



Unidad de Análisis Financiero (UAF)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS

JUNIO 2024

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| FICHA TÉCNICA | 4 |
| METODOLOGÍA | 5 |
| RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES | 8 |
| ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS | 13 |
| PLAN DE ACCIÓN | 15 |

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Análisis Financiero es una entidad autónoma, adscrita al Ministerio de Hacienda, cuya misión es coordinar a nivel nacional el sistema contra el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, que recopila, analiza, procesa y proporciona información al ministerio público y autoridades competentes para proteger la integridad de la República Dominicana.

Para ello ofrecemos dos(2) servicios dirigidos a los Sujetos Obligados, a las autoridades competentes, así como a entidades nacionales e internacionales relacionadas al sistema contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de estos servicios prestados de manera virtual durante el periodo junio 2023 – junio 2024.

FICHA TÉCNICA

- ❑ **POBLACIÓN:** servicios virtuales 455
- ❑ **ÁMBITO:** desde la sede de la UAF al público general, de manera virtual.
- ❑ **Muestra:** Con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95% se determinó la siguiente muestra:

| Servicios ofrecidos a Usuarios de Manera Virtual | |
|--|-----|
| ▪ Capacitaciones | 155 |
| ▪ Registros de Sujetos Obligados | 54 |
| Total | 209 |

- ❑ **MÉTODO A UTILIZAR:** Vía correo electrónico..
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 6 de mayo – 30 de mayo 2024.
- ❑ **Responsables:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación; Aneudy Almánzar Rodríguez responsable del levantamiento; y Dirección de Planificación y Desarrollo, Omaroy Méndez García, responsable de procesar la información.

A large, stylized arrow graphic on the left side of the slide, pointing right. It is composed of three overlapping shapes: a dark blue outer arrow, a medium blue middle arrow, and a white inner arrow.

METODOLOGÍA

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 identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, en la modalidad 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.
- El trato que le ha dado el personal.

PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE 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).

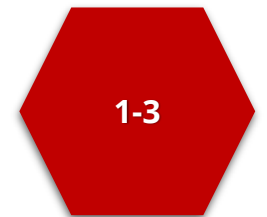
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



A large, stylized arrow graphic is positioned on the left side of the slide. It is composed of several overlapping geometric shapes in shades of blue and white, pointing towards the right.

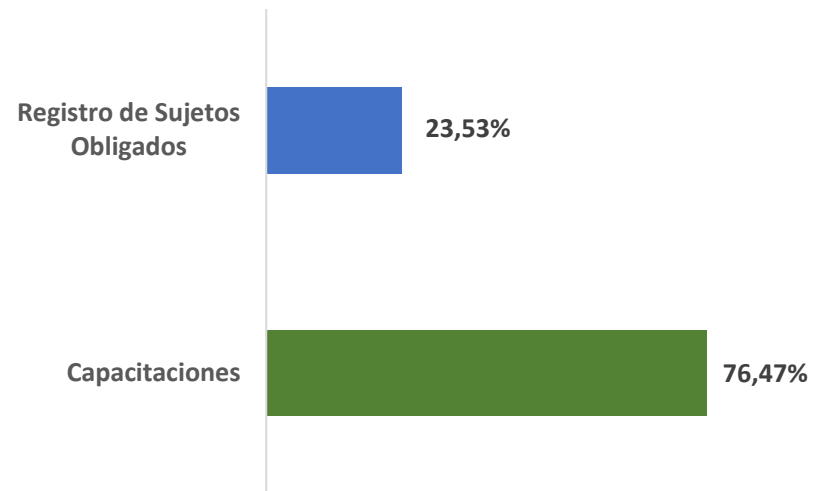
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL

SERVICIOS ENCUESTADOS

DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS

Porcentaje de respuesta

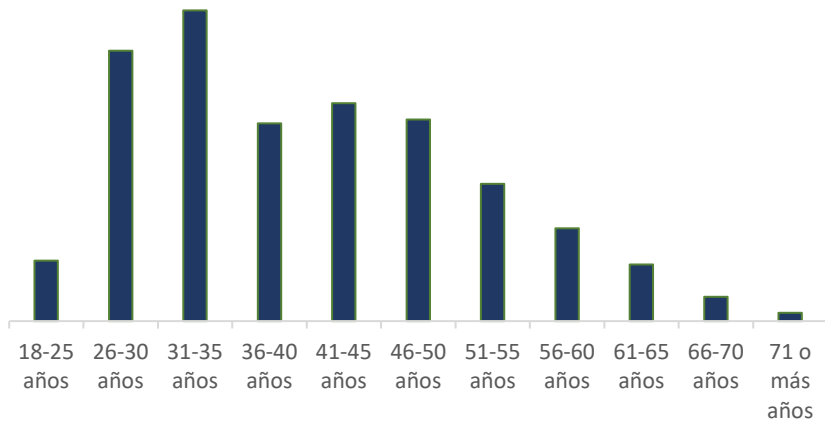


Total de respuestas:
391

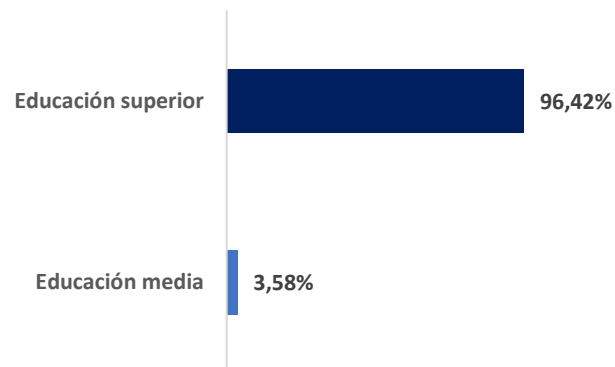
Base: 100% Total muestra

PERFIL DE ENCUESTADO

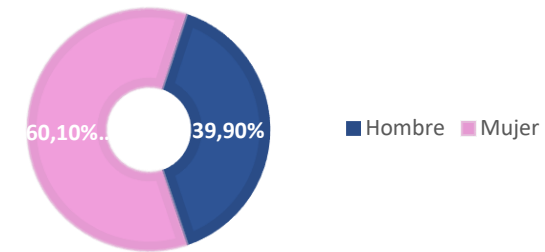
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



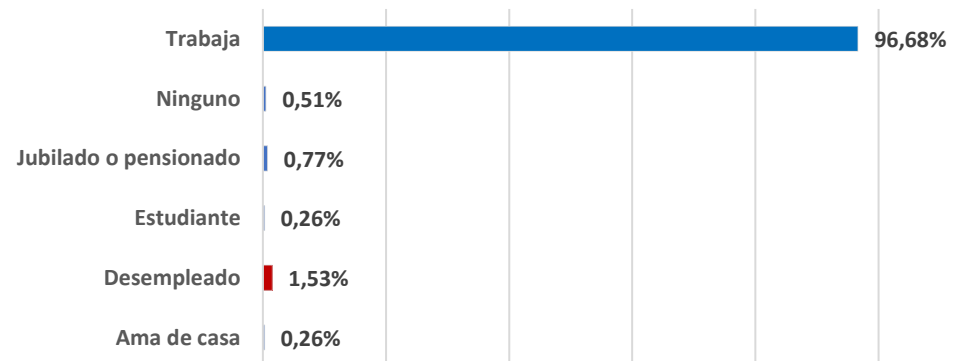
Último grado de estudio alcanzado



Sexo

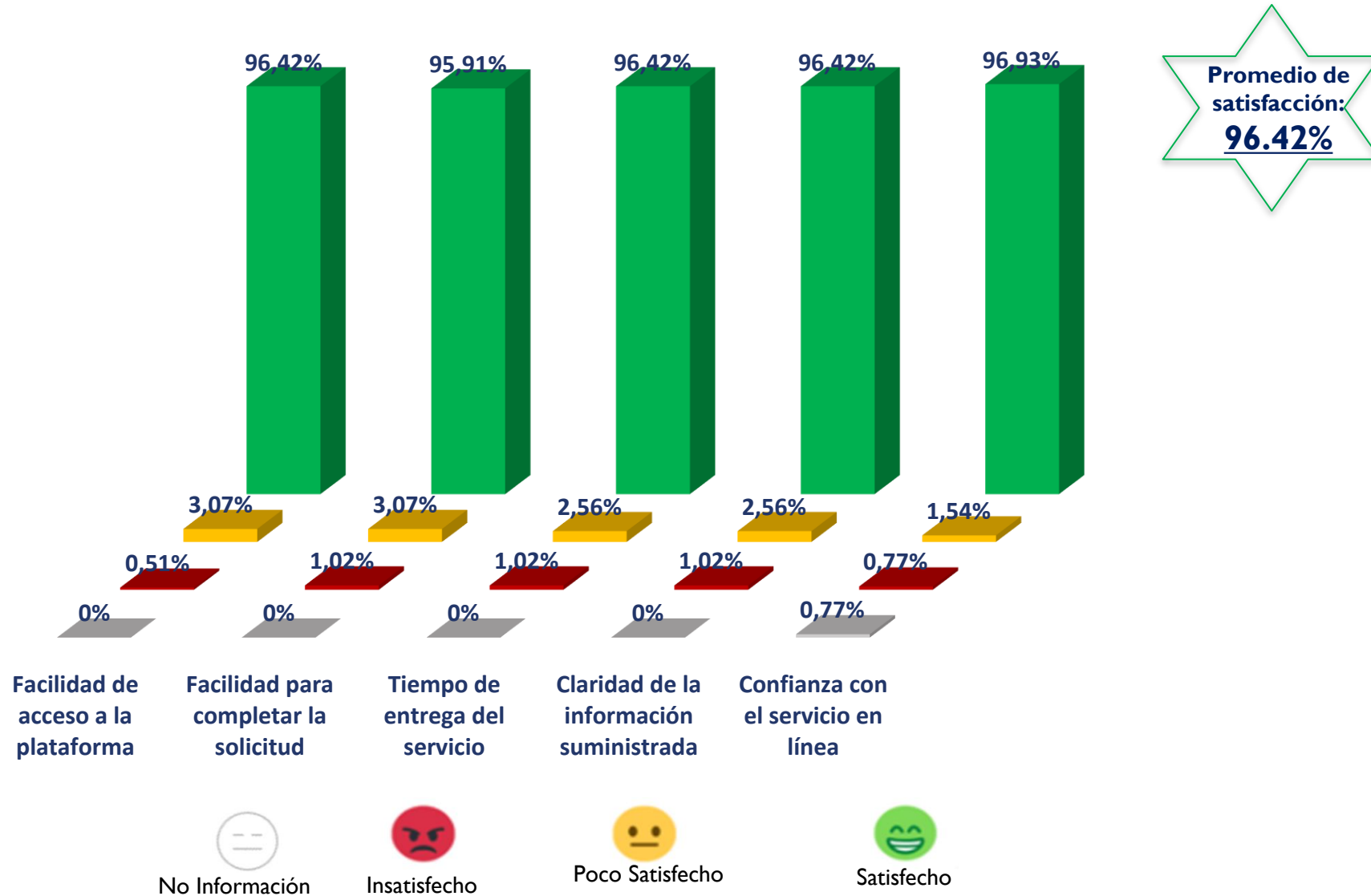


En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



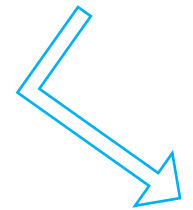
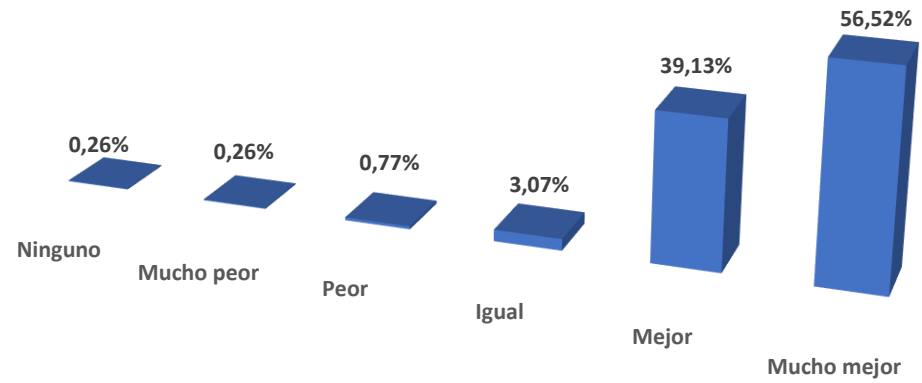
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS VIRTUALES



SERVICIO ESPERADO

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



El 95.65% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

A large, stylized arrow graphic is positioned on the left side of the slide. It is composed of several overlapping geometric shapes in shades of blue and white, pointing towards the right. The largest shape is a white triangle pointing right, with a dark blue shape overlapping its top and left edges, and a medium blue shape overlapping its bottom and left edges.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

DE LOS USUARIOS

SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL

Promedio de satisfacción:

96.42%

El **95.65%** de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

A large, stylized arrow graphic is positioned on the left side of the slide. It is composed of several overlapping geometric shapes in shades of blue and white, pointing towards the right. The largest shape is a white triangle pointing right, with a dark blue shape above it, and a medium blue shape above that, creating a sense of depth and movement.

PLAN DE ACCIÓN

2024-2025

PLAN DE ACCIÓN

2024-2025

| Modalidad de prestación del servicio | Dimensión | Oportunidad de mejora | Acción de mejora | Fecha inicio | Fecha fin | Área responsable |
|--------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|--|--------------|-----------|--|
| Servicios virtuales | Capacidad de respuesta | Tiempo de entrega del servicio | Aumento de la capacidad operativa en el área de Mesa de Ayuda con el objetivo de disminuir el tiempo de respuesta. | Jul-24 | Sep-24 | <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Recursos Humanos. - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. - Dirección Administrativa Financiera. |
| Servicios virtuales | Empatía | Claridad de información suministrada | Implementación de inteligencia de negocios | Jul-24 | Sep-24 | <ul style="list-style-type: none"> - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. |
| Servicios virtuales | Empatía | Facilidad para completar la solicitud | Elaboración de video informativo sobre registro en el aula virtual. | Sep-2024 | Feb-2025 | <ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Prevención y Educación. - Departamento de Comunicaciones. - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. |
| Servicios virtuales | Empatía | Facilidad para completar la solicitud | Elaboración de video informativo sobre registro en goAML. | Sep-2024 | Feb-2025 | <ul style="list-style-type: none"> - Departamento de Prevención y Educación. - Departamento de Comunicaciones. - Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación. |

