



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**HACIENDA**

**CENTRO DE CAPACITACIÓN EN POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL**

Departamento de Investigación y Publicaciones

División de Investigación



**ENCUESTA INSTITUCIONAL  
DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
SOBRE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS**

**2024**

 **CAPGEFI**  
CENTRO DE CAPACITACIÓN EN  
POLÍTICA Y GESTIÓN FISCAL

## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>II. FICHA TÉCNICA</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	5
<b>IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos</b> .....	8
<b>V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Virtual a Ciudadanos</b> .....	17
<b>VI. PLAN DE ACCIÓN</b> .....	24

## I. INTRODUCCIÓN

Procurando cumplir con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública de la República Dominicana (MAP), el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal, (CAPGEFI), escuela en materia hacendaria del Ministerio de Hacienda, MH, procedió a levantar la Encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos del CAPGEFI en la Administración Pública General.

A tales fines, el MAP, órgano rector en la materia y amparado en la Resolución Núm. 03-2019, 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, el CAPGEFI, a través del Departamento de Investigación y Publicaciones, y su División de Investigación, procedió a ejecutar dicho levantamiento entre el 13 al 31 de mayo del año en curso, el cual fue extendido hasta el 11 de junio por no haber alcanzado la muestra pautada; sobre la base de los instrumentos de recolección (cuestionarios) diseñado por dicho Ministerio para los servicios presenciales y virtuales, respectivamente.

Después de varias semanas de trabajo y de vastos ajustes, se diseñó la encuesta vía un enlace Web y fue tramitado por medios electrónicos. Posterior al cierre pautado, fue necesario reenviar el acceso a la encuesta vía correo electrónico y realizar llamadas motivando a los demás usuarios para completarla y así obtener la cantidad de respuestas requeridas para la muestra, finalmente, se lograron 253 encuestas validables.

Posteriormente se procedió a procesar los datos con los programas Excel 2016 y SPSS 15 y 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 de **86.72%** 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 de solicitudes de servicio: <b>655</b> .
<b>Ámbito</b>	Sector Público (área Administración Financiera del Estado) y Privado (todo el territorio)
<b>Muestra</b>	Con un error general de <u>5%</u> , para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:  Servicios Presenciales: <b>147</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Admisión a las acciones de capacitación impartidas por el CAPGEFI: 95</li><li>• Expedición de Certificaciones: 51</li><li>• Consulta de materiales bibliográficos en materia fiscal y tributaria: 1</li></ul> Servicios virtuales: <b>106</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Admisión a las acciones de capacitación impartidas por el CAPGEFI: 71</li><li>• Expedición de Certificaciones: 35</li></ul> <b>Total</b> <b>253</b>
<b>Método a utilizar</b>	Cuestionario enviado por correo
<b>Fecha de levantamiento</b>	Del 13 de mayo al 11 de junio 2024
<b>Responsables</b>	Aplicación y Procesamiento a cargo de la División de Investigación de la Institución.



### III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio se basa en el modelo SERVQUAL, que identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que emplean los usuarios para valorar la calidad de un servicio. En este estudio, se identificaron los servicios prestados a los ciudadanos-usuarios, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

Para la medición de este, se aplicaron dos instrumentos a través de un enlace al Observatorio de los Servicios Públicos del del Ministerio de Administración Pública (MAP), un instrumento para los servicios presenciales y otro para los servicios virtuales. Ambos instrumentos fueron recomendados por el MAP para recoger la información dependiendo el tipo de servicio ofrecido.



## 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

- 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.

## Parámetros de Valoración para la Tabulación de los Datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, 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).

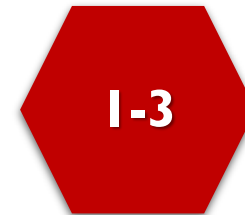
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





## **IV. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos**





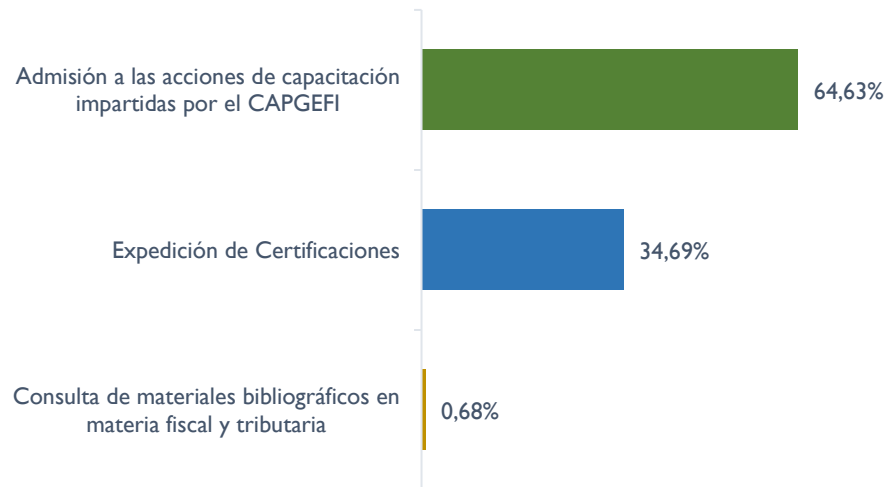


## Servicios Ofrecidos de Manera Presencial a Ciudadanos

Total de respuestas:

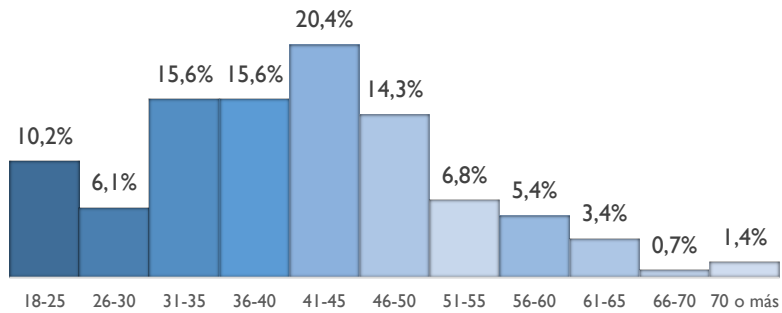
**147**

### Porcentaje de Respuesta

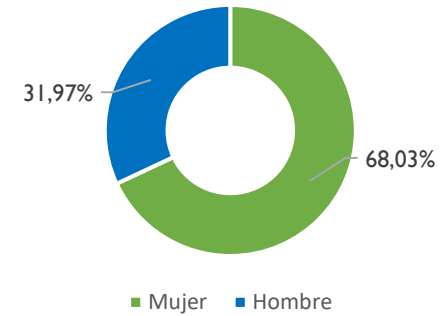


### PERFIL DEL ENCUESTADO- SERVICIOS PRESENCIALES

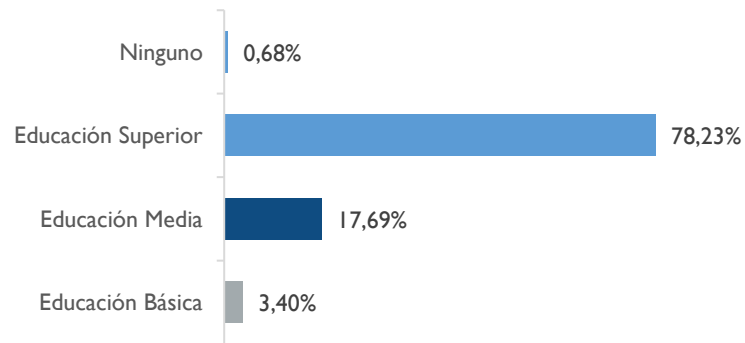
#### ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



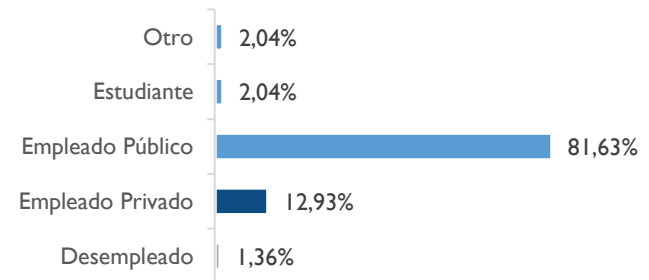
#### Sexo



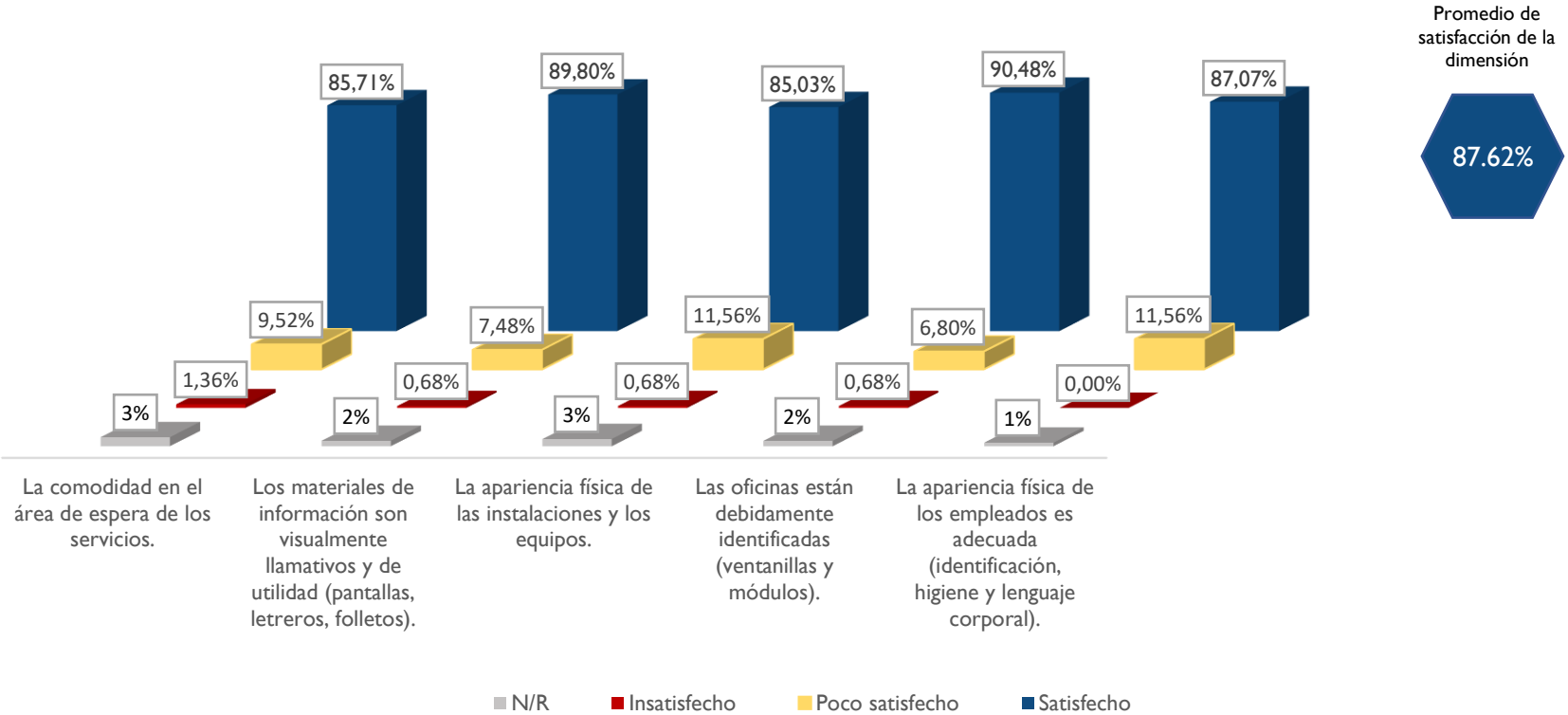
#### Último Grado de Estudios Alcanzado



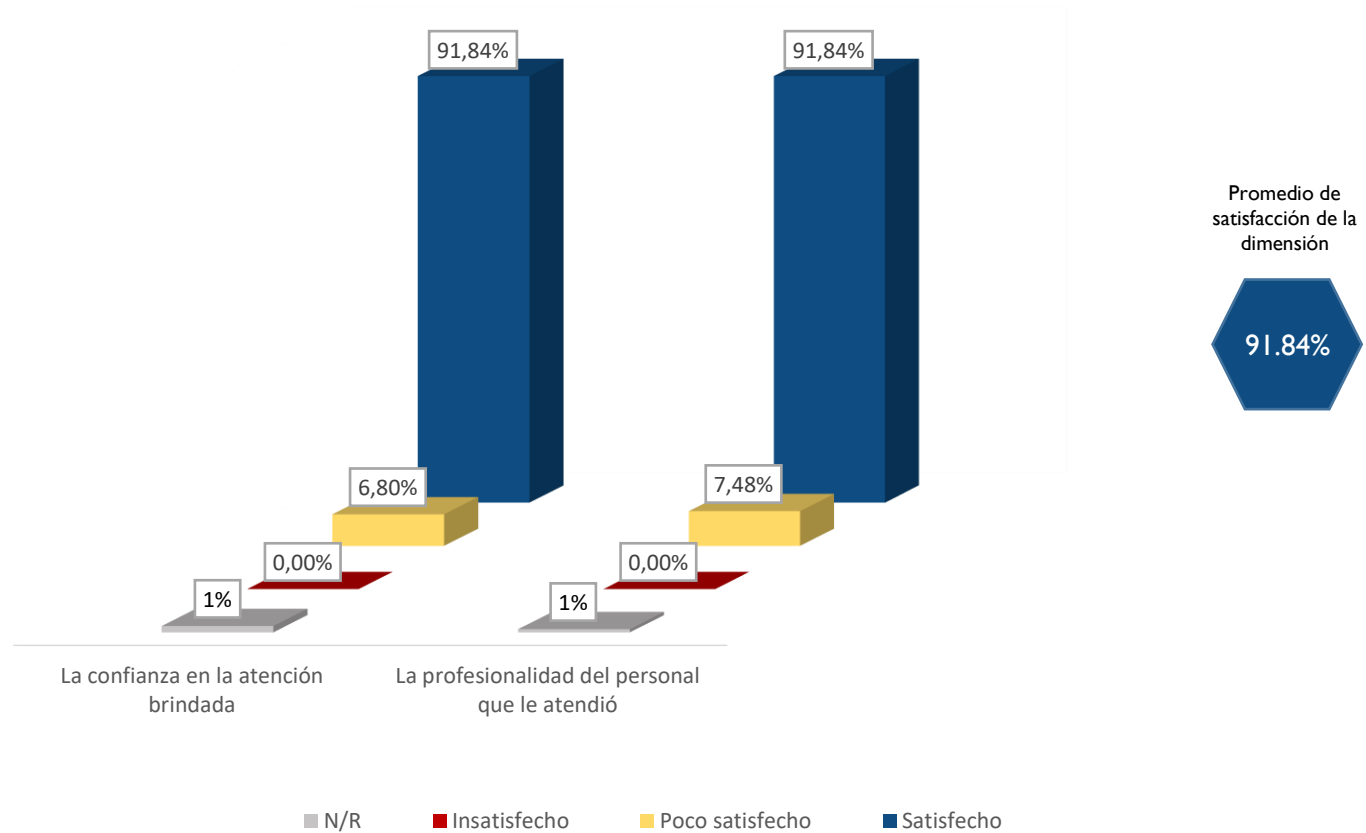
#### Situación Laboral



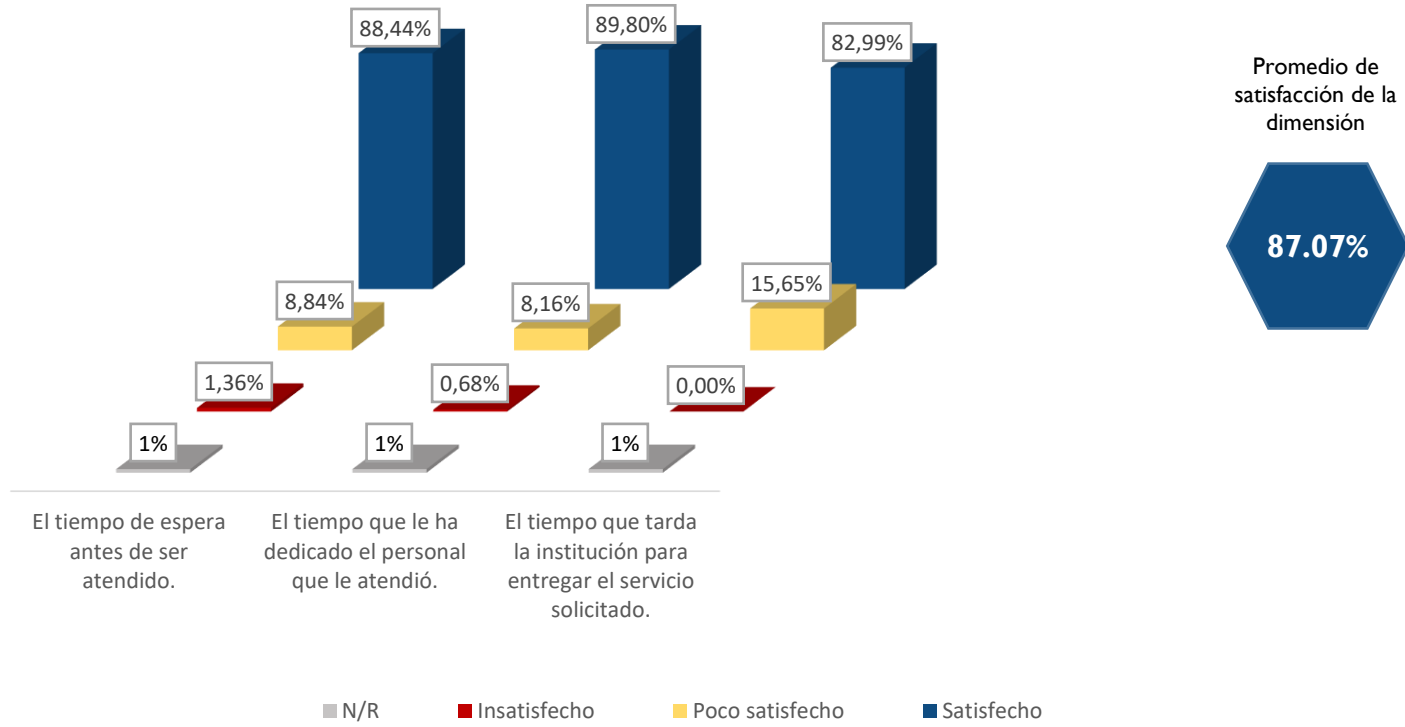
## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



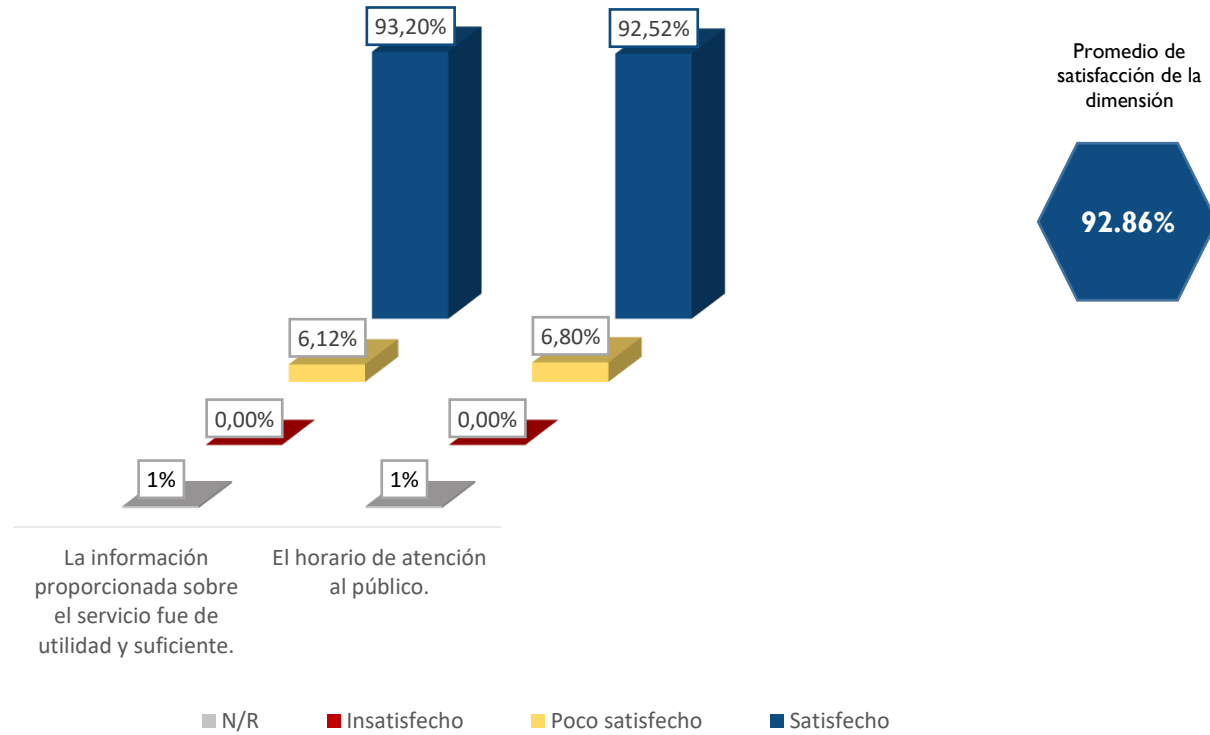
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



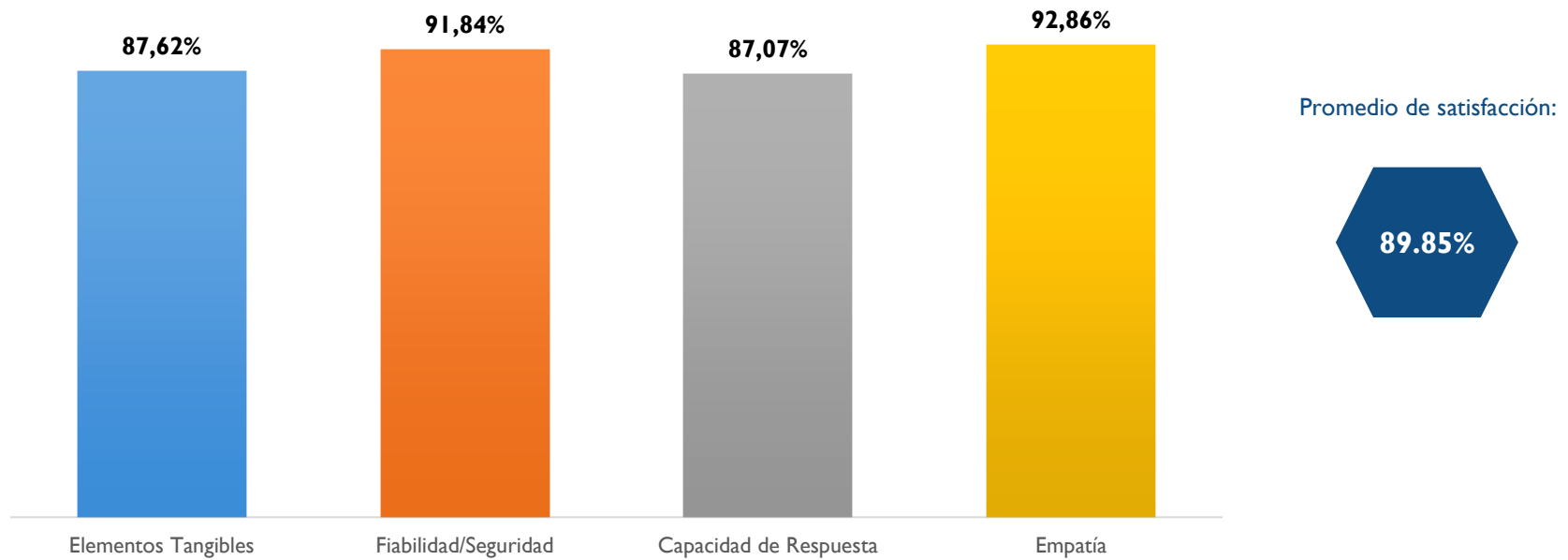
## DIMENSIÓN: EMPATÍA





## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS

Expresado en porcentaje

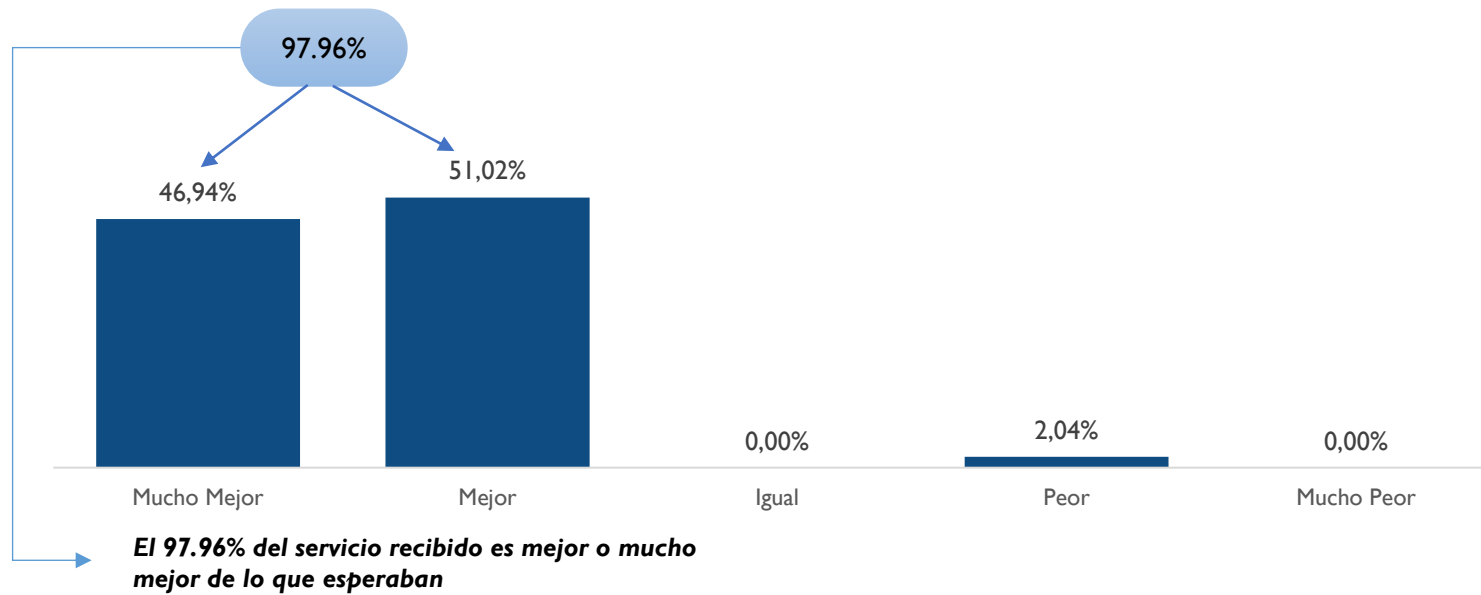


Base: 100% Total muestra



## SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra





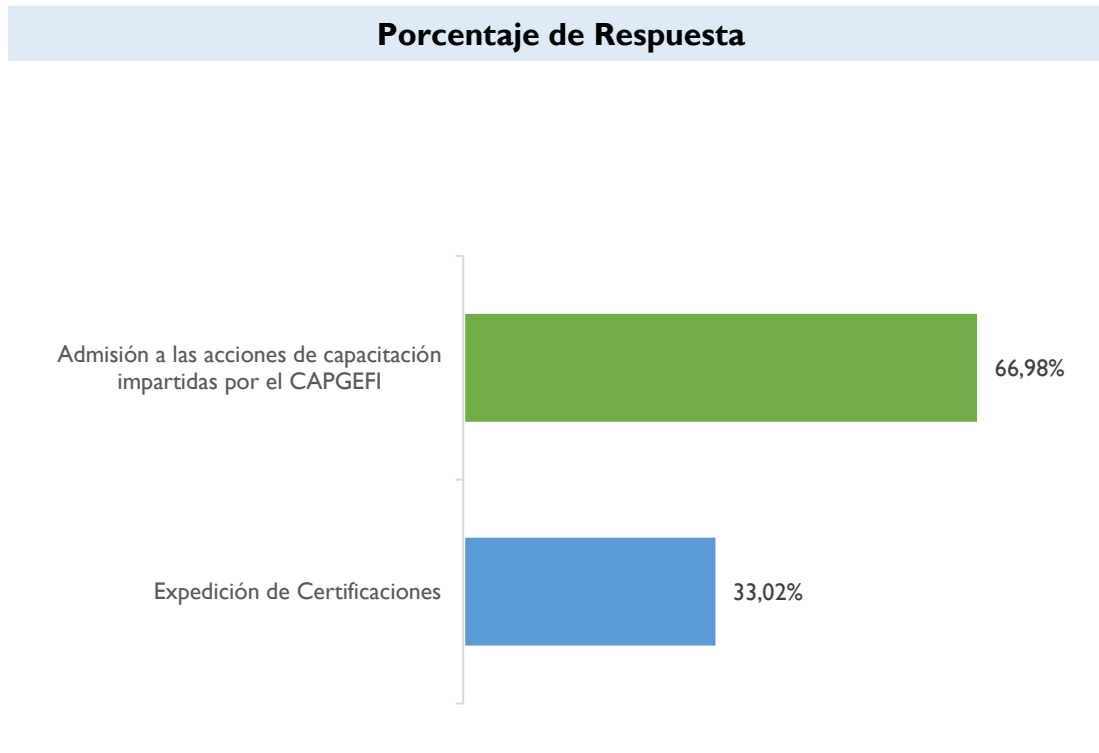


## **V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios Ofrecidos de Manera Virtual a Ciudadanos**





## Servicios Ofrecidos de Manera Virtual a Ciudadanos



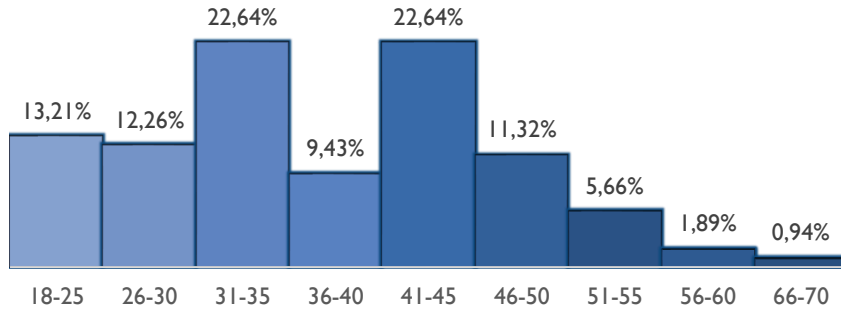
Total de respuestas:

**106**

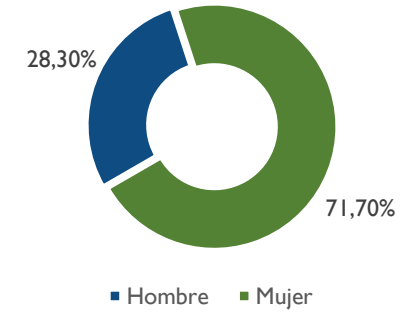


### PERFIL DEL ENCUESTADO- SERVICIOS VIRTUALES

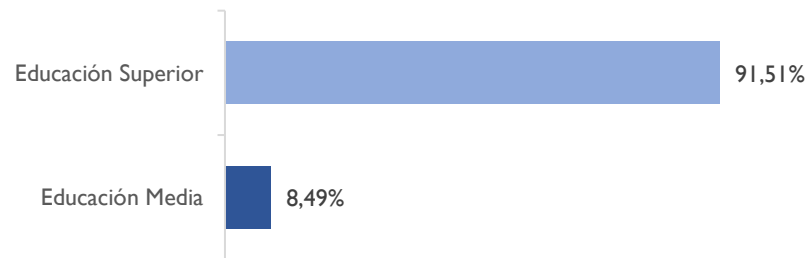
#### ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



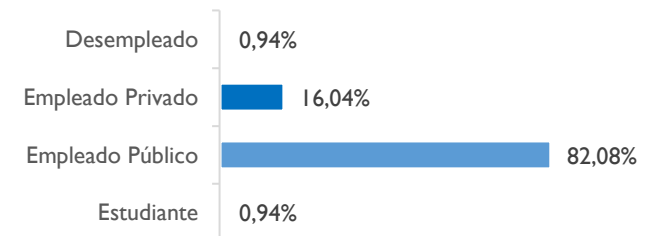
#### Sexo



#### Último Grado de Estudios Alcanzado



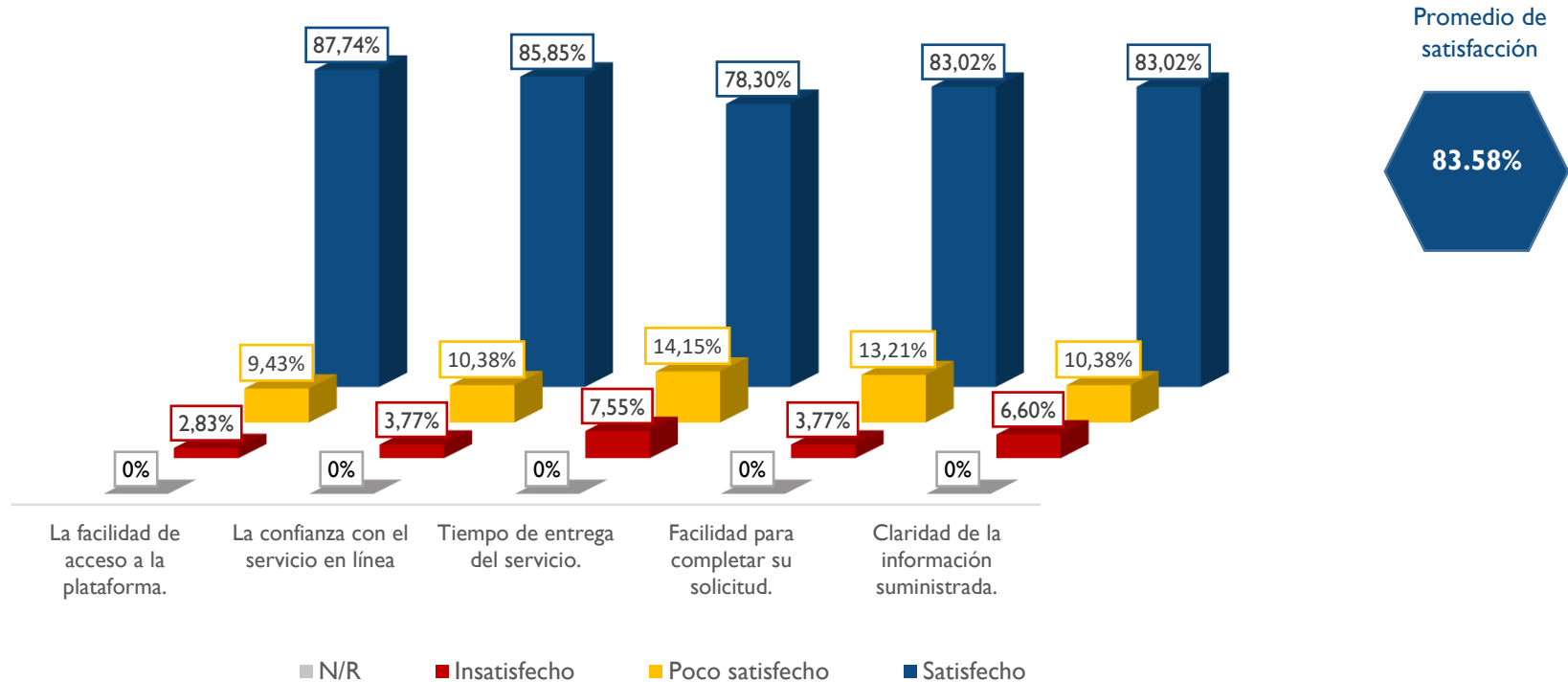
#### Situación Laboral



Base: 100% Total muestra

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A CIUDADANOS

Expresado en porcentaje

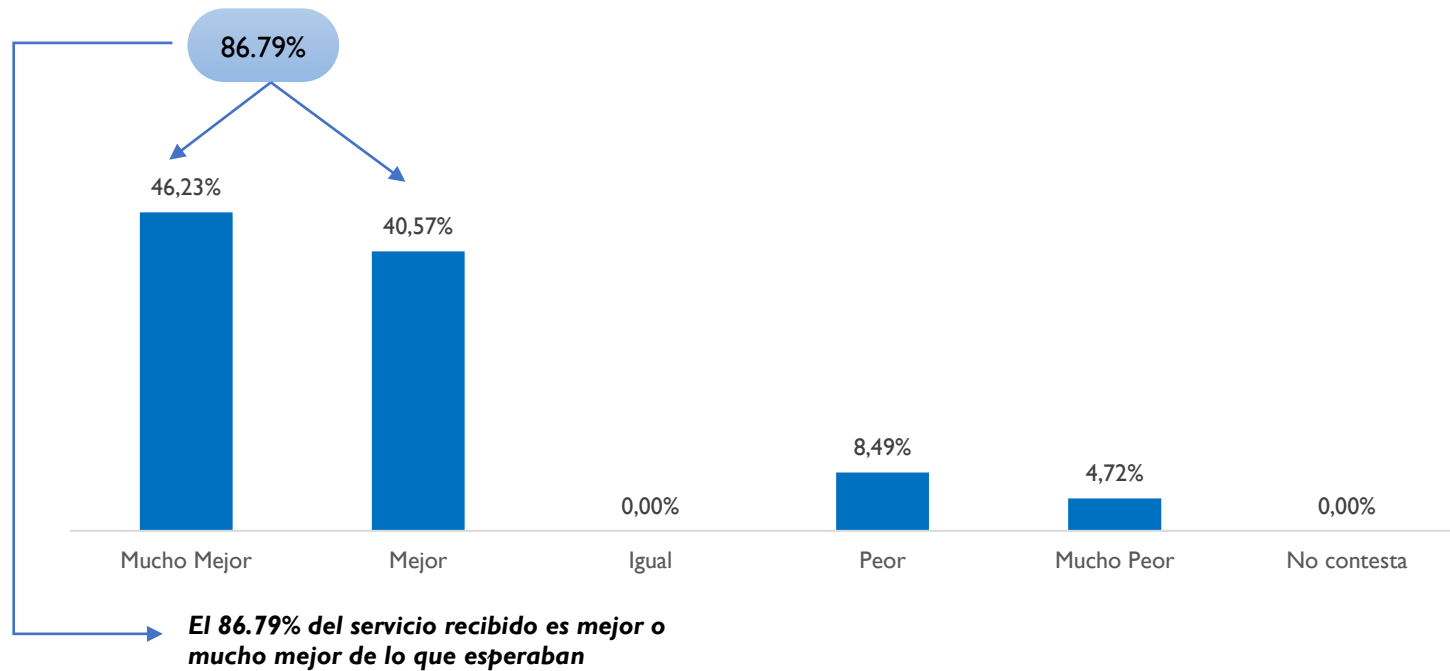


Base: 100% Total muestra



## SERVICIO ESPERADO

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

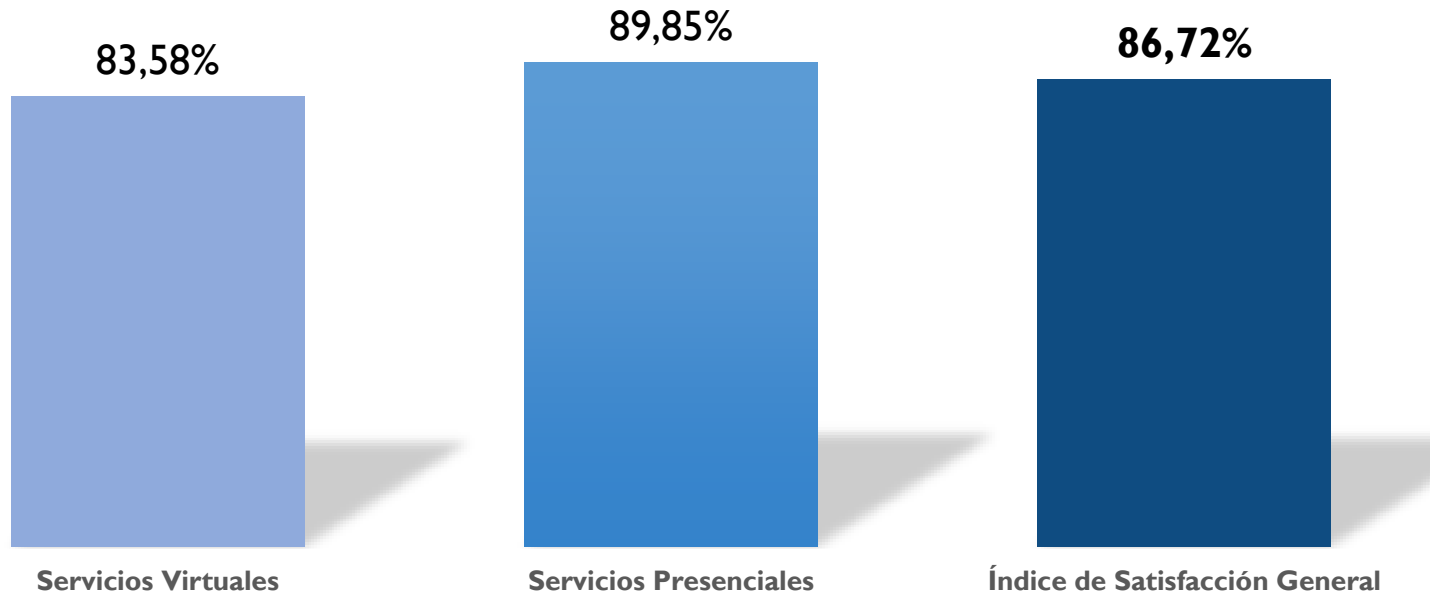


Base: 100% Total muestra





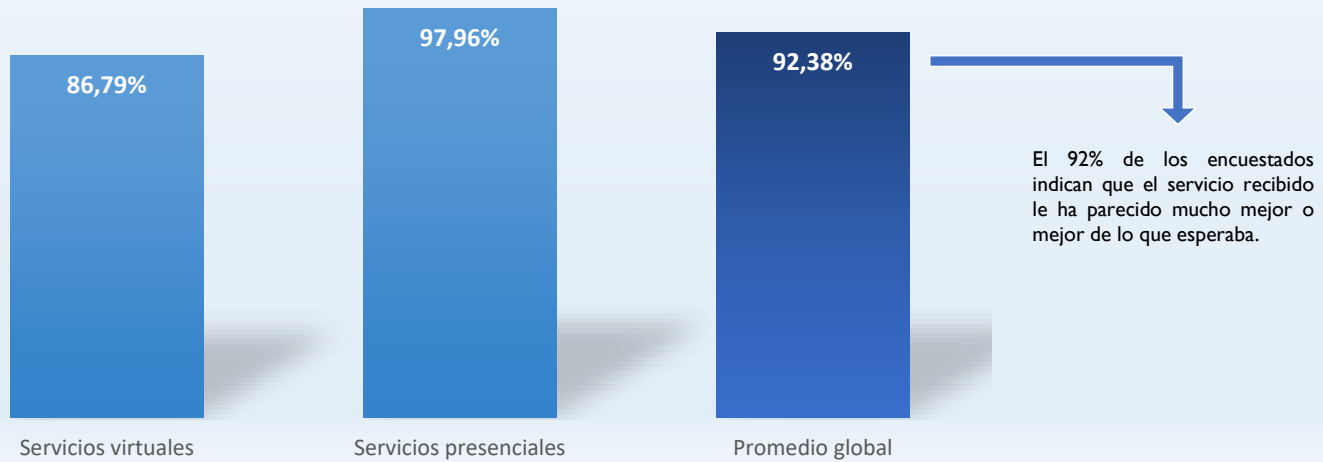
## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES



Base: 100% Total muestra



## EXPECTATIVAS SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES



Base: 100% Total muestra



## VI. PLAN DE ACCIÓN

Ministerio de Hacienda  
 Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal  
 Departamento de Investigación y Publicaciones  
 División de Investigación

### Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el CAPGEFI Plan de Acción del CAPGEFI 2024

Modalidad de Prestación del Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha de Inicio	Fecha Final	Áreas Responsables
Servicios presenciales a ciudadanos	Elementos Tangibles	Modernización de las Instalaciones y de los Equipos en un 30%	Gestionar la solicitud de recursos financieros para las adecuaciones de las Instalaciones y la modernización de los equipos en un 30%	Jul-24	Dic-24	Departamento de Planificación y Desarrollo, Dpto. TIC, Dpto. Administrativo y Financiero.
	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo que tarda la Institución en darle respuesta a las Solicitudes en un 50%	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
		Respuesta oportuna al servicio solicitado	Verificar que la respuesta al servicio solicitado se realice de forma oportuna en un 30%	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
Servicios virtuales a ciudadanos	Tiempo de Entrega del Servicio	Cumplimiento de los Plazos en la Gestión	Revisar, Eficientizar y Mejorar el tiempo de entrega del servicio virtual en un 50%	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica, Departamento de Admisión de participantes
	Claridad de la información suministrada	Estandarizar las informaciones	Revisar y Mejorar las informaciones suministradas	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica
	Facilidad para completar su solicitud.	Gestión eficiente de solicitudes en línea	Desarrollar e implementar un sistema de gestión de solicitudes en línea que permita a los usuarios completar sus solicitudes de manera fácil y rápida	Jul-24	Dic-24	Dirección General, Dirección Académica Dpto. TIC



