



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

Resultados	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
ANEXOS	9
Anexo 1. Cuestionario.....	10
Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas.....	12

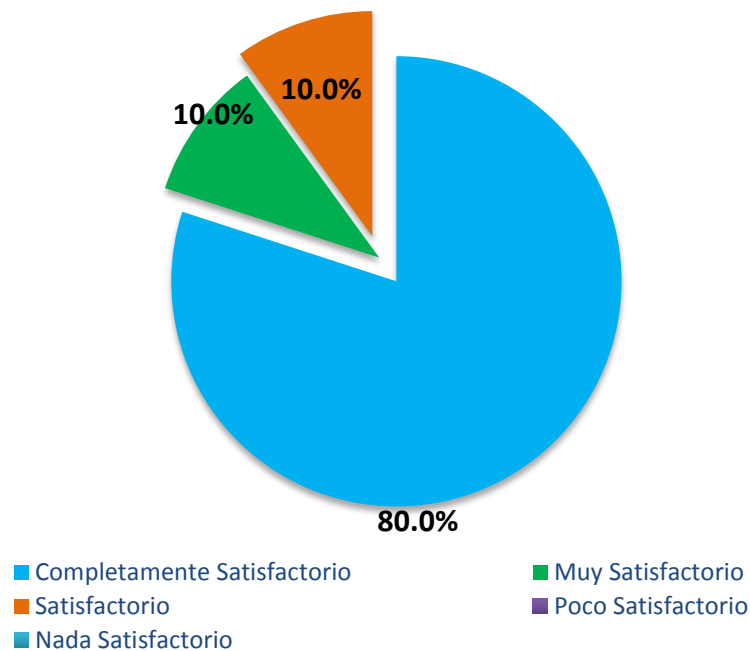
Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de diciembre 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- 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.

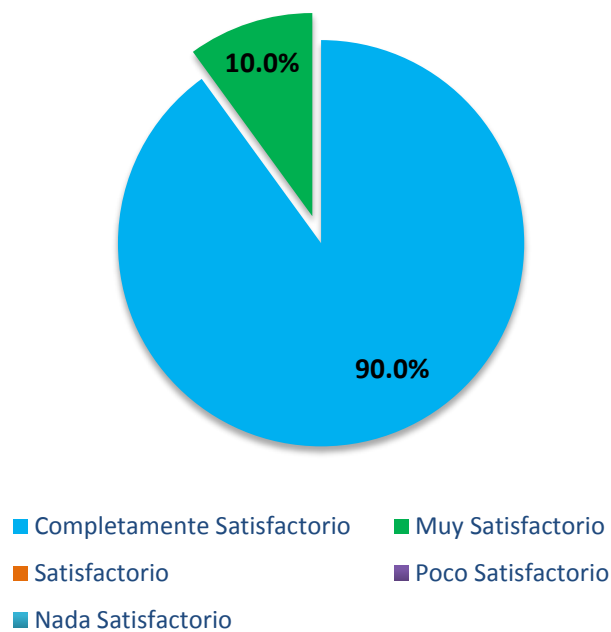


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

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.

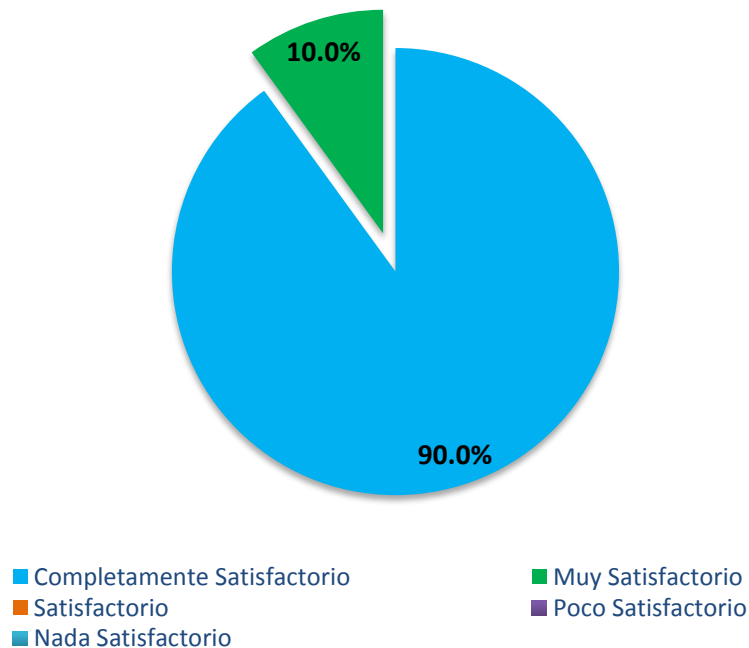


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

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.

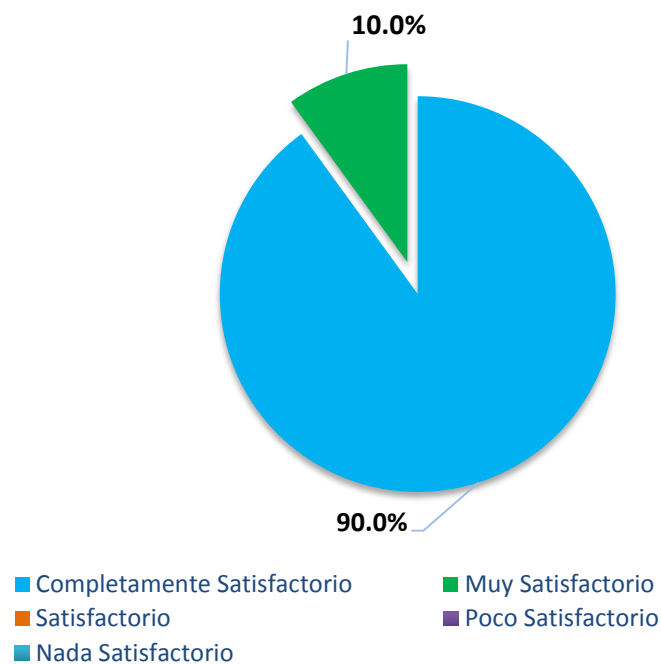


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

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

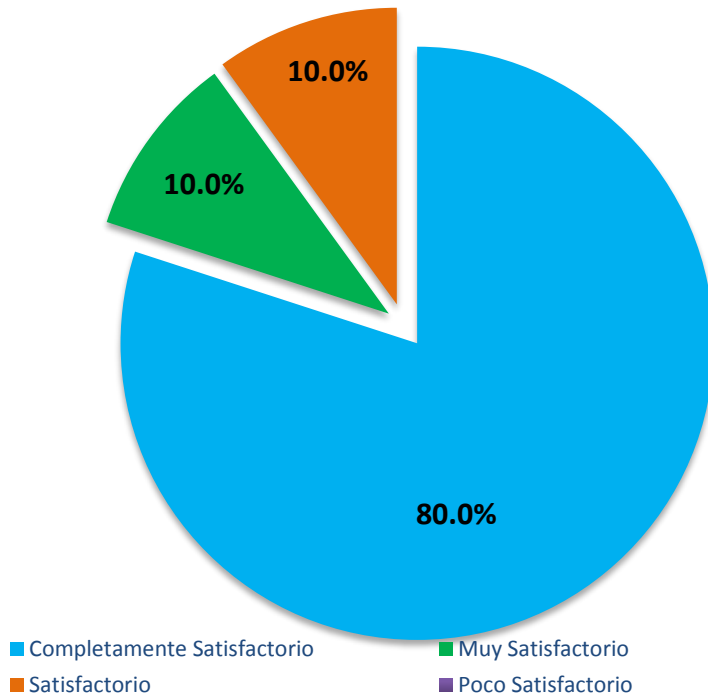


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Bienes Nacionales, Diciembre 2019.

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.

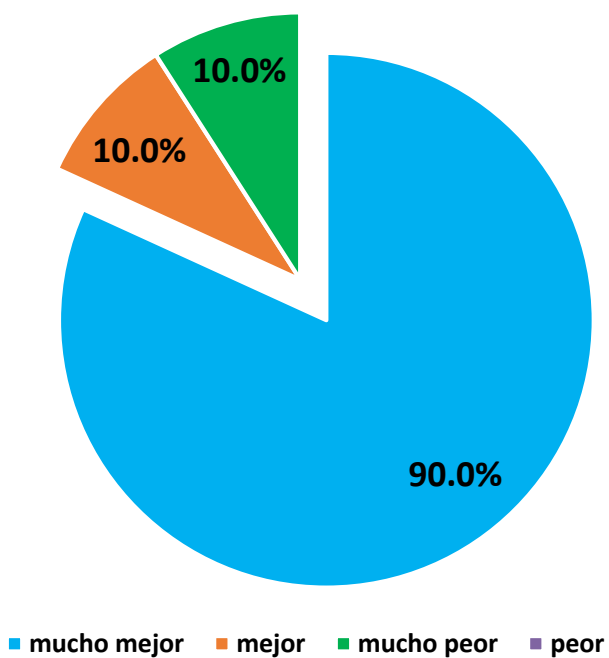
Gráfico 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en la Dirección General de Bienes Nacionales.



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

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
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.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
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.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
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.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
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.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
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.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Mucho mejor	9	90.0%
mejor	1	10.0%
peor	1	10.0%
Mucho peor	0	0.0%