



## **MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)**

Viceministerio de Servicios Públicos (VSP)

Dirección de Gestión y Ciudadanía

### **Informe:**

**“Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana realizada a la Dirección General de Bienes Nacionales”, correspondiente al mes de Diciembre 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.**

**Enero 2020**

**Lic. Ramón Ventura Camejo**

Ministro

Ministerio de Administración Pública

**Lic. Elso Segura Martínez**

Viceministro

Viceministerio de Servicios Públicos

**Lic. Greidys Joel Roa Chalas**

Coordinador

Dirección de Gestión y Ciudadanía

**Licda. Yenny Valdez Lara**

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

**Licda. Ana Gelimer Romero**

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

**Ministerio de Administración Pública**

Viceministerio de Servicios Públicos

Santo Domingo, D.N.

Enero 2020

## ÍNDICE

<b>Resultados</b> .....	4
1. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios .....	4
2. Satisfacción con el horario de servicios.....	5
3. Satisfacción con el trato recibido.....	6
4. Satisfacción con el tiempo de respuesta.....	7
5. Nivel de satisfacción general .....	8
<b>ANEXOS</b> .....	9
Anexo 1. Cuestionario.....	10
Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas.....	12

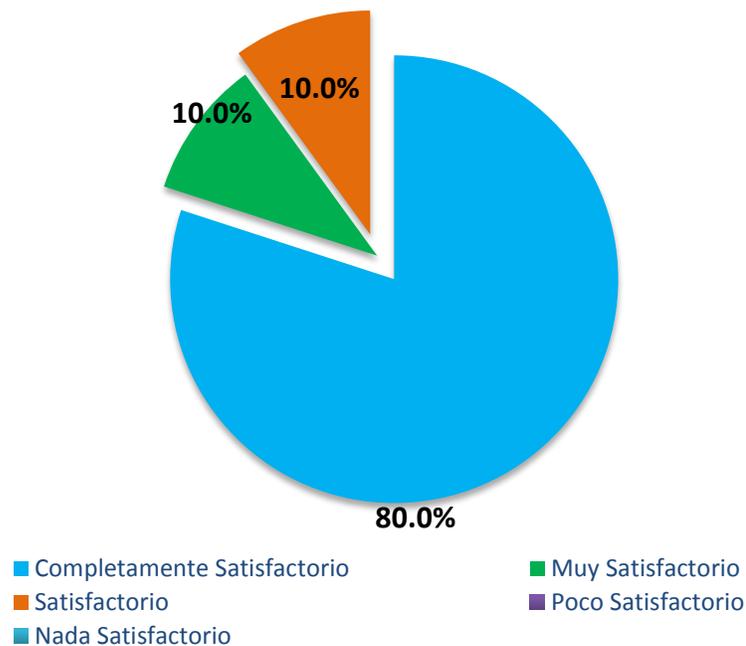
## Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de diciembre 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- Institución encuestada: Dirección General de Bienes Nacionales
- Total de respuestas: 10
- Periodo de publicación: 9 diciembre 2019 - 9 de enero del 2020

### I. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios

Según los datos obtenidos, en detalle, el 80 % de los usuarios asegura sentirse completamente satisfecho, el 66.8 % muy satisfecho y el 24.0 % satisfecho. La categoría de poco satisfecho es valorada por los usuarios con un 1.0%, al igual que la categoría nada satisfecho.

**Gráfico I.** Adecuación de los servicios brindados por la Dirección General de Bienes Nacionales a las necesidades de los usuarios.



**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

## 2. Satisfacción con el horario de servicios

Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, 90% considera sentirse completamente satisfecho y el 10% restante asegura sentirse muy satisfecho. Para las demás categorías no se observó ninguna valoración.

**Gráfico 2.** Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

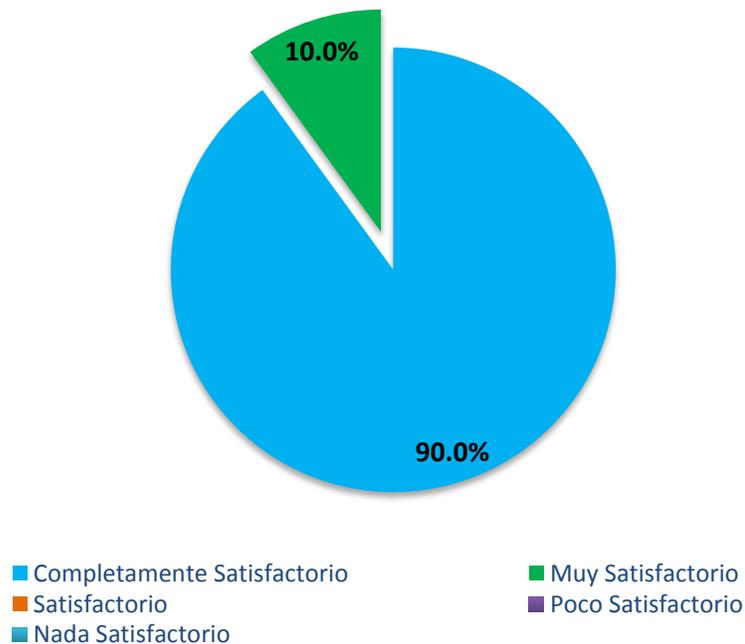


**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

### 3. Satisfacción con el trato recibido

Respecto a la satisfacción del trato recibido por parte de los empleados de la institución para atender a los usuarios, el 90% considera sentirse completamente satisfecho y el 10% restante asegura sentirse muy satisfecho. Para las demás categorías no se observó ninguna valoración.

**Gráfico 3.** Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

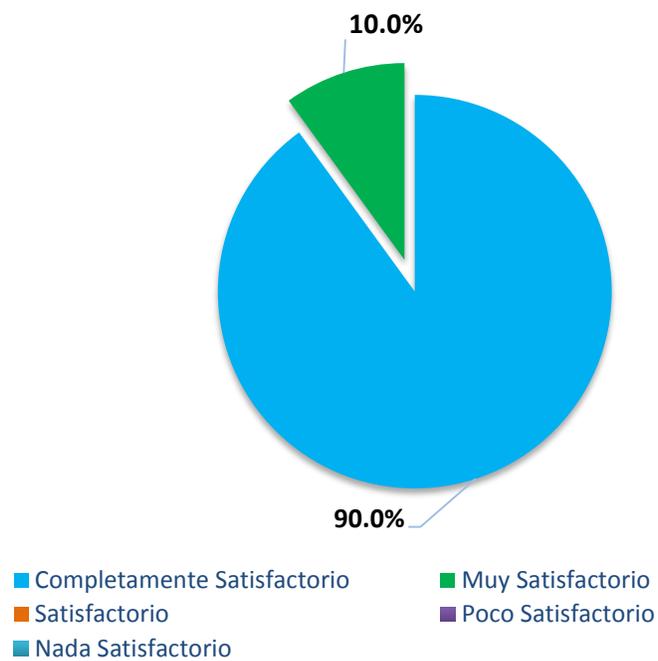


**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

#### 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta

En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta en la obtención del servicio, el 90% considera sentirse completamente satisfecho y el 10% restante asegura sentirse muy satisfecho. Para las demás categorías no se observó ninguna valoración.

**Gráfico 4.** Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios

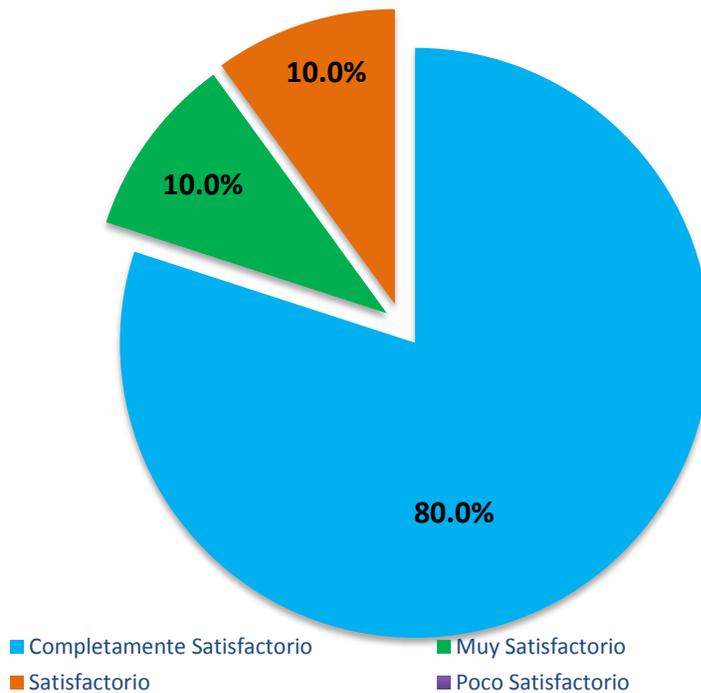


**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

## 5. Nivel de satisfacción general

En sentido general, el 100 % de los usuarios de la Dirección General de Bienes Nacionales, se sienten satisfechos con los servicios brindados por la institución. El 80 % se siente completamente satisfecho y el 10 % muy satisfecho, para las demás categorías no se obtuvo ninguna valoración.

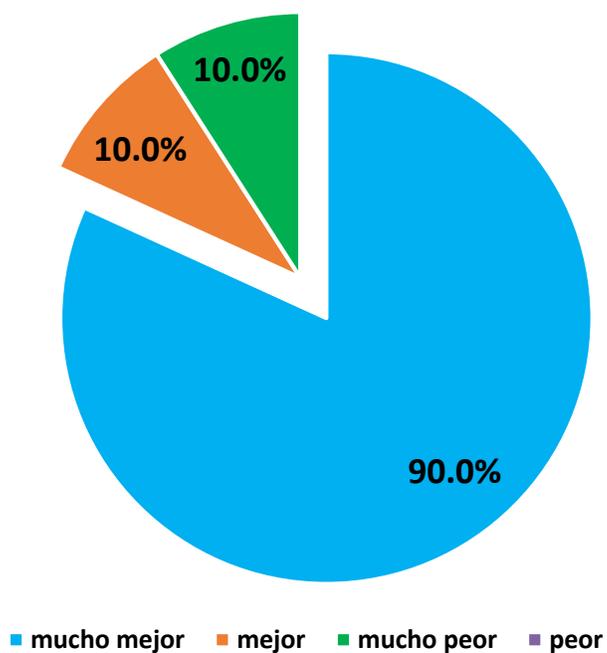
**Gráfico 5.** Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en la Dirección General de Bienes Nacionales.



**Fuente:** Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

## 6. Percepción de los servicios

Sobre la percepción de los servicios, los ciudadanos consideran que el servicio brindado es mucho mejor en un 90% de los casos, mejor en un 10% y mucho peor 10%. Para la categoría de peor no se obtuvo valoraciones.



## ANEXOS.

### Anexo I. Cuestionario

#### Evaluación de los servicios brindados por la Dirección General de Bienes Nacionales.

Este cuestionario de cinco preguntas tiene el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios recibidos por la Dirección General de Bienes Nacionales.

\*Obligatorio

#### 1. ¿Considera usted que los servicios brindados por la Dirección General de Bienes Nacionales responden a sus necesidades? \*

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

#### 2. ¿Cómo considera el horario de la Institución para la atención al público? \*

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

#### 3. ¿Cómo se sintió con el trato recibido de parte del personal que le brindó el servicio? \*

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

**4. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta para la obtención del servicio en la Dirección General de Bienes Nacionales? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

**5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general, con relación a los servicios ofrecidos en la Dirección General de Bienes Nacionales? \***

*Marca solo un óvalo.*

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

## **Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas**

**Cuadro 1. Adecuación de los servicios brindados por la Dirección General de Bienes Nacionales a las necesidades de los usuarios**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente Satisfactorio	8	80.0%
Muy Satisfactorio	1	10.0%
Satisfactorio	1	10.0%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

**Cuadro 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente Satisfactorio	9	90.0%
Muy Satisfactorio	1	10.0%
Satisfactorio	0	0.0%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

**Cuadro 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente Satisfactorio	9	90.0%
Muy Satisfactorio	1	10.0%
Satisfactorio	0	0.0%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

**Cuadro 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente Satisfactorio	9	90.0%
Muy Satisfactorio	1	10.0%
Satisfactorio	0	0.0%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

**Cuadro 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en la Dirección General de Bienes Nacionales.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Completamente Satisfactorio	8	80.0%
Muy Satisfactorio	1	10.0%
Satisfactorio	1	10.0%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

**Cuadro 6. Percepción de los servicios.**

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad de respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Mucho mejor	9	90.0%
mejor	1	10.0%
peor	1	10.0%
Mucho peor	0	0.0%