

# Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos por el *Ministerio Administrativo de la Presidencia*

Informe de Resultados

Junio 2024



**Elaborado por:**  
División de Calidad en la Gestión  
Dirección de Planificación y Desarrollo

# CONTENIDO

01 INTRODUCCIÓN

02 FICHA TÉCNICA

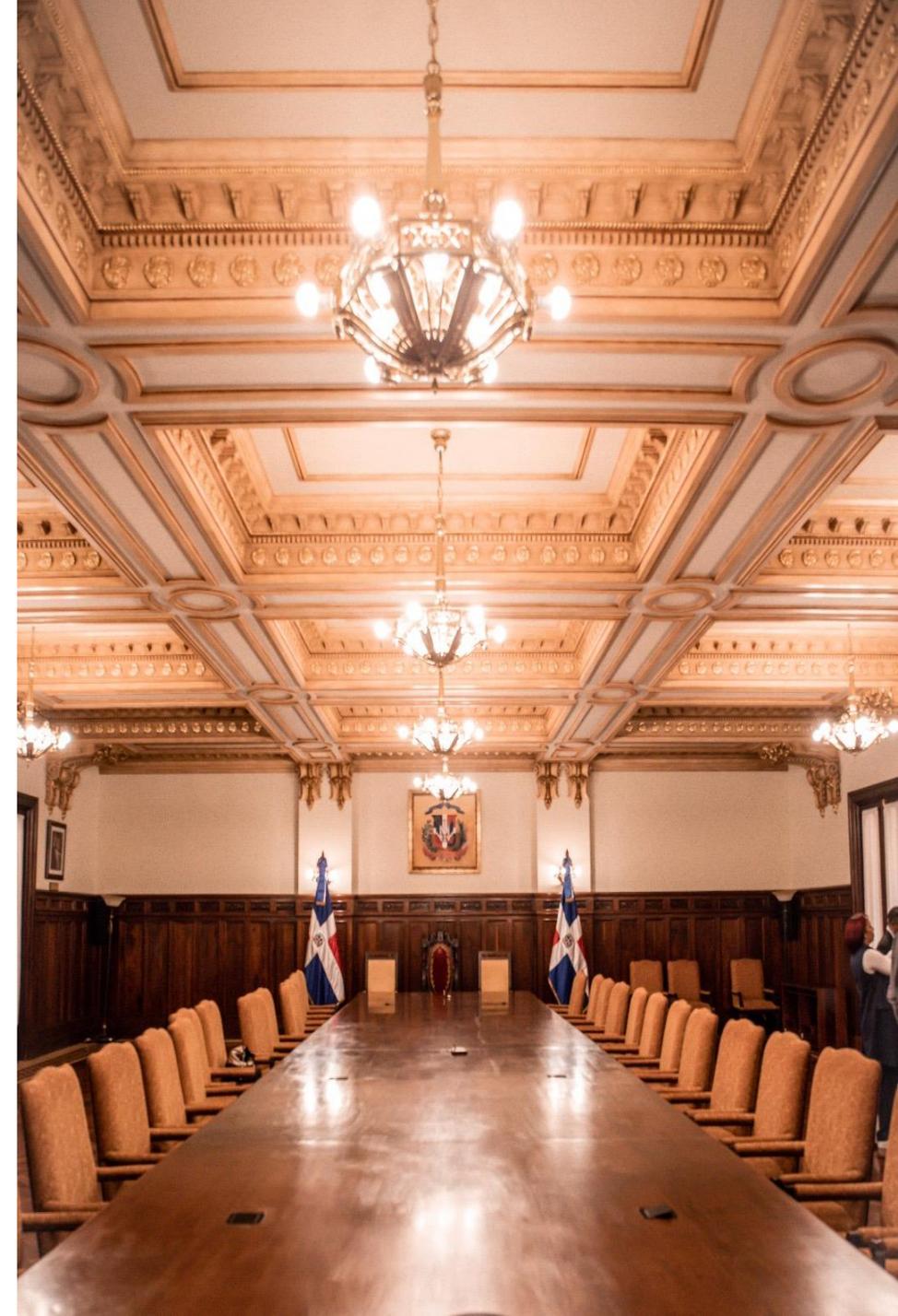
03 METODOLOGÍA

04 PÁRAMETROS DE VALORACIÓN

05 RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

06 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

07 PLAN DE ACCIÓN



El Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE), tiene por finalidad supervisar y coordinar todas las actividades de apoyo administrativo que conlleve el despacho de los asuntos a cargo de la Presidencia de la República, dentro de este contexto, ha desarrollado una serie de acciones con el objetivo de garantizar la institucionalidad, la transparencia y el buen uso de los recursos públicos. Además, dirige las actividades a realizarse en Casa de Gobierno, dentro de las que se encuentra el servicio de Recorridos Históricos Culturales al Palacio Nacional con el objetivo de dar a conocer su historia, arquitectura, composición y salones más importantes.

A través de la **División de Calidad en la Gestión** de la **Dirección de Planificación y Desarrollo**, se ha realizado la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2024, utilizando el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

A continuación, presentamos el informe de resultados obtenidos.

- **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 24.
- **ÁMBITO:** Palacio Nacional de la República Dominicana, Ministerio Administrativo de la Presidencia (MAPRE).
- **MUESTRA:** con un error general de  $\pm 5\%$  para un nivel de confianza del **95%** , se determinó la siguiente muestra para el servicio presencial de Recorridos Históricos Culturales: para una muestra de **24** encuestados(as).
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario estructurado con preguntas cerradas, autoadministrada vía correo electrónico.
- **FECHA DE TRABAJO:** Desde el (24) veinticuatro de mayo hasta el (24) veinticuatro de junio del 2024 (4 semanas).
- **REALIZACIÓN:** recolección y análisis de resultados por la Dirección de Planificación y Desarrollo/ División de Calidad en la Gestión.

# METODOLOGÍA



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO

## MODELO SERVQUAL

### 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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

#### Fiabilidad/ Seguridad

**Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable**

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

#### 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 para entregar el servicio solicitado.

#### 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.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde :

- **1** 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).

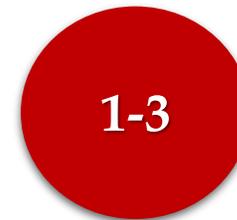
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

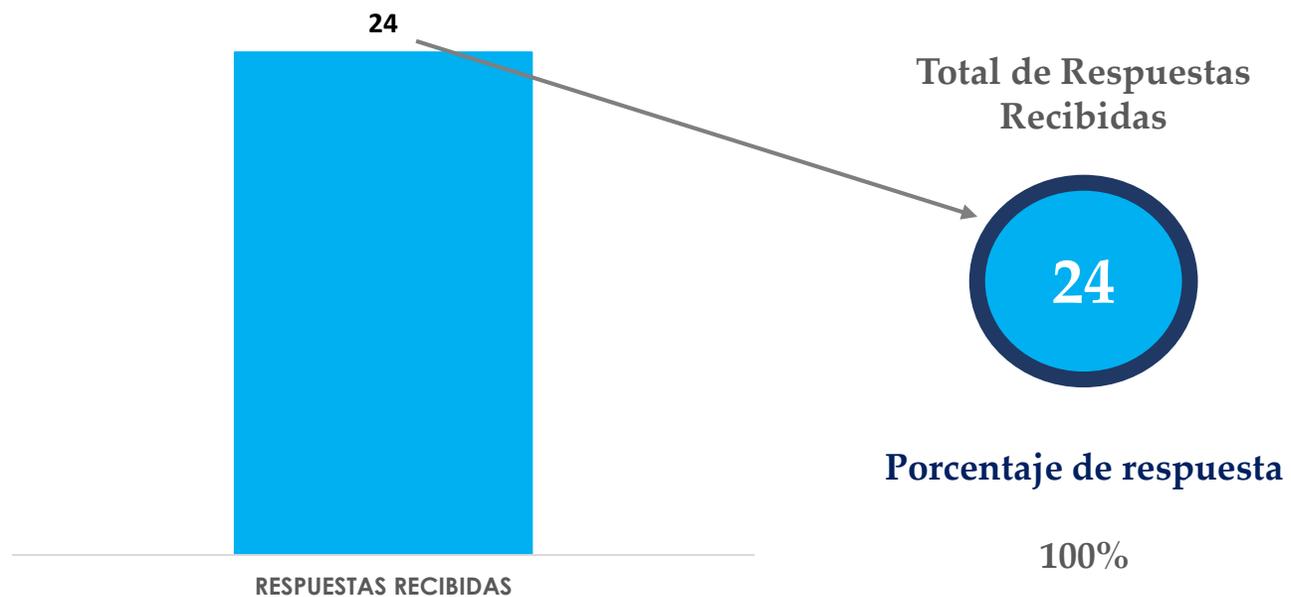


# *RESULTADOS DE SATISFACCIÓN*

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SERVICIO OFRECIDO DE MANERA PRESENCIAL A LOS (AS) CIUDADANOS (AS)

### Recorridos Históricos Culturales



BASE: 100% total de la muestra

## PERFIL DE LOS (AS) CIUDADANOS (AS)/ CLIENTES USUARIOS (AS) DEL SERVICIO

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



### RANGOS DE EDAD

■ S/R ■ Más de 60 ■ 53 a 59 ■ 46 a 52 ■ 39 a 45 ■ 32 a 38 ■ 25 a 31 ■ De 18 a 24

Último **grado de estudio** alcanzado

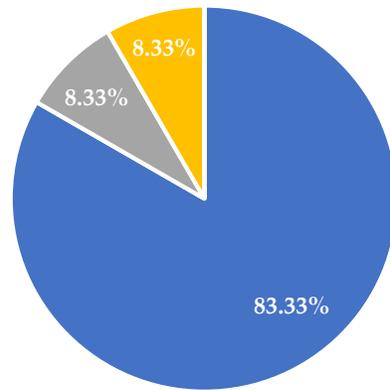


### GRADO DE ESTUDIO

■ S/R ■ Superior ■ Media ■ Básica ■ Ninguno

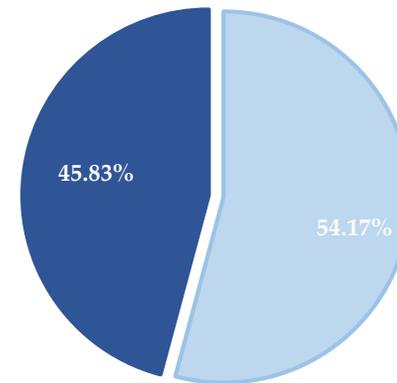
## PERFIL DE LOS (AS) CIUDADANOS (AS)/ CLIENTES USUARIOS (AS) DEL SERVICIO

¿En cual de las siguientes situaciones se encuentra usted?



■ Trabaja ■ Jubilado ■ Desempleado ■ Estudiante ■ Ama de casa ■ S/R

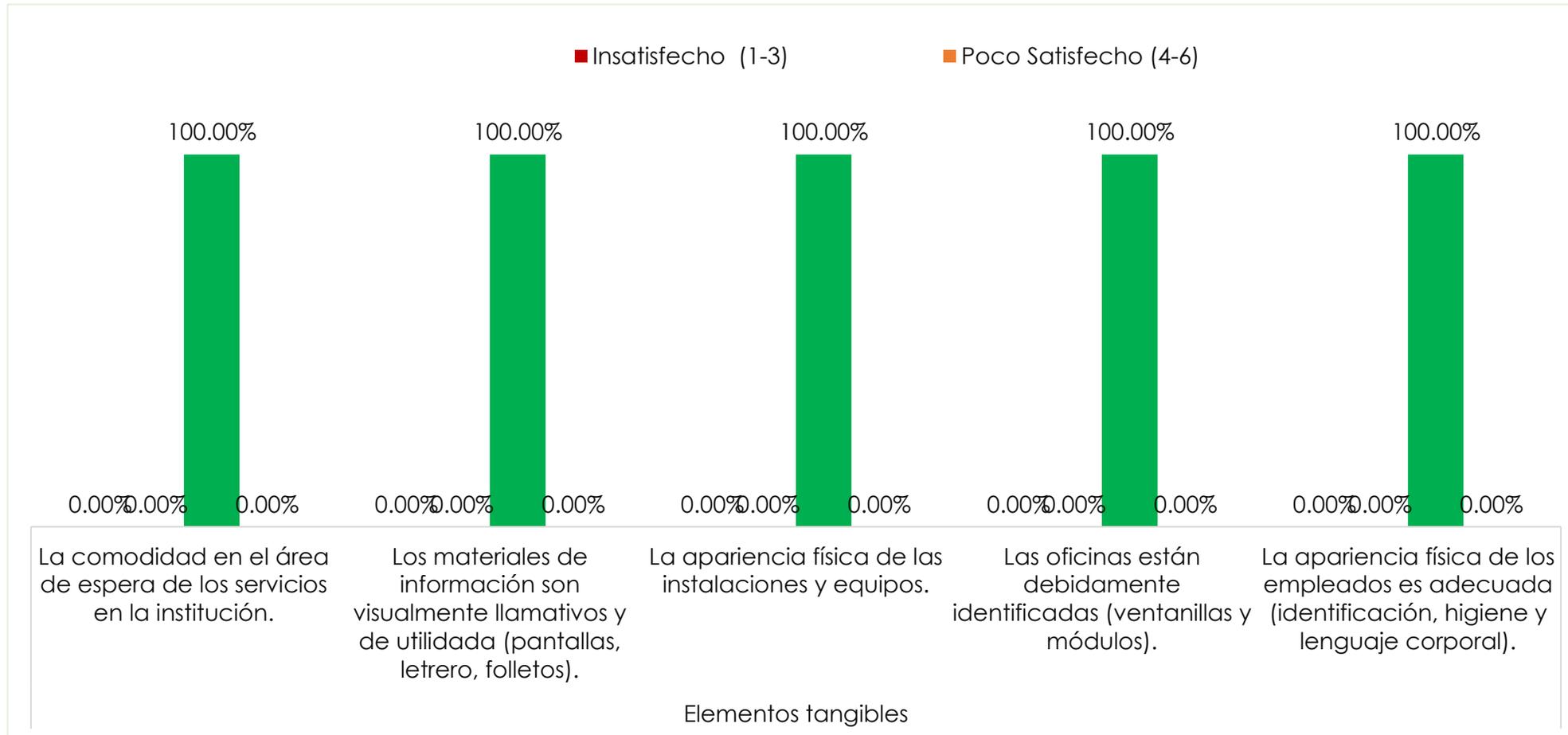
Sexo



■ Femenino ■ Masculino

BASE: 100% total de la muestra

## RESULTADOS DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

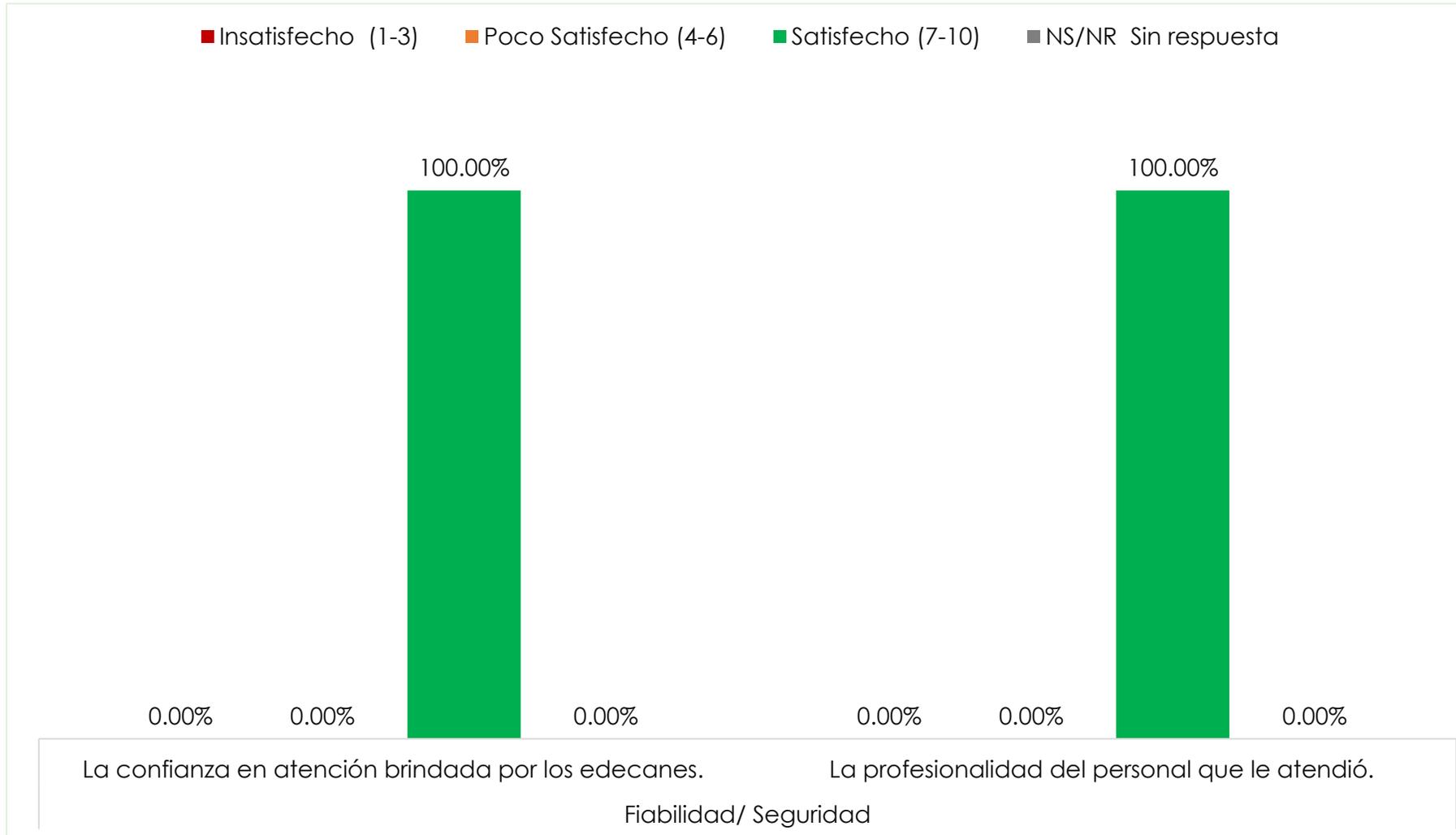


BASE: 100% total de la muestra

**Promedio de Satisfacción de la Dimensión**

**100%**

## RESULTADOS DIMENSIÓN: FIABILIDAD / SEGURIDAD

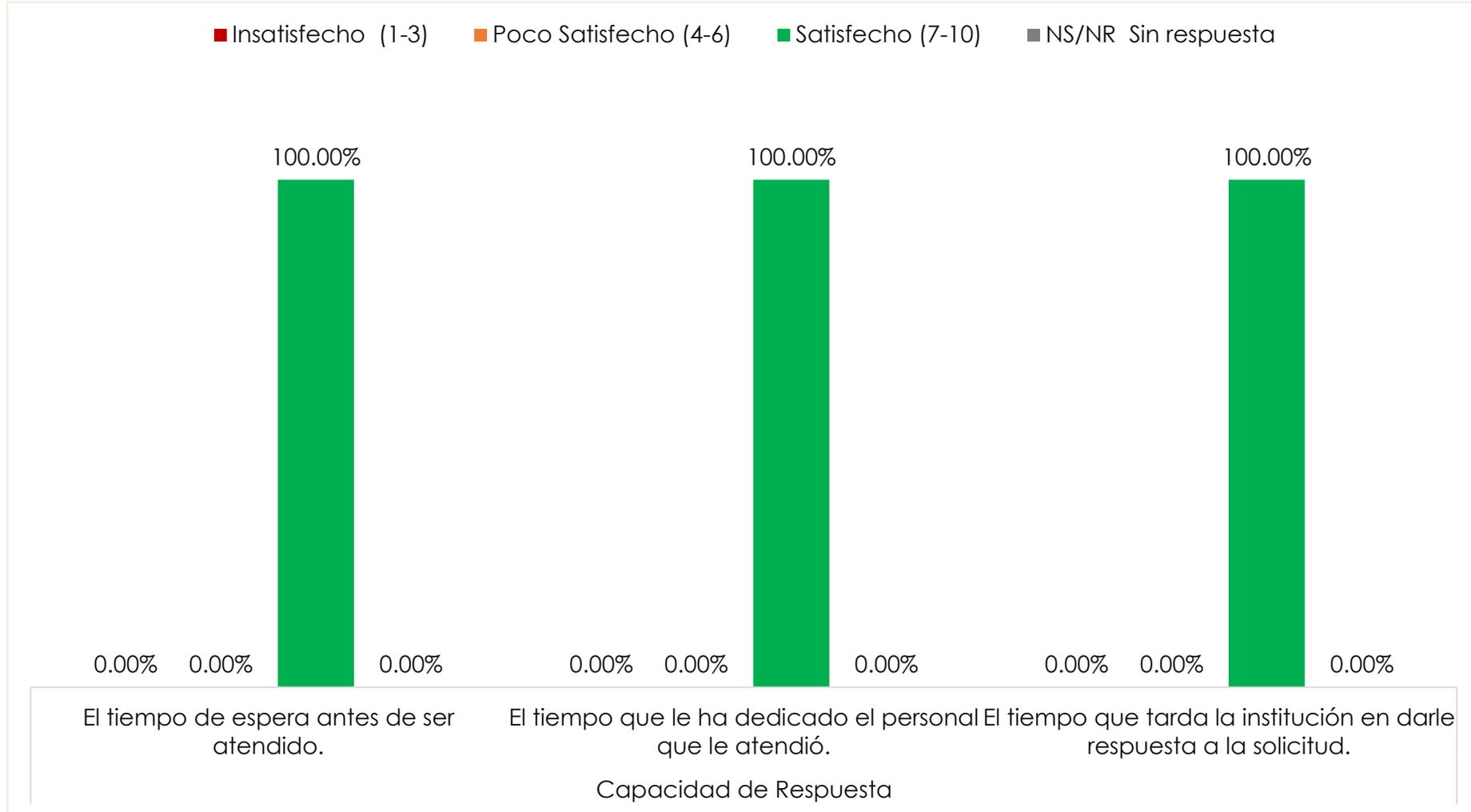


BASE: 100% total de la muestra

Promedio de Satisfacción  
de la Dimensión

100%

## RESULTADOS DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

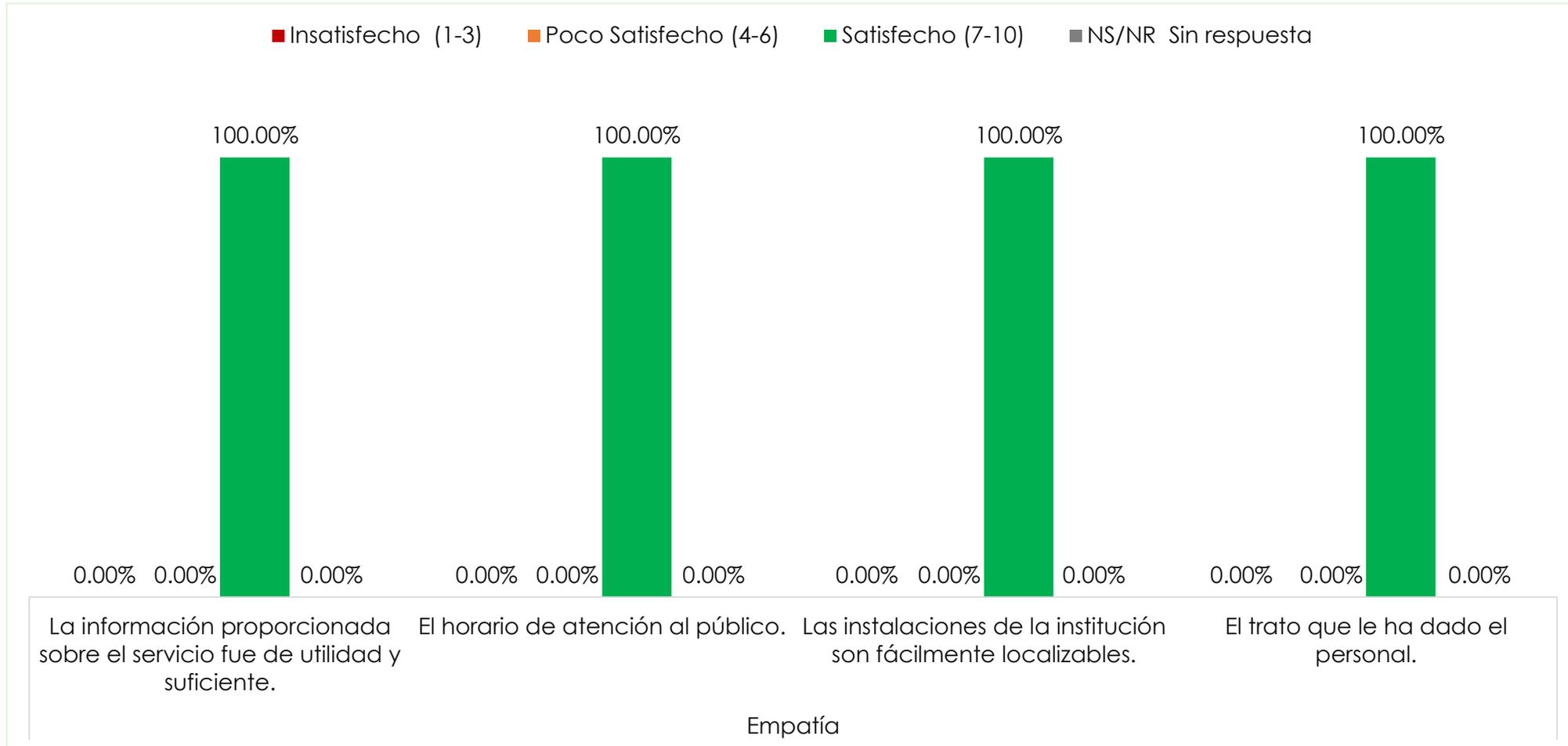


**Promedio de Satisfacción de la Dimensión**

**100%**

BASE: 100% total de la muestra

## RESULTADOS DIMENSIÓN: EMPATÍA

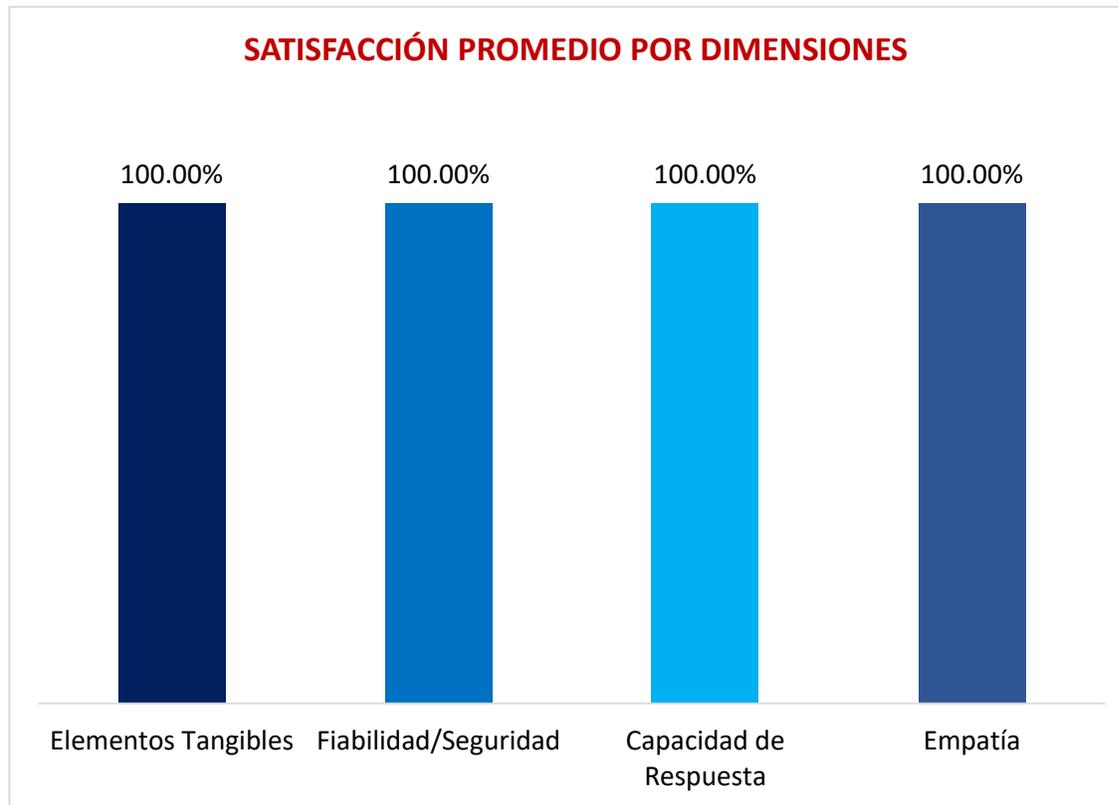


Promedio de Satisfacción de la Dimensión

100%

BASE: 100% total de la muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Índice de Satisfacción General  
de ciudadanos(as) / clientes



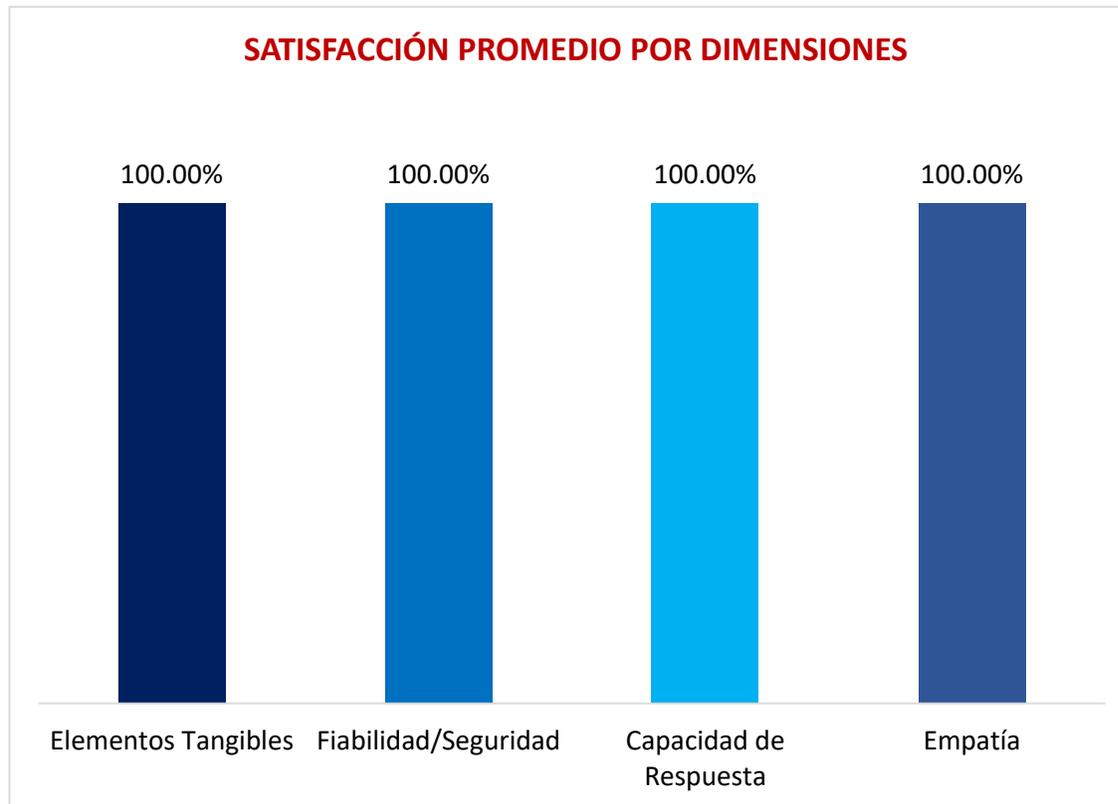
BASE: 100% total de la muestra

*ÍNDICE DE  
SATISFACCIÓN  
DE USUARIOS*

---



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES USUARIOS



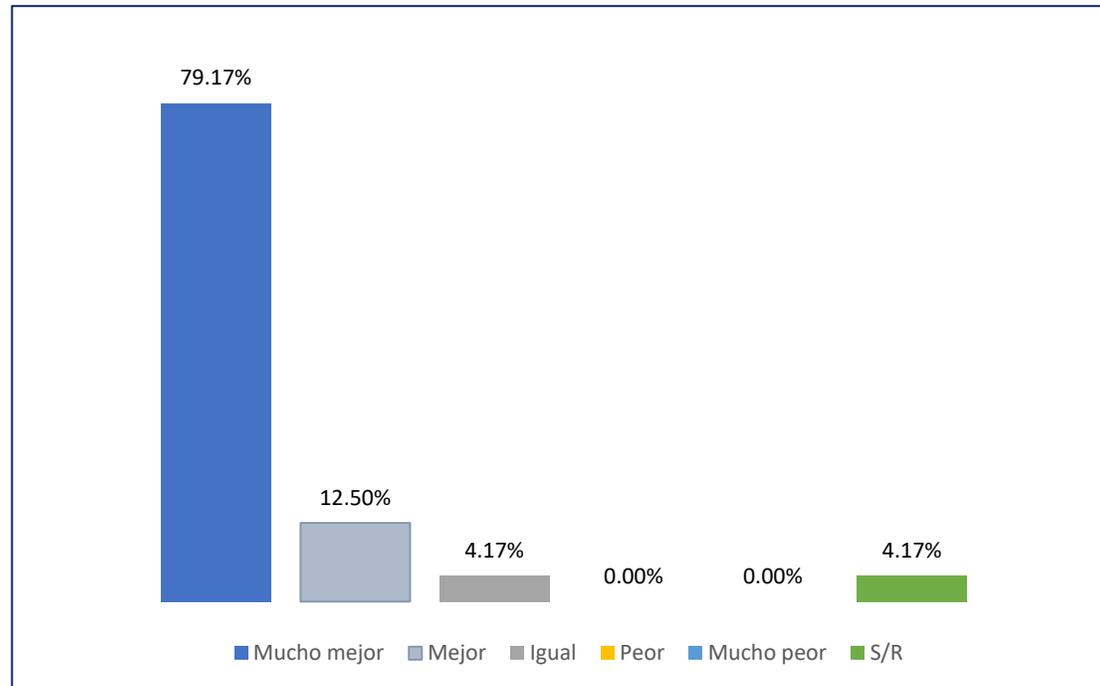
Índice de Satisfacción General  
de ciudadanos(as) / clientes



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?



El 92% del servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

BASE: 100% total de la muestra

*PLAN DE ACCIÓN*

---

## PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
<b>Recorridos Históricos Culturales</b>  (Presenciales a ciudadanos(as) y clientes)	Elementos Tangibles	Cuidar la apariencia de los salones de la Casa de Gobierno.	Antes de cada recorrido, asegurar que los salones estén en condiciones, es decir, debidamente organizados y limpios.	jun-24	dic-24	DTAC - Departamento de Edecanes
	Fiabilidad/ Seguridad	Notificar con antelación al usuario los cambios de agenda.	Avisar con tiempo vía telefónica y correo los cambios de horario o fecha, cuando uno de estas se vea afectada por la disponibilidad de los salones.	jun-24	dic-24	DTAC - Departamento de Edecanes
		Amabilidad	El edecán debe ofrecer el servicio con amabilidad y cortesía de manera que le de la confianza al usuario de sentirse cómodo.	jun-24	dic-24	DTAC - Departamento de Edecanes
	Capacidad de Respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido.	Minimizar el tiempo de respuesta al ciudadano, mediante el fortalecimiento la plataforma desde visibilidad e interfaz en pro de la mejora de las opciones presentadas.	jun-24	dic-24	DTAC - Departamento de Edecanes
	Empatía	Participación en programas de desarrollo personal.	Los edecanes deben asistir a cursos o conferencias que se centren en el desarrollo de sus habilidades emocionales y la empatía.	jun-24	dic-24	DTAC - Departamento de Edecanes



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO