



SAIG
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

**INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN 2019
DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS: “ENCUESTA DE SERVICIO
PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS
CIUDADANOS EN LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS QUE
BRINDAN LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL DEL GOBIERNO DEL
ESTADO DE CAMPECHE.”**

**SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE
CAMPECHE**

EVALUADO POR: DR. IVÁN CARMONA TOLOZA



**NOVIEMBRE, 2019
SAN FRANCISCO DE CAMPECHE, CAMPECHE.**



San Francisco de Campeche, Campeche, a 26 de noviembre de 2019.
Asunto: **Envío de Informe Final de Evaluación de satisfacción
de los módulos de servicios electrónicos.**
ICT/043/19

Lic. Rosendo David Puc Ruiz,
Subsecretario de Innovación Gubernamental.
Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental,
Gobierno del Estado de Campeche.

Me es grato enviar para su consideración el informe final emitido en su versión oficial de la evaluación de los servicios electrónicos, para lo cual se llevó a cabo la encuesta de servicios electrónicos de los cuatro módulos que están ubicados en la entidad, los cuales tiene operando al 100 % de su capacidad el gobierno del estado, a fin de conocer la percepción de satisfacción de la ciudadanía en dichos servicios que brindan las dependencias y entidades de la administración pública estatal del gobierno del Estado de Campeche.

El presente informe presenta una la valoración objetiva de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en los modulos, tanto en la ciudad de San Francisco de Campeche, como en ciudad del Carmen, de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental del Gobierno del Estado de Campeche.

Sin otro en particular, quedo a su consideración. Reciba un cordial saludo.

Atentamente
Dr. Iván Carmona Toloza,
CEO
Investigaciones Científicas y Tecnológicas

INDICE

Resumen ejecutivo	4
Objetivo general de la evaluación	5
Objetivos específicos de la evaluación	5
Metodología utilizada en la evaluación	6
Principales hallazgos de la evaluación	8
Modulo Palacio de Gobierno, San Francisco de Campeche	12
Modulo Chedraui Villa Turquesa	20
Modulo Soriana, Ciudad del Carmen	29
Modulo Mega, Ciudad del Carmen	38
Conclusiones y recomendaciones de la evaluación	47
Anexos originales de Encuestas	50

RESUMEN EJECUTIVO

La Subsecretaría de Innovación Gubernamental de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental (SAIG) en pleno uso de sus facultades administrativas y en concordancia específica al marco de la normatividad vigente, así como de los programas presupuestarios y otros programas ejercidos por la administración pública del Estado de Campeche, solicitó realizar la evaluación anual 2019 de los servicios electrónicos, a través de realizar una encuesta de servicio para conocer la percepción de satisfacción de los ciudadanos en los servicios electrónicos que brindan las dependencias y entidades de la administración pública estatal del gobierno del Estado de Campeche.

Por lo anterior, el presente trabajo presenta una valoración objetiva del desempeño de los cuatro módulos que brindan servicios electrónicos en el estado de Campeche. En este contexto, se emite un informe técnico-administrativo con la valoración objetiva de la percepción de satisfacción de los usuarios en el desempeño de los servicios otorgados en los módulos que brindan los servicios electrónicos. Es a través de la aplicación del presente estudio, apoyado en encuestas de salida, que se llevó a cabo el análisis detallado del trabajo de campo en las siguientes localidades: dos módulos en Ciudad Carmen y dos módulos en la ciudad Patrimonio de la Humanidad San Francisco de Campeche.

Es importante destacar los elementos metodológicos que guiaron como una estructura total la encuesta, éstos son los siguientes: características de los encuestados; número de trámites; nivel de satisfacción; frecuencia del uso del servicio; suficiencia de los módulos; suficiencia de trámites; sugerencias de trámites a incorporar; y recomendaciones.

En efecto, a partir de los resultados encontrados en las 749 encuestas aplicadas en los cuatro módulos distribuidos en las dos principales ciudades del Estado de Campeche, podemos afirmar que en general los servicios electrónicos que brinda la actual administración pública del estado de Campeche, en la percepción de los usuarios se han manifestado de satisfechos a muy satisfechos con los servicios ofrecidos, lo que contribuye significativamente a la creación de valor público en los ciudadanos que hacen uso de esta herramienta.

Asimismo, los trámites que se brindan en los módulos son puntos estratégicos de acceso a servicios públicos que facilitan, tanto la conectividad e inclusión social, como la mejora de la productividad y el crecimiento económico del estado.

Podemos concluir que el trabajo técnico-administrativo realizado para el cumplimiento de los propósitos estratégicos y de gestión, que se establece con el criterio de la pertinencia en el alcance de los resultados planteados para la operación de los cuatro módulos, contribuye de manera eficiente y eficaz al fortalecimiento tanto de la política pública de digitalización de servicios públicos, como al eficiente desempeño administrativo de las dependencias del Estado de Campeche, ergo en beneficio de la ciudadanía. Asimismo, fortalece la iniciativa de innovación gubernamental para impulsar una gestión basada en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) a fin de robustecer el esfuerzo por cerrar las brechas digitales, geográficas y socioeconómicas que dificultan la posibilidad de acceso a servicios electrónicos gubernamentales en el estado de Campeche.

Objetivo general de la evaluación:

Emitir un informe técnico-administrativo con la valoración objetiva de la percepción de satisfacción del cliente en desempeño de los servicios otorgados en los cuatro módulos que brinda los servicios electrónicos. Por lo anterior, a través de la aplicación de un estudio, apoyado en encuestas, se llevará a cabo el análisis detallado del trabajo de campo en las siguientes localidades, para establecer la pertinencia y alcance de los indicadores: 2 en Ciudad Carmen y 2 la ciudad Patrimonio de la Humanidad San Francisco de Campeche.

Objetivos específicos de la evaluación:

Conocer el nivel de satisfacción de la población que hace uso de los servicios electrónicos que ofrece el gobierno del estado en la ciudad de San Francisco de Campeche y ciudad del Carmen, a través de sus módulos de Palacio de Gobierno, Villa Turquesa, Soriana y Mega, en los cuales realizan trámites institucionales del Gobierno Estatal.

Metodología utilizada en la evaluación

a) *Diseño del estudio*

Se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple de las personas que acudían a los módulos de San Francisco de Campeche y Ciudad del Carmen.

b) *Unidad de observación*

Población mayor de 18 años que en el momento de la encuesta, realizaron algún trámite en los módulos en estudio.

c) *Marco muestral*

Trámites realizados por ciudadanos residentes del Estado que acuden a los módulos de San Francisco de Campeche y Ciudad del Carmen.

d) *Cálculo del tamaño de la muestra*

Se consideró un universo de 128 mil 390 trámites realizados por la población residente en el Estado de Campeche, que acudieron a algún módulo en el año 2017.

Para calcular el tamaño de la muestra y con el propósito de que sea representativo hacemos uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N: es el tamaño de la población o universo

Z α : es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos

e: es el error muestral deseado, en tanto por ciento.

p: proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio

q: proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n: tamaño de la muestra.

Los datos que se utilizaron para determinar el número de encuestas fueron los siguientes:

N : 128,390

$Z\alpha$: 1.64 (correspondiente al 95% de confianza).

e : 3% (es decir la diferencia entre la población y la muestra es de -3 a +3%).

p : 50% (esta valor se desconoce y lo idóneo es representarlo con el 50%).

q : 50% (1-p).

Una vez realizado el cálculo mediante la fórmula definida para el caso planteado, el resultado nos dice que requerimos 742 observaciones para que nuestra muestra sea representativa.

Posteriormente, se distribuyó proporcionalmente el número de encuestas considerando el número de trámites reportados por cada módulo, tal como se indica a continuación:

UBICACIÓN	NÚMERO DE TRÁMITES	%	NÚMERO DE ENCUESTAS
Palacio de Gobierno - Campeche	28,257	22.01%	163
Mega Carmen	27,032	21.05%	156
Chedraui - Campeche	40,554	31.59%	235
Soriana - Carmen	32,547	25.35%	188
TOTAL	128,390		742

En este contexto y para conocer la percepción de satisfacción de la ciudadanía, usuarios de este servicio, se aplicaron 742 encuestas en campo: tanto en la ciudad Patrimonio de la Humanidad San Francisco de Campeche, como en ciudad del Carmen, Campeche.

La evaluación se llevó a cabo a través de un análisis sistemático y lógico, con base en información proporcionada por la unidad administrativa responsable del programa, así como con los resultados de la información que obtuvimos en las encuestas.

PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

Principales hallazgos de la evaluación

Se presentan los principales resultados de la evaluación de satisfacción de servicios digitales en las encuestas de los cuatro módulos de servicios digitales del gobierno del Estado de Campeche:

Módulo Palacio de gobierno Campeche

Los ciudadanos que acuden a este modulo ubicado en los bajos del Palacio de gobierno de la ciudad de San Francisco de Campeche, en lo general estos usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo existen ciertas circunstancias de corto plazo que suelen afectar el nivel de satisfacción de las personas como son:

- Lentitud del servicio ocasionada por fuerte demanda del servicio en algunos períodos y horas pico del día, así como la existencia de un solo equipo de expedición de documentos.
- La falta de amabilidad y la escasa información que proporciona el personal que atiende el equipo en el horario vespertino.
- Cierre ocasional del módulo en el horario vespertino.
- La calidad del material que se utiliza para la expedición de licencias.

Durante el periodo de levantamiento de la encuesta, el 95.8% de los usuarios declararon tener algún nivel de satisfacción con el servicio, es decir, 158 personas declararon estar algo satisfechos, satisfechos y muy satisfechos al momento de realizar sus trámites.

Como se observa en la gráfica, la mayor parte de las respuestas se concentraron en "Satisfecho", con el 87.9%, es decir, 145 personas; mientras que la insatisfacción

representó en conjunto el 4.2% de los encuestados o 7 personas que estuvieron algo insatisfechas o insatisfechas.

Cabe señalar que la mayor parte de los “insatisfechos” con el servicio fueron mujeres, ya que indicaron poca amabilidad del personal encargado del turno vespertino, así como servicio lento.

Módulo Palacio de Villa Turquesa

En general, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo existen ciertas circunstancias de corto plazo que suelen afectar el nivel de satisfacción de las personas como son:

- Detalles en la impresión de los trámites, como puede ser el tamaño de la fotografía en la licencia de manejo.
- La necesidad de que existan más módulos en diferentes puntos de la ciudad para que realicen la prestación del servicio de trámites.

Al hablar de la satisfacción del ciudadano, 209 personas mencionaron encontrarse “muy satisfechas” con el servicio, lo que representa el 87.1% del total de encuestados; 30 personas o el 12.5% del total consideraron estar “satisfechas”; y finalmente 1 persona o el 0.4% dijo estar “algo satisfecha”.

Al considerar el nivel máximo de satisfacción, se encontró que 87.3% de los hombres encuestados cumplen esta condición; mientras que en el caso de las mujeres, este nivel de satisfacción se encuentra presente en el 86.6% del sexo femenino encuestado. Finalmente, la única persona con menor nivel de satisfacción pertenece al género masculino.

Módulo Soriana, Ciudad del Carmen

En general, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo existen ciertas circunstancias de corto plazo que suelen afectar el nivel de satisfacción de las personas como son:

- Lentitud del servicio ocasionada por fuerte demanda del servicio en algunos períodos del día y la existencia de temporadas altas de servicios.
- Que los servicios solo puedan ser pagados en efectivo.
- No contar con un servicio de fotocopiado.

Al hablar de la satisfacción del ciudadano, 74 personas mencionaron encontrarse “satisfechas” con el servicio, lo que representa el 39.4% del total de encuestados; 60 personas o 31.9% del total consideraron estar “algo satisfechas”.

En la escala menor de satisfacción, 18 individuos o 9.6% del total se dijeron “insatisfechos”, mientras que 9 personas dijeron estar “muy insatisfechos”, lo cual representa el 4.8%. Asimismo, una persona no manifestó su nivel de satisfacción.

Al realizar la sumatoria de los tres niveles de insatisfacción, se encontró que el 16.2% del total de los hombres encuestados cumplían con algún nivel de insatisfacción; mientras que el 19.1% del total de mujeres se encontraban en esta condición.

Por tanto al realizar el mismo ejercicio en la escala de mayor satisfacción, resulta que el 83.8% del total de hombres, es decir, 83 individuos se encuentran plenamente satisfechos; en tanto que en las mujeres implica el 79.8% o 71 personas del sexo femenino.

Módulo Mega, Ciudad del Carmen

En general, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo existen ciertas circunstancias de corto plazo que suelen afectar el nivel de satisfacción de las personas como son:

- Lentitud del servicio ocasionada por fuerte demanda del servicio en algunos períodos del día y la existencia de temporadas altas de servicios.
- Que los servicios solo puedan ser pagados en efectivo.
- No contar con un servicio de fotocopiado.

Al hablar de la satisfacción del ciudadano, 68 personas mencionaron encontrarse “satisfechas” con el servicio, lo que representa el 43.6% del total de encuestados; 62 personas o 39.7% del total consideraron estar “muy satisfechas”.

En la escala menor de satisfacción, 24 individuos o 15.4% del total se dijeron “algo satisfechos” y una mínima de 2 personas dijeron estar “muy insatisfechos”, lo cual apenas representa el 1.3%.

Al realizar la sumatoria de los dos grupos de escala de menor satisfacción, el 20.5% del total de los hombres encuestados declararon encontrarse en esta condición; mientras que el 12.3% del total de mujeres se encuentra en esta situación con el servicio de trámites del módulo de la Mega Carmen.

Por tanto al realizar el mismo ejercicio en la escala de mayor satisfacción, resulta que el 79.5% del total de hombres o 66 individuos se encuentran plenamente satisfechos; en tanto que en las mujeres implica el 87.7% o 64 personas del sexo femenino.