



CONTRALORÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios CGR 2020

ÍNDICE

3	• FICHA TÉCNICA
5	• INTRODUCCIÓN
7	• METODOLOGÍA APLICADA
9	• RESULTADOS: NIVEL DE SATISFACCIÓN
24	• PLAN DE ACCIÓN
26	• ANEXOS

FICHA TÉCNICA

Nombre:			Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios CGR 2020		Código:		PyD-2020-005				
Procesos:											
Mesa de Entrada											
Tipo de indicador:											
Nivel de satisfacción											
Áreas responsables:											
Dirección Administrativa y Financiera (DAF); División de Correspondencia y Archivo.											
Objetivo:											
Medir el nivel de satisfacción de los clientes/ciudadanos que acuden a las instalaciones físicas de la CGR y son beneficiados por uno de sus servicios presenciales.											
Escala:			Fuente:		Tendencia:		Objetivo de calidad:				
Porcentaje.			Encuesta de Satisfacción.		Creciente.		Aumentar la calidad de las instalaciones y los servicios.				
Meta					Muestra:		Frecuencia				
Mínima	Media	Alta	Recolección	Revisión							
70%	80%	90%	38 usuarios.		Anual		Anual				
Fórmula de cálculo											
Preguntas de la encuesta: 01 a 17 de selección múltiple.											
La ponderación está basada en los niveles establecidos por respuesta, los niveles van de 1 a 5.											
El índice es escalado a 100 puntos porcentuales, utilizando el cálculo del promedio ponderado.											
Usuarios											
Clientes externos de la CGR.											
Observaciones											
Escala de medición: Excelente= 100-91% / Sobresaliente=90-85% / Regular=84%-75% / Malo= ≤ 74%											
Fecha de inicio:			09/03/2020			Fecha de fin:			13/03/2020		

INTRODUCCIÓN

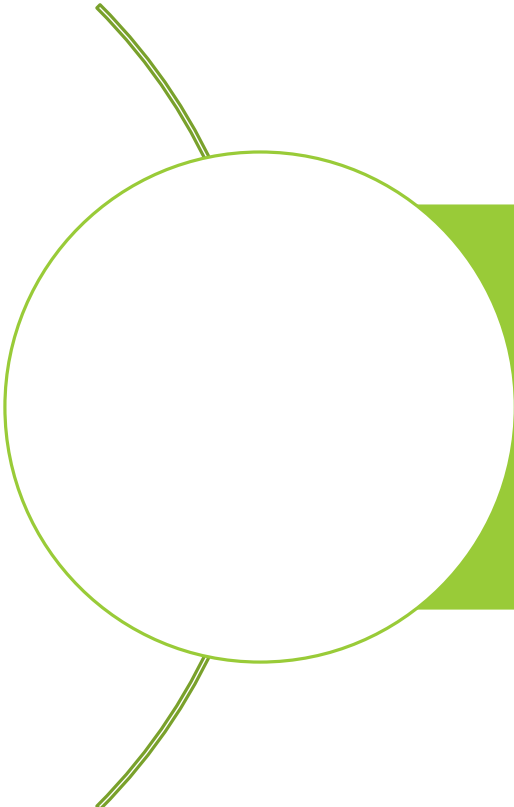
INTRODUCCIÓN

En cuanto al cumplimiento con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (**SISMAP**), específicamente de los sub-indicadores **“Monitoreo sobre la Calidad de los servicios ofrecidos por la Institución”** e **“Índice de Satisfacción Ciudadana”**, la Contraloría General de la República (CGR) implementa anualmente la Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios con el propósito de identificar la magnitud en que sus operaciones se adecúan a la demanda de la ciudadanía, detectando los puntos de mejora que definan los planes de acción de las áreas responsables de los servicios ofrecidos.

Esta encuesta fue estrictamente elaborada bajo los lineamientos de la resolución 03-2019, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, tanto para la estructuración de su formulario, el diseño e implementación de su ficha técnica, como la confección de este informe.

De igual manera se especifica que, la CGR mide desde el 2017 el nivel de satisfacción de los servicios que brinda a los ciudadanos de forma presencial y electrónica (a través de su Página Web), con alcance en las siguientes áreas:

1. Correspondencia y Archivo (proceso Mesa de Entrada).
2. Página Web Institucional.



METODOLOGÍA APLICADA

METODOLOGÍA APLICADA

Con el interés de adecuar la oferta a la demanda, a través de los resultados se estudia el perfil de los ciudadanos/clientes que solicitan los servicios de la CGR, además de evaluar el nivel de satisfacción en cinco (5) dimensiones, que son:

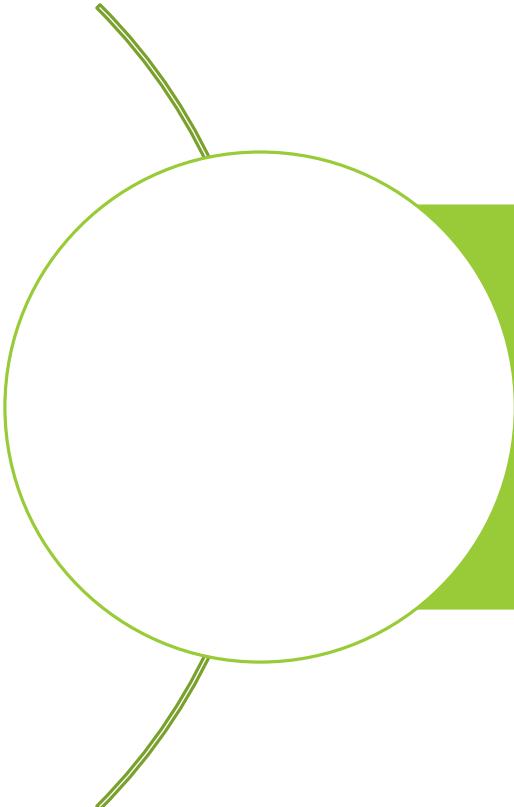
1. Fiabilidad
2. Capacidad de Respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Elementos tangibles

En ese sentido se especifica que, el cuestionario fue impartido de manera presencial a la muestra identificada en la ficha técnica durante el periodo comprendido entre el 09 de marzo 2020 y el día 13 del mismo mes y año, por lo que abarcó la holgura de cinco (5) días laborales (una semana); tiempo en el que 38 ciudadanos/clientes completaron satisfactoriamente esta encuesta.

Como metodología para medir los atributos y calificación general de la institución se utilizó una escala que comprende del 1 al 5, según el nivel de satisfacción de los colaboradores, siendo 1- Muy malo, 2- Malo, 3- Regular, 4- Bueno, y 5- Muy bueno.

Finalmente se especifica que, el nivel de satisfacción fue calculado mediante el promedio ponderado de las respuesta obtenidas, tomando en cuenta el peso y frecuencia de cada afirmación.

$$MP = \frac{p_1X_1 + p_2X_2 + \dots + p_NX_N}{p_1 + p_2 + \dots + p_N}$$



RESULTADOS: NIVEL DE SATISFACCIÓN

RESULTADOS GENERALES

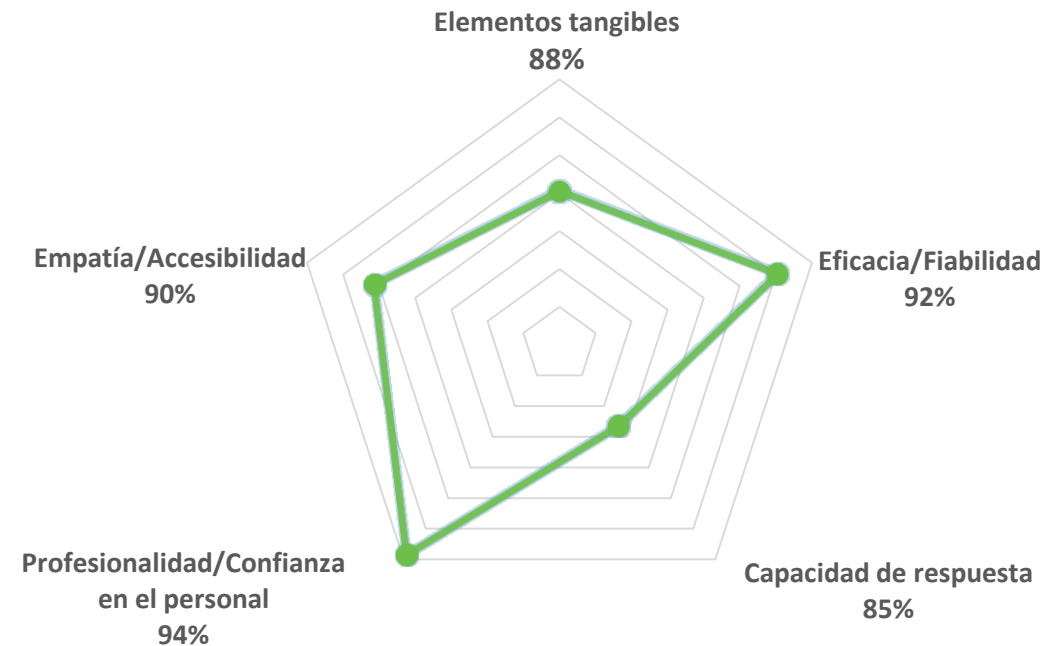
Gráfico 1

CGR: Nivel de satisfacción total de la calidad de los servicios, 2020.



Gráfico 2

Calificación por dimensiones del Clima Organizacional CGR 2020.



SERVICIOS DEMANDADOS

Nota:

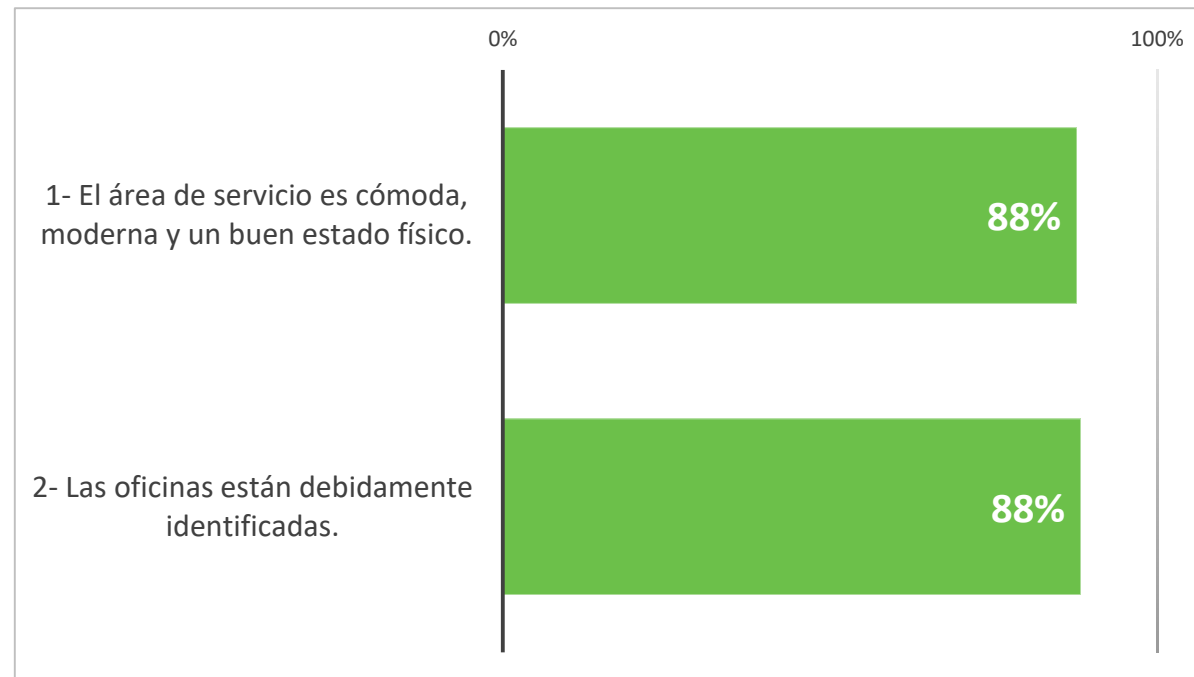
Debido a la suspensión de los servicios públicos presenciales como medida de prevención para mitigar la propagación de la epidemia mundial por Covid-19, según establece el decreto 134-20 que declara el primer Estado de Emergencia del año 2020, solo fue posible implementar esta encuesta a los clientes externos de la División de Correspondencia y Archivo (proceso de Mesa de Entrada).

Desde la fecha indicada los servicios de Solicitud de Certificaciones de Cargos y Acceso a la Información Pública, se han estado ofreciendo en forma virtual.

RESULTADOS POR DIMENSIONES

Gráfico 3

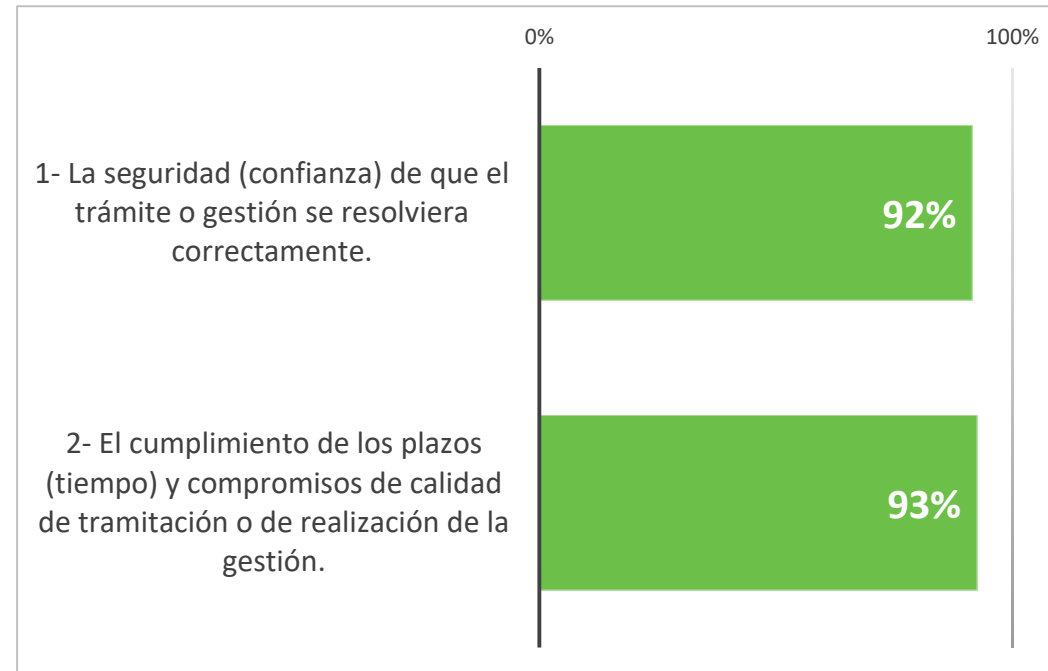
CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión **Elementos Tangibles**, 2020.



RESULTADOS POR DIMENSIONES

Gráfico 4

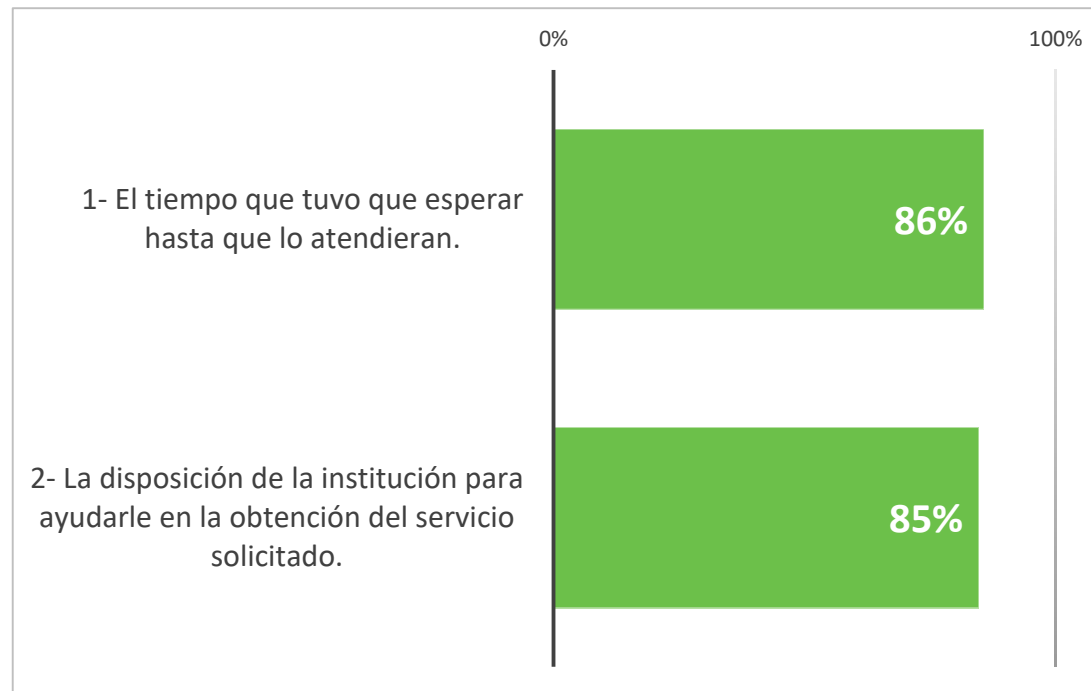
CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión **Eficacia/Fiabilidad**, 2020.



RESULTADOS POR DIMENSIONES

Gráfico 5

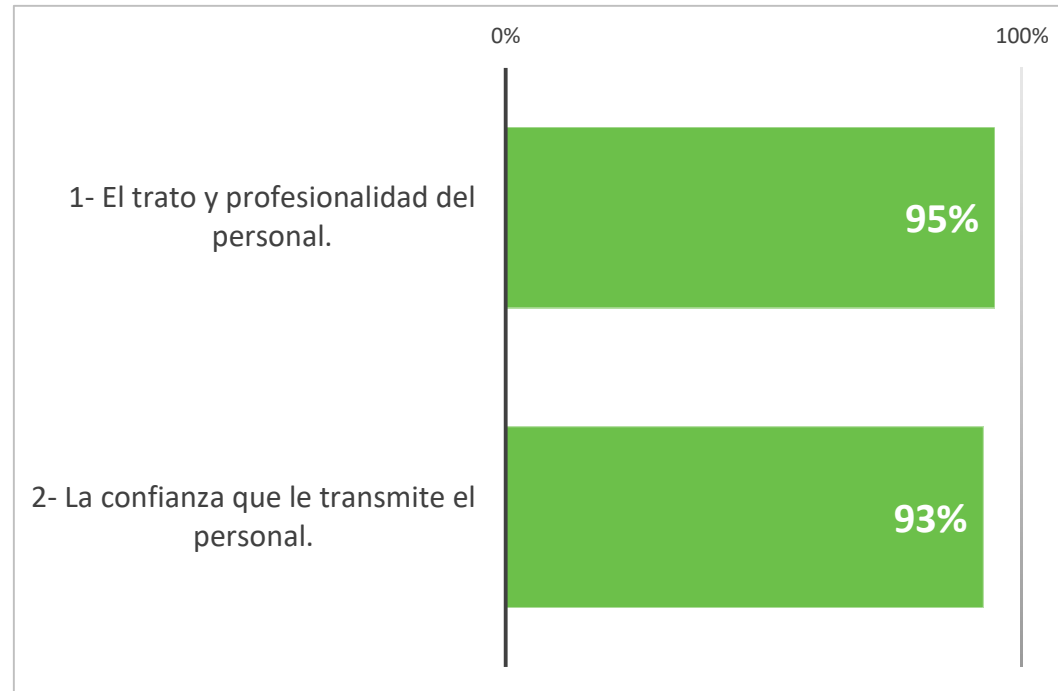
CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión **Capacidad de Respuesta**, 2020.



RESULTADOS POR DIMENSIONES

Gráfico 6

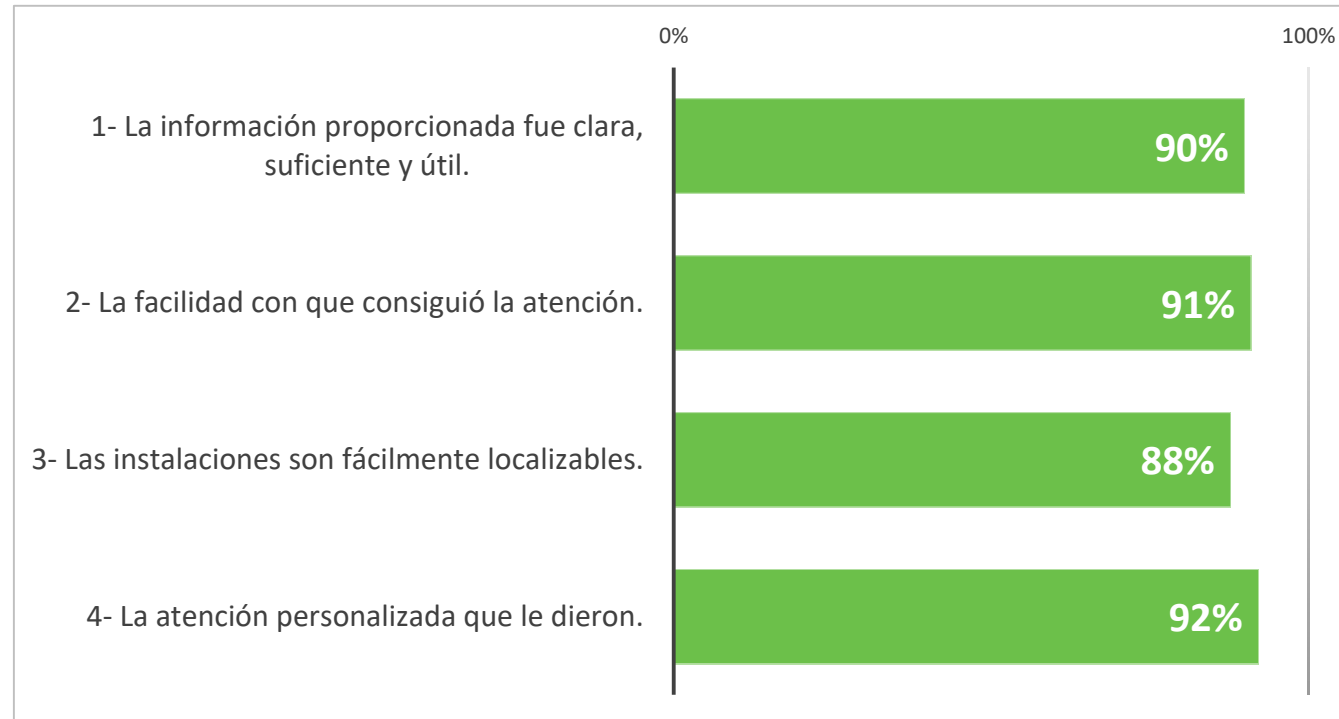
CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión **Profesionalidad/Confianza** en el personal, 2020.



RESULTADOS POR DIMENSIONES

Gráfico 7

CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión **Empatía**, 2020.



RESULTADOS DE CALIDAD

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades?

Gráfico 8

CGR: Nivel de satisfacción sobre la **adaptación** de los servicios, 2020.



RESULTADOS DE CALIDAD

¿El servicio recibido le pareció mejor o peor de lo que esperaba?

Gráfico 9

CGR: Nivel de satisfacción sobre la **mejora** de los servicios, 2020.



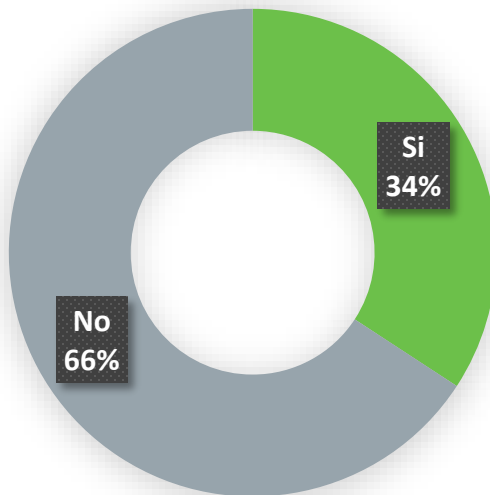
RESULTADOS DE LA PÁGINA WEB

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?

¿Cómo valora los servicios que la Contraloría ofrece vía internet?

Gráfico 10

CGR: Demanda de los servicios a través de la Página Web, 2020.

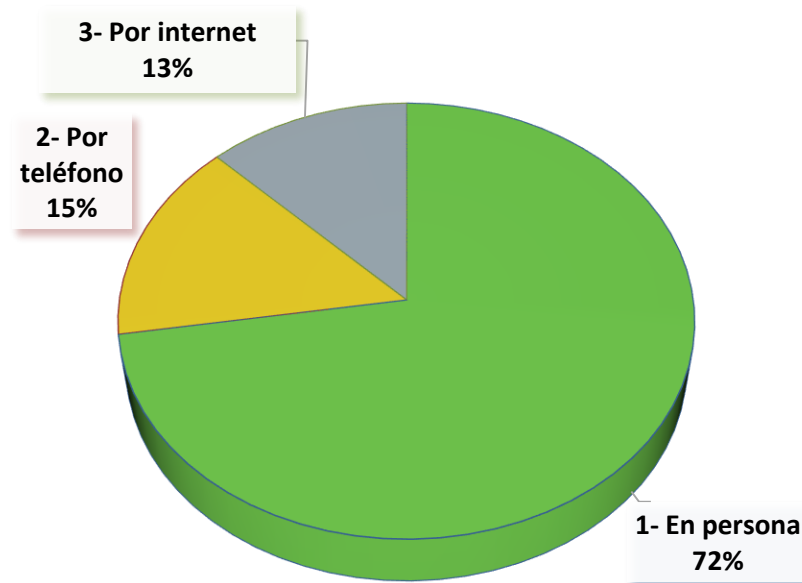


RESULTADOS GENERALES

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir, ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Gráfico 11

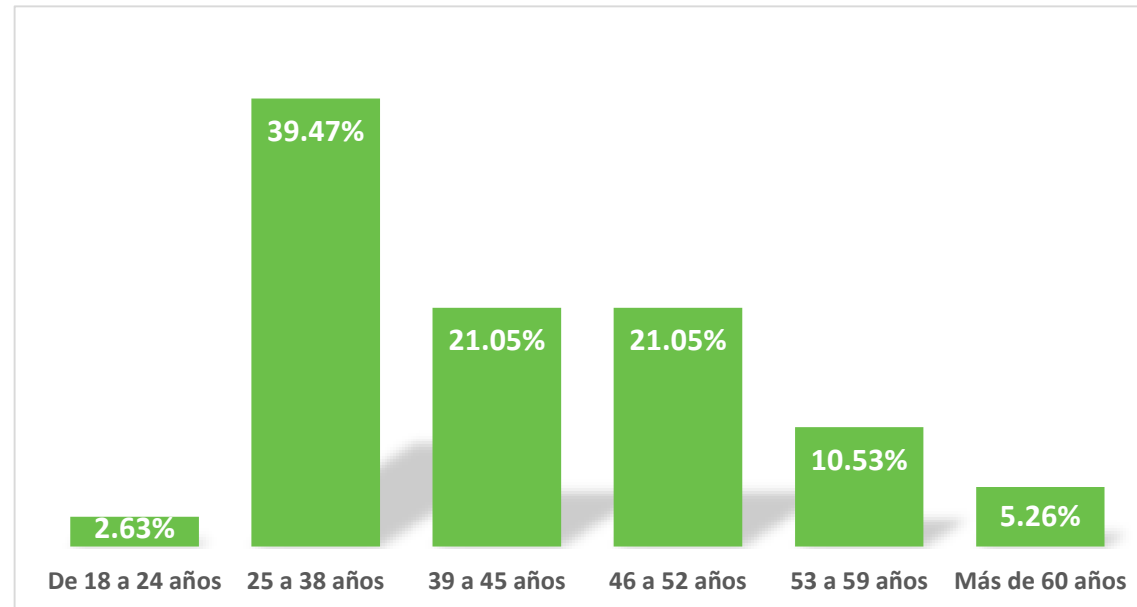
CGR: Canales de acceso utilizados por los clientes/ciudadanos, 2020.



PERFIL DE LA MUESTRA

Gráfico 12

CGR: Edad de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2020.

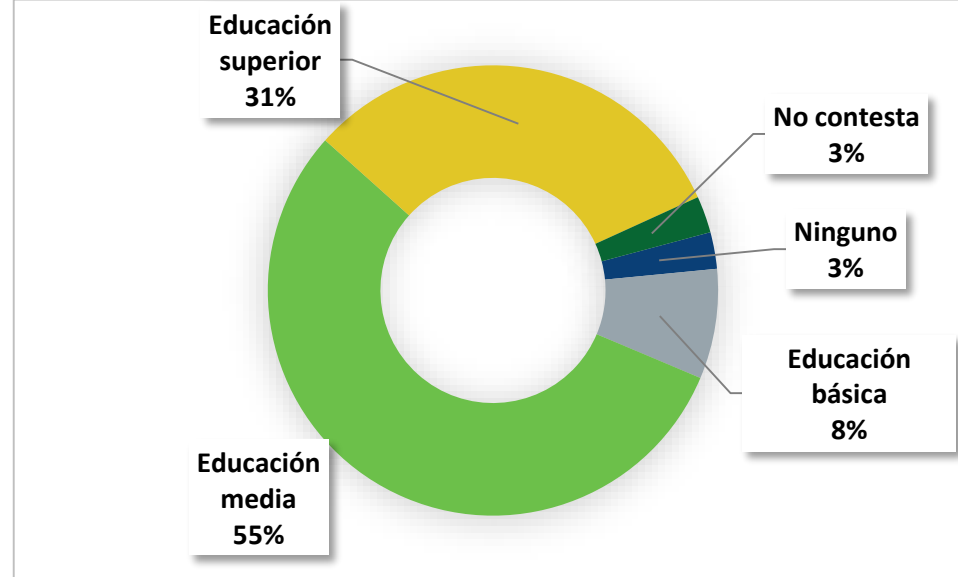


PERFIL DE LA MUESTRA

¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Gráfico 13

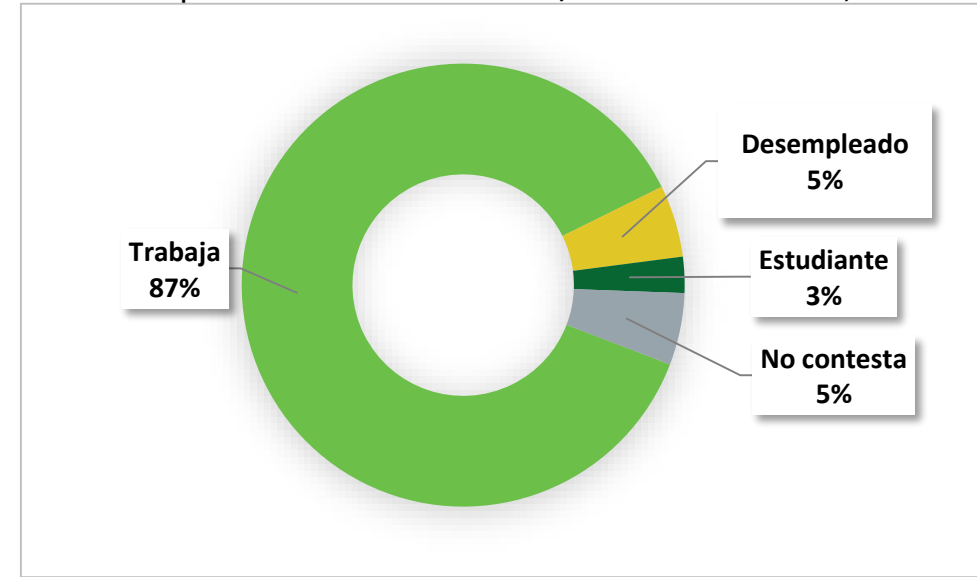
CGR: Nivel educativo de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2020.



¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

Gráfico 14

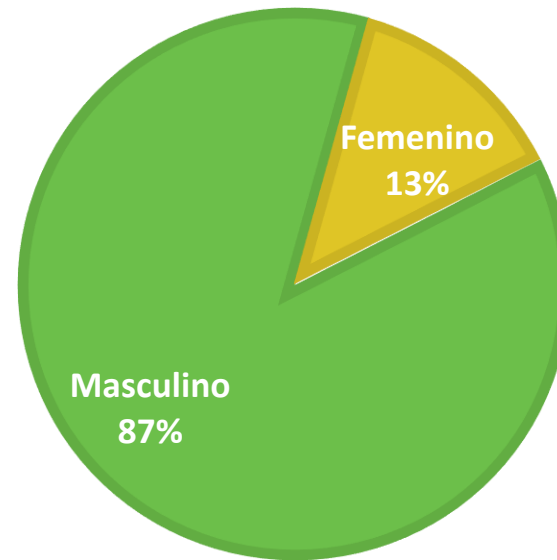
CGR: Ocupación de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2020.

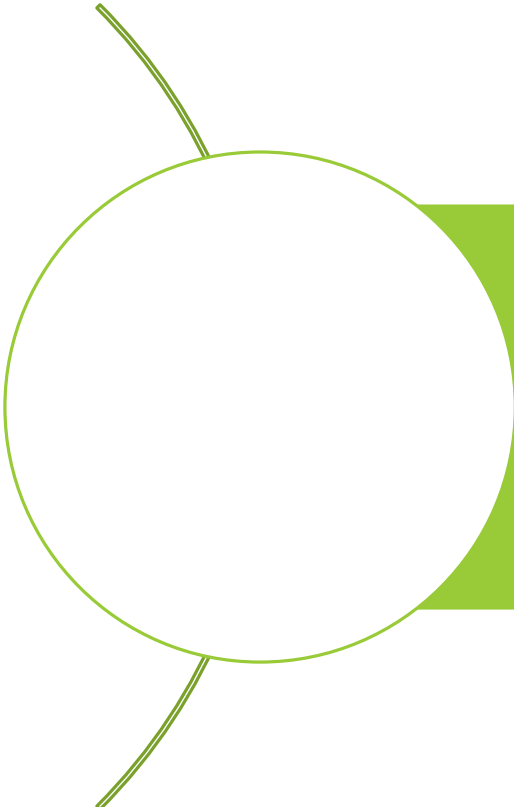


PERFIL DE LA MUESTRA

Gráfico 15

CGR: Género de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2020.

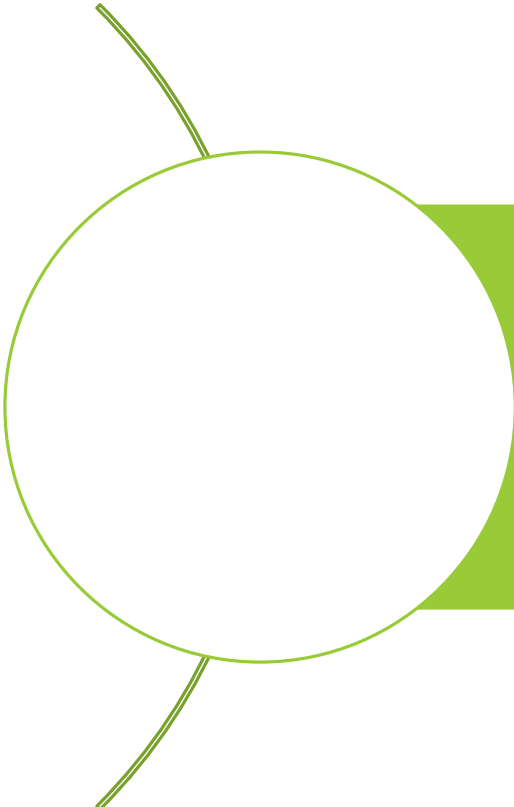




PLAN DE ACCIÓN:

ELABORADO EN BASE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
					Inicio	Fin			
1	Alcance de la Encuesta.	Ampliar la cantidad de áreas y procesos incluidas en la siguiente versión de la Encuesta.	Obtener un índice de satisfacción de todos los servicios presenciales de la CGR.	- Coordinar con las áreas de servicios presenciales la implementación de la nueva encuesta, una vez sean restablecidos tras el paso de la epidemia por Covid-19. - Elaborar nuevo cronograma de Encuestas de Satisfacción de la Calidad de los Servicios. - Implementar la encuesta en las áreas restantes.	03-08-2019	01-04-2020	N/A	Índice de Satisfacción sobre la Calidad de los Servicios Presenciales.	- Dirección de Revisión y Análisis. - Dirección de Planificación y Desarrollo. - División de Correspondencia y Archivo. - Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI).
2	Plazos de tramitación o de realización de la gestión en los servicios de: Mesa de Entrada.	Optimizar el alcance de los elementos tangibles colocados en las instalaciones de la institución a través de folletos, letreros, afiches y escritos llamativos y de utilidad.	Gestionar y monitorear el tiempo de recepción de los trámites, y demás actividades que se realizan conjuntamente con los ciudadanos/clientes.	Optimizar el tiempo que los clientes deben esperar para recibir y completar el servicio.	01-08-2019	01-04-2020	N/A	Tiempo de respuesta de recepción de trámites.	- Dirección de Revisión y Análisis. - Dirección de Planificación y Desarrollo. - División de Correspondencia y Archivo.



ANEXOS:

TABLAS CON DATOS DETALLADOS.

Pregunta 2												
ELEMENTOS TANGIBLES												
Preguntas	Respuestas											
	1		2		3		4		5		Total	Resultado
1- El área de servicio es cómoda, moderna y un buen estado físico.	5.26%	2	0.00%	0	5.26%	2	28.95%	11	60.53%	23	38	4.39
2- Las oficinas están debidamente identificadas.	5.26%	2	0.00%	0	7.89%	3	21.05%	8	65.79%	25	38	4.42

Pregunta 3												
EFICACIA/FIABILIDAD												
Preguntas	Respuestas											
	1		2		3		4		5		Total	Resultado
1- La seguridad (confianza) de que el trámite o gestión se resolviera correctamente.	0.00%	0	0.00%	0	5.26%	2	31.58%	12	63.16%	24	38	4.58
compromisos de calidad de tramitación o de realización de la gestión.	0.00%	0	0.00%	0	2.63%	1	31.58%	12	65.79%	25	38	4.63

Pregunta 4												
CAPACIDAD DE RESPUESTA												
Preguntas	Respuestas										Total	Resultado
	1	2	3	4	5							
1- El tiempo que tuvo que esperar hasta que lo atendieran.	5.26%	2	0.00%	0	5.26%	2	39.47%	15	50.00%	19	38	4.29
2- La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.	5.26%	2	5.26%	2	7.89%	3	23.68%	9	57.89%	22	38	4.24

Pregunta 5												
PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL												
Preguntas	Respuestas										Total	Resultado
	1	2	3	4	5							
1- El trato y profesionalidad del personal.	2.63%	1	0.00%	0	0.00%	0	15.79%	6	81.58%	31	38	4.74
2- La confianza que le transmite el personal.	2.63%	1	0.00%	0	2.63%	1	21.05%	8	73.68%	28	38	4.63

Pregunta 6												
EMPATÍA/ACCESIBILIDAD												
Preguntas	Respuestas											
	1		2		3		4		5		Total	Resultado
1- La información proporcionada fue clara, suficiente y útil.	2.63%	1	0.00%	0	2.63%	1	34.21%	13	60.53%	23	38	4.5
2- La facilidad con que consiguió la atención.	2.63%	1	0.00%	0	5.26%	2	23.68%	9	68.42%	26	38	4.55
3- Las instalaciones son fácilmente localizables.	2.63%	1	0.00%	0	5.26%	2	39.47%	15	52.63%	20	38	4.39
4- La atención personalizada que le dieron.	2.63%	1	0.00%	0	7.89%	3	13.16%	5	76.32%	29	38	4.61

Pregunta 7	
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades?	
Calificación	Cantidad (Frecuencia)
10	1
50	1
70	4
80	5
90	15
91	1
100	11

Pregunta 8	
¿El servicio recibido le pareció mejor o peor de lo que esperaba?	
Calificación	Cantidad (Frecuencia)
50	1
70	2
80	5
90	8
99	1
100	21

Pregunta 9	
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?	
Calificación	Cantidad (Frecuencia)
50	1
70	1
80	4
90	12
100	20

Pregunta 10		
¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?		
Opciones	Respuestas	
Si	34.21%	13
No	65.79%	25

Pregunta 11	
¿Cómo valora los servicios que la Contraloría ofrece vía internet?	
Calificación	Cantidad (Frecuencia)
10	1
30	1
50	2
60	1
70	1
80	3
87	1
90	14
100	14

Pregunta 12		
¿Por cual de las siguientes vías prefiere contactarse con la institución?		
Opciones	Respuestas	
1- En persona	76.32%	29
2- Por teléfono	15.79%	6
3- Por internet	13.16%	5

Pregunta 13		
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?		
Opciones	Respuestas	
De 18 a 24 años	2.63%	1
25 a 38 años	39.47%	15
39 a 45 años	21.05%	8
46 a 52 años	21.05%	8
53 a 59 años	10.53%	4
Más de 60 años	5.26%	2

Pregunta 14		
¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?		
Opciones	Respuestas	
Ninguno	2.63%	1
Educación básica	7.89%	3
Educación media	55.26%	21
Educación superior	31.58%	12
No contesta	2.63%	1

Pregunta 15		
¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?		
Opciones	Respuestas	
Trabaja	86.84%	33
Desempleado	5.26%	2
Estudiante	2.63%	1
No contesta	5.26%	2

Pregunta 16		
Género.		
Opciones	Respuestas	
Masculino	86.84%	33
Femenino	13.16%	5