

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección  
General del Catastro Nacional  
junio 2023**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**CATASTRO NACIONAL**



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>19</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>23</b>



# INTRODUCCIÓN

La Dirección General del Catastro Nacional, en su rol de órgano rector de la actividad catastral, tiene como función principal realizar el inventario de todos los bienes inmuebles del país, con sus características físicas, jurídicas y económicas.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general, a través de apoyo y servicios a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la DGCN, en especial en los servicios de Certificación de No Inscripción de Inmueble y los Avalúos.

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 presencial y virtual durante el periodo mayo – junio 2023.



# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios vía presencial 1,360, servicios virtuales 807 y servicios institucionales 209.
- ❑ **ÁMBITO:** sede de la Dirección General del Catastro Nacional.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :
- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 08 de mayo al 23 de junio.
- ❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo



# FICHA TÉCNICA

SERVICIOS	MUESTRAS PRESENCIALES	MUESTRAS EN LINEA	MUESTRAS INSTITUCIONES
Actualización de Avalúo.		4	
Avalúos de Inmuebles.	2	1	22
Certificación de Inscripción de Inmuebles.	12		
Certificación de NO Inscripción de Inmuebles.	193	254	
Inscripción de Inmueble amparado con certificado de título	6	1	
Inscripción de Inmueble no amparado con certificado de título	4	1	
<b>TOTAL DE MUESTRAS POR TIPO</b>	<b>217</b>	<b>261</b>	<b>22</b>



# 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

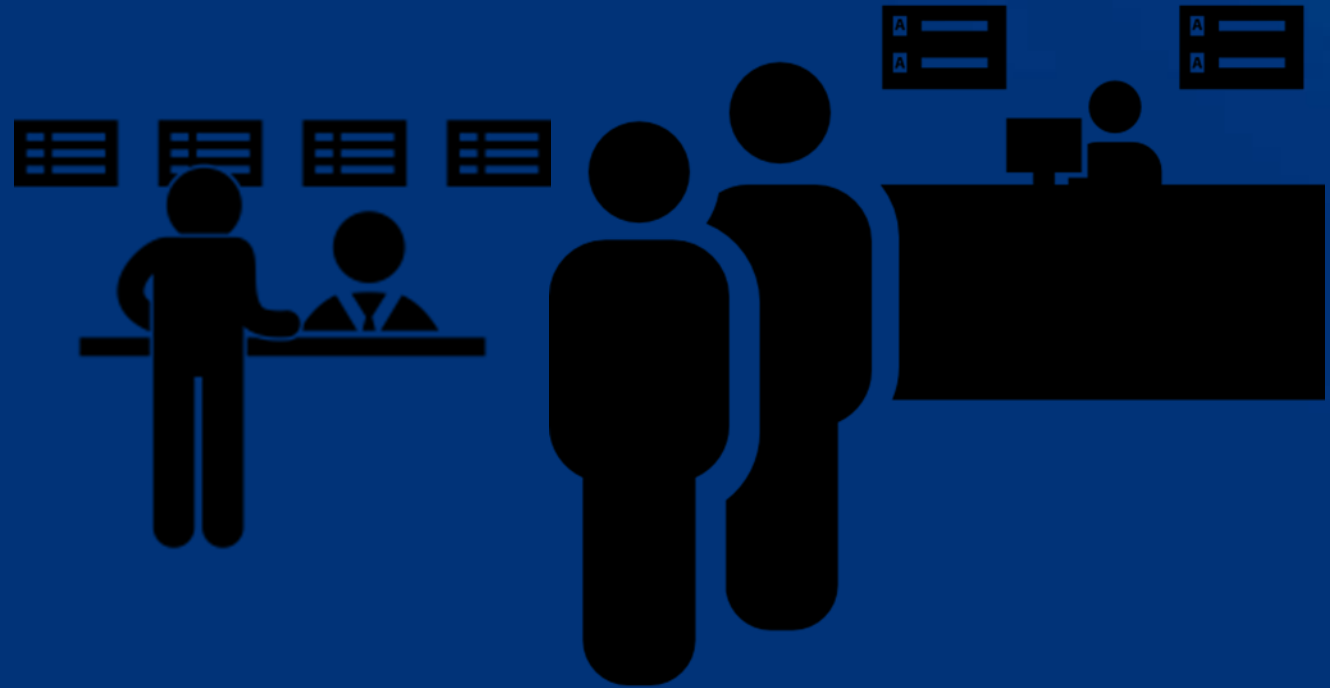


Insatisfecho





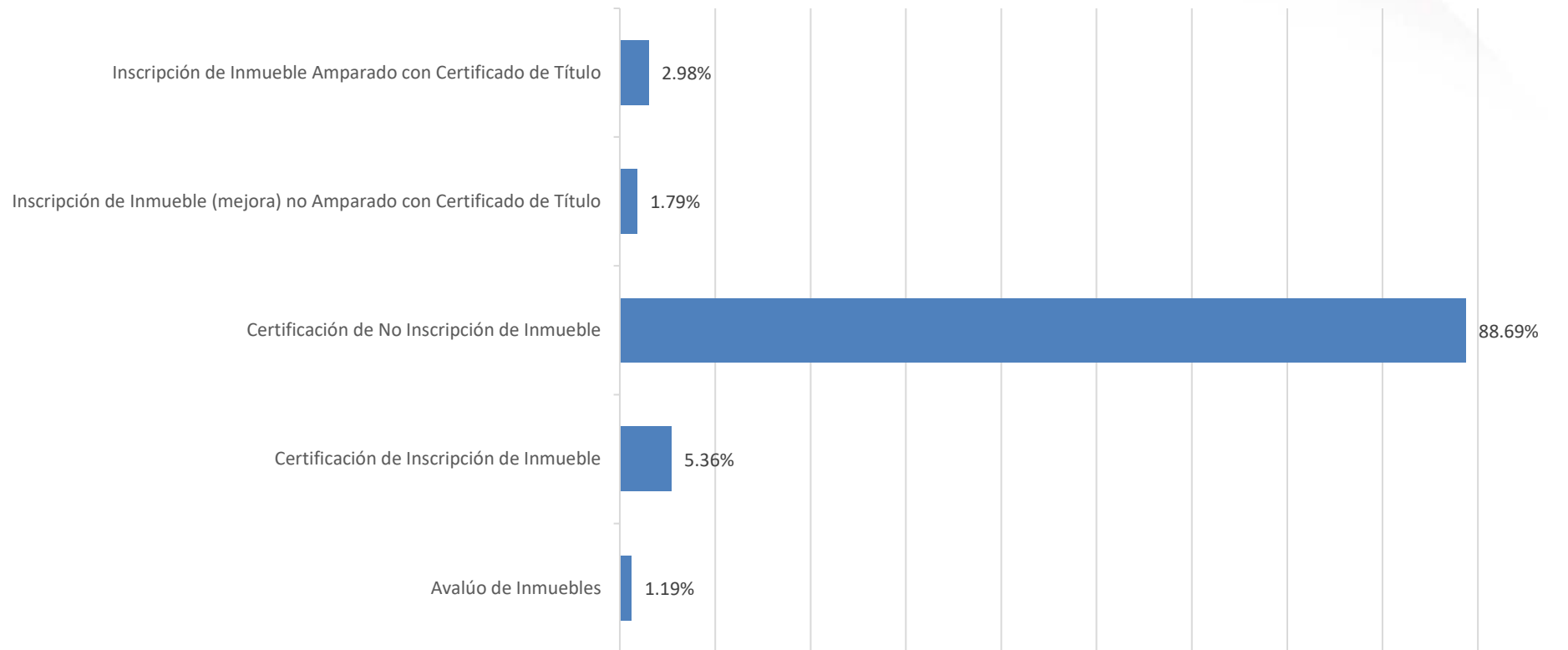
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a los ciudadanos



# Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

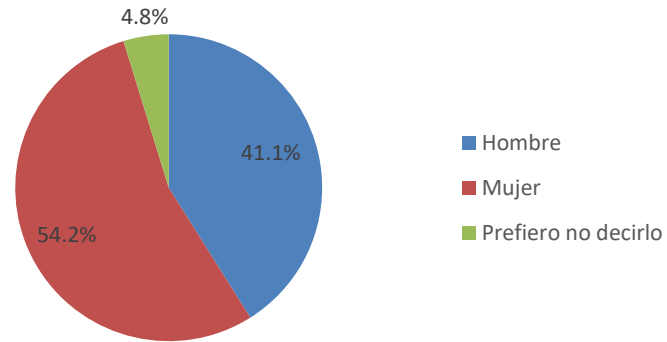


Total, de respuestas:  
217

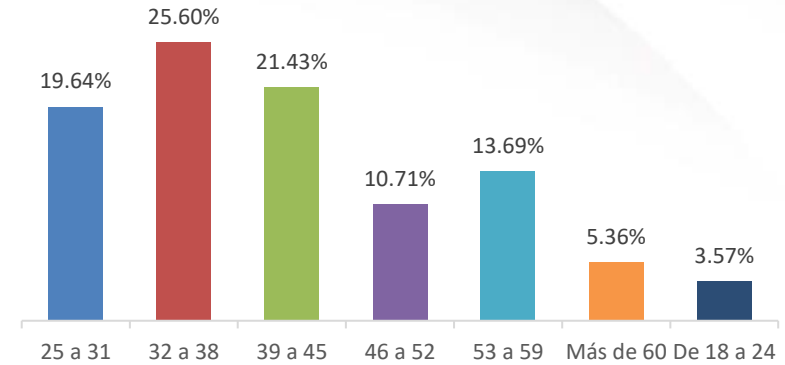


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

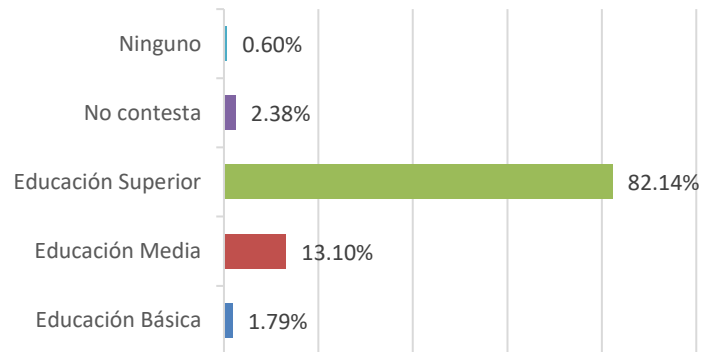
Sexo



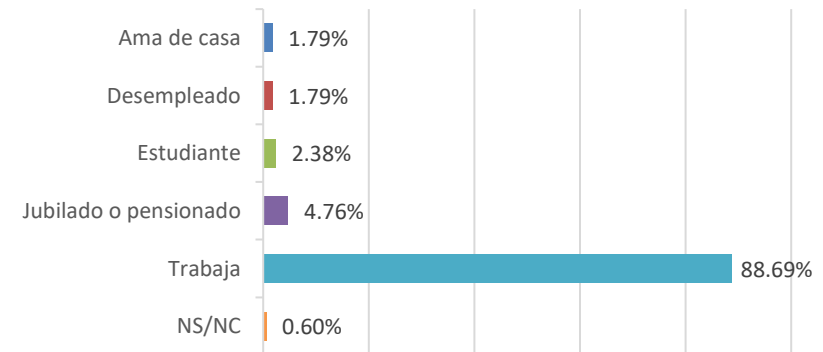
Edad



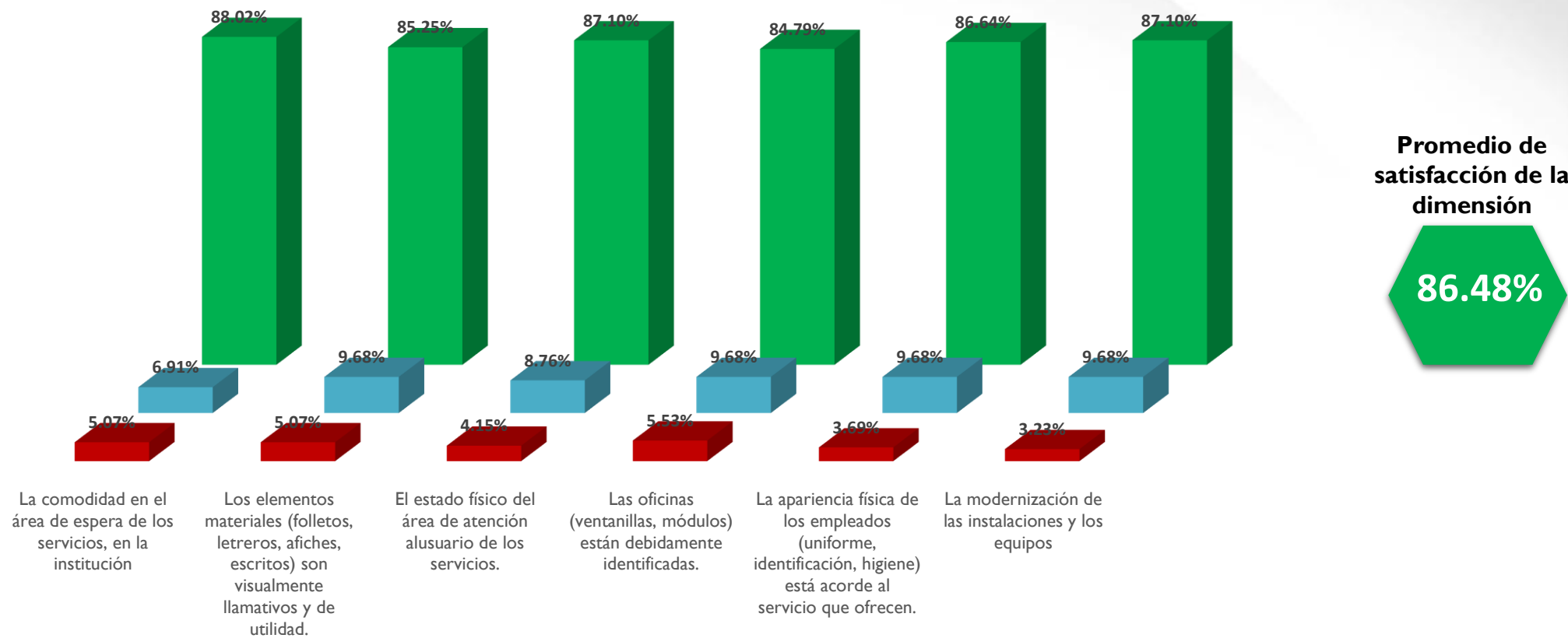
Ultimo grado alcanzado



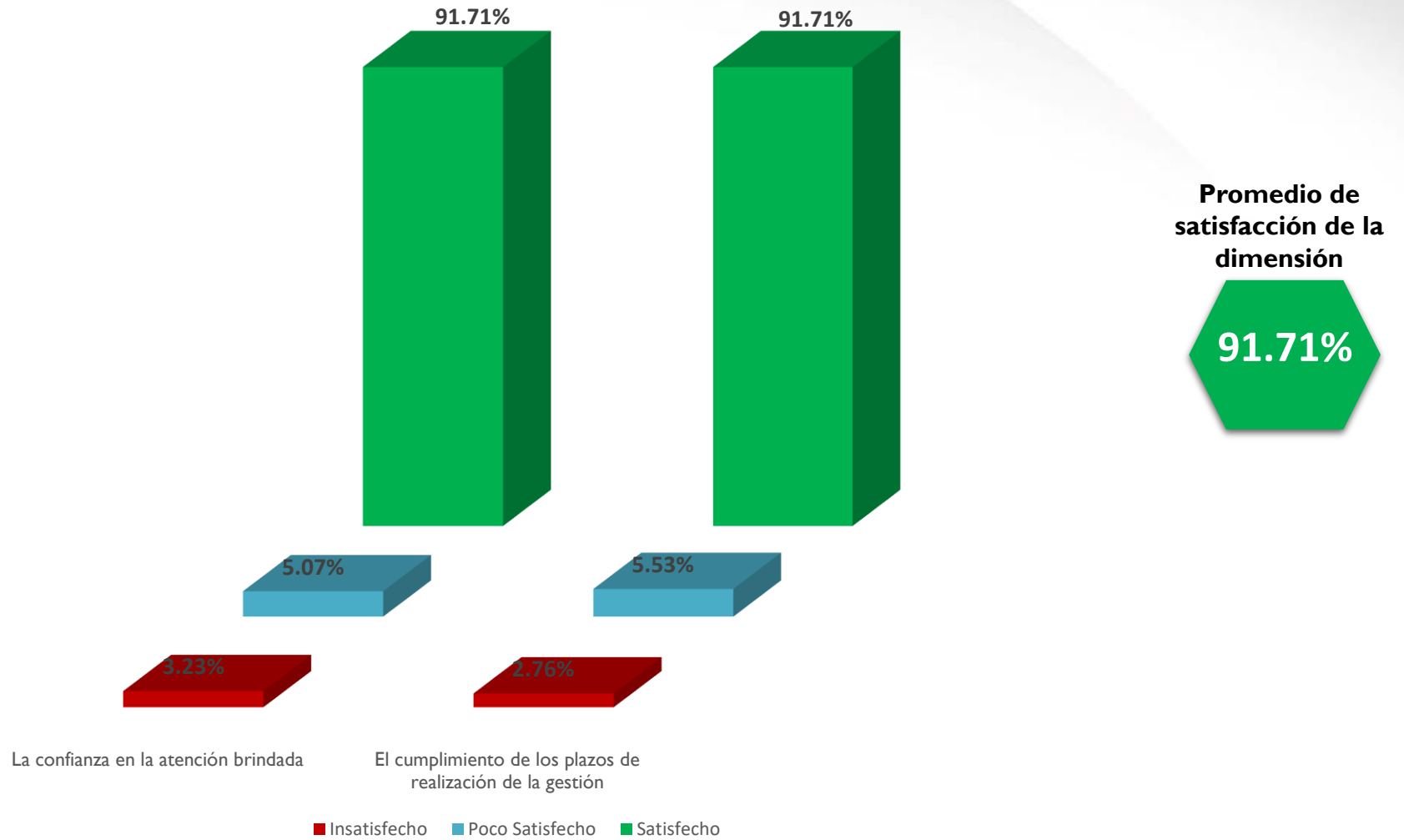
Situación en que se encuentra actualmente?



## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



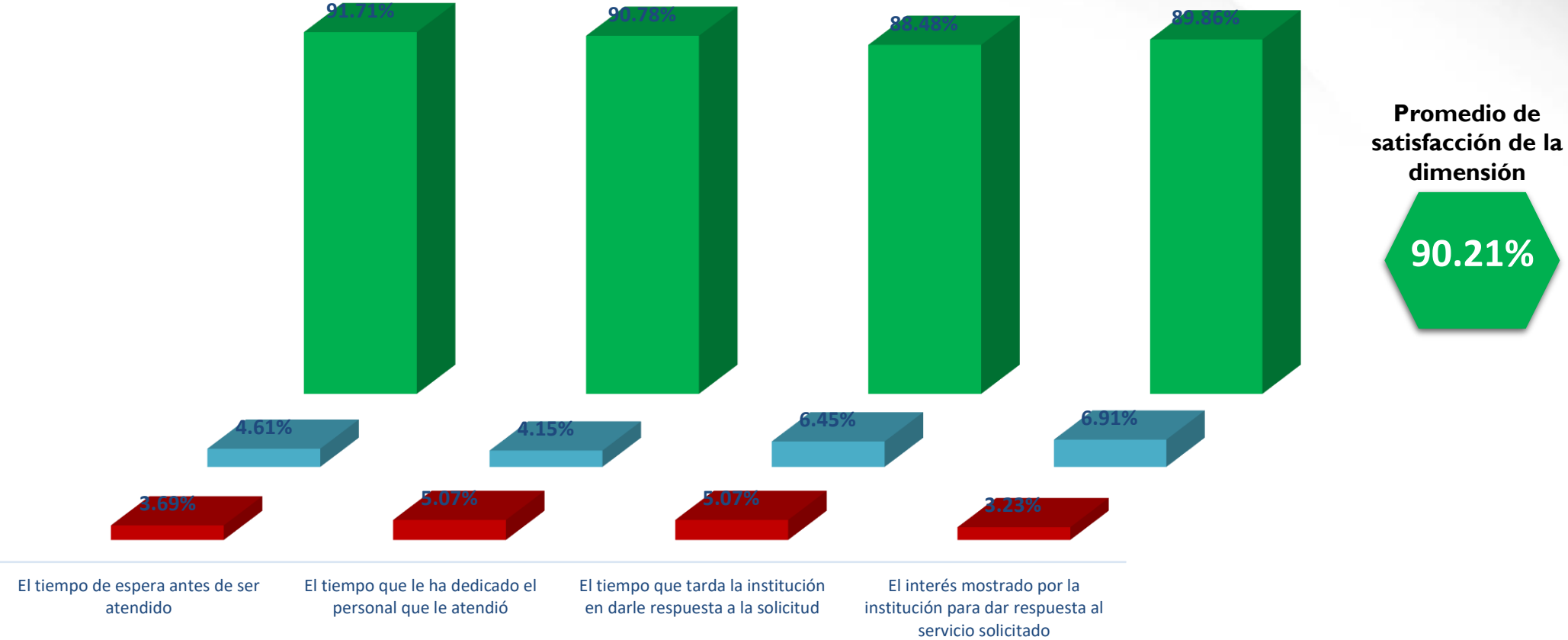
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

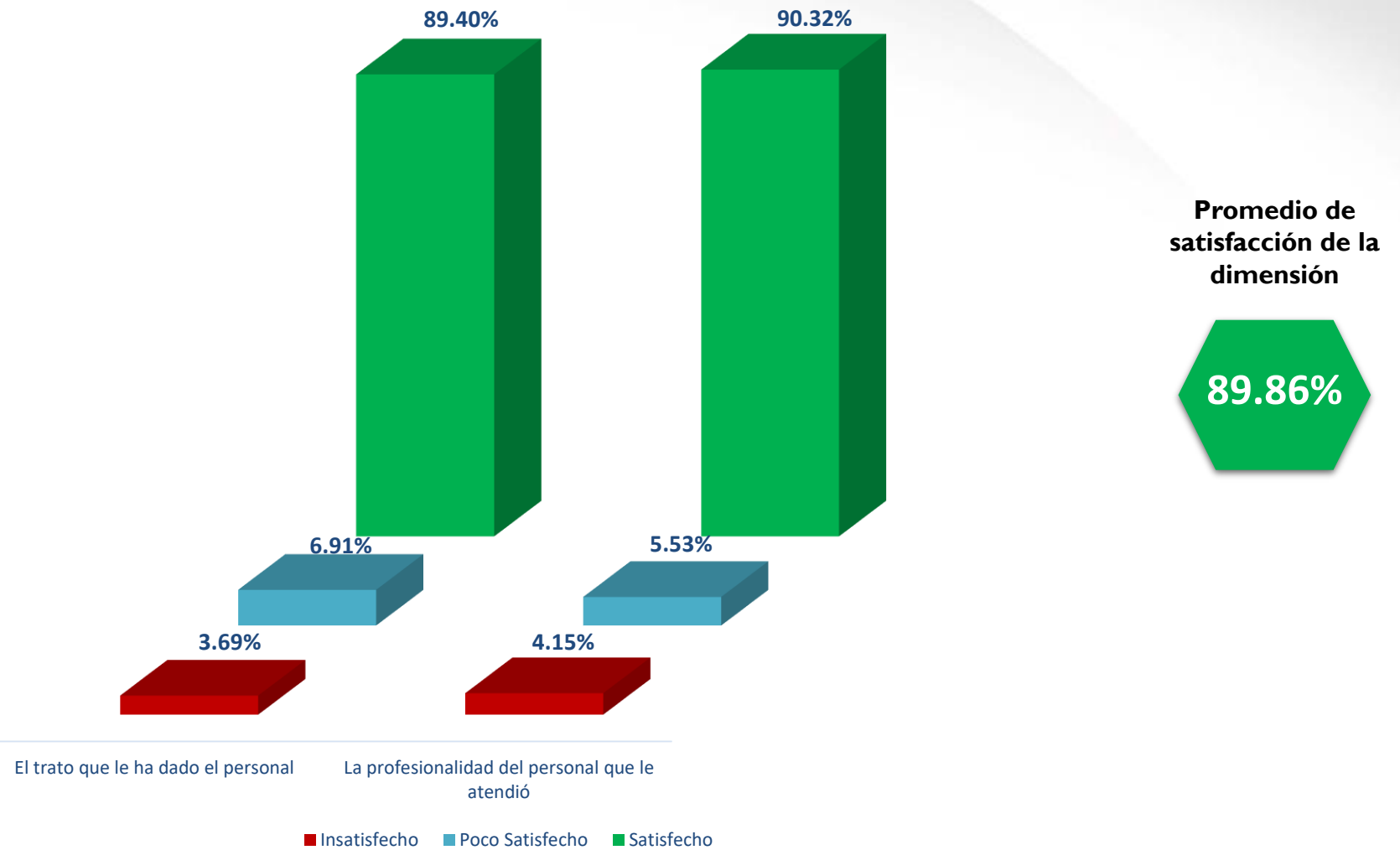


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

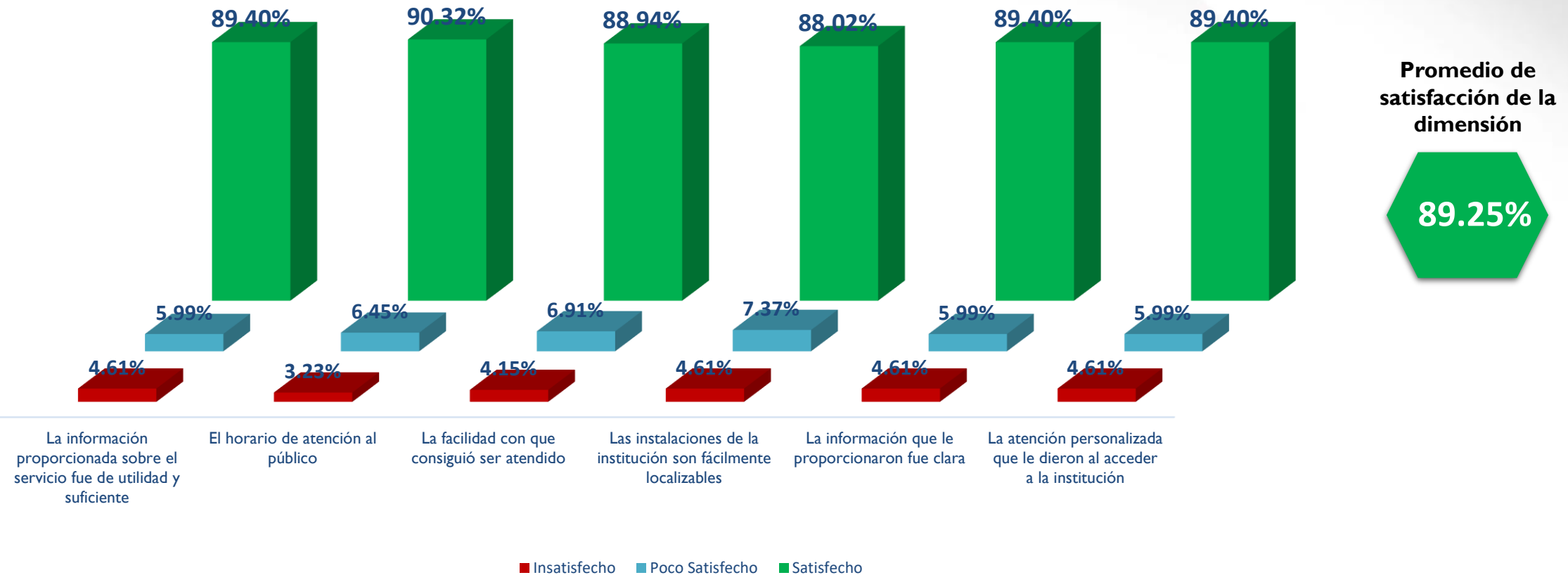
Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

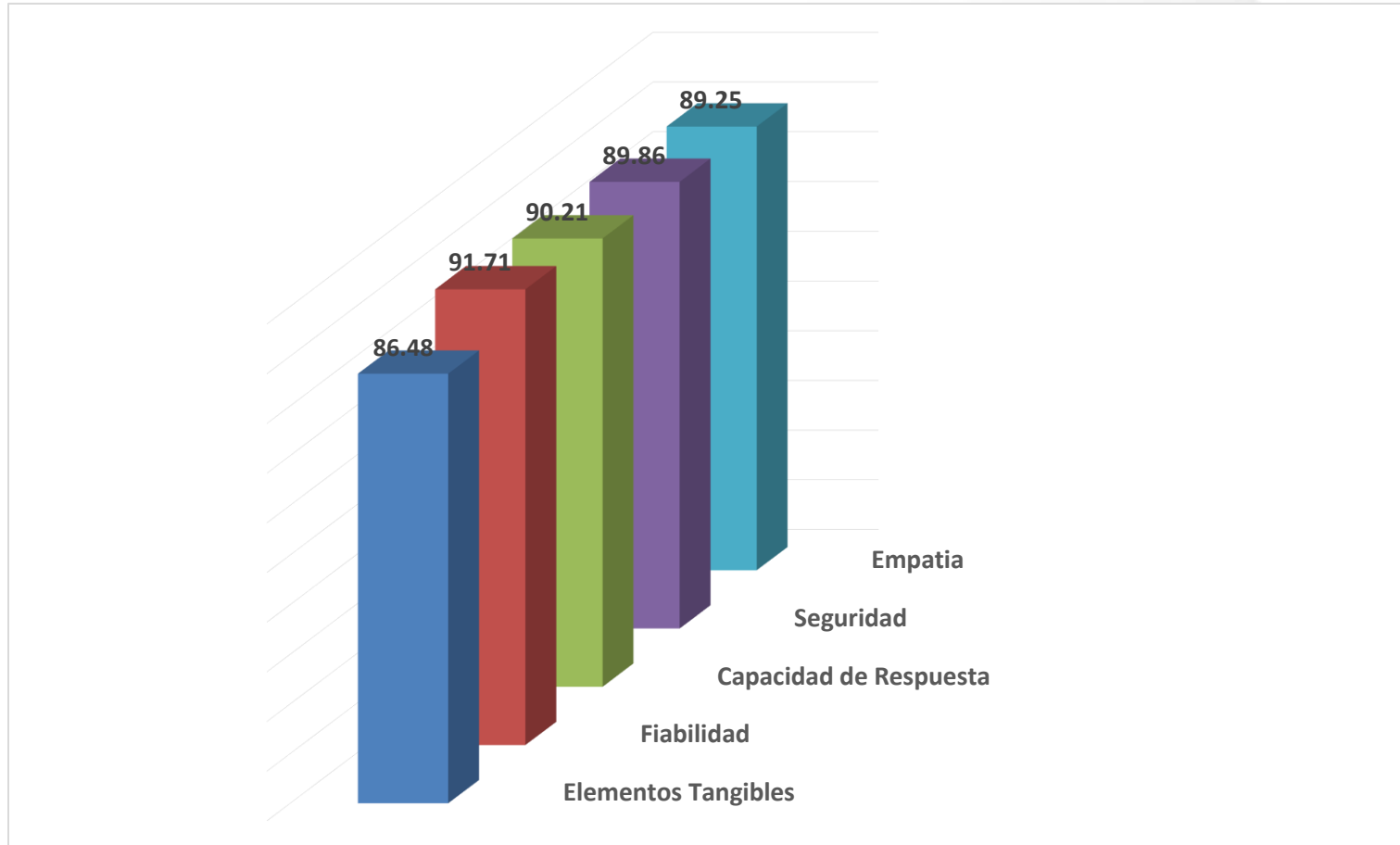


## DIMENSION: EMPATIA





## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de  
satisfacción

89.50%

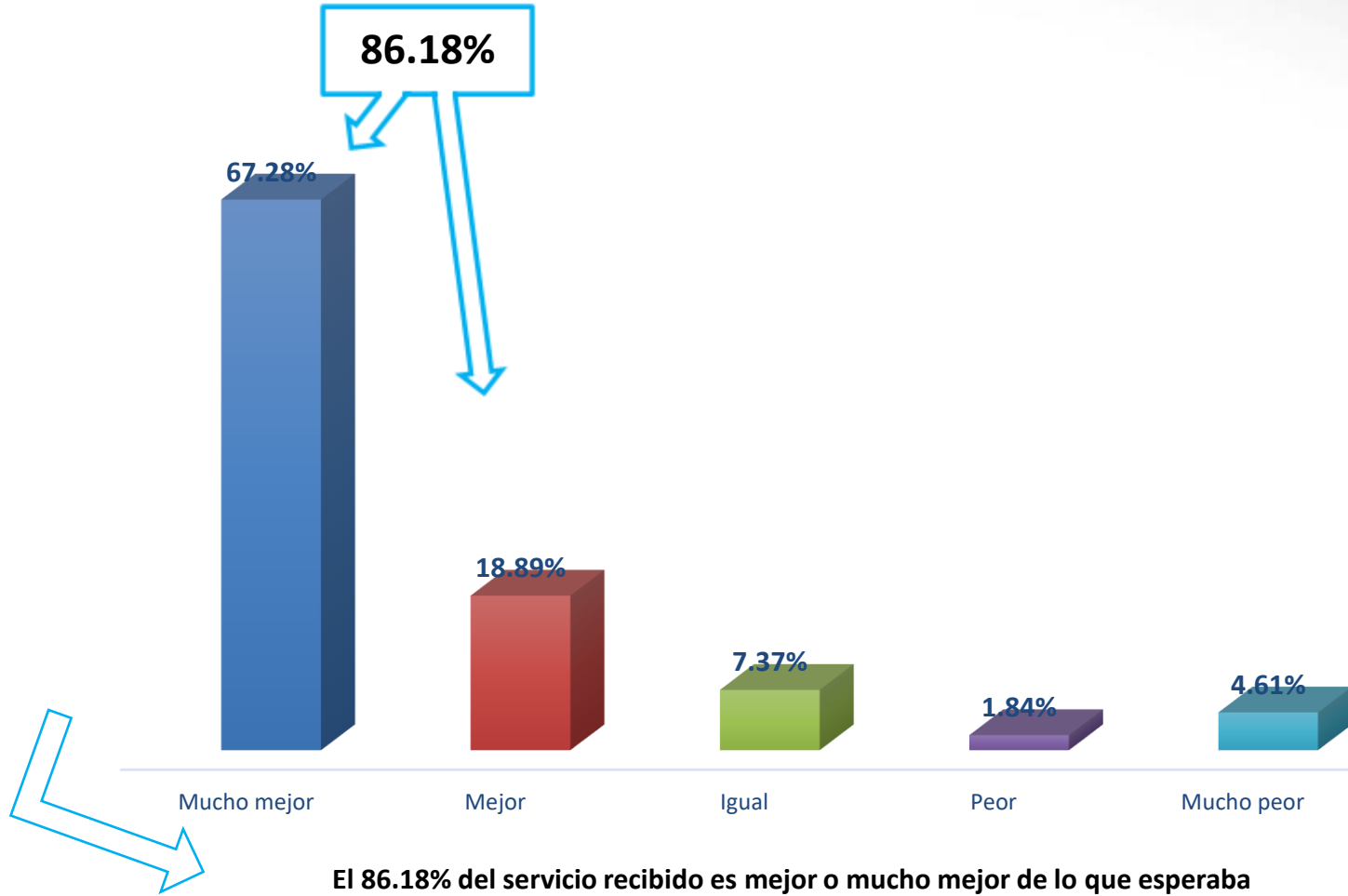
Expresado en %

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



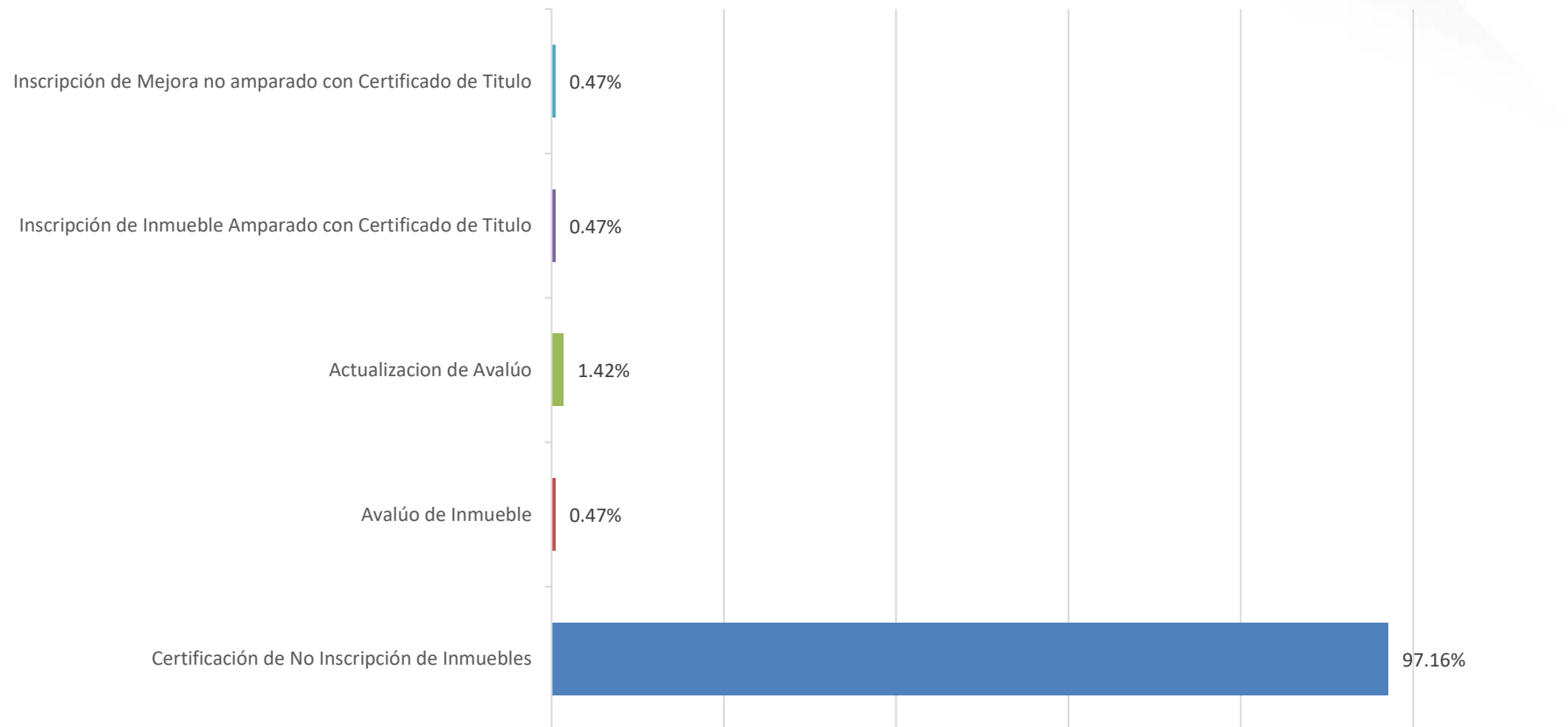
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



# Encuestados en servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

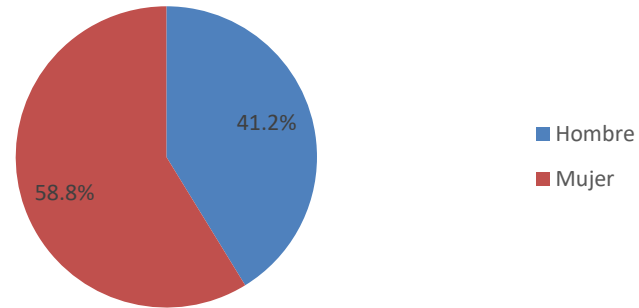


Total, de respuestas:  
261

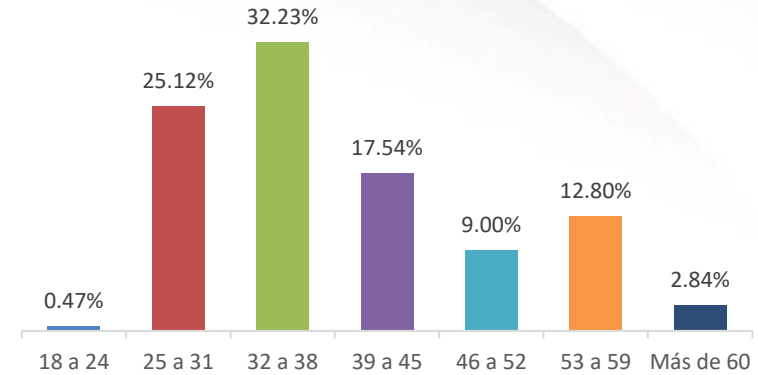


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

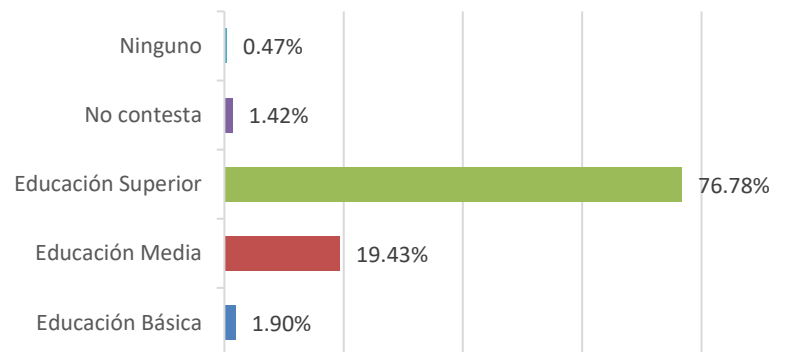
Sexo



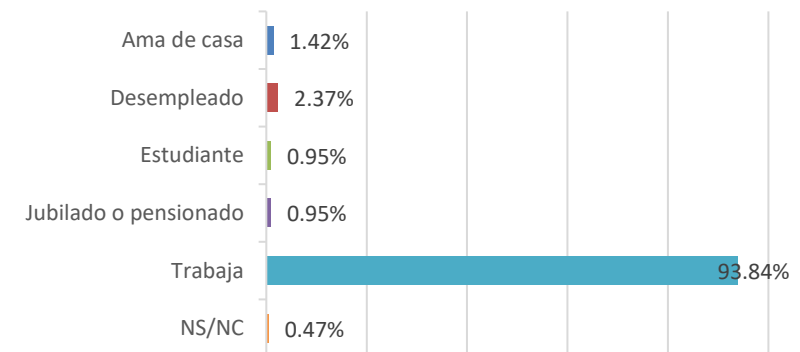
Edad



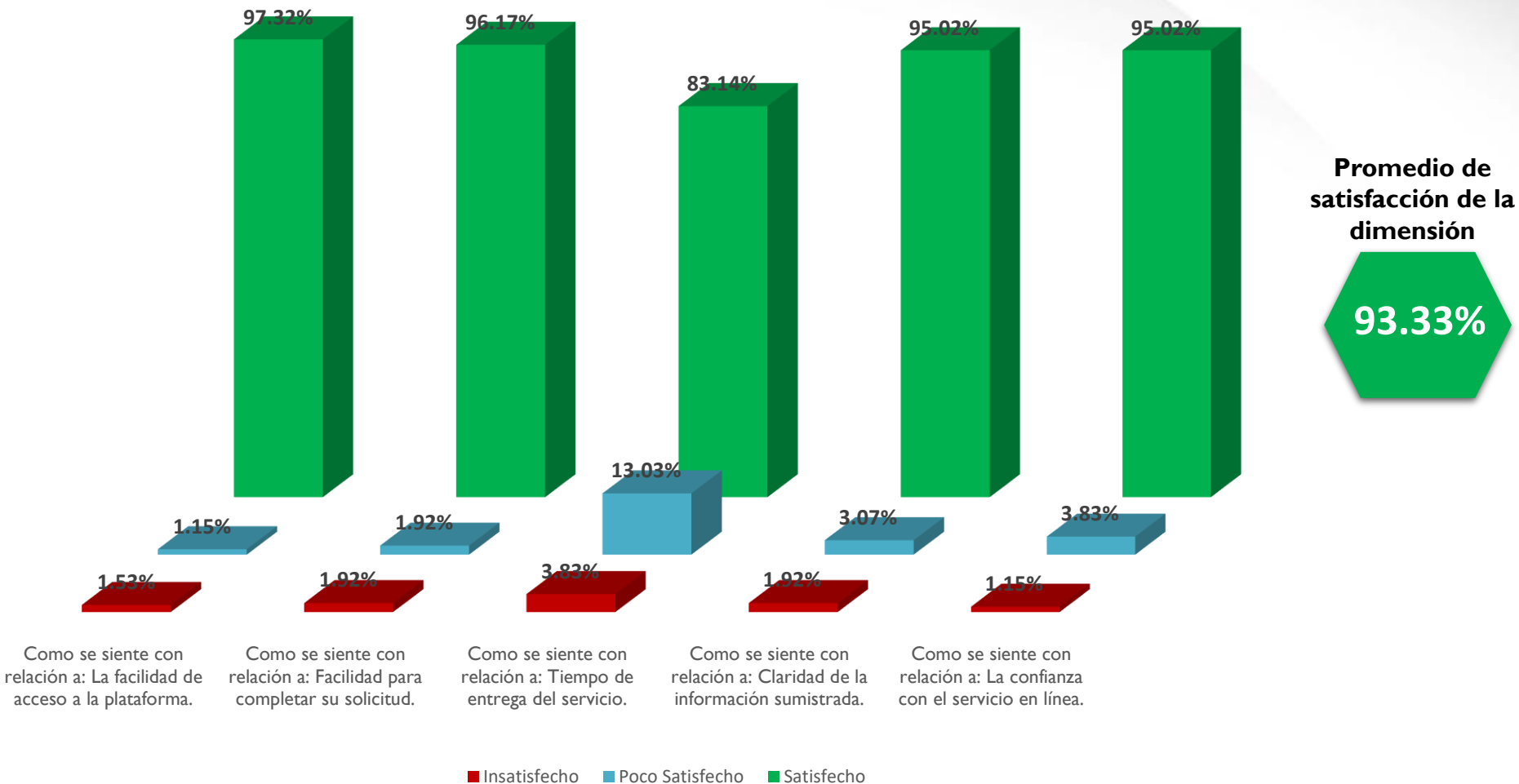
Ultimo grado alcanzado



Situación en que se encuentra actualmente?

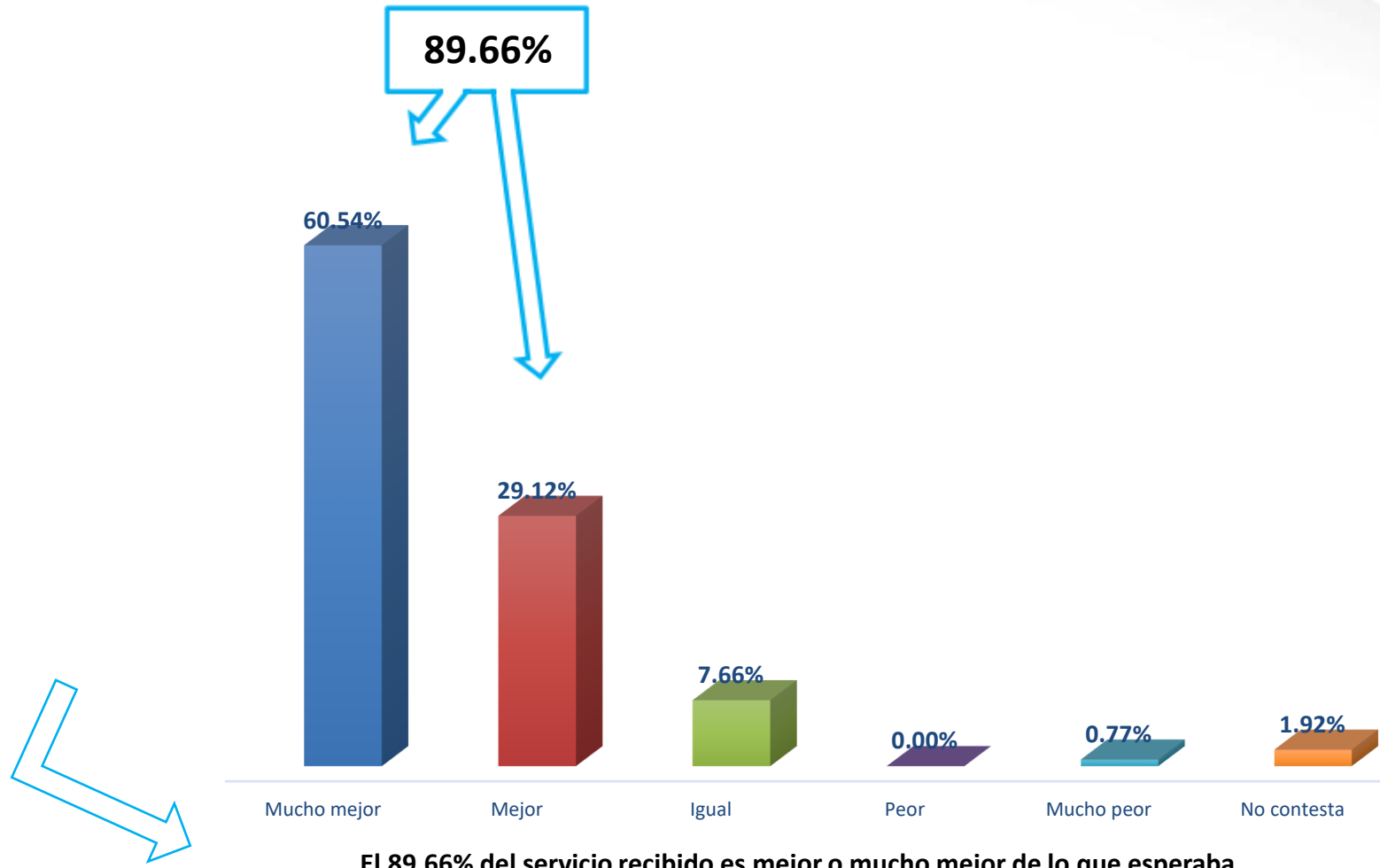


# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS / USUARIOS INSTITUCIONALES)



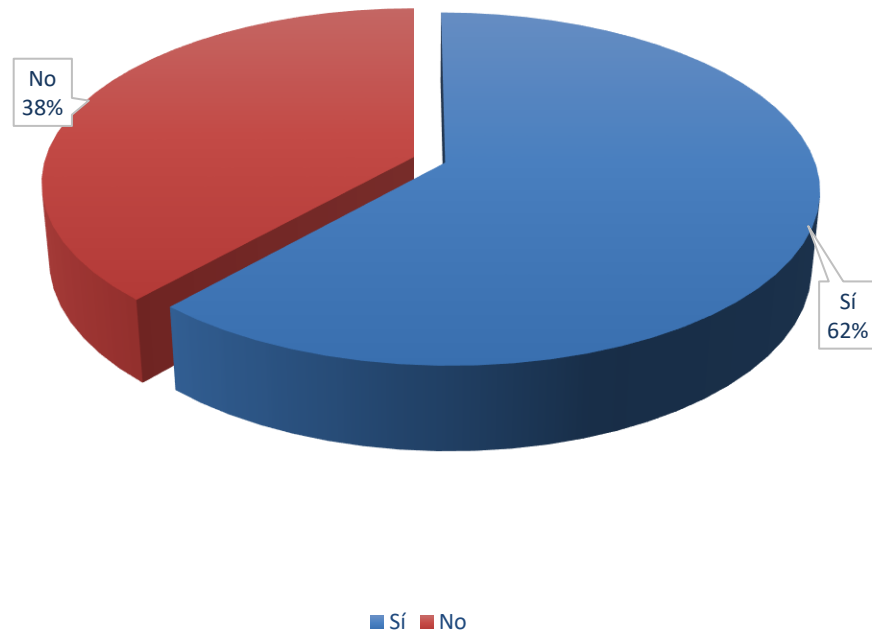
# SERVICIO ESPERADO

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



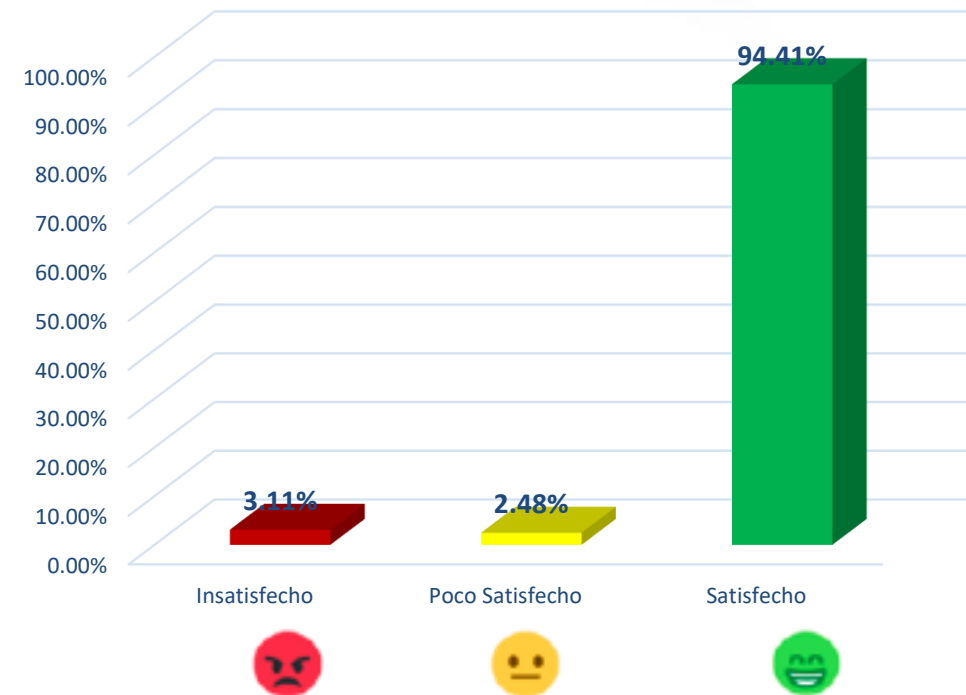
# SOPORTE EN LINEA

## Soporte en Línea



Base: 100% Total muestra

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



Base: 62%





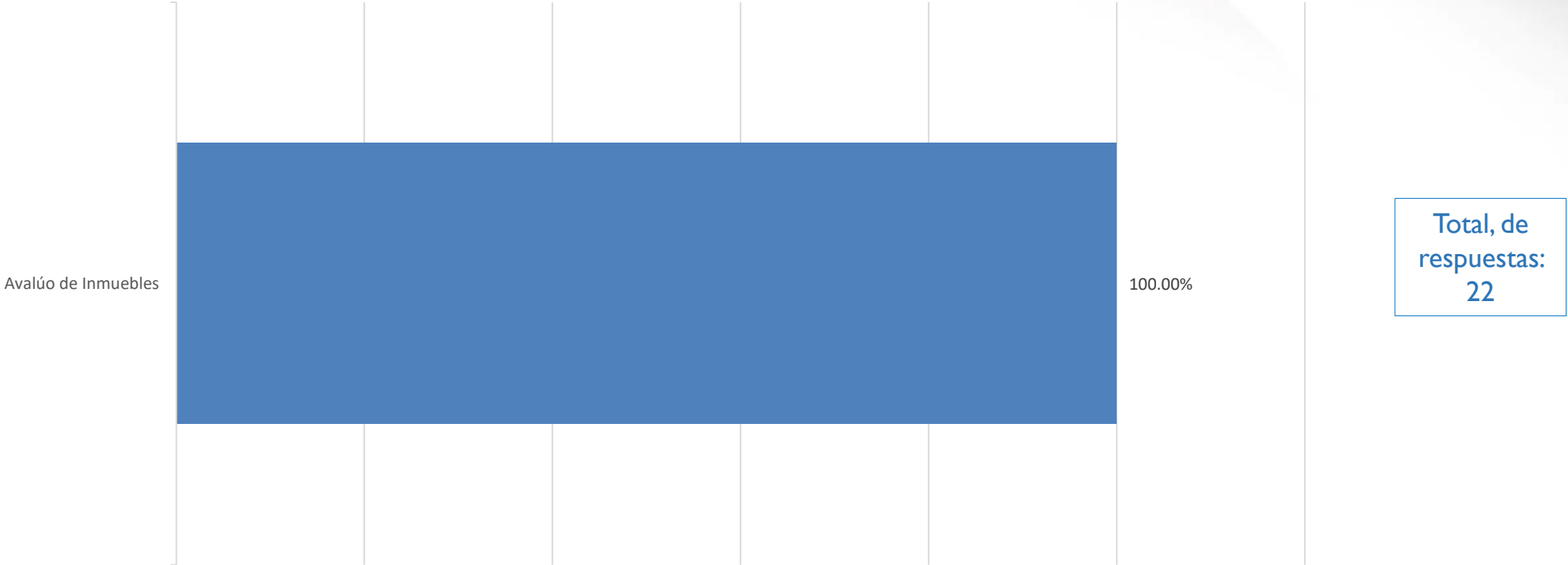
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios externos (Instituciones)



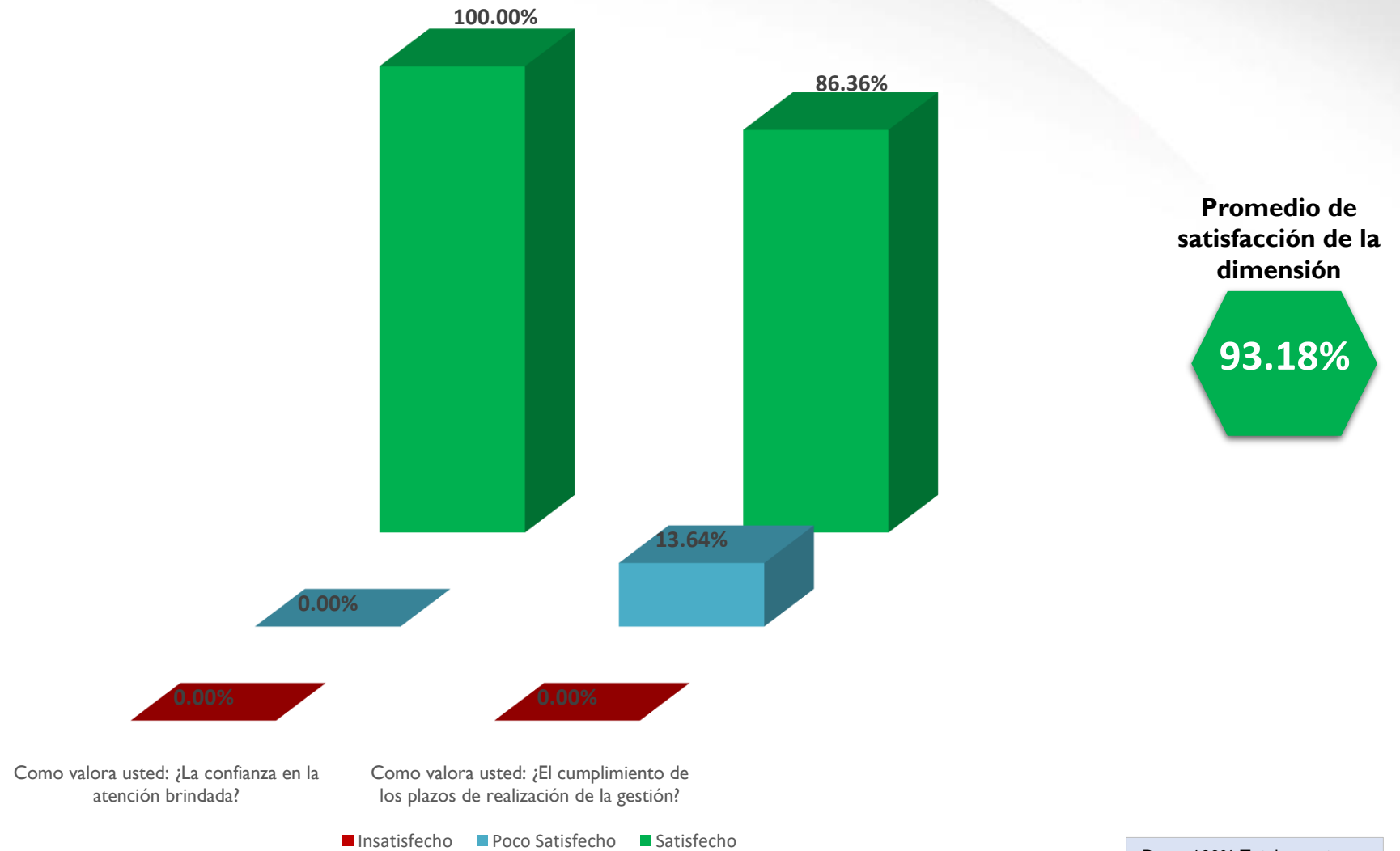
# Encuestados en servicios a instituciones (externos)

Porcentaje de respuesta

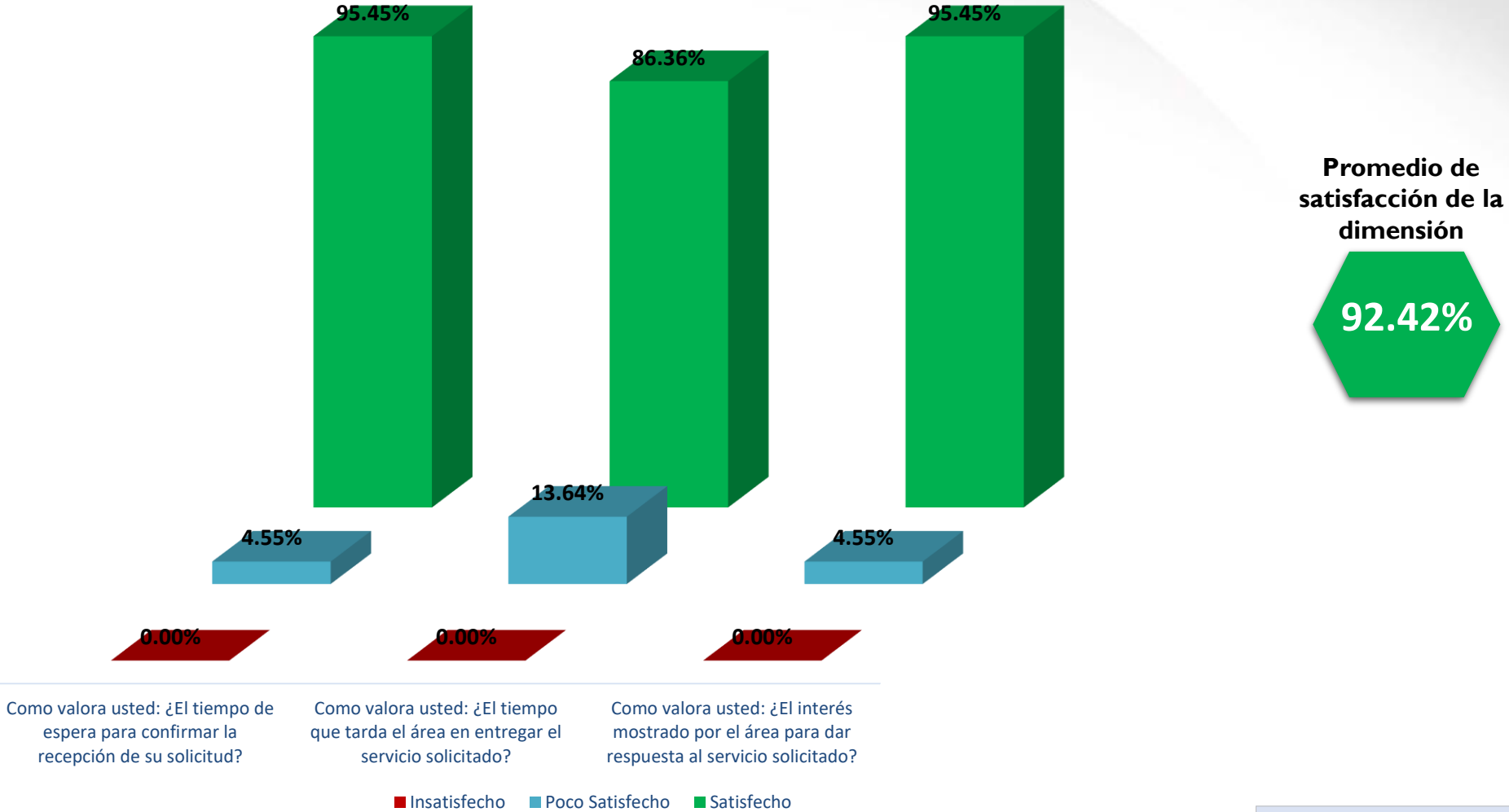
Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



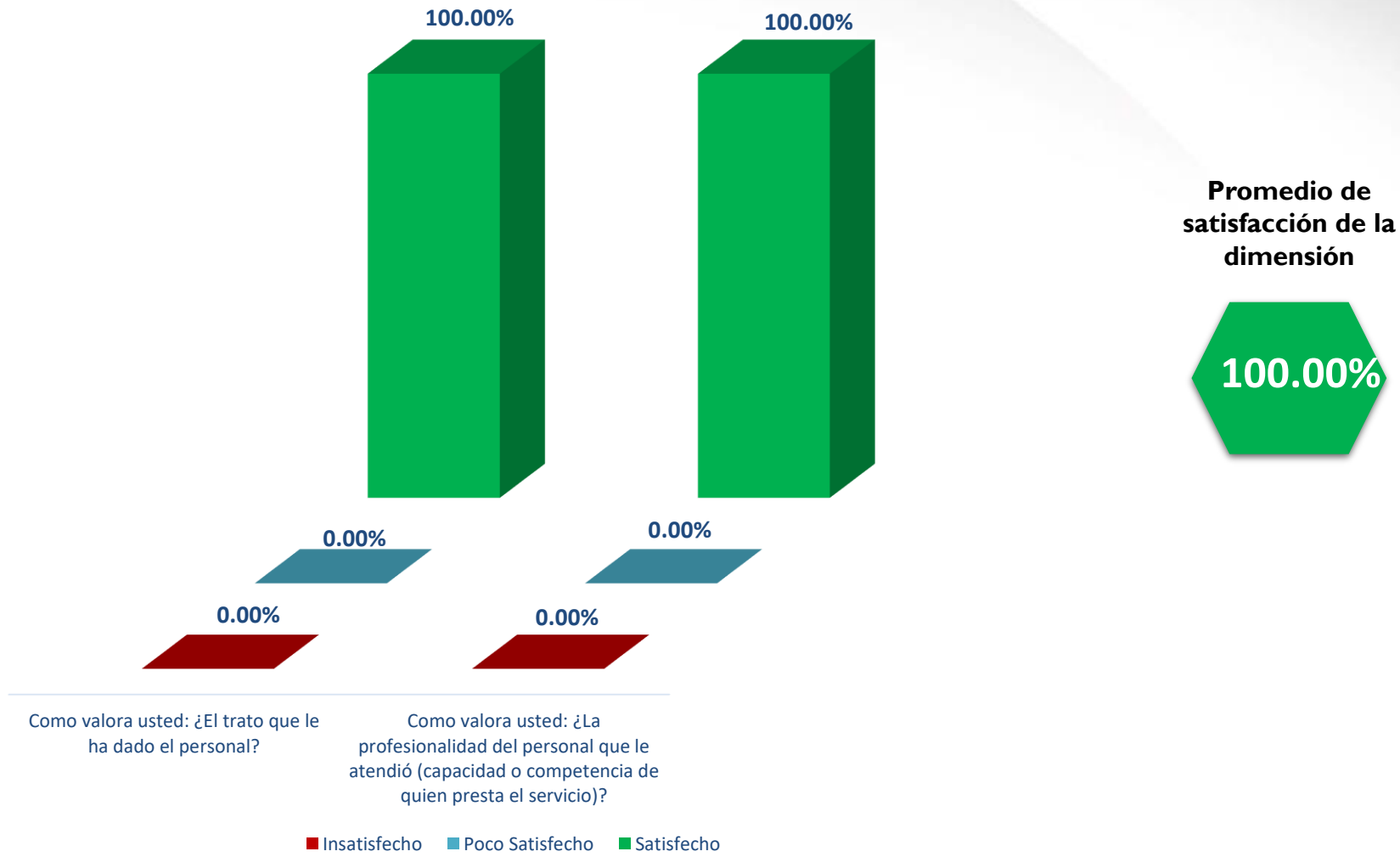
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



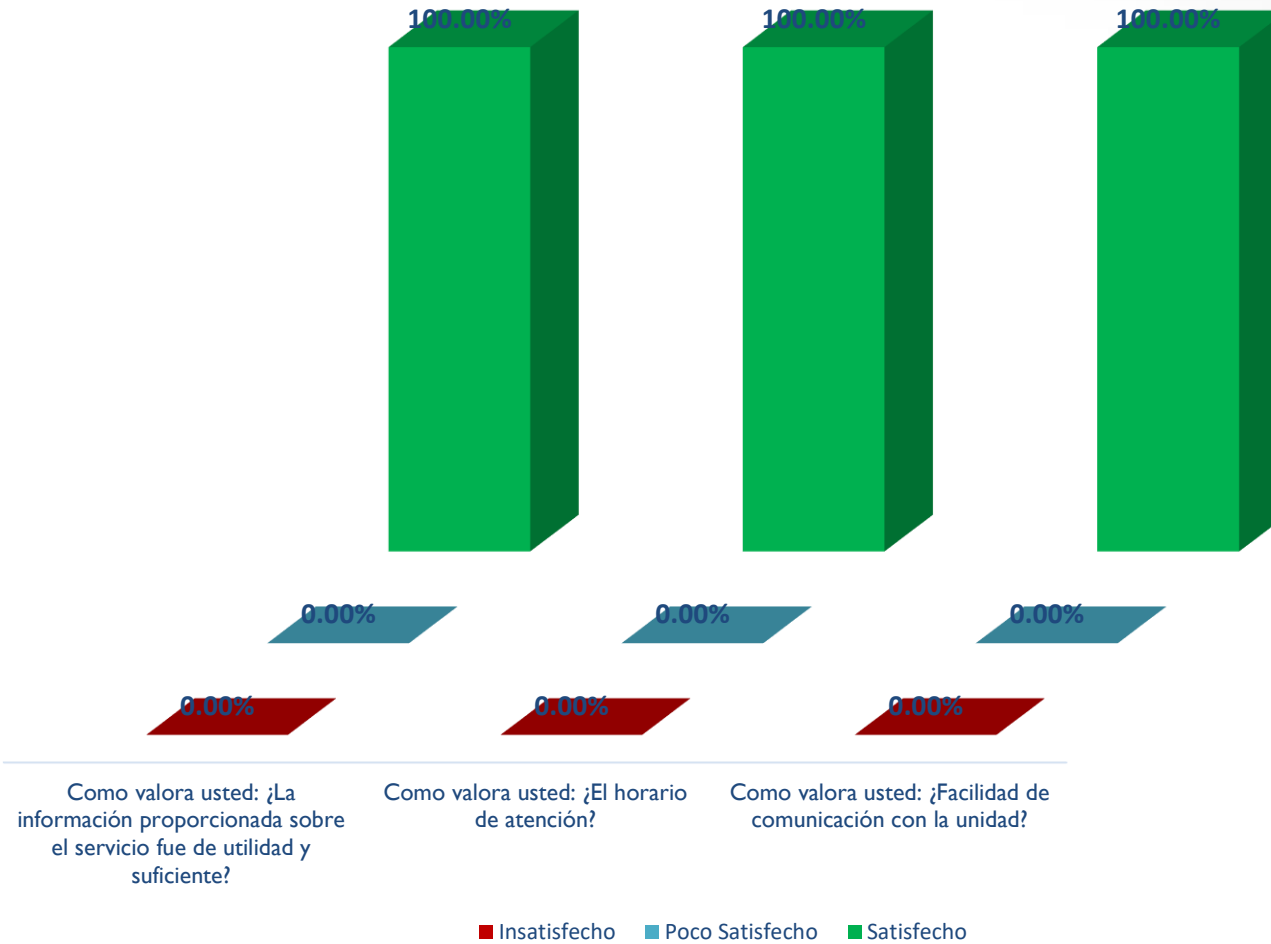
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



## DIMENSIÓN: SEGURIDAD SEGURIDAD



## DIMENSION: EMPATIA



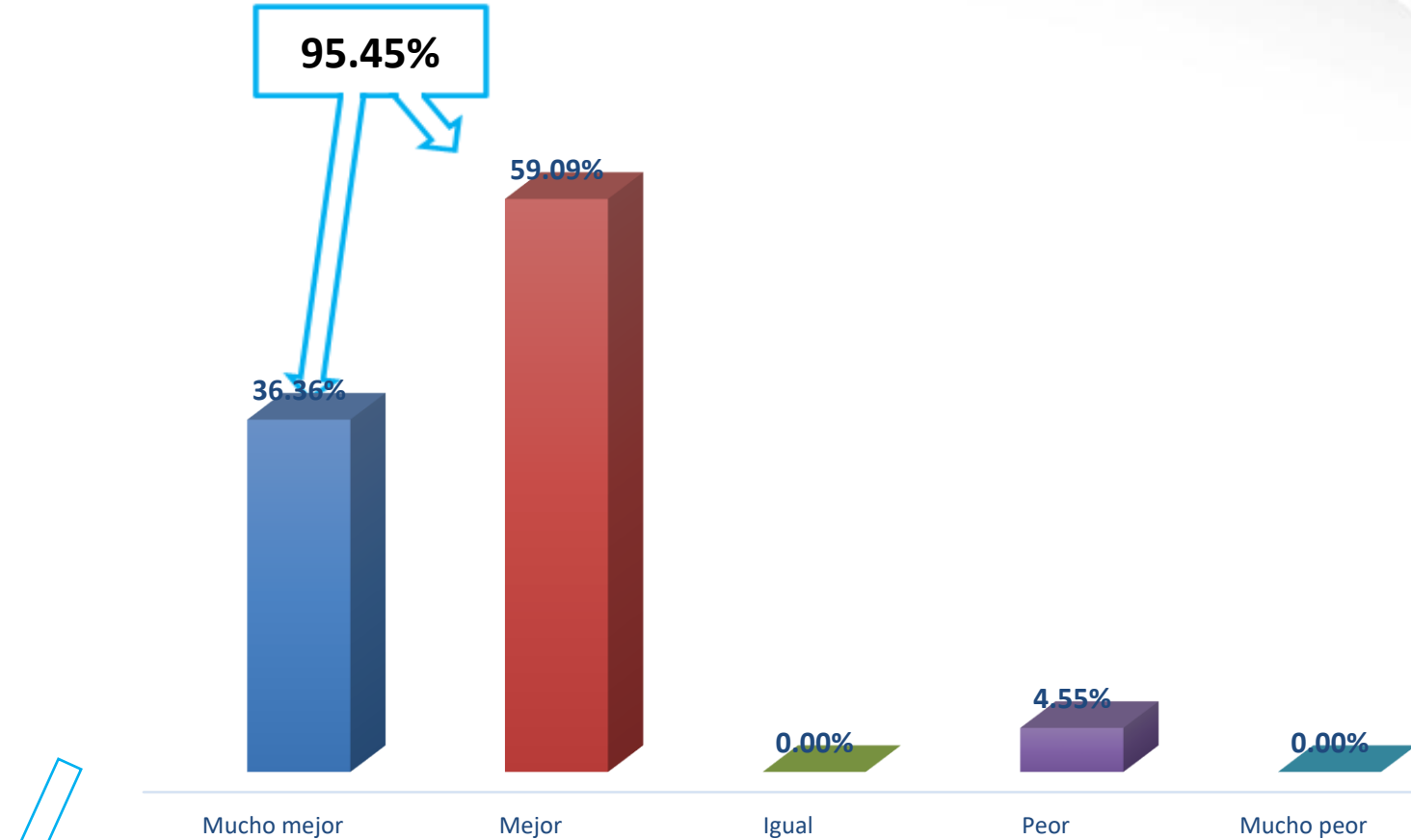
Promedio de satisfacción de la dimensión

100.00%



# SERVICIO ESPERADO

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

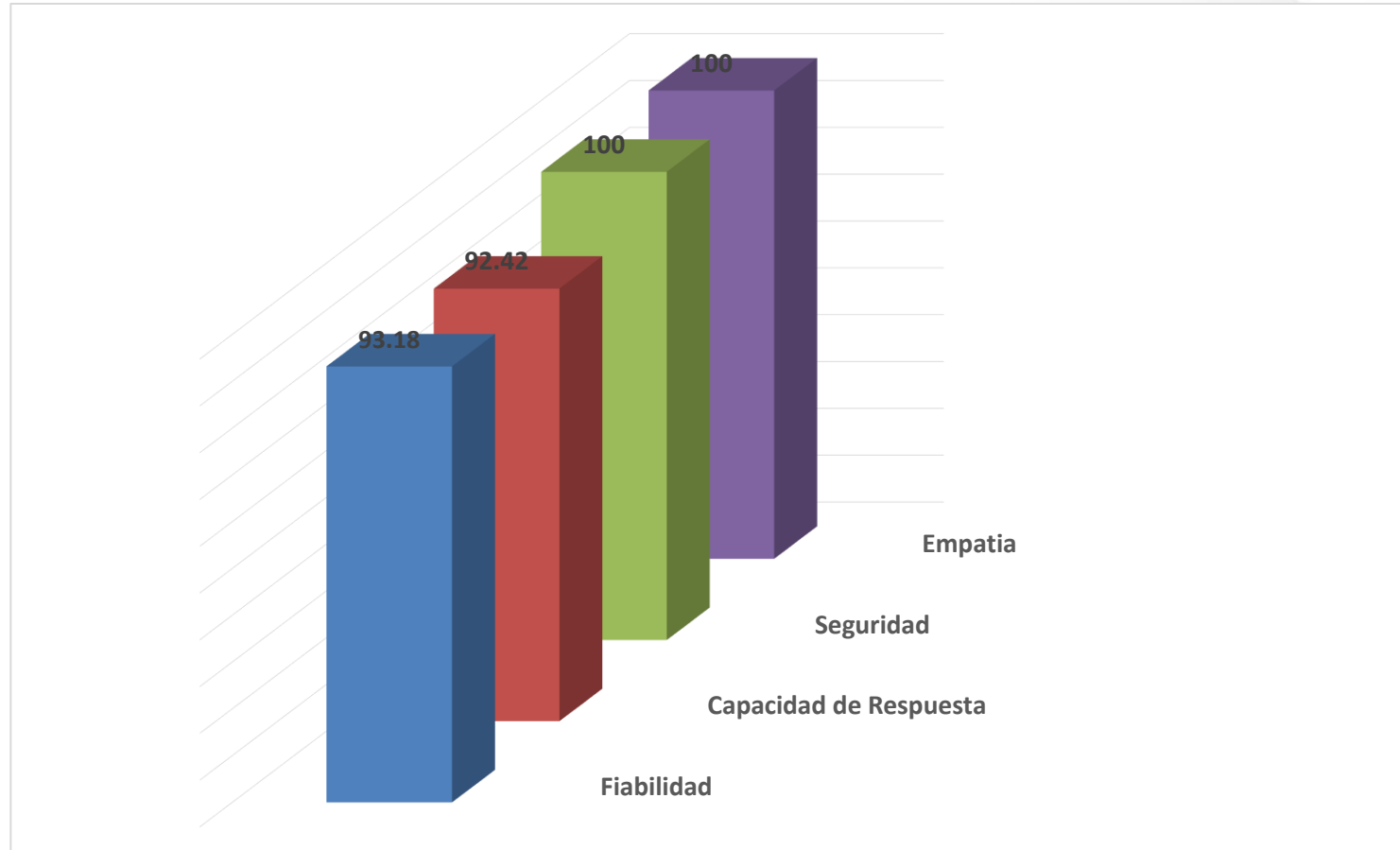


El 95.45% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS (A INSTITUCIONES)



Promedio de satisfacción

96.40%

Expresado en %

Base: 100% Total muestra





# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

## Expectativa de usuarios

Promedio de satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

89.50%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

93.33%

Promedio de Satisfacción de servicios Externos (a Instituciones)

96.40%

93.08%

El 93.08% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN DGCN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	La correcta identificación de las áreas que prestan servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocación de carteles que permitan identificar de manera más ágil cada área de servicio.</li> </ul>	Julio	Diciembre	Departamento Administrativo y Financiero, Departamento de Recursos Humanos
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	Mejorar la percepción con relación al tiempo de entrega de los servicios.	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios.			Departamento de Recursos Humanos, Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios.			

