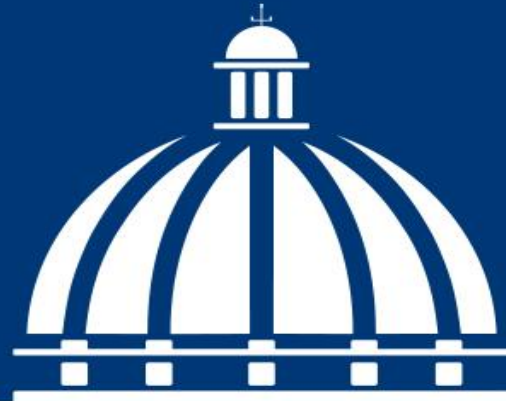


Encuesta de Satisfacción Institucional a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Mayo 2023.



Dirección General de Contabilidad Gubernamental

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	8
PLAN DE ACCIÓN	18



INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental, en su rol de órgano rector de la contabilidad pública, tiene como función principal emitir las normas, políticas y procedimientos técnicos que permitan evaluar, procesar y exponer los hechos económicos y financieros que afecten o puedan llegar a afectar el patrimonio de las Instituciones del Sector Público.

La Dirección General de Contabilidad organiza el sistema contable de tal forma que permite conocer permanentemente la gestión presupuestaria, de tesorería y el patrimonio de las entidades, ofrece un catálogo de servicios dirigido a usuarios ciudadanos, a través de la asistencia técnica, capacitaciones en el Sistema de Contabilidad Gubernamental y Orientación.

El presente informe muestra los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios institucionales prestados durante el período mayo 2023.



FICHA TÉCNICA

- POBLACIÓN:** Promedio población usuarios institucionales 87.
- ÁMBITO:** Sede de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

<i>Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental</i>	28
<i>Capacitaciones a las instituciones en el Sistema de Contabilidad Gubernamental</i>	58
<i>Orientación a instituciones educativas y en el Sistema de Contabilidad Gubernamental</i>	1
TOTAL	87



- RESPONSABLES:** Laura Perez Lalane, Encargada del departamento de Planificación y Desarrollo; Ruth Medina, Coordinador de Proyectos y Ninoska Martes, Analista de Calidad.
- METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.
- Fecha de levantamiento:** 16 de mayo -12 de junio 2023.



METODOLOGÍA



5



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en 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. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

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

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- 6 • La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** 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).



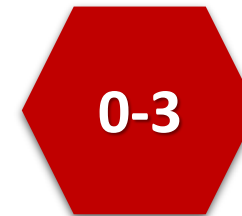
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



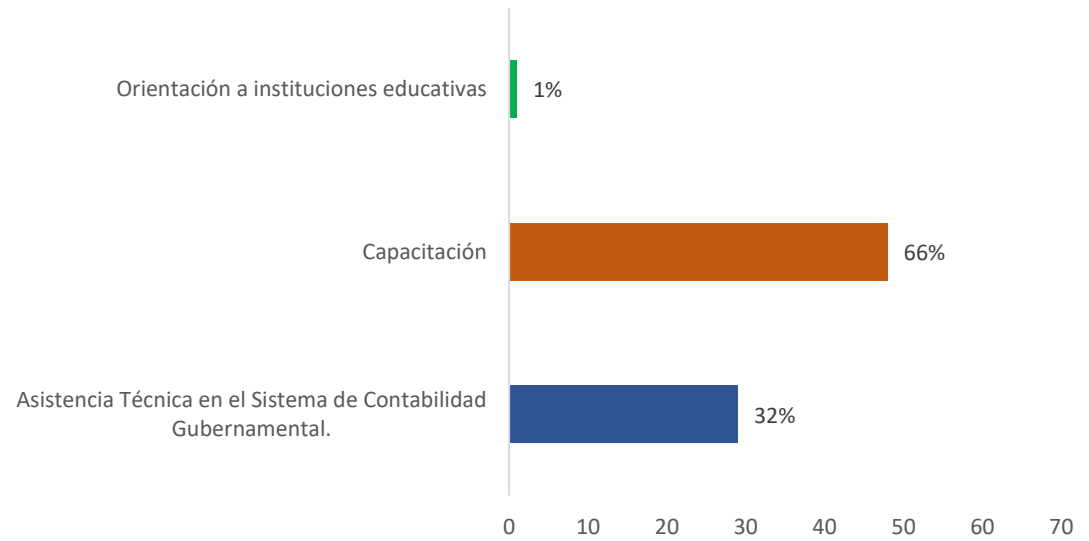
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales.



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



Porcentaje de respuesta



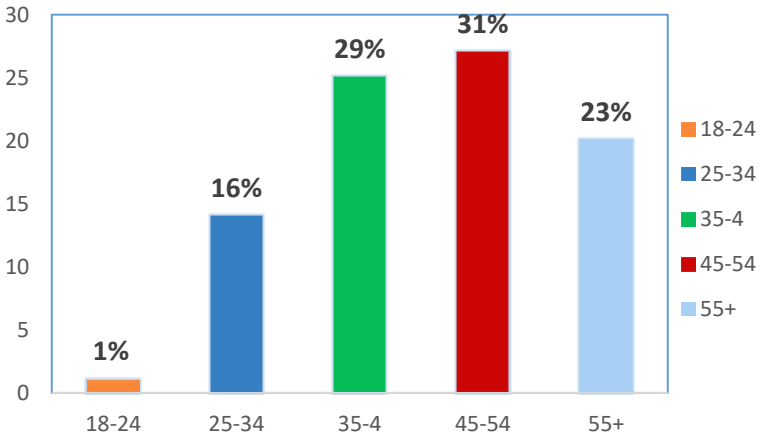
Total de respuestas: 87 personas

Base: 100% Total muestra

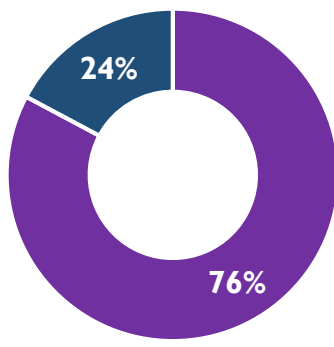


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

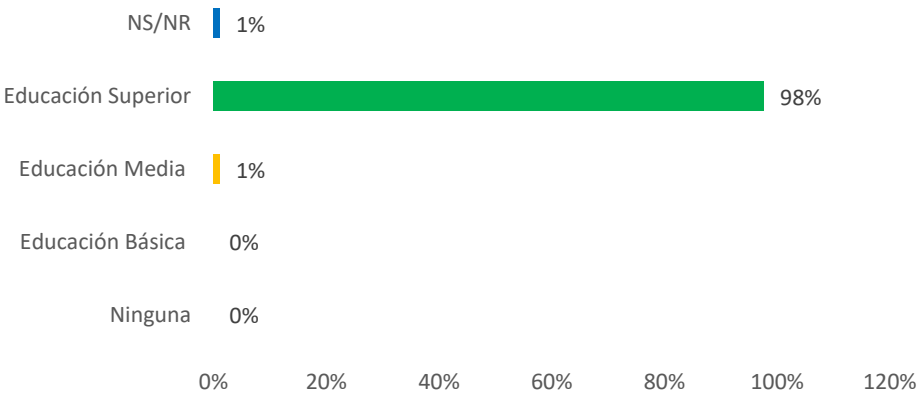


Sexo

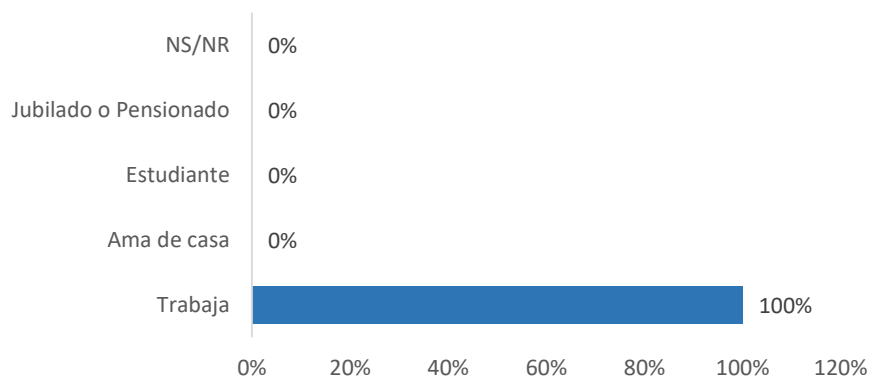


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado



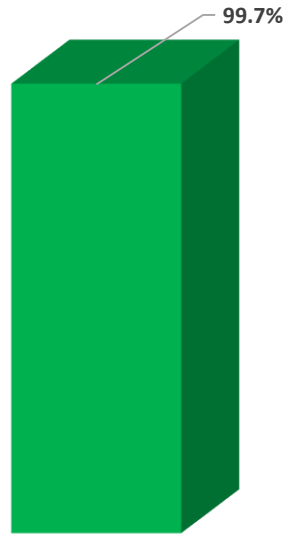
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: AMABILIDAD

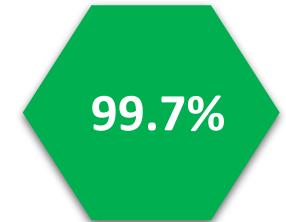
Atributos comprometidos carta compromiso.

Satisfacción en el servicio de asistencia técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.



¿Cómo califica la amabilidad del personal al momento de brindar el servicio?

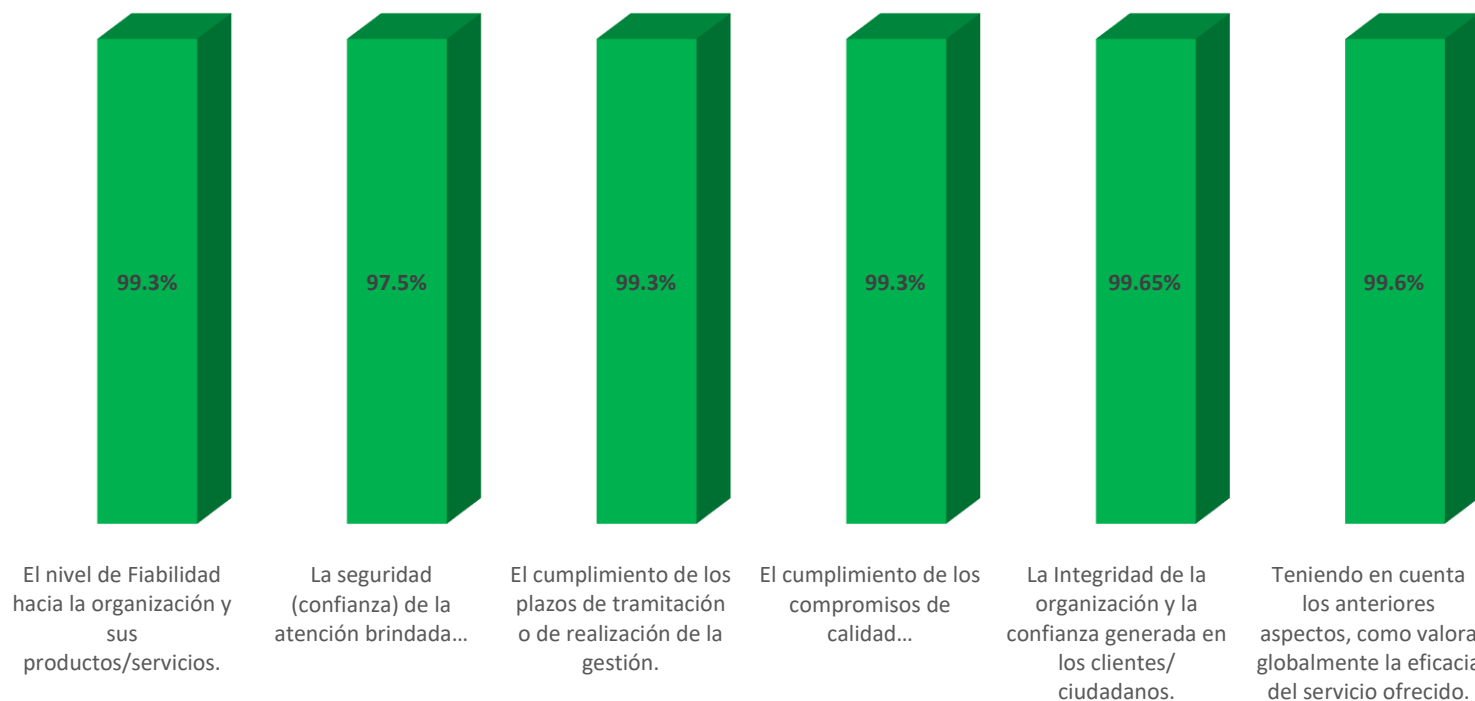
Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Atributos comprometidos
carta compromiso.

Satisfacción en el servicio de asistencia técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.



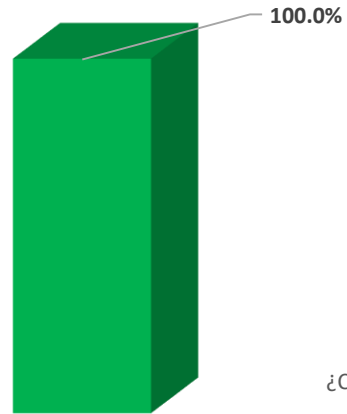
Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: AMABILIDAD

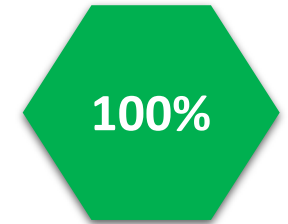
Atributos comprometidos carta
compromiso

Satisfacción en el servicio de Orientación a
Instituciones educativas y gremiales.



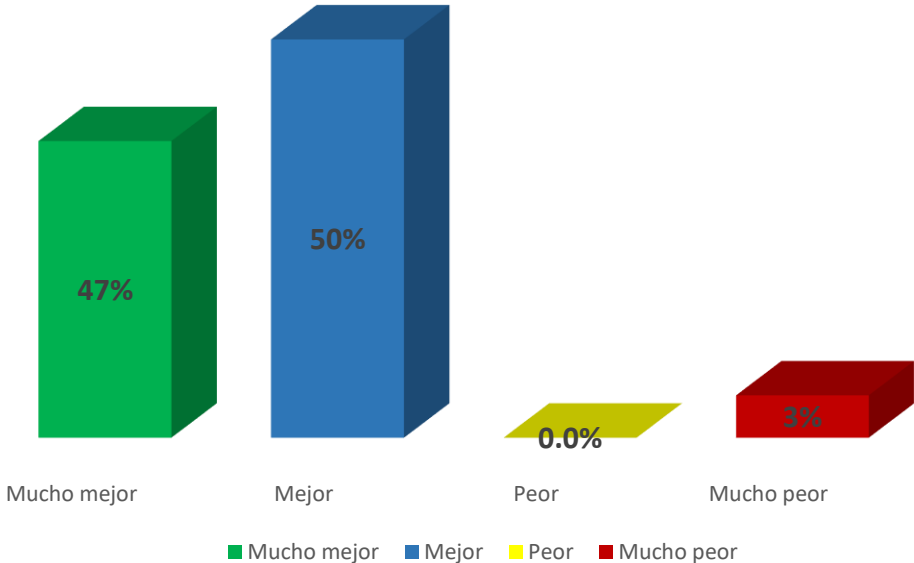
¿Cómo califica la amabilidad del personal al momento de brindar el servicio?

**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



SERVICIO ESPERADO

Del servicio recibido “asistencia técnica en el sistema de contabilidad gubernamental” le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 97% de los encuestados considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

Atributos comprometidos carta compromiso.



SERVICIO ESPERADO

Del servicio recibido “orientación a instituciones educativas y gremiales” le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Satisfacción en el servicio de asistencia técnica.



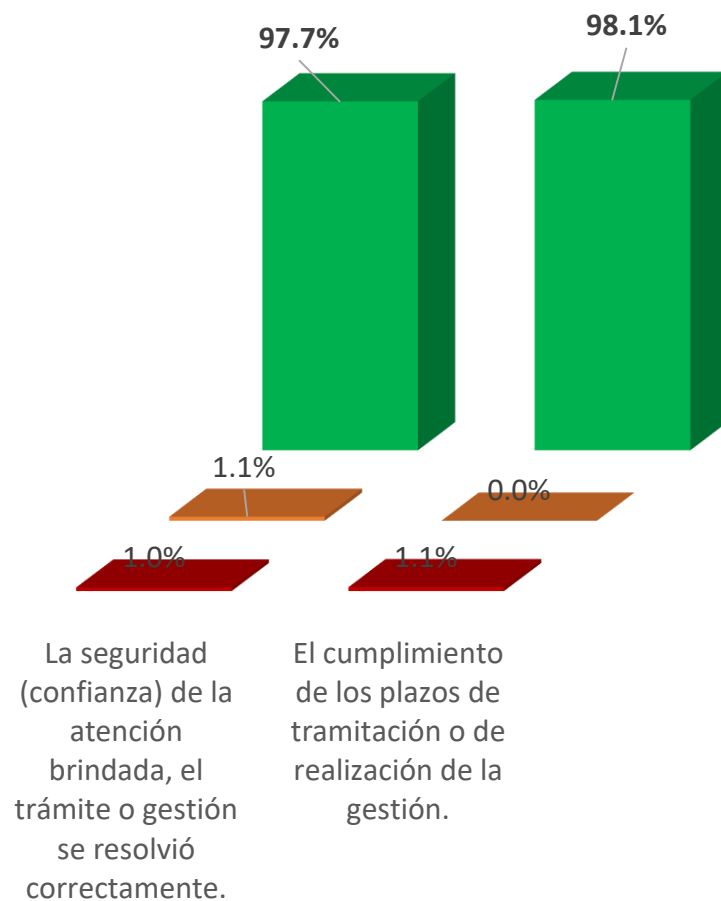
El 100% de los encuestados considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

Atributos comprometidos carta compromiso.

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



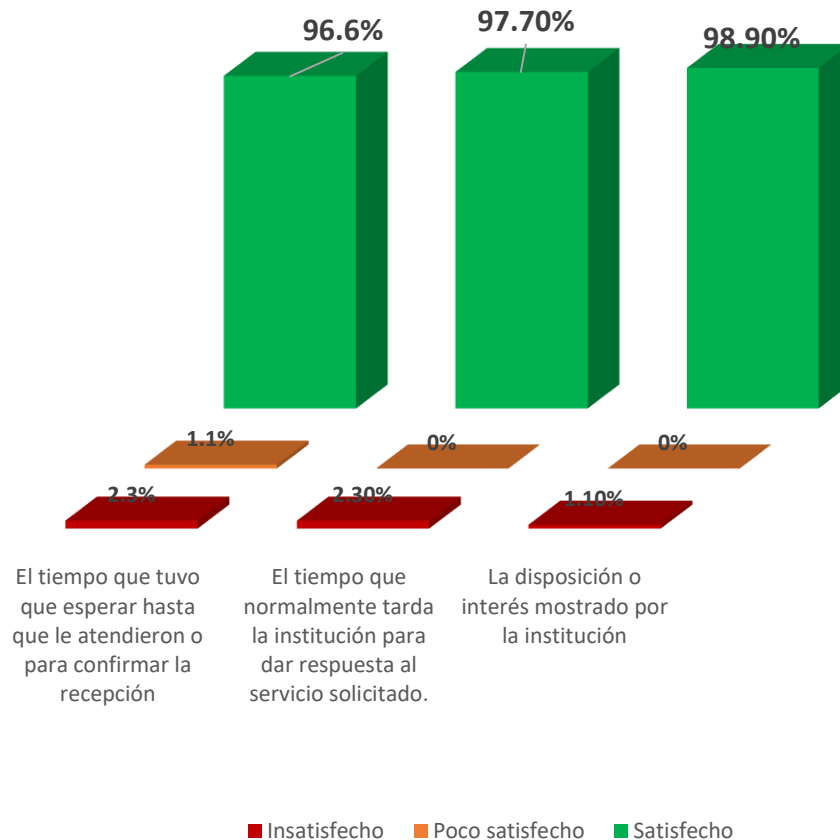
Promedio de satisfacción de la dimensión



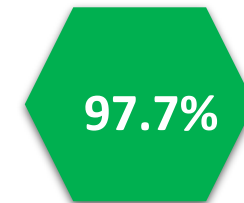
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



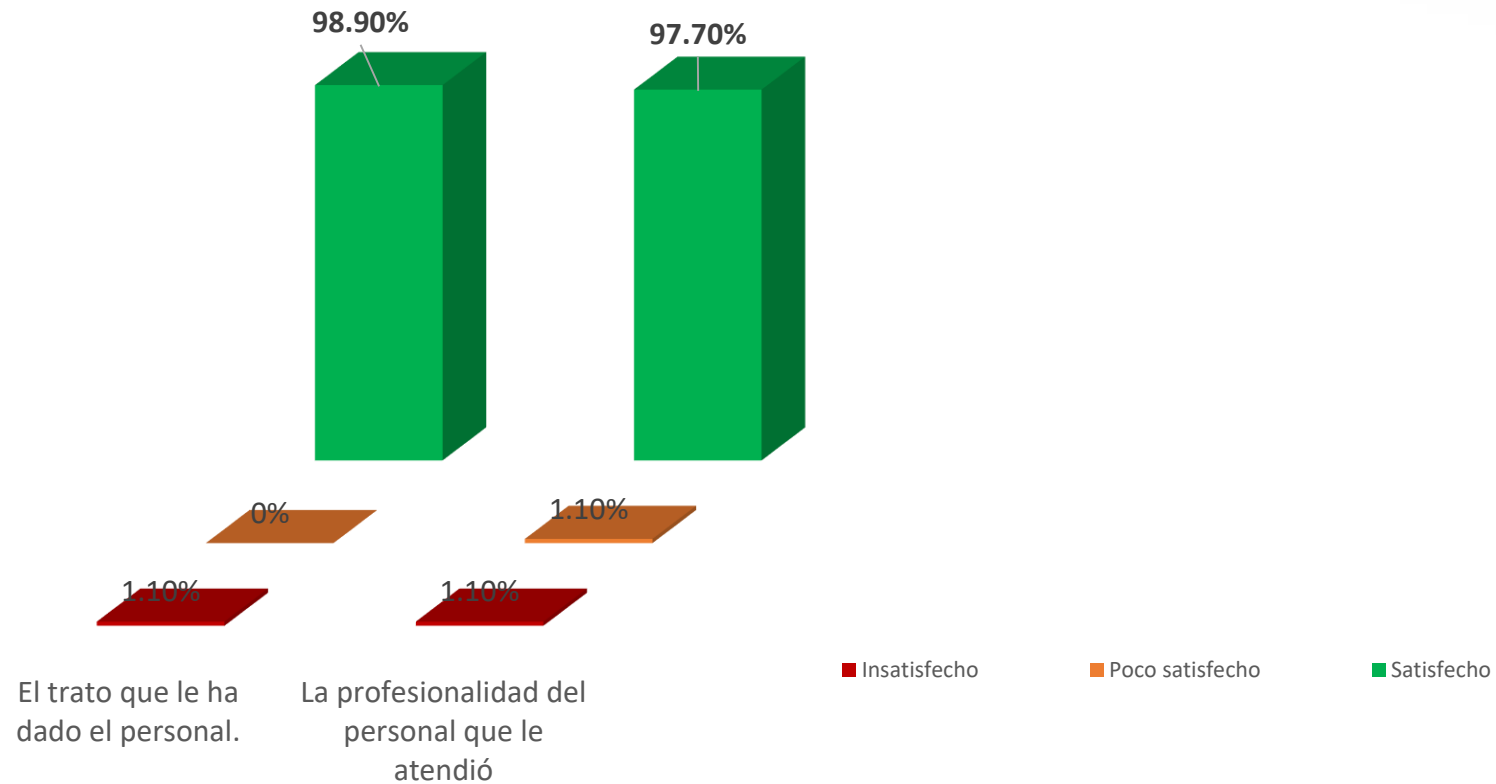
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

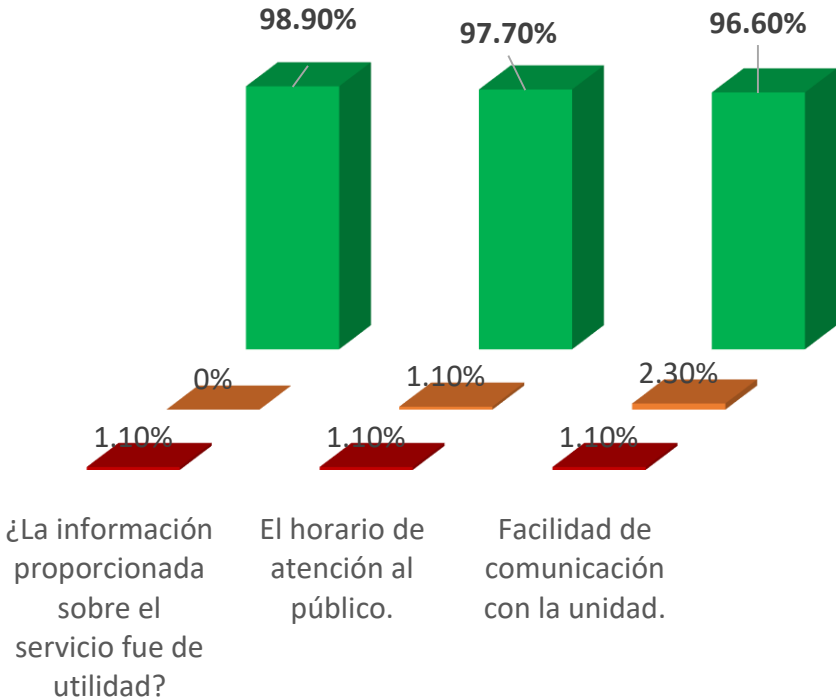


18

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión

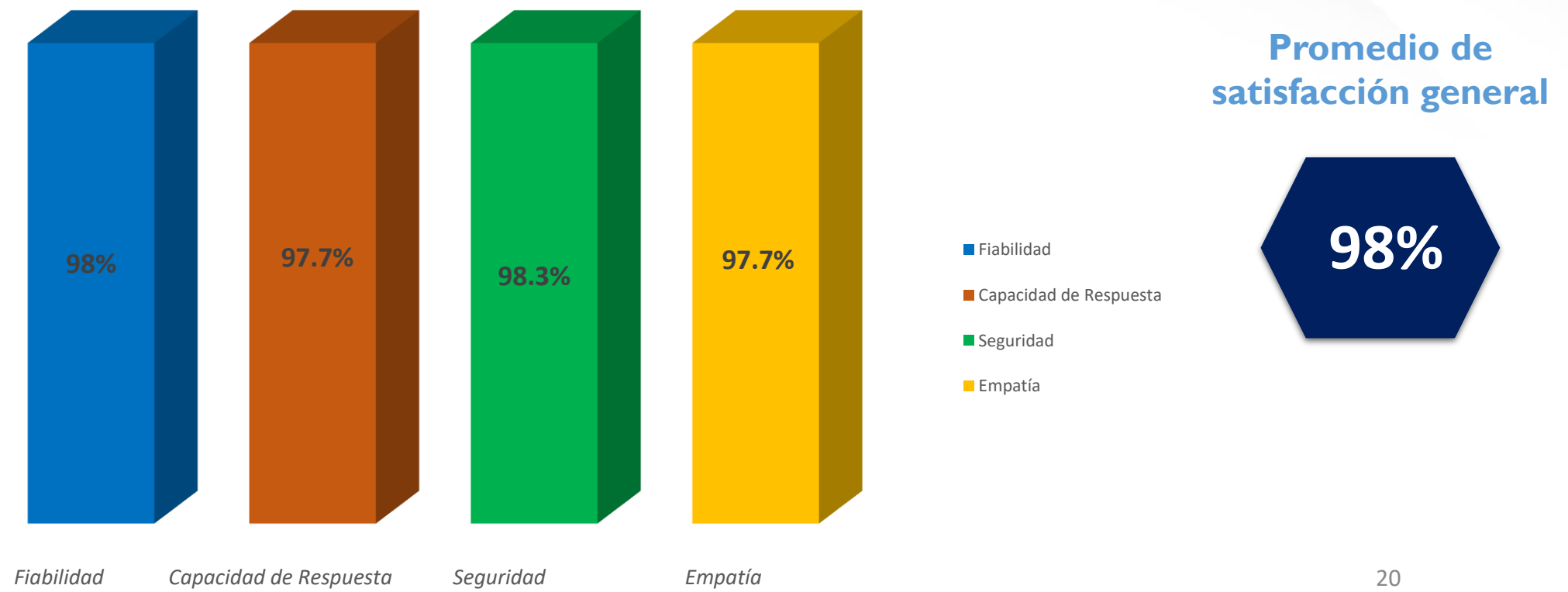


■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

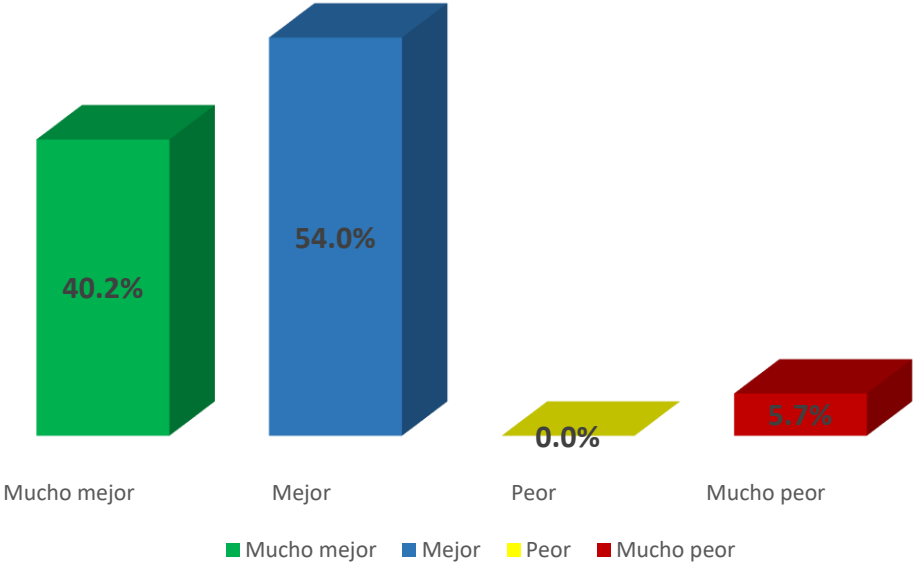


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 94% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN DIGECOG 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios a usuarios Institucionales	Servicio esperado (Dimensiones a Impactar: Capacidad de Respuesta, Empatía, fiabilidad, Seguridad, entre otros)	Calidad en los servicios de Capacitación y Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contactar las instituciones para terminar en qué aspecto consideran que el servicio ha desmejorado e identificar acciones que puedan subsanar el problema identificado. ✓ Implementar la fase II del proyecto Cultura de Servicio y experiencia al cliente con el objetivo de fortalecer el servicio brindado al cliente interno y externo, lo que nos permitirá la oportunidad de seguir innovando como institución en procura de la excelencia en el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Julio 2023 ✓ Junio 2024 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diciembre 2023 ✓ Junio 2025 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Procesamiento contable. • Departamento de Normas y Procedimientos. • Departamento de Planificación y Desarrollo.