

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Turismo



Junio 2023

ÍNDICE



- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVO Y ALCANCE
- FICHA TÉCNICA
- METODOLOGÍA
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES
- PLAN DE ACCIÓN

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Turismo, en su rol de órgano rector en materia de turismo, tiene como función planear, programar, organizar, dirigir, fomentar, coordinar y evaluar las actividades de la industria turística del país, determinar y supervisar los Polos de desarrollo turístico en el país y orientar los proyectos a realizarse en estos de conformidad con los objetivos, metas y políticas nacionales que determine el Poder Ejecutivo

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a ciudadanos/clientes, de manera presencial y virtual, vinculados a los temas de competencia del MITUR, es decir, gestión de los proyectos turísticos, fomento de la inversión en el sector y regulación de los distintos subsectores que componen la industria turística.

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 virtual y presencial durante el primer semestre 2023.

El principal objetivo del informe es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes con relación a los servicios ofrecidos por el MITUR. Aplica para los ciudadanos/clientes que soliciten servicios en el MITUR.

FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Promedio mensual de solicitudes de servicios virtuales: 182, promedio de solicitudes de servicios presenciales: 43
- **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Turismo
- **MUESTRA:** Servicios virtuales 237, servicios presenciales 38, con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la muestra presentada.
- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 7 de mayo - 14 de junio de 2023.
- **RESPONSABLES:** División de Gestión de la Calidad, responsable del levantamiento y responsable de procesar la información.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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 y comprensible
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** 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).

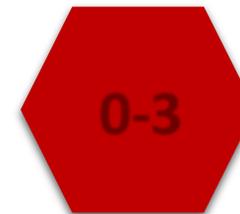
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

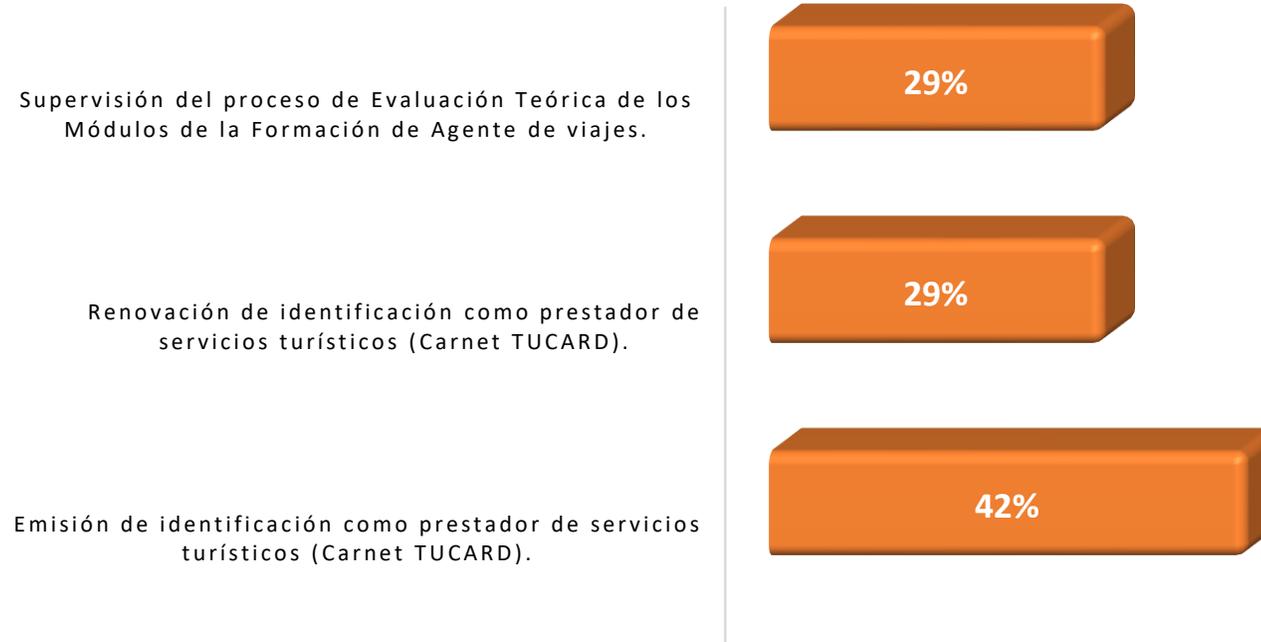


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



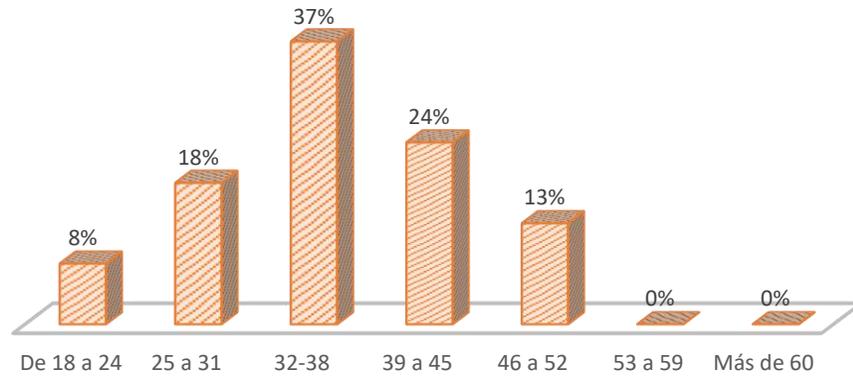
SERVICIOS PRESENCIALES ENCUESTADOS



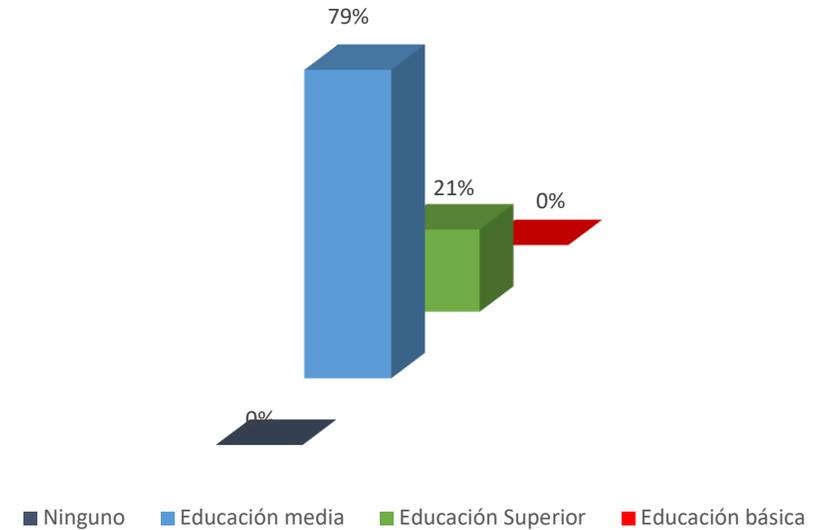
Total de respuestas:
38

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

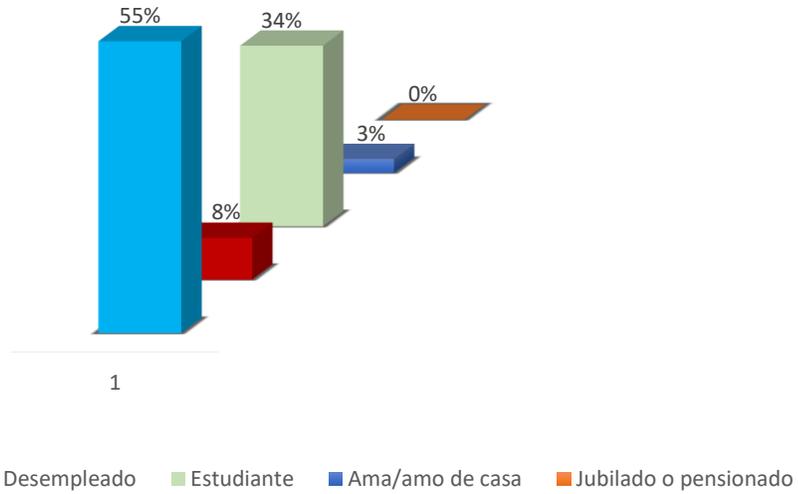
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



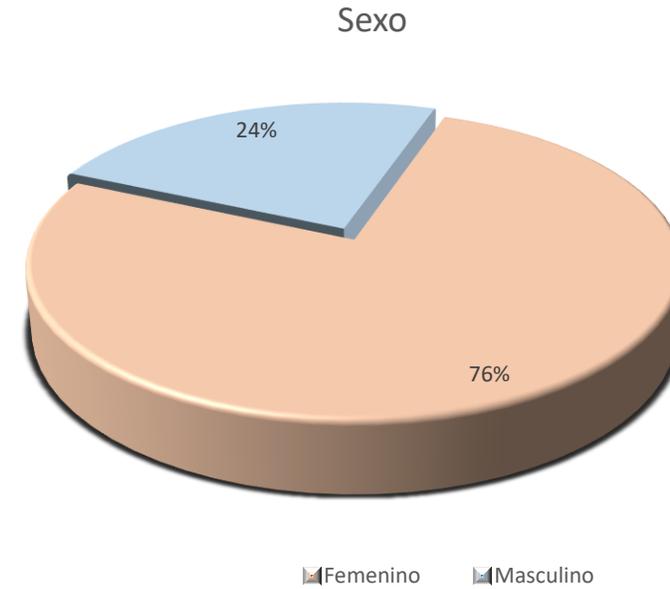
Último grado de estudio alcanzado



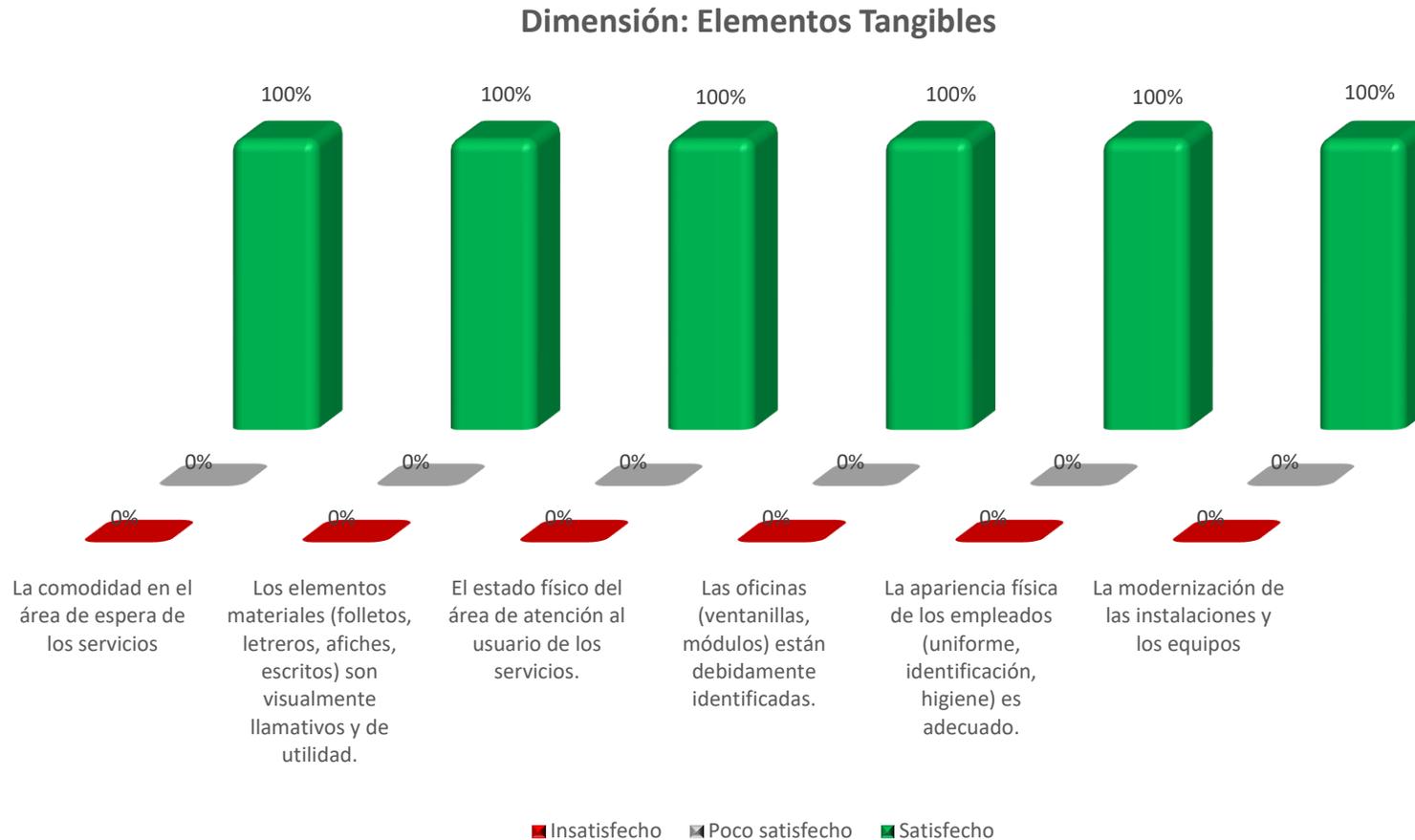
En cuál situación se encuentra actualmente...?



Sexo



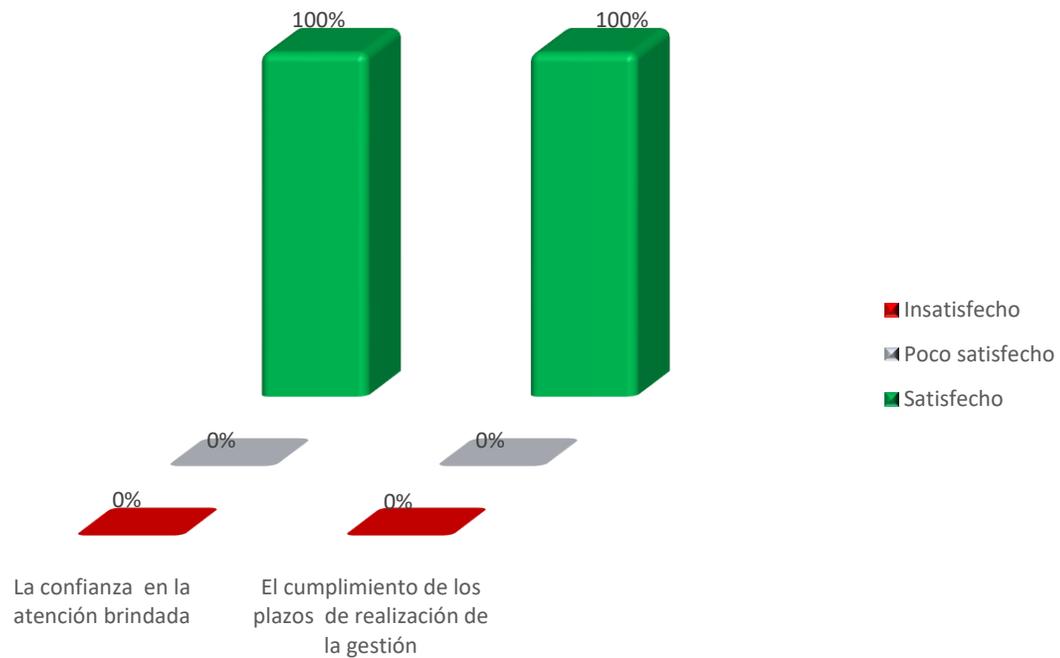
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



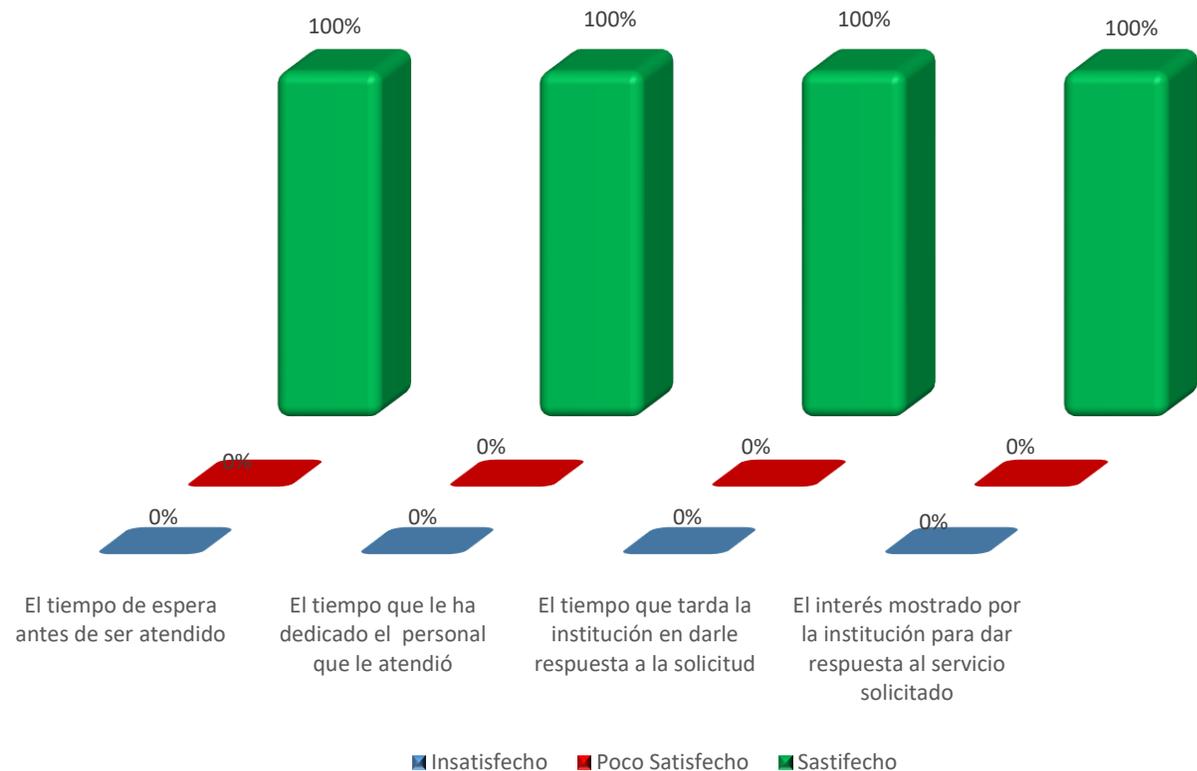
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



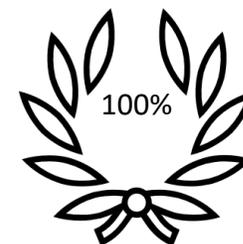
Promedio de satisfacción de la dimensión



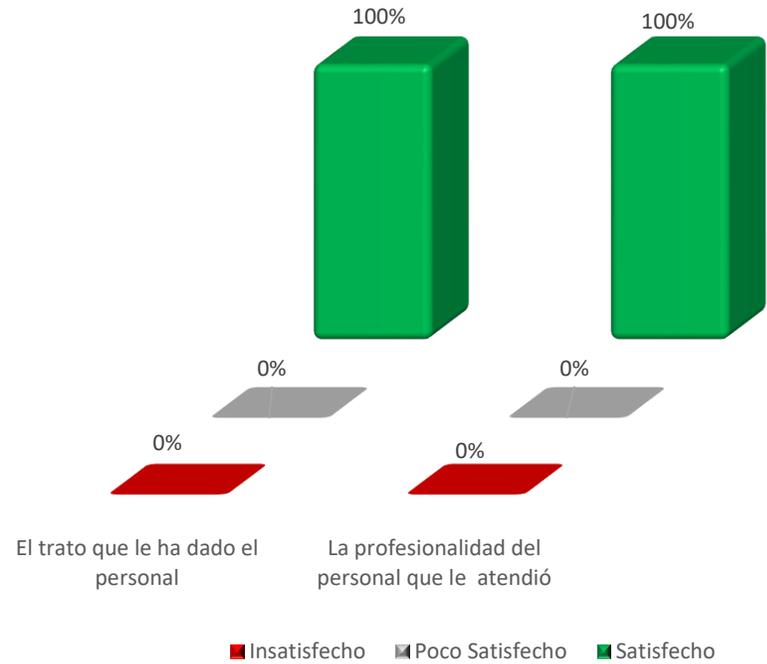
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



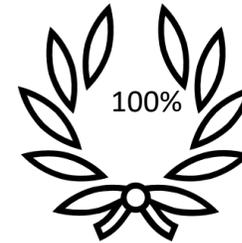
Promedio de satisfacción de la dimensión



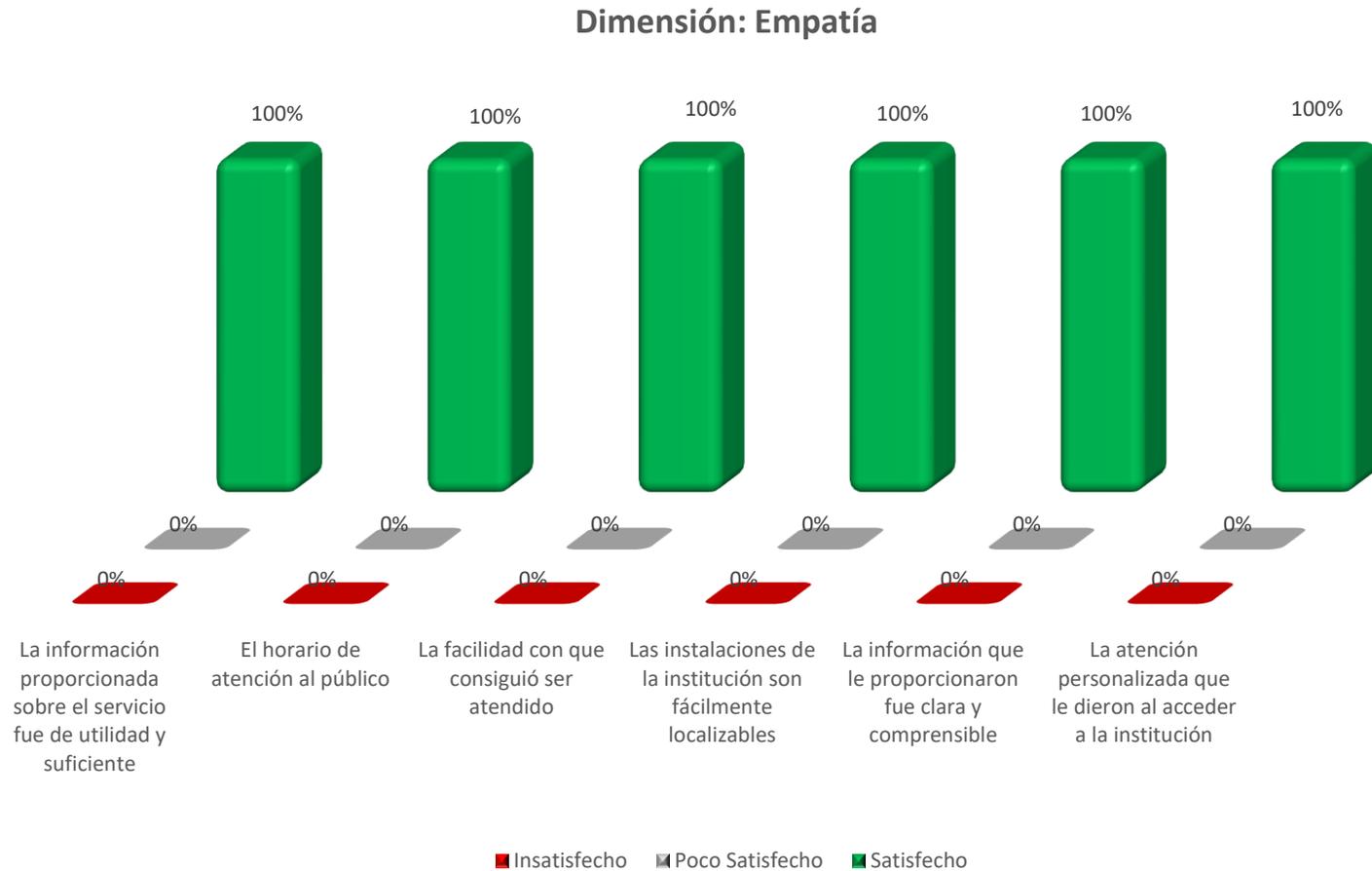
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



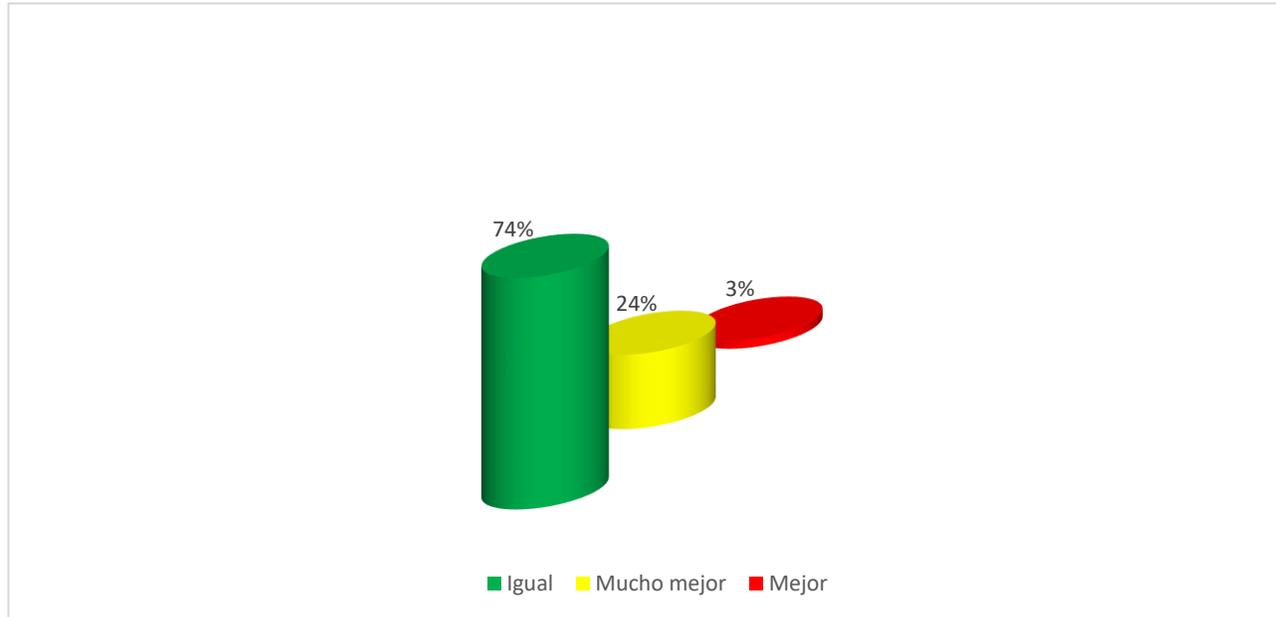
DIMENSIÓN: EMPATÍA



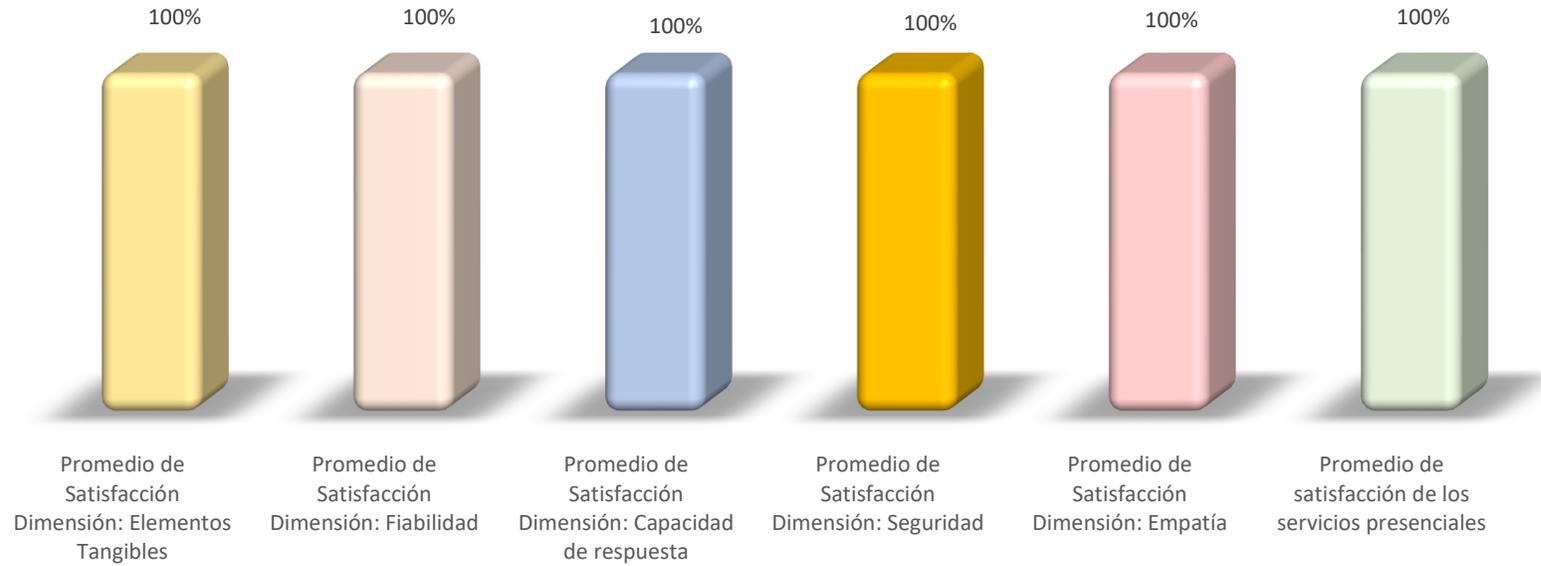
Promedio de satisfacción de la dimensión



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



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Índice de Satisfacción General



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



SERVICIOS EN LÍNEA ENCUESTADOS

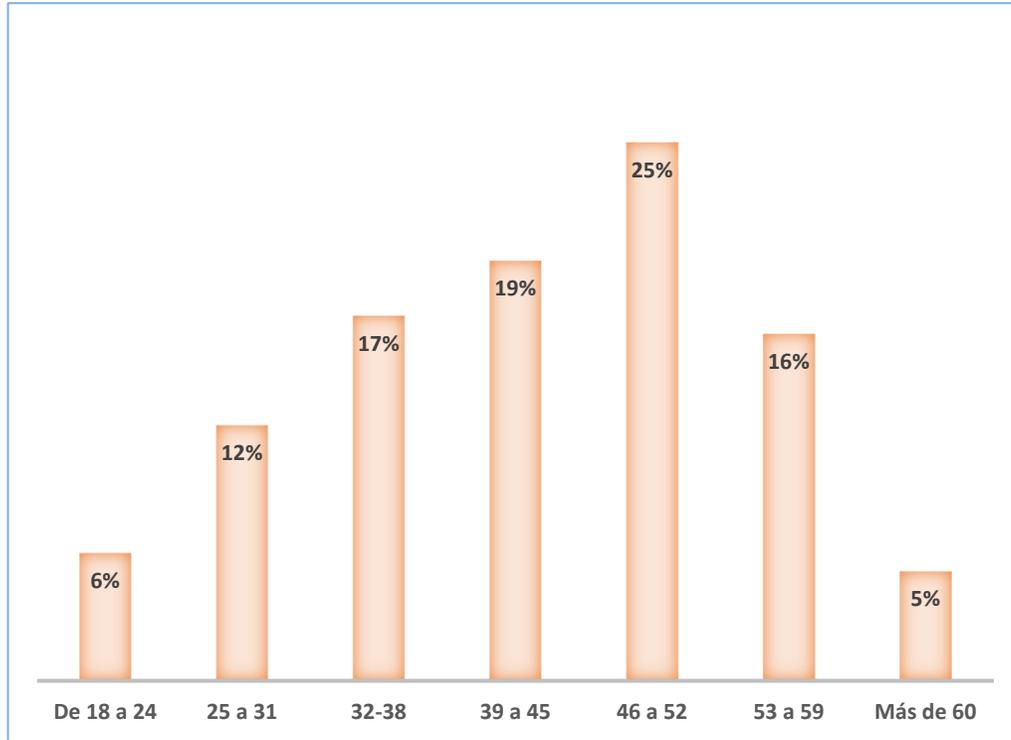


Total de
respuestas:

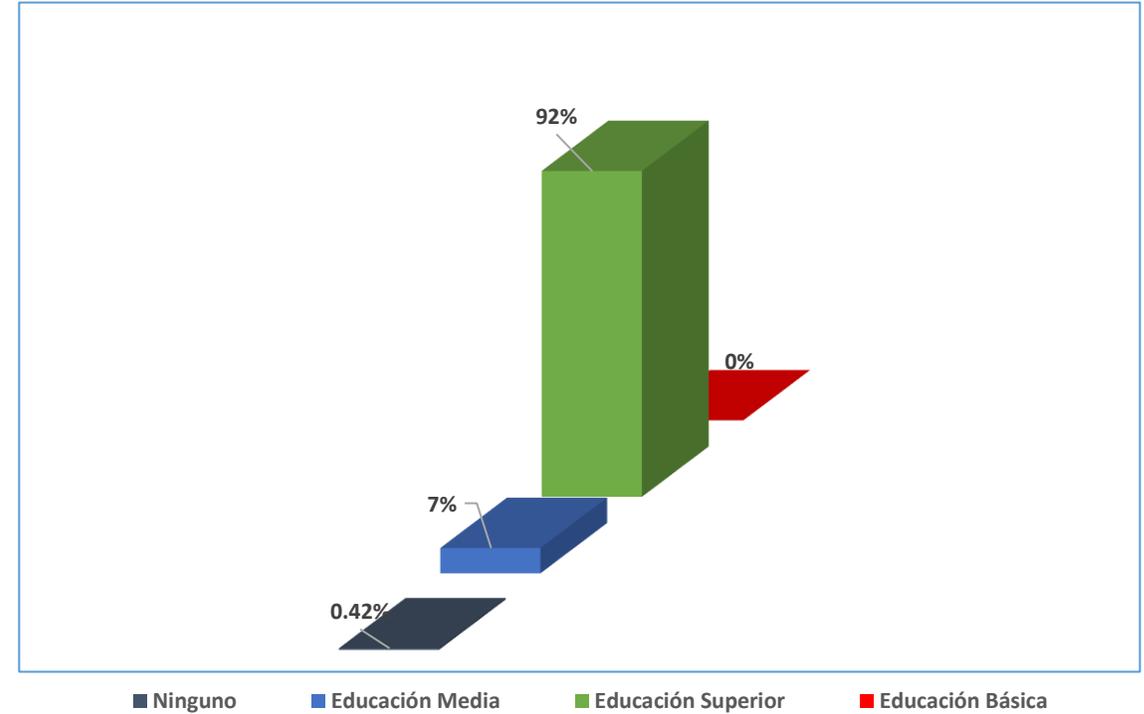
237

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

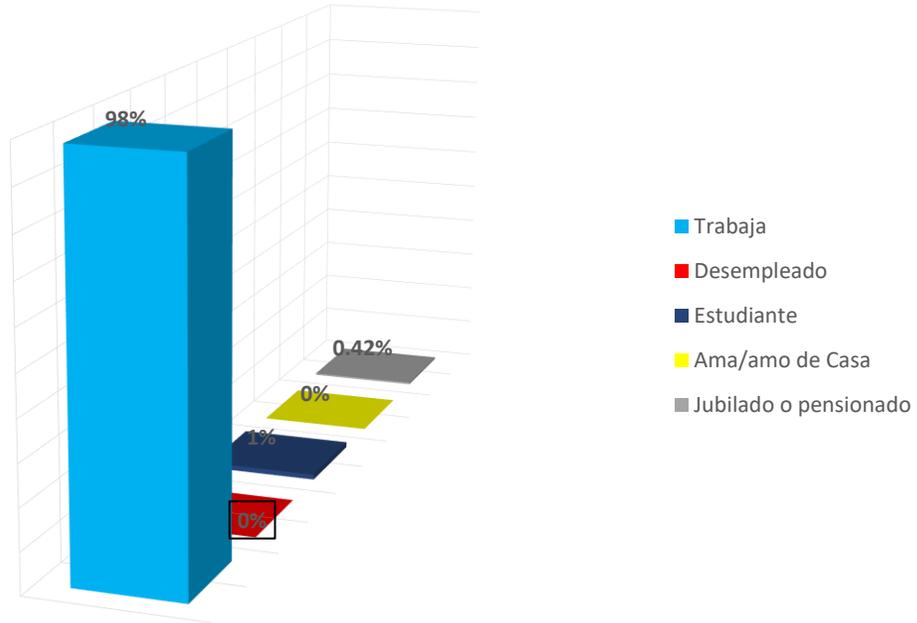
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



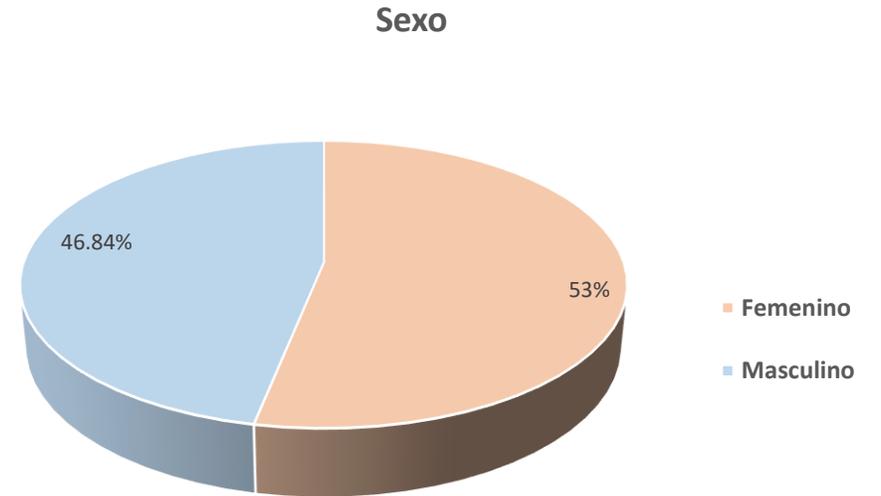
Último grado de estudio alcanzado



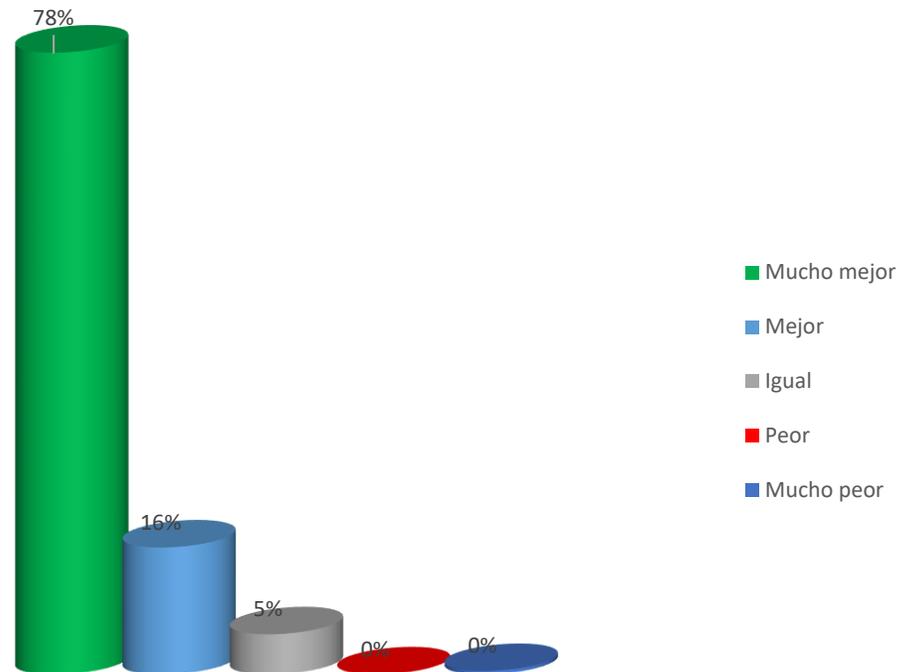
En cuál situación se encuentra actualmente...?



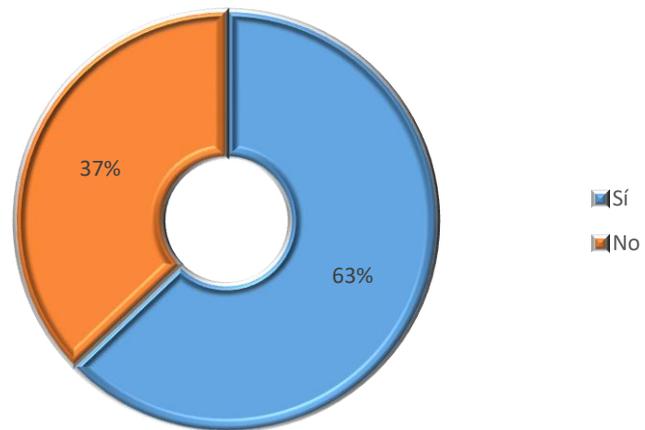
Sexo



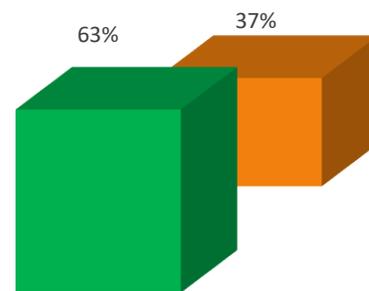
¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



¿Utilizó el soporte en línea?

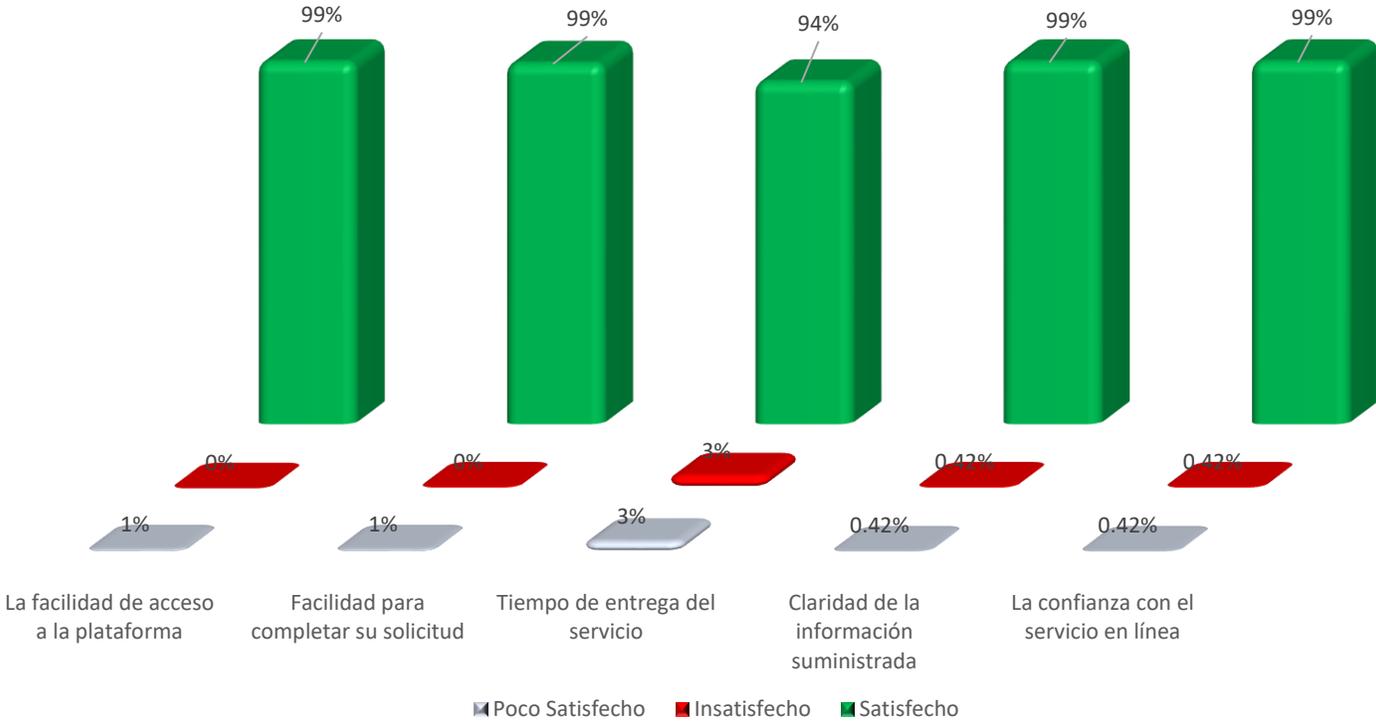


***Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?***



■ Satisfecho ■ No contestó

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES



Índice de Satisfacción General





Ministerio de Turismo
REPÚBLICA DOMINICANA

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Índice de Satisfacción de Usuario

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

100%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

98%

99%

Expectativa de Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Expectativa de Usuarios

Promedio de Expectativa de servicios presenciales (a ciudadanos)

27%

Promedio de Expectativa de servicios virtuales (a ciudadanos)

94%

60.5%

PLAN DE ACCIÓN MITUR 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos)	capacidad de respuesta	Eficientizar el tiempo acordado para la prestación del Servicio	Revisar el flujo del proceso , identificando y aplicando mejoras en las actividades que causan retraso en el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites.	jun-23	Jun-24	Dirección Técnica de CONFOTUR

Elaborado por:

Sharina Tejada Martínez

**Analista de la Dirección de Planificación y
Desarrollo**