

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos  
ofrecidos por la Dirección General de Ética e Integridad  
Gubernamental  
Junio 2023**

# Índice

Introducción.....	3
Metodología.....	5
Dimensiones.....	6
Parámetros de valoración para la tabulación de datos.....	7
Resultados de satisfacción servicios institucionales.....	8
Promedio de satisfacción .....	15
Índice de satisfacción institucional .....	16



## Introducción

La dirección general de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) desempeña el rol de órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental.

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 asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la DIGEIG.

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 durante el periodo mayo 2023 - Junio 2023.

## Ficha técnica de servicios institucionales



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

### Ficha Técnica

Población	
Promedio de Servicios a usuarios institucionales: 186	
Ámbito	
Sede de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	
Muestra	
Error general 5% y Nivel de confianza 95% se determinó una muestra para los servicios institucionales de 186 encuestas.	
Resultados Servicios Virtuales	
Asesoría a las CIGCN.	121
Acompañamiento para la conformación de CIGCN.	37
Asesoría en temas de ética e integridad.	23
Capacitación en ética e integridad.	5
Total	186
Método Utilizado	
Formulario electrónico y Correo	
Fecha de Levantamiento	
Desde mayo 2023, hasta junio 2023	
Área Responsable	
Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión	
Responsable del levantamiento de la información	
Yeudy Maldonado	
Responsable de procesar la información	
Emmanuel Lora	



Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Metodología

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



Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Dimensiones

### 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

### 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

### 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

## 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

7-10



Poco satisfecho

4-6



Insatisfecho

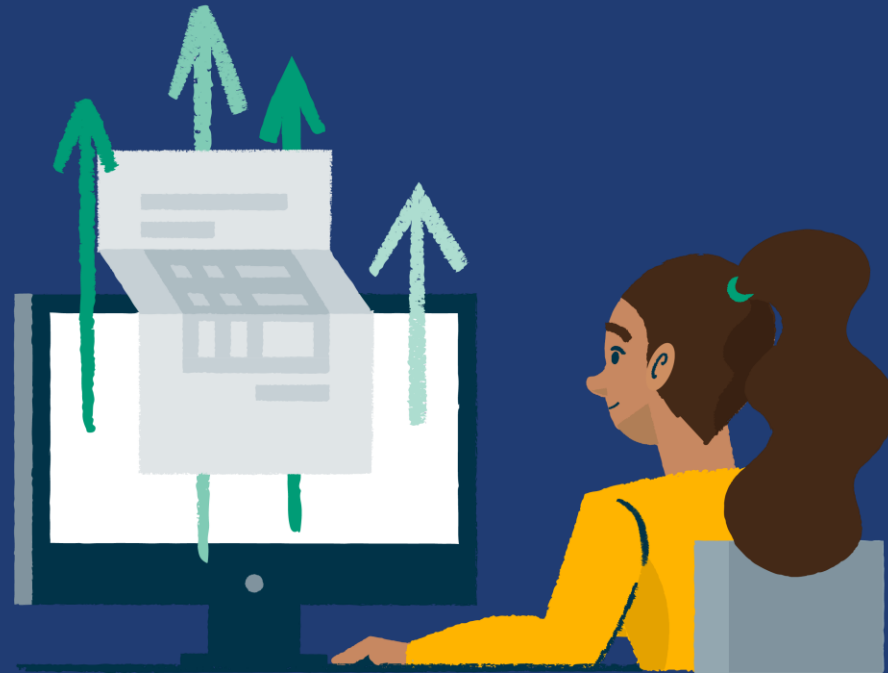
0-3





DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios institucionales





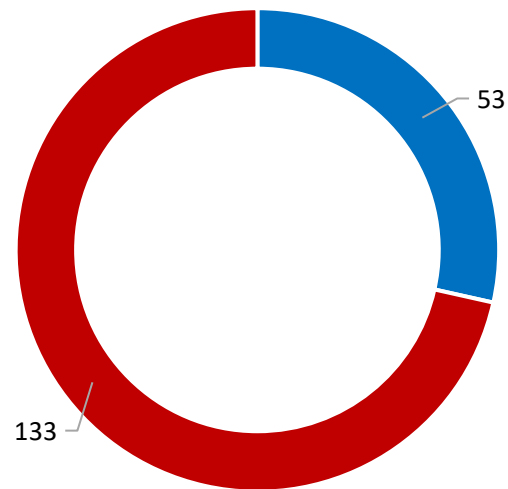


Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

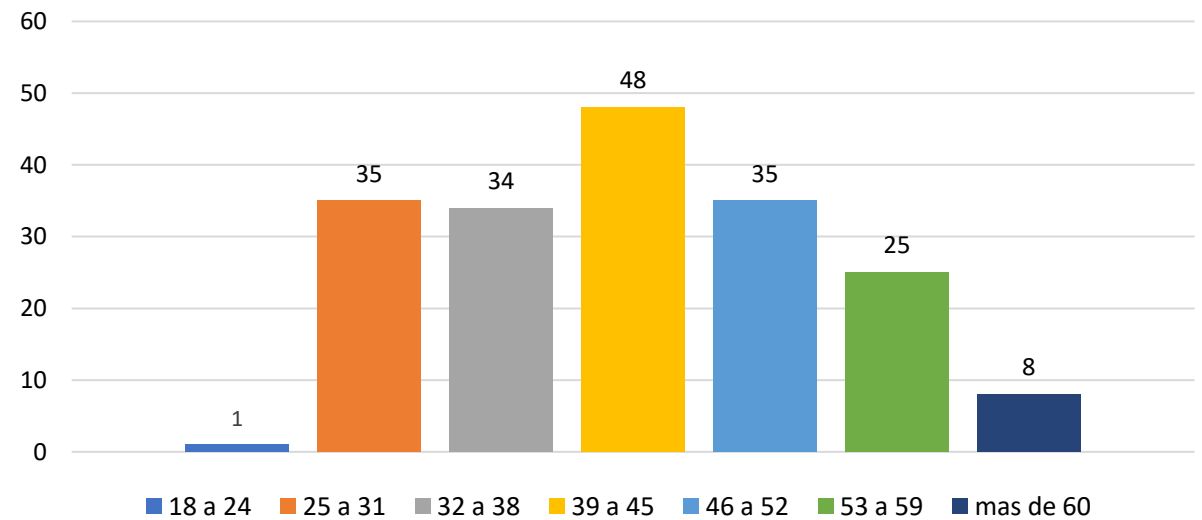
## Perfil del encuestado en servicios institucionales

### Sexo de los encuestados



■ Sexo Masculino  
■ Sexo Femenino

### Rangos de edad de los encuestados



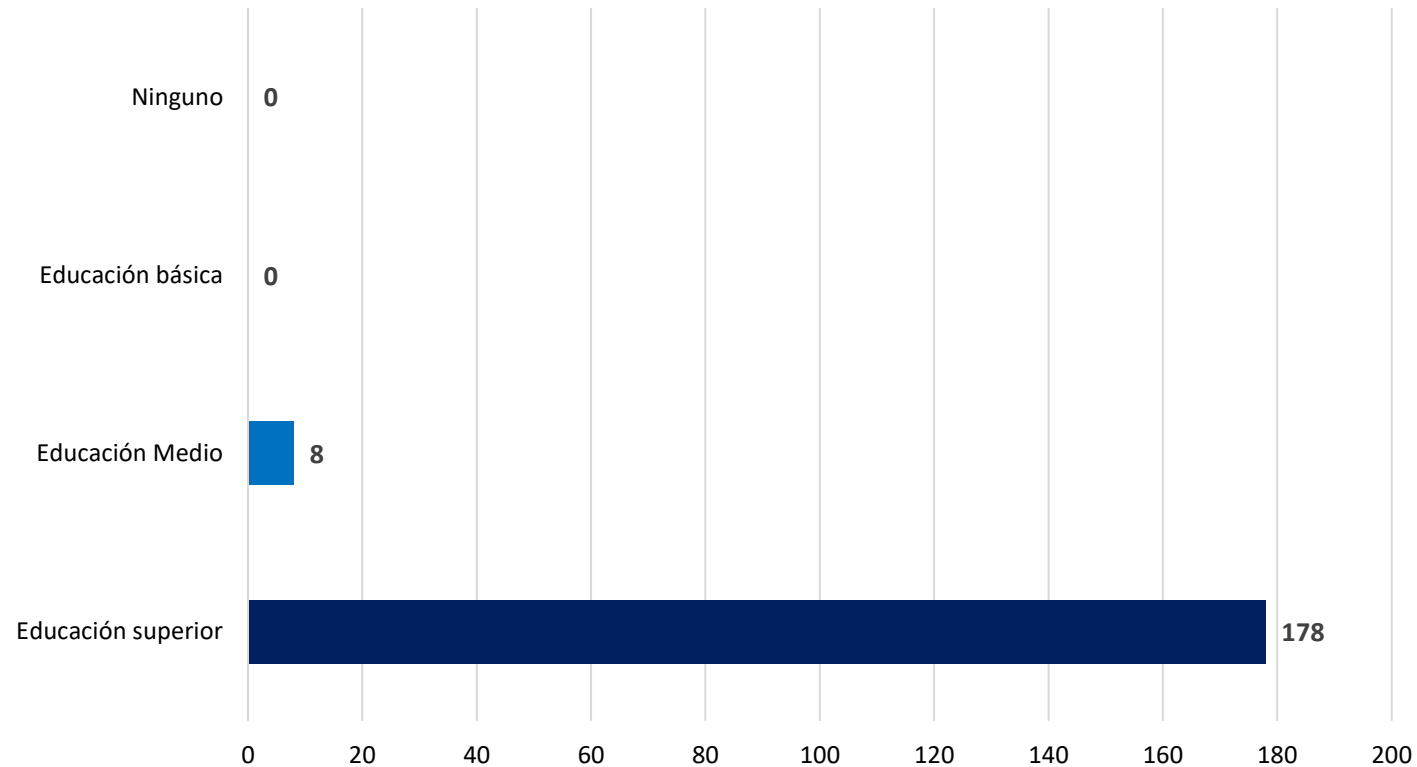


GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Perfil del encuestado en servicios institucionales

### Nivel académico de los encuestados (virtual)





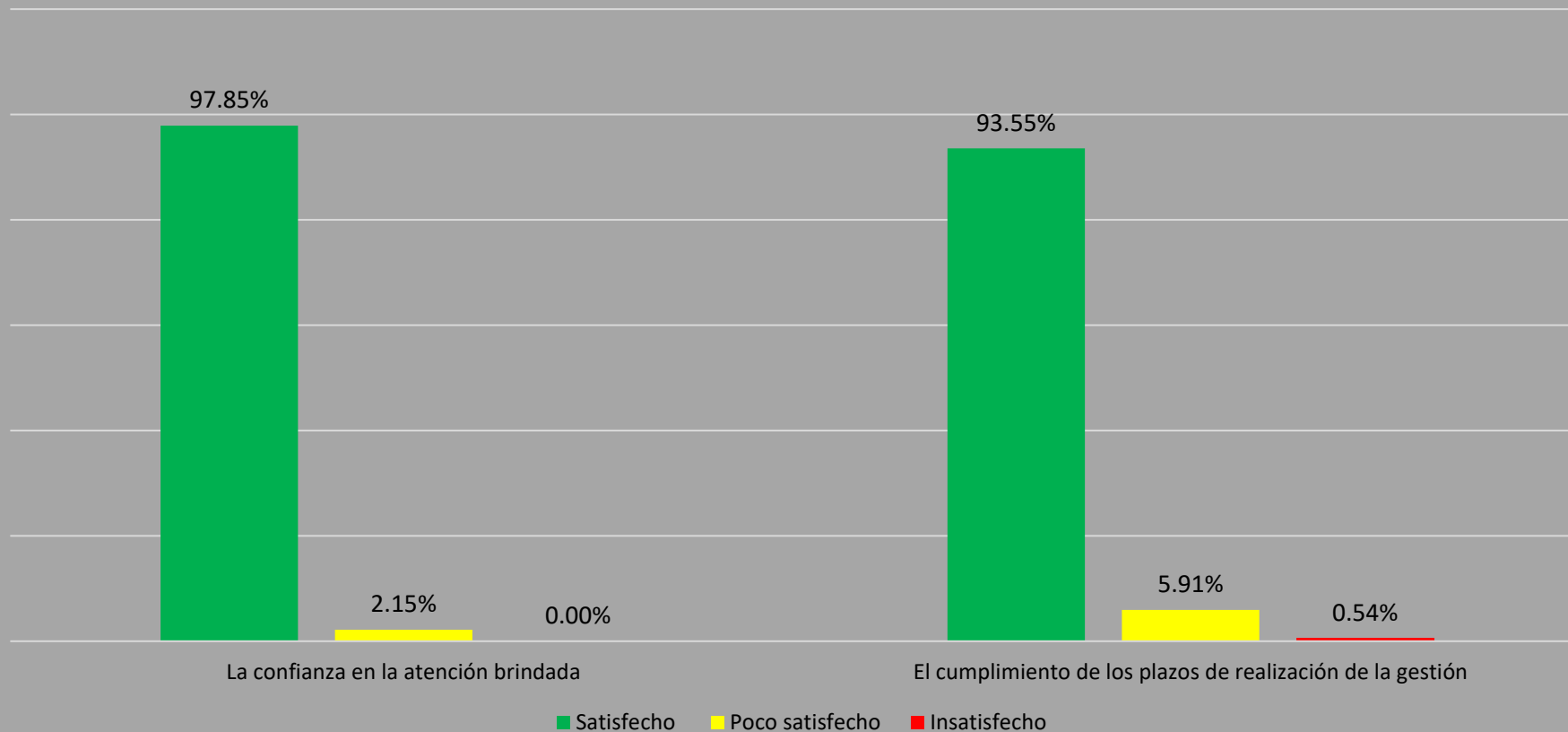
Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Aspectos evaluados en los servicios institucionales

Promedio de  
satisfacción: 95.70%

### Fiabilidad



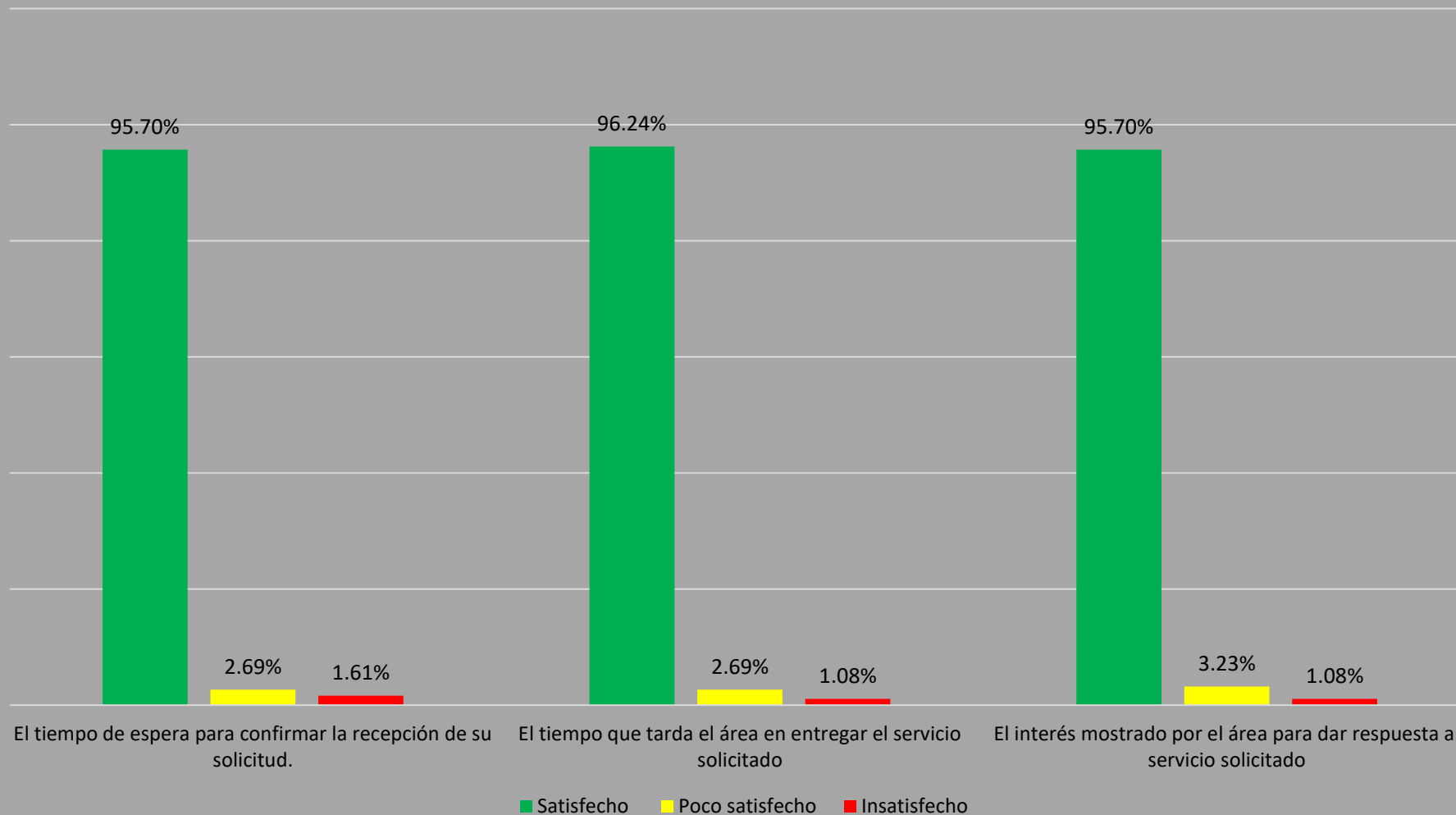


Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

### Capacidad de respuesta

Promedio de  
satisfacción: 95.88%



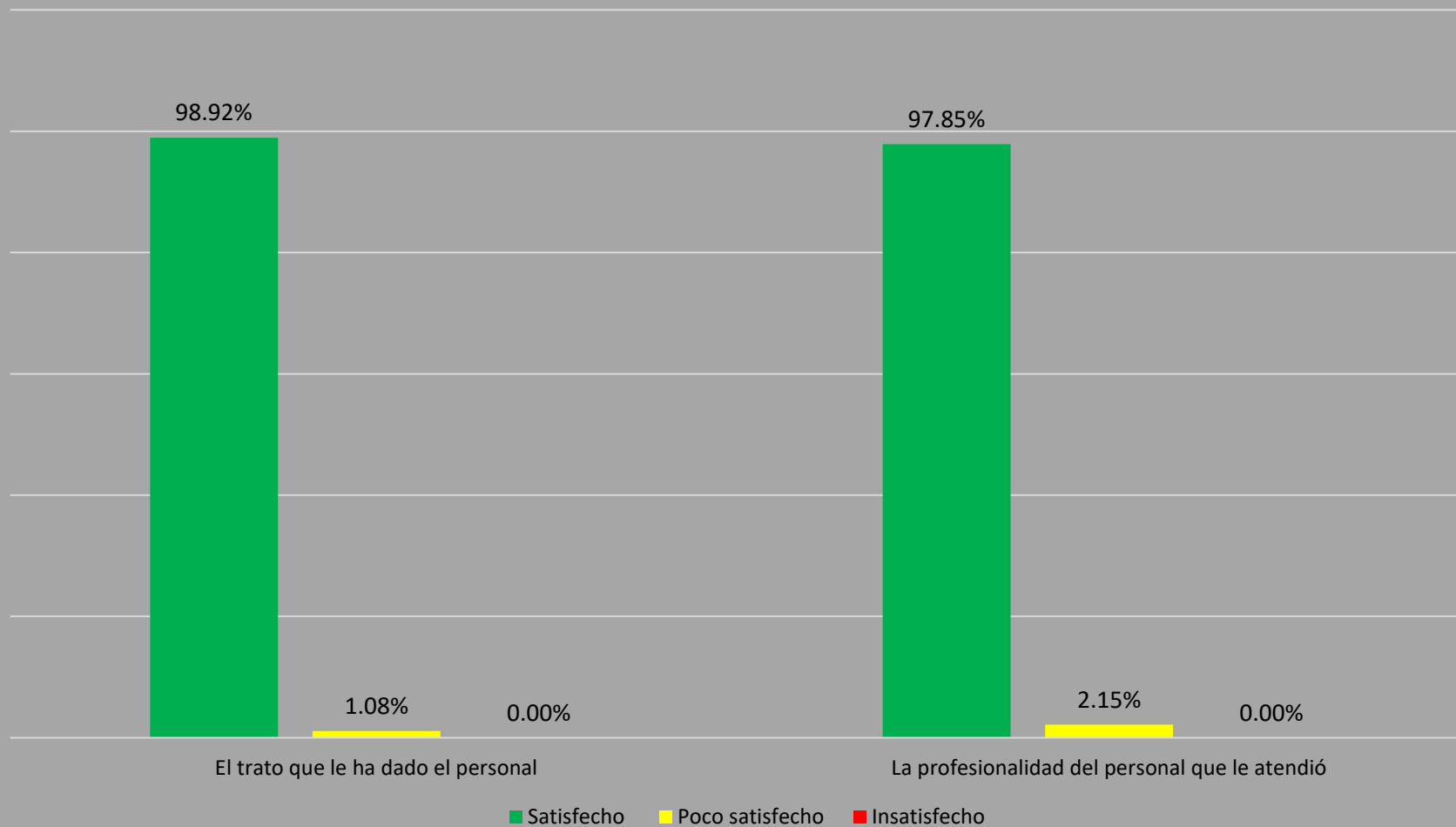


Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Promedio de  
satisfacción : 98.39%

## Seguridad



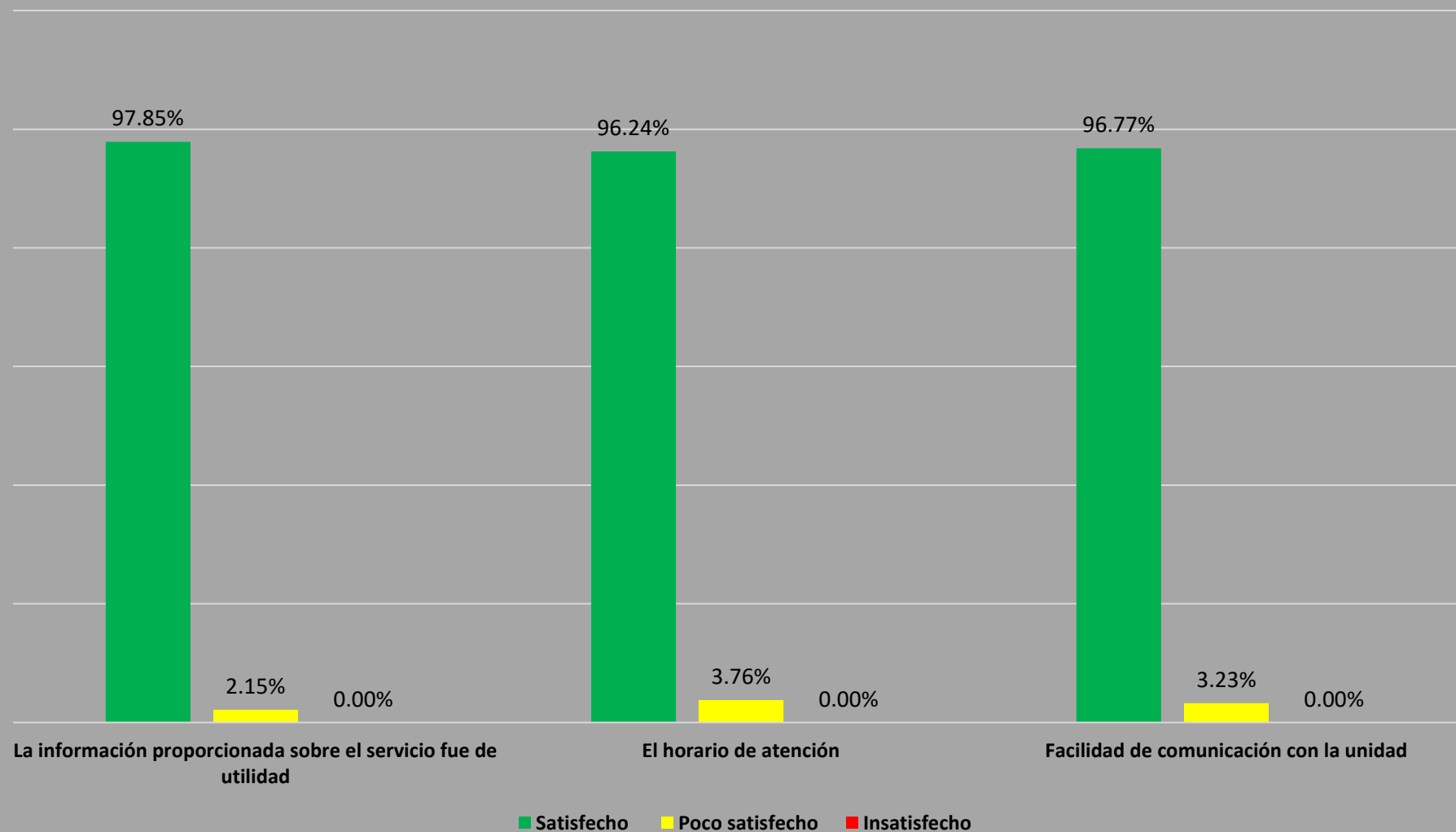


Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Promedio de  
satisfacción : 96.95%

## Empatía





Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

97.00%

Índice General de satisfacción



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Plan de Acción DIGEIG 2023

Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Capacidad de respuesta	Cumplir con los plazos establecidos	Verificar y eficientizar el tiempo acordado para confirmar la solicitud de recepción de solicitudes por parte de los clientes, a través de la simplificación de trámites.	1/8/2023	1/10/2023	Dirección de Planificación y Desarrollo
Empatía	Mejorar las capacidades de servicio al cliente	Fortalecer las habilidades de servicio del personal correspondiente mediante entrenamientos.	15/7/2023	30/10/2023	Dirección de Recursos Humanos