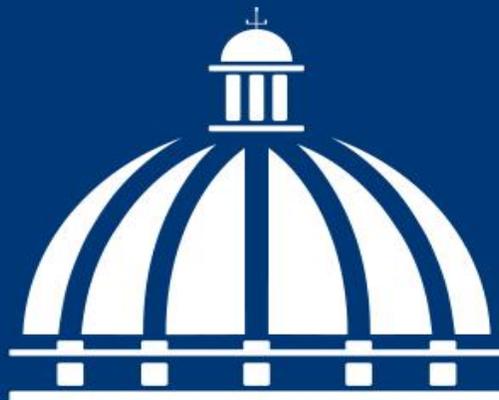


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de  
Economía, Planificación y Desarrollo  
2024**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>21</b>



# INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), en su rol de órgano rector del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública, tiene la misión de promover el paradigma de calidad de vida que garantice un desarrollo sostenible, resiliente, incluyente y equitativo, a escala nacional y de los territorios de la República Dominicana, a través de la articulación de las políticas públicas, para el ejercicio de una ciudadanía fundamentada en derechos, solidaria y democrática.

Para lo anterior, ofrece de manera virtual un catálogo de servicios dirigidos a los usuarios(as) / ciudadanos(as), así como a las instituciones de la Administración pública general. Como parte de este catálogo de servicio, se destaca el servicio de asistencia técnica a las instituciones vinculadas a los temas de competencia del MEPyD, el soporte a los (as) usuarios (as) de los servicios en línea, las solicitudes de registro y/o certificados de las asociaciones sin fines de lucro, los servicios de capacitación y de información, entre otros.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios (as) respecto a la calidad de los servicios prestados durante el periodo enero 2023-marzo 2024.



# FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** 551 solicitudes de servicios institucionales.

❑ **ÁMBITO:** Sede del ministerio de Economía Planificación y Desarrollo. Av. México, esq. Dr. Delgado, Distrito Nacional, Santo Domingo.

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del **95%**, se determinó la muestra de **230** encuestas, desglosada de la siguiente forma:

CASFL	Solicitud de Registro de Asociaciones sin fines de Lucro en el CASFL (Pre-registro)	50
	Solicitudes de Exenciones Fiscales para las ASFL	11
	Solicitudes de Subvención para las ASFL	75
CCPIP	Servicios de Capacitación	9
DGDES	Asistencia Técnica en Procesos de Planificación, Monitoreo y Evaluación	4
OAI	Servicios de Información	6
DPDZF	Elaboración de estudio de impacto económico-social a empresas solicitantes de los beneficios de la Ley 12-21 que crea la Zona Especial de Desarrollo Integral Fronterizo y un régimen de incentivos	2

DGIP	Admisión de Proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP)	11
	Asistencia Técnica para la Formulación de Proyectos de Inversión Pública	17
	Creación de usuarios para el SNIP	10
	Solicitud de Modificación Presupuestaria a Proyectos de Inversión Pública	11
VAES	Solicitud de Opinión Técnica	8
	Soporte a Instituciones en Análisis y Procesamiento de Datos	8

VIMICI	Asesoría Técnica sobre la solicitud y gestión de la cooperación internacional no reembolsable. (Identificación, formulación, seguimiento, evaluación)	1
	Asistencia Técnica en la Difusión y Solicitud de Becas de Estudio	2
	Asistencia Técnica para la Negociación de la Cooperación Internacional no Reembolsable. (Identificación, formulación y firmas de acuerdos)	2
	Servicio de Información sobre Iniciativas de Cooperación Internacional en la República Dominicana	1
VIOTDR	Asistencia Técnica en temas de Ordenamiento Territorial	1
	Asistencia Técnica para la Creación/Actualización de Planes y/o Consejos de Desarrollo Municipales/Provinciales/Regionales	1

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Desde el día 01 de mayo hasta el día 30 de mayo del año 2024.

❑ **RESPONSABLES:** Dirección Institucional de Planificación y Desarrollo, Mar García (directora), Dpto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Dayannys Pérez (encargada interina) y Melissa Arnaud (analista de calidad).



# METODOLOGÍA

5



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en 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. En este estudio se evaluaron tres de las dimensiones del servicio según lo establecido en la encuesta formulada por el MAP y gestionada a través del portal de Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. Para la aplicación de la encuesta se identificaron servicios prestados a los ciudadanos(as) y usuarios(as) institucionales en modalidad presencial y virtual.

## DIMENSIONES

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.



# 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 menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración, y consecuentemente, el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

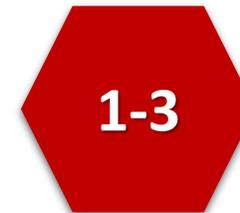
Satisfecho



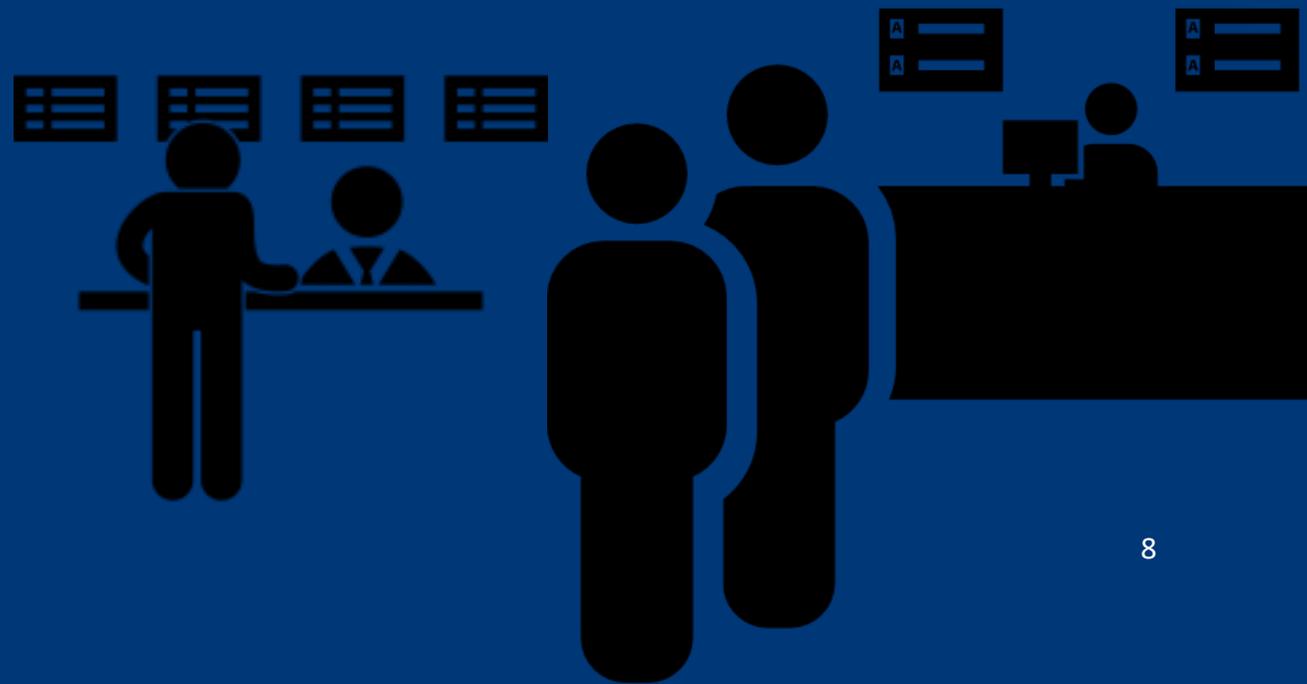
Poco satisfecho



Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a los usuarios(as)



# Servicios encuestados

Total de respuestas:  
**230**

Área	Cantidad de respuestas	Porcentaje
CASFL	136	59.13%
CCPIP	9	3.91%
DGDES	4	1.74%
DGIP	49	21.30%
OAI	6	2.61%
VAES	16	6.96%
VIMICI	6	2.61%
VIOTDR	2	0.87%
DPDZF	2	0.87%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

## Cantidad de respuestas por servicio



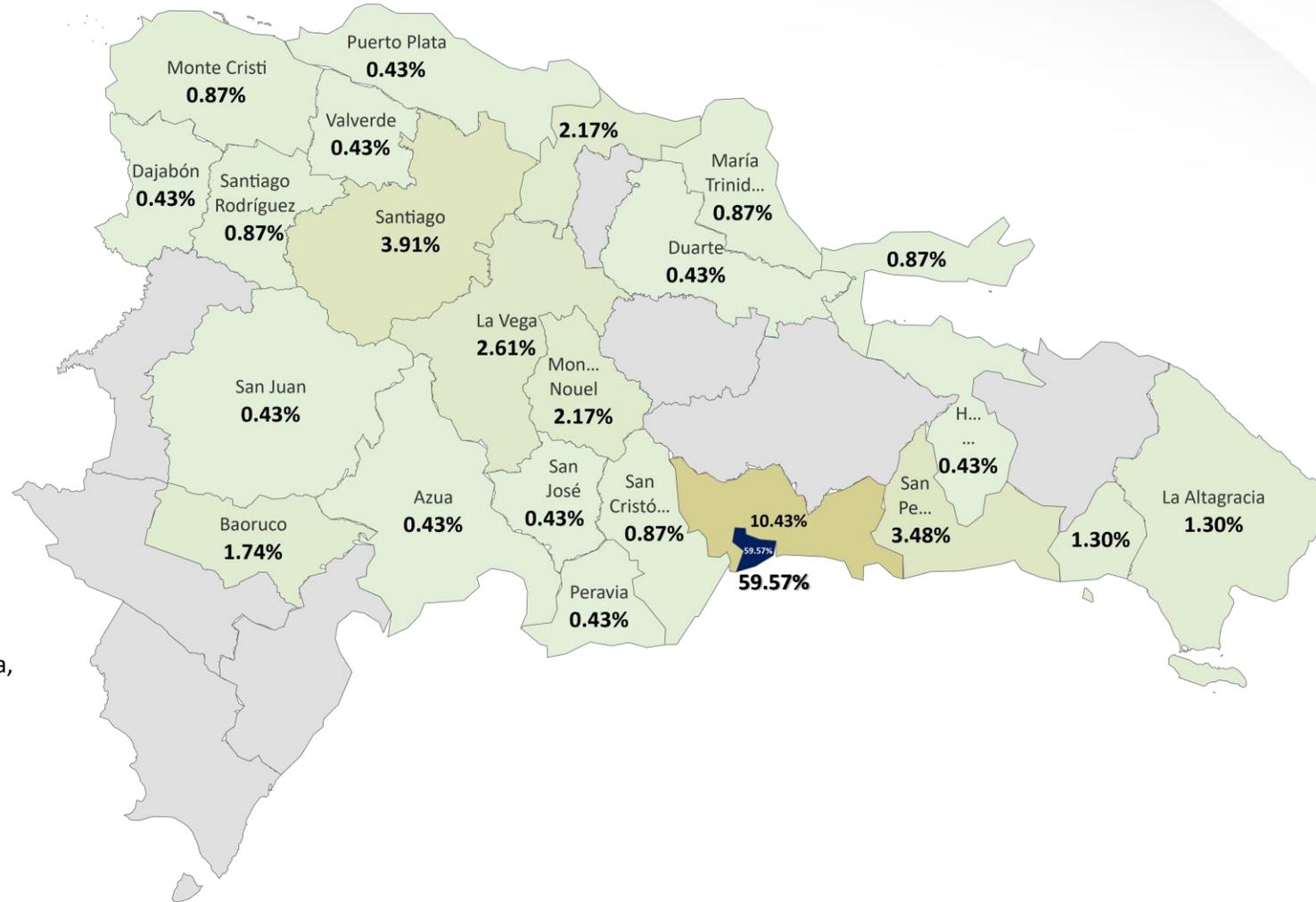
# Servicios encuestados

## Respuestas por provincia

Cantidad   
0.43% 59.57%

Total de respuestas:

**230**



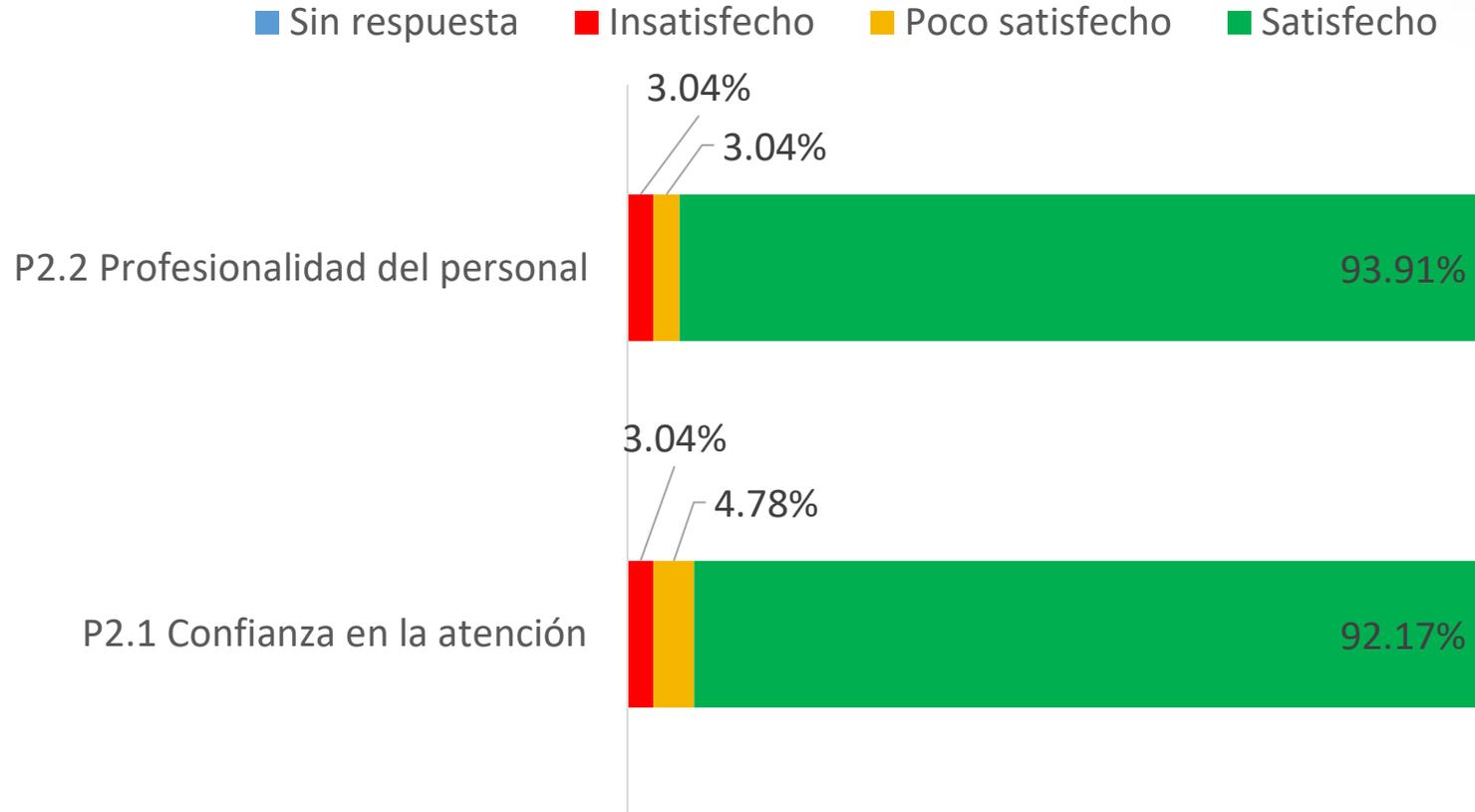
**Provincias sin representación:** Elías Piña, Independencia, Barahona, Pedernales, Salcedo, Sánchez Ramírez, Monte Plata, El Seibo.



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión

93%



Base: 100% Total muestra

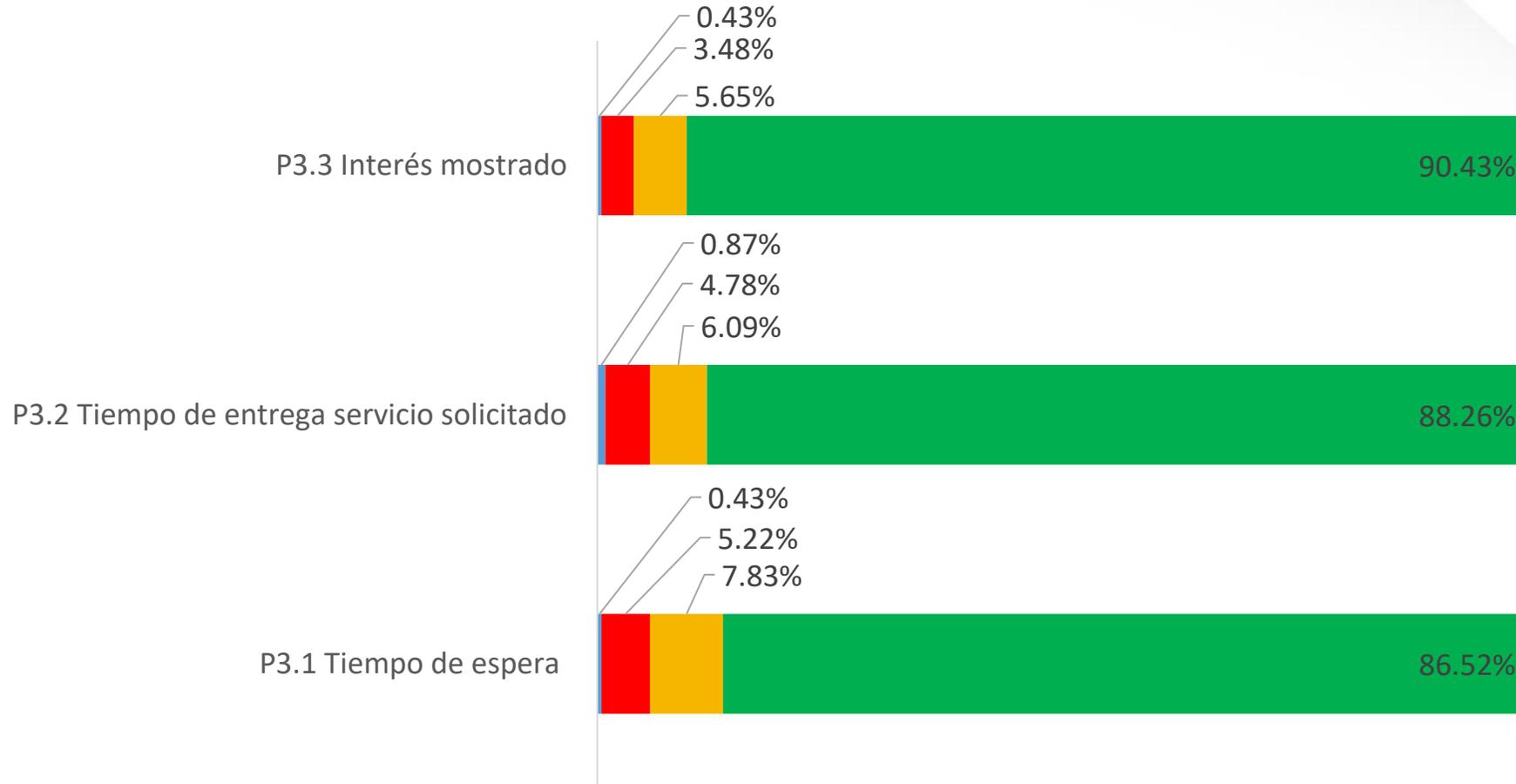


# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

■ Sin respuesta ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión

88%



Base: 100% Total muestra

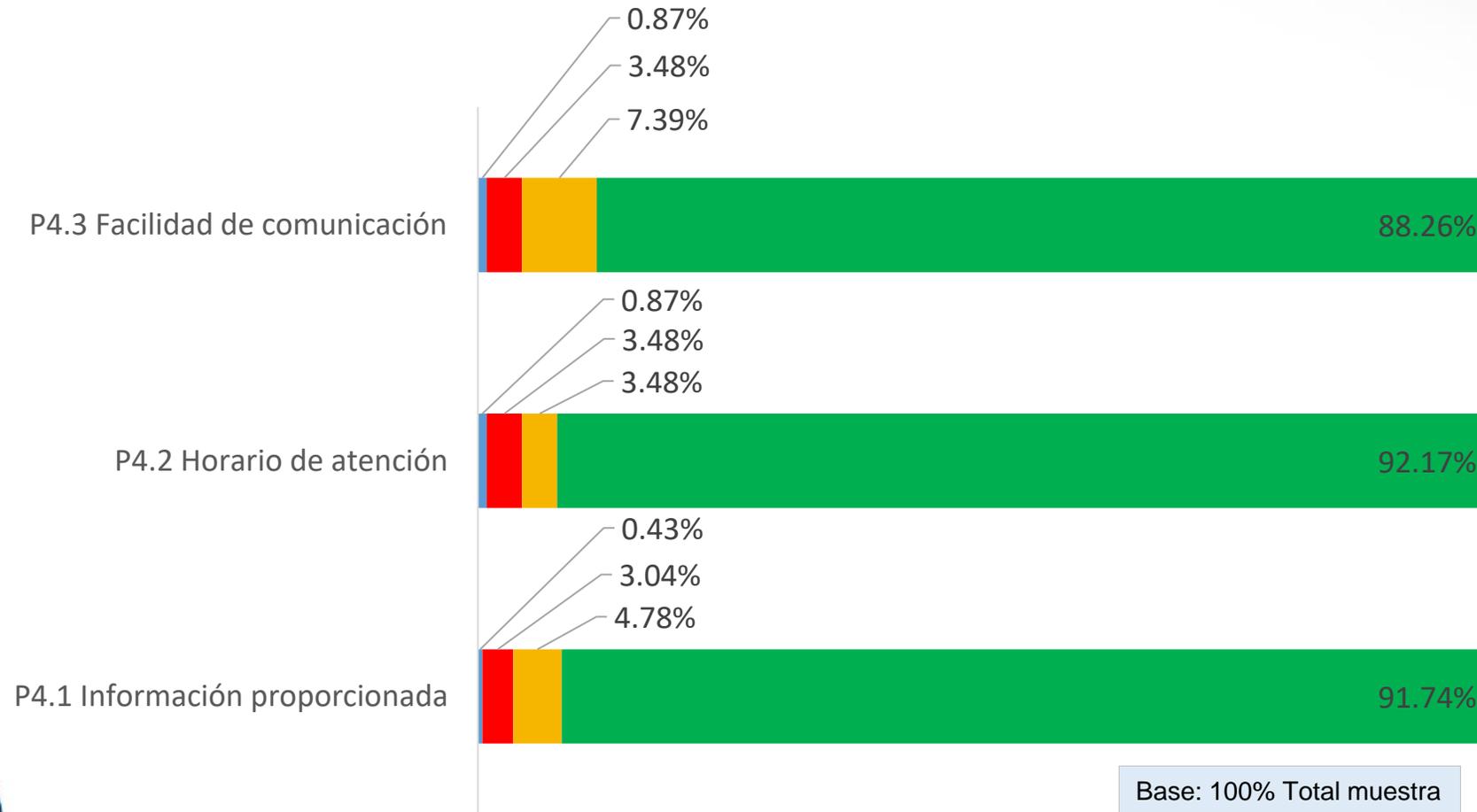


# DIMENSIÓN: EMPATIA

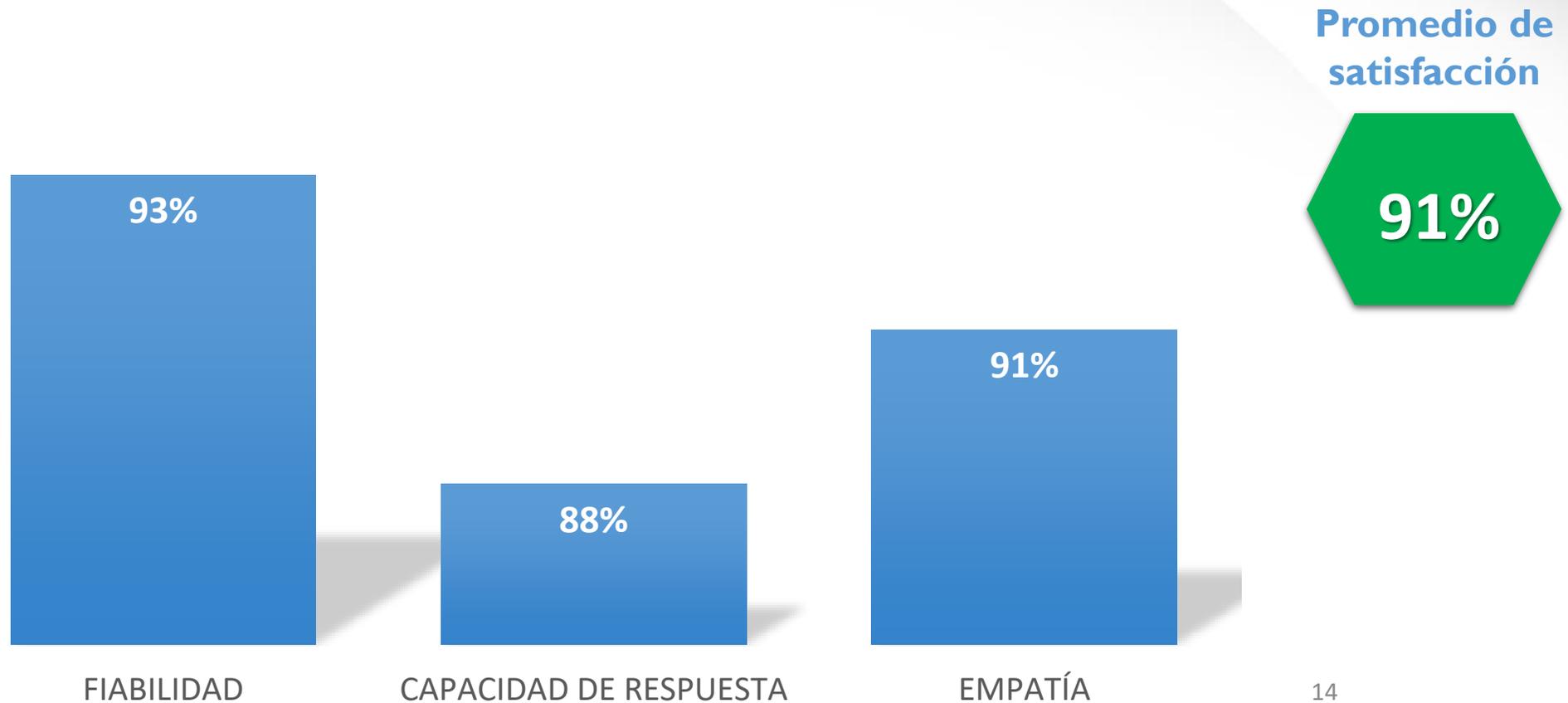
Promedio de satisfacción de la dimensión

91%

■ Sin respuesta ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS(AS)



14

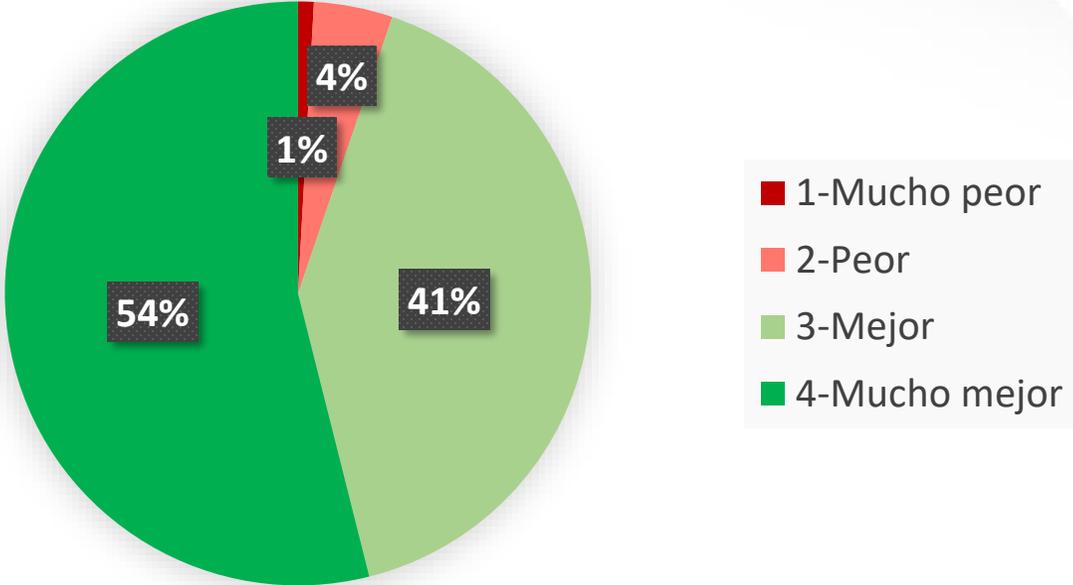
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 95% de las respuestas recibidas indican que los servicios recibidos son mejor o mucho mejor de lo que esperaba (54%-"Mucho mejor" más 41%-"Mejor", según el gráfico).

Base: 100% Total muestra



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

16



# Índice de Satisfacción de Usuarios

**Promedio de satisfacción  
de servicios institucionales**



*El nivel de satisfacción de los encuestados es de 91% en cuanto a la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de los servicios institucionales.*

# Expectativa Servicios institucionales

**Promedio de satisfacción  
de servicios institucionales**



*El 95% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN MAP 2024

Núm.	Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
1	Presencial	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo de espera 13% de insatisfacción	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar con las áreas sustantivas los tiempos de espera de los servicios del enero 2023-marzo 2024, en contraposición con los tiempos establecidos para la entrega.</li> <li>2. Publicar en las redes y web institucional los tiempos de entrega establecidos.</li> </ol>	30 de Junio 2024	30 de Mayo 2025	DIPyD/Dirección de Comunicaciones/ Áreas sustantivas