



SAIG
GOBIERNO DEL ESTADO
CAMPECHE 2015-2021



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS A LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE LA APE DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE

AGOSTO 2017



CONTENIDO:

- 1. INFORME CAMPECHE**
- 2. INFORME CARMEN**
- 3. PROPUESTA DE MEJORAS**
- 4. ENCUESTAS CAMPECHE**
- 5. ENCUESTAS CARMEN**



SAIG
GOBIERNO DEL ESTADO
CAMPECHE 2015-2021



INFORME CAMPECHE

Encuesta de Satisfacción de Servicios Digitales del Gobierno del Estado Informe

Se aplicaron 250 encuestas para medir la satisfacción del cliente con los servicios que se ofrecen en dos módulos de Servicios Digitales del Estado de Campeche, situados en el municipio de Campeche, los cuales fueron los siguientes:

• **Contribumático Palacio de Gobierno.**

Dirección: Calle 8, Zona Centro, Interior Secretaria de Finanzas, Campeche, Camp.

Encuestador: Dolores Eugenia Crisantý Rosado

• **Contribumático Interior Chedraui Turquesa**

Dirección: Avenida Álvaro Obregón 443, Barrio Santa Lucia, Interior Supermercado Chedraui Turquesa, Campeche, Camp.

Encuestador: Diana Esmeralda Turriza Huicab

En cada uno se aplicaron 125 encuestas, directamente a las personas que hacen uso del servicio para cualquiera de los trámites que se ofrecen. Las encuestas constaron de 5 preguntas y datos personales como sexo y edad. **(Anexo 1) y (Anexo 2)**

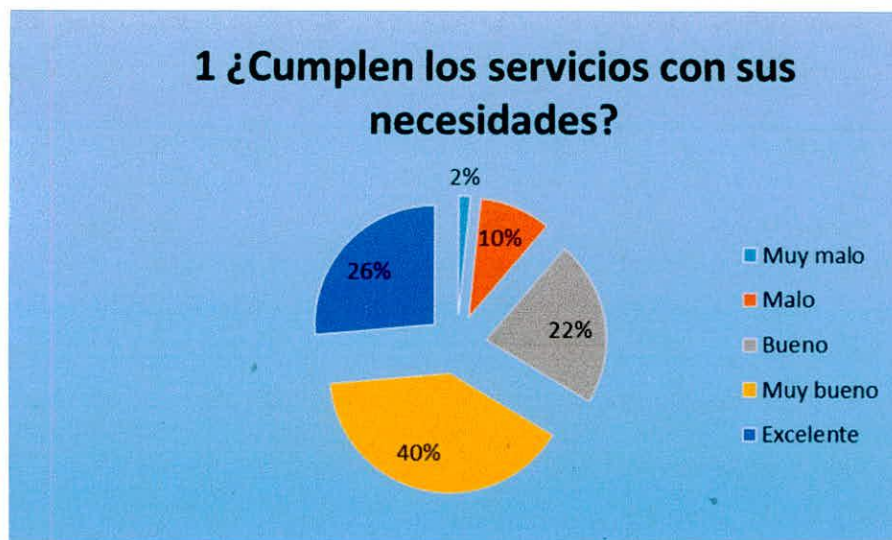
Las encuestas fueron aplicadas los días 19, 20, 21, de Julio en un horario de 8:30 hrs. a 14:00 hrs. y 24,25 de Julio de 12:00 hrs. a 16:00 hrs. para el modulo del Palacio de Gobierno. Y para modulo Interior Chedraui Turquesa en un horario de 9:00 hrs. a 14:00 hrs y de 15:00 hrs. a 18:30 hrs.

Se encuestó a un total de 250 personas, abarcando horario matutino y vespertino, de los cuales 125 personas fueron en el módulo de Palacio de Gobierno y 125 en el Interior de Chedraui turquesa. De las 250 personas encuestadas, **157** son sexo masculino y **93** sexo femenino, con un promedio de edad entre ambos sexos de **37** años de edad.

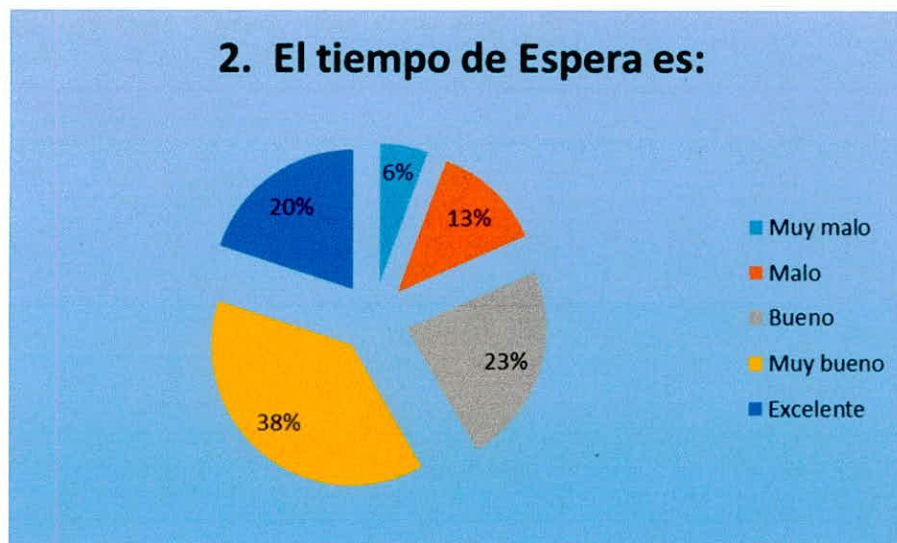
RESULTADOS

Contribumático Palacio de Gobierno

125 personas encuestadas, 73 sexo masculino y 52 sexo femenino. De las cuales, el 26% de las personas consideran que el servicio es excelente, el 40% que el servicio es muy bueno y el 22% califican el servicio como bueno, y solo 12% de las personas encuestadas que realizaron algún trámite en el módulo, lo califican como malo y muy malo.



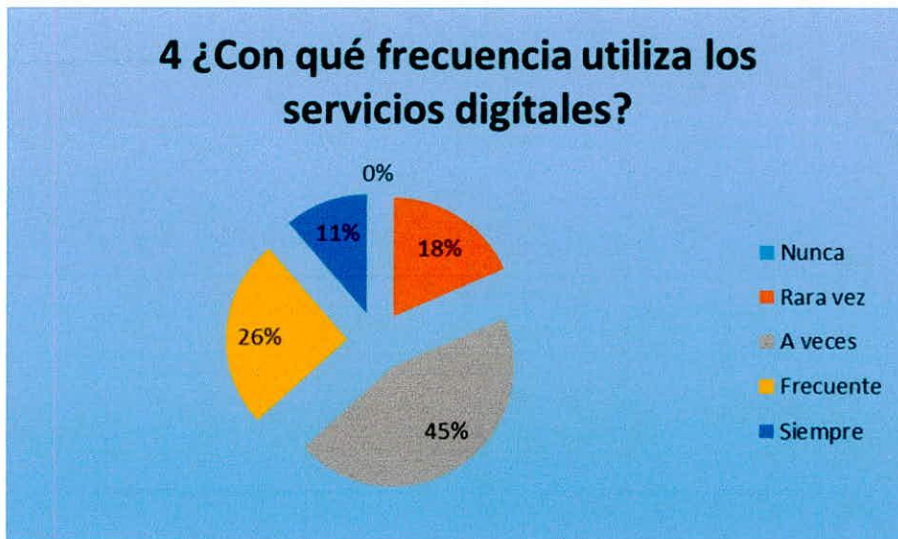
Consideraron como excelente y muy bueno el tiempo de espera, el 58 % de las personas encuestadas, y el 19 % lo considero de malo a muy malo. Por lo que se puede concluir que en general las personas están conformes con el tiempo de espera que ofrece el servicio



El servicio del módulo lo califican en su mayoría de manera positiva, ya que el 66 % de las personas encuestadas expreso que es excelente y muy bueno y un 13 % como malo y muy malo.



La frecuencia con que las personas utilizan el servicio en su mayoría con un 45 % lo clasificó en a veces y solo un 11% como rara vez y nunca.

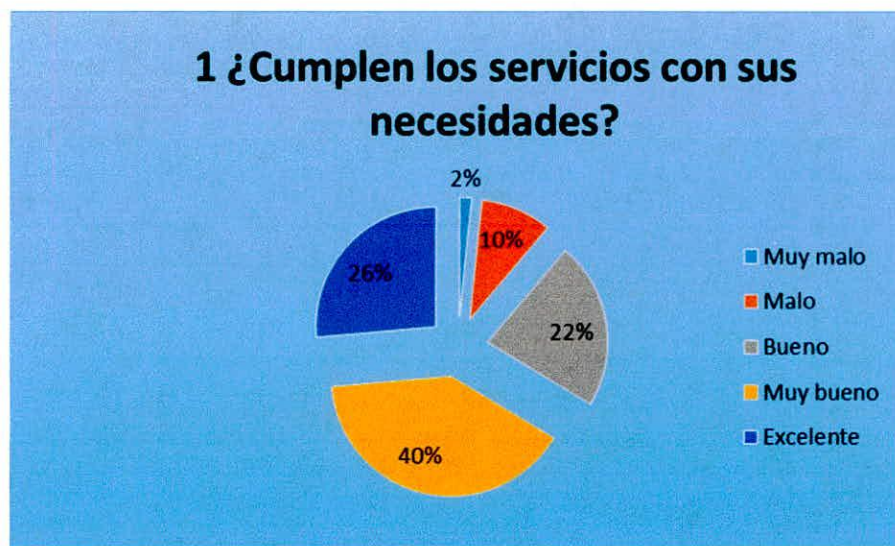


Entre los servicios más mencionados, que los usuarios mencionaron que se integraran son: las actas de nacimiento con un módulo especial, actas de nacimiento foráneas, pago de servicios como Luz y agua, pago de multas, licencias, valor catastral, ampliación de horario, poner módulos en los municipios y la mayoría indico que ninguno

Es importante mencionar que dentro de esos servicios, mencionaron actas de nacimiento, ya que en los días que se aplicaron las encuestas, se encontraba restringido dicho trámite por fallas en el sistema, se observó que el espacio del cajero no es suficiente para atender personas con discapacidad, específicamente para los que usan sillas de rueda, solicitaron mucho módulos en Escárcega y Calkiní, el usuario nunca tiene contacto con el modulo directamente.

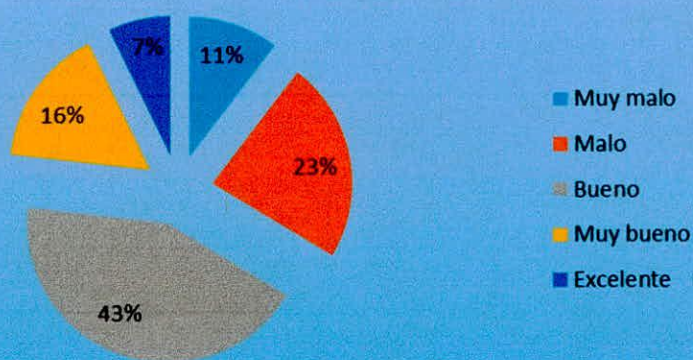
Contribumático Interior Chedraui Turquesa

125 personas encuestadas, 84 sexo masculino y 41 sexo femenino. De las cuales, el 26% de las personas consideran que el servicio es excelente, el 40% que el servicio es muy bueno y el 22% califican el servicio como bueno, y solo 12% de las personas encuestadas que realizaron algún trámite en el módulo, lo califican como malo y muy malo.



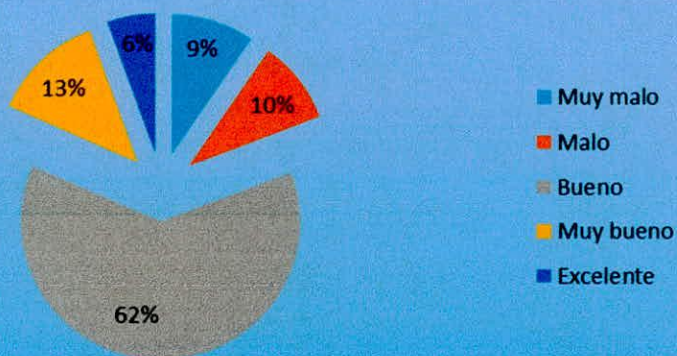
Se considera como excelente el tiempo de espera por el 7% de las personas encuestadas, 16% como muy bueno y un 43% lo consideró como bueno, así mismo el 17% de los usuarios lo considero malo y muy malo. Por lo que se puede concluir que en general las personas no están conformes con el tiempo de espera que ofrece el servicio.

2. El tiempo de espera es



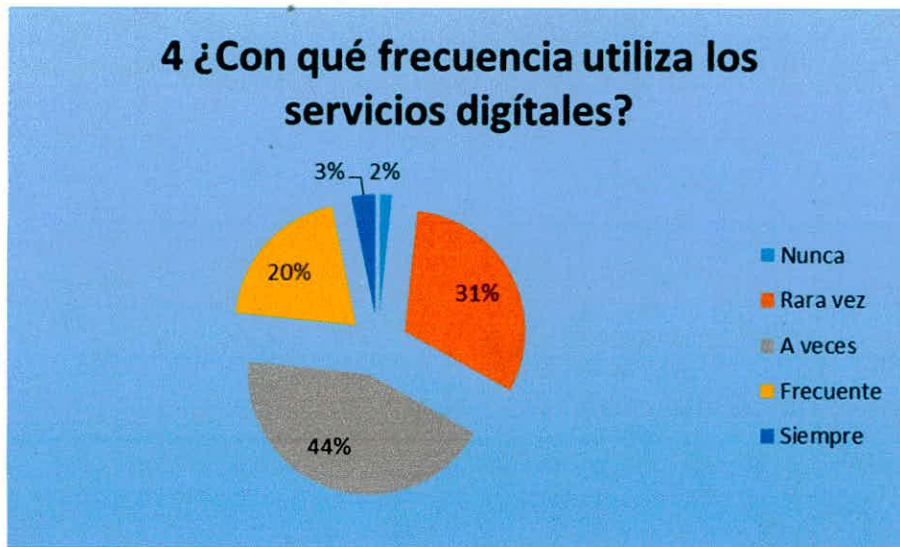
Al preguntar sobre como calificarían la calidad del servicio el 81% de la población encuestada lo califico de excelente a bueno y solo un 19% de los usuarios califica de malo a muy malo el servicio.

3. Como calificarias nuestros servicios



El 44% de las personas encuestadas, mencionaron que utilizan el servicio, a veces, y un 20% frecuentemente.

4 ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios digitales?



En este módulo, entre los servicios más mencionados, que los usuarios les gustaría que se integraran son: las actas de nacimiento, pago de servicios como Luz y agua, valor catastral, más módulos y mejores servicios.

CONCLUSIONES

Los usuarios están conformes con los servicios con los que cuentan los Contribumático, durante los días que se aplicaron las encuestas, durante la recolección de datos existió problemas con el sistema para la impresión de actas de nacimiento y lo externaron en su mayoría, de los servicios que más mencionaron que requieren que se implementen está el del pago de servicios luz, agua y el expedir actas de nacimiento de otros estados de la república, así mismo mencionaron que el sistema presenta anomalías en ocasiones o bien que se quedan sin formatos para imprimir y sugieren que el horario debería de ser de 24 horas cumpliendo así el servicio que se ofrece abierto a la comunidad en general; se propone que el ciudadano logre manipular el cajero, teniendo asesorías las horas hábiles sin dejar de dar el servicio las 24 horas. Se informa que el nivel de satisfacción de los usuarios general promedio es del 51%. En la siguiente grafica se muestran los niveles de satisfacción de cada Contribumático.

USUARIOS ENCUESTADOS QUE CALIFICARON CON NOTA 4 Y 5

