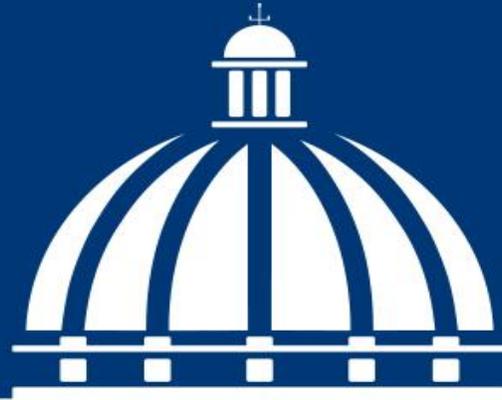


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Hacienda



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

Junio 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	7
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	9
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	22
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y EXPECTATIVA	30
PLAN DE ACCIÓN	33



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Hacienda como organismo rector de las finanzas públicas es el responsable de elaborar, ejecutar y evaluar la política fiscal, que comprende los ingresos, los gastos y el financiamiento del sector público, asegurando su sostenibilidad en el marco de la política económica del Gobierno y la Estrategia Nacional de Desarrollo.

La institución ofrece un catálogo de servicios dirigido a los ciudadanos tanto en modalidad presencial como virtual con la finalidad de atender sus necesidades en materia de exoneraciones, expedición de licencias, hidrocarburos, casinos y juegos de azar, renovación de fianzas y exequatur.

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 y presencial, durante el período *marzo – junio del 2023 en pro de la mejora continua de nuestro ministerio.



FICHA TÉCNICA

☐ **POBLACIÓN:** 2,350 servicios promedios/mes

☐ **ÁMBITO:** Área de atención ciudadana del Ministerio de Hacienda (Mesa de Entrada) y vía telefónica.

☐ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y en línea (vía telefónica).

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:**

- *Presencial: 22 de marzo 2022 – 07 Junio, 2022.
- *En línea: 22 de marzo - 07 de junio, 2022.

☐ **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión

* **Nota:** Se culminó posterior a la fecha de cierre establecida en la ficha técnica, debido a que nuestra área de atención ciudadana estuvo en remodelación de su estructura física durante unas semanas en los meses de abril y mayo. La situación fue notificada al MAP y se aprobó extender la aplicación de la encuesta hasta culminar la muestra establecida.



FICHA TÉCNICA

Continuación

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

SERVICIOS PRESENCIALES	Total Muestra calculada	Total Encuestas completadas
		134
Certificaciones de Registro de Bancas de Lotería	7	7
Inspección de Banca(s) de Apuestas Deportivas.	5	5
Renovación de contrato (Mensuales Bingos tradicionales por sillas/ electrónicos por máquinas)	7	7
Solicitud de Renovación de Fianza para operar como Agente de Aduanas	5	5
Solicitud de exequatur	39	40
Solicitud del crédito al ISR por inversión en sistemas de energía renovable	10	10
Solicitud de exoneración del impuesto sobre activos	9	9
Solicitud de exoneración del Impuesto al Patrimonio Inmobiliario.	12	12
Solicitud de exoneración del impuesto a la transferencia inmobiliaria (3%)	25	26
Solicitud de exoneración del Impuesto sobre la Renta	5	5
Solicitud de expedición de primera placa y matrícula de vehículos exonerados	10	10



FICHA TÉCNICA

Continuación

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

SERVICIOS VIRTUALES	Total Muestra calculada	Total Encuestas completadas
		177
Solicitud de emisión y renovación del carnet de exención de ITBIS a las Zonas Francas de Exportación	13	15
Solicitud de exoneración del ISC a los seguros	13	13
Solicitud de exoneración del ITBIS sobre compras locales (18%)	138	139
Solicitud de exoneración de impuestos aduanales	4	7
Solicitud de autorización de la exoneración de los impuestos de importación para las instituciones del Estado	4	4
Pago por Gastos Administrativos Ley 112-00 (GAL) Empresas Importadoras de combustibles	4	4
Pago por Renovación de Resolución (TASA UNICA) Empresas Generadoras de Electricidad	1	1



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 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

1. Elementos tangibles.
2. Fiabilidad / Eficacia / Innovación.
3. Capacidad de Respuesta.
4. Seguridad / Amabilidad.
5. Empatía / Accesibilidad.

PARÁMETROS DE VALORACIÓN

1. 0 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
2. 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
3. 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

ESCALA DE VALORACIÓN



Satisfecho 7-10.



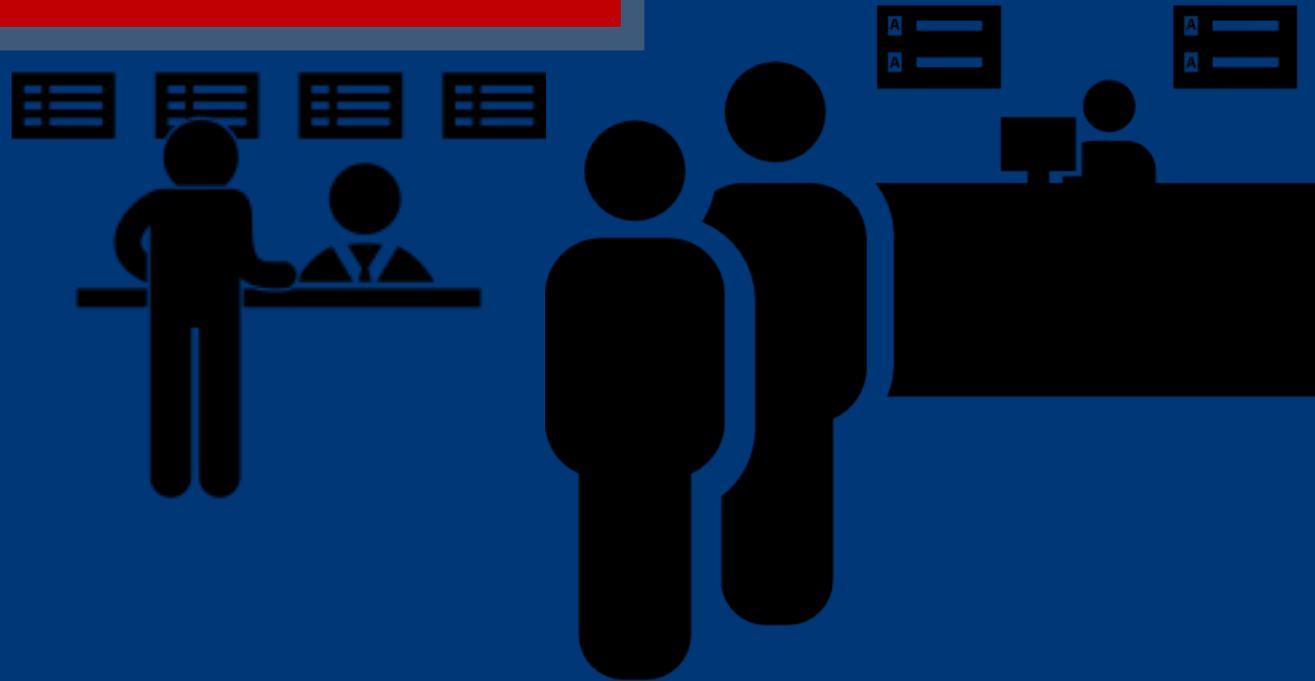
Poco satisfecho 4-6.



Insatisfecho 0-3.



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

Cantidad de respuestas

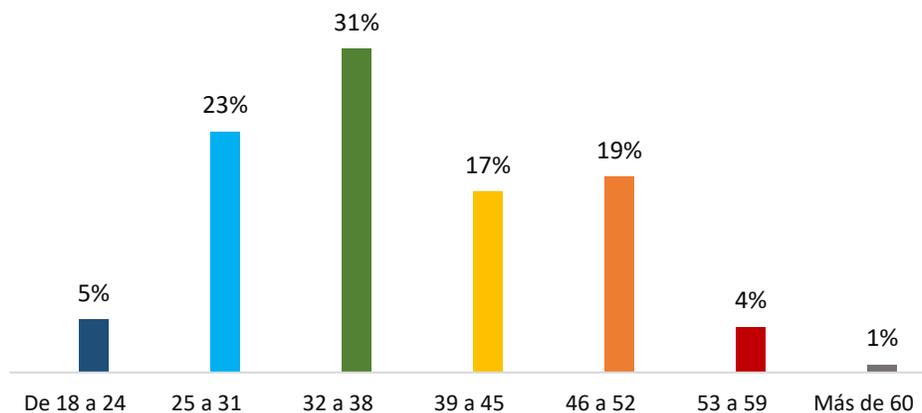


Total de
respuestas:
139

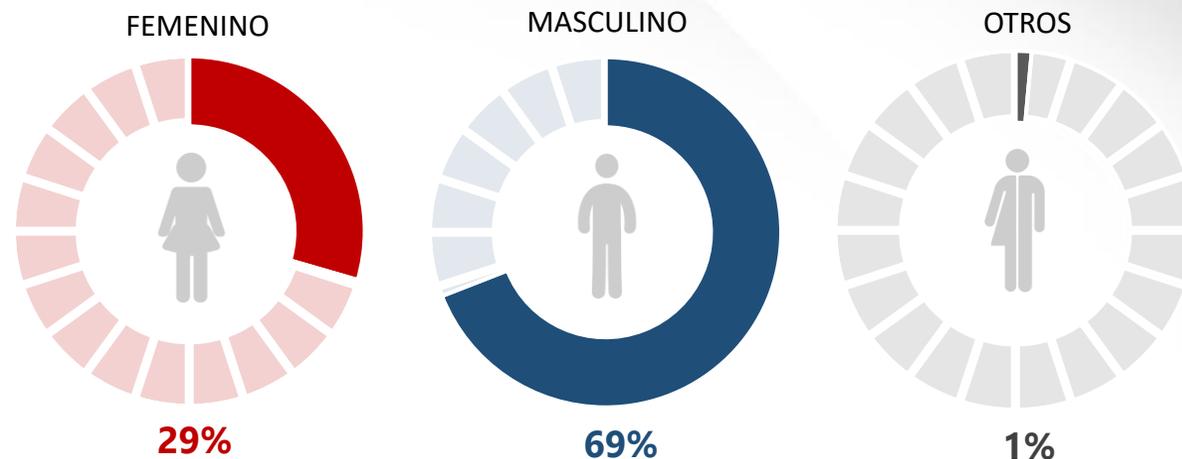


PERFIL DEL ENCUESTADO DE SERVICIOS PRESENCIALES

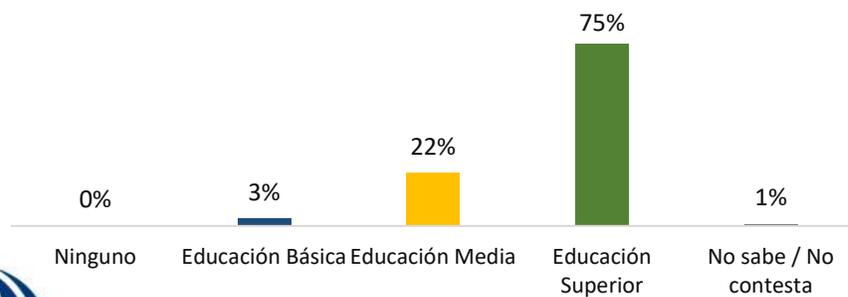
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



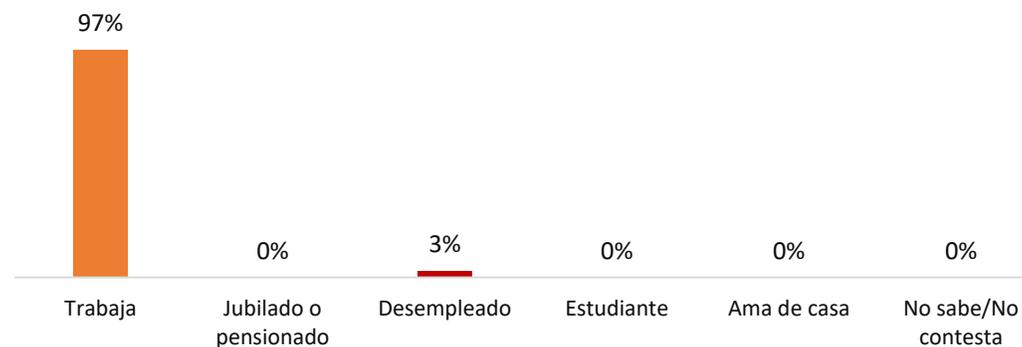
Género



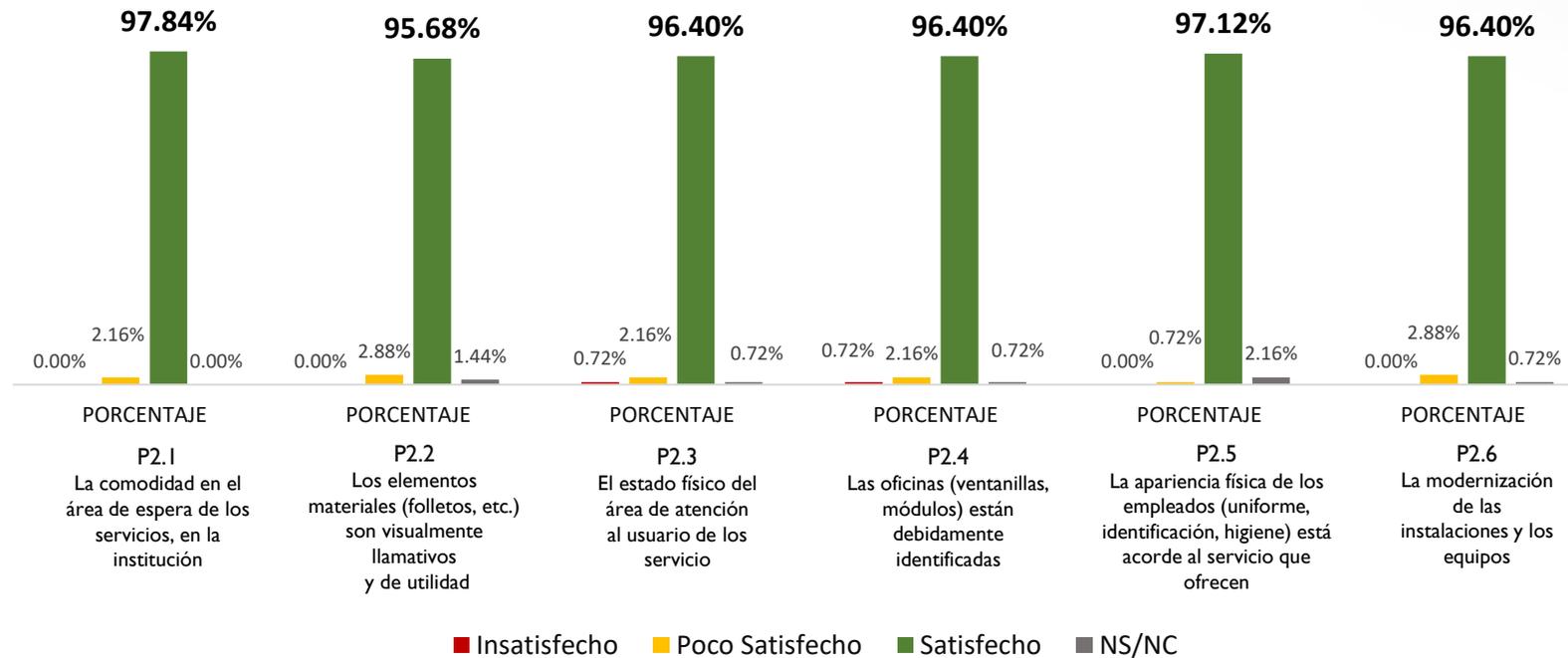
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

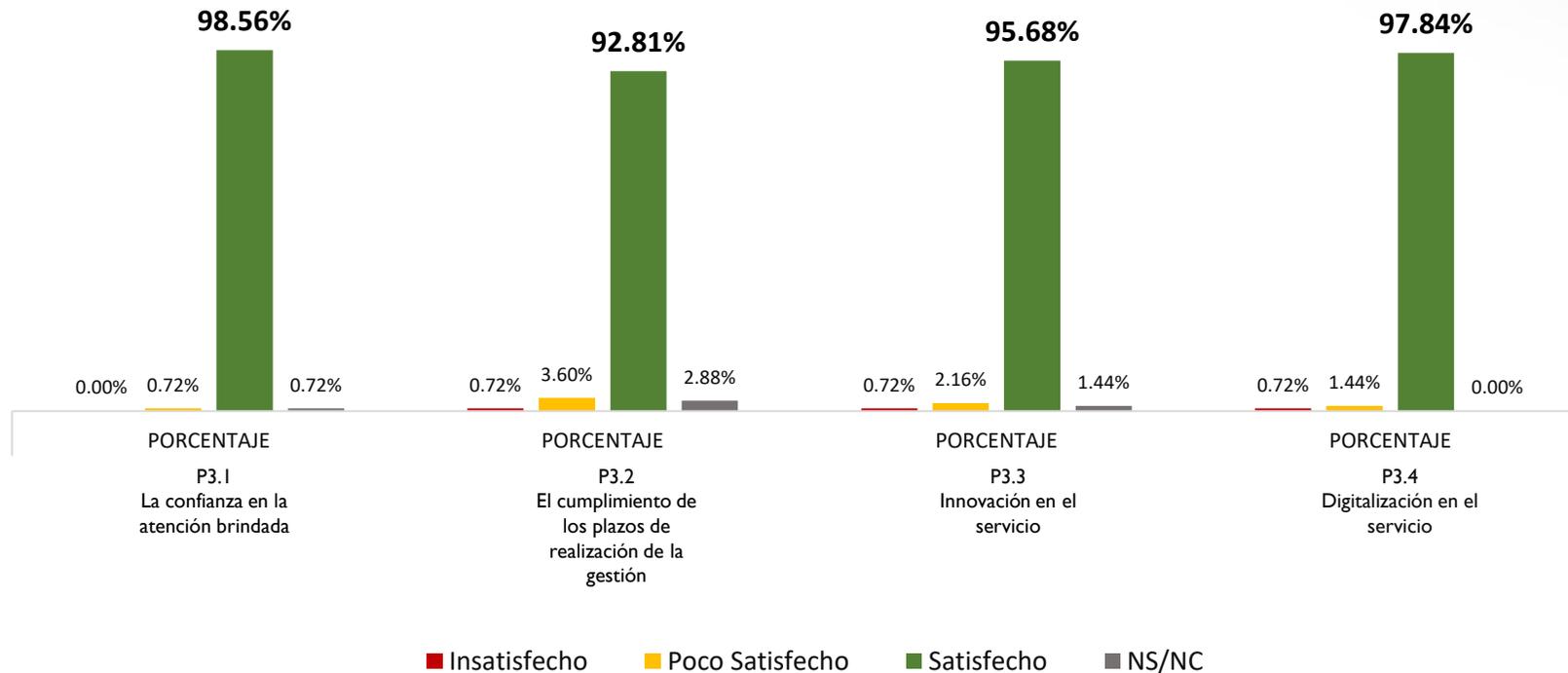


Promedio de satisfacción de la dimensión

97 %



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/ EFICACIA/ INNOVACIÓN

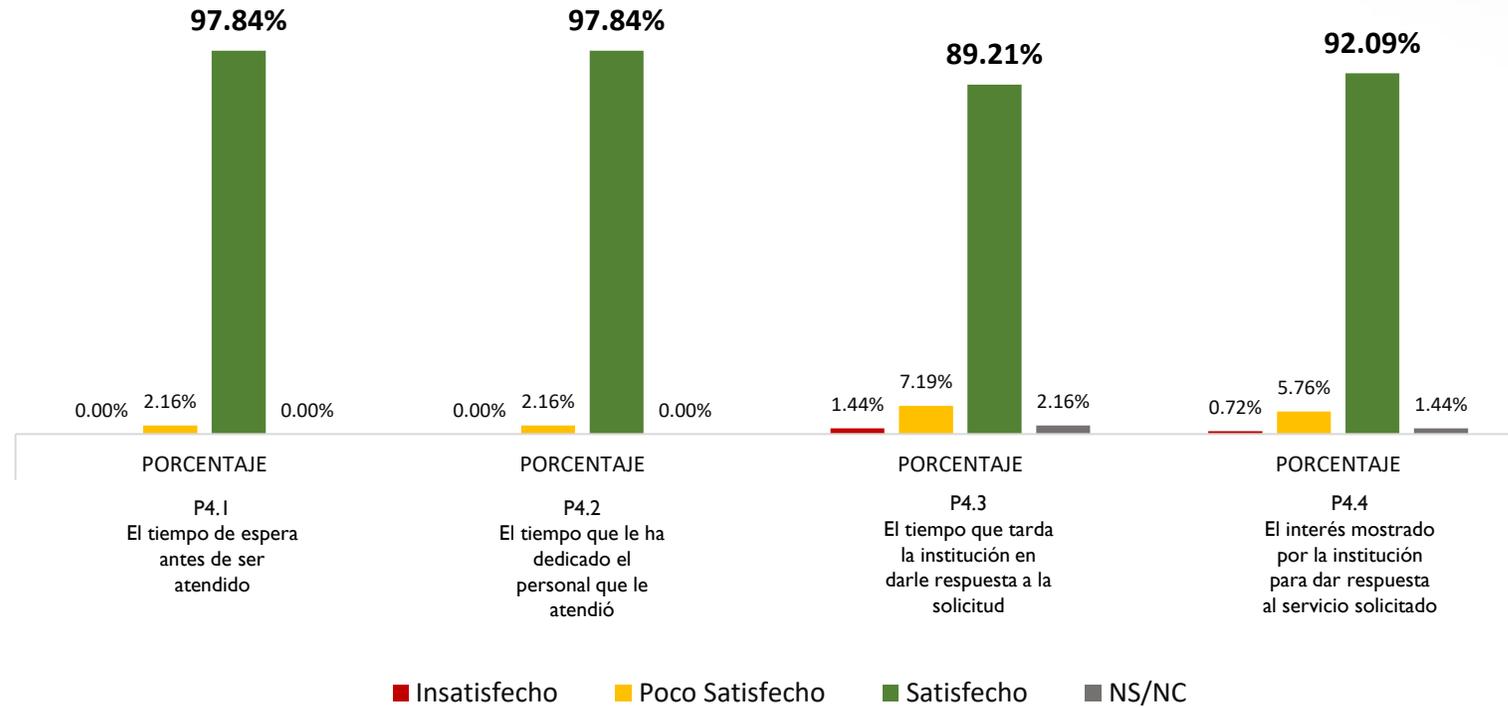


Promedio de satisfacción de la dimensión

96 %



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

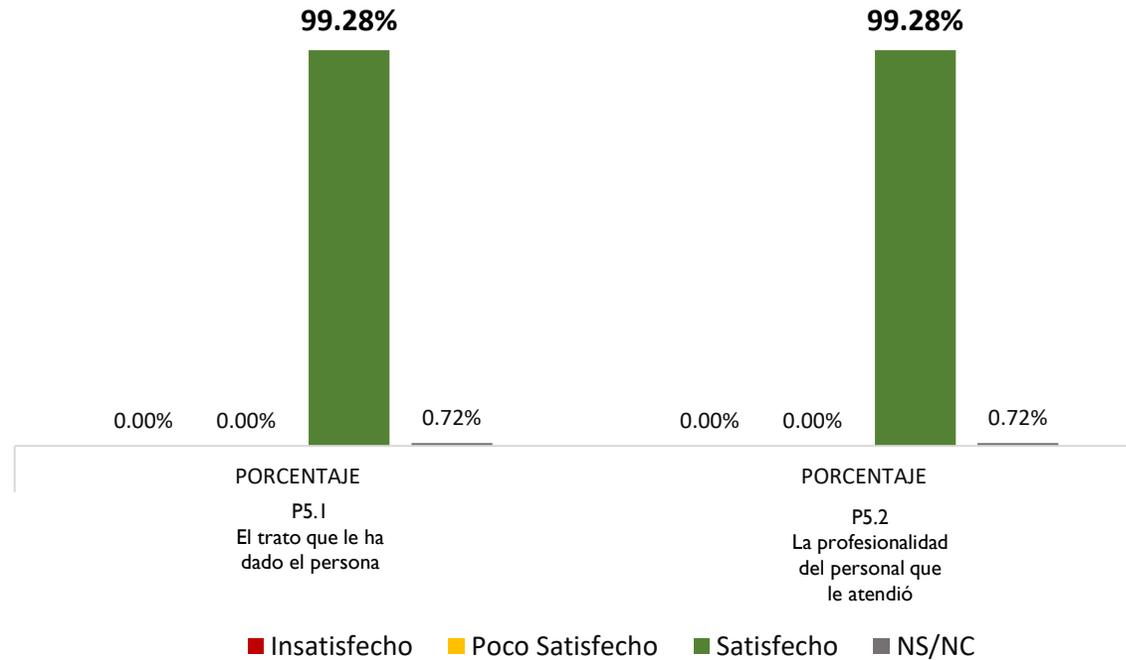


Promedio de satisfacción de la dimensión

94 %



DIMENSIÓN: SEGURIDAD / AMABILIDAD

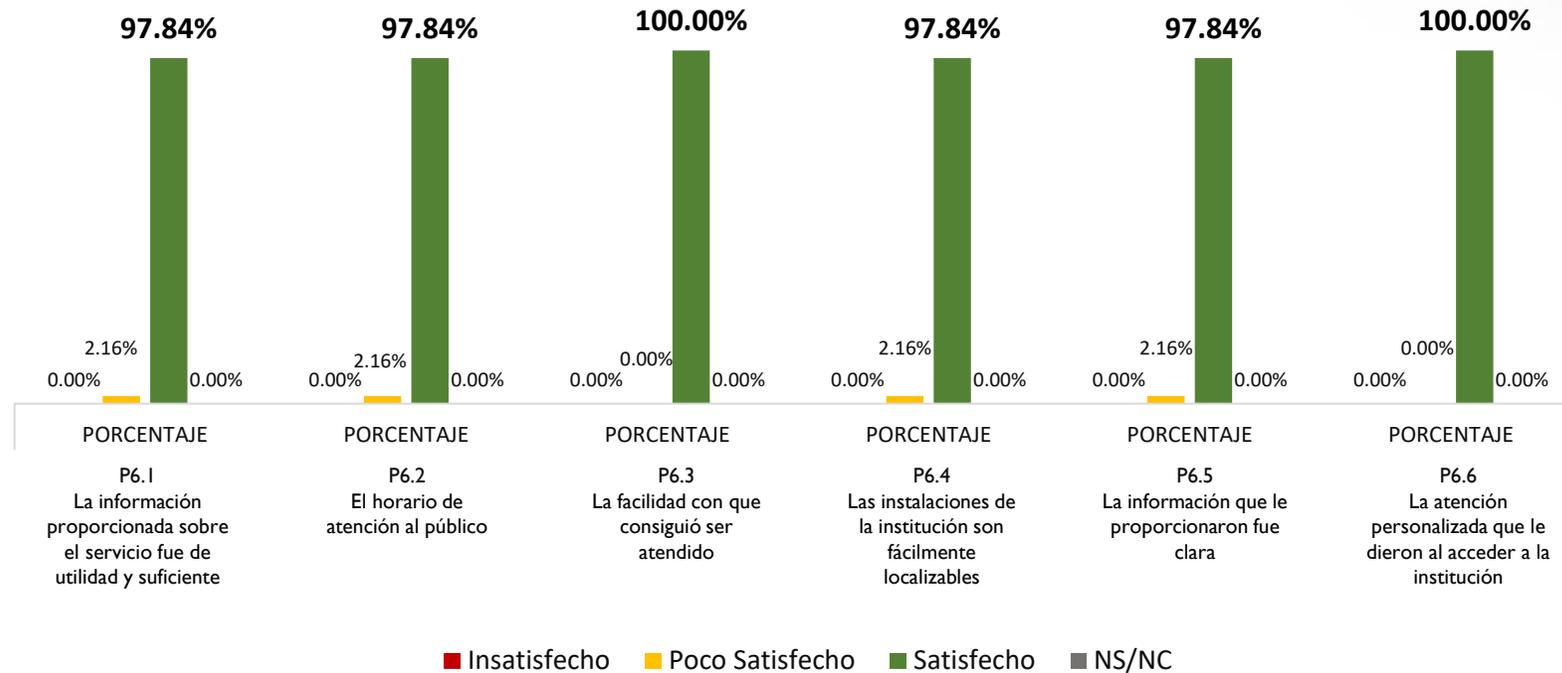


**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**

99 %



DIMENSIÓN: EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

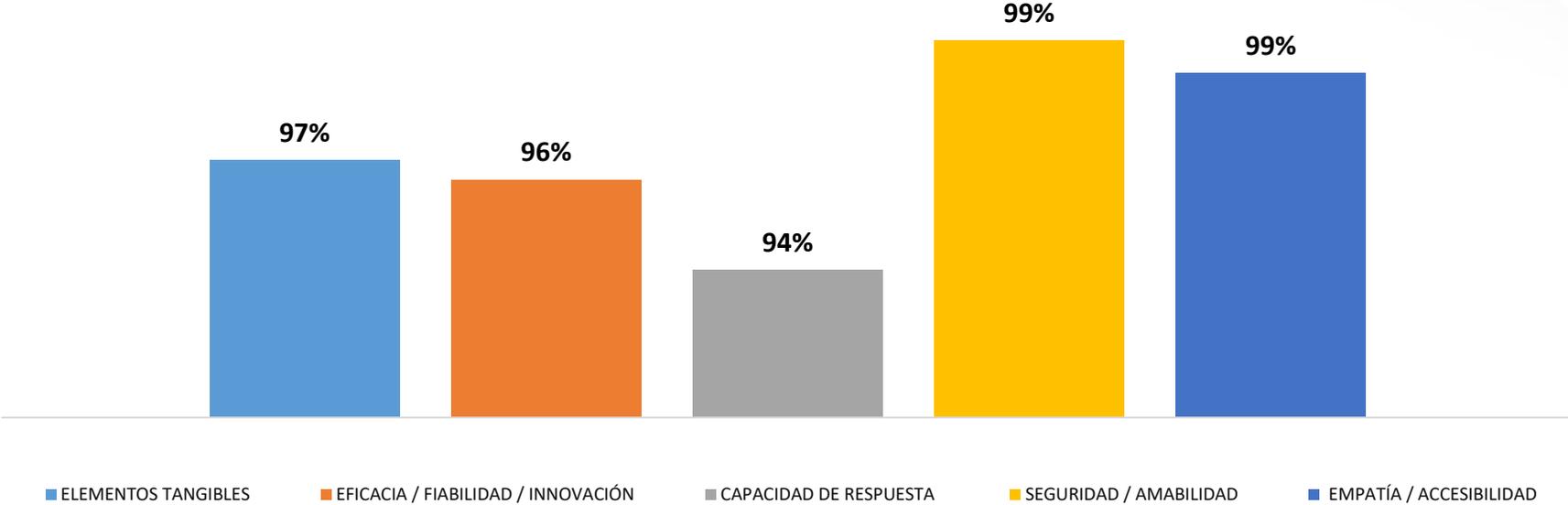


**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**

99 %



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



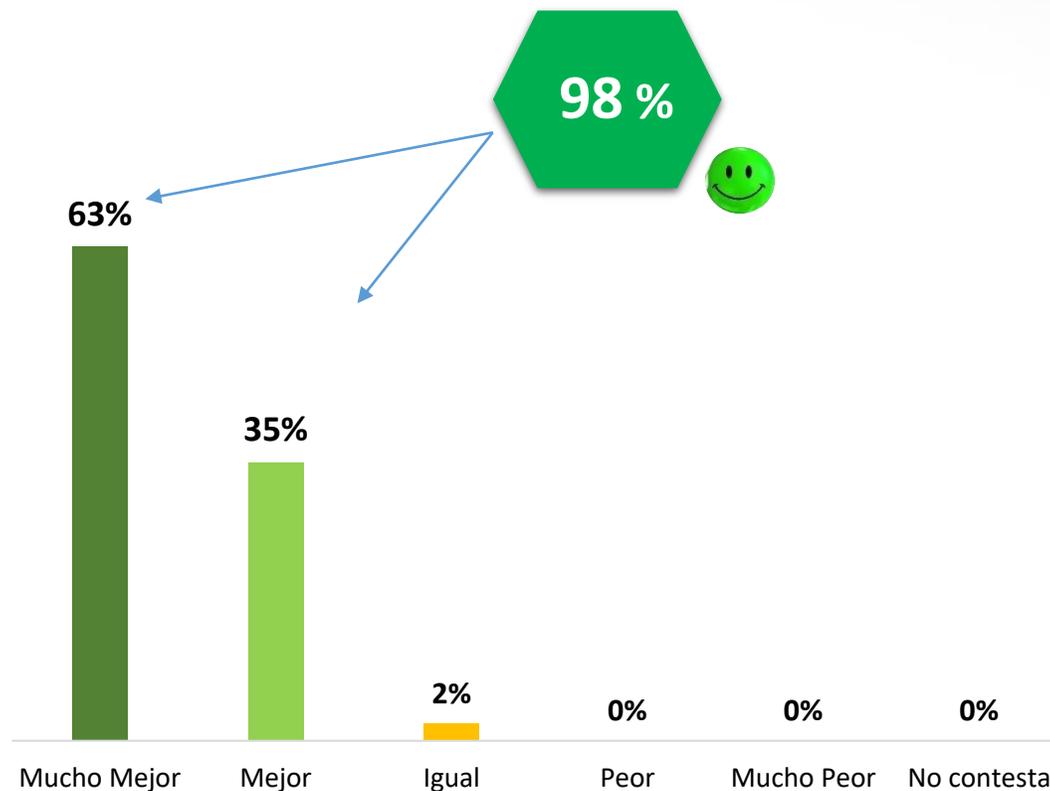
Promedio de
satisfacción general

97%



SERVICIO PRESENCIAL ESPERADO

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

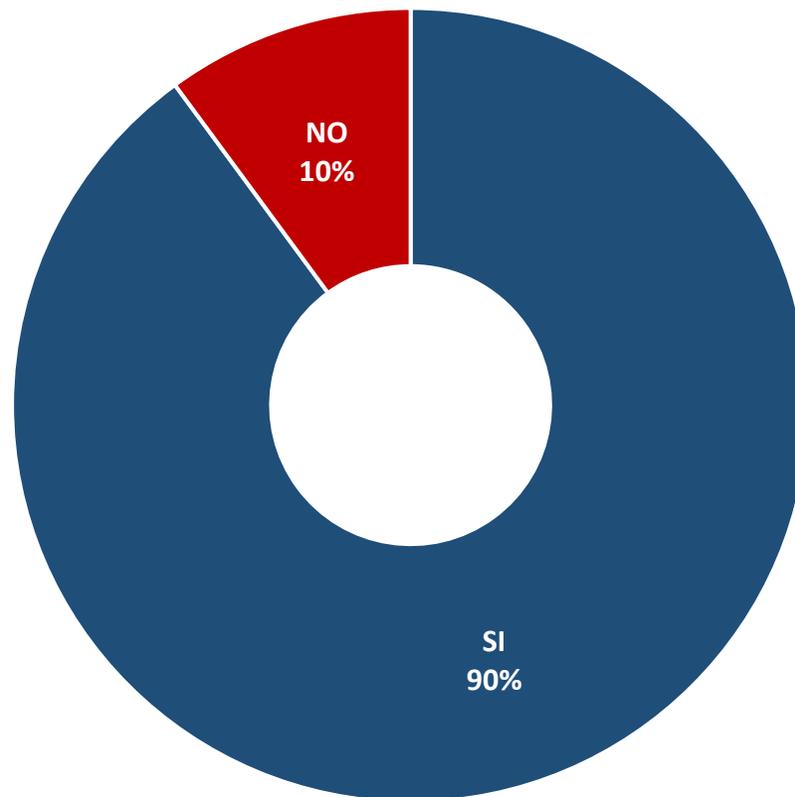


El 98 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



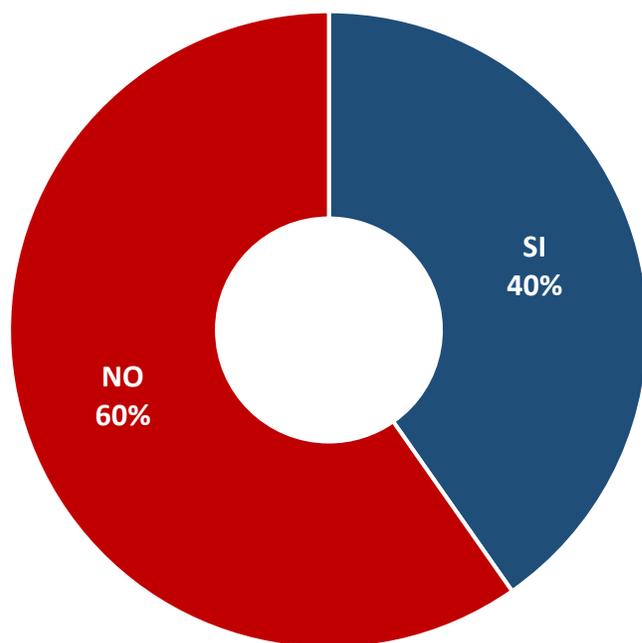
DIFERENCIACIÓN DE LOS SERVICIOS

¿Cómo califica la diferenciación de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades específicas (discapacidad, género y edad)?

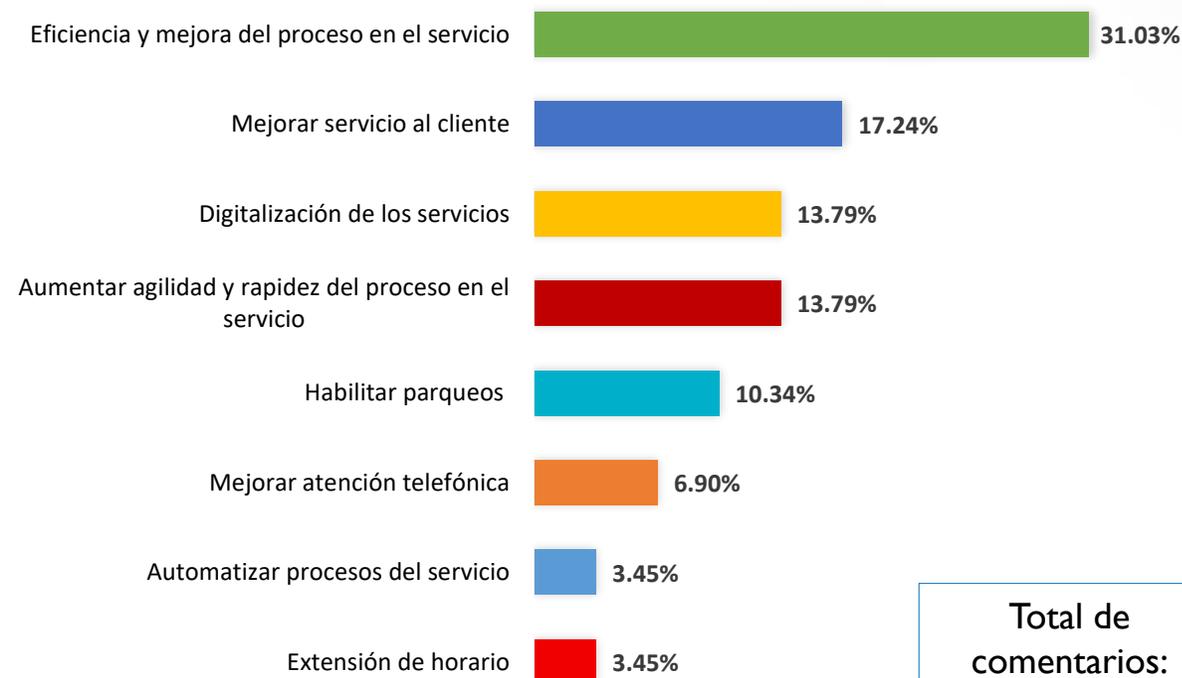


MEJORAS EN EL PROCESO

¿Considera usted que pudiera haber una mejora en el proceso llevado a cabo para la obtención del servicio solicitado?



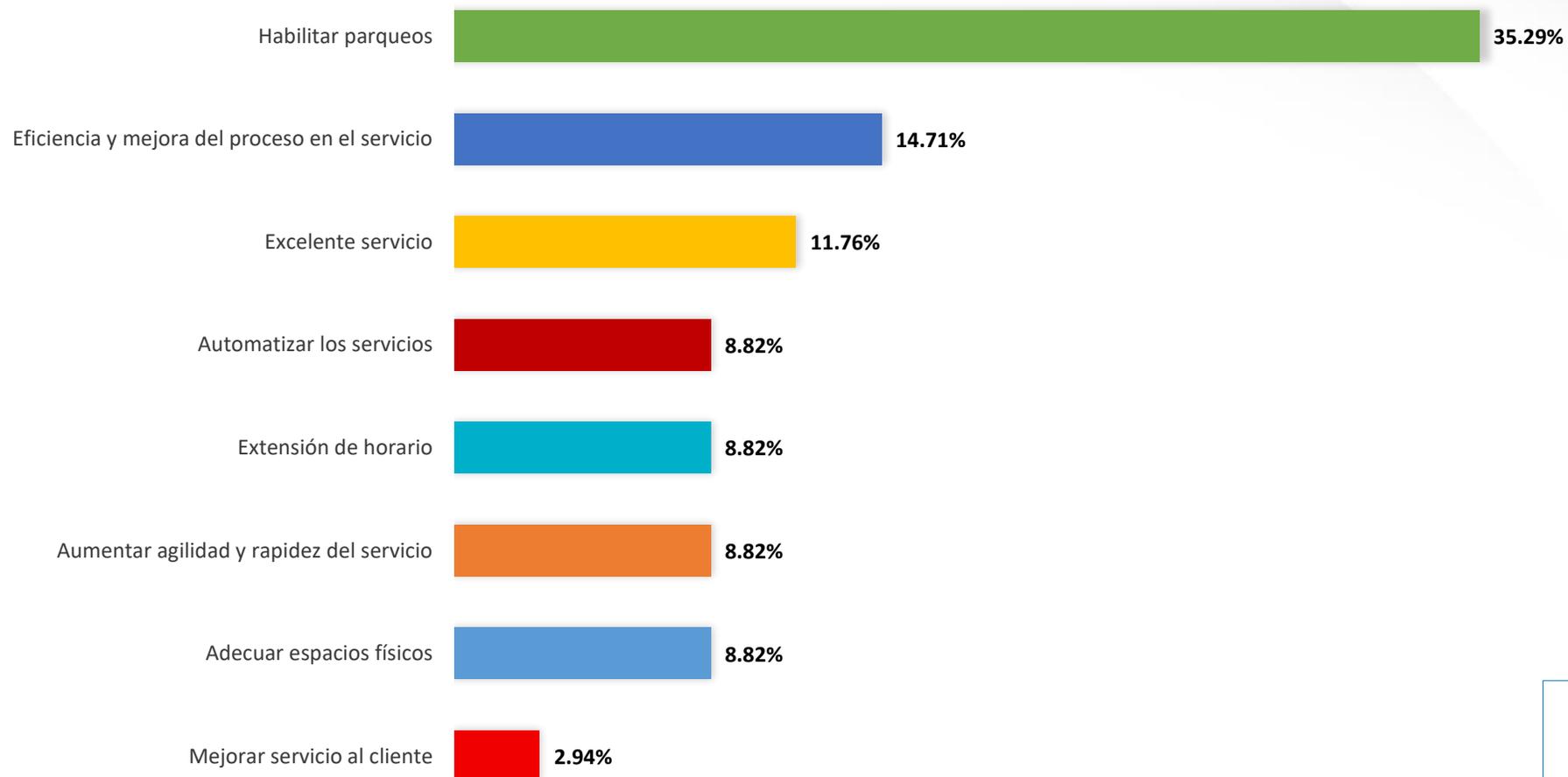
Comentarios de aquellos ciudadanos que respondieron "si" a pregunta anterior:



Total de comentarios:
29



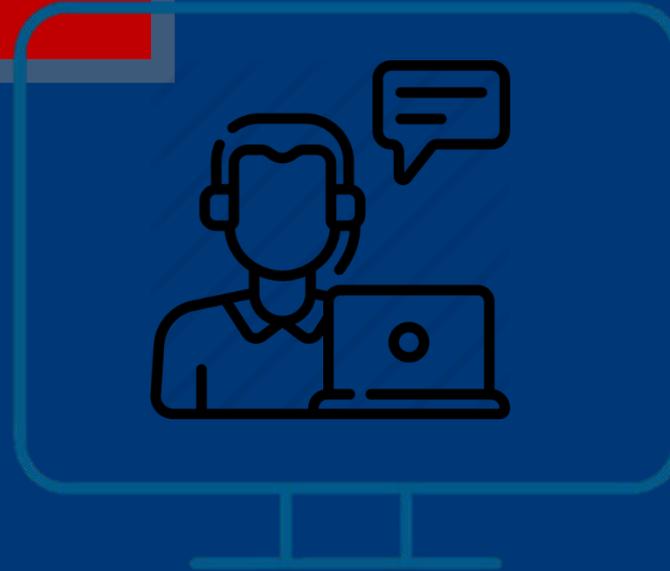
SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESENCIAL



Total de sugerencias y/o comentarios:
34

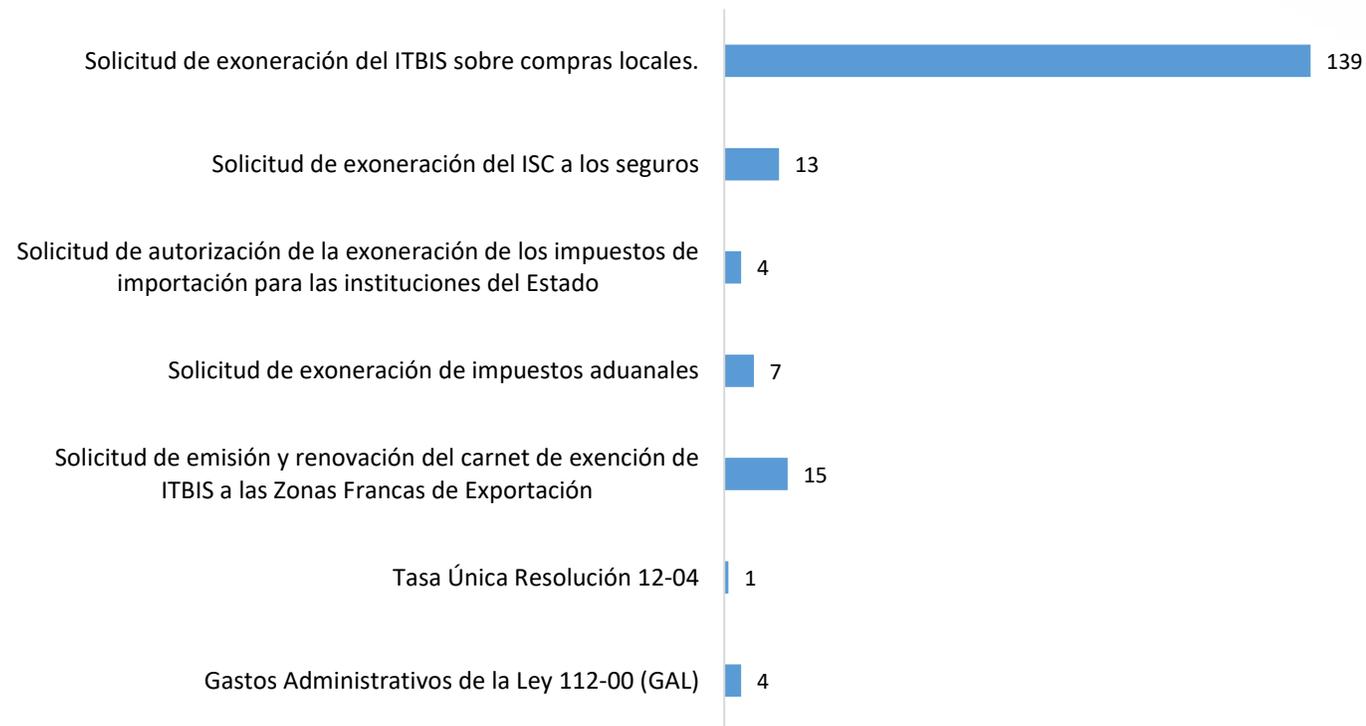


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS

Cantidad de respuestas

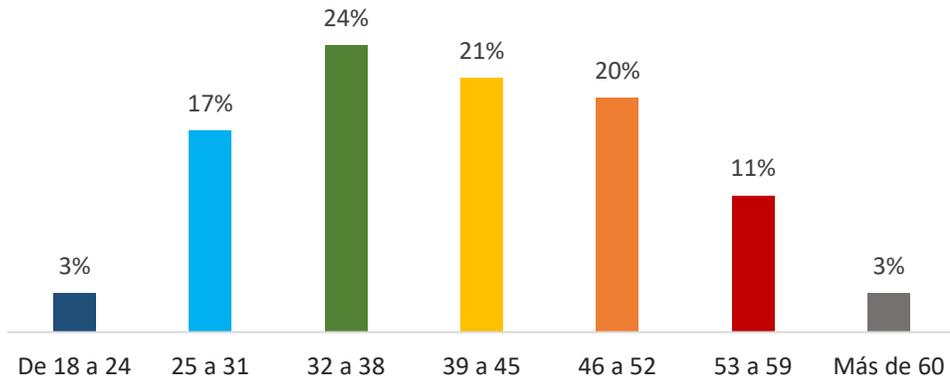


Total de
respuestas:
183

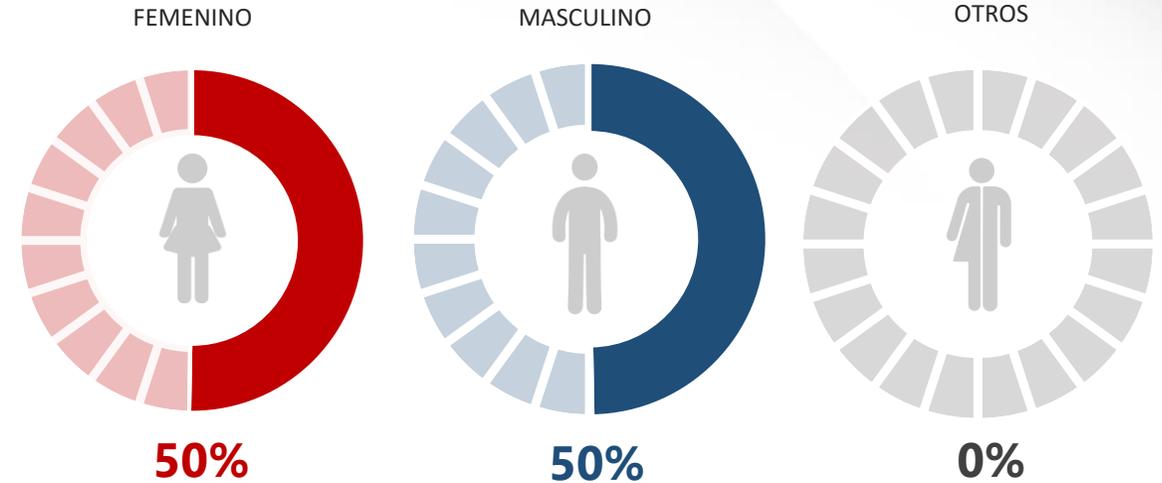


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

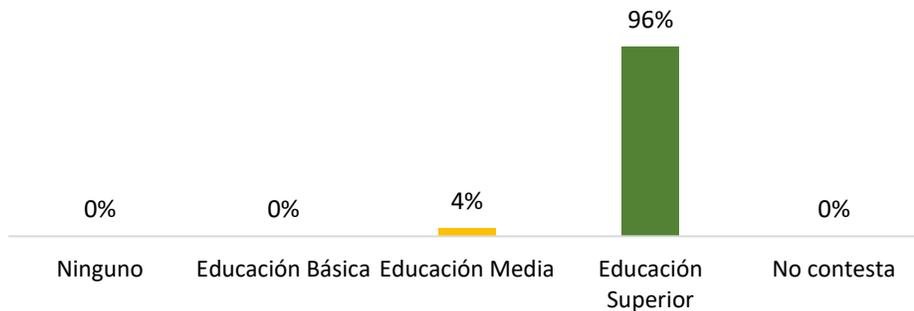
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



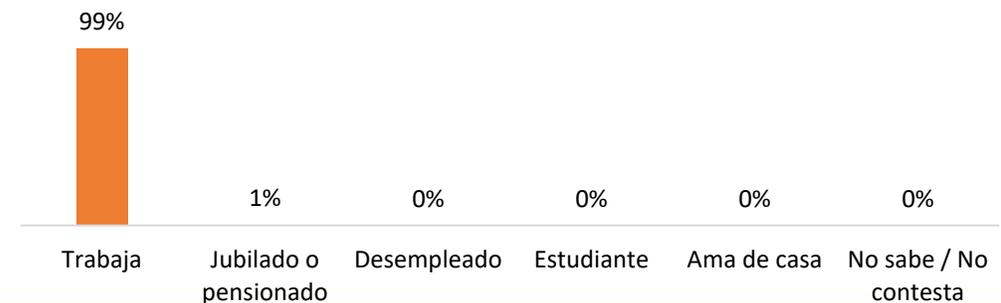
Sexo



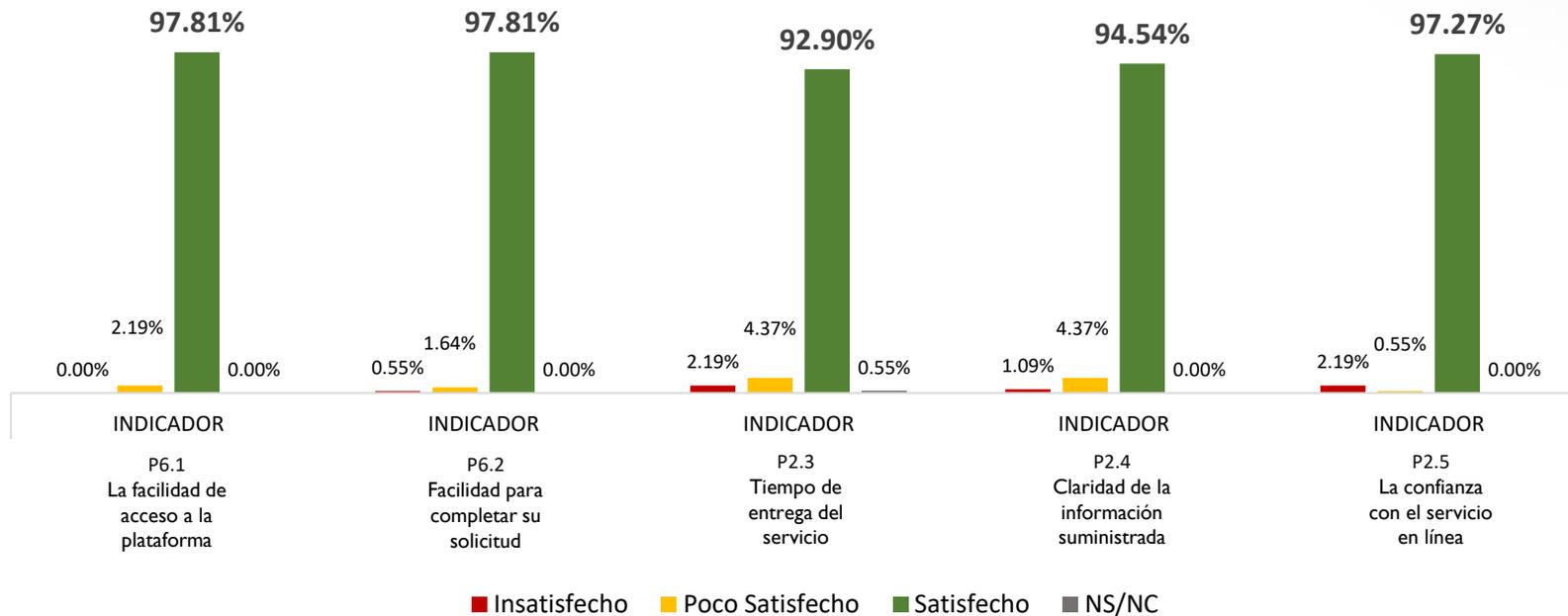
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



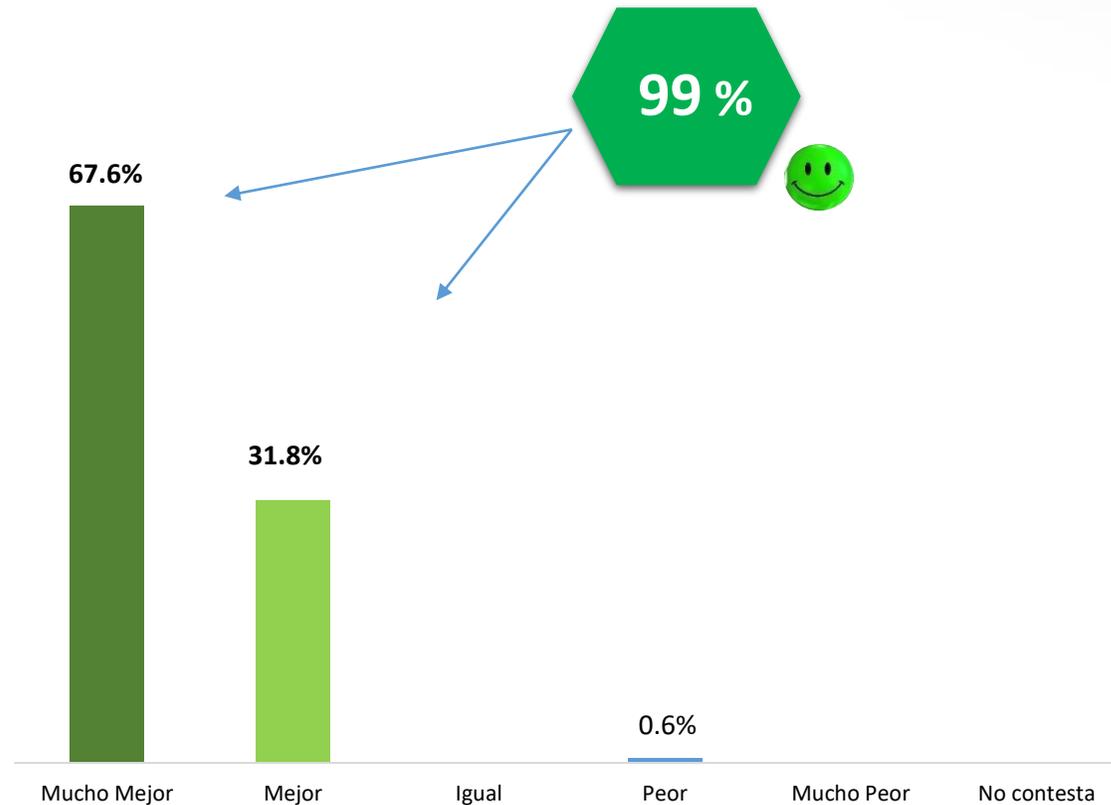
Promedio de satisfacción general

96 %



SERVICIO VIRTUAL ESPERADO

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

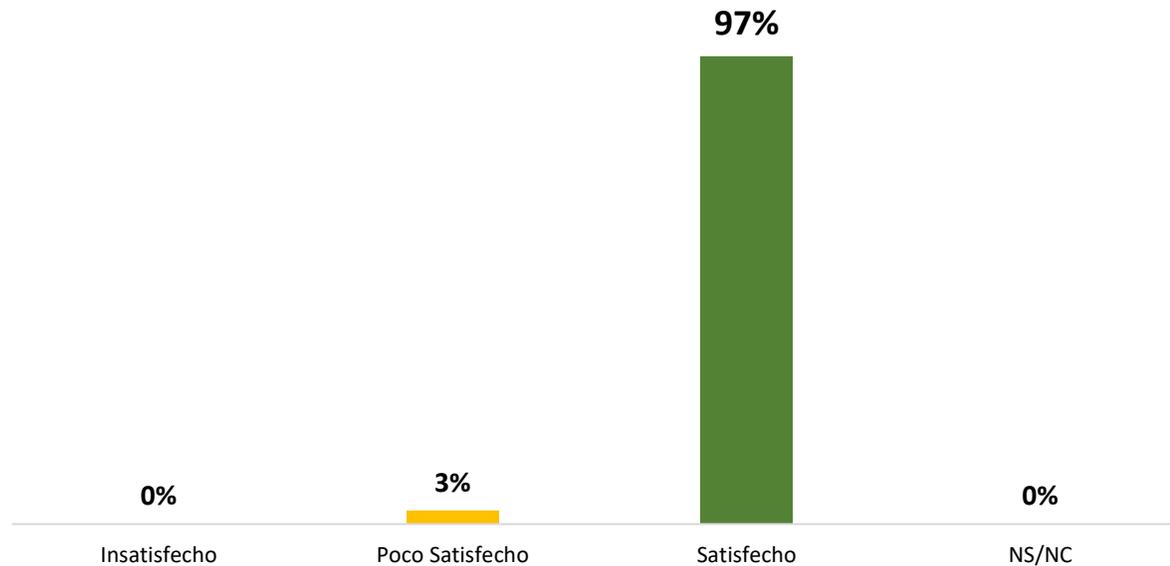


El 99 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



ATENCIÓN RECIBIDA

¿Cómo se sintió con la atención recibida?



SOPORTE EN LÍNEA

El 100% de los encuestados aseguraron no utilizar el soporte en línea.



SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO VIRTUAL



Total de sugerencias y/o comentarios:
46



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y EXPECTATIVA



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

97 %

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales
(a ciudadanos)

96 %

97 %



EXPECTATIVA SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES

EXPECTATIVA DE USUARIOS

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

98 %

Promedio de
Satisfacción
de servicios virtuales
(a ciudadanos)

99 %

99 %



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MH 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales y virtuales (a ciudadanos)	Todas las dimensiones	Mantener el índice general de satisfacción ciudadana dentro de los parámetros de aceptación.	Definir una meta para la aplicación de las próximas encuestas de satisfacción ciudadana, de acuerdo a los parámetros de aceptación.	Ago - 2023	Dic - 2023	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Calidad en la Gestión.
Servicios presenciales	Todas las dimensiones	Automatizar la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana.	Aplicar encuestas a través de código QR, colocados en el área de Atención al Usuario (Mesa de Entrada).	Mar - 2024	Jun - 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo Departamento de Calidad en la Gestión.

