



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

CONTRALORÍA

# Resultado Índice de Satisfacción Ciudadana 2024

# Contenido

- **Introducción** ----- 03
- **Método de aplicación** ----- 04
- **Ficha técnica** ----- 06
- **Resumen general de resultados** --- 09
- **Resultados obtenidos** ----- 10
- **Plan de mejoras** ----- 13

# 1. Introducción



La Contraloría General de la República en cumplimiento a la resolución Núm. 389-2023 y los procedimientos internos cada año implementa la encuesta de Índice de Satisfacción Ciudadana, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos y aquellas oportunidades de mejora que se puedan implementar para seguir cumpliendo sus necesidades y expectativas.

Afianzando este compromiso para el 2024, aplicamos la encuesta de satisfacción con relación al servicio en línea de Certificación de Cargos, el cual se ha mantenido con resultados positivos con relación al 2023.

# 3. Método de aplicación

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

## Atributos de calidad



Facilidad de acceso a la plataforma



Facilidad para completar su solicitud



Tiempo de entrega del servicio



Claridad de la información suministrada



Confianza con el servicio en línea

# 3. Método de aplicación

Para establecer los niveles de satisfacción, la encuesta contiene las siguientes opciones de respuesta:

- 0. No quiero responder
- 1. Insatisfecho
- 2. Poco satisfecho
- 3. Satisfecho





## 4. Ficha Técnica

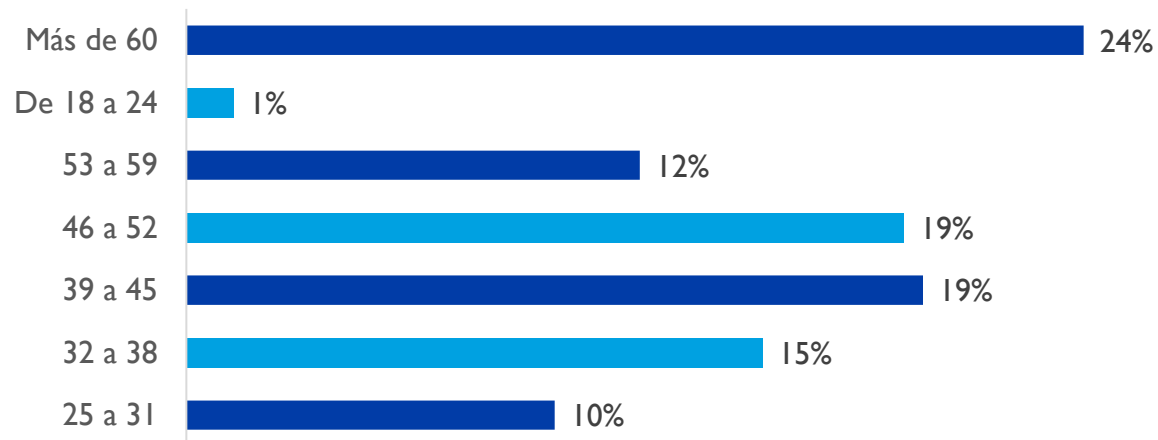
<b>Población</b>	Promedio mensual de solicitudes de servicios virtuales 13,594.
<b>Ámbito</b>	Sede de la Contraloría General de la República
<b>Tamaño Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de Certificaciones de Cargos</li><li>• Muestra mínima: 374 usuarios</li><li>• Muestra recopilada: 402 usuarios.</li><li>• Nivel de confianza: 95%.</li><li>• Margen de error: 5%.</li></ul>
<b>Método a utilizar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicación en el Portal Web</li><li>• Correo electrónico</li></ul>
<b>Fecha de levantamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha de inicio: 05/01/2024</li><li>• Fecha de cierre: 14/05/2024</li></ul>
<b>Responsables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección de Revisión y Control de Calidad</li><li>• División de Certificaciones de Cargos.</li><li>• Dirección de Planificación y Desarrollo.</li></ul>

# Resultados

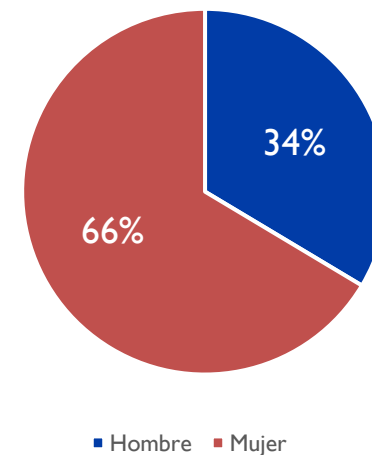
The image features a solid blue background with two decorative, wavy gold lines. One line starts at the top right and curves downwards towards the bottom right. The other line starts at the bottom left and curves upwards towards the bottom center.

# Análisis de la población

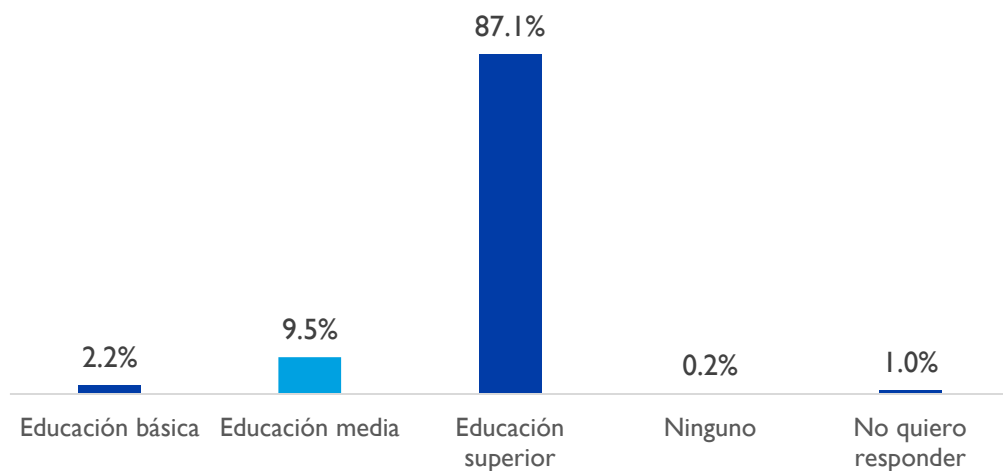
## Rango de edad



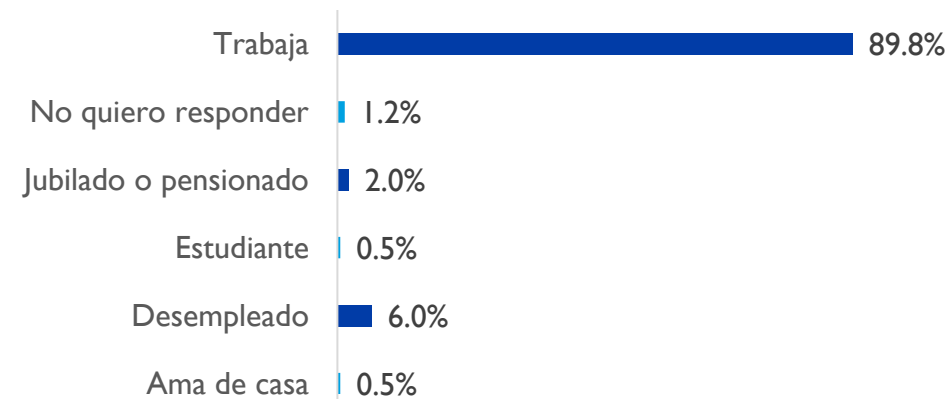
## Sexo



## Grado académico

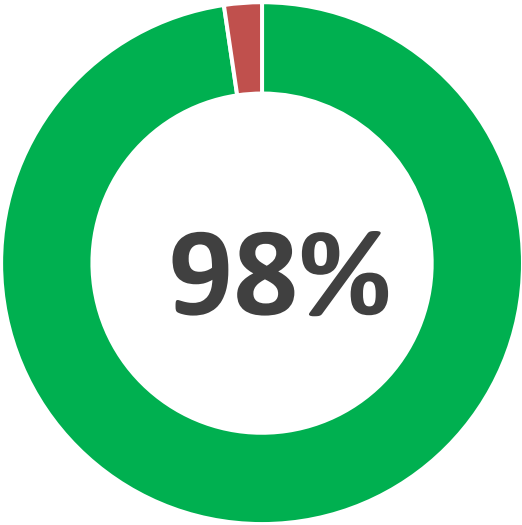


## Situación laboral



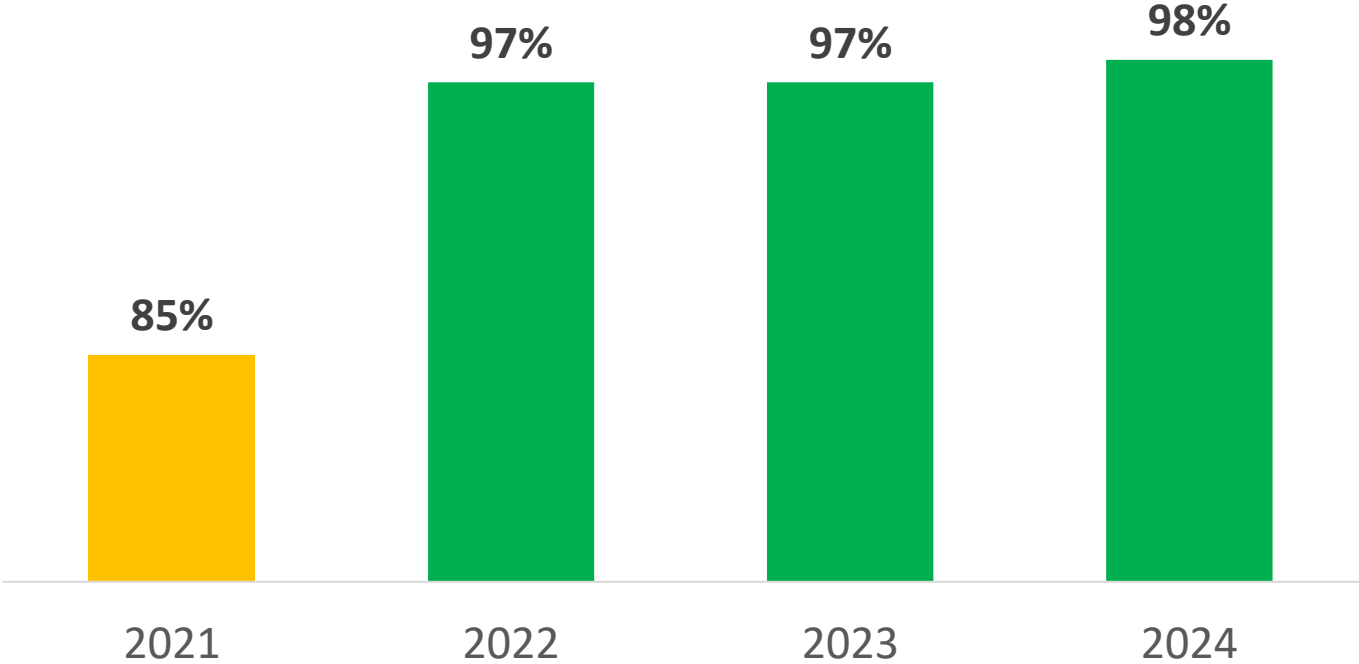


# Resumen general de resultados



Resultado general

Tendencia



# Plan de mejoras



# Plan de mejora

No.	Atributo de calidad	Acción de mejora	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de fin
1	<i>Claridad de la información suministrada</i>	Listar en el sistema de Certificación de Cargos las instituciones que son certificables por la Contraloría General de la República, para facilitar la selección y el del solicitante.	<ul style="list-style-type: none"><li>• División de Calidad en la Gestión</li><li>• División de Desarrollo e Implementación de Sistemas</li><li>• División de Certificaciones de Cargos</li></ul>	19/08/2024	31/12/2024
2		Agregar el total de la cantidad de años laborados (por institución) en las certificaciones de cargos, para facilitar su lectura.	<ul style="list-style-type: none"><li>• División de Calidad en la Gestión</li><li>• División de Desarrollo e Implementación de Sistemas</li></ul>	19/08/2024	31/12/2024
3	<i>Facilidad para completar su solicitud</i>	Especificar en el formulario de solicitud del servicio la cantidad y tamaño límite para la carga de archivos adjuntos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• División de Calidad en la Gestión</li><li>• División de Desarrollo e Implementación de Sistemas</li></ul>	19/08/2024	31/12/2024