

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de
Economía, Planificación y Desarrollo
2023**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	7
METODOLOGÍA	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	17
PLAN DE ACCIÓN	17



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en su rol de órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, tiene la misión de promover el paradigma de calidad de vida que garantice un desarrollo sostenible, resiliente, incluyente y equitativo, a escala nacional y de los territorios de la República Dominicana, a través de la articulación de las políticas públicas, para el ejercicio de una ciudadanía fundamentada en derechos, solidaria y democrática.

Para lo anterior, ofrece de manera virtual un catálogo de servicios dirigidos a los usuarios(as) / ciudadanos(as), así como a las instituciones de la Administración pública general. Como parte de este catálogo de servicio, se destaca el servicio de asistencia técnica a las instituciones vinculadas a los temas de competencia del MEPyD, el soporte a los (as) usuarios (as) de los servicios en línea, las solicitudes de registro y/o certificados de las asociaciones sin fines de lucro, y los servicios de capacitación y de información, entre otros.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios (as) respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual durante el mes de abril 2023.



FICHA TÉCNICA

Población: 144 usuarios de los servicios del MEdyD.

ÁMBITO: A los clientes / ciudadanos (as) que hayan utilizado los servicios de las siguientes áreas: Dirección General de Inversión Pública (DGIP), Dirección General de Desarrollo Económico y social (DGDES), direcciones del Viceministerio de Cooperación Internacional (VIMICI) y el Centro de Fomento y Promoción a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL).

MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó una muestra de 59 servicios institucionales o partes interesadas, detallada a continuación:

Servicio	Muestra
Solicitud de registro de asociaciones sin fines de lucro en el CASFL (Pre-registro)	5
Solicitud de certificado de inscripción en el Registro Nacional de Habilitación de las ASFL	5
Solicitud de subvención para las ASFL	2

Servicio	Muestra
Asistencia Técnica Formulación de proyectos de Inversión Pública	4
Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)	4
Creación de usuarios para el SNIP	1
Solicitud de modificación presupuestaria a proyectos de Inversión Pública	2

Servicio	Muestra
Asistencia técnica para la formulación de proyectos de cooperación internacional	1
Asistencia Técnica para la implementación de los proyectos de la cooperación internacional no reembolsable	2
Asistencia Técnica	1
Servicios de Información	6
Servicio	6
Solicitud de opinión técnica	3
Asistencia técnica en procesos de planificación	13
Servicios de asesoría	1
Coordinación técnica intersectorial e interinstitucional	4
Servicios de Capacitación	5

METODO A UTILIZAR: Cuestionario vía correo electrónico.

FECHA DE LEVANTAMIENTO: del 3 al 28 del mes de abril del 2023.

4

RESPONSABLES: Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo, Mar García (directora), Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Gina Almonte (encargada) y Paola López (analista de calidad).



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
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

6



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).

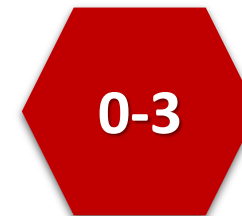
Satisfecho



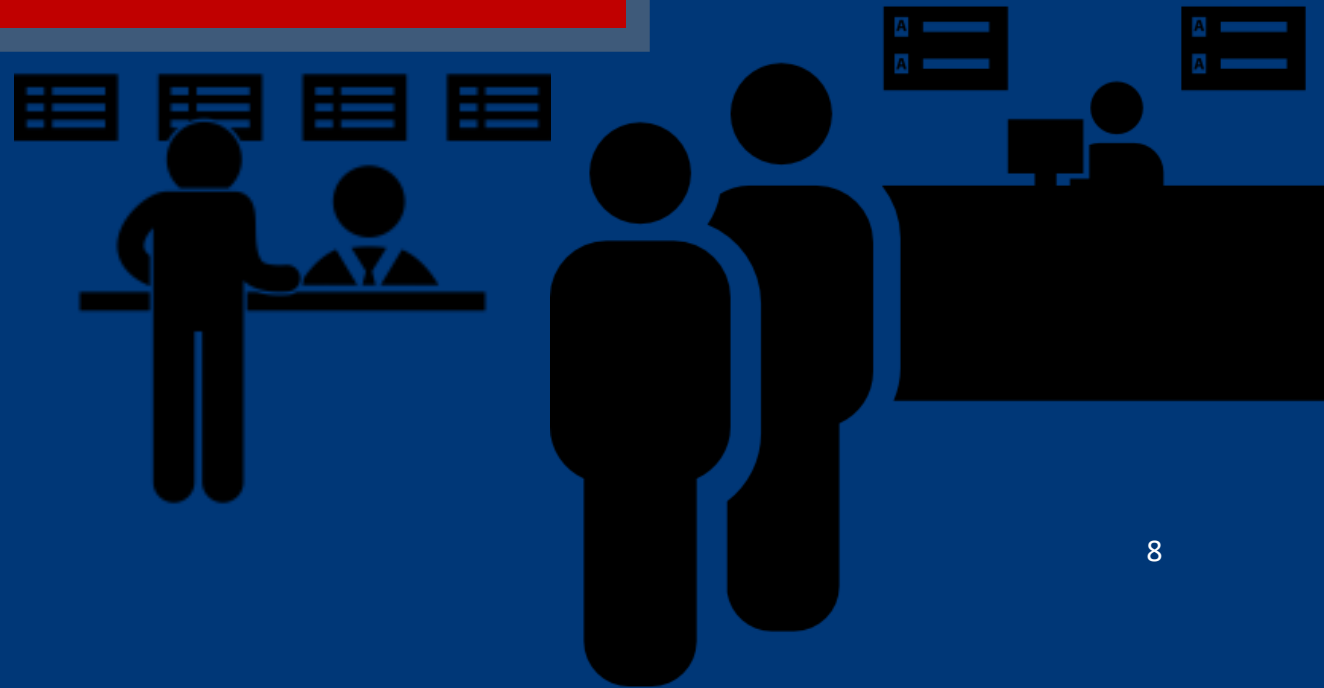
Poco satisfecho



Insatisfecho



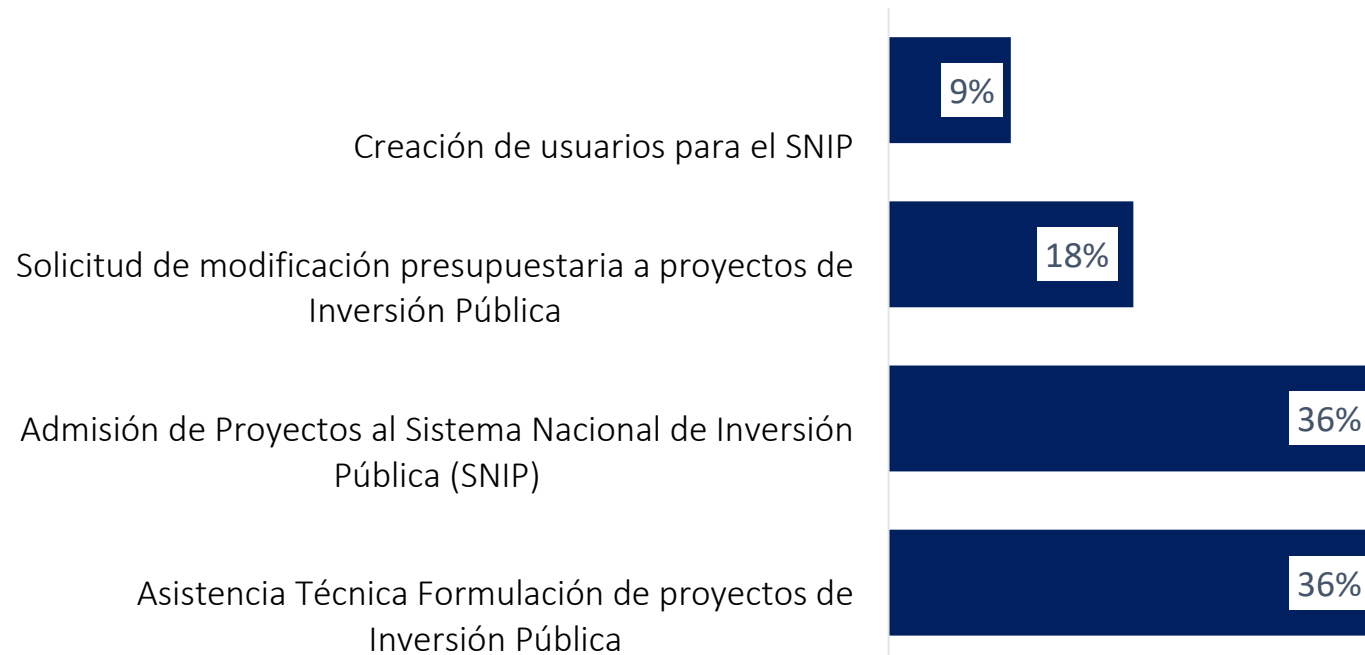
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios encuestados

Porcentaje de respuesta

DGIP



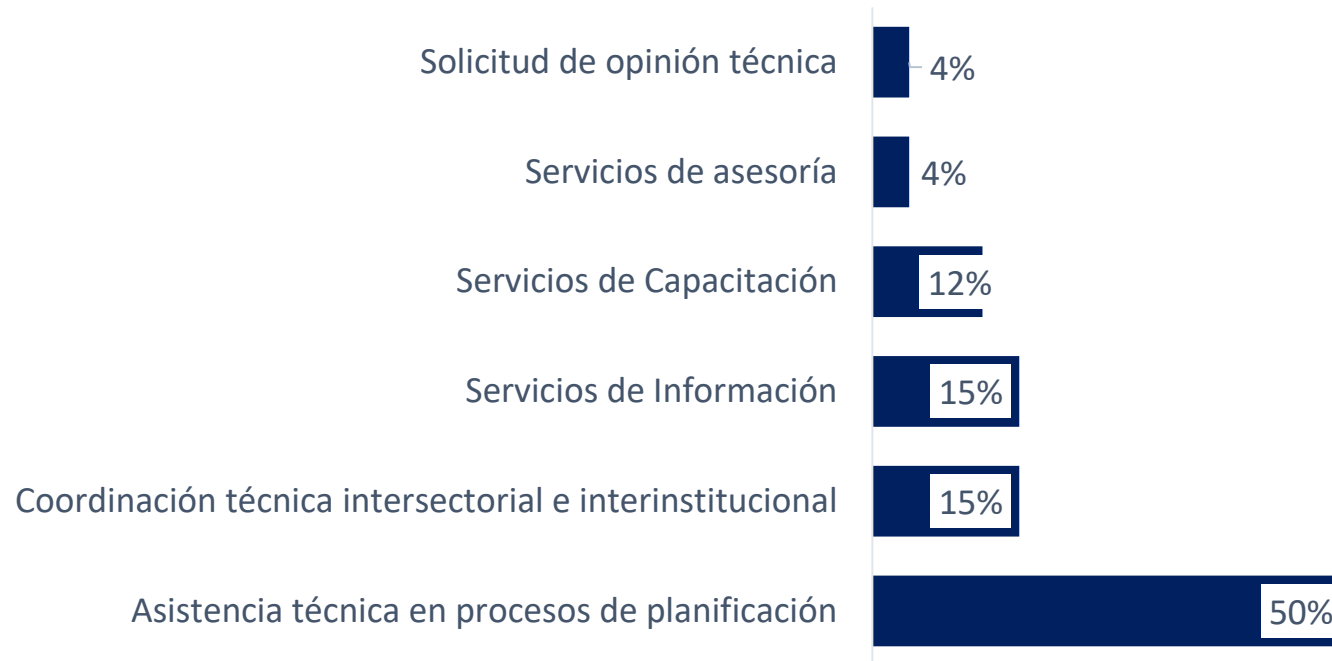
Total de respuestas:
11



Servicios encuestados

Porcentaje de respuesta

DGDES



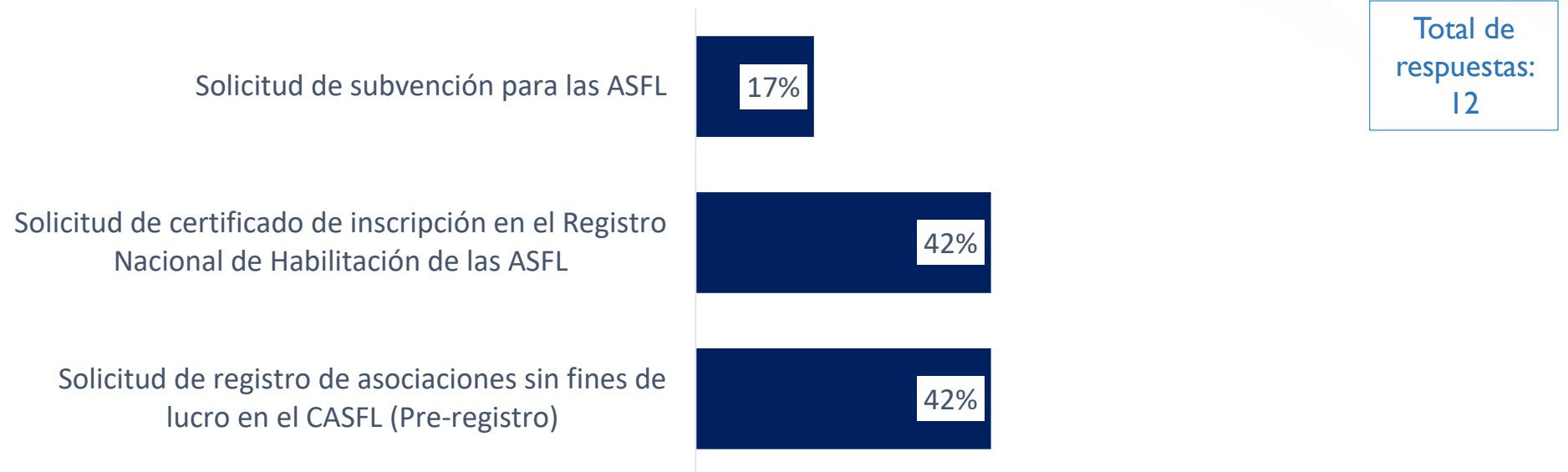
Total de respuestas:
26



Servicios encuestados

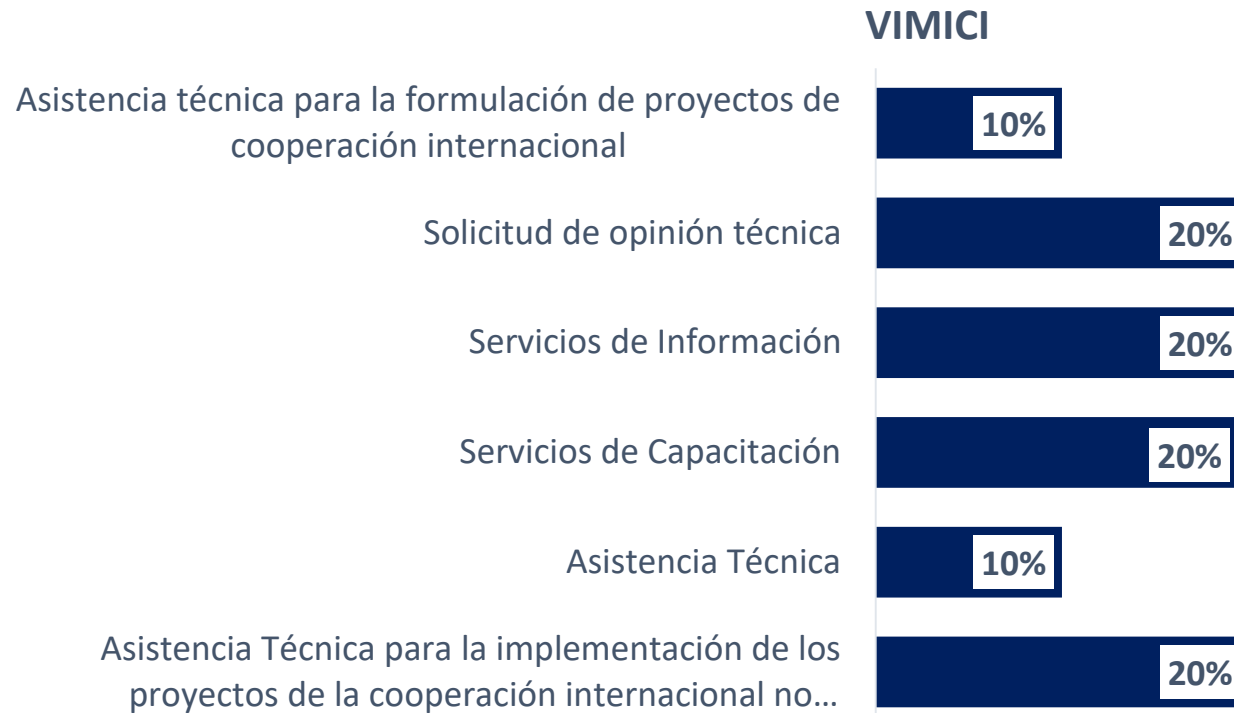
Porcentaje de respuesta

CASFL



Servicios encuestados

Porcentaje de respuesta

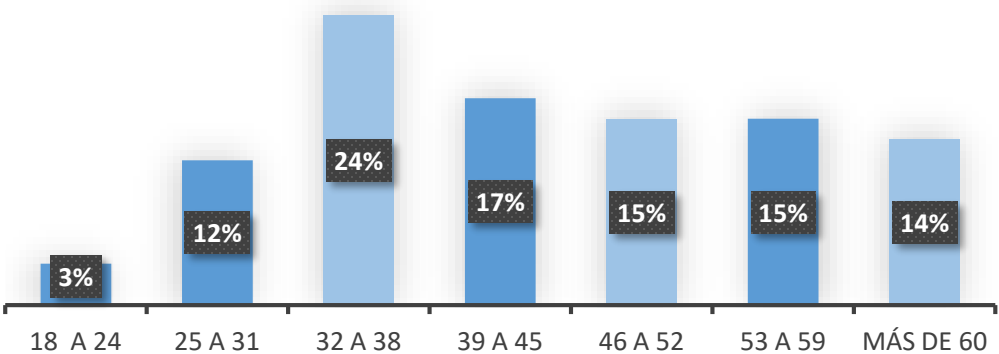


Total de respuestas:
10

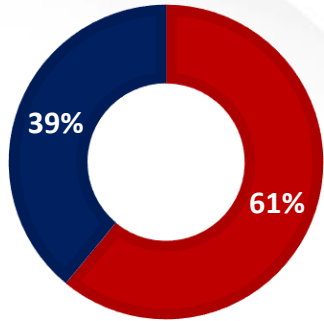


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

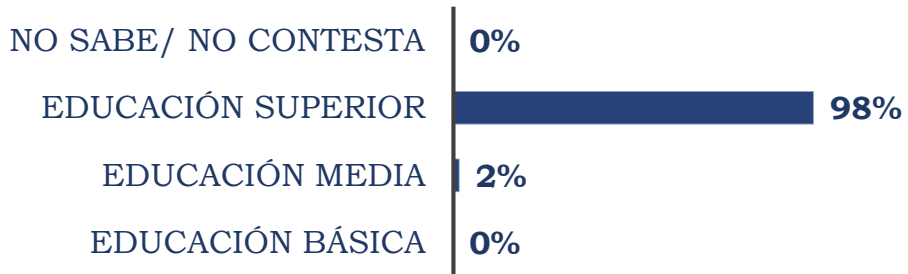


Sexo

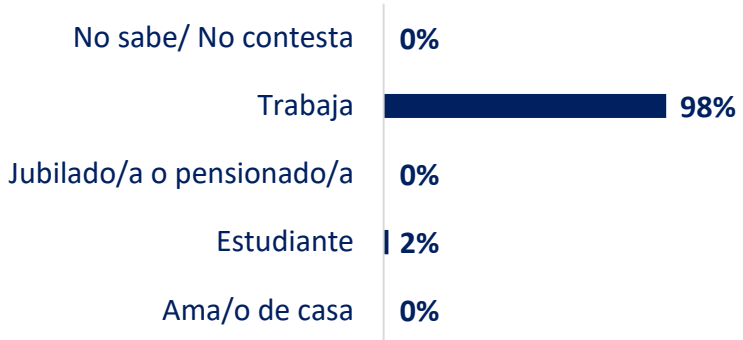


Femenino Masculino

Último grado de estudio alcanzado



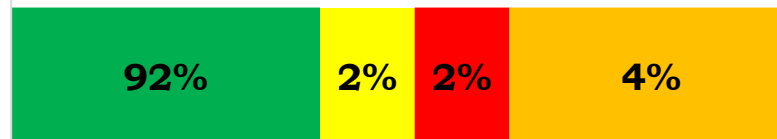
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



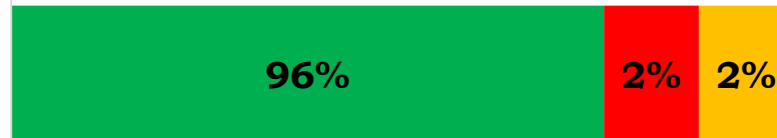
DIMENSIÓN: FIABILIDAD

■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NS/NC

¿Cómo valora usted los siguientes aspectos?
[El cumplimiento de los plazos de realización
de la gestión]



¿Cómo valora usted los siguientes aspectos?
[La confianza en la atención brindada]



Promedio de
satisfacción de la
dimensión



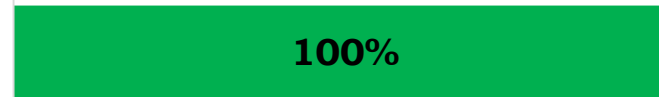
Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NS/NC

¿Cómo valora usted... [El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado]



¿Cómo valora usted... [Tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado]



¿Cómo valora usted... [El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud?]



Promedio de satisfacción de la dimensión



15

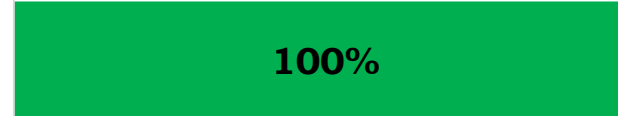
Base: 100% Total muestra



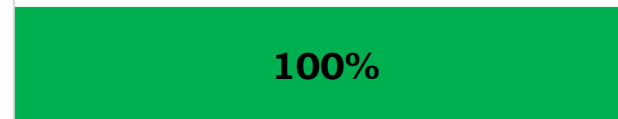
DIMENSIÓN: SEGURIDAD

■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3) ■ NS/NC

¿Cómo valora usted... [La profesionalidad del personal que le atendió?]



¿Cómo valora usted... [El trato que le ha dado el personal?]



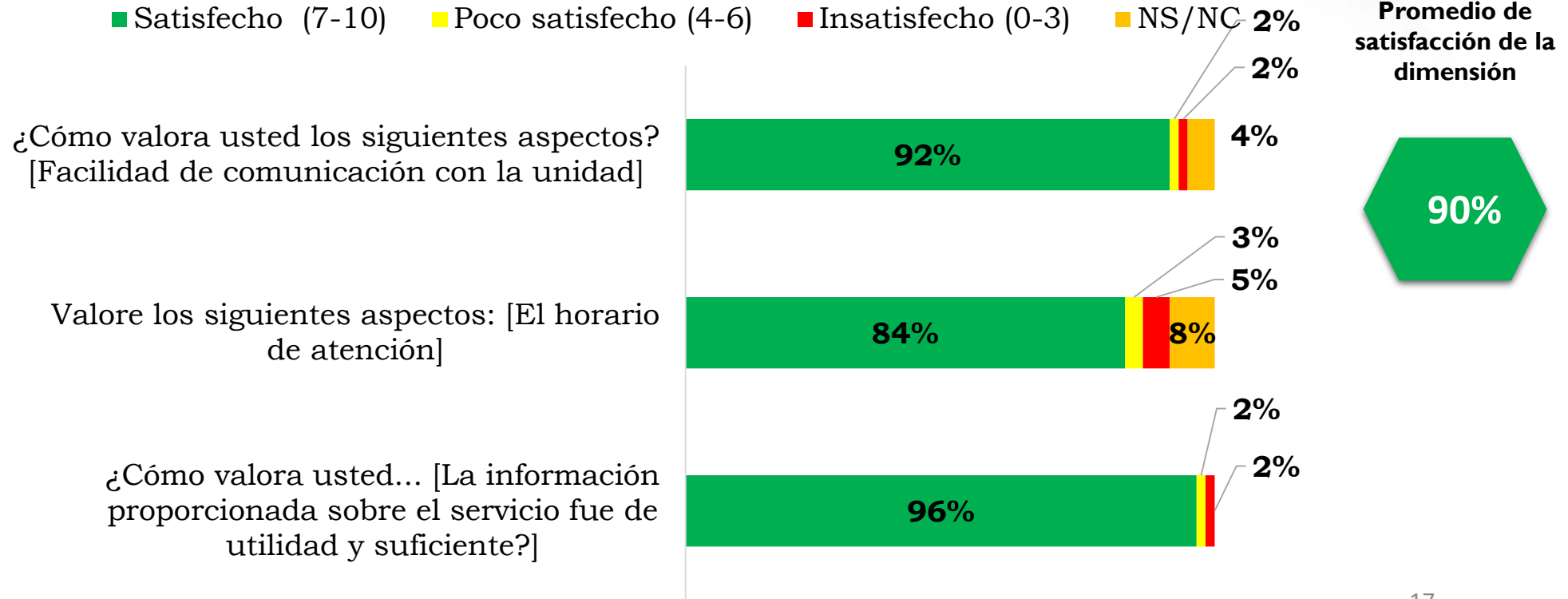
Promedio de satisfacción de la dimensión



16

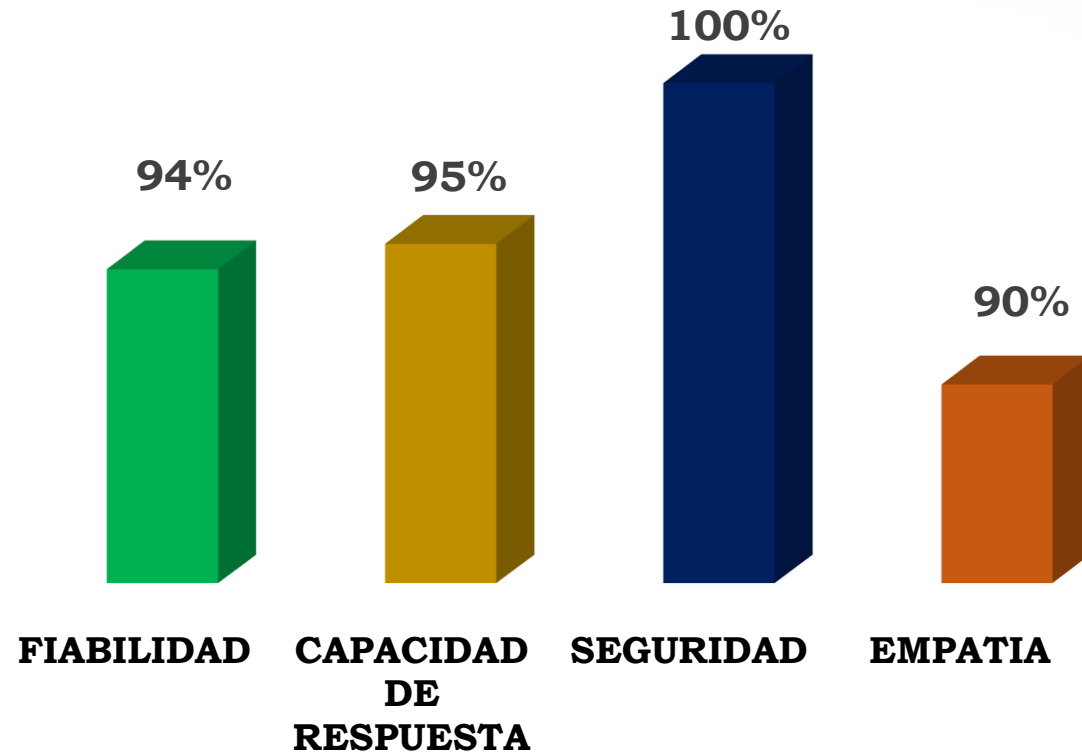


DIMENSIÓN: EMPATIA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

Media general de cada dimensión



Promedio de satisfacción



18

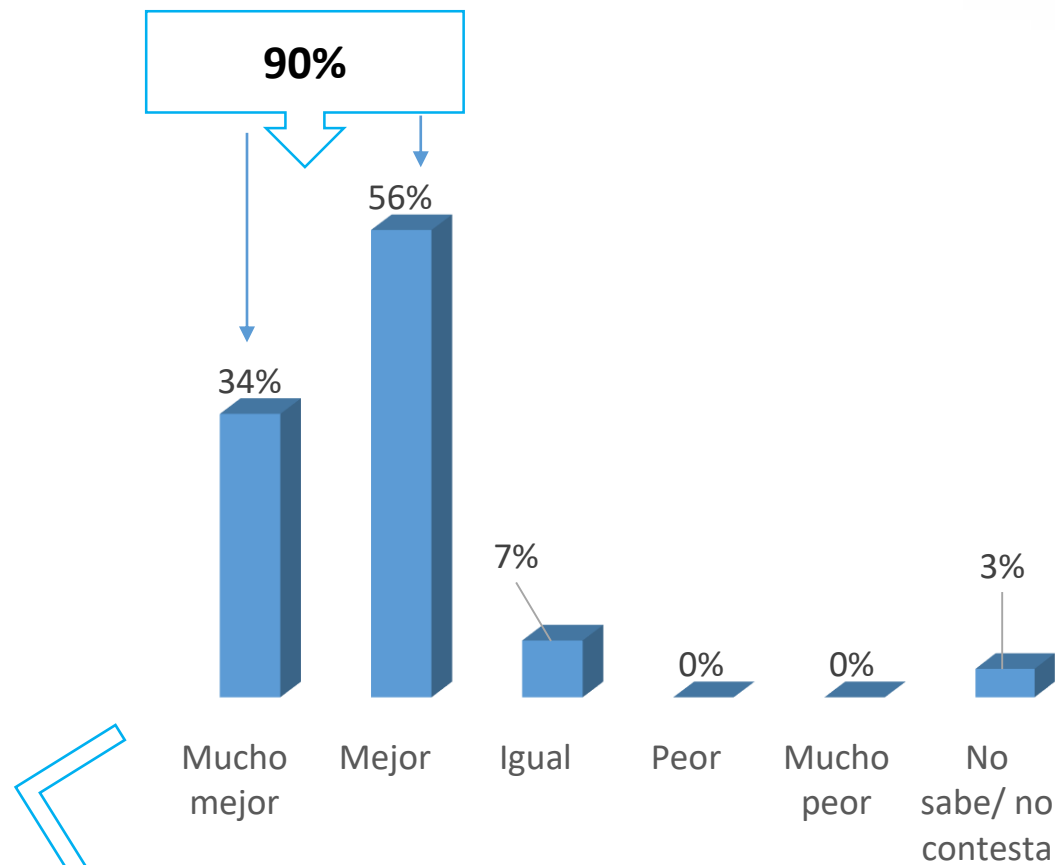
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

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



El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

20



Índice de Satisfacción de Usuarios

**Promedio de Satisfacción
de servicios institucionales**



95%

Expectativa Servicios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios institucionales



El 90% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

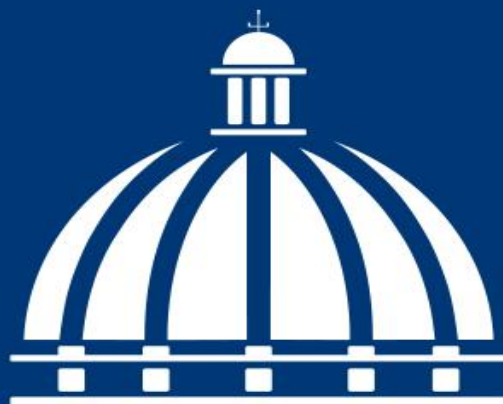
PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MAP 2023

No.	Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
1	Servicios a instituciones	EMPATÍA	El horario de atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verificará la página web donde están colocados los horarios de atención a los diferentes servicios para fines de actualización y comunicación. 2. Comunicación de los horarios de la institución por los diferentes medios y redes sociales. <p>Comentarios: Aunque el tiempo de atención y de servicio está estandarizado para todas las instituciones del Estado, será fortalecida la comunicación de los horarios para la prestación de los servicios.</p>	Jul-23	Ago-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo 2. Dirección de comunicaciones
2	Servicios a instituciones	FIABILIDAD	Tiempo de entrega de servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un análisis interno a través de los registros de solicitudes, determinando los tiempos de respuestas internos. 2. Presentar a las diferentes direcciones, para fines de acciones. 3. Solicitar a través de la dirección comunicaciones la publicación de los servicios y los tiempos de respuestas establecidos. <p>Comentarios: Aunque se han establecido los tiempos de respuestas para las solicitudes y estos son publicados en el catálogo de los servicios, se entiende que la calificación obtenida se debe a que la mayoría de los usuarios, no conocen los tiempos de respuestas.</p>	Jul-23	Ago-23	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de
Economía, Planificación y Desarrollo
2023**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO**