

**Encuesta de Satisfacción a  
Usuarios de los Servicios Públicos  
ofrecidos por la Dirección  
General de Migración  
Junio 2024**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**MIGRACIÓN**

# ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	3
II. FICHA TÉCNICA .....	4
III.METODOLOGÍA .....	5
IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios presenciales .....	8
V. PLAN DE ACCIÓN .....	17

## I. INTRODUCCIÓN

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana (MAP), la Dirección General de Migración adscrita al Ministerio de Interior y Policía, contribuye al alcance de una política migratoria nacional, segura, ordenada, innovadora y constructiva, responsable de orientar un modelo de gestión integral, para cumplir con los compromisos alineados a los objetivos institucionales que se enmarcan en la Estrategia Nacional de Desarrollo, procedió a levantar la Encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos de la DGM.

A tales fines, el MAP, órgano rector en la materia y amparado en la Resolución Núm. 389-2023, procedió a pautar los procedimientos técnicos a emplear por las entidades involucradas, con miras a asegurar unos resultados mínimamente homogéneos, en términos de su comparabilidad y/o de su vocación de generalización. Como parte de ello, estableció las dimensiones de la muestra, así como sus parámetros, en términos de grado de confianza y margen de error.

Siguiendo dichas pautas, la DGM, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, procedió a ejecutar el levantamiento a partir 17 de abril hasta el 15 de mayo del 2024, sobre la base del instrumento de recolección (cuestionario) diseñado por el Ministerio de Administración Pública.

Posteriormente luego de una exhaustiva revisión y verificación de las encuestas recibidas se procedió a realizar el análisis descriptivo, en primer lugar, de los datos de clasificación y luego de los niveles de percepción; llegando así a determinar el nivel de percepción global en la calidad de los servicios brindados particularizando, tanto por las dimensiones ya establecidas, como en cada uno de los subcomponentes o variables.

## II. FICHA TÉCNICA

<b>Población</b>	Promedio mensual de solicitudes de servicios presenciales <b>8,197</b>																											
<b>Ámbito</b>	Las muestras serán aplicadas en la Sede principal de la Dirección General de Migración, en la Autopista 30 de Mayo, Esquina Héroes De Luperón y Malecón Center. Santo Domingo República Dominicana.																											
<b>Muestra</b>	<p>Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.</p> <p><b>Servicios presenciales: 367</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Muestras por servicio</b></p> <table><tr><td>1</td><td>Solicitud de Residencia Temporal</td><td>15</td></tr><tr><td>2</td><td>Solicitud de Residencia Permanente</td><td>3</td></tr><tr><td>3</td><td>Solicitud Residencia Definitiva (RD-1)</td><td>4</td></tr><tr><td>4</td><td>Renovación de Residencia Temporal</td><td>76</td></tr><tr><td>5</td><td>Renovación de Residencia Permanente</td><td>13</td></tr><tr><td>6</td><td>Renovación de Permiso de Estudiantes</td><td>9</td></tr><tr><td>7</td><td>Renovación Permiso Trabajador Temporero</td><td>75</td></tr><tr><td>8</td><td>Solicitud de Certificación de Movimientos Migratorios</td><td>7</td></tr><tr><td>9</td><td>Solicitud de Permiso de Salida de Menor</td><td>165</td></tr></table>	1	Solicitud de Residencia Temporal	15	2	Solicitud de Residencia Permanente	3	3	Solicitud Residencia Definitiva (RD-1)	4	4	Renovación de Residencia Temporal	76	5	Renovación de Residencia Permanente	13	6	Renovación de Permiso de Estudiantes	9	7	Renovación Permiso Trabajador Temporero	75	8	Solicitud de Certificación de Movimientos Migratorios	7	9	Solicitud de Permiso de Salida de Menor	165
1	Solicitud de Residencia Temporal	15																										
2	Solicitud de Residencia Permanente	3																										
3	Solicitud Residencia Definitiva (RD-1)	4																										
4	Renovación de Residencia Temporal	76																										
5	Renovación de Residencia Permanente	13																										
6	Renovación de Permiso de Estudiantes	9																										
7	Renovación Permiso Trabajador Temporero	75																										
8	Solicitud de Certificación de Movimientos Migratorios	7																										
9	Solicitud de Permiso de Salida de Menor	165																										
<b>Método a utilizar</b>	Presencial																											
<b>Fecha de levantamiento</b>	Las encuestas serán realizadas durante un periodo de 20 días laborables, a partir del día 17 de abril de 2024, hasta el día 15 de mayo de 2024.																											
<b>Responsables</b>	Dirección de Planificación y Desarrollo, Departamento de Certificaciones, División de Atención al Usuario, División de Residentes, División de No Residentes.																											

Nota: se amplió en el ámbito donde fueron aplicadas la encuesta.

### III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está basada en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los servicios presenciales para su evaluación, las cuales son las siguientes: elementos tangibles, fiabilidad/seguridad, capacidad de respuesta, y empatía. Para el instrumento se presentará de manera gráfica el nivel de percepción de cada subcomponente que conforman las dimensiones.

Para la aplicación de este instrumento, la Dirección de Planificación y Desarrollo, procedió a ejecutar dicho levantamiento entre 17 de abril hasta el 15 de mayo del 2024. El cual fue diseñado en el programa visual studio con el lenguaje C# y se realizó la ejecución del mismo en las instalaciones de la sede central y malecón center de manera presencial.

Luego de la revisión y verificación de las encuestas recibidas, se procedió al debido tratamiento estadístico con auxilio de los recursos informáticos correspondientes, así como también la construcción de los indicadores para cada componente y tablas de frecuencia utilizando la hoja de cálculo Excel 2016 de Microsoft Office.

Para la medición del mismo se aplicó un instrumento para los servicios presenciales recomendado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) para recoger la información dependiendo el tipo de servicio ofrecido. Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala de valoración de Likert del 1 al 10, donde 1 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción y 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción. Para aquellos que no desean emitir su percepción, se estableció el 99 correspondiendo a NS/NR (no sabe, no responde).

## 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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

### 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.

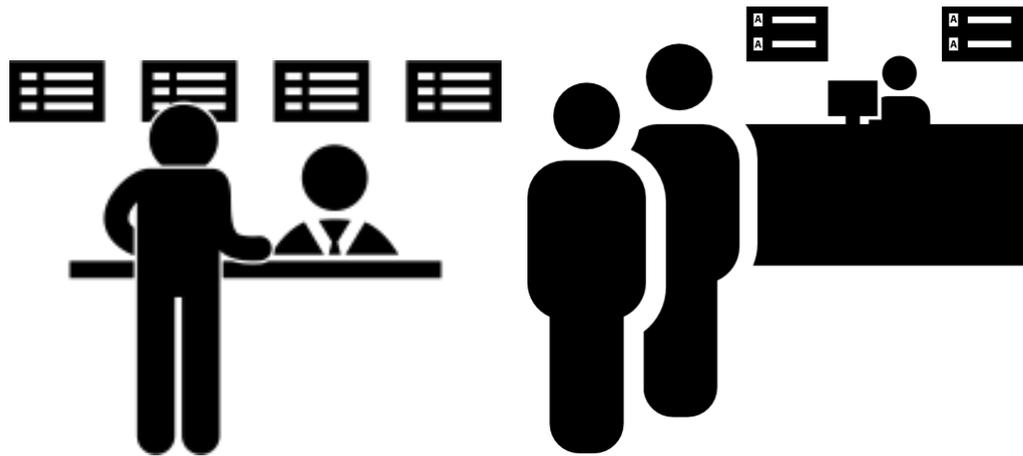
## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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

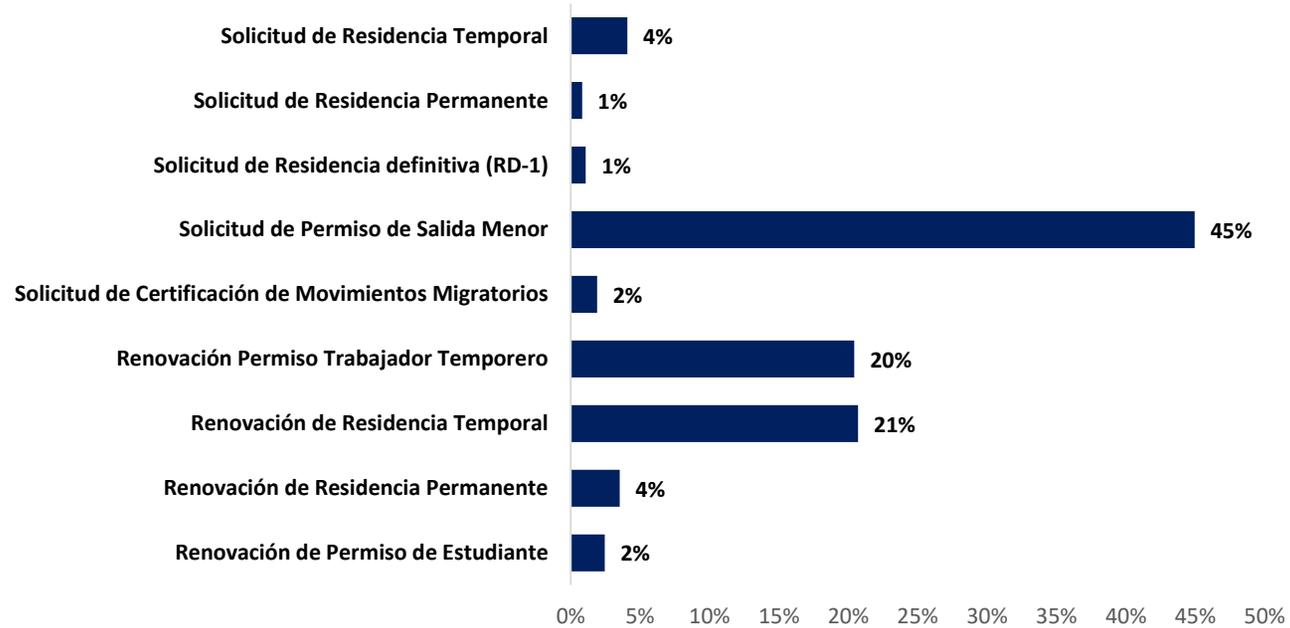


#### IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios presenciales



## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

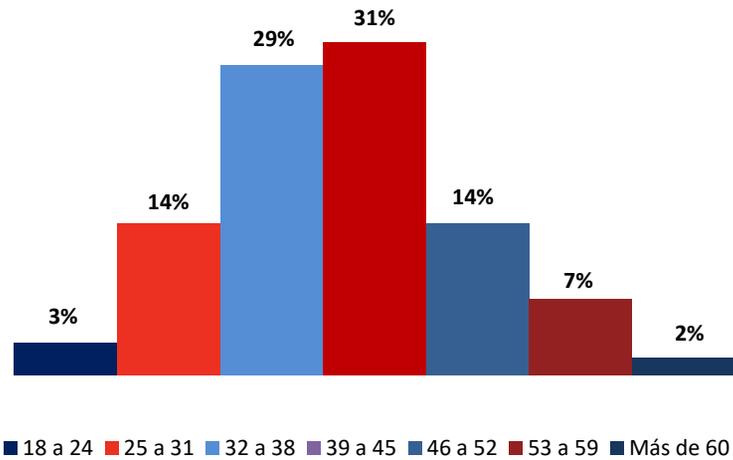
### Porcentaje de respuesta



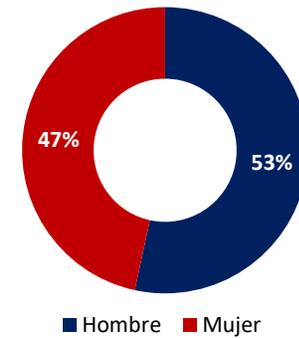
**Total de  
respuestas:  
367**

## PERFIL DEL ENCUESTADO DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES

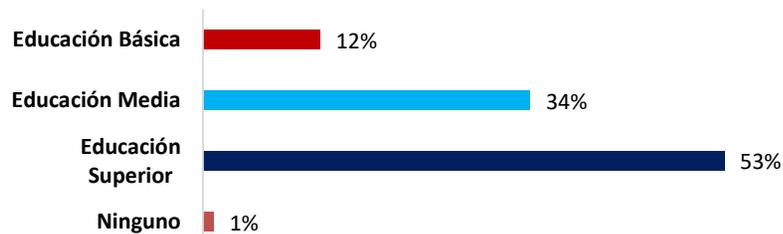
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



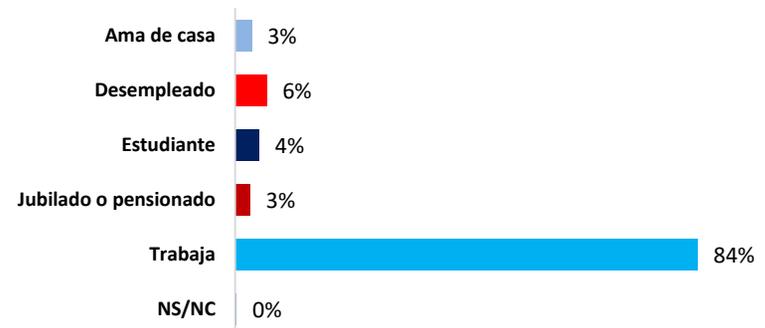
Sexo



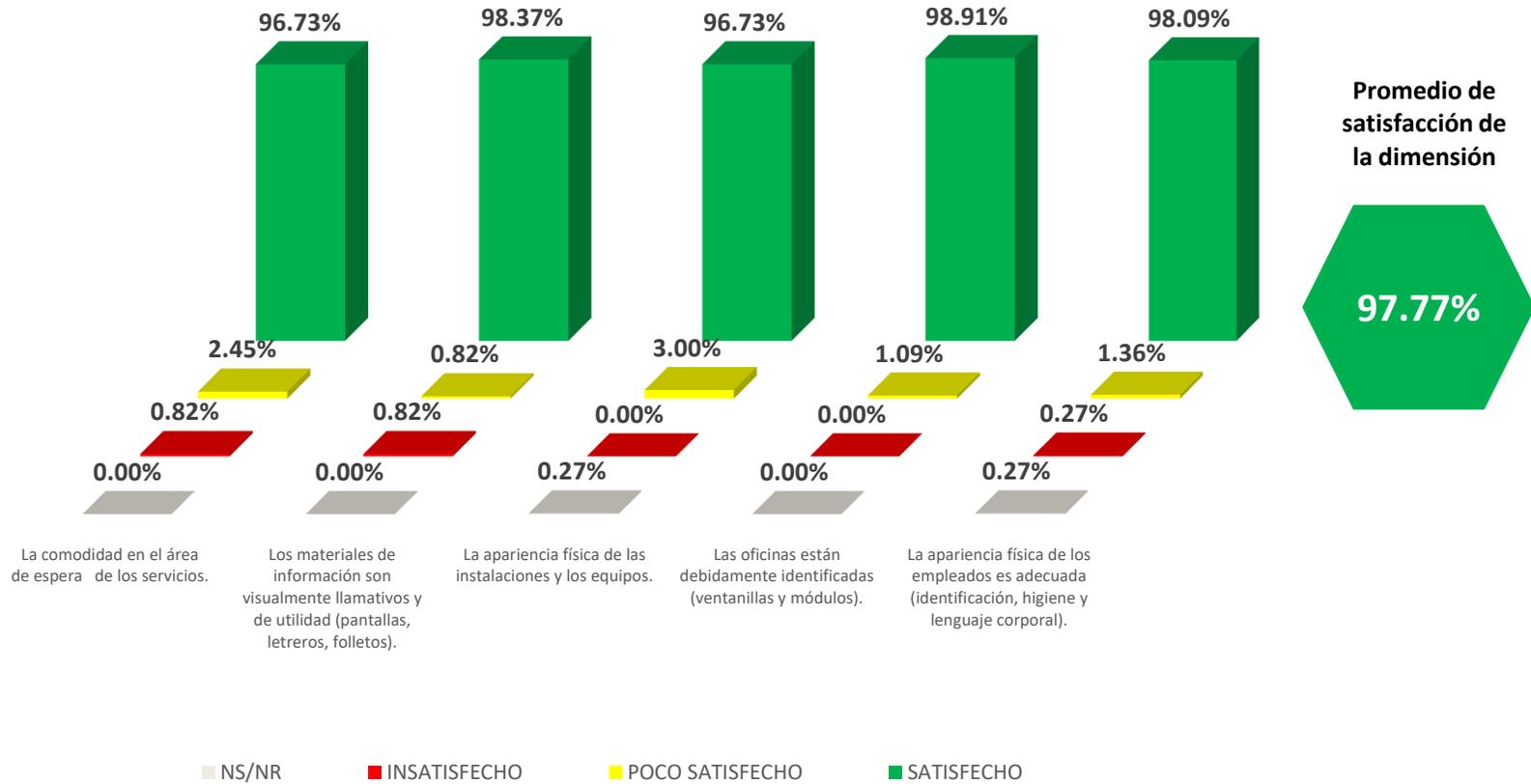
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

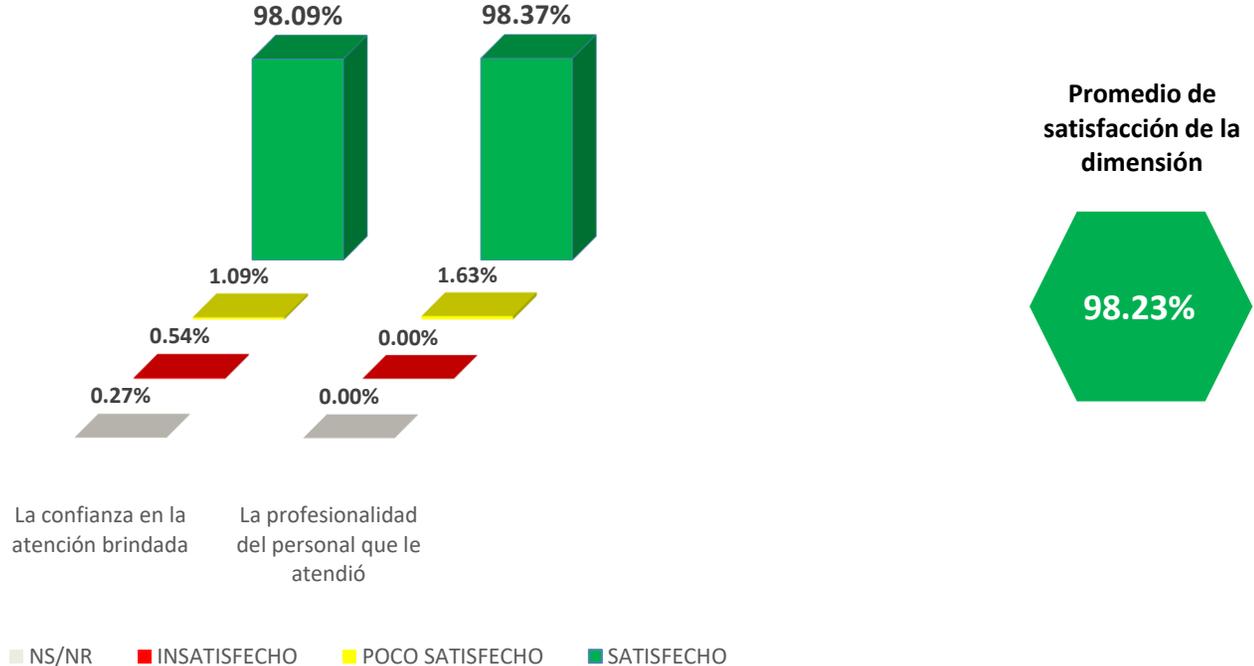


## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



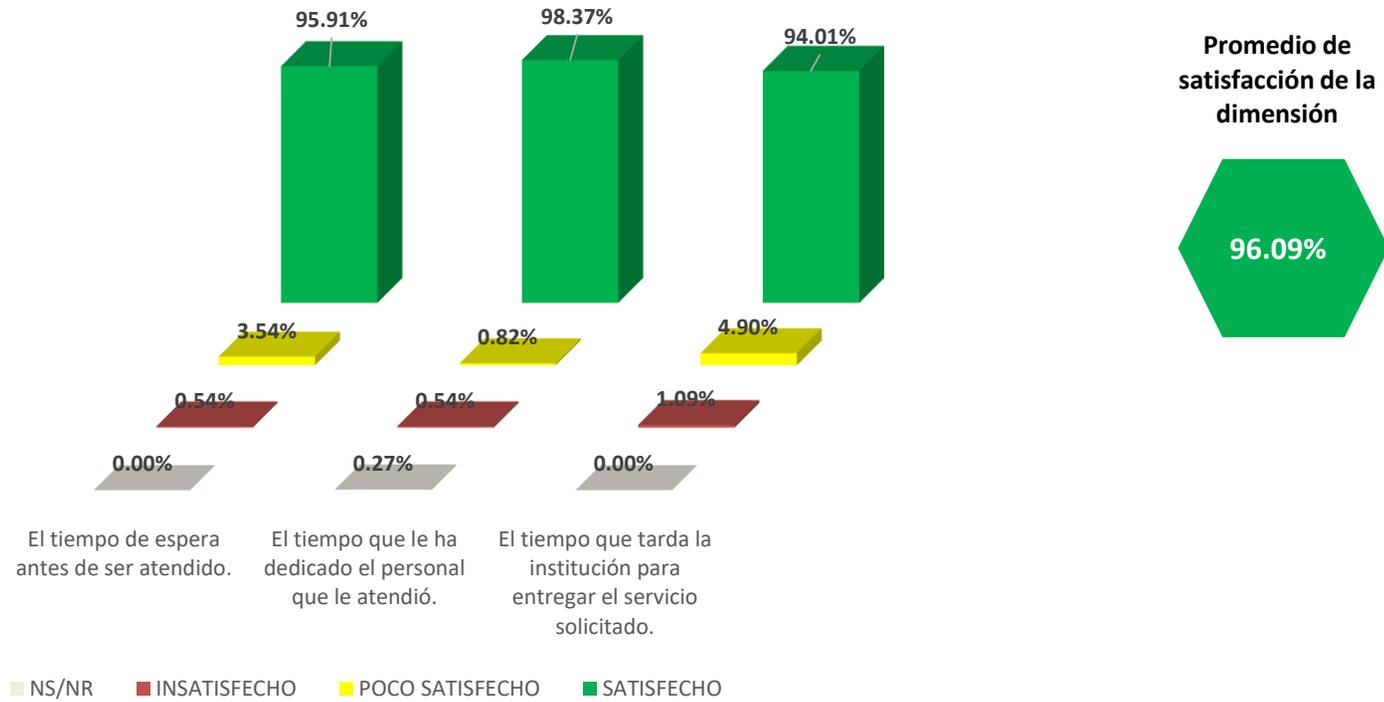
Base: 100% total muestra

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD / SEGURIDAD



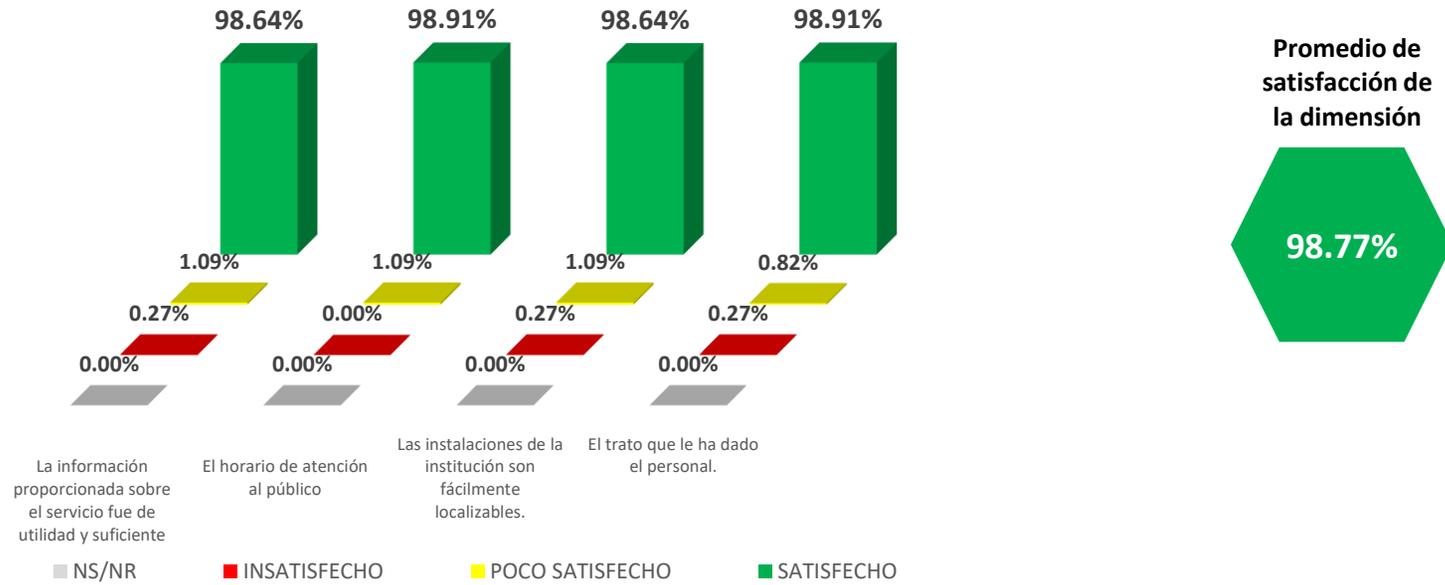
Base: 100% total muestra

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



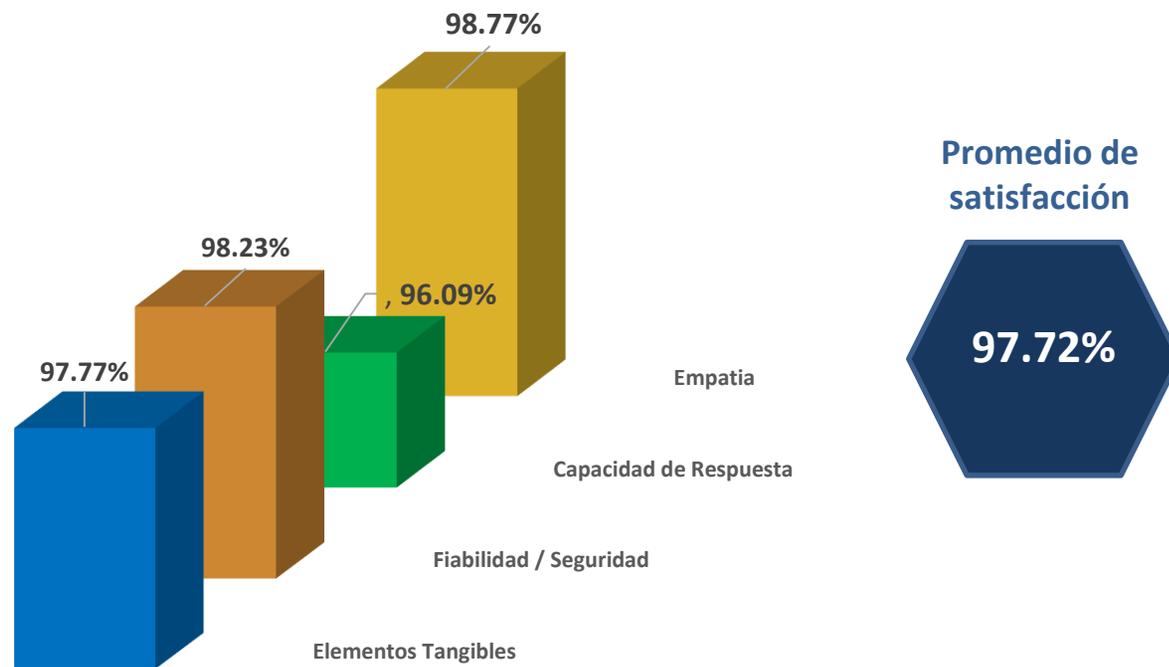
Base: 100% total muestra

## DIMENSIÓN: EMPATIA



Base: 100% total muestra

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

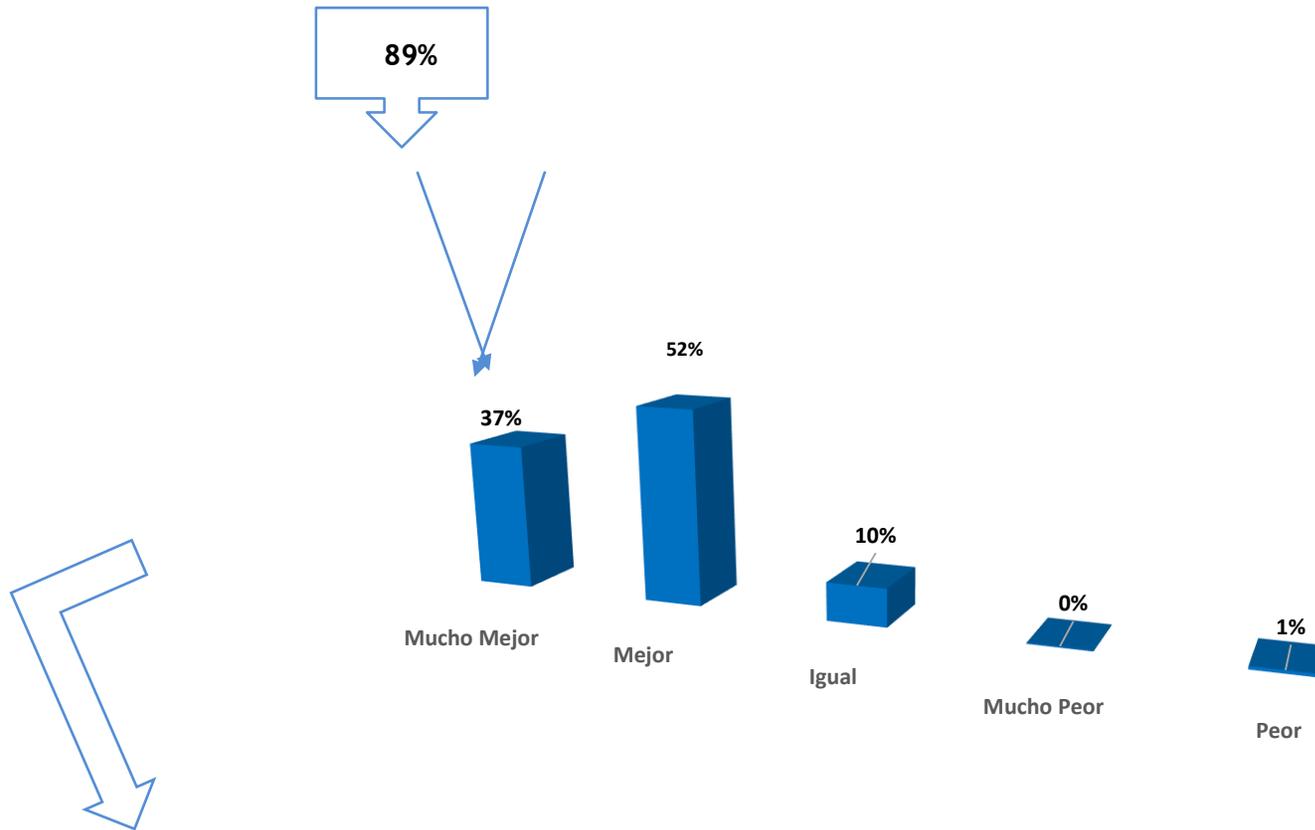


Expresado en %

Base: 100% total muestra

## SERVICIO ESPERADO

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



El 89% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% total muestra

## V. PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de Presentación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha Final	Áreas Responsables
Servicios Presenciales a Ciudadanos	Elementos Tangibles	Cumplimiento al plan de mantenimiento preventivo y correctivo.	Garantizar la ejecución y el funcionamiento e imagen en toda la infraestructura externa e interna.	01/07/2024	12/12/2024	Dirección Administrativa-Financiera
Servicios Presenciales a Ciudadanos	Fiabilidad/Seguridad	Continuar con la socialización de los procedimientos y servicios ofrecidos a los ciudadanos.	Capacitación de los procesos Atención al cliente. Talleres de inteligencia emocional.	01/07/2024	12/12/2024	Dirección de Extranjería. Dirección de Comunicaciones. Atención al Usuario.
Servicios Presenciales a Ciudadanos	Capacidad de Respuesta	Asegurar que la documentación y las comunicaciones entregadas por los ciudadanos sean verificadas y procesada en el tiempo correspondiente. Informar al ciudadano si surgen cambios en los procesos.	Optimizar los tiempos de respuesta en los servicios presentados. Capsulas informativas en las redes sociales	01/07/2024	12/12/2024	Dirección de Jurídica. Dirección de Extranjería. Dirección de Tecnología. Dirección de Comunicaciones
Servicios Presenciales a Ciudadanos	Empatía	Capacitar al personal.	Talleres de desarrollo personal	01/07/2024	12/12/2024	Dirección de Extranjería. Atención al Usuario