

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Consultoría
Jurídica del Poder Ejecutivo
2023**

INFORME 2023



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSULTORÍA JURÍDICA DEL PODER EJECUTIVO

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. FICHA TÉCNICA
- III. METODOLOGÍA
- IV. PÁRAMETROS DE VALORACIÓN
- V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN
- VI. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
- VII. PLAN DE ACCIÓN



INTRODUCCIÓN

- **La Consultoría Jurídica es el órgano del Poder Ejecutivo al servicio del presidente de la República. Ejecuta las asignaciones correspondientes a su competencia, las cuales consisten en la recepción, estudio y análisis de las solicitudes recibidas relativas a consultas y opiniones sobre interpretación, aplicación de textos legales vigentes, resoluciones y decretos; velar por la publicación, en forma constitucional y legal de los actos firmados por el presidente; redactar y someter a la consideración del presidente los proyectos de leyes, resoluciones, decretos, reglamentos y otras disposiciones legislativas y ejecutivas, así como los proyectos de mensajes, cuando le sean ordenados o cuando las circunstancias indiquen la necesidad o conveniencia de hacerlo, entre otras atribuciones.**
- **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 mayo-junio 2023.**

FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Promedio mensual de solicitudes de servicio presenciales a usuarios: 52 solicitudes.
- **ÁMBITO:** Instalaciones del Palacio Presidencial, en la recepción de la Consultoría Jurídica.
- **MUESTRA:** Con un margen de error de 5%, para un nivel de confianza de 95%, se determinó la siguiente muestra para el servicio presencial: SOLICITUD DE CERTIFICACIONES DE DOCUMENTOS: **54 respuestas**.
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Se diseñó un cuestionario estandarizado con preguntas cerradas, diseñado para aplicarlas vía telefónica, por GOOGLE FORMS.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Desde el 24 de Mayo de 2023 hasta el 19 de junio de 2023; equivalente a 4 semanas.
- **RESPONSABLES:** Departamento de Recursos Humanos;
 - Yocasta de León, levantamiento.
 - Erick Santana, tabulación.
 - Paola Guerrero, edición.

METODOLOGÍA



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSULTORÍA JURÍDICA DEL PODER EJECUTIVO

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está 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 presencial como en la virtual.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo eficaz y seguro.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad en área de espera de los servicios. • Recursos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son llamativos y de utilidad. • Buen estado del área de atención al usuario de los servicios. • Área de atención (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas. • El perfil de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado. • La modernización de las instalaciones y los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La confianza en la atención brindada. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • El trato que le ha dado el personal. • La profesionalidad del personal que le atendió. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 **0-5**, donde :
- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **5** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.

Satisfecho

4-5



Poco satisfecho

2-3

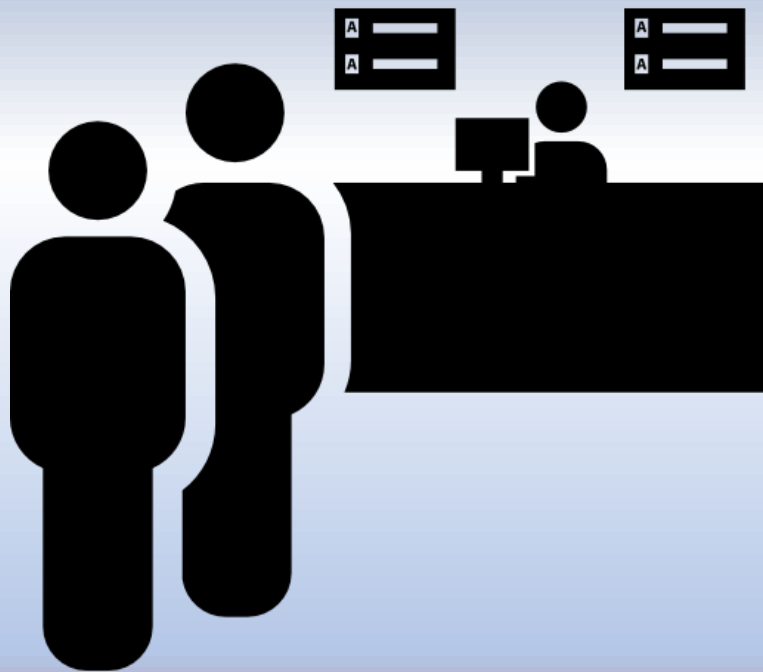


Insatisfecho

0-1

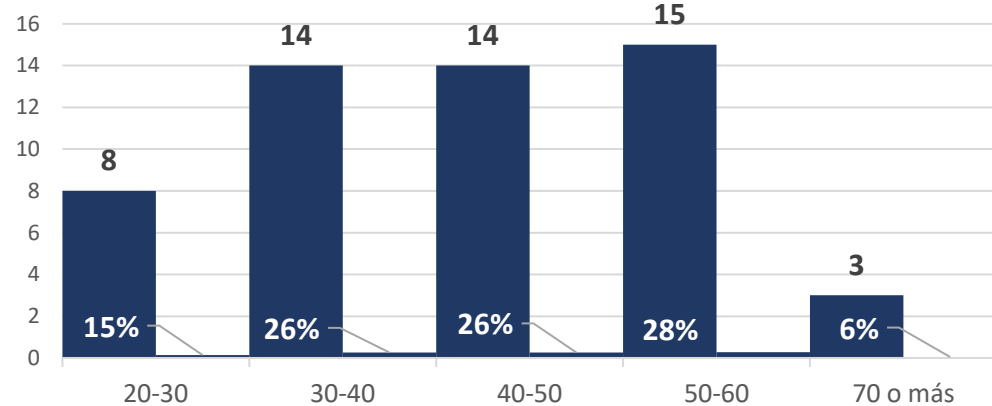


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios de certificaciones

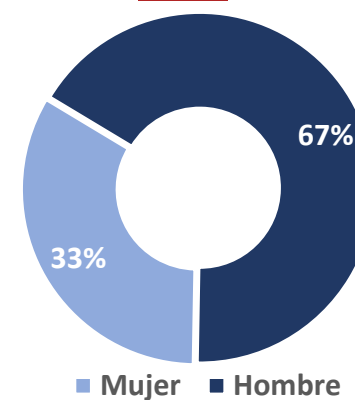


PERFIL DEL ENCUESTADO

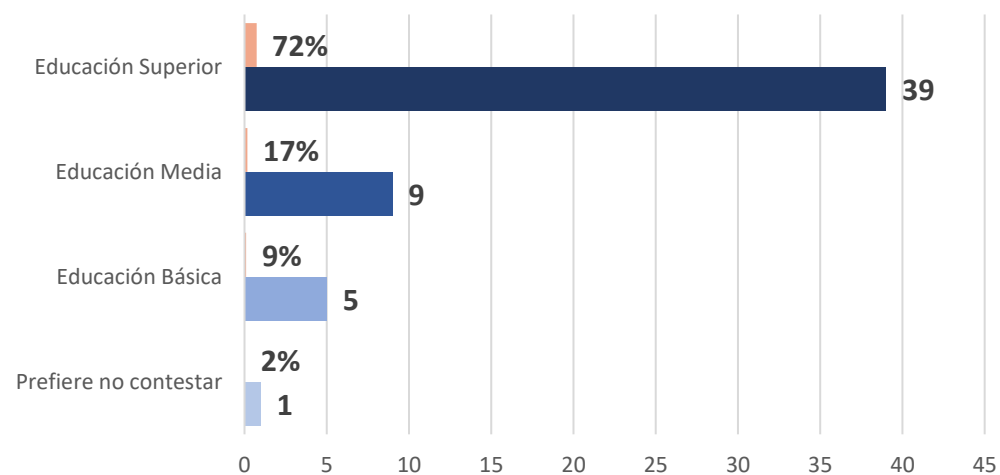
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



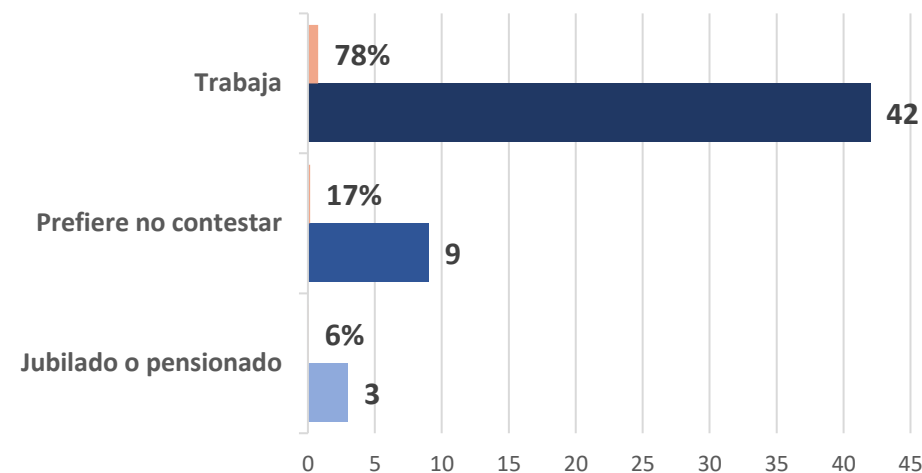
Sexo



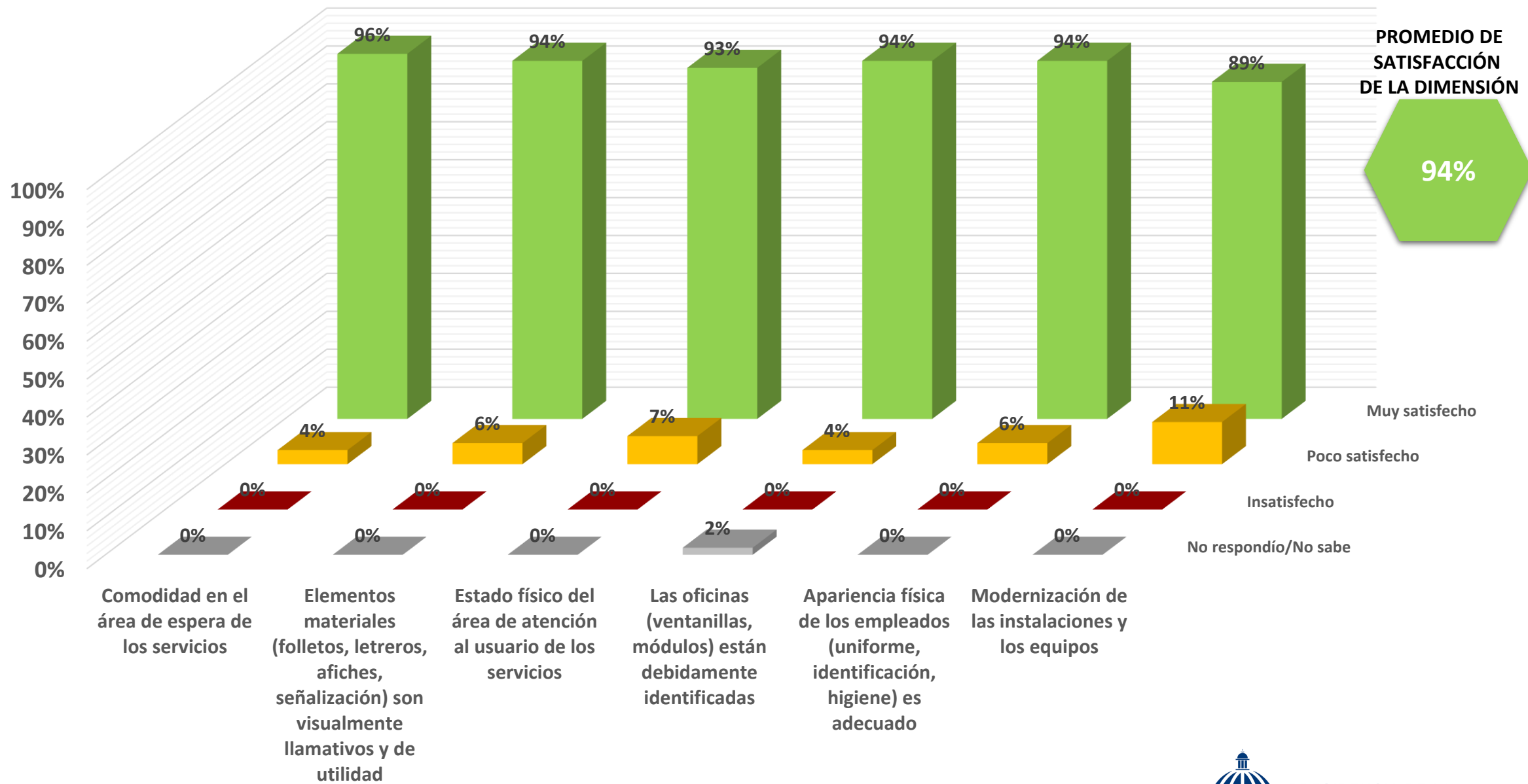
Último Grado alcanzado



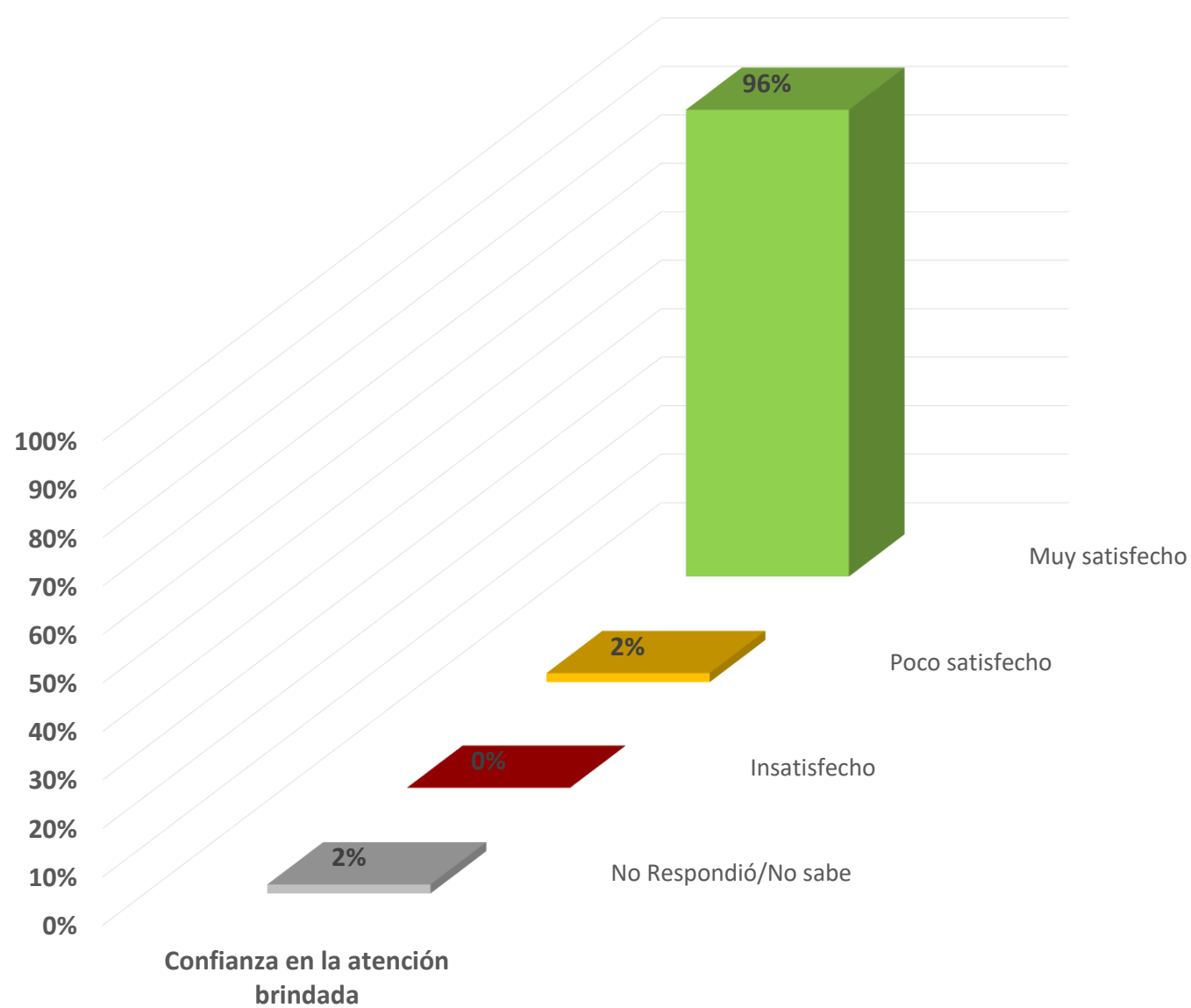
En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



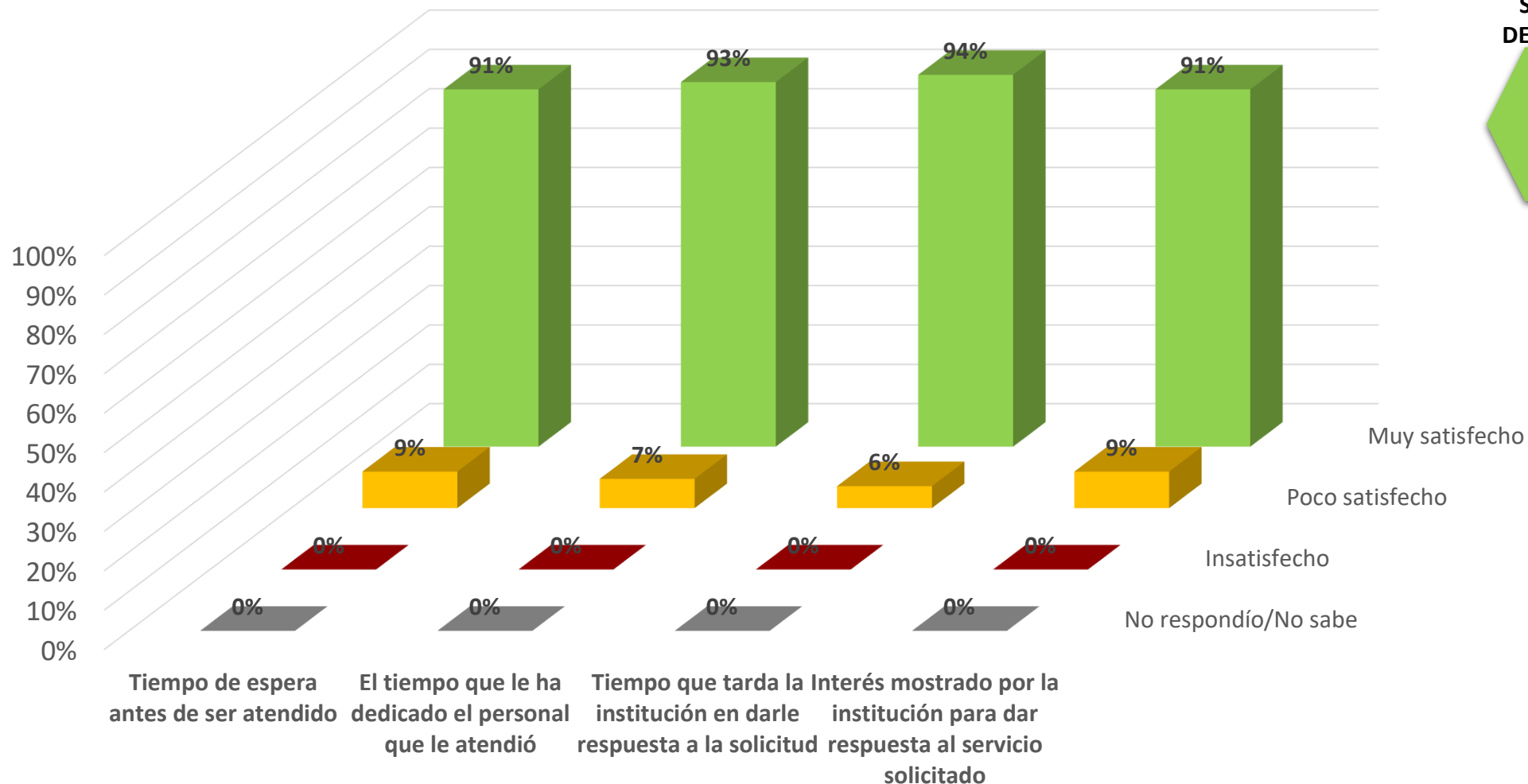
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



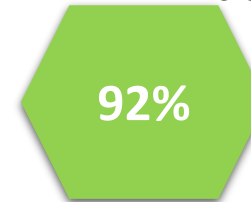
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN



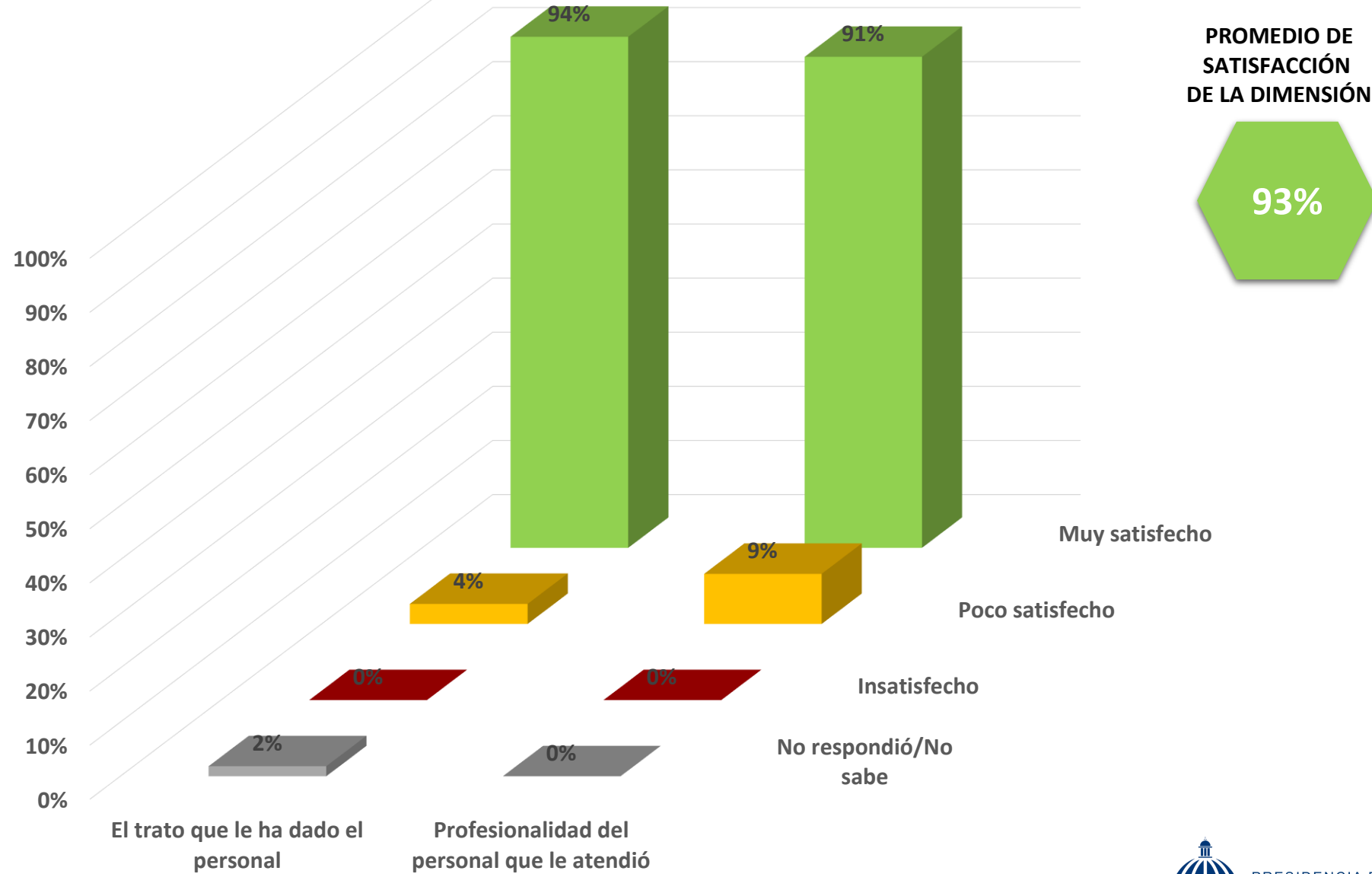
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



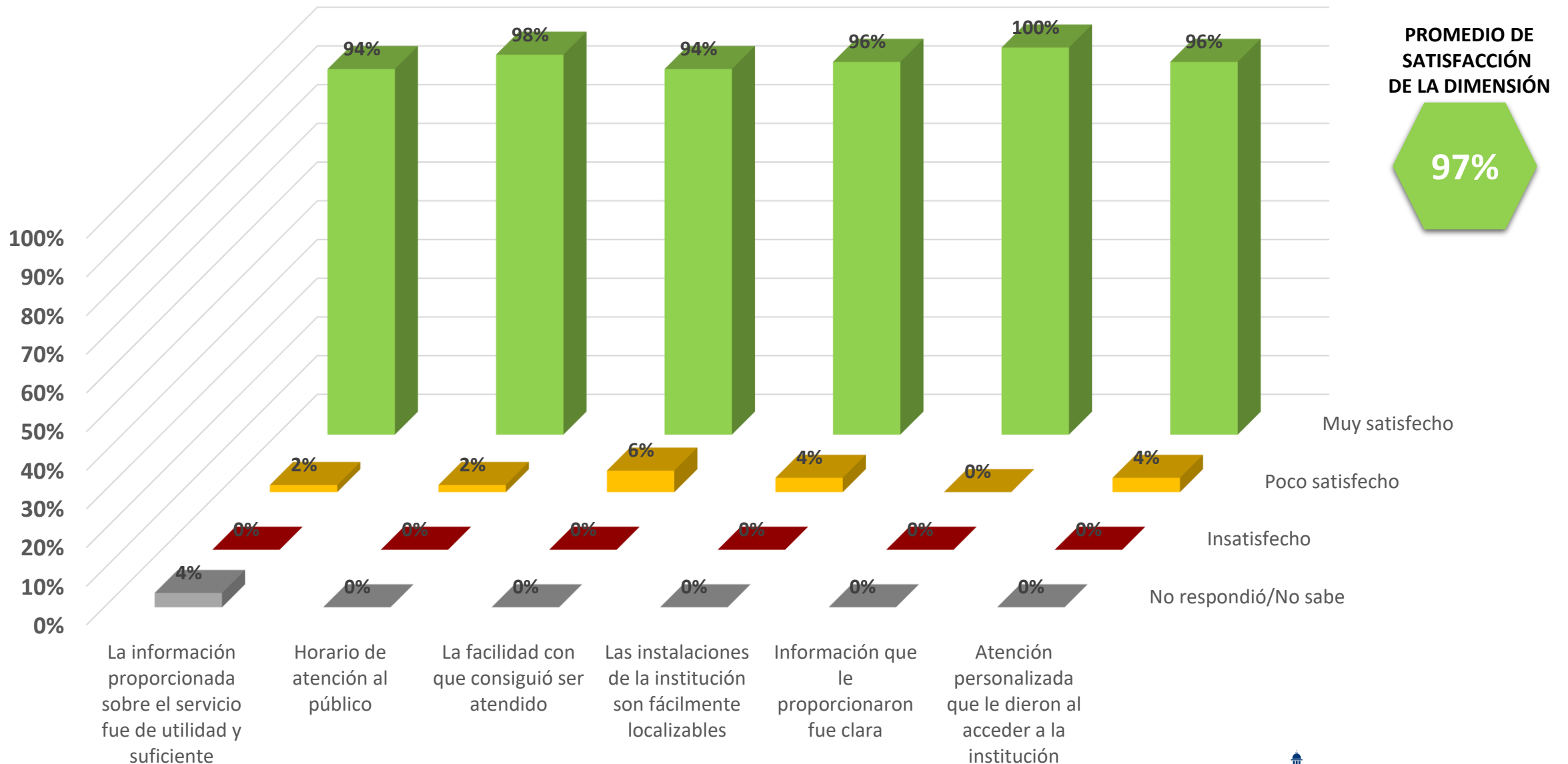
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN



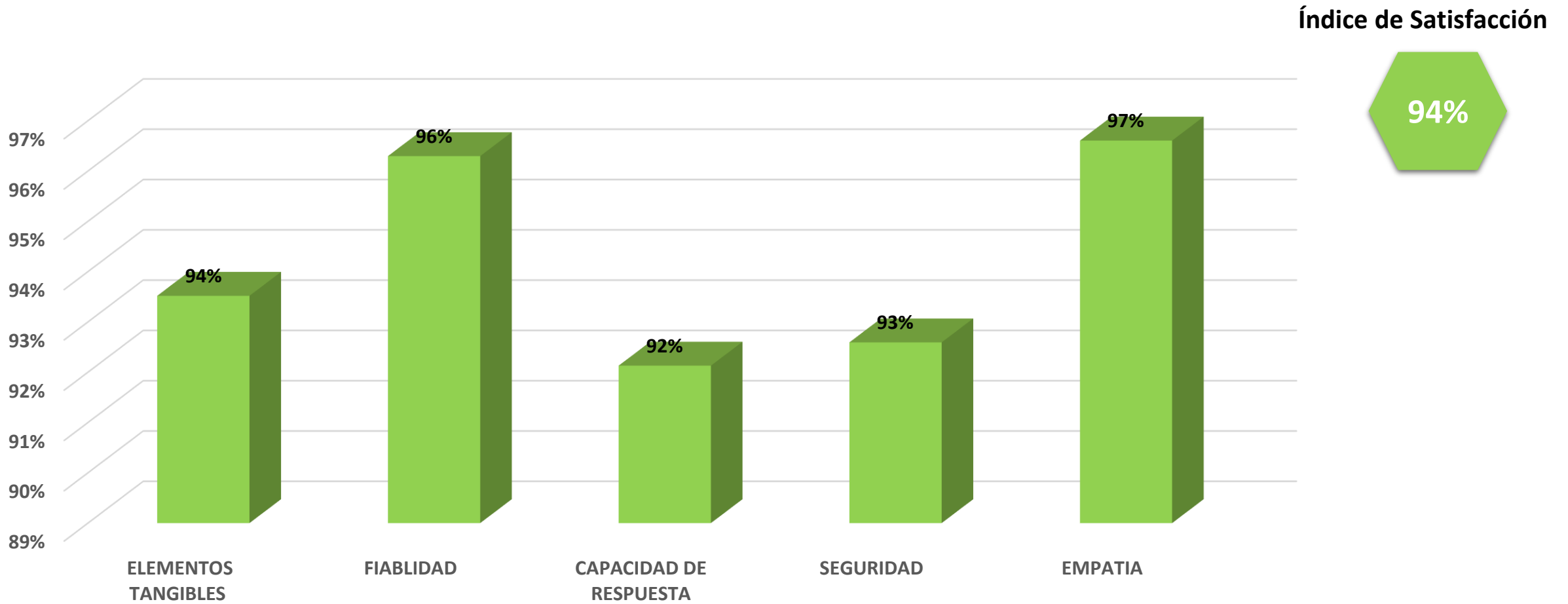
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



DIMENSIÓN: EMPATÍA

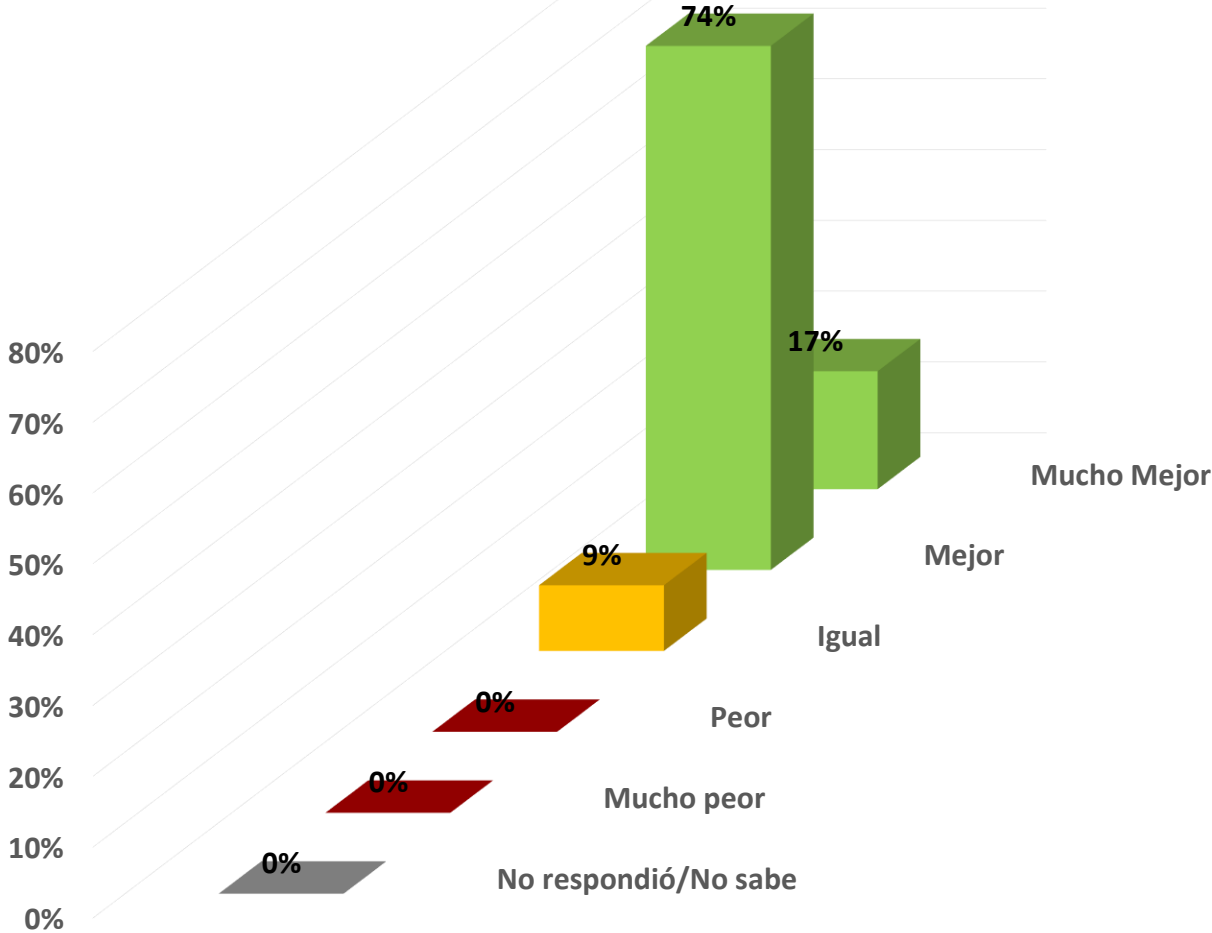


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN



SERVICIO ESPERADO

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



El 91% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaban.



PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Capacidad de respuesta	Realizar una mejor gestión del servicio y sus mediciones, para asegurar el tiempo de respuesta a las solicitudes.	Revisar y efficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio.	junio 2023	junio 2024	Departamento de Registro de Leyes y Departamento de Correspondencia y Archivo
	Fiabilidad	Avisar al usuario de algún retraso de su solicitud	Avisar con tiempo vía telefónica y correo algún retraso de su servicio	julio 2023	marzo 2024	Departamento de Registro de Leyes y Departamento de Correspondencia y Archivo