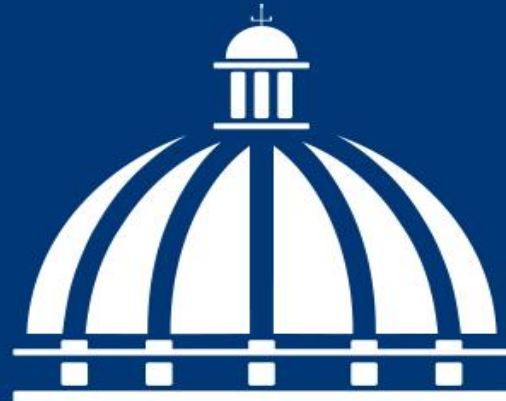


# Encuesta de Satisfacción Institucional a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental. Mayo 2023.



**Dirección General de Contabilidad Gubernamental**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>18</b>



# INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental, en su rol de órgano rector de la contabilidad pública, tiene como función principal emitir las normas, políticas y procedimientos técnicos que permitan evaluar, procesar y exponer los hechos económicos y financieros que afecten o puedan llegar a afectar el patrimonio de las Instituciones del Sector Público.

La Dirección General de Contabilidad organiza el sistema contable de tal forma que permite conocer permanentemente la gestión presupuestaria, de tesorería y el patrimonio de las entidades, ofrece un catálogo de servicios dirigido a usuarios ciudadanos, a través de la asistencia técnica, capacitaciones en el Sistema de Contabilidad Gubernamental y Orientación.

El presente informe muestra los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios institucionales prestados durante el período mayo 2023.



# FICHA TÉCNICA

- POBLACIÓN:** Promedio población usuarios institucionales 87.
- ÁMBITO:** Sede de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.
- MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

<i>Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental</i>	28
<i>Capacitaciones a las instituciones en el Sistema de Contabilidad Gubernamental</i>	58
<i>Orientación a instituciones educativas y en el Sistema de Contabilidad Gubernamental</i>	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>



- RESPONSABLES:** Laura Perez Lalane, Encargada del departamento de Planificación y Desarrollo; Ruth Medina, Coordinador de Proyectos y Ninoska Martes, Analista de Calidad.
- METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.
- Fecha de levantamiento:** 16 de mayo -12 de junio 2023.



# METODOLOGÍA



5



# 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
- 6 • 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).



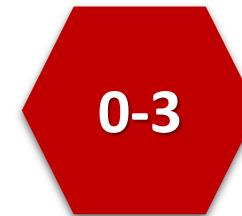
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales.

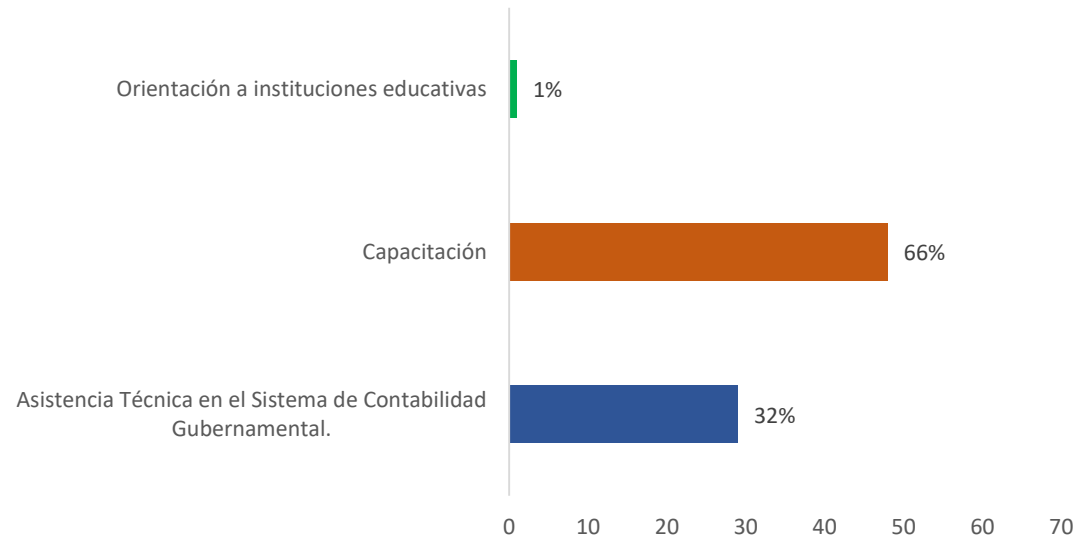




# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



Porcentaje de respuesta



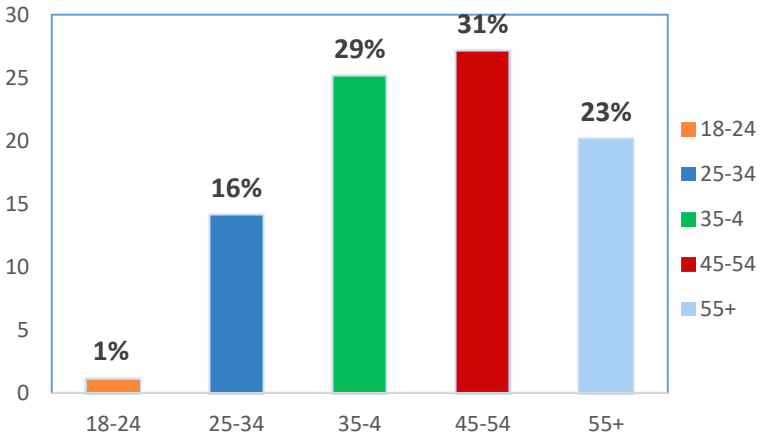
Total de respuestas: 87 personas

Base: 100% Total muestra

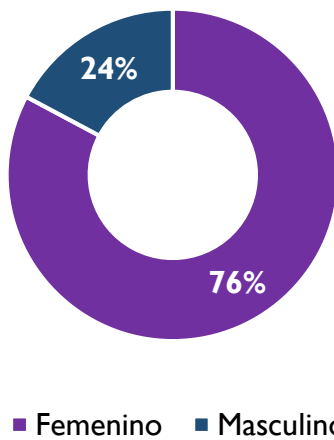


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

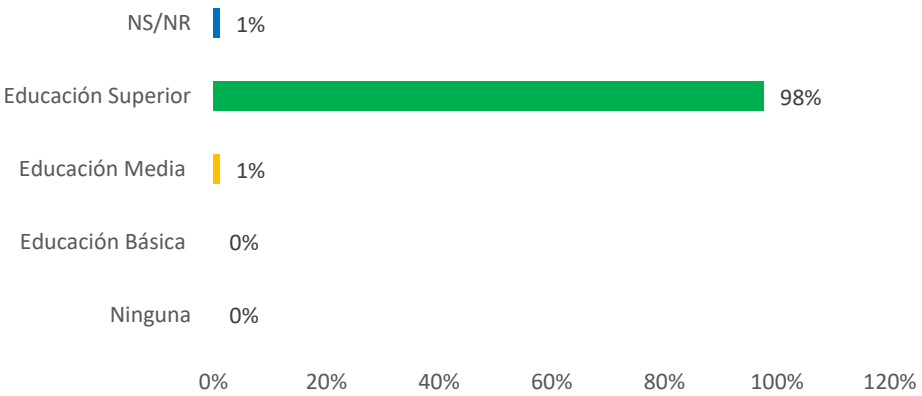
**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**



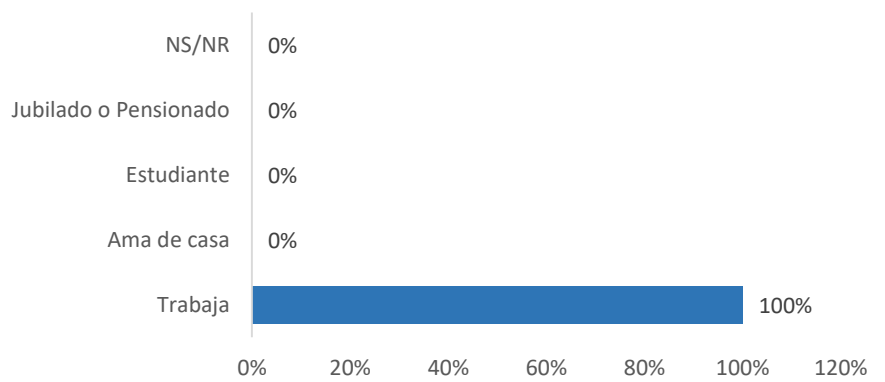
**Sexo**



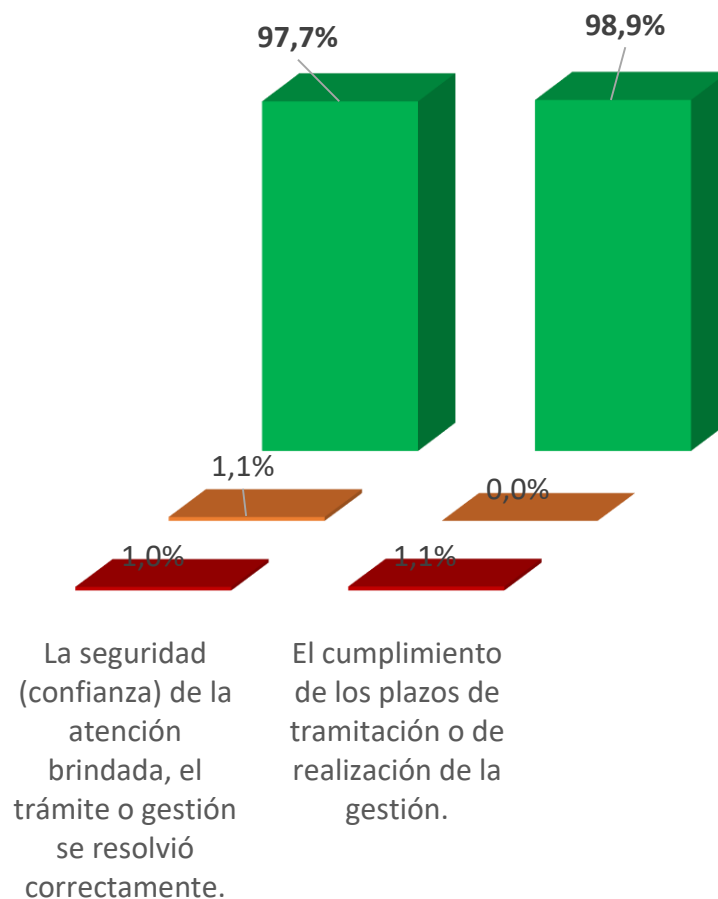
**Último grado de estudio alcanzado**



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



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



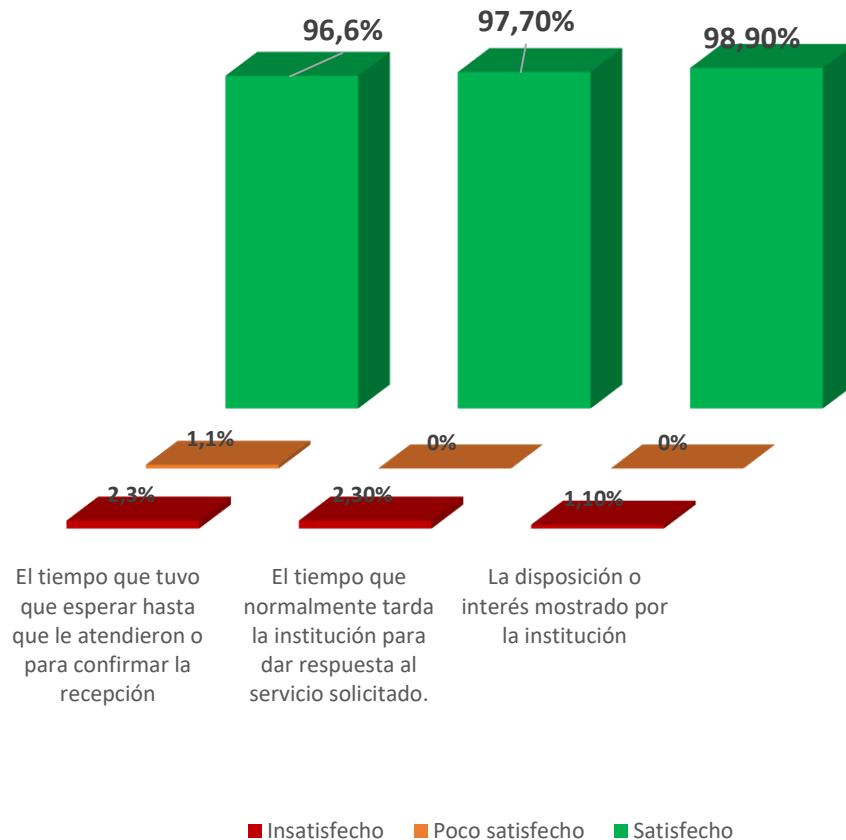
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



■ Insatisfecho    ■ Poco satisfecho    ■ Satisfecho



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



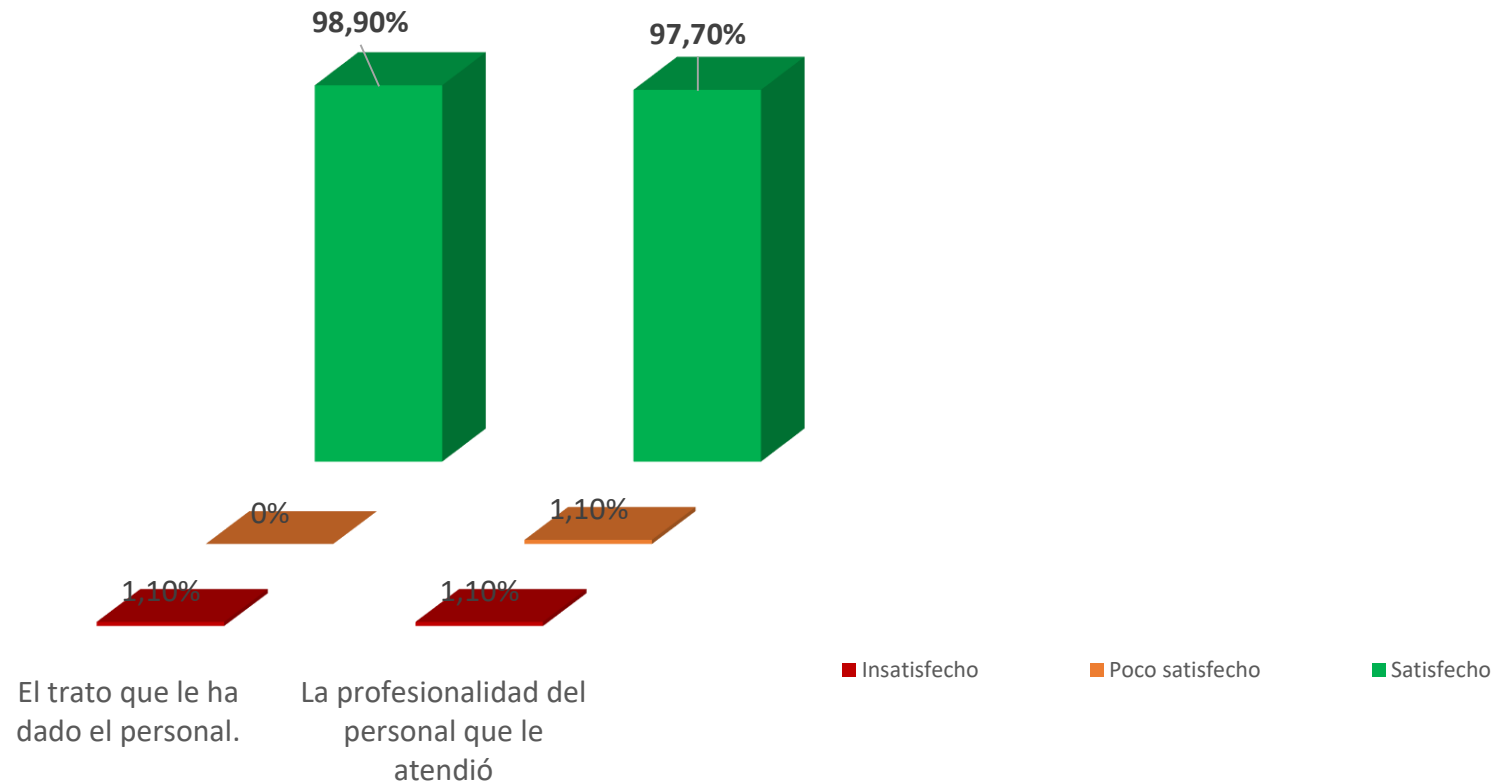
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



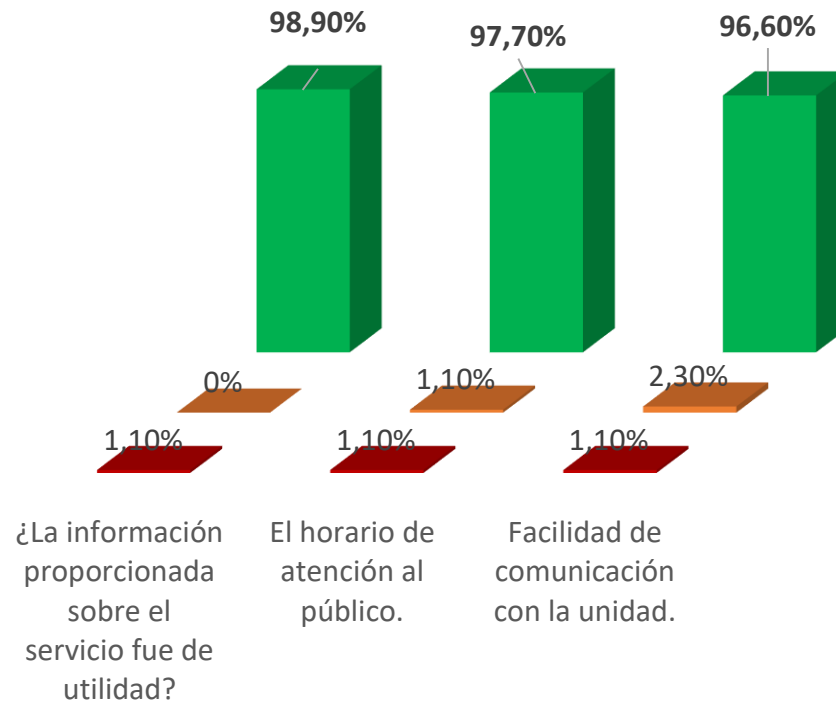
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



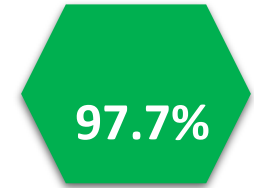
Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATÍA



**Promedio de satisfacción de la dimensión**



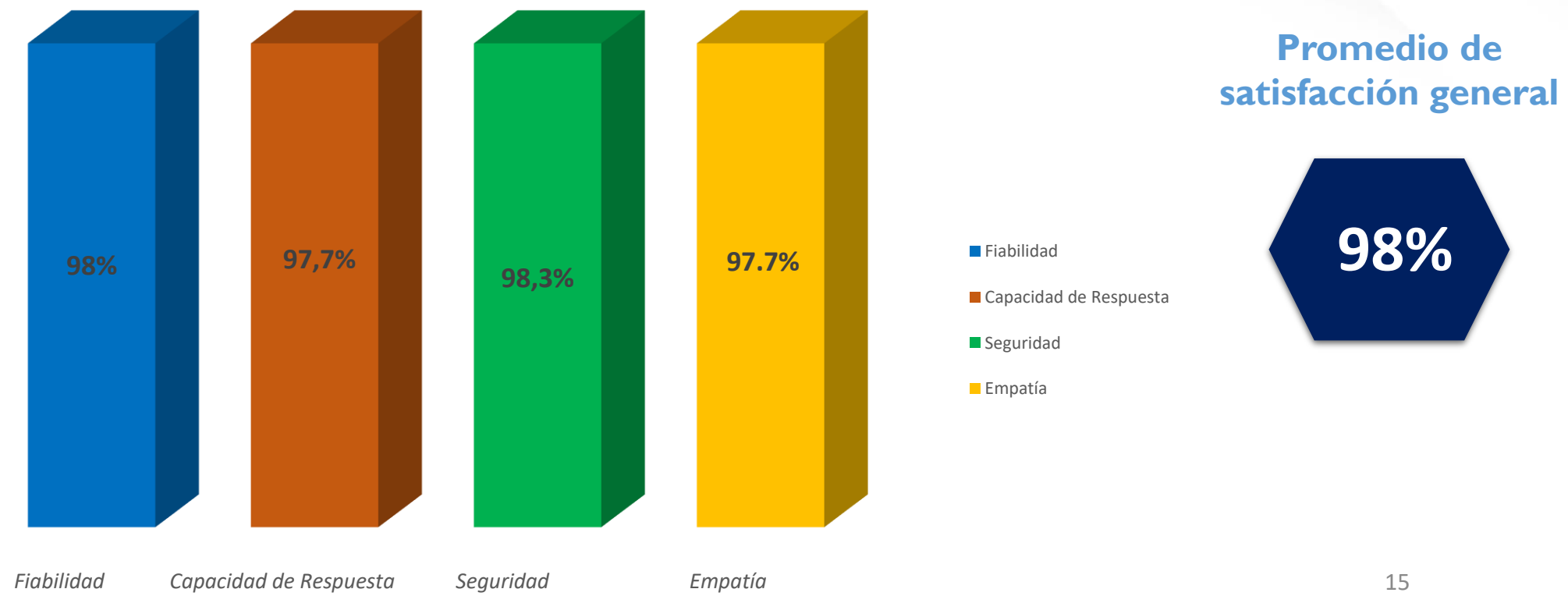
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

14

Base: 100% Total muestra

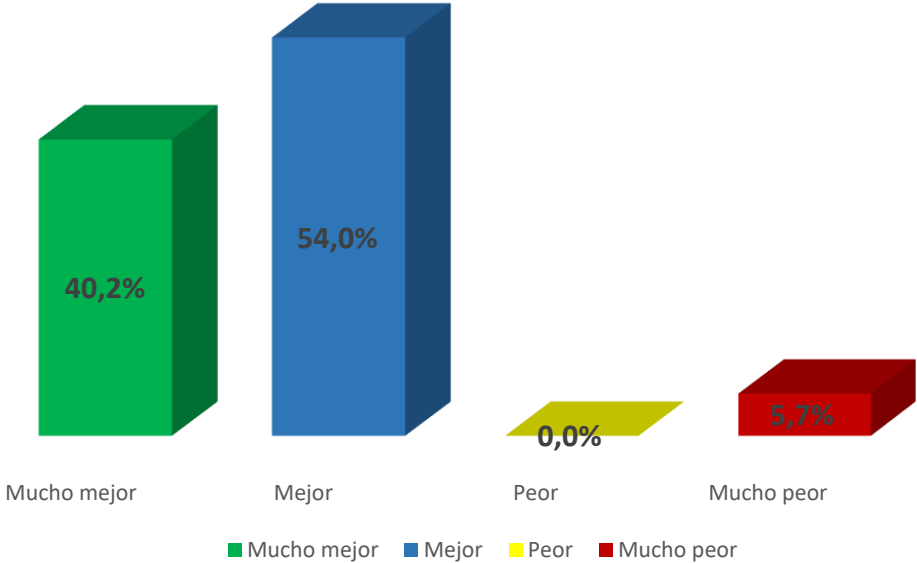


# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



# SERVICIO ESPERADO

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



El 94% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.





# PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



Dirección General de  
Contabilidad Gubernamental

# PLAN DE ACCIÓN DIGECOG 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios a usuarios Institucionales	Servicio esperado (Dimensiones a Impactar: Capacidad de Respuesta, Empatía, fiabilidad, Seguridad, entre otros)	Calidad en los servicios de Capacitación y Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Contactar las instituciones para terminar en qué aspecto consideran que el servicio ha desmejorado e identificar acciones que puedan subsanar el problema identificado.</li> <li>✓ Implementar la fase II del proyecto Cultura de Servicio y experiencia al cliente con el objetivo de fortalecer el servicio brindado al cliente interno y externo, lo que nos permitirá la oportunidad de seguir innovando como institución en procura de la excelencia en el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Julio 2023</li> <li>✓ Junio 2024</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diciembre 2023</li> <li>✓ Junio 2025</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de Procesamiento contable.</li> <li>• Departamento de Normas y Procedimientos.</li> <li>• Departamento de Planificación y Desarrollo.</li> </ul>