



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**

**18 de agosto 2020**

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.....	6
2.1.1. Elementos tangibles.....	6
2.1.2. Fiabilidad. ....	7
2.1.3. Capacidad de respuesta. ....	8
2.1.4. Seguridad. ....	9
2.1.5. Empatía.....	10
2.1.6. Resumen satisfacción promedio por dimensión.....	11
3.-OTRAS INFORMACIONES COMPLEMENTARIAS .....	12
3.1. Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario .....	12
3.2. Percepción del servicio solicitado .....	13
3.3. Satisfacción general con el servicio recibido.....	14
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. Valoración general del servicio recibido, de acuerdo en la última ocasión en la que se hizo contacto con la institución. ....	16
3.7. Medios preferidos por los ciudadanos/usuarios para contactar a la institución.....	17
3.8 Perfil del entrevistado y lugar donde fue realizada la encuesta .....	18
3.9. Lugar donde fue realizada la encuesta.....	18
3.10. Comentarios adicionales.....	19
4. CONCLUSION .....	20

# INTRODUCCIÓN

## Reporte de Medición Ciudadana, 2020

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, específicamente, del Departamento de Calidad en la Gestión, ha realizado la encuesta de satisfacción ciudadana, correspondiente al 2020, como parte del cumplimiento de la Resolución No. 03-2019, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), “que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública”. La encuesta fue realizada desde el 26 de febrero al 23 de julio de 2020. Estaba pautada para concluir el 10 de abril, pero debido al COVID 19, se extendió el plazo y se tuvo que hacer el corte en fecha 23 de julio, a pesar de haber obtenido el 49% de la muestra total. Esto fue debido a que con la enfermedad, se produjo una baja asistencia de usuarios, y la negativa, en muchos casos, de ser encuestados.

La encuesta alimenta a dos de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), “01.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución” y el “01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana”. Este indicador, fue desarrollado para cumplir con el Decreto No. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP).

Con la Encuesta de Satisfacción Ciudadana se va a 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 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 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 basado en 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.**

<b>Universo</b>	¿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.
<b>Ámbito</b>	¿Dónde serán aplicadas las encuestas?	Dirección de Servicios por Ventanilla Única (sede central)
<b>Muestra</b>	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 <b>población 417</b> , nivel de confianza 95%, margen de error 5% - <b>Tamaño de la muestra 201</b> . (Debido al COVID 19, se produjo una baja asistencia de usuarios, y la negativa, en muchos casos, de ser encuestados, por lo que solo se pudo obtener el 49% del total de la muestra. La información fue consultada con el MAP, vía correo electrónico, en fecha 23/07/2020, específicamente, con Gelimer Romero, analista de la Dirección de Gestión y Ciudadanía, del Ministerio de Administración Pública (MAP).
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta personal	Encuesta personal
<b>Fecha de trabajo</b>	Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin).	Desde el 26 de febrero al 10 de abril (Debido al Covid 19, se extendió el plazo y se tuvo que hacer el corte en fecha 23 de julio, a pesar de haber obtenido el 49% de la muestra total. Esto fue debido a que con la enfermedad, se produjo una baja asistencia de usuarios, y la negativa, en muchos casos, de ser encuestados).
<b>Realización</b>	¿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 Ventanilla Única, Departamento de Calidad en la Gestión. Los formularios serán procesados por el Departamento de Calidad en la Gestión.

## 2.-DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

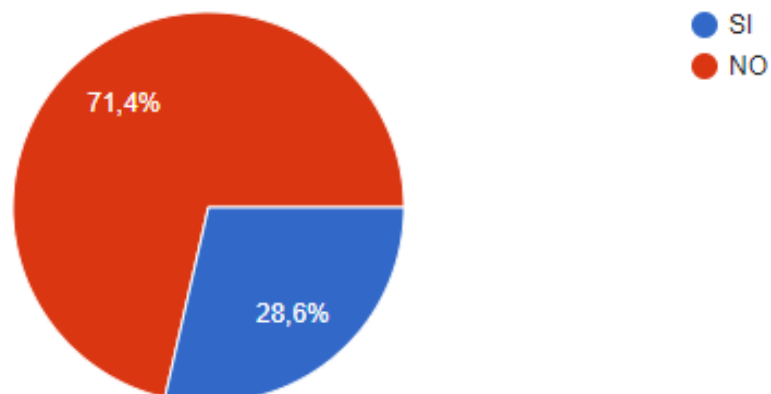
El presente informe de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020 es realizado con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los (las) ciudadanos (as) respecto a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Y, a la vez, cumplir con la resolución 03-2019, emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

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. La encuesta fue realizada utilizando las siguientes herramientas: el formulario Encuesta de Satisfacción Ciudadana. MA-I-FO-PD-015, y una tableta.

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, no sabía con precisión, la relación entre los solicitantes habituales y los nuevos. Siempre se tuvo la creencia de que los nuevos, era un número mayor, debido a que muchos consultores ambientales, anteriormente eran técnicos de este ministerio. Sin embargo, no se tenían datos precisos. Ante esa necesidad, de conocer, con más exactitud, este dato, se decidió agregar al cuestionario la siguiente pregunta.

P1. ¿Es la primera vez que has solicitado servicios en esta institución?

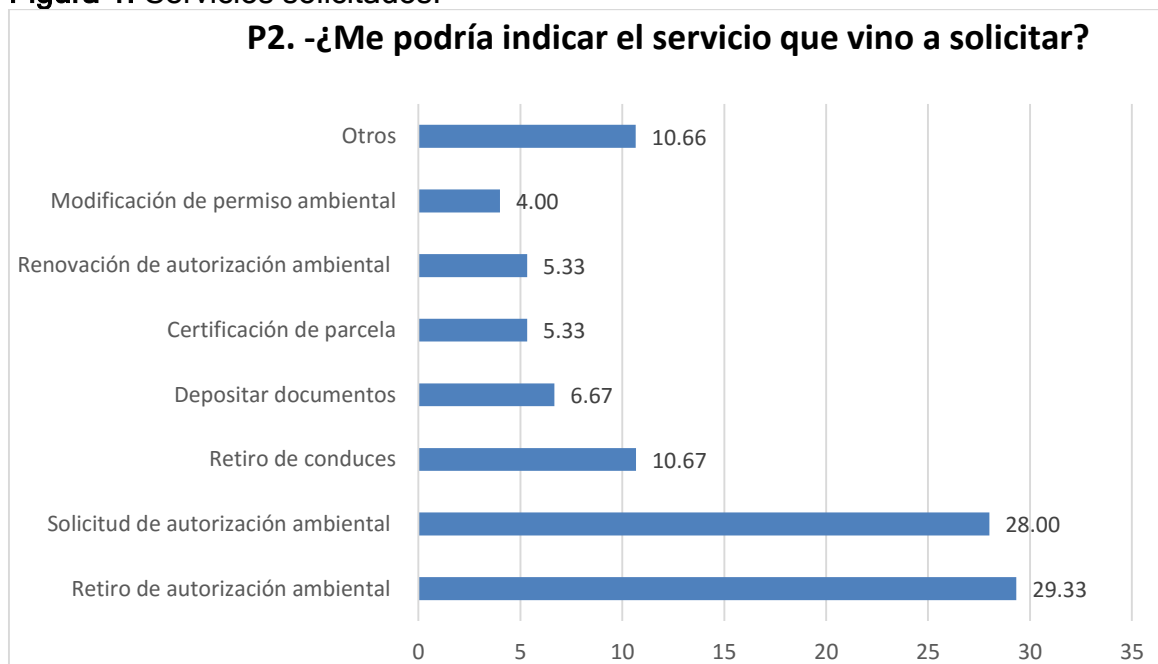
98 respuestas



Sobre el motivo de la visita de los usuarios a la institución, contestaron que se debía a depósito de documentos, retiro y solicitud de autorización ambiental, así como de otros servicios.

De las solicitudes de servicios, el de “Retiro de Permiso ambiental” fue el servicio más solicitado con un **29.33%**, luego le siguió “Solicitud de autorización ambiental” con un **28.00%**, **10.67%**, retiro de conduces, y el **10.66%**, dijo que requiere “otros servicios”, que corresponden a retiro de cartas de información complementaria, pagos de fianzas, entre otros. Estos valores se observan en la **Fig. 1**.

**Figura 1. Servicios solicitados.**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

## 2.1. EVALUACION DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD.

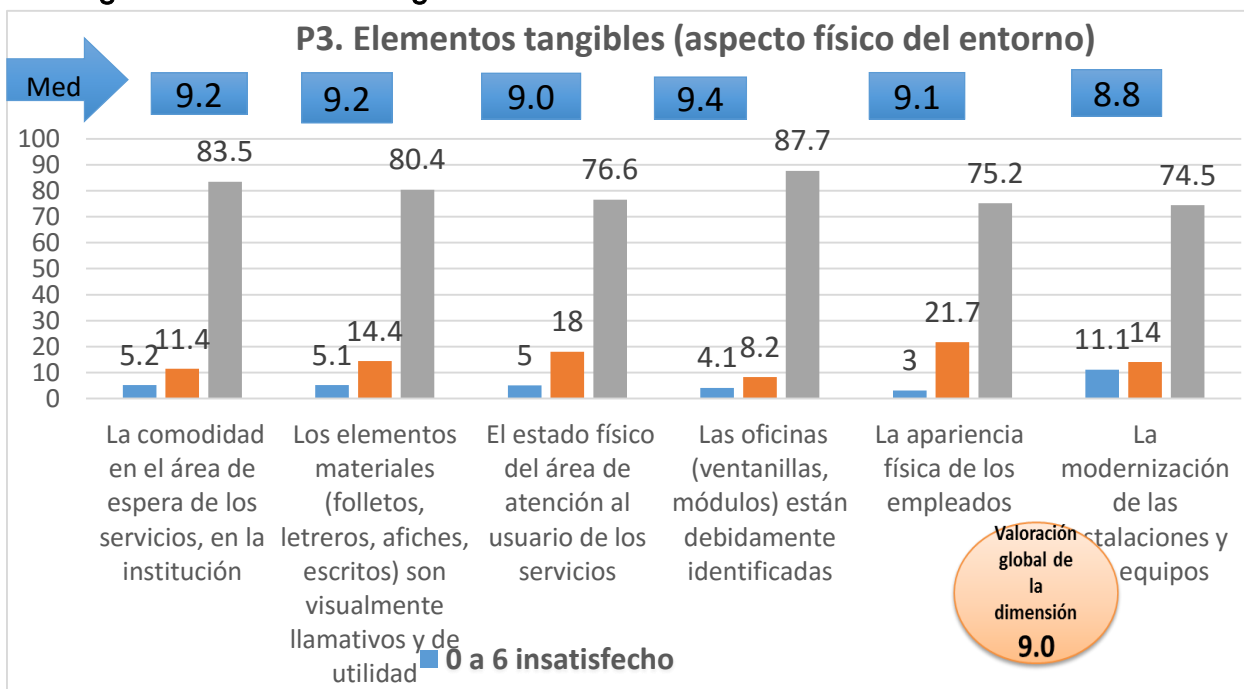
### 2.1.1. Elementos tangibles.

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 (%)** global 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 (9.2); que tan visualmente llamativos y de utilidad son los elementos materiales como folletos, afiches y escritos (9.2); el estado físico del área de atención al usuario de los servicio (9.0); que tan debidamente identificadas se encuentran las oficinas y demás espacios de trabajo (9.4); 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 (9.1); y, finalmente, que tan modernas son las instalaciones y los equipos de la institución (8.8).

La valoración global de esta dimensión, fue de un **9.0 de 10**. Estos resultados, junto al **porcentaje (%)** de los niveles de satisfacción, aparecen en la **Fig. 2**

Figura 2. Elementos tangibles.



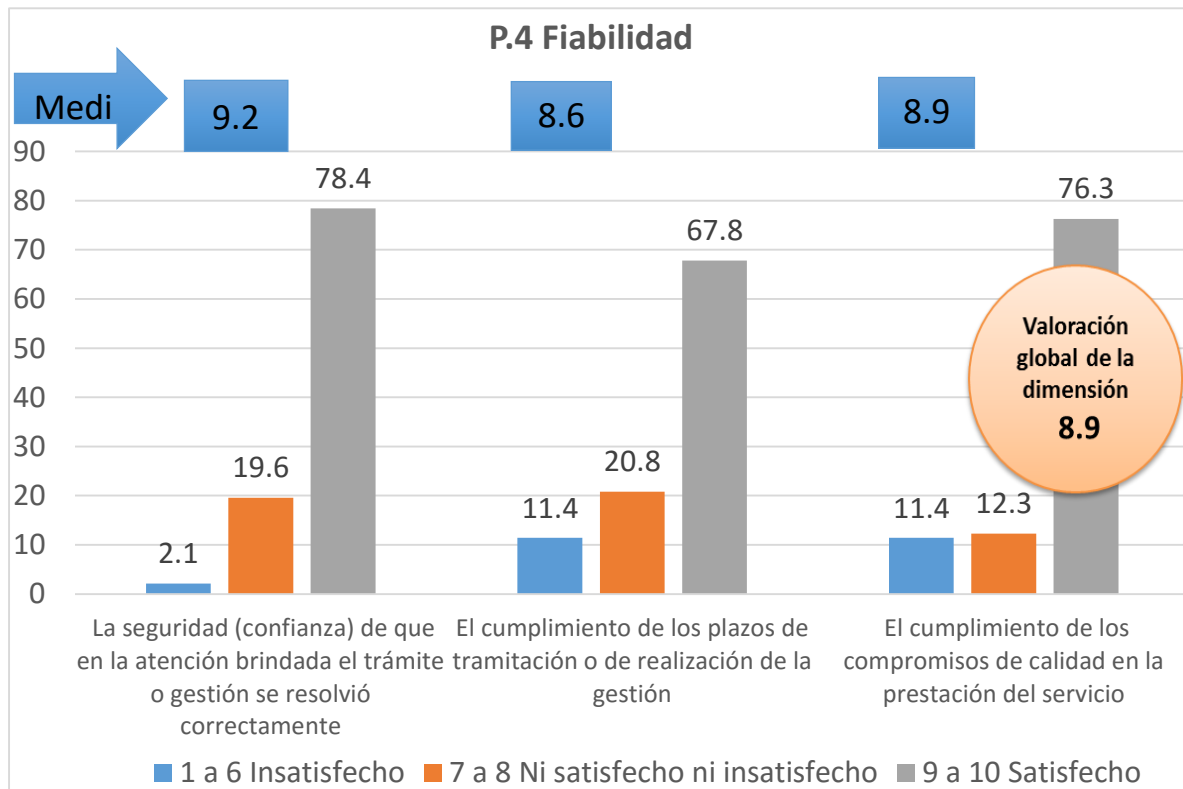
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 2.1.2. Fiabilidad.

Se pudo 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 100% 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, tuvo una valoración global de 8.9 de 10, con una media de 9.2 para el aspecto de la “seguridad de que la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente”. Estos y otros elementos, pueden verse en la Fig. 3.

Figura 3. Fiabilidad.



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.



### 2.1.3. Capacidad de respuesta.

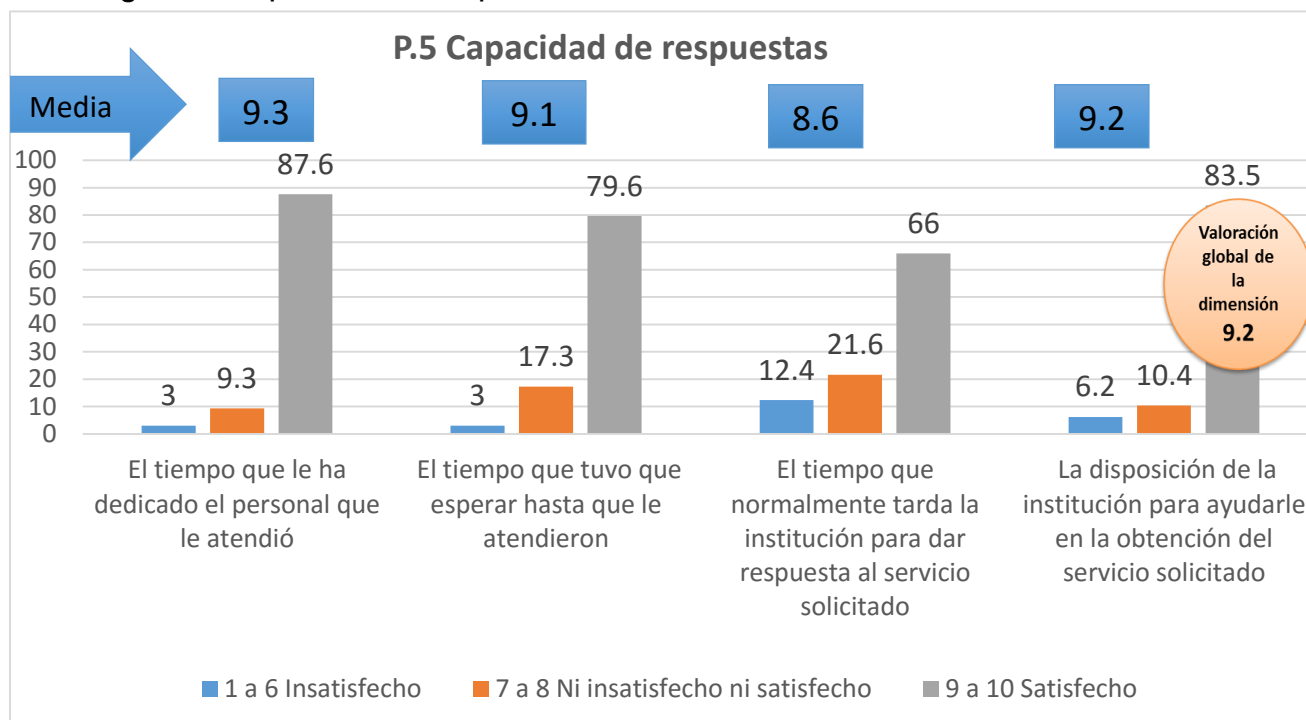
La capacidad de respuesta responde, en términos generales, a la probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo prudente y a un costo razonable, en el día a día.

Para los ciudadanos que reciben servicios en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y que fueron encuestados, los mismos consideran sumamente satisfactorio el tiempo que le ha dedicado el personal de servicio (9.3, de una escala de 10), 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 (9.1), 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. Y este valor, es menor que el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado (8.6) 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. Ellos, 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 (9.2).

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 8.6, aunque comparado con la puntuación media del año pasado es mucho mayor. .

En general, la dimensión de capacidad de respuesta del Ministerio ante los requerimientos de los ciudadanos (as) tuvo una valoración global de **8.9 de 10**. Esto puede apreciarse en la **Fig. 4**.

Figura 4. Capacidad de respuesta.



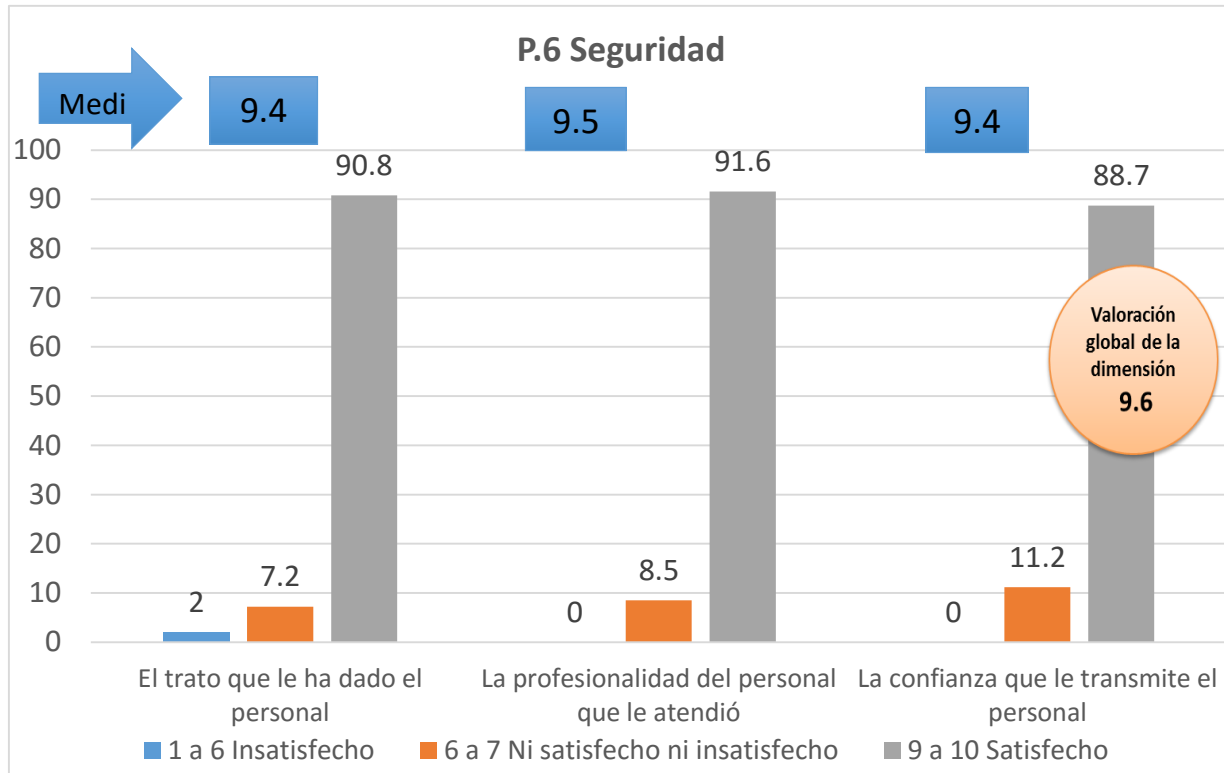
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

#### 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 de **9.4 de 10**. Es decir, para los ciudadanos, el trato que le ha dado el personal de servicios por lo general fue satisfactorio, además entiende que el personal de servicios le atendió con profesionalidad (**9.5**), y finalmente, dentro de este criterio, los ciudadanos sienten confianza del personal que labora en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (**9.4**).

La valoración global con respecto a la seguridad en los procesos de los servicios del ministerio ascendió a **9.6 de 10**. Estos datos pueden apreciarse en la Fig. 5.

**Figura 5. Seguridad**



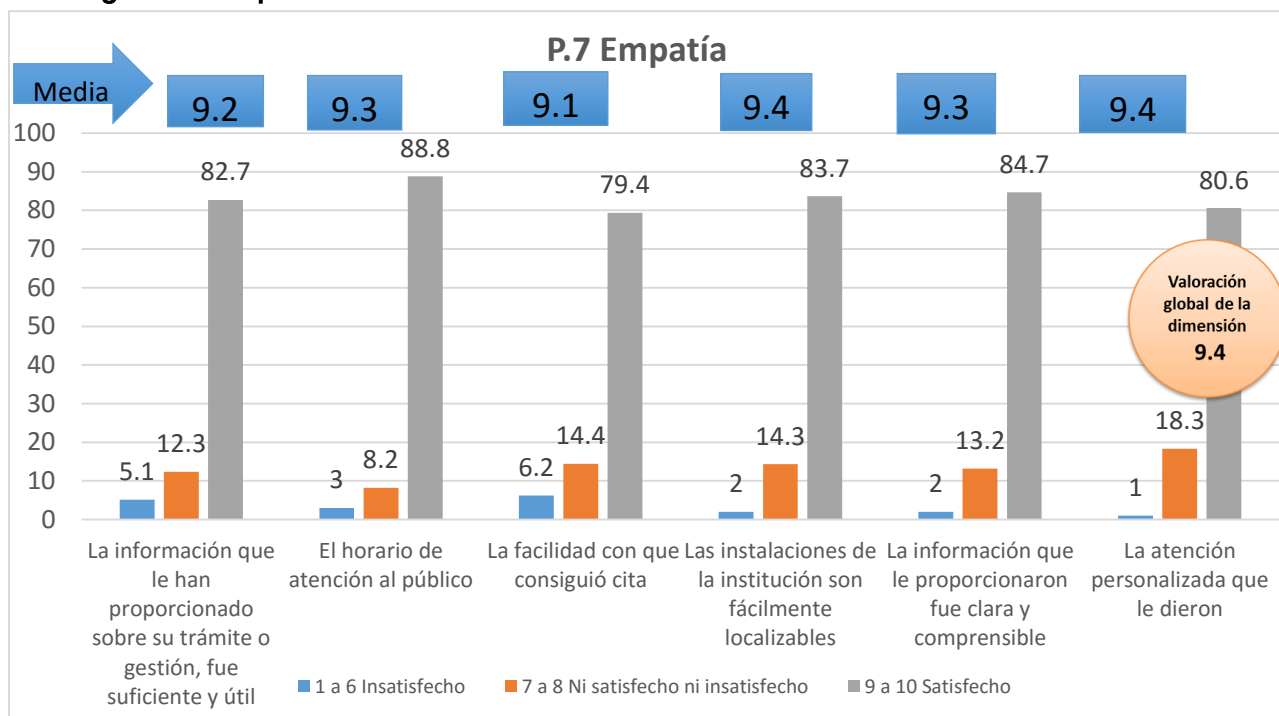
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 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 **9.4** en una escala de 10, junto con “la atención personalizada que recibieron” por parte de los servidores del Ministerio (**9.4**). Los ciudadanos aseguran que la información que le proporcionaron fue clara y comprensible (**9.3**) para poder proceder con la obtención de los servicios requeridos. El horario de atención al público fue bien visto (**9.3**), “la facilidad con que se consiguió una cita” (9.1).

La valoración global con respecto a la empatía es de (**9.4**). Los datos anteriores, pueden verse en la **Fig. 6**.

**Figura 6. Empatía**



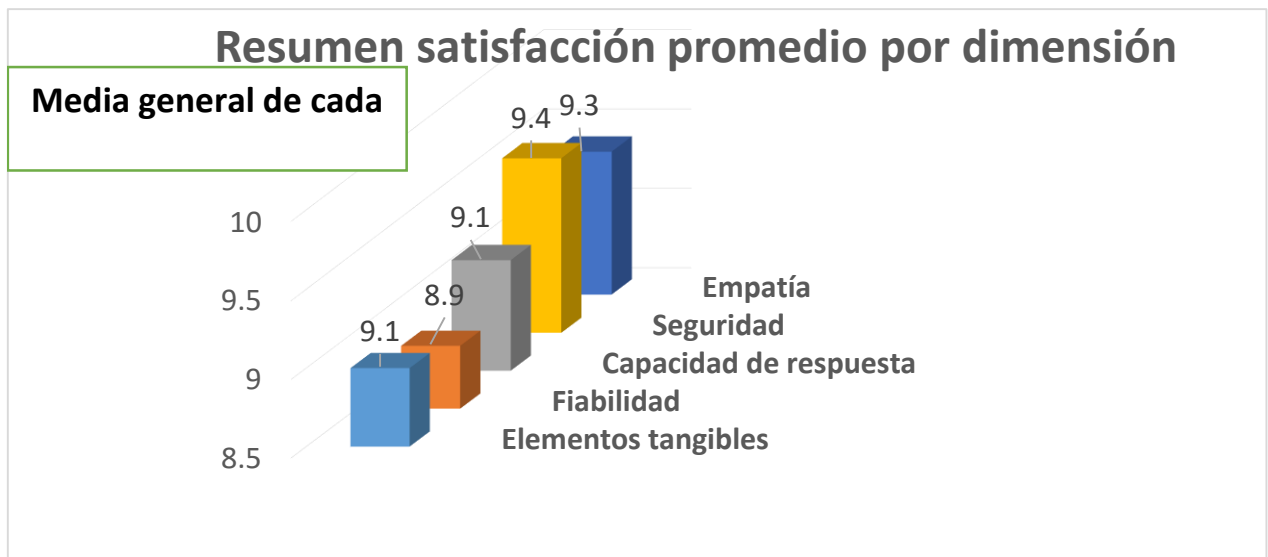
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 2.1.6. Resumen satisfacción promedio por dimensión

Para resumir la satisfacción promedio por dimensión, la empatía, la seguridad y capacidad de respuesta 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 es de las dimensiones menos valoradas pero aun así mejorando la tasación del año pasado. Lo anterior, puede apreciarse en figura siguiente:

Con la media general de cada dimensión evaluada podemos afirmar que tanto la empatía con un (9.4) como la seguridad (9.6) fueron las mejores valoradas, siguiendo la capacidad de respuesta con (9.2) y la infraestructura o los elementos tangibles de la institución, es decir, la edificación, la señalización con (9.0), y finalmente la fiabilidad que se encuentra menormente valorada con un (8.9), pero aun así mejorando la estimación del año pasado 2019.

Figura 7. Resumen satisfacción promedio por dimensión



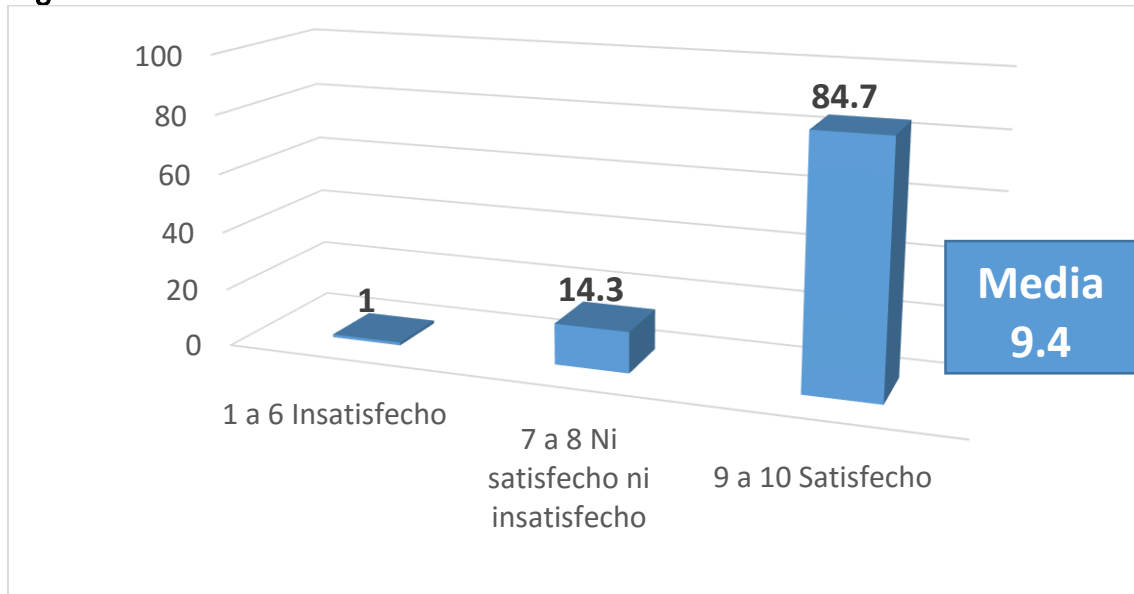
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra

### 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, **84.7 %** considera que los servicios del Ministerio se adecúan a sus necesidades, mientras que un **14.3 %** dice no estar ni satisfecho ni insatisfecho con esta adecuación, y uno **1.0%** dice estar insatisfecho. Como media podemos observar en la **Figura. 8**, en una escala de 10, se obtuvo una media de **9.4**

**Figura 8. Adecuación de los servicios a las necesidades.**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra

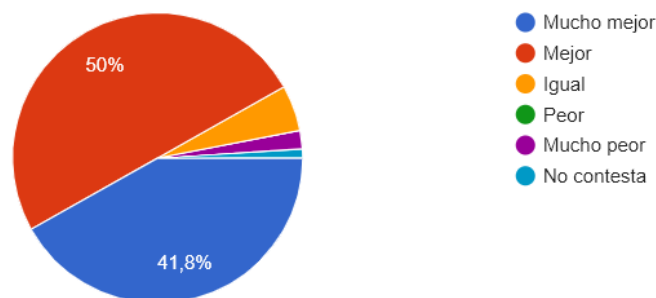
### 3.2. Percepción del servicio solicitado.

Al momento de preguntar a los ciudadanos/ 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 un **50%** respondió que el servicio fue “mejor” de lo que esperaban, mientras que un **41.8%** considera que fue “mucho mejor” de lo que esperaban. En tercer lugar, los ciudadanos/usuarios les daban igual (5.1%), 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.**

P9. - ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

98 respuestas

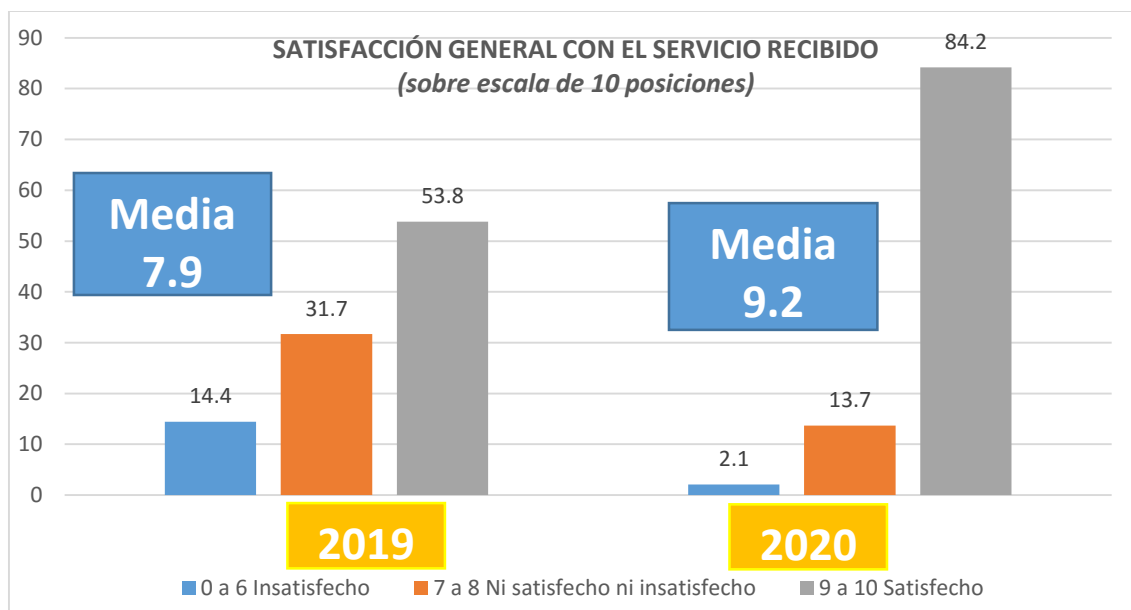


**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 3.3. Satisfacción general con el servicio recibido.

Del 100% de los encuestados, un **84.2%** se encuentra satisfecho con el servicio recibido, es decir, más de la mitad de las personas que fueron encuestadas, un **13.7%** no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, es decir, tuvieron una valoración promedio con respecto a la calidad del servicio y finalmente un **2.1%** se mostró insatisfecho con el servicio recibido hasta el momento. Los mismos, pueden apreciarse en la **Fig. 10**. En la gráfica, también, se hace una comparación con la encuesta realizada en el 2019.

**Figura 10. Satisfacción general con el servicio recibido.**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020. Comparación con la encuesta del 2020, y la del 2019, ambas realizadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

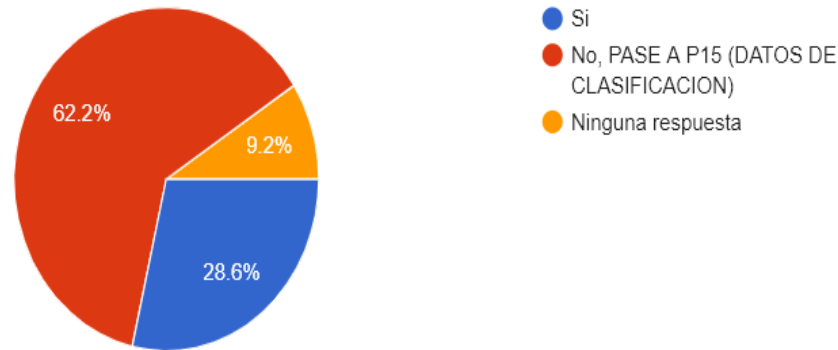
### 3.4. Contacto con la institución en los últimos 6 meses.

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, un **62.2 %** había confirmado que no había visitado la página web [www.ambiente.gob.do](http://www.ambiente.gob.do) sin embargo, un **28.6 %** 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

P11. - Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

98 respuestas



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 3.5. Contacto con la página web y otros medios.

#### 3.5.1. Motivo del contacto.

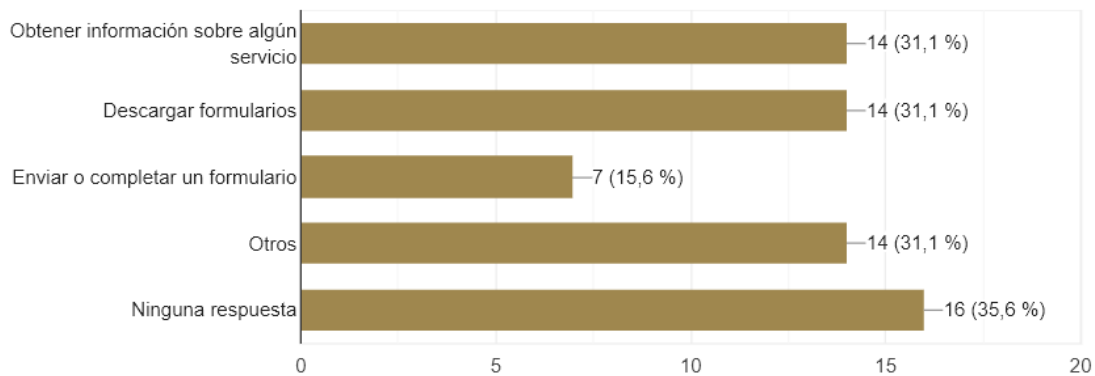
De los encuestados un 31.1 % manifestó que visitaba la página web para obtener información sobre los servicios del Ministerio, un 31.1% descargó y llenó un formulario para la obtención de un servicio. Un 15.6% envió o completó un formulario, por lo que algunas personas utilizan la vía del internet para recibir un servicio del Ministerio. Un 31.1%, se refirió a otros, y un 35.6% eligió a ninguna respuesta, dentro de las opciones, que presentaba la pregunta.

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.

P11. Motivo de contacto por la página web



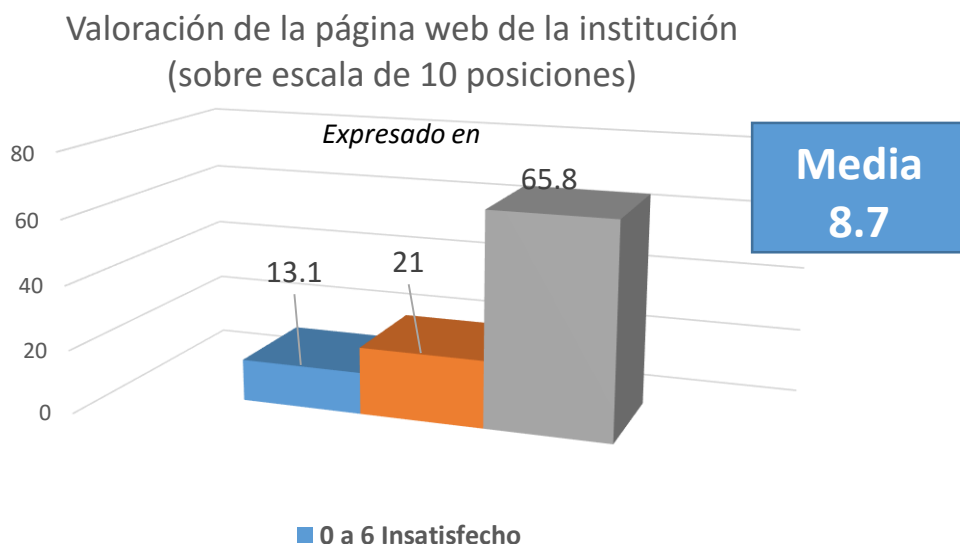


**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 3.6. Valoración general del servicio recibido, de acuerdo en la última ocasión en la que se hizo contacto con la institución.

Del 28.6 % de las personas que afirmaron que utilizaban la página web, (ver respuesta a pregunta 11) un 65.8% 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 21% no se sentía ni insatisfecho ni satisfecho, pero un 13.1% entiende que la página cambia constantemente, no encuestan la información o que la información no está actualizada.

**Figura 13. Valoración página web**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

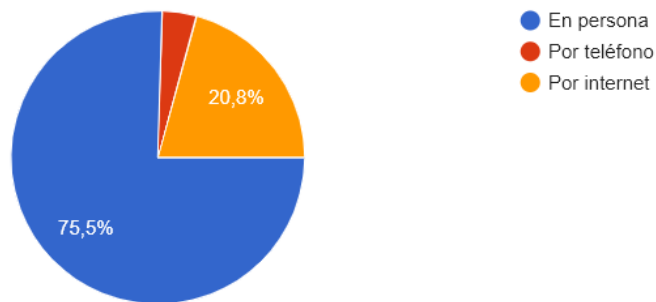
### 3.7. Medios preferidos por los ciudadanos/usuarios para contactar a la institución.

El 75% de las personas, manifestó que prefiere hacerlo de manera presencial, sin embargo, el 20.8% dice que prefiere por internet, y el 3.7, prefiere por teléfono. Estos datos se presentan, en la figura siguiente:

#### Figura14. Medios para contactar a institución.

P14. - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

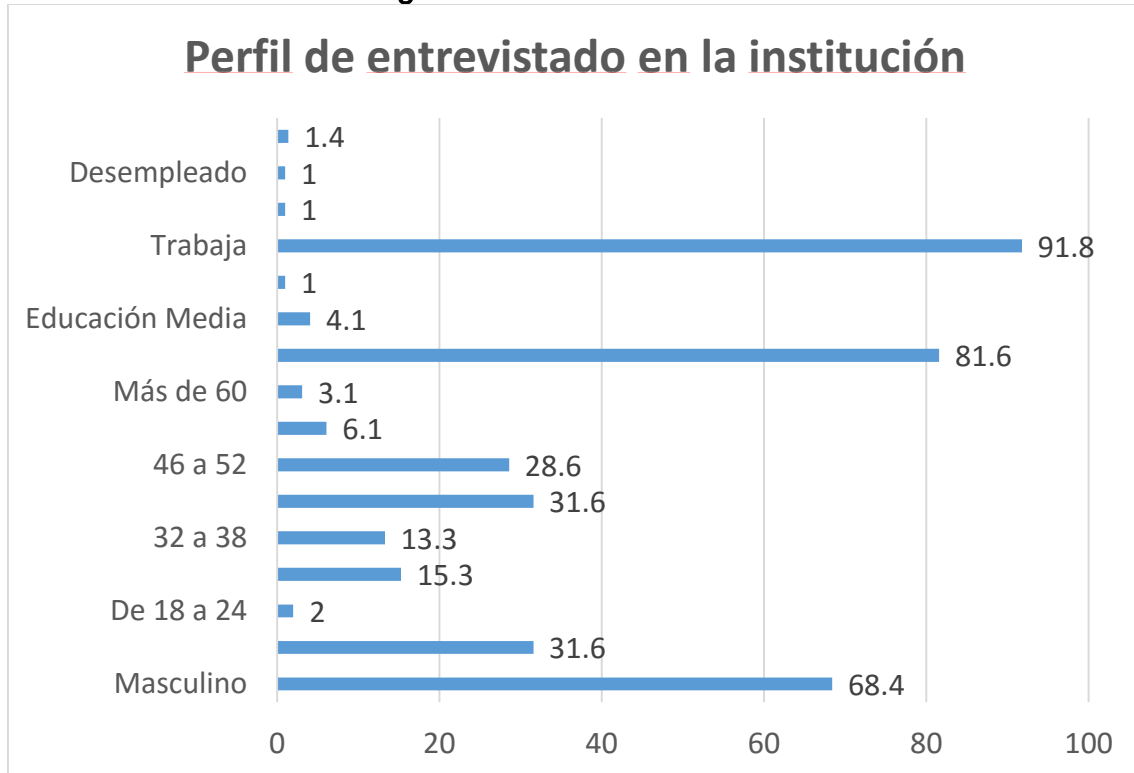
53 respuestas



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 3.8. Perfil del entrevistado y lugar donde fue realizada la encuesta.

Figura 15. Perfil entrevistado



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 3.9. Lugar donde fue realizada la encuesta.

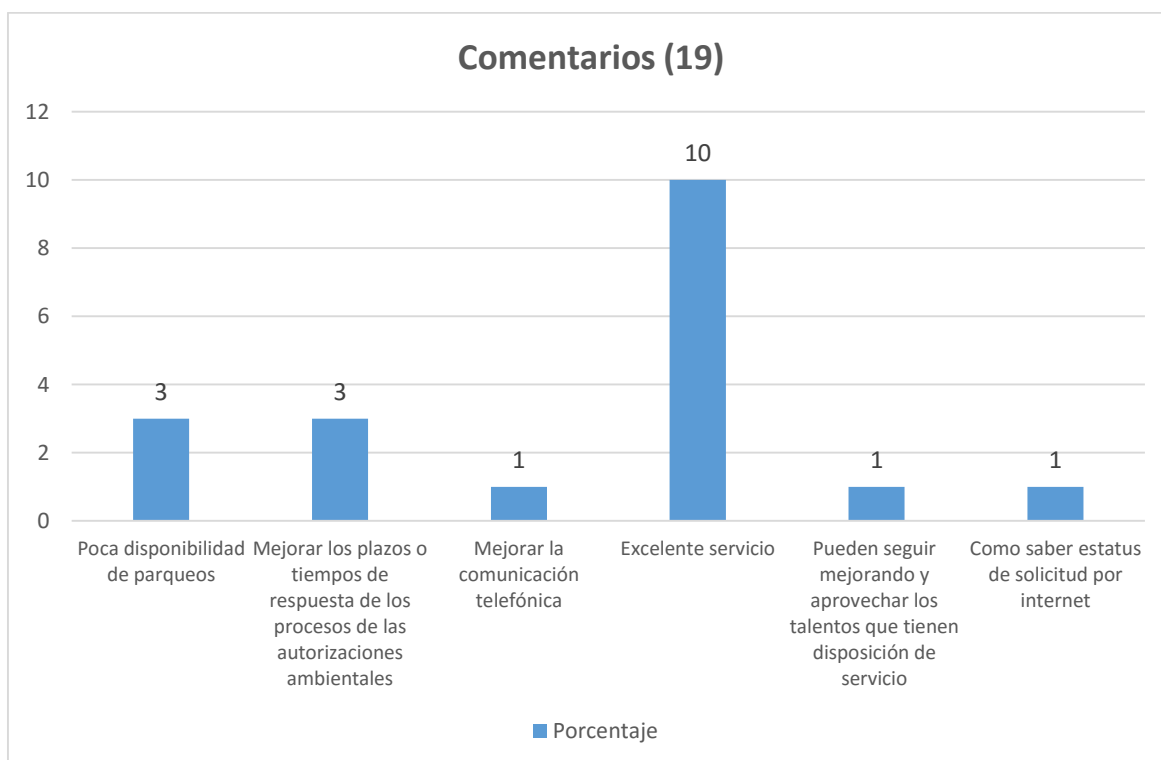
La encuesta fue realizada, en un 100%, en la sede central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, donde se ofrecen la mayoría de los servicios que ofrece la institución. Este dato se observa en la figura siguiente:

**Figura 16. Lugar donde fue realizada la encuesta.**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.  
Resultados expresados en porcentajes en base al 49% de la muestra.

### 3.10. Comentarios adicionales



## CONCLUSIÓN

Luego de tabulados y analizados los resultados podemos llegar a la conclusión de que los resultados obtenidos reflejan un mayor nivel de satisfacción con respecto a la encuesta realizada del 2019, a pesar de la situación de la pandemia del COVID 19. Esta situación, produjo una baja asistencia de usuarios, y la negativa, en muchos casos, de ser encuestados. Por lo que la encuesta fue realizada en un 49% (98) del total de la muestra (201)

Los aspectos de elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta, fueron los atributos con menor valoración, es decir, que los que presentaron un menor grado de satisfacción, pero aun así mejorando la puntuación del año pasado. Los correspondientes a seguridad y empatía presentaron los mejores índices de satisfacción.

Para mejorar estos aspectos aún más, 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 un mejor servicio a los ciudadanos/usuarios.

Los resultados obtenidos en esta encuesta representan una oportunidad de mejora, que deberá ser subsanada con la elaboración del plan de mejora correspondiente.