

**DIRECCIÓN GENERAL
DE BIENES NACIONALES**

Departamento de Planificación y Desarrollo

**Encuesta de Satisfacción a
Usuarios de los Servicios Públicos
ofrecidos por la Dirección General de
Bienes Nacionales Junio 2022**



FICHA TÉCNICA.....	3
METODOLOGÍA.....	6
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS.....	10
SERVICIOS OFRECIDOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.....	15
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO.....	33
PLAN DE ACCIÓN.....	36

FICHA TÉCNICA

Población

Promedio de Solicitudes: Servicios Presenciales 187 y a usuarios Institucionales 40.

Ámbito

Sede Bienes Nacionales y Punto GOB SAMBIL.

Muestra

Con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.

Presenciales: 187	
TRANSFERENCIA DE INMUEBLES	15
OTORGAMIENTO DE PODER	35
CONFECCION DE CONTRATO/PERMUTA	10
CONFECCION DE CONTRATO	17
CERTIFICACION DE NO OBJECCION A DESLINDE	18
CERTIFICACION NO OBJECCION RENUNCIA BIEN DE FAMILIA	14
REGULARIZACION DE EXPEDIENTE	6
SALDO DE CUENTA	25
INSPECCIÓN	10
CERTIFICACION DE ESTATUS JURIDICO	33
OTRAS SOLICITUDES	28

Usuarios Institucionales: 40	
SOLICITUD DE DESCARGO	15
INVENTARIOS REQUERIDOS POR BN	19

FICHA TÉCNICA

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

Método a utilizar	Presencial, telefónica o internet.
Fecha de trabajo	09 de mayo al 6 de junio 2022.
Realización	Planificación y Desarrollo, Área de Calidad, Gerardo A. Polanco Padilla responsable de levantamiento y de procesar la información. Implementación: Clemencia Bautista, Dirección de Inventario; Cristina Mota, Servicio al Cliente; María Guzmán, Dirección Legal; Johely Feliz, Oficina GOB Sambil.

Fuente:
 OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (ONE)
 Sistema Interactivo de Consulta Censo 2010 (CICEN).

REPÚBLICA DOMINICANA
 IX CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010.
<http://sicen.one.gob.do/>

Datos:
 1, 502,156 Población de 18 años y más de Santo Domingo.
 664,027 Población de 18 años y más del D.C.
 2, 166,183 Total Población de Gran Santo Domingo.

FICHA TÉCNICA

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos
 – JUNIO 2022**

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

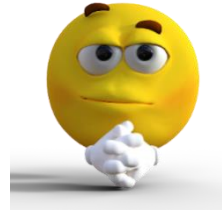




INSATISFECHO

0 - 3

Ciudadano(a) insatisfecho es aquel que siente que un negocio no presentó un producto o servicio como se esperaba. Se sienten traicionados por la organización, creyendo que la misma, violó las normas o la ética.



POCO SATISFECHO

4 - 6

Ciudadano(a) poco satisfecho es cuando la satisfacción que percibe en relación a un producto o servicio que ha recibido, llena mínimamente, algunas de las expectativas esperadas.



SATISFECHO

7 - 10

Ciudadano(a) satisfecho es la satisfacción que experimenta en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas esperadas.

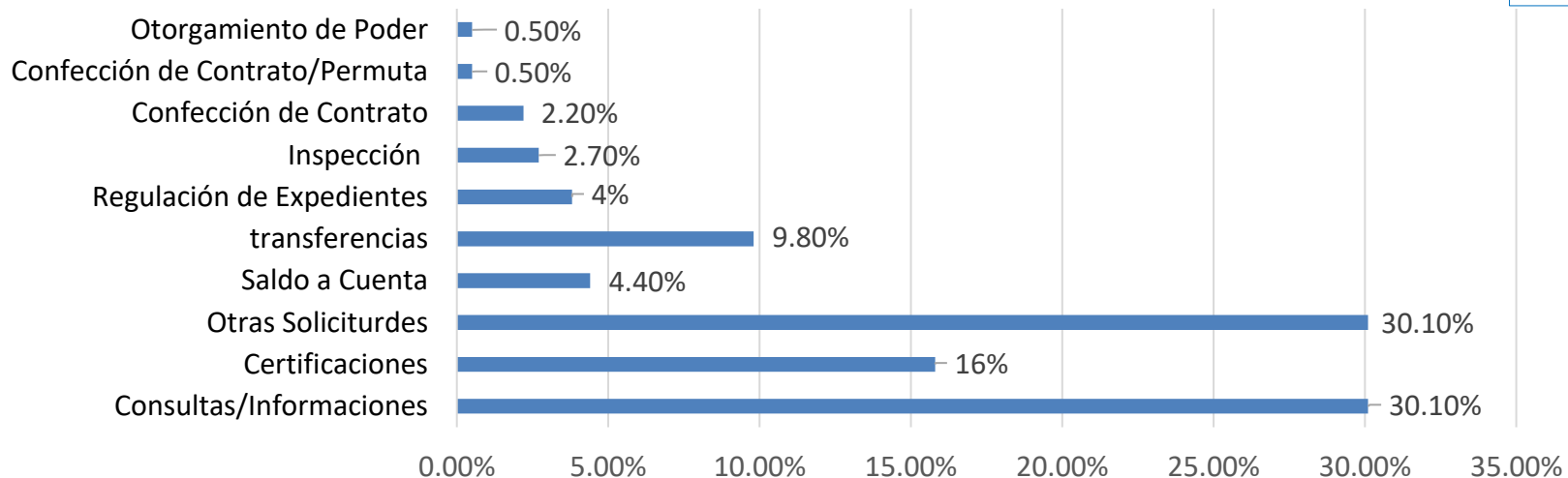
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

Servicios Encuestados de Manera Presencial a Ciudadanos

Porcentaje de respuesta

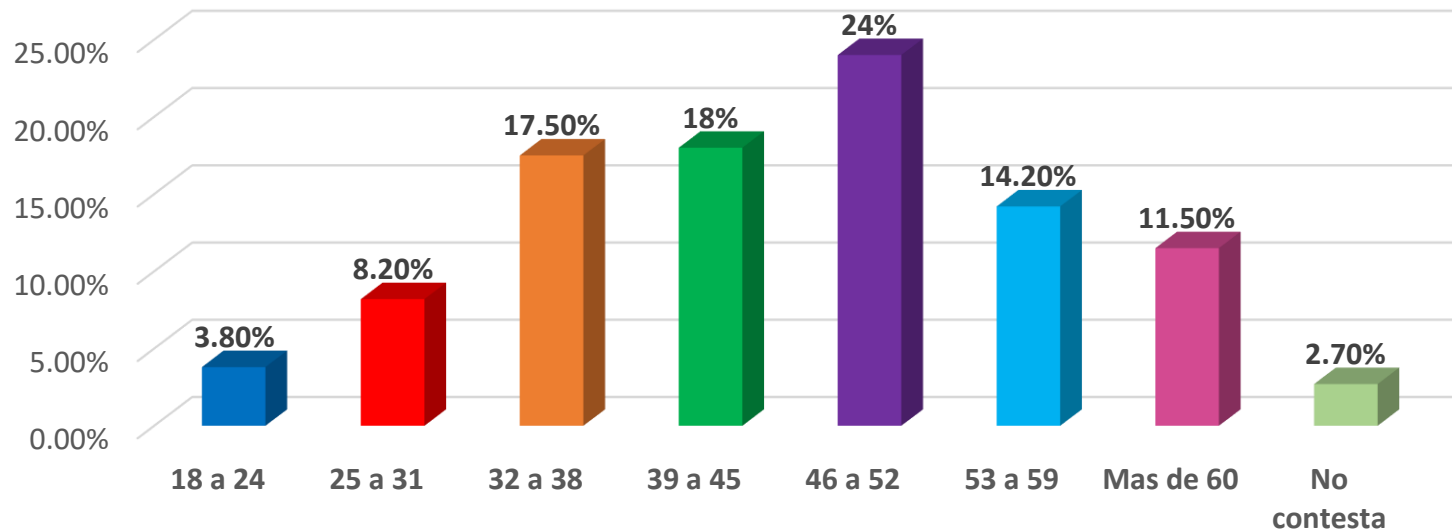
Total de respuestas:
183



Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

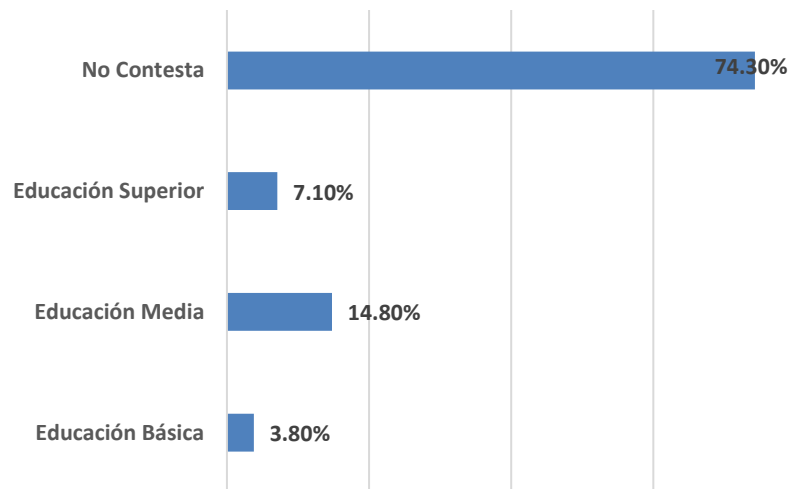
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

P7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

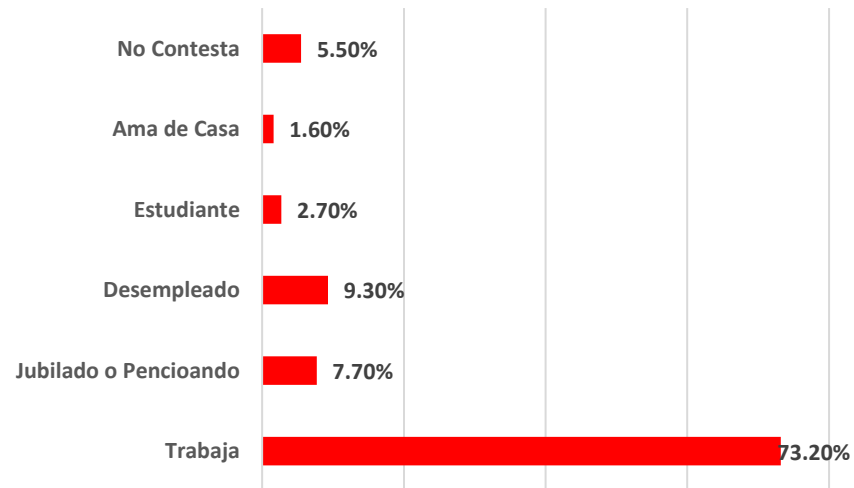


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

P8 Último grado de estudio alcanzado

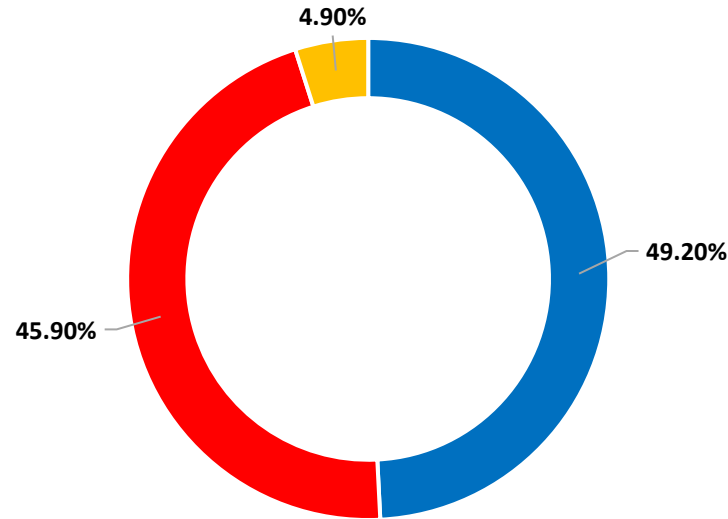


P9 En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

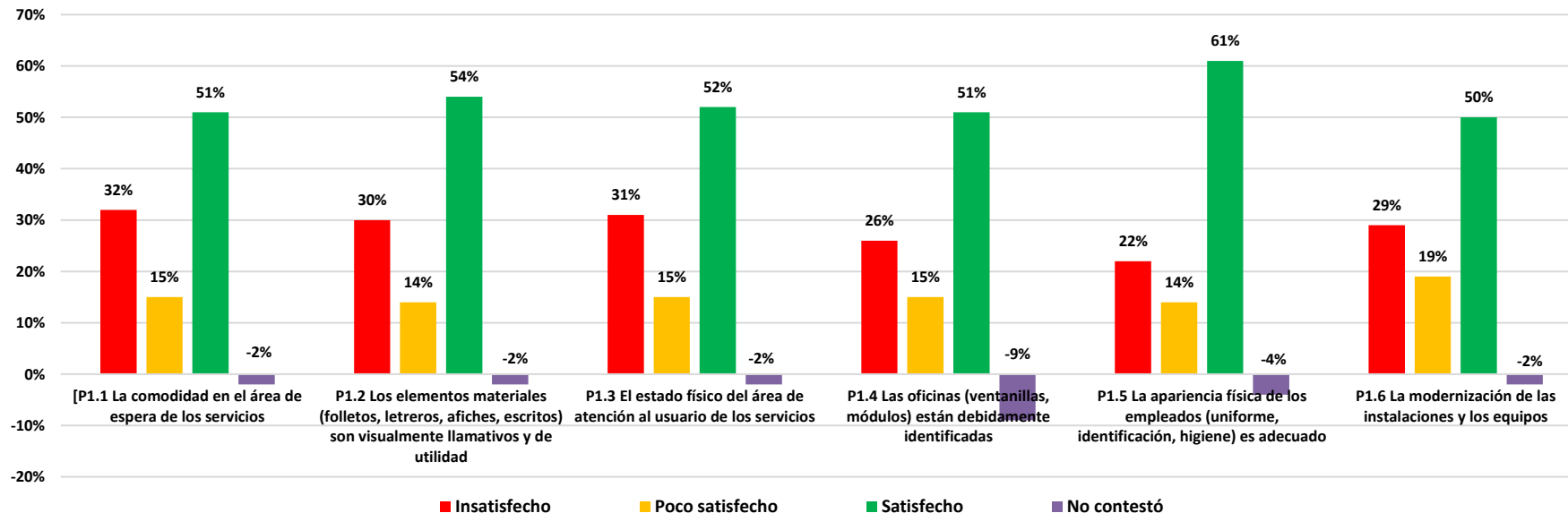
Sexo



■ Femenino ■ Masculino ■ No contesta

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **53.17%**

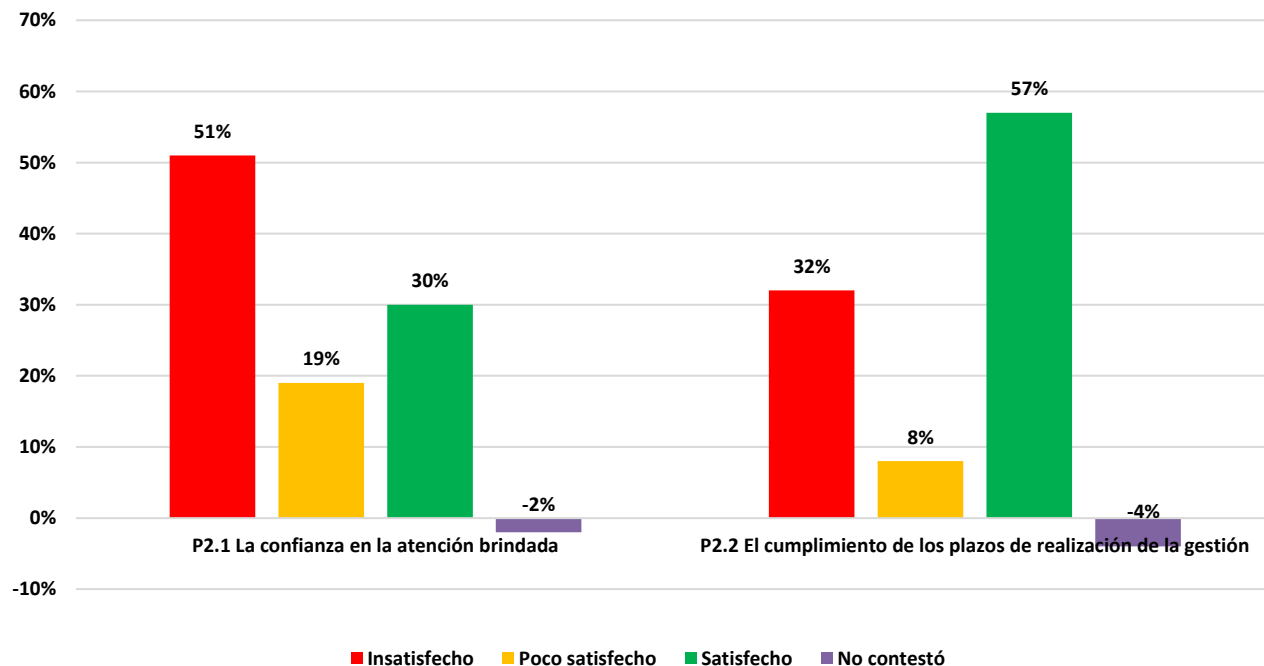


ELEMENTOS TANGIBLES

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **43.50%**

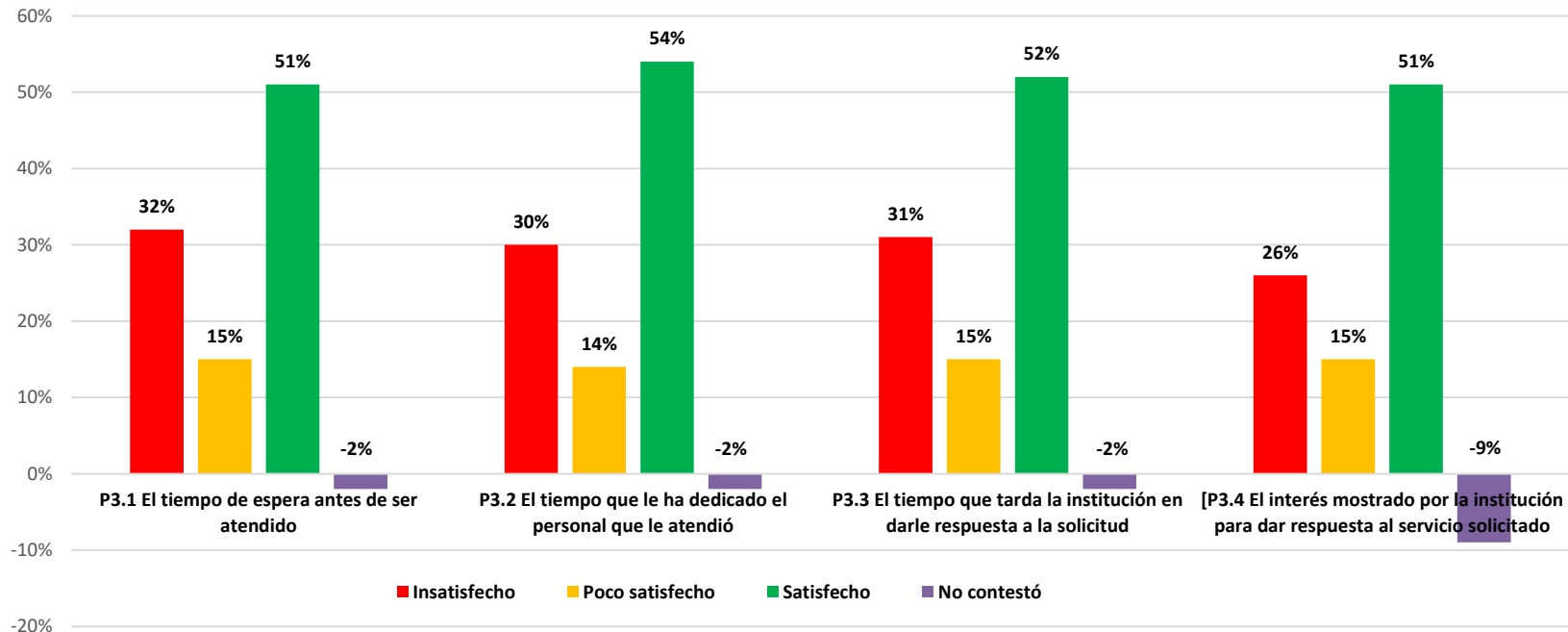


CAPACIDAD DE RESPUESTA

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **52.00%**

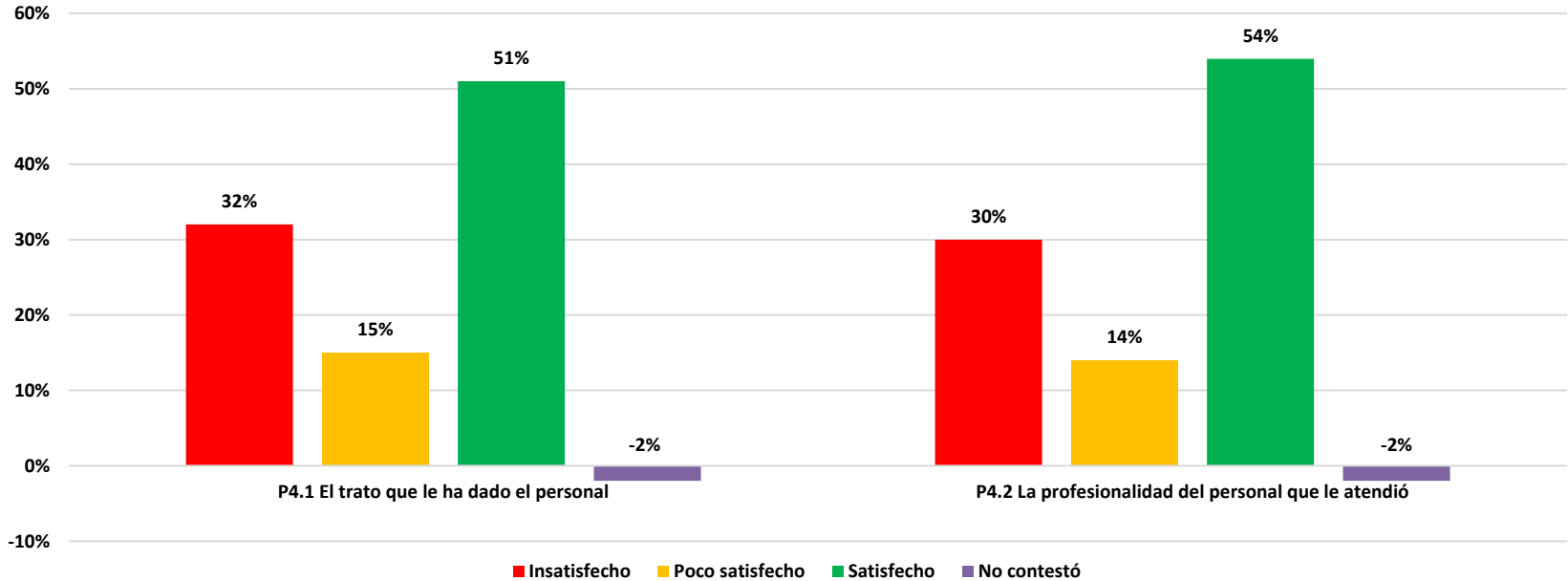


CAPACIDAD DE RESPUESTA

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **52.50%**

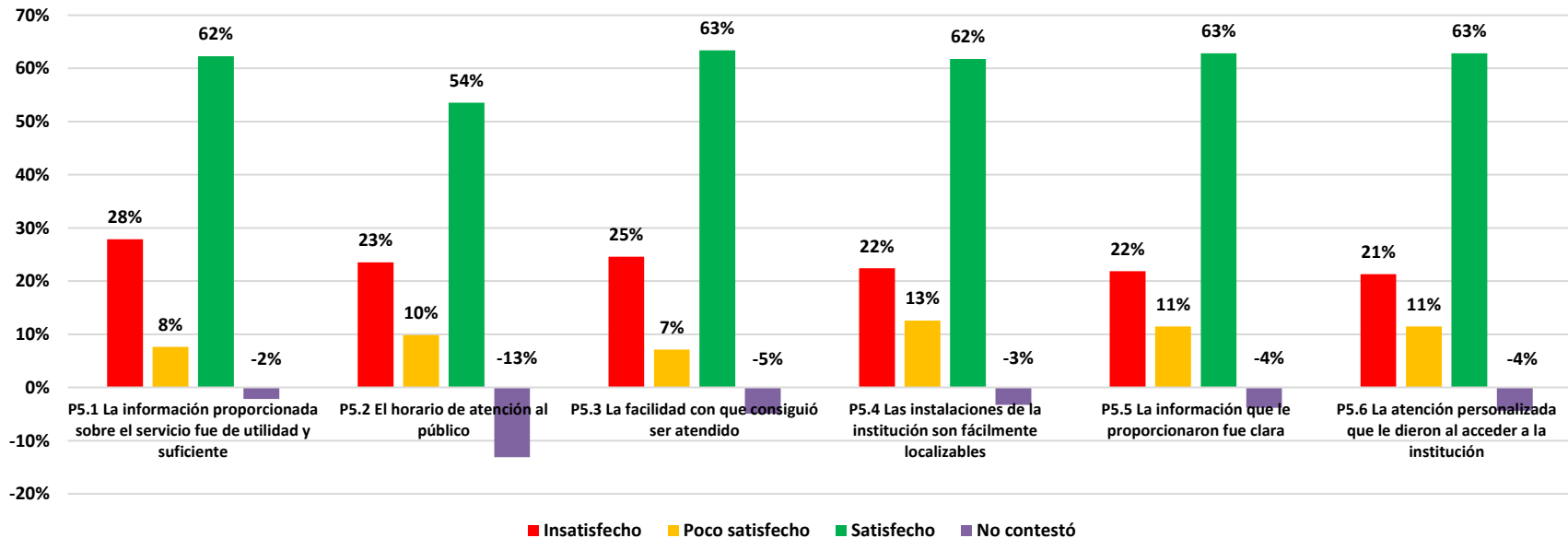


CAPACIDAD DE RESPUESTA

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

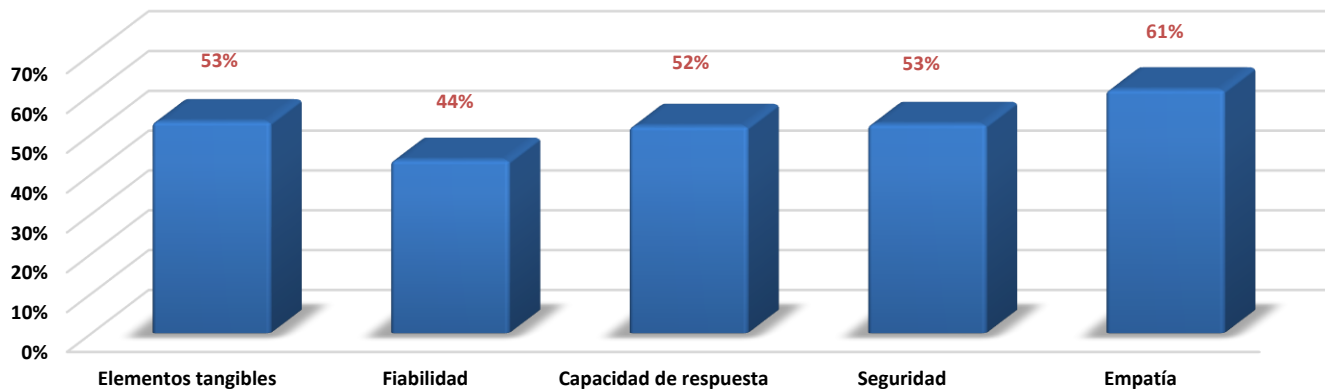
DIMENSIÓN: EMPATÍA

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **61.17%**



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

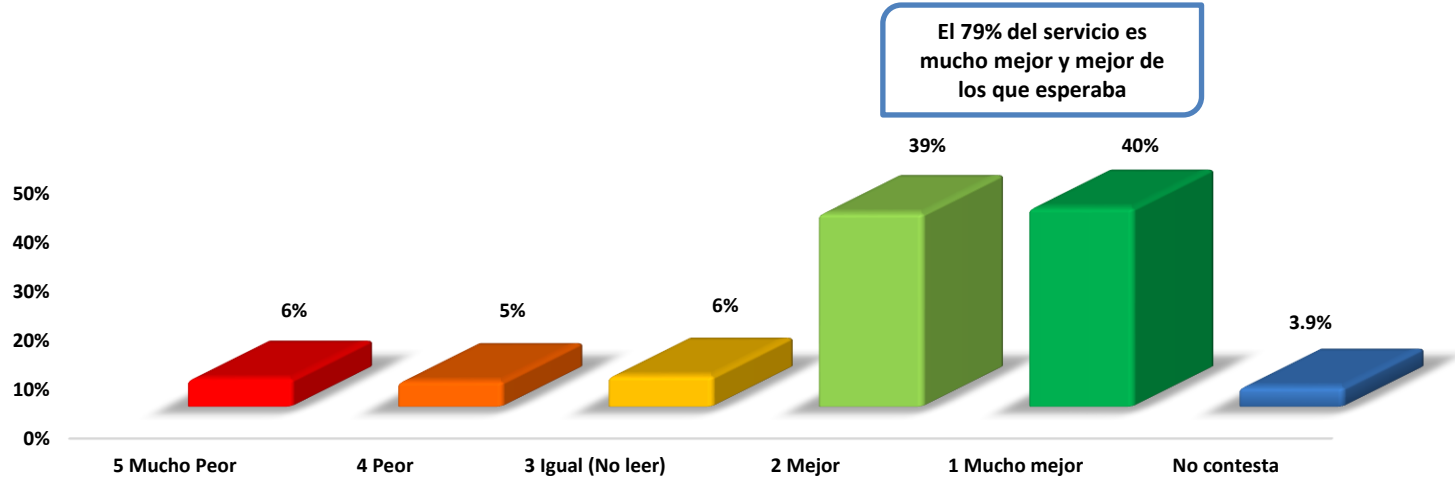
Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **52.6%**



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

SERVICIO ESPERADO



Base: 97.86% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

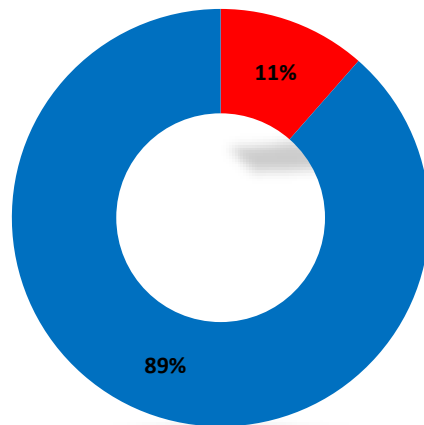
Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos –
JUNIO 2022

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos a usuarios institucionales

Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

Porcentaje de respuesta



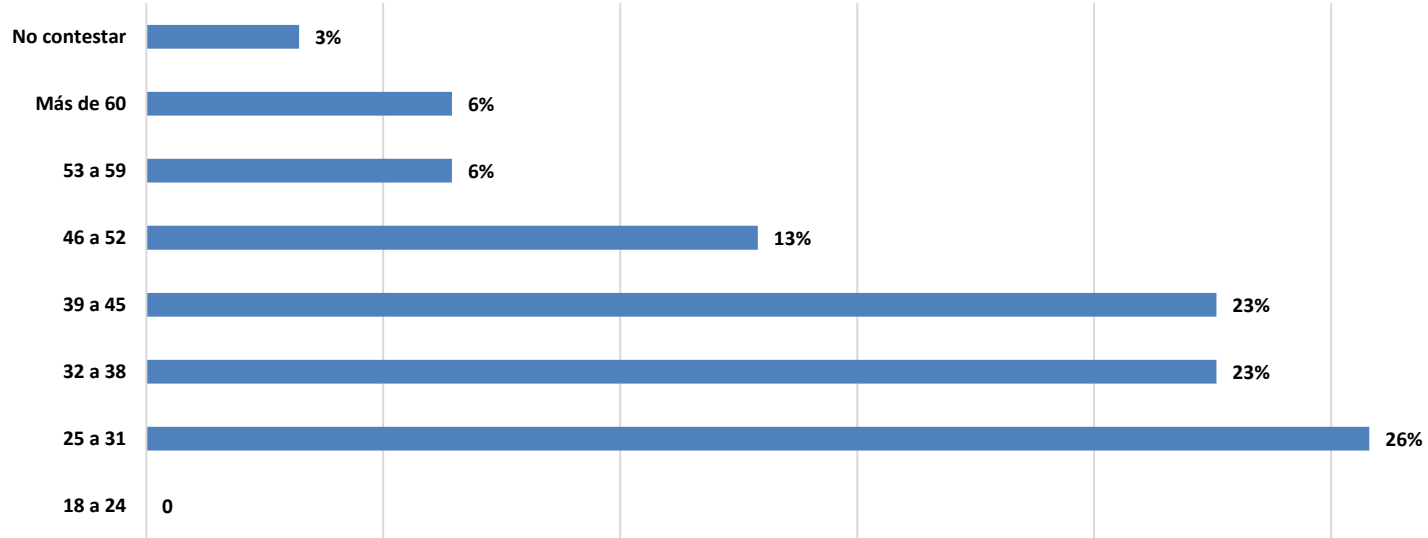
Total de
respuesta:
183

■ Inventario Requerido ■ Descargo de Bienes

24

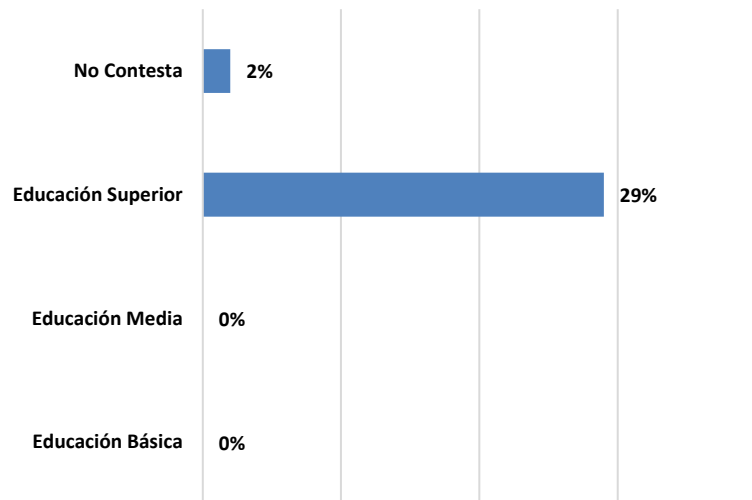
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

P7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

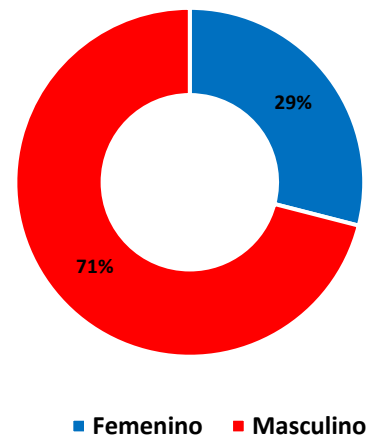


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS INSTITUCIONALES

P8 Último grado de estudio alcanzado

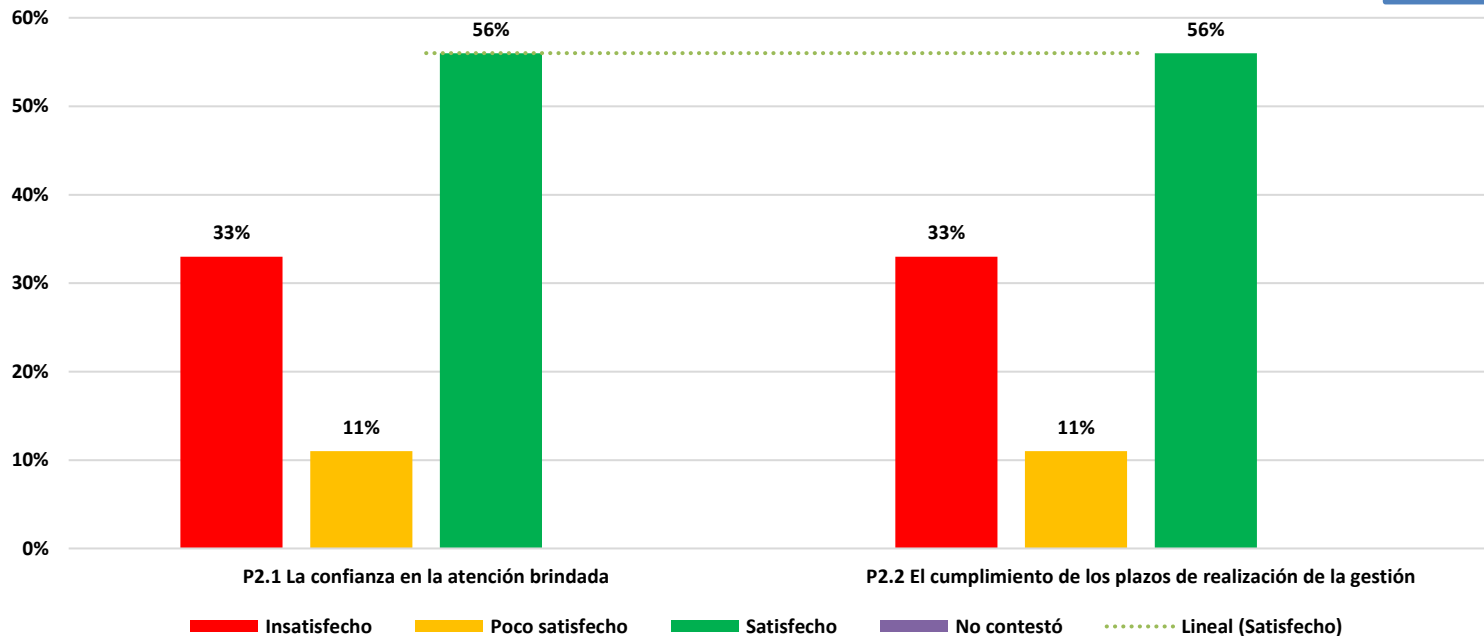


P9 Sexo



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **56.0%**

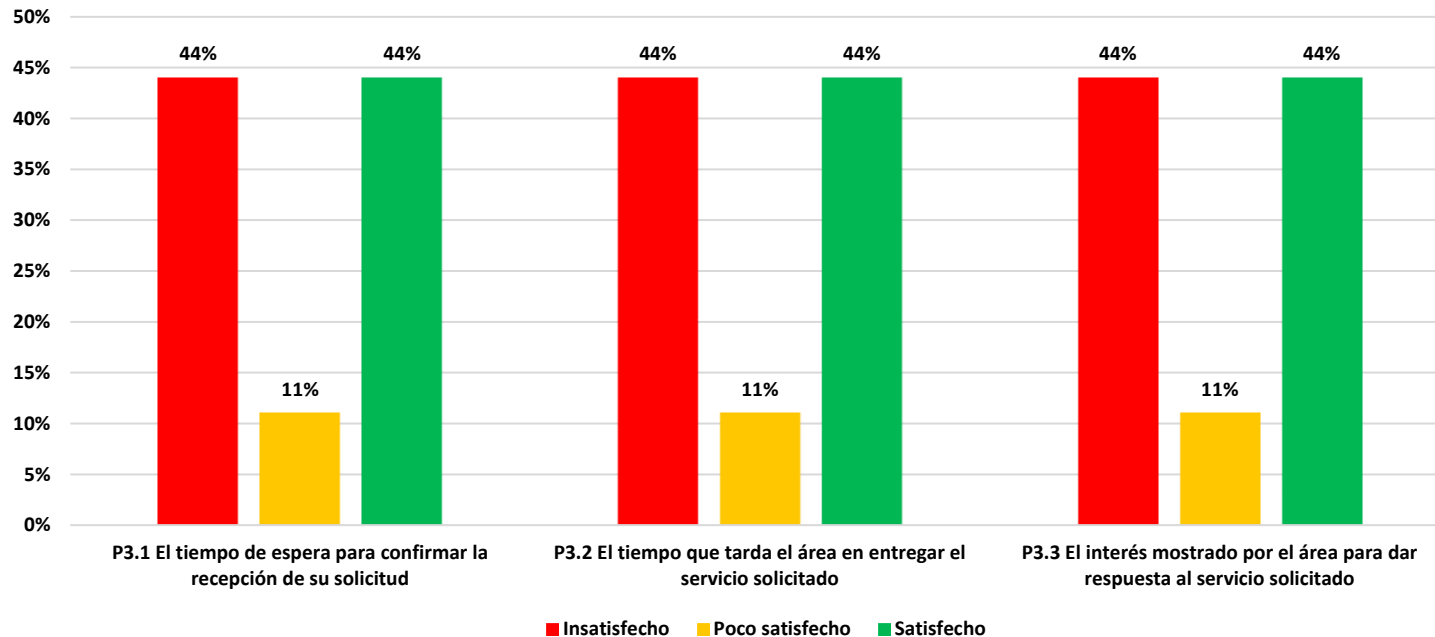


FIABILIDAD

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos
– JUNIO 2022

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **44.00%**

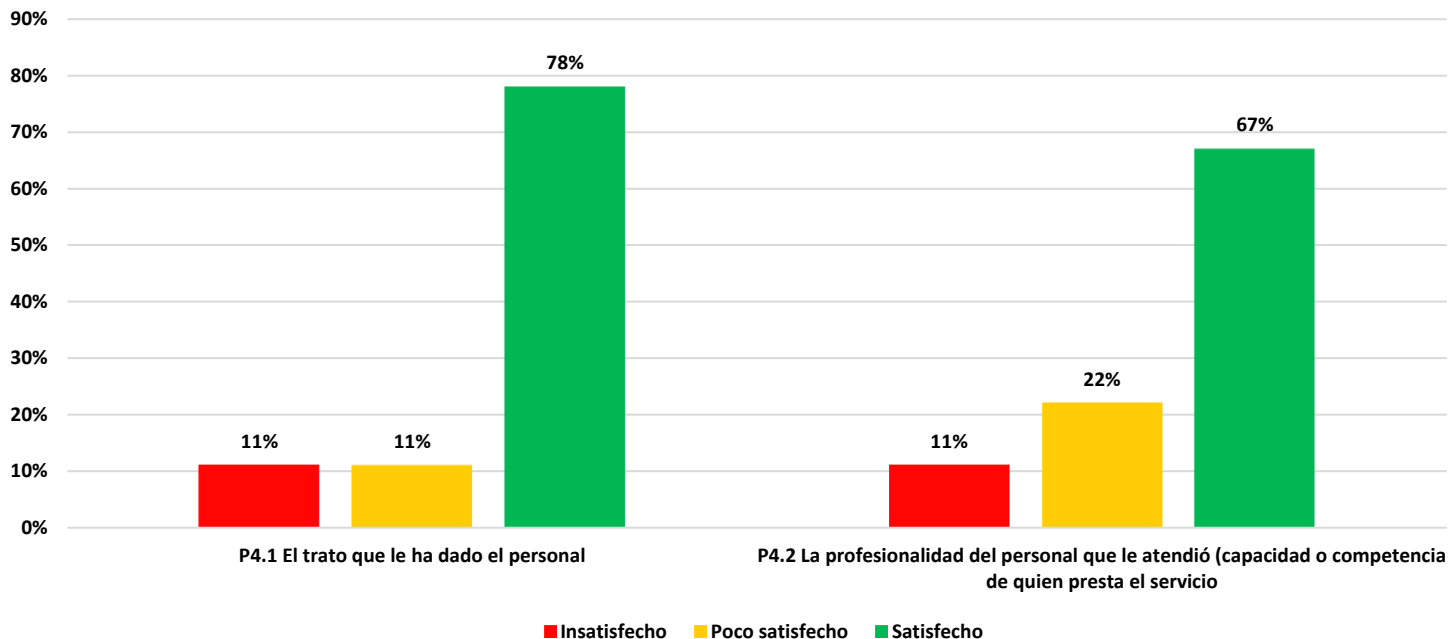


CAPACIDAD DE RESPUESTA

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos
– JUNIO 2022

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **72.5%**

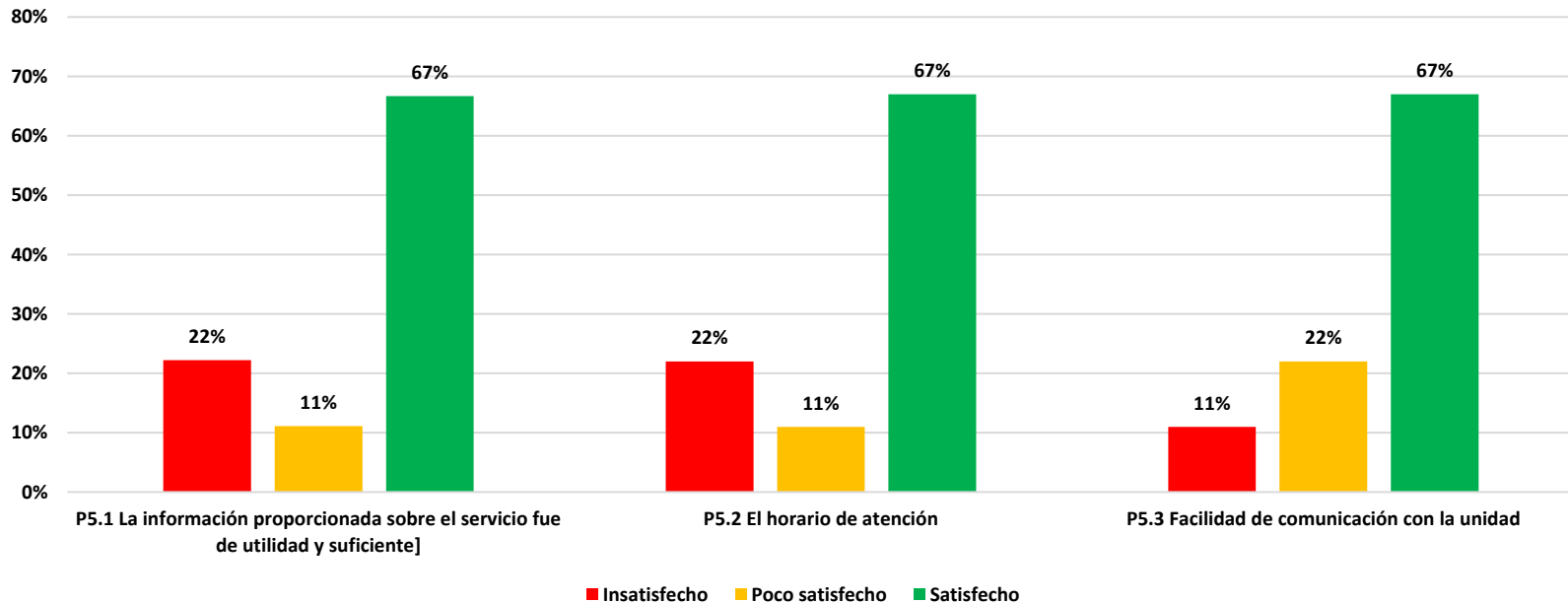


CAPACIDAD DE RESPUESTA

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos
– JUNIO 2022

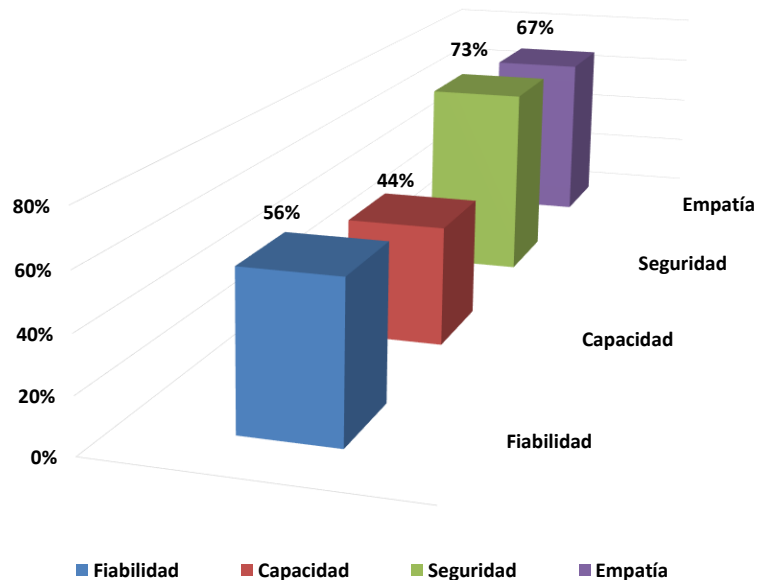
DIMENSIÓN: EMPATÍA

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **67%**



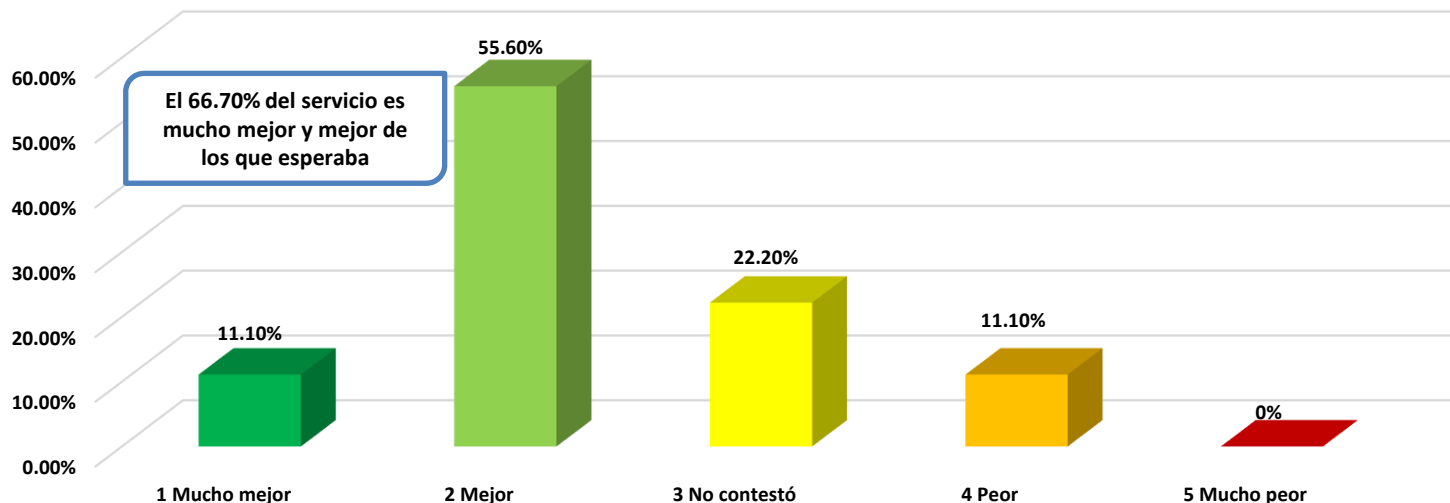
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

Promedio de
Satisfacción
60%



Base: 77.5% Total muestra

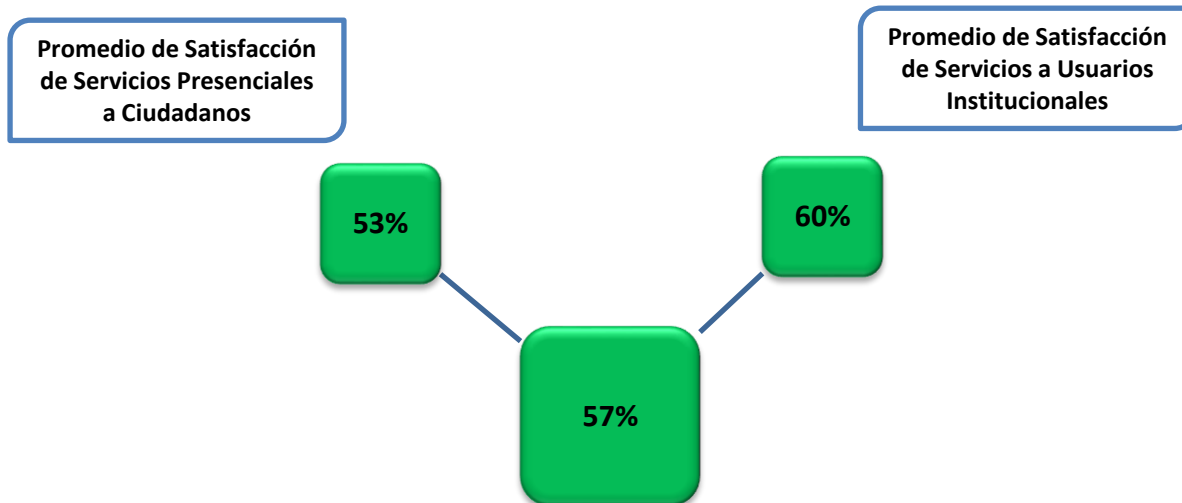
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Base: 77.5% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales



Expectativa

Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales



PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN DGBN 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Mejorar proceso de la información proporcionada sobre los servicios solicitados	Implementación Sistema de Gestión de Correspondencia para las solicitudes de los ciudadanos, seguimientos	jun-22	diciembre 2022	Dirección de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (a instituciones)	Empatía	Facilidad de comunicación con las instituciones para lograr mayor cooperación	Realizar capacitaciones sobre gestión deservicios	sptiembret-22	noviembre-22	Departamento de Recursos Humanos

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

Departamento de Planificación y Desarrollo

Avenida Pedro Henríquez Ureña No. 26,
Sector Gazcue, Distrito Nacional, República Dominicana
Tel.: 809-686-5959 Ext. 273

