



*Ministerio de Hacienda*

**DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIONES  
PÚBLICAS**

Departamento de Planificación y Desarrollo

**Plan de Mejora Encuesta de Satisfacción Ciudadana  
2019**

Julio 2019

## **INTRODUCCION**

La Dirección General de Contrataciones Públicas ha realizado la encuesta de satisfacción ciudadana, con la finalidad de medir el nivel de cumplimiento del servicio prestado por nuestra institución en relación a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.

En el mes de junio 2019, La misma fue ejecutada de acuerdo al modelo y la fecha propuesta por el Ministerio de Administración Pública (MAP) de acuerdo al Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) que exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores: 01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y 01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana, y de la Resolución Núm.03-2019, la cual establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

## DISEÑO MUESTRAL Y CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA LA ENCUESTA

La base de datos del Registro de Proveedores del Estado cerró el 2018 con 78,784 proveedores clasificados en personas físicas, MIPYME certificadas, las empresas no clasificadas (con vocación a MIPYME) y las grandes empresas, las cuales representan un 48%, 8%; 43% y 1%, respectivamente, de los proveedores inscritos.

El total de proveedoras inscritas asciende a 17,620

En el 2018, se recibieron 7,462 solicitudes de creación de registro, 16,557 solicitudes de actualización.

N= 7,462 solicitudes de creación de registro para 2018

### Personas físicas n1

$$7462 * 0.48 = 3,582$$

### MIPYME certificadas n2

$$7462 * 0.08 = 597$$

### Empresas no certificadas n3

$$7462 * 0.43 = 3,209$$

### Grandes empresas n4

$$7462 * 0.01 = 74$$

Solicitudes de creación de registro en 2018

PROVEEDORES	NUMERO DE PROVEEDORES N
<b>SOLICITUDES DE CREACION DE REGISTRO 2018</b>	
1. PERSONA FISICA	3,582
2. MIPIIME CERTIFICADAS	597
3. EMPRESAAS NO CERTIFICADAS	3,209
4. GRANDES EMPRESAS	74
<b>TOTAL RPE</b>	<b>7,462</b>

Fuente: Dirección General de Contrataciones Públicas, 2019.

## Calculo del tamaño de la muestra

Se utilizó el muestreo aleatorio simple para el cálculo de la muestra.

Dado que el tamaño de la población de registros es de 7,462 para 2018, se utilizó la fórmula de tamaño muestral para poblaciones finitas, la cual es la siguiente (Se utilizó en una distribución muestral de medias muestrales con aproximación a una distribución normal, con media igual a  $\mu$  y varianza igual a  $\sigma^2$  que es la metodología sugerida) cuya fórmula es:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Sustituyendo en la fórmula tenemos que

**n = 376 muestras** Donde,

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población. En este caso es de **7,462** registros.

p = 0.5

q = 0.5

Nivel de confianza = 95%

Z = Corresponde al nivel de confianza con el que se realizará la investigación. Se consideró para este caso trabajar al 95% de confianza, lo que equivale a un valor de 1.96.

e = 5%

Se utilizó el muestreo estratificado para saber cuántos proveedores de esto 190 le corresponde a cada tipo de proveedor.

Para saber cuántos proveedores de la muestra de 365 le corresponde a cada estrato, multiplicamos la constante **r (constante)** por el número de proveedores de la población que le corresponden a cada estrato.

Proporción por la distribución muestral **r = 376/7462 = 0.0504**

Distribución muestral de los proveedores registrados en 2018

PROVEEDORES SOLICITUDES DE CREACION DE REGISTRO 2018	NUMERO DE PROVEEDORES N	MUESTRAS ni
1. PERSONA FISICA	3,582	181
2. MIPIME CERTIFICADAS	597	30
3. EMPRESAAS NO CERTIFICADAS	3,209	161
4. GRANDES EMPRESAS	74	4
<b>TOTAL RPE</b>	<b>7,462</b>	<b>376</b>

Fuente: Dirección General de Contrataciones Públicas, 2019.

<b>Universo</b>	El cuestionario será aplicado a proveedores del Estado registrados en 2018
<b>Ámbito</b>	En la Dirección General de Contrataciones Públicas
<b>Muestra</b>	376 muestras(proveedores), margen de error = +5%, nivel de confianza = 95%, p = 0.5 y q= 0.5
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta personal y por correo electrónico
<b>Fecha de trabajo</b>	Del 20 de mayo al 24 de junio de 2019
<b>Realización</b>	La responsabilidad de aplicar la encuesta y procesarla le corresponde a la Dirección General de Contrataciones Públicas

### **Descripción y análisis de los resultados de la encuesta**

La encuesta comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), descritas a continuación:

1. **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución, no presentándose oportunidades de mejora en esta dimensión.
2. **Fiabilidad:** Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
3. **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.
4. **Seguridad:** Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos.
5. **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación y comprensión de parte del ciudadano/usuario.

### **OBJETIVOS GENERALES:**

Se establece como objetivo general mejorar los resultados obtenidos en las distintas actividades y atributos recogidos en la encuesta. En concreto se pretende conseguir que los resultados agregados en cada uno de los atributos considerados (satisfacción general, trato recibido, información recibida, adecuación de plazos y resolución de las demandas), estén por encima de lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano.

### **PLAN DE MEJORAS:**

A continuación, se muestran los objetivos planteados, vinculados a los atributos de la encuesta, las acciones de mejora concretas y los responsables y plazos estimados

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	INDICADOR	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
<b>Realizar la encuesta de satisfacción ciudadana de manera presencial</b>	Que los ciudadanos respondan de manera presencial la encuesta, con la finalidad de disminuir el sesgo por el tiempo transcurrido en el tiempo del servicio.	% de avance	Planificación y Desarrollo	12 meses
<b>Inscripción en el Registro de Proveedores y en Registro de Cuenta Bancaria para Pagos del Estado</b>	Disminuir a 5 días de manera presencial y 2 días de manera virtual.	Tiempo de respuesta	Gestión de Proveedores	6 meses
<b>Modificación y/o actualización en el Registro de Proveedores del Estado y en Registro de Cuenta Bancaria para pagos del Estado</b>	Disminuir a 5 días de manera presencial y 2 días de manera virtual.	Tiempo de respuesta	Gestión de Proveedores	6 meses
<b>Revisión y documentación del Protocolo de Atención a los ciudadanos:</b>	Mejorar la atención al usuario con el monitoreo de los representantes, enlazado con su evaluación de desempeño.	% de avance	Atención al Usuario	6 meses

MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	INDICADOR	ÁREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
<p><b>Medición de la atención de los expedientes devueltos presencialmente.</b></p>	<p>Crear un registro (plantillas) de las causas de no aceptación del expediente, informando de manera oportuna al usuario, dependiendo del diseño y desarrollo de un software.</p> <p>Detectar oportunidades de mejora en los representantes de atención y tener trazabilidad del servicio a cada usuario.</p>	<p>% de avance</p>	<p>Atención al Usuario</p>	<p>18 meses</p>