

**Dirección de Atención Ciudadana  
Centro de Contacto Gubernamental**

## **Encuesta de Satisfacción Ciudadana**

Copyright (C) 2017 Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Se otorga permiso para distribuir y/o modificar este documento bajo los términos de la GNU Free Documentation License versión 1.3 o cualquier versión posterior publicada por la Free Software Foundation; sin incluir los textos de la cubierta frontal ni los textos de la cubierta posterior. Puede acceder al contenido de la licencia visitando la página <http://www.gnu.org/licenses/fdl-1.3.en.html>

### **Metodología**

La “Encuesta de Satisfacción Ciudadana del Centro de Contacto Gubernamental (CCG)” mide el grado de satisfacción de la ciudadanía que utiliza este servicio. Está compuesta de dos ejes principales: Grado de Satisfacción y Ahorro. Cada pilar está compuesto por sub-pilares. Cada indicador se mide con base en un porcentaje de las respuestas obtenidas de una muestra de mil usuarios encuestados mensualmente vía telefónica. El objetivo establecido es de un 95% y un margen de error de 5%.

### **Forma de ejecución de la Encuesta:**

La encuesta se realiza cada mes a partir del día 20 y finaliza antes de que termine el mes. La muestra es de 1000 encuestados y es tomada aleatoriamente de las llamadas realizadas por los ciudadanos. La misma se divide entre la cantidad de representantes que tiene el centro (call center). Ej.:  $1000/25=40$ , esto quiere decir, que cada representante de servicio al cliente estará realizando al menos 10 encuestas por día y la misma se tomaría 4 días para su ejecución.

### **1.- Grado de Satisfacción:**

El grado de satisfacción mide la conformidad de los usuarios con los servicios prestados, busca comprender sus necesidades y obtener información acerca de los factores que necesitamos fortalecer para mantenerlos satisfechos con la calidad en la prestación de los servicios.

## Grado de Satisfacción Sub-pilares:

- 1.1 ¿Cómo usted califica el "Tiempo de espera"?
- 1.2 ¿Cómo califica la "Cortesía"?
- 1.3 ¿Cómo califica la "Profesionalidad"?
- 1.4 ¿Cómo califica la "Solución a su Requerimiento en el \*462"?
- 1.5 ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?

### 1.1 ¿Cómo usted califica el "Tiempo de espera"? (Grado de Satisfacción)

Mide la conformidad del usuario con el tiempo que espera antes de ser atendido por el representante de servicio al cliente.

**Cantidad de Indicadores:** 1

**Nombre de Indicador:** ¿Cómo usted califica el "Tiempo de espera"?

**Respuestas:** Excelente, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo

**Fuente de los datos:** Interacción Telefónica.

**Metodología de cálculo:** El porcentaje de respuestas de la muestra.

### 1.2 ¿Cómo califica la "Cortesía"?

Mide la conformidad del usuario con el trato recibido mientras es atendido por el representante de servicio al cliente.

**Cantidad de Indicadores:** 1

**Nombre de Indicador:** ¿Cómo califica la "Cortesía"?

**Respuestas:** Excelente, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo

**Fuente de los datos:** Interacción Telefónica.

**Metodología de cálculo:** El porcentaje de respuestas de la muestra.

### 1.3 ¿Cómo califica la "Profesionalidad"?

Mide la conformidad del usuario con el conocimiento que mostró el representante de servicio al cliente al responder a su requerimiento.

**Cantidad de Indicadores:** 1

**Nombre de Indicador:** ¿Cómo califica la "Profesionalidad"?

**Respuestas:** Excelente, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo

**Fuente de los datos:** Interacción Telefónica.

**Metodología de cálculo:** El porcentaje de respuestas de la muestra.

#### 1.4 ¿Cómo califica la "Solución a su Requerimiento en el \*462"?

Mide la conformidad del usuario respecto a la solución del requerimiento por parte del representante de servicio al cliente.

**Cantidad de Indicadores:** 1

**Nombre de Indicador:** ¿Cómo califica la "Solución a su Requerimiento en el \*462"?

**Respuestas:** Excelente, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo

**Fuente de los datos:** Interacción Telefónica.

**Metodología de cálculo:** El porcentaje de respuestas de la muestra.

#### 1.5 ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?

Mide la conformidad del usuario respecto a la totalidad del servicio brindado.

**Cantidad de Indicadores:** 1

**Nombre de Indicador:** ¿Cómo evalúa el servicio en sentido general?

**Respuestas:** Excelente, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo

**Fuente de los datos:** Interacción Telefónica.

**Metodología de cálculo:** El porcentaje de respuestas de la muestra.

## 2.- Ahorro:

El ahorro mide la percepción que tiene el usuario en cuanto a la reducción de gastos en tiempo y dinero en relación a si hubiese tenido que trasladarse para obtener la información del servicio solicitado.

### Ahorro

Sub-pilares:

2.1 ¿Ahorró tiempo al utilizar el servicio?

2.2 ¿Ahorró dinero al utilizar el servicio?

## 2.1 ¿Ahorró tiempo al utilizar el servicio?

Mide la percepción del usuario respecto a la reducción de tiempo por desplazamiento.

**Cantidad de Indicadores:** 1

**Nombre de Indicador:** ¿Ahorró tiempo al utilizar el servicio?

**Respuestas:** Si, No

**Fuente de los datos:** Interacción Telefónica.

**Metodología de cálculo:** El porcentaje de respuestas de la muestra.

## 2.2 ¿Ahorró dinero al utilizar el servicio?

Mide la percepción del usuario respecto a la reducción de gastos económicos por desplazamiento.

**Cantidad de Indicadores:** 1

**Nombre de Indicador:** ¿Ahorró dinero al utilizar el servicio?

**Respuestas:** Si, No

**Fuente de los datos:** Interacción Telefónica.

**Metodología de cálculo:** El porcentaje de respuestas de la muestra.

## Créditos y Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo conformado para la realización de esta encuesta está integrado por:

- 
- **Licda. Soanna Berihuete**, Directora de Atención Ciudadana
  - **Juana Manzueta**, Encargada de Operaciones: Análisis de resultados.
  - **Crislin Nuñez**, Monitor Estadístico
  - **Melvin Hilario**, Analista de Datos.
  - **Representantes de Servicio al Cliente.**