



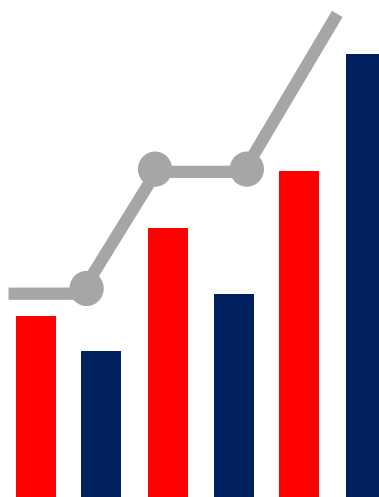
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
PRESUPUESTO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

T1 - 2022



Departamento de Planificación y Desarrollo

División de Calidad en la Gestión

28 de abril 2022

I. Importancia de realizar la encuesta de satisfacción de los servicios:

Enfocados en mantener a nuestros Clientes/Instituciones satisfechos con la presentación de los servicios institucionales y apoyando también al desarrollo y cumplimiento de la Carta Compromiso Ciudadano (CCC), es necesario medir la percepción de los clientes/instituciones ante los servicios brindados.

II. Objetivo:

Conocer la percepción ante la eficiencia de los **canales de comunicación**, la **profesionalidad** y la percepción de los **Tiempos de Respuesta** presentado por nuestros colaboradores en la prestación de los servicios, con miras a seguir fortaleciéndolos e identificar dentro de todos los servicios evaluados los que cumplan para ser comprometidos en la CCC.

III. Objetivos específicos:

- Conocer el nivel de satisfacción de los Clientes/Instituciones por cada uno de los servicios brindados.
- Comprender cuáles son los servicios de mayor recurrencia y enfocar a la eficiente prestación de estos.
- Obtener la información necesaria para fortalecer los servicios brindados.
- Evaluar la eficiencia de los canales de comunicación.
- Soportar los servicios comprometidos en el documento Carta Compromiso Ciudadano.

IV. Metodología del desarrollo de la encuesta:

Esta encuesta fue realizada a todas instituciones desplegando en el mes de febrero a las instituciones con el objetivo de conocer la satisfacción promedio percibida por nuestros clientes.

Dentro de la evaluación de cada atributo los encuestados debían de catalogar la prestación del servicio en Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo, para fines de identificar el nivel de satisfacción general hemos realizado una clasificación de las respuestas:

- **Satisfactorio** = Muy Bueno y Bueno
- **Insatisfactorio** = Regular, Deficiente y Malo

NOTA: En la encuesta cada respuesta insatisfactoria se pregunta **¿Por qué?** con el objetivo de comprender mejor la causa que originó la no conformidad.

En el instrumento de medición también se presentan preguntas cerradas de Sí o No, donde cada respuesta negativa debe ser justificada; de igual manera al concluir la encuesta se le pregunta al **encuestado ¿Qué debemos Mejorar?** para obtener una retroalimentación general de la percepción de todos los servicios.

La metodología de la encuesta estuvo enfocada en los siguientes aspectos:

- Medir la apreciación de la eficiencia de los canales de contacto.
- Identificar los grupos que prestan una mayor interacción con los clientes.
- Medir la percepción para los atributos **Profesionalidad, Tiempo de Respuesta y el Proceso de Solicitud.**
- Conocer los servicios más demandados por las Unidades Ejecutoras.

V. Resultados obtenidos:

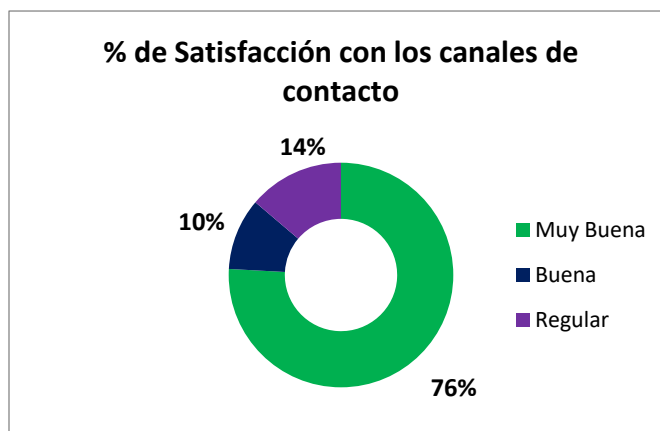
Las encuestas fueron desplegadas a 243 correos institucionales, según lo explicado en la metodología. Con el cierre de la encuesta se obtuvieron un total de 29 resultados, arrojando la siguiente información:

V.I Evaluación de los canales de contacto

Se le preguntó a los encuestados “¿Cómo considera la eficiencia de los canales de contacto con la institución?” con la finalidad de medir como los Clientes/Instituciones perciben el funcionamiento eficiente de los canales de comunicación.

A continuación, la relación de los resultados obtenidos:

¿Cómo considera la eficiencia de los canales de contacto con la institución?	
Muy Buena	22
Buena	3
Regular	4
Deficiente	0
Mala	0



Análisis de datos: del 14% (3 personas) que calificó los canales de contacto como regular 4 personas indicaron la dificultad de respuesta vía telefónica, indican que se le hace difícil contactar vía telefónica y que no responden el teléfono.

V.II Servicios más solicitados

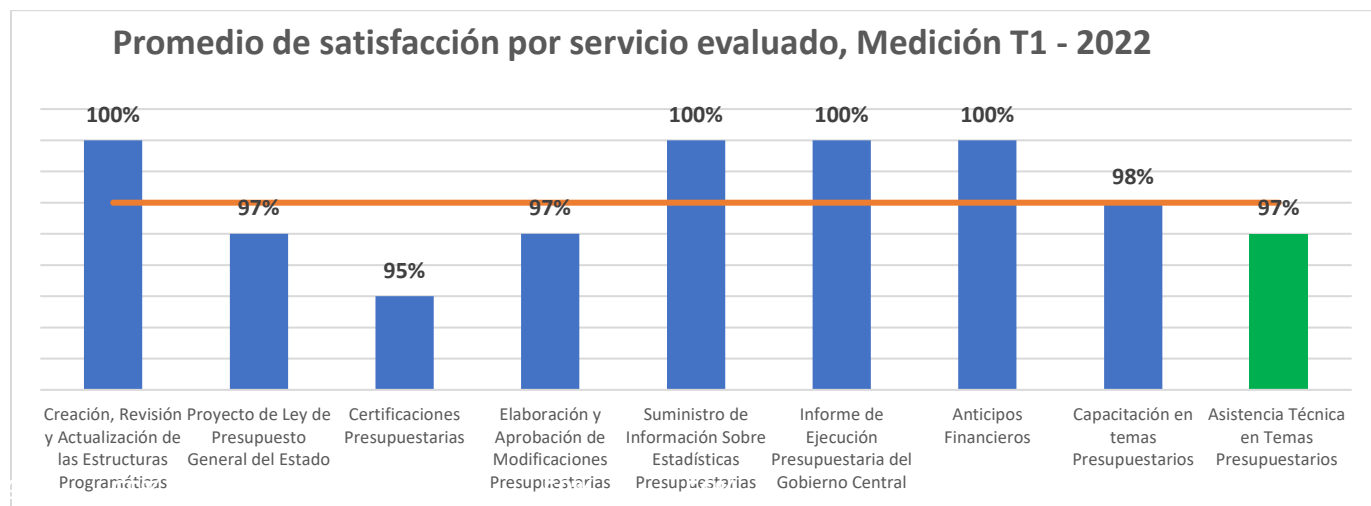
A las instituciones encuestadas se les pidió indicar cuales son los servicios que solicita a la DIGEPRES, con el objetivo de identificar los de mayor recurrencia e impacto, para esto se presentaron los servicios con una descripción para garantizar la comprensión de este. A continuación, se puede apreciar la tabla con la frecuencia de servicios solicitados relacionados a los resultados obtenidos:

Servicios Solicitados	Frecuencia	Proporción
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	19	65.51%
Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas	14	48.27%
Certificaciones Presupuestarias	14	48.27%
Anticipos Financieros	9	31.03%
Informe de Ejecución Presupuestaria del Gobierno Central	4	13.7%
Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	16	55.1%
Suministro de Información Sobre Estadísticas Presupuestarias	3	10.34%

V.II Grado de satisfacción en los servicios

En conjunto con la identificación de los servicios, se les explicó la definición del atributo de profesionalidad y el de Tiempo de Respuesta que se estará midiendo durante el desarrollo de la encuesta.

Los resultados presentados a continuación son el promedio porcentual de satisfacción de las encuestas recibidas:



Análisis de datos:

- Según la percepción de los encuestados podemos concluir que los 2 servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (Capacitación en Temas Presupuestarios y Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios) cumplieron con mínimo de satisfacción establecido de un **98%** para Capacitación en Temas Presupuestarios y un en **97%** Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios.
- El servicio con menor satisfacción promedio fue el de Certificaciones Presupuestarias presentando una satisfacción promedio de **95%**.

VI. Resultados:

Dentro de la evaluación de cada atributo los encuestados debían de catalogar la prestación entre Muy bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo; las respuestas catalogadas como Muy Bueno y Bueno se tomaron como positivas, mientras que las catalogadas como Regular, Deficiente y Malo fueron tomadas como puntos de mejora desde la óptica del cliente, a estos últimos se les pidió que justificaran sus respuestas. Otros aspectos evaluados fueron con preguntas cerradas de Sí o No; de igual manera al concluir la encuesta se le pregunta al encuestado **¿Qué debemos Mejorar?** para obtener una retroalimentación más holística de la percepción de todos los servicios.

A continuación, la recopilación de las respuestas puntos de mejora:

Pregunta: ¿Que debemos mejorar?		
Atributo	Comentario	Afinidad
N/A	Todo bien hasta ahora.	felicitación
N/A	Incluir opción de Excel al generar los informes presupuestarios.	Mejora de los procesos
N/A	Tiempo de espera de cada solicitud.	Tiempo de respuesta
N/A	Seguir mejorando.	Mejora de los procesos
N/A	Plataforma Tecnológica.	Mejora de los procesos
N/A	Excelente.	Felicitación
N/A	El reporte de la disponibilidad UE en mi opinión debe ser mas digerible.	Mejora de los procesos
N/A	Velar por el entendimiento de las instituciones al momento de dar instrucciones y asistencia por cualquier vía.	Mejora de los procesos
N/A	La comunicación entre los analistas y nosotros. últimamente resulta difícil la comunicación telefónica con los mismos.	Mejora de canales de contacto.
N/A	Hasta el momento estoy satisfecha con el servicio.	Felicitación
N/A	Todo muy bien, es una de las instituciones que mejor servicio da a sus usuarios.	Felicitación
N/A	La hora de la orientación a las instituciones debe ser mas explicito.	Mejora de los procesos
N/A	Mayor y mejor comunicación, más oportuna y clara.	Mejora de los procesos
N/A	El clasificador que deben mejorar, porque presupuesto tiene uno, activo otro y compra otro. Entiendo que debemos trabajar de la mano para tener un mejor rendimiento.	Mejora de los procesos
N/A	Ser un poco más rápido en las aprobaciones de solicitudes de cuota y modificaciones presupuestarias.	Tiempo de respuesta
N/A	Colocar la Cuota de las cargas fijas en la primera semana del mes de enero.	Mejora de los procesos
N/A	Los tiempos con los que solicitan y envían instrucciones; redefinir las informaciones que necesitan para aprobar los documentos, tiempo de respuestas y soluciones. Convertirse en aliados interinstitucionales para la fluidez de los procesos administrativos y financieros.	Tiempos de respuesta

N/A	Tienen excelente servicio.	Felicitación
N/A	Seguir creciendo y modernizando todas las operaciones con herramienta y aplicaciones.	Mejora de procesos
N/A	Veo todo bien.	Felicitación
N/A	Seguir dando esos servicios con esa calidad y calidez.	felicitación
N/A	Cuotas	Mejora de procesos
N/A	Siempre hay oportunidades de mejoras, los servicios de comunicación están dando inconvenientes	Mejora de canales de contacto.
N/A	Poder dar respuesta oportuna a los requerimientos enviados. Entendemos que el equipo asiste a múltiples instituciones. En algunas ocasiones percibimos que los requerimientos son atendidos luego de contactar al equipo vía Odilys o el Director de Presupuestos, Sr. Presbot	Tiempo de respuesta

A continuación, la agrupación de los resultados por afinidad:

Afinidad	Mejora en canales de contacto	Tiempos de respuesta	Mejora de los procesos	Felicitación
Cantidad	2	3	11	7
Porcentaje	6%	8%	29%	18%

VII. Conclusiones.

Los resultados obtenidos en la medición realizada durante el cierre del primer trimestre del 2022 fueron:

- Se evaluó la percepción de los 14 servicios prestados por la DIGEPRES de los cuales dos (2) de estos servicios están comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (CCC) bajo el atributo de **PROFESIONALIDAD**. A continuación, se puede apreciar la comparativa del estándar establecido versus el nivel de satisfacción obtenido:

Servicio comprometido	Estándar establecido	Nivel de Satisfacción
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	90%	97%
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	85%	98%

- Se evidencia una disminución de 3 cifras porcentuales en el servicio comprometido de **Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios**, en comparación con los resultados del T4 2021.
- El nivel de satisfacción promedio para todos los servicios que obtuvieron respuesta fue de un **98%**, manteniendo el mismo promedio en comparación con las últimas dos mediciones.
- Los comentarios realizados por los clientes se catalogaron como puntos de mejora y fueron agrupados por categorías o afinidad para poder enfocar los esfuerzos en la mejora de los servicios:
 - El porcentaje más alto de mejoras están relacionadas con la categoría **a mejora de los procesos**.
 - El siguiente porcentaje mas alto se refiere a **mejora de los tiempos de respuesta**.