



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 Ganadería”, correspondiente al mes de marzo del 2020, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

abril 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 II

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.

Febrero 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 |
| 6. Percepción de los servicios | 9 |
| ANEXOS | 10 |
| Anexo 1. Cuestionario..... | 10 |
| Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas..... | 12 |

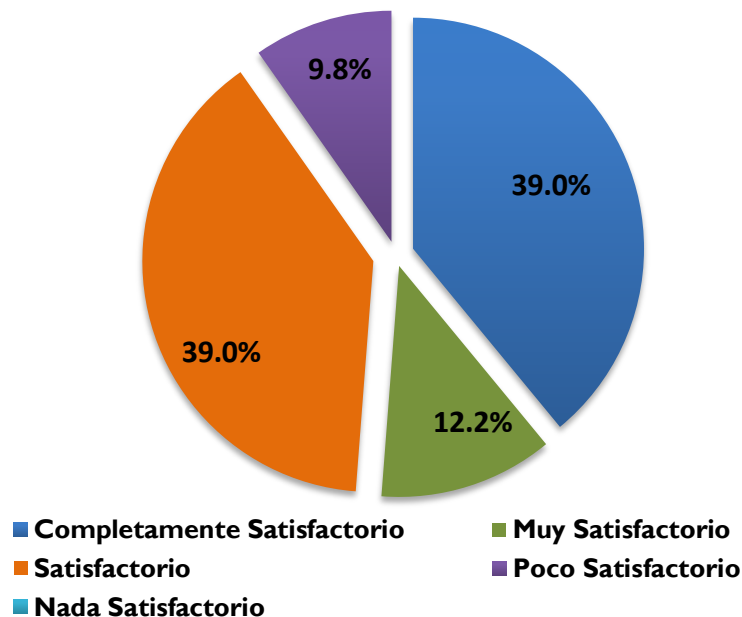
Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de marzo 2020, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- Institución encuestada: dirección General de Ganadería
- Total de respuestas: 41
- Periodo de publicación: 5-31 de marzo del 2020

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

Según los datos obtenidos, en detalle, el 39 % de los usuarios asegura sentirse completamente satisfecho, el 12.2 % muy satisfecho y el 39 % satisfecho. Para la categoría de poco satisfactorio se obtuvo un 9.8 %, mientras que para la categoría de nada satisfactorio no se obtuvo ninguna valoración. Conforme a lo anterior, el 90.2¹ % de los ciudadanos, asegura que los servicios brindados por la dirección General de Ganadería se adecua a sus necesidades.

Gráfico I. Adecuación de los servicios brindados por la dirección General de Ganadería, a las necesidades de los usuarios.



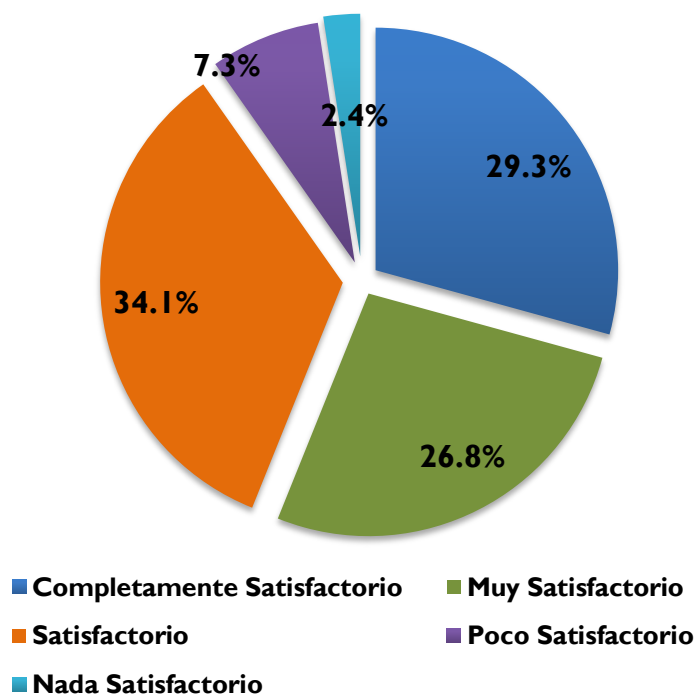
Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Ganadería, marzo 2020.

¹ El 90.2 % se obtuvo de la sumatoria de las categorías: completamente satisfactorio, muy satisfactorio y satisfactorio.

2. Satisfacción con el horario de servicios

Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, 29.3 % considera sentirse completamente satisfecho, el 26.8 % muy satisfecho, y el 34.1 % restante asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfactorio se obtuvo una valoración del 7.3 % mientras que para la categoría de nada satisfactorio un 2.4 %.

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

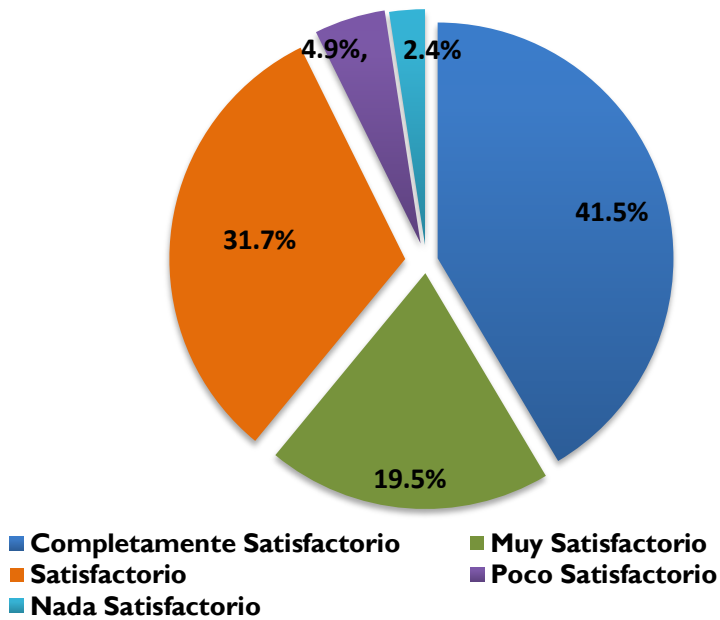


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Ganadería, marzo 2020.

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 41.5 % considera sentirse completamente satisfecho, el 19.5 % muy satisfecho, y el 31.7 % restante asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfactorio se obtuvo una valoración del 4.9 % mientras que para la categoría de nada satisfactorio se obtuvo un 2.4 %.

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

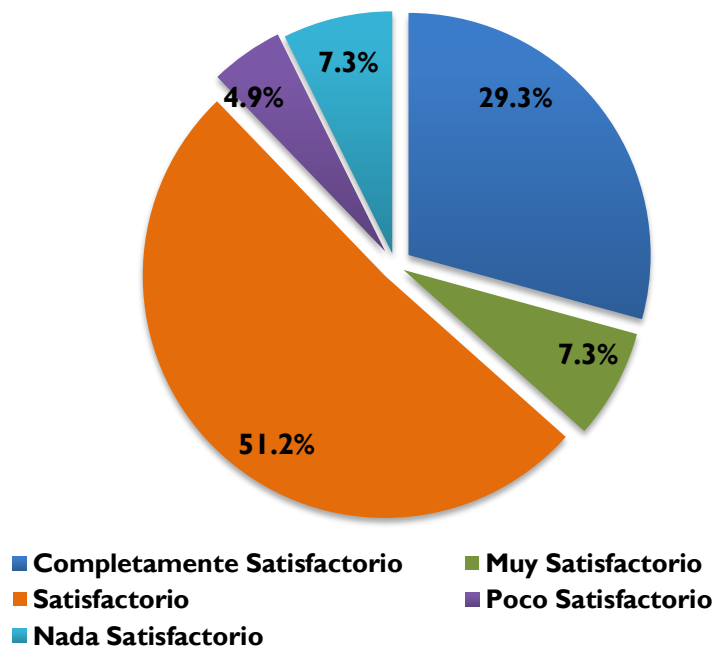


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Ganadería, marzo 2020.

4. Satisfacción con el tiempo de respuesta

En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta en la obtención del servicio, el 29.3 % considera sentirse completamente satisfecho, el 7.3 % muy satisfecho, y el 51.2 % restante asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfecho se obtuvo un 4.9 %, mientras que para la categoría de nada satisfecho se obtuvo un 7.3 %.

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

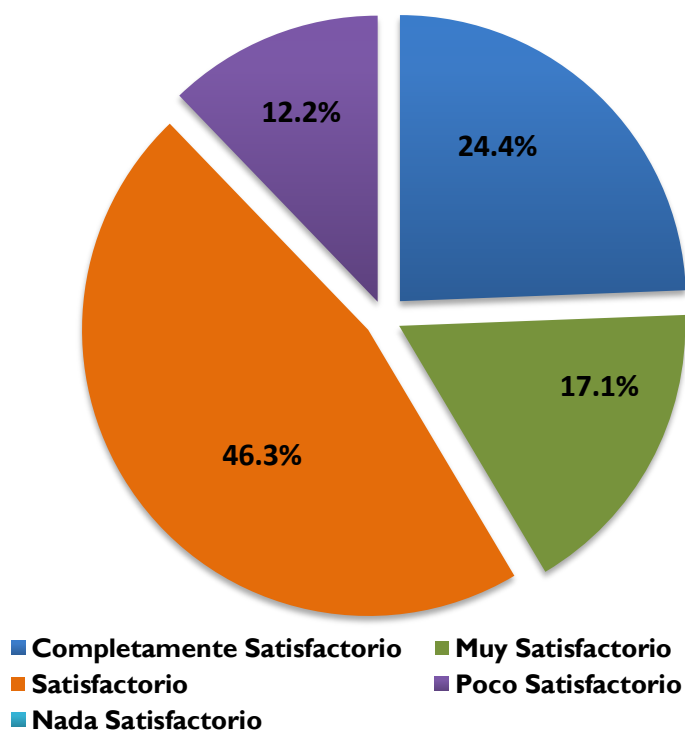


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Ganadería, marzo 2020.

5. Nivel de Satisfacción General

En sentido general, el 87.8² % de los usuarios de la Dirección General de Ganadería, se sienten satisfechos con los servicios brindados por la institución. Según las categorías, podemos observar que el 24.4 % se siente completamente satisfecho, el 17.1 % muy satisfecho y el 46.3 % asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfecho se obtuvo una valoración de 12.2 %, mientras que para la categoría de nada satisfecho no se obtuvo ninguna valoración.

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



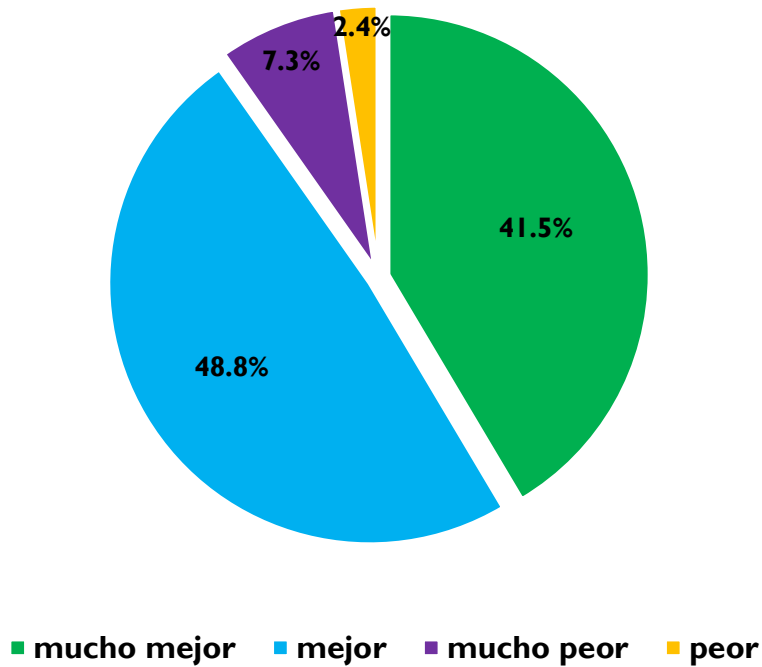
Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Ganadería, marzo 2020.

² El 87.8 % se obtuvo de la sumatoria de las categorías: completamente satisfactorio, muy satisfactorio y satisfactorio.

6. Percepción de los servicios

Sobre la percepción de los servicios, los ciudadanos consideran que el servicio brindado es mucho mejor en un 41.5 % de los casos, mejor en un 48.8 % y peor 2.4 % y mucho peor en un 7.3 % de lo que esperaban.

Gráfico 6. Percepción del servicio esperado versus el servicio recibido



Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana a la Dirección General de Ganadería, marzo 2020.

ANEXOS.

Anexo I. Cuestionario

Evaluación de los servicios brindados por la Dirección General de Ganadería.

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 Ganadería.

*Obligatorio

1. ¿Considera usted que los servicios brindados por la Dirección General de Ganadería 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 Ganadería? *

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 Ganadería? *

Marca solo un óvalo.

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

6. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba? *

Marca solo un óvalo.

- Mucho mejor
- Mejor
- Mucho peor
- Peor

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

Cuadro 1. Adecuación de los servicios brindados por la Dirección General de Ganadería, a las necesidades de los usuarios

| Categoría | Cantidad de respuestas | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Completamente Satisfactorio | 16 | 39.0% |
| Muy Satisfactorio | 5 | 12.2% |
| Satisfactorio | 16 | 39.0% |
| Poco Satisfactorio | 4 | 9.8% |
| Nada Satisfactorio | 0 | 0.0% |

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

| Categoría | Cantidad de respuestas | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Completamente Satisfactorio | 12 | 29.3% |
| Muy Satisfactorio | 11 | 26.8% |
| Satisfactorio | 14 | 34.1% |
| Poco Satisfactorio | 3 | 7.3% |
| Nada Satisfactorio | 1 | 2.4% |

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

| Categoría | Cantidad de respuestas | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Completamente Satisfactorio | 17 | 41.5% |
| Muy Satisfactorio | 8 | 19.5% |
| Satisfactorio | 13 | 31.7% |
| Poco Satisfactorio | 2 | 4.9% |
| Nada Satisfactorio | 1 | 2.4% |

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

| Categoría | Cantidad de respuestas | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Completamente Satisfactorio | 12 | 29.3% |
| Muy Satisfactorio | 3 | 7.3% |
| Satisfactorio | 21 | 51.2% |
| Poco Satisfactorio | 2 | 4.9% |
| Nada Satisfactorio | 3 | 7.3% |

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

| Categoría | Cantidad de respuestas | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------|
| Completamente Satisfactorio | 10 | 24.4% |
| Muy Satisfactorio | 7 | 17.1% |
| Satisfactorio | 19 | 46.3% |
| Poco Satisfactorio | 5 | 12.2% |
| Nada Satisfactorio | 0 | 0.0% |

Cuadro 6. Percepción de los servicios.

| Categoría | Cantidad de respuestas | Porcentaje |
|------------------|-------------------------------|-------------------|
| Mucho mejor | 17 | 41.5% |
| mejor | 20 | 48.8% |
| peor | 3 | 7.3% |
| Mucho peor | 1 | 2.4% |