



Encuesta Nacional

De Satisfacción de la Calidad de los Servicios ofrecidos por el MICM



Mayo – Junio
2023



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**

Índice

Objetivo y Alcance	2
Ficha Técnica	4
Metodología	5
Perfil de encuestados	6
Resultados de satisfacción de los servicios presenciales	9
Resultados de satisfacción de los servicios virtuales (ventanilla virtual)	18
Índice de satisfacción	21



Ficha Técnica

POBLACIÓN : Servicios presenciales 12 y servicios virtuales 1376.

ÁMBITO: Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (torre MICM)

MUESTRA: Servicios Virtuales 318 Servicios presenciales 67 con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios Presenciales 67	
· Certificación empresarial Mipymes	59
· Certificación Mipymes mujer	8

Servicios Virtuales 318	
· Certificación empresarial Mipymes	236
· Certificación Mipymes mujer	37
· Solicitud y carta de no objeción a remodelación/ modificación instalaciones/ ampliación capacidad de almacenamiento	5
· Solicitud de extensión de plazo (prórroga) de remodelación / modificación instalaciones/ ampliación capacidad de almacenamiento	2
· Otros servicios	28

METODO A UTILIZAR : Presencial, vía Ventanilla Virtual y Llamadas.

RESPONSABLES: Dirección de Control de Gestión (Departamento de mejoras y gestión de procesos)

FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO: Del 24 de mayo al 22 de junio 2023



Metodología

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. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

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
- La modernización de las instalaciones y los equipos

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
- 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



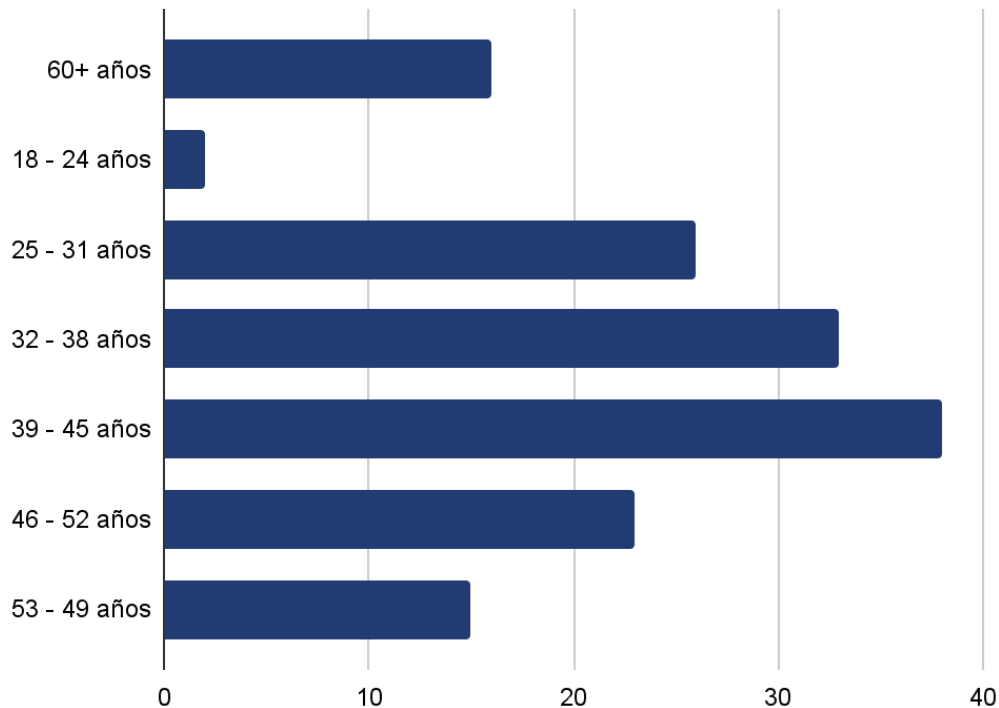


Perfil de los Encuestados

Nota: En esta sección se estarán utilizando de forma unificada los datos de la encuesta de servicios presenciales y servicios en línea.

Datos generales

Grupos de Edades



Sexo

Femenino **40%**



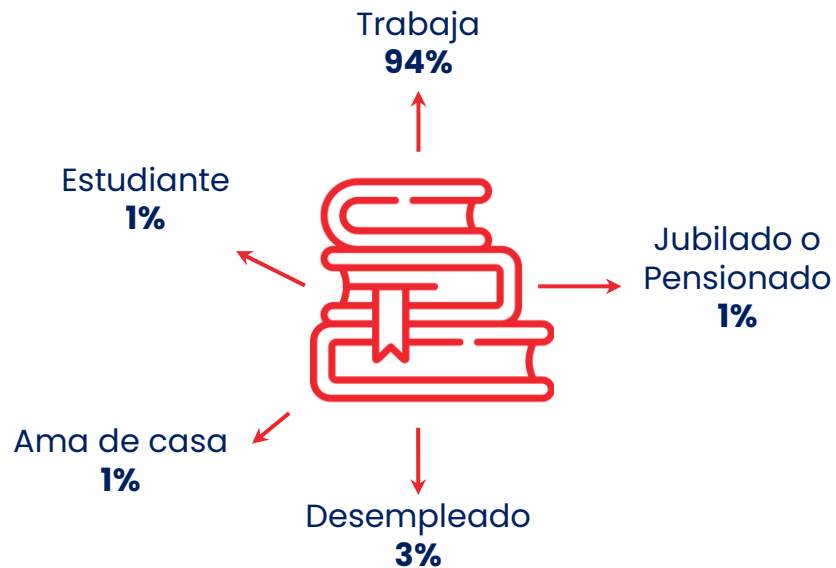
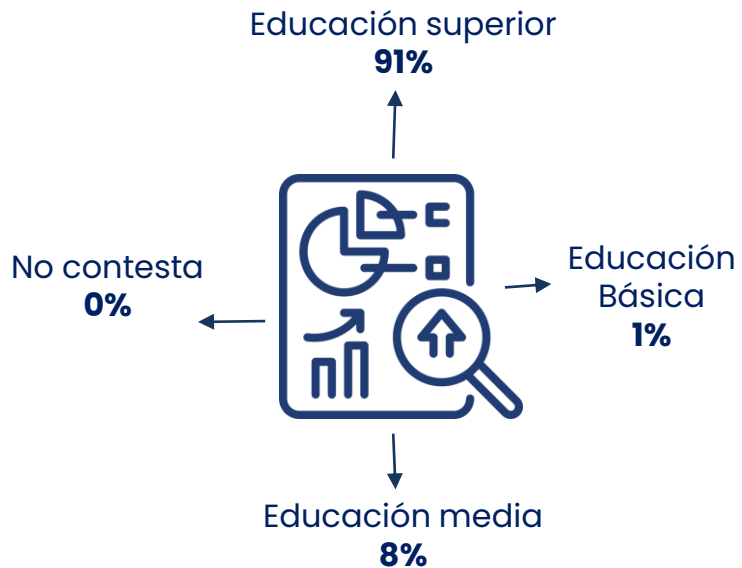
Masculino **60%**



Muestra de 385 Personas
(suma de servicios presenciales
y virtuales)



Datos Generales



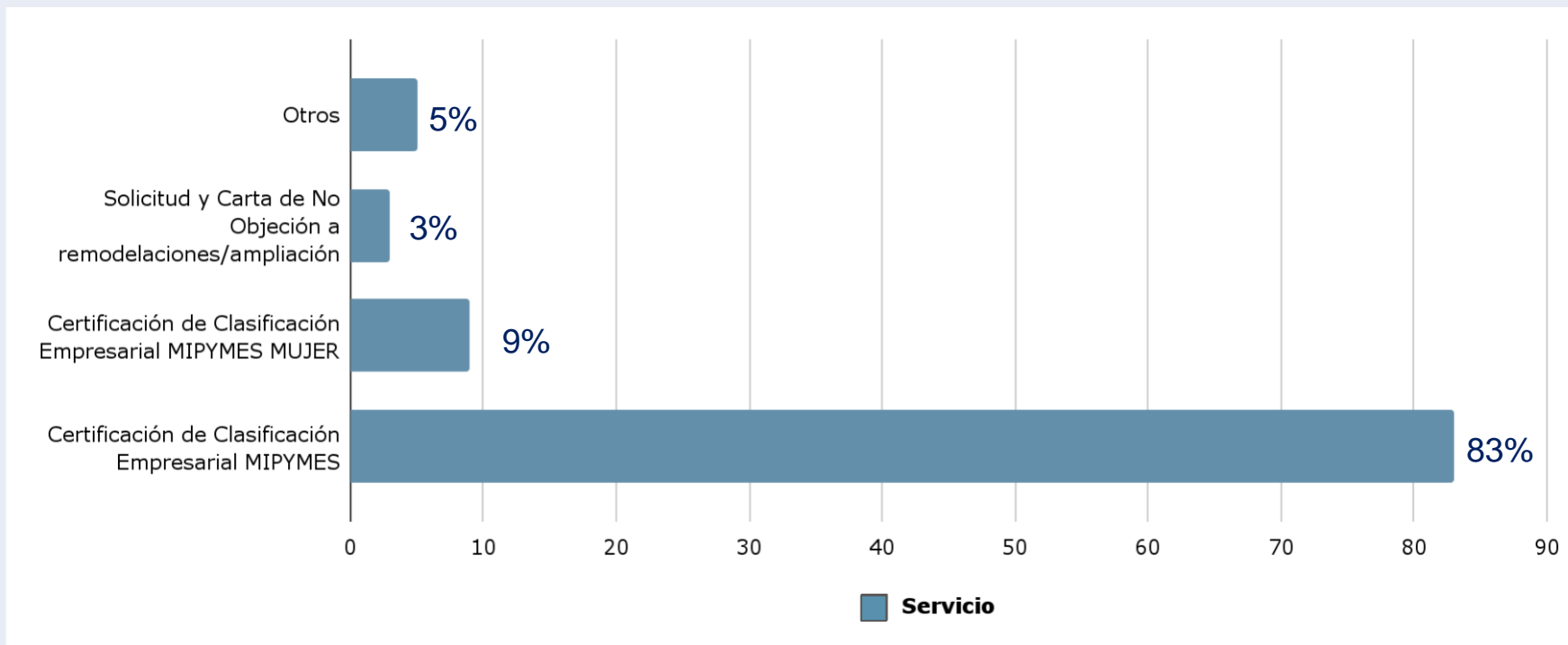


Resultados de Satisfacción de los Servicios Presenciales

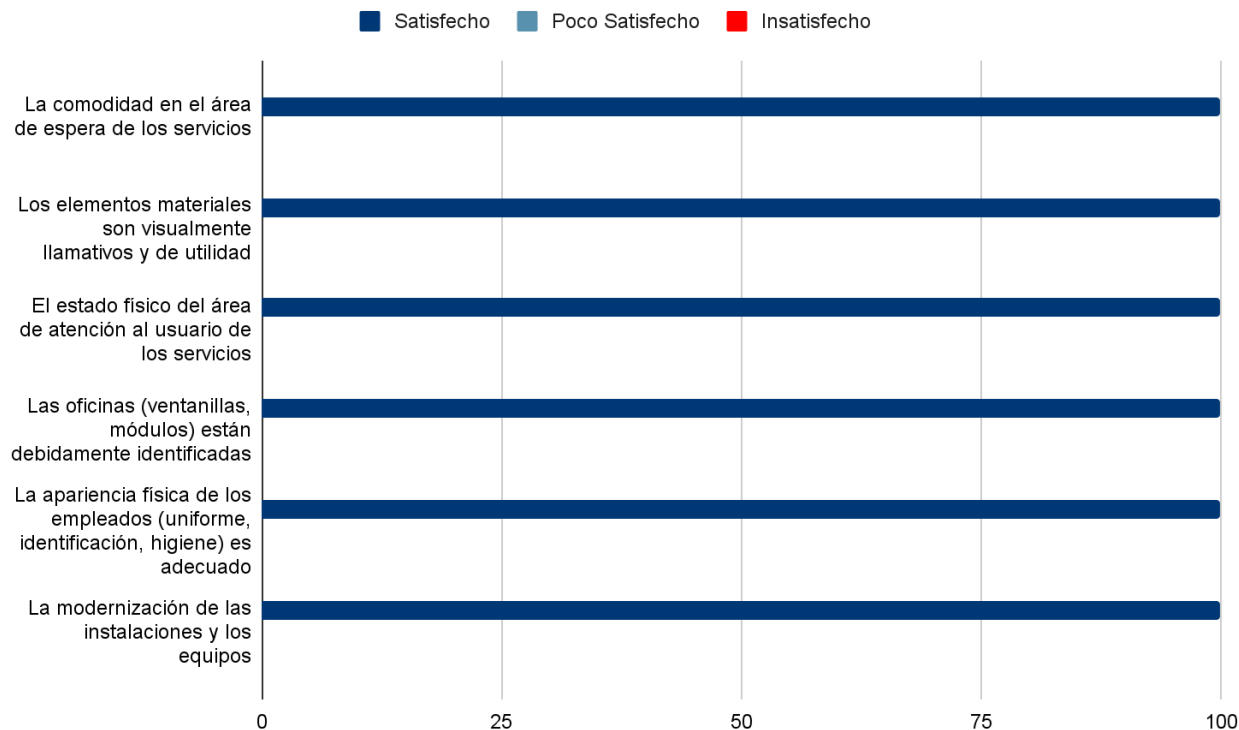
Muestra de
67 Personas



Servicios Encuestados



Elementos Tangibles

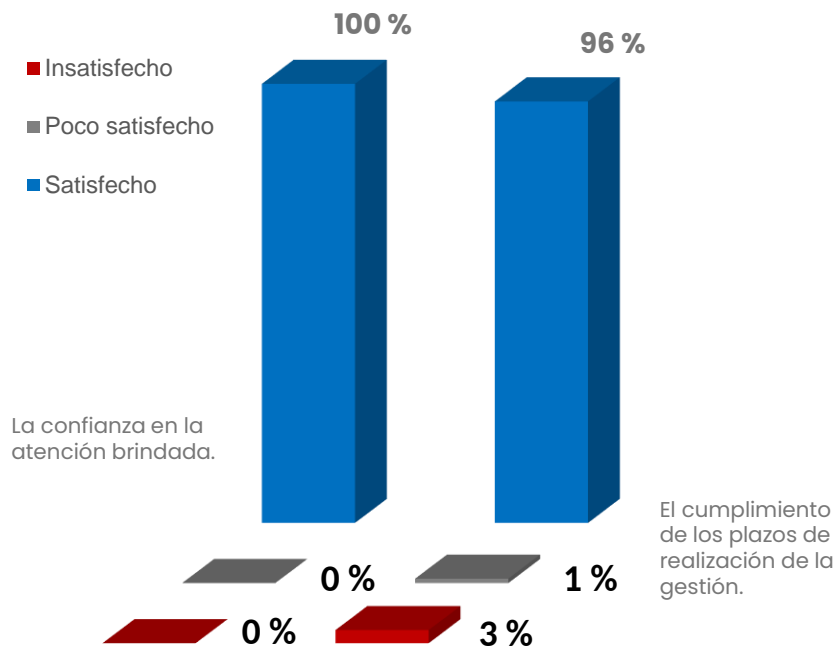


Promedio de
Satisfacción de la
Dimensión

100%



Fiabilidad

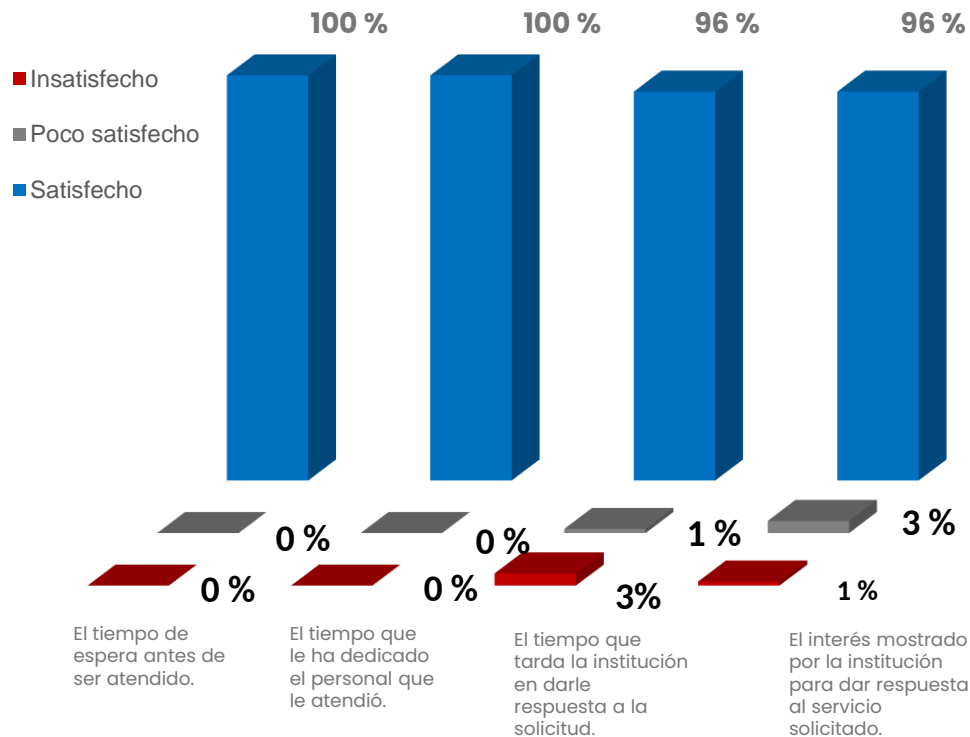


Promedio de Satisfacción de la Dimensión

98%



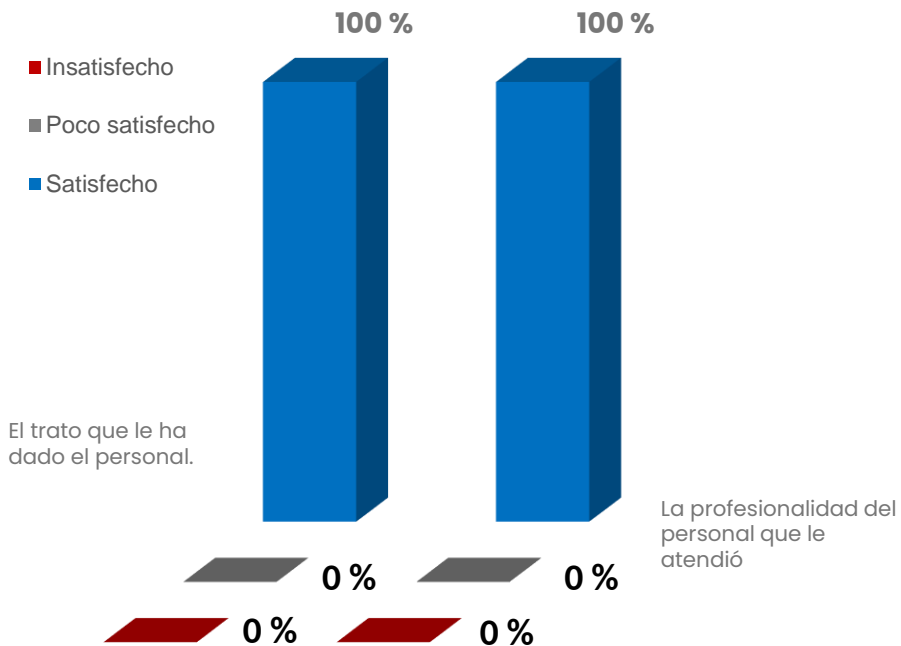
Capacidad de Respuesta



Promedio de Satisfacción de la Dimensión

98%



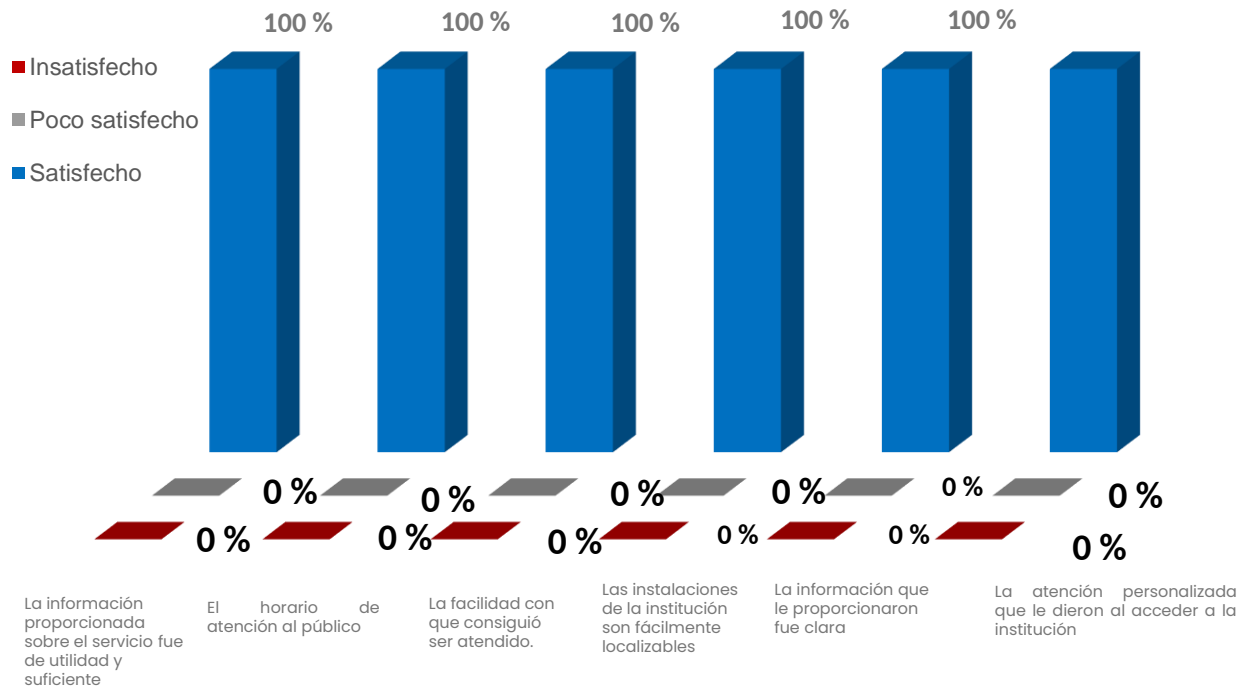


Promedio de Satisfacción de la Dimensión

98%



Empatía

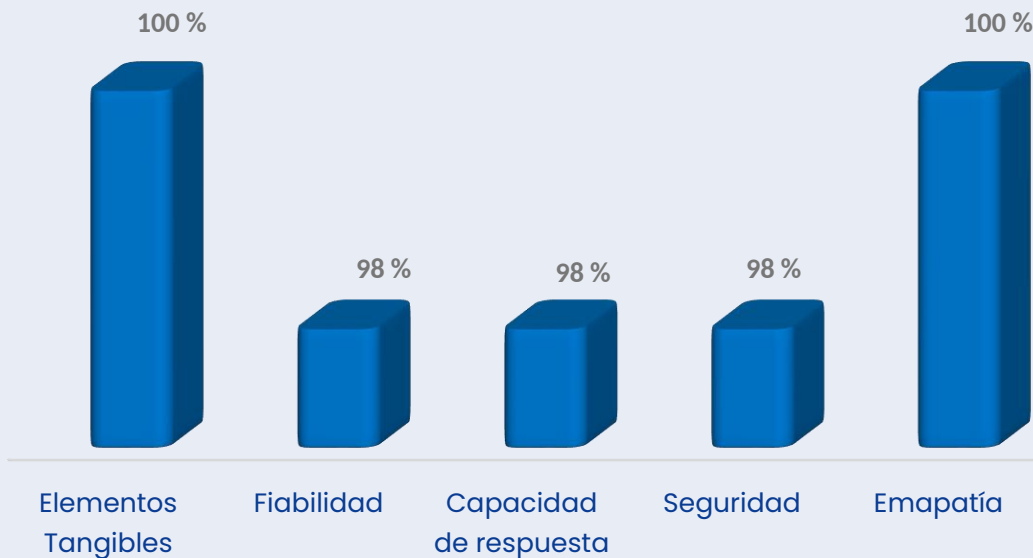


Promedio de Satisfacción de la Dimensión

100%



Promedio de Satisfacción de los Servicios Presenciales

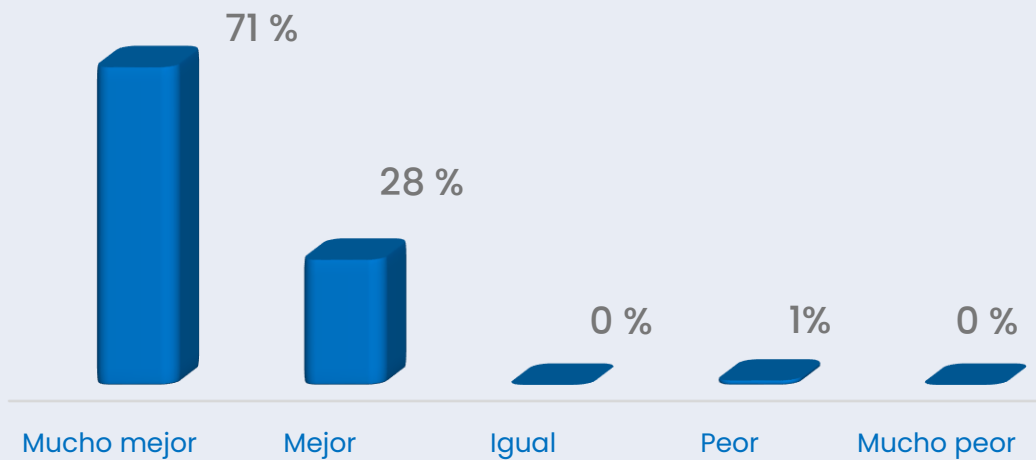


Satisfacción
General

99%



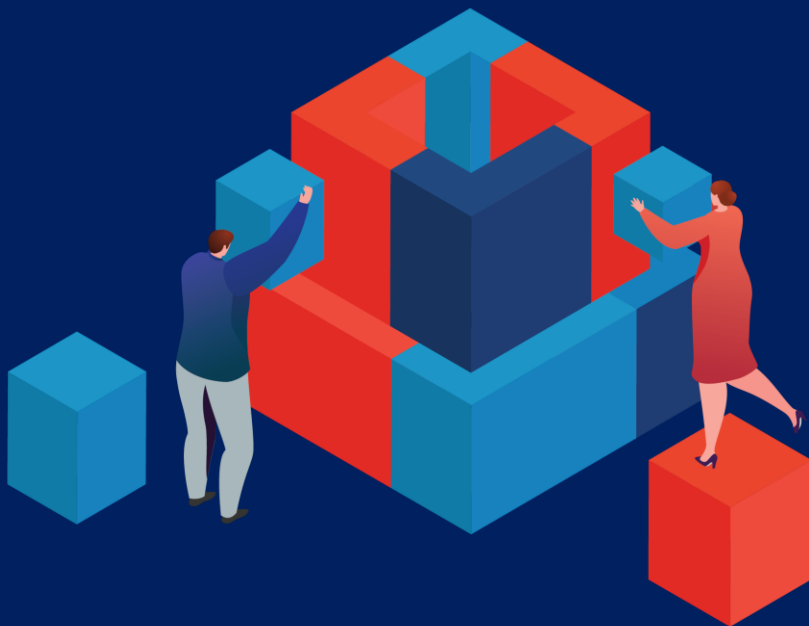
Servicio Esperado



Promedio

99%



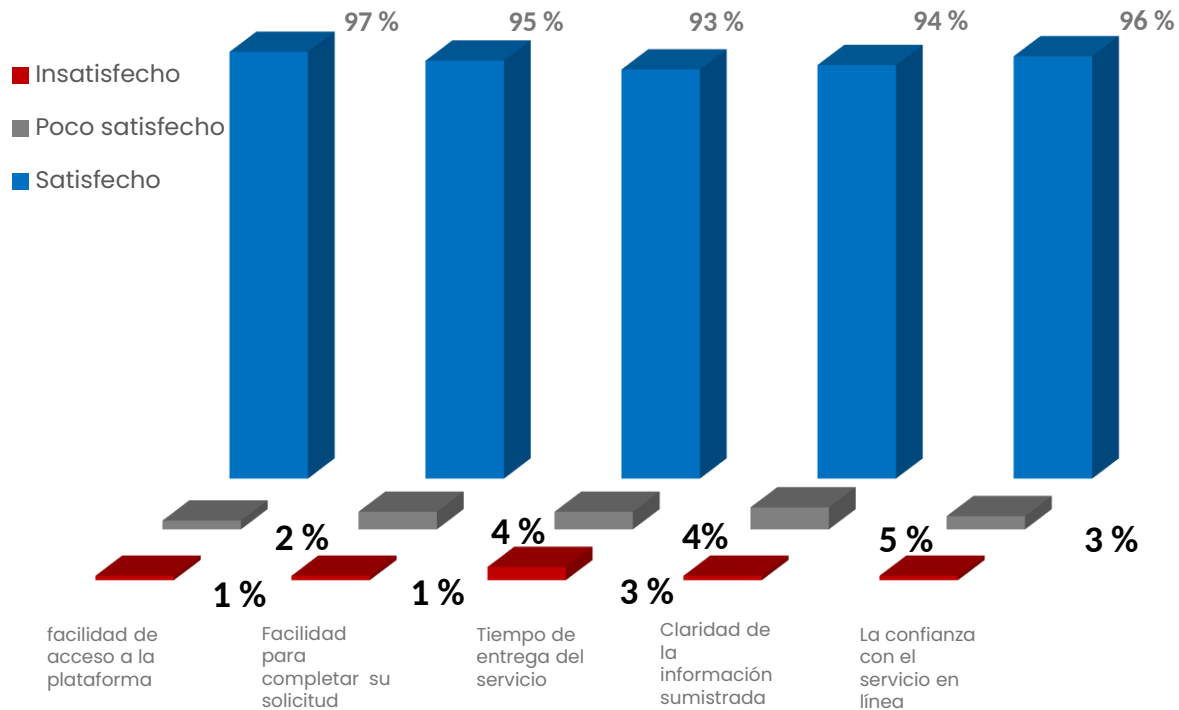


Resultados de Satisfacción de Usuarios de los Servicios en Línea (Ventanilla Virtual)

Muestra de
318 Personas



Servicios Virtuales

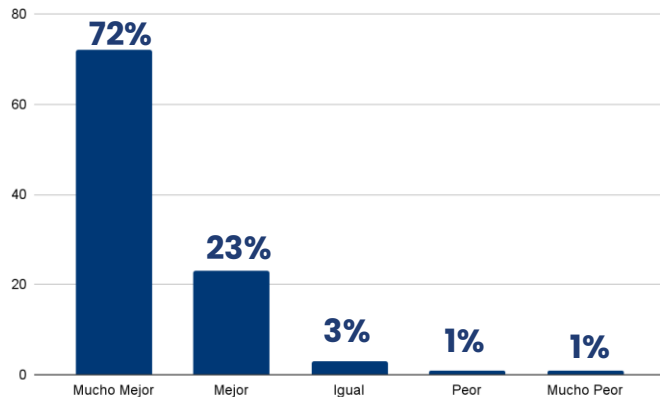


Promedio de Satisfacción

95%



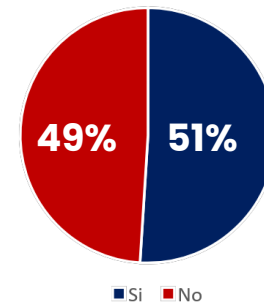
Servicio Esperado



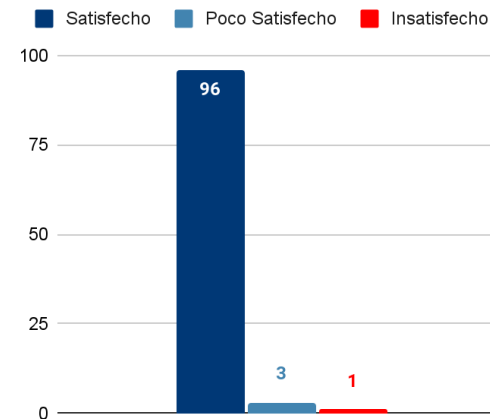
Promedio

98%

Utilizó el Soporte en línea



Atención recibida





Índice de Satisfacción



Indice General



**Satisfacción Servicios
Presenciales**

99%



**Satisfacción Servicios
en Línea**

95%



97%



Expectativas



**Satisfacción Servicios
Presenciales**

99%



**Satisfacción Servicios
en Línea**

95%



97%

El 97% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INDUSTRIA, COMERCIO
Y MIPYMES