

JUNIO 2022

# Gabinete de Política Social



Gabinete de Política Social  
**SUPERATE**  
Administradora de Subsidios Sociales  
Sistema Único de Beneficiarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS OFRECIDOS POR  
PUNTO SOLIDARIO



ELABORADO POR:  
JOEL RODRIGUEZ  
ANALISTA

---

SUPERVISADO POR:  
MARLON GALAN  
DIRECTOR OPERACIONES

---

APROBADO POR:  
RAFAEL PEÑA  
COORDINADOR DE PUNTO  
SOLIDARIO

---

# ÍNDICE

**04**

**INTRODUCCIÓN**

**07**

**FICHA TÉCNICA**

**06**

**SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO  
SOLIDARIO ENCUESTADOS**

**08**

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

**10**

**SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN  
LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

**17**

**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO  
ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO**

**18**

**PERFIL DEL ENCUESTADO**

**19**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS EN  
LINEA**

# ÍNDICE

**20**

**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO  
VS EL SERVICIO RECIBIDO**

**21**

**CONTACTO CON EL SOPORTE EN  
LINEA**

**22**

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS: SERVICIOS  
PRESENCIALES Y SERVICIOS  
VIRTUALES**

**23**

**EXPECTATIVA SERVICIOS  
PRESENCIALES, SERVICIOS  
VIRTUALES Y SERVICIOS A  
USUARIOS INSTITUCIONALES**

**24**

**PLAN DE ACCIÓN**

# **INTRODUCCION**

El Ministerio de Administración Pública, en su rol de órgano rector del empleo público, tiene como función principal asesorar a las instituciones en materia de función pública, fortalecimiento y evaluación de la gestión institucional.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo marzo-junio 2022.

# FICHA TÉCNICA

## Ámbito

Oficinas de Punto Solidario y call center SIUBEN.

## Población

Usuarios de Punto Solidario físicos y en línea.

## Metodo a utilizar

Encuesta Nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos y los servicios en línea en la administración pública general.

## Muestra

- 848 encuesta realizadas:
- Servicios Presenciales: 370
  - Servicios Digitales: 478

La entrevista se realizó de manera presencial y telefónica en los Puntos Solidarios en los meses de mayo - junio 2022

## Responsable

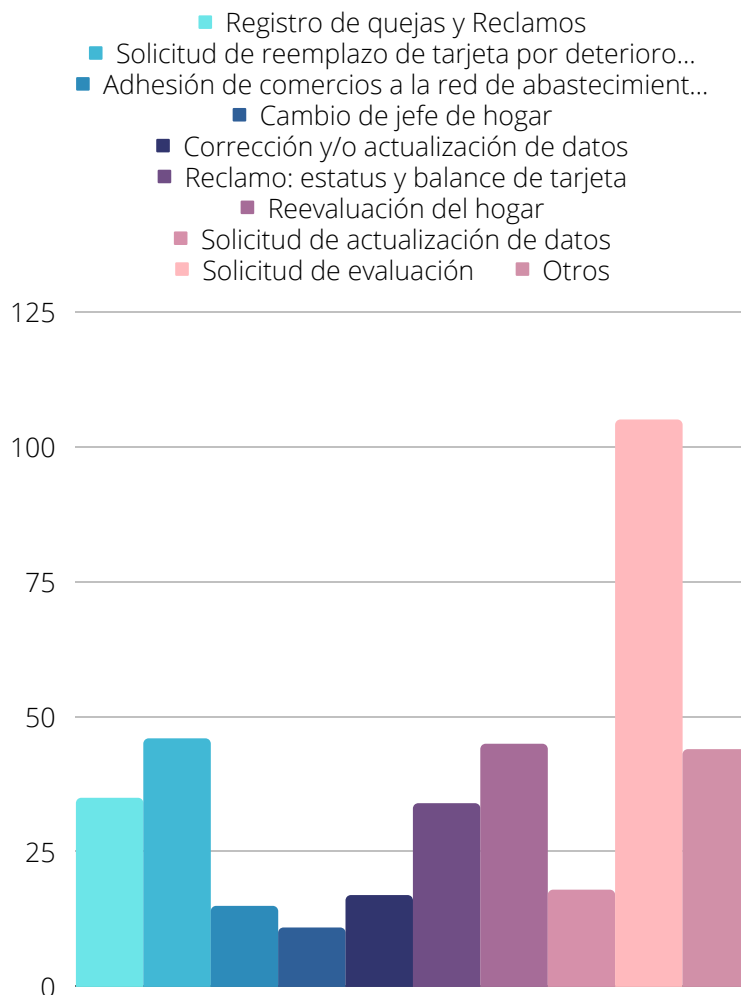
Punto Solidario, Analistas y Técnicos de la Dirección de Operaciones SIUBEN. Técnicos de centro de llamada SIUBEN.

# SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO ENCUESTADOS

- Registro de quejas y Reclamos
- Registro de quejas y Reclamos Reclamo por sanción u observación Reclamo: estatus y balance de tarjeta
- Registro de quejas y Reclamos Reclamo: no autoriza y posee nómina
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo Registro de quejas y Reclamos
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo Reclamo: estatus y balance de tarjeta
- Adhesión de comercios a la red de abastecimiento social (RAS)
- Cambio de dirección
- Cambio de jefe de hogar
- Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro
- Corrección y/o actualización de datos
- Reclamo por sanción u observación
- Reclamo: consumo no autorizado
- Reclamo: estatus y balance de tarjeta
- Reclamo: no autoriza y posee nómina
- Re-evaluación del hogar
- Re-evaluación del hogar Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo
- Solicitud de actualización de datos
- Solicitud de actualización de datos Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro
- Solicitud de evaluación
- Solicitud de evaluación Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo
- Solicitud de evaluación Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro
- Solicitud de evaluación Reclamo: consumo no autorizado
- Solicitud de evaluación Solicitud de actualización de datos

# SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO ENCUESTADOS

## Distribución



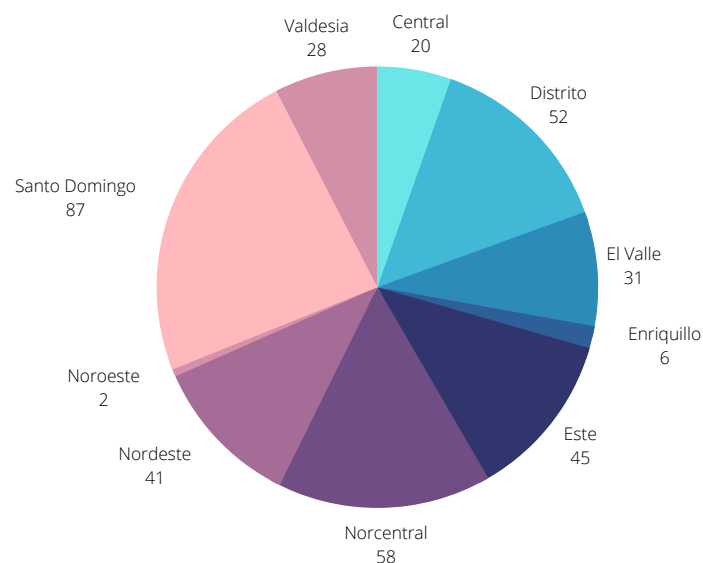
En este gráfico de barras podemos apreciar los trámites solicitados más concurrentes durante la duración de la entrevista. Aquellos trámites que no reunían más de 10 solicitudes, fueron agrupados dentro del grupo "Otros".

# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Las encuestas fueron realizadas a usuarios de cada regional con entrevistadores seleccionados por su experiencia en el trabajo de campo.

Para la selección de la población a encuestar se tomó el promedio mensual de solicitudes de servicios en las oficinas Punto Solidario de cada Regional. Luego se asignó la muestra de manera directamente proporcional a la cantidad de casos recibidos por las regionales.

Se realizaron 370 encuestas distribuidas de la siguiente manera:



La escala utilizada para evaluar las respuestas de cada entrevistado está organizada de la siguiente manera: los que respondieron entre 0 - 3 están insatisfechos con el servicio, entre 4 - 6 no están ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio y quienes puntuaron entre 7 - 10 se sienten satisfechos con el servicio.



# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

## Servicios en línea

Se realizaron 478 encuestas. Las encuestas fueron realizadas a usuarios que previamente utilizaron los servicios en línea para realizar un trámite, estos fueron brevemente entrevistados por un personal capacitado del Call Center SIUBEN. Los servicios en línea encuestados fueron los siguientes:

- Solicitud de evaluación 329
- Reevaluación del hogar 45
- Registro de quejas y Reclamos 12
- Solicitud de actualización de datos 9
- Reclamo: estatus y balance de tarjeta 8
- Corrección y/o actualización de datos 6
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo 6
- Registro de quejas y reclamos 4
- Cambio de dirección 3
- Cambio de jefe de hogar 2
- Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro 2
- Otros 12

La escala utilizada para evaluar las respuestas de cada entrevistado está organizada de la siguiente manera: los que respondieron entre 0 - 3 están insatisfechos con el servicio, entre 4 - 6 no están ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio y quienes puntuaron entre 7 - 10 se sienten satisfechos con el servicio.

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Para medir la satisfacción del usuario se utilizó el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio. Estos criterios son:

- **Elementos Tangibles**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- **Confiabilidad**

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- **Capacidad de respuesta**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **Profesionalidad**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **Empatía**

Atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios.

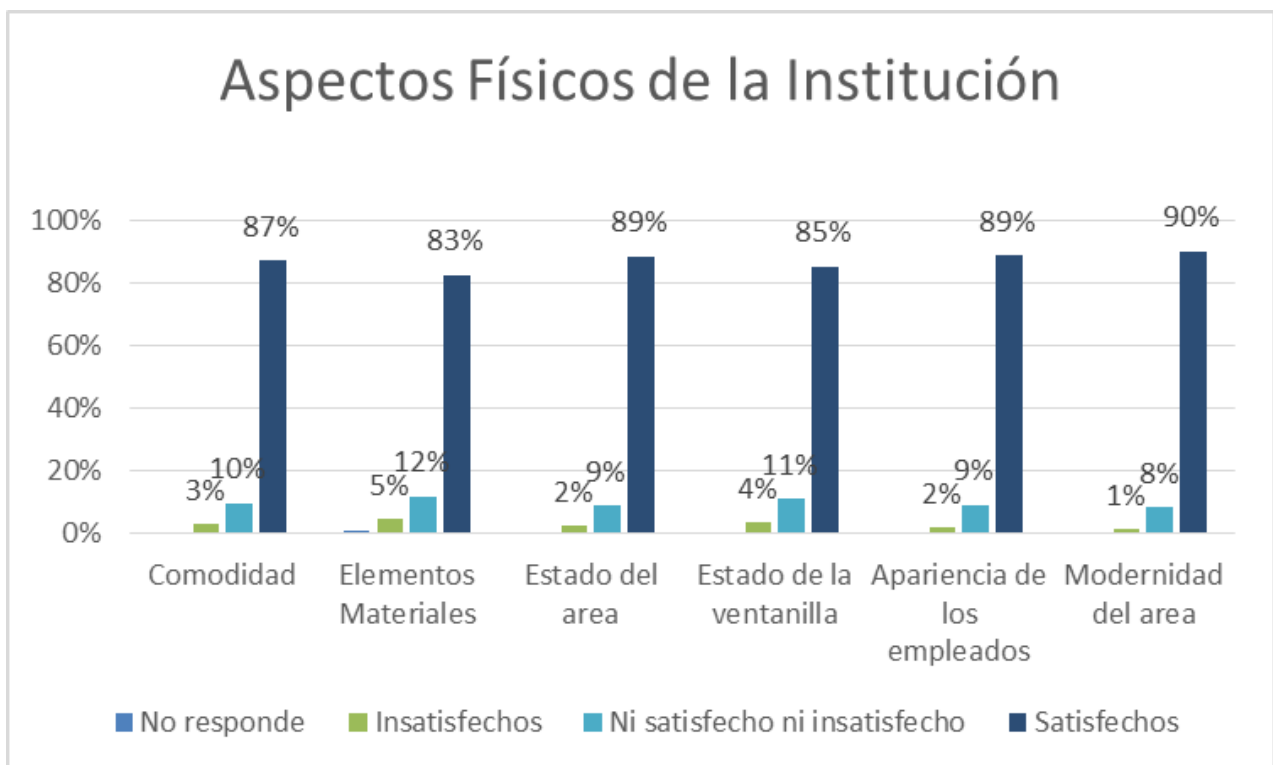
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN

Promedio de satisfacción de la dimensión

87%

## ELEMENTOS TANGIBLES

¿Cómo valora usted...

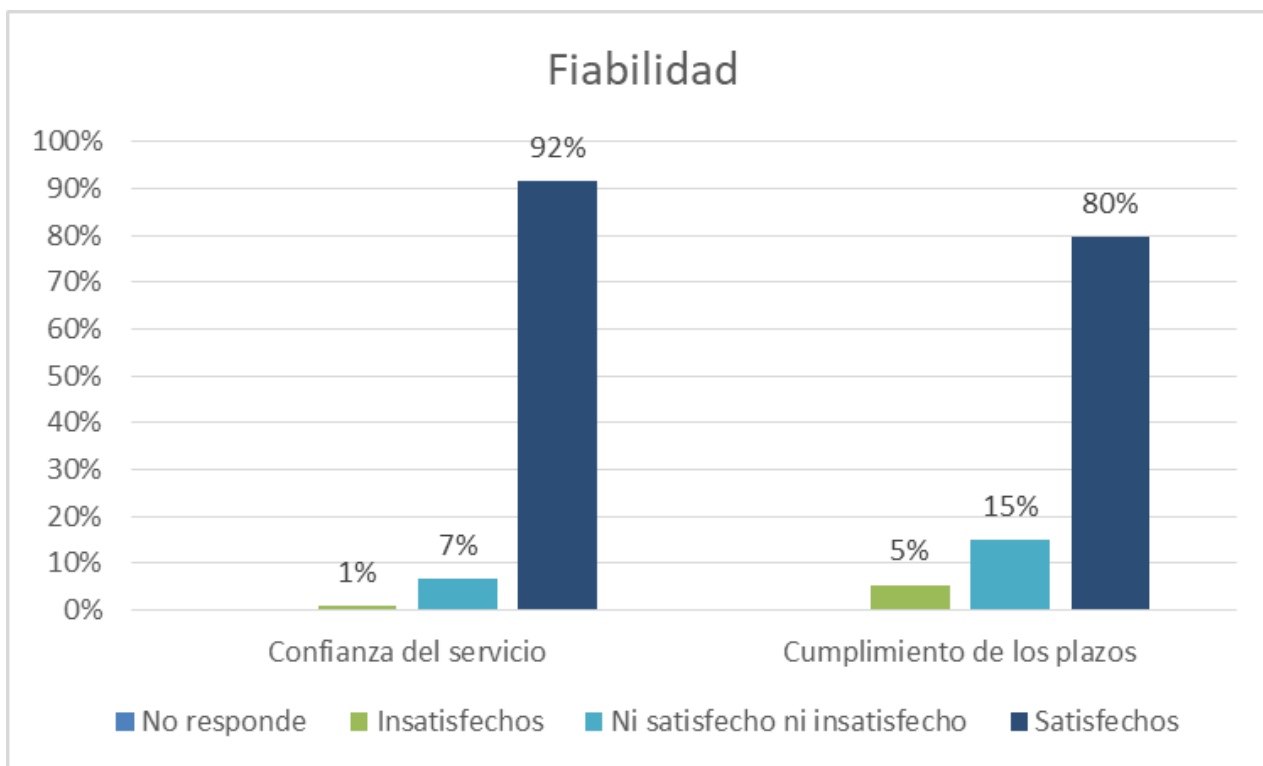


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN FIABILIDAD

Promedio de satisfacción de la dimensión

86%

¿Cómo valora usted...

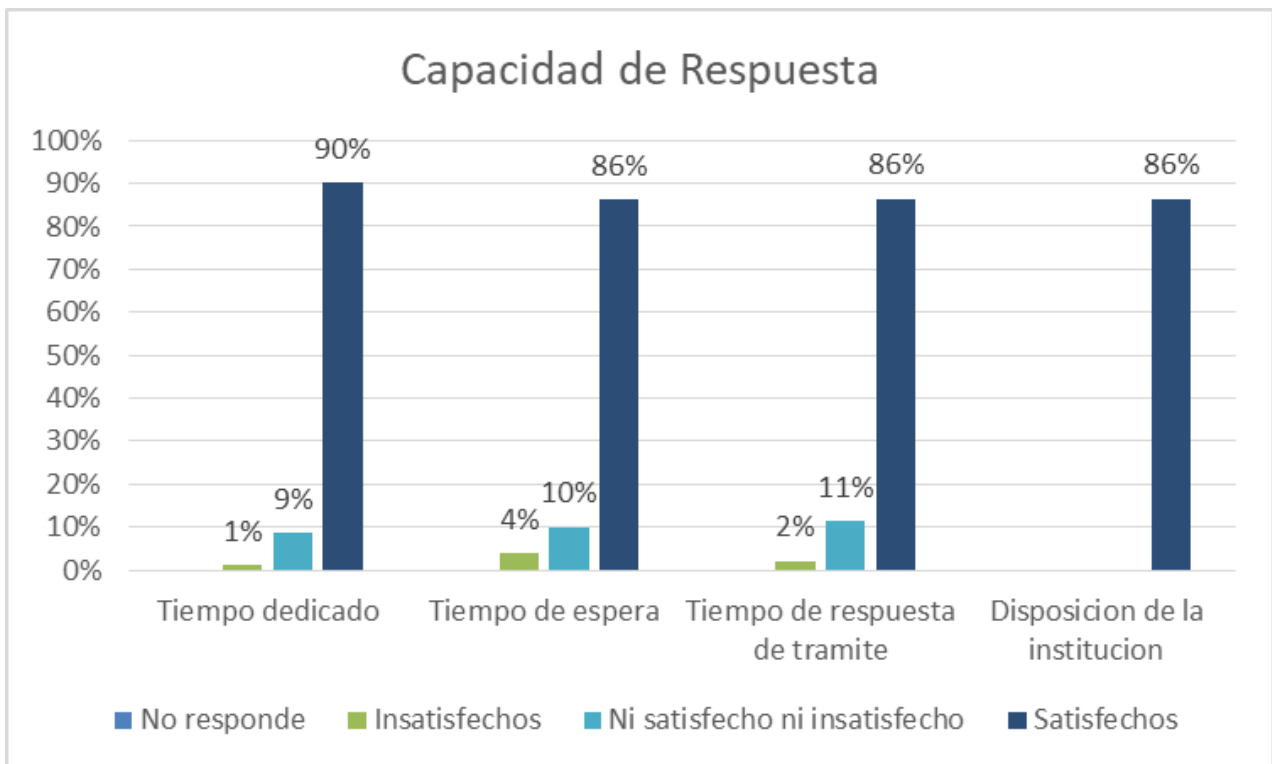


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio de satisfacción de la dimensión

87%

¿Como valora usted...



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

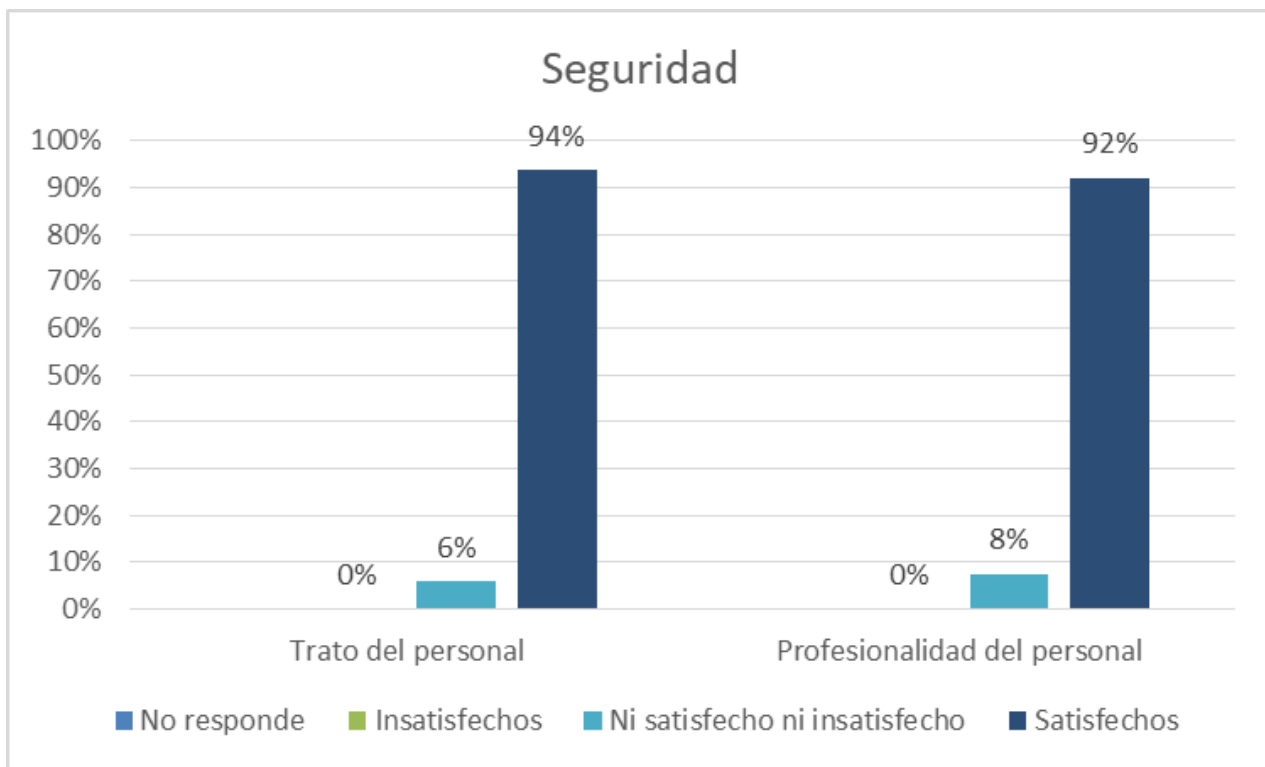
## DIMENSIÓN

### SEGURIDAD

Promedio de satisfacción de la dimensión

93%

¿Cómo valora usted...

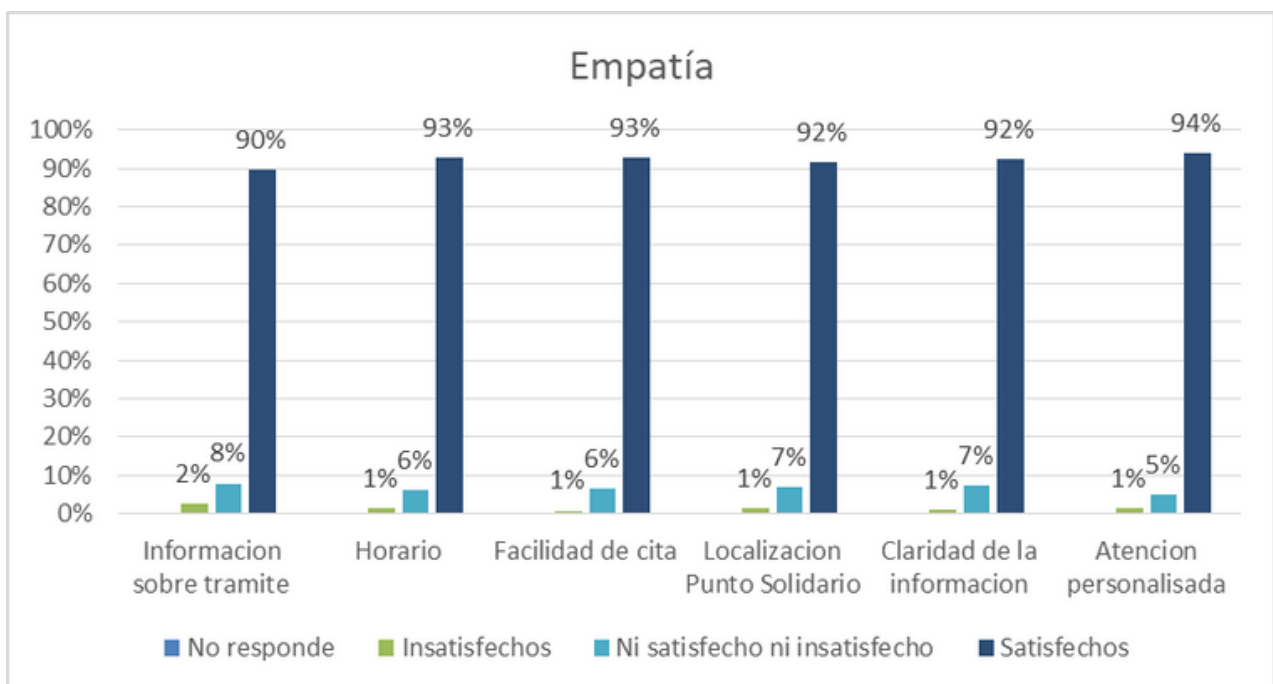


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA

Promedio de satisfacción de la dimensión

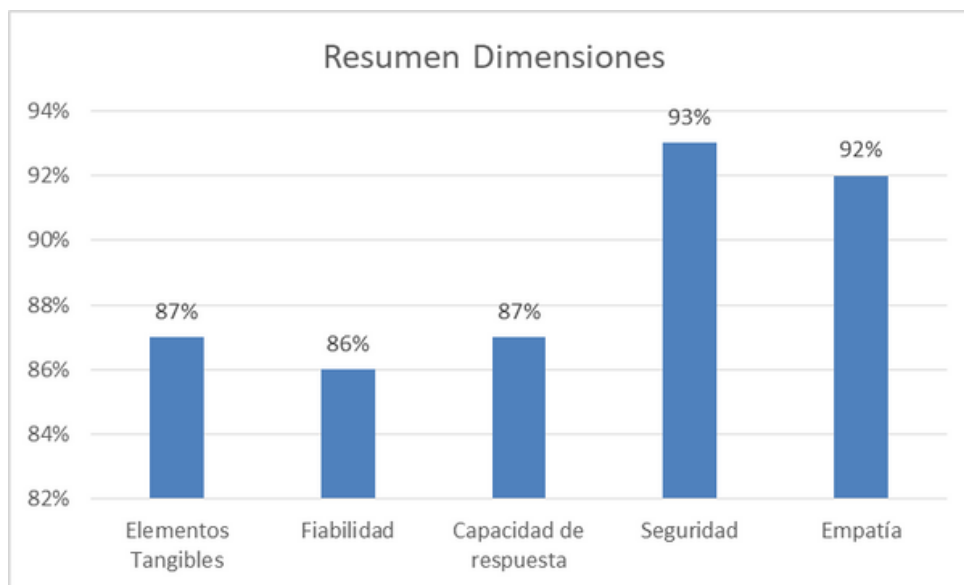
92%

¿Cómo valora usted...



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN RESUMEN

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Tomando en cuenta que el nivel de satisfacción esperado por dimensión es de un 90% aquí claramente se puede ver reflejado que no se alcanzó el estándar en todas las dimensiones. Siendo fiabilidad y capacidad de respuesta las dos dimensiones que no alcanzaron la meta pautaada.

### Índice de Satisfacción General



Base 100% de la muestra



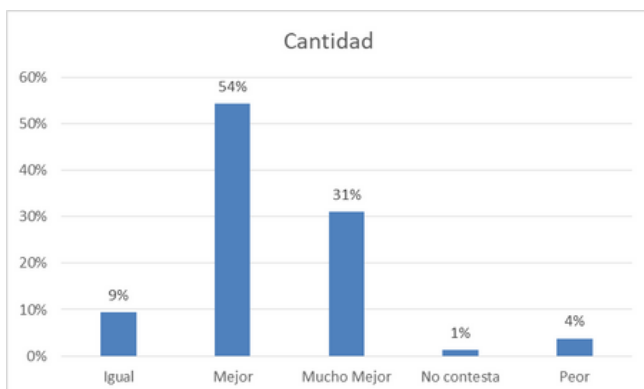
# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

**85%**

De los usuarios consideran que el servicio fue mucho mejor o mejor de lo que esperaban.

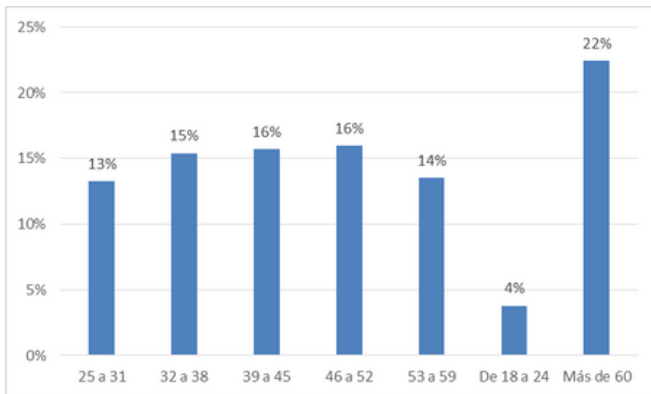
**89%**

De los usuarios quedaron satisfechos con el servicio ofrecido.

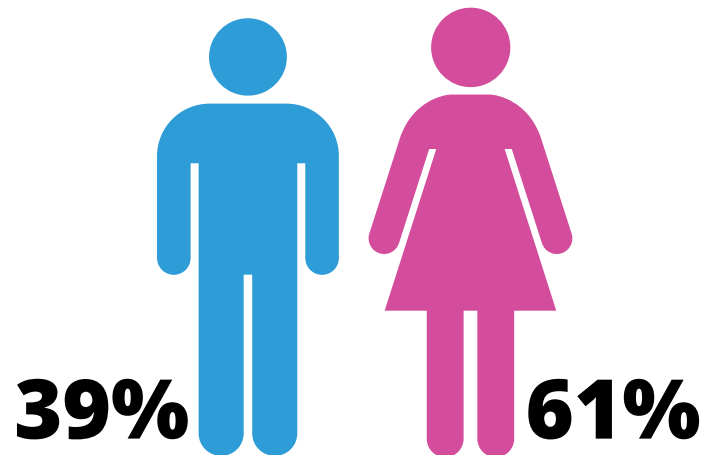


# PERFIL DEL ENCUESTADO

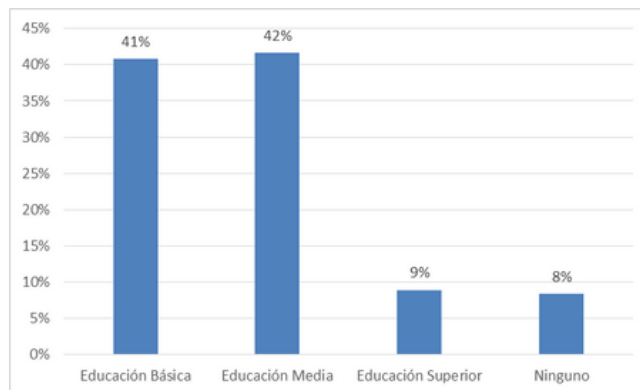
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



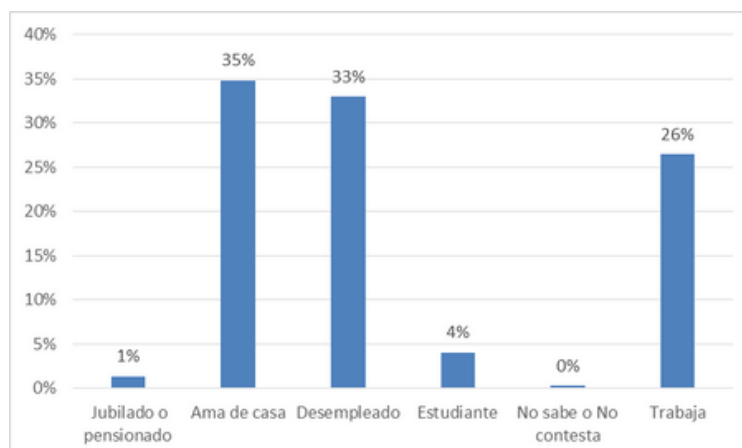
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente?



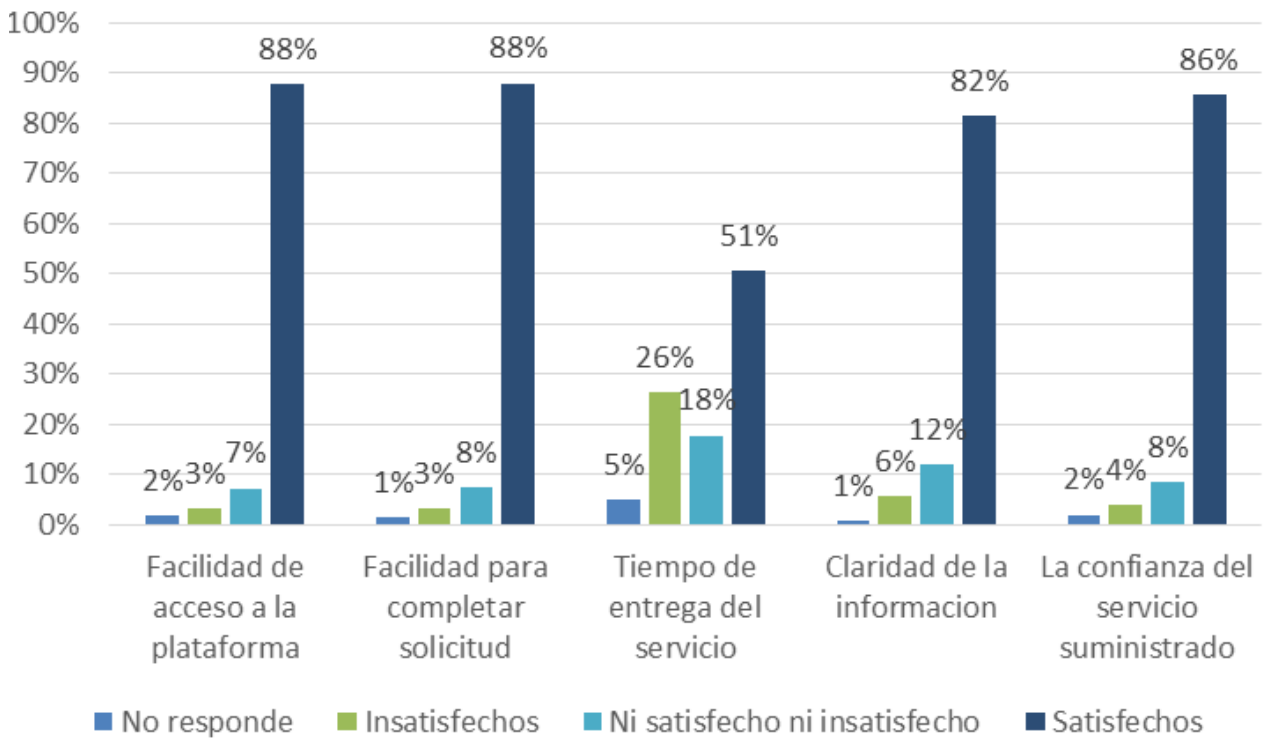
Base 100% de la muestra

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS EN LINEA

¿Como se siente con relación a...

Promedio de satisfacción de la dimensión

79%

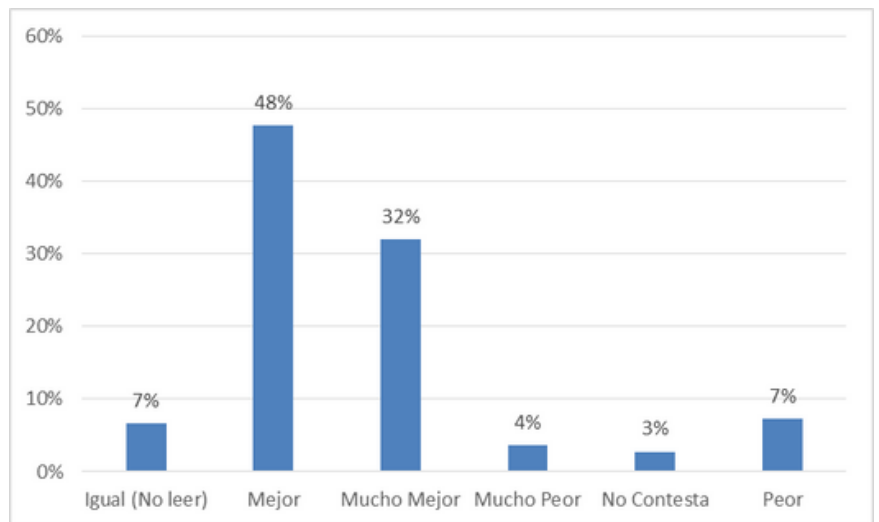


Según los resultados obtenidos podemos visualizar que existe una gran aceptación por parte de los usuarios en la facilidad de acceso a la plataforma y la facilidad para completar una solicitud. Sin embargo, se puede notar un gran descontento en el tiempo de respuesta del servicio solicitado, este solo satisfaciendo la necesidad del 51% de los usuarios.

# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

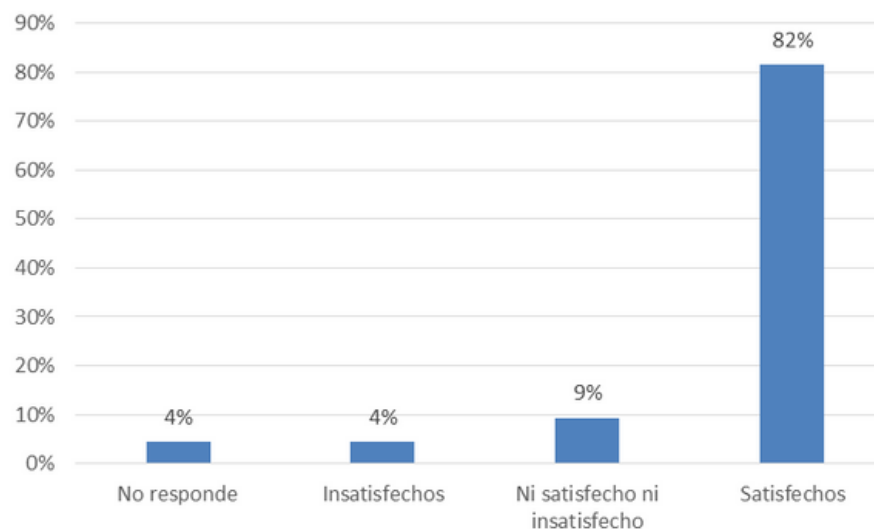
**80%**

De los usuarios consideran que el servicio fue mucho mejor o mejor de lo que esperaban.



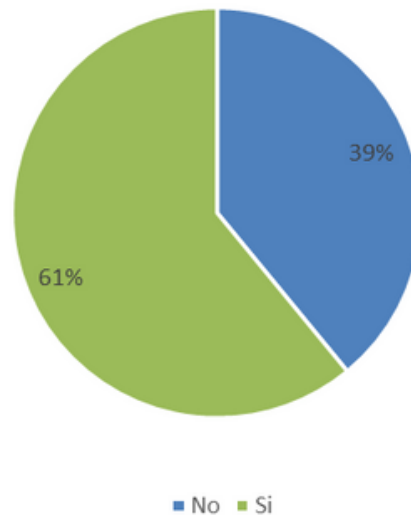
**82%**

De los usuarios están satisfechos con los servicios recibidos en línea.

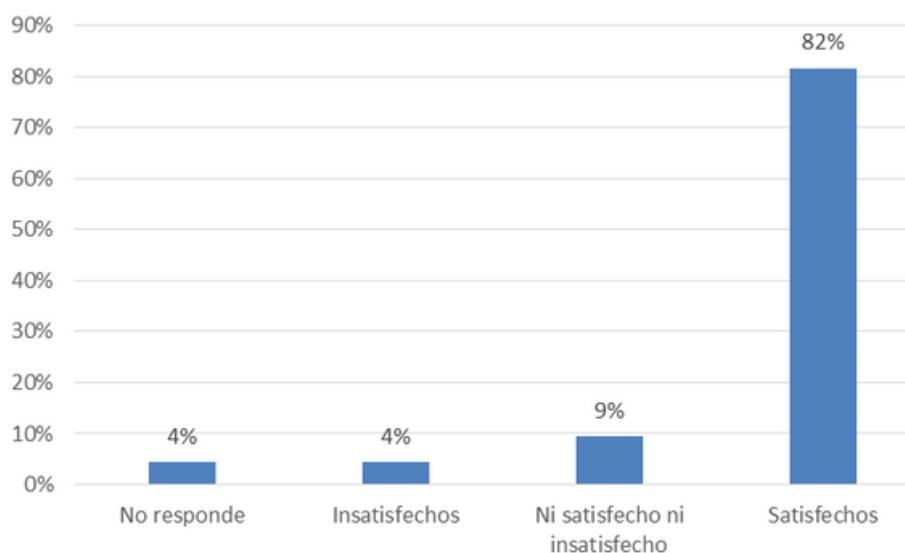


# CONTACTO CON EL SOPORTE EN LÍNEA

## ¿Utilizó el soporte en línea?



## Satisfacción con el soporte recibido



Dada la data reflejada en estos gráficos, podemos ver que el soporte en línea ofrecido es utilizado por un promedio de 39% de los usuarios, de los cuales un 82% se encuentran satisfechos con el soporte recibido.

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

**89%**

Índice de satisfacción de los servicios presenciales (a ciudadanos)

**79%**

Índice de satisfacción de los servicios en línea (a ciudadanos)

**84%**

Índice de satisfacción de los servicios de Punto Solidario.

# Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

**85%**

Promedio de satisfacción de  
los servicios presenciales  
(a ciudadanos)

**80%**

Promedio de satisfacción de  
los servicios en línea  
(a ciudadanos)

**83%**

De los encuestados indican  
que el servicio recibido le ha  
parecido mucho mejor o  
mejor de lo que esperaba

# Plan de acción

Modalidad de Prestación de Servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área responsable
<b>Servicios presenciales a Ciudadanos</b>	Fiabilidad	Cumplimiento de los plazos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los tiempos de respuesta de las solicitudes en el Acuerdo del Nivel de servicio con las instituciones involucradas.</li> </ul>	Agosto 2022	Diciembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de servicios</li> </ul>
<b>Servicios Digitales</b>	Fiabilidad	Tiempo de entrega del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los tiempos de respuesta de las solicitudes en el Acuerdo del Nivel de servicio con las instituciones involucradas.</li> <li>Visibilidad del tiempo de compromiso en la plataforma al realizar la solicitud de servicio.</li> </ul>	Agosto 2022	Diciembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Servicios</li> <li>Área de Tecnología</li> </ul>