

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

Ministerio de Agricultura

Agosto 2025

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	6
Fecha de Levantamiento	6
Información General	7
Metodología Aplicada	7
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	7
Descripción y Análisis de Resultados	8
Índice de Satisfacción General	8
Índice de Satisfacción por Encuesta	9
Satisfacción de Servicios Comprometidos	11
Satisfacción de Servicios Presenciales	15
Datos de Clasificación	19
Plan de Acción	21

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios realizada con el fin de evaluar la percepción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios públicos ofrecidos por el Ministerio de Agricultura. Esta encuesta constituye una herramienta fundamental para conocer el grado de satisfacción de los usuarios, identificar áreas de mejora y orientar la toma de decisiones hacia una gestión más eficiente, transparente y centrada en las necesidades reales de la comunidad.

La recolección de datos se llevó a cabo abarcando una muestra representativa de la población y fue realizada a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, en donde se abordaron diversos aspectos relacionados con la capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y fiabilidad/seguridad.

Ficha Técnica

Ministerio de Agricultura

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 Comprometidos	51	91.49
Servicios Presenciales	65	90.73

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
MDA - Dirección Regional Este (Higüey)	10	95.51
MDA - Oficina principal	33	92.72
MDA - Dirección Regional Sur	73	89.71

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 Comprometidos

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal	16	92.24
Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal	29	91.81
Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánicos	6	87.96

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Distribución de plantas de Cacao	1	99
Distribución de semillas y material de siembra	4	98.59
Distribución de Plantas Frutales	17	94.09
Renovación del registro de Empresa Distribuidora de Agroquímicos	6	92.37
Registro de Empresa de Aplicaciones Aéreas	9	91.42
Mecanización Agrícola	3	89
Registro de Empresa de Servicios Controladoras de Plagas Urbanas y Domésticas	8	87.46

Registro de Empresa Distribuidora de Agroquímicos	16	86.5
Fomento de Huertos Caseros, Escolares y Comunales	1	77.5

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

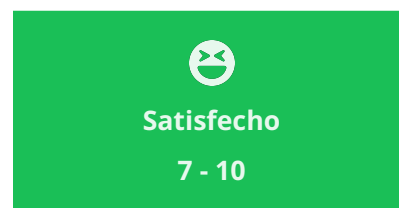
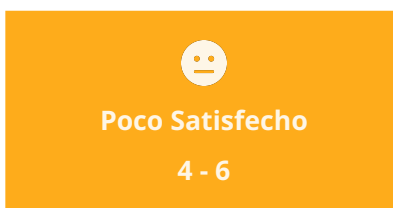
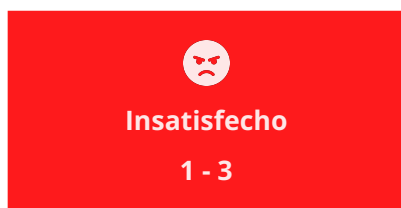
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
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



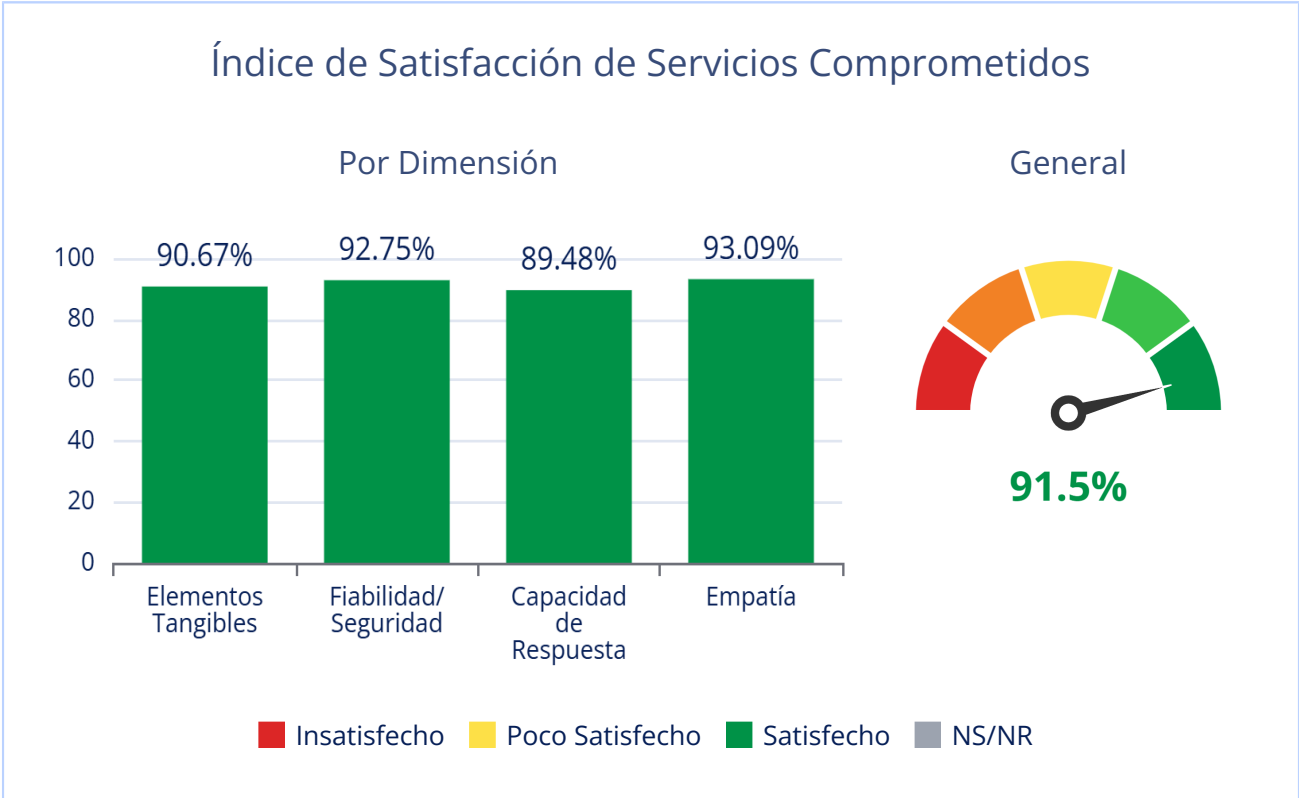
91.06%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica 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.

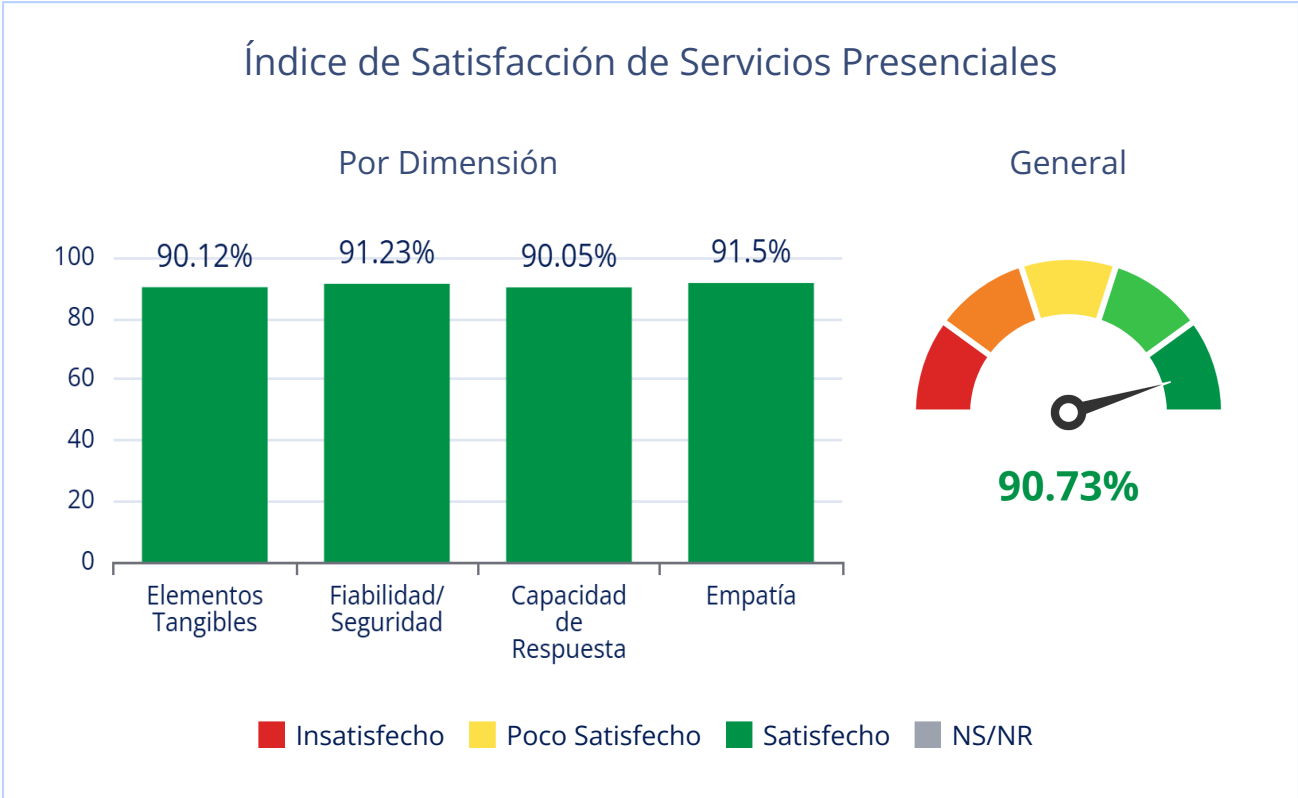
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Comprometidos



En la presente gráfica 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.

Servicios Presenciales

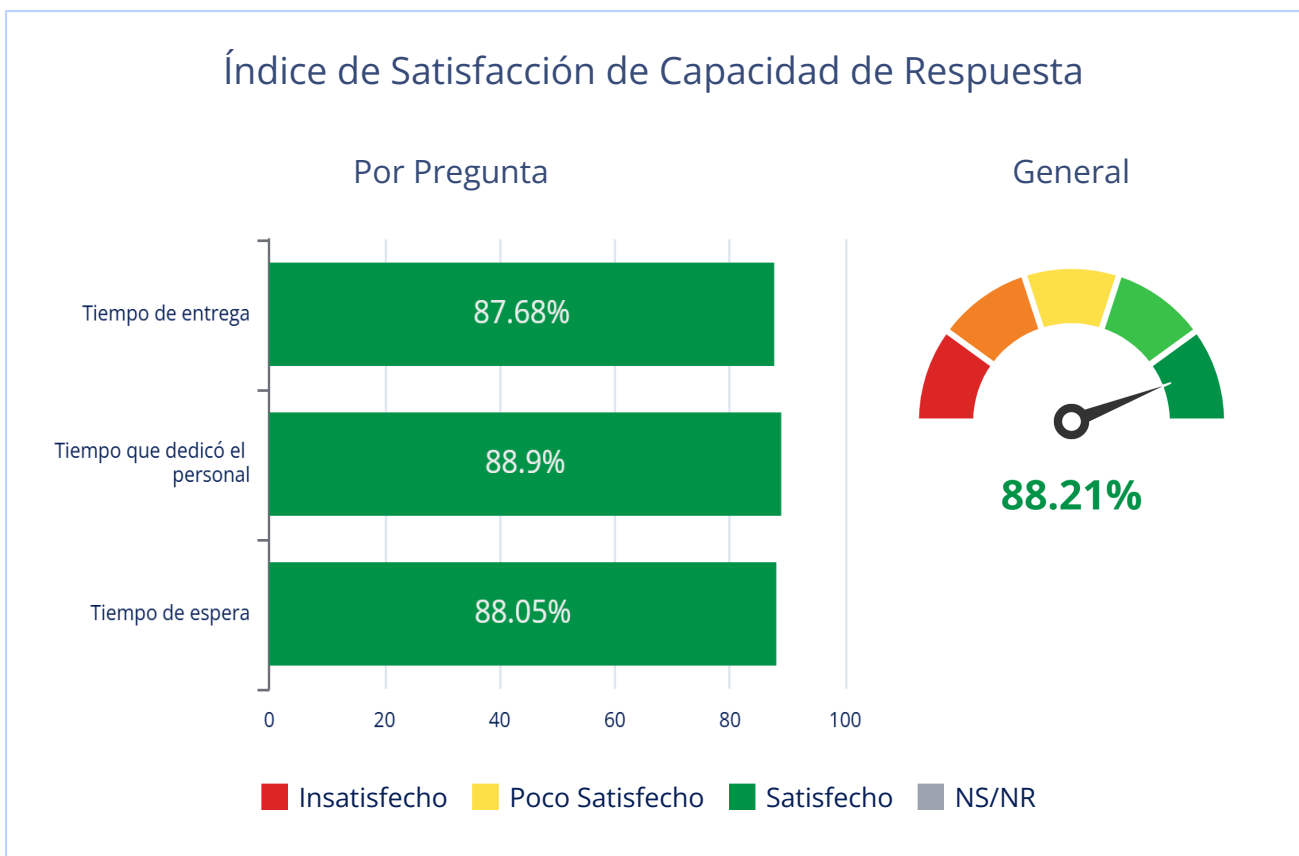


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS COMPROMETIDOS

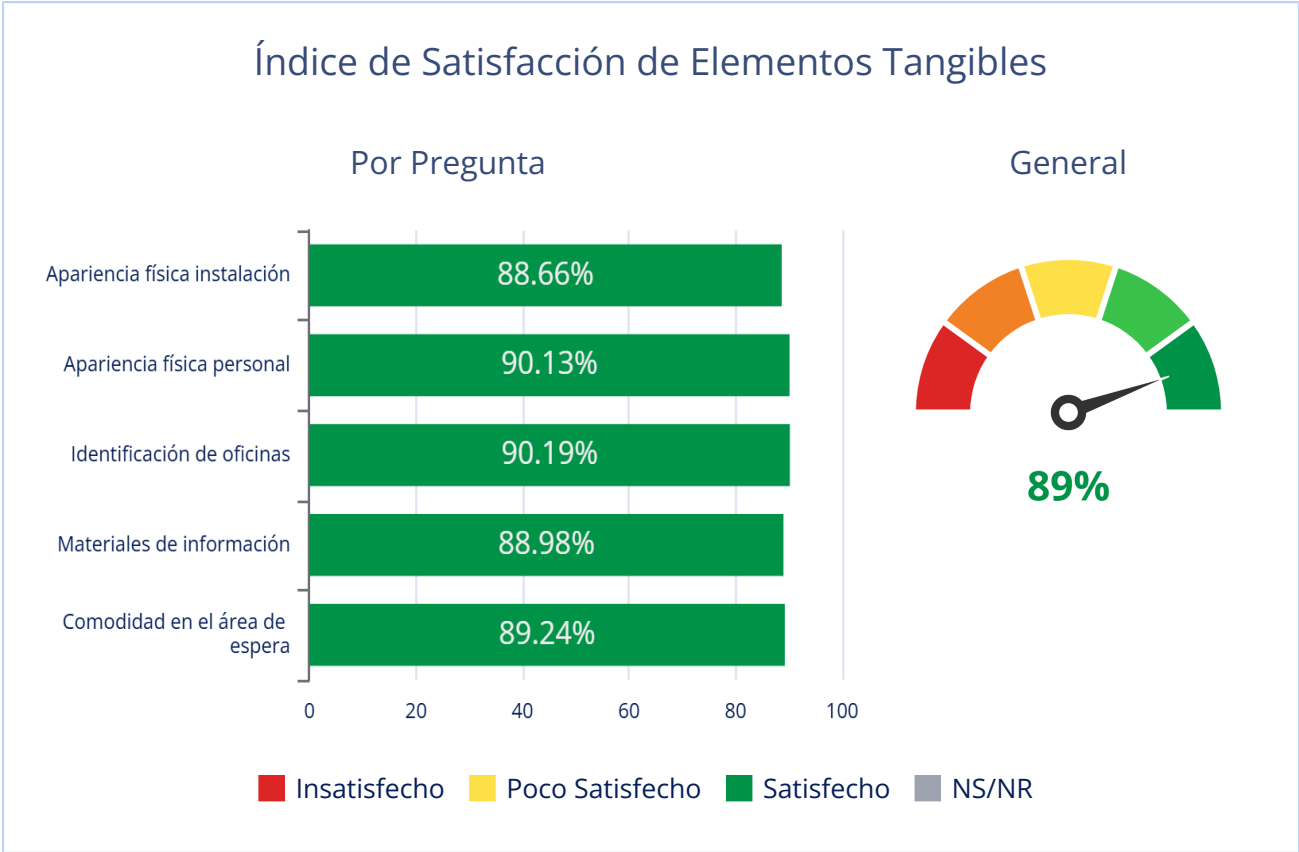
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



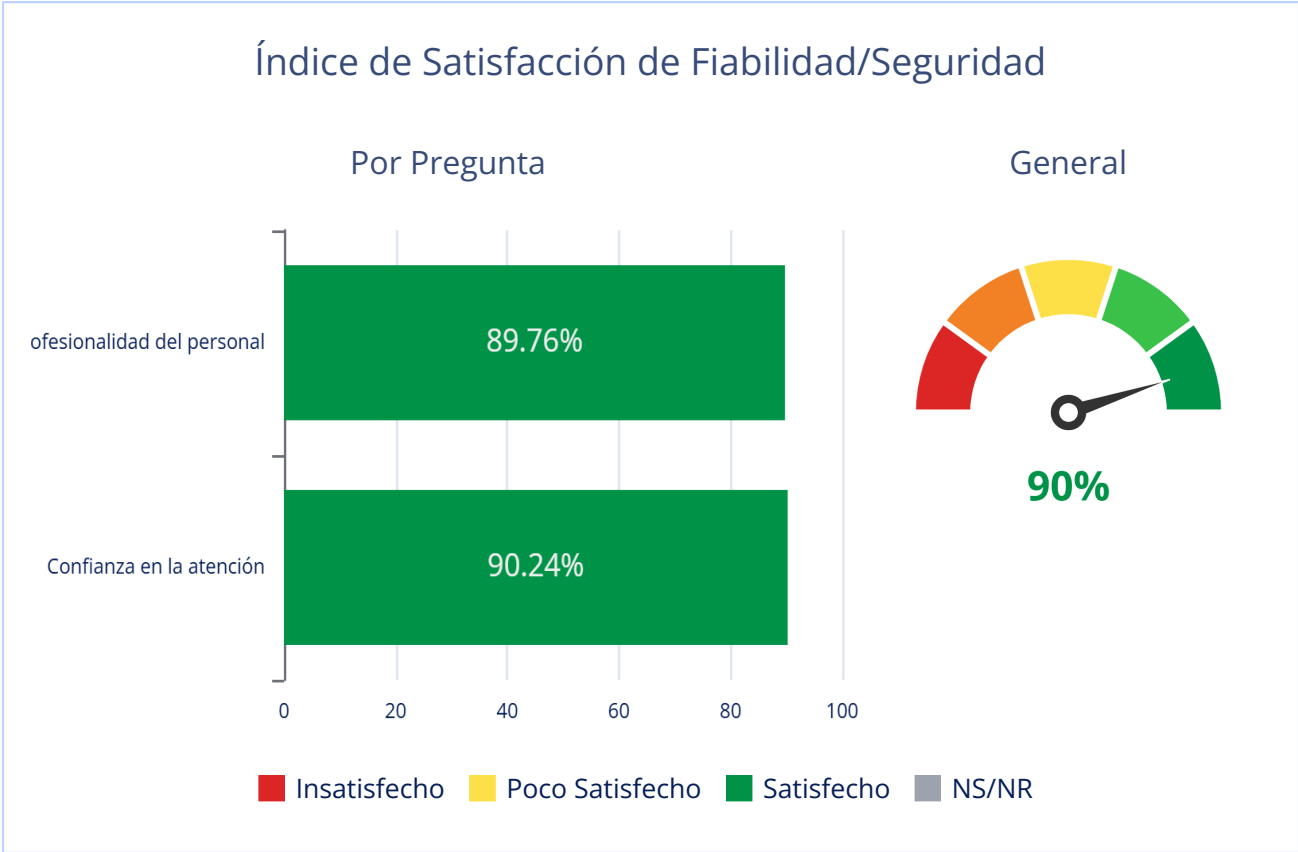
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles



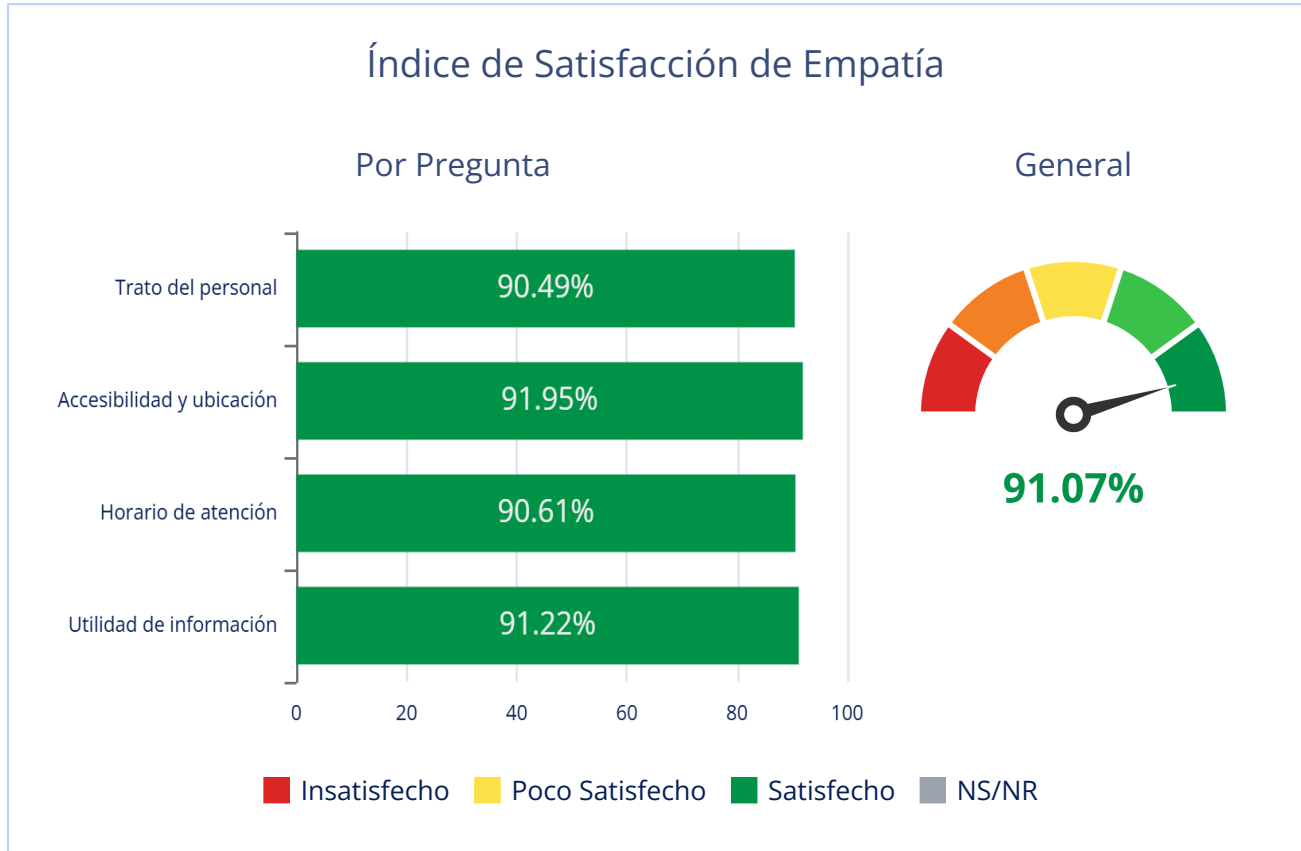
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica 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



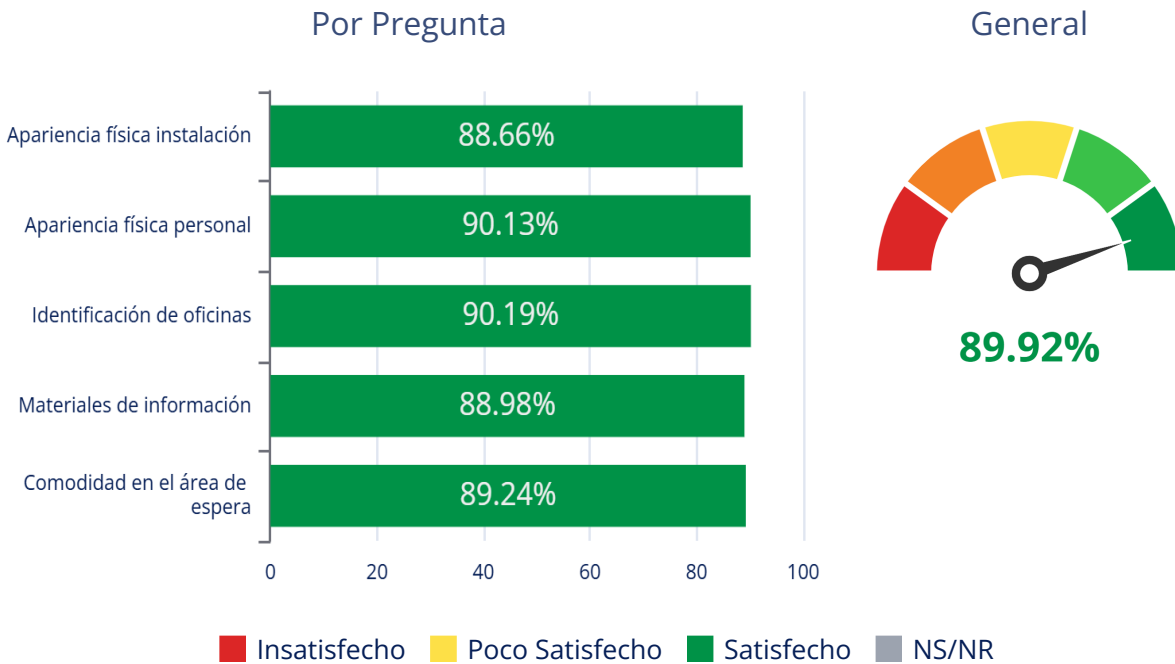
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

Por Dimensión

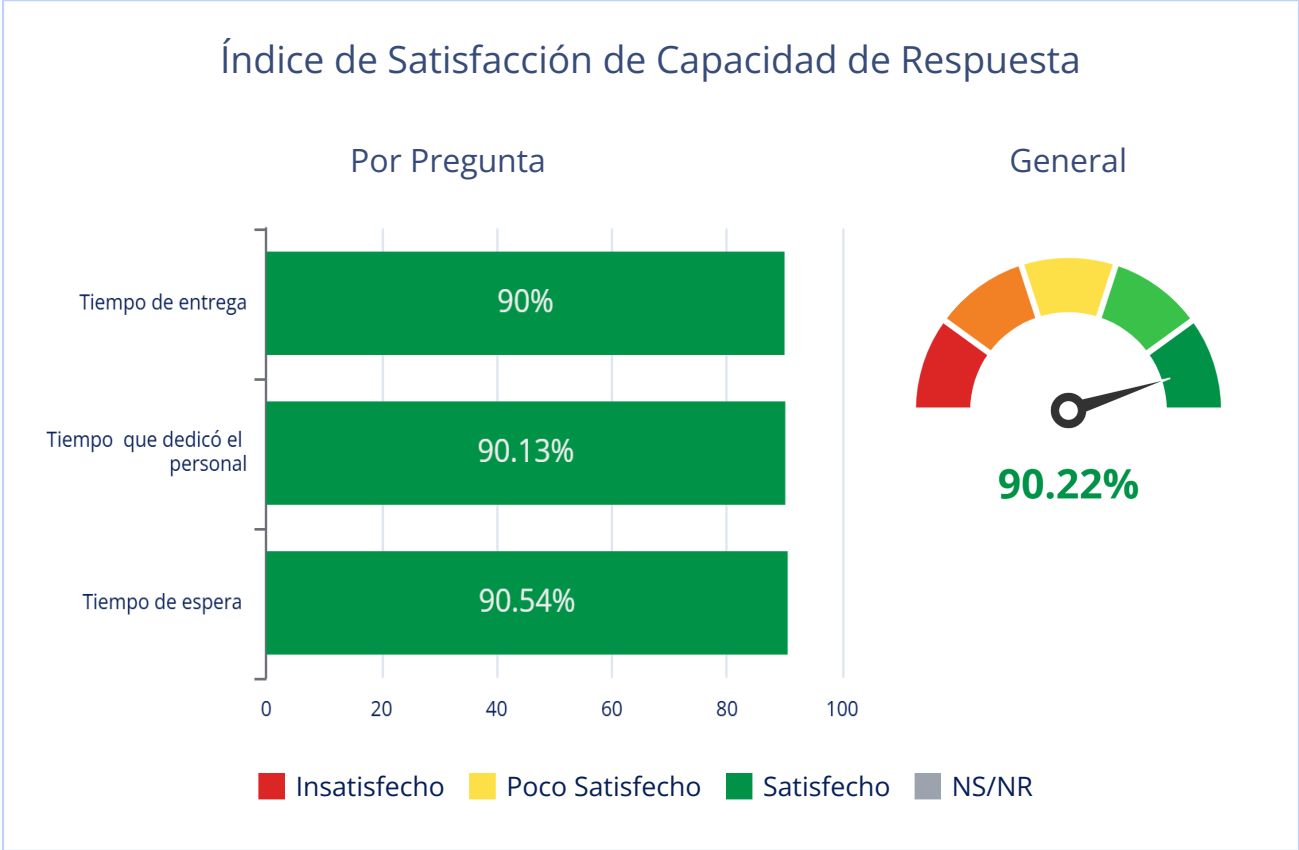
Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles



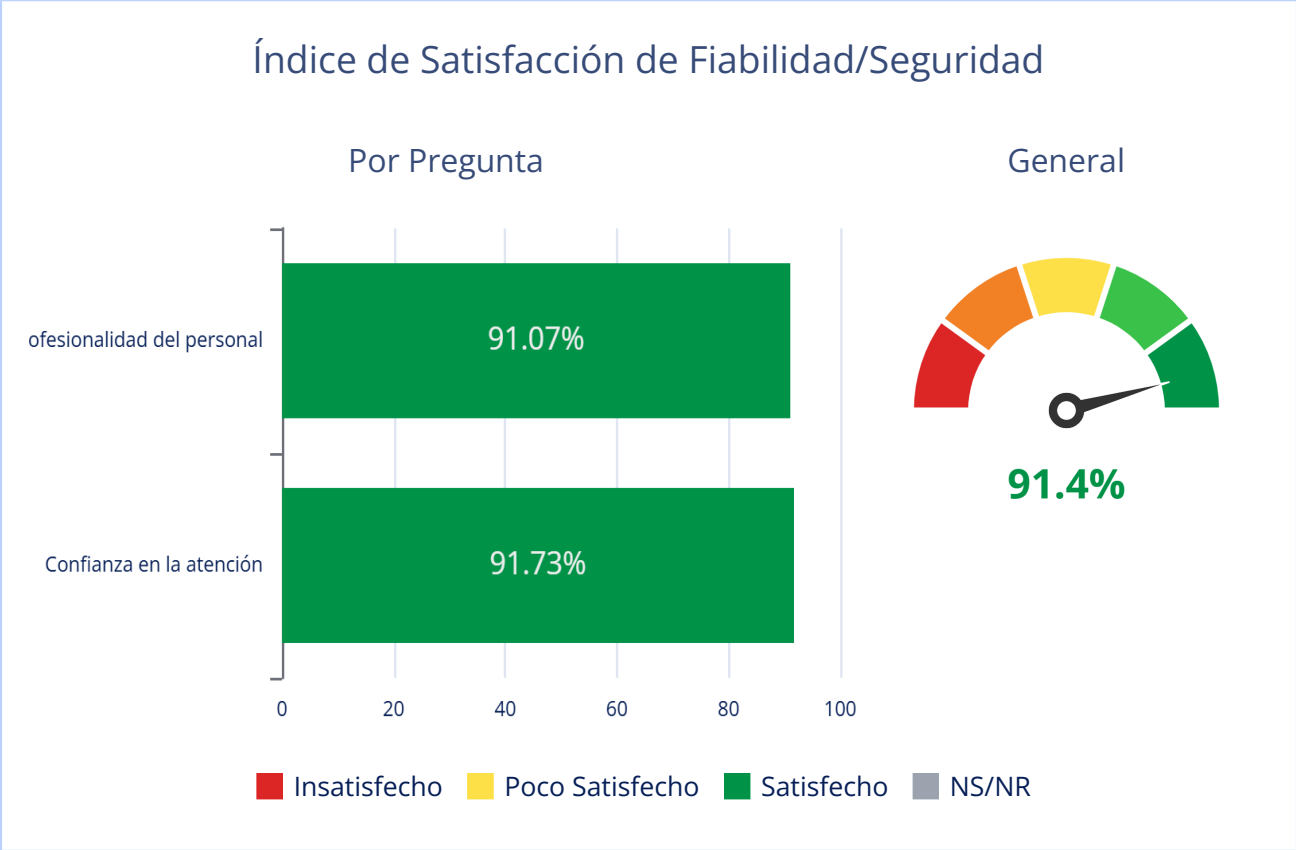
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Capacidad de Respuesta



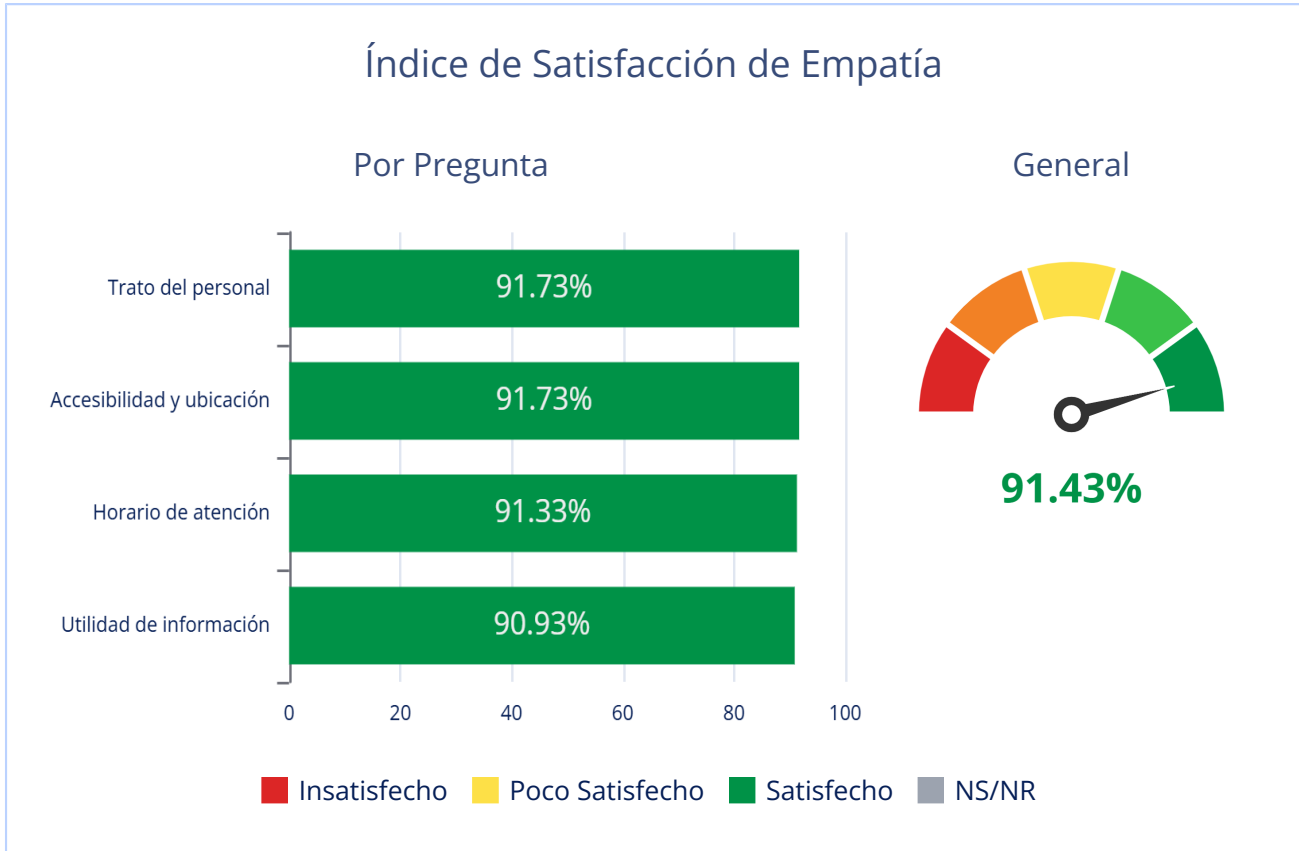
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica 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

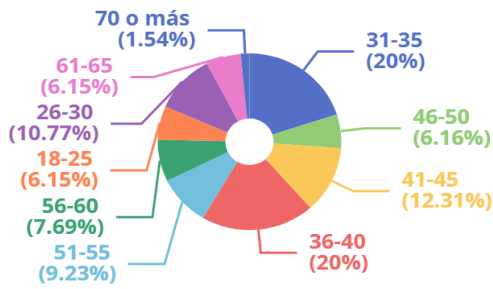


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

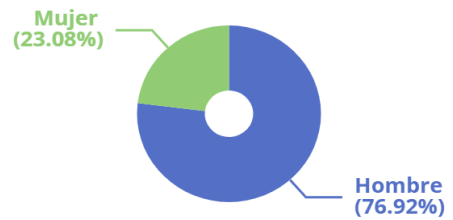
DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

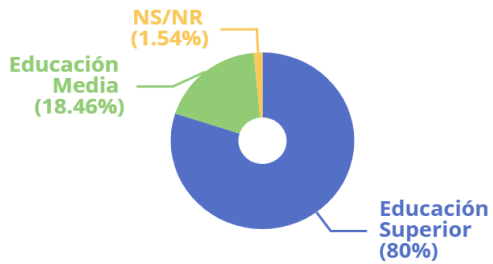
Por Rango de edad



Por Sexo

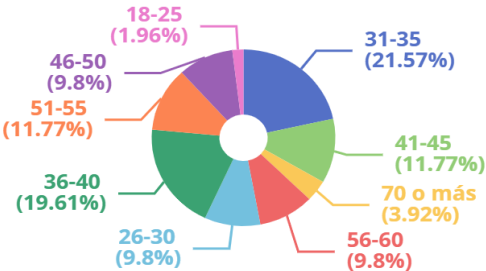


Por Nivel de Formación



Servicios Comprometidos

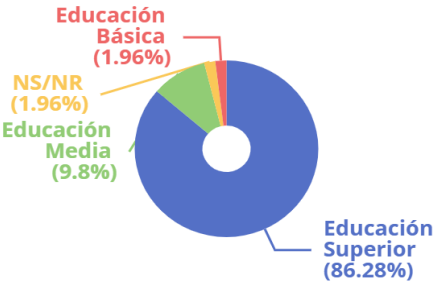
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

Servicios Comprometidos

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Eficientizar el tiempo que se le dedica a los usuarios en la entrega del servicio solicitado
Acción de Mejora	Brindar formación al personal sobre atención eficiente, uso de herramientas digitales y gestión del tiempo.
Unidad Responsable	Dirección de Recursos Humanos
Fecha de Inicio	28/08/2025
Fecha Fin	28/08/2026

Servicios Presenciales

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Que los usuarios se mantengan informados sobre los servicios ofrecidos y novedades del MARD
Acción de Mejora	Difundir información sobre los servicios del MARD en pantalla en el área de recepción y plataformas digitales
Unidad Responsable	Departamento de Comunicaciones
Fecha de Inicio	28/08/2025
Fecha Fin	28/08/2026



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

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Ministerio de Agricultura

Agosto 2025

