



**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Consejo de Coordinación Zona  
Especial Desarrollo Fronterizo  
Ley 12-21 (Antigua 28-1)**

# INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>11</b>

# INTRODUCCIÓN

El Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF) es la institución gubernamental que tiene como función el fomento de la inversión privada en la zona fronteriza con la promulgación de la Ley 12-21 y su reglamento de aplicación.

Esta institución busca llevar bienestar a las comunidades fronterizas mediante el otorgamiento de incentivos fiscales a empresas que se instalen en la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo, provincias Montecristi, Dajabón, Santiago Rodríguez, Pedernales, Independencia, Bahoruco y Elías Piña.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual.

**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL  
DESARROLLO FRONTERIZO**



# FICHA TECNICA

**Población:** Servicios virtuales 13.

**ÁMBITO:** Sede Principal del Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo.

**MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

SERVICIOS VIRTUALES	13.
Solicitud de Exoneración de impuesto de importación	13
Solicitud de asesoría	

**METODO A UTILIZAR:** Encuesta a realizar a través de plataforma GoogleForm.

**FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 2 al 30 mayo 2023

**RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo

Responsable: Gabriela González (Analista de Calidad).

**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL  
DESARROLLO FRONTERIZO**



# METODOLOGIA

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

### 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

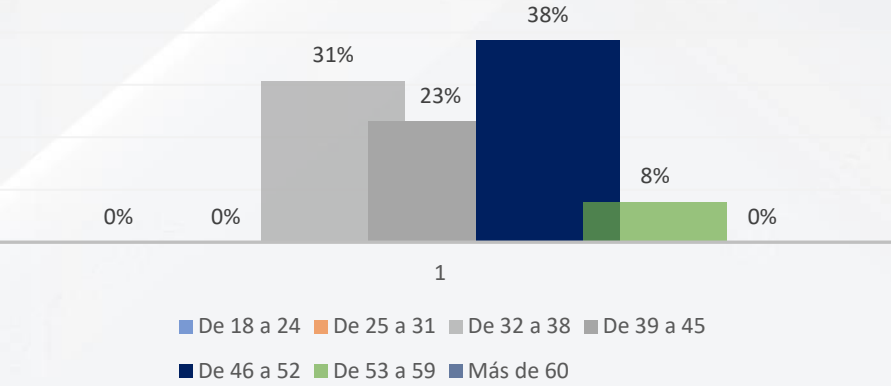
5

# CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL DESARROLLO FRONTERIZO

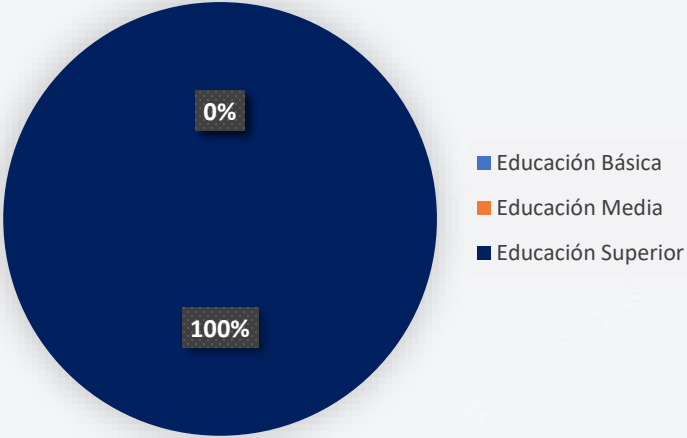


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



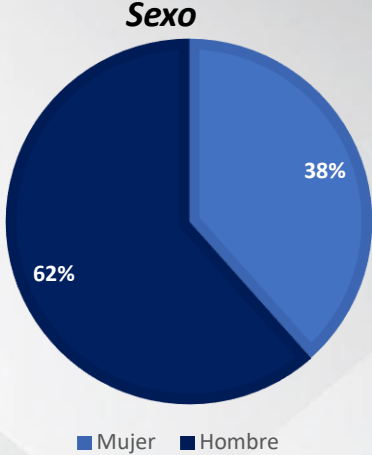
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



Base: 100% Total muestra



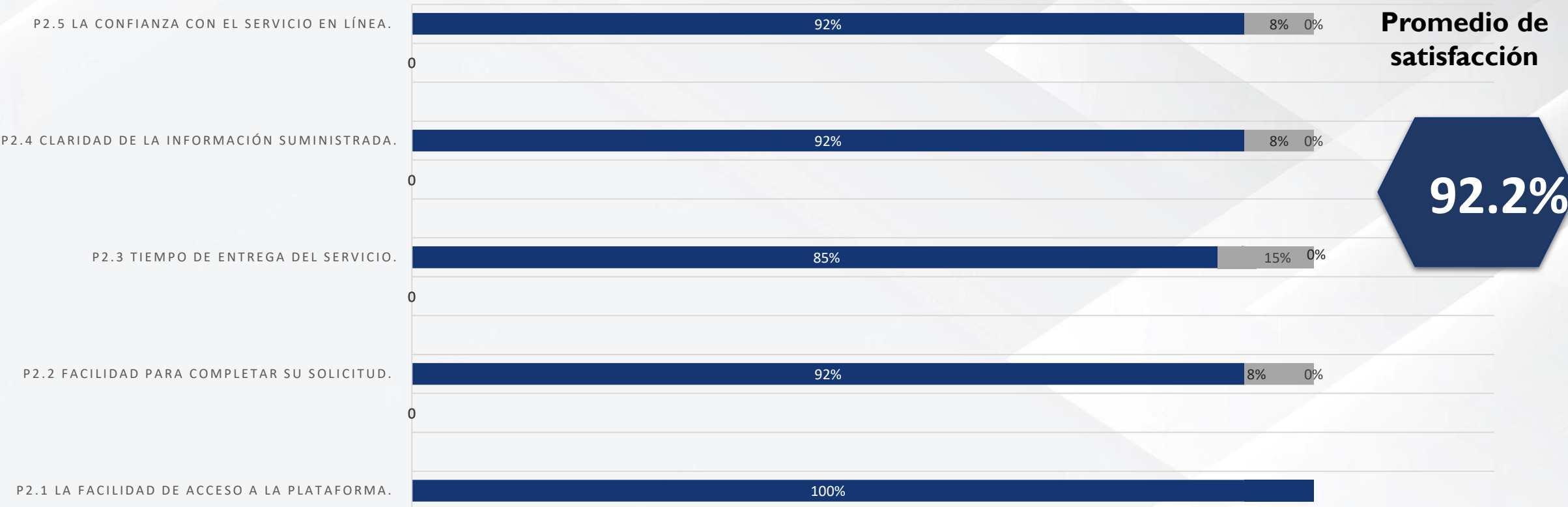
**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL  
DESARROLLO FRONTERIZO**





# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho



**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL DESARROLLO FRONTERIZO**



# NIVEL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE SERVICIOS VIRTUALES DEL CCDF

92.2%

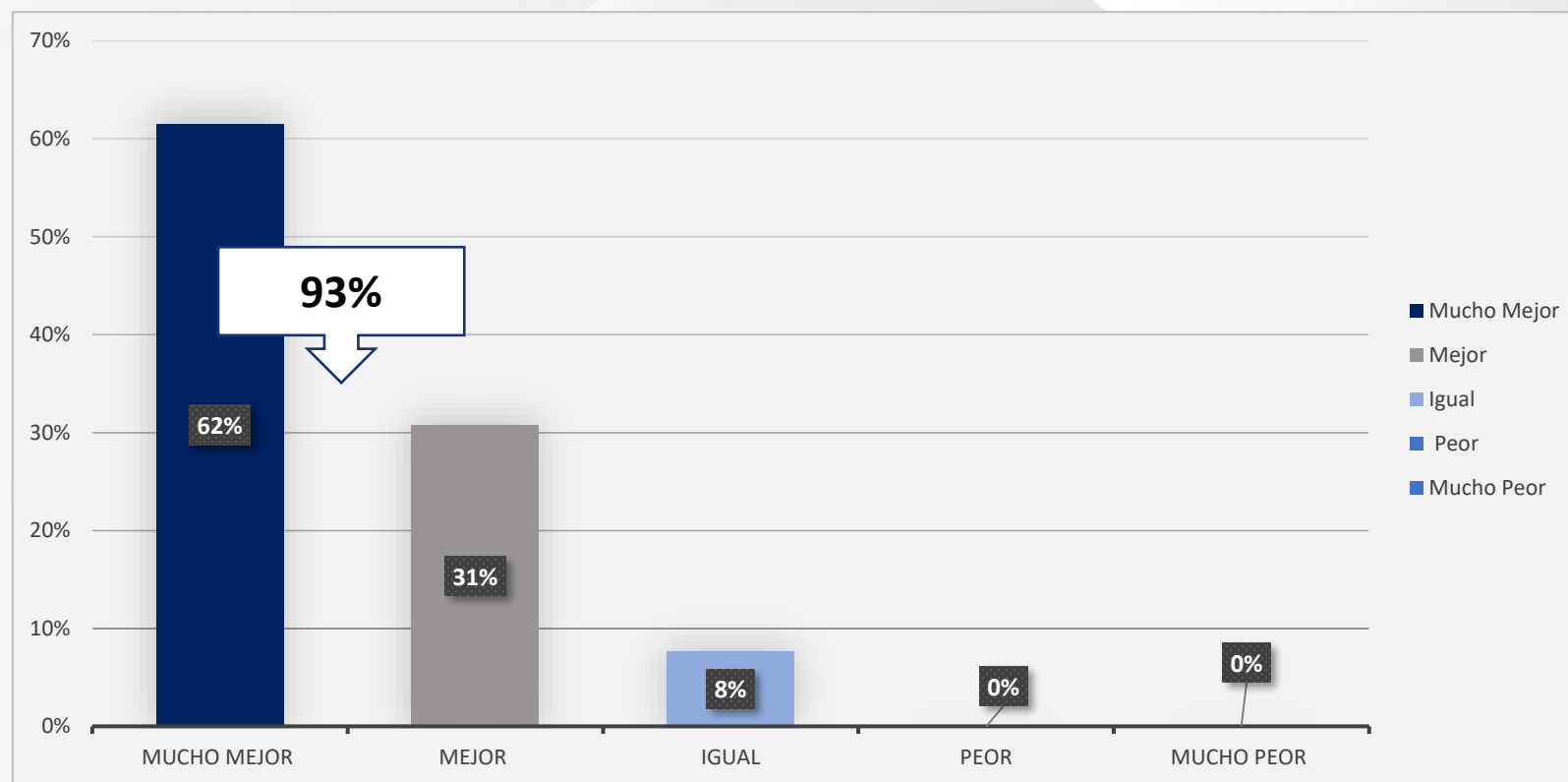
**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL  
DESARROLLO FRONTERIZO**





## SERVICIO ESPERADO

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



**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL  
DESARROLLO FRONTERIZO**





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# Plan de Acción para ESC para los Servicios Públicos ofrecidos por el Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo Ley 12-21 (Antigua 28-1)

Junio 2022

## PLAN DE ACCIÓN CCDF 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios en línea (a ciudadanos)	Profesionalidad	Mantener las buenas relaciones entre institución-cliente.	Programar reuniones periódicas con el equipo de trabajo de la institución para evaluar el servicio ofertado.	julio-2023	Junio-2024	Fiscalización, control e incentivos y Caldad
Servicios en línea (a ciudadanos)	Fiabilidad/ Tiempo de respuesta	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Habilitar portal web de ventanilla única que permita mejorar la trazabilidad e innovación virtual de los servicios.	Julio-2023	Diciembre-2023	Departamento de Planificación, DE y Depto. Fiscalización, control e incentivos