

Julio 2021

Informe Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, DGII 2021



Dirección General de Impuestos Internos (DGII)
Proceso No. DGII-DAF-CM-2021-0048

Contenido

Objetivos

Metodología

Servicios Evaluados

Servicio Solicitado

Solicitante del Servicio

Resultados

Satisfacción con la gestión en las dimensiones- SERVQUAL

Elementos Tangibles

Eficacia / Confiabilidad

Capacidad de Respuesta

Profesionalidad / Confianza en el Personal

Empatía / Accesibilidad

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

Comparación de la Satisfacción General del Servicio

Servicio Esperado Vs Servicio Recibido

Contacto con la Página Web

Contacto con la Plataforma Oficina Virtual

Vía de Contacto Preferida

Anexo: Datos Demográficos



A grayscale photograph of a dart hitting the bullseye of a target. The dart is positioned vertically, with its three feathers at the top and its sharp point embedded in the center of the target. The target has several concentric circles, with the bullseye being the innermost and darkest. The background is a soft, out-of-focus bokeh of light circles. The word "OBJETIVOS" is superimposed in the center of the image.

OBJETIVOS

Objetivos

Objetivo general

Determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece la institución.

Objetivos específicos

- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.
- **Fiabilidad:** Habilidad de los empleados para realizar el servicio promedio sin errores de manera cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** Tiempo que tarda la institución en brindar servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos en el servicio brindado.
- **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones y sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicaciones y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.



METODOLOGÍA

Metodología

Muestreo y tamaño muestral

El cálculo de las encuestas aplicadas, se tomó en cuenta el promedio mensual de visitantes por oficina, utilizando la técnica de muestreo probabilístico y aplicando un nivel de confianza de un 95% y un margen de error de 5%.

Se requirió una muestra de 383 encuestas que serán distribuidas como se indica a continuación:

Distribución de la Muestra

SANTO DOMINGO	Cantidad de encuestas por oficina
1. Administración Local San Carlos	29* (+2)
2. Administración Local La Feria	26
3. Administración Local Los Próceres	16* (+1)
4. Administración local Herrera	23
5. Administración Local Zona Oriental	17* (+1)
6. Administración Local Los Mina	32* (+1)
7. Administración Local Máximo Gómez	11* (+1)
8. Administración Local Abraham Lincoln	11
9. Centro de Asistencia al Contribuyente	74
Total	239

* (Excedente de encuestas realizadas)

INTERIOR DEL PAÍS	Cantidad de Encuestas por oficina
10. Administración Local Santiago	28
11. Administración Local San Francisco	23
12. Administración Local Bonao	7
13. Administración Local La Vega	13
14. Administración Local Santiago Miraflores	11
15. Administración Local Higüey	14
16. Administración Local Puerto Plata	13
17. Administración Local Bávaro	10
18. Administración Local San Pedro	12
19. Administración Local Moca	7
20. Administración Local La Romana	6
21. Administración local Samaná	5
22. Administración local San Cristóbal	2
Total	151

METODOLOGÍA - Instrumento SERVQUAL

La organización del cuestionario abarcó dos vertientes, una que comprendió un conjunto de variables de clasificación de carácter sociodemográfico y la segunda parte explora valoraciones generales del servicio, como son los diferentes aspectos de prestación del mismo, basados en el modelo SERVQUAL. Estas dimensiones son:

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.

Eficacia/Confiabilidad

Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.

Profesionalidad Confianza en el Personal

Conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/Ciudadanos.

Empatía/Accesibilidad

Atención individualizada que ofrecen la institución a sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación y comprensión de parte del ciudadano/usuario.

Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

I. DESCRIPCIÓN GENERAL

Tipo de Investigación: Cuantitativa, con método de recolección mediante encuestas presenciales (60%) y telefónicas (40%)

II. DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA 390 encuestas distribuidas en 22 administraciones locales, aplicadas a contribuyentes y ciudadanos.

GÉNERO

- | | |
|----------|-------|
| • Mujer | 27.4% |
| • Hombre | 72.6% |

COBERTURA GEOGRÁFICA

- | | |
|---------------------|-------|
| • Santo Domingo | 61.3% |
| • Interior del país | 38.7% |

EDAD

- | | |
|--------------------|-------|
| Entre 18 y 24 años | 6.2% |
| Entre 25 y 31 años | 18.7% |
| Entre 32 y 38 años | 21.6% |
| Entre 39 y 45 años | 17.4% |
| Entre 46 y 52 años | 13.3% |
| Entre 53 y 59 años | 14.9% |
| Más de 59 años | 7.9% |

NIVEL EDUCATIVO DEL ENCUESTADO

- | | |
|--------------------|-------|
| Educación básica | 7.7% |
| Educación media | 31.0% |
| Educación superior | 60.8% |
| NS/NR | 0.5% |

METODOLOGÍA

- Modelo de investigación: SERVQUAL
- Población: Ciudadanos y contribuyentes, visitantes a las administraciones locales y Centro de Asistencia al Contribuyente seleccionadas de la DGII
- Número de personas que respondieron toda la encuesta: 390
- Margen de error general: Aprox. +/-4.96%
- Días de implementación: 24 al 29 de junio 2021.

III. SOFTWARE UTILIZADO

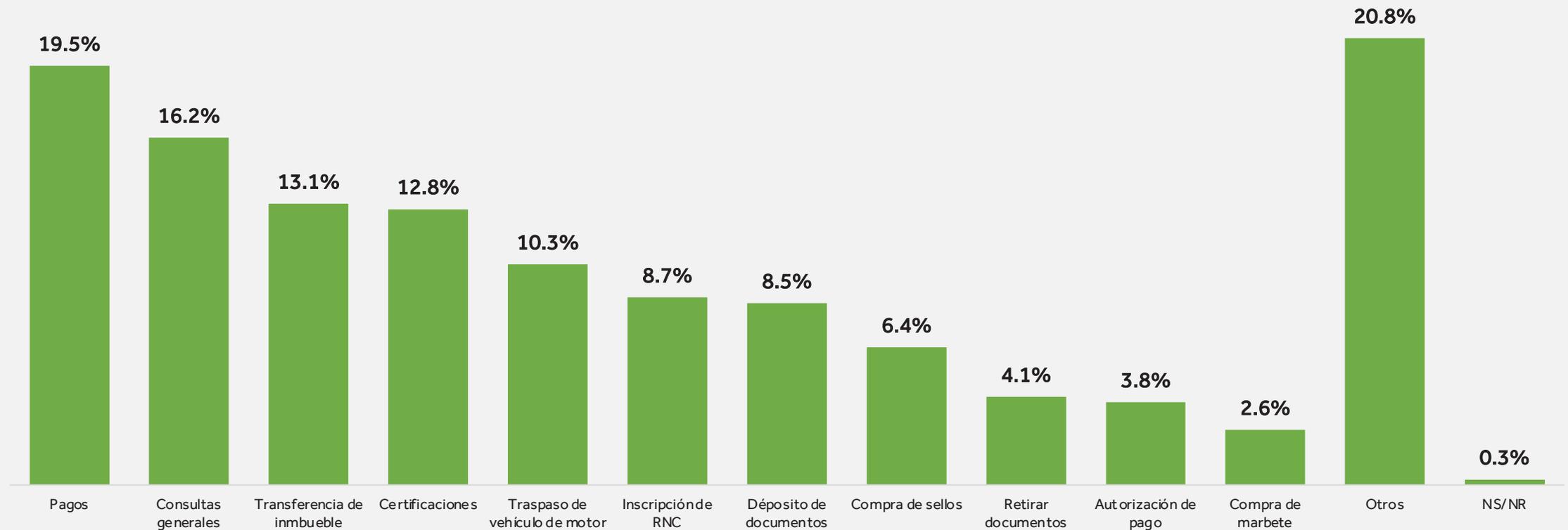
Procesamiento SPSS 26.0



SERVICIOS EVALUADOS

Servicios Evaluados

Dirección General de Impuestos Internos



n:390

¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar? Respuestas con valores menores a 2.5% se encuentran agrupados bajo 'Otros'.

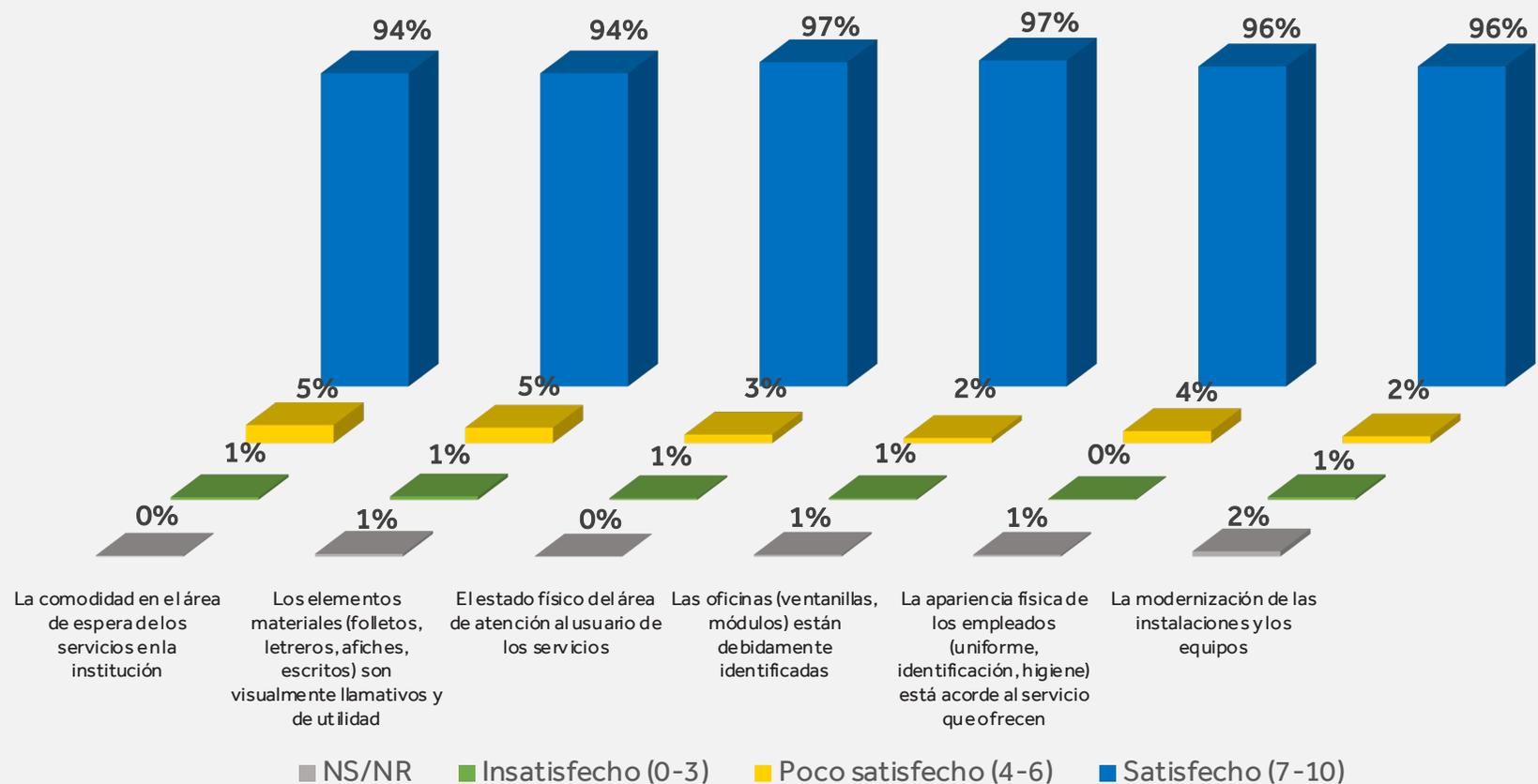




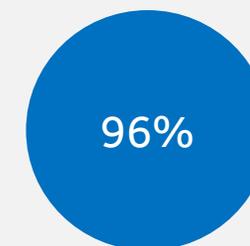
RESULTADOS

Satisfacción con la gestión en las dimensiones- SERVQUAL

Dimensión: Elementos Tangibles



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración global



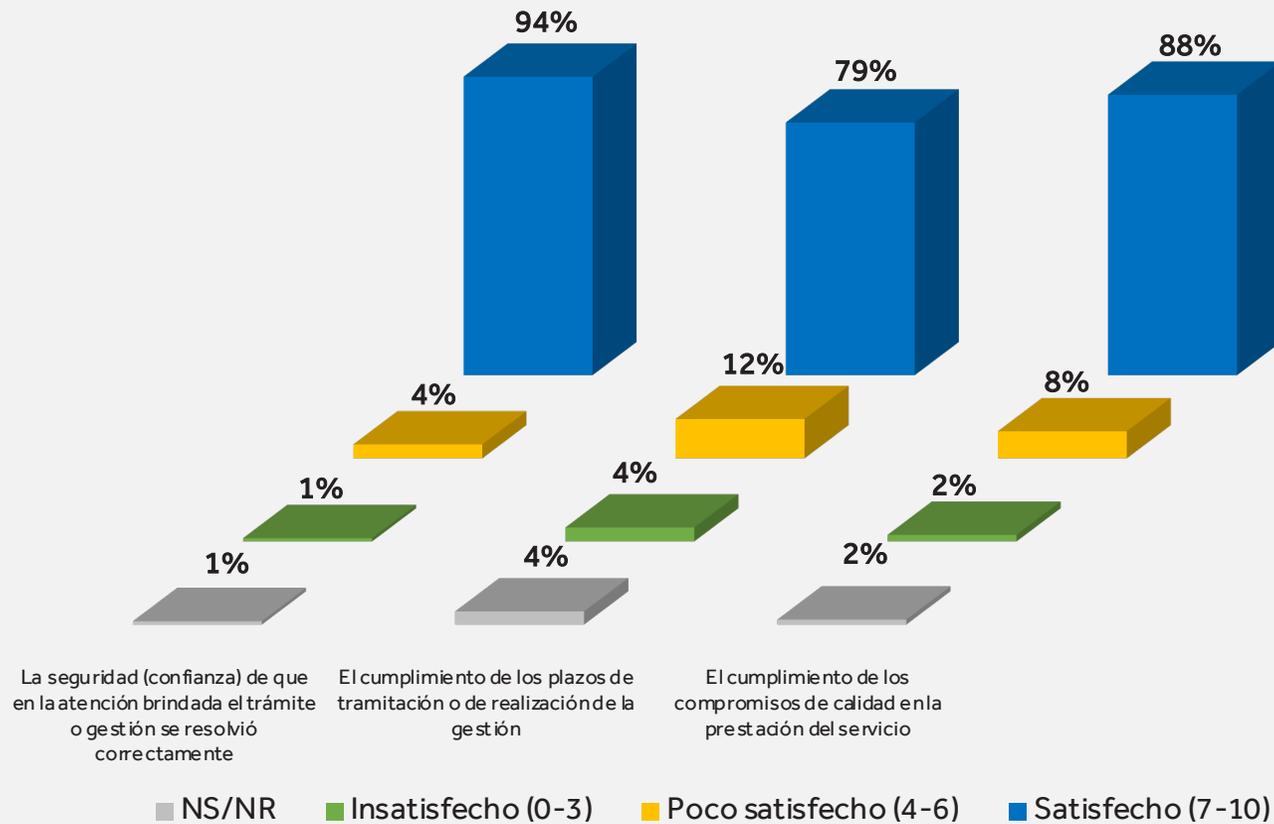
n:390

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con los 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...?

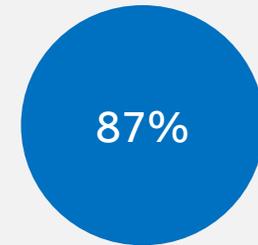


Satisfacción con la gestión en las dimensiones- SERVQUAL

Dimensión: Eficacia / Confiabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración global

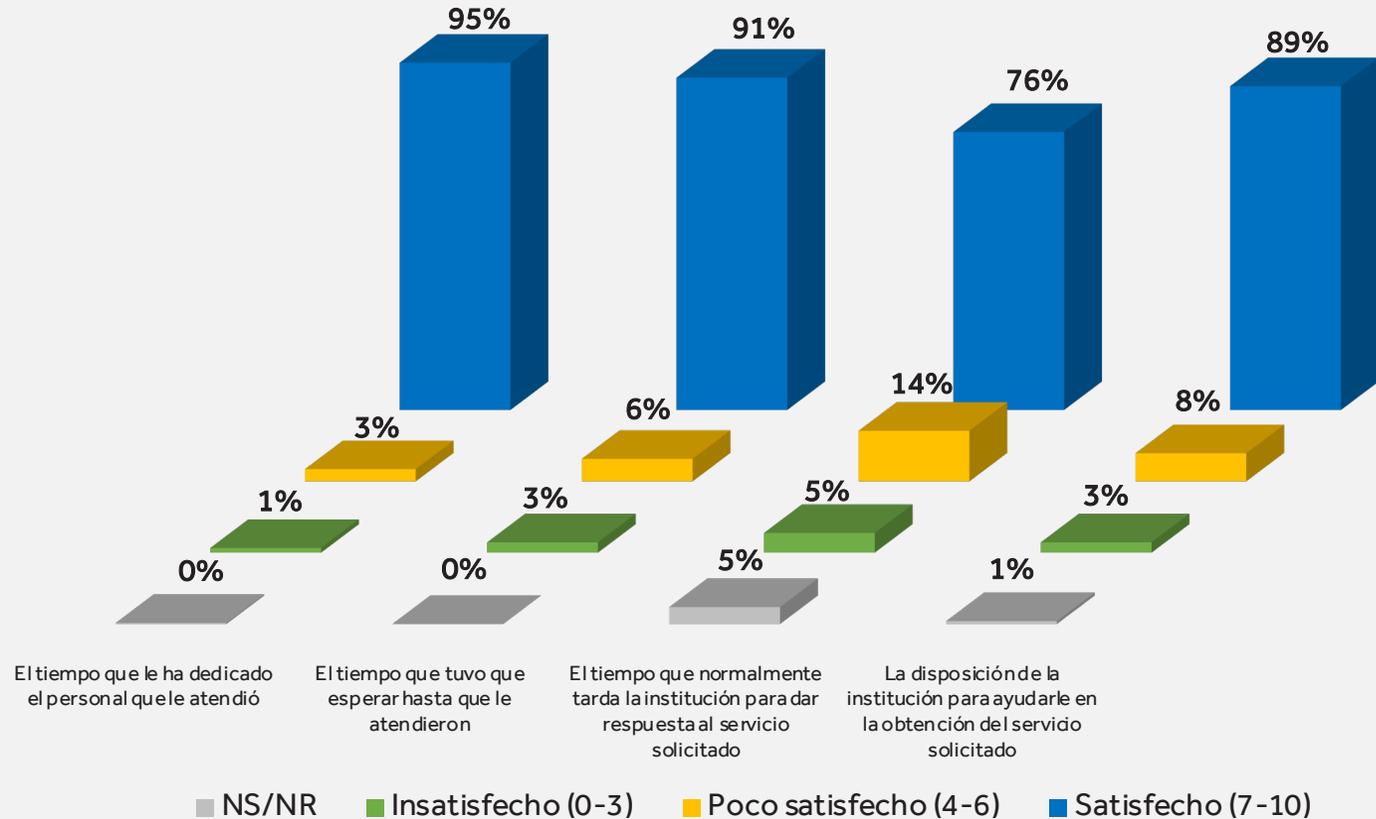


n.:390
 A continuación, le voy a realizar algunas preguntas La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...?

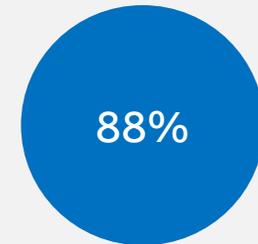


Satisfacción con la gestión en las dimensiones- SERVQUAL

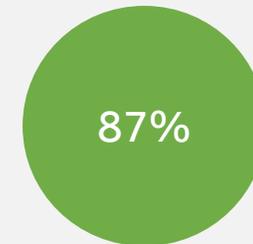
Dimensión: Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración global



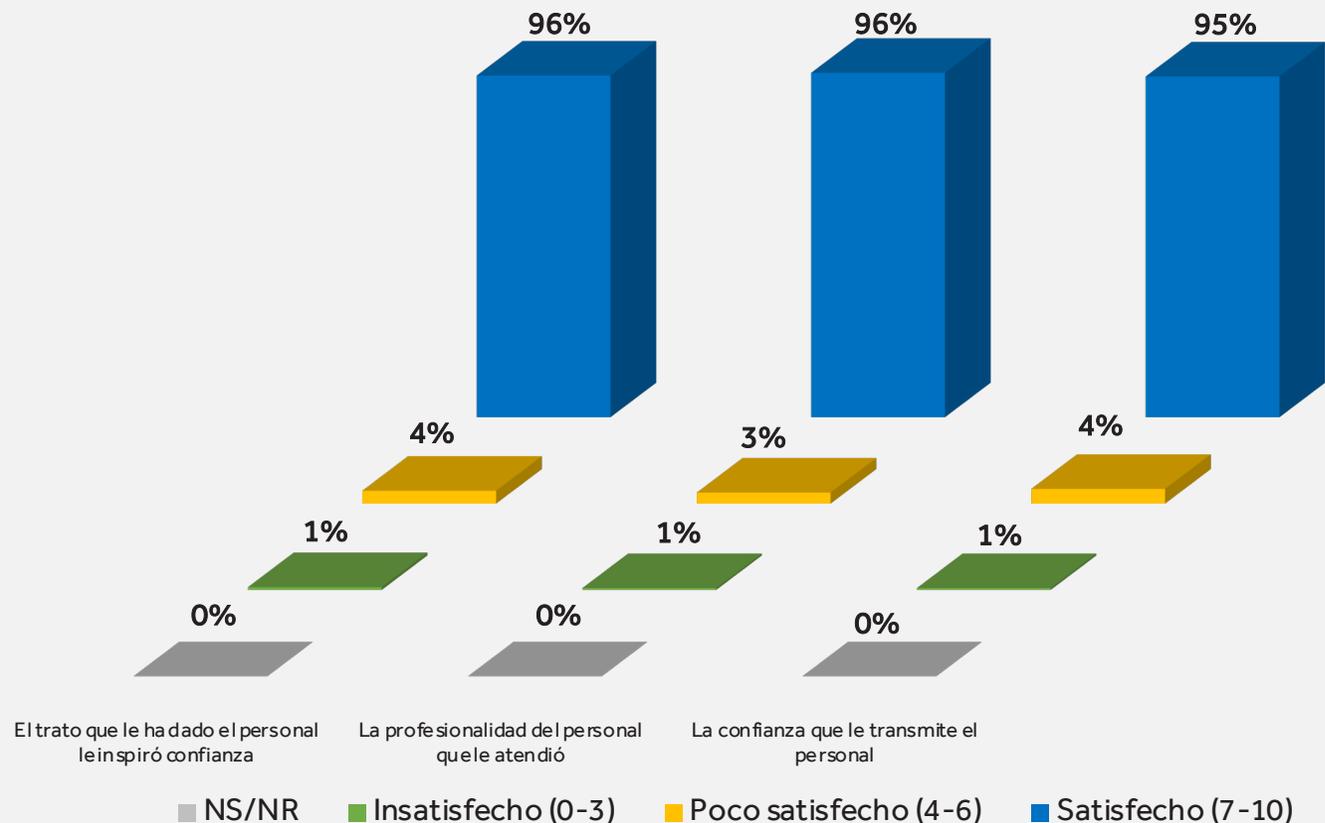
n.:390

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió. 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...?

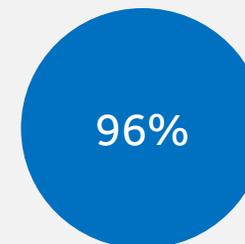


Satisfacción con la gestión en las dimensiones- SERVQUAL

Dimensión: Profesionalidad / Confianza en el Personal



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración global



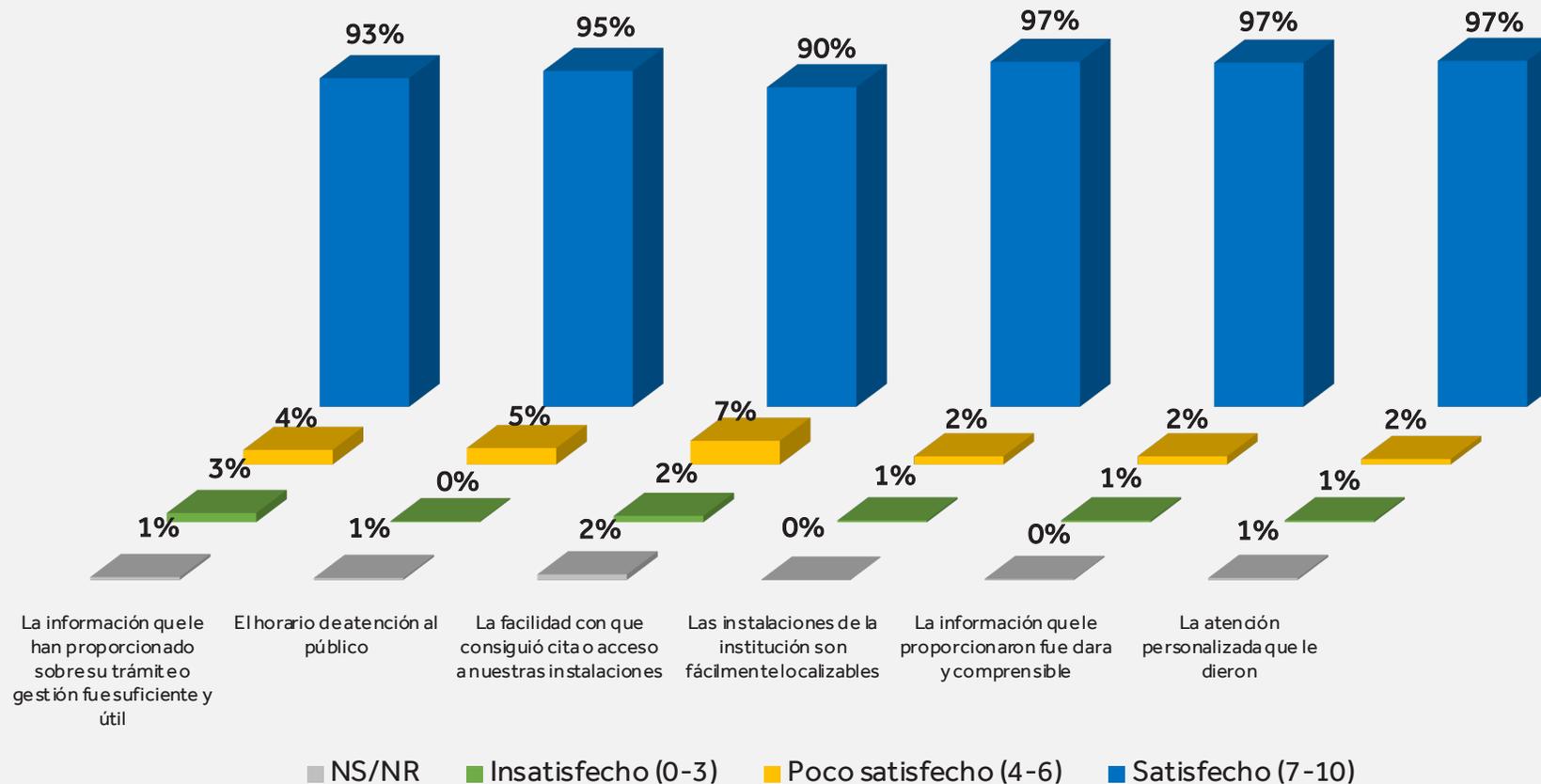
n.:390

A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con el trato que le ha dado el personal le inspiró confianza. 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...?

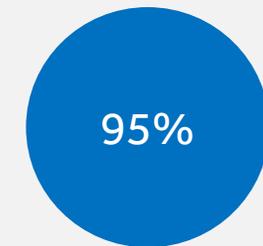


Satisfacción con la gestión en las dimensiones- SERVQUAL

Dimensión: Empatía / Accesibilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración global

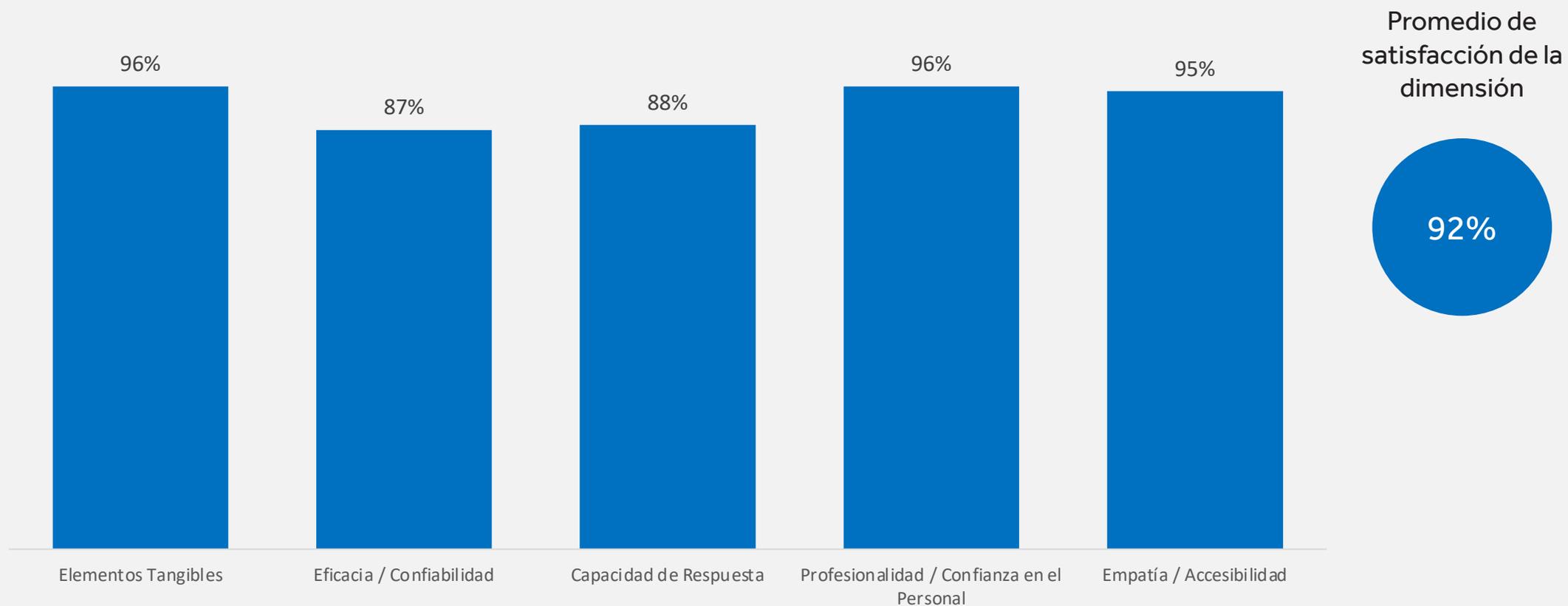


n.:390
 A continuación, le voy a realizar algunas preguntas relacionadas la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...?



Satisfacción con la gestión en las dimensiones- **SERVQUAL**

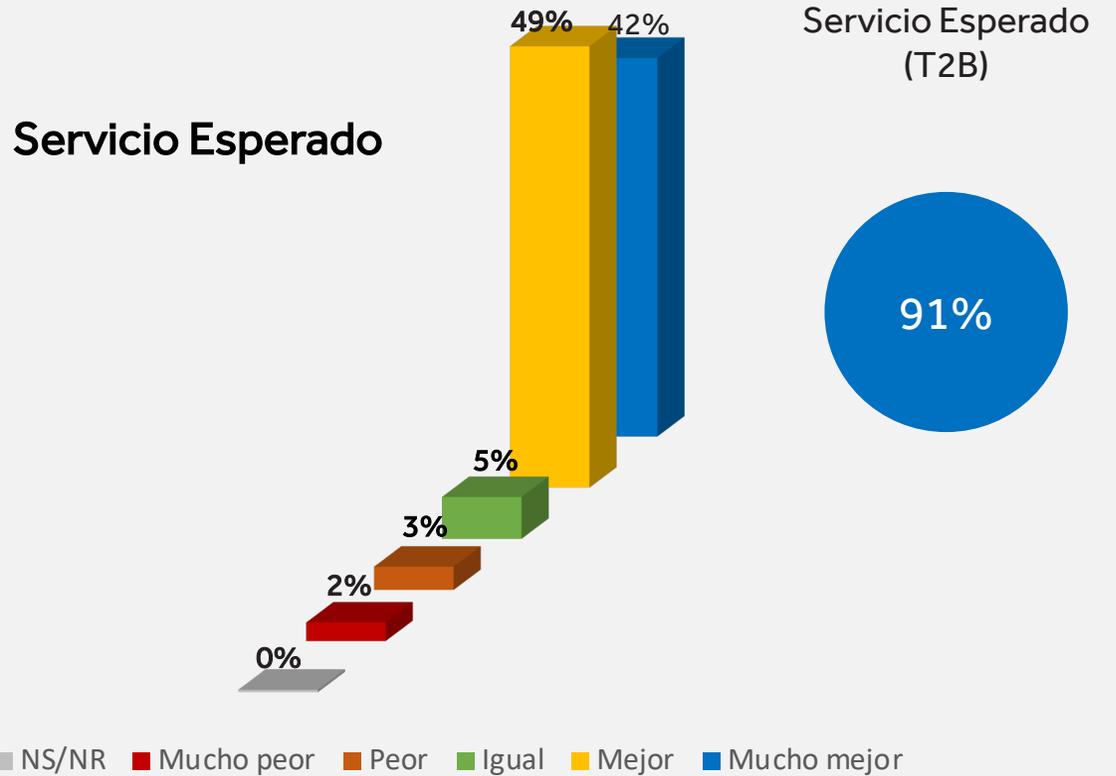
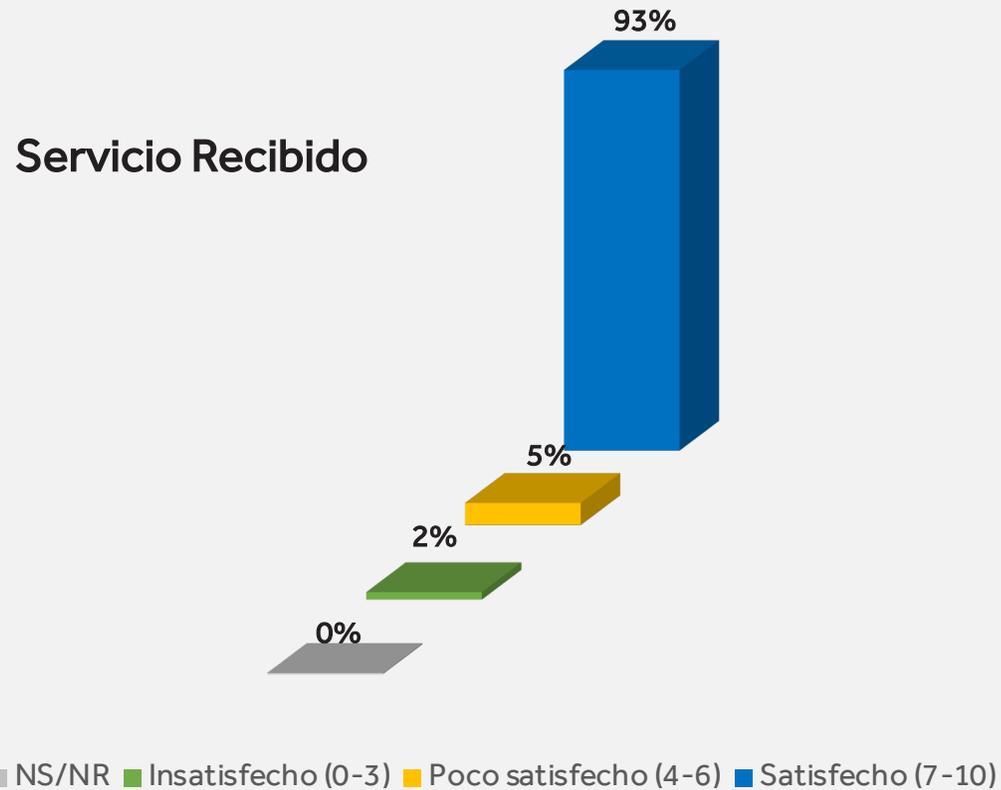
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



n.:390

Comparación de la Satisfacción General del Servicio

Servicio Esperado Vs Servicio Recibido



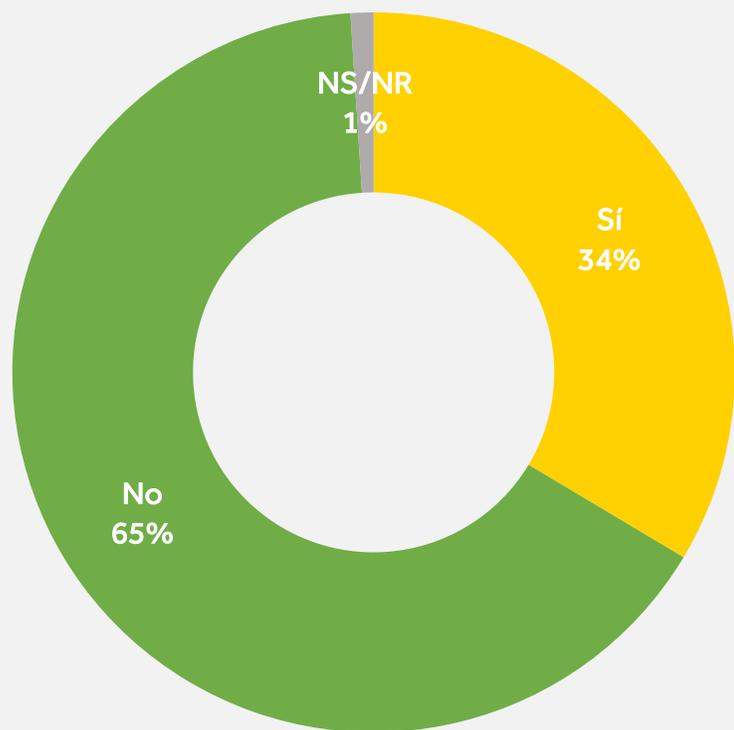
n:390
 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución, del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

n:390
 ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



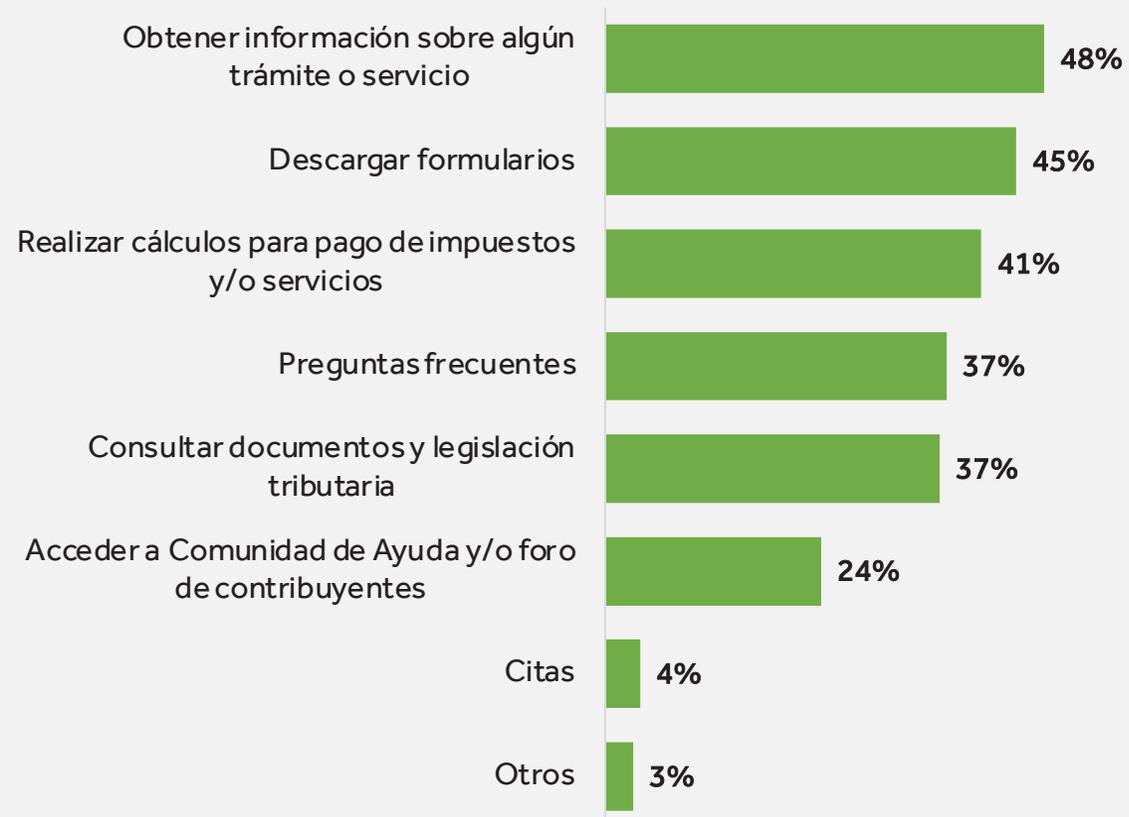
Contacto con la Página Web

Acceso al portal web institucional



n:390
¿En los últimos 6 meses, ha accedido al portal web institucional?

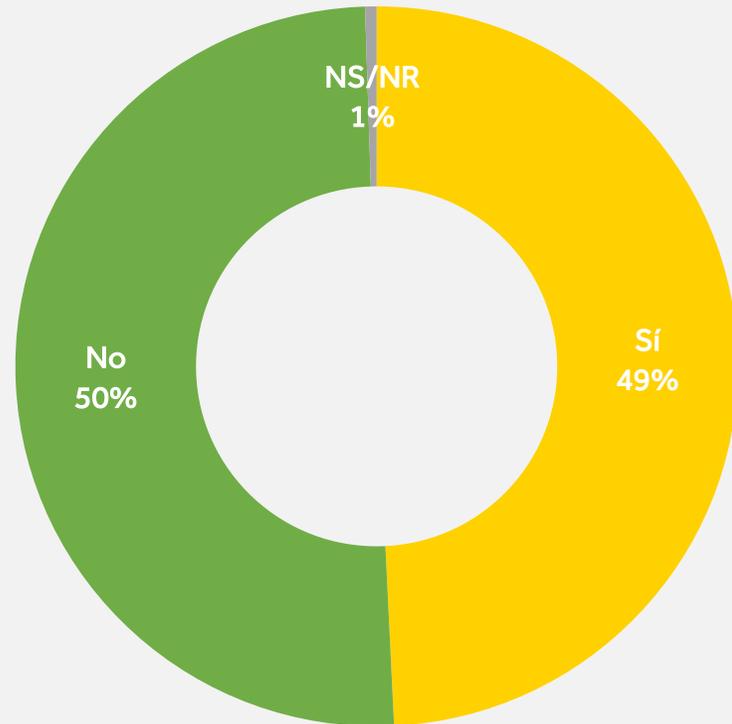
Motivo de contacto



n:131
Y en esa ocasión, utilizó el portal web para...

Contacto con la Plataforma Oficina Virtual

Acceso a la Oficina Virtual



n:390
¿En los últimos 6 meses, ha accedido a la plataforma Oficina Virtual de la institución? ?

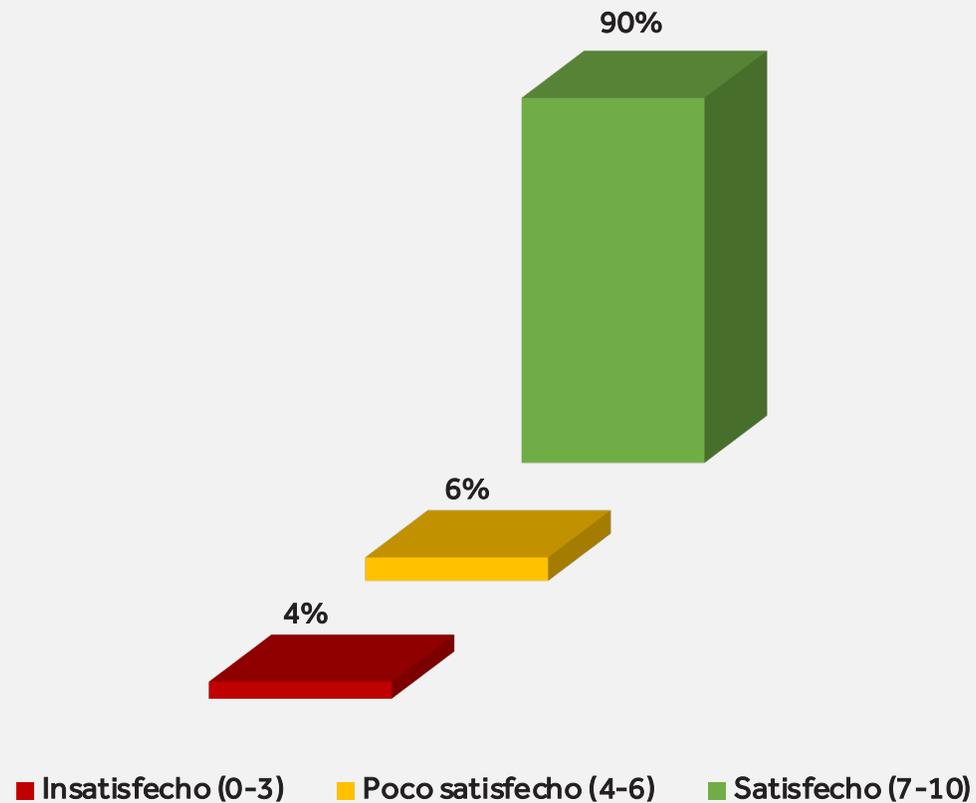
Motivo de contacto



n:192
Y en esa ocasión, utilizó la plataforma Oficina Virtual para...

Contacto con la Plataforma Oficina Virtual

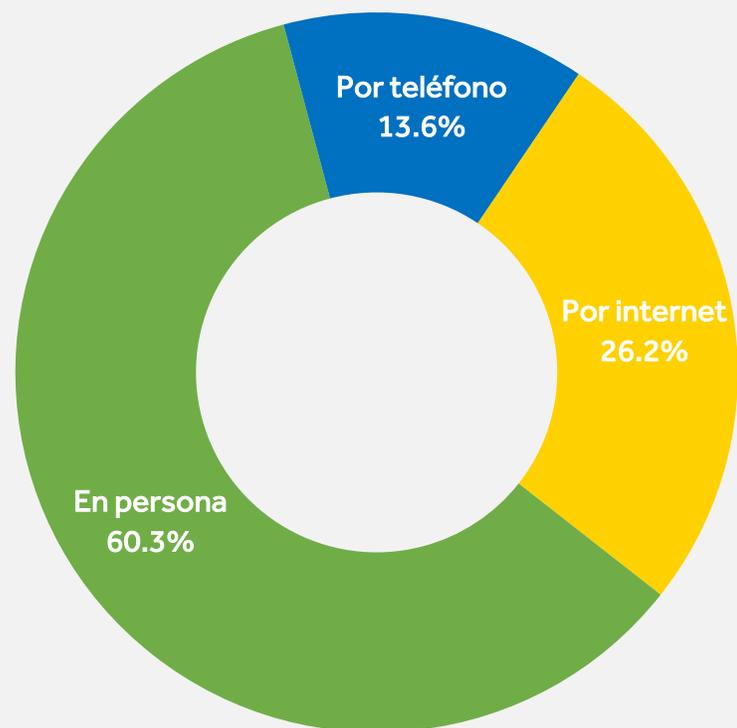
Satisfacción General con el Servicio de Oficina Virtual



n:192

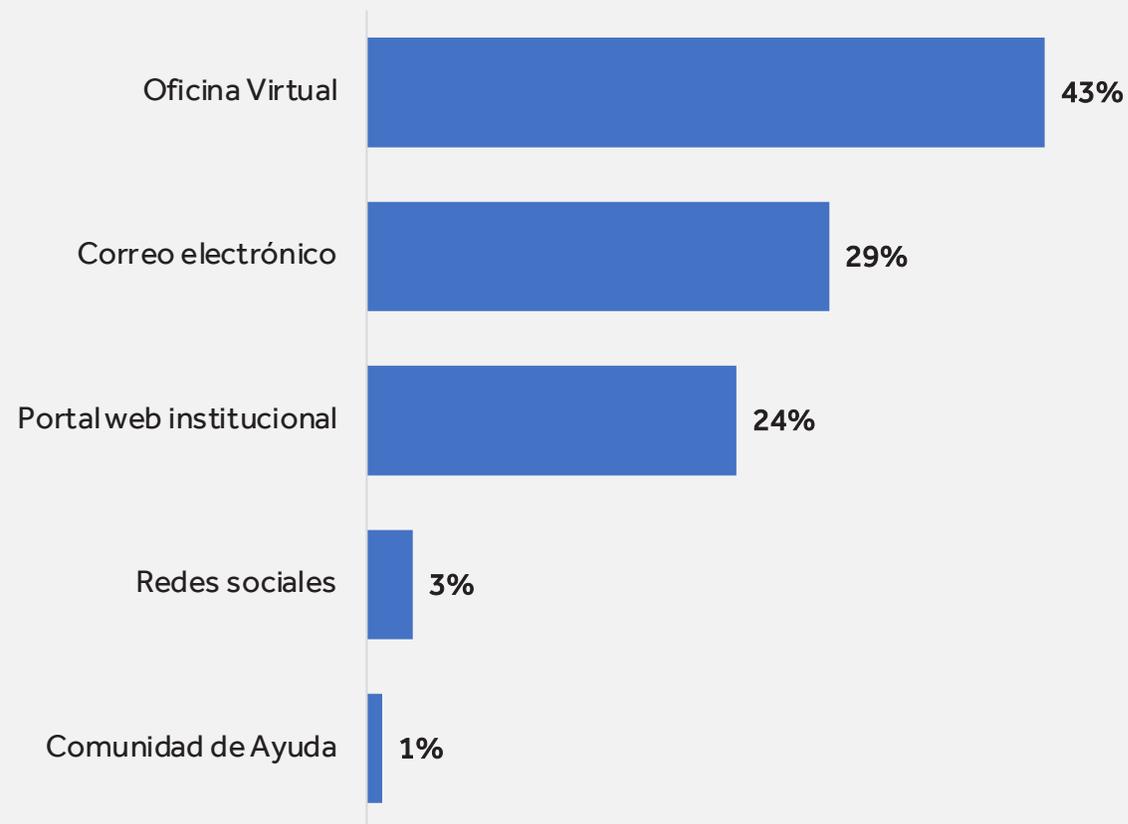
Pensando en la última ocasión en la que accedió a la oficina virtual de esta institución, ¿cómo valoraría usted en general el servicio de la plataforma, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Vía de Contacto Preferida



n:390
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir.
¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Vía de contacto por internet preferida



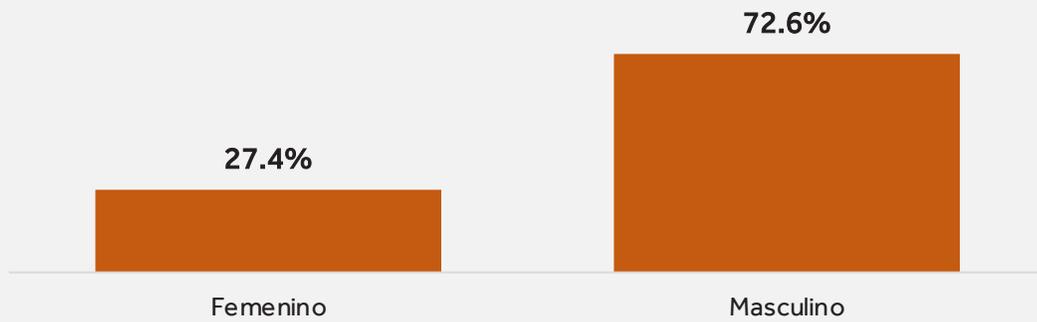
n:102
Favor indicarnos, ¿cuál de estas vías por internet prefiere contactar a la institución?

The background of the slide is a light gray color with a repeating pattern of embossed paper clips. A single, larger white paper clip is positioned vertically in the center of the slide, behind the text.

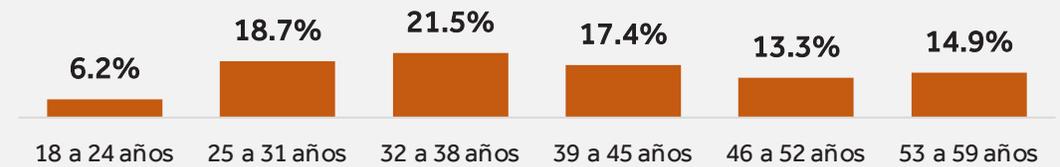
ANEXOS: DATOS DEMOGRÁFICOS

Datos Demográficos

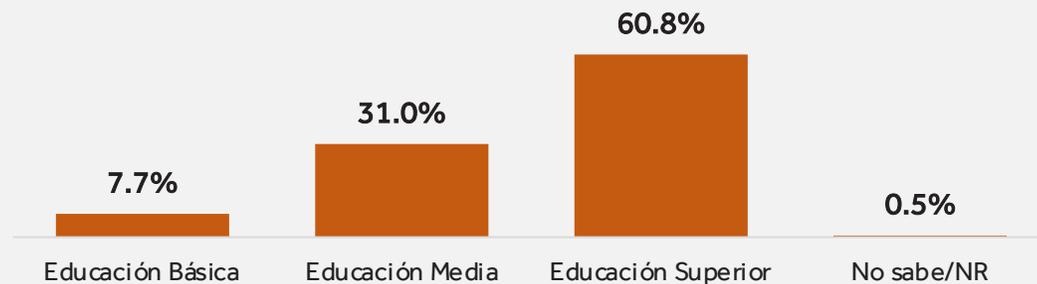
Sexo



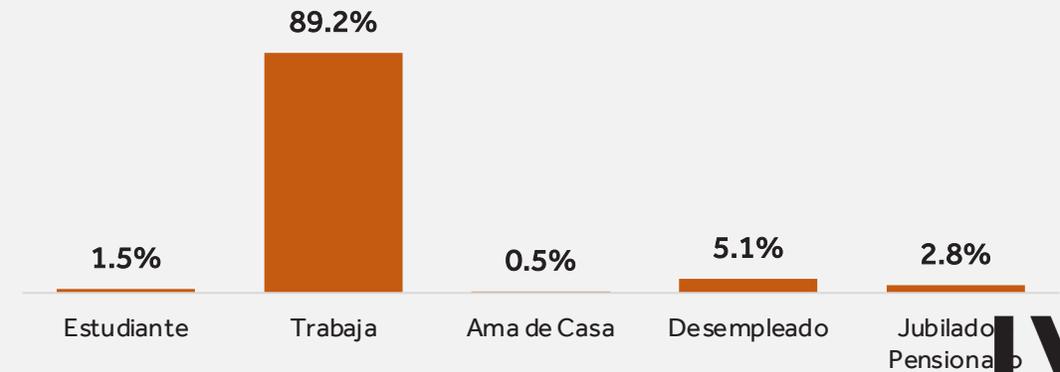
Edad



Nivel de Escolaridad

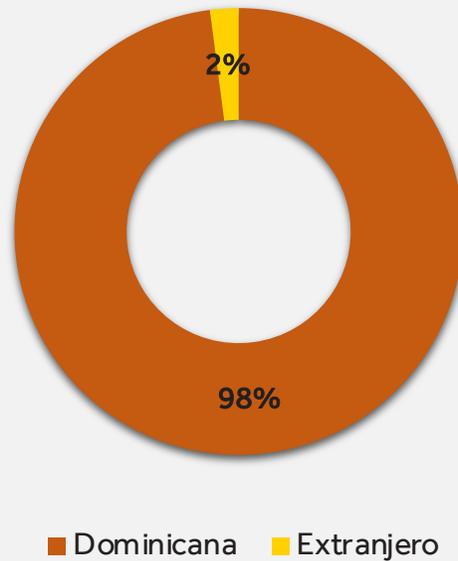


Estado laboral



Datos Demográficos

Nacionalidad



Extranjero*



P20 ¿Me podría indicar su nacionalidad? | Especificar nacionalidad (del extranjero)

*Muestra muy pequeña representada en valores absolutos (8)



CONNECTION MAKERS