

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Consultoría
Jurídica del Poder Ejecutivo
2024**

INFORME 2024



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSULTORÍA JURÍDICA DEL PODER EJECUTIVO

ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. FICHA TÉCNICA
- III. METODOLOGÍA
- IV. PÁRAMETROS DE VALORACIÓN
- V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN
- VI. PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
- VII. PLAN DE ACCIÓN

INTRODUCCIÓN

- **La Consultoría Jurídica es el órgano del Poder Ejecutivo al servicio del Presidente de la República. Ejecuta las asignaciones correspondientes a su competencia, las cuales consisten en la recepción, estudio y análisis de las solicitudes recibidas relativas a consultas y opiniones sobre interpretación, aplicación de textos legales vigentes, resoluciones y decretos; velar por la publicación, en forma constitucional y legal de los actos firmados por el Presidente; redactar y someter a la consideración del presidente los proyectos de leyes, resoluciones, decretos, reglamentos y otras disposiciones legislativas y ejecutivas, así como los proyectos de mensajes, cuando le sean ordenados o cuando las circunstancias indiquen la necesidad o conveniencia de hacerlo, entre otras atribuciones.**
- **En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios, respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el mes de mayo 2024.**

FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Promedio mensual de solicitudes de servicio presenciales a usuarios: 31 solicitudes.
- **ÁMBITO:** Instalaciones del Palacio Presidencial, en la recepción de la Consultoría Jurídica.
- **MUESTRA:** Con un margen de error de 5%, para un nivel de confianza de 95%, se determinó la siguiente muestra para el servicio presencial: SOLICITUD DE CERTIFICACIONES DE DOCUMENTOS: 31
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Se diseñó un cuestionario estandarizado con preguntas cerradas, diseñado para aplicarlas vía telefónica, por GOOGLE FORMS.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Desde el 1 de mayo hasta el 31 de mayo de 2024; equivalente a 31 días.
- **RESPONSABLES:** Departamento de Recursos Humanos;
 - Yocasta de León, levantamiento.
 - Erick Santana, tabulación.
 - Paola Guerrero, edición.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está 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 presencial como en la virtual.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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

- **Comodidad en área de espera de los servicios.**
- **Recursos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son llamativos y de utilidad.**

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo eficaz y seguro.

- **La confianza en la atención brindada.**

Capacidad de Respuesta

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

- **El tiempo de espera para ser atendido.**
- **El tiempo le ha dedicado el personal 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

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- **La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.**
- **El horario de atención al público.**
- **La facilidad con que consiguió ser atendido**
- **Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.**
- **La información que le proporcionaron fue clara.**

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).

Satisfecho

7-10



Poco satisfecho

4-6

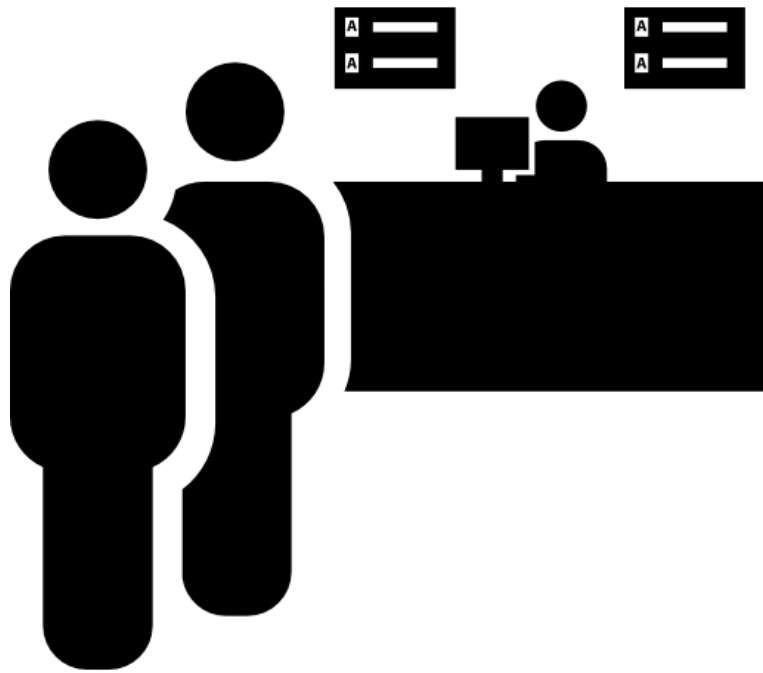


Insatisfecho

1-3

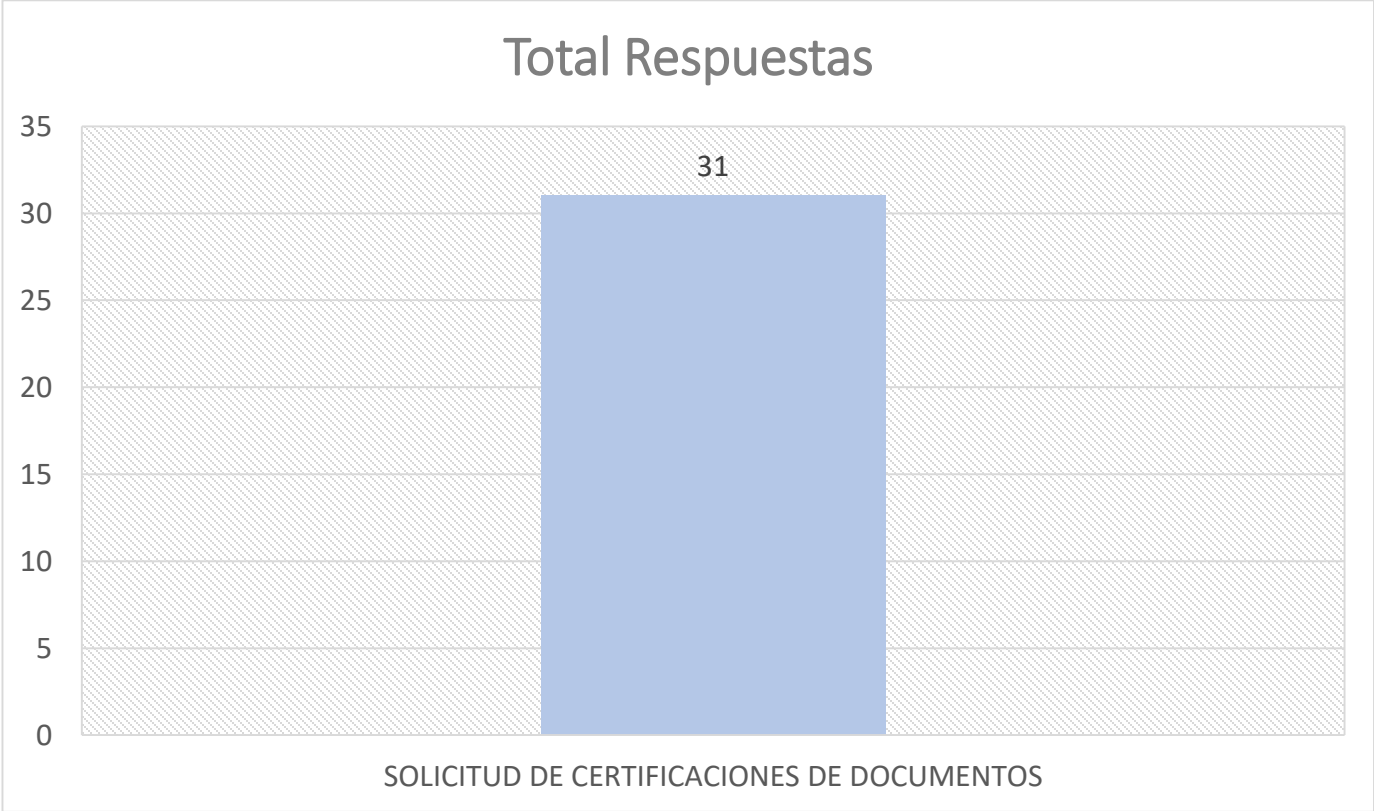


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios de certificaciones



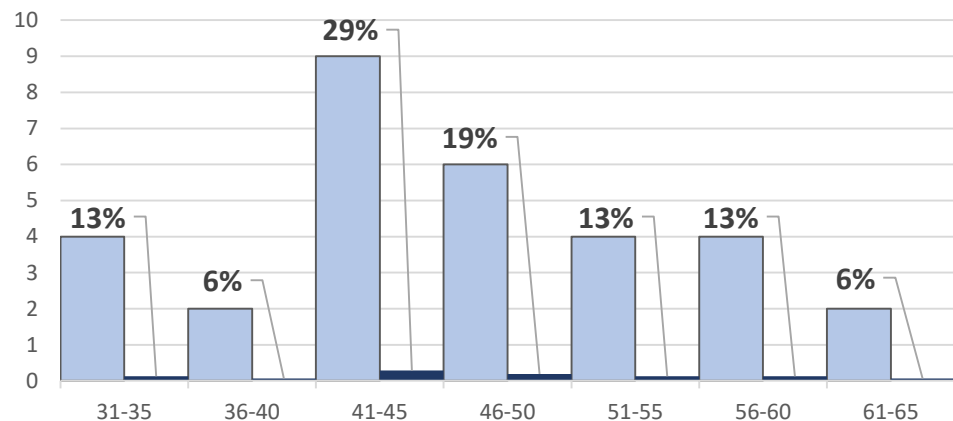
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

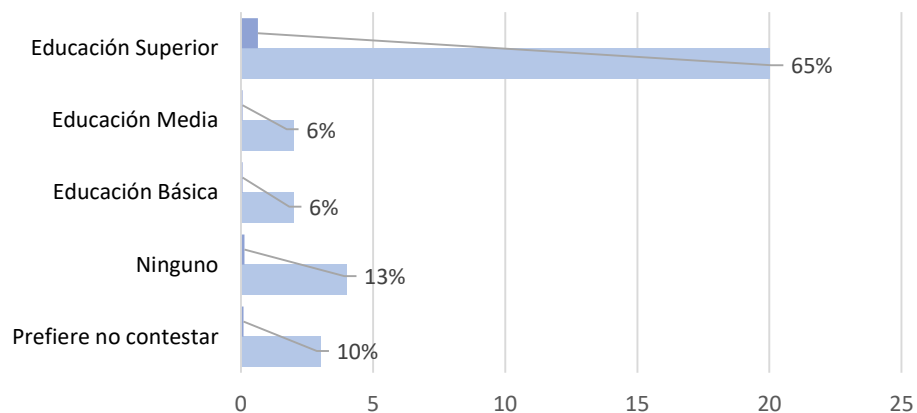


PERFIL DEL ENCUESTADO

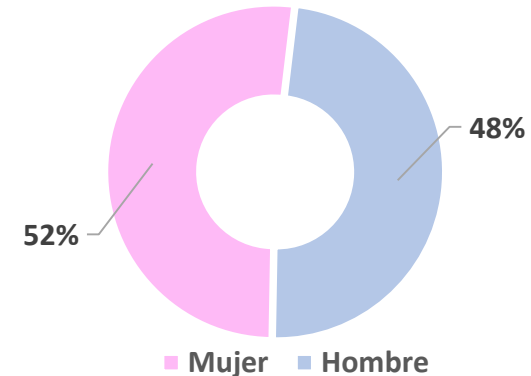
En que rango de edad se encuentra actualmente?



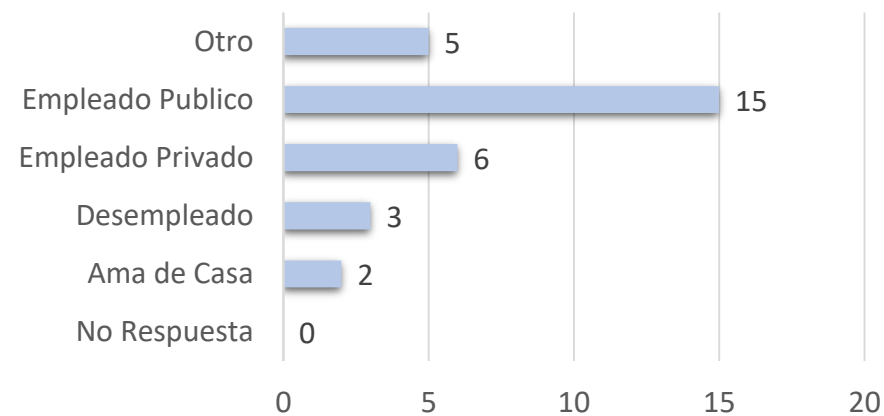
Último grado cursado



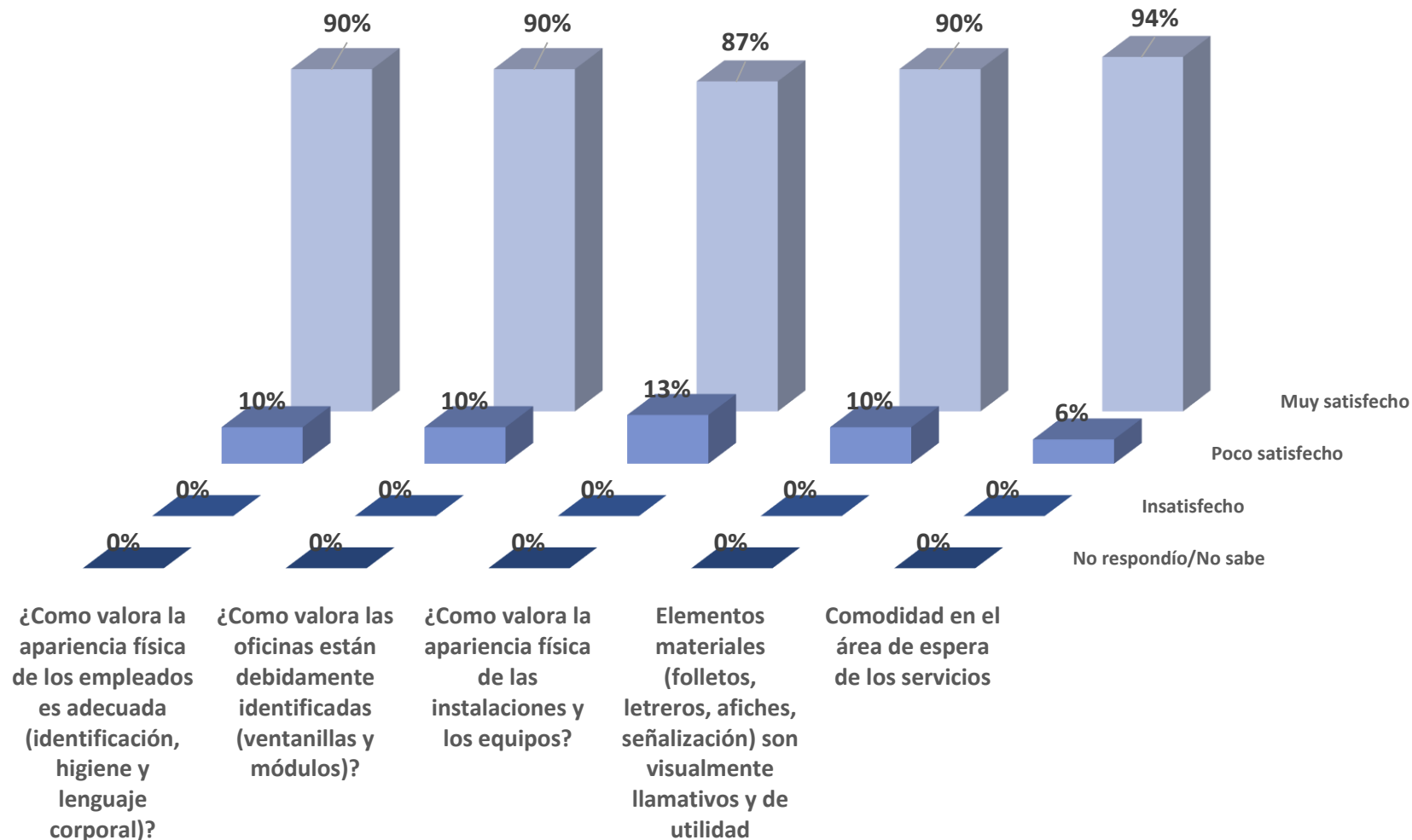
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



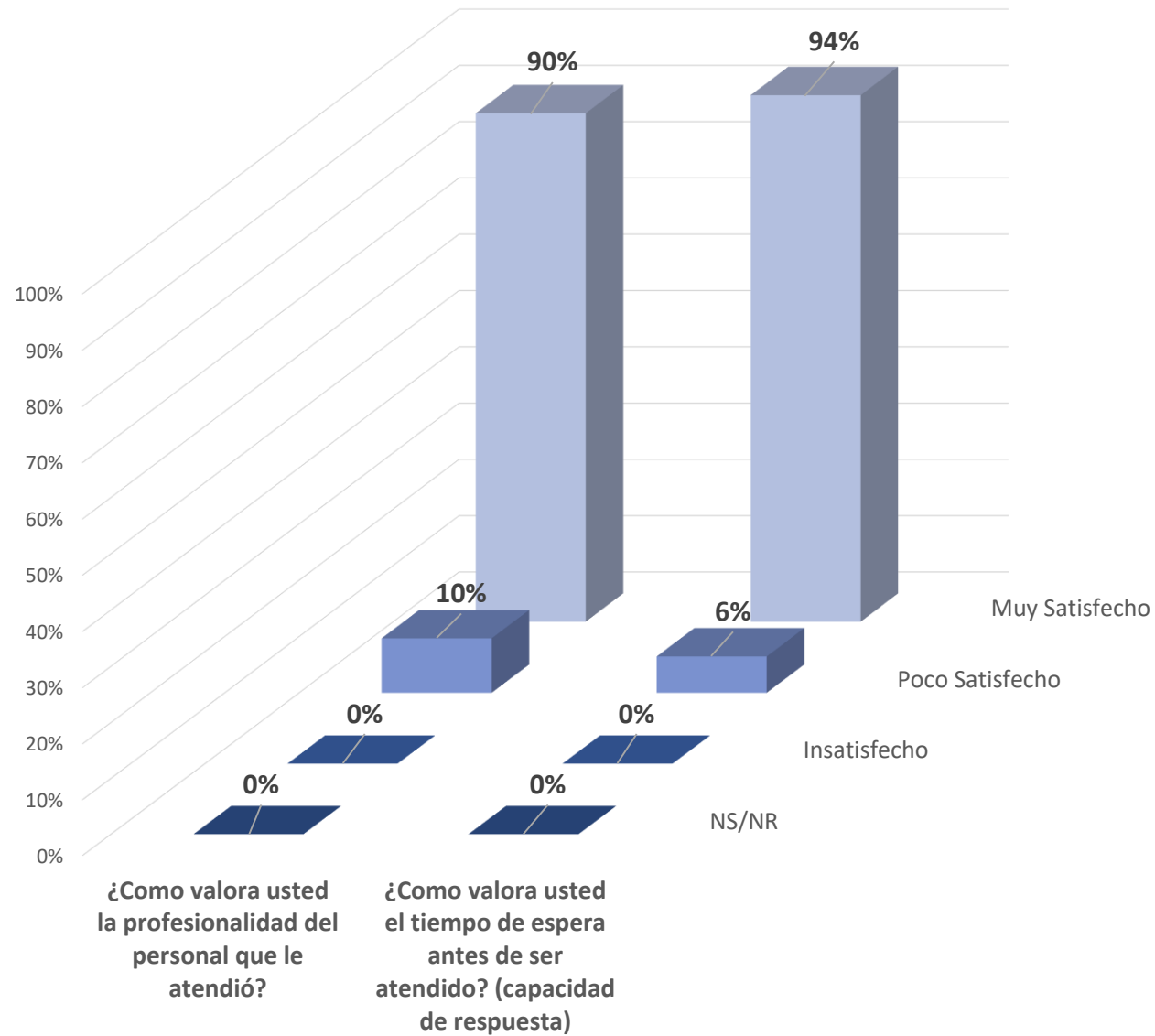
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



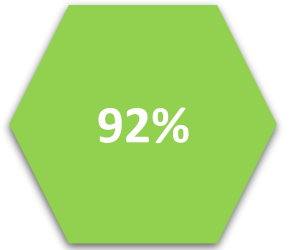
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN



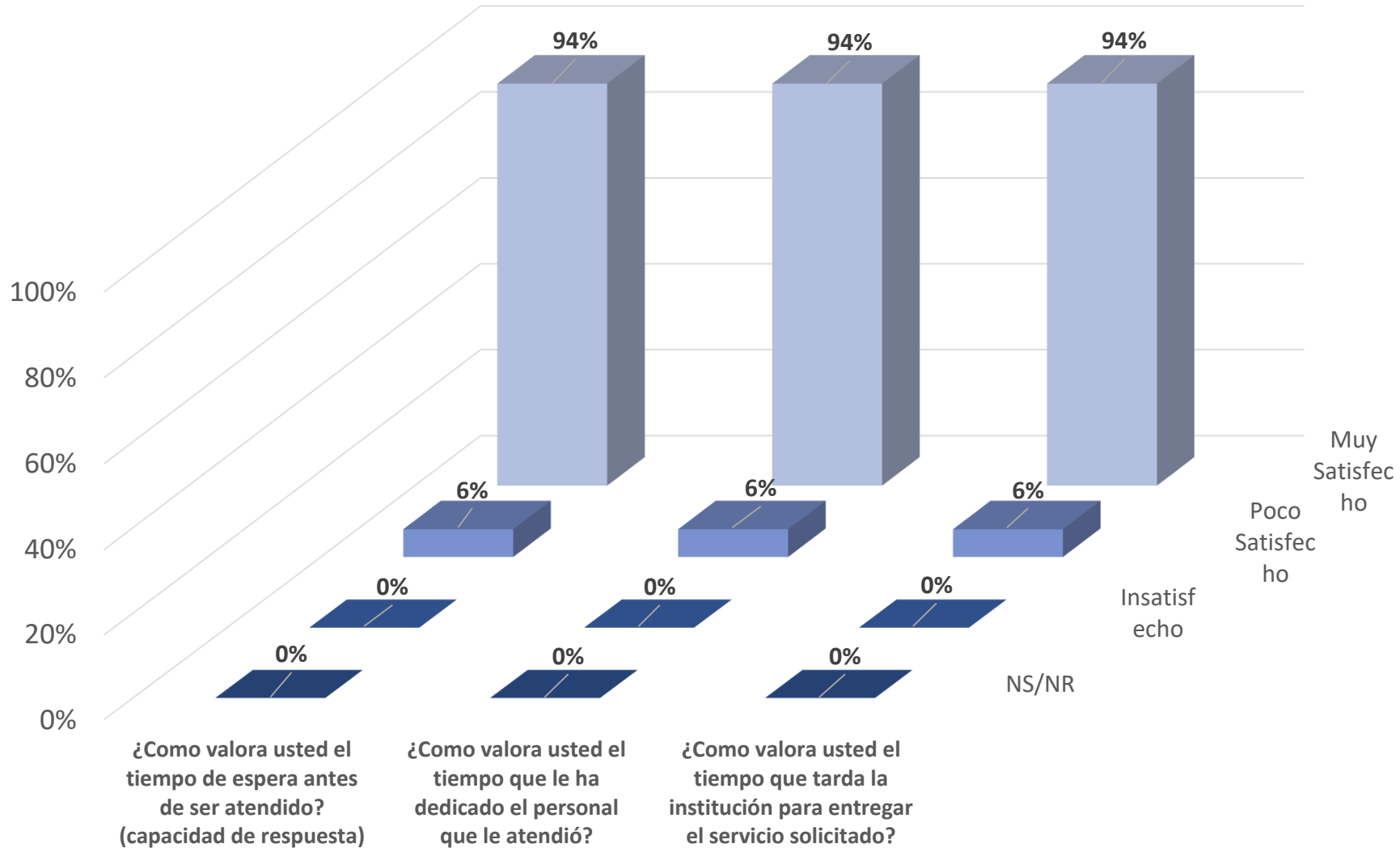
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN



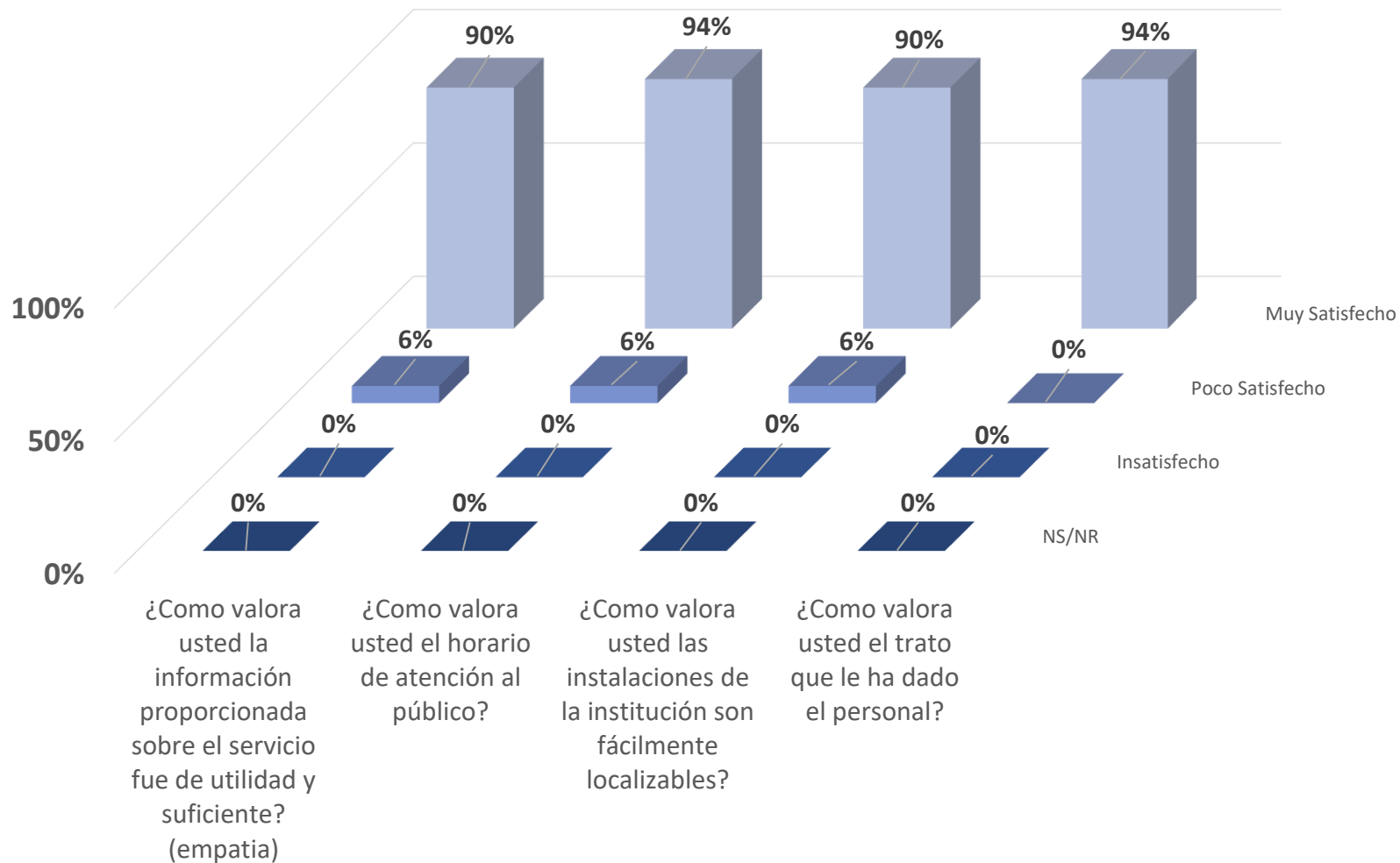
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN



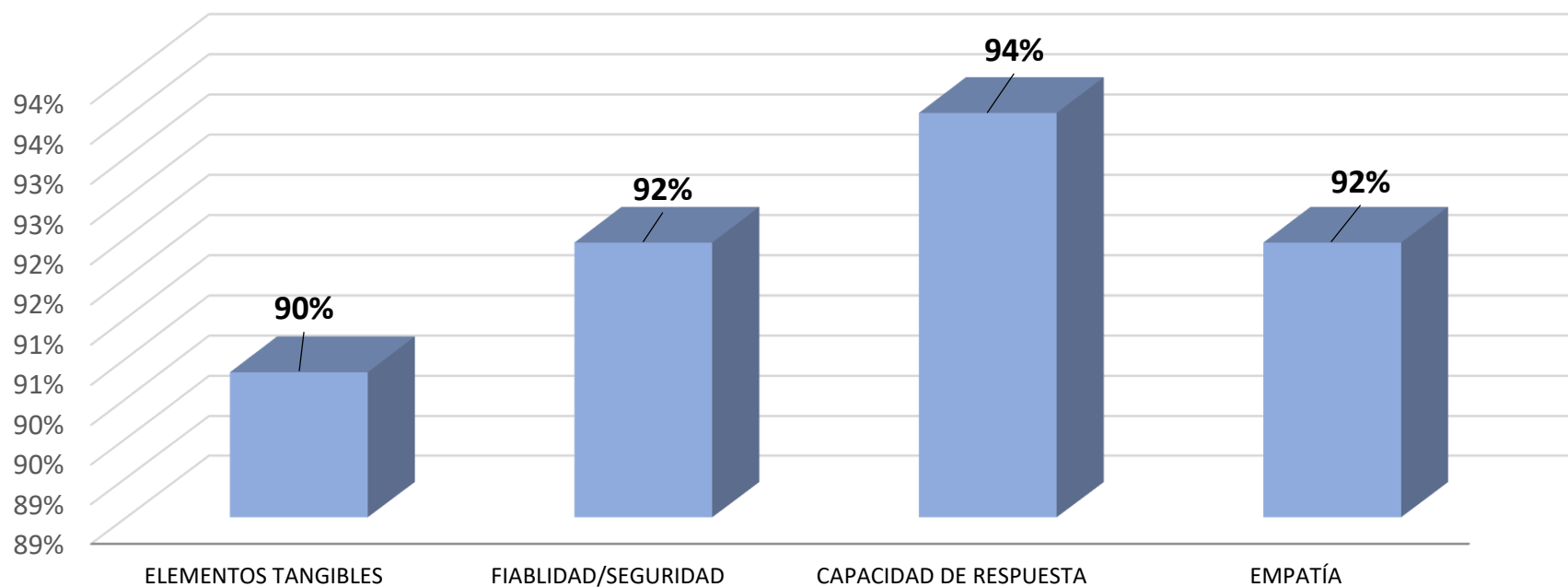
DIMENSIÓN: EMPATÍA



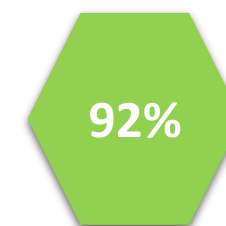
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

92%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

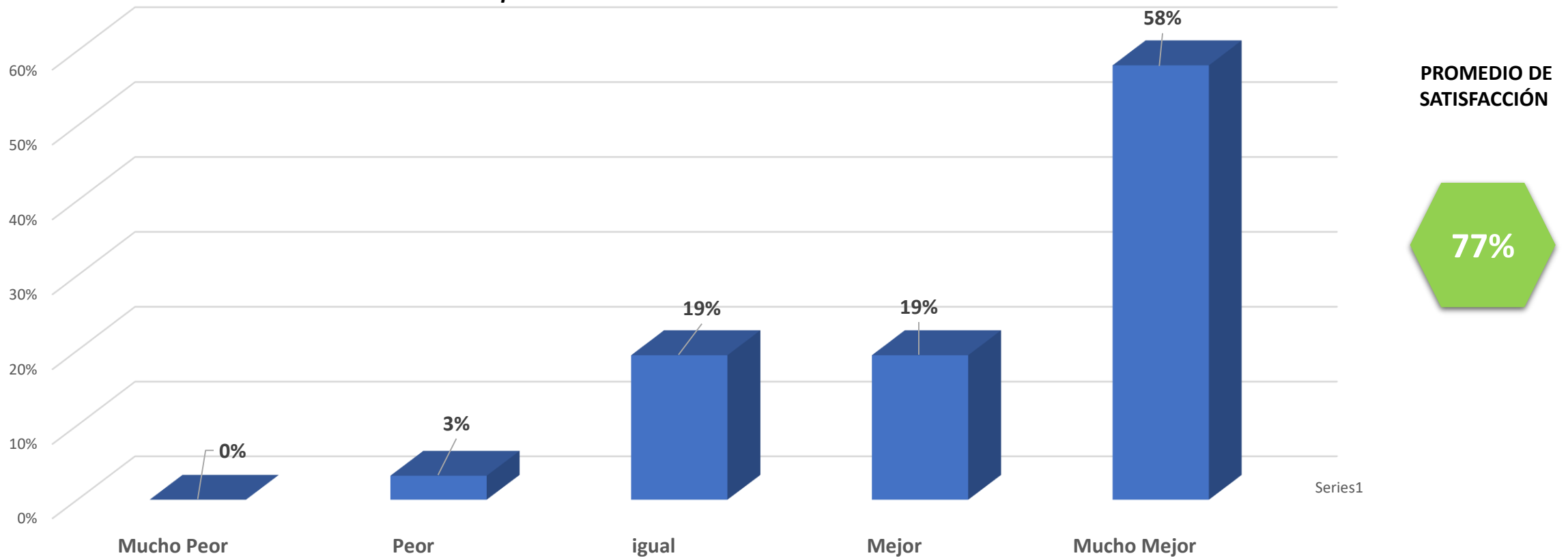


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



SERVICIO ESPERADO

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



PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	Empatía	Proporcionar capacitación específica a los empleados para desarrollar habilidades de empatía y comprensión emocional.	Habilitar capacitaciones en técnicas de escucha activa, reconocimiento de emociones y manejo de situaciones difíciles	Junio 2024	Junio 2025	Departamento de Registro de Leyes y Departamento de Correspondencia y Archivo
	Fiabilidad	Recopilar y analizar comentarios de los usuarios para identificar los inconvenientes y priorizar las actualizaciones y correcciones necesarias.	Utilizar herramientas como encuestas en línea, formularios de comentarios integrados en el servicio, buzones de sugerencias o chats en vivo para recopilar comentarios de los usuarios de manera activa y pasiva.	Junio 2024	Junio 2025	Departamento de Registro de Leyes y Departamento de Correspondencia y Archivo