



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

Oficina Nacional de Meteorología

1



agosto 2019

Índice

Ficha técnica	3
Motivo de la visita a la institución	5
Satisfacción con el servicio al público de la institución	7
Satisfacción general con el servicio recibido vs el esperado	14
Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario	17
Contacto con las páginas web de las instituciones	19
Perfil del entrevistado	23

Ficha técnica

Universo: 27 usuarios que hayan realizado solicitudes formales, es decir, que se hayan despachado por el área de Atención al Usuario, bajo el protocolo establecido por la ONAMET.

Ámbito: En la oficina / teléfono / correo electrónico.

Muestra: Para elegir la muestra se tomó un promedio de los tres primeros meses del año (enero, febrero y marzo). La proyección en planificación es de unos 300 usuarios al año; sin embargo, este número podría variar y ser ± 300 (superar o quedar por debajo de valor planificado), dependiendo de los fenómenos meteorológicos que se desarrollen e impacten nuestra área. De acuerdo al calculador sugerido, el modelo SERVQUAL, con el nivel de confianza y error estándar requerido, el cuestionario debe ser aplicado a 26 persona.

Método a utilizar: Personal y correo electrónico.

Fecha de trabajo: Julio 2019.

Realización: Responsable: Juana Sille Puello.

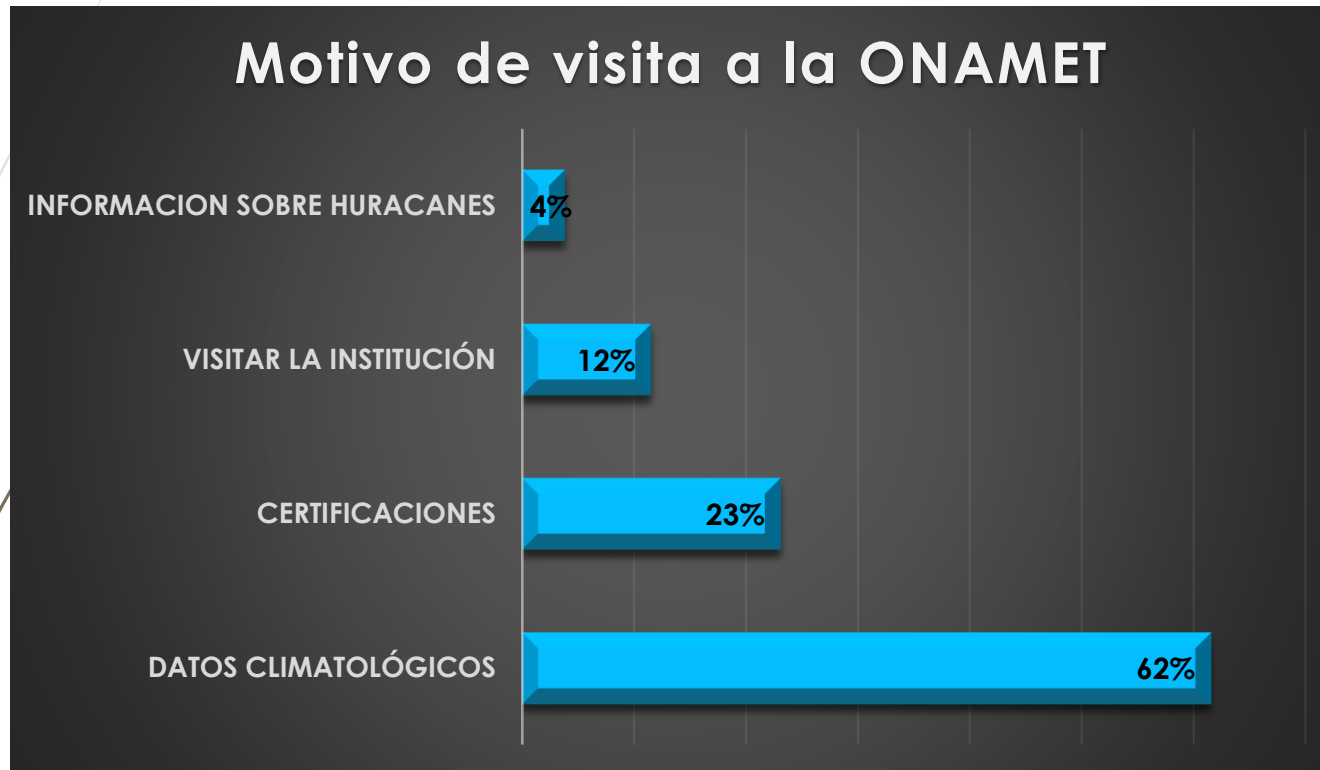
Colaboradores: Elis Aurora Pérez, María Altagracia Zabala y Jovanny Rincón.

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN



MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

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

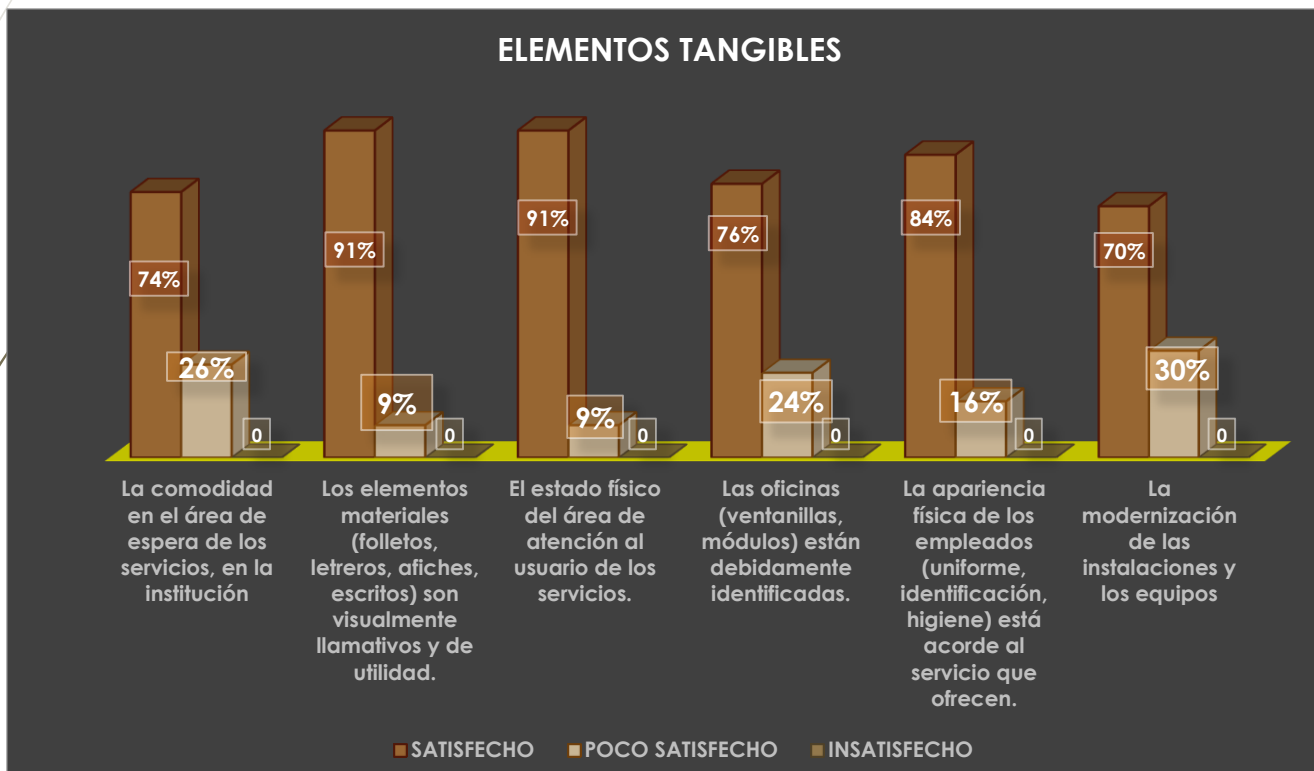


Base: 100% Total muestra



SATISFACCION 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...

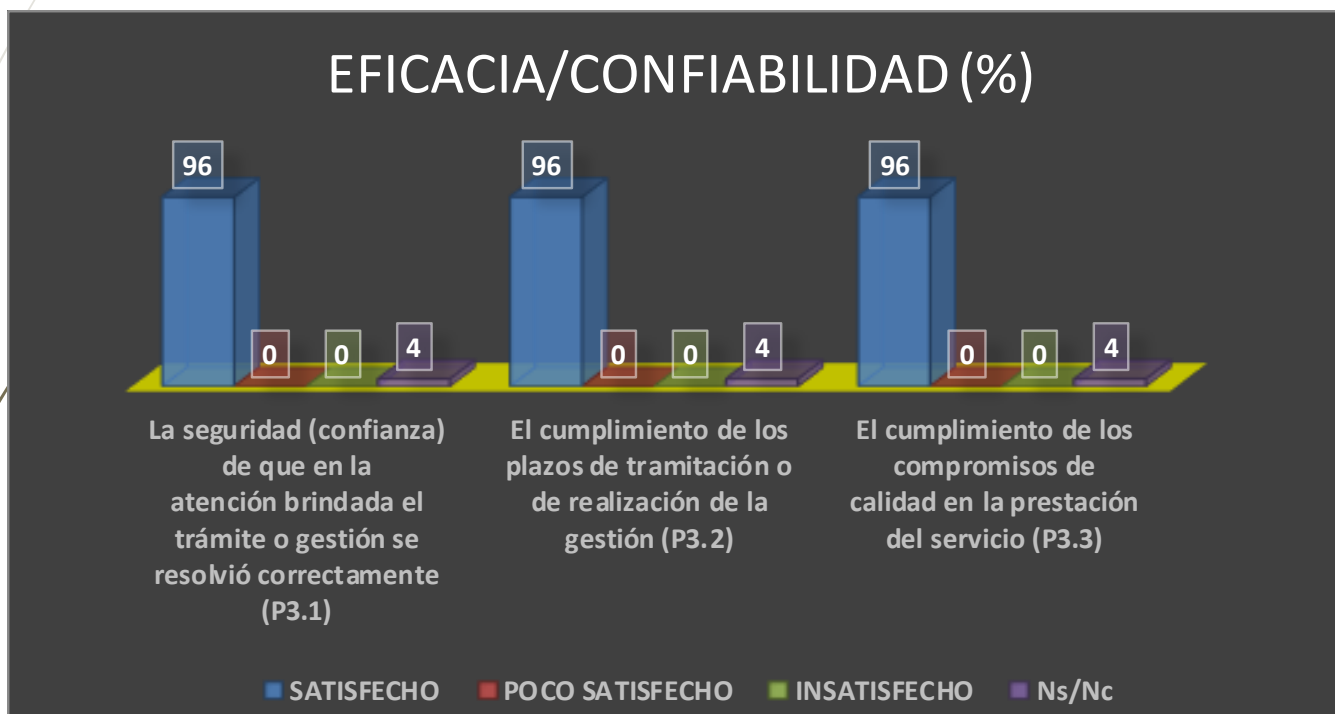


Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo 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.

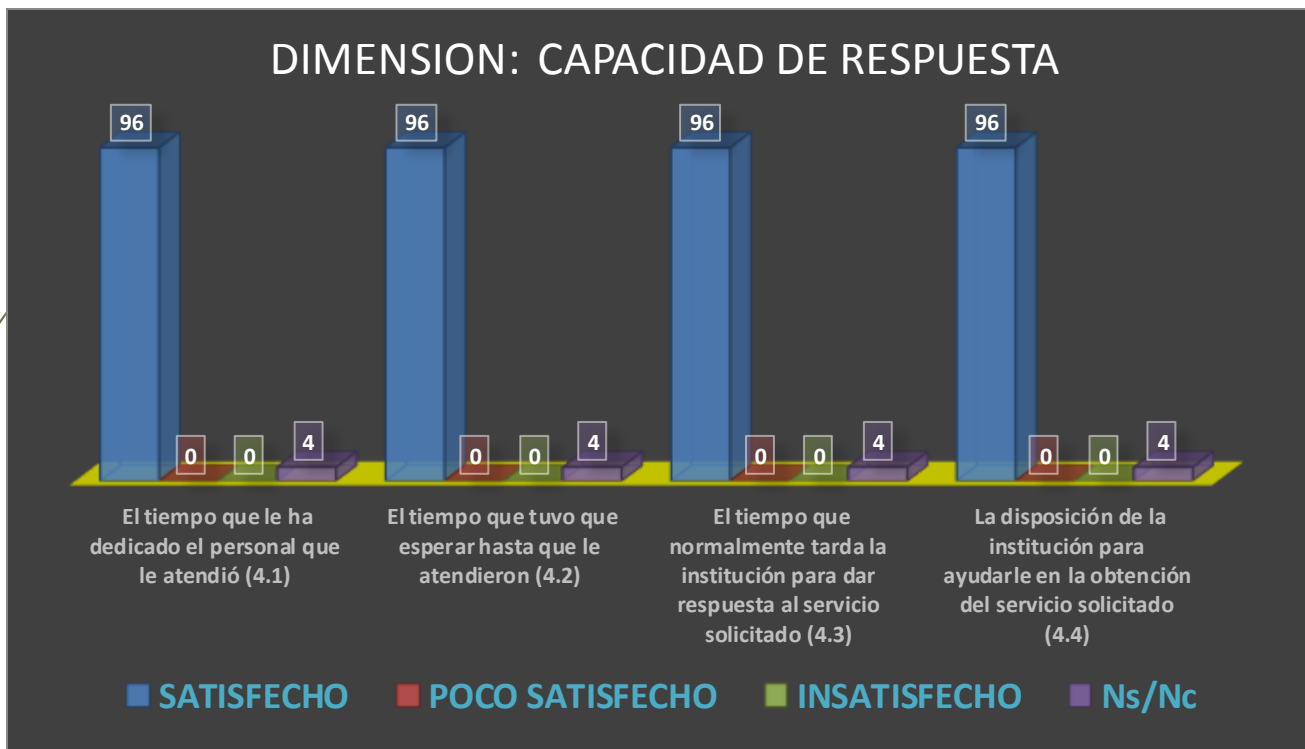
P3 ¿ Cómo valora usted...



Base: 100% Total muestra

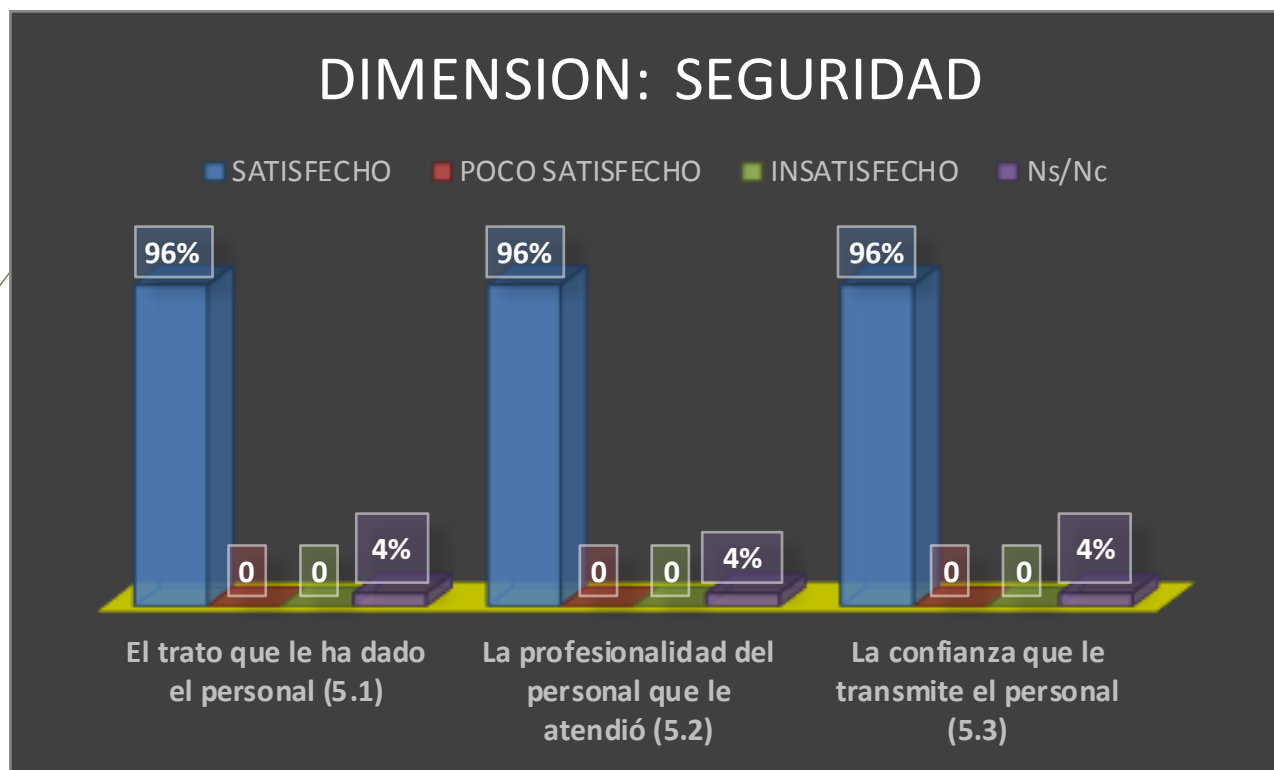
SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo 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. P4 ¿Cómo valora usted...



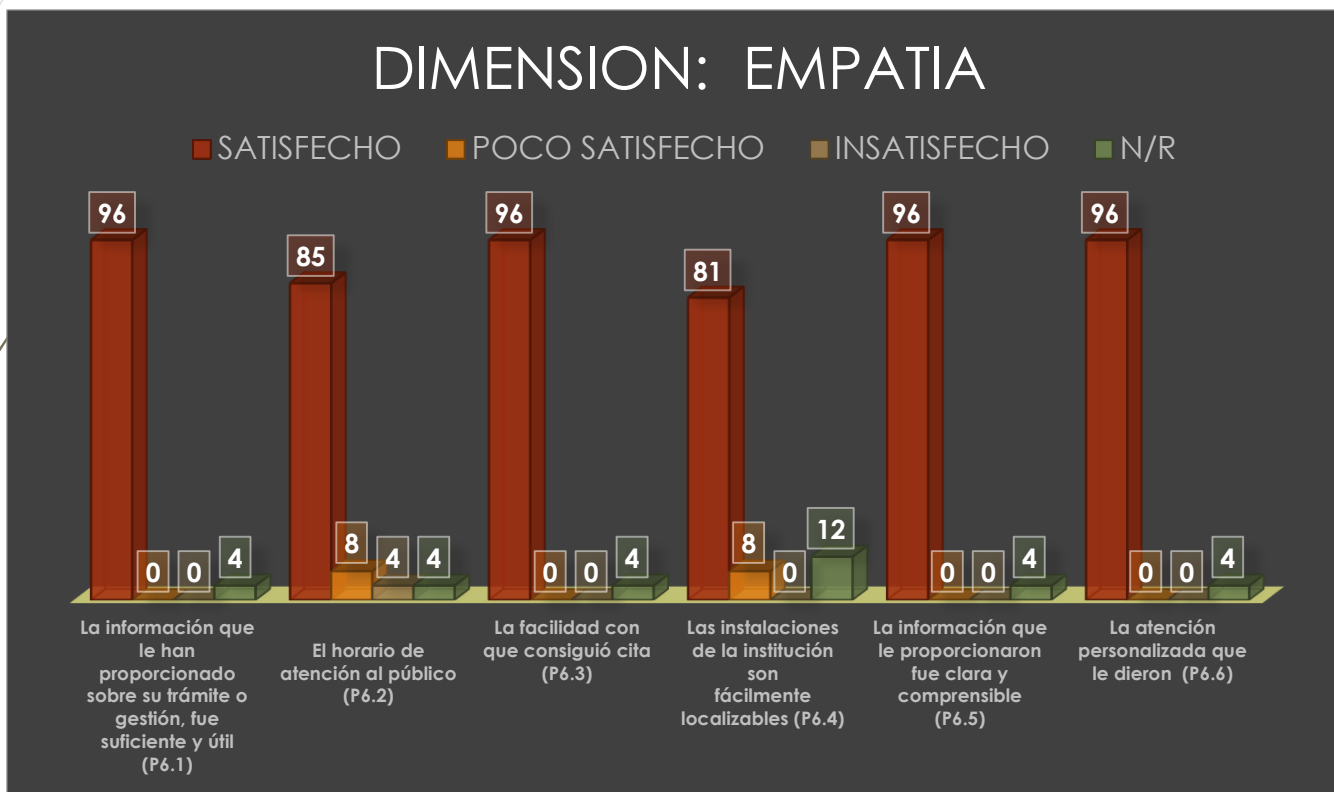
Base: 100% Total muestra

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo 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. P5 ¿Cómo valora usted...



Base: 100% Total muestra

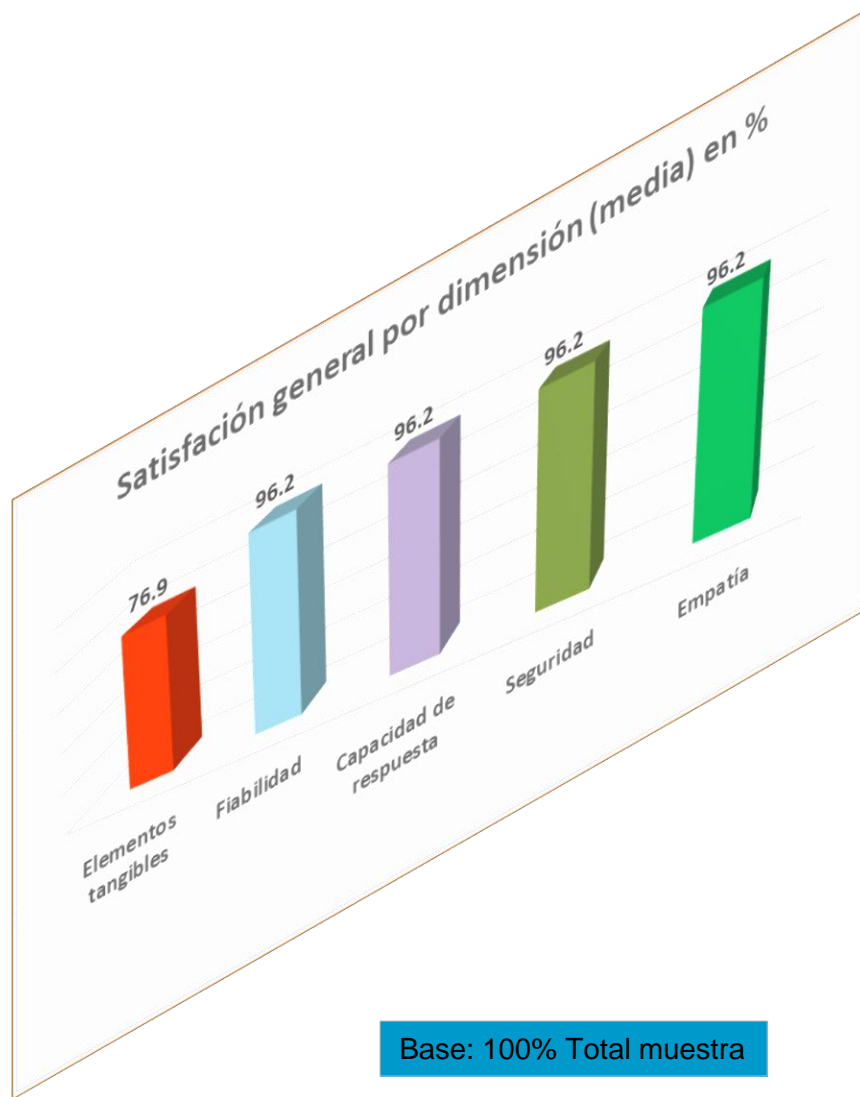
Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...



Base: 100% Total muestra

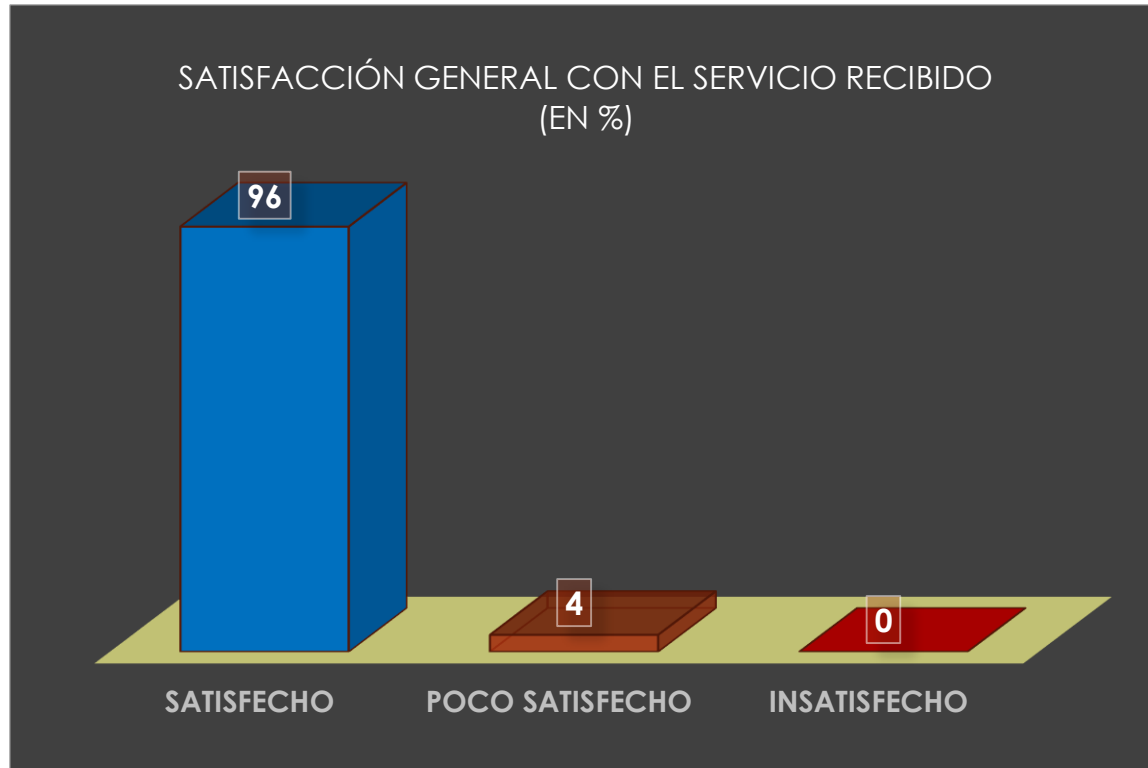
Valoración Global de la Dimensión
9.37

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

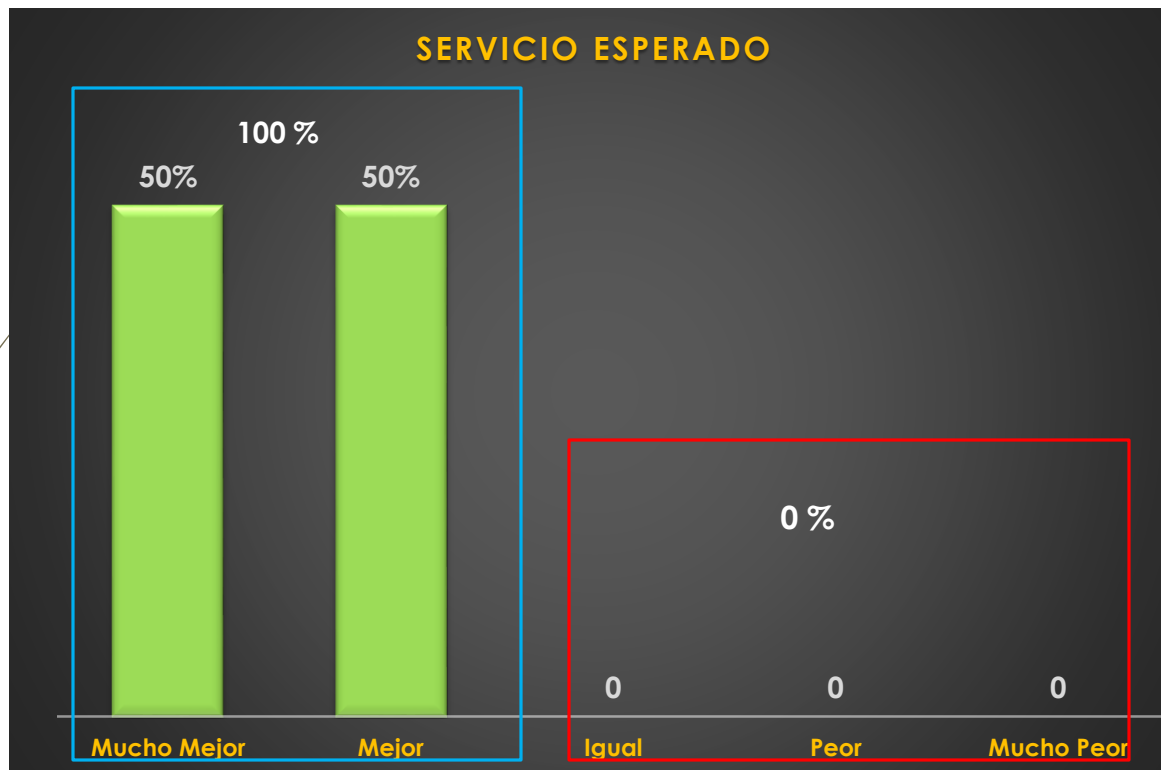


SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

P9. ¿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.



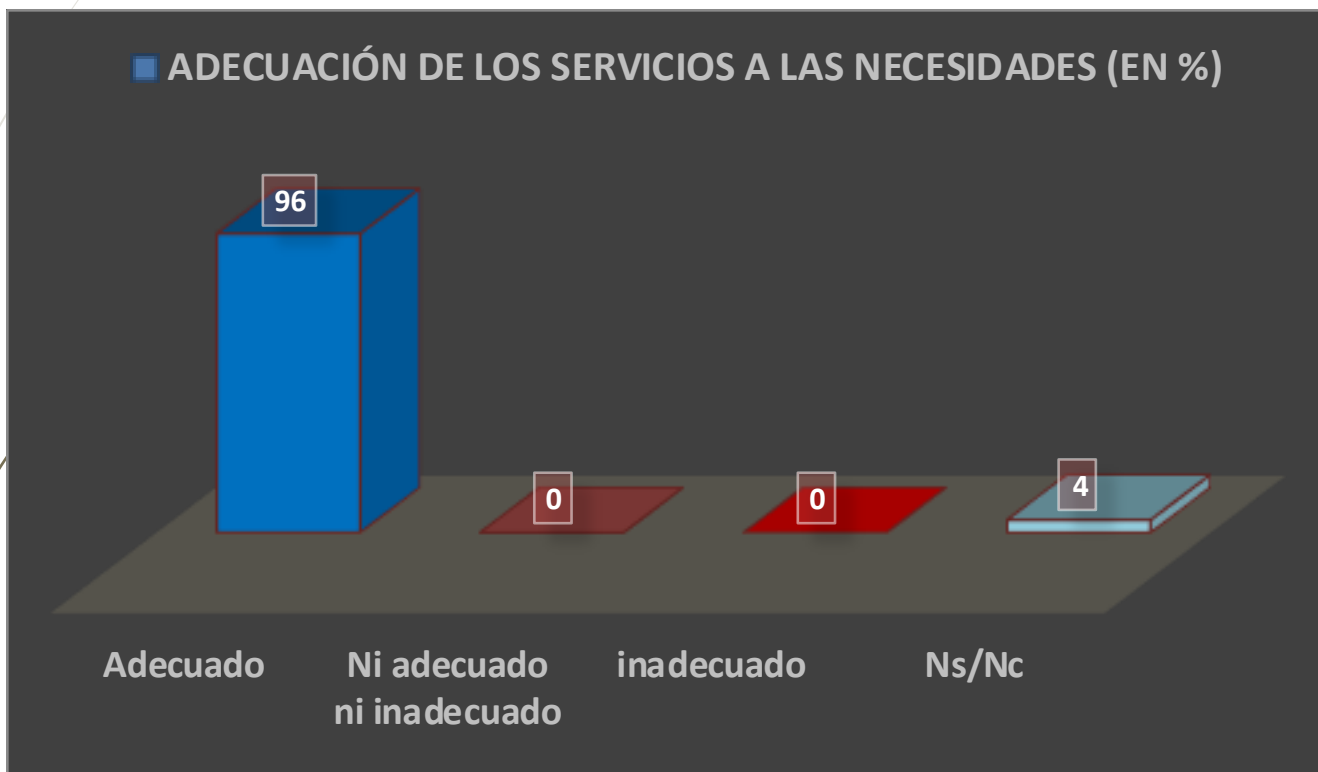
P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base: 100% Total muestra

ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

P7. ¿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.

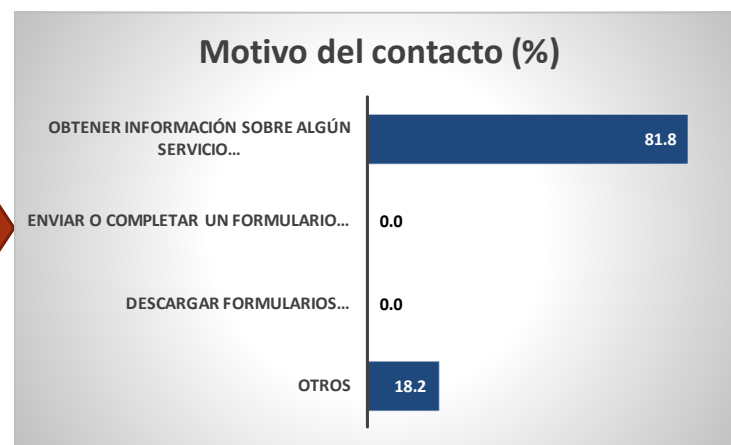
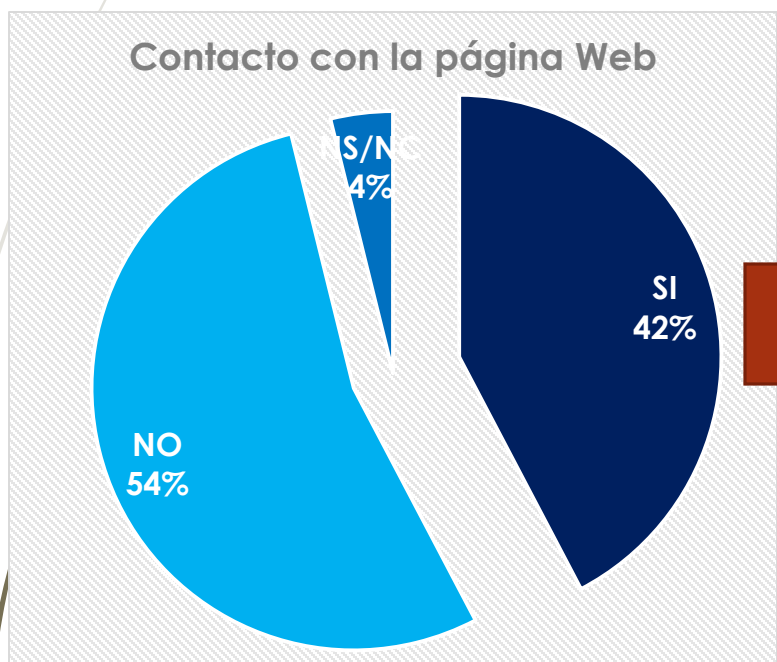


Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

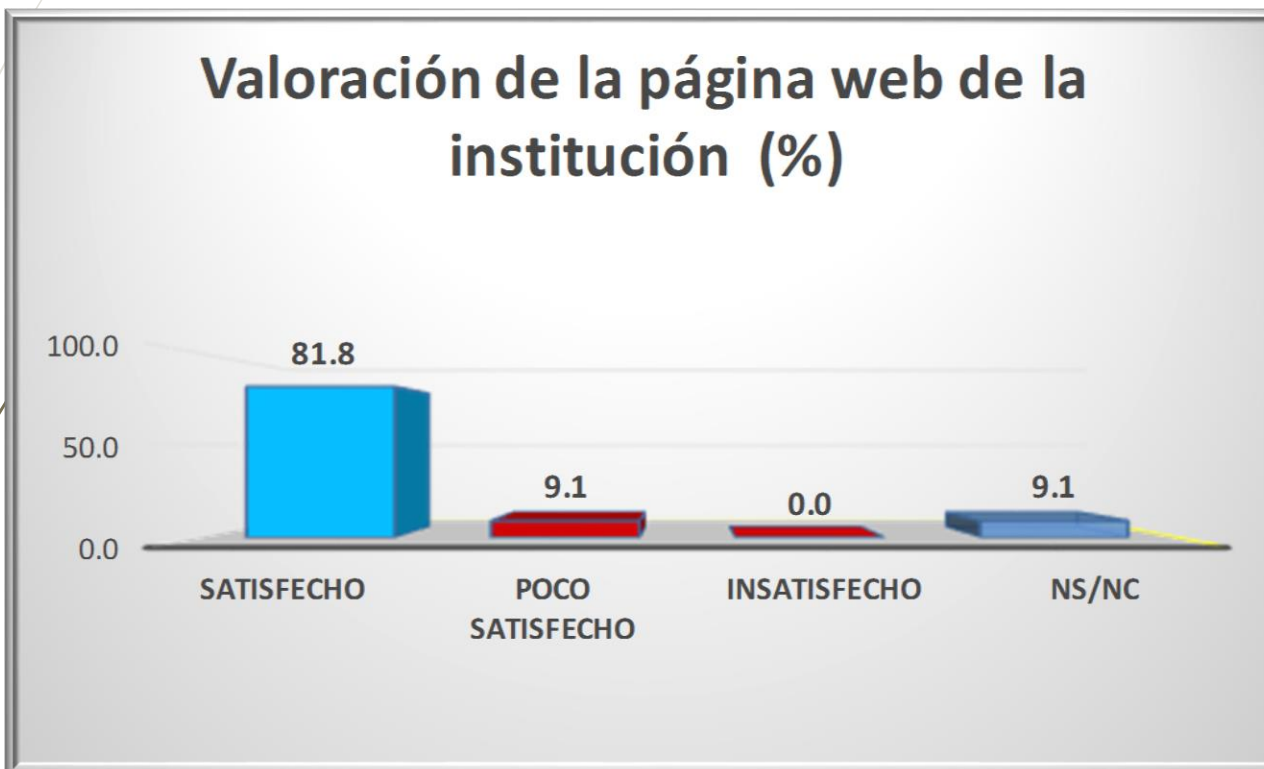
10- Por otro lado. ¿en los últimos 6 meses ha contactado usted esta institución vía internet?

11- Y en esa ocasión utilizo la pagina web para (leer respuestas, respuestas múltiples)



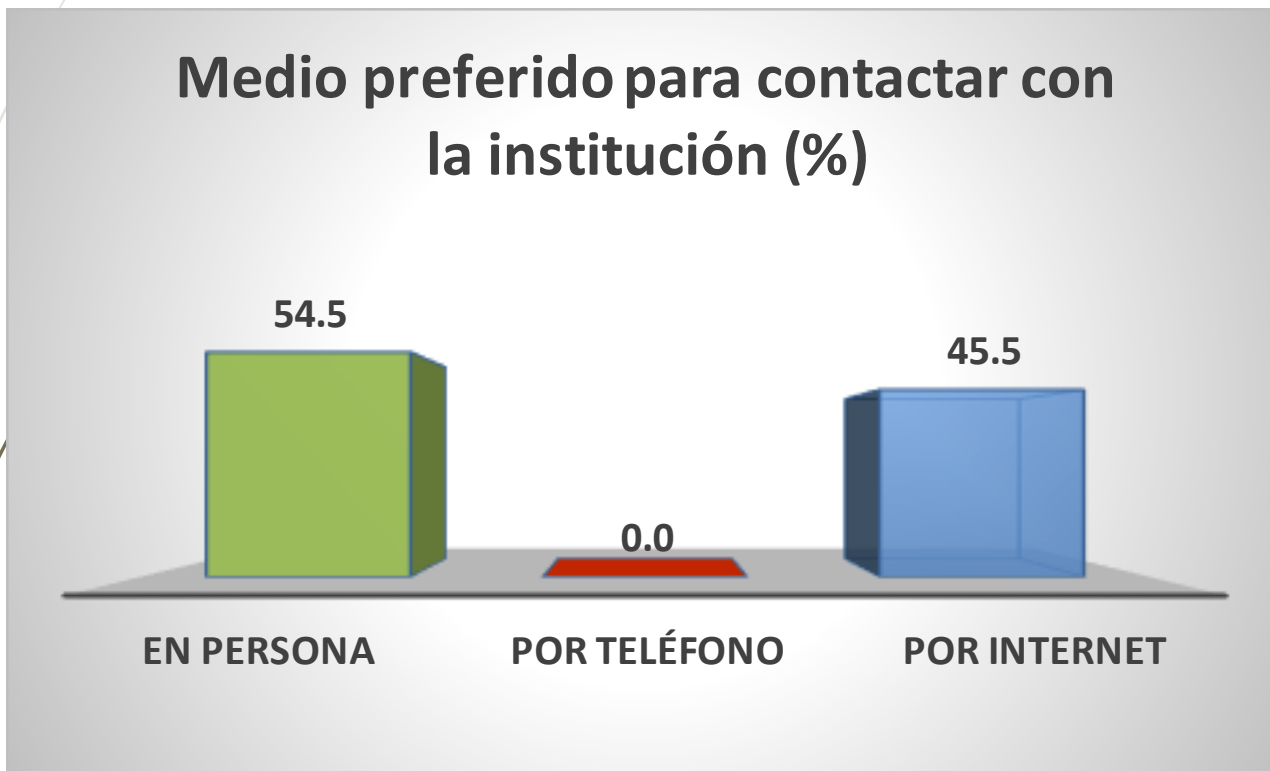
Base 42 %

12-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.



Base 42 %

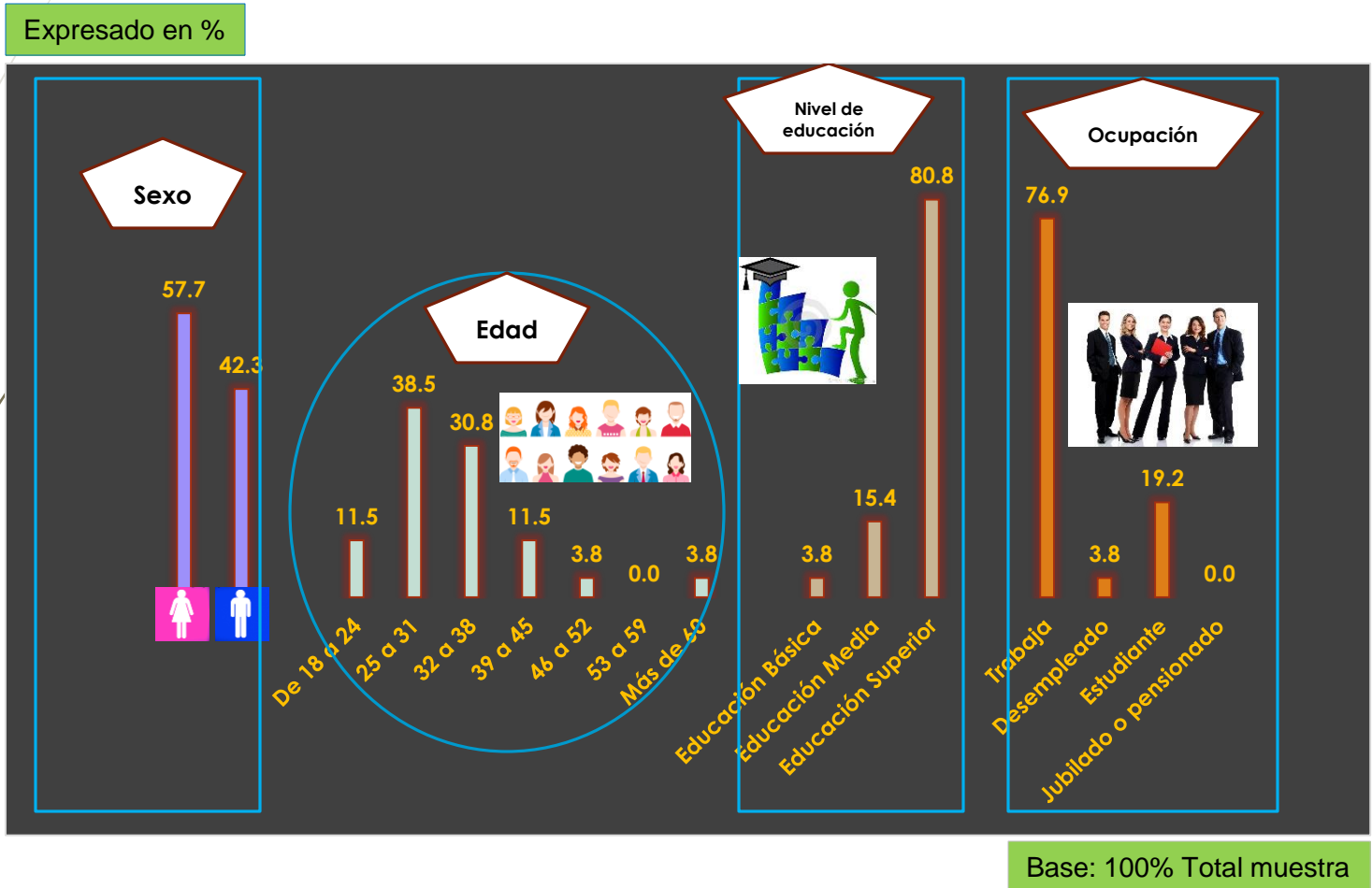
13-Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir.
¿Cómo preferiría contactar a la institución?



Base 42 %

PERFIL DEL ENTREVISTADO

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



**Dirección**

Av. Juan Moliné #1, Los Mameyes, Villa Duarte, Santo Domingo Este, Rep. Dom.

Apartado Postal #1153

Teléfono

809-788-1122

Departamento Climatología Ext 232, 233, 274 y 277

Correo electrónico

Climatología aplicada 04@gmail.com

WEB: onamet.gob.do

Horario de servicios:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 3:00 p.m.