

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Consejo  
Nacional de Zonas Francas de Exportación  
Junio 2023**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**CONSEJO NACIONAL DE ZONAS  
FRANCAS**

# 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 PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>18</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>27</b>



# INTRODUCCIÓN

La Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, tiene como rol principal la ejecución de las decisiones emanadas de dicho consejo, cuyos objetivos preponderantes son la captación de inversión e instalación de empresas de zonas francas en la República Dominicana, promover el desarrollo de las empresas existentes y generación de informes estadísticos de las principales variables del sector.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a ciudadanos y empresas de manera presencial y virtual, que faciliten el desarrollo de las empresas, tales como asistencias técnicas, autorizaciones de exoneración de materia primas, maquinarias y equipos, ventas al mercado local, certificaciones y carta de no objeción de acuerdo a las necesidades de dichas empresas.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo abril-junio 2023.



# FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 89, servicios virtuales 894.

☐ **ÁMBITO:** Sede del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación.

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

<i>Servicios presenciales</i>	96
<i>Certificaciones</i>	15
<i>Cartas de no objeción</i>	14
<i>Exoneración de materias primas, maquinarias y equipos</i>	47
<i>Autorización de venta al mercado local</i>	15
<i>Otros</i>	5

<i>Servicios virtuales</i>	300
<i>Certificaciones</i>	36
<i>Cartas de no objeción</i>	65
<i>Exoneración de materias primas, maquinarias y equipos</i>	166
<i>Autorización de venta al mercado local</i>	33

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

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 10 abril – 16 junio

☐ **RESPONSABLES:** Departamento de Servicios al Usuario y Comité de Calidad. Nelson Estévez y Joel Lugo Sánchez.



# 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



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

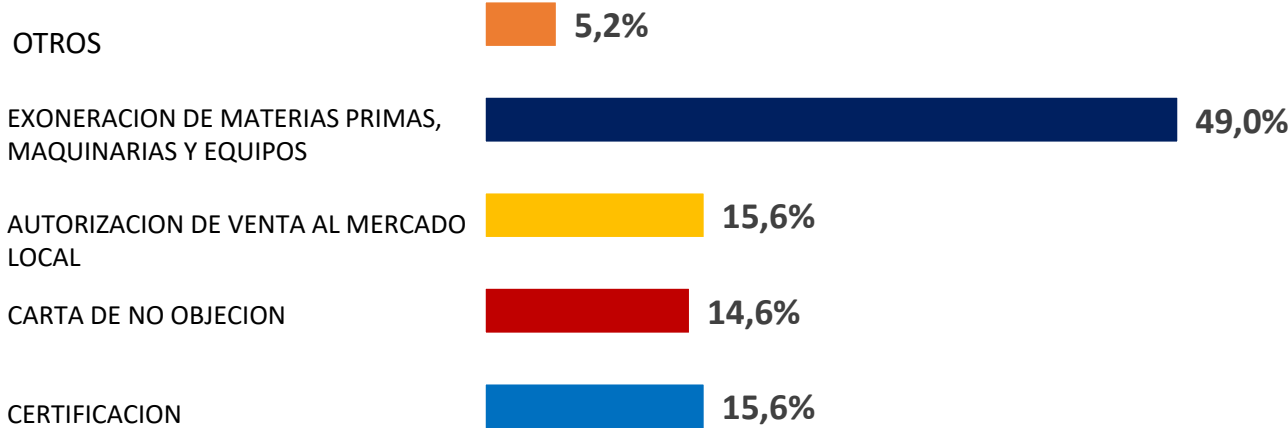




# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



Porcentaje de respuesta

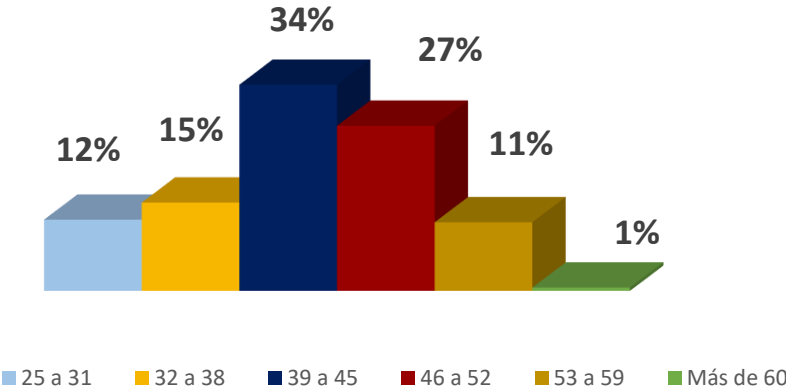


Total de respuestas:  
96

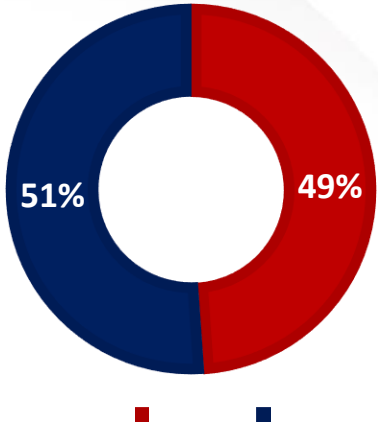


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

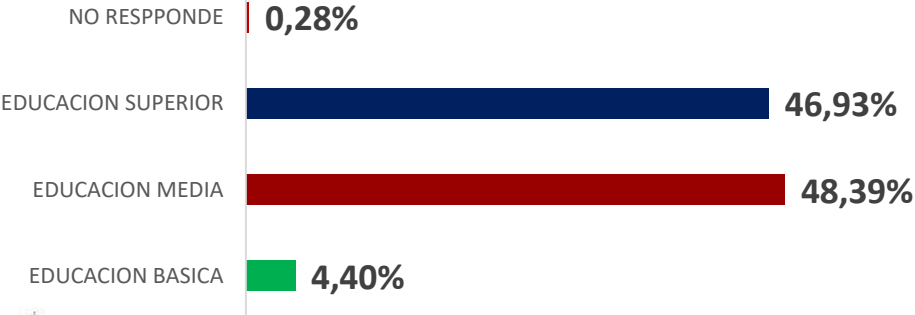
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



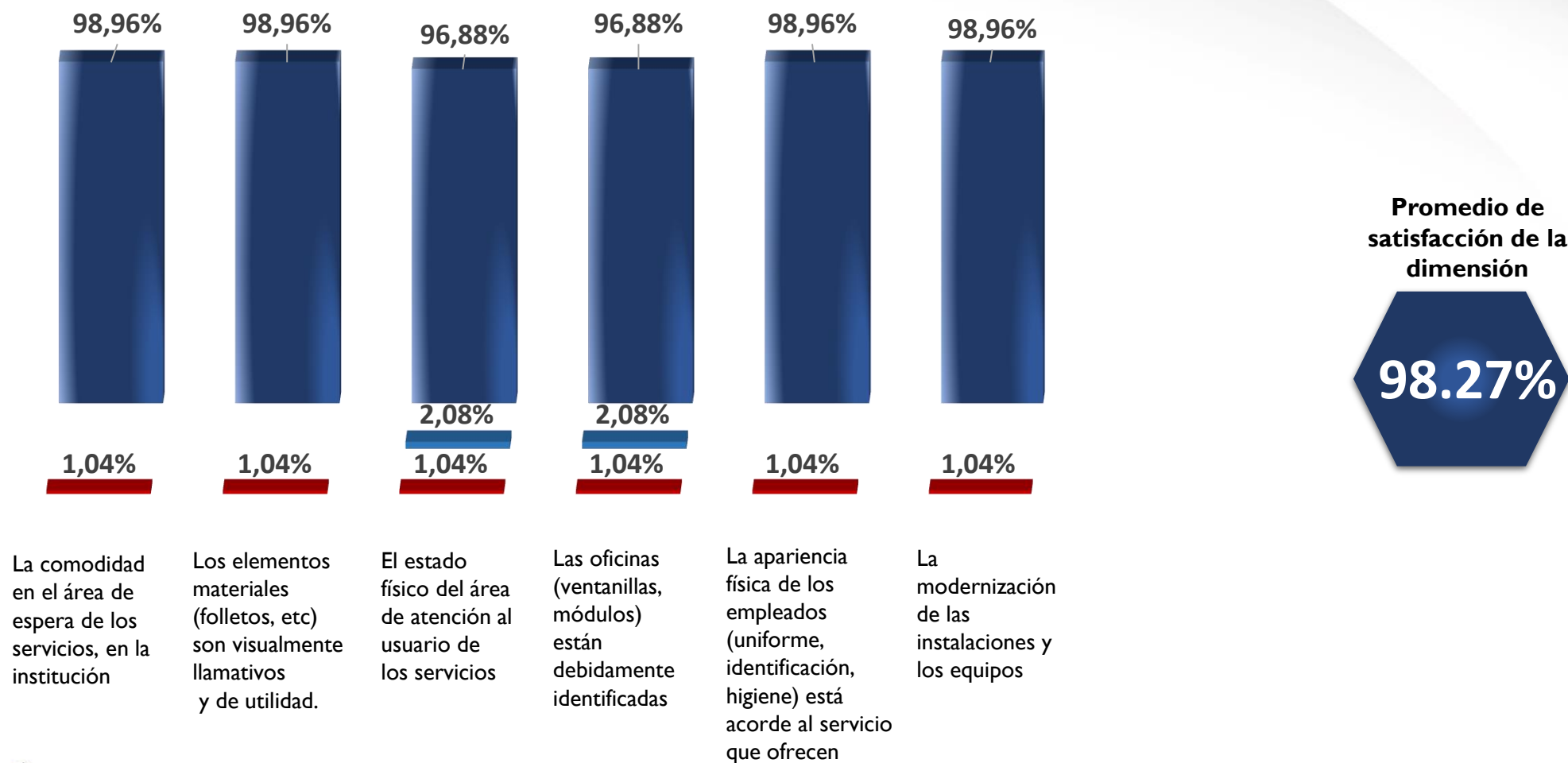
Último grado de estudio alcanzado



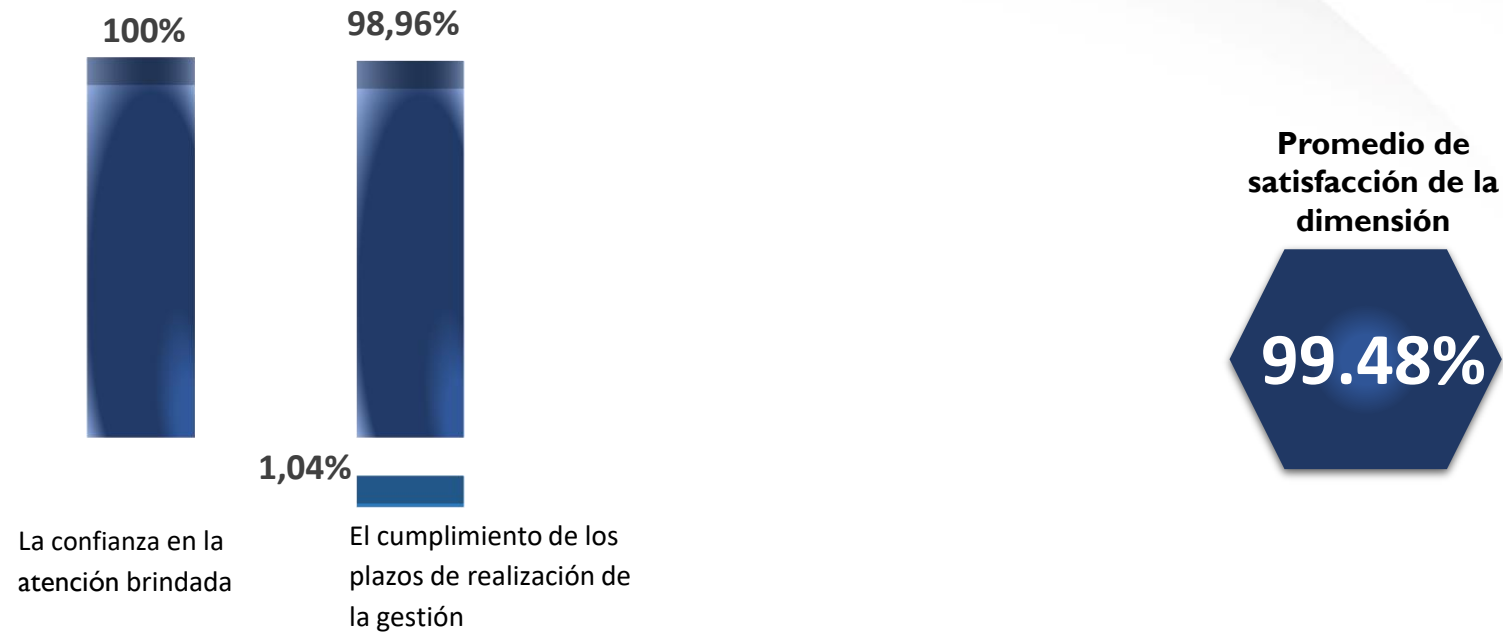
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

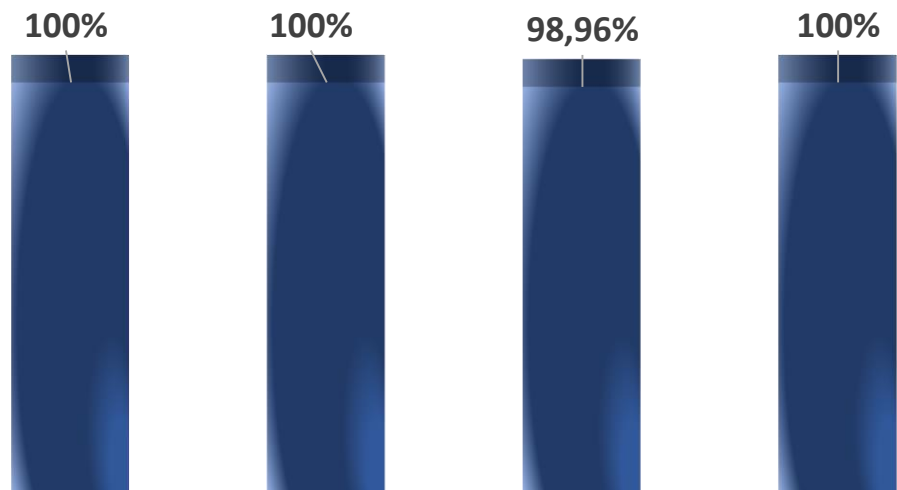


■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

**99.74%**

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

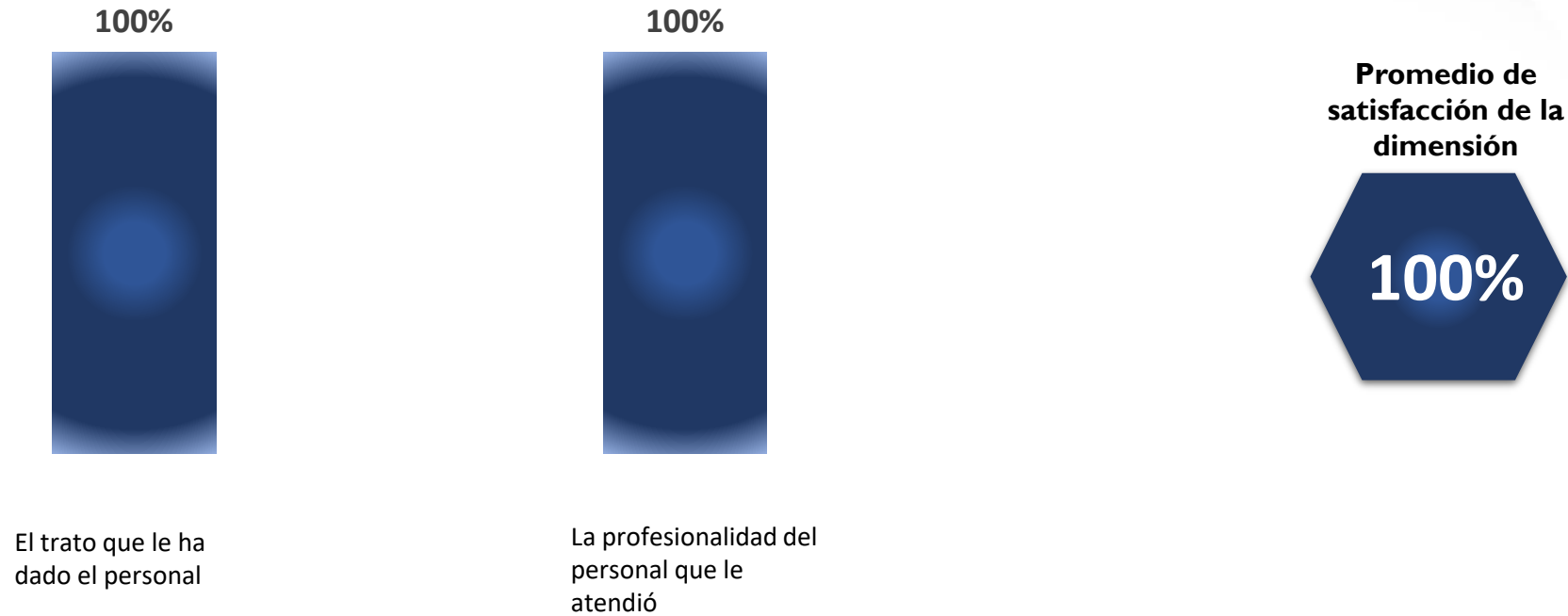
El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

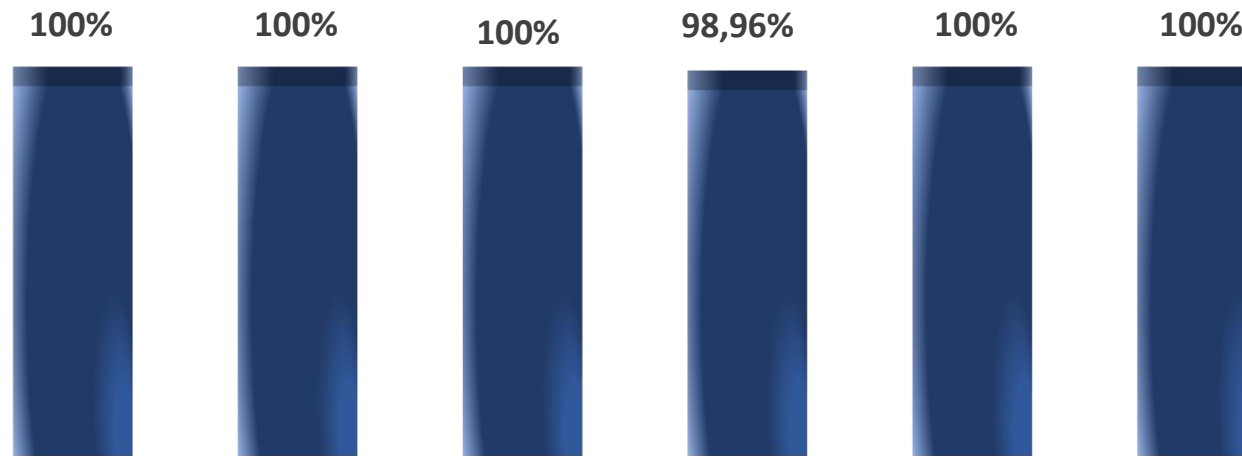


■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: EMPATIA



1,04%

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

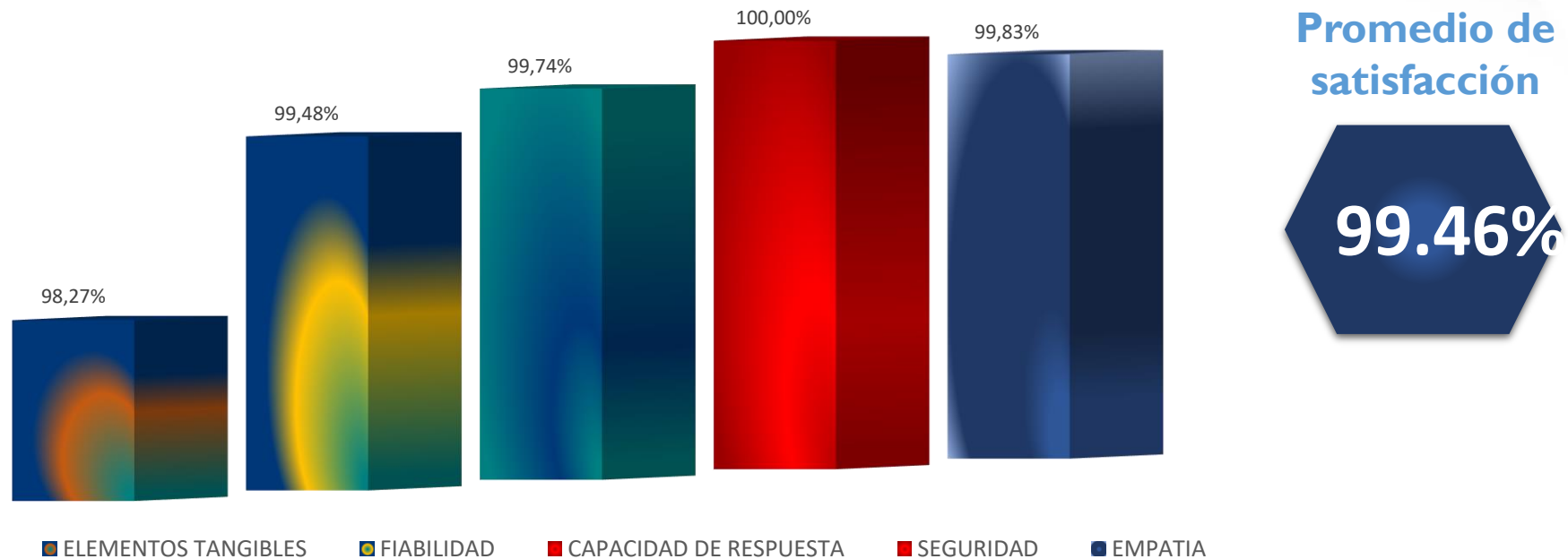
Promedio de satisfacción de la dimensión

99.83%

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Expresado en %

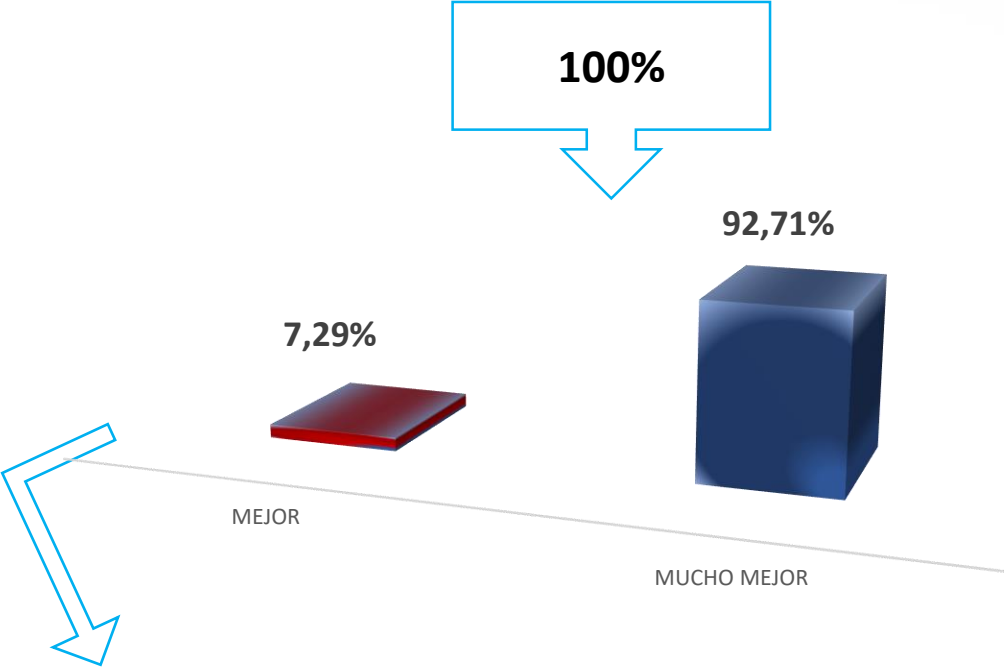
Base: 100% Total muestra





# SERVICIO ESPERADO

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

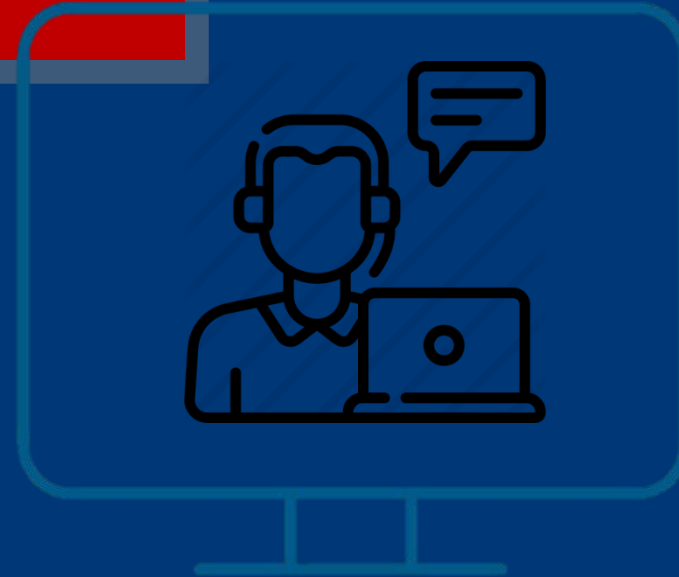


*El 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

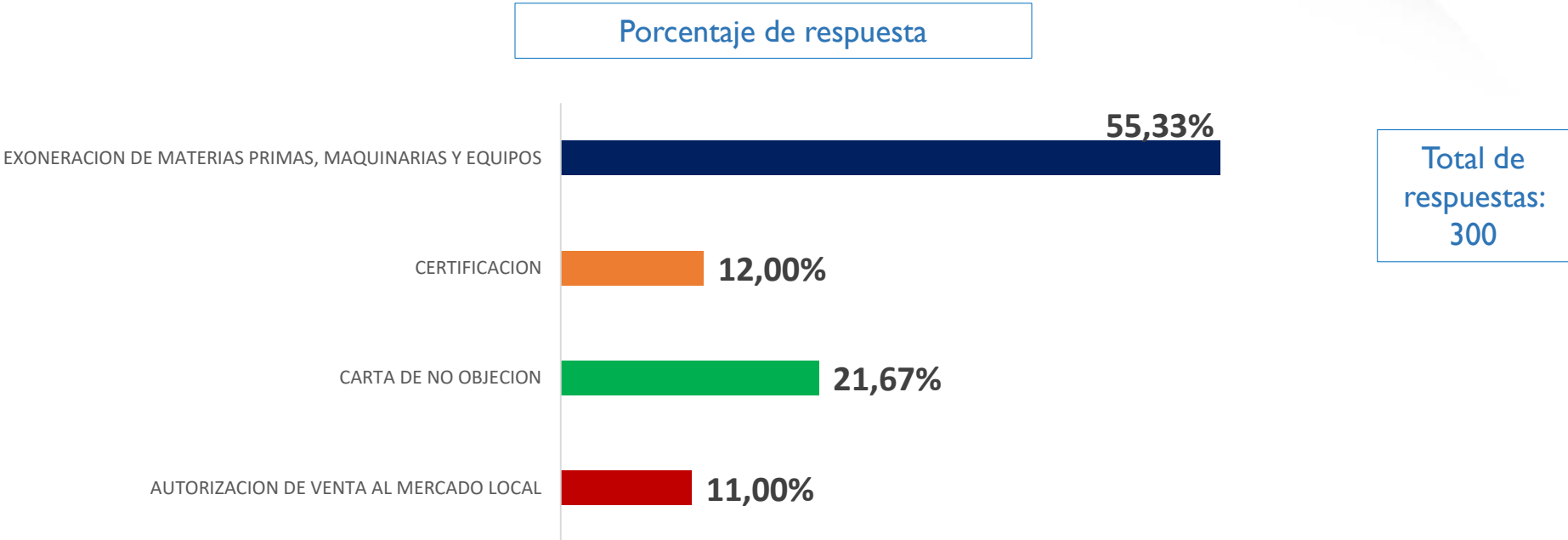
Base: 100% Total muestra



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



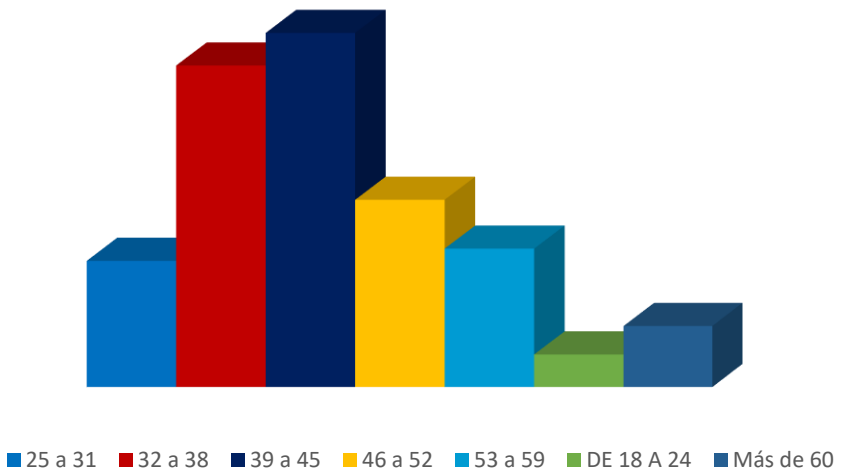
# Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



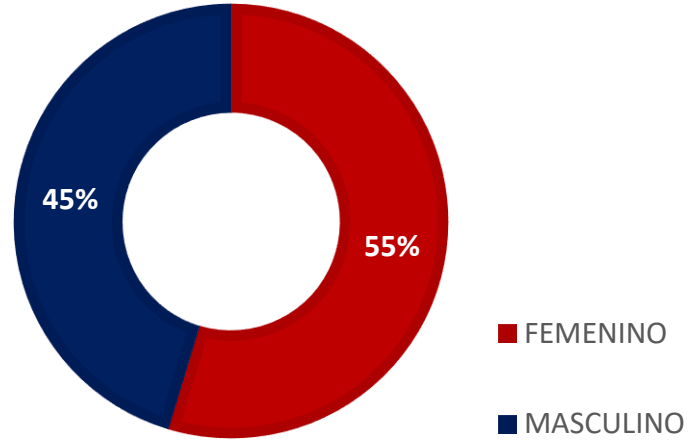
Base: 100% Total muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

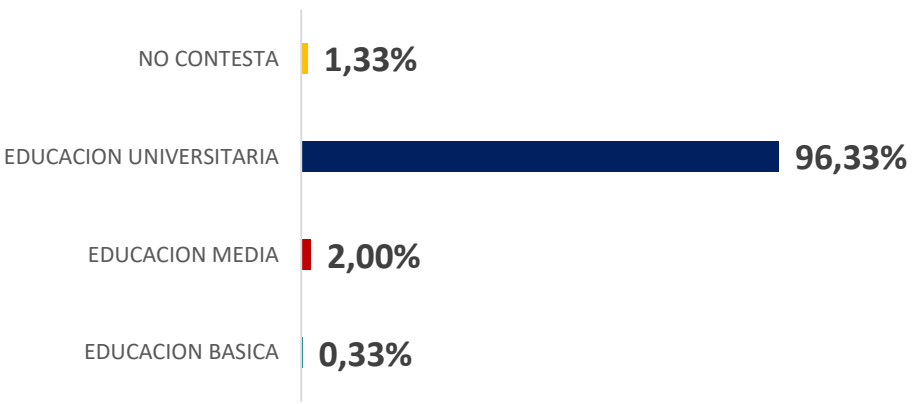
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



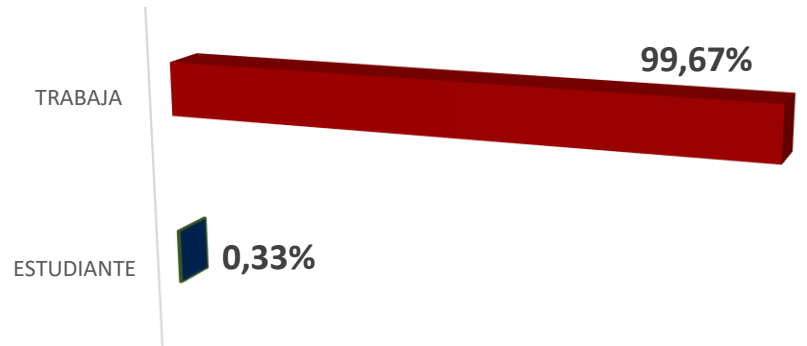
Sexo



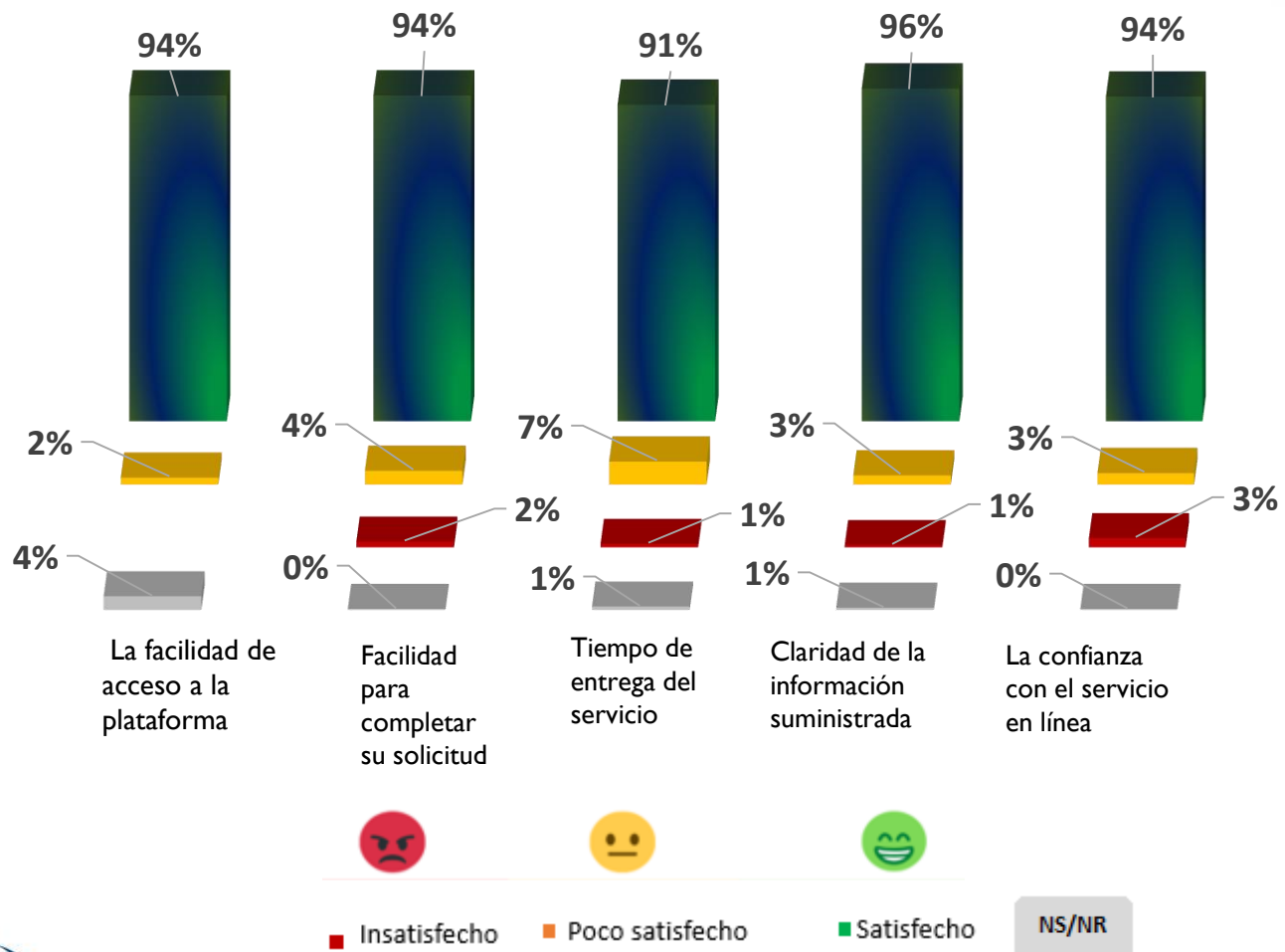
Último grado de estudio alcanzado



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



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

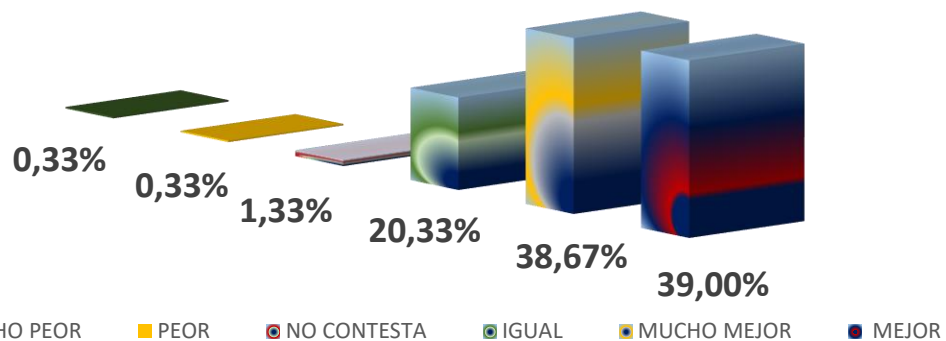
**93.80 %**



## SERVICIO ESPERADO

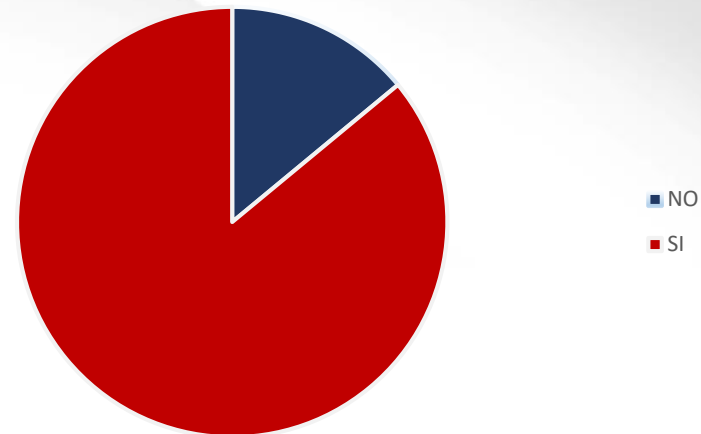
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

77.67%

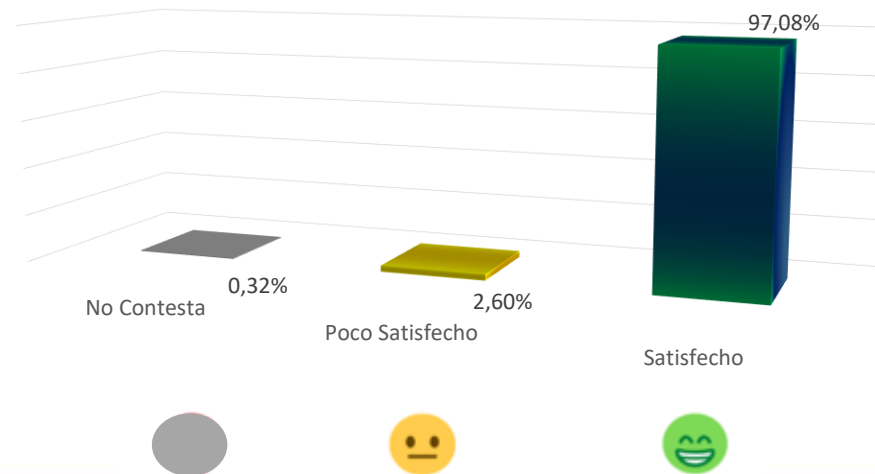


El 77.67% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

## ¿Utilizó el soporte en línea?



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)

99.46 %

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales

93.80%

96.63%

6/7/2023



# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales

100%

Promedio de Satisfacción  
de servicios virtuales

77.67%

88.84%

*El 88.84% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

6/7/2023

# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN CNZFE 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	Mejorar la identificación externa de la oficina regional Santiago	Identificar con el nombre completo de la institución la edificación de la oficina regional Santiago	Jul-23	Dic- 23	Departamentos de Servicios al Usuario y Administrativo
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Optimizar el servicio de Exoneración de Materia Prima, Maquinarias y Equipos	Implementar el servicio en la plataforma VUCE, concientizar a los analistas de ZFyP sobre la oportunidad de mejora	Jul-23	Dic-23	Departamentos de Servicios al Usuario y de Zonas Francas y Parques
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Empatía	Optimizar la atención al usuario vía telefónica	Capacitar al personal sobre la asistencia al usuario por la vía telefónica	Jul-23	Dic-23	Departamento de Recursos Humanos