



DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES

INFORME DE ENCUESTA 2023

Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la Calidad en los
Servicios ofrecidos por la Dirección General de Bellas Artes

Contenido

- Introducción
- Ficha Técnica
- Satisfacción con la Gestión en las Dimensiones
- Parámetros de Valoración
- Servicios Encuestados
- Índice de Satisfacción General

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Bellas Artes, es el organismo cultural del gobierno dominicano, encargado de promover la creación y difusión de las artes dominicanas, así como la formación artística especializada.

Ofrece los servicios de la Formación Artística a través de las escuelas y academias de bellas artes a nivel nacional en las disciplinas de música, artes visuales, arte dramático y danza, así como brinda servicios mediante las compañías artísticas que conforman esta institución. Cuenta con los espacios de las salas principales del país las cuales son utilizadas para la presentación de eventos culturales y artísticos por productores privados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios brindados por la institucional durante el periodo 2022-2023.

FICHA TÉCNICA

- **UNIVERSO:** TODOS LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE FORMACION ARTISTICA, PRODUCTORES QUE REQUIEREN LOS ESPACIOS DE SALAS E INSTITUCIONES QUE SOLICITAN LAS PRESENTACIONES DE LAS COMPAÑÍAS ARTÍSTICAS.

* **POBLACIÓN:** 1684 PROMEDIO EN SOLICITUDES PARA INSTITUCIONALES.

▪

ÁMBITO: ESCUELAS Y/O ACADEMIAS DE BELLAS ARTES A NIVEL NACIONAL, SEDE DEL PALACIO DE BELLAS ARTES E INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES QUE UTILIZARON EL SERVICIO DE LAS COMPAÑÍAS ARTÍSTICAS.

▪

***MUESTRA:** CON UN ERROR GENERAL DE 5%, PARA UN NIVEL DE CONFIANZA DEL 95%, SE DETERMINÓ LO SIGUIENTE:

- **SERVICIOS**

FORMACIÓN ARTISTICA – 564 RESPUESTAS

ARRENDAMIENTO DE SALAS – 10 RESPUESTAS

COMPAÑÍAS ARTISTICAS - 5 RESPUESTAS

MÉTODO A UTILIZAR: CUESTIONARIO DE MANERA PRESENCIAL Y VÍA WASSAP.

▪

FECHA DE LEVANTAMIENTO: AGOSTO 2022 – MAYO 2023.

▪

FECHA TRABAJO DE CAMPO: JUNIO 2023

▪

RESPONSABLES: DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN ARTÍSTICA Y GESTIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS ARTES, RESPONSABLES RECOPIRAR DATOS;
RUBIDANIA GARCÍA, RESPONSABLE DE PROCESAR LA INFORMACIÓN, ENCARGADA INTERINA CALIDAD EN LA GESTIÓN PDI



Satisfacción con la Gestión en las Dimensiones SERVQUAL

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo SERVQUAL, el cual Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio

ELEMENTOS TANGIBLES

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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) es adecuado
- l

EMPATÍA

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

CAPACIDAD DE RESPUESTA

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

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

Parámetros de valoración para tabular los resultados

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).



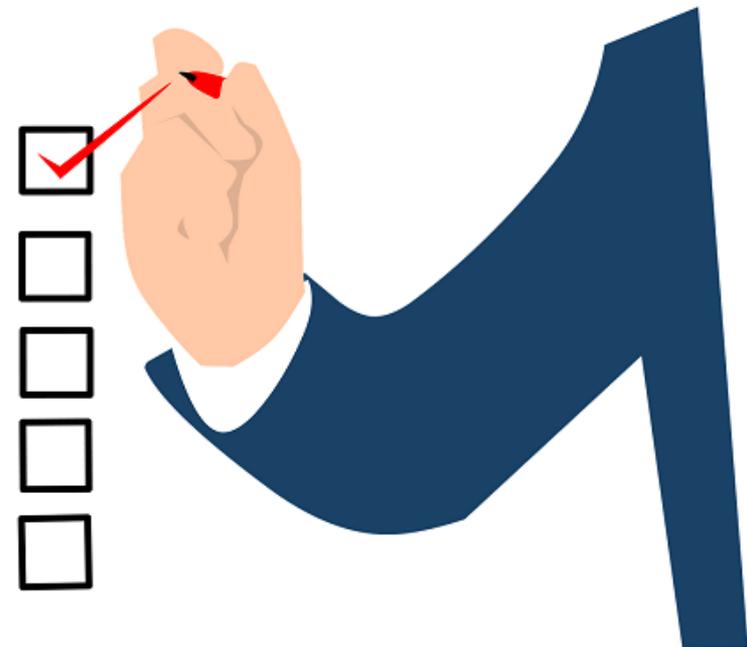
Resultados de Satisfacción General de las Dimensiones SERVQUAL



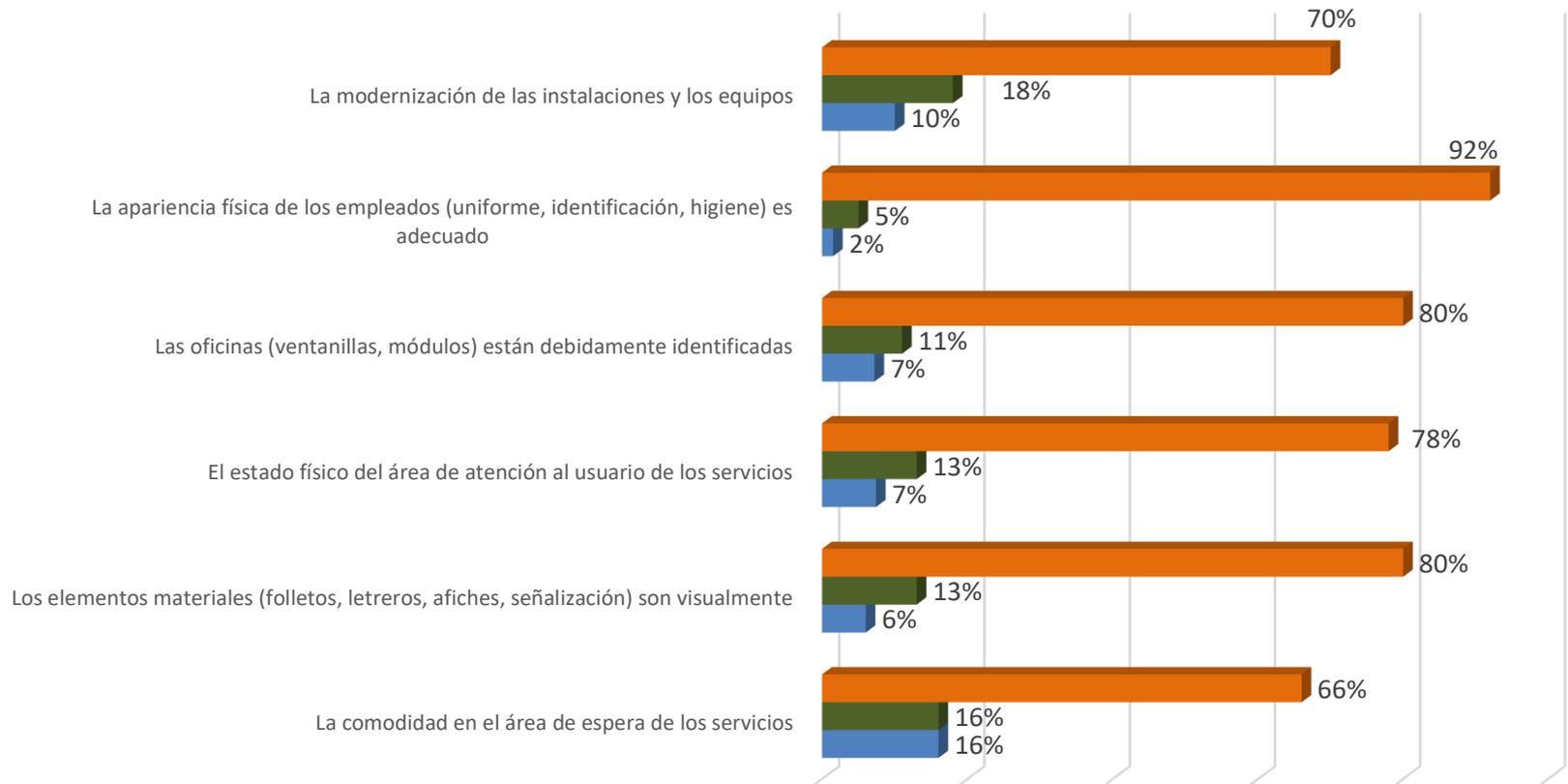
Servicios Presenciales Encuestados

SERVICIOS	RESPUESTAS
Formación Artística Especializada	564
Arrendamiento de Salas	10
Presentación Compañías Artísticas	5

Total de Respuestas - 579



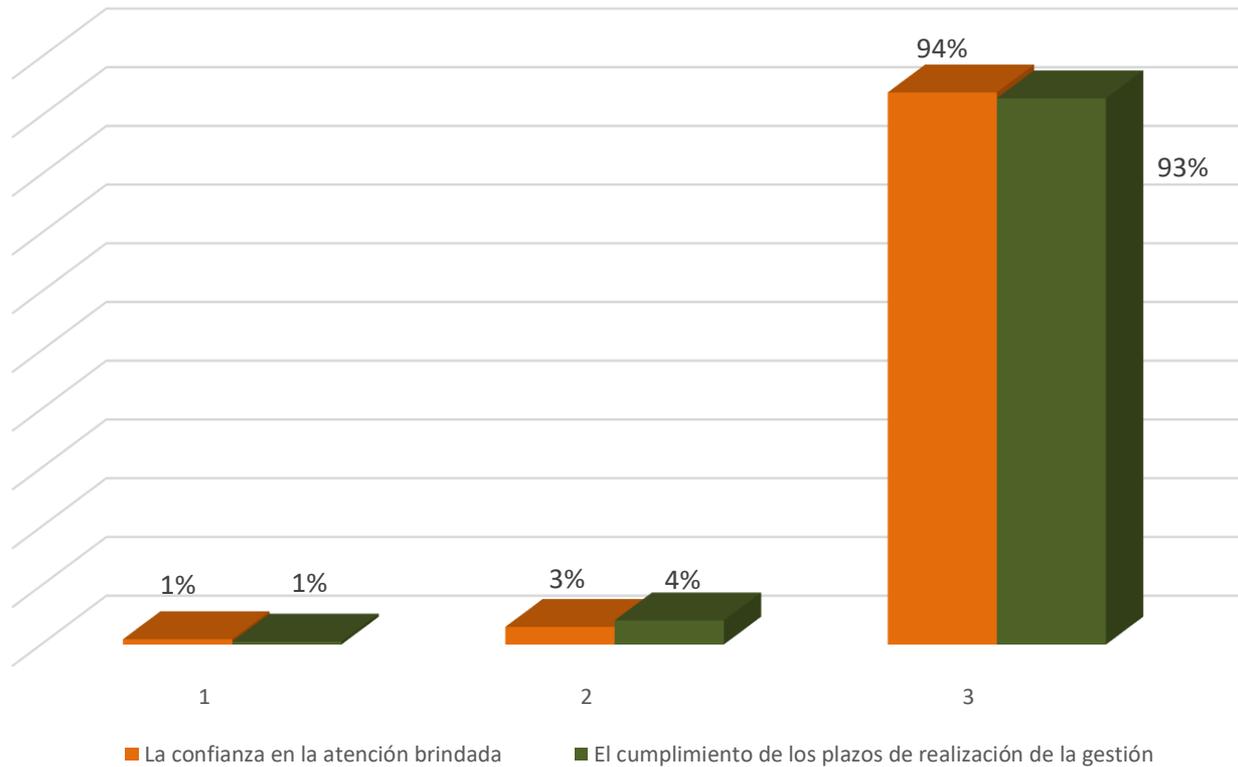
ELEMENTOS TANGIBLES



78%

Promedio de satisfacción de la dimensión

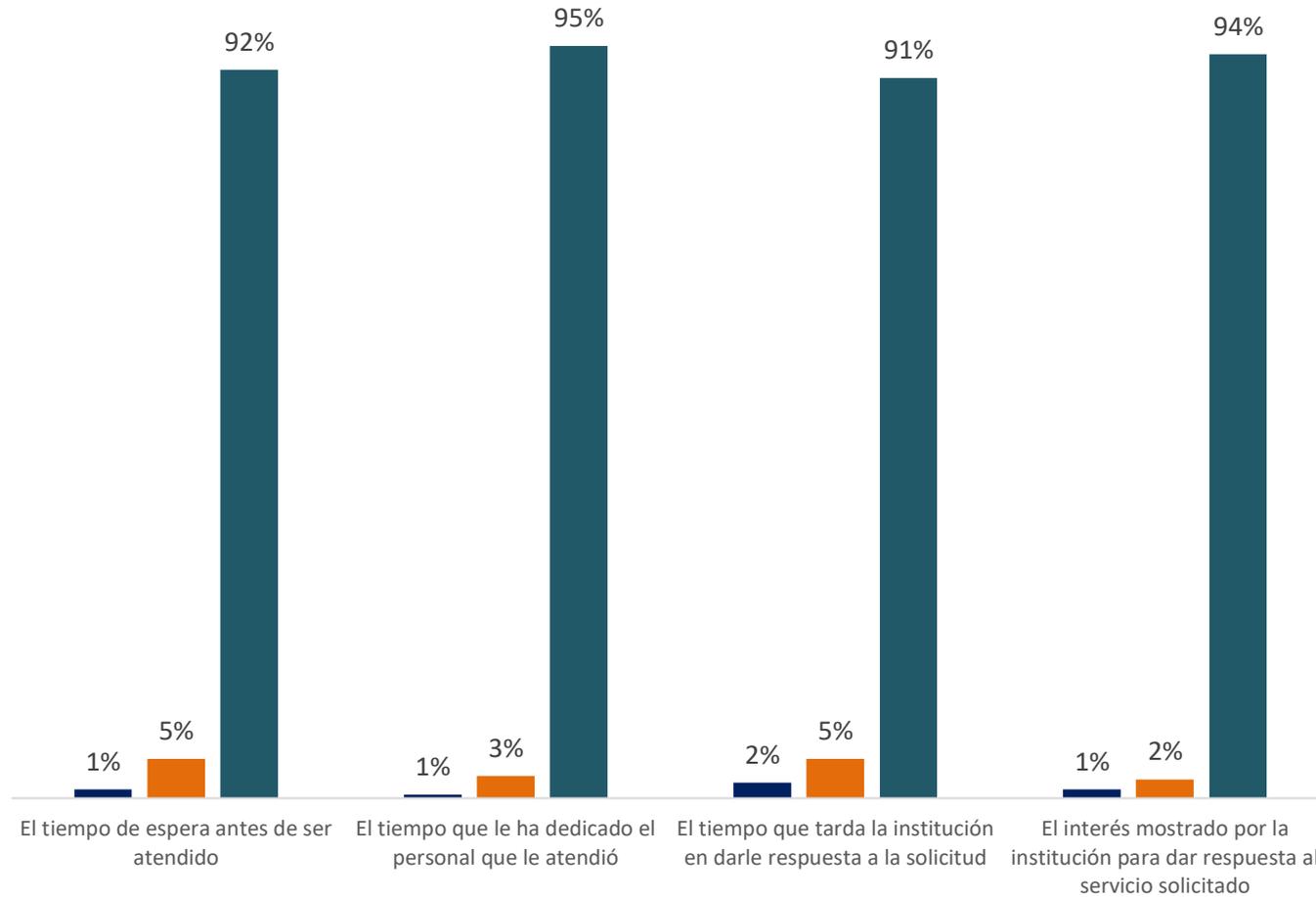
FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

94%

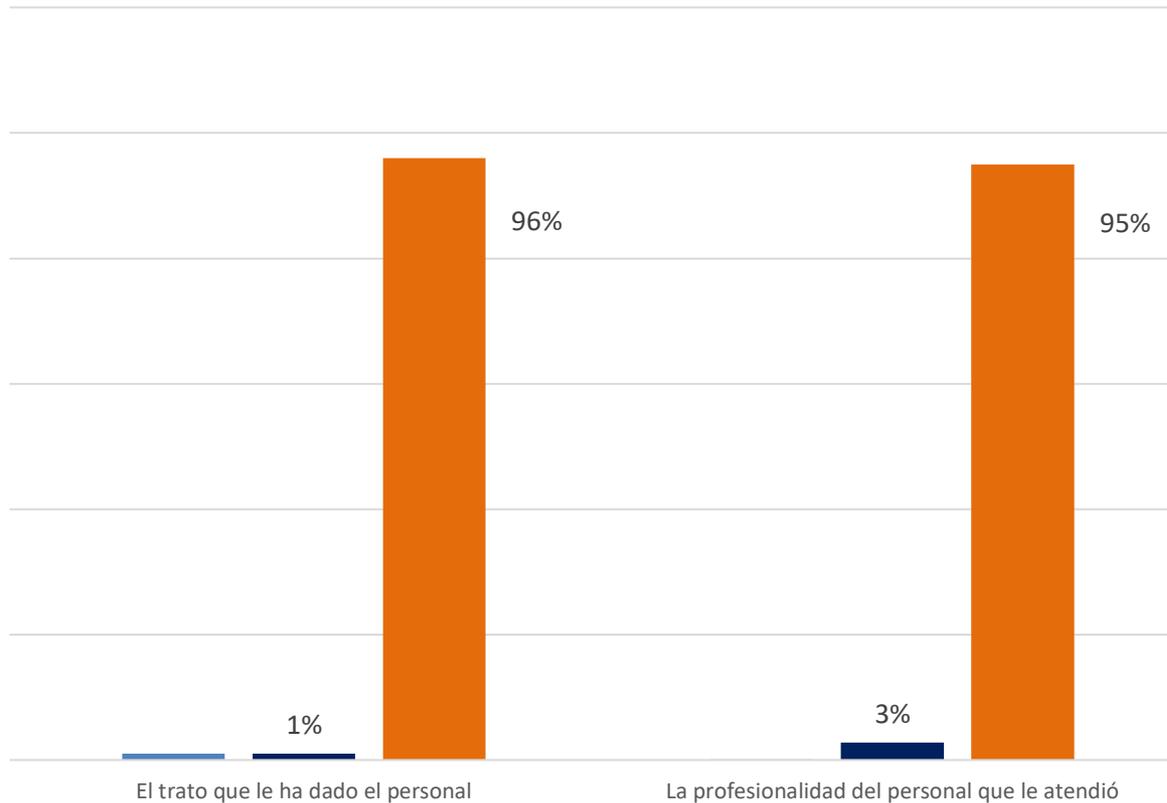
CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

93%

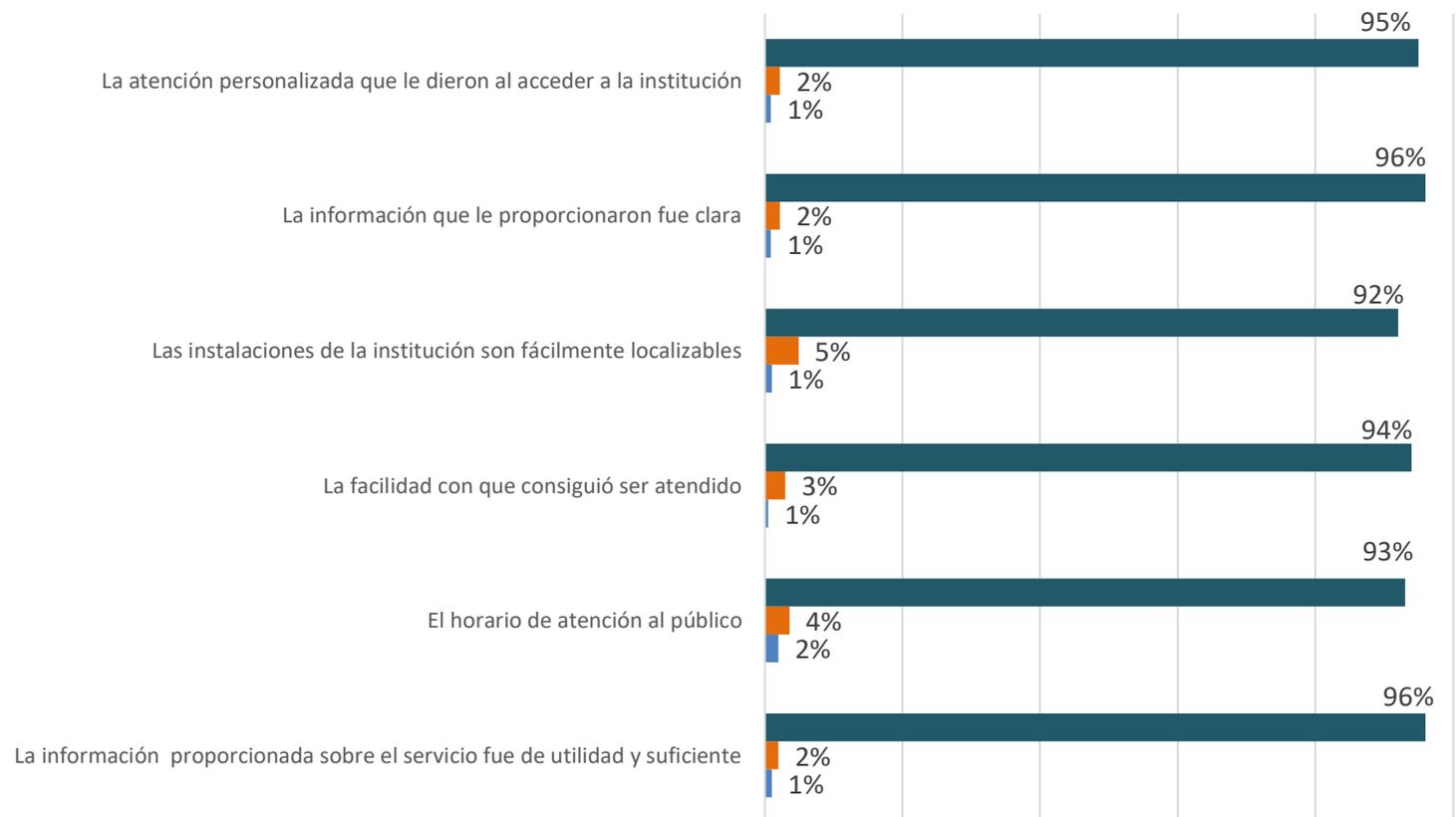
SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

96%

EMPATÍA

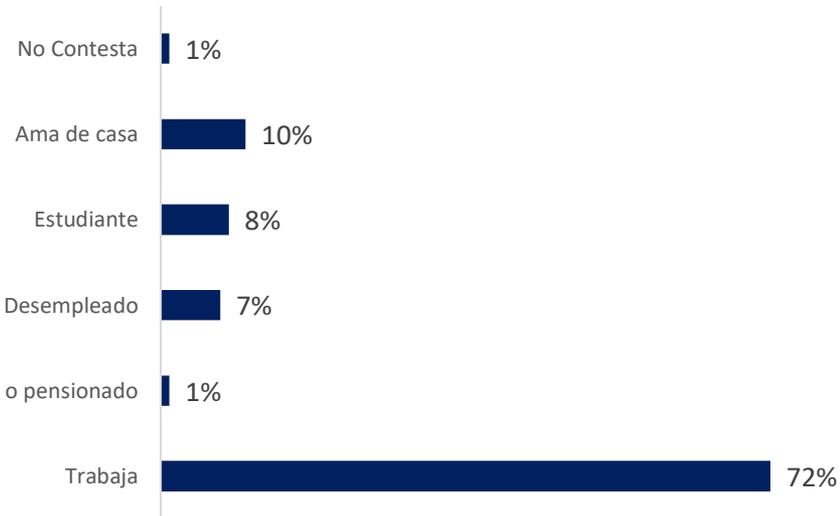


Promedio de satisfacción de la dimensión

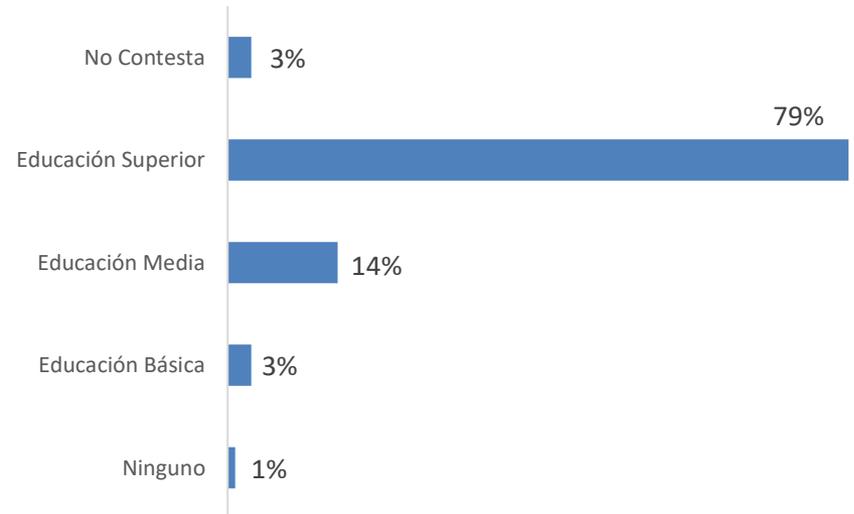
94%

PERFIL DEL ENCUESTADO

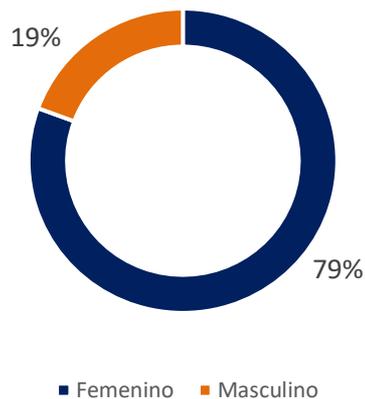
¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



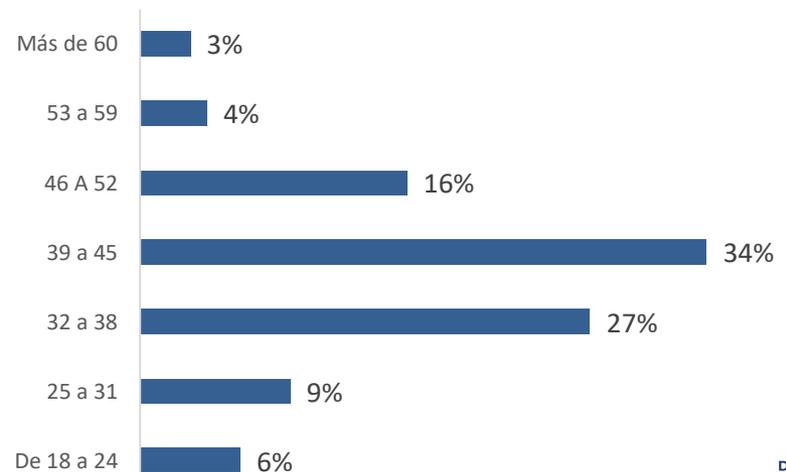
¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

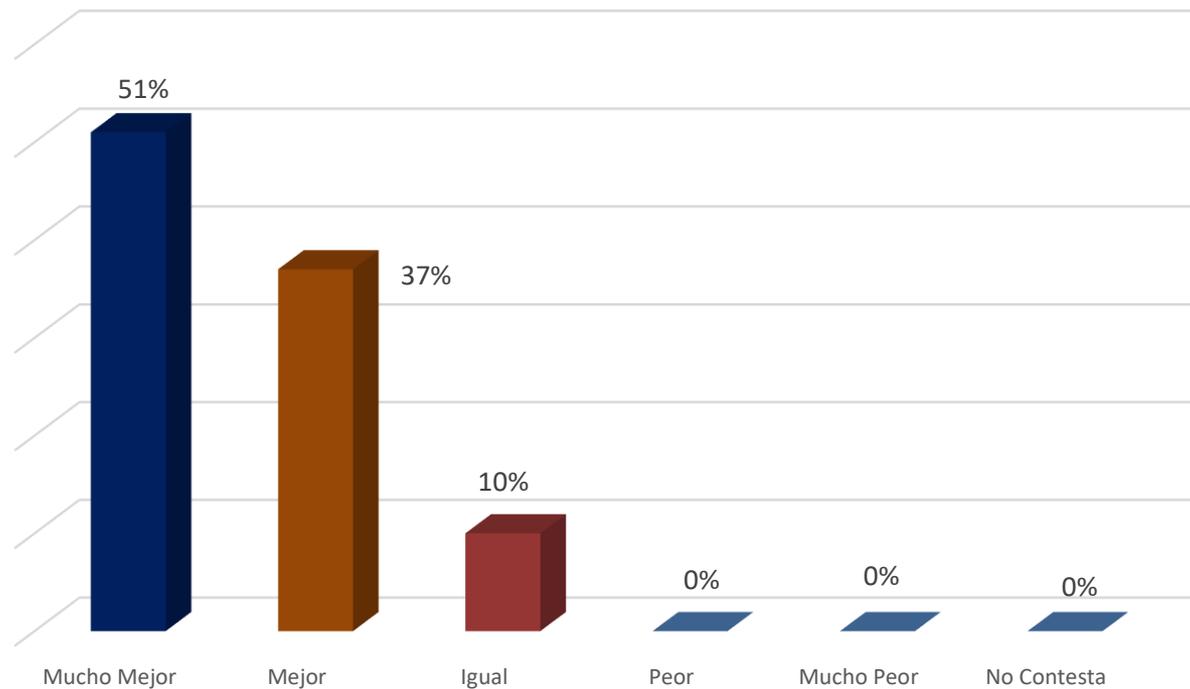


¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



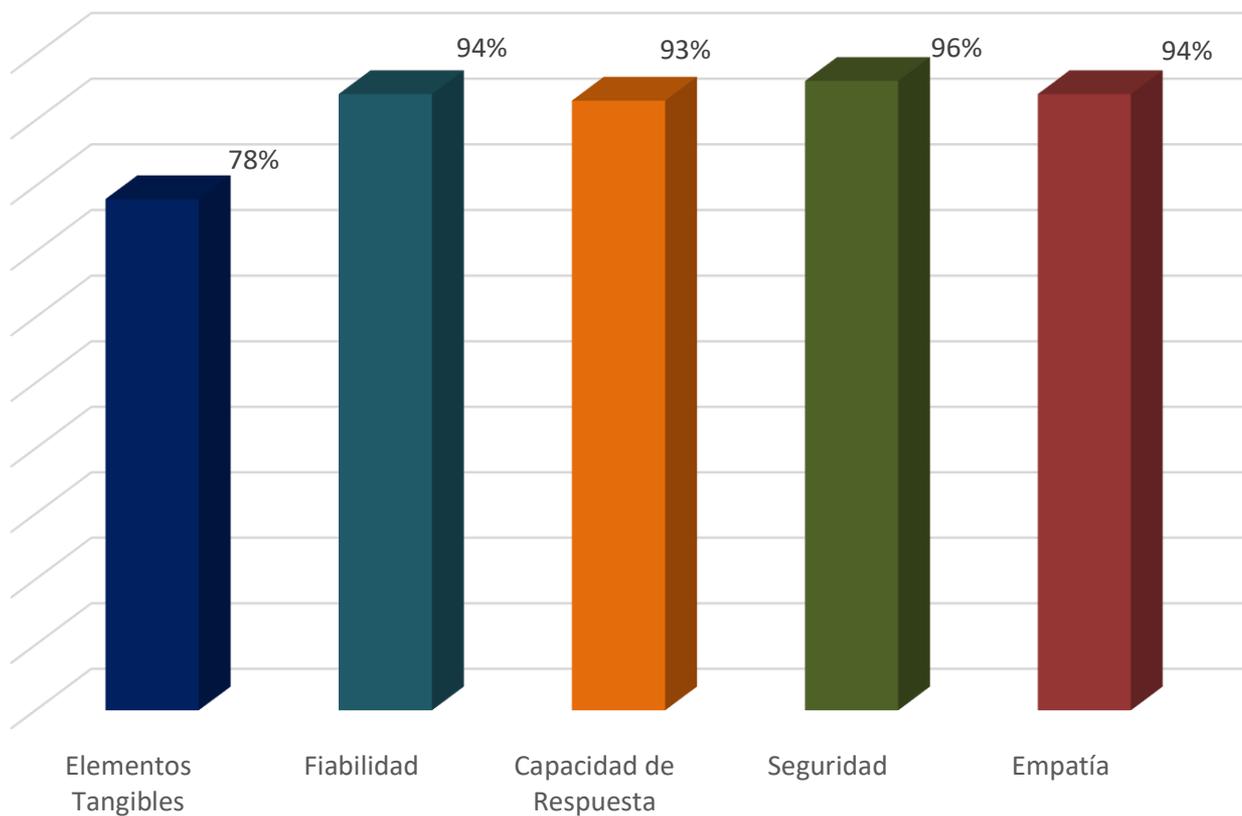
SERVICIO RECIBIDO

¿El servicio recibido, le ha parecido ?



Promedio de Satisfacción en los servicios ofrecidos por la Dirección General de Bellas Artes

Promedio por Dimensión





**DIRECCIÓN GENERAL
DE BELLAS ARTES**

**Índice general de satisfacción ciudadana en
los servicios ofrecidos por la DGBA**

91%



Plan de Mejora 2023



Modalidad del Servicio: Presencial

Dimensión: Elementos Tangibles

Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha inicio-fin	Área Responsable
Adecuación de las infraestructuras de las escuelas y/o academias	Gestionar presupuesto con las instituciones pertinentes. Realizar levantamiento de las escuelas afectadas a fin de priorizar según necesidades de las mismas.	Julio 2023 - Marzo 2024	Dirección General Sección Calidad a la Gestión Dir. Formación Artística
Uniformar el personal de las áreas de servicios.	Levantamiento del personal por las áreas mencionadas Cotizar uniformes según cantidad contemplada	Julio 2023 - Marzo 2024	Recursos Humanos Dirección Administrativa
Equipar las escuelas y áreas administrativas del Palacio de Bellas Artes de herramientas tecnológicas según la necesidad requerida por el área, a fin de eficientizar y agilizar el servicio.	Levantamiento de las áreas, solicitud de la adquisición de los equipos, según los procedimientos por Compras (DGCP).	Julio 2023 - Marzo 2024	Tecnología Dirección Administrativa Dir. Formación Artística

"PORQUE EL ARTE SANA"

*Somos
Bellas Artes*

