

GOBIERNO FEDERAL

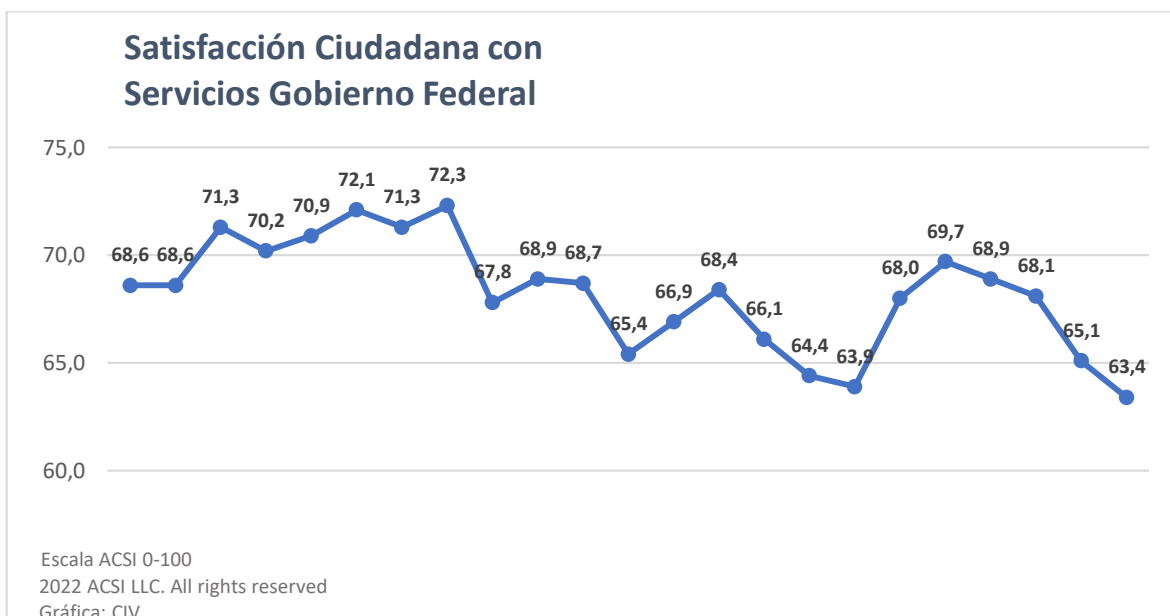
Reporte ACSI 2020-2021



La satisfacción de los ciudadanos con los servicios del gobierno federal cae a su nivel más bajo.

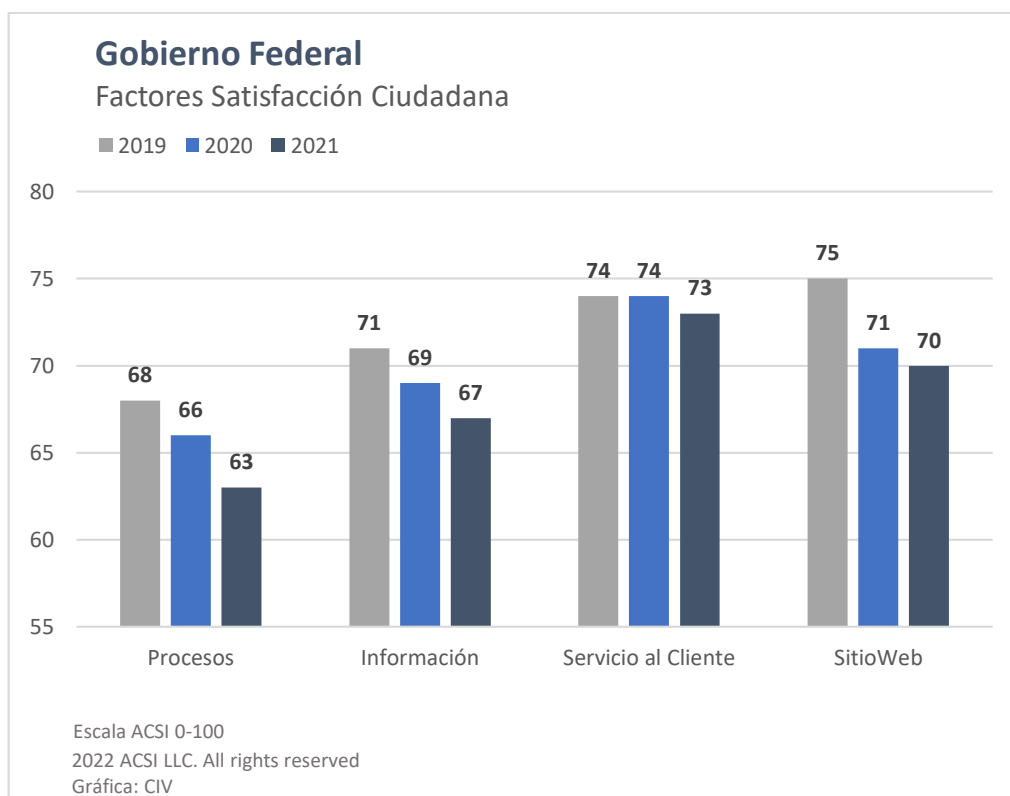
La satisfacción de los ciudadanos con los servicios del *Gobierno Federal* de EE.UU. disminuye fuertemente en 2021, un 2,6% hasta **63,4** puntos en la escala de 100 puntos del American Customer Satisfaction Index (ACSI®). Este es el cuarto descenso anual consecutivo en la satisfacción de los ciudadanos y marca una racha sin precedentes de movimientos negativos en el índice.

Significativamente, la puntuación del *Gobierno Federal* se encuentra ahora en el nivel más bajo jamás registrado. Los resultados de este estudio se basan en las entrevistas realizadas a ciudadanos que experimentaron un servicio del gobierno federal a lo largo de 2021. Todas estas entrevistas se llevaron a cabo durante la pandemia de COVID-19 y en medio de las consecuencias de las polémicas elecciones federales de 2020, dos acontecimientos que han tenido un fuerte impacto en la percepción de muchos ciudadanos sobre el *Gobierno Federal*.



La medición del *Gobierno Federal* del ACSI mide cuatro factores principales de la satisfacción de los ciudadanos que son atributos de calidad y representan las áreas de rendimiento más relevantes de los organismos y servicios gubernamentales. Entre estos factores de satisfacción, los cuatro disminuyen entre 2020 y 2021: la eficiencia y la facilidad de los procesos gubernamentales

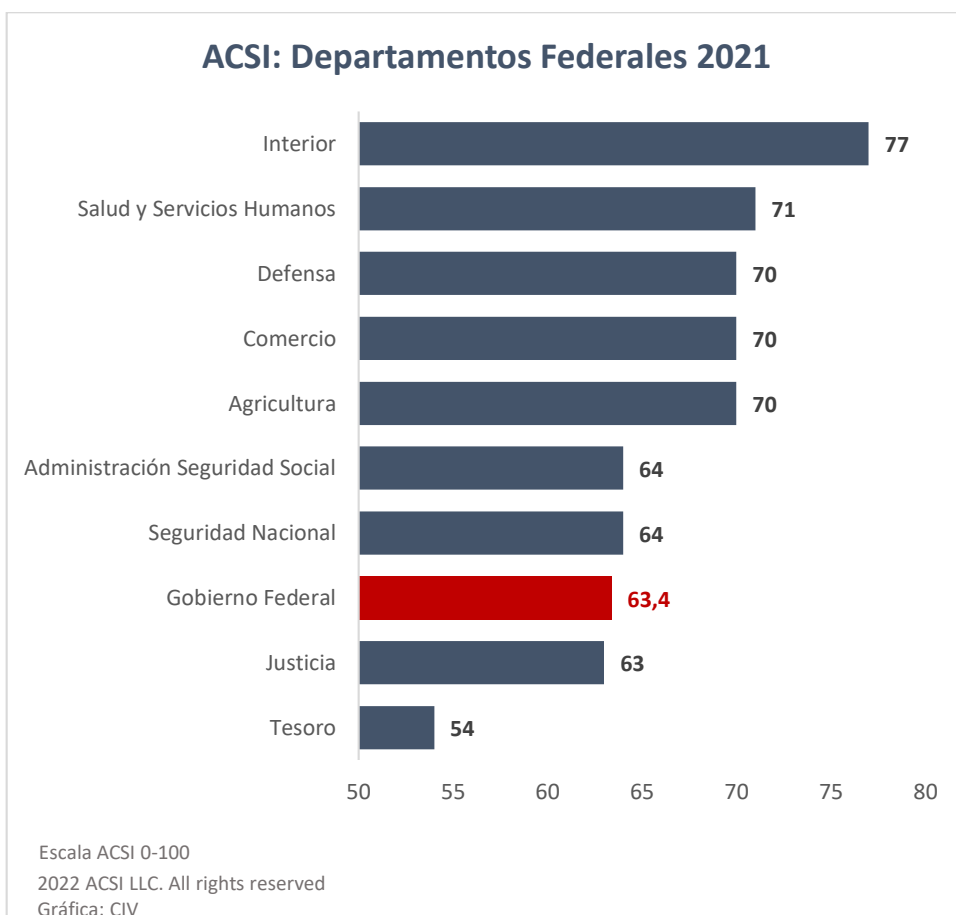
(-5% a **63**), la facilidad de acceso y la claridad de la información (-3% a **67**), la cortesía y la profesionalidad del servicio de atención al cliente (-1% a **73**), y la percepción de la calidad del sitio web del gobierno (-1% a **70**). En conjunto, estos descensos representan una amplia erosión de la calidad de los servicios del gobierno federal experimentada por los ciudadanos en 2021.



Satisfacción de los ciudadanos en los Departamentos Federales

La puntuación del ACSI sobre la satisfacción de los ciudadanos con el *Gobierno Federal* representa una adición de las experiencias de los ciudadanos con docenas de programas y organismos ampliamente utilizados que forman parte de diferentes departamentos federales orientados al ciudadano. Algunos proporcionan beneficios o servicios gratuitos o de bajo coste a los ciudadanos, mientras que otros son predominantemente de naturaleza reguladora, y controlan el cumplimiento de las normas, reglamentos y leyes federales por parte de los ciudadanos. Por ello, la satisfacción de los ciudadanos tiende a ser muy diferente entre los distintos departamentos federales. La variación significativa entre los departamentos federales se explica en gran medida por la naturaleza de sus misiones.

En 2021, el Departamento del Interior (**77**) lidera la satisfacción de los ciudadanos y es el único departamento federal que supera la media nacional del ACSI (**73,7** en el tercer trimestre de 2021). Otros cuatro departamentos -el Departamento de Salud y Servicios Humanos (**71**), el Departamento de Agricultura (**70**), el Departamento de Comercio (**70**) y el Departamento de Defensa (**70**)- obtienen una puntuación de **70**, pero significativamente inferior a la media nacional del ACSI. Los demás departamentos están muy por debajo de esta marca. El eterno rezagado Departamento del Tesoro (**54**), que interactúa con los ciudadanos principalmente a través de su inherentemente impopular misión de recaudación de impuestos, ocupa el último lugar.

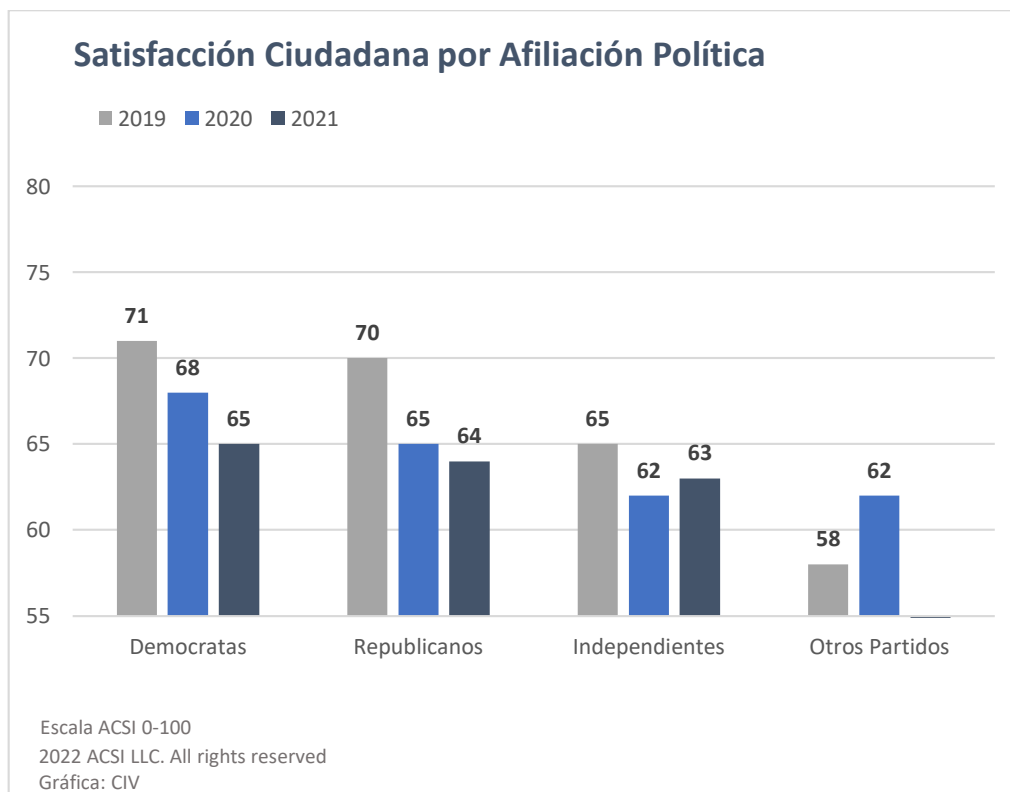


Satisfacción de los ciudadanos con respecto a los partidos políticos

El estudio ACSI sobre el *Gobierno Federal* no mide la aprobación pública de políticos o partidos políticos específicos. Por lo tanto, en los ítems de la encuesta no se pide a los encuestados que califiquen a políticos individuales, ideologías políticas o políticas gubernamentales. En cambio, la encuesta se centra exclusivamente en la evaluación de la calidad de los servicios prestados por

departamentos y organismos específicos. No obstante, es probable que la afiliación a un partido político influya en la valoración que hacen los ciudadanos de los servicios gubernamentales que reciben, ya que los datos del ACSI muestran que la afiliación a un partido influye en una gran variedad de percepciones de los ciudadanos. Esto incluye las percepciones sobre factores aparentemente "apolíticos", como las pruebas científicas y las mediciones objetivas del rendimiento del gobierno.

Si se observan las tendencias interanuales de 2020 a 2021 por afiliación partidista, tanto los demócratas (-4% a **65**) como los republicanos (-2% a **64**) muestran descensos en la satisfacción de los ciudadanos. El grupo relativamente pequeño de simpatizantes de "Otro Partido" (-13% hasta **54**) también expresa una satisfacción mucho menor en 2021, aunque el menor tamaño de la muestra de este grupo arroja una mayor variabilidad interanual. Sólo los independientes que no manifiestan ninguna afiliación política (+2%, hasta **63**) muestran un pequeño aumento de la satisfacción para 2021. No obstante, el descenso generalizado en la satisfacción ciudadana de todos los encuestados que indican una afiliación política -incluyendo demócratas, republicanos y partidarios de otros partidos- refuerza la existencia de una erosión generalizada en la percepción de la calidad de los resultados del gobierno entre los ciudadanos.



Sobre este informe

El Informe ACSI sobre el *Gobierno Federal 2021* se basa en entrevistas a 2.387 usuarios, elegidos al azar y contactados por correo electrónico a lo largo del año. Se pide a los encuestados que evalúen sus experiencias recientes con los servicios del gobierno federal.

Los datos de la encuesta se utilizan como datos de entrada al modelo econométrico de causa y efecto de ACSI, que estima la satisfacción del cliente como resultado de los datos medidos por la encuesta de las expectativas del cliente, las percepciones de calidad y las percepciones de valor. El modelo ACSI, a su vez, vincula la satisfacción del cliente con los resultados medidos por la encuesta de las quejas y la lealtad del cliente. Los clientes ACSI reciben datos confidenciales competitivos de la industria y los mejores en su clase sobre todas las variables modeladas y puntos de referencia de la experiencia del cliente.

ACSI y su logotipo son marcas registradas de la Universidad de Michigan, con licencia mundial otorgada exclusivamente a American Customer Satisfaction Index LLC con el derecho de sublicenciar.

No se puede hacer publicidad u otro uso promocional de los datos e información en este informe sin el consentimiento previo por escrito de ACSI LLC.