



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”



Encuesta Institucional de
Satisfacción Ciudadana sobre
la Calidad de los Servicios
Públicos

Noviembre 2020

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. Información general y metodológica aplicada.....	5
2.1. Aspectos Metodológicos.....	5
2.2. Contexto Institucional/Ficha Técnica.....	5
III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE EVALUACIONES	9
3.1. Datos de clasificación.....	9
3.2. Resultados de los niveles de percepción.....	16



I. INTRODUCCIÓN

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana, el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, CAPGEFI, la principal "escuela" del Ministerio de Hacienda, MH, procedió a levantar la encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.

A tales fines, el MAP, órgano rector en la materia procedió a pautar los procedimientos técnicos a emplear por las entidades involucradas, con miras a asegurar unos resultados mínimamente homogéneos, en términos de su comparabilidad y/o de su vocación de generalización. Como parte de ello, estableció las dimensiones de la muestra, así como sus parámetros, en términos de grado de confianza y porcentaje de error admisibles.

Siguiendo dichas pautas, nuestro Centro, a través de su Departamento y su División de Investigación, procedió a ejecutar dicho levantamiento entre los meses de octubre y noviembre del año en curso, sobre la base del instrumento de recolección (cuestionario) diseñado por dicho Ministerio.

Luego de varias semanas de trabajo y de vastos ajustes, determinados por las dificultades que supone obtener respuesta a un cuestionario tramitado por medios electrónicos, incluyendo la necesidad de realizar varias rondas de llamadas a los mismos elementos incluidos en la muestra, finalmente, pudimos lograr 203 encuestas validables, en base a la colaboración de un



equipo de llamada, integrado por 8 personas, en total, que trabajó, arduamente, durante varias semanas.

Luego de la revisión y "crítica" (manual) de los formularios recibidos, pasamos a procesarlos, con auxilio de los recursos informáticos correspondientes, básicamente la versión 15 del Programa Especial para las Ciencias Sociales, SPSS, como de la versión 2016 de Excel, y a generar los tabulados consiguientes.

Como se estila, sobre la base de dichos resultados, procedimos a realizar el análisis descriptivo que conforma el resto del presente informe. Hacemos provecho de la ocasión para expresar nuestra gratitud por la confianza depositada en nosotros, para esta tarea, por el órgano rector de la Administración Pública del país.



II. Información general y metodológica aplicada

2.1. Aspectos Metodológicos

A tales fines, el instrumento recomendado a utilizar para recoger la información prevé el empleo de una escala de valoración de Likert con escalas de 0 a 10. Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0 al 10, donde 0 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción y 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción, correspondiendo 99 a NS/NR (no sabe, no responde).

Asimismo, se miden 5 dimensiones, que contienen varios subcomponentes que se miden con las escalas antes mencionadas. Las dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuales, a su vez, han sido desagregadas en diversos subcomponentes o "variables".

2.2. Contexto Institucional/Ficha Técnica

El inicio del estudio contó con una población de 1, 656 encuestados. Para la propuesta del marco muestral, establecimos un nivel de confianza del 95%. Asumiendo que la población está normalmente distribuida, esto equivale a una puntuación $Z = 1.96$. El error máximo permitido para el mismo fue de un 5%, para una muestra de tamaño 312. El tipo de muestro utilizado para seleccionar los elementos que integran la muestra lo fue una suerte de combinación, partiendo, por una parte, del conocimiento del universo, de parte de los investigadores



(criterio empírico), y por la otra, de la posibilidad concreta de acceder a las unidades muestrales finales (criterio “de hecho”), en la que no estuvo ausente el criterio de “conveniencia”; dígase, la “factibilidad”. La propuesta de ficha técnica aprobada por el Ministerio de Administración Pública es la que se describe a continuación

Tabla 1: Ficha Técnica

Universo	<i>Usuarios del Centro de Documentación Dr. Raymundo Amaro Guzmán y Solicitantes admitidos en las Actividades Académicas del Centro de enero a abril 2020</i>
Ámbito	<i>Sector Público (área Financiera del Estado) y Privado (todo el territorio)</i>
Muestra*	<i>312</i>
Método a utilizar	<i>Envío por correo electrónico</i>
Fecha de Trabajo	<i>Del 9 al 18 de Octubre 2020</i>
Realización	<i>Aplicación y Procesamiento a cargo de la División de Investigación de la Institución</i>

* Nota: Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. Población: 1, 742-92 (repetidos)+6 (usuario Centro de Documentación) = 1, 656 (<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>)



Calculadora de tamaño de muestra

Crea una encuesta

¿Cuántas personas necesitas para realizar tu encuesta? Incluso si es un estadístico, determinar el tamaño de la muestra de la encuesta puede ser difícil.

¿Quieres saber cómo calcularlo? Nuestra calculadora de tamaño de muestra lo hace fácil. Aquí encontrará todo lo que necesita saber para obtener la cantidad correcta de respuestas para su encuesta.

Calcule el tamaño de su muestra

Tamaño de la población: 1656

Nivel de confianza (%): 95

Margen de error (%): 5

Tamaño de la muestra

312

¿Haciendo investigación de mercado? SurveyMonkey Audience le ofrece los encuestados adecuados de forma rápida y sencilla y le ayuda a segmentarlos por datos demográficos, comportamiento del consumidor, geografía o incluso área de marketing designada.

Tabla 2: **Población Objetivo para el cálculo de la muestra de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI)**

Mes	Usuarios del Centro de Documentación	Solicitantes Admitidos en Capacitación	Muestra
Enero	6	674	312*
Febrero		486	
Marzo		281	
Abril		209	
Sub-Total	6	1,650	Usuarios a Encuestar
Total	1,656		

*Nota: para el cálculo de la muestra, también fueron sumadas 6 encuestas, correspondientes al área o usuarios del Centro de Documentación; equivalentes a seis (6). Es decir $1650 + 6 = 1,656$



Para cumplir con la ficha técnica descrita anteriormente, se remitieron, vía correo electrónico, el día 9 de octubre, 1,653 encuestas, con una disponibilidad de llenado de la misma desde el 9 al 18 de octubre de los corrientes. Para entonces, ya se habían levantado 3, de manera presencial, en el Centro de Documentación "Dr. Raymundo Amaro Guzmán". Llegado el 19 de octubre, además de esas tres, sólo habían llegado otras 20 encuestas, por vía electrónica (20), por lo que se decidió extender el plazo de recepción hasta el 30 de octubre, y -a su vez- realizar llamadas de motivación para el llenado y reenvío de las mismas, para lo cual se estableció un equipo de 8 técnicos a cargo de esta operación.

Fruto de este esfuerzo, se realizaron 925 llamadas de motivación para la sensibilización y llenado del instrumento, logrando recuperar 180 encuestas, al jueves 12 de noviembre. Idealmente, nos habíamos propuesto realizar 731 llamadas más, de las cuales hubo que prescindir para cumplir con el cronograma de fecha de entrega del informe final. La muestra efectiva es la que se describe a continuación en la tabla de los Servicios a Evaluados:



Tabla 3

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL Servicios Evaluados a través de la Ficha Técnica		
Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Solicitantes Admitidos en las Actividades Académicas	199	98.03%
Usuarios del Centro de Documentación (Servicios Bibliográficos)	4 (*)	1.97%
Total general	203	100.00%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

(*): hubo una encuesta en el CD, recibida por vía digital.

El instrumento remitido por el MAP, fue aplicado a una muestra efectiva de 203 encuestados, los cuales fueron contactados vía correo electrónico y por teléfono.

El 99% fue auto-administrado de manera digital y el 1% fue forma presencial, y luego, procesado para tabulación correspondiente y preparación de informe.

III. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE EVALUACIONES

Como señaláramos en lo que antecede, procederemos a analizar los resultados arrojados; tomando en cuenta las variables de clasificación o sociodemográficas, para luego particularizar, por separado, en sus componentes o dimensiones establecidas.

3.1. Datos de clasificación

Para iniciar, tenemos el género. Conforme se aprecia en la tabla y gráfico subsiguiente, los encuestados pertenecen, mayoritariamente, al sexo femenino. Prácticamente, en una



proporción de 2 a 1. Si bien esto es coherente con la tendencia hacia la feminización del personal de la Administración Pública, también es probable que refleje una mayor inclinación de las mujeres a colaborar con este tipo de estudio, llenando y devolviendo el cuestionario.

Tabla 4

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL Entrevistador marcar el sexo del entrevistado		
Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Femenino	130	64.04%
Masculino	73	35.96%
Total general	203	100.00%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.



Gráfico 1



Edad.

La segunda variable "socio-demográfica" lo es la edad. En la tabla y gráfico que le sigue, dicho rasgo es captado en términos de rangos, y puesto en relación con el sexo. Como es posible apreciar, la edad predominante es 25 a 31 años, con un 27.09%. Le sigue los comprendidos entre 32 y 38 años, con otro 23.65%. Sumadas ambas, tenemos que el 50.74%; o sea, la mitad del personal que respondió la encuesta está entre 25 y 38 años. Si ello sumamos los tramos precedentes, tenemos que el 58.13% no llega a los 39 años, y, de hecho, más de las tres cuartas partes; dígame, el 78.82%, no pasa de los 45. O sea, un personal -definitivamente- joven y mayoritariamente, femenino.



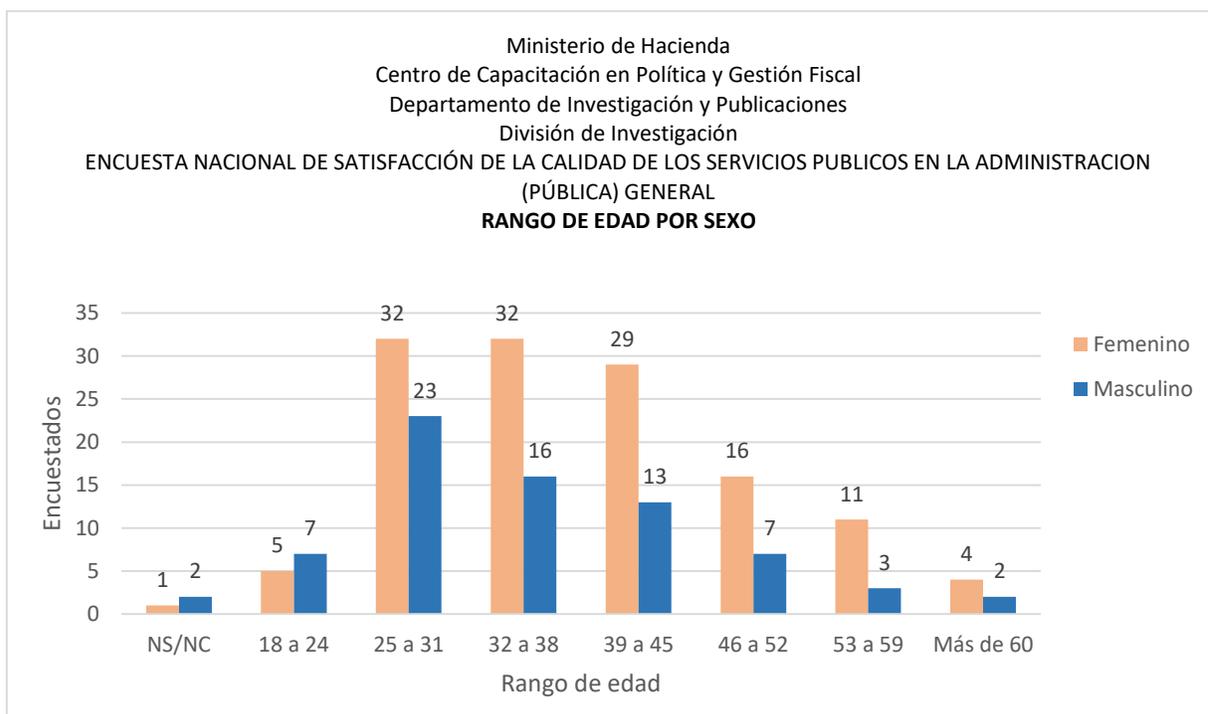
Tabla 5

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL RANGO DE EDAD POR SEXO						
Rango de edad	Sexo		Total general	Porcentaje	Total general acumulado	Porcentaje acumulado
	Femenino	Masculino				
NS/NC	1	2	3	1.48%	3	1.48%
18 a 24	5	7	12	5.91%	15	7.39%
25 a 31	32	23	55	27.09%	70	34.48%
32 a 38	32	16	48	23.65%	118	58.13%
39 a 45	29	13	42	20.69%	160	78.82%
46 a 52	16	7	23	11.33%	183	90.15%
53 a 59	11	3	14	6.90%	197	97.05%
Más de 60	4	2	6	2.96%	203	100.01%
Total general	130	73	203	100.00%		

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.



Gráfico 2



La próxima pregunta trata sobre la condición laboral de los encuestados. Según se ve en la Tabla 6 y en el gráfico subsiguiente, la inmensa mayoría, 86.70%, trabaja. Le siguen los que manifestaron encontrarse desempleados, con 6.40%. Igualmente, hay un 2.46% que se identificó como estudiantes. Si sumamos ambas categorías, a los que no optaron por definir su estatus laboral (NS/NC), pero que igual cursaron el Básico de Técnicas Aduaneras, cabe afirmar la existencia de un 15%, aproximadamente, cuya motivación efectiva es poder aumentar su "empleabilidad".



Tabla 6

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?		
Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Trabaja	176	86.70%
Jubilado o pensionado	2	0.99%
Desempleado	13	6.40%
Estudiante	5	2.46%
NS/NC	7	3.45%
Total general	203	100.00%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.



Gráfico 3



Tabla 7

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL

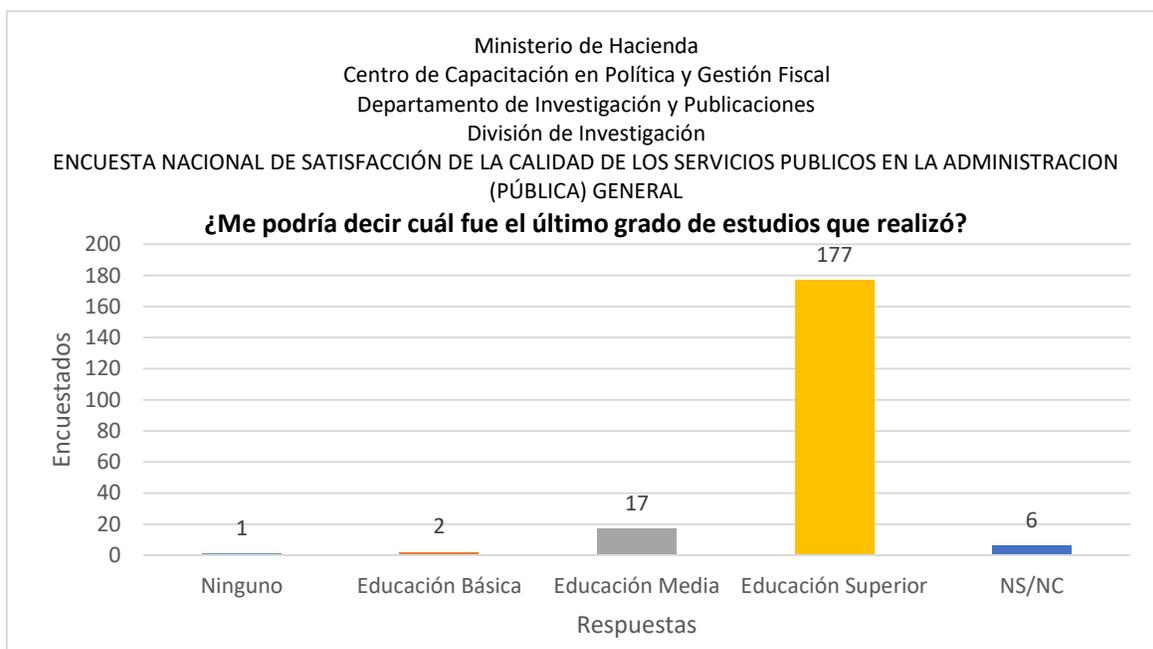
¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Respuestas	Encuestados	Porcentaje	Respuestas válidas	Respuestas válidas acumuladas	Porcentaje válido acumulado
Ninguno	1	0.49%	1	1	0.51%
Educación Básica	2	0.99%	2	3	1.52%
Educación Media	17	8.37%	17	20	10.15%
Educación Superior	177	87.19%	177	197	100.00%
NS/NC	6	2.96%			
Total general	203	100.00%	197		

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 al 30 de octubre del año 2020.



Gráfico 4



En cuanto a su nivel educativo, podemos establecer que la muestra en cuestión posee educación universitaria, en su inmensa mayoría, ya que el 87.19% afirmó haber cursado el último grado del nivel superior de educación y sólo el 8.37% indicó haber estado en la educación media como su último grado aprobado, como se evidencia en la tabla 4 y gráfico 1, respectivamente.

3.2. Resultados de los niveles de percepción

Entrando, propiamente, con la percepción de los encuestados, el cuadro siguiente muestra el nivel global de satisfacción de éstos con los servicios ofrecidos por la institución. Como vemos, la inmensa mayoría, 95.9%, expresó estar satisfecha con los mismos. Sobre dicha base, la Tabla 9, permite segregar



dicha impresión, en función de las diferentes dimensiones consideradas para fines de este estudio.

Tabla 8

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL RESULTADO GLOBAL POR NIVEL DE PERCEPCIÓN		
Clasificación	Suma de respuestas	Porcentaje
Insatisfecho	33	0.6%
Poco satisfecho	187	3.5%
Satisfecho	5,131	95.9%
Total	5,351	100.0%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.
 Nota: CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3) Poco Satisfecho (4-6) Satisfecho (7-10)

Tabla 9

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL RESULTADO GLOBAL POR DIMENSIÓN		
DIMENSIÓN	Escala 0-10	Escala % 0-100
ELEMENTOS TANGIBLES	8.90	88.99
FIABILIDAD	8.86	88.61
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9.03	90.28
SEGURIDAD	9.42	94.23
EMPATÍA	9.14	91.36
INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL	9.07	90.69

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.
 Nota: CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3) Poco Satisfecho (4-6) Satisfecho (7-10)



Como vemos en lo que antecede, el rasgo que mereció el mayor nivel de conformidad, de parte de los encuestados, lo es la sensación de seguridad que les transmite el CAPGEFI y sus instalaciones; el cual fue valorado en un 94.23. También con 90% o más, le siguen "Empatía", 91.36%, y "Capacidad de Respuesta", 90.28%. Con valoraciones ligeramente por debajo, continúan los denominados "elementos tangibles"; los cuales cubren toda una gama que va desde señales físicas, medios de ventilación, hasta materiales de apoyo. En conjunto, dicha categoría fue valorada en -prácticamente- un 89% (88.99). En un nivel casi idéntico, 88.61, viene -por último- la "Fiabilidad".

En cambio, la valoración de los distintos sub-componentes que integran esas dimensiones, puede ser apreciada a través de las tablas 10 a 14, mostradas, inmediatamente después de los gráficos siguientes, indicativos de la evaluación global, acorde a cada una de las escalas empleadas; dígase, 1 a 10 y 1 a 100.

Al respecto, baste con señalar los que merecieron la menor ponderación en cada caso. En cuanto a los "Elementos Tangibles", el peor valorado fue: "la modernización de las instalaciones y equipos", con 84.08. En lo referente a "Fiabilidad", lo fue: "el cumplimiento de los plazos de tramitación y/o realización de la gestión", con 86.46, sobre 100. En lo que respecta a "Capacidad de Respuesta", lo es: "el tiempo que normalmente tarda la institución en dar respuesta al servicio solicitado", con 88.33. En cuanto a



“Seguridad”, lo es: “la confianza que le transmite el personal”, depositario de un 93.92, y -finalmente- en materia de “Empatía”, lo es: “la facilidad con que consiguió la cita”, que casi alcanzó el 90, quedándose en 89.44.

Gráfico No. 1

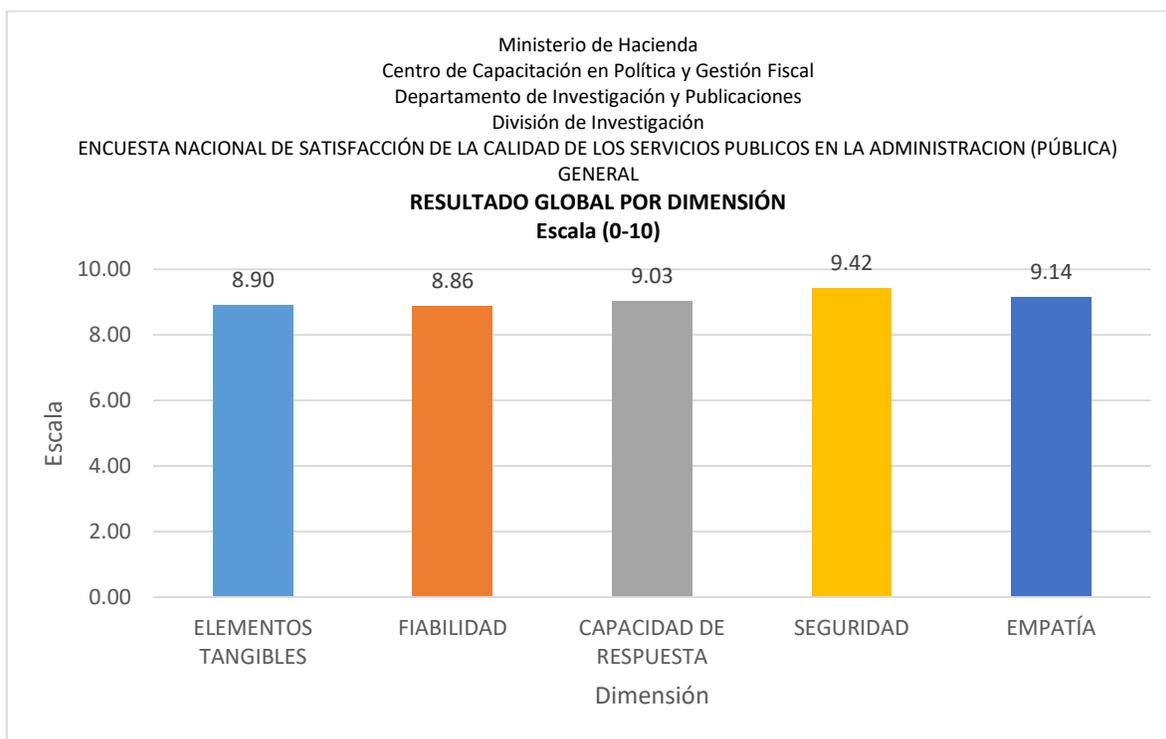


Gráfico No. 2

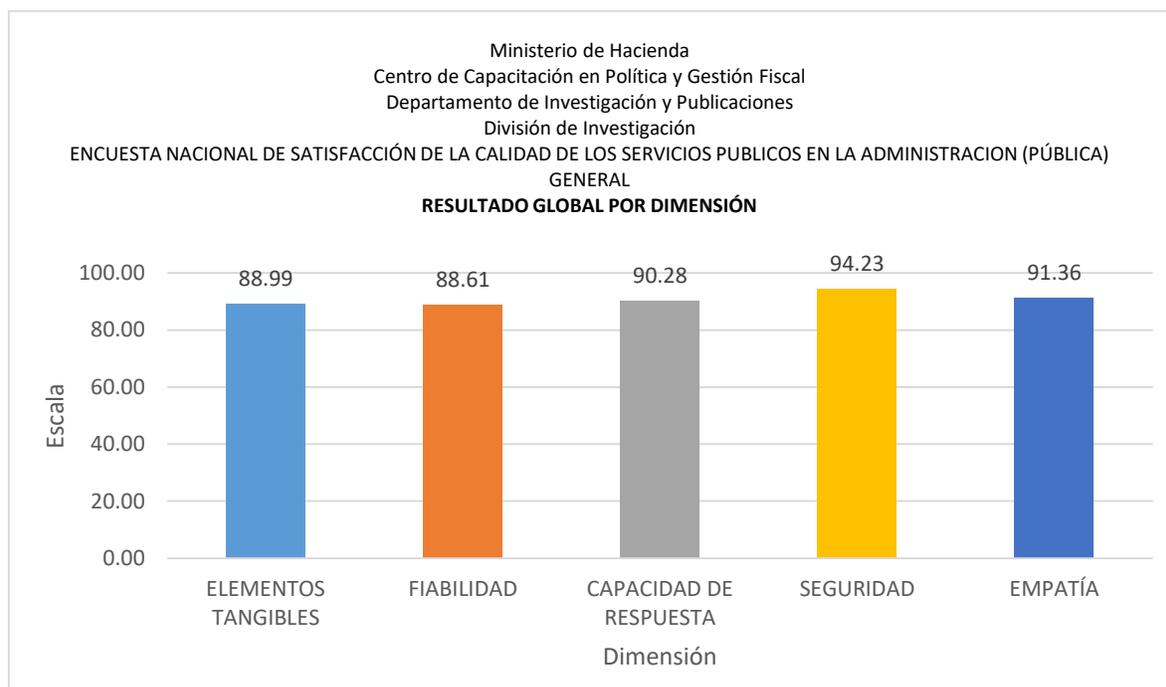


Tabla 10

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL

DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES

Subcomponente	NS/NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	6	0	1	3	0	2	4	7	10	34	52	84	197	203	8.77	87.66
P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	5	0	0	0	1	2	5	6	18	26	47	93	198	203	8.88	88.84
P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	9	0	0	0	1	1	5	6	11	36	51	83	194	203	8.88	88.76
P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	6	0	0	0	0	1	8	5	5	32	50	96	197	203	9.01	90.10
P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	7	0	0	0	0	0	1	1	2	16	61	115	196	203	9.45	94.49
P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos	7	0	1	1	2	1	8	11	16	44	55	57	196	203	8.41	84.08
CALIFICACIÓN	40	0	2	4	4	7	31	36	62	188	316	528	1178	1218	8.90	88.99
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	6	0	0	0	0	0	4	3	10	41	68	71	197	203	8.92	89.24

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Nota: CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3) Poco Satisfecho (4-6) Satisfecho (7-10)



Tabla 11

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL DIMENSIÓN DE FIABILIDAD																	
Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100	
P3.1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	5	0	1	0	0	1	6	3	12	29	56	90	198	203	8.95	89.55	
P3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	5	0	1	0	1	2	11	4	16	33	55	75	198	203	8.65	86.46	
P3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	6	0	1	0	1	0	5	4	8	36	59	83	197	203	8.92	89.24	
CALIFICACIÓN	16	0	3	0	2	3	22	11	36	98	170	248	593	609	8.84	88.41	
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	5	0	1	0	0	1	5	4	7	35	63	82	198	203	8.94	89.39	

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Nota: CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3) Poco Satisfecho (4-6) Satisfecho (7-10)

Tabla 12

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA																	
Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100	
P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	4	0	0	0	1	0	1	2	7	33	56	99	199	203	9.18	91.81	
P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	6	0	1	0	1	0	3	2	11	37	62	80	197	203	8.94	89.44	
P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	5	0	0	0	3	0	3	6	9	42	60	75	198	203	8.83	88.33	
P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	5	0	1	0	0	0	1	4	7	33	60	92	198	203	9.11	91.06	
CALIFICACIÓN	20	0	2	0	5	0	8	14	34	145	238	346	792	609	9.02	90.16	
P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	4	0	1	0	0	0	2	2	8	30	71	85	199	203	9.09	90.85	

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Nota: CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3) Poco Satisfecho (4-6) Satisfecho (7-10)



Tabla 13

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL DIMENSIÓN DE SEGURIDAD																
Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P5.1 El trato que le ha dado el personal	3	0	1	0	0	0	0	0	4	13	61	121	200	203	9.46	94.60
P5.2 La profesionalidad del personal que le atendió	5	0	1	0	0	0	0	0	5	14	64	114	198	203	9.41	94.14
P5.3 La confianza que le transmite el personal	4	0	1	0	0	0	0	0	5	17	63	113	199	203	9.39	93.92
CALIFICACIÓN	12	0	3	0	0	0	0	0	14	44	188	348	597	609	9.42	94.22
P5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	3	0	1	0	0	0	0	1	5	13	61	119	200	203	9.43	94.25

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Nota: CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3) Poco Satisfecho (4-6) Satisfecho (7-10)

Tabla 14

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL DIMENSIÓN DE EMPATÍA																
Subcomponente	NS/ NR	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con respuesta	Aplicados	Escala 0-10	Escala % 0-100
P6.1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	3	0	0	0	0	0	2	5	10	22	64	97	200	203	9.16	91.60
P6.2 El horario de atención al público	5	0	0	0	0	1	4	3	8	25	63	94	198	203	9.12	91.16
P6.3 La facilidad con que consiguió cita	5	0	0	1	1	0	4	3	19	24	57	89	198	203	8.94	89.44
P6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	2	0	0	1	0	0	3	4	16	25	59	93	201	203	9.02	90.25
P6.5 La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	3	0	0	0	0	0	1	0	11	22	63	103	200	203	9.28	92.75
P6.6 La atención personalizada que le dieron	4	0	0	0	1	0	0	1	12	23	58	104	199	203	9.24	92.41
CALIFICACIÓN	22	0	0	2	2	1	14	16	76	141	364	580	1196	1218	9.13	91.27
P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.	2	0	0	0	1	0	0	2	11	23	67	97	201	203	9.20	91.99

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Nota: CALIFICACIÓN: Insatisfecho (0-3) Poco Satisfecho (4-6) Satisfecho (7-10)



Las tablas 15 a 21 reflejan la información recibida de los encuestados en torno a la experiencia vivida por ellos a propósito la última vez que solicitaron un servicio al CAPGEFI, sea que les haya sido prestado o no. Constituyen, por tanto, una combinación de percepción e información "de hecho".

En aras de la brevedad, resaltaremos sus respuestas, de manera sumaria:

1ro. En cuanto a la adecuación del servicio a las necesidades de los clientes, de 199 respuestas "validables" (excluyendo "NS/NC"), 102; un poco más de la mitad, le concedió 10, la máxima puntuación. Un 27.09% le otorgó 9; otro 13.30%, le dio 8. Los que calificaron este componente en menos de 8/10 no llegan al 10% de los casos.

2do. En lo relativo a la calificación que le otorgan al servicio recibido, comparado con la expectativa creada, tenemos que alrededor del 87% lo catalogó de "mejor", 44.83%, a "mucho mejor", 42.36%. Como se deduce de lo anterior, las valoraciones menores que ésta; dígame, "igual" a "mucho peor", no llegan al 13%.

3ro. Otro tanto ocurre con la "valoración general" (del servicio), donde los tramos más altos, 10 y 9, dan cuenta del 76% de las frecuencias, y donde las evaluaciones por debajo de 8/10 no llegan al 10%, en conjunto.

Las preguntas recogidas por las tablas 18 a la 21, como sugiriéramos, indagan por situaciones "de hecho"; dígame, la recepción o no de determinadas "prestaciones", de parte de los encuestados.



La primera (Tabla 18) indaga por el uso de las diferentes vías que emplearon los encuestados, durante los últimos seis meses, para la toma de contacto con la institución. Al respecto, la primacía la sigue teniendo la presencial, con el 44.33% de las frecuencias, seguida de la vía digital (internet), con 36.95%.

Proyectando el alcance de la pregunta anterior (Tabla 19), se les cuestionó en torno al uso específico que le habían dado al portal institucional; dígase, la página web. La mayoría, 52.94, respondió "obtener algún servicio"; 16.81 "descargar el formulario", al igual que otro porcentaje idéntico, 16.81%, que escogió "enviar o completar un formulario". Los que hablaron de "tomar un curso en línea" no llegan al 3%.

Al requerir, de nuevo, su valoración del servicio; ahora a los que contactaron a la entidad por la vía del internet, tenemos que casi un 30% le concedió la puntuación máxima; dígase 10/10, y un 15.76% lo valoró en 9 y en 8, respectivamente. En resumen, el 60% lo evaluó de 8 en adelante.

La reafirmación de esos niveles de satisfacción parece cónsona con la respuesta ofrecida al último reactivo, referente a por cuál vía optaría para futuros contactos con el CAPGEFI. La mayor frecuencia la obtuvo el internet, con el 30.91%, seguido de la vía telefónica, con el 27.27% y la presencial, con un 15.00%. Cabe resaltar que el 26.82; dígase, algo más de un cuarto de los que respondieron, no atinó a elegir ninguna de las alternativas planteadas.



Tabla 15

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?					
Respuestas	Encuestados	Porcentaje	Respuestas válidas	Respuestas válidas acumuladas	Porcentaje válido acumulado
2	1	0.49%	1	1	0.50%
5	1	0.49%	1	2	1.01%
6	1	0.49%	1	3	1.51%
7	12	5.91%	12	15	7.54%
8	27	13.30%	27	42	21.11%
9	55	27.09%	55	97	48.74%
10	102	50.25%	102	199	100.00%
NS/NC	4	1.97%	199		
Total general	203	100.00%			

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Tabla 16

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?		
Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Mucho mejor	86	42.36%
Mejor	91	44.83%
Igual	13	6.40%
Peor	2	0.99%
Mucho Peor	3	1.48%
NS/NC	8	3.94%
Total general	203	100.00%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.



Tabla 17

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.					
Respuestas	Encuestados	Porcentaje	Respuestas válidas	Respuestas válidas acumuladas	Porcentaje válido acumulado
3	1	0.49%	1	1	0.51%
4	1	0.49%	1	2	1.02%
5	2	0.99%	2	4	2.04%
6	2	0.99%	2	6	3.06%
7	12	5.91%	12	18	9.18%
8	23	11.33%	23	41	20.92%
9	66	32.51%	66	107	54.59%
10	89	43.84%	89	196	100.00%
NS/NC	7	3.45%	196		
Total general	203	100.00%			

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Tabla 18

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?		
Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Sí	90	44.33%
No	75	36.95%
NS/NC	38	18.72%
Total general	203	100.00%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.



Tabla 19

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)		
Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Obtener información sobre algún servicio	63	52.94%
Descargar formularios	20	16.81%
Enviar o completar un formulario	20	16.81%
Otros: Actualizar la plataforma para impartir el curso	1	0.84%
Otros: Realizar curso en línea	2	1.68%
Otros: Para tomar clases en un diplomado	1	0.84%
Otros: Ver/Buscar respuestas	1	0.84%
Otros: Sin especificar	11	9.24%
Total general	119	100.00%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Tabla 20

Ministerio de Hacienda Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal Departamento de Investigación y Publicaciones División de Investigación ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.					
Respuestas	Encuestados	Porcentaje	Respuestas válidas	Respuestas válidas acumuladas	Porcentaje válido acumulado
2	1	0.49%	1	1	0.72%
3	1	0.49%	1	2	1.45%
5	4	1.97%	4	6	4.35%
6	1	0.49%	1	7	5.07%
7	7	3.45%	7	14	10.14%
8	32	15.76%	32	46	33.33%
9	32	15.76%	32	78	56.52%
10	60	29.56%	60	138	100.00%
NS/NC	65	32.02%	138		
Total general	203	100.00%			

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.



Tabla 21

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION (PÚBLICA) GENERAL
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?
(RESPUESTA MULTIPLE)

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
En persona	33	15.00%
Por teléfono	60	27.27%
Por Internet	68	30.91%
NS/NC	59	26.82%
Total general	220	100.00%

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 9 de octubre al 12 de noviembre del año 2020.

Gráfico 7

