

JULIO 2023

# Gabinete de Política Social



Gabinete de Política Social  
**SUPERATE**  
Administradora de Subsidios Sociales  
Sistema Único de Beneficiarios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS OFRECIDOS POR  
PUNTO SOLIDARIO



ELABORADO POR:  
JOEL RODRIGUEZ  
COORDINADOR DE  
OPERACIONES

---

SUPERVISADO POR:  
MARLON GALAN  
DIRECTOR OPERACIONES

---

APROBADO POR:  
RAFAEL PEÑA  
COORDINADOR DE PUNTO  
SOLIDARIO

---

# ÍNDICE

**04**

**INTRODUCCIÓN**

**07**

**FICHA TÉCNICA**

**06**

**SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO  
SOLIDARIO ENCUESTADOS**

**08**

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

**10**

**SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN  
LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

**17**

**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO  
ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO**

**18**

**PERFIL DEL ENCUESTADO**

**19**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS EN  
LINEA**

# ÍNDICE

**20**

**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN  
GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO  
VS EL SERVICIO RECIBIDO**

**21**

**CONTACTO CON EL SOPORTE EN  
LINEA**

**22**

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE  
USUARIOS: SERVICIOS  
PRESENCIALES Y SERVICIOS  
VIRTUALES**

**23**

**EXPECTATIVA SERVICIOS  
PRESENCIALES, SERVICIOS  
VIRTUALES Y SERVICIOS A  
USUARIOS INSTITUCIONALES**

# **INTRODUCCION**

El Ministerio de Administración Pública, en su rol de órgano rector del empleo público, tiene como función principal asesorar a las instituciones en materia de función pública, fortalecimiento y evaluación de la gestión institucional.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo Julio 2023.

# FICHA TÉCNICA

## Ámbito

Call center SIUBEN.

## Población

Usuarios de Punto Solidario  
servicios y en línea.

## Metodo a utilizar

Encuesta Nacional de  
satisfacción de la calidad de los  
servicios públicos y los servicios  
en línea en la administración  
pública general.

## Muestra

647 encuesta realizadas:

- Servicios Presenciales 378
- Servicios Digitales 269

La entrevista se realizó de  
manera telefónica en los  
meses de junio-julio 2023.

## Responsable

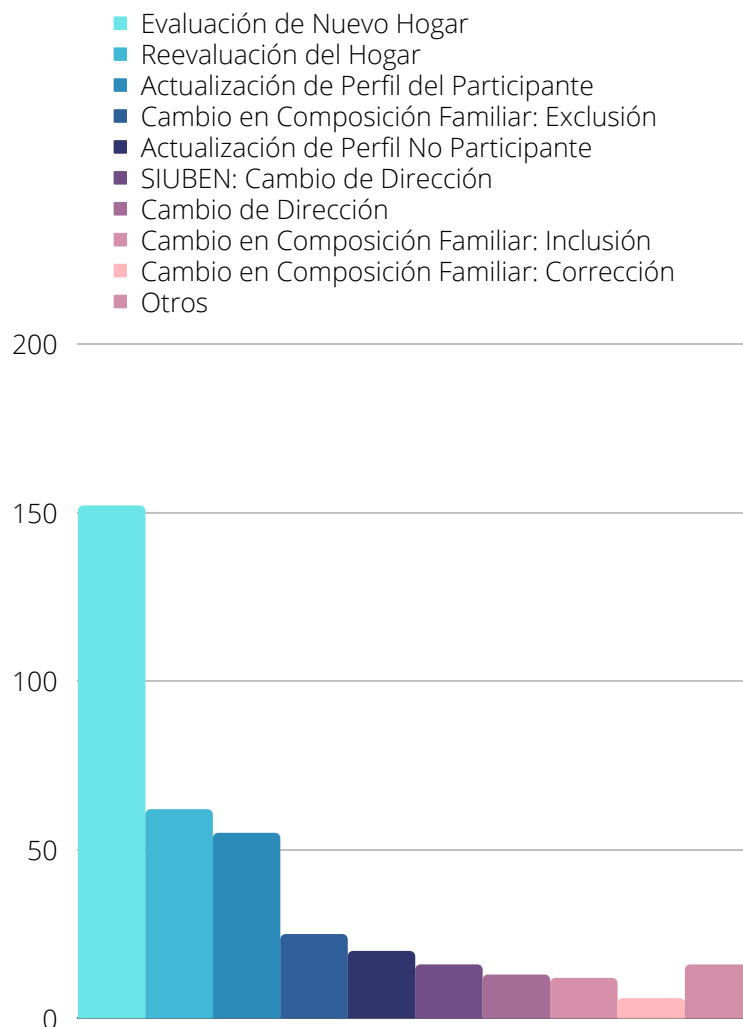
Punto Solidario, Analistas y  
Técnicos de la Dirección de  
Operaciones SIUBEN.  
Técnicos de centro de  
llamada SIUBEN.

# SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO ENCUESTADOS

- Evaluación de Nuevo Hogar
- Reevaluación del Hogar
- Actualización de Perfil del Participante
- Cambio en Composición Familiar: Exclusión
- Actualización de Perfil No Participante
- SIUBEN: Cambio de Dirección
- Cambio de Dirección
- Cambio en Composición Familiar: Inclusión
- Cambio en Composición Familiar: Corrección
- Cambio de Jefe de hogar: Fallecimiento
- Reclamación Problema para Transar por Fondos Insuficientes
- SIUBEN: Cambio en Composición Familiar: Exclusión
- Inclusión Administrativa
- Reclamo Inclusión Nómina
- Reemplazo de Tarjeta por: Corrección de Datos
- Reclamo Familia Feliz
- Cambio de Jefe: Covid -19
- Registros de Quejas y Reclamos
- Inclusión de Nueva Familia
- Liberación Sanción y/o Observación
- Reclamo: No fue incluido (a) al programa
- Reclamo: Quédate en Casa
- Reclamación Problema para Transar por Balance, Estatus y Últimas Transacciones
- Reemplazo de Tarjeta por: Pérdida o Robo
- Reemplazo de Tarjeta: Cuenta Cancelada
- Reemplazo de Tarjeta: Decomiso
- Cambio de Jefe de Hogar Ausencia Definitiva Abandono
- Cambio de Jefe de Hogar: Mutuo Acuerdo
- Solicitud Afiliación Titular al Régimen Subsidiado
- Familia Feliz
- SIUBEN: Cambio en Composición Familiar: Corrección
- SIUBEN: Cambio en Composición Familiar: Inclusión

# SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO ENCUESTADOS

## Distribución



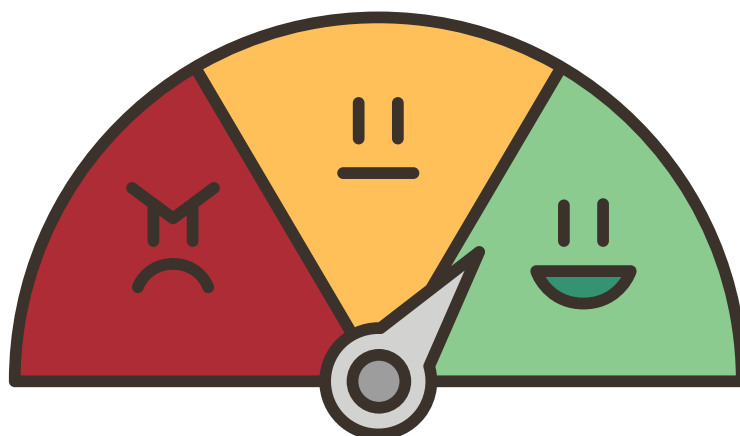
En este gráfico de barras podemos apreciar los trámites solicitados más concurrentes durante la duración de la entrevista. Aquellos trámites que recibían números ínfimos de solicitudes, fueron agrupados dentro del grupo "Otros".

# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Las encuestas fueron realizadas de manera telefónica desde el Centro de Atención Telefónica (CAT) SIUBEN.

Para la selección de la población a encuestar se extrajo la base de datos de las solicitudes realizadas a través de Punto Solidario. Luego, se identificaron los servicios con más demanda y se definió la cantidad de encuestas a realizar por cada tipo de trámite.

La escala utilizada para evaluar las respuestas de cada entrevistado está organizada de la siguiente manera: los que respondieron entre 0 - 3 están insatisfechos con el servicio, entre 4 - 6 no están ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio y quienes puntuaron entre 7 - 10 se sienten satisfechos con el servicio.





# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

## Servicios en línea

Se realizaron 264 encuestas. Las encuestas fueron realizadas a usuarios que previamente utilizaron los servicios en línea para realizar un trámite, estos fueron brevemente entrevistados por un personal capacitado del Call Center SIUBEN. Los servicios en línea encuestados fueron los siguientes:

- Cambio de dirección **1**
- Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro **2**
- Corrección y/o actualización de datos **1**
- Reevaluación del hogar **64**
- Reevaluación del hogar Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro **1**
- Reevaluación del hogar Solicitud de evaluación **1**
- Registro de quejas y Reclamos **1**
- Solicitud de actualización de datos **1**
- Solicitud de evaluación **189**
- Solicitud de evaluación Reclamo: estatus y balance de tarjeta **1**
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo **2**

La escala utilizada para evaluar las respuestas de cada entrevistado está organizada de la siguiente manera: los que respondieron entre 0 - 3 están insatisfechos con el servicio, entre 4 - 6 no están ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio y quienes puntuaron entre 7 - 10 se sienten satisfechos con el servicio.

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Para medir la satisfacción del usuario se utilizó el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio. Estos criterios son:

- **Elementos Tangibles**

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

- **Confiabilidad**

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- **Capacidad de respuesta**

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

- **Profesionalidad**

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

- **Empatía**

Atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios.

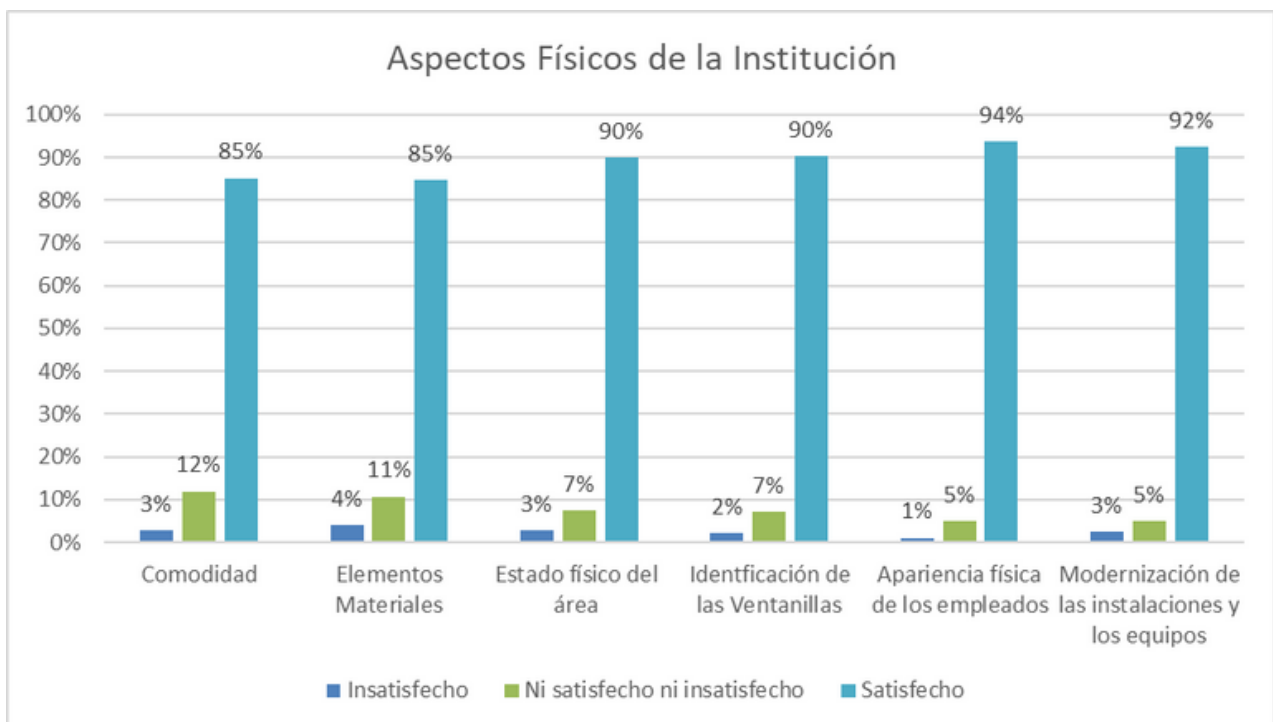
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN

Promedio de satisfacción de la dimensión

89%

## ELEMENTOS TANGIBLES

¿Cómo valora usted...

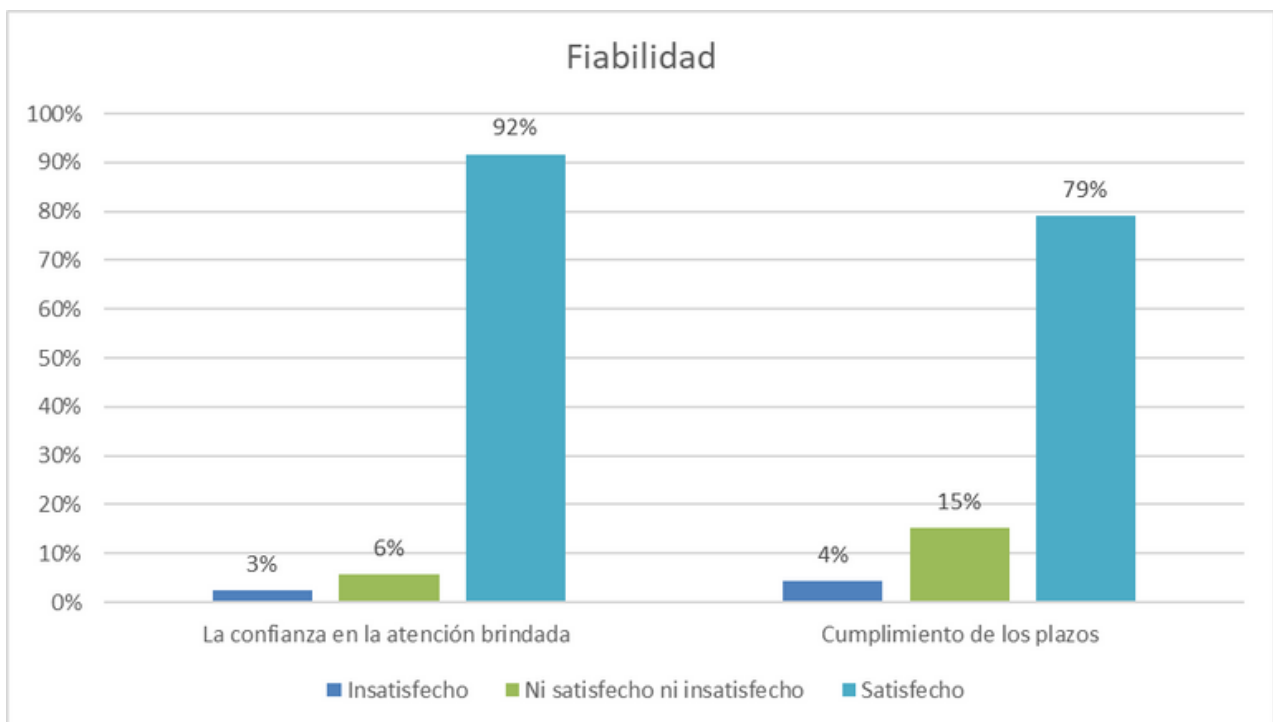


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN FIABILIDAD

Promedio de satisfacción de la dimensión

85%

¿Cómo valora usted...

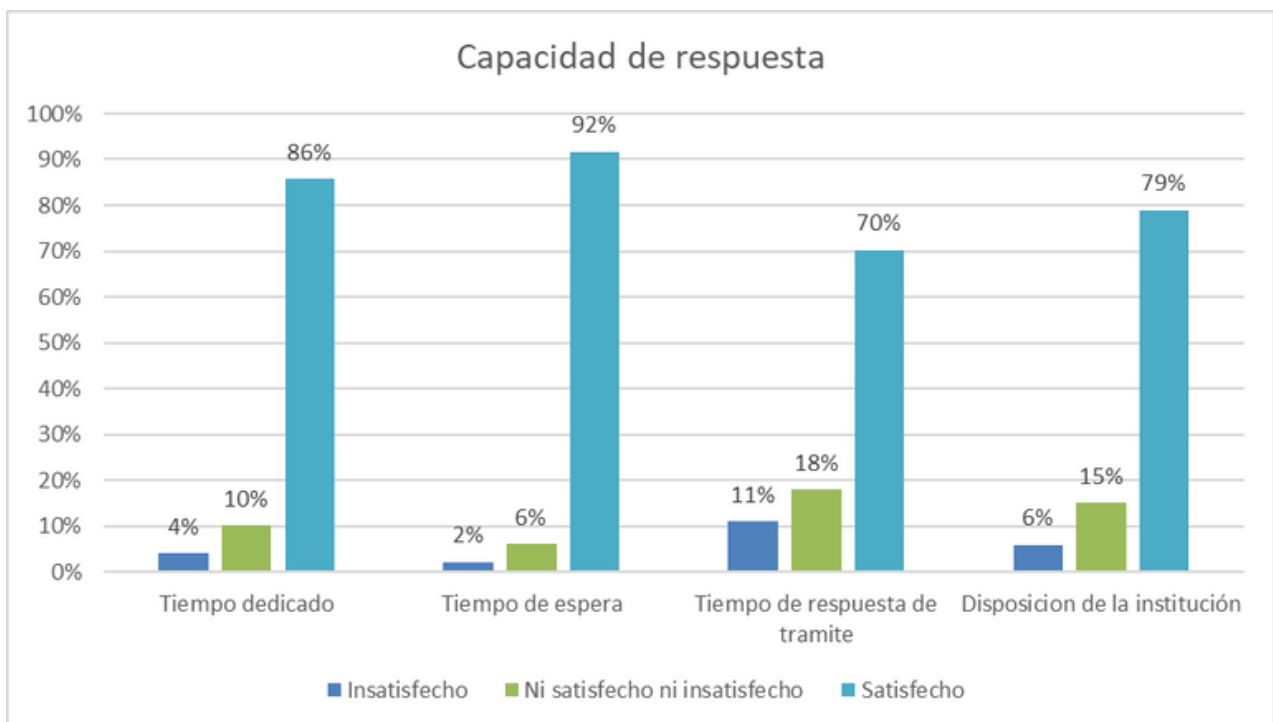


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio de satisfacción de la dimensión

82%

¿Como valora usted...

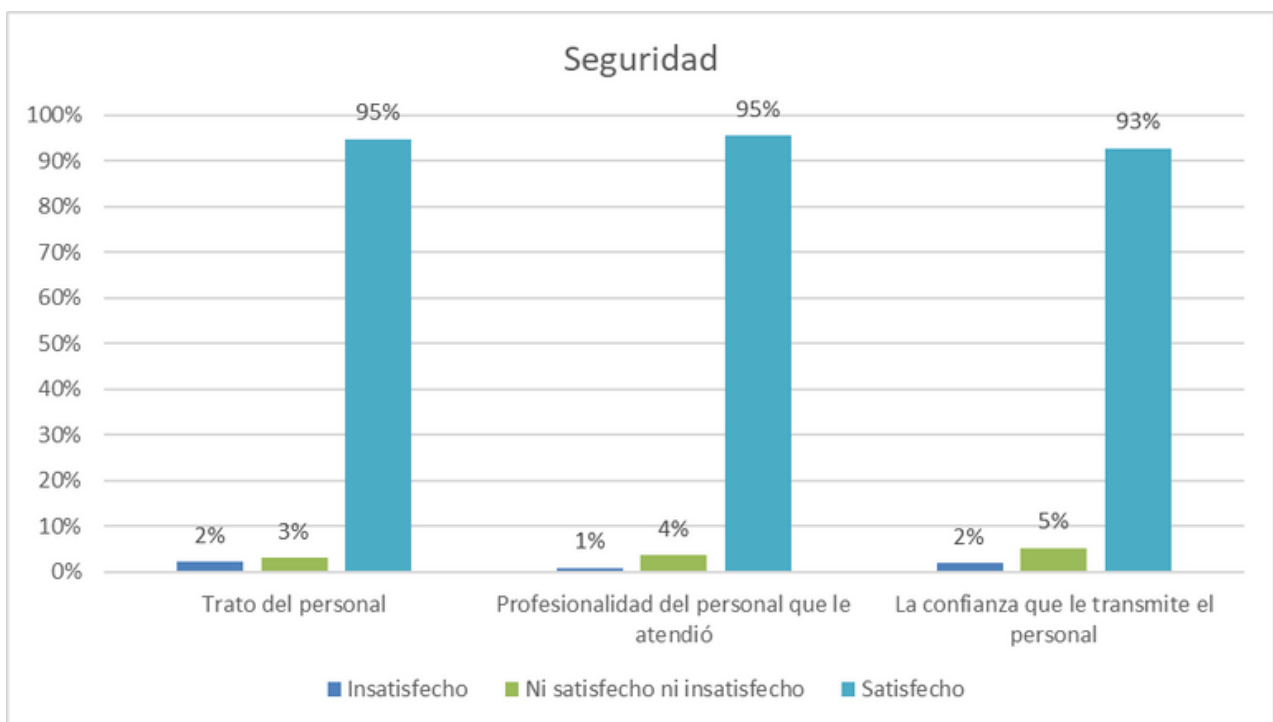


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD

Promedio  
de satisfacción  
de la dimensión

94%

¿Cómo valora usted...

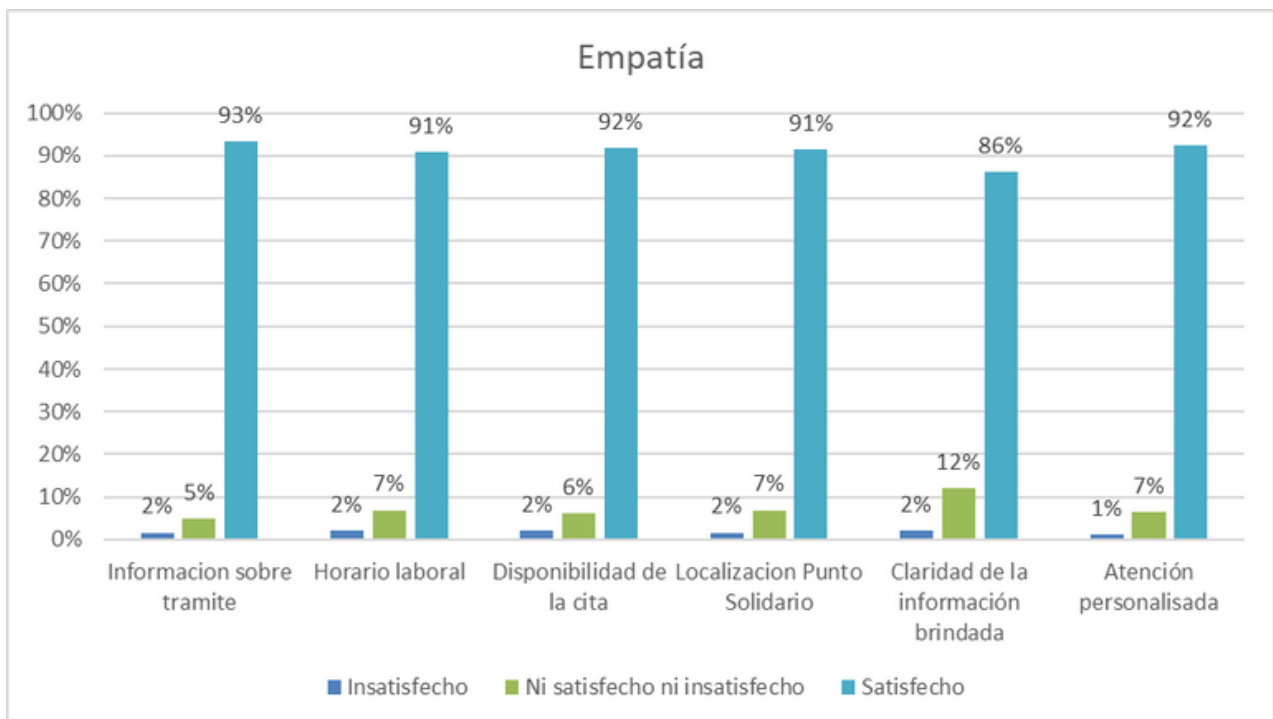


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA

Promedio de satisfacción de la dimensión

91%

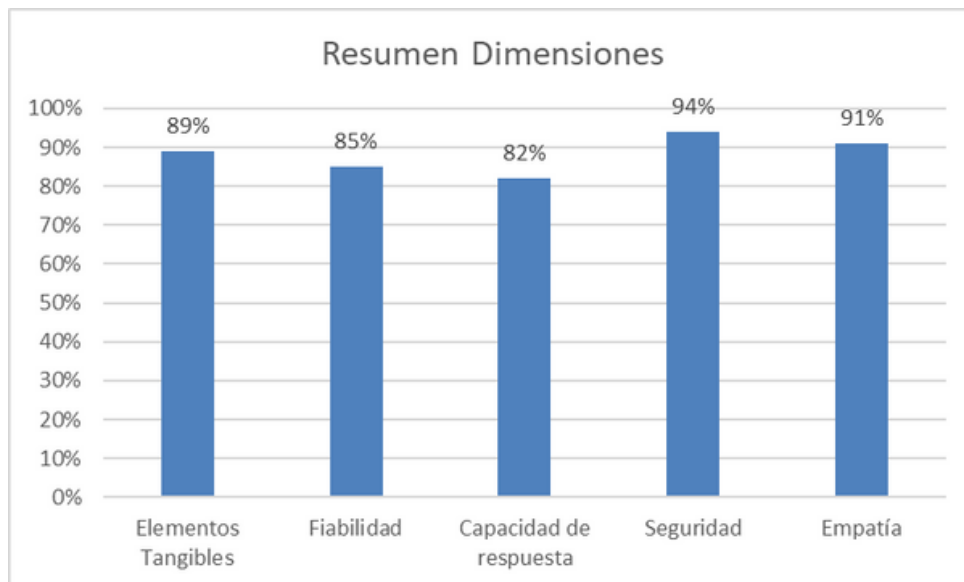
¿Cómo valora usted...



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN

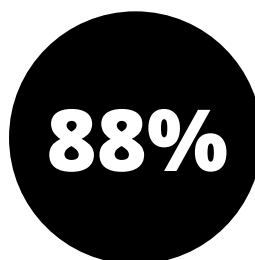
## RESUMEN

### RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Tomando en cuenta que el nivel de satisfacción esperado por dimensión es de un 90% aquí claramente se puede ver reflejado que no se alcanzó el estándar en todas las dimensiones. Siendo fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangible las tres dimensiones que no alcanzaron la meta pautaada.

#### Indice de Satisfacción General



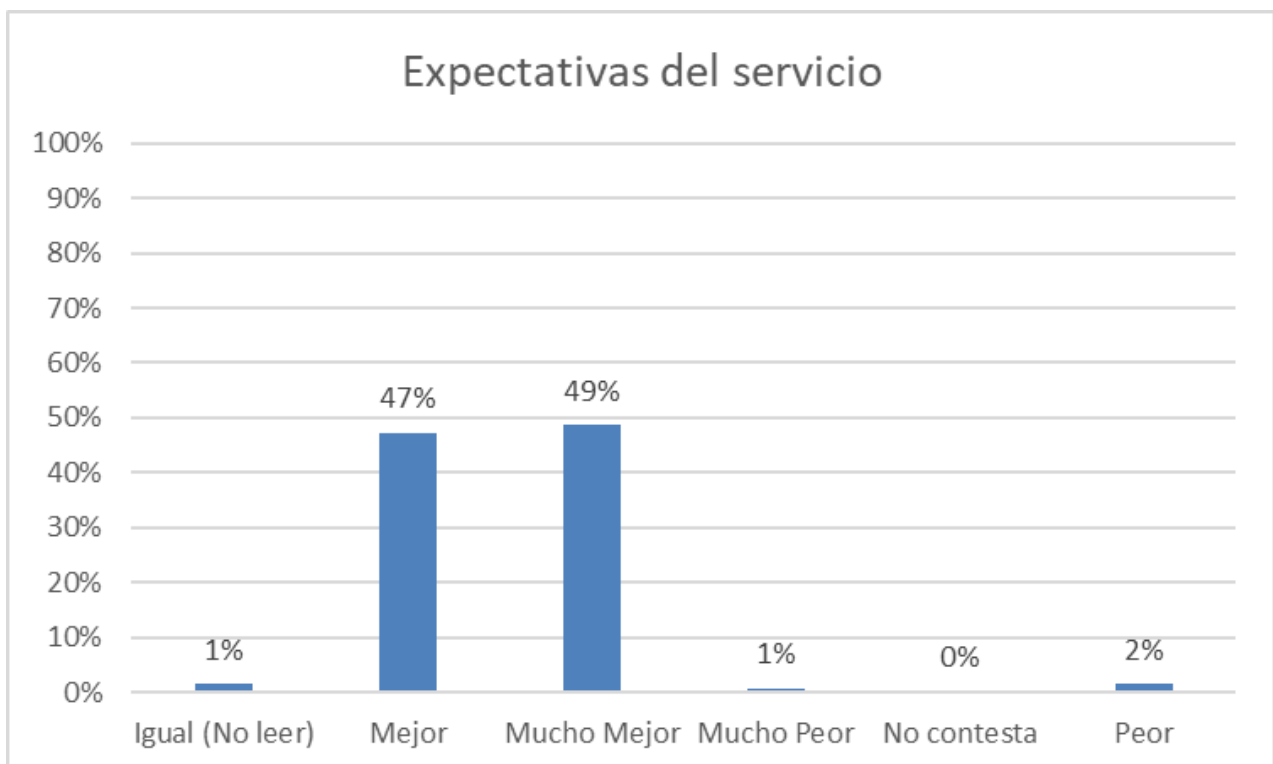
Base 100% de la muestra



# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

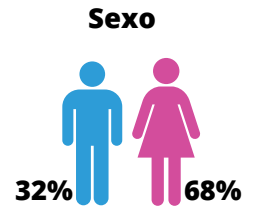
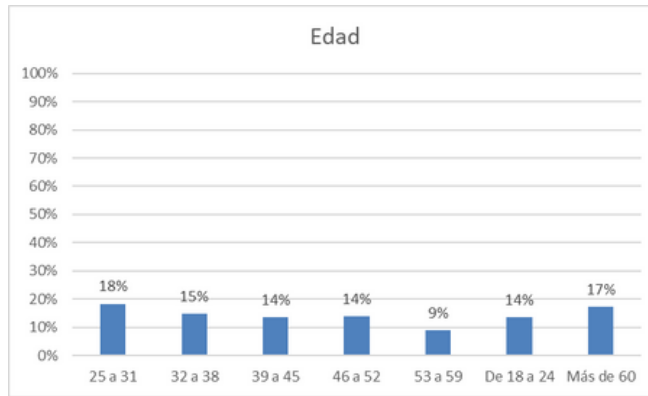
**96%**

De los usuarios consideran que el servicio fue **mucho mejor** o **mejor** de lo que esperaban.

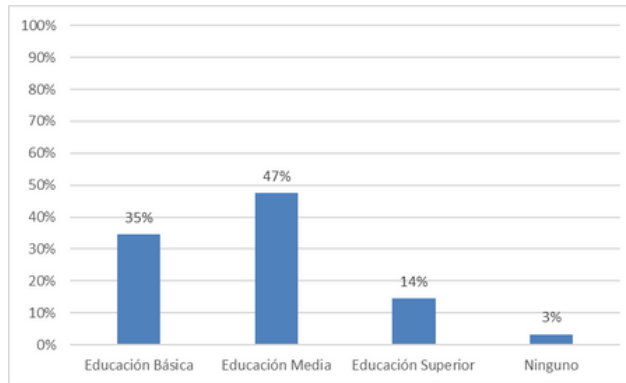


# PERFIL DEL ENCUESTADO

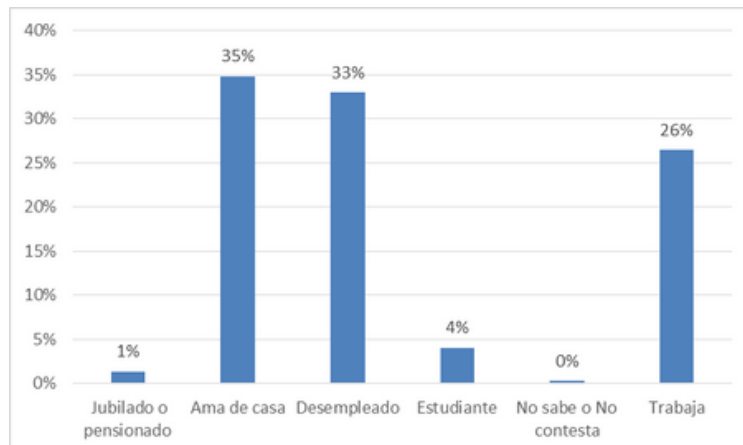
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Nivel académico alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente?



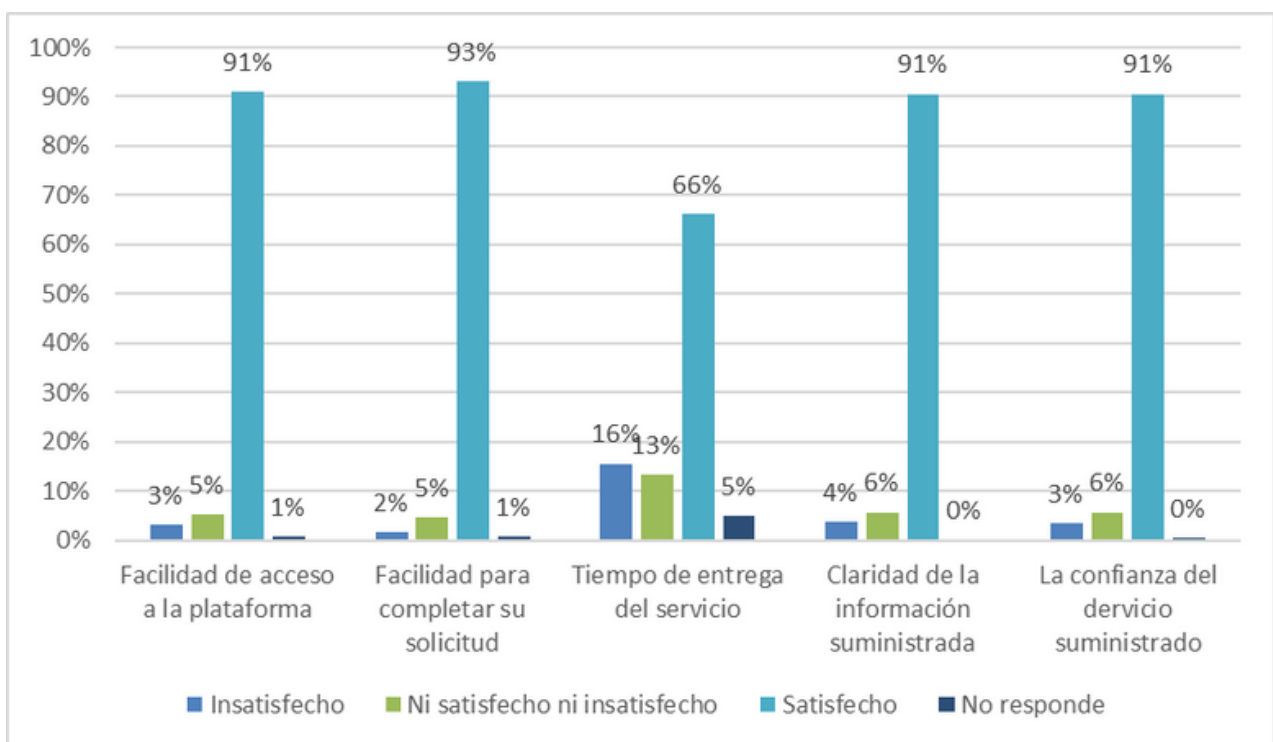
Base 100% de la muestra

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS EN LINEA

¿Como se siente con relación a...

Promedio de satisfacción de la dimensión

86%

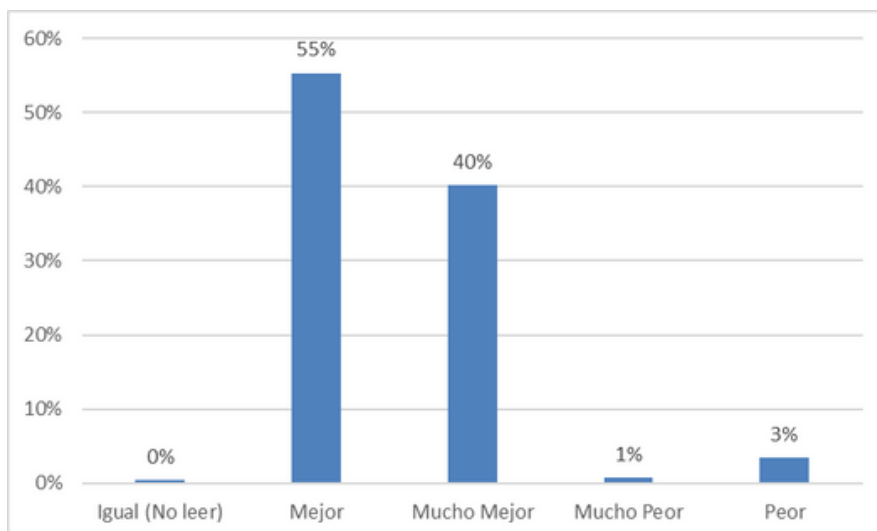


Según los resultados obtenidos podemos visualizar que existe una gran aceptación por parte de los usuarios en la facilidad de acceso a la plataforma y la facilidad para completar una solicitud. Sin embargo, se puede notar un gran descontento en el tiempo de respuesta del servicio solicitado, este solo satisfaciendo la necesidad del 66% de los usuarios.

# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

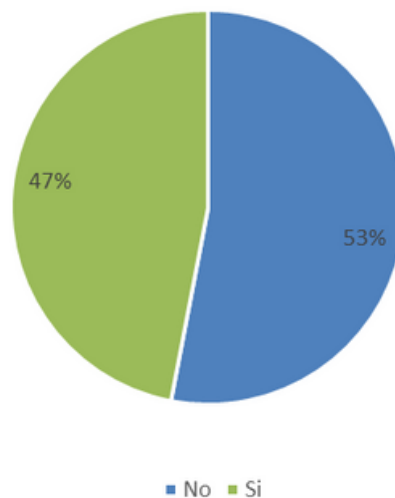
**95%**

De los usuarios consideran que el servicio fue mucho mejor o mejor de lo que esperaban.

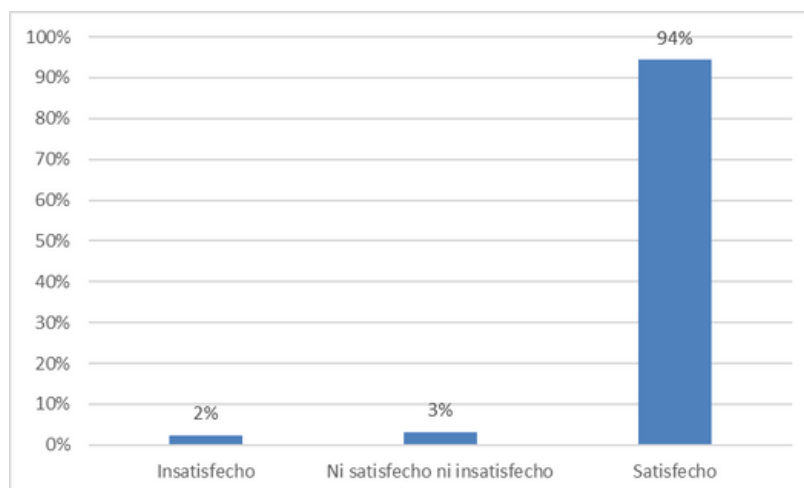


# CONTACTO CON EL SOPORTE EN LINEA

**¿Utilizó el soporte en línea?**



**Satisfacción con el soporte recibido**



Dada la data reflejada en estos gráficos, podemos ver que el soporte en línea ofrecido es utilizado por un promedio de 47% de los usuarios, de los cuales el 94% se encuentran satisfechos con el soporte recibido.

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

**88%**

Índice de satisfacción de los servicios presenciales (a ciudadanos)

**87%**

Índice de satisfacción de los servicios de Punto Solidario.

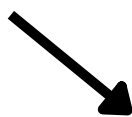
**86%**

Índice de satisfacción de los servicios en línea (a ciudadanos)

# Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

**96%**

Promedio de satisfacción de  
los servicios presenciales  
(a ciudadanos)



**96%**

De los encuestados indican  
que el servicio recibido le ha  
parecido mucho mejor o  
mejor de lo que esperaba

**95%**

Promedio de satisfacción de  
los servicios en línea  
(a ciudadanos)



