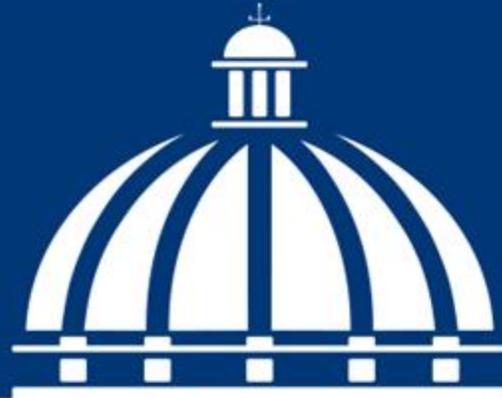
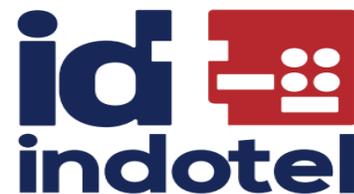


# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones Junio 2023

**INFORME**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



Instituto Dominicano de  
las Telecomunicaciones

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>INDICE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b>	<b>18</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>21</b>



# INTRODUCCIÓN

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), órgano regulador cuya función es la de regulación de las telecomunicaciones a nivel nacional, tiene la potestad de regular y supervisar el ingreso al país de aparatos y equipos y la prestación de servicios, así como velar por las aplicaciones de las disposiciones de la Ley General de telecomunicaciones Núm. 153.98, ofrece un catálogo de servicios dirigido a los usuarios (Ciudadanos y Prestadoras) de servicios de telecomunicaciones de manera presencial. Ejerce la función de vigilancia y control de las actividades desarrolladas por las entidades de certificación. Tiene la facultad de inspeccionar los proveedores de servicios de firma electrónica y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias por parte de los mismos.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo enero-diciembre 2022.



# FICHA TÉCNICA

- Población:** El promedio mensual de solicitudes recibidas de servicios al ciudadano en modalidad presencial es de: 720.
- Ámbito:** Desde la cede de Indotel, ubicado en la Av. Abraham Lincoln No. 962, Santo Domingo, DN. a los usuarios de las telecomunicaciones.
- Muestra:** La muestra realizada es de 237.

Casos de Información (CI)	130
Casos Referidos a Prestadoras	65
Homologación de Equipos y Aparatos	15
Caso de Denuncias (CD)	9
Radioaficionados Renovadas	5
Inscripción en Registro Especial	4
Radioaficionados Nuevas	2
Renovación de una Inscripción en Registro Especial	2
Certificación	2
Controversia o reclamación con prestadora (Recursos de Queja (RDQ))	1
Controversia o reclamación con prestadora (Casos de Pre-formalización (CPF))	1
Controversia o reclamación con prestadora (Casos de Queja (CQ))	1
<b>Total</b>	<b>237</b>

- Método a utilizar:** Cuestionario telefónico y vía correo electrónico.
- Fecha del levantamiento:** 15 de mayo – 29 de junio 2023
- Responsables:** Departamento de Calidad, responsables del levantamiento: Estefania Melo, Jerry Martínez, Oscar Duran y Francisco Mora. Responsables de procesar la información: Nestor Brito, Rafael Salazar
- Nota:** Se obvió la dimensión de elementos tangibles y las preguntas La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución y Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables de la dimensión empatía, debido a que la mayoría de usuarios del Indotel realizan sus solicitudes a través de medios digitales (vía telefónica, correo electrónico, portal web, etc.), por este motivo los ciudadanos no tienen los medios para responder las preguntas descritas anteriormente.



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las **cuatro dimensiones** relativas a los criterios de 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.

## DIMENSIONES

### 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

### Capacidad de Respuesta

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

- 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

### Seguridad

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

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

### 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
  
- La información que le proporcionaron fue clara



## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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).

Satisfecho



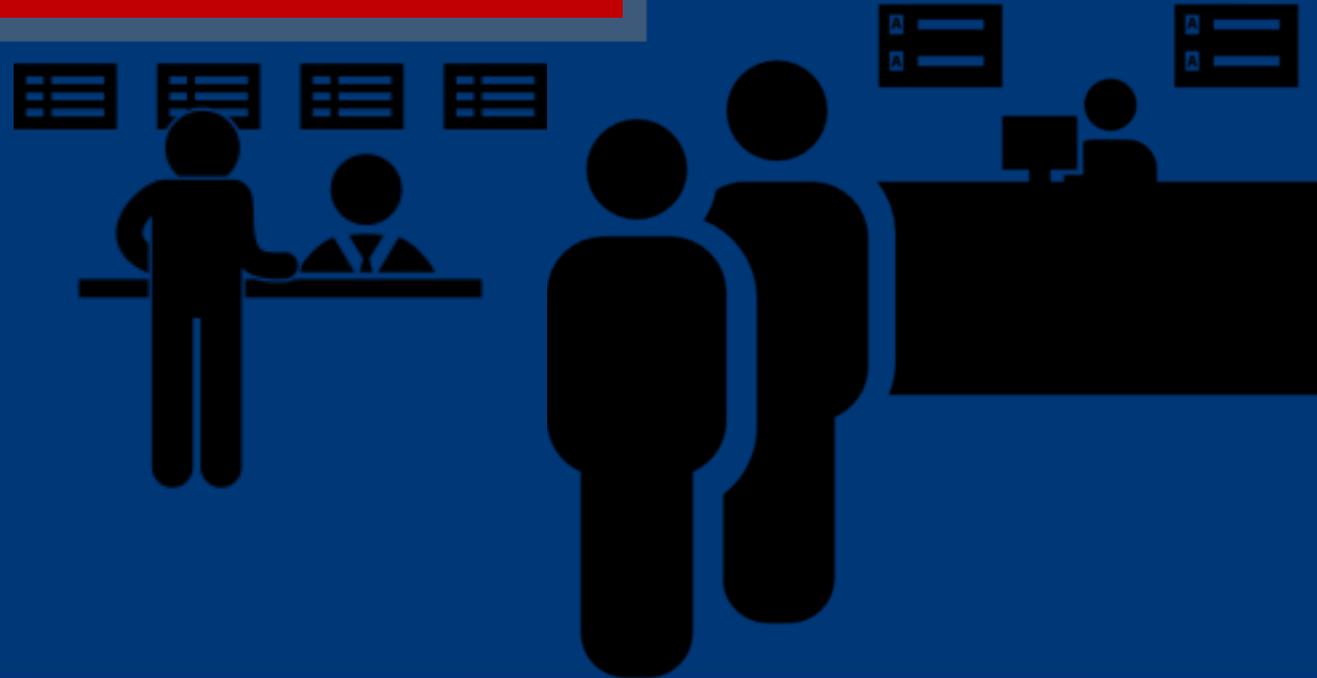
Poco satisfecho



Insatisfecho

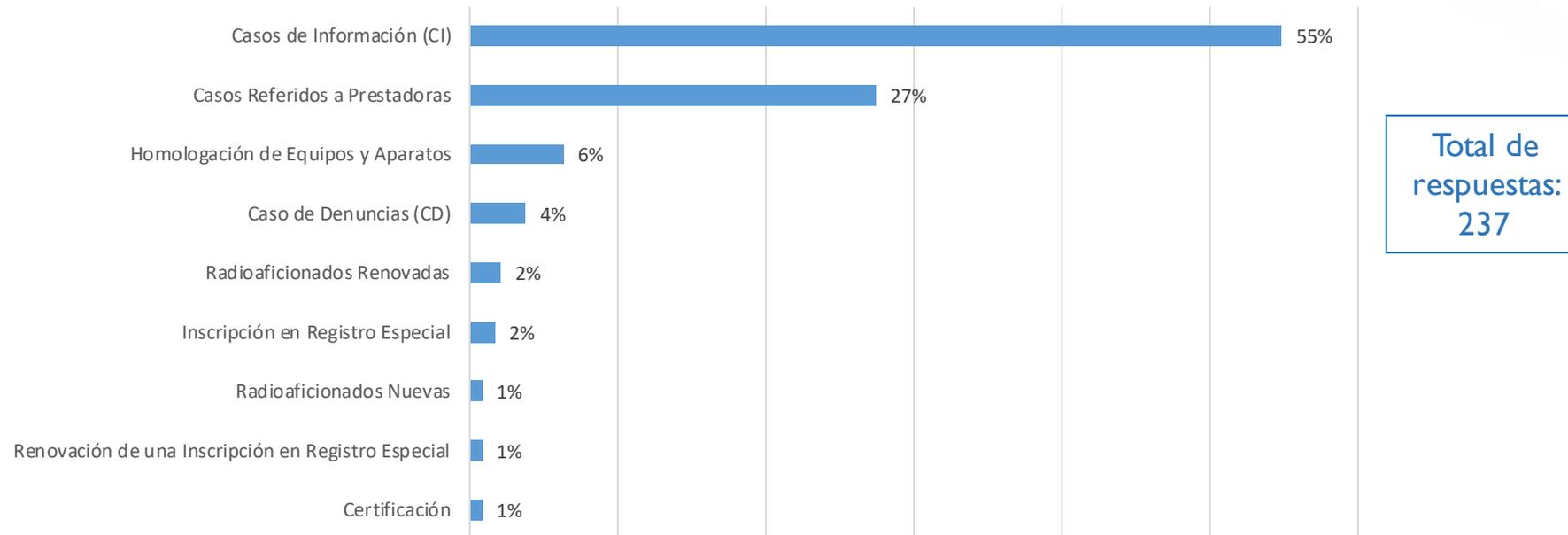


# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



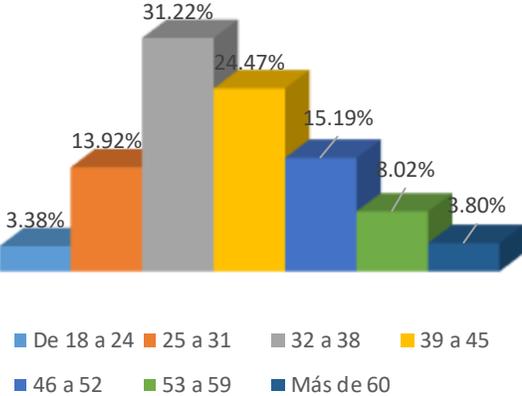
# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

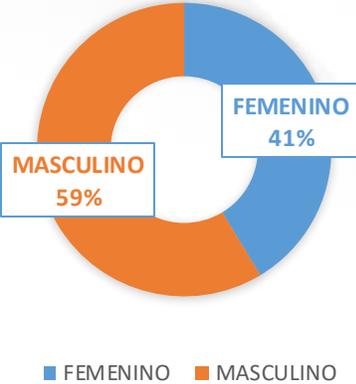


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

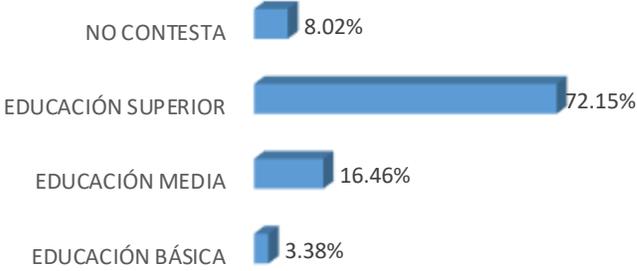
**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**



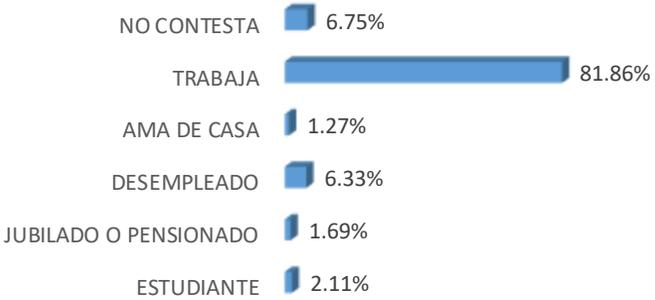
**Sexo**



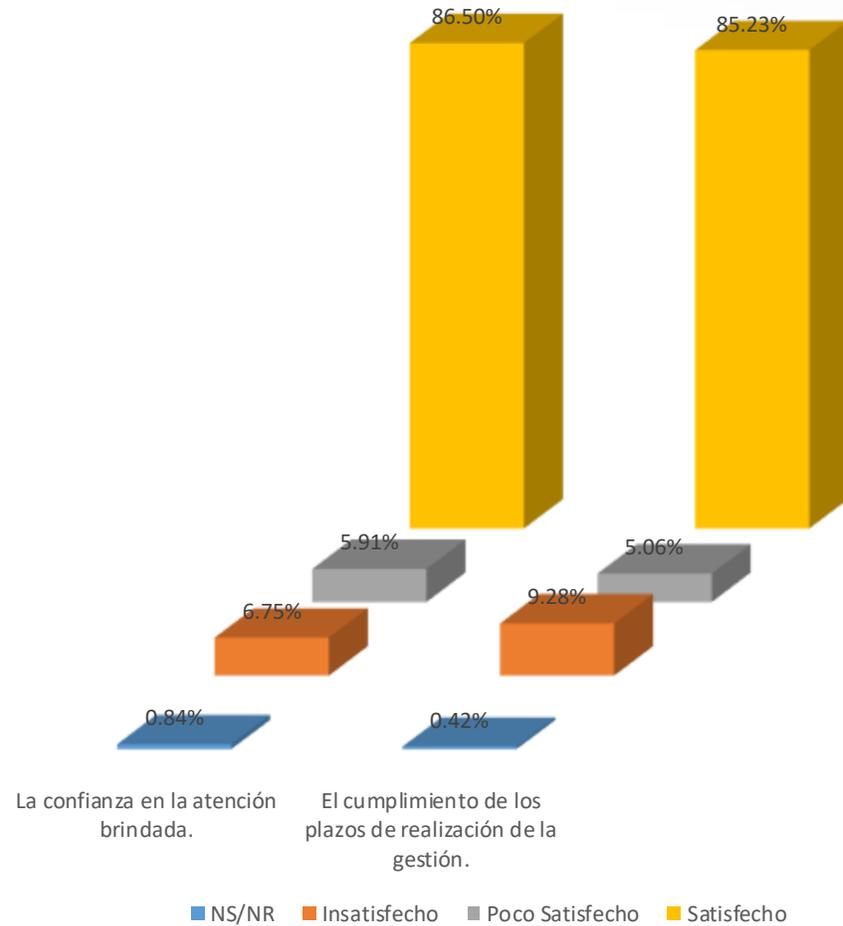
**Último grado de estudio alcanzado**



**En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?**



## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



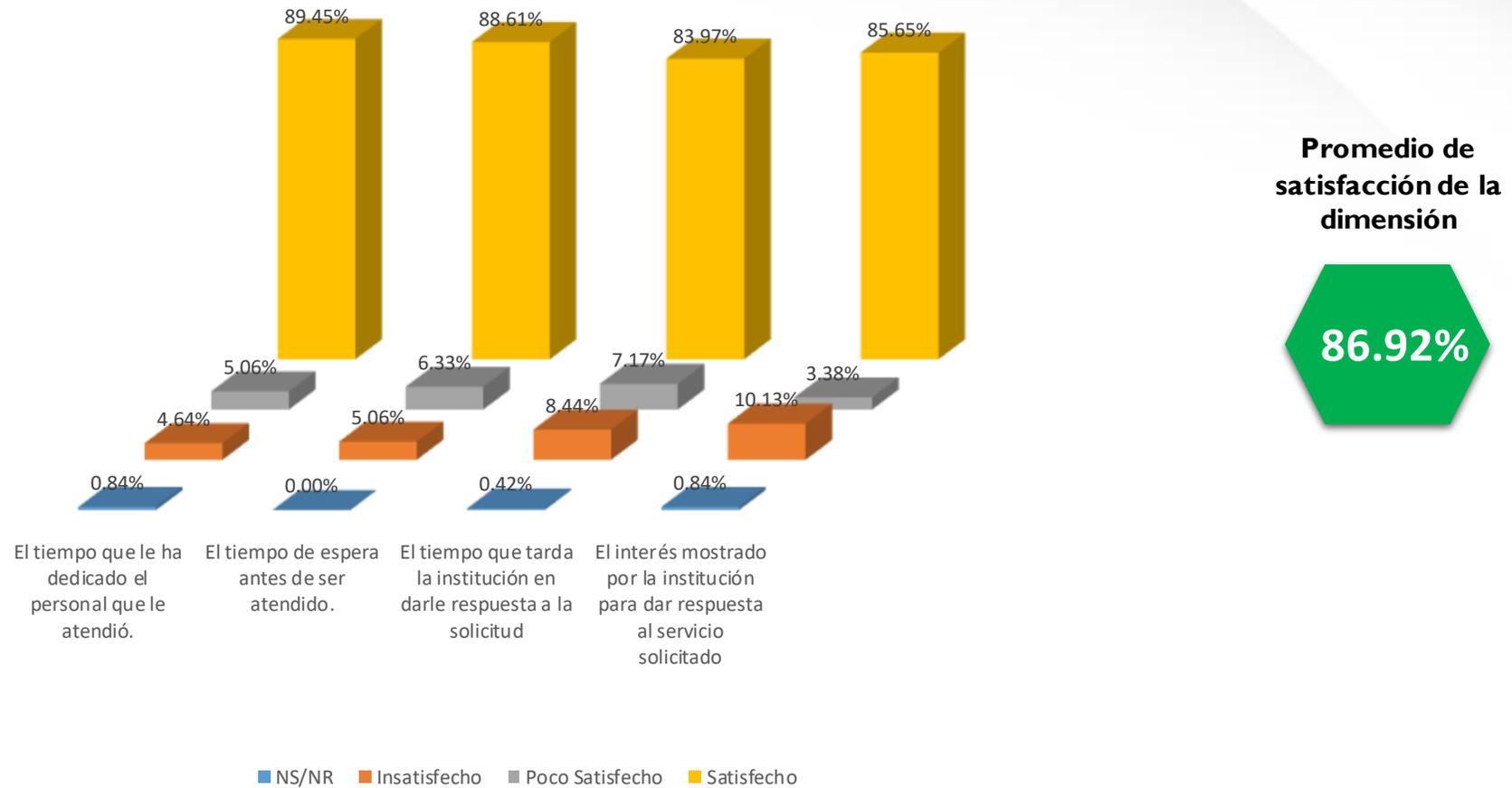
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



Base: 100% Total muestra



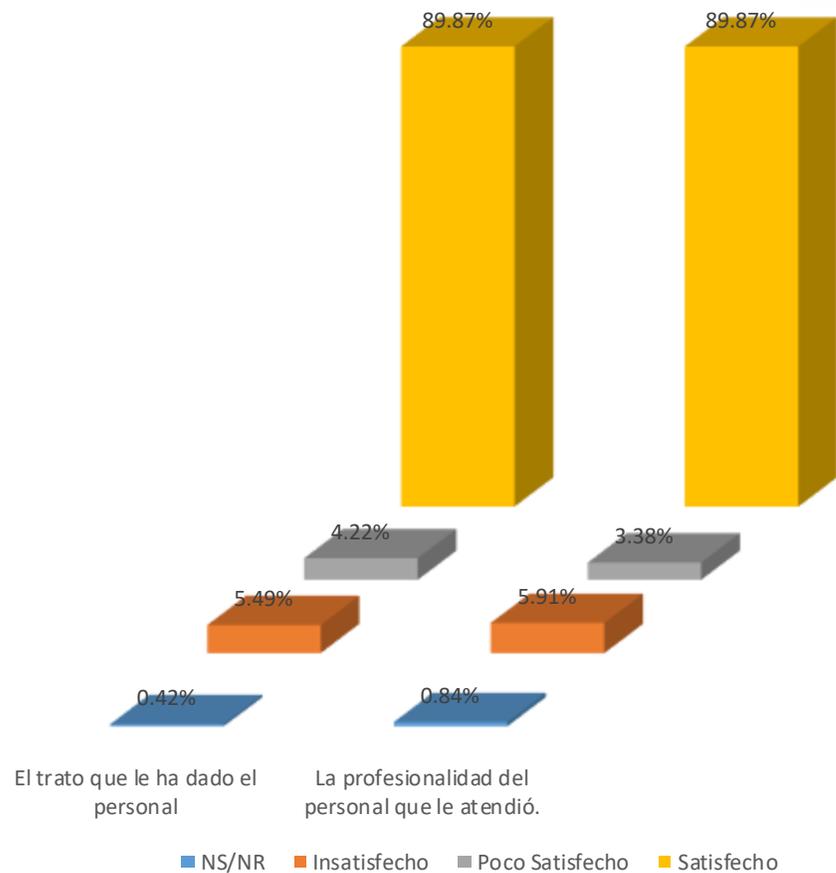
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: SEGURIDAD



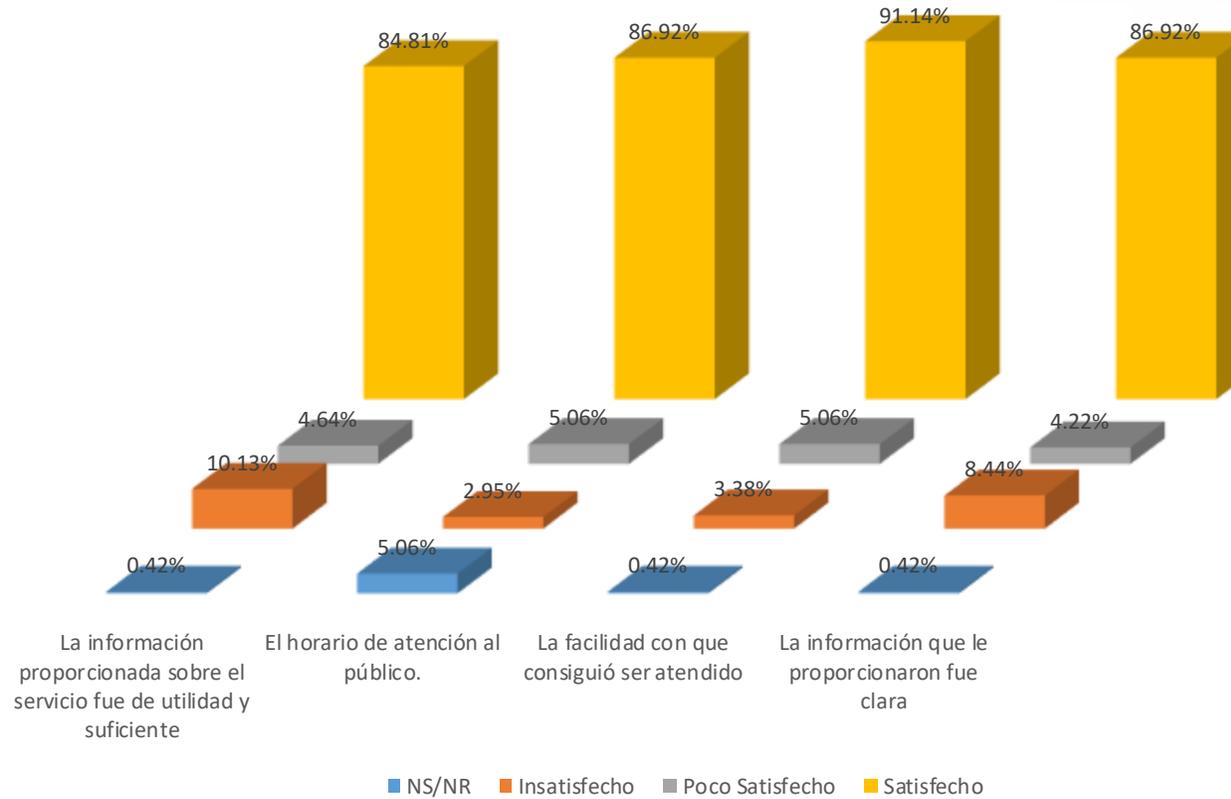
Promedio de satisfacción de la dimensión

89.87%

Base: 100% Total muestra



## DIMENSIÓN: EMPATÍA

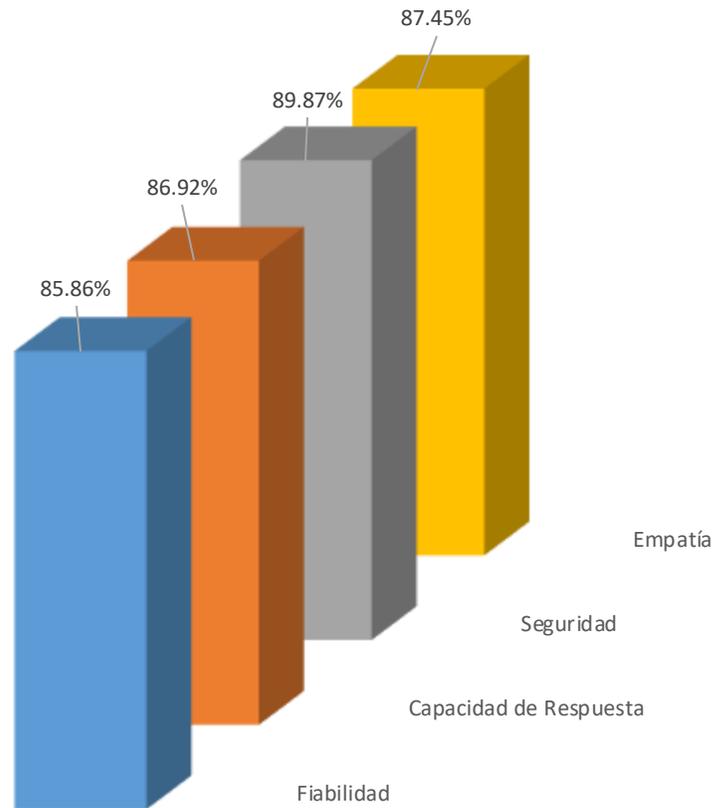


Promedio de satisfacción de la dimensión

87.45%



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

87.53%

15

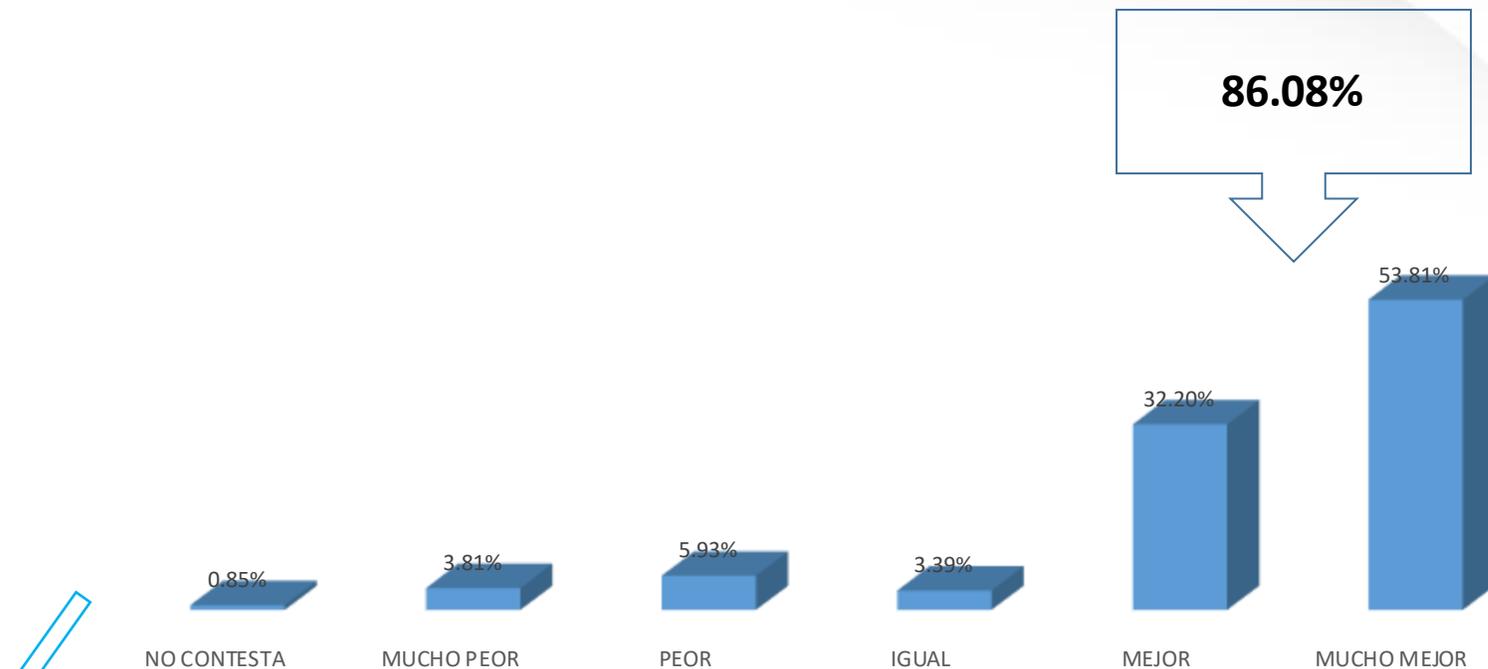
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



# SERVICIO ESPERADO

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



*El 86.08% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

Base: 100% Total muestra



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

Índice de Satisfacción  
de Usuarios

87.53%

# Expectativa Servicios Presenciales

## Expectativa de usuarios



*El 86.08% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Se llevará a cabo una licitación para la adquisición de un software que automatizará las solicitudes de servicios en la institución	Pendiente	Pendiente	Director de Tecnología de la Información y Comunicación