

Informe de Encuestas  
de Satisfacción de Usuarios

**Instituto Geográfico  
Nacional José Joaquín  
Hungría Morell**

Agosto 2025



# 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 .....	9
Datos de Clasificación .....	13
Plan de Acción .....	14

# Introducción

El Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” (IGN-JJHM)” en cumplimiento a los requisitos y lineamientos dictados por el Ministerio de la Administración Pública (MAP) en el indicador “Monitoreo de los Servicios Públicos y Transparencia en los Datos de Funcionarios”. En busca impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo y monitoreo de la calidad de los servicios públicos y medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos.

Con miras a contribuir con la mejora de los servicios se realizaron las “Encuestas de Satisfacción de la Calidad de los Servicios” aplicadas de forma virtual a través de la plataforma del Observatorio de Servicios Públicos, brindada por el MAP.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios durante el período agosto 2024 a agosto 2025.

# Ficha Técnica

## Instituto Geográfico Nacional José Joaquín Hungría Morell

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

### Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios en Línea	26	88.7

### Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
IGNJJHM - Oficina Principal	26	88.7

### 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 (%)
Capacitación en uso y manejo de equipos topográficos y geodésicos	1	100
Posicionamiento y Georreferenciación de puntos de control Geodésicos	1	100
Formación básica en Sistema de Información Geográfica (SIG) (mediante programa QGIS)	21	87.92
Suministro de Información Cartográfica	3	87.5

## 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

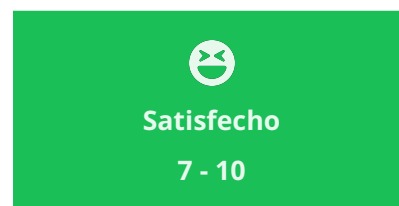
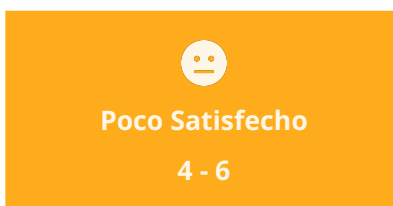
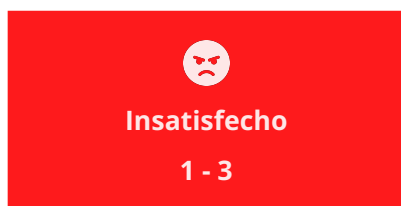
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
<b>Fiabilidad / Seguridad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	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).

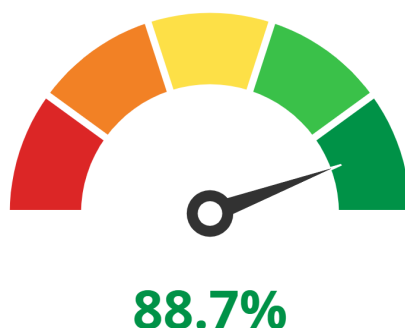


# Descripción y Análisis de Resultados

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

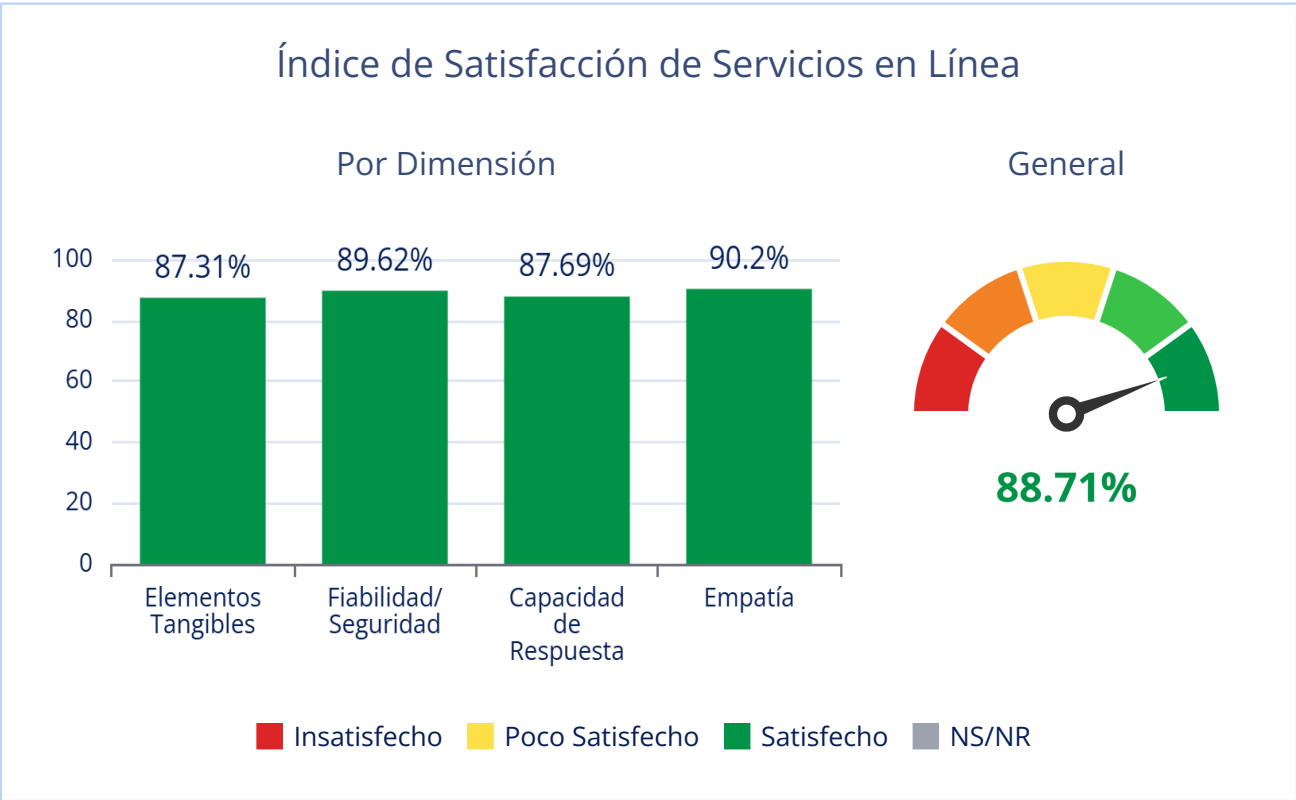


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la 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

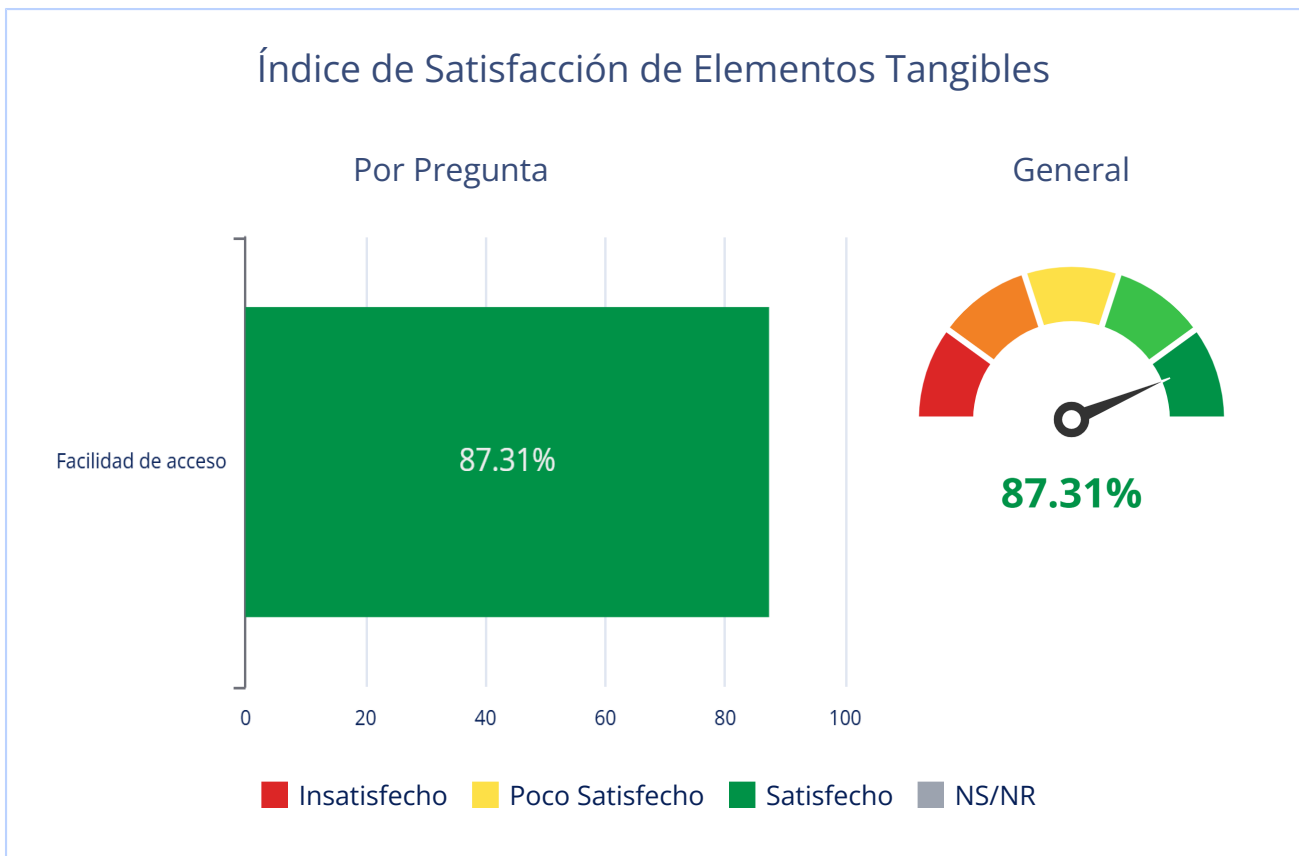


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

# SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

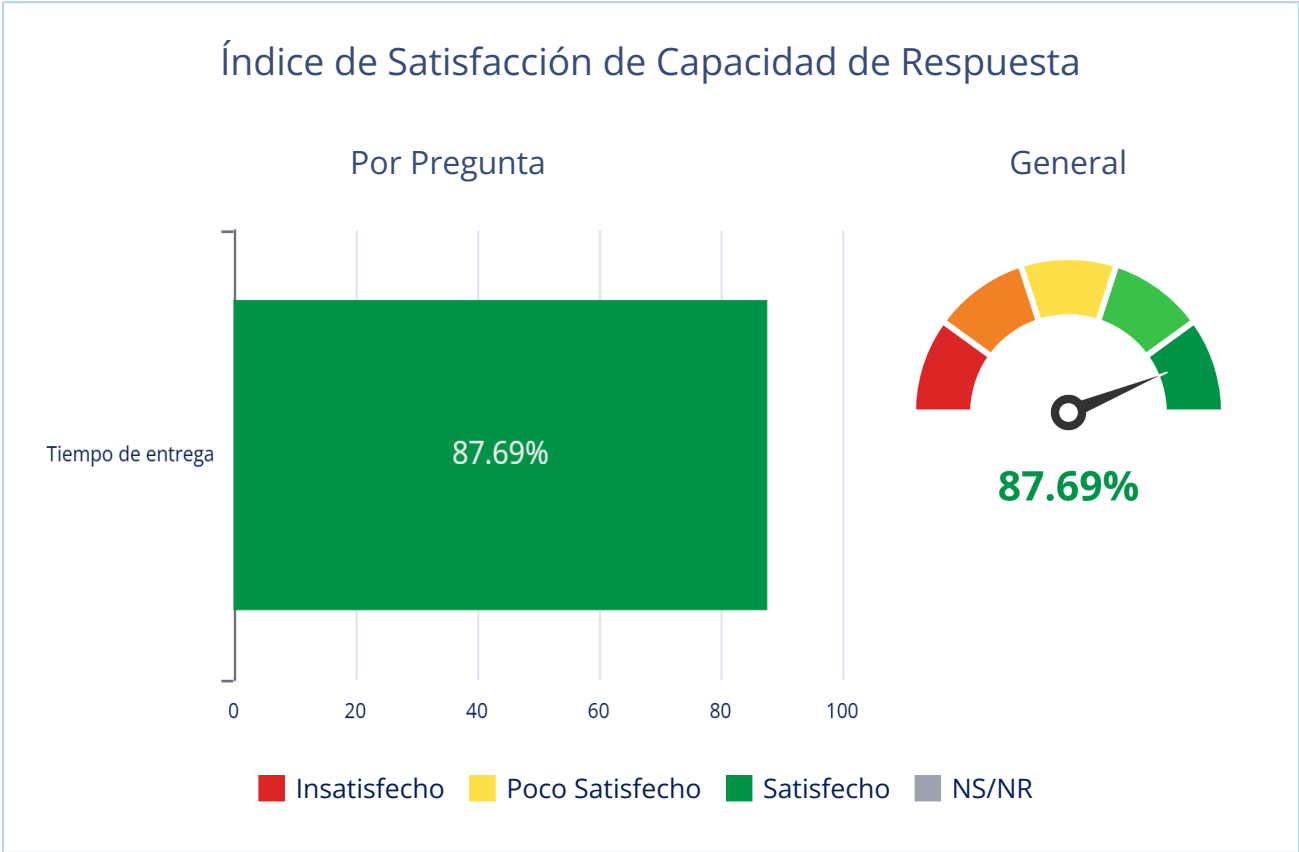
## Por Dimensión

### Elementos Tangibles



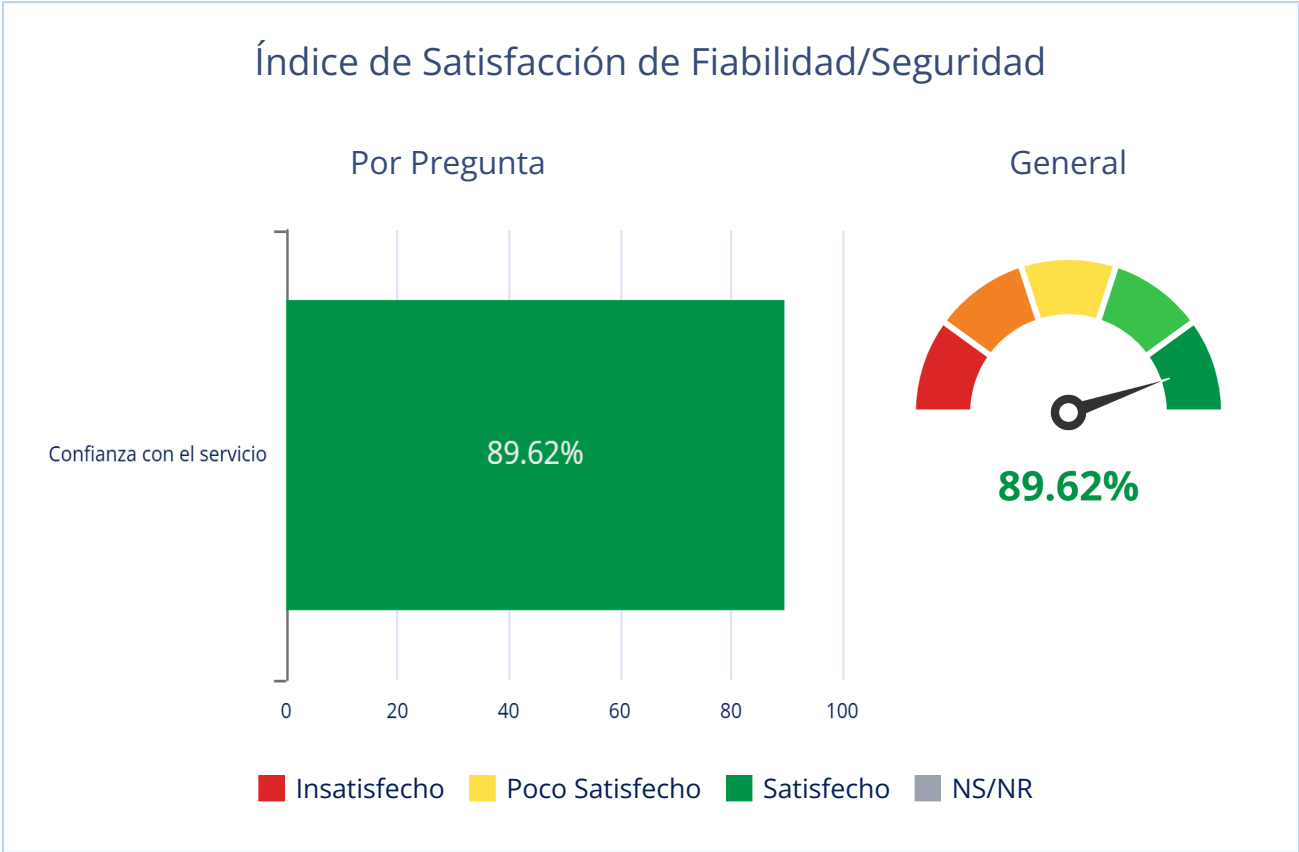
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Capacidad de Respuesta



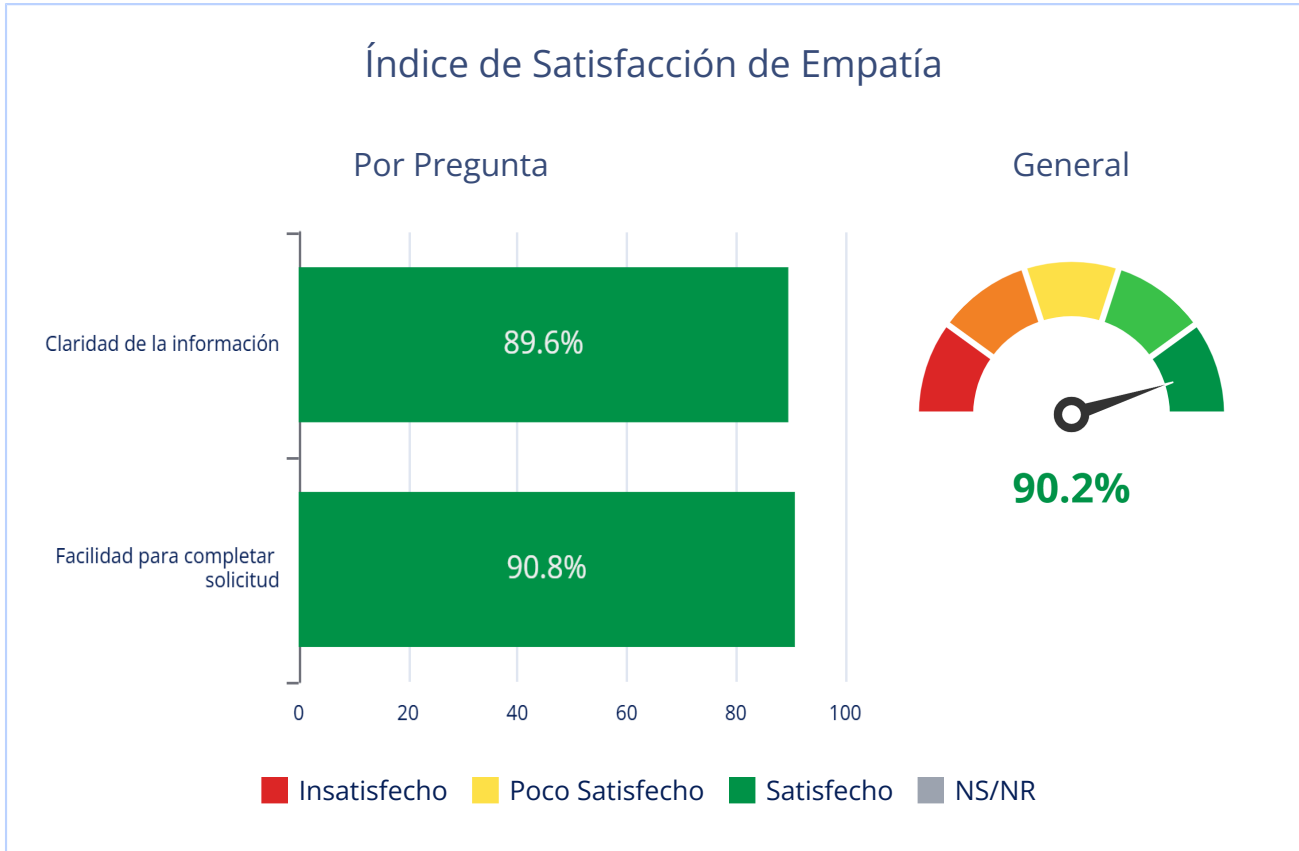
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Fiabilidad/Seguridad



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

## Empatía

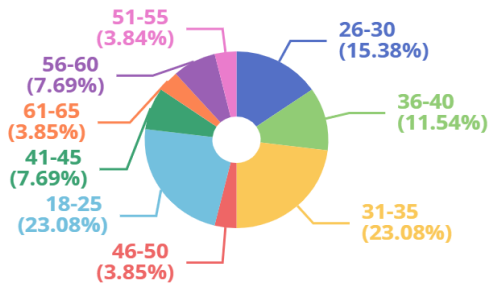


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

# DATOS DE CLASIFICACIÓN

## Servicios en Línea

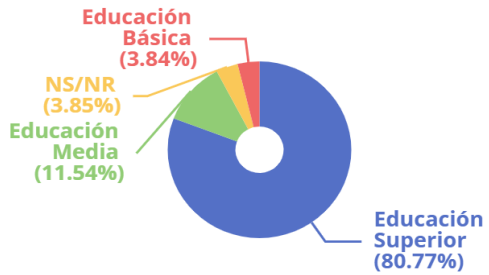
Por Rango de edad



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

Capacidad de Respuesta	
<b>Oportunidad de Mejora</b>	Mejorar el tiempo de entrega de los mapas generados.
<b>Acción de Mejora</b>	Monitoreo constante de los servicios para gestionar las solicitudes en el menor tiempo posible.
<b>Unidad Responsable</b>	Departamento de Producción Cartografía
<b>Fecha de Inicio</b>	29/09/2025
<b>Fecha Fin</b>	10/10/2025

## Elementos Tangibles

**Oportunidad de Mejora**

Facilidad de acceso

**Acción de Mejora**

Realizar un instructivo para el acceso y uso de nuestra plataforma de capacitación para que los usuarios puedan mitigar los errores de manejo en el desarrollo de la Formación.

**Unidad Responsable**

Departamento de Infraestructura de datos Espaciales de la República Dominicana (IDE-RD)

**Fecha de Inicio**

05/09/2025

**Fecha Fin**

05/12/2025



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

Los datos publicados  
son responsabilidad de:

# **Instituto Geográfico Nacional José Joaquín Hungría Morell**

Agosto 2025

