



**Informe Encuesta Institucional de
Satisfacción de la Calidad de los servicios
ofrecidos en el MICM**

Mayo-Junio 2021

Objetivo



Conocer el nivel de **satisfacción** de los **ciudadanos/clientes** con relación a los servicios ofrecidos por el **MICM**

Alcance



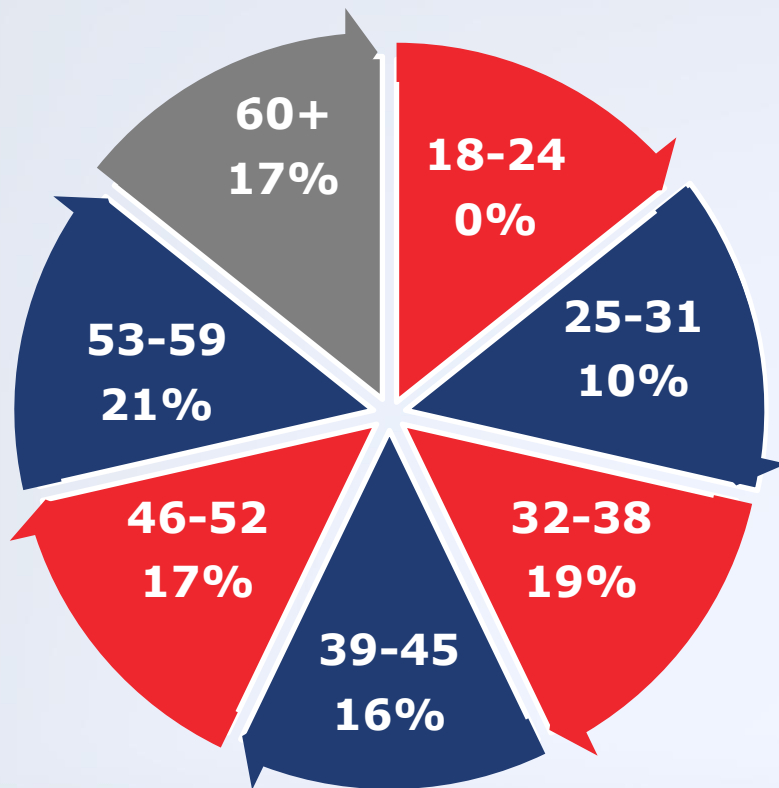
Aplica para los **ciudadanos/clientes** que soliciten servicios en el **MICM**



- ❑ **UNIVERSO:** Ciudadano/ Cliente que asiste presencialmente a las oficinas del MICM a solicitar servicios.
- ❑ **ÁMBITO:** Lobby Torre MICM.
- ❑ **MUESTRA:** 72 respuestas, con un error general de +9,66%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado,
- ❑ **SELECCIÓN:** Encuesta presencial asistida mediante tabletas a los usuarios que visitan las instalaciones.
- ❑ **APLICACIÓN:** Personal de DOSAC, bajo supervisión de la Dirección de Control de Gestión.
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 17 de Mayo al 17 de Junio 2021



Grupos de Edades

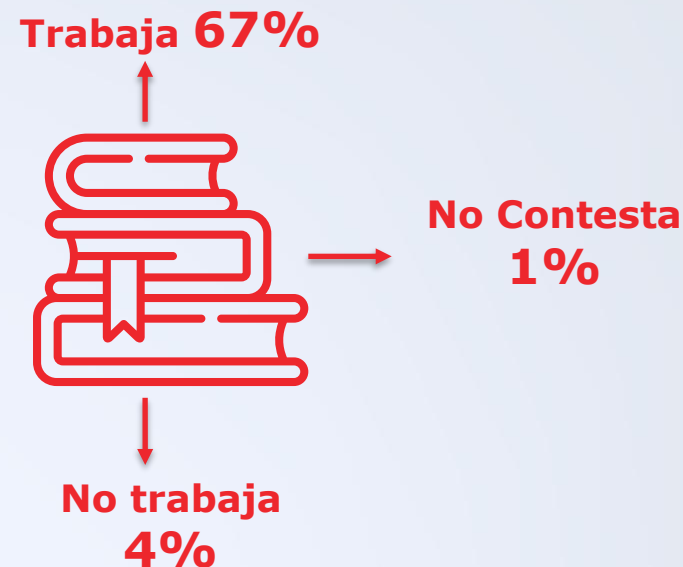
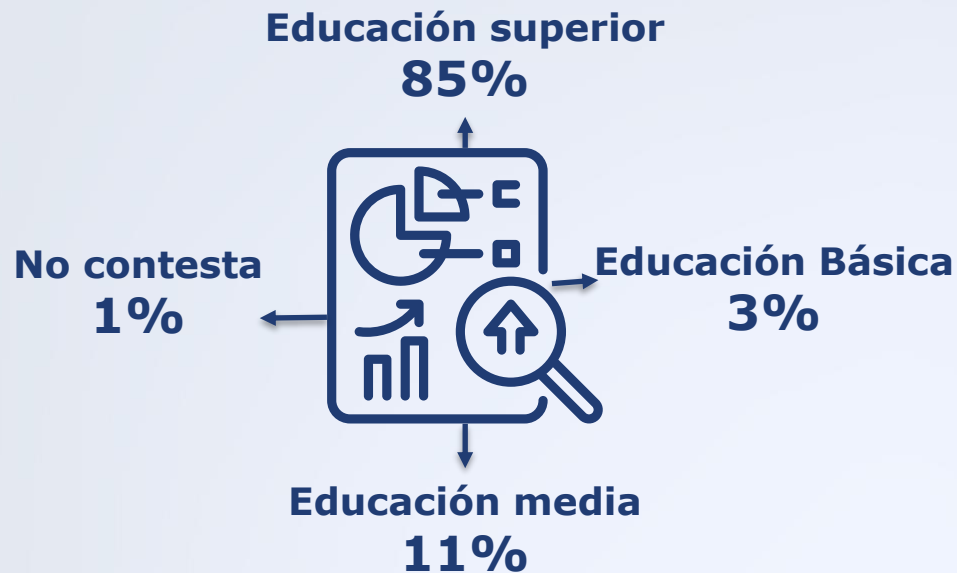


Femenino
24%

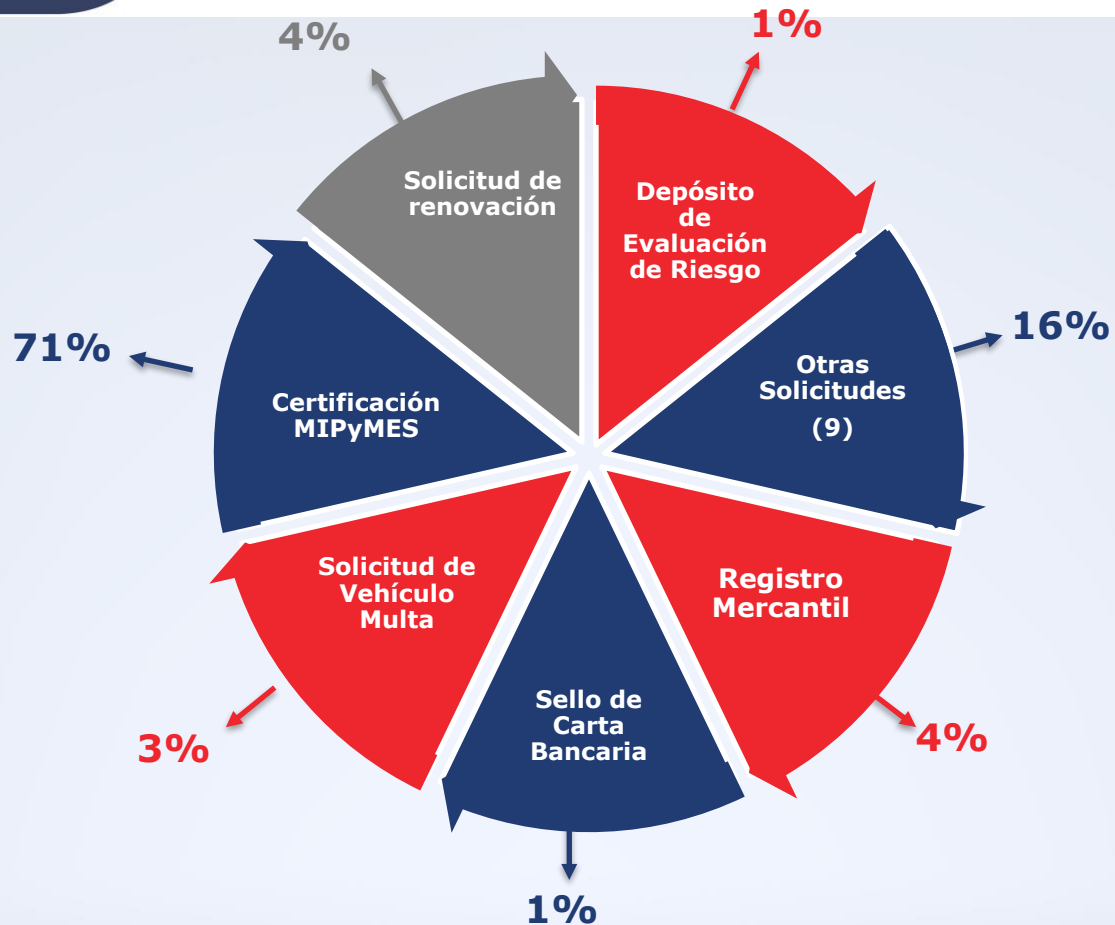


Masculino
76%





72
Respuestas



Satisfacción con la Gestión en las Dimensiones SERVQUAL

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

DIMENSIONES

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



Satisfacción con la Gestión en las Dimensiones SERVQUAL

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
- 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

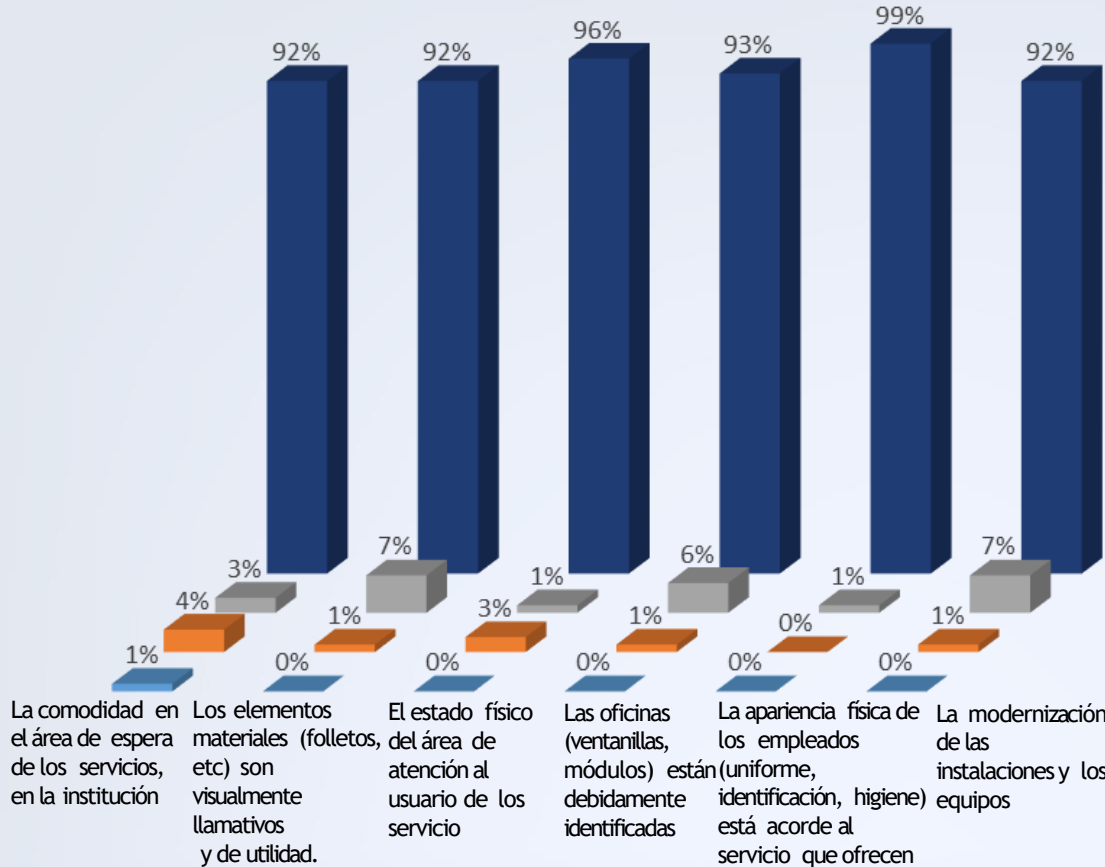
Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- 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



Resultados de Satisfacción General de las Dimensiones SERVQUAL

Elementos Tangibles



Promedio de Satisfacción de la Dimensión

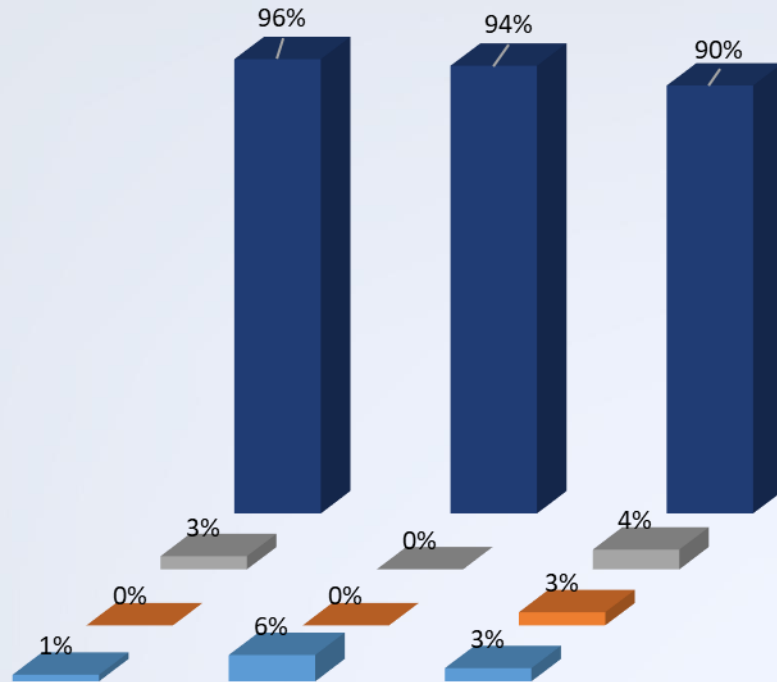
94%

Valoración Global

96%



Eficacia/Confiabilidad



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.

- Inexistente
- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho

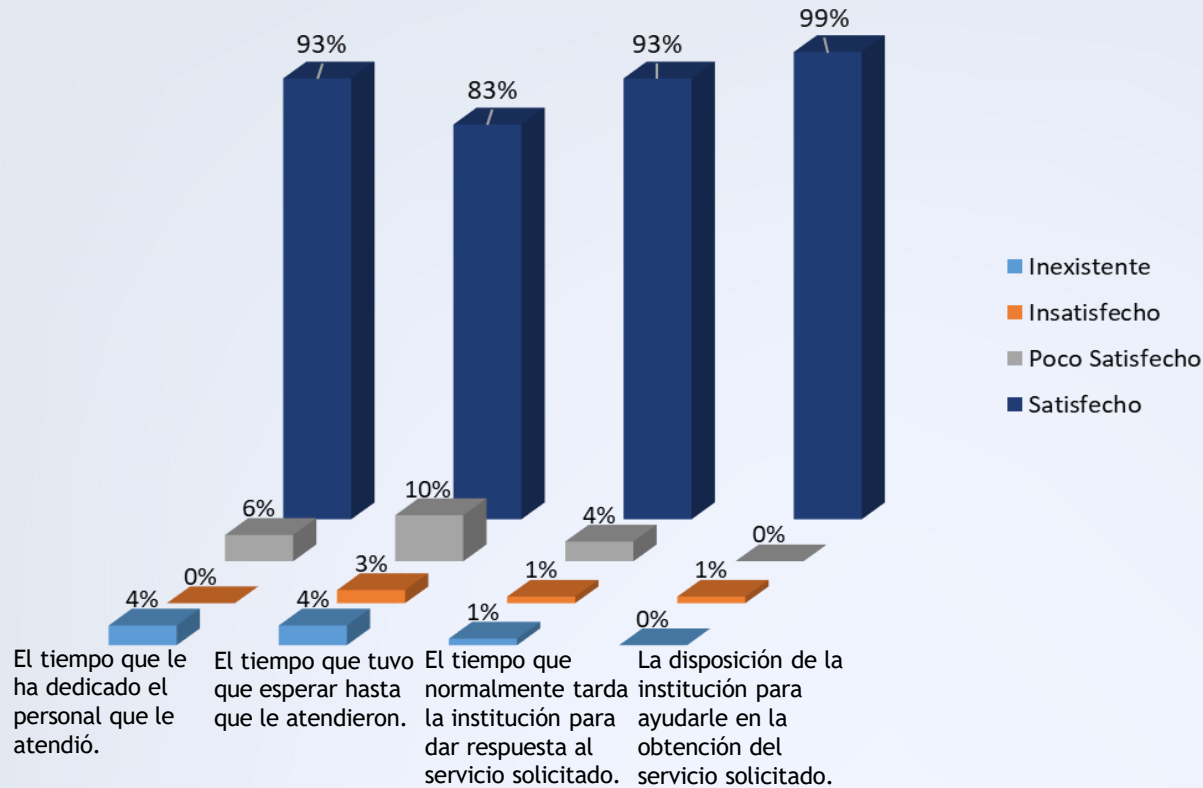
Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Valoración Global



Capacidad de Respuesta



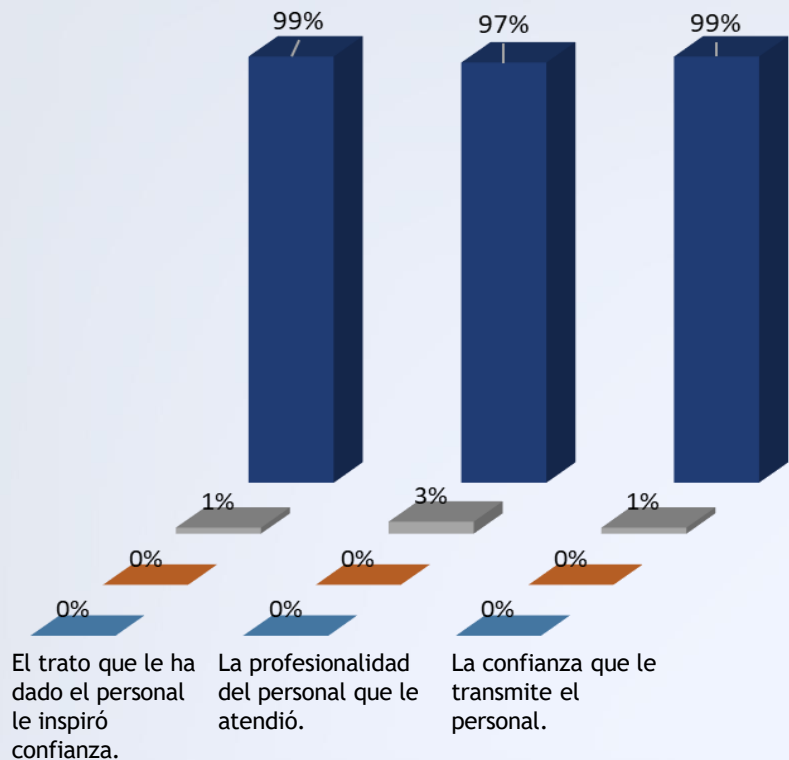
Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Valoración Global



Profesionalidad/Confianza en el Personal

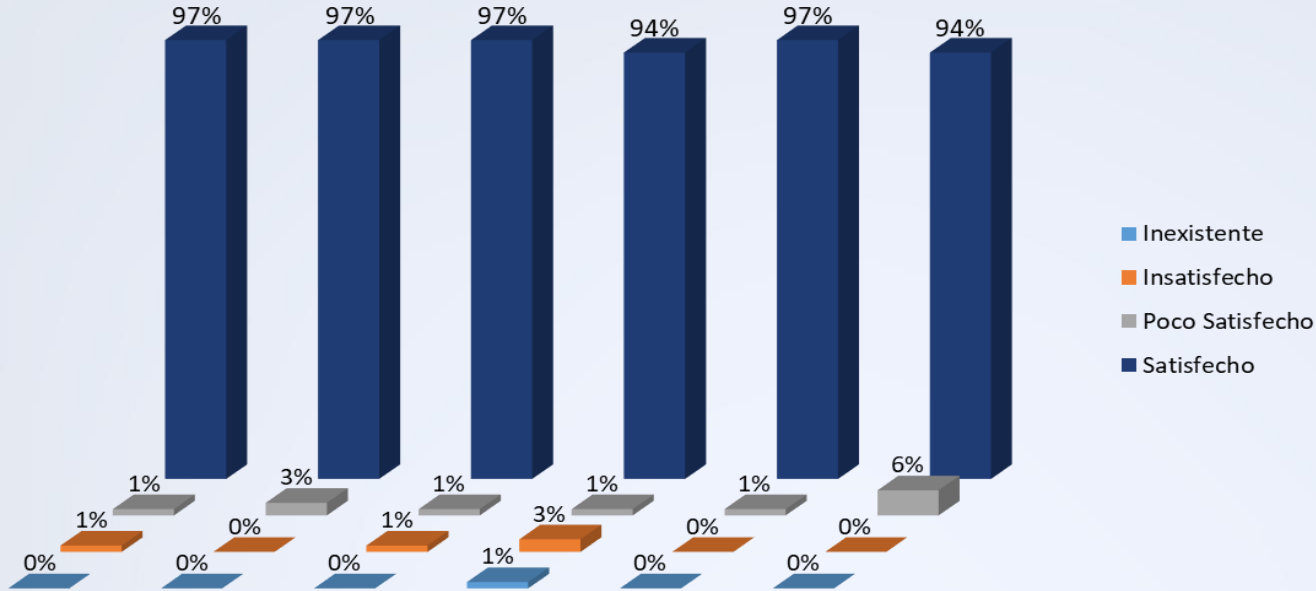


Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Valoración Global





Promedio de Satisfacción de la Dimensión

96%

Valoración Global

97%

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.

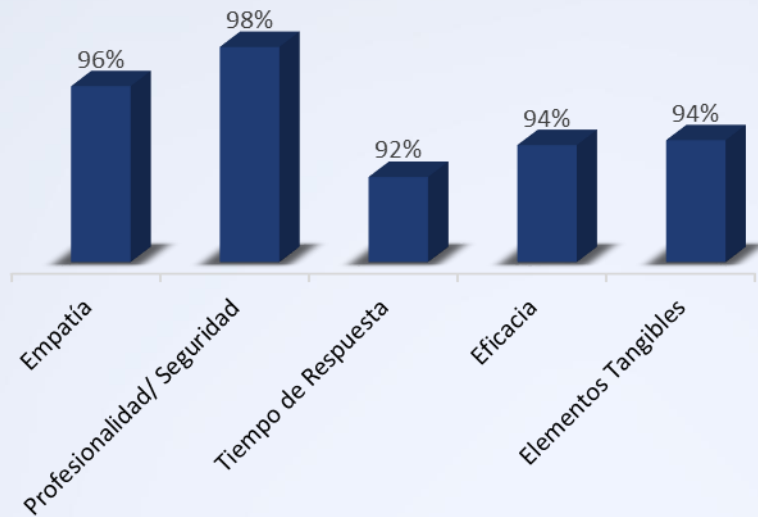
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.

La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.

La atención personalizada que le dieron.



Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

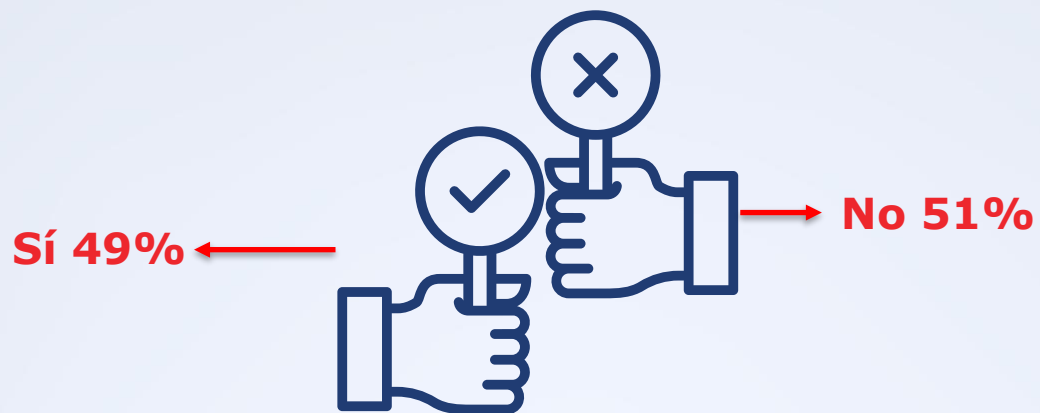


Índice de
Satisfacción General

95%



Contacto con la Institución en los últimos 6 meses vía internet



Clientes que estuvieron en contacto con la Institución



Utilizó la página WEB para:

Obtener información sobre algún servicio: 71%

Enviar o completar un formulario: 3%

Descargar Formularios: 26%



Forma de hacer una consulta:

Personal 74%

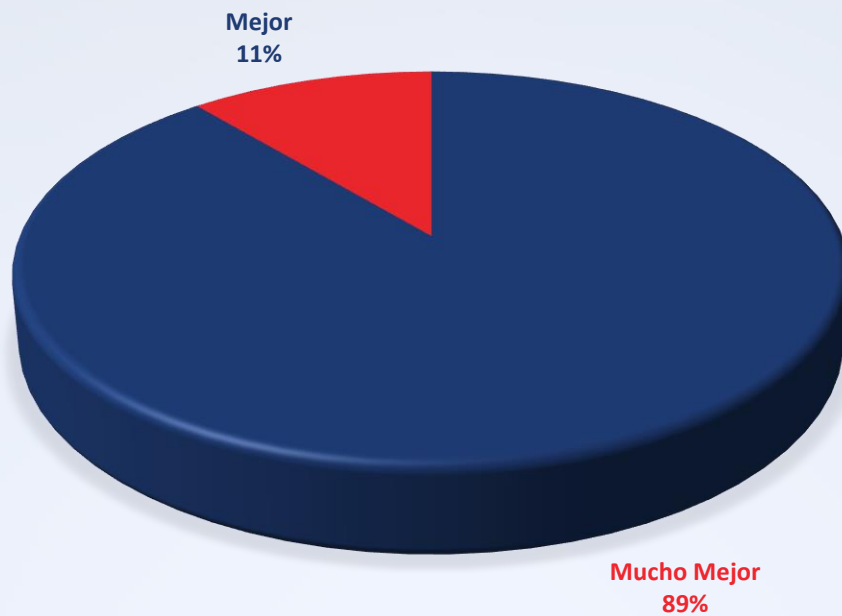
Internet 20%

Por Teléfono 6%



Satisfacción del servicio recibido 83%







97%

**Grado de satisfacción
general del servicio
brindado por el MICM**





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES