



# Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios Institucionales

junio 2023

# ÍNDICE

**INTRODUCCIÓN**

**3**

**FICHA TÉCNICA**

**4**

**METODOLOGÍA**

**5**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES**

**8**

**PLAN DE ACCIÓN**

**18**



# INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Presupuesto, en su rol de órgano rector del presupuesto general del estado, tiene como función asesorar a las instituciones en materia de formulación presupuestaria, modificación y evaluación de la ejecución del mismo.

Enfocados en mantener a nuestros Clientes/Instituciones satisfechos con la presentación de los servicios institucionales es necesario medir la percepción de los clientes/instituciones ante los servicios brindados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados a las instituciones durante el periodo marzo-junio 2023.



# FICHA TÉCNICA

<b>Población</b>	Promedio mensual de solicitudes de servicio son 1098, la misma son recibidas vía correo electrónico, correspondencia o Sigef, de 167 instituciones.										
<b>Ámbito</b>	Las instituciones que solicitan los servicios de la DIGEPRES.										
<b>Muestra</b>	Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%. <table border="1"><tr><td>Programación Anual y Trimestral de Cuotas para Comprometer</td><td>143</td></tr><tr><td>Certificación de Apropiación Presupuestaria</td><td>22</td></tr><tr><td>Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias</td><td>111</td></tr><tr><td>Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética</td><td>9</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>285</b></td></tr></table>	Programación Anual y Trimestral de Cuotas para Comprometer	143	Certificación de Apropiación Presupuestaria	22	Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	111	Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética	9	<b>Total</b>	<b>285</b>
Programación Anual y Trimestral de Cuotas para Comprometer	143										
Certificación de Apropiación Presupuestaria	22										
Elaboración y Aprobación de Modificaciones Presupuestarias	111										
Asistencia a Clasificadores y Guía Alfabética	9										
<b>Total</b>	<b>285</b>										
<b>Método a utilizar</b>	Vía correo electrónico.										
<b>Fecha de levantamiento</b>	Del 23 de mayo al 23 de junio 2023.										
<b>Responsables</b>	Departamento de Planificación y Desarrollo, División de Calidad en la Gestión, Analista de Calidad en la Gestión.										



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos



### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

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

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



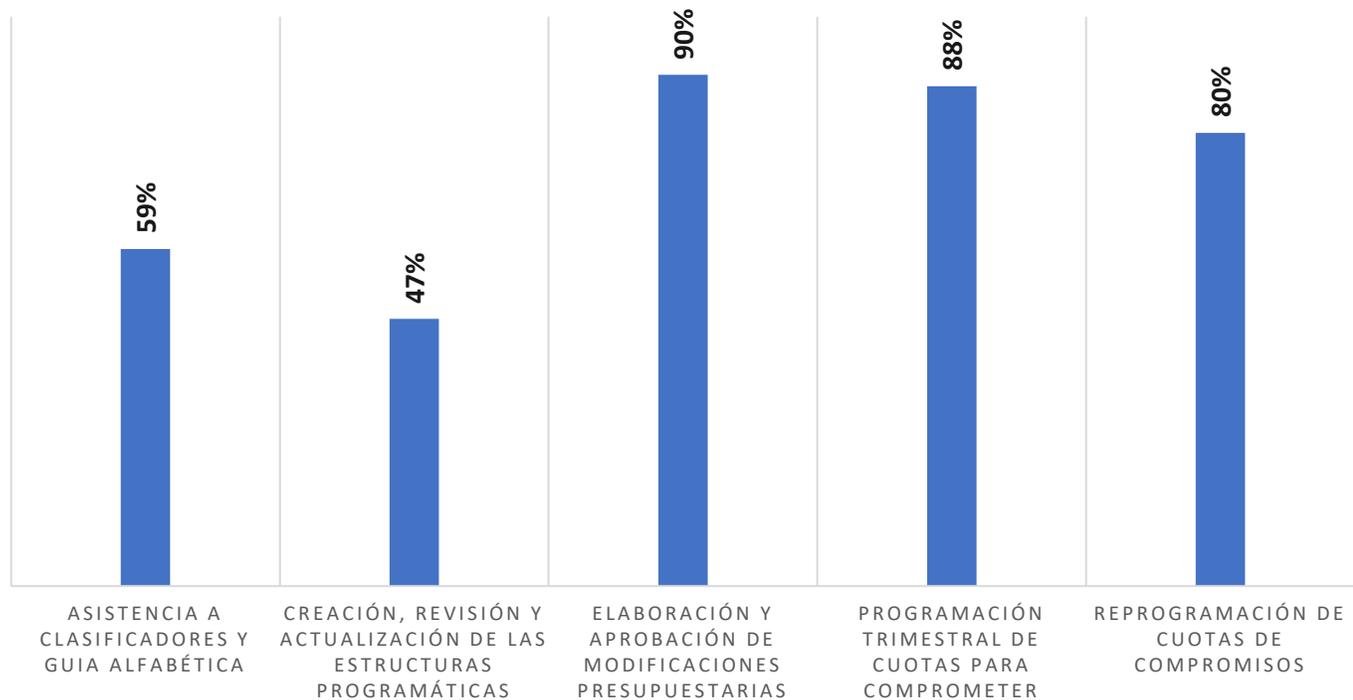
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

Total de  
respuestas:  
42

Porcentaje de respuesta



Base: 100% Total muestra

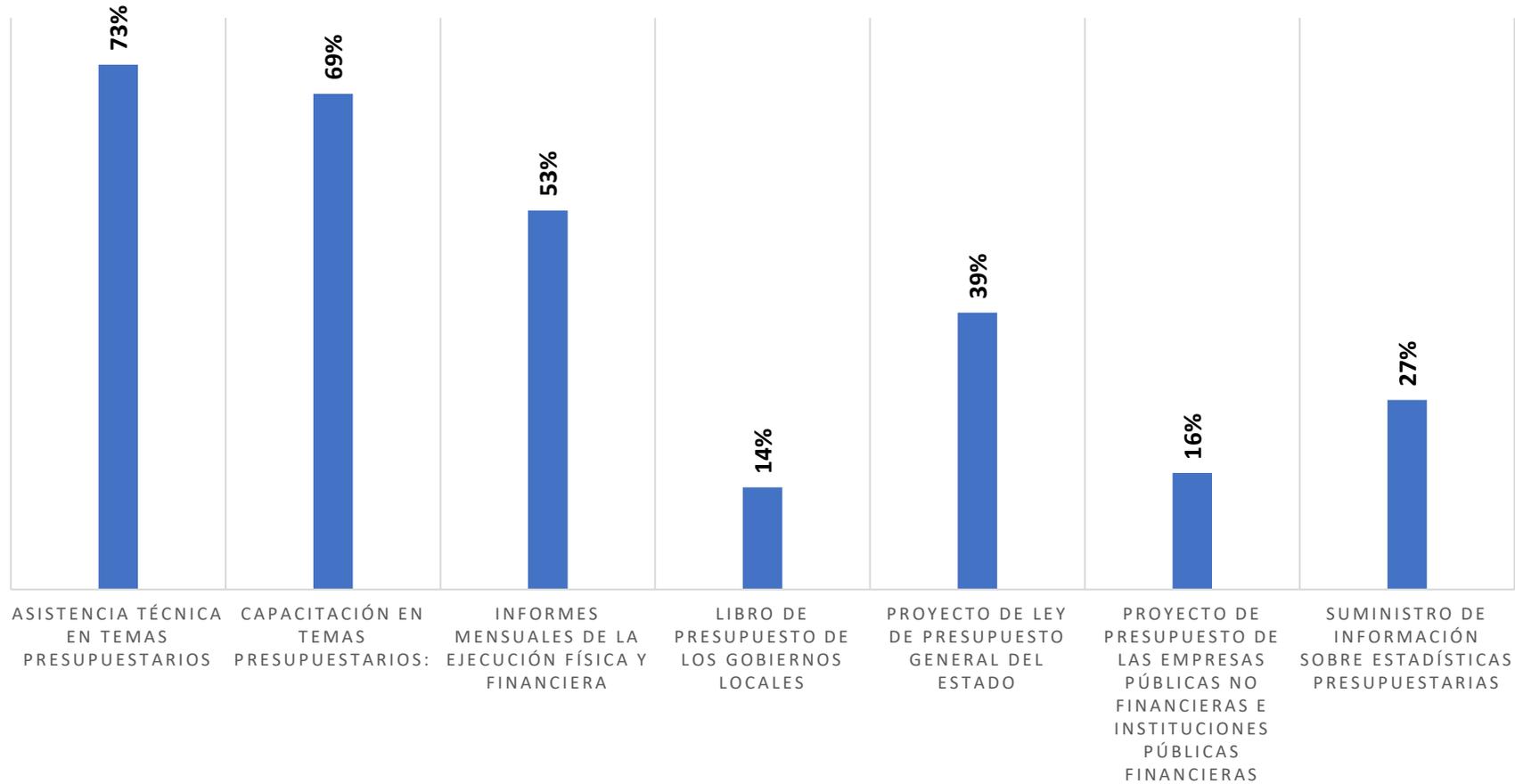


Cont....

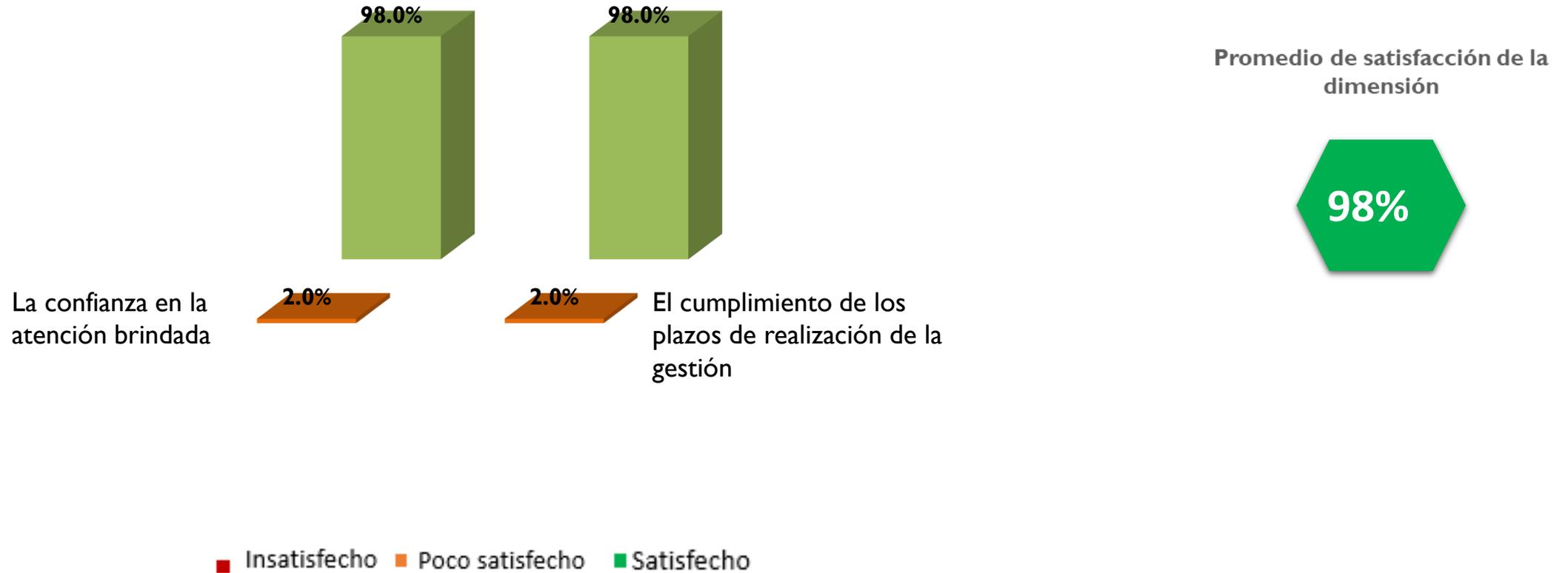
# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

Total de  
respuestas:  
49

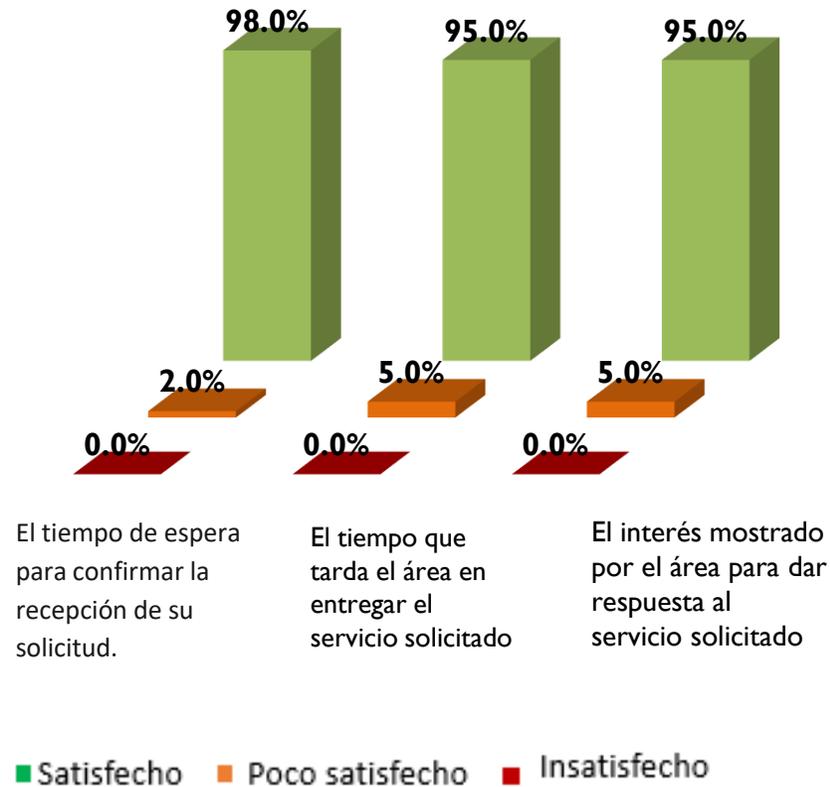
Porcentaje de respuesta



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



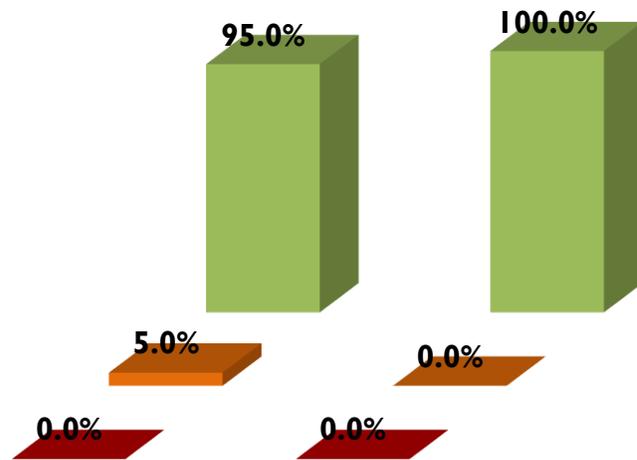
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

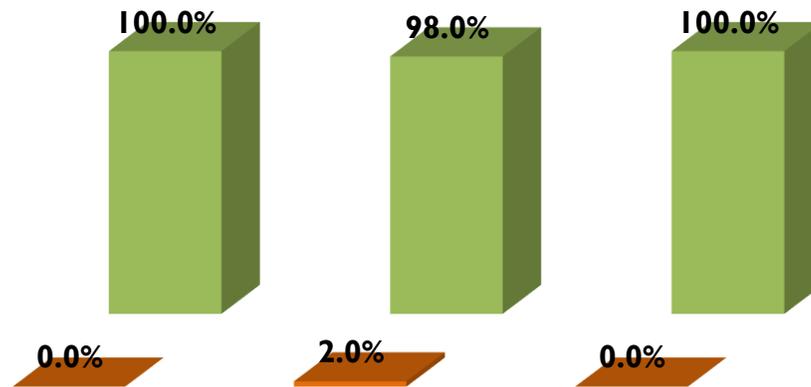
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: EMPATÍA



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención

Facilidad de comunicación con la unidad

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Promedio de satisfacción de la dimensión

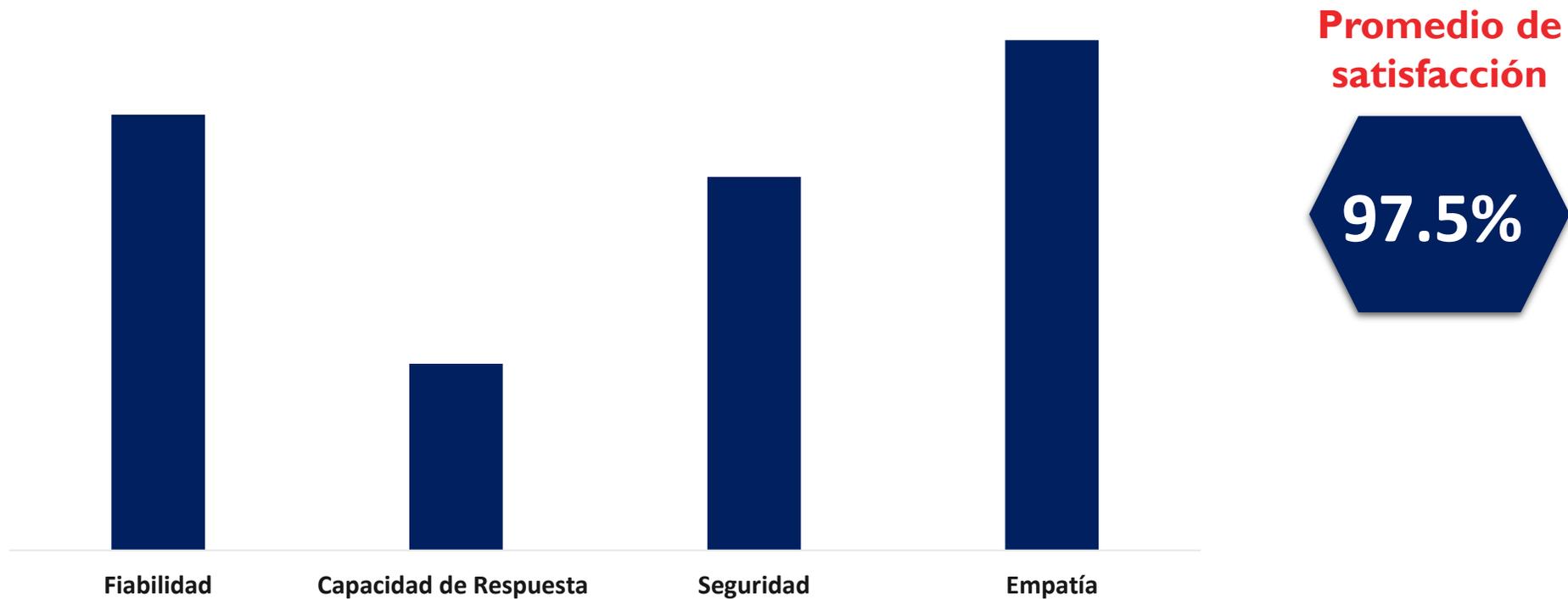


Base: 100% Total muestra



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

Calificación por dimensiones

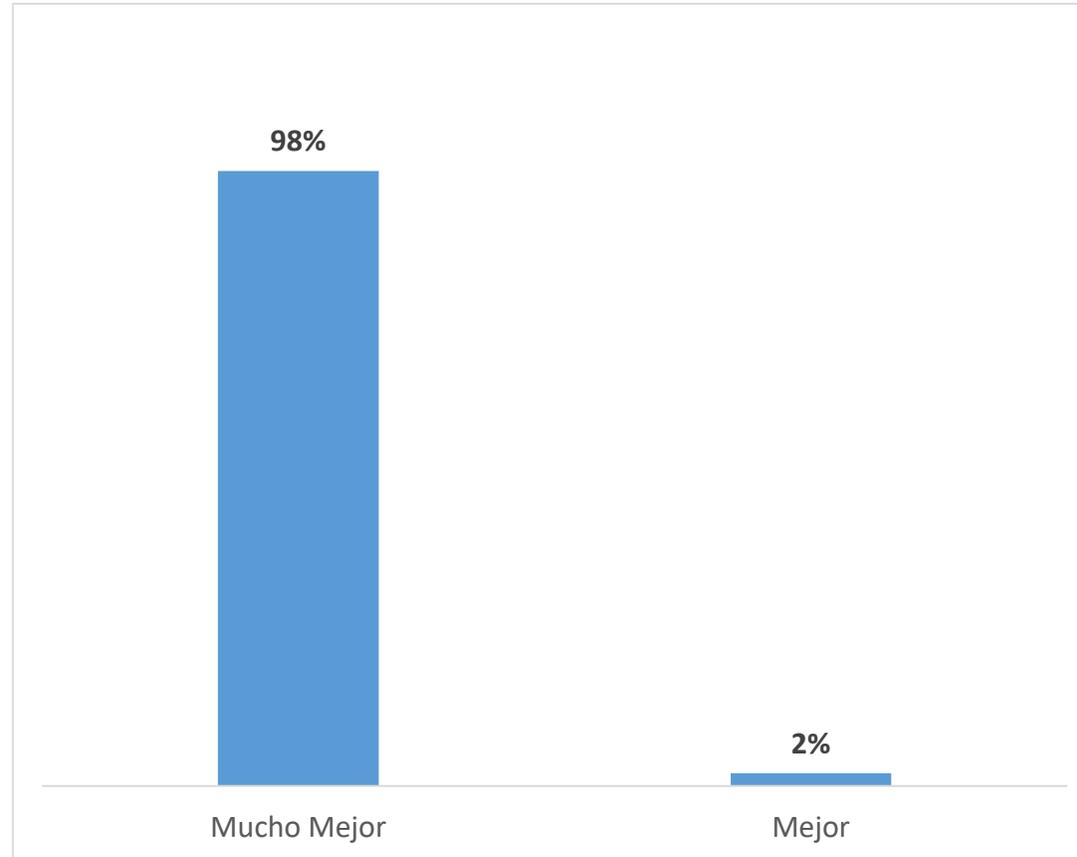


Base: 100% Total muestra



# SERVICIO ESPERADO

*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



***El 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba***

Base: 100% Total muestra

# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN PRESUPUESTO 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios a usuarios Institucionales	Empatía	Capacitación en temas presupuestarios.	Revisión del proceso completo de Capacitaciones y aplicar mejoras correspondientes	jun-23	Dic-2023	Departamento de Normas y Metodologías