



*Ministerio de Hacienda*

**Informe Encuesta Nacional de Satisfacción de  
la Calidad de los Servicios Públicos en la  
Administración Pública General  
(Ministerio de Hacienda)**

Elaborado por

**Dirección de Planificación y Desarrollo  
(Departamento de Calidad en la Gestión)**

**Junio 2019**

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
Objetivo.....	3
Instrumento.....	4
Ficha Técnica .....	4
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	5
CONCLUSIONES .....	20
Plan de Acción .....	21

## INTRODUCCIÓN

Dentro del marco del sistema de monitoreo de la administración pública (SISMAP), se encuentra el indicador “Monitoreo de los Servicios Públicos y Transparencia en los Datos de Funcionarios”. Este indicador se compone del sub indicador “Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios Ofrecidos por la Institución”, el cual busca impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo y monitoreo de la calidad de los servicios públicos.

Con el interés de alimentar el indicador antes mencionado, el Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo realizó la *“Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda”*, la cual fue aplicada de forma directa a los ciudadanos que visitaron la institución para adquirir algún servicio entre el 13 y el 31 de mayo del 2019.

### Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Hacienda (MH), en relación a los servicios que se brindan y elaborar, según los resultados obtenidos en la encuesta, un plan de acción.

## Instrumento

El formulario diseñado para aplicar la encuesta estuvo compuesto por dieciocho (18) preguntas de tipo abiertas y de selección múltiple.

## Ficha Técnica

Ministerio de Hacienda	
Ficha Técnica de los Servicios Públicos	
Universo	Usuarios de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda.
Ámbito	Las encuestas fueron realizadas en los puntos de atención ciudadana del Ministerio, como el área de Mesa de Entrada, el área de recepción, etc.
Muestra	314 encuestas, con un error general de +5%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50
Media	La media se define como la suma del conjunto de valores dividida entre el número total de valores. Se calculó con el fin de obtener la puntuación promedio de cada reglón.
Método a utilizar	Encuesta personal.
Fecha de trabajo	Fecha del trabajo de campo (13 mayo – 31 de mayo).
Realización	Departamento de Calidad en la Gestión, Dirección de Planificación y Desarrollo.

## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### Motivo de la Visita a la Institución

1-¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

Servicios Solicitados	
Exoneración de Impuestos Internos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios ITBIS (18%)	29.30%
Solicitud de Exequátur	14.65%
Exoneración del 3% por Transferencia Inmobiliaria	7.96%
Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobro de impuestos proporcionales	5.41%
Certificaciones sobre dirección de establecimientos, de registros de bancas de loterías, de bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos	5.10%
Exoneraciones de Importación de Máquinas Tragamonedas de Casinos	4.14%

Emisión y Renovación de Carnet de exención de ITBIS a las Zonas Francas de Exportación	4.14%
Exoneración de ITBIS y Crédito Fiscal de Energía Renovable	3.82%
Exoneración de Impuestos a los Activos (Inmuebles) (1%)	3.82%
Desguace Máquinas Tragamonedas de Casinos	3.18%
Impuesto Selectivo al Consumo de los Combustibles a Empresas de Zona Franca	3.18%
Solicitud de Renovación de Licencia como Agente de Aduanas	2.55%
Exoneración de Impuesto de Importación para las Instituciones del Estado	2.55%
Traslados de Máquinas Tragamonedas desde Casinos	1.91%
Exoneración de Impuestos a las Propiedades Inmobiliaria (IPI) (1%)	1.91%
Exoneración de Impuestos Sobre la Renta (ISR)	1.27%
Exoneración Impuesto del 0.0015 (1.5 por mil) a la Emisión de Cheques y Pagos por Transferencias Electrónicas	0.96%
Cambio de Nombre Bancas de Loterías	0.64%
Cambio de Propietario Bancas de Lotería	0.64%

Exoneración de Anticipos al Impuesto sobre la Renta (27%)	0.64%
Traslados de Máquinas Tragamonedas Bancas de Apuestas Deportivas	0.32%
Cese de Operaciones de Bancas de Apuestas Deportivas	0.32%
Solicitud de Tramitación Fianzas de Empresas de Transporte Expreso Internacional (Courier)	0.32%
Licencia Agente de Aduanas	0.32%
Placas y Matrículas Oficiales Exoneradas Estatales	0.32%
Recepción y Autorización de Base Legal de Ley No. 122-05 sobre Asociaciones Sin Fines de Lucro	0.32%
Total:	100.00%

Tabla 1- Servicios Solicitados por los Usuarios

## Satisfacción con el Servicio al Público de la Institución

2- A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y, por tanto, su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y, consecuentemente, su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

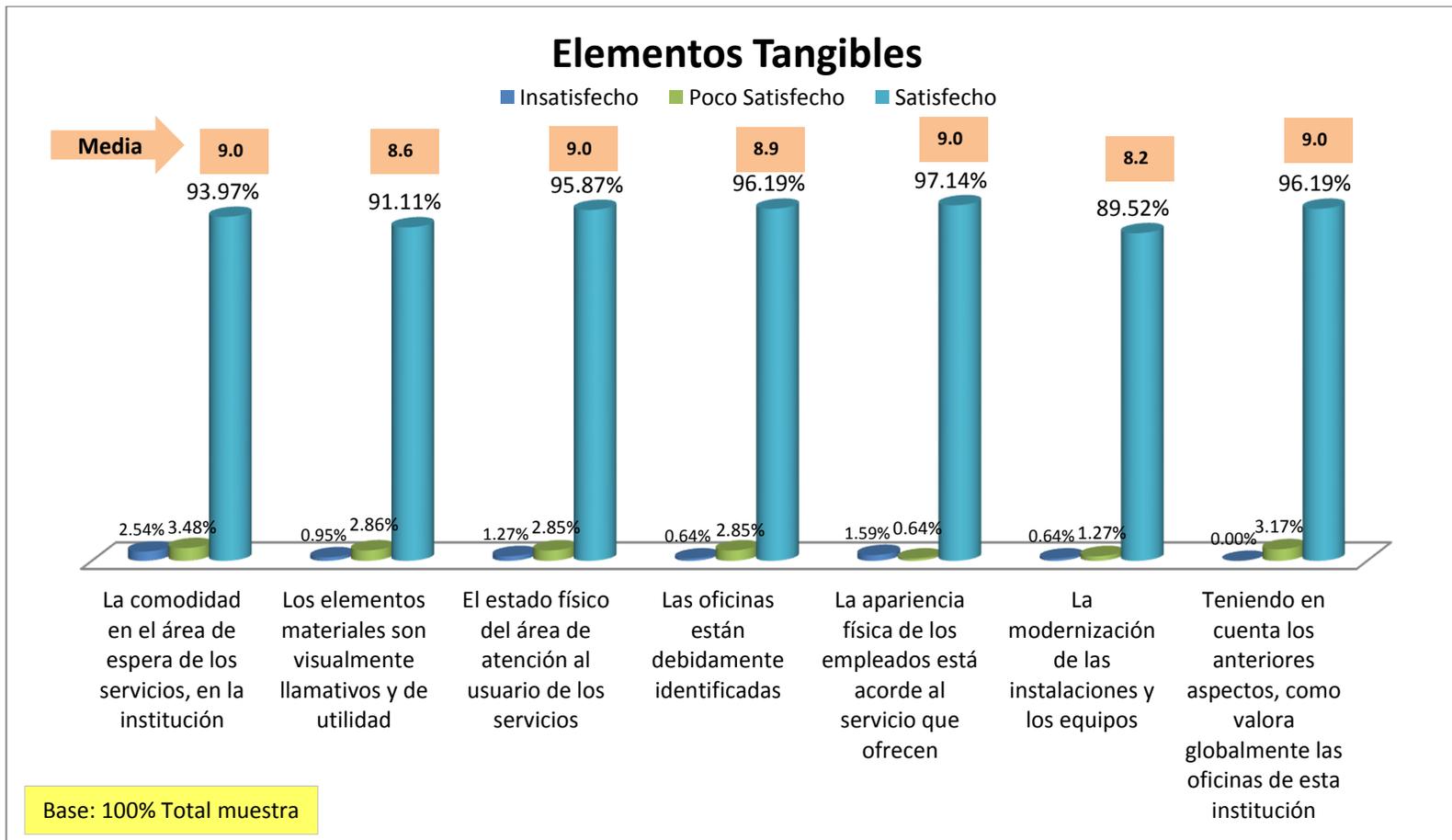


Ilustración 1- Resultados Dimensión de Elementos Tangibles

3- A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y, por tanto, su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y, consecuentemente, su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

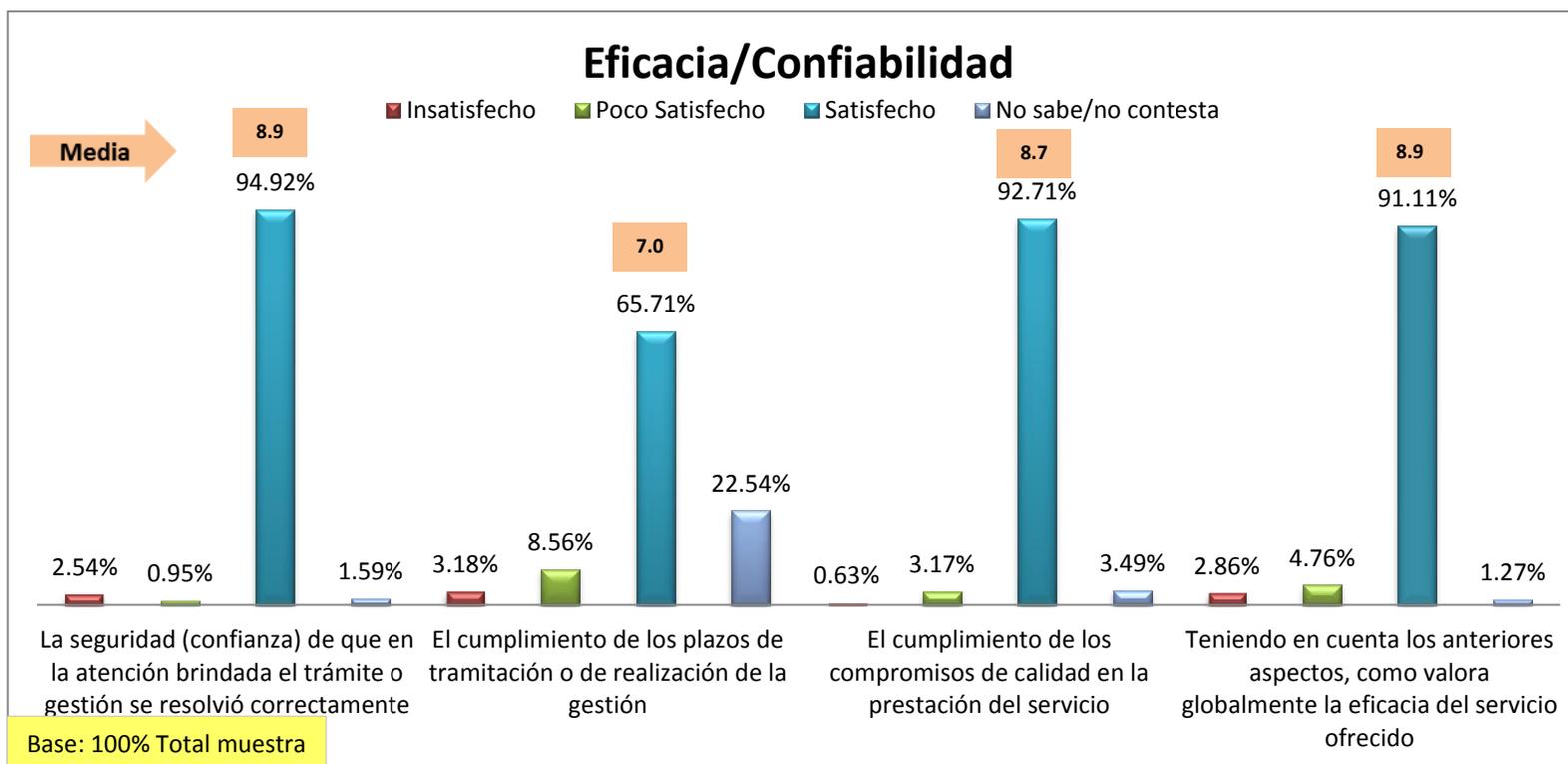


Ilustración 2- Resultados Dimensión Eficacia/ Confiabilidad

4- A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden). De nuevo, en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y, por tanto, su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y, consecuentemente, su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

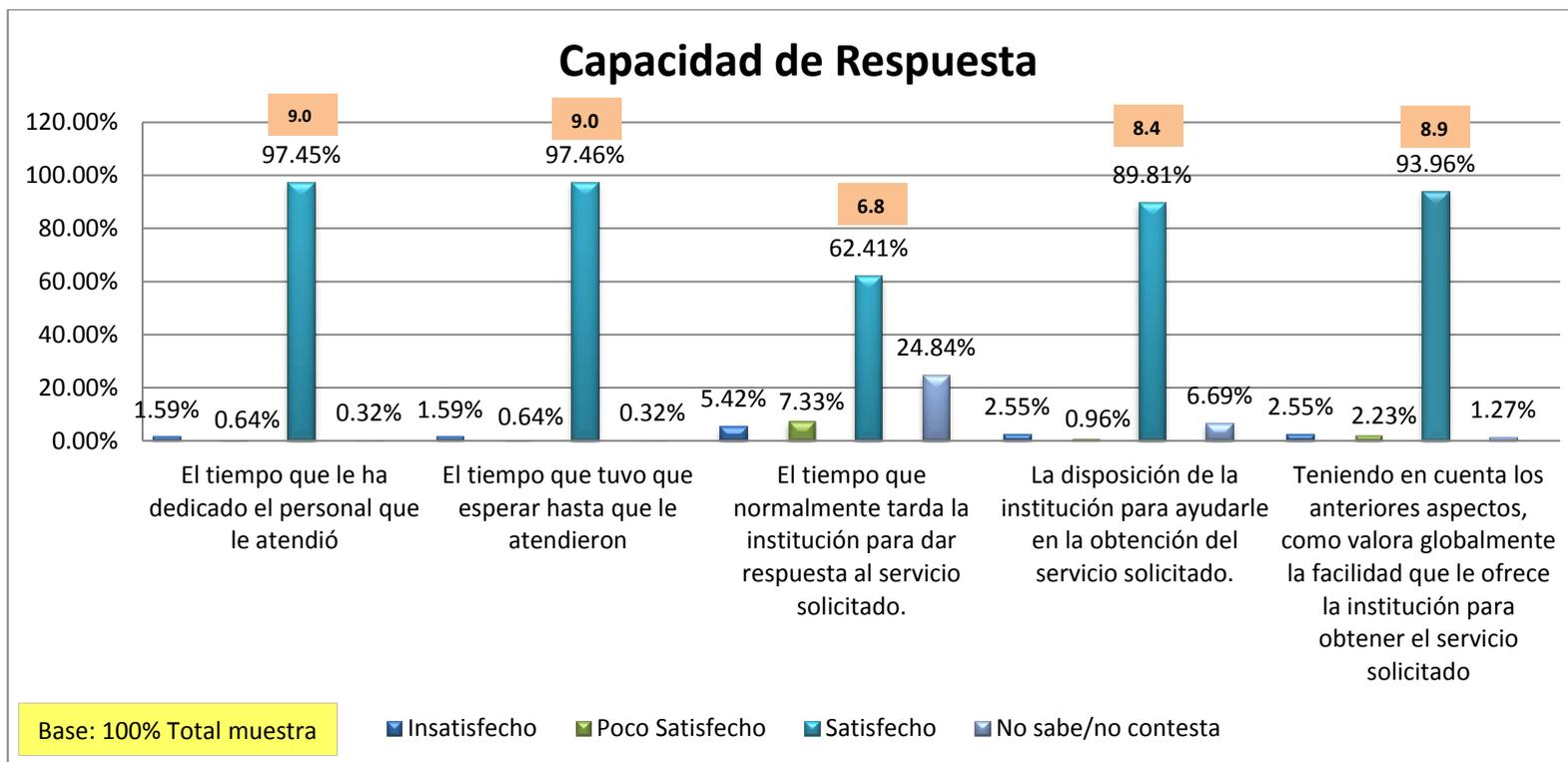


Ilustración 3- Resultados Dimensión Capacidad de Respuesta

5-A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio. De nuevo, en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y, por tanto, su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y, consecuentemente, su máximo grado de satisfacción. . ¿Cómo valora usted...



Ilustración 4-Resultados dimensión Profesionalidad del Personal

6-Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado. De nuevo, en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y, por tanto, su menor grado de satisfacción, y 10 representaría la mejor valoración y, consecuentemente, su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

Empatía/Accesibilidad					Base: 100% Total muestra
	Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	No sabe/No contesta	Media
La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	1.59%	0.96%	<b>91.72%</b>	5.73%	8.5
El horario de atención al público	0.00%	0.32%	<b>94.27%</b>	5.41%	8.5
La facilidad con que consiguió cita	0.00%	1.59%	<b>54.14%</b>	44.27%	9.2
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	0.00%	0.96%	<b>98.73%</b>	0.32%	9.0
La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	1.59%	0.64%	<b>91.71%</b>	6.05%	8.5
La atención personalizada que le dieron	1.59%	0.64%	<b>97.13%</b>	0.64%	9.0

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio	1.59%	0.32%	97.45%	0.64%	9.0
--	-------	-------	--------	-------	-----

Tabla 2- Resultados dimensión Empatía/ Accesibilidad

7-¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10)?, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

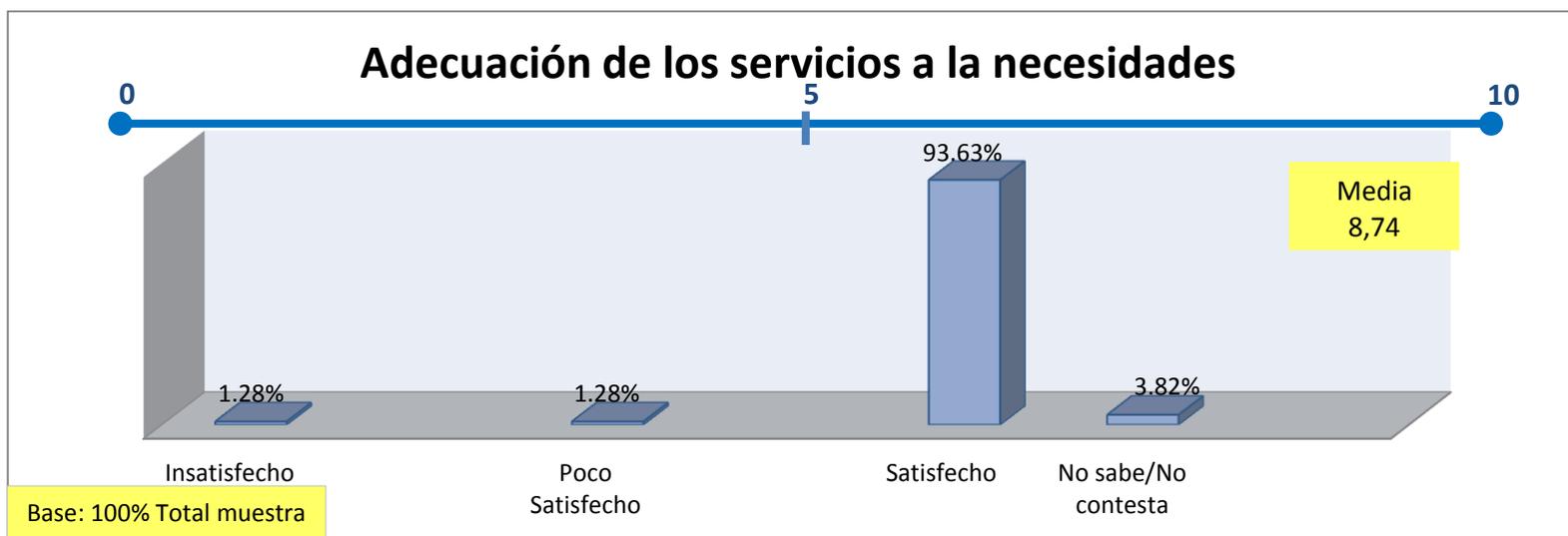


Ilustración 5- Resultados de Adecuación de Servicios

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

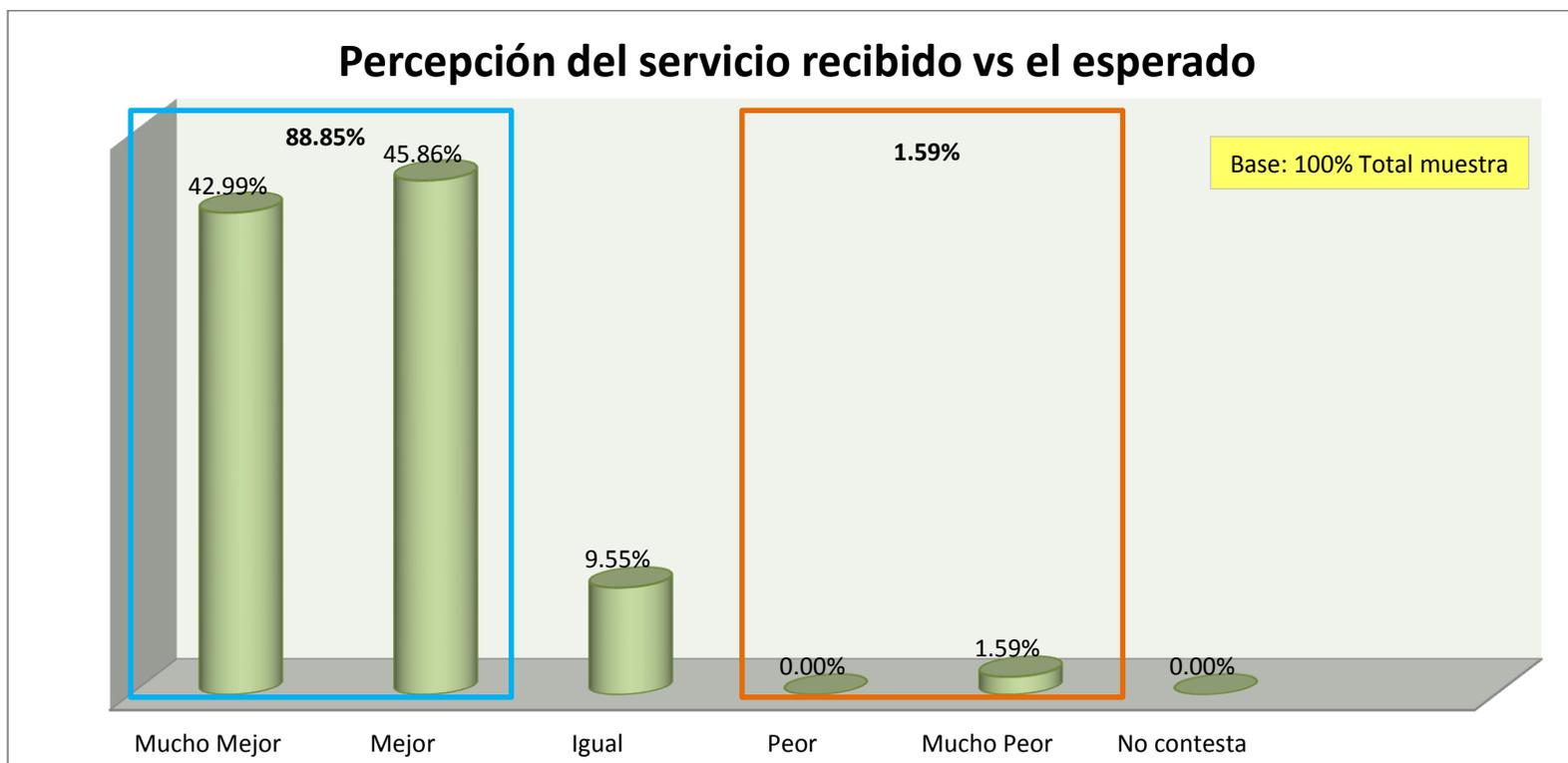


Ilustración 6- Resultados de Percepción del Servicio

9- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

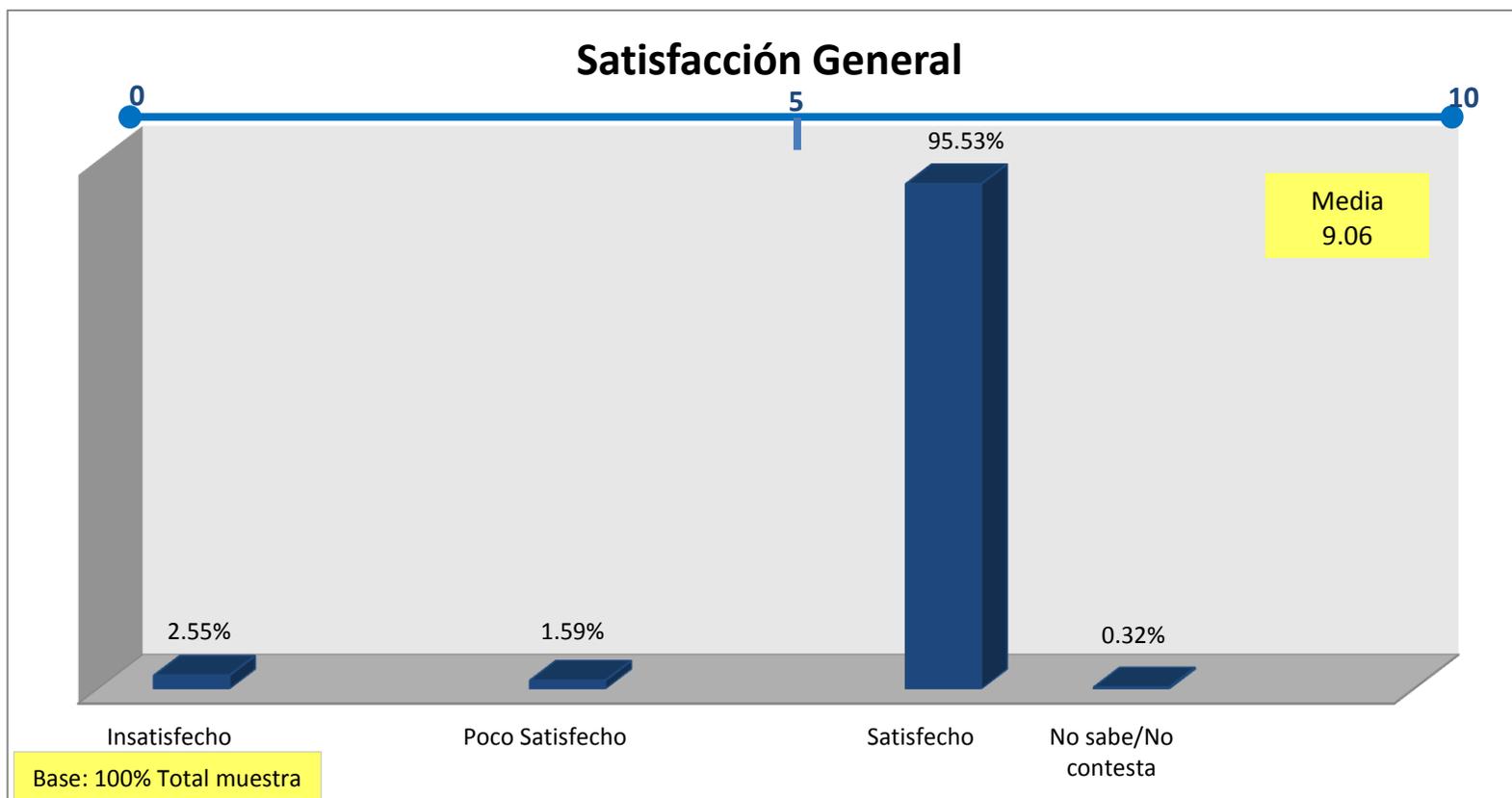


Ilustración 7- Resultados de Satisfacción General

10- Por otro lado, en los últimos 6 meses, ¿ha contactado usted a esta institución vía internet?

*Nota: si las personas contestaban que "no" continuaba en la pregunta 14.*

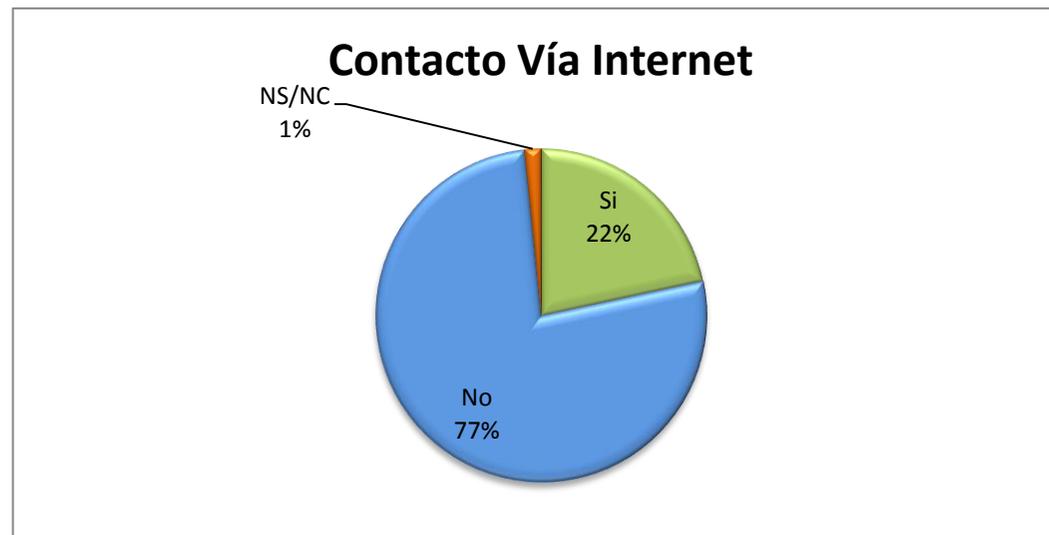


Ilustración 8- Resultados Contacto Vía Internet



11-Y en esa ocasión, ¿utilizó la página web para?

*Nota: en esta pregunta se podía elegir más de una opción.*

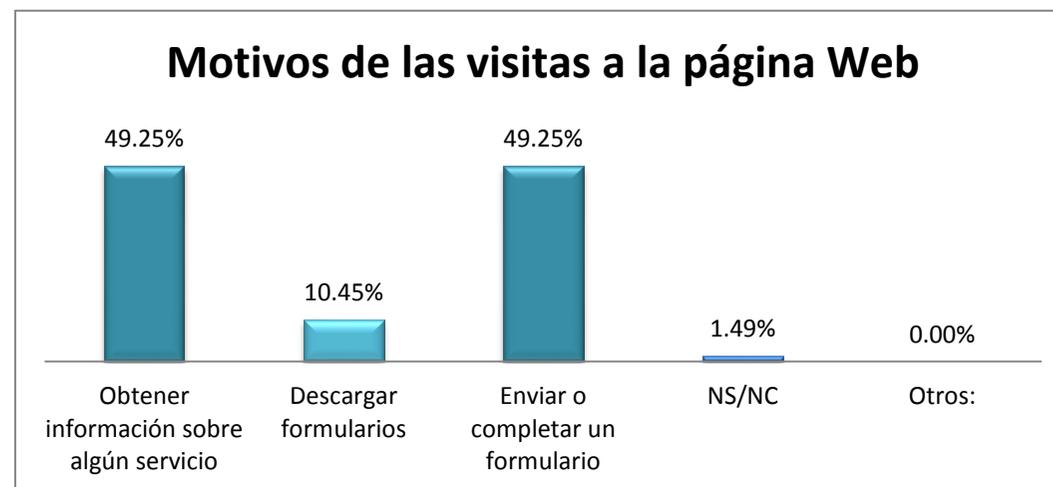


Ilustración 9- Resultados Usos Página Web

12- Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, en sentido general ¿cómo valoraría usted el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

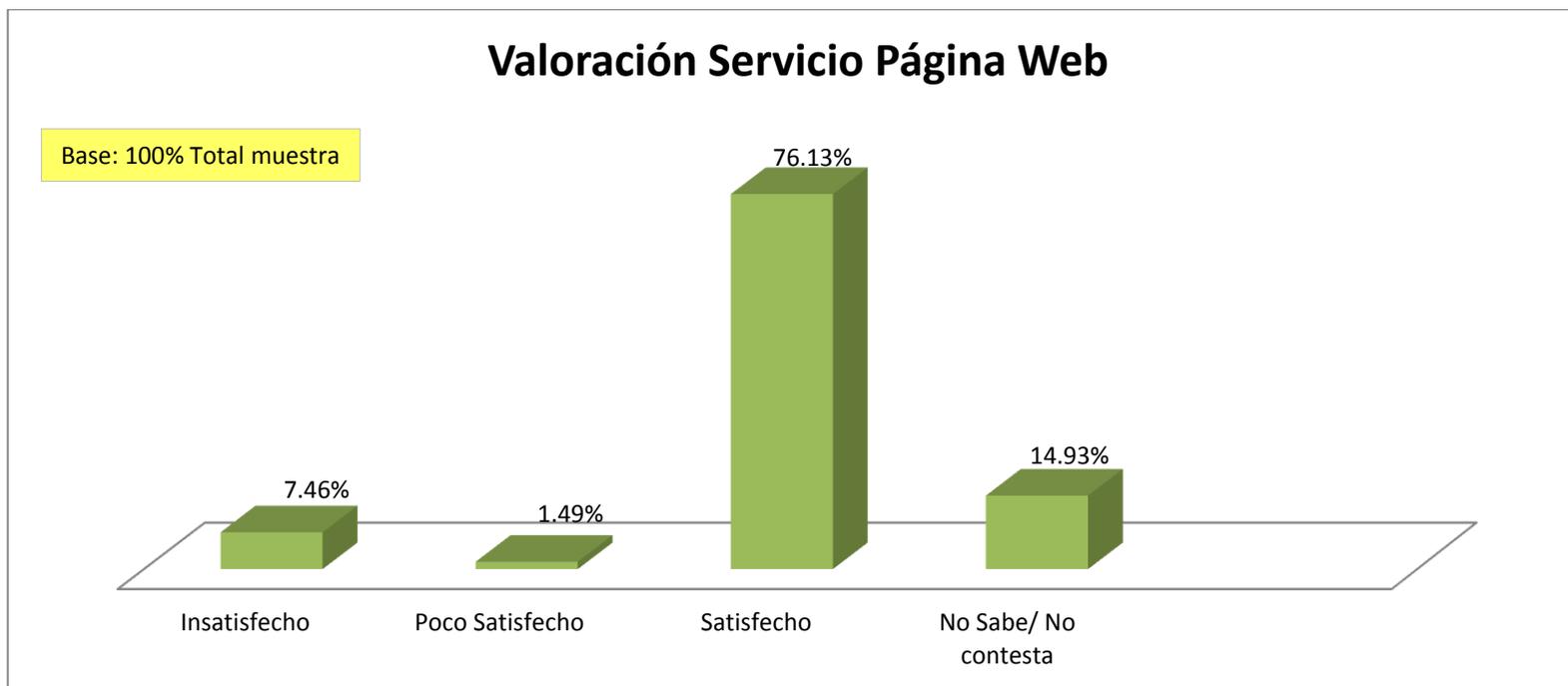


Ilustración 10-Valoración del Servicio por Internet

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



Ilustración 11- Medio Preferido para el Contacto

## Perfil del Entrevistado en la Institución

Este apartado responde a las preguntas 14, 15, 16 y 17 sobre el perfil poblacional.

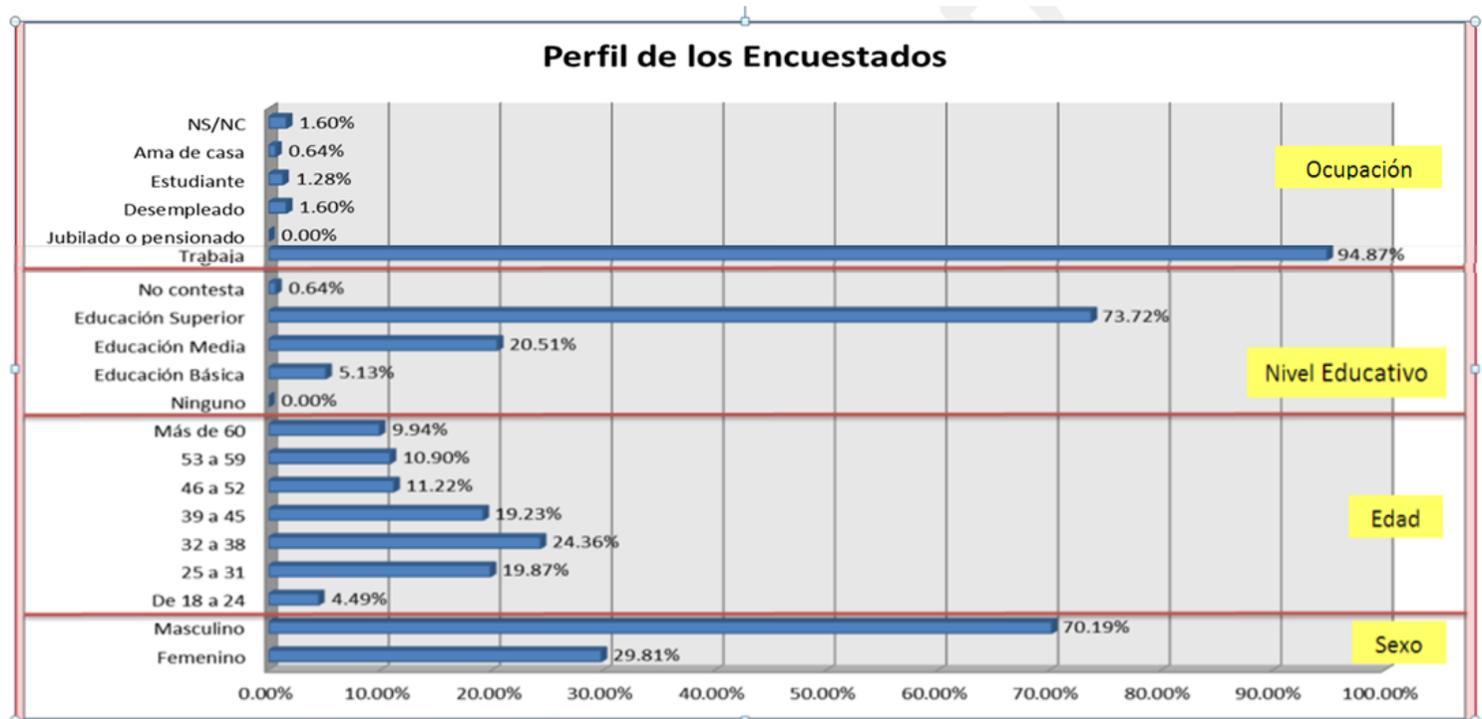


Ilustración 12- Perfil de los Encuestados

## CONCLUSIONES

Tras el análisis de los datos obtenidos a través de esta encuesta, se presenta a continuación las principales conclusiones:

- Los servicios de “*Exoneración de Impuestos Internos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios ITBIS (18%)*” y “*Solicitud de Exequátur*” fueron los más solicitados en el período que comprendió la realización de la encuesta con un 29.30% y un 14.65% respectivamente.
- El 96.19% dijo estar *satisfechos* con los elementos tangibles.
- El 93.96% dijo estar *satisfecho* con la facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio.
- El 97.77% dijo estar *satisfecho* con la Profesionalidad/Confianza en el Personal.
- El 97.45% dijo estar *satisfecho* con la empatía y accesibilidad.
- De manera general, el 95.53% dijo estar *satisfechos* con el servicio que ofrece la institución.
- El 70.19% de la población que solicitó los servicios corresponde al género masculino, el 24.36% comprende a edades de 32 a 38 años, el 94.87% trabaja y 73.72% obtuvo el grado de educación superior.

## Plan de Acción

Resultado	Acción Correctiva	Responsable	Fecha para Completar Acción
<p>1. El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</p> <p>2. El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión</p>	<p>-Determinar los tiempos de gestión de los servicios.</p> <p>-Realizar con el área la medición de los tiempos de gestión de los servicios seleccionados.</p> <p>-Realizar análisis para mejorar los tiempos de respuesta</p> <p>-Implementar plazos de gestión mejorados con la(s) unidad(es) responsable(s).</p>	<p>Dirección de Planificación y Desarrollo</p>	<p>Septiembre 2020</p>