



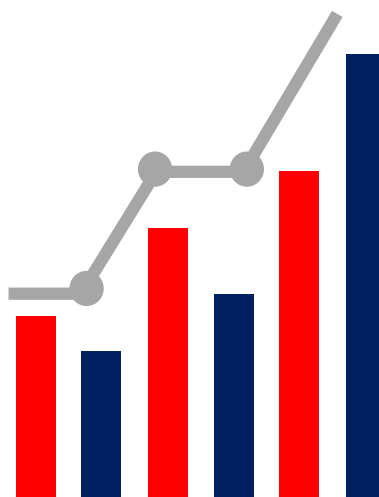
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
PRESUPUESTO



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

T2 - 2022



Departamento de Planificación y Desarrollo

División de Calidad en la Gestión

29 de junio 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.

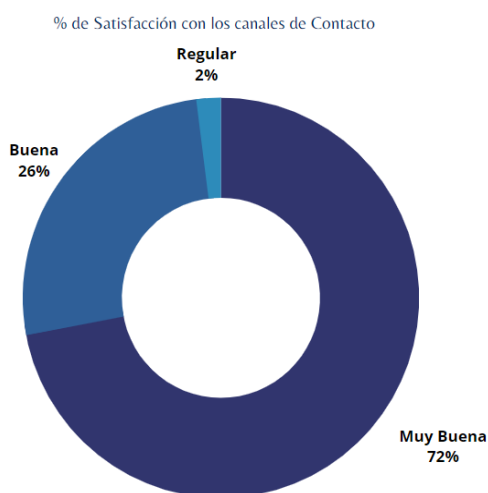
V. Resultados obtenidos:

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	36
Buena	13
Regular	1
Deficiente	0
Mala	0

Análisis de datos: del 2% (1 persona) que calificó los canales de contacto como regular 1 persona indicó la dificultad de respuesta vía correo electrónico, expresa que independientemente de la solicitud realizada por correo, deben llamar para validar y dar seguimiento para que la solicitud sea recibido y así se percatan de que se empiece a trabajar.

V.II Servicios más solicitados

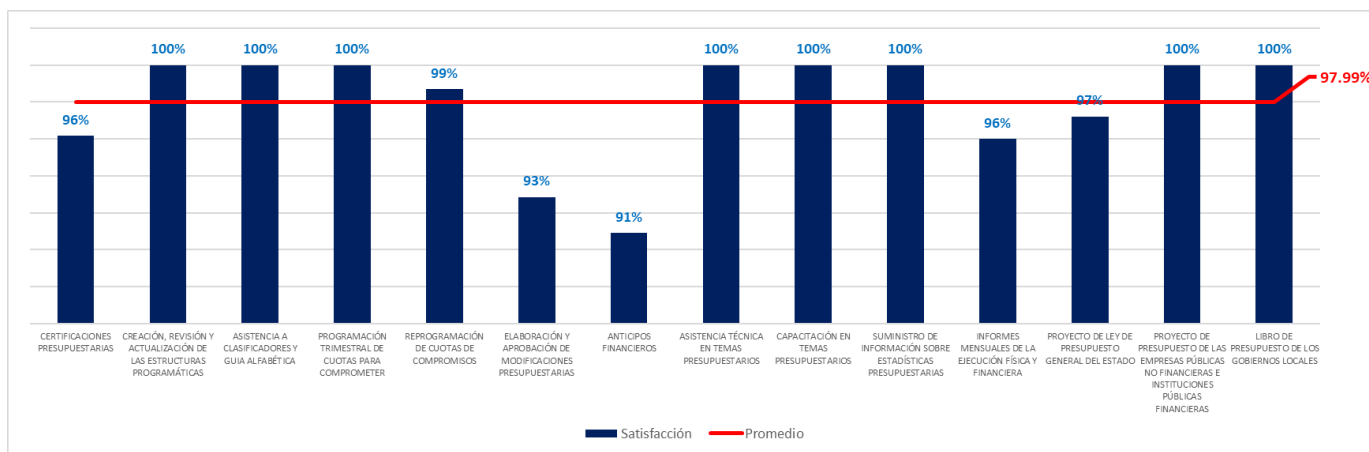
A las instituciones encuestadas se les pidió indicar cuales son los servicios que solicita a la DIGEPRES, con el objetivo de identificar los de mayor recurrencia e impacto, para esto se presentaron los servicios con una descripción para garantizar la comprensión de este. A continuación, se puede apreciar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

Servicios	Satisfacción
Certificaciones Presupuestarias	96%
Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas	100%
Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética	100%
Programación Trimestral de Cuotas para Comprometer	100%
Reprogramación de Cuotas de Compromisos	99%
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	93%
Anticipos Financieros	91%
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	100%
Capacitación en Temas Presupuestarios	100%
Suministro de Información sobre Estadísticas Presupuestarias	100%
Informes mensuales de la Ejecución Física y Financiera	96%
Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	97%
Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras	100%
Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales	100%

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:



98 %

Análisis de datos:

- Según la percepción de los encuestados podemos concluir que los 2 servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (Anticipos Financieros y Certificaciones Presupuestarios) cumplieron con mínimo de satisfacción establecido de un **93%** para la Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias y un **96%** para las Certificaciones Presupuestarias.
- El servicio con menor satisfacción promedio fue el de Anticipos Financieros con un **91%**.

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: ¿Qué debemos mejorar?		
Atributo	Comentario	Afinidad
N/A	Nuestra sugerencia es que nos capaciten en temas de presupuesto, ya que hay muchas cosas que no sabemos realizar y se nos dificulta el trabajo	Mejoras en Capacitaciones
N/A	Solo lo que escribí en la pregunta sobre el tiempo que tarden en aprobar modificaciones	Mejoras en Tiempo de Respuesta
N/A	SU TRABAJO ES MUY BUENO	Felicitación
N/A	Informar a las instituciones de los cambios realizados	Felicitación
N/A	Desde mi punto de vista este documento debe ser socializado con las instituciones	Mejoras en Socialización
N/A	Todos los servicios entregados por ustedes son muy buenos, no hay dudas de esto ni quejas	Felicitación
N/A	El seguimiento ha decaído un poco	Mejoras en Seguimiento
N/A	Más capacitaciones a nivel de Formulación de Presupuesto	Mejoras en Capacitaciones
N/A	Facilidad de modificación a la hora de la proyección de ejecución presupuestaria sin que esto no afecte nuestra evaluación	Mejoras de los Procesos
N/A	Muy buen servicio	Felicitación
N/A	El equipo que trabaja para esta institución es excelente, mis felicitaciones y que continúen así	Felicitación
N/A	La asistencia técnica es muy buena	Felicitación
N/A	En general excelente	Felicitación
N/A	Muy buena asistencia de parte de los analistas a nivel general de DIGEPRES, tanto el asignado fijo a la institución, como los demás	Felicitación
N/A	!!!Excelente servicios y acompañamiento!!!	Felicitación

N/A	Quiero felicitar a todo el equipo de DIGEPRES, se esfuerzan por dar un servicio de calidad	Felicitación
N/A	El servicio de DIGEPRES es excelente, sus técnicos son muy profesionales	Felicitación
N/A	los analistas deben dar las informaciones correctas de la disponibilidad para programar	Mejoras en Respuesta
N/A	Los Gobiernos locales deben tener SIGEF para realizar sus operaciones financieras	Mejoras de los Procesos
N/A	Mayor capacitación a nivel general	Mejoras en Capacitaciones

A continuación, la agrupación de los resultados por afinidad:



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%	100%
Capacitaciones en Temas Presupuestarios	85%	100%

- Se evidencia un aumento de 10 cifras porcentuales en el servicio comprometido de **Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios**, en comparación con los resultados del T1 2022.
- 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 en las capacitaciones**.
 - El siguiente porcentaje mas alto se refiere a **mejora de los procesos**.