# Informe de Resultados Encuesta "Compromiso de Calidad de los Servicios ofrecidos en el Ministerio de Hacienda" Segundo Semestre 2022



## REPÚBLICA DOMINICANA

### **HACIENDA**

**Enero 2023** 

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
ATRIBUTOS DE CALIDAD	6
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS OFRECIDOS (MODALIDAD PRESENCIAL)	8
PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO (MODALIDAD PRESENCIAL)	10
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR CADA SERVICIO COMPROMETIDO (MODALIDAD PRESENCIAL)	12
SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS ATRIBUTOS	18
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS OFRECIDOS (MODALIDAD VIRTUAL)	25
PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO (MODALIDAD VIRTUAL)	27
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR CADA SERVICIO COMPROMETIDO (MODALIDAD VIRTUAL)	29
SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS DE LOS CIUDADANOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	32
CONCLUSIONES	34
PLAN DE ACCIÓN	36



### INTRODUCCIÓN

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios comprometidos durante el período Julio - Diciembre 2022.



### FICHA TÉCNICA

- □POBLACIÓN: 1,370 solicitudes promedios/mes correspondientes a los servicios comprometidos.
- □ÁMBITO: Ciudadanos que reciben servicios comprometidos en el Ministerio de Hacienda.
- □SELECCIÓN: Aleatoria a usuarios que reciben servicios comprometidos del Ministerio de Hacienda.
- ☐MÉTODO A UTILIZAR: Cuestionario presencial y virtual.
- **MUESTRA:** 374 encuestas, con un error general de +5%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- □FECHA DE LEVANTAMIENTO: Presencial y virtual: 01 de Julio 2022 30 de Diciembre, 2022.
- **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión.



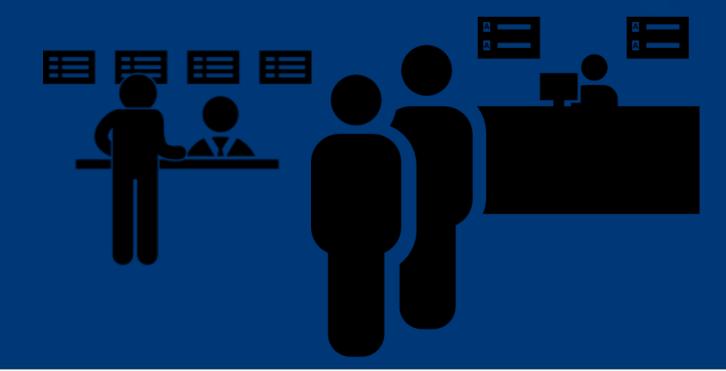
### FICHA TÉCNICA Continuación

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

Servicios comprometidos evaluados (2do Semestre)	Total solicitudes de servicios	Total muestra semestral (Q+R)	Total de encuestas aplicadas
Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterias, bancas de apuestas deportivas, casinos y bingos.	487	70	70
Tramitación de exéquatur	1565	60	66
Aprobación de exoneración del 3% por Transferencia Inmobiliaria	901	35	42
Aprobación de expedición, cambio, devolución de placas, matriculas, traspasos de vehiculos exonerados y cobros de impuestos proporcionales.	460	18	26
Autorización para exoneracion de impuestos internos a la transferencia de bienes industrializados y servicios ITBIS (18%) (Servicio virtual)	4433	170	170
Aprobación de Exoneración de Impuestos de Importación paralas instituciones del estado	43	21	22
TOTALES	12381	374	396



### **ATRIBUTOS DE CALIDAD**







# ATRIBUTOS DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

### **AMABILIDAD**

Comportamiento cortés, afectuoso 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.



# DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS OFRECIDOS (MODALIDAD PRESENCIAL)



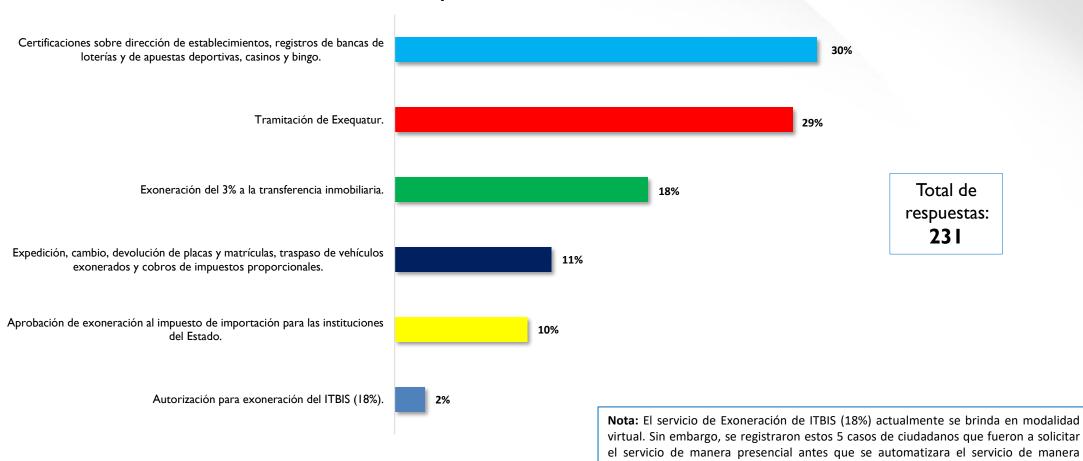






### DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

### Total de encuestados que solicitaron Servicios Comprometidos de manera presencial



completa.



# PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO (MODALIDAD PRESENCIAL)



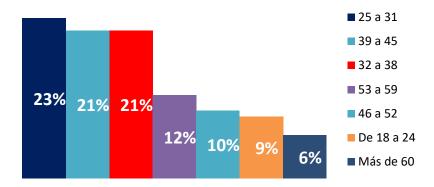




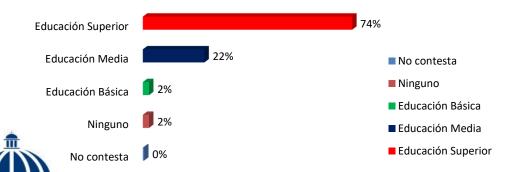


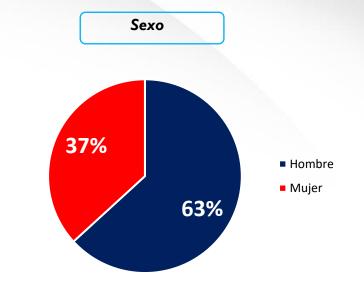
# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

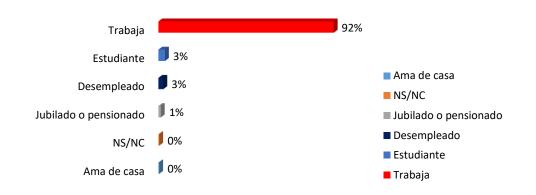


Último grado de estudio alcanzado





¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR CADA SERVICIO COMPROMETIDO (MODALIDAD PRESENCIAL)



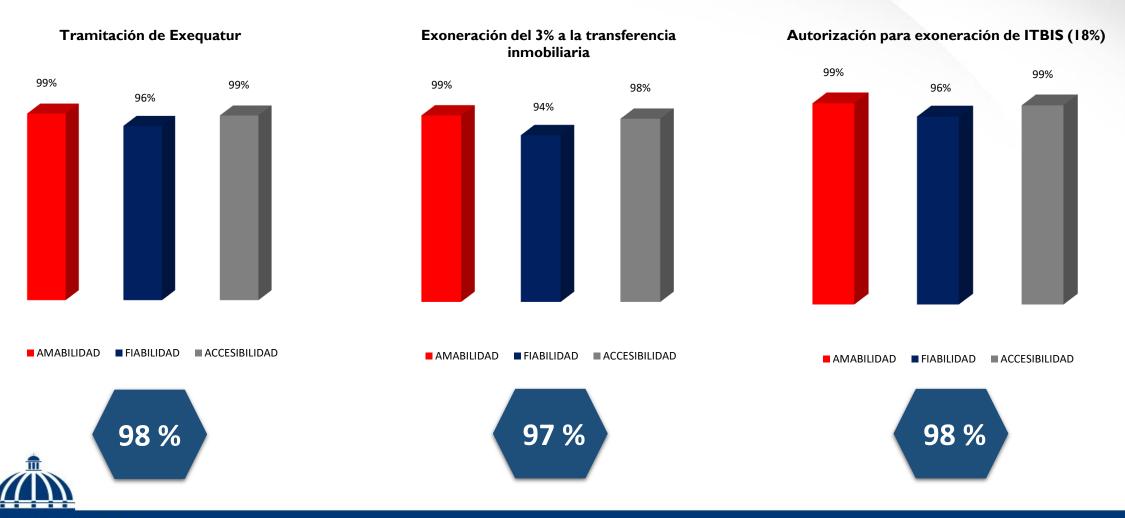






### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO COMPROMETIDO

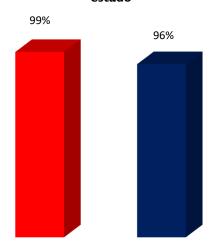




### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS POR SERVICIO COMPROMETIDO

#### 2do Semestre del 2022 Meta: 90%

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

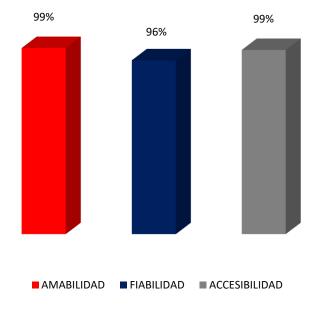


Nota: No se mide el atributo de accesibilidad en el servicio Aprobación de exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado según Carta Compromiso.



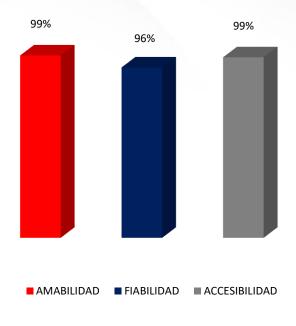
■ AMABILIDAD ■ FIABILIDAD

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





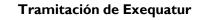
Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales

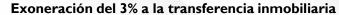


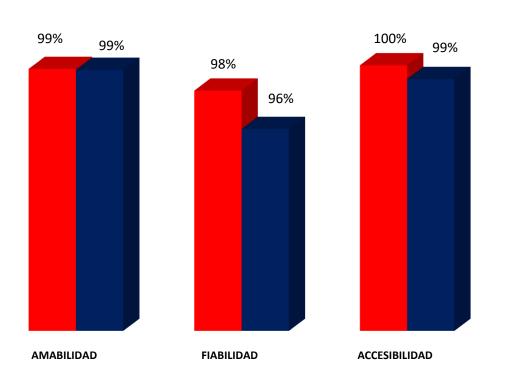


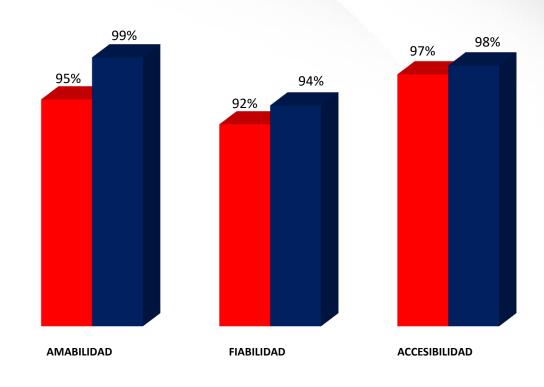
### COMPARATIVO SEMESTRAL DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

Meta: 90%









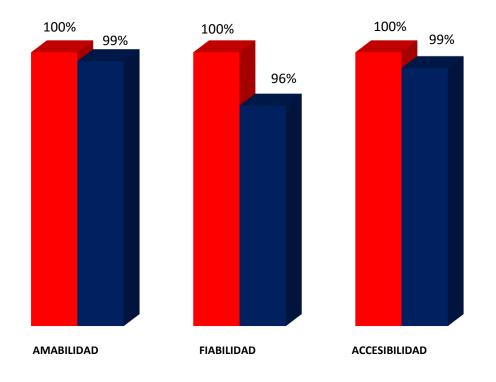
1ER SEMESTRE 2022
2DO SEMESTRE 2022



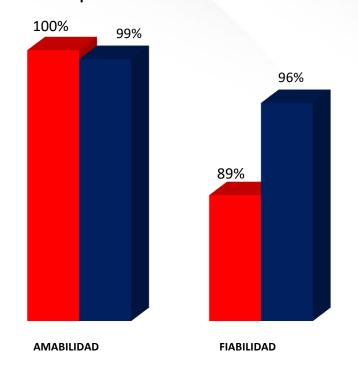
### COMPARATIVO SEMESTRAL DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

Meta: 90%

#### Autorización para exoneración de ITBIS (18%)



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



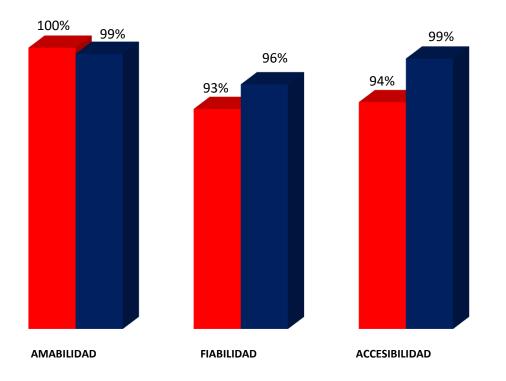


1ER SEMESTRE 2022
2DO SEMESTRE 2022

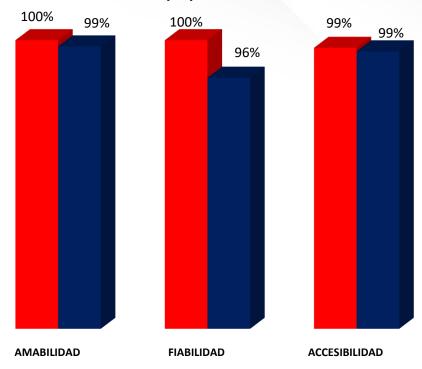
### COMPARATIVO SEMESTRAL DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS

Meta: 90%

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



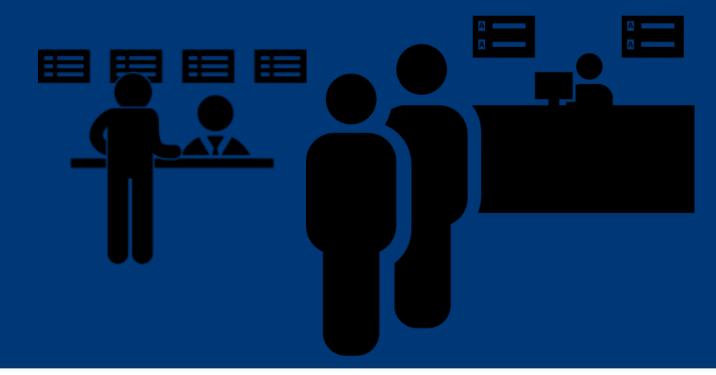
Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehículos exonerados y cobros de impuestos proporcionales





1ER SEMESTRE 2022
2DO SEMESTRE 2022

# SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS ATRIBUTOS



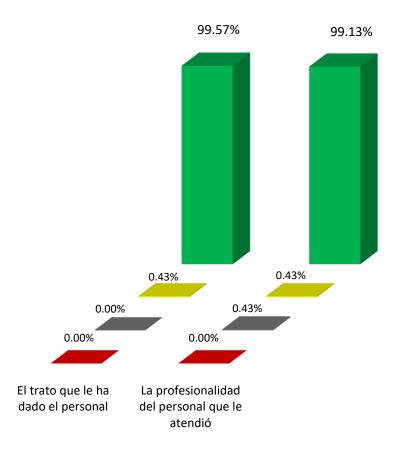






### **DIMENSIÓN: AMABILIDAD**

Meta: 90%



Promedio de satisfacción de la dimensión



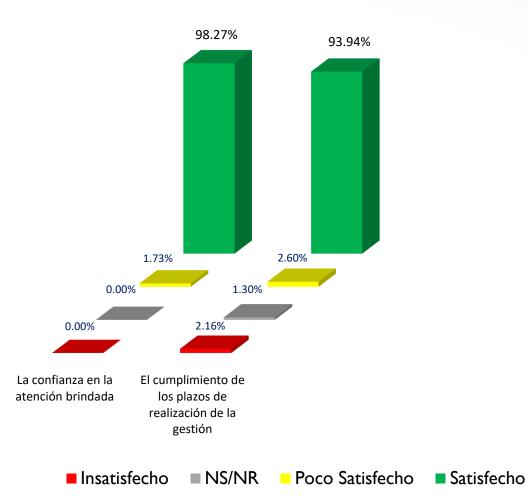


Insatisfecho

■ NS/NR ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

### DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Meta: 90%



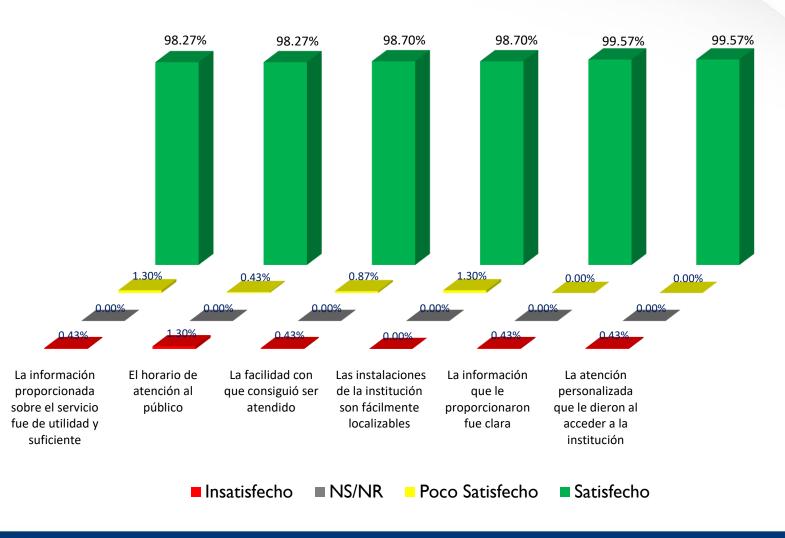
Promedio de satisfacción de la dimensión





### DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD

Meta: 90%



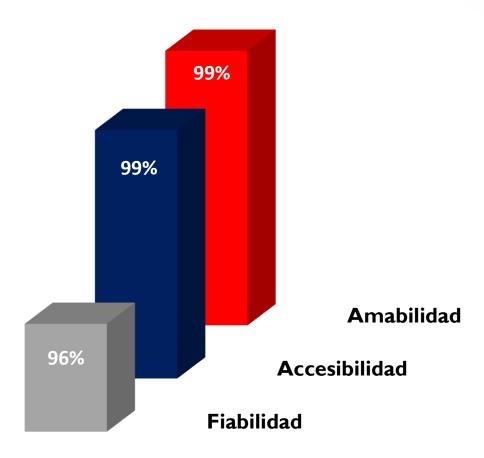
Promedio de satisfacción de la dimensión





# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ATRIBUTO

Meta: 90%



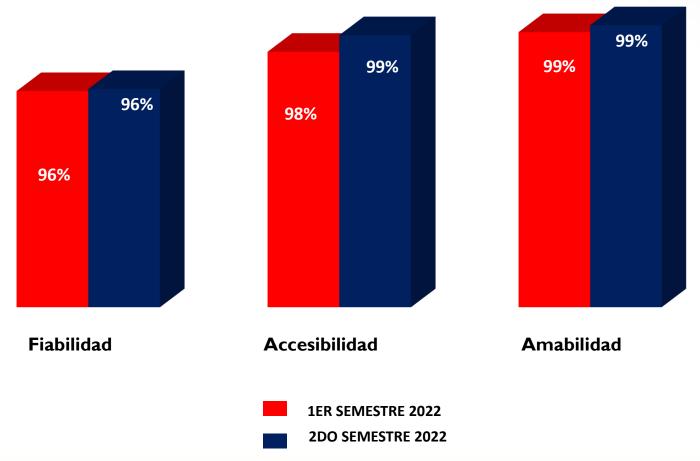
Promedio de satisfacción de las dimensiones





# COMPARATIVO PROMEDIO SEMESTRAL DE SATISFACCIÓN GENERAL POR ATRIBUTO

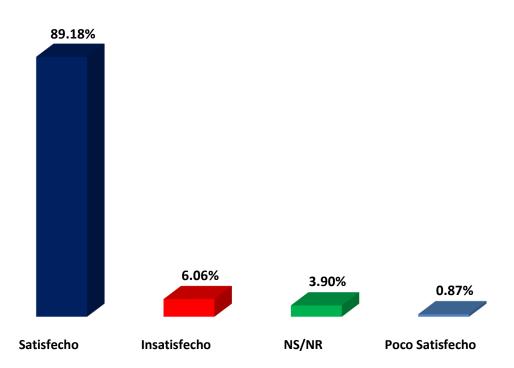
Meta: 90%

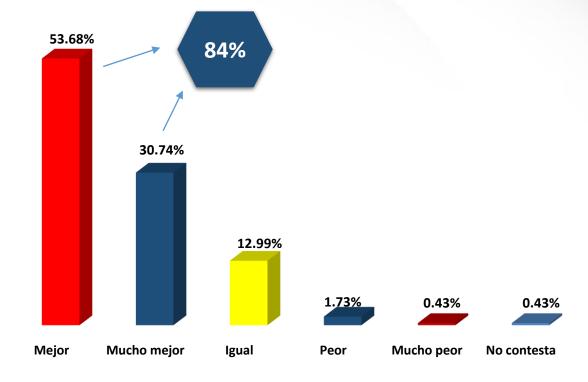


### **OTROS RESULTADOS**

¿Cómo califica la diferenciación de los servicios, teniendo en cuenta las necesidades especificas (discapacidad, género y edad)?

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







# DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS OFRECIDOS (MODALIDAD VIRTUAL)









### DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

Total de encuestados que solicitaron Servicios comprometidos de manera virtual

Solicitud de exoneración del ITBIS en compras locales

**170 solicitudes** 

Total de respuestas:



# PERFIL DEL CIUDADANO ENCUESTADO (MODALIDADVIRTUAL)

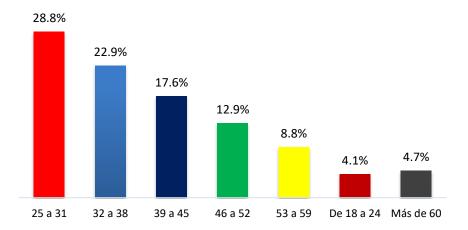




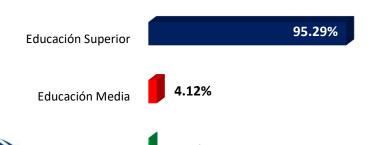


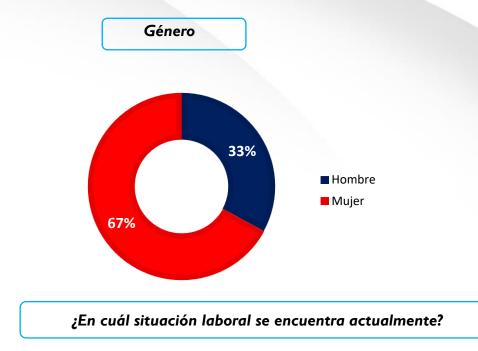
## PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

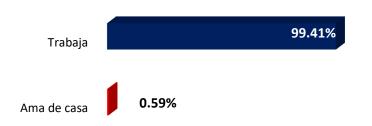
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Último grado de estudios alcanzados







### SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO COMPROMETIDO VIRTUAL



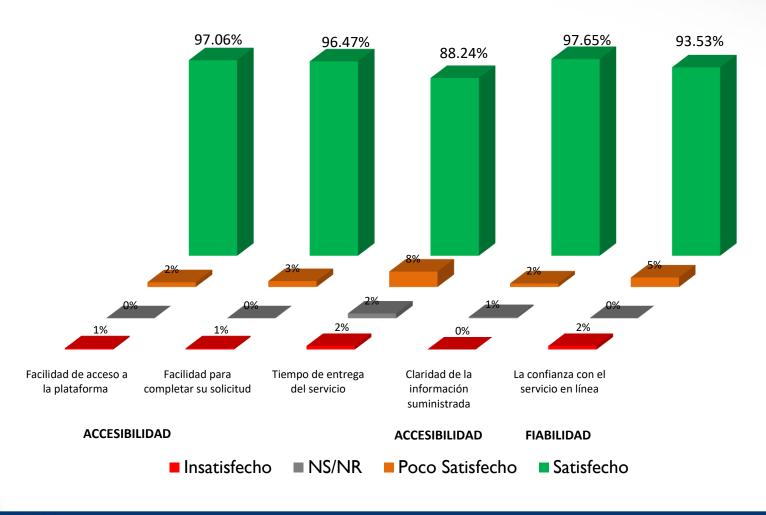






### SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO COMPROMETIDO VIRTUAL

### Servicio: Solicitud de Exoneración del ITBIS en compras locales (18%) Meta: 90%

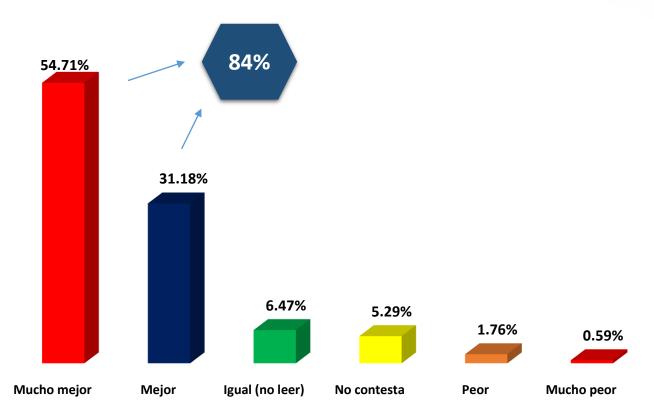


Promedio de satisfacción



# EXPECTATIVAS DEL SERVICIO COMPROMETIDO ESPERADO

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





### SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS DE LOS CIUDADANOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS



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

#### Categoría: Optimización y Automatización Comentarios mas relevantes:

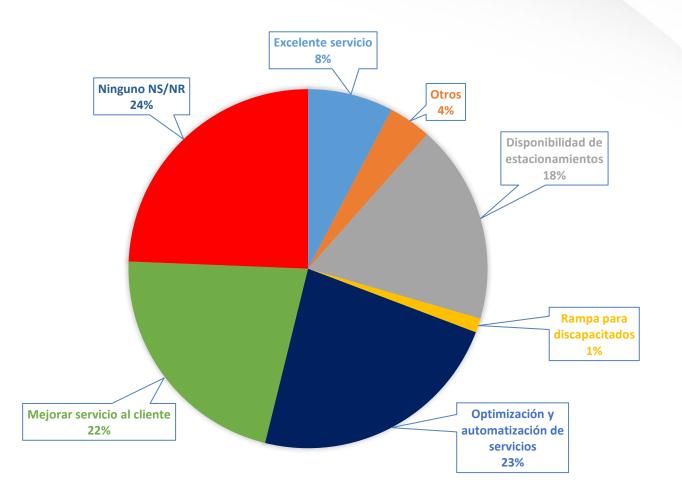
Automatizar el servicio para reducir el tiempo de espera de la solicitud .

Crear un portal web para verificar el estatus de solicitud

Consultar los procesos vía web

Los pagos del servicio de exoneraciones de placas oficiales sean automatizados vía un banco de reservas y aumentar los medios de pago.

Agregar status del servicio en la página web.



Categoría: Mejorar servicio al cliente

**Comentarios mas relevantes:** 

El horario de 12 am a 2 no tienen servicio del personal

Mejorar Asistencia telefónica y plataforma digital.

Difícil comunicarme vía telefónica

Mejorar Atención a cuidado vía telefónica y capacidad de manejar información.

El acceso a información no fue clara para el usuario.

**78** comentarios



### **CONCLUSIONES**



### **CONCLUSIONES**

- En la evaluación correspondiente a este período (2do semestre 2022) se logró el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en nuestra Carta Compromiso por cada uno de los servicios comprometidos (>=90%).
- De igual manera, logramos obtener mas de un 90% de satisfacción para cada atributo en todos los servicios, arrojando resultados por encima en comparación con el semestre anterior.
- Los comentarios y/o sugerencias realizados por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios fueron los siguientes:
  - 23% de los ciudadanos expresaron la optimización y automatización de los servicios comprometidos.
  - 22% expresaron la mejora del servicio al cliente en el área de atención al ciudadano (Mesa de Entrada).
  - 18% expresaron la disponibilidad de parqueos.
  - 8% expresaron excelente servicio.



# PLAN DE ACCIÓN



### PLAN DE ACCIÓN

Como parte del plan de mejora para elevar la satisfacción de los ciudadanos, a continuación se presentan las siguientes acciones de mejora:

**1.** Sobre la *optimización y automatización de los servicios comprometidos,* aún se mantiene vigente las acciones de mejora definidas en el semestre anterior:

Modalidad del	Modalidad del Servicio en la Dimension Oportunidad de Mejora actualidad			Mejoras				
			Servicio comprometido	Ya realizadas	Por realizar	Fecha de compromiso	Responsables	Estatus
Presencial Fiabili		Cumplimiento en los	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	En proceso
	Fiabilidad seguimiento de solicitudes y	plazos en la gestión, seguimiento de las solicitudes y automatización de los	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	Completado (Servicio totalmente automatizado)
		y matriculas, tra exonerados	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	En proceso

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.



### PLAN DE ACCIÓN (CONT.)

- **2.** Sobre *automatizar los servicios*: 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.
- **3.** Sobre *mejorar el servicio al cliente*: se escalará el caso al departamento correspondiente para implementar las acciones de lugar al personal de atención.

