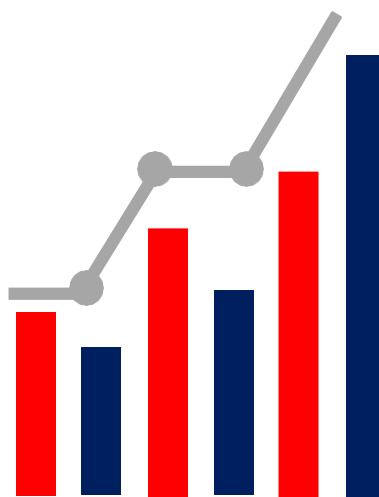


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS

T4 - 2022



Departamento de Planificación y Desarrollo

División de Calidad en la Gestión

30 de diciembre 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

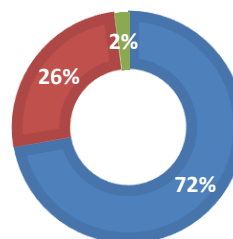
Se le preguntó a los encuestados “¿Cómo considera la eficiencia de los canales de contacto con la institución?” con la finalidad de medir como los Clientes/Instituciones perciben el funcionamiento eficiente de los canales de comunicación.

A continuación, la relación de los resultados obtenidos:

¿Cómo considera la eficiencia de los canales de contacto con la institución?	
Muy Buena	73%
Buena	26%
Regular	2
Deficiente	0
Mala	0

EFICIENCIA DE LOS CANALES DE CONTACTO

■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular



Análisis de datos: el 72% calificó los canales de contacto como muy buenos y el 26% como bueno y 2% regular.

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:

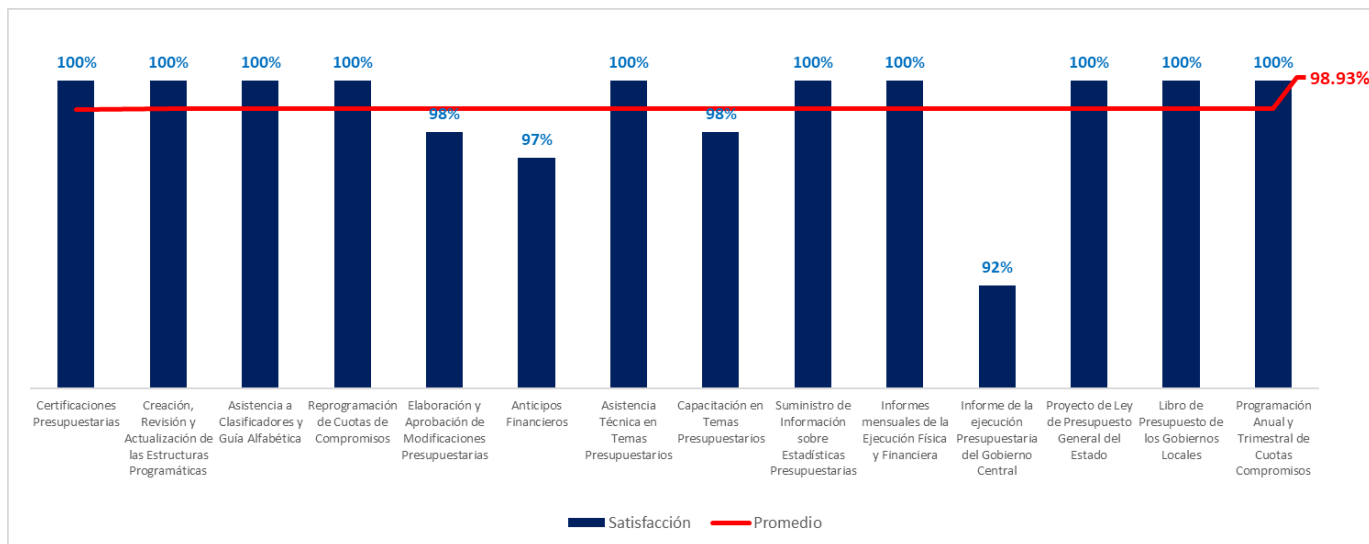
Servicios	Total de respuesta
Certificaciones Presupuestarias	30
Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas	26
Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética	26
Reprogramación de Cuotas de Compromisos	33
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	39
Anticipos Financieros	15
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	36
Capacitación en Temas Presupuestarios	24
Suministro de Información sobre Estadísticas Presupuestarias	13
Informes mensuales de la Ejecución Física y Financiera	8
Informe de la ejecución Presupuestaria del Gobierno Central	29
Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	23
Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales	7
Programación Anual y Trimestral de Cuotas Compromisos	36

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	100%
Creación, Revisión y Actualización de las Estructuras Programáticas	100%
Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética	100%
Reprogramación de Cuotas de Compromisos	100%
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	98%
Anticipos Financieros	97%
Asistencia Técnica en Temas Presupuestarios	100%
Capacitación en Temas Presupuestarios	98%
Suministro de Información sobre Estadísticas Presupuestarias	100%
Informes mensuales de la Ejecución Física y Financiera	100%
Informe de la ejecución Presupuestaria del Gobierno Central	92%
Proyecto de Ley de Presupuesto General del Estado	100%
Libro de Presupuesto de los Gobiernos Locales	100%
Programación Anual y Trimestral de Cuotas Compromisos	100%



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 % y 98% cada uno.
- El servicio con menor satisfacción promedio fue el informe de la ejecución Presupuestaria del Gobierno Central **92%**.

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.

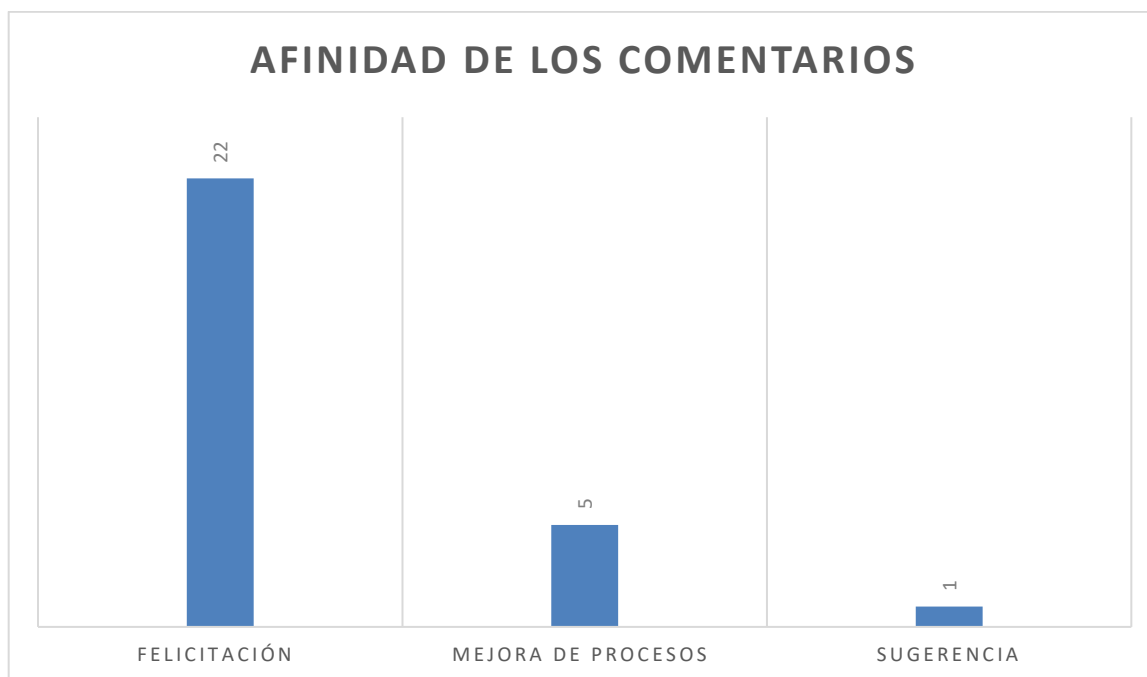
A continuación, la recopilación de las respuestas puntos de mejora que fueron colocadas íntegramente cómo fueron recibidas:

Comentario	Afinidad
Excelente Servicio	Felicitación
el servicio solicitado es en tiempo solicitados es de bien servicio	Felicitación
Quiero felicitar a todo el equipo de DIGEPRES, se esfuerzan por dar un servicio de calidad	Felicitación
TODO BIEN	Felicitación
Dar mas seguimiento	Mejora de procesos
Excelente muy buen trabajo	Felicitación
todo bien	Felicitación
Todo excelente según qué lo que hemos tenido en DIGEPRES	Felicitación
Todo excelente	Felicitación
Buena	Felicitación
No cambien	Felicitación
SEGUIR COMO HASTA AHORA	Felicitación
solo que se nos notificará que a partir del tercer trimestre nosotros como descentralizados, estaremos a partir de dicho período éramos quienes registraremos la metafísica, por desconocimiento nos caímos en los indicadores	Mejora de comunicación
La analista asignada brinda muy buena atención.	Felicitación
Servicio muy eficiente.	Felicitación
Es necesario sea corregido en el Sistema la programación para que las instituciones puedan realizar las mismas	Mejora de procesos
Seguir mejorando y enlazando los sistemas	
todo muy bien	Felicitación
Hasta ahora todo va muy bien.	Felicitación

PRESUPUESTO

Realmente debería establecer tiempo en los servicios como 6 horas, un día, dos días etc.	Sugerencia
continúen así	Felicitación
Que la cantidad de modificaciones no afecte la evaluación meta física-financiera	
Explican bien el proceso	Felicitación
EL SERVICIO PRESTADO A ESTA DIRECCION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO A SIDO EXCELENTE	Felicitación
Deberían de tener mas reportes en este modulo.	Mejora de los procesos
Me siento satisfecha con el servicio	Felicitación
Excelentes profesionales. Los felicito!!	Felicitación
capacitaciones	Mejora de los procesos
el tiempo debe mejor n poquito mas.	Mejora de los procesos
Esta buena los servicios.	Felicitación
Excelente servicios y acompañamiento!!!	Felicitación

A continuación, la agrupación de los resultados por afinidad:



VII. Conclusiones.

Los resultados obtenidos en la medición realizada durante el cierre del cuarto 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%	98%

- Se evidencia que se ha mantenido la satisfacción de 99% 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.