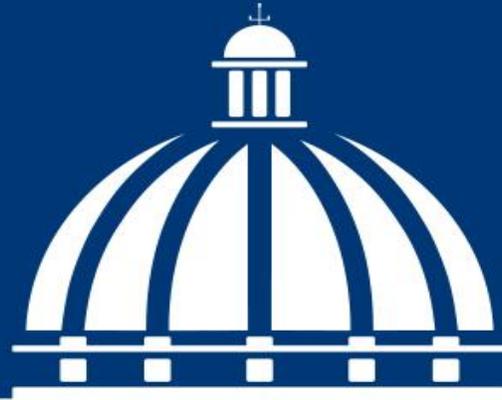


**Encuesta de satisfacción a usuarios de los servicios públicos  
ofrecidos por el Ministerio de Administración Pública  
Junio 2023**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Ficha técnica</b>	<b>4,5</b>
<b>Metodología</b>	<b>6</b>
<b>Resultados de satisfacción servicios ciudadanos</b>	<b>9</b>
<b>Resultados de satisfacción servicios a usuarios institucionales</b>	<b>19</b>
<b>Índice de satisfacción de usuarios</b>	<b>28</b>
<b>Plan de acción</b>	<b>31</b>



# INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Resolución Núm. 03-2019 y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015, los requisitos de la Carta Compromiso del MAP establecidos en la norma UNE 93200:2008, el MAP a través de la Dirección de Sistemas de Gestión Internos, ha aplicado la encuesta de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados a usuarios ciudadanos y a usuarios representantes de los entes y órganos de la Administración Pública. Esta encuesta fue realizada durante el periodo abril-junio 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.

En el presente informe se muestra los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a su percepción sobre la calidad de los servicios prestados.



# FICHA TÉCNICA (I)

- ❑ **Población:** 260 Servicios a usuarios ciudadanos
- ❑ **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 :

Donaciones material bibliográfico	4
Convocatoria a Comisiones de Personal	12
Portal WEB Concurso	212
Solicitud de acceso a la información	32

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro abril al 20 de junio
- ❑ **RESPONSABLES:** Dirección de Sistemas de Gestión Internos



# FICHA TÉCNICA (II)

## □ Población: 220 Servicios a usuarios institucionales

Actualización de Datos del Directorio de Funcionarios en el Observatorio Nacional de Servicios Públicos	2%
Aprobación de Carta Compromiso	3%
Aprobación de la apertura de concursos	7%
Asesoría en la elaboración de manuales de organización y funciones	7%
Asesoría en la elaboración e implementación del Plan de Mejora Institucional	1%
Asesoría para la evaluación del desempeño individual	1%
Asesoría sobre diseño de manuales de cargos	1%
Asesoría técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios	1%
Asesoría y Acompañamiento de Aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional.	3%
Asesoría y aprobación de escala salarial	2%
Asistencia Técnica sobre Cartas Compromiso	5%
Capacitación sobre temas de evaluación del desempeño individual	4%
Capacitación sobre temas de la Ley 247-12, Ley Orgánica de la Administración Pública y las metodologías de diseño organizacional	1%
Capacitación sobre temas de reclutamiento y selección	1%
Capacitación sobre Temas del Modelo de Excelencia CAF	2%
Capacitación sobre temas del régimen laboral	1%
Carga de estructuras organizativas en el SASP	3%
Carga de Evidencias del SISMAP	14%
Certificación de estatus de carrera	1%

Configuración en el SASP - Solicitudes simples	1%
Modificación de Estructura Organizativa	5%
Modificación de perfiles y permiso de usuarios en el SASP	1%
Opinión sobre cálculo de beneficios laborales	1%
Opinión sobre movimiento de servidores públicos	2%
Opinión sobre temas de evaluación del desempeño individual	2%
Opinión sobre temas de reclutamiento y selección	1%
Refrenda de Resoluciones	3%
Revisión de manuales de cargos	1%
Revisión sobre la Planificación de Recursos Humanos	1%
Revisión y Validación del Diccionario por Competencias y Comportamientos	1%
Solicitud de Nombramiento Provisional para cumplir Período Probatorio	2%
Solicitud tramite de Registro de elegibles	5%
Soporte Mesa de Ayuda para el SASP	10%

Expresado en %



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

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).

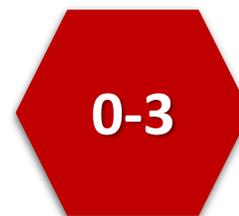
Satisfecho



Poco satisfecho



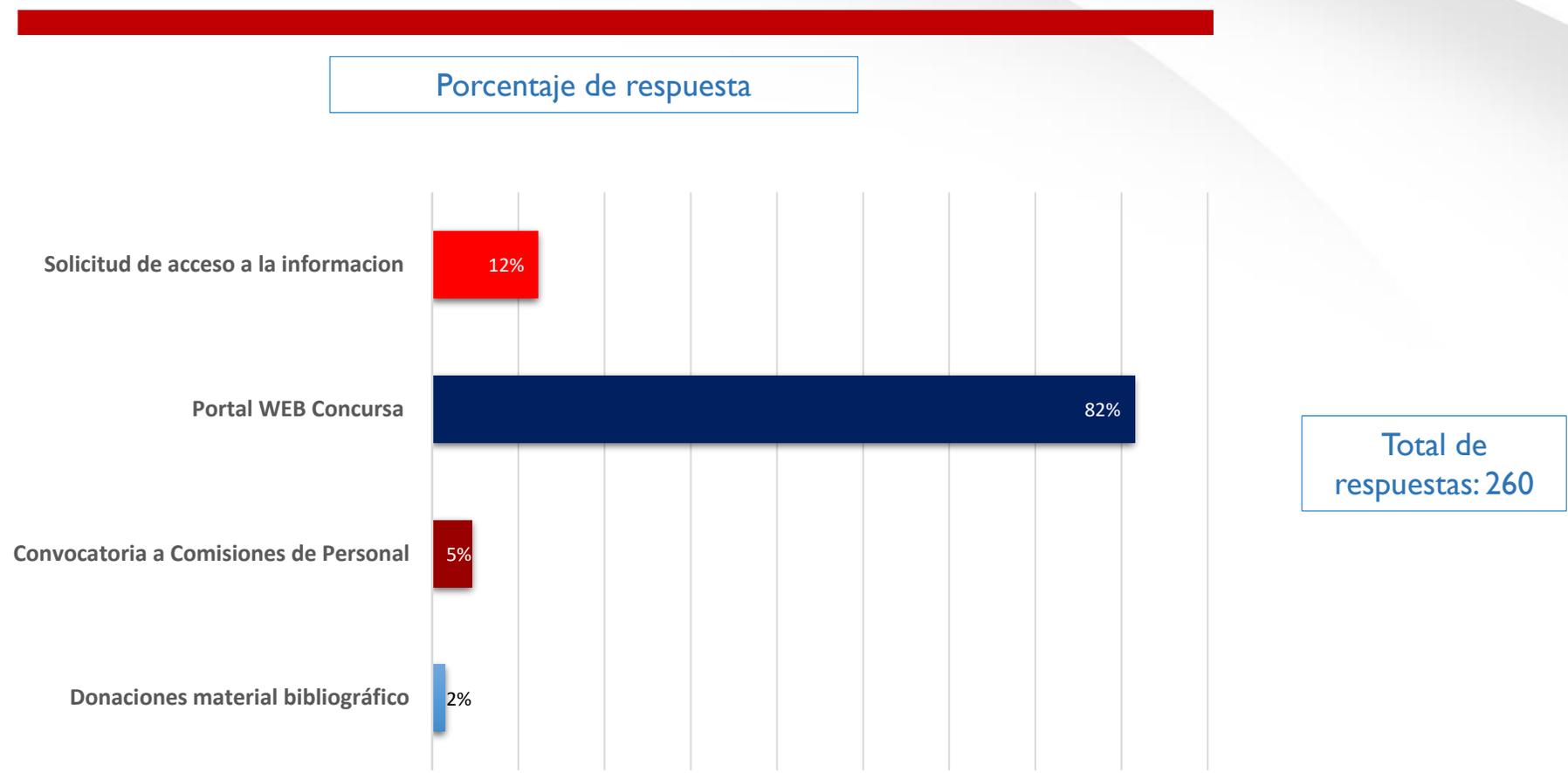
Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a ciudadanos

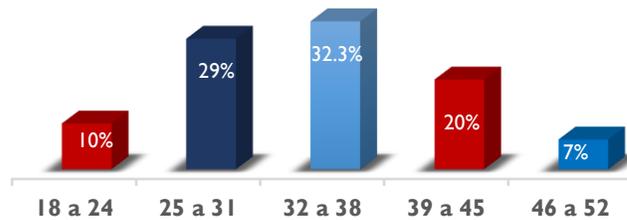


# Servicios encuestados a ciudadanos

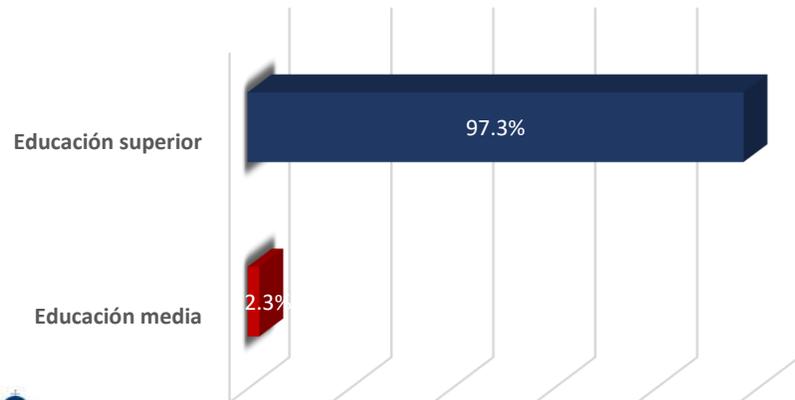


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS A CIUDADANOS

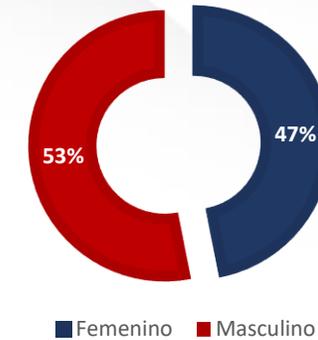
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



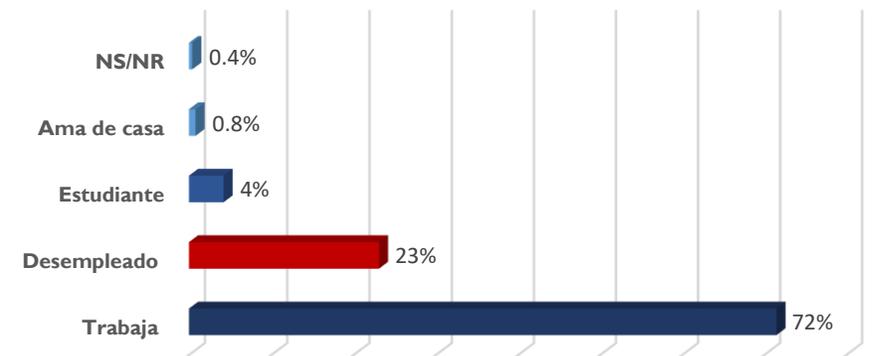
Último grado de estudio alcanzado



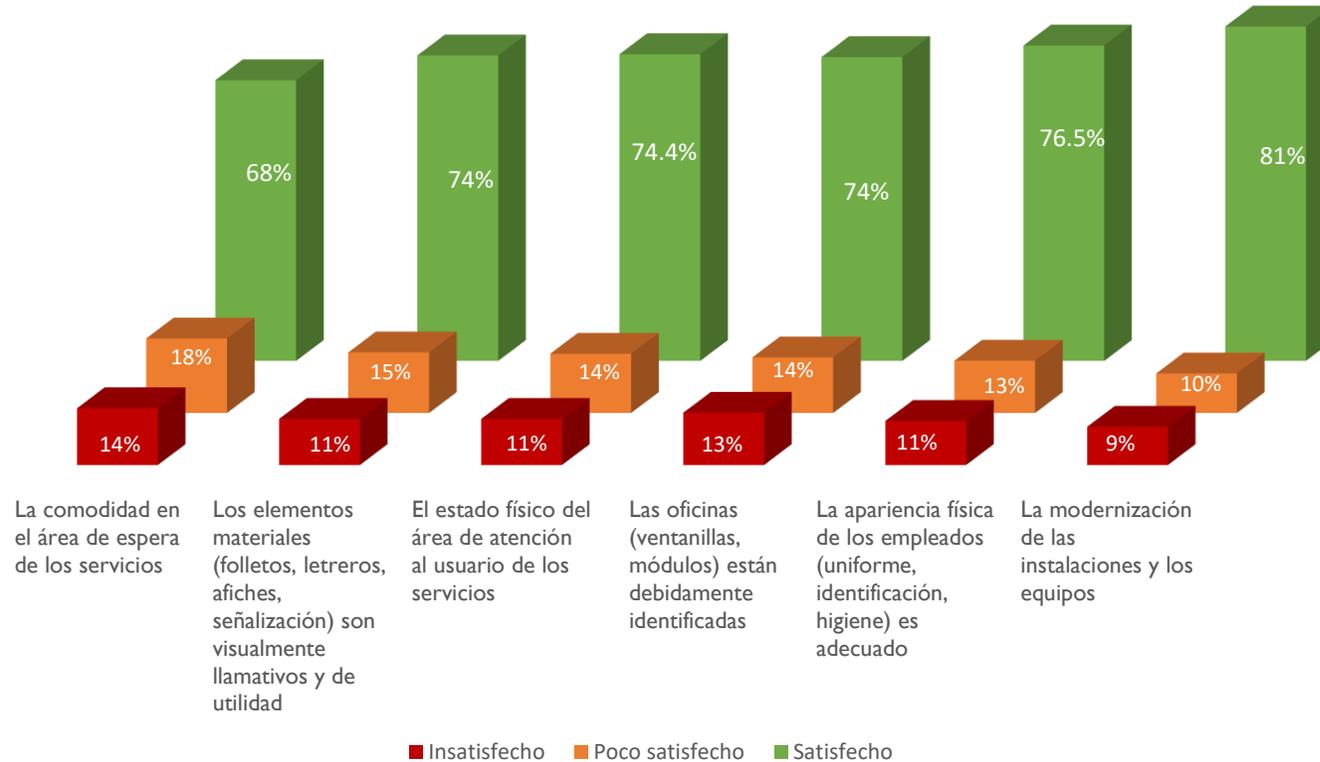
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



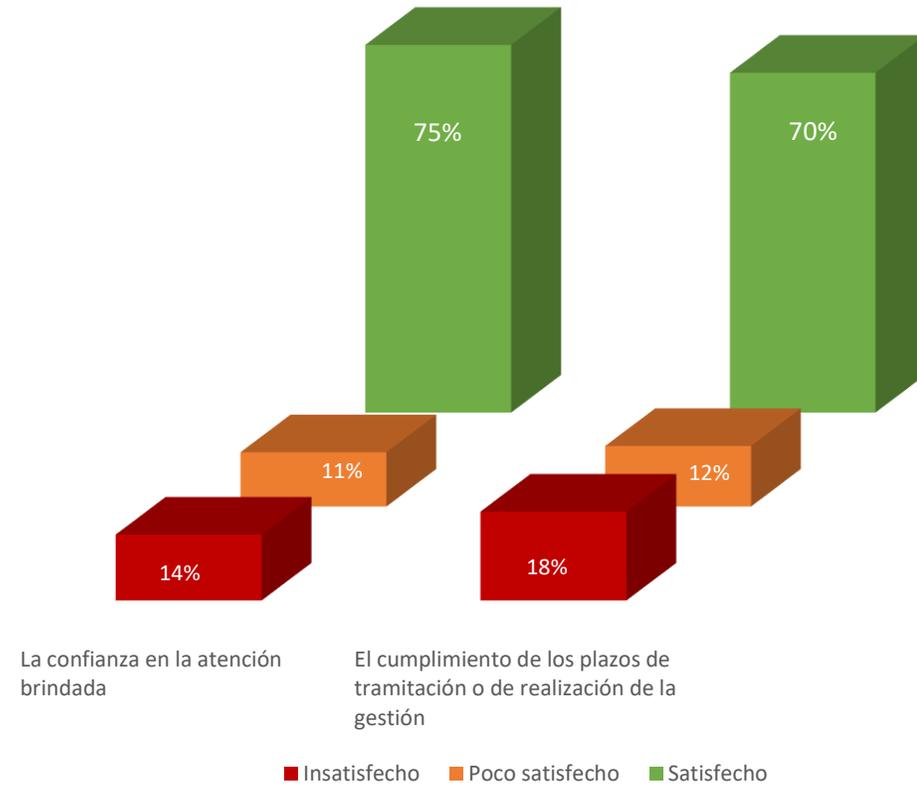
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



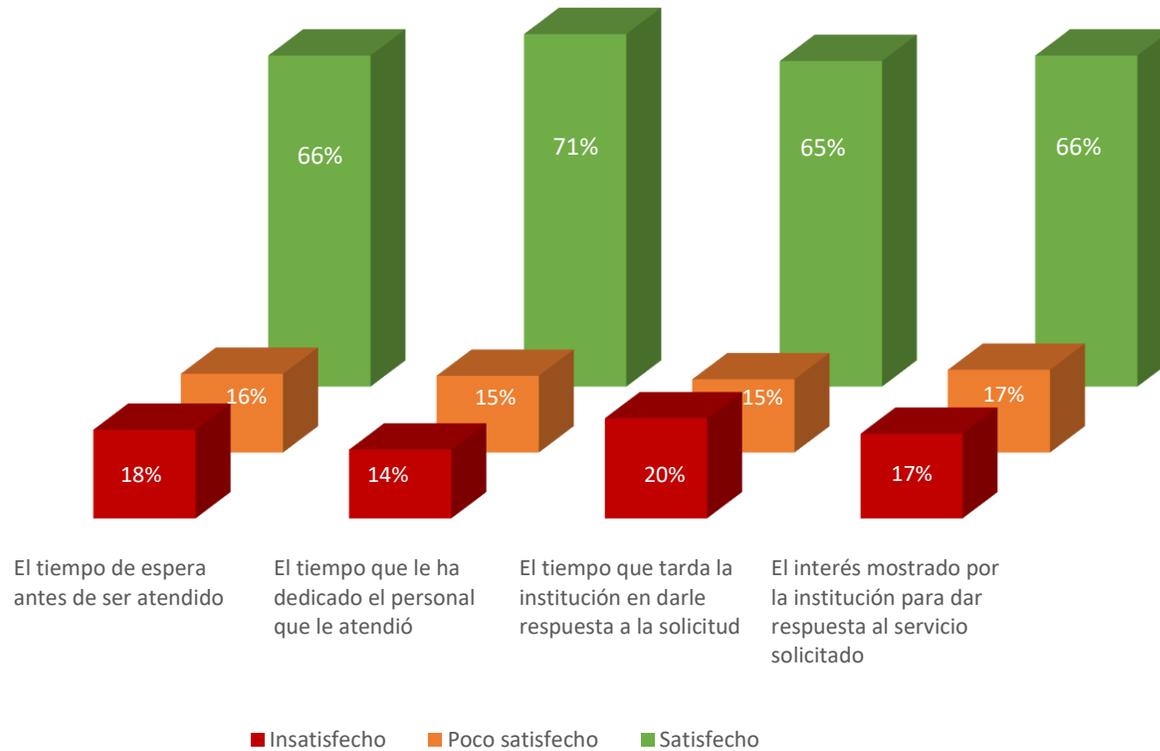
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



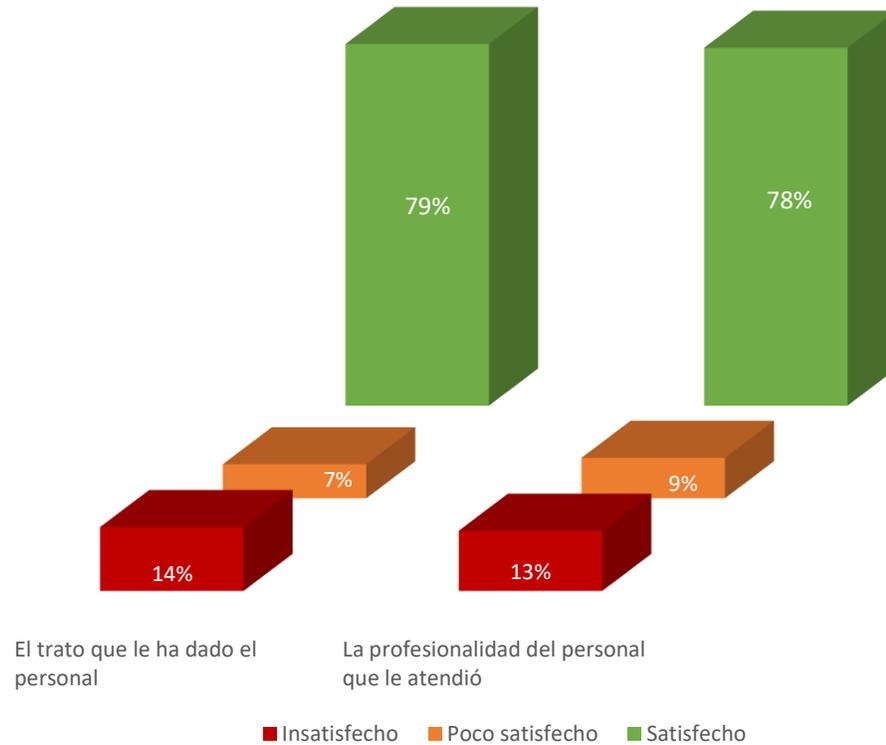
Promedio de satisfacción de la dimensión

67%

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



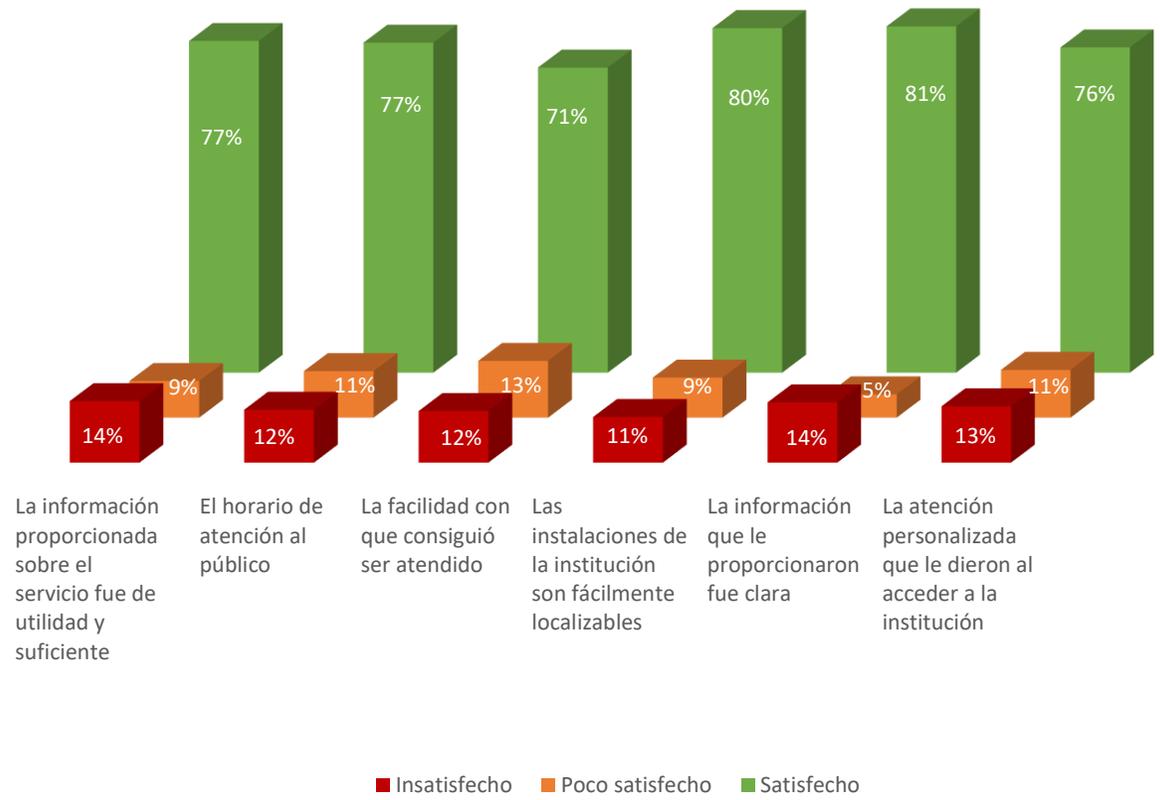
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATIA

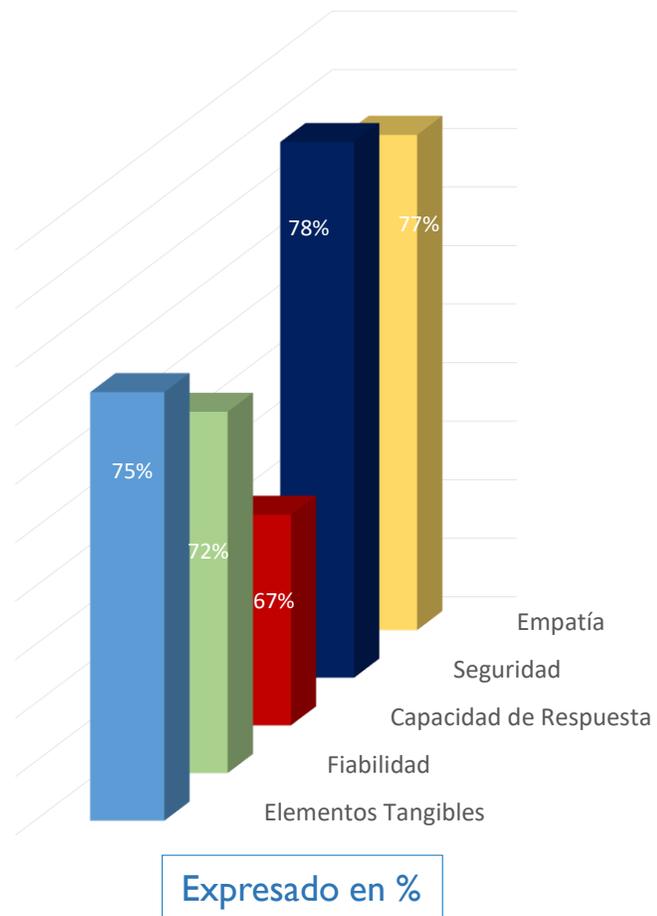


**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**77%**

Base: 100% Total muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS



Promedio de satisfacción

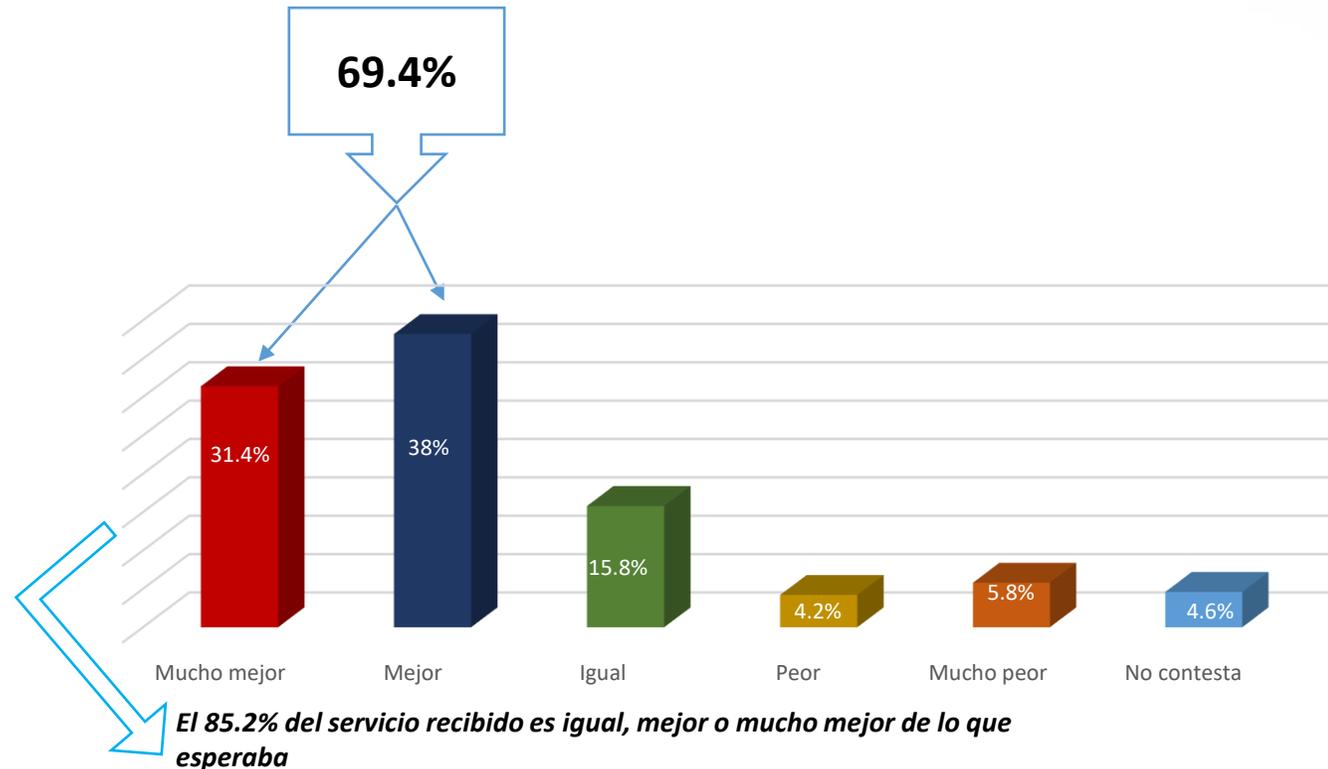
74%

Base: 100% Total muestra



# SERVICIO ESPERADO

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



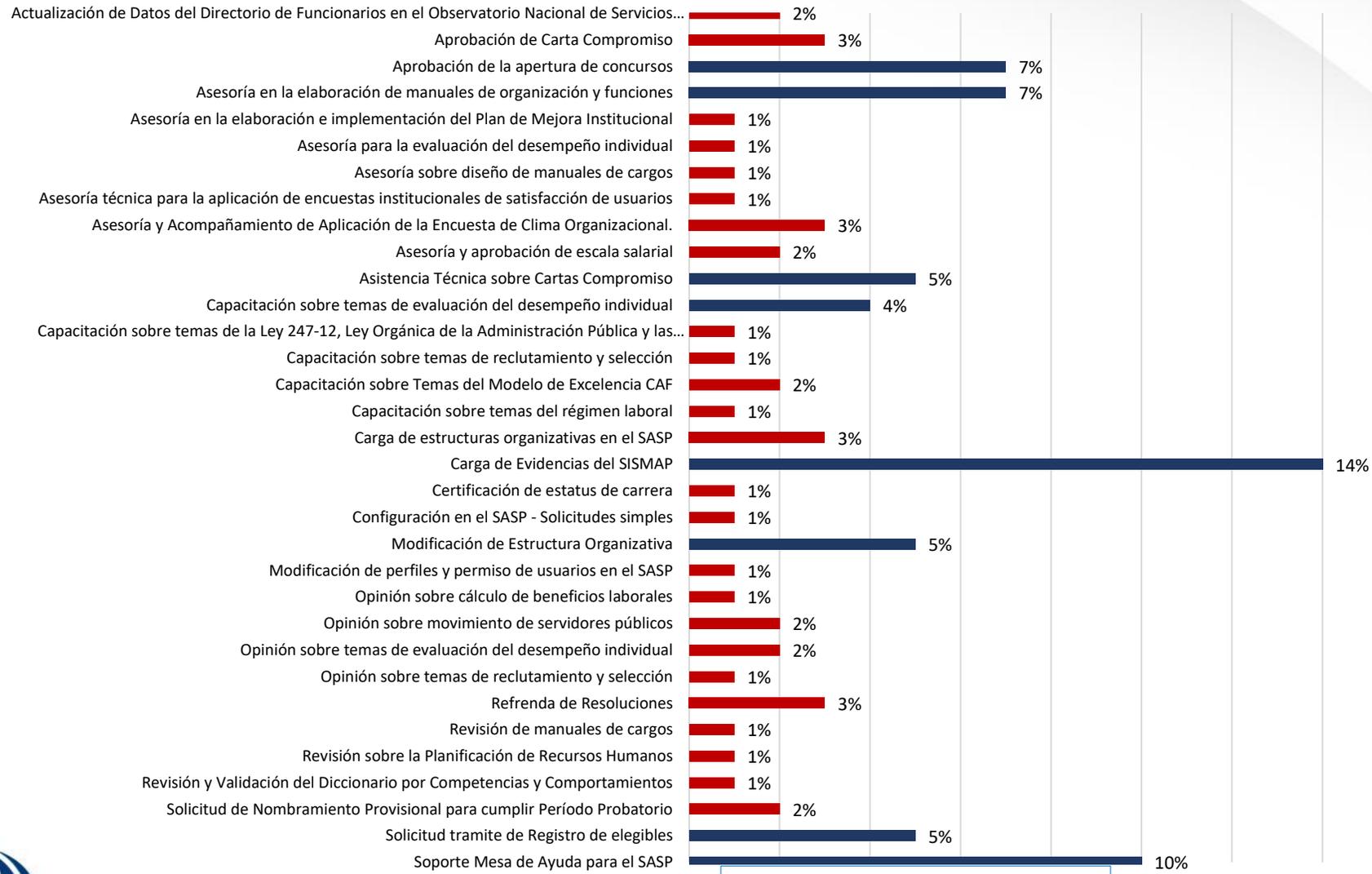
Base: 100% Total muestra



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



Total de respuestas:  
220

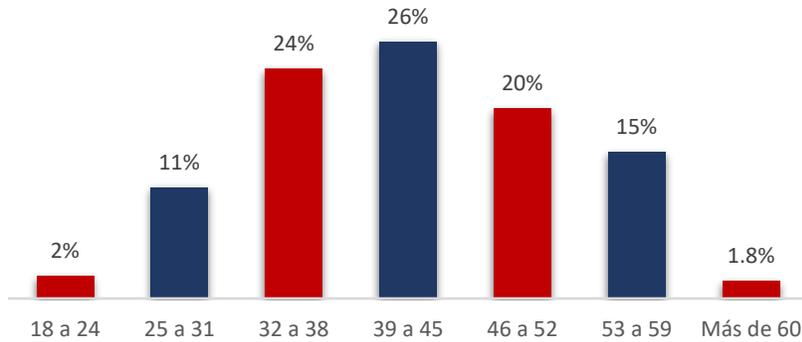
Base: 100% Total muestra

Porcentaje de respuesta

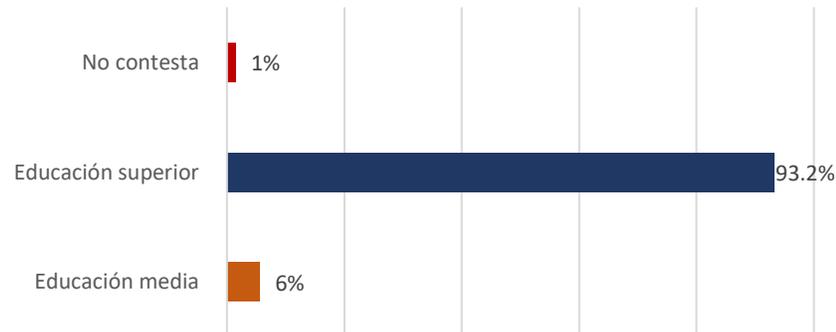


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS A INSTITUCIONES

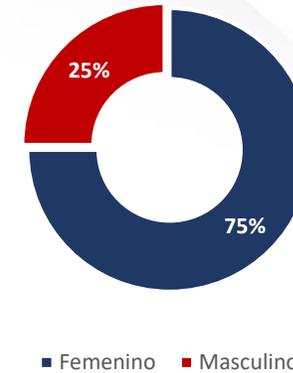
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



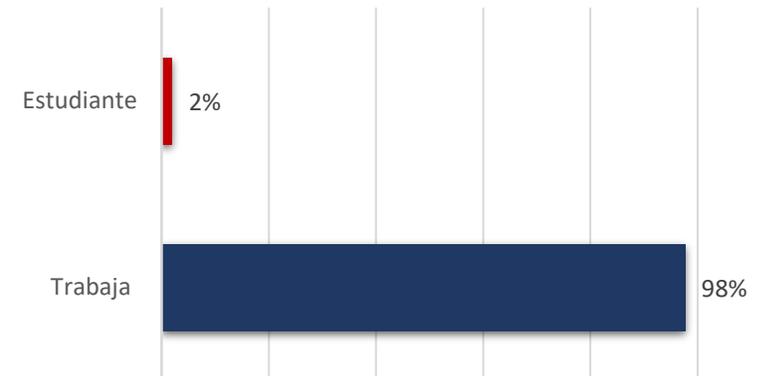
Último grado de estudio alcanzado



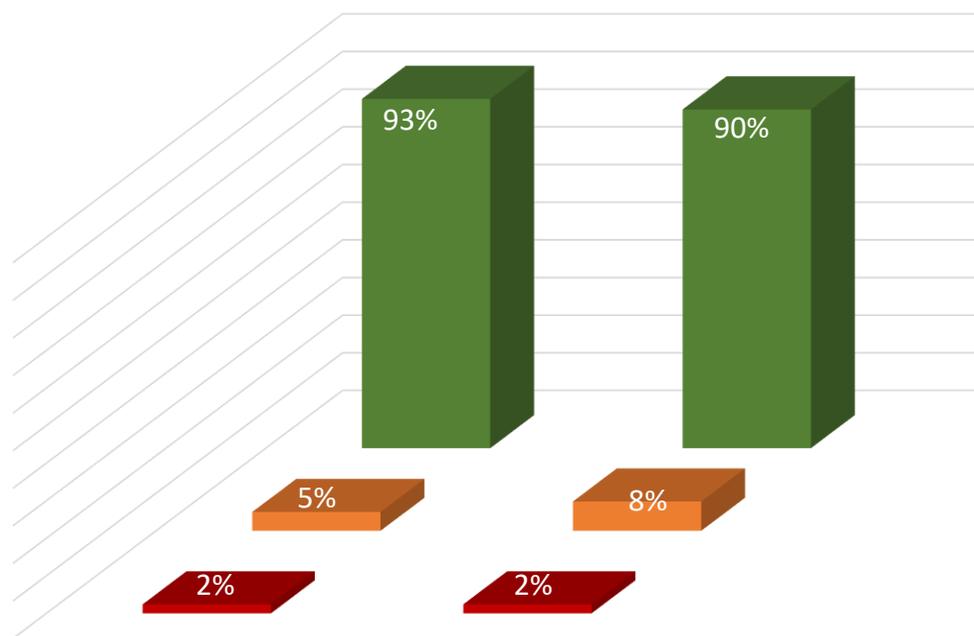
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



La confianza en la atención brindada

El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

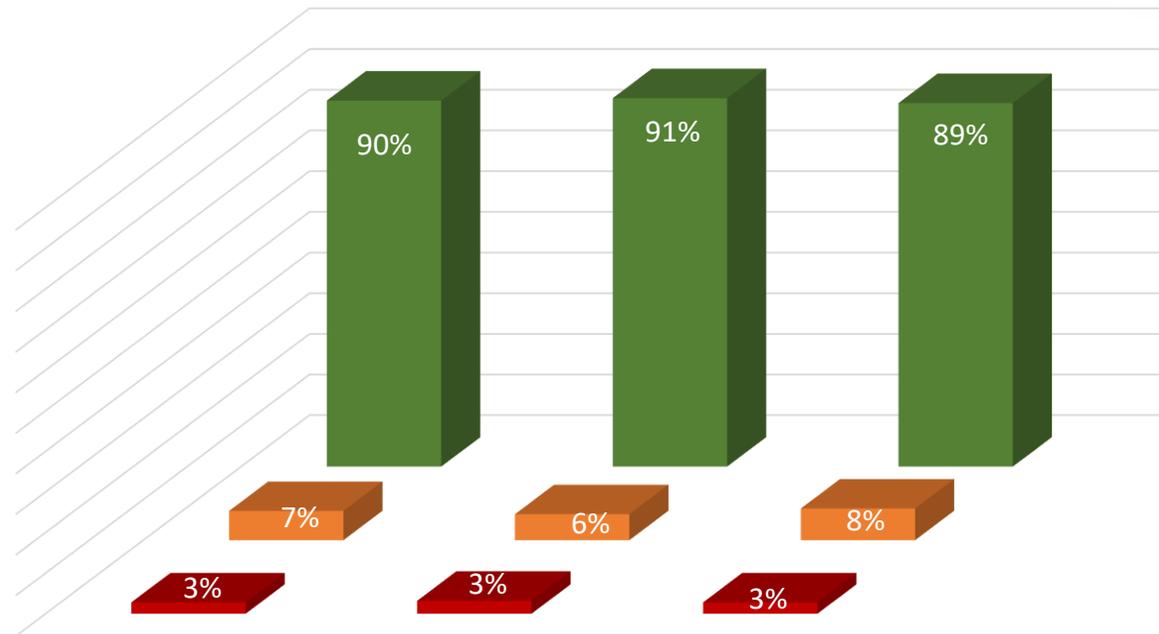
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**91.5%**

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado

El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

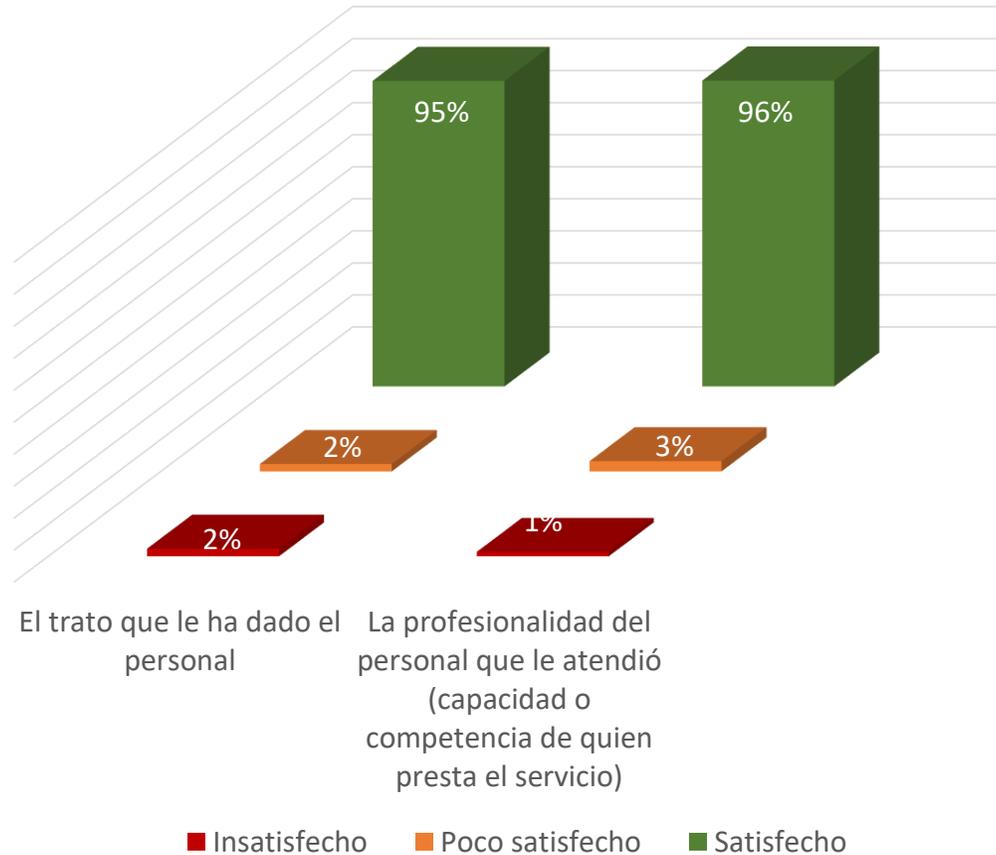
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



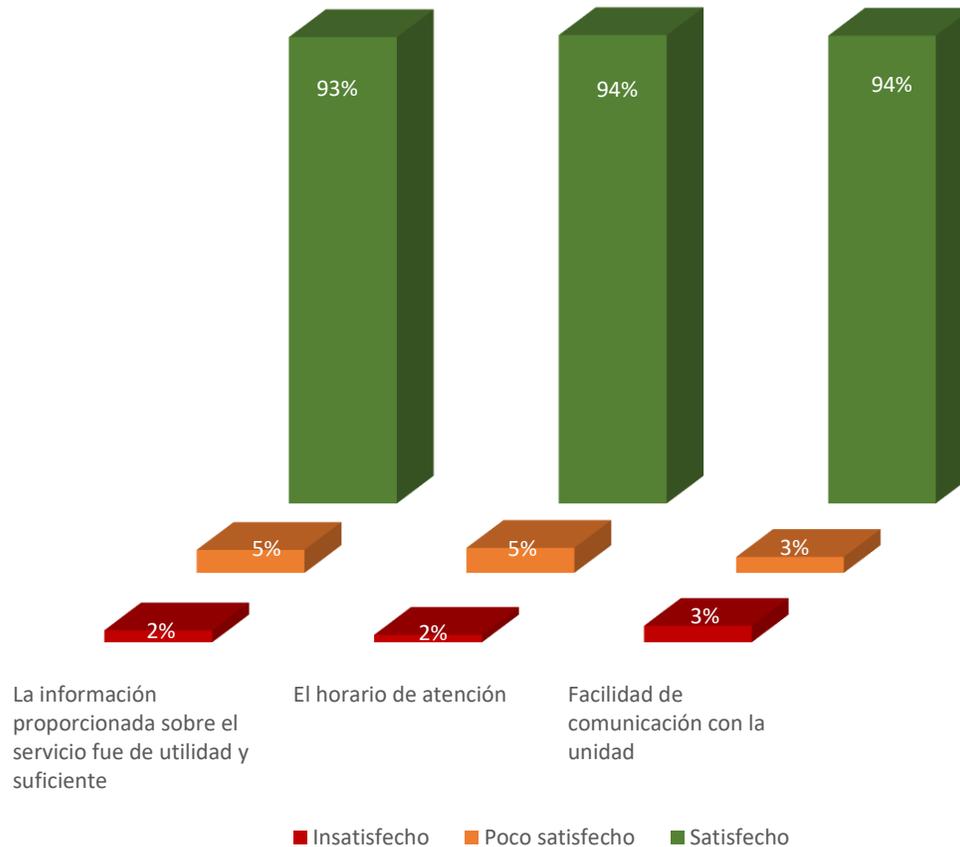
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATÍA



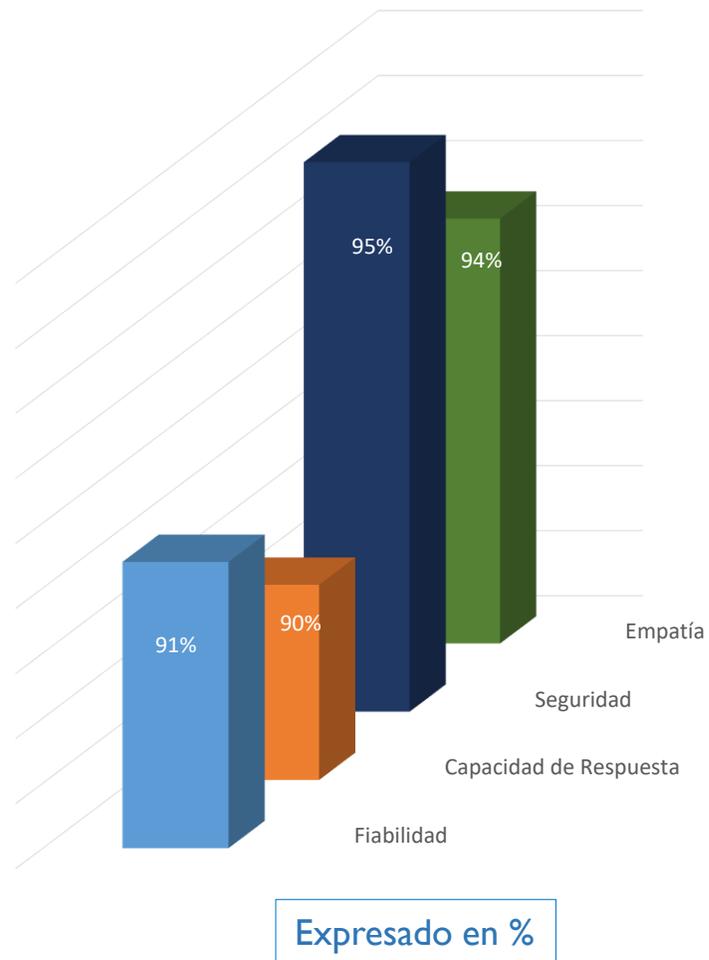
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A INSTITUCIONES



Promedio de satisfacción

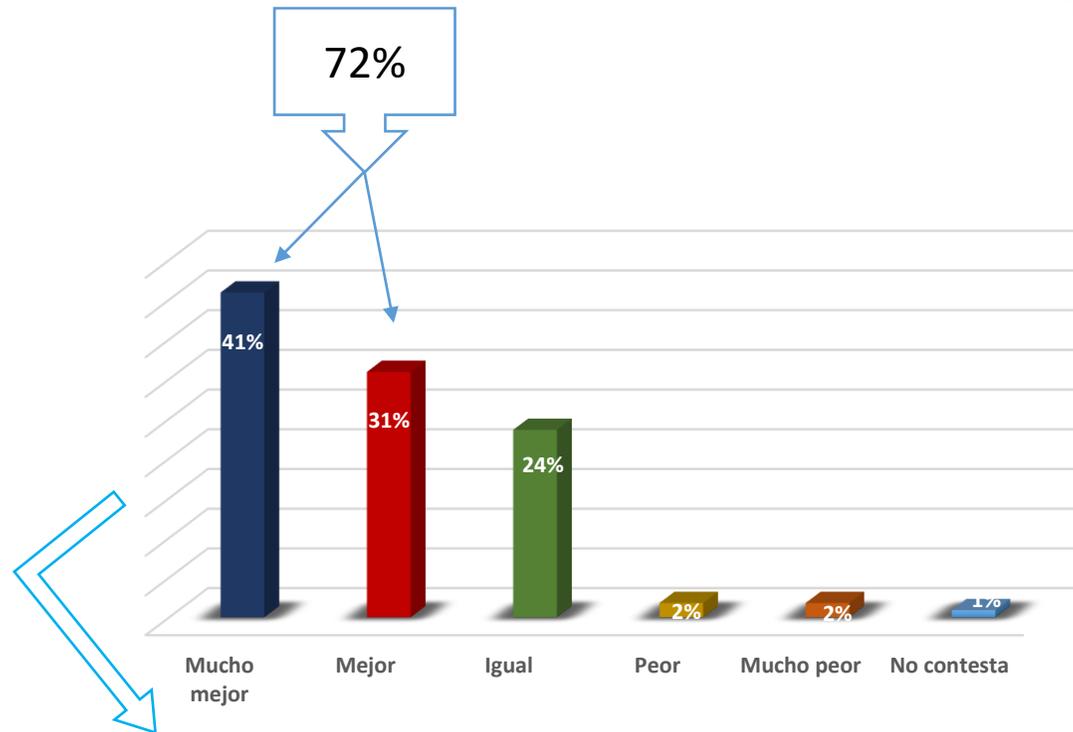
92.5%

Base: 100% Total muestra



# SERVICIO ESPERADO

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



El 96% del servicio recibido es igual, mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Expresado en %

Base: 100% Total muestra



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios a usuarios ciudadanos y Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios a ciudadanos

74%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales

92.5%

83.2%

Expresado en %

Base: 100% Total muestra



# Expectativa Servicios a ciudadanos y servicios a usuarios institucionales

## Expectativa de usuarios

Promedio de expectativas de servicios a ciudadanos

69.4%

Promedio de expectativas de servicios a Usuarios institucionales

72%

71%

*El 90.6% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

Base: 100% Total muestra



# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN MAP 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios a ciudadanos	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido	- Revisar el flujo de proceso para determinar las redundancias, tareas repetitivas o cuellos de botella.	Enero 2024	Diciembre 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Sistemas de Gestión Internos, Atención al usuario
		El tiempo que se tarda darle respuesta	- Revisar y eficientizar el tiempo para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites. - Contratación de más personal en el área de servicios			
El interés mostrado para dar respuesta al servicio solicitado		- Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios - Evaluar el seguimiento protocolo de atención - Realizar actividades de grupo focales - Realizar levantamiento de expectativas de los usuarios				
	Empatía	Las instalaciones son fácilmente localizables	-Reacondicionar el espacio físico del área de servicios del piso I	Enero 2024	Diciembre 2024	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Sistemas de Gestión Internos, Atención al usuario

