Ministerio de Administración Pública
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

- **Dirección de Desarrollo Fronterizo**

Realizado por:

SIGMADOS
REPÚBLICA DOMINICANA

AGOSTO 2018

INDICE

FICHA TÉCNICA	3
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION	5
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	7
SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	9
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	20
ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	27
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	31

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

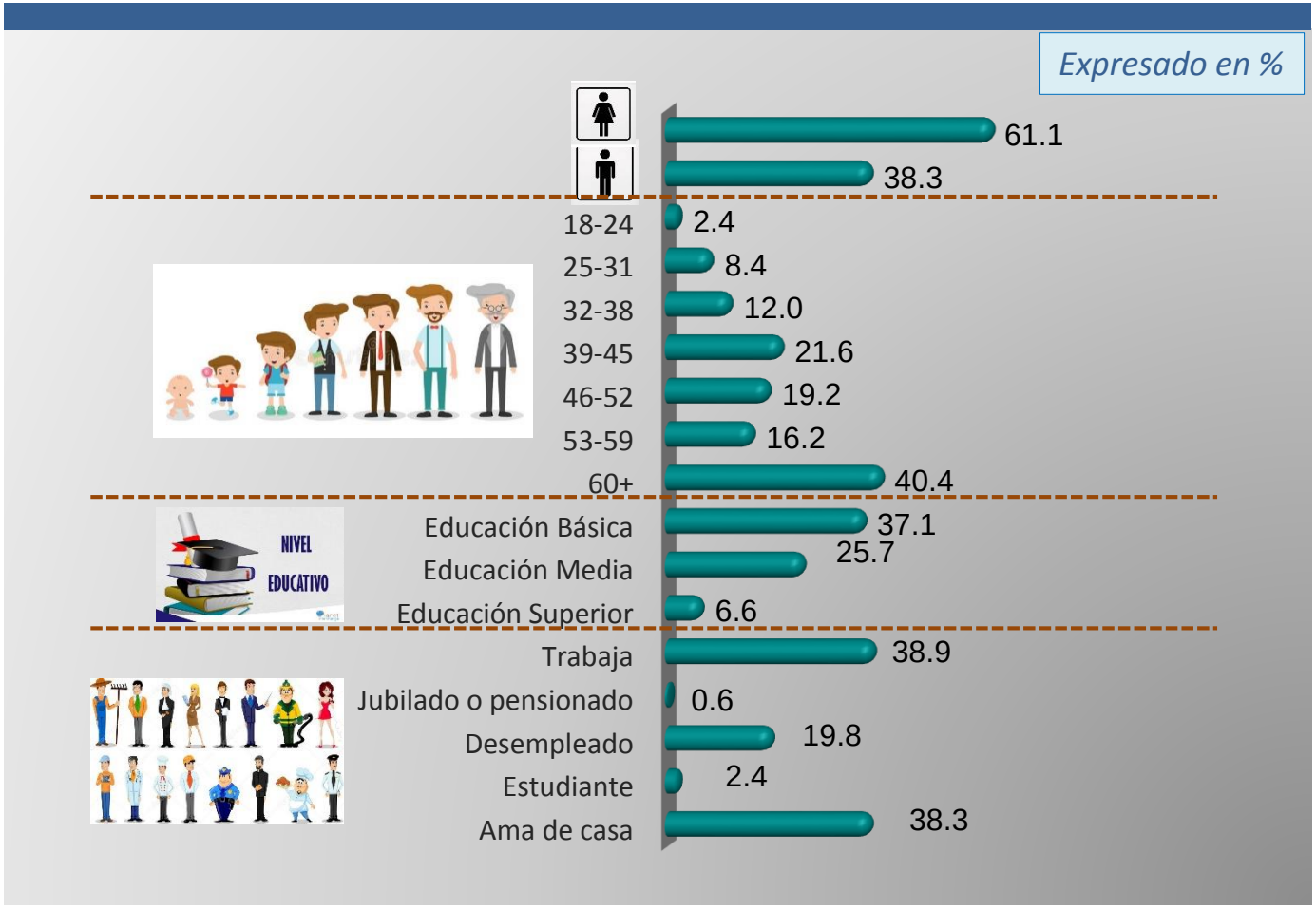
- **UNIDAD DE ANÁLISIS:** usuarios de servicios públicos de la Dirección de Desarrollo Fronterizo.
- **MUESTRA:** 167 entrevistas, con un error general de ±7,60%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- **CUESTIONARIO:** Estructurado
- **SELECCIÓN:** Aleatoria en los puntos de atención al ciudadano de los Ministerios e instituciones seleccionados.
- **ENTREVISTA:** Personal
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO**: Del 3 al 5 de Agosto
- **REALIZACIÓN:** SIGMADOS

EMPRESA FUNDADORA DE ADEIMO (Asociación Dominicana de Empresas de Investigación de Mercado y de Opinión)

SIGMA DOS REPÚBLICA DOMINICANA es miembro de ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) y ALACOP (Asociación Latinoamericana de Consultores Políticos).

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

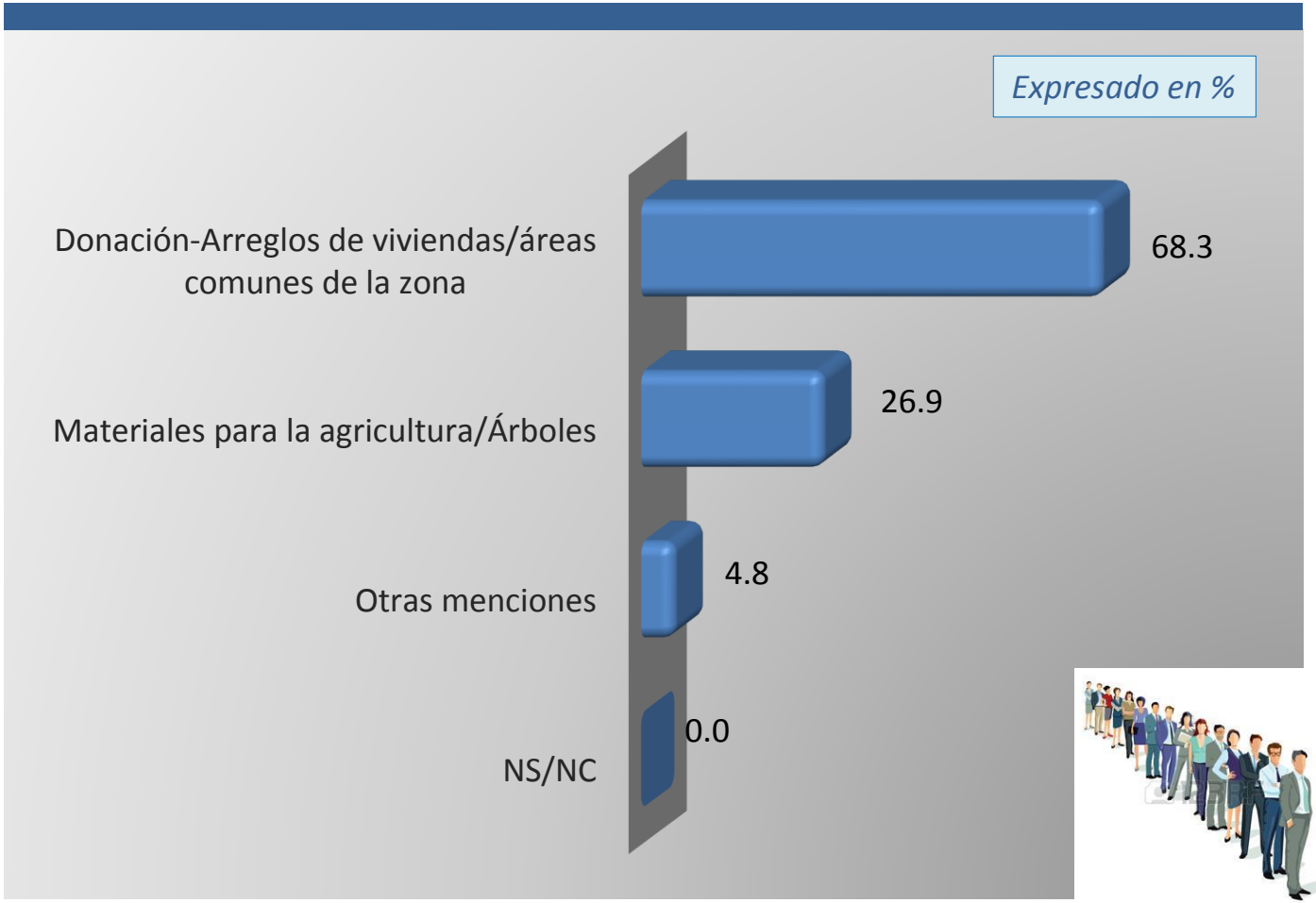
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



Base: 100% Total muestra

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

D I M E N S I O N E S

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos
- y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

DIMENSIONES

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

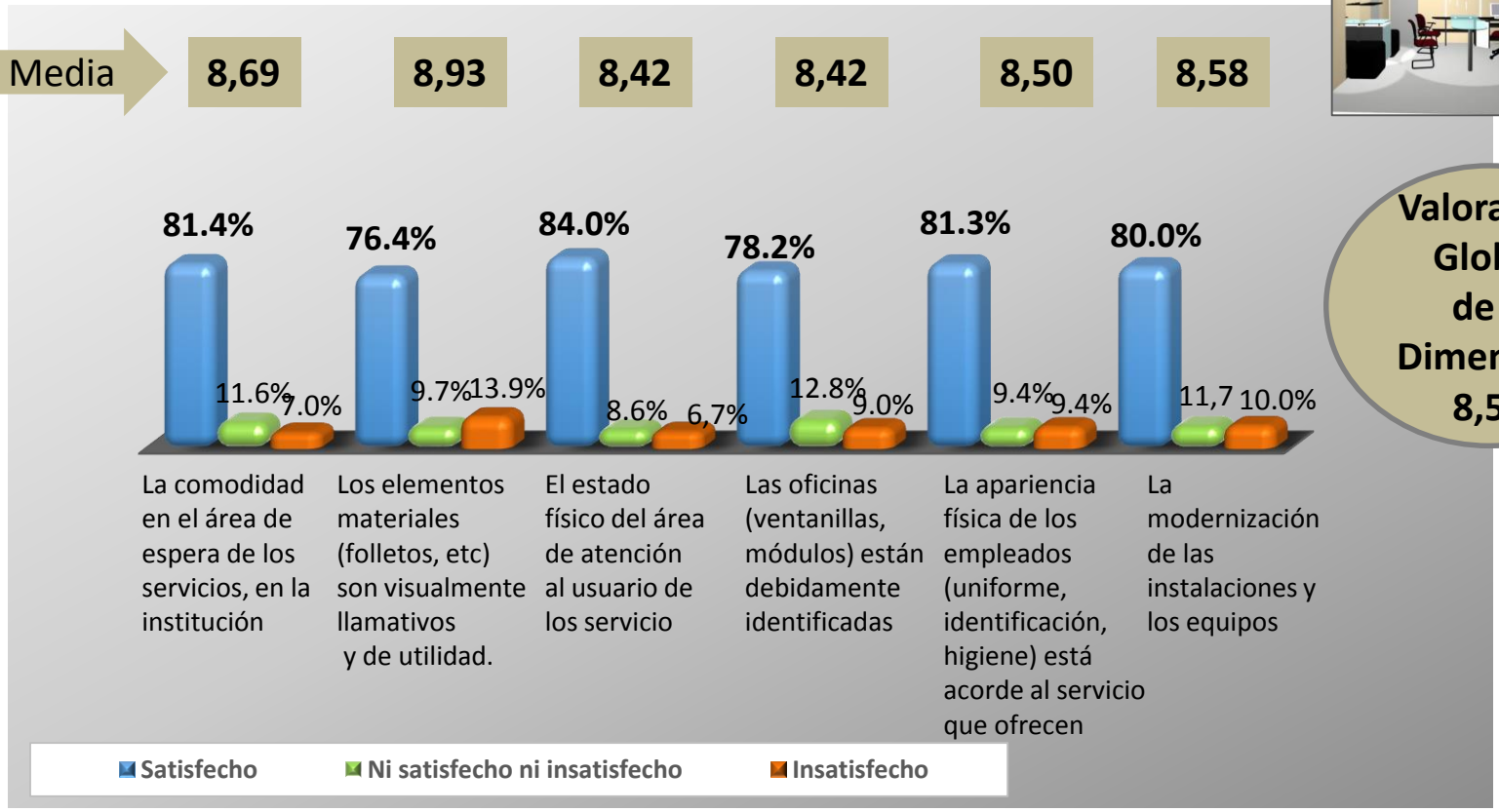
Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



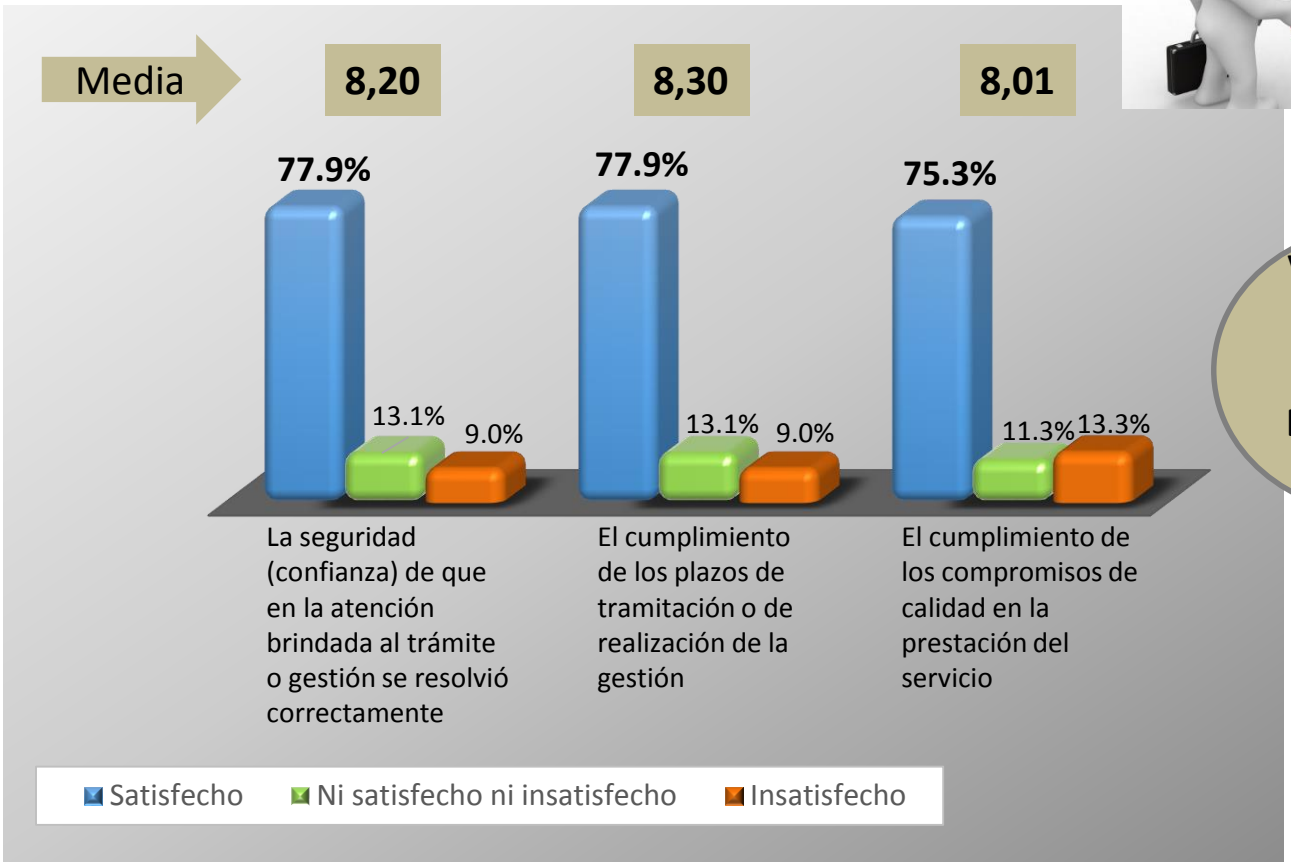
Valoración Global de la Dimensión 8,52

Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: FIABILIDAD



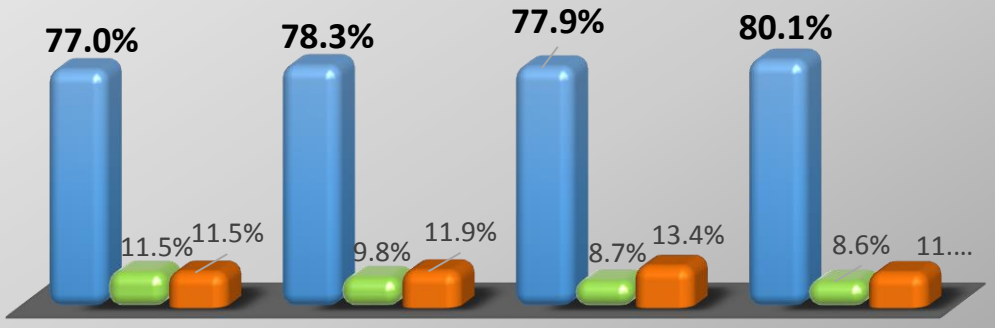
Valoración Global de la Dimensión 8,24

Base: 100% Total muestra

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Media	8,24	8,21	8,22	8,32



El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado

Satisfecho | Ni satisfecho ni insatisfecho | Insatisfecho

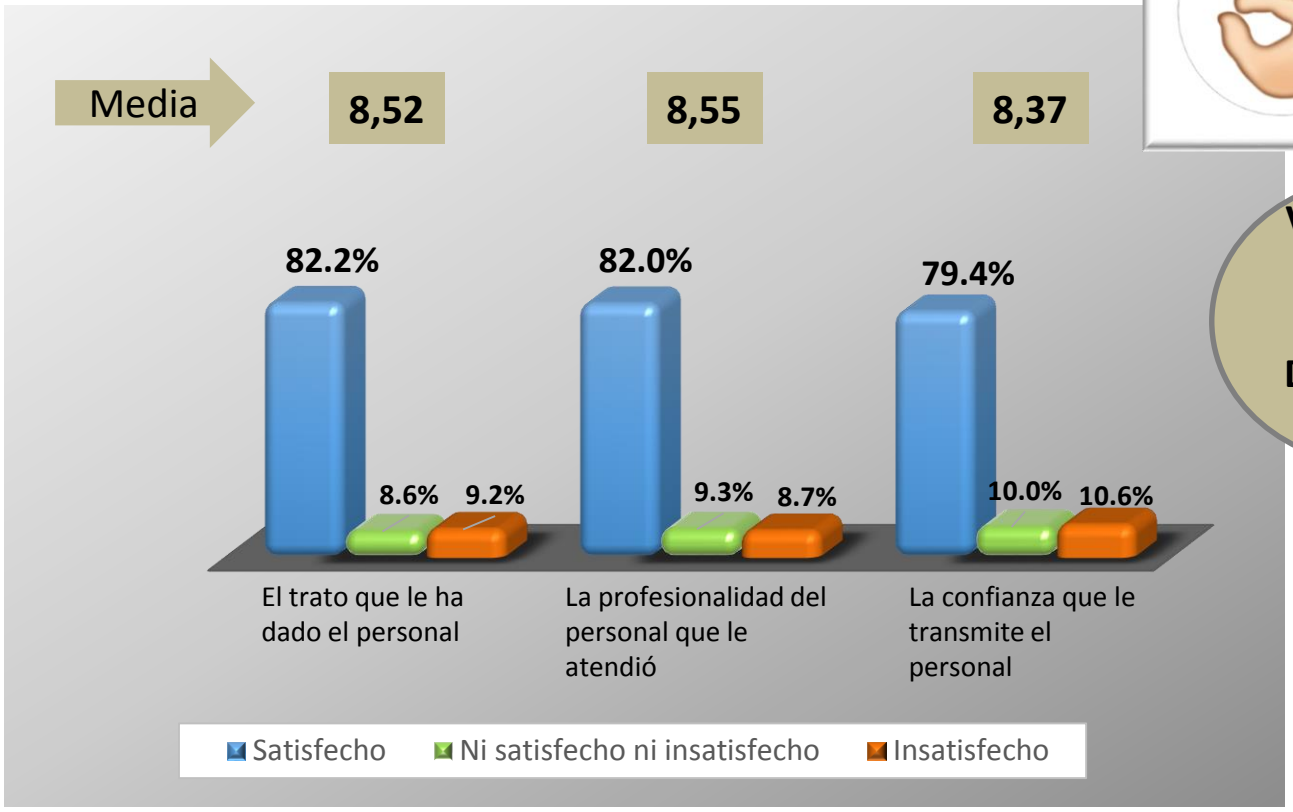
Valoración Global de la Dimensión 8,54

Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: SEGURIDAD



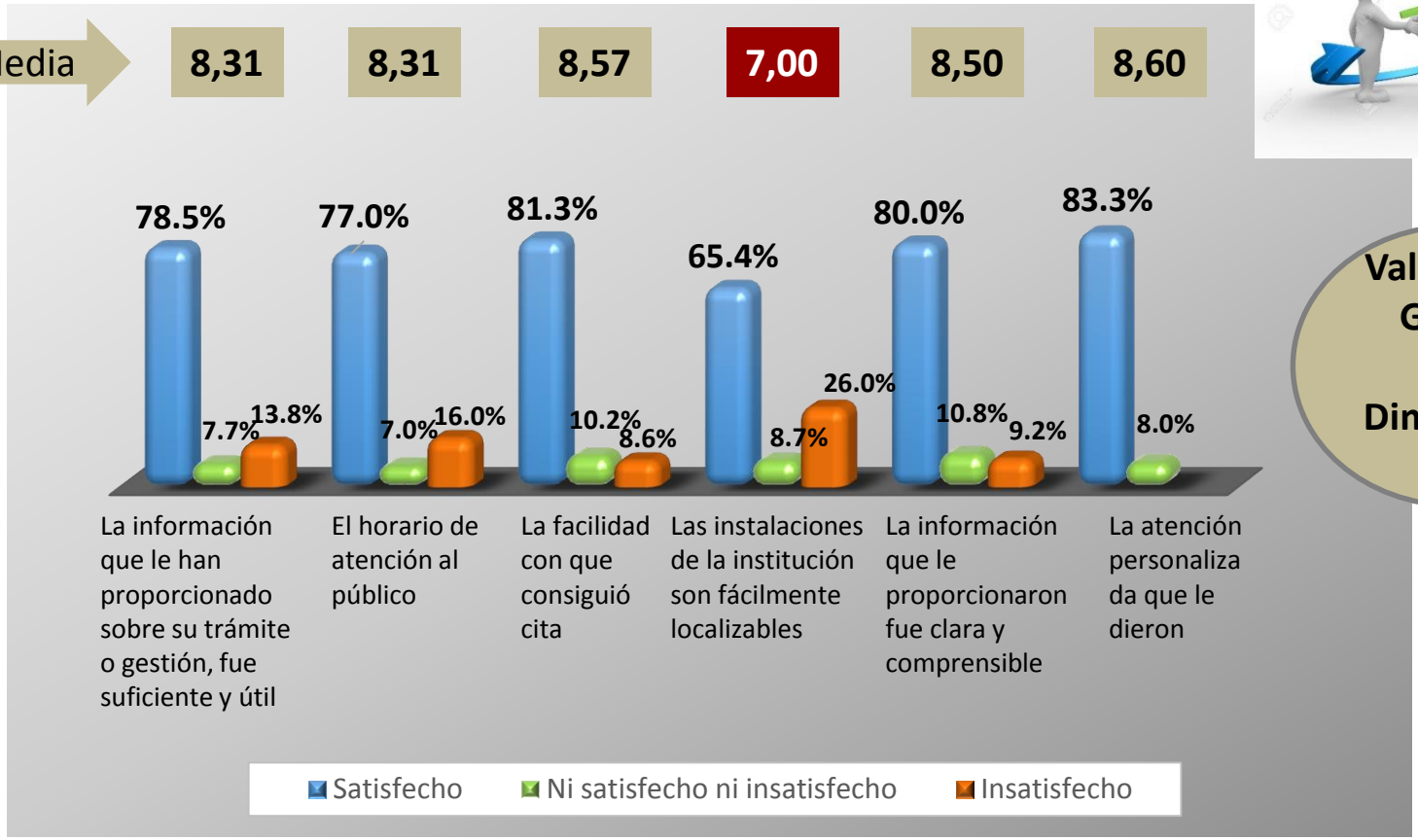
Valoración Global de la Dimensión 8,45

Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: EMPATIA



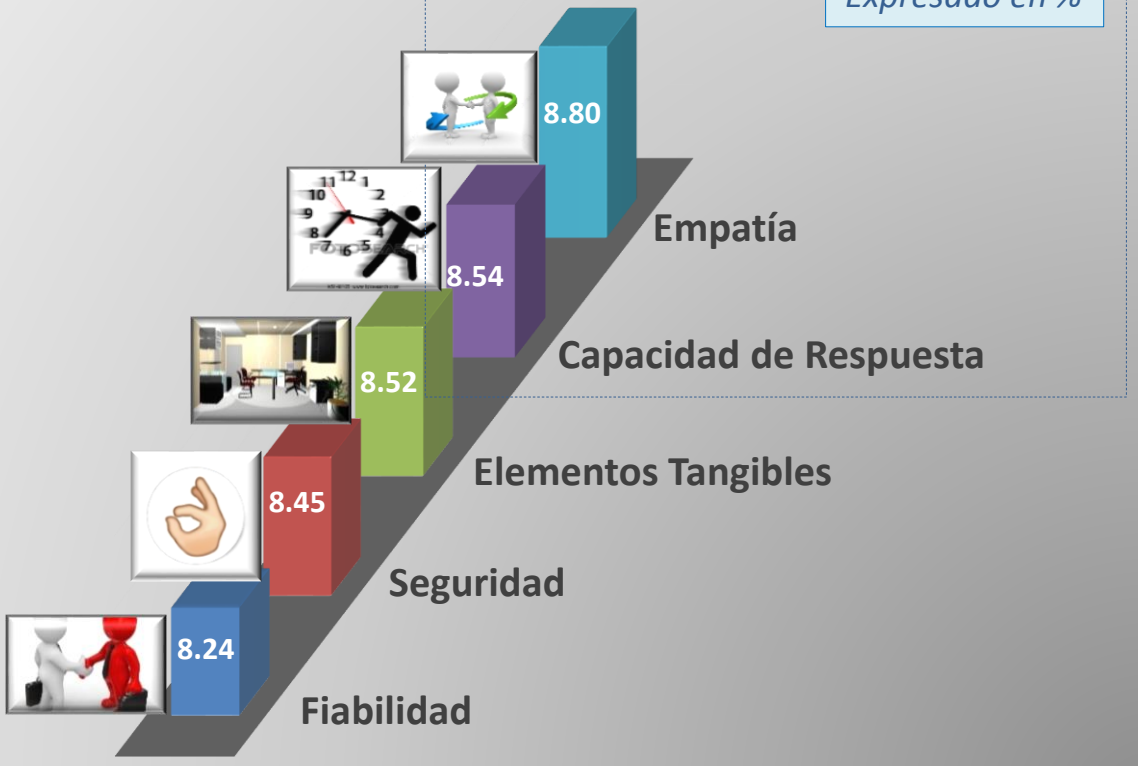
Valoración Global de la Dimensión 8,80

Base: 100% Total muestra

RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION

Media general de cada dimensión

Expresado en %



Base: 100% Total muestra

RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION

Media general de cada dimensión	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Empatía	8,80	8,95	8,59	10,00	9,50	8,35	8,76	9,07	8,90	8,43
Capacidad de Respuesta	8,54	8,59	8,46	9,25	8,31	8,47	8,88	8,48	8,48	8,29
Elementos Tangibles	8,52	8,58	8,43	3,00	10,00	6,63	8,42	9,20	8,82	8,84
Seguridad	8,45	8,48	8,39	9,50	7,79	8,60	8,86	8,80	8,26	7,91
Fiabilidad	8,24	8,30	8,15	8,25	8,58	7,83	8,31	8,03	8,22	8,45

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION

Media general de cada dimensión	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Empatía	8,80	8,39	8,67	9,00	8,67	10,00	8,78	8,25	9,00	8,95	8,70
Capacidad de Respuesta	8,54	7,95	8,49	8,70	8,00	10,00	9,38	9,25	8,53	8,43	8,60
Elementos Tangibles	8,52	8,91	7,00	6,50	8,48	0,0	8,36	0,0	8,75	9,28	7,74
Seguridad	8,45	7,97	8,31	8,18	8,29	10,00	9,16	7,50	8,28	8,40	8,48
Fiabilidad	8,24	7,83	8,12	7,50	7,88	10,00	8,64	7,25	8,41	8,23	8,24

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

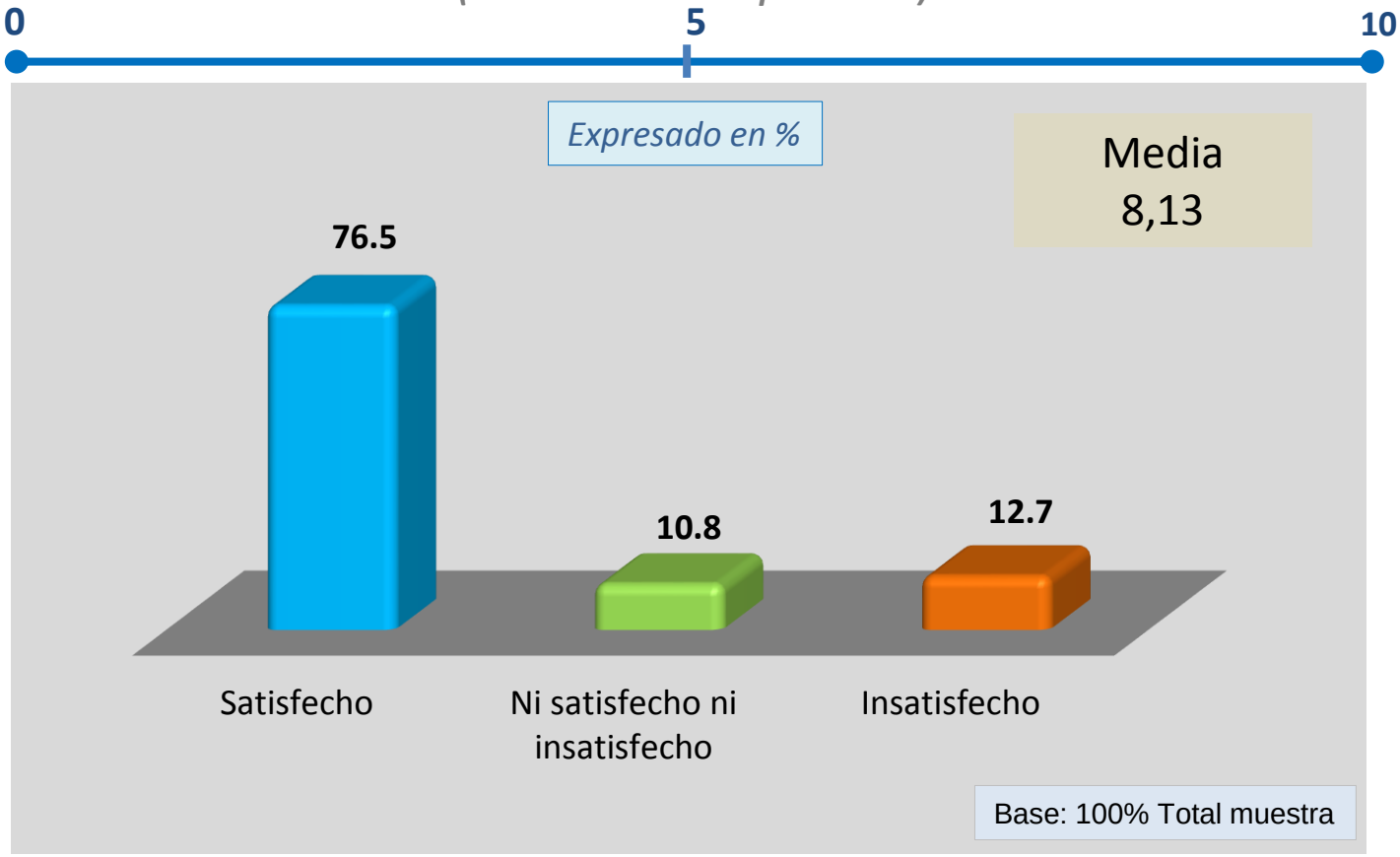
Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SATISFACCION GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO

(Sobre escala de 10 posiciones)



¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Satisfacción general con el servicio recibido

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Satisfecho	**76,5%**	**82,2%**	**67,7%**	**100,0%**	**92,9%**	**75,0%**	**66,7%**	**75,0%**	**80,8%**	**76,5%**
Ni satisfecho ni insatisfecho	10,8%	5,9%	18,5%	0,0%	0,0%	10,0%	22,2%	12,5%	11,5%	2,9%
Insatisfecho	12,7%	11,9%	13,8%	0,0%	7,1%	15,0%	11,1%	12,5%	7,7%	20,6%
Media	*8,13*	*8,42*	*7,68*	*9,75*	*9,21*	*8,05*	*7,50*	*8,06*	*8,58*	*7,91*

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Satisfacción general con el servicio recibido

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Satisfecho	**76,5%**	**72,1%**	**72,1%**	**81,8%**	**67,7%**	**100,0%**	**78,8%**	**100,0%**	**82,5%**	**73,4%**	**78,4%**
Ni satisfecho ni insatisfecho	10,8%	14,8%	11,6%	0,0%	15,4%	0,0%	18,2%	0,0%	3,2%	14,1%	8,8%
Insatisfecho	12,7%	13,1%	16,3%	18,2%	16,9%	0,0%	3,0%	0,0%	14,3%	12,5%	12,7%
Media	***8,13***	***7,89***	***7,84***	***8,09***	***7,55***	***10,00***	***8,82***	***9,75***	***8,22***	***8,02***	***8,20***

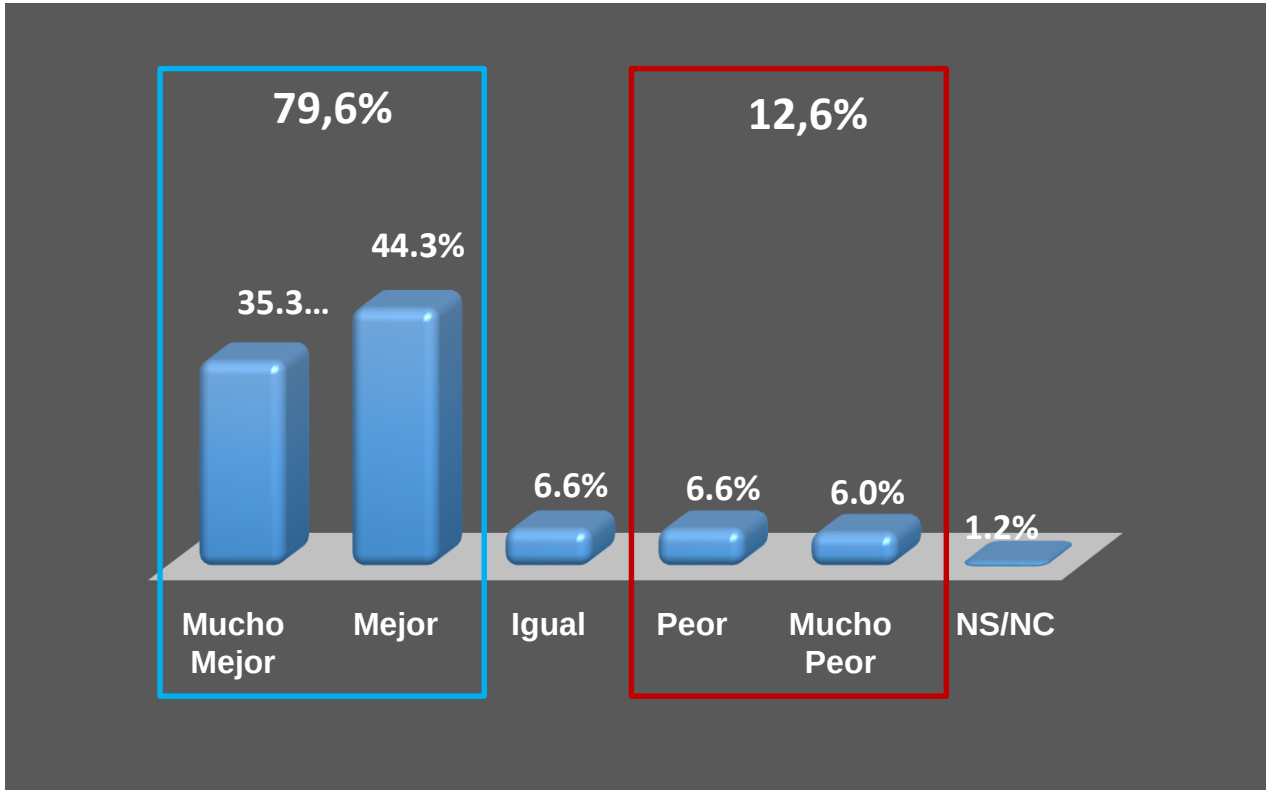
Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

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

SERVICIO ESPERADO



Base: 100% Total muestra

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

Servicio Esperado

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Mucho mejor/mejor	**79,6%**	**81,4%**	**76,9%**	**100,0%**	**92,9%**	**70,0%**	**77,8%**	**78,1%**	**81,5%**	**79,4%**
Igual	6,6%	6,9%	6,2%	0,0%	0,0%	15,0%	11,1%	6,3%	7,4%	0,0%
Mucho peor/peor	12,6%	9,8%	16,9%	0,0%	7,1%	15,0%	11,1%	12,5%	7,4%	20,6%
NS/NC	1,2%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	3,7%	0,0%

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

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

Servicio Esperado

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Mucho mejor/mejor	**79,6%**	**79,0%**	**76,7%**	**81,8%**	**70,8%**	**100,0%**	**93,9%**	**100,0%**	**79,7%**	**76,6%**	**81,6%**
Igual	6,6%	6,5%	7,0%	0,0%	10,8%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	7,8%	5,8%
Mucho peor/peor	12,6%	12,9%	14,0%	18,2%	18,5%	0,0%	6,1%	0,0%	10,9%	15,6%	10,7%
NS/NC	1,2%	1,6%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	1,9%

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

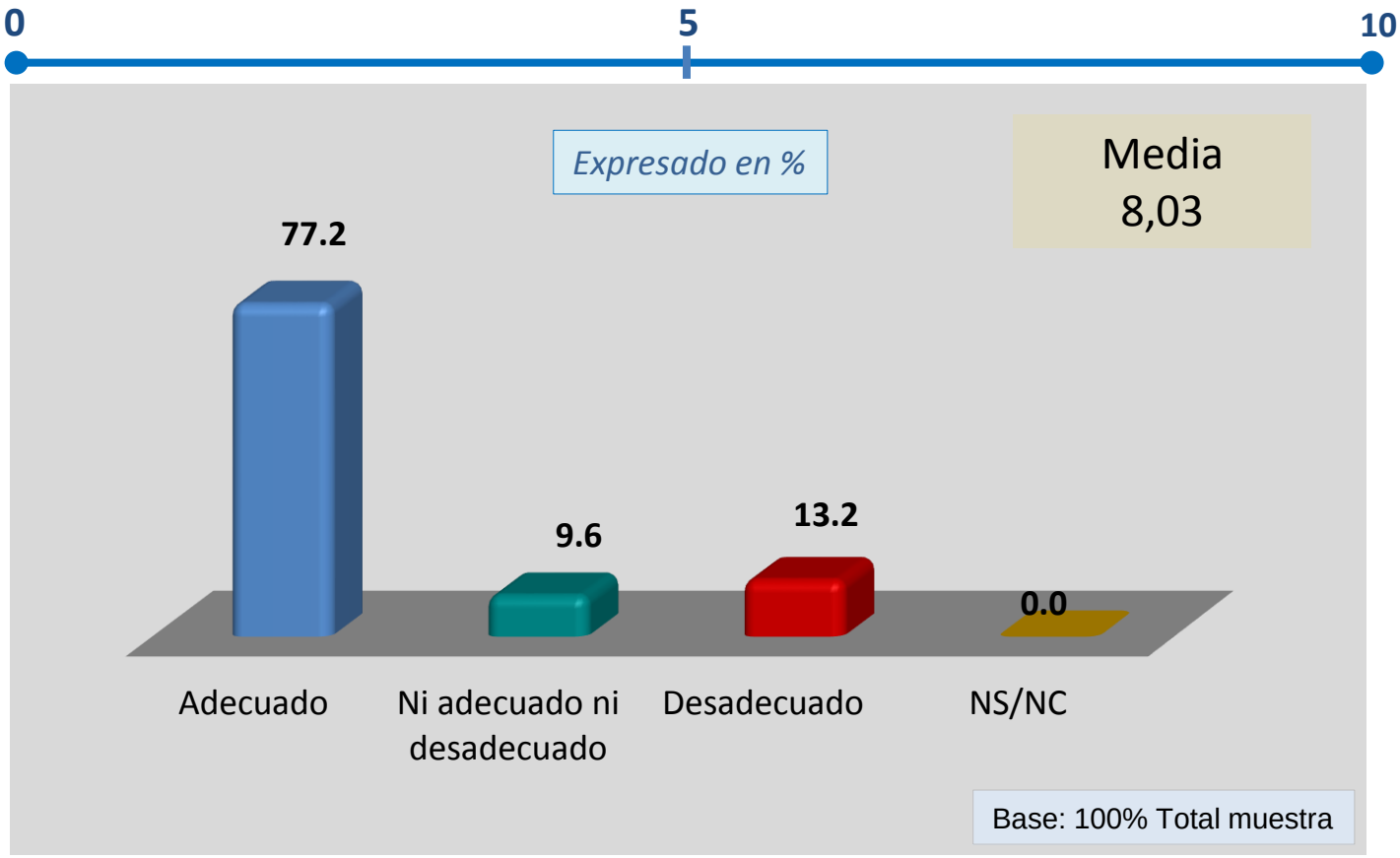
Base: 100% Total muestra

ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES

(Sobre escala de 10 posiciones)



¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Adecuación de los servicios a las necesidades

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Adecuado	**77,2%**	**82,4%**	**69,2%**	**100,0%**	**71,4%**	**80,0%**	**75,0%**	**78,1%**	**77,8%**	**76,5%**
Ni adecuado ni desadecuado	9,6%	6,9%	13,8%	0,0%	7,1%	10,0%	16,7%	3,1%	14,8%	5,9%
Desadecuado	13,2%	10,8%	16,9%	0,0%	21,4%	10,0%	8,3%	18,8%	7,4%	17,6%

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Adecuación de los servicios a las necesidades

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Adecuado	**77,2%**	**74,2%**	**79,1%**	**72,7%**	**70,8%**	**100,0%**	**84,8%**	**100,0%**	**78,1%**	**73,4%**	**79,6%**
Ni adecuado ni desadecuado	9,6%	12,9%	11,6%	9,1%	13,8%	0,0%	6,1%	0,0%	7,8%	7,8%	10,7%
Desadecuado	13,2%	12,9%	9,3%	18,2%	15,4%	0,0%	9,1%	0,0%	14,1%	18,8%	9,7%

Significativamente superior dentro de la variable

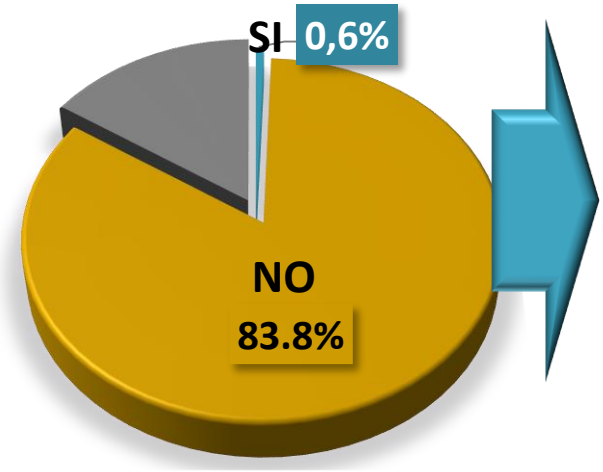
Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Contacto con la página Web



Base: 100% Total muestra

Motivo del contacto

Sin base de análisis estadístico

Base: 0,6%

Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Contacto con la página Web

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
SI	,6%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%
NO	**83,8%**	**82,4%**	**86,2%**	**75,0%**	**92,9%**	**85,0%**	**80,6%**	**84,4%**	**85,2%**	**82,4%**
NS/NC	15,6%	16,7%	13,8%	25,0%	7,1%	15,0%	16,7%	15,6%	14,8%	17,6%

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Contacto con la página Web

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
SI	,6%	1,6%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%
NO	**83,8%**	**80,6%**	**76,7%**	**81,8%**	**81,5%**	**100,0%**	**97,0%**	**75,0%**	**79,7%**	**92,2%**	**78,6%**
NS/NC	15,6%	17,7%	23,3%	18,2%	16,9%	0,0%	3,0%	25,0%	20,3%	6,3%	21,4%

Significativamente superior dentro de la variable

Significativamente inferior dentro de cada variable

Base: 100% Total muestra

Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Valoración de la página web de la institución

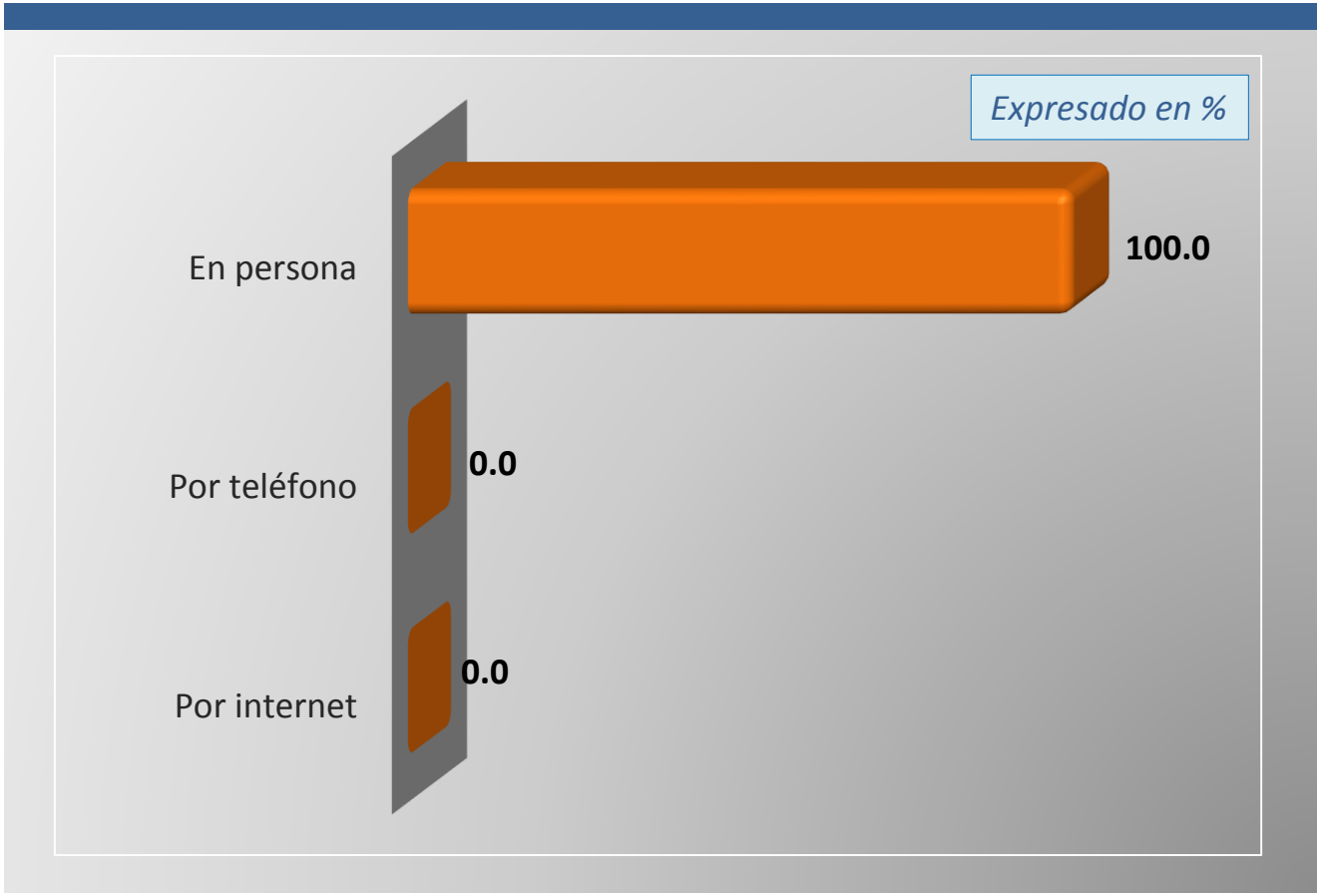
(Sobre escala de 10 posiciones)

Sin base de análisis estadístico

Base: 0,6%

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Medio preferido para contactar con la institución



Base: 100% Total muestra

SIGMADOS
REPÚBLICA DOMINICANA

Avda. Bolívar, 357 casi esq. Socorro Sánchez
Edif. Profesional Elam's Suite 4 Gazcue
Distrito Nacional (Santo Domingo)
+1 809 686 3636
info@sigmadosrd.com
Sigma Dos RD