



CÁMARA DE CUENTAS DE LA REPÚBLICA

Año del desarrollo agroforestal

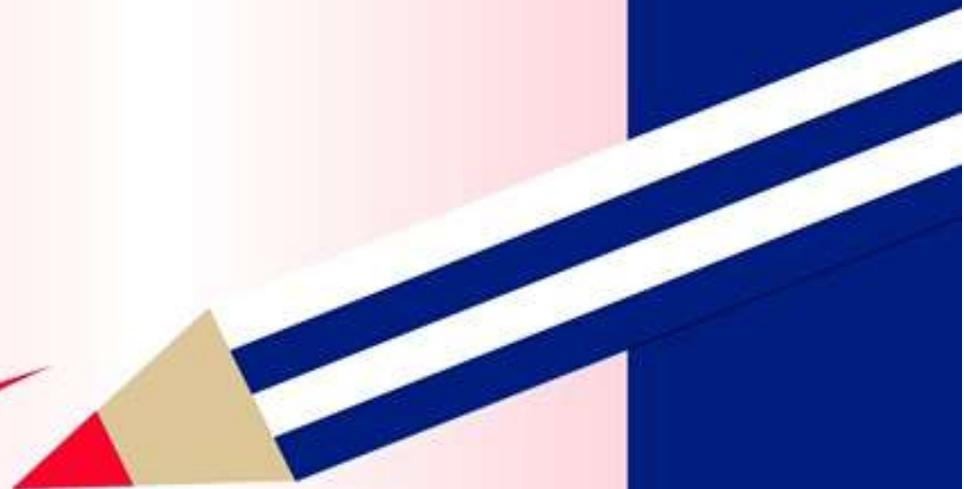
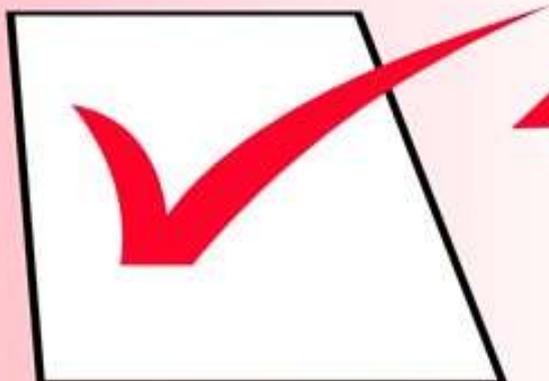
**INFORME
RESULTADOS ENCUESTA**

2021

**CALIDAD
CLIENTES
EXTERNOS**

Dirección de Planificación y Desarrollo

Segundo 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 DEPARTAMENTO O 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.....	8
❖ SECCIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	8
3.3 ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE DEBE PRIORIZAR LA CÁMARA DE CUENTAS PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO A LOS CIUDADANOS.....	9
3.4 SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO	10
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	12
4.1 CONCLUSIONES GENERALES:	12
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 externos 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, enero-junio 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 segundo semestre 2021, 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: ciudadanos que visitaron la Sección de Correspondencia y Archivo; los que realizaron solicitud vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); los que realizaron denuncias a través del Departamento de Control Social, y los que visitaron la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos con el fin de entregar 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: noventa y cinco (95), de los cuales once (11) corresponden a ciudadanos con solicitudes efectuadas vía la Oficina de Acceso a la Información (OAI); catorce (14), con denuncias entregadas a través del Departamento de Control Social, sesenta y cuatro (64), con declaraciones juradas entregadas a través de la Oficina de Evaluación y Fiscalización del Patrimonio de los Funcionarios Públicos y seis (6) 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: segundo semestre 2021.

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.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PREGUNTAS PARA CLIENTES INTERNOS	
Atributos/Dimensiones de la Calidad	Cantidad de preguntas
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
Total preguntas	20

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

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	
Calificación	Valor
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 %

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	75	16	0	1	2	1	95
Accesibilidad a la institución	66	19	3	2	2	3	95
Puntualidad	62	17	1	1	2	2	85
Atención a las quejas y reclamos	76	13	1	1	2	2	95
Calidad de la comunicación e información	60	23	1	1	2	3	90
Satisfacción de las expectativas	69	19	2	1	2	2	95

En tabla anterior se muestra las respuestas de ciudadanos encuestados. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 95.78 % en trato respetuoso, el 93.68 % para atención a las quejas y reclamos, el 92.94 % en el atributo de puntualidad, el 92.22 % en la calidad de la comunicación e información, y la accesibilidad a la institución representa un 89.47 % en dicho rango.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 92.63% considera estar muy satisfecho y satisfecho.

3.2 EVALUACIÓN POR DEPARTAMENTO O 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	12	2	0	0	0	0	14
Accesibilidad a la institución	12	1	0	0	0	1	14
Puntualidad	10	3	0	0	0	0	13
Atención a las quejas y reclamos	12	1	0	0	0	1	14
Calidad de la comunicación e información	10	4	0	0	0	0	14
Satisfacción de las expectativas	11	2	0	0	0	1	14

En tabla anterior se muestra 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 los atributos de trato respetuoso y calidad de la comunicación e información y el 92.85% en los atributos de atención a las quejas y reclamos, accesibilidad a la institución y puntualidad.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 92.85% 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	8	1	0	1	1	0	11
Accesibilidad a la institución	7	2	0	1	1	0	11
Puntualidad	8	1	0	1	1	0	11
Atención a las quejas y reclamos	8	1	0	1	1	0	11
Calidad de la comunicación e información	8	1	0	1	1	0	11
Satisfacción de las expectativas	7	1	1	1	1	0	11

En tabla anterior se muestra 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 81.81 % 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 72.72 % 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	54	8	0	0	1	1	64
Accesibilidad a la institución	45	13	2	1	1	2	64
Puntualidad	49	11	1	0	1	2	64
Atención a las quejas y reclamos	55	7	0	0	1	1	64
Calidad de la comunicación e información	45	15	0	0	1	3	64
Satisfacción de las expectativas	48	13	1	0	1	1	64

En tabla anterior se muestra las respuestas de ciudadanos encuestados sobre los servicios brindados en la OEFPPF. En los rangos de muy satisfecho y satisfecho resultó el 96.87 % en el atributo trato respetuoso y atención a las quejas y reclamos, el 93.75 % en el atributo de puntualidad y en calidad de la comunicación e información, y 90.62 % en accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 95.31% 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	2	4	0	0	0	0	6
Accesibilidad a la institución	2	2	1	0	0	1	6
Puntualidad	2	3	1	0	0	0	6
Atención a las quejas y reclamos	2	3	1	0	0	0	6
Calidad de la comunicación e información	2	3	1	0	0	0	6
Satisfacción de las expectativas	3	2	1	0	0	0	6

En tabla anterior se muestra 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 83.33 % en los atributos de puntualidad, atención a las quejas y reclamos, y calidad de la comunicación e información y el 66.66 en la accesibilidad a la institución.

A nivel de satisfacción de las expectativas, el 83.33 % considera estar muy satisfecho y satisfecho.

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

De los noventa y cinco (95) ciudadanos encuestados, veinte (20) comunicaron los aspectos que consideran importantes para que la CCRD priorice, a fin de brindar un buen servicio. De estos, un 15 % entiende que se debe priorizar la atención, un 10 % la transparencia, otro 10 % el servicio/soporte al usuario, otro 10 % el seguimiento. Mas detalles en la tabla.

Cabe mencionar que un 25 % son 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	%
La atención	3	15%
La transparencia	2	10%
Servicio/soporte a usuario	2	10%
El seguimiento	2	10%
La fiscalización	1	5%
Oportunidad/tiempo de respuesta	1	5%
Asuntos de normativa	1	5%
Infraestructura tecnológica	1	5%
Competencia	1	5%
Incrementar personal de auditoría	1	5%
Otras (observaciones positivas)	5	25%
TOTAL	20	100%

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

- “Incrementar el personal de auditoría. Seguir mejorando la imagen, es hoy muy positiva” **(DJP)**
- “Velar por la mayor transparencia posible y atender las solicitudes” **(DJP)**
- “Repuesta a la mayor brevedad posible” **(DJP)**
- “La atención” **(DJP)**
- “Atenciones” **(DJP)**
- “Competencia de sus miembros y aplicación de las leyes y la constitución de la república” **(DJP)**
- “Agradecido” **(DJP)**
- “Brindar soporte al usuario, apoyo durante el proceso, asistencia que se requiere.” **(DJP)**
- “Hasta el momento todo está correcto” **(DJP)**
- “Dar el servicio de acompañar al funcionario a hacer la declaración jurada en el portal y la notarización” **(DJP)**
- “Hacer una buena investigación” **(CS)**

- “Dar seguimiento efectivo a las denuncias” **(CS)**
- “Mantener buenas relaciones humanas, conocimiento y atención” **(CS)**
- “La transparencia” **(OAI)**
- “Se está realizando una gran labor” **(Correspondencia)**
- “Trabajar mediante un código QR para facilitar de manera virtual el acceso a la entrega de documentos” **(Correspondencia)**

3.4 SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO

De los noventa y cinco (95) ciudadanos encuestados, treinta y siete (37) emitieron sus comentarios en este acápite. Un 5% sugirió mejoras relacionadas con la comunicación/información, y, en ese mismo orden, en igual proporción, equivalente a un 3%, los usuarios sugirieron:

- Incrementar el personal de auditoría,
- Seguimiento efectivo a las denuncias,
- Acompañamiento para realizar la declaración jurada en el portal y a notarizar;
- Seguir mejorando la imagen, aspectos físicos-tangibles, y
- Seguimiento.

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO		
Sugerencias	Cantidad de sugerencias	%
Comunicacion/Información	2	5%
Incrementar el personal de auditoría	1	3%
Seguimiento efectivo a las denuncias	1	3%
Acompañar a hacer DJP en el portal y a notarizar	1	3%
Aspecto físico-tangible	1	3%
Seguir mejorando la imagen	1	3%
Seguimiento	1	3%
Otras (observaciones positivas)	29	78%
TOTAL	37	100%

Cabe mencionar que el 78 % correspondió a observaciones positivas.

Las sugerencias y observaciones recogidas son:

- “Dar seguimiento efectivo a las denuncias” **CS**
- “Mantener las buenas relaciones humanas, conocimientos y atención.” **CS**
- “Seguimiento” **CS**
- “Que no se pare el trabajo cada vez que se va la luz por falta de UPS para ese departamento, todo se atrasa y el servicio se pone pésimo” **Correspondencia**
- “Se está realizando una gran labor” **Correspondencia**

- “Transparentizar todos los servicios, con el fin de que el ciudadano pueda tener más clara las informaciones que se generan en la menor cantidad de dudas al momento de presentar la Declaración J.P.” **DJP**
- “Por favor, deben de informarle al interesado que debe traer en físico los soportes, pues al escanearlos, una gran mayoría cree que están sin los soportes” **DJP**
- “Bien Satisfecho por la atención brindada por Belkys Guzmán” **DJP**
- “El servicio solicitado fue satisfactorio al momento de presentar la declaración jurada y las atenciones del personal estuvieron acorde a las expectativas.” **DJP**
- “Está evaluación debe ser individual por cada área de servicios porque el personal de recepción de la parte delantera da un excelente servicio, mis felicitaciones para ese personal” **DJP**
- “Recibí un servicio efectivo, agradable y maravilloso éticamente hablando de la Sra. Belkys Guzmán” **DJP**
- “El trato fue excelente de la joven Belkys” **DJP**
- “Belkys Guzmán - Yira Henríquez Hago de conocimiento que tanto Belkys como Yira son unas excelentes empleadas. Evaluación satisfecha de ambas” **DJP**
- “Me encanto llegar aquí, desde el portero, los parqueos amplios, la amabilidad de las personas que reciben a uno y la cortesía” **DJP**
- “Excelente empleada” **DJP**
- “Recibí un trato muy bueno y eficiente. Belkys” **DJP**
- “Excelente Servicio, seguir ofreciéndolo” **DJP**
- “Muy satisfecha. Un trato amable y profesional” **DJP**
- “Belkys Guzmán, super, me trato muy bien, efectiva excelente.” **DJP**
- “Me he sentido muy bien al visitar la Cámara de Cuentas al departamento de DJP por el trato afable que recibí de la joven que me atendió el cambio se nota y se siente. Gracias.” **DJP**
- “Muy buena gente esa Belkys Guzmán” **DJP**
- “Excelente trato y servicio al Cliente. Atendido por Valentina Mercedes” **DJP**
- “Excelente servicio. Belkys Guzmán” **DJP**
- “A quien pueda interesar: Con placer, expreso mi satisfacción por las atenciones recibida a través de Belkys Guzmán, fue quien me dio la asistencia desde que llamé por primera vez, manteniendo siempre una actitud profesional y excelente calidad de servicio mostrado en la asistencia de nuestros requerimientos de apoyo.” **DJP**
- “No tengo quejas del servicio brindado, desde el momento que llamé para buscar información para realizar el proceso fui atendido de manera correcta por la representante del Departamento de Declaración Jurada, no tengo ninguna queja al respecto, excelente trato recibí del Sr. Edwin Almánzar y la Sra. Belkys, muy buenas atenciones.” **DJP**
- “Quiero hacer un reconocimiento especial a la Sra. Valentina Mercedes por sus atenciones y calidad en el servicio” **DJP**

- “Belkis Guzmán. La servidora mostro un gran interés en apoyarme en mi caso y es una persona comprometida con la calidad del servicio. Luis Ruiz.” **DJP**
- “Incrementar el personal de Auditoria. Seguir mejorando la imagen es hoy muy positiva” **DJP**
- “Hago constar que las atenciones recibidas por la Sra. Belkys Guzmán y la Sra. Yira Henríquez son excelentes y esperamos que cada día sigan brindando sus atenciones profesionales y técnicas a los usuarios de este importante servicio de la Ley 311-14 "Éxitos" Nota: De igual Sra. María E. Meléndez.” **DJP**
- “Valentina y Belkys excelente trabajo gracias por su colaboración.” **DJP**
- “Excelente servicio de Erick Marte debería haber muchos como el en las instituciones gubernamentales.” **DJP**
- “Excelente atención, un personal con capacidades y experiencia en el área y sobre todo con una alta disposición de servicio. Gracias” **DJP**
- “Excelente servicio le exhorto a seguir así, si la puntuación fuese más, más le daría. Felicidades. Valentina, Belkys, María.” **DJP**
- “Me atendió de manera excelente tanto vía telefónica como personal la señorita Belkys Guzmán. Creo merece estímulo.” **DJP**
- “Muy Profesionales, Preciso y Conciso maravillosa actuación y una alta receptividad mostrada especialmente por la servidora Belkys Guzmán. Personal Altamente Calificado” **DJP**.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES GENERALES:

- El 92.6 % 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 80.5 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de buen servicio.
- El Departamento de Control Social obtuvo 96.4 %. 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 94.8 % de satisfacción a los usuarios. Esto les da una calificación de servicio excelente.
- La Sección de Correspondencia logró una valoración de un 84.2 % 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 96.32 %, calificado como excelente.
- La accesibilidad a la institución fue el atributo menos valorado por los participantes, con un 89.82 %, calificada como bueno.

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.
- Gestionar incremento de la muestra y motivar a los ciudadanos a comunicar sugerencias, sobre todo en el área de correspondencia y Oficina de Acceso a la Información.
- Remitir, junto al informe, el formulario de documentación y seguimiento a mejoras emanadas de encuestas.
- 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