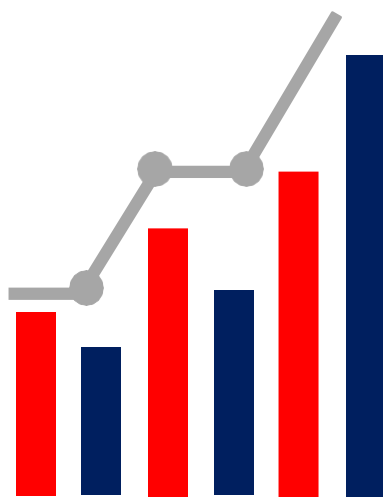


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

T3 - 2022



Departamento de Planificación y Desarrollo

División de Calidad en la Gestión

30 de septiembre 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

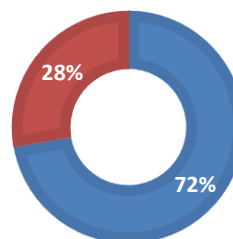
Se le preguntó a los encuestados “¿Cómo considera la eficiencia de los canales de contacto con la institución?” con la finalidad de medir como los Clientes/Instituciones perciben el funcionamiento eficiente de los canales de comunicación.

A continuación, la relación de los resultados obtenidos:

¿Cómo considera la eficiencia de los canales de contacto con la institución?	
Muy Buena	73%
Buena	28%
Regular	0
Deficiente	0
Mala	0

EFICIENCIA DE LOS CANALES DE CONTACTO

■ Muy Buena ■ Buena



Análisis de datos: el 72% calificó los canales de contacto como muy buenos y el 28% como bueno.

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:

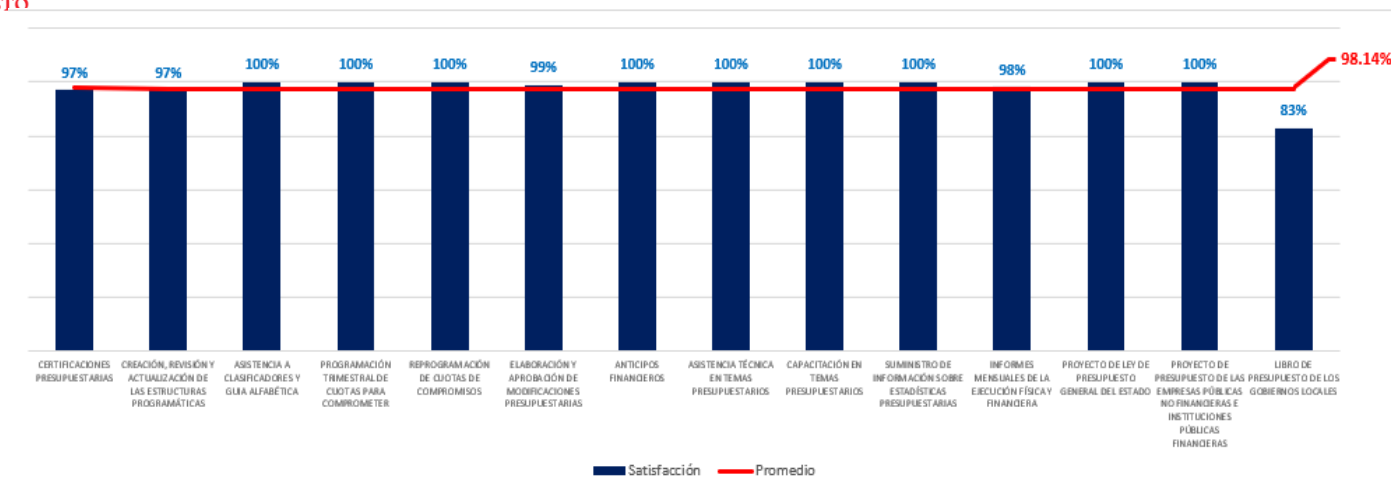
Servicios	Total de respuesta
Certificaciones Presupuestarias	31
Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas	23
Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética	26
Programación Trimestral de Cuotas para Comprometer	39
Reprogramación de Cuotas de Compromisos	39
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	42
Anticipos Financieros	17
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	29
Capacitación en Temas Presupuestarios	40
Suministro de Información sobre Estadísticas Presupuestarias	14
Informes mensuales de la Ejecución Física y Financiera	28
Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	20
Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras	14
Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales	10

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:

Servicios	Satisfacción
Certificaciones Presupuestarias	97%
Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas	97%
Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética	100%
Programación Trimestral de Cuotas para Comprometer	100%
Reprogramación de Cuotas de Compromisos	100%
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	99%
Anticipos Financieros	100%
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	98%
Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	100%
Proyecto de Presupuesto de las Empresas Públicas no Financieras e Instituciones Públicas Financieras	100%
Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales	83%



98 %

Análisis de datos:

- Según la percepción de los encuestados podemos concluir que los 2 servicios comprometidos en la Carta Compromiso Ciudadano (Asistencia Técnica y Capacitaciones en temas Presupuestarios) cumplieron con mínimo de satisfacción sacando un 100 % cada uno
- El servicio con menor satisfacción promedio fue el Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales con un **83%**.

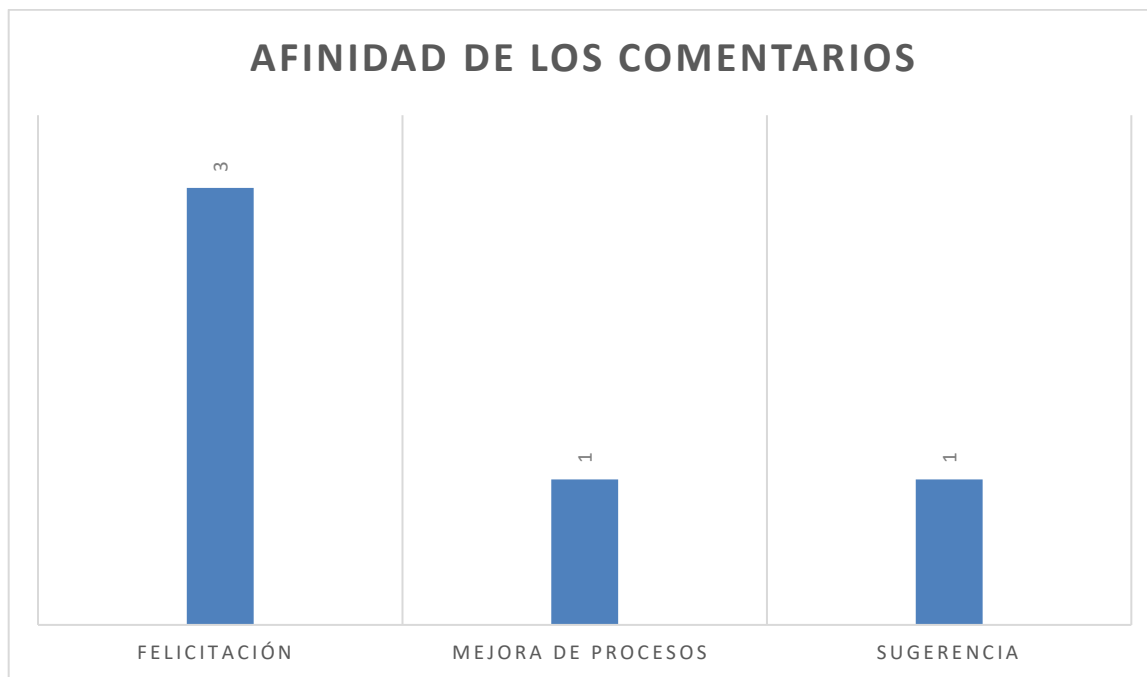
VI. Resultados:

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	¡¡¡Que nos sigan apoyando y guiándonos como lo hacen y que nunca bajen el servicio brindado!!! ¡Bendiciones!	Felicitación
N/A	HASTA AHORA ESTA FUNCIONANDO TODO MUY BIEN.	Felicitación
N/A	El equipo que presta servicio a este Ministerio de Cultura es altamente especializado y capaz. Gentil y cortés. Apreciamos la diligencia y sentido de urgencia que muestran con cada solicitud que se les tramita.	Felicitación
N/A	Seguir mejorando y enlazando los sistemas	Mejora de los procesos
N/A	Valoramos la rapidez del servicio, dando respuesta de manera oportuna a lo requerimiento que hacemos, pues esto contribuye a que las instituciones seamos más eficiente en la consecución de nuestras metas u objetivos institucionales.	Felicitación
N/A	Permitir que las instituciones utilicen los fondos destinados de acuerdo con las actividades que ya tienen programadas, los viáticos los frisaron al 50% cuando esta institución realiza semanalmente viajes a las provincias fronterizas ya no tenemos viáticos porque limitaron lo poco que teníamos.	Sugerencia

A continuación, la agrupación de los resultados por afinidad:



VII. Conclusiones.

Los resultados obtenidos en la medición realizada durante el cierre del tercer 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 que se ha mantenido la satisfacción de 100% de los servicios comprometidos.
- 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 los comentarios están relacionados a felicitaciones.
 - El siguiente porcentaje más alto son sugerencias de mejoras de los procesos.