



**MEPYD**  
MINISTERIO DE ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

*Calidad en la Gestión Institucional*

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE EL  
MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (MEPYD)

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (DIPYD)

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL Y CALIDAD EN LA GESTIÓN (DICG)

JUNIO 2020

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>INFOMACIÓN GENERAL y METODOLOGÍA APLICADA .....</b>	<b>4</b>
Ficha Técnica .....	4
<b>DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>5</b>
Perfil de los Usuarios.....	5
Generalidades de la Evaluación .....	5
Resultados de la Evaluación sobre las Dimensiones de Calidad .....	8
Opinión sobre el Servicio luego de recibido y Servicio en Línea.....	13
Evaluaciones Anteriores .....	15
<b>ANEXO .....</b>	<b>16</b>

## INTRODUCCIÓN

La Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo (DIPyD), en coordinación con el Comité de Calidad y el apoyo de las distintas áreas ha implementado la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, en virtud de lo establecido en la resolución No. 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que establece el proceso para la realización de la Encuesta de satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

En ese sentido, como parte de las acciones que deben ser aplicadas para la medición de la satisfacción de los servicios y elevar su calidad, la evaluación se incorpora en el plan operativo anual de la Dirección en consonancia con la aplicación de los sondeos de satisfacción previamente realizados, cuyos resultados se remitirán al MAP el primer semestre de cada año.

Este informe presenta los resultados de la evaluación antes mencionada donde se comprenden las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: *Elementos Tangibles, Eficacia/Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Profesionalidad/Confianza en el Personal y Empatía/Accesibilidad*, y con lo cual se obtuvo retroalimentación de las instituciones del sector público y aquellas organizaciones con las cuales se mantiene contacto frecuente, respecto de los productos y servicios que se desarrollan desde las distintas áreas que integran el Ministerio.

## INFOMACIÓN GENERAL Y METODOLOGÍA APLICADA

Esta evaluación se realizó en formato digital, aplicando las dimensiones de calidad del modelo SERVQUAL para evaluar los atributos definidos en los servicios de la institución.

La encuesta se circuló a inicios de abril, remitiéndose por correo electrónico a una población de 717 representantes de instituciones y grupos de interés. Con base en el cálculo para el tamaño de la muestra con población conocida, la muestra de esta encuesta es de 251, representando el 35% de la población total. De esta, un total de 143 usuarios respondieron la encuesta, lo que corresponde a un 57% del total de la muestra calculada.

### Cálculo para el tamaño de la muestra conociendo la población

$$n_{opt.} = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

**N** = tamaño de la población

**Z** = nivel de confianza,

**p** = probabilidad de éxito, o proporción esperada

**q** = probabilidad de fracaso

**d<sup>2</sup>** = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

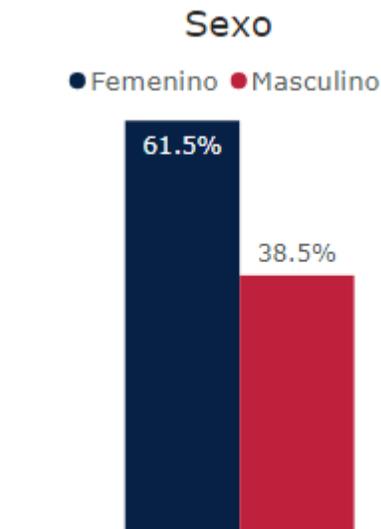
### Ficha Técnica

- Universo: 717 usuarios/clientes de servicios del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
- Muestra: 251 usuarios, con un error general de  $\pm 5.0\%$ , con un nivel de confianza del 95% y un  $p/q=50/50$ .
- Método utilizado: encuesta enviada por correo electrónico.
- Fecha de trabajo: 02 de abril al 13 de mayo de 2020.
- Realización: Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión de la Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo del MEPyD.

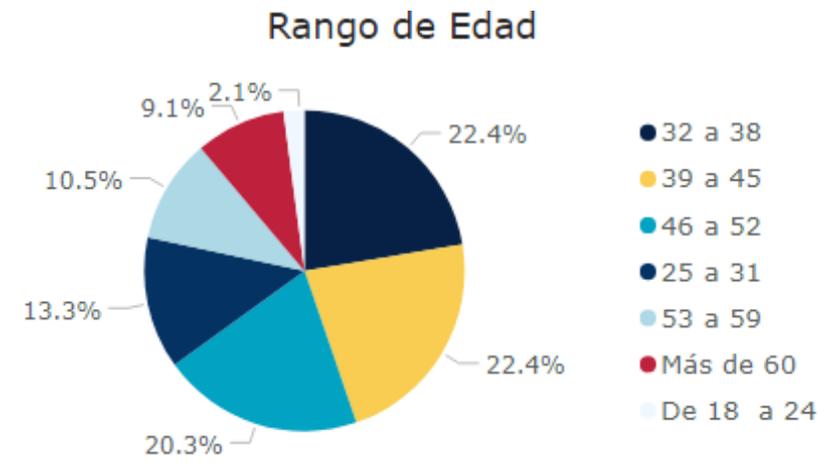
## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### Perfil de los Usuarios.

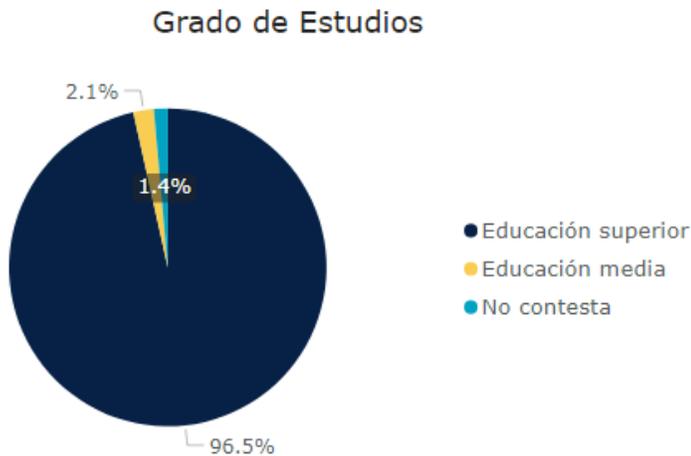
Los gráficos del 1 al 4 presentan información demográfica relativa a los usuarios de los servicios que se ofrecen desde las distintas unidades del Ministerio, clasificados por sexo, rango de edad, nivel de profesionalización y situación laboral.



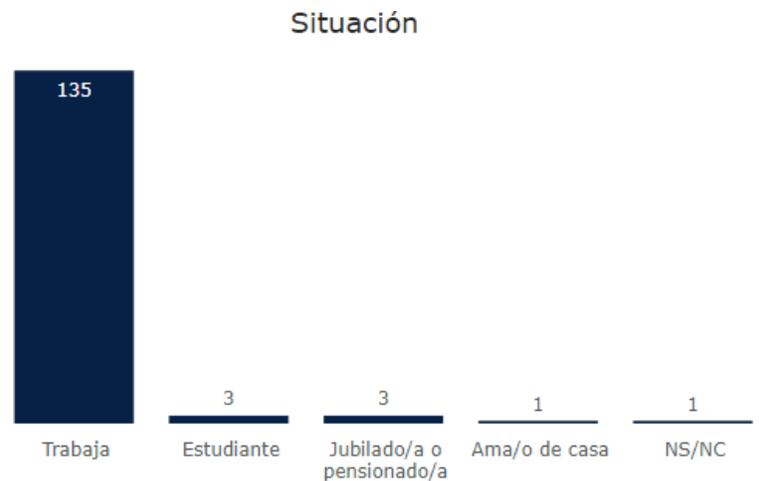
**Gráfico 1.**



**Gráfico 2.**



**Gráfico 3.**



**Gráfico 4.**

## Generalidades de la Evaluación

- **Percepción general sobre la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio.** Como se observa en el gráfico 5, 133 usuarios, equivalente a un **93% valoraron al ministerio positivamente, con puntuaciones entre 8 y 10.**



**Gráfico 5.**

- **Usuarios de los servicios que ofrece el Ministerio.** Respecto a quiénes son nuestros usuarios, el gráfico 6 muestra que un 34.3% del total representan *Instituciones del gobierno central (ministerio)*; un 26.6% corresponden a las *Asociaciones sin fines de lucro (ONG's)* y el 22.4% lo componen *Organismos descentralizados*.



**Gráfico 6.**

- Los servicios más solicitados por los usuarios tal como se muestra en el Gráfico No. 7 fueron *Asistencia técnica en procesos de planificación* con un 11.09%, siguiendo con *Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública* con un 10.66%.

**Gráfico 7.**

- En ese mismo orden, el gráfico 8 muestra las áreas más contactadas como son la *Dirección General de Inversión Pública (DGIP)* con un 24.79% y el *Centro Nacional de Fomento y Promoción de las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL)* con un 15.29%.

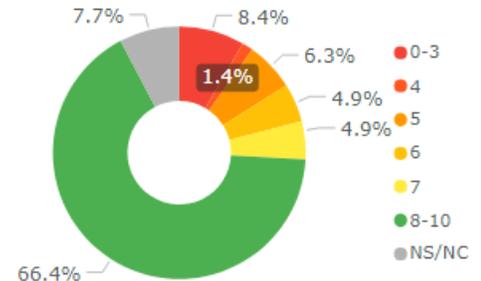
**Gráfico 8.**

## Resultados de la Evaluación sobre las Dimensiones de Calidad

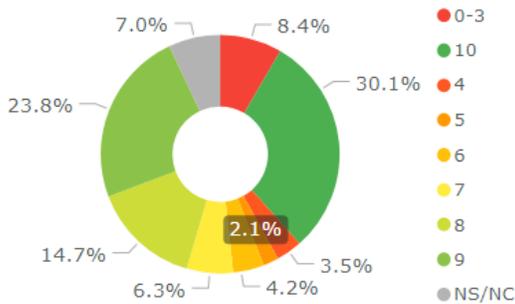
### • Elementos Tangibles

Como se observa en el gráfico No. 9, la valoración global favorable en esta dimensión es de un 66.4% (puntuaciones de 8 a 10) por parte de los usuarios. Los aspectos en esta dimensión que debieran atacarse ya que presentan porcentajes negativos (puntuaciones de 0 a 3) más altos son *Estado físico del área de atención al usuario* y *Oficinas debidamente identificadas*.

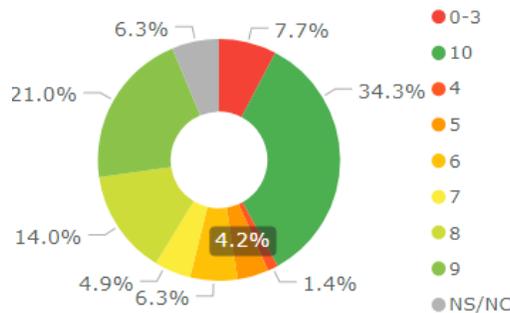
Oficinas de esta institución globalmente



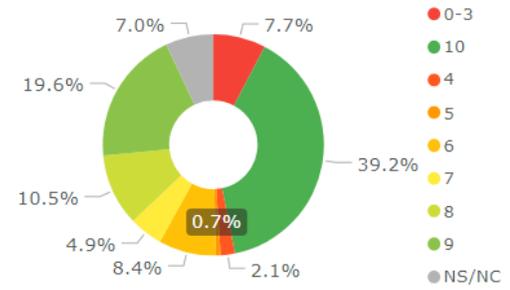
Estado físico del área de atención al usuario de los servicios



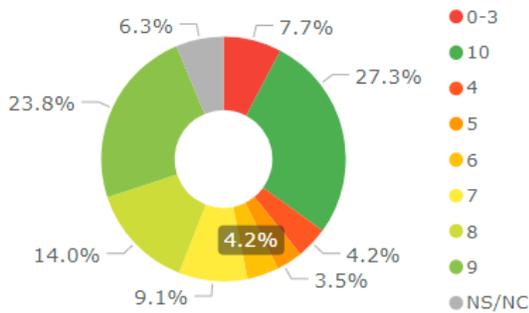
Modernización de las instalaciones y los equipos



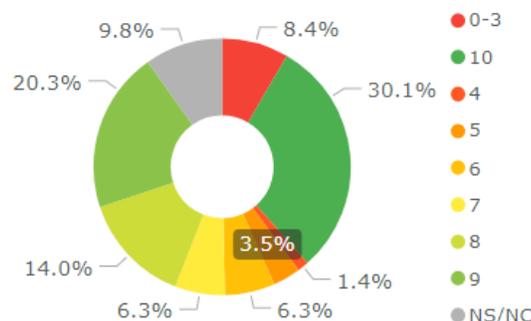
Apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) esta acorde al servicio que ofrecen



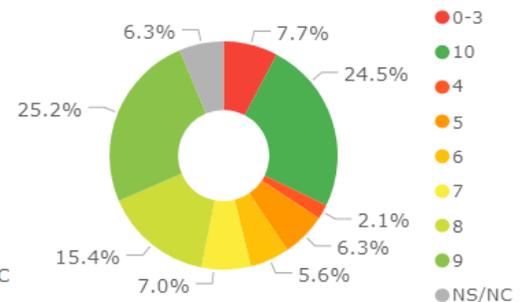
Comodidad en el área de espera de los servicios en la institución



Oficinas están debidamente identificadas



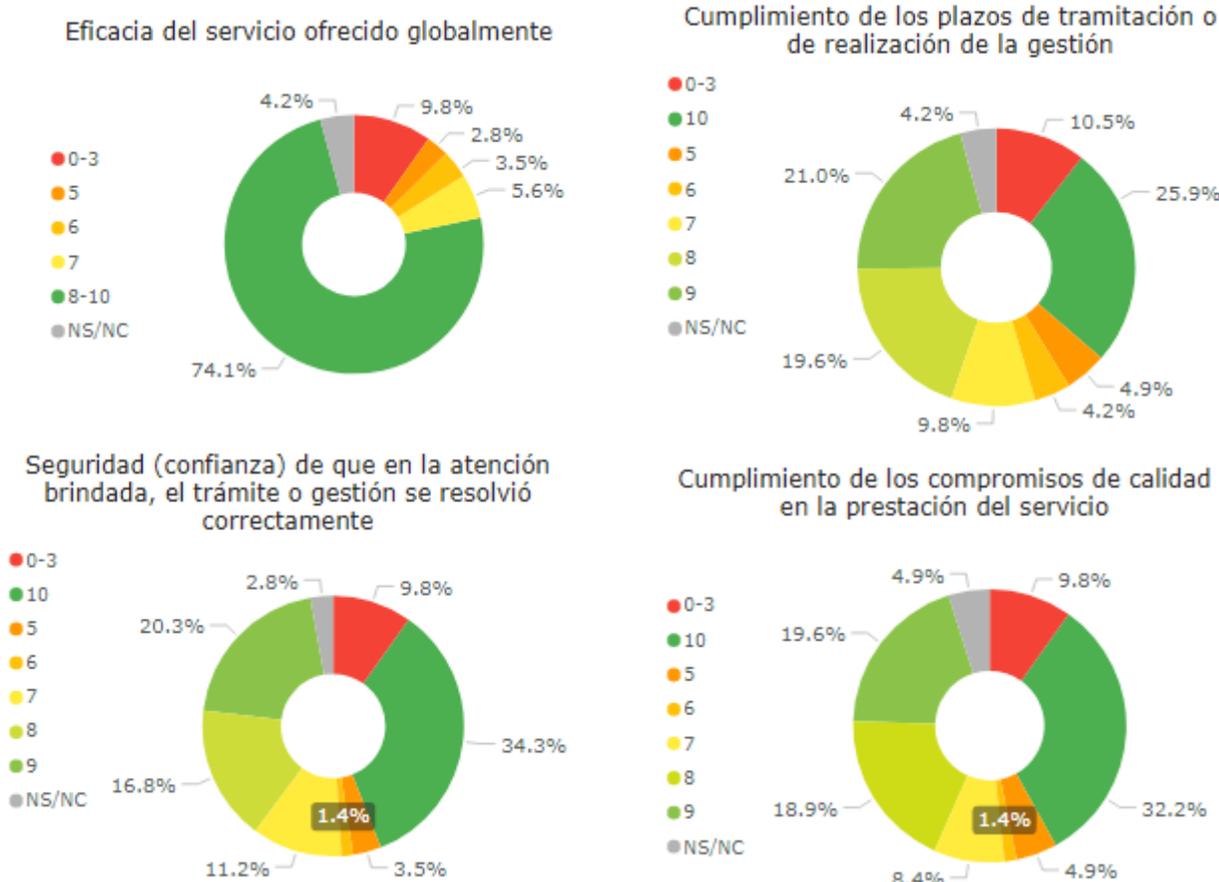
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad



**Gráfico 9.**

• **Eficacia/Confiabilidad**

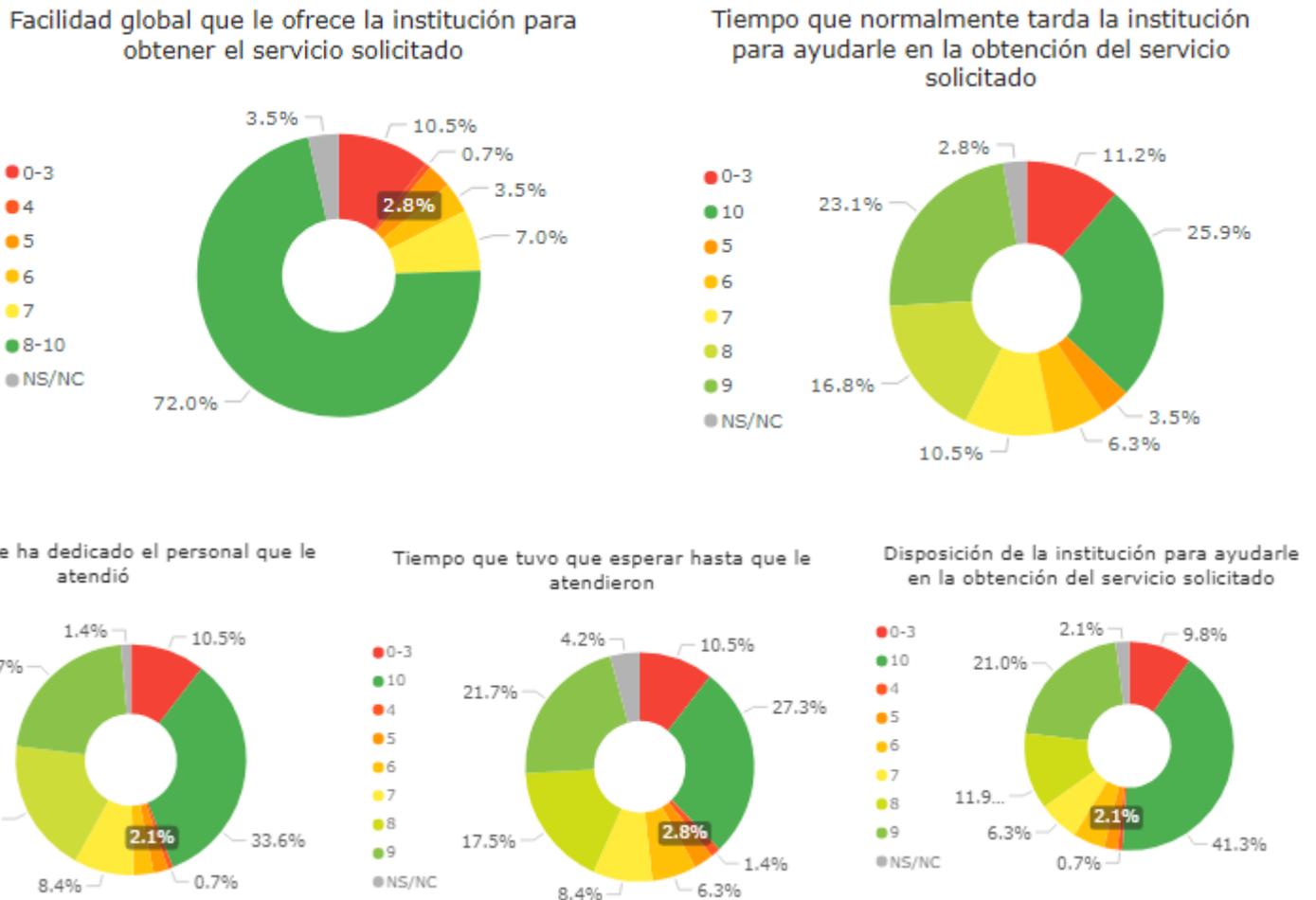
El gráfico No. 10 presenta la valoración en la dimensión de eficacia/confiabilidad de los servicios MEPyD, donde la calificación positiva (de 8 a 10) global es de un 74.1%. Como aspecto de mejora se destaca el *Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión*, cuya puntuación de 0 a 3 comprende un 10.5%.



**Gráfico 10.**

• **Capacidad de Respuesta**

En la dimensión de capacidad de respuesta (Gráfico 11), se observa que su valoración general positiva abarca el 72%. Los aspectos que los usuarios calificaron con notas más bajas son *Tiempo que normalmente tarda la institución para ayudarle en la obtención del servicio* y *Tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron*.

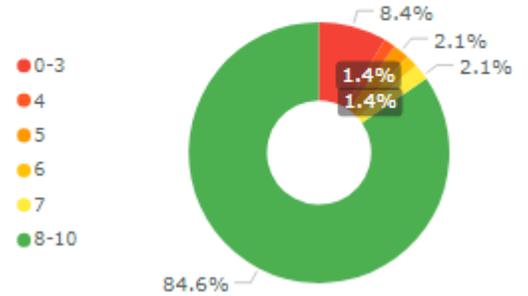


**Gráfico 11.**

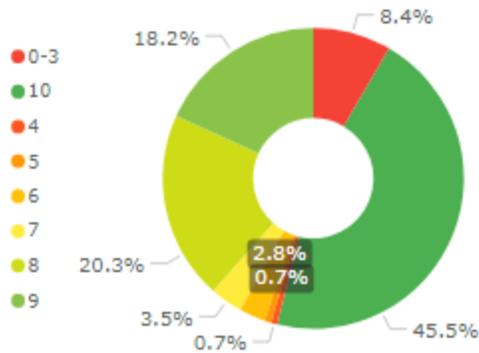
• **Profesionalidad/Confianza en el personal**

Sobre la dimensión de profesionalidad/confianza (Gráfico 12) la valoración positiva global es de un **84.6%**, siendo la **dimensión mejor valorada por los usuarios**. Es también la única dimensión en la que los encuestados no dudaron de responder, pues cuenta con un 0% de respuesta *No sé/No Contesta* en todos sus aspectos.

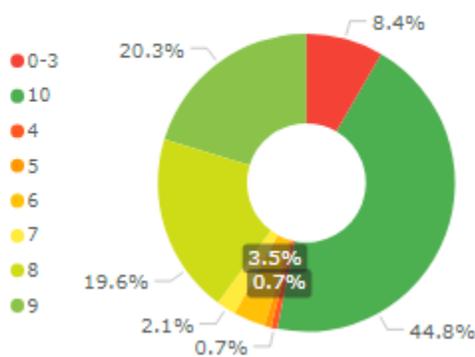
Globalmente la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución



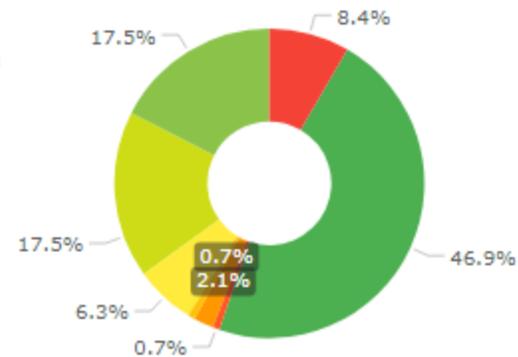
Profesionalidad del personal que le atendió



Trato que le ha dado el personal



Confianza que le transmite el personal

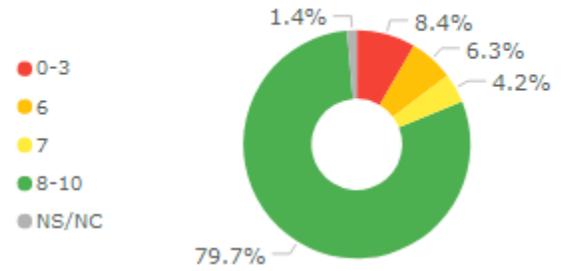


**Gráfico 12.**

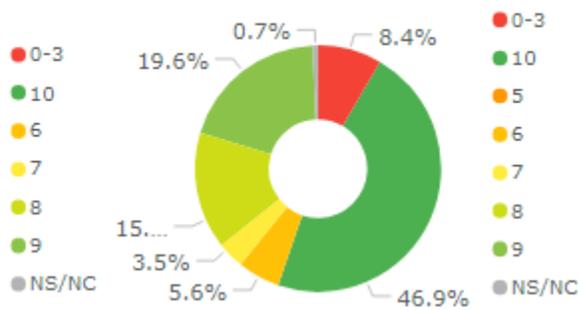
• **Empatía/ Accesibilidad**

En esta última dimensión (Gráfico 13), la calificación global positiva, con puntuaciones de 8 a 10, es de un 79.7%. Los aspectos por mejorar son *La facilidad para conseguir cita, el horario de atención al público y La utilidad de la información proporcionada sobre su gestión*. Estos aspectos cuentan con calificaciones de 0 a 3 que representan el 9.1% de los encuestados en cada caso.

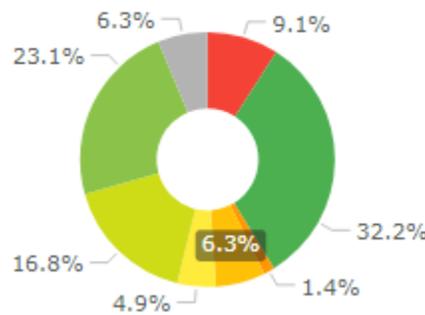
Globalmente la empatía y accesibilidad del personal del servicio



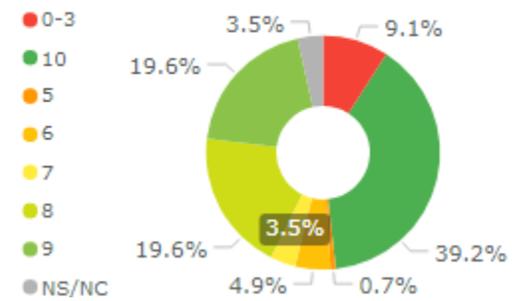
Atención personalizada que le brindaron



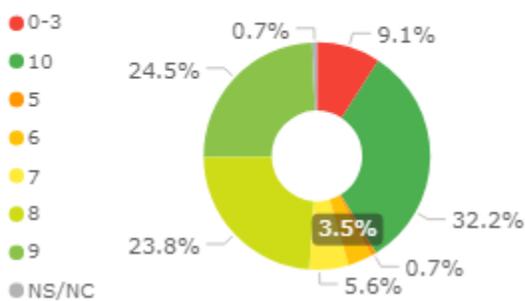
Facilidad con que consiguió la cita



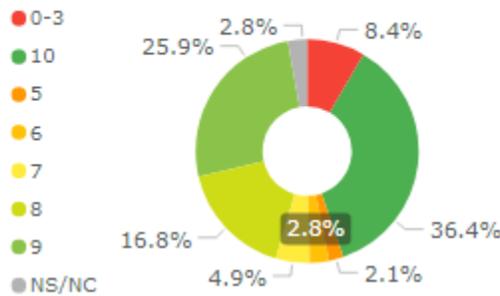
Horario de atención al público



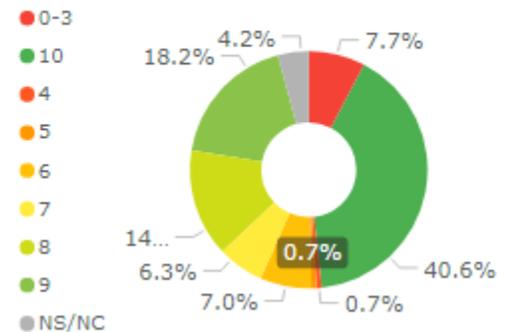
Información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficientemente útil



Información que le proporcionaron fue clara y comprensible



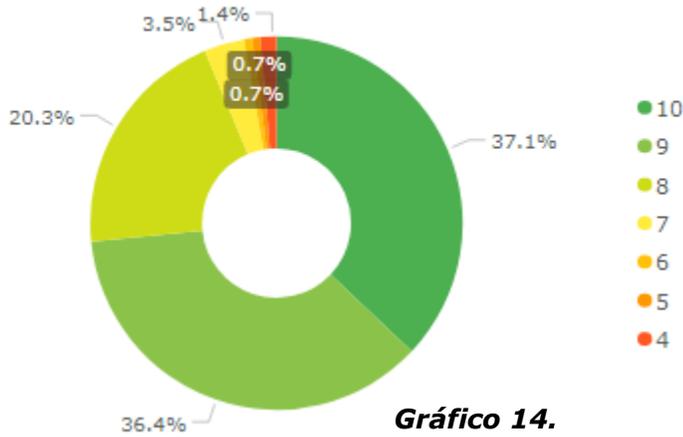
Instalaciones de la institución son fácilmente localizables



**Gráfico 13.**

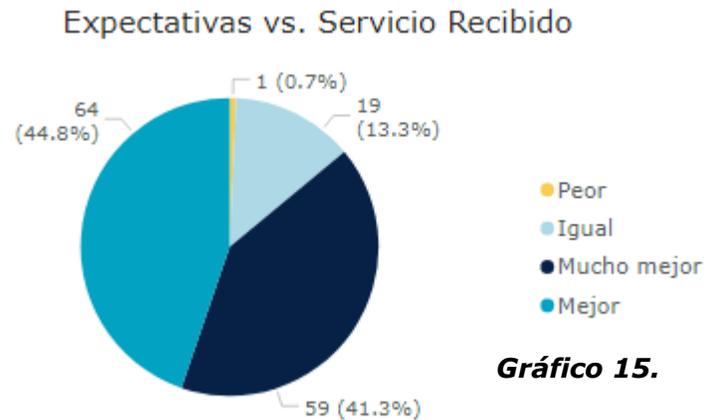
## Opinión sobre el Servicio luego de recibido y Servicio en línea

### El servicio que recibió se adecua a sus necesidades

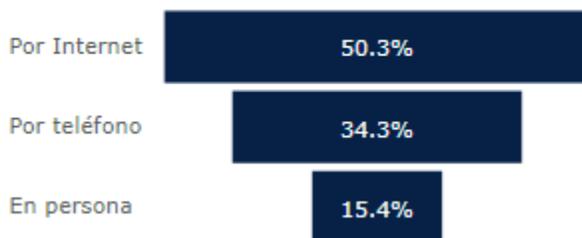


Al preguntarle a los usuarios el nivel de adecuación del servicio recibido a sus necesidades se obtuvo que el 93.1% calificó el servicio entre 8 y 10 de satisfacción, como se puede observar en el Gráfico 14.

Igualmente, al cuestionar sobre cómo valoraban el servicio recibido con base en sus expectativas, los resultados arrojaron que el 41.3% de los usuarios calificaron el servicio brindado por el MEPyD como *Mucho Mejor* y el 44.8% como *Mejor*. Esto evidencia que superamos las expectativas de nuestros clientes en un 86.1% (Ver Gráfico 15).



### Medio preferido de contacto

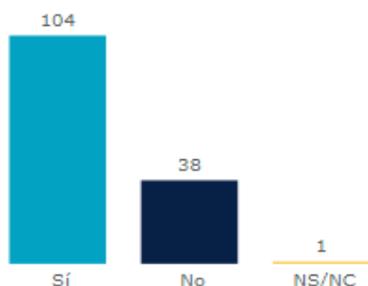


El 50.3% de los usuarios contactó al ministerio a través del internet, siendo este el medio preferido por los usuarios para informarse, realizar alguna consulta o trámite (Ver Gráfico 16).

**Gráfico 16.**

**Gráfico 15.**

### ¿Contactó a la institución vía Internet en los últimos 6 meses?

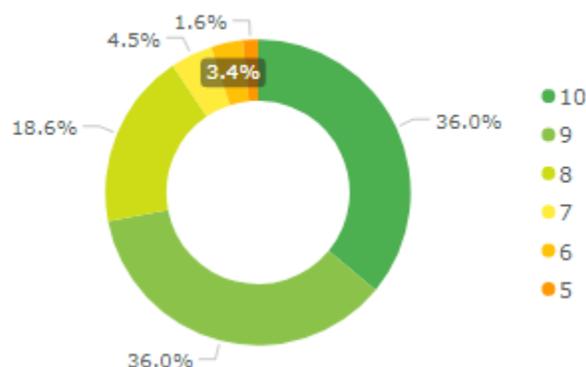


**Gráfico 17.**

Según el Gráfico 17, 104 de 143 usuarios (73%) se han contactado con la institución vía internet en los últimos 6 meses, lo que confirma que es el medio preferido para la comunicación.

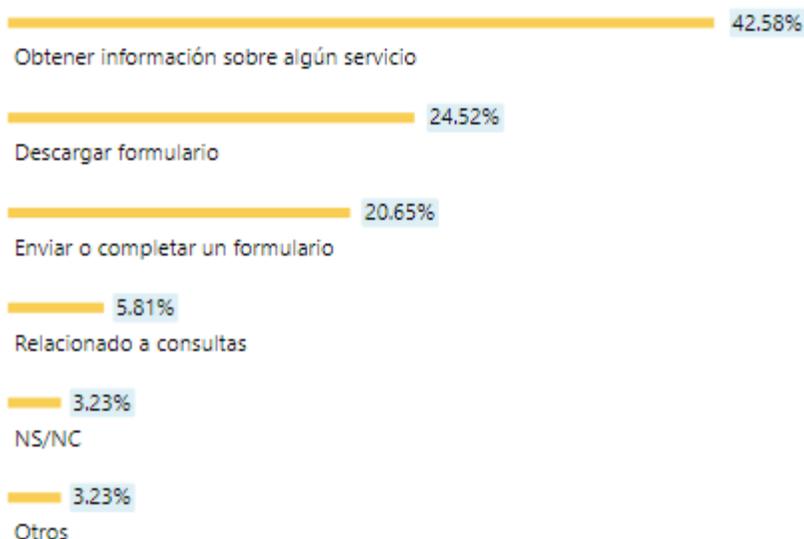
En cuanto a la valoración del servicio recibido por el ministerio a través de internet, el 90.6% de los usuarios calificó positivamente el mismo, con puntuaciones entre 8 y 10 puntos, como se muestra en el Gráfico 18.

### Valoración Servicio recibido por Internet



**Gráfico 18.**

### Uso de la página web



En el Gráfico 19 se muestran las razones por las cuales los usuarios utilizaron la página web del MEPyD. Con una mayor frecuencia está *Obtener información sobre algún servicio* (42.58%) y luego le sigue *Descargar algún formulario* (24.52%). Cabe destacar que el 5.81% de los encuestados que han usado la página web expresaron otras razones de uso relacionadas a la consulta de documentos, informaciones y estadísticas generados por la institución.

## Evaluaciones Anteriores

La tabla anterior muestra la comparación entre los porcentajes de alta satisfacción (puntuaciones entre 8 y 10) de cada dimensión del año 2019 y el año 2020. Cada dimensión presenta aumento en la proporción de calificaciones más altas entre los encuestados. Cabe destacar que la *Adecuación del Servicio* es el ámbito que más incremento presenta ya que en el presente año el 93.7% de los encuestados expresaron niveles de satisfacción entre 8 y 10 en contraste con el 88.6% de los encuestados del año anterior.

La dimensión de Empatía y Accesibilidad presenta una disminución de 0.4 puntos porcentuales. Esto se puede deber a que el alcance de encuestados en el 2019 fue mucho menor que en el presente año, por lo que la muestra puede no representar la satisfacción real de la forma más acertada posible. A mayor número de encuestados, más se acercan los datos a la realidad. Aun así, esta dimensión debe ser tomada en cuenta al realizar los esfuerzos de mejora para poder obtener un incremento en la satisfacción de forma transversal.

Aspectos Evaluados		Porcentaje de Alta Satisfacción		
		2019	2020	Diferencia
Dimensiones de Calidad	Elementos tangibles	70.9%	72.0%	1.1%
	Eficacia/Confiabilidad	72.0%	73.6%	1.6%
	Capacidad de Respuesta	70.2%	72.5%	2.3%
	Profesionalidad/ Confianza en el Personal	83.5%	83.7%	0.2%
	Empatía/Accesibilidad	80.3%	79.9%	-0.4%
Satisfacción	Satisfacción General	88.6%	93.0%	4.4%
	Adecuación del servicio	88.6%	93.7%	5.1%
	Servicio recibido a través de Internet	85.0%	86.7%	1.7%

## ANEXO

- Enlace de tablero interactivo que incluye los gráficos de los resultados:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojMGM0MTI1OWMtNGRjMy00N2E0LTlkNjMtZmQyNTUwZGE5Y2QwIiwidCI6Ijg3M2FiNjNmLWUxNTQtNGQ0OC04ZTI5LTA5MTA4NmUwMTg1NSIsImMiOjF9>

Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo (DIPyD)  
Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión (DIyCG)  
Fecha: Junio 2020