

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

Informe de Resultados

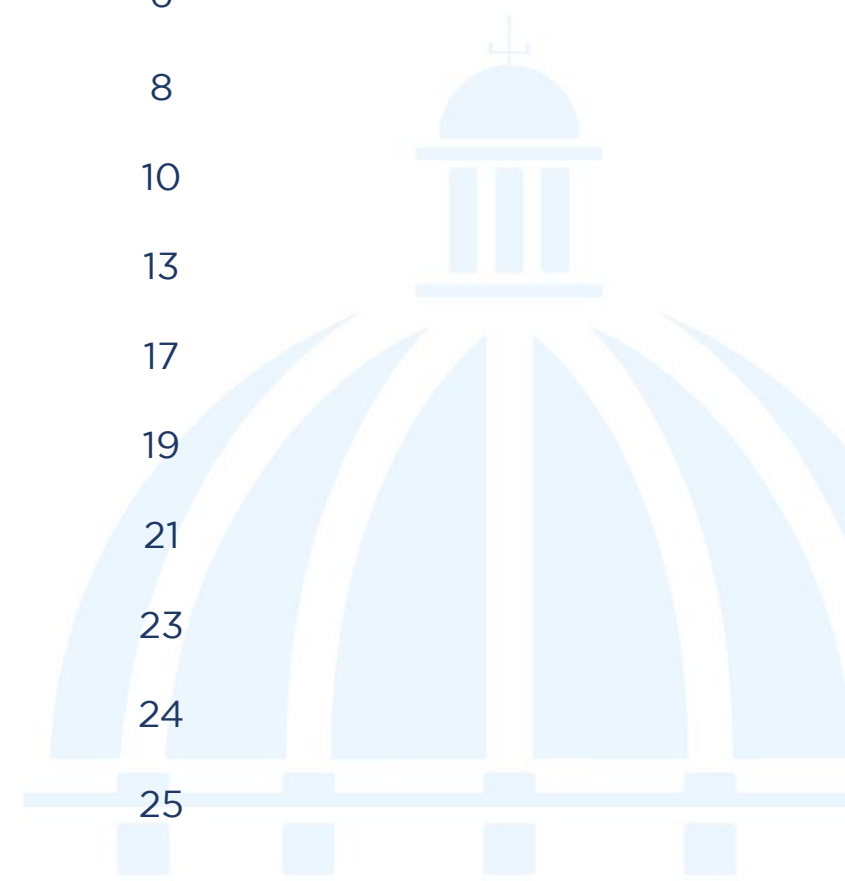
Encuesta "Compromiso de Calidad de de los Servicios ofrecidos en el Ministerio de Hacienda"

2do semestre 2021

Elaborado por:
Dirección de Planificación y Desarrollo
Dpto. Calidad en la Gestión



| | |
|---|----|
| • Ficha técnica de la Encuesta de servicios comprometidos | 4 |
| • Descripción y análisis de los servicios comprometidos ofrecidos | 6 |
| • Atributos de calidad | 8 |
| • Satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos | 10 |
| • Comparativos satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos | 13 |
| • Satisfacción general de atributos | 17 |
| • Comparativos satisfacción general y de los atributos | 19 |
| • Comentarios y/o sugerencias de los ciudadanos | 21 |
| • Perfil del Ciudadano Encuestado | 23 |
| • Conclusiones | 24 |
| • Planes de Acción | 25 |





Ficha Técnica de la Encuesta de Servicios Comprometidos

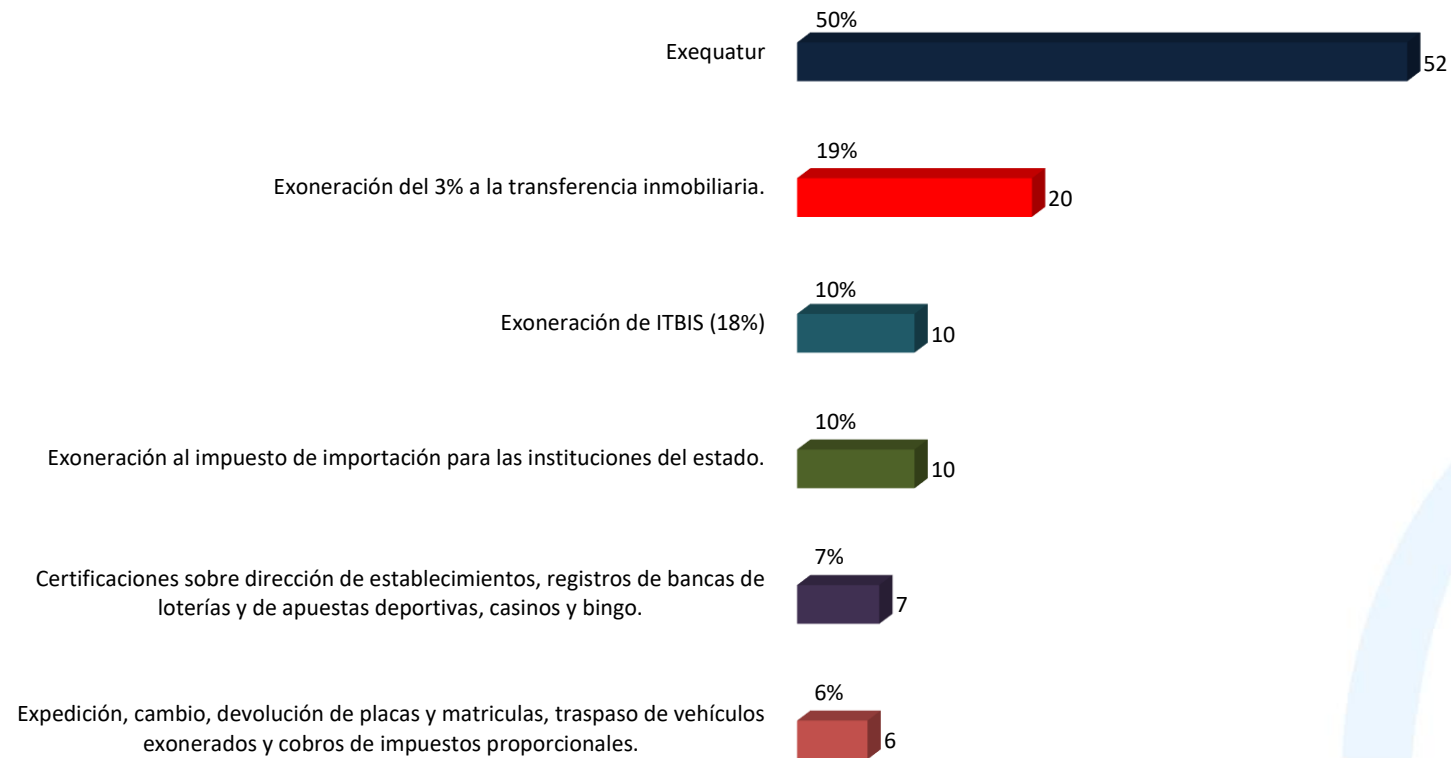
| | |
|-----------------------------------|--|
| Universo | Usuarios de los servicios públicos del Ministerio de Hacienda. |
| Ámbito | Ciudadanos que reciben servicios en el área de Mesa de Entrada del MH. |
| Muestra | 119 encuestas, con un error general de +5%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. |
| Selección | Aleatoria a usuarios presenciales que reciben servicios del Ministerio de Hacienda. |
| Método a utilizar | Cuestionario estructurado aplicado de manera directa. |
| Fecha del trabajo de campo | Del 01 de septiembre al 31 de diciembre, 2021. |
| Realización | Departamento de Calidad en la Gestión. |

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS OFRECIDOS



Descripción y análisis de los servicios ofrecidos

Servicios del MH



Total de
Respuestas:
119

Nota: El 12% de los encuestados (14 respuestas) cayeron bajo la categoría de **Otros servicios**, fuera de lo evaluado por Carta compromiso.

ATRIBUTOS DE CALIDAD





Atributos De Calidad Servicios Comprometidos

AMABILIDAD

(trato cortés, respetuoso,
equitativo)

La capacidad que tenemos de ejecutar el servicio de forma confiable y cuidadosa, sin contratiempos ni inconvenientes.

Este atributo es lo que nos convierte en una institución con alta credibilidad en los servicios ofrecidos.

FIABILIDAD

(certeza/veracidad/
confianza)

La capacidad que tenemos de ejecutar el servicio de forma confiable y cuidadosa, sin contratiempos ni inconvenientes.

Este atributo es lo que nos convierte en una institución con alta credibilidad en los servicios ofrecidos.

ACCESIBILIDAD

(ubicación, horario, acceso
para discapacitados, etc.)

Es el conjunto de características que hacen posible que el cliente pueda encontrarse con el servicio.

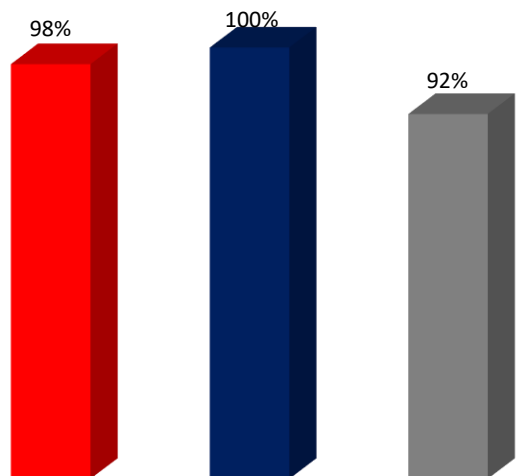
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS



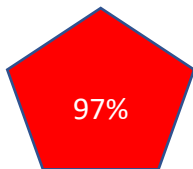
Satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos

2do Semestre del 2021

Tramitación de Exequatur

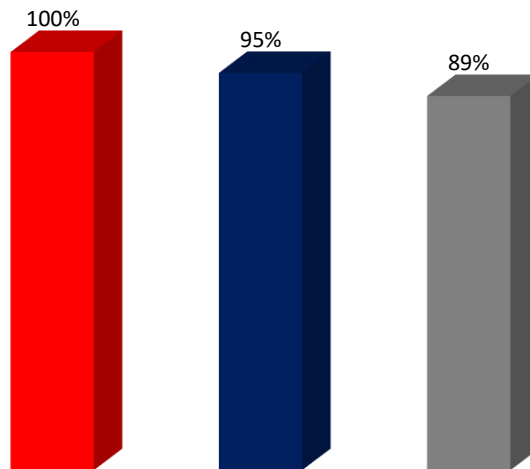


Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad

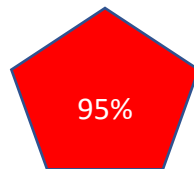


Promedio general

Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria

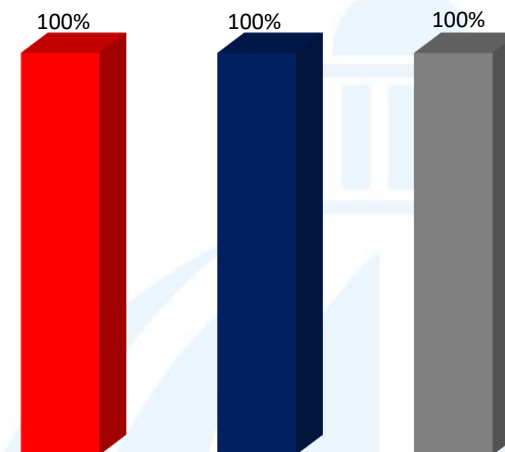


Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad

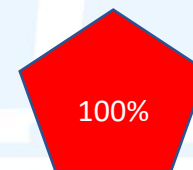


Promedio general

Autorización para exoneración de ITBIS (18%)



Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad

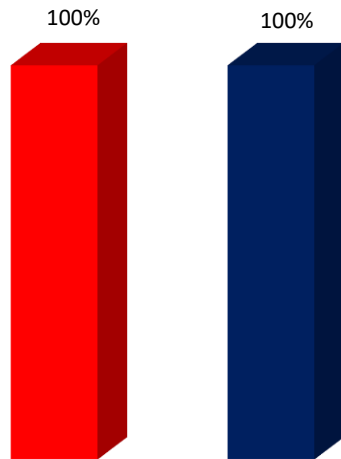


Promedio general

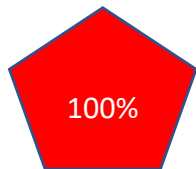
Satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos

2do Semestre del 2021

Aprobación de exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado

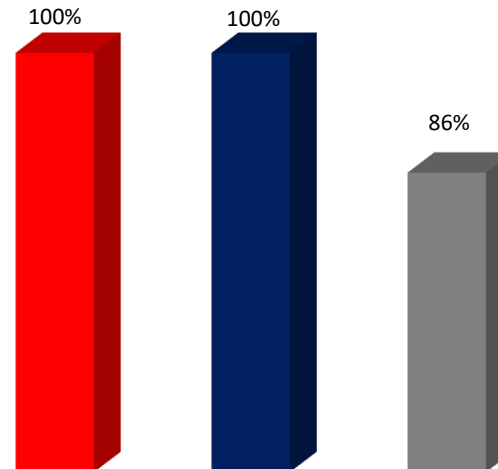


■ Amabilidad ■ Fiabilidad

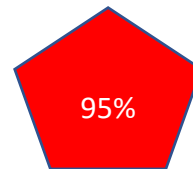


Promedio general

Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingo

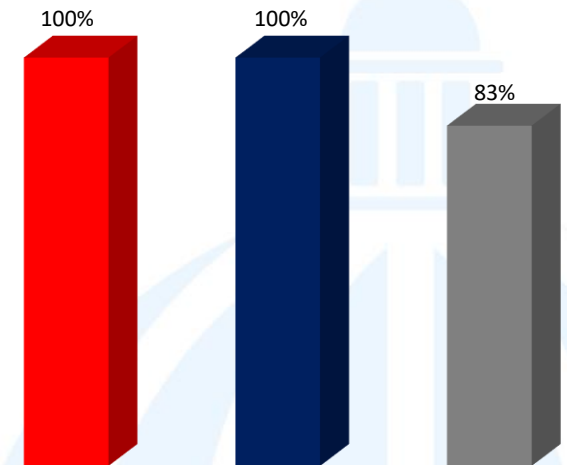


■ Amabilidad ■ Fiabilidad ■ Accesibilidad

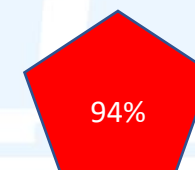


Promedio general

Expedición, cambio, devolución de placas y matrículas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales



■ Amabilidad ■ Fiabilidad ■ Accesibilidad



Promedio general

Nota: no se mide el atributo de accesibilidad según Carta Compromiso

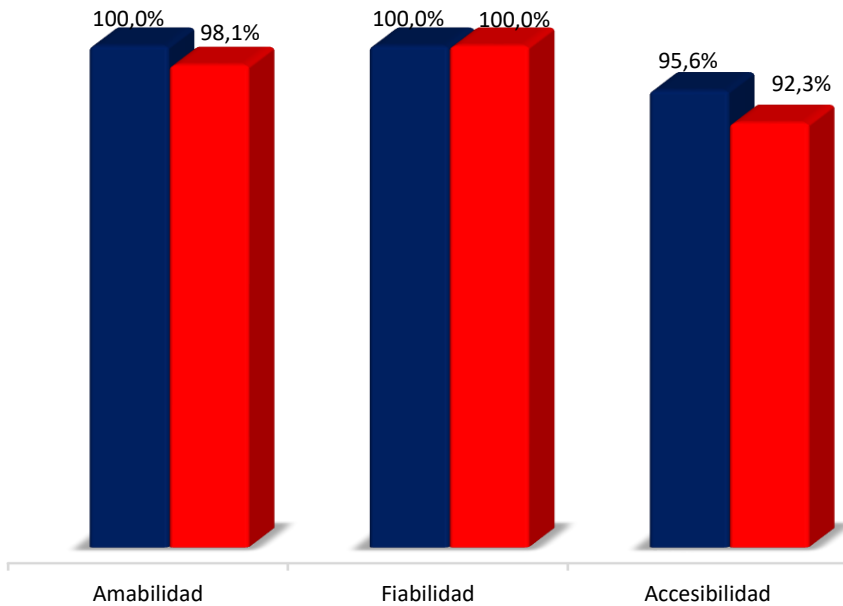
**COMPARATIVOS
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON
LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS**



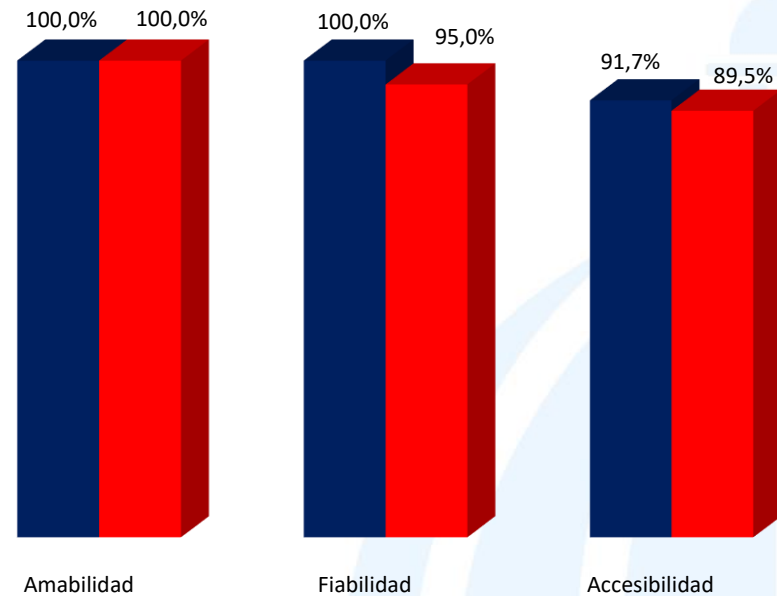
Comparativo Satisfacción de servicios comprometidos



2021

Tramitación de Exequatur



Aprobación de exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria

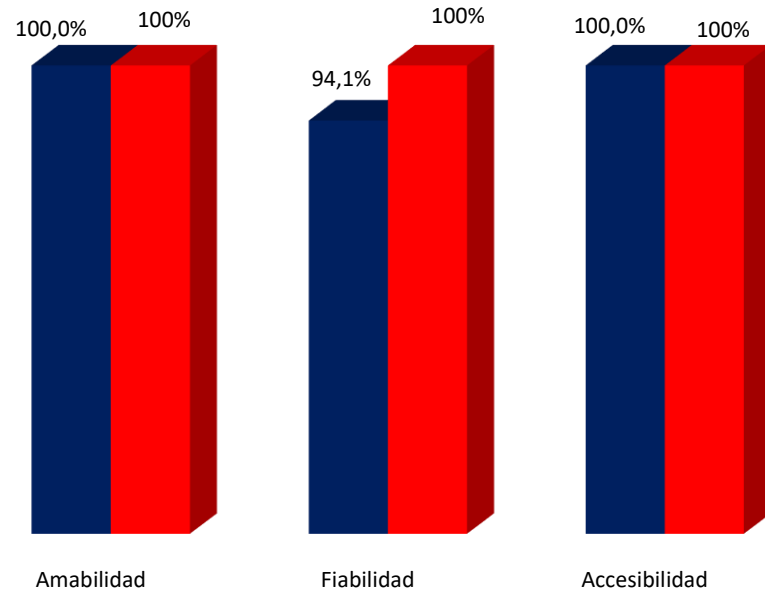


 Semestre 1
 Semestre 2

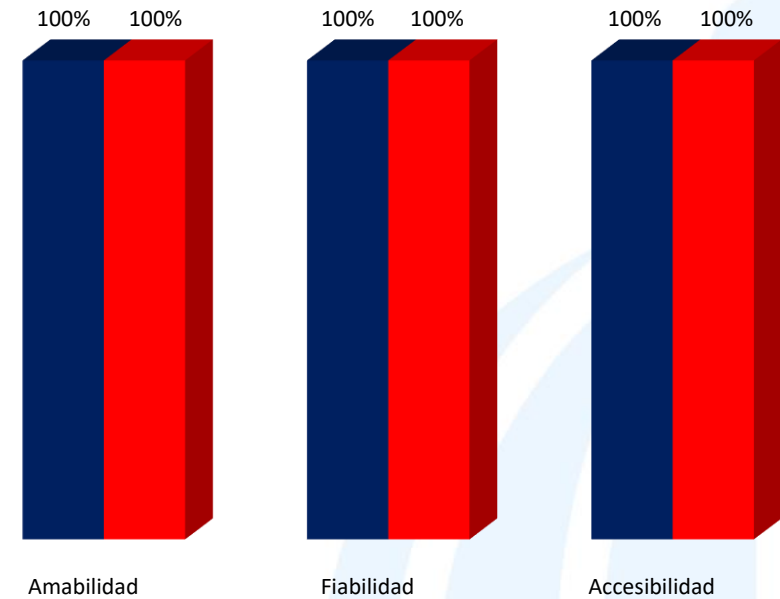
Comparativo Satisfacción de servicios comprometidos



2021

Autorización para exoneración de ITBIS (18%)



Aprobación de exoneración al impuesto de importación para las instituciones del Estado

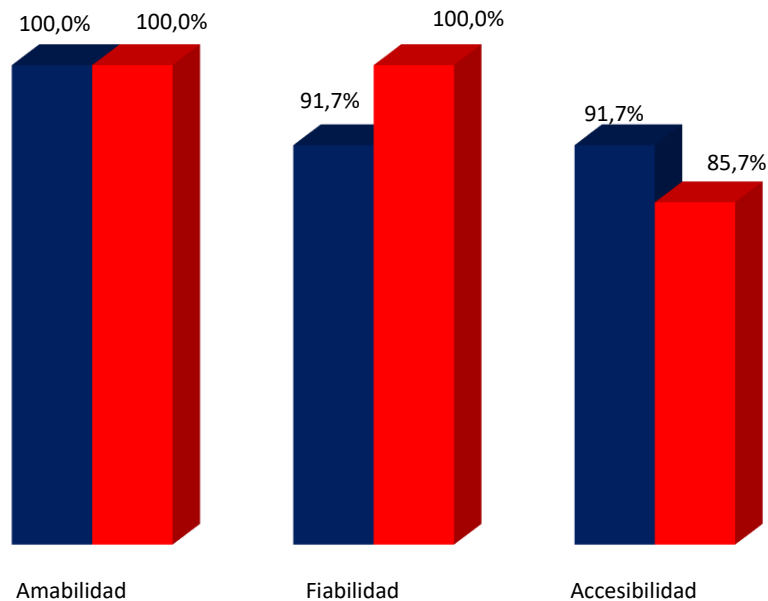


 Semestre 1
 Semestre 2

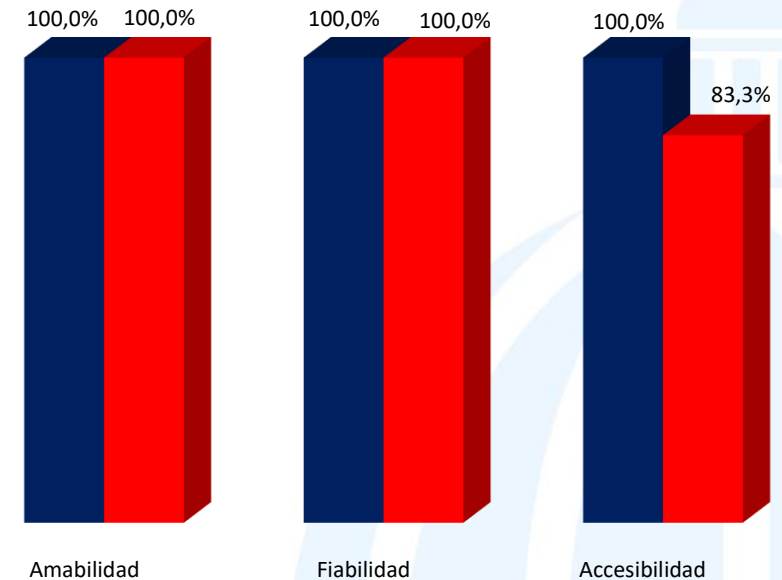
Comparativo Satisfacción de servicios comprometidos



2021

Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingo



Expedición, cambio, devolución de placas y matrículas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales

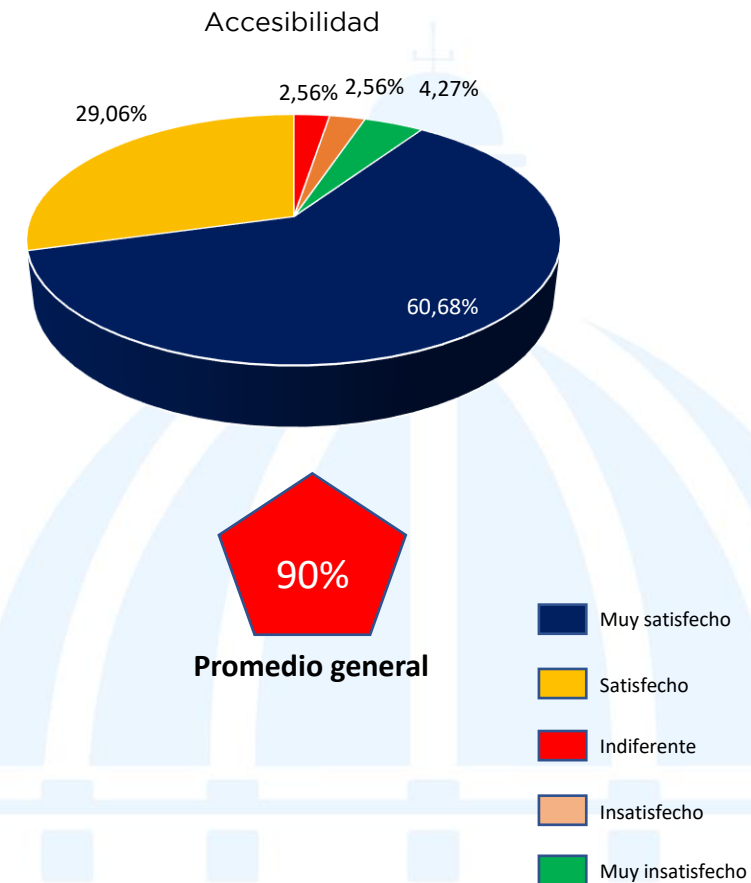
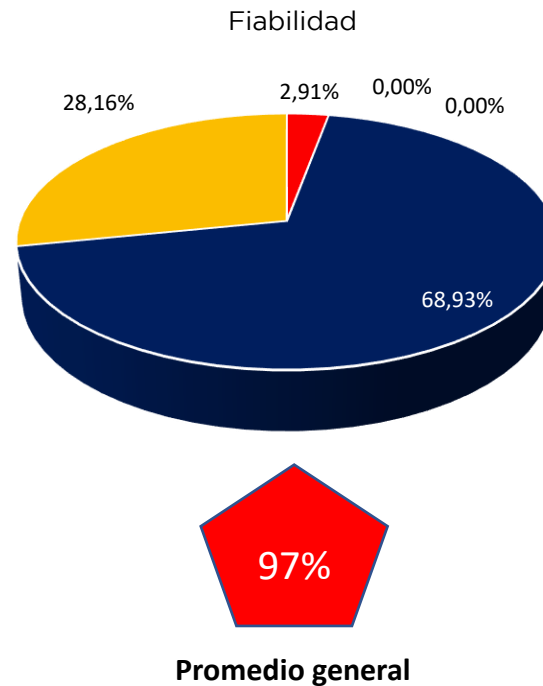
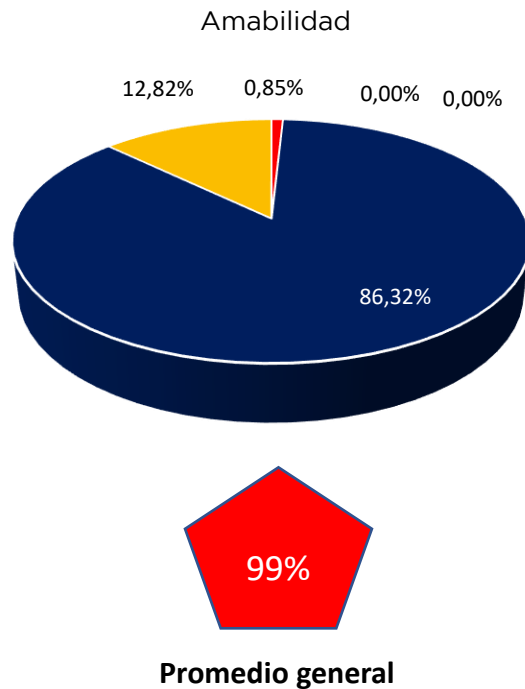


 Semestre 1
 Semestre 2

SATISFACCIÓN GENERAL DE ATRIBUTOS



Satisfacción General por Atributo



Nota: El promedio general es la sumatoria de Muy satisfecho + Satisfecho.

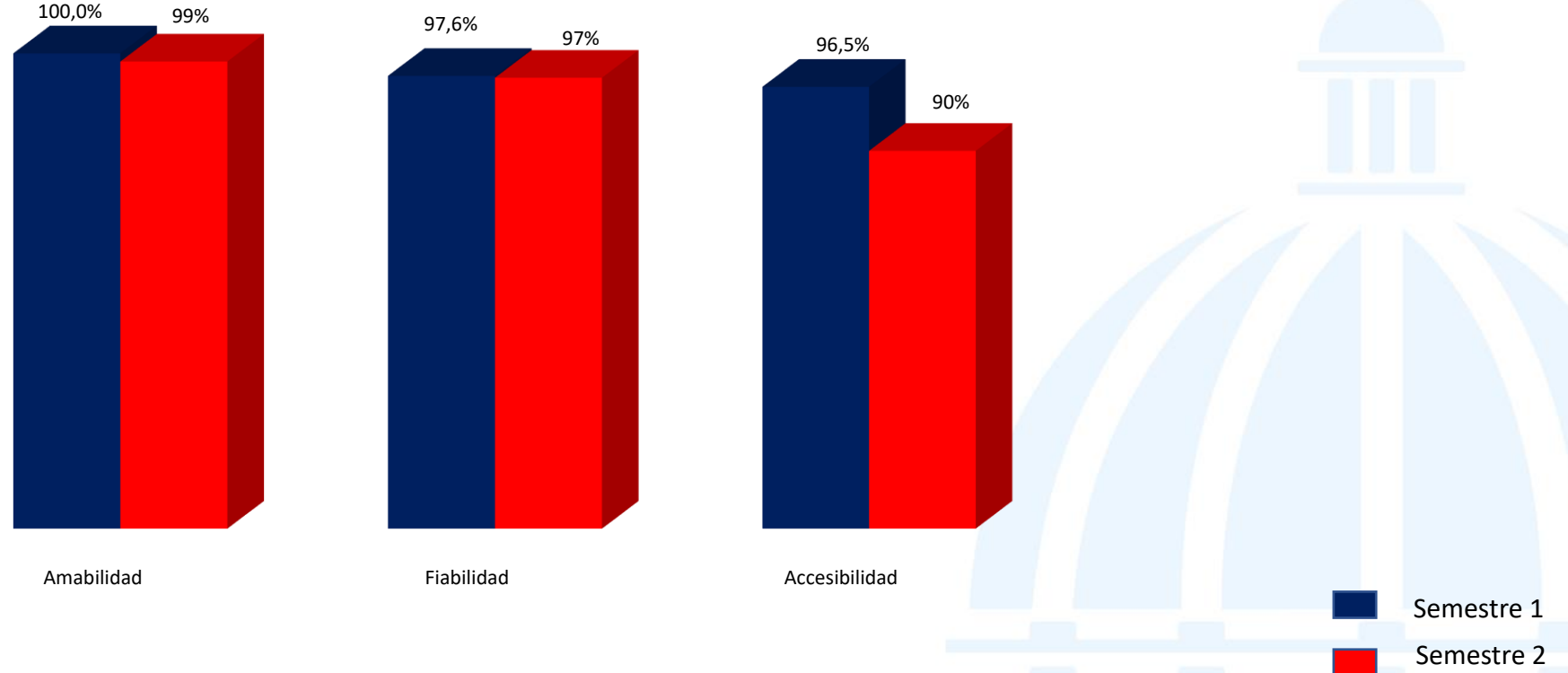
COMPARATIVOS SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS



Comparativo satisfacción general por Atributo

2021

Comparativo Semestral Satisfacción Gral. x Atributo



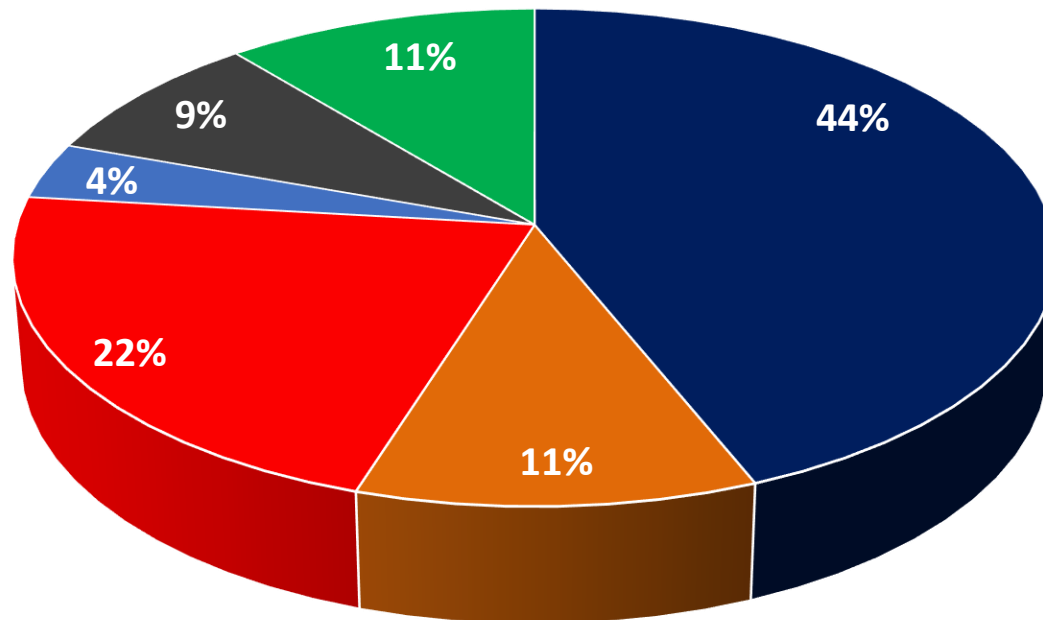
COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS



Comentarios y/o sugerencias de los Ciudadanos

2do Semestre del 2021

Sugerencias y/o Comentarios



- ★ Excelente servicio
- Automatizar servicio
- Dificultad parqueo
- Mejorar servicio telefonico
- Mejorar tiempos
- Otros

Total de comentarios:
82

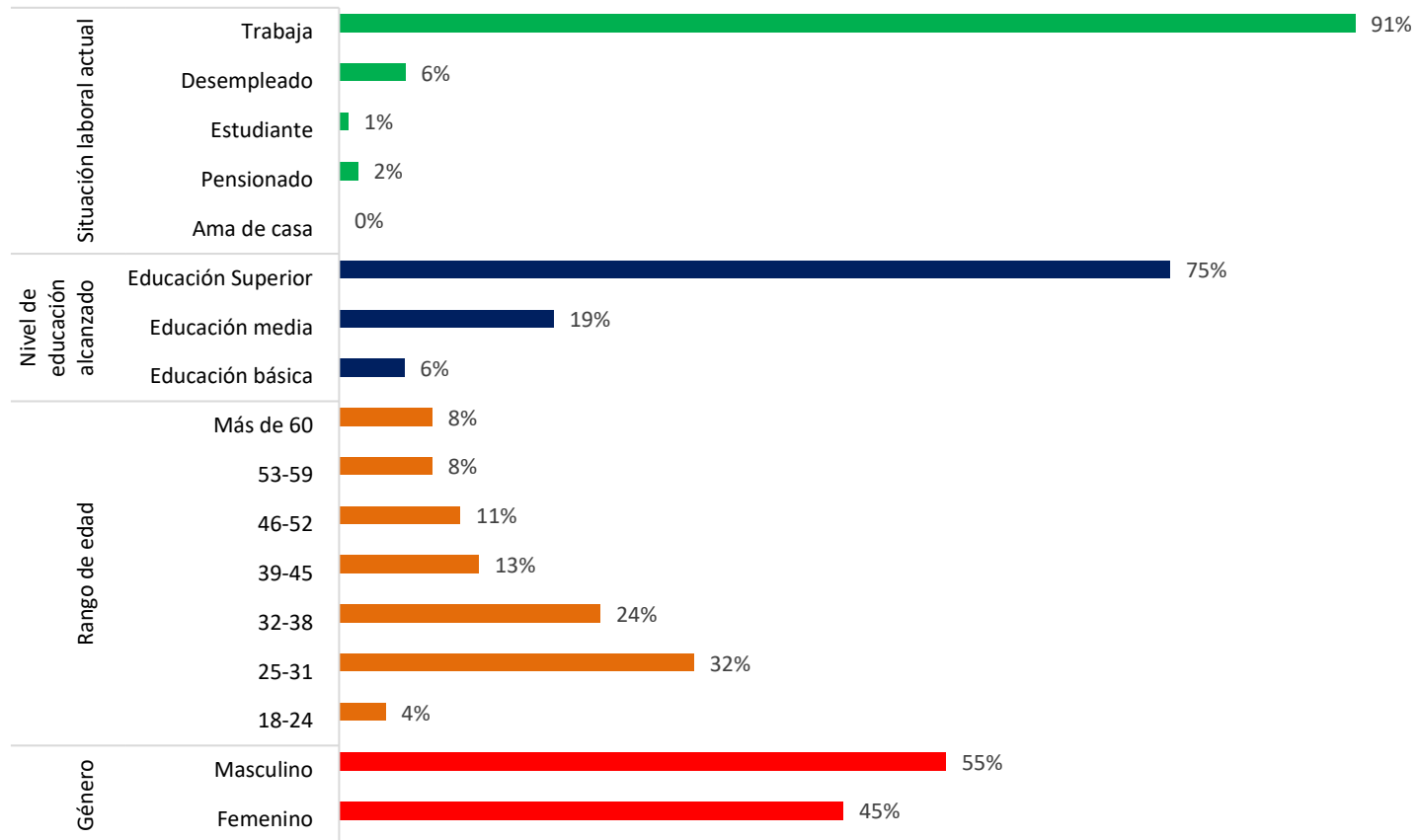
★ El 44% de los 82 encuestados que comentaron dijeron que el servicio recibido fue excelente.

PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO

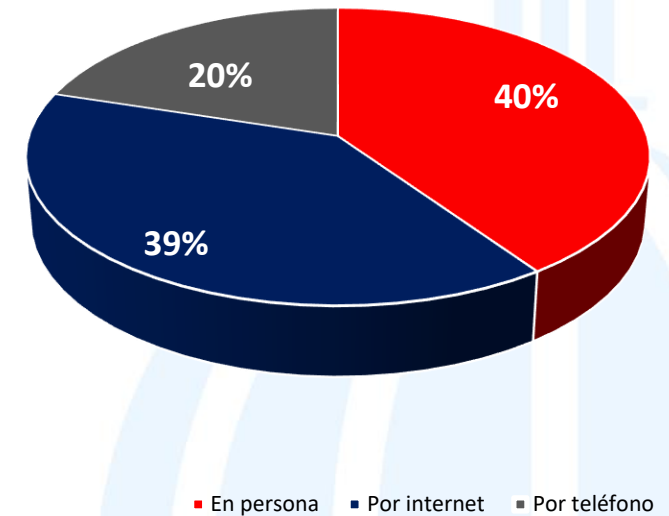


Perfil del ciudadano encuestado

Resultados Socio-Demográfico



Preferencia para contactar a la institución



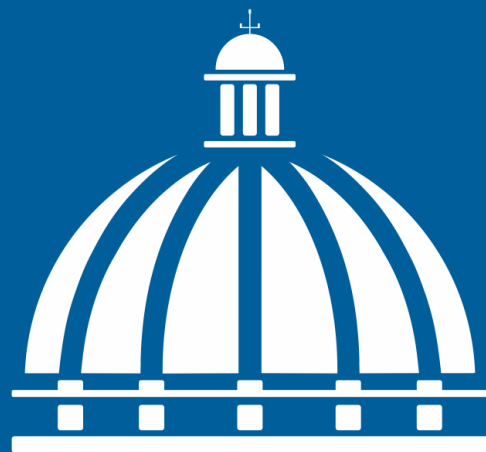


- En la evaluación correspondiente a este período (2do semestre 2021) se logró el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en nuestra Carta Compromiso por cada uno de los servicios ($\geq 90\%$).
- Podemos observar que aunque la medición por atributo también nos arrojó resultados por encima del nivel de cumplimiento ($\geq 90\%$), el atributo de accesibilidad fue el de menor satisfacción para el ciudadano.
- Los comentarios realizados por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios:
 - 22% dificultad de los parqueos.
 - 11% automatizar los servicios.
 - 9% mejorar los tiempos de respuesta.
 - 4% mejorar servicios telefónicos.



Como parte de las acciones de mejora para elevar la satisfacción de los ciudadanos:

- ***Sobre la dificultad de los parqueos:*** Se escalará el caso a las autoridades pertinentes para ver factibilidad de inclusión de mas parqueos para los usuarios.
- ***Sobre automatizar los servicios:*** A acorde a los establecido en la ley 229-18 de Simplificación de Trámites, nuestro equipo de Burocracia Cero está trabajando constantemente para la automatización de varios servicios que están actualmente en modo presencial.
- ***Sobre mejorar los tiempos de respuesta:*** La dirección de Planificación y Desarrollo está trabajando para incluir la medición de los tiempos de respuestas a los 6 servicios comprometidos en este 2022 según la última evaluación de Carta Compromiso reemitida por el Ministerio de Administración Pública.
- ***Sobre mejorar los servicios telefónicos:*** Se escalará el caso a las autoridades pertinentes para incluir dentro del plan de capacitación diversos cursos/talleres sobre atención telefónica, servicio al cliente y la posibilidad de monitorear este servicio a través de la central telefónica.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA