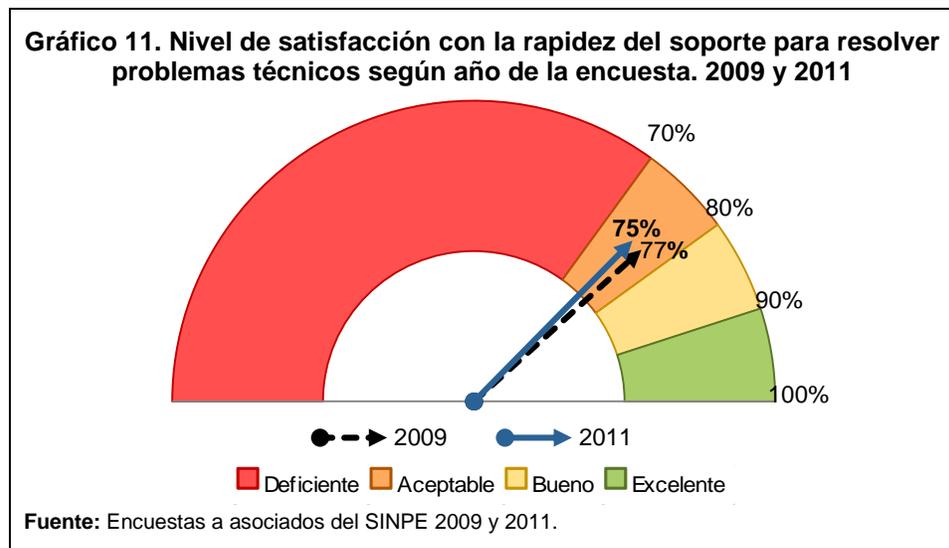


### 3.4. Ítems que presentan las mayores oportunidades de mejora

A diferencia de las evaluaciones realizadas en años anteriores ningún ítem fue calificado con un desempeño considerado como deficiente, no obstante, de los ítems evaluados en cada una de las dimensiones de calidad se extraen aquellos cuya calificación es considerada como aceptable, para un total de nueve ítems que son los que presentan mayores oportunidades de mejora. De los nueve ítems seleccionados cinco pertenecen a la dimensión de **Oportunidad y Tiempo de Respuesta**, dos a la de **Servicio** y uno a la de **Eficiencia**.

#### 3.4.1. Rapidez del soporte para resolver problemas técnicos

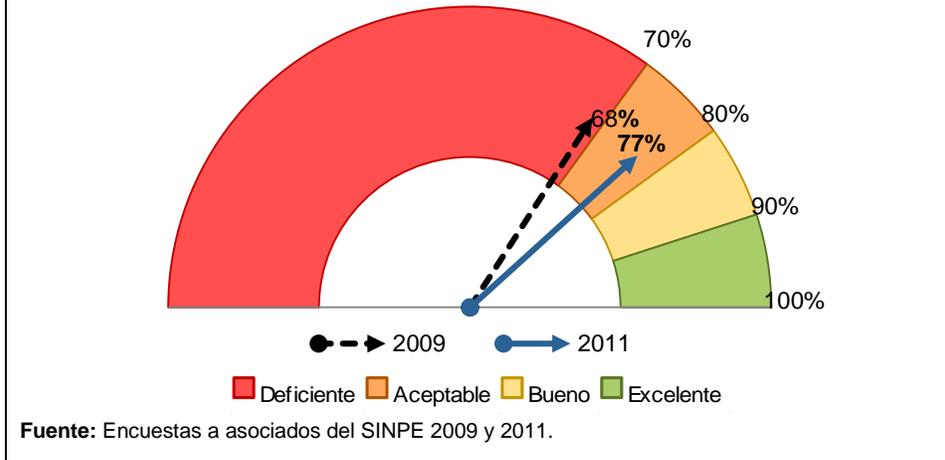
Para el año 2011 el aspecto de *rapidez del soporte para resolver problemas técnicos* es el que presenta las mayores oportunidades de mejora del sistema. La calificación es 75%, 2 puntos porcentuales inferior a la obtenida hace 2 años, lo que significa una leve caída en el nivel del servicio en el tiempo.



#### 3.4.2. Frecuencia de interrupciones del servicio

Pese a que la *frecuencia de interrupción del sistema* continúa representando una importante oportunidad de mejora para el servicio al cliente del SINPE, existe una mejora significativa en la percepción de nuestros usuarios con respecto a la evaluación de hace dos años. La calificación es 77% considerada como aceptable, 9 puntos porcentuales superior a la obtenida hace 2 años la cual es catalogada como deficiente.

**Gráfico 12. Nivel de satisfacción con la frecuencia de interrupciones del sistema según año de la encuesta. 2009 y 2011**



### 3.4.3. Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema

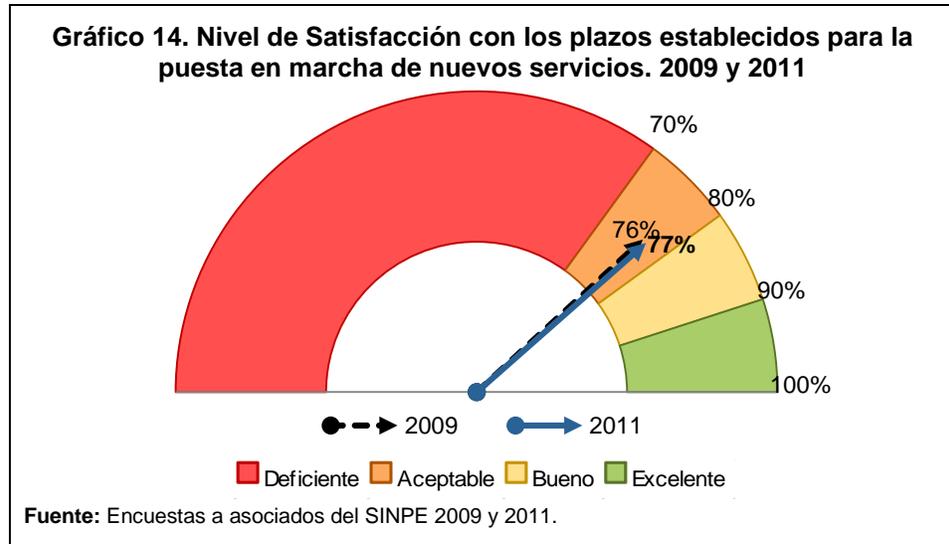
El tercer ítem con los que los encuestados manifestaron un menor grado de satisfacción fue con el *tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema*. Al comparar el resultado obtenido con respecto a la evaluación de hace dos años, es posible observar que los asociados al SINPE no perciben una mejora significativa en el tiempo en relación a este aspecto.

**Gráfico 13. Nivel de satisfacción con el tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema. 2009 y 2011**



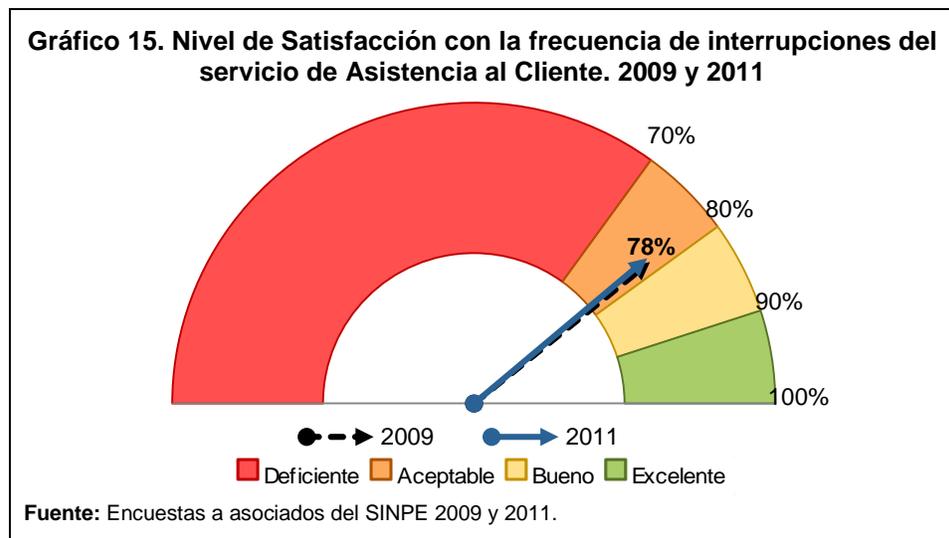
### 3.4.4. Plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios

Al igual que en el caso anterior al comparar el resultado obtenido del nivel de satisfacción con *los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios* con respecto a la evaluación de hace dos años, es posible observar que los asociados al SINPE no perciben una mejora en el tiempo en relación a este aspecto.



### 3.4.5. Frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente

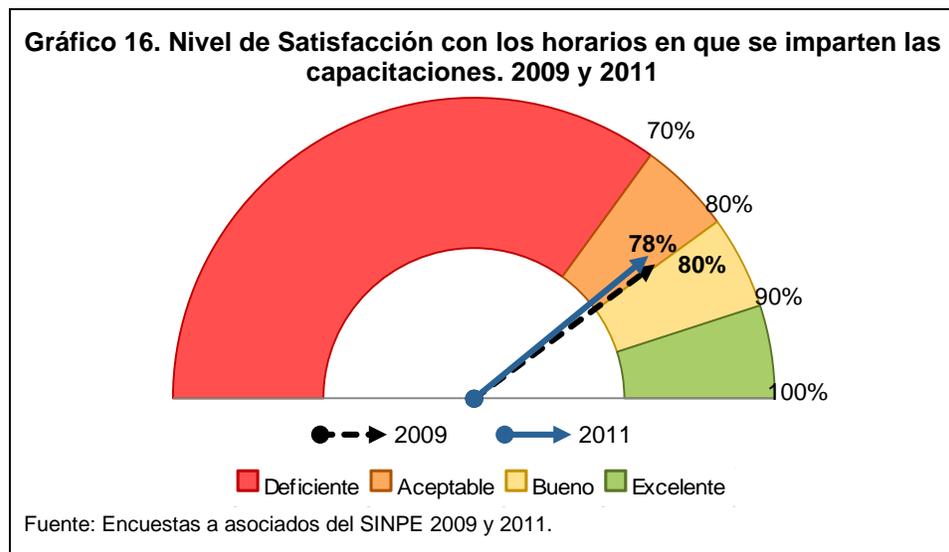
En promedio, la calificación dada por los encuestados a la *frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente* es de un 78%, catalogada como aceptable, el nivel de satisfacción de los encuestados con este aspecto no presenta variaciones en el tiempo.



### 3.4.6. Horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios

Para el año 2011 el aspecto de los *horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios* es el que presenta las mayores oportunidades de mejora del sistema. La calificación es 78%, 2 puntos porcentuales inferior a la obtenida hace 2 años, lo que significa una leve caída en el nivel del servicio en el tiempo.

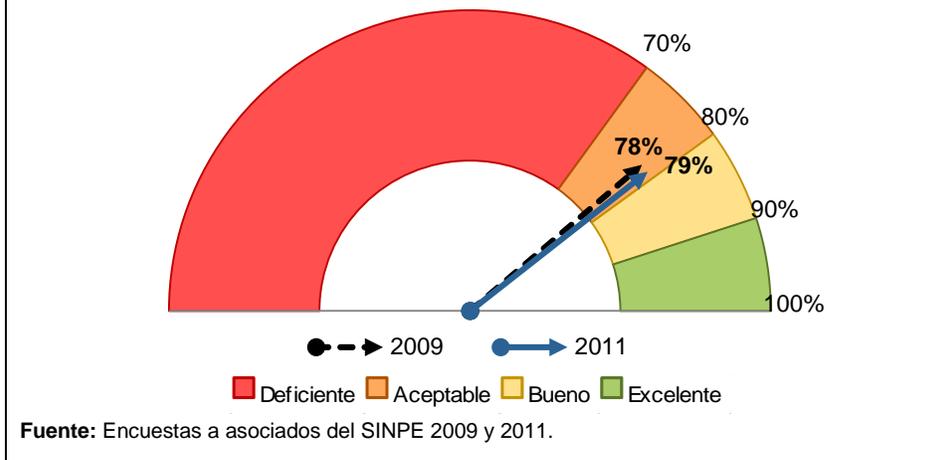
Los participantes señalan la necesidad de que se ofrezcan cursos en horas no laborales, incluidos los días sábados.



### 3.4.7. Tiempo de atención de consultas en la herramienta “Asistencia de Servicio al Cliente”

En promedio, la calificación dada por los encuestados a la *Tiempo de atención de consultas en la herramienta “Asistencia de Servicio al Cliente”* es de un 79%, catalogada como aceptable, 1 punto porcentual a la calificación obtenida en la evaluación del 2009.

**Gráfico 17. Nivel de Satisfacción con la frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente. 2009 y 2011**

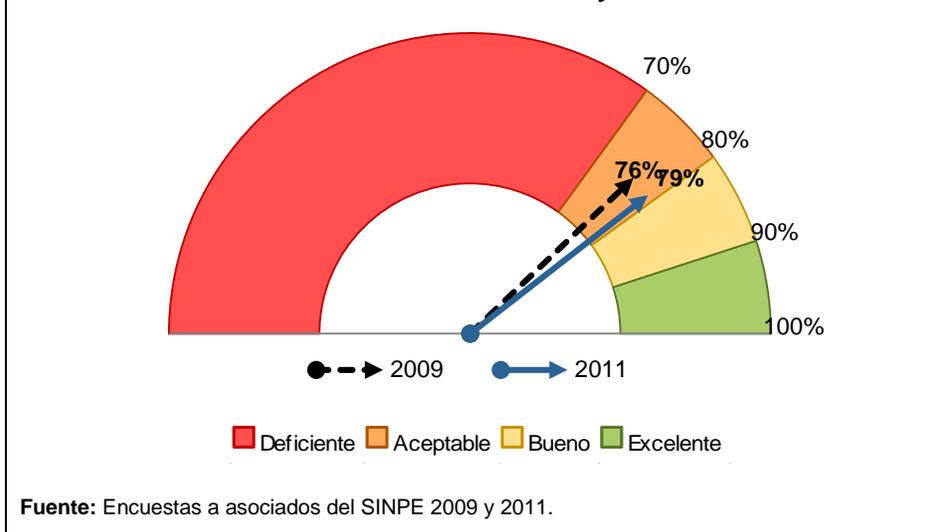


### 3.4.8. Tarifas de suscripción

Al igual que en las evaluaciones del SINPE realizadas en los años 2003 y 2007, muestran a las tarifas establecidas para la utilización del SINPE (suscripción) como uno de los aspectos de menor satisfacción entre los usuarios.

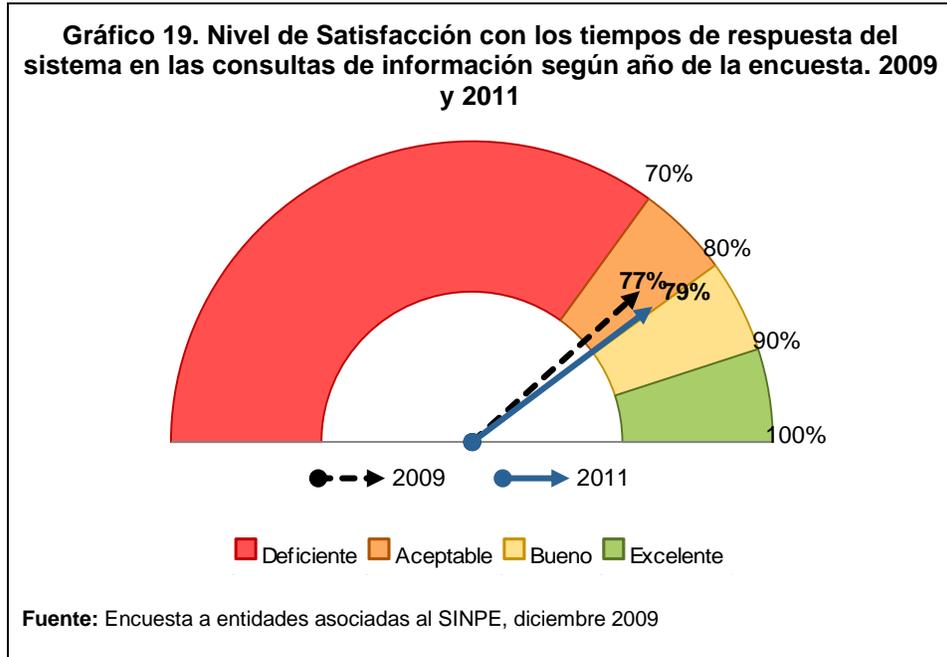
En esta ocasión nuevamente las tarifas de suscripción se ubicaron entre los ítems con las menores calificaciones. No obstante, tal y, mientras que para el 2003 la calificación de este ítem fue catalogada como deficiente, en la actualidad la calificación asignada es considerada como aceptable.

**Gráfico 18. Nivel de Satisfacción con las tarifas de suscripción según año de la encuesta. 2009 y 2011**



### 3.4.9. Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de información

En promedio los encuestados dieron una calificación del 79% a los *tiempos de respuesta del sistema en las consultas de información*, 2 puntos porcentuales por encima del resultado obtenido en el 2009.



## Conclusiones

Los aspectos más destacados de la evaluación del servicio al cliente realizada a los participantes del SINPE son los siguientes:

- En términos generales la evaluación muestra una mejora en el servicio al cliente con respecto al año 2009 en cada una de las dimensiones evaluadas.
- En general, los clientes asignan una calificación de 92% a su nivel de satisfacción general con los servicios ofrecidos por el SINPE, según las clases evaluativas establecidas esta calificación es catalogada como excelente.
- De la totalidad de los ítems (61) ninguno fue calificado como deficiente, 9 como aceptables, 41 como buenos y los 11 restantes como excelentes.
- Las dos dimensiones con las que los asociados se encuentran más satisfechos son “**Seguridad**” y “**Satisfacción General**”, las cuales califican como excelente (92%).
- Los aspectos en los cuales los clientes se encuentran altamente satisfechos con la calidad del servicio que brinda el SINPE son los siguientes:
  - En términos generales todas las dimensiones fueron catalogadas como buenas o excelentes.
  - En cuanto a la **Oportunidad/Tiempo de Respuesta** se destacan el tiempo de atención de las consultas telefónicas, la oportunidad de la comunicación de cambios de fechas para la implementación de mejoras de los servicios y la agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE.
  - De la dimensión **Servicio**, los clientes destacan el trato ofrecido por los funcionarios del SINPE, la Vigilancia del BCCR al cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de las entidades y la capacidad (cupó) de los cursos de capacitación.
  - Dentro de la dimensión de **Funcionalidad del Sistema**, sobresalen la satisfacción de las necesidades de los clientes de la entidad por medio del SINPE, la cantidad y variedad de servicios ofrecidos en el sistema y la satisfacción de las necesidades de la entidad por medio de SINPE.
  - Todos los aspectos de la dimensión **Seguridad**, son calificados de bueno a excelentes.

- Los aspectos más destacados de la dimensión de **Eficiencia** son el cumplimiento del ciclo de operación de los servicios y el funcionamiento del SINPE en tiempo real a fin de monitorear el saldo de las cuentas de fondos, el Encaje Legal, los requerimientos de garantía y otra información relevante.
- En relación con la dimensión de **Comunicación** los usuarios se manifestaron muy satisfechos con la oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE y de las actualizaciones al sistema.
- Entre los ítems que componen la dimensión de calidad **Satisfacción General**, los clientes manifestaron su anuencia a continuar utilizando el SINPE, suministrar el servicio a sus clientes y a recomendar los mismos.
- En cuanto al tipo de servicio, los clientes muestran un mayor grado de satisfacción con los servicios de liquidación en tiempo real y liquidación neta.
- Si se desagrega la información por sector las instituciones gubernamentales son los que muestran los menores grados de satisfacción en cada una de las dimensiones analizadas.
- Los aspectos sobre los cuales la evaluación muestra oportunidades de mejora para el SINPE son:
  - Los encuestados mostraron los niveles de satisfacción más bajos en aspectos relacionados con la dimensión **Oportunidad y Tiempo de Respuesta y Eficiencia**, específicamente la rapidez del soporte para resolver problemas técnicos, el tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema, la razonabilidad del tiempo de las solicitudes de pruebas para la puesta en marcha de servicios, el tiempo de atención de consultas en la herramienta “Asistencia de Servicio al Cliente” y el tiempo de respuesta del sistema en las consultas de información.
  - Al igual que en las evaluaciones anteriores las tarifas de suscripción siguen encontrándose entre las calificaciones más bajas obtenidas en el cuestionario.
  - Entre los tipos de servicio los usuarios se muestran poco satisfechos son el AES, Mercados y Anotación en Cuenta, la principal oportunidad de mejora en estos servicios es el tiempo de respuesta del sistema (consultas, digitación, refrescamiento de pantalla) y los montos de tarifas de suscripción y transacción.

#### 4. Acciones de Mejora

Tomando en consideración los principales aspectos señalados por las entidades asociadas al SINPE como oportunidades de mejora, se proponen las siguientes acciones.

##### Mejoras en la infraestructura del SINPE

Con el fin de lograr una mayor eficiencia en el SINPE, durante el 2012 se estará realizando las siguientes mejoras:

- **Servidores SINPE en 64 Bits:** con este fortalecimiento de los servidores se obtendrá una mayor estabilidad y rendimiento de la plataforma.
- **Windows XP a Windows 7:** se realizará una actualización de windows XP a windows 7 para todas las terminales conectadas al SINPE, lo cual ofrecerá una mayor rapidez a los usuarios y se abre una gama de posibilidades al poder utilizar los servicios VPN del sistema operativo, así como la posibilidad de implementar la autenticación por medio de smartcard logon (firma digital).
- **Smartcard logon:** se habilitará en el SINPE la funcionalidad para que la autenticación en el sistema sea utilizando la firma digital, fortaleciendo así la seguridad en el acceso al SINPE y obviando todos los inconvenientes asociados al uso de claves para el ingreso al sistema, además, del valioso beneficio de la seguridad jurídica que brinda la Firma Digital
- **Nuevo hardware para la virtualización de servidores SINPE:** se habilitará una funcionalidad que posibilita asignar o disminuir recursos de hardware de forma inmediata según sea la demanda de las aplicaciones por parte de las entidades. De esta forma se lograrán mejoras de rendimiento para todos los participantes, así como la optimización en el uso de recursos tecnológicos.
- **Sustitución de concentradores de VPN :** se garantizará la disponibilidad de acceso a las estaciones SINPE.

##### Firma Digital

Con el fin de incrementar la seguridad de las transferencias electrónicas, simplificar la realización de trámites y estimular el ahorro de tiempo y recursos en las organizaciones, la DSF continúa

realizando esfuerzos para popularizar el desarrollo de aplicaciones que inviten a los costarricenses a emplear la firma digital

A la fecha se ha logrado la apertura de 30 Oficinas de Registro, las cuales se encuentran distribuidas en todas las provincias del país, esta importante infraestructura instalada le permiten al país disponer de una capacidad de entrega de más 100.000 certificados anuales. Al cierre del 2011, se habían entregado alrededor de 18.000 certificados digitales, los cuales ya están siendo utilizados en los sitios web de las distintas entidades e instituciones que han habilitado esta posibilidad a sus clientes.

Actualmente, existen entidades financieras e instituciones públicas que ya tienen disponibles funcionalidades en sus sitios web con el fin ofrecer a sus clientes la posibilidad de uso de estos certificados, tal es el caso de: Banco Popular (autenticación en sitio web), BCR (firma de transacciones financieras en sitio Web), Mutual Alajuela (sitio web, transferencias SINPE, transferencias internas, actas de comités), Banco Central de C.R. (Central Directo, documentación interna), SUPEN (información de afiliados, denuncias), SUGEVAL (reporte de los supervisados, sitio web), SUGEFE (SICVECA), Casa Presidencial (firma de decretos ejecutivos), ICE (Mer-link, sitio web), Poder Judicial (expediente judicial), JPS (sistemas internos), Municipalidad de San José (pago de impuestos), CNFL (sitio web, teletrabajo, certificados de medidores), Contraloría General de la República (declaración de bienes, presupuestos públicos), Ministerio de Hacienda (Tributación Digital, Tesoro Virtual, Compra Red, TICA), INS (pago de pólizas, pago de hipotecas, expediente médico – SIMA), CCSS (SICERE, registro y control de incapacidades, pago a proveedores, intercambio de información institucional), Comercio Exterior (certificación de origen), ARESEP (presentación de denuncias), TSE (registro de matrimonios), Colegio de Ingenieros y Arquitectos (autenticación en web, presentación de planos), entre otras.

### **Ambiente Web de Pruebas**

Durante el 2011 se desarrolló una plataforma de pruebas que les permite a los técnicos de las entidades financieras ejecutar por sí mismos las pruebas requeridas por sus entidades para operar en los servicios del SINPE, sin tener que depender del ambiente de pruebas o una contraparte técnica en el BCCR. Esta facilidad consiste en un sitio web que les permite la ejecución de las pruebas y la consulta de los resultados, donde disponen de un video que explica cómo se usa la herramienta, guías de uso y además, se detallan los escenarios mínimos que su entidad debe probar para

asegurar su participación como origen en TFT, DTR, además de los Estados de Cuenta.

Esta facilidad que les ha brindado una gran autonomía al no depender de la disponibilidad del ambiente de pruebas del SINPE y soporte técnico del Banco Central, se estará ampliando durante el presente año para los servicios de Compensación (Crédito Directo, Débito Directo, Cheques, COV y ADA).

### **Ampliación del Ancho de Banda**

Dado el incremento transaccional observado en los últimos años, específicamente en el servicio de Transferencia de Fondos a Terceros (TFT) y Débito en Tiempo Real (DTR), además de la activa participación de las entidades financieras en los mercados de negociación del servicio de Mercado de Monedas Extranjeras (MONEX) y Mercado Integrado de Liquidez (MIL), durante el primer trimestre del 2012, se estará ampliando el ancho de banda de las líneas de conexión que tienen los participantes hacia el sitio principal (edificio del BCCR) como hacia el sitio alternativo de operación (edificio contingente en Tibás). Se ha definido que los requerimientos mínimos de conexión sean de 2 MB o 4 MB, según el nivel transaccional de cada participante, además, opcionalmente, cualquier entidad podría solicitar un enlace mayor a su requerimiento.

Con esta mayor capacidad de transmisión de datos se espera una mejora considerable en los tiempos de acceso y respuesta en los distintos servicios del SINPE, lo cual se traducirá en un mejor servicio para las entidades financieras y para los usuarios de los servicios financieros.

### **Migración de servicios a tecnología web**

Desde el 2011 se ha venido trabajando en la migración de algunos servicios del SINPE a tecnología web.

Producto de esta labor, la migración de los servicios a tecnología web se realizará según la siguiente programación:

- **Febrero 2012:** Transferencia de Fondos a Terceros
- **Marzo 2012:** Débito en Tiempo Real
- **Junio 2012:** Crédito Directo, Débito Directo, Compensación y Liquidación de Cheques, Compensación de Otros Valores y Autorización de Débito Automático (ADA)

Posteriormente, se continuará con los restantes servicios del SINPE, con la meta de completar esta tarea en un plazo máximo de 2 años.

El desarrollo bajo la tecnología “web service” conlleva beneficios tales como mejoras en rendimiento y una mayor agilidad para el desarrollo de software, lo cual permitirá la atención de sus solicitudes de mejoras y nuevas funcionalidades de una forma más oportuna. Los participantes de estos servicios tendrán la posibilidad de conectar los sistemas internos directamente al SINPE para el envío de archivos de las cámaras en forma automática, sin intervención manual, obviando así los riesgos operativos asociados a estos procesos.

### **Capacitación virtual**

En relación con la programación de cursos de certificación en el uso de los servicios del SINPE, dada el inconveniente señalado de la disponibilidad de cursos solo en el horario normal de trabajo, se estará realizando la valoración de algunas aplicaciones de software con el fin de disponer antes de finalizar el 2012 con algunos de los curso de forma virtual.

Adicionalmente, se realizarán las gestiones administrativas necesarias para efecto de habilitar la posibilidad de ofrecer cursos a los participantes en horas no laborales y los días sábados para casos que efectivamente se amerite.

En resumen con respecto a las oportunidades de mejora señaladas por los encuestados para las dimensiones: “oportunidad y tiempo de respuesta”, “servicio” y “eficiencia”, se espera que con las mejoras antes señaladas en la infraestructura del SINPE, ampliación del ancho de banda de las líneas de conexión y la migración de los servicios a plataforma web se obtenga una disminución de los problemas técnicos y consecuentemente una menor interrupción de los servicios, además, de una mejoría en los tiempos de acceso al sistema y la disponibilidad de acceso a las asistencias al cliente.

Por otra parte, con la activación del ambiente web de pruebas se eliminará el atraso en los tiempos de respuesta a sus solicitudes para realizar pruebas, ya que sus entidades tendrán completa autonomía y disponibilidad del ambiente en cualquier momento.

En lo que a capacitación se refiere, mediante los cursos virtuales y flexibilidad de horarios se espera superar los inconvenientes para la certificación de sus usuarios.

Finalmente, la encuesta refleja un grado de insatisfacción superior al promedio de parte de las entidades públicas, razón por la cual funcionarios del Departamento de Sistema de Pagos estarán contactando a estas entidades para realizar una valoración con cada una de éstas, con el fin de buscar soluciones a sus inquietudes.

## 5. Anexos

### Anexo 1. Formulario Encuesta



#### IV ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL SINPE

Estimado Usuario:

Con el fin de mejorar la calidad del servicio proveído por el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (Sinpe), el Banco Central de Costa Rica (BCCR) está interesado en conocer el uso y opinión sobre la forma en que dicho servicio satisface las necesidades de su entidad. Por tal razón, y de acuerdo con su experiencia, le agradecemos completar el presente cuestionario en cada uno de los aspectos que se le solicitan.

La información que usted suministre será manejada con carácter confidencial y estrictamente para los fines por los cuales se le solicita. Cualquier publicación que se haga de dicha información será en forma agregada, para no comprometer la privacidad de la misma. De antemano, muchas gracias por su colaboración.

Le solicitamos que de acuerdo con su experiencia, indique en una escala de 1 a 10 cómo calificaría cada tema planteado. En donde 1 representa la calificación más baja y 10 la mejor calificación.

Carlos Melegatti S., director  
 División de Servicios Financieros, BCCR

**Nombre de la entidad:**

Seleccione entidad

#### A. Tipo de servicio

Tema	Liquidación en tiempo real	Liquidación neta	Anotación en Cuenta	Mercados	Gestión de Numerario	AES
	CF, TFI, TFT y DTR	CLC, COV, CCD, CDD, ILI y LSE (ATH- TEO)	ACV, RDE, LIM y TVA	CAF, MIL y MONEX	CAN	
Tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión, refrescamiento de pantalla	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione
Agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione
Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de información	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione
Cantidad de facilidades que ofrece el SINPE (consultas, impresión de documentos, exportación de información, entre otros)	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione
Cumplimiento del ciclo de operación del servicio	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione
Monto de las tarifas de suscripción al SINPE	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione
Monto de las tarifas por transacción en el SINPE	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione	Seleccione

CF: Cuentas de Fondos. TFI: Transferencia de Fondos Interbancaria. TFT: Transferencia de Fondos a Terceros. DTR: Débito en Tiempo Real.

CLC: Compensación y Liquidación de Cheques. COV: Compensación de Otros valores. CCD: Compensación de Créditos Directos. CDD:

ACV: Administración de Cuentas de Valores. RDE: Registro de Emisiones. LIM: Liquidación de Mercados. TVA: Traspaso de Valores.

CAF: Captación de Fondos. MIL: Mercado Integrado de Liquidez. MONEX: Mercado de Monedas Extranjeras.

CAN: Custodias Auxiliares de Numerario.

AES: Administración de Esquemas de Seguridad.

## B. Dimensión de calidad

Tema	Calificación
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	
Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema	Seleccione
Tiempo de atención de consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE	Seleccione
Tiempo de atención de consultas en la herramienta "Asistencia de Servicio al Cliente"	Seleccione
Razonabilidad del tiempo de las solicitudes de pruebas para la puesta en marcha de servicios	Seleccione
Rapidez del soporte para resolver problemas técnicos	Seleccione
Disponibilidad para brindar soporte, las 24 horas los 7 días de la semana	Seleccione
Plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	Seleccione
Oportunidad de la comunicación de cambios de fechas para la implementación de mejoras a los servicios	Seleccione
Tiempo de respuesta en el proceso de carga de los modelos de información	Seleccione
<b>Servicio</b>	
Solución brindada a las consultas relacionadas con el SINPE	Seleccione
Trato recibido por parte de los funcionarios del SINPE a la hora en que realiza consultas	Seleccione
Sencillez de los procedimientos para solicitar pruebas para la puesta en marcha de servicios del SINPE	Seleccione
Horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios	Seleccione
Atención de los casos de reclamaciones presentadas al BCCR contra otras entidades	Seleccione
Variedad de cursos de capacitación	Seleccione
Conocimiento del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas	Seleccione
Frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente	Seleccione
Vigilancia del BCCR al cumplimiento del marco normativo del Sinpe por parte de las entidades	Seleccione
Metodología empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación)	Seleccione
Capacidad (cupó) de los cursos de capacitación	Seleccione
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	
Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	Seleccione
Igualdad de condiciones a las entidades participantes	Seleccione
Facilidad de uso de los modelos de información	Seleccione
Cantidad y variedad de los servicios que brinda el SINPE	Seleccione
Satisfacción de las necesidades de su entidad por medio del SINPE	Seleccione
Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad por medio del SINPE	Seleccione
Estructura de la normativa que rige los diferentes servicios	Seleccione
Frecuencia de las actualizaciones de mejora al sistema	Seleccione
Razonabilidad de los requisitos tecnológicos del sistema	Seleccione
Cantidad de información mostrada en los modelos de información	Seleccione
Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web)	Seleccione
Frecuencia de cambio de clave de acceso al sistema	Seleccione

Seguridad	
Medidas de control implementadas por el SINPE para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones del sistema	Seleccione
Disposiciones establecidas por el SINPE para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información	Seleccione
Seguridad ofrecida a los clientes de su entidad en las operaciones por medio del SINPE	Seleccione
Solidez del soporte legal que regula el SINPE	Seleccione
Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	Seleccione
Efectividad del plan de contingencia del SINPE	Seleccione
Eficiencia	
Funcionamiento del SINPE en tiempo real a fin de monitorear el saldo de las cuentas de fondos, el Encaje Legal, los requerimientos de garantía y otra información relevante	Seleccione
Disponibilidad del Reglamento y de las normas complementarias actualizadas de los diferentes servicios	Seleccione
Frecuencia de las interrupciones del servicio	Seleccione
Notificación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema	Seleccione
Frecuencia de cambio de clave de acceso al sistema	Seleccione
Comunicación	
Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	Seleccione
Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	Seleccione
Retroalimentación cuando se realizan sugerencias a los encargados del SINPE	Seleccione
Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades	Seleccione
Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios del SINPE	Seleccione
Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	Seleccione
Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema	Seleccione
Satisfacción General	
Satisfacción general con los servicios que presta el SINPE	Seleccione
Disponibilidad de su entidad a recomendar los servicios del SINPE a otras entidades	Seleccione
Disponibilidad de su entidad a suministrar los servicios del SINPE a los clientes	Seleccione
Disponibilidad de su entidad a continuar utilizando los servicios del SINPE	Seleccione
<b>Por favor, escriba en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora al SINPE que no hayan sido contemplados en las preguntas anteriores. Muchas gracias!</b>	

## Anexo 2. Resultados por Ítem. Encuesta 2011

Dimensión	Ítem	Promedio
<b>Satisfacción General</b>	Disponibilidad de su entidad a continuar utilizando los servicios del SINPE	95%
<b>Seguridad</b>	Solidez del soporte legal que regula el SINPE	93%
<b>Seguridad</b>	Seguridad ofrecida a los clientes de su entidad en las operaciones por medio del SINPE	93%
<b>Satisfacción General</b>	Disponibilidad de su entidad a suministrar los servicios del SINPE a los clientes	93%
<b>Seguridad</b>	Disposiciones establecidas por el SINPE para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información	93%
<b>Seguridad</b>	Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez establecidos por el SINPE (requerimientos de garantías y facilidades crediticias)	92%
<b>Seguridad</b>	Medidas de control implementadas por el SINPE para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones del sistema	92%
<b>Satisfacción General</b>	Disponibilidad de su entidad a recomendar los servicios del SINPE a otras entidades	92%
<b>Servicio</b>	Trato recibido por parte de los funcionarios del SINPE a la hora en que realiza consultas	91%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Satisfacción de las necesidades de los clientes de su entidad por medio del SINPE	90%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Cantidad y variedad de los servicios que brinda el SINPE	90%
<b>Eficiencia</b>	Cumplimiento del ciclo de operación del servicio	89%
<b>Servicio</b>	Vigilancia del BCCR al cumplimiento del marco normativo del Sinpe por parte de las entidades	89%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Satisfacción de las necesidades de su entidad por medio del SINPE	89%
<b>Comunicación</b>	Oportunidad de la comunicación oficial de las regulaciones del SINPE	89%
<b>Seguridad</b>	Efectividad del plan de contingencia del SINPE	89%
<b>Eficiencia</b>	Funcionamiento del SINPE en tiempo real a fin de monitorear el saldo de las cuentas de fondos, el Encaje Legal, los requerimientos de garantía y otra información relevante	89%
<b>Eficiencia</b>	Disponibilidad del Reglamento y de las normas complementarias actualizadas de los diferentes servicios	89%
<b>Satisfacción General</b>	Satisfacción general con los servicios que presta el SINPE	88%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Facilidad de uso de la plataforma del SINPE	88%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Estructura de la normativa que rige los diferentes servicios	88%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Frecuencia de las actualizaciones de mejora al sistema	87%

Dimensión	Ítem	Promedio
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Cantidad de facilidades que ofrece el SINPE	87%
<b>Comunicación</b>	Oportunidad en la comunicación de las actualizaciones al sistema	87%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Cantidad de información mostrada en los modelos de información	87%
<b>Comunicación</b>	Eficiencia de los medios de comunicación entre el SINPE y las entidades	86%
<b>Eficiencia</b>	Frecuencia de cambio de clave de acceso al sistema	86%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Frecuencia de cambio de clave de acceso al sistema	86%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Igualdad de condiciones a las entidades participantes	86%
<b>Servicio</b>	Capacidad (cupó) de los cursos de capacitación	86%
<b>Servicio</b>	Atención de los casos de reclamaciones presentadas al BCCR contra otras entidades	86%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Tiempo de atención de consultas telefónicas por parte del personal del Centro de Operaciones del SINPE	85%
<b>Servicio</b>	Conocimiento del personal del Centro de Operaciones del SINPE para la atención de consultas	85%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Oportunidad de la comunicación de cambios de fechas para la implementación de mejoras a los servicios	85%
<b>Servicio</b>	Solución brindada a las consultas relacionadas con el SINPE	84%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Agilidad con que se realizan las transacciones en el SINPE	84%
<b>Comunicación</b>	Oportunidad de la comunicación oficial de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	84%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Disponibilidad para brindar soporte, las 24 horas los 7 días de la semana	84%
<b>Servicio</b>	Metodología empleada en los cursos de capacitación (enseñanza y evaluación)	84%
<b>Comunicación</b>	Claridad en las comunicaciones oficiales de los problemas técnicos en los servicios del SINPE	84%
<b>Comunicación</b>	Retroalimentación cuando se realizan sugerencias a los encargados del SINPE	84%
<b>Servicio</b>	Monto de las tarifas por transacción en el SINPE	84%
<b>Servicio</b>	Variedad de cursos de capacitación	83%
<b>Eficiencia</b>	Notificación oportuna de las entidades que presentan problemas de comunicación con el sistema	83%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios	83%

Dimensión	Ítem	Promedio
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Razonabilidad de los requisitos tecnológicos del sistema	83%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Tiempo de respuesta en el proceso de carga de los modelos de información	83%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Facilidad de uso de los modelos de información	83%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Tiempos de respuesta del sistema en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresión, refrescamiento de pantalla	82%
<b>Comunicación</b>	Divulgación al público por parte del BCCR de los servicios del SINPE	82%
<b>Funcionalidad del Sistema</b>	Facilidad de operar simultáneamente la plataforma SINPE en dos ambientes (Windows y web)	80%
<b>Servicio</b>	Sencillez de los procedimientos para solicitar pruebas para la puesta en marcha de servicios del SINPE	80%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Tiempo de respuesta del sistema en las consultas de información	79%
<b>Servicio</b>	Monto de las tarifas de suscripción al SINPE	79%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Tiempo de atención de consultas en la herramienta "Asistencia de Servicio al Cliente"	79%
<b>Servicio</b>	Horarios en que se imparten las capacitaciones son suficientes y adecuados para los usuarios	78%
<b>Servicio</b>	Frecuencia de interrupciones del servicio de Asistencia al Cliente	78%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Razonabilidad del tiempo de las solicitudes de pruebas para la puesta en marcha de servicios	77%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Tiempo de respuesta en el proceso de ingreso al sistema	77%
<b>Eficiencia</b>	Frecuencia de las interrupciones del servicio	77%
<b>Oportunidad/ Tiempo de respuesta</b>	Rapidez del soporte para resolver problemas técnicos	75%