

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

Ministerio de Agricultura

Julio 2026

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	6
Fecha de Levantamiento	7
Información General	8
Metodología Aplicada	8
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	8
Descripción y Análisis de Resultados	9
Índice de Satisfacción General	9
Índice de Satisfacción por Encuesta	10
Satisfacción de Servicios Presenciales	12
Satisfacción de Servicios Comprometidos	16
Datos de Clasificación	20
Plan de Acción	26

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	953	89.35
Servicios Presenciales	308	85.69

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
MDA - Dirección Regional Sur	706	89.12
MDA - Dirección Regional Este (Higüey)	17	88.29
MDA - Oficina principal	492	87.92
MDA - Dirección Regional Norcentral	46	83.97

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 Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Capacitación en Producción Orgánica	9	95.95
Distribución de semillas y material de siembra	19	91.82
Registro de Empresa de Servicios Controladoras de Plagas Urbanas y Domésticas	69	88.87
Renovación de Registro de Empresa Representante	5	88.22
Construcción y Reconstrucción de Caminos Interparcelarios	2	88.08
Renovación de Registro de Empresa de Aplicaciones Aéreas de plaguicidas	6	87.53
Asistencia Técnica en Producción Orgánica	11	84.48
Registro de Empresa Distribuidora de Agroquímicos	9	84.18
Renovación del registro de Empresa Distribuidora de Agroquímicos	2	83.9
Mecanización Agrícola	54	83.81
Registro Tienda para Expendio de Agroquímicos	20	83.73
Renovación de Registro de Empresa de Servicios Controladoras de Plagas Urbanas o Domésticas	4	83.67

Distribución de Plantas Frutales	54	83.39
Asistencia Técnica a Pequeñas y Medianas Agro empresas	6	83.21
Registro de Empresa Representante	2	82.4
Registro Empresa Formuladora de Agroquímicos	16	82.16
Fomento de Huertos Caseros, Escolares y Comunales	18	82.05
Capacitación a pequeñas y medianas Agro empresas	2	81.77

Servicios Comprometidos

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Facilitar el Acceso a los Registros a Certificadoras y Operadores Orgánicos	286	90.16
Exportación, Certificado Fito Sanitario e Inspección a Embarques de Productos y Subproductos de Origen Vegetal	205	89.21
Información y Permiso para la Importación de Productos y Subproductos de Origen Vegetal	462	88.89

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 2025 hasta el 15 de julio del 2026

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

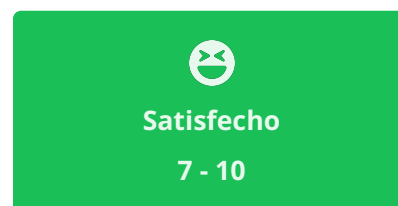
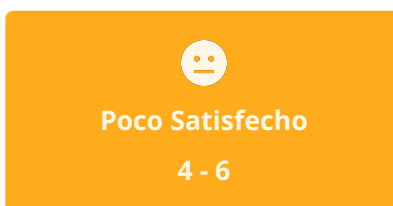
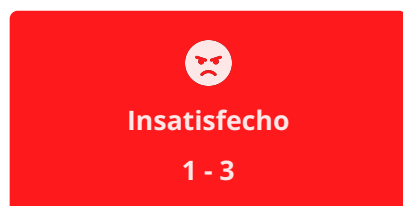
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

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



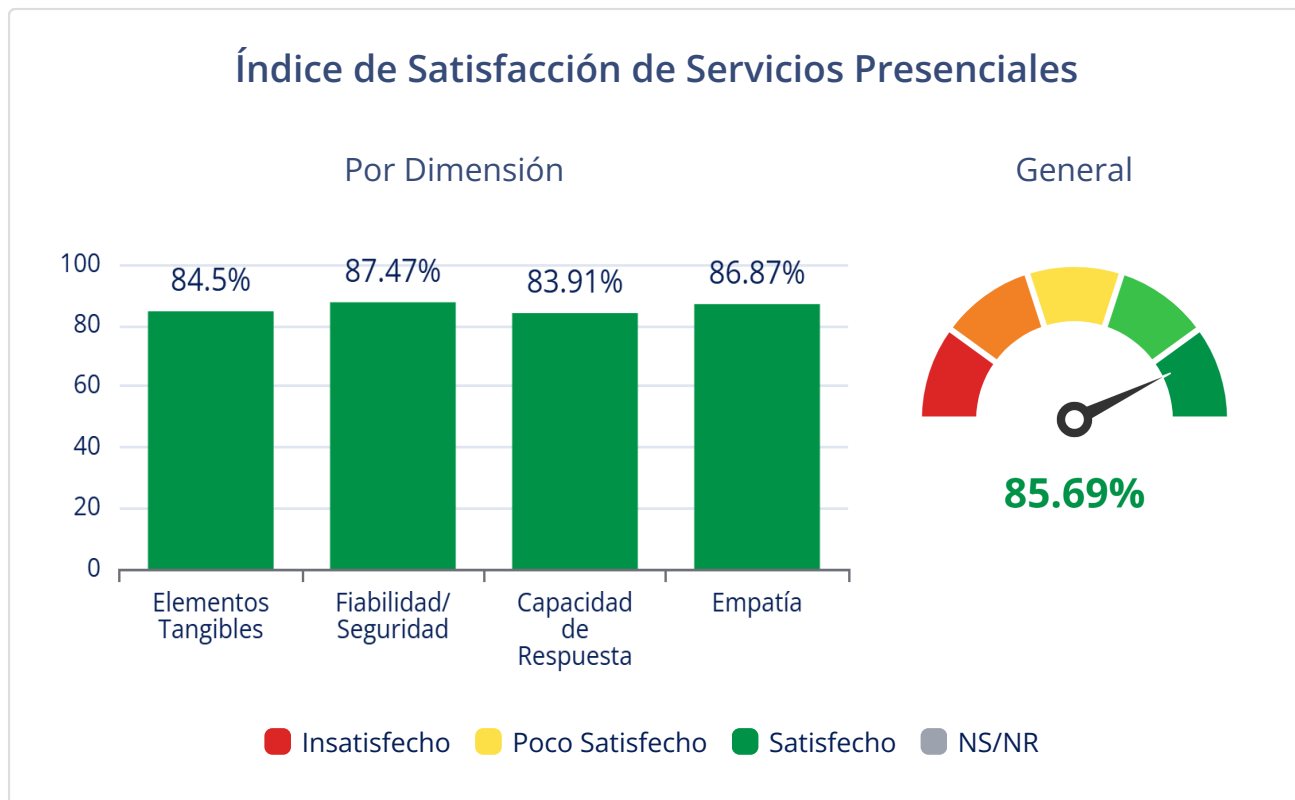
88.45%

■ 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

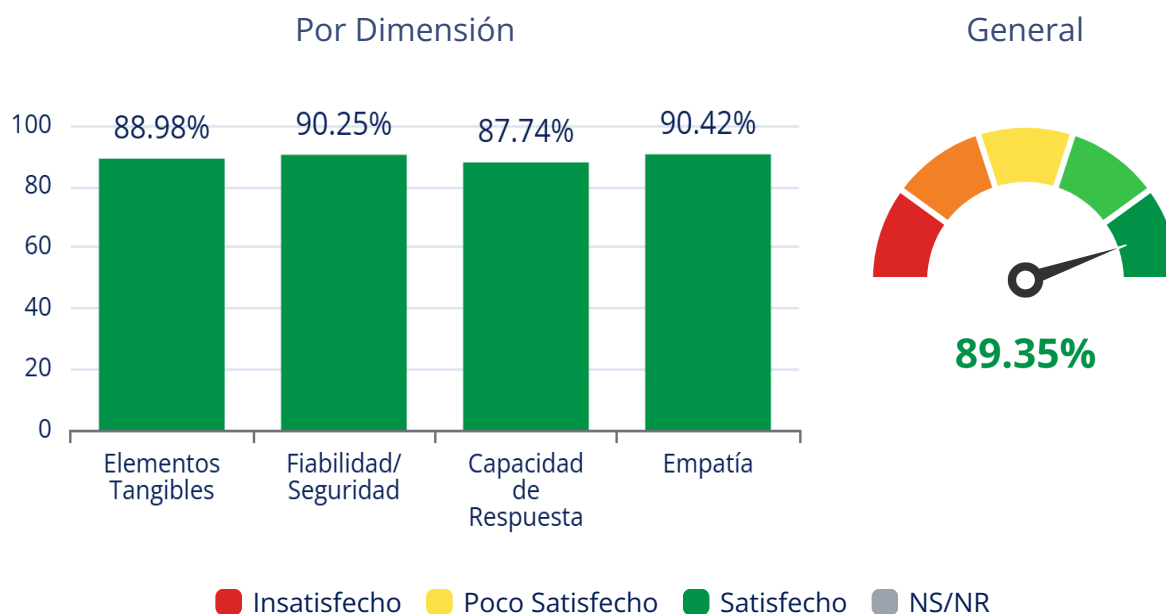
Servicios Presenciales



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.

Servicios Comprometidos

Índice de Satisfacción de Servicios Comprometidos



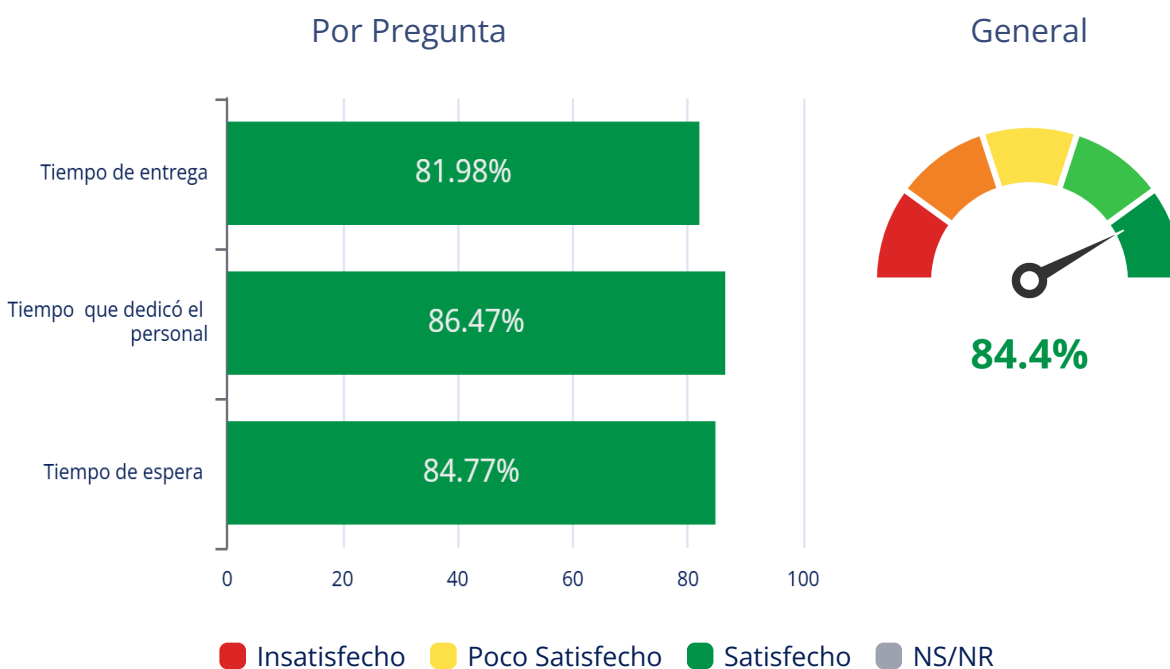
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

Por Dimensión

Capacidad de Respuesta

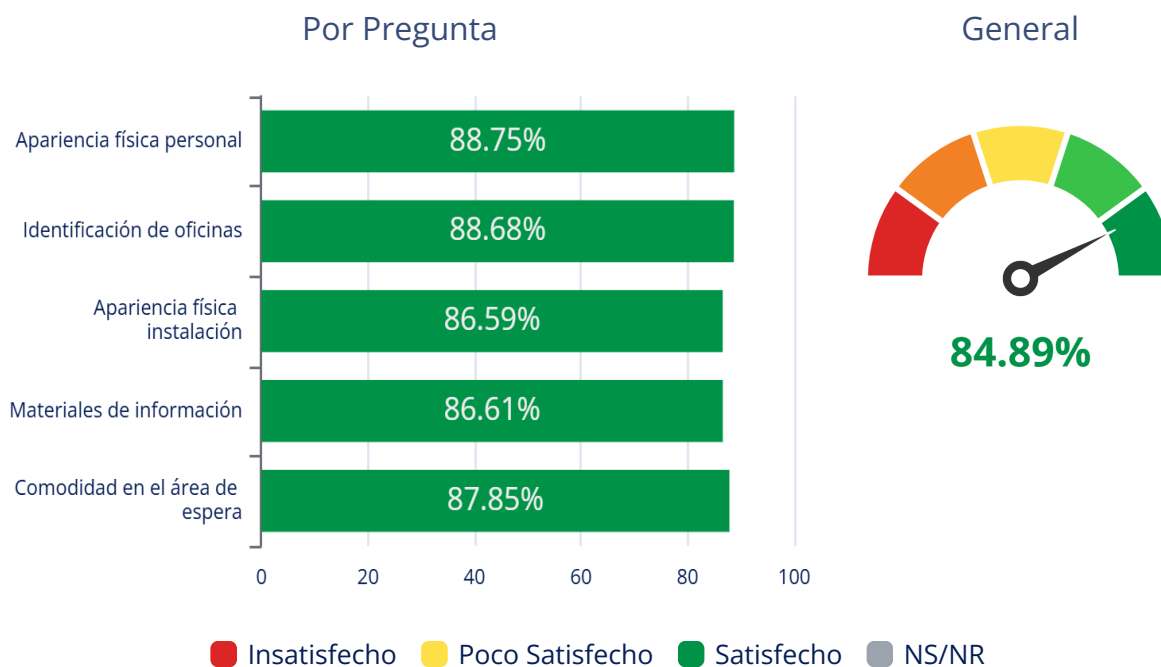
Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta



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.

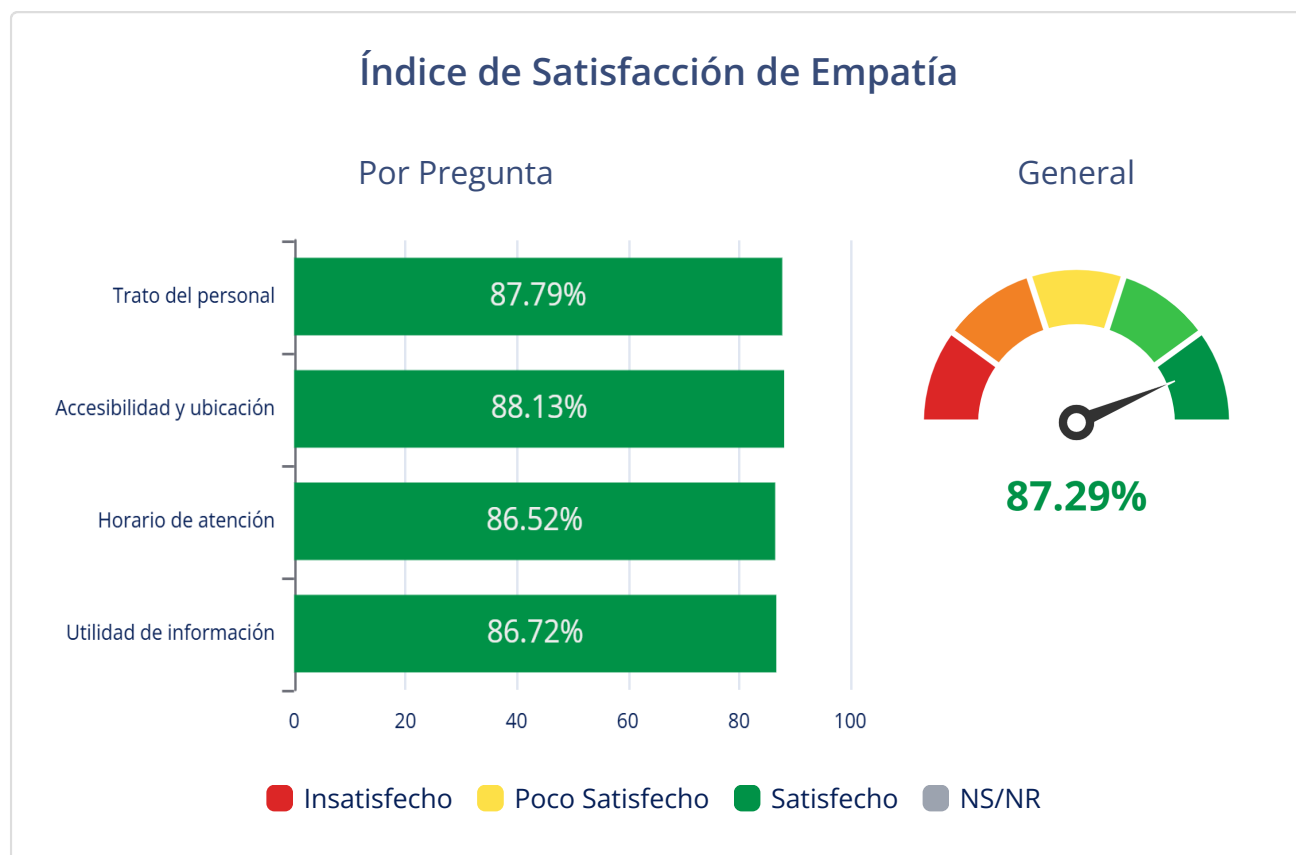
Elementos Tangibles

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.

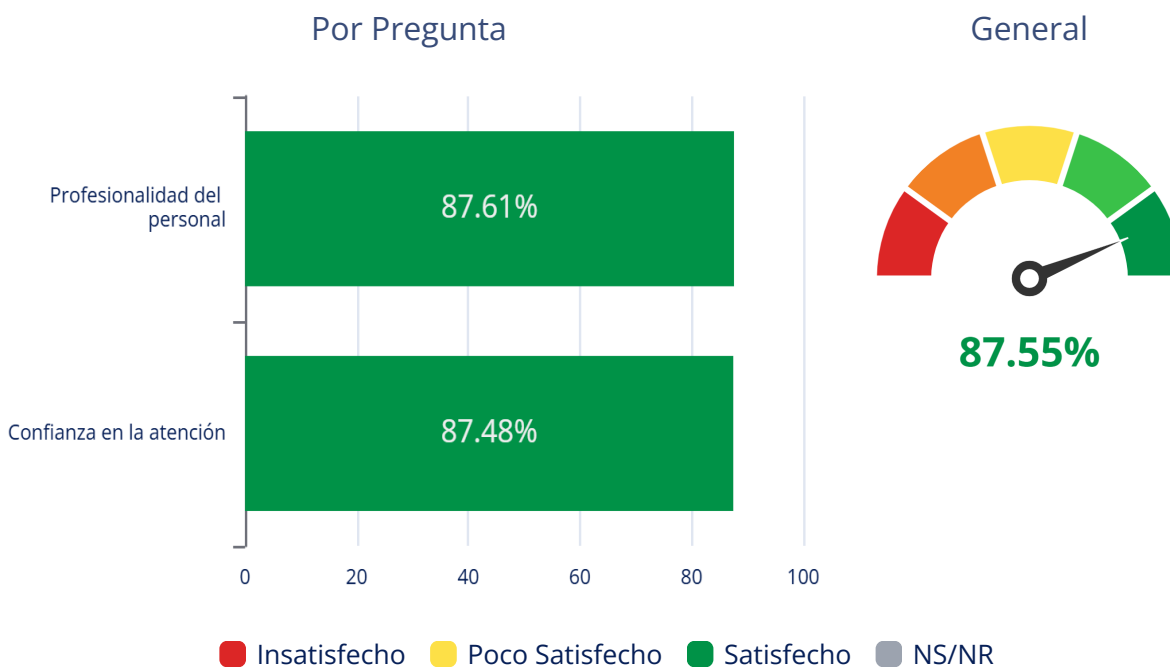
Empatía



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.

Fiabilidad/Seguridad

Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad



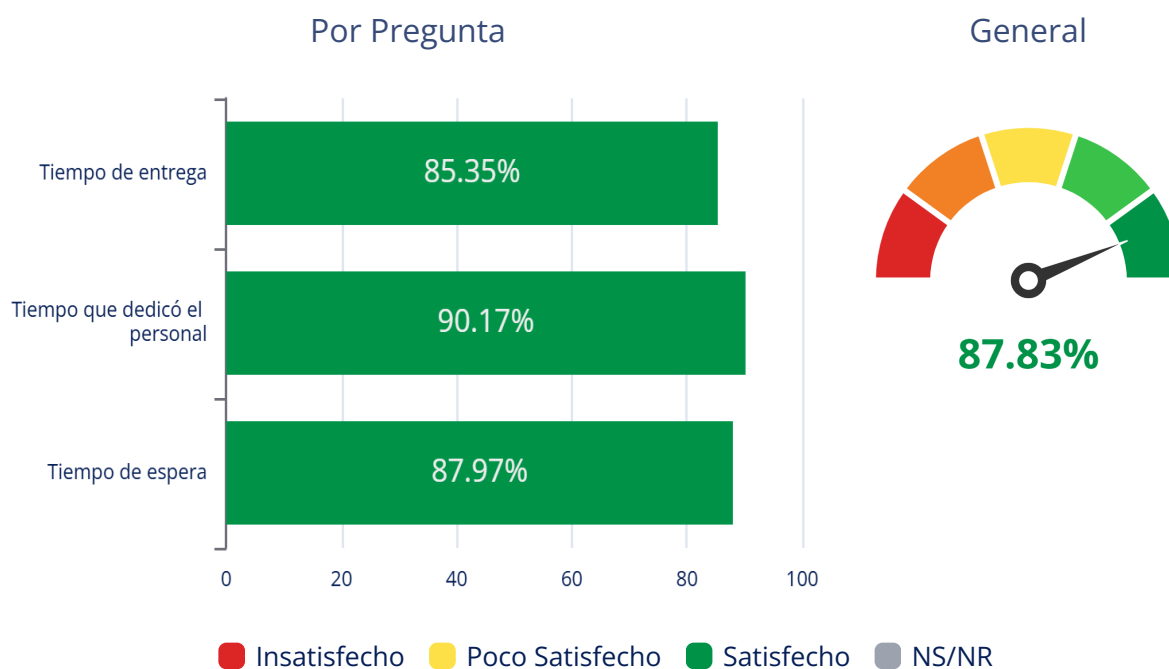
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS COMPROMETIDOS

Por Dimensión

Capacidad de Respuesta

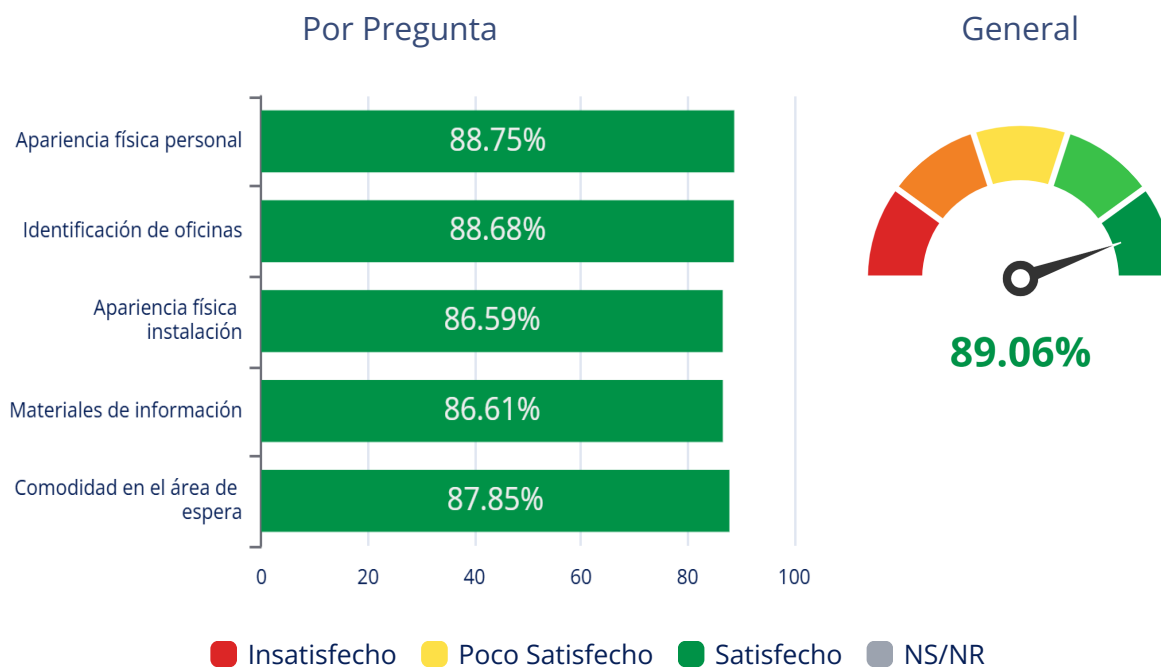
Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta



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.

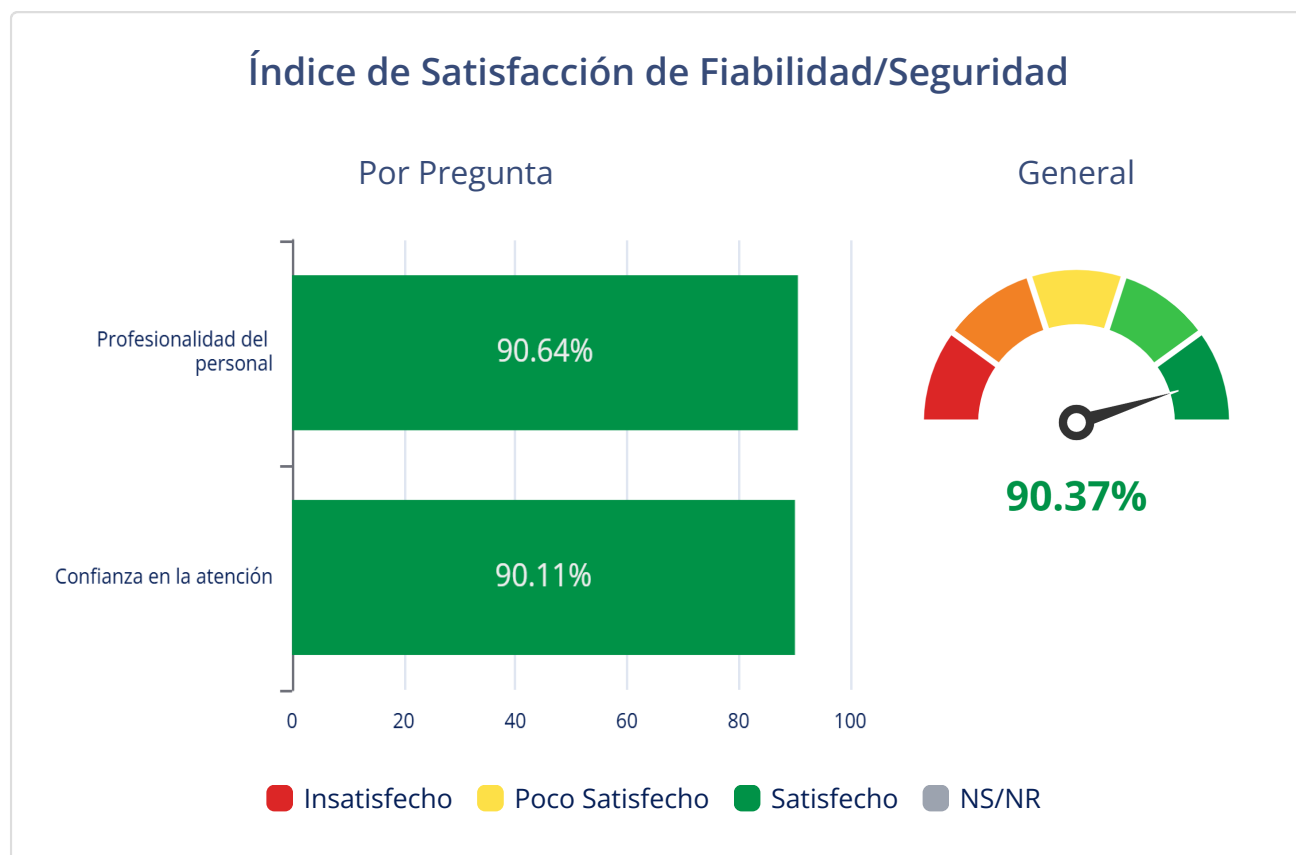
Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles



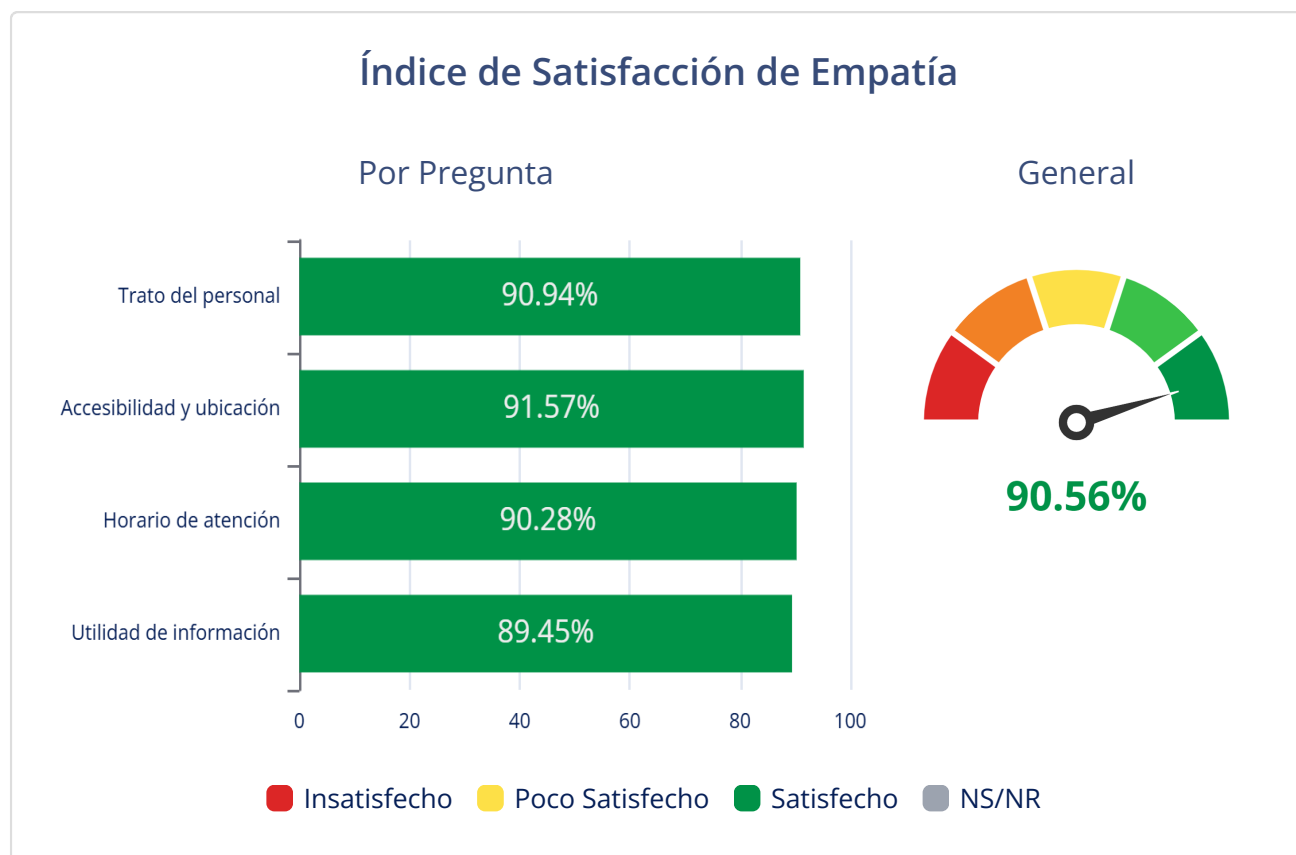
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

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

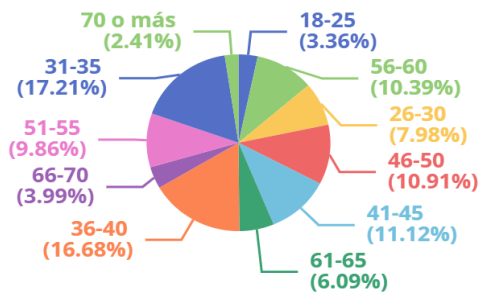


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Comprometidos

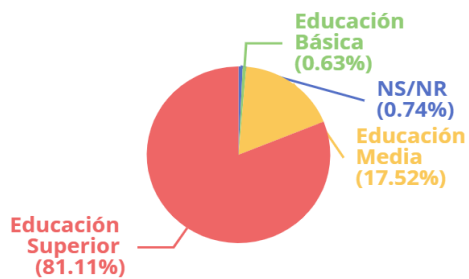
Por Rango de edad



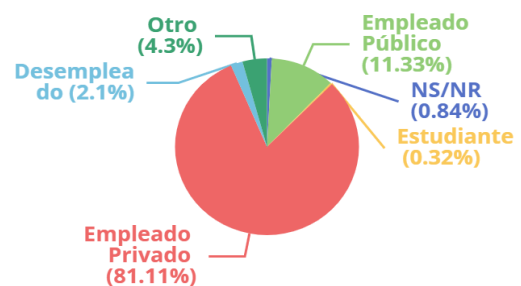
Por Sexo



Por Nivel de Formación

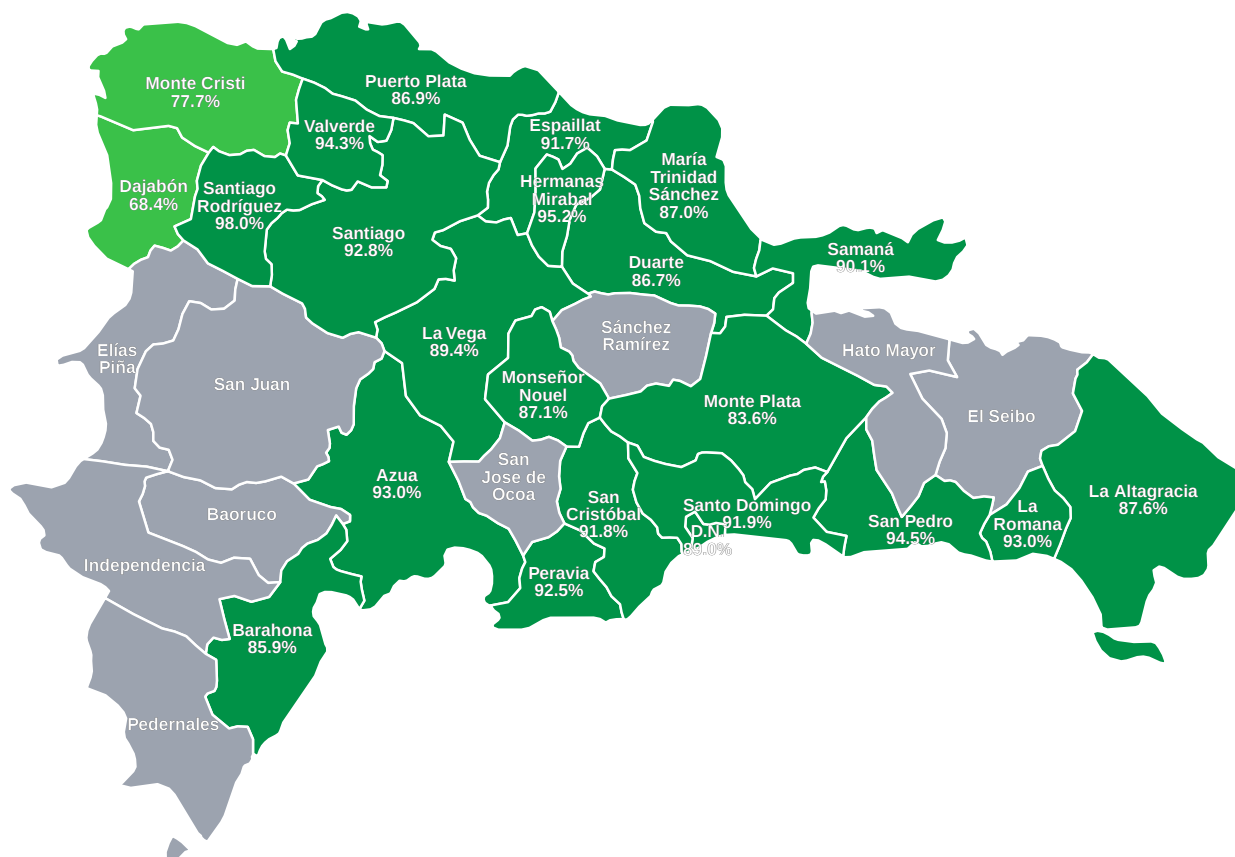


Por Estado Laboral



Servicios Comprometidos

Por Provincia de Servicio



● **Santiago Rodríguez...**
1 encuestado · 98.0%

● **Hermanas Mirabal**
1 encuestado · 95.2%

● **San Pedro de Maco...**
5 encuestados · 94.5%

● **Valverde**
13 encuestados · 94.3%

● **La Romana**
3 encuestados · 93.0%

● **Azuza**
2 encuestados · 93.0%

● **Santiago**
44 encuestados · 92.8%

● **Peravia**
4 encuestados · 92.5%

● **Santo Domingo**
19 encuestados · 91.9%

● **San Cristóbal**
8 encuestados · 91.8%

● **Españillat**
6 encuestados · 91.7%

● **Samaná**
1 encuestado · 90.1%

● **La Vega**
14 encuestados · 89.4%

● **Distrito Nacional**
806 encuestados · 89.0%

● **La Altagracia**
2 encuestados · 87.6%

● **Monseñor Nouel**
3 encuestados · 87.1%

● **María Trinidad Sá...**
1 encuestado · 87.0%

● **Puerto Plata**
1 encuestado · 86.9%

● **Duarte**
7 encuestados · 86.7%

● **Barahona**
5 encuestados · 85.9%

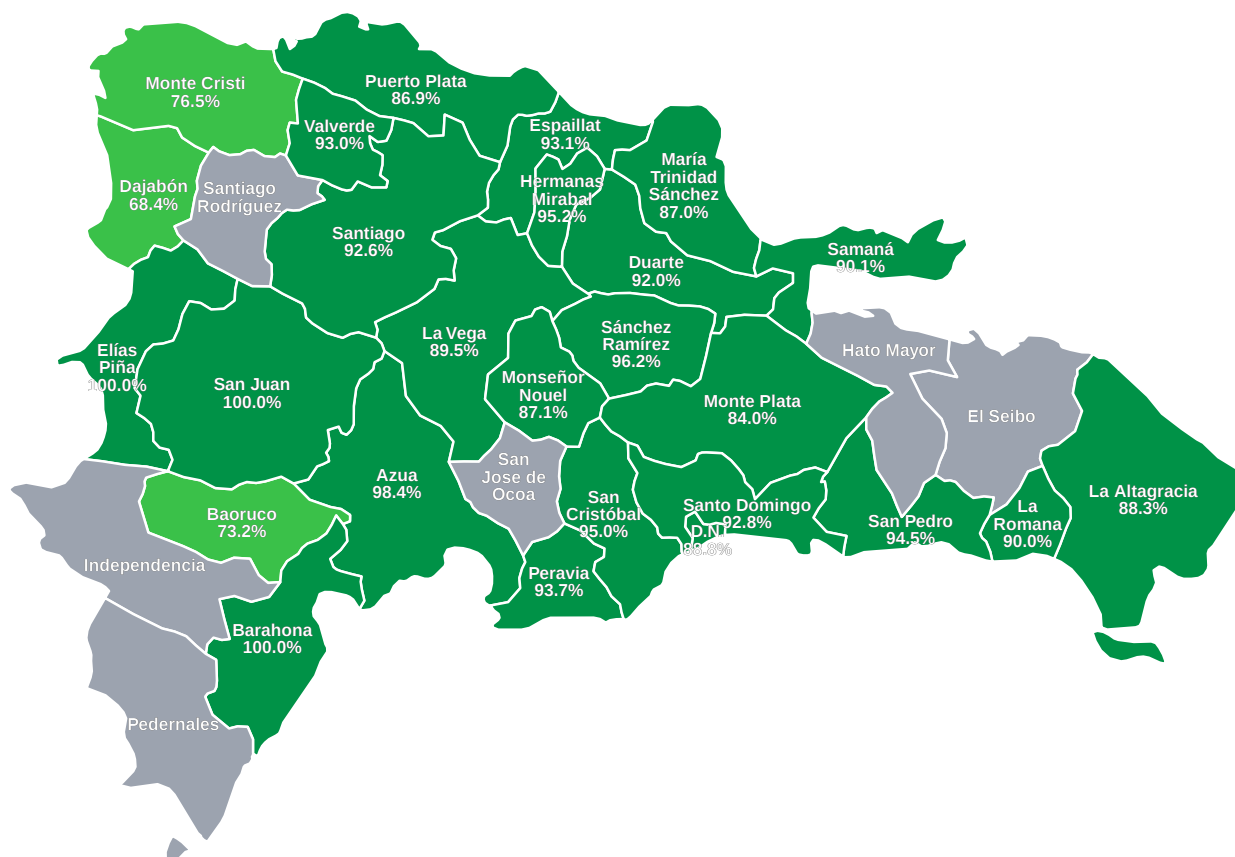
● **Monte Plata**
4 encuestados · 83.6%

● **Monte Cristi**
2 encuestados · 77.7%

● **Dajabón**
1 encuestado · 68.4%

Servicios Comprometidos

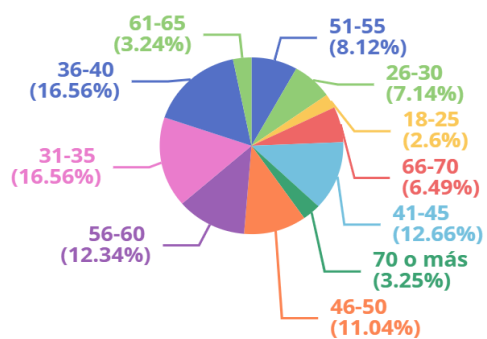
Por Provincia de Residencia



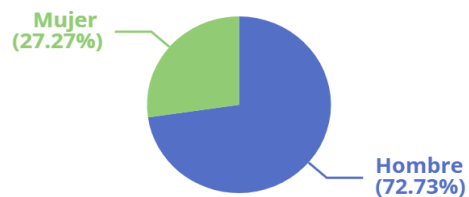
Barahona 1 encuestado · 100.0%	Elías Piña 1 encuestado · 100.0%	San Juan 1 encuestado · 100.0%	Azua 1 encuestado · 98.4%	Sánchez Ramírez 3 encuestados · 96.2%
Hermanas Mirabal 1 encuestado · 95.2%	San Cristóbal 5 encuestados · 95.0%	San Pedro de Maco... 5 encuestados · 94.5%	Peravia 4 encuestados · 93.7%	Espailat 4 encuestados · 93.1%
Valverde 15 encuestados · 93.0%	Santo Domingo 32 encuestados · 92.8%	Santiago 53 encuestados · 92.6%	Duarte 9 encuestados · 92.0%	Samaná 1 encuestado · 90.1%
La Romana 2 encuestados · 90.0%	La Vega 17 encuestados · 89.5%	Distrito Nacional 782 encuestados · 88.8%	La Altagracia 3 encuestados · 88.3%	Monseñor Nouel 3 encuestados · 87.1%
María Trinidad Sá... 1 encuestado · 87.0%	Puerto Plata 1 encuestado · 86.9%	Monte Plata 4 encuestados · 84.0%	Monte Cristi 2 encuestados · 76.5%	Baoruco 1 encuestado · 73.2%
Dajabón 1 encuestado · 68.4%				

Servicios Presenciales

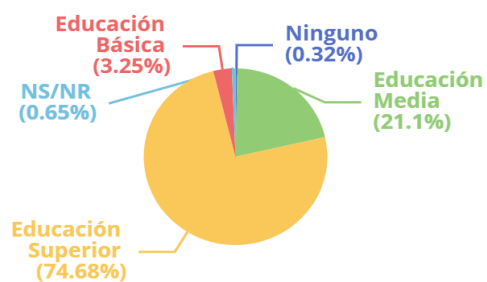
Por Rango de edad



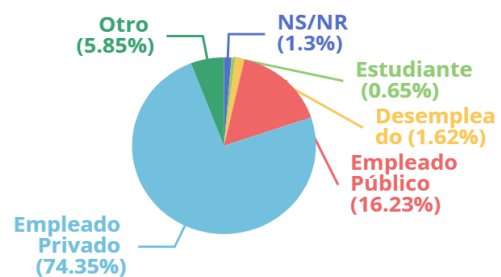
Por Sexo



Por Nivel de Formación

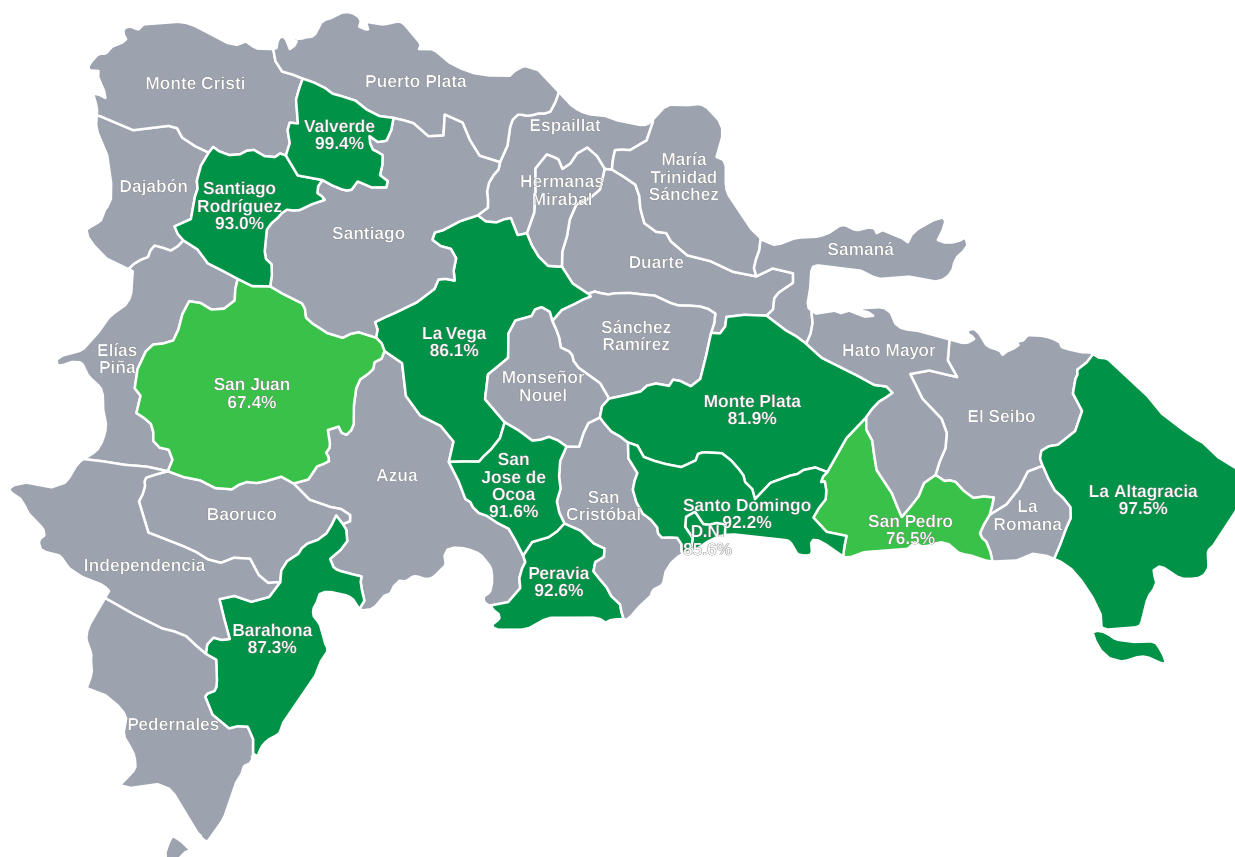


Por Estado Laboral



Servicios Presenciales

Por Provincia de Servicio



Valverde
1 encuestado · 99.4%

La Altagracia
1 encuestado · 97.5%

Santiago Rodríguez
2 encuestados · 93.0%

Peravia
8 encuestados · 92.6%

Santo Domingo
1 encuestado · 92.2%

San José de Ocoa
6 encuestados · 91.6%

Barahona
4 encuestados · 87.3%

La Vega
10 encuestados · 86.1%

Distrito Nacional
265 encuestados · 85.6%

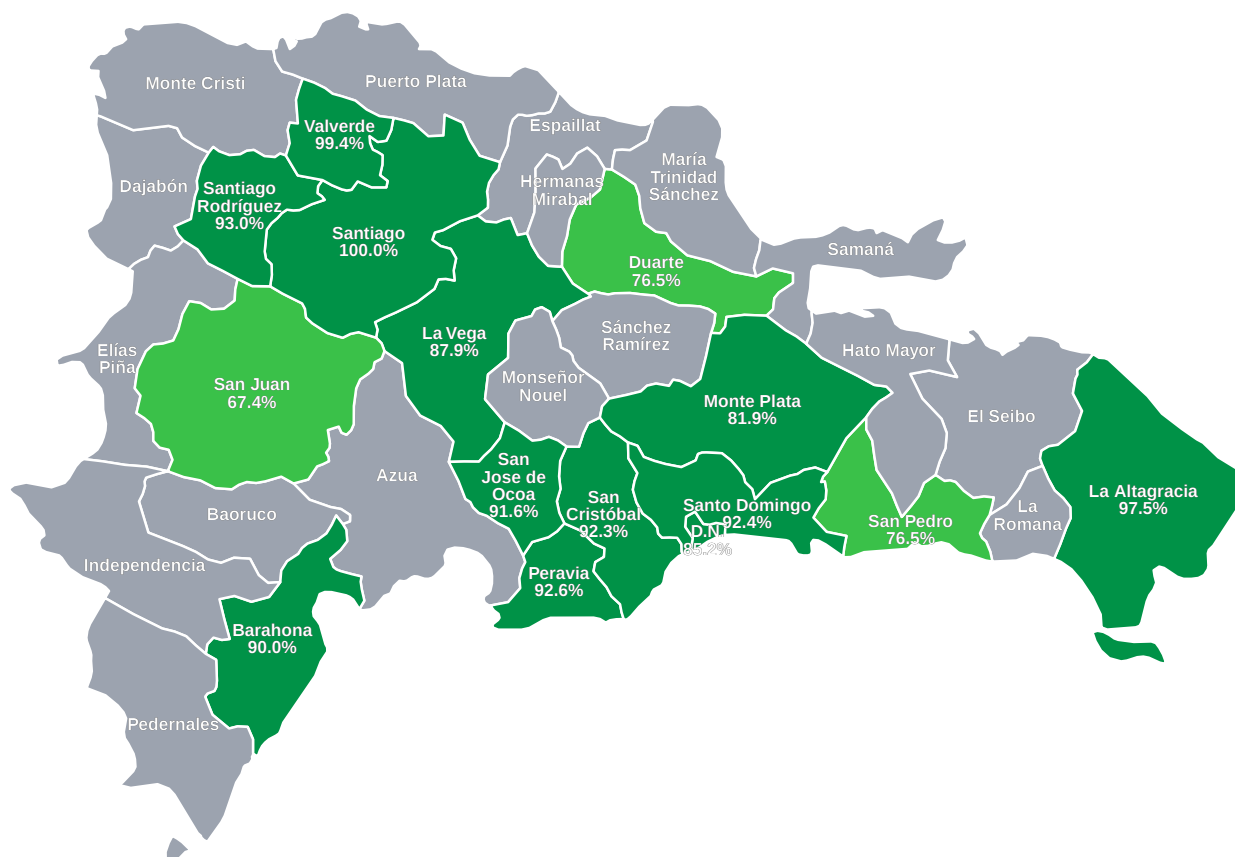
Monte Plata
3 encuestados · 81.9%

San Pedro de Macoris
1 encuestado · 76.5%

San Juan
6 encuestados · 67.4%

Servicios Presenciales

Por Provincia de Residencia



Santiago
1 encuestado · 100.0%

Valverde
1 encuestado · 99.4%

La Altagracia
1 encuestado · 97.5%

Santiago Rodríguez...
2 encuestados · 93.0%

Peravia
8 encuestados · 92.6%

Santo Domingo
14 encuestados · 92.4%

San Cristóbal
2 encuestados · 92.3%

San José de Ocoa
6 encuestados · 91.6%

Barahona
2 encuestados · 90.0%

La Vega
9 encuestados · 87.9%

Distrito Nacional
250 encuestados · 85.2%

Monte Plata
3 encuestados · 81.9%

Duarte
2 encuestados · 76.5%

San Pedro de Maco...
1 encuestado · 76.5%

San Juan
6 encuestados · 67.4%

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 Presenciales

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Reducir el tiempo de entrega de los servicios.
Acción de Mejora	Revisar y analizar el flujo del proceso para identificar el tiempo requerido en cada etapa, detectar las causas de los retrasos y elaborar un informe con los hallazgos y las acciones de mejora propuestas.
Unidad Responsable	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión
Fecha de Inicio	17/08/2026
Fecha Fin	18/08/2027



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

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Ministerio de Agricultura

Julio 2026

