

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos
por la Dirección General de
Migración
Junio 2023**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MIGRACIÓN

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. FICHA TÉCNICA.....	4
III. METODOLOGÍA	5
IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios presenciales.....	8
V. PLAN DE ACCIÓN.....	19

I. INTRODUCCIÓN

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana (MAP), la Dirección General de Migración adscrita al Ministerio de Interior y Policía, contribuye al alcance de una política migratoria nacional, segura, ordenada, innovadora y constructiva, responsable de orientar un modelo de gestión integral, para cumplir con los compromisos alineados a los objetivos institucionales que se enmarcan en la Estrategia Nacional de Desarrollo, procedió a levantar la Encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos de la DGM.

A tales fines, el MAP, órgano rector en la materia y amparado en la Resolución Núm. 03-2019, procedió a pautar los procedimientos técnicos a emplear por las entidades involucradas, con miras a asegurar unos resultados mínimamente homogéneos, en términos de su comparabilidad y/o de su vocación de generalización. Como parte de ello, estableció las dimensiones de la muestra, así como sus parámetros, en términos de grado de confianza y margen de error.

Siguiendo dichas pautas, la DGM, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, procedió a ejecutar el levantamiento entre 26 de abril hasta el 24 de mayo del 2023, sobre la base del instrumento de recolección (cuestionario) diseñado por el Ministerio de Administración Pública.

Posteriormente luego de una exhaustiva revisión y verificación de las encuestas recibidas se procedió a realizar el análisis descriptivo, en primer lugar, de los datos de clasificación y luego de los niveles de percepción; llegando así a determinar el nivel de percepción global en la calidad de los servicios brindados particularizando, tanto por las dimensiones ya establecidas, como en cada uno de los subcomponentes o variables.



II. FICHA TÉCNICA

Población	Promedio mensual de solicitudes de servicios presenciales 8,262																																				
Ámbito	Las muestras serán aplicadas en la Sede principal de la Dirección General de Migración, en la Autopista 30 de Mayo, Esquina Héroes De Luperón y Malecón Center. Santo Domingo República Dominicana.																																				
Muestra	<p>Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.</p> <p>Servicios presenciales: 368</p> <p style="text-align: center;">Muestras por servicio</p> <table><tr><td>1</td><td>Solicitud de Residencia Temporal</td><td>19</td></tr><tr><td>2</td><td>Solicitud de Residencia Permanente</td><td>5</td></tr><tr><td>3</td><td>Solicitud Residencia Definitiva (RD-I)</td><td>7</td></tr><tr><td>4</td><td>Solicitud de Residencia Inversionista</td><td>1</td></tr><tr><td>5</td><td>Renovación de Residencia Temporal</td><td>79</td></tr><tr><td>6</td><td>Renovación de Residencia Permanente</td><td>16</td></tr><tr><td>7</td><td>Renovación de Residencia Inversionista</td><td>2</td></tr><tr><td>8</td><td>Solicitud de Permiso de Estudiante</td><td>2</td></tr><tr><td>9</td><td>Renovación de Permiso de Estudiantes</td><td>4</td></tr><tr><td>10</td><td>Renovación Permiso Trabajador Temporero</td><td>69</td></tr><tr><td>11</td><td>Solicitud de Certificación de Movimientos Migratorios</td><td>8</td></tr><tr><td>12</td><td>Solicitud de Permiso de Salida de Menor</td><td>156</td></tr></table>	1	Solicitud de Residencia Temporal	19	2	Solicitud de Residencia Permanente	5	3	Solicitud Residencia Definitiva (RD-I)	7	4	Solicitud de Residencia Inversionista	1	5	Renovación de Residencia Temporal	79	6	Renovación de Residencia Permanente	16	7	Renovación de Residencia Inversionista	2	8	Solicitud de Permiso de Estudiante	2	9	Renovación de Permiso de Estudiantes	4	10	Renovación Permiso Trabajador Temporero	69	11	Solicitud de Certificación de Movimientos Migratorios	8	12	Solicitud de Permiso de Salida de Menor	156
1	Solicitud de Residencia Temporal	19																																			
2	Solicitud de Residencia Permanente	5																																			
3	Solicitud Residencia Definitiva (RD-I)	7																																			
4	Solicitud de Residencia Inversionista	1																																			
5	Renovación de Residencia Temporal	79																																			
6	Renovación de Residencia Permanente	16																																			
7	Renovación de Residencia Inversionista	2																																			
8	Solicitud de Permiso de Estudiante	2																																			
9	Renovación de Permiso de Estudiantes	4																																			
10	Renovación Permiso Trabajador Temporero	69																																			
11	Solicitud de Certificación de Movimientos Migratorios	8																																			
12	Solicitud de Permiso de Salida de Menor	156																																			
Método a utilizar	Presencial																																				
Fecha de levantamiento	Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 20 días laborables, a partir del día 26 de abril de 2023, hasta el día 24 de mayo de 2023.																																				
Responsables	Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Certificaciones, División de Atención al Usuario, División de Residentes, División de No Residentes.																																				

Nota: Se amplió el ámbito donde fueron aplicadas las encuestas y así mismo, se agregó un área que esta involucrada en el proceso de detención de datos.



III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está basada en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los servicios presenciales para su evaluación, las cuales son las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para el instrumento se presentará de manera gráfica el nivel de percepción de cada subcomponente que conforman las dimensiones.

Para la aplicación de este instrumento, la Dirección de Planificación y Desarrollo, procedió a ejecutar dicho levantamiento entre 26 de abril hasta el 24 de mayo del 2023. El cual fue diseñado en el programa visual studio con el lenguaje C# y se realizó la ejecución del mismo en las instalaciones de la sede central y malecón center de manera presencial.

Luego de la revisión y verificación de las encuestas recibidas, se procedió al debido tratamiento estadístico con auxilio de los recursos informáticos correspondientes, así como también la construcción de los indicadores para cada componente y tablas de frecuencia utilizando la hoja de cálculo Excel 2016 de Microsoft Office.

Para la medición del mismo se aplicó un instrumento para los servicios presenciales recomendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para recoger la información dependiendo el tipo de servicio ofrecido. Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala de valoración de Likert del 0 al 10, donde 0 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción y 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción. Para aquellos que no desean emitir su percepción, se estableció el 99 correspondiendo a NS/NR (no sabe, no responde).



Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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 identificados
- 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



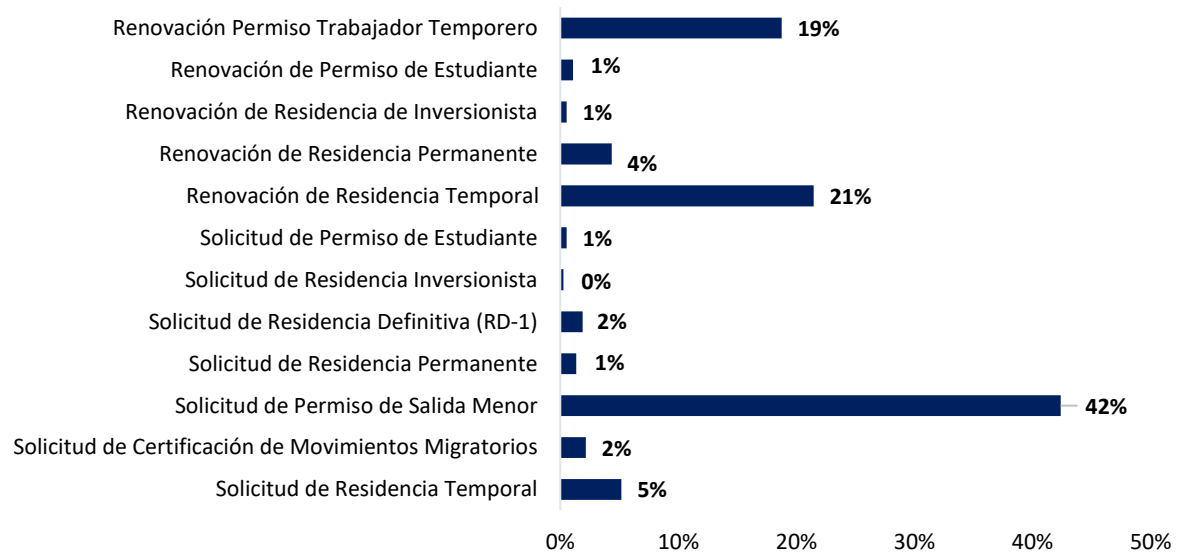
IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios presenciales



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

¿Podría indicar el servicio que vino a solicitar?

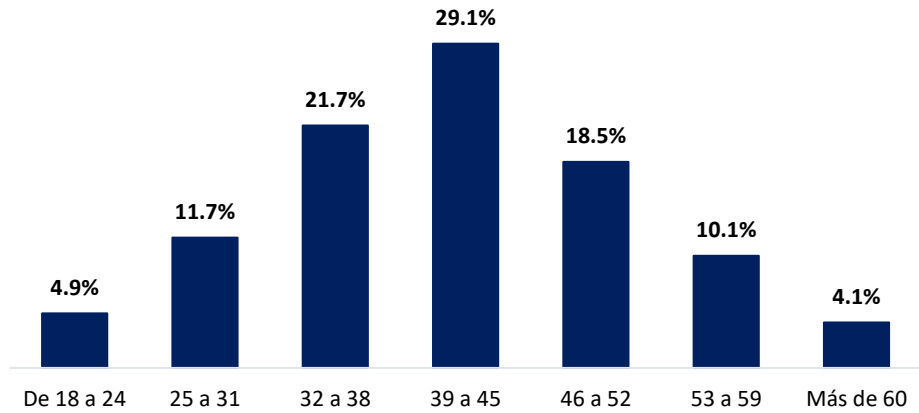


**Total de
respuestas:
368**

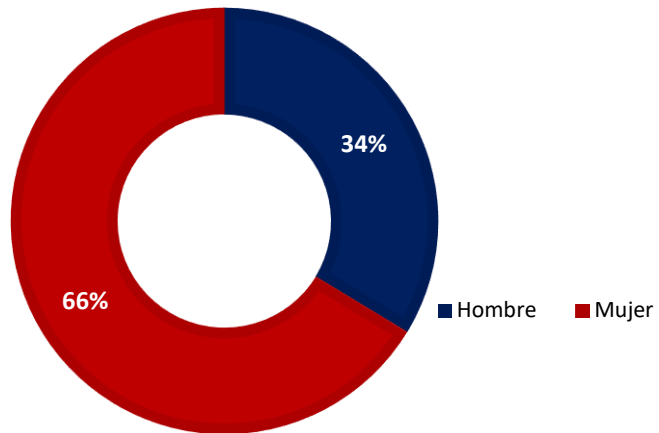


Perfil del encuestado de los servicios presenciales

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

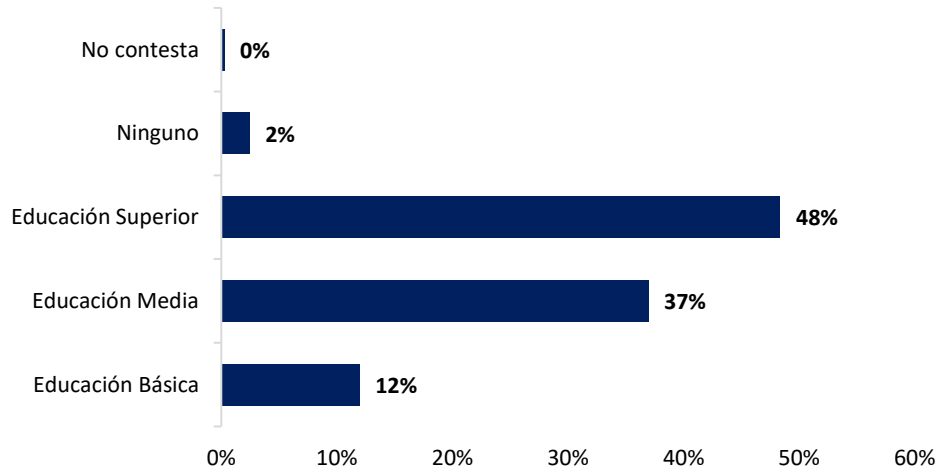


Sexo



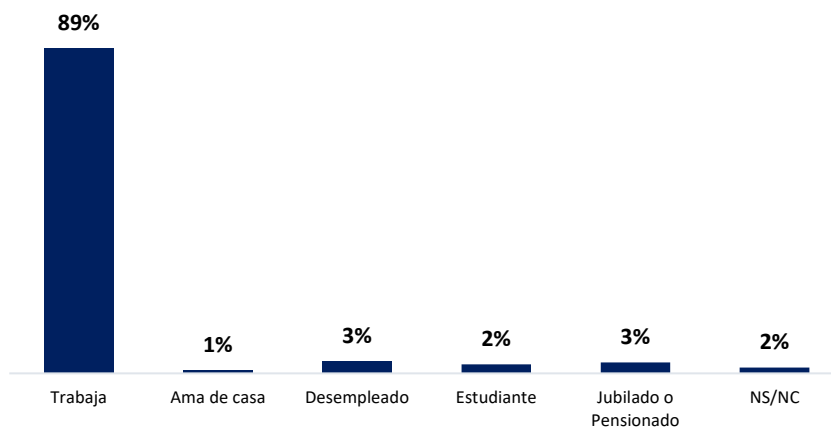
Último grado de estudio alcanzado

¿Podría decir cuál fue el último grado de estudios que alcanzó?

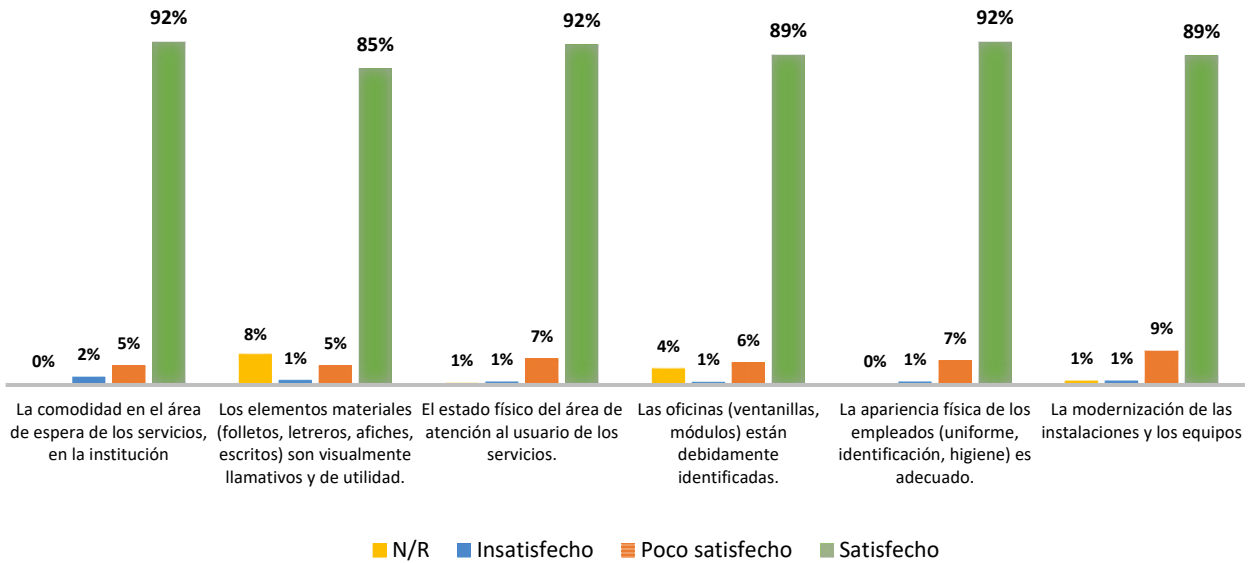


¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Dimensión: Elementos Tangibles

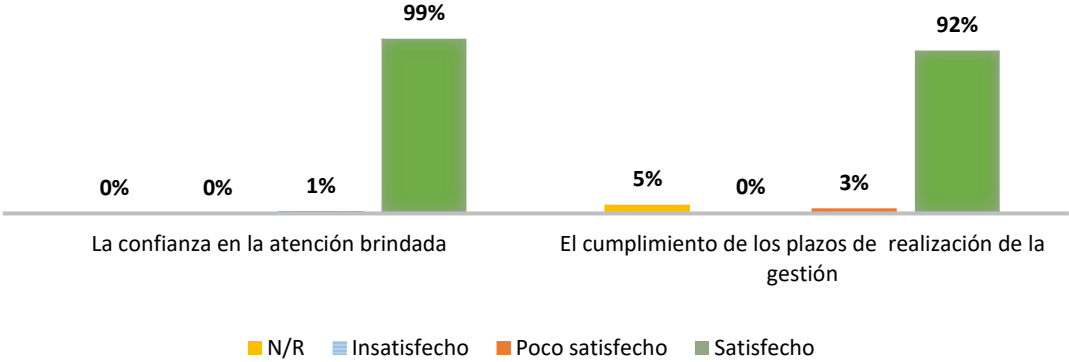


Promedio de satisfacción de la dimensión

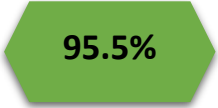
89.83%



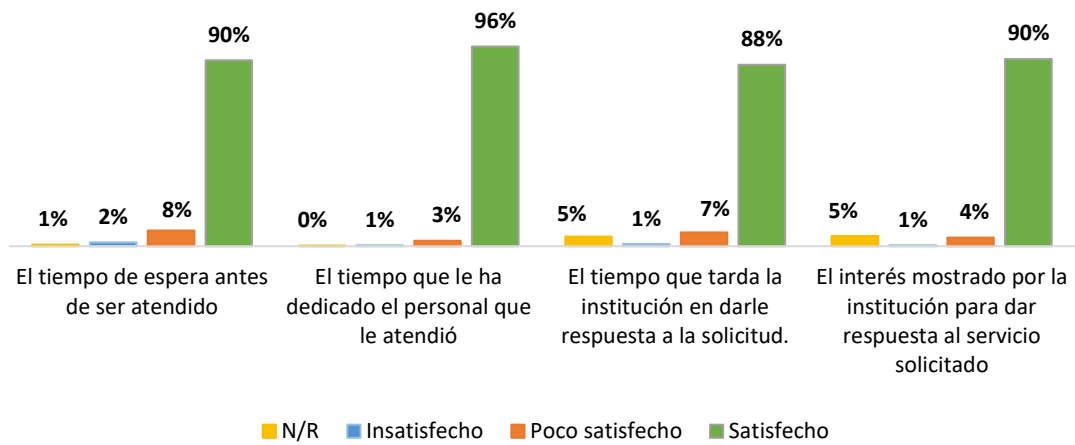
Dimensión: Fiabilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión



Dimensión: Capacidad de Respuesta

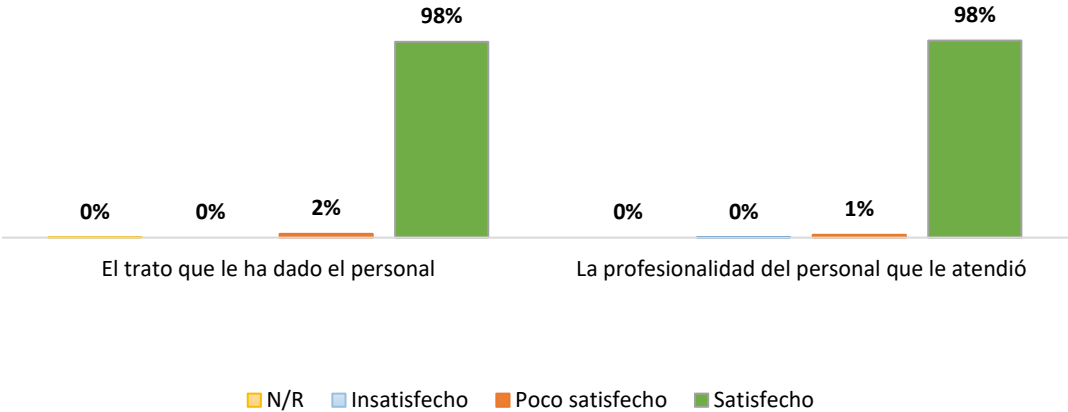


Promedio de
satisfacción de la
dimensión

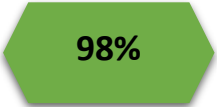
91%



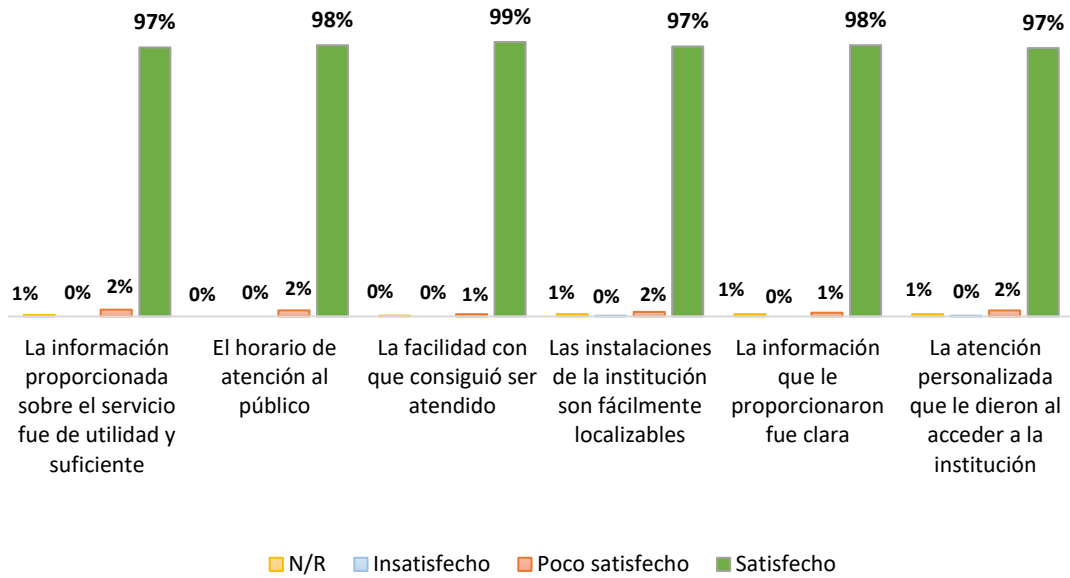
Dimensión: Seguridad



Promedio de satisfacción de la dimensión



Dimensión: Empatía

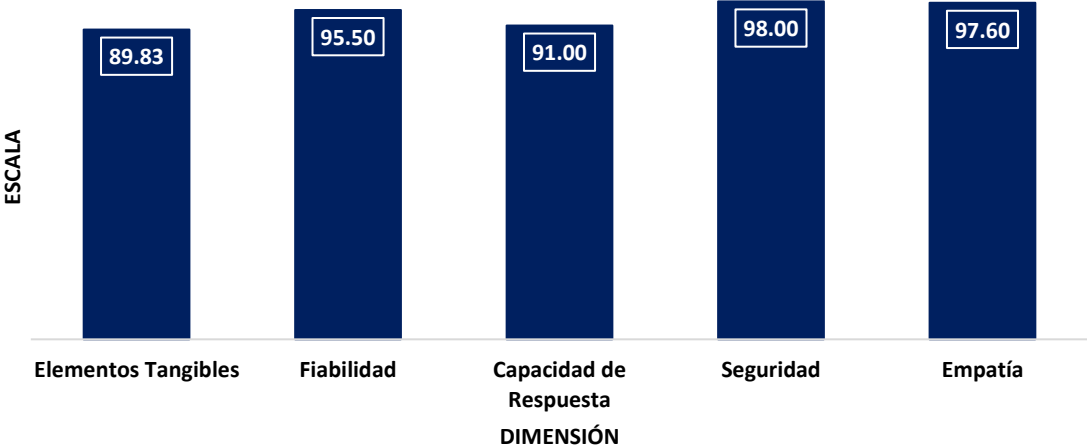


Promedio de satisfacción de la dimensión

97.6%



Índice de Satisfacción de Servicios Presenciales a Ciudadanos



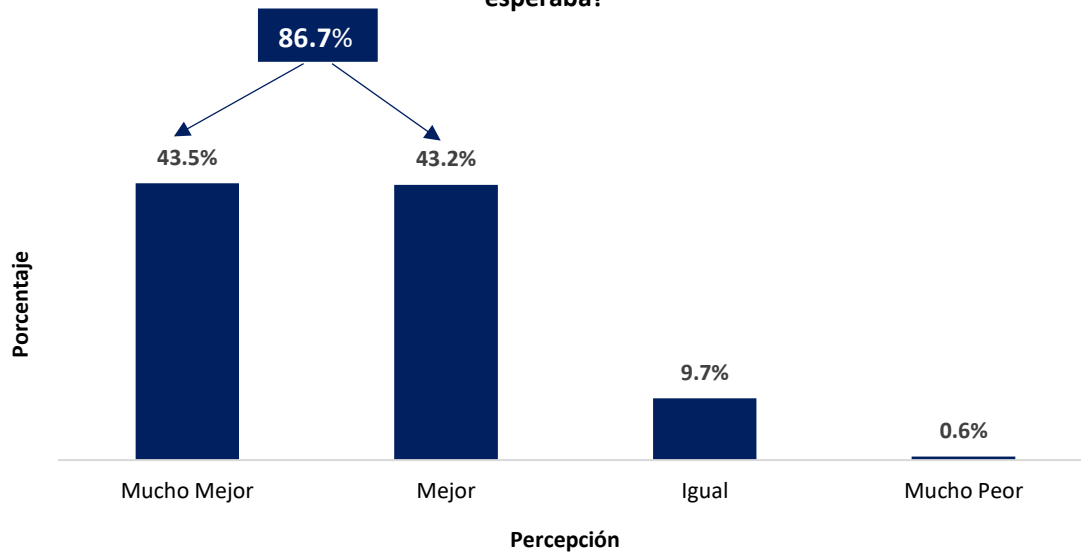
Índice de Satisfacción

94.39%



Servicio Esperado

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



El 86.7% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



V. PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN ENCUESTA DE SASTIFICACIÓN AL CIUDADANO

Proceso	Dimensiones	Acciones de Mejora	Objetivo	Áreas Responsables	Tiempo	
					Inicio	Final
Satisfacción del Ciudadano	1. Elementos Tangibles	1.1 Diseñar durante el año un plan de mantenimiento preventivo y correctivo. 1.2 Lograr la conformidad de los usuarios y los colaboradores en los espacios de las instalaciones. 1.3 Garantizar la edificación de la estructura. 1.4 Adecuar los espacios de trabajo y servicios relacionados en cada área. 1.5 Dispensador de turnos en Malecón Center.	Garantizar condiciones óptimas de funcionamiento e imagen en toda la infraestructura internas y externas.	Dirección Administrativa Financiera - DAF	01/07/2023	12/12/2023
	2. Eficacia y Confiabilidad	2.1 Capacitación al personal en Servicio al Cliente. 2.2 Socializar las actualizaciones de los procedimientos y Servicios con el personal. 2.3 Socializar procedimiento de atención y recepción de visitantes. 2.4 Capacitar un personal en idioma creole que asista al ciudadano de nacionalidad haitiana. 2.5 Dar asistencia técnica a los usuarios.	Mantener la estandarización en la presentación de la información relacionada a los servicios de la institución.	Dirección de Recursos Humanos- RRHH Dirección de Planificación y Desarrollo - DPyD	01/07/2023	12/12/2023
	3. Capacidad de Respuesta	3.1 Asegurar que la documentación y las comunicaciones entregadas por el ciudadano sea verificada y procesada en el tiempo establecido para cumplir con los estándares de calidad. 3.2 Agilizar los procesos y readecuar la programación de citas para los visitantes de las provincias. 3.3 Simplificar la espera del ciudadano al momento que se encuentren en las instalaciones. 3.4 Informar al ciudadano si surgen cambios en los procesos mediante capsulas en las redes sociales y audiovisuales.	Optimizar el tiempo de respuesta en los servicios ofrecidos relacionados con las autorizaciones en la Dirección General de Migración.	Dirección Jurídica – DJ Dirección de Planificación y Desarrollo – DPyD Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones - TIC	01/07/2023	12/12/2023
	4. Empatía y Accesibilidad	3.5 Procesar la información requerida por el ciudadano, proporcionarla de una manera clara y precisa.	Compartir la información relacionada a los servicios con los clientes/ciudadanos y grupos de interés.	Dirección de Planificación y Desarrollo – DPyD Dirección de Recursos Humanos -RRHH Dirección de Comunicaciones -DC	01/07/2023	12/12/2023
	5. Satisfacción General	5.1 Brindar un buen servicio de calidad que llene todas las expectativas del ciudadano y que sea satisfactoria al desarrollo de la institución.	Reforzar las competencias blandas y duras habilidades profesionales del personal cuyas funciones repercuten en la calidad de los servicios.	Dirección Recursos Humanos - RRHH Dirección de Planificación y Desarrollo – DPyD	01/07/2023	12/12/2023

