



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

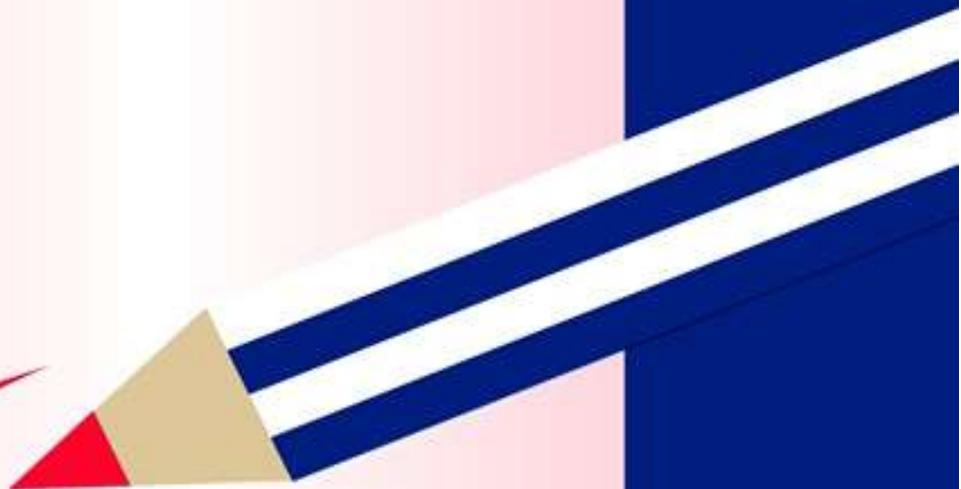
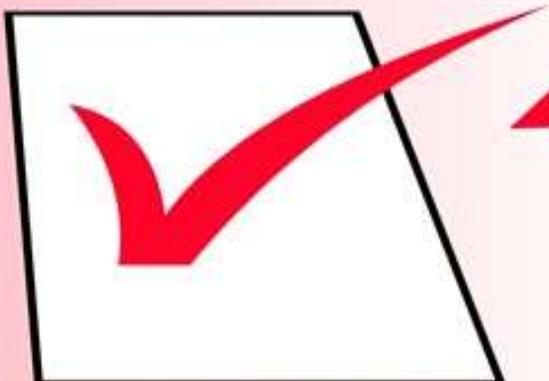
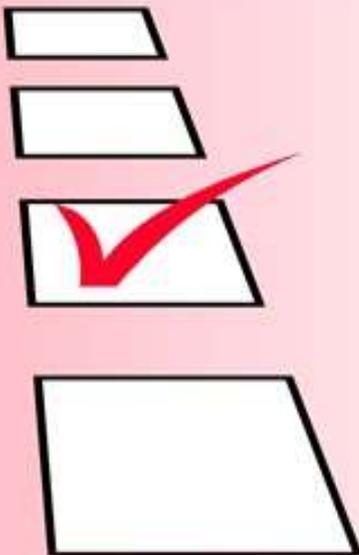
INFORME
RESULTADOS ENCUESTA

2021

CALIDAD CLIENTES EXTERNOS

Dirección de Planificación y Desarrollo

Primer Semestre



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	4
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO .	6
3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.....	6
3.2 EVALUACIÓN POR DEPARTAMENTO O ÁREA	6
❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL.....	6
❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	7
❖ OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS.....	7
❖ SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	8
3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS.....	9
3.4 SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO	10
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	11
4.1 CONCLUSIONES GENERALES:	11
4.2 RECOMENDACIONES.....	11

INTRODUCCIÓN

La Cámara de Cuentas de la República (CCRD), como institución pública al servicio de los ciudadanos, y con el objeto de mantener activos los procesos de evaluación y mejoramiento, se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios que reciben, con la finalidad de hacer posible, día a día, el mejoramiento continuo de la gestión.

El objetivo de la “Encuesta sobre Calidad en el Servicio al Cliente Externo” es medir la satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios ofrecidos por las siguientes áreas: Oficina de Acceso a la Información, Departamento de Control Social, la Sección de Correspondencia, y la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos, con la finalidad de identificar aspectos positivos y no positivos que nos permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos, así como implementar acciones que tiendan a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

Los resultados anteriores, se pusieron a la disposición de la alta gerencia y de los encargados departamentales responsables de los servicios, para que sean tomadas en consideración las oportunidades de mejoras identificadas.

En este informe estamos comunicando los resultados para el primer semestre del año 2021.

1. OBJETIVOS

- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que solicitan servicios en la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- ✓ Contar con un indicador comparativo semestral para la evaluación del grado de calidad de los servicios prestados.
- ✓ Realizar comparación de los resultados semestrales.
- ✓ A partir de los resultados, definir acciones de mejora continua.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Lugar: Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

Alcance: todos los ciudadanos que visitaron la Sección de Correspondencia y Archivo; los que realizaron solicitud vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); los que realizaron denuncias a través del Departamento de Control Social, y los que visitaron la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos con el fin de entregar declaración jurada de patrimonio.

Persona a encuestar: ciudadanos que requirieron algún tipo de servicio de la Sección de Correspondencia y Archivo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Departamento de Control Social, y de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos.

Tamaño de la muestra: cuarenta y cuatro (44), de los cuales diecinueve (19) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); dieciséis (16), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social, tres (3), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos y seis (6) con documentos entregados en la Sección de Correspondencia y Archivo.

Método de muestreo: no probabilístico. Selección de sujetos voluntarios, es decir, sólo aquellos que disponían del tiempo y estaban dispuestos a llenar el cuestionario.

Periodo: primer semestre 2021.

Descripción de la encuesta: para la ejecución de la misma se diseñó un cuestionario con seis (6) dimensiones y veinte (20) preguntas para ser respondidas usando la escala de cinco niveles de Likert. La distribución de las preguntas se

realizó con la finalidad de que la encuesta evalúe los aspectos considerados críticos en la prestación de los servicios. A partir del primer semestre 2021 fueron bloqueadas algunas preguntas, exclusivamente a los usuarios del servicio de denuncias.

DISTRIBUCIÓN DE PREGUNTAS PARA CLIENTES EXTERNOS	
Dimensión/Atributos	Cantidad de preguntas
Trato respetuoso	2
Accesibilidad a la institución	3
Puntualidad	3
Atención a las quejas y reclamos	3
Calidad de la comunicación e información	5
Satisfacción de las expectativas	4
Total Preguntas	20

NIVELES DE MEDICIÓN UTILIZADOS	
Niveles de medición	Valor = Equivalencia
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni Satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Escala de calificación de la calidad del servicio:

CALIFICACIÓN	VALOR
Excelente	Mayor o igual a 90 %
Bueno	Menor de 90 % y mayor o igual a 80 %
Aceptable	Menor de 80 % y mayor o igual a 70 %
Deficiente	Menor de 70 %

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

Resultado de la encuesta a usuarios externos por cada dimensión, tomando en cuenta todos los servicios evaluados:

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	37	7	0	0	0	0	44
Accesibilidad a la institución	29	10	3	1	0	1	44
Puntualidad	23	7	2	0	0	1	33
Atención a las quejas y reclamos	36	8	0	0	0	0	44
Calidad de la comunicación e información	25	8	1	0	1	3	38
Satisfacción de las expectativas	31	11	1	0	0	1	44

Como se expone en la tabla anterior, los cuarenta y cuatro (44) ciudadanos a los que se les aplicó el cuestionario mostraron estar satisfechos con el trato respetuoso recibido, así como con la atención a quejas y reclamos, y de estos, cuarenta y dos (42) expresaron alta satisfacción de las expectativas, y treinta y nueve (39) manifestaron estar satisfechos con la con la accesibilidad a la institución. En ese mismo orden, treinta y tres (33) contestaron estar satisfechos con la calidad de la comunicación e información, y treinta (30) con la con la puntualidad con que fue atendido.

3.2 EVALUACIÓN POR DEPARTAMENTO O ÁREA

❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	14	2	0	0	0	0	16
Accesibilidad a la institución	10	5	0	0	0	1	16
Puntualidad	8	7	0	0	0	1	16
Atención a las quejas y reclamos	13	2	0	0	0	1	16
Calidad de la comunicación e información	9	4	0	0	0	3	16
Satisfacción de las expectativas	11	4	0	0	0	1	16

Al valorar los resultados del Departamento de Control Social, los dieciséis (16) ciudadanos a los que se les aplicó el cuestionario mostraron estar satisfechos con el trato respetuoso recibido. En ese mismo orden, quince (15) contestaron estar

satisfechos con la accesibilidad a la institución, y esa misma cantidad con la atención a las quejas y reclamos, así como con la puntualidad, y expresaron alto nivel de satisfacción de las expectativas. Mientas que trece (13) expresaron estar satisfechos con la calidad de la comunicación e información.

❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	17	2	0	0	0	0	19
Accesibilidad a la institución	14	3	1	0	0	1	19
Puntualidad	16	2	0	0	0	1	19
Atención a las quejas y reclamos	16	3	0	0	0	0	19
Calidad de la comunicación e información	15	4	0	0	0	0	19
Satisfacción de las expectativas	16	3	0	0	0	0	19

En cuanto a los resultados de la Oficina de Libre Acceso a la Información, los diecinueve (19) ciudadanos encuestados contestaron que están satisfechos con: el trato respetuoso con que fue atendido, la atención a quejas y reclamos, la calidad de la comunicación e información, y expresaron alta satisfacción de las expectativas. En ese mismo orden, dieciocho (18) expresaron estar satisfechos con la puntualidad y diecisiete (17) con accesibilidad a la institución.

❖ OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS

❖

Satisfacción de las expectativas	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	2	1	0	0	0	0	3
Accesibilidad a la institución	2	1	0	0	0	0	3
Puntualidad	2	0	1	0	0	0	3
Atención a las quejas y reclamos	2	1	0	0	0	0	3
Calidad de la comunicación e información	1	1	1	0	0	0	3
Satisfacción de las expectativas	1	2	0	0	0	0	3

Como muestra la tabla anterior, al evaluar los resultados de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos, los tres (3) ciudadanos encuestados expresaron estar satisfechos con: el trato respetuoso con que fue atendido, con la accesibilidad a la institución, la atención a las quejas y reclamos y manifestaron alto nivel de la satisfacción de las expectativas. En ese mismo orden,

dos (2) expresaron estar satisfechos con la calidad de la comunicación e información, y con la puntualidad con que fue atendido.

❖ **SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO**

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	5	1	0	0	0	0	6
Accesibilidad a la institución	4	1	1	0	0	0	6
Puntualidad	3	1	1	0	1	0	6
Atención a las quejas y reclamos	4	2	0	0	0	0	6
Calidad de la comunicación e información	3	2	1	0	0	0	6
Satisfacción de las expectativas	3	2	1	0	0	0	6

Al valorar los resultados de la Sección de Correspondencia y Archivo, los seis (6) ciudadanos a los que se les aplicó el cuestionario mostraron estar satisfechos con: el trato respetuoso recibido, y la atención a las quejas y reclamos. Es ese mismo orden, cinco (5) mostraron estar satisfechos con la accesibilidad a la institución, y esa misma cantidad con la calidad de la comunicación e información, así mismo, expresaron alto nivel de satisfacción de las expectativas. Mientras que cuatro (4) comunicaron estar satisfechos con la puntualidad.

3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS

De los cuarenta y cuatro (44) ciudadanos encuestados, nueve (9) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 22 % entiende que se debe priorizar la fiscalización, otro 22 % aspectos relacionados con la oportunidad/tiempo de respuesta, un 11 % aspectos físico-tangible, otro 11 % la transparencia.

ASPECTOS IMPORTANTES QUE SEGÚN LOS ENCUESTADOS DEBE PRIORIZAR LA CCRD PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS		
Aspectos importantes a priorizar	Cantidad de encuestados	%
La fiscalización	2	22%
Oportunidad/tiempo de respuesta	2	22%
Aspecto físico-tangible	1	11%
La transparencia	1	11%
Otras (observaciones positivas)	3	33%
TOTAL	9	100%

Cabe mencionar que un 33 % emitió observaciones positivas.

Los aspectos más importantes que debe priorizar la CCRD según describen los encuestados:

- “Auditoría a quienes reciben fondos del Estado” **(CS)**
- “Lo veo todo bien” **(CS)**
- “El tiempo de entrega de las solicitudes” **(OAI)**
- “La atención, tal y como la dan” **(OAI)**
- “Publicar las auditorias en el tiempo de un año. Duran mucho para terminarla” **(OAI)**
- “Seguir con el buen servicio” **(OAI)**
- “La transparencia” **(DJP)**
- “Que no se pare el trabajo cada vez que se va la luz por falta de CPU para ese departamento. Todo se atrasa y el servicio se pone pésimo” **(Correspondencia)**
- “Considero importante la manera de organizar los clientes que vienes entregar correspondencia para que no acumulé mucho en la salita de espera” **(ECCI)**

3.4 SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO

De los cuarenta y cuatro (44) ciudadanos encuestados, siete (7) emitieron algún juicio en este acápite. De estos un 57 % sugirió mejora en aspectos relacionados con la accesibilidad un 14 % hizo sugerencia acerca de aspectos físicos- tangibles, otro 14 % la oportunidad, y el restante 14 % correspondió a observaciones positivas.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias	Cantidad de sugerencias	%
La accesibilidad	4	57%
Aspecto físico-tangible	1	14%
Oportunidad	1	14%
Otras (observaciones positivas)	1	14%
TOTAL	7	100%

Las sugerencias y observaciones recogidas son:

- “Que las DJP sean de manejo público en la Red o página web y también tener la forme de poder saber la declaración jurada de los funcionarios salientes” **DJP**
- “Las fotografías tomadas en la recepción/Información, como requisito para ingresar a las instalaciones no es grato para los visitantes.” **DJP**
- “Satisfactorio, muy buenos” **OAI**
- “Menos burocracia en cuanto al desplazamiento en las áreas” **Correspondencia**
- “Poder entregar vía electrónica los informes de ejecución” **Correspondencia**
- “Que no se pare el trabajo cada vez que se va la luz por falta de UPS para ese departamento, todo se atrasa y el servicio se pone pésimo” **Correspondencia.**

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES GENERALES:

- El 93.6 % de los(as) usuarios(as) están satisfechos (as) con los servicios de la Cámara de Cuentas. Esta valoración equivale a una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Acceso a la Información logró una valoración de 97.4 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El Departamento de Control Social obtuvo 92.97 %. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de los Funcionarios Públicos logró una valoración de un 90.0 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Sección de Correspondencia logró una valoración de un 85.0 % de satisfacción a los usuarios. Esto le da la calificación de buen servicio.
- El trato respetuoso fue el atributo mejor valorado por los participantes, con un 100.0 %, calificado como excelente.
- La calidad de la comunicación e información fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 88.83 %, calificada como bueno.

4.2 RECOMENDACIONES

- Reflexionar sobre los aspectos que, para los ciudadanos, son importante priorizar para brindar un buen servicio.
- Valorar las sugerencias comunicadas más arriba e implementar las medidas necesarias para mejorar.
- Continuar apoyando el mejoramiento continuo en los diferentes aspectos de la calidad de los servicios que ofrece la CCRD.
- Formalizar y socializar formulario de documentación y seguimiento a mejoras emanadas de encuestas.
- Agenciar incremento de la muestra y motivar a los ciudadanos a comunicar sugerencias, sobre todo en el área de correspondencia y Declaración Jurada, pues en este período no refleja gestión del llenado.
- Continuar con el monitoreo constante de los servicios de las diferentes áreas de atención a ciudadanos, para mantener un proceso activo de mejora continua.

“Tus clientes más enojados son tu mayor y mejor fuente de aprendizaje”
Bill Gates