



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio Administrativo de la Presidencia

Informe de Resultados
Junio 2023

Elaborado por:
División de Calidad en la Gestión
Dirección de Planificación y Desarrollo

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. FICHA TÉCNICA
- III. METODOLOGÍA
- IV. PÁRAMETROS DE VALORACIÓN
- V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN
- VI. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
- VII. PLAN DE ACCIÓN



A photograph of the Palacio Nacional in Santo Domingo, Dominican Republic. The building is a grand neoclassical structure with a large central dome and a portico supported by tall columns. In the foreground, there is a well-manicured hedge and some red flowers. A flagpole with the Dominican flag is visible on the left side of the image. The sky is overcast.

Servicio de Recorridos Históricos Culturales al Palacio Nacional

<https://palacionacional.gob.do/>
@Palaciord



INTRODUCCIÓN

El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), como entidad encargada de supervisar y coordinar todas las actividades de apoyo administrativo a la Presidencia de la República, dirige las actividades a realizarse en Casa de Gobierno, así como el correcto y eficaz funcionamiento de los trámites y el servicio de Recorridos Históricos Culturales al Palacio Nacional.

A través de la **División de Calidad en la Gestión** de la **Dirección de Planificación y Desarrollo**, se ha realizado la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, utilizando el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

A continuación, presentamos el informe de resultados obtenidos.



FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Ciudadano/cliente que realiza una solicitud de Recorrido Histórico Cultural al Palacio Nacional.
154 solicitudes anuales con un promedio mensual de 13 solicitudes.
- **ÁMBITO:** Palacio Nacional de la República Dominicana, Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).
- **MUESTRA:** con un error general de $\pm 5\%$ para un nivel de confianza del **95%** , se determinó la siguiente muestra para el servicio presencial de Recorridos Históricos Culturales: para una muestra de **13** encuestados(as).
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario estructurado con preguntas cerradas, autoadministrada vía correo electrónico.
- **FECHA DE TRABAJO:** Desde el (20) veinte de marzo hasta el (19) diecinueve de abril del 2022 (4 semanas).
- **REALIZACIÓN:** recolección y análisis de resultados por la División de Calidad en la Gestión.

METODOLOGÍA



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO



METODOLOGÍA

MODELO SERVQUAL

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
<p data-bbox="155 525 575 625">Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</p> <ul data-bbox="104 665 614 1200" style="list-style-type: none">• 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.	<p data-bbox="672 532 1065 632">Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable</p> <ul data-bbox="647 672 1072 808" style="list-style-type: none">• La confianza en la atención brindada.• El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.	<p data-bbox="1131 551 1531 679">Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza</p> <ul data-bbox="1105 743 1556 1108" style="list-style-type: none">• 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.	<p data-bbox="1600 544 1956 672">Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</p> <ul data-bbox="1574 743 1931 886" style="list-style-type: none">• El trato que le ha dado el personal.• La profesionalidad del personal que le atendió.	<p data-bbox="2023 536 2397 629">Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes</p> <ul data-bbox="1997 679 2423 1229" style="list-style-type: none">• 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 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



Poco satisfecho



Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN



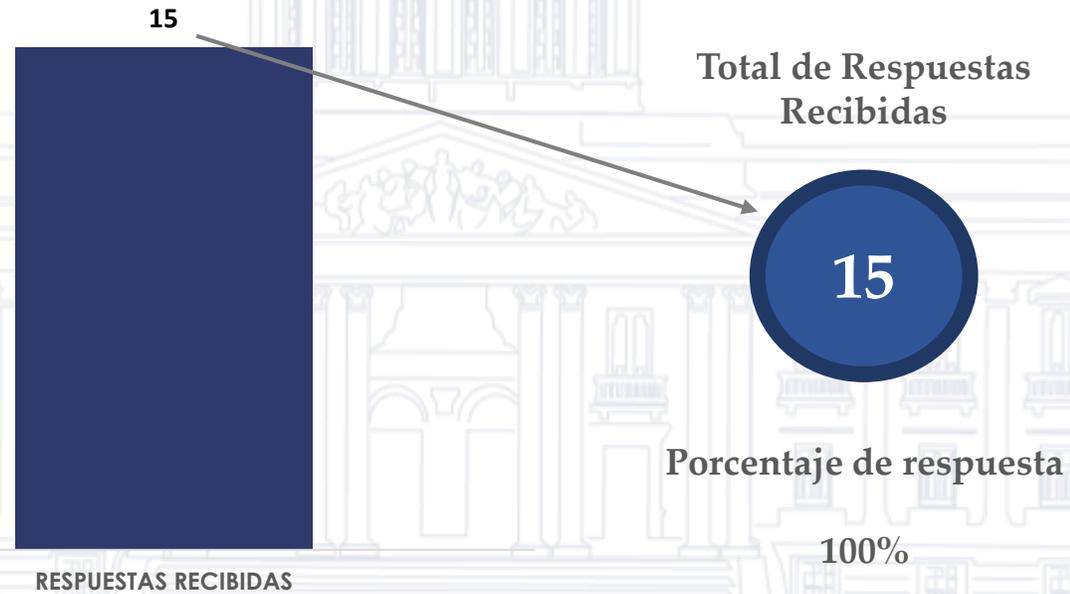
PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

Recorridos Históricos Culturales



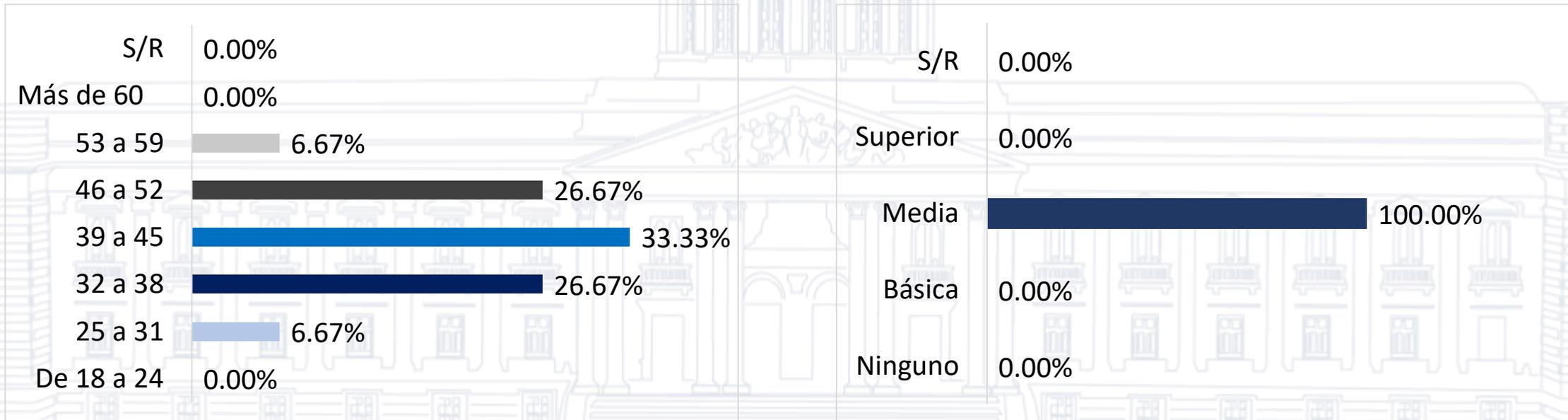
BASE: 100% total de la muestra



PERFIL DE LOS CIUDADANO(AS) /CLIENTES USUARIOS(AS) DEL SERVICIO

¿En qué **rango de edad** se encuentra actualmente?

Último **grado de estudio** alcanzado



BASE: 100% total de la muestra

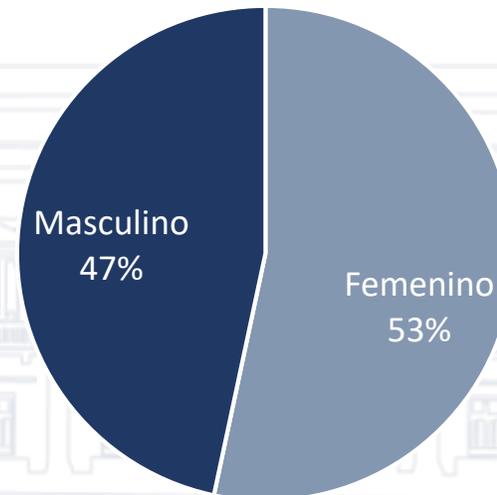


PERFIL DE LOS CIUDADANO(AS) /CLIENTES USUARIOS(AS) DEL SERVICIO

¿En cual de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Sexo

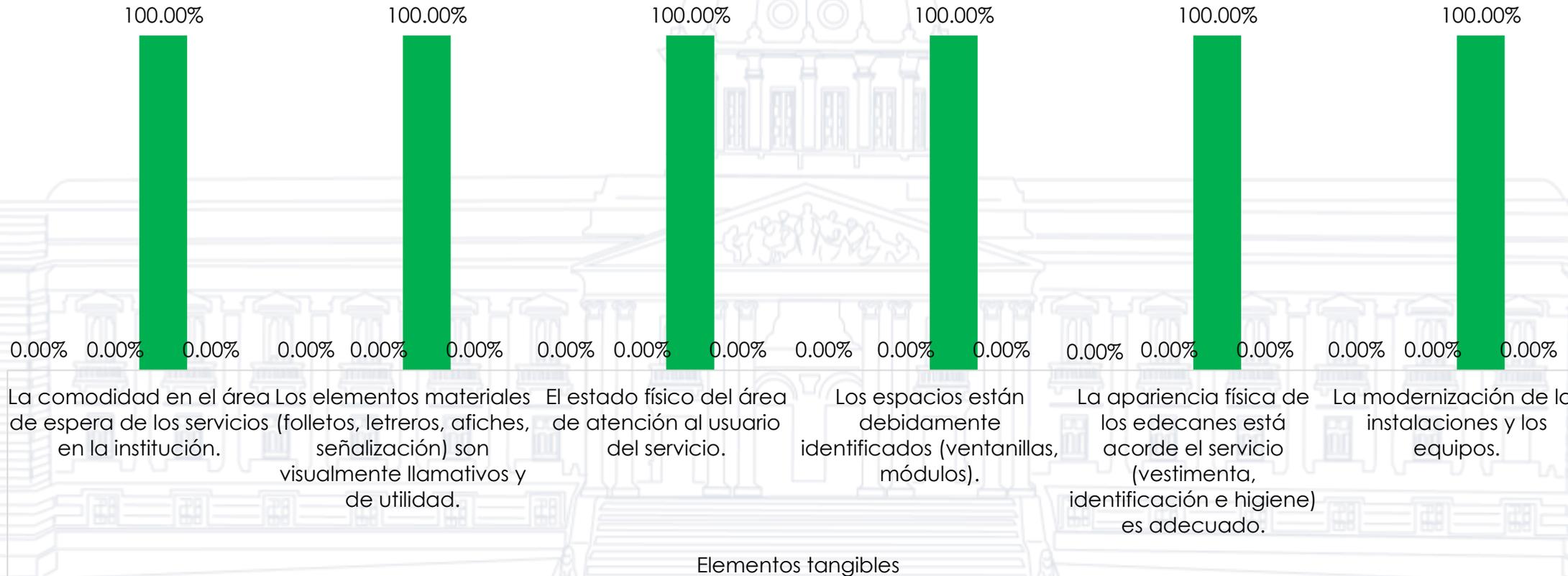


BASE: 100% total de la muestra



RESULTADOS DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



BASE: 100% total de la muestra

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

100%



RESULTADOS DIMENSIÓN: FIABILIDAD

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



Promedio de Satisfacción
de la Dimensión

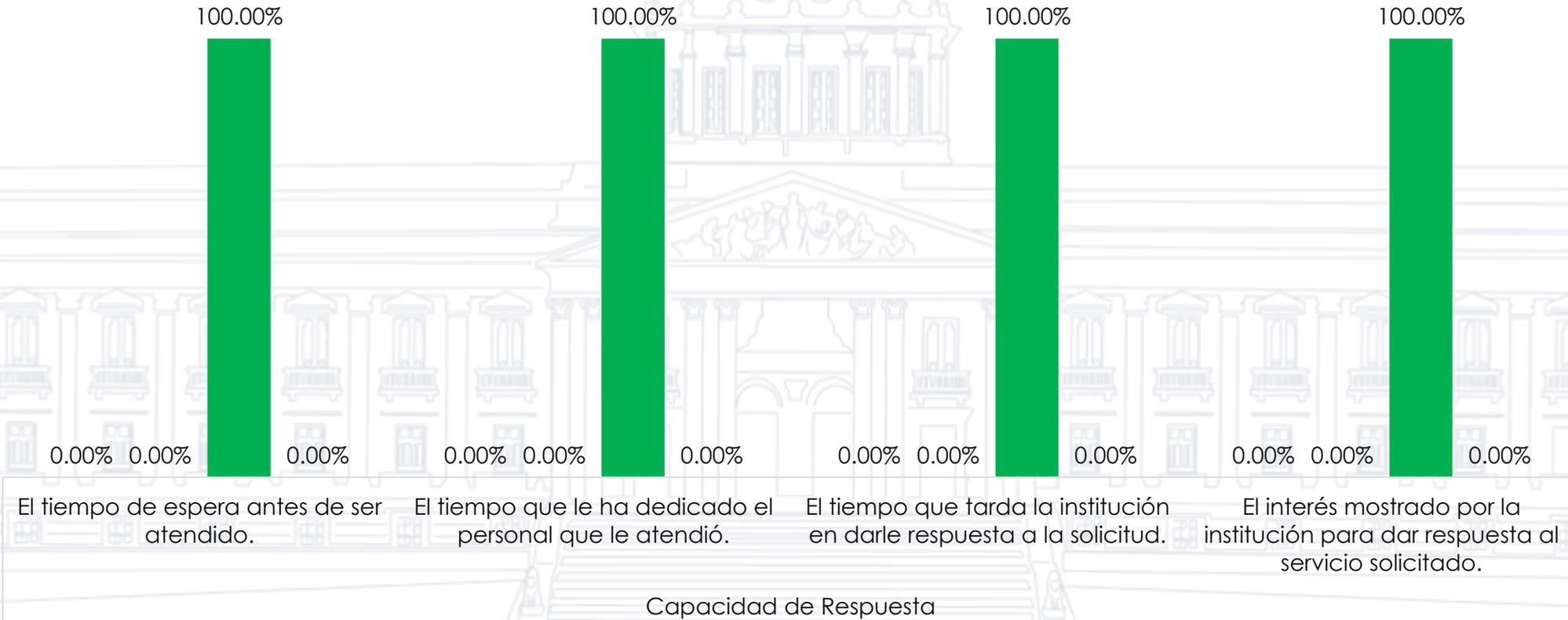
100%

BASE: 100% total de la muestra



RESULTADOS DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



Promedio de Satisfacción de la Dimensión

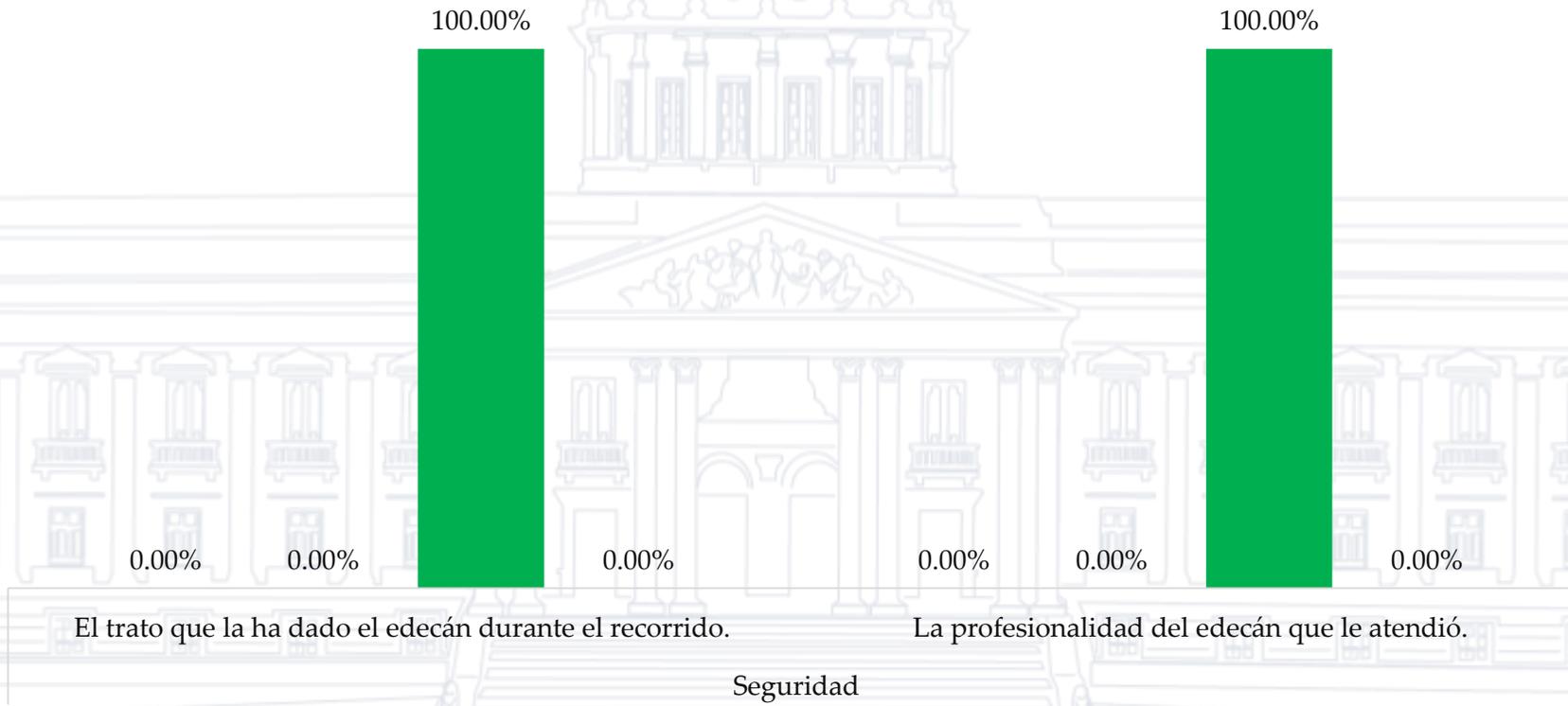
100%

BASE: 100% total de la muestra



RESULTADOS DIMENSIÓN: SEGURIDAD

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



BASE: 100% total de la muestra

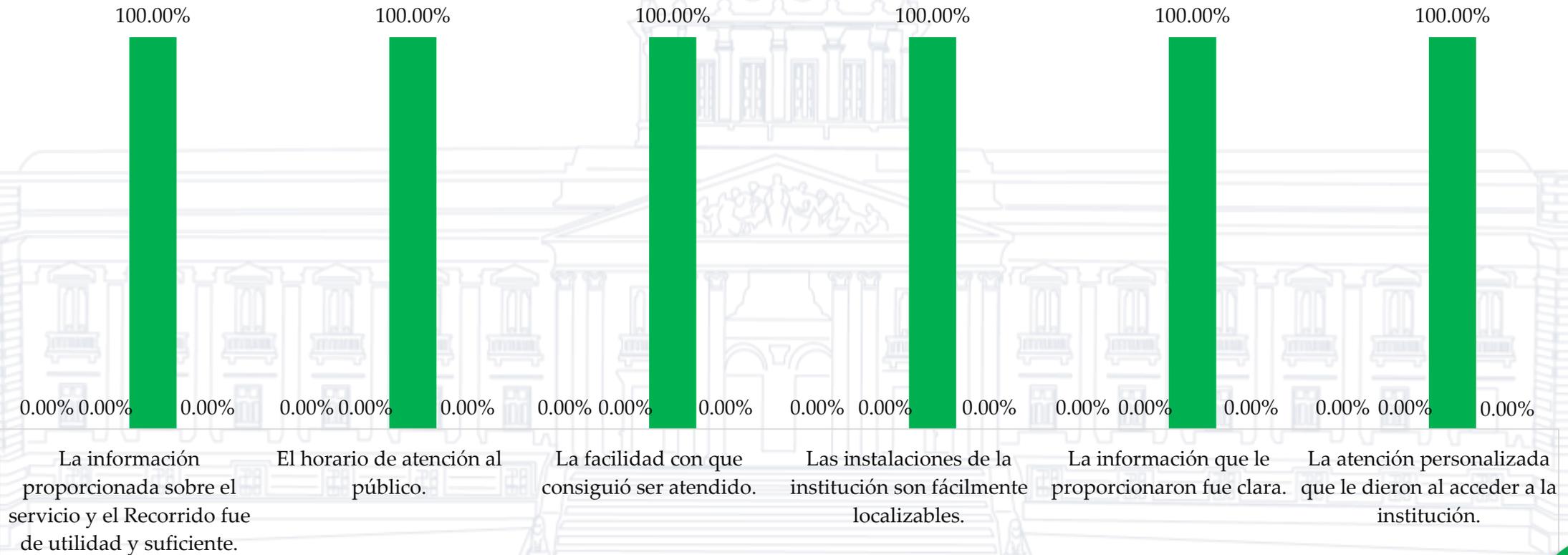
Promedio de Satisfacción
de la Dimensión

100%



RESULTADOS DIMENSIÓN: EMPATÍA

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



BASE: 100% total de la muestra

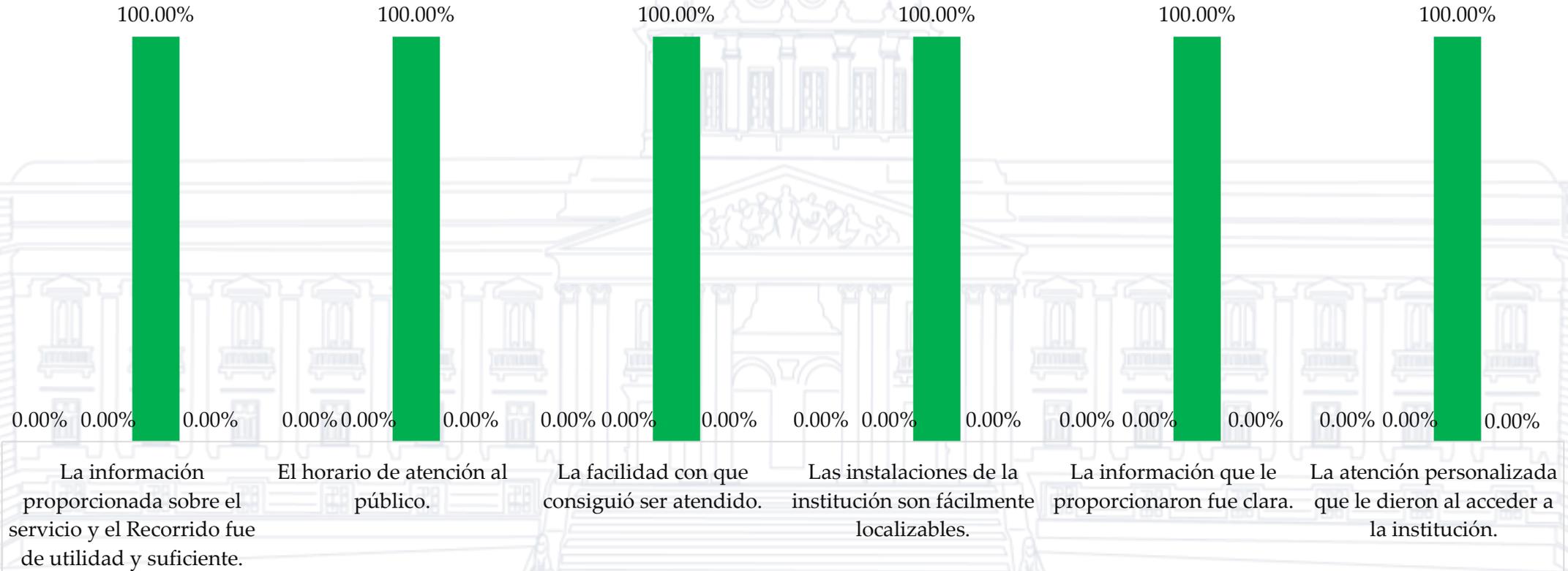
Promedio de Satisfacción de la Dimensión

100%



RESULTADOS DIMENSIÓN: EMPATÍA

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



BASE: 100% total de la muestra

**Promedio de Satisfacción
de la Dimensión**

100%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

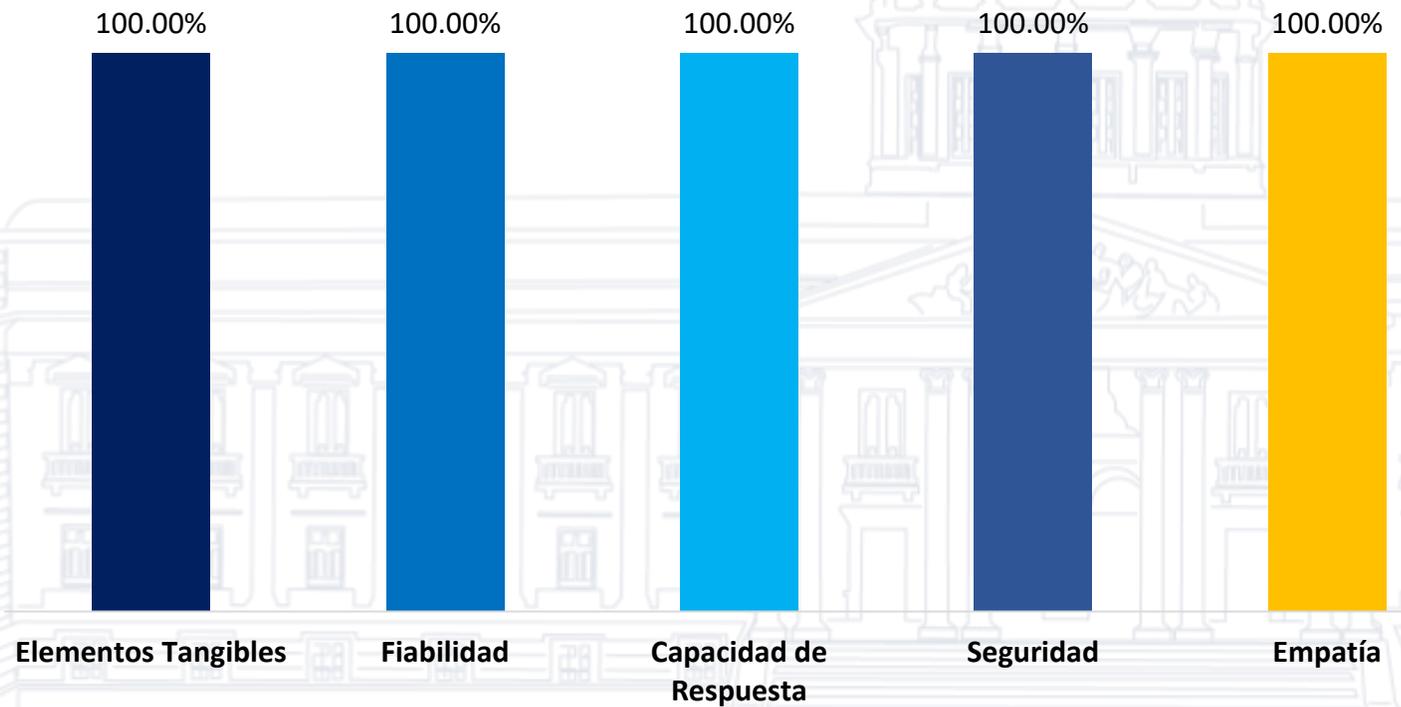


MINISTERIO ADMINISTRATIVO



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIONES



Índice de Satisfacción General
de ciudadanos(as) / clientes

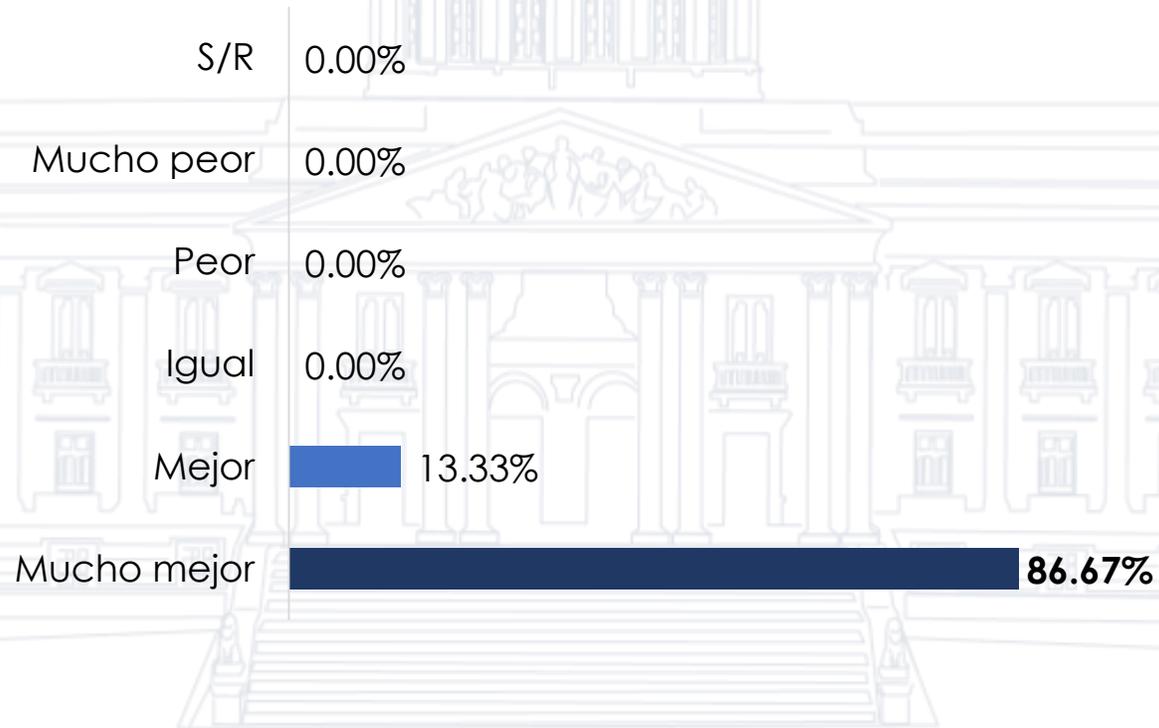


BASE: 100% total de la muestra



SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



BASE: 100% total de la muestra

PLAN DE ACCIÓN



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO



PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Recorridos Históricos Culturales (Presenciales a ciudadanos(as) y clientes)	Elementos Tangibles	Cuidar la apariencia de los salones.	Antes de cada recorrido, asegurar que los salones estén en condiciones, es decir, debidamente organizados y limpios.	jun-23	dic-23	DTAC - Departamento de Edecanes
	Fiabilidad	Avisar al usuario los cambios de agenda.	Avisar con tiempo vía telefónica y correo los cambios de horario o fecha, cuando uno de estas se vea afectada por la disponibilidad de los salones.	jun-23	dic-23	DTAC - Departamento de Edecanes
	Capacidad de Respuesta	Realizar una mejor gestión del servicio y sus mediciones, para asegurar el tiempo de respuesta a las solicitudes.	Reforzar herramienta de gestión de información (Dashboard), del servicio de Recorridos Históricos Culturales. (Reforzar la plataforma desde visibilidad e interfaz en pro de la mejora de las opciones presentadas)	jun-23	dic-23	DTAC - Departamento de Edecanes
	Seguridad	Amabilidad	El edecán debe ofrecer el servicio con amabilidad y cortesía de manera que le de la confianza al usuario de sentirse cómodo.	jul-23	dic-23	DTAC - Departamento de Edecanes
	Empatía	Realización de cursos de otros idioma.	Dar la oportunidad a los edecanes de realizar cursos en otros idiomas para ofrecer los recorridos a los visitantes de acuerdo a su lengua natal.	jun-23	dic-23	DTAC - Departamento de Edecanes

*Nuestro objetivo es poder brindarles atención de
calidad y el mejor servicio.*



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO