



Informe de Resultados Encuesta
“Compromiso de Calidad de los Servicios Ofrecidos en el
Ministerio de Hacienda”

Elaborado por

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Calidad en la Gestión

Junio 2021
Santo Domingo, D.N.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. Ficha técnica	4
II. Descripción y análisis de los resultados	5
III. Perfil del ciudadano entrevistado.....	5
IV. Satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos	6
V. CONCLUSIONES	10
VI. HOJA DE FIRMAS DIGITALES	11

INTRODUCCIÓN

En la fase de monitoreo y evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), se realiza una revisión continua del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos y, a través de ello, la satisfacción de los ciudadanos.

El objetivo fundamental de esta encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del Ministerio de Hacienda, arqueado a través de indicadores de calidad, que miden los atributos definidos para cada uno de los servicios comprometidos.

Este informe presenta los resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos del Ministerio de Hacienda, correspondiente al primer semestre del 2021.

I. Ficha técnica

Ministerio de Hacienda	
Ficha técnica de los Servicios Comprometidos	
Universo	Usuarios de los Servicios Públicos del Ministerio de Hacienda.
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas en el área de Mesa de Entrada del Ministerio de Hacienda.
Muestra	147 encuestas, con un error general de +5%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
Método a utilizar	Encuestas auto aplicadas y/o aplicadas de manera directa.
Fecha de trabajo	Fecha del trabajo de campo (12 abril – 20 mayo, 2021).
Realización	Departamento de Calidad en la Gestión.

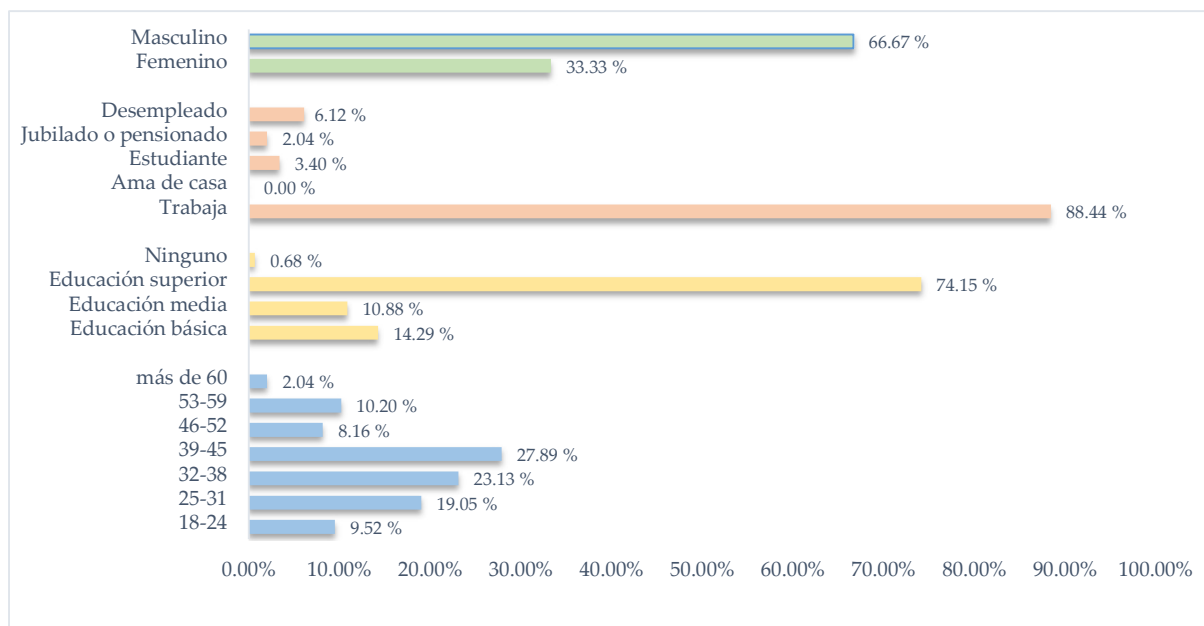
II. Descripción y análisis de los resultados

Cuando se les preguntó a los usuarios por los servicios que habían solicitado, el resultado fue el siguiente:

Servicios	Cantidad	Porcentaje
Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria	48	32.65 %
Exequatur	45	30.62 %
Exoneración de ITBIS (18%)	17	11.56 %
Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales	16	10.88 %
Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingos	12	8.16 %
Exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado	9	6.13 %
Total	147	100 %

Tabla #1 – Servicios solicitados por los usuarios

III. Perfil del ciudadano entrevistado



Gráfica #1 – Gráfico socio demográfico

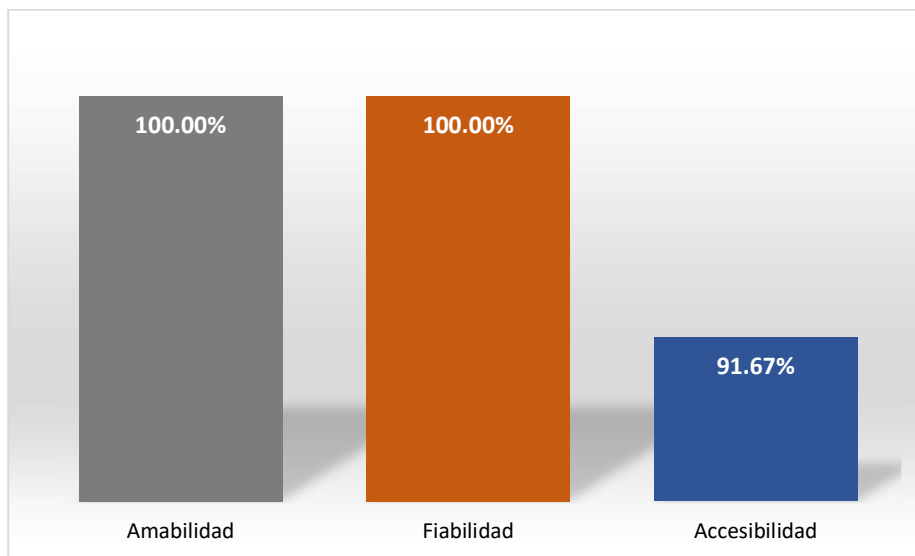
IV. Satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos

A los usuarios de los servicios comprometidos se les realizaron las siguientes preguntas relacionadas con los atributos de *amabilidad*, *fiabilidad* y *accesibilidad*:

- ¿Cómo valora usted la seguridad (confianza) de que, en la atención brindada, el trámite o gestión se resolvió correctamente (FIABILIDAD)?
- ¿Cómo valora la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado (ACCESIBILIDAD)?
- ¿Cómo valora el trato que le ha dado el personal (AMABILIDAD)?

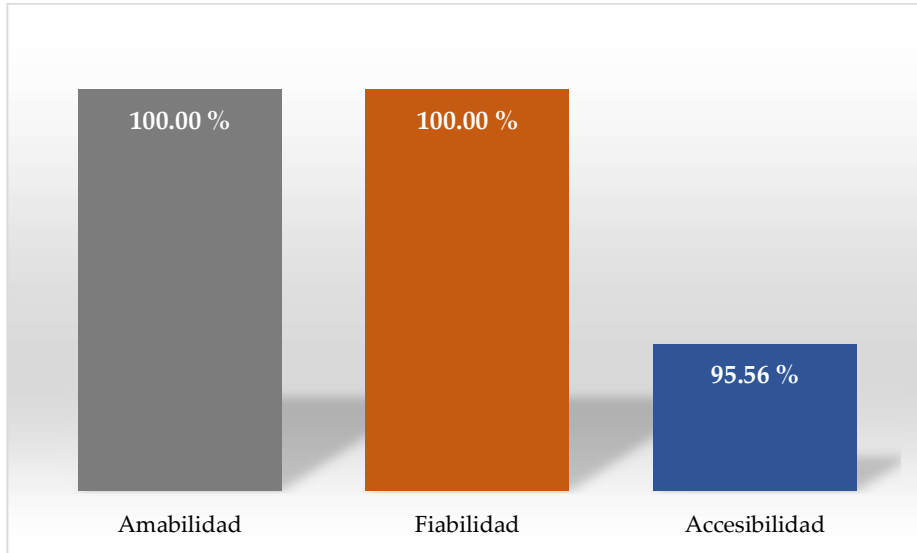
A continuación, se presentan los resultados obtenidos sobre la **satisfacción** de los ciudadanos con respecto a los atributos de los servicios comprometidos.

❖ Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria:



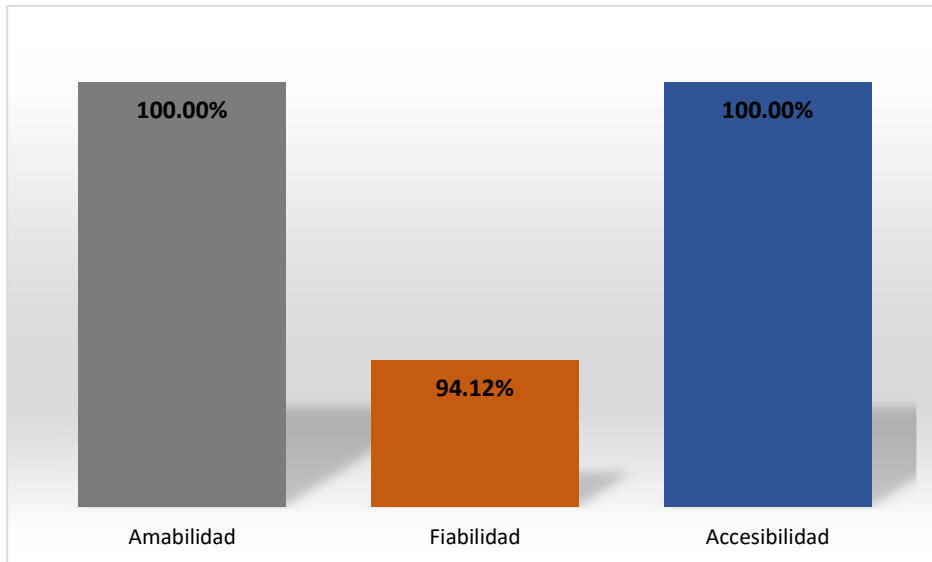
Gráfica #2 – Atributos del servicio exoneración del 3 % de TI

❖ **Exequatur:**



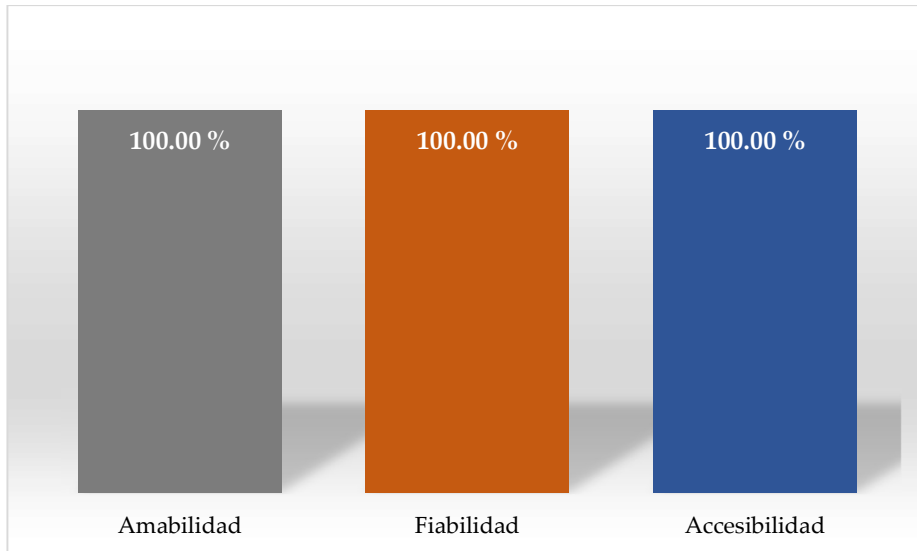
Gráfica #3 – Atributos del servicio de exequatur

❖ **Exoneración de Impuestos Internos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios ITBIS (18%):**



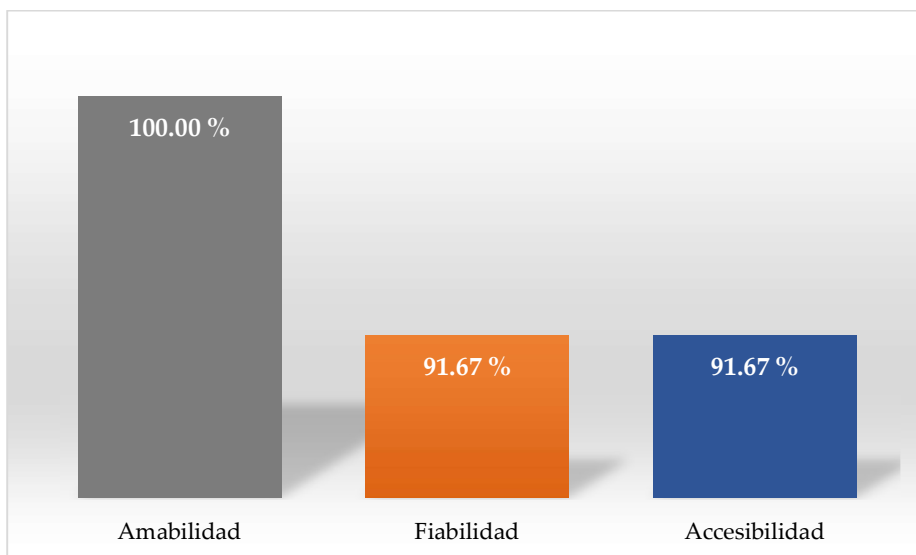
Gráfica #4 – Atributos del servicio de exoneración de ITBIS (18 %)

❖ **Expedición, cambio, devolución de placas y matrículas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de imp. Proporcional:**



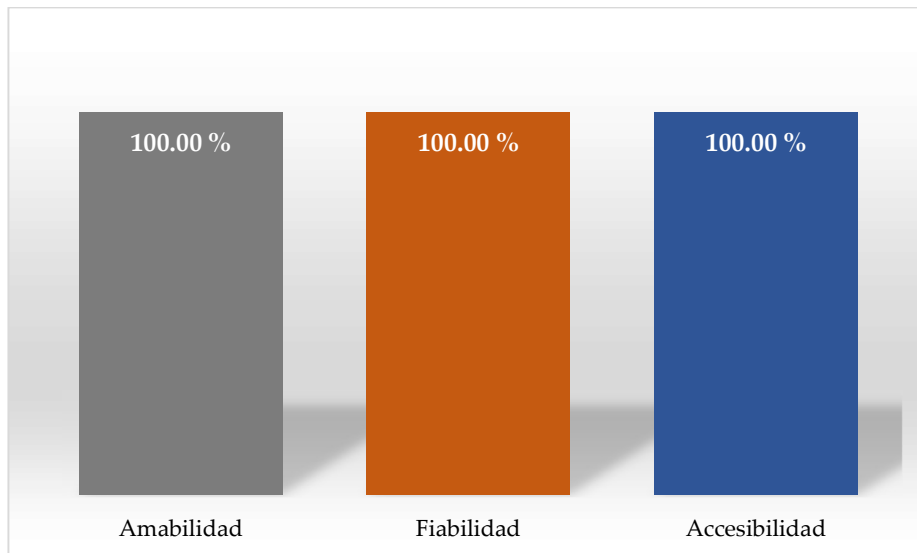
Gráfica #5 – Atributos del servicio de expedición, cambio, devolución y traspaso

❖ **Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingos:**



Gráfica #6 – Atributos del servicio de certificaciones

❖ **Exoneración de Impuesto de Importación para las Instituciones del Estado (Estudio y Opinión):**



Gráfica #7 – Atributos del servicio de Exoneración de Impuesto de Importación

V. CONCLUSIONES

A raíz del análisis de los datos obtenidos a través de esta encuesta, se presentan a continuación las siguientes conclusiones:

- Los servicios de *“Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria”* y *“Exequatur”*, fueron los más solicitados durante este período, con 32.65 % y 30.62 % respectivamente.
- El 66.67 % de la población que solicitó los servicios corresponde al género masculino, el 88.44 % trabaja, el 74.15 % obtuvo el grado de educación superior, y el 27.89 % comprende edades de 39 a 45 años.
- En la evaluación correspondiente a este período se logró el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en la Carta Compromiso para cada uno de los servicios comprometidos (≥ 90 %) aunque podemos observar que tenemos oportunidades de mejoras en el atributo Accesibilidad en 3 de los 6 servicios comprometidos para llevarlos al 100% como están los demás atributos.

VI. HOJA DE FIRMAS DIGITALES

❖ **Aprobado por:** Julia Bruno
Directora de Planificación y Desarrollo

❖ **Revisado por:** Allison Sosa
Encargada de Calidad en la Gestión

❖ **Elaborado por:** César Cedano
Analista de Calidad en la Gestión