



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

*Año del desarrollo agroforestal*

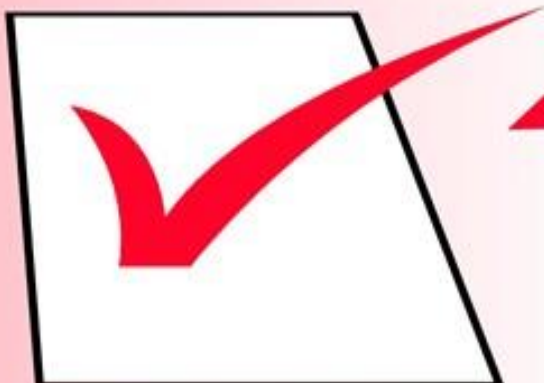
**INFORME  
RESULTADOS ENCUESTA**

**2022**

**CALIDAD  
CLIENTES  
EXTERNOS**

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

**Primer Semestre**



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	4
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO .	6
3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS.....	6
3.2 EVALUACIÓN POR ÁREA .....	6
❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL.....	6
❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	7
❖ OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS (OEFPPF) .....	8
❖ SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO .....	8
3.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA IMAGEN DE LA CCRD.....	9
3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS.....	9
3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO .....	10
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	13
4.1 CONCLUSIONES GENERALES: .....	13
4.2 RECOMENDACIONES.....	13

## INTRODUCCIÓN

La Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD), ha diseñado la encuesta de calidad de los clientes externos, a los fines de hacer la medición y/o evaluación en la calidad de los servicios brindados a ciudadanos.

Dicha encuesta mide el grado de satisfacción (atributos/dimensiones de la calidad) de los usuarios de los diversos servicios, identificando las necesidades y oportunidades de mejoras para elevar las expectativas de los usuarios.

Los resultados presentados en el semestre anterior, es decir, julio - diciembre 2021, se remitieron a la alta gerencia y a los incumbentes de las áreas responsables de los servicios prestados para tomar en consideración las oportunidades de mejoras identificadas en su momento.

A continuación, presentamos los resultados del primer semestre 2022, correspondientes a la evaluación de la calidad en los servicios, para gestionar las acciones tendentes a mejorar el dicho servicio brindado.

## 1. OBJETIVOS

- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos
- ✓ Definir acciones de mejoras continuas a partir de los hallazgos.

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

**Lugar:** Cámara de Cuentas de la República Dominicana.

**Alcance:** todos los ciudadanos que visitaron la Cámara de Cuentas de la República Dominicana (CCRD) con la finalidad de realizar algún tipo de servicio, como: entrega de documentos, solicitud de informaciones públicas, realizar denuncias, y/o entrega de declaración jurada de patrimonio.

**Población objetivo:** ciudadanos que requirieron algún tipo de servicio de la Sección de Correspondencia y Archivo, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), el Departamento de Control Social, y de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos.

**Tamaño de la muestra:** ochenta y ocho (88), de los cuales veinticuatro (24) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); veintisiete (27), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social, veintiocho (28), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos y nueve (9) con documentos entregados en la Sección de Correspondencia y Archivo.

**Método de muestreo:** no probabilístico. Selección de sujetos voluntarios, es decir, sólo aquellos que disponían del tiempo y estaban dispuestos a llenar el cuestionario.

**Periodo:** primer semestre 2022.

**Descripción de la encuesta:** para la ejecución de la misma se diseñó un cuestionario con seis (6) dimensiones y veinte (20) preguntas para ser respondidas usando la escala de cinco niveles de Likert. La distribución de las preguntas se realizó con la finalidad de que la encuesta evalúe los aspectos considerados críticos en la prestación de los servicios. A partir del segundo semestre 2021 fueron bloqueadas algunas preguntas, exclusivamente a los usuarios del servicio de denuncias. Esto, a requerimiento del área, y sobre todo tomando en cuenta la baja relación de la pregunta, respecto a cómo se está realizando el proceso de denuncia.

<b>DISTRIBUCIÓN DE LAS PREGUNTAS PARA CLIENTES INTERNOS</b>	
<b>Atributos/Dimensiones de la Calidad</b>	<b>Cantidad de preguntas</b>
Trato respetuoso	2
Accesibilidad a la institución	3
Puntualidad	3
Atención a las quejas y reclamos	3
Calidad de la comunicación e	5
Satisfacción de las expectativas	4
<b>Total preguntas</b>	<b>20</b>

Tabla N° 1

<b>NIVELES DE MEDICIÓN UTILIZADOS</b>	
<b>Niveles de medición</b>	<b>Valor = Equivalencia</b>
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Ni Satisfecho ni insatisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Tabla N° 2

<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	
<b>Calificación</b>	<b>Valor</b>
Excelente	Mayor o igual a 90 %
Bueno	Menor de 90 % y mayor o igual a 80 %
Aceptable	Menor de 80 % y mayor o igual a 70 %
Deficiente	Menor de 70 %

Tabla N° 3

### 3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

#### 3.1 EVALUACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

**Resultado de la encuesta a usuarios externos por cada dimensión, tomando en cuenta todos los servicios evaluados:**

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	78	10	0	0	0	0	88
Accesibilidad a la institución	64	19	1	1	1	2	88
Puntualidad	55	11	1	1	0	2	70
Atención a las quejas y reclamos	76	10	1	0	0	1	88
Calidad de la comunicación e información	61	13	1	0	0	2	77
Satisfacción de las expectativas	73	13	1	0	0	1	88

Tabla N° 4

En tabla N° 4 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados conforme a los atributos o dimensiones de calidad definidos. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en trato respetuoso, el 97.73 % para atención a las quejas y reclamos, el 96.10 % en la calidad de la comunicación e información, el 94.32 % en el atributo la accesibilidad a la institución, y la de puntualidad con que fue atendido representa un 94.29 % en dicho rango.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 97.73 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

#### 3.2 EVALUACIÓN POR ÁREA

##### ❖ DEPARTAMENTO DE CONTROL SOCIAL

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	24	3	0	0	0	0	27
Accesibilidad a la institución	18	8	0	0	0	1	27
Puntualidad	19	5	0	0	0	3	27
Atención a las quejas y reclamos	24	2	0	0	0	1	27
Calidad de la comunicación e información	20	6	1	0	0	0	27
Satisfacción de las expectativas	22	5	0	0	0	0	27

Tabla N° 5

En tabla N° 5 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en el Departamento de Control Social. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100.0 % en el atributo de trato respetuoso, 96.30 % en los atributos de atención a las quejas y reclamos, accesibilidad a la institución, calidad de la comunicación e información, y el 88.89 % en el atributo de la puntualidad.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 100 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

#### ❖ OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	23	1	0	0	0	0	24
Accesibilidad a la institución	19	5	0	0	0	0	24
Puntualidad	22	2	0	0	0	0	24
Atención a las quejas y reclamos	22	2	0	0	0	0	24
Calidad de la comunicación e información	22	2	0	0	0	0	24
Satisfacción de las expectativas	22	2	0	0	0	0	24

Tabla N° 6

En tabla N° 6 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la Oficina de Acceso a la Información. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en los atributos de: trato respetuoso, puntualidad, calidad de la comunicación e información, atención a las quejas y reclamos y la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 100 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

❖ **OFICINA DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN DEL PATRIMONIO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS (OEFPPF)**

Satisfacción de las expectativas	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	26	2	0	0	0	0	28
Accesibilidad a la institución	23	4	0	0	0	1	28
Puntualidad	22	5	0	0	0	1	28
Atención a las quejas y reclamos	25	2	0	0	0	1	28
Calidad de la comunicación e información	24	3	0	0	0	1	28
Satisfacción de las expectativas	25	3	0	0	0	0	28

Tabla N° 7

En tabla N° 7 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la OEFPPF. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100 % en el atributo trato respetuoso, el 96.43 % en los atributos de atención a las quejas y reclamos, la puntualidad, calidad de la comunicación e información, y la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 100 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

❖ **SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO**

Atributos/Dimensiones de la Calidad	NIVELES DE SATISFACCIÓN						TOTAL
	5 Muy satisfecho	4 Satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	2 Insatisfecho	1 Muy insatisfecho	No respuesta	
Trato respetuoso	4	5	0	0	0	0	9
Accesibilidad a la institución	5	2	1	0	0	1	9
Puntualidad	4	3	1	0	0	1	9
Atención a las quejas y reclamos	5	3	0	0	0	1	9
Calidad de la comunicación e información	4	3	1	0	0	1	9
Satisfacción de las expectativas.	4	3	1	0	0	1	9

Tabla N° 8

En tabla N° 8 se muestran las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la Sección de Correspondencia y Archivo. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 100.0 % en trato respetuoso, el 88.89 % en el atributo de atención a las quejas y reclamos, el 77.78 % en los atributos de: la puntualidad, calidad de la comunicación e información, y accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 77.78 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.



### 3.2 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA IMAGEN DE LA CCRD

Como parte de la valoración general de las expectativas, en la pregunta correspondiente a como perciben los usuarios la imagen de la actual Cámara de Cuentas de la República Dominicana, los resultados se muestran en la tabla N° 9.

¿Cómo percibe usted la imagen de la CCRD, después de recibido el servicio solicitado?		
Grado de satisfacción	Cantidad	%
Muy satisfecho	70	80%
Satisfecho	16	18%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1	1%
Insatisfecho	0	0%
Muy insatisfecho	0	0%
No respuesta	1	1%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 9

### 3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS

En la tabla N° 10 se muestra que, de los ochenta y ochenta y ocho (88) ciudadanos encuestados, nueve (9) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice, a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 22 % entiende que se debe priorizar la agilidad con los procesos. En ese mismo orden, en igual proporción, equivalente a 11 %: la fiscalización, aspectos físico-tangible, la accesibilidad, respeto y amor al ciudadano, la transparencia/honestidad.

Cabe mencionar que el 11 % fue observaciones positivas.

ASPECTOS IMPORTANTES QUE SEGÚN LOS ENCUESTADOS DEBE PRIORIZAR LA CCRD PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS		
Aspectos importantes a priorizar	Cantidad	%
Agilidad con los procesos	2	22%
La transparencia/honestidad	1	11%
Accesibilidad	1	11%
Respeto y amor al ciudadano	1	11%
La fiscalización	1	11%
Respeto	1	11%
Aspectos físico-tangible	1	11%
Otras (observaciones positivas)	1	11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 10

**Los aspectos más importantes que debe priorizar la CCRD según describen los encuestados:**

- “Agilizar el proceso de solicitud de auditoría a las instituciones” **(CS)**
- “Fiscalización mensual” **(CS)**
- “Los comunitarios” **(CS)**
- “Los Equipos son algo viejos a veces duran mucho para dar el servicio, me dicen porque se va luz” **(Correspondencia)**
- “Seguir así” **(OAI)**
- “Agilidad con los procesos” **(DJP)**
- “Ubicación geográfica, mejorar plataformas y redes” **(DJP)**
- “Honestidad / transparencia” **(DJP)**
- “Respecto, amor al ciudadano” **(DJP)**

### 3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO

La Tabla N° 11 muestra que, de los ochenta y ochenta y ocho (88) ciudadanos encuestados, veinticinco (25) emitieron sus comentarios en este acápite. Un 12 % sugirió mejoras relacionadas con aspectos físico-tangible, un 8 % con la accesibilidad, y, en ese mismo orden, en igual proporción, equivalente a un 4 %, los usuarios sugirieron, incrementar el personal para fiscalizar, gestionar más presupuesto, agilizar los procesos, y otras facilidades.

Cabe mencionar que el 64 % correspondió a observaciones positivas.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias	Cantidad de sugerencias	%
Aspecto físico-tangible	3	12%
Accesibilidad	2	8%
Agilizar los procesos	1	4%
Gestionar más presupuesto	1	4%
Incrementar el personal para fiscalizar	1	4%
Otras facilidades	1	4%
Otras (observaciones positivas)	16	64%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 11

## Las sugerencias y observaciones recogidas son:

- “Por favor que este servicio sea instalado en nuestro municipio de Sto. Dgo. Norte a los fines de acercarlo a las ONG y demás existentes allá.”  
**Correspondencia**
- “Internet Gratis” **Correspondencia**
- Actualizar las máquinas para que cuando la luz se vaya no se atrase el servicio.  
**Correspondencia**
- “Excelente trabajo realiza ese departamento” **Correspondencia**
- “Tener más contadores públicos autorizados (CPA) para fiscalizar mensual y mejor pago” **CS**
- “Agilizar el proceso de solicitud de auditoría a las instituciones” **CS**
- “El horario debe ser mínimo hasta las 6:pm. Algunos vienen de otras ciudades. Debe haber una línea permanente para orientar sobre los servicios que ofrecen, y las necesidades de la población, ya que después de las 4:00pm es que muchos servidores públicos y ciudadanos que trabajan privado tienen tiempo para discrecionalidad o confianza para consultar a las otras instituciones públicas. Ese es mi caso, por ello creo, otras personas pueden estar en situación similar.” **CS**
- “La Encargada es muy atenta y diligente.” **OAI**
- “Se invierte esfuerzo y valor para alcanzar la objetividad de la Institución.” **OAI**
- “La Encargada Muy Bien” **OAI**
- “Buen Servicio” **OAI**
- “Hasta me brindaron café y agua” **OAI**
- “Excelente trato de la encargada” **OAI**
- “Muy buen servicio de los jóvenes, me orientaron” **OAI**
- “La CCRD debe hacer esfuerzo por mayor presupuesto para apoyar al técnico”  
**OAI**
- “Mejorar el Aire Acondicionado para el área de espera” **DJP**
- “Fumigar, muchos mosquitos” **DJP**
- “Fui asistido muy satisfactoriamente por las jóvenes Belkys Guzman y Valentinas Maria de la cual me siento muy agradecido.” **DJP**
- “El trato recibido fue excelente espero todos sus empleados sean así de eficientes, tanto como la Señorita Belkys Guzman” **DJP**
- “Asistió: Jose Bloise, Excelentes Atenciones” **DJP**
- “Me sentí muy complacido con la atención de lo jóvenes Valentina Mercedes y Braudilia Frias. Yo Boris Peguero” **DJP**
- “Tanto la Srta. Belkys Guzman como Jose Bloise me ofrecieron un trato muy amable y sobre todo muy profesional, lo cual me permitió confiar cada vez más en el compromiso ético de un servidor, es un sentimiento que nos llena de orgullo y nos obliga a creer cada vez más en esta institución y su personal.”  
**DJP**

- “Buenos días, Después de un afectuoso saludo. Me siento muy complacido con el trato afable y excelente de su personal, espero que continúen de la misma forma que recibí el servicio personalizado. Sin más Dios le bendiga, en especial Valentina Mercedes y Belkys Guzman. Por último y menos importante el Señor José Manuel Bloise.” **DJP**
- “Quiero felicitar a los servidores Yira Henríquez y Valentina Mercedes por su excelente desempeño y eficiente actuación al servicio de la institución para los ciudadanos que requerimos del mismo. Me agrada saber que contamos con servidores públicos de buen servicios, capacidad y eficiencia: esperamos que esta conducta eficiente siempre pueda ser valorada por nuestras instituciones”  
**DJP**

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 CONCLUSIONES GENERALES:

- El 96.9 % de los(as) usuarios(as) están satisfechos (as) con los servicios de la Cámara de Cuentas. Esta valoración equivale a una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Acceso a la Información logró una valoración de 100 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- El Departamento de Control Social obtuvo 97.45 %. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Oficina de Evaluación y Fiscalización de Patrimonio de los Funcionarios Públicos logró una valoración de un 98.2 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Sección de Correspondencia logró una valoración de un 82.8 % de satisfacción a los usuarios. Esto le da la calificación de buen servicio.
- El trato respetuoso fue el atributo mejor valorado por los participantes, con un 100 %, calificado como excelente.
- La puntualidad fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 94.76 %, calificada como bueno.
- El 98 % está satisfecho con la imagen percibida de la actual CCRD.

### 4.2 RECOMENDACIONES

- Considerar los aspectos que, para los ciudadanos, son importantes priorizar para brindar un buen servicio.
- Valorar las sugerencias comunicadas más arriba e implementar las medidas necesarias para mejorar.
- Continuar apoyando el mejoramiento continuo en los diferentes aspectos de la calidad de los servicios que ofrece la CCRD.
- Disponer de formato de encuesta, sólo en tamaño grande, para facilitar la lectura y el llenado correcto.
- Continuar con el monitoreo constante de los servicios de las diferentes áreas de atención a ciudadanos, para mantener un proceso activo de mejora continua que garantice la satisfacción.

**“Tus clientes más enojados son tu mayor y mejor fuente de aprendizaje”**  
**Bill Gates**