

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por la
Dirección General de Pasaportes (DGP)
Junio 2023**



ÍNDICE

Introducción	03
Ficha Técnica	05
Metodología	07
Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales	09
Resultados de Satisfacción Servicios Virtuales	19
Plan de Acción	27



Introducción cont...

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 presencial y virtual durante el periodo marzo-junio 2023.

Debemos destacar el compromiso y la entrega de todo el personal y los ciudadanos con las encuestas este año ya que las mismas no arrojaron los resultados esperados. Entre los motivos que podemos señalar mencionamos: La modificación en los tiempos de entrega, nuevos protocolos debido al cúmulo de ciudadanos que se dan cita en nuestras oficinas, sobrecargas de sistema de citas y página web entre otros.



Introducción

La Dirección General de Pasaportes (DGP) es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), organismo creado mediante la ley 549-70, en el año 1970, con la finalidad de expedir pasaportes ordinarios como documento de viaje a lo/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad dominicana.



FICHA TÉCNICA

Población	SERVICIO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
	PASAPORTES 1ERA. VEZ	16,028	2,730	18758
	PASAPORTES RENOVACIÓN	21,387	5,081	26468
	CENTIFICACIÓN		138	138
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas en la Sede Central y sus 14 Oficinas provinciales en el			
Muestra	La muestra tendrá % de error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del			
	SERVICIO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TOTAL
	PASAPORTES 1ERA. VEZ	322	55	377
	PASAPORTES RENOVACIÓN	306	73	379
	CENTIFICACIÓN		102	102
Método para utilizar	Presencial y Virtual.			
Fecha de levantamiento	Del 1 de abril al 1 de junio 2023.			
Responsables	Dirección de Planificación, Involucrado Dirección de Emisión y Renovación.			



MUESTRA TÉCNICA



DIRECCIÓN GENERAL DE PASAPORTES
Pasaportes Emitidos Primera Vez, Renovación y
Certificaciones
Enero a Diciembre 2022

Provincias		1era. Vez		Renovación		Certificaciones	
		Cantidad de encuestas a realizar x Servicio PRESENCIAL	Cantidad de encuestas a realizar x Servicio VIRTUAL	Cantidad de encuestas a realizar x Servicio PRESENCIAL	Cantidad de encuestas a realizar x Servicio VIRTUAL	Cantidad de encuestas a realizar x Servicio presencial	Cantidad de encuestas a realizar x Servicio virtual
Santo Domingo	Sede Central	64	18	67	31	52	50
	Zona Oriental	44	10	33	10		
	Punto GOB, Parque del Este	8	0	7	0		
	Punto GOB, Sambil	24	9	19	10		
Zona Norte	Santiago	40	7	46	12		
	La Vega	22	2	22	3		
	Bonao	2	0	1	0		
	San Francisco de Macorís	17	2	19	2		
	Puerto Plata	15	0	13	0		
	Montecristi	8	0	8	0		
Zona Sur	Nagua	11	0	8	0		
	Barahona	12	0	6	0		
Zona Este	Azua	19	1	12	1		
	Higüey	18	0	12	0		
	San Pedro de Macorís	18	4	33	4		
Sub-total	15	322	55	306	73	52	50
TOTAL		377		379		102	

* No hacen proceso WEB.



Nota

El servicio de Certificaciones en este 2023 se hace totalmente virtual.



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 ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	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.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<ul style="list-style-type: none"> •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. 	<ul style="list-style-type: none"> •La confianza en la atención brindada. •El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión. 	<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 Tabulación de Datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, representado de la siguiente manera:

0 a 3 Es la peor valoración y por lo tanto es el menor grado de satisfacción

4 a 6 Es la Valoración de mediana satisfacción.

7 a 10 Valoración de mayor satisfacción

99 Corresponde a NS/NR (No sabe, no responde).

Satisfecho



7-10

Poco Satisfecho



4-6

Insatisfecho



0-3

NS/NR



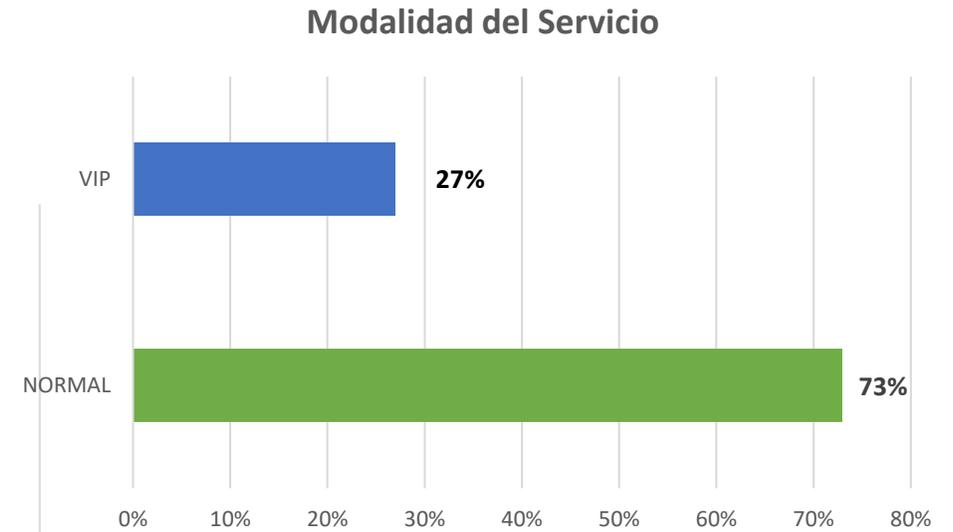
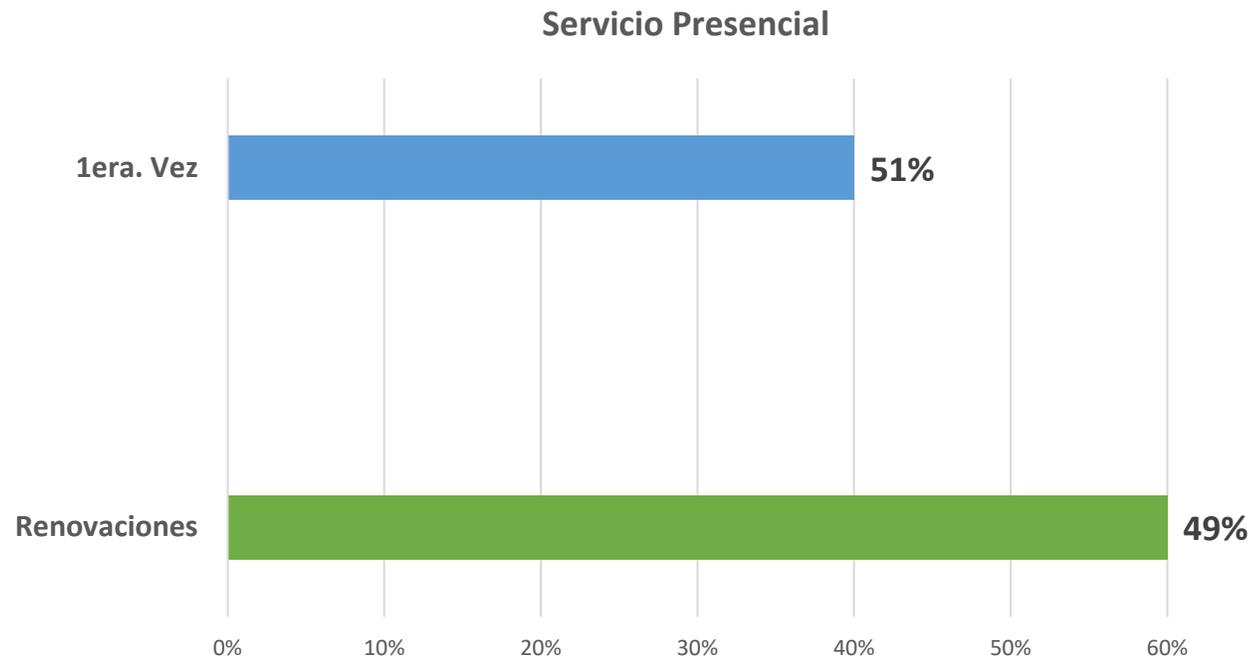
99



Resultados de Satisfacción: Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos



Resultados de Satisfacción: Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos



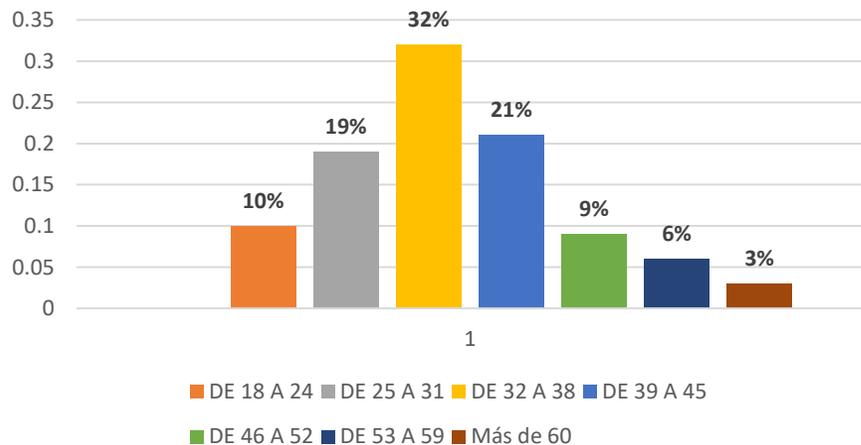
Total de Respuestas de Manera Presencial
628 Emisiones de Pasaportes

Las certificaciones no fueron incluidas debido a que este servicio es totalmente digital.

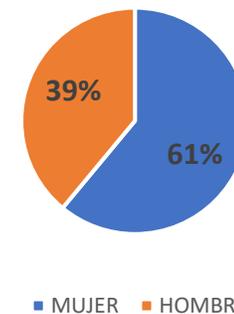


Perfil del Encuestado en los Servicios Presenciales

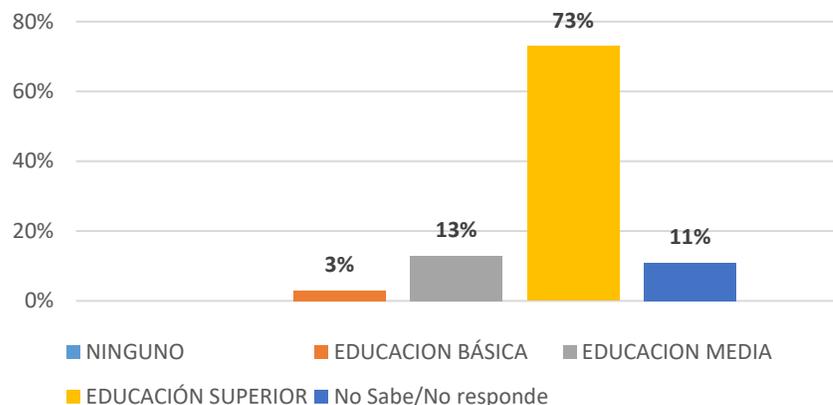
Rango de Edad de los Encuestados 2023



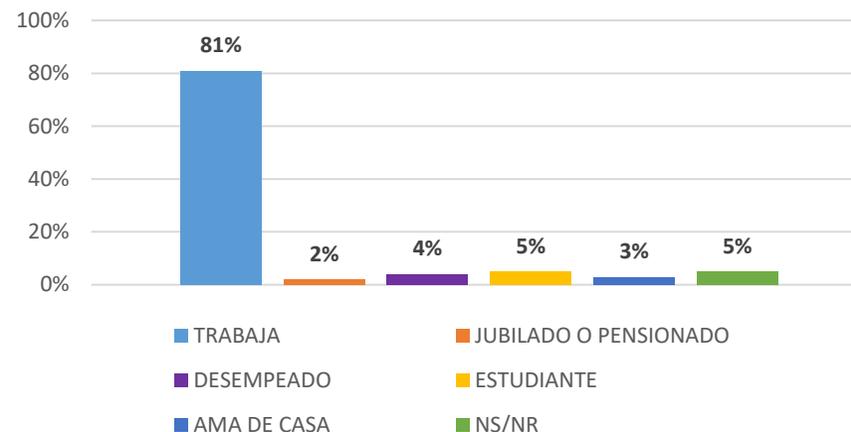
Sexo Encuestados



Grado de Estudio Alcanzado

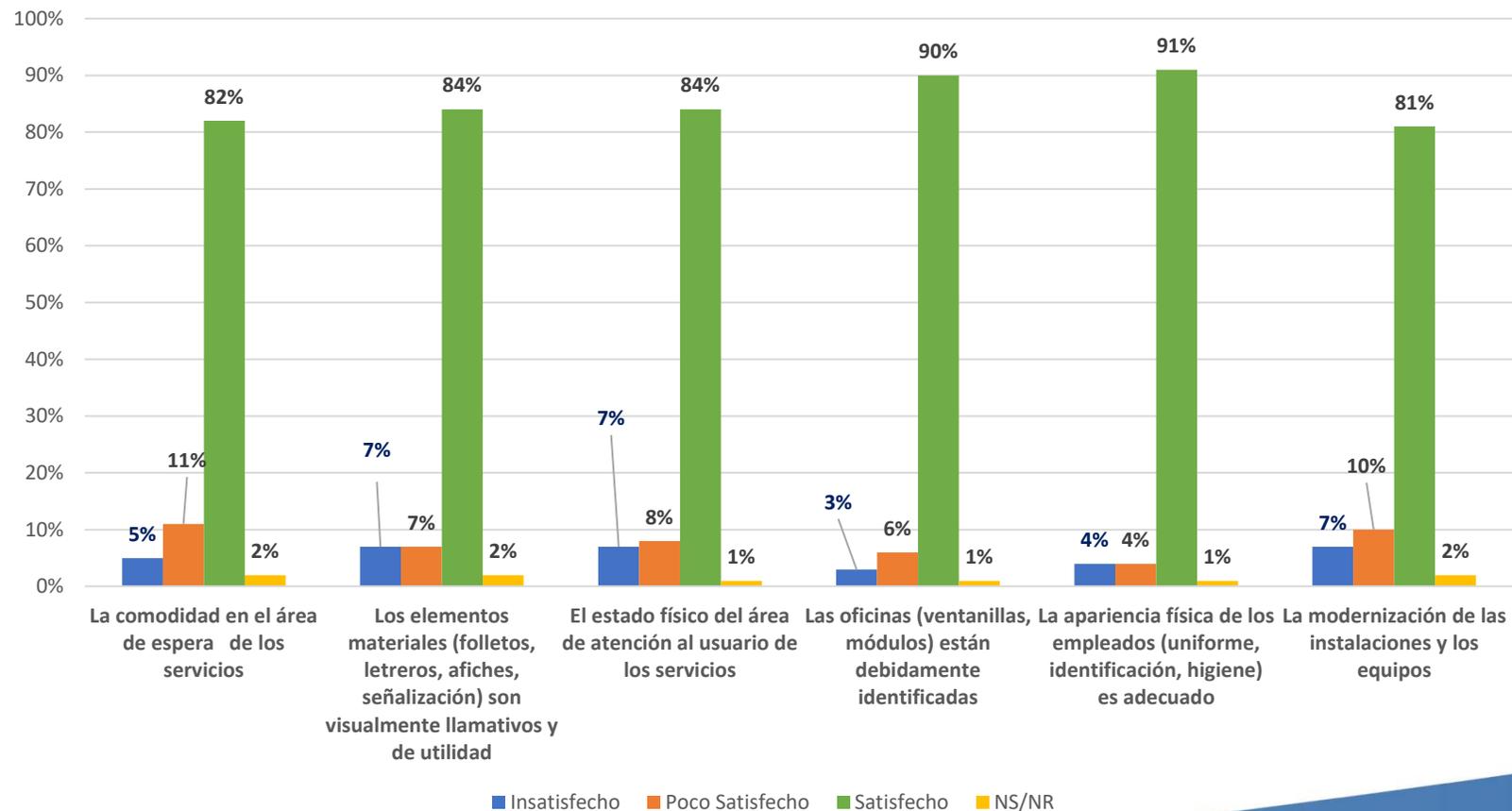


Unidad Laboral



Dimensión: Elementos Tangibles

Elementos Tangibles



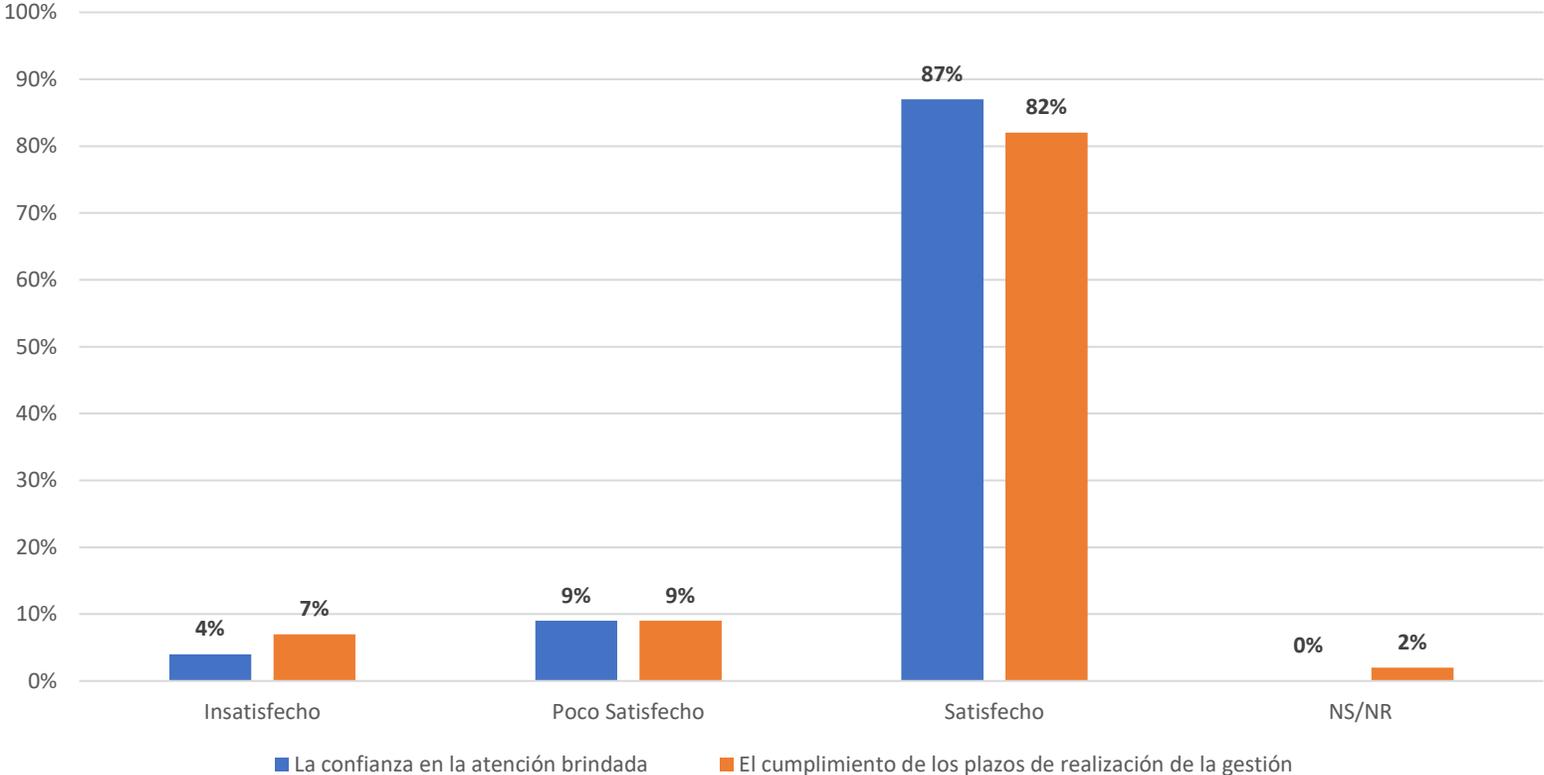
Promedio de Satisfacción
85%

Base:
100% Total Muestra



Dimensión: Fiabilidad

Fiabilidad



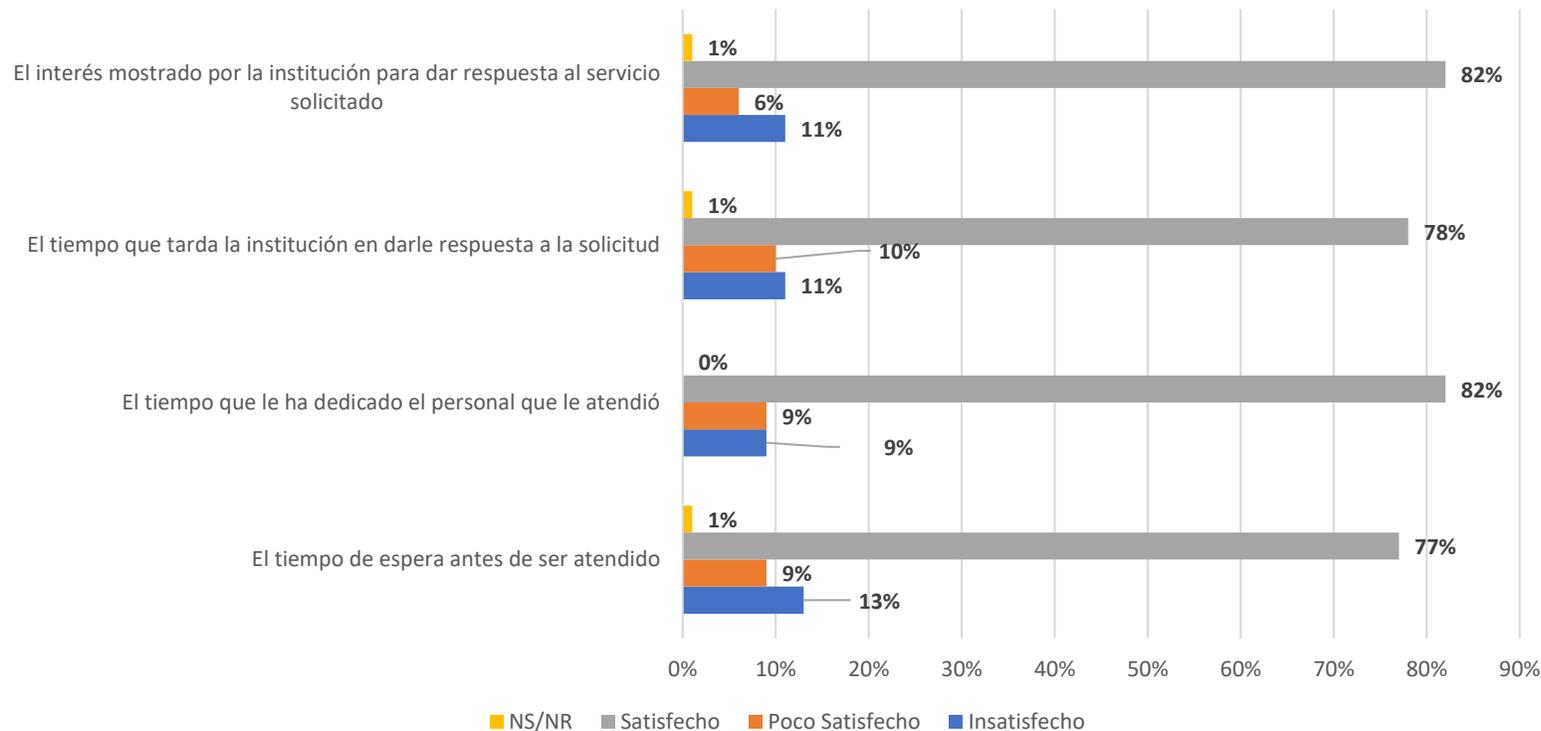
Promedio de Satisfacción de la Dimensión 85%

Base: 100% Total Muestra



Dimensión: Capacidad de Respuesta

Capacidad de Respuesta



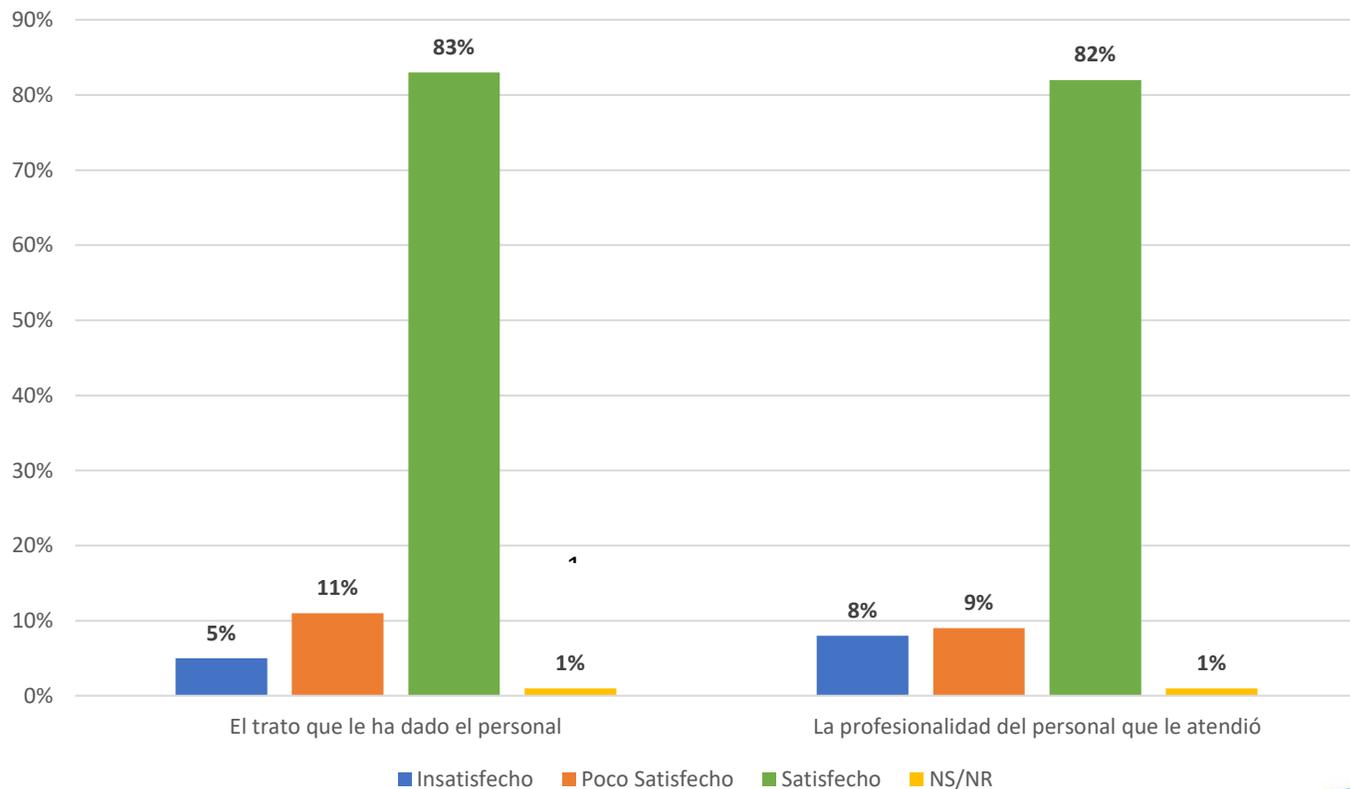
Promedio de Satisfacción de la Dimensión 80 %

Base: 100%
Total Muestra



Dimensión: Seguridad

Seguridad



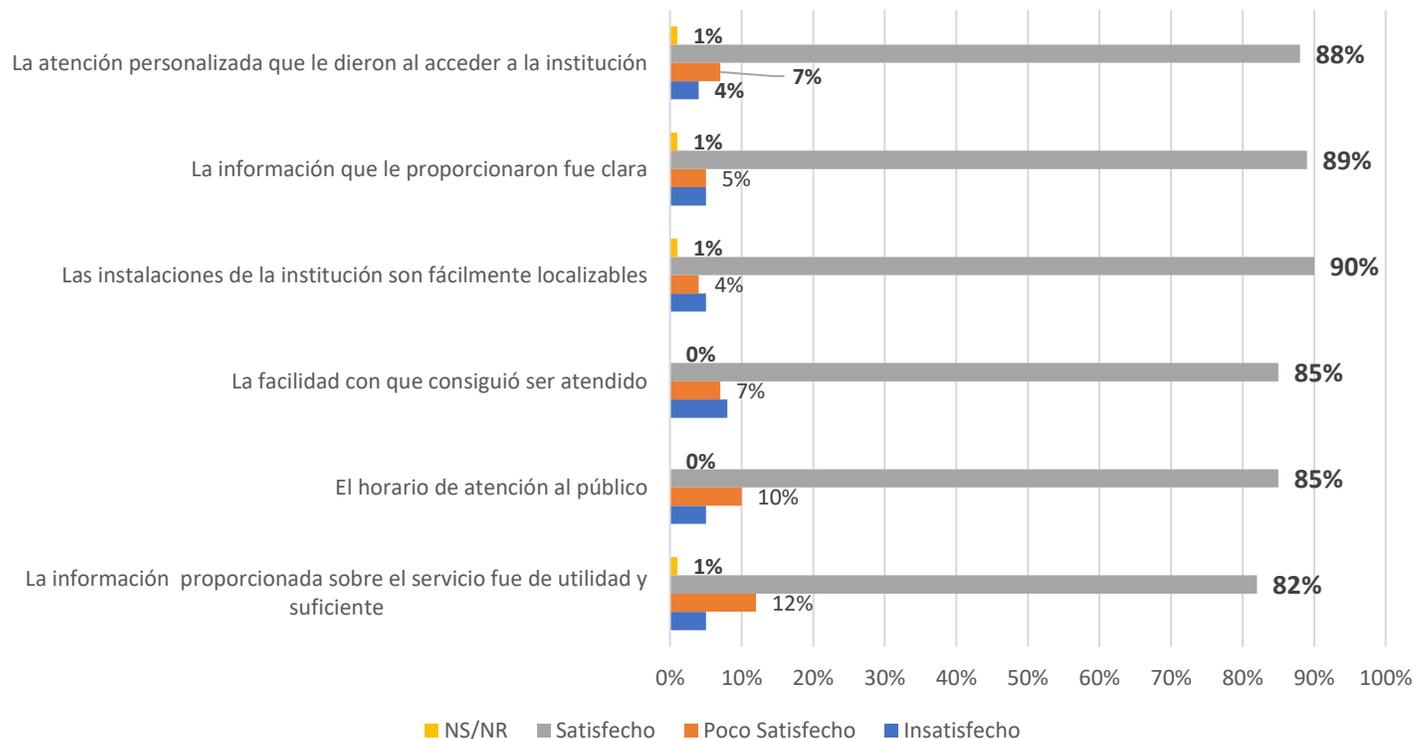
Promedio de Satisfacción de la Dimensión 83%

Base: 100%
Total Muestra



Dimensión: Empatía

Empatía

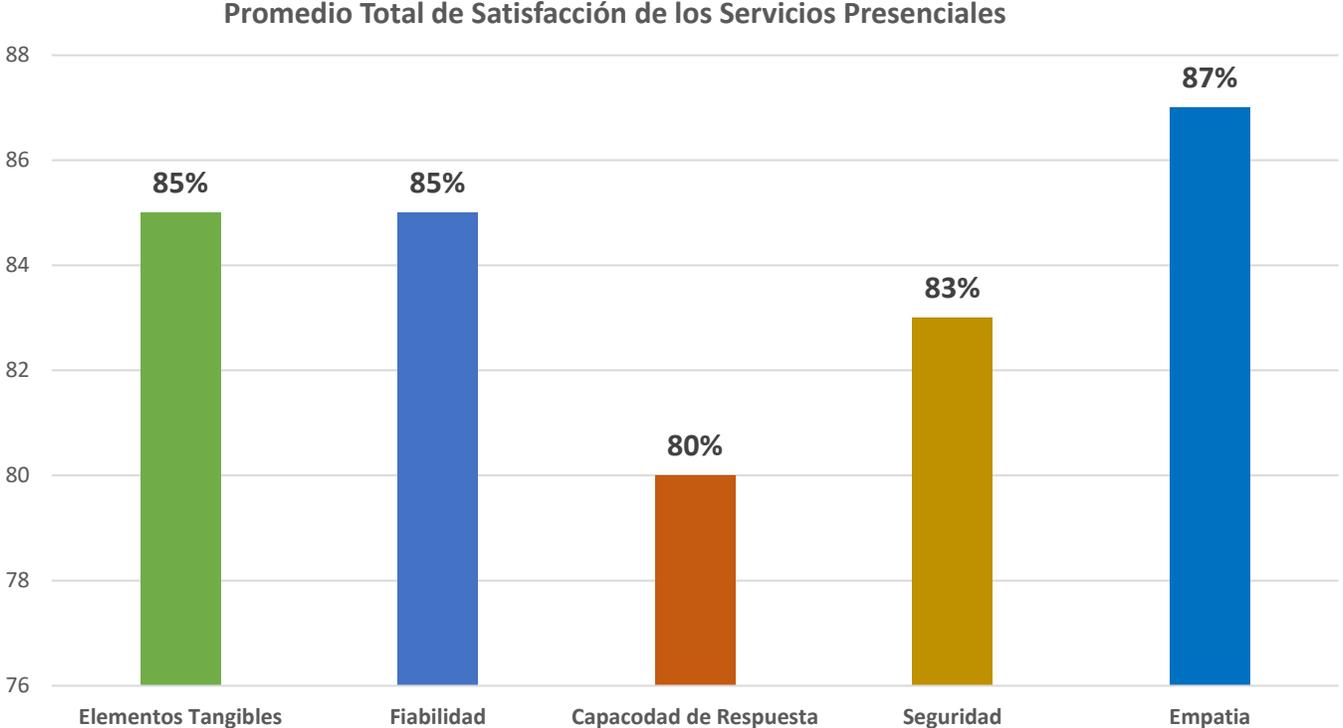


Promedio de Satisfacción de la Dimensión
87 %

Base: 100%
Total Muestra



Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (A Ciudadanos)



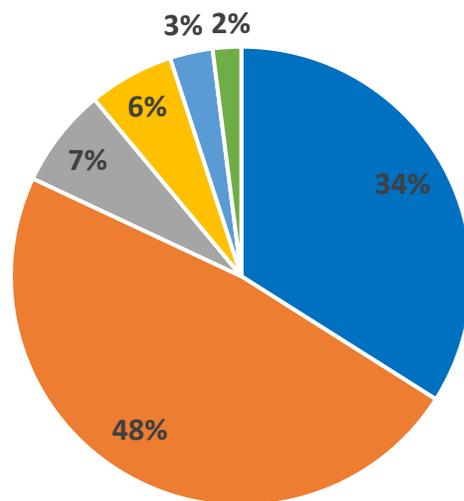
Promedio de Satisfacción 84%

Base: 100 % total Muestra



Servicio Esperado a Nivel Presencial

Servicio Esperado



■ Mucho Mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ Mucho Peor ■ NA/NS

Base: 100 %
total
Muestra

↓
El 82 % del servicio es mucho mejor o mejor de lo esperado.



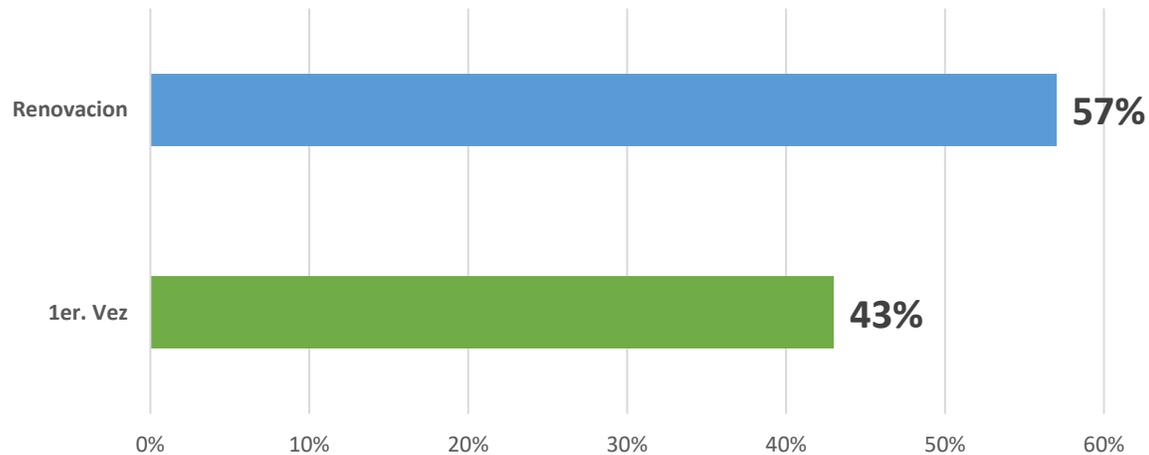
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Virtual 2023



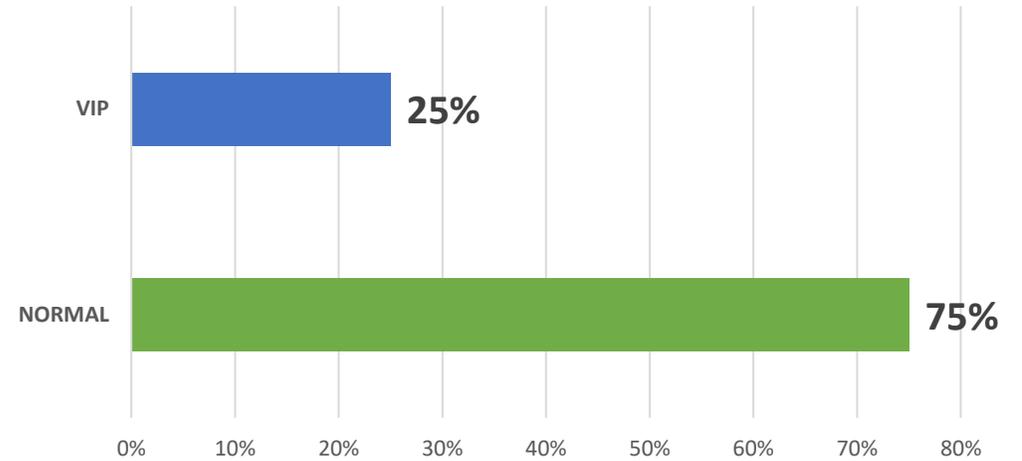
Servicios encuestados de manera virtual de Manera Virtual a Ciudadanos

Total de Encuestas Realizadas por emisión Online.
128

Servicios virtuales



Modalidad del Servicio Pasaportes

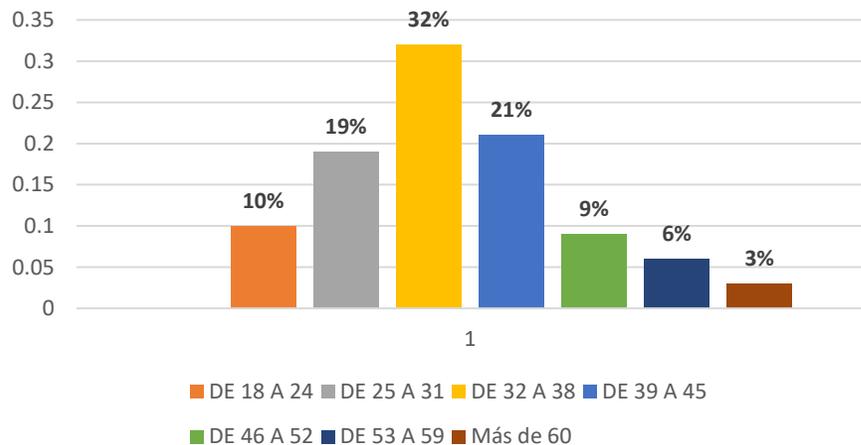


Total de Encuestas por Certificaciones 102, este proceso se realiza 100% Digital.

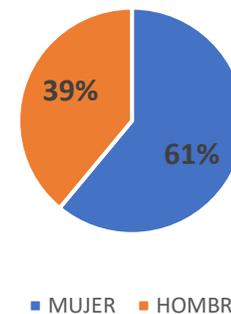


Perfil del Encuestado en los Servicios Presenciales

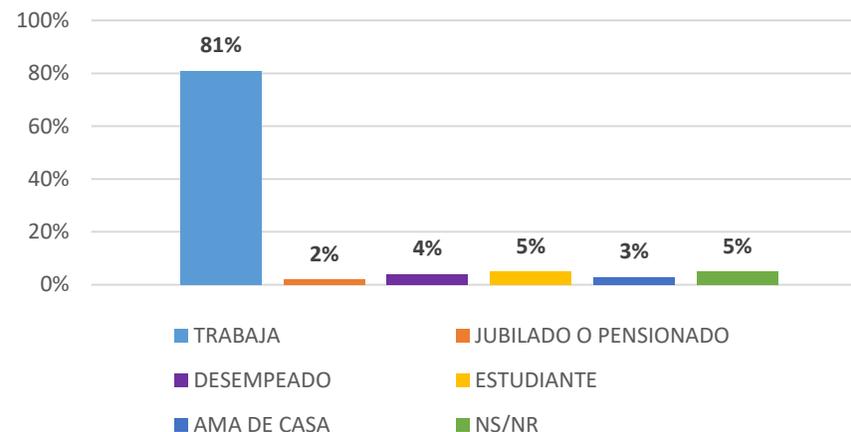
Rango de Edad de los Encuestados 2023



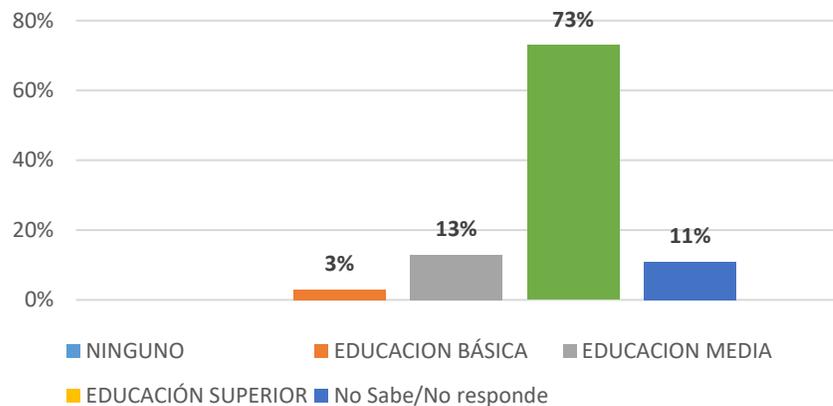
Sexo Encuestados



Unidad Laboral

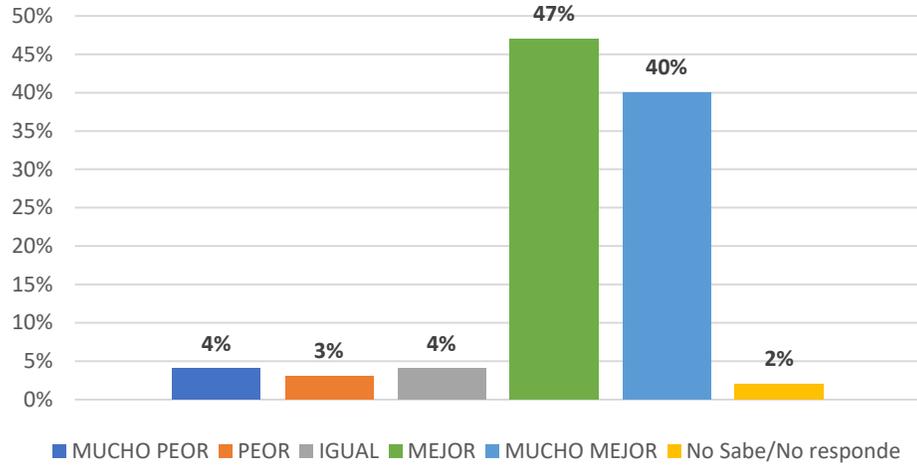


Grado de Estudio Alcanzado



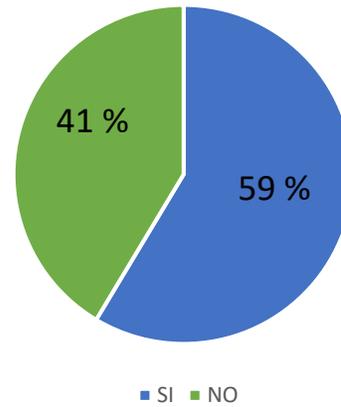
Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales a Ciudadanos

Opinión Servicio virtual

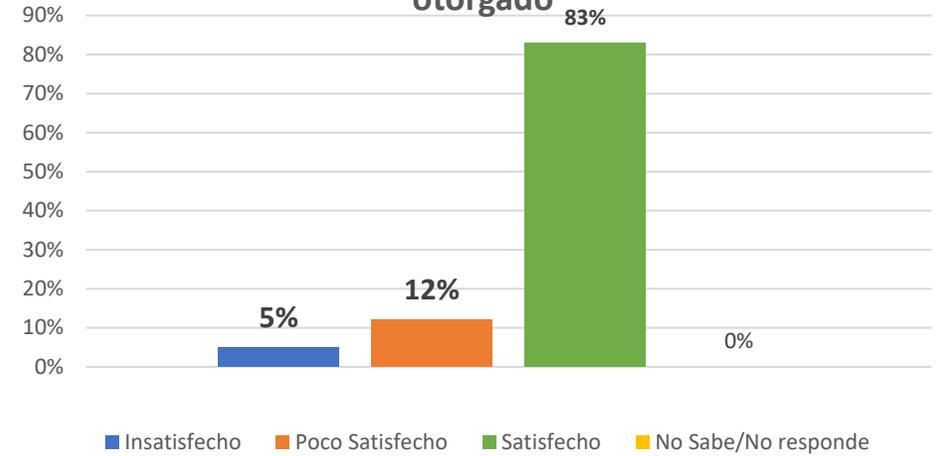


El 87% del servicio es mejor o mucho mejor de lo esperado.

Uso del Soporte en Línea



Indice de satisfacción por el soporte virtual otorgado

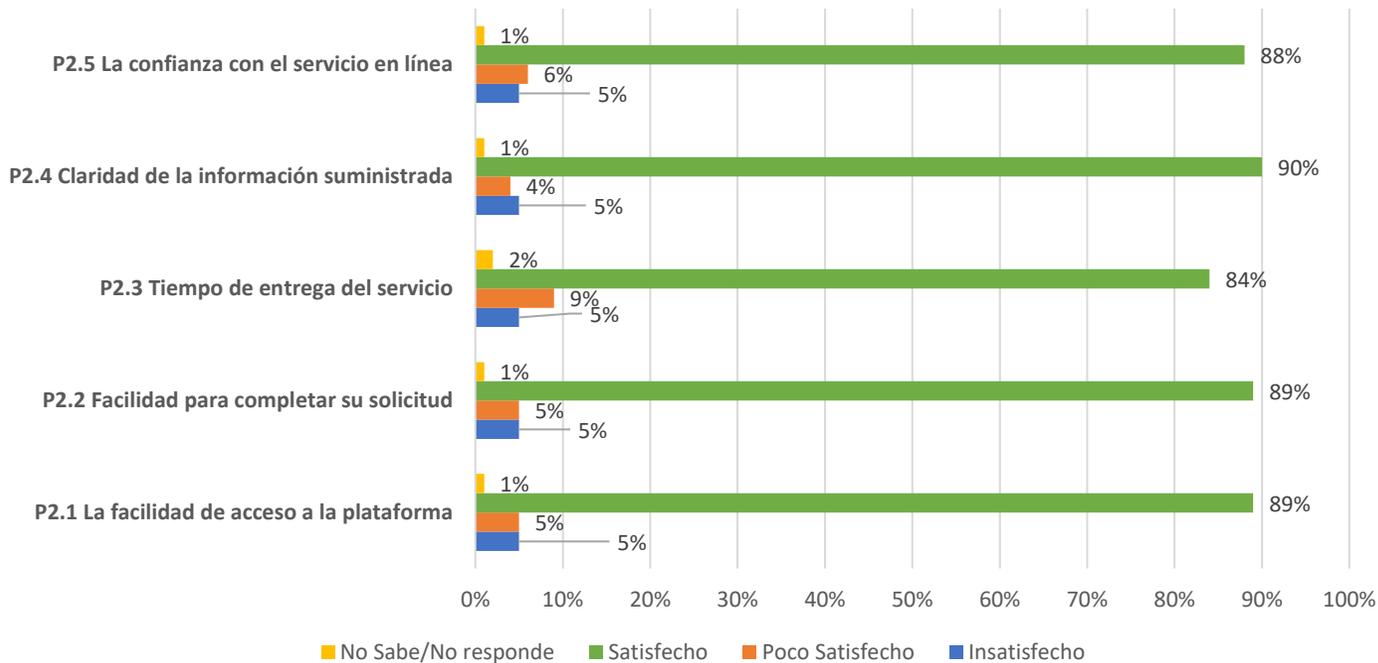


Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Virtuales (A Ciudadanos).

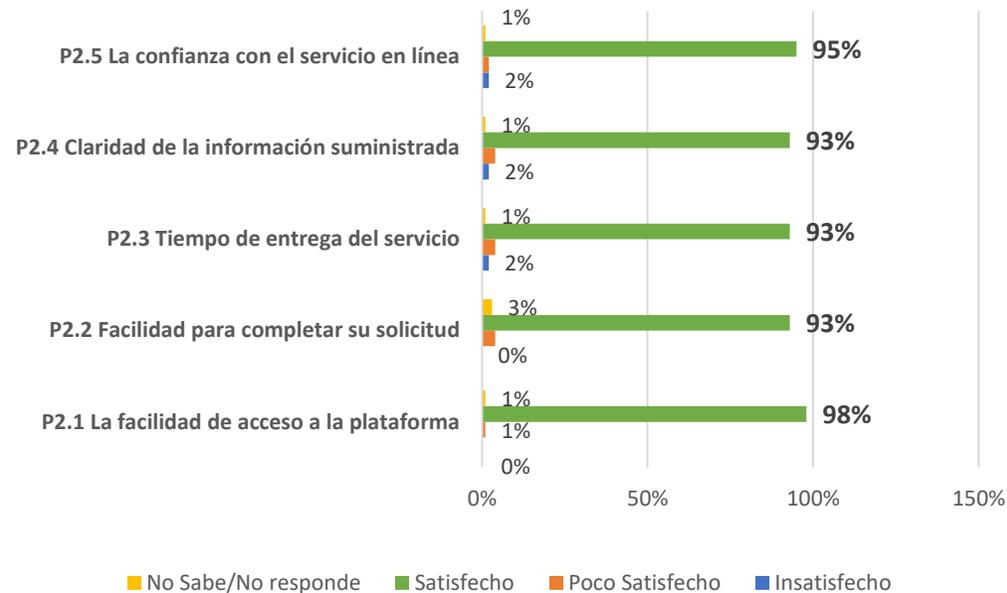
94%

Encuestas Pasaportes

88%



Certificaciones



Total Promedio de Satisfacción
91 %



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Virtuales.

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción Servicios Presenciales (a ciudadanos).

84 %

Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales (a ciudadanos).

91%

87 %



Expectativa Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Expectativa de Usuarios

Promedio de Satisfacción Servicios Presenciales (a ciudadanos).

84 %

Promedio de Satisfacción de Servicios Virtuales (a ciudadanos).

91 %

87%

El **87 %** de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo esperado.



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN



Plan de Acción Dirección General de Pasaportes

Modalidad de Presentación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha Final	Áreas Responsables
Servicios Presenciales	Capacidad de Respuesta	Mejorar Plazos de entrega	Se estan realizando los levantamientos de procesos para optimizar el servicio tanto presencial como on line.	1er. De Agosto	31 de Diciembre	Dirección General, Dirección de Emisión y Renovación y Dirección de Planificación.

