



Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Contrataciones Públicas

Junio 2023

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
División de Calidad en la Gestión
Santo Domingo, D.N.



- **INTRODUCCIÓN 3**
- **FICHA TÉCNICA..... 4**
- **METODOLOGÍA..... 5**
- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES..... 10**
- **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.....19**
- **PLAN DE ACCIÓN.....25**

La Dirección General de Contrataciones Públicas, tiene a su cargo la rectoría del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas (SNCCP). La institución fue creada por la Ley No. 340-06, modificada por la Ley No. 449-06; y su reglamento de aplicación está contenido en el Decreto No. 543-12.

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 del MAP, es decir, subsistemas de recursos humanos y gestión de calidad.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados durante el periodo marzo-junio 2023.

❑ **Población:** Servicios presenciales 847, servicios virtuales 7,559 servicios a usuarios institucionales 1,446

❑ **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Administración Pública.

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios virtuales	366
Inscripción en el Registro de Proveedores	25
Vinculación de usuario en el Portal Transaccional (Membresía)	29
Actualización en el Registro de Proveedores	55
Capacitación sobre el "Uso del Portal Transaccional"	1
Capacitación de "¿Cómo vender al Estado?"	0
Asistencia Técnica SNCCP	256

Servicios presenciales	265
Inscripción en el Registro de Proveedores	55
Actualización en el Registro de Proveedores	92
Capacitación sobre el "Uso del Portal Transaccional"	0
Asistencia Técnica SNCCP	118

Servicios a usuarios institucionales	304
Asistencia Técnica SNCCP	303
Capacitación de "¿Cómo vender al Estado?"	1

❑ **METODO A UTILIZAR:** Vía correo electrónico.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 17 abril 2023 – 12 mayo 2023

❑ **RESPONSABLES:** Encargada Dpto. Calidad en la Gestión: Gloria Givans González y Analista de Calidad: Moisés Cayetano.

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

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

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

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



Poco satisfecho



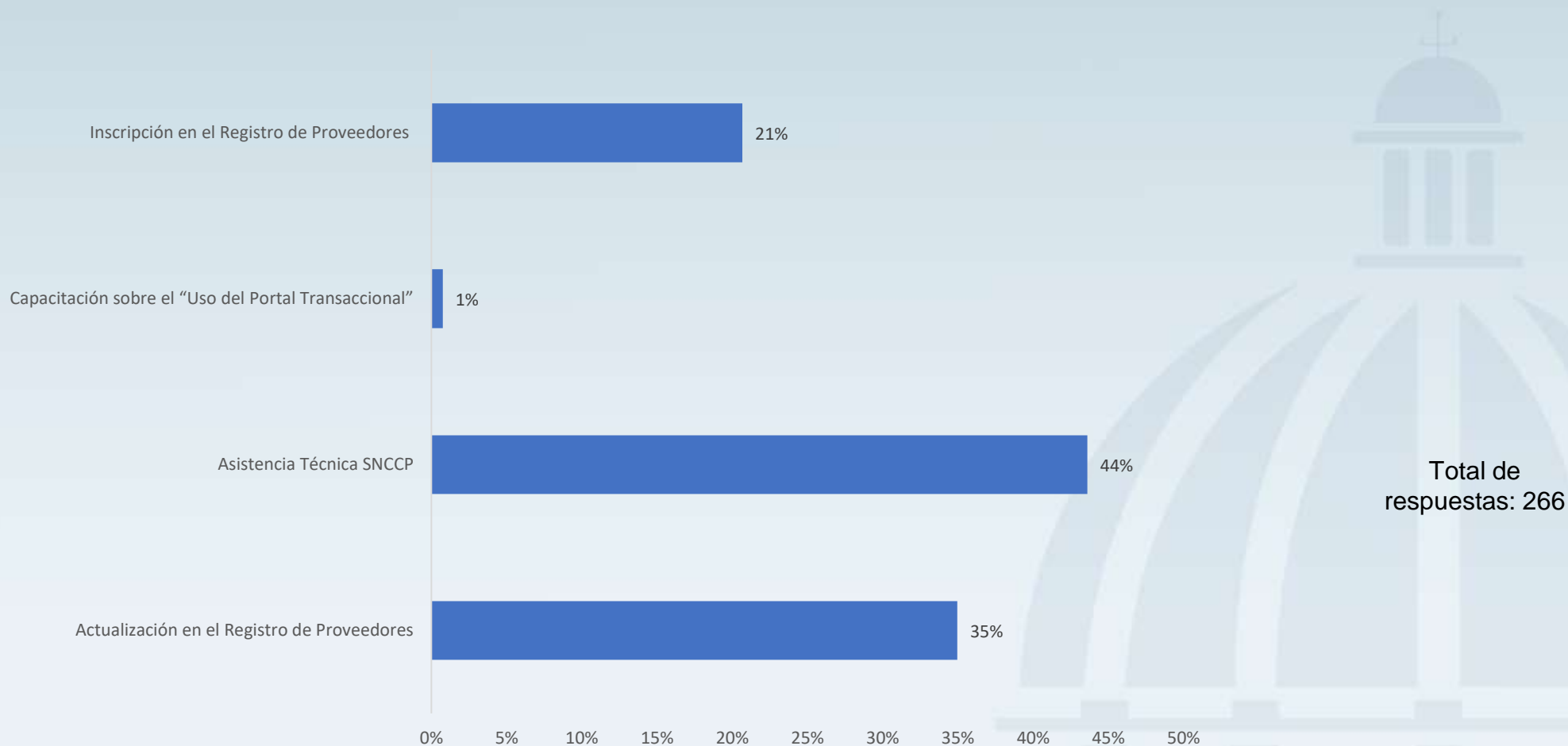
Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

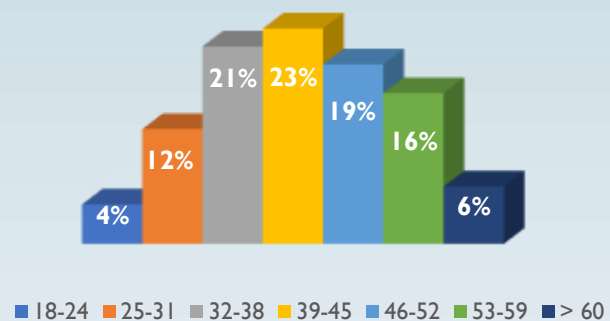


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

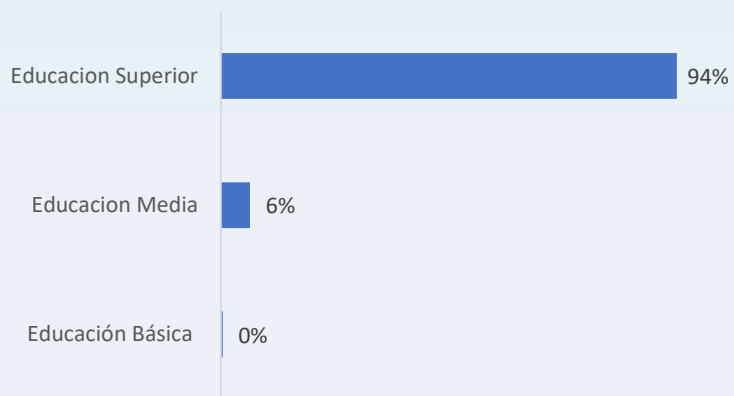


Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

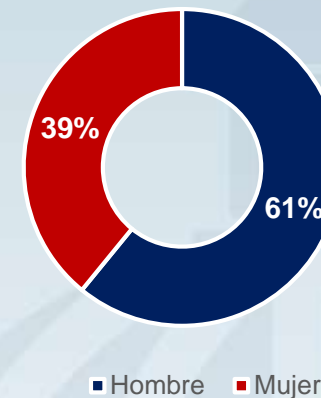
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



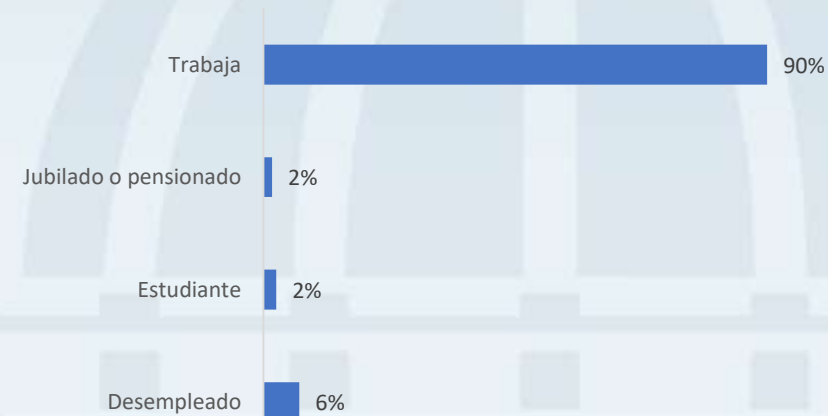
Ultimo grado de estudio alcanzado



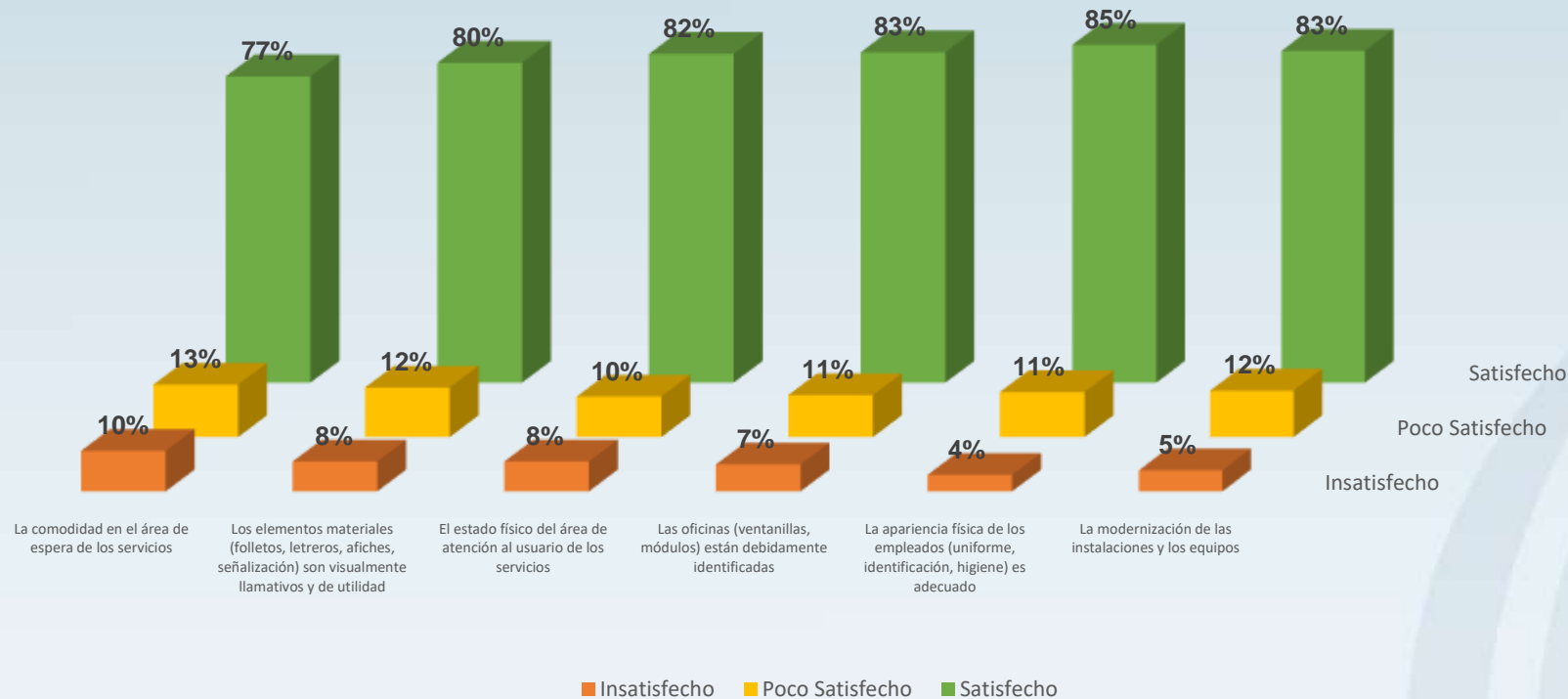
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



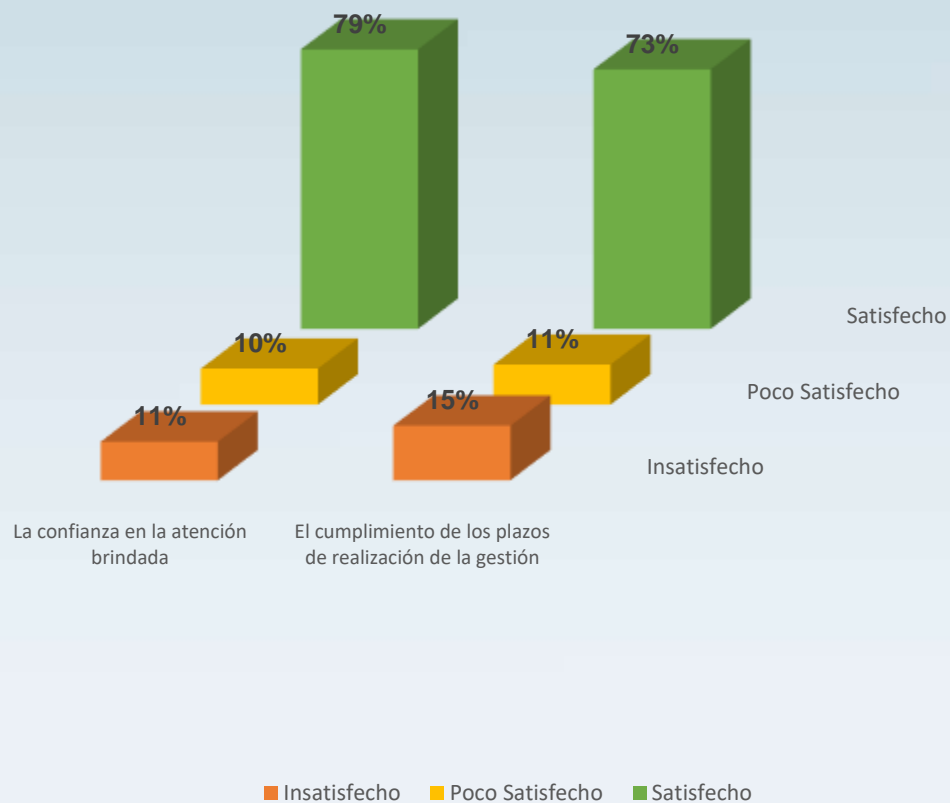
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción

82%

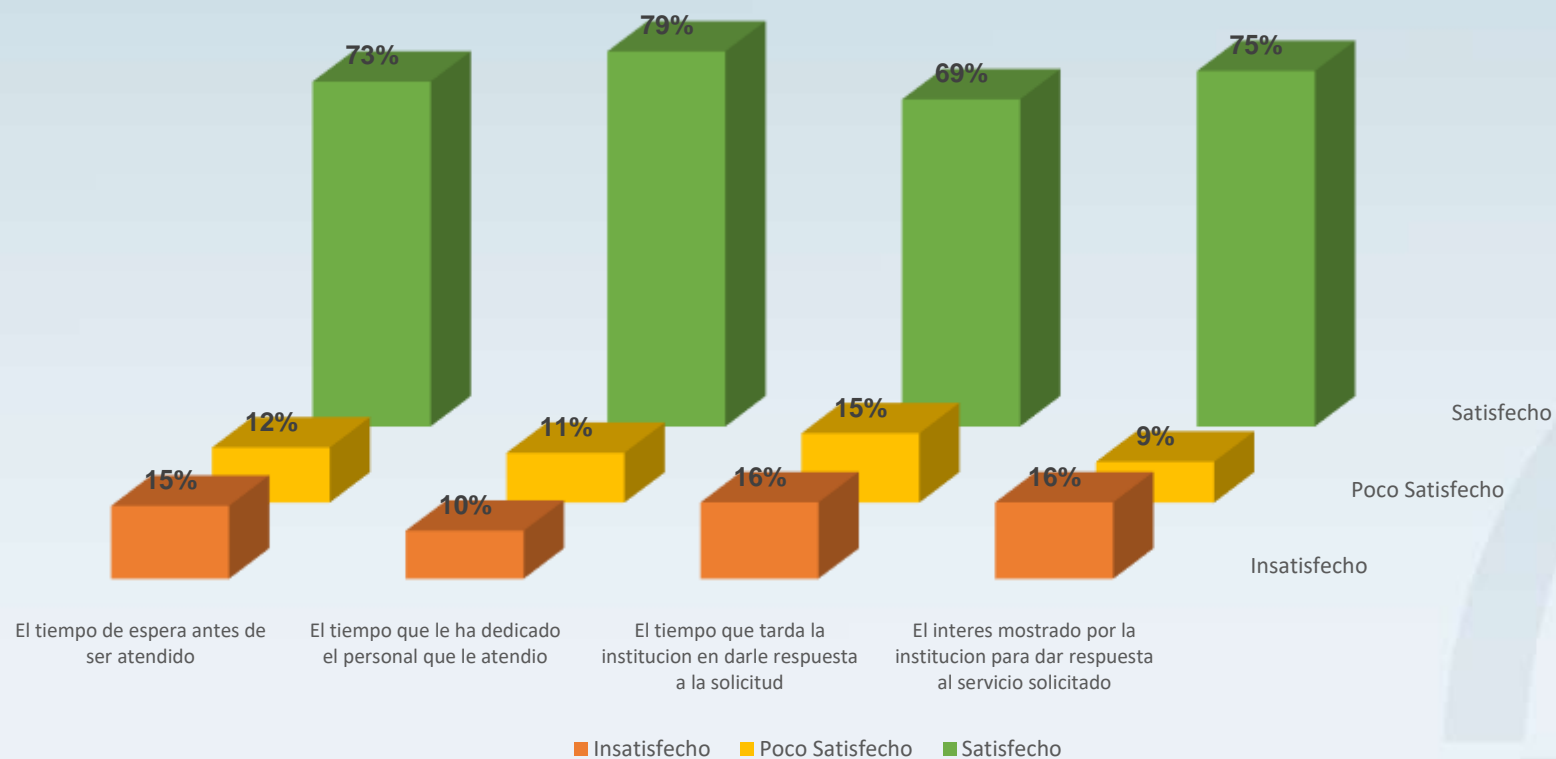
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de
satisfacción

76%

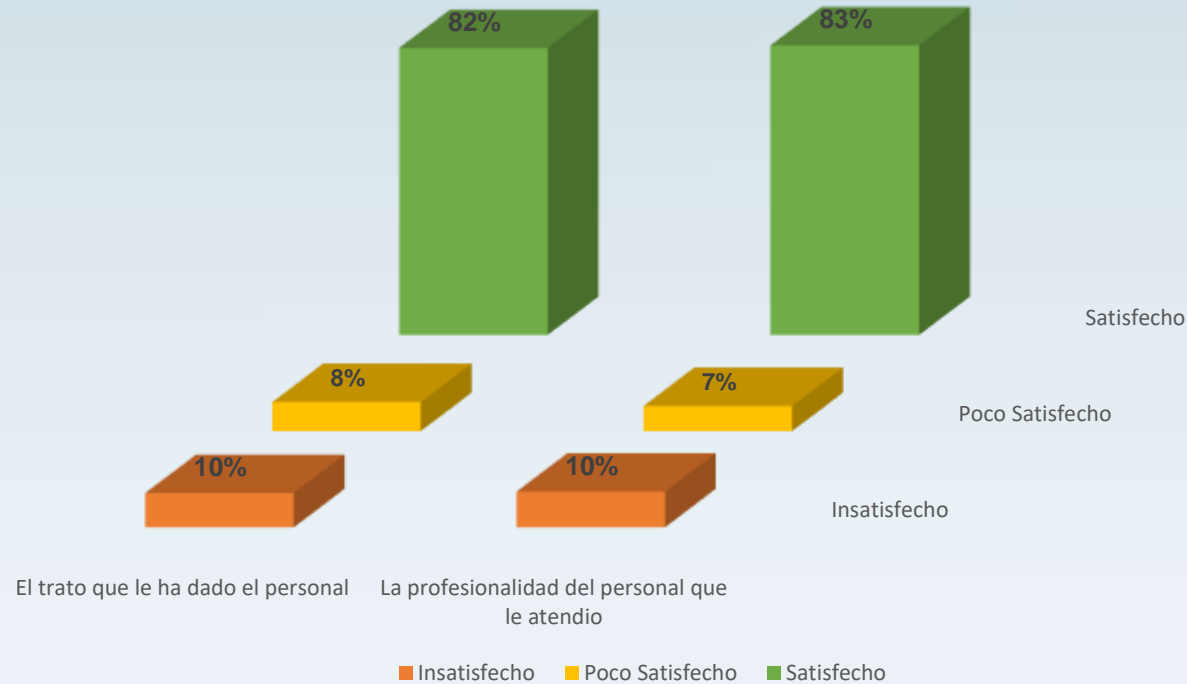
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de
satisfacción

74%

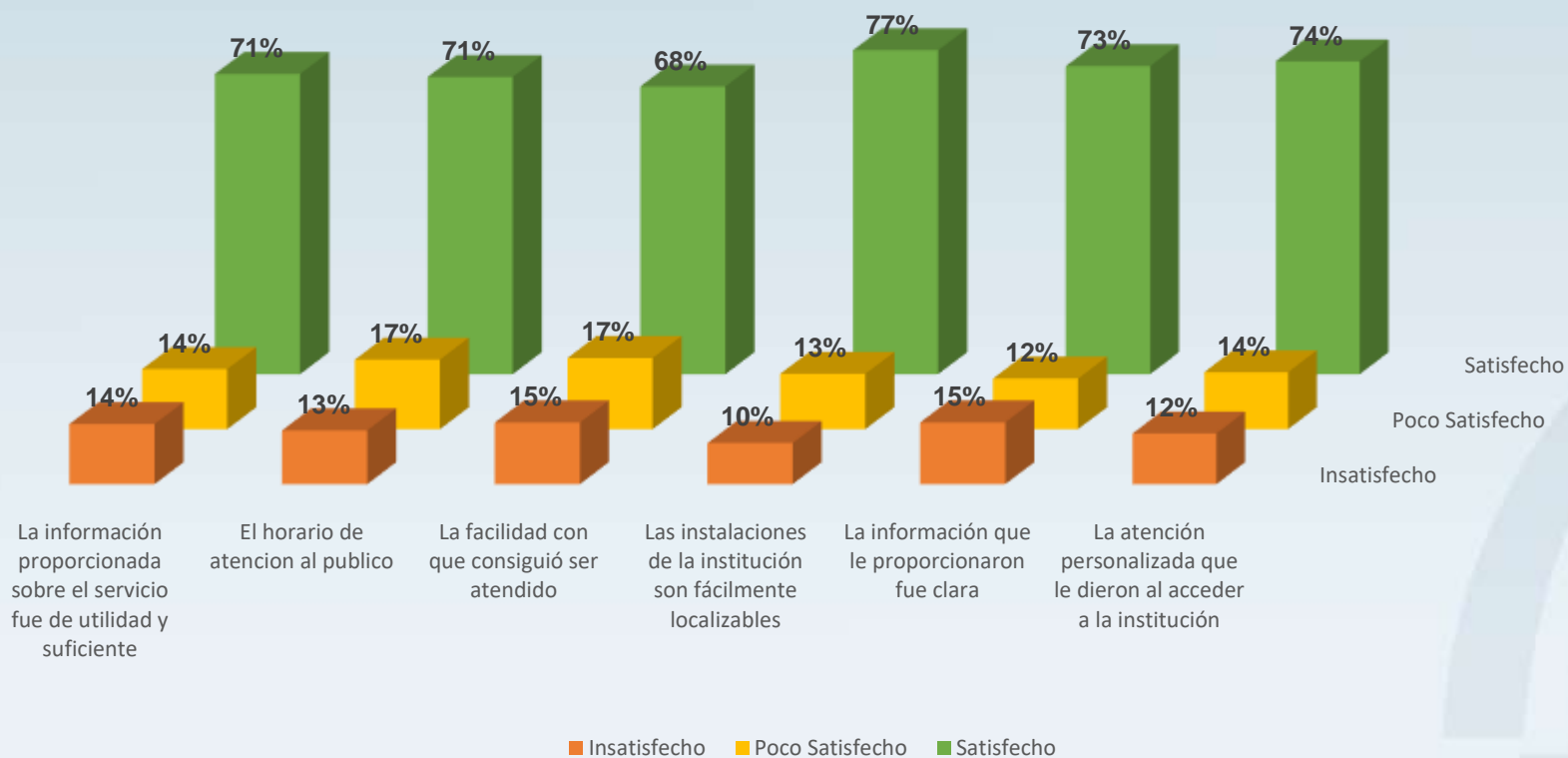
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de
satisfacción

82%

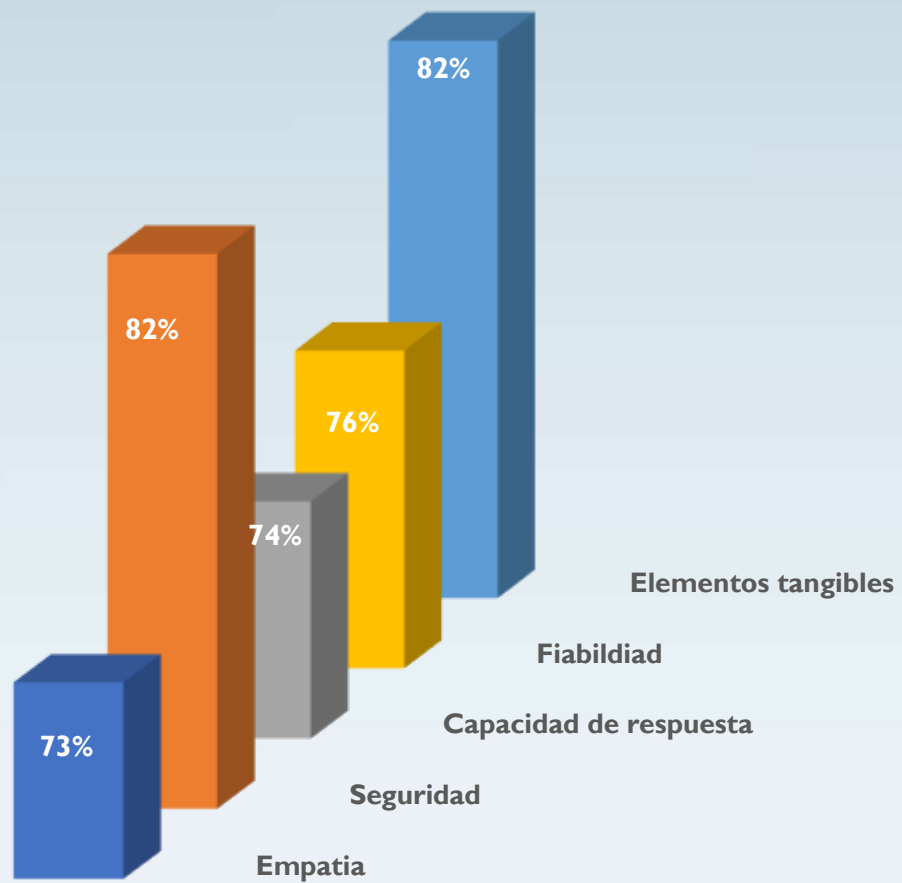
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción

73%

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales

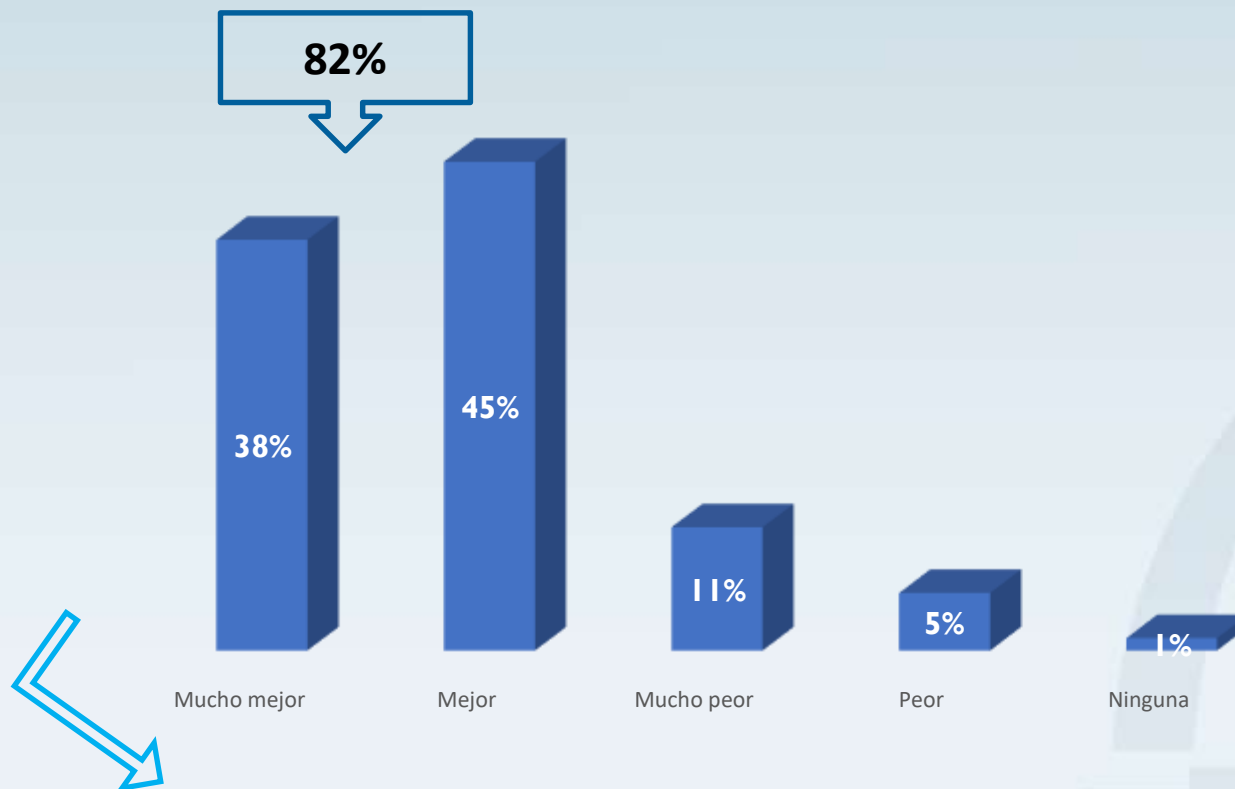


Promedio de satisfacción

77%

SERVICIO ESPERADO

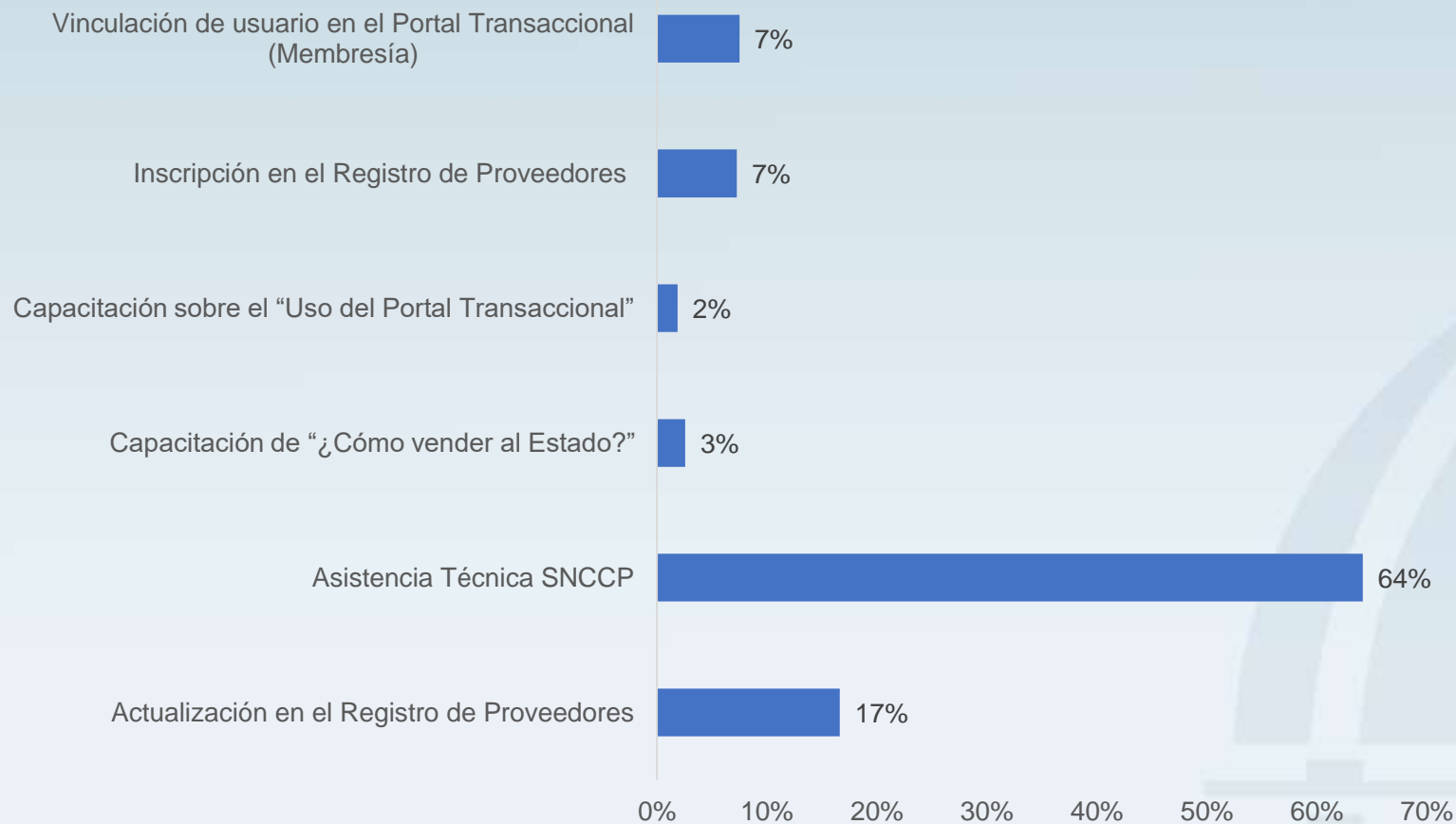
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



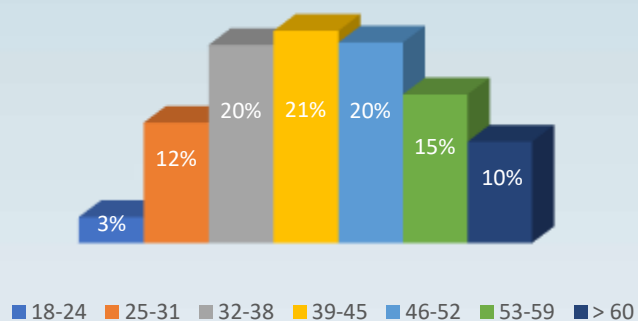
Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



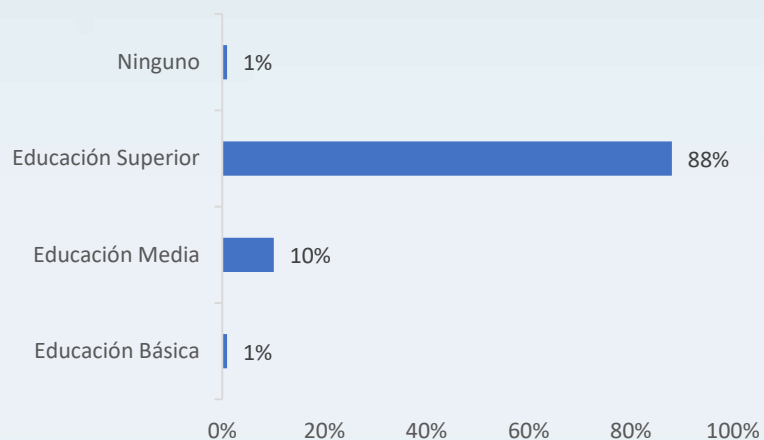
Total de
respuestas: 427

Perfil del Encuestado Servicios Virtuales

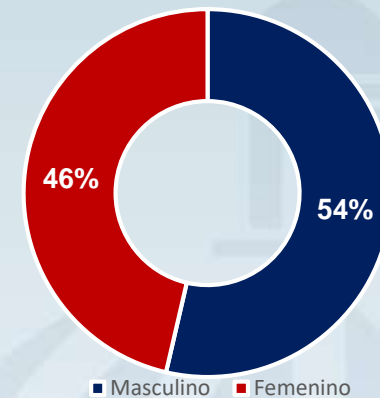
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



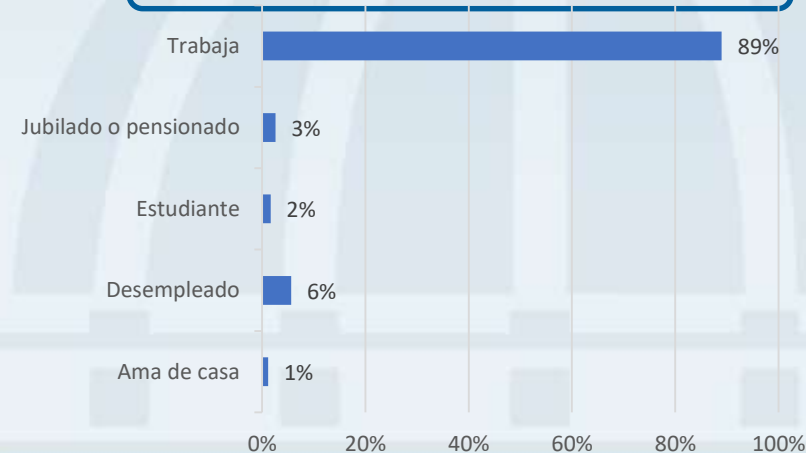
Ultimo grado de estudio alcanzado



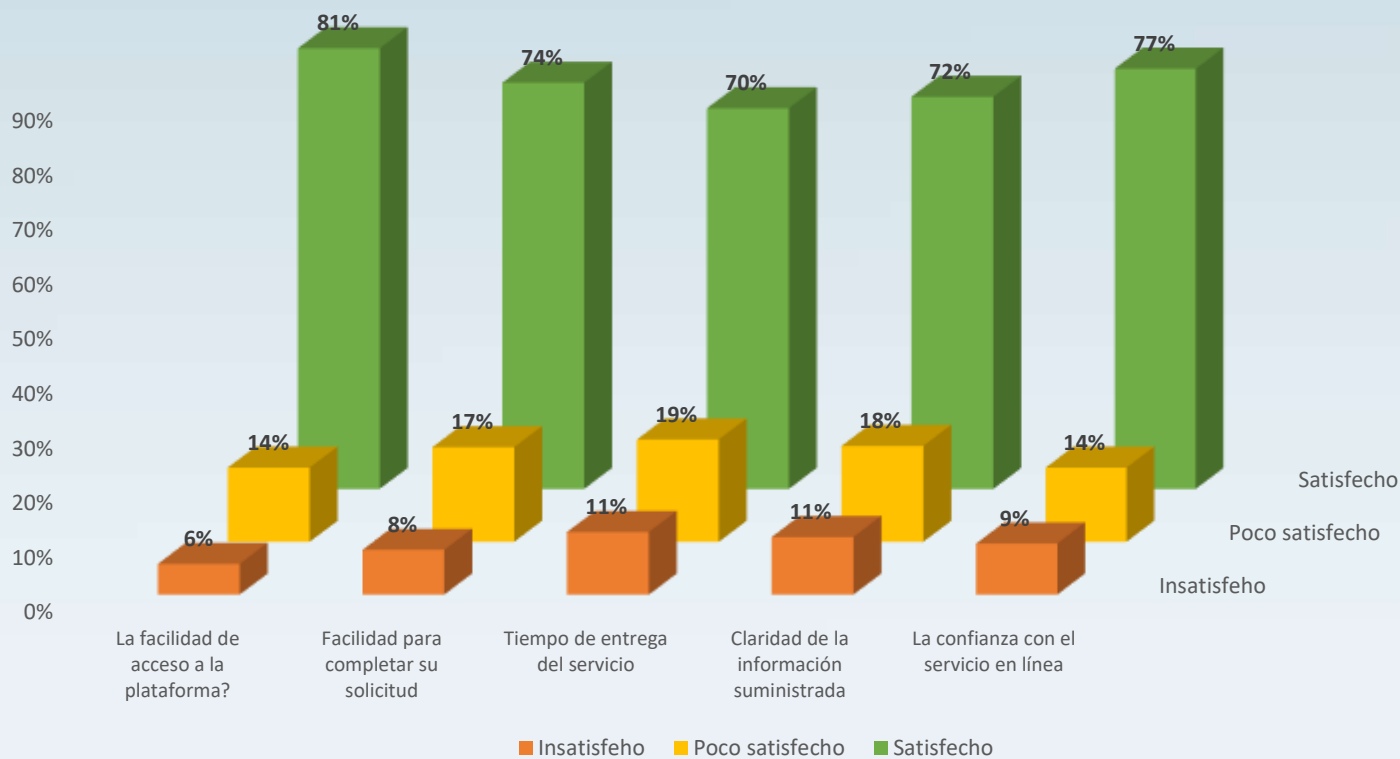
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales (a ciudadanos)

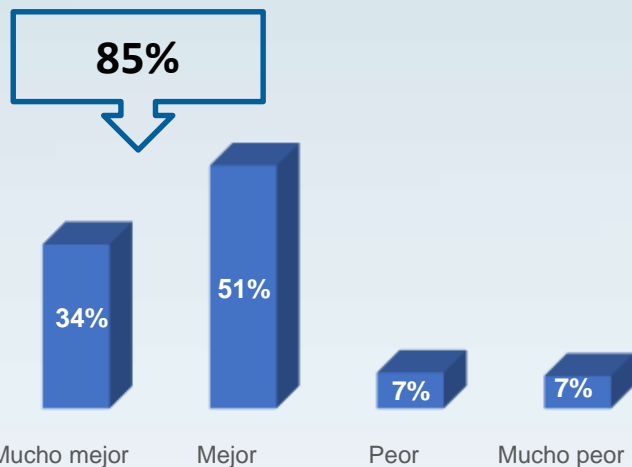


Promedio de satisfacción

75%

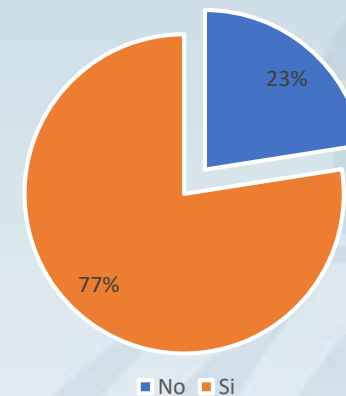
SERVICIO ESPERADO

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

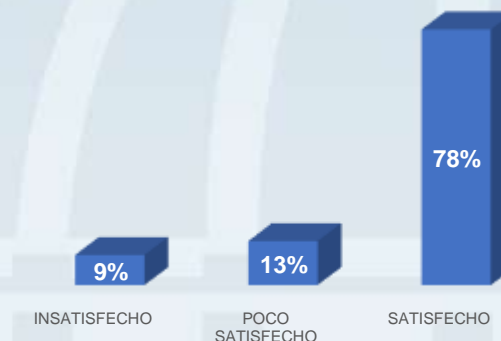


El 85% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



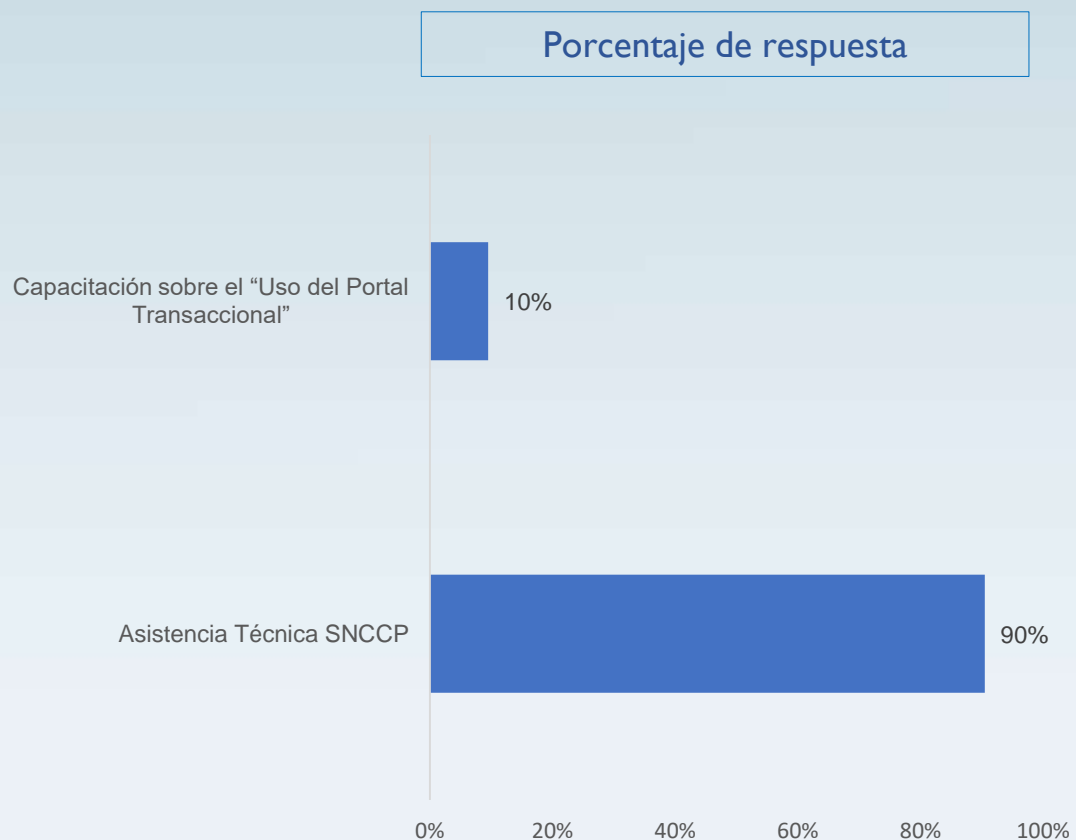
Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



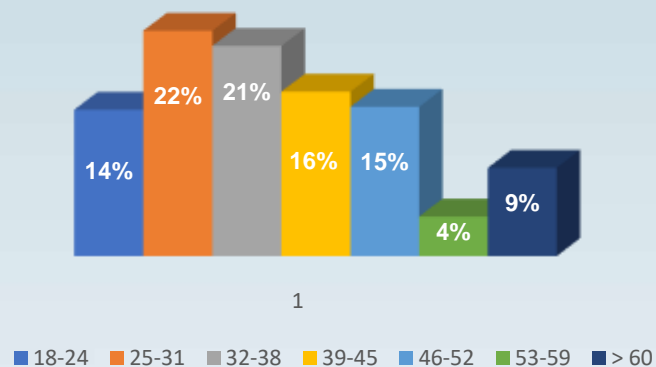
Servicios encuestados a usuarios institucionales



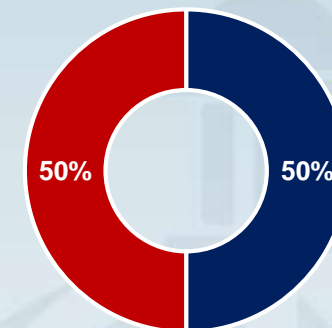
Total de
respuestas: 336

Servicios encuestados a usuarios institucionales

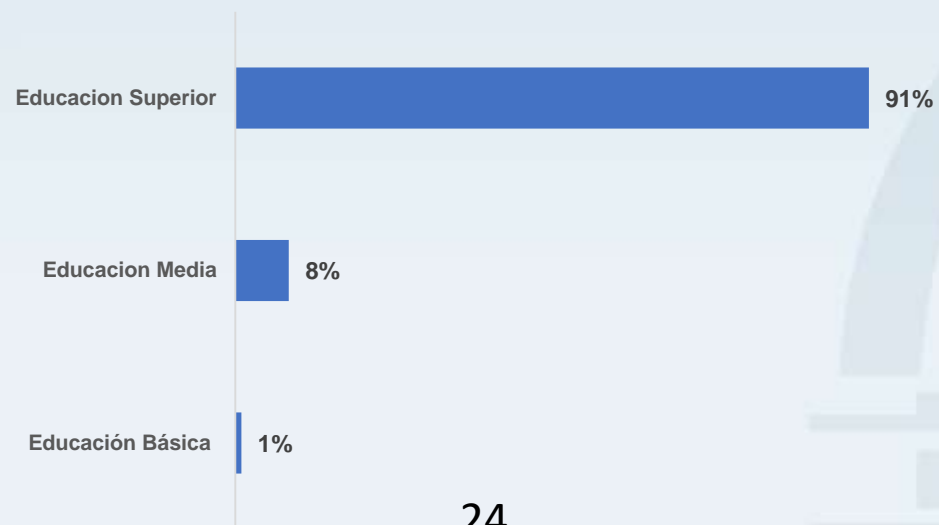
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



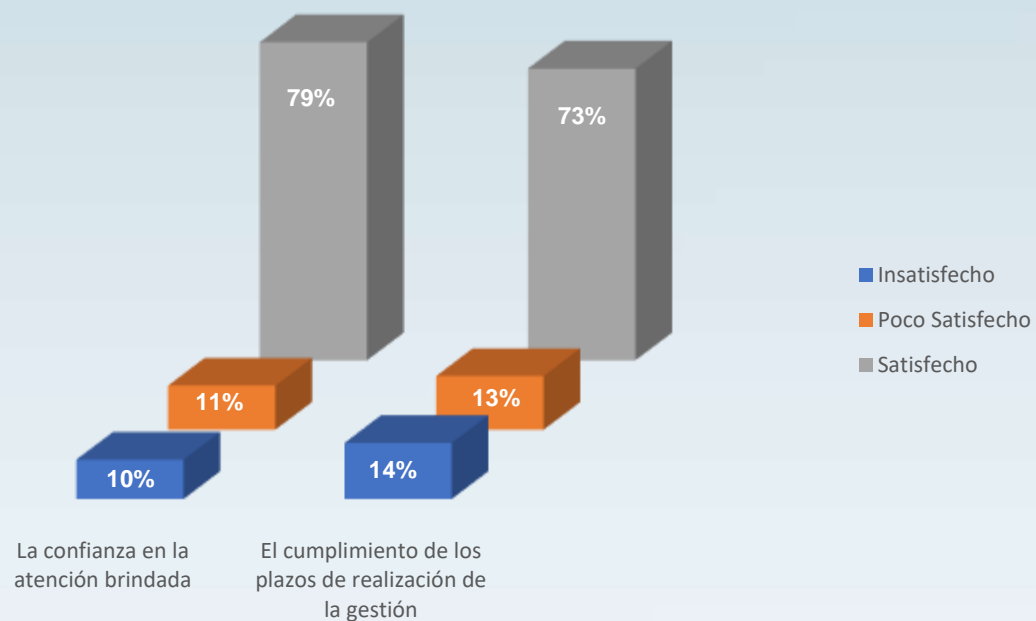
Sexo



Ultimo grado de estudio alcanzado



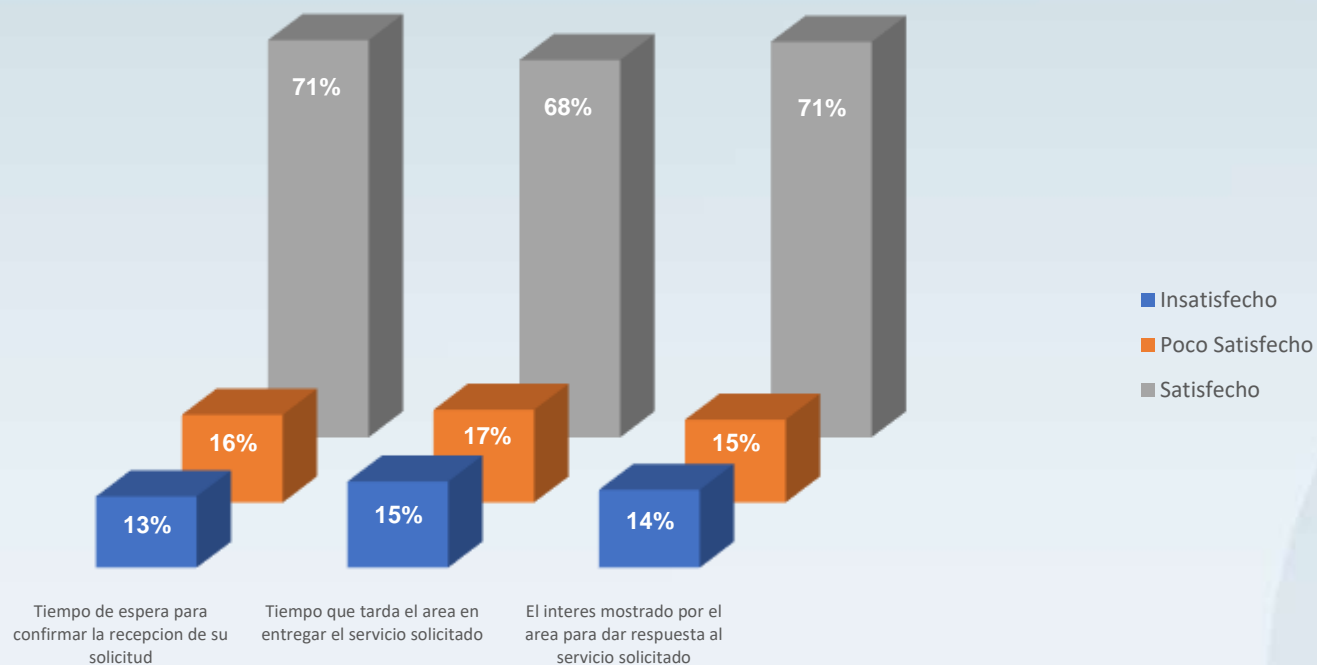
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de
satisfacción

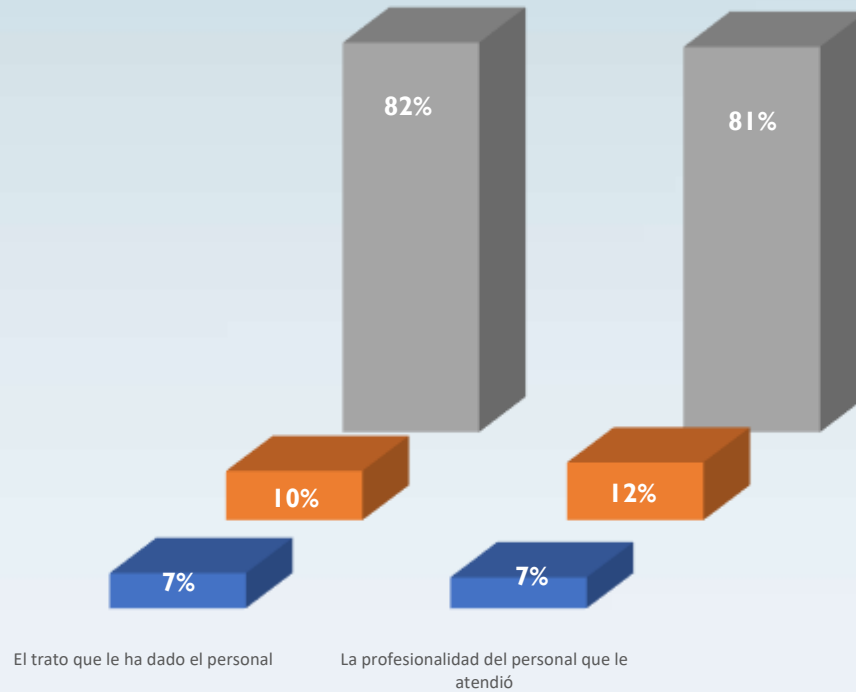
76%

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción

70%

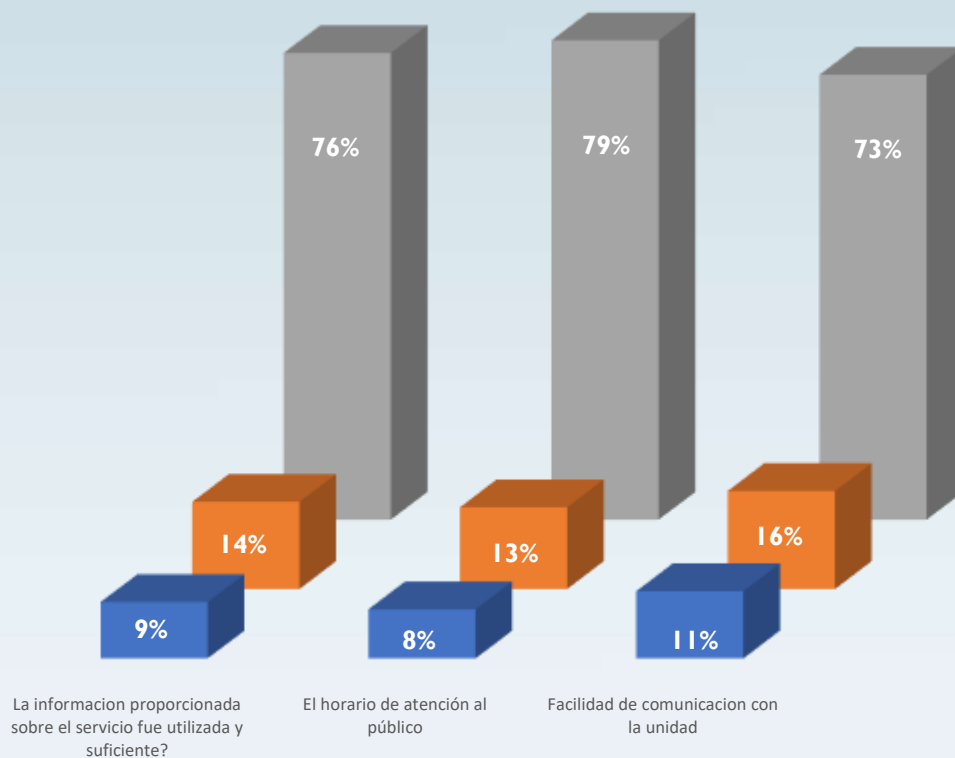


Promedio de
satisfacción

82%

- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho

DIMENSIÓN: EMPATÍA

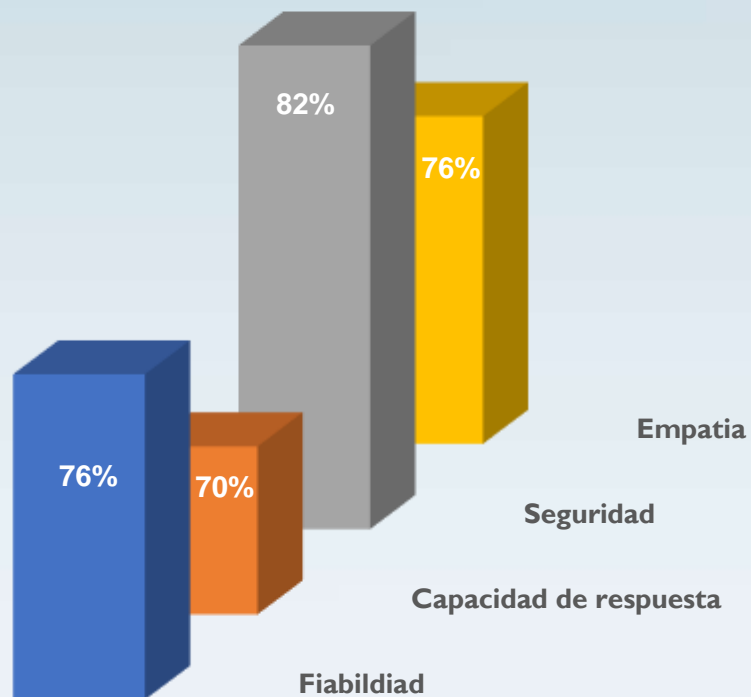


Promedio de
satisfacción

76%

■ Insatisfecho
■ Poco Satisfecho
■ Satisfecho

Promedio de Satisfacción de Servicios Prestados a Usuarios Institucionales

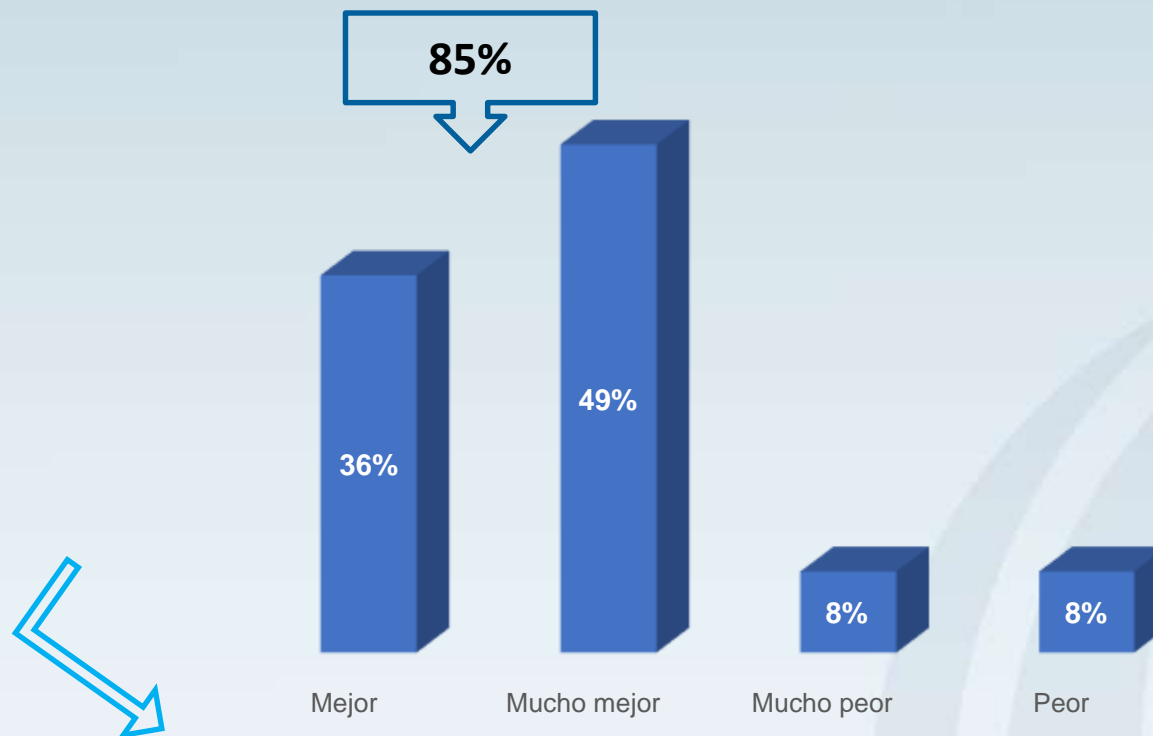


Promedio de satisfacción

76%

SERVICIO ESPERADO

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



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Servicios virtuales, servicios presenciales y servicios a usuarios institucionales Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

77%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

75%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

76%

76%

Servicios virtuales, servicios presenciales y servicios a usuarios institucionales Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

82%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

85%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

85%

84%

El 84% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN



Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área responsable
Presencial	Empatía	Facilidad para conseguir ser atendido	Revisar los procesos de solicitud del servicio y establecer un plan de acción para los distintos canales de atención	1 agosto 2023	30 noviembre 2023	Depto. Gestión de proveedores / División de Calidad en la Gestión
Institucional	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado	Revisar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de tramites y contratación de mas personal.	03 julio 2023	31 diciembre 2023	Dirección Servicios al Usuario / División de Calidad en la Gestión