Ministerio de Administración Pública
Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

- **Ministerio Administrativo de la Presidencia**

REPÚBLICA DOMINICANA
Con la gente y para la gente
MINISTERIO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA

Realizado por:

SIGMADOS
REPÚBLICA DOMINICANA

DICIEMBRE 2019

INDICE

FICHA TÉCNICA	3
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN	5
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	7
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN	11
NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA	22
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO	33
ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	40
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	44

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

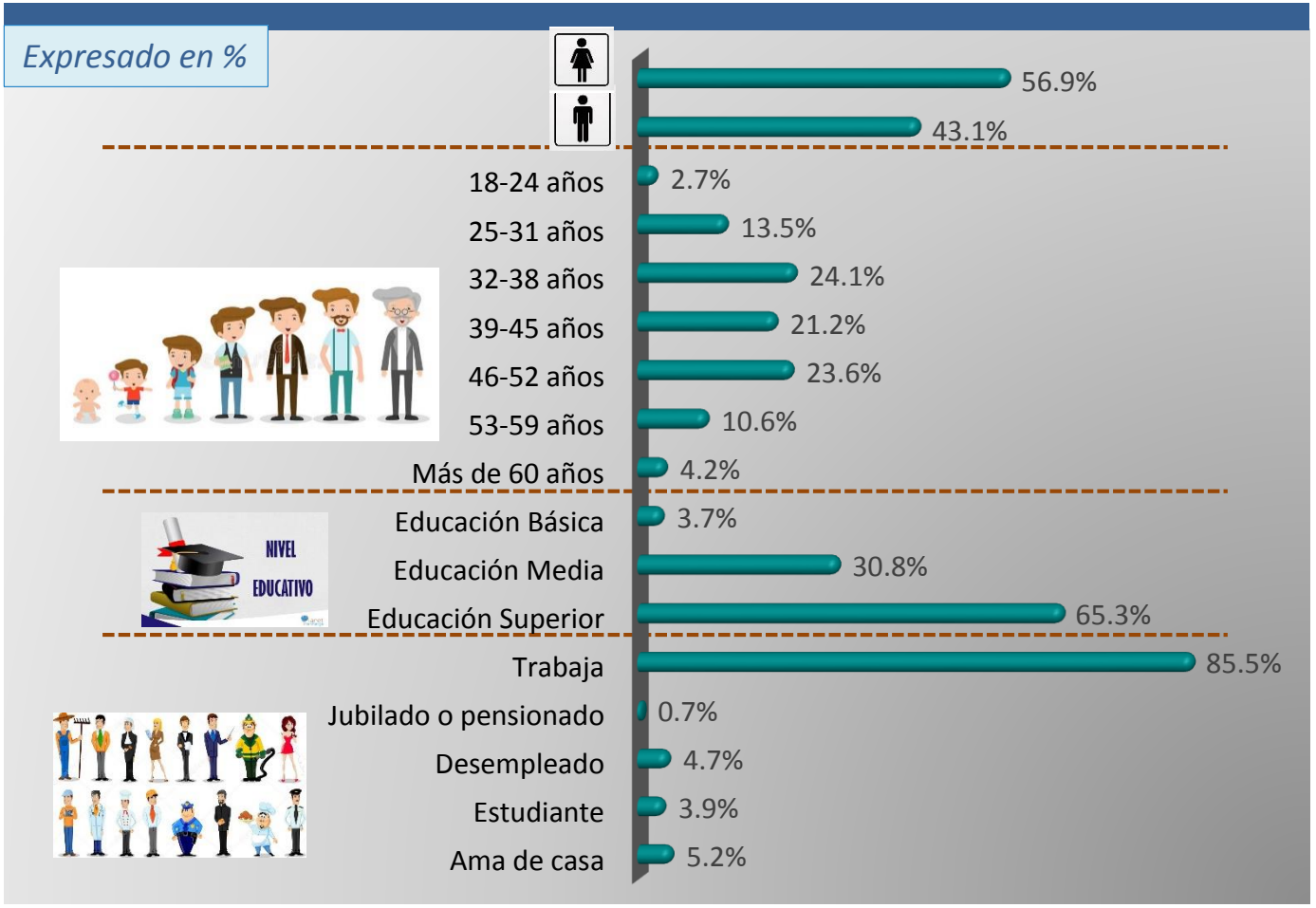
- **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de servicios del Ministerio Administrativo de la Presidencia
- **MUESTRA:** 406 entrevistas, con un error general de ±4.9%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50
- **CUESTIONARIO:** Estructurado
- **SELECCIÓN:** Aleatoria en los puntos de atención al ciudadano de los Ministerios e instituciones seleccionados
- **ENTREVISTA:** Personal
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO**: Del 24 de Octubre al 10 de Diciembre del 2019
- **REALIZACIÓN:** SIGMADOS

EMPRESA FUNDADORA Y QUE PRESIDE ADEIMO (Asociación Dominicana de Empresas de Investigación de Mercado y de Opinión)

SIGMA DOS REPÚBLICA DOMINICANA es miembro de ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) y ALACOP (Asociación Latinoamericana de Consultores Políticos).

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

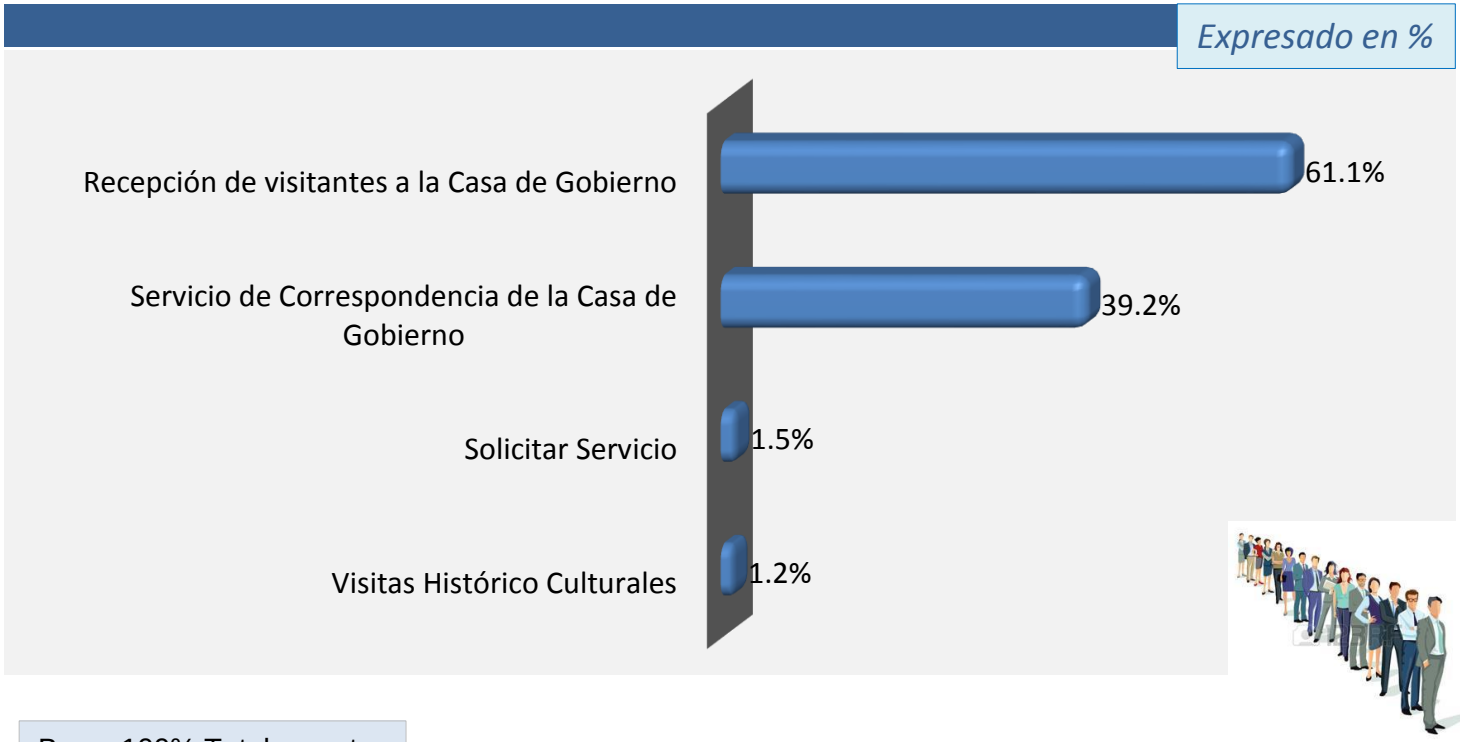


Base: 100% Total muestra

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?
Respuesta Múltiple



Base: 100% Total muestra

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?
Respuesta Múltiple

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Recepción de visitantes a la Casa de Gobierno	**61.1%**	65.4%	55.4%	54.5%	58.2%	65.3%	60.5%	56.3%	72.1%	52.9%
Servicio de Correspondencia de la Casa de Gobierno	**39.2%**	33.8%	46.3%	36.4%	41.8%	35.7%	40.7%	45.8%	25.6%	41.2%
Solicitar Servicio	**1.5%**	2.6%	0.0%	9.1%	5.5%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	5.9%
Visitas Histórico Culturales	**1.2%**	2.2%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	2.3%	5.9%

Base: 100% Total muestra

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?
Respuesta Múltiple

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Recepción de visitantes a la Casa de Gobierno	**61.1%**	20.0%	32.8%	77.0%	64.6%	100.0%	57.9%	43.8%	14.3%	68.7%	46.4%
Servicio de Correspondencia de la Casa de Gobierno	**39.2%**	80.0%	64.8%	24.5%	36.9%	0.0%	42.1%	43.8%	76.2%	32.5%	52.2%
Solicitar Servicio	**1.5%**	0.0%	4.0%	0.4%	0.6%	0.0%	0.0%	12.5%	9.5%	1.1%	2.2%
Visitas Histórico Culturales	**1.2%**	0.0%	0.8%	1.5%	1.2%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.7%	2.2%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

D I M E N S I O N E S

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

DIMENSIONES

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

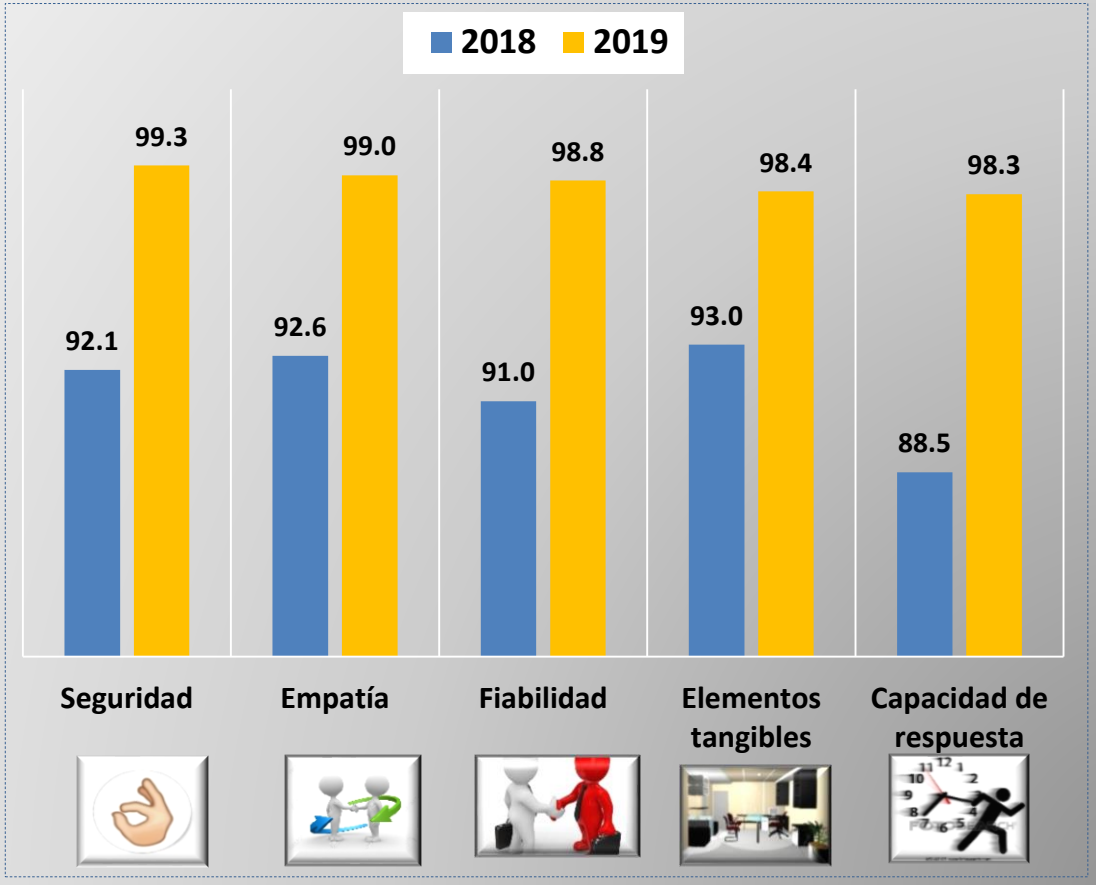
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSION



RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSION

Media general de cada dimensión	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Seguridad	**99.3**	99.1	99.6	97.6	99.0	99.3	99.5	99.7	98.9	99.8
Empatía	**99.0**	98.8	99.2	98.3	98.1	99.2	99.3	99.3	98.5	99.0
Fiabilidad	**98.8**	98.7	98.8	98.8	98.4	98.4	98.8	99.5	98.4	99.0
Elementos tangibles	**98.4**	98.1	98.8	96.8	97.8	97.7	99.0	99.1	98.2	99.0
Capacidad de respuesta	**98.3**	98.1	98.6	97.7	97.4	98.5	98.8	98.6	97.3	98.6

Base: 100% Total muestra

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSION

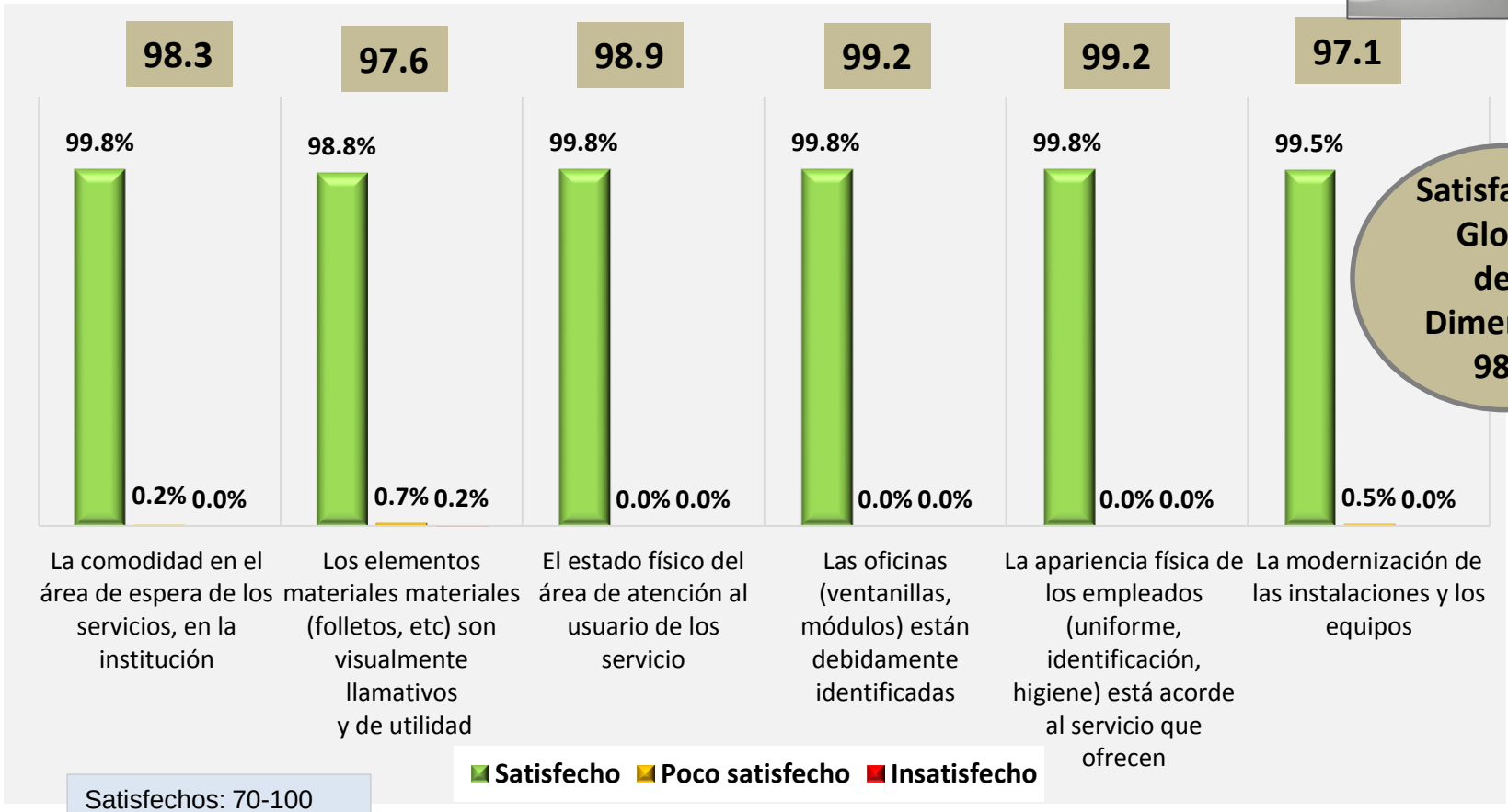
Media general de cada dimensión	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Seguridad	**99.3**	100.0	99.3	99.3	99.3	100.0	99.5	99.0	99.8	99.2	99.6
Empatía	**99.0**	100.0	98.8	99.0	98.9	100.0	99.6	97.3	100.0	98.8	99.2
Fiabilidad	**98.8**	99.1	99.0	98.6	98.8	100.0	98.4	97.7	100.0	98.5	99.3
Elementos tangibles	**98.4**	100.0	98.9	98.1	98.3	100.0	99.1	98.5	99.7	98.0	99.1
Capacidad de respuesta	**98.3**	99.8	98.3	98.2	98.3	99.2	99.5	96.9	97.5	98.3	98.4

Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



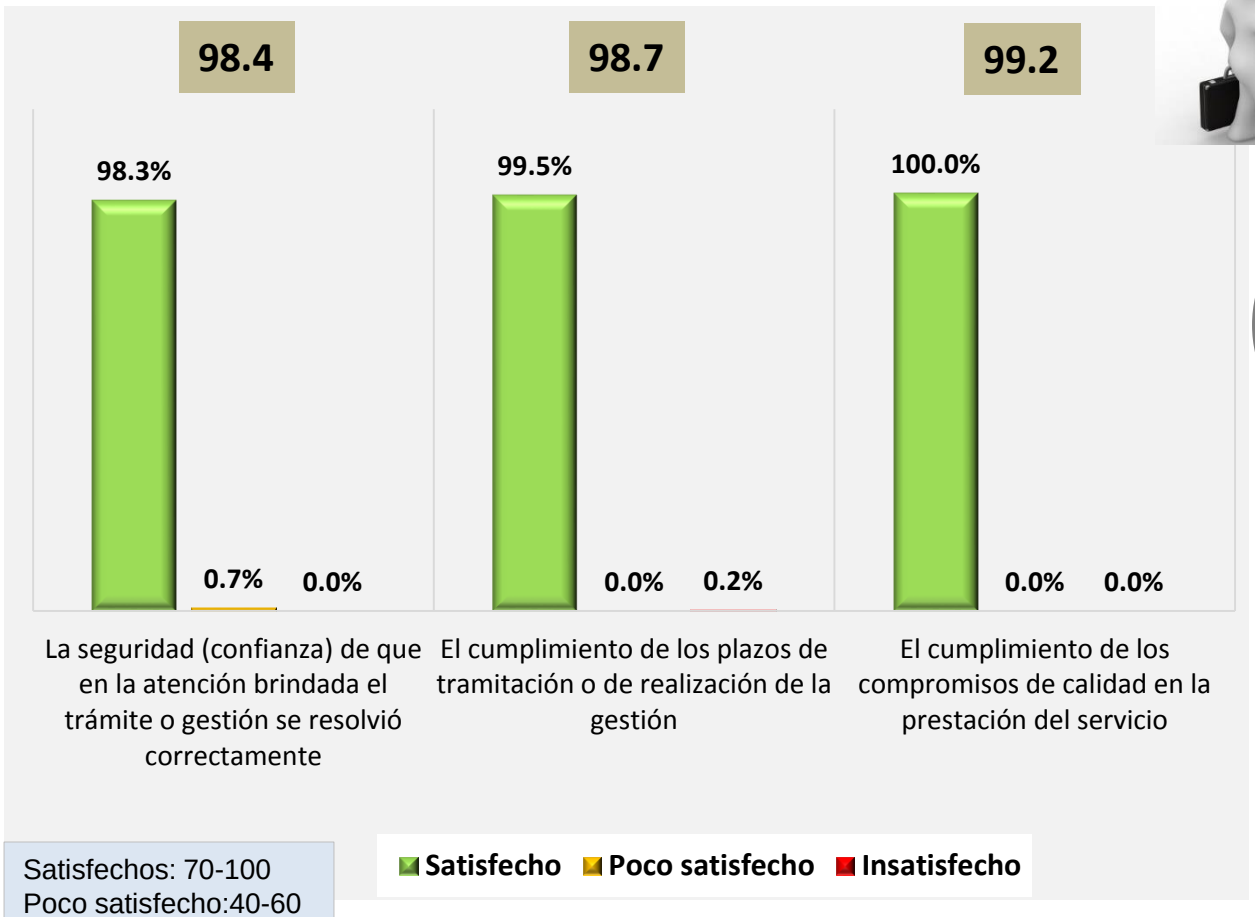
Satisfacción Global de la Dimensión 98.4

Satisfechos: 70-100
Poco satisfecho:40-60
Insatisfecho: 0-30

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: FIABILIDAD



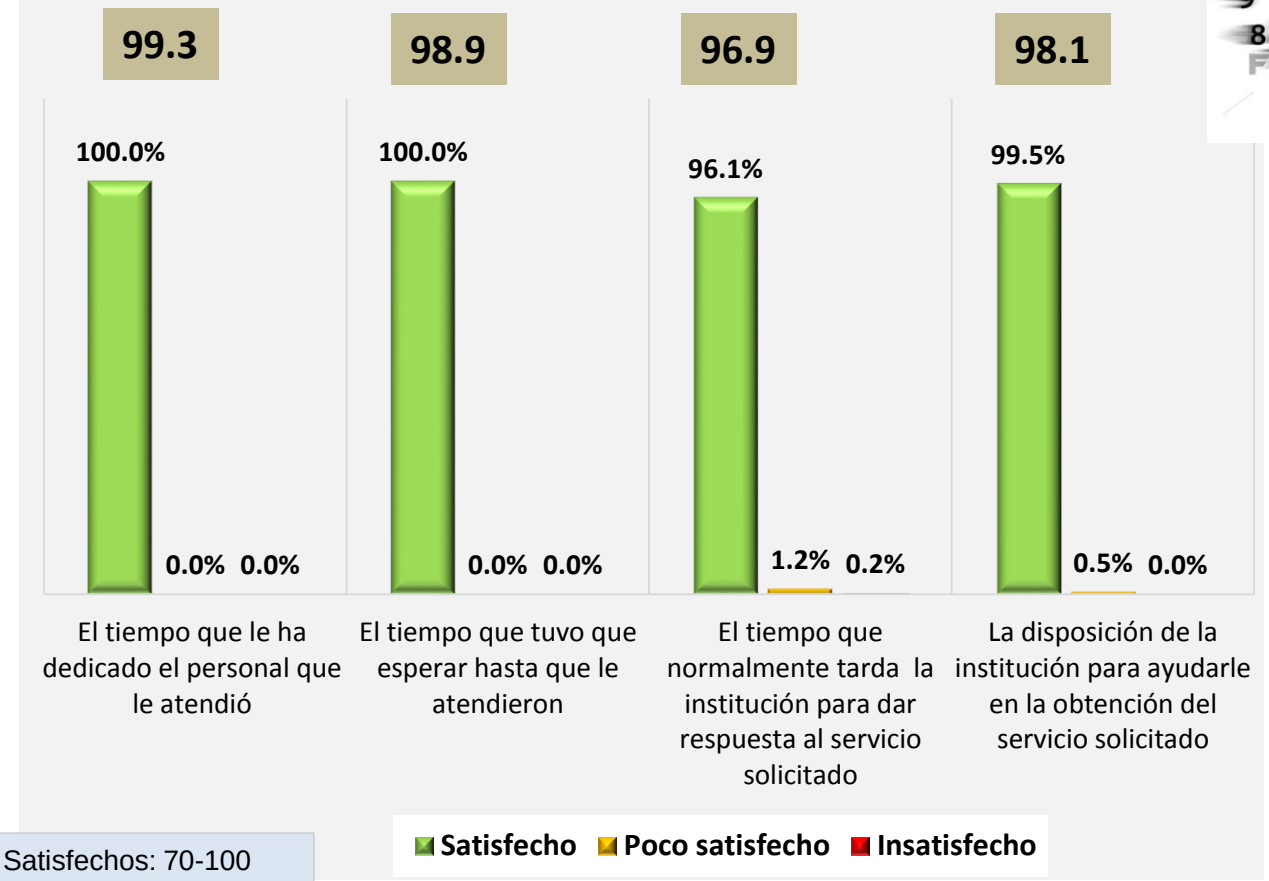
Satisfacción Global de la Dimensión 98.8

Satisfechos: 70-100
Poco satisfecho:40-60
Insatisfecho: 0-30

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



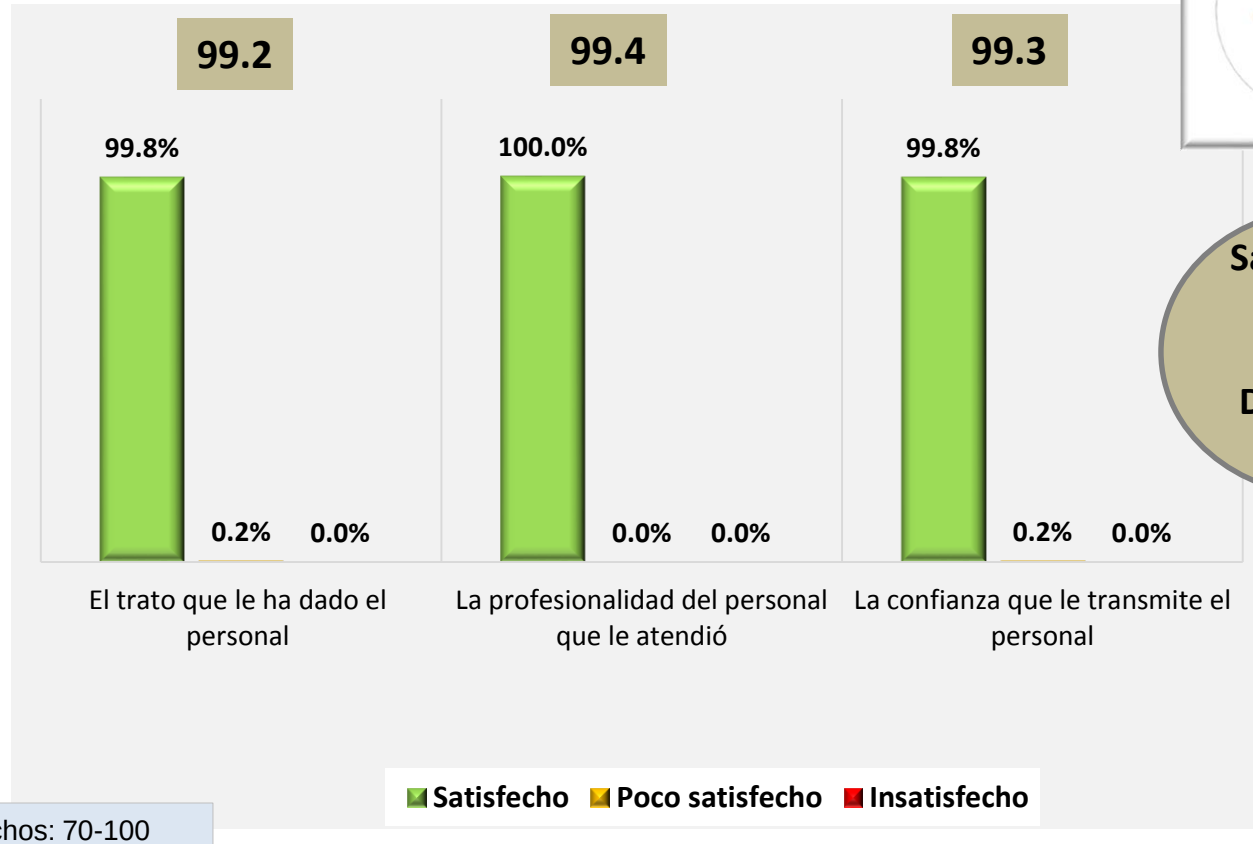
Satisfacción Global de la Dimensión 98.3

Satisfechos: 70-100
Poco satisfecho:40-60
Insatisfecho: 0-30

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: SEGURIDAD



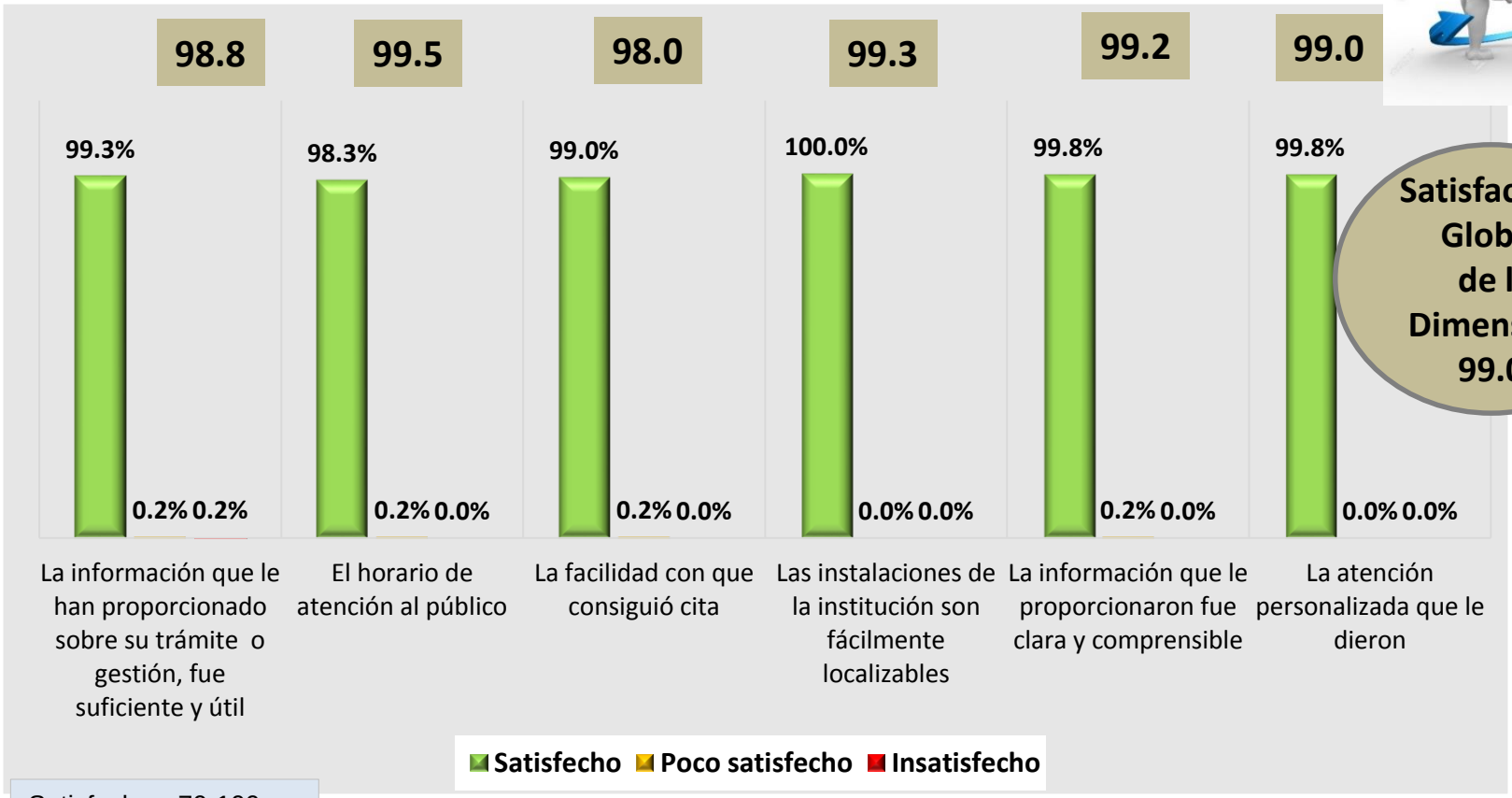
Satisfacción Global de la Dimensión 99.3

Satisfechos: 70-100
Poco satisfecho:40-60
Insatisfecho: 0-30

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSION: EMPATIA



Satisfacción Global de la Dimensión 99.0

Satisfechos: 70-100
Poco satisfecho:40-60
Insatisfecho: 0-30

NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

SATISFACCIÓN

SATISFACTORIOS

A mantener

Menor importancia y satisfechos

FORTALEZAS

A vigilar posibles errores de gestión

Muy importantes y satisfechos

INSATISFACTORIOS

Mejorar a mediano plazo

Menor importancia e insatisfechos

DEBILIDADES

Prioridades para mejorar

Muy importantes e insatisfechos

IMPORTANCIA CAUSAL

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a…….

ELEMENTOS TANGIBLES

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.

Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.

La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.

La modernización de las instalaciones y los equipos

SATISFACCIÓN

IMPORTANCIA CAUSAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a…….

FIABLILIDAD

El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión

La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente

SATISFACCIÓN

IMPORTANCIA CAUSAL

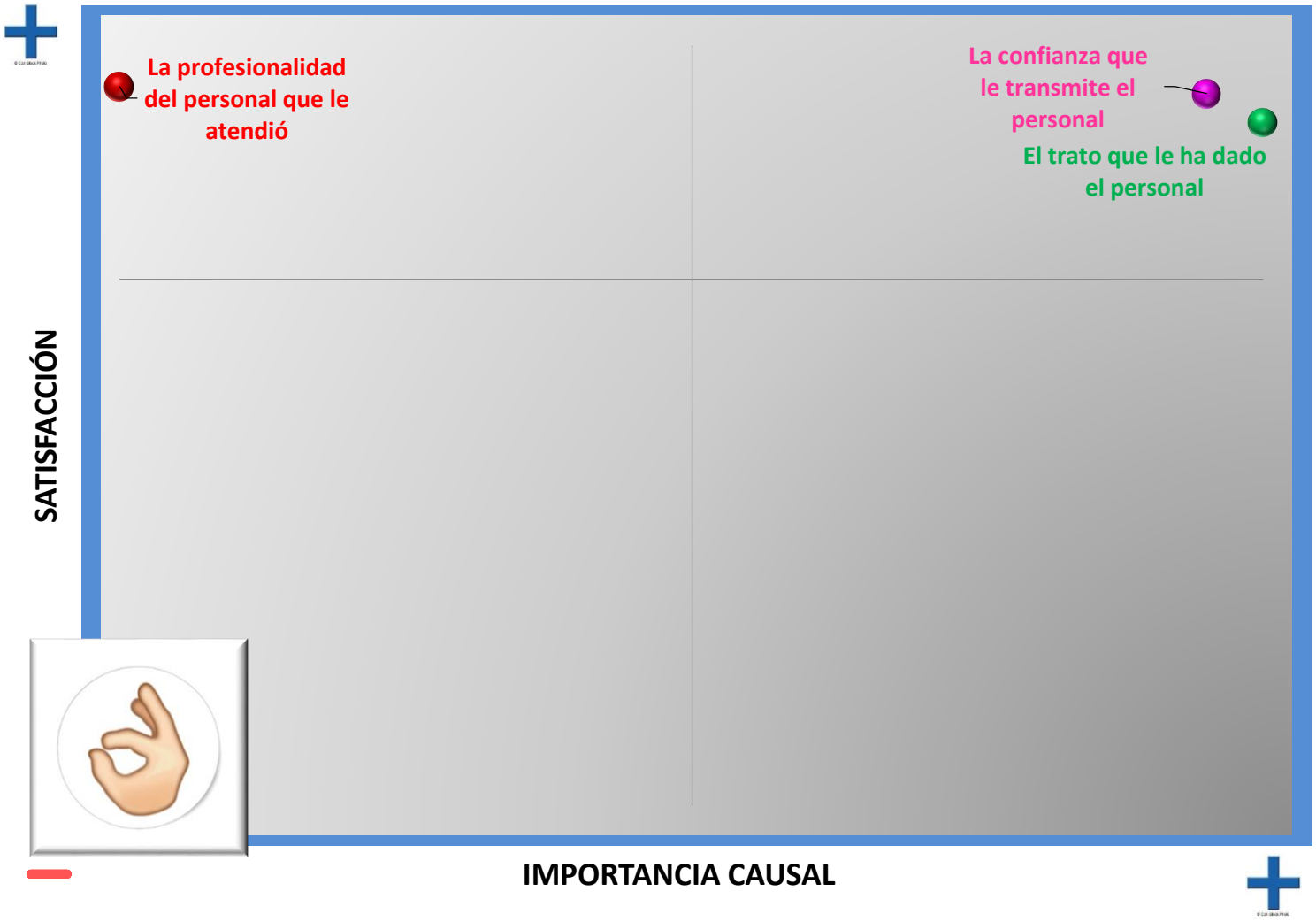
NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a…….

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a…….

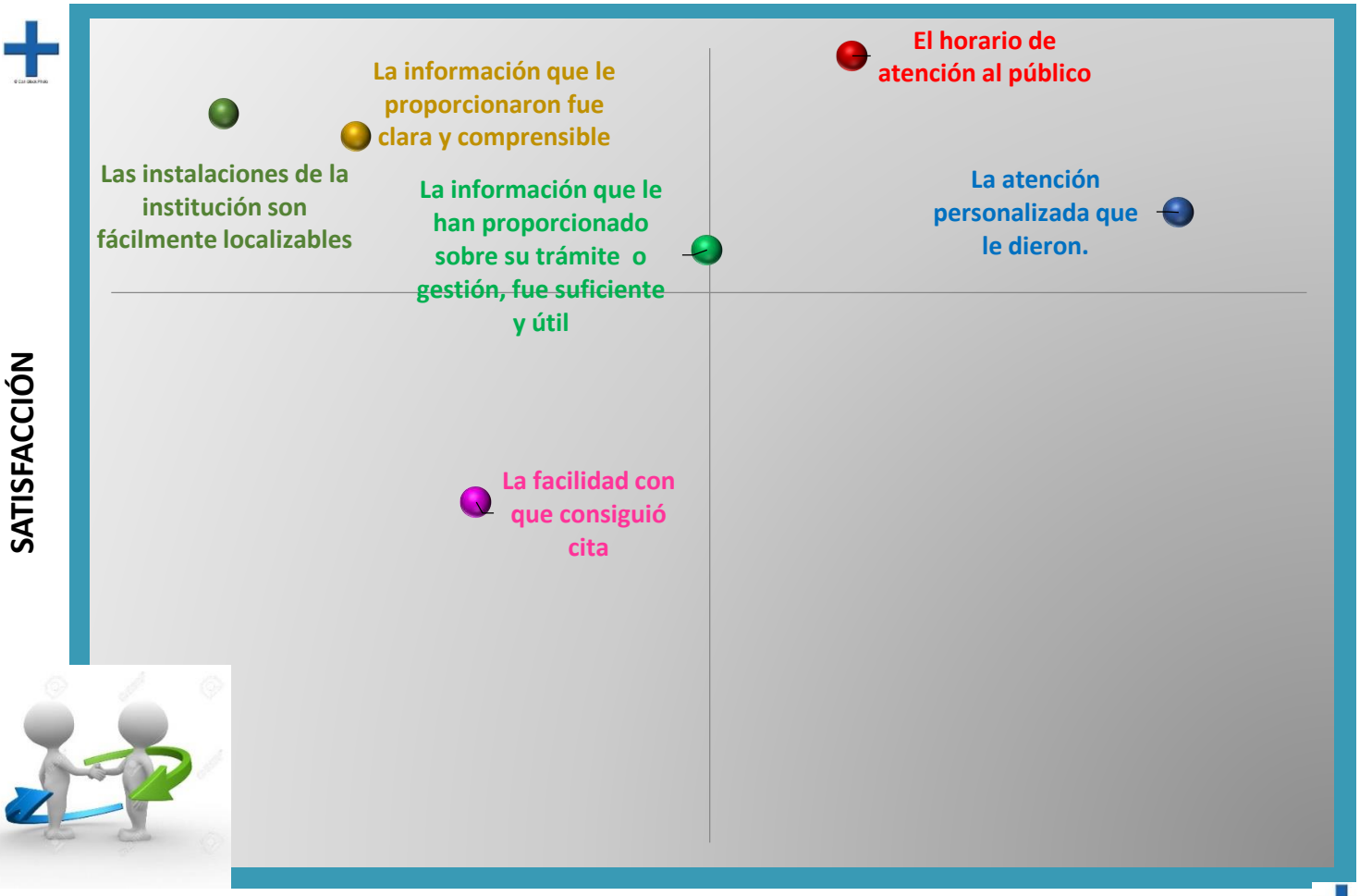
SEGURIDAD



NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a…….

EMPATÍA



Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente a…….

GLOBAL DE LAS 5 DIMENSIONES SERVQUAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

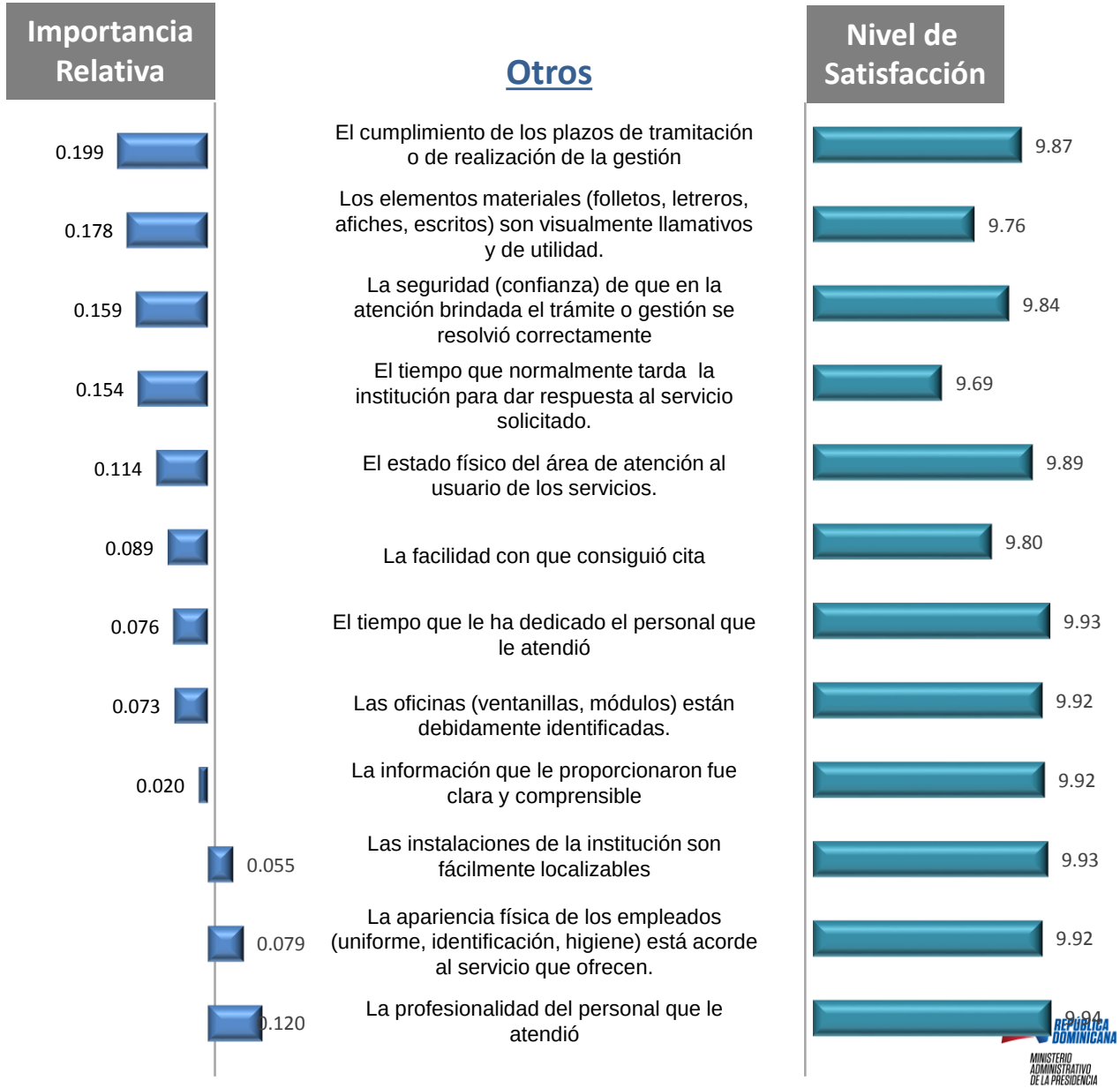
Los 5 aspectos que los ciudadanos conceden **mayor importancia** a la hora de valorar el servicio prestado por esta institución son:

- El trato que le ha dado el personal
- La modernización de las instalaciones y los equipos
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- La confianza que le transmite el personal
- La atención personalizada que le dieron.

NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA

Los 5 aspectos que los ciudadanos conceden **menor importancia** son:

- La profesionalidad del personal que le atendió
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas



OPORTUNIDADES DE ACTUACION DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACTORIOS

Mantener

- ✓ 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) está acorde al servicio que ofrecen.
- ✓ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- ✓ La profesionalidad del personal que le atendió
- ✓ La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- ✓ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- ✓ La información que le proporcionaron fue clara y comprensible

FORTALEZAS

Vigilar

- ✓ El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio
- ✓ El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- ✓ El trato que le ha dado el personal
- ✓ La confianza que le transmite el personal
- ✓ El horario de atención al público
- ✓ La atención personalizada que le dieron.

INSATISFACTORIOS

Mejorar

- ✓ La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- ✓ Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- ✓ La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- ✓ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- ✓ La facilidad con que consiguió cita.

DEBILIDADES

Priorizar

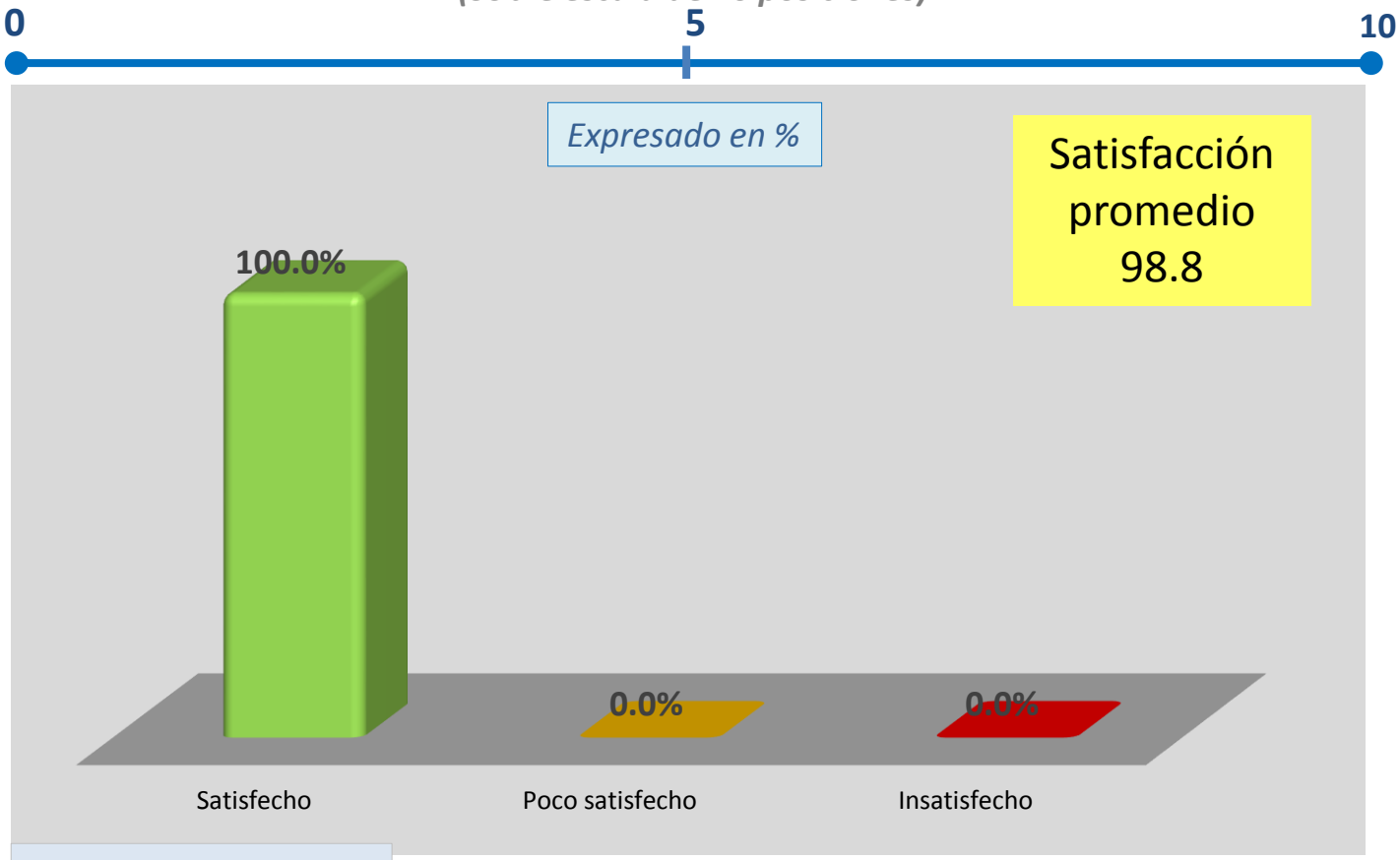
- ✓ La modernización de las instalaciones y los equipos
- ✓ La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

(Sobre escala de 10 posiciones)



Base: 100% Total muestra

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Satisfecho	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**
Poco satisfecho	**0.0%**	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Insatisfecho	**0.0%**	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Media	*9.88*	*9.86*	*9.90*	*9.78*	*9.82*	*9.86*	*9.91*	*9.92*	*9.83*	*9.91*

Base: 100% Total muestra

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

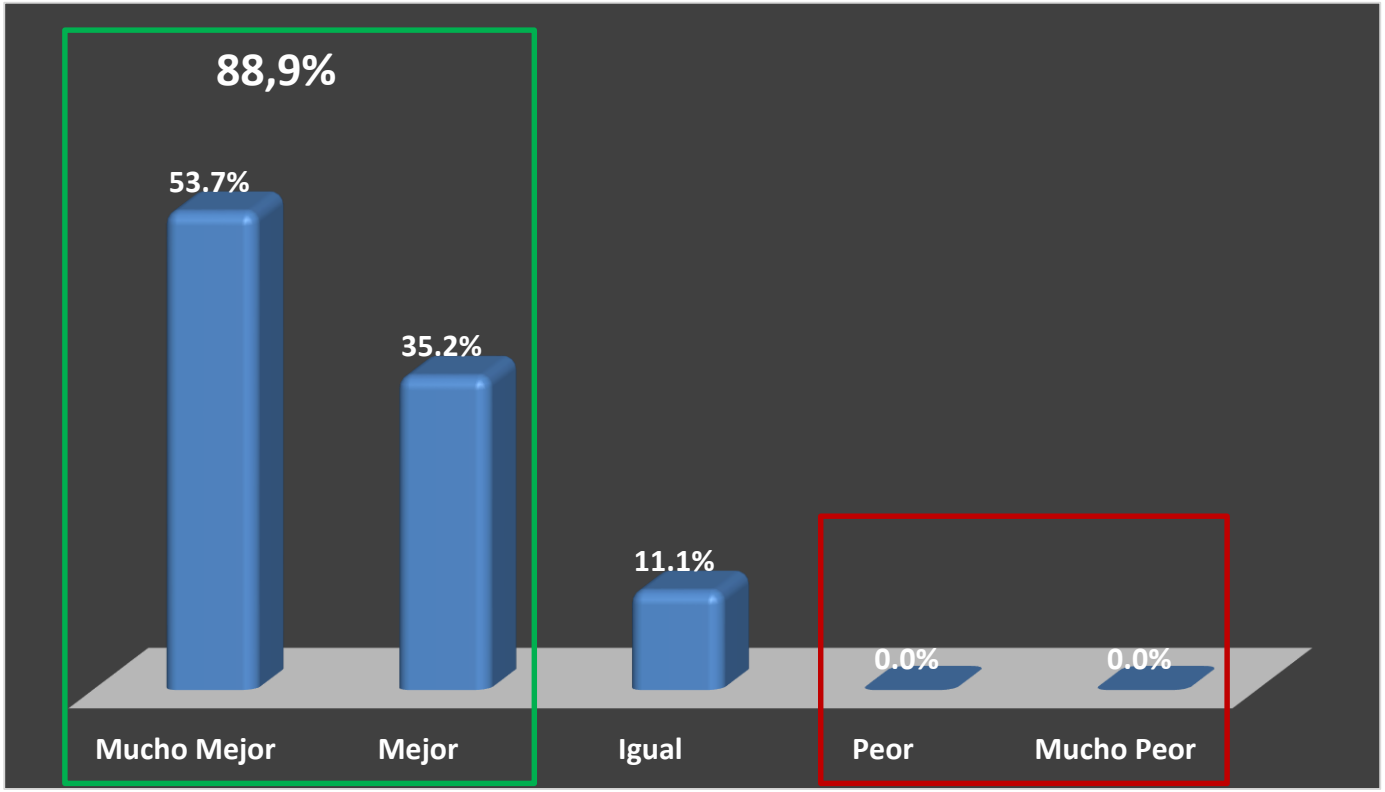
	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Satisfecho	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**
Poco satisfecho	**0.0%**	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Insatisfecho	**0.0%**	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Media	*9.88*	*9.98*	*9.88*	*9.86*	*9.87*	*9.98*	*9.92*	*9.79*	*9.94*	*9.86*	*9.91*

Base: 100% Total muestra

SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

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

SERVICIO ESPERADO



2018
Mucho mejor/mejor: 87,9%
Peor/ Mucho mejor: 5,4%

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

Servicio Esperado

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Mucho mejor/mejor	**88.9%**	**92.2%**	**84.6%**	**90.9%**	**87.3%**	**91.8%**	**89.5%**	**91.7%**	**76.7%**	**88.2%**
Igual	11.1%	7.8%	15.4%	9.1%	12.7%	8.2%	10.5%	8.3%	23.3%	11.8%
Mucho peor/peor	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Base: 100% Total muestra

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

Servicio Esperado

	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Mucho mejor/mejor	**88.9%**	**93.3%**	**80.8%**	**92.8%**	**89.0%**	**100.0%**	**78.9%**	**93.8%**	**90.5%**	**91.4%**	**84.1%**
Igual	11.1%	6.7%	19.2%	7.2%	11.0%	0.0%	21.1%	6.3%	9.5%	8.6%	15.9%
Mucho peor/peor	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Base: 100% Total muestra

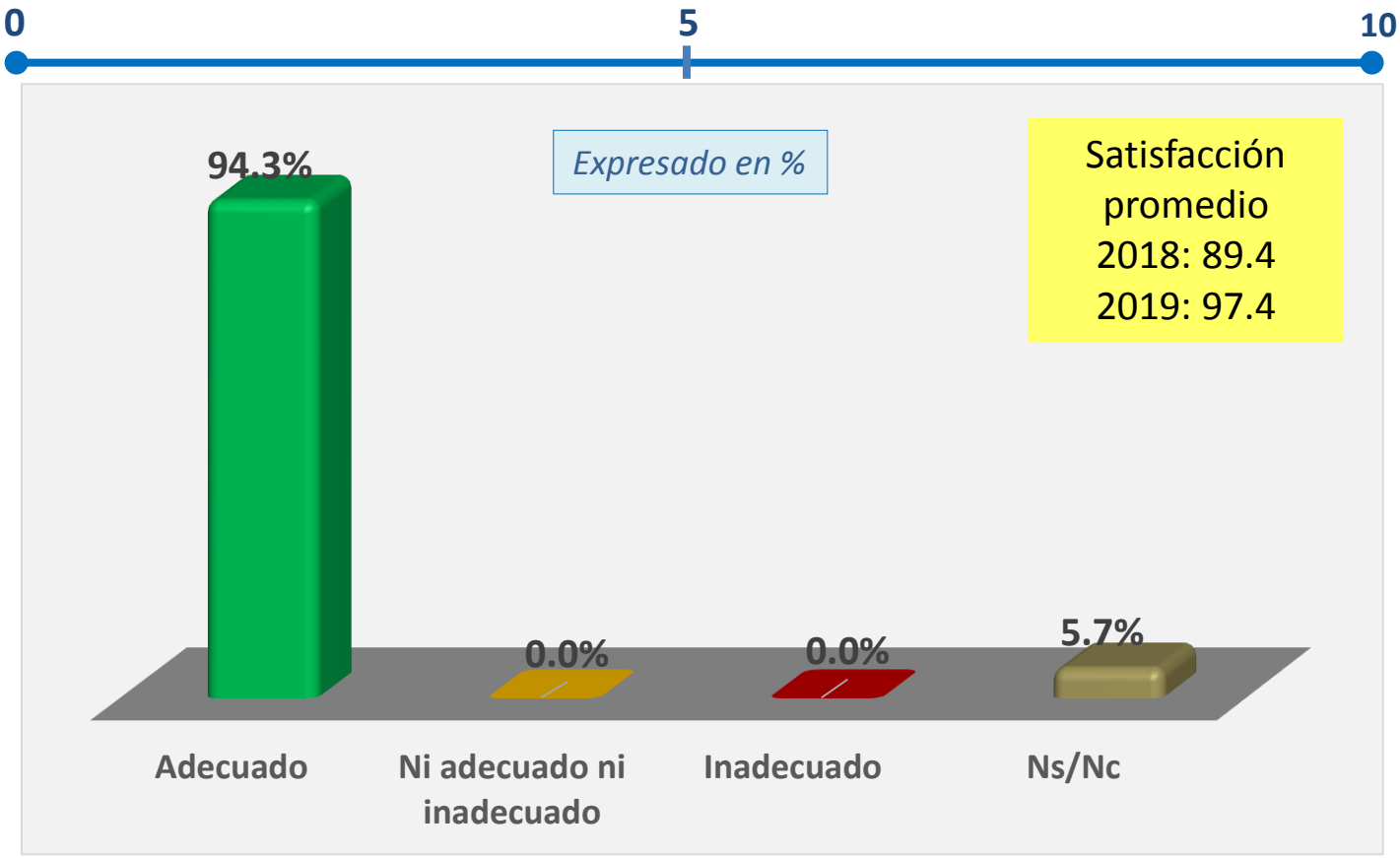
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES

(Sobre escala de 10 posiciones)



Base: 100% Total muestra

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Adecuación de los servicios a las necesidades

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
Adecuado	**94.3%**	**94.8%**	**93.7%**	**81.8%**	**94.5%**	**95.9%**	**93.0%**	**94.8%**	**97.7%**	**88.2%**
Ni adecuado ni desadecuado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Ns/Nc	5.7%	5.2%	6.3%	18.2%	5.5%	4.1%	7.0%	5.2%	2.3%	11.8%

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Adecuación de los servicios a las necesidades

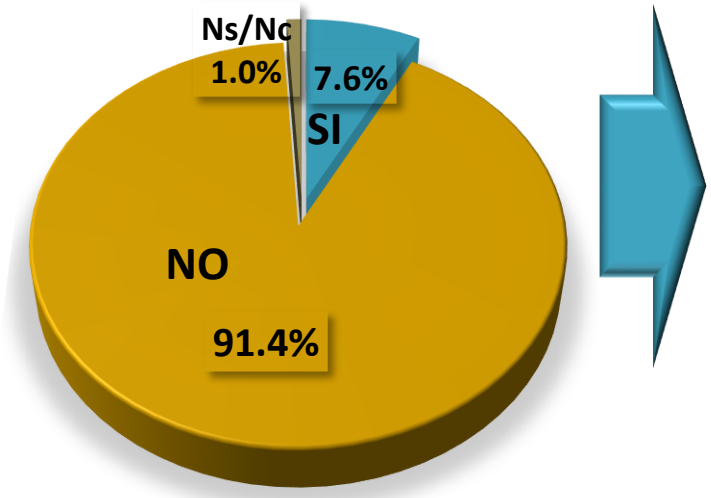
	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
Adecuado	**94.3%**	93.3%	92.8%	95.1%	95.1%	66.7%	89.5%	87.5%	95.2%	95.5%	92.0%
Ni adecuado ni desadecuado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Inadecuado	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Ns/Nc	5.7%	6.7%	7.2%	4.9%	4.9%	33.3%	10.5%	12.5%	4.8%	4.5%	8.0%

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIÓNES

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

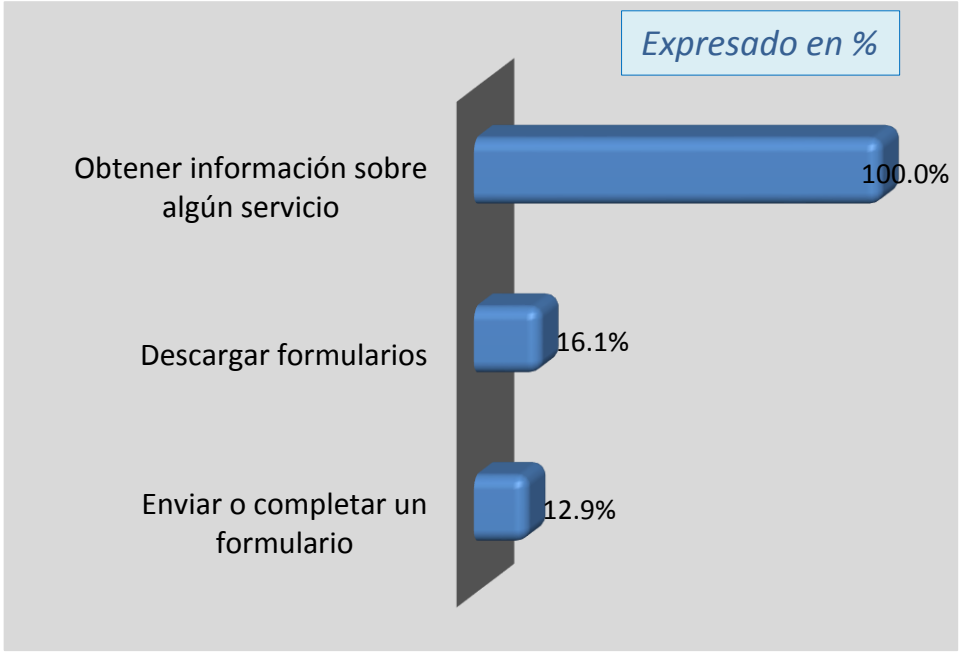
Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Contacto con la página Web



Base: 100% Total muestra

Motivo del contacto



Base: 7,6%

Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Contacto con la página Web

	Total	Género		Rango de edad						
				18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Más de 60
SI	**7.6%**	**10.4%**	**4.0%**	**18.2%**	**12.7%**	**8.2%**	**5.8%**	**6.3%**	**4.7%**	**5.9%**
NO	91.4%	87.9%	96.0%	81.8%	87.3%	90.8%	91.9%	93.8%	93.0%	94.1%

Base: 100% Total muestra

Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Contacto con la página Web

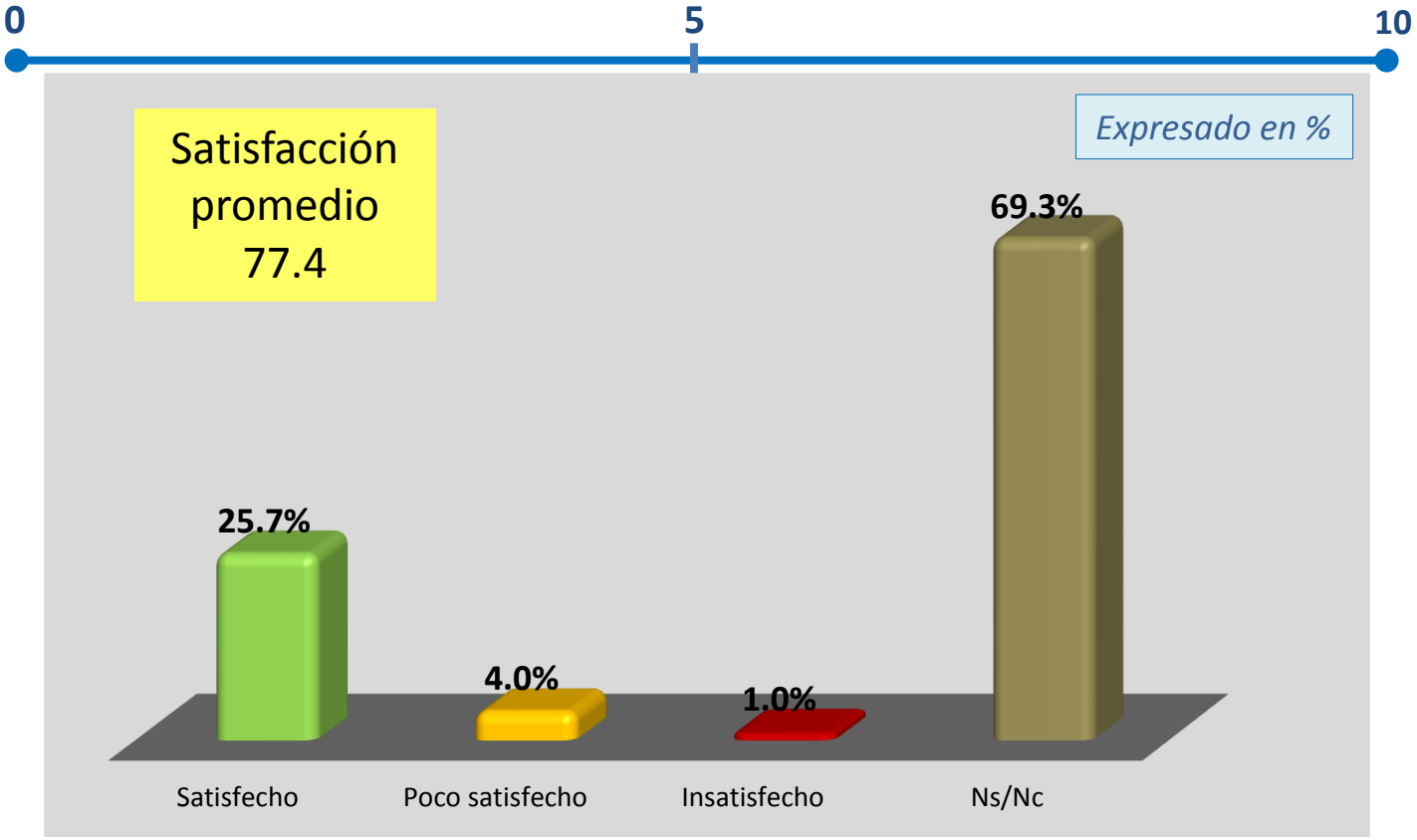
	Total	Nivel de Educación			Ocupación					Horario de visita	
		Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Mañana	Tarde
SI	**7.6%**	**0.0%**	**4.0%**	**9.8%**	**6.9%**	**0.0%**	**0.0%**	**37.5%**	**4.8%**	**8.6%**	**5.8%**
NO	91.4%	100.0%	95.2%	89.1%	92.2%	100.0%	100.0%	62.5%	90.5%	90.3%	93.5%

Base: 100% Total muestra

Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

Valoración de la página web de la institución

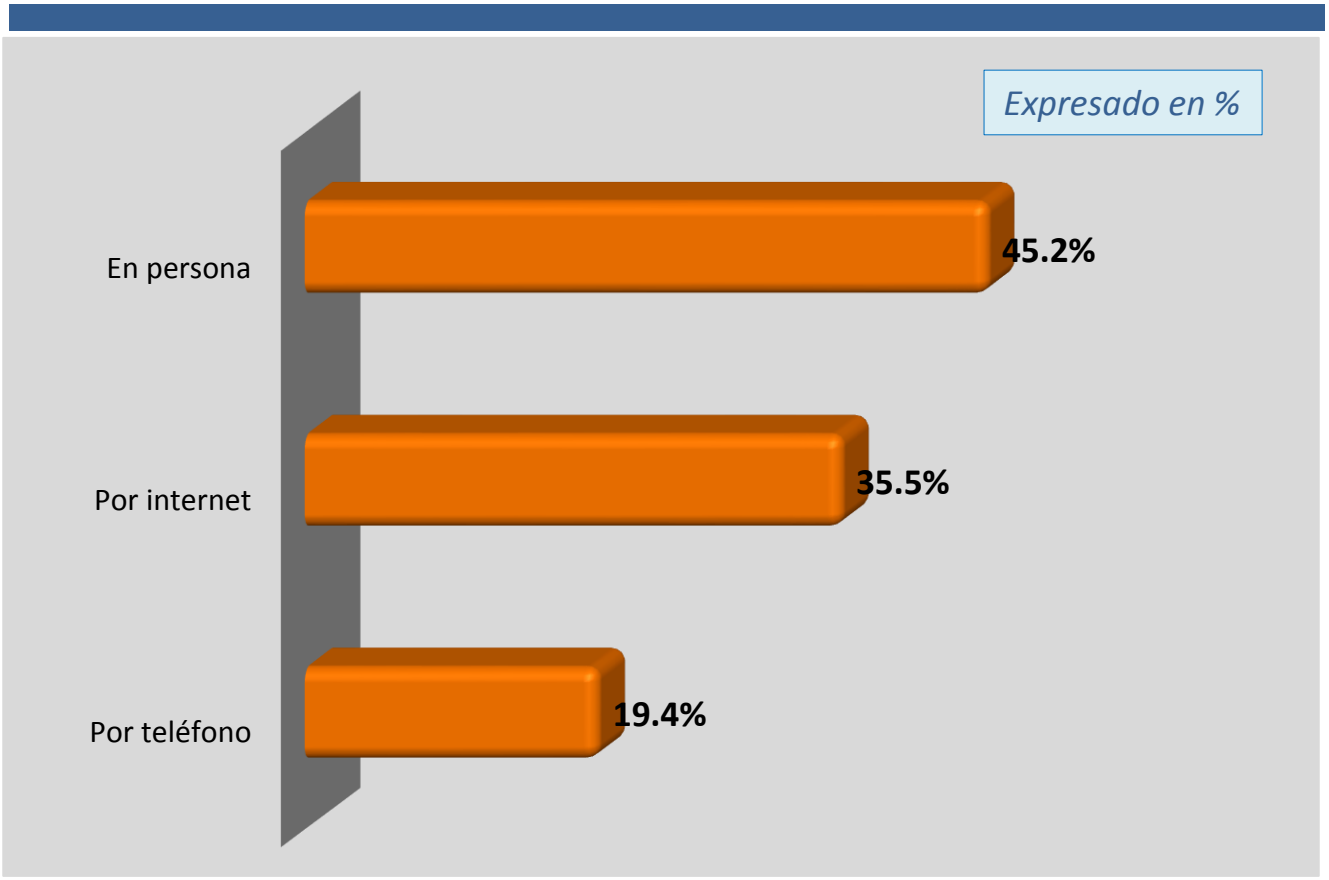
(Sobre escala de 10 posiciones)



Base: 7,6 %

Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

Medio preferido para contactar con la institución



Base: 100% Total muestra

SIGMADOS
REPÚBLICA DOMINICANA

Avda. Bolívar, 357 casi esq. Socorro Sánchez
Edif. Profesional Elam's Suite 4 Gazcue
Distrito Nacional (Santo Domingo)
+1 809 686 3636
info@sigmadosrd.com
Sigma Dos RD