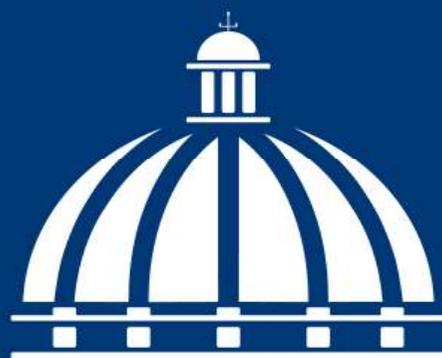


**Informe de Resultados
Encuesta “Compromiso de Calidad de los Servicios
ofrecidos en el Ministerio de Hacienda”
Primer Semestre 2022**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

Junio 2022

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS OFRECIDOS	6
ATRIBUTOS DE CALIDAD	8
PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO	10
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR CADA SERVICIO COMPROMETIDO	12
SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS ATRIBUTOS	18
SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO	24
CONCLUSIONES	29
PLAN DE ACCIÓN	31



INTRODUCCIÓN

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios comprometidos durante el periodo *marzo - junio 2022.

* Marzo fue cuando el MAP aprobó nuevo formulario de encuestas de Satisfacción Ciudadana, utilizado igual para Encuesta de Servicios Comprometidos.



FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** 1,259 servicios comprometidos promedios/mes
- **ÁMBITO:** Ciudadanos que reciben servicios en el área de Mesa de Entrada del MH.
- **SELECCIÓN:** Aleatoria a usuarios presenciales que reciben servicios del Ministerio de Hacienda.
- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.
- **MUESTRA:** 353 encuestas, con un error general de +5%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Presencial: *28 de marzo 2022 –30 Junio, 2022
- **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión

* Marzo fue cuando el MAP aprobó nuevo formulario de encuestas de Satisfacción Ciudadana, utilizado igual para Encuesta de Servicios Comprometidos.



FICHA TÉCNICA

Continuación

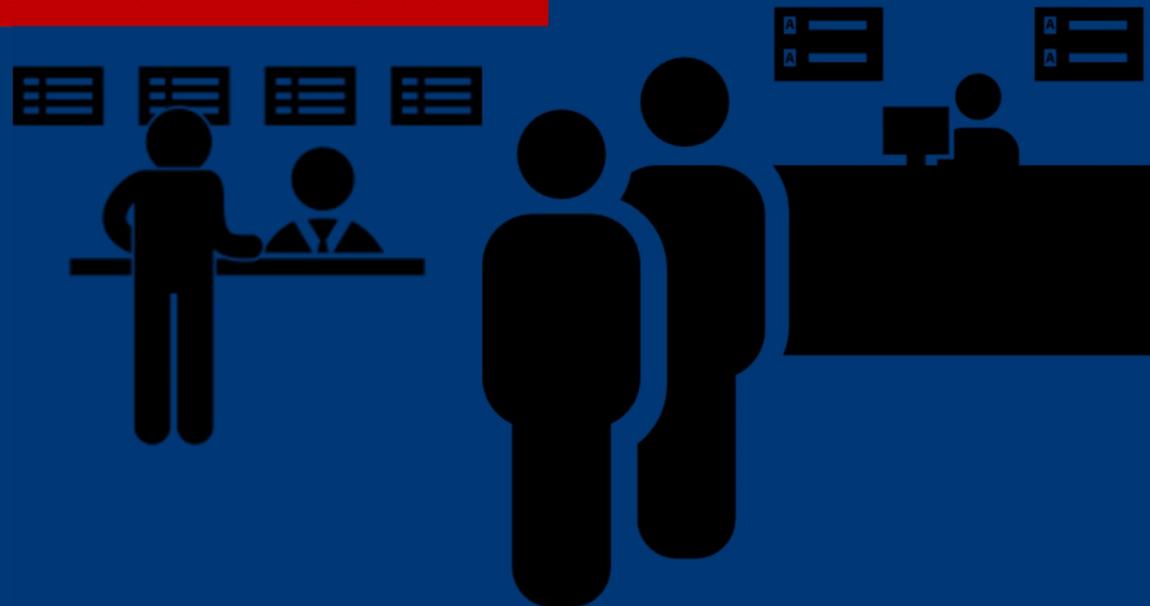
□ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra para los servicios comprometidos :

SERVICIOS PRESENCIALES	Total Muestra calculada	Total Encuestas completadas
		353
Tramitación de Exequatur	65	84
Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria	34	37
*Autorización para exoneración de ITBIS (18%)	165	9
Aprobación de exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado.	23	14
Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingo.	45	46
Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales.	21	21

*Nota: No se cumplió la muestra establecida para el servicio de *Autorización para exoneración de ITBIS (18%)*, ya que posterior al inicio de las encuestas (marzo) dicho servicio pasó a ser automatizado.

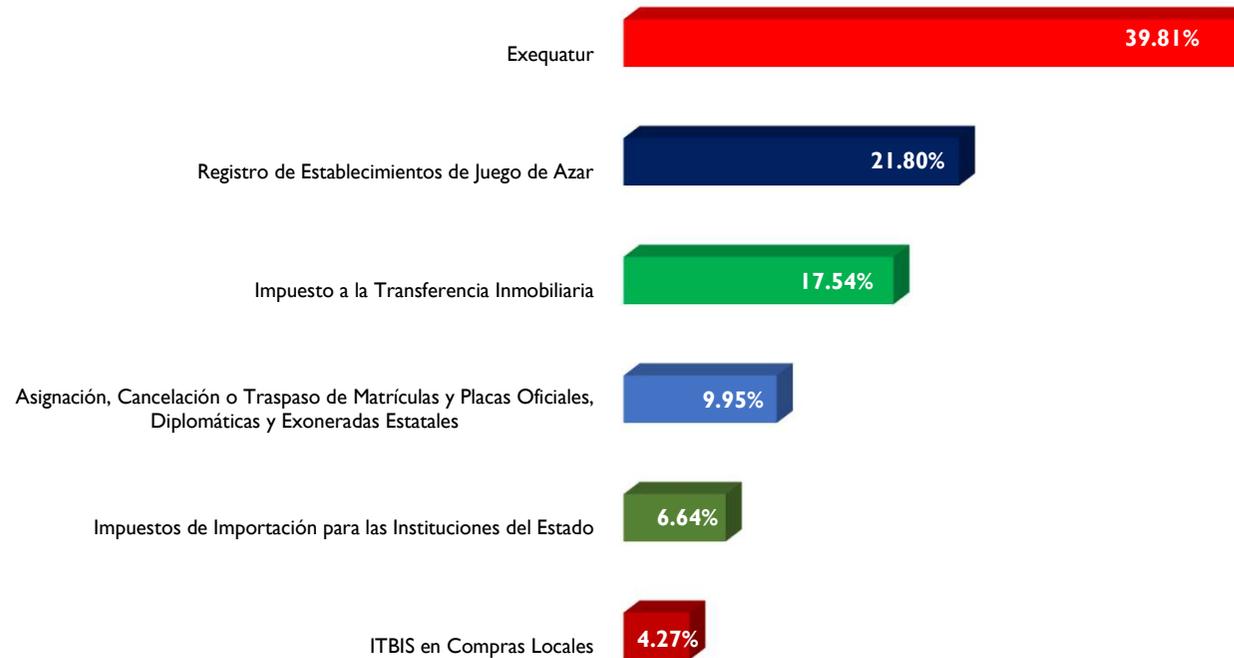


DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS OFRECIDOS



DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

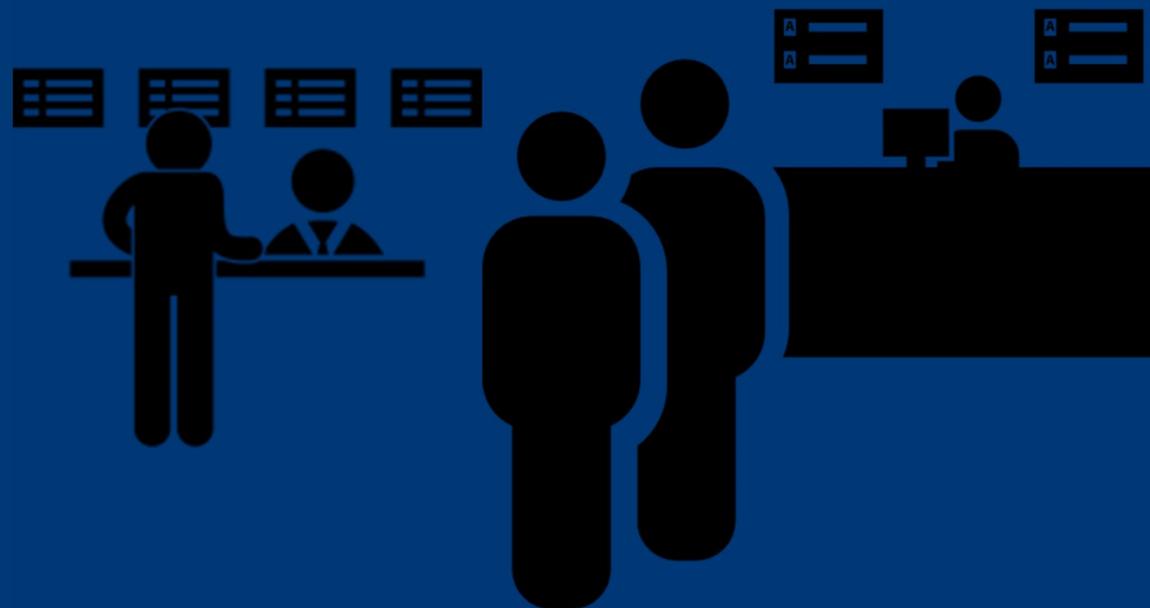
Servicios solicitados



Total de
respuestas:
211



ATRIBUTOS DE CALIDAD



ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

AMABILIDAD

Comportamientos corteses, afectuosos y de educación hacia los visitantes.

FIABILIDAD

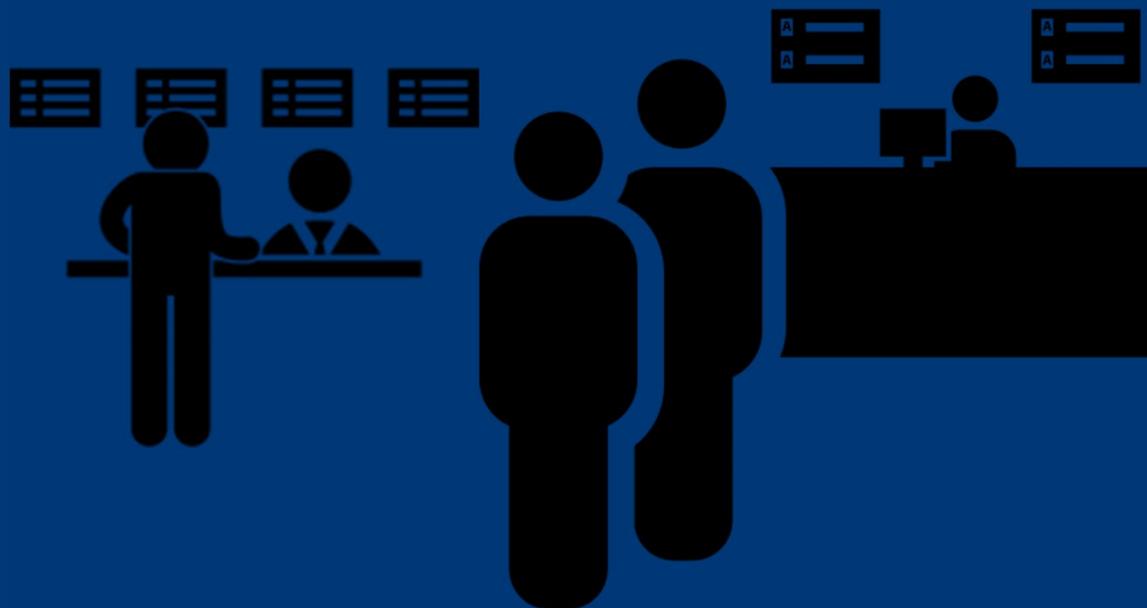
Capacidad de ejecutar el servicio de forma confiable y cuidadosa sin contratiempos ni inconvenientes.

ACCESIBILIDAD

Facilidad con la que los ciudadanos pueden acceder a los servicios.

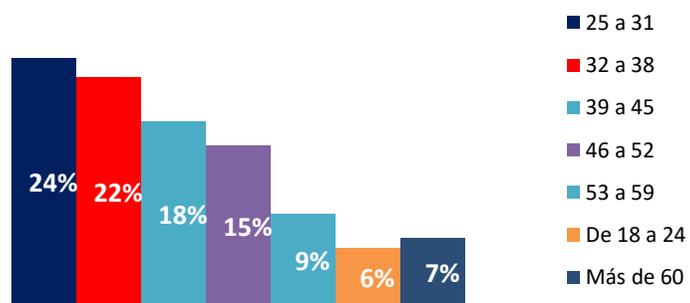


PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO

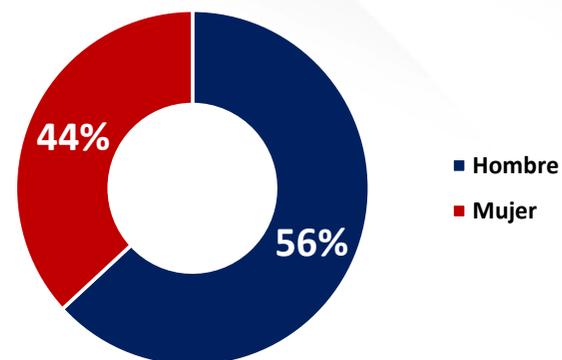


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

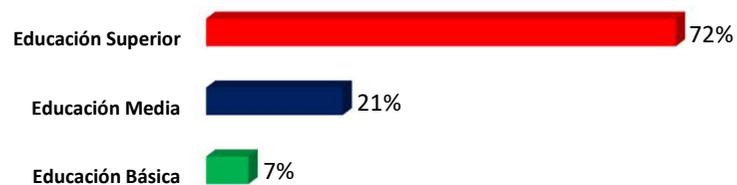
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



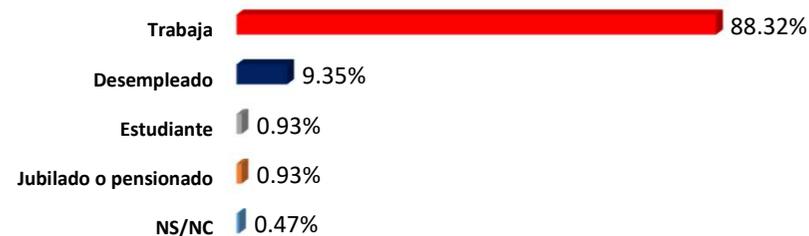
Sexo



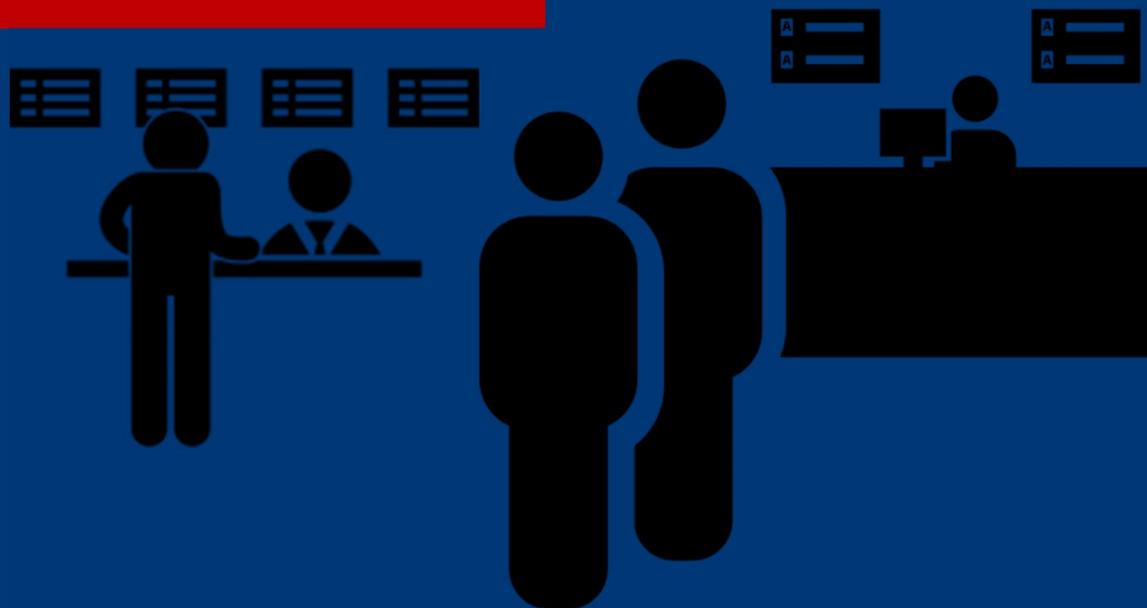
Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



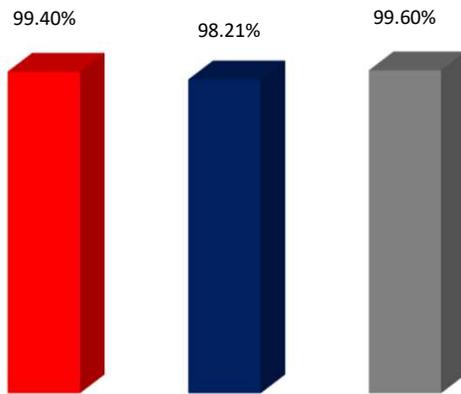
SATISFACCION DE LOS USUARIOS POR CADA SERVICIO COMPROMETIDO



Satisfacción de los usuarios por servicio comprometido

1er Semestre del 2022
Meta: 90%

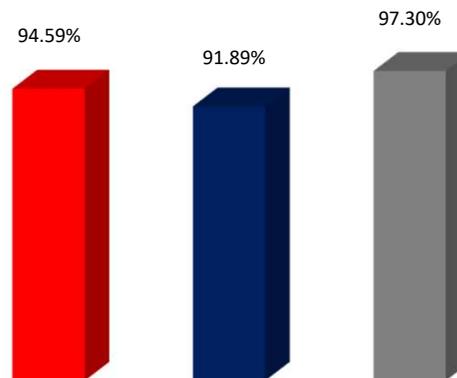
Tramitación de Exequatur



■ AMABILIDAD ■ FIABILIDAD ■ ACCESIBILIDAD

99 %

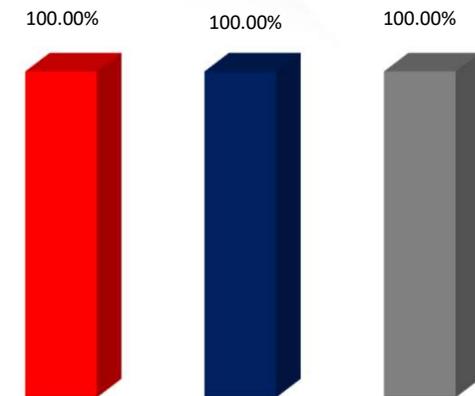
Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria



■ AMABILIDAD ■ FIABILIDAD ■ ACCESIBILIDAD

95 %

Autorización para exoneración de ITBIS (18%)



■ AMABILIDAD ■ FIABILIDAD ■ ACCESIBILIDAD

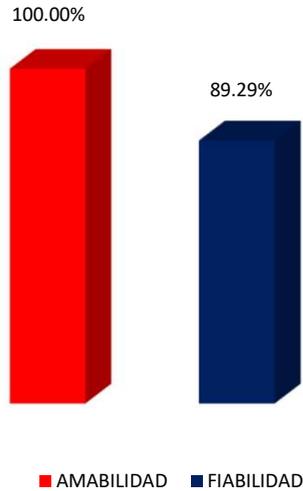
100 %



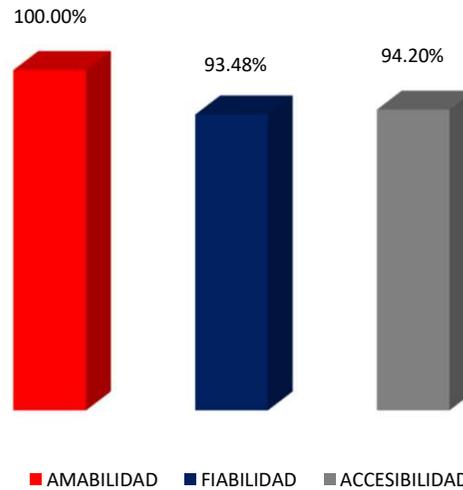
Satisfacción de los usuarios por servicio comprometido

Ier Semestre del 2022
Meta: 90%

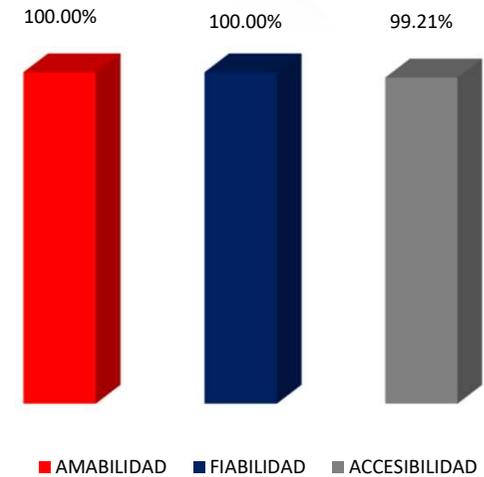
Aprobación de exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado



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



Nota: Para dicho servicio no se mide el atributo de accesibilidad según Carta Compromiso.

95 %

96 %

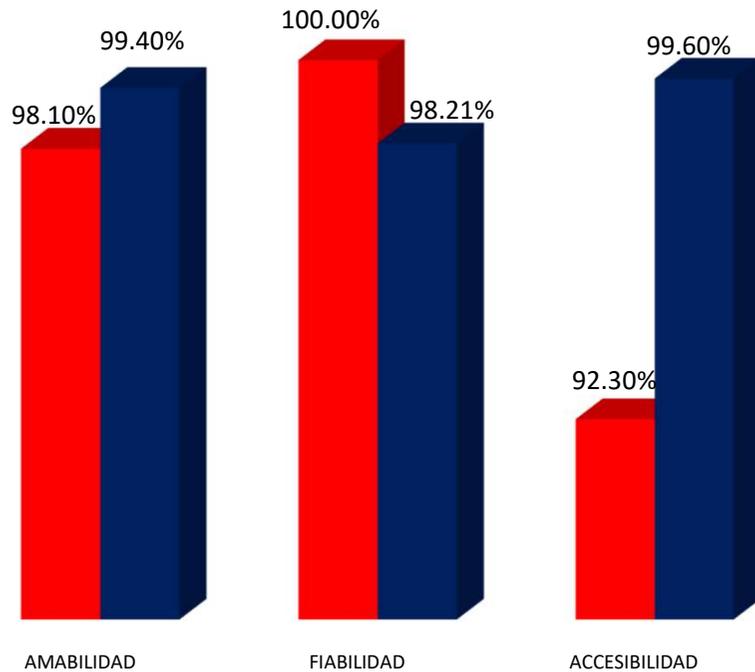
99 %



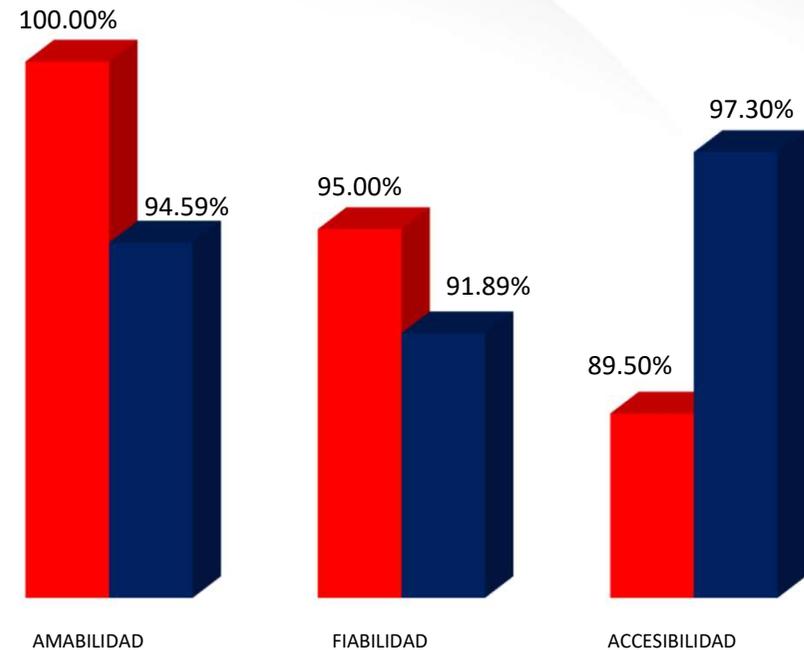
Comparativos semestrales de los servicios comprometidos

Meta: 90%

Tramitación de Exequatur



Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria



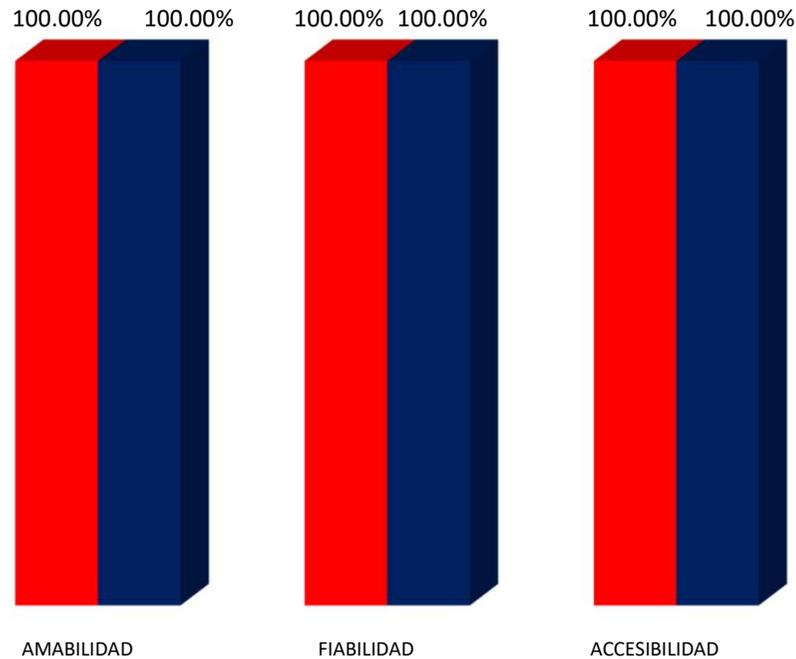
■ 2021: 2DO SEMESTRE
■ 2022: 1ER SEMESTRE



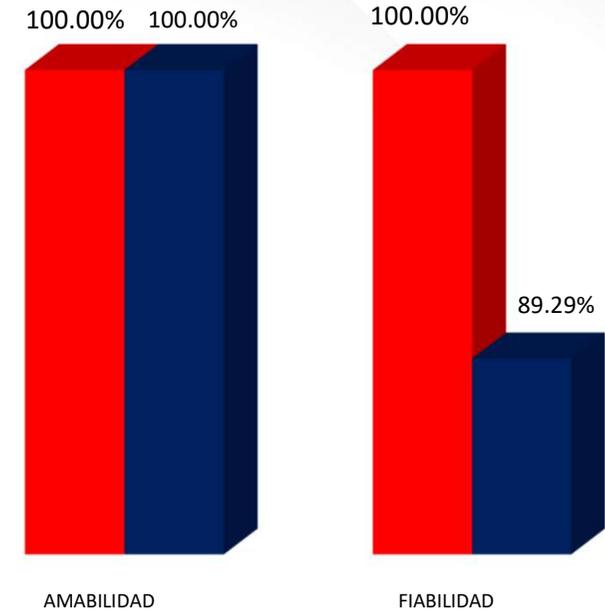
Comparativos semestrales de los servicios comprometidos

Meta: 90%

Autorización para exoneración de ITBIS (18%)



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



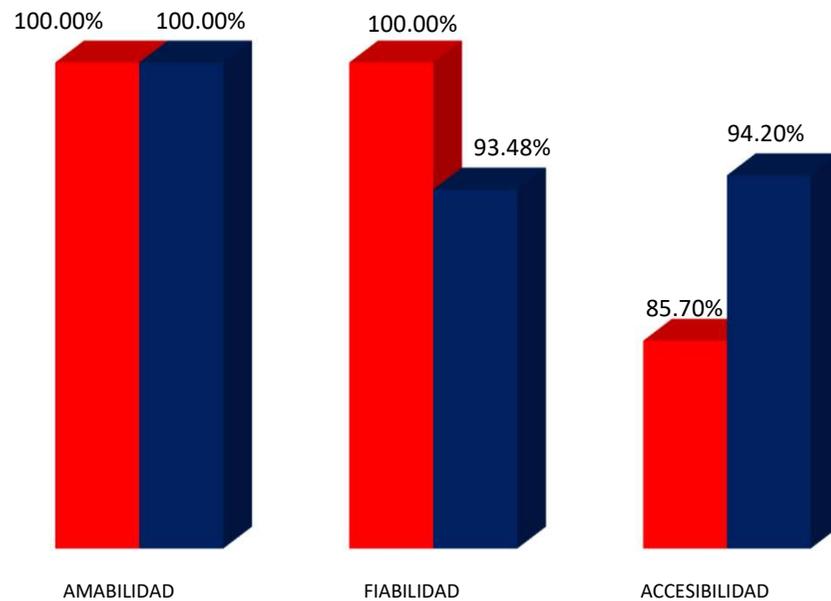
■ 2021: 2DO SEMESTRE
■ 2022: 1ER SEMESTRE



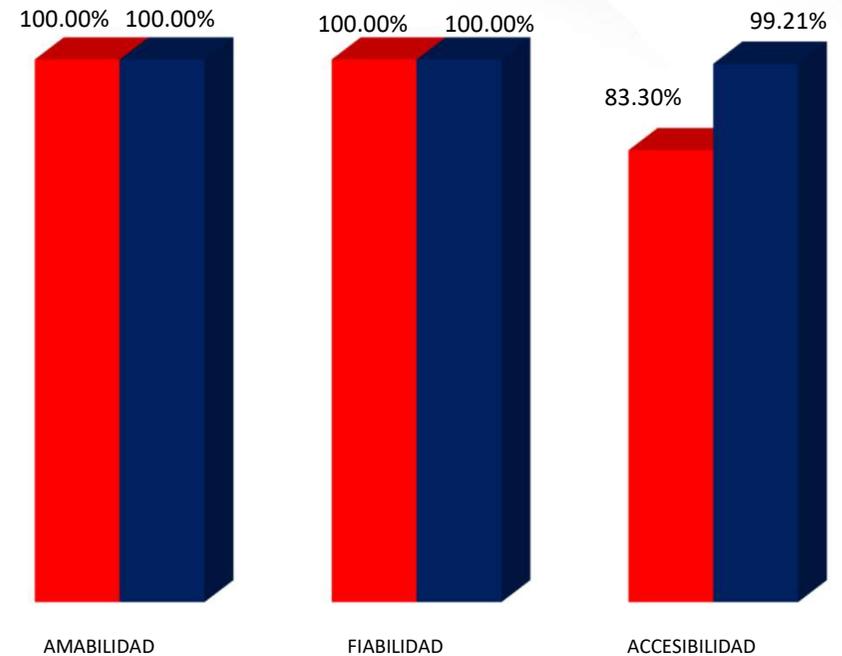
Comparativos semestrales de los servicios comprometidos

Meta: 90%

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



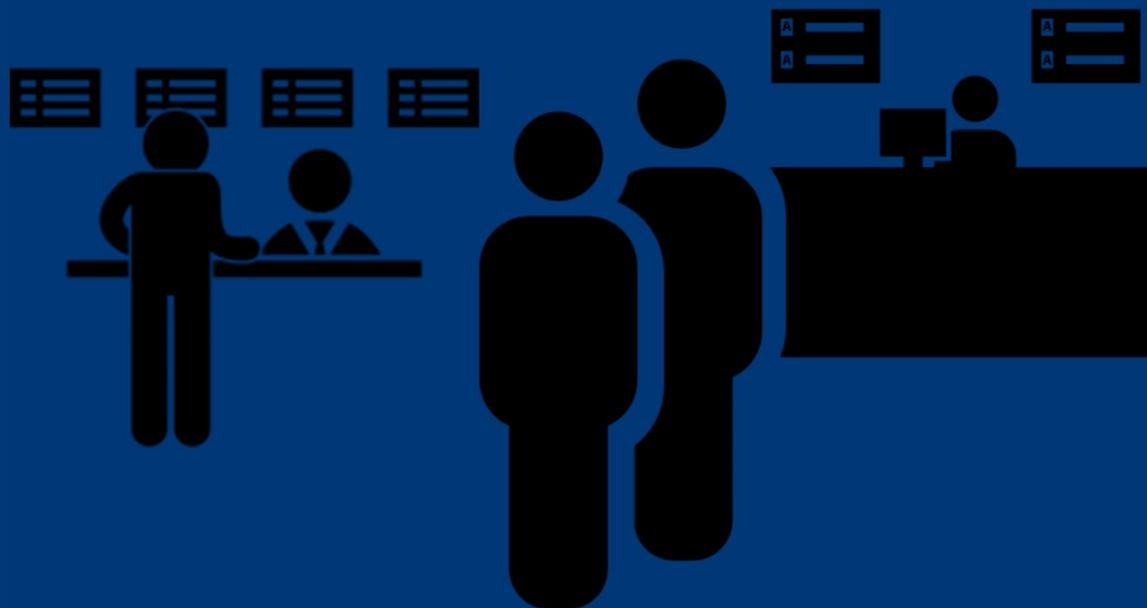
Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales



■ 2021: 2DO SEMESTRE
■ 2022: 1ER SEMESTRE

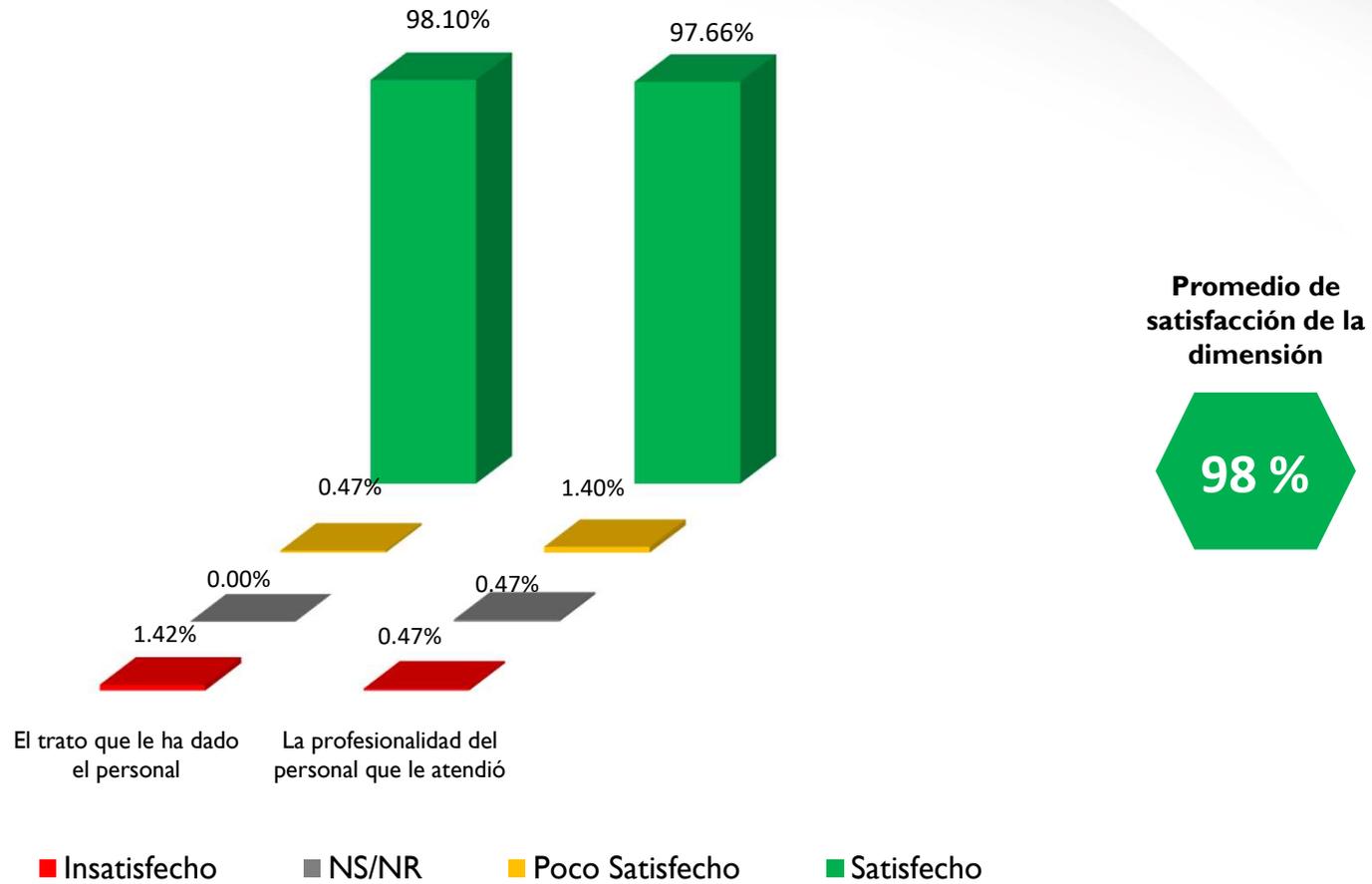


SATISFACCION GENERAL DE LOS ATRIBUTOS



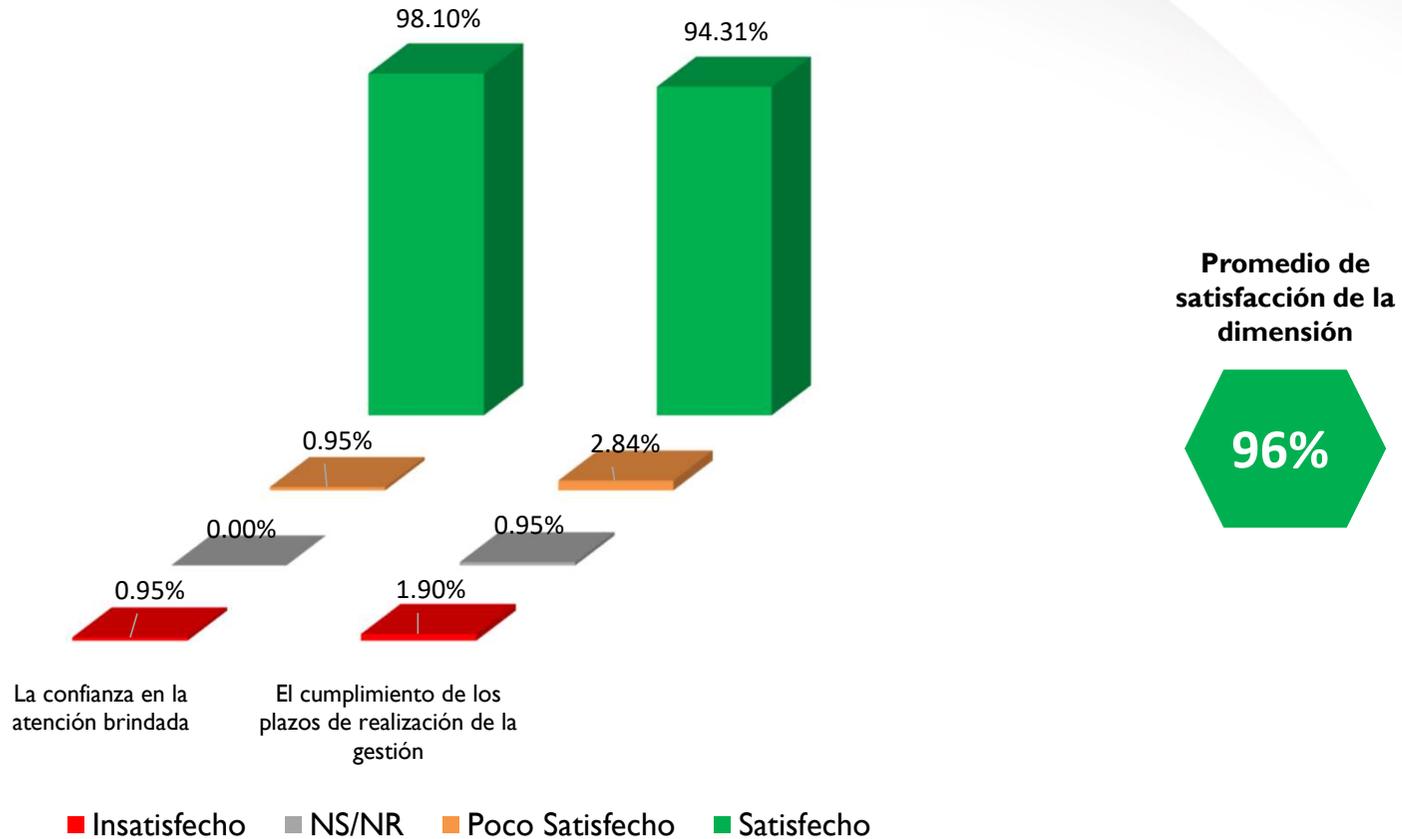
DIMENSIÓN: AMABILIDAD

Meta: 90%



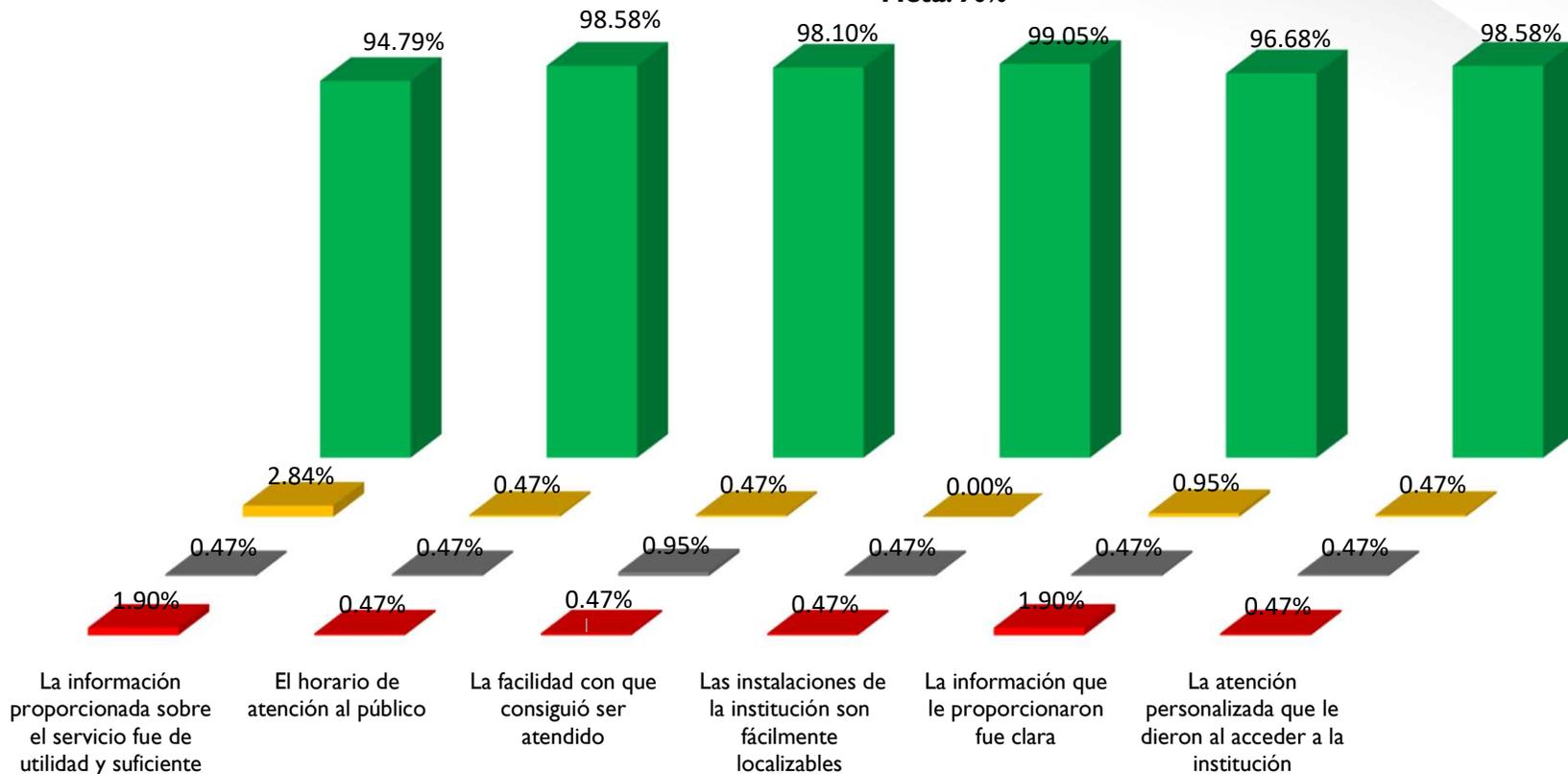
DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Meta: 90%



DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD

Meta: 90%



Promedio de satisfacción de la dimensión

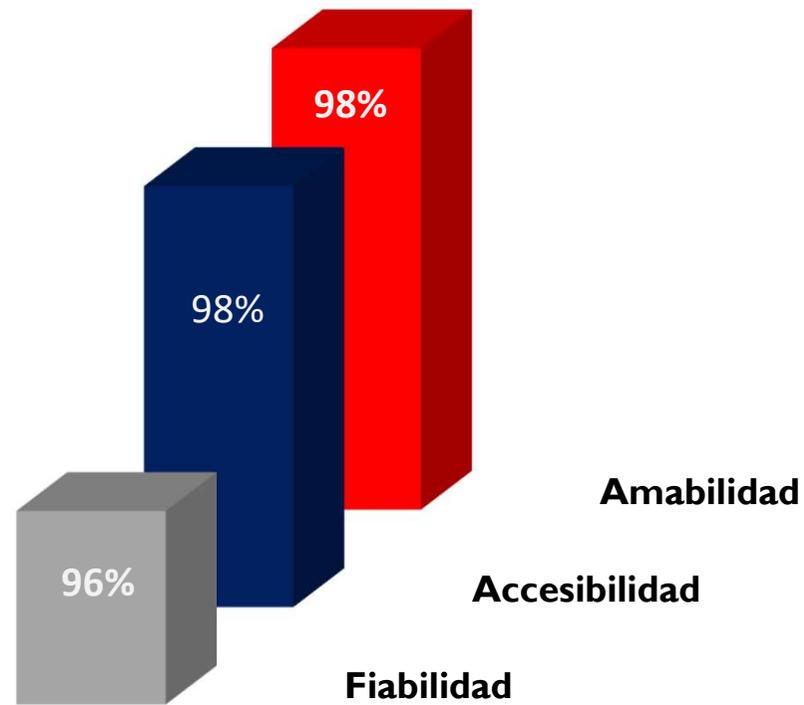


■ Insatisfecho ■ NS/NR ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ATRIBUTO

Meta: 90%

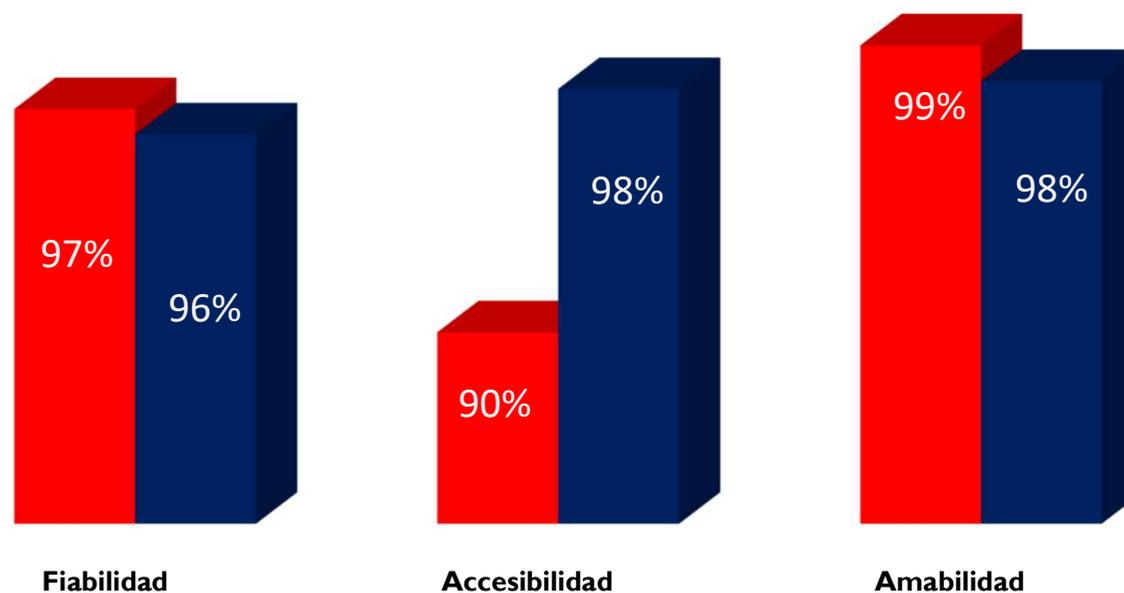


Promedio de satisfacción de las dimensiones



COMPARATIVO PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ATRIBUTO

Meta: 90%



SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS

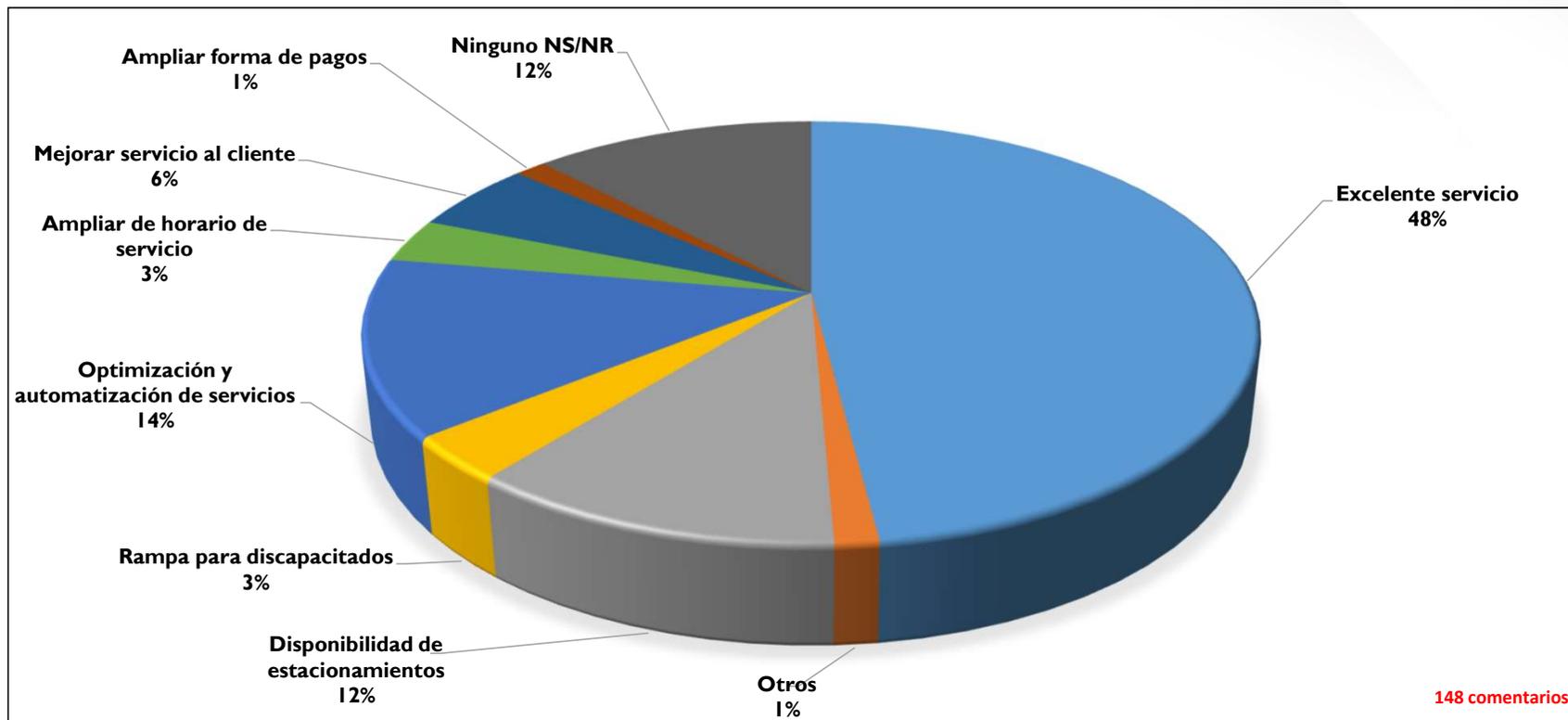


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Departamento de Calidad en la Gestión

HACIENDA

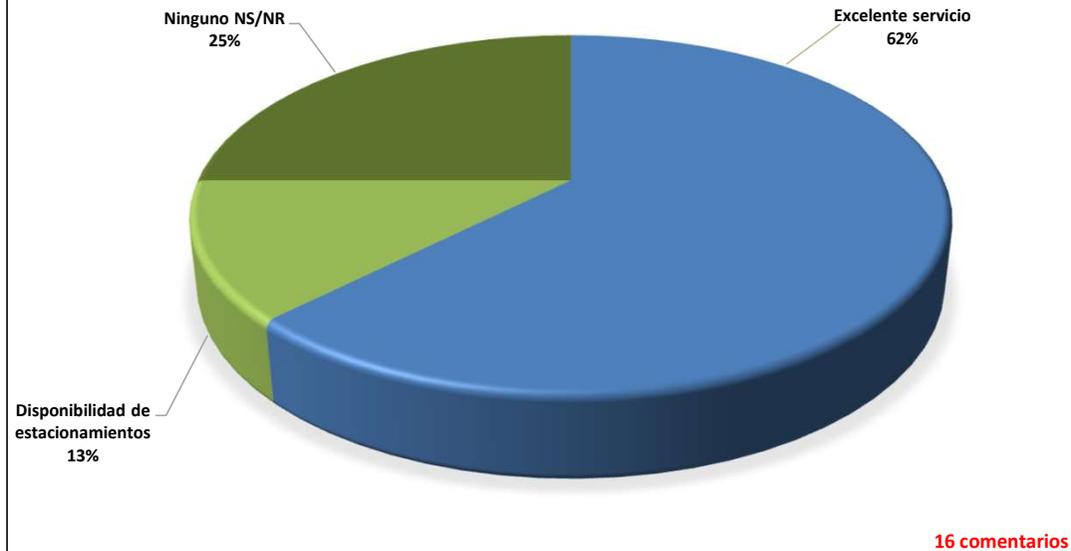
COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL (PREGUNTA ABIERTA)



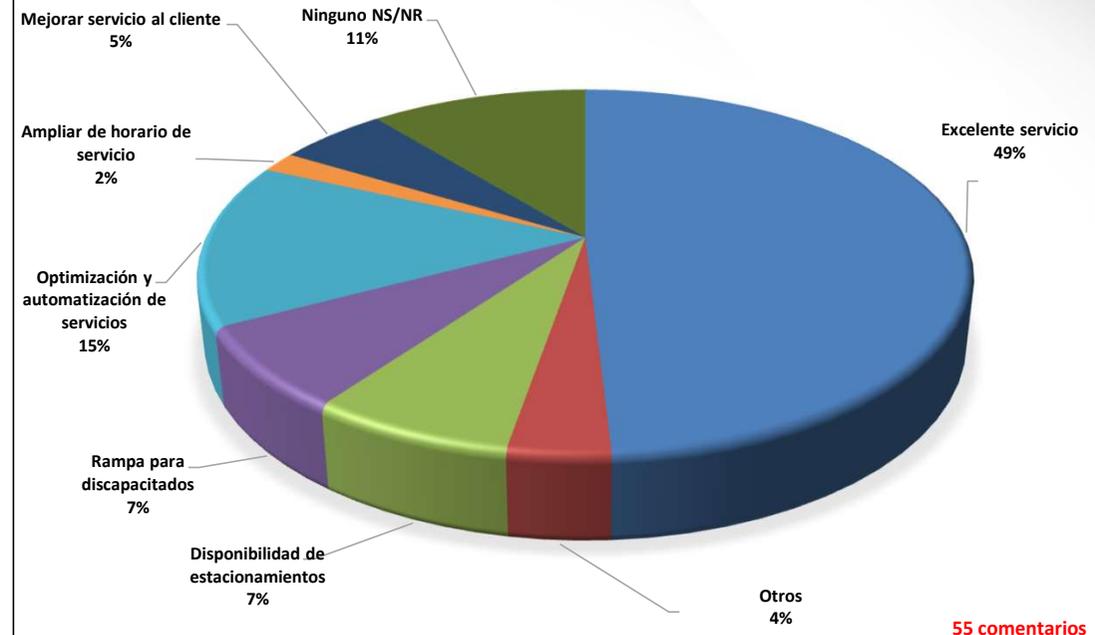
* El 56 % de los 211 encuestados que comentaron dijeron que el servicio recibido fue excelente.

COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS (POR SERVICIO COMPROMETIDO)

ASIGNACIÓN, CANCELACIÓN O TRASPASO DE MATRÍCULAS Y PLACAS OFICIALES, DIPLOMÁTICAS Y EXONERADAS ESTATALES

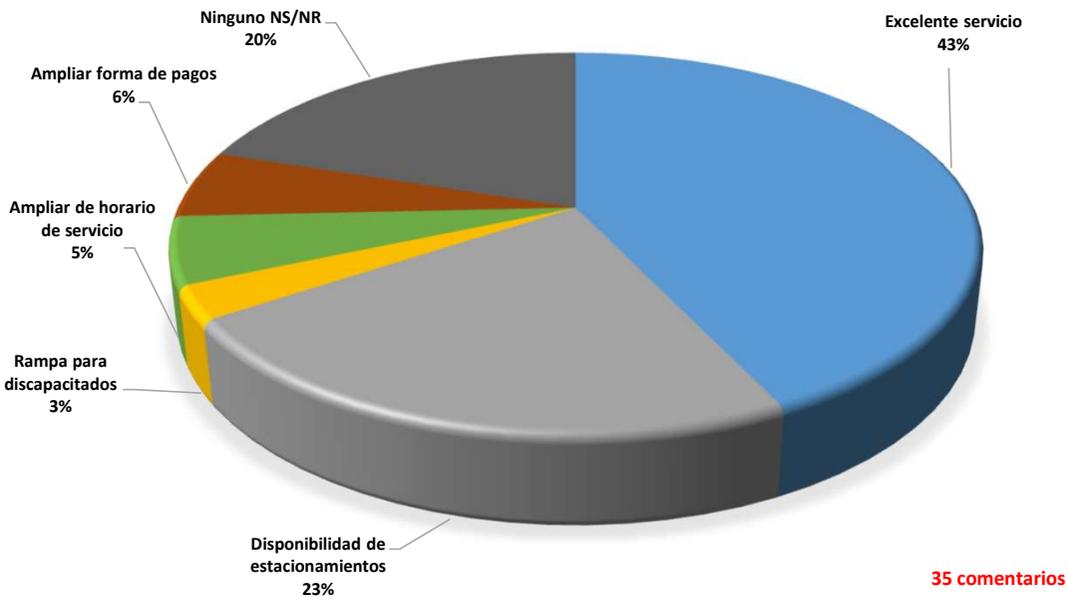


EXEQUATUR

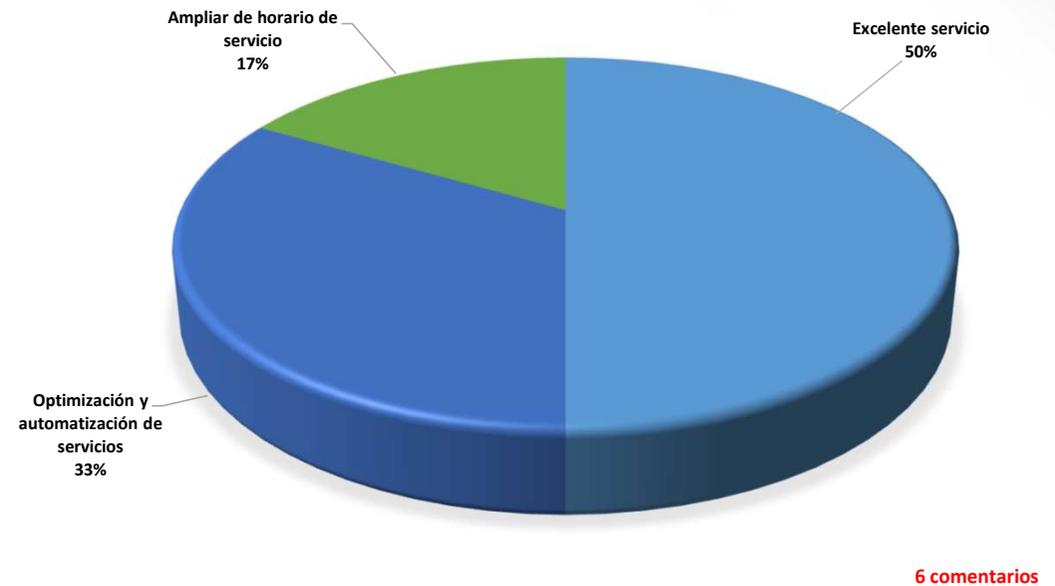


COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS (POR SERVICIO COMPROMETIDO)

IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA INMOBILIARIA

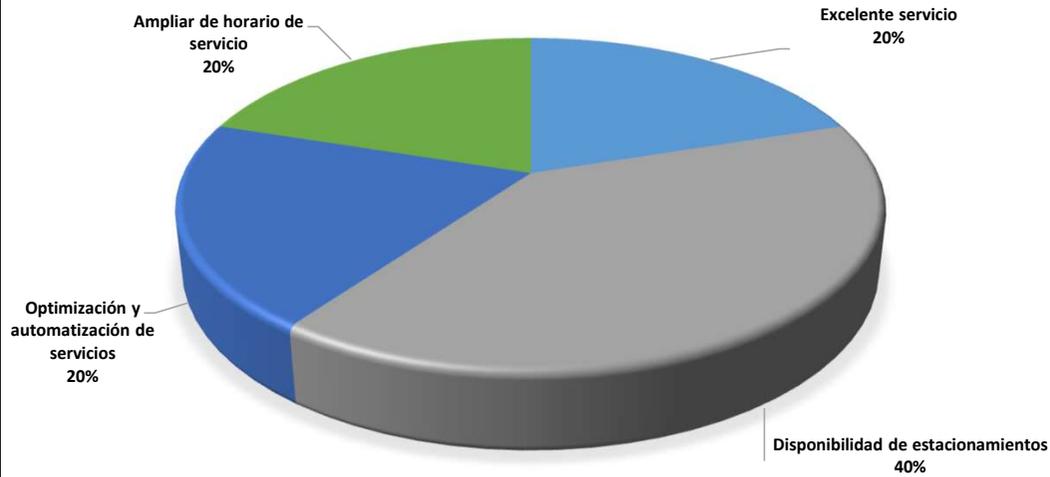


IMPUESTOS DE IMPORTACIÓN PARA LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO



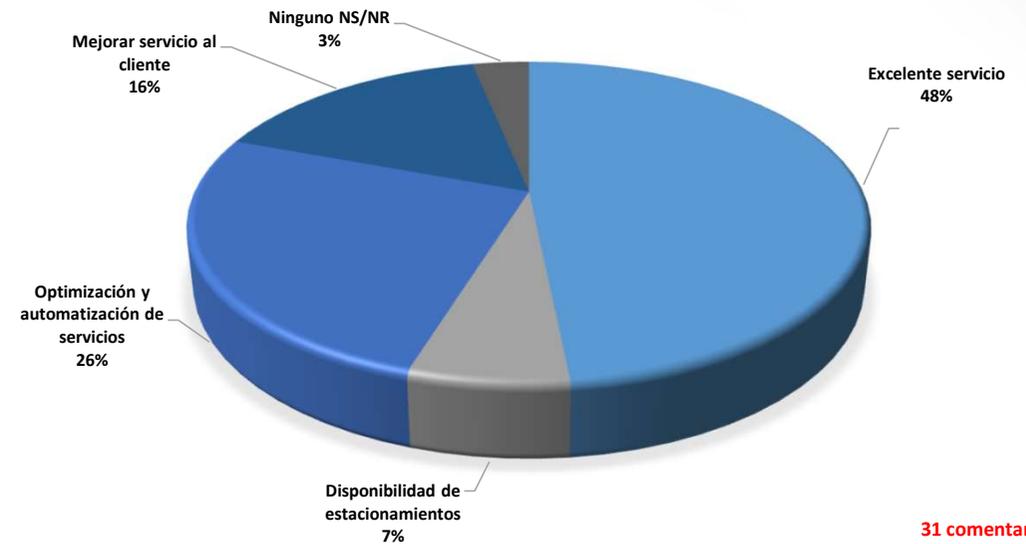
COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS (POR SERVICIO COMPROMETIDO)

ITBIS EN COMPRAS LOCALES*



5 comentarios

REGISTRO DE ESTABLECIMIENTOS DE JUEGO DE AZAR



31 comentarios

*Nota Los comentarios de este servicio fueron registrados *antes de ser automatizado*.



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

- En la evaluación correspondiente a este período (1er semestre 2022) 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 fiabilidad fue el de menor satisfacción para el ciudadano (96%). Los comentarios expresados por los ciudadanos con respecto a este atributo fueron:
 - Mejorar el seguimiento de los casos y solicitudes; conocer estatus.
 - Mejorar el tiempo de espera de los plazos establecidos.
- Los comentarios generales realizados por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios fueron los siguientes:
 - 12% disponibilidad de parqueos (5 de los 6 servicios manifestaron esta sugerencia)
 - 14% optimización y automatización de servicios. (4 de 6 servicios. Ídem)
 - 3% ampliar horario de servicios. (4 de 6 servicios. Ídem)



PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Departamento de Calidad en la Gestión

HACIENDA

PLAN DE ACCIÓN

Modalidad del Servicio en la actualidad	Dimension	Oportunidad de Mejora	Servicio comprometido	Mejoras		Fecha de compromiso	Responsables
				Ya realizadas	Por realizar		
Presencial	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión, seguimiento de las solicitudes y automatización de los servicios.	Exoneracion del 3% a la transferencia inmobiliaria	Pago y seguimiento de la solicitud en linea	Entrega de requisitos/documentos en linea. Ahora mismo el ciudadano debe entregarlos presencial.	2023	DIGES, DGPLT
			Aprobacion de exoneracion al impuesto de importacion para inst. del estado.	Pago y seguimiento de la solicitud en linea	Entrega de requisitos/documentos en linea. Ahora mismo el ciudadano debe entregarlos presencial.	dic-22	DIGES, DGPLT
			Expedicion, cambio, devolucion de placas y matriculas, traspaso de vehiculos exonerados y cobros de imp. Proporcionales	Pago y seguimiento de la solicitud en linea	Entrega de requisitos/documentos en linea. Ahora mismo el ciudadano debe entregarlos presencial.	2023	DIGES, DGPLT
			Autorizacion para el pago del ITBIS	Servicio completamente online	N/A	N/A	N/A

Nota: Con la automatización de estos servicios reducimos los comentarios y sugerencias de los ciudadanos sobre horario de servicio, estatus de su solicitud y automatización como tal.

