

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por OGTIC

(Junio 2023)



ÍNDICE

03

INTRODUCCIÓN

04

FICHA TÉCNICA

05

METODOLOGÍA

07

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES

13

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A USUARIOS INSTITUCIONALES

22

ÍNDICE DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

25

PLAN DE ACCIÓN

INTRODUCCIÓN



La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)** es la institución creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en la República Dominicana, mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Contamos con un catálogo de servicios diseñado y dirigido a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a organismos y funcionarios de la administración pública en general, fomentando el uso de las TIC y garantizando la calidad de la gestión.

El presente informe presenta los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios/ciudadanos respecto a la calidad de los servicios brindados durante el 2022.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN:

- Promedio de solicitudes de servicios a usuarios institucionales: **70**
- Promedio de solicitudes de servicios virtuales a ciudadanos: **48,066**

ÁMBITO: OGTIC Oficina Principal

MUESTRA: Con un error de estimación general de 5% y un nivel de confianza de 95% se determinaron la siguiente muestra:

- **59** encuestas a usuarios institucionales
- **414** encuestas virtuales a ciudadanos

METODO A UTILIZAR: Cuestionario vía correo Electrónico y telefónico

FECHA DE LEVANTAMIENTO: Mayo 2023 (1 al 31 de mayo)

RESPONSABLES: El Depto. Monitoreo y Evaluación estarán a cargo de aplicar las encuestas y procesar la información.

METODOLOGÍA



Elementos Tangibles



Fiabilidad



Seguridad/Profesionalidad



Capacidad de Respuesta



Empatía/Accesibilidad

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.



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.



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.



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.
- 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 escalas del 0-10, donde:

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



Satisfecho

7 - 10



Poco Satisfecho

4 - 6



Insatisfecho

0 - 3



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos

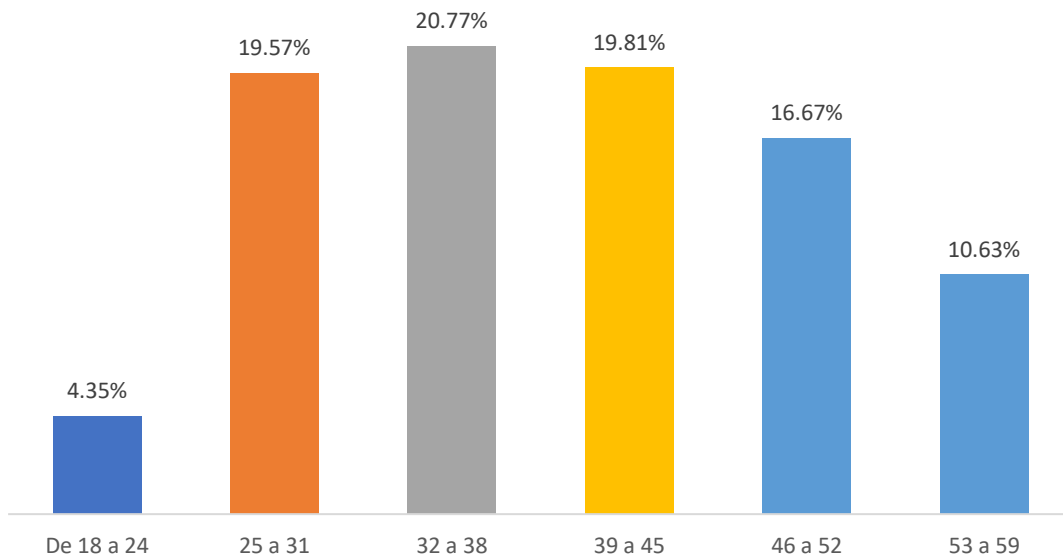
SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS



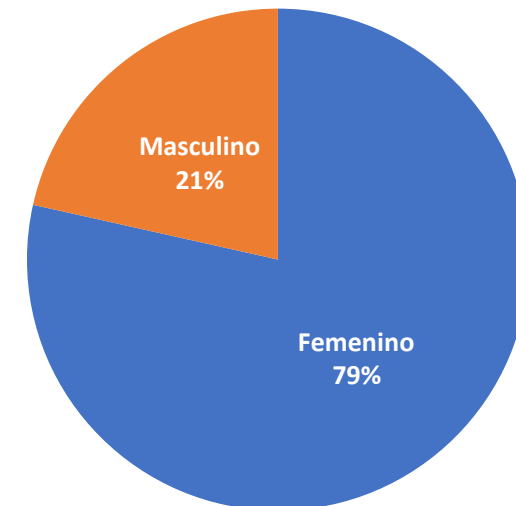
* Base: 100% de la Muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

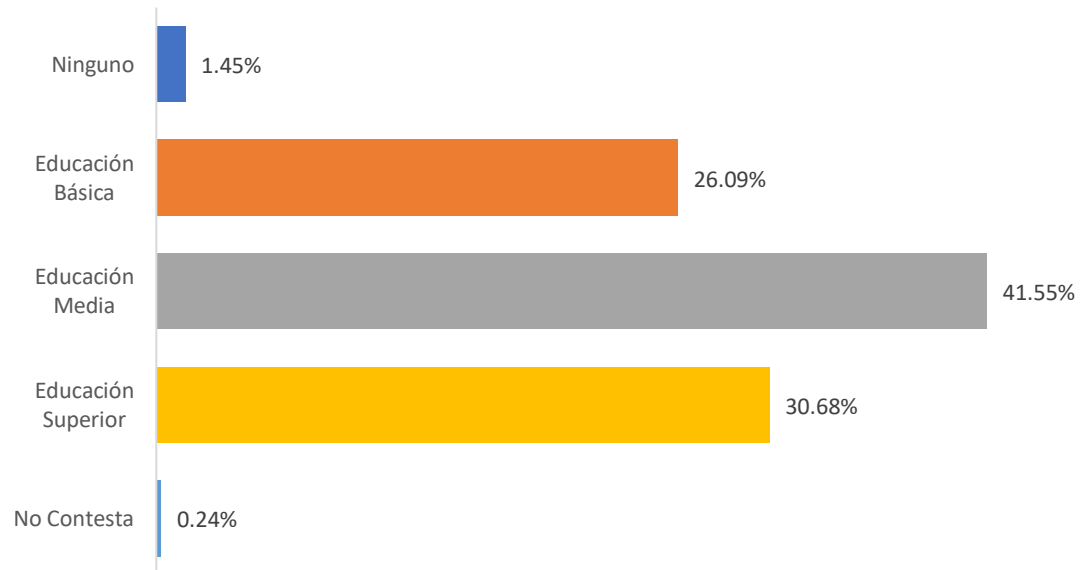


Sexo

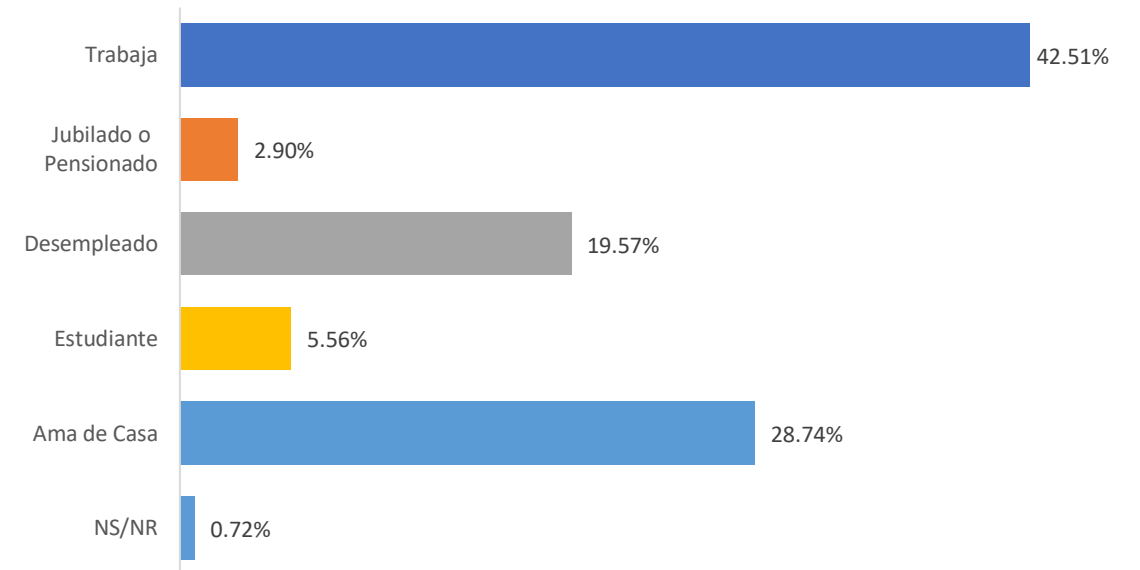


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

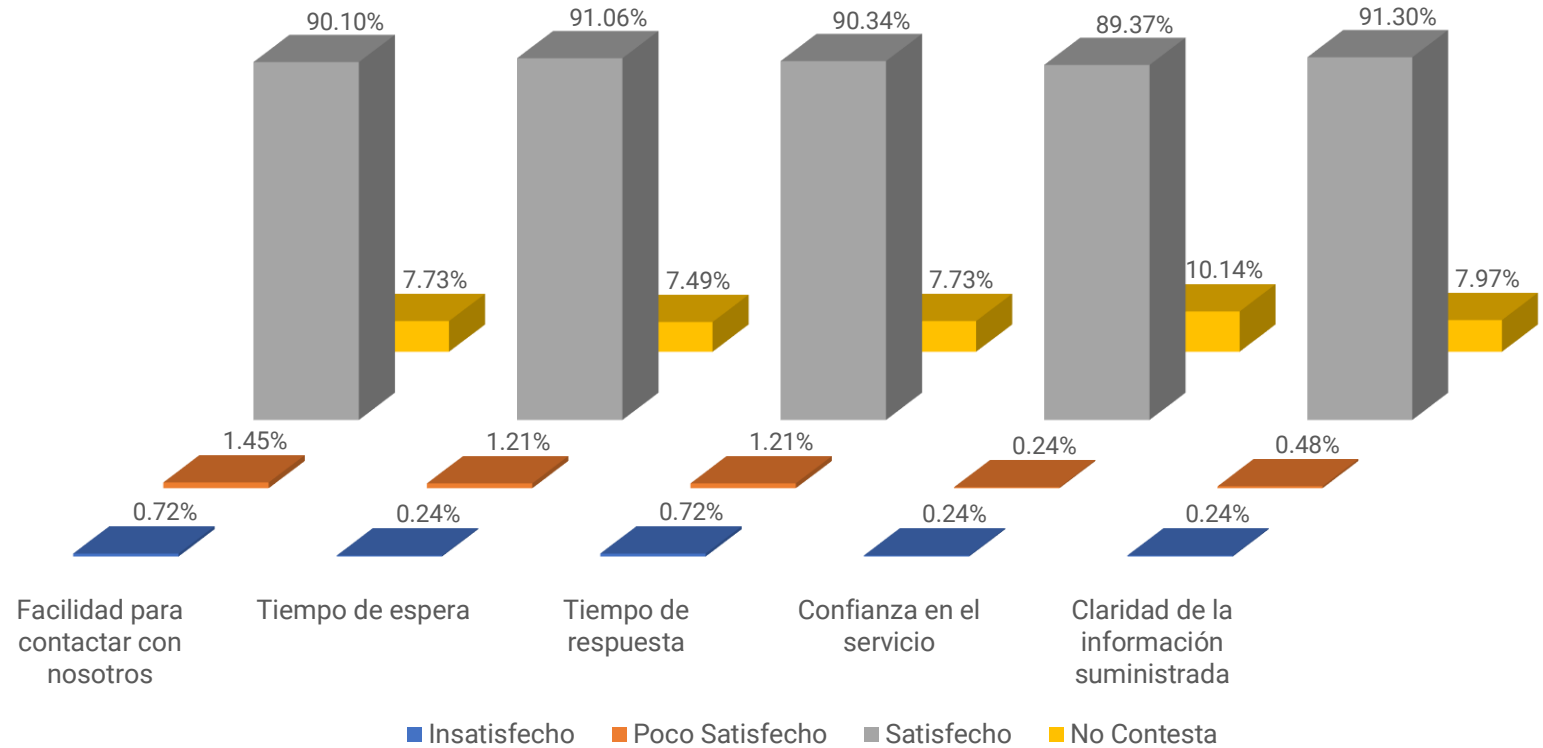


¿Y en cuál situación laboral se encuentra usted actualmente?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

90.52%



* Base: 100% de la Muestra

SERVICIO ESPERADO

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



El 99.28% del servicio recibido es considerado mejor o mucho mejor de lo esperado

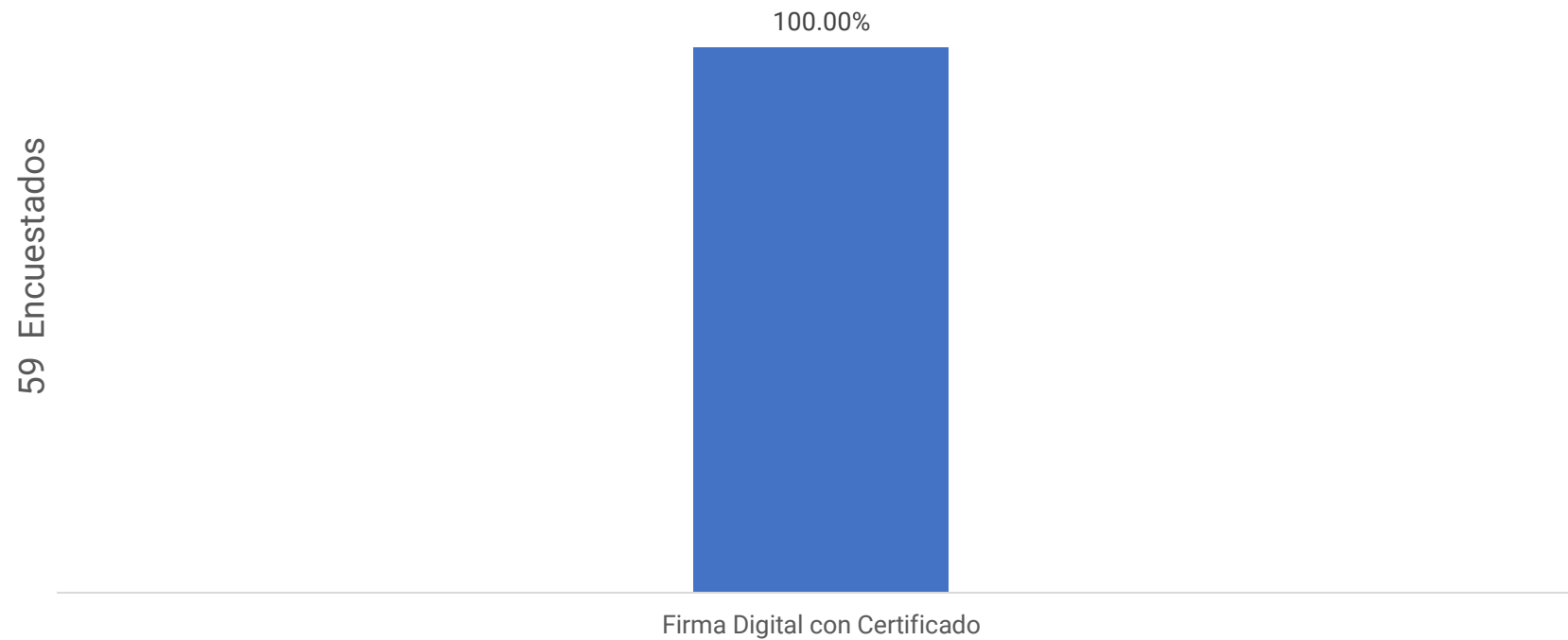
* Base: 100% de la Muestra



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

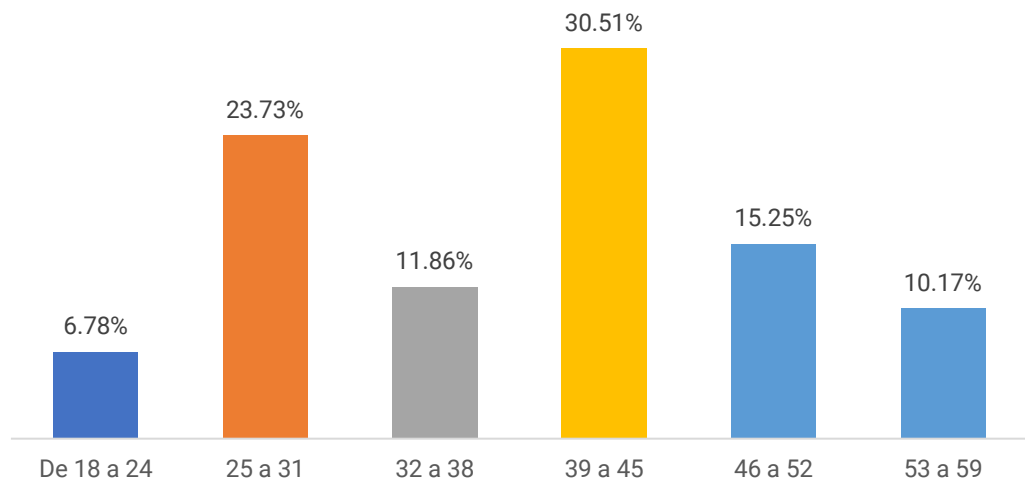
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales

SERVICIOS ENCUESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



* Base: 100% de la Muestra

¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

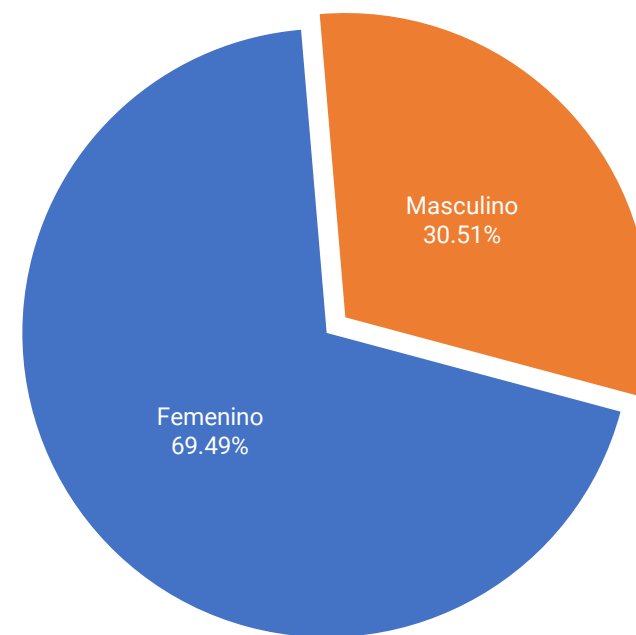


¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



PERFIL DEL ENCUESTADO

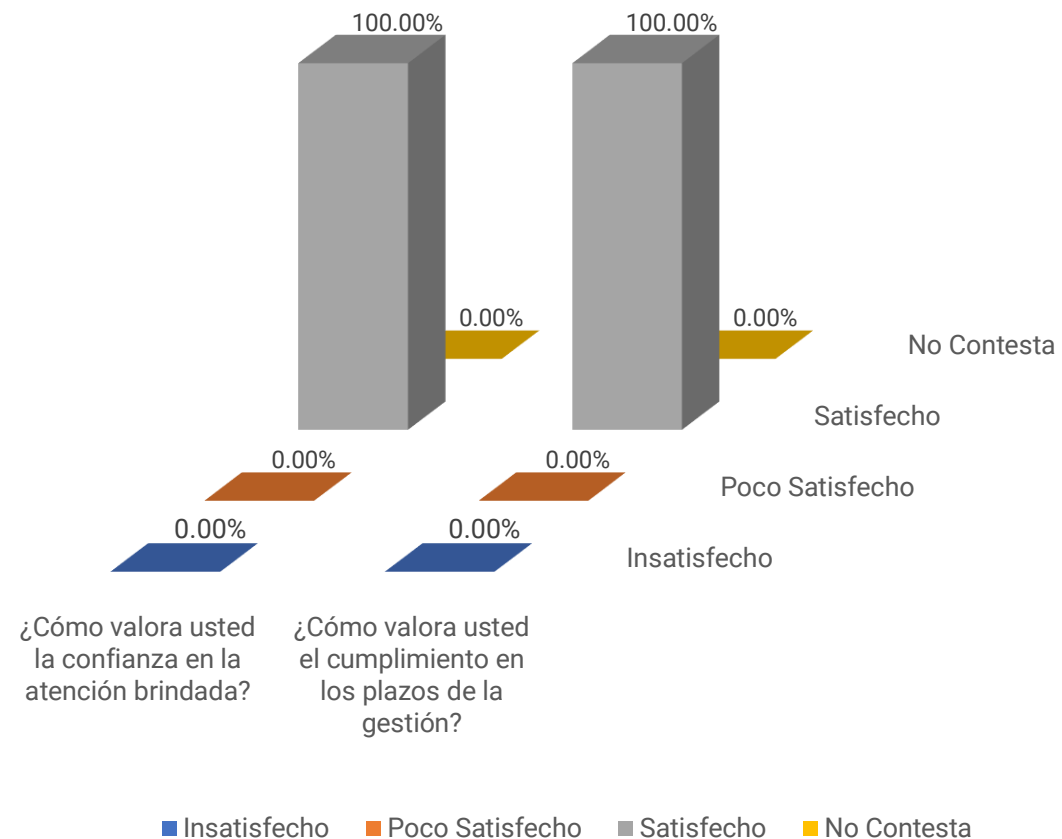
Sexo



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

100.00%

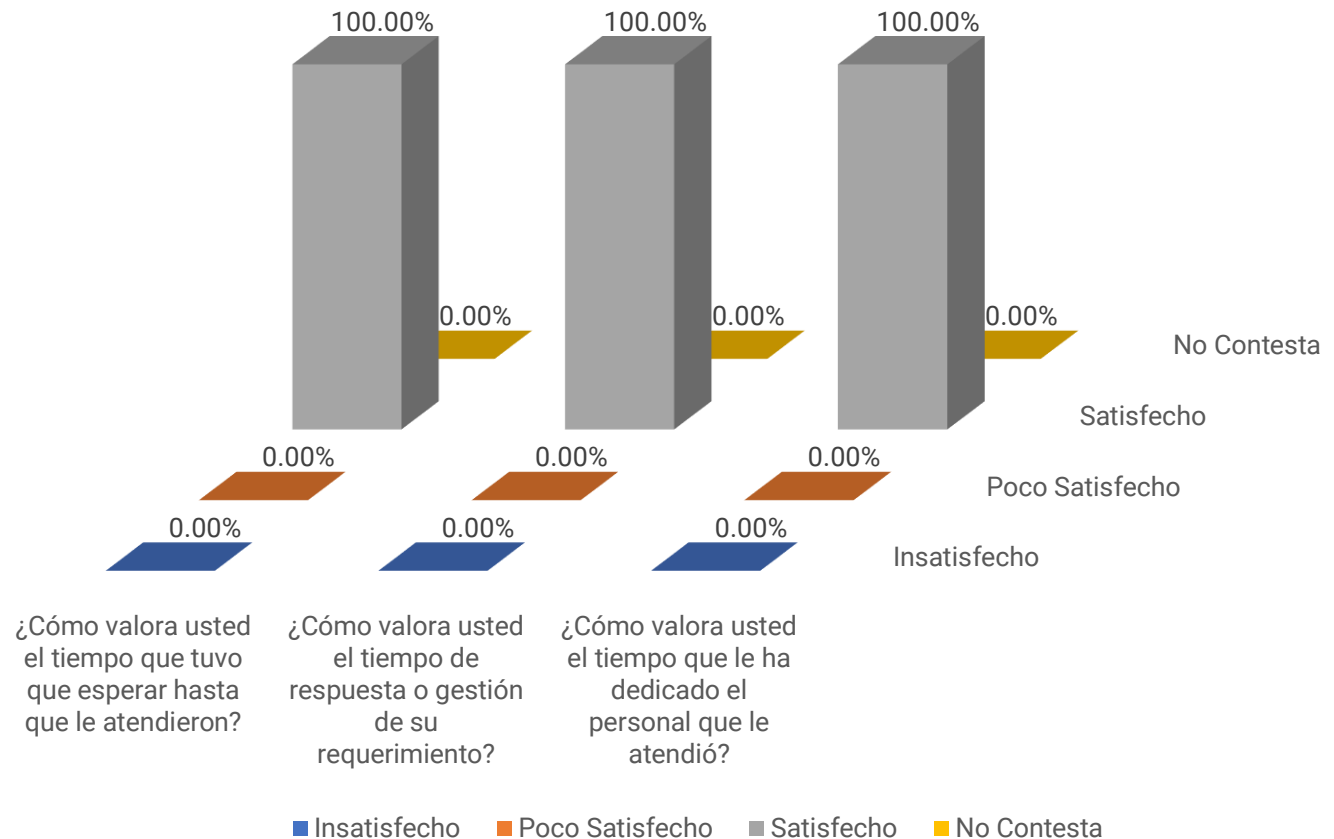


* Base: 100% de la Muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

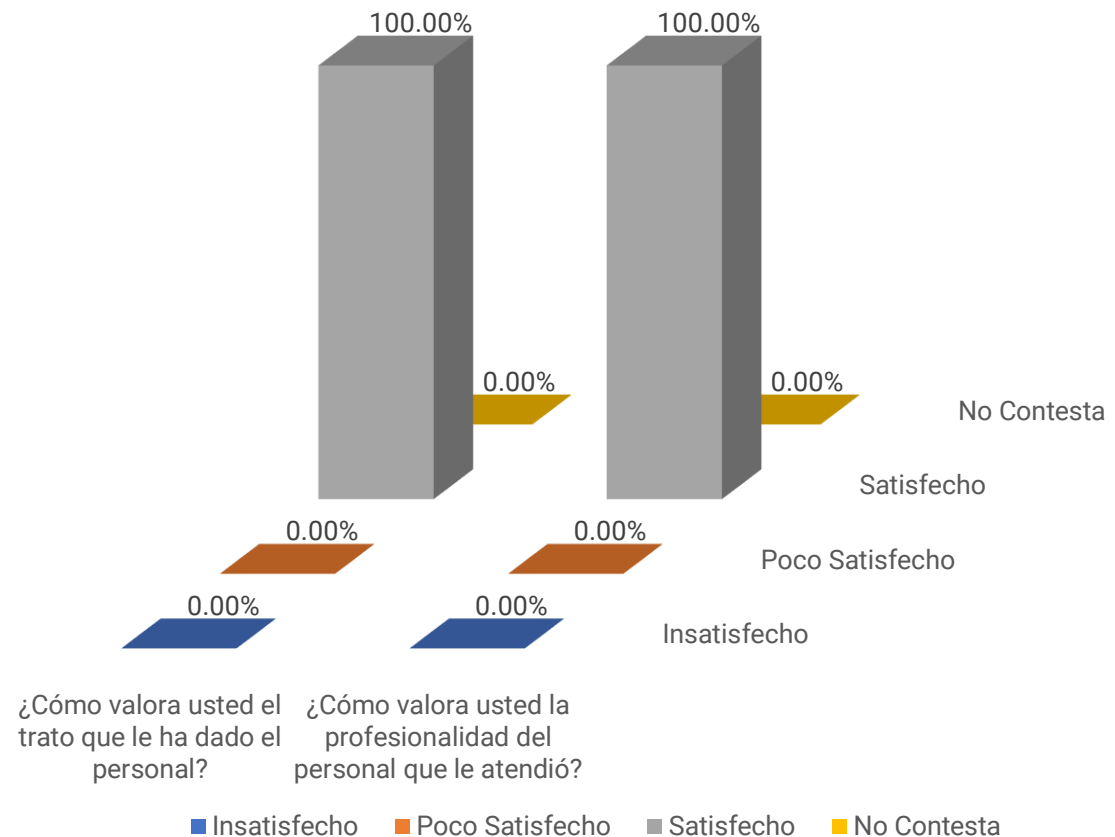
100.00%



DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

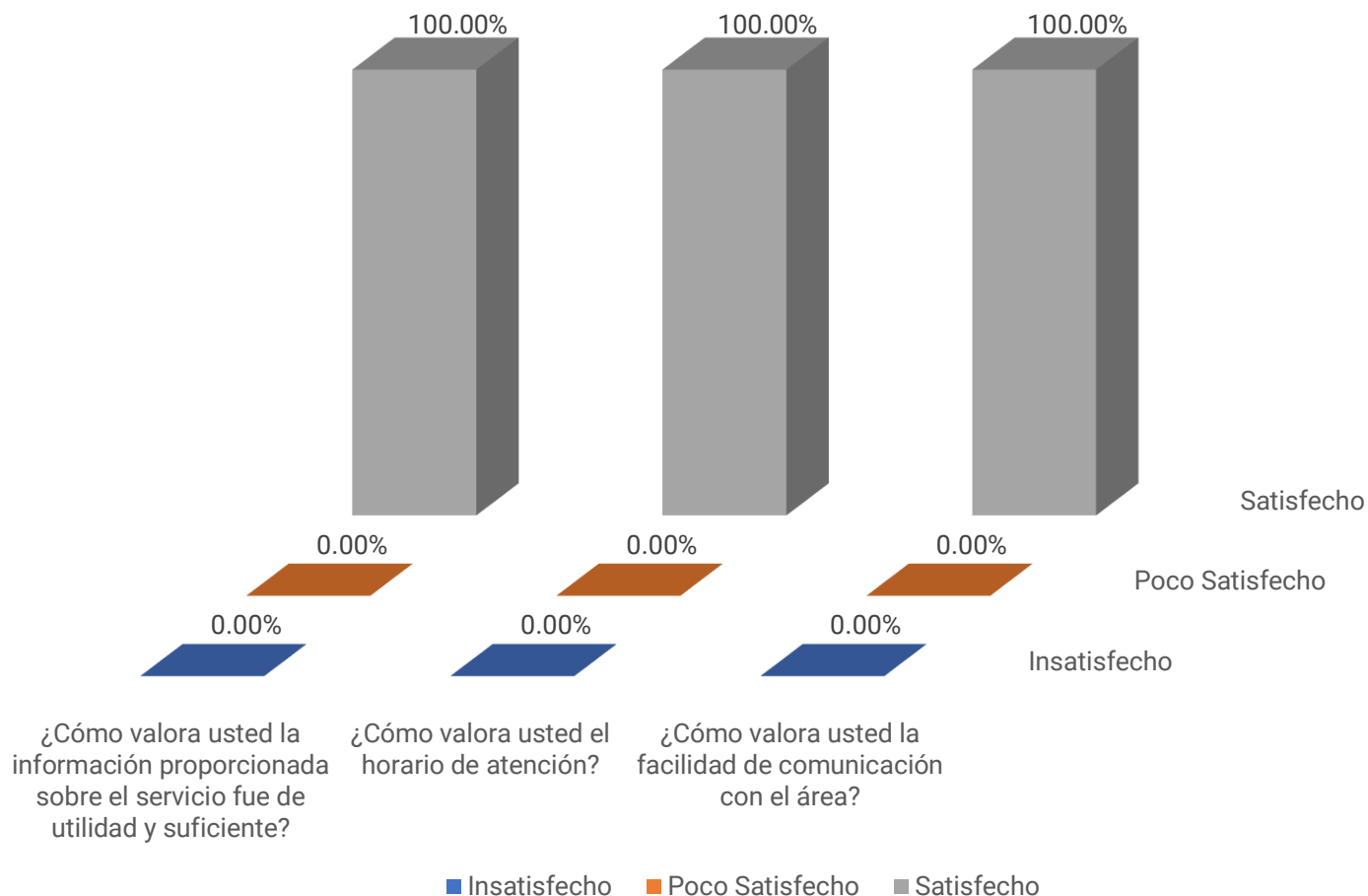
100.00%



DIMENSIÓN: EMPATÍA

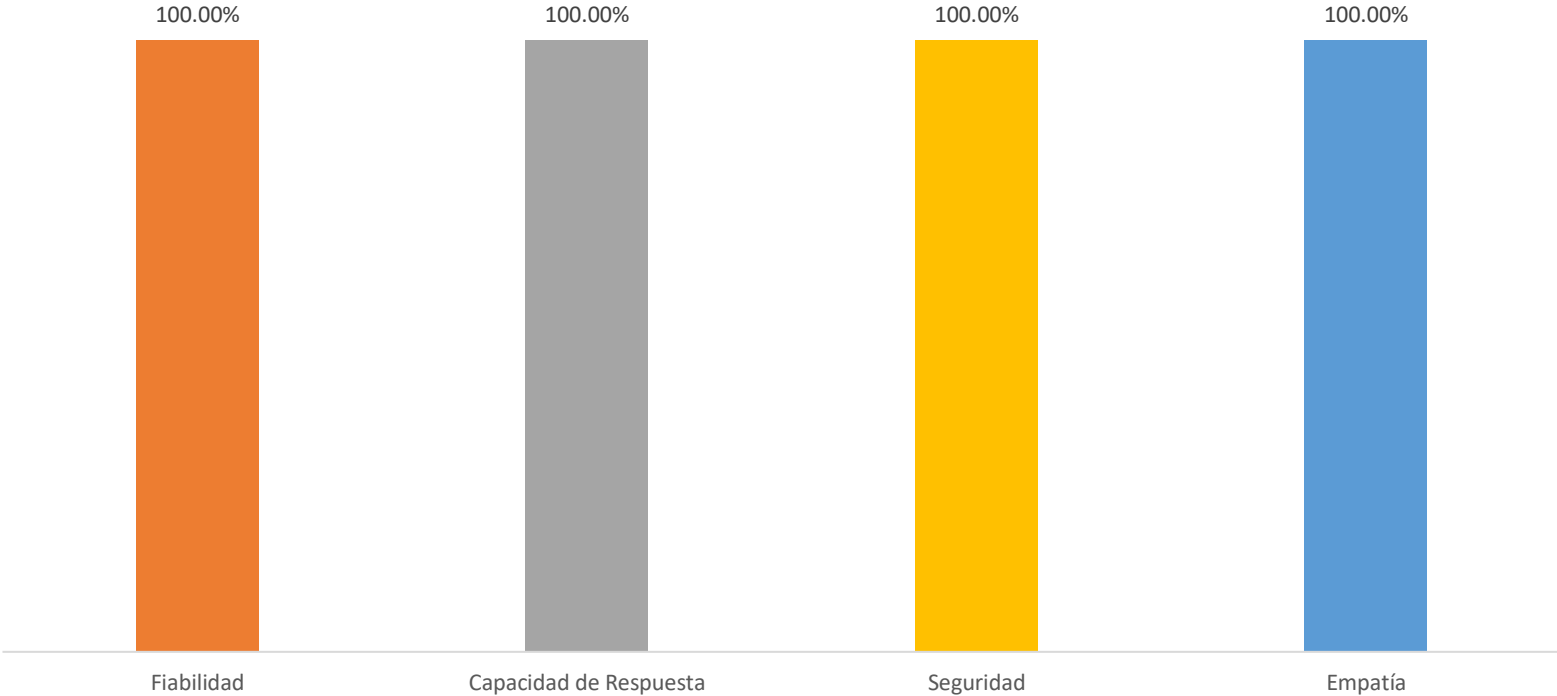
Promedio de Satisfacción de la Dimensión

100.00%



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

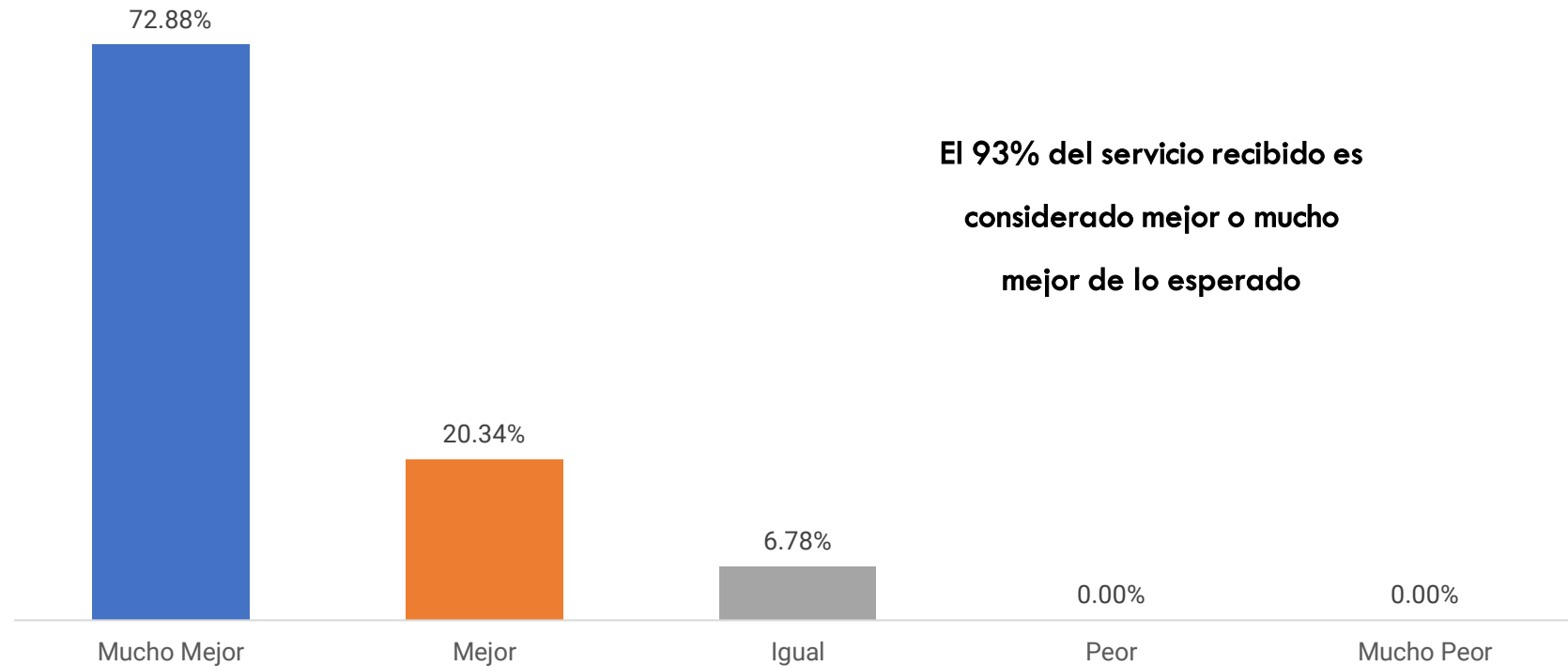
100.00%



* Base: 100% de la Muestra

SERVICIO ESPERADO

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

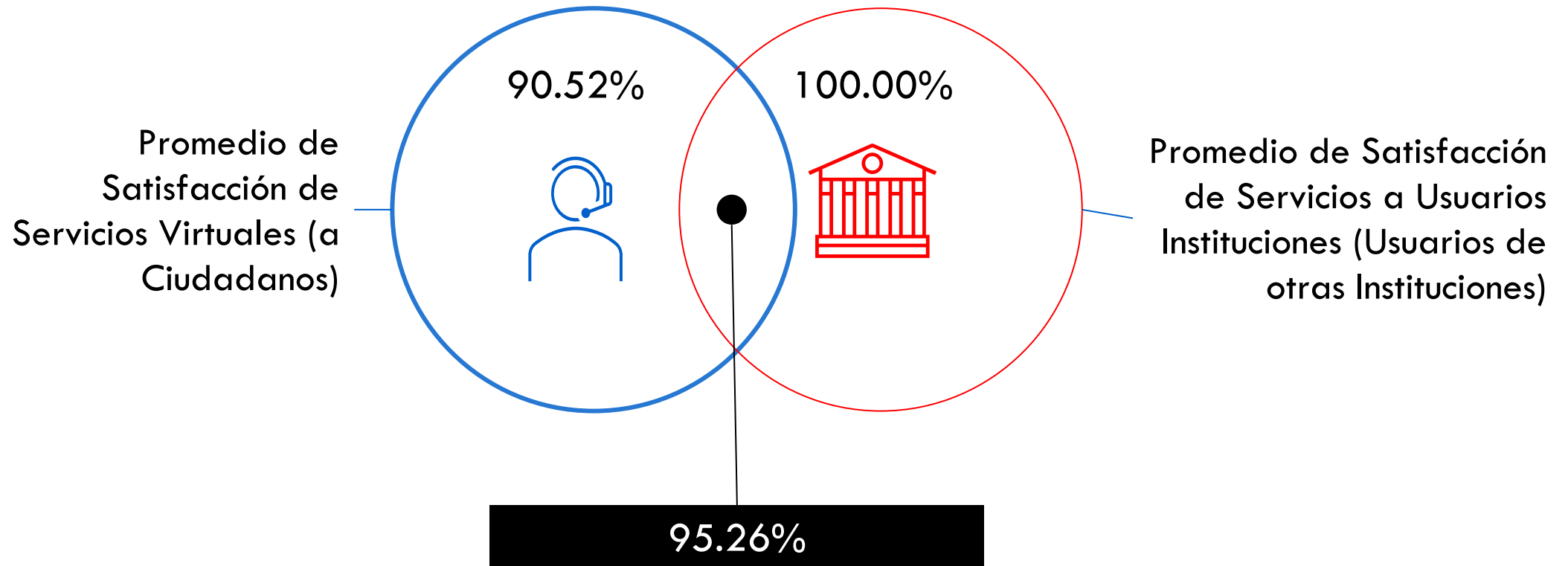




INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

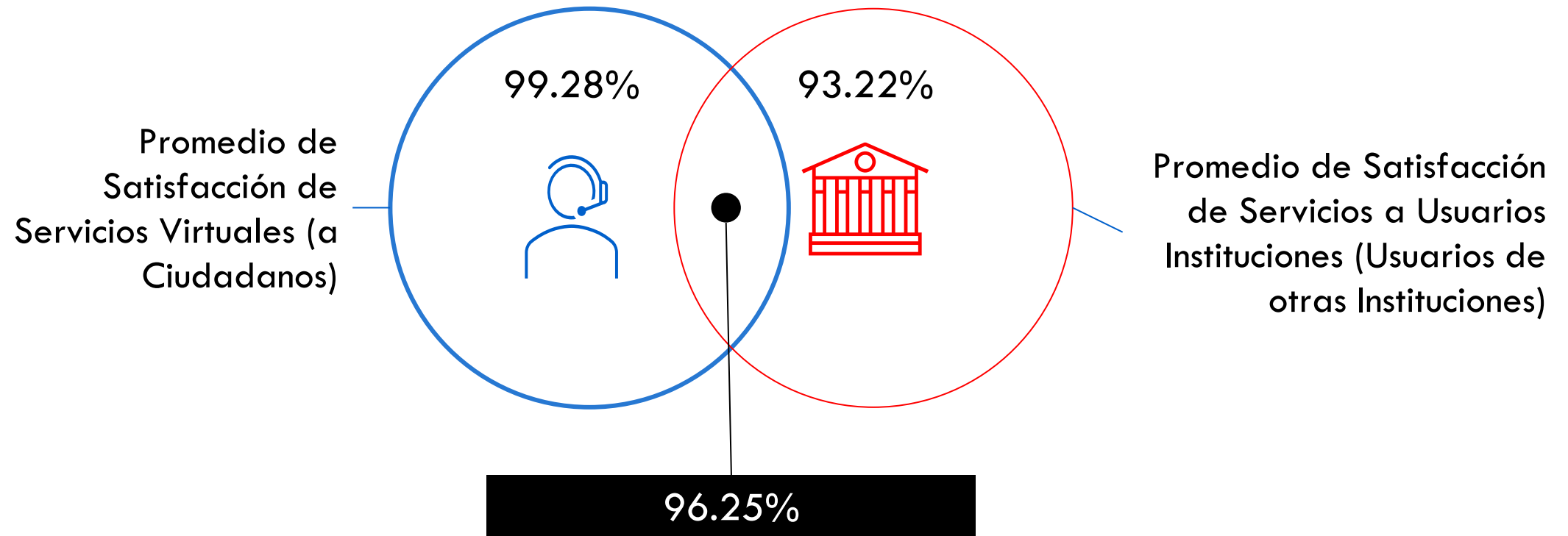
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales



EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales



El 96% de los encuestados indicaron consideran el servicio recibido mejor o mucho mejor de lo esperado.



PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos	Facilidad para contactar con nosotros	Una calificación de 90.10% indica que la mayoría de los usuarios encuentran sencillo comunicarse con nuestro centro de contacto. Una oportunidad de mejora podría ser la implementación de canales adicionales de contacto, como chat en línea, correo electrónico o redes sociales, para brindar aún más opciones a los usuarios y agilizar el proceso de contacto.	Seguiremos impulsando nuestras estrategias de mejora continua con relación a nuestra infraestructura. Trabajaremos en optimizar los procesos, incrementar la capacidad de respuesta y mantener altos estándares de calidad en la atención al cliente. Nuestro objetivo final es alcanzar la excelencia en la satisfacción de la demanda del servicio, brindando una experiencia óptima y satisfactoria a nuestros usuarios en todo momento.	Julio-2023	Marzo-2024	Departamento de Servicios No Presenciales
	Tiempo de espera	Una calificación de 91.06% indica que los usuarios experimentan tiempos de espera relativamente cortos al contactar con nuestro centro. Una oportunidad de mejora podría ser implementar un sistema de enrutamiento de llamadas más eficiente para distribuir la carga de trabajo de manera equitativa entre los agentes y un incremento en el capital humano que garantice reducir aún más los tiempos de espera.	Seguiremos enfocados en impulsar nuestra estrategia de mejora continua, buscando constantemente oportunidades para optimizar los tiempos de gestión y brindar un servicio más eficiente. Para ello, revisaremos los procedimientos de enrutamiento de llamadas, identificaremos posibles cuellos de botella y aplicaremos medidas correctivas que agilicen y optimicen nuestro proceso.	Julio-2023	Marzo-2024	Departamento de Servicios No Presenciales
	Tiempo de respuesta	Una calificación de 90.34% indica que los usuarios perciben que se les brinda una respuesta oportuna a sus consultas o requerimientos. Una oportunidad de mejora podría ser la automatización de respuestas a consultas frecuentes o brindar respuestas predefinidas para reducir los tiempos de gestión.	Seguiremos enfocados en impulsar nuestra estrategia de mejora continua, buscando constantemente oportunidades para optimizar los tiempos de gestión y brindar un servicio más eficiente. Para ello, trabajaremos en la selección de la herramienta adecuada, capacitación del personal y la implementación de prácticas de seguimiento sistemático.	Julio-2023	Marzo-2024	Departamento de Servicios No Presenciales
	Confianza en el servicio	Una calificación de 89.37% refleja la confianza de los usuarios en nuestro servicio. Sin embargo, nos comprometemos a concienciar a las instituciones asociadas sobre la importancia de mantenernos informados oportunamente sobre nuevos servicios y actualizaciones, permitiendo fortalecer la comunicación proactiva con los usuarios, proporcionándoles información actualizada sobre los servicios.	Continuaremos promoviendo estrategias de concientización sobre la importancia de mantener actualizada la información sobre los servicios gubernamentales, ya que es crucial para garantizar una comunicación efectiva con los ciudadanos.	Julio-2023	Marzo-2024	Departamento de Servicios No Presenciales
	Claridad de la información suministrada	Una calificación de 91.30% refleja que los usuarios consideran que la información proporcionada por nuestro centro de contacto es clara y comprensible. Sin embargo, se estará trabajando en el fortalecimiento y mejora continua del capital humano y en brindar información actualizada, clara y precisa sobre los procesos, políticas y garantías que respaldan nuestro servicio.	Seguiremos enfocados en impulsar nuestra estrategia de fortalecimiento de la comunicación y mejora continua de la información suministrada, así como las capacidades del personal, acciones que fortalecerán la relación con los usuarios, incrementarán la confianza en el servicio y garantizarán una experiencia satisfactoria en cada interacción con nuestro centro de contacto.	Julio-2023	Marzo-2024	Departamento de Servicios No Presenciales



¡MUCHAS GRACIAS!