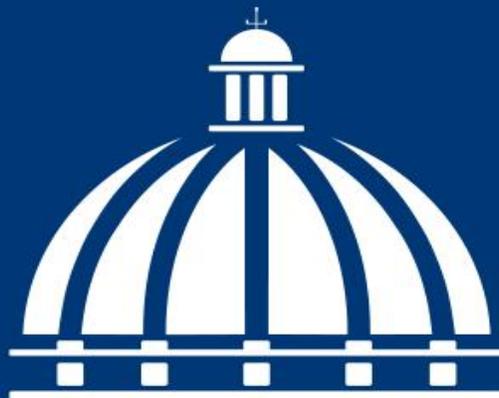


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de  
Administración Pública  
2023**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**PRO CONSUMIDOR**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>7</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>17</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>17</b>



# INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Administración Pública, en su rol de órgano rector del empleo público, tiene como función principal asesorar a las instituciones en materia de función pública, fortalecimiento y evaluación de la gestión institucional.

Para ello ofrece un catalogo 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 del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

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 periodo agosto 2023.



# METODOLOGÍA

4



# 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

5



# FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 165, servicios virtuales 210

☐ **ÁMBITO:** En todas las sucursales de Pro Consumidor a nivel nacional.

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

<i>Servicios presenciales</i>	165
Atención de reclamaciones	91
Registro de contratos de adhesión	5
Rifas y Concursos	29
Acciones Formativas	40

<i>Servicios virtuales</i>	210
Atención de reclamaciones	196
Registro de contratos de adhesión	5
Rifas y Concursos	9

☐ **METODO A UTILIZAR:** Encuesta vía presencial y encuesta por correo electrónico, mediante formulario de google forms.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 10 de agosto-15 de agosto 2023

☐ **RESPONSABLE:** Anthony Chávez área de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

6



# 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



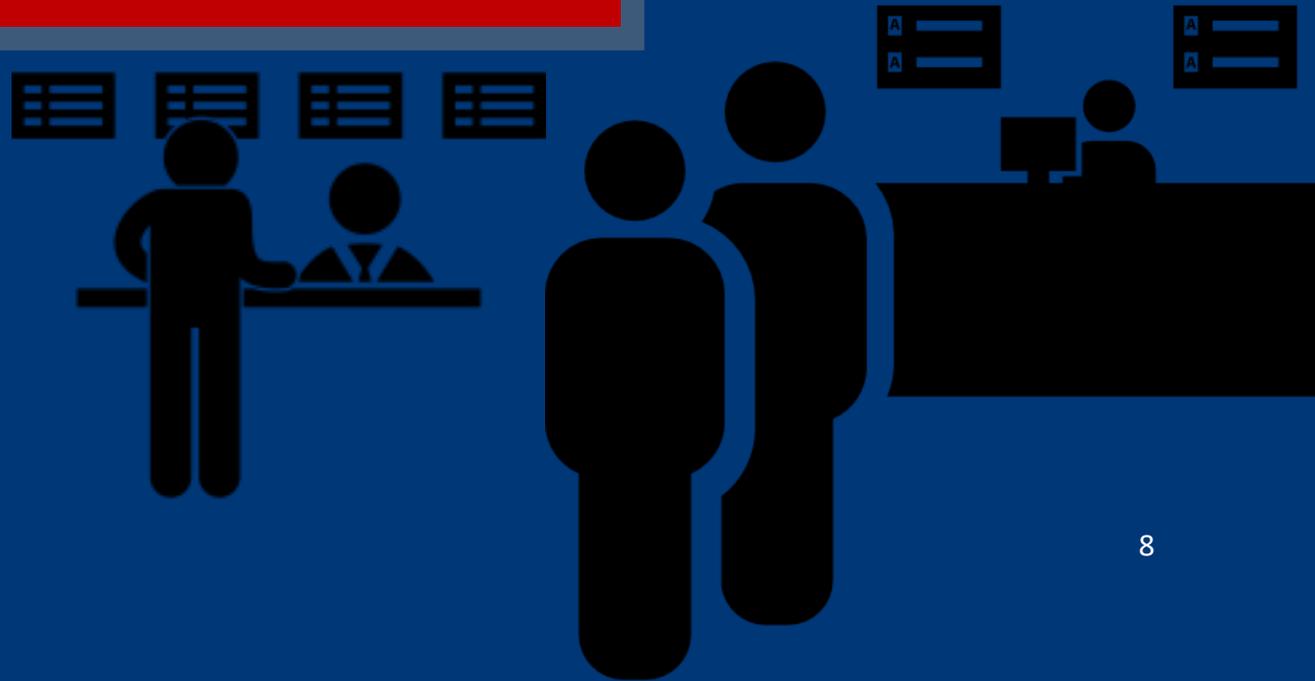
Poco satisfecho



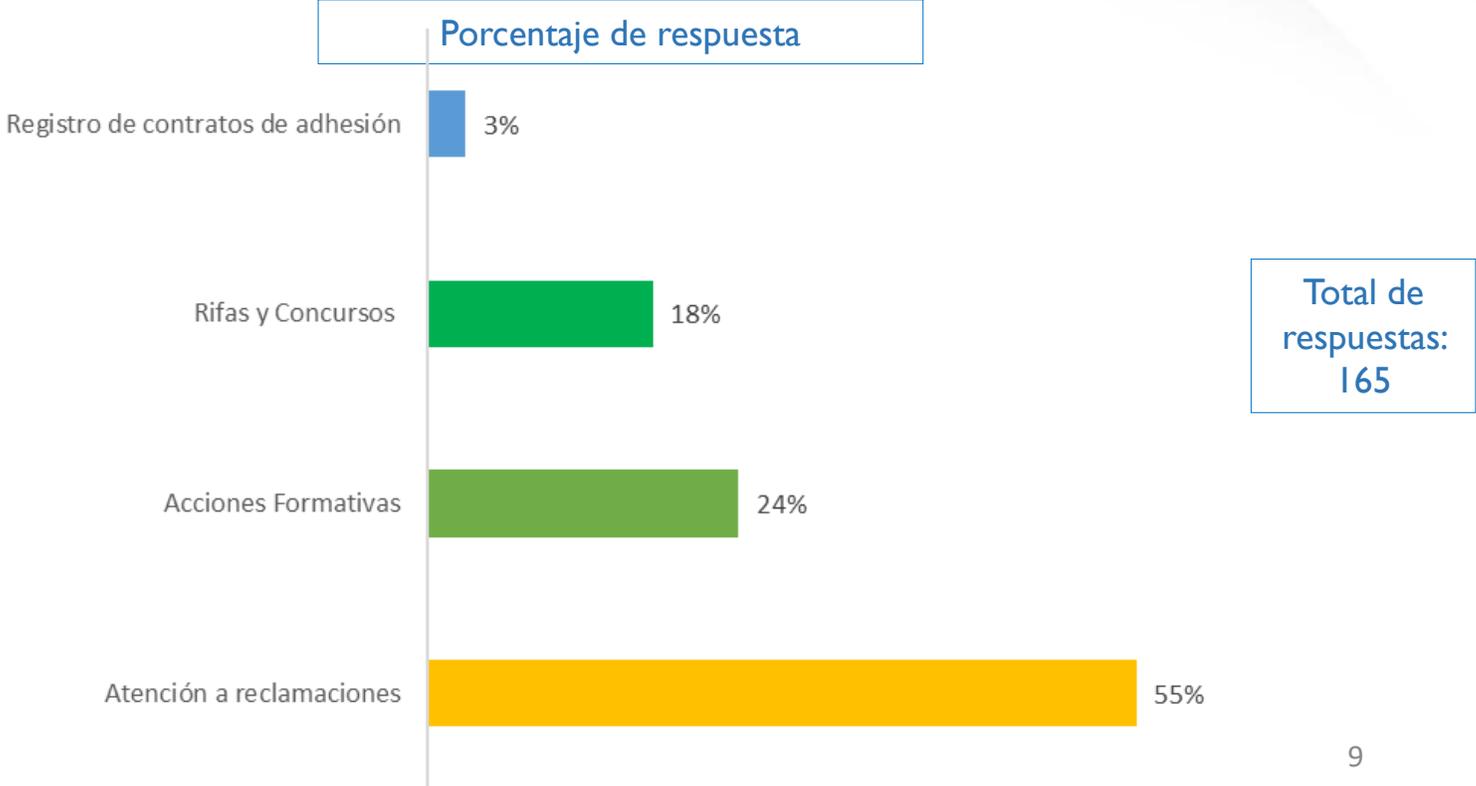
Insatisfecho



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

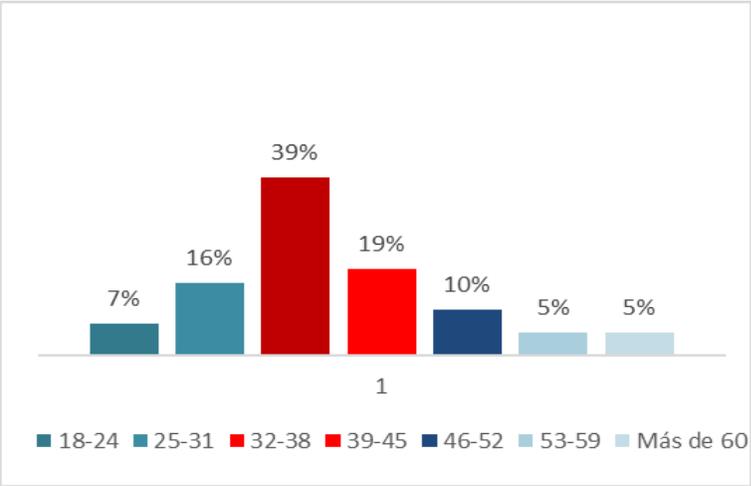


# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

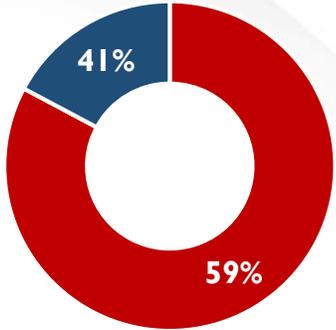


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

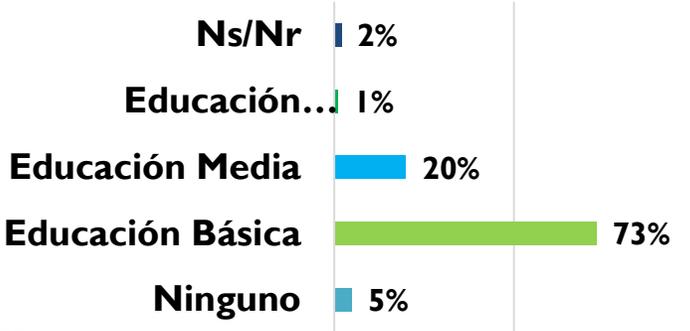


Sexo

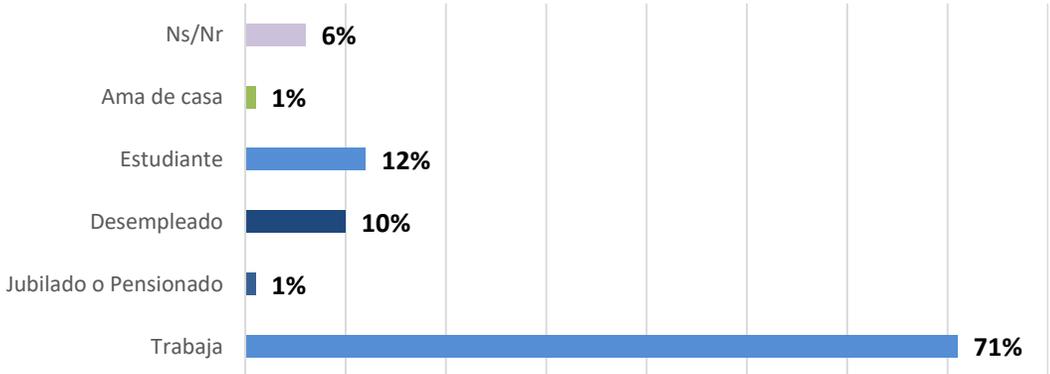


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado

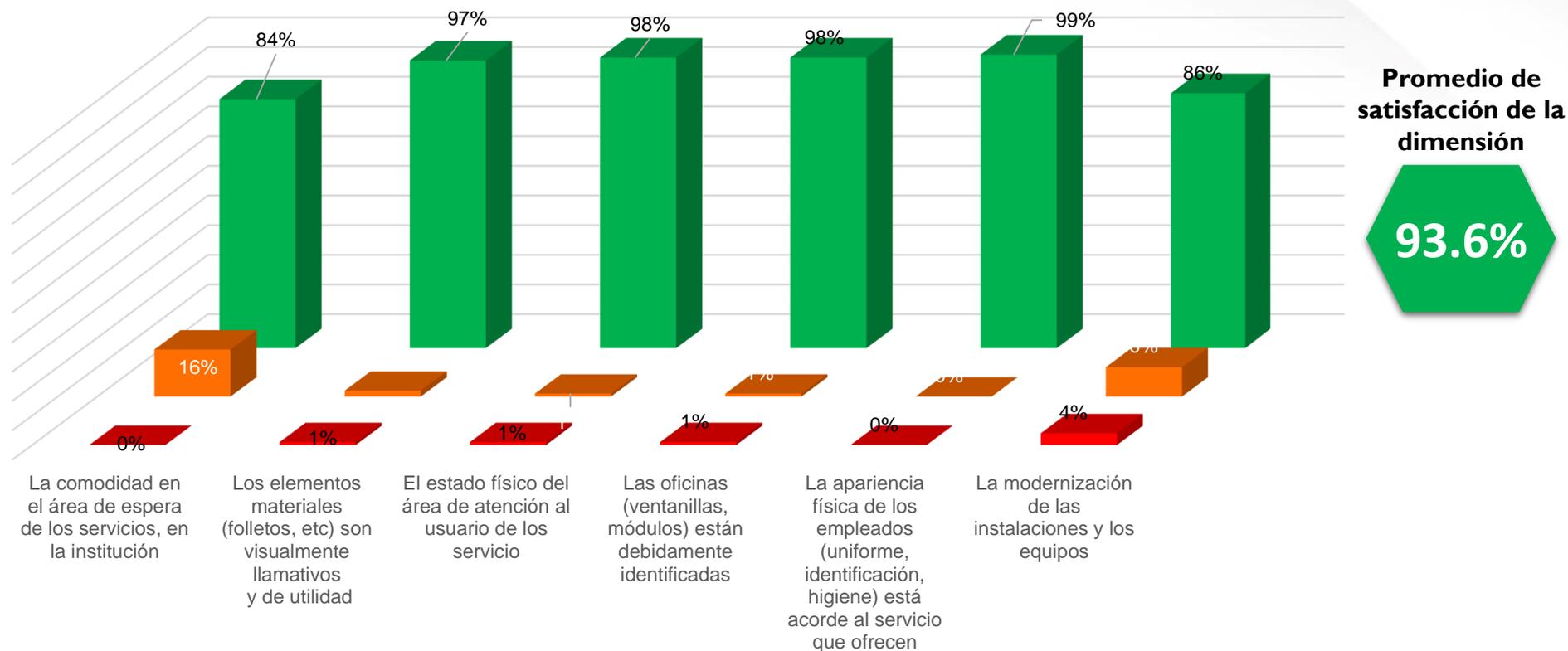


En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

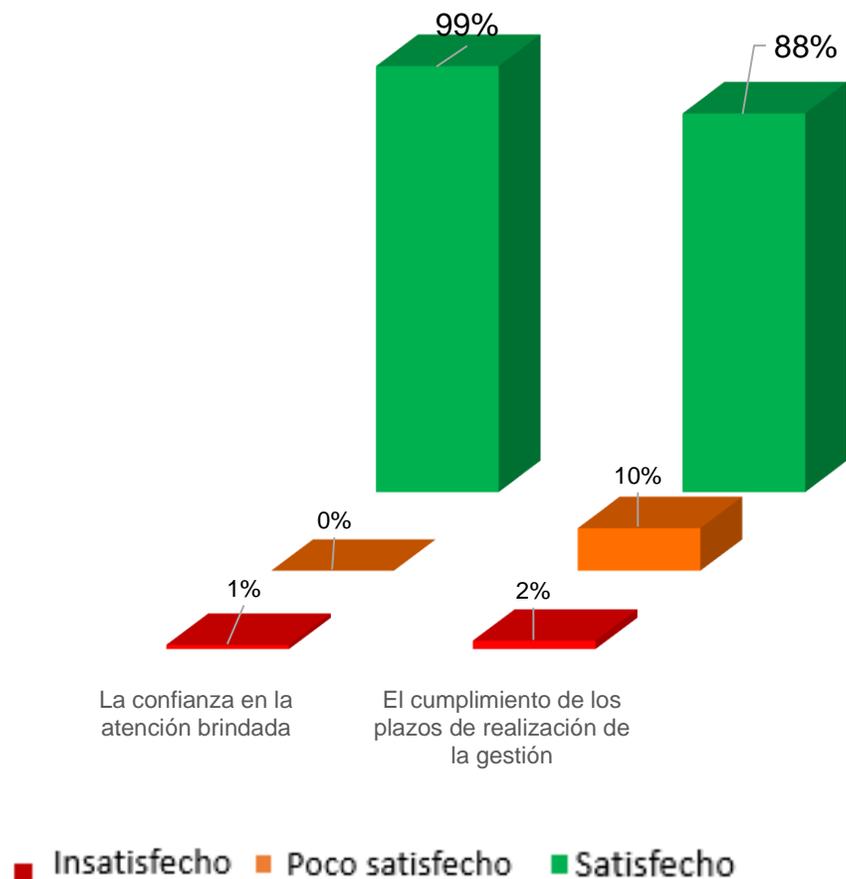


# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

## Capacidad de respuesta



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

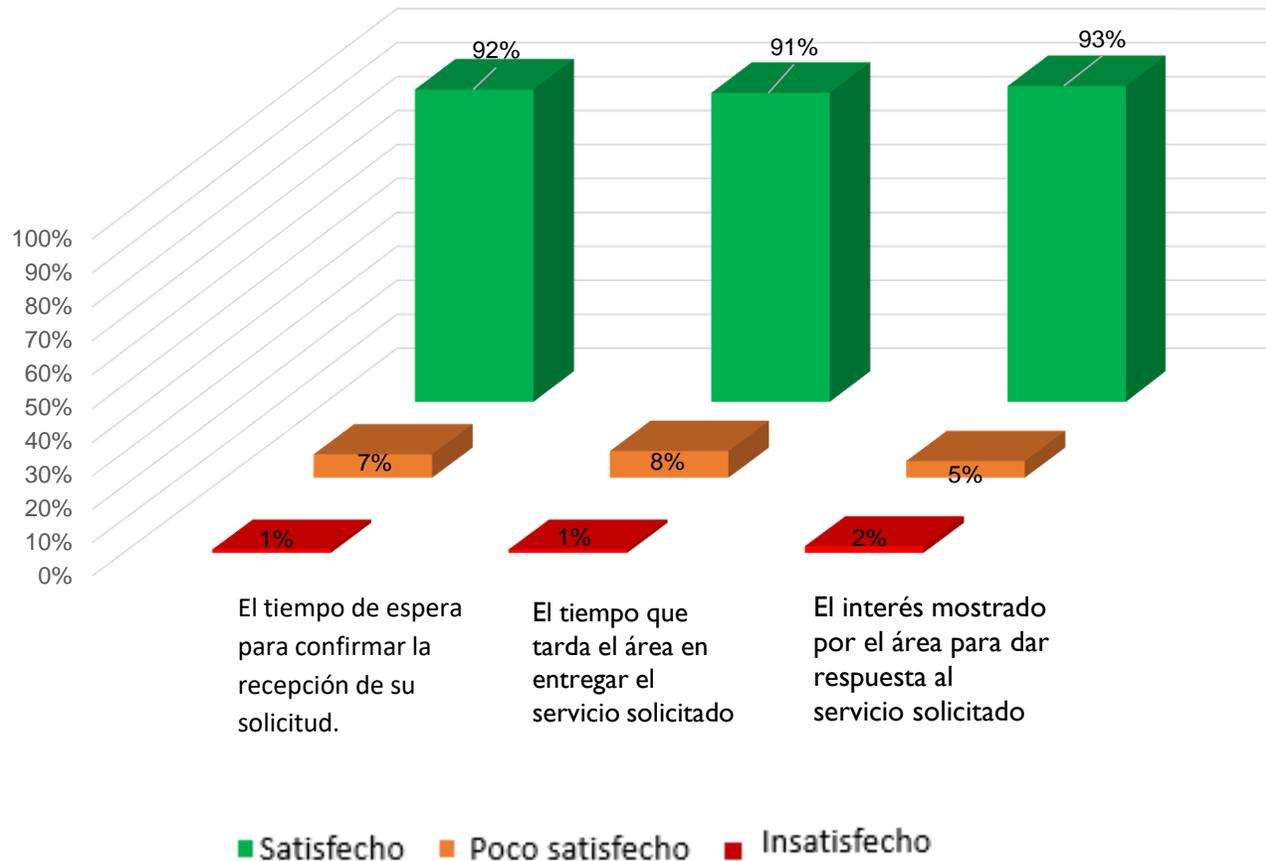


**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**93.5%**



## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



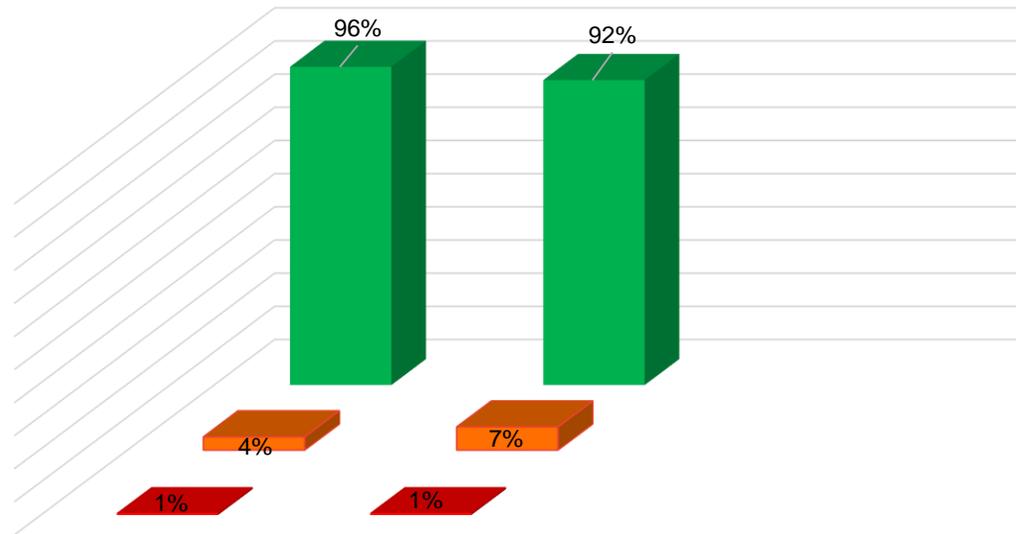
Promedio de satisfacción de la dimensión



13



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión

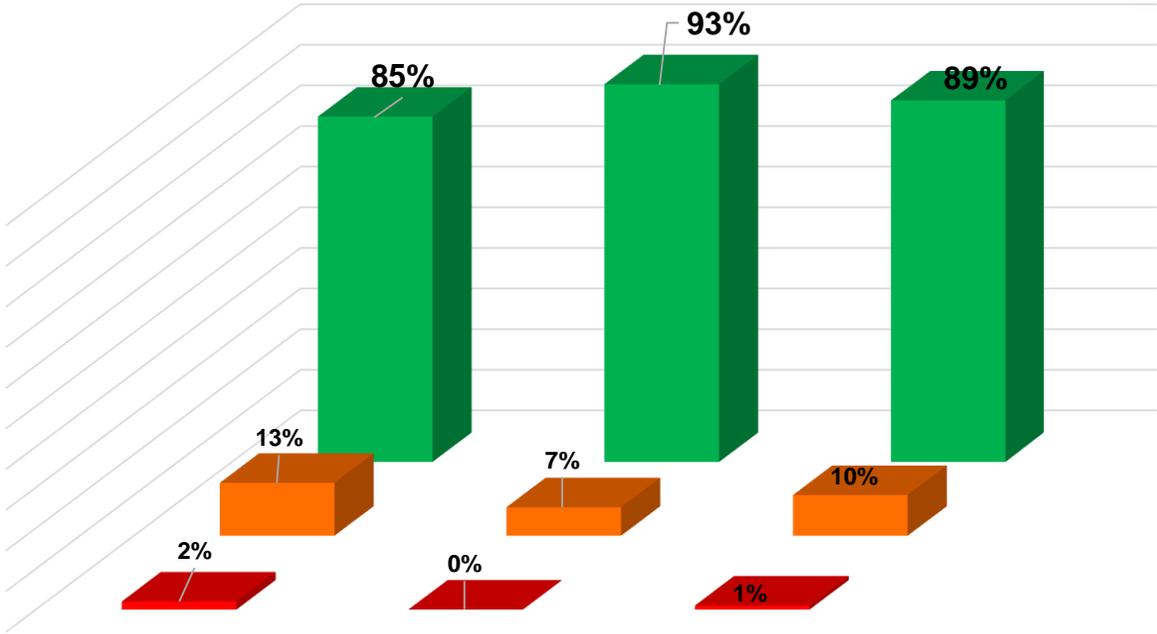


14

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATÍA



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención

Facilidad de comunicación con la unidad

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

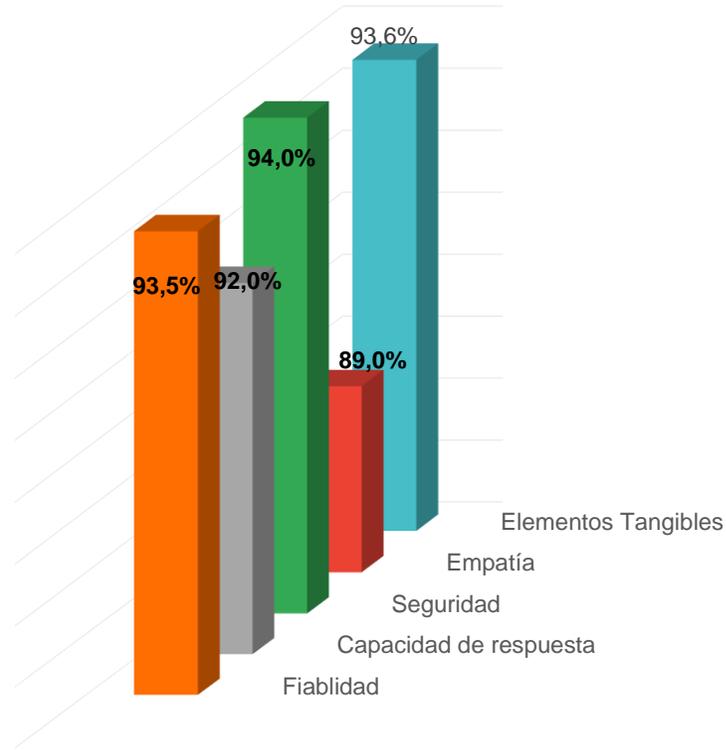
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



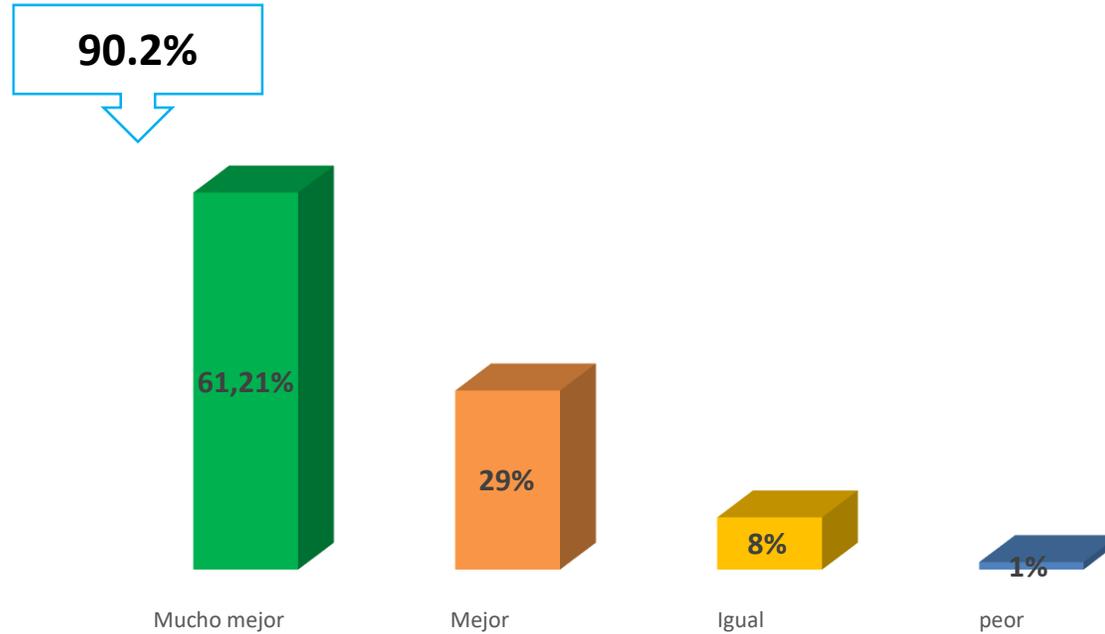
Promedio de satisfacción



Expresado en %

# SERVICIO ESPERADO

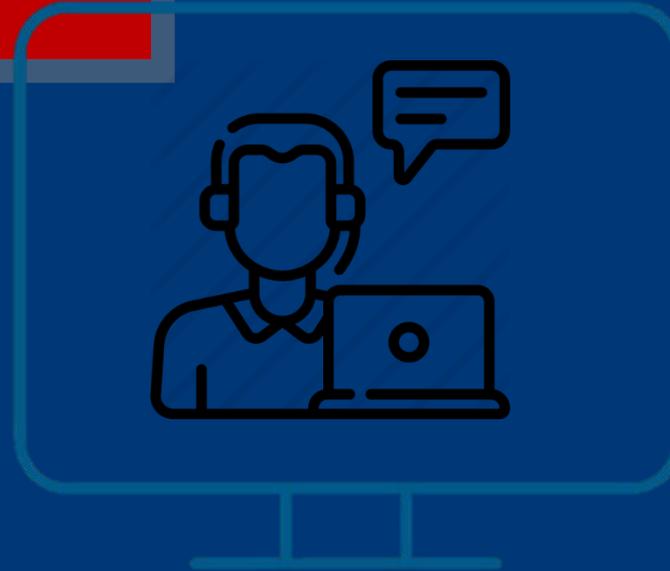
*¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?*



***El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba***

Base: 100% Total muestra

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



18



# Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

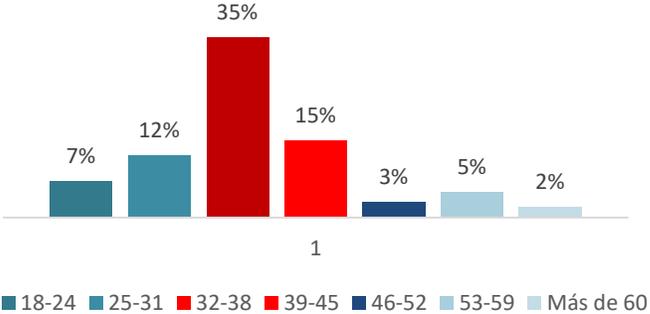


Base: 100% Total muestra

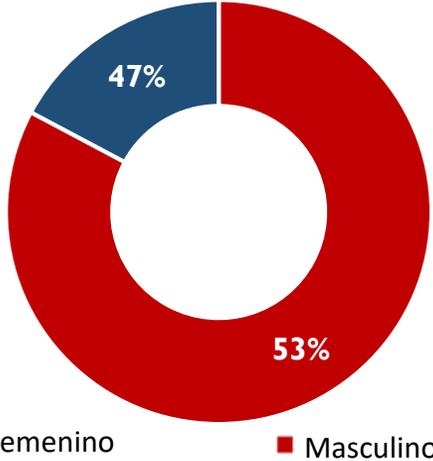


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

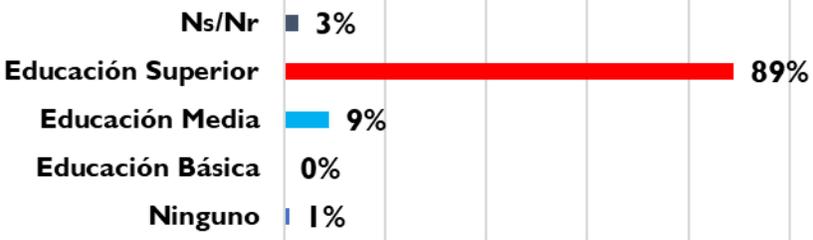
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



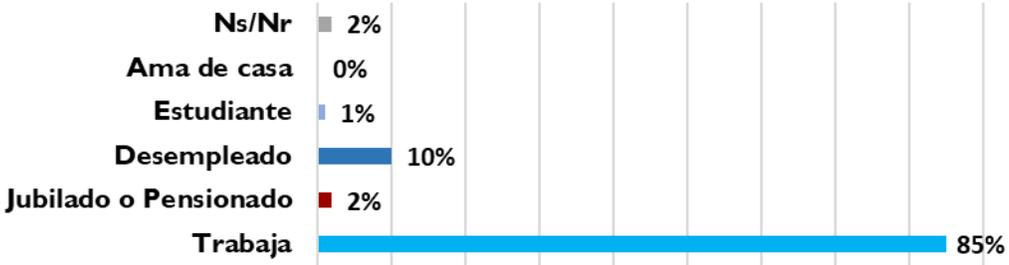
Sexo



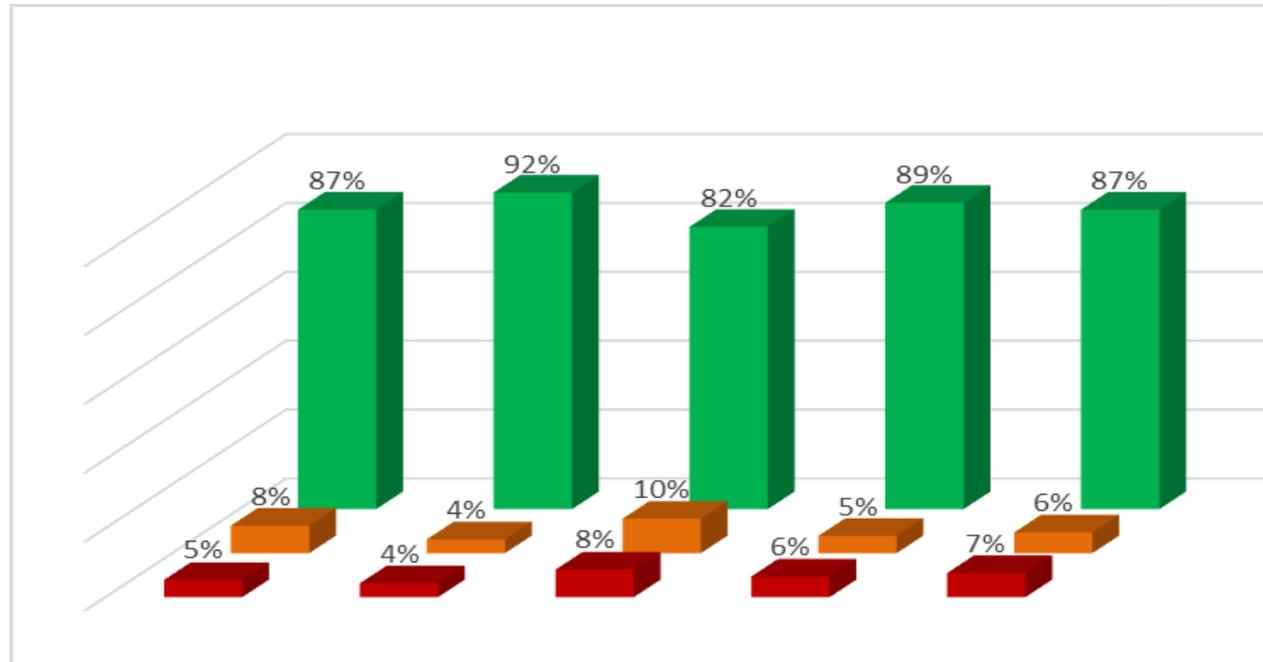
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



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



■ Insatisfecho

■ Poco satisfecho

■ Satisfecho

Promedio de satisfacción

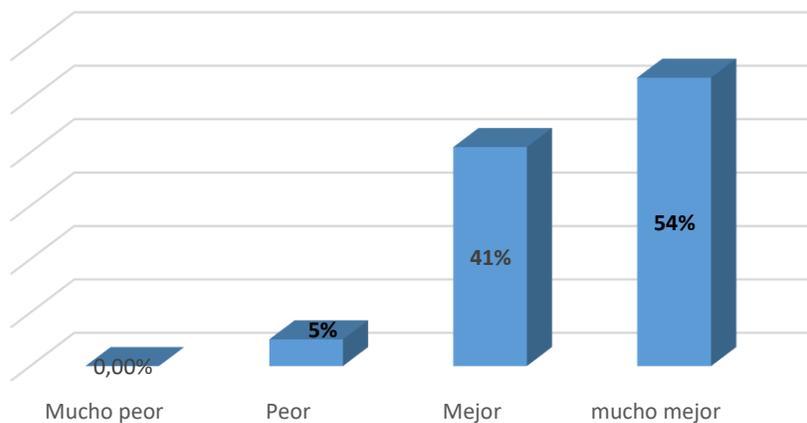
87.4 %



## SERVICIO ESPERADO

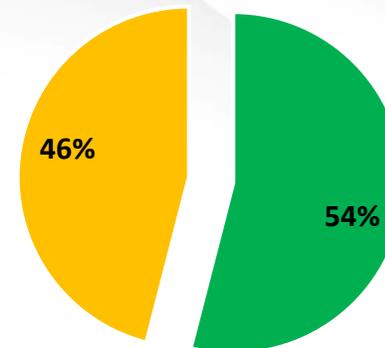
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

95%



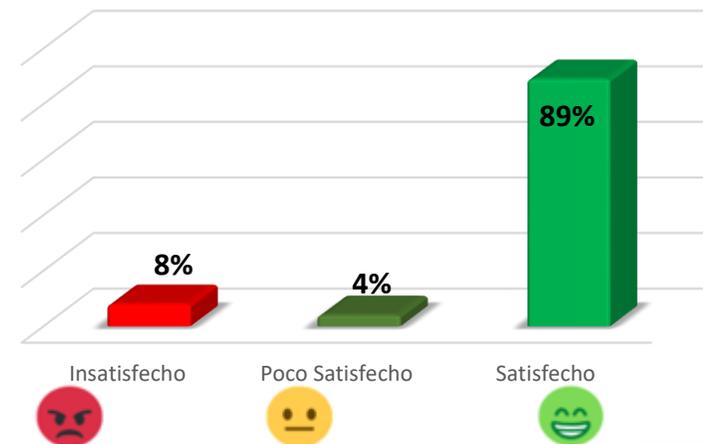
El 95% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

## ¿Utilizó el soporte en línea?



■ SI ■ NO

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



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

23



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)



21/8/2023

24

# Expectativa

## Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

### Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

90.2%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

95%

92.6%

*El 92.6% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**PRO CONSUMIDOR**

## PLAN DE ACCIÓN MAP 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de mas personal en el área de servicios	Septiembre-23	Noviembre 2023	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el numero de cursos y talleres impartidos al personal para la gestion de los servicios	oct-23	dic-23	Dirección de Recursos Humanos