

Departamento de Planificación y Desarrollo

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de
los Servicios Públicos ofrecidos por la
Dirección General de Bienes Nacionales
Mayo 2024



INTRODUCCIÓN.....	3
FICHA TÉCNICA.....	5
METODOLOGÍA.....	7
SERVICIOS OFRECIDOS A LOS CIUDADANOS/AS.....	11
SERVICIOS OFRECIDOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.....	24
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO.....	31
PLAN DE ACCIÓN.....	34

INTRODUCCIÓN

Presentamos el Informe sobre la Encuesta Nacional de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos, y de las Institucionales ofrecidos por la Dirección General de Bienes Nacionales correspondiente a este año 2024. Para la cual, se realizó el levantamiento de la Ficha Técnica, llevando como lineamiento que, la aplicación contaría solo para los servicios más demandados, siguiendo la metodología SERVQUAL.

Ambas encuestas se pusieron en marcha del 1 al 15 de mayo de 2024. La tabulación de los datos fueron recopilados, utilizando herramientas con formularios electrónicos disponibles por plataformas web reconocidas.

El proceso se orientó desde la Sede central de la institución ubicada en el Distrito Nacional. Pudiéndose sobre pasar la meta de la muestra.

Se establecieron tres (3) escalas definidas por valores segregados que representan el nivel de satisfacción de los encuestados. Los resultados son representados por gráficos estadísticos, incluyendo los promedios e índices.

Es importante destacar que este progreso obedeció al trabajo realizado por una comunidad de colaboradores que pusieron de manifiesto su mejor esfuerzo y voluntad. Agradecemos también, la asistencia por el personal técnico del órgano rector (MAP).

A continuación dejamos expuestos los detalles que recogen la variación y las conclusiones de este informe.

FICHA TÉCNICA



Población

Promedio de Solicitudes: Servicios Presenciales 55 y Servicios a Usuarios Institucionales 34.

Ámbito

Sede Dirección General de Bienes Nacionales

Muestra

Con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.

Servicios Presenciales:		55
Transferencias de Inmuebles		7
Solicitud de Título, Depósito de Título		3
Certificación No Objeción RenZuncia de Bien de Familia		2
Certificación de Bien de Familia		3
Certificación de Propiedad		4
Certificación de Saldo		18
Inspección		3
Donaciones		1
Otras Solicitudes		14

Servicios Usuarios Institucionales:		34
Solicitud de Descargo		9
Inventario de Bienes Muebles		9
Transferencias		2
Solicitud de Stickers		11
Solicitud de Inventario Bienes Inmuebles		3

Método a utilizar	Presencial, telefónica o internet.
Fecha de trabajo	1 al 15 de mayo de 2024.
Realización	Planificación y Desarrollo, Área de Calidad, Gerardo A. Polanco Padilla responsable de levantamiento y de procesar la información. Implementación: Deyanira Lara, Dirección de Inventario; Denifex Acevedo, Servicio al Cliente; Orquídea Hernández, Dirección Administrativa, Joaquín Soriano, Dirección Tic.

Fuente: QuestionPro

<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>

REPÚBLICA DOMINICANA

ONE: Población por sexo, según provincia, municipio y distrito municipal de residencia.

X Censo Nacional de Población y Vivienda, 2022.

METODOLOGÍA

A stylized, dark blue silhouette of a dome with a lantern on top, set against a solid blue background. The dome features vertical ribs and a small cross on the lantern's top.

La metodología utilizada para este estudio es basada 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 identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

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 en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

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 **0-10**, donde :

- **0** 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).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



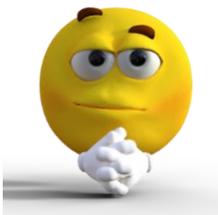
Satisfacción con el servicio al público de la institución



SATISFECHO

7 - 10

Ciudadano(a) satisfecho es la satisfacción que experimenta en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas esperadas.



POCO SATISFECHO

4 - 6

Ciudadano(a) poco satisfecho es cuando la satisfacción que percibe en relación a un producto o servicio que ha recibido, llena mínimamente, algunas de las expectativas esperadas.



INSATISFECHO

1 - 3

Ciudadano(a) insatisfecho es aquel que siente que un negocio no presentó un producto o servicio como se esperaba. Se sienten traicionados por la organización, creyendo que la misma, violó las normas o la ética.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

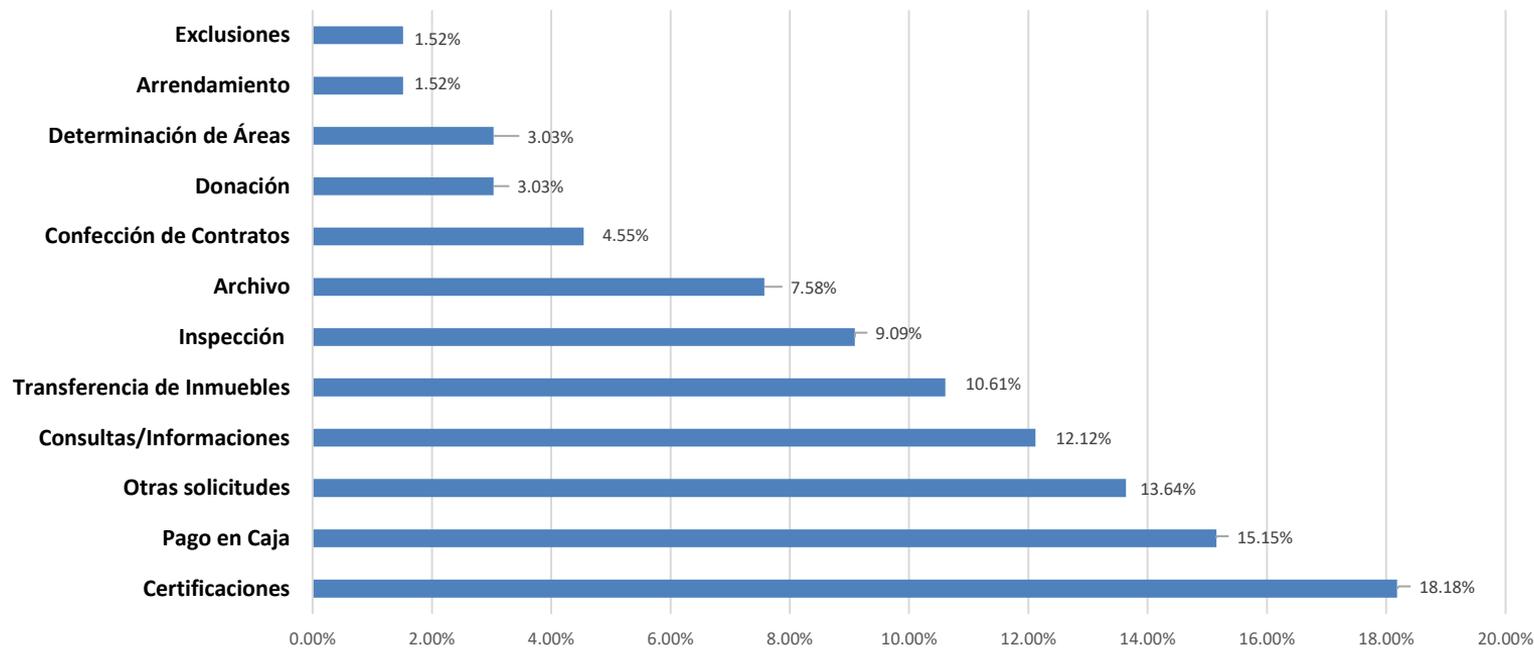
Servicios ofrecidos de manera Presencial a ciudadanos/as



Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos/as

Porcentaje de Respuesta

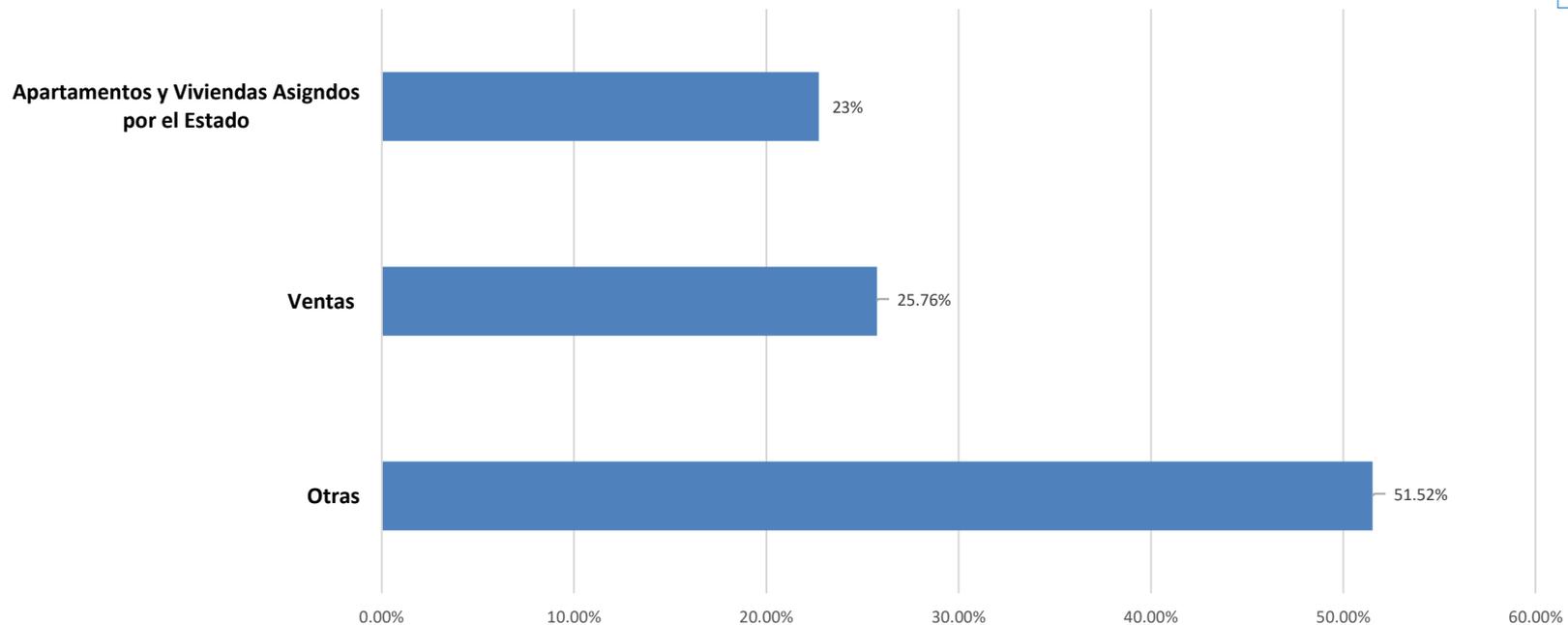
Total de
respuestas:
66



Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos/as

Porcentaje de Respuesta

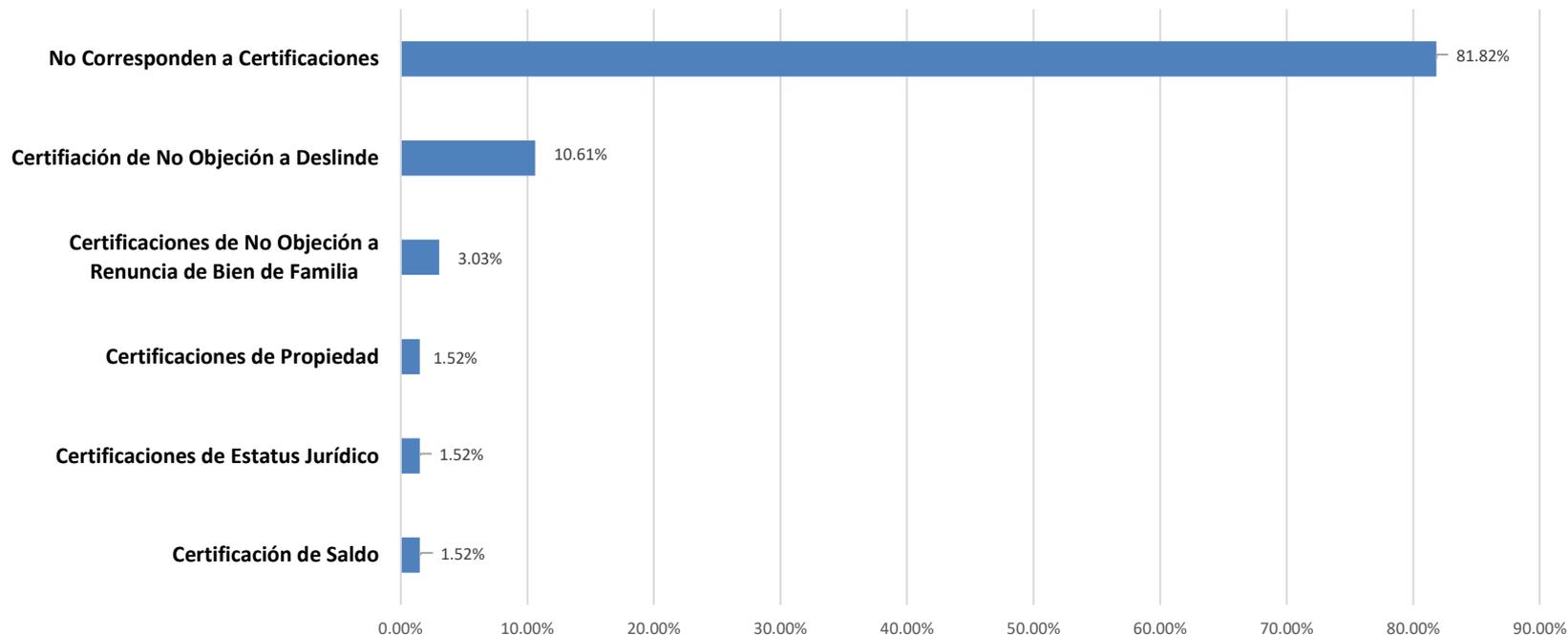
Total de
respuestas:
66



Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos/as

Porcentaje de Respuesta

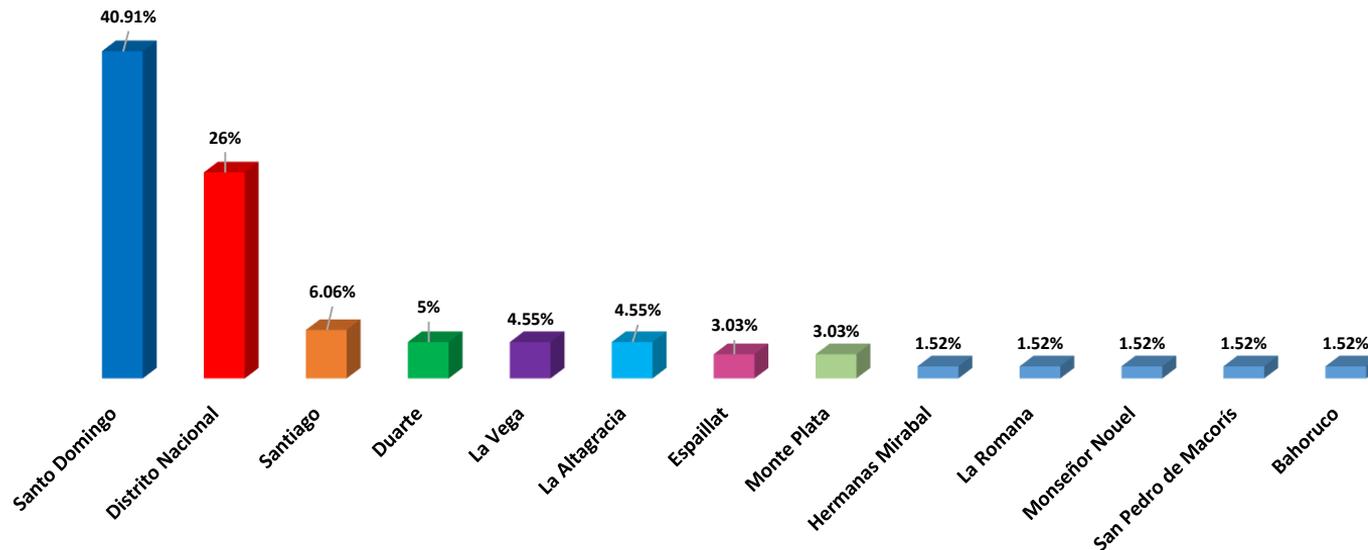
Total de
respuestas:
66



Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

P7 Provincia donde usted vive

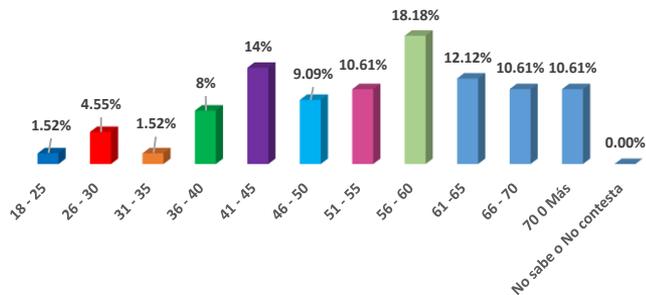
Total de
respuestas:
66



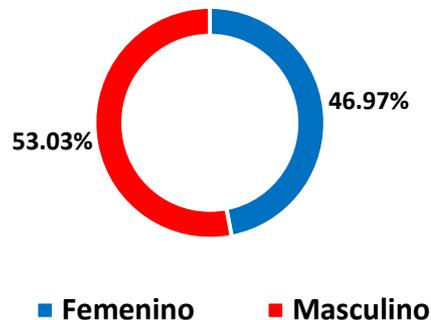
Perfil del encuestado Servicios Presenciales

Total de
respuestas:
66

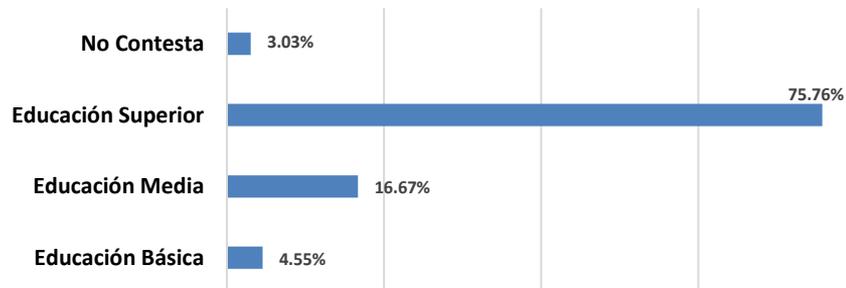
P7 ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



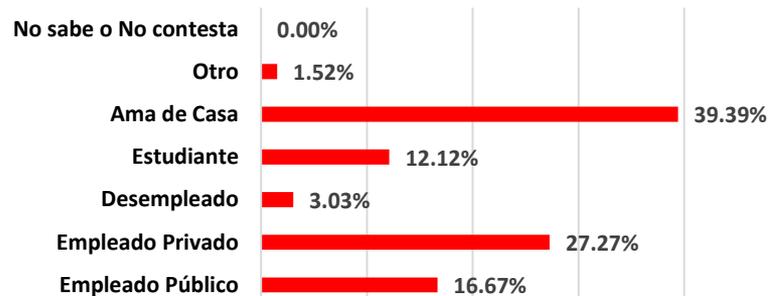
Sexo



P8 Último grado de estudio alcanzado



P9 En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



Dimensión: Elementos Tangibles



■ Insatisfecho



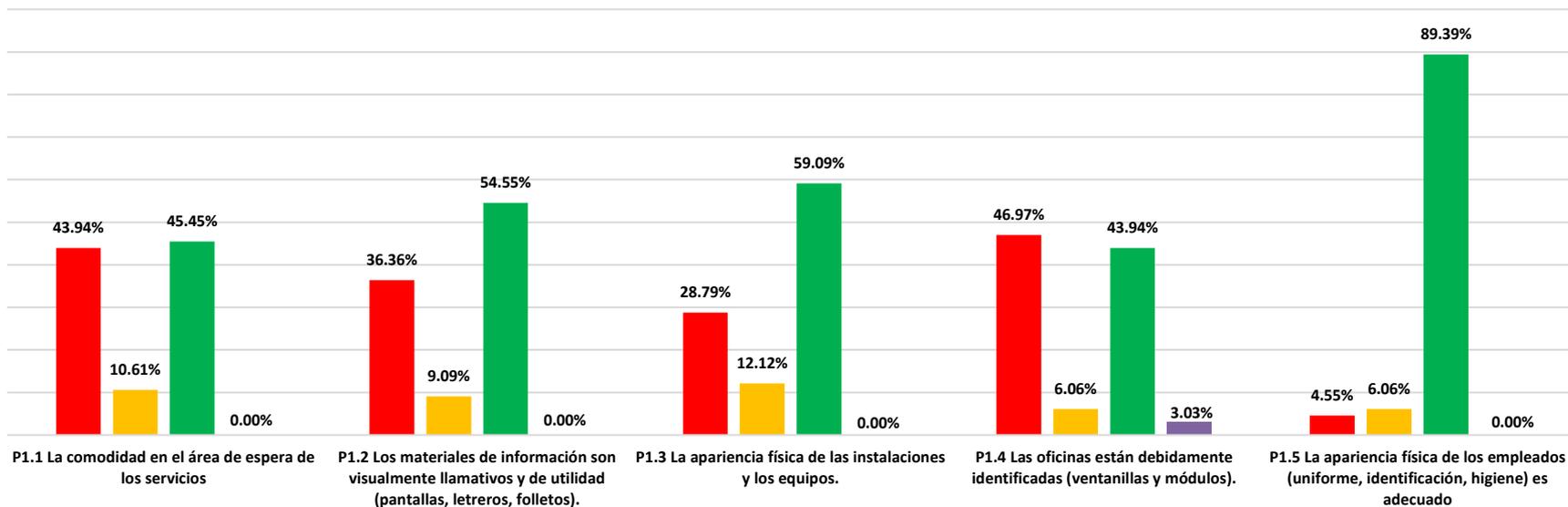
■ Poco satisfecho



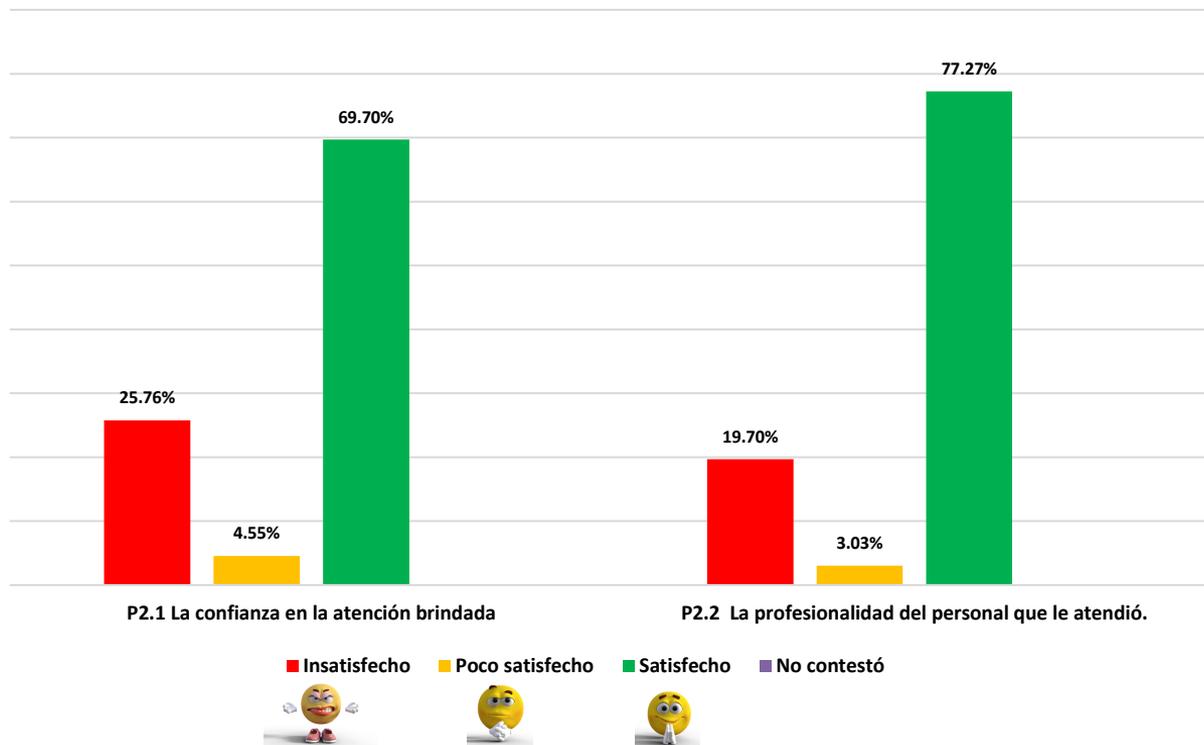
■ Satisfecho

■ No contestó

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **58.5%**



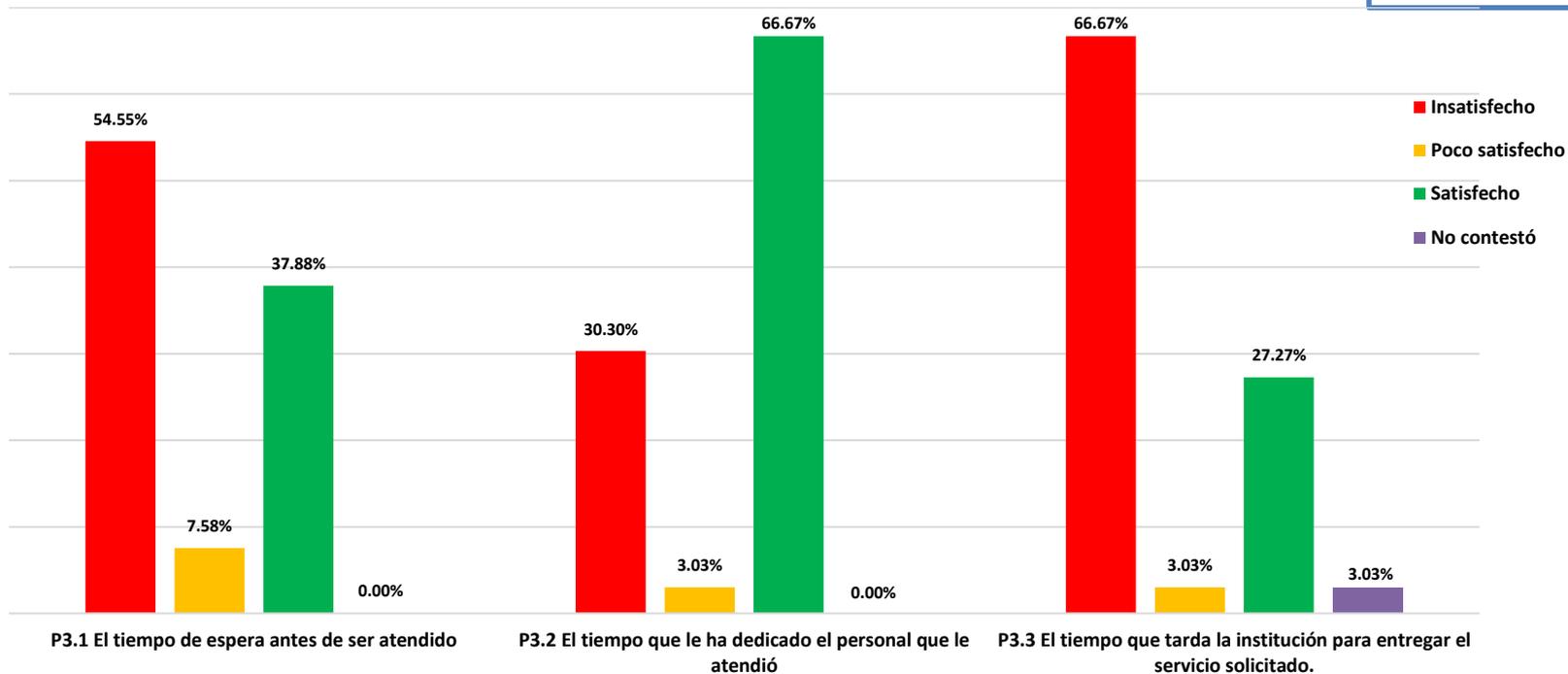
Dimensión. Fiabilidad/Seguridad



Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **73.48%**

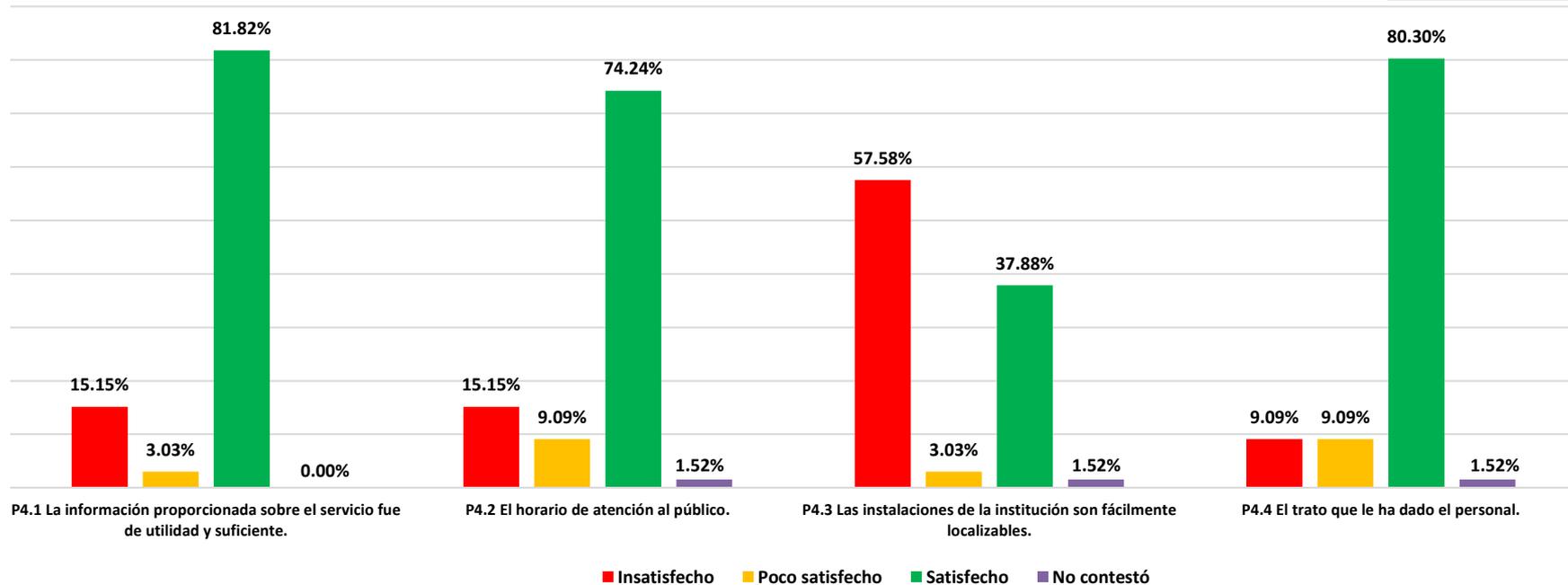
Dimensión: Capacidad de Repuesta

Promedio
 Satisfacción de la
 Dimensión **43.94%**



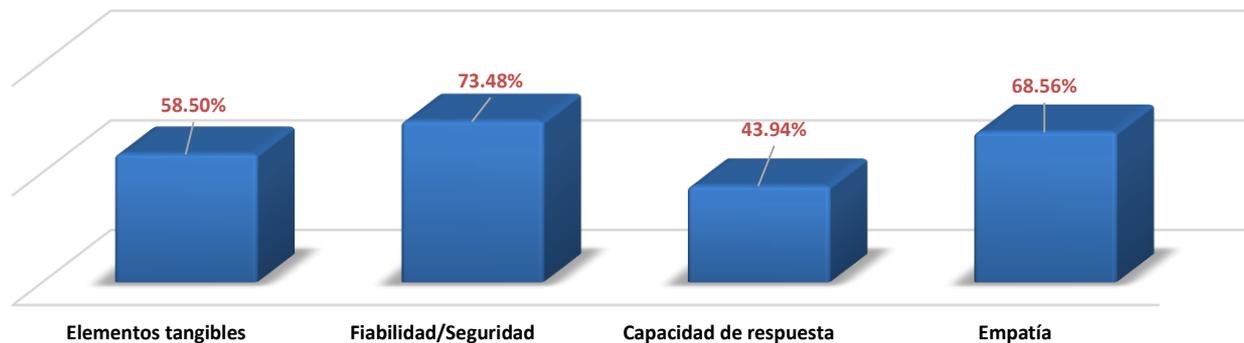
Dimensión: Empatía

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **68.56%**



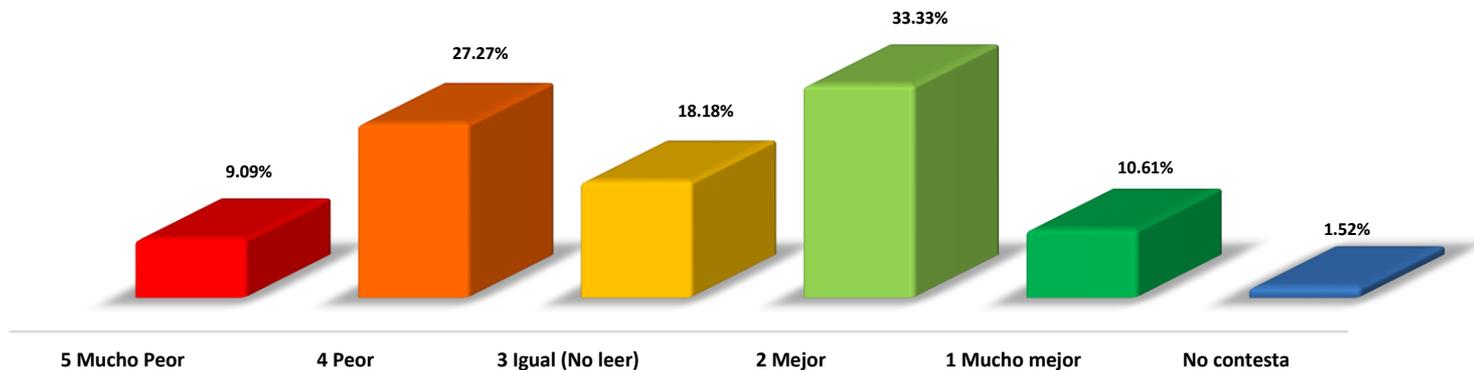
Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (A Ciudadanos)

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **61.12%**



Servicio Recibido

El 43.94% del servicio recibido es mejor y mucho mejor de los que esperaba

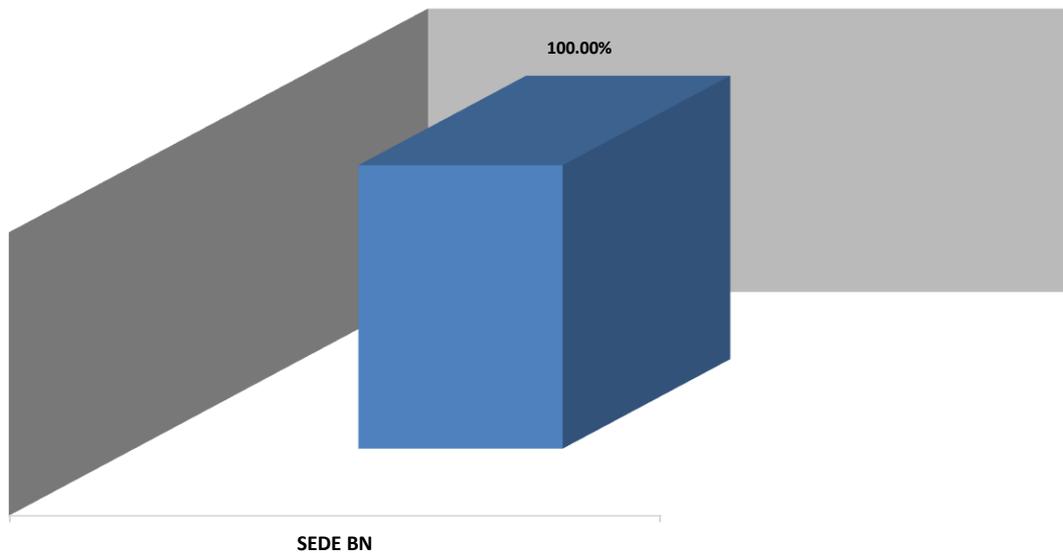


P.5. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Base: 66 Total muestra

Lugar donde realizó la encuesta

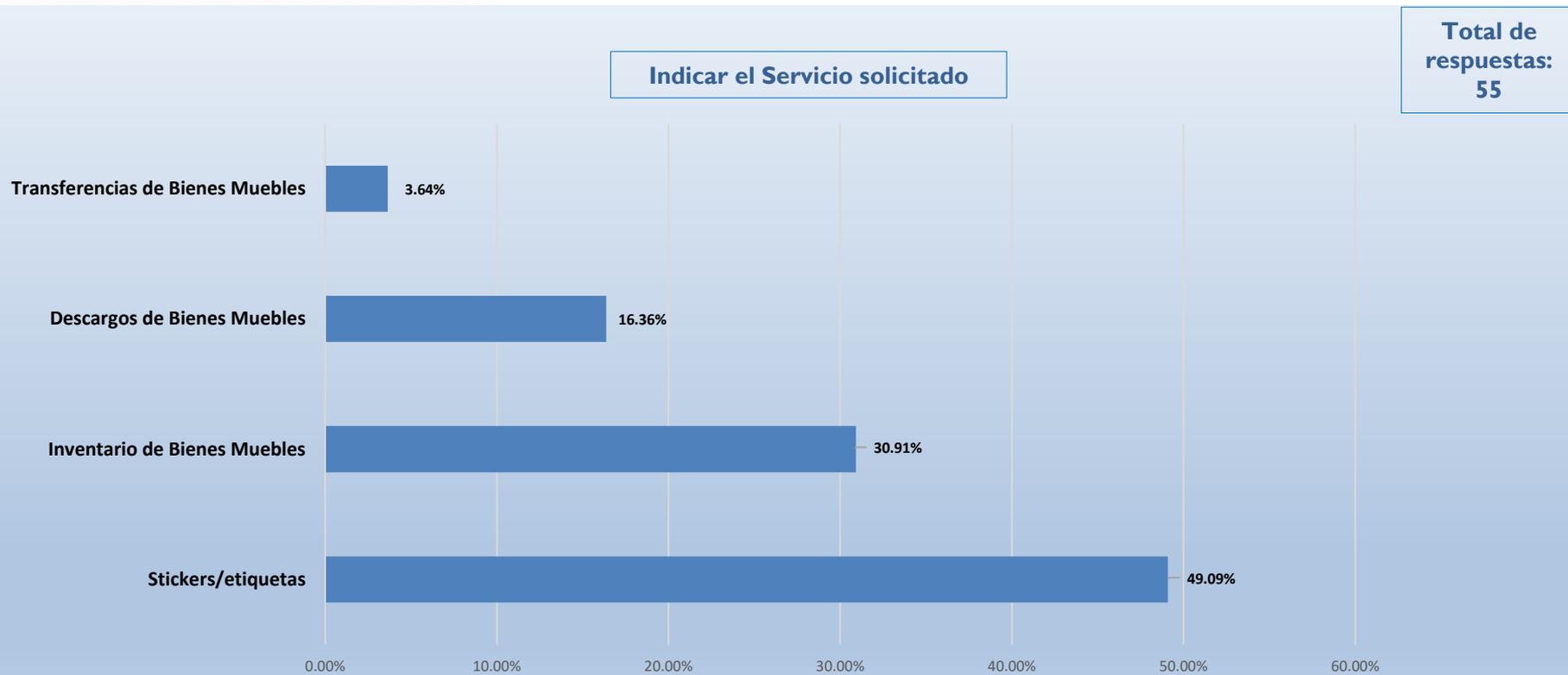
Total de
encuestados 66



A stylized, semi-transparent blue graphic of a dome with a smaller dome on top, resembling a classical building's architecture, positioned in the background on the right side of the slide.

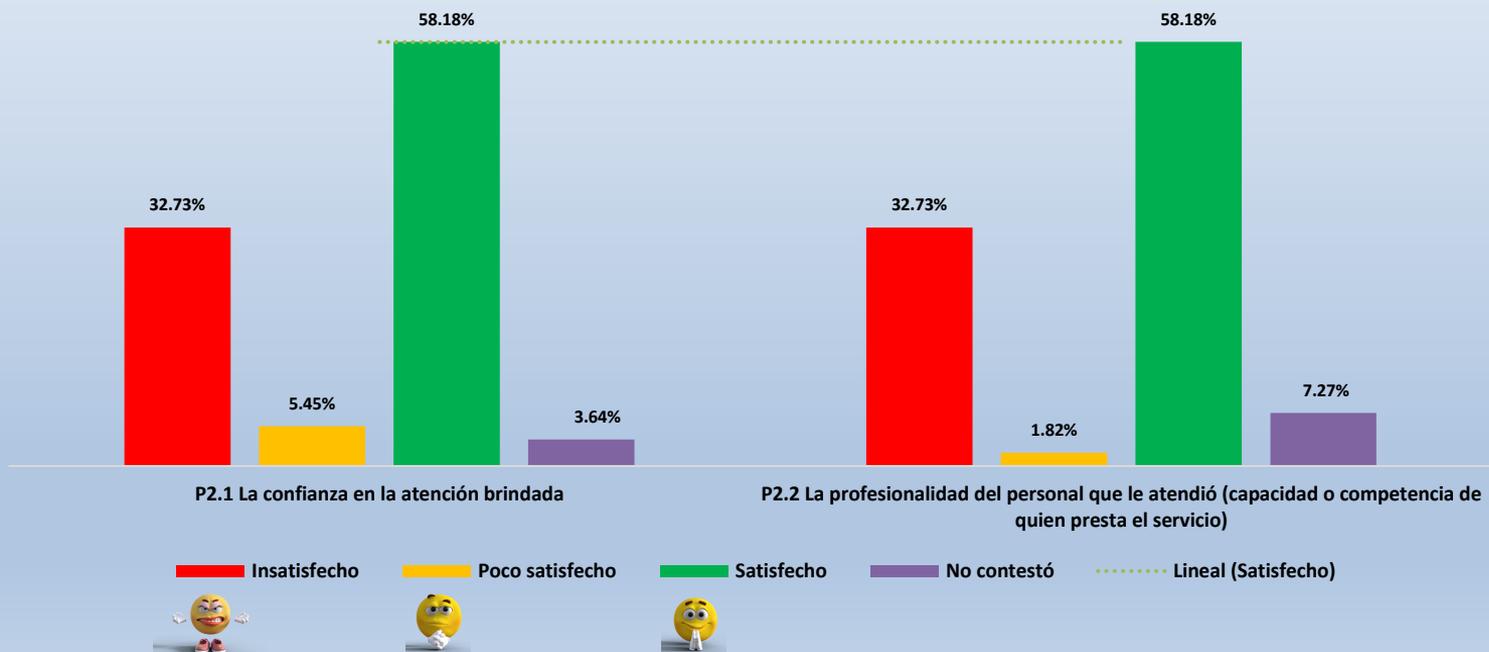
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : **Servicios ofrecidos a usuarios institucionales**

Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos/as



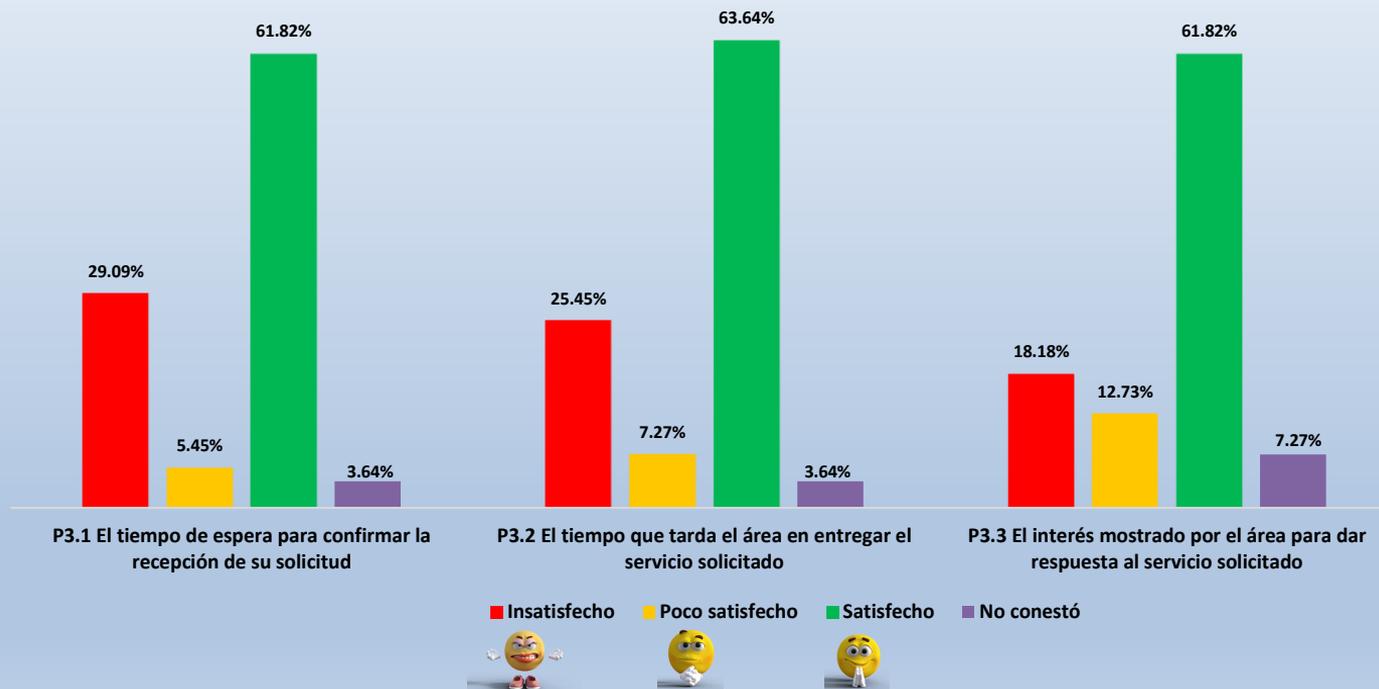
Dimensión: Fiabilidad/Seguridad

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **58.18%**



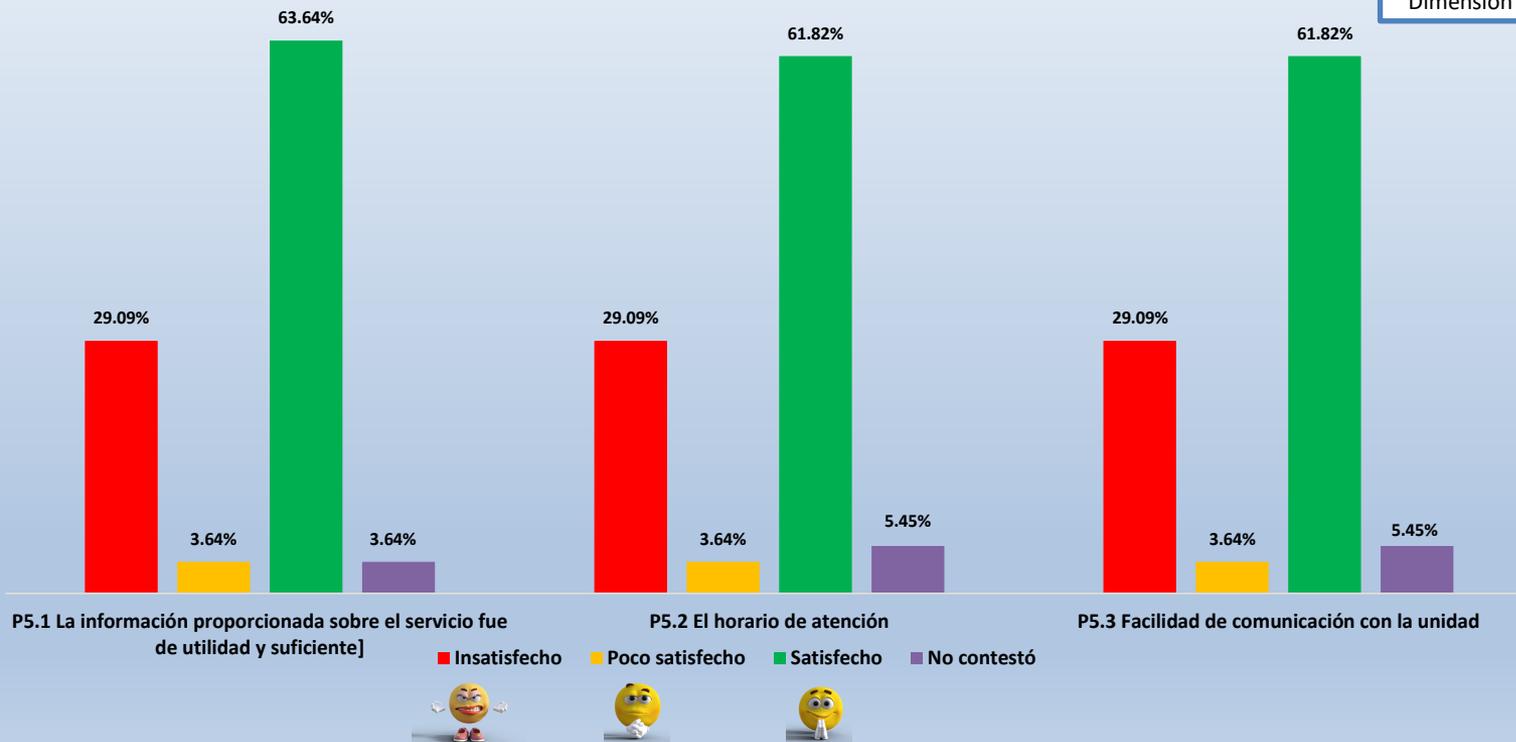
Dimensión: Capacidad de Respuesta

Promedio
 Satisfacción de la
 Dimensión **62.43%**

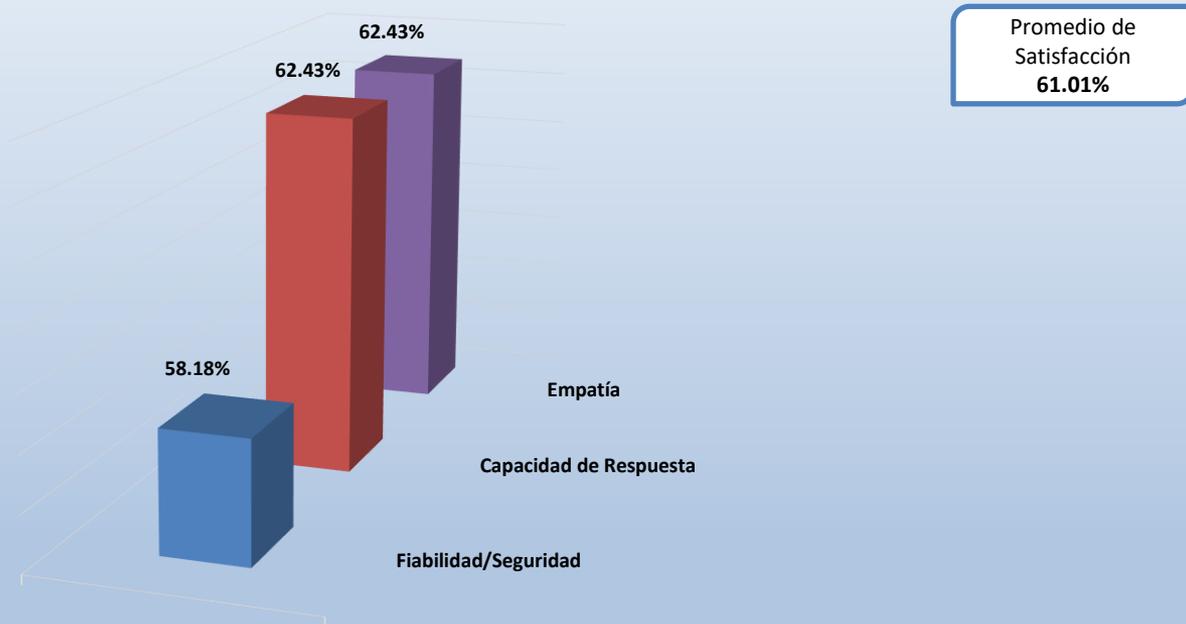


Dimensión: Empatía

Promedio
Satisfacción de la
Dimensión **62.43%**

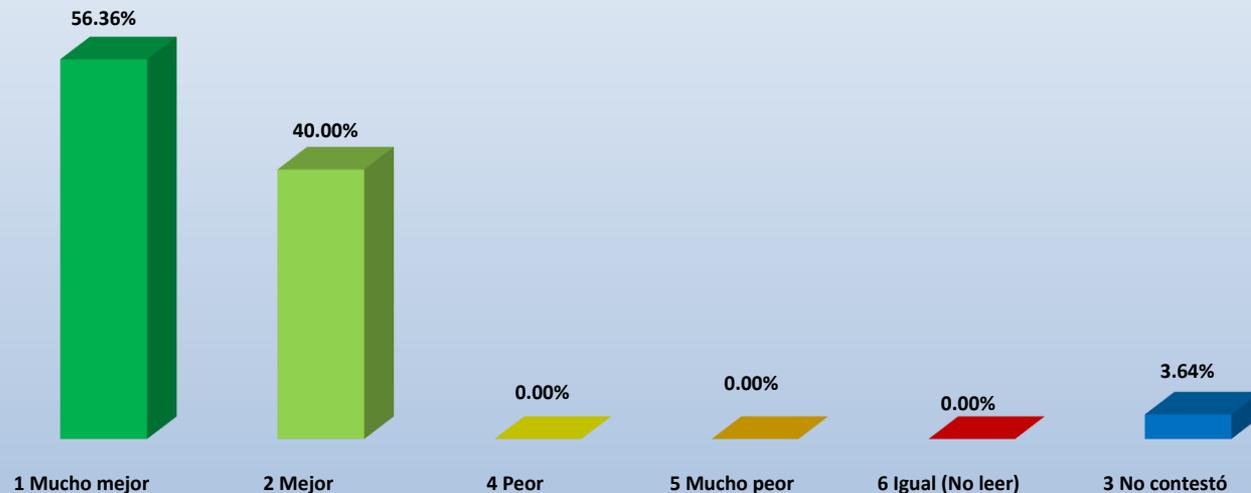


Promedio de Satisfacción de Servicios Prestados a Usuarios Institucionales



Base: 55 Total muestra

Promedio de satisfacción de servicios prestados a usuarios institucionales



96.36% del servicio recibido es mucho mejor y mejor de los que esperaba

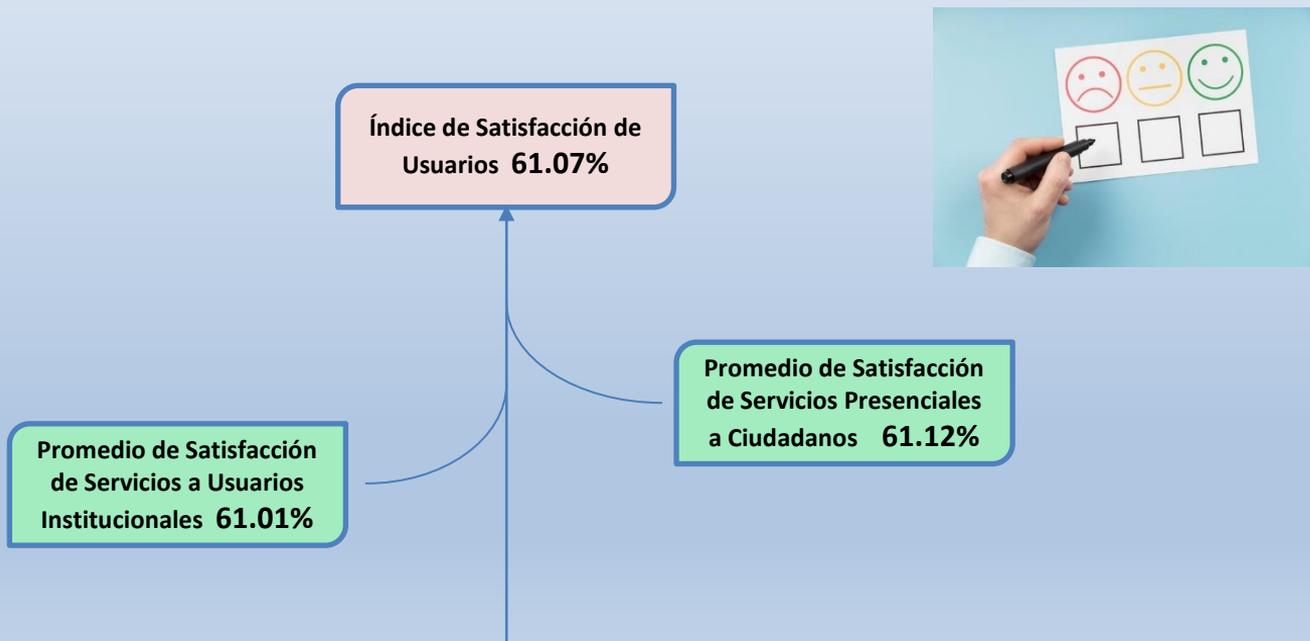
Base: 55 Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

A stylized, dark blue silhouette of a dome with a cross on top, positioned in the upper right quadrant of the slide. The dome has several vertical lines representing ribs and a smaller dome on top with a cross. The background is a solid, medium blue color.

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a Usuarios Institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios



Expectativa de Usuarios



Índice de Satisfacción de
Usuarios **70.15%**

El 78.48% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Promedio de Satisfacción
de Servicios Presenciales
a Ciudadanos **43.94%**

Promedio de Satisfacción
de Servicios a Usuarios
Institucionales **96.36%**

PLAN DE ACCIÓN



Plan de Acción DGBN 2025

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales a ciudadanos/as	Elementos Tangibles	Mejorar el área de servicio a los ciudadanos/as	Reeditar o diseñar las áreas de prestación de servicio a los ciudadanos/as	Febrero -25	diciembre - 25	Dirección General
Servicios usuarios instituciones	Fiabilidad /Seguridad	Capacitar a los oficiales de inventario	Que los usuarios a prestar servicios a instituciones tengan las competencias necesarias y relevantes	Febrero-25	noviembre-25	Dirección de Inventario



Calle Fray Cipriano de Utrera No. 1,
Centro de los Héroes, Distrito Nacional, República
Dominicana