

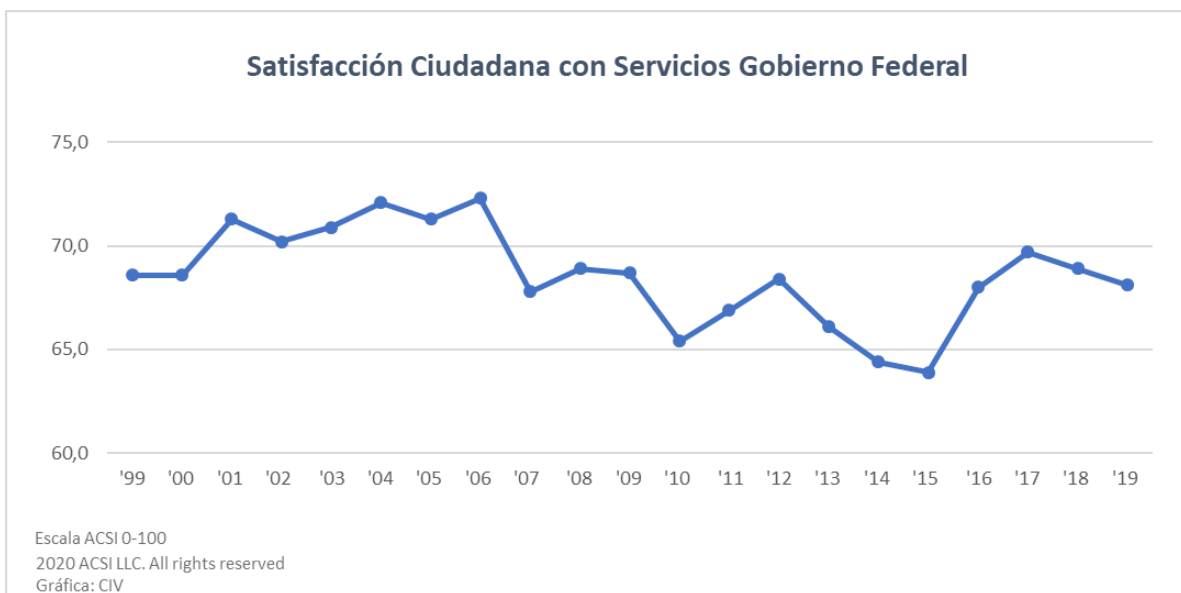
# GOBIERNO FEDERAL

Reporte ACSI 2018-2019



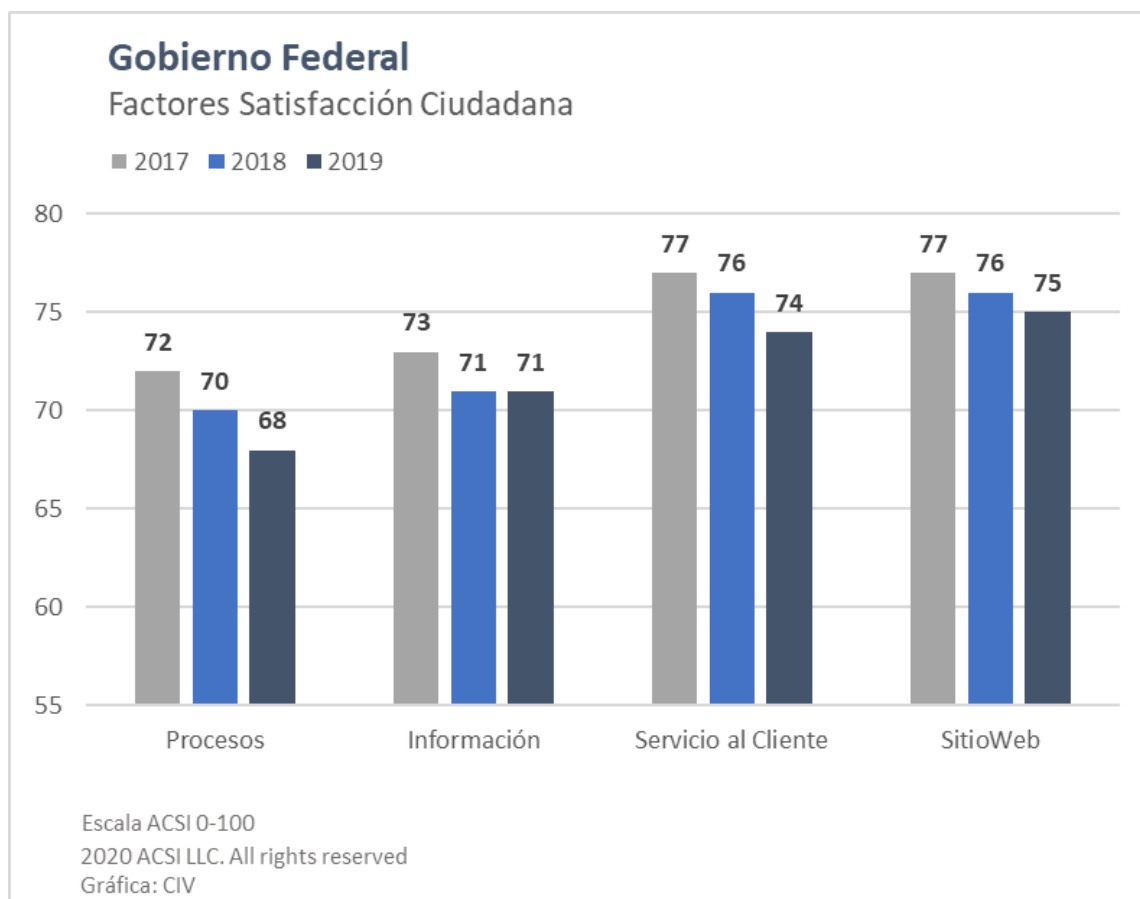
## Satisfacción ciudadana: con resbalones del gobierno federal por segundo año

La satisfacción de los ciudadanos con los servicios del gobierno federal de EE. UU. cae en 2019, bajando un 1.2% a **68.1** puntos en la escala de 0 a 100 del American Customer Satisfaction Index (ACSI®). Este es el segundo año consecutivo que disminuye la satisfacción de los ciudadanos, prácticamente borrando los grandes logros entre 2015 y 2017. Los resultados de este estudio se basan en entrevistas con ciudadanos que han experimentado un servicio del Gobierno Federal. Estas entrevistas se recopilaban a lo largo de 2019, un momento marcado por luchas políticas significativas a nivel federal, algunas de las cuales afectaron directamente a los servicios federales recibidos por los ciudadanos.



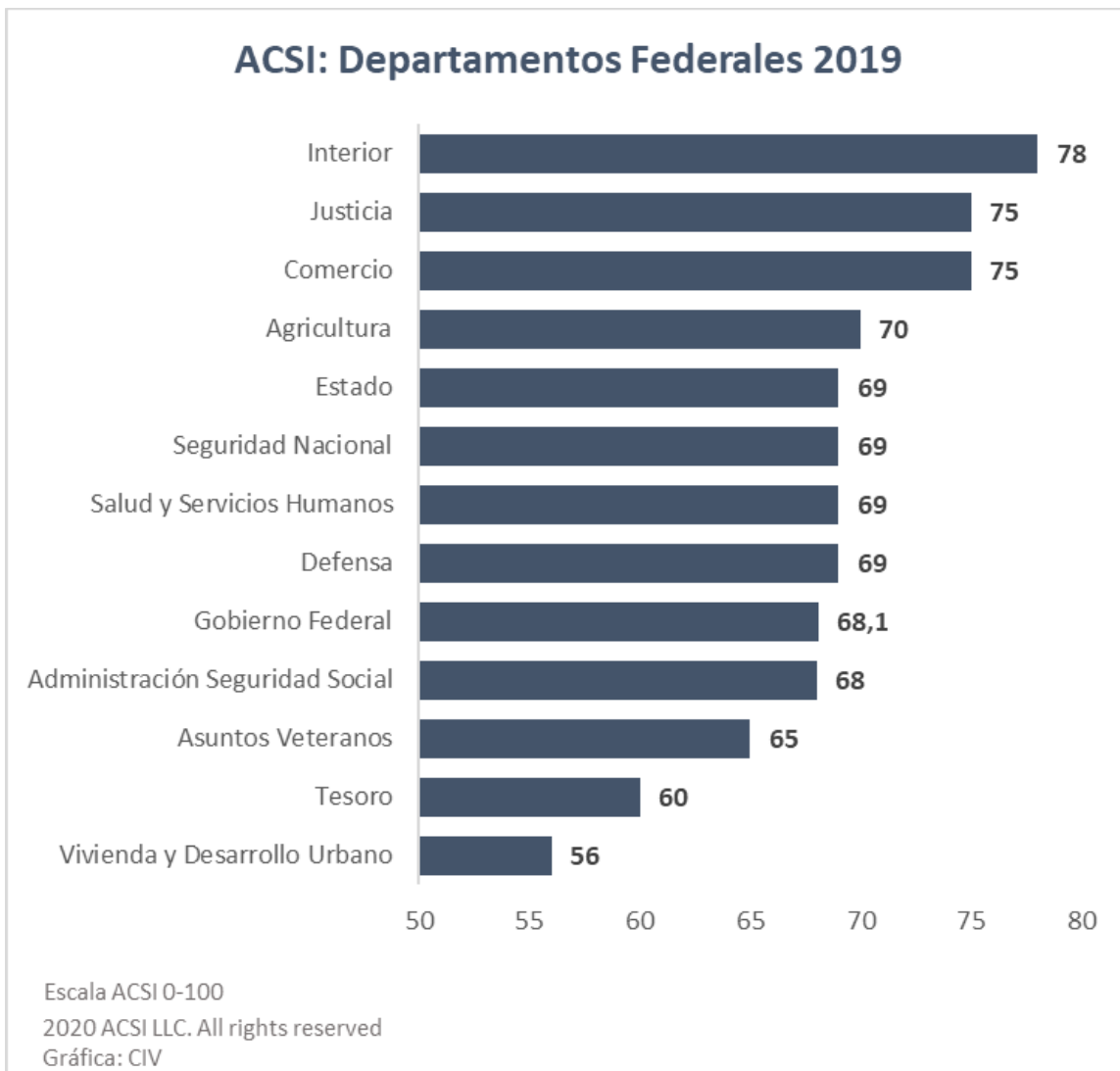
El modelo ACSI para el Gobierno Federal mide cuatro factores principales de satisfacción de los ciudadanos, atributos que aprovechan las áreas clave de desempeño de la mayoría de los servicios gubernamentales. Entre estos cuatro factores de satisfacción, tres caen desde 2018: *Puntualidad y Facilidad de los Procesos Gubernamentales* (-3% a **68**), *Profesionalismo y Cortesía del Servicio al Cliente* (-3% a **74**), y *Percepciones de Calidad del Sitio Web del Gobierno* (-1% a **75**). Las percepciones ciudadanas de la *Calidad de la Información Proporcionada* por el gobierno no cambian (**71**). En otras palabras, ningún aspecto de los servicios del Gobierno Federal parece ser responsable del deterioro de la satisfacción de los ciudadanos en 2019. En cambio, las percepciones de los

ciudadanos del desempeño de estos servicios se han reducido casi en todos los ámbitos.



Estos resultados del Gobierno Federal reflejan un aumento de experiencias ciudadanas y calificaciones de docenas de programas y agencias ubicadas dentro de distintos departamentos federales. Los departamentos federales ofrecen servicios muy diferentes a los ciudadanos, algunos brindan beneficios o servicios gratuitos, otros son regulatorios por naturaleza, y hacen cumplir a los ciudadanos con leyes, normas y reglamentos federales. No es sorprendente, por lo tanto, que la satisfacción de los ciudadanos varíe ampliamente en todos los departamentos.

Como en años anteriores, el *Departamento del Interior* (**78**) lidera la satisfacción de los ciudadanos entre los departamentos federales, logrando un puntaje que excede el promedio ACSI de toda la economía nacional (**75.7** a partir del tercer trimestre de 2019). Los *Departamentos de Comercio* (**75**) y *Justicia* (**75**) entran justo debajo de *Dpto del Interior*, ofreciendo una satisfacción significativamente superior al puntaje general del Gobierno Federal (**68.1**) y comparable a muchas empresas exitosas del sector privado.



En el otro extremo del espectro, el *Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano* obtiene los puntajes inferiores entre los departamentos federales por tercer año consecutivo, ahora cayendo más allá de **56**. El *Departamento del Tesoro*, donde se encuentra el *Servicio de Impuestos Internos*, a menudo difamado, llega un poco más alto a los **60** puntos. Estos dos departamentos tienen un impacto significativo en la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno federal llevándolo por debajo del promedio ACSI de la economía nacional.

## Agencias Federales

---

Al igual que los departamentos federales, la satisfacción de los ciudadanos varía sustancialmente entre las distintas agencias federales que a menudo se encargan de misiones únicas y desafiantes. Entre las agencias de mayor puntaje, *La Corporación de Garantía de Beneficios de Pensiones* obtiene una puntuación de **91** por parte de los jubilados en 2019. Del mismo modo, la aplicación móvil del *Departamento de Educación myStudentAid* obtiene una sólida calificación de **88**. Con estos altos puntajes de satisfacción, ambos servicios federales superan a todas las empresas del sector privado medidas por ACSI.

El *Servicio Meteorológico Nacional*, otra agencia altamente satisfactoria, obtiene una calificación excelente de **86**. Entre los call center, el *Servicio de Inspección de Seguridad Alimentaria del Departamento de Agricultura de los EE. UU.* obtiene un puntaje de **85** por parte de los usuarios de la Oficina del Director de Información. El call center de la oficina de *Asuntos Consulares* también recibe una calificación de **85**.

Los ciudadanos que interactúan con el *Servicio de Impuestos Internos*, por otro lado, son mucho menos felices, lo que no es sorprendente dado la misión de recaudación de impuestos de la agencia. La mayoría de los programas del *Servicio de Impuestos Internos* obtienen puntajes de **60**, en línea con la calificación general del Departamento del Tesoro, tanto los individuos que declaran como los negocios grandes e internacionales se encuentran en **60**, sin embargo, los individuos que envían su declaración por correo se encuentran más satisfechos (**74**).

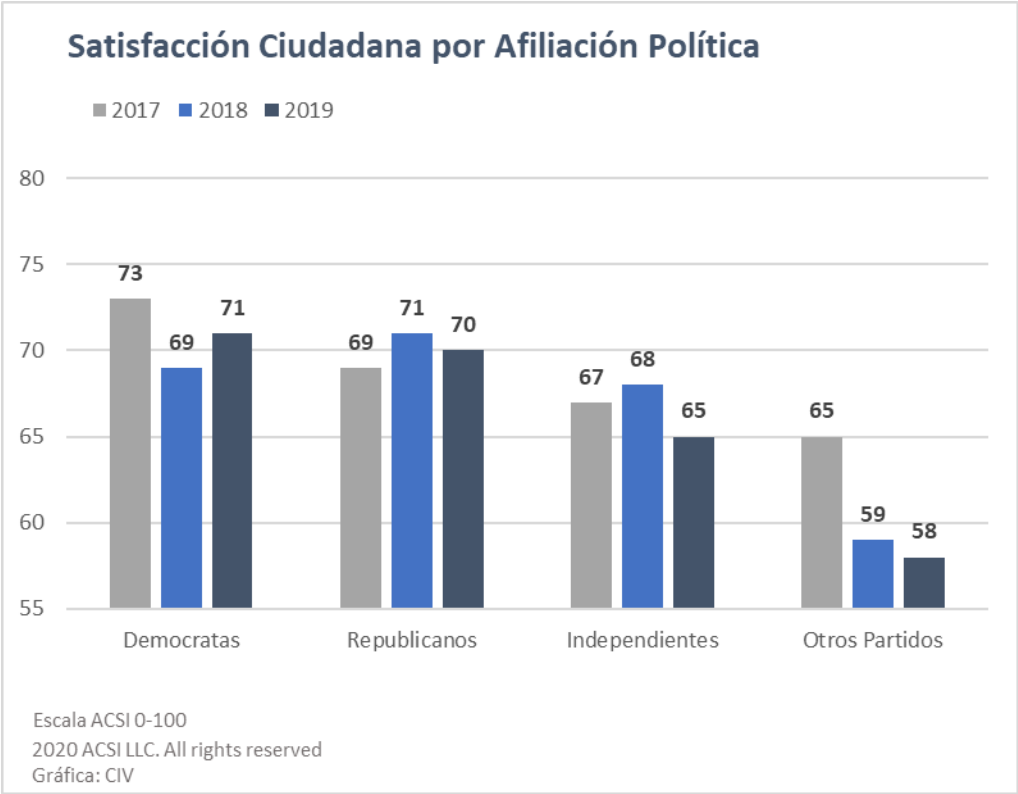
## Satisfacción ciudadana a través de los partidos políticos

---

El estudio del Gobierno Federal de ACSI no intenta medir la satisfacción de los ciudadanos con políticos o partidos políticos. De hecho, ninguna de las preguntas de la encuesta les pide a los encuestados que califiquen individualmente políticos, partidos o leyes, sino que se centran en la prestación de servicios por parte de programas, agencias específicas, y departamentos. No obstante, es probable que factores como la afiliación a partidos políticos tengan cierta influencia sobre las percepciones de los servicios gubernamentales que han recibido dada la importancia de estas creencias y asociaciones profundamente arraigadas en la conducción de las opiniones de los ciudadanos sobre el gobierno. Los datos ACSI confirman esta afirmación.

Mirando las tendencias desde 2017, el primer año completo de la administración Trump, hasta 2019, solo los encuestados quienes se identifican como republicanos reportan una mayor satisfacción ciudadana (**70** en 2019, un 1% más que 2017). Durante este mismo período, demócratas (-3% a **71**), independientes (-

3% a **65**) y afiliados a "Otro Partido" (-11% a **58**) han visto disminuir su satisfacción.



## Sobre este informe

---

El Informe del Gobierno Federal de ACSI 2019 se basa en entrevistas con 2.862 usuarios, elegidos al azar y contactados por correo electrónico durante todo el año. Se pide a los encuestados que evalúen sus experiencias recientes con los servicios del Gobierno Federal. Los puntajes ACSI para las Agencias Individuales se derivan de una investigación independiente realizada por CFI Group, que autoriza la metodología ACSI.

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.*