GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación

ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Junio, 2022

CAPGEFI
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

Contenido

I. INTRODUCCIÓN 3
II. Información general y metodológica aplicada 5
2.1. Ficha Técnica 5
2.2. Aspectos Metodológicos 6
2.3. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos 8
III. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos 9
3.1. Análisis de Resultados de Satisfacción: 9
3.1.1. Datos de clasificación 9
3.1.2. Resultados por dimensión y subcomponentes 12
3.1.3. Resultado Servicio Esperado 17
IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtuales a ciudadanos 18
4.1. Análisis de Resultados de Satisfacción: 18
4.1.1. Datos de clasificación 18
4.1.2. Resultados por parámetros de los niveles de percepción 20
4.1.3. Resultados por dimensión y subcomponentes 21
4.1.4. Resultado Servicio Esperado 22
4.1.5. Asistencia en línea 22
4.1.6. Percepción de la Asistencia en línea 23
V. Índice de Satisfacción de los Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales 24
VI. Expectativa: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales 24
VII. Plan de Acción 25

I. INTRODUCCIÓN

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana (MAP), el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, (CAPGEFI), escuela en materia hacendaria del Ministerio de Hacienda, MH, procedió a levantar la Encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos del CAPGEFI en la Administración Pública General.

A tales fines, el MAP, órgano rector en la materia y amparado en la Resolución Núm. 03-2019, procedió a pautar los procedimientos técnicos a emplear por las entidades involucradas, con miras a asegurar unos resultados mínimamente homogéneos, en términos de su comparabilidad y/o de su vocación de generalización. Como parte de ello, estableció las dimensiones de la muestra, así como sus parámetros, en términos de grado de confianza y margen de error.

Siguiendo dichas pautas, el CAPGEFI, a través del Departamento de Investigación y Publicaciones, y su División de Investigación, procedió a ejecutar dicho levantamiento entre el 16 al 25 de mayo del año en curso, el cual fue extendido hasta el 31 por no haber alcanzado la muestra pautada; sobre la base de los instrumentos de recolección (cuestionarios) diseñado por dicho Ministerio para los servicios presenciales y virtuales, respectivamente.

Después de varias semanas de trabajo y de vastos ajustes, se diseñó la encuesta vía un enlace Web y tramitado por medios electrónicos, incluyendo la necesidad de realizar varias rondas de llamadas a las mismas personas incluidas en la muestra, finalmente, se lograron 200 encuestas validables.

Luego de la revisión y verificación de las encuestas recibidas, se procesaron con auxilio de los recursos informáticos correspondientes, básicamente la hoja de cálculo Excel 2016 de Microsoft Office y del Programa Especial para las Ciencias Sociales, SPSS, versión 15 como software complementario.

Posteriormente se procedió a realizar el análisis descriptivo, en primer lugar, de los "datos de clasificación" y luego de los niveles de percepción; llegando así a determinar el nivel de percepción global de **90.70%** en la calidad de los servicios brindados particularizando, tanto por las dimensiones ya establecidas, como en cada uno de los subcomponentes o variables.

II. Información general y metodológica aplicada

2.1. Ficha Técnica

Tabla 1: Ficha Técnica

Población	Promedio mensual de solicitudes de los servicios Presenciales y Virtuales: *Solicitantes admitidos en las Actividades Académicas del Centro y Usuarios del Centro de Documentación Dr. Raymundo Amaro Guzmán, de enero a abril 2022*= **416**
Ámbito	Sector Público (área Administración Financiera del Estado) y Privado en todo el territorio.
Muestra*	200
Método a utilizar	Envío por correo electrónico.
Fecha de levantamiento	Del 16 al 25 de Mayo 2022.
Responsables	Aplicación y Procesamiento a cargo de la División de Investigación de la Institución.

* Nota: Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. Promedio=416. [Población: 1,661(participantes de capacitación) + 1 (usuario Centro de Documentación) = 1,662]
(https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/)

Tabla 2: Población Objetivo para el cálculo de la muestra de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios del Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI) 2022

Cálculo de la muestra:

Servicios, 2022	Ene	Feb	Mar	Abr	Total de solicitudes	Promedio mensual de solicitudes	Cantidad de encuestas a realizar por servicio
Solicitantes Admitidos en Capacitación Presencial y Virtual	226	453	632	350	1,661	415	200
Usuarios del Centro de Documentación	1	0	0	0	1	0	0
Total	227	453	632	350	**1,662**	**416**	**200**

Población (total promedio mensual de solicitudes)	**N**	**416**
Muestra (obtenida del calculador)	**n**	**200**
Coeficiente (n/N)	**r**	0.4813

2.2. Aspectos Metodológicos

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 usuarios para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron los servicios prestados a los ciudadanos - usuarios, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

Para la medición del mismo se aplicaron dos instrumentos, un instrumento para los servicios presenciales y otro para los servicios virtuales, ambos recomendados por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para recoger la información dependiendo el tipo de servicio ofrecido.

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

2.3. 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).

III. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

Tabla 3

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Presenciales ofrecidos por el CAPGEFI

¿Podría indicar el servicio que vino a solicitar?

Servicios (Respuestas)	Encuestados	Porcentaje
Servicio Bibliográfico	0	0.00%
Servicio de Capacitación	49	98.00%
Otros: Entrega de Certificados	1	2.00%
Total general	**50**	**100.00%**

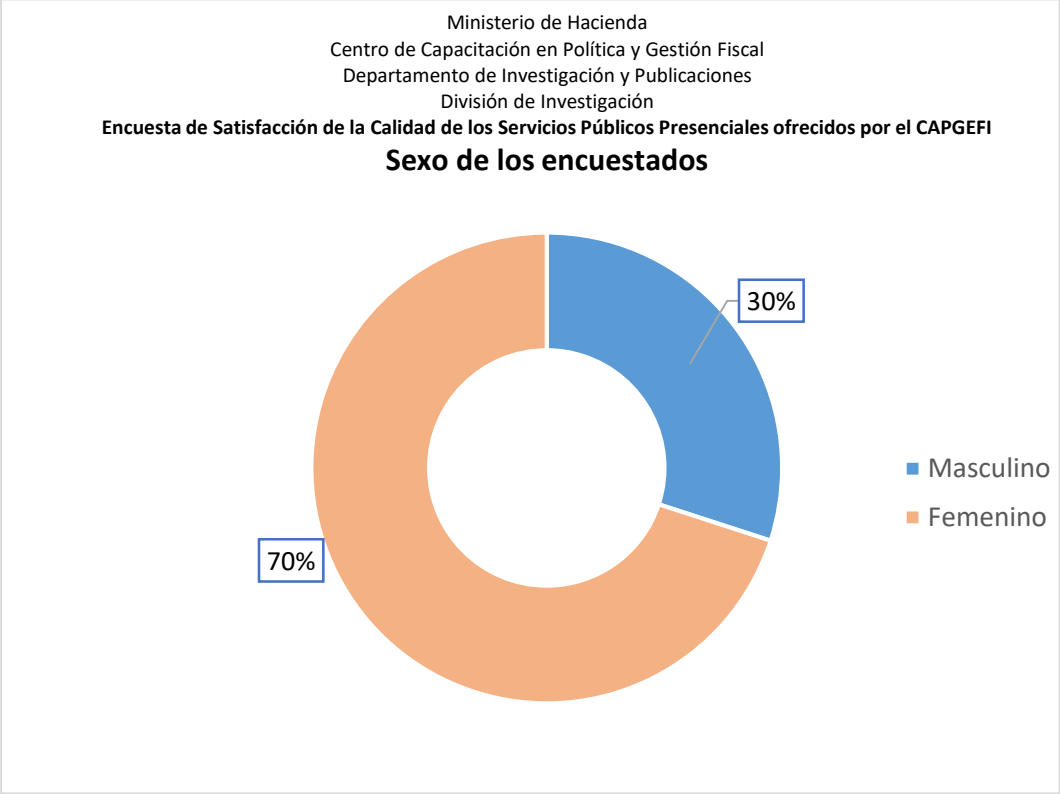
Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 16 al 25 de Mayo del 2022

3.1. Análisis de Resultados de Satisfacción:

3.1.1. Datos de clasificación

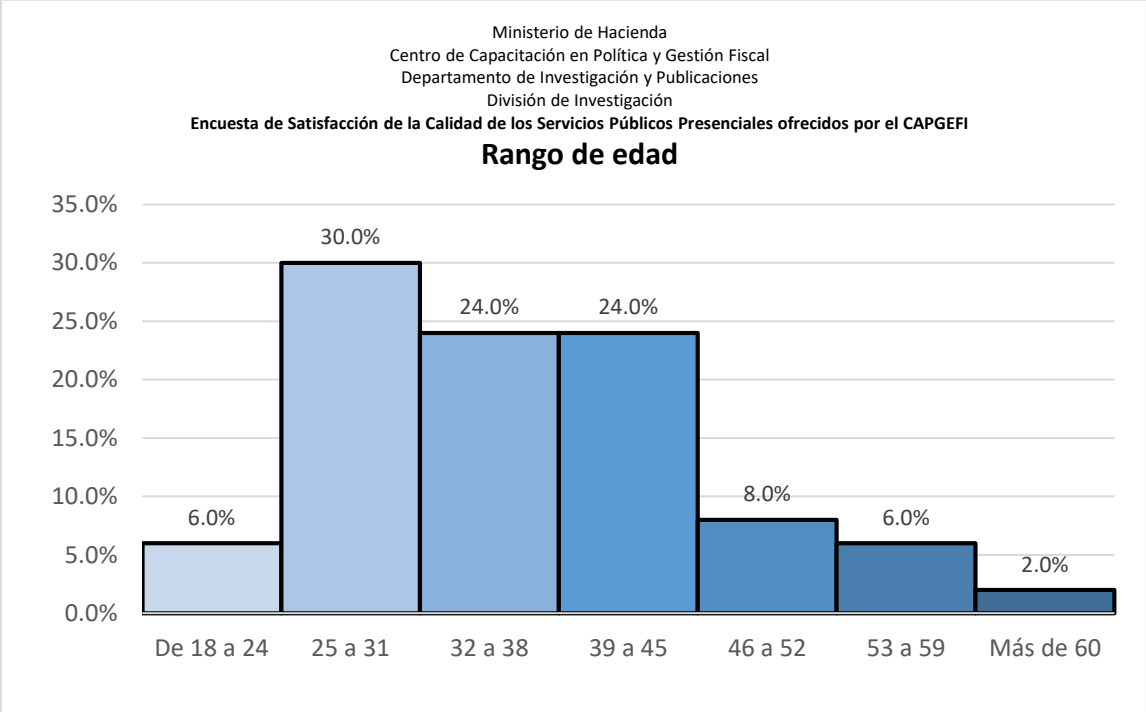
Gráfico 1

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Presenciales ofrecidos por el CAPGEFI



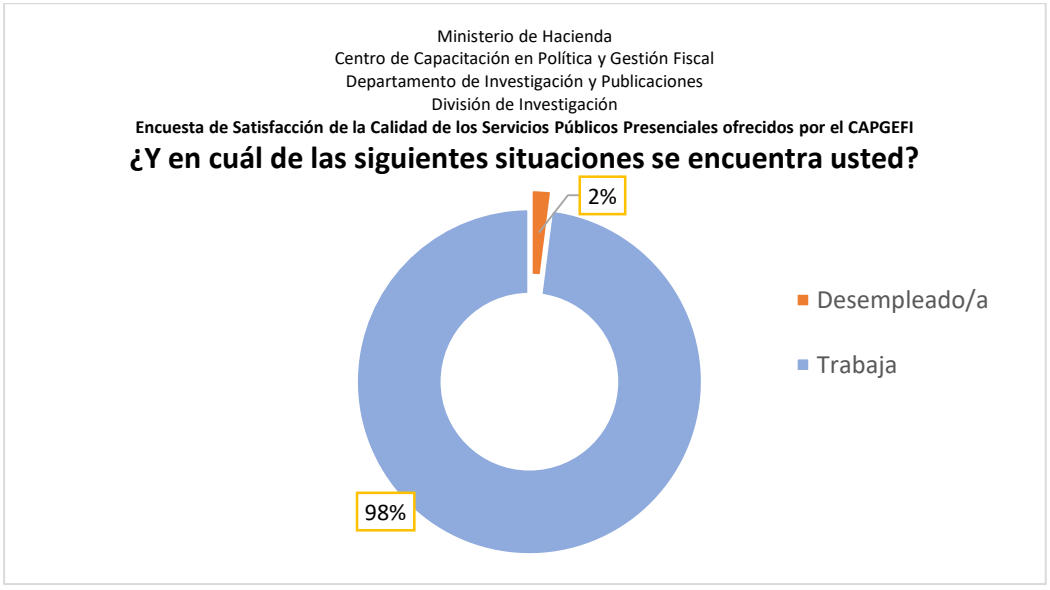
Edad

Gráfico 2



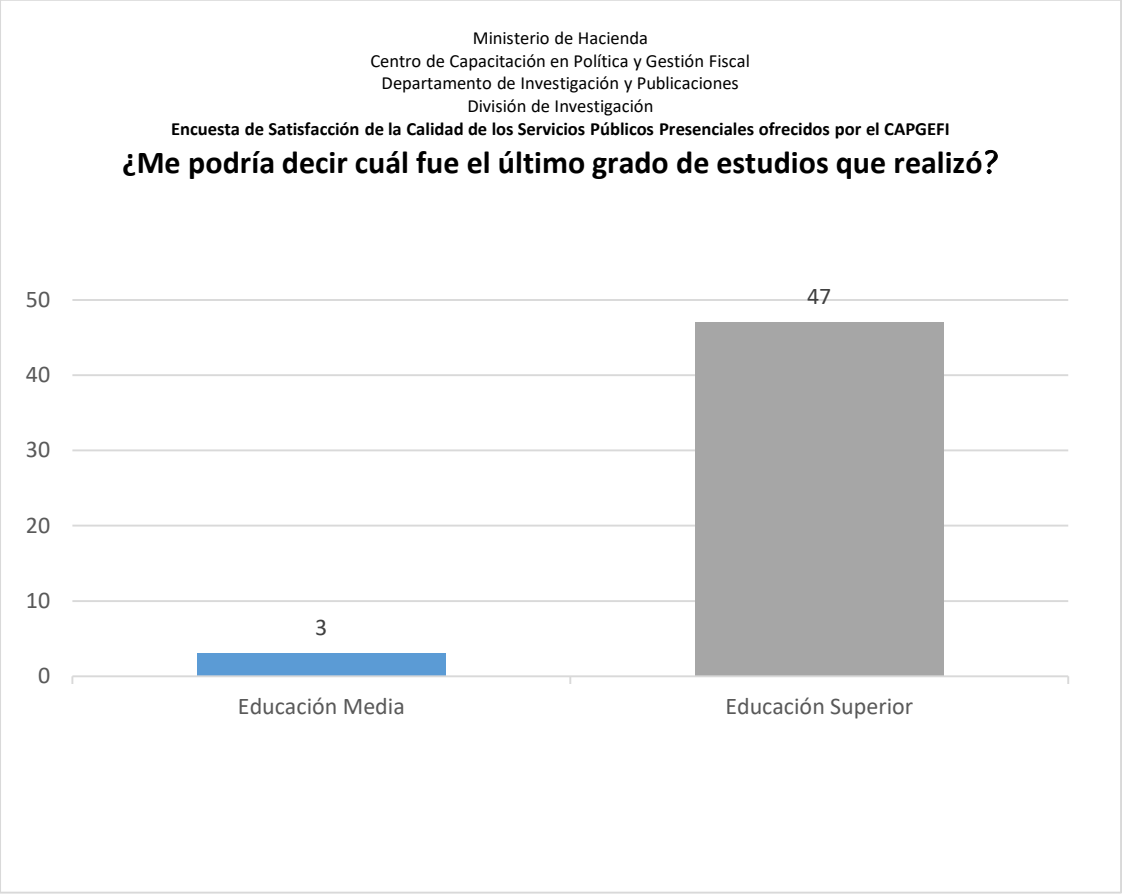
Situación laboral

Gráfico 3



Nivel académico

Gráfico 4



3.1.2. Resultados por dimensión y subcomponentes

Gráfico 5

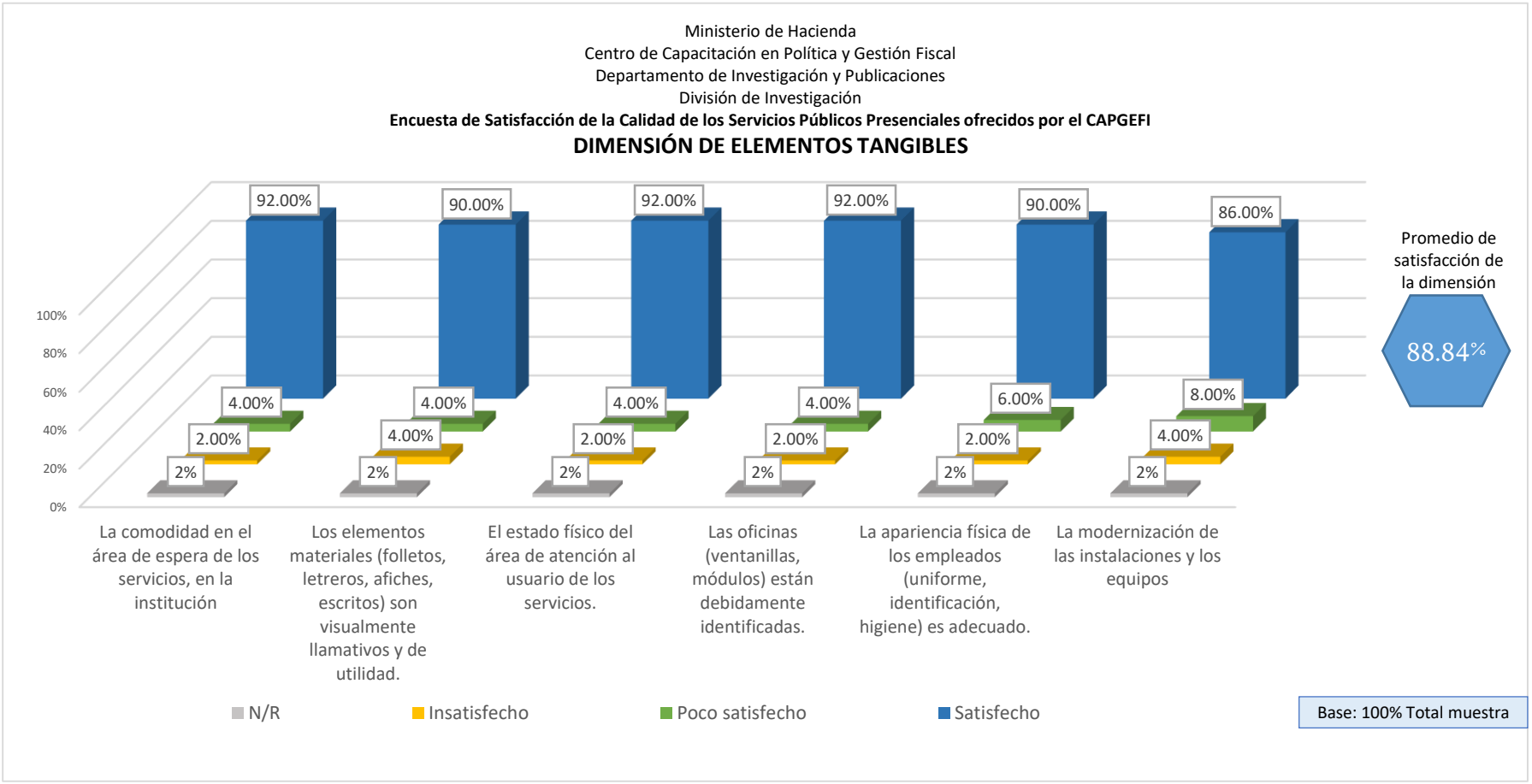


Gráfico 6

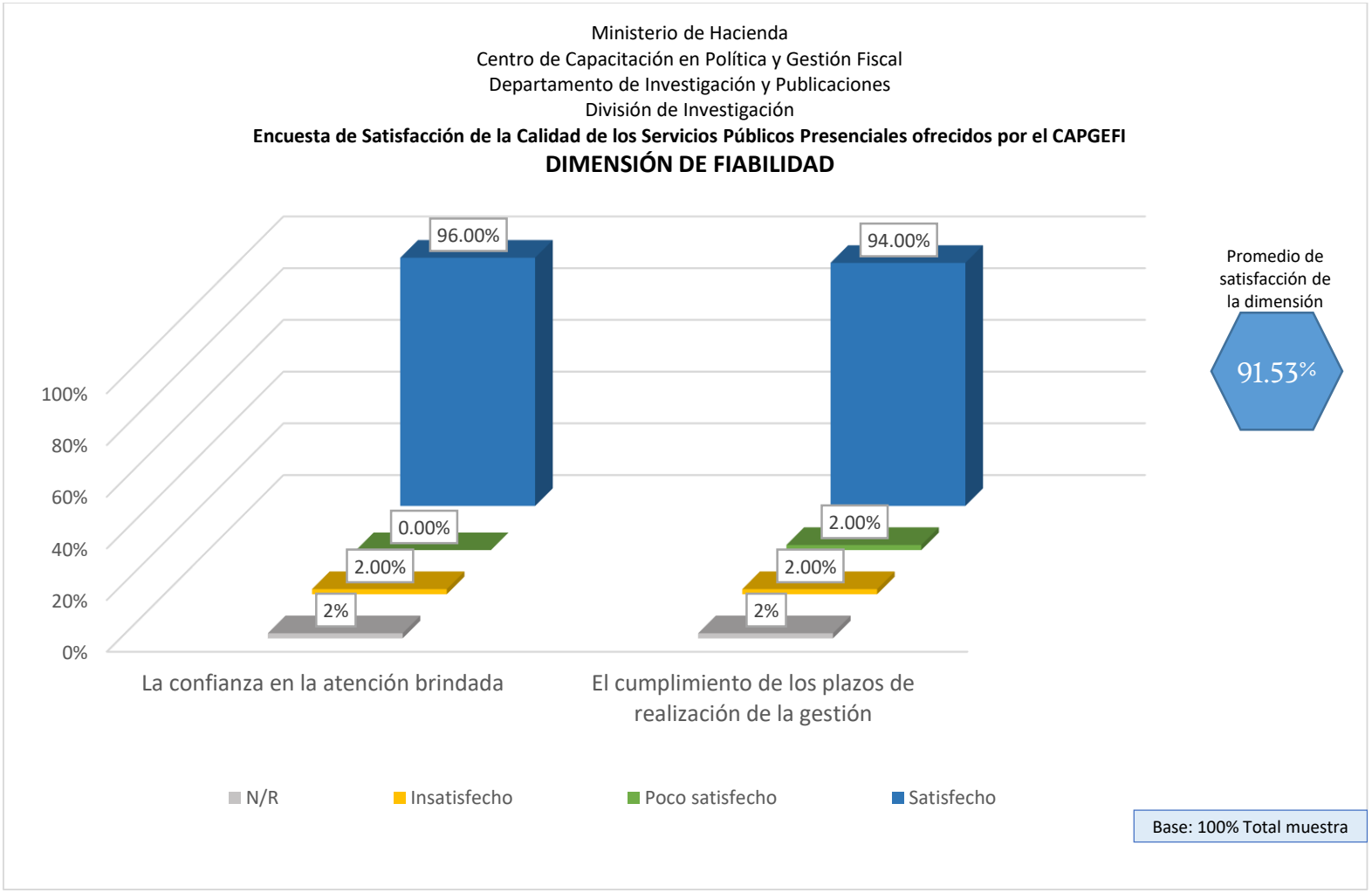

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Presenciales ofrecidos por el CAPGEFI
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD
96.00%
94.00%
0.00%
2.00%
2%
2.00%
2.00%
2%
100%
80%
60%
40%
20%
0%
La confianza en la atención brindada
El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión
Promedio de satisfacción de la dimensión
91.53%
N/R
Insatisfecho
Poco satisfecho
Satisfecho
Base: 100% Total muestra

Gráfico 7

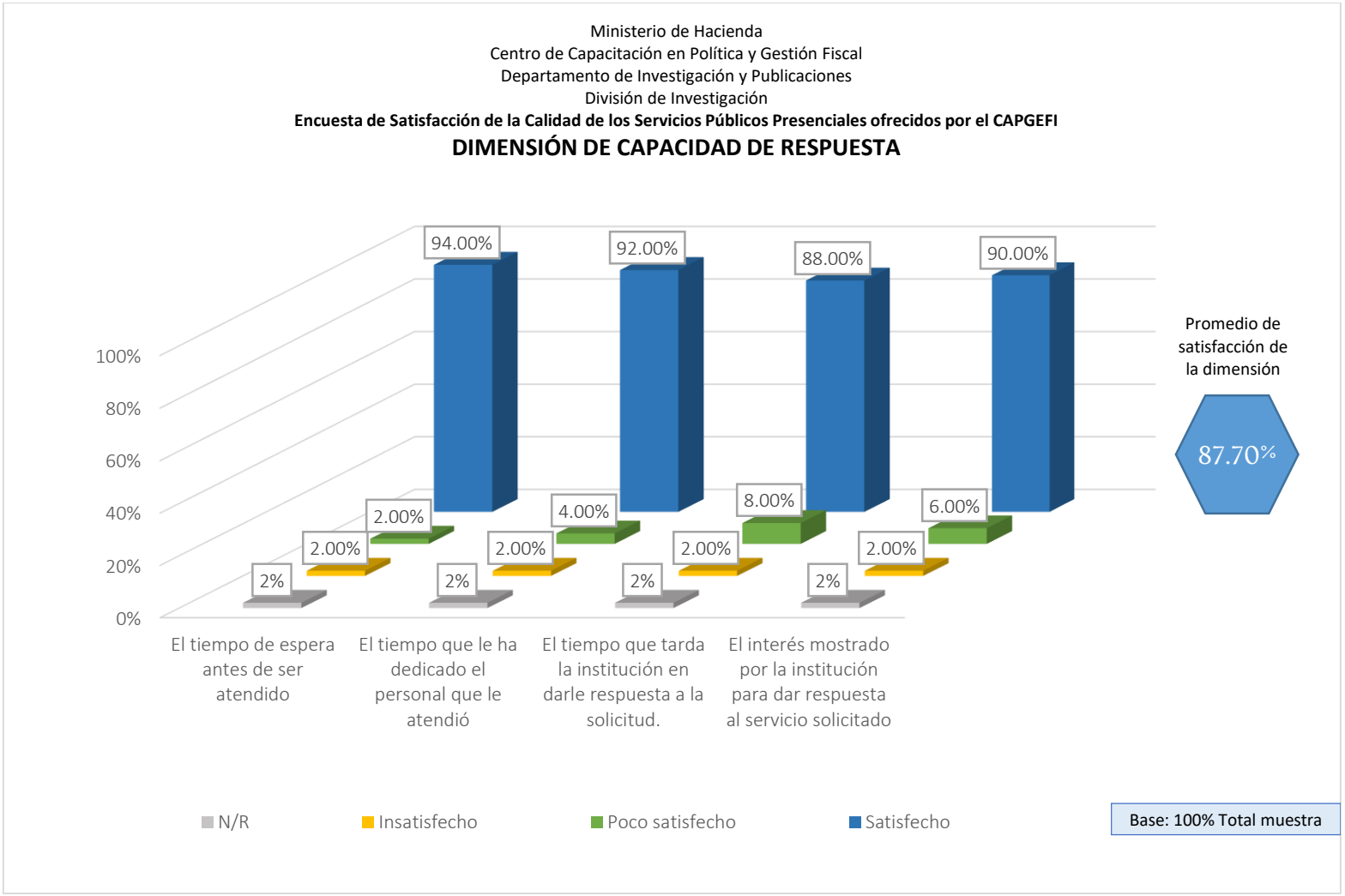

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Presenciales ofrecidos por el CAPGEFI
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA
100%
80%
60%
40%
20%
0%
94.00%
92.00%
88.00%
90.00%
2.00%
2.00%
4.00%
2.00%
8.00%
2.00%
6.00%
2.00%
2%
2%
2%
2%
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
Promedio de satisfacción de la dimensión
87.70%
N/R
Insatisfecho
Poco satisfecho
Satisfecho
Base: 100% Total muestra

Gráfico 8

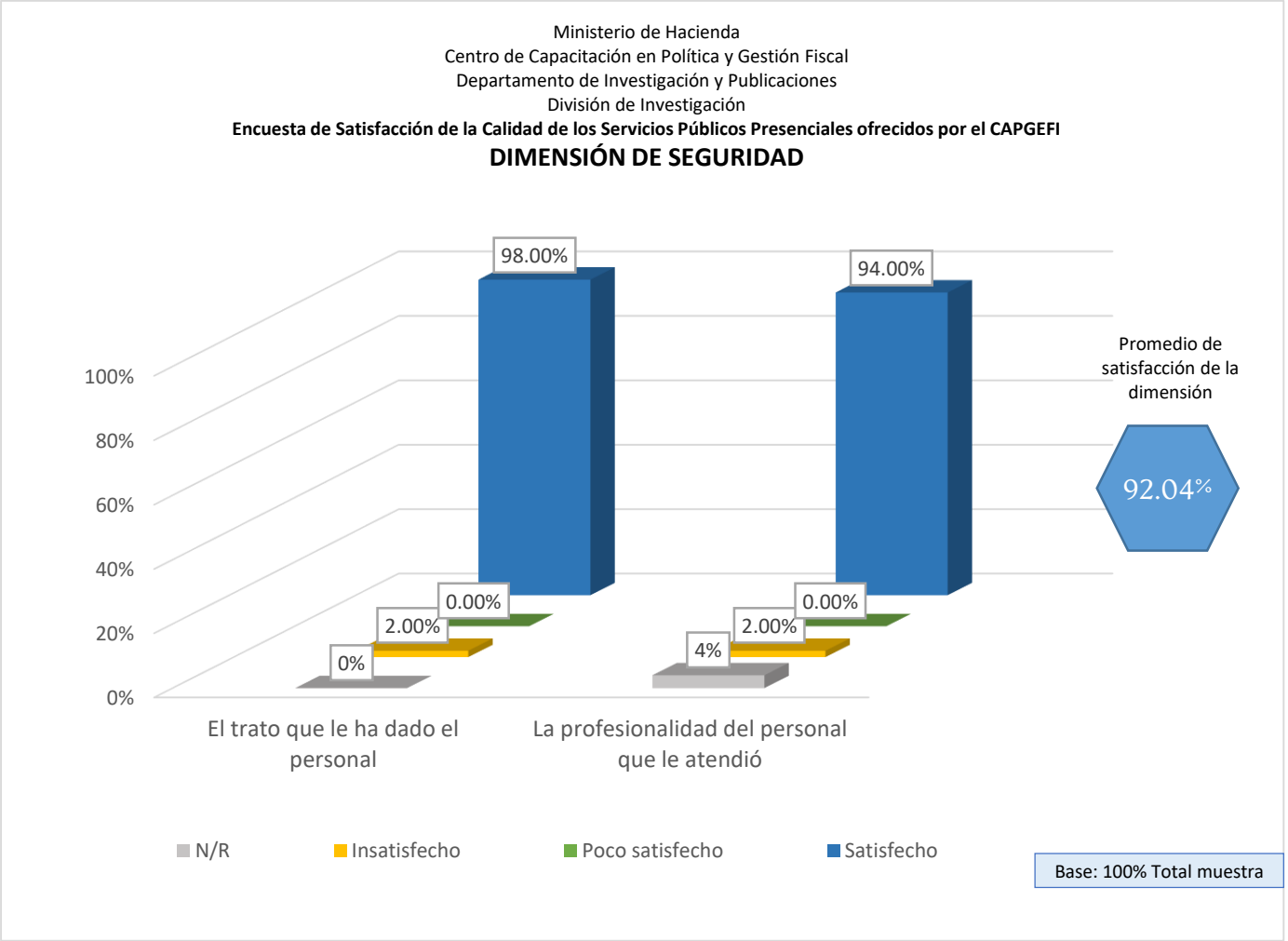

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Presenciales ofrecidos por el CAPGEFI
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD
100%
80%
60%
40%
20%
0%
98.00%
0.00%
2.00%
0%
94.00%
0.00%
2.00%
4%
El trato que le ha dado el personal
La profesionalidad del personal que le atendió
Promedio de satisfacción de la dimensión
92.04%
N/R
Insatisfecho
Poco satisfecho
Satisfecho
Base: 100% Total muestra

Gráfico 9

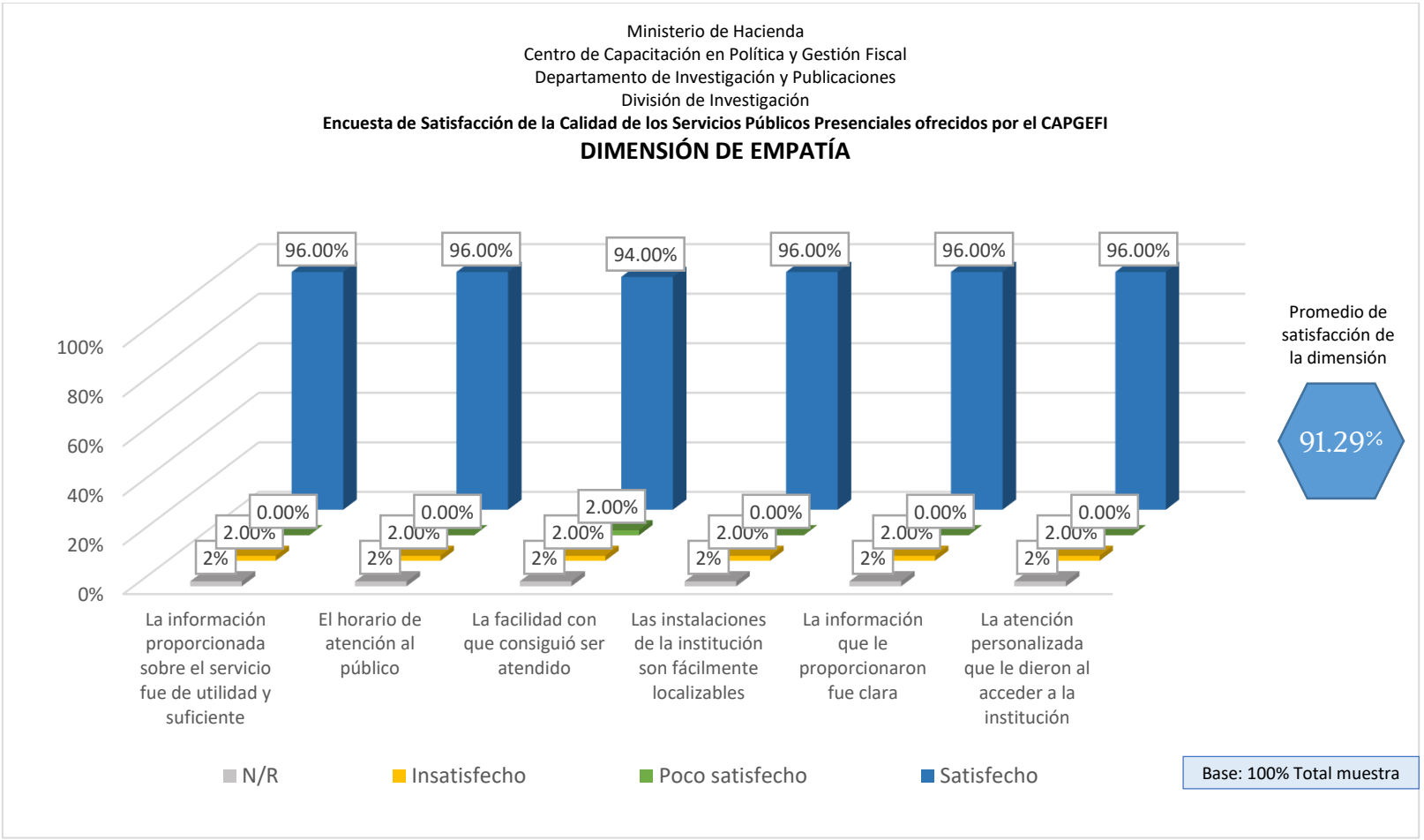
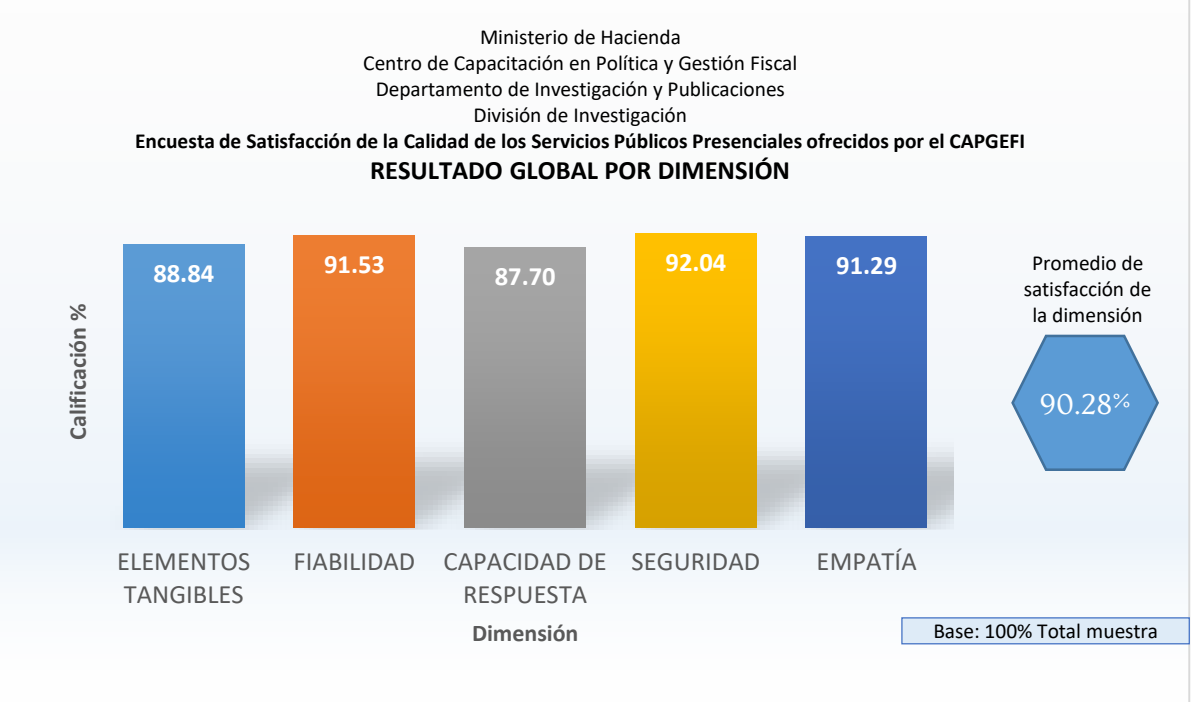
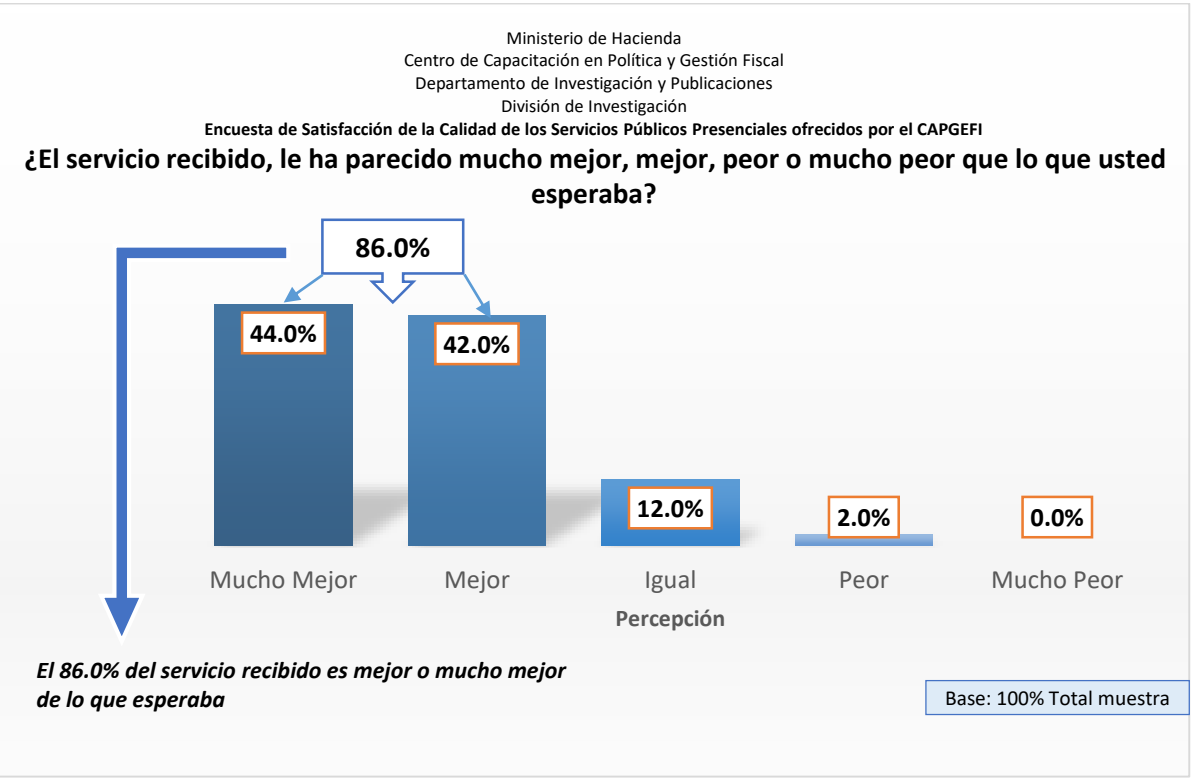

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Presenciales ofrecidos por el CAPGEFI
DIMENSIÓN DE EMPATÍA
100%
80%
60%
40%
20%
0%
96.00%
96.00%
94.00%
96.00%
96.00%
96.00%
0.00%
2.00%
2%
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
N/R
Insatisfecho
Poco satisfecho
Satisfecho
Promedio de satisfacción de la dimensión
91.29%
Base: 100% Total muestra

Gráfico 10



3.1.3. Resultado Servicio Esperado

Gráfico 11



IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtuales a ciudadanos

Tabla 4

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Virtuales ofrecidos por el CAPGEFI

¿Podría indicar el servicio que vino a solicitar?

Servicios (Respuestas)	Encuestados	Porcentaje
Recuperar la contraseña	1	0.67%
Servicio Bibliográfico	1	0.67%
Servicio de Capacitación	148	98.67%
Total general	**150**	**100.00%**

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública aplicada a los usuarios del CAPGEFI del 16 al 25 de Mayo del 2022

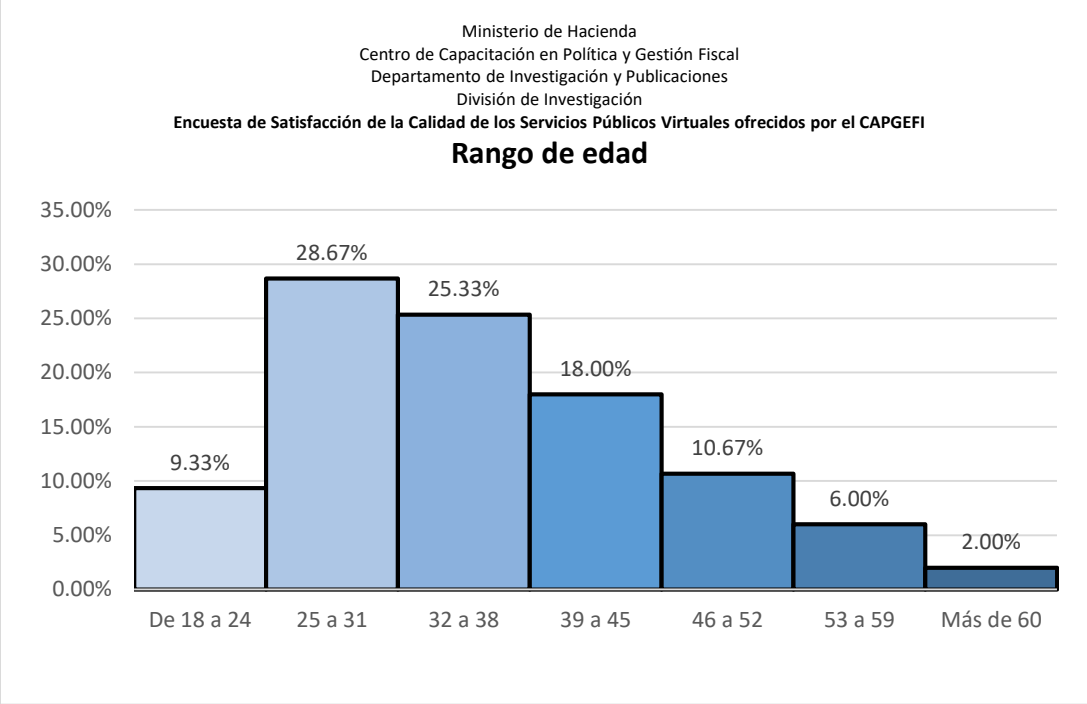
4.1. Análisis de Resultados de Satisfacción:

4.1.1. Datos de clasificación

Gráfico 12

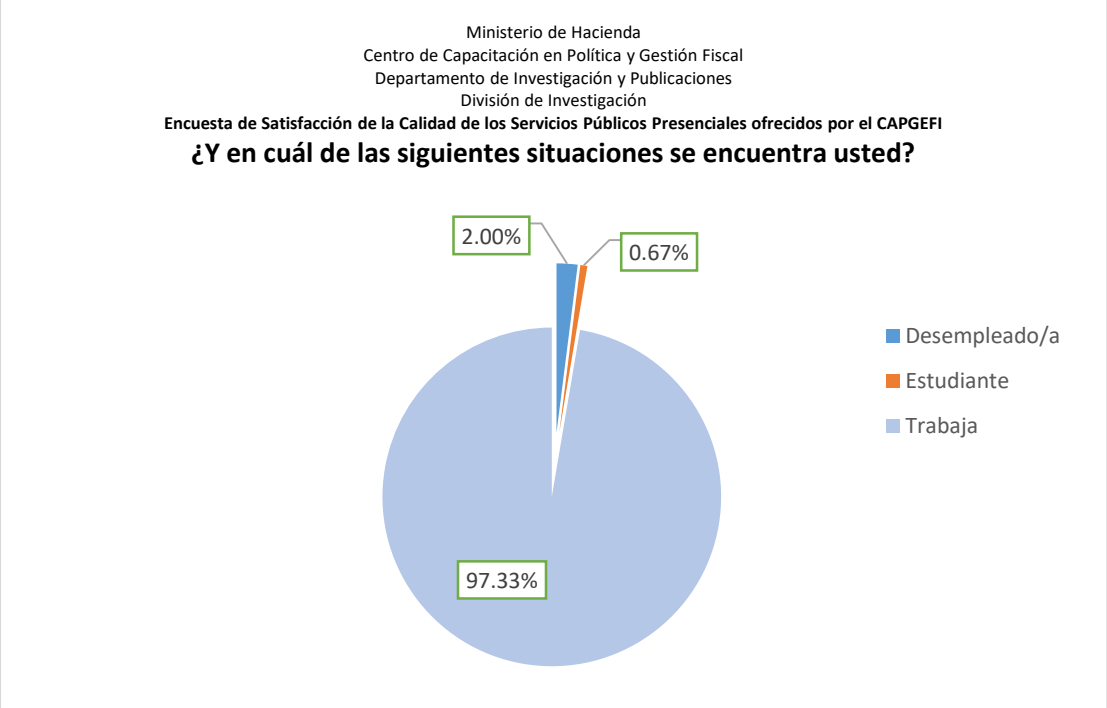
Edad

Gráfico 13



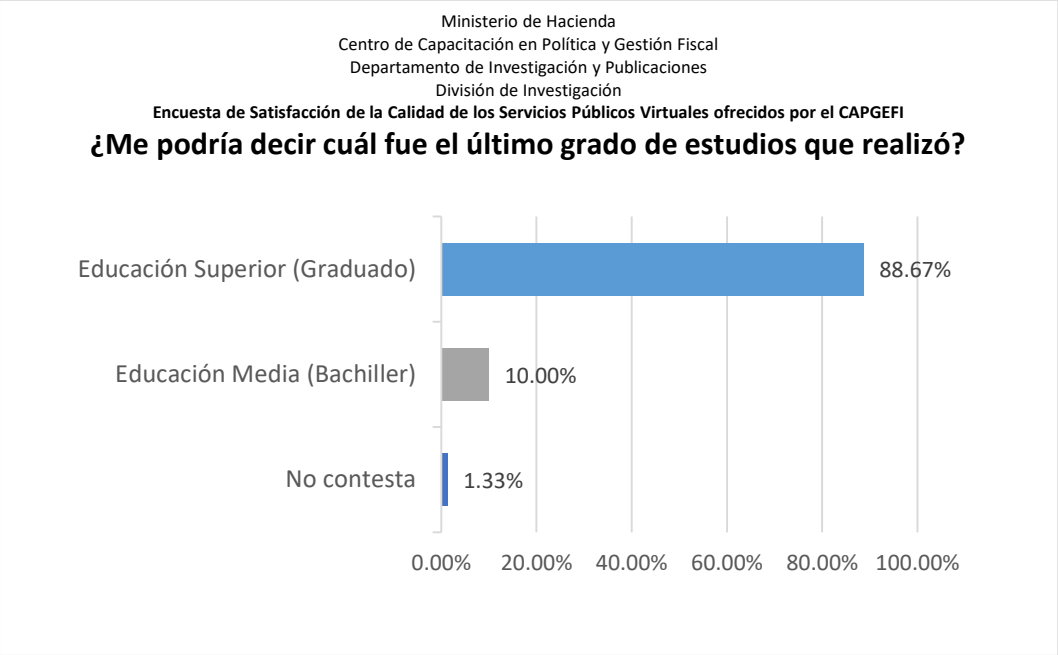
Situación laboral

Gráfico 14



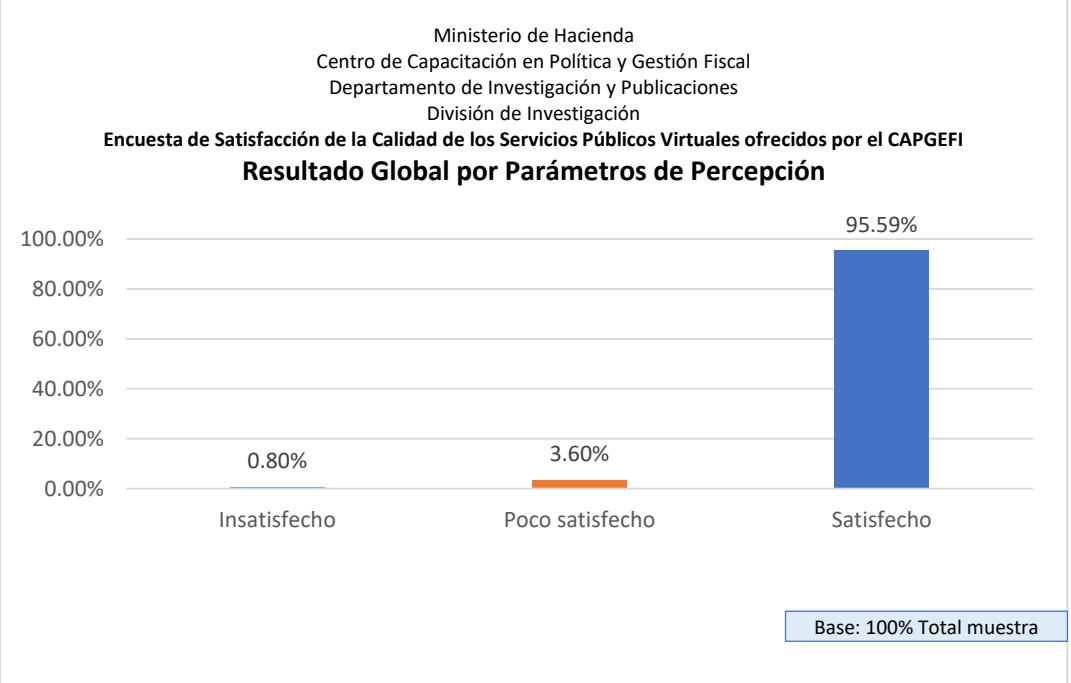
Nivel académico

Gráfico 15



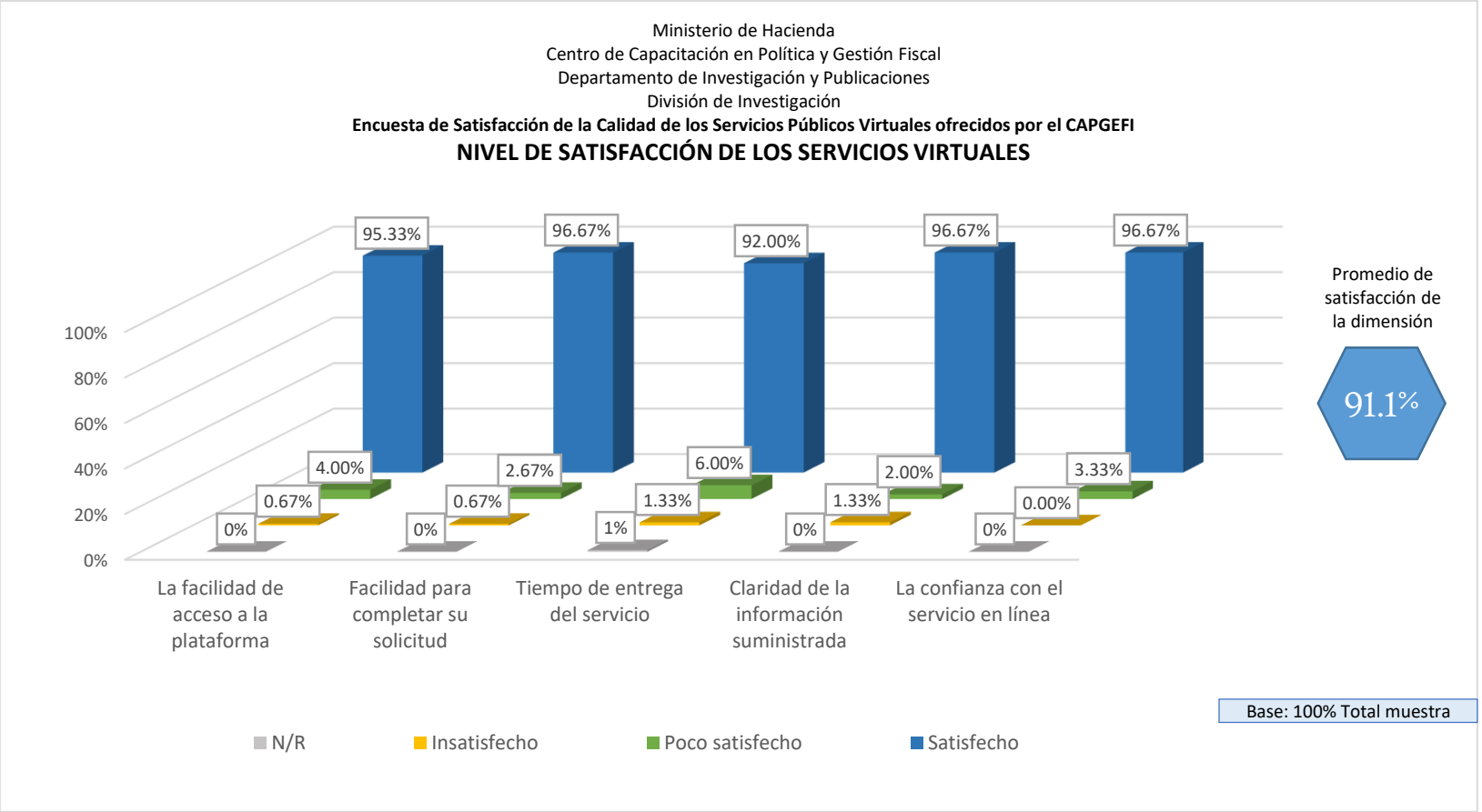
4.1.2. Resultados por parámetros de los niveles de percepción

Gráfico 16



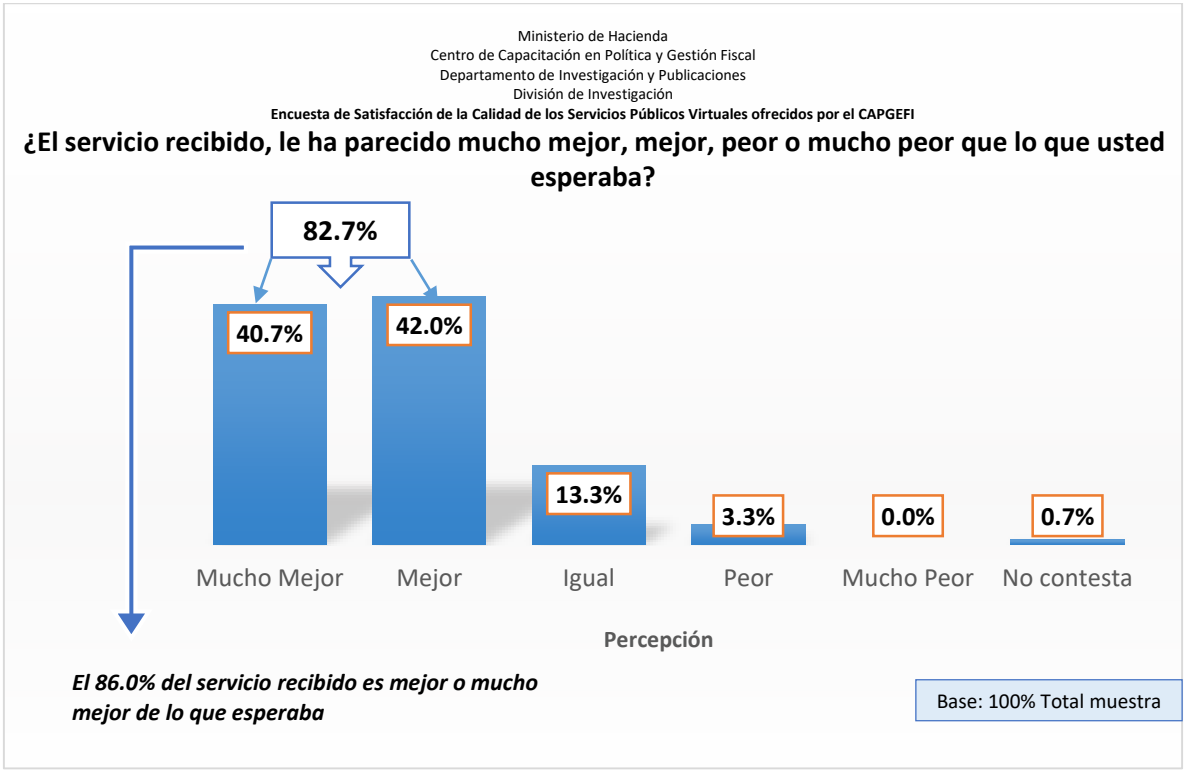
4.1.3. Resultados por dimensión y subcomponentes

Gráfico 17



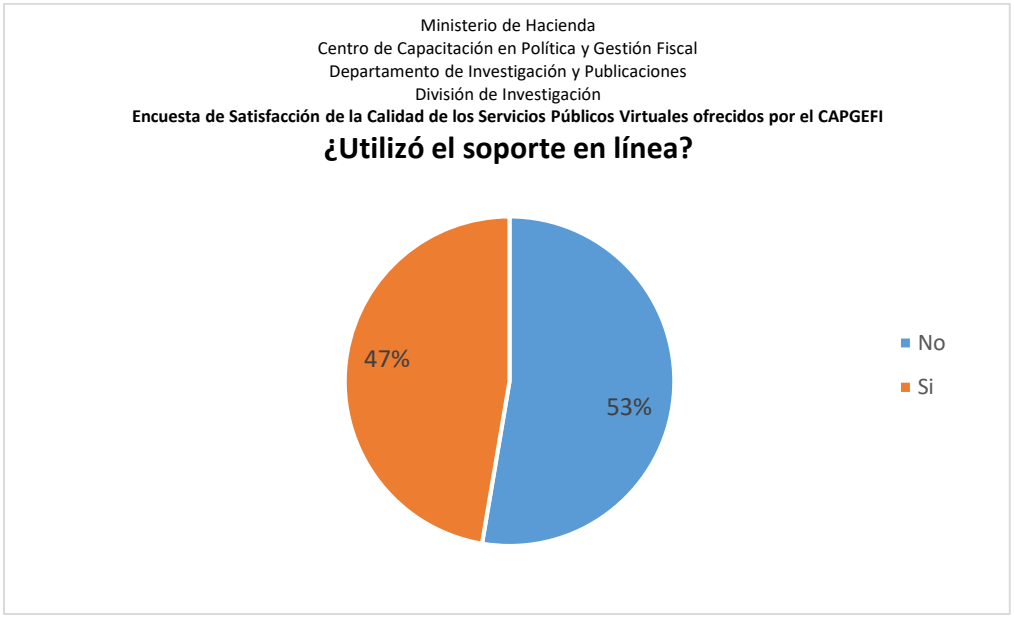
4.1.4. Resultado Servicio Esperado

Gráfico 18



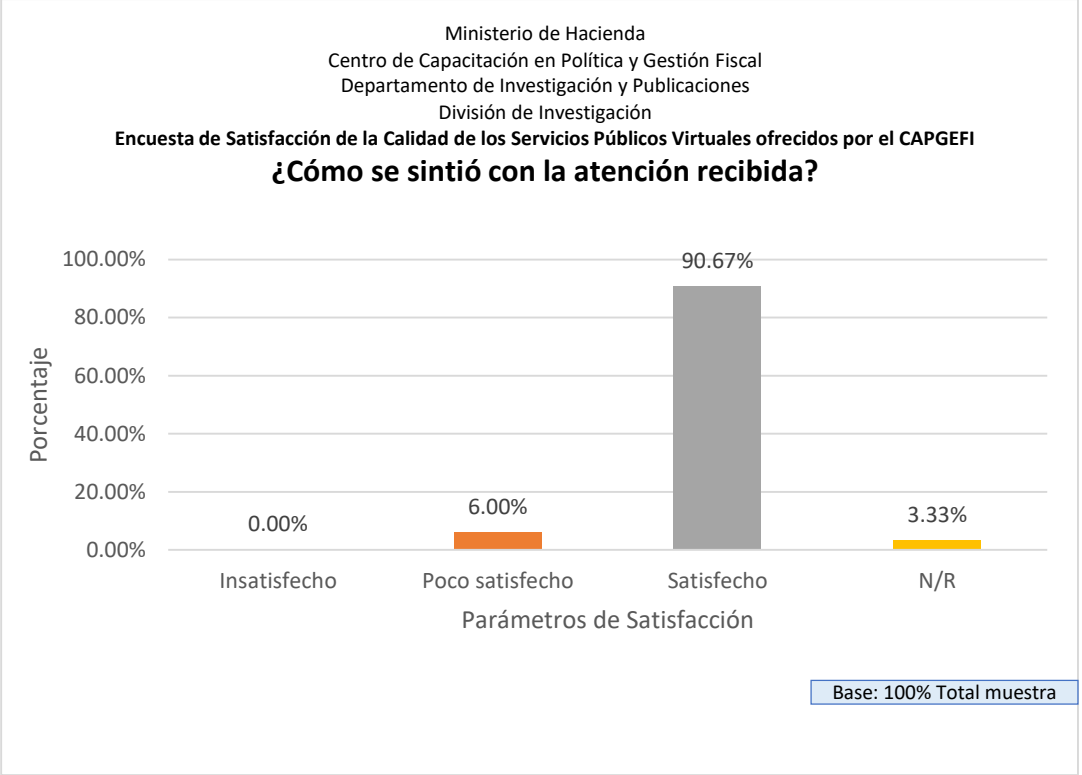
4.1.5. Asistencia en línea

Gráfico 19



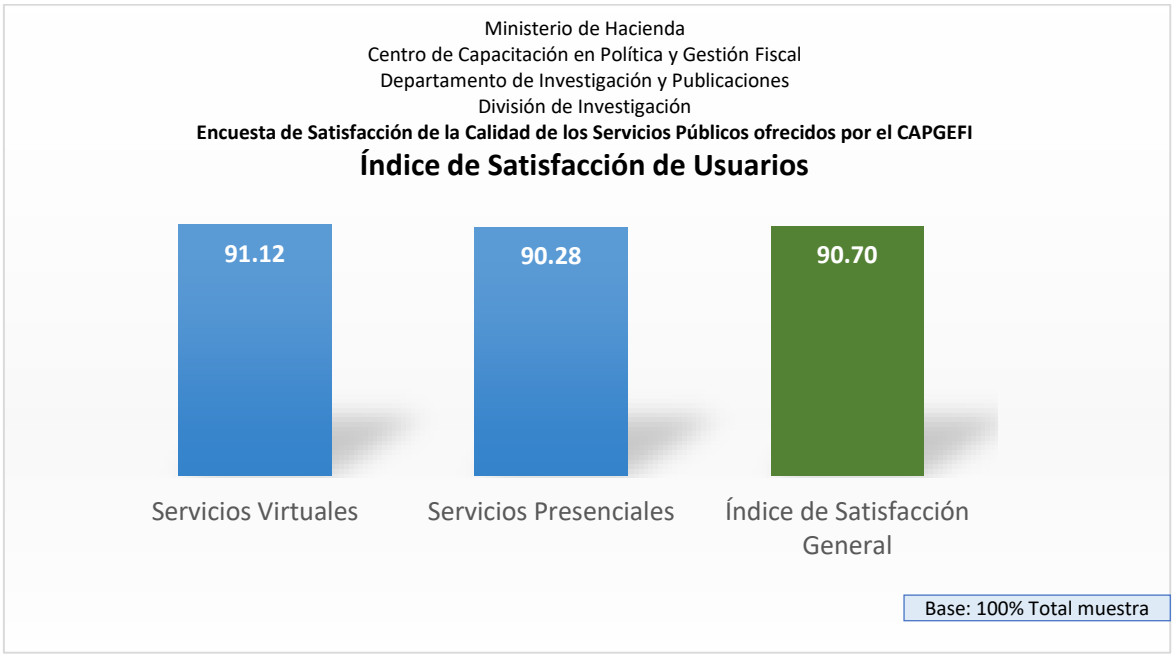
4.1.6. Percepción de la Asistencia en línea

Gráfico 20



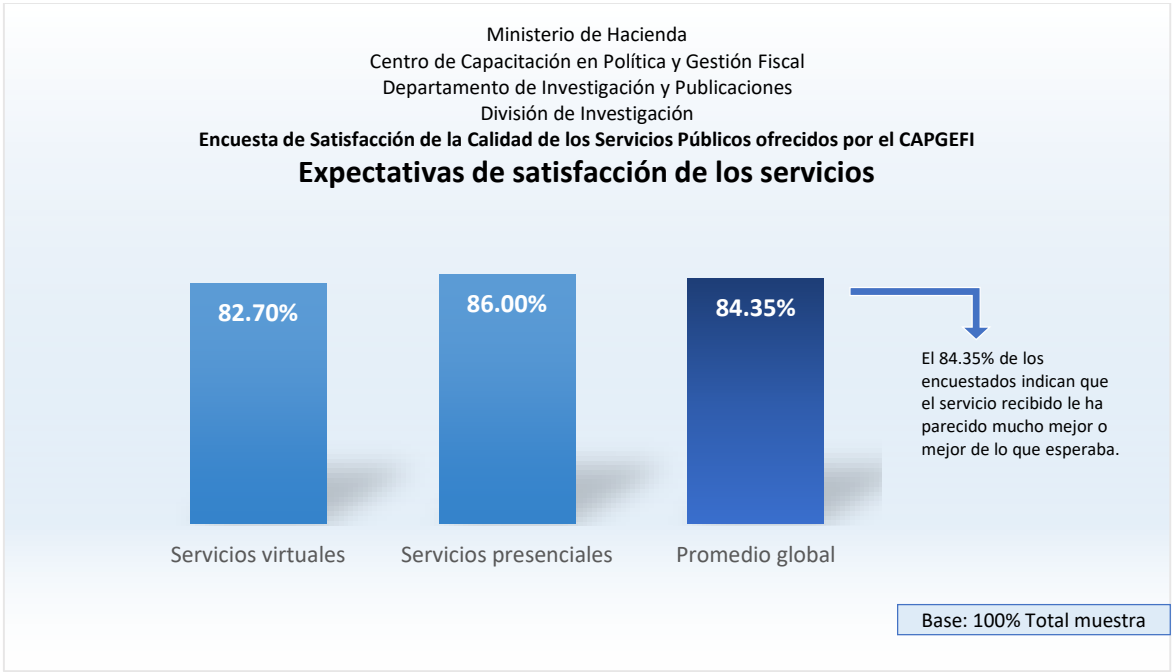
V. Índice de Satisfacción de los Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Gráfico 21



VI. Expectativa: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Gráfico 22



VII. Plan de Acción

Tabla 5

Ministerio de Hacienda
Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal
Departamento de Investigación y Publicaciones
División de Investigación
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI

Plan de Acción del CAPGEFI 2022

Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha final	Áreas responsables
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Modernización de las Instalaciones y de los Equipos en un 30%	Gestionar la solicitud de recursos financieros para la adecuaciones de las Instalaciones y la modernización de los equipos en un 30%	Jun-22	Dic-22	Departamento de Planificación y Desarrollo, Dpto. TIC, Dpto. Administrativo y Financiero.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo que tarda la Institución en darle respuesta a las Solicitudes en un 30%	Jun-22	Dic-22	Dirección General, Dirección Académica
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Tiempo de Entrega del Servicio	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo de entrega del servicio virtual en un 30%	Jun-22	Dic-22	Dirección General, Dirección Académica

CAPGEFI
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

C/Pedro A. Lluberes esq. Av. Francia 4to. Piso, Edificio anexo al Ministerio de Hacienda, Santo Domingo, D.N., República Dominicana
Tel.: 809-688-6544 www.capgefi.gob.do @CAPGEFIRD