

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL**

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios
Públicos ofrecidos por la Dirección General de Ética e
Integridad Gubernamental
Junio 2024**

Índice

Introducción.....	3
Metodología.....	4
Dimensiones.....	5
Parámetros de valoración para la tabulación de datos.....	6
Resultados de satisfacción servicios virtuales.....	7
Promedio de satisfacción.....	11
Calidad del servicio brindado	12



Introducción

La dirección general de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) desempeña el rol de órgano rector en materia de ética, transparencia, gobierno abierto, lucha contra la corrupción, conflicto de interés y libre acceso a la información en el ámbito administrativo gubernamental.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la DIGEIG.

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

Ficha Técnica

Población	Promedio mensual de solicitudes de servicio: (Servicios presenciales: 35 solicitudes). (Servicios institucionales: 184 solicitudes).
Ámbito	Donde serán aplicadas las encuestas: Sede Central de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
Muestra	Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%. Estratificar la muestra por servicio: Servicios presenciales: -Asesoría a las Comisiones de CIGCN en el ejercicio de sus funciones. 35 encuestas. Servicios Institucionales: -Asesoría a las Comisiones de CIGCN en el ejercicio de sus funciones. 97 encuestas. -Acompañamiento para la implementación de Instrumentos de Integridad. 20 encuestas -Acompañamiento para la conformación de las Comisiones de CIGCN. 26. Encuestas. -Asesoría en temas de Transparencia y Gobierno Abierto. 41. Encuestas.
Método a utilizar	Plataforma Microsoft <u>Forms</u> .
Fecha de levantamiento	Este periodo corresponde a la fecha de aplicación de la encuesta será desde el 03-6-2024 hasta el 28-6-2024.
Responsables	Dirección de Transparencia y Gobierno Abierto - Patricia Polanco, Coordinadora. Dirección de Ética e Integridad - Glenny Villanueva, Enc. Dpto. Ética Pública.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado 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
- 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.

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

7-10



Poco satisfecho

4-6



Insatisfecho

1-3





DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios Presenciales





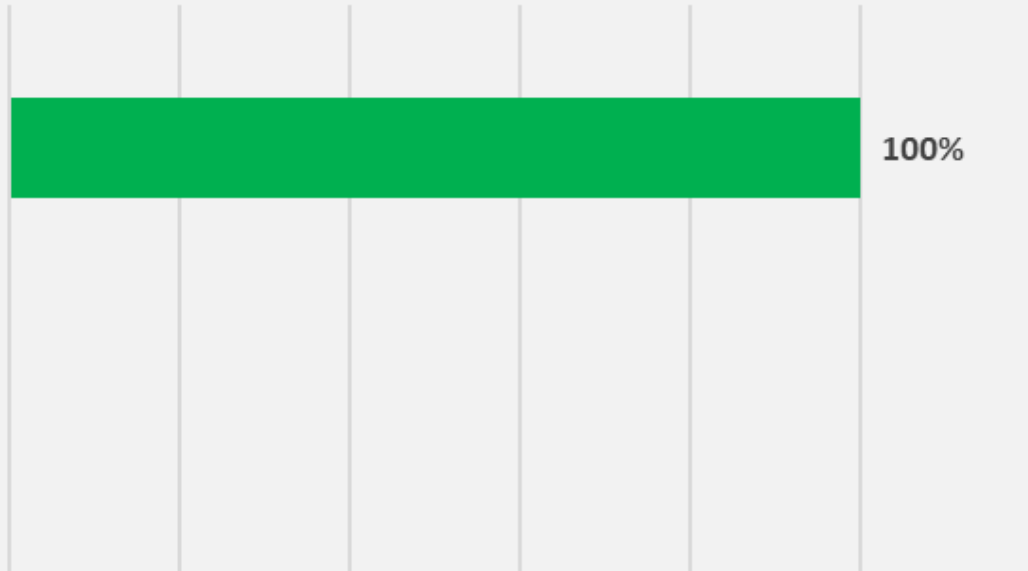
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Servicios encuestados de manera Presencial

Servicio Presencial Encuestado

Asesoría a CIGCN



Total de
respuestas: 35

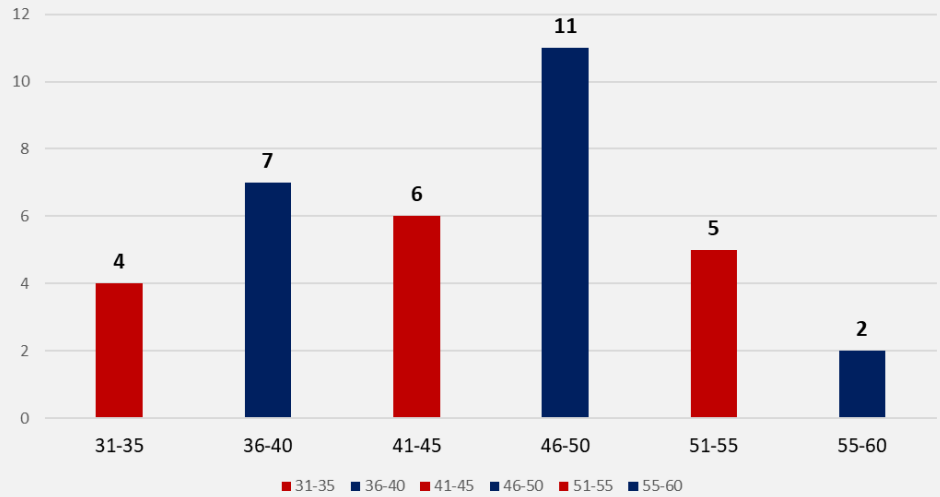
Perfil del encuestado en servicios presenciales



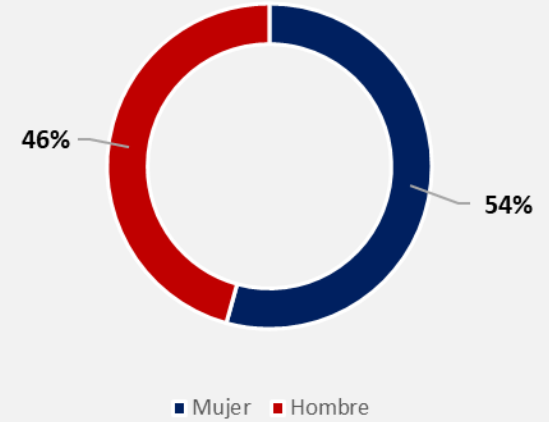
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

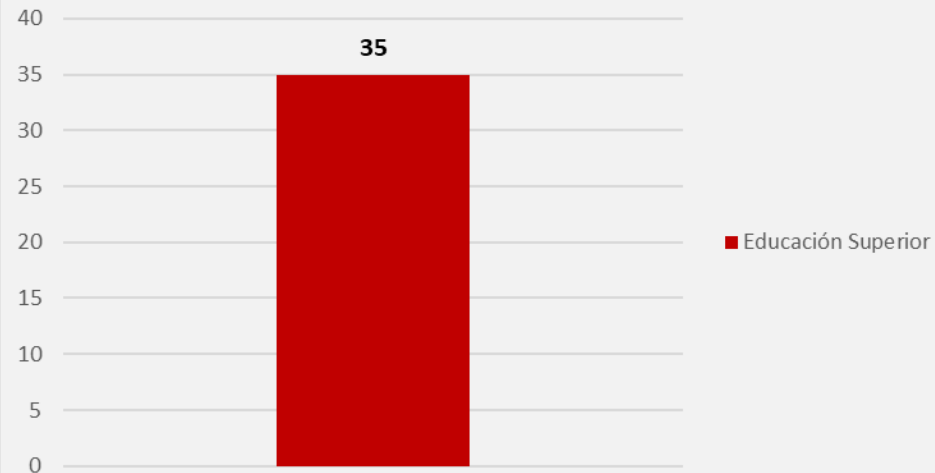
Rango de Edad



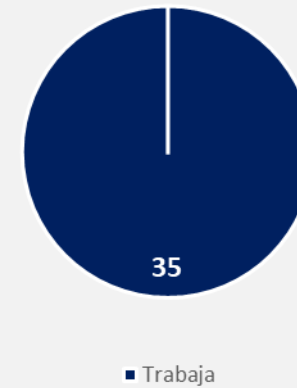
Sexo



Ultimo Grado de Estudio Alcanzado



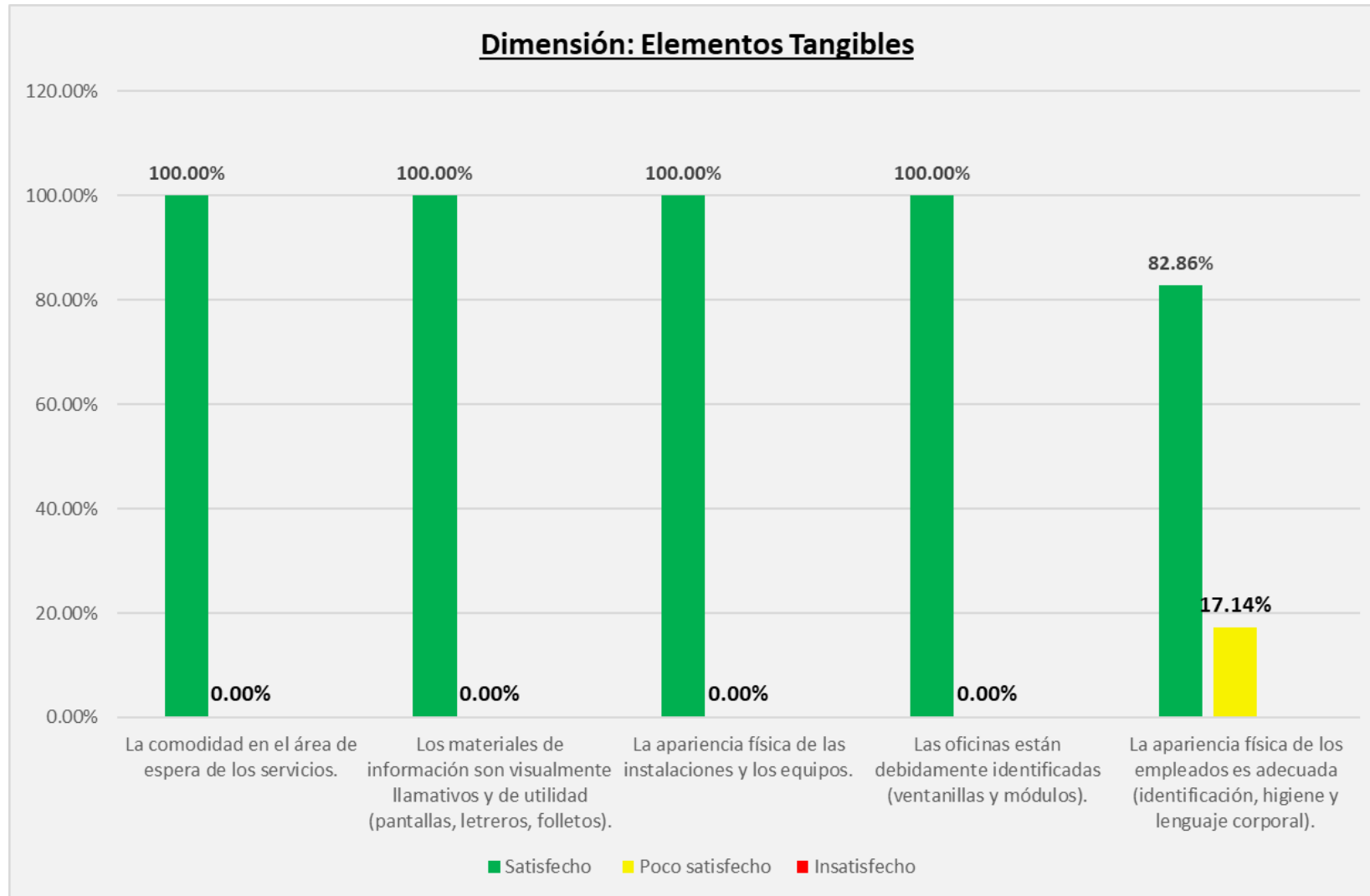
¿En cual situación laboral se encuentra actualmente?





Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

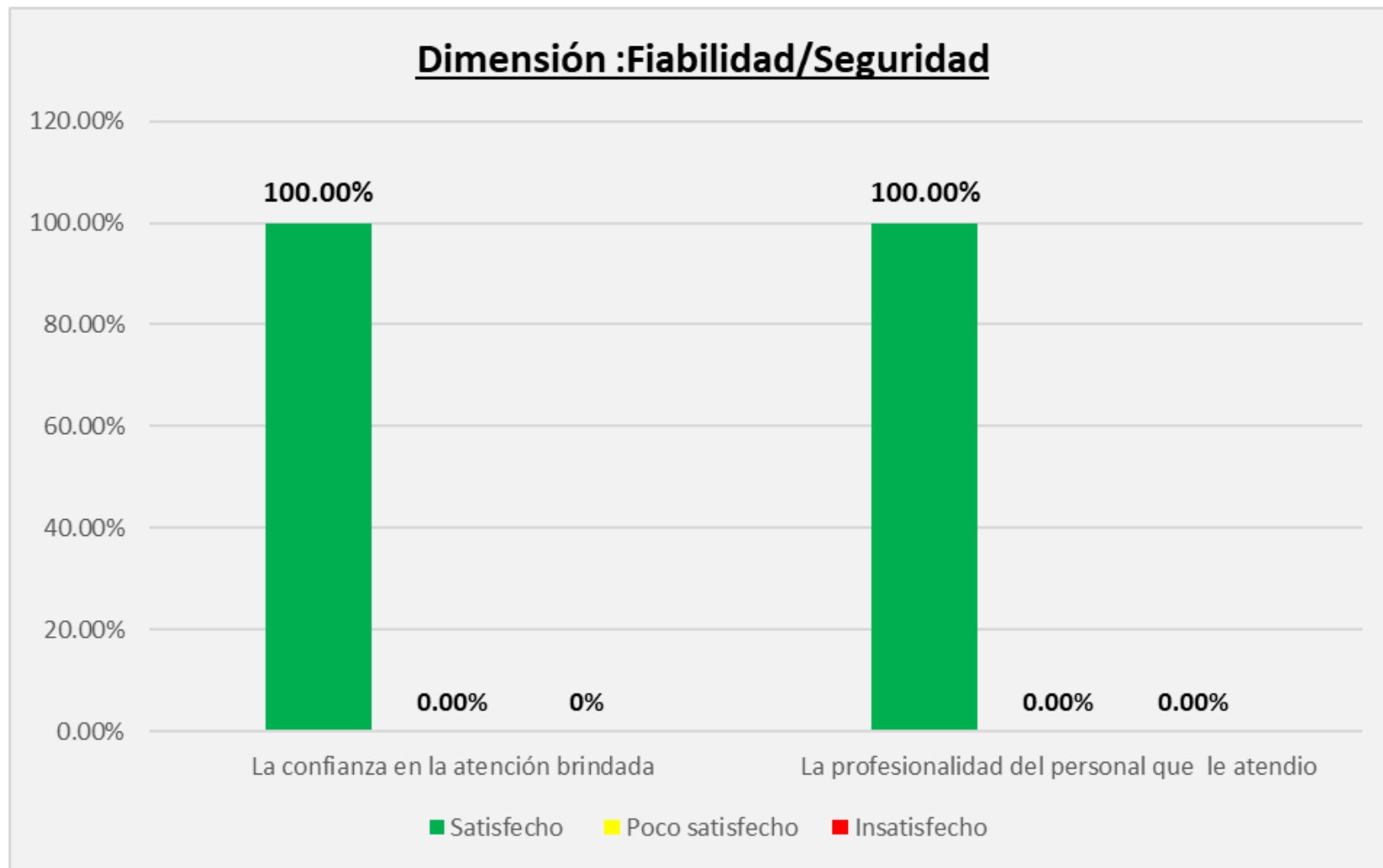


Promedio de
satisfacción de la
dimensión:
96.57%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL



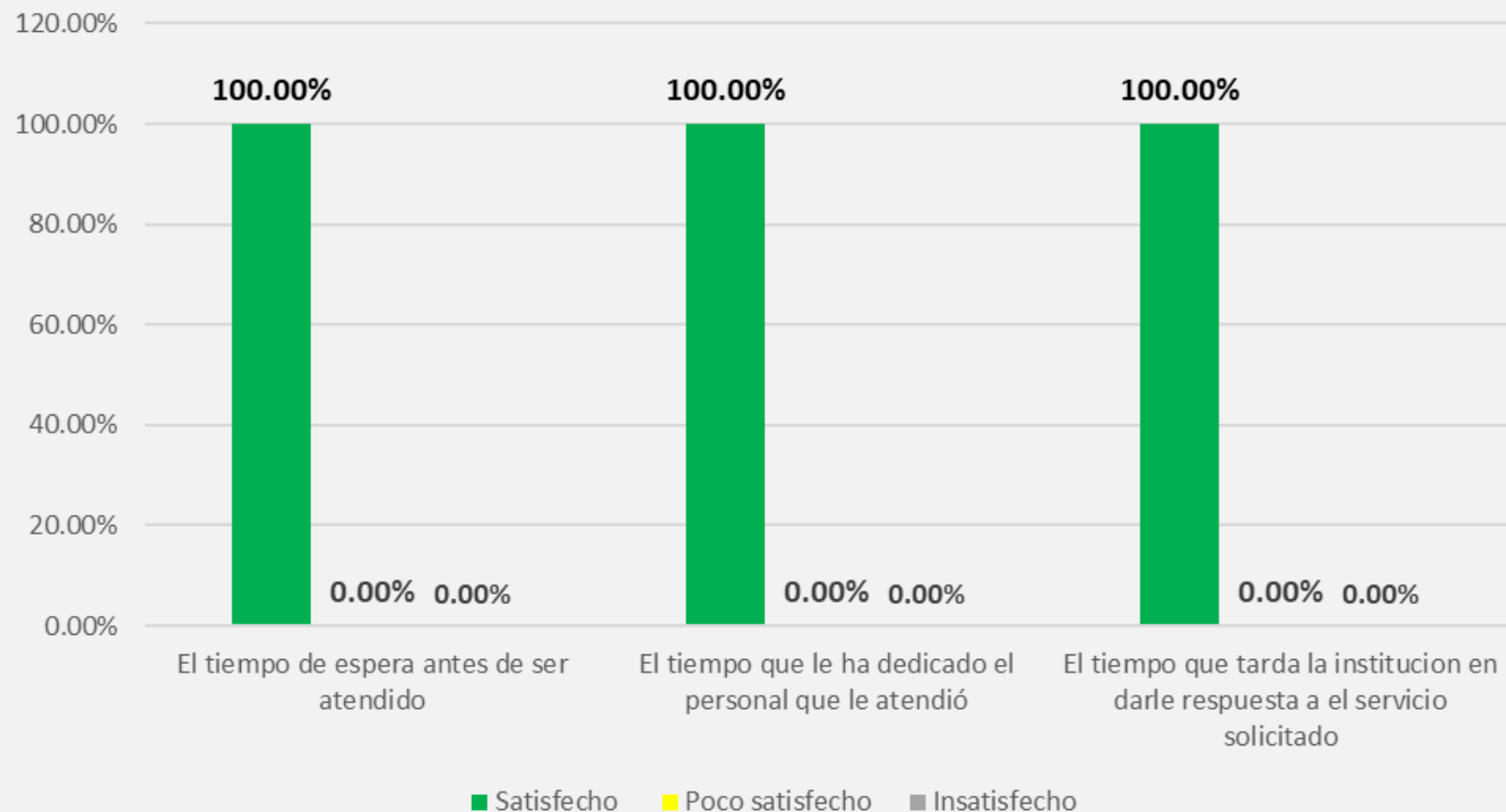
Promedio de
satisfacción de la
dimensión:
100%



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Capacidad de Respuesta

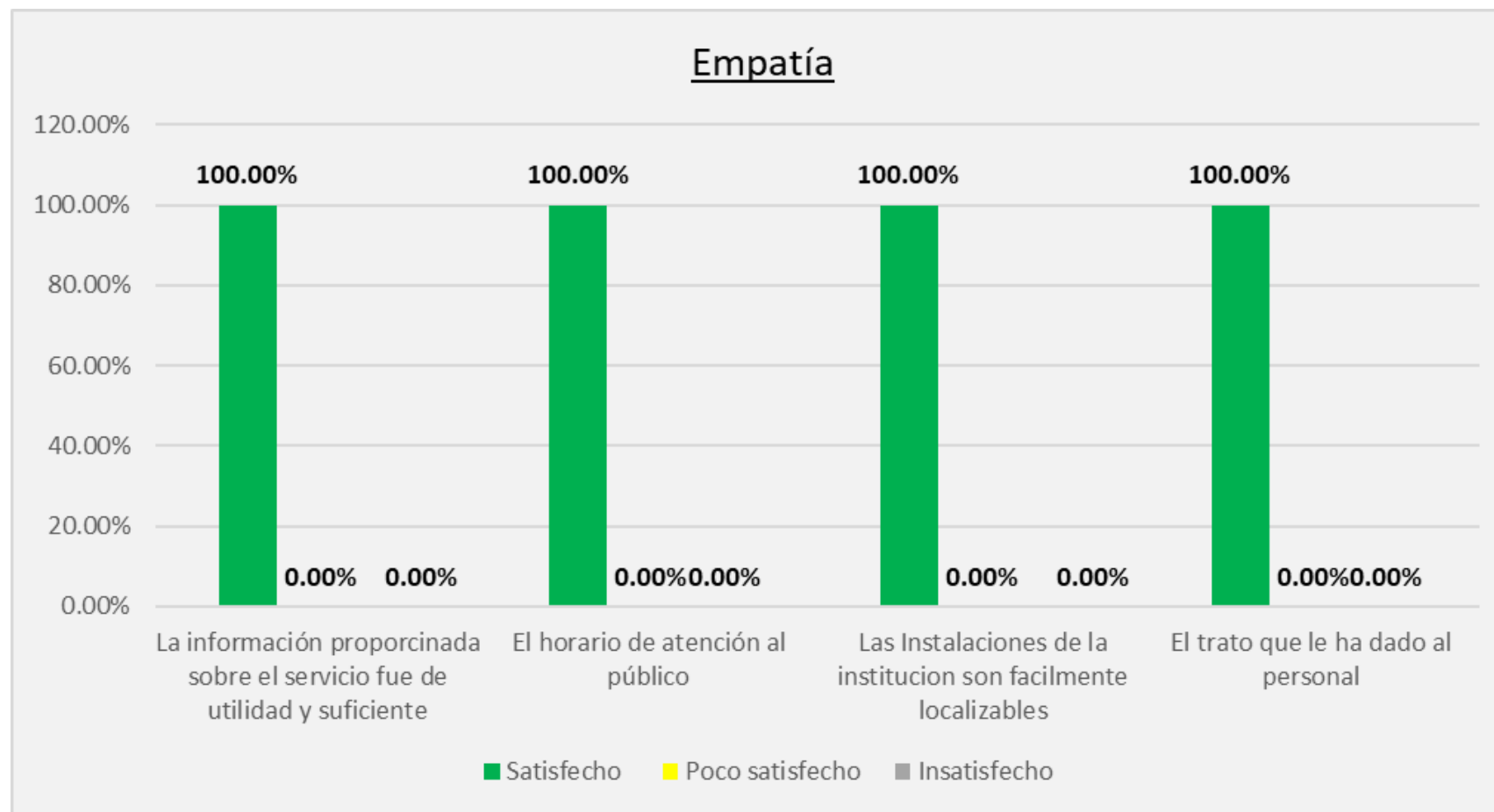


Promedio de
satisfacción de la
dimensión:
100 %



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL



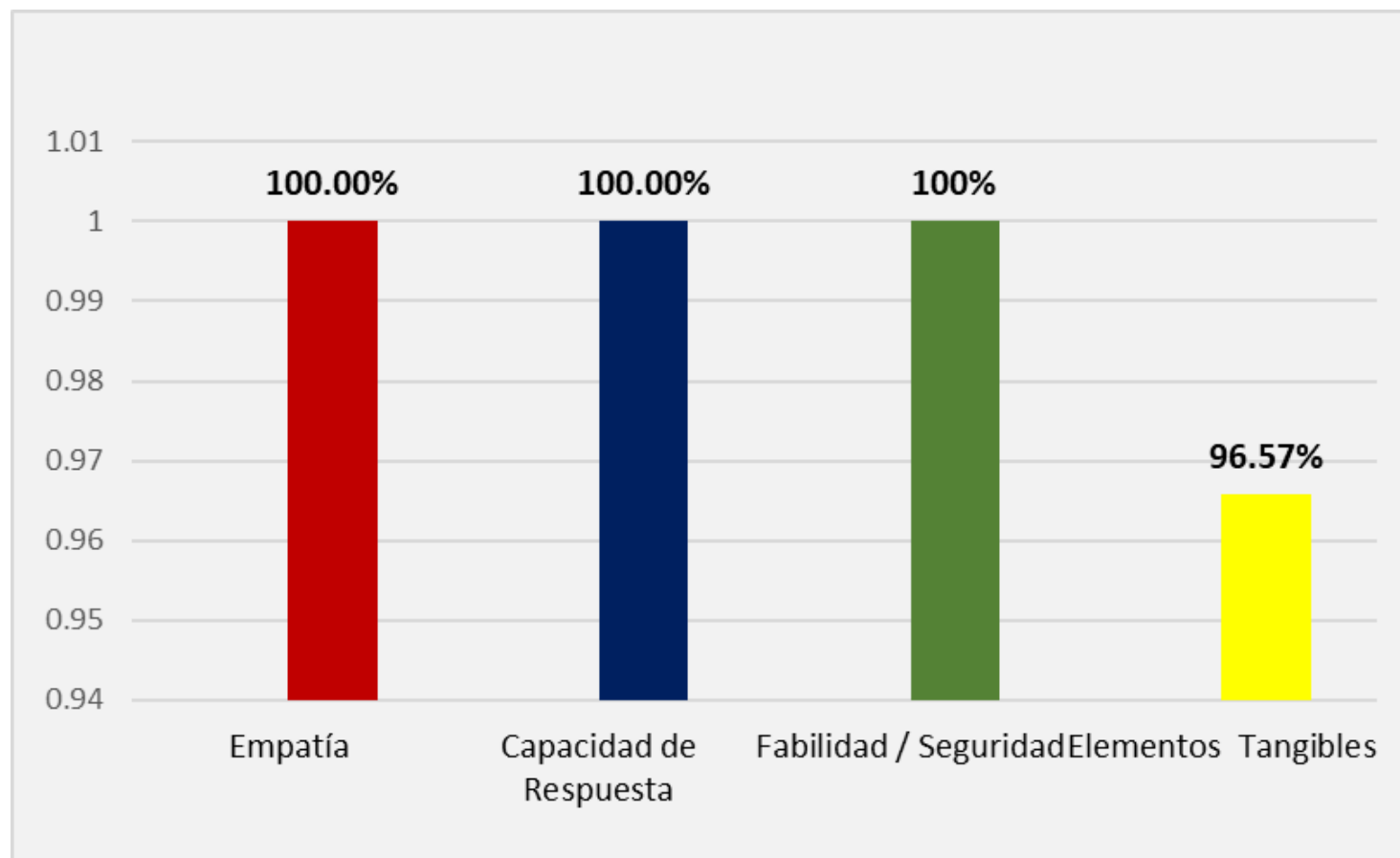
Promedio de
satisfacción de la
dimensión:
100 %



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (A Usuarios)



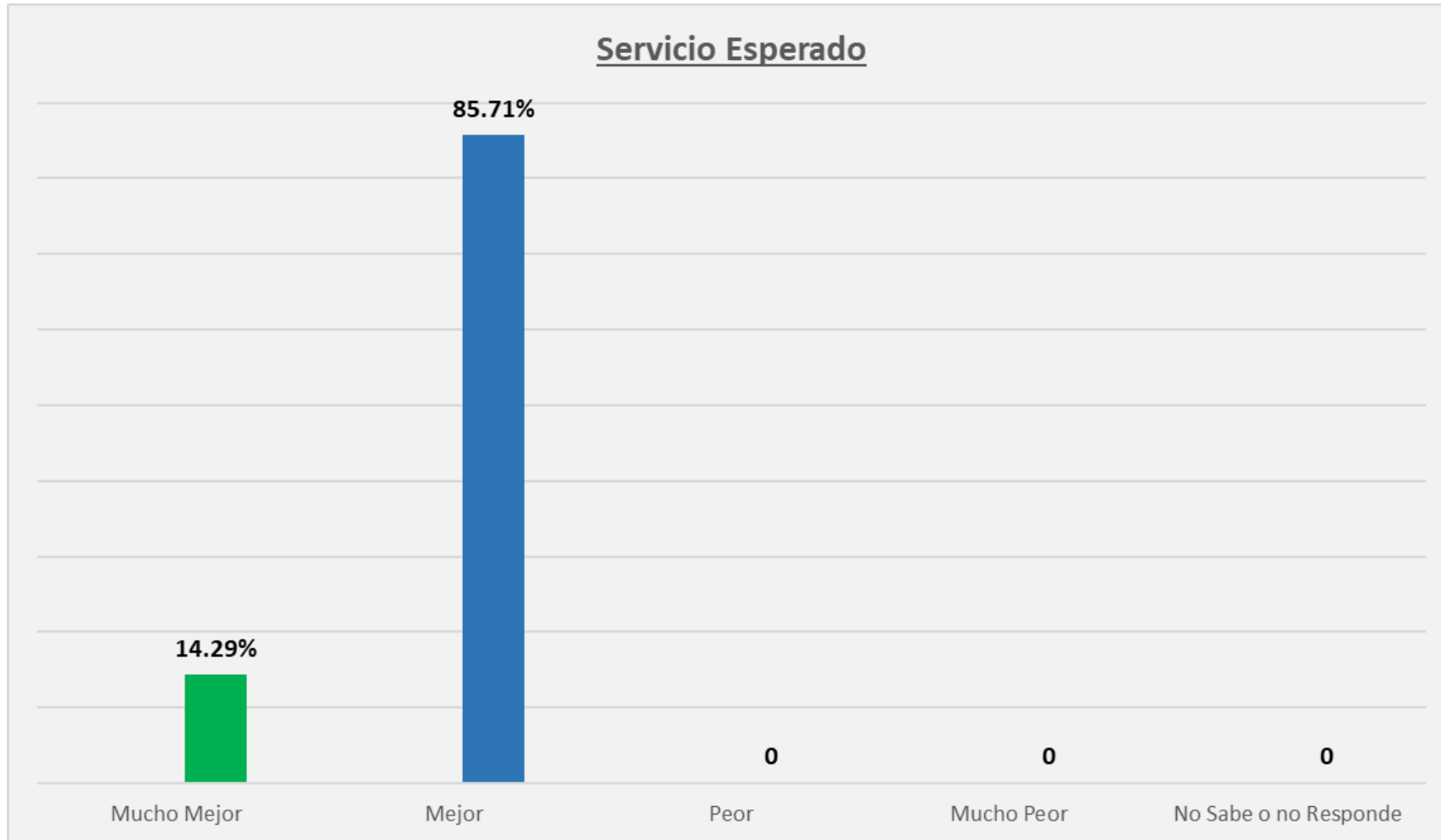
Promedio de
Satisfacción:

99.14%



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL



Promedio de
Satisfacción:

100%



DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios Institucionales

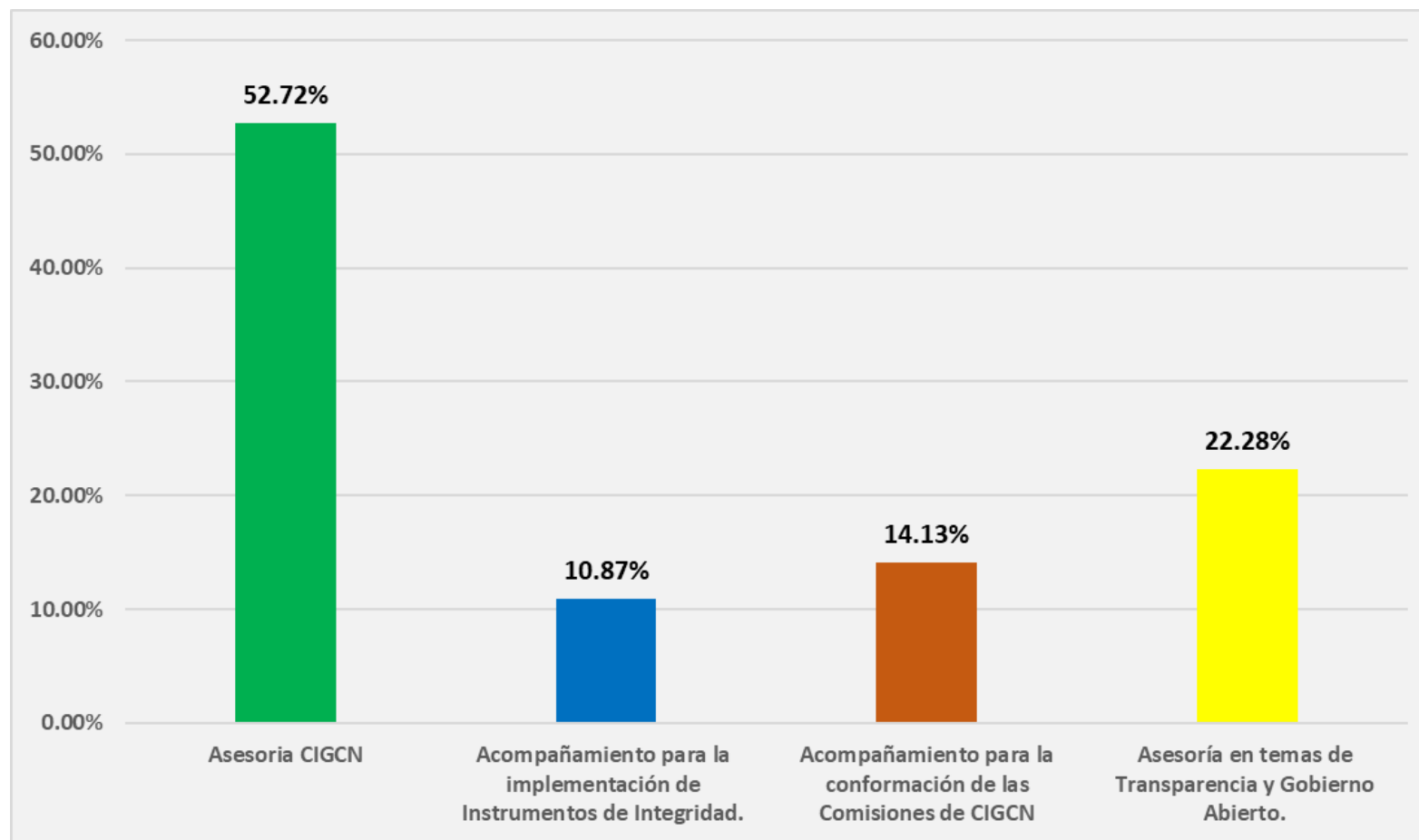




Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Servicios encuestados a usuarios institucionales



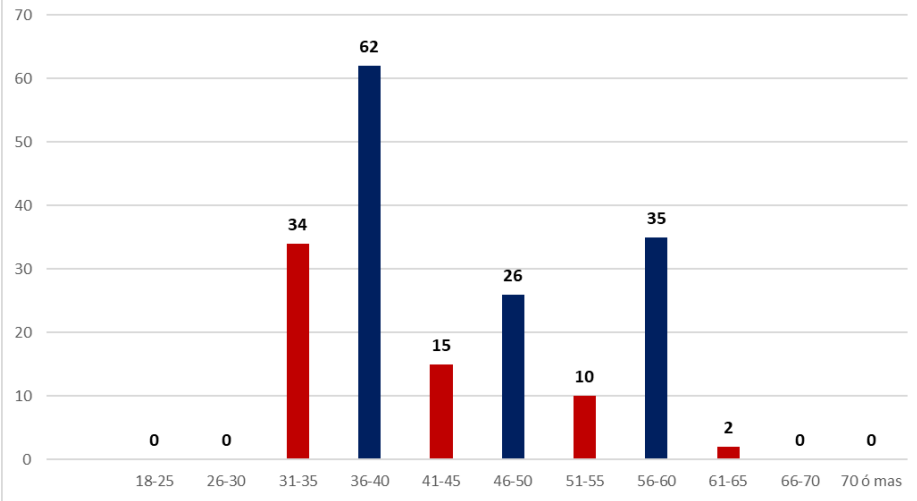
Total de
respuestas: 184

Perfil del encuestado en servicios institucionales

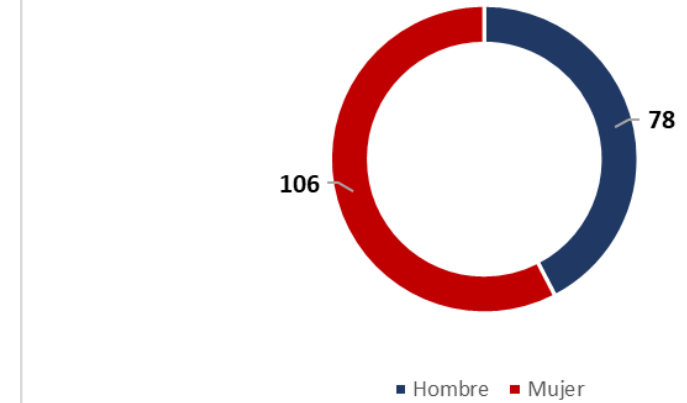


DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

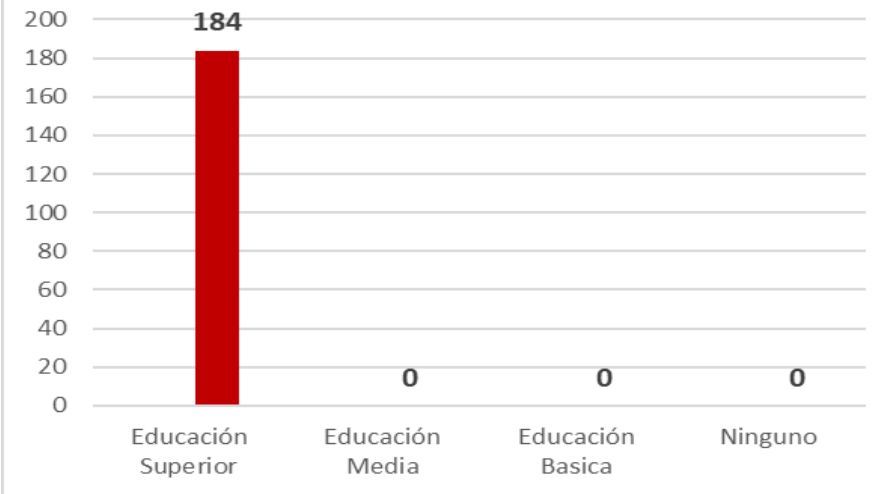
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



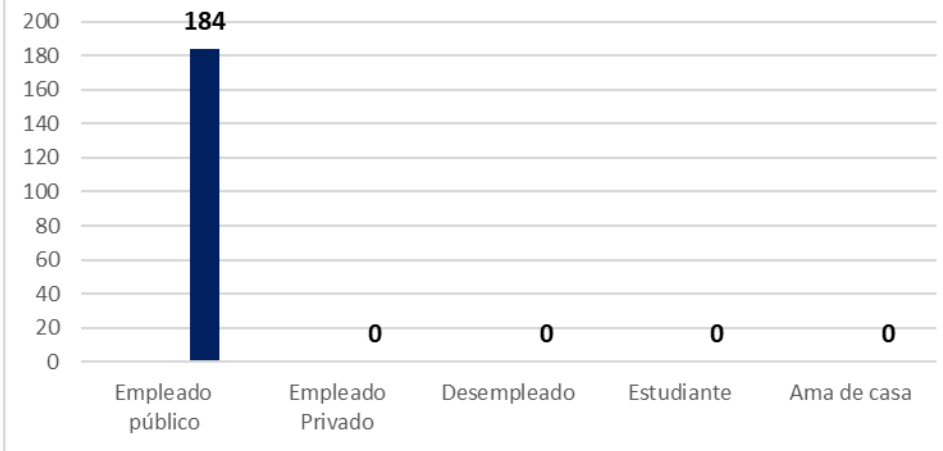
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



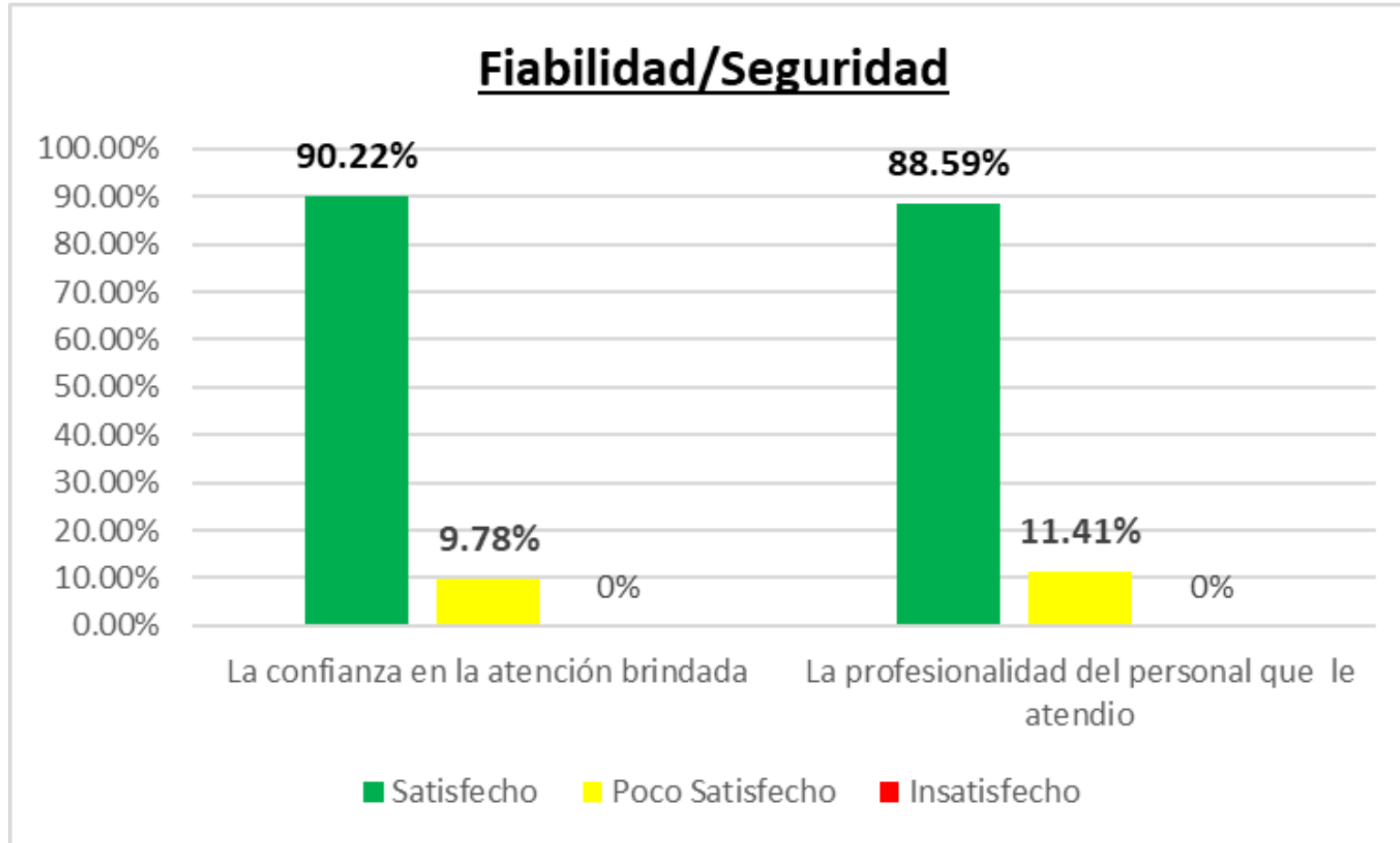
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?





Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL



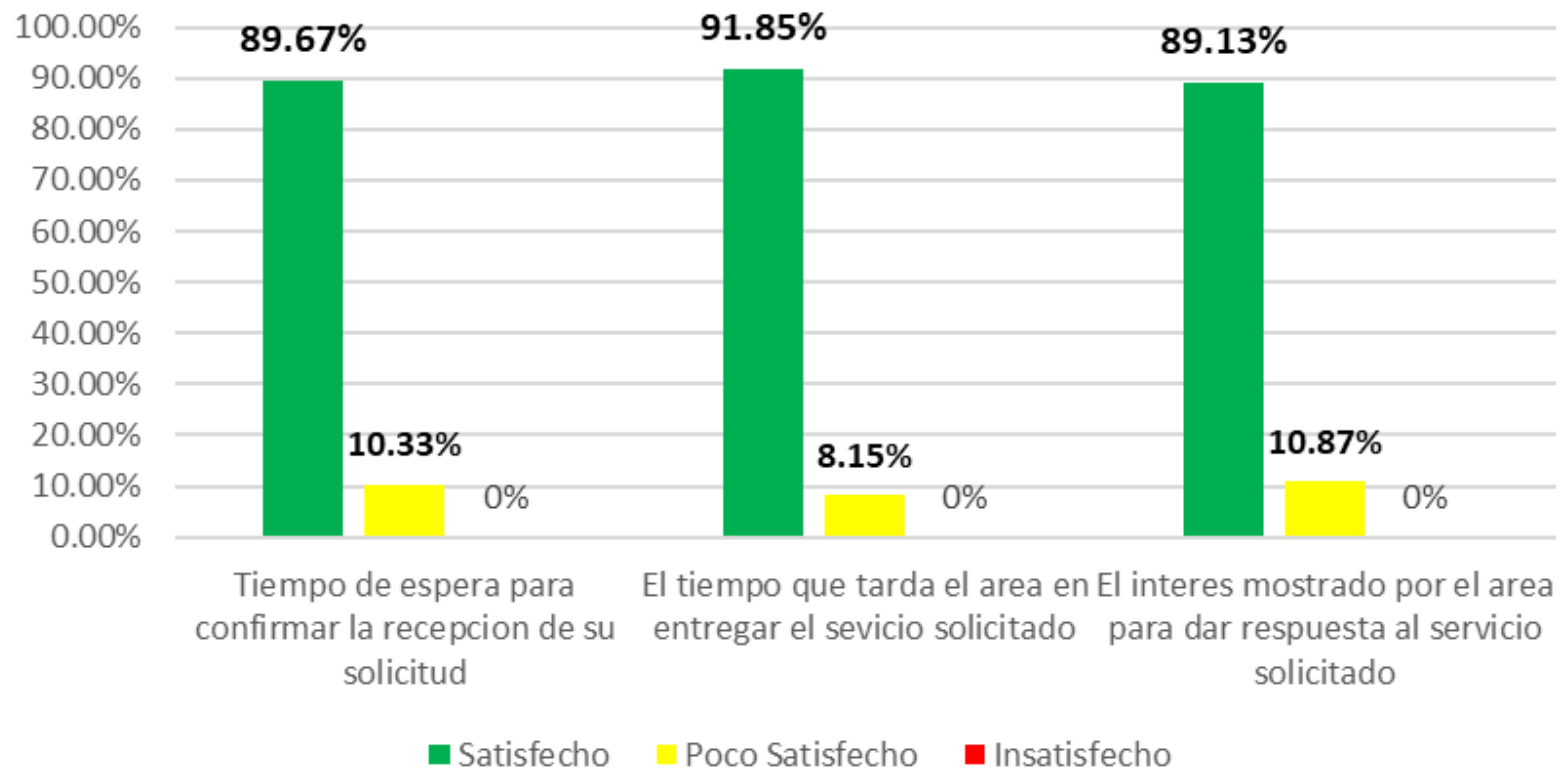
Promedio de
satisfacción de la
dimensión:
89.41%



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Capacidad de Respuesta

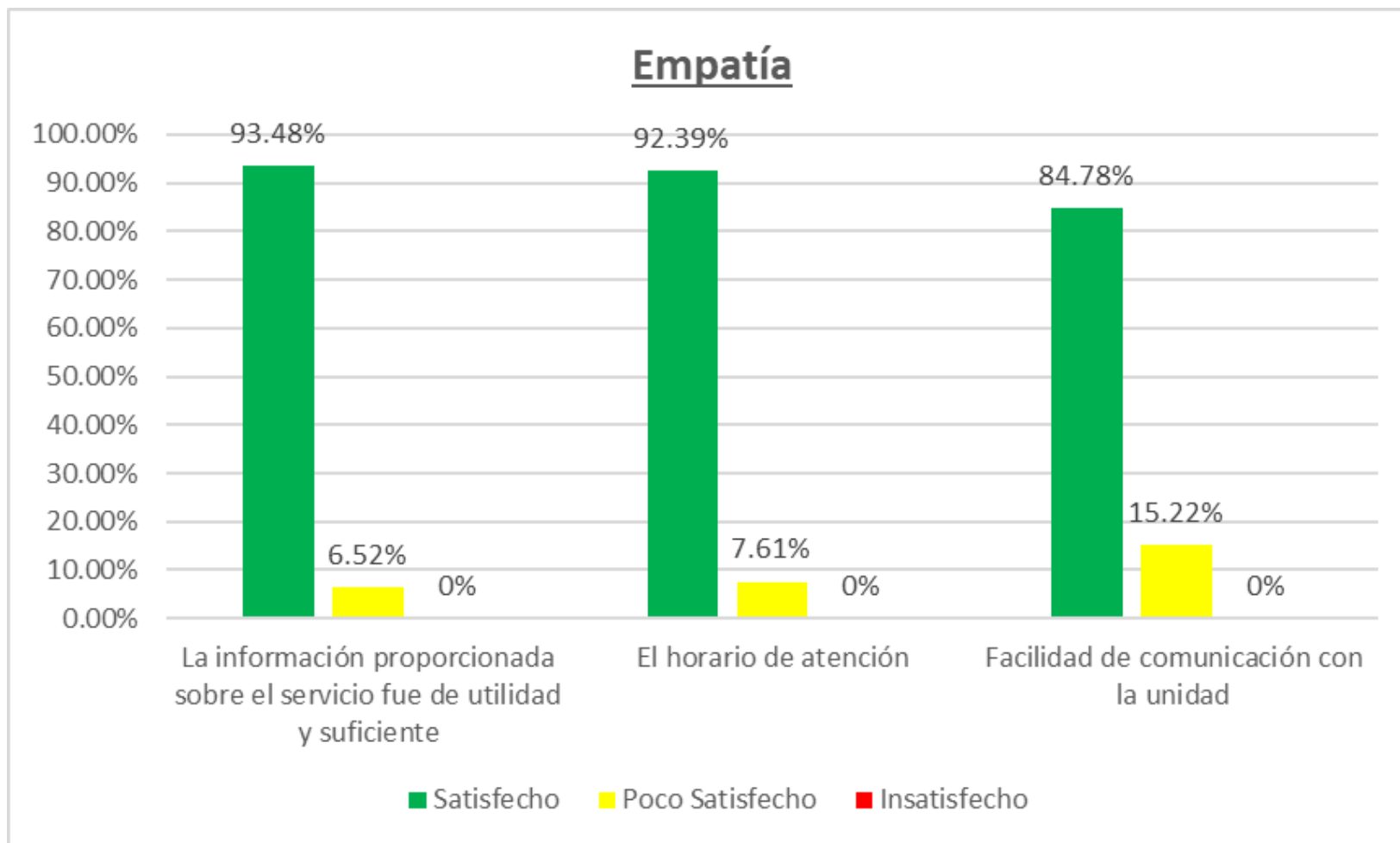


Promedio de
satisfacción de la
dimensión:
90.22%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL



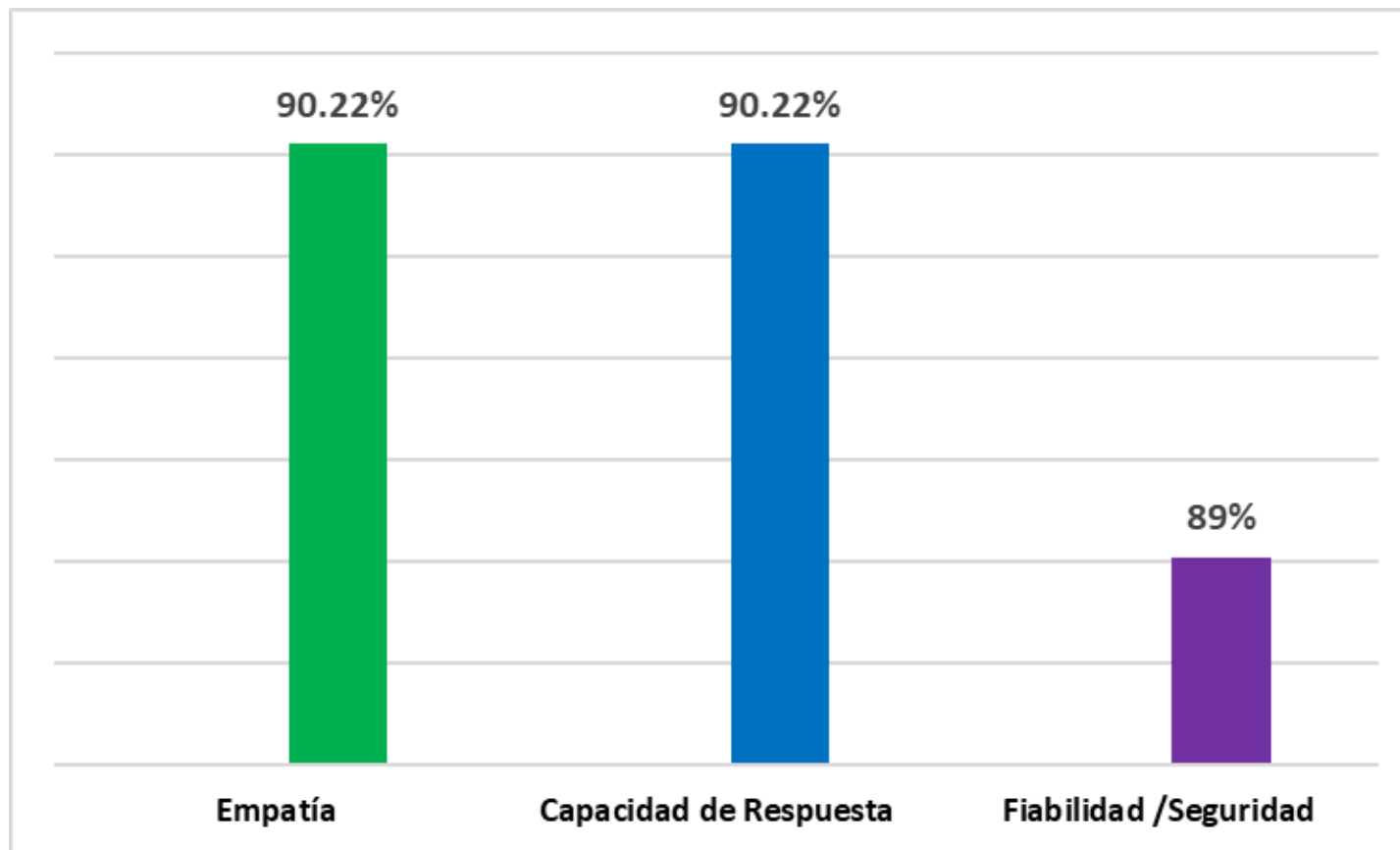
Promedio de
satisfacción de la
dimensión:
90.22%



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Promedio de Satisfacción de Servicios Institucionales



**PROMEDIO DE
SATISFACCIÓN:**

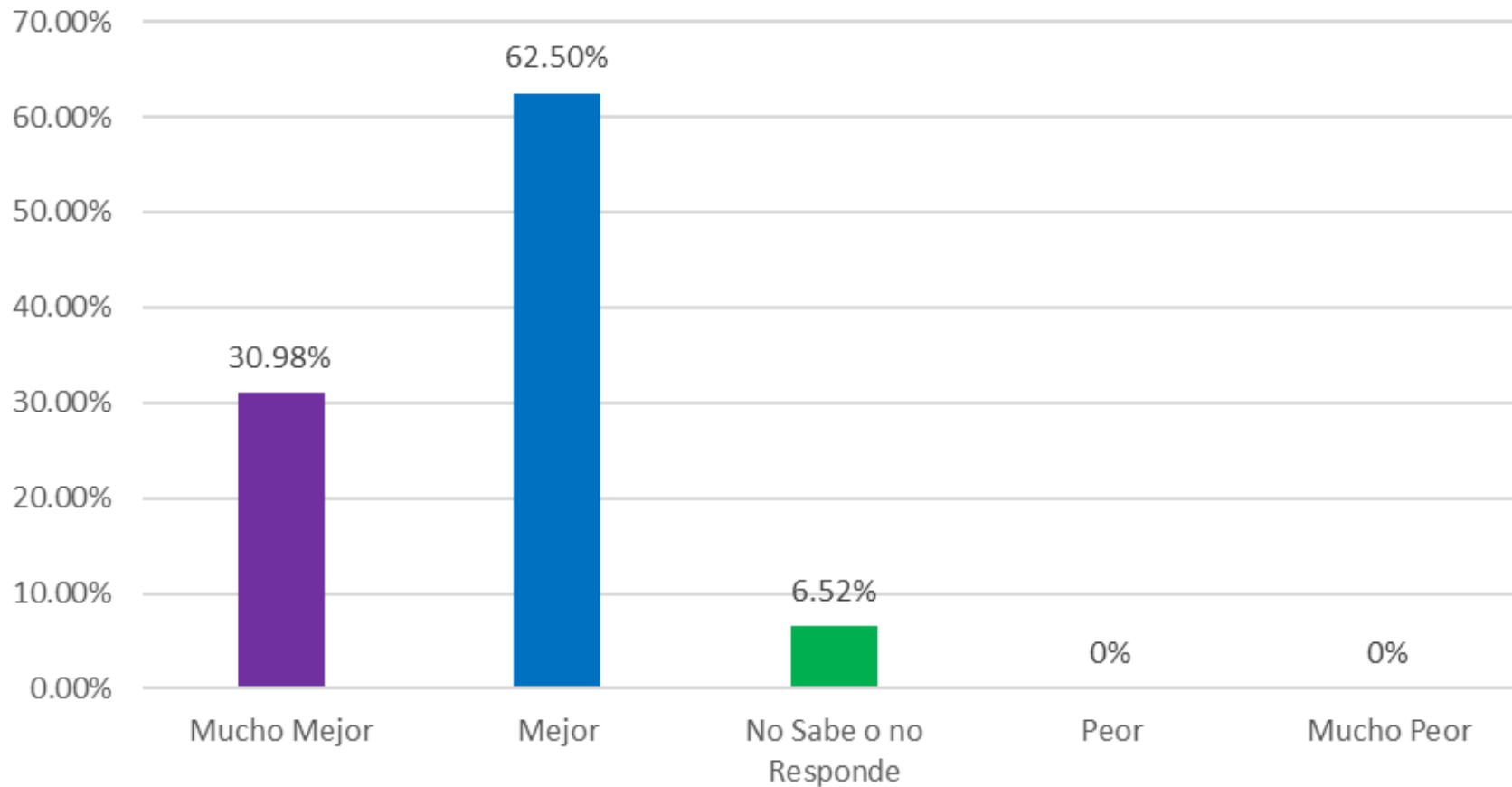
90%



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Servicio esperado



**Promedio del
Servicio Esperado:
93.48%**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS:





Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales (a
ciudadanos)

99.14%

Promedio de Satisfacción
de servicios a Usuarios
institucionales (a usuarios de
otras instituciones)

90 %

95%



Gobierno de la
República Dominicana

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales (a
usuarios)

100%

Promedio de Satisfacción
de servicios a Usuarios
institucionales (a usuarios de
otras instituciones)

93 %

97%



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA
E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL

Plan de Acción DIGEIG 2024

Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Empatía	Capacitación en Servicio al cliente	Realizar capacitaciones al personal institucional que ofrece servicios a nuestros clientes	2/7/2024	25/8/2024	Dirección de Recursos Humanos