



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFRECIDOS POR EL MINC 2023**


DPD-12.3-ENC-2023

Santo Domingo, República Dominicana

	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

Tabla de Contenido

FICHA TÉCNICA.....	3
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL.....	4
PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS.....	5
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS.....	6
PERFIL DEL ENCUESTADO.....	7
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES.....	8
DIMENSIÓN: FIABILIDAD.....	9
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	10
DIMENSIÓN: SEGURIDAD.....	11
DIMENSIÓN: EMPATÍA.....	12
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS.....	13
SERVICIOS ESPERADO.....	14
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A LOS CIUDADANOS.....	15
PERFIL DEL ENCUESTADO.....	16
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A LOS CIUDADANOS	17
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES.....	19


	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

FICHA TÉCNICA

- **Población:** Promedio mensual de solicitud de servicios virtuales diez (10) y promedio mensual de solicitudes de servicios presenciales cinco (5).
- **Ámbito:** Las encuestas serán realizadas en la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental, C/Hostos 154, Santo Domingo.
- **Muestra:** Con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% se determinó la siguiente muestra:
Presencial: 4 encuestas,
Virtual: 10 encuestas.

Nota: Debido a la baja demanda de solicitudes de estos servicios, la encuesta se realizará por sondeo.

- **Método a utilizar:** Cuestionario estructurado vía correo electrónico institucional.
- **Fecha de Levantamiento:** Del 25 de mayo al 10 de junio de 2023.
- **Realización:** Dirección de Planificación y Desarrollo/ Departamento Gestión de Calidad.

	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco (5) dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

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

	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

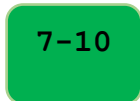
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:


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

Satisfecho

Poco satisfecho

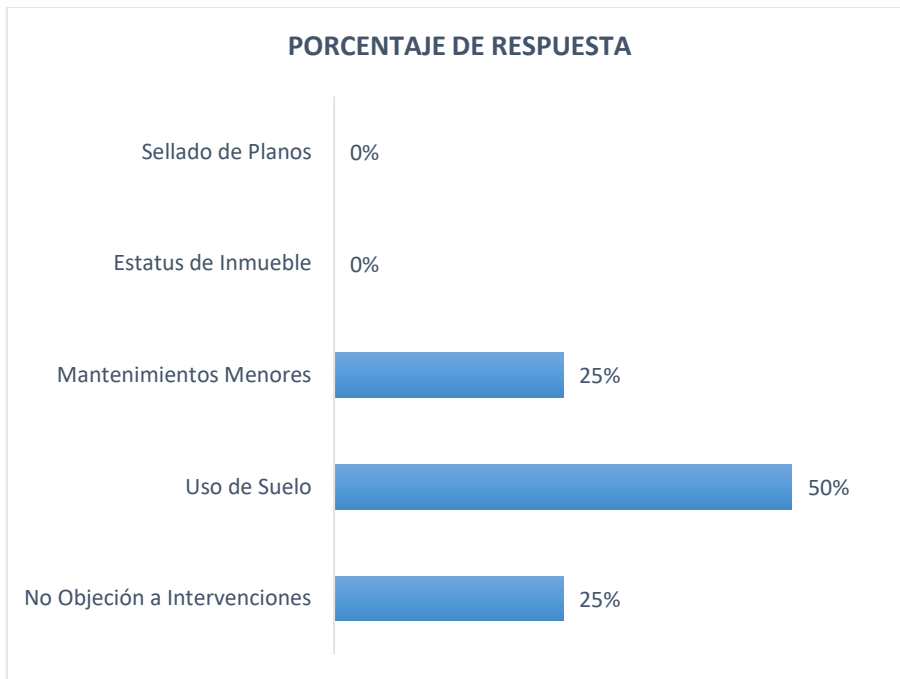
Insatisfecho



	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ENCUESTADOS PRESENCIALES

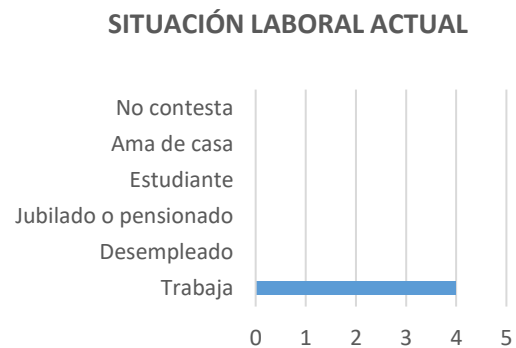
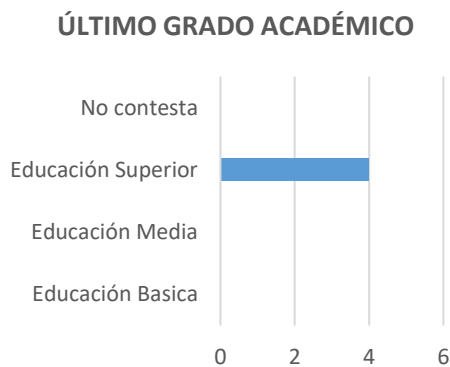
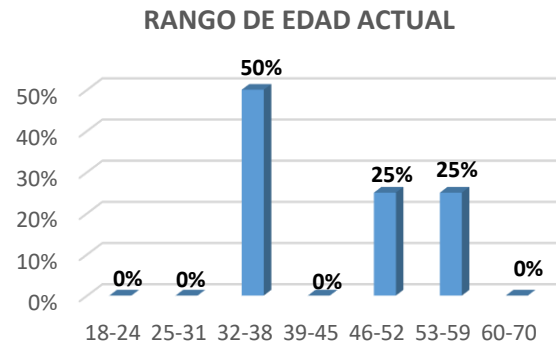
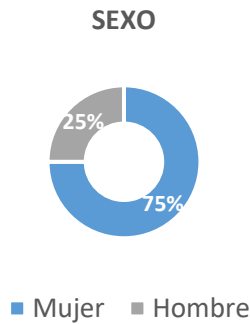


TOTAL DE RESPUESTAS:
4

	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

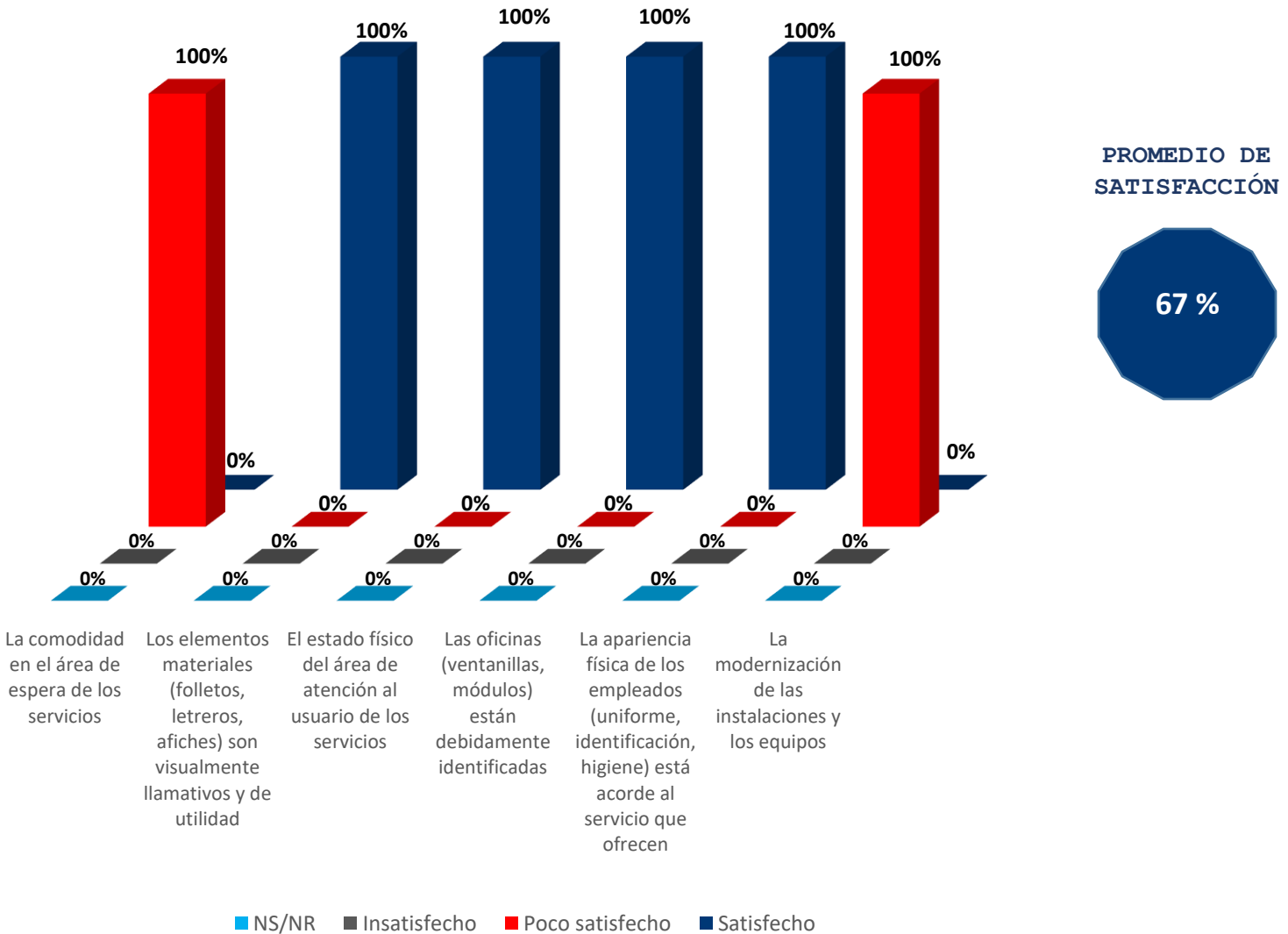
PERFIL DEL ENCUESTADO

SERVICIOS PRESENCIALES



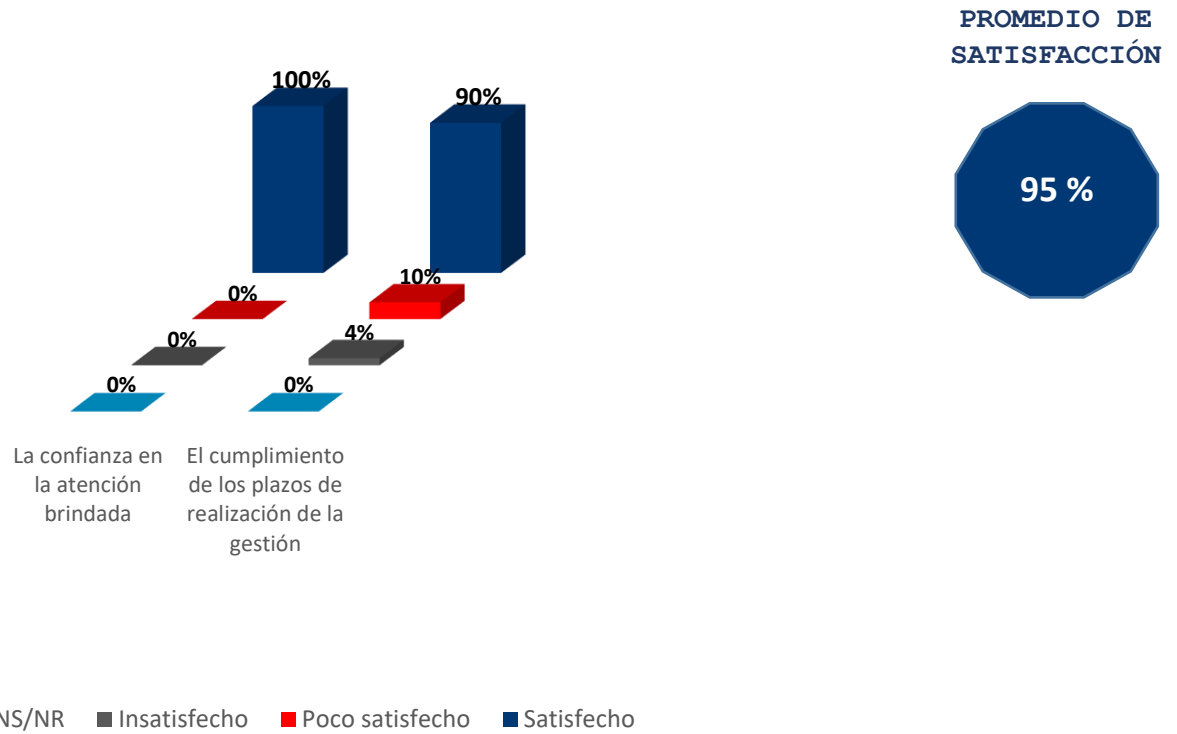
	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023


DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



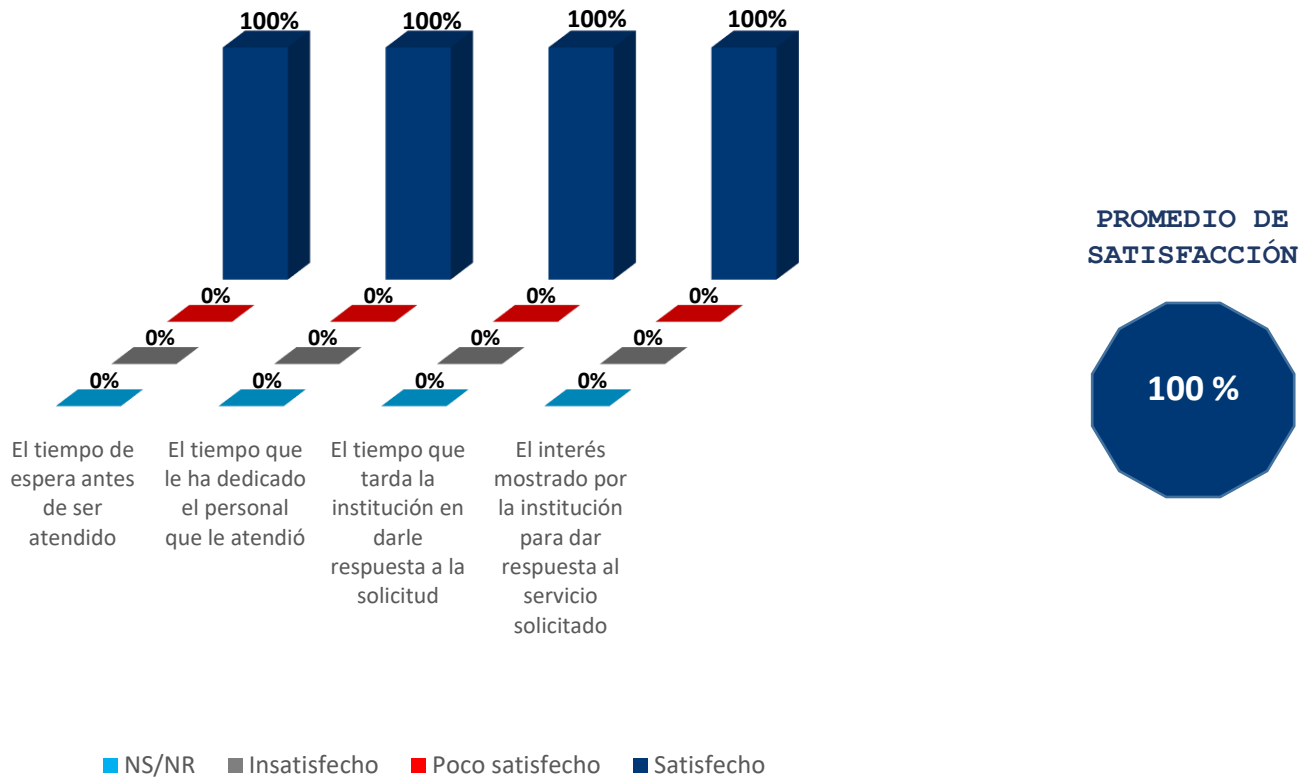
 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA CULTURA</p>	<p>Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	<p>DPD-12.3</p>
	<p>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</p>	<p>ENC-2023</p>

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



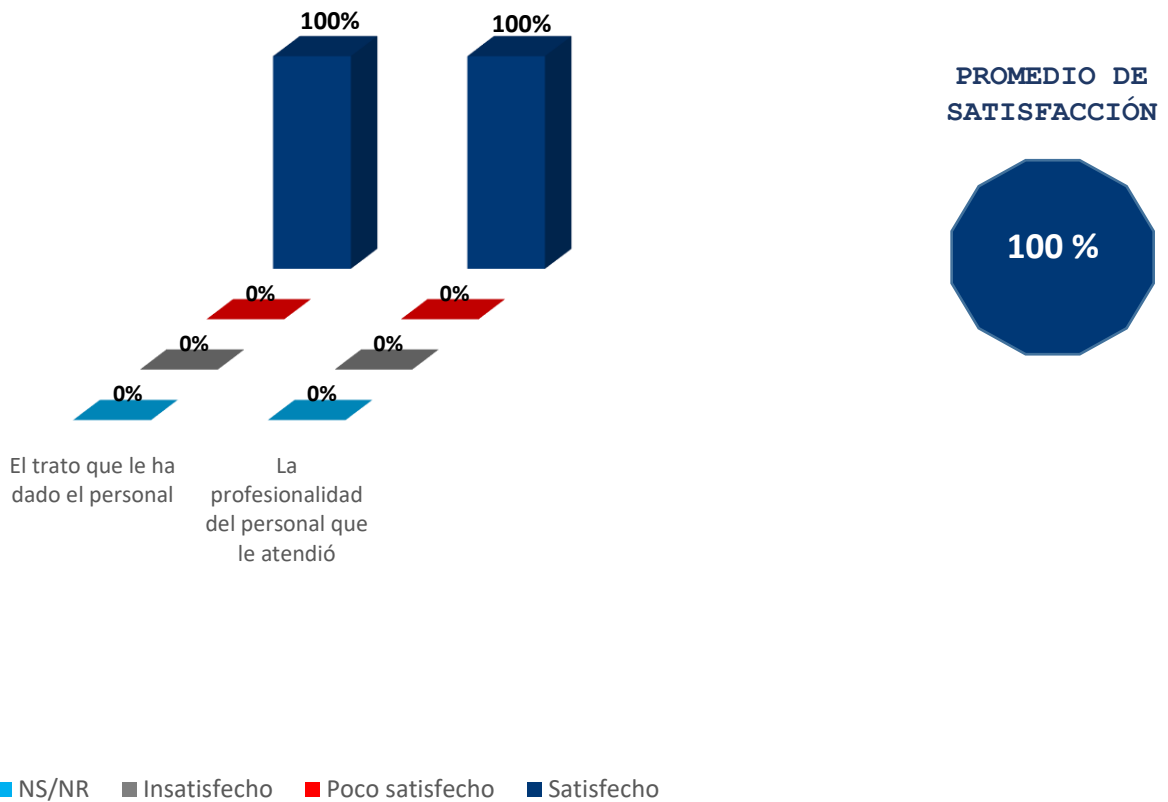
	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023


DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



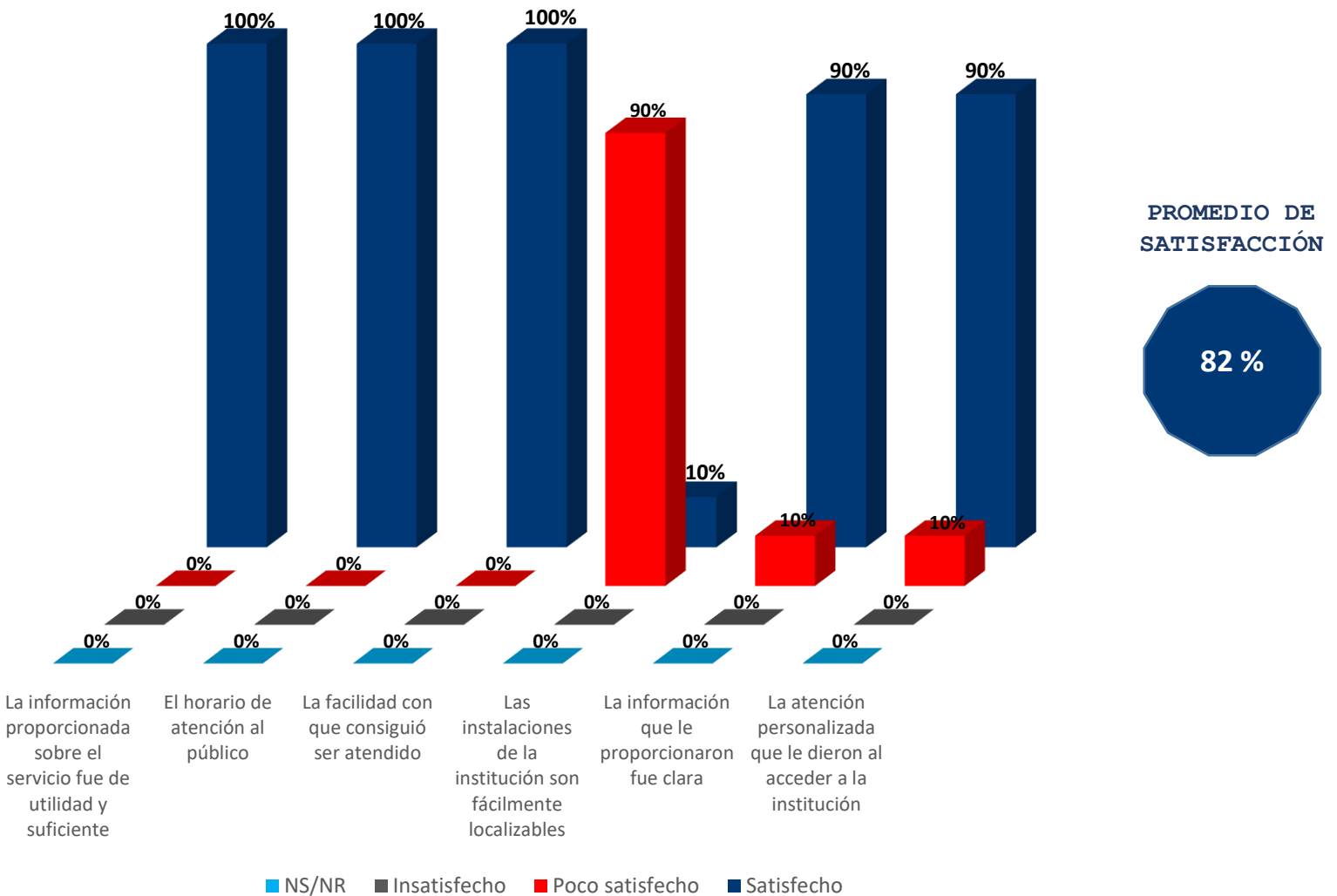
	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



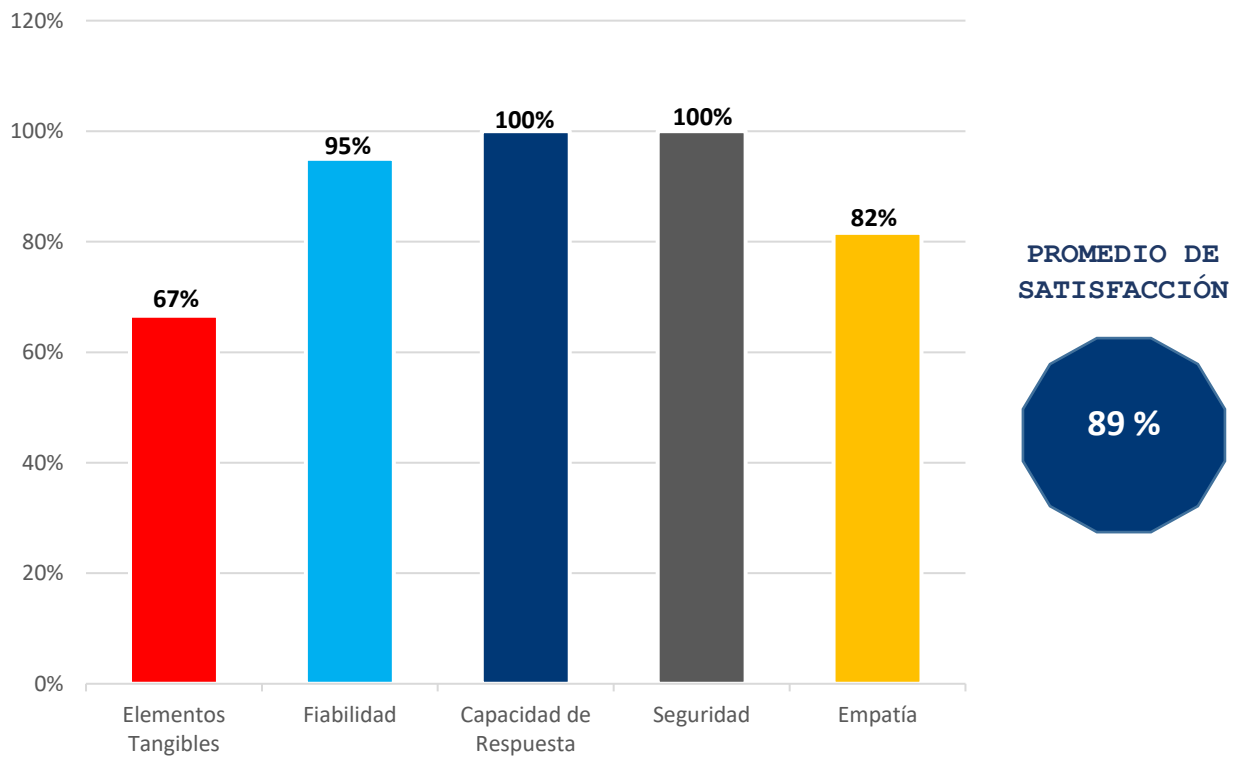
 <p>Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</p>


DIMENSIÓN: EMPATÍA



	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

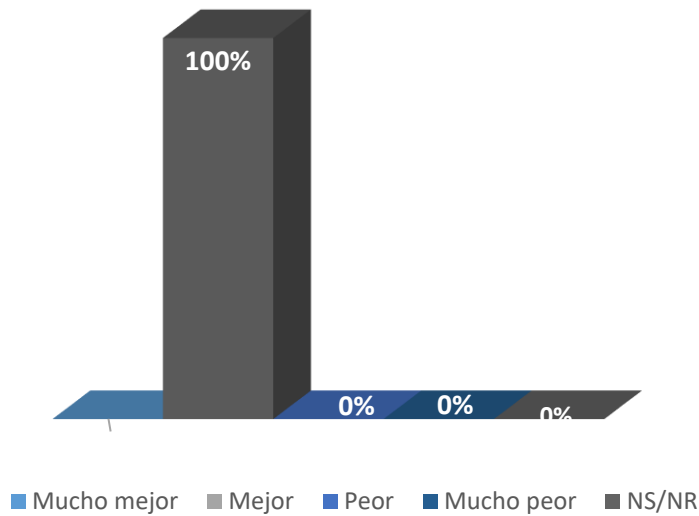
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS



	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

SERVICIOS ESPERADO

¿El servicio recibido le pareció mucho mejor, mejor, ¿pero o mucho peor de lo que esperaba?

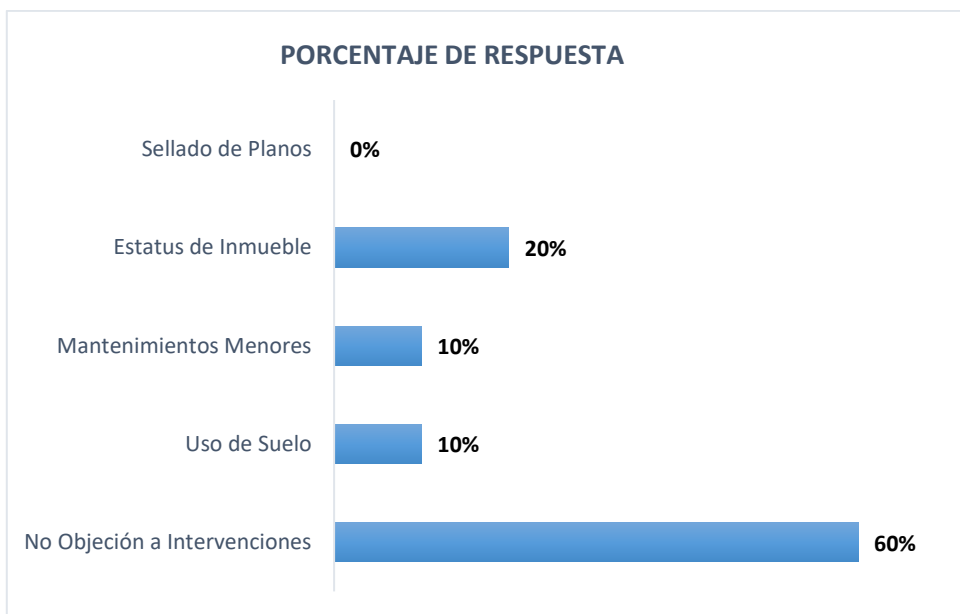


El 100% de los encuestado consideró que el servicio recibido es mejor de lo que esperaba.


	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A LOS CIUDADANOS

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ENCUESTADOS VIRTUALMENTE



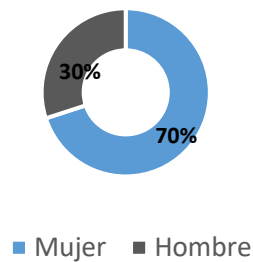
TOTAL DE RESPUESTAS : 10

	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

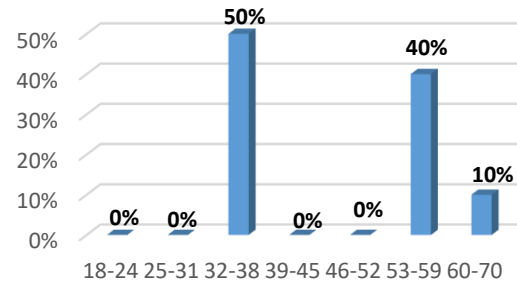
PERFIL DEL ENCUESTADO

SERVICIOS VIRTUALES

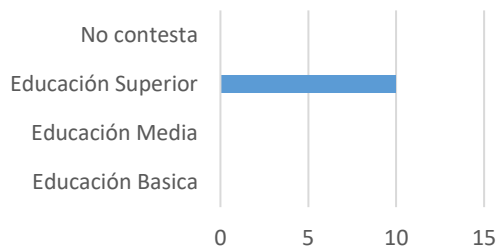
SEXO



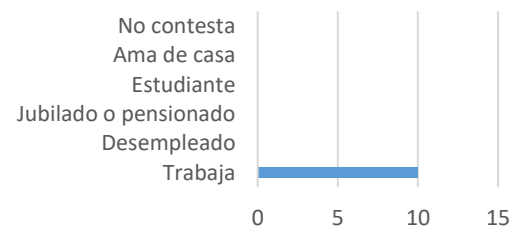
RANGO DE EDAD ACTUAL



ÚLTIMO GRADO ACADÉMICO

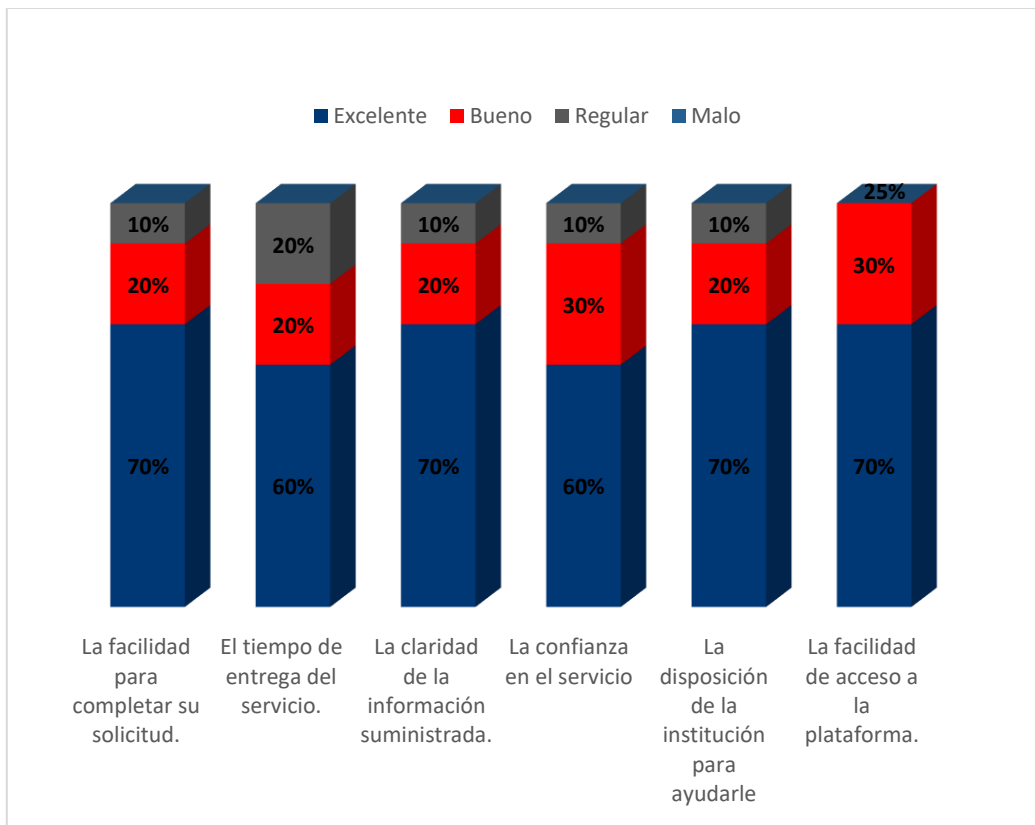


SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

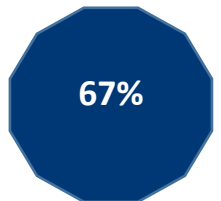



	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A LOS CIUDADANOS

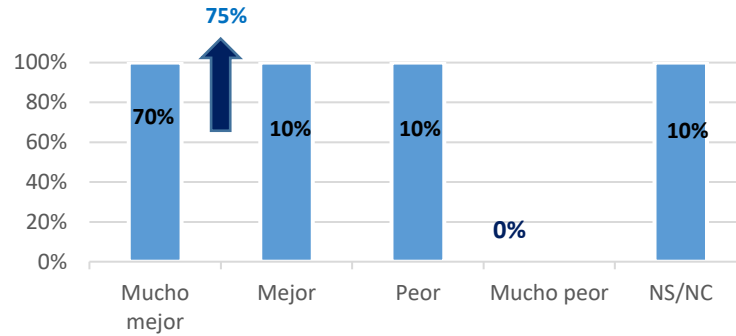


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

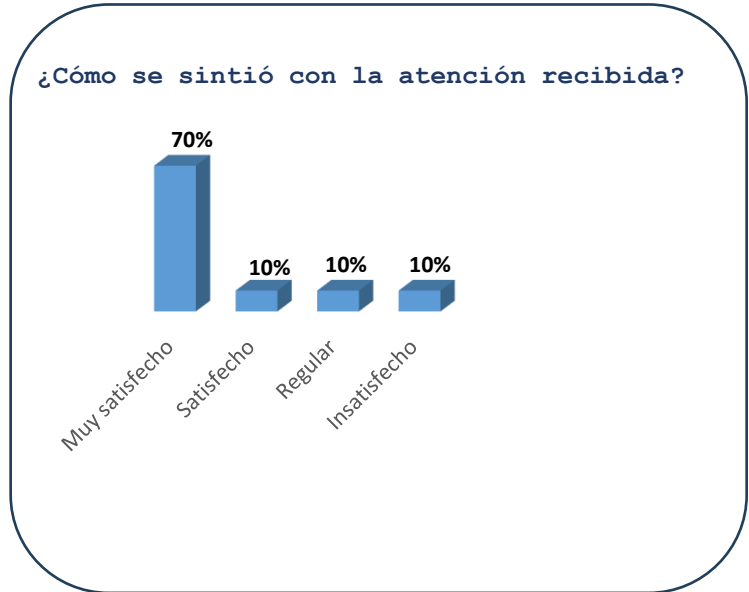
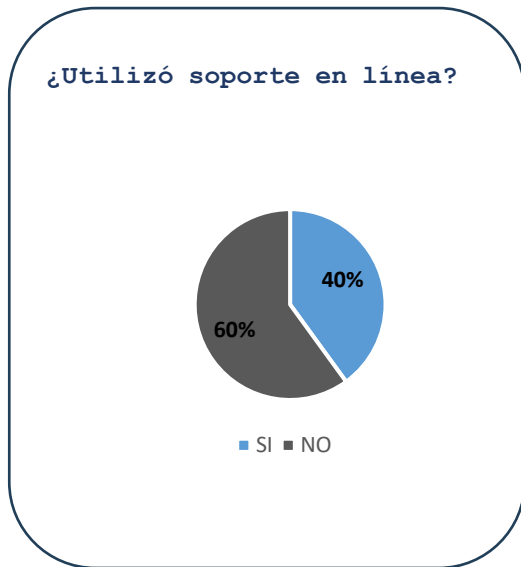


	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

¿El servicio recibido le pareció mucho mejor, mejor, ¿pero o mucho peor de lo que esperaba?

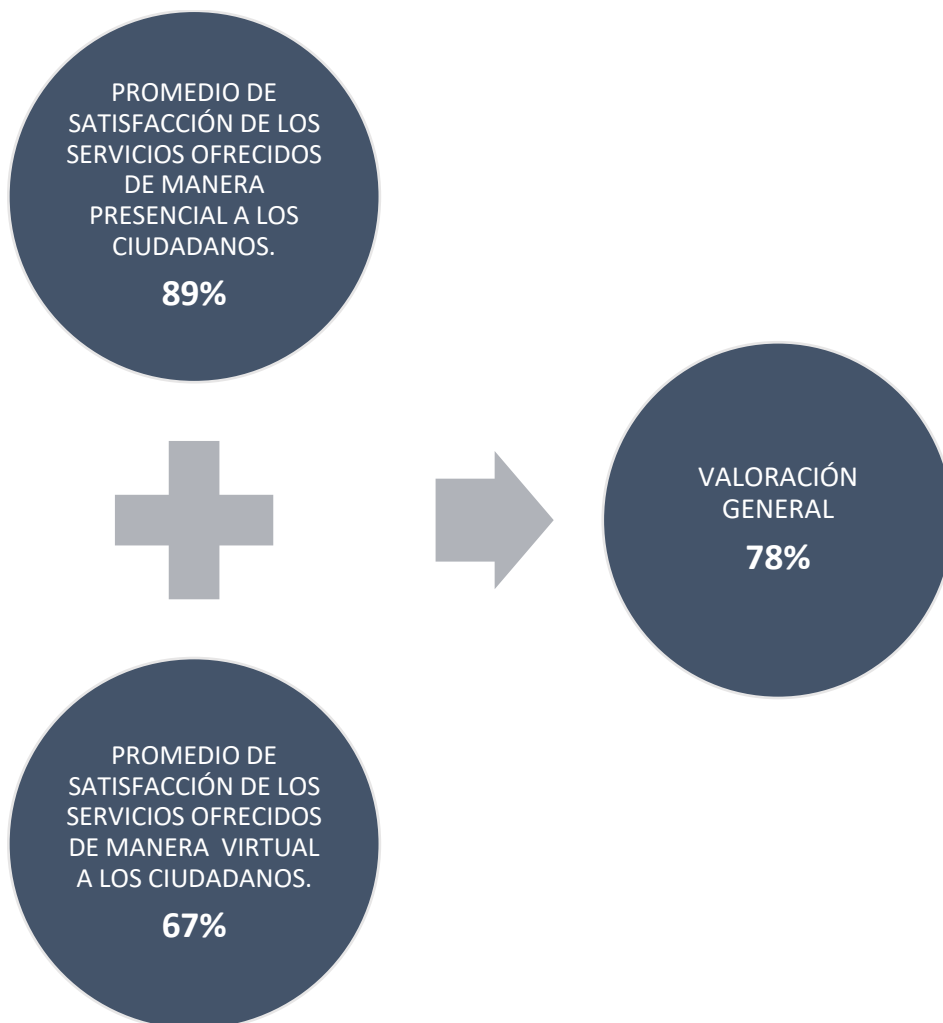



El 75% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023	ENC-2023

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES



 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA CULTURA</p>	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</p>	ENC-2023

PLAN DE ACCIÓN (2023)

MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ÁREA RESPONSABLE
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Tangible	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Proporcionar nuevo mobiliario para el área de espera.	Noviembre 2023	Febrero 2024	Dirección Nacional de Patrimonio Monumental/ Departamento de Servicios Generales.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Tangible	La modernización de las instalaciones y los equipos.	Solicitar dispositivos portátiles para uso de personal con el fin de eficientizar la atención a los ciudadanos.	Noviembre 2023	Febrero 2024	Dirección Nacional de Patrimonio Monumental/ Dirección Administrativa.
Servicios Virtuales (a ciudadanos)	Tiempo de entrega del servicio.	Cumplimiento de los plazos de entrega de servicios.	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la entrega del servicio solicitado, considerando la tendencia en la demanda actual.	Octubre 2023	Febrero 2024	Dirección Nacional de Patrimonio Monumental.