Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

Tesorería Nacional

Agosto 2025

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
TESORERÍA NACIONAL

Índice

Introducción 3

Ficha Técnica 4

- Población 4
- Ámbito 4
- Muestra 4
- Método 5
- Fecha de Levantamiento 5

Información General 6

- Metodología Aplicada 6
- Parámetros de valoración para la tabulación de los datos 6

Descripción y Análisis de Resultados 7

- Índice de Satisfacción General 7
- Índice de Satisfacción por Encuesta 8
- Satisfacción de Servicios en Línea 10
- Satisfacción de Servicios Presenciales 14
- Datos de Clasificación 18

Plan de Acción 20

Introducción

La Tesorería Nacional de la República Dominicana en calidad de órgano rector del sistema de tesorería, en atención a las atribuciones que le confiere la Ley de Tesorería No. 567-05 y sus reglamentos de aplicación No. 441-06 y No. 579-11, realizó la medición de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Para ello ofrece servicios dirigidos a las instituciones, entre los cuales destacan el Servicio de Reimpresión de Cheques como su nombre lo indica consiste en volver a imprimir un cheque que ya ha sido emitido, por daño del cheque, por pérdida y caducidad y el Servicio de Asistencia a las Tesorerías Institucionales tiene como objetivo servir de enlace/ mesa de ayuda a las Tesorerías Institucionales en la implementación y desarrollo de sus procesos de gestión de tesorería que involucren operaciones internas de Tesorería.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de la medición de satisfacción de los usuarios respecto a dichos servicios durante el período agosto 2025.

Ficha Técnica

Tesorería Nacional

A continuación se muestra la información detallada sobre el proceso de obtención de datos en la medición de satisfacción de los usuarios institucionales con relación a los servicios públicos ofrecidos por la Tesorería Nacional.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	11	98.34
Servicios en Línea	80	94.84

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
TN - Oficina Principal	91	95.87

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios en Línea

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)

Asistencia Técnica a las Tesorerías Institucionales	80	94.84

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Reimpresión de Cheques	11	98.34

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

La metodología utilizada para este estudio fue 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	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	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.
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 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



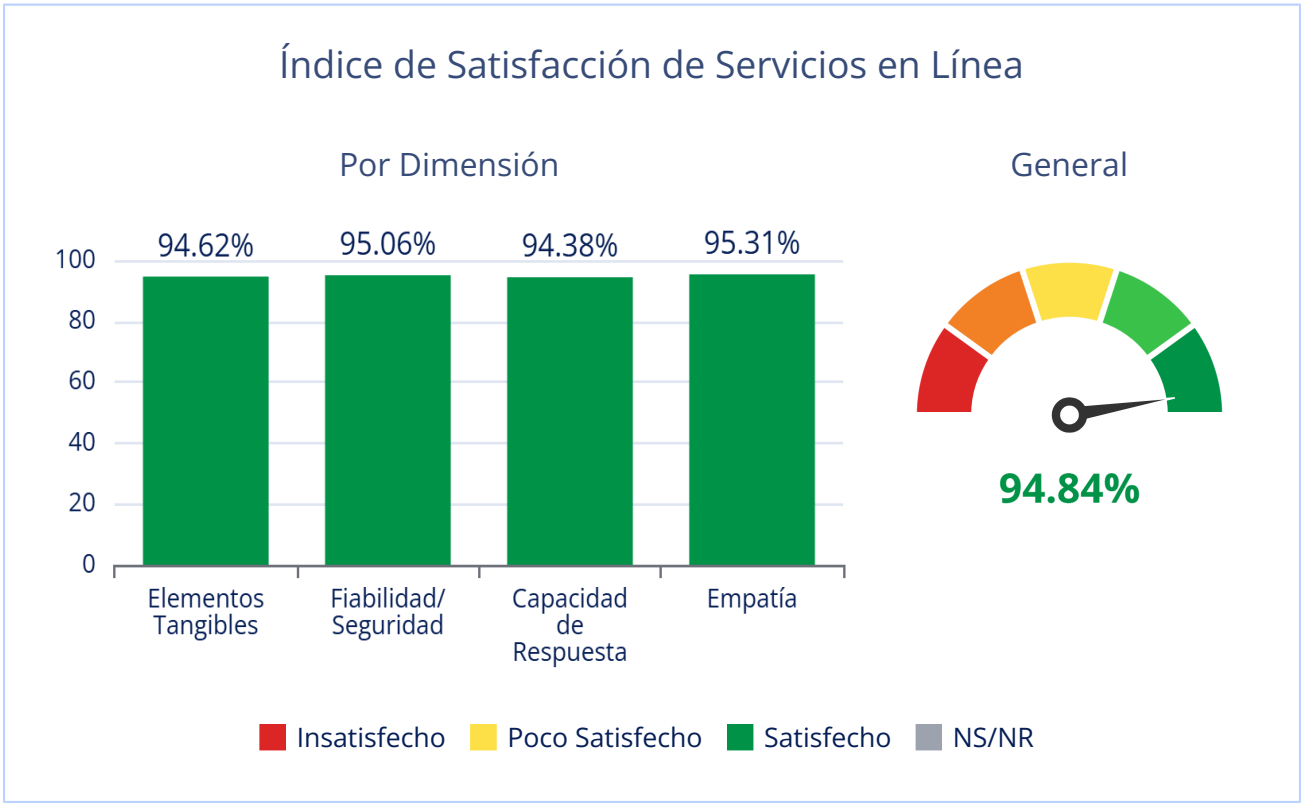
95.87%

Insatisfecho Poco Satisfecho Satisfecho NS/NR

En el presente gráfico se puede observar los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, el cual refleja el nivel de satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

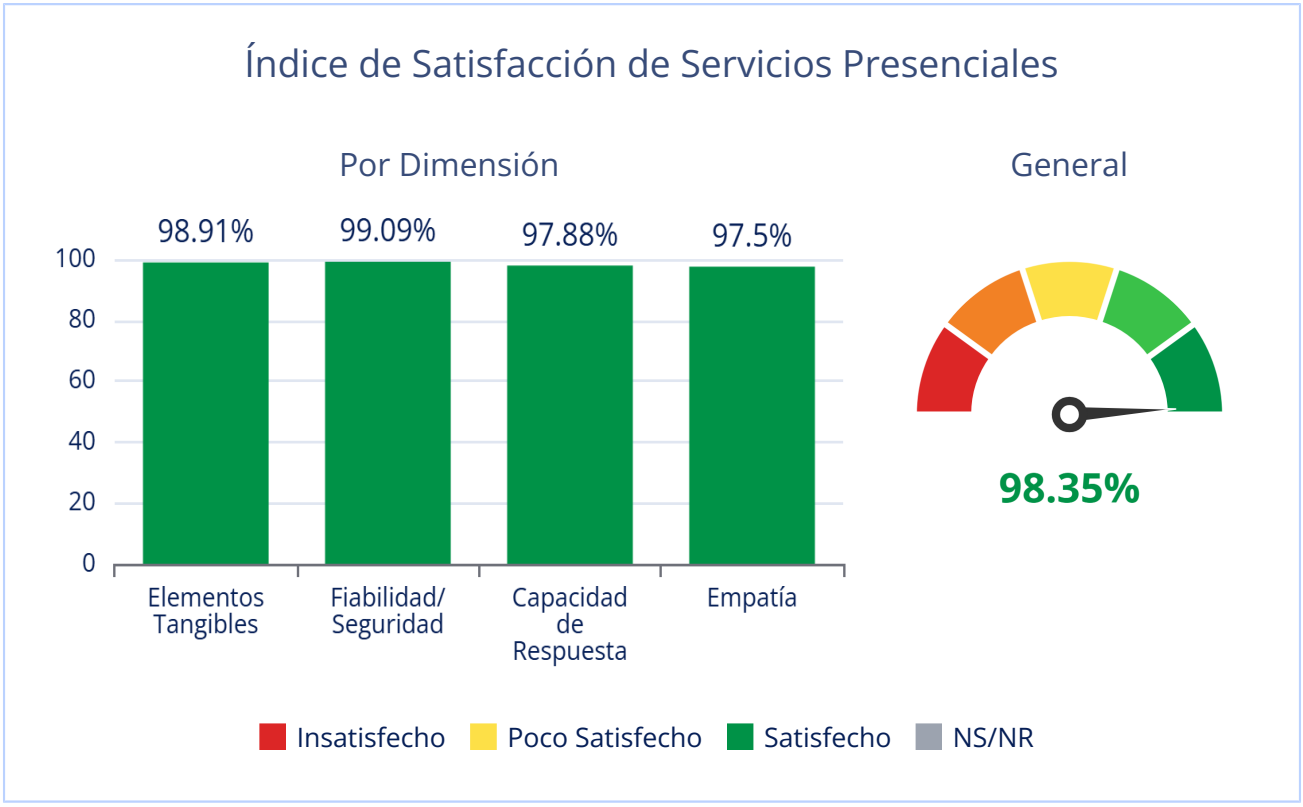
Servicios en Línea



El Índice de Satisfacción de Servicios en Línea va desde 94.38% como menor valor en la dimensión de capacidad de respuesta, mientras que la mayor valoración la obtuvo la dimensión de la empatía con un 95.31%.

Para los servicios en Línea la valoración promedio alcanzada en la encuesta fue de 94.84, reflejando la calidad del servicio ofrecido.

Servicios Presenciales

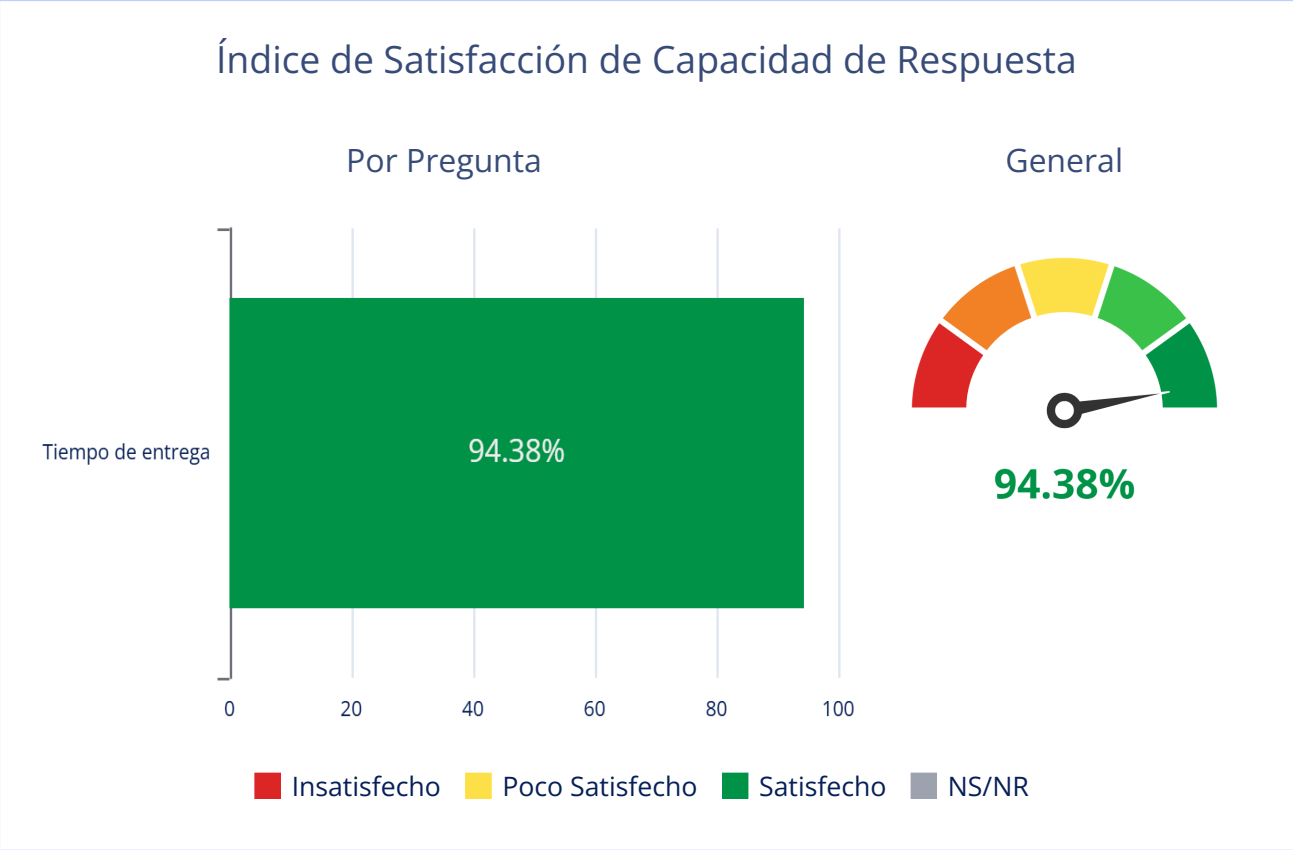


En el siguiente gráfico se observa el Índice de Satisfacción de Servicios Presenciales, segregados en las siguientes Dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad/Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía, con los cuales se alcanzó un promedio general de 98.48%.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

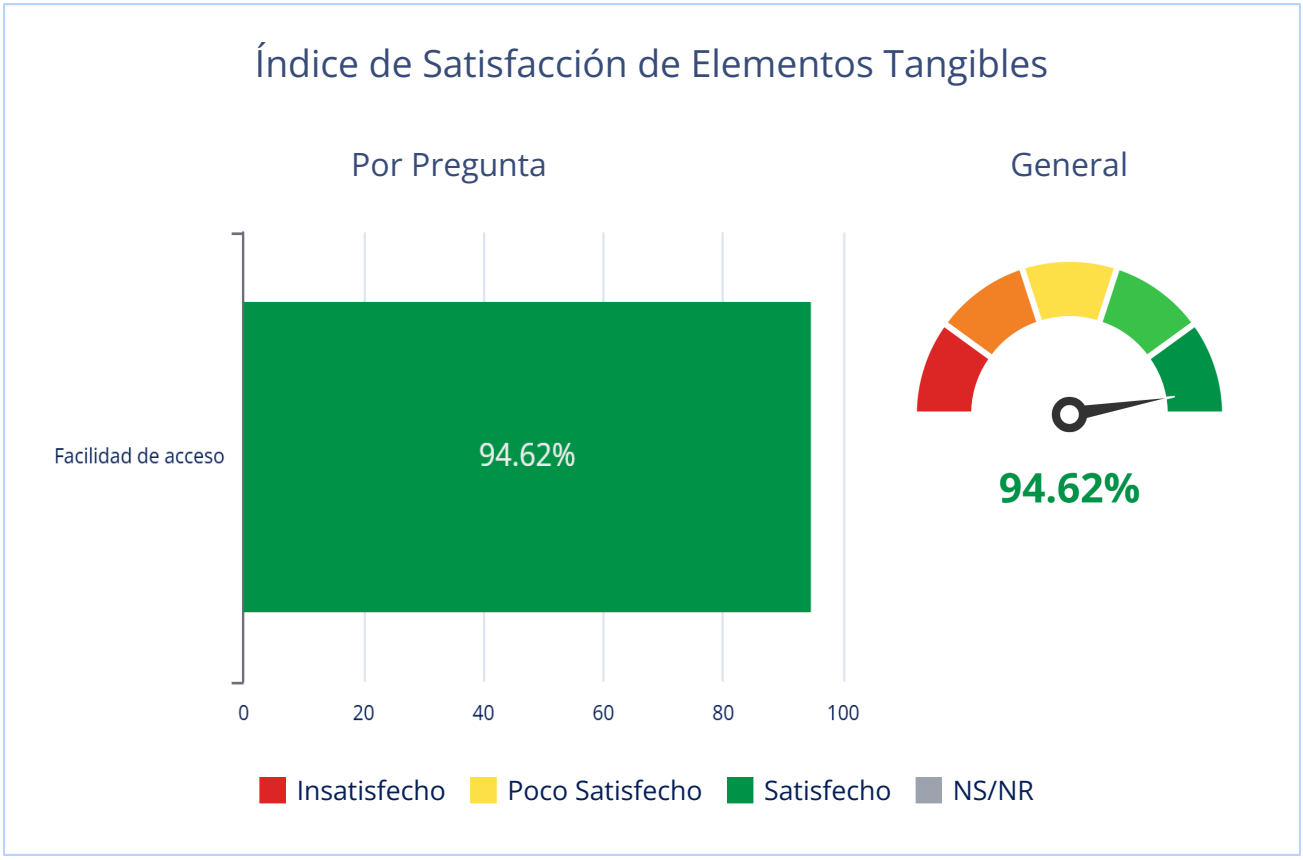
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



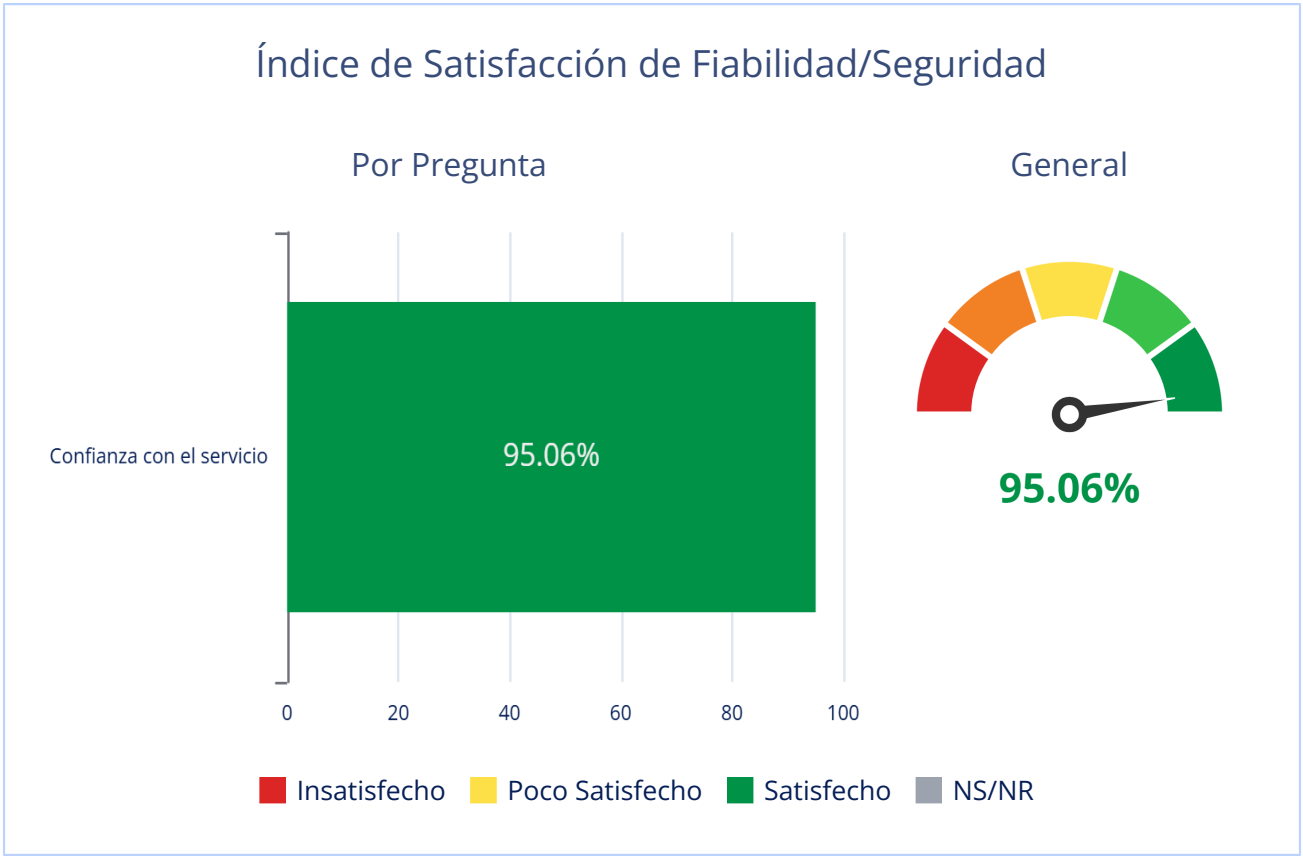
En el presente gráfico, sobre la satisfacción con la capacidad de respuesta se observa un promedio de 94.38% por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado, en cuanto al tiempo de entrega.

Elementos Tangibles



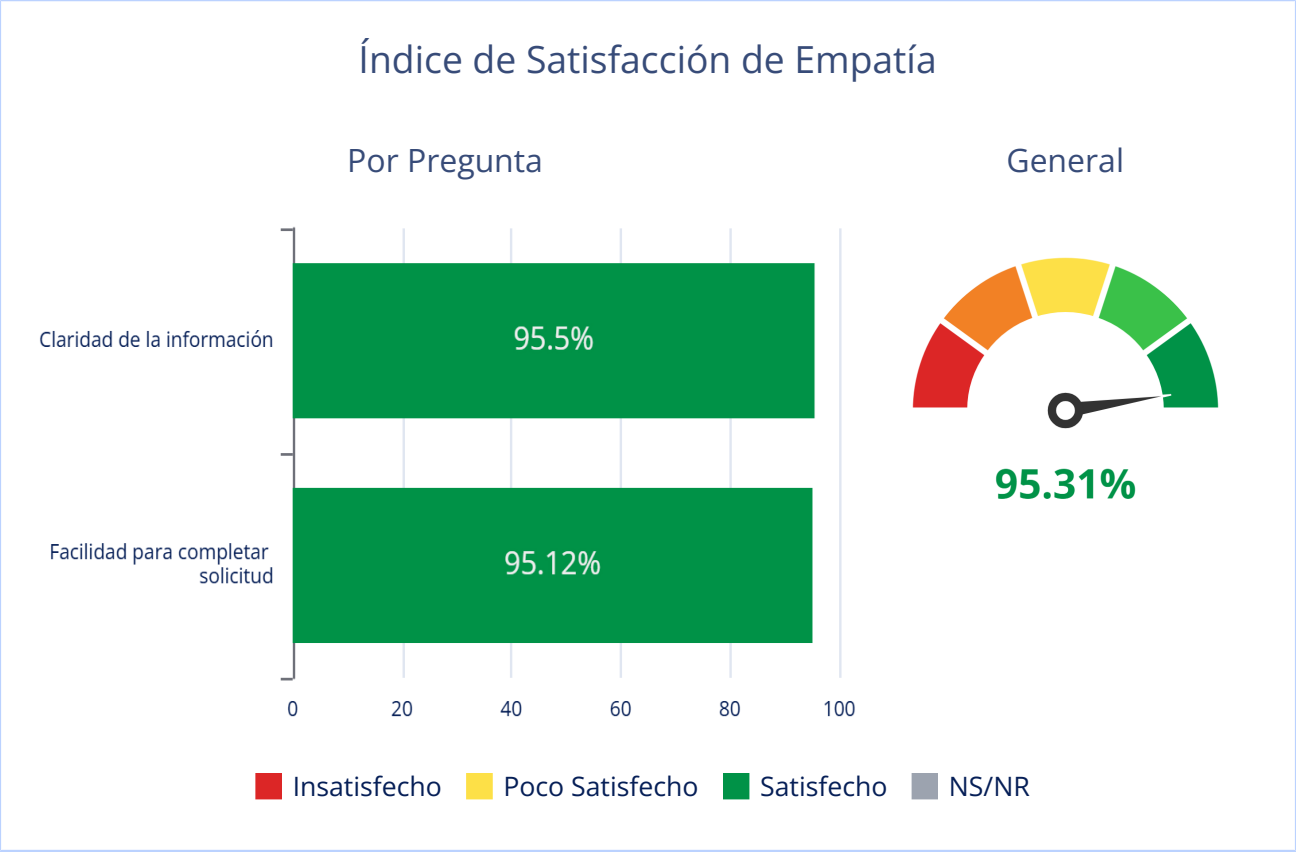
En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levatamiento, de la satisfacción en línea de la dimensión elementos tangibles la facilidad de acceso alcanzó un 94.62% en la valoración realizada por los encuestados.

Fiabilidad/Seguridad



En el presente gráfico se evidencia que el índice de satisfacción por parte de los encuestados, con la fiabilidad/seguridad de los servicios es de 95.06%, reflejando un alto nivel de satisfacción con las informaciones recibidas por parte de la Tesorería Nacional.

Empatía

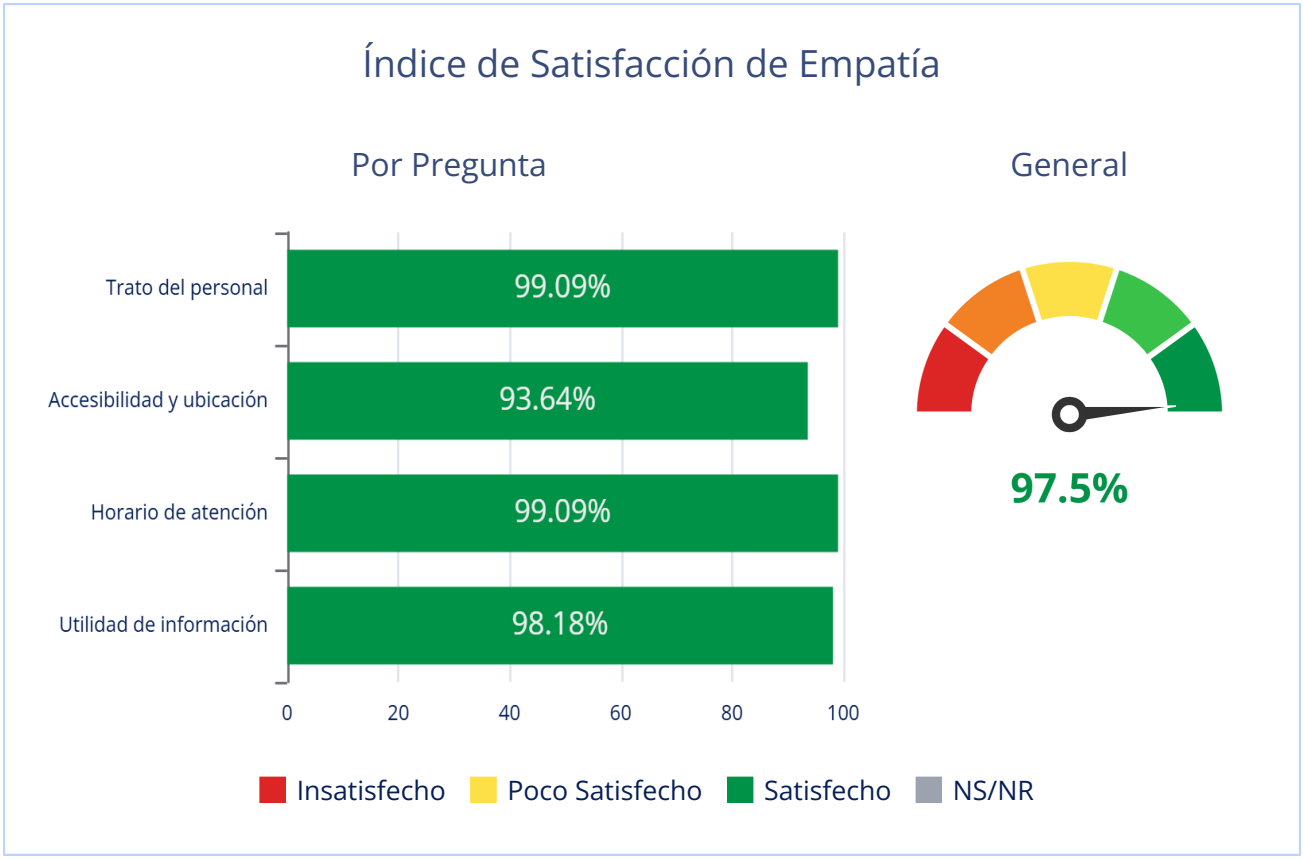


En el siguiente gráfico que mide el índice de satisfacción de empatía el promedio general alcanzado es de 95.31%, distribuido en 95.5% para la claridad de la información y 95.12% para la facilidad para completar solicitud, evidenciando que el nivel de satisfacción es valorado de forma positiva por parte de los usuarios encuestados.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

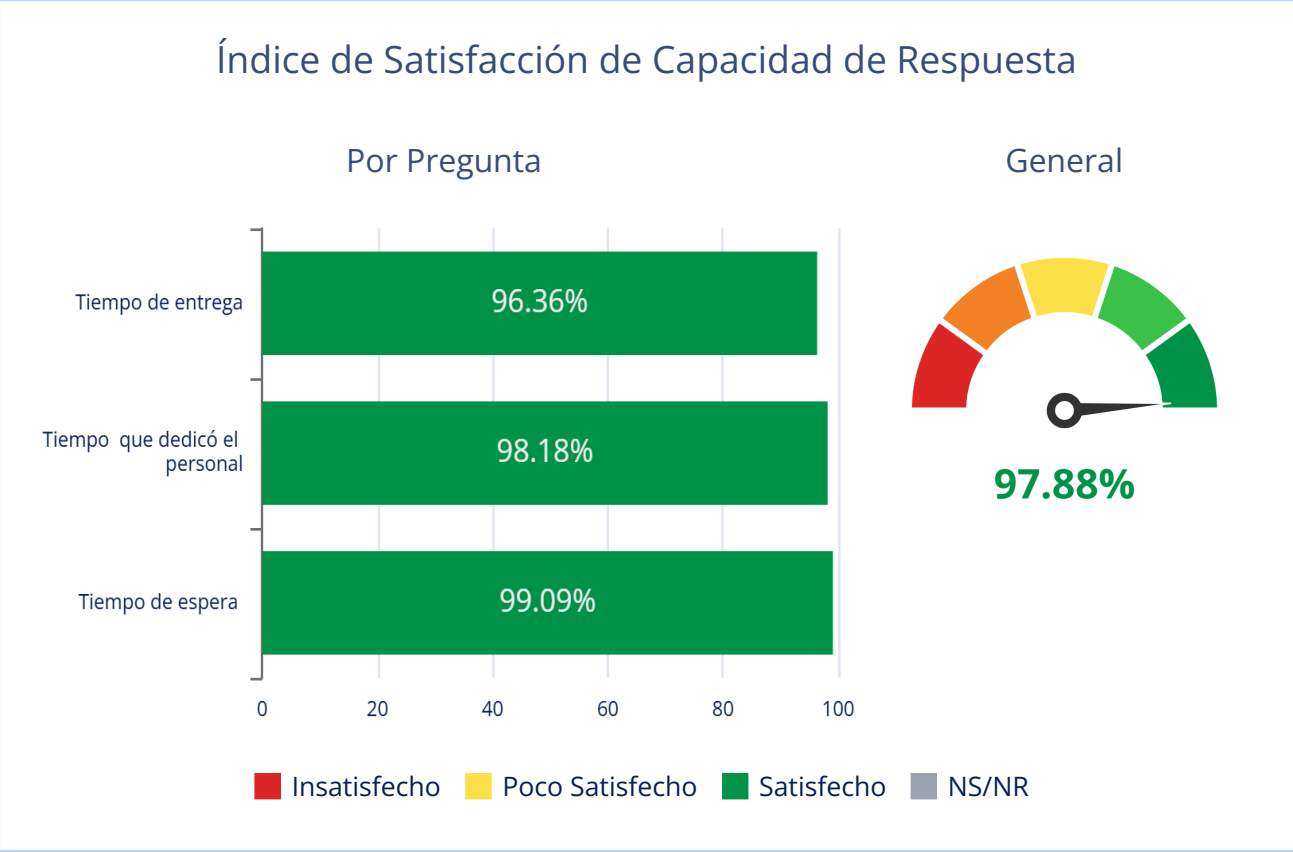
Por Dimensión

Empatía



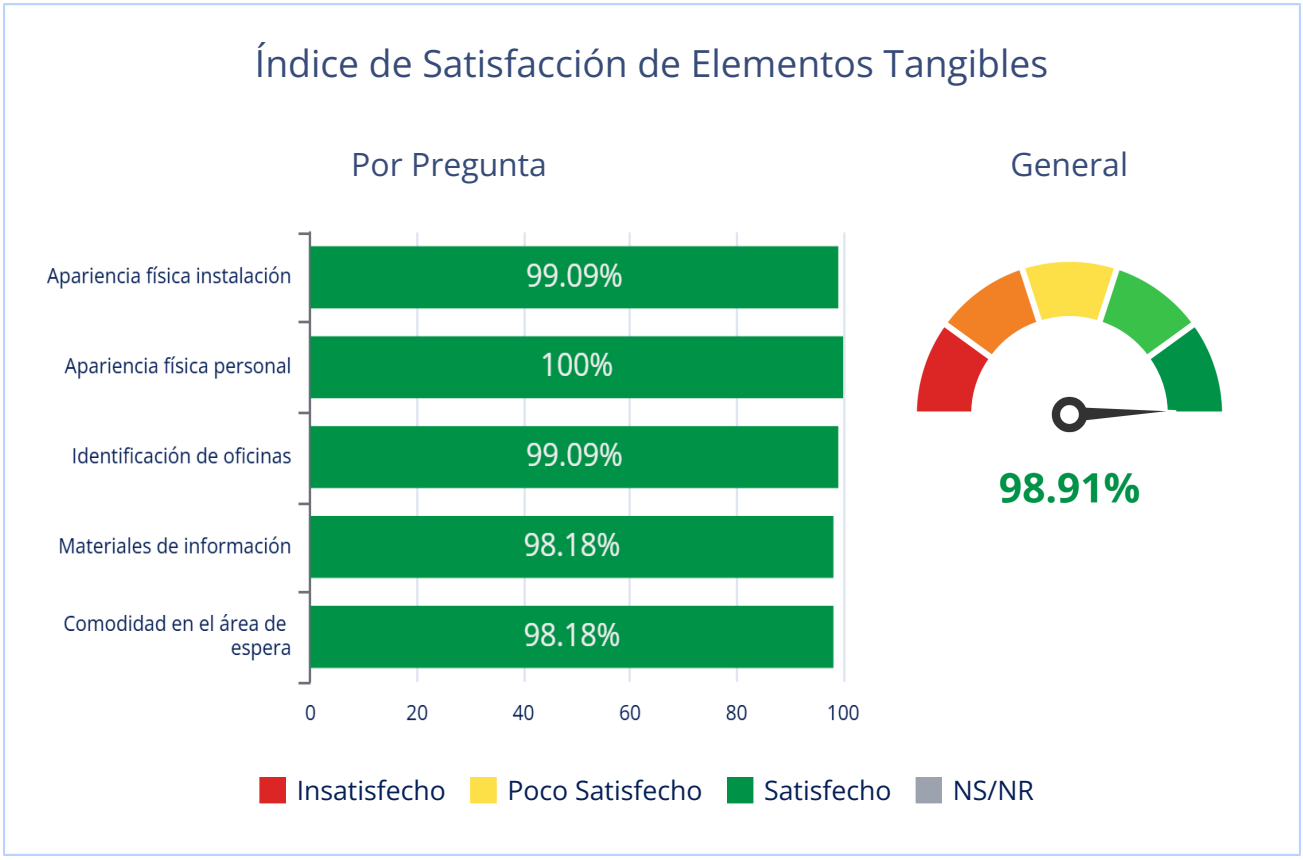
En el presente gráfico se evidencia que el índice de satisfacción de empatía tiene un promedio general de 98.25%, y por pregunta la de menor valor porcentual fue la accesibilidad y ubicación con un 97%, mientras que la de mayor valoración fue el trato del personal con un 99%, evidenciando que la empatía es positiva, según resultados encuestados.

Capacidad de Respuesta



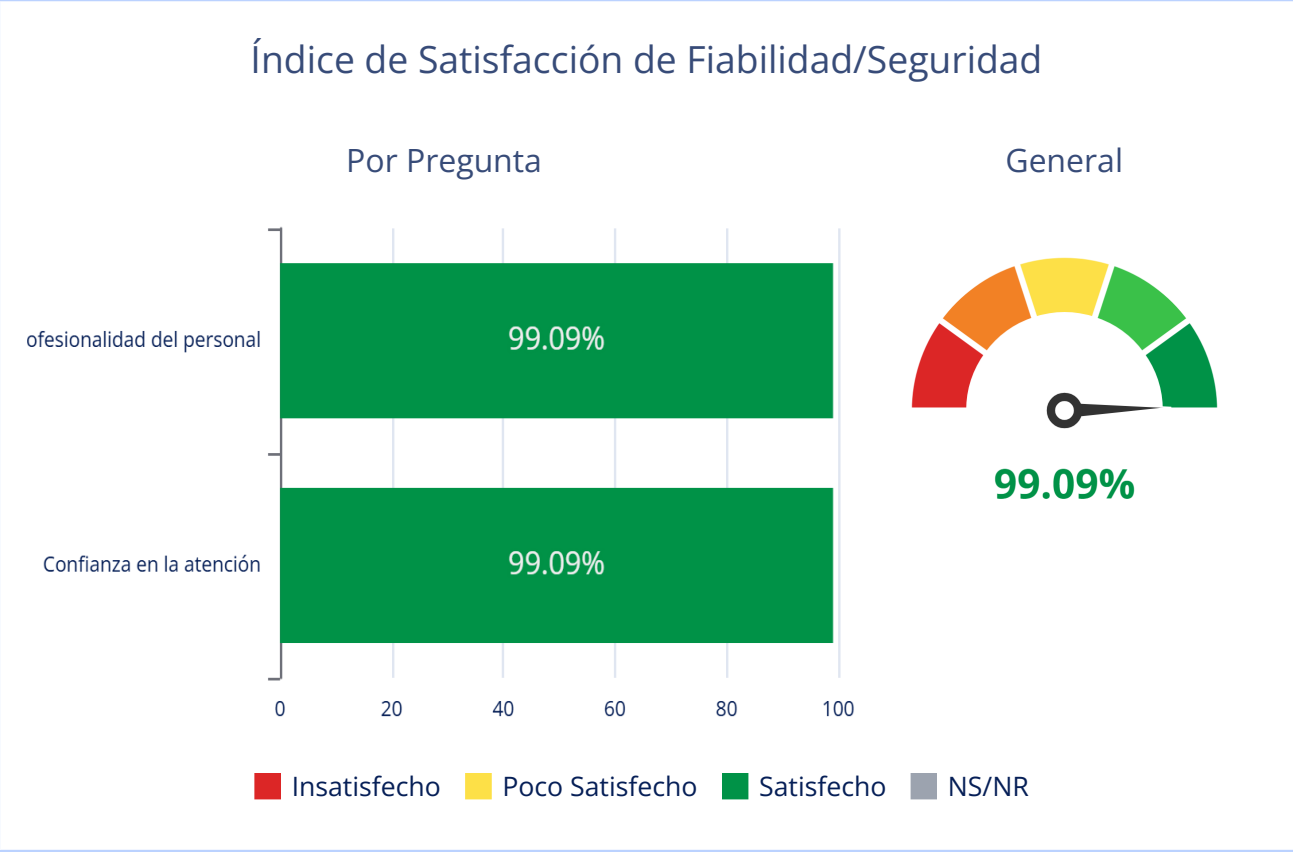
Enel siguiente gráfico, sobre el índice de satisfacción de capacidad de respuesta, se observa que va desde 96% para el tiempo de entrega hasta 98% para el tiempo de espera, mientras que el tiempo que dedicó el personal tiene un índice de satisfacción de un 98%, obteniendo como resultado general un 97.67%.

Elementos Tangibles



En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción, de acuerdo con el índice de elementos tangibles por pregunta el índice de mayor valoración fue el de apariencia física personal con 100%, mientras que los de menor valoración fueron, materiales de información con un 98 % y comodidad en el área de espera con 98%.

Fiabilidad/Seguridad

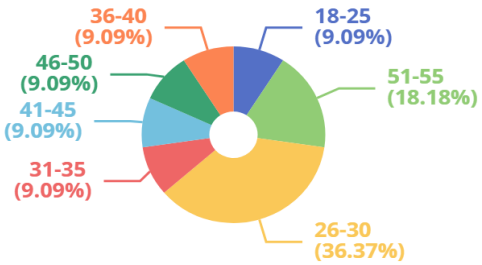


En el siguiente gráfico que mide el Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad tanto la profesionalidad del personal como la confianza en la atención, alcanzó el 99% en la calificación otorgada por los usuarios institucionales.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

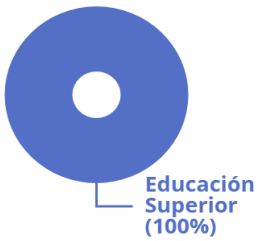
Por Rango de edad



Por Sexo

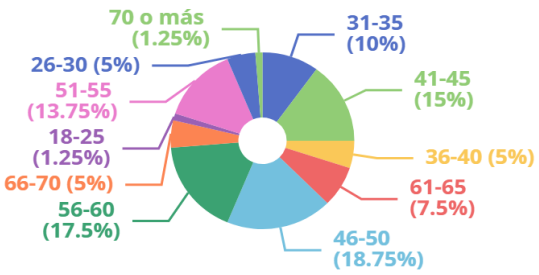


Por Nivel de Formación



Servicios en Línea

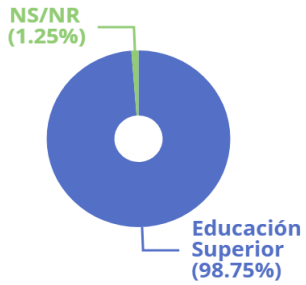
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios en Línea

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Ubicación de parqueo para los usuarios de Asistencia a las Tesorerías Institucionales.
Acción de Mejora	Habilitar en el parqueo institucional el acceso para los usuarios de Asistencia a las Tesorerías Institucionales.
Unidad Responsable	Departamento Administrativo Financiero
Fecha de Inicio	01/04/2026
Fecha Fin	30/06/2026

Servicios Presenciales

Empatía	
Oportunidad de Mejora	La falta de parqueo en la institución para los usuarios del servicio de Reimpresión de Cheques.
Acción de Mejora	Ubicar en el área de parqueo de la institución parqueos para los usuarios del servicio.
Unidad Responsable	Departamento Administrativo Financiero
Fecha de Inicio	01/04/2026
Fecha Fin	30/06/2026

Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Tesorería Nacional

Agosto 2025

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
TESORERÍA NACIONAL