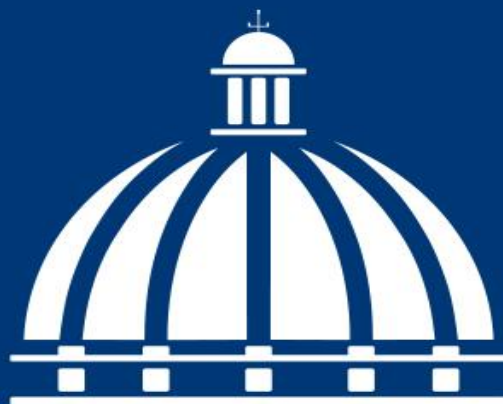


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de
Administración Pública
2024**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	7
METODOLOGÍA	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	17
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	17
PLAN DE ACCIÓN	17



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Resolución Núm. 03-2019 y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015, los requisitos de la Carta Compromiso establecidos en la norma UNE 93200:2008, el MAP a través de la Dirección de Sistemas de Gestión Internos, ha aplicado la encuesta de satisfacción respecto a la calidad de los servicios dirigidos a usuarios ciudadanos y a usuarios representantes de los entes y órganos de la Administración Pública.

Esta encuesta se realizó utilizando el cuestionario estandarizando modelo **SERVQUAL**, diseñado con preguntas para medir la calidad de los servicios basándose en cuatro dimensiones: Elementos Tangibles, Seguridad-Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, y empatía, efectuada durante el periodo mayo-junio 2024, de lo cual a través del siguiente informe presentamos los resultados obtenidos.



FICHA TÉCNICA

❑ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 21, servicios virtuales 260, servicios a usuarios institucionales 399.

❑ **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Administración Pública.

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del **95%**, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales

Certificación de estatus de carrera	9
Donación de material bibliográfico	5
Solicitud de acceso a la información	7

Servicios virtuales

Portal WEB CONCURSA	260
---------------------	-----

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** mayo-junio 2024

❑ **RESPONSABLES:** Dirección de Sistemas de Gestión Internos.

Servicios a usuarios institucionales

Asesoría en la Elaboración de Manuales de Organización y Funciones	11
Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional	15
Aprobación de apertura de concursos	9
Aprobación de Carta Compromiso	4
Asesoría para la realización de concursos públicos	13
Asesoría técnica para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de usuarios	15
Asesoría y Aprobación de Escala Salarial	3
Asistencia técnica de carrera general	5
Asistencia técnica para la autoevaluación con el Modelo de Excelencia CAF	9
Asistencia técnica para la elaboración e implementación del Plan de Mejora Institucional	7
Asistencia Técnica sobre Cartas Compromiso	10
Capacitación sobre temas de sistemas de carrera	6
Capacitación sobre temas del régimen laboral	15
Carga de estructuras organizativas en el SASP	7
Trámite de evidencias para carga de Evidencias del SISMAP (Gestión Pública/ Gestión Municipal)	46
Consultas respecto a relaciones laborales en el servicio público	5
Creación, clasificación, modificación o supresión de cargos	8
Emisión de opinión sobre cálculos de beneficios laborales	4
Gestión para la Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Administración Pública (SISTAP)	27
Implementación y mantenimiento del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)	4
Modificación de perfiles en el SASP	4
No Objeción de Ingresos	5
Opinión sobre movimiento de servidores públicos (por: comisión, licencias, promoción, traslado)	24
Opinión sobre Tema Salarial, Compensaciones e Incentivos	15
Otorgamiento de Estatus de Carrera	4
Refrenda de Resoluciones	7
Registro y actualización de Datos del Directorio de Funcionarios	12
Registro y actualización de servicios en el Directorio de Servicios Públicos	12
Resolución alternativa de conflictos en comisiones de personal	4
Revisión de los Informes de las Encuestas Institucionales de Satisfacción de los Usuarios	12
Revisión de manuales de cargos	3
Revisión de Planificación de Recursos Humanos	4
Taller sobre evaluación del desempeño	35
Trámite de nombramiento provisional	7
Verificación y Validación de Calificaciones para la Obtención de Bonos	28



METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cuatro 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 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).

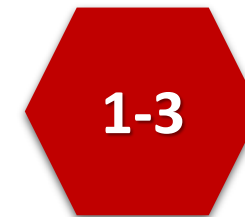
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



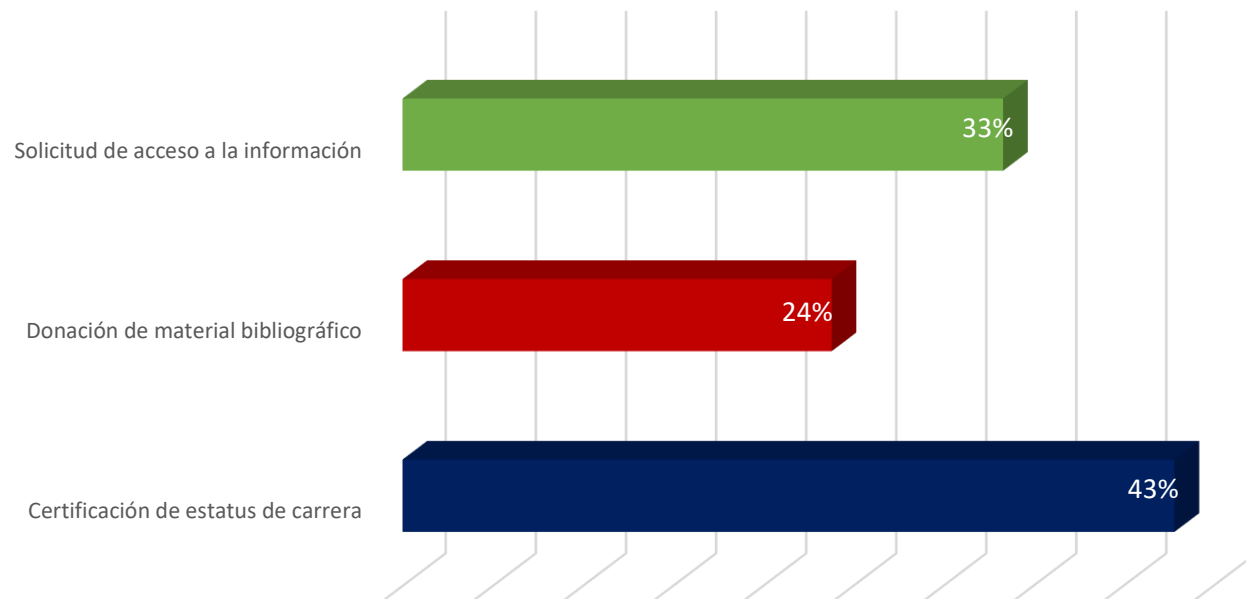
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios



Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

Porcentaje de respuesta

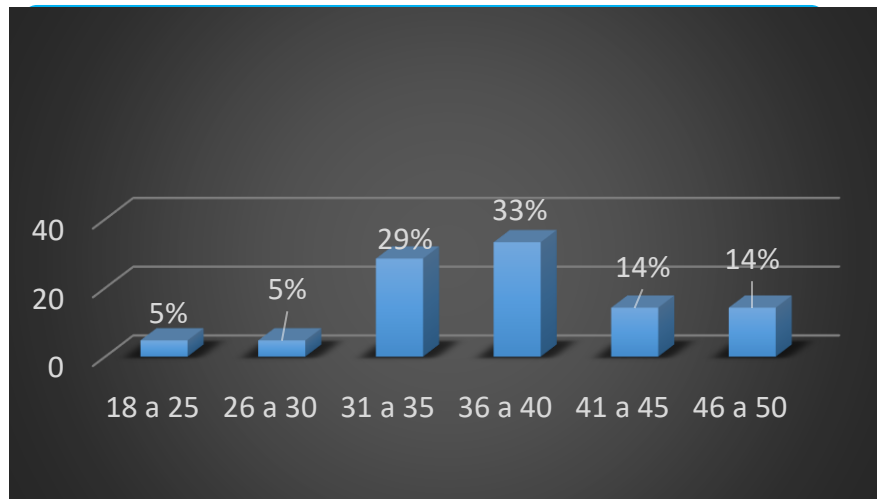


**Total de
respuestas:
21**

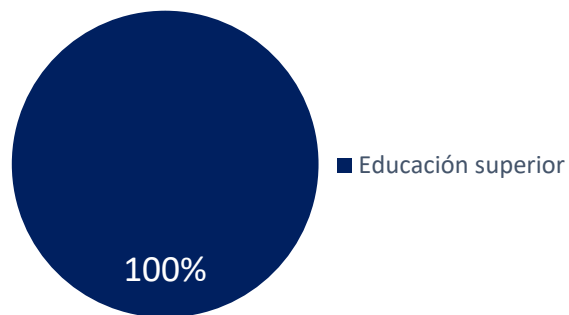
Base: 100% Total muestra



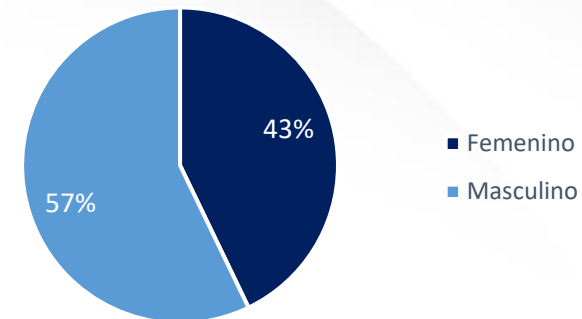
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES



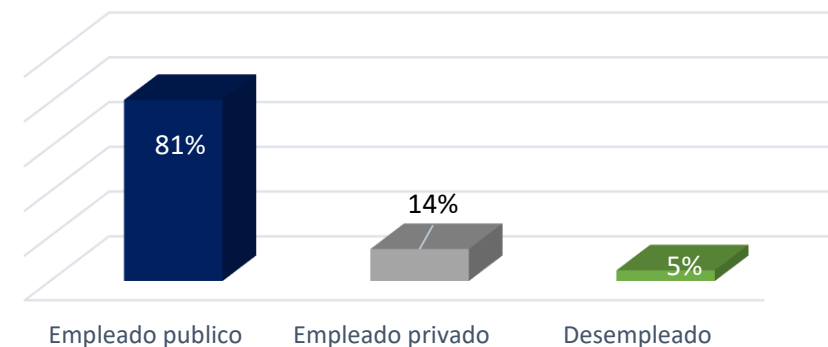
Último grado de estudio alcanzado



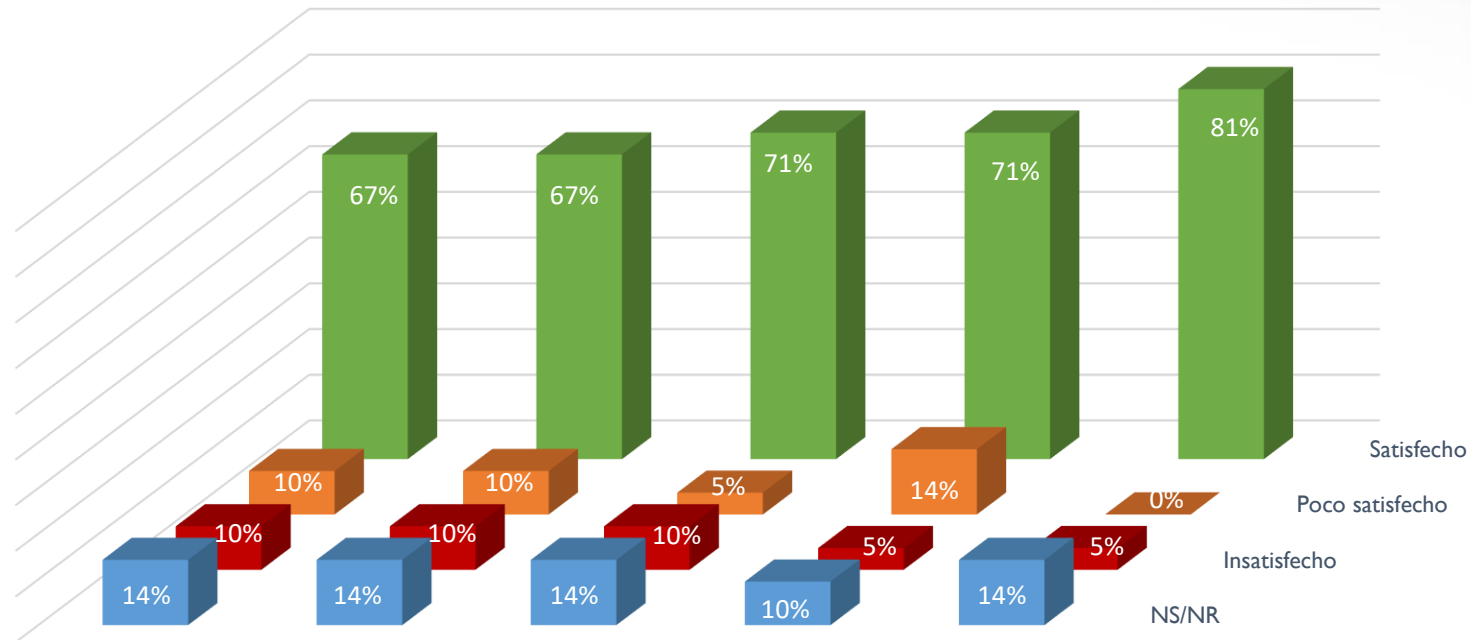
Sexo



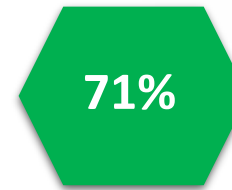
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



La comodidad en el área de espera de los servicios.

Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).

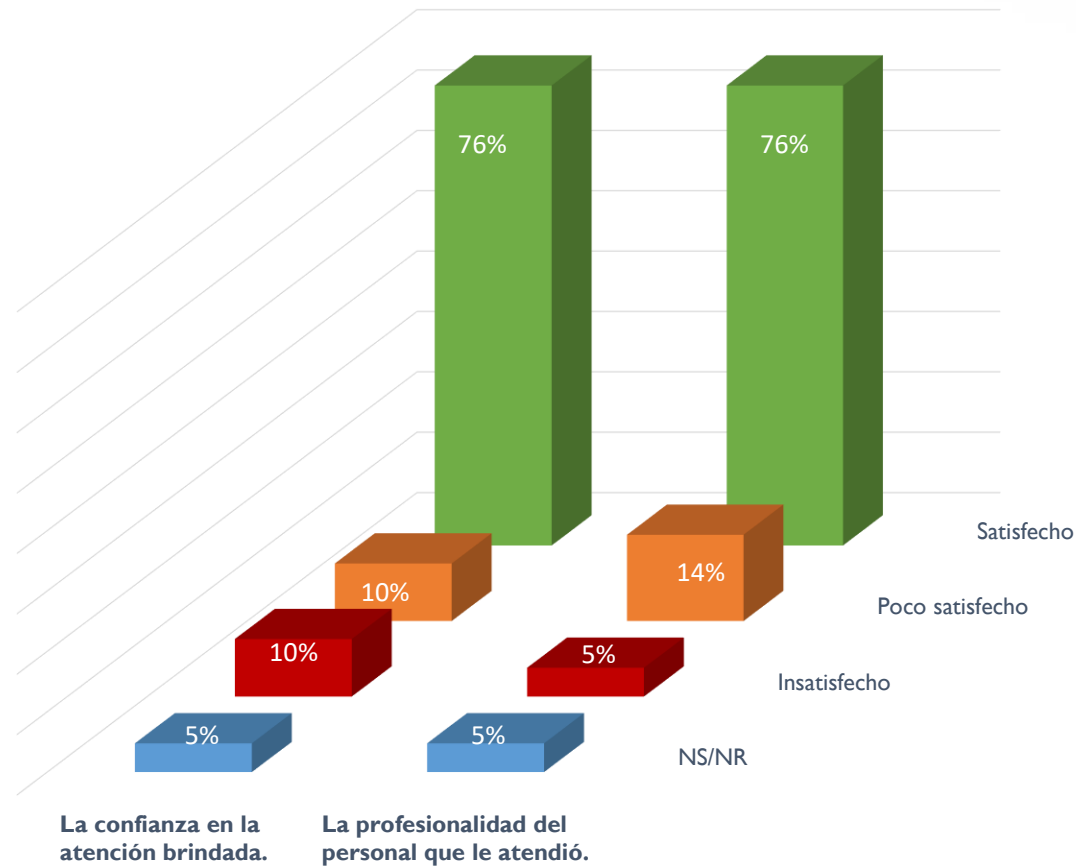
La apariencia física de las instalaciones y los equipos.

Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).

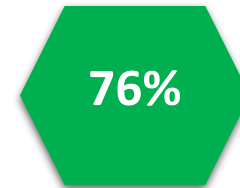
La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



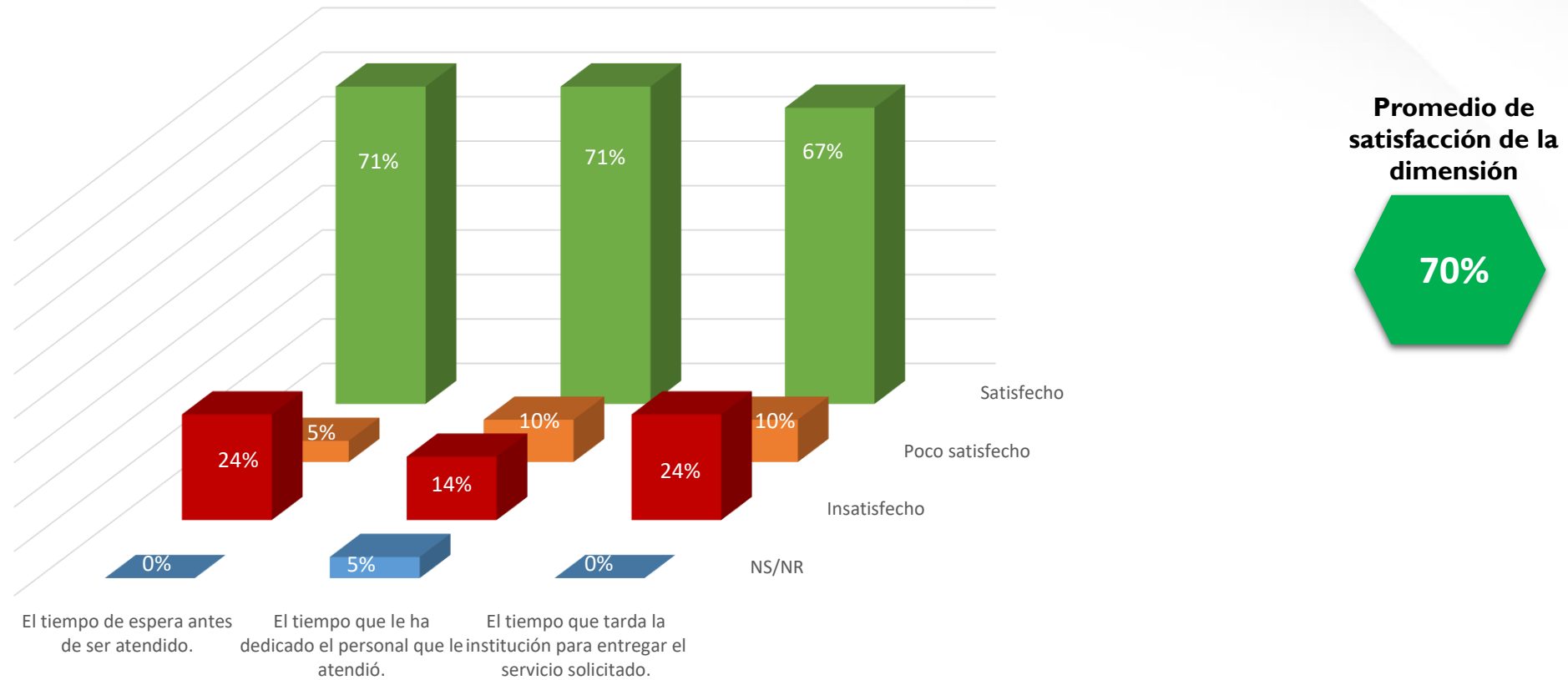
Promedio de satisfacción de la dimensión



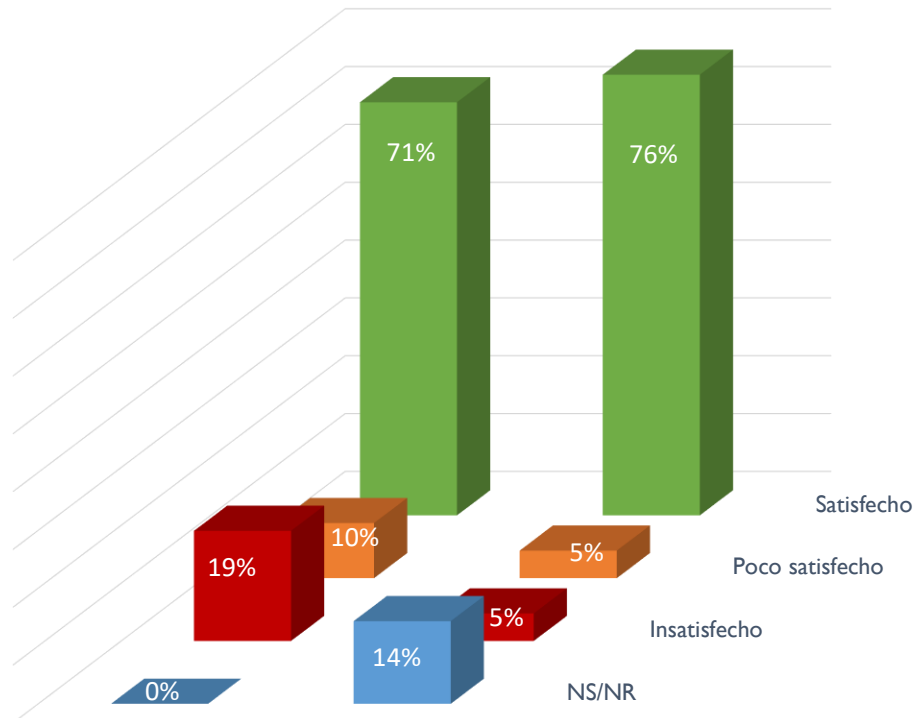
Base: 100% Total muestra



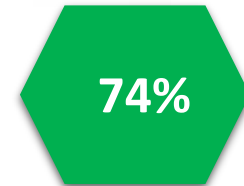
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



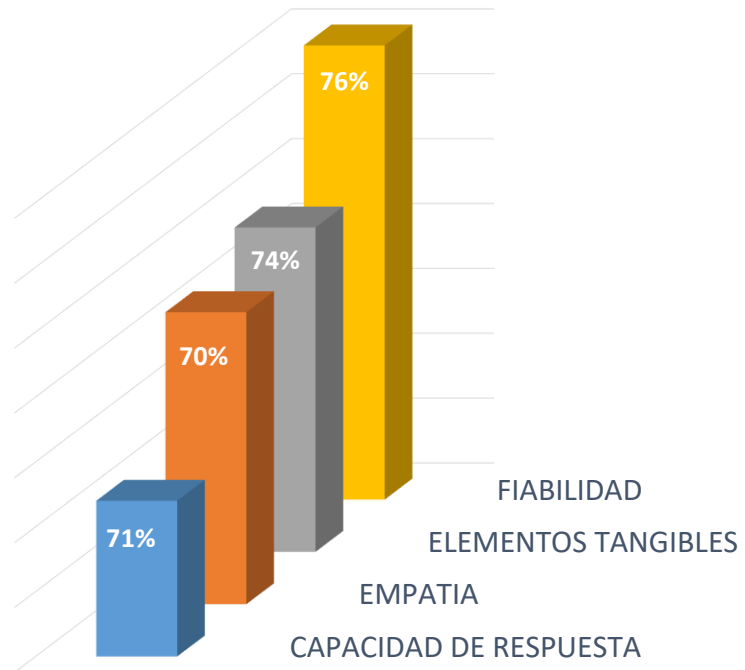
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS)



Promedio de satisfacción

73%

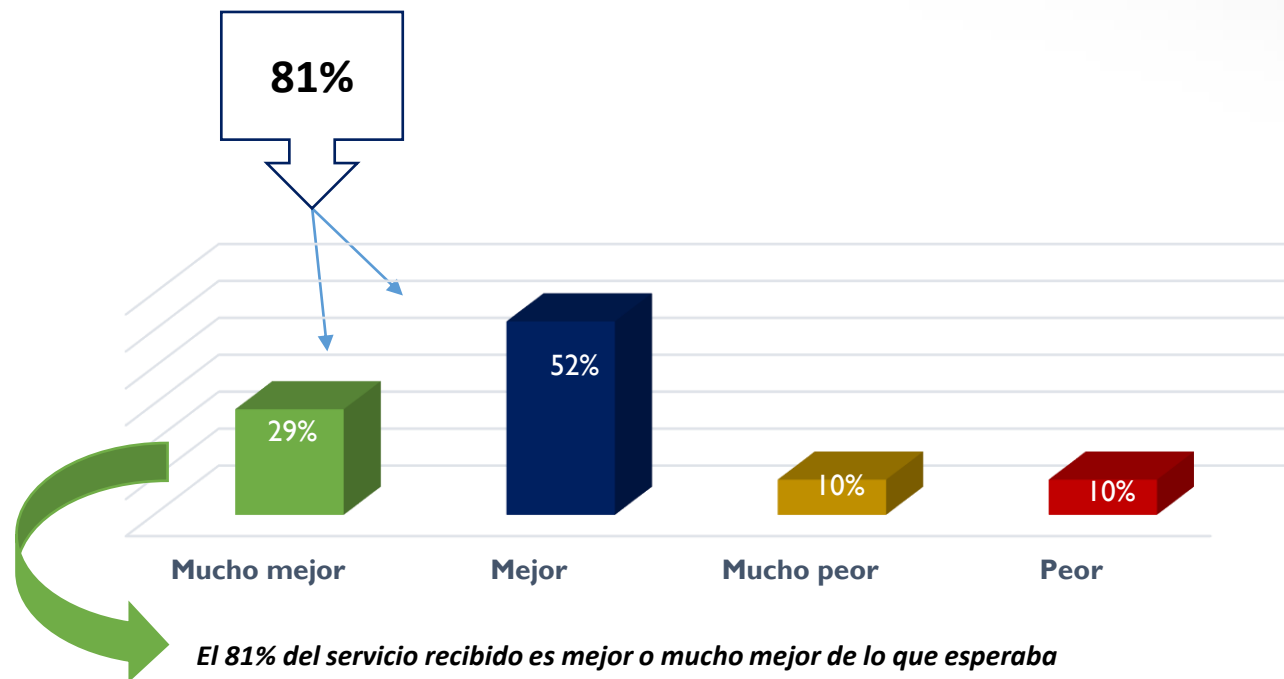
Expresado en %

Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra



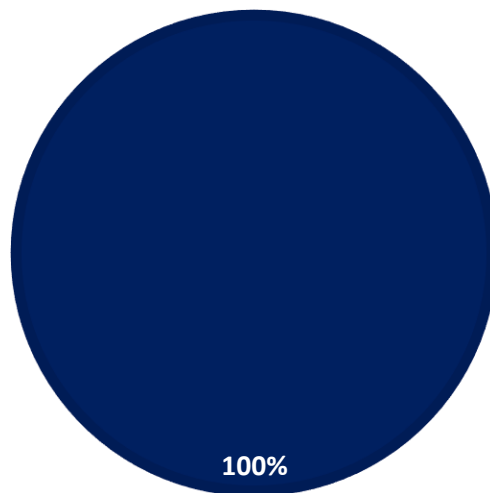
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios



Servicios encuestados de manera virtual a usuarios

Porcentaje de respuesta

■ Portal WEB CONCURSA



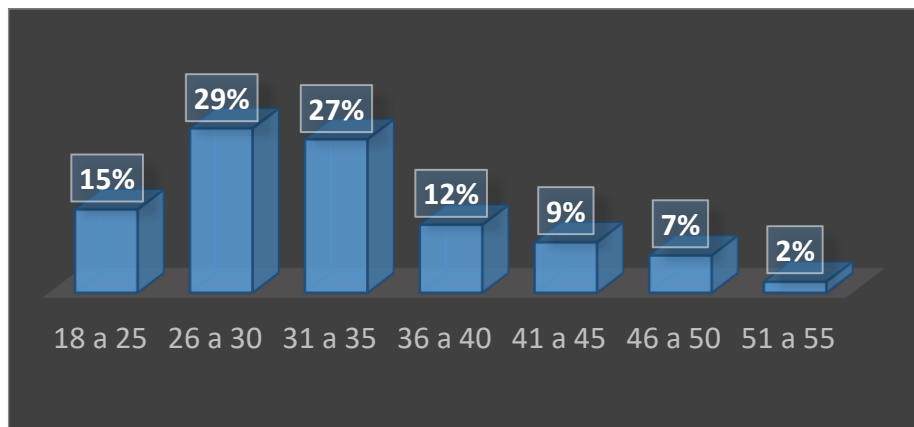
**Total de
respuestas:
260**

Base: 100% Total muestra

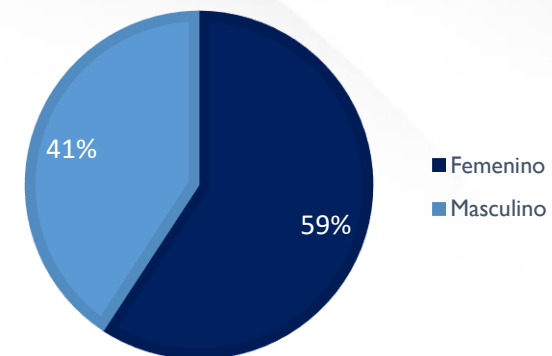


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS EN LINEA

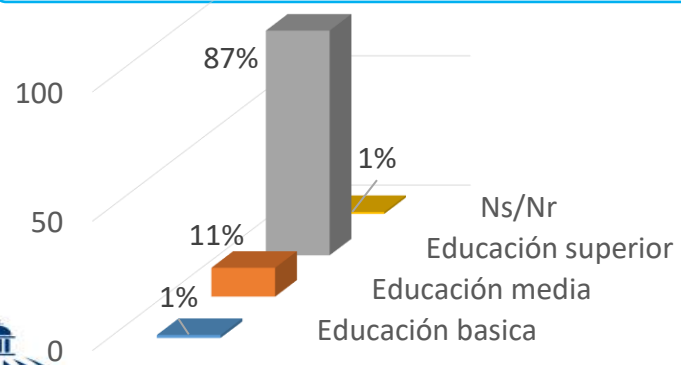
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



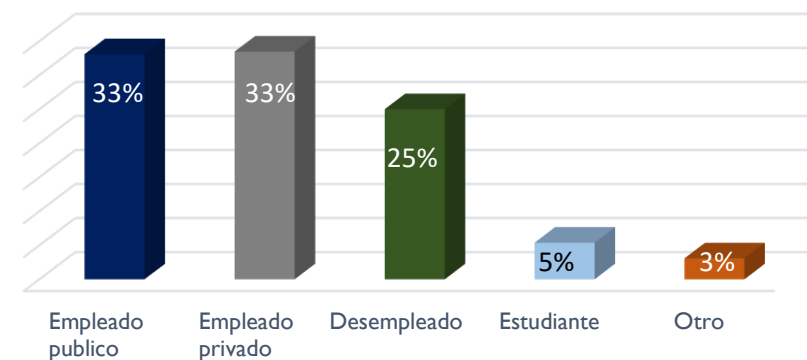
Sexo



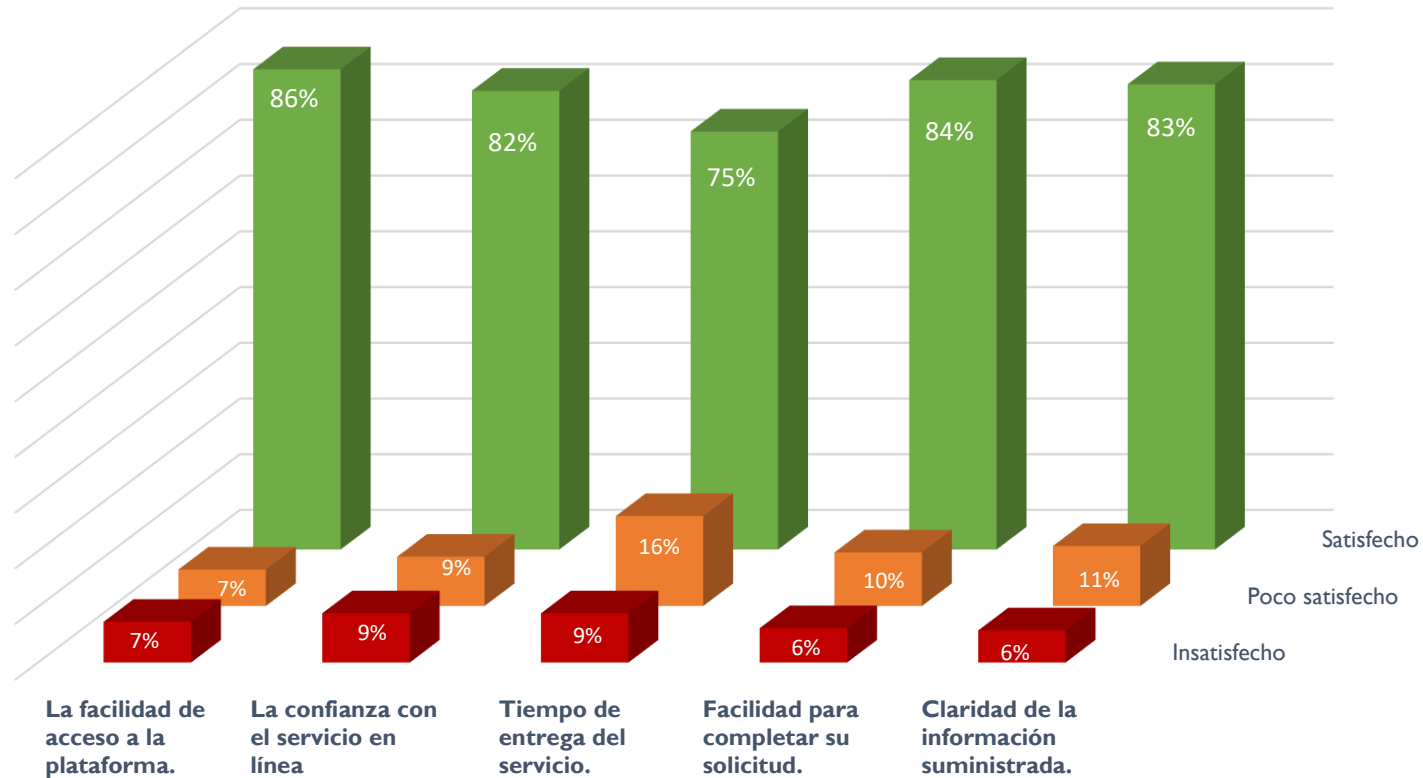
Último grado de estudio alcanzado



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



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A USUARIOS)



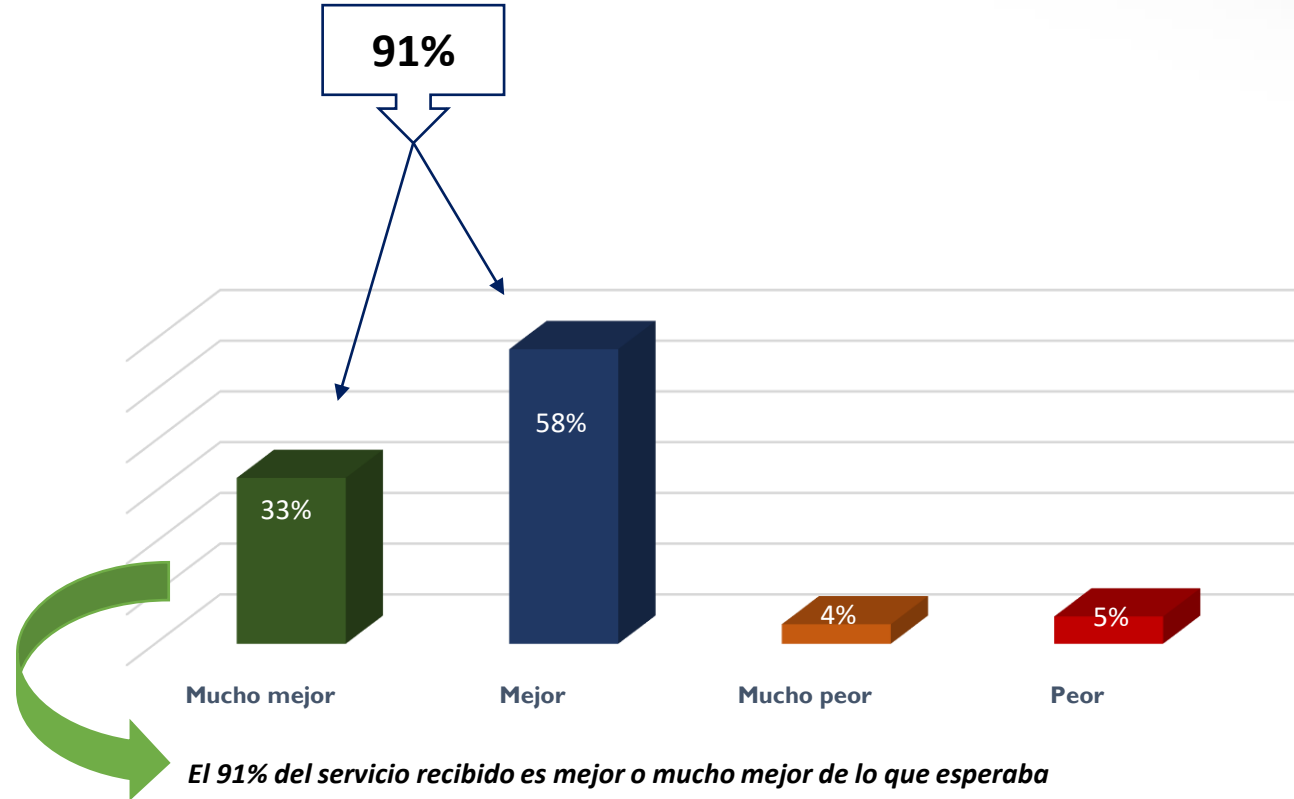
Promedio de satisfacción

82%



SERVICIO ESPERADO

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

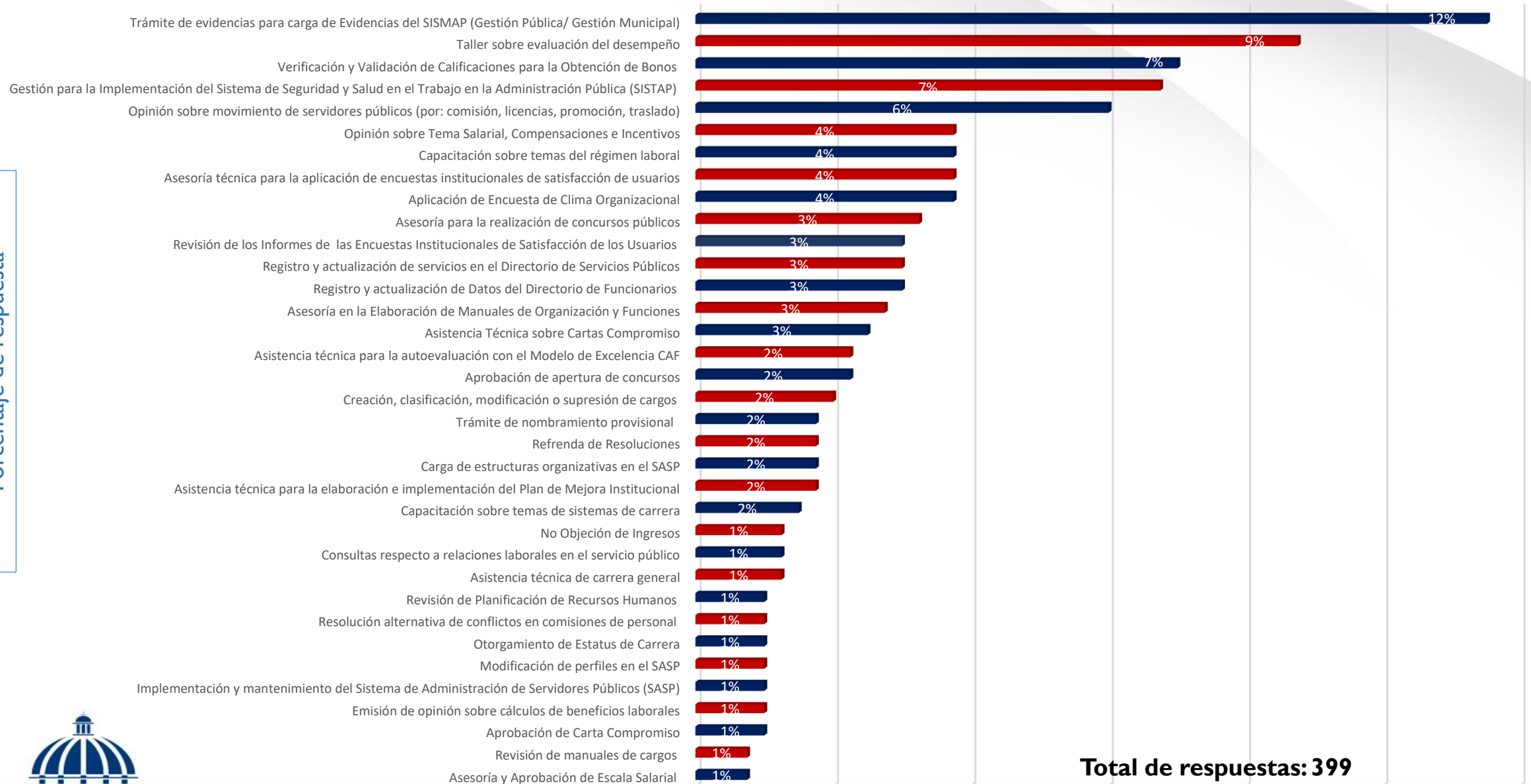


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

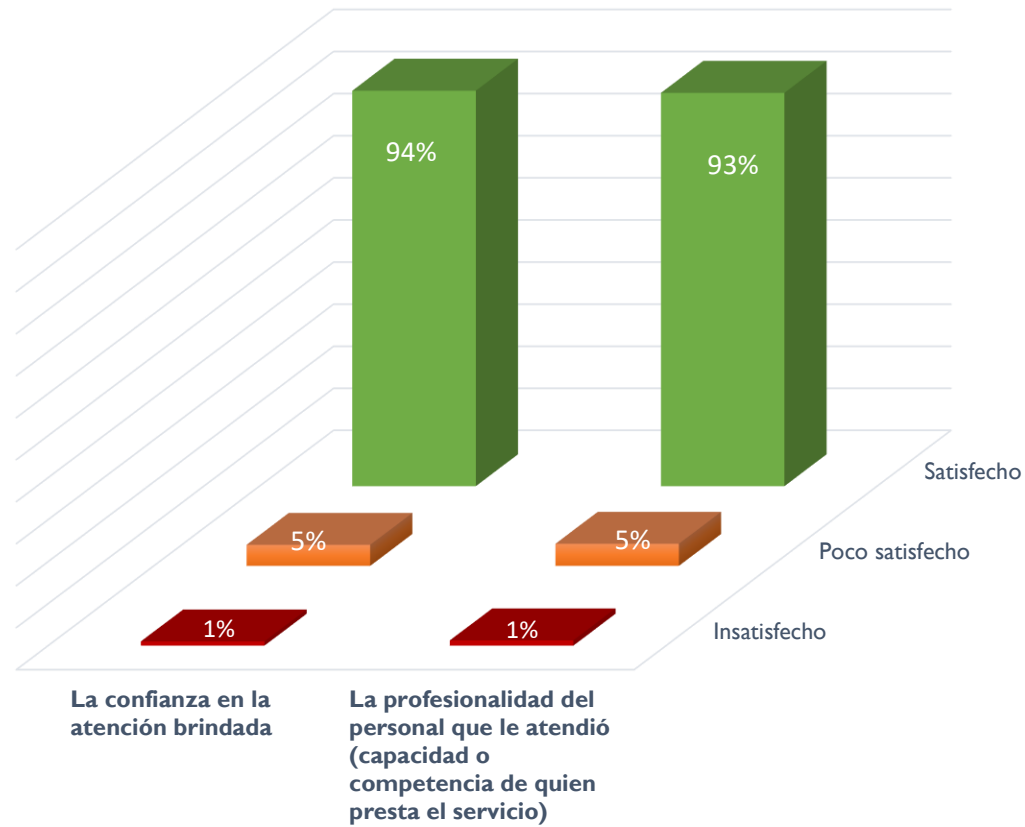
Porcentaje de respuesta



Total de respuestas: 399



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/ SEGURIDAD

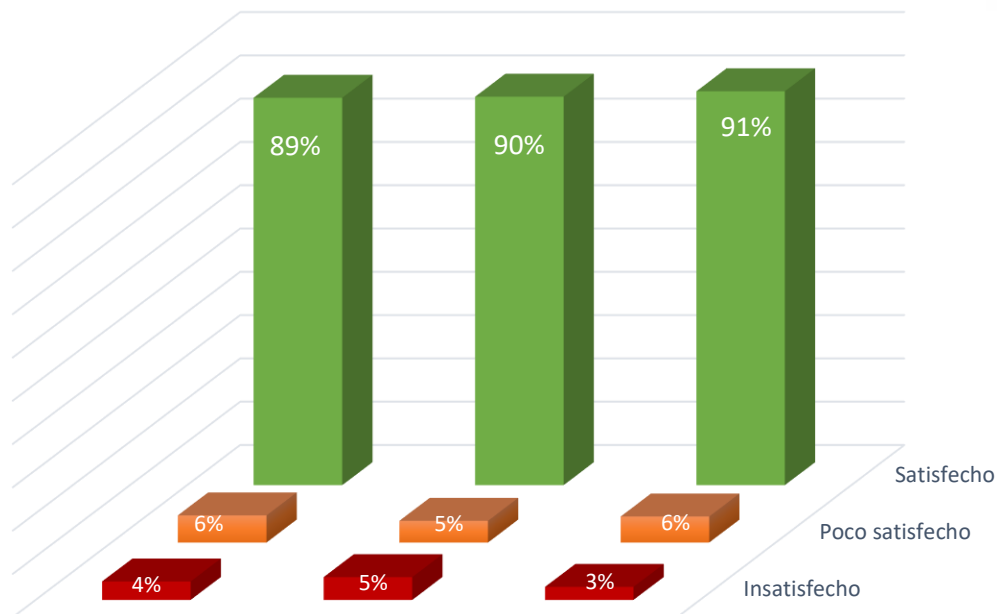


Promedio de satisfacción de la dimensión

94%



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado

El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

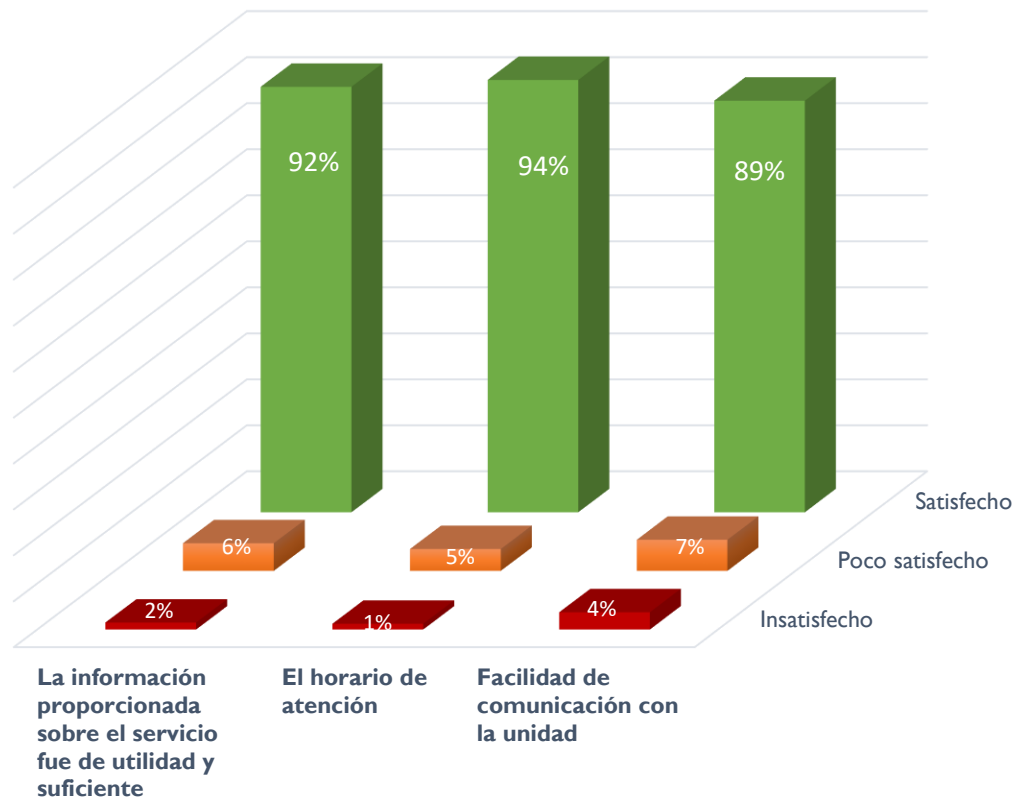
Promedio de satisfacción de la dimensión

90%

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATÍA



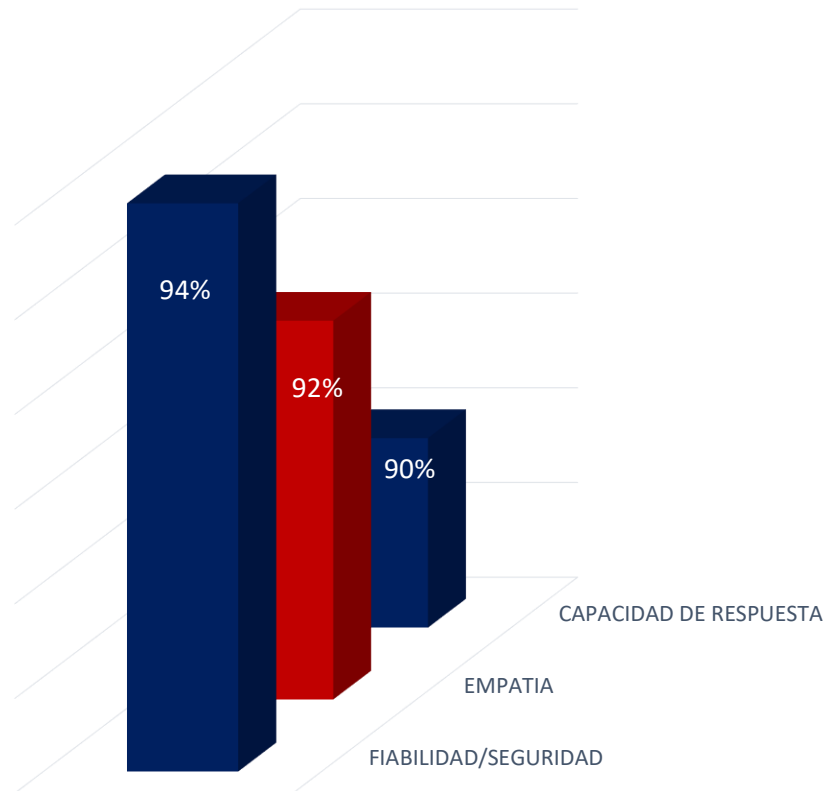
Promedio de satisfacción de la dimensión

92%

Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS (INSTITUCIONALES)



Expresado en %

Promedio de
satisfacción

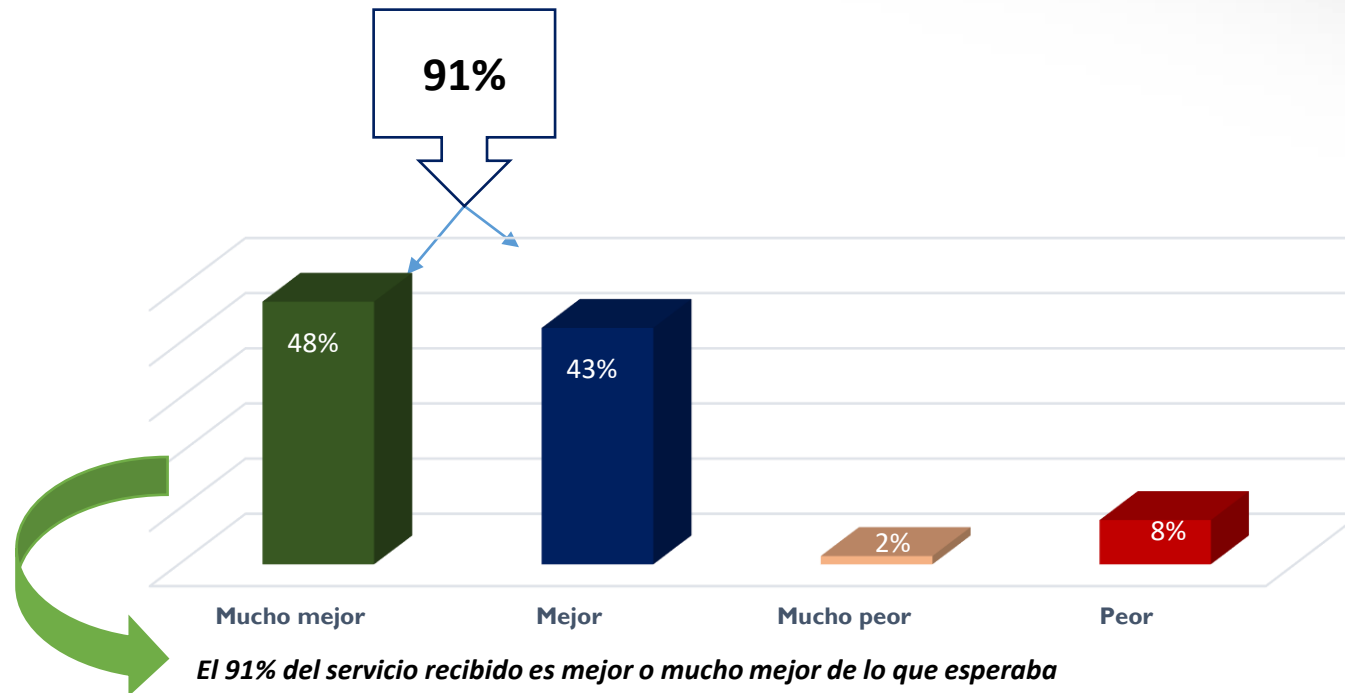
92%

Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

29



Índice de satisfacción de los servicios a: usuarios presenciales, usuarios virtuales y usuarios institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales

73%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales

82%

Promedio de Satisfacción de servicios institucionales

92%

82.3%

Expresado en %



Índice de expectativa de los servicios a: usuarios presenciales, usuarios virtuales y usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de expectativas de servicios presenciales

81%

Promedio de expectativas de servicios virtuales

91%

Promedio de expectativas de servicios institucionales

91%

88%

El 88% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Expresado en %



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MAP 2025

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios a ciudadanos	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido	- Revisar el flujo de proceso para determinar las redundancias, tareas repetitivas o cuellos de botella.	Enero 2025	Diciembre 2025	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Sistemas de Gestión Internos, Atención al usuario
		El tiempo que se tarda darle respuesta	- Revisar y eficientizar el tiempo para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites.			
		El interés mostrado para dar respuesta al servicio solicitado	- Desarrollar acciones formativas focalizadas al personal para la gestión de los servicios - Evaluar el seguimiento protocolo de atención. -Realizar levantamiento de expectativas de los usuarios utilizando diferentes medios.			
	Empatía	La información proporcionada sobre el servicio	-Evaluar el seguimiento protocolo de atención -Desarrollar acciones formativas focalizadas al personal para la gestión de los servicios	Enero 2025	Diciembre 2025	Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Sistemas de Gestión Internos, Atención al usuario

