



Informe de Resultados Encuesta Satisfacción 2021
“Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda”

Elaborado por

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

Junio 2021
Santo Domingo, D.N.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| I. Objetivos..... | 5 |
| II. Alcance..... | 5 |
| III. Metodología..... | 5 |
| IV. Instrumento..... | 5 |
| V. Ficha Técnica..... | 6 |
| VI. RESULTADOS DE LA ENCUESTA..... | 7 |
| DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... | 7 |
| A. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL..... | 8 |
| Dimensión: Fiabilidad | 10 |
| Dimensión: Seguridad | 11 |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | 12 |
| Dimensión: Empatía..... | 13 |
| Resumen de satisfacción promedio por dimensión | 14 |
| B. SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO | 15 |
| C. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?..... | 16 |
| D. A continuación, la razón o motivo por el cual los ciudadanos encuestados utilizaron la página web del MH en los últimos 6 meses:..... | 16 |
| E. CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN | 17 |
| • Pensando en la última ocasión en la que contactó esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?:..... | 17 |

- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar a la institución?..... 17
- F. ¿Sabe usted si el MH utiliza métodos nuevos para atender de manera eficiente a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio?18
- G. ¿Qué tan disponible considera usted que están las informaciones relacionadas con la gestión de los distintos servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda? 18
- H. PERFIL DEL ENCUESTADO 19
- I. Comparación del grado de satisfacción general de los servicios ofrecidos en el Ministerios de Hacienda (2019-2021)..... 20
- VII. CONCLUSIONES.....21
- VIII. ANEXO.....22
- IX. HOJA DE FIRMAS DIGITALES24

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 subindicador “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 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 del 12 de abril al 20 de mayo del 2021, de forma directa a los ciudadanos que solicitaron algún servicio a la institución.

I. Objetivos

Conocer y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda a la ciudadanía, y elaborar un plan de acción en base a los resultados obtenidos en la encuesta.

II. Alcance

La encuesta fue aplicada de manera directa a todos los ciudadanos que solicitaron los servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda, durante el periodo 12 abril al 20 de mayo del 2021.

III. Metodología

Para esta encuesta, se consideró como universo la demanda correspondiente a los meses de enero a diciembre del 2020¹. La muestra determinada fue de 184 usuarios a encuestar.

El Departamento de Calidad en la Gestión perteneciente a la Dirección de Planificación y Desarrollo, aplicó la encuesta de manera directa a los usuarios solicitantes de los servicios ofrecidos por Ministerio de Hacienda.

Con las informaciones obtenidas a raíz de esta encuesta, se procedió a elaborar el presente informe.

IV. Instrumento

El formulario de aplicación de la encuesta estuvo compuesto por trece (13) preguntas de selección múltiple, y una pregunta no obligatoria, donde el encuestado colocaba sus datos.

¹ La demanda de este año disminuyó debido a la incidencia del COVID-19.

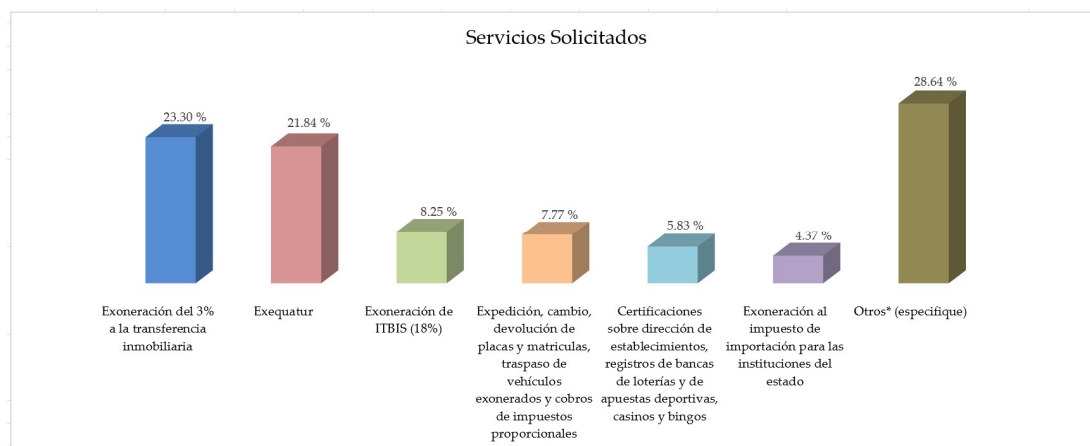
V. Ficha Técnica

| Ministerio de Hacienda | |
|--|---|
| Ficha Técnica de los Servicios Públicos | |
| Universo | Usuarios de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda. |
| Ámbito | Las encuestas serán aplicadas en el área de Mesa de Entrada del Ministerio de Hacienda. |
| Muestra | 206 encuestas, con un error general de +5%, para un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$ |
| Método a utilizar | Encuestas auto aplicadas y/o aplicadas de manera directa. |
| Fecha de trabajo | Fecha del trabajo de campo (12 abril – 20 mayo, 2021). |
| Realización | Departamento de Calidad en la Gestión. |

VI. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

1- ¿Qué tipo de servicio solicitó usted?



Gráfica #1 – Tipo de servicio

| Servicios comprometidos | Cantidad |
|---|------------|
| Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria | 48 |
| Exequatur | 45 |
| Exoneración de ITBIS (18%) | 17 |
| Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales | 16 |
| Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingos | 12 |
| Exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado | 9 |
| Otros Servicios | 59 |
| Total, general | 206 |

Tabla #1 – Servicios solicitados por los usuarios

| *Desglose de Servicios marcados como "Otros" | Cantidad |
|---|-----------------|
| Carnet de Exención de ITBIS | 13 |
| Impuesto a los Activos | 12 |
| Impuesto a la Propiedad Inmobiliaria (IPI) | 8 |
| Impuesto Sobre la Renta (ISR) | 7 |
| Placas y Matriculas Oficiales y exoneradas estatales. | 5 |
| Crédito Fiscal | 4 |
| Energía Renovable | 3 |
| Exoneración de Impuestos sobre activo | 2 |
| Impuesto a los Cheques y a las Transf. Bancarias | 2 |
| Aumento de Capital Social | 1 |
| Traslado Banca de Loterías | 1 |
| Inspecciones Bancas de Apuestas Deportivas | 1 |
| Total, general | 59 |

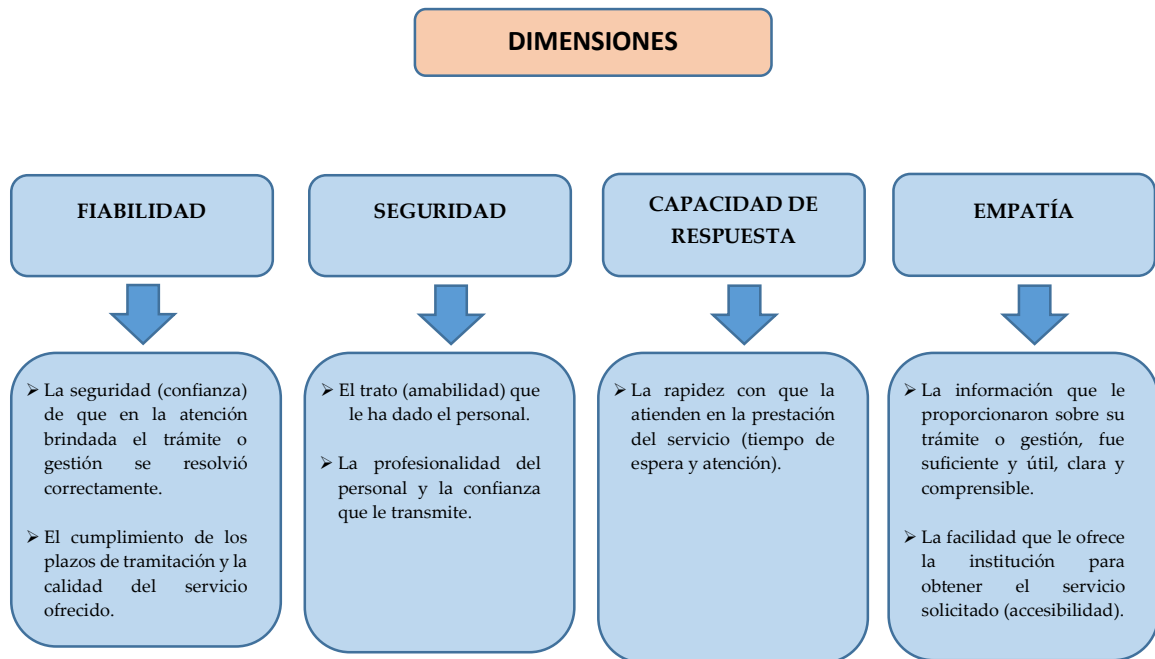
Tabla #2 – Otros servicios solicitados

A. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El modelo o herramienta SERVQUAL es utilizado para medir la calidad del servicio ofrecido, mediante las expectativas y percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones, que son: dimensión de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

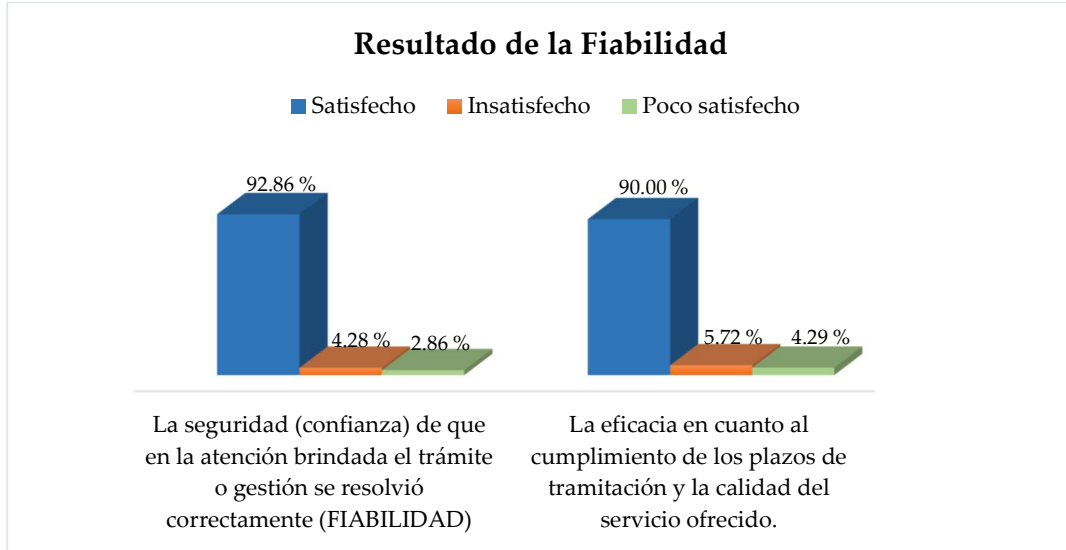
Para esta ocasión, los “elementos tangibles”² como son la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, no fueron incluidos en el nuevo formato de esta encuesta.



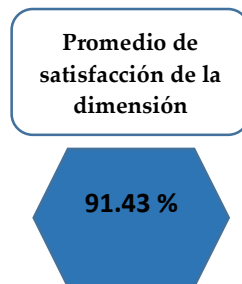
- Para realizar el cálculo de las dimensiones establecidas en este informe, se utilizó la siguiente escala de ponderación que va desde el 0 al 10:
- Satisfecho (7-10)
 - Poco satisfecho (4-6)
 - Insatisfecho (0-3)

² Por motivos del COVID-19, se eliminó la medición de los “elementos tangibles” del servicio ofrecido. A raíz de esto, se redujo la cantidad de preguntas de la encuesta. Dicha reducción fue aprobada en fecha 8 de abril del 2021, por el Lic. Greidys Roa, Director de Monitoreo y Evaluación de los servicios públicos, del MAP.

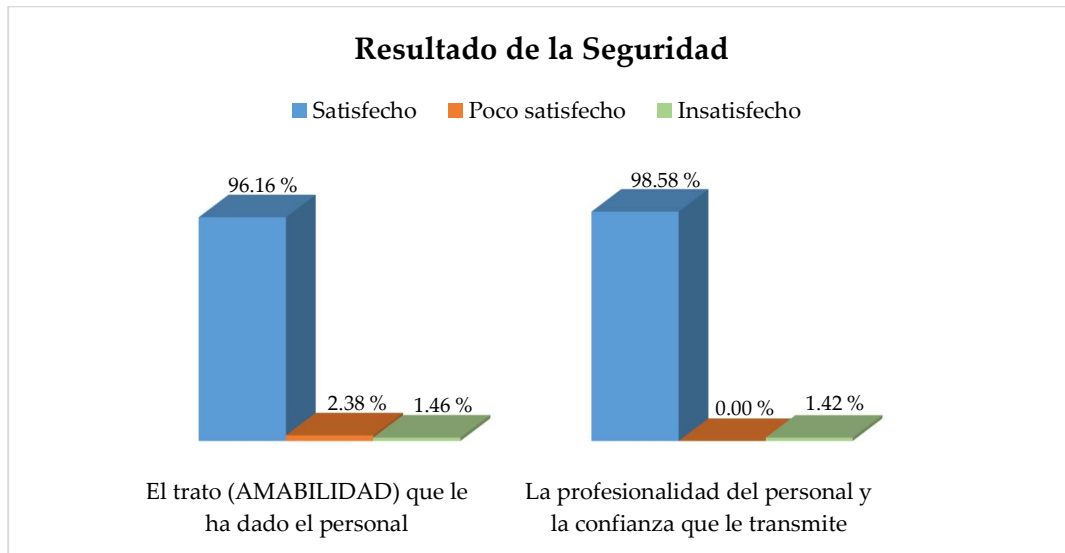
Dimensión: Fiabilidad



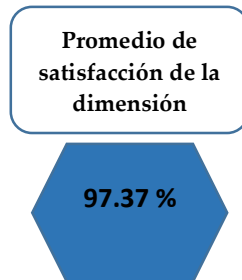
Gráfica #2 – Fiabilidad



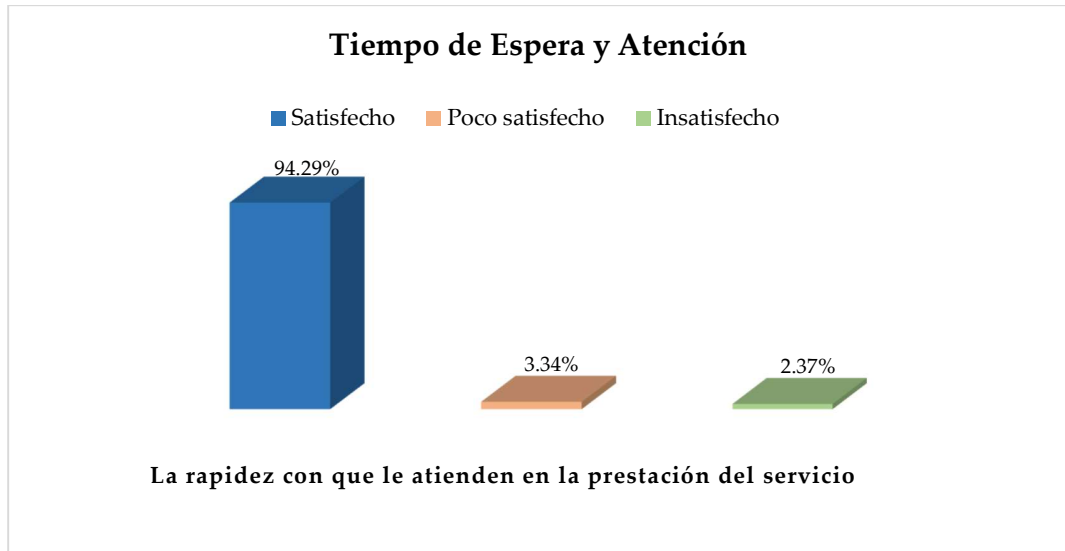
Dimensión: Seguridad



Gráfica #3 – Seguridad

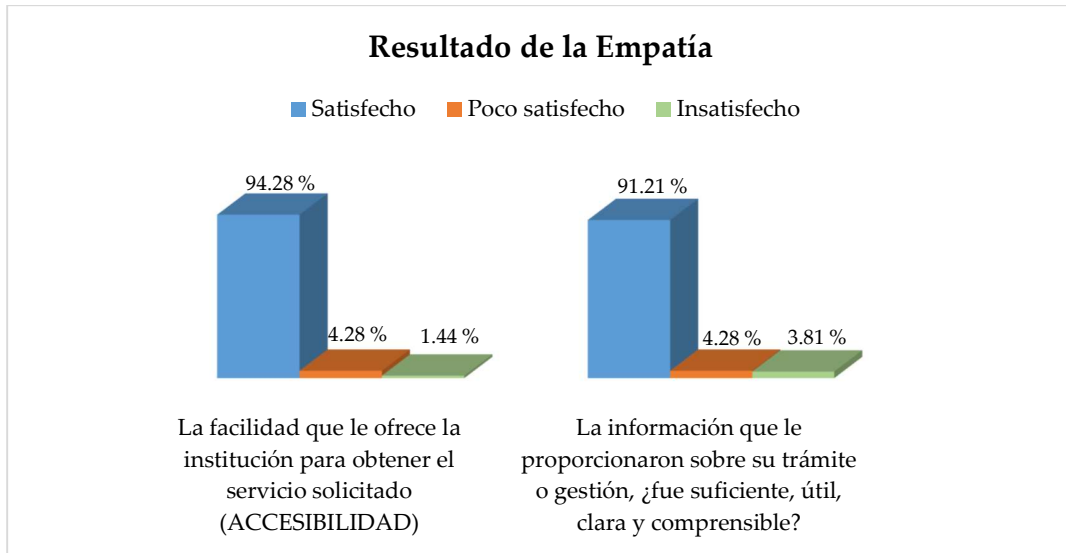


Dimensión: Capacidad de respuesta

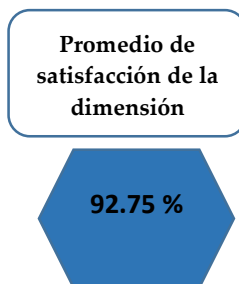


Gráfica #4 – Capacidad de respuesta

Dimensión: Empatía



Gráfica #5 – Empatía



Resumen de satisfacción promedio por dimensión

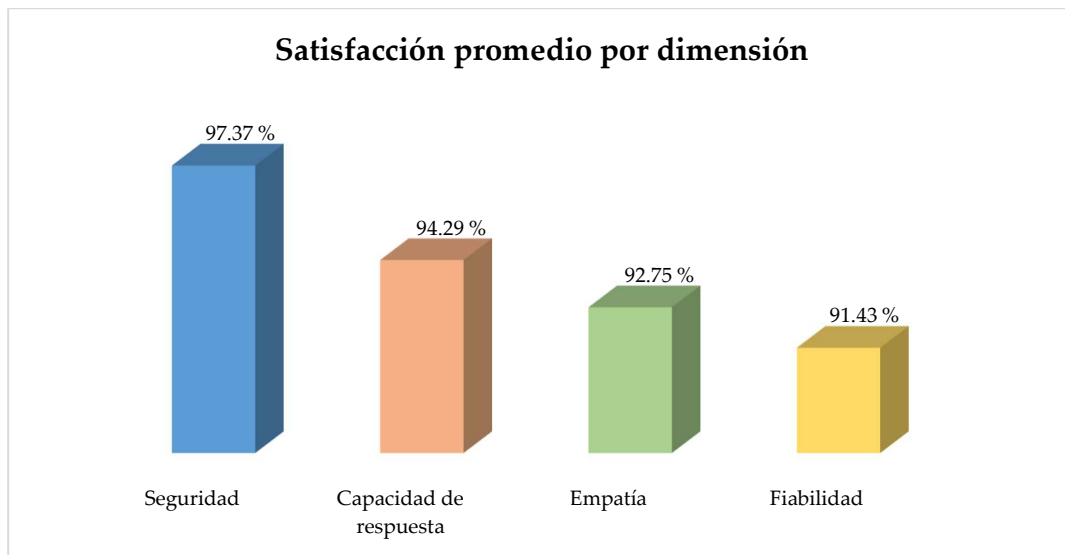
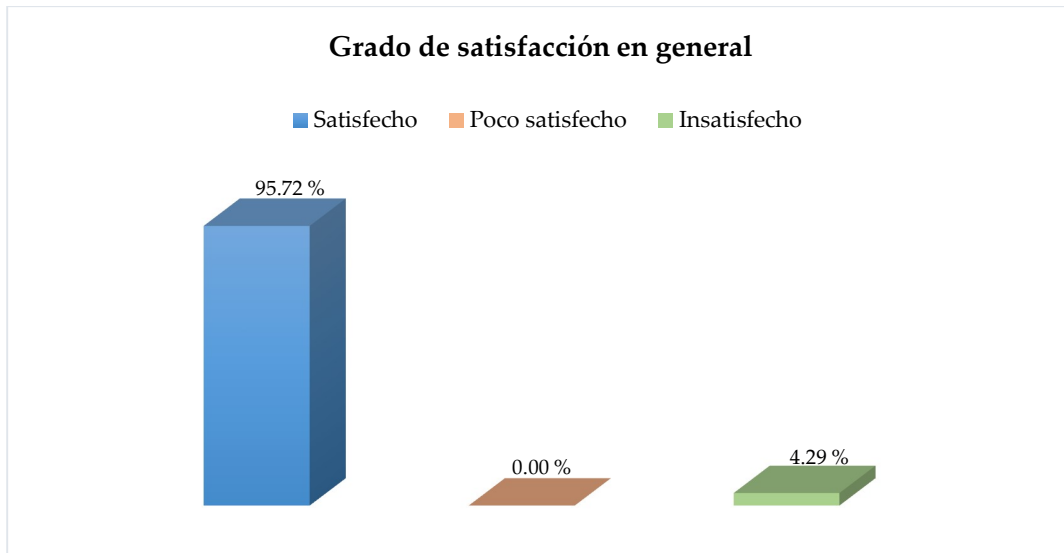


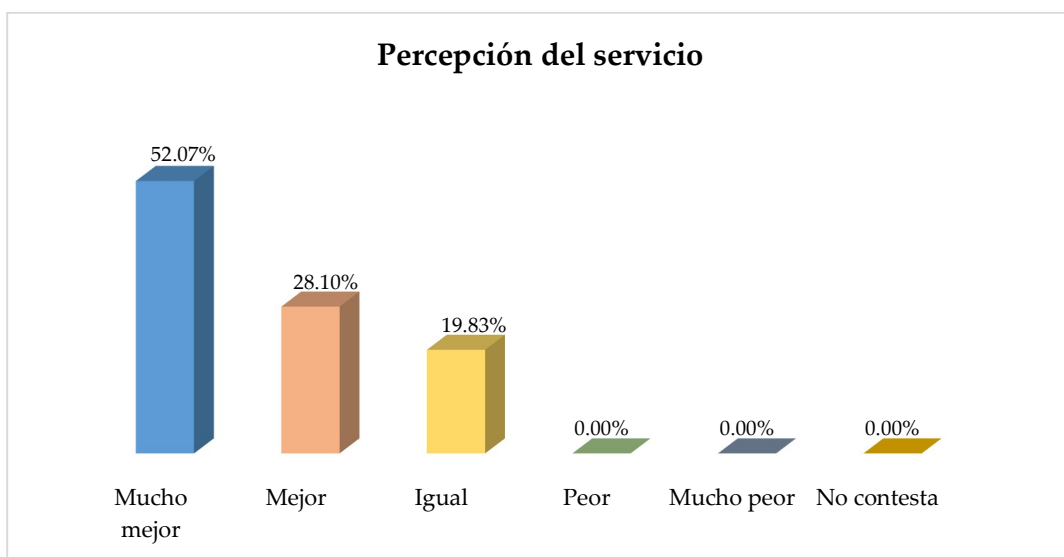
Tabla #6 – Satisfacción promedio



B. SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO



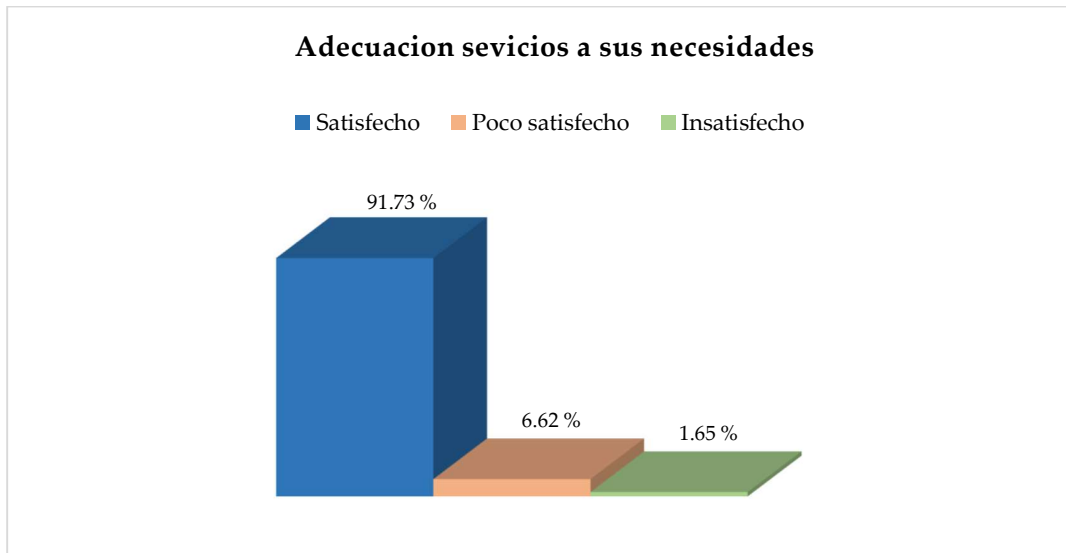
Gráfica #7 – Servicio recibido



Gráfica #8 – Servicio esperado

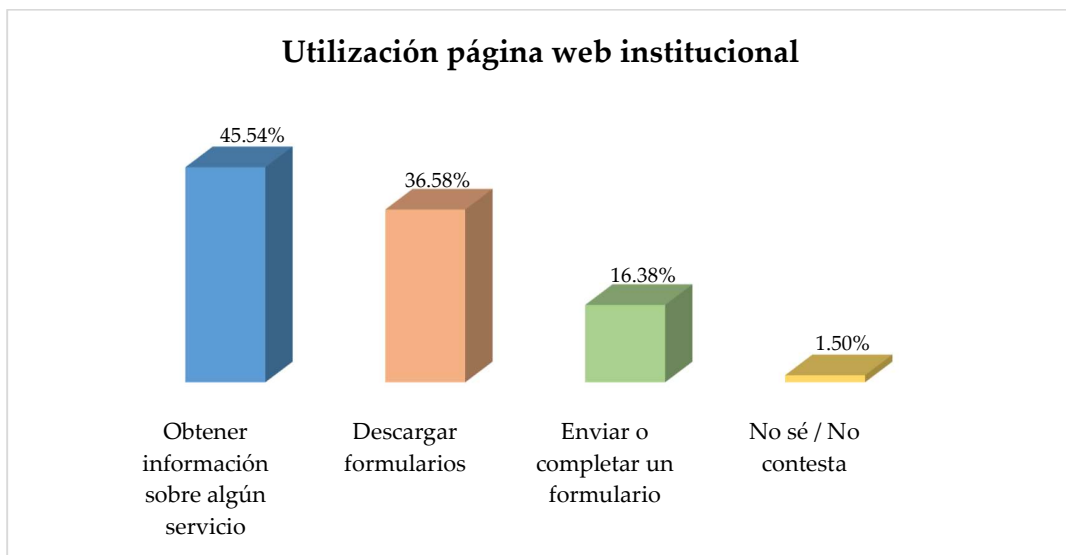
El **80.17 %** del servicio recibido es **mejor o mucho mejor** de lo que el ciudadano esperaba.

C. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



Gráfica #9 – Adecuación del servicio

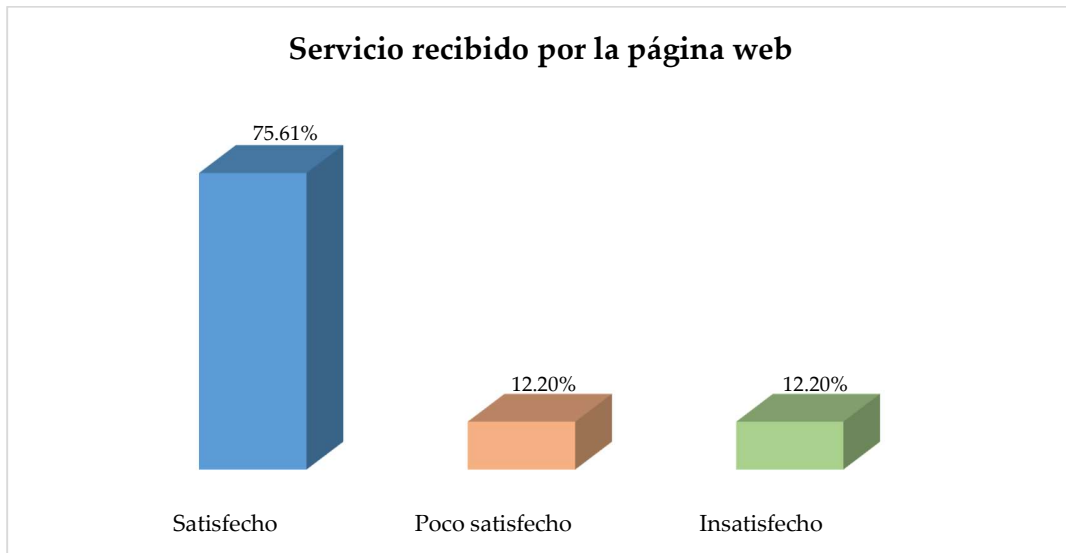
D. A continuación, la razón o motivo por el cual los ciudadanos encuestados utilizaron la página web del MH en los últimos 6 meses:



Gráfica #10 – Razón o motivo

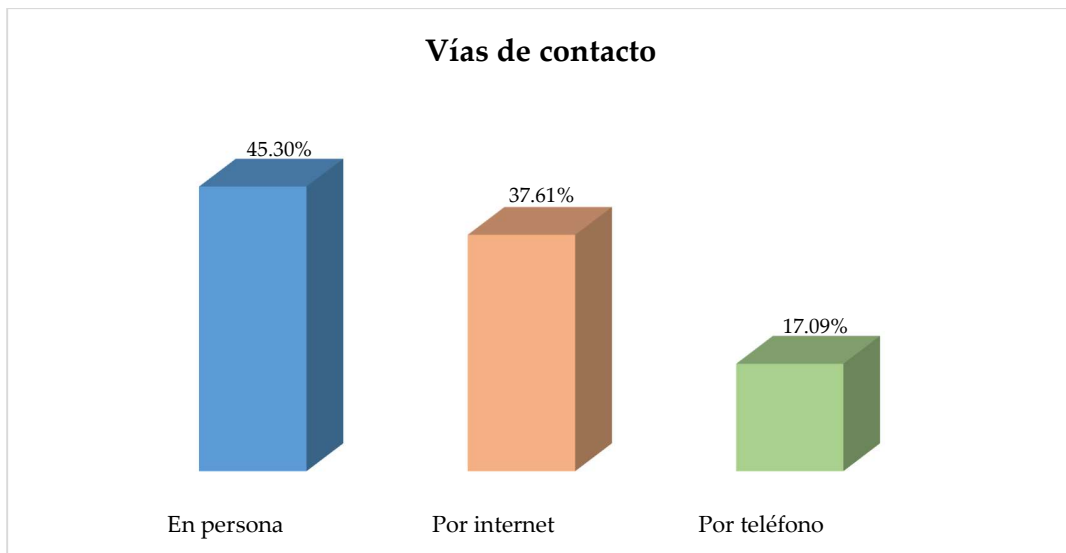
E. CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

- **Pensando en la última ocasión en la que contactó esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?:**



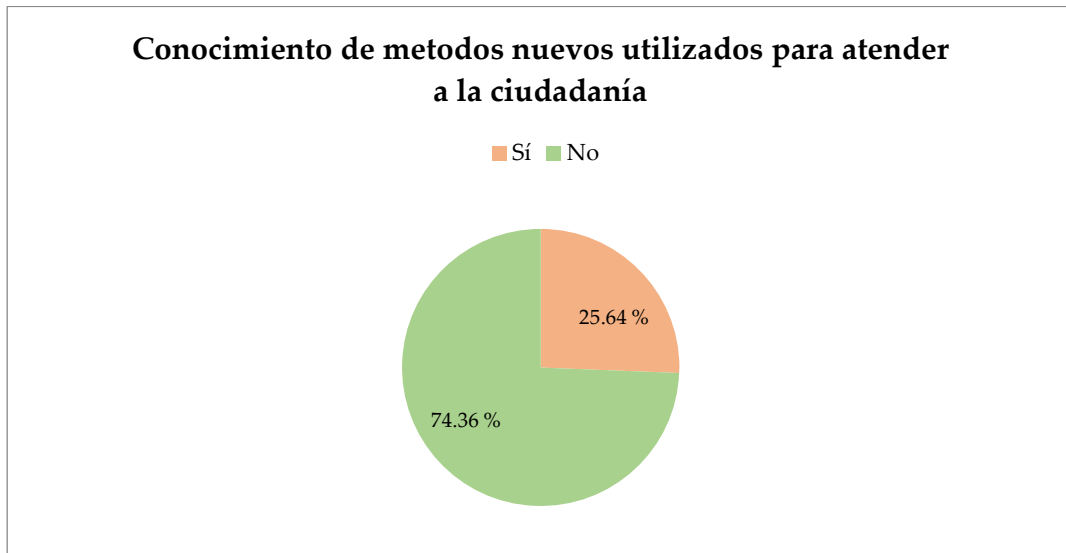
Gráfica #11 – Servicio vía internet

- **Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir, ¿cómo preferiría contactar a la institución?:**



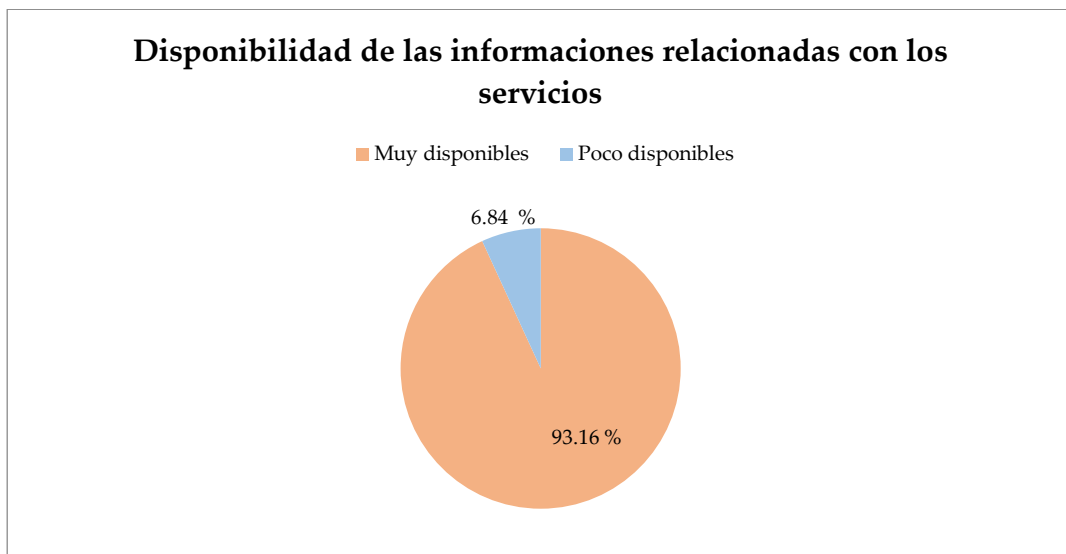
Gráfica #12– Vías

F. ¿Sabe usted si el MH utiliza métodos nuevos para atender de manera eficiente a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio?



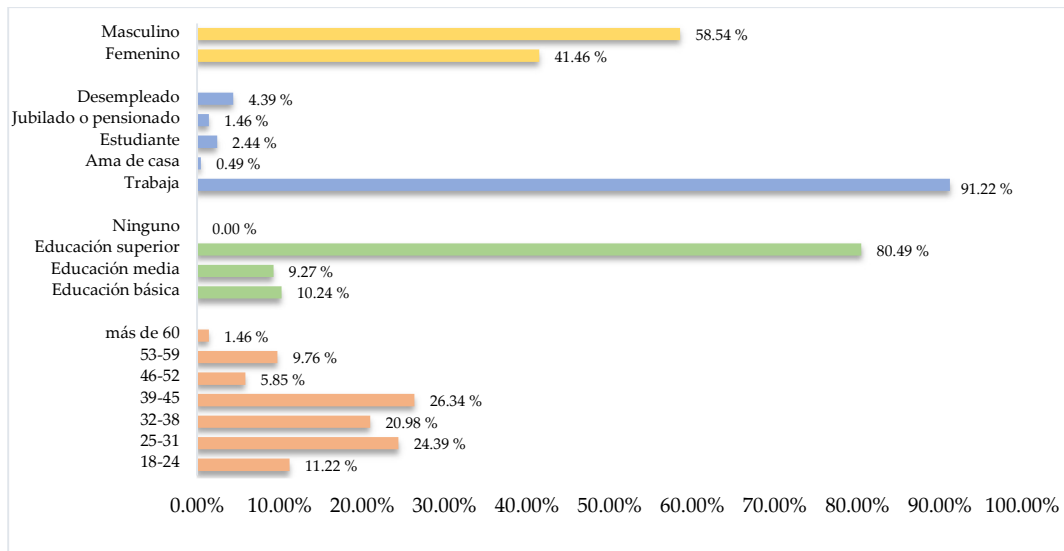
Gráfica #13 – Conocimiento sobre métodos utilizados

G. ¿Qué tan disponible considera usted que están las informaciones relacionadas con la gestión de los distintos servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda?



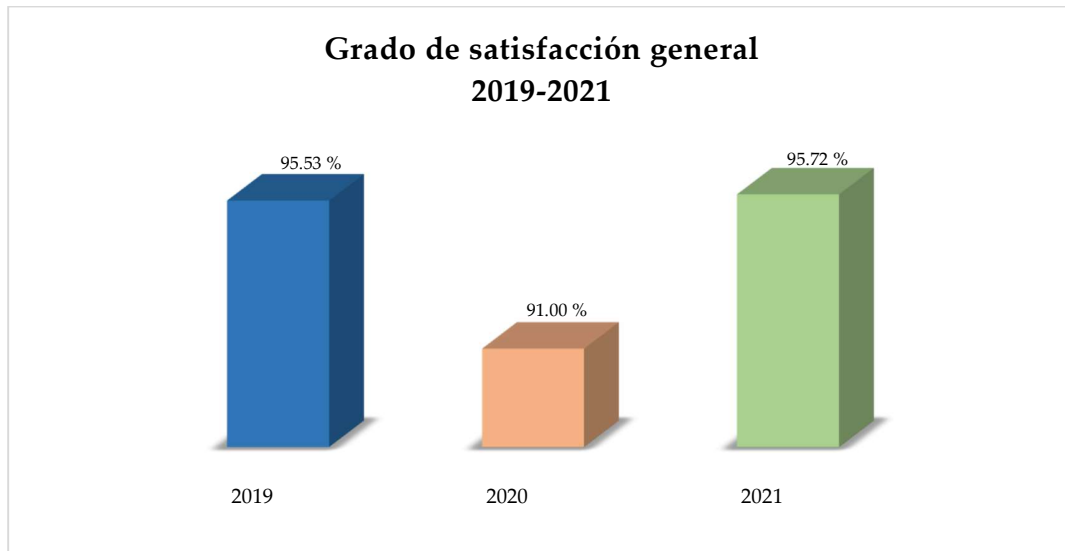
Gráfica #14 – Disponibilidad de información

H. PERFIL DEL ENCUESTADO



Gráfica #15 – Grafico socio demográfico

I. Comparación del grado de satisfacción general de los servicios ofrecidos en el Ministerios de Hacienda (2019-2021).



Gráfica #16 – Satisfacción general




VII. CONCLUSIONES

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

- Los servicios de “Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria y “Exequátur”, fueron los más solicitados con 23.30 % y 21.84 %, respectivamente.
- La *fiabilidad*, que es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, obtuvo un promedio de satisfacción de 91.43 %.
- El conocimiento y la atención mostrada por los empleados, y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza (*seguridad*), alcanzó un promedio de satisfacción de 97.37 %.
- La *capacidad de respuesta*, que es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, obtuvo un promedio de satisfacción de 94.29 %.
- La atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes (*empatía*), alcanzó un promedio de satisfacción de 92.75 %.
- El *índice de satisfacción general* de los ciudadanos encuestados es de 93.96 %.
- El 95.72% de los ciudadanos encuestados está *satisfecho* con el servicio recibido de manera presencial.
- El 80.17 % del servicio recibido es *mejor o mucho mejor* de lo que el ciudadano esperaba.
- El 45.54 % de los ciudadanos encuestados, utilizó la página web del MH para *obtener información* sobre los servicios ofrecidos por la institución.
- El 75.61 % de los ciudadanos encuestados, quedó *satisfecho* con el servicio recibido vía internet.
- El 45.30 % de los ciudadanos encuestados, prefiere realizar alguna consulta o trámite en la institución *en persona*.
- Las informaciones relacionadas con los distintos servicios ofrecidos por el MH, se encuentra *muy disponibles* según el 93.16 % de los ciudadanos encuestados.

VIII. ANEXO

| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|  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) | | | | | | | | | | | |
| 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? | | | | | | | | | | | |
| La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente (FIABILIDAD) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La eficacia en cuanto al cumplimiento de los plazos de tramitación y la calidad del servicio ofrecido. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado (ACCESIBILIDAD) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La rapidez con que le atienden en la prestación del servicio (tiempo de espera y de atención) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| El trato (AMABILIDAD) que le ha dado el personal | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La profesionalidad del personal y la confianza que le transmite | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| La información que le proporcionaron sobre su trámite o gestión, ¿fue suficiente, útil, clara y comprensible? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución? | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Marzo 2021 | | 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) ¿Sabe usted si el MH utiliza métodos nuevos para atender de manera eficiente a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| IV) ¿Qué tan disponible considera usted que están las informaciones relacionadas con la gestión de los distintos servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | | |
| V) 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"/> | |
| VI) 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"/> |
| VII) 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"/> | | |
| VIII) Favor indicar el género del entrevistado | | | |
| Femenino <input type="checkbox"/> | | Masculino <input type="checkbox"/> | |
| IX) 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 | | | |
| Marzo 2021 | | Dirección Planificación y Desarrollo | |

IX. HOJA DE FIRMAS DIGITALES

❖ **Aprobado por:** Julia Bruno
Directora de Planificación y Desarrollo

❖ **Revisado por:** Allison Sosa
Encargada de Calidad en la Gestión

❖ **Elaborado por:** César Cedano
Analista de Calidad en la Gestión