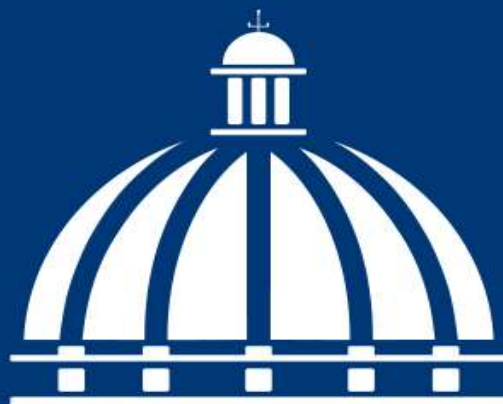


Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de los Servicios Públicos Ofrecidos por la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.



Dirección General de Contabilidad Gubernamental

Diciembre 2023.

FICHA TÉCNICA

❑ **ÁMBITO:** Sede de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental.

Asistencia Técnica en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	23
Capacitaciones a las instituciones en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	31
Orientación a instituciones educativas y en el Sistema de Contabilidad Gubernamental	2
TOTAL	56

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.

❑ **Fecha de Aplicación:** 01 Febrero 2024 –28 febrero 2024.

❑ **RESPONSABLES:** Laura Perez Lalane, Encargada del departamento de Planificación y Desarrollo; Ruth Medina, Coordinador de Proyectos y Ninoska Martes, Analista de Calidad.

Nota: durante la evaluación de la carta compromiso al ciudadano diciembre 2023, se identificó que estaba pendiente la aplicación de una segunda encuesta para dar respuesta a los servicios de capacitación brindados en el periodo junio-diciembre 2023, se procedió al levantamiento de información e identificación de la población beneficiaria del servicio.



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales.



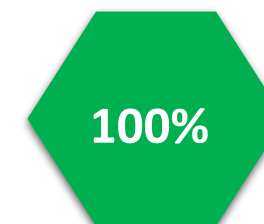
DIMENSIÓN: AMABILIDAD.

Satisfacción en el Servicio de Asistencia Técnica

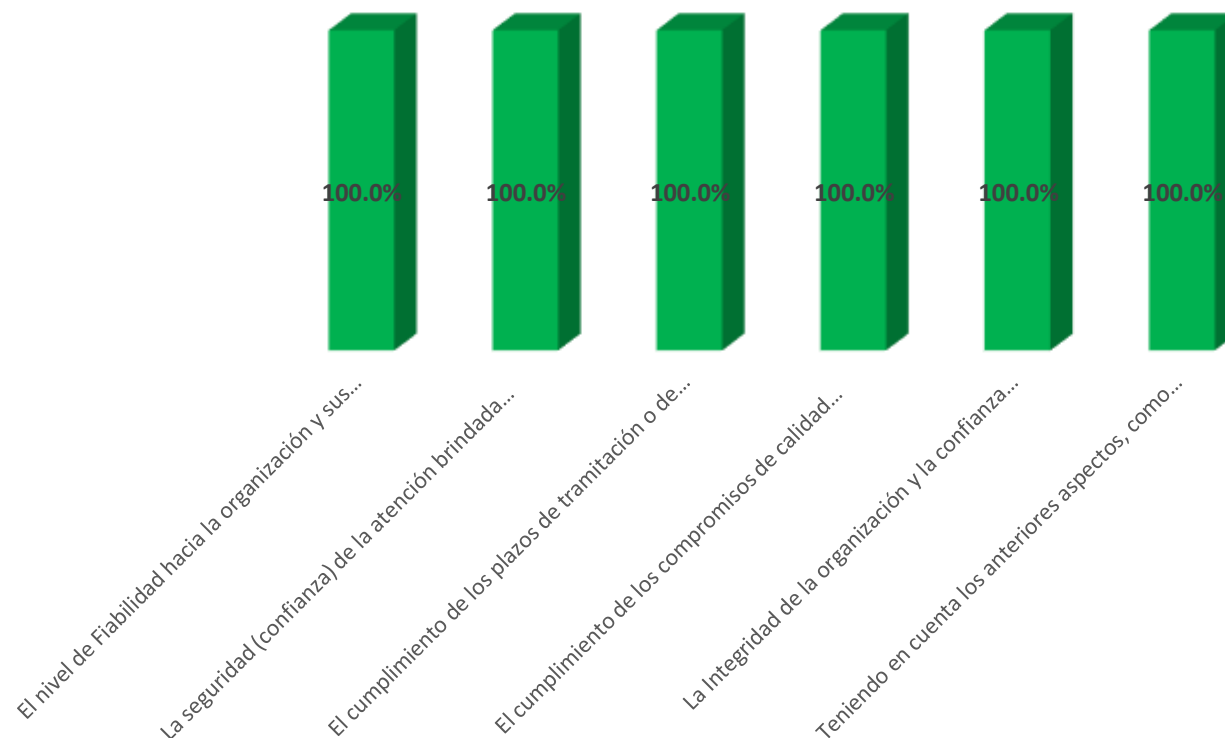


¿Cómo califica la amabilidad del personal al momento de brindar el servicio?

**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



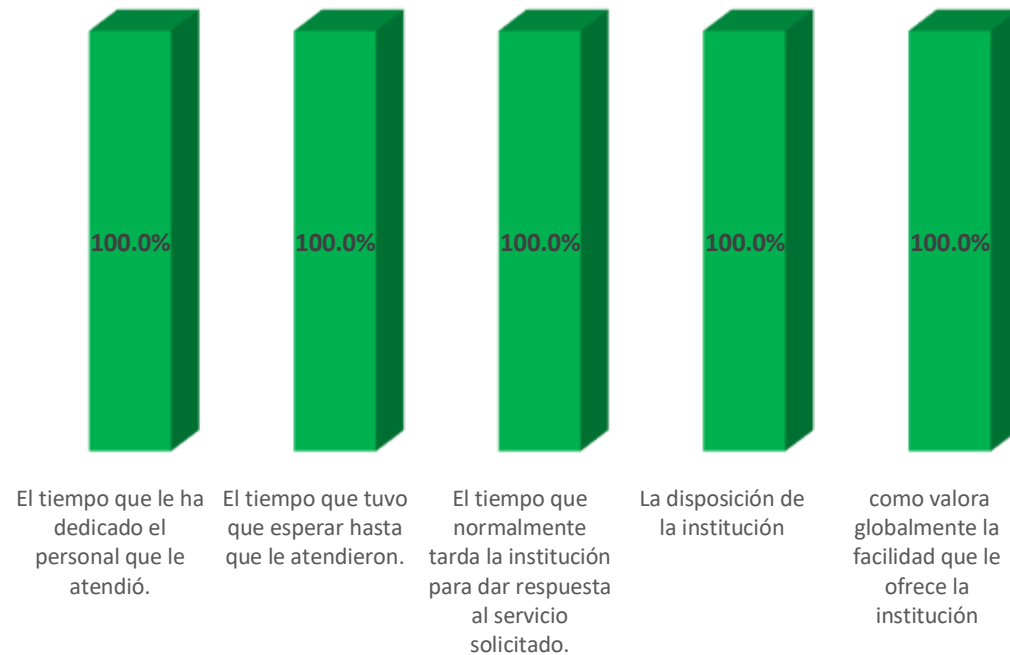
DIMENSIÓN: FIABILIDAD.



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**

100%

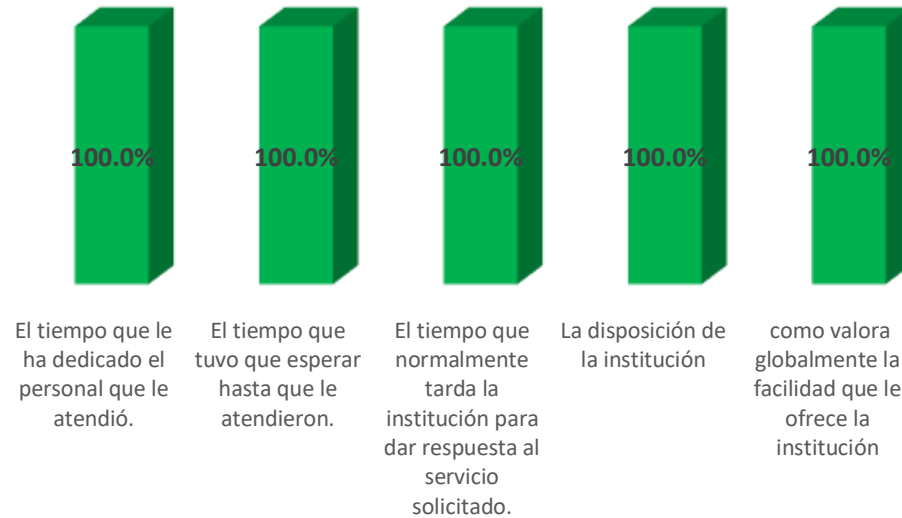
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



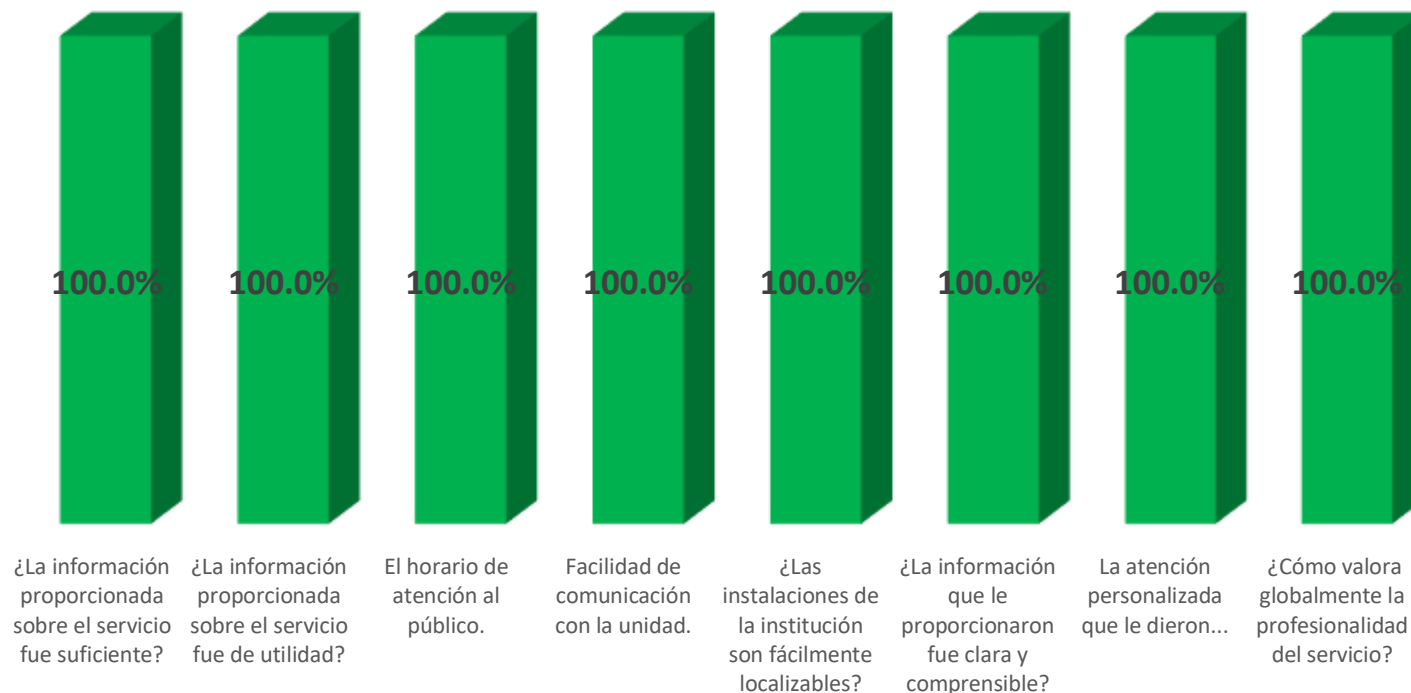
DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD/SEGURIDAD.



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



DIMENSIÓN: EMPATÍA.



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA.



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



¿Cómo califica la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible, cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.)?

DIMENSIÓN: CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES.



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD.

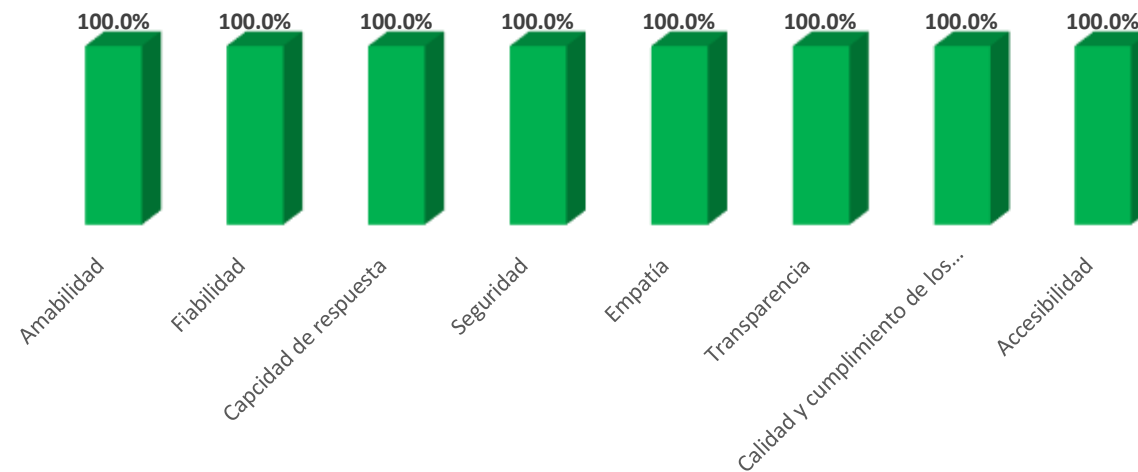


**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



¿Cómo califica la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios)?

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA.



Promedio de Satisfacción General



12

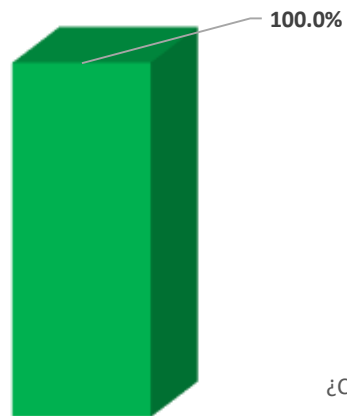
Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: AMABILIDAD

Orientación a Instituciones
Educativas y Gremiales.

Satisfacción en el Servicio de Orientación a
Instituciones Educativas y Gremiales.



¿Cómo califica la amabilidad del personal al
momento de brindar el servicio?

**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**

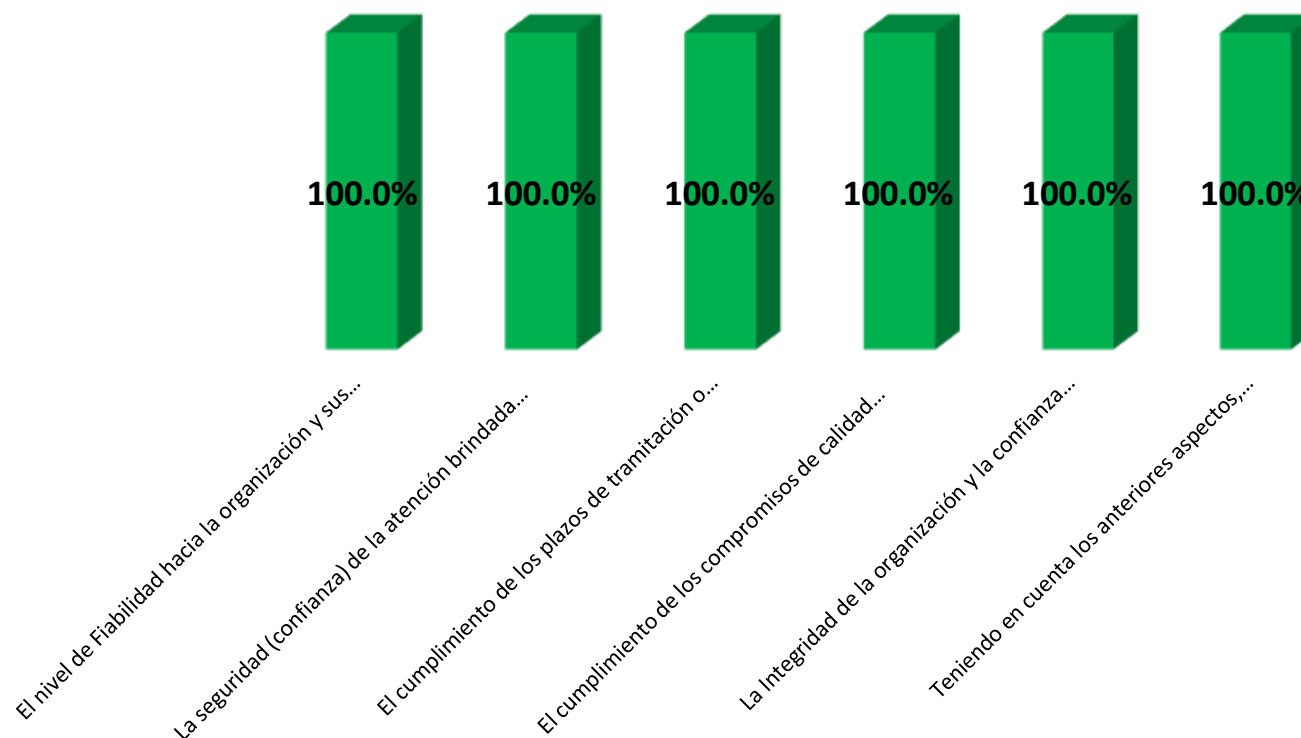


13



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Orientación a Instituciones
Educativas y Gremiales.



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**

100%

14

Base: 100% Total muestra



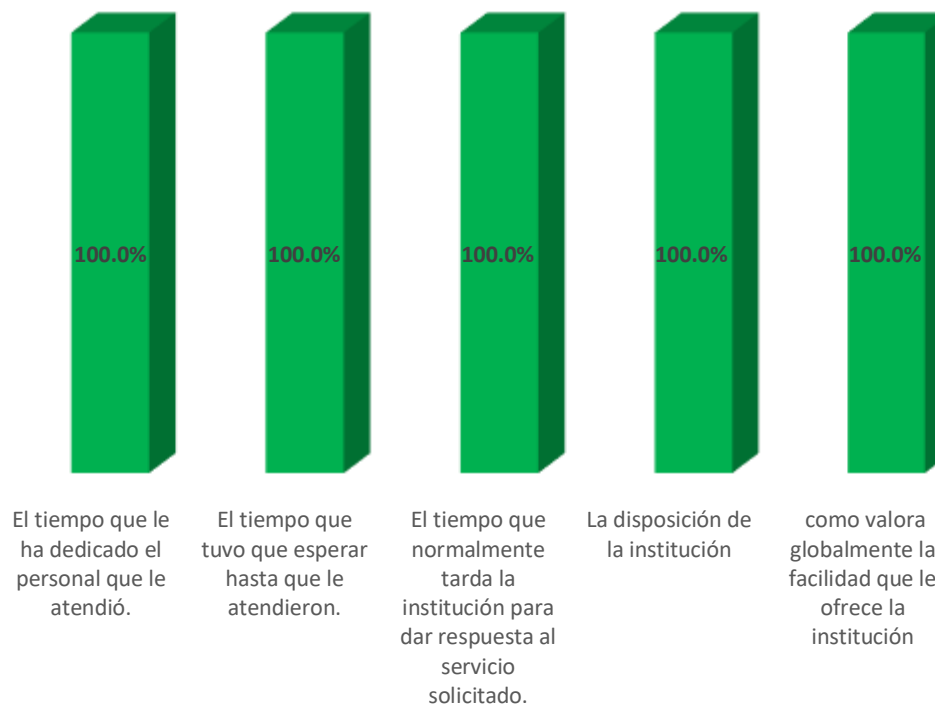
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Dirección General de
Contabilidad Gubernamental

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Orientación a Instituciones
Educativas y Gremiales.



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Orientación a Instituciones
Educativas y Gremiales.



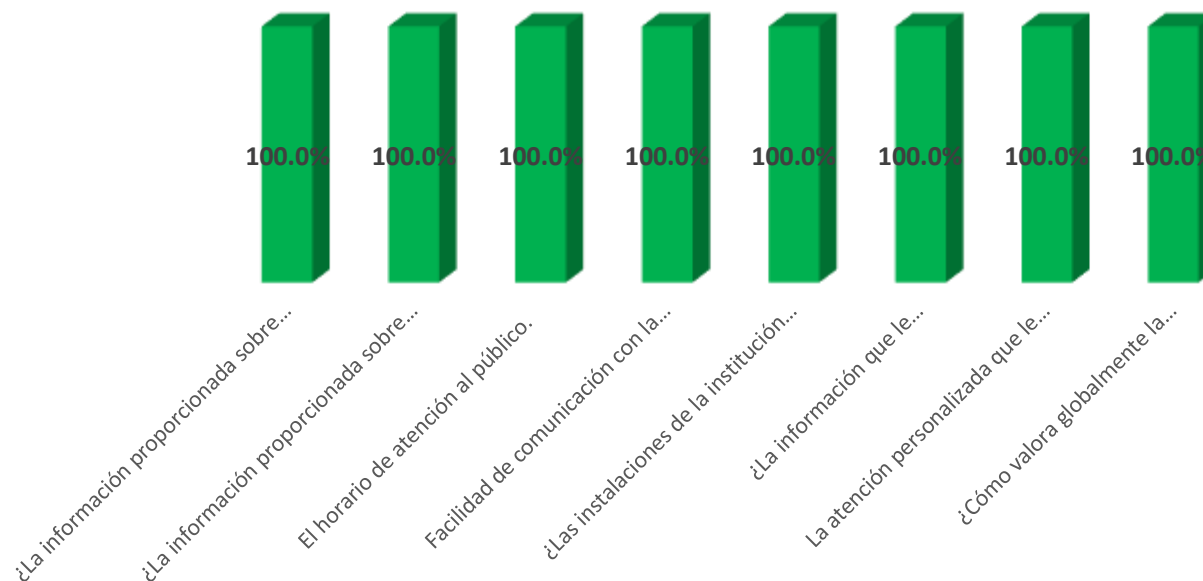
**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



16



DIMENSIÓN: EMPATÍA



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA

Orientación a Instituciones
Educativas y Gremiales.



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



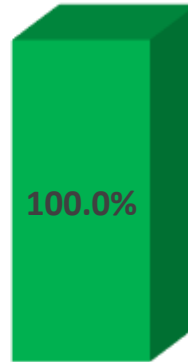
¿Cómo califica la transparencia,
apertura e información
proporcionada por la...

18

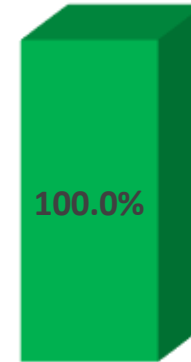


DIMENSIÓN: CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES.

Orientación a Instituciones
Educativas y Gremiales.

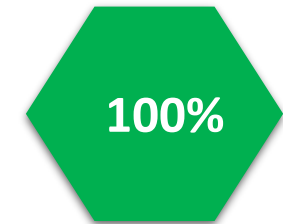


¿Cómo califica la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización?



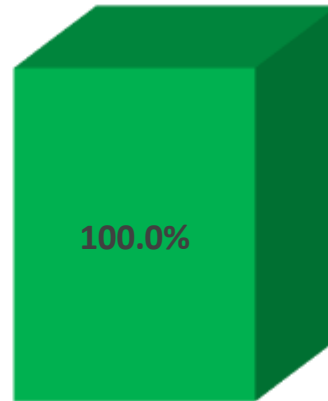
¿Cómo califica la forma en que la Digecog ha establecido la diferenciación de los servicios en cuanto a las necesidades de las instituciones por tipos de gobiernos?

**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD.

¿Cómo califica la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios)?



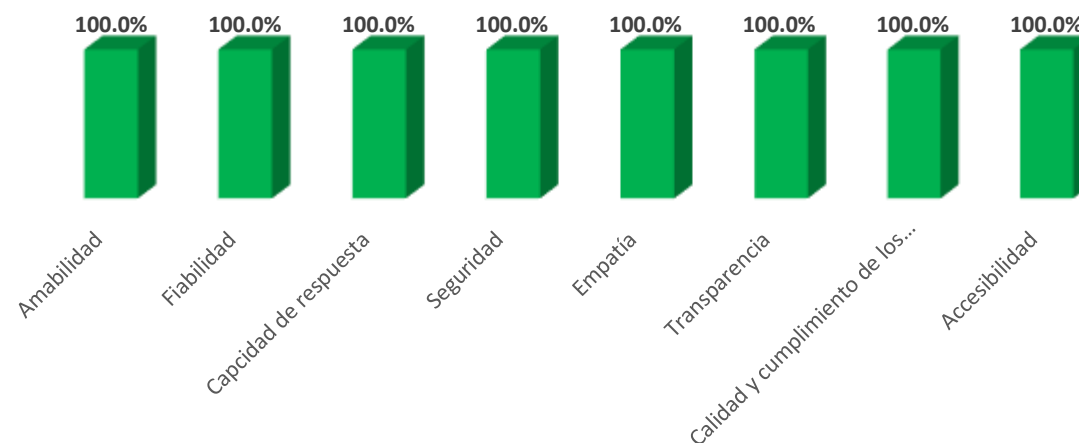
**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



Orientación a Instituciones
Educativas y Gremiales.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL SERVICIO DE ORIENTACIÓN A INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y GREMIALES.



**Promedio de
Satisfacción
General**



DIMENSIÓN: AMABILIDAD.

Satisfacción en el Servicio de Capacitación en el
Sistema de Contabilidad Gubernamental.

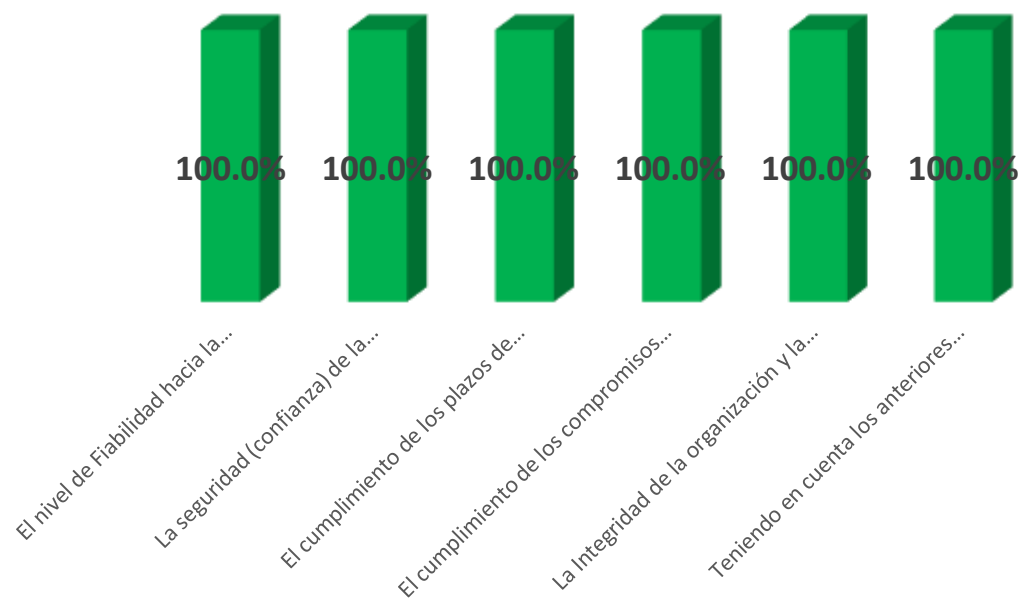


¿Cómo califica la amabilidad del personal al
momento de brindar el servicio?

**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



DIMENSIÓN: FIABILIDAD.

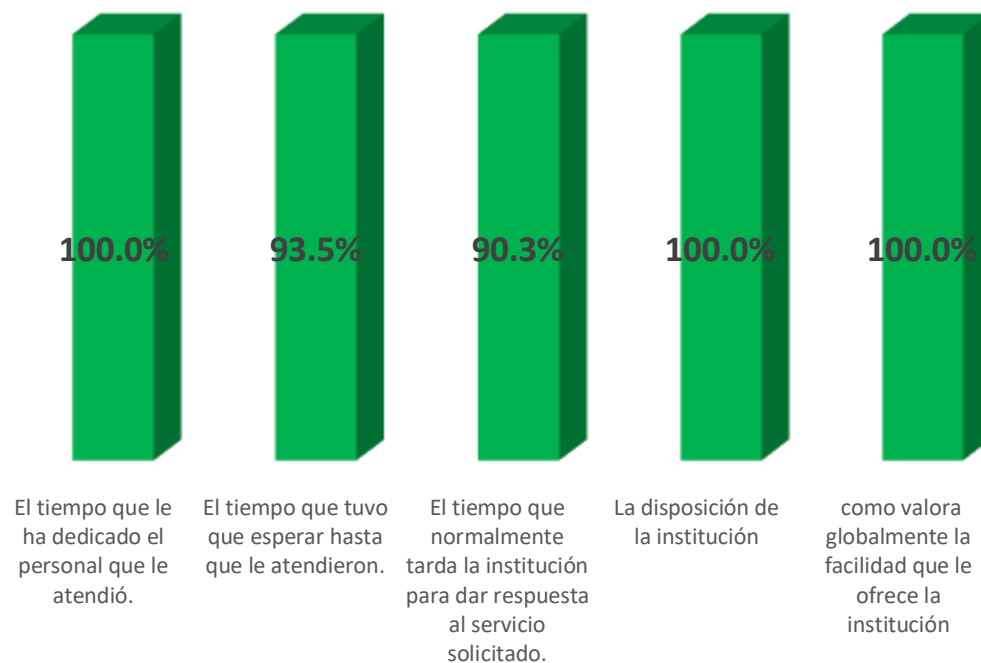


**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**

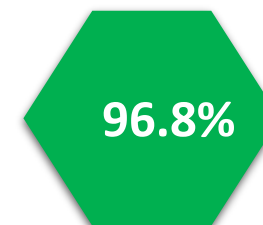




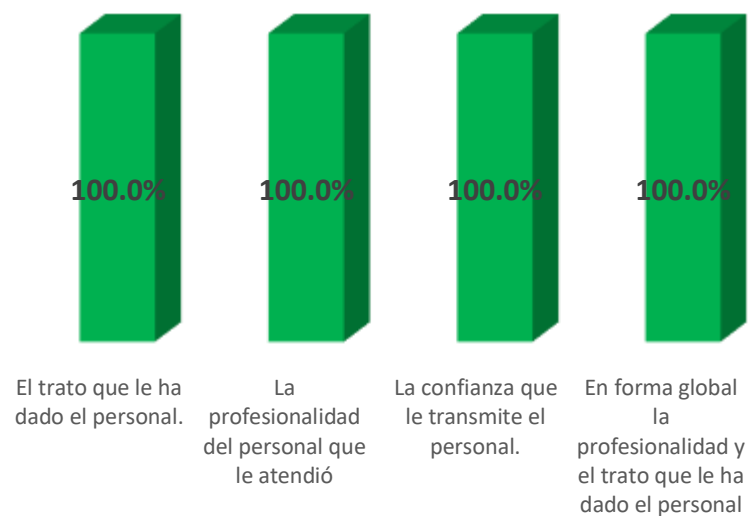
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA (TIEMPO DE RESPUESTA).



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



DIMENSIÓN: SEGURIDAD.

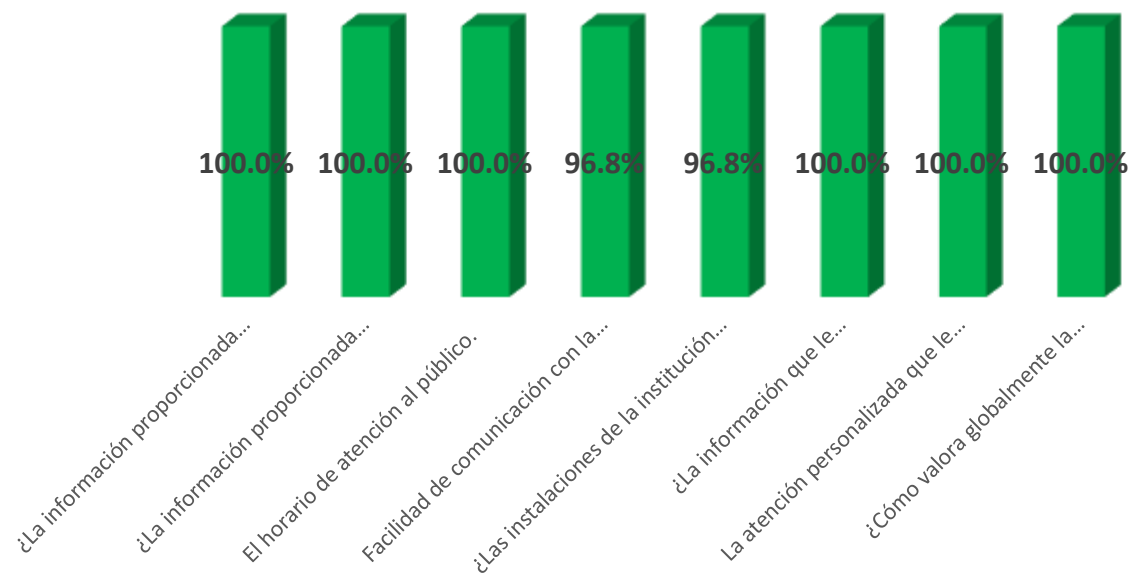


**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**





DIMENSIÓN: EMPATIA.



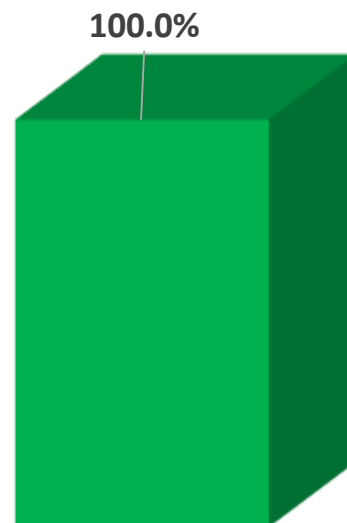
**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**

**99.2
%**



DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA.

¿Cómo califica la transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible, cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.)?



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



DIMENSIÓN: CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES.



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



28



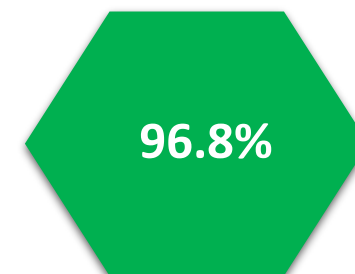


DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD

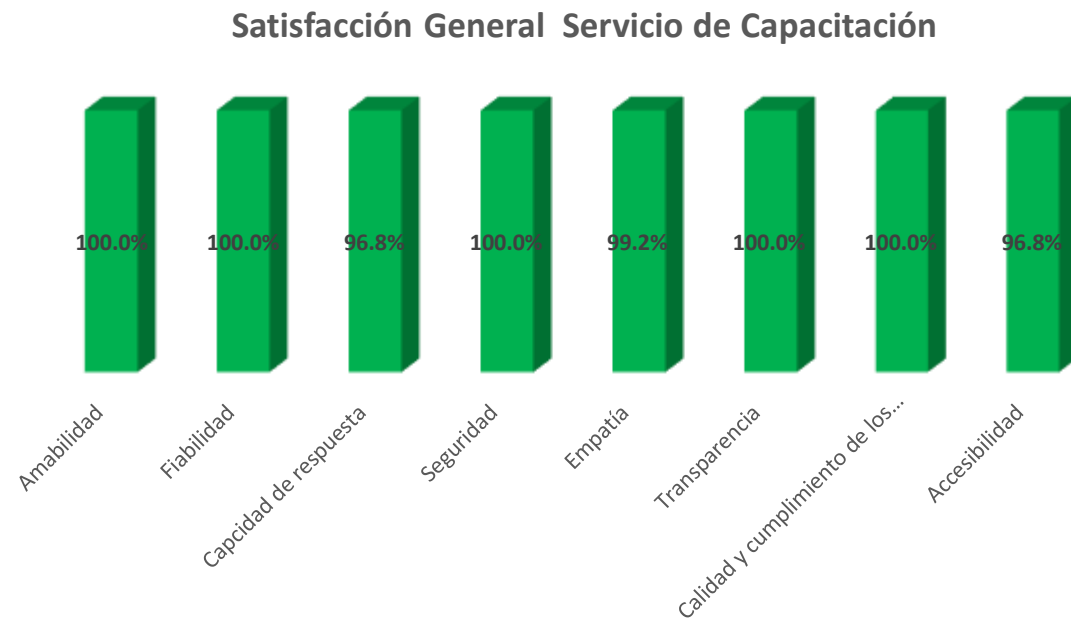
¿Cómo califica la accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios)?



**Promedio de
satisfacción de
la dimensión**



PROMEDIO DE SATISFACCION GENERAL DEL SERVICIO DE CAPACITACION A INSTITUCIONES PUBLICAS FINANCIERAS.

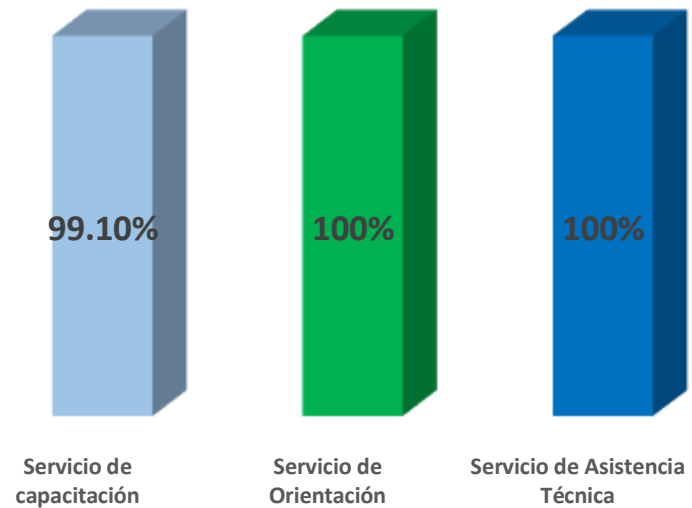


**Promedio de
Satisfacción
General**

99.1%



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS COMPROMETIDOS CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO.



**Promedio de
Satisfacción
General**



31

Base: 100% Total muestra

