

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Consejo de Coordinación
de la Zona Especial de
Desarrollo Fronterizo**

Julio 2026



Índice

Introducción	1
Ficha Técnica	1
Población	1
Ámbito	1
Muestra	1
Descripción y Análisis de Resultados	1
Índice de Satisfacción General	1
Índice de Satisfacción por Encuesta	1
Satisfacción de Servicios en Línea	1
Plan de Acción	1
Método	2
Fecha de Levantamiento	2



Introducción

El Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo, en cumplimiento de su compromiso institucional con la excelencia y la mejora continua, realizó en el presente año 2026 la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Este levantamiento tuvo como finalidad evaluar de manera objetiva la percepción de los ciudadanos y usuarios respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.

La presente entrega expone los resultados del estudio, identificando fortalezas y áreas de mejora que servirán de base para la formulación e implementación de estrategias orientadas a optimizar los procesos y elevar la experiencia del usuario durante el proximo periodo.



Ficha Técnica

Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios en Línea	3	98.33

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
CDCDLZEDDF - Oficina Principal	3	98.33

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios en Línea

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
----------	----------	------------------



Solicitud de tramitación de exoneración
para importación

3

98.33

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2025 hasta el 15 de julio del 2026

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.



Información General

Metodología Aplicada

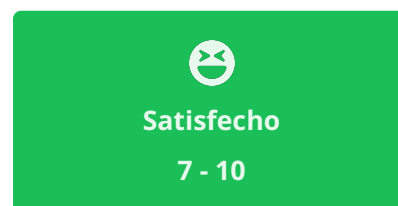
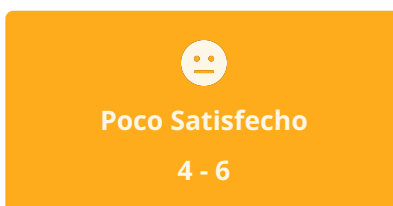
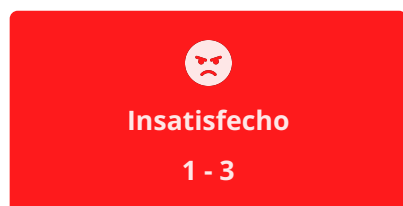
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



98.33%

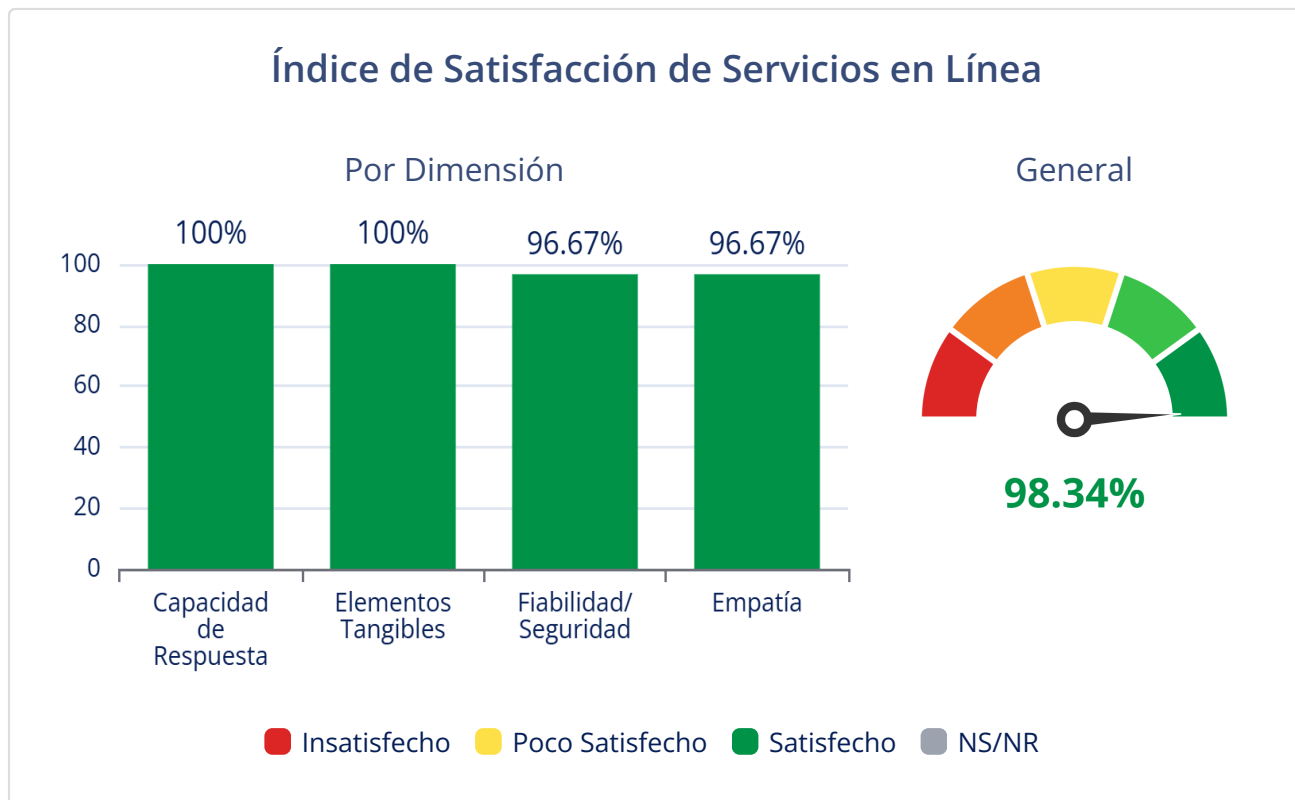
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios en Línea



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

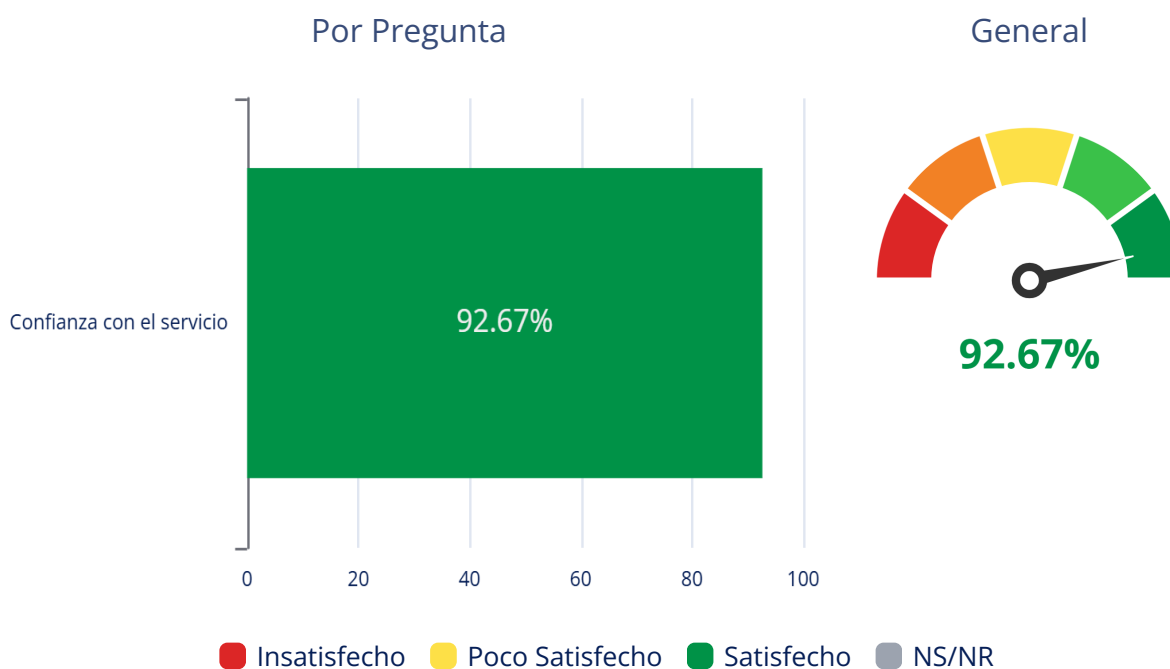


SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

Por Dimensión

Fiabilidad/Seguridad

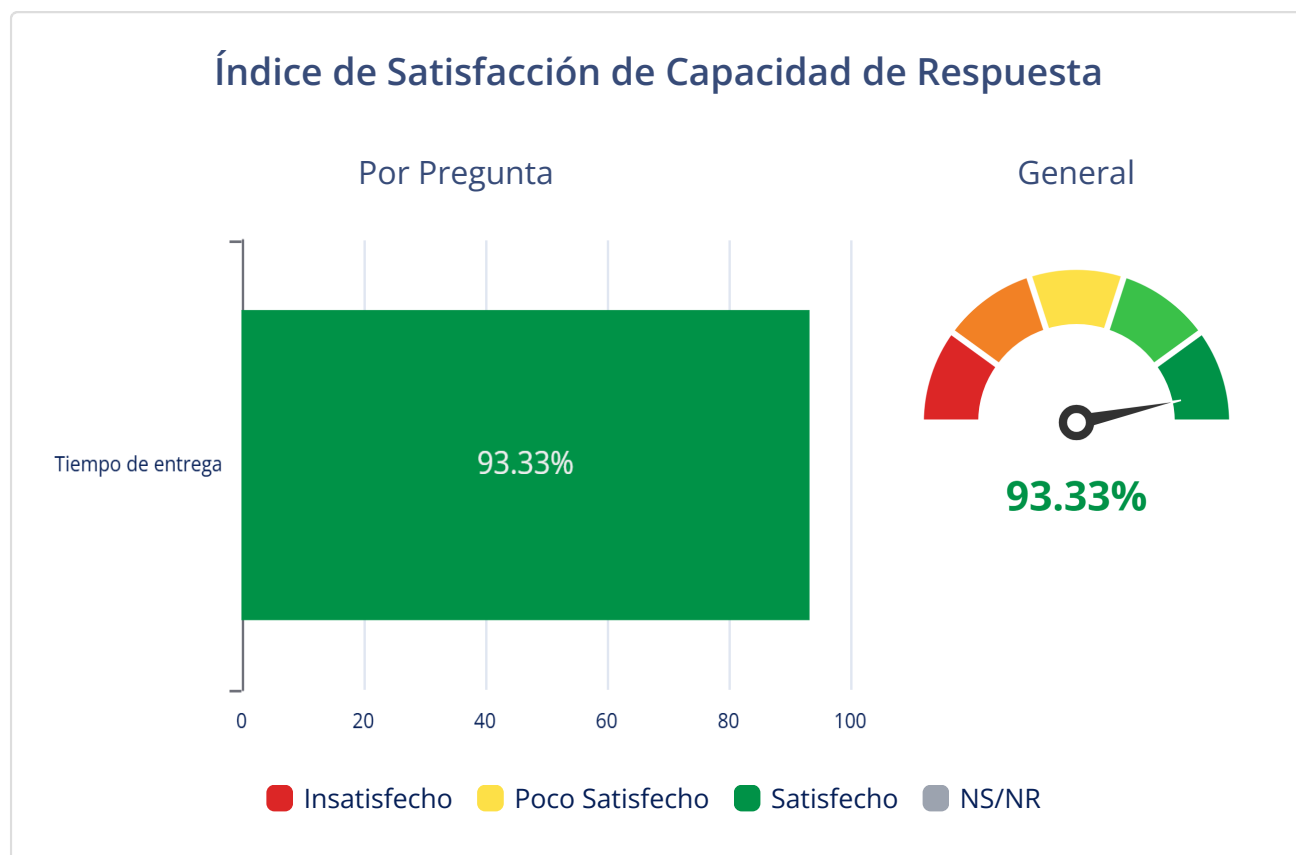
Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



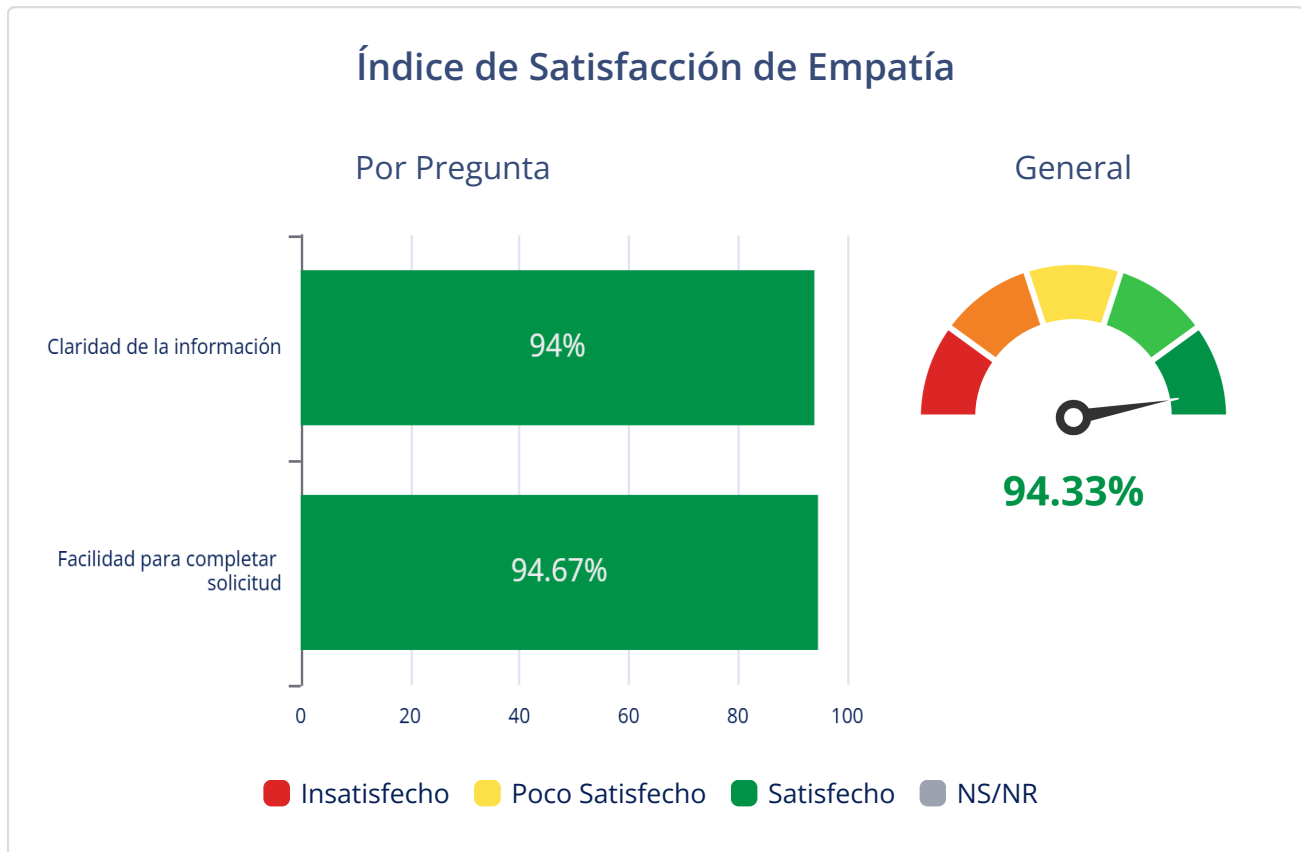
Capacidad de Respuesta



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



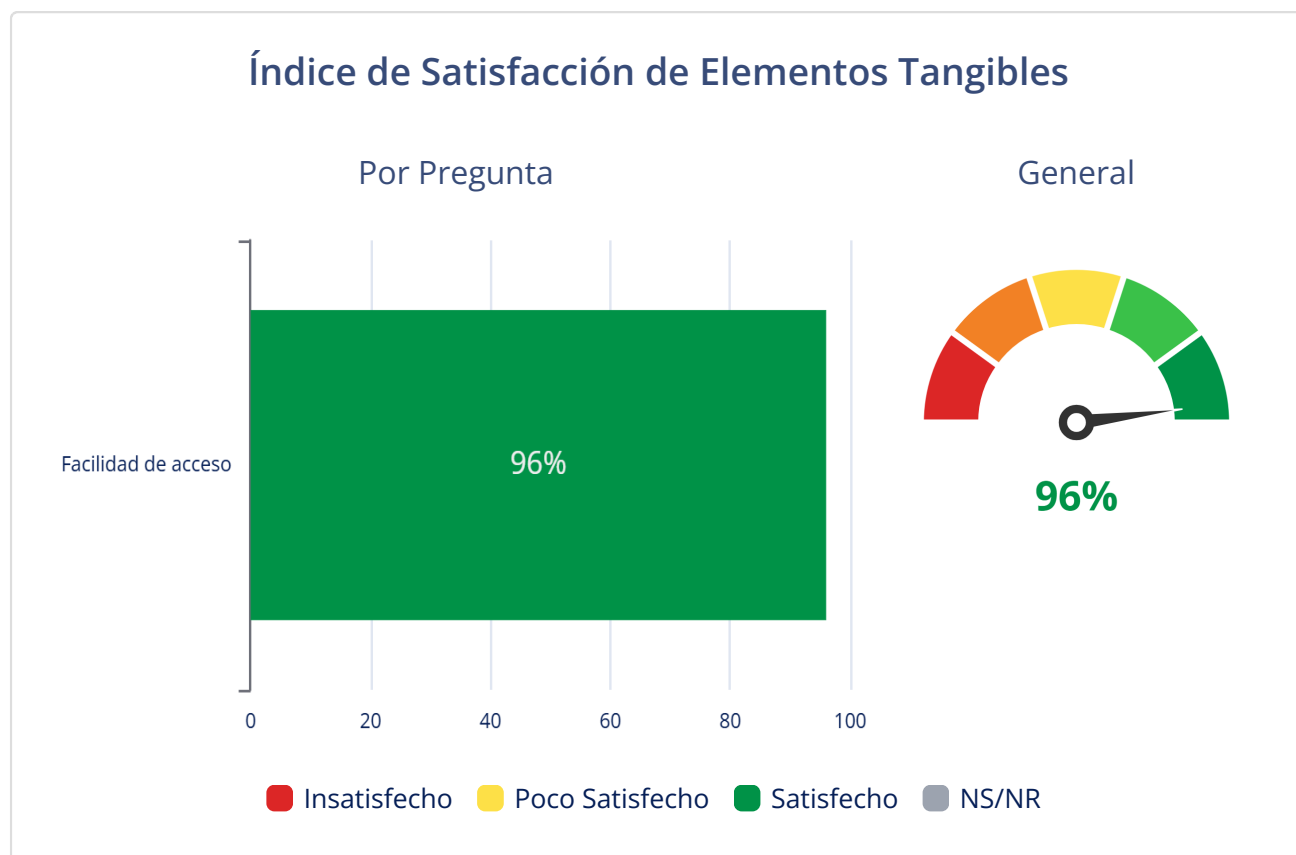
Empatía



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



Elementos Tangibles



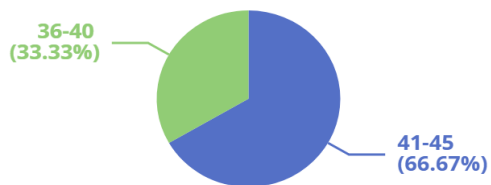
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



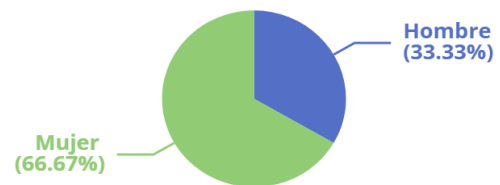
DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios en Línea

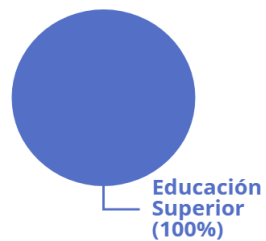
Por Rango de edad



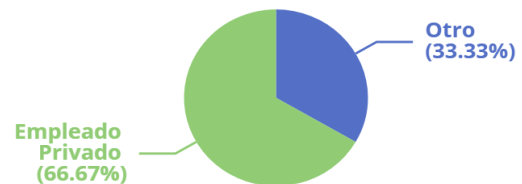
Por Sexo



Por Nivel de Formación



Por Estado Laboral



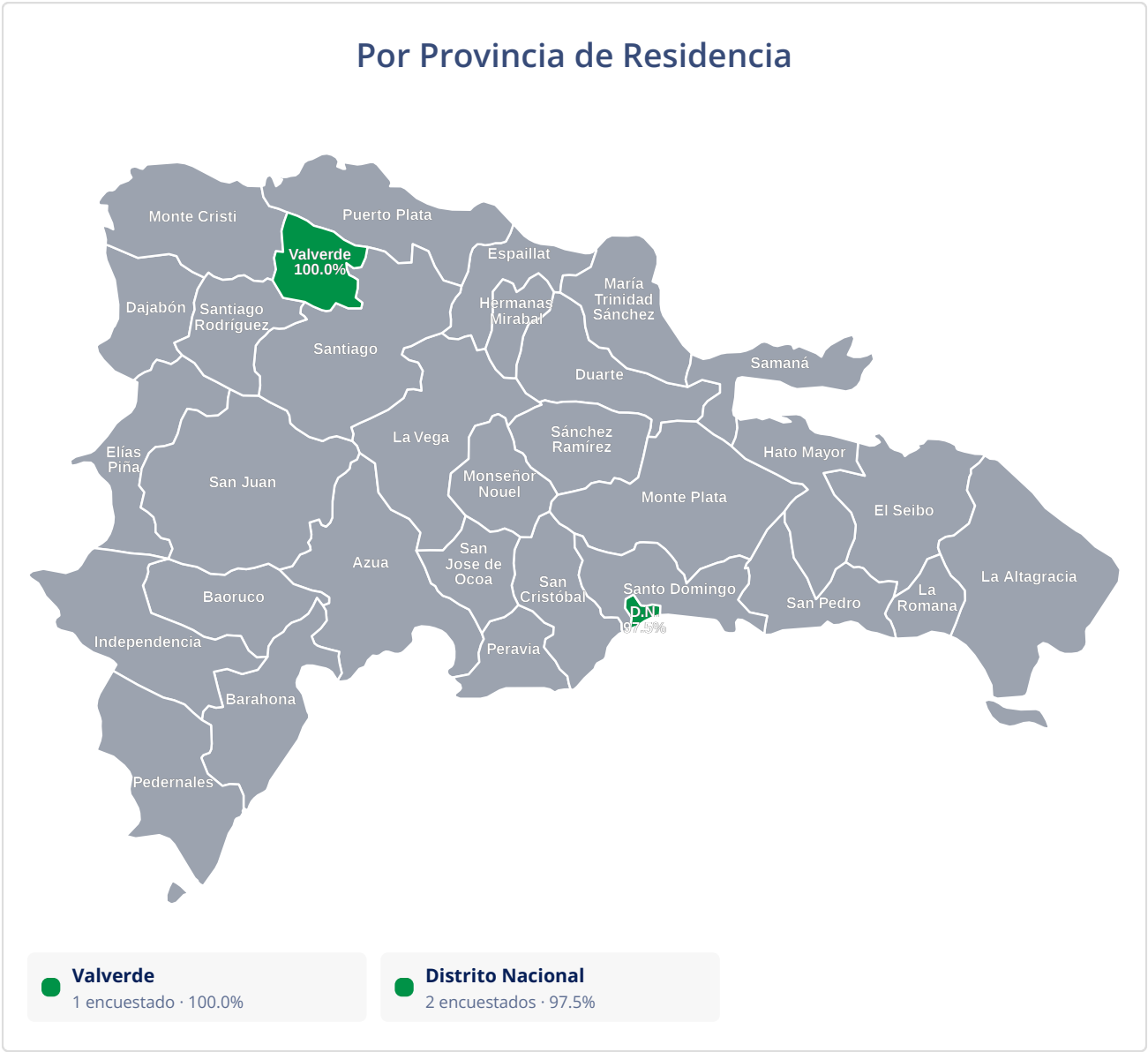
Servicios en Línea

Por Provincia de Servicio



Servicios en Línea

Por Provincia de Residencia



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios en Línea

Solicitud de tramitación de exoneración para importación

Dimensión	Empatía
Oportunidad de Mejora	La experiencia que puede tener el usuario siempre puede ser mejor cuando se le ofrece el servicio con respeto, empatía y amabilidad.
Acción de Mejora	Realizar mesa de trabajo periódica con el personal que ofrece el servicio para hacer un levantamiento de las novedades, situaciones dadas, y oportunidades de mejoras; enfatizando la calidad de servicio.
Unidad Responsable	Departamento de Control de incentivos y Fiscalización de Empresas de la Zona Fronteriza
Fecha de Inicio	03/08/2026
Fecha Fin	01/07/2027



Fiabilidad/Seguridad

Oportunidad de Mejora Mejorar la respuesta de las encuestas de satisfacción ciudadana por parte de la ciudadanía.

Acción de Mejora Crear un grupo con las áreas involucradas para remitir la encuesta de satisfacción por correo y darle seguimiento vía telefónica

Unidad Responsable Departamento de Control de incentivos y Fiscalización de Empresas de la Zona Fronteriza

Fecha de Inicio 03/08/2026

Fecha Fin 01/07/2027

Solicitud de tramitación de exoneración para importación

Dimensión Capacidad de Respuesta

Oportunidad de Mejora Mantener y/o mejorar el tiempo de respuesta de los servicios

Acción de Mejora Se realizará retroalimentación con los ciudadanos clientes para que realicen la carga oportuna de los documentos y minimizar atrasos

Unidad Responsable Departamento de Control de incentivos y Fiscalización de Empresas de la Zona Fronteriza

Fecha de Inicio 01/08/2026

Fecha Fin 02/07/2027





Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo

Julio 2026

