

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto Nacional de Migración a Septiembre 2023

## INFORME DE RESULTADOS



**INMRD**

**Instituto Nacional de Migración  
de la República Dominicana**  
Ministerio de Interior y Policía

# 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>18</b>
<b>INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b>	<b>19</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>22</b>
<b>NOTA EXPLICATIVA</b>	<b>24</b>

# INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Migración, como organismo técnico adscrito al Ministerio de Interior y Policía, de apoyo al Consejo Nacional de Migración, según lo establecen la Ley General de Migración 285-04 tiene como misión, contribuir a la gestión migratoria de la República Dominicana mediante la investigación, acciones formativas y propuestas de políticas públicas que beneficien el desarrollo sostenible y fortalezcan la gobernanza migratoria.

Para ello ofrece un catálogo de capacitaciones dirigido a oficiales migratorios y ciudadanos, de manera presencial y virtual.

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 durante el periodo mayo-septiembre 2023.

# FICHA TÉCNICA

□ **Población:** Servicios presenciales 173

□ **ÁMBITO:** Sede Instituto Nacional de Migración

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

Servicios presenciales	173
Diplomados	0
Cursos	63
Talleres	110

□s

□ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y/o vía plataforma virtual de capacitación.

□ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** mayo-septiembre 2023

□ **RESPONSABLES:** División de Planificación y Escuela Nacional de Migración. Analista DO y Coord. de Admisiones y Registro, responsables de levantar y procesar la información.

# 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

- 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

# 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).

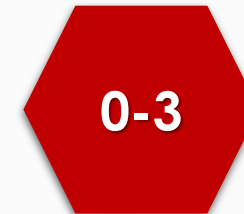
Satisfecho



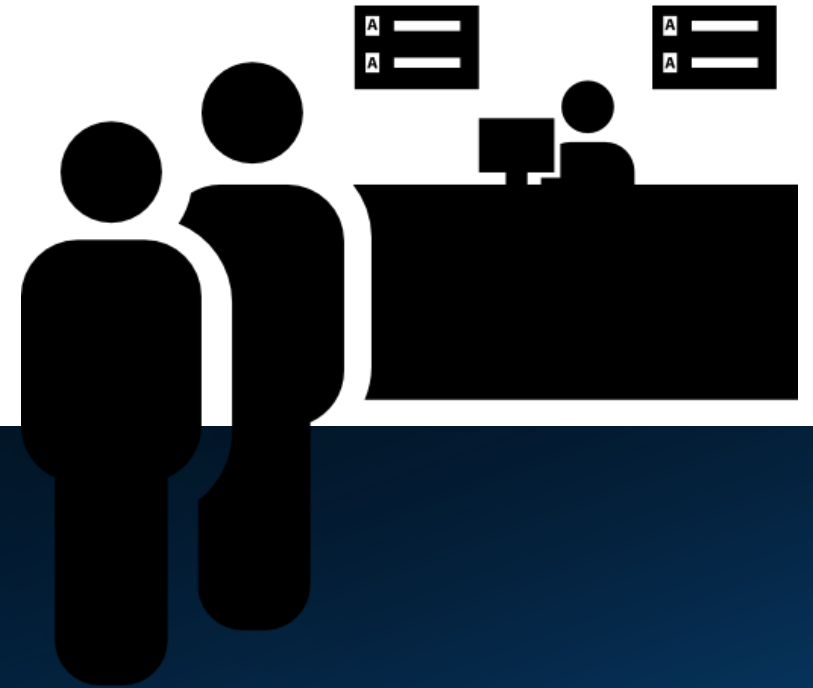
Poco satisfecho



Insatisfecho



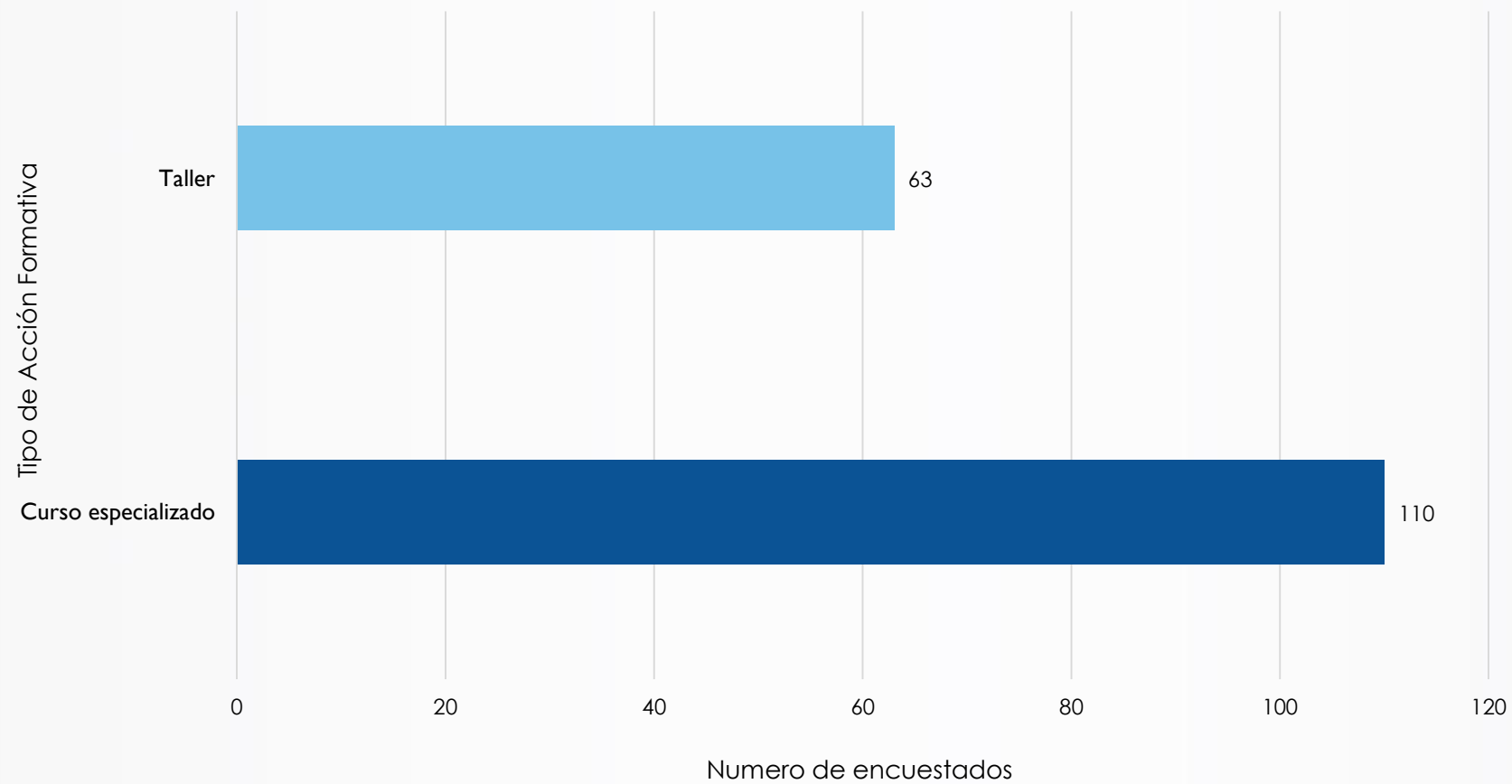
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial





# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

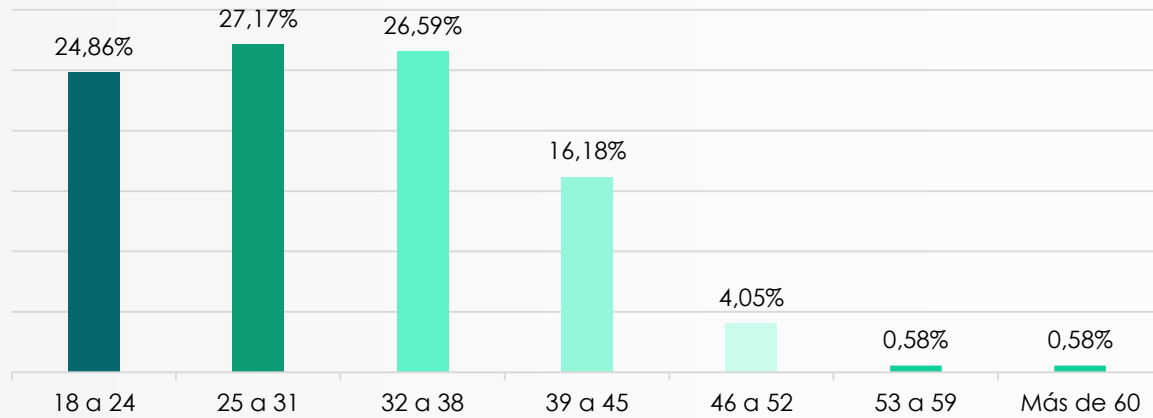
*Porcentaje de respuesta*



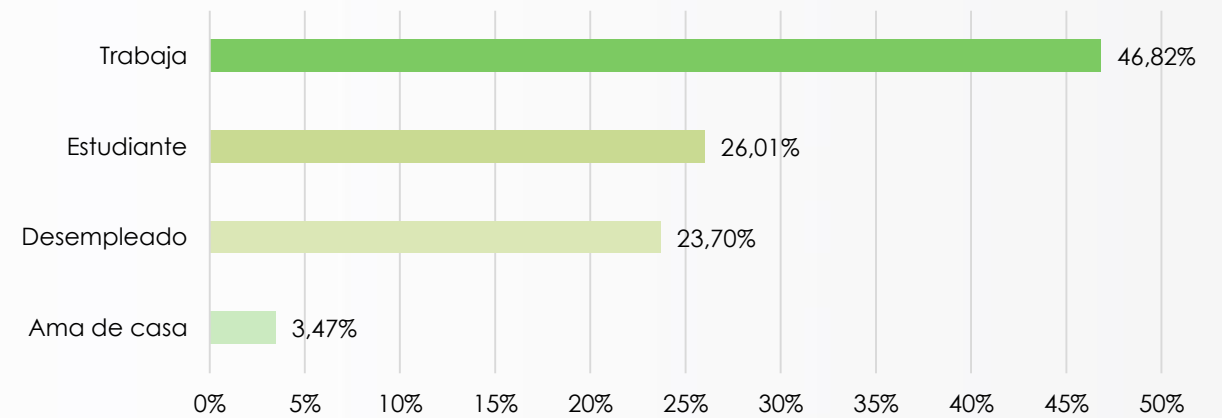
Total de  
respuestas:  
173

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

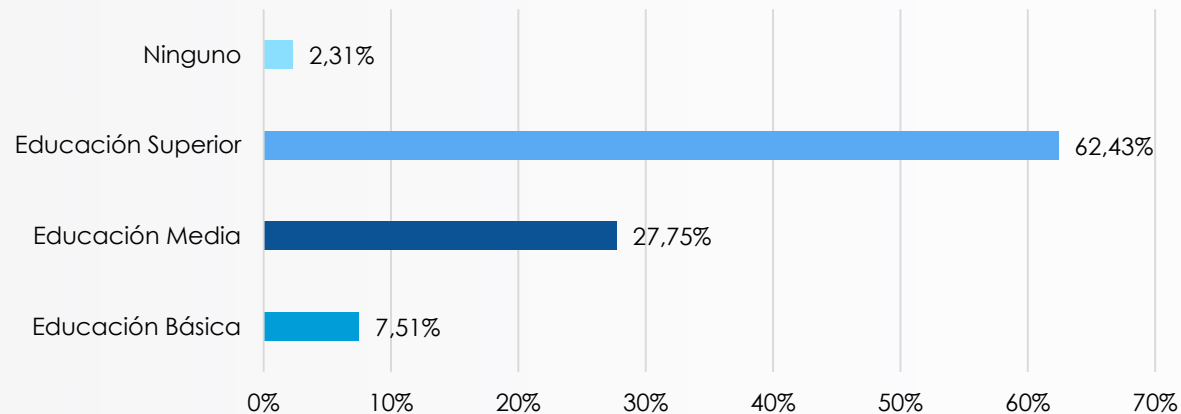
## ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



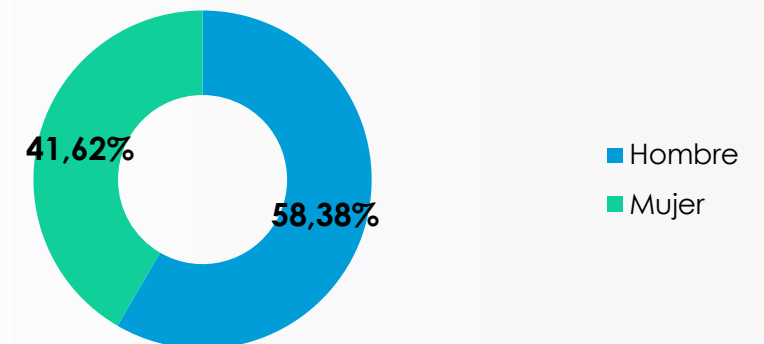
## ¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



## Último grado de estudio alcanzado

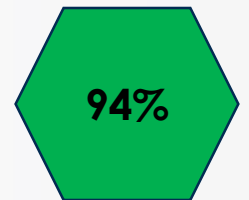


## Sexo



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Promedio de satisfacción de la dimensión



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.

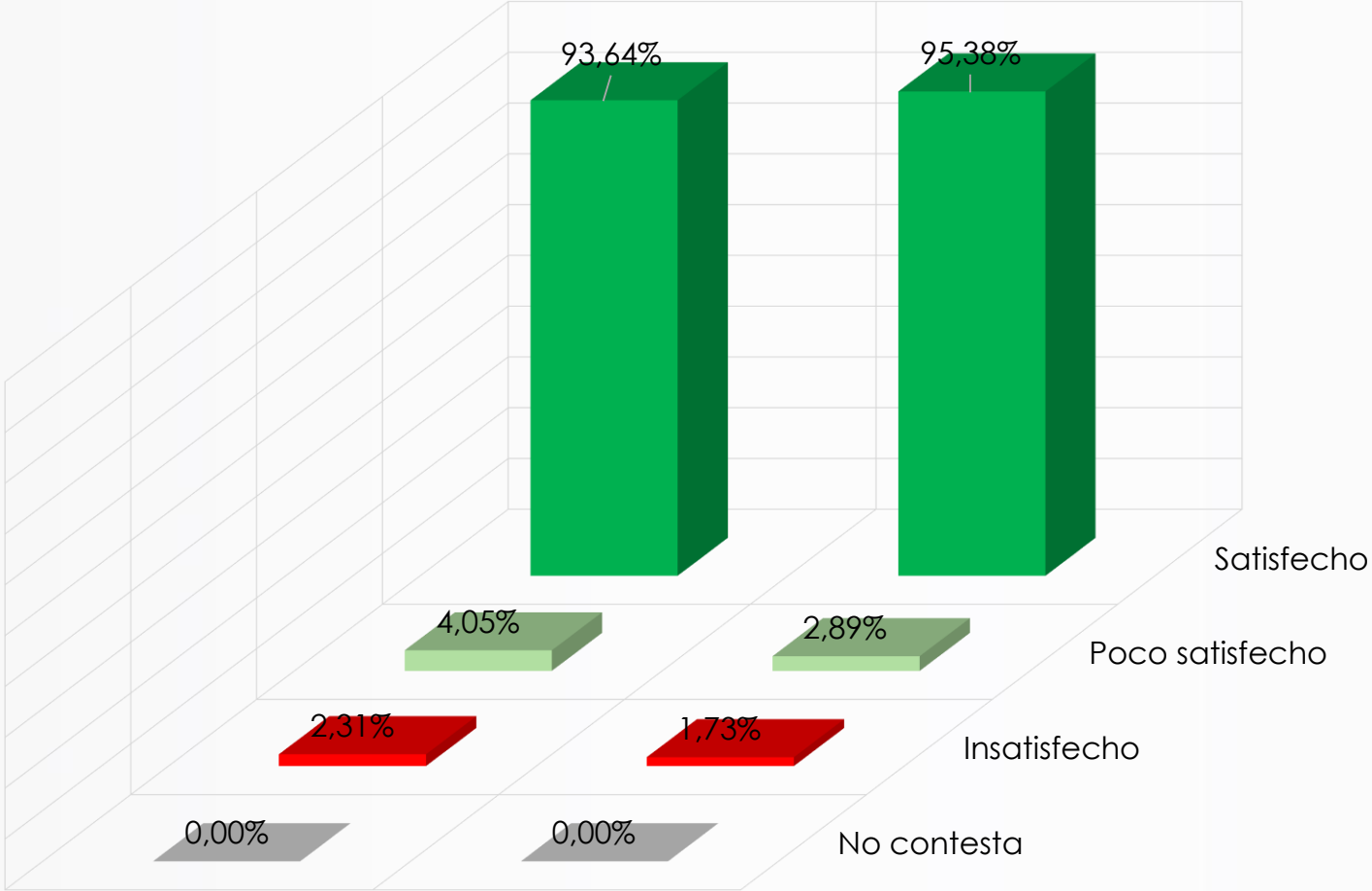
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.

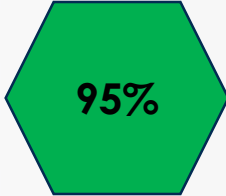
La modernización de las instalaciones y los equipos

Base: 100% Total de la muestra

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

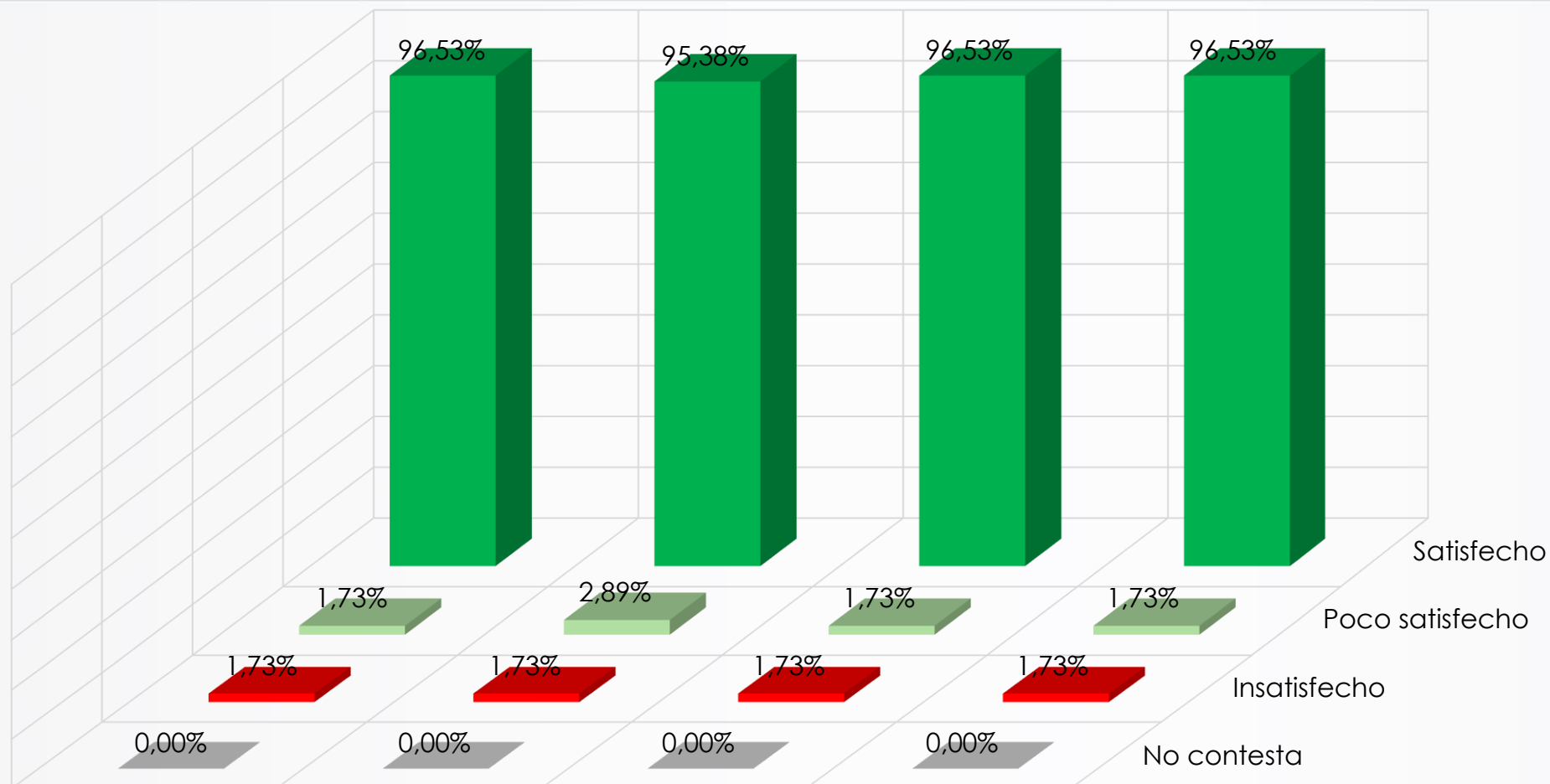


La confianza en la atención brindada

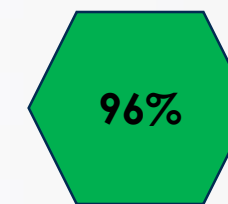
El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Base: 100% Total de la muestra

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



El tiempo de espera antes de ser atendido.

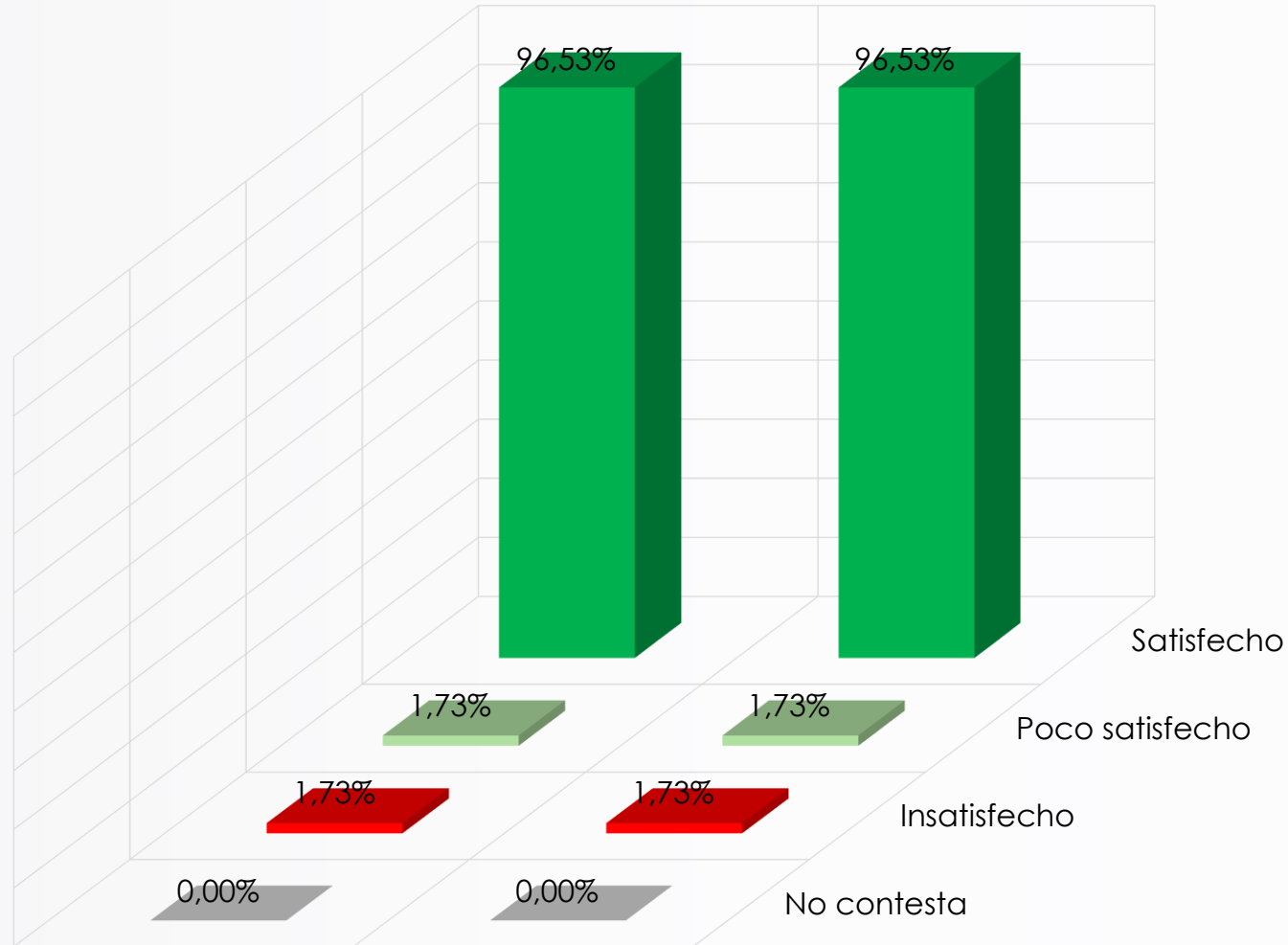
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.

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

Base: 100% Total de la muestra

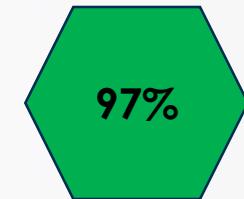
# DIMENSIÓN: EMPATÍA



El trato que le ha dado el personal.

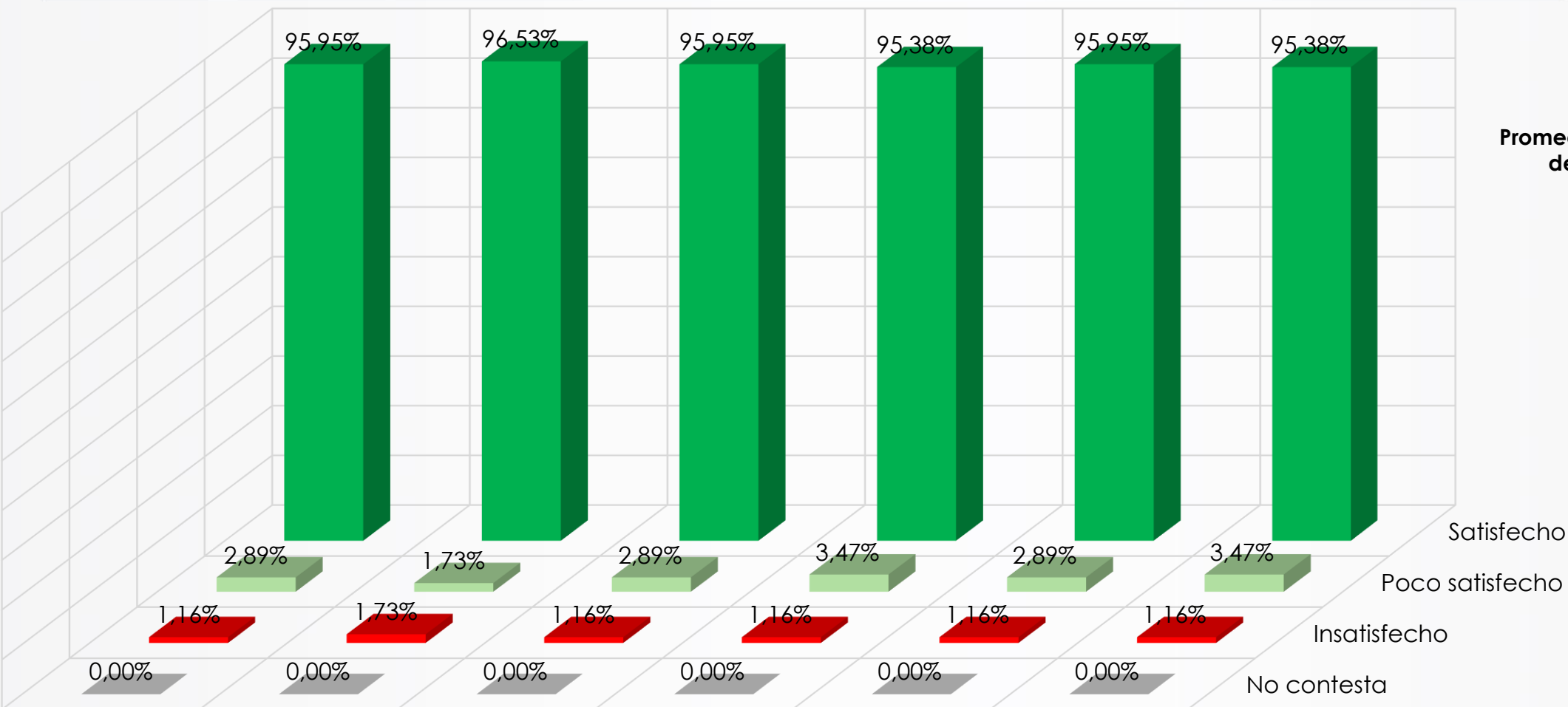
La profesionalidad del personal que le atendió.

Promedio de satisfacción de la dimensión

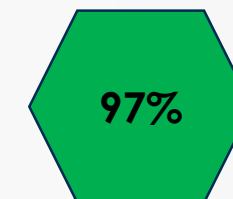


Base: 100% Total de la muestra

# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención al público

La facilidad con que consiguió ser atendido

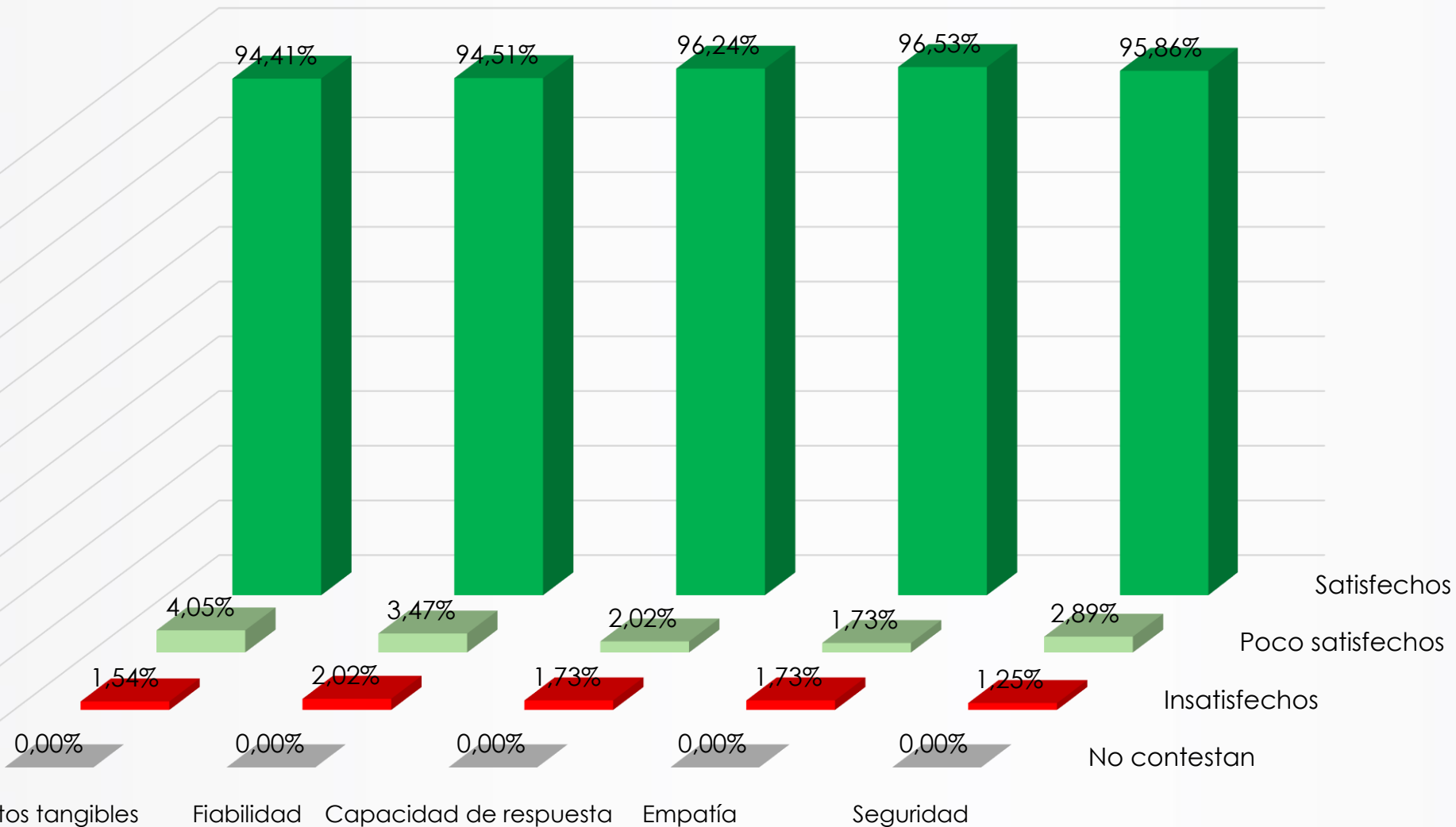
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables

La información que le proporcionaron fue clara

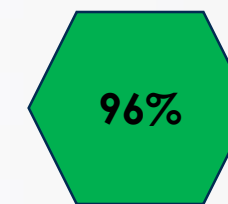
La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Base: 100% Total de la muestra

# SATISFACCIÓN GENERAL



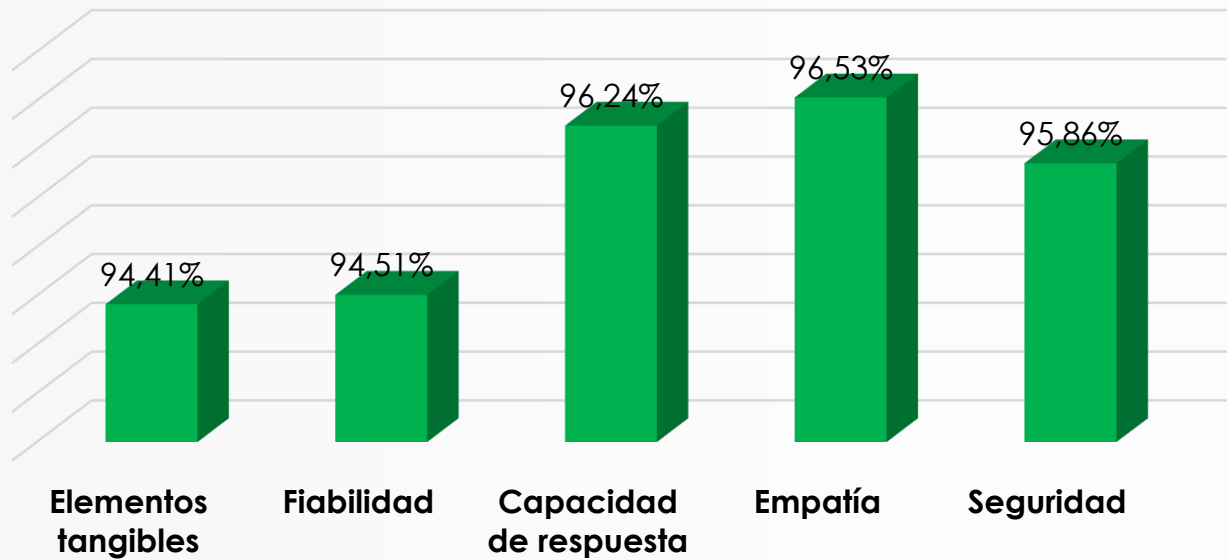
Promedio de satisfacción de la dimensión



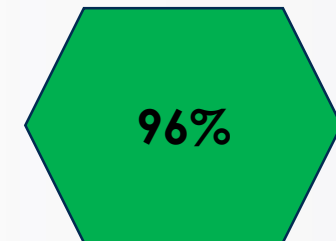
Base: 100% Total de la muestra



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



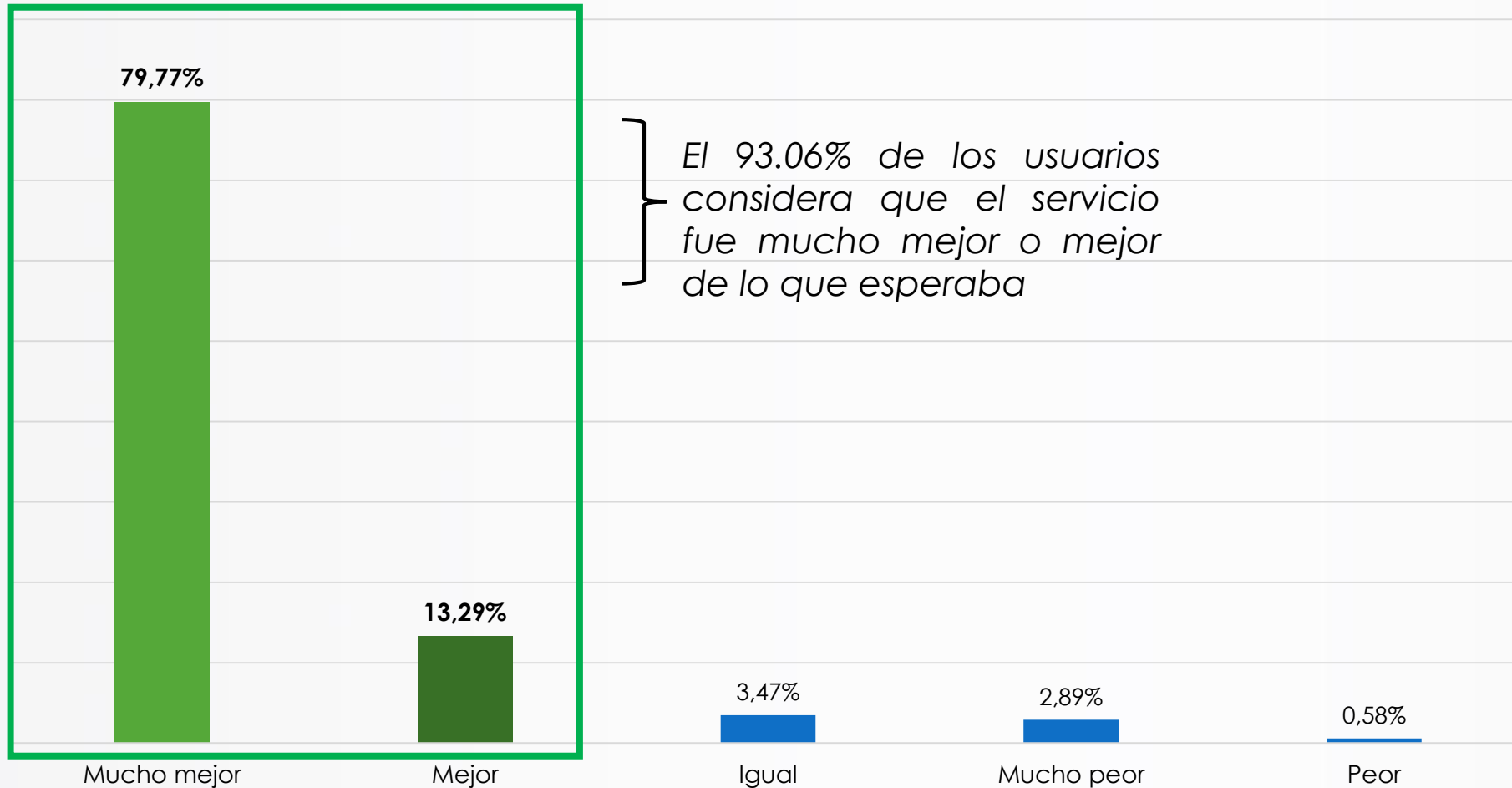
Promedio de satisfacción



Base: 100% Total de la muestra

# SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total de la muestra

# INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

### Índice de Satisfacción de Usuarios

Índice de  
Satisfacción

Promedio de  
satisfacción de  
Servicios presenciales

96%

## Índice de Expectativas de Usuarios: Servicios Presenciales

### Índice de Expectativas de Usuarios

Índice de  
Expectativas

```
graph TD; A[Índice de Expectativas] --> B[Índice de Expectativas]; B --> C[Promedio de expectativas de Servicios presenciales]; C --- D[93.05%];
```

Promedio de  
expectativas de  
Servicios presenciales

**93.05%**

# PLAN DE ACCIÓN

# PLAN DE MEJORA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales	Fiabilidad	La confianza en la atención	Asegurar a través de una entrevista al personal que brinda información en Atención al cliente, de que cuenta con la información necesaria y tiene el dominio y la destreza para atender a las solicitudes del ciudadano.	nov-23	enero 204	Escuela Nacional de Migración / División de Planificación / División RRHH
	Capacidad de respuesta	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios	Asegurar a través de una correcta supervisión y un check list de observación, que el área de recepción de a los ciudadanos que acceden a nuestros servicios, este debidamente adecuada.	oct-23	enero 204	Escuela Nacional de Migración/Servicios Generales (ADM)
		La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.	Asegurar que el personal este adecuadamente identificado y que cuente con la apariencia física en cuanto a vestimenta (uniforme) se refiere, acorde a las tareas que desempeña.	Oct. 23	enero 204	Escuela Nacional de Migración / División RRHH

# NOTA EXPLICATIVA



## NOTA EXPLICATIVA

---

Se tenía previsto aplicar 146 encuestas de manera presencial: 57 en cursos y 142 en talleres. Se aplicaron 63 en curso y 110 en talleres, para un total de 173 encuestas aplicadas.

De manera virtual se tenía previsto aplicar 53 encuestas de manera virtual, pero no hubo capacitaciones en esta modalidad.



**INMRD**

**Instituto Nacional de Migración  
de la República Dominicana**  
Ministerio de Interior y Policía