

# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por OGTIC

(Junio 2024)



# ÍNDICE

**03**

**INTRODUCCIÓN**

**04**

**FICHA TÉCNICA**

**05**

**METODOLOGÍA**

**07**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES**

**13**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO A USUARIOS INSTITUCIONALES**

**22**

**ÍNDICE DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

**25**

**PLAN DE ACCIÓN**

# INTRODUCCIÓN



La **Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC)** es la institución creada con la responsabilidad de planificar, dirigir y ejecutar las acciones necesarias para implementar el Gobierno Electrónico en la República Dominicana, mediante la difusión y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Contamos con un catálogo de servicios diseñado y dirigido a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a organismos y funcionarios de la administración pública en general, fomentando el uso de las TIC y garantizando la calidad de la gestión.

El presente informe presenta los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios/ciudadanos respecto a la calidad de los servicios brindados durante el 2023.

# FICHA TÉCNICA

## POBLACIÓN:

- Promedio de solicitudes de servicios a usuarios institucionales: **162**
- Promedio de solicitudes de servicios virtuales a ciudadanos: **35,399**

**ÁMBITO:** OGTIC Oficina Principal

**MUESTRA:** Con un error de estimación general de 5% y un nivel de confianza de 95% se determinaron la siguiente muestra:

- **114** encuestas a usuarios institucionales
- **380** encuestas virtuales a ciudadanos

**METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo Electrónico y telefónico

**FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Mayo 2024 (1 al 31 de mayo)

**RESPONSABLES:** El Depto. de Servicios No Presenciales de la Dirección de Atención Ciudadana (DAC), junto con el Depto. de Servicios de Confianza Digital, serán responsables de llevar a cabo las encuestas, mientras que el Comité de Gestión de Estadísticas Institucionales se encargará del procesamiento de la información.

# METODOLOGÍA



Elementos Tangibles



Fiabilidad/Seguridad



Capacidad de Respuesta



Empatía

La metodología utilizada para este estudio es 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 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.
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.



## 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.
- La facilidad con que consiguió ser atendido.
- 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 escalas del 1-10, donde:

- 1 es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- 10 es la mejor valoración y por ende el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (No sabe/ No responde).



**Satisfecho**

7 - 10



**Poco Satisfecho**

4 - 6



**Insatisfecho**

1 - 3

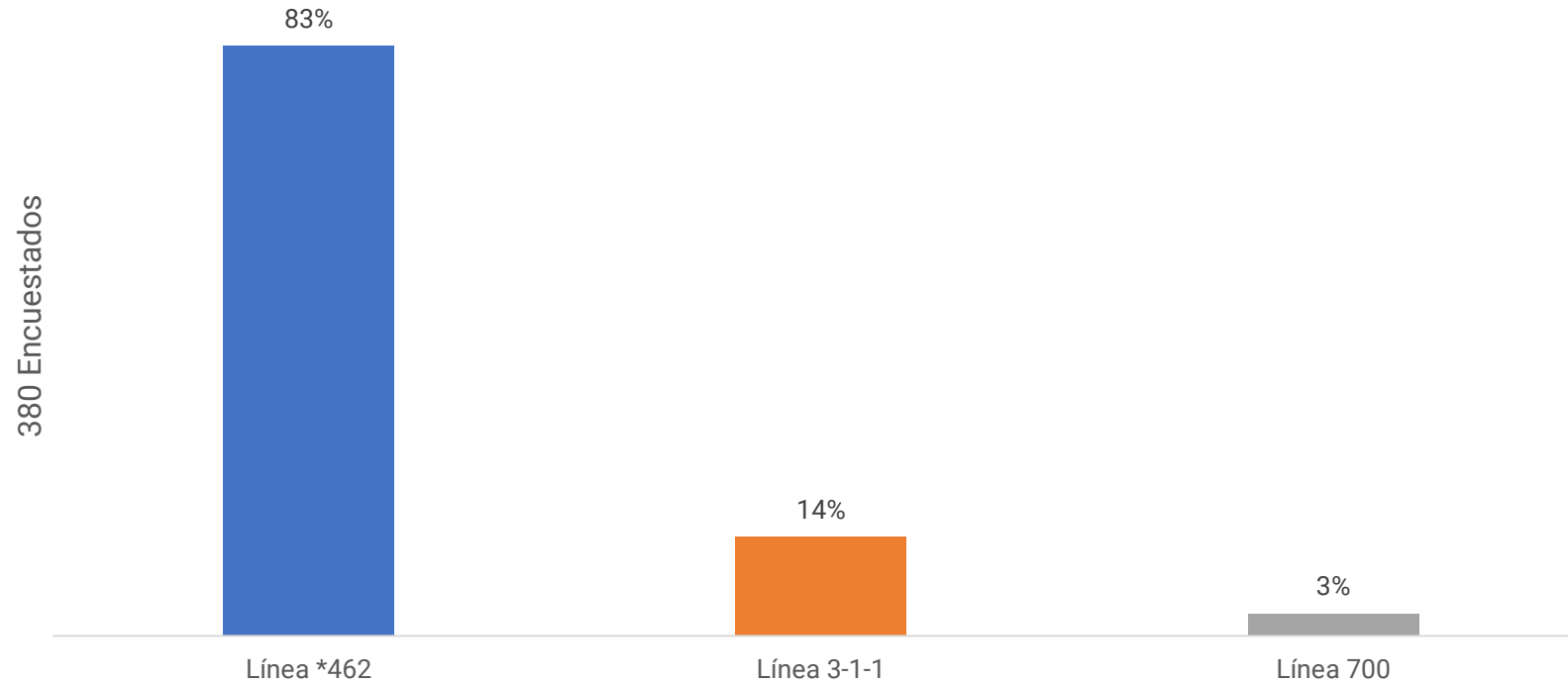


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



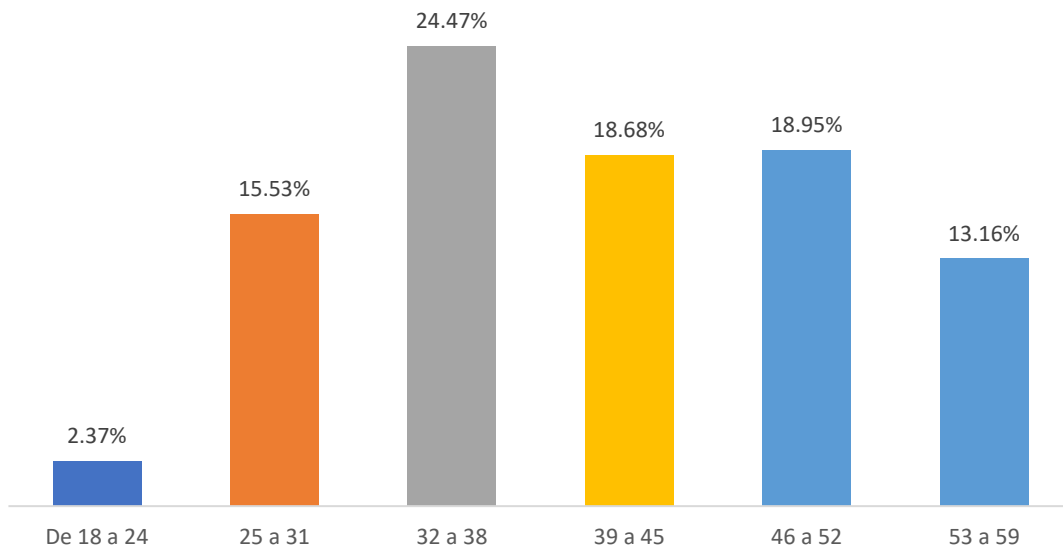
# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS



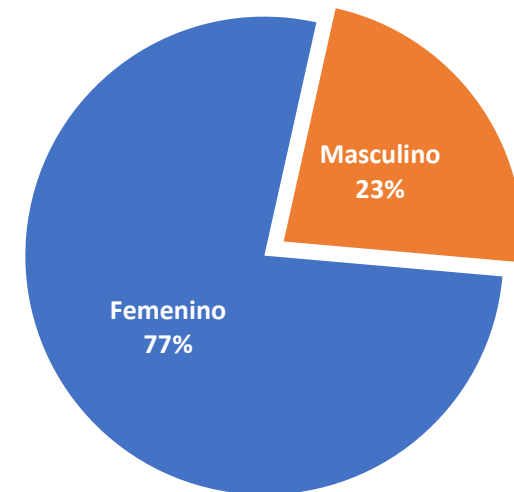
\* Base: 100% de la Muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

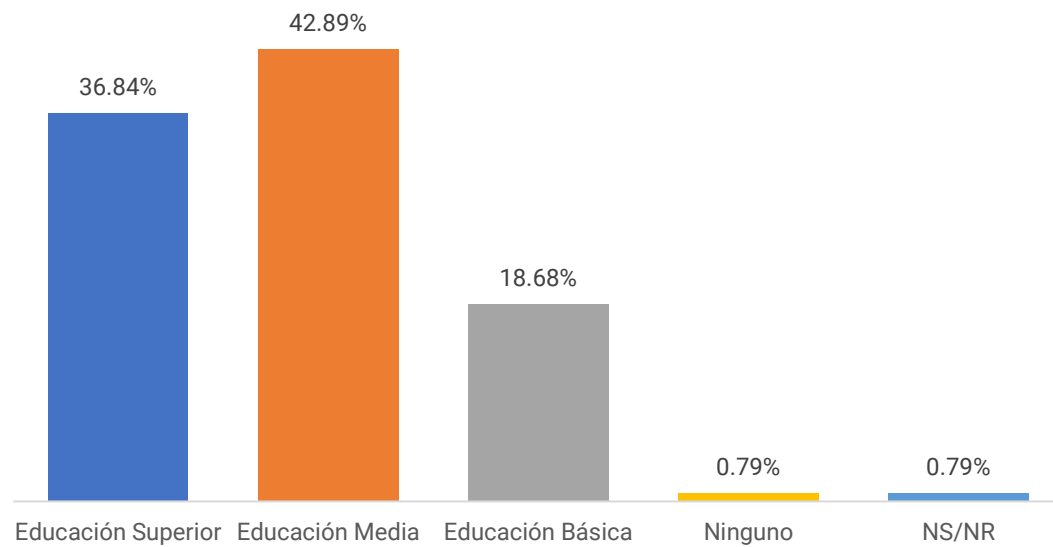


Sexo

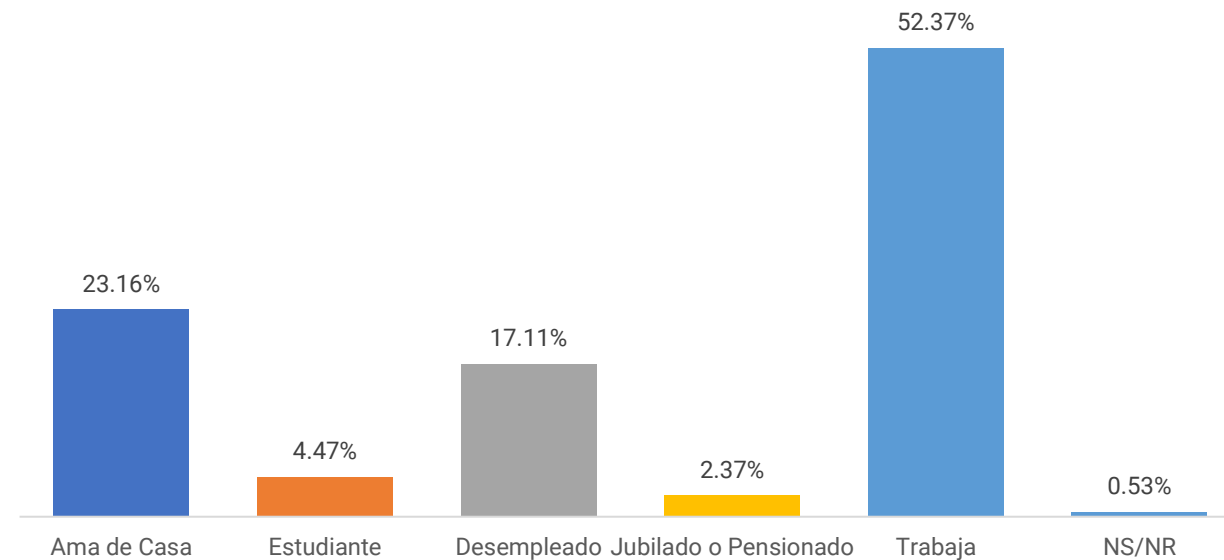


# PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

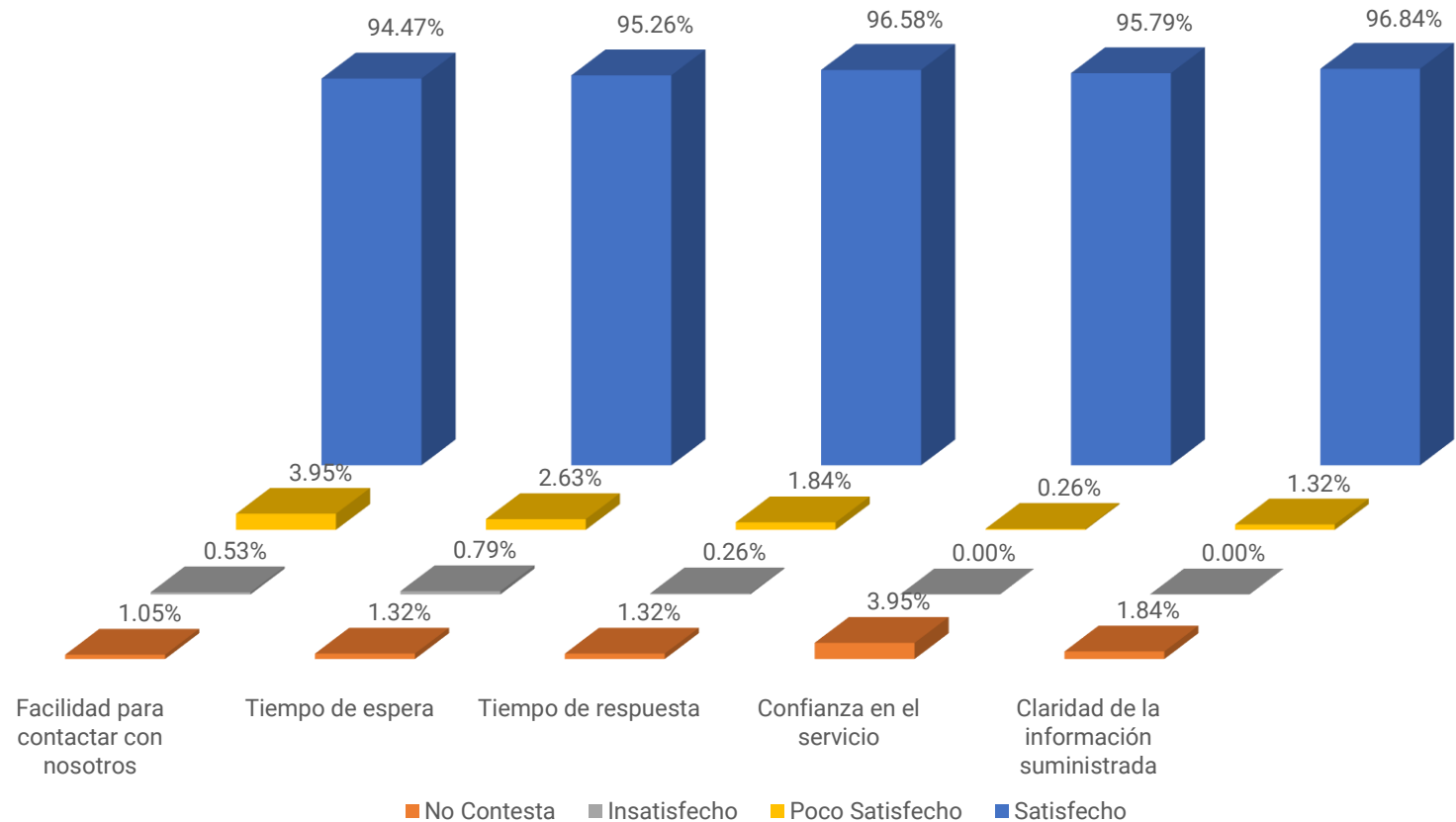


¿Y en cuál situación laboral se encuentra usted actualmente?



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

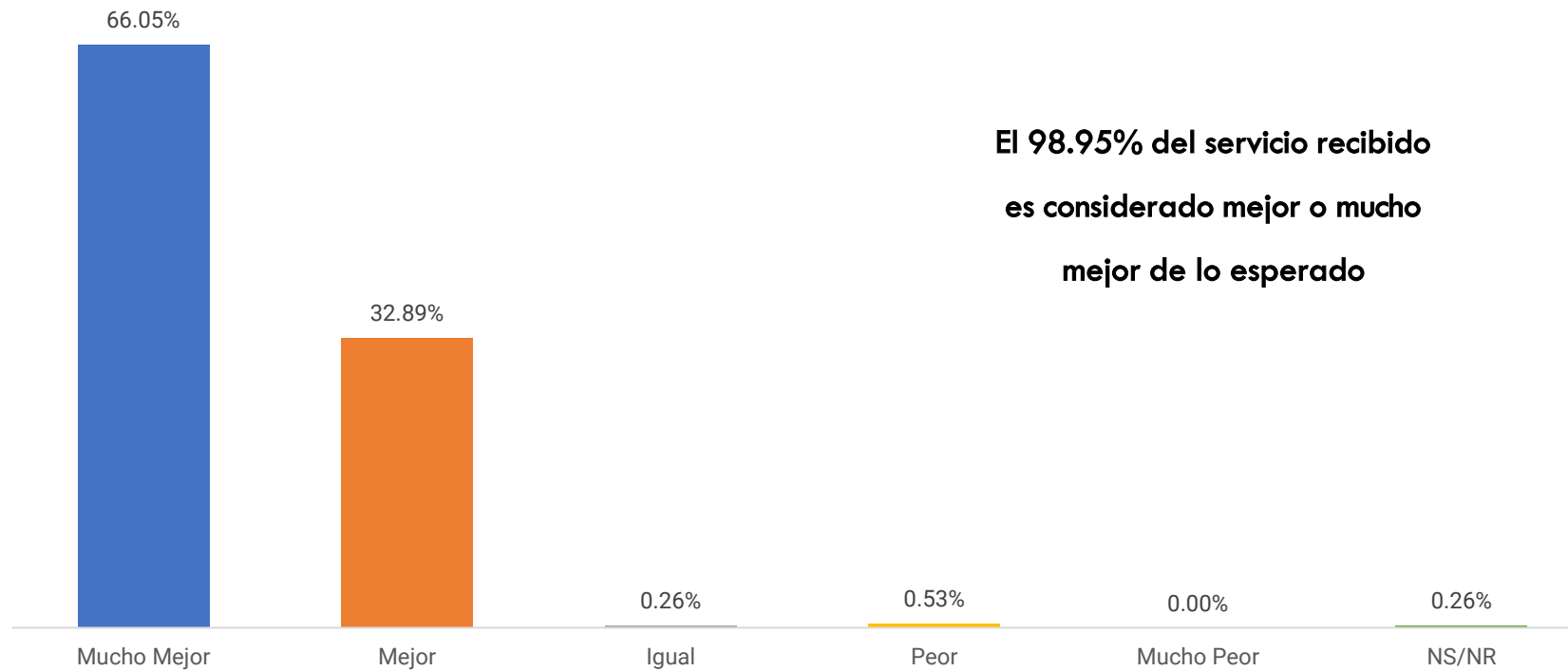
95.79%



\* Base: 100% de la Muestra

# SERVICIO ESPERADO

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



El 98.95% del servicio recibido es considerado mejor o mucho mejor de lo esperado

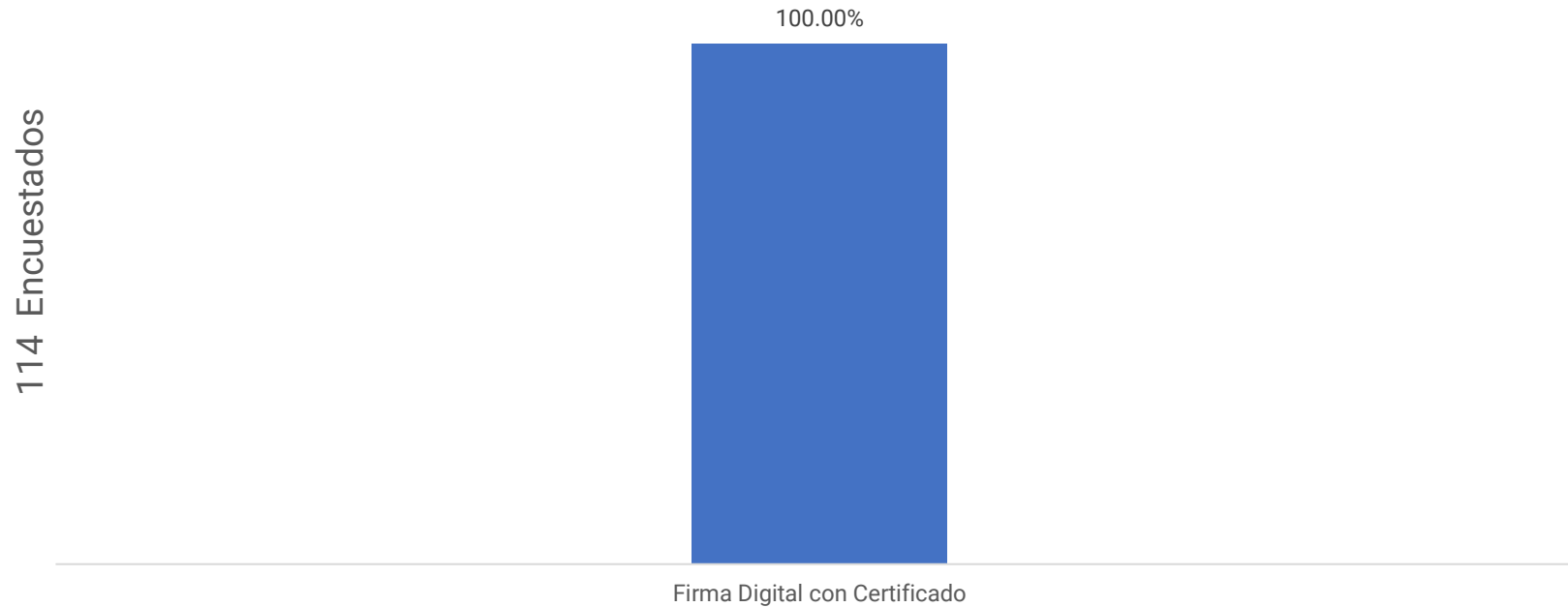
\* Base: 100% de la Muestra



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

Servicios ofrecidos a usuarios institucionales

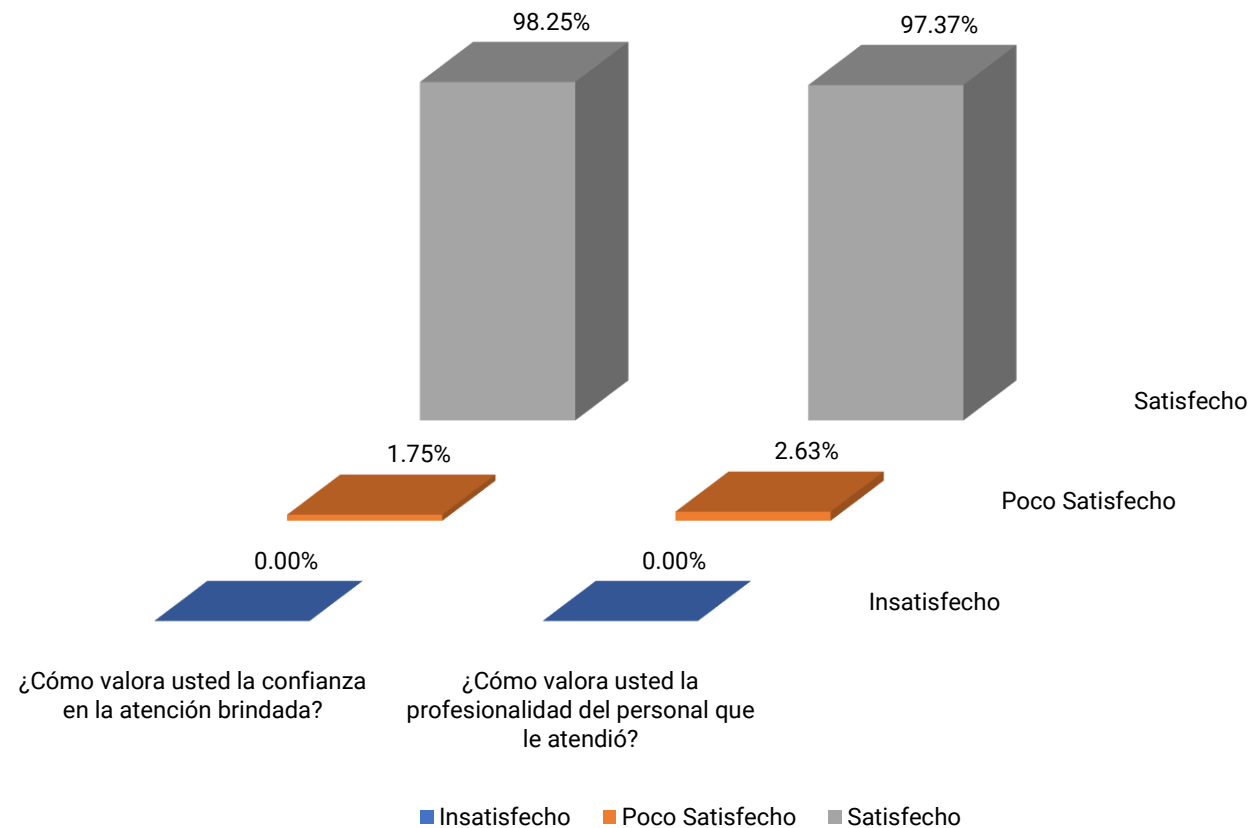
# SERVICIOS ENCUESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

97.81%



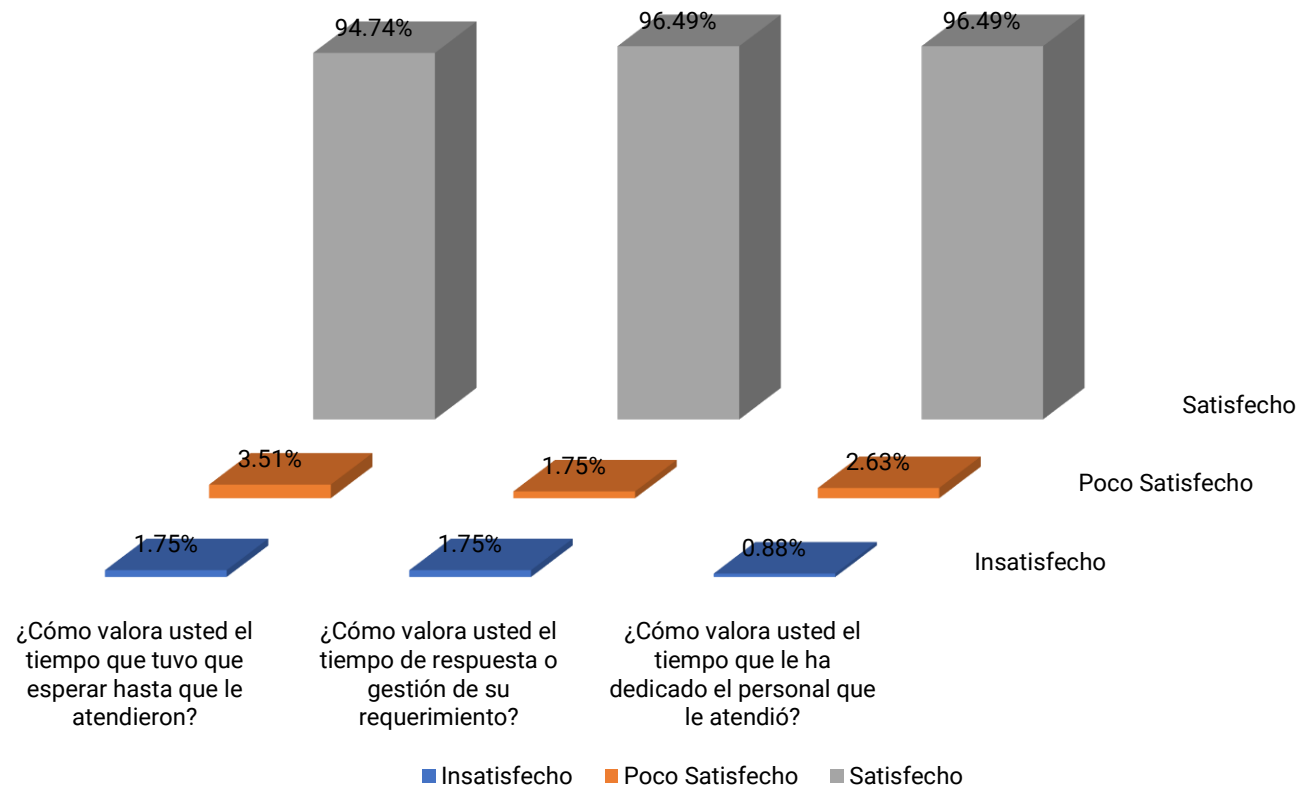
\* Base: 100% de la Muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

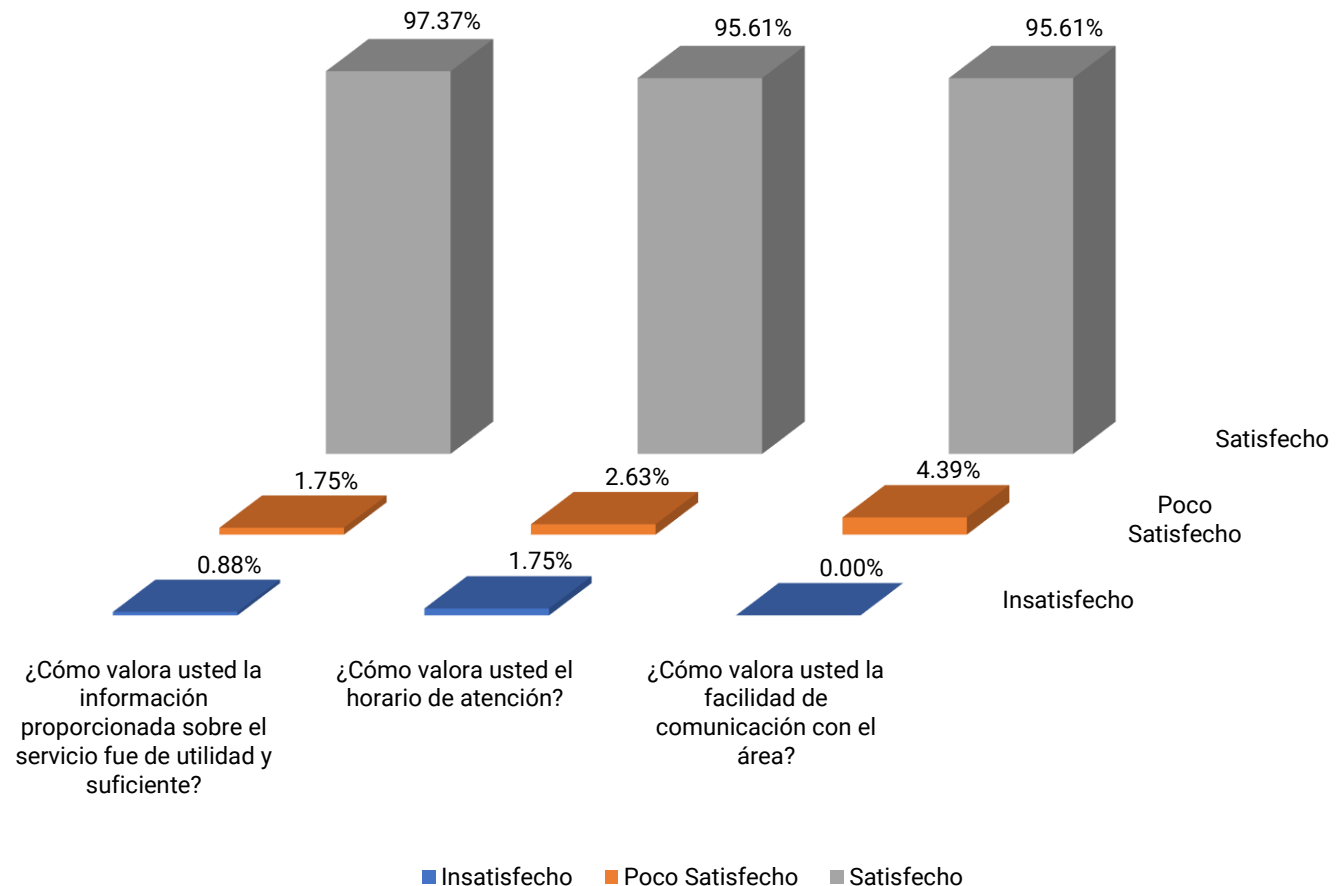
95.91%



# DIMENSIÓN: EMPATÍA

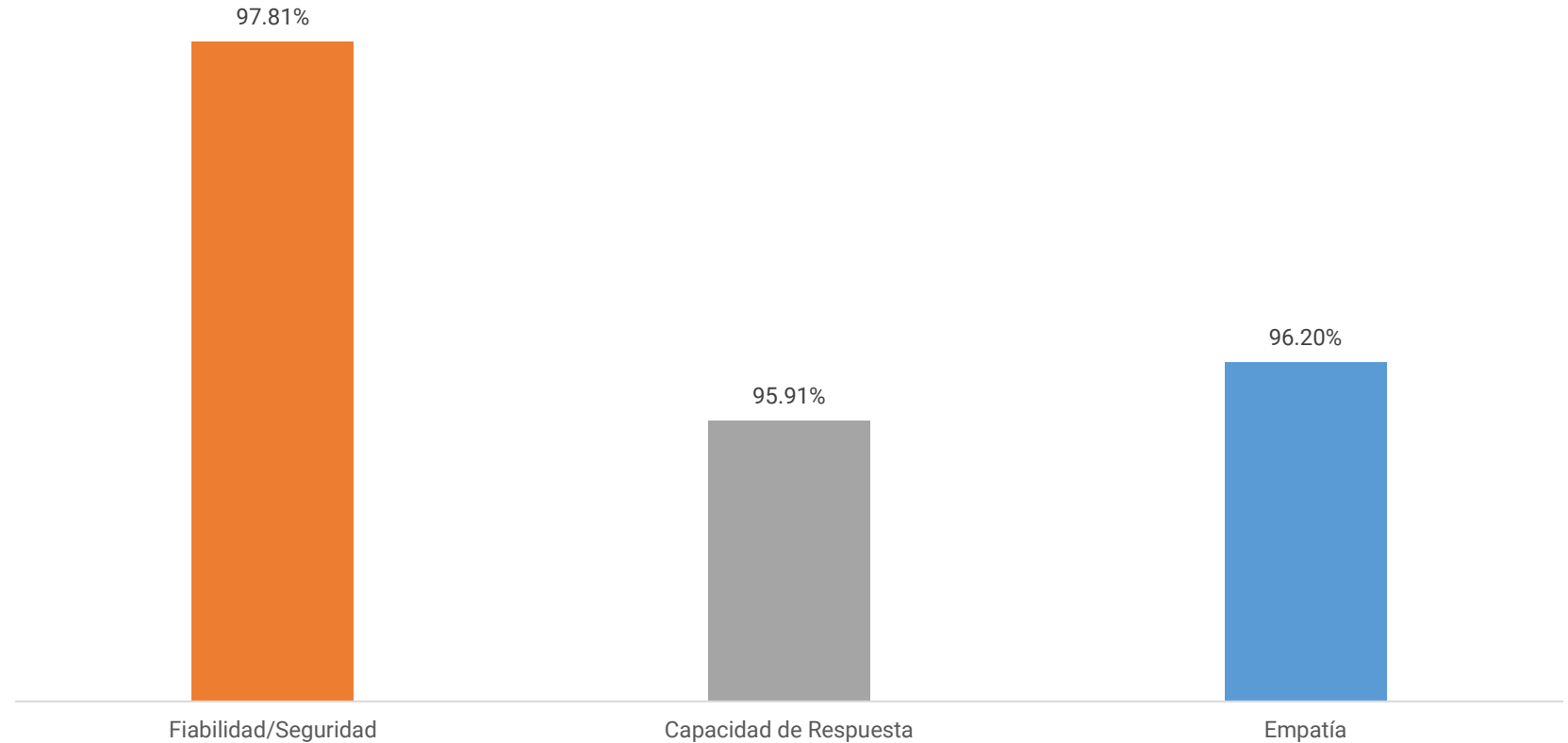
Promedio de Satisfacción de la Dimensión

96.20%



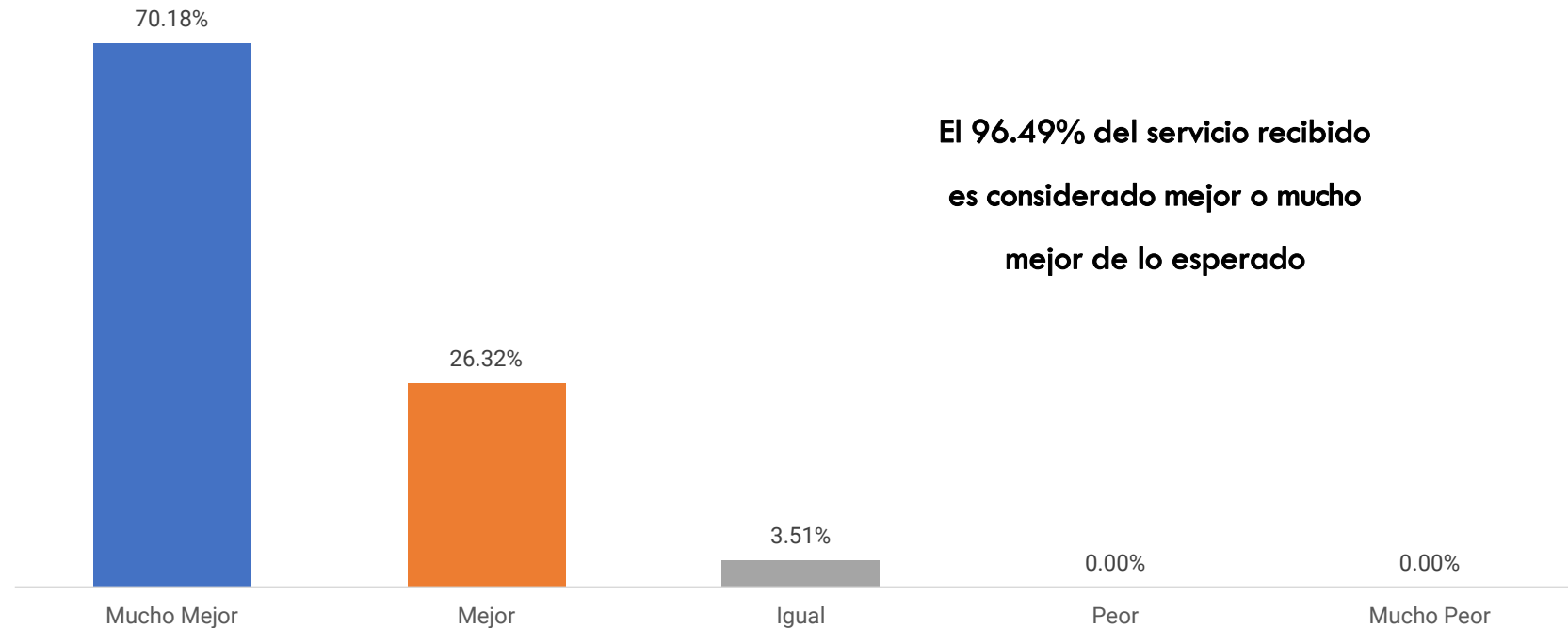
# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

96.64%



# SERVICIO ESPERADO

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



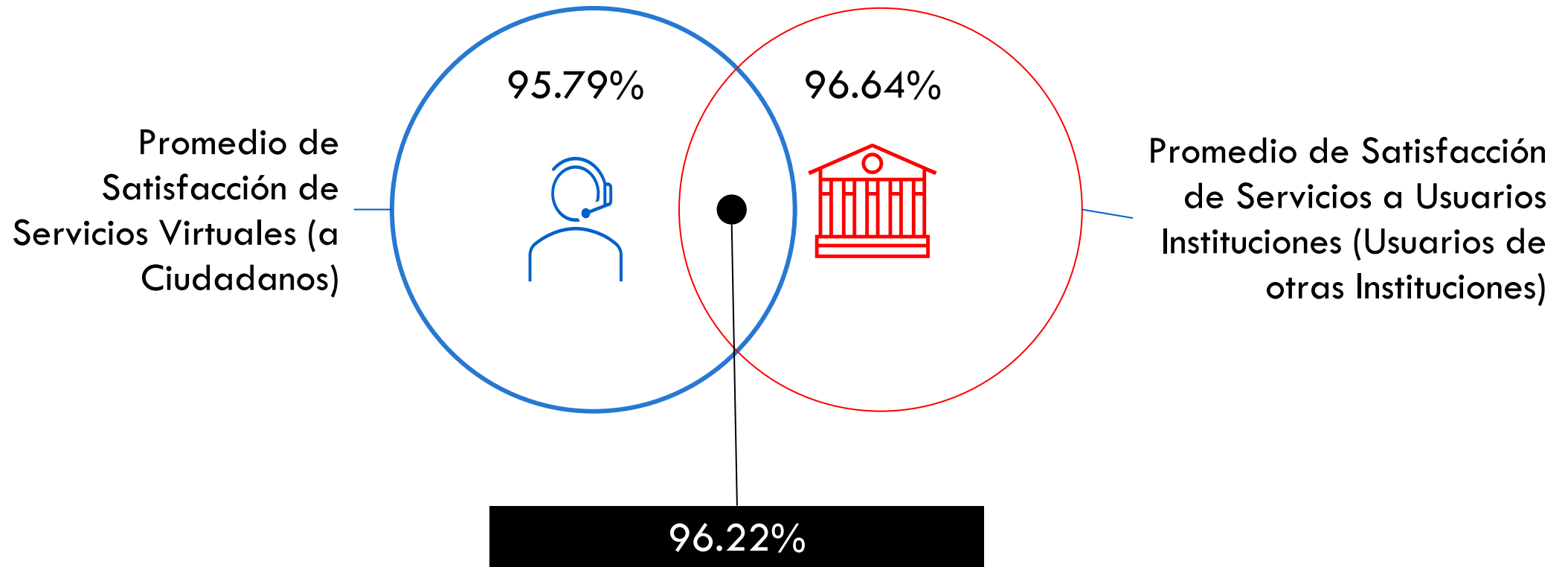
**El 96.49% del servicio recibido es considerado mejor o mucho mejor de lo esperado**



# INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

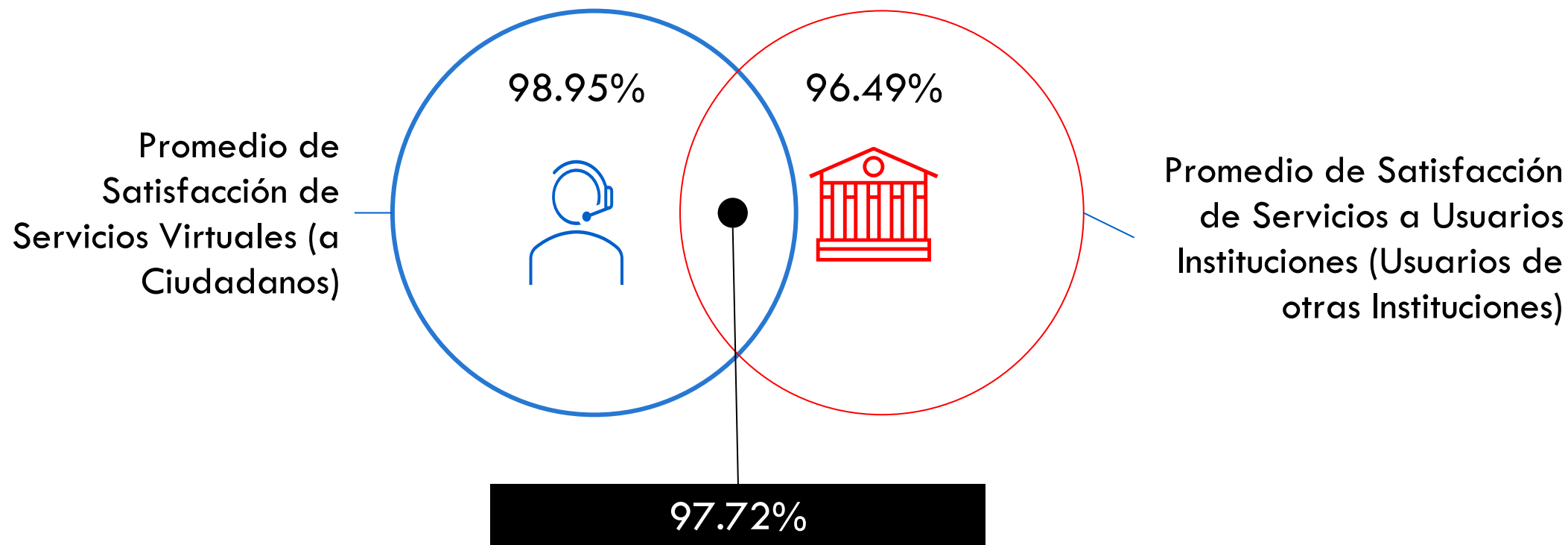
# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales



# EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

## Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales



El 98% de los encuestados indicaron consideran el servicio recibido mejor o mucho mejor de lo esperado.



# PLAN DE ACCIÓN



Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos	Facilidad para contactar con nosotros	Con una calificación del 94.47%, los usuarios siguen encontrando sencillo comunicarse con nuestro centro de contacto. Podemos continuar mejorando al explorar e implementar canales adicionales de contacto, como chat en línea, correo electrónico o redes sociales, para brindar aún más opciones a los usuarios y agilizar el proceso de contacto.	Impulsaremos nuestras estrategias de mejora continua para optimizar y expandir nuestra infraestructura de contacto. Mejoraremos procesos y exploraremos nuevos canales de comunicación para incrementar la capacidad de respuesta y mantener altos estándares de calidad. Nuestro objetivo es brindar una experiencia satisfactoria, facilitando el contacto y asegurando comodidad y eficiencia.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios No Presenciales
	Tiempo de espera	Los usuarios experimentan tiempos de espera muy cortos, con una calificación del 96.58%. Sin embargo, una oportunidad de mejora sería optimizar el sistema de enrutamiento de llamadas ya disponible, haciéndolo cada vez más eficiente. Esto permitiría distribuir la carga de trabajo de manera equitativa entre los agentes, garantizando así una experiencia aún más fluida y rápida para los usuarios.	Continuaremos impulsando nuestra estrategia de mejora continua para optimizar los tiempos de gestión y brindar un servicio más eficiente. Revisaremos los procedimientos de enrutamiento de llamadas, identificaremos posibles cuellos de botella y aplicaremos medidas correctivas para garantizar tiempos de espera mínimos y mejorar la experiencia y satisfacción de nuestros usuarios.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios No Presenciales
	Tiempo de respuesta	Con una calificación del 95.26%, los usuarios perciben una respuesta oportuna a sus consultas. Para mejorar aún más, aprovecharemos nuestro IVR inteligente para responder consultas frecuentes. También expandiremos la automatización de respuestas a más consultas comunes, reduciendo tiempos de gestión y aumentando la eficiencia en la atención al ciudadano.	Aprovecharemos al máximo nuestro IVR inteligente para expandir la automatización de respuestas a consultas frecuentes, en línea con nuestra estrategia de mejora continua. Además, capacitaremos al personal y implementaremos prácticas de seguimiento sistemático. Nuestro objetivo es garantizar respuestas rápidas y efectivas a las consultas de los usuarios, mejorando así su satisfacción y confianza en nuestro servicio.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios No Presenciales
	Confianza en el servicio	Con una calificación del 95.79%, la confianza de los usuarios en nuestro servicio ha aumentado significativamente. Para fortalecer esta confianza, mejoraremos la comunicación proactiva, manteniéndolos informados sobre nuevos servicios y actualizaciones para que estén al tanto de las novedades y mejoras.	Continuaremos promoviendo estrategias de concientización sobre la importancia de mantener actualizada la información sobre los servicios gubernamentales, ya que es crucial para garantizar una comunicación efectiva con los ciudadanos. Esta estrategia se alinea con nuestra búsqueda continua de mejorar la confianza de los usuarios en nuestro servicio mediante una comunicación proactiva y transparente.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios No Presenciales
	Claridad de la información suministrada	Los usuarios califican la información proporcionada por nuestro centro de contacto con un 96.84% de claridad y comprensión. Continuaremos fortaleciendo y mejorando nuestro capital humano para ofrecer información actualizada, clara y precisa sobre nuestros procesos, políticas y garantías, asegurando que sea accesible y útil para todos los usuarios.	Seguiremos enfocados en impulsar nuestra estrategia de fortalecimiento de la comunicación y mejora continua de la información suministrada, así como las capacidades del personal. Estas acciones fortalecerán la relación con los usuarios, incrementarán la confianza en el servicio y garantizarán una experiencia satisfactoria en cada interacción con nuestro centro de contacto.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios No Presenciales

Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Fiabilidad	Con una calificación de 97.81%, hemos logrado un excelente nivel de fiabilidad. No obstante, seguiremos trabajando en la fidelización y socialización con las instituciones para mantener y mejorar este estándar.	Seguir impulsando nuestras estrategias de fidelización con las instituciones y ciudadanos para alcanzar la excelencia en nuestros servicios	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios de Confianza Digital
	Seguridad	Una calificación de 97.37% refleja una excelente percepción de la seguridad en nuestros servicios. Sin embargo, continuaremos trabajando en la concientización sobre las ventajas y el nivel de seguridad (encriptado) de nuestros servicios electrónicos de confianza digital.	Continuar impulsando estrategias de concientización sobre las virtudes relativas a la seguridad y ventajas de nuestros servicios electrónicos de confianza digital.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios de Confianza Digital
	Empatía	Con una calificación de 96.49%, seguimos trabajando en el acercamiento y seguimiento a los usuarios para fortalecer aún más esta dimensión.	Continuaremos impulsando estrategias de acercamiento y seguimiento personalizado, con el objetivo de entender mejor las necesidades de los usuarios y proporcionarles un servicio más humano y cercano.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios de Confianza Digital
	Capacidad de respuesta	Con una calificación de 95.91%, mantenemos un excelente nivel de capacidad de respuesta. Aun así, trabajaremos en mejorar los tiempos de respuesta y aumentar el capital humano para satisfacer la alta demanda.	Continuar implementando estrategias para mejorar los tiempos de respuesta y lograr la excelencia en la demanda del servicio.	Julio-2024	Abril-2025	Departamento de Servicios de Confianza Digital



**¡MUCHAS GRACIAS!**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

