



Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Departamento de Calidad en la Gestión

INFORME DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Conforme a la Resolución 03-2019 del Ministerio de Administración
Pública

Julio 2019

Santo Domingo, República Dominicana

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 0. INTRODUCCION | 2 |
| 1.0 INFORMACIÓN GENERAL O METODOLOGÍA APLICADA RESUMIDA EN LA FICHA TÉCNICA | 3 |
| 2.-DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 4 |
| 2.1. Evaluacion De Los Atributos De Calidad. | 5 |
| 2.1.1. Elementos tangibles. | 5 |
| 2.1.2. Fiabilidad..... | 6 |
| 2.1.3. Capacidad de respuesta..... | 7 |
| 2.1.4. Seguridad..... | 8 |
| 2.1.5. Empatía..... | 9 |
| 2.1.6. Resumen satisfacción promedio por dimensión..... | 10 |
| 3.-OTRAS INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS..... | 11 |
| 3.1. Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario | 11 |
| 3.2. Percepción del servicio solicitado | 12 |
| 3.3. Satisfacción general con el servicio recibido | 13 |
| 3.4. Contacto con la institución en los últimos 6 meses. | 14 |
| 3.5 Contacto con la página web y otros medios..... | 15 |
| 3.6 Perfil del entrevistado y lugar donde fue realizada la encuesta | 17 |
| 3.7 Comentarios adicionales | 18 |
| 4. CONCLUSIONES | 19 |
| 5. Anexos | 20 |

INTRODUCCIÓN

Reporte de Medición Ciudadana, 2019

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales desde su Dirección de Planificación y Desarrollo, específicamente el Departamento de Calidad en la Gestión, ha realizado una encuesta de satisfacción ciudadana, bajo las instrucciones de la Resolución No. 03-2019, “que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública” del Ministerio de Administración Pública (MAP). La encuesta fue realizada desde el 18 de marzo al 18 de abril de 2019.

Dicha Encuesta complementa al Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), específicamente a las evidencias del indicador 01.5: sobre “Monitoreo de los servicios públicos y transparencia en los datos de los funcionarios”. Es a partir de julio de este año que el Sub-indicador: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución”, el cual será activado y evaluado, en el marco del Decreto No. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP).

La Encuesta de Satisfacción Ciudadana será la herramienta que va a alimentar el Sub-indicador para el Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución es por ello que surge la necesidad de, cada año, evaluar, valorar y analizar el nivel de satisfacción de los servicios que reciben los ciudadanos.

En ese sentido se deben remitir una serie de evidencias al órgano rector, el MAP, como son: a) la programación anual para la realización de encuesta de satisfacción ciudadana, la cual debe contener una ficha técnica a utilizar, provista por el órgano rector, b) reporte de resultados de las encuestas programadas y, finalmente, c) plan de acción elaborado en base a los resultados de las encuestas realizadas.

1.0 Información General o Metodología Aplicada Resumida en la Ficha Técnica

El formulario de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General fue provista por el Ministerio de Administración Pública (MAP), para ser realizado por un entrevistador. Se realizó mediante el uso de una ficha técnica que recoge la metodología, la cual se puede observar en el cuadro 1.

La Encuesta debe ser realizada utilizando el modelo SERVQUAL que mide la calidad de los servicios en base a cinco (5) dimensiones: fiabilidad/ eficacia, capacidad de respuesta, seguridad/ profesionalidad, empatía/ accesibilidad y elementos tangibles (aspectos físicos del entorno). La periodicidad de la encuesta es **anual**, a realizar en el primer semestre de cada año.

Cuadro 1. Ficha Técnica.

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Universo | ¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario? | Los usuarios que reciban servicios en la Dirección de Servicios por Ventanilla Única, en la sede central, y determinadas provinciales. |
| Ambito | ¿Dónde serán aplicadas las encuestas? | Dirección de Servicios por Ventanilla Única (sede central) y las siguientes Provinciales: Santiago, San Cristóbal, Santo Domingo. |
| Muestra | Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. | Tamaño de la población 477 , nivel de confianza 95%, margen de error 5% - Tamaño de la muestra 217 . |
| Método a utilizar | Encuesta personal | Encuesta personal |
| Fecha de trabajo | Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin). | Desde el 18 de marzo al 18 de abril de 2019. |
| Realización | ¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información? | Los responsables de aplicar las encuestas serán el personal de la Dirección de Calidad en la Gestión y el personal de los departamentos provinciales asignados. Los formularios serán procesados por el Departamento de Calidad en la Gestión. |

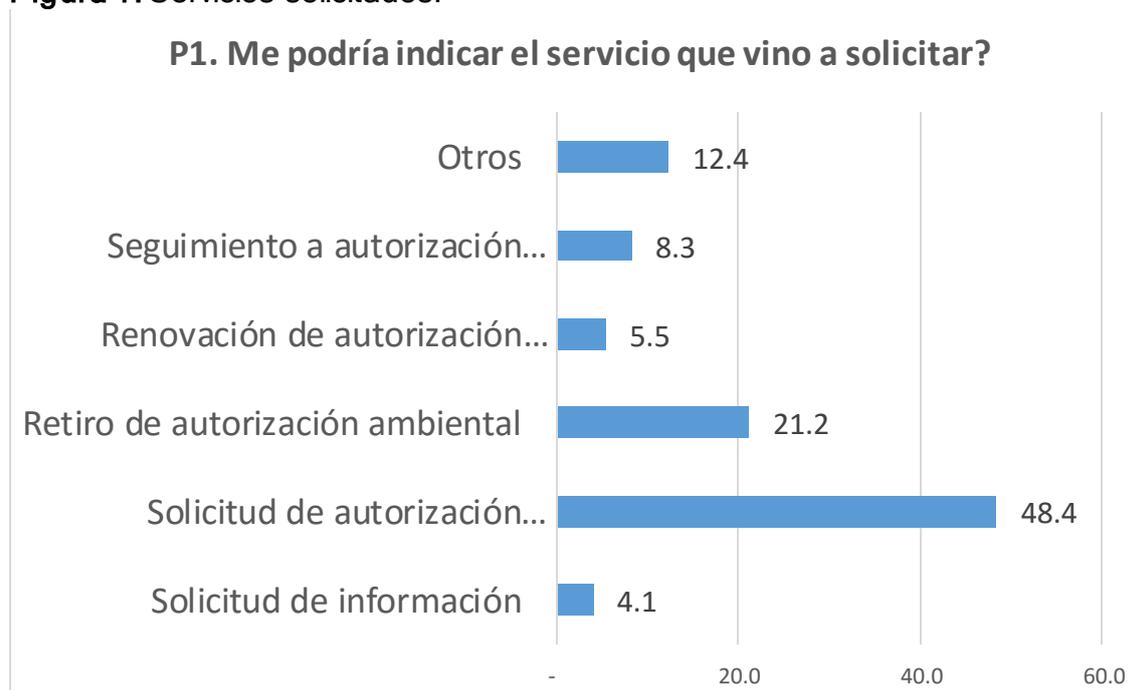
2.-DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El presente informe de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019 bajo los parámetros de la ficha técnica otorgada por el Ministerio de Administración Pública es realizado con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los (las) ciudadanos (as) respecto a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Para iniciar el proceso de entrevista, se aclara que para la encuesta no se requiere el nombre del encuestado, puesto que la finalidad de realizar la encuesta es con el único propósito de mejorar los servicios. Cada pregunta es fácil, y solo tomaría unos breves minutos.

De las solicitudes de servicios, el de “autorización ambiental” fue el servicio más solicitado con un **48 %**, luego le siguió el del “retiro de una autorización ambiental” con un **21.2%** y, **12.4%** requiere “otros servicios”, que corresponden a retiro de cartas de información complementaria, depositar estudios de impacto ambiental, pagos de fianzas, depósitos de Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA), entre otros. Estos valores se observan en la **Fig. 1**.

Figura 1. Servicios solicitados.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

2.1. EVALUACION DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD.

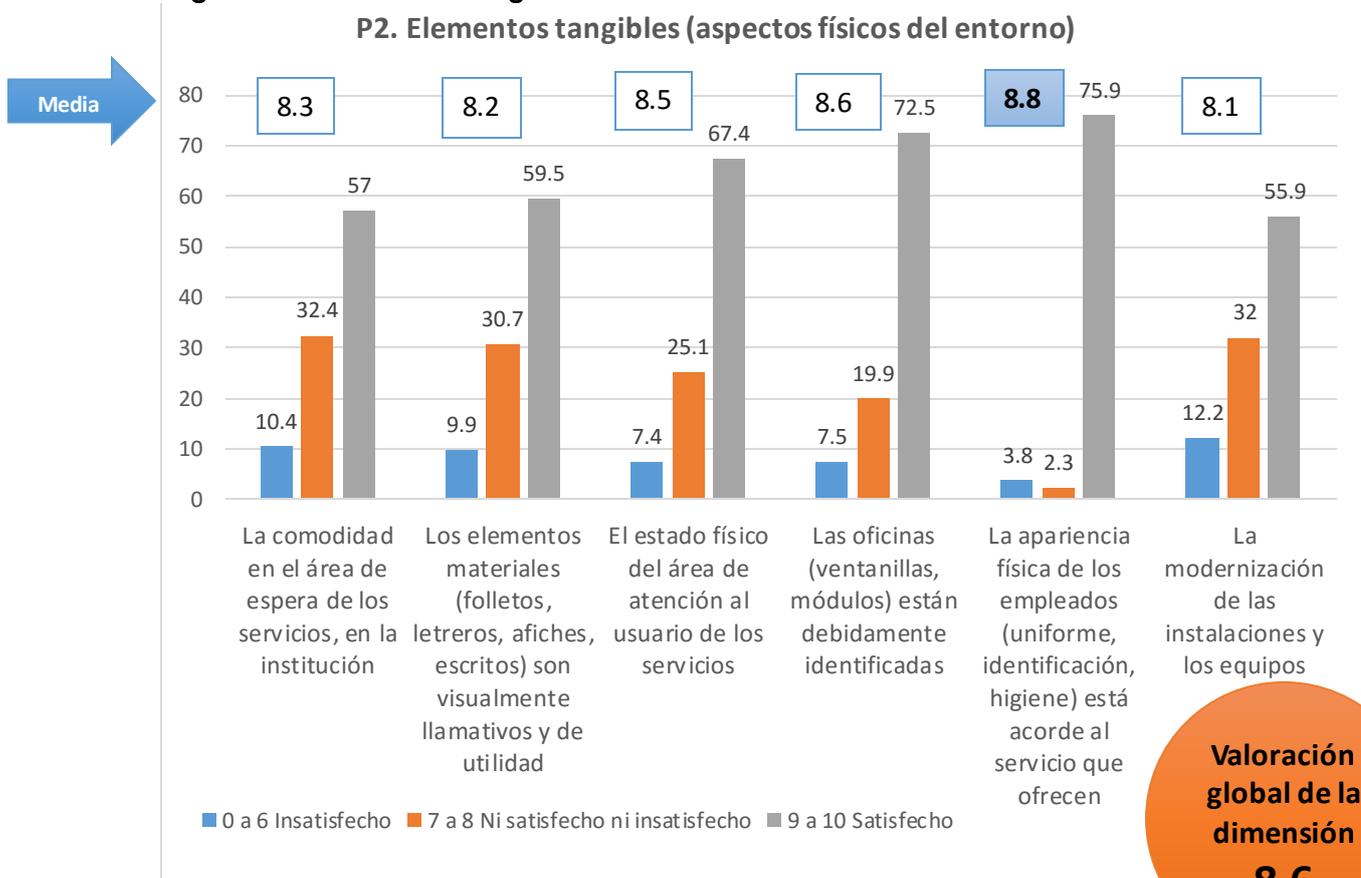
2.1.1. Elementos tangibles.

Para la medición de elementos tangibles (apariciencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación), con el objetivo de conocer la opinión general de los usuarios, se utilizó una **escala del 0-10**, donde el cero (0) representa la peor valoración, y el diez (10) la mejor valoración o máximo grado de satisfacción. Como parte de la medición, también se calculó el **porcentaje (%)** de los niveles de satisfacción de cada uno de los atributos evaluados.

Los elementos tangibles, es decir, esos aspectos físicos del entorno como son la comodidad en el área de espera de los servicios (8.8), que tan visualmente llamativos y de utilidad son los elementos materiales como folletos, afiches y escritos (8.2), que tan debidamente identificadas se encuentran las oficinas y demás espacios de trabajo (8.5), cómo valoran la apariciencia física de los empleados del Ministerio, es decir, si se encuentran debidamente uniformados, identificados con sus respectivos carnets y cómo lucen a nivel de higiene general al mismo tiempo de que estos elementos se encuentren acorde con el servicio ofrecido (8.8) y, finalmente, que tan modernas son las instalaciones y los equipos de la institución (8.1).

La valoración global de esta dimensión, fue de un **8.6 de 10**. Estos resultados, junto al **porcentaje (%)** de los niveles de satisfacción, aparecen en la **Fig. 2**

Figura 2. Elementos tangibles.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.

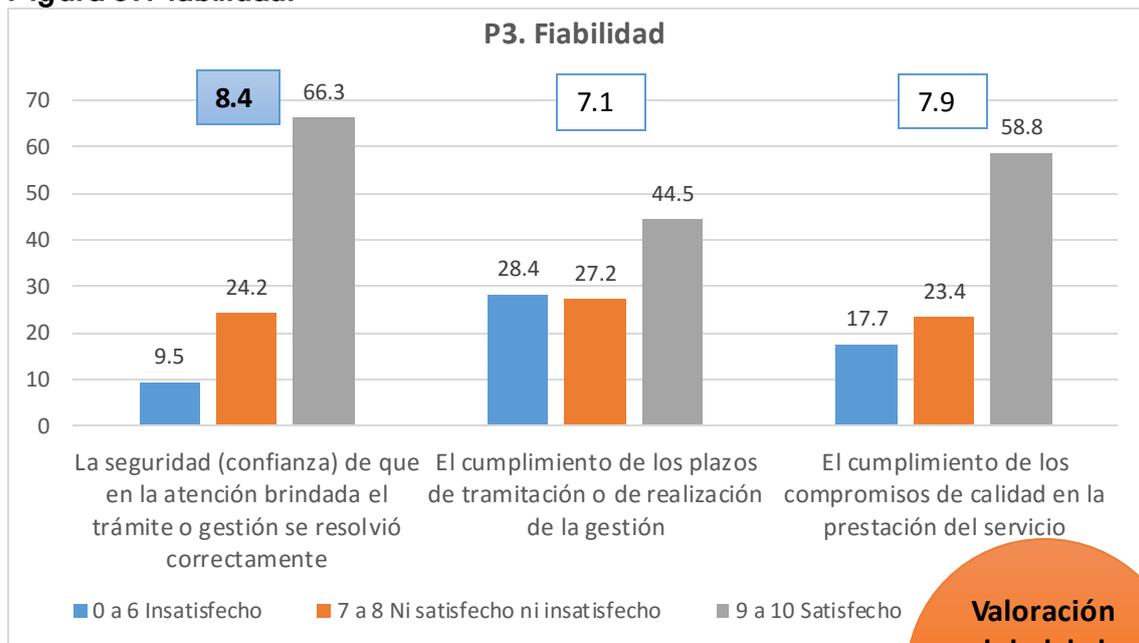
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

2.1.2. Fiabilidad.

En el siguiente recuadro podemos constatar que la ciudadanía siente confianza de que, en el trámite o en el proceso de su gestión, las mismas se hicieron correctamente, por encima del cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa y los procedimientos, lo que a su vez estuvo por debajo del cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio ofrecido. Por lo que, aunque el servicio no se está entregando en las fechas prometidas o informadas al ciudadano, el mismo siente plena confianza de que la institución realiza todos los procedimientos necesarios para que los trámites se realicen correctamente.

Como podemos ver en la gráfica, la dimensión de fiabilidad, dígase de esa probabilidad de que el Ministerio cumpla con una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado, tuvo una valoración global de 7.8 de 10 con una media de 8.4 para el aspecto de la “seguridad de que la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente”. Los mismos pueden verse en la Fig. 3.

Figura 3. Fiabilidad.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

2.1.3. Capacidad de respuesta.

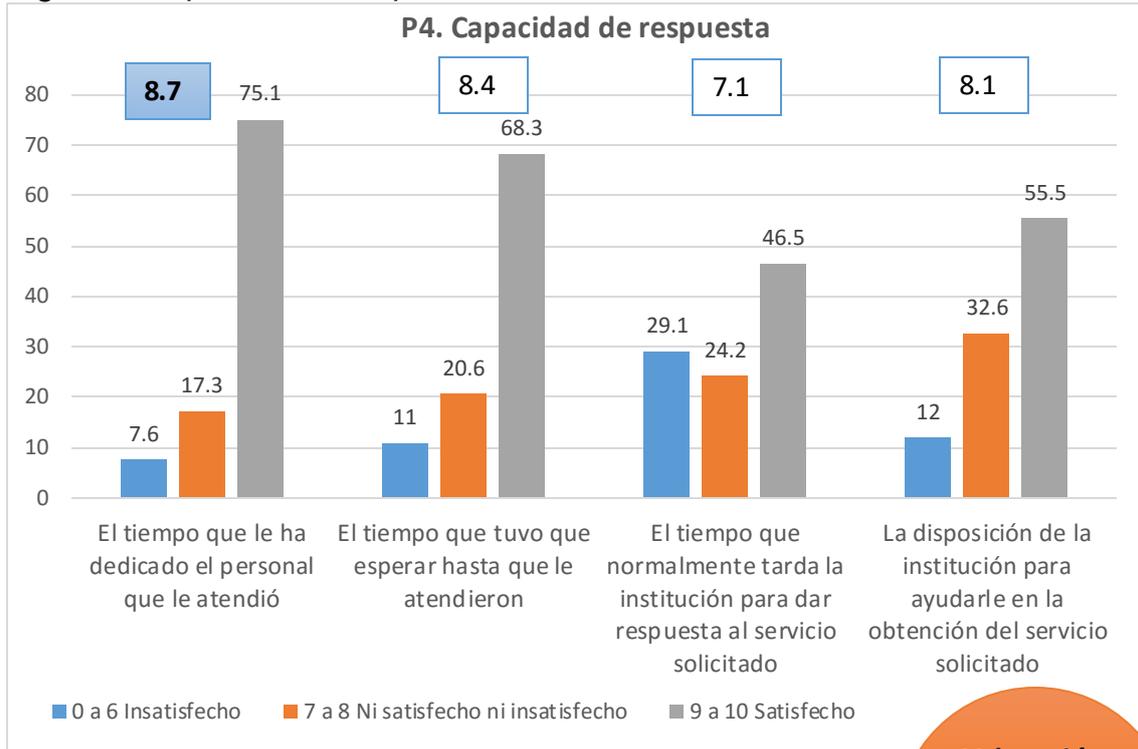
La capacidad de respuesta responde, en términos generales, a la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo prudente y a un costo razonable, en el día a día.

Para los ciudadanos que reciben servicios en el Ministerio y que fueron encuestados desde el 18 de marzo hasta el 18 de abril, los mismos consideran sumamente satisfactorio el tiempo que le ha dedicado el personal de servicio (8.7), específicamente de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única. Consideran que el tiempo que tuvo que esperar en el área de atención al usuario fue relativamente poco (8.4), es decir, que, por lo general, el ciudadano no tiene que esperar mucho tiempo hasta que le atiendan puesto que la dinámica en el área es fluida. Los momentos de inconformidades se dieron al momento de la hora de almuerzo dígase entre las 12:00 p.m. y las 2:00 p.m. cuando los empleados del área deben turnarse, por lo que se puede dar que el ciudadano debe esperar más por su turno. Los ciudadanos (as) consideran que el Ministerio, de manera general, siempre les colabora en el acompañamiento de sus respectivos procesos, siempre que tienen dudas o presentan inconvenientes, establecieron que los empleados del Ministerio se encuentran en la mejor disposición de colaborarles. Es decir, los ciudadanos (as) valoran la disposición de la institución para ayudarle en la obtención de un servicio solicitado positivamente (8.1).

Finalmente, una de las debilidades mostradas en los resultados y que fue objeto de crítica por parte de los ciudadanos (as) es el tiempo de respuesta. Los ciudadanos consideran que el Ministerio se toma más tiempo del necesario, e incluso, por encima de lo establecido en los reglamentos y resoluciones, para dar respuesta a cualquier asunto respecto a los servicios, por lo que el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado tuvo una valoración de 7.1.

En general, la dimensión de capacidad de respuesta del Ministerio ante los requerimientos de los ciudadanos (as) tuvo una valoración global de **7.8** de **10** con una media de **8.7**. Esto puede apreciarse en la Fig. 4.

Figura 4. Capacidad de respuesta.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

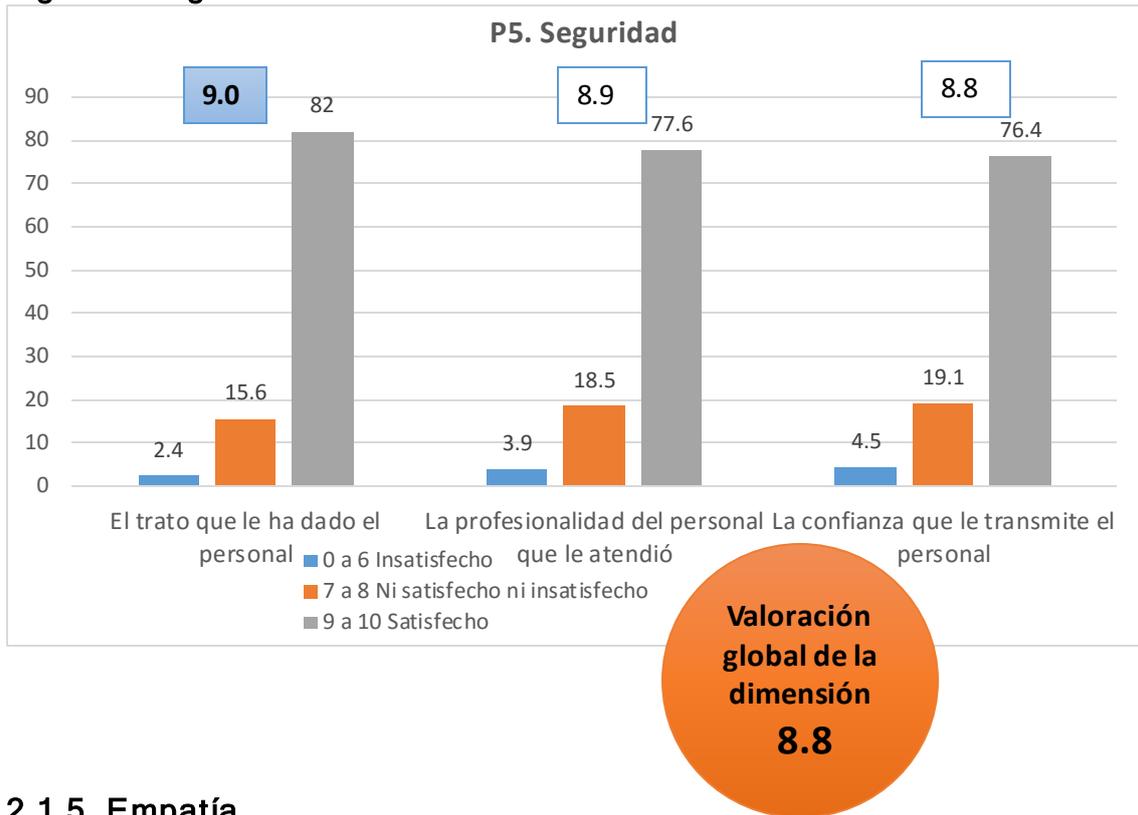
Valoración global de la dimensión 7.8

2.1.4. Seguridad.

La seguridad en los procesos es un tema fundamental para la buena operatividad de una institución pública. Es un marco disciplinado para la gestión de la integridad de los sistemas operativos y el manejo de procedimientos mediante la aplicación de buenas prácticas del régimen ético y disciplinario del servidor público como contemplado en el artículo 77 de la Ley de Función Pública No. 41-08. En ese sentido, el Ministerio se encuentra bien posicionado puesto que la valoración fue siempre de 9 o 10. Es decir, para los ciudadanos el trato que le ha dado el personal de servicios por lo general fue satisfactorio (9.0), además entiende que el personal de servicios le atendió con profesionalidad (8.9), y finalmente, dentro de este criterio, los ciudadanos sienten confianza del personal que labora en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (8.8).

La valoración global con respecto a la seguridad en los procesos de los servicios del ministerio ascendió a **8.8** de **10** mientras que la media fue de **9.0**. Estos datos pueden apreciarse en la **Fig. 5**.

Figura 5. Seguridad

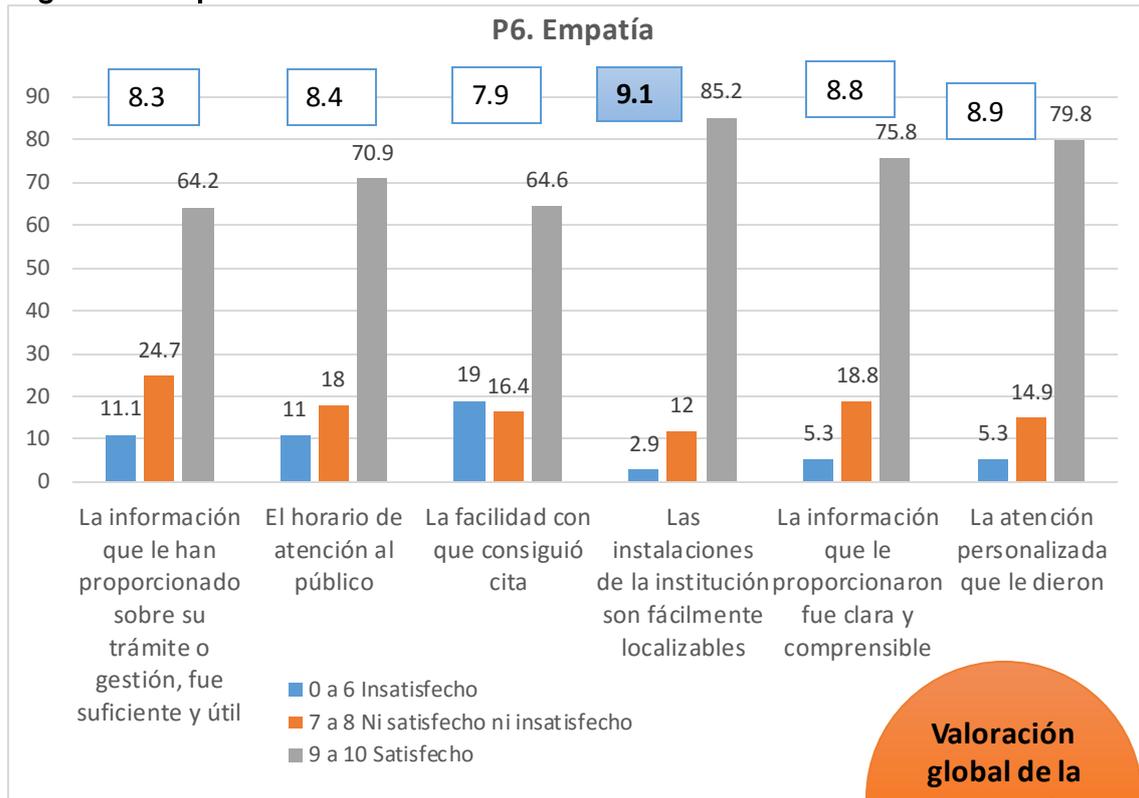


2.1.5. Empatía.

La empatía, es uno de las dimensiones valoradas en esta Encuesta de Satisfacción Ciudadana. El elemento que registró un mayor grado de satisfacción fue referido a “las instalaciones de la institución son fácilmente localizables” con un 9.1 en una escala de 10. En segundo lugar, correspondió a “la atención personalizada que recibieron” por parte de los servidores del Ministerio (8.9). Los ciudadanos aseguran que la información que le proporcionaron fue clara y comprensible (8.8) para poder proceder con la obtención de los servicios requeridos. El horario de atención al público fue bien visto (8.4) sobre todo cuando se les informaba que el horario de las áreas de servicios ha sido extendido los martes y jueves hasta las 6:00 p.m.

La peor valoración recayó en “la facilidad con que se consiguió una cita” (7.9), ya sea porque no respondían al llamado de la cita o no se sentían satisfechos con los resultados de la misma. Los datos anteriores, pueden verse en la Fig. 6.

Figura 6. Empatía



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

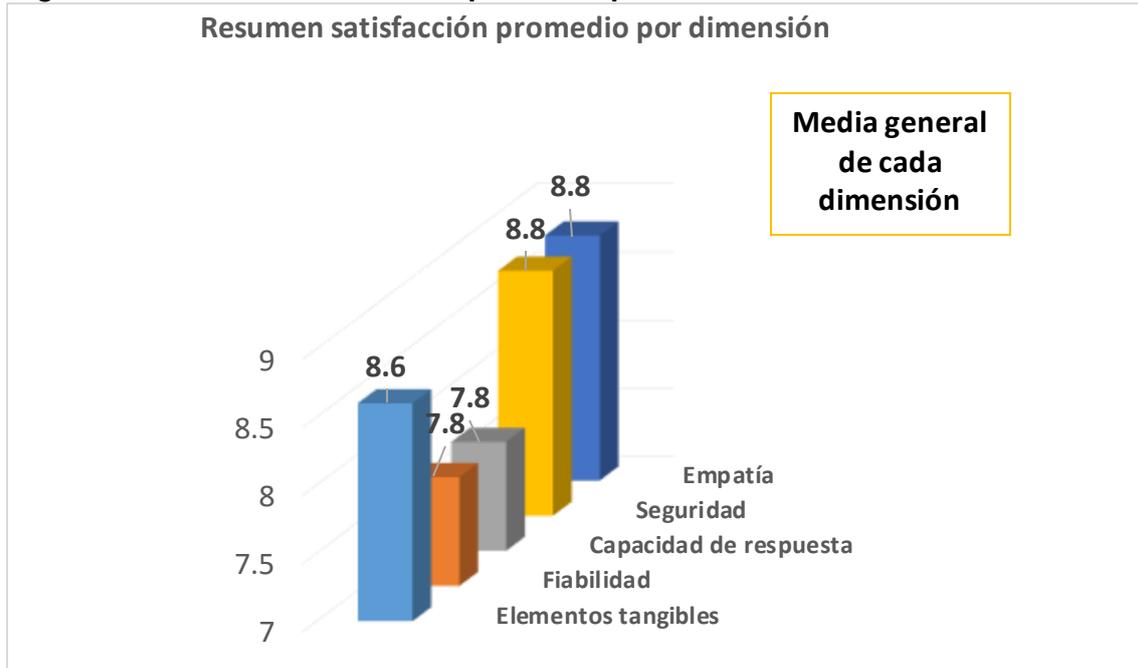
Valoración global de la dimensión 8.8

Para concluir la media general de cada dimensión evaluada podemos afirmar que tanto la empatía como la seguridad fueron las mejores valoradas (8.8) siguiendo la infraestructura o los elementos tangibles de la institución, es decir, la edificación, la señalización, distribución de los espacios y demás (8.6), en cuarto y último lugar podemos ver que tanto la capacidad de respuesta como la fiabilidad se encuentran peormente valoradas (7.8).

2.1.6. Resumen satisfacción promedio por dimensión

Para resumir la satisfacción promedio por dimensión, la empatía y la seguridad se encuentran por encima de las demás dimensiones. Por lo que los usuarios y clientes del Ministerio valoran positivamente la forma en la que son tratados por los empleados del Ministerio, así como también sienten confianza en el trámite de sus procesos. A nivel físico, el Ministerio se encuentra valorado con buena distribución, señalización y comodidad física en las principales áreas de servicios, sin embargo, la fiabilidad y la capacidad de respuesta son de las dimensiones menos valoradas. Existe poca confianza de la probabilidad del buen funcionamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales según los ciudadanos (as) y usuarios. Lo anterior, puede apreciarse en figura siguiente:

Figura 7. Resumen satisfacción promedio por dimensión



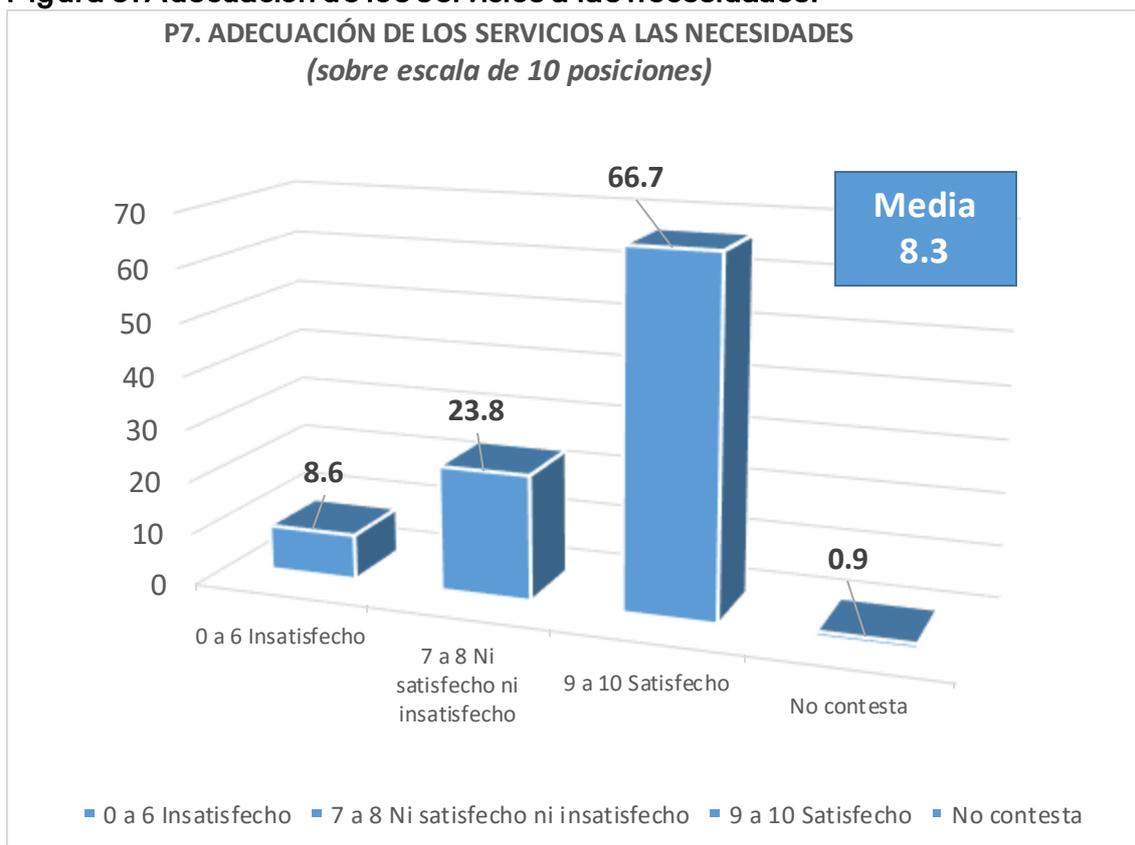
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

3. Otras informaciones complementarias.

3.1 Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario.

Una pregunta que generaba dudas en muchos de los encuestados, era cuando se le preguntaba que “en qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades”. Muchas de las personas no entendían puesto que consideraban que los servicios ofrecidos por el Ministerio se dan para el cumplimiento de las leyes y normativas ambientales, por lo que independientemente del servicio que requiera el ciudadano, son ellos los que se deben adaptar a los procesos y procedimientos de la institución. En ese sentido, del 100 % de los encuestados, 66.7 % considera que los servicios del Ministerio se adecúan a sus necesidades, mientras que un 23.8 % dice no estar ni satisfecho ni insatisfecho con esta adecuación, y uno 8.6 dice estar insatisfecho. Como media podemos observar en la **Figura. 8**, que en una escala de 10, se obtuvo una media de **8.3**.

Figura 8. Adecuación de los servicios a las necesidades.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

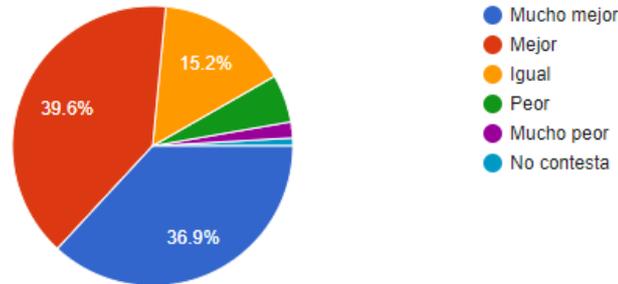
3.2. Percepción del servicio solicitado.

Al momento de preguntar a los ciudadanos (as) y usuarios sobre su percepción de los servicios antes de venir físicamente al Ministerio, es decir, antes de requerir un servicio, se le preguntó sobre sus expectativas con respecto al servicio recibido, a lo cual la mayoría con un 39.6% respondió que el servicio fue “mejor” de lo que esperaban, mientras que un 36.9% considera que fue “mucho mejor” de lo que esperaban. En tercer lugar, los ciudadanos (as) y usuarios les daban igual (15.2%), es decir, no tenían ninguna expectativa previa a asistir al Ministerio. Lo anterior se puede apreciar en la **Fig. 9**.

Figura 9. Percepción servicio recibido.

P8. - ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

217 respuestas



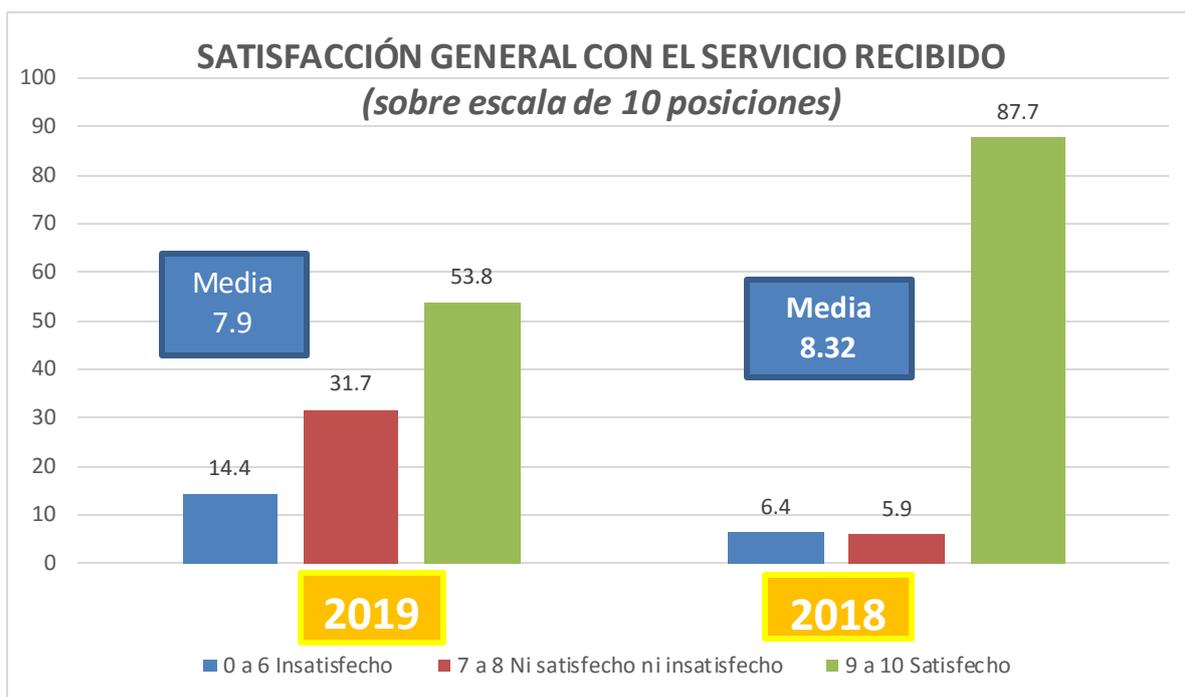
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

3.3. Satisfacción general con el servicio recibido.

De manera general, los visitantes del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales son las mismas personas representando a las mismas instituciones. En casos, una misma persona viene a realizar varios servicios varias veces a la semana, por lo que es un poco complicado poder obtener una amplitud o una respuesta poco sesgada de las preguntas realizadas en la encuesta, ya que existe un nivel de confianza con el personal por la cotidianidad con la que muchas personas vienen a recibir un servicio.

Del 100% de los encuestados, un 53.8% se encuentra satisfecho con el servicio recibido, es decir, más de la mitad de las personas que fueron encuestadas, un 31.7% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, es decir, tuvieron una valoración promedio con respecto a la calidad del servicio y finalmente un 14.4% se mostró insatisfecho con el servicio recibido hasta el momento. Los mismos, pueden apreciarse en la **Fig. 10**.

Figura 10. Satisfacción general con el servicio recibido.



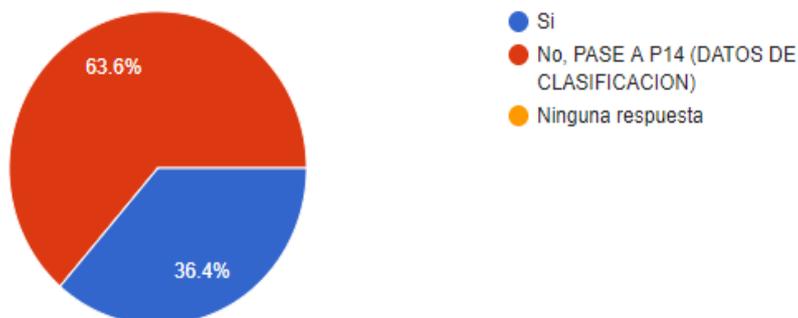
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Comparación con la encuesta del 2018, realizada por SIGMA DOS. Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

3.4. Contacto con la institución en los últimos 6 meses.

Una pregunta interesante fue al momento de preguntar sobre si había contactado a la institución a través de la página web. En los últimos años se ha dado un fenómeno en el cual la mayoría de los clientes o usuarios de servicios, independiente de la institución que quiera contactar, ya sea pública o privada, se siente atraída en buscar información en sus respectivas páginas o portales web. Se le preguntó a los encuestado si en los meses anteriores a la entrevista, en un lapso de tiempo de al menos seis meses anterior a la realización de la encuesta, si había visitado o contactado la página web, una mayoría de un 63.6 % había confirmado que no había visitado la página web www.ambiente.gob.do sin embargo, un 36.4 % había confirmado haber visitado y usado servicios a través del portal web. Lo que podemos observar que la mayoría de las personas que reciben servicios en el Ministerio, lo hacen de manera personal. Esto se pueda apreciar en la figura siguiente:

Figura 11. Contacto de la institución en los últimos meses
P10. - Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

217 respuestas



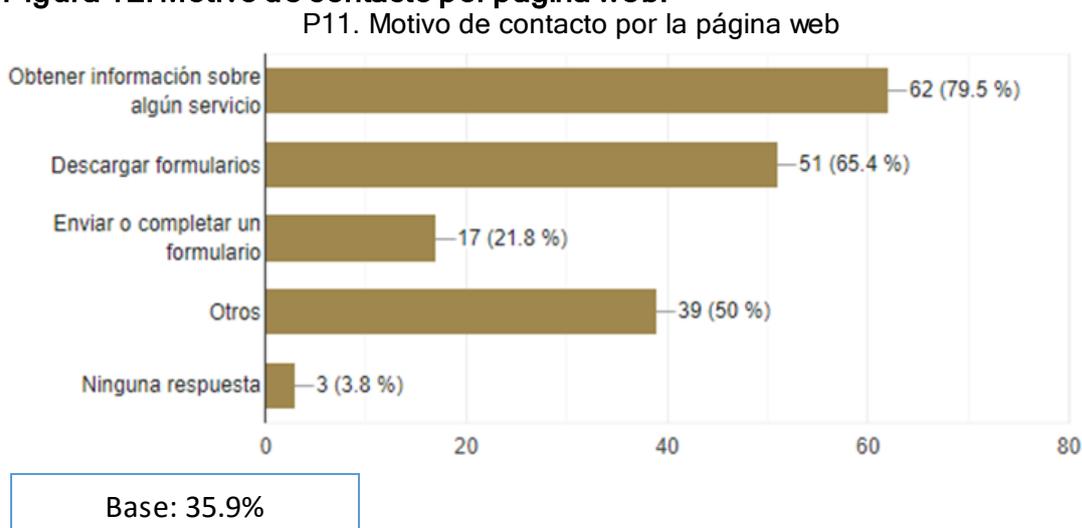
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

De ese 36.4 % de encuestado un 79.5 % manifestó que visitaba la página web para obtener información sobre los servicios del Ministerio, un 65.4 % descargó y llenó un formulario para la obtención de un servicio, un 50% visitó la página web para obtener información general del Ministerio, como el organigrama, la normativa, noticias o para realizar alguna denuncia ambiental. Un 21.8 % envió o completó un formulario, por lo que algunas personas utilizar la vía del internet para recibir un servicio del Ministerio.

3.5. Contacto con la página web y otros medios.

En las figuras, siguientes pueden contactarse los motivos de acceder por la página web, su valoración y los medios identificados para tener acceso a la institución.

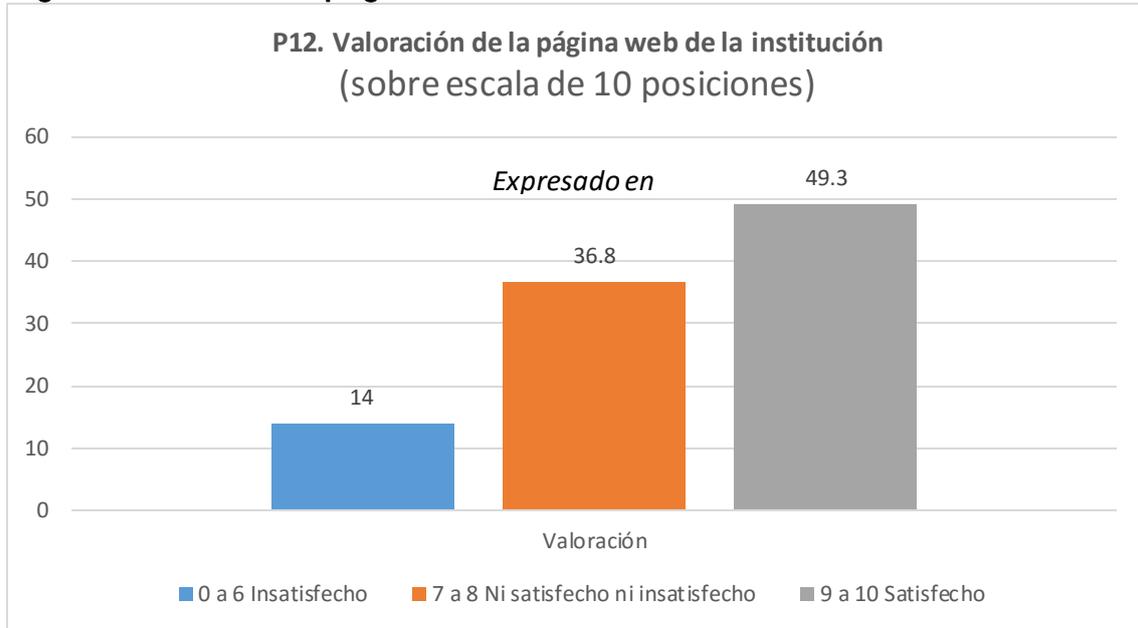
Figura 12. Motivo de contacto por página web.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

Del 36.4 % de las personas que afirmaron utilizaban la página web, un 49.3 % se sentía a gusto con la página en sentido general, es decir, decían que encontraban la información que necesitaban, estaba actualizada o estaba mejorando sustancialmente. Un 36.8 % no se sentía ni insatisfecho ni satisfecho, pero un 14% entiende que la página cambia constantemente, no encuentran la información o que la información no está actualizada. Dicen que es necesario mejorar el sistema de entrega de ICAs y la plataforma de Estatus de Proyectos.

Figura 13. Valoración página web

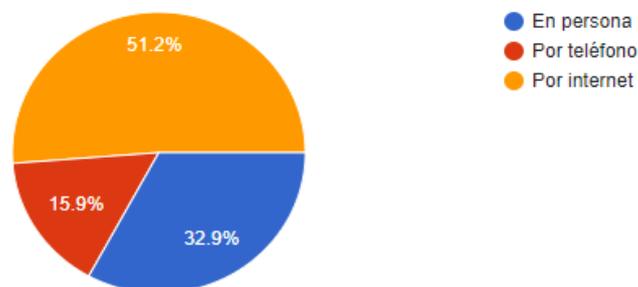


Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

Figura 14. Medios para contactar a institución.

P13. - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

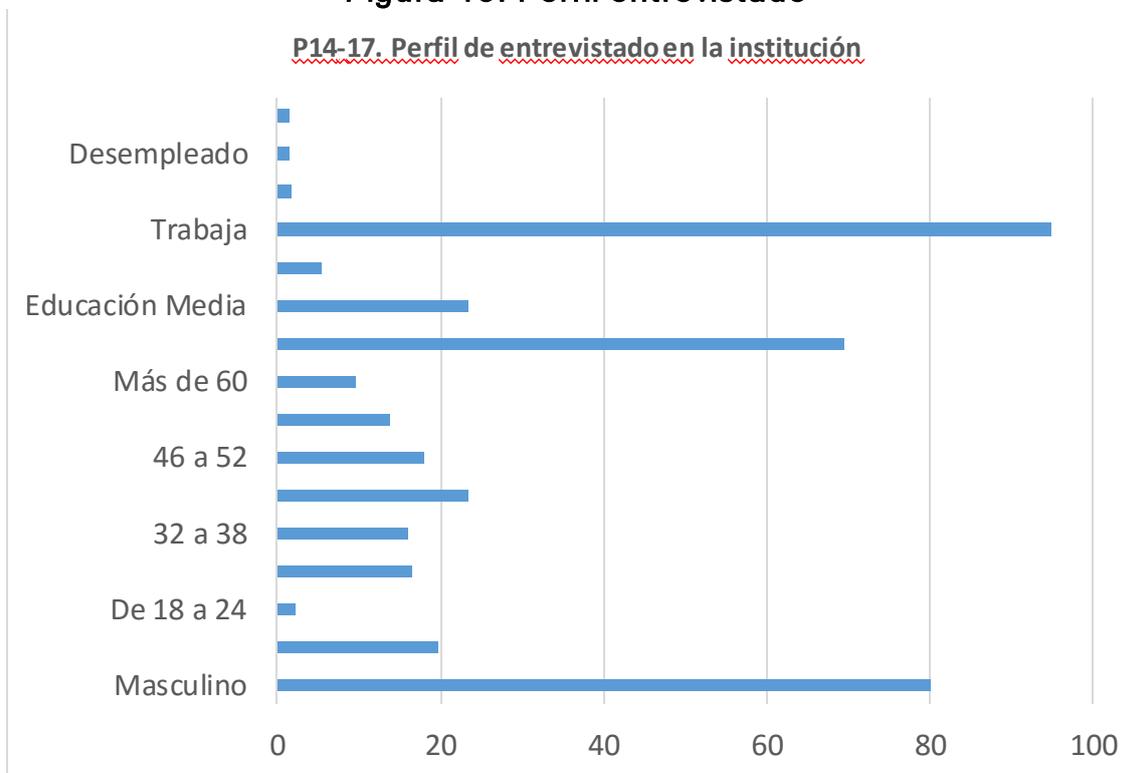
82 respuestas



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

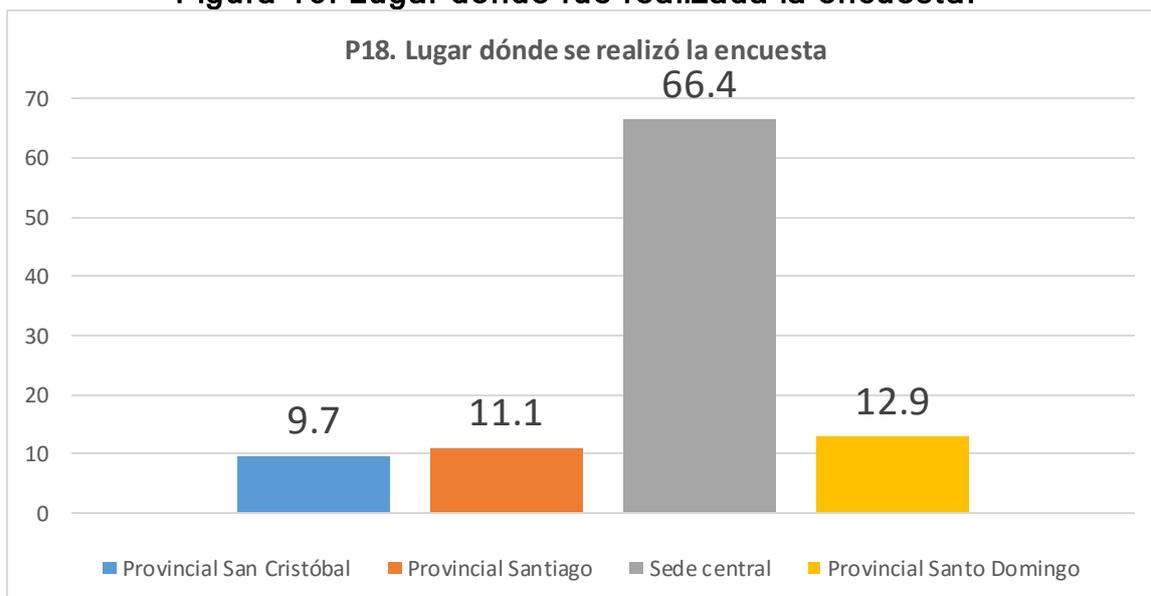
3.6. Perfil del entrevistado y lugar donde fue realizada la encuesta.

Figura 15. Perfil entrevistado



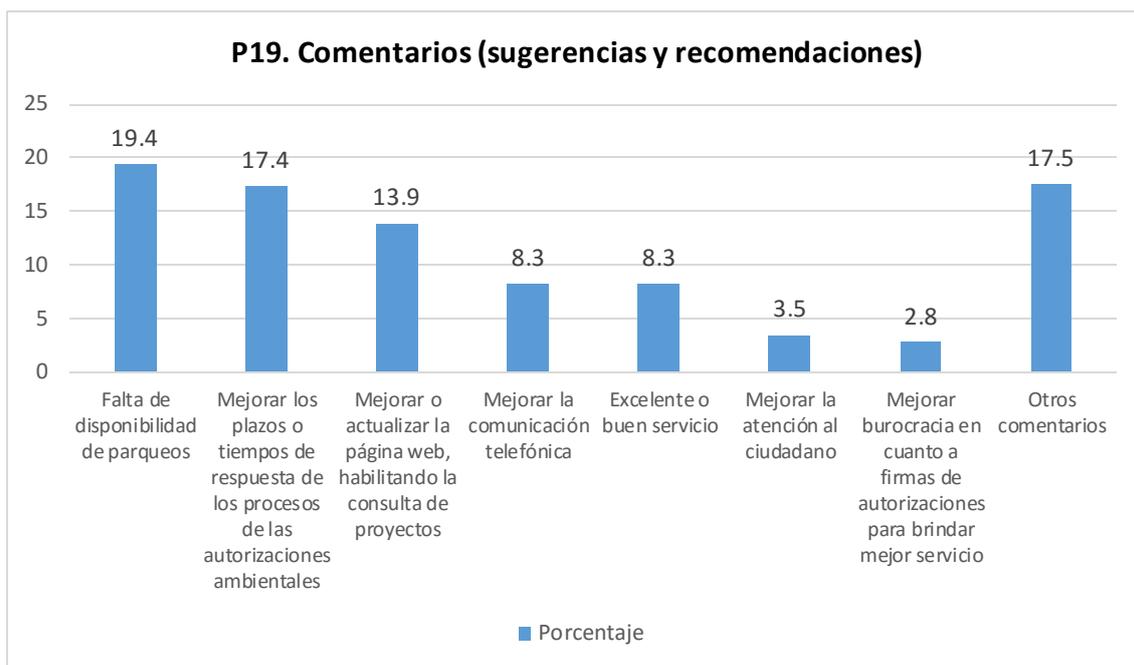
Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

Figura 16. Lugar donde fue realizada la encuesta.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

3.7. Comentarios adicionales



CONCLUSIONES

Luego de tabulados y analizados los resultados podemos llegar a la conclusión de que los resultados obtenidos en términos generales presentaron una disminución con respecto a la encuesta realizada por la empresa SIGMA DOS, contratada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para realizar encuestas de satisfacción ciudadana a 59 instituciones públicas en el periodo mayo-agosto del 2018.

Los aspectos de elementos tangibles, fiabilidad y tiempo de respuesta, fueron los más críticos, es decir, que los que presentaron un menor grado de satisfacción. Los correspondientes a seguridad y empatía, presentaron los mejores índices de satisfacción.

Para mejorar estos aspectos, se debe realizar un **Plan de Mejora**. El mismo será coordinado por el Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, para que junto al Comité de Calidad de la institución, se realice dicho Plan. En dicho Plan se identificarán las unidades organizativas responsables de su cumplimiento.

La encuesta junto al Plan de Acción se presentará a toda la institución, con el objetivo de su conocimiento y sensibilización para brindar mejores un mejor servicio a los ciudadanos solicitantes.

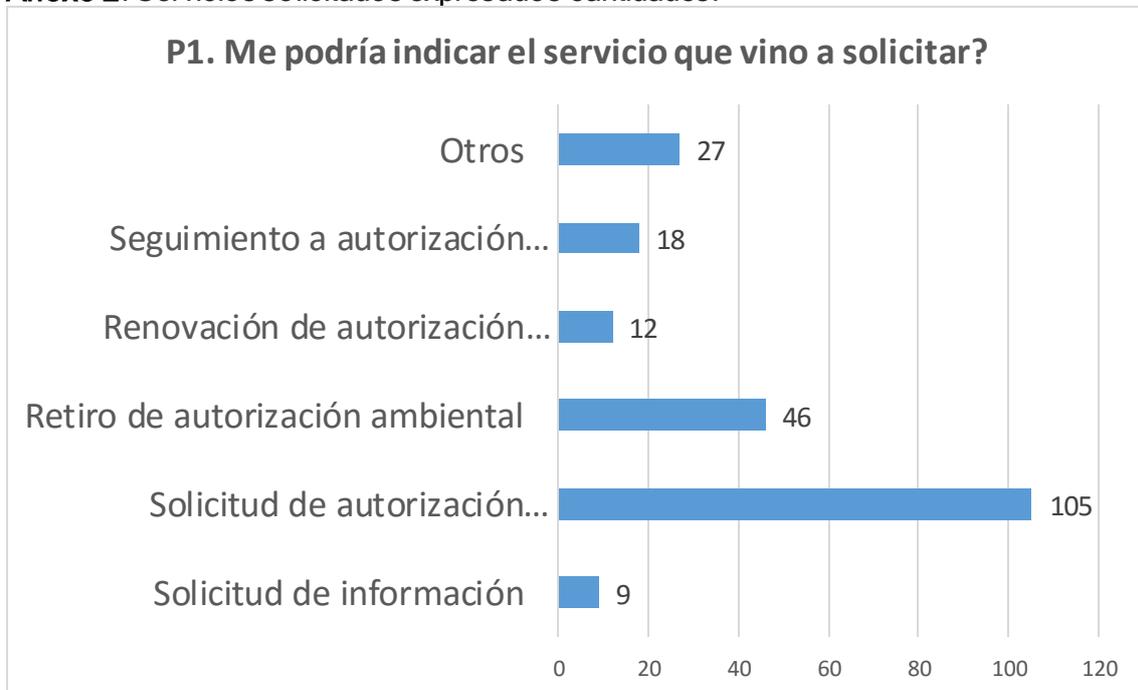
Los resultados obtenidos en esta encuesta representan una oportunidad de mejora.

Anexos:
Tablas y gráficos de los resultados.

Anexo 1. Tabla de comentarios realizados por usuarios.

| No. | Comentarios (Sugerencias o quejas) | Cantidad | % |
|-----|--|------------|------------|
| 1 | Falta de disponibilidad de parqueos. | 28 | 19.4 |
| 2 | Mejorar los plazos o tiempos de respuesta de los procesos de las autorizaciones ambientales. | 25 | 17.4 |
| 3 | Mejorar o actualizar la página web, habilitando la consulta de proyectos. | 20 | 13.9 |
| 4 | Mejorar la comunicación telefónica. | 12 | 8.3 |
| 5 | Excelente o buen servicio. | 12 | 8.3 |
| 6 | Mejorar la atención al ciudadano. | 5 | 3.5 |
| 7 | Mejorar burocracia en cuanto a firmas de autorizaciones para brindar mejor servicio. | 4 | 2.8 |
| 8 | Se debe descentralizar mejor los procesos y autorizaciones ambientales. | 3 | 2.1 |
| 9 | Que tengan luz 24 horas para poder dar un mejor servicio. (Prov. SD). | 3 | 2.1 |
| 10 | Una de las instituciones más organizadas que he visitado. | 2 | 1.4 |
| 11 | Mejorar la plataforma ICA, presenta muchos errores. | 2 | 1.4 |
| 12 | Mejorar citas con ciudadanos dueños de proyectos y autoridades (Gestión Ambiental). | 2 | 1.4 |
| 13 | Otros comentarios. | 28 | 17.5 |
| | TOTAL. | 144 | 100 |

Anexo 2. Servicios solicitados expresados cantidades.



Fuente: Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019.
Resultados expresados en cantidades.