Informe de Resultado de la Encuesta de Satisfacción en el Servicio a Clientes 2022

DIRECCIÓN GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Dirección de Capital Humano

Introducción

El Instituto de Innovación, Ciencia y Emprendimiento par la Competitividad para el Estado de Guanajuato con el propósito de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios-clientes internos y externos, implementó la aplicación de una encuesta que permite conocer y evaluar el índice de satisfacción de los clientes internos y externos en relación a los servicios administrativos proporcionados, con la finalidad de atender el cumplimiento de metas, planes y programas de IDEA GTO.

Metodología

La encuesta de satisfacción de clientes se ha desarrollado mediante la aplicación de encuesta durante el tercer trimestre de 2022 en base al siguiente procedimiento:

A los clientes internos y externos se les proporciona una encuesta a contestar de forma voluntaria y de manera confidencial una vez recibido el servicio.

Nivel de participación

Fueron destinadas 80 encuestas para ser aplicadas en un total de 10 encuestas por cada una de las Direcciones de IDEA GTO siguientes:

DIRECCIÓN	ENCUESTAS	
SECRETARIA PARTICULAR	10	Incluye Direccion General de Planeación y Coordinación de Comunicación y Vinculación Estratégica
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA	10	
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		El resultado de la Dirección General de Administración y Finanzas, se deriva de sus 3 direcciones de área
DIRECCION DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	10	
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO	10	
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	10	
DIRECCIÓN GENERA PARA EL DESARROLLO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO	10	
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN	10	
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO	10	

Ha contestado a la encuesta el 100% de los clientes encuestados,

Herramienta de Medición:

La herramienta empleada como encuesta es la siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Fecha:

Nombre de Dirección/área o coordinación:

INSTRUCCIONES:

Con el fin de mejorar el servicio y atención en Idea GTO; favor de calificar con una "X" su nivel de satisfacción en los siguientes aspectos, la cual cuenta una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación de cada afirmación.

1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho

No.		1	2	3	4	5
1	¿El servicio que recibió por parte del personal que lo atendió fue?					
2	Grado de satisfacción en la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio.					
3	Tiempo de respuesta del trámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.					
4	¿Cómo calificaría las instalaciones de IDEA?					
5	Si pudieras, ¿Qué aspectos mejorarías con respecto a los servicios prestados por los servidores públicos de la entidad?					

GTO Grandeza de México

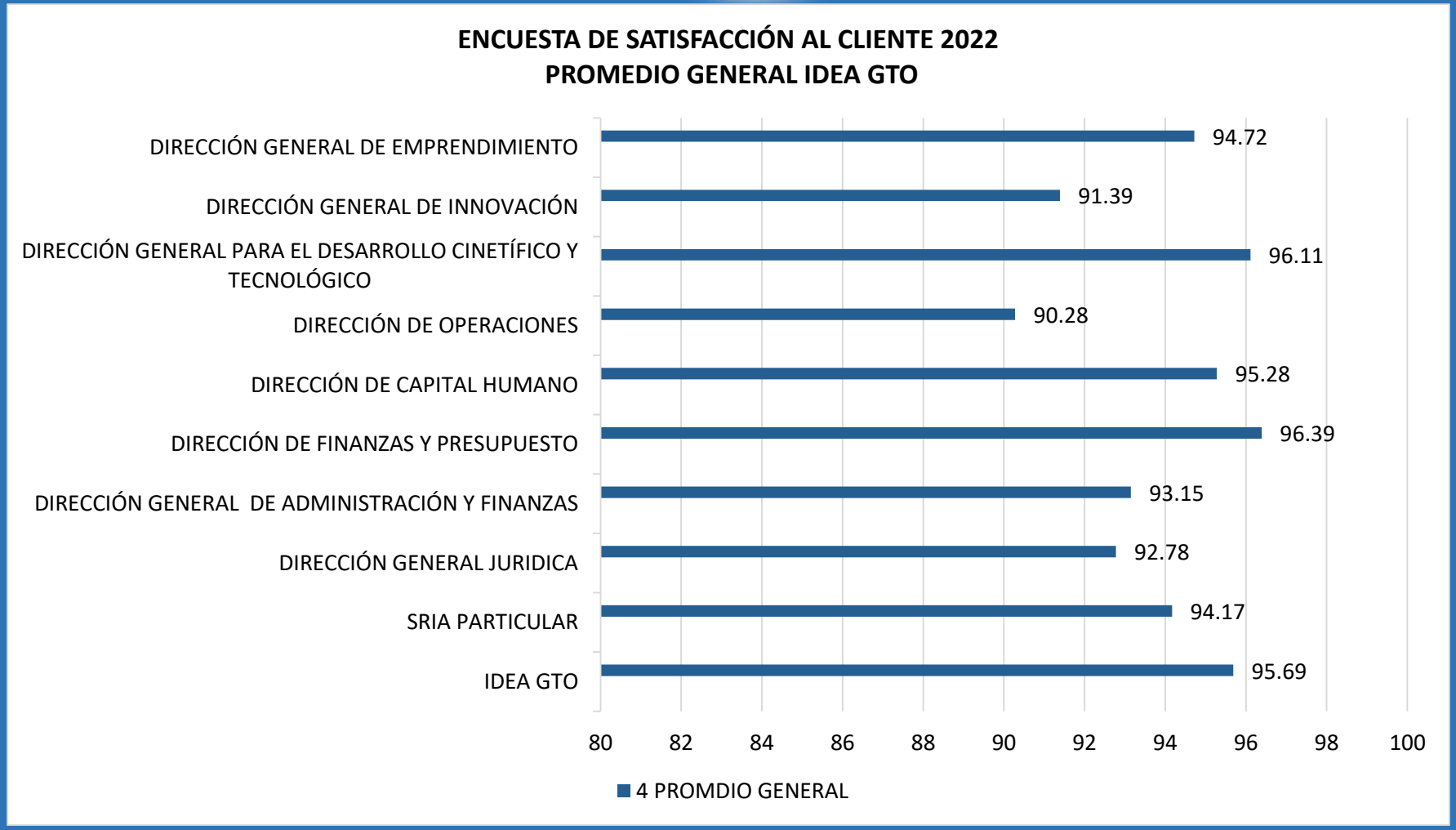
idea GTO innovación. desarrollo. emprendimiento. aceleración.

Satisfacción global :

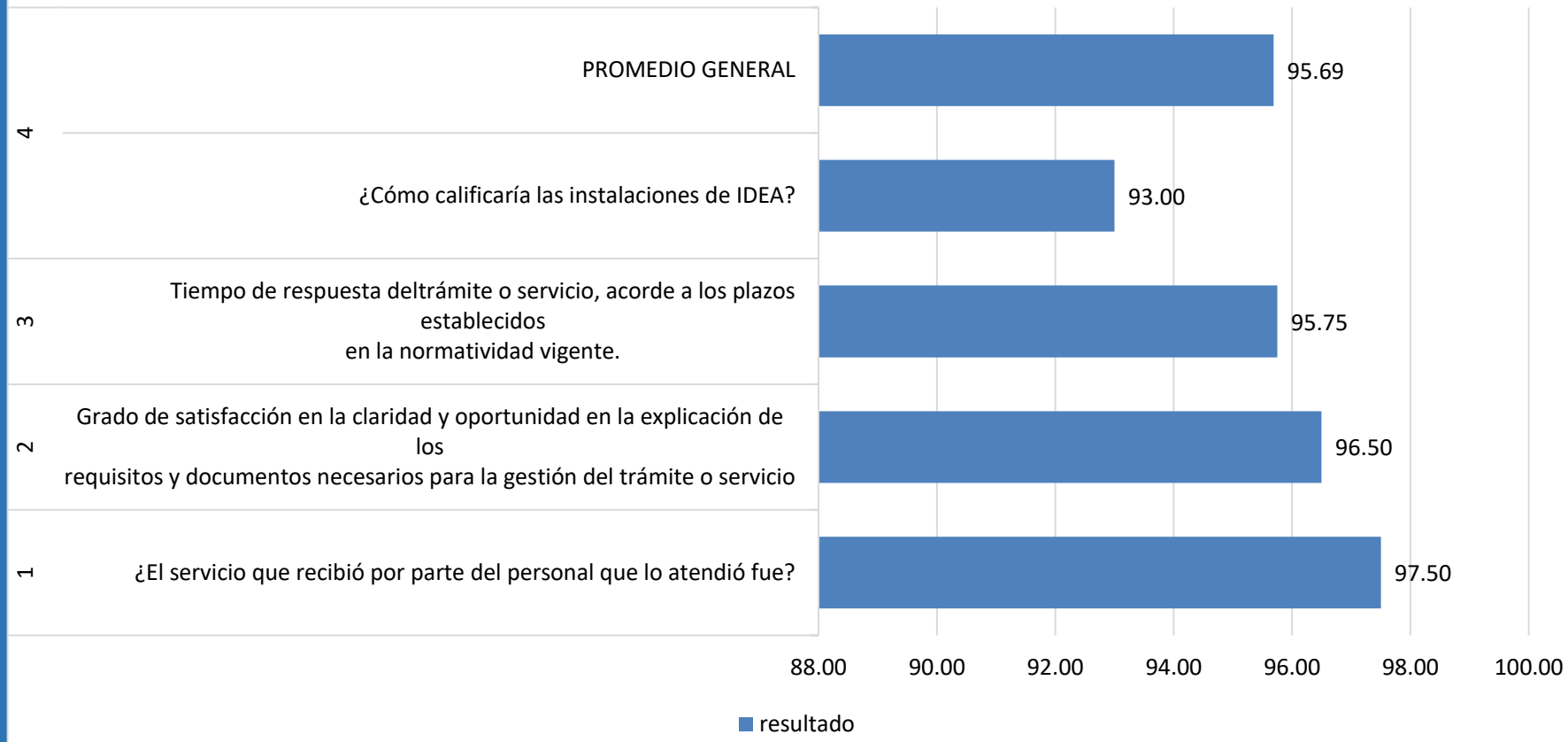
Las respuestas con nivel 4 y 5 son consideradas con el criterio de "Satisfactorio". Las respuestas con valor 3 se consideraron como "Neutros". Las respuestas con niveles 1 y 2 con criterio "Insatisfactorio".

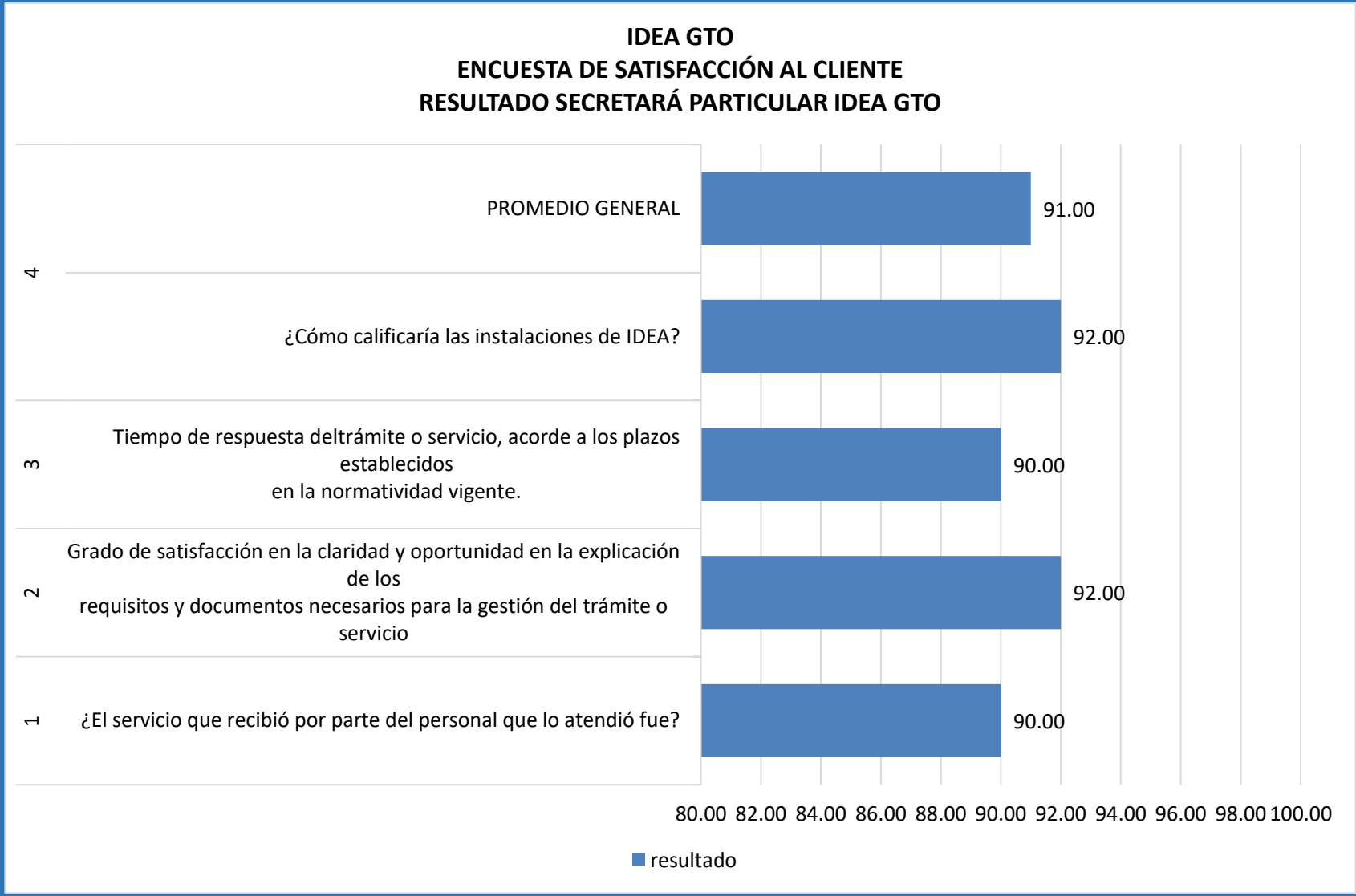
La media de la puntuación de satisfacción global e resultado 75% ha sido superada, obteniendo como resultado global el 95.69% considerando el servicio como "Satisfactorio".

Gráfica de resultados:

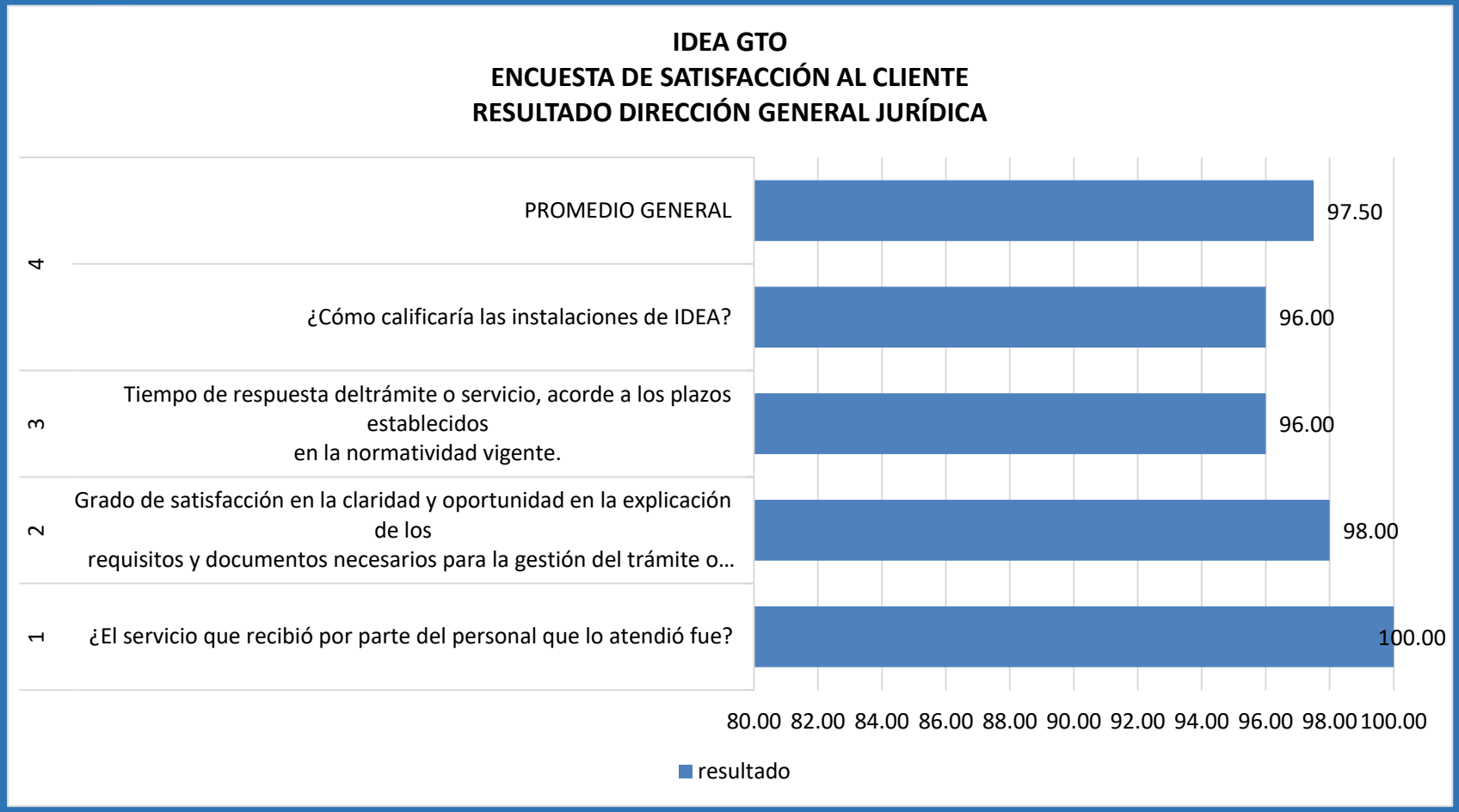

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2022
PROMEDIO GENERAL IDEA GTO
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO
94.72
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
91.39
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO CINETÍFICO Y TECNOLÓGICO
96.11
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
90.28
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
95.28
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO
96.39
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
93.15
DIRECCIÓN GENERAL JURIDICA
92.78
SRIA PARTICULAR
94.17
IDEA GTO
95.69
80
82
84
86
88
90
92
94
96
98
100
4 PROMDIO GENERAL

IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
RESULTADO GENERAL IDEA GTO

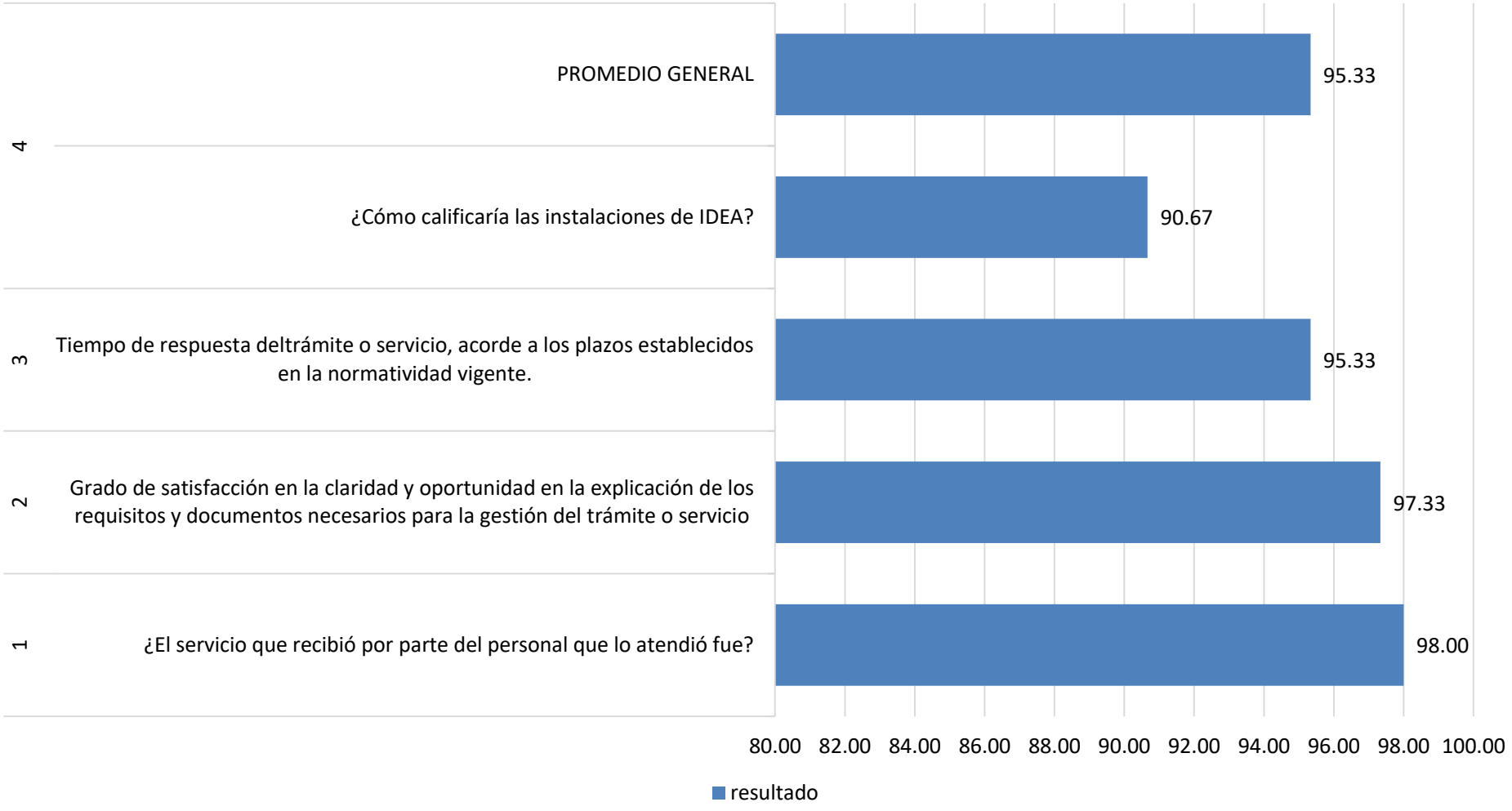




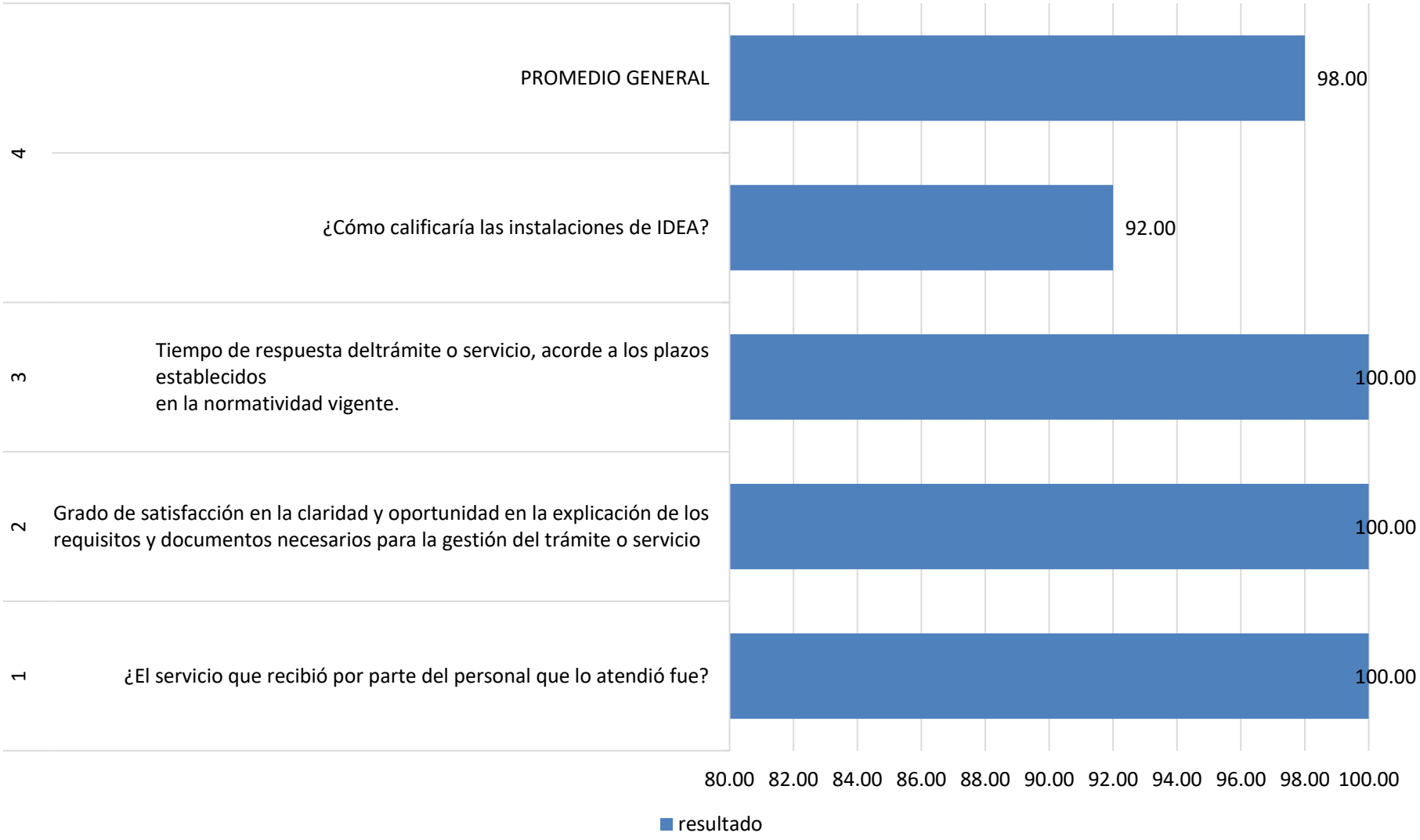
SE CONSIDERA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y VINCULACIÓN


IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
RESULTADO DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA
4
PROMEDIO GENERAL
97.50
¿Cómo calificaría las instalaciones de IDEA?
96.00
3
Tiempo de respuesta deltrámite o servicio, acorde a los plazos establecidos
en la normatividad vigente.
96.00
2
Grado de satisfacción en la claridad y oportunidad en la explicación de los
requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o...
98.00
1
¿El servicio que recibió por parte del personal que lo atendió fue?
100.00
80.00 82.00 84.00 86.00 88.00 90.00 92.00 94.00 96.00 98.00 100.00
resultado

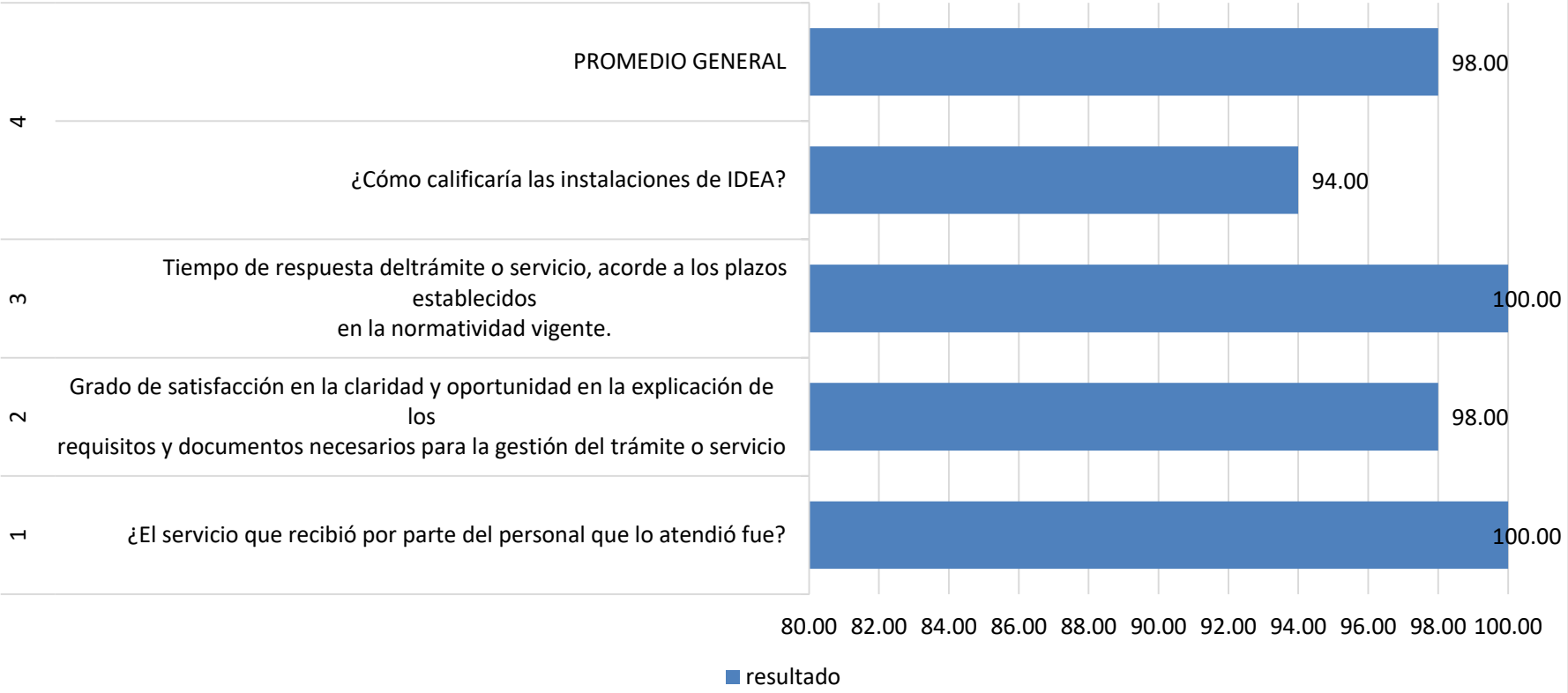
IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZA (3 DIRECCIONES)



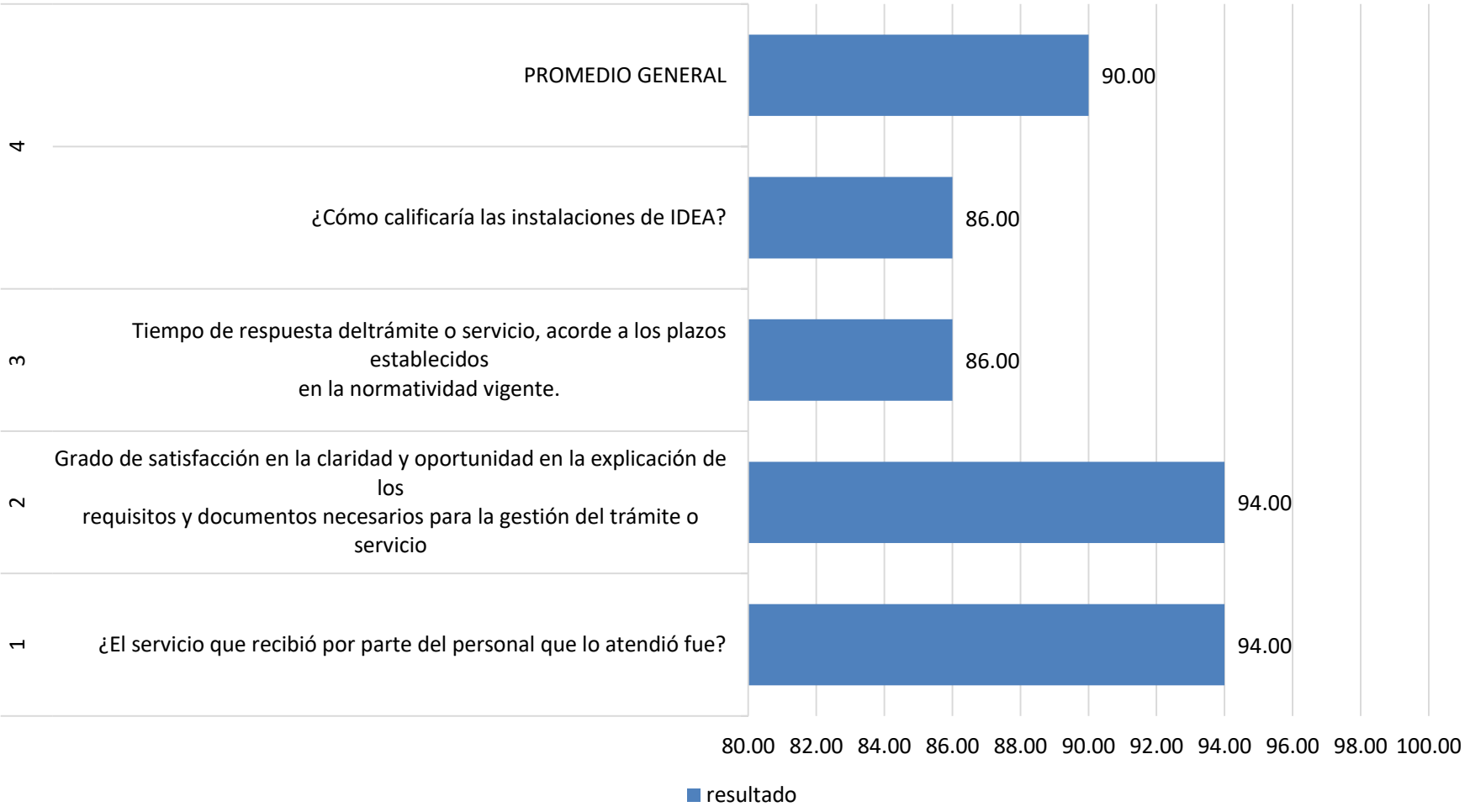
IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO



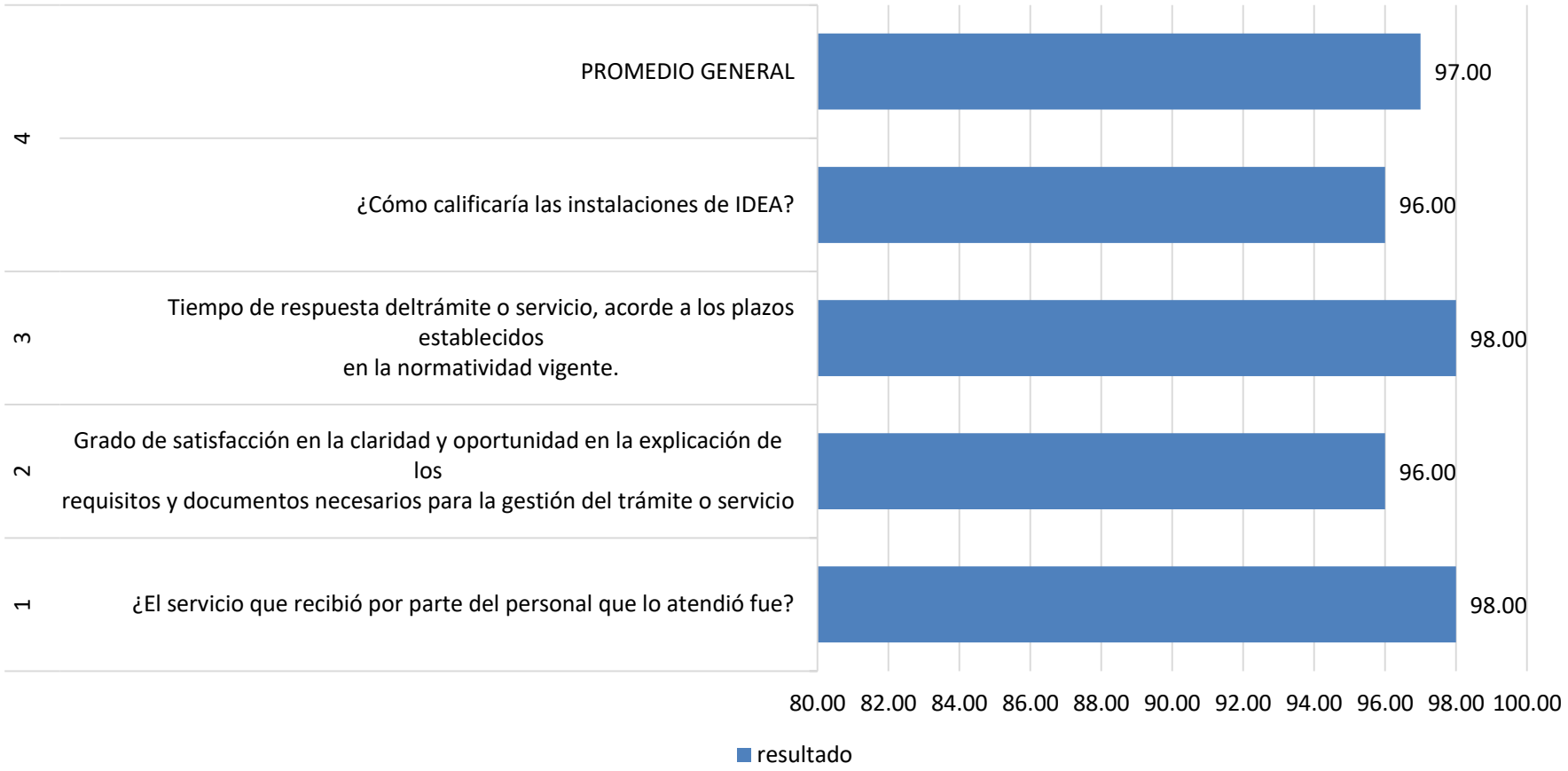
IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO

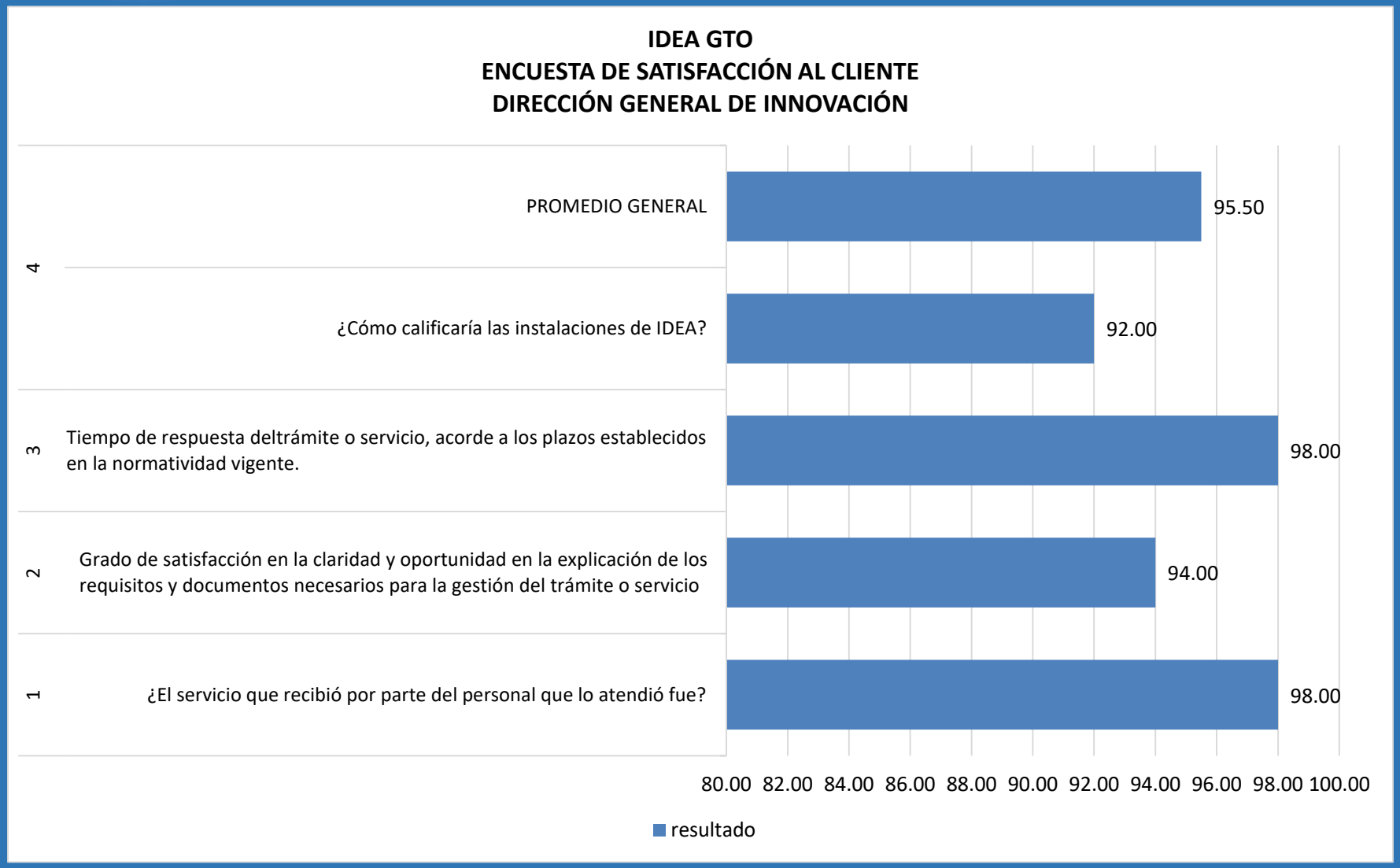


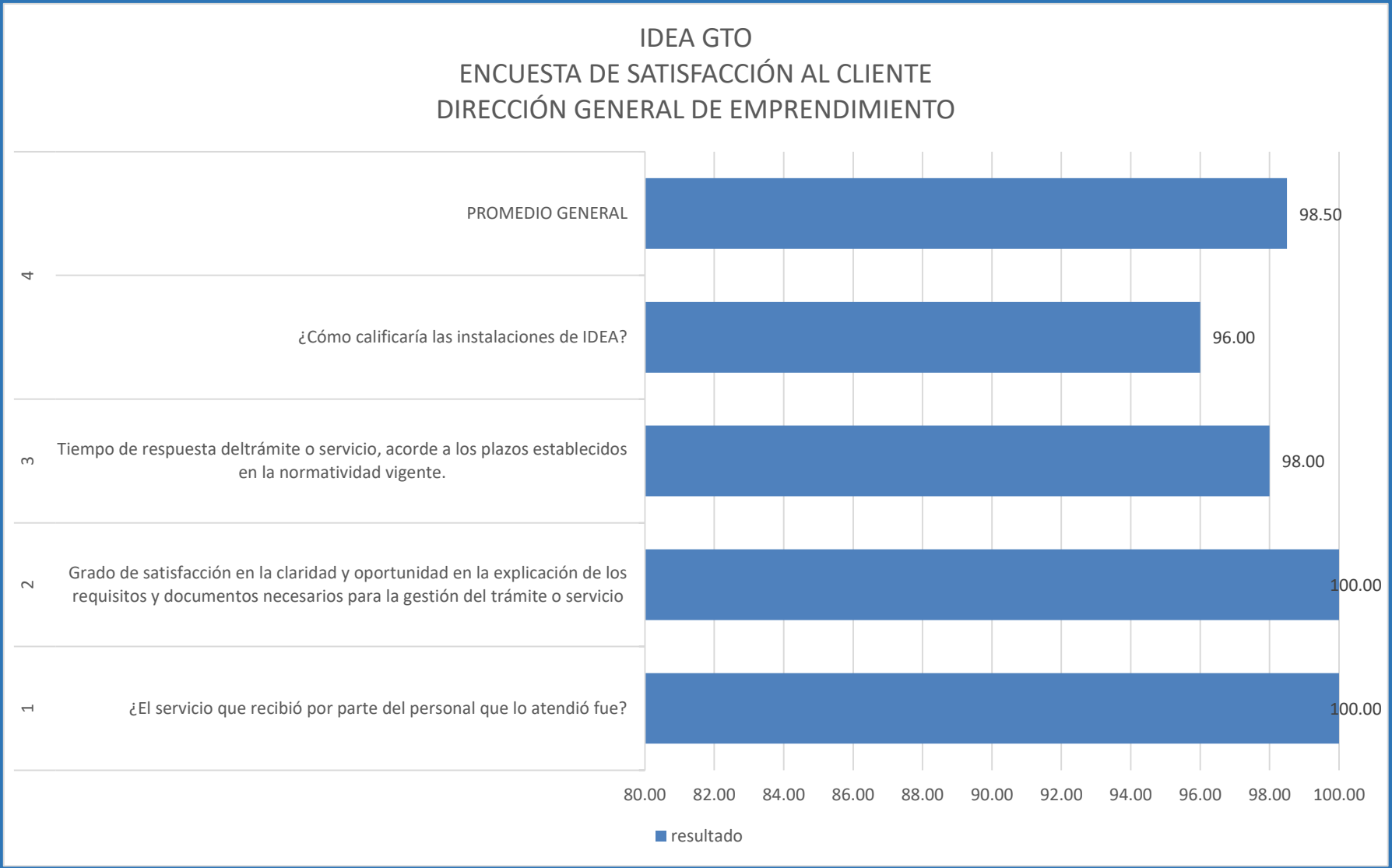
IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DIRECCIÓN DE OPERACIONES

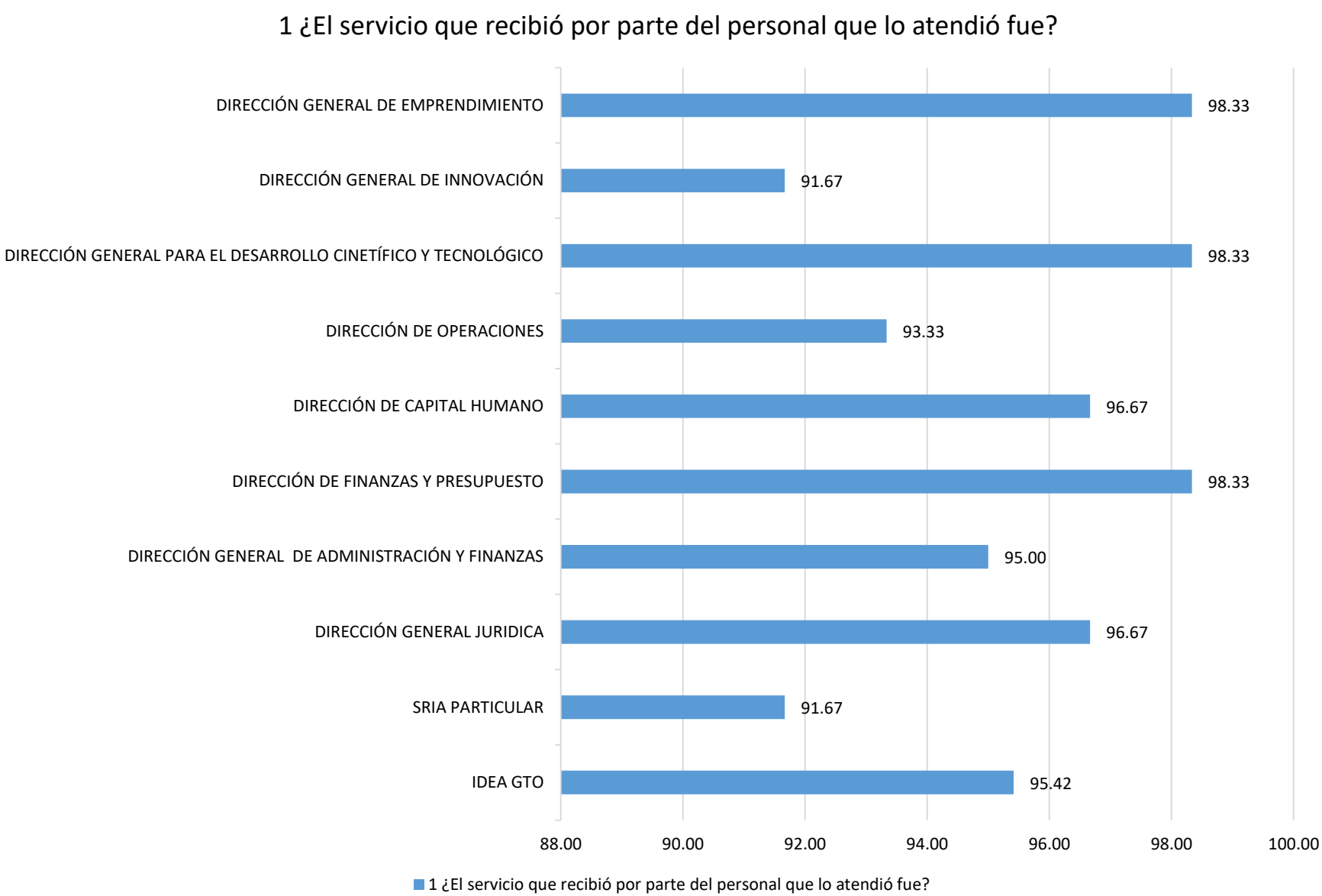


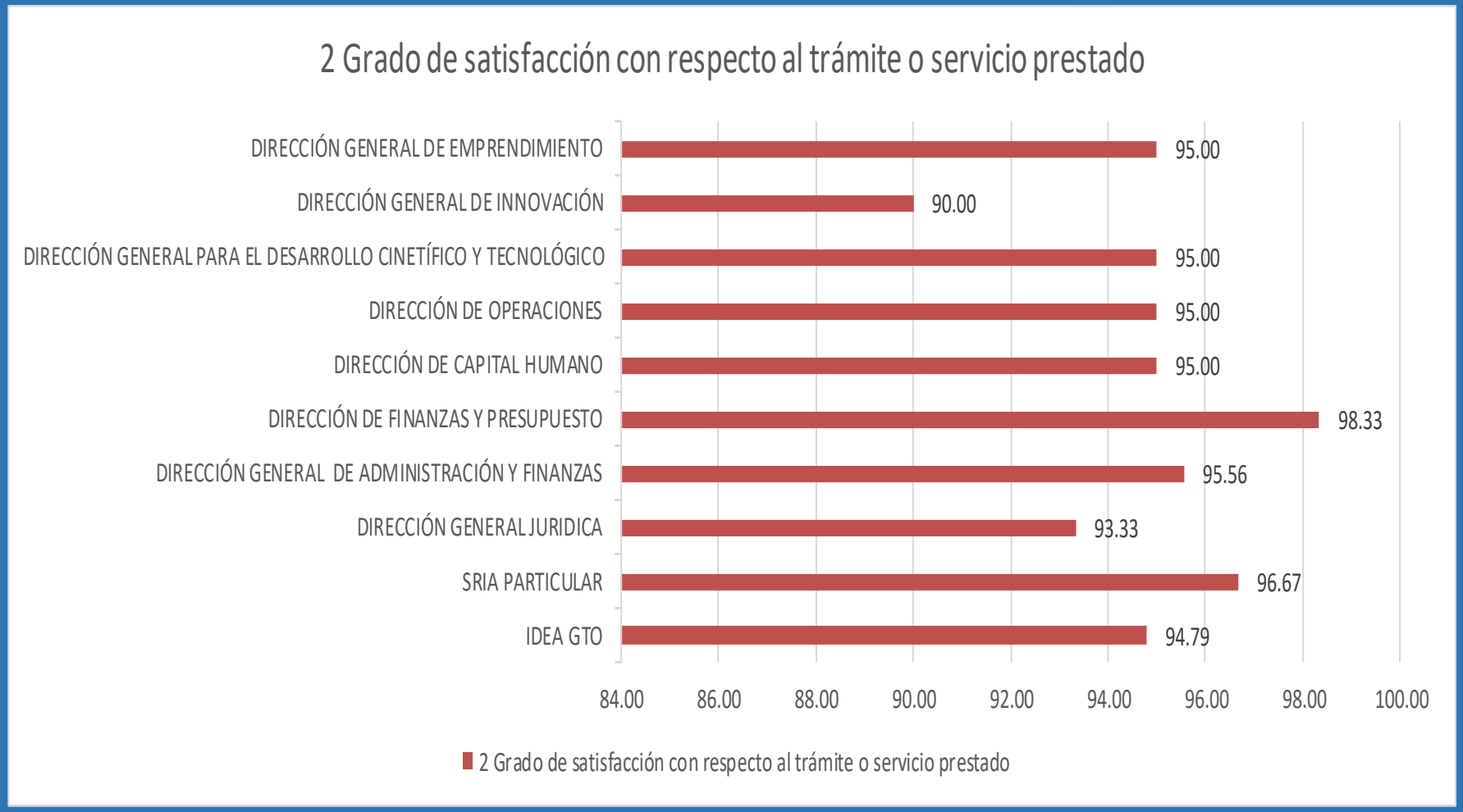
IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO

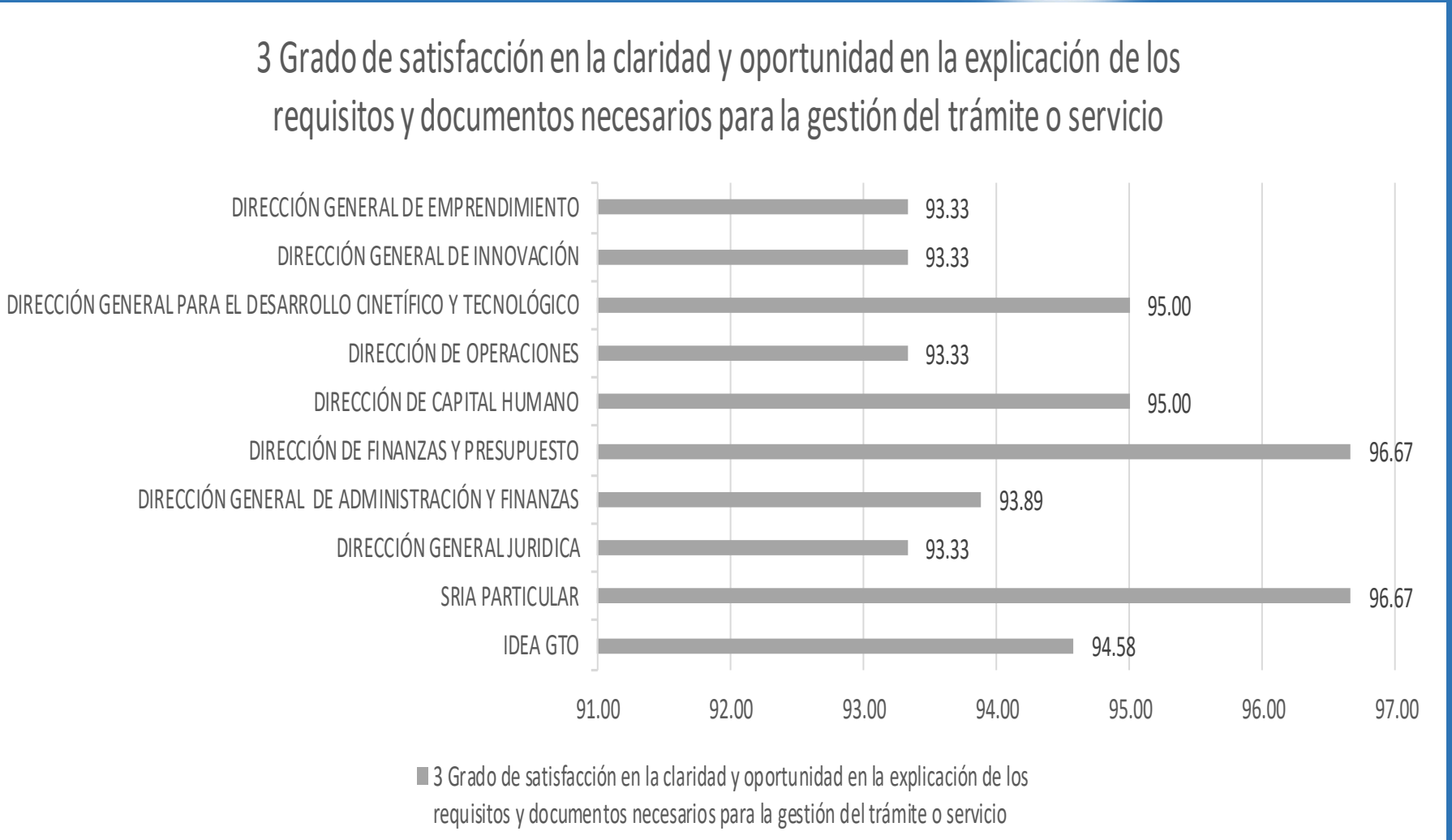


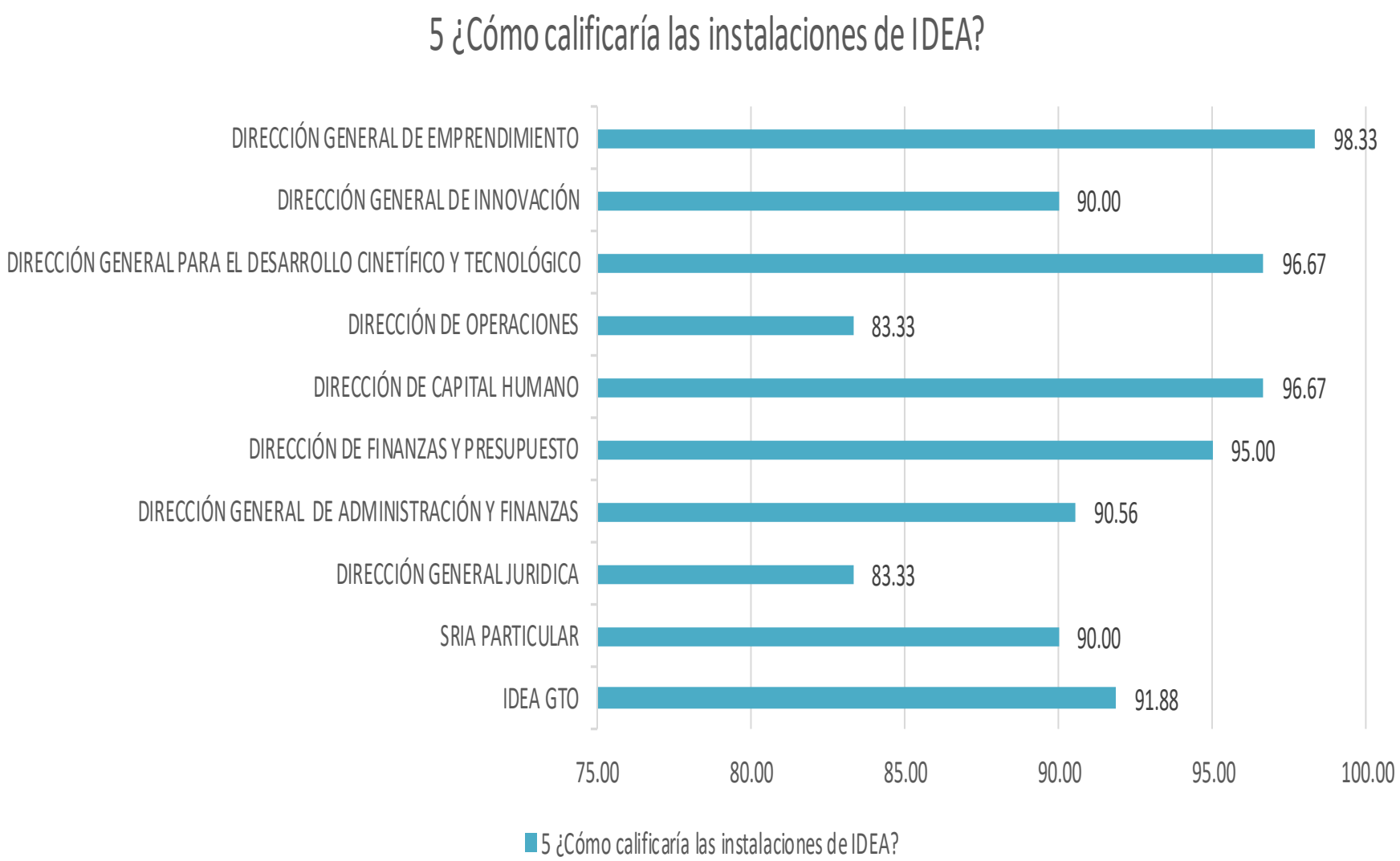

IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
4
PROMEDIO GENERAL
95.50
¿Cómo calificaría las instalaciones de IDEA?
92.00
3
Tiempo de respuesta deltrámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.
98.00
2
Grado de satisfacción en la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio
94.00
1
¿El servicio que recibió por parte del personal que lo atendió fue?
98.00
80.00 82.00 84.00 86.00 88.00 90.00 92.00 94.00 96.00 98.00 100.00
resultado

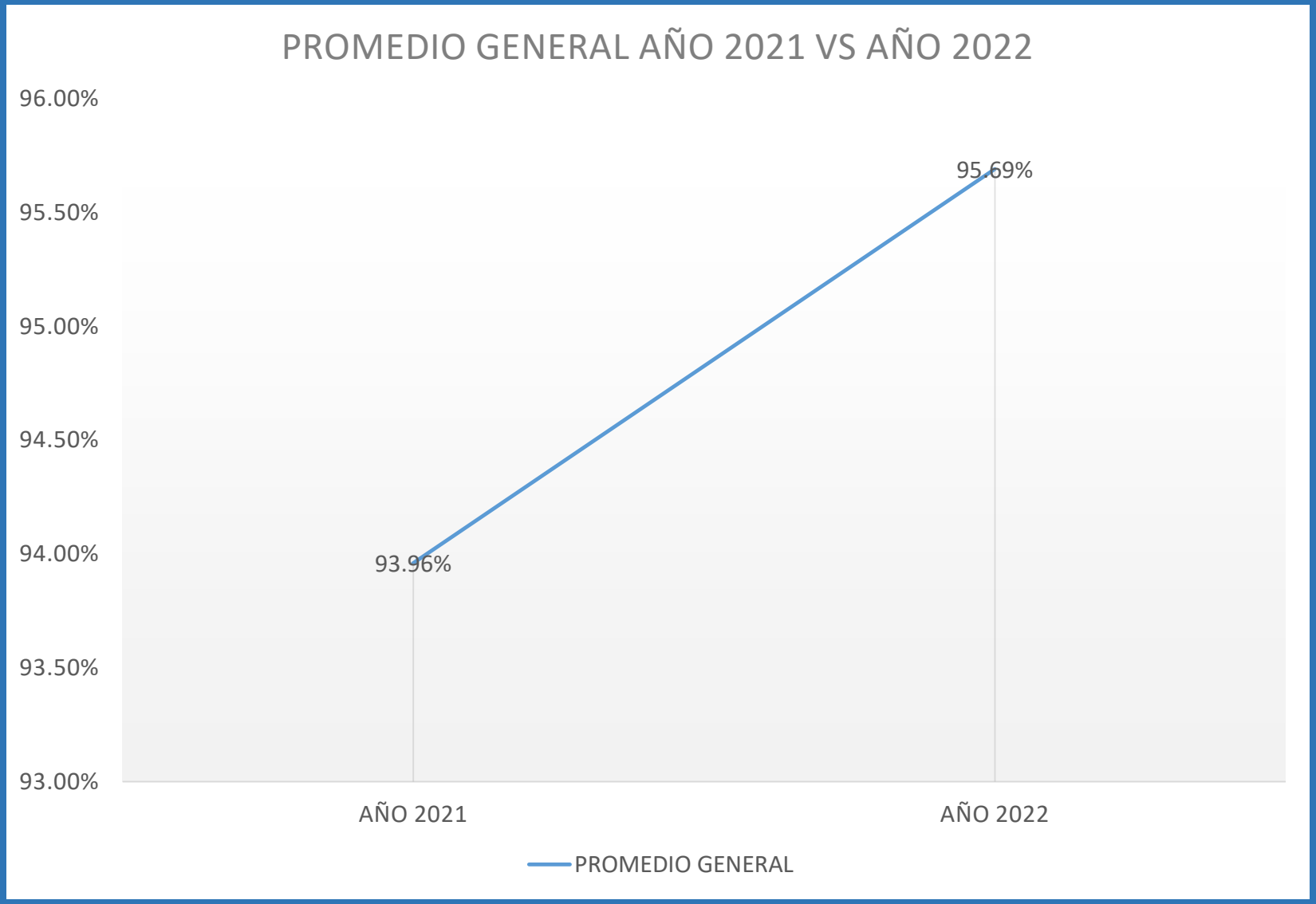

IDEA GTO
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO
4
PROMEDIO GENERAL
98.50
¿Cómo calificaría las instalaciones de IDEA?
96.00
3
Tiempo de respuesta deltrámite o servicio, acorde a los plazos establecidos en la normatividad vigente.
98.00
2
Grado de satisfacción en la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio
100.00
1
¿El servicio que recibió por parte del personal que lo atendió fue?
100.00
80.00
82.00
84.00
86.00
88.00
90.00
92.00
94.00
96.00
98.00
100.00
resultado


1 ¿El servicio que recibió por parte del personal que lo atendió fue?
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO
98.33
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
91.67
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO CINETÍFICO Y TECNOLÓGICO
98.33
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
93.33
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
96.67
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO
98.33
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
95.00
DIRECCIÓN GENERAL JURIDICA
96.67
SRIA PARTICULAR
91.67
IDEA GTO
95.42
88.00
90.00
92.00
94.00
96.00
98.00
100.00
1 ¿El servicio que recibió por parte del personal que lo atendió fue?

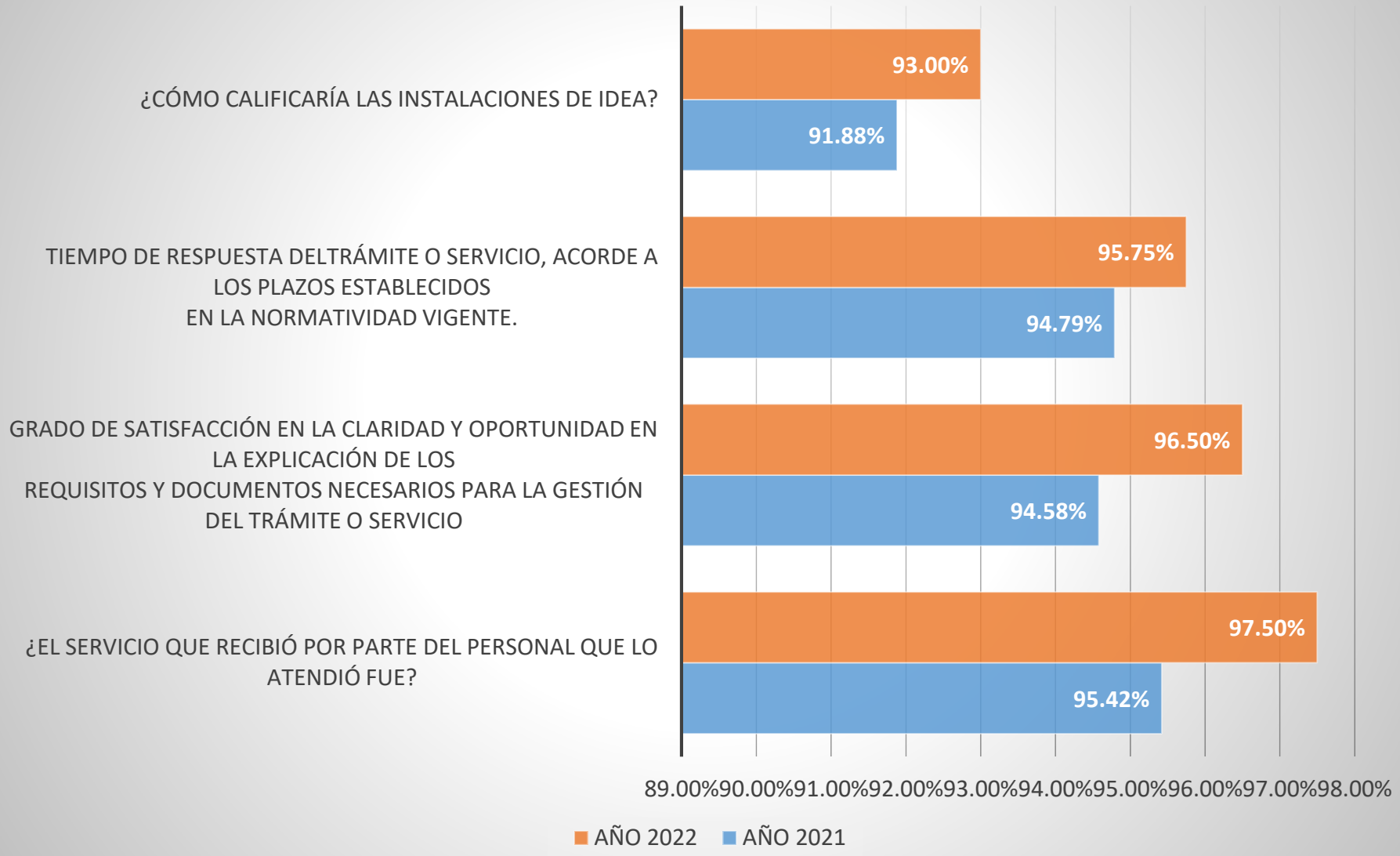

2 Grado de satisfacción con respecto al trámite o servicio prestado
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO
95.00
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
90.00
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO CINETÍFICO Y TECNOLÓGICO
95.00
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
95.00
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
95.00
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO
98.33
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
95.56
DIRECCIÓN GENERAL JURIDICA
93.33
SRIA PARTICULAR
96.67
IDEA GTO
94.79
84.00
86.00
88.00
90.00
92.00
94.00
96.00
98.00
100.00
2 Grado de satisfacción con respecto al trámite o servicio prestado


3 Grado de satisfacción en la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO
93.33
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
93.33
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO CINETÍFICO Y TECNOLÓGICO
95.00
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
93.33
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
95.00
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO
96.67
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
93.89
DIRECCIÓN GENERAL JURIDICA
93.33
SRIA PARTICULAR
96.67
IDEA GTO
94.58
91.00
92.00
93.00
94.00
95.00
96.00
97.00
3 Grado de satisfacción en la claridad y oportunidad en la explicación de los requisitos y documentos necesarios para la gestión del trámite o servicio


5 ¿Cómo calificaría las instalaciones de IDEA?
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO
98.33
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
90.00
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL DESARROLLO CINETÍFICO Y TECNOLÓGICO
96.67
DIRECCIÓN DE OPERACIONES
83.33
DIRECCIÓN DE CAPITAL HUMANO
96.67
DIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO
95.00
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
90.56
DIRECCIÓN GENERAL JURIDICA
83.33
SRIA PARTICULAR
90.00
IDEA GTO
91.88
75.00
80.00
85.00
90.00
95.00
100.00
5 ¿Cómo calificaría las instalaciones de IDEA?


PROMEDIO GENERAL AÑO 2021 VS AÑO 2022
96.00%
95.50%
95.00%
94.50%
94.00%
93.50%
93.00%
95.69%
93.96%
AÑO 2021
AÑO 2022
PROMEDIO GENERAL

Comparativo resultados año 2021 Vs año 2022



Conclusiones:

Los resultados muestran que IDEA GTO presentó un resultado promedio total del 95.69% de satisfacción incrementando el nivel de satisfacción con respecto al año 2021 que fue de 93.96%.

Siendo el 75% la media propuesta como objetivo, lo cual supera las expectativas que se tenían en cuanto a proporcionar un servicio administrativo de calidad representando tener un parámetro de medición inicial para la aplicación de encuestas en los años posteriores.

A nivel general se tiene que resaltar el elevado porcentaje de satisfacción, siendo el ítem "el servicio que recibió por parte que lo atendió fue? el factor de mayor satisfacción

Se tiene como área de mejora a fortalecer el contar con instalaciones más apropiadas para proporcionar el servicio al cliente que representa el aspecto con calificación más bajo, aún cunado se encuentra en los niveles de satisfacción.