



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

Dirección General de Contabilidad Gubernamental

Encuesta de Satisfacción Institucional

Agosto 2022



Índice

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS

7

PLAN DE ACCIÓN

23



Introducción

La Dirección General de Contabilidad Gubernamental, en su rol de órgano rector de la contabilidad pública, tiene como función principal emitir las normas, políticas y procedimientos técnicos que permitan evaluar, procesar y exponer los hechos económicos y financieros que afecten o puedan llegar a afectar el patrimonio público.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigido a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general, a través de la asistencia técnica, orientaciones y capacitaciones en el Sistema de Contabilidad Gubernamental.

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 período agosto 2022.



Ficha Técnica

Población: Servicios virtuales **675**.

Ámbito: Sede de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

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

Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	246
Capacitaciones a las instituciones en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	180
Orientación a instituciones educativas y en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	2

Método a utilizar: cuestionario vía telefónica y correo electrónico.

Fecha de levantamiento: del 1 al 30 de agosto 2022.

Responsables: Departamento de Planificación y Desarrollo, **Atahualpa Ortiz** encargado del departamento, **Elsis Domínguez** coordinador de proyectos y **Jean Carlos Pimentel** técnico de calidad en la gestión.



Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **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.

DIMENSIONES

Fiabilidad

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 en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

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
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** 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

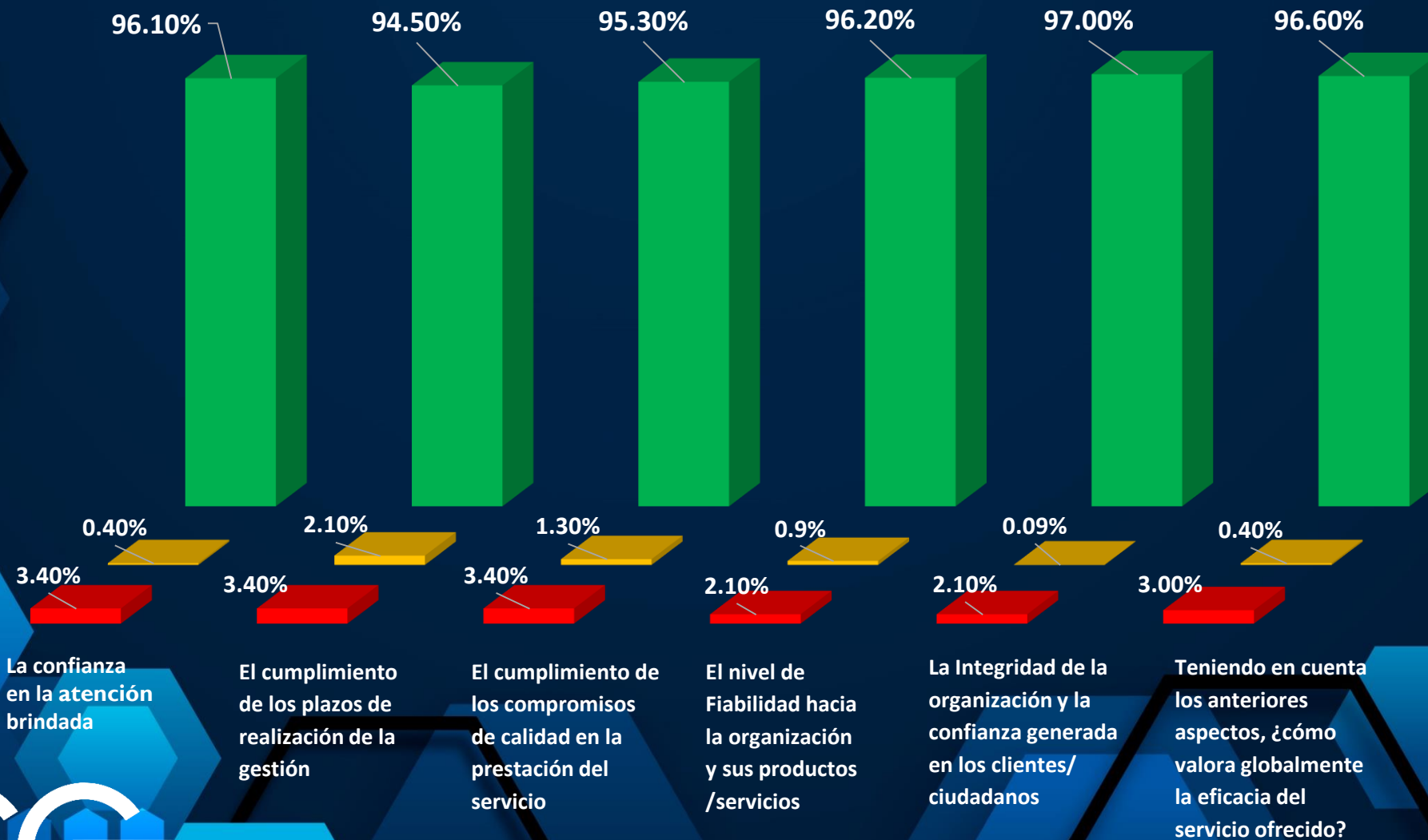
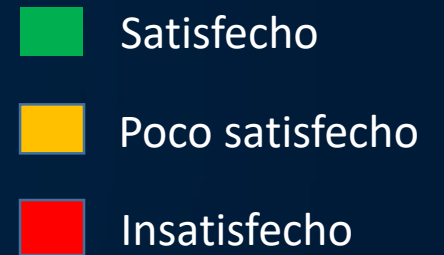
Insatisfecho

0-3

Resultados de: Encuesta de Satisfacción institucional



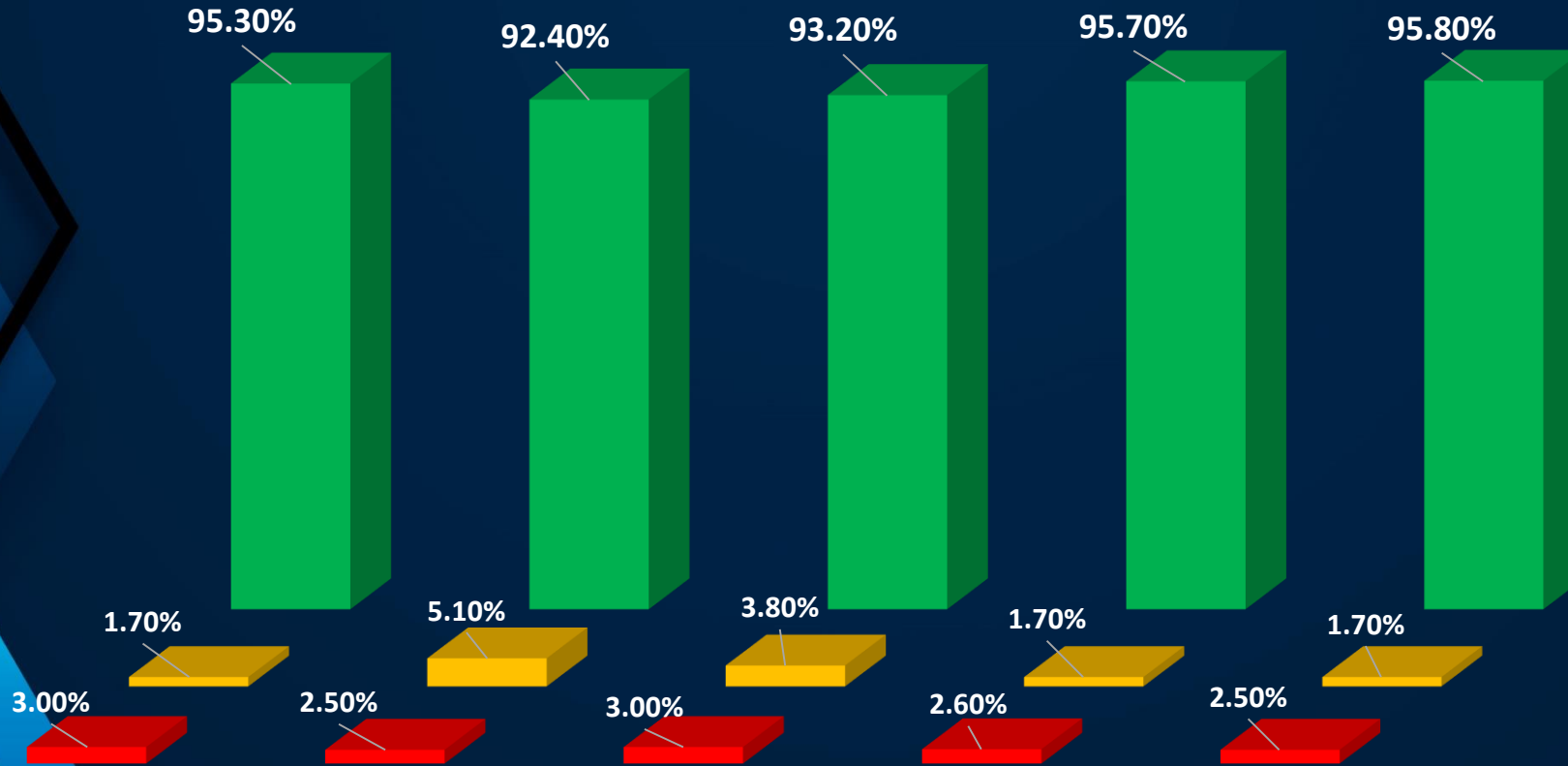
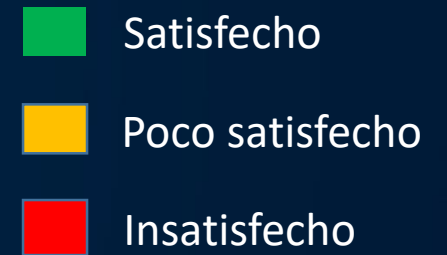
Fiabilidad



Promedio de satisfacción

95.95%

Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción

94.48%

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

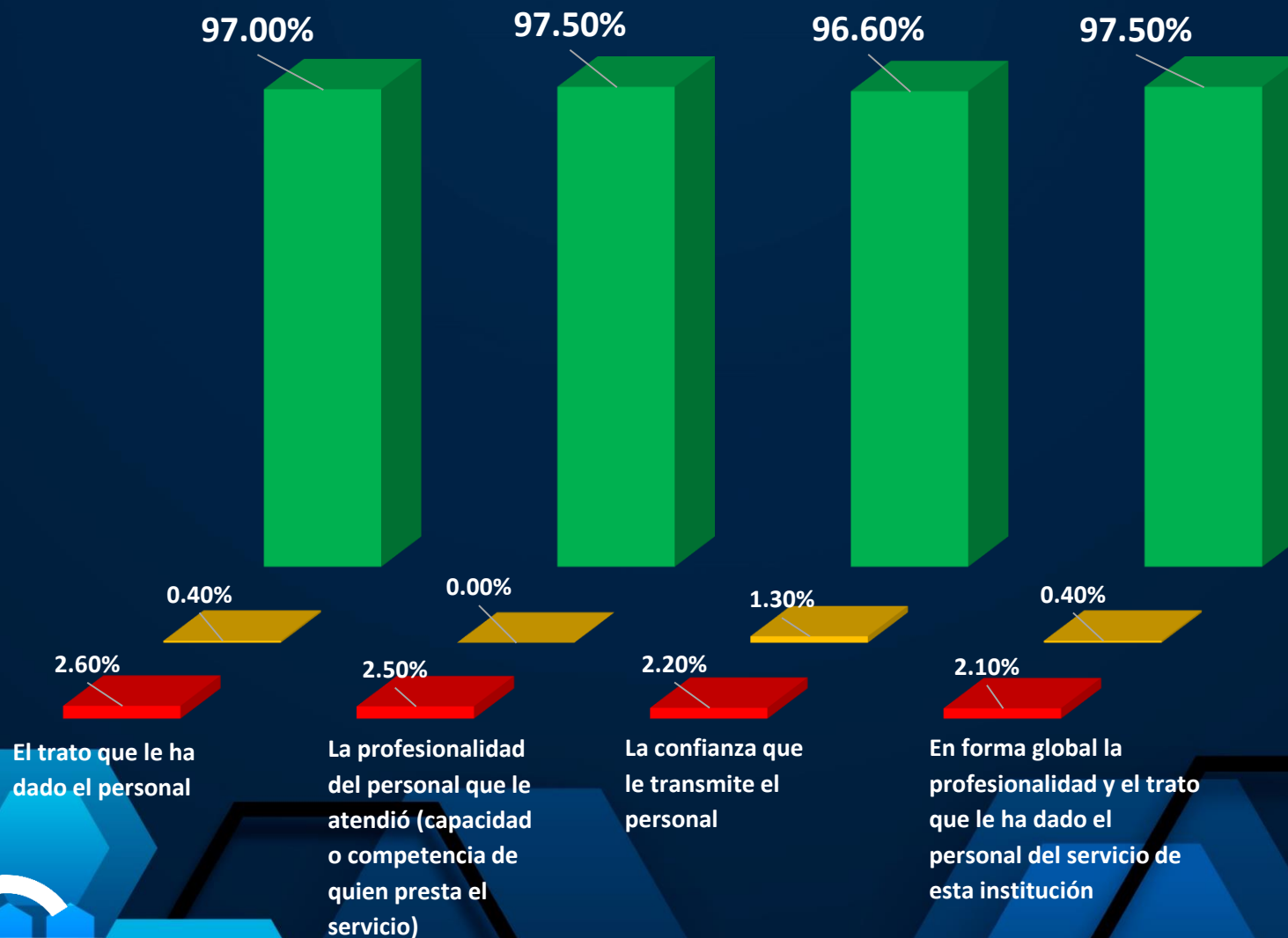
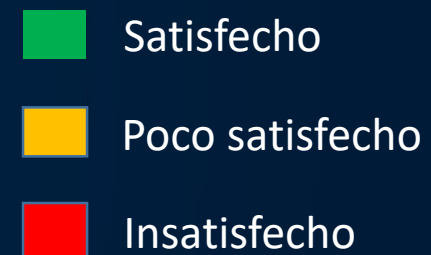
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, ¿cómo valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado?

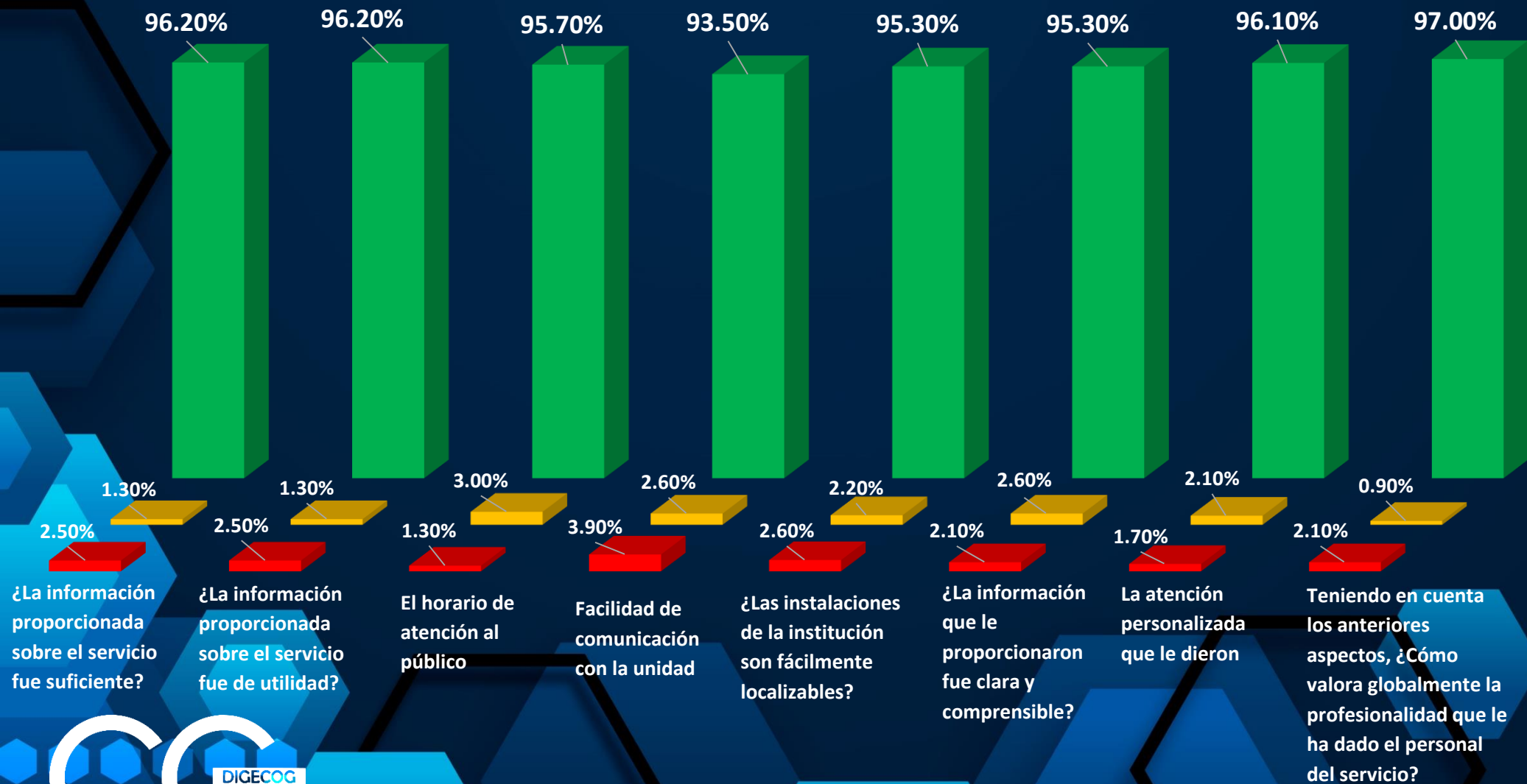
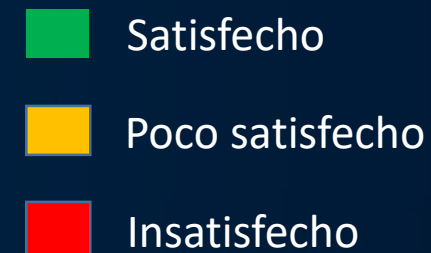
Seguridad



Promedio de satisfacción

97.15%

Empatía



Promedio de satisfacción

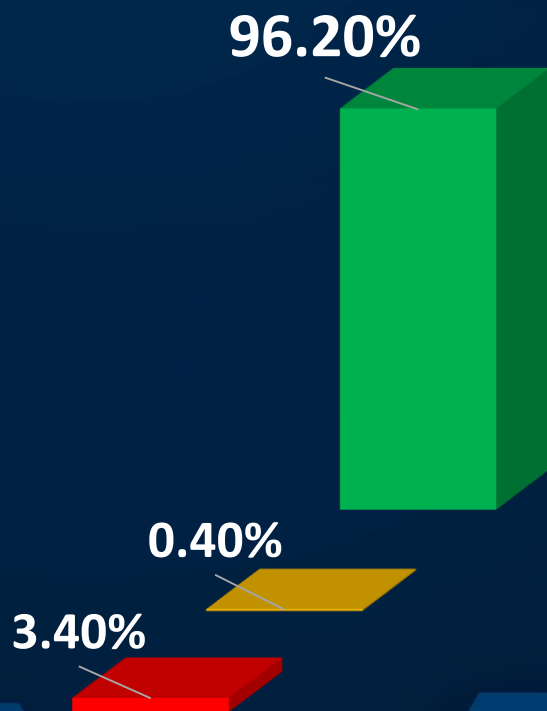
95.66%



Transparencia

¿Cómo califica la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible, cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.)?

- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho



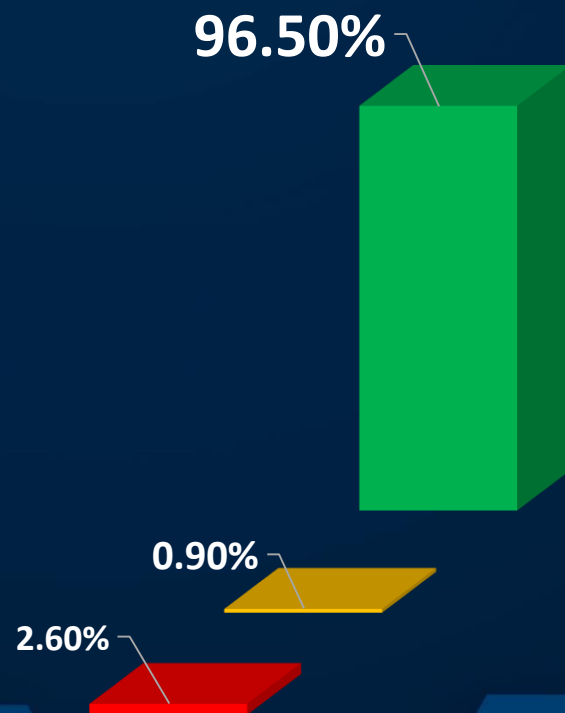
Promedio de satisfacción

96.20%

Amabilidad

¿Cómo califica la amabilidad del personal al momento de brindar el servicio?

- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

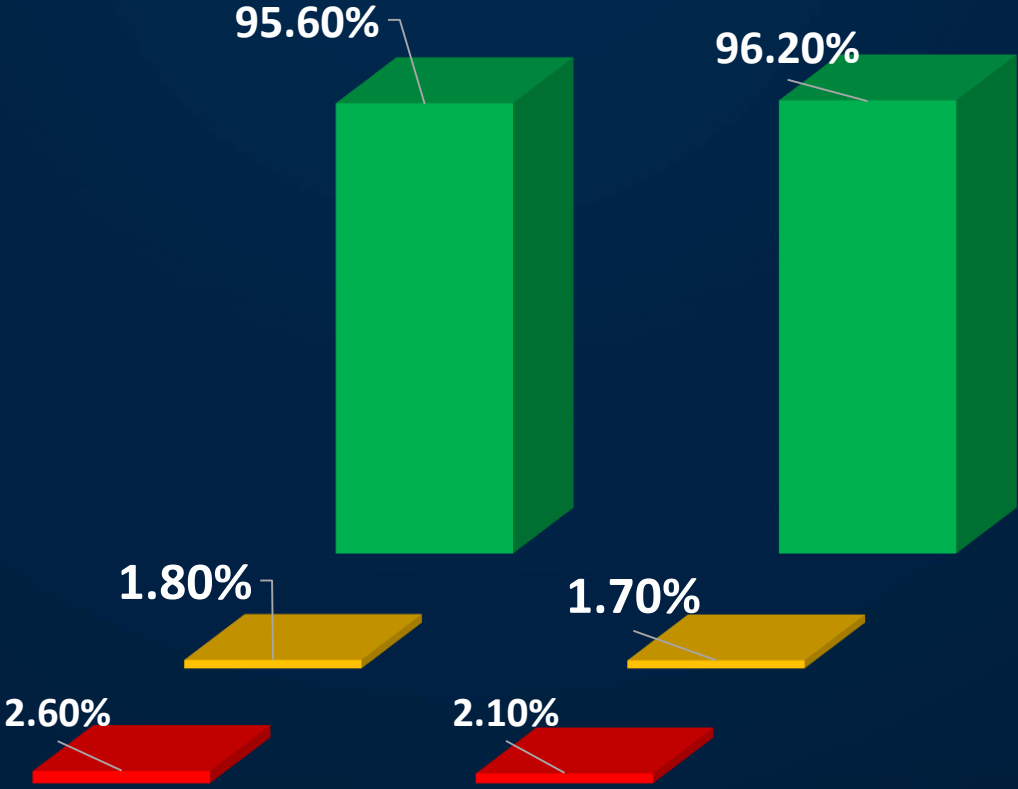


Promedio de satisfacción

96.50%

Calidad y cumplimiento de los estándares

- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho



Promedio de satisfacción

95.90%



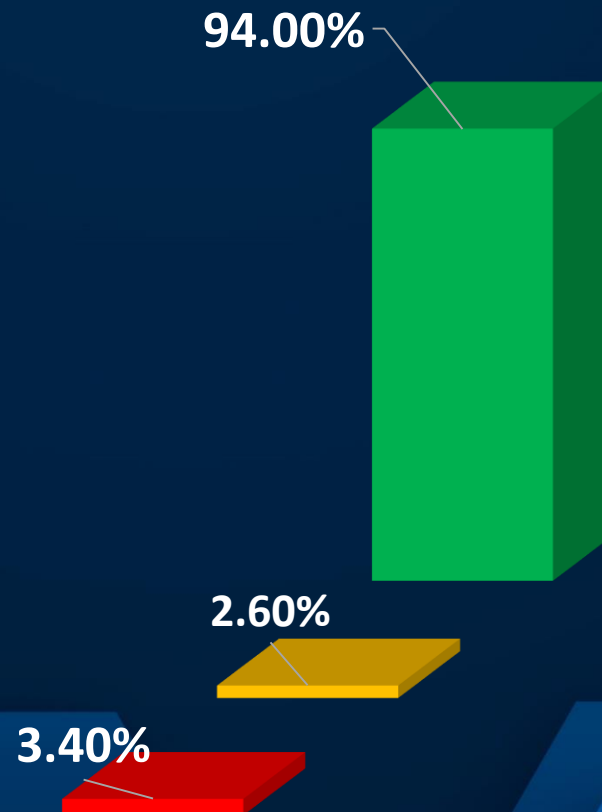
¿Cómo califica la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización?

¿Cómo califica la forma en que la Digecog ha establecido la diferenciación de los servicios en cuanto a las necesidades de las instituciones por tipos de gobiernos?

Accesibilidad

¿Cómo califica la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios)?

- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

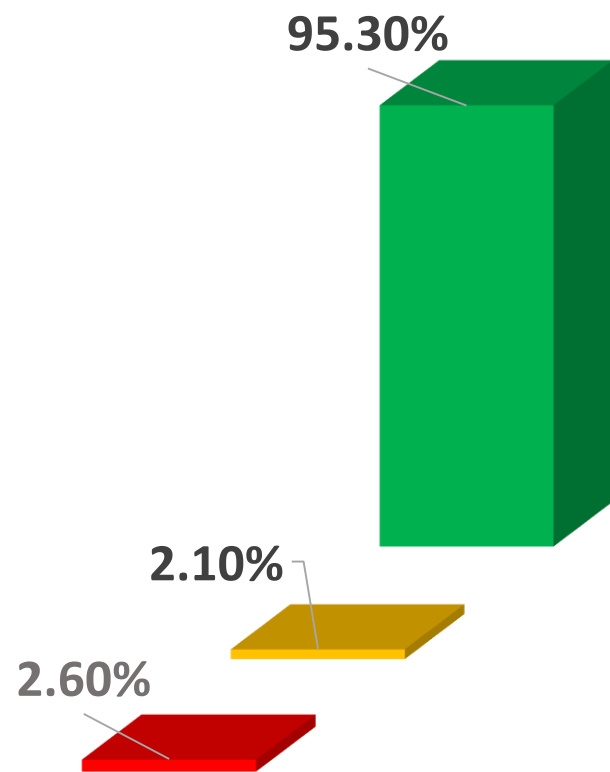


Promedio de satisfacción

94.00%

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

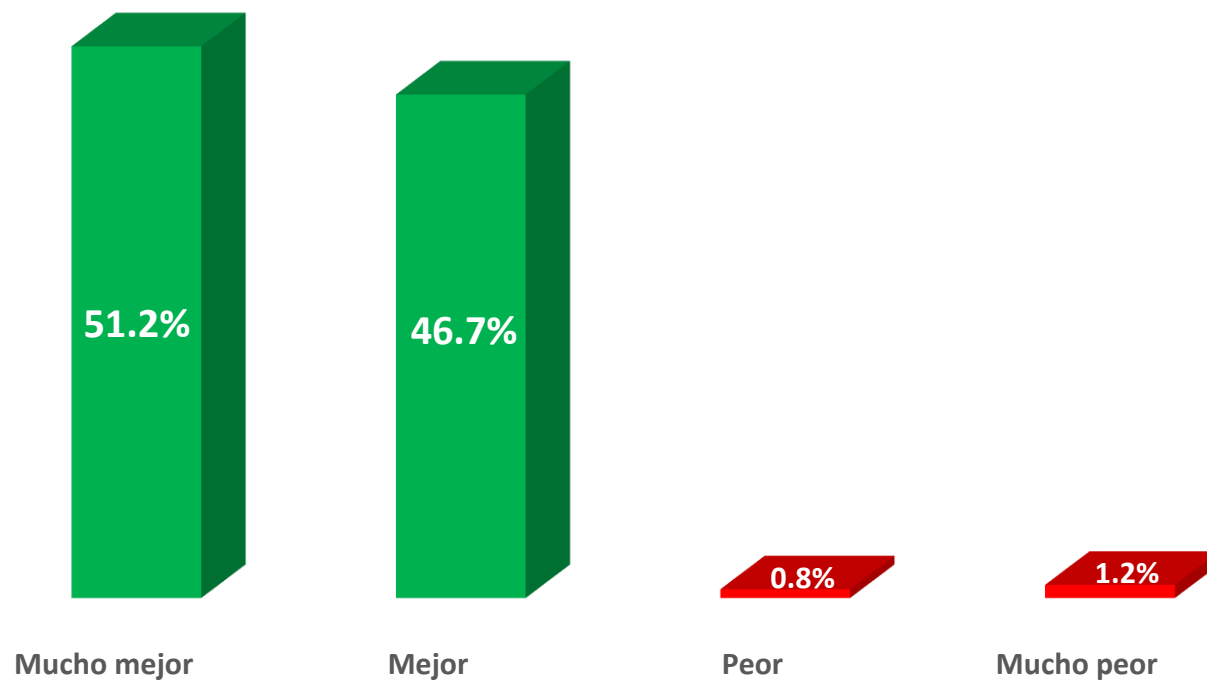
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho



Promedio de satisfacción

95.30%

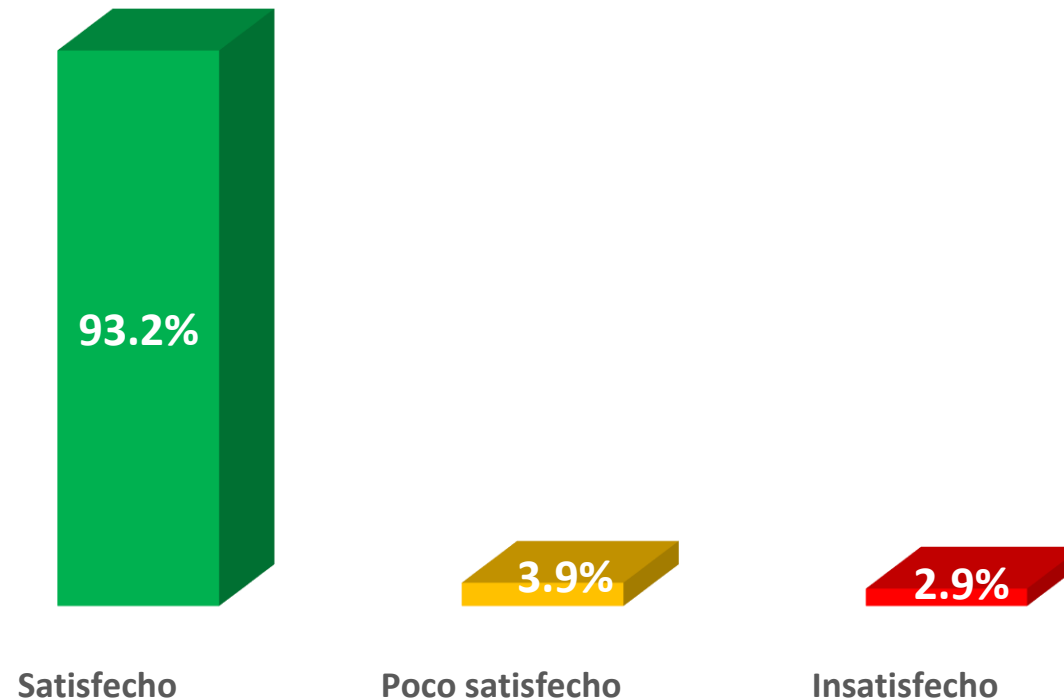
¿Del servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?



Satisfacción

98.0%

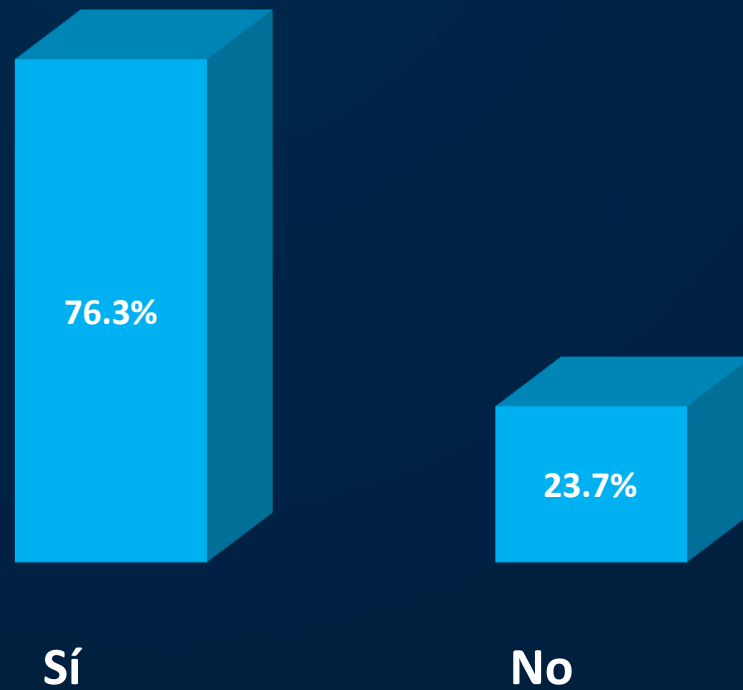
Pensando en la última ocasión en la que contactó esta institución por internet, ¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?



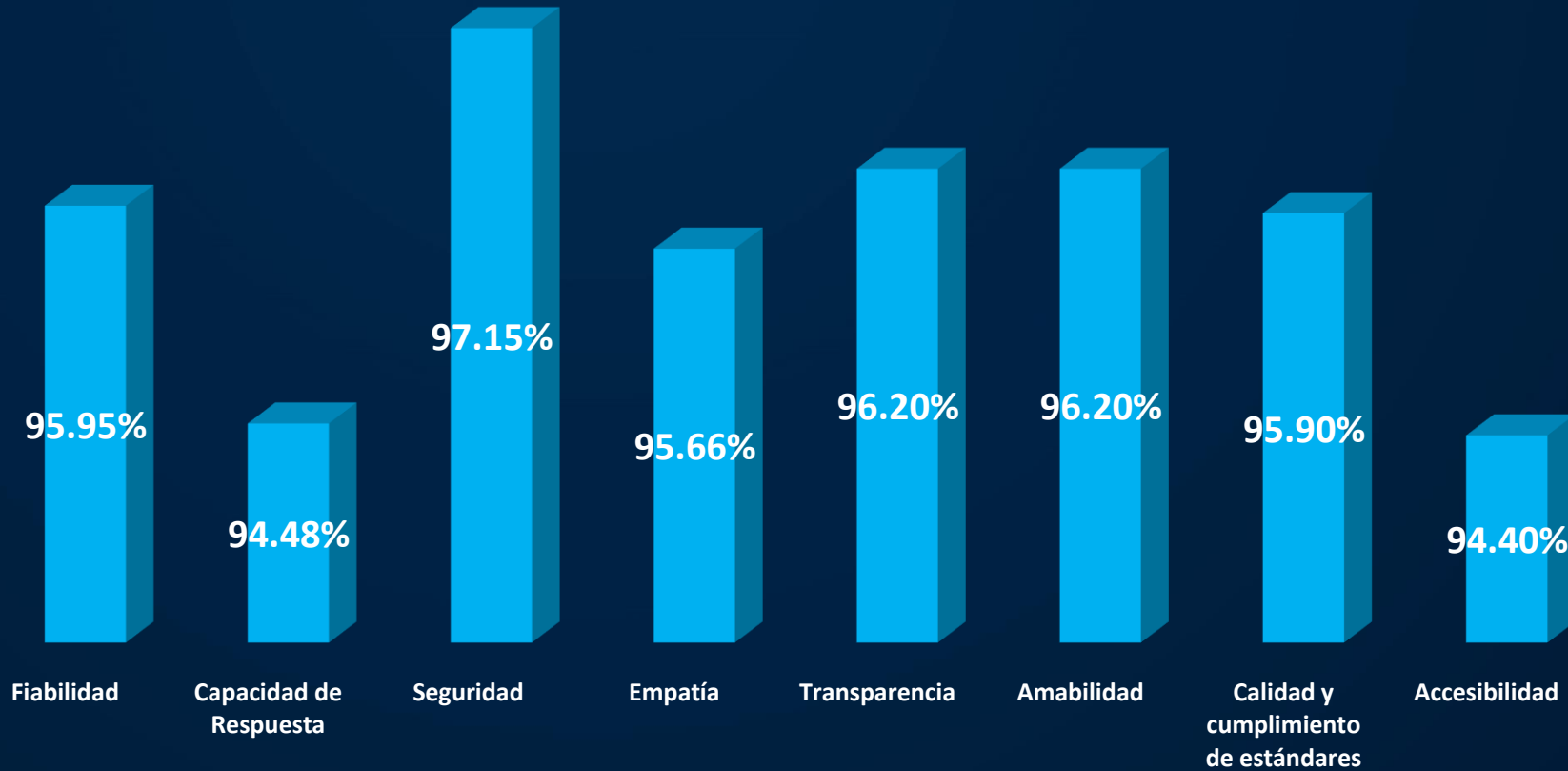
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?



¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución
vía internet?



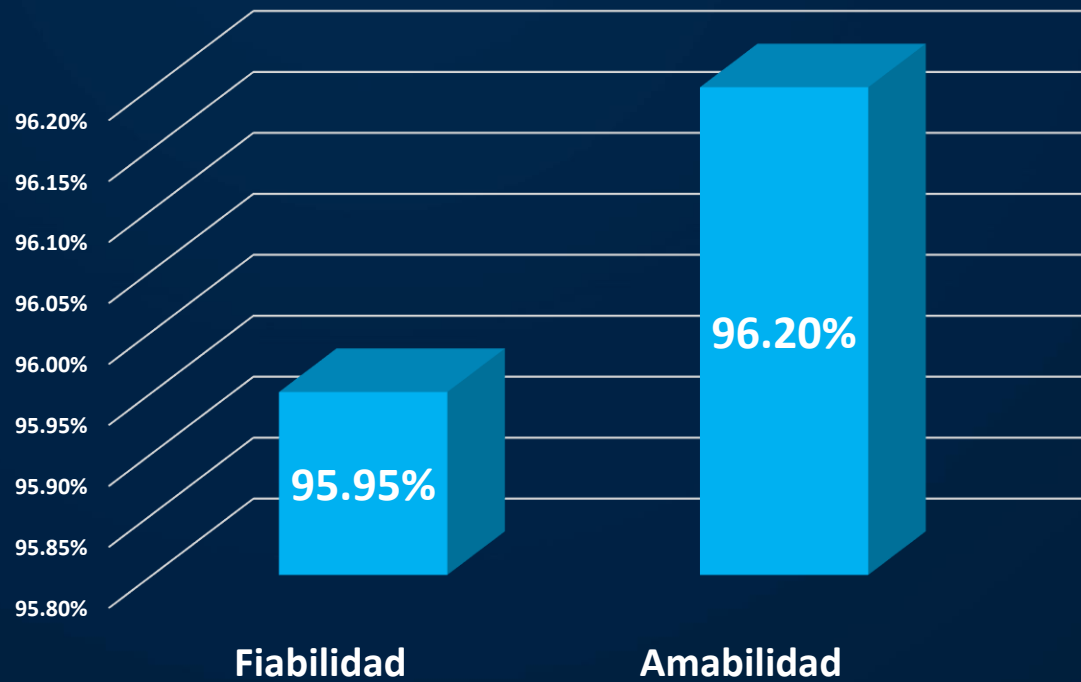
Promedio General de satisfacción de los servicios prestados a usuarios



Promedio General

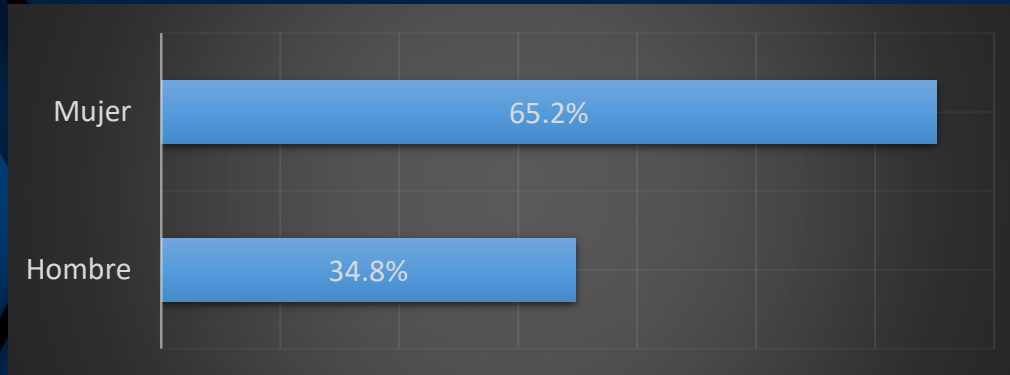
95.74%

Promedio general de satisfacción de los atributos de los servicios comprometidos en Carta Compromiso al Ciudadano

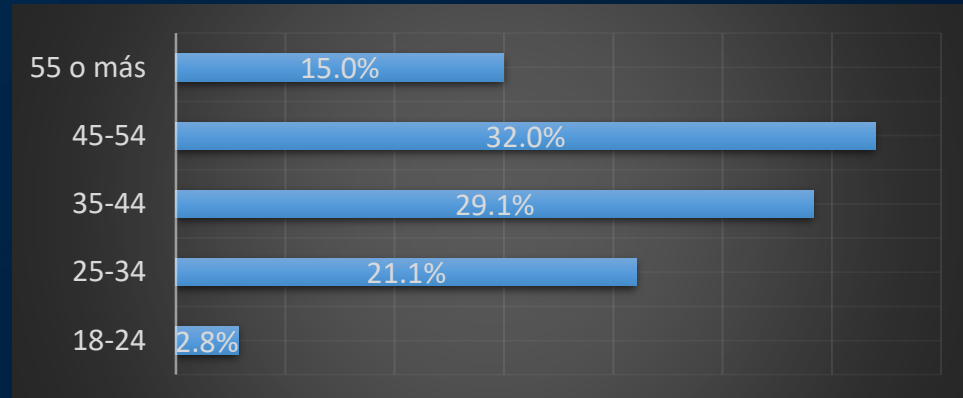


Perfil del encuestado

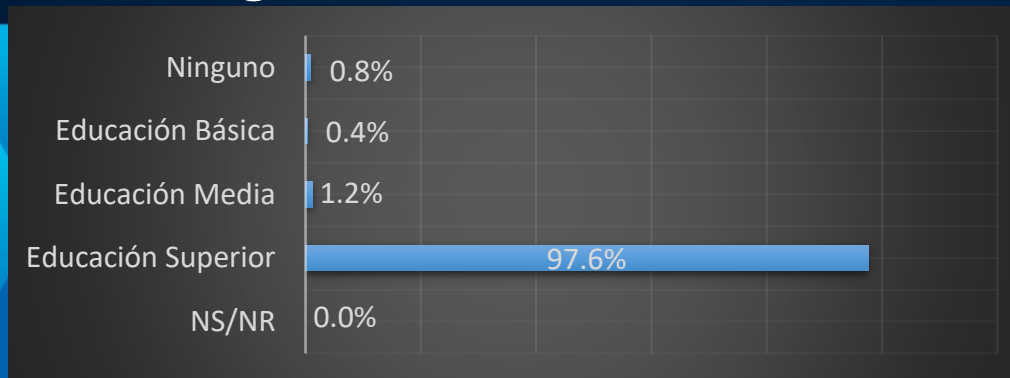
Sexo:



Rango de edad:



Último grado de estudio alcanzado:



Estatus:

