



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

***Junio 2023***

# Contenido

- Ficha técnica
- Metodología
- Datos de Clasificación
- Servicios solicitados a la institución
- Satisfacción con los servicios de la Institución
- Expectativa con el servicio
- Soporte en línea

## Ficha Técnica

# Ficha técnica

**Población:** Promedio de solicitudes virtuales mensuales 432

**Ámbito:** Serán realizadas desde la SEDE de la DGCINE

**Muestra:** 113 encuestados

Servicios en Línea	Cantidad de servicio encuestados
Registro de Personal Técnico, Creativo y Artístico	22
Permiso Único de Rodaje (PUR)	17
Talleres	16
Solicitud de Validación de Inversión	13
Solicitud de Información (Cinematca)	11
Certificado Provisional de Nacionalidad Dominicana (CPND)	11
Solicitud Permiso de Locación	4
Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos	3
Registro de Director Cinematográfico	2
Solicitud de Validación de Gastos	2
Cinematca Sobre Ruedas	2
Registro de Productor Cinematográfico	2
Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana (CDND)	2
Charlas	1
Registro de Estudio Cinematográfico	1
Registro de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos	1
Cine Bajo la Luna	1
Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos	1
Registro de Obras Cinematográficas y Audiovisuales	1

**Método:** vía correo electrónico

**Fecha del trabajo:** desde el 10 de abril hasta el 19 de mayo 2023

**Responsables:** División de Planificación & Desarrollo de DGCINE

## Metodología

# Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica los criterios relativos a la evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
La comodidad en el área de espera de los servicios.	La confianza en la atención brindada.	El tiempo de espera antes de ser atendido.	El trato que le ha dado el personal.	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	La profesionalidad del personal que le atendió.	El horario de atención al público.
El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.		El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.		La facilidad con que consiguió ser atendido.
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.		El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.		Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.				La información que le proporcionaron fue clara .
La modernización de las instalaciones y los equipos.				La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

# Metodología

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

- 0 corresponde a la valoración más baja y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- 10 corresponde a la valoración más alta y por consiguientemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho   Poco Satisfecho   Insatisfecho

(7-10)



(4-6)



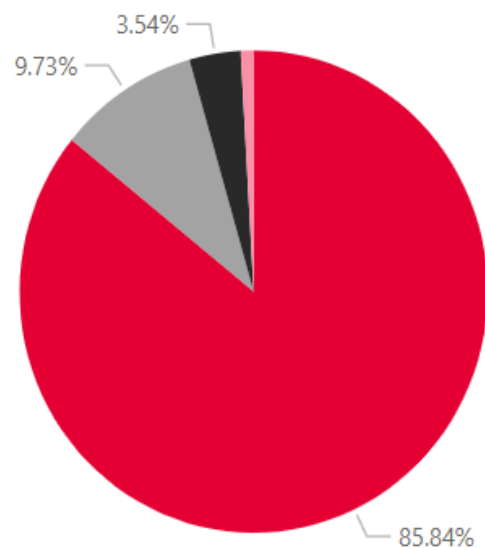
(0-3)



## Datos de Clasificación



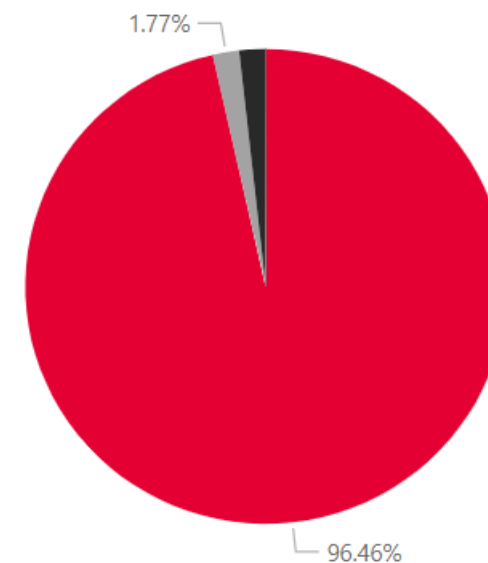
# Situación Laboral



## Situación Laboral

- Trabajaja
- Desempleado
- No contesta
- Ama de casa

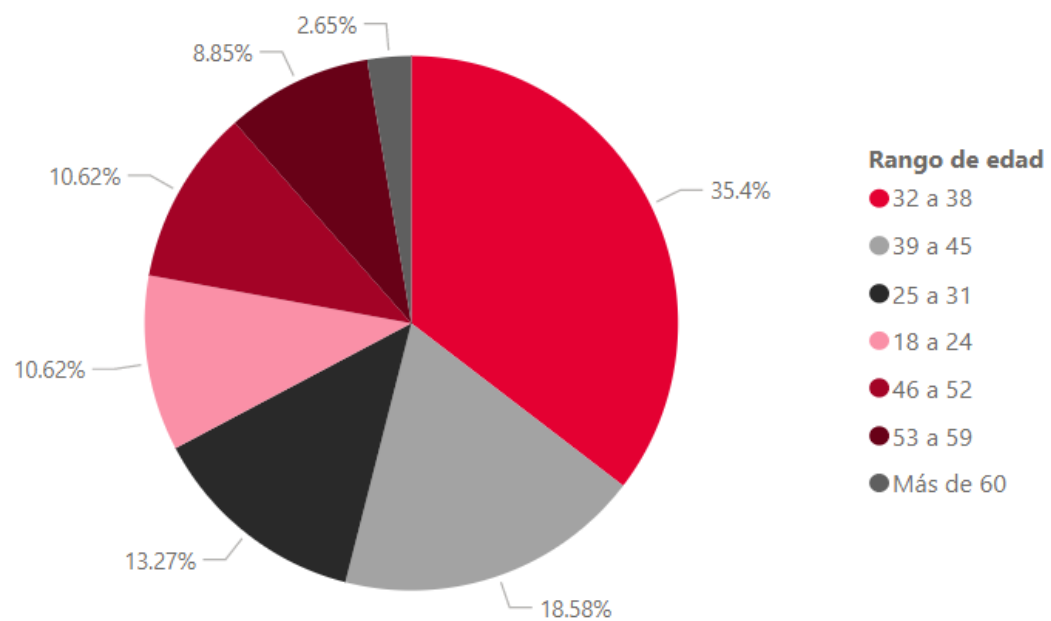
# Grado Académico



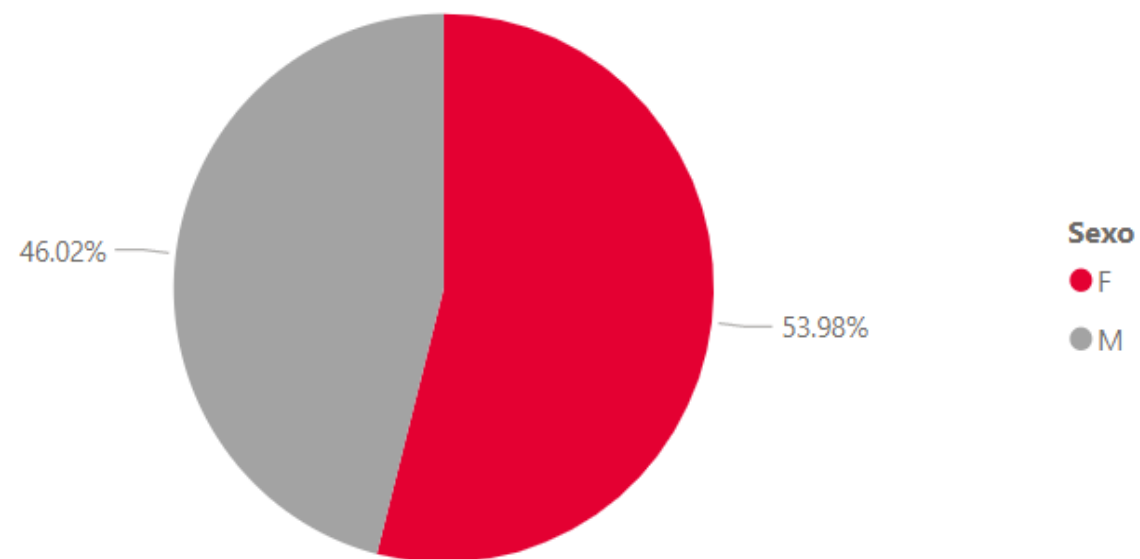
## Grado Académico

- Educación Superior
- Educación Media
- No contesta

# Rango de edad

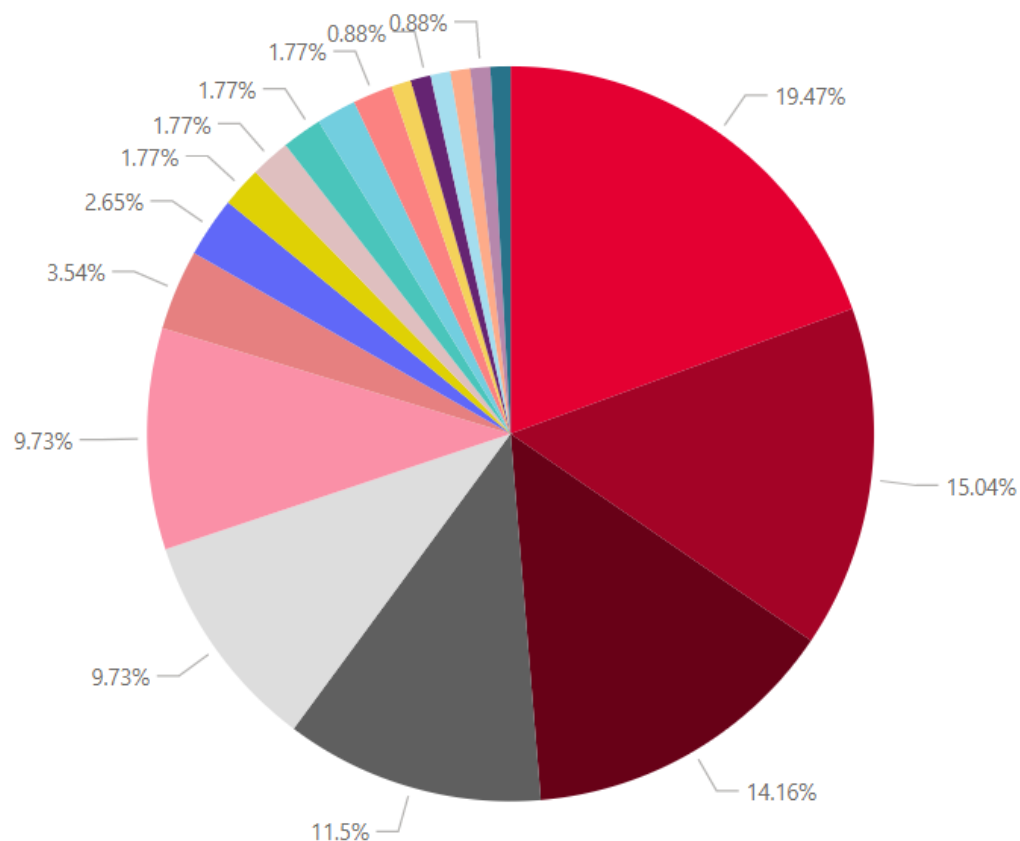


# Sexo



## Servicios solicitados a la institución

# Porcentajes Encuestados de Servicios Brindados en el año 2022



## Servicios

- Registro de Personal Técnico, Creativo y Artístico
- Permiso Único de Rodaje (PUR)
- Talleres
- Solicitud de Validación de Inversión
- Certificado Provisional de Nacionalidad Dominicana (CPND)
- Solicitud de Información (Cinemateca)
- Solicitud Permiso de Locación
- Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos
- Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana (CDND)
- Cinemateca Sobre Ruedas
- Registro de Director Cinematográfico
- Registro de Productor Cinematográfico
- Solicitud de Validación de Gastos
- Charlas
- Cine Bajo la Luna
- Registro de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos
- Registro de Estudio Cinematográfico
- Registro de Obras Cinematográficas y Audiovisuales
- Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos

## Satisfacción con los servicios de la Institución

Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho

(7-10)



(4-6)

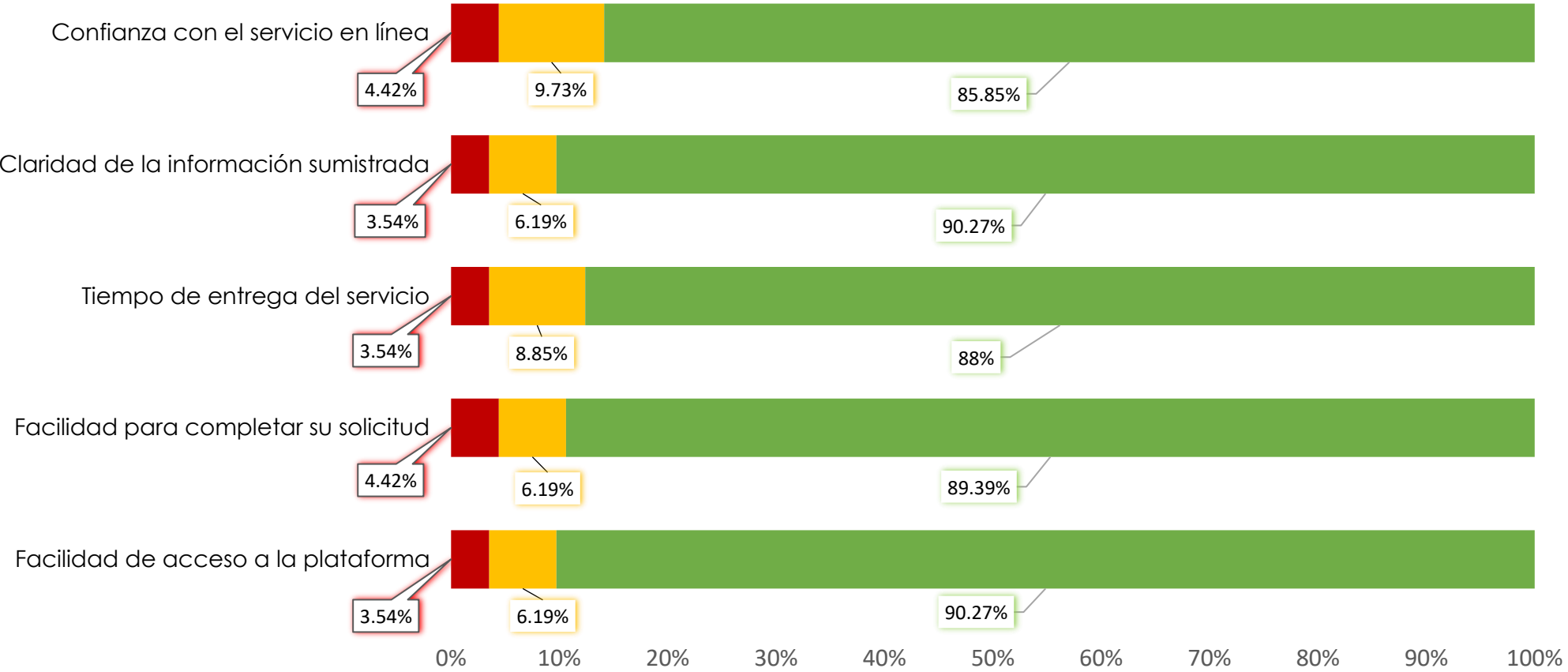


(0-3)



# Nivel de satisfacción con respecto a:

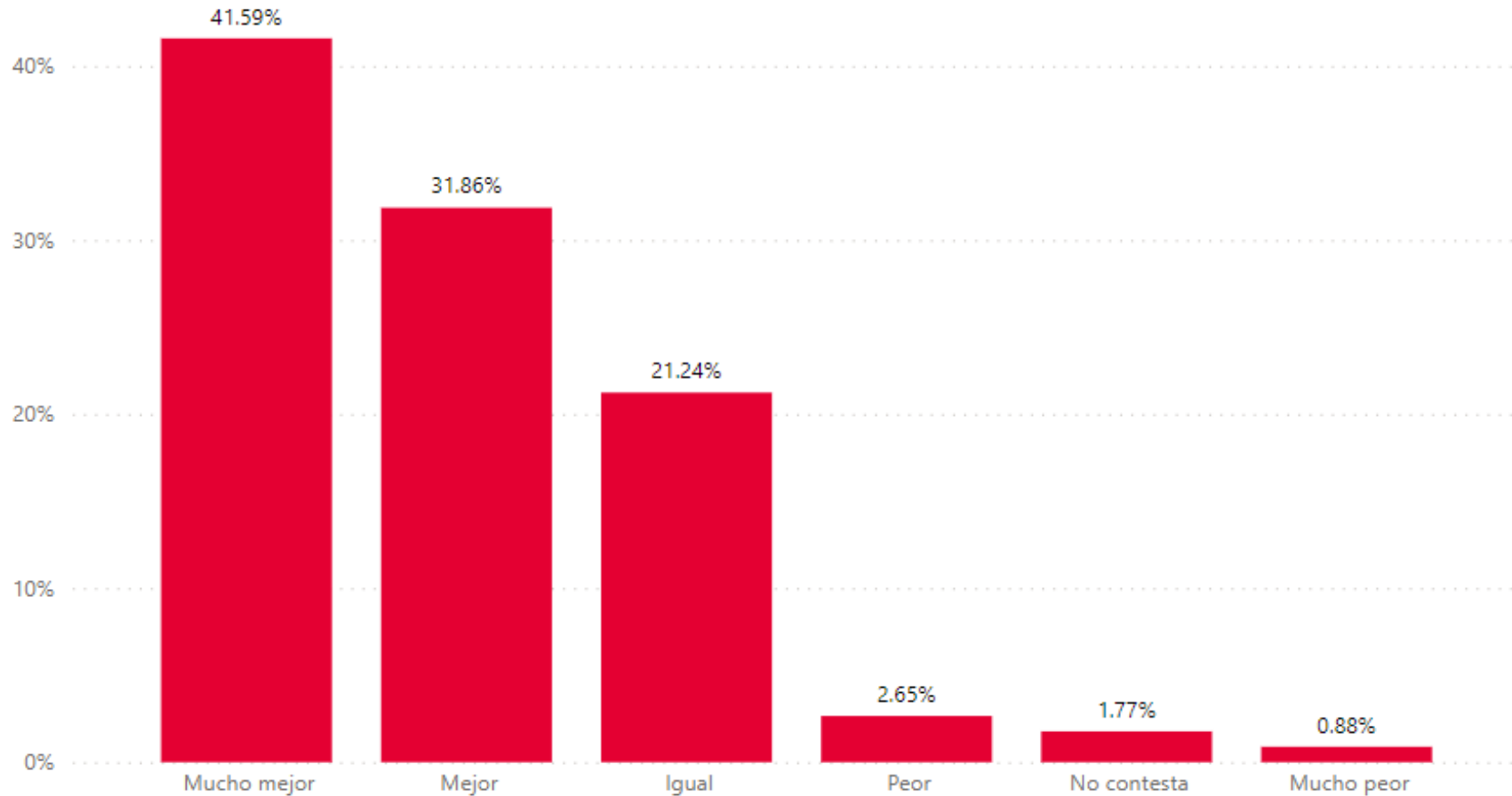
Promedio de nivel de satisfacción general: **89%**



**Expectativa con el servicio**

# Expectativa con el **servicio recibido**

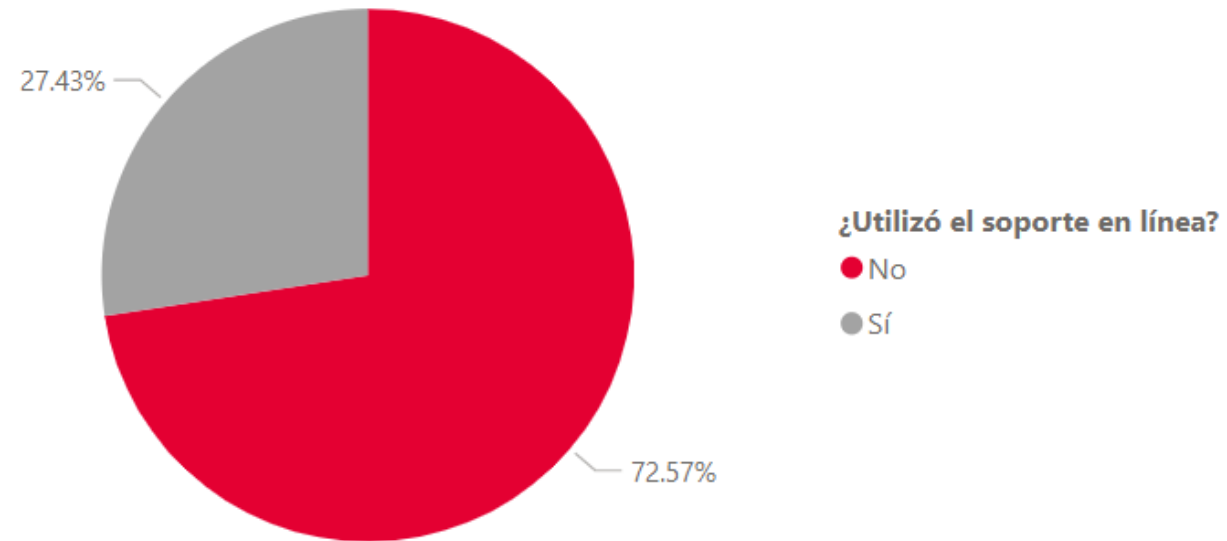
¿Y el servicio recibido, como le ha parecido en comparación con lo que usted esperaba?



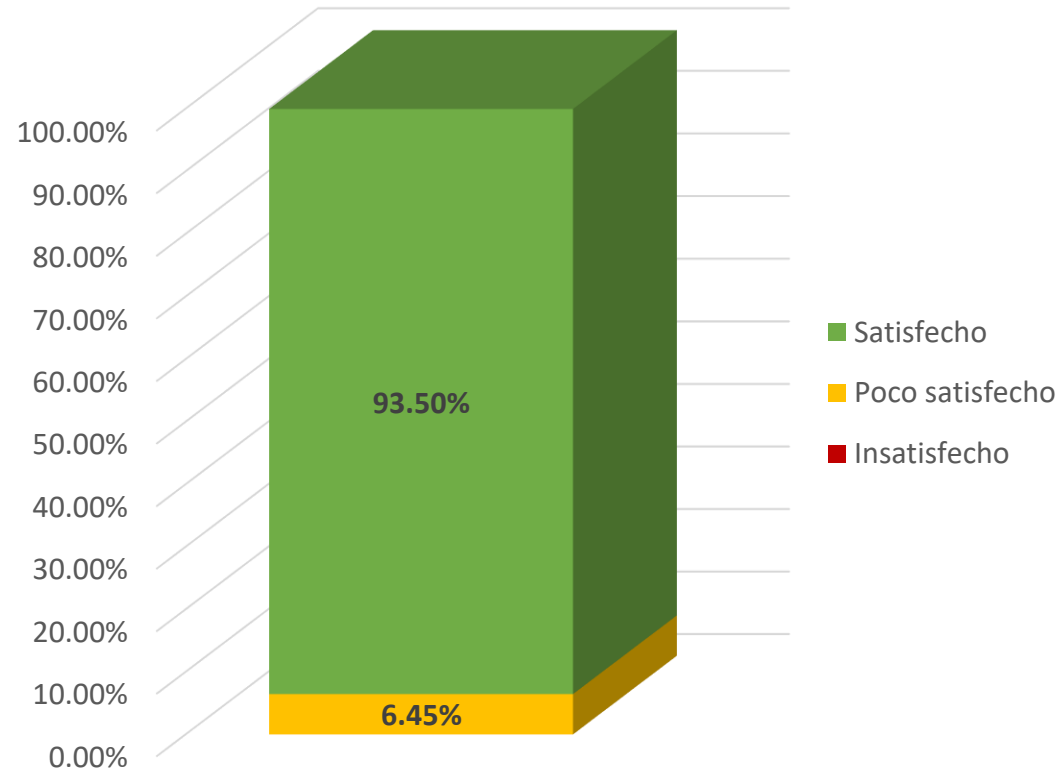


**Soporte en línea**

# Usuarios que utilizaron **Soporte en línea**



# Nivel de satisfacción con el soporte en línea





## Plan de acción

# Plan de acción

Modalidad de presentación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de Mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Virtual	N/a	Reducir el tiempo de entrega del ministerio de hacienda y la DGII	Realizar análisis de los plazos para identificar oportunidades de mejoras con las instituciones involucradas	30/6/2023	30/8/2023	SIRECINE y Legal
Virtual	N/a	Transparentar el proceso de emisión de créditos fiscales desde DGCINE hasta la emisión de este	Identificar mecanismo para proponer la mejora en la comunicación interinstitucionales respecto al rastreo de las solicitudes enviadas por DGCINE	30/6/2023	30/06/2024	SIRECINE y Legal
Virtual	N/a	Realizar un tarifario sobre animación	Crear tarifario de animación	30/06/2023	2/2/2024	SIRECINE
Virtual	N/a	Reforzar la difusión de los talleres de producción	Aumentar el alcance de la difusión de las convocatorias de los talleres de producción.	30/06/2023	3/3/2024	Talleres y Capacitación
Virtual	N/a	Mejorar el funcionamiento de las plataformas digitales	Concluir la fase beta de la Ventanilla Virtual	30/06/2023	30/08/2023	SIRECINE
Virtual	N/a	Implementar método de pago online en la Ventanilla Virtual	Habilitar el boton de pago "SIRITE"	30/6/2023	30/08/2023	TIC
Virtual	N/a	Dificultad con el acceso de las informaciones sobre los registros de SIRECINE	Facilitar el acceso a las informaciones sobre los registros de SIRECINE	30/06/2023	30/12/2023	SIRECINE
Virtual	N/a	Difundir el cine sobre ruedas por los sistemas penitenciarios del país	Expandir el alcance de cine sobre ruedas por los sistemas penitenciarios del país	30/06/2023	5/5/2024	CINEMATECA



[www.dgcine.gob.do](http://www.dgcine.gob.do)

   @dgcinerd   @dgcine