



Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Unidad de Análisis Financiero.

---

Julio 2023

# 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 VIRTUALES</b>	<b>7</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>13</b>

## INTRODUCCIÓN

---

La Unidad de Análisis Financiero es una entidad autónoma, adscrita al Ministerio de Hacienda, cuya misión es coordinar a nivel nacional el sistema contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, que recopila, analiza, procesa y proporciona información al ministerio público y autoridades competentes para proteger la integridad de la República Dominicana.

Para ello ofrecemos dos(2) servicios dirigidos a los Sujetos Obligados, a las autoridades competentes, así como a entidades nacionales e internacionales relacionadas al sistema contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de estos servicios prestados de manera virtual durante el periodo julio 2022 - julio 2023.

## FICHA TÉCNICA

- ❑ **POBLACIÓN:** Promedio mensual de solicitudes de servicios virtuales: 295.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede de la UAF .
- ❑ **Muestra:** Con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95% se determinó la siguiente muestra:

### Servicios ofrecidos a Usuarios de Manera Virtual

▪ Capacitaciones	48
▪ Registros de Sujetos Obligados	120

- ❑ **MÉTODO A UTILIZAR:** Vía correo electrónico (plataforma GoAML).
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 16 de Junio al 07 de Julio 2023.
- ❑ **Responsables:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación; Claudio Castillo responsable del levantamiento y Dirección de Planificación y Desarrollo, Jessica Reynoso, responsable de procesar la información.

# 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.

## DIMENSIONES

**Elementos tangibles:** Aspecto de la plataforma.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**Capacidad de respuesta:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**Seguridad:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

## PARÁMETROS DE VALORACIÓN

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 VIRTUALES



## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

Porcentaje de respuesta

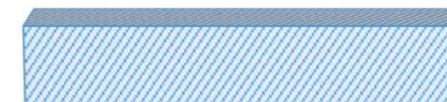
Total de  
respuestas:  
168

Registro de Sujetos obligados



48,81%

Capacitación



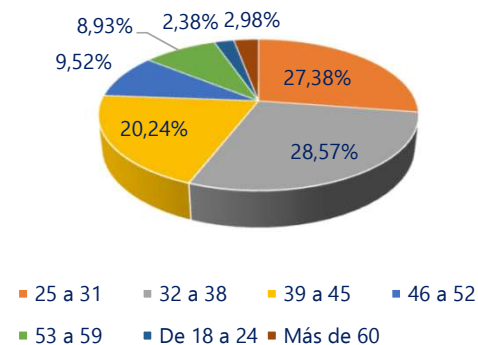
51,19%

Base: 100% Total muestra

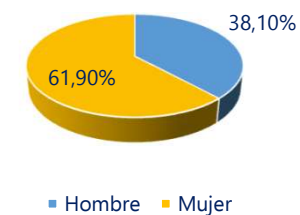


## PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

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



*Sexo*

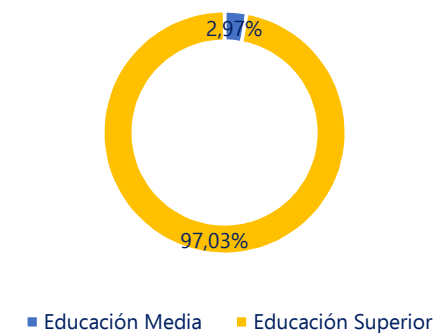


## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

*¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?*

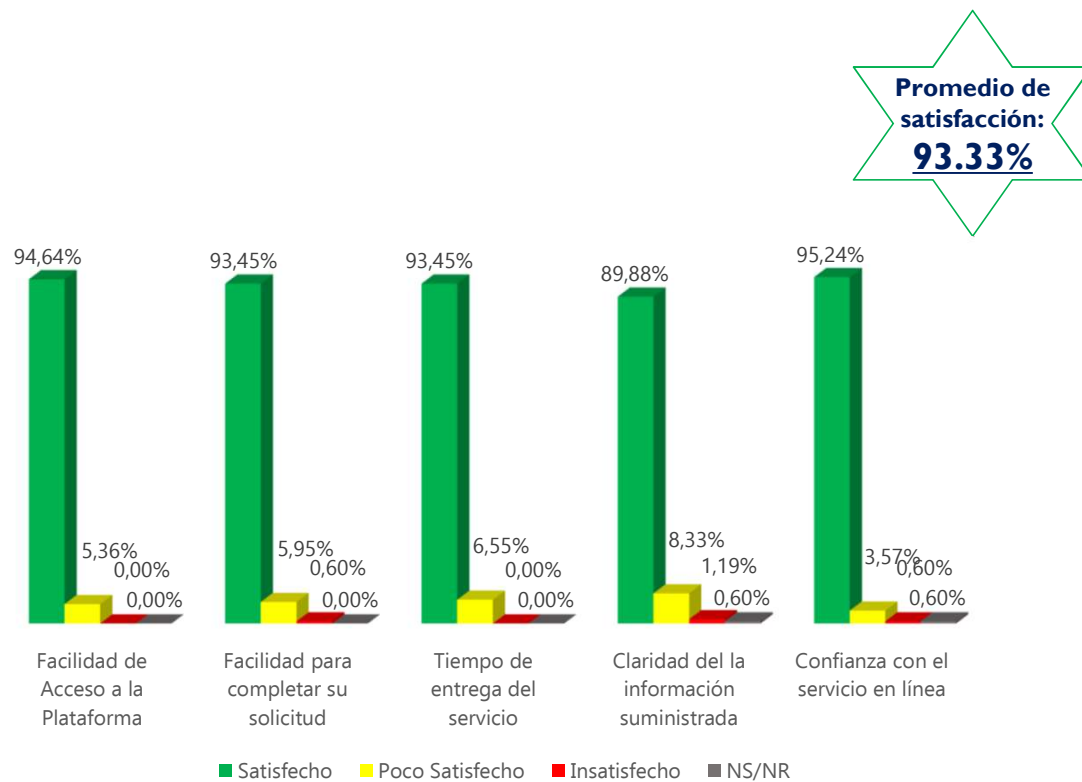


*Último grado de estudio alcanzado*



## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

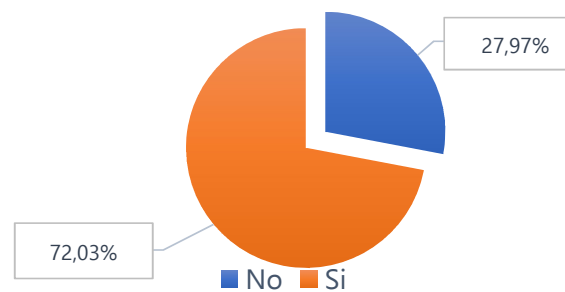
### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES



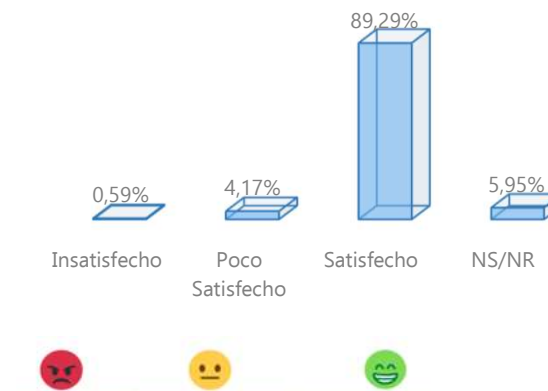
Base: 100% Total muestra

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN:

*¿Utilizó el soporte en línea?*

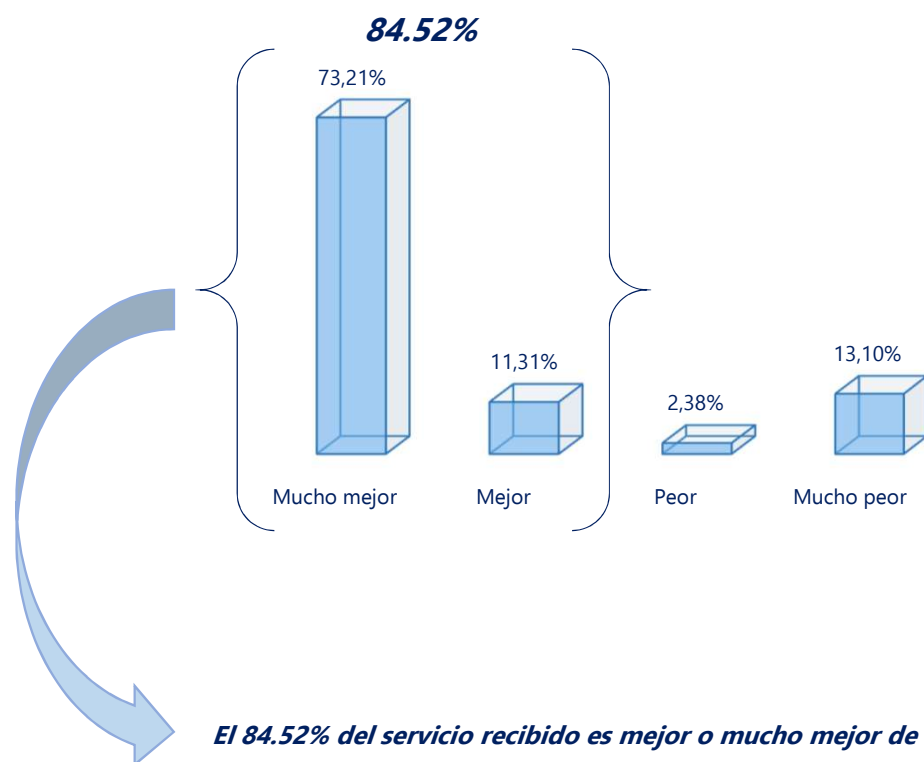


*Luego de utilizar el soporte en línea  
¿Cómo se sintió con la atención recibida?*



## SERVICIO ESPERADO

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



## PLAN DE ACCIÓN

---

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales	Claridad de la Información suministrada	Mejorar la claridad de las informaciones suministrada para la prestación del servicio.	Aumentar la difusión de la Guía de Registro en el aula virtual y Guía de registro en goAML para Usuarios.	julio-23	julio 2024	Departamento de Comunicaciones