



Informe de Resultados Encuesta Satisfacción
“Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda”

Elaborado por

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

Noviembre 2020
Santo Domingo, D.N.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. Objetivo	4
II. Alcance	4
III. Metodología.....	4
IV. Instrumento.....	5
V. Ficha Técnica.....	5
VI. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	6
VII. CONCLUSIONES	13
VIII. ANEXOS.....	15

INTRODUCCIÓN

En el 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 está compuesto por el subindicador “Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución”, el cual tiene como objetivo impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo y monitoreo de la calidad de los servicios públicos.

En interés de actualizar el indicador antes mencionado, el Departamento de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación y Desarrollo, a requerimiento del Ministerio de Administración Pública, realizó la *“Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda”*, la cual fue aplicada en el período 21 septiembre/ 16 noviembre 2020, de forma directa y virtual a los ciudadanos que solicitaron servicios a la institución.

Cabe destacar finalmente que la medición del nivel de satisfacción de los usuarios reviste mucha importancia, ya que es una herramienta que nos permite conocer el bienestar de los mismos en relación con los servicios que ofrecemos y conocer sus expectativas, sirviendo además para la toma de decisiones sobre aspectos claves de la institución.

Este monitoreo es de mucha utilidad, porque nos da pautas para gestionar nuestros servicios de manera más eficiente y contribuye a incrementar nuestra eficiencia organizacional.

I. Objetivo

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

II. Alcance

El alcance de la encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda abarcó a los ciudadanos usuarios que solicitaron servicios tanto presencial como en línea, en el periodo 21 septiembre al 16 noviembre del 2020.

III. Metodología

A los fines de esta encuesta, se consideró como universo la demanda de servicios correspondiente a los meses de abril, mayo y junio. La muestra determinada fue de 287 usuarios a encuestar.

Las encuestas fueron colocadas a disposición de los usuarios en puntos estratégicos del área de mesa de entrada del Ministerio, con la finalidad de que fueran completadas y depositadas en el buzón físico de quejas y sugerencias del ministerio. Asimismo, fueron remitidas, vía correo electrónico, a los usuarios que realizaron solicitudes de servicios en línea durante el periodo de aplicación.

Fruto del análisis de las informaciones recabadas, se procedió a elaborar el presente informe.

IV. Instrumento

El formulario de aplicación estuvo compuesto por siete (07) preguntas de tipo abiertas y de selección múltiple. Debido a la situación sanitaria mundial (COVID-19) y a las medidas de distanciamiento social, este instrumento fue rediseñado y aprobado por el MAP, con el fin de salvaguardar la integridad física de los colaboradores y de los ciudadanos que visitan el ministerio.

V. Ficha Técnica

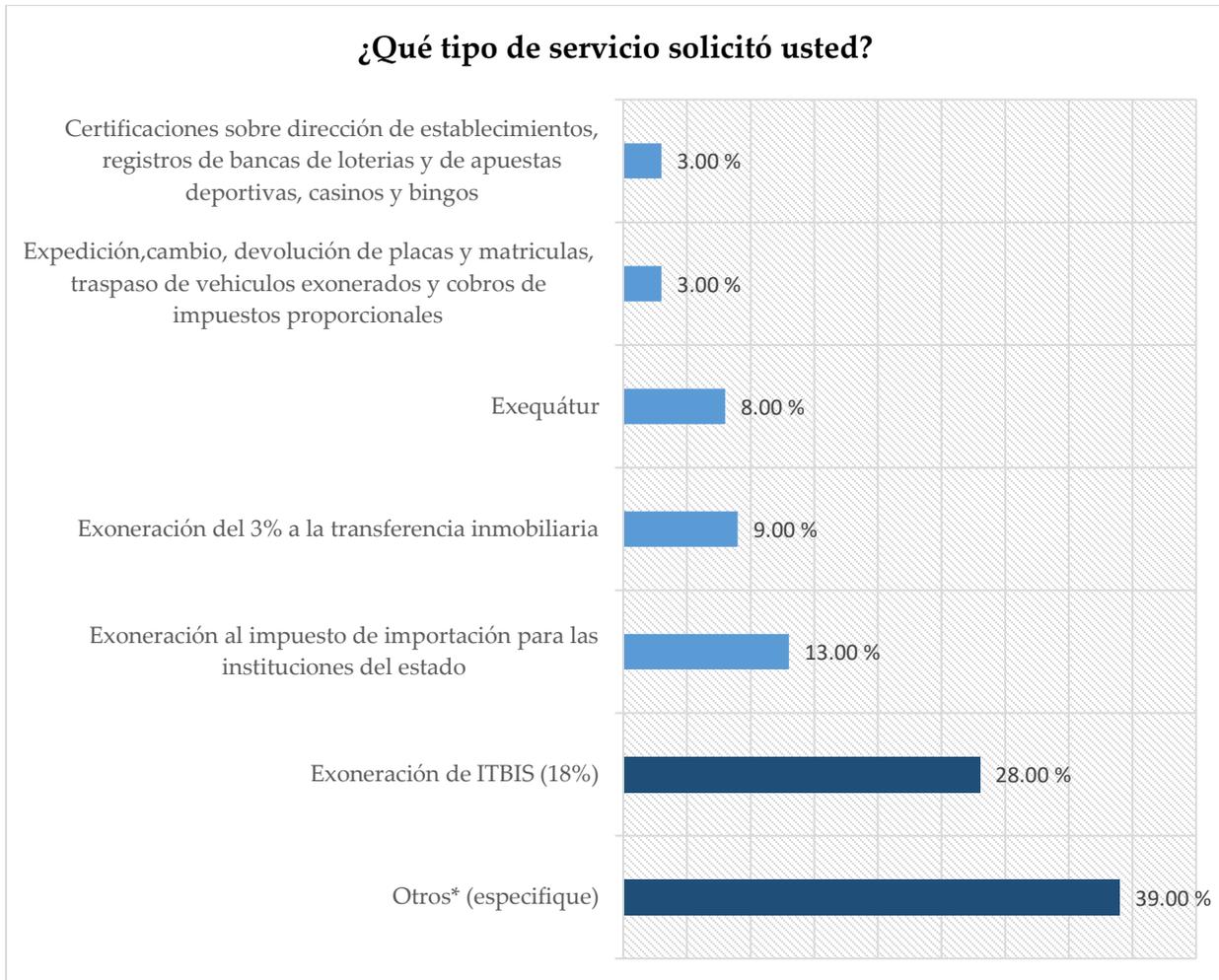
Ministerio de Hacienda	
Ficha Técnica de los Servicios Públicos	
Universo	Usuarios de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda.
Ámbito	Las encuestas serán realizadas en los puntos de atención ciudadana del Ministerio, como el área de Mesa de Entrada, etc.
Muestra	287 encuestas.
Método a utilizar	Encuestas auto aplicadas, encuestas electrónicas (vía correo).
Fecha de trabajo	Fecha del trabajo de campo (21 septiembre – 16 noviembre).
Realización	Departamento de Calidad en la Gestión.

VI. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Motivo de la Visita a la Institución

1- ¿Qué tipo de servicio solicitó usted?



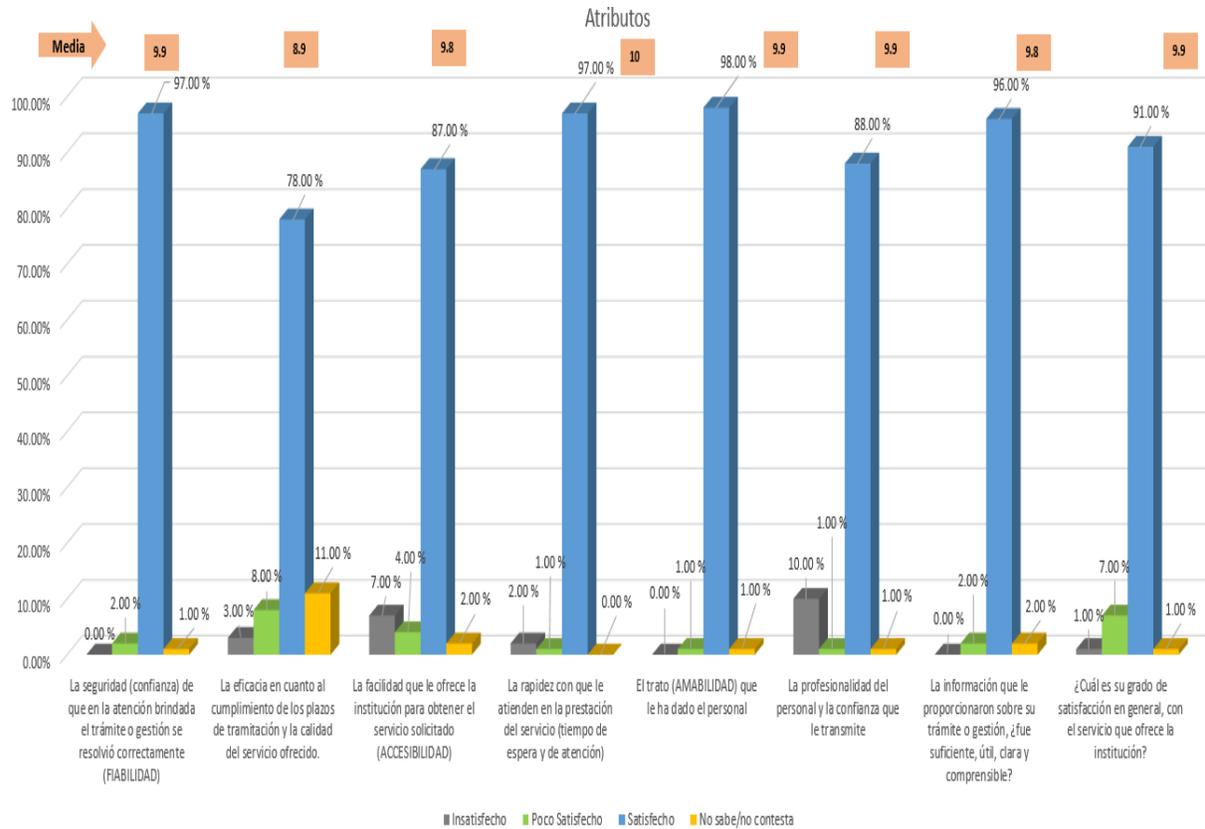
Gráfica 1-Servicios solicitados

*Servicios marcados como "Otros"	Cantidad
Exoneración de Impuestos a los Activos	8
Renovación de Agente Aduanal	5
Exoneración Impuesto de Importación	4
Exoneración de Carnet Exención ITBIS	2
Inspección Banca Loterías	3
Desguace de Máquinas Tragamonedas - Casino	2
Cese de Operaciones	1
Exoneración de Transferencia Inmobiliaria	1
Exoneración de Placas	1
Fianza Buque	1
Cambio de Propietario de Bancas de Apuestas Deportivas	1
Inspección de Bancas de Apuestas Deportivas	1
Certificaciones sobre Dirección de Establecimientos, Registros de Bancas de Loterías y de Apuestas Deportivas, Casinos y Bingos	1
Desguace de Máquinas Tragamonedas	1
Licencia de Agente Aduanal	1
Exoneración de Crédito Fiscal	1
Cambio de Nombre y Propietario	1
Bingos	1
Traslado de Máquinas Tragamonedas	1
Cambio de Dirección de Bancas de Loterías	1
Exoneración de Impuesto Sobre La Renta	1
Total general	39

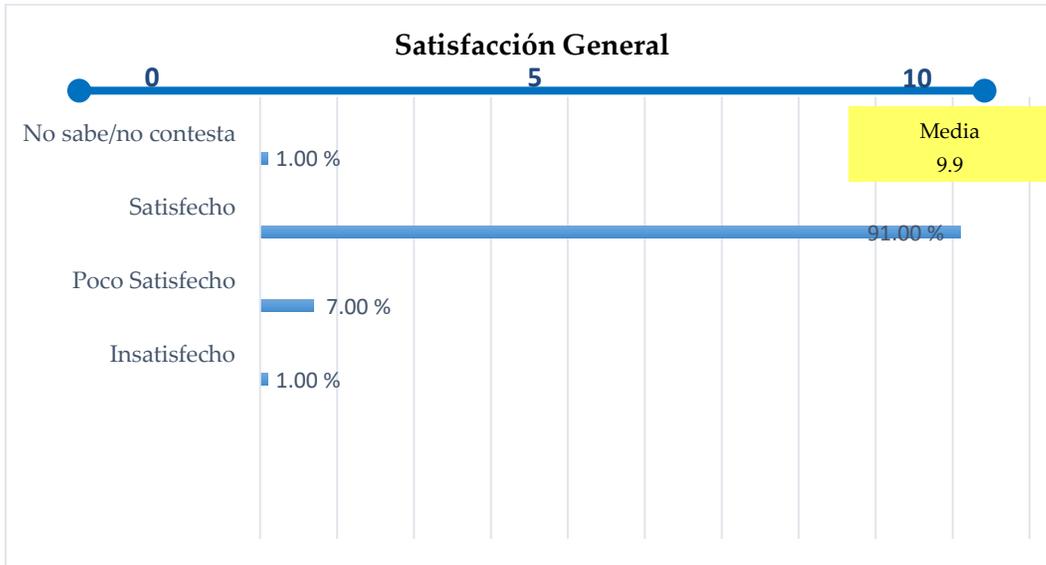
Tabla 1- Otros servicios solicitados

Satisfacción con el Servicio al Público de la Institución

2- Donde 0 representa la peor valoración y 10 representa la mejor valoración, ¿Cómo valora usted?

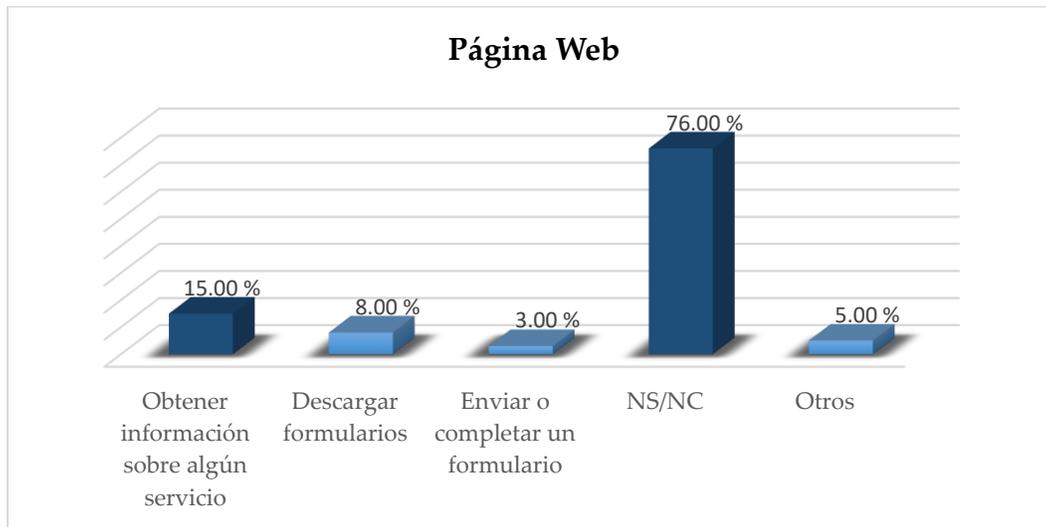


Gráfica 2-Resultados de Valoración de Atributos



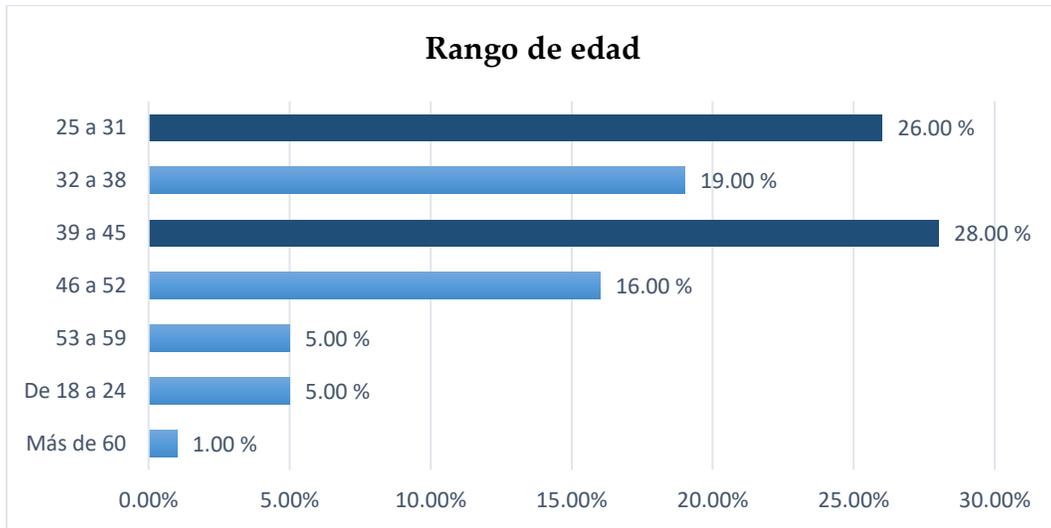
Gráfica 3- Resultados de Satisfacción General

3- En los últimos seis meses, ha utilizado la página web para: (puede seleccionar varias respuestas)



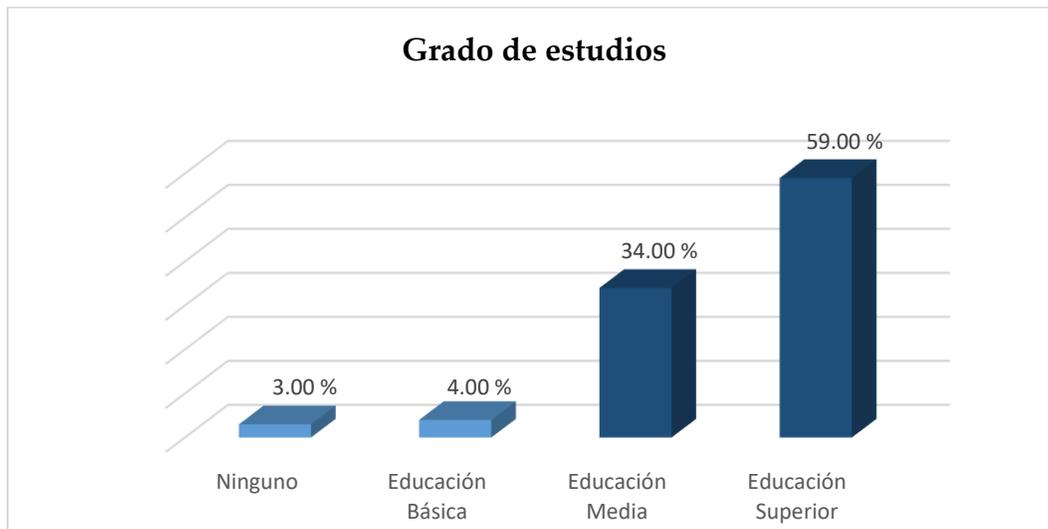
Gráfica 4- Resultados Uso página Web

4- Favor indicar ¿en qué rango de edad se encuentra actualmente? (seleccione una sola respuesta)



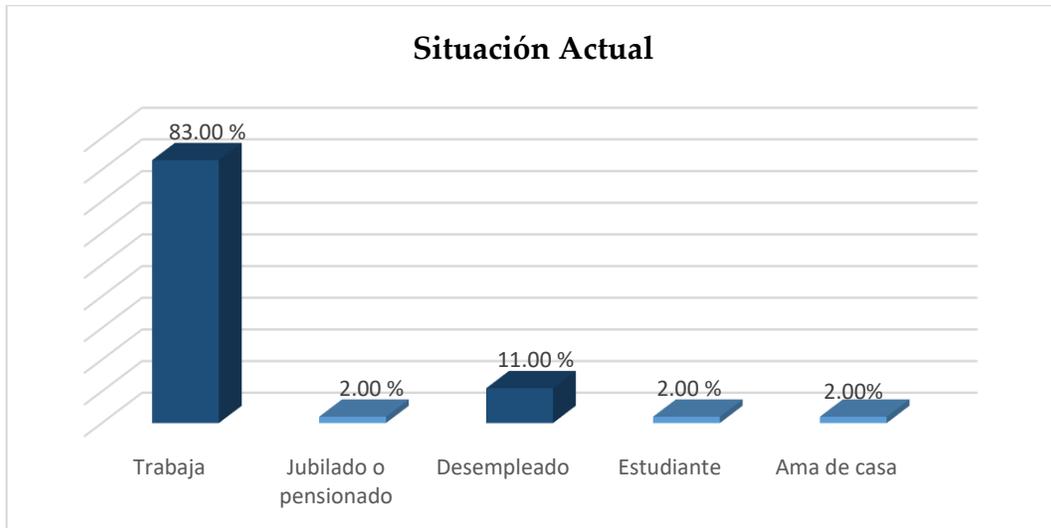
Gráfica 5- Resultados Rango Edad

5- Favor indicar ¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?



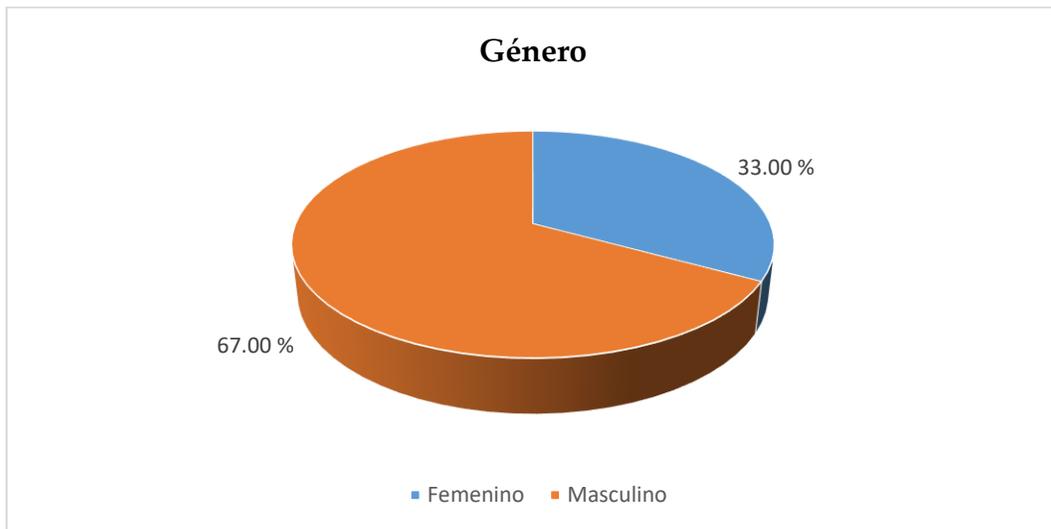
Gráfica 6- Resultados de Grado de Estudios de los Encuestados

6- Favor indicar ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (seleccione una sola respuesta)

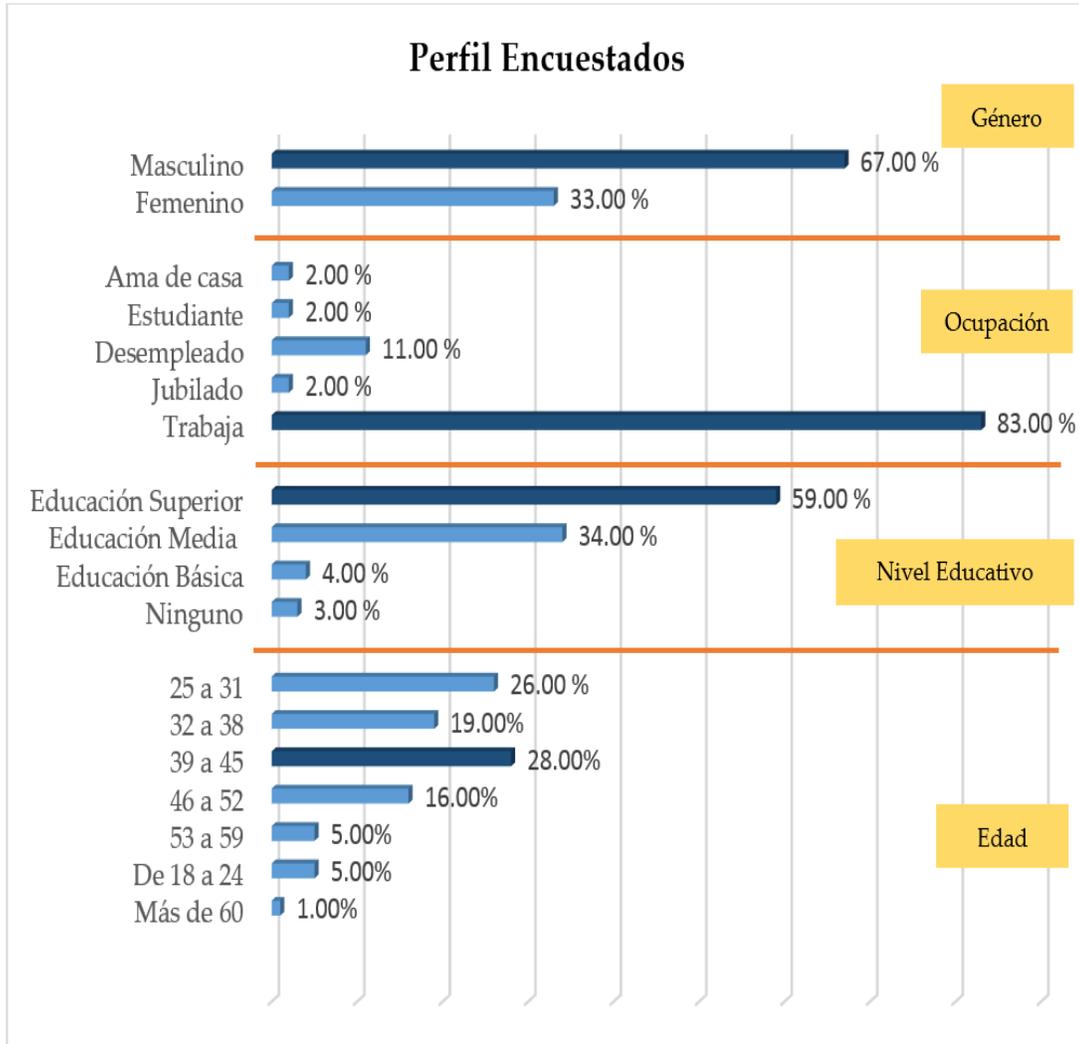


Gráfica 7- Resultados de Situación Laboral Actual

7- Favor indicar el género del entrevistado.



Gráfica 8- Resultados de Género de los Encuestados



Gráfica 9- Resultado de Perfil Encuestados

VII. CONCLUSIONES

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

- El servicio de “*Exoneración de Impuestos Internos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios ITBIS (18%)*” fue el más solicitados en el período que comprendió la realización de la encuesta con un 28.00 %.
- El 97.00 % dijo estar *satisfecho* con la seguridad de que, en la atención brindada, el trámite o gestión se resolvió correctamente (FIABILIDAD).
- El 78.00 % dijo estar *satisfecho* con la eficacia en cuanto al cumplimiento de los plazos de tramitación y la calidad del servicio ofrecido.
- El 87.00 % dijo estar *satisfecho* con la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado (ACCESIBILIDAD).
- El 97.00 % dijo estar *satisfecho* con la rapidez con que le atienden en la prestación del servicio (tiempo de espera y de atención).
- El 98.00 % dijo estar *satisfecho* con el trato (AMABILIDAD) que le ha dado el personal.
- El 88.00 % dijo estar *satisfecho* con la profesionalidad del personal y la confianza que le transmite.

- El 96.00 % dijo estar *satisfecho* con la información que le proporcionaron sobre su trámite o gestión.
- De manera general, el 91.00 % dijo estar *satisfecho* con el servicio que ofrece la institución.
- El 67.00 % de la población que solicitó los servicios corresponde al género masculino, el 28.00 % comprende a edades de 39 a 45 años, el 83.00 % trabaja y 59.00 % obtuvo el grado de educación superior.

VIII. ANEXOS



ENCUESTA
SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
HACIENDA

Permítanos conocer su opinión
Favor marcar su respuesta con una (x)

I) ¿Qué tipo de servicio solicitó usted?

Exequátur	<input type="checkbox"/>
Exoneración de ITBIS (18%)	<input type="checkbox"/>
Exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado	<input type="checkbox"/>
Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria	<input type="checkbox"/>
Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales	<input type="checkbox"/>
Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingos	<input type="checkbox"/>
Otros: _____	

II) Donde 0 representa la peor valoración y 10 representa la mejor valoración, ¿Cómo valora usted?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente (FIABILIDAD)											
La eficacia en cuanto al cumplimiento de los plazos de tramitación y la calidad del servicio ofrecido.											
La facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado (ACCESIBILIDAD)											
La rapidez con que le atienden en la prestación del servicio (tiempo de espera y de atención)											
El trato (AMABILIDAD) que le ha dado el personal											
La profesionalidad del personal y la confianza que le transmite											
La información que le proporcionaron sobre su trámite o gestión, ¿fue suficiente, útil, clara y comprensible?											
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?											

Septiembre 2020 Dirección Planificación y Desarrollo

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA HACIENDA	ENCUESTA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS		
Permítanos conocer su opinión Favor marcar su respuesta con una (x)			
En los últimos 6 meses, ha utilizado la página web para: (PUEDE SELECCIONAR VARIAS RESPUESTAS)	Obtener información sobre algún servicio..... Descargar formularios..... Enviar o completar un formulario..... Otros: _____ NS/NC.....		
III) Favor indicar ¿en qué rango de edad se encuentra actualmente? (SELECCIONE UNA SOLA RESPUESTA)			
De 18 a 24 <input type="checkbox"/>	De 25 a 31 <input type="checkbox"/>	De 32 a 38 <input type="checkbox"/>	De 39 a 45 <input type="checkbox"/>
De 46 a 52 <input type="checkbox"/>	De 53 a 59 <input type="checkbox"/>	Mas de 60 <input type="checkbox"/>	
IV) Favor indicar ¿cuál fue el último grado de estudios que realizó?			
Ninguno <input type="checkbox"/>	Educación Básica <input type="checkbox"/>	Educación Media <input type="checkbox"/>	Educación Superior <input type="checkbox"/>
V) Favor indicar ¿en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (SELECCIONE UNA SOLA RESPUESTA)			
Trabaja <input type="checkbox"/>	Jubilado o pensionado <input type="checkbox"/>	Desempleado <input type="checkbox"/>	
Estudiante <input type="checkbox"/>	Ama de casa <input type="checkbox"/>		
VI) Favor indicar el género del entrevistado			
Femenino <input type="checkbox"/>	Masculino <input type="checkbox"/>		
VII) Favor indicar al menos uno de los datos de contactos			
Nombre: _____	Número de contacto: _____		
Correo Electrónico: _____			
Los datos suministrados en esta encuesta son de estricta confidencialidad. Al completar esta encuesta, favor depositar en el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN			
Septiembre 2020	Dirección Planificación y Desarrollo		