

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios  
Públicos ofrecidos por la Dirección General de Ética e  
Integridad Gubernamental  
Junio 2022**



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

# Índice

Introducción.....	3
Metodología.....	5
Dimensiones.....	6
Parámetros de valoración para la tabulación de datos.....	7
Resultados de satisfacción servicios institucionales.....	8
Promedio de satisfacción.....	17
Plan de acción DIGEIG .....	18





DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Introducción

La dirección general de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) desempeña el rol de órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la DIGEIG.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual durante el periodo mayo-junio 2022.

## Ficha Técnica

Población	
Promedio de servicios a usuarios institucionales: 13	
Ámbito	
Sede de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	
Muestra	
Error general 5% y Nivel de confianza 95% se determinó una muestra para los servicios instruccionales de 13 encuestas	
Resultados Servicios Virtuales	
Servicio de asesoría en temas de transparencia y gobierno abierto	6
Servicio de capacitación en transparencia y gobierno abierto	6
Servicio de mediación de acceso a la información pública	4
Servicio de capacitación en ética e integridad	7
Servicio de asesoría a las comisiones de ética pública	2
Total	25

Método Utilizado
Cuestionario electrónico
Fecha de Levantamiento
Del 27-05-2022 hasta el 14-06-2022
Área Responsable
Planificación y Desarrollo
Responsable del levantamiento de la información
Yslen Silverio
Responsable de procesar la información
Emmanuel Lora



Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## Dimensiones

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho

7-10



Poco satisfecho

4-6



Insatisfecho

0-3





DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios institucionales





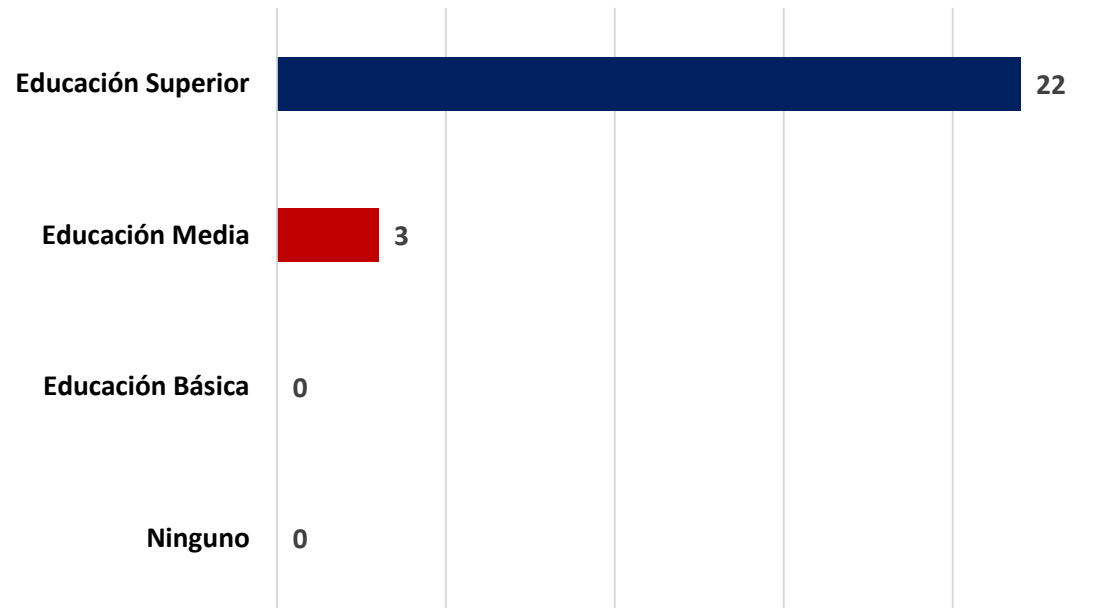


Gobierno de la  
República Dominicana

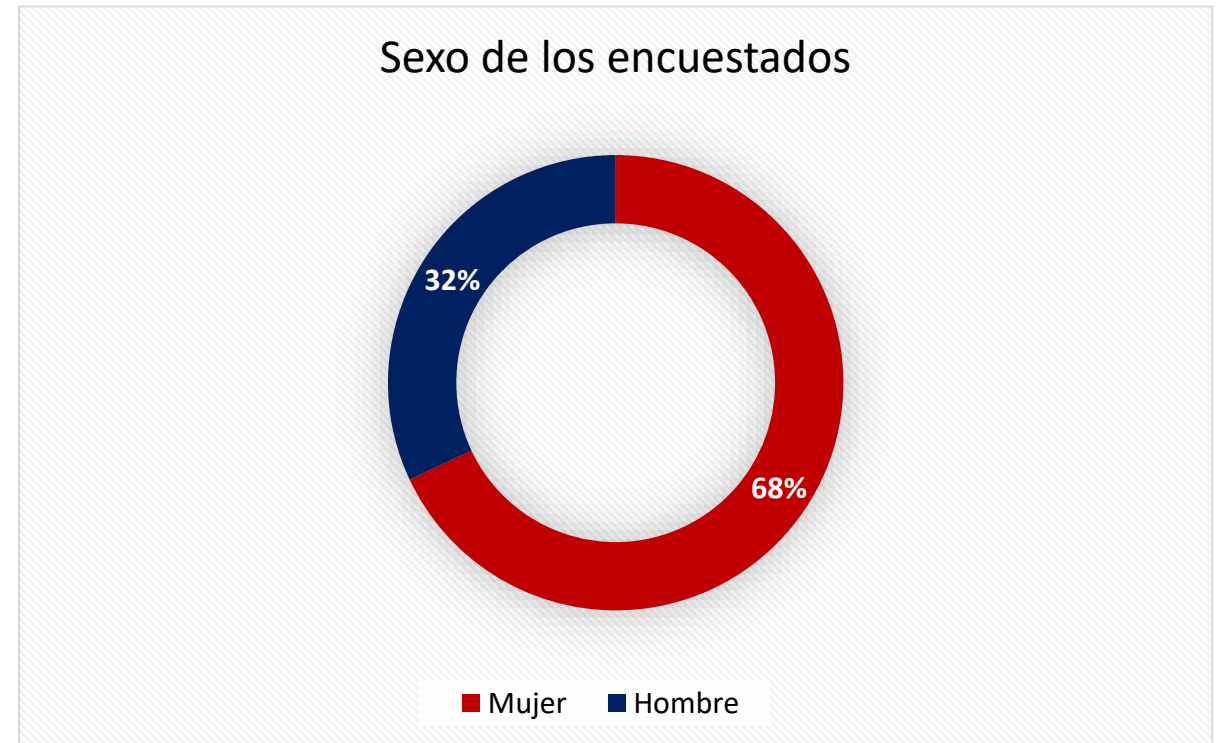
DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Perfil del encuestado en servicios institucionales

Nivel de estudio de los encuestados



Sexo de los encuestados



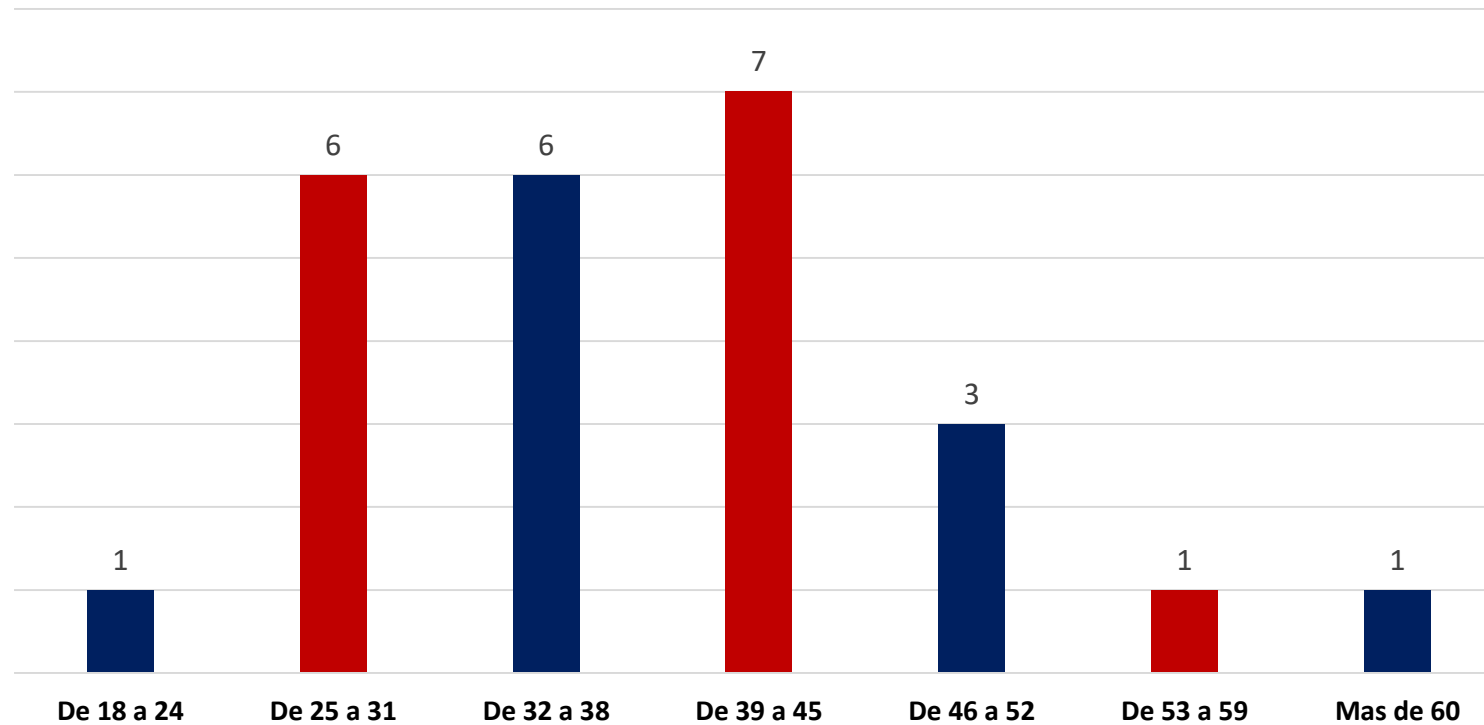


Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Perfil del encuestado en servicios institucionales

Rangos de edad de los encuestados





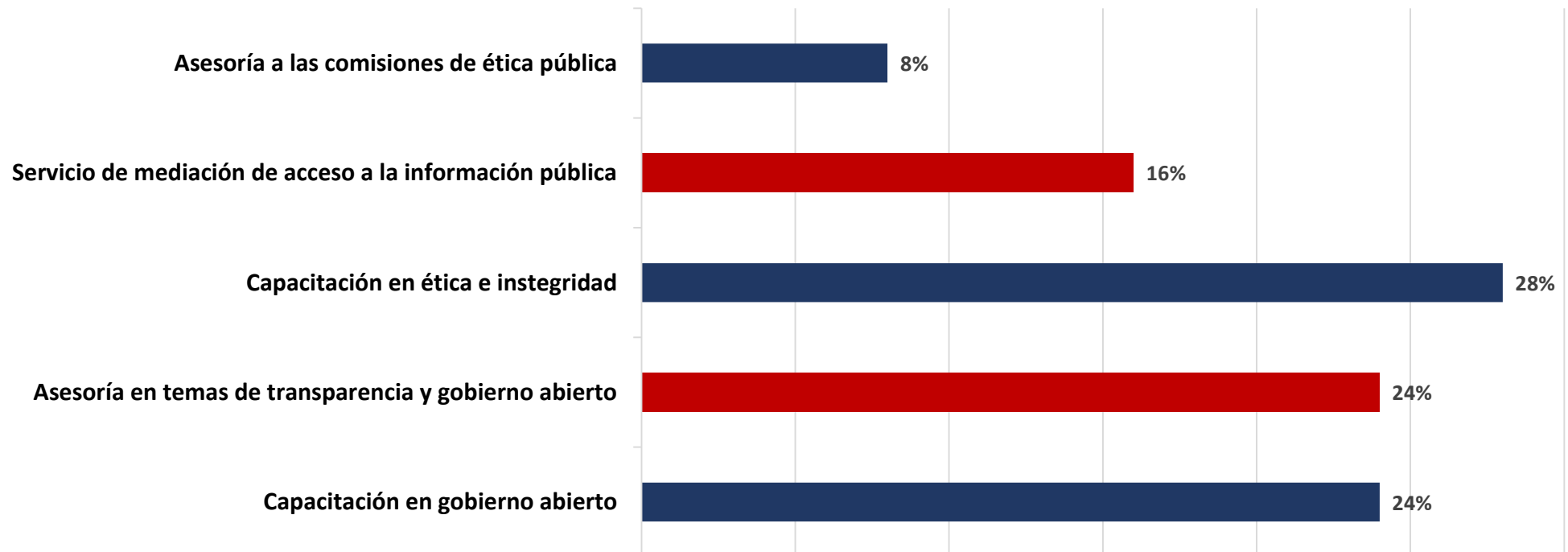
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Porcentaje de respuestas

Total de  
respuestas: 25

Porcentaje de respuesta



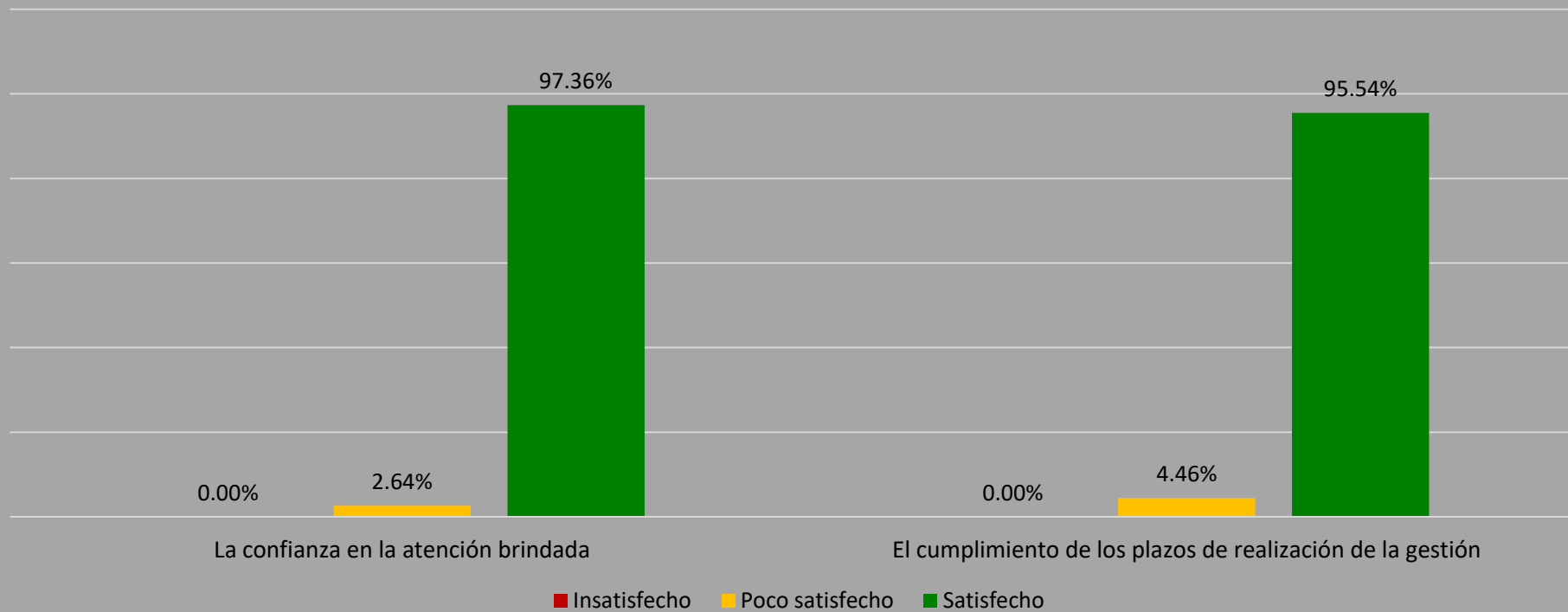


GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Aspectos evaluados en los servicios institucionales

### Fiabilidad

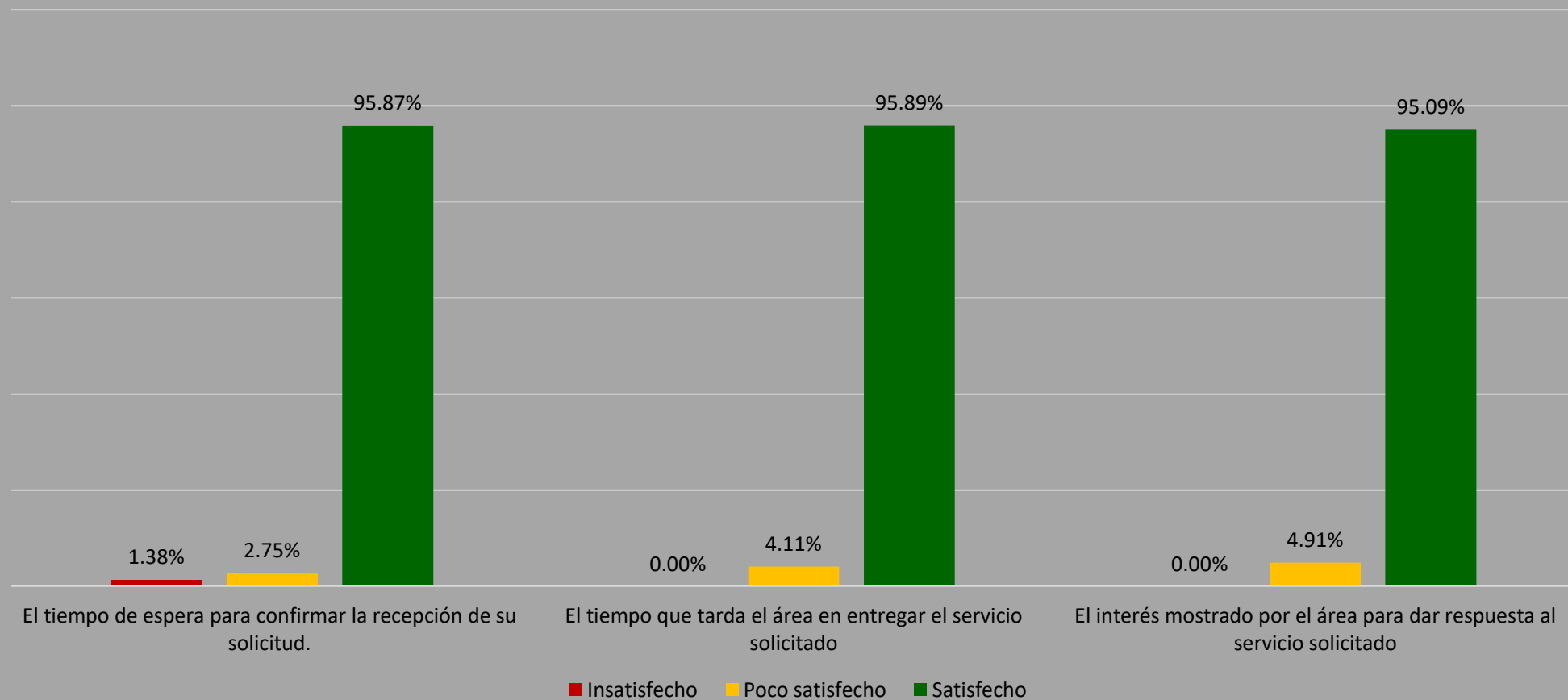




GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Capacidad de respuesta

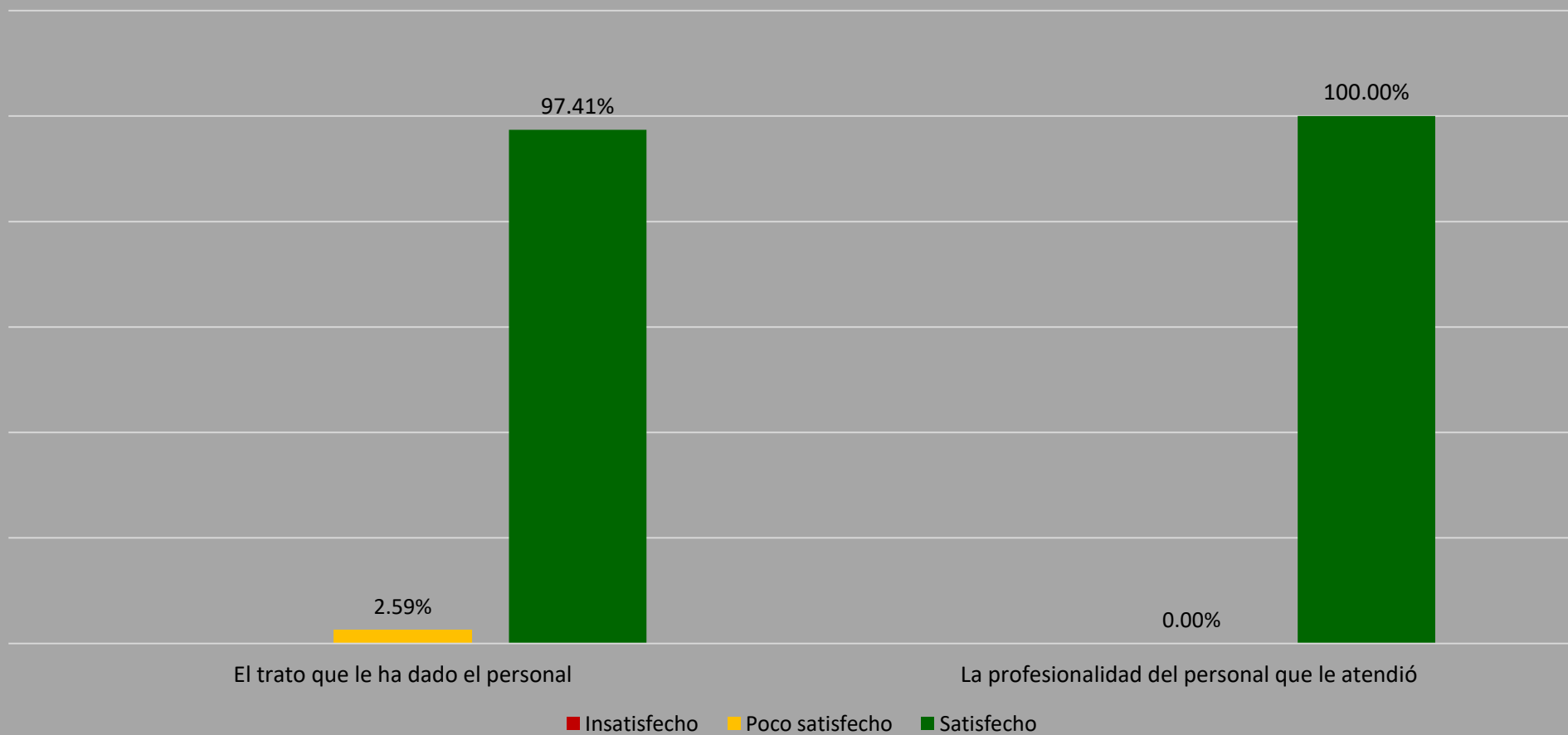




Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Seguridad

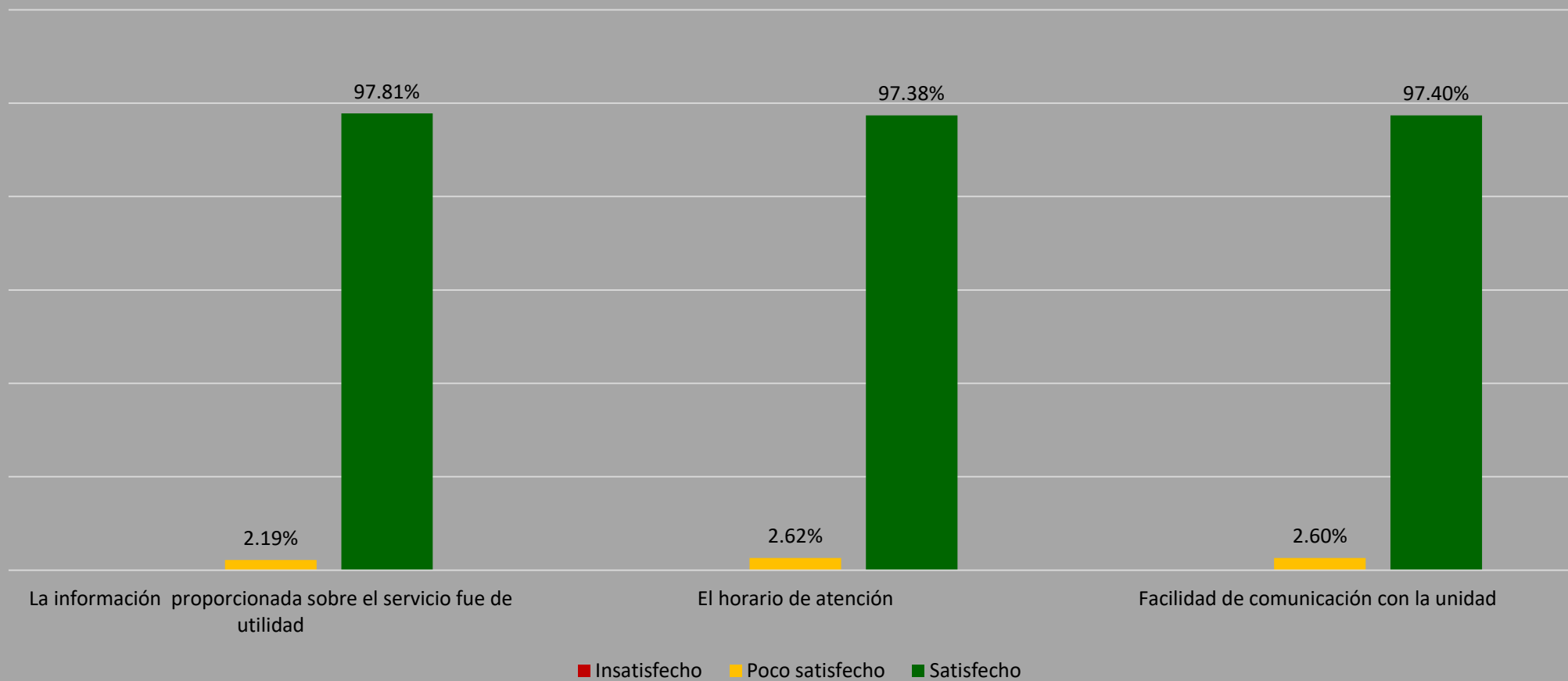




Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Empatía



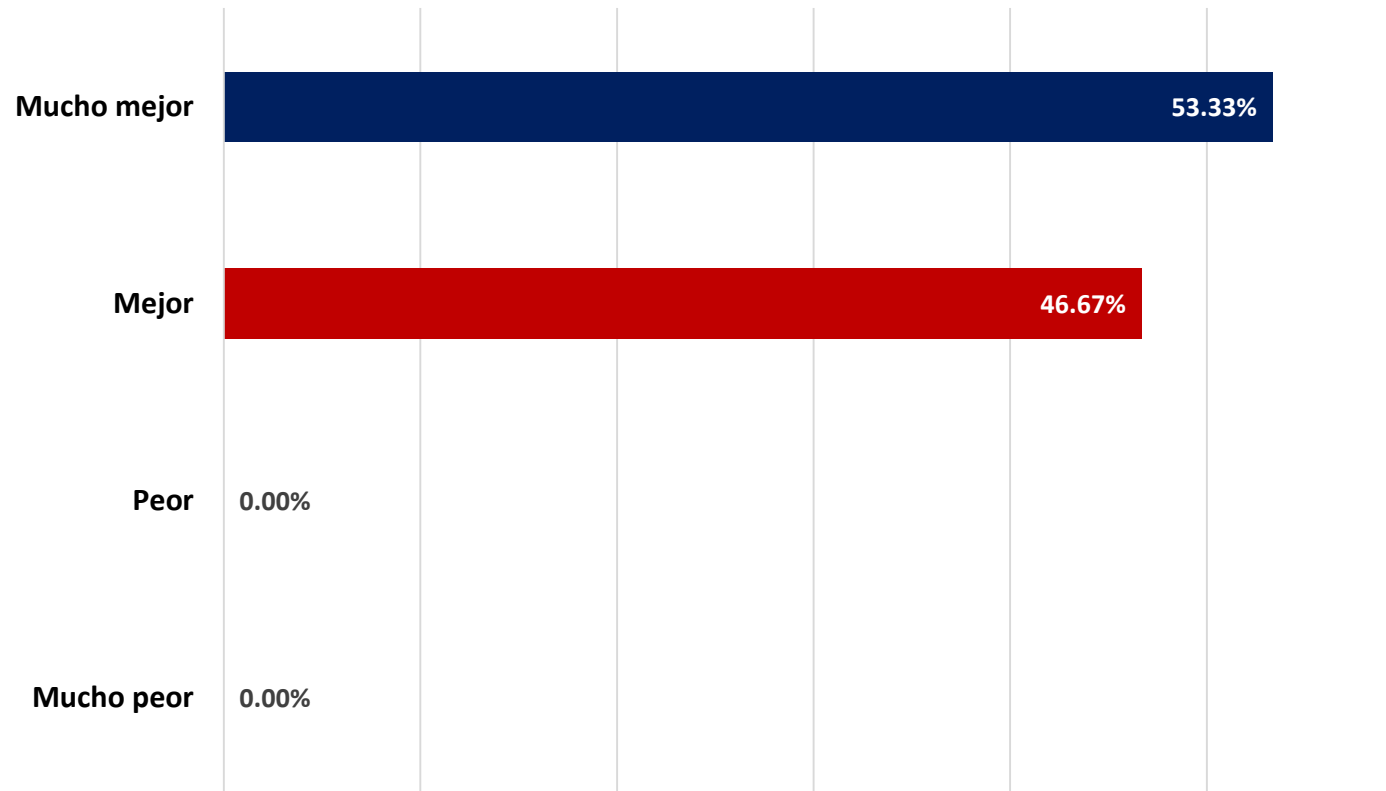


GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Calidad del servicio brindado

¿Como le ha parecido el servicio recibido?



El 100% del  
servicio recibido  
es mejor o  
mucho mejor de  
lo esperado



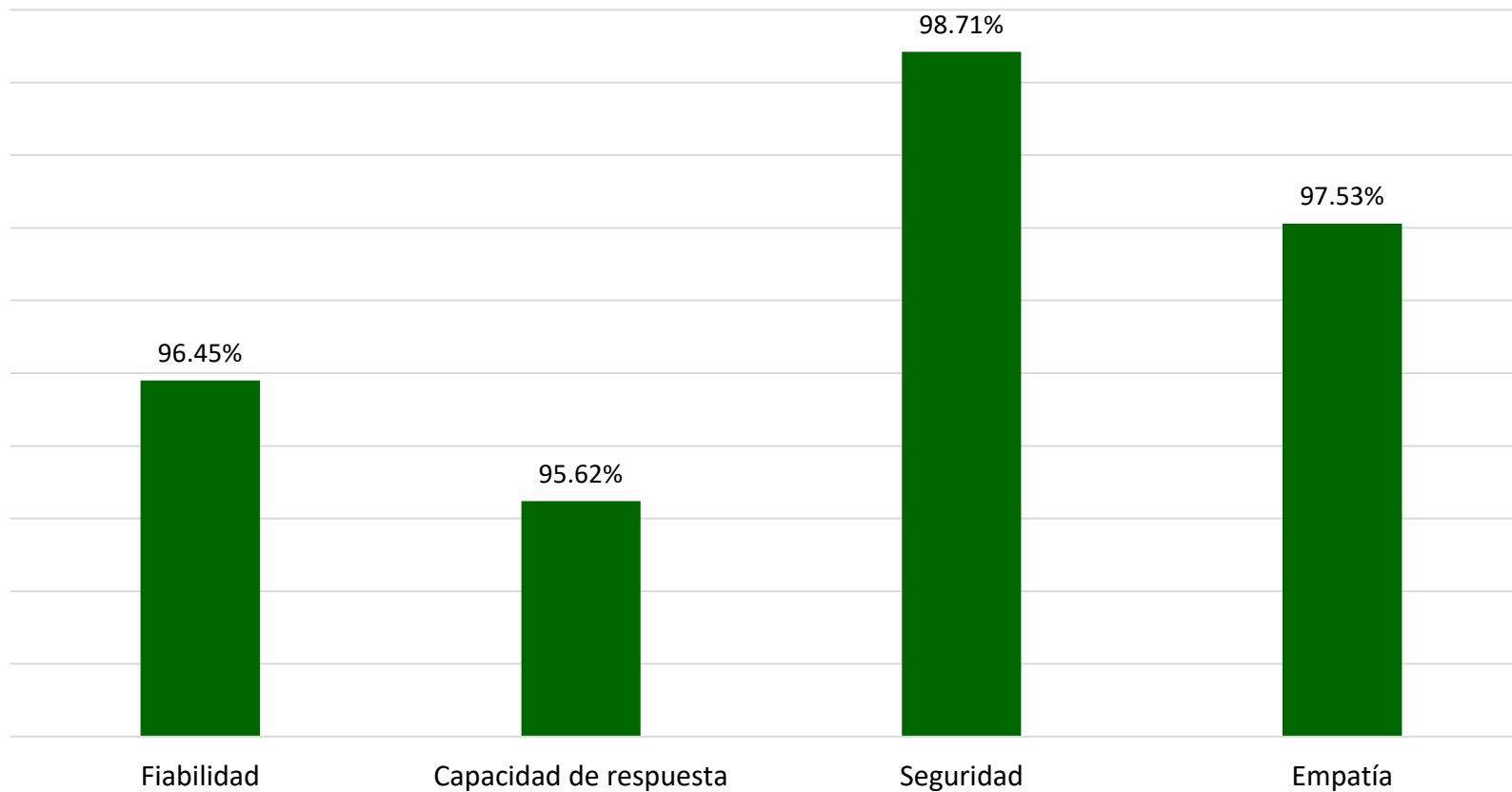


GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Promedio de satisfacción

Promedio de satisfacción según las dimensiones



El promedio  
de  
satisfacción  
general fue  
de 97.08%

97.08%



Gobierno de la  
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA  
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

## Plan de Acción DIGEIG 2022

Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Capacidad de respuesta	Cumplir con los plazos establecidos	Verificar y eficientizar el tiempo acordado para confirmar la solicitud de recepción de solicitudes por parte de los clientes, a través de la simplificación de tramites.	1/7/2022	30/8/2022	Dirección de Planificación y Desarrollo