

# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**CONTRALORÍA**

# CONTENIDO

---

3

• FICHA TÉCNICA

6

• INTRODUCCIÓN

8

• MARCO METODOLÓGICO

10

• RESULTADOS OBTENIDOS

26

• CONCLUSIÓN

28

• PLAN DE ACCIÓN

30

• ANEXOS



1

# FICHA TÉCNICA



Ficha Técnica: Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución, **CGR, 2021.**

Universo	Usuarios del servicio de Certificaciones de Cargos
Ámbito	División de Certificaciones de Cargos, Contraloría General de la República (CGR)
Muestra	316 personas
Método a utilizar	Encuesta personal (formulario físico)
Fecha de trabajo	26-04-2021 hasta 28-05-2021
Realización	<p>-Dirección de Revisión y Análisis (responsable del área)</p> <p>-División de Certificaciones de Cargos (servicio evaluado)</p> <p>-Dirección de Planificación y Desarrollo (recopila datos, elabora informe, socializa resultados y coordina Plan de Mejora)</p>

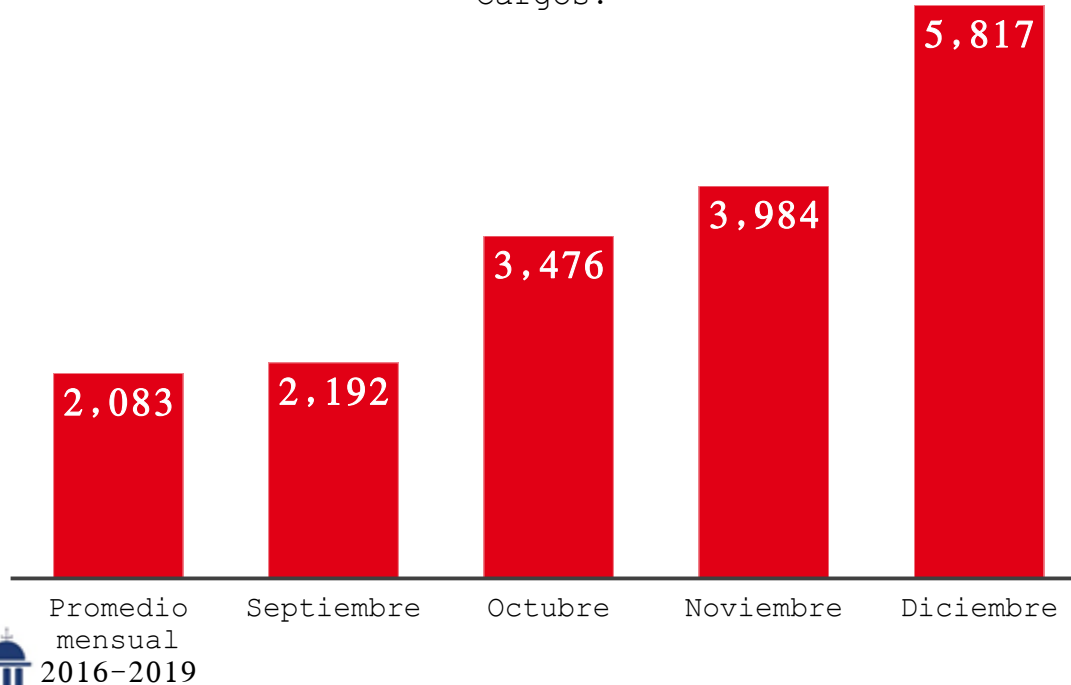


# ANÁLISIS DE LA MUESTRA

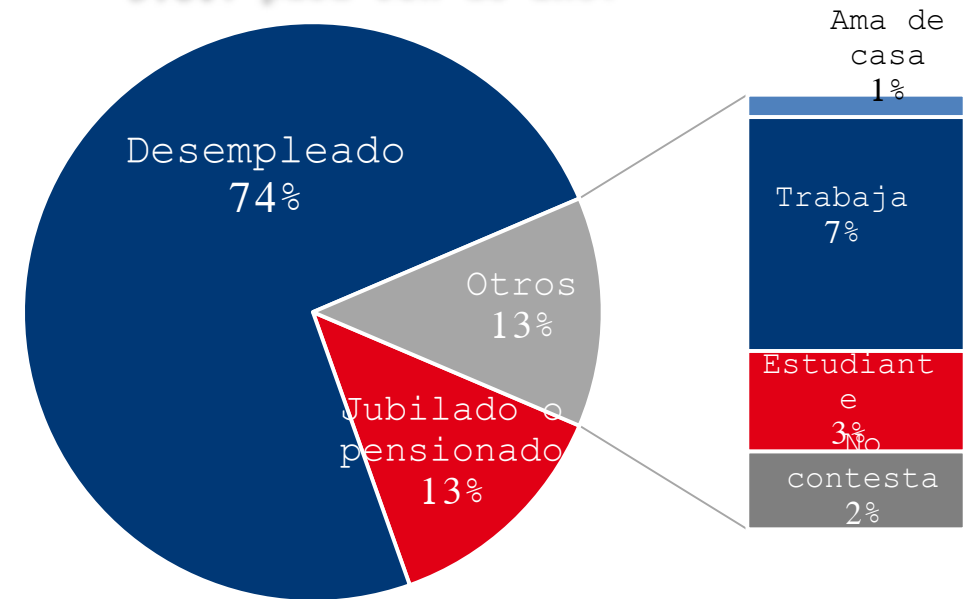
A raíz de diversas modificaciones en la plantilla laboral gubernamental, desde el tercer trimestre del 2020, la demanda de Certificaciones de Cargos experimentó un incremento atípico, generando congestión en el sistema y área física de recepción de personas.

Gráfico 1

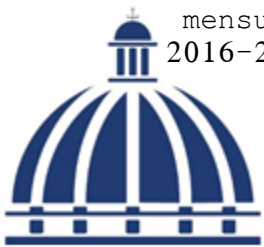
Evolución de la demanda de solicitudes de Certificaciones de Cargos.



Entre septiembre-diciembre del 2020 la demanda de este servicio se incrementó en un 179 %, próximo a triplicarse, pasando de un promedio mensual de 2,083 solicitudes a 5,817 para fin de año.



El 74 % (3 de cada 4) de las personas encuestadas era desempleado del Estado en busca de Certificaciones de Cargo para el calculo de las cesantías, y, además, otorgaron la segunda calificación más baja (74 %).



2

# INTRODUCCIÓN



# INTRODUCCIÓN

---

En su misión de cumplimiento con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), específicamente el indicador **01.6** de "Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución", y **1.07** sobre "Índice de Satisfacción Ciudadana", la Contraloría General de la República (CGR) implementa anualmente la Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios con el propósito de identificar la magnitud en que sus operaciones se adecúan a la demanda de la ciudadanía, detectando los puntos de mejora que definan los planes de acción de las áreas responsables de los servicios ofrecidos.

Esta encuesta fue estrictamente elaborada bajo los lineamientos de la resolución **03-2019**, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, tanto para la estructuración de su formulario, el diseño e implementación de su ficha técnica; como la redacción de este informe.

De igual manera se especifica que, la CGR mide desde el **2017** el nivel de satisfacción de los servicios que brinda a los ciudadanos, de forma presencial y electrónica (a través de su Página Web), con alcance en las siguientes tres áreas:

1. Certificaciones de Cargos
2. Página Web Institucional



3

# MARCO METODOLÓGICO





# MARCO METODOLÓGICO

---

Con el interés de adecuar la oferta a la demanda, a través de los resultados se estudia el perfil de los ciudadanos/clientes que solicitan los servicios de la CGR, además de evaluar el nivel de satisfacción en cinco (5) dimensiones, que son:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de Respuesta
3. Seguridad
4. Empatía
5. Elementos tangibles

En ese sentido se especifica que, el cuestionario fue impartido de manera presencial a la muestra identificada en la ficha técnica durante el periodo comprendido entre el 26 de abril del 2021 y el 28 de mayo del mismo año, por lo que abarcó la holgura de cinco (20) días laborales (cuatro semanas); tiempo en el que 38 ciudadanos/clientes completaron satisfactoriamente esta encuesta.

Como metodología para medir los atributos y calificación general de la institución se utilizó una escala que comprende del 1 al 5, según el nivel de satisfacción de los colaboradores, siendo 1- Muy malo, 2- Malo, 3- Regular, 4- Bueno, y 5- Muy bueno.

Finalmente, el nivel de satisfacción fue calculado mediante el promedio ponderado de las respuesta obtenidas, tomando en cuenta el peso y frecuencia de cada afirmación.



4

# RESULTADOS OBTENIDOS



# RESULTADOS GENERALES

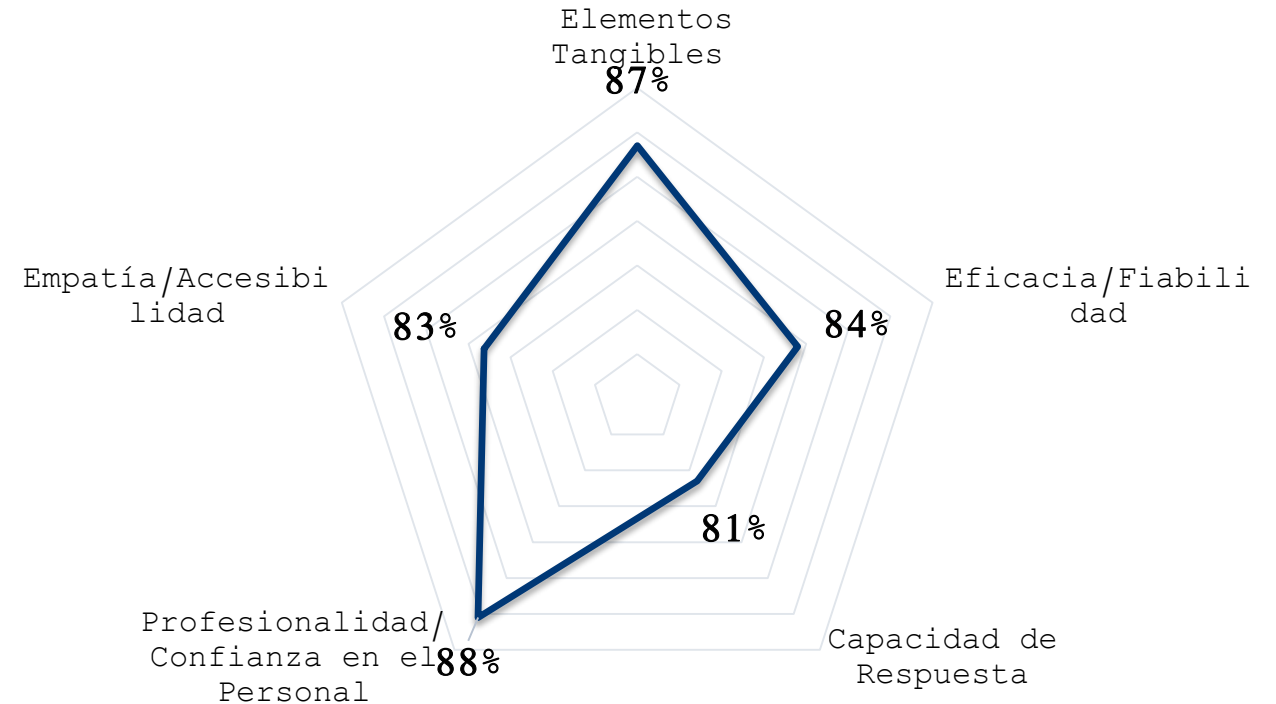
Gráfico 2

Nivel de satisfacción general de la calidad de los servicios, 2021.



Gráfico 3

Calificación por dimensiones de evaluación CGR 2021.



# SERVICIOS DEMANDADOS

---

## Nota:

En su portafolio de servicios ofrecidos a los ciudadanos de manera directa, la Contraloría General de la República, solo cuenta con la emisión de Certificaciones de Cargos. Este servicio es ofrecido por la División que lleva el mismo nombre del servicio del Departamento de Servicios Personales y en un mayor nivel jerárquico a la Dirección de Revisión y Control de Calidad. De tal manera, este fue el único servicio evaluado durante el 2021.

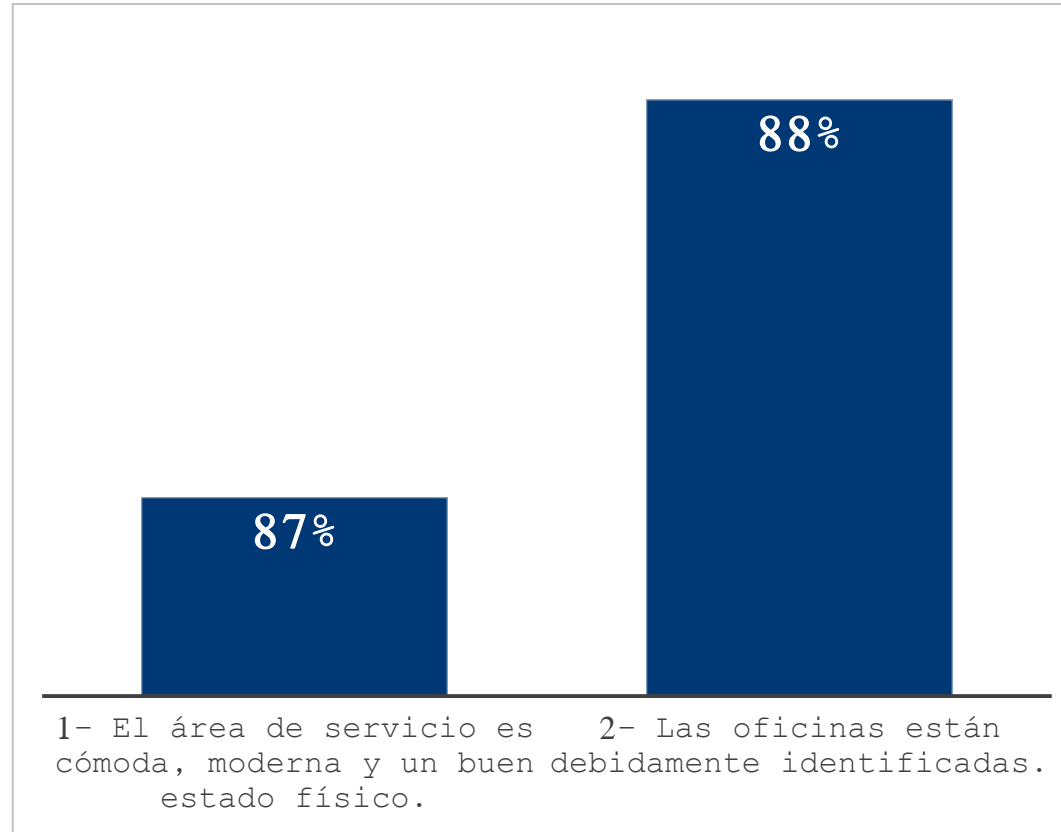


# RESULTADOS POR DIMENSIONES

---

Gráfico 4

CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión Elementos

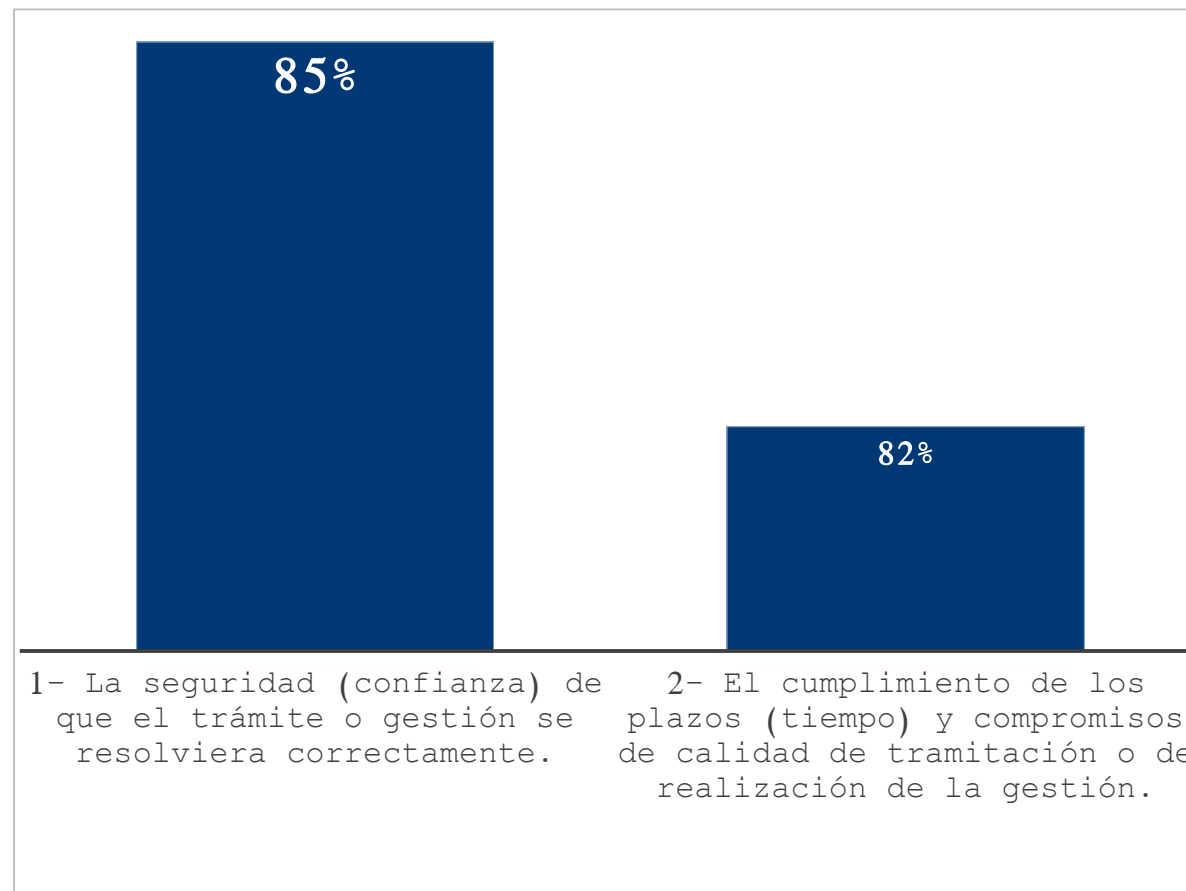


# RESULTADOS POR DIMENSIONES

---

Gráfico 5

CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión

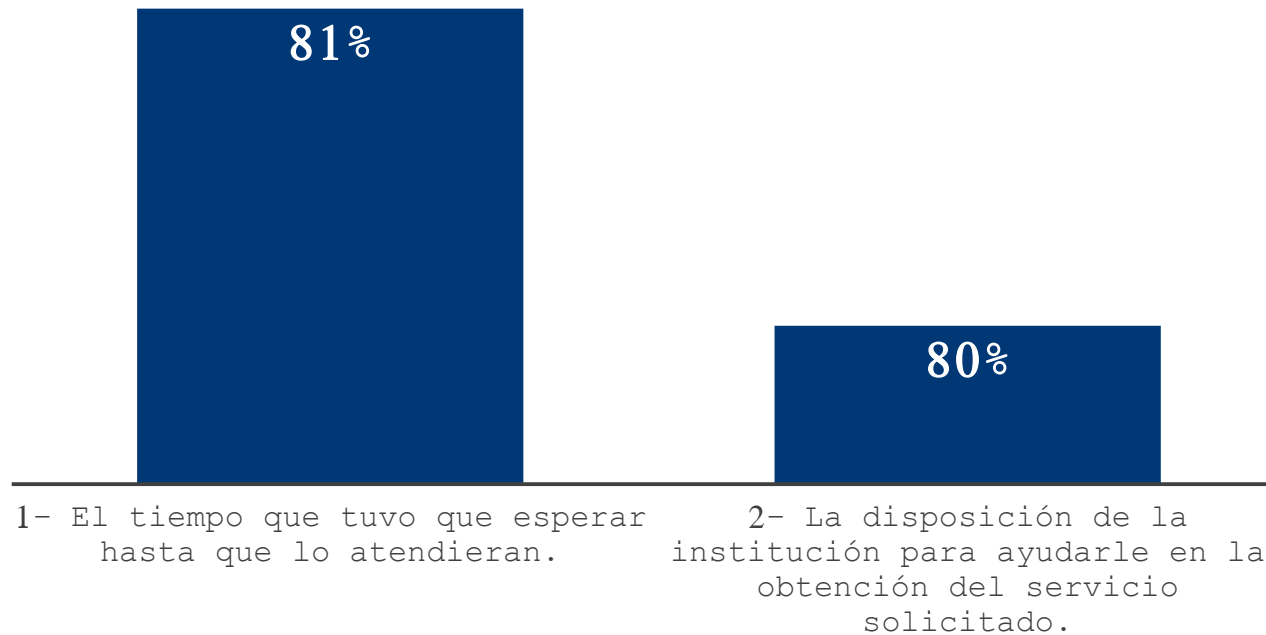


# RESULTADOS POR DIMENSIONES

---

Gráfico 6

CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión Capacidad de

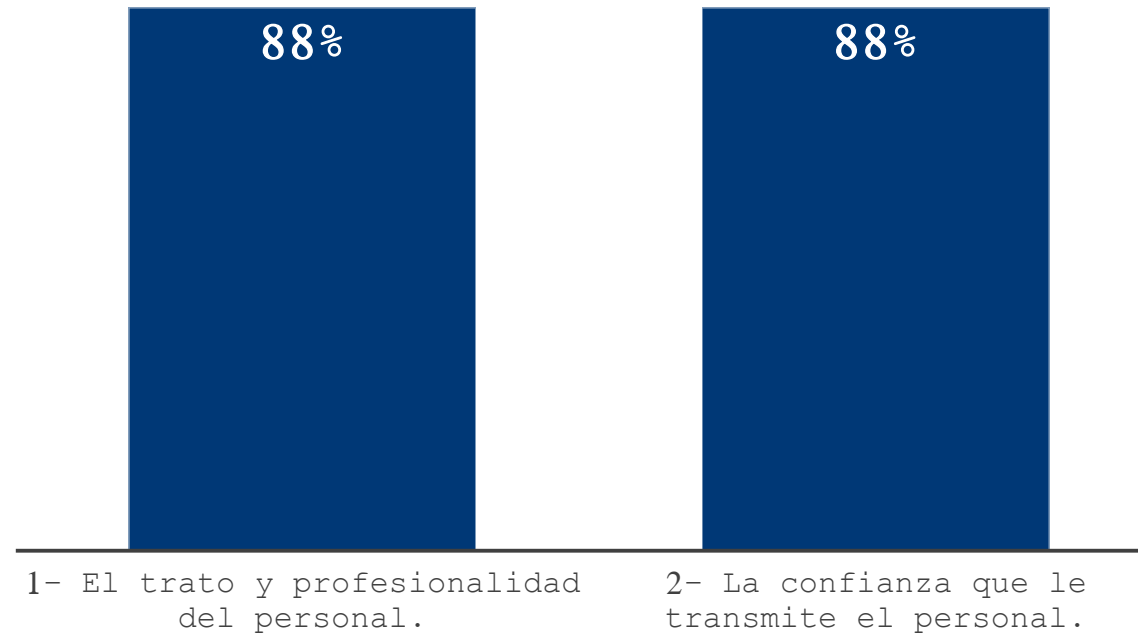


# RESULTADOS POR DIMENSIONES

---

Gráfico 7

CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión Profesionalidad/Confianza

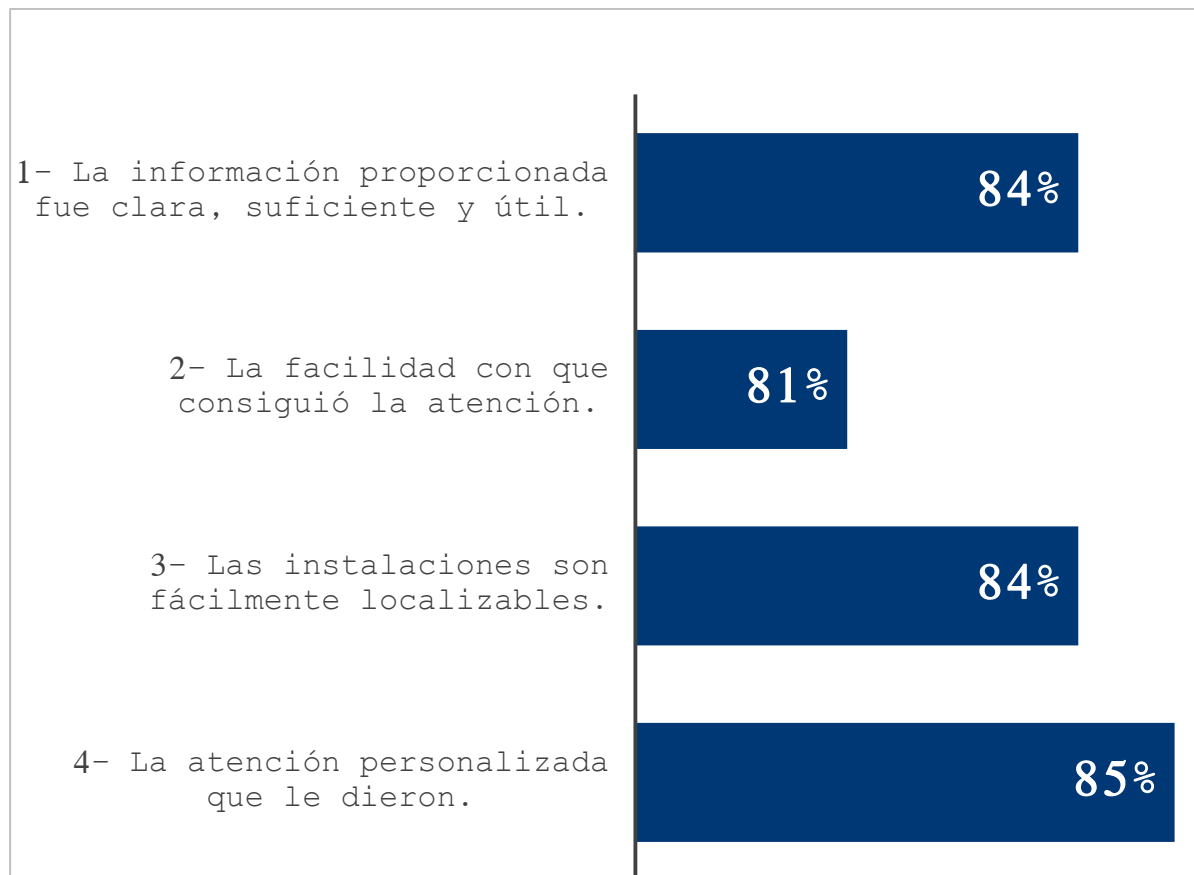




# RESULTADOS POR DIMENSIONES

Gráfico 8

CGR: Resultados de satisfacción en la dimensión Empatía, 2021.



# RESULTADOS DE CALIDAD

---

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades?

Gráfico 9

CGR: Nivel de satisfacción sobre la adaptación de los servicios, 2021.



# RESULTADOS DE CALIDAD

---

¿El servicio recibido le pareció mejor o peor de lo que esperaba?

Gráfico 10

CGR: Nivel de satisfacción sobre la mejora de los servicios, 2021.



# RESULTADOS DE CALIDAD

---

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?

Gráfico 11

CGR: Nivel de satisfacción general, según la percepción de los ciudadanos/clientes, 2021.



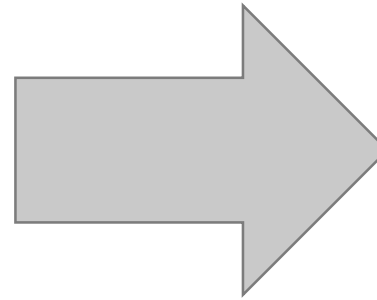
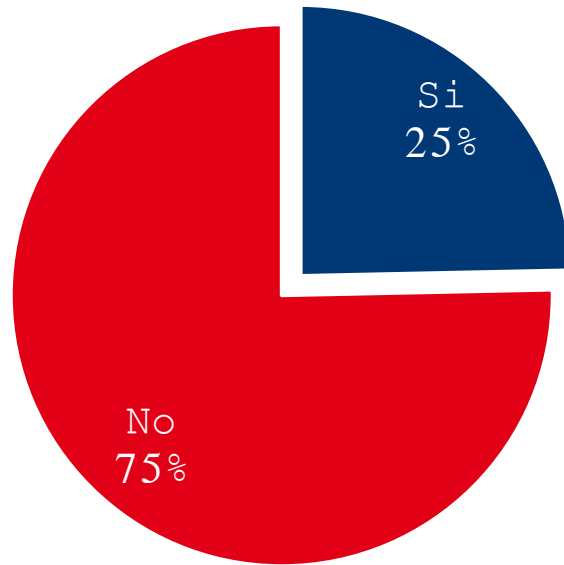
# RESULTADOS DE LA PÁGINA WEB

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?

¿Cómo valora los servicios que la Contraloría ofrece vía internet?

Gráfico 12

CGR: Demanda de los servicios a través de la Página Web, 2021.



Pregunta #10 Y #

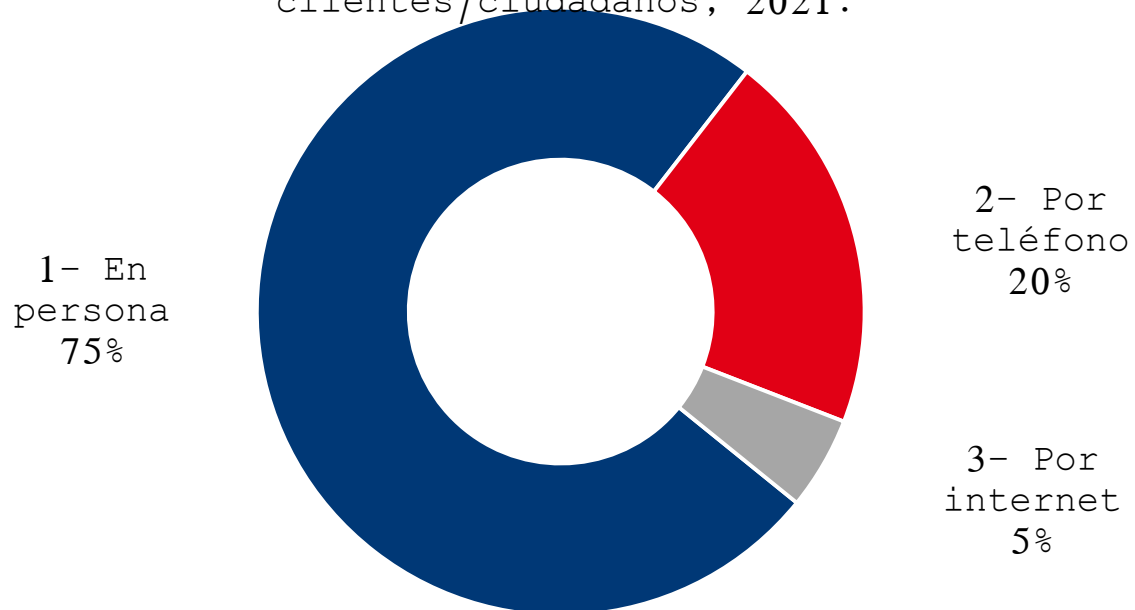


# RESULTADOS GENERALES

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

Gráfico 13

CGR: Canales de acceso utilizados por los clientes/ciudadanos, 2021.

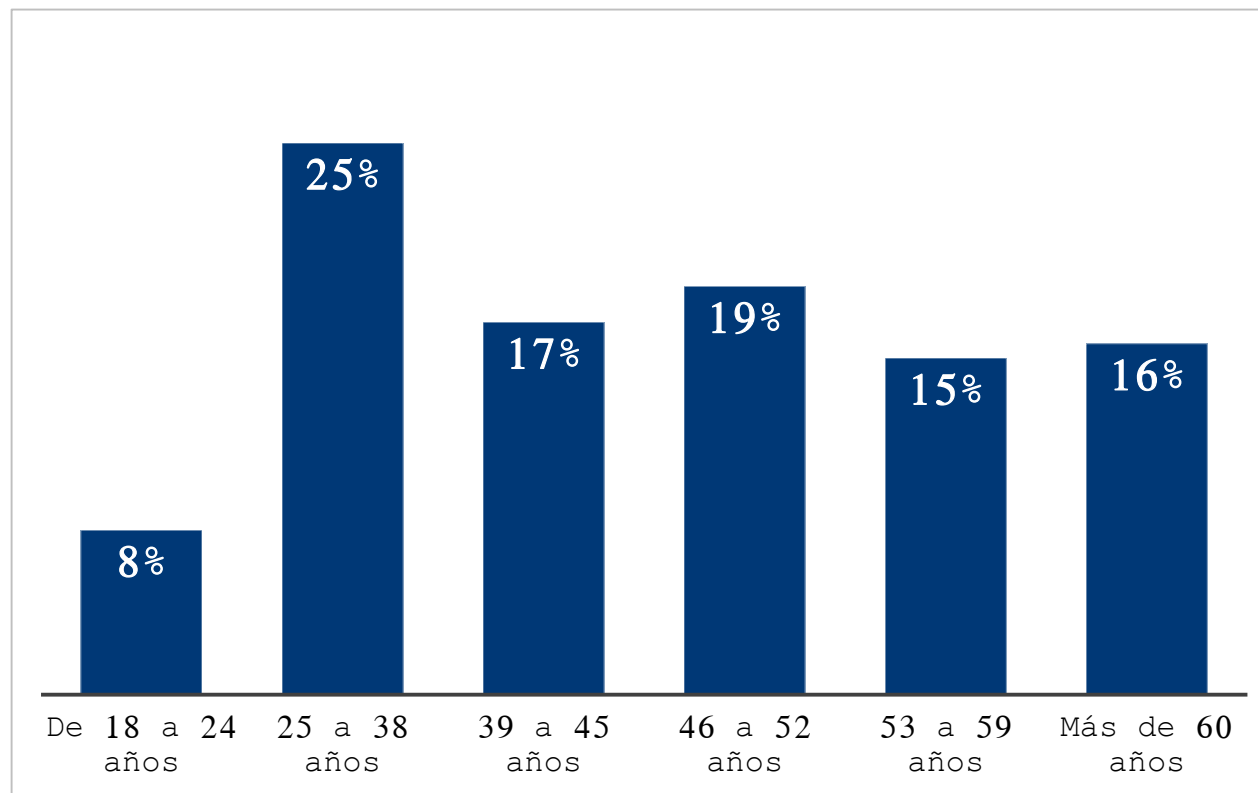


# PERFIL DE LA MUESTRA

---

Gráfico 14

CGR: Edad de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2021.

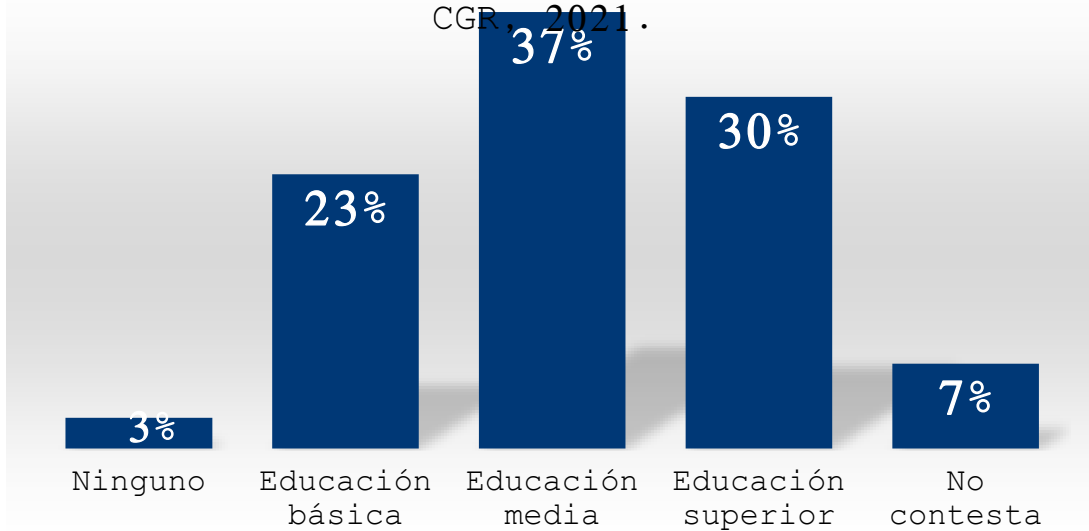


# PERFIL DE LA MUESTRA

¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Gráfico 15

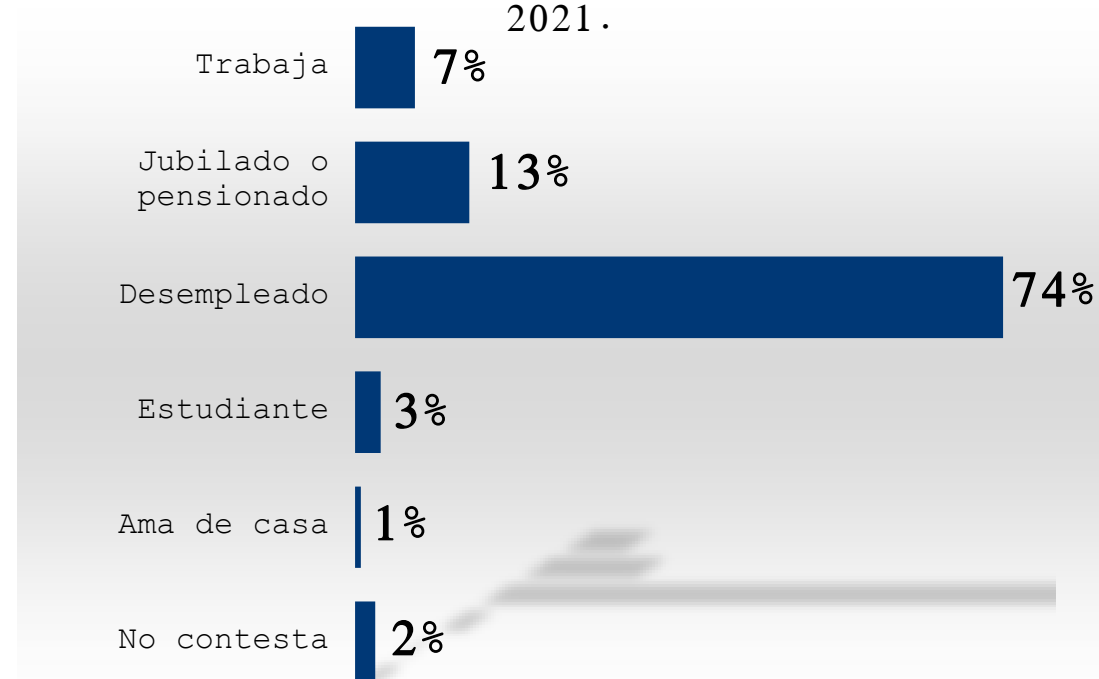
CGR: Nivel educativo de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2021.



¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

Gráfico 16

CGR: Ocupación de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2021.



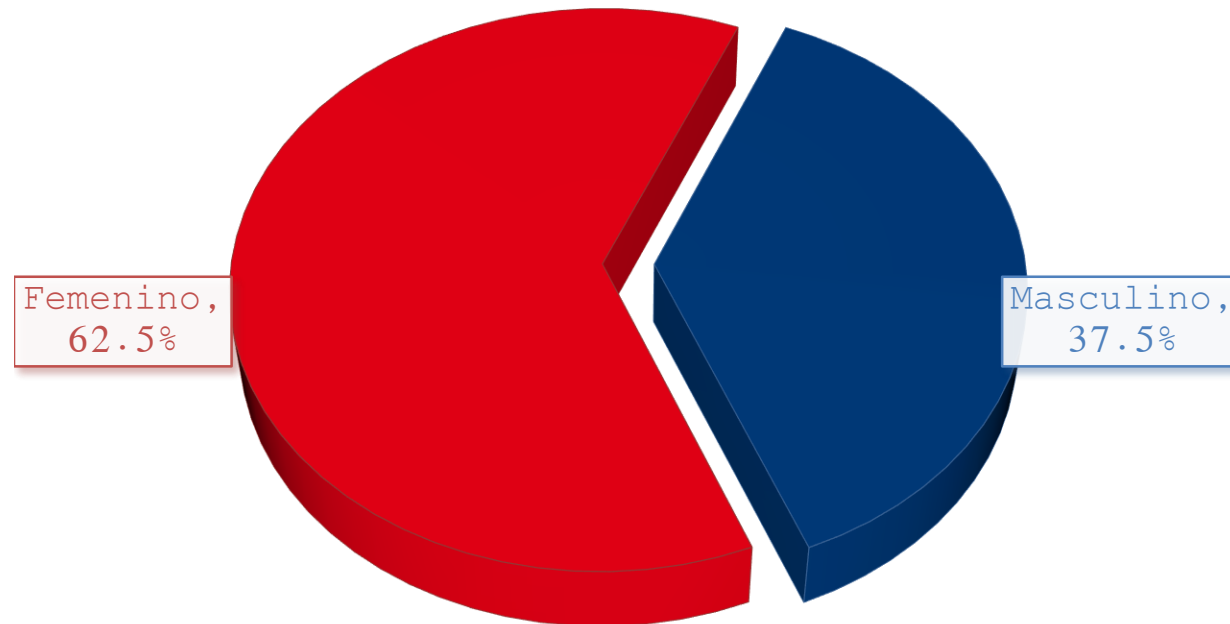


# PERFIL DE LA MUESTRA

---

Gráfico 17

CGR: Género de los ciudadanos/clientes de la CGR, 2021.



5

# CONCLUSIÓN



# CONCLUSIONES

---

El nivel de satisfacción sobre el servicio de Certificaciones de Cargo obtuvo una calificación de un 85 %, siendo evaluado por una muestra de 316 ciudadanos/clientes. Este indicador tuvo un impacto negativo debido a la desproporcionada demanda de solicitudes recibida a partir del 16 de agosto del 2020, por lo que se observaron resultados desfavorables con respecto al tiempo de atención y de respuesta. Específicamente, los desempleados fueron el 74 % de todos los encuestados.

A demanda del servicio creció en un 179 % en cuatro meses.

De su lado, los encuestados calificaron con un 71 % la plataforma digital y la disponibilidad del servicio en línea, siendo evaluada en mayor



6

# PLAN DE ACCIÓN





Plan de Mejora				
Desviación detectada	Acción a Tomar	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Tiempo y facilidad para recibir atención	Habilitar el correo electrónico para que los servidores públicos puedan solicitar la certificación vía correo y puedan adjuntar la documentación requerida para emitir la certificación	Dirección de tecnología de la información y comunicaciones	25/06/2021	15/7/2021
	Realizar una campaña de información a los usuarios del servicio de certificaciones de cargos indicándole que la misma puede ser solicitada vía correo electrónico	Dirección de tecnología de la información y comunicaciones /Dirección de Comunicaciones	15/7/2021	30/7/2021
Facilidad para localizar y acceder las instalaciones	Incluir el proceso de Certificaciones de Cargo en la sección de servicios de la Página Web institucional	Dirección de tecnología de la información y comunicaciones /Dirección de Comunicaciones	8/1/2021	15/8/2021
	Desarrollar un sistema de solicitud de cita para retirar la certificaciones de cargo previamente aprobadas	Dirección de tecnología de la información y comunicaciones	9/1/2021	30/9/2021
Cumplimiento de los plazos para completar el servicio	Desarrollar servicio web que le permite al usuario consultar si fue emitida una certificación de cargos por parte de Contraloría, permitiéndole la búsqueda por cédula y por número de certificación	Dirección de tecnología de la información y comunicaciones	10/1/2021	15/12/2021
	Aumentar la capacidad del personal, habilitar espacio físico y extender la jornada laboral hasta las 6:00 p.m. y para atender la alta demanda de solicitud de certificación de cargo de los servidores públicos	Dirección de Revisión y Control de Calidad	6/1/2021	30/06/2021
	Rediseñar el formato de la certificación de cargo con el objetivo de esta presente la totalidad de años trabajados por el empleado	Dirección de tecnología de la información y comunicaciones	10/1/2021	15/12/2021
	Realizar un levantamiento de información, análisis y propuesta de optimización de aplicación	Dirección de tecnología de la información y comunicaciones	7/1/2021	31/12/2021

7

# ANEXOS



Pregunta 2

Elementos Tangibles

Criterios de evaluación	Cantidad de respuestas				
	1	2	3	4	5
1- El área de servicio es cómoda, moderna y un buen estado físico.	9	9	33	78	187
2- Las oficinas están debidamente identificadas.	5	8	23	100	180

Pregunta 3

Promedio de Eficacia/Fiabilidad

Criterios de evaluación	Cantidad de respuestas				
	1	2	3	4	5
1- La seguridad (confianza) de que el trámite o gestión se resolviera correctamente.	3	12	42	108	151
2- El cumplimiento de los plazos (tiempo) y compromisos de calidad de tramitación o de realización de la gestión.	5	15	55	104	137

Pregunta 4

Capacidad de Respuesta

Criterios de evaluación	Cantidad de respuestas				
	1	2	3	4	5
1- El tiempo que tuvo que esperar hasta que lo atendieran.	8	19	55	101	133
2- La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.	12	17	59	96	132



Pregunta 5

Profesionalidad/Confianza en el Personal

Criterios de evaluación	Cantidad de respuestas				
	1	2	3	4	5
1- El trato y profesionalidad del personal.	5	9	26	86	190
2- La confianza que le transmite el personal.	4	9	28	89	186

Pregunta 6

Empatía/Accesibilidad

Criterios de evaluación	Cantidad de respuestas				
	1	2	3	4	5
1- La información proporcionada fue clara, suficiente y útil.	5	10	54	101	146
2- La facilidad con que consiguió la atención.	6	16	63	98	133
3- Las instalaciones son fácilmente localizables.	4	11	51	108	142
4- La atención personalizada que le dieron.	5	13	51	83	164





Pregunta 7

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
0	3	1%
1	2	1%
3	5	2%
4	2	1%
5	17	5%
6	24	8%
7	19	6%
8	46	15%
9	85	27%
10	113	36%
Total general	316	100%

Pregunta 8

¿El servicio recibido le pareció mejor o peor de lo que esperaba?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
0	5	2%
2	2	1%
3	1	0%
4	4	1%
5	27	9%
6	24	8%
7	23	7%
8	59	19%
9	45	14%
10	126	40%
Total general	316	100%

Pregunta 9

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
1	2	1%
2	3	1%
3	5	2%
4	3	1%
5	29	10%
6	20	7%
7	33	11%
8	59	19%
9	75	25%
10	75	25%
Total general	304	100%



Pregunta 10

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	75	25%
No	229	75%

Pregunta 11

¿Cómo valora los servicios que la Contraloría ofrece vía internet?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
1	9	6%
2	2	1%
3	4	3%
4	6	4%
5	23	15%
6	14	9%
7	13	8%
8	23	15%
9	35	22%
10	27	17%
Total general	156	100%

Pregunta 12

¿Por cual de las siguientes vías prefiere contactarse con la institución?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
1- En persona	227	76%
2- Por teléfono	62	21%
3- Por internet	15	5%



Pregunta 14  
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
De 18 a 24 años	23	8%
25 a 38 años	77	25%
39 a 45 años	52	17%
46 a 52 años	57	19%
53 a 59 años	47	15%
Más de 60 años	49	16%

Pregunta 15

¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
Trabaja	21	7%
Jubilado o pensionado	40	13%
Desempleado	227	74%
Estudiante	9	3%
Ama de casa	2	1%
No contesta	7	2%

Pregunta 17  
¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
Ninguno	8	3%
Educación básica	71	23%
Educación media	113	37%
Educación superior	91	30%
No contesta	22	7%

Pregunta 16

Género.

Respuestas	Cantidad	Porcentaje (%)
Masculino	114	38%
Femenino	190	63%

