



Gobierno de la
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación



**ENCUESTA INSTITUCIONAL
DE SATISFACCIÓN CIUDADANA
SOBRE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS**

2023

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. FICHA TÉCNICA.....	5
III. METODOLOGÍA.....	6
IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos	9
V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Virtual a Ciudadanos	19
VI. PLAN DE ACCIÓN.....	27

I. INTRODUCCIÓN

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana (MAP), el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, (CAPGEFI), escuela en materia hacendaria del Ministerio de Hacienda, MH, procedió a levantar la Encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos del CAPGEFI en la Administración Pública General.

A tales fines, el MAP, órgano rector en la materia y amparado en la Resolución Núm. 03-2019, procedió a pautar los procedimientos técnicos a emplear por las entidades involucradas, con miras a asegurar unos resultados mínimamente homogéneos, en términos de su comparabilidad y/o de su vocación de generalización. Como parte de ello, estableció las dimensiones de la muestra, así como sus parámetros, en términos de grado de confianza y margen de error.

Siguiendo dichas pautas, el CAPGEFI, a través del Departamento de Investigación y Publicaciones, y su División de Investigación, procedió a ejecutar dicho levantamiento entre el 15 al 31 de mayo del año en curso, el cual fue extendido hasta el 06 de junio por no haber alcanzado la muestra pautada; sobre la base de los instrumentos de recolección (cuestionarios) diseñado por dicho Ministerio para los servicios presenciales y virtuales, respectivamente.

Después de varias semanas de trabajo y de vastos ajustes, se diseñó la encuesta vía un enlace Web y fue tramitado por medios electrónicos. Posterior al cierre pautado, fue necesario reenviar el acceso a la encuesta vía correo electrónico,



motivando a los demás usuarios para completarla y así obtener la cantidad de respuestas requeridas para la muestra, finalmente, se lograron 284 encuestas validables.

Luego de la revisión y verificación de las encuestas recibidas, se procesaron con auxilio de los recursos informáticos correspondientes, básicamente la hoja de cálculo Excel 2016 de Microsoft Office y del Programa Especial para las Ciencias Sociales, SPSS, versión 15 como software complementario.

Posteriormente se procedió a realizar el análisis descriptivo, en primer lugar, de los “datos de clasificación” y luego de los niveles de percepción; llegando así a determinar el nivel de percepción global de **93.86%** en la calidad de los servicios brindados particularizando, tanto por las dimensiones ya establecidas, como en cada uno de los subcomponentes o variables.



II. FICHA TÉCNICA

Población	Promedio mensual de solicitudes de servicio Usuarios del Centro de Documentación Dr. Raymundo Amaro Guzmán, Solicitantes de Certificación de Capacitación y Solicitantes admitidos en las actividades académicas del Centro de enero a abril 2023 = 1,077																					
	Servicios presenciales	878																				
	Servicios virtuales	198																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicios</th> <th>Modalidad</th> <th>Promedio mensual de solicitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Servicio de capacitación (Solicitantes Admitidos en Capacitación)</td> <td>Presencial</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>Virtual</td> <td>198</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Subtotal</td> <td>898</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de Certificación de Capacitación</td> <td>Presencial</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de Consulta Bibliográfica en Sala</td> <td>Presencial</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total</td> <td>1,077</td> </tr> </tbody> </table>		Servicios	Modalidad	Promedio mensual de solicitudes	Servicio de capacitación (Solicitantes Admitidos en Capacitación)	Presencial	700	Virtual	198	Subtotal		898	Solicitud de Certificación de Capacitación	Presencial	177	Solicitud de Consulta Bibliográfica en Sala	Presencial	1	Total		1,077
	Servicios	Modalidad	Promedio mensual de solicitudes																			
Servicio de capacitación (Solicitantes Admitidos en Capacitación)	Presencial	700																				
	Virtual	198																				
Subtotal		898																				
Solicitud de Certificación de Capacitación	Presencial	177																				
Solicitud de Consulta Bibliográfica en Sala	Presencial	1																				
Total		1,077																				
Ámbito	Sector Público (área Administración Financiera del Estado) y Privado (todo el territorio)																					
Muestra*	Total: 284																					
	Servicios Presenciales:	80																				
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de Certificados: 15 Servicio de Capacitación: 65 																					
	Servicios virtuales:	204																				
	<ul style="list-style-type: none"> Servicio Bibliográfico: 2 Servicio de Capacitación: 201 Solicitud de Certificado: 1 																					
Método a utilizar	Cuestionario enviado por correo electrónico y enlace a Formulario de Google																					
Fecha de levantamiento	Del 15 de mayo al 06 de junio 2023																					
Responsables	Aplicación y Procesamiento a cargo de la División de Investigación de la Institución.																					

* Nota: Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. (<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>)





III. METODOLOGÍA

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

Para la medición del mismo se aplicaron dos instrumentos, un instrumento para los servicios presenciales y otro para los servicios virtuales, ambos recomendados por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para recoger la información dependiendo el tipo de servicio ofrecido.



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).

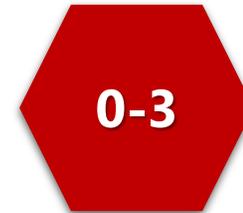
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos



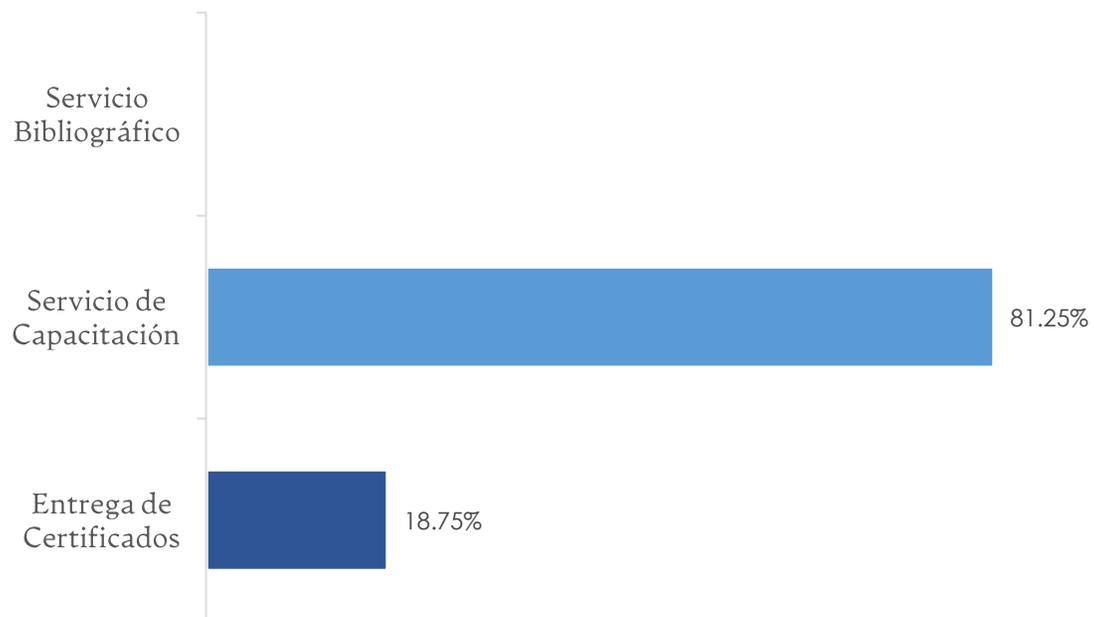


Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos

Total de respuestas:

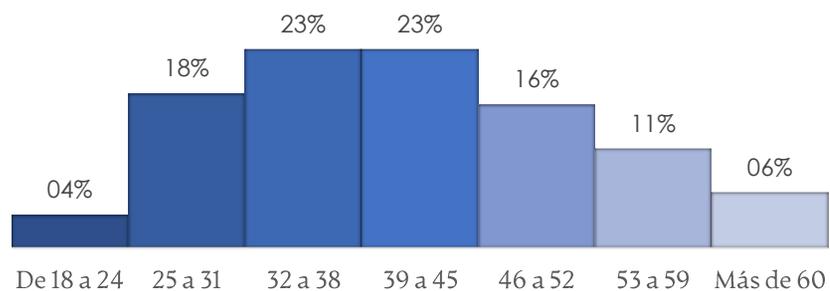
80

Porcentaje de Respuesta

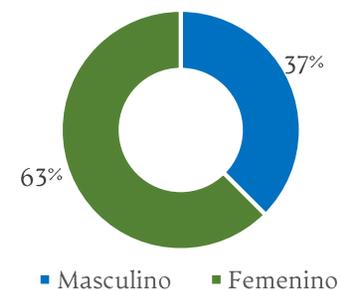


PERFIL DEL ENCUESTADO- SERVICIOS PRESENCIALES

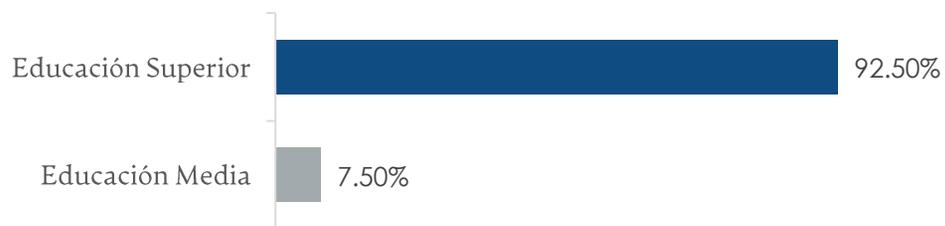
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



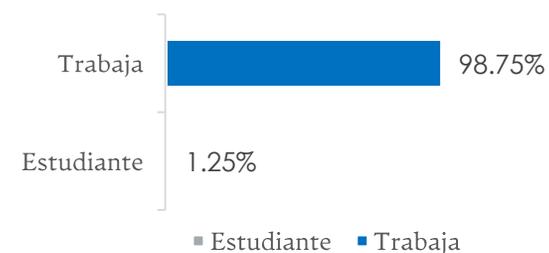
Sexo



Último Grado de Estudios Alcanzado



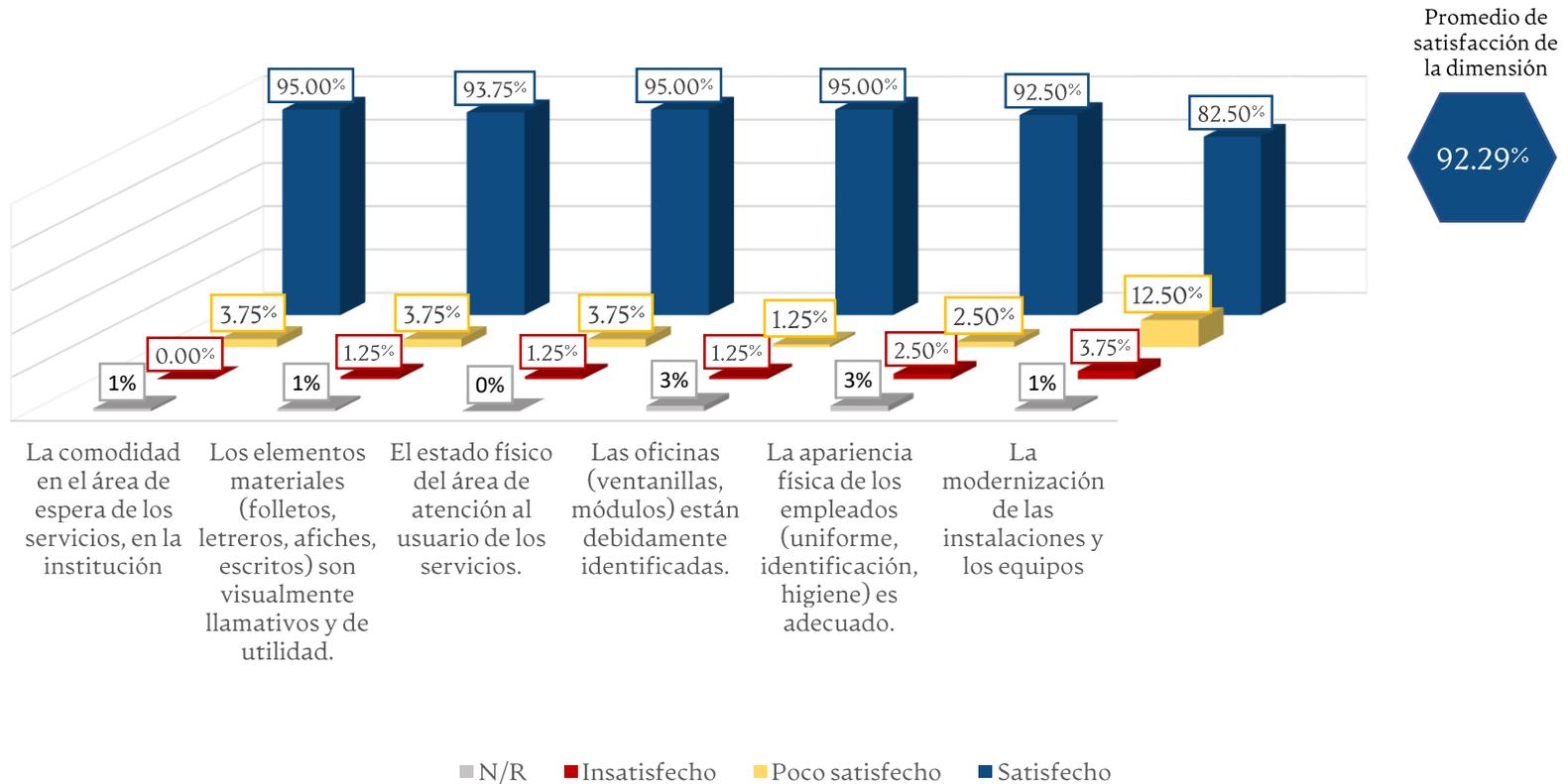
Situación Laboral



Bas: 100% Total muestra



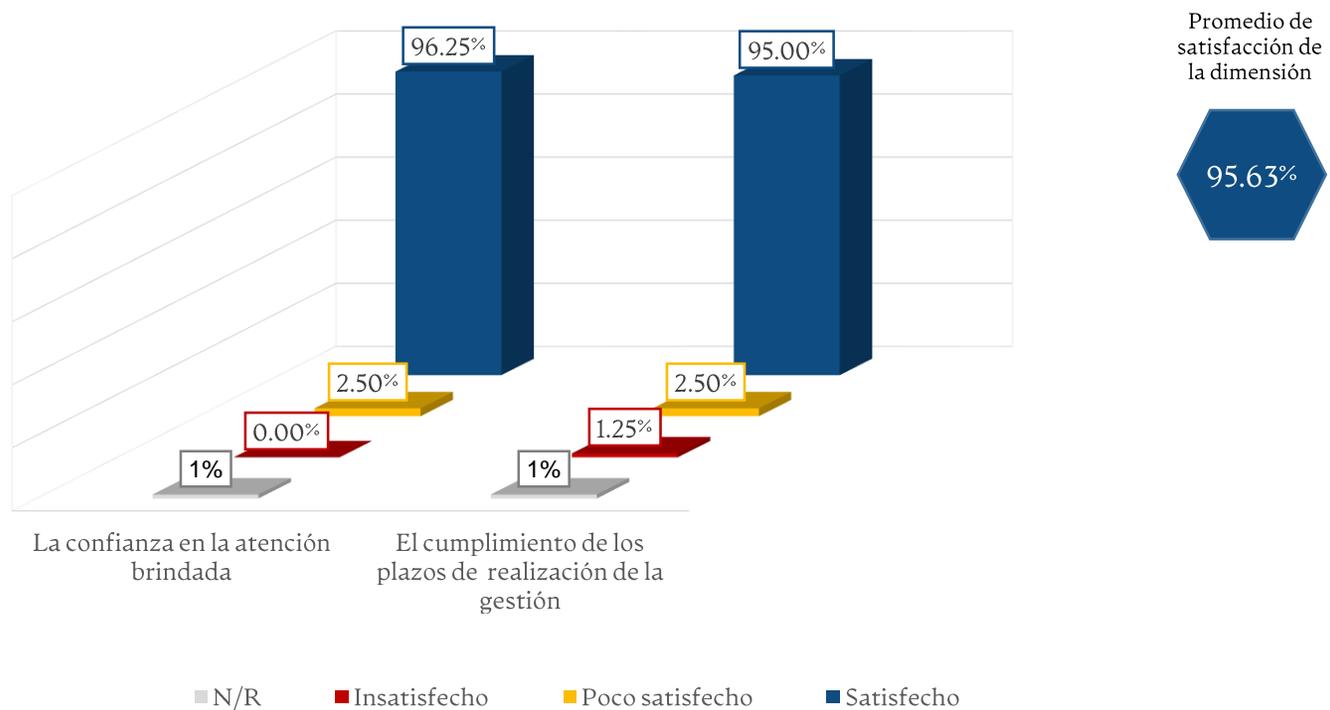
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Base: 100% Total muestra



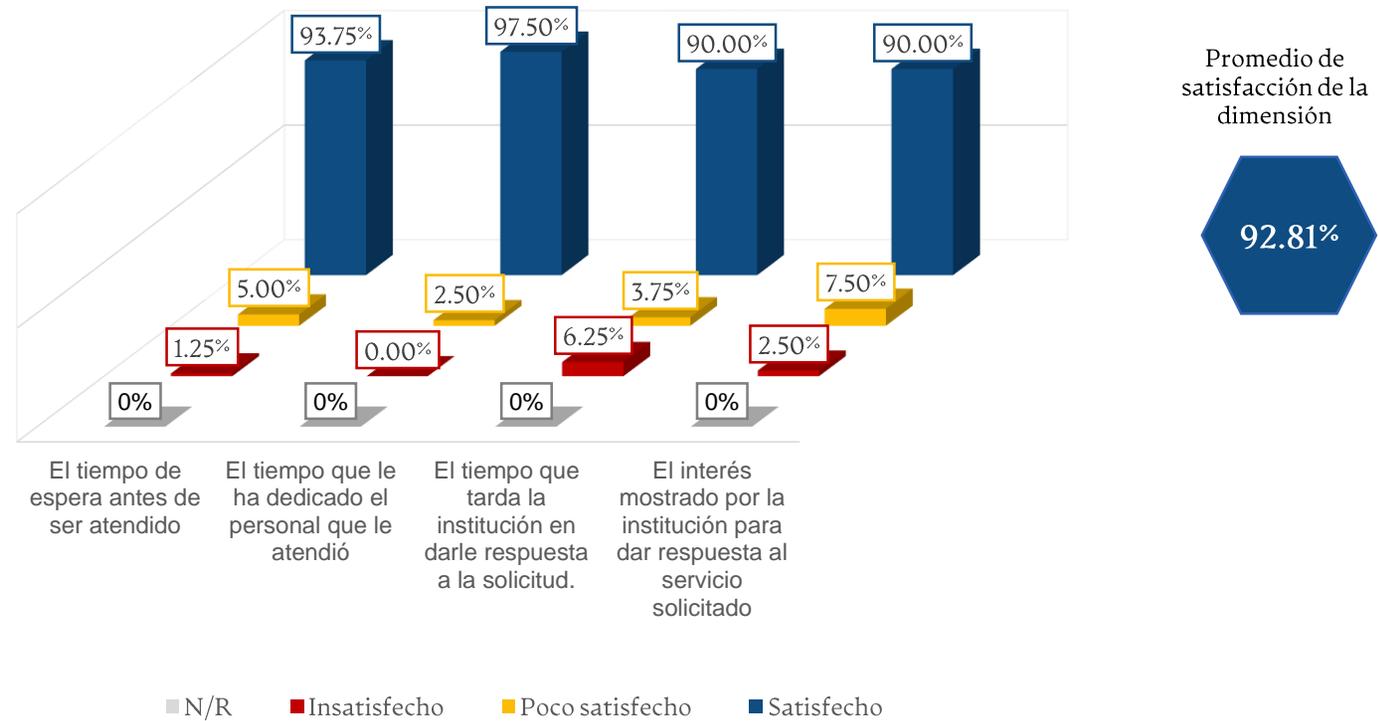
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Base: 100% Total muestra



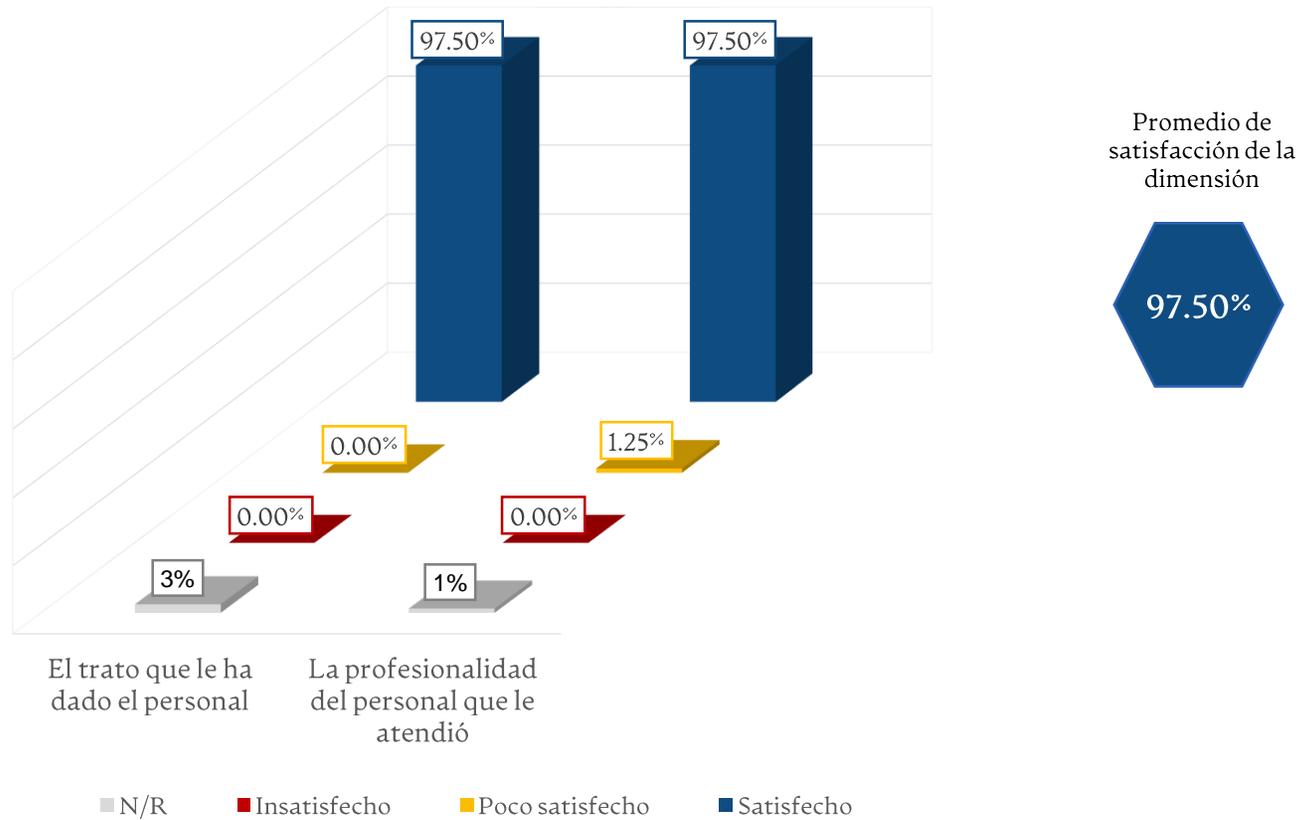
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 10% Total muestra



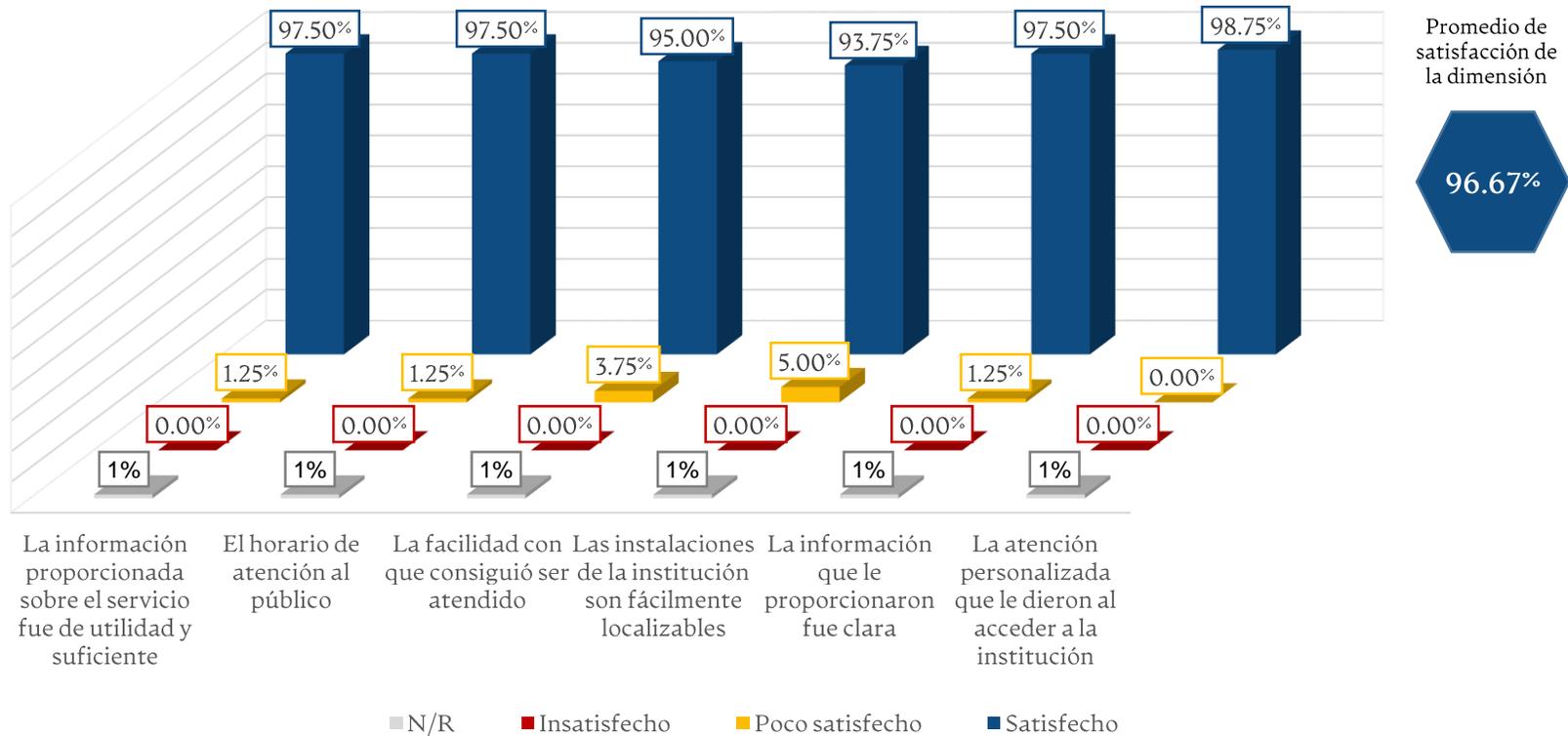
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATÍA

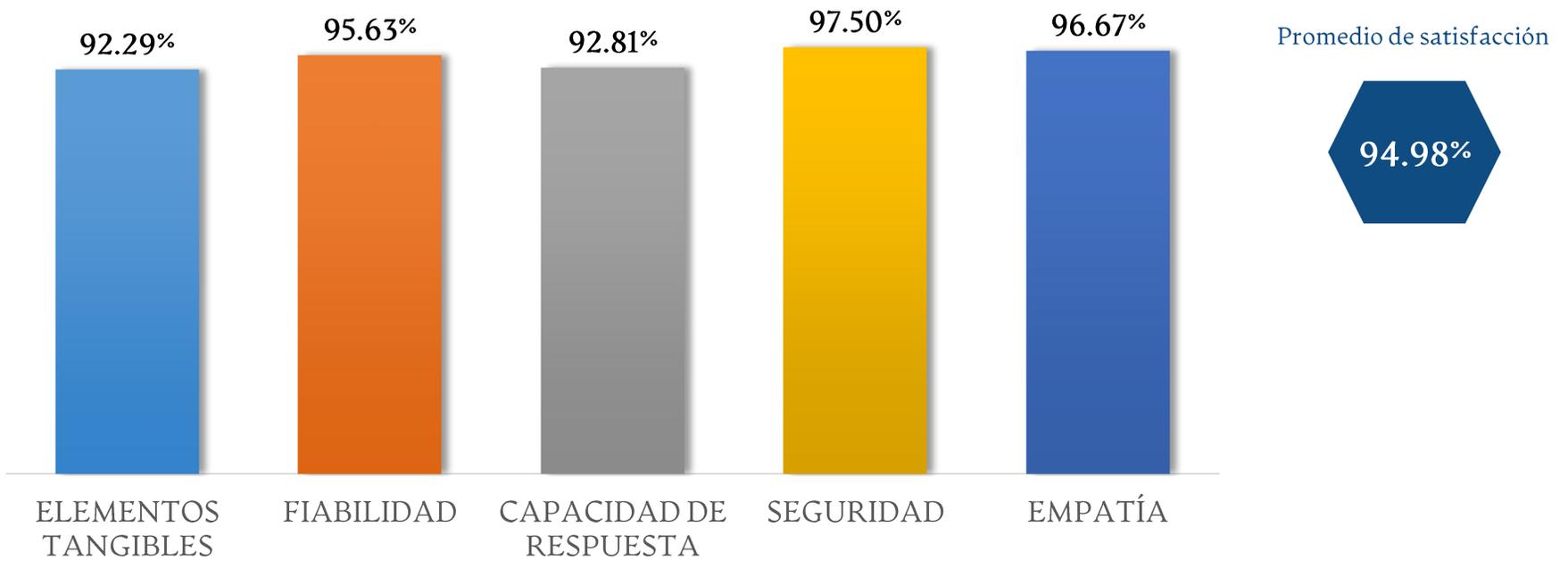


Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS

Expresado en %

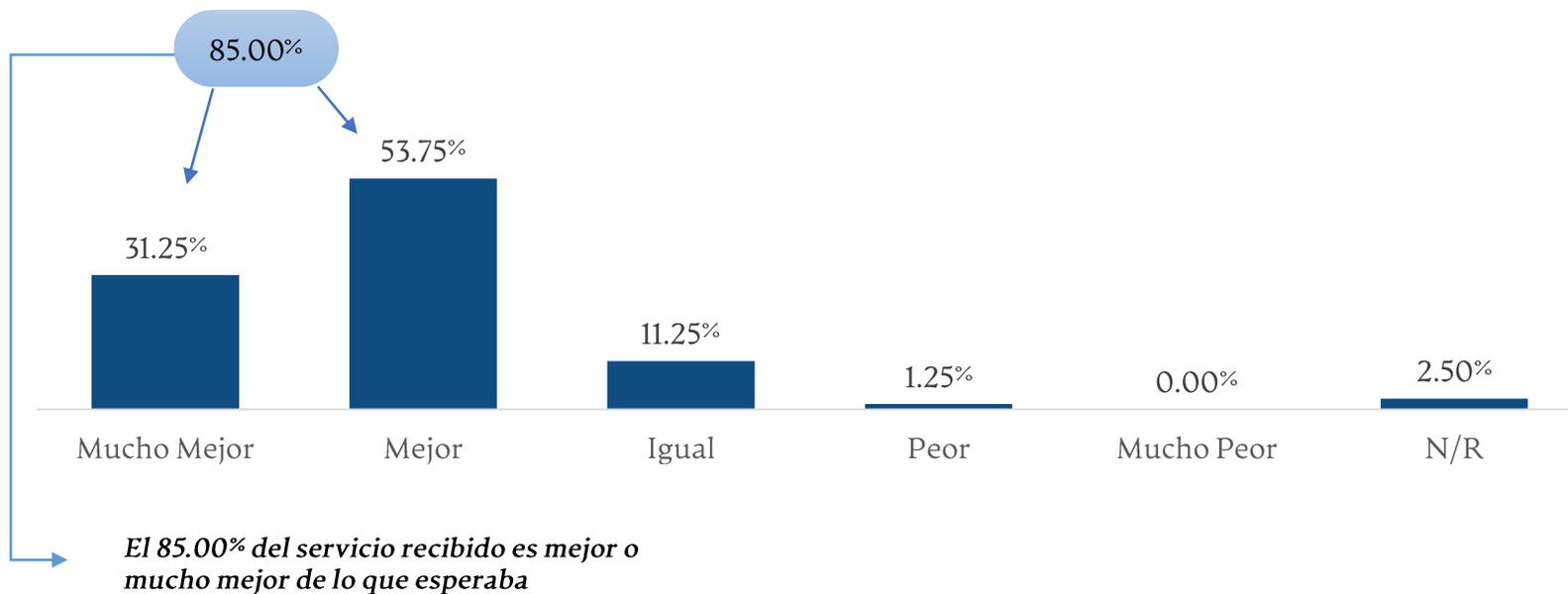


Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base: 100% Total muestra





V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Virtual a Ciudadanos

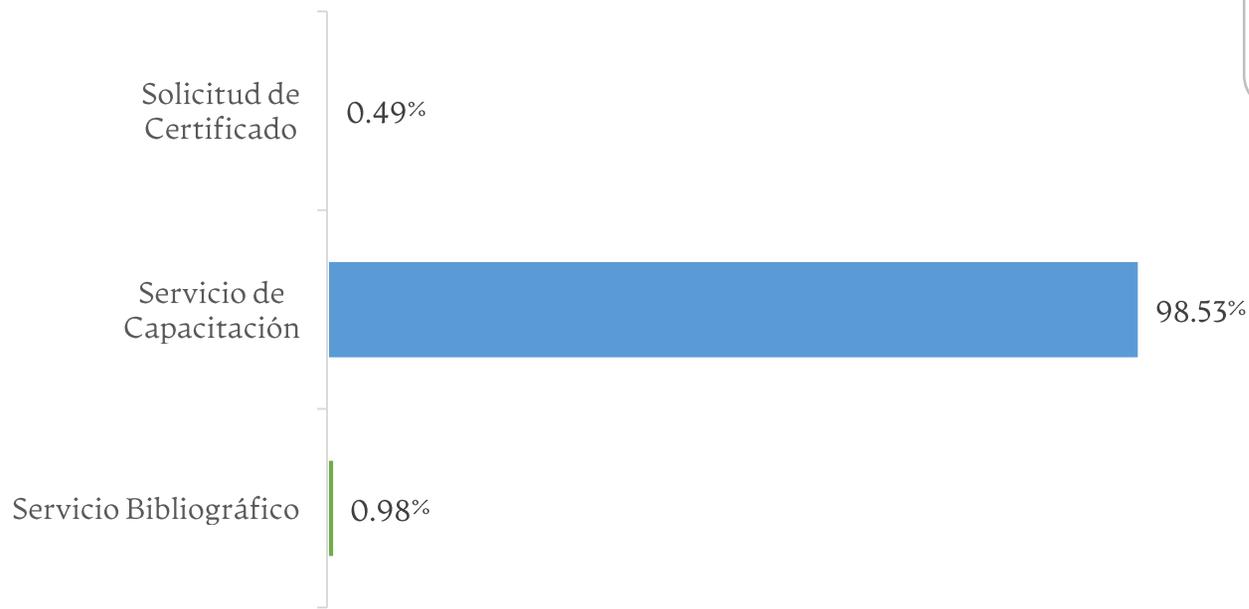




Servicios Ofrecidos de Manera Virtual a Ciudadanos

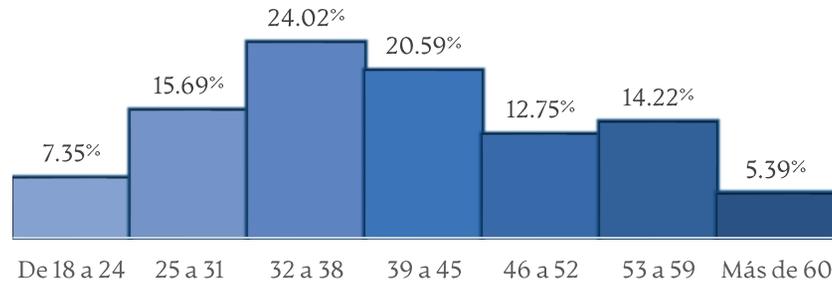
Porcentaje de Respuesta

Total de respuestas:
204

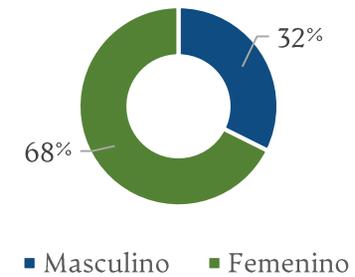


PERFIL DEL ENCUESTADO- SERVICIOS VIRTUALES

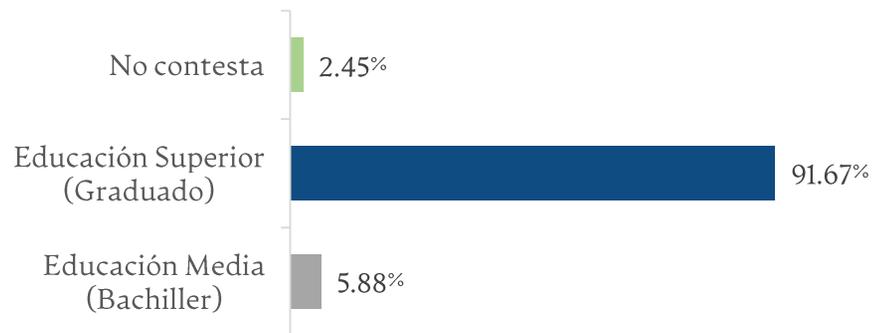
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



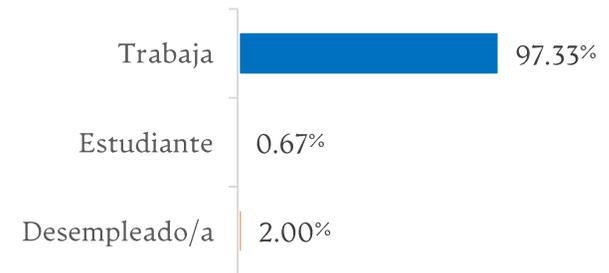
Sexo



Último Grado de Estudios Alcanzado



Situación Laboral

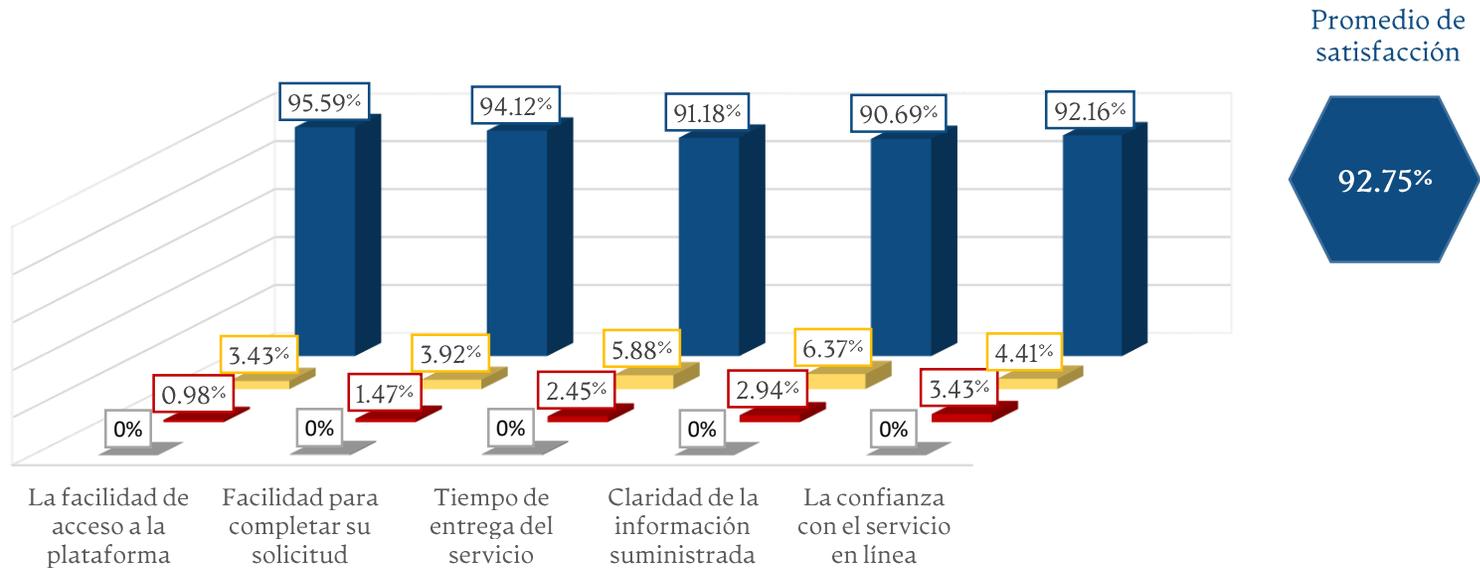


Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A CIUDADANOS

Expresado en %

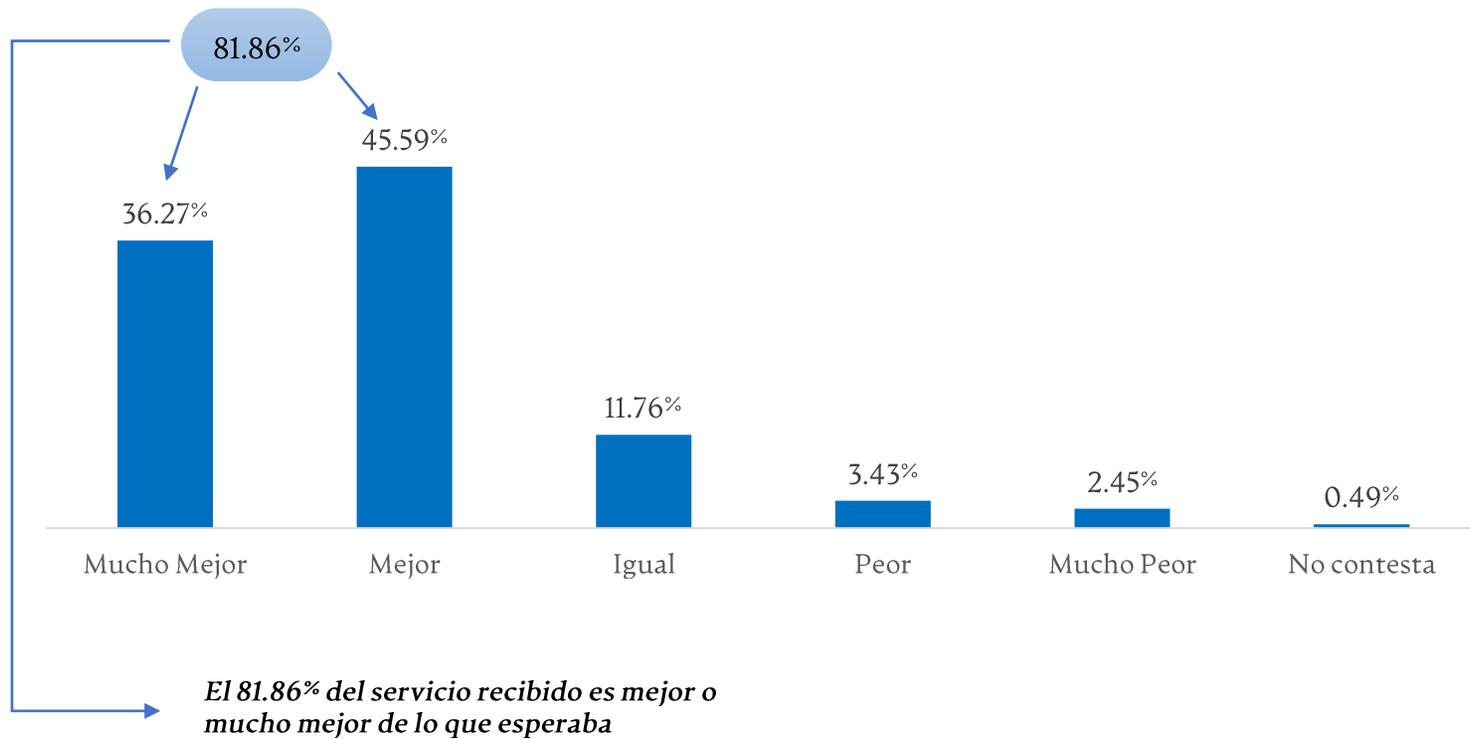


Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

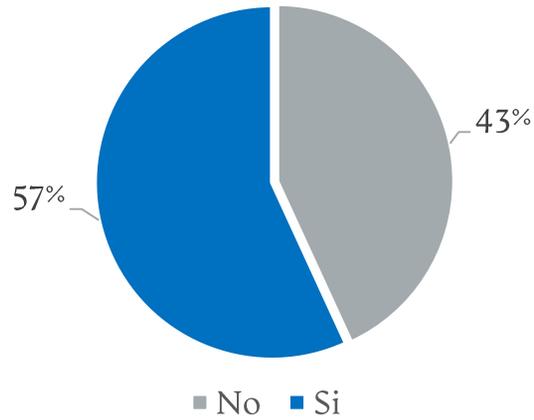
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



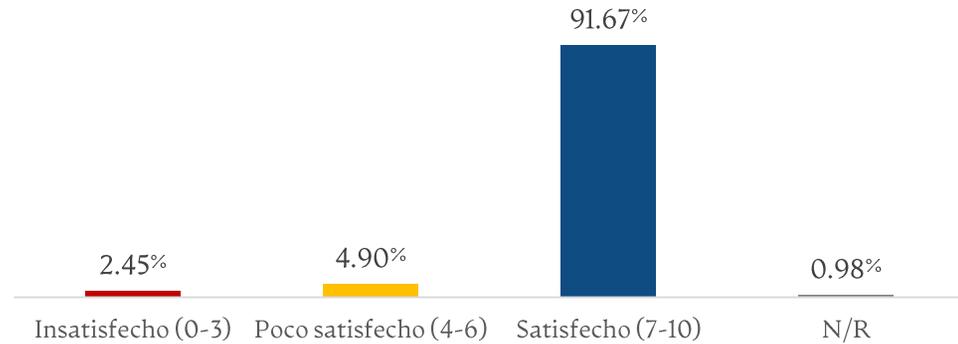
Base: 100% Total muestra



¿Utilizó el soporte en línea?

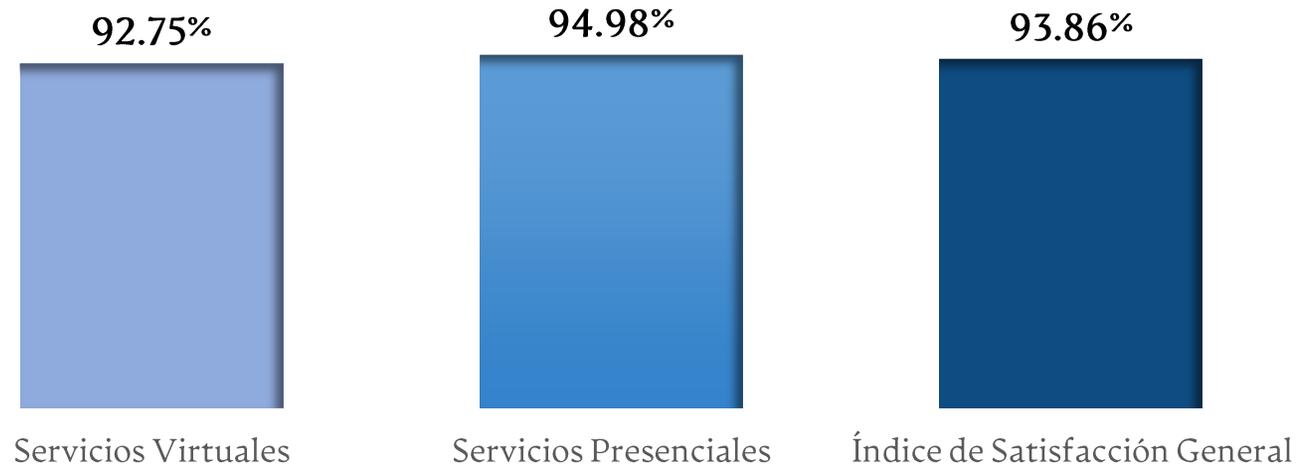


Luego de utilizar el soporte en línea ¿Cómo se sintió con la atención recibida?



Base: 100% Total muestra

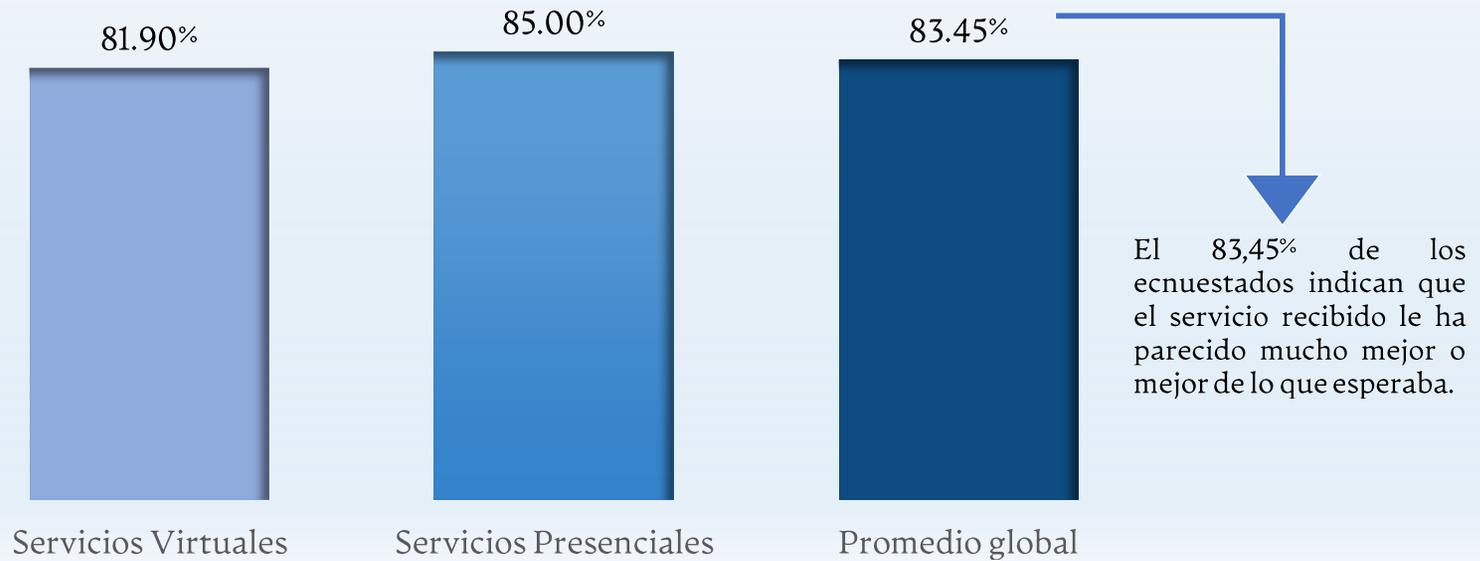
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES



Base: 100% Total muestra



EXPECTATIVAS SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES



Base: 100% Total muestra



VI. PLAN DE ACCIÓN

Ministerio de Hacienda
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
 Departamento de Investigación y Publicaciones
 División de Investigación

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

Plan de Acción del CAPGEFI 2023

Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha final	Áreas responsables
Servicios presenciales a ciudadanos	Elementos Tangibles	Modernización de las Instalaciones y de los Equipos en un 30%	Gestionar la solicitud de recursos financieros para la adecuaciones de las Instalaciones y la modernización de los equipos en un 30%	Jul-23	Dic-23	Departamento de Planificación y Desarrollo, Dpto. TIC, Dpto. Administrativo y Financiero.
	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo que tarda la Institución en darle respuesta a las Solicitudes en un 50%	Jul-23	Dic-23	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
		Respuesta oportuna al servicio solicitado	Verificar que la respuesta al servicio solicitado se realice de forma oportuna en un 30%	Jul-23	Dic-23	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
Servicios virtuales a ciudadanos	Tiempo de Entrega del Servicio	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo de entrega del servicio virtual en un 50%	Jul-23	Dic-23	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
	Claridad de la información suministrada	Estandarizar las informaciones	Revisar y Mejorar las informaciones suministradas	Jul-23	Dic-23	Dirección General, Dirección Académica

