

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONTRALORÍA

Resultado Índice de Satisfacción Ciudadana

Contenido

- **Introducción**
- **Ficha Técnica**
- **Metodología**
- **Escala de valoración**
- **Perfil del encuestado**
- **Satisfacción del Servicio**
- **Expectativas**
- **Soporte en línea**
- **Confiabilidad del servicio**
- **Disponibilidad del servicio.**

Aspecto Metodológicos



1. Introducción

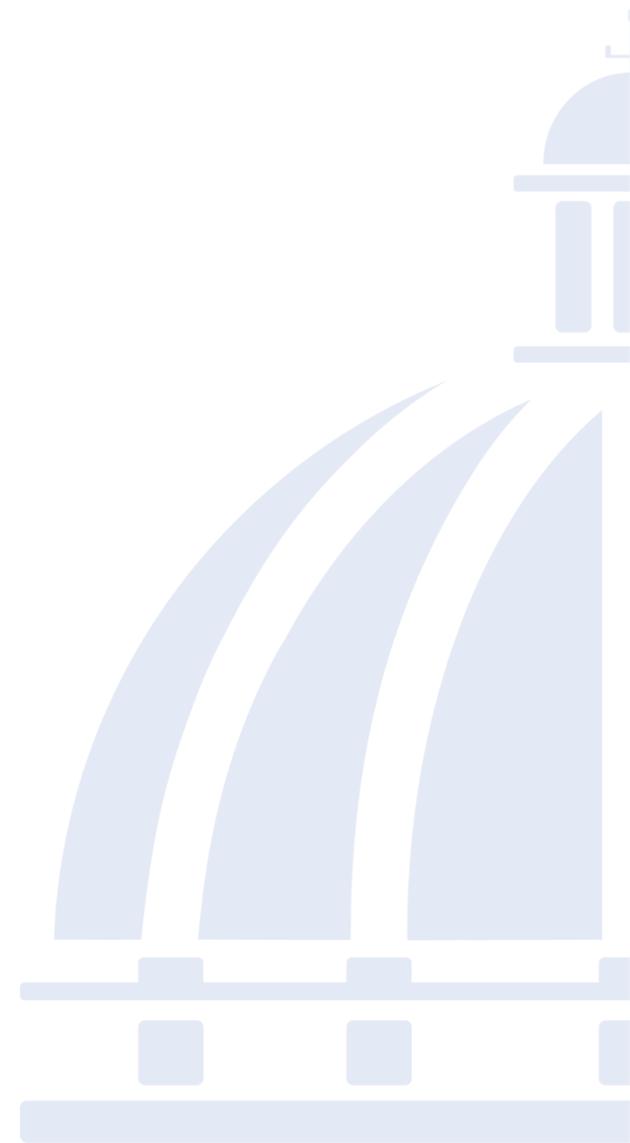


La Contraloría General de la República en cumplimiento a la resolución Núm. 03-2019 y los procedimientos internos cada año implementa la encuesta de índice de satisfacción ciudadana, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos y aquellas oportunidades de mejora que se puedan implementar para seguir brindado un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes.

Afianzando este compromiso para el 2023, aplicamos la encuesta de satisfacción con relación al servicio en línea de Certificación de Cargos con tendencia satisfactoria con relación al año 2022.

2. Ficha Técnica

Población	<ul style="list-style-type: none">• Promedio mensual de solicitudes de servicios virtuales: 19,635.
Ámbito	<ul style="list-style-type: none">• Sede de la Contraloría General de la República (CGR).
Tamaño Muestra	<ul style="list-style-type: none">• Servicio de Certificaciones de Cargos• 260 usuarios.• Nivel de confianza: 95%.• Margen de error: 5%.
Método a utilizar	<ul style="list-style-type: none">• Publicación en el Portal Web• Correo electrónico
Fecha de levantamiento	<ul style="list-style-type: none">• Fecha de inicio: 01/01/2023• Fecha de cierre: 31/05/2023
Responsables	<ul style="list-style-type: none">• Dirección de Revisión y Control de Calidad.• Departamento de Servicios Personales, Civiles, Militares y Policiales.• División de Certificaciones de Cargos.• Dirección de Planificación y Desarrollo.



3. Metodología

La metodología utilizada para este estudio fue basada 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 identifican los servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

De modo que el servicio evaluado se solicita vía remota, a través de la Página Web de la institución, las respuestas fueron recopiladas a través del Portal Web y mediante el envío de correos electrónicos a los usuarios del servicio. En ese sentido, se evaluaron las siguientes dimensiones:

- La facilidad de acceso a la plataforma
- Facilidad para completar su solicitud
- Tiempo de entrega del servicio
- Claridad de la información suministrada
- La confianza con el servicio en línea

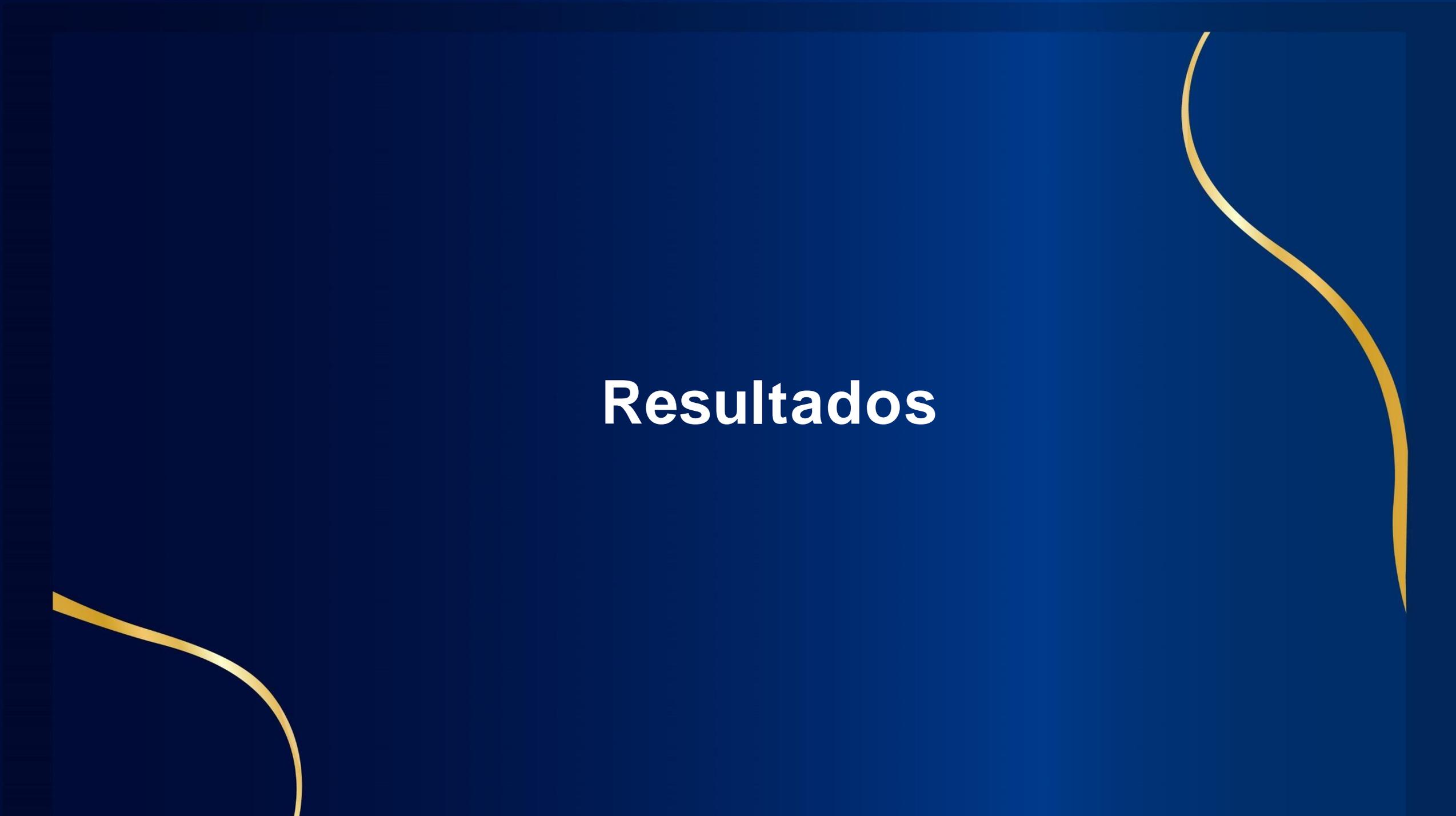
4. Metodología

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

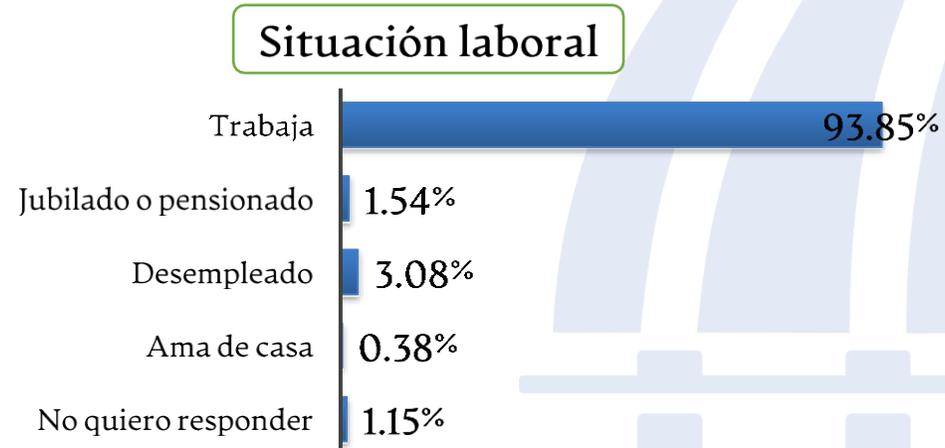
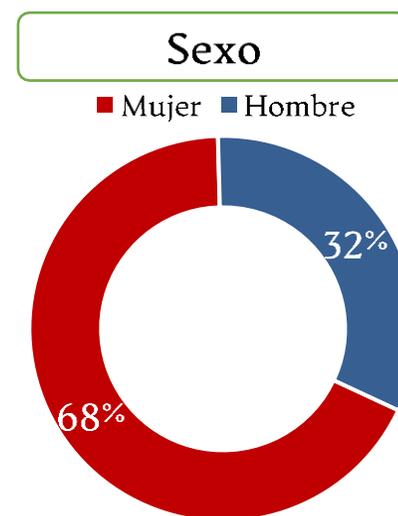
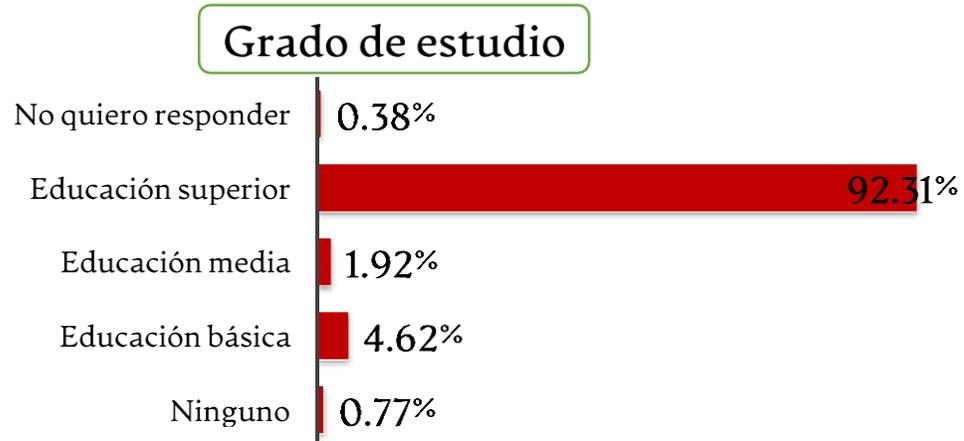
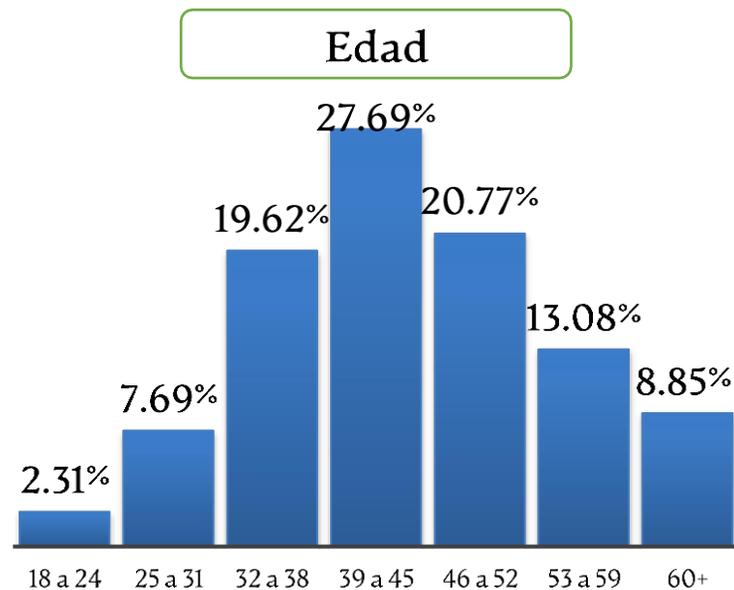
- 0 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



Resultados

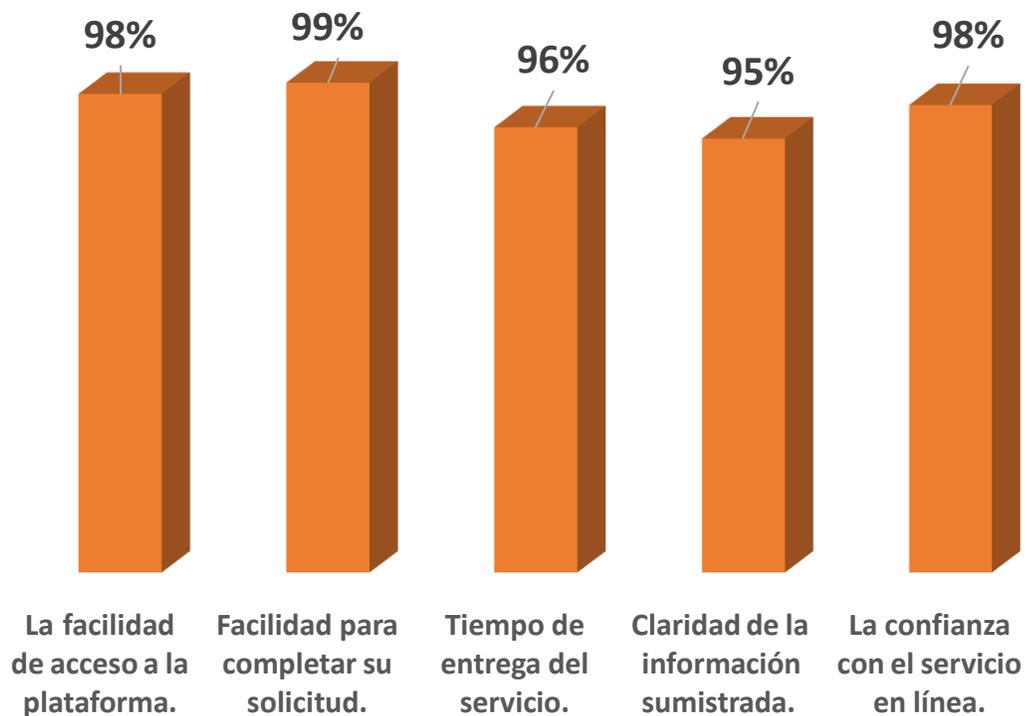
The image features a solid dark blue background. In the center, the word "Resultados" is written in a bold, white, sans-serif font. Two decorative, wavy gold lines are positioned on the left and right sides of the page, curving inwards towards the center. The line on the left starts near the bottom and curves upwards, while the line on the right starts near the top and curves downwards.

Soporte en Línea

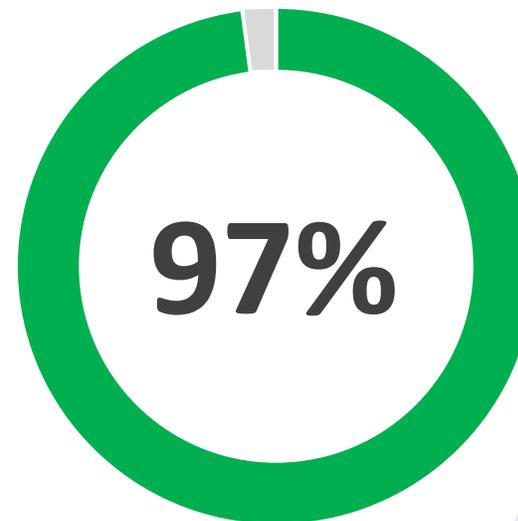


Satisfacción del Servicio Virtual

Puntos de evaluación



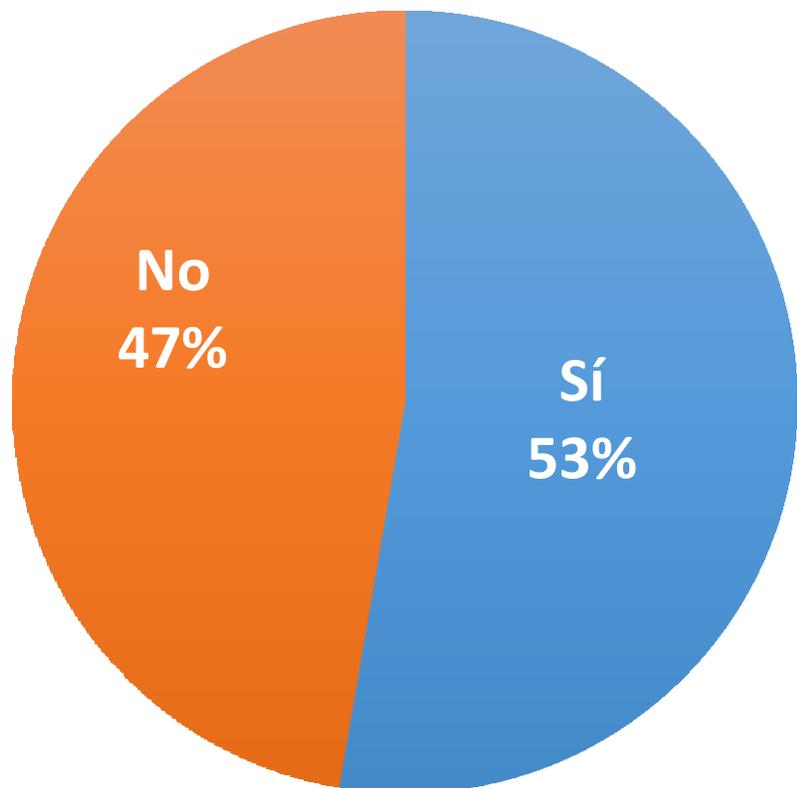
Índice de Satisfacción Ciudadana



BASE: 100% de la muestra recopilada

Soporte en Línea

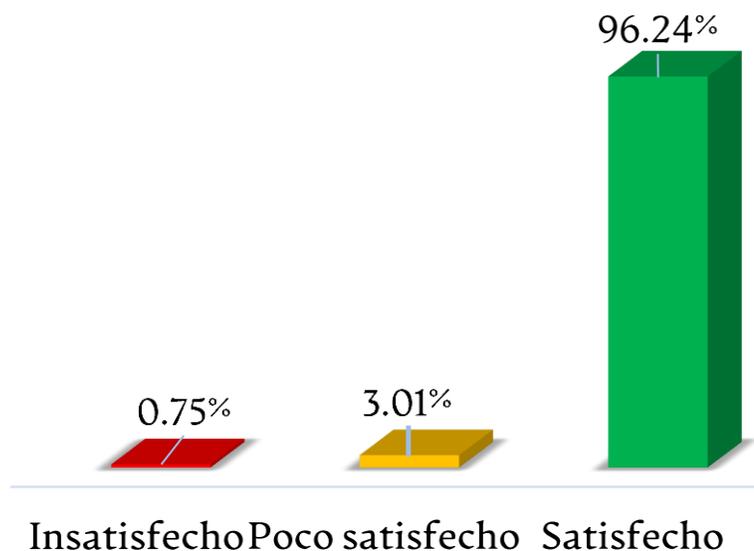
¿Usted solicitó ayuda vía web o telefónica a la Contraloría?



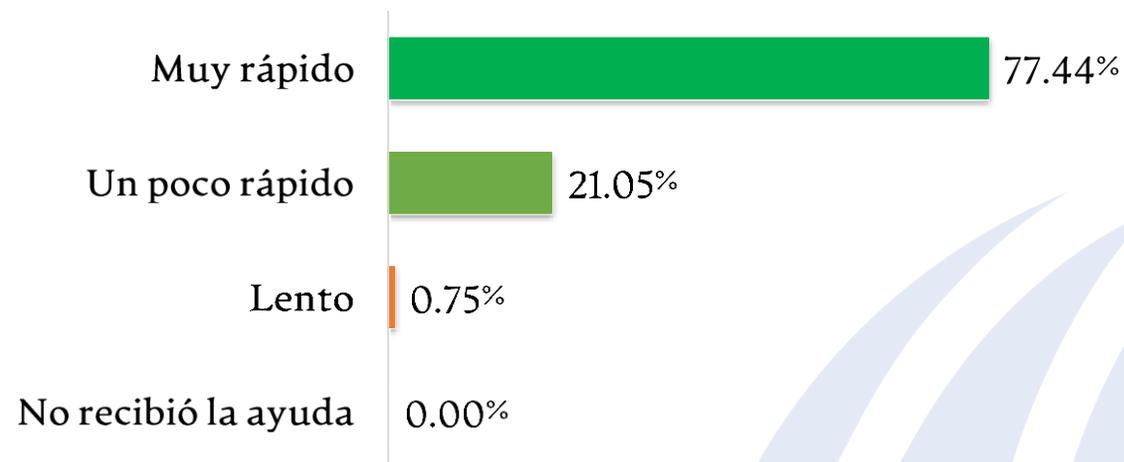
De total de personas que completaron la encuesta, un 47%, equivalente a 123 personas, no necesitó ayuda de la institución para completar el proceso de solicitud. En cambio, el restante 53% (137 usuarios) se contactó con el soporte brindado por la CGR, ya sea vía web o telefónica. En cambio, 52 de los encuestados no respondió esta pregunta.

Soporte en Línea

¿Cómo se sintió con la atención recibida?



¿Con qué rapidez recibió la ayuda solicitada?



BASE: 53% de la muestra recopilada que solicitó ayuda a la institución.

Plan de Mejora

The slide features a dark blue background with the title 'Plan de Mejora' centered in white. Two decorative gold wavy lines are positioned in the corners: one in the bottom-left and one in the top-right.

Plan de Mejora



Acción a tomar	Responsable	Fecha estimada
Expandir en los puntos GOB el servicio de Certificación de Cargos	Director de Planificación y Desarrollo Director de Tecnología	Junio 2023 - Diciembre 2023



Cierre

The image features a solid blue background with the word "Cierre" centered in a bold, white, sans-serif font. Two decorative, wavy gold lines are positioned in the corners: one in the bottom-left and one in the top-right, both curving towards the center.