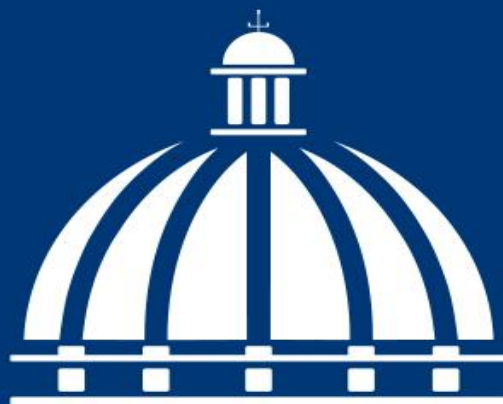


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de
Administración Pública
2023**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PRO CONSUMIDOR

ÍNDICE

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



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



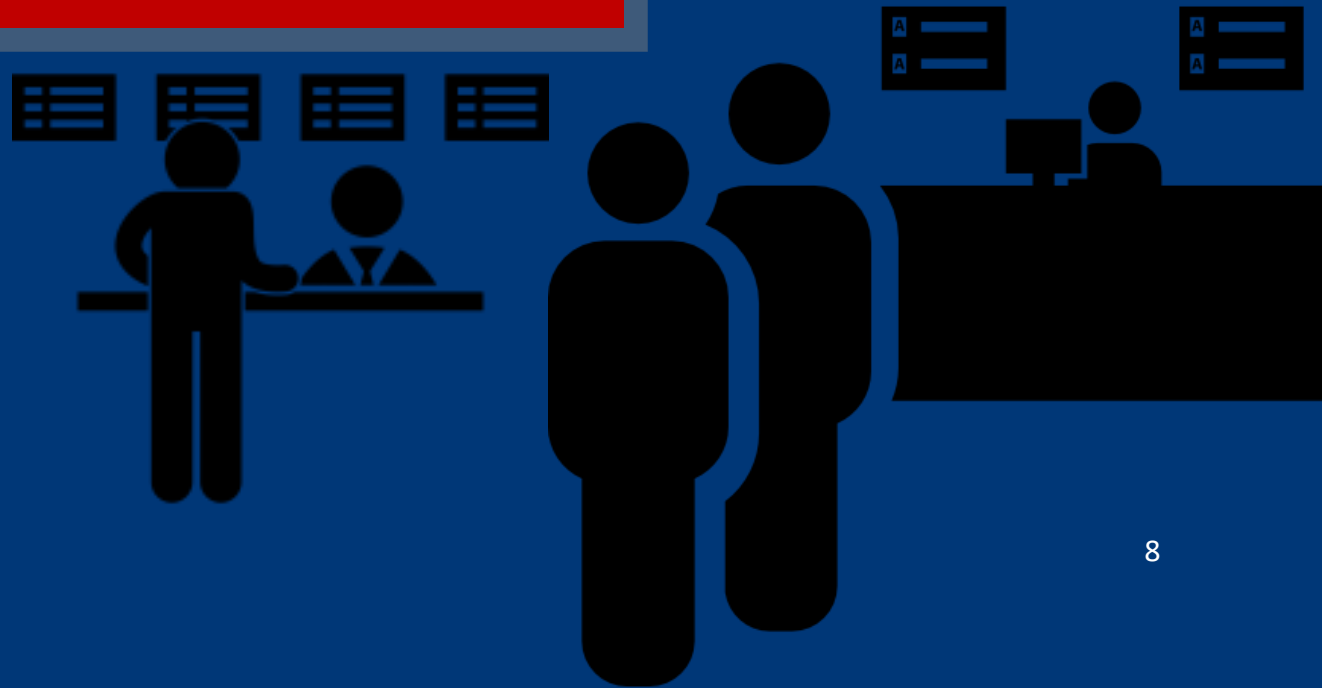
Poco satisfecho



Insatisfecho



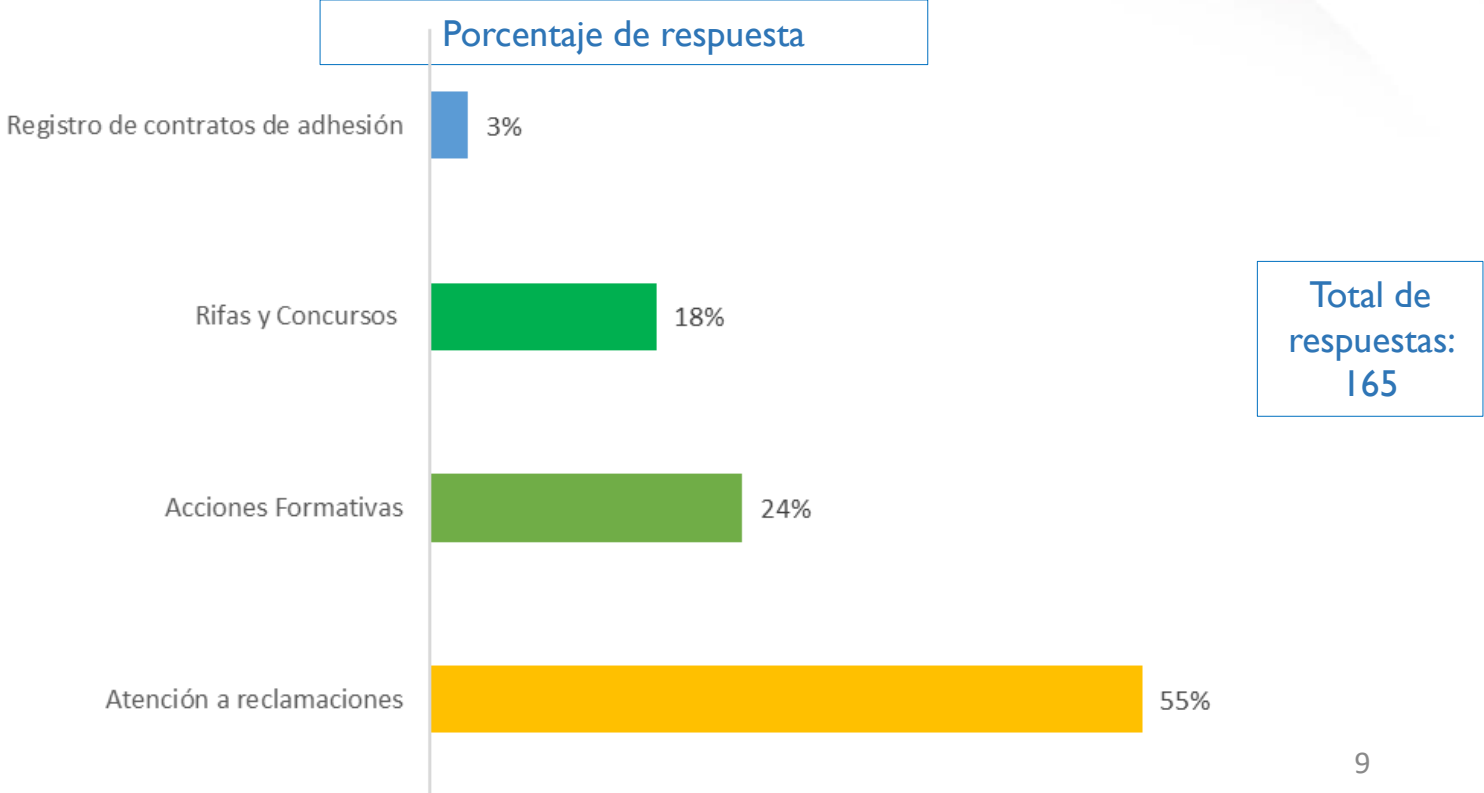
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



8

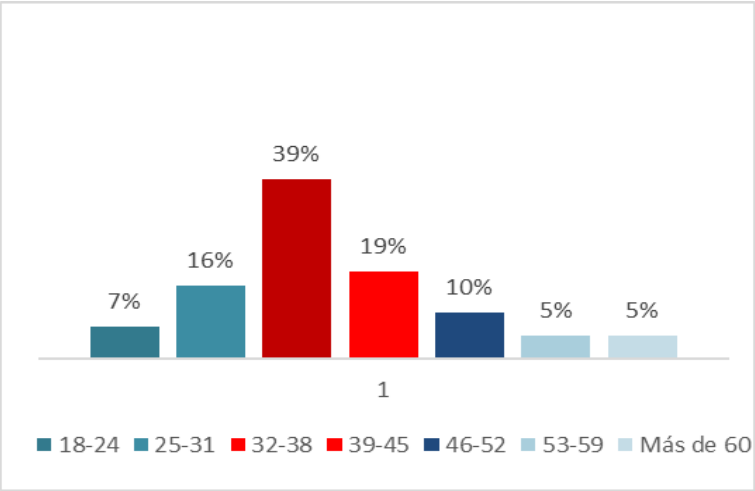


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

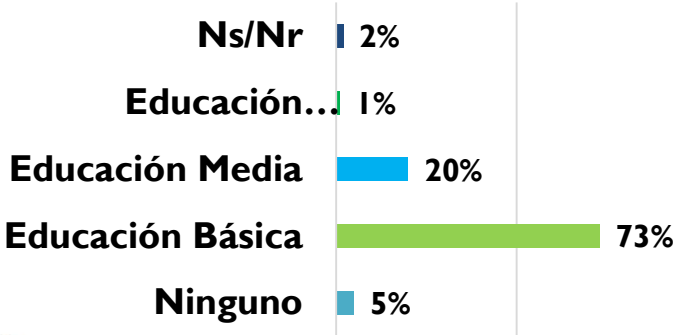


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

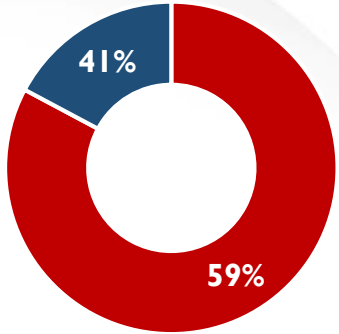
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Último grado de estudio alcanzado

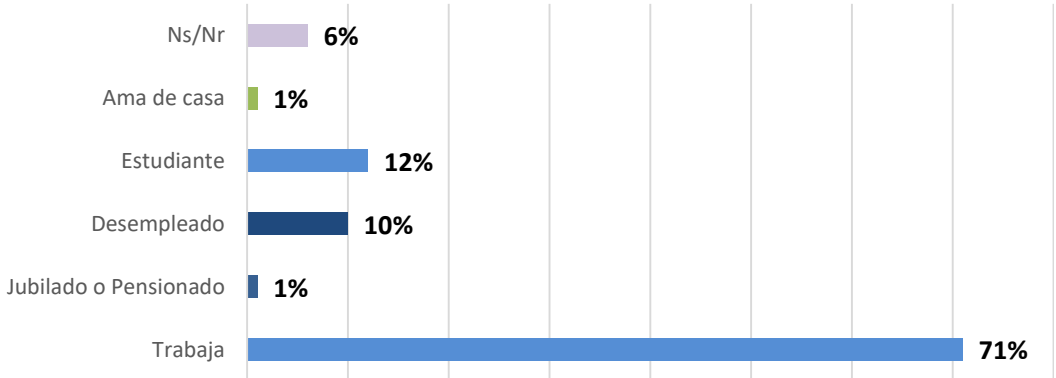


Sexo



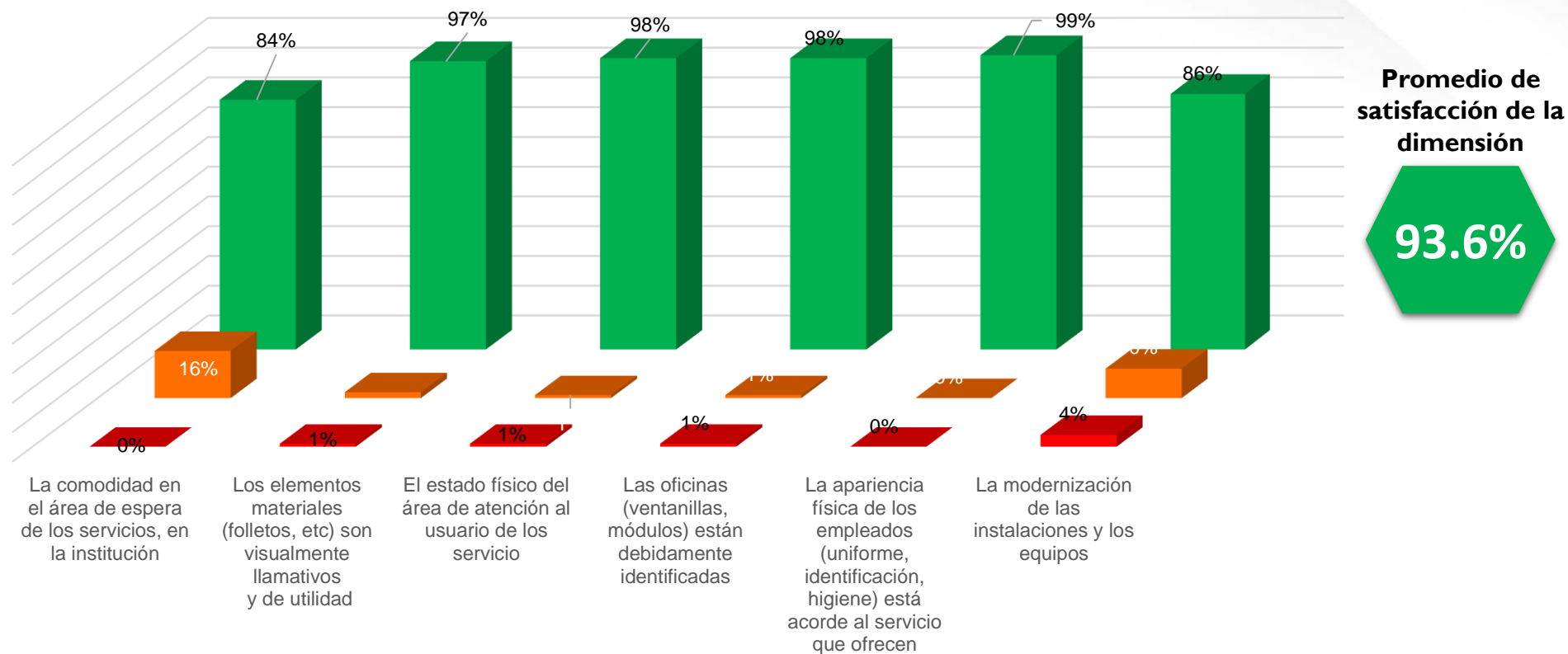
■ Femenino ■ Masculino

En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

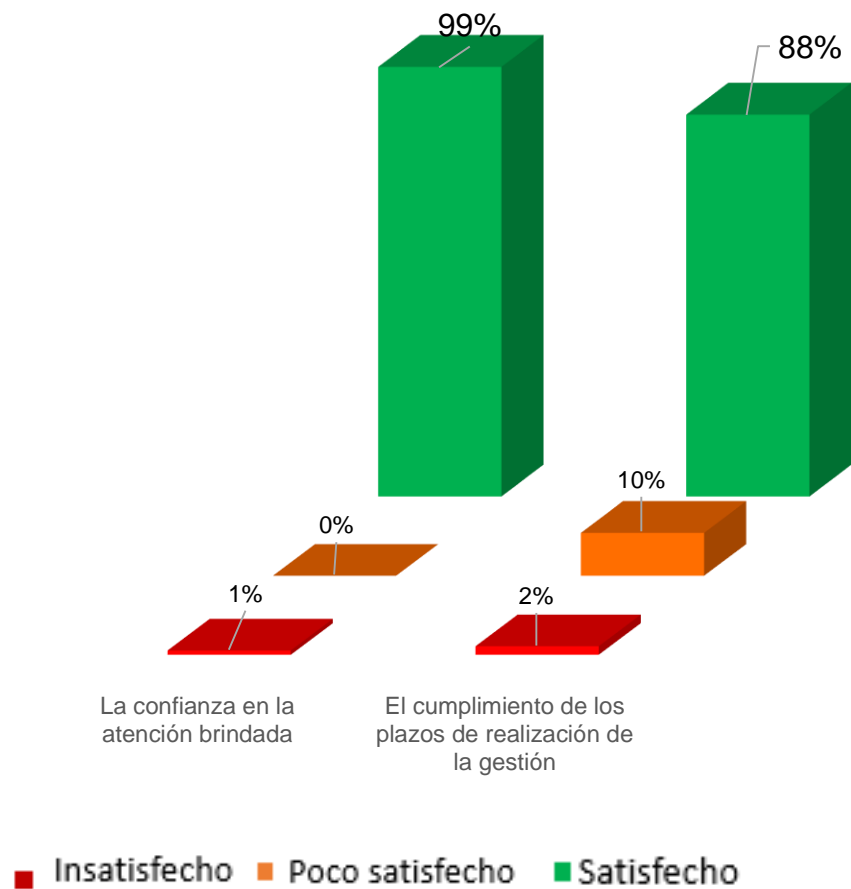


DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Capacidad de respuesta



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

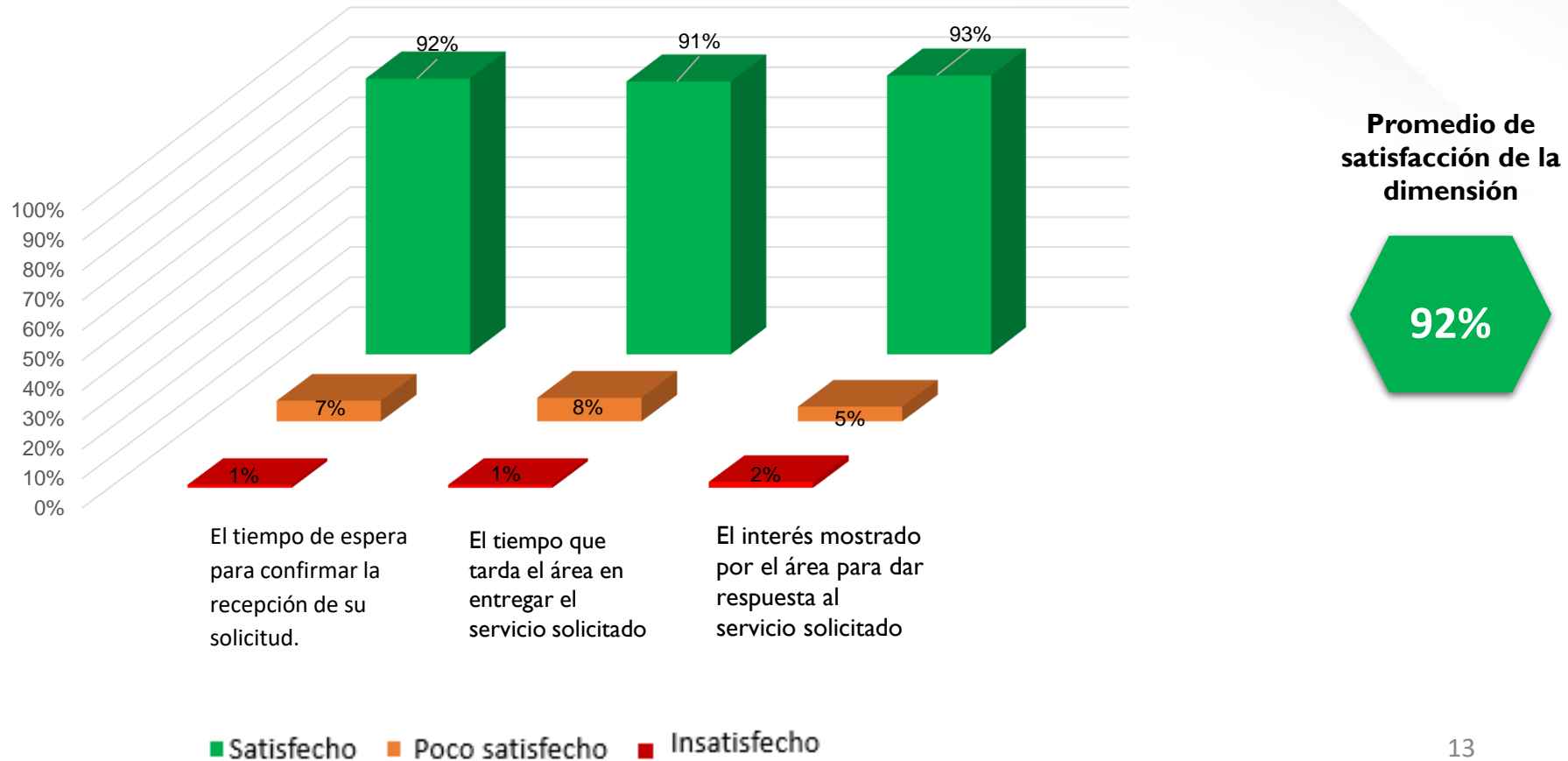


Promedio de satisfacción de la dimensión

93.5%



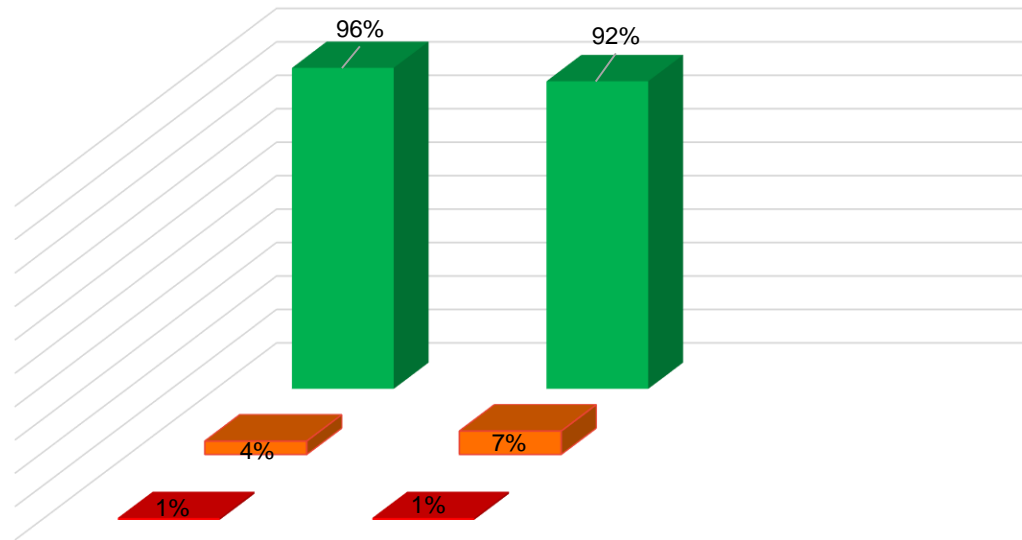
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: SEGURIDAD

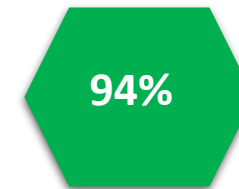


El trato que le ha dado el personal

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

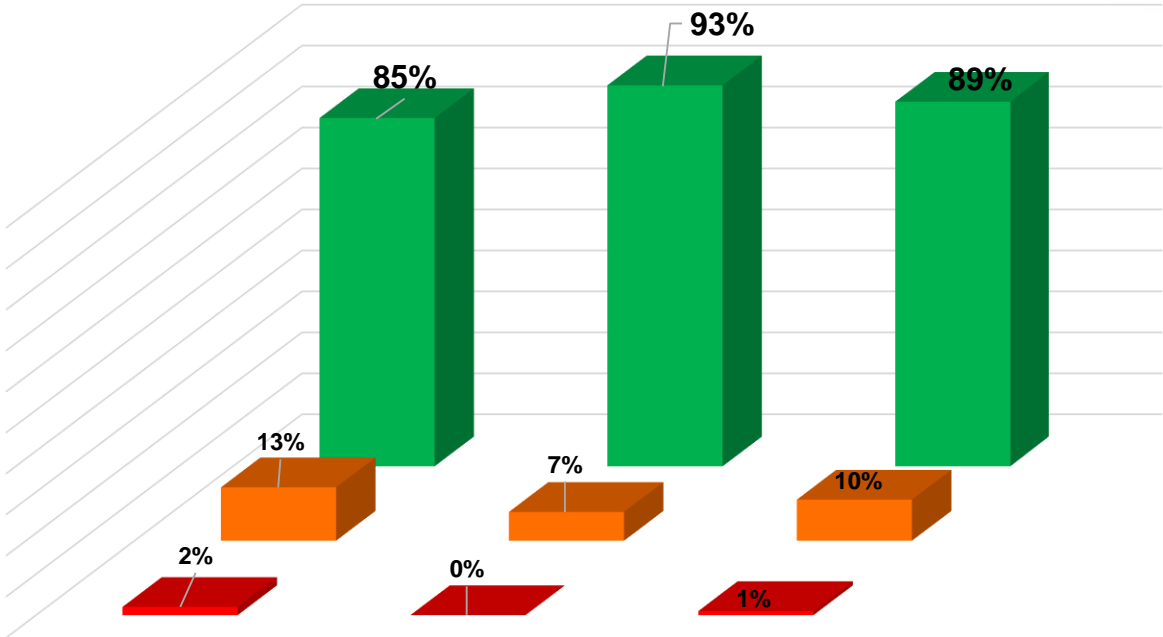


14

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

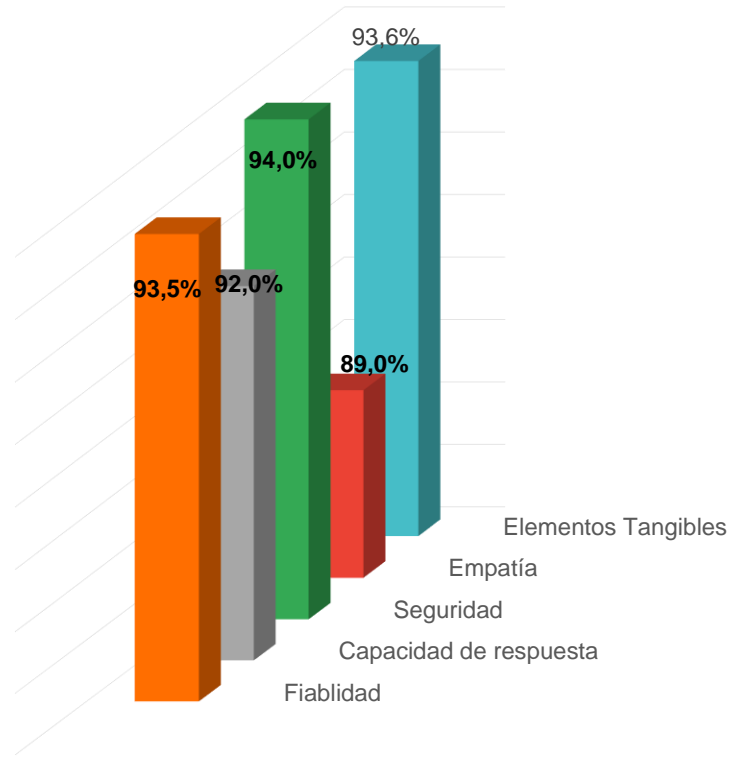
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Promedio de satisfacción

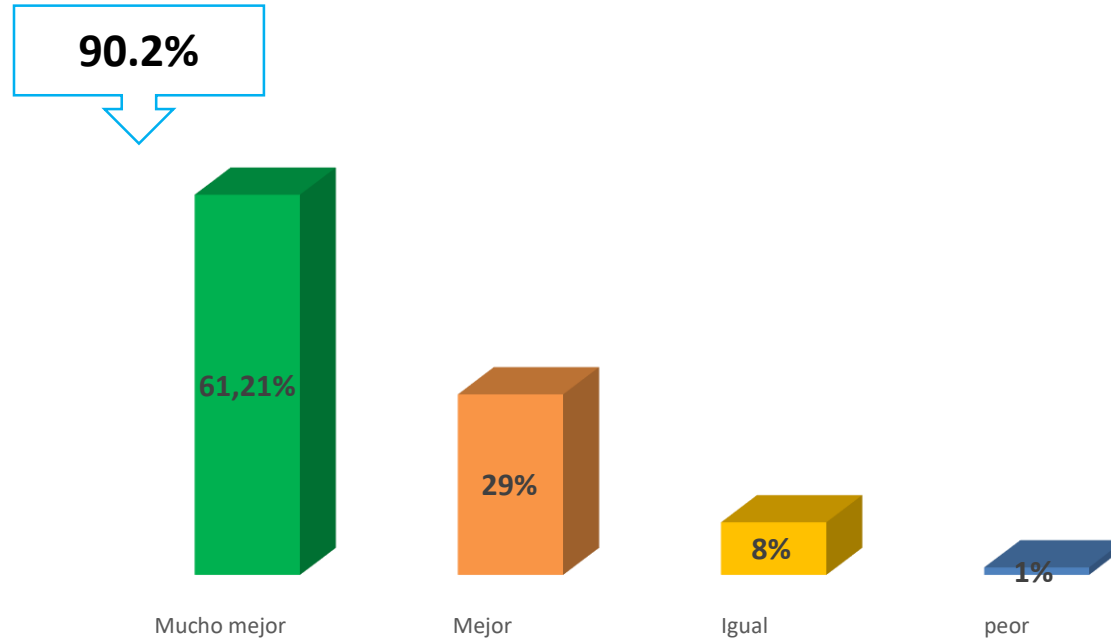


Expresado en %



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

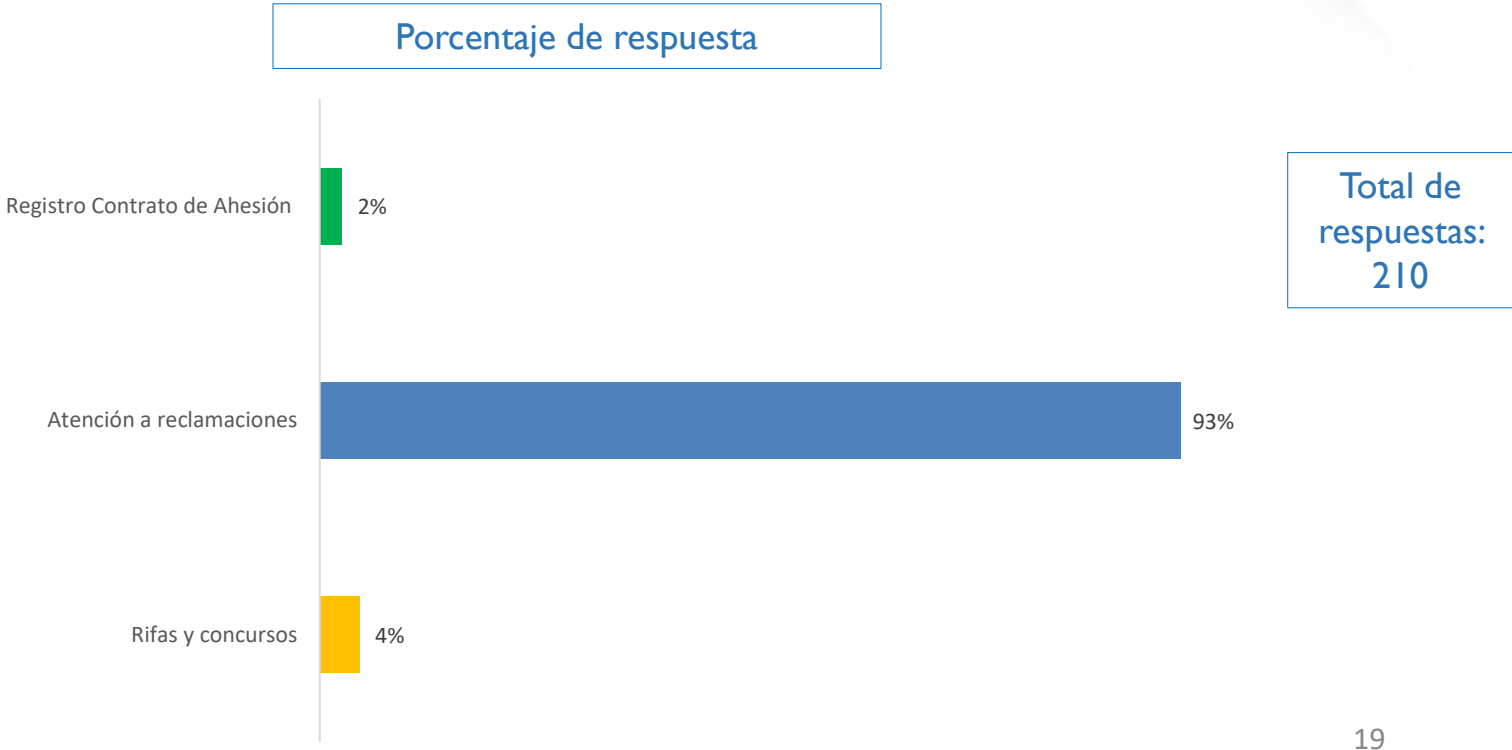
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



18



Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

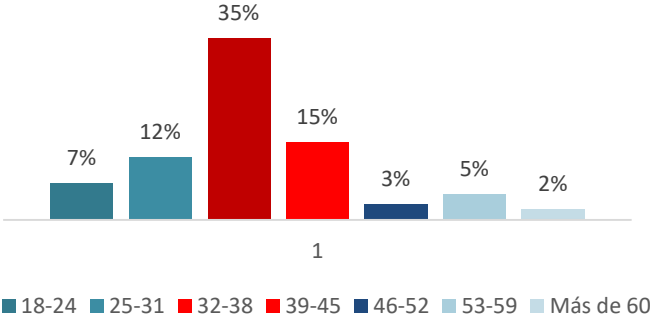


Base: 100% Total muestra

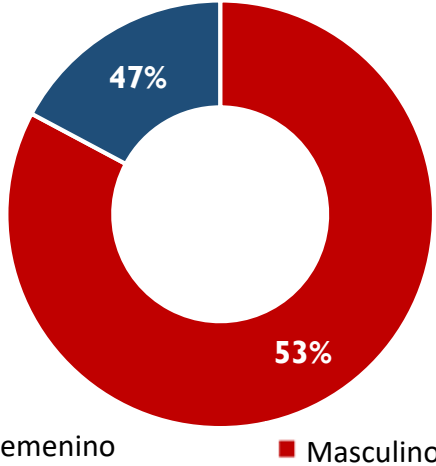


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

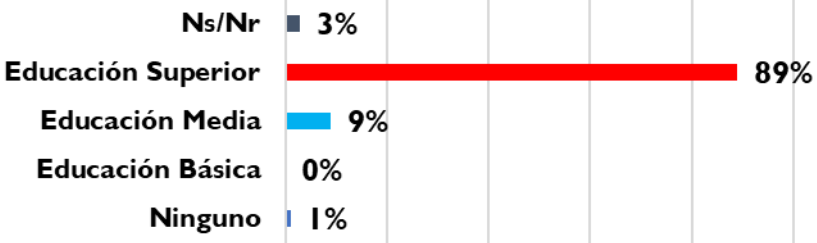
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



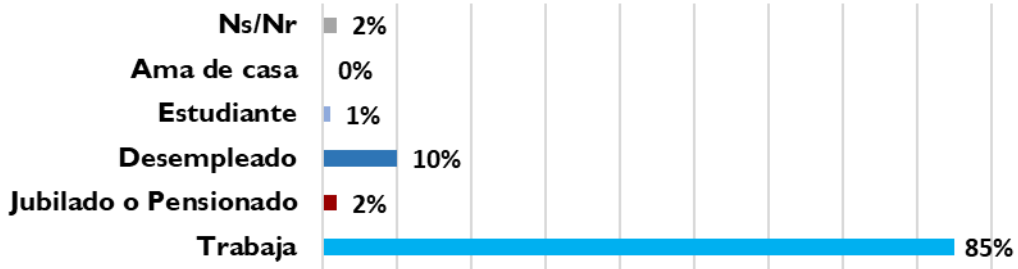
Sexo



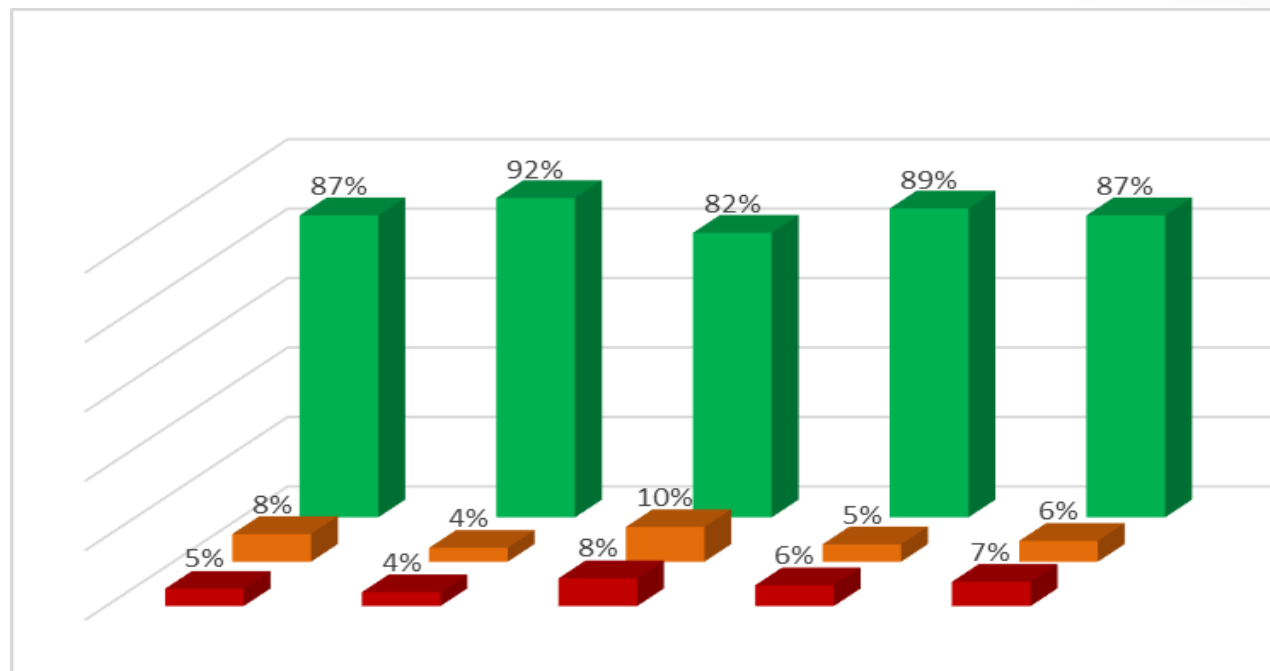
Último grado de estudio alcanzado



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

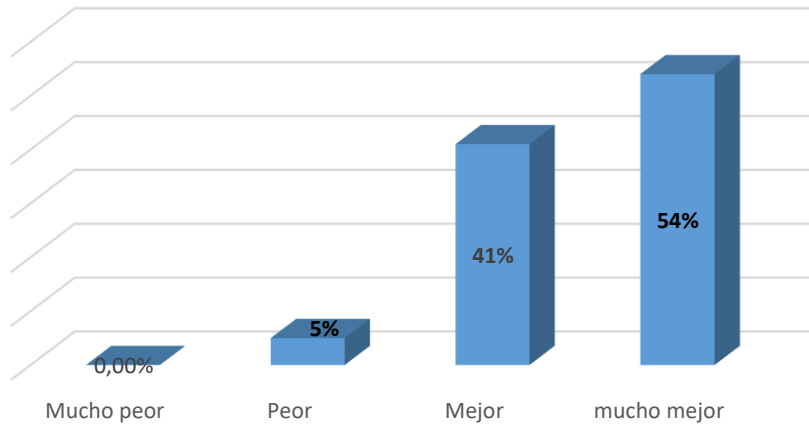
Promedio de satisfacción



SERVICIO ESPERADO

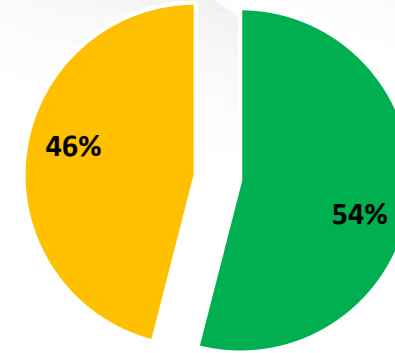
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

95%



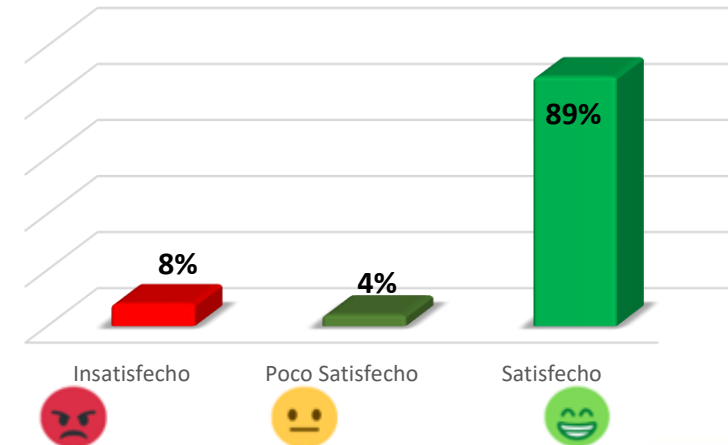
El 95% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿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

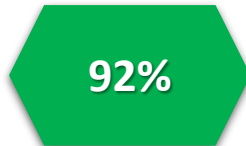
23



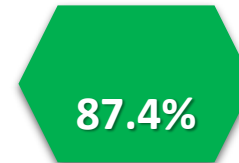
Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

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