

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

HACIENDA



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

# **Informe de Resultados**

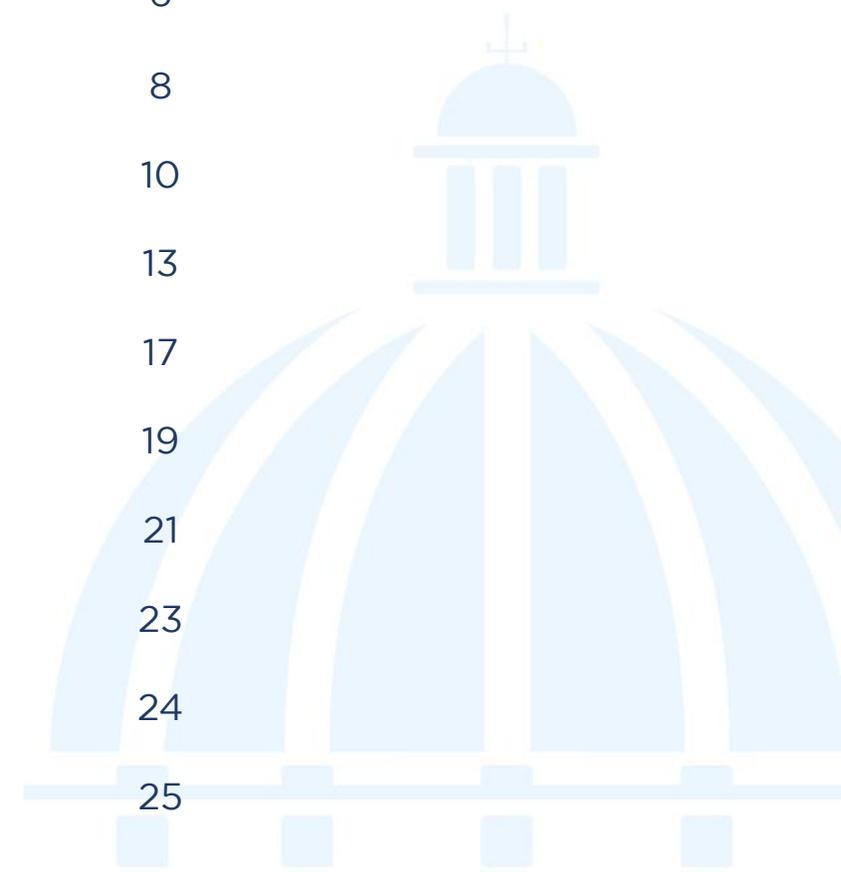
## **Encuesta "Compromiso de Calidad de de los Servicios ofrecidos en el Ministerio de Hacienda"**

### **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**

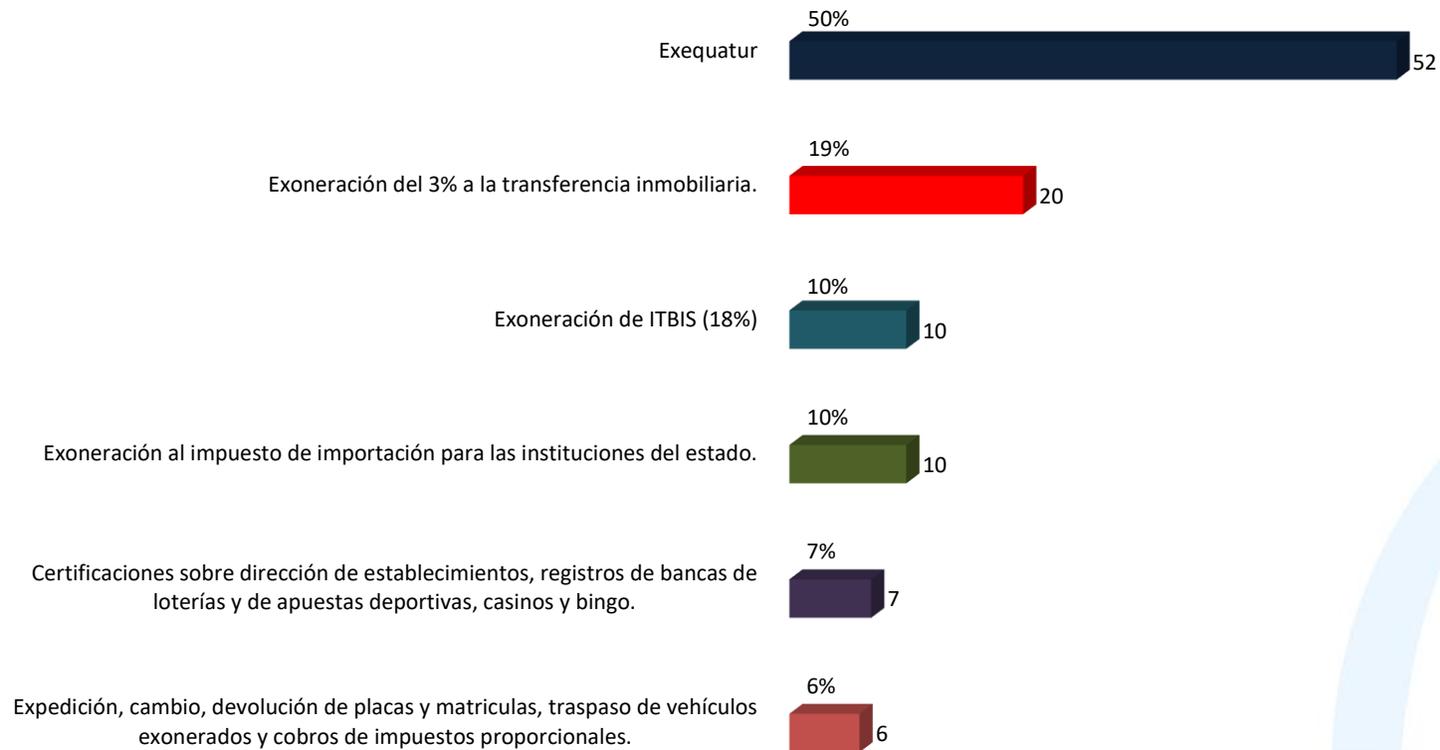
Departamento de Calidad en la Gestión.

# 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.

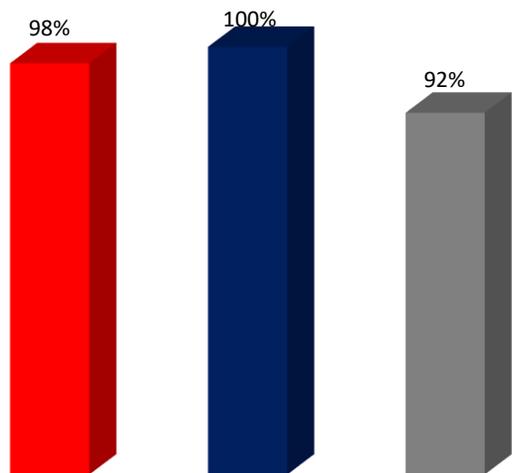
# **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS**



# Satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos

## 2do Semestre del 2021

Tramitación de Exequatur

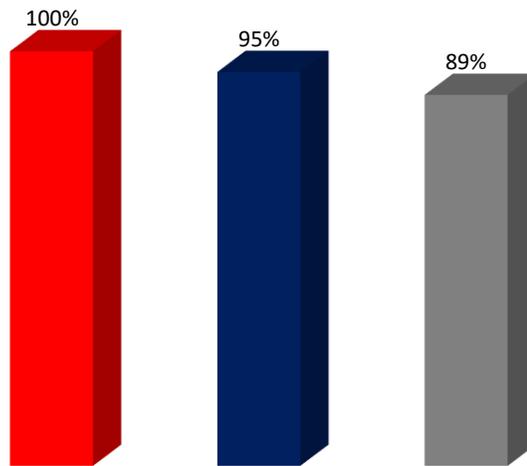


Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad



Promedio general

Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria

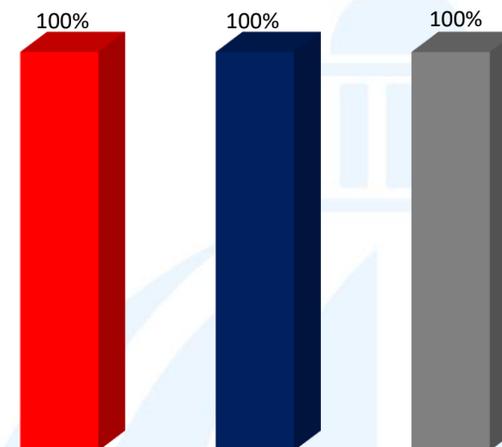


Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad



Promedio general

Autorización para exoneración de ITBIS (18%)



Amabilidad Fiabilidad Accesibilidad

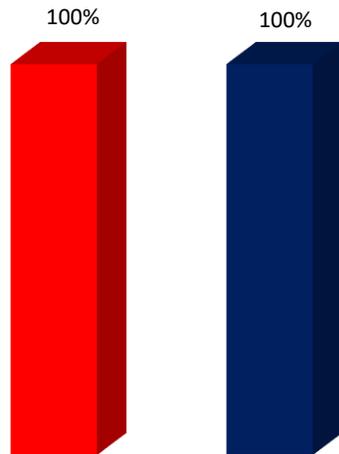


Promedio general

# Satisfacción de los usuarios con los servicios comprometidos

## 2do Semestre del 2021

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

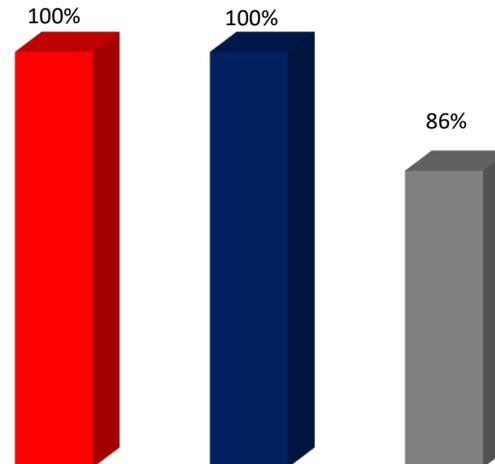


■ Amabilidad ■ Fiabilidad



**Promedio general**

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

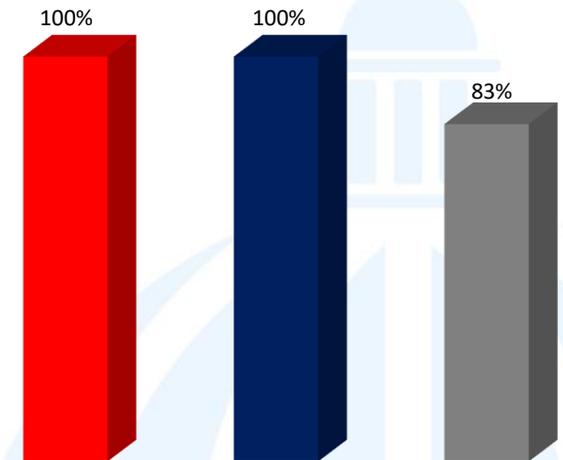


■ Amabilidad ■ Fiabilidad ■ Accesibilidad



**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

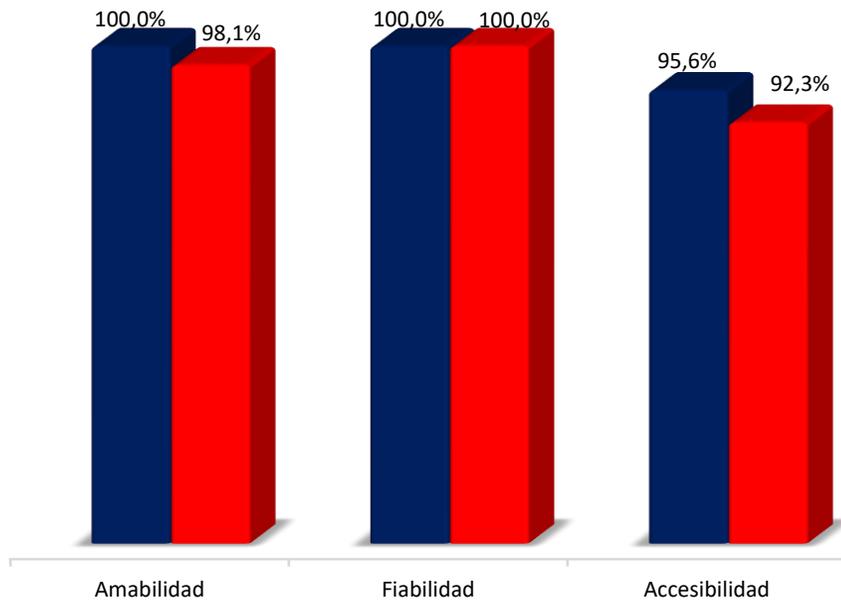
**COMPARATIVOS  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON  
LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS**



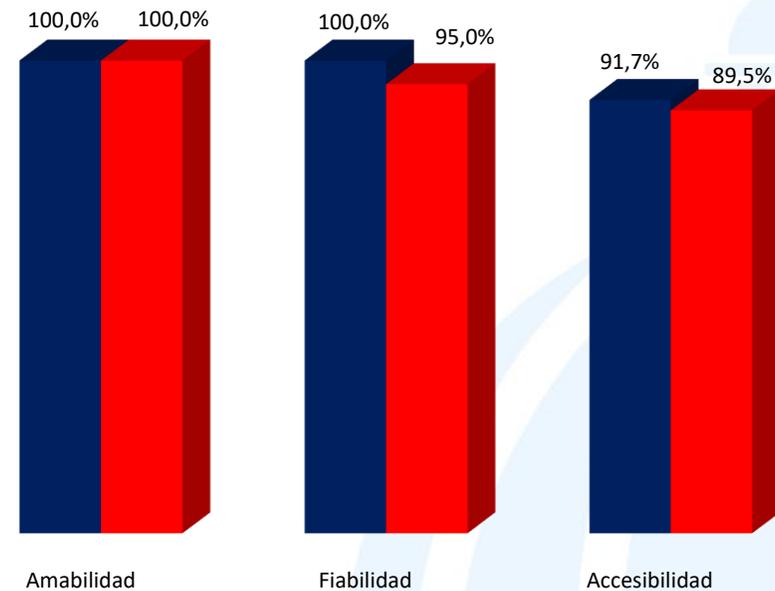
# Comparativo Satisfacción de servicios comprometidos

2021

Tramitación de Exequatur



Aprobación de exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria

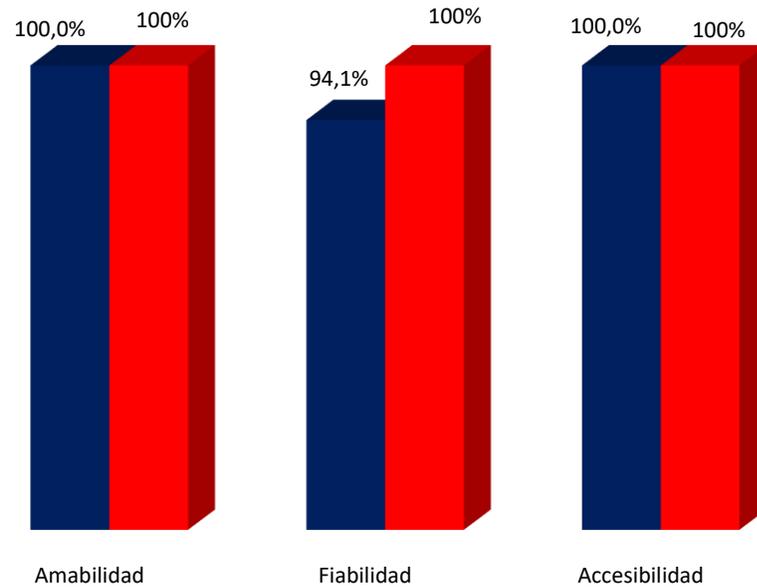


 Semestre 1  
 Semestre 2

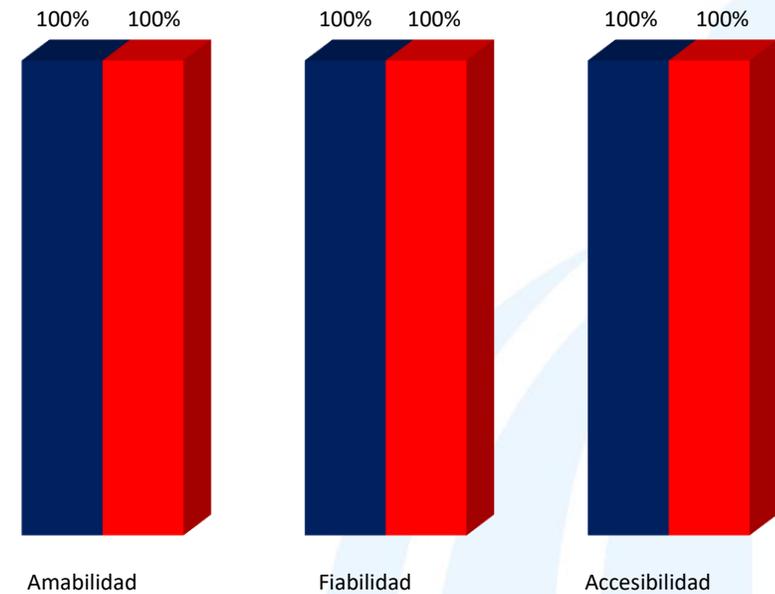
# Comparativo Satisfacción de servicios comprometidos

2021

Autorización para exoneración de ITBIS (18%)



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

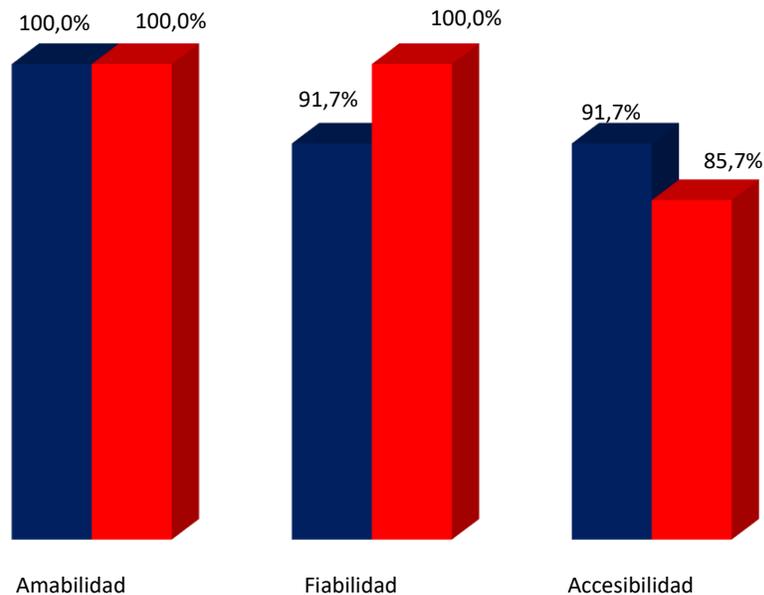


 Semestre 1  
 Semestre 2

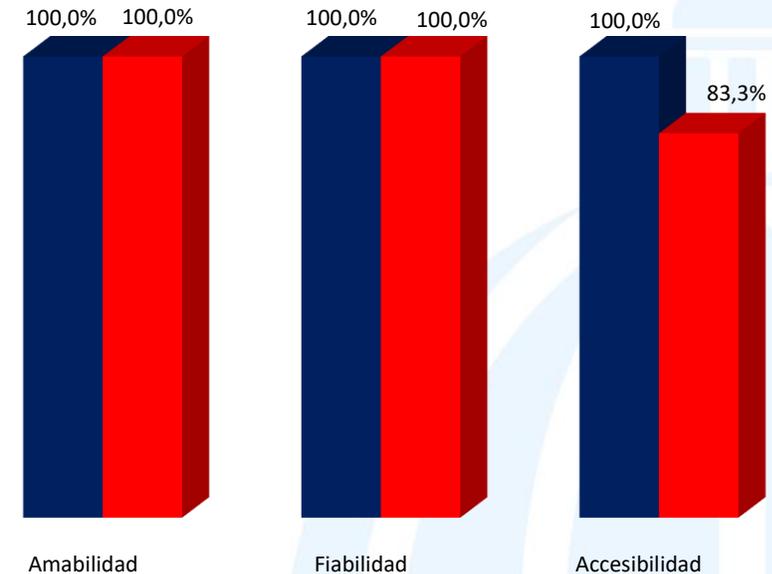
# Comparativo Satisfacción de servicios comprometidos

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

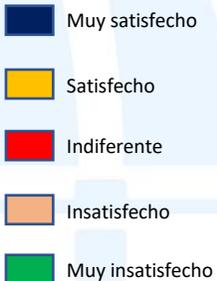
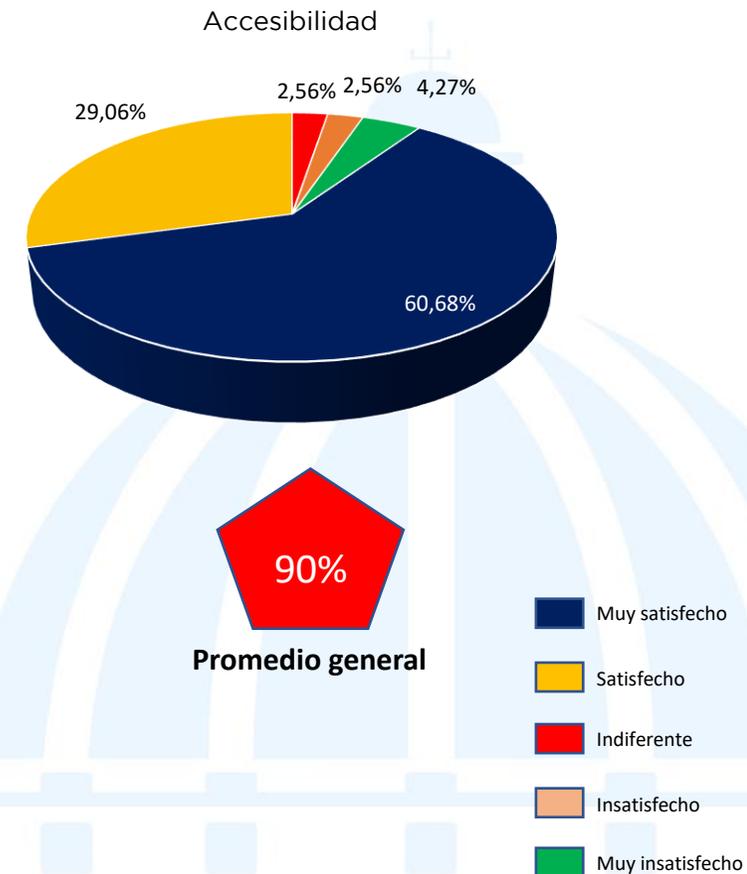
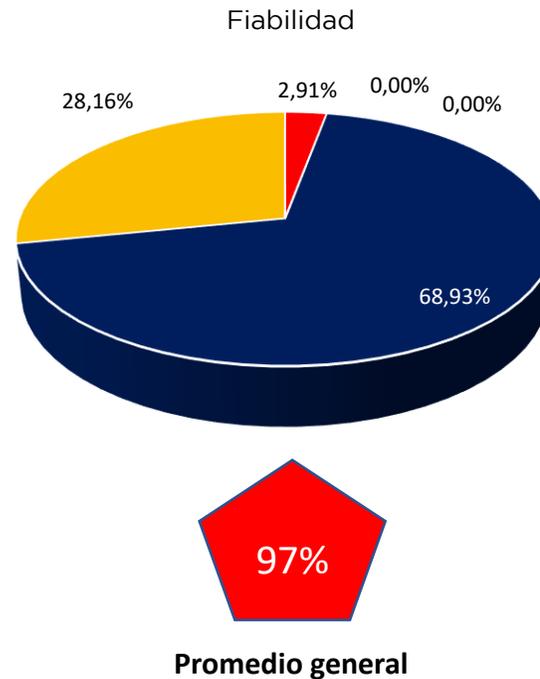
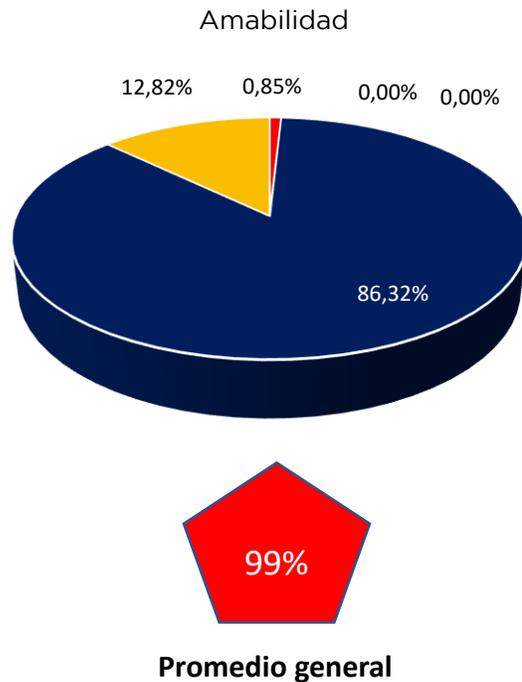


 Semestre 1  
 Semestre 2

# SATISFACCIÓN GENERAL DE ATRIBUTOS



## Satisfacción General por Atributo



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

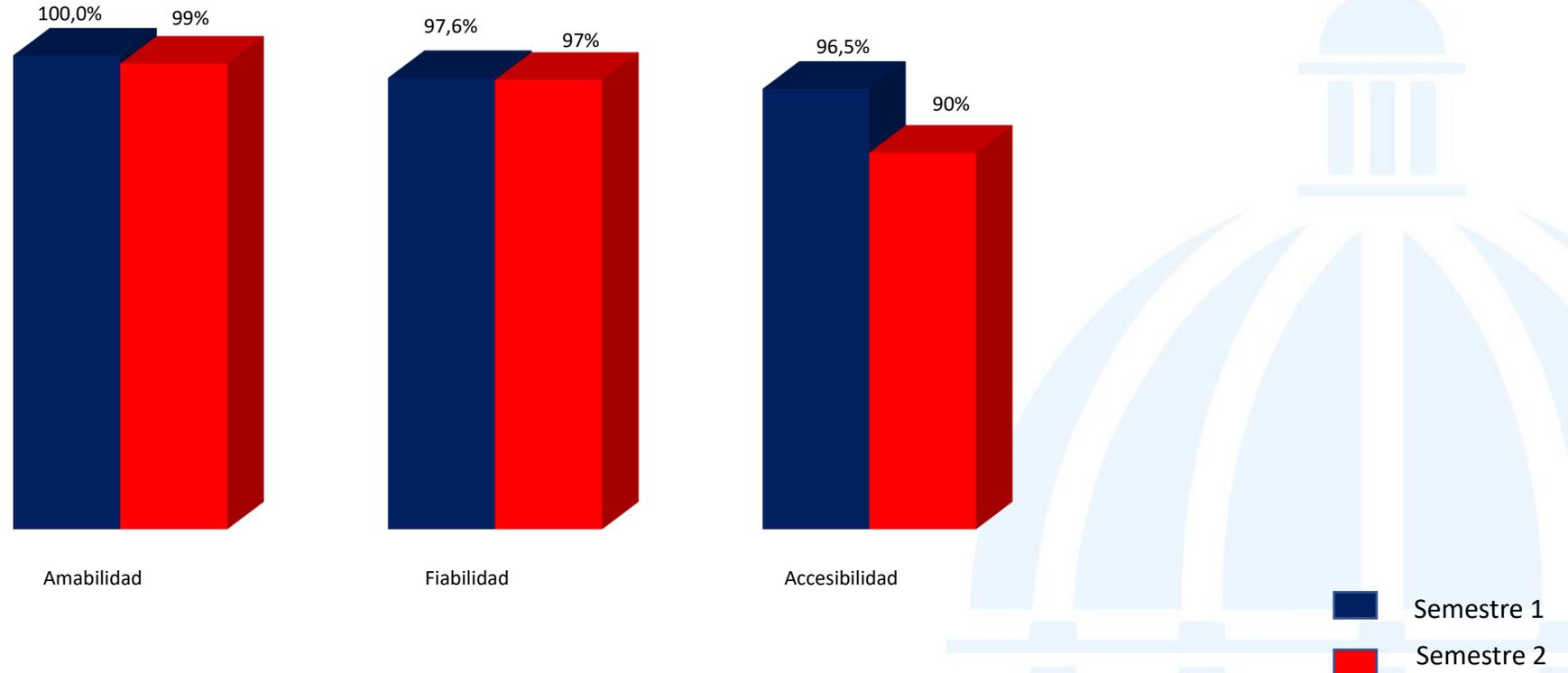
# COMPARATIVOS SATISFACCIÓN POR ATRIBUTOS



# Comparativo satisfacción general por Atributo

2021

Comparativo Semestral Satisfacción Gral. x Atributo



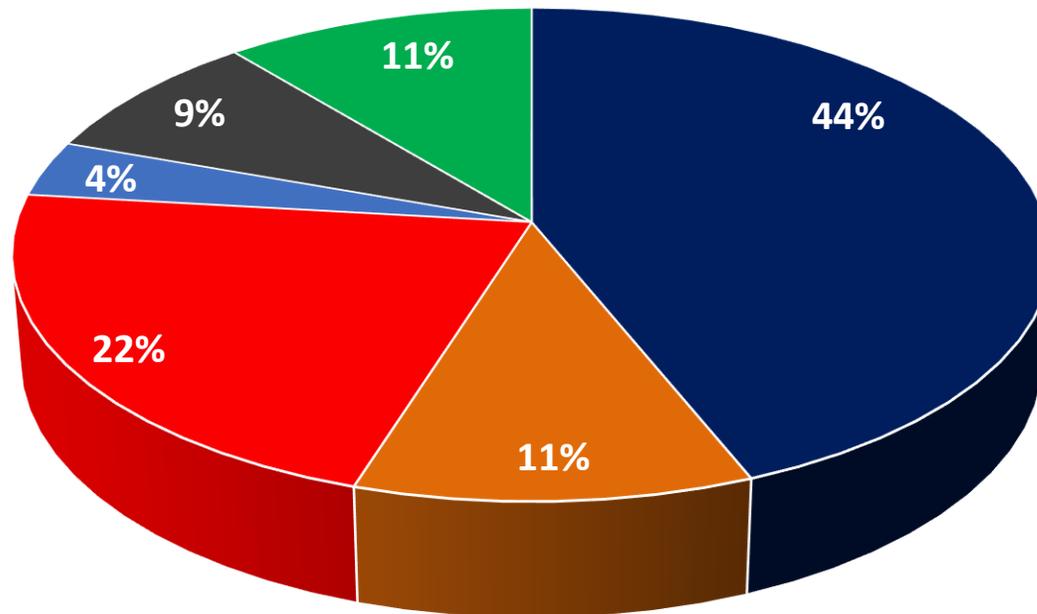
# COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS



# 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**

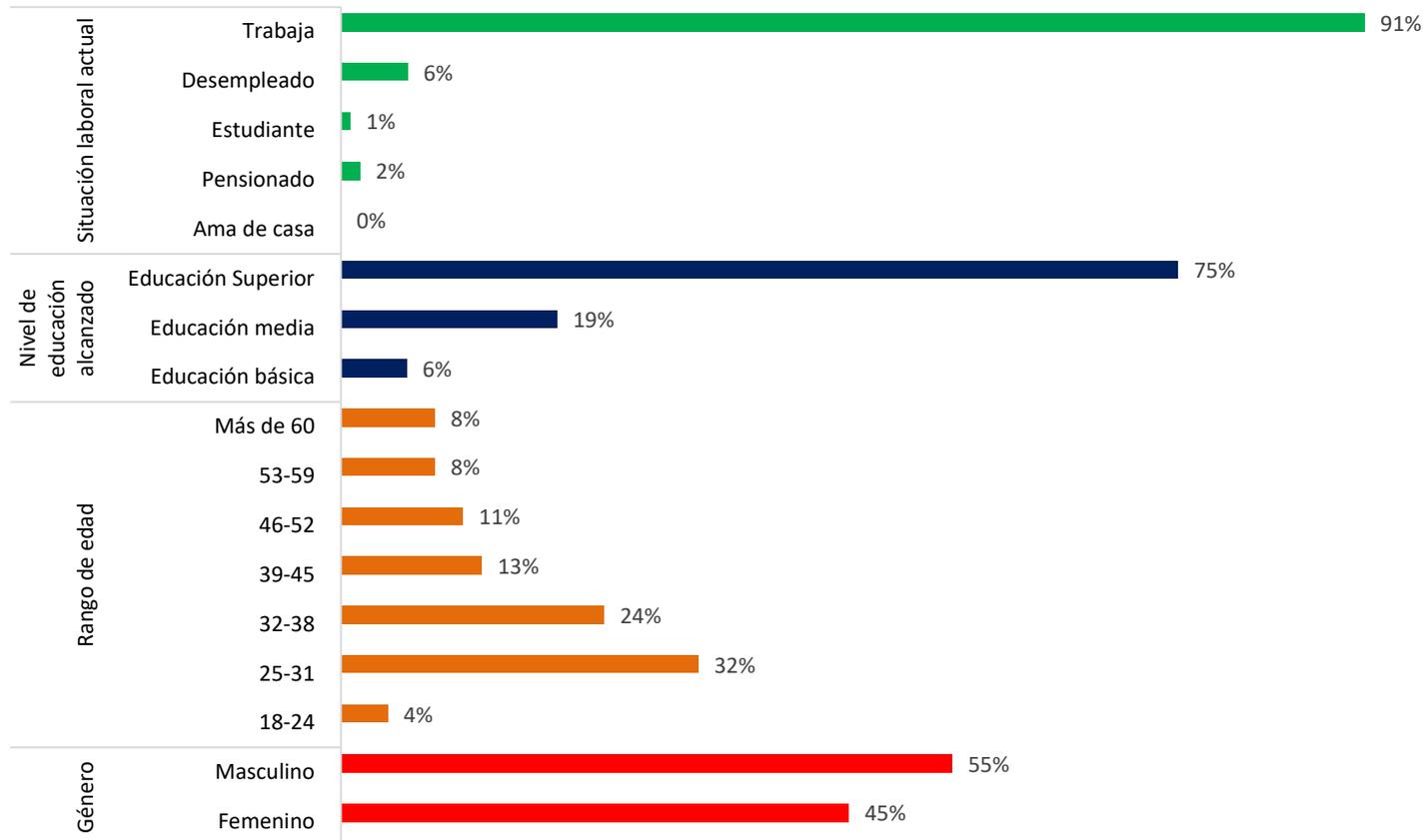
★ El 44% de los 82 encuestados que comentaron dijeron que el servicio recibido fue excelente.

# PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO

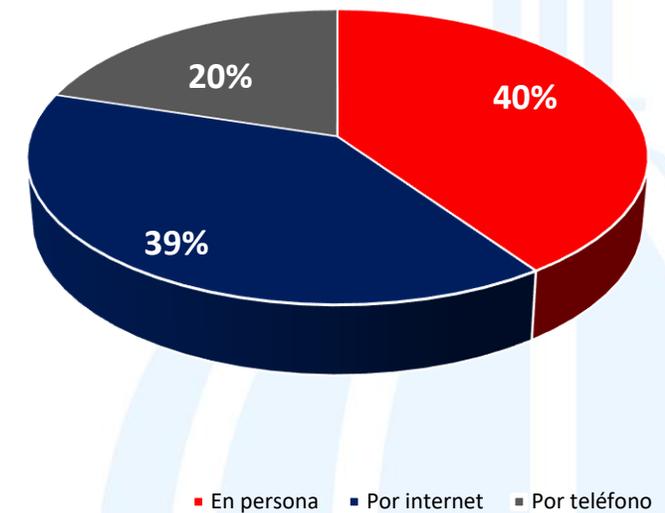


# Perfil del ciudadano encuestado

## Resultados Socio-Demográfico



## Preferencia para contactar a la institución



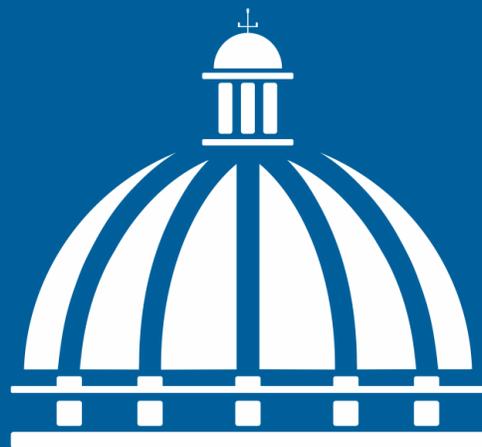


# Conclusiones

- En la evaluación correspondiente a este período (2º 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