



SAIG
GOBIERNO DEL ESTADO
CAMPECHE 2015-2021



**INFORME FINAL DE LA
EVALUACIÓN 2018 DE LOS SERVICIOS
ELECTRÓNICOS: “ENCUESTA DE SERVICIO PARA
CONOCER LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE 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



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



San Francisco de Campeche, Campeche, a 16 de enero de 2019.
Asunto: **Envío de Informe Final de Evaluación de satisfacción
de los módulos de servicios electrónicos.**

ICT/001/19

Lic. Rosendo David Puc Ruíz,
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 tiene operando al 100 % de su capacidad el gobierno del estado, a fin de conocer la percepción de satisfacción del cliente en dichos servicios que brindan las dependencias y entidades de la administración pública estatal del gobierno del Estado de Campeche.

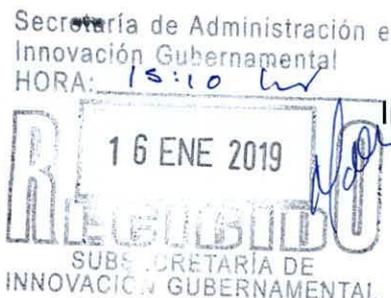
El presente informe presenta una la valoración objetiva de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en los modulos, tanto en la ciudad de San Francisco de Campeche, como en ciudad del Carmen, de la Secretaría de Administración e Innovación Gubernamental del Gobierno del Estado de Campeche.

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 de los servicios electrónicos, a través de realizar una encuesta de servicio para conocer la percepción de satisfacción del cliente 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 del cliente en el 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 llevó a cabo el análisis detallado del trabajo de campo en las siguientes localidades: dos en Ciudad Carmen y dos la ciudad Patrimonio de la Humanidad San Francisco de Campeche.

Es importante destacar a 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.

A la luz de los resultados encontrados en las 742 encuestas aplicadas en los cuatro módulos distribuidos en las dos principales ciudades del Estado de Campeche. Podemos informar que en general los servicios electrónicos que brinda la actual administración pública del estado de Campeche, contribuyen significativamente a la creación de valor público en los ciudadanos que hacen uso de esta herramienta. Asimismo, los servicios 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.

En efecto, el trabajo técnico-administrativo reflejado en 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 a la creación de valor público en beneficio del fortalecimiento administrativo de las dependencias del Estado de Campeche y por ende en beneficio de la ciudadanía. También contribuye a impulsar una gestión basada en el uso de las tecnológicas de información y comunicación (TIC) para cerrar las brechas geográficas y socioeconómicas que separa la posibilidad de acceso a servicios gubernamentales en todo lo largo y ancho del territorio campechano.



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 del cliente por parte de la ciudadanía, usuarios de éste 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 acabo 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:

Modulo Palacio de gobierno Campeche

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:

- Fuerte afluencia de usuarios ocasionada por una elevada demanda de algún servicio, como puede ser la expedición de actas de nacimiento, lo que genera demoras en la atención al público.
- Problemas de funcionamiento del sistema o de un componente físico del equipo que se utiliza para dar el servicio, produciendo un corte parcial o temporal de la entrega de trámites.
- Cierre del módulo antes del horario previsto.
- Preferencia ocasional para atender los trámites hechos por mujeres.

Durante el periodo de levantamiento de la encuesta, el 96.3% de los usuarios declararon tener algún nivel de satisfacción con el servicio, es decir, 157 personas declararon estar algo satisfechos, satisfechos y muy satisfechos al momento de realizar sus trámites.

Modulo Chedraui Villa Turquesa

En general, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo se identificaron 2 circunstancias de corto plazo que suelen afectar el nivel de satisfacción de las personas como son:

1. Cortes del servicio por falta de mantenimiento de los módulos o causas similares.
2. Algunos usuarios consideran que el módulo es insuficiente para atender la demanda, aunque en el periodo de la encuesta no hubo quejas por largas filas.



Cabe mencionar que el módulo de Chedraui Villa Turquesa, se puso en operación nuevamente en el mes de noviembre, por lo que el servicio estuvo funcionando de manera normal y pudo favorecer que no existieran calificaciones negativas.

Si bien, las personas que acuden al módulo no se quejaron de la atención del encargado del módulo, si se tuvo referencia en el módulo del Palacio de Gobierno que anteriormente uno de los encargados del módulo de Chedraui Villa Turquesa solía distraerse mucho con el uso del celular y retrasar la expedición de los trámites.

Durante el periodo de levantamiento de la encuesta, la mayor parte de las respuestas se concentraron en "Satisfecho", con el 94.9%, es decir, 223 personas, los "muy satisfechos" fueron 10 personas o el 4.3% de los encuestados, y finalmente solo 2 personas dijeron estar "algo satisfechas" o lo que es lo mismo el 0.9%.

Modulo Soriana Ciudad del Carmen

En general, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo se identificaron 3 circunstancias de corto plazo que suelen afectar el nivel de satisfacción de las personas como son:

1. Disponibilidad de efectivo para dar cambio a los usuarios o en su defecto permitir el pago con tarjetas bancarias.
2. Algunos usuarios consideran que el módulo es insuficiente para atender la demanda en algunas temporadas.
3. El personal que atiende debe dar mejor trato, ser más flexibles con el horario y más eficientes como es en el caso de los trámites de tránsito.

Dentro de la insuficiencia del módulo, se encontró que el equipo a veces no se da abasto para atender a la población, ya que uno de los encuestados respondió que ha ocurrido que no tienen formatos de acta de nacimiento o plásticos de tenencia.

En cuanto al personal, uno de los usuarios del módulo considera que debería atender una mujer y otros que debería haber más personal atendiendo o al menos un cajero extra durante la temporada de pagos.

Durante el periodo de levantamiento de la encuesta, la mayor parte de las respuestas se concentraron en "Satisfecho", con el 52.6%, es decir, 100 personas, luego le siguen los "muy satisfechos" que fueron 70 personas o el 36.8% de los



encuestados, y 16 personas dijeron estar “algo satisfechas” o lo que es lo mismo el 8.4%. Finalmente, las personas con algún nivel de insatisfacción solo representan 2.1% o 4 personas.

Modulo Mega, Ciudad del Carmen

En general, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo se identificaron 4 circunstancias de corto plazo que suelen afectar el nivel de satisfacción de las personas como son:

1. Disponibilidad de efectivo para dar cambio a los usuarios o en su defecto permitir el pago con tarjetas bancarias.
2. Algunos usuarios consideran que el módulo es insuficiente para atender la demanda en algunas temporadas.
3. El personal debe ser rotado y haber relevos para que el servicio se preste de manera continua.
4. Retrasos por problemas de red de internet o del sistema electrónico.

Dentro de la insuficiencia del módulo, se encontró que el equipo a veces no se da abasto para atender a la población, ya que uno de los encuestados respondió que ha ocurrido que no tienen formatos de acta de nacimiento o plásticos de tenencia.

En cuanto al personal, los usuarios han manifestado la necesidad que el servicio no se interrumpa por lo que solicitan rotación y relevo de personal, así como más encargados del proceso de expedición y cobro de trámites.

Durante el periodo de levantamiento de la encuesta, la mayor parte de las respuestas se concentraron en “Satisfecho”, con el 58.2%, es decir, 89 personas, luego le siguen los “muy satisfechos” que fueron 53 personas o el 34.6% de los encuestados, y 8 personas dijeron estar “algo satisfechas” o lo que es lo mismo el 5.2%. Finalmente, las personas con algún nivel de insatisfacción solo representan 2.0% o 3 personas.