Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Lotería Nacional
Junio 2022

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

LOTERIA NACIONAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	18
PLAN DE ACCIÓN	21

INTRODUCCIÓN

Mediante la resolución núm. 03-2019 se crea la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, con el objetivo de conocer la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, a los fines de aplicar mejoras en los mismos.

A traves de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la Loteria Nacional busca cumplir con los indicadores de calidad, plasmados en el Sistema de Administración Pública**(SISMAP).**

Es por ello que 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 presencial durante el periodo mayo-junio 2022. Además, se incluye el plan de acción de aquellas áreas que se encontraron oportunidades de mejora.

FICHA TÉCNICA

- **Población:** Promedio mensual de solicitudes: 61
- **ÁMBITO:** La Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana se aplicará en la Sede Principal de la Lotería Nacional en el lugar donde se suministra cada servicio.
- **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales	*53*
Ayudas Sociales	26
Pago de Premios	20
Certificaciones	5
Venta de productos de lotería	1

- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** El período de aplicación de la encuesta es de cinco (5) semanas (del día 09 de mayo al 10 de junio del 2022).
- **RESPONSABLES:** La aplicación de la encuesta será realizada por los colaboradores que suministran el servicio.
  - La coordinación y reporte de la aplicación de dicha encuesta será responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Institución.
  - La revisión del reporte estará a cargo del comité de Calidad.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

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

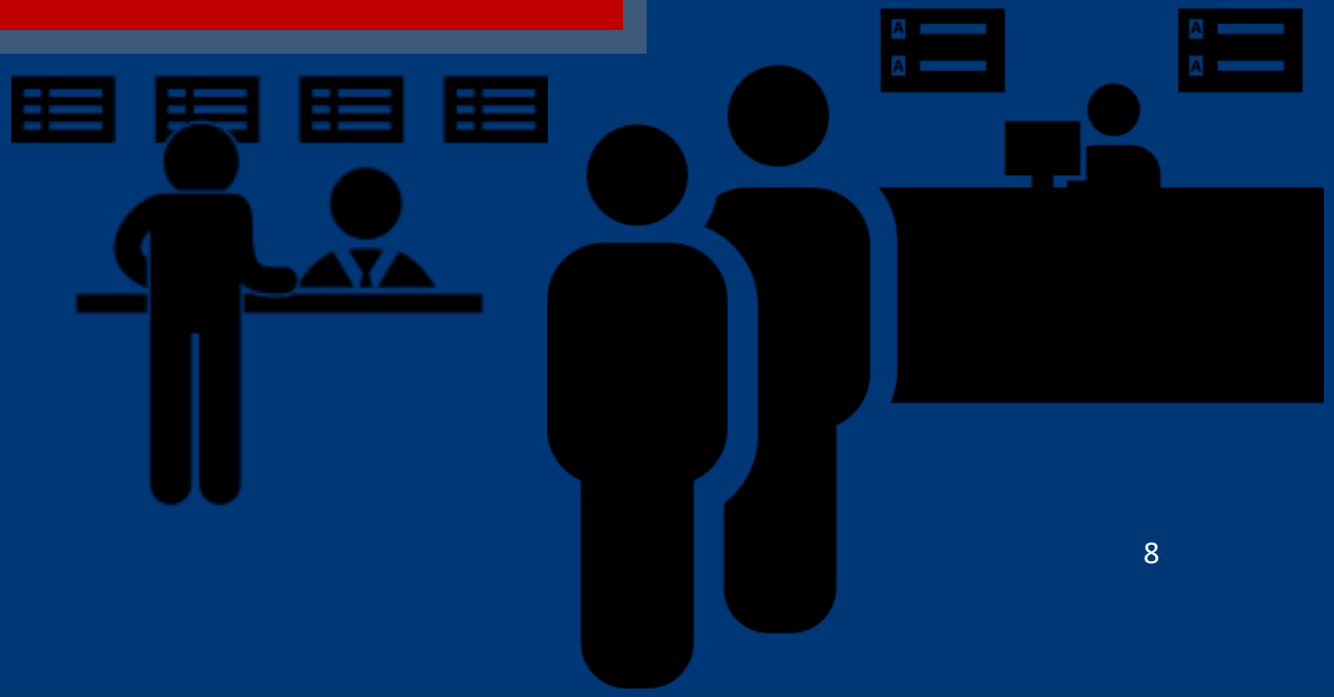
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** 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).

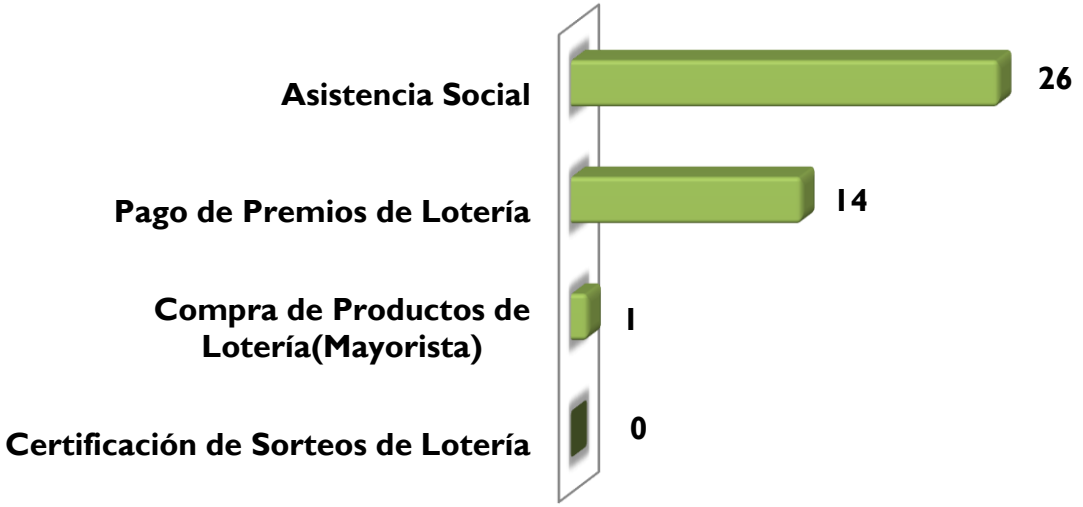
Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
7-10	4-6	0-3

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

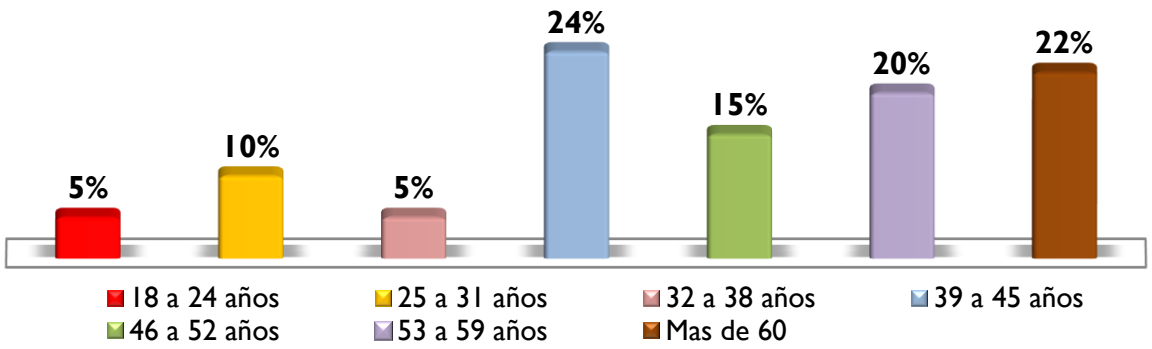
Porcentaje de respuesta



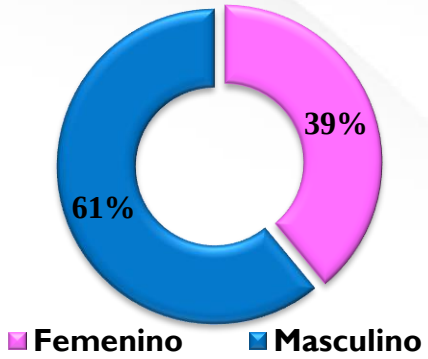
Total de respuestas: 41

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

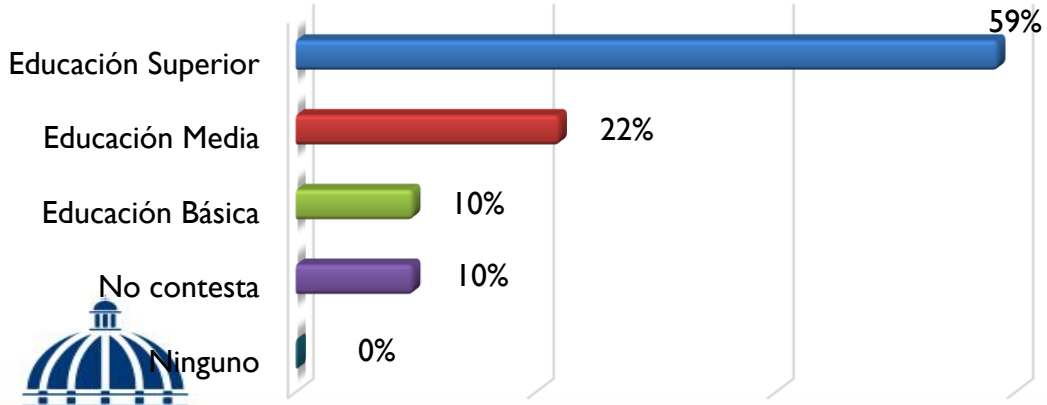
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



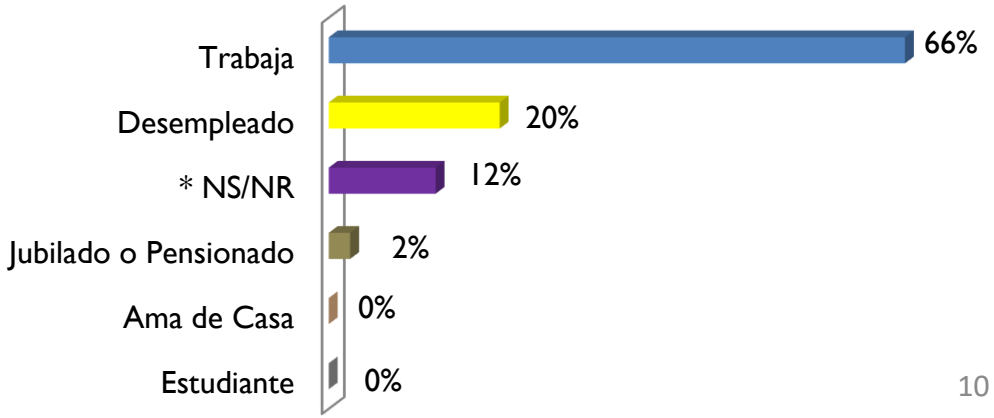
Sexo



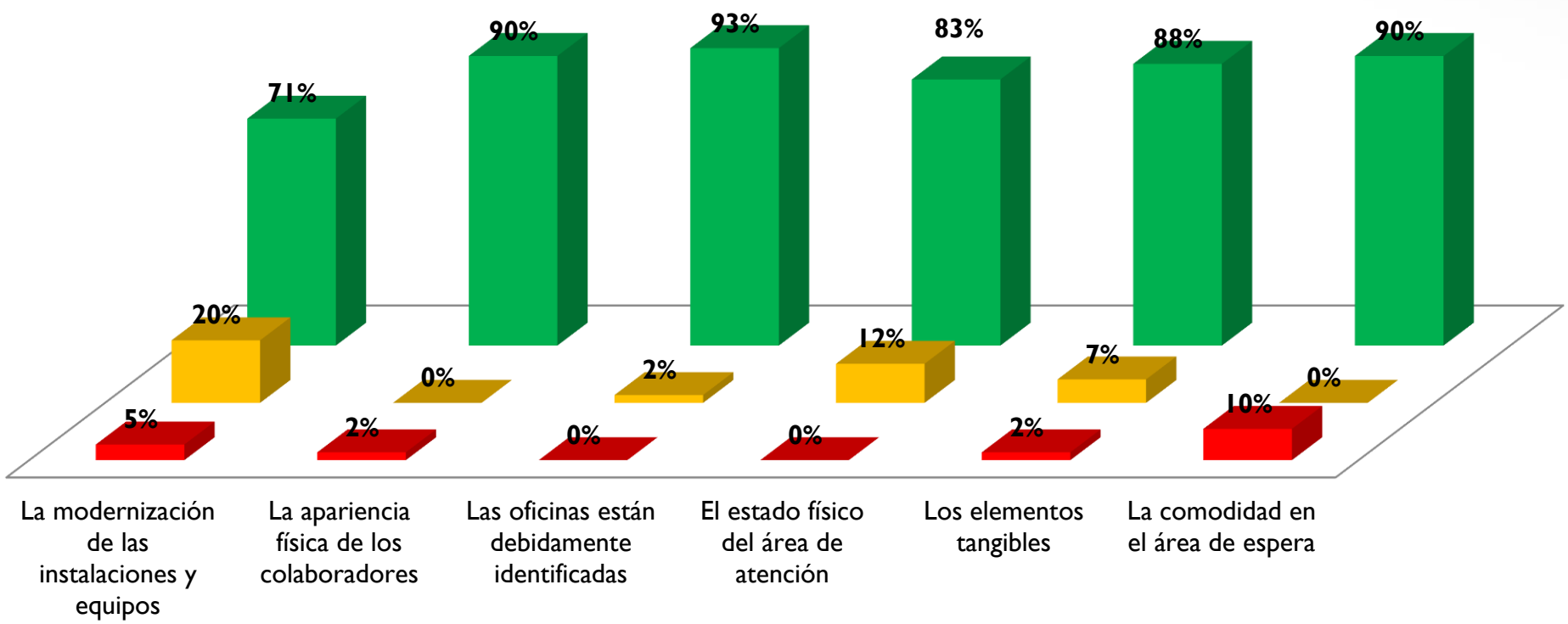
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente…?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



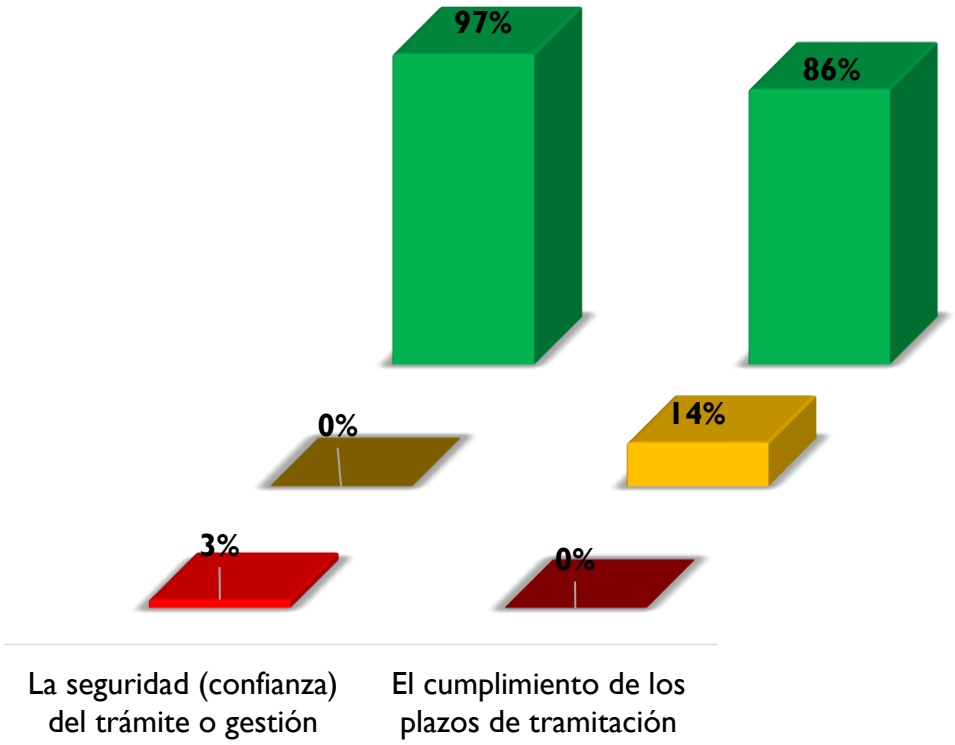
Promedio de satisfacción de la dimensión

85%

Poblacion: 41 cuestionarios aplicados

*** N/S N/R:** No sé, No respondo

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



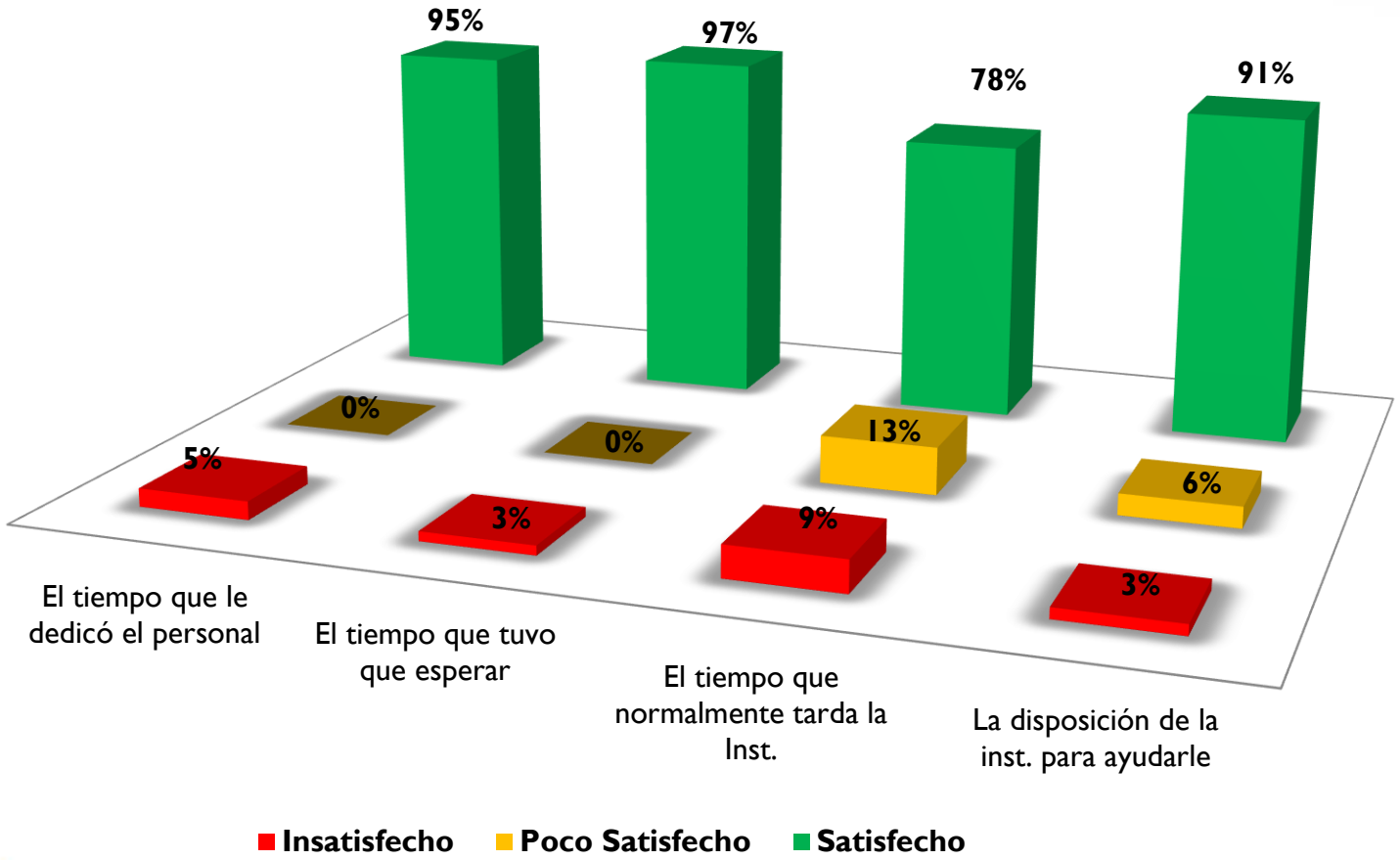
Promedio de satisfacción de la dimensión

90%

Poblacion: 41 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



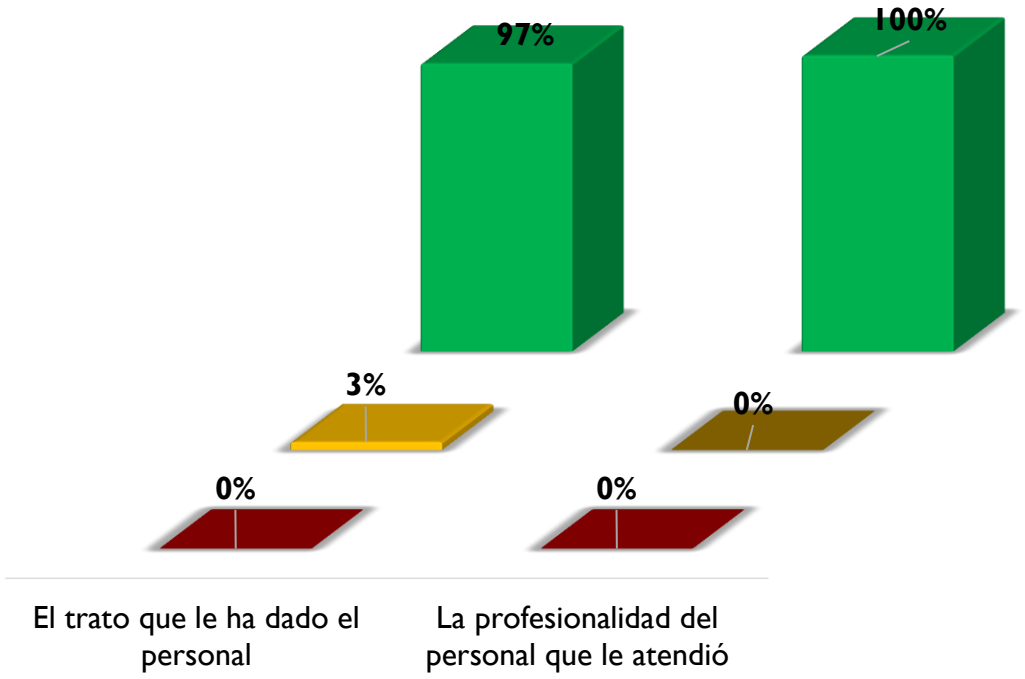
Promedio de satisfacción de la dimensión

89%

Poblacion: 41 cuestionarios aplicados

*** N/S N/R:** No sé, No respondo

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



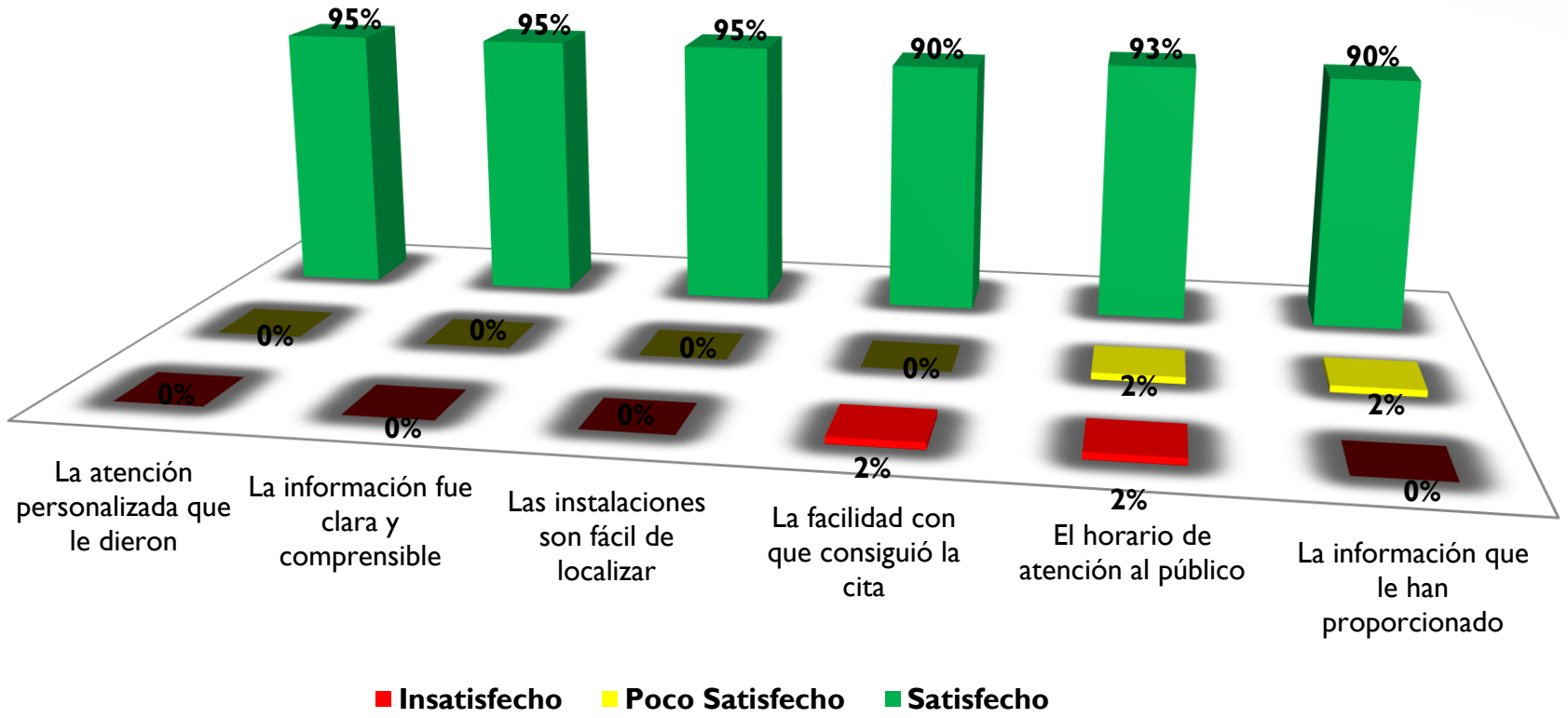
Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

Poblacion: 41 cuestionarios aplicados

*** N/S N/R:** No sé, No respondo

DIMENSIÓN: EMPATIA



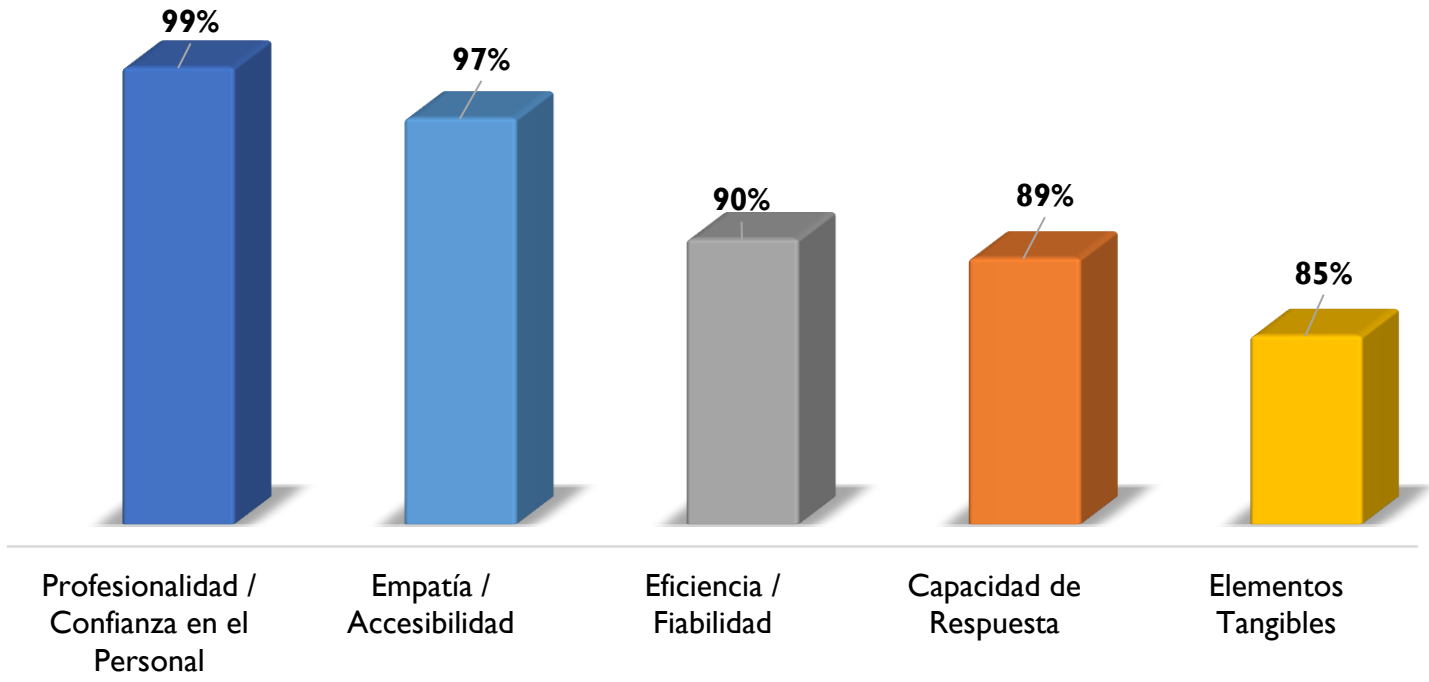
Promedio de satisfacción de la dimensión

97%

Poblacion: 41 cuestionarios aplicados

*** N/S N/R:** No sé, No respondo

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

92%

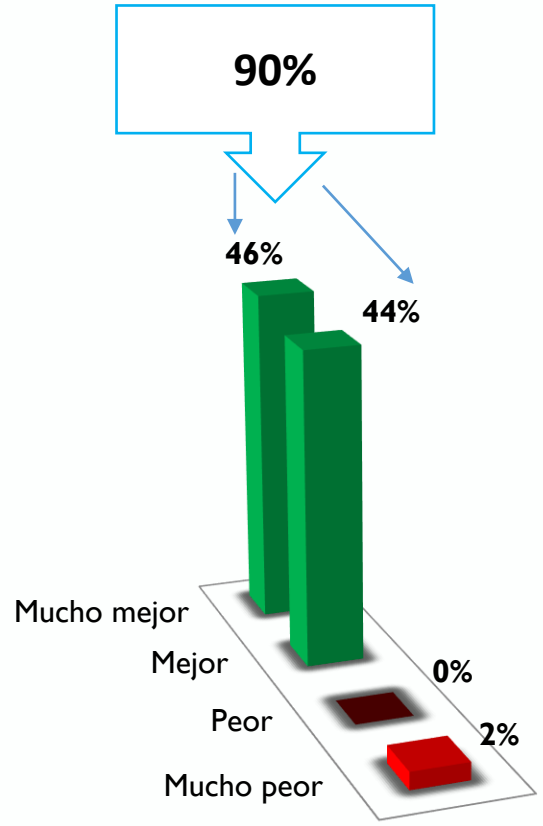
Expresado en %

Poblacion: 41 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo

SERVICIO ESPERADO

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



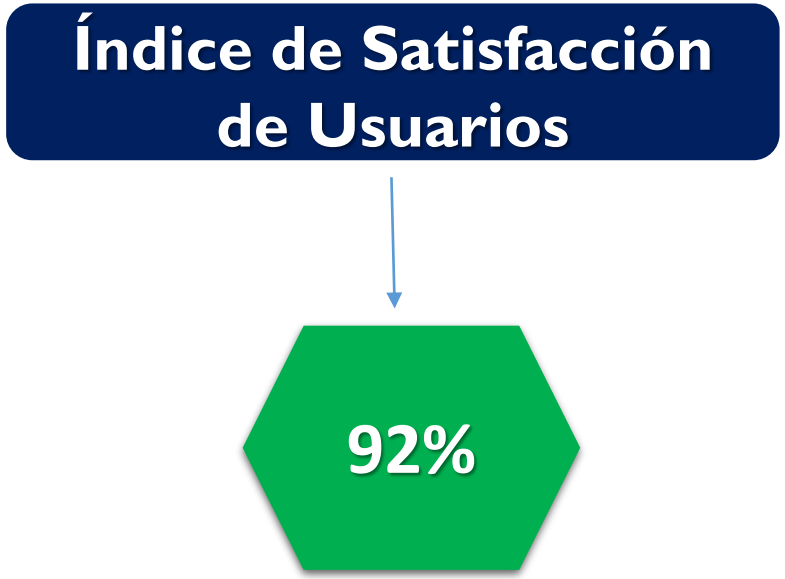
El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Poblacion: 41 cuestionarios aplicados

*** N/S N/R:** No sé, No respondo

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales



Expectativa
Servicios Presenciales a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

El 90% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

LOTERIA NACIONAL

PLAN DE ACCIÓN LOTERIA NACIONAL 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Modernización de los equipos	Implementar mejoras en los equipos, además, trabajar una publicidad mas llamativa y acorde a los tiempos.	Jun-22	Dec-22	Dirección de Tecnología de la Información/Dirección Comercial
		Modernización de las instalaciones	Hacer levantamiento de las áreas de servicios	Jun-22	Sep-22	Dirección Administrativa
			Modernización de las áreas de servicios	Jun-22	May-23	