

**IX Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE
2023
Informe de resultados**

División Sistemas de Pago

BANCO CENTRAL DE COSTA RICA (BCCR)

Encuesta de Satisfacción
de los Afiliados al SINPE

2023

Informe de resultados

2023

Resumen Ejecutivo

La evaluación trienal de los servicios brindados por el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) responde a un acuerdo de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, el cual surge por una iniciativa de la División de Sistemas de Pago. El objetivo de este instrumento es conocer el desempeño logrado en la prestación de los servicios y a partir de los resultados obtenidos, enfocar los recursos disponibles hacia la mejora del Sistema; partiendo de la identificación de las necesidades por parte de los afiliados, así como su percepción sobre los productos brindados.

La población objeto del estudio para este estudio fue de 114 entidades asociadas al SINPE, de las cuales 85 (75%) respondieron la encuesta. A su vez, las entidades que participaron aportan el 98.6% del total de transacciones enviadas y recibidas a través de los servicios prestados por el SINPE, por lo que es claro el grado de representatividad alcanzado.

Para el presente estudio se dio continuidad al marco de referencia planteado en la última evaluación realizada en el 2020, incorporando algunos ajustes de forma y fondo en algunos ítems para mejorar su objetivo, pero manteniendo siempre el análisis en un contexto que busca valorar la calidad del servicio brindado desde 3 dimensiones: Eficiencia, Seguridad y Transparencia, las cuales se desagregan a su vez en 9 subdimensiones. El diseño de la encuesta responde a la incorporación de recomendaciones internacionales que se fundamentan en el documento “Principios aplicables a las infraestructuras de mercado financiero”, elaborado por el Banco Internacional de Pagos (BIS).

La primera dimensión, “Eficiencia” se desagrega en 3 subdimensiones: i. Atención y Servicio al Cliente, ii. Funcionalidad y Utilidad de la Plataforma y iii. Oportunidad. La segunda dimensión “Seguridad” comprende 2 subdimensiones: i. Gestión de Riesgos y ii. Marco Normativo y Reglamentario. Por su parte la “Transparencia” se evalúa sobre 4 subdimensiones: i. Acceso y Uso de Datos e Información, ii. Capacitación y Formación, iii. Comunicación con los Afiliados e iv. Imparcialidad en la Gestión.

Las 3 dimensiones con las que se evalúa la calidad del SINPE se componen de un total de 53 ítems, y además se incorporan 4 preguntas adicionales que miden la Satisfacción General percibida por parte de los afiliados con respecto al funcionamiento del sistema. La metodología para la calificación consistió en un promedio ponderado según el total de transacciones enviadas y recibidas a través de los distintos servicios brindados por el SINPE, asignándole una importancia relativa diferenciada a cada uno de los sectores participantes.

Adicionalmente, se realizó un análisis de los resultados dentro de los 15 sectores definidos: Bancos Estatales, Bancos Privados, Bancos Especiales, Entidades Financieras no Bancarias, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Entidades del Gobierno, Asociaciones Solidaristas, Aseguradoras, Casas de Cambio, Compensadores Externos, Operadoras de Pensiones, Proveedores de Servicios de Pagos, Puestos de Bolsa y Remeseras con el fin de determinar la existencia de inconformidades dentro de algún sector en específico.

Las 3 dimensiones “Eficiencia”, “Seguridad” y “Transparencia” obtuvieron calificaciones de 92%, 96,1% y 95,9% respectivamente.

Tabla de contenido

1.	Introducción	1
2.	Aspectos metodológicos	3
2.1	Alcance	3
2.2	Servicios analizados.....	3
2.3	Población bajo estudio	4
2.4	Características generales de la encuesta	5
2.5	Criterios de evaluación e interpretación de resultados.....	7
2.6	Estrategia para la aplicación de la encuesta	8
2.7	Distribución de las respuestas.....	8
3.	Análisis de la información	9
3.1	Resultados Generales de la Encuesta.....	9
3.2	Resultados por dimensiones y subdimensiones de la calidad	9
3.2.1	Análisis comparativo	9
3.2.2	Análisis de Resultados por dimensión.....	11
3.2.1.1	Eficiencia.....	12
3.2.1.2	Seguridad.....	16
3.2.1.3	Transparencia	17
3.2.1.4	Percepción General	20
3.2.2	Resultados agrupados por sector.....	23
4	Acciones de mejora	25
4.1	Dimensión de Eficiencia	25
4.2	Dimensión de Seguridad	26
4.3	Dimensión de Transparencia.....	27
5	Anexos	31
Anexo 1.	Formulario de la Encuesta 2023.....	31

1. Introducción

La Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica mediante el artículo 2 establece que la Institución tendrá como objetivos subsidiarios, entre otros, los siguientes:

- *Promover la eficiencia del sistema de pagos internos y externos y mantener su normal funcionamiento.*
- *Promover un sistema de intermediación financiera estable, eficiente y competitivo.*

La estabilidad del sistema financiero depende en gran medida de la confianza de los agentes económicos en la correcta operación de los sistemas de pagos, los cuales deben brindar sus servicios de forma tal que contribuyan a reducir los costos de transacción y aumentar la eficiencia en la asignación de recursos dentro de la economía.

El análisis de la satisfacción percibida por los clientes sobre los servicios que ofrece el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) constituye un elemento esencial en el diseño y mejoramiento de servicios y soluciones acorde con las expectativas de los usuarios. En términos de mercado, contribuye a crear canales de comunicación que les permite a las partes compartir experiencias y fortalecer la relación cliente/proveedor.

Por esta razón y con el propósito de asegurar un mejoramiento continuo, 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 SINPE. El Reglamento del Sistema de Pagos, específicamente en su artículo 14 establece que:

“Los afiliados deberán evaluar cada tres años la calidad de los servicios recibidos del SINPE, con el fin de promover el mejoramiento continuo del sistema por medio de las oportunidades de mejora planteadas por los asociados. La evaluación se efectuará de conformidad con los lineamientos definidos en la Serie de Normas y Procedimientos del SINPE y sus resultados serán presentados a la Gerencia del BCCR y de todos los afiliados”.

El presente estudio fue realizado durante noviembre y diciembre del 2023; con lo cual se dio cumplimiento a las disposiciones vigentes para proporcionar, tanto a la Gerencia del BCCR como a todas las entidades asociadas, la información referente al grado de satisfacción de los clientes sobre los servicios brindados por el SINPE.

Al igual que en las evaluaciones realizadas para las siete entregas anteriores, el instrumento utilizado para recopilar la información que sustenta el estudio consistió en la elaboración y aplicación de una encuesta de satisfacción de los afiliados al SINPE denominada “Evaluación de calidad servicios SINPE 2023”, utilizando además como referencia la “Guía metodológica para realizar la medición de la calidad de los servicios con base en las mejores prácticas de servicio al cliente” elaborado por la División de Transformación y Estrategia del BCCR.

El informe se estructura en un primer apartado que presenta una breve introducción, donde se detalla el fundamento jurídico, así como el objetivo y alcance de esta evaluación. El segundo apartado se refiere a la aplicación metodológica utilizada: servicios valorados, población considerada, dimensiones de calidad evaluadas y procedimiento aplicado para realizar la encuesta entre otros. El

análisis de los resultados para cada una de las dimensiones de calidad definidas, así como por sector y por tipo de servicio, se presentan en el apartado tres. En el apartado final, se enumeran toda una serie de acciones de mejora, en atención a las observaciones y sugerencias recibidas, agrupadas por cada una de las dimensiones de calidad evaluadas, donde se establece el responsable en BCCR y el plazo para atender este compromiso que estamos adquiriendo con los afiliados al SINPE.

2. Aspectos metodológicos

2.1 Alcance

De conformidad con lo establecido en el acuerdo de la Junta Directiva del BCCR, el presente estudio es de carácter censal, por lo que se buscó realizar una evaluación con el 100% de las entidades afiliadas al SINPE al momento de la aplicación, con el fin de conocer su percepción con respecto a la calidad de los servicios que brinda este sistema.

2.2 Servicios analizados

En términos generales, el objeto de evaluación por parte de los afiliados lo constituyeron todos los servicios financieros y de apoyo (administración de la seguridad, soporte, atención de usuarios, capacitación, acceso a información) que son brindados de manera conjunta para el adecuado funcionamiento del SINPE.

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

- **Gestión y Normativa:** responsable de gestionar el desarrollo de los nuevos servicios y funcionalidades de los servicios del SINPE; además, emitir y actualizar el marco normativo de los servicios del SINPE y la coordinación con el Comité de Modernización y el Comité de Avance.
- **Operación y Monitoreo del SINPE:** encargado de la operación, el adecuado funcionamiento del SINPE, monitoreo del sistema, la atención de usuarios, gestión de las solicitudes de soporte y mejoras realizadas por los clientes, entre otras.
- **Vigilancia:** responsable de velar por el cumplimiento del marco normativo del SINPE por parte de los afiliados, atender las reclamaciones de las entidades que participan en el sistema y las de sus clientes, en virtud de las relaciones que surgen de la operación del sistema y de la prestación de sus servicios.
- **Divulgación:** encargada de las campañas de educación de los servicios del SINPE, la capacitación de usuarios en el uso del sistema, la elaboración del material de divulgación relacionado con el SINPE y la publicación de la ayuda en línea (guía de usuarios) para la utilización de los diferentes servicios ofrecidos a través de esta plataforma.

Por otra parte, se evalúan una serie de aspectos relativos al Departamento de Ingeniería de Software del SINPE, responsable técnico del desarrollo e implementación de los nuevos servicios y funcionalidades del sistema, así como del mantenimiento, mejoras y soporte de la plataforma tecnológica; además, le corresponde la coordinación con el Departamento encargado de la administración, mejora y soporte de la red de telecomunicación del sistema.

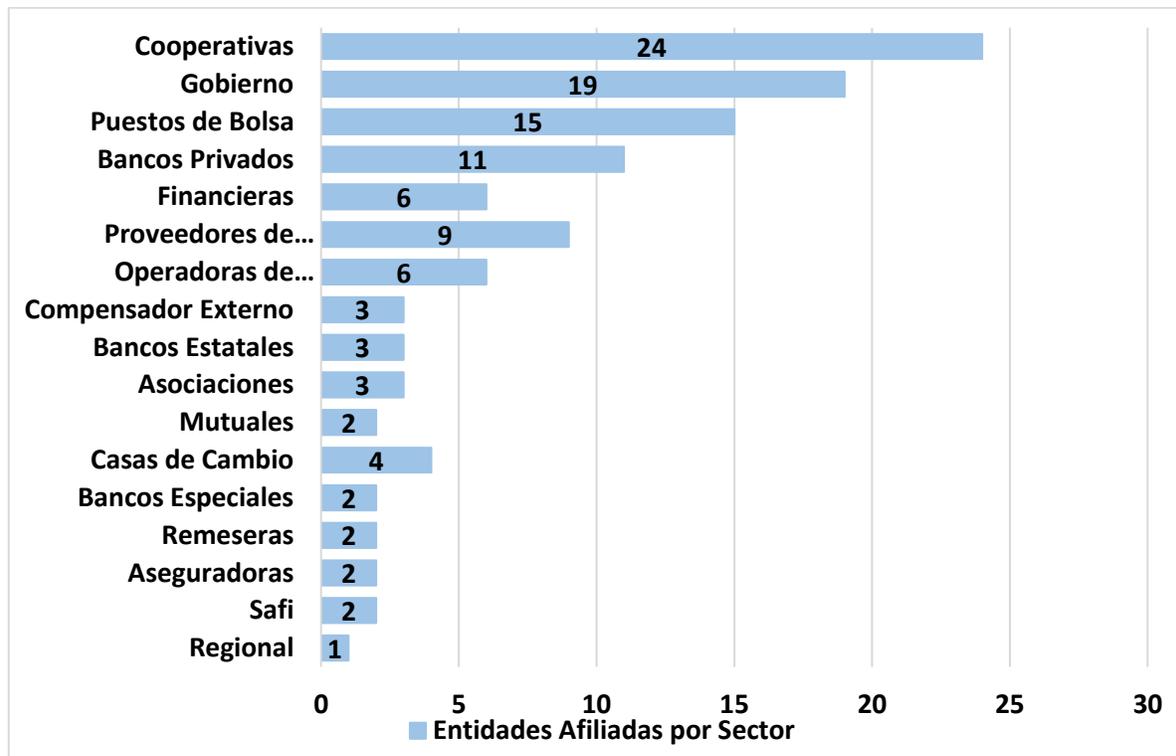
2.3 Población bajo estudio

La población estudiada la constituyó el total de las entidades afiliadas al SINPE que corresponde a un total de 114 entidades, con corte a setiembre 2023.

Producto de la cantidad relativamente manejable de entidades que participaron, se consideró adecuado elaborar una agrupación de las diferentes entidades participantes según el sector al que pertenecen.

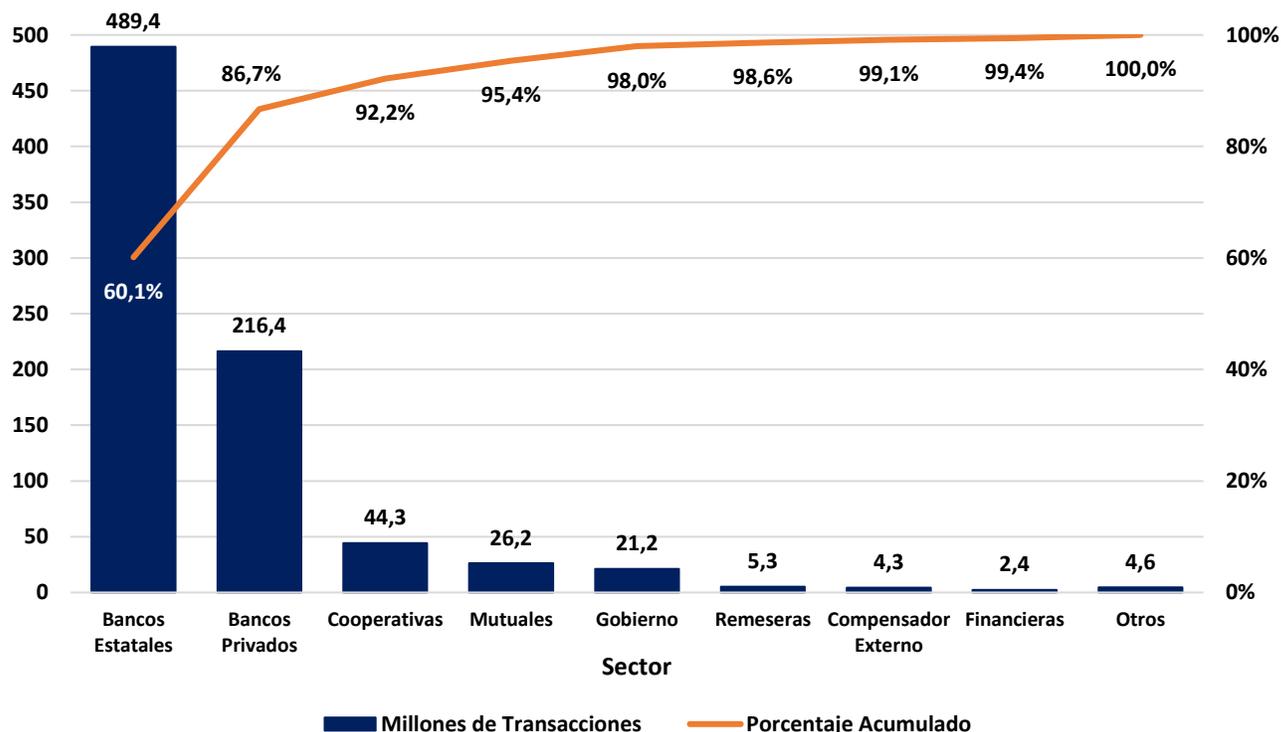
El gráfico 1 siguiente muestra el total de entidades que conforman cada sector.

Gráfico 1. Total de Entidades Afiliadas a SINPE según sector



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

Gráfico 2. Distribución del total de transacciones enviadas y recibidas por medio del SINPE, por todos los Afiliados, durante el 2023, según sector



1/ Incluye Asociaciones Solidaristas, Operadoras de Pensiones, Proveedores de Servicios de Pagos, Bancos Especiales, Puestos de Bolsa, Aseguradoras, SAFI, Casas de Cambio y Bancos Regionales.

Fuente: BCCR.

El gráfico anterior muestra el nivel de importancia de cada sector, según la cantidad de transacciones que liquidaron por medio del SINPE. Así podemos observar que el 92,2% del total de transacciones liquidadas se concentra en 3 sectores, que en orden de importancia corresponden a: Bancos Estatales, Bancos Privados y Cooperativas de Ahorro y Crédito; si se incluye a las Mutuales de Ahorro y Crédito y el sector Gobierno, se alcanza el 98,0% del total.

2.4 Características generales de la encuesta

El análisis realizado se delimitó dentro del marco de las 3 dimensiones y 9 subdimensiones propuestas en los estudios anteriores, el cual incorporó una serie de recomendaciones internacionales contenidas en el documento “Principios aplicables a las infraestructuras de mercado financiero” elaborado por el Banco Internacional de Pagos.

En términos generales el instrumento se dividió en dos secciones de preguntas (ver anexo 1). La primera hace referencia al análisis de aspectos de la funcionalidad del sistema por medio de 4 preguntas donde los usuarios indican si están satisfechos o no. La segunda etapa corresponde al análisis bajo el marco de dimensiones de la calidad; esta se compone de un total de 57 ítems.

La calidad de los servicios del SINPE se evalúa desde las siguientes tres dimensiones:

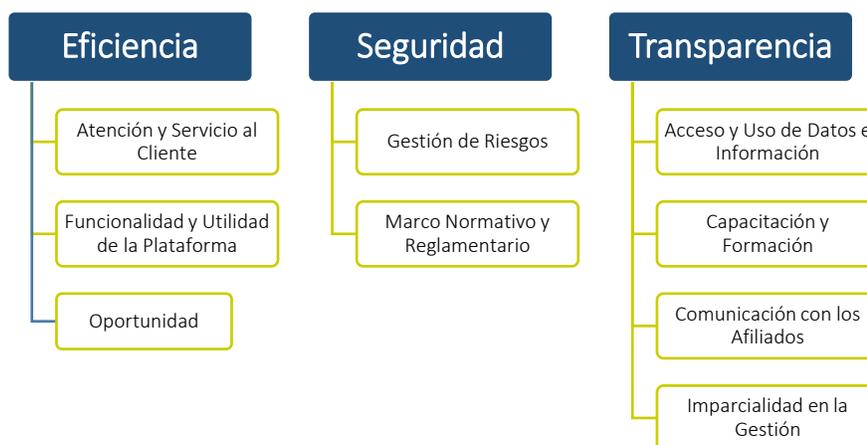
Figura 1. Dimensiones de la calidad



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

Cada una de las dimensiones de la calidad se divide en subdimensiones que valoran diferentes ítems de interés en particular, con el objetivo de facilitar la medición y agrupar por temas las diferentes preguntas del formulario. A continuación, se muestran cada una de las subdimensiones, agrupadas según la dimensión a la que pertenecen:

Figura 2. Subdimensiones según dimensión a la que pertenecen



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

- **Eficiencia:** grado en que el sistema satisface las necesidades, tanto de sus participantes como de los mercados, a los cuales presta sus servicios, dando énfasis a la calidad de los servicios, la atención brindada y la mejora continua de estos. La sección se subdivide a su vez en:
 - **Atención y servicio al cliente:** evalúa la calidad del servicio brindado, que incluye aspectos como: conocimiento técnico, trato recibido, tiempo transcurrido en la atención y grado de agilidad en la resolución de problemas, entre otros rubros, en función de satisfacer las necesidades de los distintos usuarios.
 - **Funcionalidad y utilidad del sistema:** responde al grado en que las facilidades brindadas por la plataforma del SINPE satisfacen las necesidades de los usuarios.

- **Oportunidad:** se refiere al grado en que el BCCR cumple de manera oportuna la realización de pruebas y puesta en marcha de nuevos servicios, así como la pertinencia percibida por los participantes en el establecimiento de plazos para el cumplimiento de la regulación.
- **Seguridad:** Hace referencia a los esfuerzos y acciones dirigidos a garantizar la legitimidad, integridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema. Esta dimensión se subdivide en:
 - **Gestión de riesgos:** grado en que se dispone de políticas, procedimientos y sistemas de gestión que permitan la adecuada identificación, medición, vigilancia y administración de riesgos.
 - **Marco Normativo y reglamentario:** solidez jurídica que se asocia a un fuerte marco normativo, así como el adecuado cumplimiento de sus disposiciones.
- **Transparencia:** grado en que se dispone de información pertinente para los afiliados, de modo que la utilicen en la toma de decisiones oportunas, así como el nivel de confianza de las distintas entidades participantes sobre la imparcialidad y credibilidad del BCCR como ente gestor del Sistema Nacional de Pagos. Sus elementos se concentran en la gestión de la comunicación e información. Esta sección se subdivide en:
 - **Acceso y uso de datos e información:** facilidad, pertinencia y utilidad de los datos disponibles a través de los distintos medios y grado en el que estos cumplen con las distintas necesidades de los afiliados.
 - **Capacitación y formación:** se asocia con el grado en que se brinda la capacitación pertinente para facilitar la comprensión de las reglas y funcionamiento de los distintos componentes del SINPE.
 - **Comunicación con los afiliados:** establecimiento de adecuados canales de comunicación por parte del BCCR hacia los afiliados al SINPE.
 - **Imparcialidad en la gestión:** nivel en que la gestión del BCCR se ejecuta de manera objetiva y equitativa.

2.5 Criterios de evaluación e interpretación de resultados

Se utilizaron los mismos parámetros de calificación de estudios anteriores, con el objetivo de contar con un marco de referencia que circunscriba los criterios de evaluación utilizados en el análisis de cada una de las preguntas incluidas en el formulario. La siguiente tabla ilustra los rangos y categorías definidas para este propósito:

Tabla 1. Categorías de calificación

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

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

2.6 Estrategia para la aplicación de la encuesta

El cuestionario se remitió a los Responsables de Servicios (RS)¹ de cada una de las entidades asociadas, explicando el alcance, propósito y las instrucciones de llenado y envío, concediendo un plazo de tres semanas para su respuesta, todo a través de un sistema de encuestas en línea.

2.7 Distribución de las respuestas

Como antes se mencionó el cuestionario se envió a las 114 entidades afiliadas al SINPE. De ellas, participaron 85, que corresponden al 75% del total, pero que acumulan el 99% de los movimientos liquidados en el sistema

A continuación, se muestra la distribución de los formularios enviados y las respuestas recibidas:

Tabla 2. Nivel de respuesta obtenido según sector

Sector	Total enviadas	Total recibidas	Tasa de respuesta
Aseguradoras	2	1	50%
Asociaciones Solidaristas	3	3	100%
Bancos Especiales	2	2	100%
Bancos Estatales	3	3	100%
Bancos Privados	11	9	82%
Casas de Cambio	4	2	50%
Compensadores Externos	3	3	100%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	24	22	92%
Entidades Financieras No Bancarias	6	5	83%
Entidades de Gobierno	19	15	79%
Mutuales de Ahorro y Préstamo	2	2	100%
Operadoras de Pensiones	6	4	67%
Proveedores de Servicios de Pagos	9	4	44%
Puestos de Bolsa	15	9	60%
Asociado Regional	1	0	0%
Remeseras	2	1	50%
Sociedades Adm. Fondos Inversión	2	0	0%
Total general	114	85	75%

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

Se hicieron esfuerzos por obtener la respuesta de todos los participantes, por medio de recordatorios, ya sea por el sistema de encuestas o por correo electrónico. Se detectó, que uno de los problemas es la falta o la demora en la actualización, por parte de las entidades, de la información de las personas de contacto (Responsables de Servicio) registrados en el servicio de Administración de Esquemas de Seguridad del SINPE, cuando estas contrapartes sufren cambios a lo interno de cada entidad, lo cual limita el contacto y recepción de información que envía el Banco Central a los afiliados.

¹ Representante designado por cada entidad participante en el SINPE, que funge como contraparte para los temas de negocio en el desarrollo y operación del sistema.

3. Análisis de la información

3.1 Resultados Generales de la Encuesta

Del total de 114 consultas enviadas se recibieron 85 formularios completados, lo que equivale a una tasa de participación del 75%. Sin embargo, las entidades que participaron aportaron más de 802 millones transacciones enviadas y recibidas a través de los servicios prestados por el SINPE, que representan 98,6% del total, por lo que es claro el grado de representatividad alcanzado.

En los casos de las Asociaciones Solidaristas, Bancos Especiales, Bancos Estatales, Compensadores Externos y Mutuales de Ahorro y Crédito se obtuvo un 100% de participación de las entidades que componen dichos sectores.

3.2 Resultados por dimensiones y subdimensiones de la calidad

Tal y como se incorporó desde el informe del 2015, las calificaciones se calcularon como un promedio ponderado, según el total de transacciones enviadas y recibidas por sector, por medio de los servicios prestados por el SINPE, otorgando un peso relativo diferenciado a cada uno de los afiliados.

De esta manera cada una de las entidades posee la misma importancia, pero sólo dentro del sector al que pertenece, no así sobre el total de la población, reduciendo la posibilidad de incurrir en sub o sobre estimaciones del rendimiento real percibido por los participantes, dado el volumen transaccional presente en el sistema.

3.2.1 Análisis comparativo

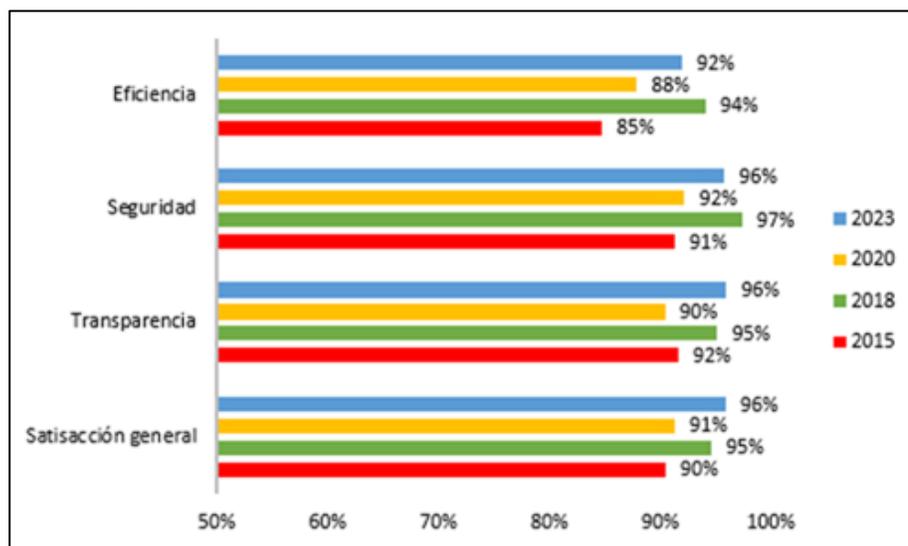
Al analizar las calificaciones de los ítems según dimensión, se halló un aumento en todas las dimensiones en comparación con los valores obtenidos en el estudio del 2020. El gráfico 3 muestra que:

- La dimensión de Eficiencia pasó de un 88% a un 92% con un aumento de 4 puntos porcentuales.
- La dimensión de seguridad, igualmente, aumentó su calificación en 4 puntos porcentuales, pasando de 92% a 96%.
- En lo que respecta a la dimensión de Transparencia, subió en 6 puntos porcentuales, pasando de 90% a 96%.

Por su parte, la Satisfacción General² se ubicó en una calificación de 95%, aumentando 5% con respecto al valor obtenido en la anterior encuesta.

² Se obtiene como el promedio entre las calificaciones de las dimensiones de calidad: Eficiencia, Seguridad y Transparencia.

Gráfico 3. Calificación obtenida por año y por dimensión (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

El análisis que se muestra en el Gráfico 4 siguiente, refleja un aumento generalizado en el grado de satisfacción entre los usuarios del SINPE en todas las subdimensiones; en la Dimensión de Eficiencia, la Atención y servicio al cliente pasó de 84% a 90%, en Funcionalidad y Utilidad del Sistema subió de 89% a 94% y en Oportunidad subió levemente de 91% a 92%.

En la dimensión de Seguridad, la satisfacción con respecto a la subdimensión Gestión de riesgos creció ligeramente, pasando de 93% a 94%. La percepción con respecto al Marco Normativo y Reglamentario tuvo un aumento considerable, lo que la posiciona como la subdimensión mejor calificada entre todas, ésta pasó de 92% en 2020 a 98% en 2023.

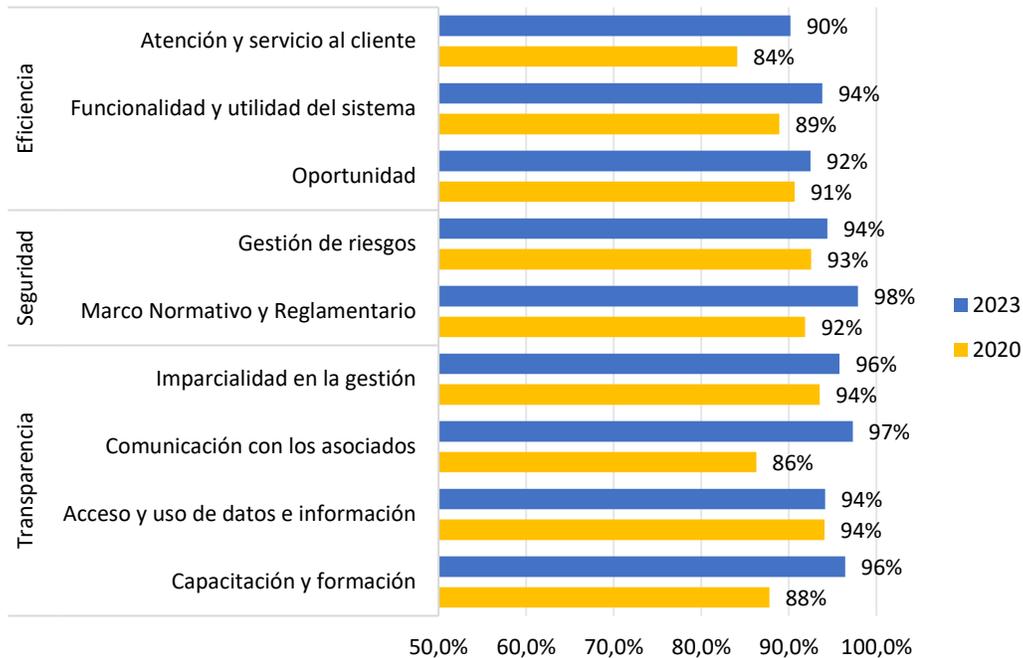
Con respecto a la dimensión de Transparencia, dos categorías tuvieron un crecimiento notable, la Comunicación de los Afiliados, que en 2020 fue la peor calificada (86%), en 2023 obtuvo un 97%; esto refleja el mayor crecimiento de calificación entre todas las subdimensiones de la encuesta (+11%). La Capacitación y Formación creció de 88% a 96%. La Imparcialidad en la gestión aumentó de 94% a 96% y el Acceso y uso de datos e información se mantuvo en 94%. La subdimensión Acceso y uso de datos e información, es la única que no subió con respecto al 2020.

La positiva valoración que se observa, prácticamente, en todas las subdimensiones evaluadas responde a importantes mejoras que se han venido aplicando en el funcionamiento del SINPE, un acceso más ágil a las consultas del marco normativo, nuevas funcionalidades a los servicios en operación, una mejor atención en los casos por parte del Centro de Atención al Ciudadano, el ofrecimiento de nuevas y mayores opciones de capacitación a los usuarios, una comunicación más ágil y oportuna a los participantes, entre otros.

Esta satisfacción se denota en algunos de los comentarios de los usuarios con expresiones como: “el tema normativo siempre ha sido sólido”, “los temas de gestión de riesgos y control de seguridad son satisfactorios”, “siempre la funcionalidad y tiempos de respuesta son buenos”, “el Banco Central

brinda un excelente servicio” y “hasta el momento las acciones tomadas por ustedes han sido muy positivas”.

Gráfico 4. Calificación obtenida por año por subdimensión (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

3.2.2 Análisis de Resultados por dimensión

En términos generales los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción de los usuarios de los servicios del SINPE para el año 2023, nos ubica con un 92% en Eficiencia, un 96% en Seguridad y un 96% en Transparencia. El promedio general se ubicó en 95%.

Los datos obtenidos muestran un aumento generalizado en la satisfacción de los usuarios de los clientes en las distintas dimensiones que se evaluaron, todas ellas con notas superiores al 90%. Una comparación de esta evaluación con respecto a años anteriores, nos muestran un importante incremento con respecto al 2020, además, nos ubica con notas similares o superiores a la evaluación obtenida en el 2018 (año en el que SINPE recibió la mejor calificación).

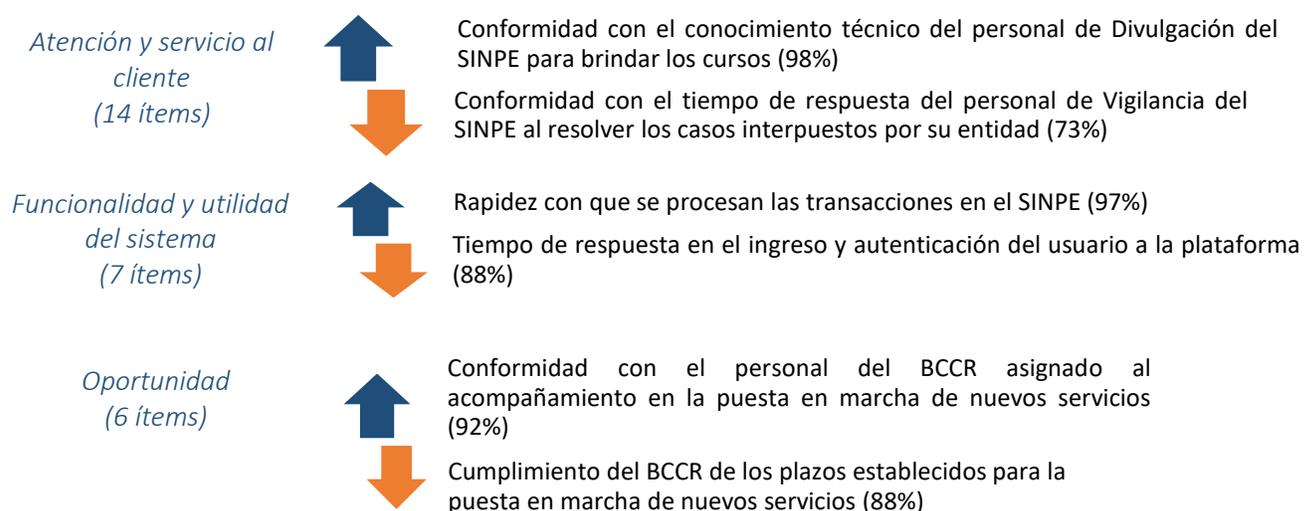
Como parte de la encuesta, se les solicitó a los usuarios externar abiertamente, su opinión sobre la percepción que tienen sobre los servicios del SINPE, la calidad en la atención brindada, comentarios sobre inconvenientes enfrentados al utilizar la plataforma y en general señalar cualquier oportunidad de mejora que visualicen para el SINPE. Posterior al análisis de cada una de las dimensiones se presentan textualmente el 100% de los comentarios expuestos por los distintos usuarios.

3.2.1.1 Eficiencia

La dimensión Eficiencia obtuvo una calificación promedio de 92%, ganando 4 puntos porcentuales con respecto a la calificación obtenida en 2020. En todas las subdimensiones se dio un aumento; el más notable fue el de la Atención y Servicio al Cliente, ya que su calificación promedio pasó de 84,1% a 90,2%. Además, la Oportunidad sigue manteniéndose con una calificación bastante alta, pasando de 90,6% a 91,0%. Por su parte, la percepción de satisfacción acerca de la Funcionalidad y Utilidad de la Plataforma SINPE pasó de 88,9% a 93,9%.

Los resultados obtenidos este año permiten afirmar que ha habido una mejora en la percepción de las entidades asociadas al SINPE hacia la eficiencia del Banco Central de Costa Rica. Esta dimensión fue evaluada a partir de 27 ítems, de los cuales 14 se calificaron con calificación mayor o igual 90% y 11 iguales o superiores a 80% y sólo dos ítems por debajo de estos rangos. A continuación, se muestran los ítems mejor y peor evaluados en las tres subdimensiones:

Figura 3. Ítem mejor y peor evaluado por subdimensión de Eficiencia



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

Algunos de los afiliados indican en general, la necesidad de mejorar la atención y oportunidad de los casos que son presentados por las entidades, así como el rendimiento y eficiencia al entrar al sistema a través de los nodos.

Seguidamente se presentan literalmente los comentarios sobre esta dimensión, tal y como fueron expuestos por los usuarios:

Comentarios Eficiencia

Funcionalidad y Utilidad del Sistema

- El sistema se cae seguido, es a veces demasiado lento y para nosotros que contamos con 8 cuentas es desesperante, más cuando se tiene que ir a comprar moneda en MONEX y solo tenemos 1 hora.
- El tiempo de respuesta en el ingreso y autenticación del usuario a la plataforma es muy lento, como funcionario de una entidad financiera tengo muchas tareas asignadas diariamente, pero necesito estar monitoreando los diferentes mercados y si después de x tiempo no utilizó la plataforma, automáticamente se cierra y volver a ingresar es muy engorroso y hasta he quedado fuera en algunos servicios por los horarios establecidos. Puse un caso en donde solicité eliminar o ampliar ese plazo, pero simplemente me cerraron el caso, porque la funcionaria no entendía cuál era mi solicitud y la verdad la había escrito a prueba de tontos, pero ni así.
- En los últimos meses se han presentado incidentes/caídas de la plataforma de una manera más regular, esto sin generar una afectación importante al servicio; sin embargo, en años anteriores el servicio era muy estable.
- Me parece que, igual que nos piden dar aclaraciones sobre las caídas de nuestros sistemas, también el SINPE debería de dar una explicación por los problemas que tienen con sus caídas.
- Mejorar el modelo de alta disponibilidad, para evitar incidentes como el reportado el pasado 14 de setiembre. Se felicita la rapidez de solución, pero es importante contemplar oportunidades de mejora telemática. Por ejemplo, si SICOP está valorando pasarse a la nube, ¿será viable valorar módulos del SINPE, que puedan ser elásticos a demanda ante días de alta transaccionalidad?
- Siempre la funcionalidad y tiempos de respuesta son buenos, sólo un día de estos tuvimos problemas, pero era un problema general.
- Se podría mejorar en los tiempos de respuesta en el ingreso y autenticación del usuario a la plataforma.
- Las actualizaciones deben ser en tiempo real de operatividad para poder solucionar cualquier inconveniente de inmediato, hay entidades que su operativa no entra dentro del plan de liberación de actualizaciones y tienen problemas de conexión en el tiempo ordinario.
- La autenticación con Gaudi es muy lenta.
- Mis observaciones sobre el tiempo de respuesta, si es bastante lento, y hay días que han comprometido la publicación de ofertas en el MIL.
- Lentitud en los nuevos menús desplegables.

Comentarios Eficiencia

Acceso y uso de datos e información

- La herramienta para la presentación de casos no te da mucha información de que estatus está el proceso o consultas, tampoco existe priorización de casos, o ejecución de SLA, para la resolución de estos.
- Lo primero es que cuando uno llama, le atiende una recepcionista que no tiene ni idea de lo que uno le pregunta y no pasa las llamadas a las personas que se supone que deben saber y todo es "ponga el caso". Muchas veces simplemente uno quiere saber si tienen algún problema con un servicio y no hay forma que nos informen, la atención a los afiliados ha dado un giro de 180 grados. Me ha pasado que me cierran casos, sin tener la solución brindada.
- Comentario específico para capacitaciones a distancia de servicios SINPE: se agradece mayor profesionalismo en las capacitaciones de cursos del sinpe, concentración, dedicación únicamente a temas competentes al servicio lo que genera un mayor aprovechamiento del tiempo, ya que repetidamente el último día de clases deben dar la materia pendiente (esto no aplica para todos los capacitadores) y no tocar temas personales, ni interrupciones familiares ni personales.
- Es frecuente que se tarde más de lo usual en el reconocimiento de inconvenientes en la plataforma, aunque debo reconocer que presenta pocas incidencias.
- Que se vuelvan a dar los cursos presenciales.
- Tuvimos recientemente una situación con la plataforma que utilizamos del proveedor PROSOFT para conectar con el Sinpe, se trató de coordinar una reunión entre personal técnico de su entidad y personal técnico de Prosoft, y se nos indicó que no era posible el contacto de ustedes con proveedores externos. Creo que, en casos como estos, donde nuestra entidad recibe soporte de un externo para conectar con la plataforma Sinpe, es importante la participación del proveedor externo para tener una mejor claridad de la situación que se está atendiendo y así agilizar la solución del problema.
- Cuando se ingresa un caso al COS, en ocasiones la respuesta es inmediata, clara y en línea con la expectativa de lo preguntado. En otras ocasiones, los casos no se resuelven en el tiempo esperado o bien, la solución que se brinda no corresponde a lo que consulta una entidad participante, siendo necesario repetir o reenviar un correo solicitando aclarar el panorama. También se les ha visto a veces, indicando que la causa es la entidad sin revisar, siendo necesario reiterar en varias ocasiones apoyo o contestar lo solicitado, para recibir una mejor atención y así solventar lo reportado. Se solicita alinear ya que existen algunas respuestas que sobresalen de satisfactorias, pero hay otras que necesitan mejorar y que, a la vez, les ayudaría a agilizar la solución de lo que se reporta y, como se obtiene un correo de respuesta general, no se tiene visibilidad de saber quién generó una respuesta que puede mejorarse.
- Existe una línea telefónica COS, pero telefónicamente no responden las consultas, siempre solicitan que se ingrese un caso.
- El Banco Central brinda un excelente servicio.
- Hasta el momento las acciones tomadas por ustedes han sido muy positivas.
- Hay profesores excelentes y también pésimos sin formación en la educación ni difusión de conocimiento, el extravío de notas y cursos aprobados evidencian desorden que perjudica a los usuarios que tienen que invertir tiempo en repetir el curso ya aprobado.
- La atención telefónica no resuelve situaciones sencillas, todo lo solicitan por caso, hacen más preguntas que el número 911 evidenciando poco conocimiento.

Capacitación y formación

- Obtener los exámenes calificados para validar las preguntas con error permite el mejoramiento en ese aspecto específico, para validar en que se está fallando.
- Considerar la opción de que las entidades puedan autogestionar su capacitación, de manera que los cursos estén disponibles en la web, para que el personal de los bancos descargue el material y haga la capacitación 100% en línea y así los usuarios puedan capacitarse en cualquier momento. Existen bancos pequeños, como el caso de los que atendemos Banca Corporativa, que por nuestro modelo de negocio se complica sacar al personal medios días para que reciban la capacitación.
- Creo que digitalizar la titulación sería una adición de mucho valor al proceso.
- Indicar a sus participantes, como parte de su capacitación y formación, temas actualizados que se enfoquen en cambios regulatorios informados por el BCCR, para que más allá de la certificación, las personas puedan regresar a sus entidades, con claridad, a proceder con los cambios que se presenten a nivel de normas, estándares electrónicos o reglamento como tal, como insumo y medio de generar agilidad en las entidades, para el debido cumplimiento en la fecha notificada por comunicado SINPE.
- Las empresas tenemos usuarios que solo necesita realizar consultas a los diferentes servicios del SINPE y se les exige a estos usuarios llevar cursos, cuando NO son ejecutores de estos procesos, ante distintas consultas que he realizado la respuesta es que eso usuarios podrían ser ejecutores de los procesos, decisión que es absolutamente responsabilidad de la entidad. Consideramos que es importante llevar el curso de OGS, pero para consultas y reportaría que se extrae de diferentes servicios no es necesario que lleven el curso.

Comentarios Eficiencia

Atención y servicio al cliente

- Los casos tardan mucho en responder cuando se crea el caso. Y cuando se debe llamar, a veces cuando es muy técnico el problema o el error, lo deben escalar y se debe seguir esperando, cosa que a veces son emergencias.
- Recomendamos que al personal que se encuentra en teletrabajo se le pueda localizar vía Telefónica y no solo por correo, a veces dependiendo del caso es preferible conversar vía Telefónica.
- Muchas de las veces que llamamos al COS hemos sentido que la consulta no la canalizan con la persona adecuada, que esa persona no está al tanto de la consulta particular en nuestro caso que somos un Puesto de Bolsa.
- En ocasiones no siento el interés real de las personas que atienden los casos en el COS por brindar la solución a las consultas, me dejan la impresión de que lo que buscan es dar una respuesta rápida para poder cerrar los casos y darlos por atendidos.
- Creo que puede ser verificable cada vez que un entidad entra en tiempo de reposos por mantenimiento, que sus sistemas estén acordes y en línea en caso de una falla catastrófica para no quedar en desventaja y no entorpecer la operativa de sus afiliados y abonados.
- Espacio de mejora en la atención y comprensión de lo solicitado en los casos, a partir de la lectura de lo detallado.
- El servicio es bueno, a nivel de sistema es bueno sin embargo desde el cambio de menú se volvió un poco más lento acceder a las opciones.

Oportunidad

- La puesta en marcha de nuevos servicios usualmente es bastante retardadora, sin embargo, al final se amplían plazos y eso ocasiona que se deba "arrastrar" desarrollos o versiones de código por temas que se deben a una política que, aunque entendible, tal vez es una forma inapropiada de generar compromiso en las entidades para no retrasar innecesariamente los desarrollos que son necesarios porque aportan al desarrollo del sistema.
- Cuando se solicita apoyo para configurar un entorno de pruebas, ha ocurrido que al recibir un correo indicando que ya está disponible, se ejecutan las pruebas regulatorias por parte de la entidad y se perciben errores en Varela, siendo necesario escalar nuevamente. Además de apreciar a veces cierta lentitud o errores al generar certificados en Varela, se ha percatado que, al certificar servicios, a veces se identifica que no se configuró el nuevo código de entidad de participante en sus escenarios de pruebas, generando una demora en la planificación del proyecto. Como oportunidad de mejora, se recomienda que previo a indicar que el servicio está disponible, se revise de forma integral la configuración de una entidad participante nueva en cada servicio y escenario de pruebas indicado en la norma de requisitos de participación, así al momento de iniciar su certificación, se reduciría la probabilidad de reiterar la solicitud de apoyo.
- Guías muy confusas y para su interpretación se requiere estar consultando para aclarar.
- Los plazos que otorga el Banco Central para el tema de desarrollos y mejoras suelen ser breve.
- No hemos tenido necesidad de recurrir a pruebas.
- Los plazos son oportunos.

3.2.1.2 Seguridad

La dimensión de Seguridad es la dimensión, junto a Transparencia, con mejor calificación registrando una calificación de 96%. Los dos grupos de preguntas que componen esta dimensión subieron su calificación promedio.

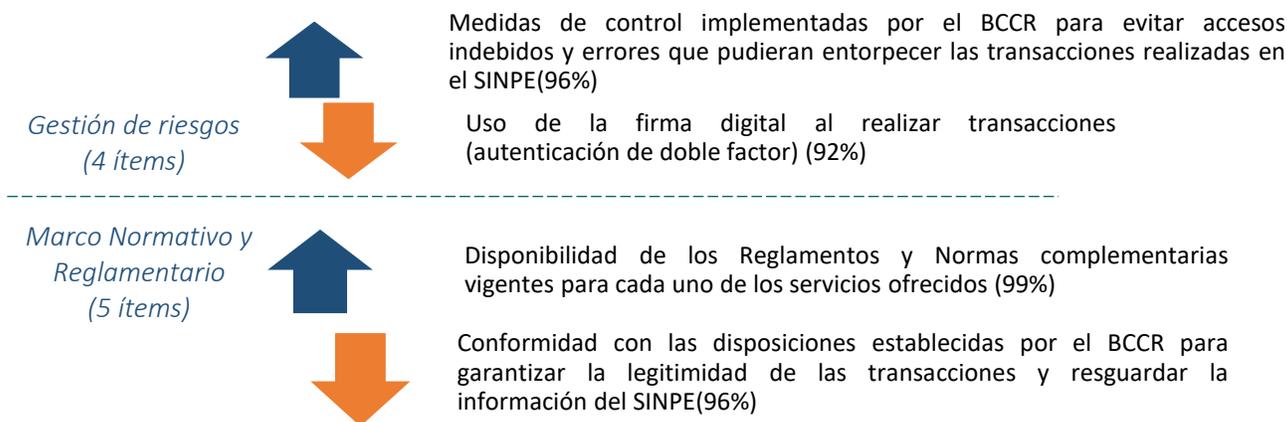
El nivel de satisfacción de los usuarios de SINPE con respecto a la Gestión de Riesgos de parte del Banco Central de Costa Rica pasó de 92,6% en el 2020 a 94,4% en el 2023.

De manera aún más pronunciada creció la puntuación promedio de las preguntas relacionadas al Marco Normativo y Reglamentario; en 2020 obtuvo 91,9% y ahora, en 2023, un 97,9%. Así, esta subdimensión es la mejor puntuada de la encuesta de 2023 y por ende, con la que los participantes están más satisfechos.

Otra prueba de la alta satisfacción de los usuarios de SINPE es que las calificaciones de los 9 ítems oscilaron entre 92 y 99%.

A continuación, se muestran los ítems mejor y peor calificado de las dos subdimensiones que componen la dimensión de Seguridad:

Figura 3. Ítem mejor y peor evaluado según subdimensión de Seguridad



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

Este grado de satisfacción tan alto también se ve reflejado en los comentarios textuales brindados por los usuarios que se muestran a continuación:

Comentarios Seguridad

Marco Normativo y Reglamentario

- En un contexto de sinpe regional, quizá considerar el hecho, que fuera de Costa Rica, los bancos requieren de cierta orientación inicial, que permita comprender el marco normativo y reglamentario del SINPE. Esto sería de gran valor para su pronta participación y claridad ante el análisis de oportunidades de negocio.
- El tema normativo siempre ha sido sólido y ha contribuido al fortalecimiento del sistema de pagos.
- No tengo claridad específicamente en la práctica. Hasta ahorita hemos atendido y revisado en la teoría todo lo referente a este tema.

Gestión de riesgos

- Tenemos la dificultad para entrar al sinpe en forma directa debido a que yo utilizo un servicio de internet X y estos cambian constantemente la dirección IP, entonces el Banco está obligado a que me conecte a una máquina fija para poder entrar al sinpe, eso no es funcional.
- Los temas de gestión de riesgos y control de seguridad son satisfactorios.
- Seguridad siempre es primordial.

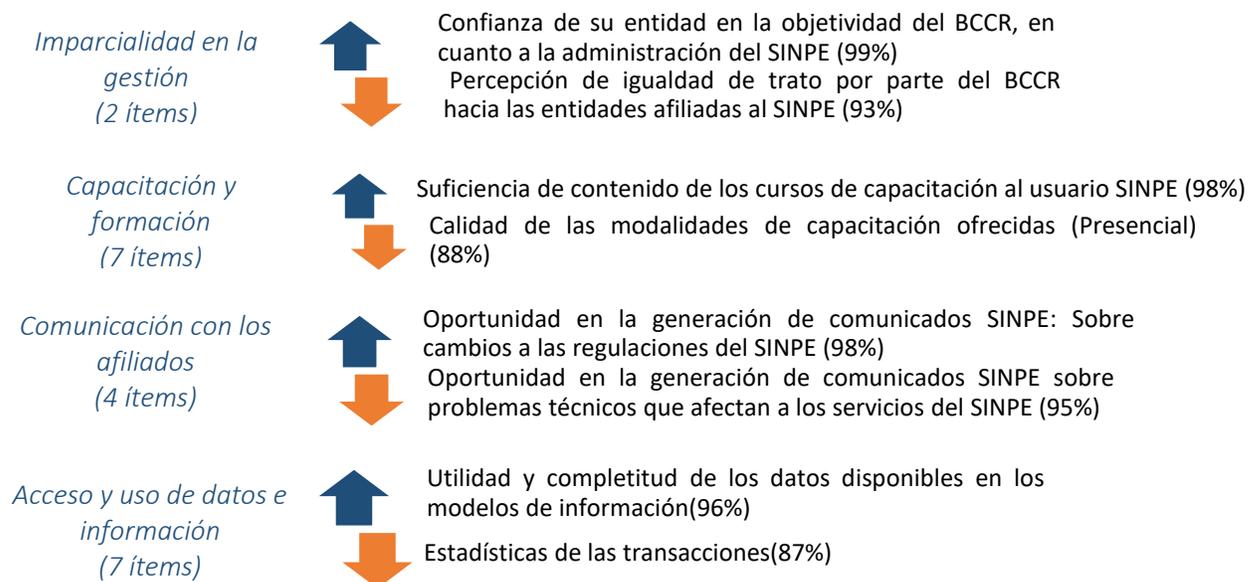
3.2.1.3 Transparencia

La dimensión “Transparencia” obtuvo una calificación de 96%, con un aumento de seis puntos porcentuales respecto al 2020.

Se evaluaron un total de 20 ítems, dentro de los cuales 18 obtuvieron una calificación igual o superior al 90% y 2 con una calificación igual o superior a 80%, pero menor a 90%. Cabe resaltar que ningún ítem consiguió una puntuación por debajo del 80%, lo que demuestra un grado alto de satisfacción de las entidades participantes con respecto a esta dimensión.

A continuación, en la figura 5 se presentan (según cada subdimensión) el ítem mejor y peor evaluado en promedio por los Afiliados:

Figura 5. Ítem mejor y peor calificado según subdimensión de Transparencia



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

Se notó que las calificaciones obtenidas en cada ítem son muy altas; en cada subdimensión el ítem más alto sobrepasó el 98% y el más bajo no descendió de 87%. Esto demuestra que las entidades a nivel están muy satisfechas con la Transparencia del BCCR en los asuntos relacionados a SINPE.

En un espacio adicional, se les permitió a los usuarios encuestados que realizaran un comentario referente a esta dimensión; los resultados literales de los usuarios se presentan a continuación:

Comentarios Transparencia

Comunicación con los afiliados

- Considero que en este punto si hay oportunidad de mejora y temas más sensibles como cambios regulatorios, o temas propios de cada entidad, debería enviarse por otro repositorio y no donde llegan todas las notificaciones, porque son tantas y no individualizadas que es fácil que alguna se pase por alto. Separar lo propio y lo normativo de todo lo general, me parecería de mucha ayuda.
- Los comunicados SINPE informan, por ejemplo, cambios regulatorios sobre un estándar electrónico. Sin embargo, no se indica, por ejemplo: Fecha en que estará disponible un wsdl o detalles técnicos que ayuden a integrar esos cambios técnicos, fecha en que sea viable probar dichos cambios regulatorios, o fecha en que estará disponible en un entorno de producción, para planificar previamente el esfuerzo-tiempo de implementación. Adicionalmente, se ha detectado comunicados técnicos sin fechas críticas de operación en producción, que por aparte se notifican a usuarios de negocio en muy alto nivel con una fecha. Se sugiere unificar para que los equipos técnicos cuenten con una claridad en fechas de inicio de operación. Por último, se sugiere indicar si el cambio regulatorio afecta sólo procesos operativos, o bien, aspectos técnicos que cada entidad debe estimar a lo interno.
- La comunicación de situaciones relevantes es oportuna.
- Los comunicados de fallos técnicos en muchas ocasiones no llegan en un tiempo prudencial lo que impacta en la operativa interna de los departamentos de la entidad. Debiendo de esta manera recurrir a contingencias de las cuales en un momento avanzado ya está solucionado el problema por parte del BCCR y se debe volver a iniciar los procesos correspondientes en la herramienta.
- Siempre comunican oportunamente.

Imparcialidad de la gestión

- En el caso de ASECCSS, muy rara vez se nos ha invitado a formar parte de los reuniones técnicas o de otros procesos, del BCCR con el SINPE. La percepción es que las entidades más grandes tienen un mayor acercamiento con el BCCR.
- Se felicita el impulso de "neutralidad" en las gestiones generalizadas de cada entidad, tanto en temas operativos/técnicos, como en la bienvenida de nuevas instituciones interesadas en participar. Esperamos que se siga manejando de esa forma.

Comentarios Transparencia

Acceso y uso de datos e información

- Tarifas elevadas.
- Se resintió la ausencia de publicación de datos y para 2022 no se hizo comunicado que ya estaban disponibles.
- Sobre los modelos de información, tal vez sea un tema de conocimiento sobre el uso de la herramienta, pero hasta el momento no hemos logrado generar información utilizando dichos modelos.
- Se sugiere transformar el documento Excel que lista entidades participantes, por una opción disponible en el portal web a partir de las tecnologías que utilizaron en su construcción, que los muestre dinámicamente, como referencia rápida de entidades interesadas en su participación. Sería conveniente contemplar una opción, para usuarios autenticados en la plataforma del BCCR, que permita observar los servicios que opera cada entidad participante, con la finalidad que una nueva entidad pueda parametrizar sus plataformas al alcance que disponen los demás, ya que, en esa etapa de inicio, depende directamente del contacto con el BCCR para tener esa claridad previamente.
- El acceso es complicado y poco amigable con usuario, apariencia antigua.
- El mejor sistema de pagos de Latinoamérica.
- Son datos de fácil acceso.
- No es tan sencillo encontrar información o manuales o normas en la web.

Capacitación y formación

- Obtener los exámenes calificados para validar las preguntas con error permite el mejoramiento en ese aspecto específico, para validar en que se está fallando.
- Considerar la opción de que las entidades puedan autogestionar su capacitación, de manera que los cursos estén disponibles en la web, para que el personal de los bancos descargue el material y haga la capacitación 100% en línea y así los usuarios puedan capacitarse en cualquier momento. Existen bancos pequeños, como el caso de los que atendemos Banca Corporativa, que por nuestro modelo de negocio se complica sacar al personal medios días para que reciban la capacitación.
- Creo que digitalizar la titulación sería una adición de mucho valor al proceso.
- Indicar a sus participantes, como parte de su capacitación y formación, temas actualizados que se enfoquen en cambios regulatorios informados por el BCCR, para que más allá de la certificación, las personas puedan regresar a sus entidades, con claridad, a proceder con los cambios que se presenten a nivel de normas, estándares electrónicos o reglamento como tal, como insumo y medio de generar agilidad en las entidades, para el debido cumplimiento en la fecha notificada por comunicado SINPE.
- Las empresas tenemos usuarios que solo necesita realizar consultas a los diferentes servicios del SINPE y se les exige a estos usuarios llevar cursos, cuando NO son ejecutores de estos procesos, ante distintas consultas que he realizado la respuesta es que eso usuarios podrían ser ejecutores de los procesos, decisión que es absolutamente responsabilidad de la entidad. Consideramos que es importante llevar el curso de OGS, pero para consultas y reportería que se extrae de diferentes servicios no es necesario que lleven el curso.

Comentarios Transparencia

Capacitación y formación

- El acceso a la información vital de la entidad es adecuado.
- Considerar la opción de que las entidades puedan autogestionar su capacitación, de manera que los cursos estén disponibles en la web, para que el personal de los bancos descargue el material y haga la capacitación 100% en línea y así los usuarios puedan capacitarse en cualquier momento. Existen bancos pequeños, como el caso de los que atendemos Banca Corporativa, que por nuestro modelo de negocio se complica sacar al personal medios días para que reciban la capacitación.
- Mayor fomento de la capacitación a distancia, aunque soy consciente que algunos cursos por la complejidad se requieren presenciales.
- Los resultados de las capacitaciones no se actualizan en la plataforma de capacitación.
- hay profesores excelentes y con capacidades pedagógicas y de enseñanza desarrolladas pero otros pésimos.
- En las capacitaciones a distancia deberían tener algún margen para inconvenientes que se puedan presentar producto de la virtualidad, como caídas del flujo eléctrico, urgencias laborales, etc. Además, la posibilidad de la entrega de certificados de forma digital.
- Más capacitación práctica que teórica y en las evaluaciones más uso de las herramientas y no tanto a aprender de memoria la parte teórica.
- Consideramos que los cursos se hacen demasiado largos, deberían ser más concisos.
- El feedback que tengo de los participantes de cursos es que solicitan más práctica basado en casos reales y no tan ficticios. Sienten que los contenidos no son actualizados constantemente. Y que las preguntas en algunos cursos son ambiguas o no tan claras.
- En ocasiones los perfiles de capacitación se definen desde el punto de vista del regulador y no del usuario, por lo que se revisan funciones que el usuario no utiliza, ni puede visualizar desde la plataforma de su entidad.
- La modalidad a Distancia es mejor.
- El otorgar los cursos de manera virtual beneficia mucho para personas que deben de trasladarse en el casco metropolitano con tanta construcción vial en salidas de provincia.

3.2.1.4 Percepción General

Para este estudio se consultaron 4 preguntas asociadas al funcionamiento general de la plataforma Sinpe, siendo que la gran mayoría indicó estar conforme o satisfecho.

Los aspectos consultados abarcan la Interfaz gráfica y facilidad de uso de la plataforma, los Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en digitación, aprobación, envío e impresiones, los Tiempos de respuesta en los procesos de refrescamiento de pantalla y los Tiempos de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio.

A nivel de dimensión, se puede afirmar que los 85 usuarios del SINPE que participaron en la encuesta están bastante satisfechos.

La Tabla 3 muestra que, en los 4 ítems se encontró un grado de satisfacción alto; 82 (96%) de los participantes afirman que están satisfechos con la Interfaz gráfica y facilidad de uso de la plataforma, 77 (91%) con los Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en digitación, aprobación, envío e impresiones, 72 (85%) con los Tiempos de respuesta en los procesos de refrescamiento de pantalla y 74 (87%) con el Tiempo de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio.

Tabla 3. Satisfacción del funcionamiento general de la plataforma SINPE, según aspecto evaluado

ASPECTOS DE FUNCIONAMIENTO	CANTIDAD DE USUARIOS SATISFECHOS			
	Sí	%	No	%
1. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con la interfaz gráfica y facilidad de uso de los diferentes servicios del SINPE	82	96%	3	4%
2. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma SINPE en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresiones	77	91%	8	9%
3. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma SINPE en los procesos de refrescamiento de pantalla	72	85%	13	15%
4. En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con el tiempo de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio	74	87%	11	13%

Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

A continuación, se muestran los comentarios a cada uno de los aspectos de funcionamiento señalados anteriormente:

Comentarios sobre aspectos de funcionamiento

Interfaz gráfica y facilidad de uso de los diferentes servicios del Sinpe:

- Es porque algunos de los servicios son muy poco intuitivos, ciertas consultas son muy lentas de realizar y hace que el proceso sea más lento.
- Tiene apariencia antigua y poco amigable para el usuario.

Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresiones

- Hay días en los cuales la plataforma es muy lenta y no se puede navegar, nosotros contamos con 8 entidades y debemos de entrar y salir de las 8 cuentas en un día, lo anterior implica que en ocasiones se han ejecutado logueos en más de 35 veces en un mismo día. Quisiéramos saber si hay alguna mejora que estén pensando realizar al sistema para clientes institucionales como nosotros que requerimos de una mayor agilidad del sistema y del servicio. Adicionalmente, sistemas como la plataforma de Subastas que no posee la doble aprobación, pensamos que esto podría ser importante a raíz de validar la información y no cometer ningún error.
- La reacción de la plataforma al realizar los diferentes procesos es lenta.
- La insatisfacción se orienta a los incidentes reportados por el boletín del SINPE, donde el impacto en servicios como firma digital, está afectando al ingreso a la plataforma VDI. Es extraño ver que en días de alta demanda como el 14 de setiembre, se presente una incidencia de este tipo.
- Los tiempos para ingresar a la plataforma de SINPE son muy lentos, Adicionalmente cuando el usuario está trabajando en SINPE y necesita interactuar consultar los sistemas internos al regresar a la plataforma de SINPE se bloquea o lo desconecta y se debe volver a ingresar, generalmente en los procesos de Subasta de Valores y MIL. El proceso de Subasta de Valores es completamente manual, el registro de órdenes y principalmente la distribución de órdenes para asignar la cuenta de valores y el monto, lo cual genera un riesgo operativo importante al puesto de bolsa porque se debe digitar la información, se necesita que este proceso se pueda realizar consumiendo un WS.

Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de refrescamiento de pantalla:

- Los tiempos de respuesta son muy altos incluso en ocasiones la maquina no responde y no logra abrir ni siquiera el SINPE Web.
- En muchas ocasiones se queda colgado la página y debe cerrarse e iniciar nuevamente la ventana.
- En la consulta de Saldo de cuenta, muchas veces al realizar el proceso no trae datos y si los trae a la hora de refrescar borra toda la información.
- El proceso de refrescamiento es lento.
- El tiempo de respuesta del VDI interno y acceso al nodo de sinpe, se percibe lento en ocasiones, y en otros se detecta rápido. Cuando se presenta la degradación hay usuarios que preguntan si es viable aplicar un reinicio interno, con la finalidad de agilizar el uso.

Comentarios sobre aspectos de funcionamiento

Tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de refrescamiento de pantalla:

- Actualmente han mejorado los tiempo de respuesta, pero si se han presentado tiempos largos de espera.
- Los tiempos de respuesta en el nodo son muy lentos.
- Es complicado y lento

Tiempo de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio:

- Los tiempos de carga para ingresar a generar un reporte o consulta son muy altos.
- En muchas ocasiones los reportes se generan después de varios minutos.
- Hay días en los cuales los estados de cuenta no se pueden generar, estuvimos también notando que los vencimientos de los pagos de MIL estaban quedando pasadas de las 11 am, y nosotros requerimos de los dineros lo antes posible.
- Tal vez sea un tema más de conocimiento, pero se nos ha complicado poder consultar el detalle de los cobros que nos realizan mes a mes, no logramos aún poder filtrar la información de forma adecuada. Quizás se podría facilitar un poco esa consulta, o de alguna forma generar una especie de reporte o estado de cuenta con el detalle de esos cobros y que se remita de forma automática a cada entidad.
- La plataforma es lenta.
- Los tiempos de respuesta en el nodo son muy lentos.
- Es complicado y lento.

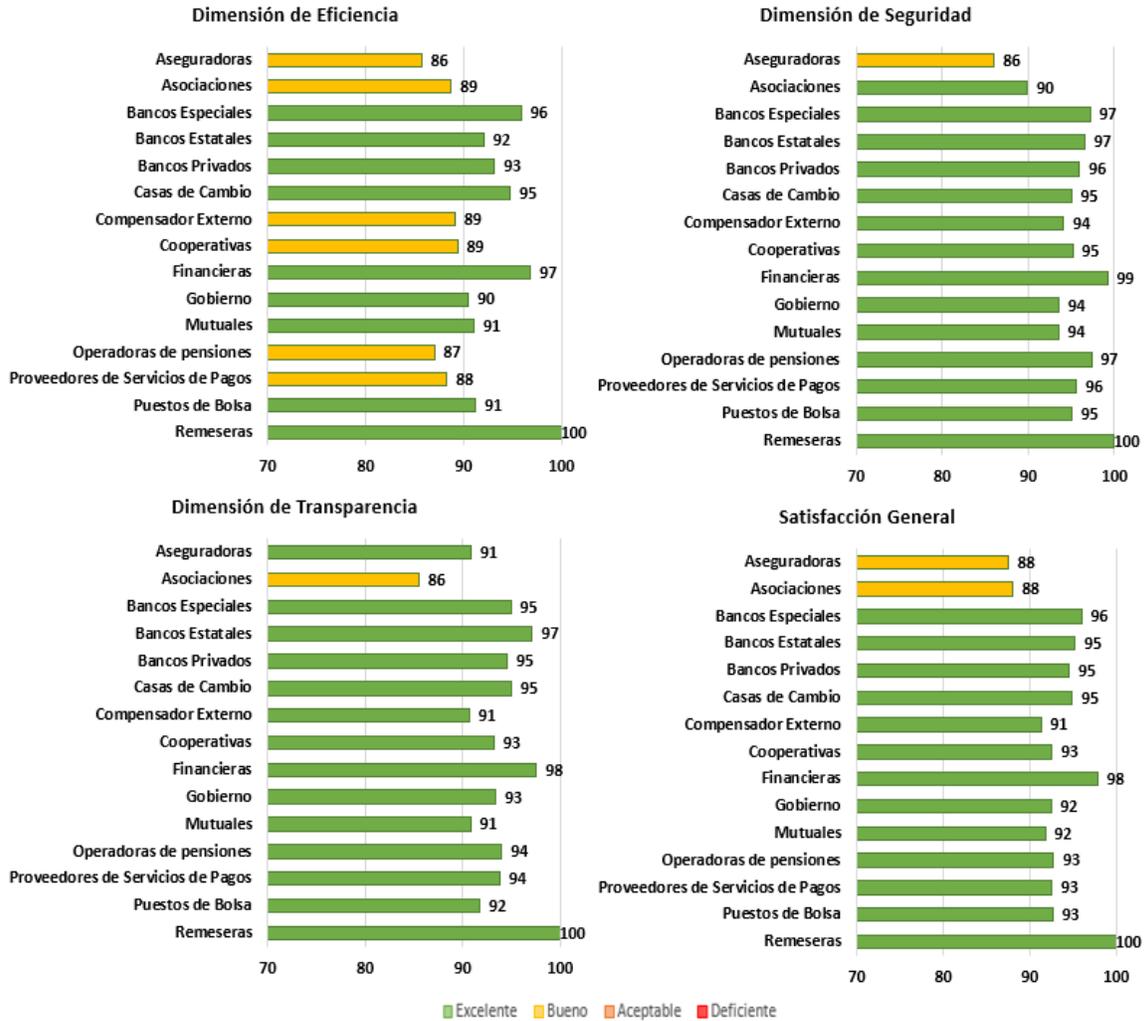
3.2.2 Resultados agrupados por sector

Al analizar los resultados por sector, se obtiene que la mayoría califican como “excelente” los servicios brindados por el Sinpe; basado en las calificaciones promedio por dimensión. Los sectores que califican generalmente como “Bueno” los servicios son las Aseguradoras y las Asociaciones; ambas registraron un promedio de respuesta de 88%.

En la dimensión de Eficiencia, las respuestas brindadas por las Aseguradoras, las Asociaciones, los Compensadores Externos, las Cooperativas, las Operadoras de Pensiones y los Proveedores de Servicios de Pagos generaron promedios entre 86% y 89%, por lo que se determina una calificación “Buena” de parte de estos sectores.

Con respecto a Seguridad, todos los sectores (excepto las Aseguradoras) coincidieron en tener un grado de satisfacción promedio “Excelente” y en la dimensión de Transparencia, sólo las Asociaciones (86%) promediaron niveles de satisfacción “Buenos”.

Gráfico 5. Resumen de calificaciones por dimensión de calidad según sector (porcentajes)



Fuente: BCCR. Encuesta de Satisfacción de los Afiliados al SINPE 2023.

4 Acciones de mejora

La evaluación sobre la satisfacción y desempeño de los servicios del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), se realiza con la finalidad de identificar oportunidades de mejora. Seguidamente se detallan los planes de acción a seguir para atender las sugerencias de los participantes del SINPE.

4.1 Dimensión de Eficiencia

Comentario o Sugerencia	Acción de Mejora	Responsable Plazo
Se ha presentado lentitud en el acceso con Gaudi	Se revisarán los casos particulares de las entidades que han enfrentado este problema para detectar la causa e implementar la solución requerida. Asimismo, se insta a los afiliados a reportar vía un caso de Atención al Ciudadano, cuando se presenten estas situaciones, para realizar la revisión necesaria.	Luis Charpantier, Líder de Firma Digital I Semestre, 2024
Es necesaria una mayor realimentación ante casos que se envían a atención al cliente.	Se coordinará con el personal de atención de casos de los clientes y las áreas técnicas para mejorar las respuestas, incluyendo un mayor detalle. La respuesta de los usuarios a las encuestas después del cierre de casos es valiosa para mejorar la atención al cliente.	Sheyla Britton, Operación y Monitoreo del SINPE y Áreas Técnicas de la División de Servicios Tecnológicos.
Algunos casos de atención al cliente incluyen poco detalle, se cierran sin mayor análisis, la solución no es efectiva, no se resuelve en el tiempo esperado, especificar la persona que responde o se atribuye la responsabilidad a la entidad sin siquiera revisar lo reportado	En el 2024 se estará implementando una nueva herramienta "service now". Como parte del proceso de implementación se tendrá una interacción con algunos usuarios para incorporar sus sugerencias de mejora en la atención al cliente. Actualmente, se dispone de una encuesta al cierre de cada caso, en la que el usuario puede describir la molestia o inconformidad en la atención recibida, que se utiliza para corregir y mejorar dicha atención. Se les solicita a los usuarios llenar siempre esta encuesta, de modo que dispongamos de información para el proceso de mejora continua. La respuesta de los usuarios nos permitirá obtener una valoración en variables como: tiempos de respuesta, trato	Elí Romero, Atención al Ciudadano I Semestre 2024

	recibido, satisfacción en la resolución del caso, entre otras y así detectar en que se está fallando y tomar acciones correctivas.	
Para la puesta en marcha de mejoras o desarrollos del SINPE se imponen tiempos retadores a cumplir	A lo interno del BCCR se estará analizando el impacto de los cambios sugeridos con la finalidad de establecer plazos acordes a las mejoras impulsadas. Adicionalmente, se ofrecerá a los participantes un espacio para presentar sus observaciones con respecto el plazo definido para evaluar si procede su ampliación.	Guadalupe Fernández, Proceso Gestión y Normativa
Se han presentado errores en el ambiente de pruebas "Varela", por temas de falta de configuraciones	Se revisarán los casos de errores presentados para mejorar el procedimiento de preparación del ambiente de pruebas para evitar estos errores de configuración.	Sheyla Britton I semestre 2024
La línea telefónica COS, no responde las consultas, siempre solicitan que se ingrese un caso.	El procedimiento es atender llamadas de los usuarios para tratar de resolver inmediatamente el inconveniente. Únicamente se solicita abrir casos ante situaciones que requieren un análisis más profundo y potencialmente escalar a un nivel más técnico. Se revisará con el personal de Atención al Cliente (N1) para corregir la situación que se haya presentado.	Elí Romero, Atención al Ciudadano I semestre 2024.

(*) Otras situaciones reportadas, por ser casos muy puntuales, serán tratadas directamente con la entidad afectada.

4.2. Dimensión de Seguridad

La variable de seguridad en esta evaluación no presenta puntos de mejora que deban ser atendidos con este plan. Sin embargo, el compromiso del BCCR es seguir mejorando la seguridad de nuestra plataforma y fortalecer las operaciones y comunicaciones con nuestros afiliados. Esto se refleja en la nueva regulación sobre ciberseguridad emitida en el 2023, con la que se busca promover un ambiente seguro entre todos los afiliados al SINPE.

4.3. Dimensión de Transparencia

Comentario o Sugerencia	Acción de Mejora	Responsable Plazo
a) Comunicación		
<p>Enviar las normativas por otro medio y no por boletín, de modo que se diferencie del resto de noticias que se publican en el Boletín SINPE.</p>	<p>Se aclara que, adicional al Boletín SINPE, las normativas se envían por medio de un “Comunicado SINPE” a los grupos de correo electrónico de las personas de contactos designadas por las entidades, con una indicación expresa “Oficialización de Normativa”, precisamente, para que los interesados le presten la debida atención. Los Comunicados SINPE tratan solo temas de interés prioritario.</p> <p>Se enviará un Comunicado General a los Responsables de Servicio y Responsables Informáticos, recordando su responsabilidad de informar a lo interno dichas oficializaciones.</p> <p>Sugerencia: crear a lo interno un grupo de correo institucional, administrado por la entidad, en el que se incluyan todos los interesados en estas oficializaciones.</p>	<p>Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Marzo, 2024</p>
<p>Ampliar el detalle de los cambios técnicos, tales como: fechas claves, impactos en operativa, entre otros.</p>	<p>Con los equipos técnicos se mejorarán los Comunicados SINPE, destacando los aspectos de mayor interés de los participantes</p>	<p>Comité de Control de Cambios.³ Se está aplicando ya, a cualquier nuevo Comunicado</p>

³ Grupo de trabajo interno del BCCR, responsable de las mejoras a los servicios en operación, nuevas funcionalidades en SINPE, atención de defectos y en general todo nuevo desarrollo tecnológico.

Las entidades que no son miembros del Comité de Modernización, no son involucradas en las discusiones y decisiones de este órgano.	Los miembros del Comité de Modernización son representantes de los distintos sectores. Se estará comunicando a todos los Responsables de Servicio, las convocatorias, agendas y minutas de las reuniones, con el fin de que conozcan los temas que se están tratando en el Comité, y que gestionen ante el representante del sector respectivo, cualquier sugerencia o tema de interés a tratar en dicho Comité.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Se realizará antes y luego de cada reunión del Comité de Modernización.
Inconvenientes para utilizar los datos en los modelos de información del SINPE	Se están trasladando los modelos de información a la herramienta PowerBI para una mayor facilidad de uso de los datos. Se insta a los participantes a matricular los cursos de capacitación sobre los “cubos de información” para un mayor aprovechamiento de la información suministrada por SINPE.	Migración Cubos: II Semestre 2025 Cursos disponibles en boletín, según oferta.
Mostrar las distintas entidades participantes en SINPE, así como los servicios en que estas participan para efectos de poder parametrizar los sistemas internos.	Se desarrollará un reporte o consulta en SINPE, de modo que pueda visualizarse el detalle de entidades que participan en el SINPE, así como los distintos servicios autorizados a cada una de estas.	Guadalupe Fernández, Proceso Gestión y Normativa II Semestre 2025
Mejorar acceso a las Normativas del SINPE.	Se implementarán mejoras a la “Asistencia de Documentación del SINPE”, de modo que se facilite su uso.	Guadalupe Fernández, Proceso Gestión y Normativa Diciembre 2024
Comunicación sobre las fallas en las evaluaciones de los asistentes a los cursos certificados.	Se mejorará el proceso de realimentación con los estudiantes, detallando los tópicos en los que reprobaron y en los que requieren reforzar sus conocimientos.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Febrero 2024
Comunicar los incidentes de fallas del SINPE, detalle de lo sucedido y acciones preventivas	Se enviarán Comunicados SINPE con el detalle del incidente y medidas preventivas	Comité de Control de Cambios del SINPE. Se está aplicando ya, a

		cualquier nuevo Comunicado.
b) Capacitación		
Digitalizar los títulos de los cursos aprobados	Se digitalizarán los títulos de los cursos de certificación aprobados.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Enero 2025
En los cursos de certificación, informar sobre cualquier cambio operativo que esté próximo a ser implementado en los servicios SINPE, de modo que se aproveche este espacio como un medio de comunicación adicional.	Se enviarán “recordatorios informativos” de los principales cambios operativos de los servicios, adicional a los Comunicados SINPE que actualmente se envían.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Febrero 2024
Se requieren cursos a distancia y presenciales	Se tiene habilitada la posibilidad de cursos presenciales y privados, lo cual debe ser coordinado con el Proceso de Divulgación. Adicionalmente, se ofrecen cursos abiertos, programados y con alguna sesión presencial, en caso de que el servicio así lo requiera para un mayor aprovechamiento.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Febrero 2024
Mejorar los procesos de capacitación con un enfoque en temas relevantes del curso	Se revisarán los temas y enfoques que se dan en cada curso y como se aborda por cada instructor. Se complementarán con encuestas sobre el nivel de satisfacción de los cursos para realizar mejoras en los mismos.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Marzo, 2024
No quedan registradas las notas de cursos aprobados por algunos participantes.	Se enviará a todos los Responsables de Servicios un recordatorio sobre el procedimiento de matrícula, para que revisen que la persona matriculada esté debidamente registrada como usuario del SINPE.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Atendido en Enero, 2024

	<p>Aclaración: las notas que no se muestran, son las de personas que no están registradas como usuarios de algún servicio SINPE.</p> <p>Sugerencia: tal y como se ha solicitado a las entidades, previo a la matrícula de una persona, deben registrarlo como usuario del SINPE, sin asignarle perfiles de uso de algún servicio. En caso de no registrarlo previamente, deben hacer el recordatorio de registro de notas al proceso de Divulgación, en el momento que la persona es creada como usuario SINPE.</p>	
Mejorar la pedagogía de algunos instructores SINPE	Se continuará con el proceso de mejora en la formación pedagógica de los instructores SINPE y una evaluación de estos, posterior a que impartan un curso, para detectar habilidades y conocimientos a mejorar.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Marzo, 2024
Revisar contenido de los exámenes y la duración de cursos	Se realizará una revisión de los contenidos, duración y estilo de exámenes, buscando mayor uso de casos aplicativos. Además, se solicitará la colaboración de las propias entidades para que sugieran mejoras de los cursos impartidos.	Nidia Quintero, Proceso de Divulgación Marzo, 2024
Las entidades regionales requieren mayor conocimiento del marco normativo.	Se tendrá una comunicación más cercana con las entidades regionales para que participen en los cursos del SINPE.	Wagner Fonseca, líder de Pagos Regionales y Nidia Quintero, Proceso Divulgación

(*) Otras situaciones reportadas, por ser casos muy puntuales, serán tratadas directamente con la entidad afectada.

5 Anexos

Anexo 1. Formulario de la Encuesta 2023

Percepción general de la plataforma Sinpe

A continuación, se presentan 4 preguntas asociadas al funcionamiento general de la plataforma Sinpe, marque con una "X" según sea el caso y en caso negativo brinde sus razones:

1 – En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con la interfaz gráfica y facilidad de uso de los diferentes servicios del Sinpe:

SI. _____ NO. _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

2 – En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de digitación, aprobación, envío e impresiones:

SI. _____ NO. _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué? y mencionar el(los) proceso(s) en donde se muestra la insatisfacción:

3 – En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con los tiempos de respuesta de la plataforma Sinpe en los procesos de refrescamiento de pantalla:

SI. _____ NO. _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

4 – En términos generales, se encuentra su entidad satisfecha con el tiempo de respuesta de la plataforma ante las consultas de reportes de información realizadas a lo interno de cada servicio:

SI. _____ NO. _____

Si marcó "No", en la pregunta anterior, por favor indique ¿Por qué?:

Evaluación de las dimensiones de calidad Sinpe

Instrucciones de llenado: A continuación, se presentan los parámetros de calidad considerados para la evaluación de los servicios que brinda el SINPE; para el cual se definen una serie de ítems. Con base en su experiencia y la de su entidad; indique en una escala de 1 a 10 cómo calificaría cada uno de los ítems presentados a continuación, donde 1 representa la calificación más baja y 10 la calificación más alta. En caso de que el ítem consultado no sea atinente a su entidad, indique "No aplica".

Dimensión de Eficiencia												
Atención y servicio al cliente		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Divulgación del SINPE												
1	Conformidad con el conocimiento técnico del personal de Divulgación del SINPE para brindar los cursos.	<input type="radio"/>										
2	Conformidad con el trato recibido por parte del personal de Divulgación del SINPE al realizar consultas durante los cursos.	<input type="radio"/>										
3	Utilidad de la capacitación impartida por el personal de Divulgación para operar y entender los servicios del SINPE	<input type="radio"/>										
Vigilancia del SINPE												
4	Conformidad con el conocimiento técnico del personal de Vigilancia del SINPE al atender consultas y reclamaciones.	<input type="radio"/>										
5	Conformidad con el trato recibido por parte del personal de Vigilancia del SINPE al realizar consultas y reclamaciones.	<input type="radio"/>										
6	Conformidad con el tiempo de respuesta del personal de Vigilancia del SINPE al resolver los casos interpuestos por su entidad.	<input type="radio"/>										
7	Conformidad con la labor de verificación de cumplimiento de las regulaciones establecidas del BCCR por parte del personal de Vigilancia del SINPE.	<input type="radio"/>										
8	Conformidad con el tiempo de respuesta a las consultas telefónicas o de correos electrónicos por parte del personal del Proceso de Vigilancia del SINPE.	<input type="radio"/>										
9	Conformidad con la resolución final de las consultas y casos atendidos por el área de Vigilancia del SINPE.	<input type="radio"/>										
Atención afiliados al SINPE												
10	Eficiencia del soporte brindado en la resolución de problemas o consultas sobre el funcionamiento de la plataforma tecnológica SINPE.	<input type="radio"/>										
11	Conformidad con la solución de los casos y reclamos presentados ante el BCCR sobre operativas y transacciones SINPE.	<input type="radio"/>										
12	Conformidad con las soluciones brindadas a problemas o consultas asociadas a aspectos regulatorios y operativos del SINPE.	<input type="radio"/>										
13	Conformidad con el tiempo transcurrido para recibir respuesta a los casos o consultas interpuestas.	<input type="radio"/>										
14	Efectividad del soporte a la atención de casos y reportes por problemas las 24 horas los 7 días de la semana (dentro y fuera del horario bancario).	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Atención y servicio al cliente.**

Funcionalidad y utilidad de la plataforma		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Rapidez con que se procesan las transacciones en el SINPE.	<input type="radio"/>										
16	Funcionamiento continuo del procesamiento de la plataforma del SINPE (sin interrupciones o caídas del sistema).	<input type="radio"/>										
17	Facilidad de uso de la plataforma del SINPE.	<input type="radio"/>										
18	Conformidad de su entidad con los requerimientos tecnológicos establecidos por el BCCR para el funcionamiento de la plataforma.	<input type="radio"/>										
19	Tiempo de respuesta en el ingreso y autenticación del usuario a la plataforma.	<input type="radio"/>										
20	Conformidad con la frecuencia de liberación de actualizaciones a la plataforma.	<input type="radio"/>										
21	Conformidad con el horario en que se aplican las actualizaciones a la plataforma.	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Funcionalidad y utilidad del sistema.**

Oportunidad		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22	Conformidad con el plazo de espera para la ejecución de pruebas de implementación de nuevos servicios en el Ambiente de Pruebas.	<input type="radio"/>										
23	Conformidad con el Ambiente de Pruebas facilitado para la ejecución de pruebas orientada a nuevos servicios.	<input type="radio"/>										
24	Conformidad con las guías para aplicar los procedimientos solicitados por el BCCR para la realización de pruebas en la puesta en marcha o mejora de los servicios SINPE.	<input type="radio"/>										
25	Conformidad con el personal del BCCR asignado al acompañamiento en la puesta en marcha de nuevos servicios.	<input type="radio"/>										
26	Capacidad de su entidad para cumplir con los plazos establecidos por el BCCR para la puesta en marcha de nuevos servicios.	<input type="radio"/>										
27	Cumplimiento del BCCR de los plazos establecidos para la puesta en marcha de nuevos servicios.	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Oportunidad.**

Dimensión de Seguridad

Gestión de riesgos		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Efectividad de los siguientes mecanismos de mitigación del riesgo operativo establecidos por el BCCR:											
28	<ul style="list-style-type: none"> Uso de la firma digital al realizar transacciones (autenticación de doble factor). 	<input type="radio"/>										
29	<ul style="list-style-type: none"> Uso de estaciones de usuarios VDI's que permiten el acceso remoto al SINPE desde cualquier parte del país. 	<input type="radio"/>										
30	<ul style="list-style-type: none"> Medidas de control implementadas por el BCCR para evitar accesos indebidos y errores que pudieran entorpecer las transacciones realizadas en el SINPE. 	<input type="radio"/>										
31	<ul style="list-style-type: none"> Otros: _____ (especifique) 	<input type="radio"/>										
32	Efectividad de los mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez para obtener recursos (MIL).	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Gestión de riesgos**.

Marco Normativo y Reglamentario		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33	Conformidad con las disposiciones establecidas por el BCCR para garantizar la legitimidad de las transacciones y resguardar la información del SINPE.	<input type="radio"/>										
34	Solidez jurídica de la regulación establecida por el BCCR para garantizar normal funcionamiento del SINPE.	<input type="radio"/>										
35	Disponibilidad de los Reglamentos y Normas complementarias vigentes para cada uno de los servicios ofrecidos.	<input type="radio"/>										
36	Claridad de la estructura de la regulación y la normativa aplicable a los diferentes servicios.	<input type="radio"/>										
37	Conformidad con el acceso al marco normativo y reglamentario del SINPE	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Marco Normativo y Reglamentario**.

Dimensión de Transparencia

Acceso y uso de datos e información		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38	Acceso en tiempo real a información crítica para monitoreo del negocio (Saldo cuentas de fondos, Encaje Legal, requerimientos de garantías, entre otros).	<input type="radio"/>										
39	Utilidad y completitud de los datos disponibles en los modelos de información.	<input type="radio"/>										
40	Facilidad de uso de los modelos de información.	<input type="radio"/>										
41	Tiempo de respuesta en el proceso de carga y procesamiento de los modelos de información.	<input type="radio"/>										
Utilidad de la información que provee el BCCR en su sitio web sobre:												
42	El funcionamiento del SINPE (entidades asociadas, tarifas, horarios, reclamos, etc.).	<input type="radio"/>										
43	Estadísticas de las transacciones.	<input type="radio"/>										
44	Facilidad para encontrar la información sobre los sistemas de pago en el sitio web del BCCR.	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Acceso y uso de datos e información.**

Capacitación y formación		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
45	Suficiencia de contenido de los cursos de capacitación al usuario SINPE.	<input type="radio"/>										
46	Metodología pedagógica empleada para la enseñanza en los cursos de capacitación.	<input type="radio"/>										
47	Metodología de evaluación aplicada en los cursos de capacitación.	<input type="radio"/>										
48	Efectividad de las capacitaciones para la comprensión del Reglamento del Sistema de Pagos.	<input type="radio"/>										
Calidad de las modalidades de capacitación ofrecidas												
49	A distancia	<input type="radio"/>										
50	Presencial	<input type="radio"/>										
51	Mixta	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Capacitación y formación.**

Comunicación con los Afiliados		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
52	Claridad de los comunicados SINPE sobre problemas técnicos que afectan a sus servicios.	<input type="radio"/>										
Oportunidad en la generación de comunicados SINPE												
53	Sobre la implementación de mejoras a los servicios SINPE.	<input type="radio"/>										
54	Sobre cambios a las regulaciones del SINPE.	<input type="radio"/>										
55	Sobre problemas técnicos que afectan a los servicios del SINPE.	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Comunicación con los afiliados**.

Imparcialidad en la gestión		No aplica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
56	Percepción de igualdad de trato por parte del BCCR hacia las entidades afiliadas al SINPE.	<input type="radio"/>										
57	Confianza de su entidad en la objetividad del BCCR, en cuanto a la administración del SINPE.	<input type="radio"/>										

Por favor, indique en el siguiente espacio cualquier comentario u observación que considere como oportunidades de mejora; las cuales no hayan sido contempladas en los ítems anteriores asociados a: **Imparcialidad en la gestión**.

Si tiene algún comentario u observación adicional que permita enriquecer el estudio, así como los servicios del SINPE, regístrelo en el siguiente espacio. Le agradecemos mucho su colaboración.

Muchas gracias

