

Departamento de Planificación y Desarrollo

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de
los Servicios Públicos ofrecidos por la
Dirección General de Bienes Nacionales
Junio 2023



INTRODUCCIÓN.....	3
FICHA TÉCNICA.....	4
METODOLOGÍA.....	7
SERVICIOS OFRECIDOS A LOS CIUDADANOS/AS.....	11
SERVICIOS OFRECIDOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.....	24
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO.....	34
PLAN DE ACCIÓN.....	37

INTRODUCCIÓN

Presentamos el Informe sobre la Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos, y de las Institucionales ofrecidos por la Dirección General de Bienes Nacionales correspondiente a este año 2023. Para la cual, se realizó el levantamiento de la Ficha Técnica, llevando como lineamiento, que la aplicación contaría solo para los servicios más demandados, siguiendo la metodología SERVQUAL.

Ambas encuestas se pusieron en marcha del 02 al 31 de mayo de 2023. La tabulación de los datos fueron recopilados, utilizando herramientas con formularios electrónicos disponibles por plataformas web reconocidas.

El proceso se orientó desde la Sede central de la institución y la Oficina en el Punto GOB ubicados en el Distrito Nacional. Pudiéndose alcanzar la meta de la muestra representativas.

Se establecieron tres (3) escalas definidas por valores segregados que representan el nivel de satisfacción de los encuestados. Los resultados son representados por gráficos estadísticos, incluyendo los promedios e índices.

Es importante destacar que este progreso obedeció al trabajo realizado por una comunidad de colaboradores que pusieron de manifiesto su mejor esfuerzo y voluntad. Agradecemos también, la asistencia por el personal técnico del órgano rector (MAP).

A continuación dejamos expuestos los detalles que recogen la variación y las conclusiones de este informe.

FICHA TÉCNICA

A stylized, dark blue silhouette of a building's dome and lantern. The dome is large and ribbed, with a smaller lantern on top featuring a cross. The entire graphic is set against a solid blue background.

Población

Promedio de Solicitudes: Servicios Presenciales 142 y a usuarios Institucionales 10.

Ámbito

Sede Bienes Nacionales y Punto GOB SAMBIL.

Muestra

Con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.

Presenciales: 142

TRANSFERENCIA DE INMUEBLES	21
CERTIFICACIÓN DE NO OBJECCIÓN A DESLINDE	14
CERTIFICACIÓN NO OBJECCIÓN RENUNCIA BIEN DE FAMILIA	12
CERTIFICACIÓN DE PROPIEDAD	7
SALDO DE CUENTA	31
INSPECCIÓN	11
CERTIFICACIÓN DE ESTATUS JURÍDICO	22
OTRAS SOLICITUDES	24

Usuarios Institucionales: 10

SOLICITUD DE DESCARGOS	10
------------------------	----

Método a utilizar	Presencial, telefónica o internet.
Fecha de trabajo	02 al 31 de mayo de 2023.
Realización	Planificación y Desarrollo, Flor Hernández C, Área de Calidad, Gerardo A. Polanco Padilla responsable de levantamiento y de procesar la información. Implementación: Flor Hernández C, Planificación y Desarrollo, Merari Vizcaíno, Dirección de Inventario; Cristina Mota, Servicio al Cliente; Coralín Bibelot, Cobros, Nidia Tejeda, Legal y Johely Feliz, Oficina GOB Sambil.

Fuente:
OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (ONE)
Sistema Interactivo de Consulta Censo 2010 (CICEN).

REPÚBLICA DOMINICANA
IX CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010.
<http://sicen.one.gob.do/>

Datos:
1, 502,156 Población de 18 años y más de Santo Domingo.
664,027 Población de 18 años y más del D.C.
2, 166,183 Total Población de Gran Santo Domingo.

METODOLOGÍA

A stylized, dark blue silhouette of a dome with a lantern on top, set against a solid blue background. The dome features vertical ribs and a small cross on the lantern's top.

La metodología utilizada para este estudio es basada 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



Satisfacción con el servicio al público de la institución



INSATISFECHO



POCO SATISFECHO



SATISFECHO

0 - 3

Ciudadano(a) insatisfecho es aquel que siente que un negocio no presentó un producto o servicio como se esperaba. Se sienten traicionados por la organización, creyendo que la misma, violó las normas o la ética.

4 - 6

Ciudadano(a) poco satisfecho es cuando la satisfacción que percibe en relación a un producto o servicio que ha recibido, llena mínimamente, algunas de las expectativas esperadas.

7 - 10

Ciudadano(a) satisfecho es la satisfacción que experimenta en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas esperadas.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

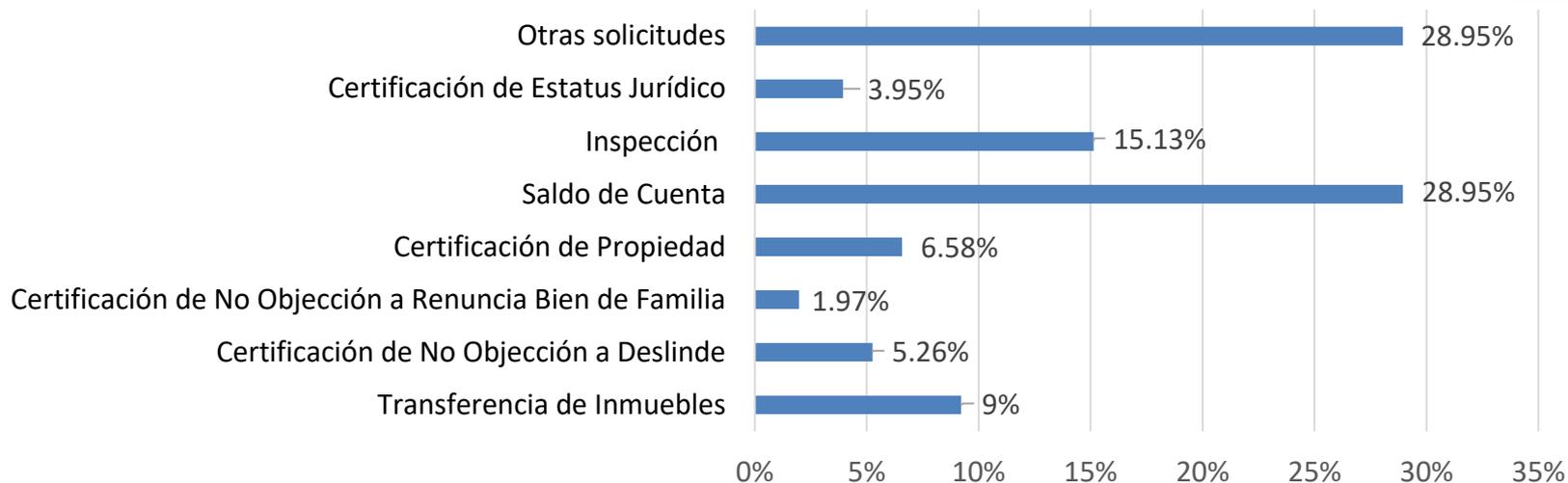
Servicios ofrecidos a ciudadanos/as



Servicios Encuestados de Manera Presencial a Ciudadanos

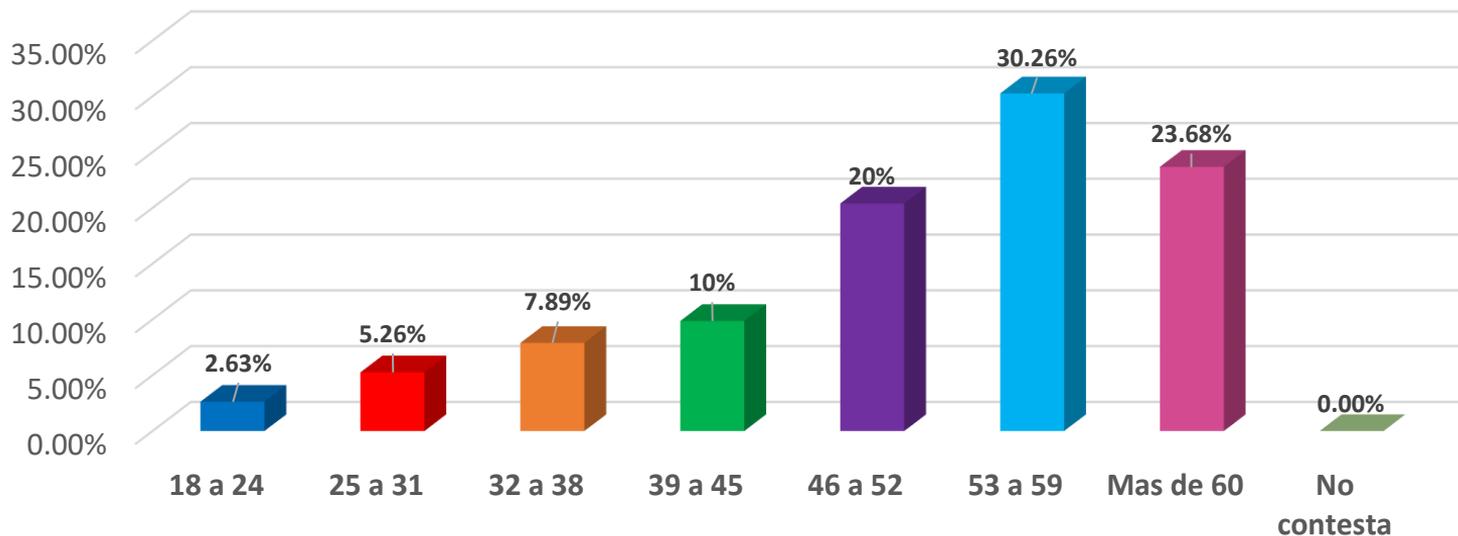
Porcentaje de respuesta

Total de
respuestas:
152



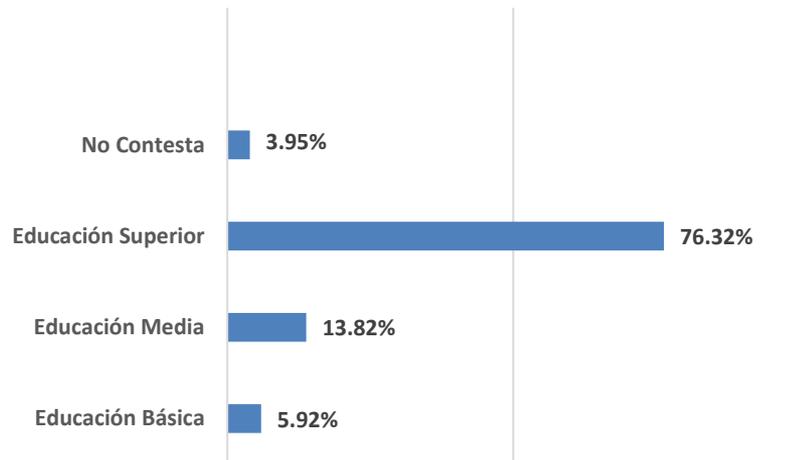
Perfil del encuestado Servicios Presenciales

P7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

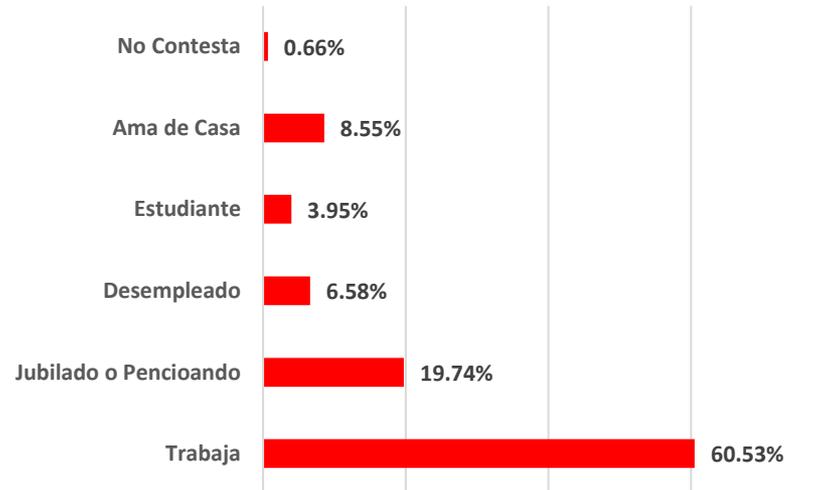


Perfil del encuestado Servicios Presenciales

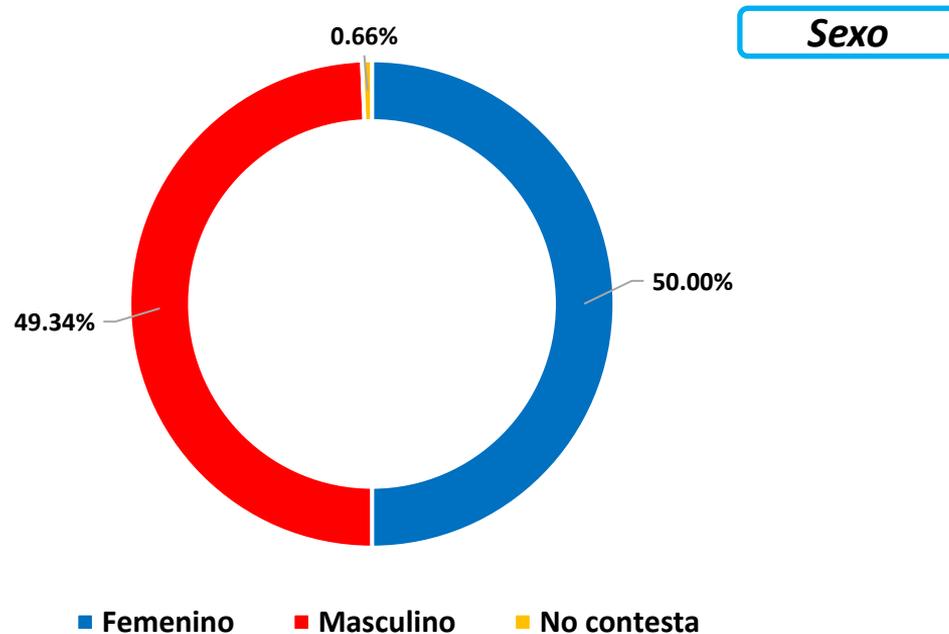
P8 Último grado de estudio alcanzado



P9 En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

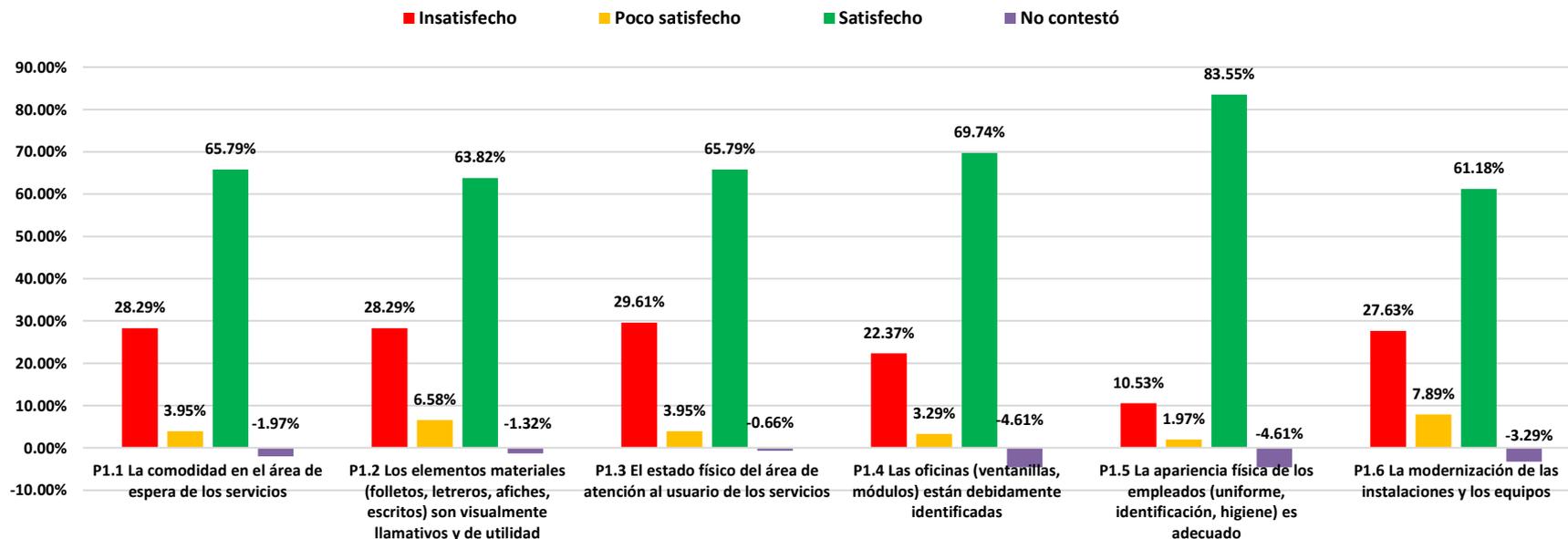


Perfil del encuestado Servicios Presenciales

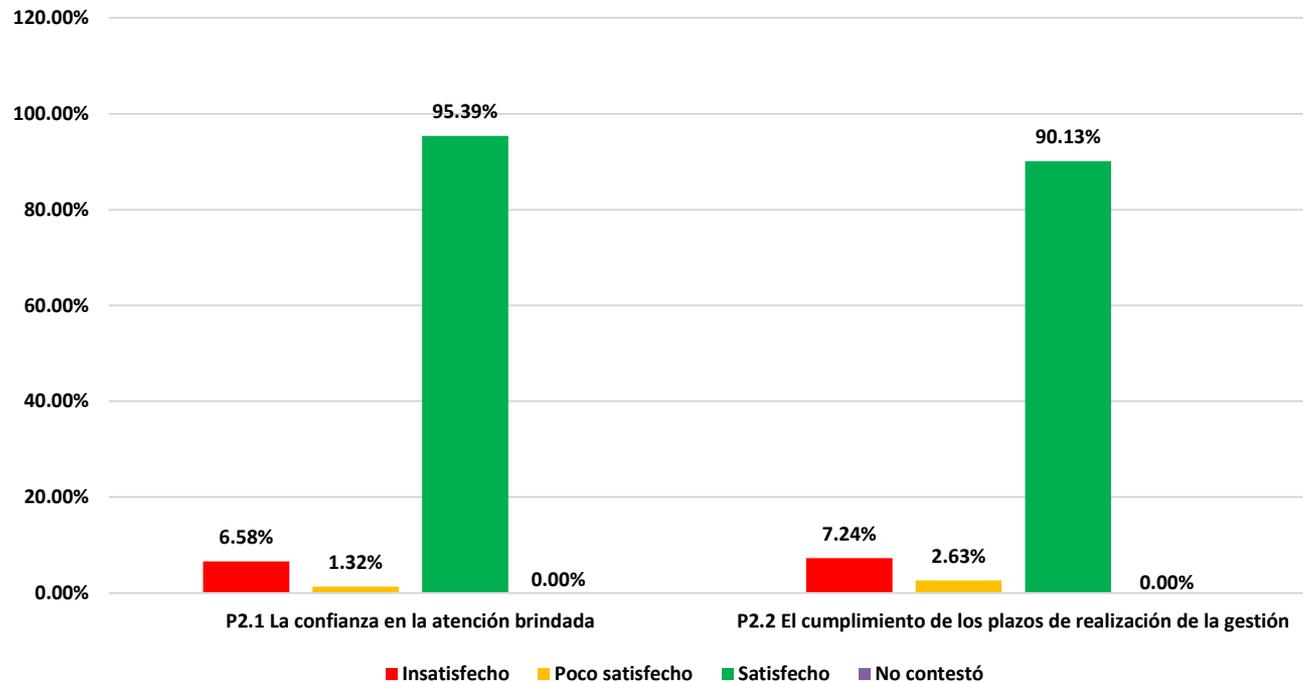


Dimensión: Elementos Tangibles

Promedio
 Satisfacción de la
 Dimensión **68.31%**



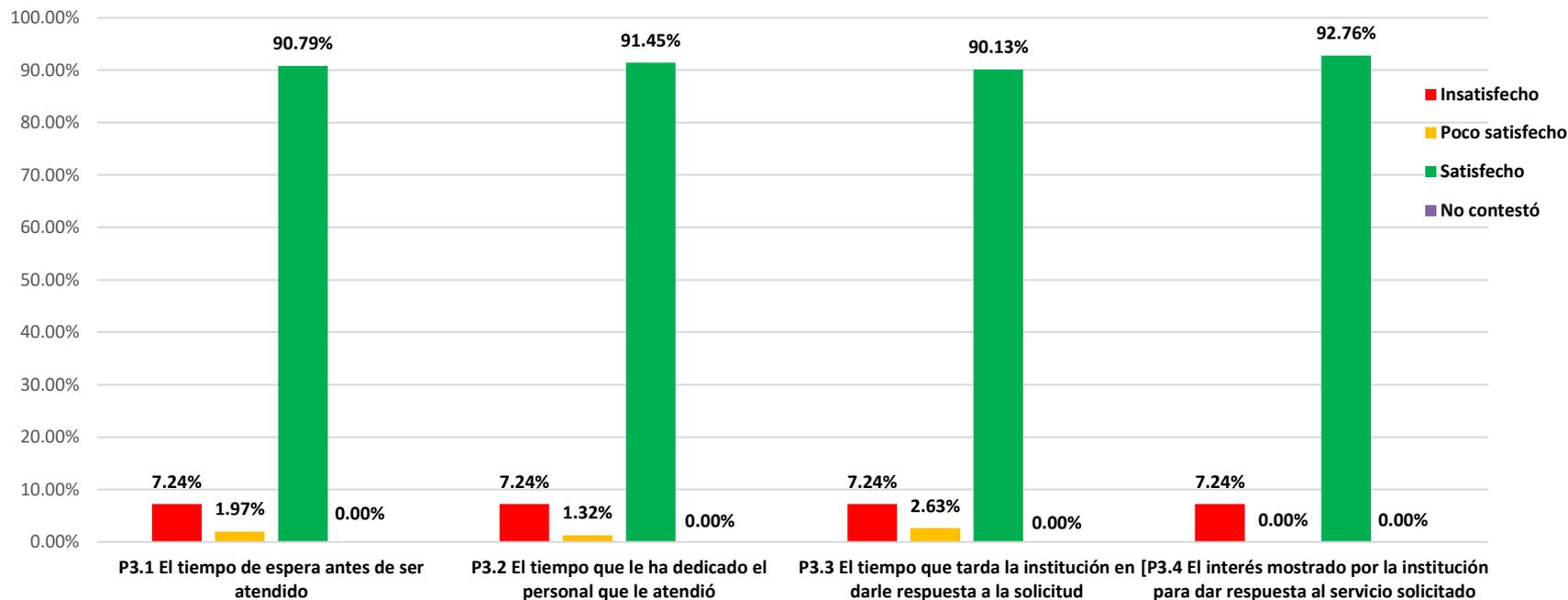
Dimensión: Fiabilidad



Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **92.50%**

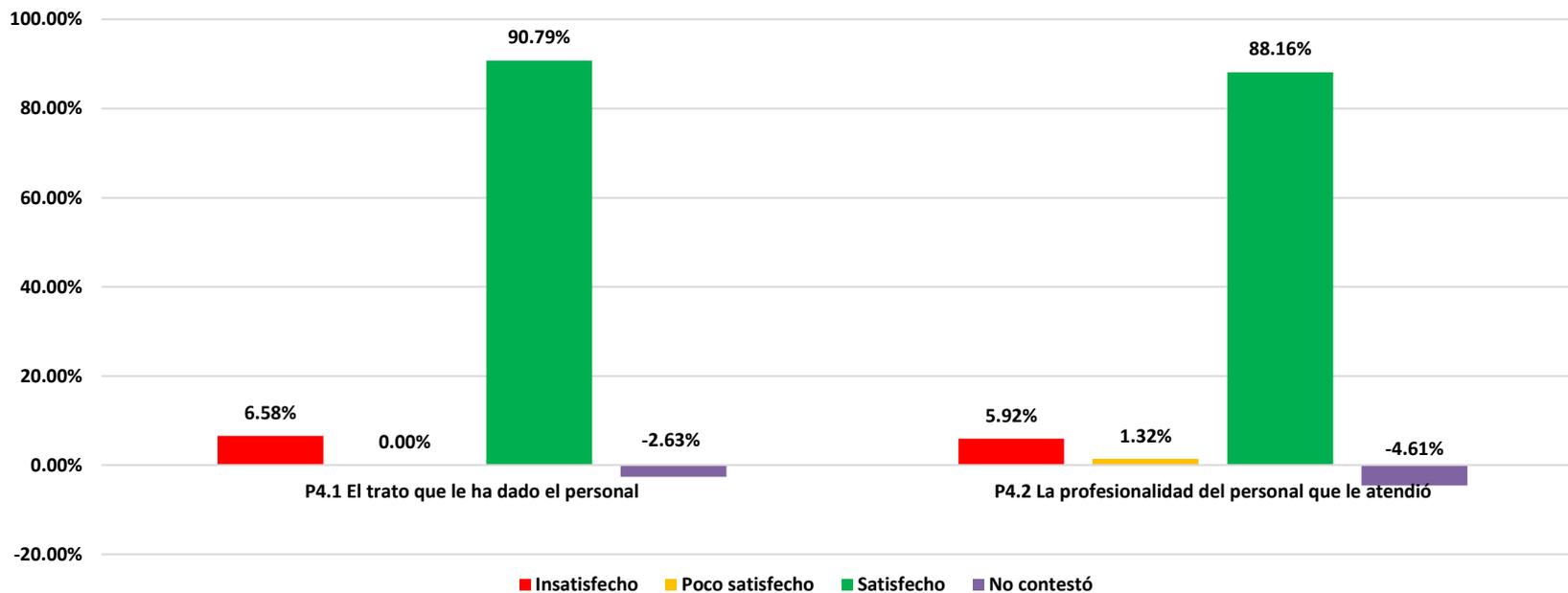
Dimensión: Capacidad de Repuesta

Promedio
 Satisfacción de la
 Dimensión **91.25%**

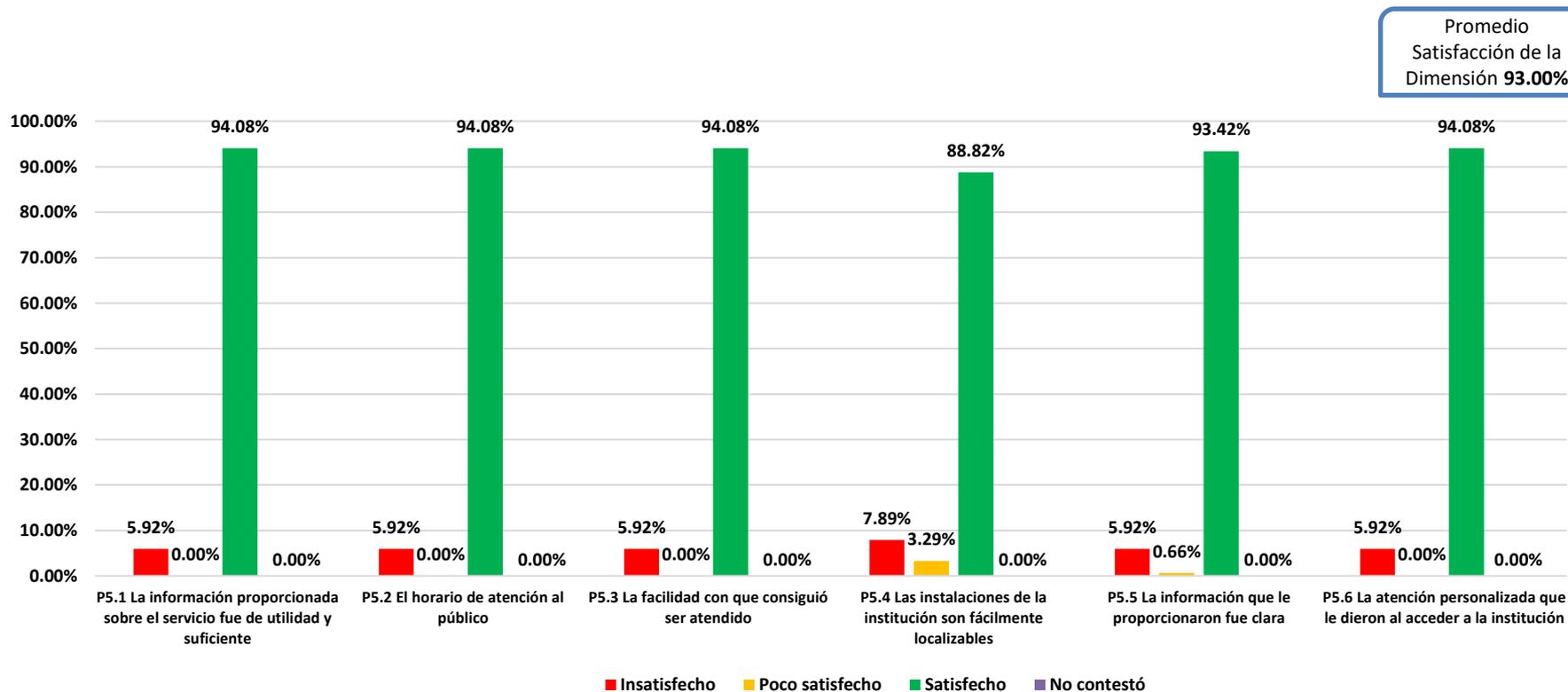


Dimensión: Seguridad

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **89.50%**

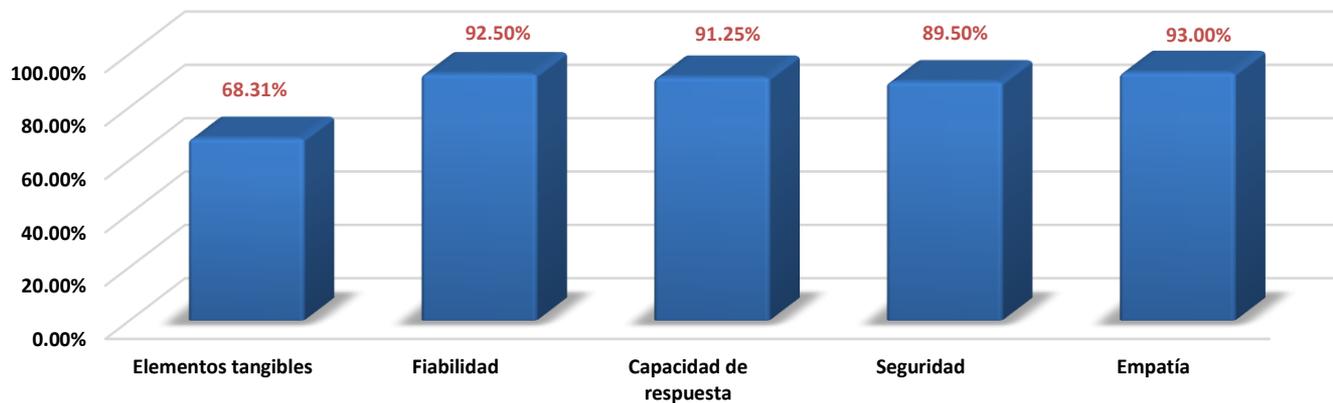


Dimensión: Empatía

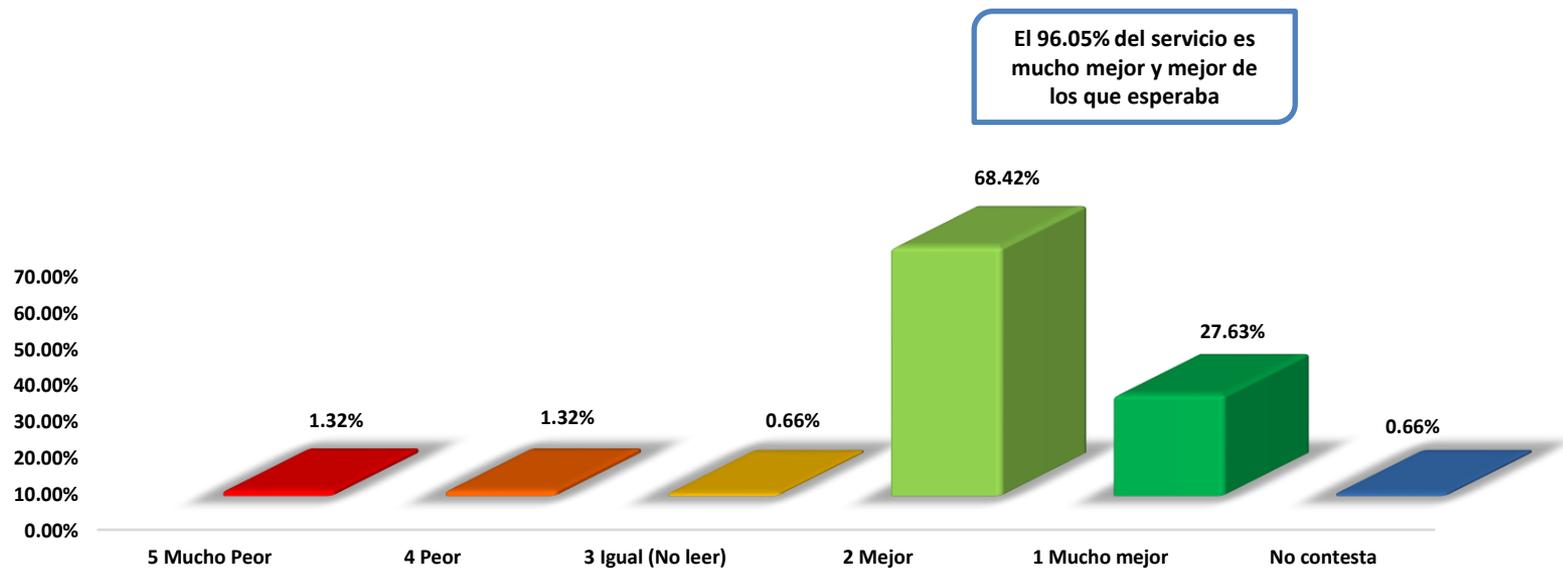


Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (A Ciudadanos)

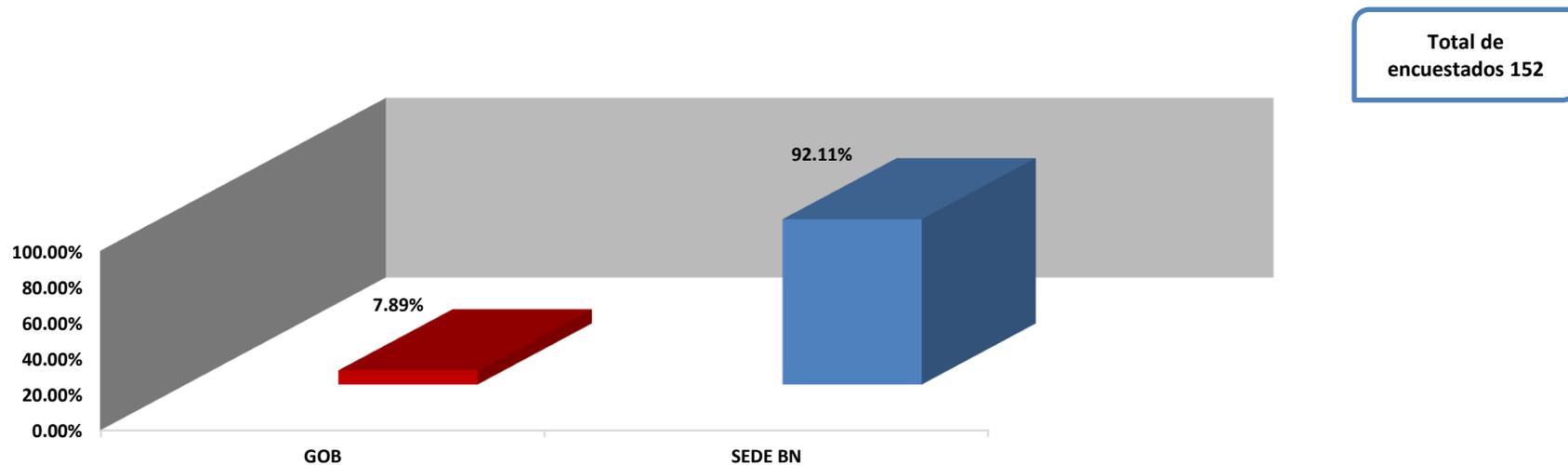
Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **86.91%**



Servicio Esperado



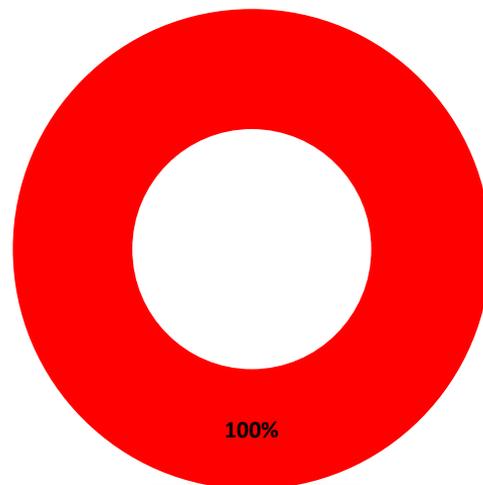
Lugar donde realizó la encuesta





RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos a usuarios
institucionales

Porcentaje de respuesta

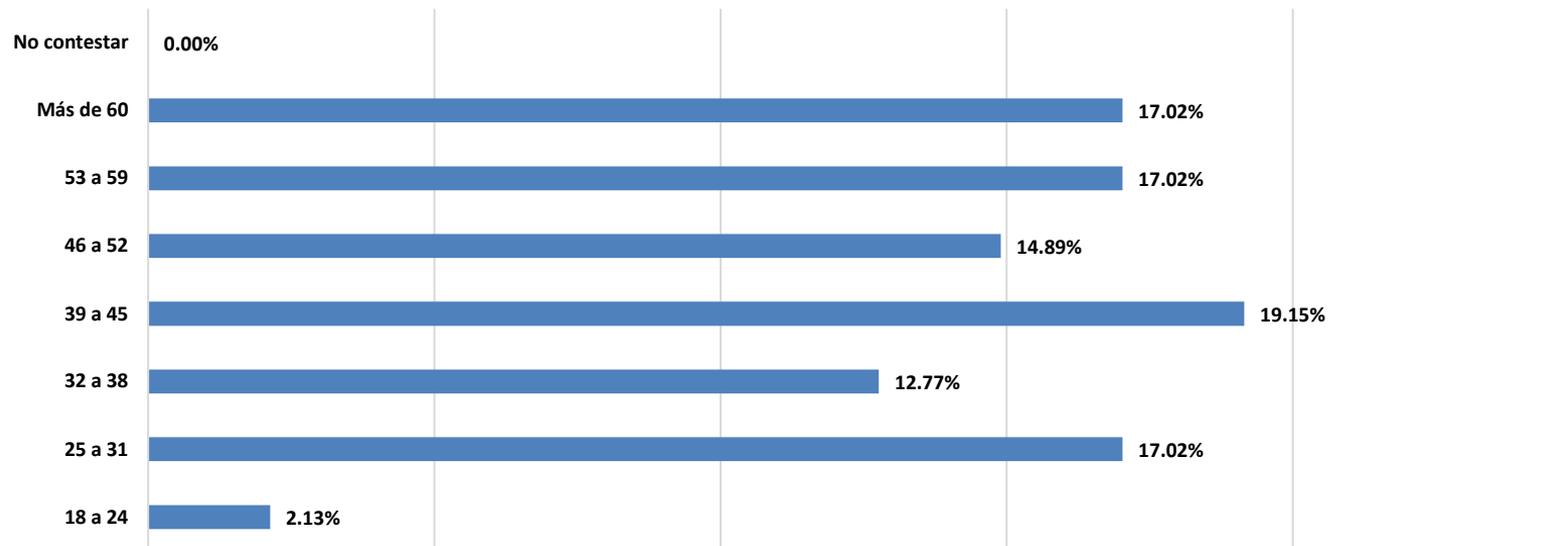


■ Descargo de Bienes

Total de
respuesta:
47

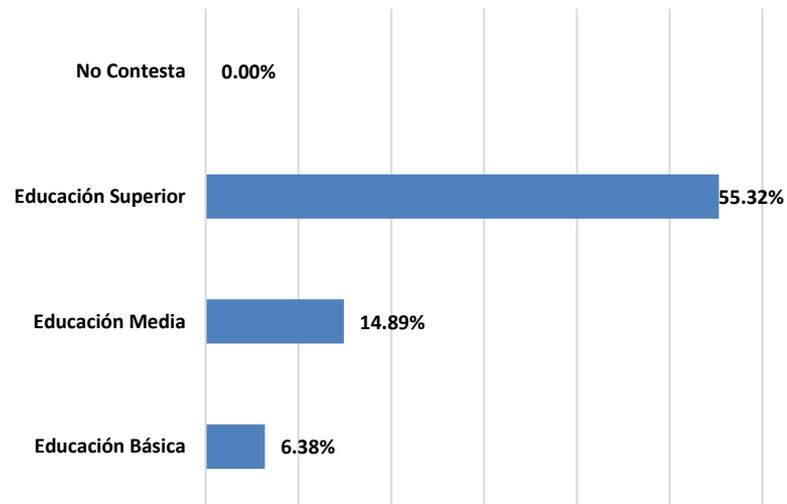
Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

P7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

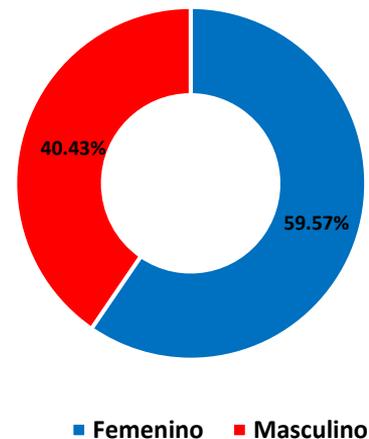


Perfil del Encuestado Servicios Institucionales

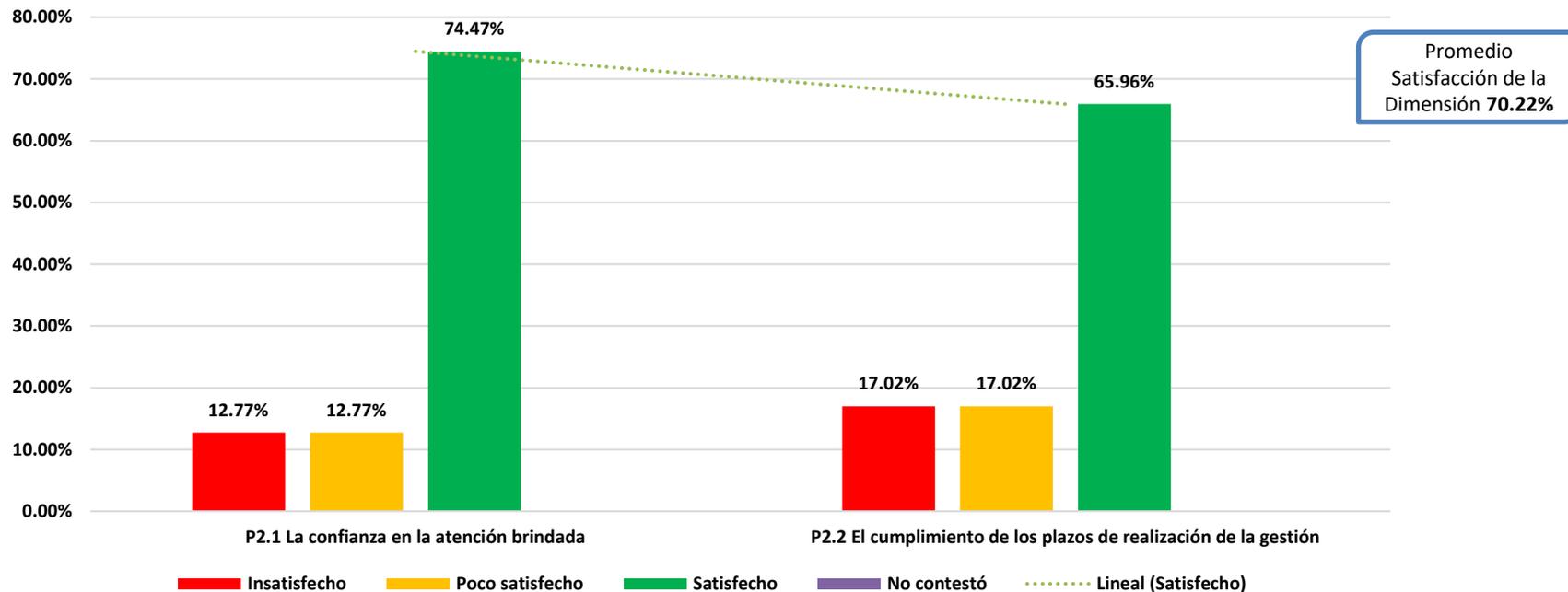
P8 Último grado de estudio alcanzado



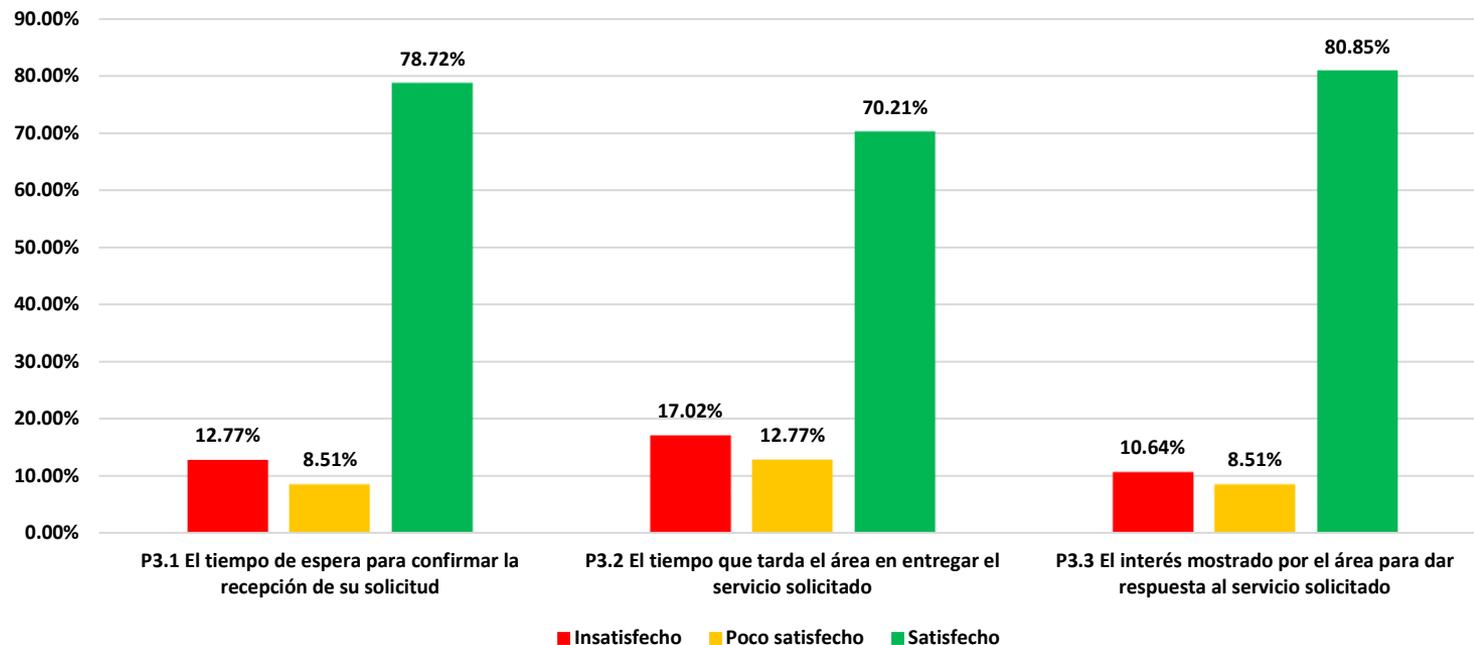
P9 Sexo



Dimensión: Fiabilidad

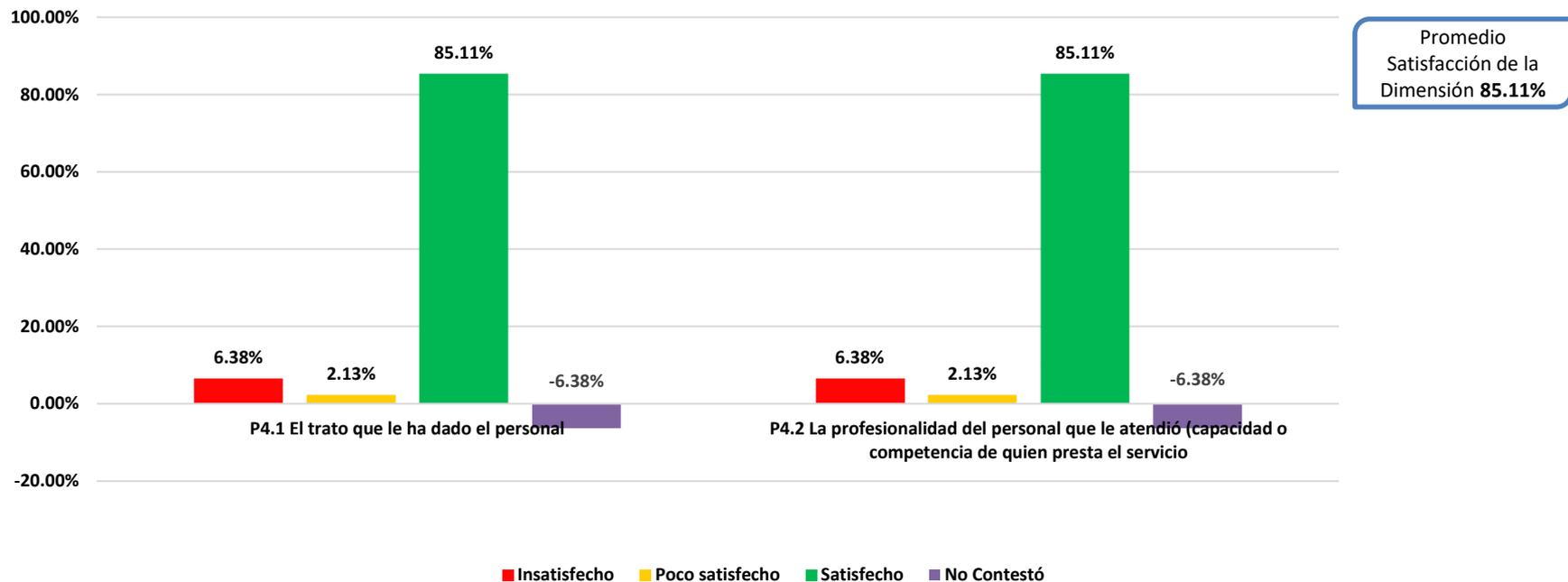


Dimensión: Capacidad de Respuesta



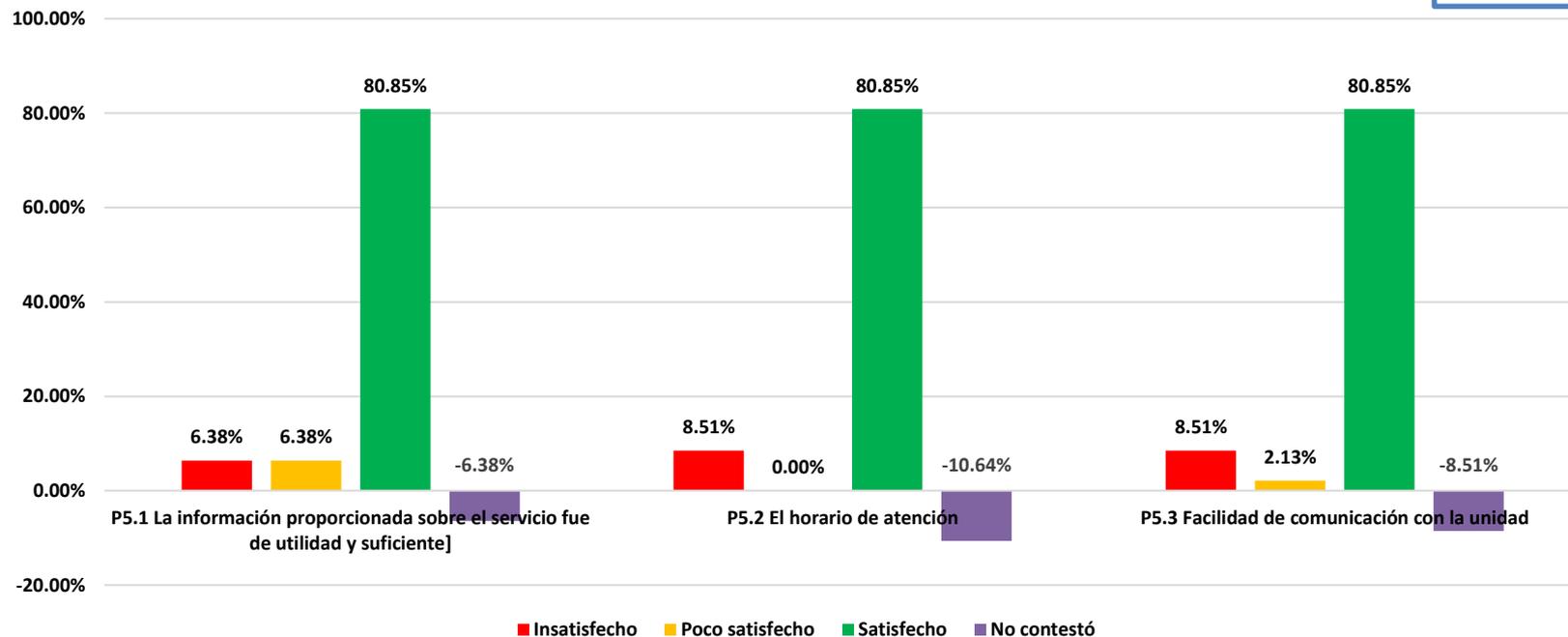
Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **76.67%**

Dimensión: Seguridad



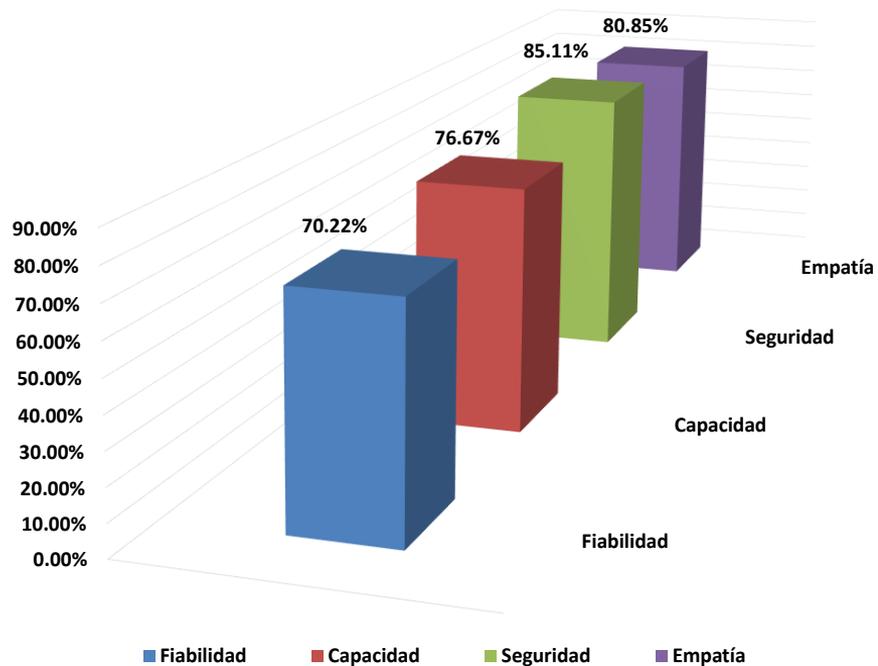
Dimensión: Empatía

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **80.85%**



Promedio de satisfacción de Servicios Prestados a Usuarios Institucionales

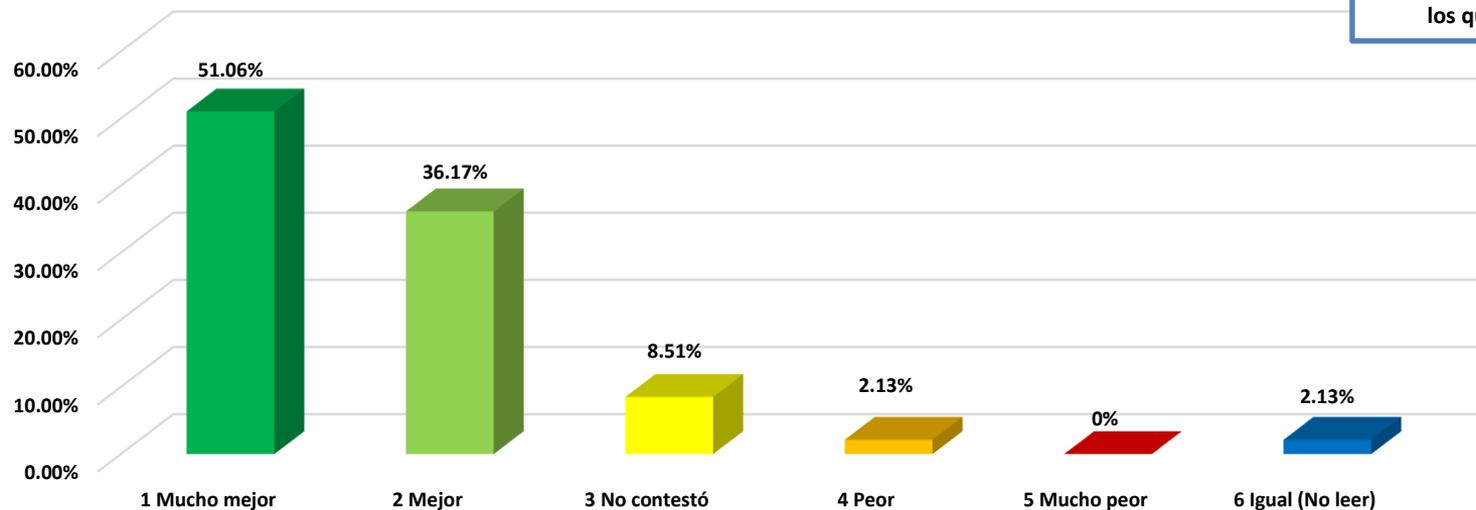
Promedio de Satisfacción
78.21%



Base: 47 Total muestra

Promedio de satisfacción de servicios prestados a usuarios institucionales

87.23% del servicio es mucho mejor y mejor de los que esperaba

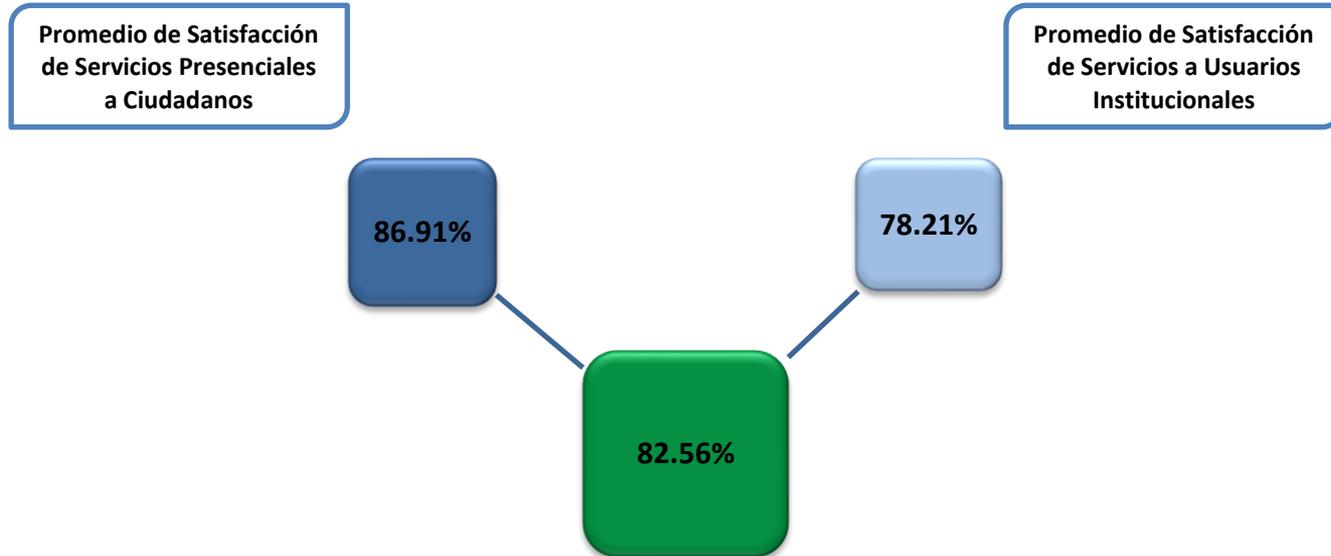


Base: 47 Total muestra

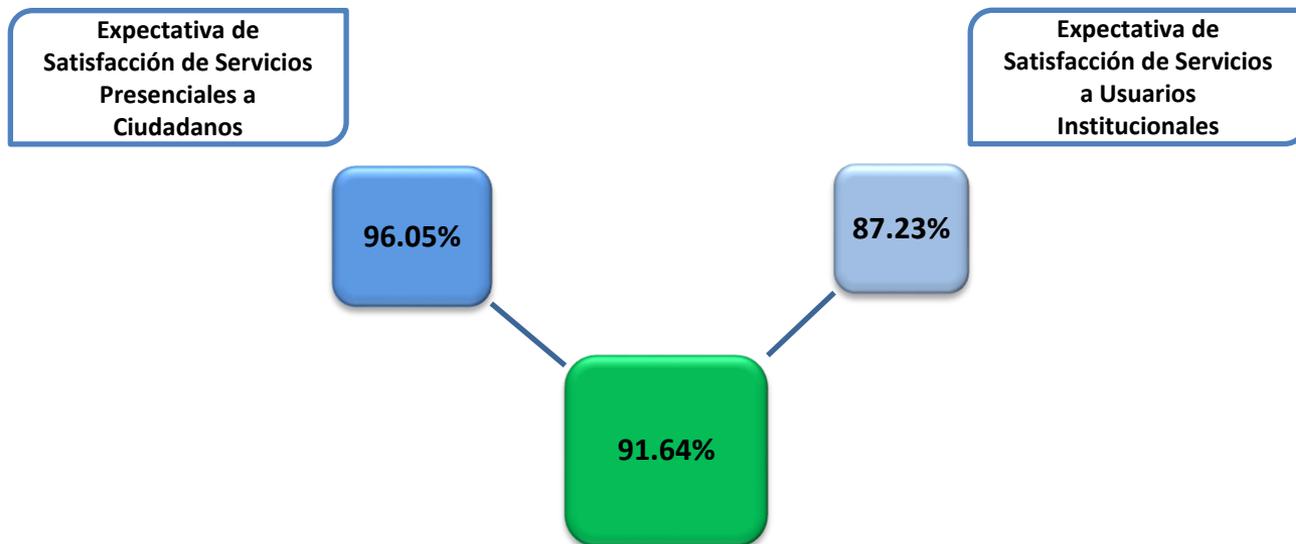
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales



Expectativa Servicios Presenciales y Servicios a Usuarios Institucionales



PLAN DE ACCIÓN



Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales a ciudadanos/as	Elementos Tangibles	Mejorar la información a través de materiales	Reeditar o diseñar la papelería informativa de la DGBN de utilidad para los ciudadanos/as	marzo-24	diciembre 2024	Departamento de Comunicaciones
Servicios usuarios instituciones	Capacidad de Respuesta	Proporcionar capacitación en el SIGBE	Que los usuarios a prestar servicios a instituciones manejen el SIGBE	marzo-24	noviembre-24	Dirección de Inventario

Avenida Pedro Henríquez Ureña No. 26,
Sector Gazcue, Distrito Nacional, República Dominicana
Tel.: 809-686-5959 Ext. 273

