

**Encuesta de Satisfacción a
Usuarios
de los Servicios Públicos
ofrecidos por la Dirección
General de Pasaportes (DGP)
Julio 2024**

Informe



ÍNDICE

Introducción	03
Ficha Técnica	04
Metodología	05
Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales	07
Resultados de Satisfacción Servicios Virtuales	17
Índice de Satisfacción Ciudadana	23
Plan de Acción	27



INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Pasaportes (DGP) es una dependencia del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), organismo creado mediante la ley 549-70, en el año 1970, con la finalidad de expedir pasaportes ordinarios como documento de viaje a lo/las ciudadanos y ciudadanas dominicanos/as y a extranjeros naturalizados que hayan adquirido la nacionalidad dominicana.



FICHA TÉCNICA

- ❖ **Ámbito:** Las encuestas serán aplicadas en la sede central y en 14 oficinas provinciales en el 2024.
- ❖ **Muestra:** La muestra tendrá un porcentaje % de error máximo permitido de 5.0% y un nivel de confianza del 95%.
- ❖ **Método a utilizar:** Virtual
- ❖ **Fecha de Levantamiento:** Del 1 de mayo al 23 de julio 2024.
- ❖ **Responsable:** Dirección de Planificación y Desarrollo.

Población

SERVICIO	PRESENCIAL	VIRTUAL
PASAPORTES 1ERA. VEZ Y RENOVACIÓN	38,707	13,040
CENTIFICACIÓN	0	146

Muestra

SERVICIO	PRESENCIAL	VIRTUAL
PASAPORTES 1ERA. VEZ Y RENOVACIÓN	278	316
CENTIFICACIÓN	0	108

Nota: Debemos destacar que las muestras de las encuestas sufrieron variaciones por la nueva metodología, ya que las oficinas provinciales no podían realizar las encuestas de manera virtual, solamente presencial, por lo que esta Dirección tuvo que buscar otras maneras de recabar las informaciones a nivel provincial.



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, 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.



PARAMETROS 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).

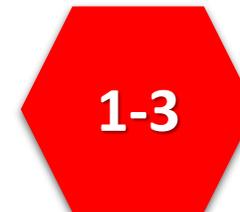
Satisfecho



Poco satisfecho



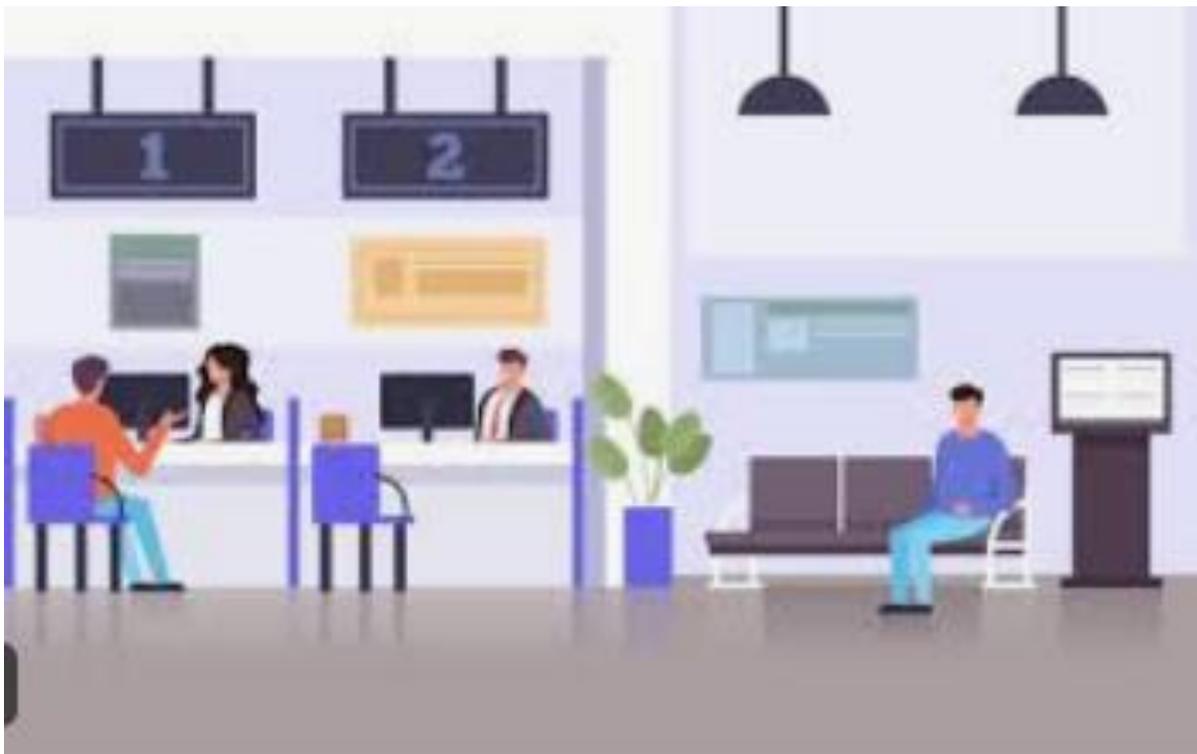
Insatisfecho



6/8/2024

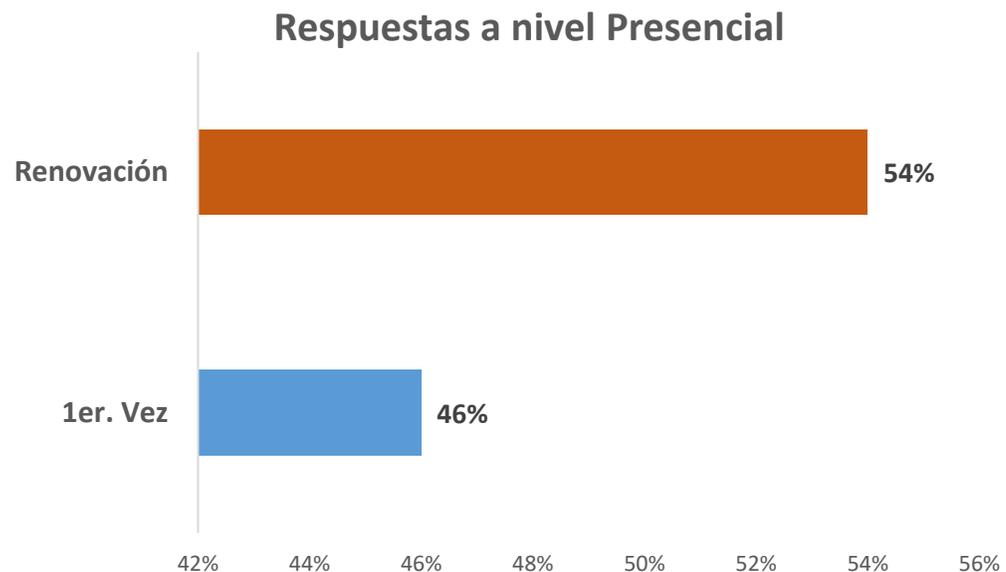


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: A nivel Presencial



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL

Porcentaje de respuesta

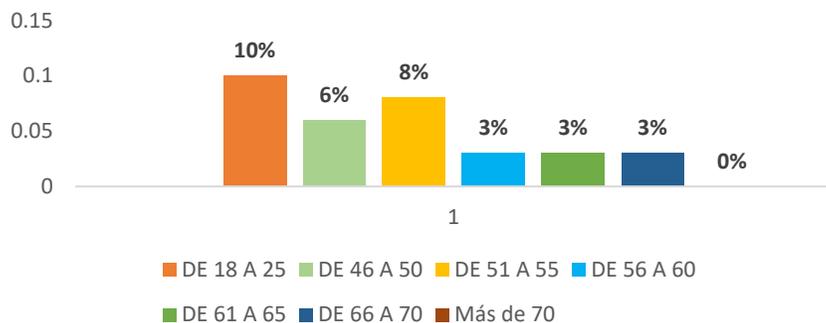


Total de
Respuestas
278

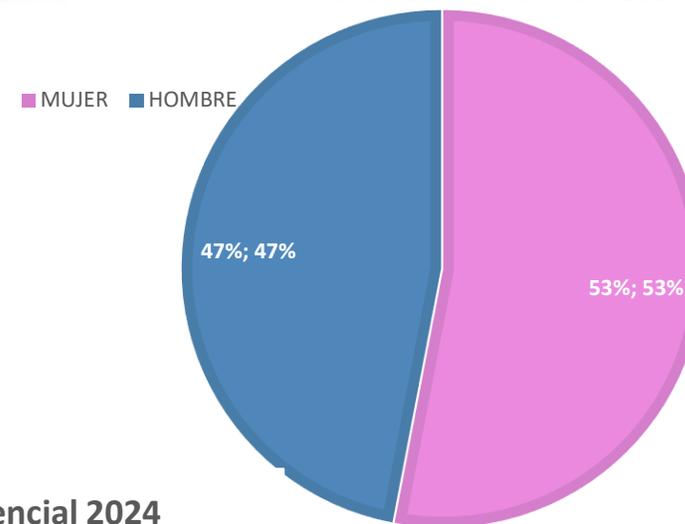


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

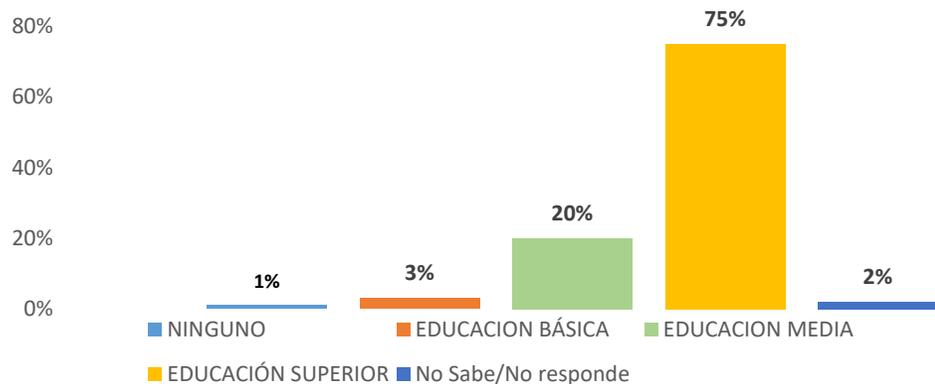
Rango de Edad de Presencial 2024



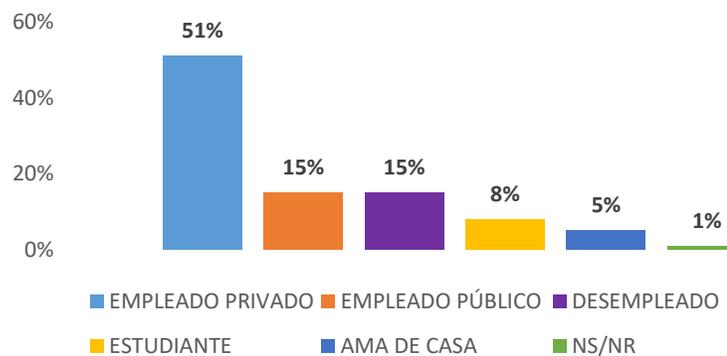
Sexo Encuestados Presencial 2024



Grado de Estudio Alcanzado Presencial 2024

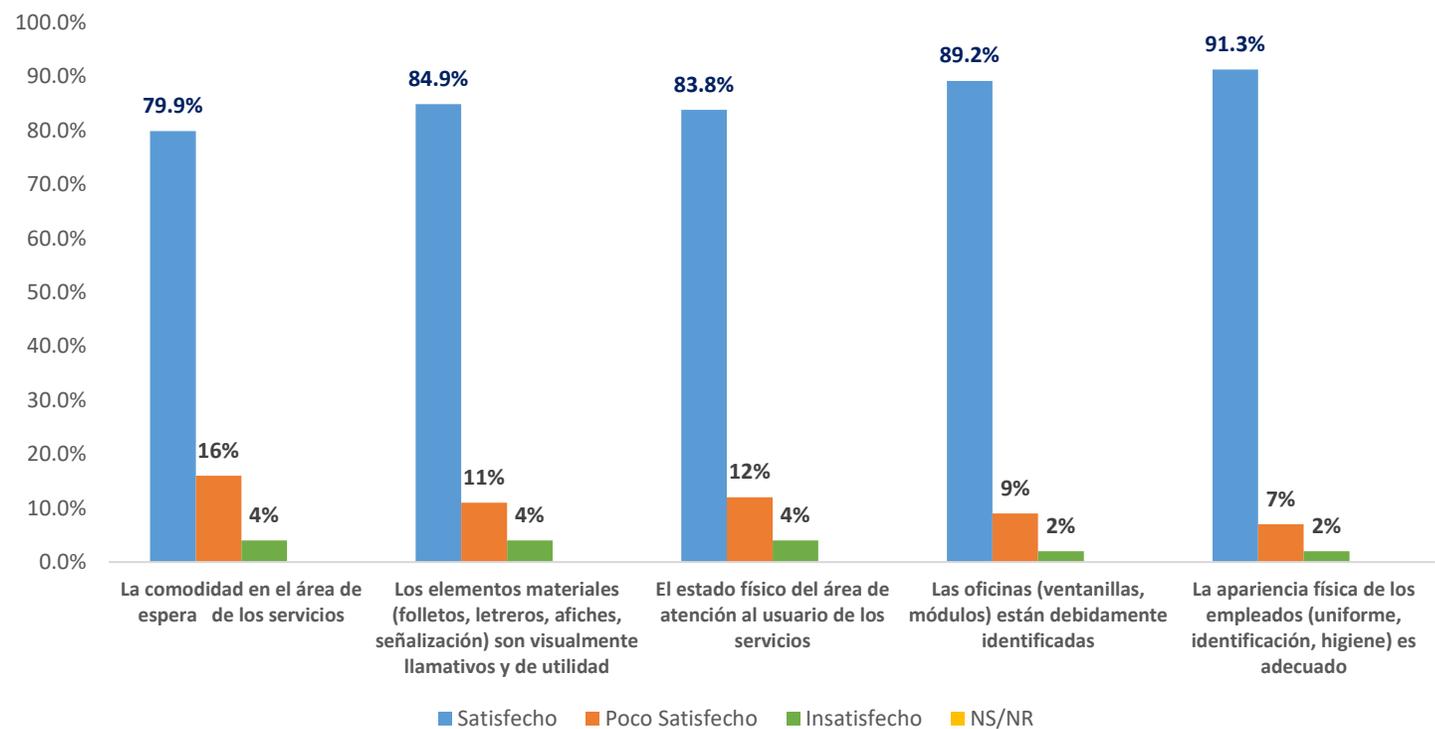


Situación Laboral a nivel presencial 2024



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Elementos Tangibles Presencial 2024



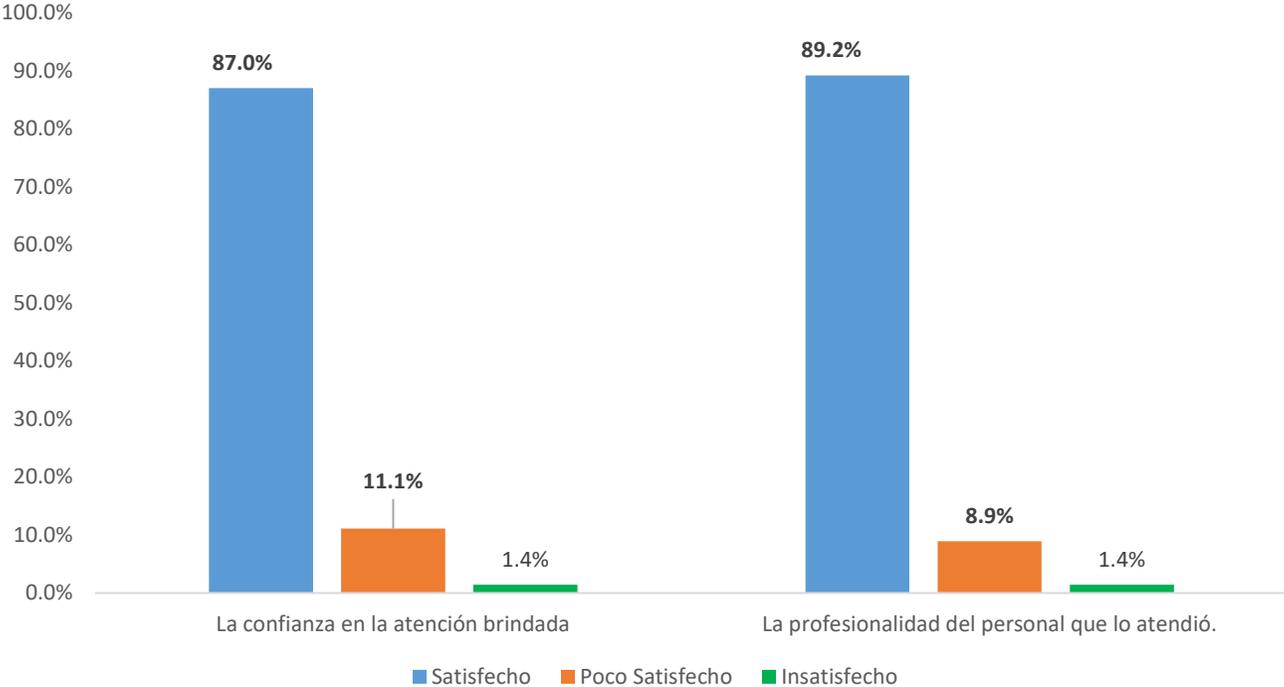
Promedio de satisfacción de la dimensión

85.82%



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD

Fiabilidad/Seguridad Presencial 2024



Promedio de satisfacción de la dimensión

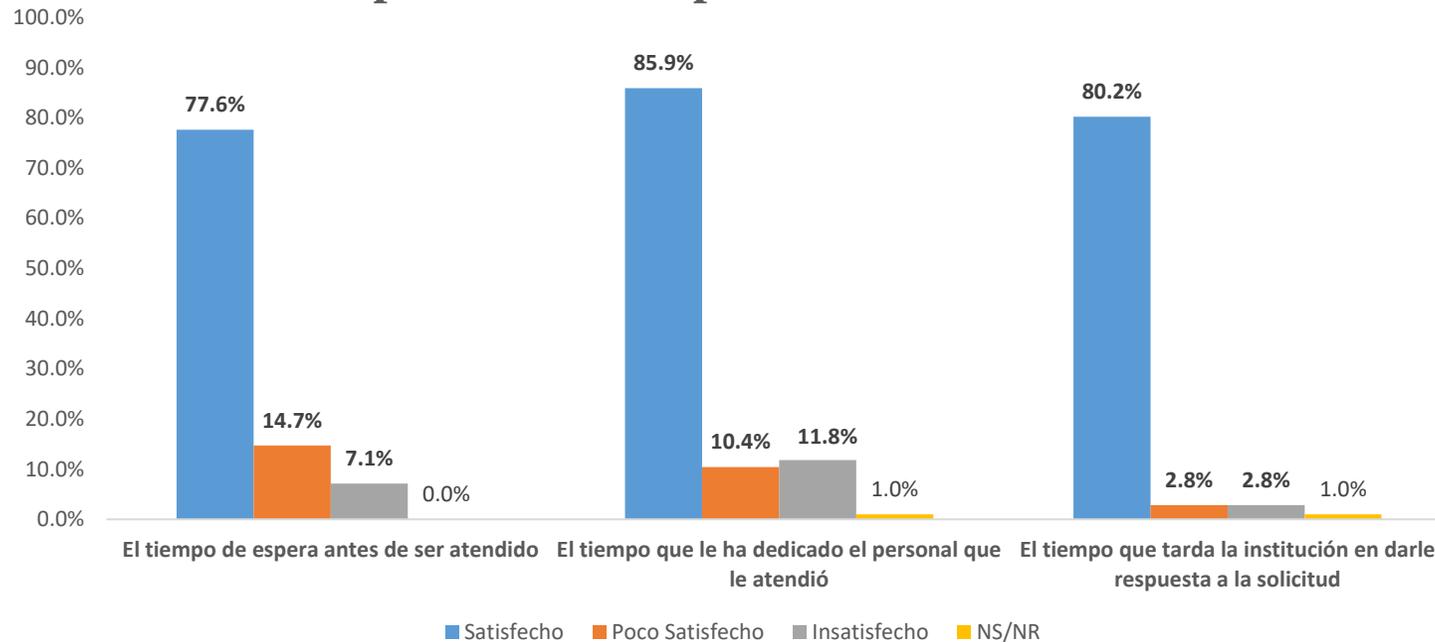


Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Capacidad de Respuesta Presencial 2024



Promedio de satisfacción de la dimensión

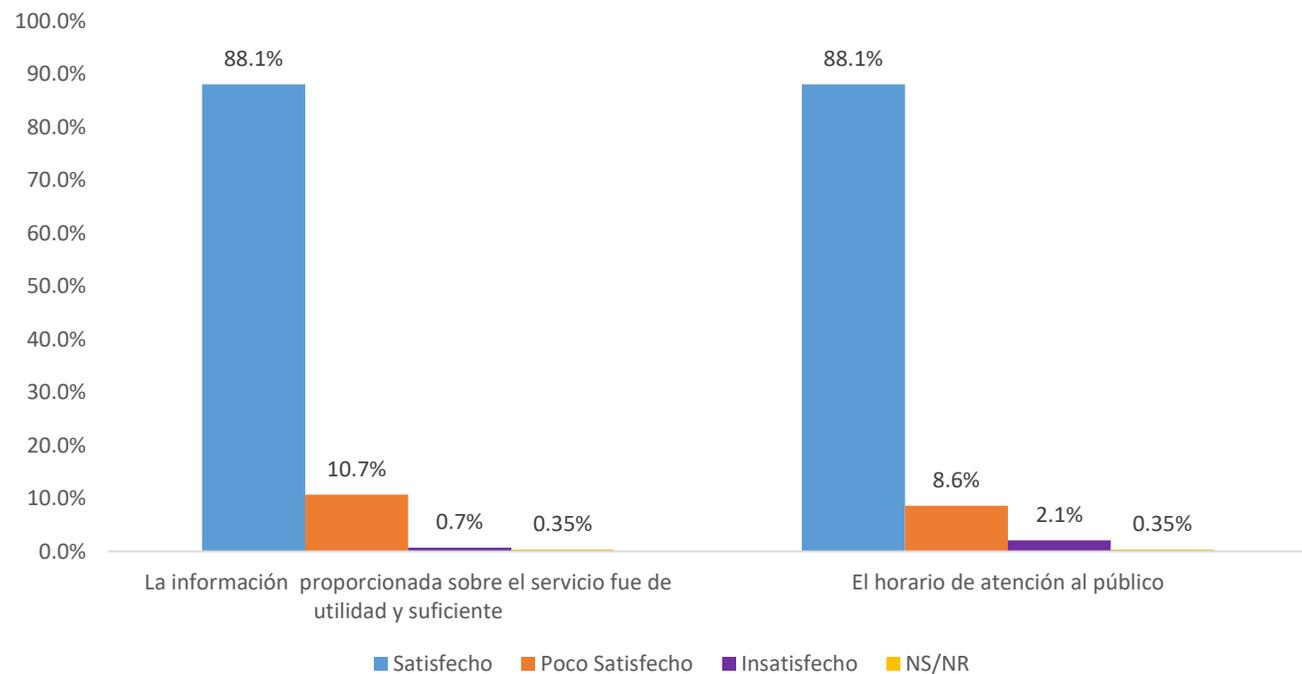


Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATIA

Empatia Presencial 2024



Promedio de satisfacción de la dimensión

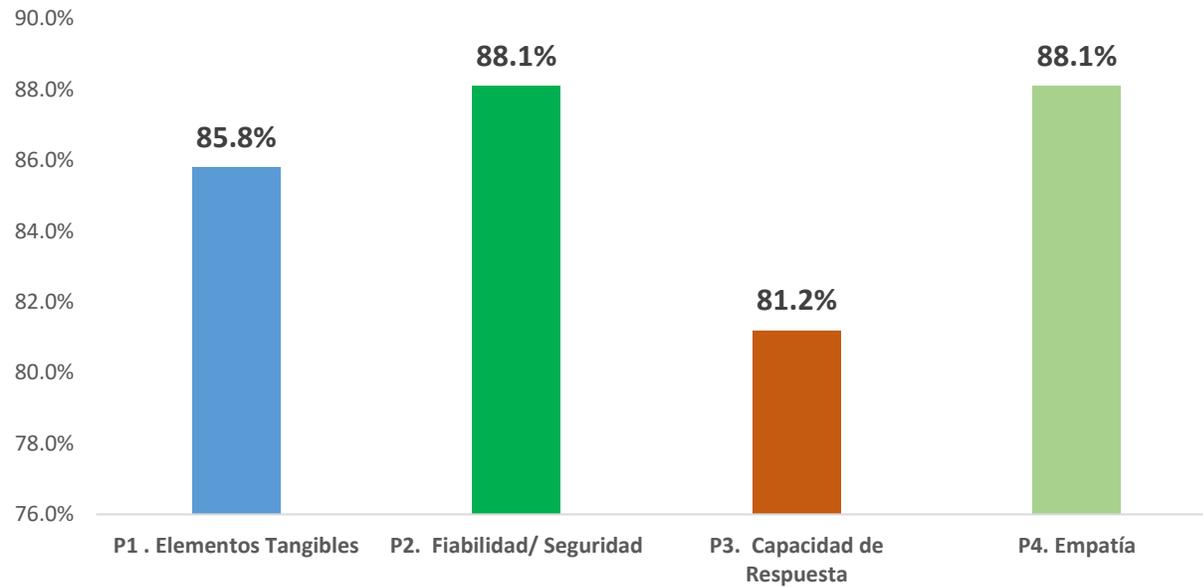


Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

Promedio Satisfacción Presencial 2024



Promedio de
satisfacción



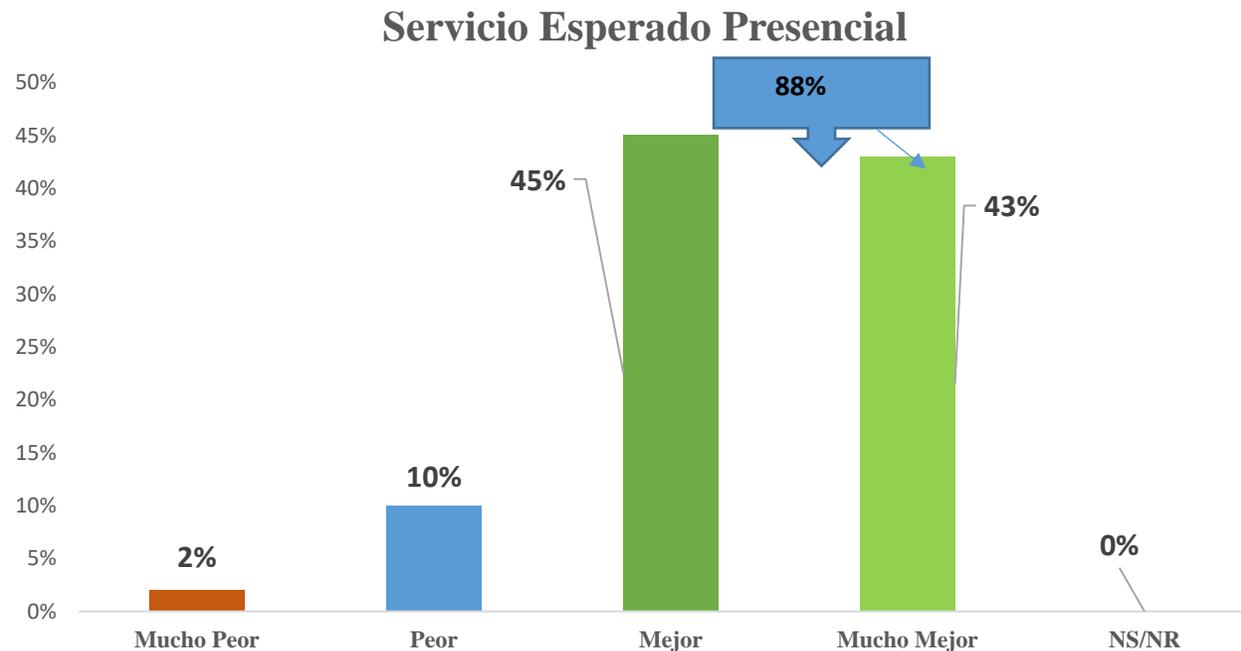
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

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



El 88% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



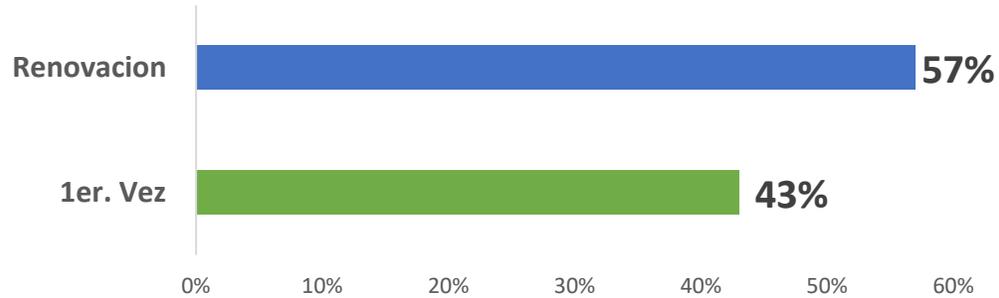
Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

Total de Respuestas pasaportes: 316

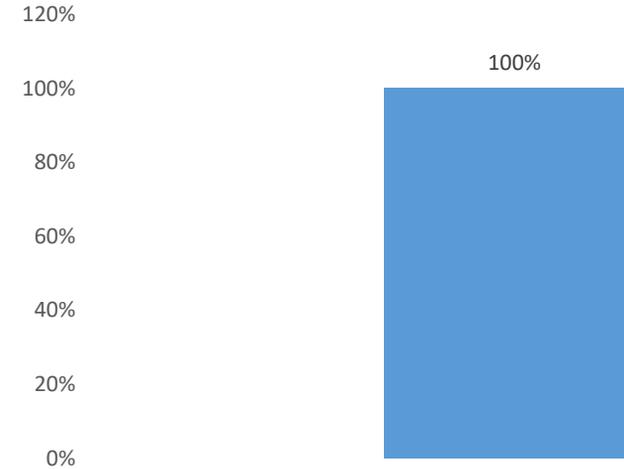
Porcentaje de respuesta

Total de Respuesta Certificaciones: 108

Porcentaje Servicios Pasaportes Virtuales 2024



Certificaciones Vía Web

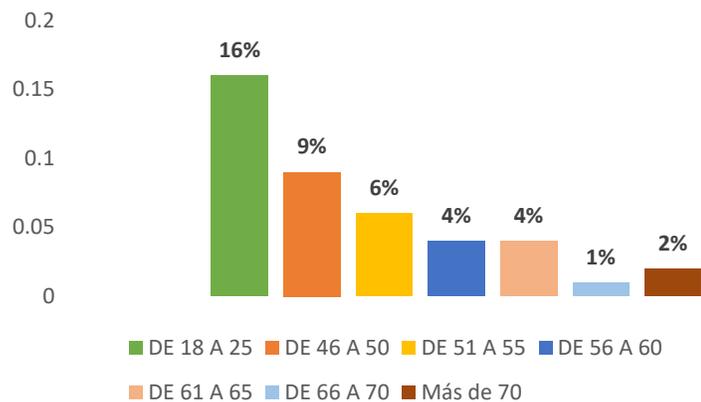


Base: 100% Total muestra

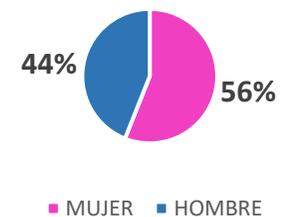


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES PASAPORTES

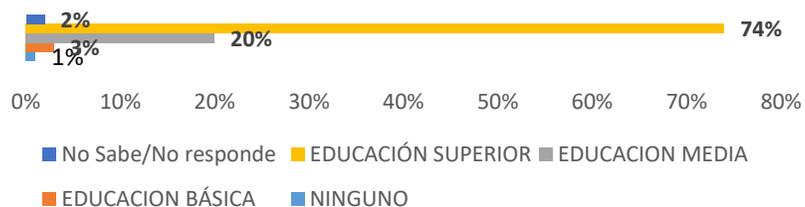
Rango de Edad Pasaportes Online 2024



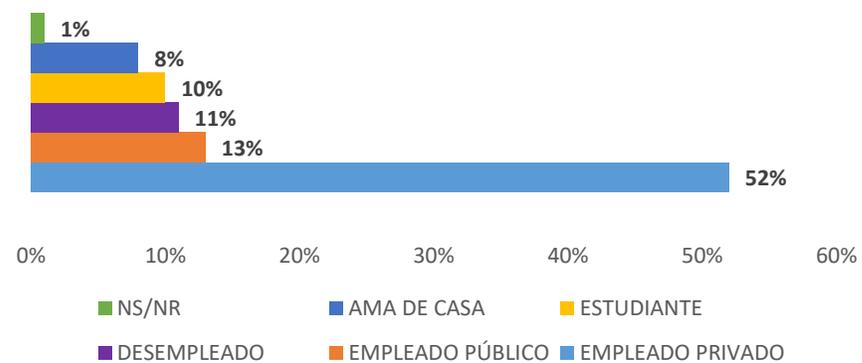
Sexo Encuestados Online Pasaportes 2024



Grado de Estudio Alcanzado Pasaportes Online 2024



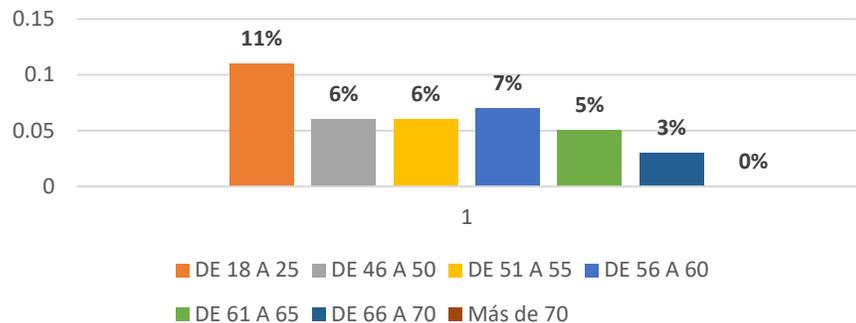
Unidad Laboral Online Pasaportes 2024



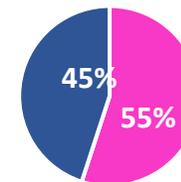
PERFIL DEL ENCUESTADO

SERVICIOS VIRTUALES CERTIFICACIONES

Rango de Edad de Online Certificaciones 2024

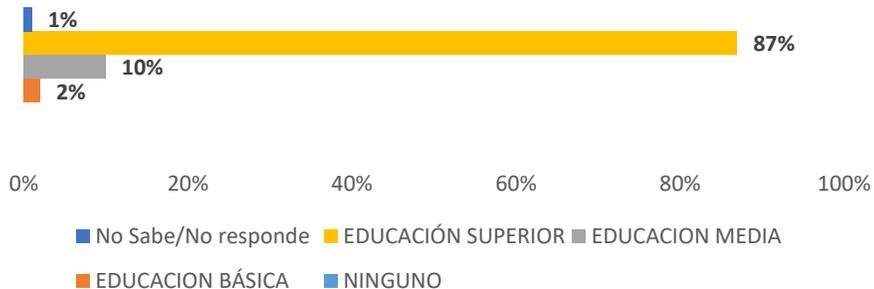


Sexo Encuestados Certificaciones 2024

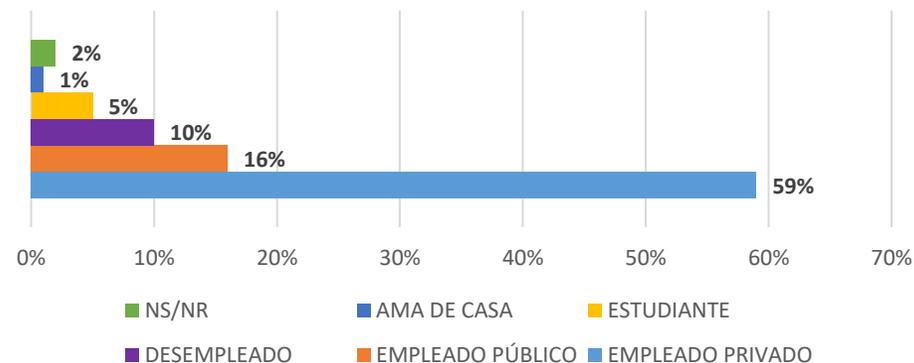


MUJER HOMBRE

Grado de Estudio Alcanzado Certificaciones 2024

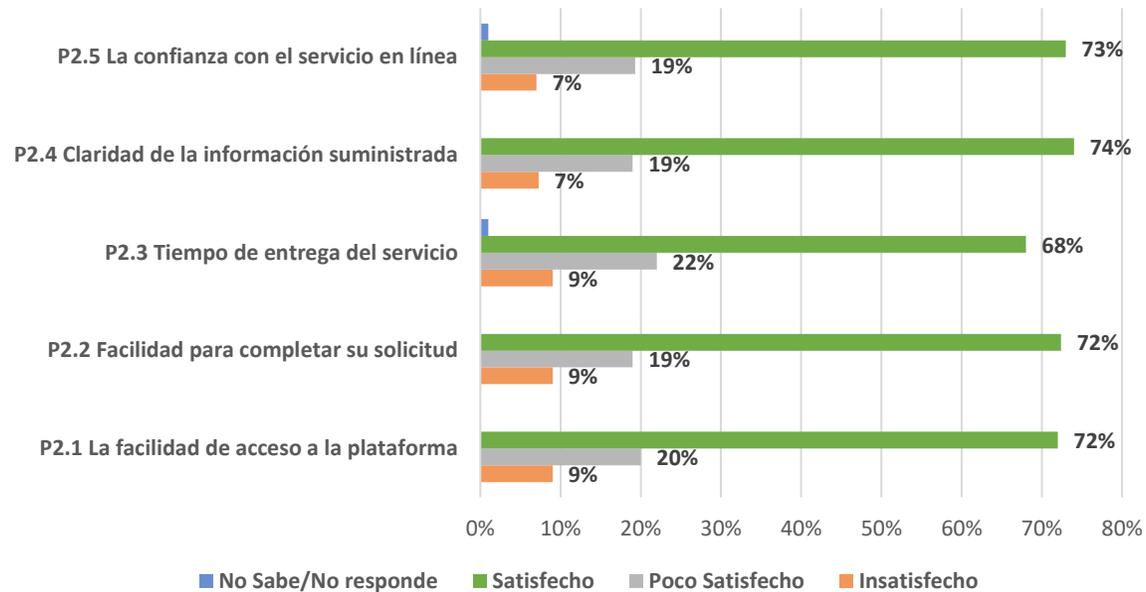


Unidad Laboral Certificaciones 2024

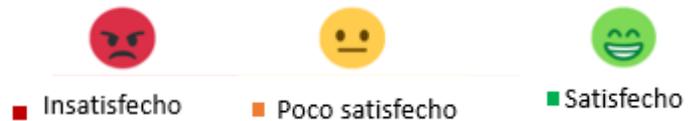


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

Promedio de Satisfacción Servicios Virtuales 2024



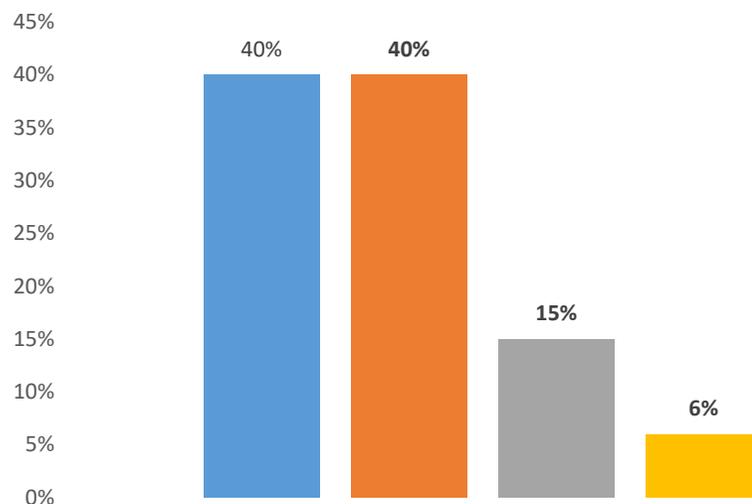
Promedio servicios virtuales: 72 %



SERVICIO ESPERADO VIRTUAL

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

Servicio Esperado Pasaportes 2024



80%

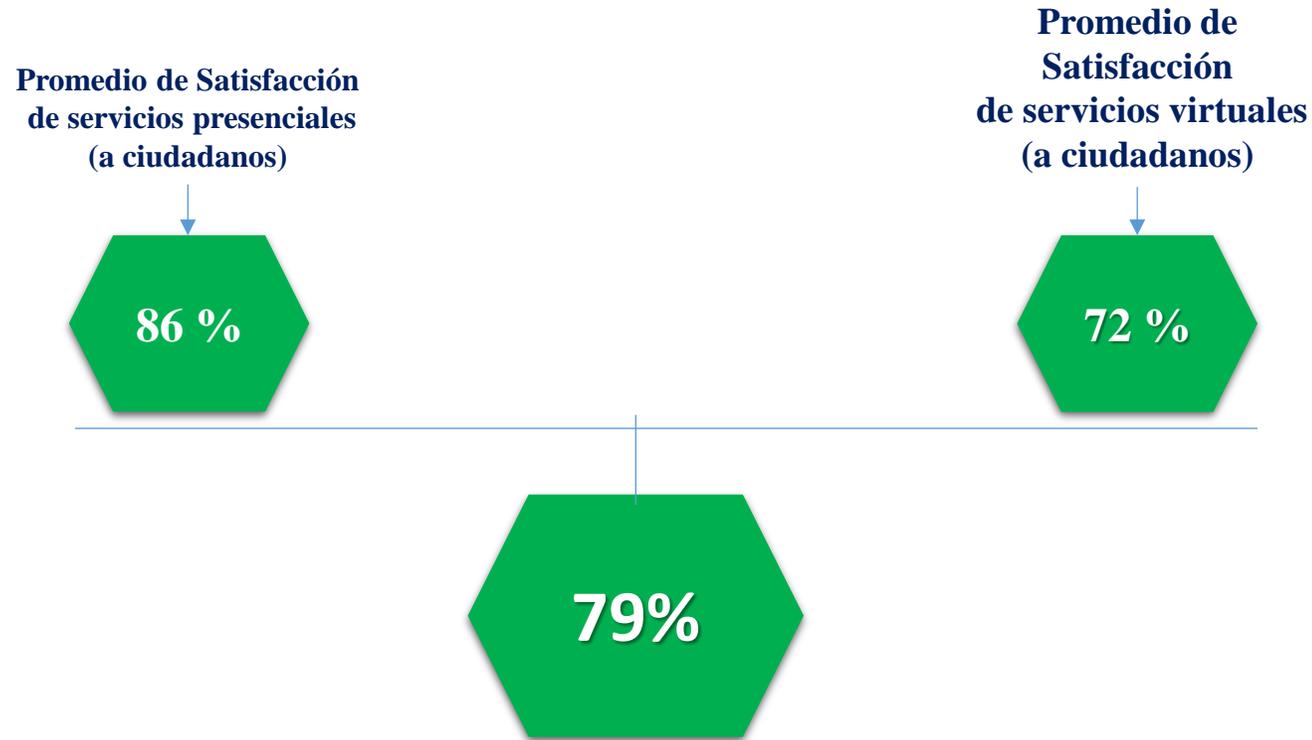
El 80% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales



El 79% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

88 %

Promedio de
Satisfacción
de servicios virtuales
(a ciudadanos)

80 %

84 %

El 84% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

6/8/2024



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MAP 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios online (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y mejoras en el proceso.	jul-24	oct. 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Comodidad de los ciudadanos en el área de espera de los servicios	Equipamiento y mejorara en los procesos para la comodidad en el área de espera de los servicios	jul-24	oct. 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad y Dirección de Emisión y Renovación

Actualmente comenzamos a realizar levantamientos de procesos y aplicación de mejoras en Sede Central y algunas oficinas provinciales.

