

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de
Medio Ambiente y Recursos Naturales
Junio 2023**

INFORME DE RESULTADOS



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	18
PLAN DE ACCIÓN	26



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, desde la Dirección de Planificación y Desarrollo, mediante su Departamento de Calidad en la Gestión, ha llevado a cabo la Encuesta de Satisfacción Ciudadana correspondiente al año 2023, como parte del cumplimiento de la Resolución Núm. 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

La encuesta alimenta dos de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Los mismos fueron desarrollados para cumplir con el Decreto Núm. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP), y son:

- I.6 Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución
- I.7 Índice de Satisfacción Ciudadana.

Con la Encuesta de Satisfacción Ciudadana se evalúa, valora y analiza el nivel de satisfacción de los servicios que reciben los ciudadanos por parte de las instituciones públicas a nivel nacional. En el presente informe se muestran los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial y virtual durante el período **marzo-abril 2023**.



FICHA TÉCNICA

☐ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales **63**, servicios virtuales **575**.

☐ **ÁMBITO:** Sede Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

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

Servicios presenciales	55
Autorización de extracción de materiales de la corteza terrestre a proyectos o instalaciones en operación (conduces y autorización de operación para minería no metálica)	29
Renovación y/o modificación de autorización ambiental	26

Servicios virtuales	230
Autorización para importación/exportación de madera	116
Autorización para importación de fertilizantes	58
Autorización de importación de sustancias químicas industriales	56

☐ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial, telefónico y vía correo electrónico.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 17 de mayo - 02 de junio

☐ **RESPONSABLES:** Alejandro Guzmán, Juan Mejía, Hans Taveras, Winniffer Valdez (DPD – Departamento de Calidad en la Gestión), responsables de procesar y levantar la información.

☐ **NOTA:** No fueron incluidos servicios institucionales debido a su baja demanda. (menos de 10 solicitudes al año)



METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

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

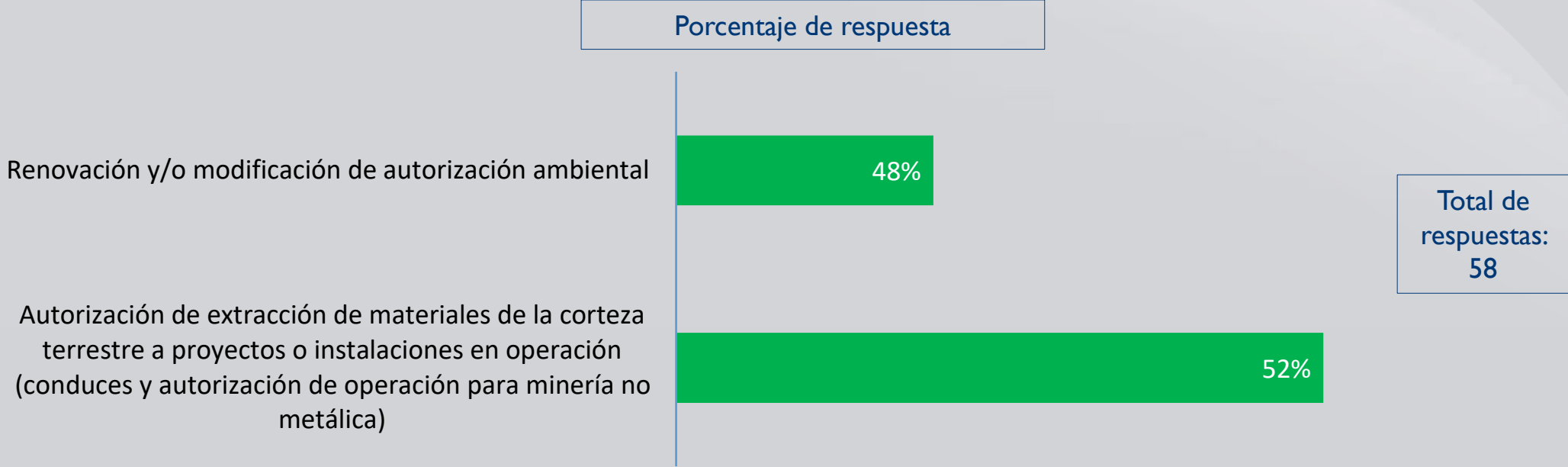


21/6/2023

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

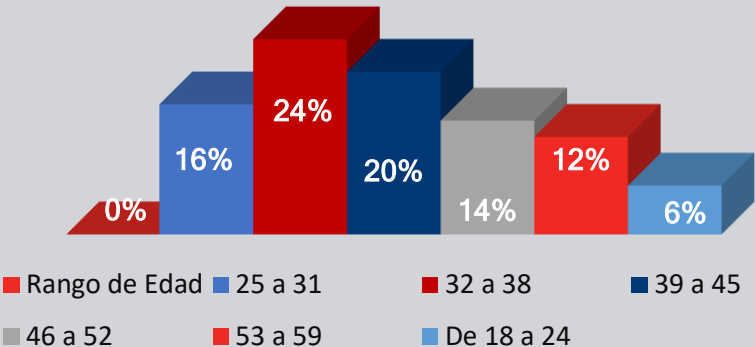


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

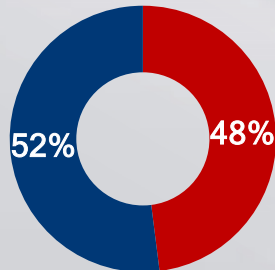


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

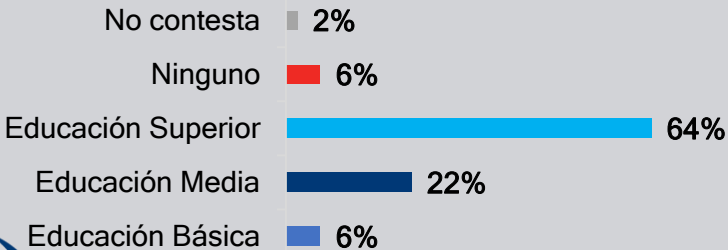


Género

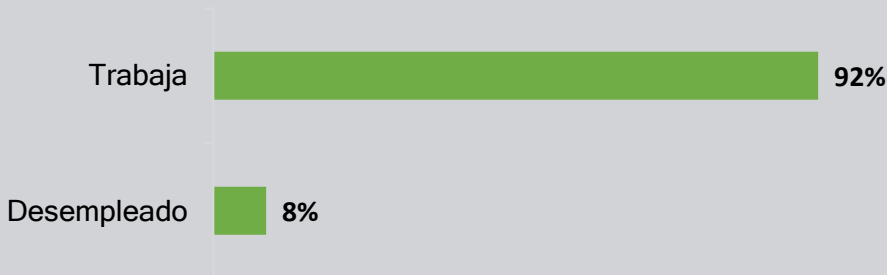


Femenino Masculino

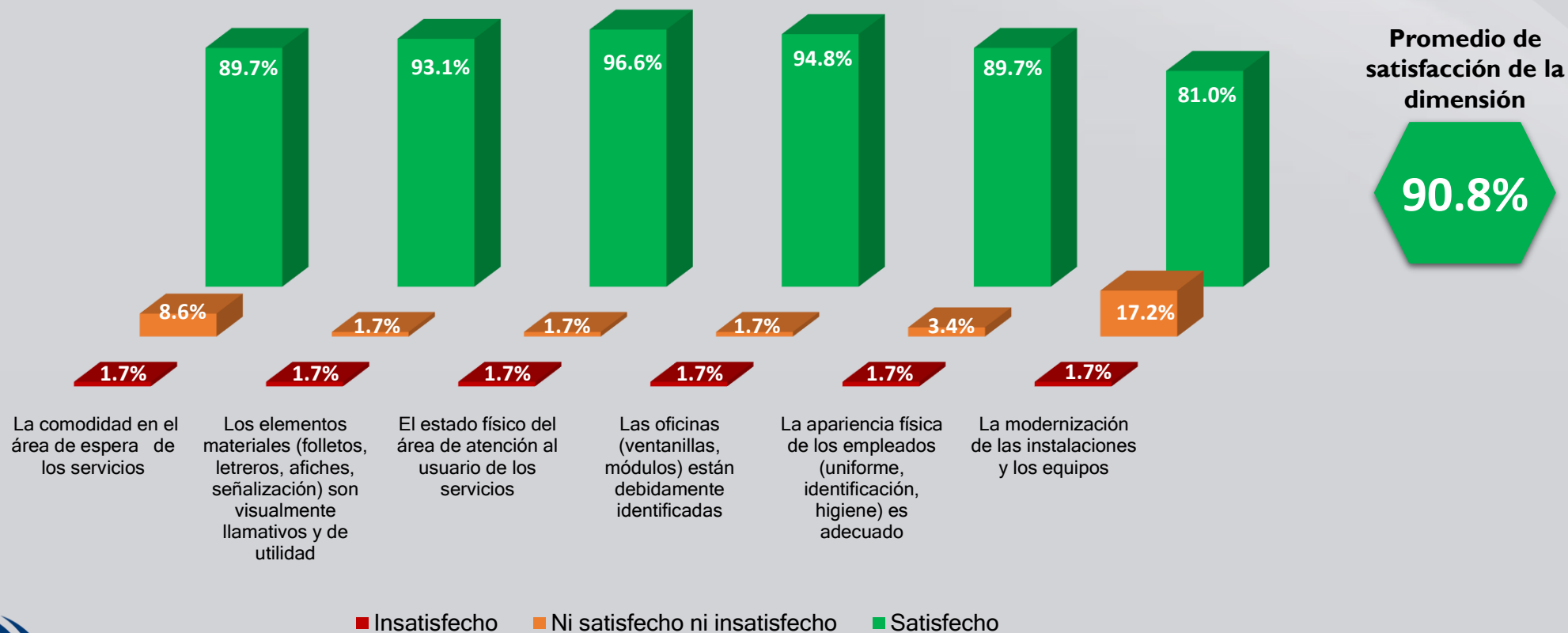
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



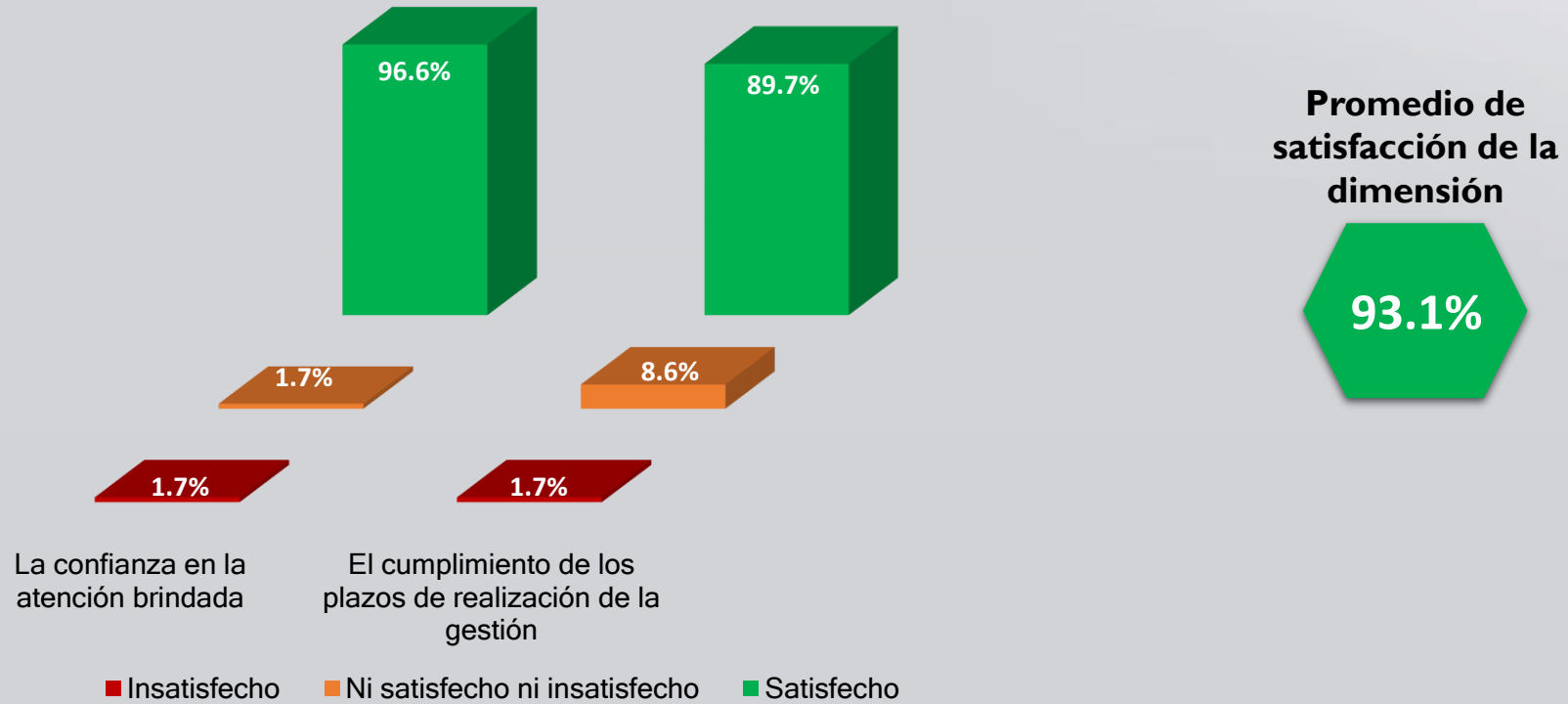
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Base: 100% Total muestra



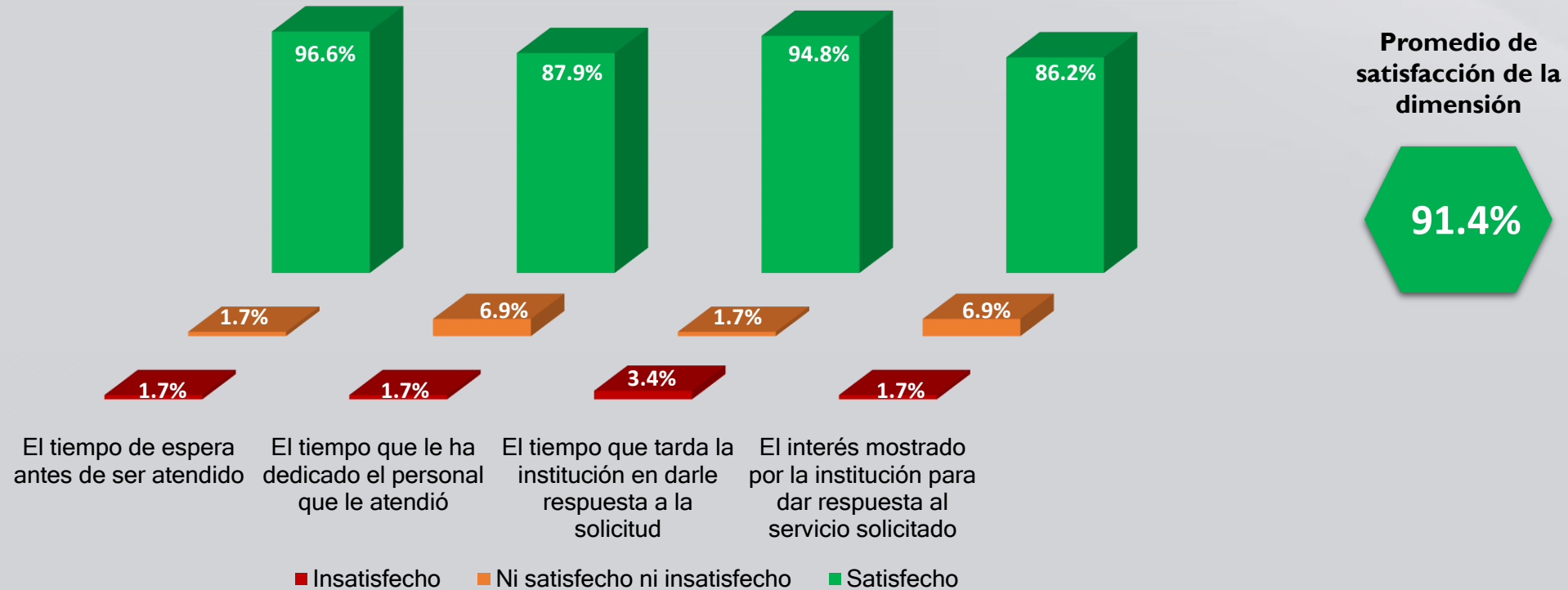
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Base: 100% Total muestra



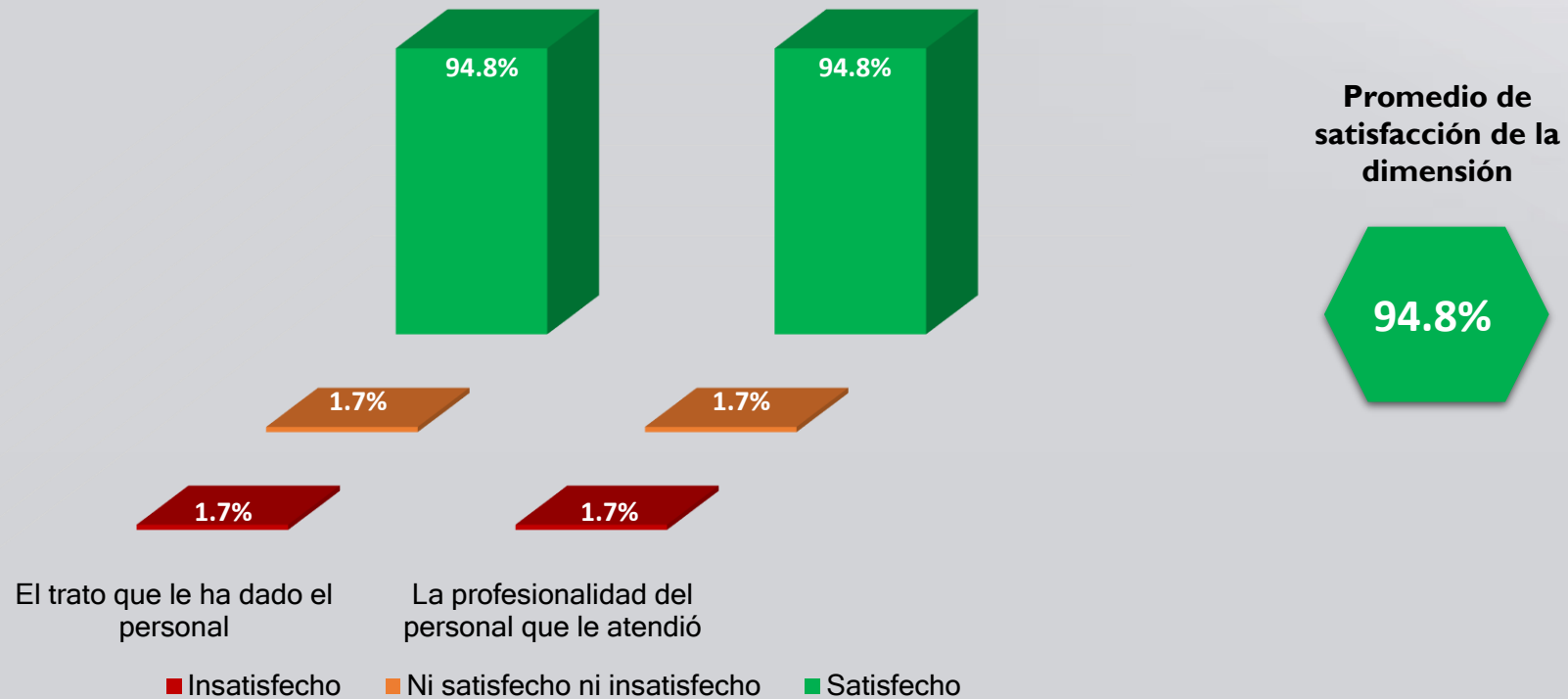
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



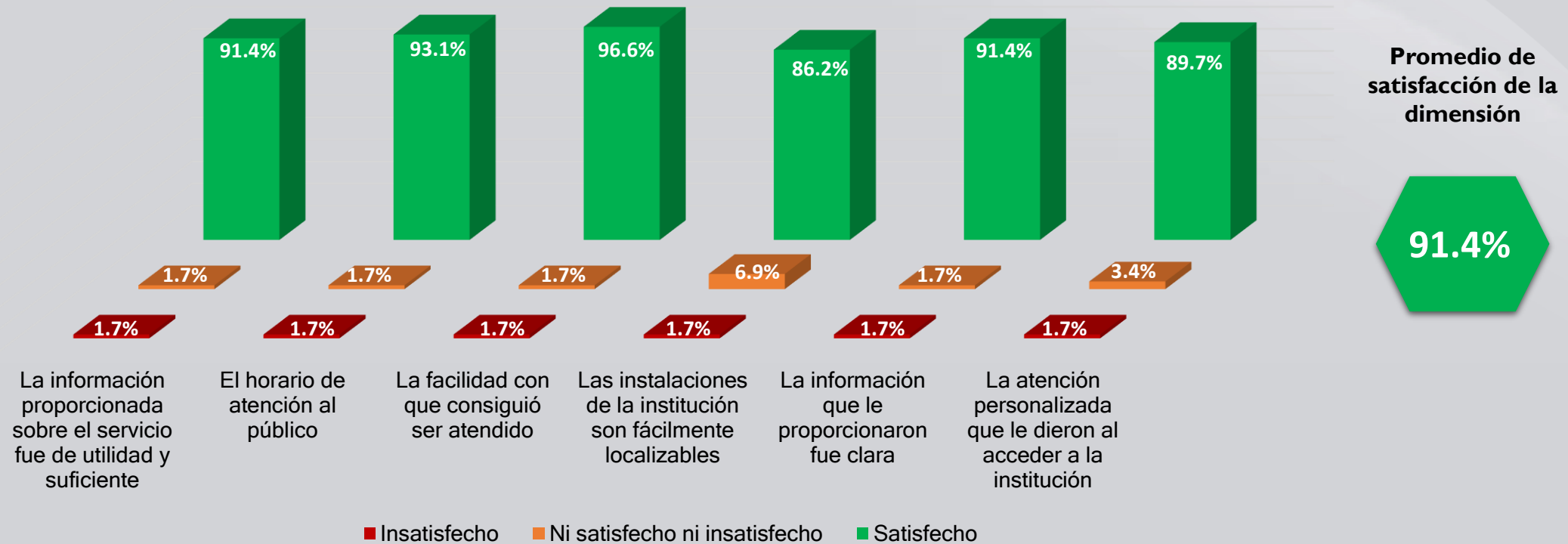
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATIA

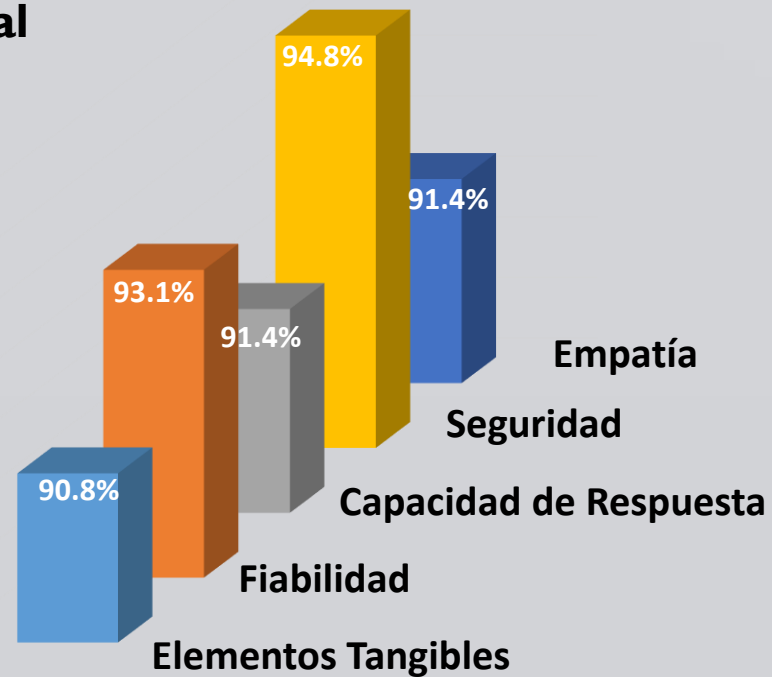


Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

Media general
de cada
dimensión



Promedio de
satisfacción

92.3%

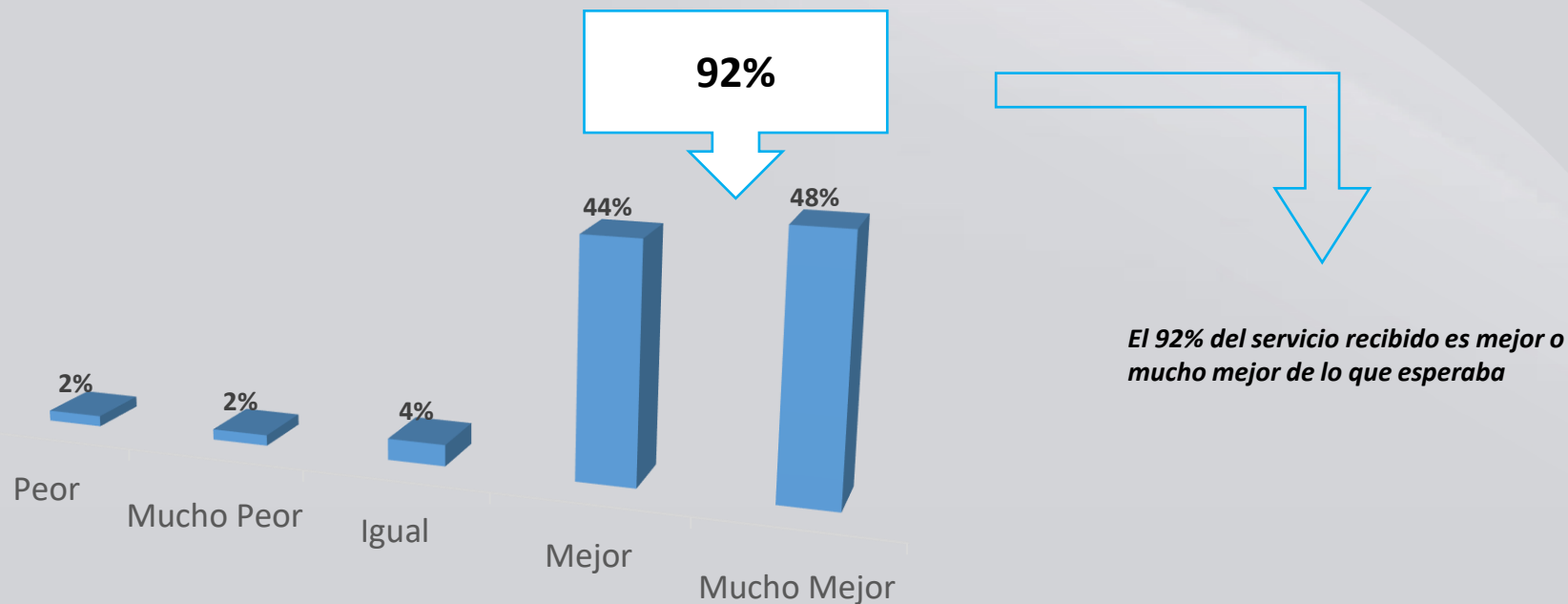
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra



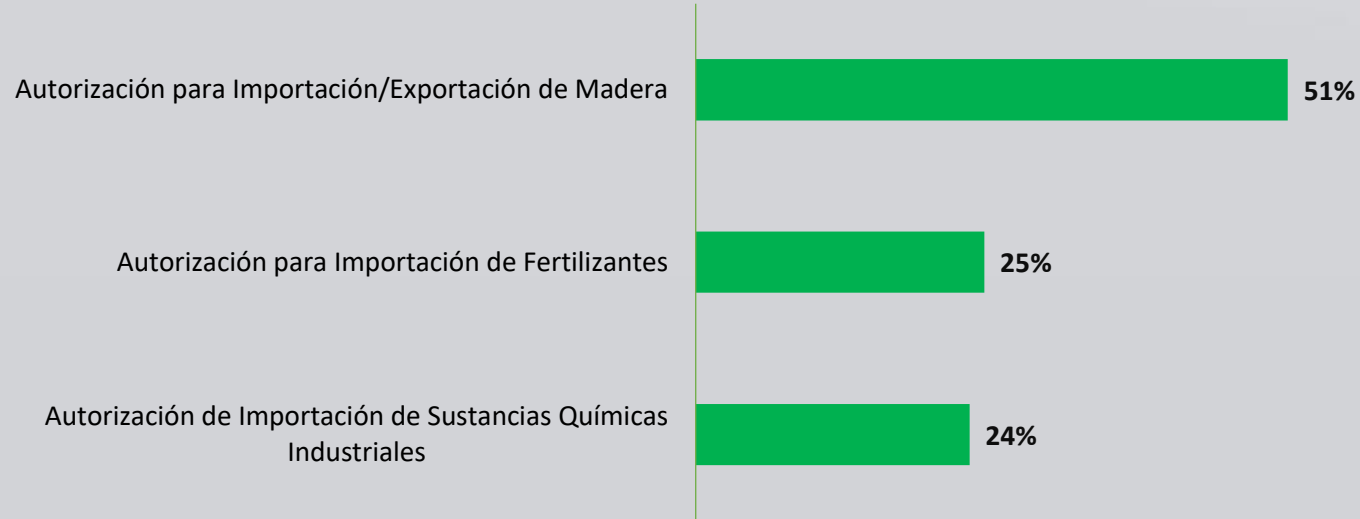
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



Porcentaje de respuesta



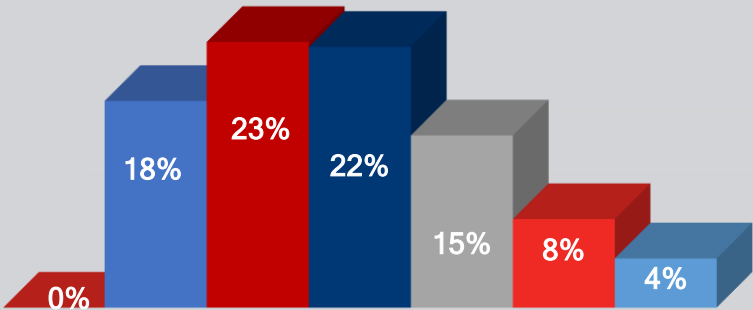
Total de respuestas:
236

Base: 100% Total muestra



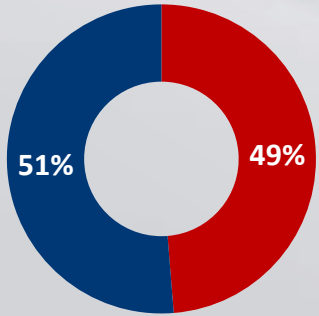
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



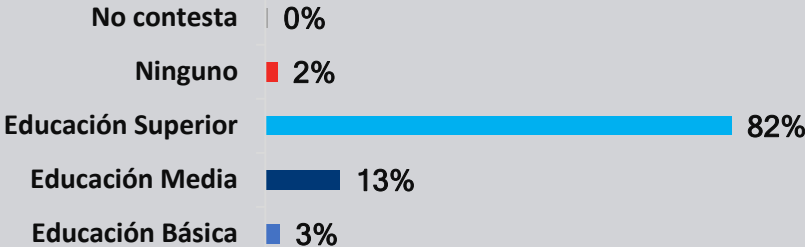
■ Rango de Edad ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45
■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ De 18 a 24

Género

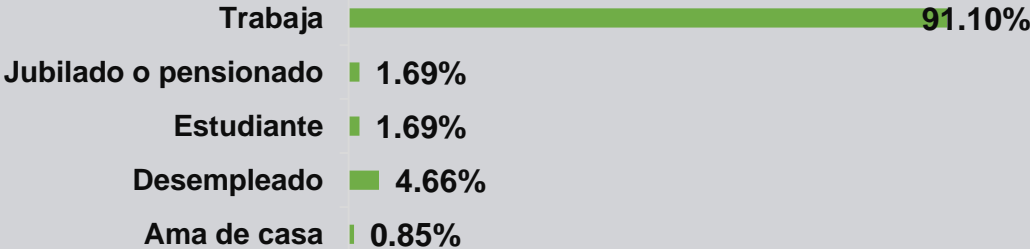


■ Femenino ■ Masculino

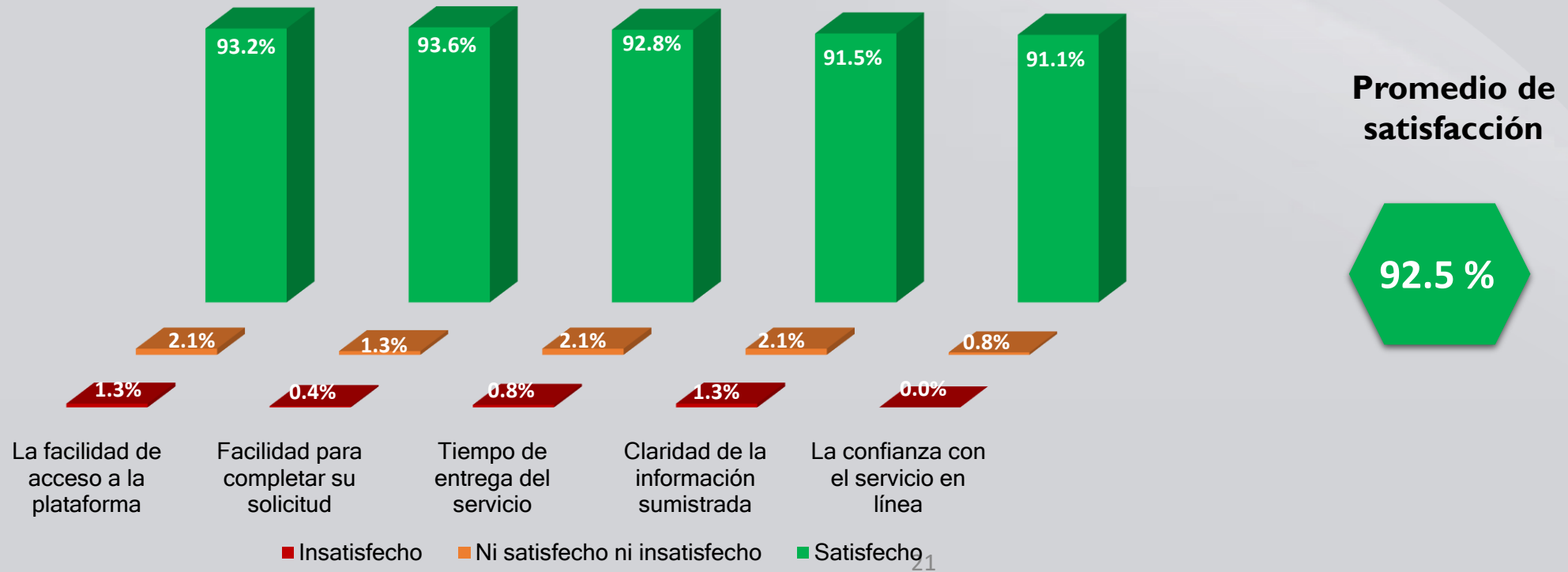
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente...?

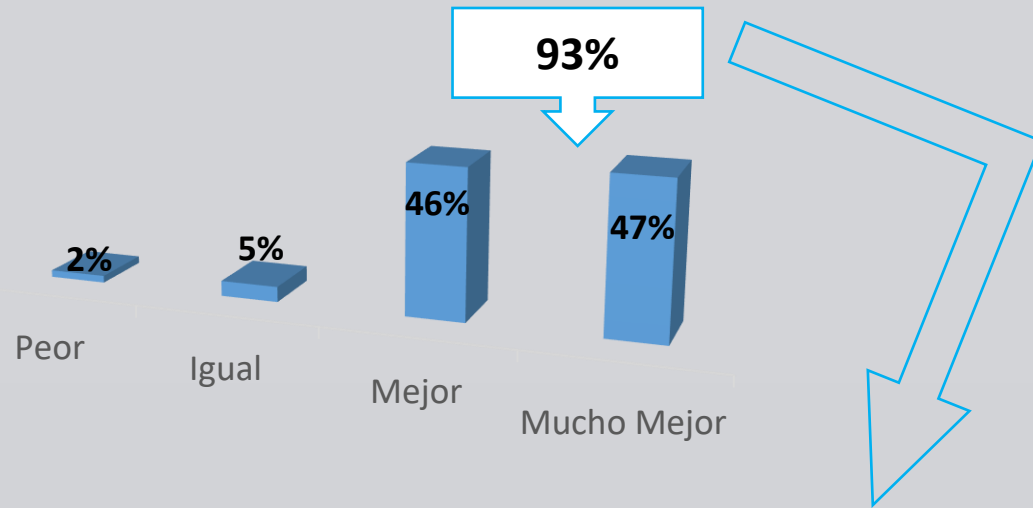


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



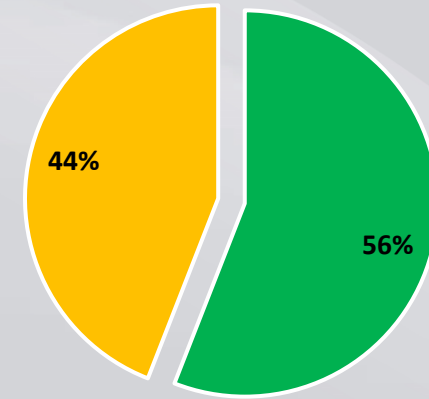
SERVICIO ESPERADO

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



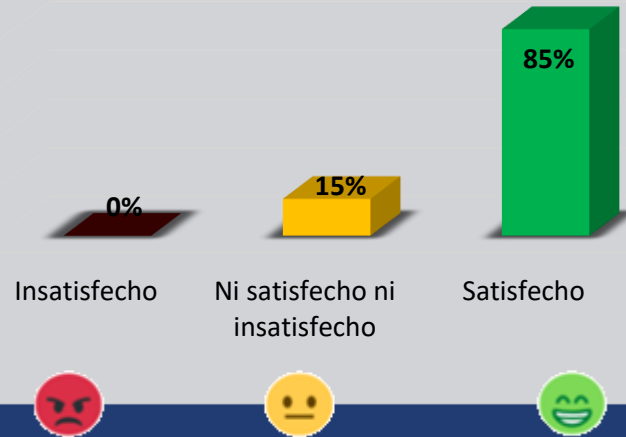
El 93% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



■ Sí ■ No

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



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

92.3%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

92.5%

92.4%

Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

92.0%

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales
(a ciudadanos)

93.2%

92.6%

El 92.6% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MMARN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	¿Cómo valora usted...? [PI.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.	Implementar y desplegar las acciones contempladas en el código de vestimenta.	Jul 2023	Jul 2024	Dirección de Recursos Humanos
	Fiabilidad	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.	Establecer plazos claros y realistas y teniendo en cuenta la complejidad de las tareas y los recursos disponibles. Asignar tareas y responsabilidades específicas. Informar al cliente/ciudadano de dichos plazos.	Jul 2023	Dec 2023	Dirección de Planificación y Desarrollo
	Capacidad de respuesta	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	Organizar talleres o sesiones de capacitación enfocadas en mejorar las habilidades de atención al cliente del personal. Estos talleres pueden abordar técnicas efectivas de comunicación, empatía, resolución de problemas y gestión del tiempo.	Jul 2023	Jul 2024	Dirección de Recursos Humanos
	Empatía	La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.				
Modalidad de prestación del servicio	Oportunidad de mejora	Acción de mejora		Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos)	La confianza con el servicio en línea	Proporcionar información clara y detallada sobre el proceso de solicitud del servicio, incluyendo testimonios y reseñas de clientes satisfechos, implementando un sistema de seguimiento y actualización en tiempo real, y brindando un servicio de atención al cliente accesible y receptivo que esté disponible para resolver cualquier consulta o inquietud.		Jul 2023	Jul 2024	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación