Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

Tesorería Nacional

Julio 2026

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 24

Introducción

La Tesorería Nacional se encuentra inmersa en un proceso de mejora continua de los servicios ofrecidos para entregar la mejor calidad que se merecen nuestros usuarios. A continuación, se muestra los resultados fruto de ese esfuerzo que logran nuestros colaboradores cada día.

Ficha Técnica

Tesorería Nacional

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 Tesorería Nacional, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	11	94.32
Servicios en Línea	55	94

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
TN - Oficina Principal	66	94.04

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	55	94.05

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Reimpresión de Cheques	11	94.44

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



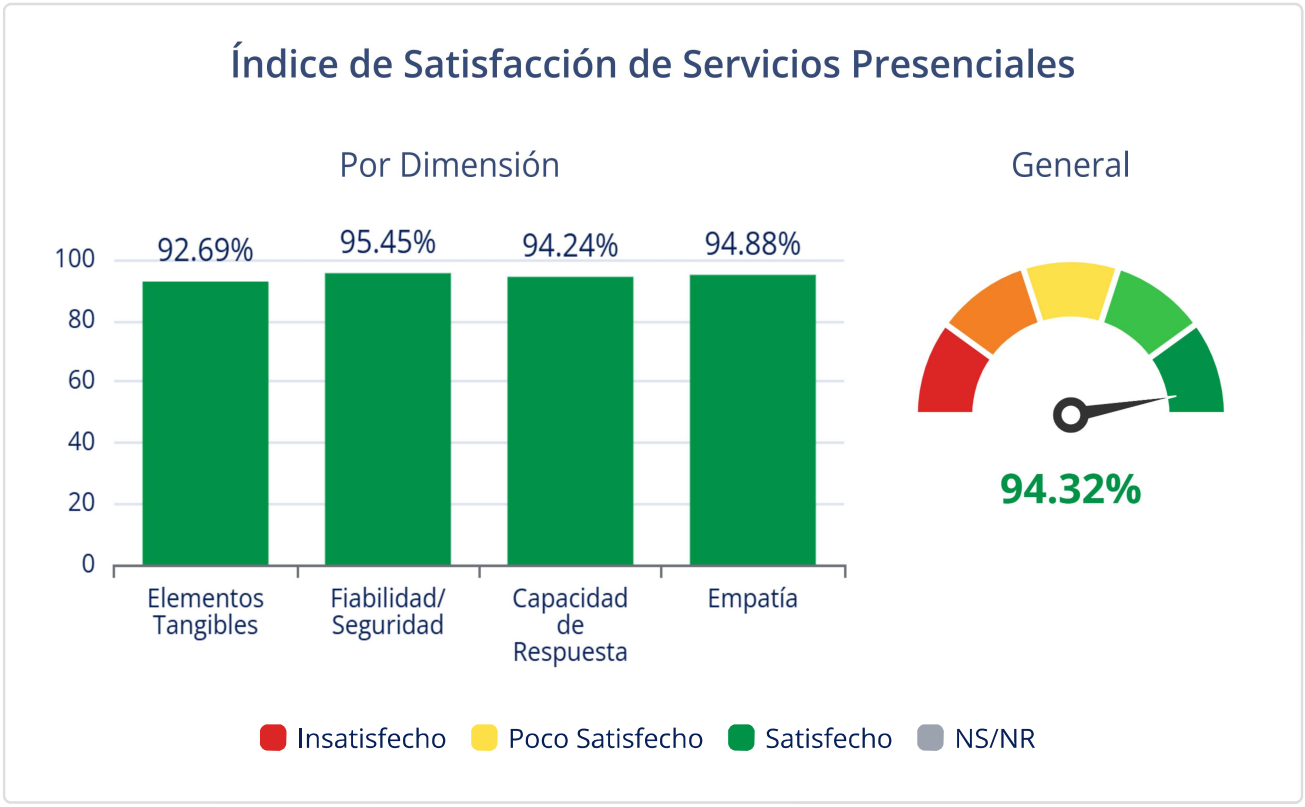
94.04%

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.

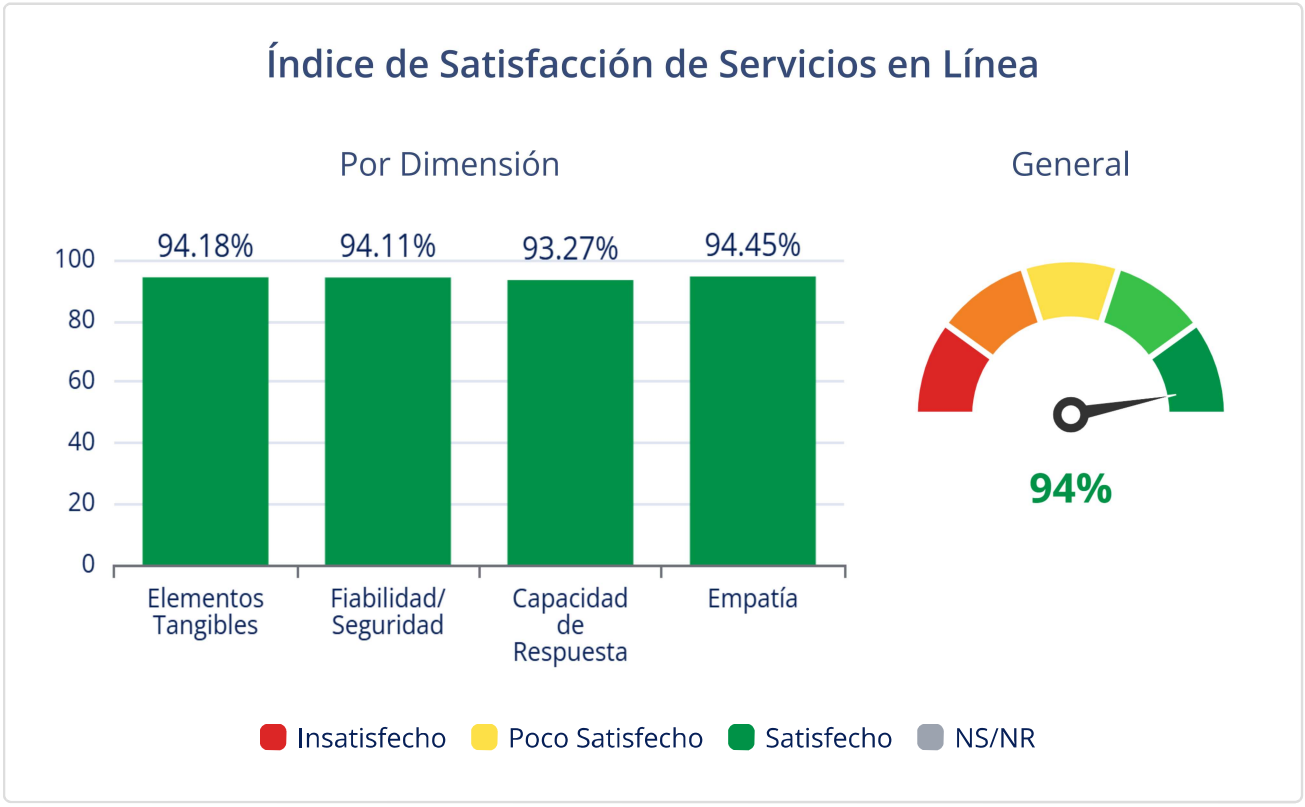
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

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 en Línea

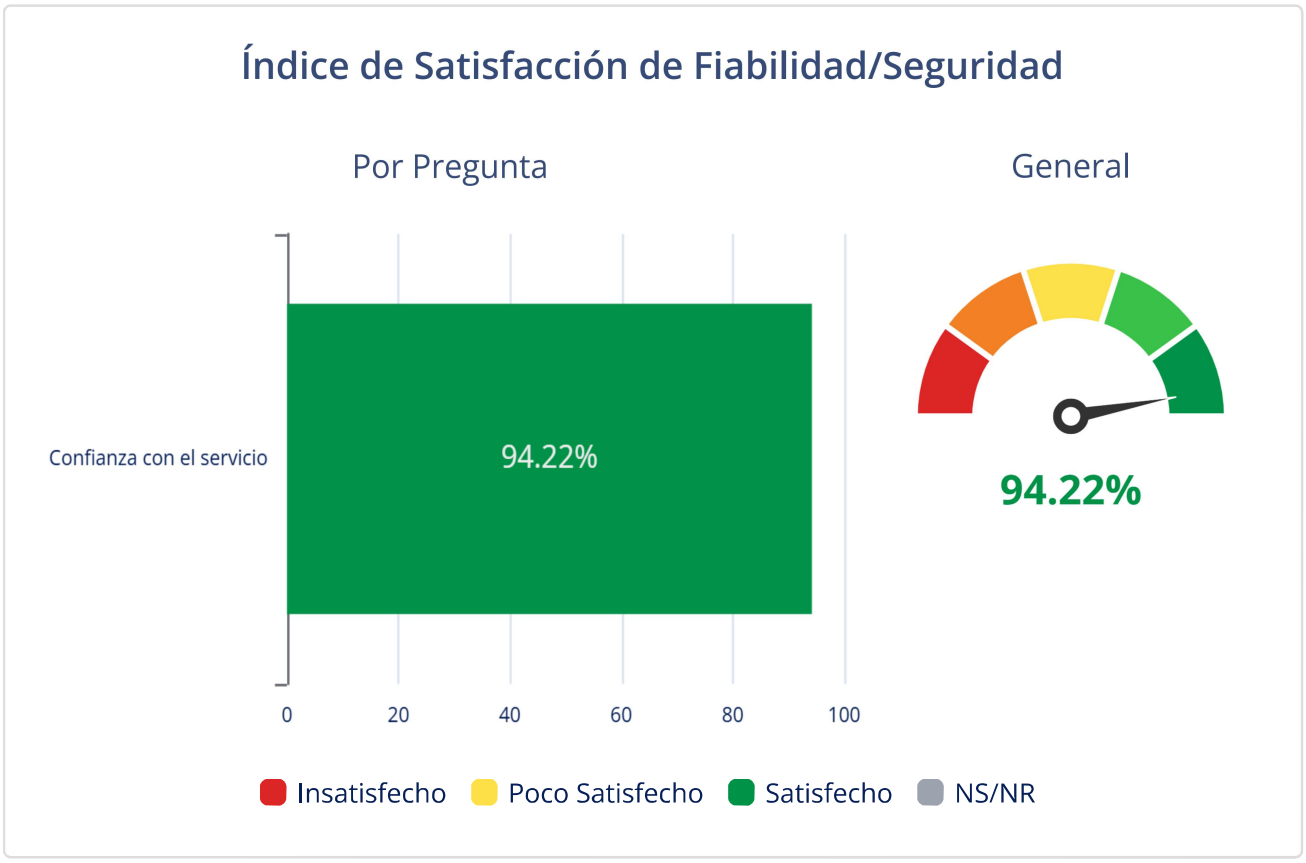


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

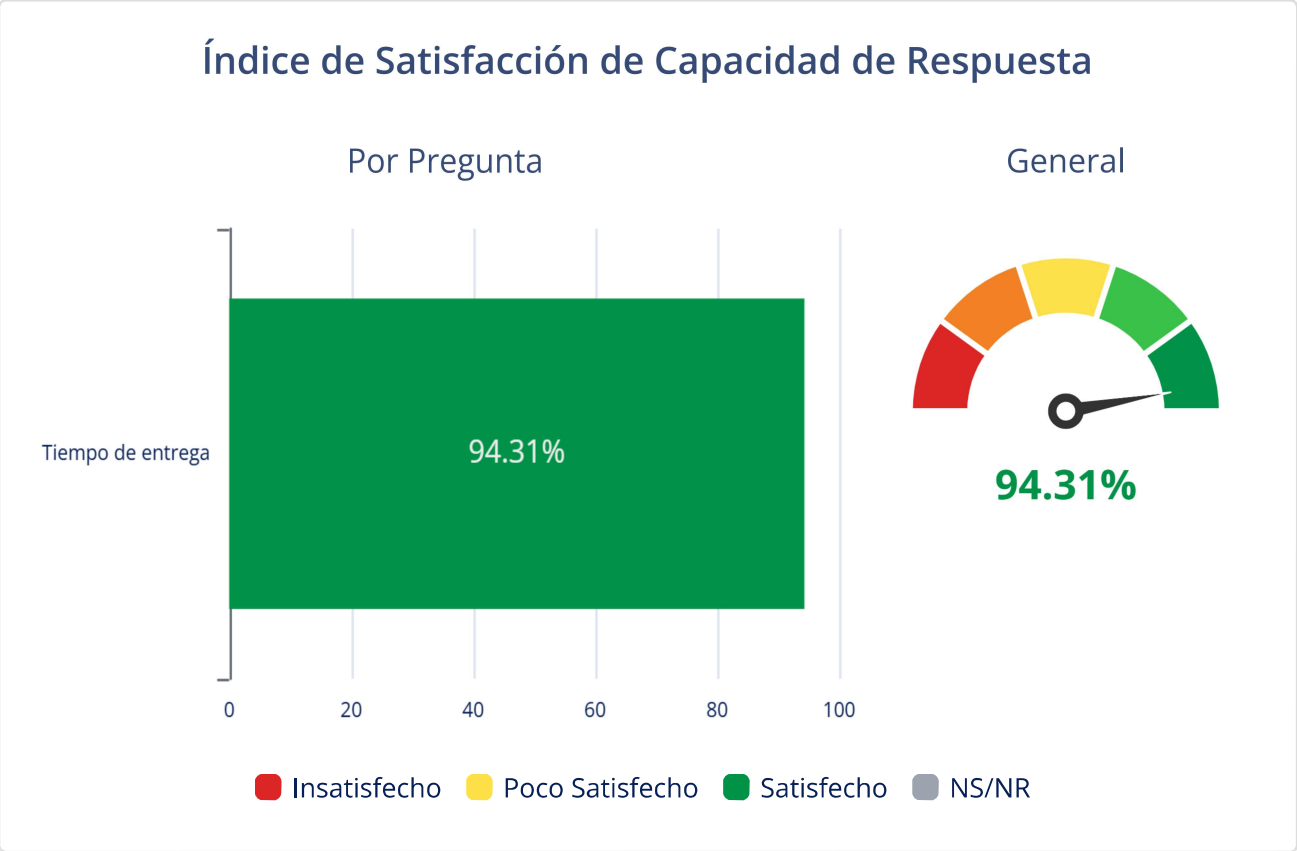
Por Dimensión

Fiabilidad/Seguridad



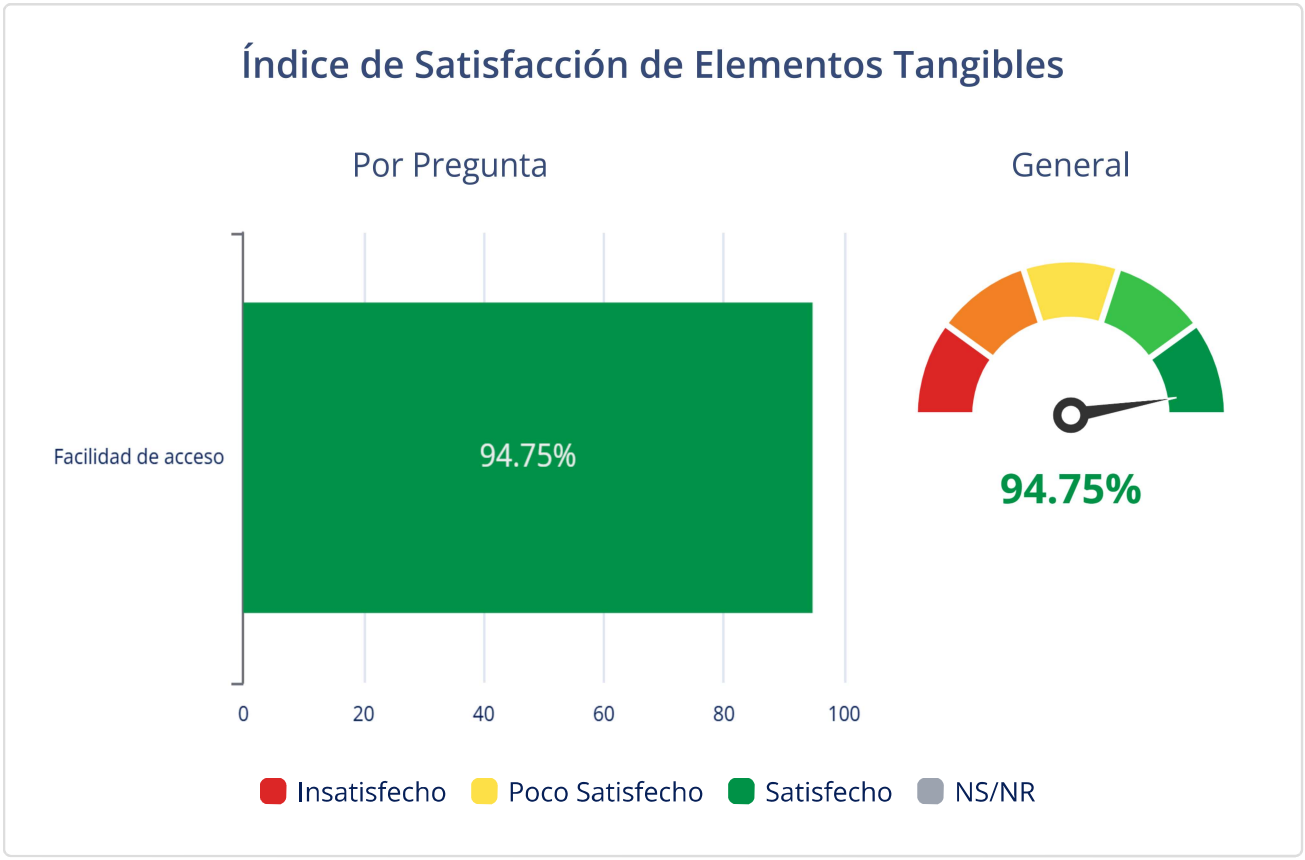
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Capacidad de Respuesta



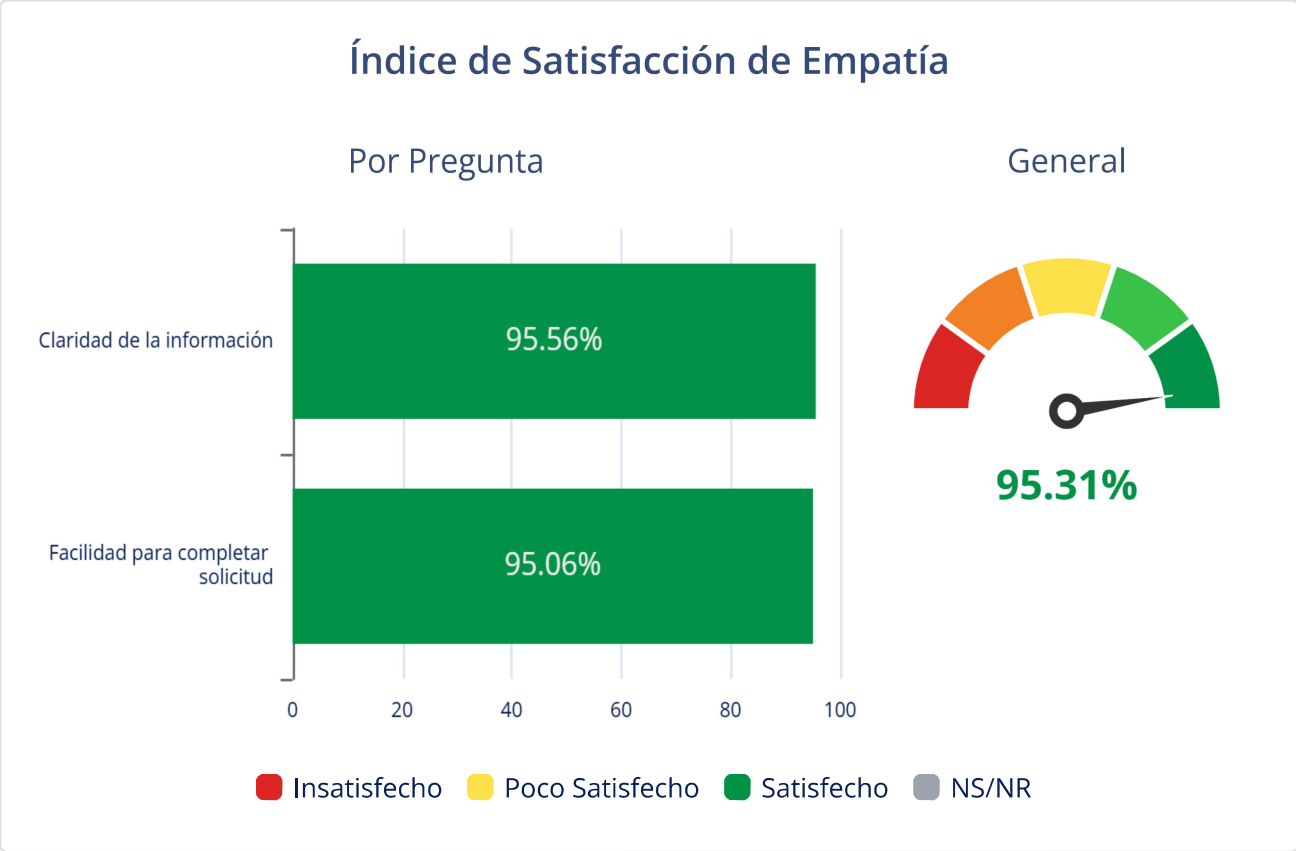
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

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.

Empatía

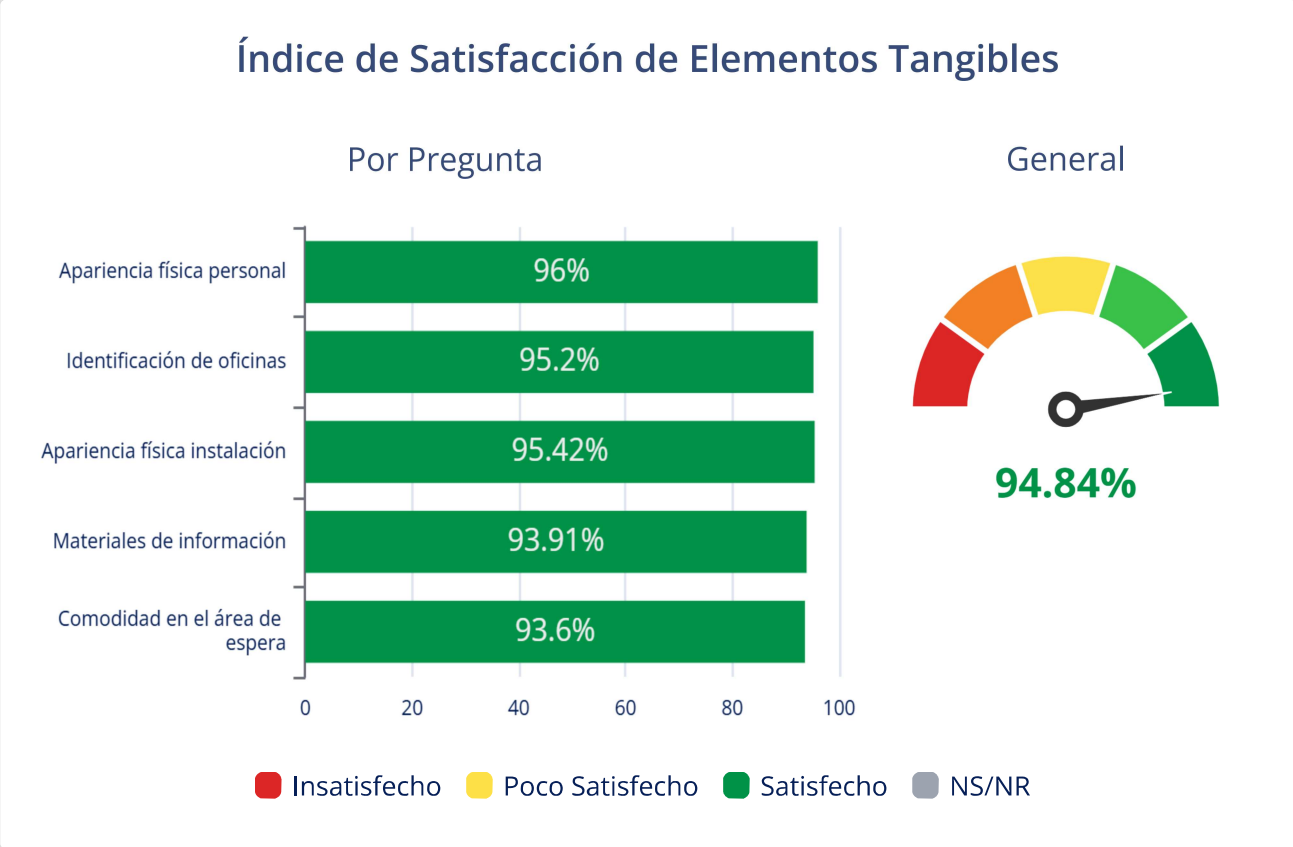


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

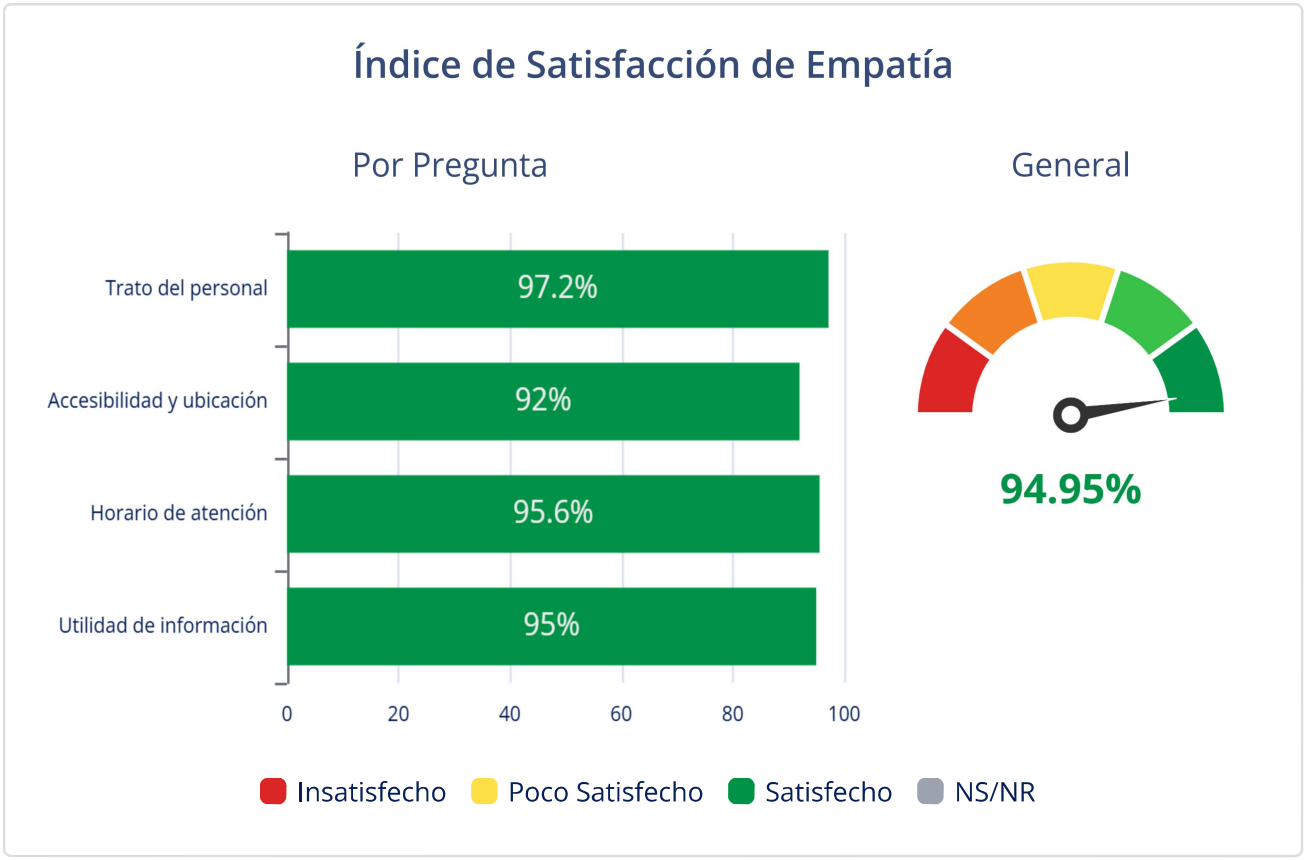
Por Dimensión

Elementos Tangibles



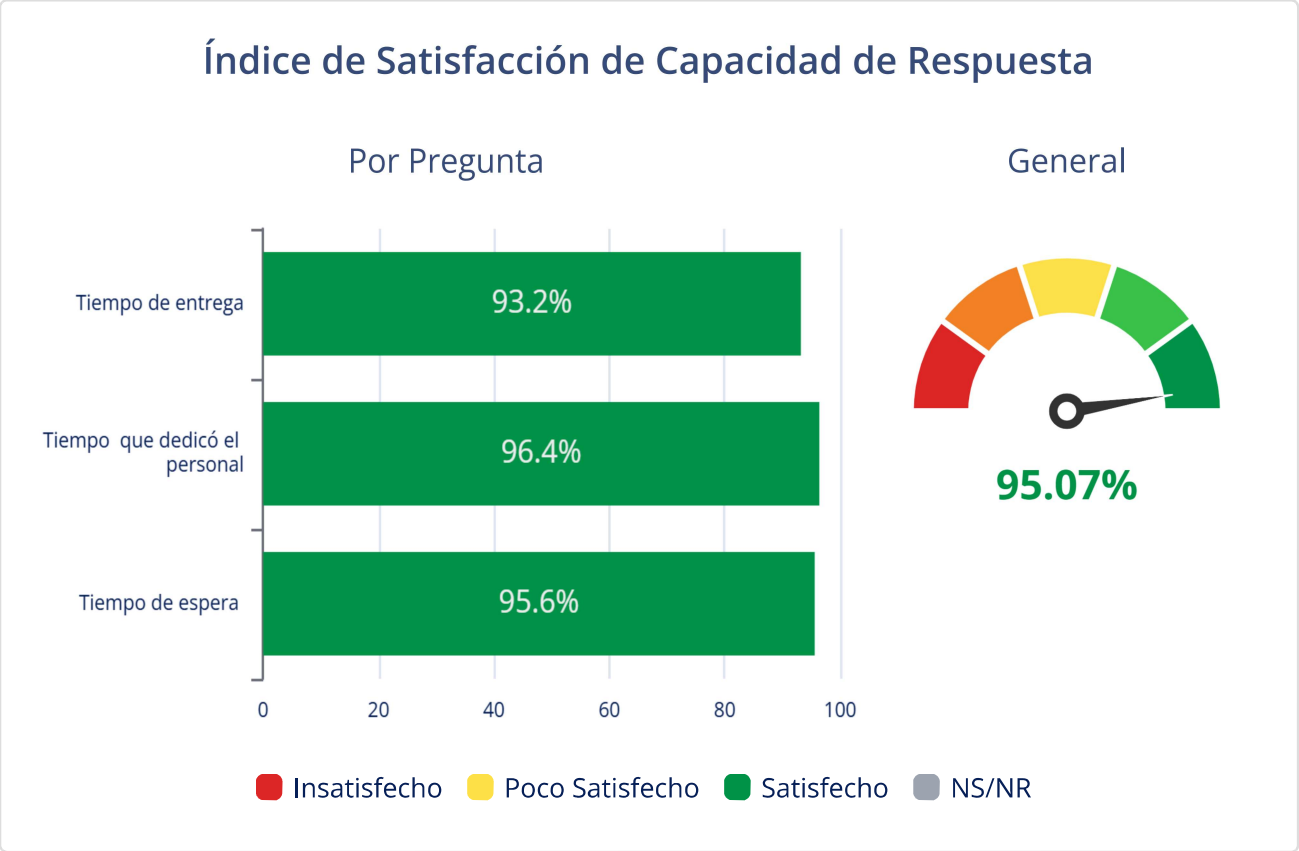
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



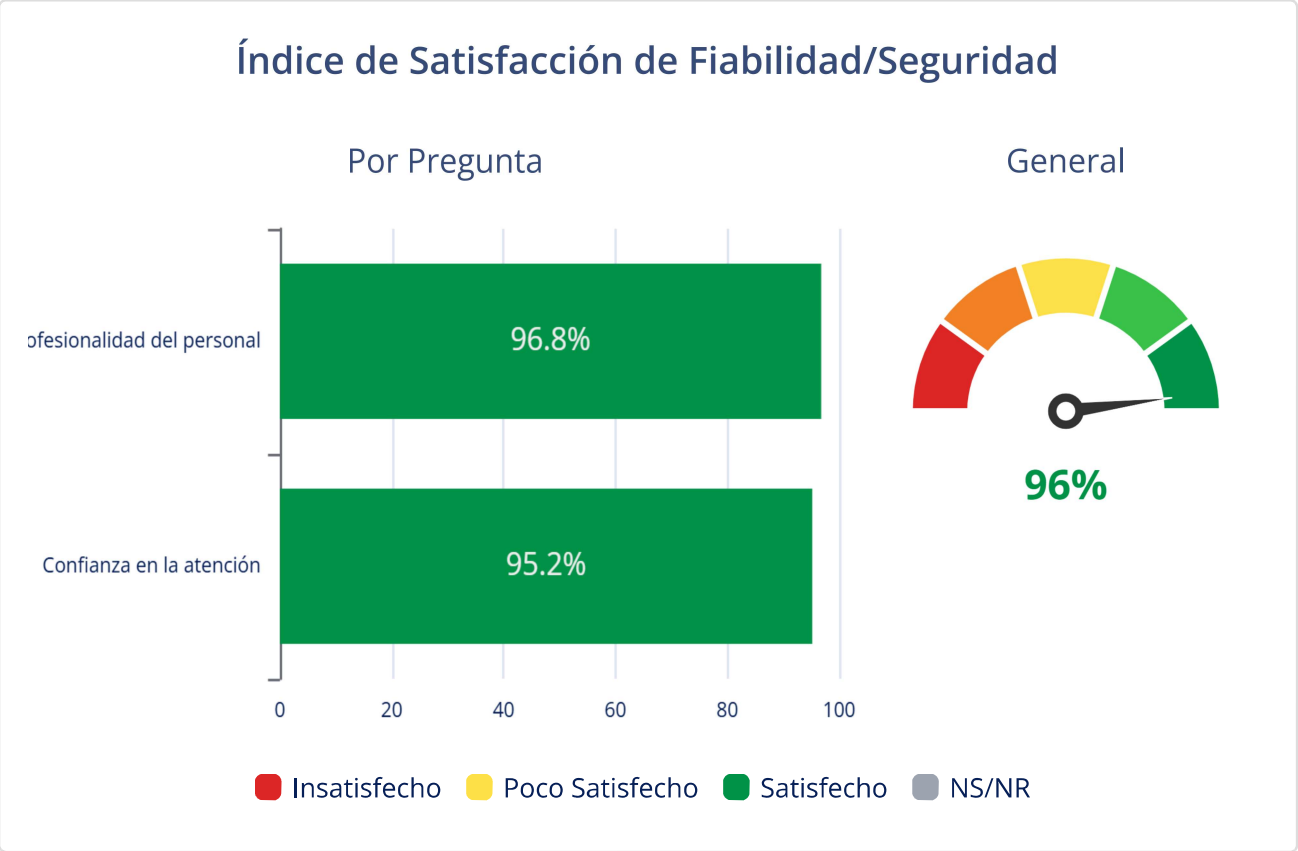
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

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

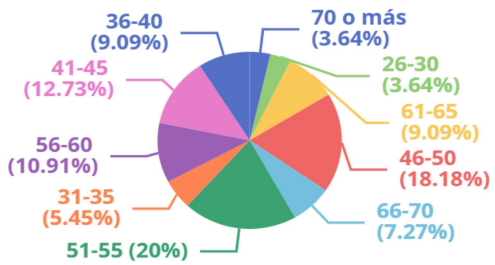


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios en Línea

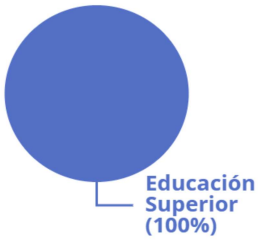
Por Rango de edad



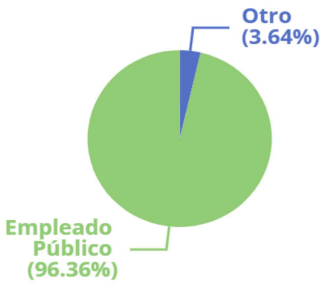
Por Sexo



Por Nivel de Formación



Por Estado Laboral



Servicios en Línea

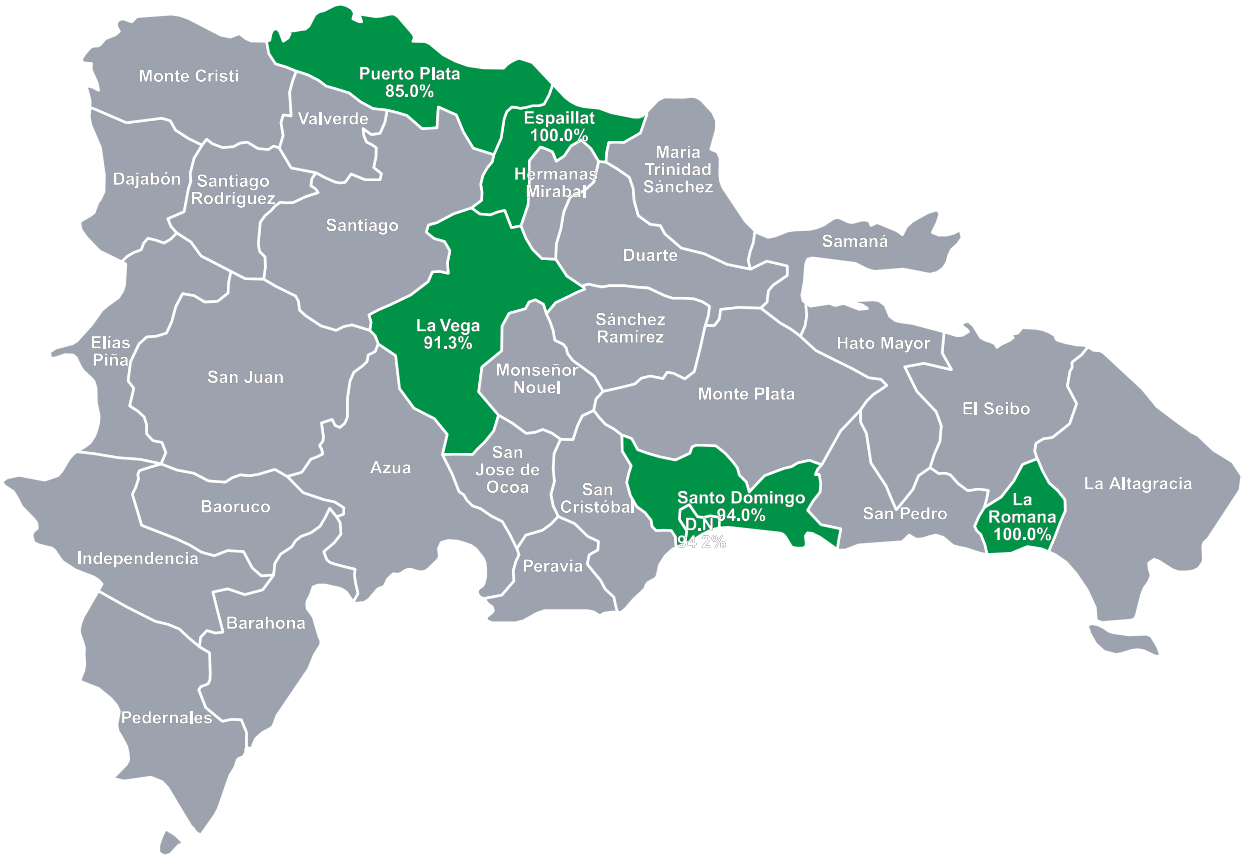
Por Provincia de Servicio



Distrito Nacional
55 encuestados · 94.0%

Servicios en Línea

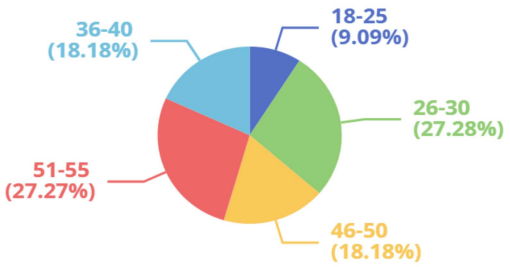
Por Provincia de Residencia



- **Espaillat** — 2 encuestados · 100.0%
- **La Romana** — 1 encuestado · 100.0%
- **Distrito Nacional** — 32 encuestados · 94.2%
- **Santo Domingo** — 17 encuestados · 94.0%
- **La Vega** — 1 encuestado · 91.3%
- **Puerto Plata** — 2 encuestados · 85.0%

Servicios Presenciales

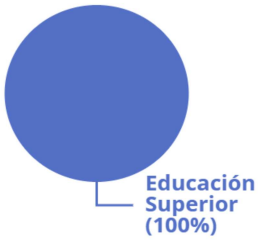
Por Rango de edad



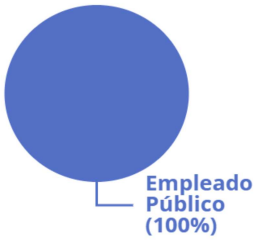
Por Sexo



Por Nivel de Formación



Por Estado Laboral



Servicios Presenciales

Por Provincia de Servicio



Distrito Nacional
10 encuestados · 96.5%

Santo Domingo
1 encuestado · 74.0%

Servicios Presenciales

Por Provincia de Residencia



Santo Domingo
4 encuestados · 98.9%

Distrito Nacional
7 encuestados · 91.9%

Plan de Acción

La Tesorería Nacional trabajará en mejorar la accesibilidad a sus instalaciones visualizando un punto de mejora en los parqueos que se ofrecen a nuestros usuarios, así como también hará un levantamiento y revisión de sus procesos para mejorar la entrega de sus servicios.

Servicios Presenciales

Reimpresión de Cheques	
Dimensión	Elementos Tangibles
Oportunidad de Mejora	Parqueos Institucionales
Acción de Mejora	Destinar espacios para el usuario
Unidad Responsable	Departamento Administrativo Financiero
Fecha de Inicio	30/07/2026
Fecha Fin	15/07/2027

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

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Tesorería Nacional

Julio 2026

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
TESORERÍA NACIONAL