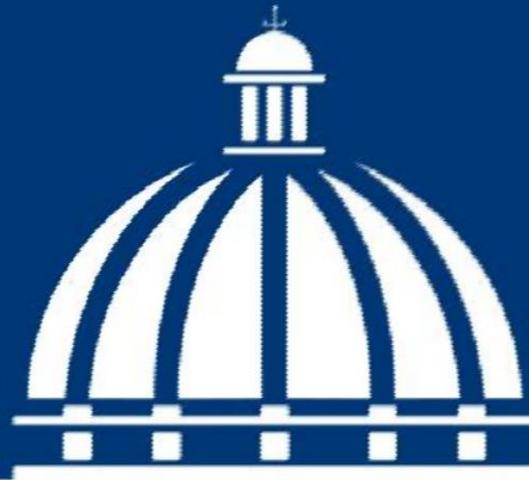


Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el MINERD

INFORME



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

3

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

7

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

10

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

17



FICHA TÉCNICA

3



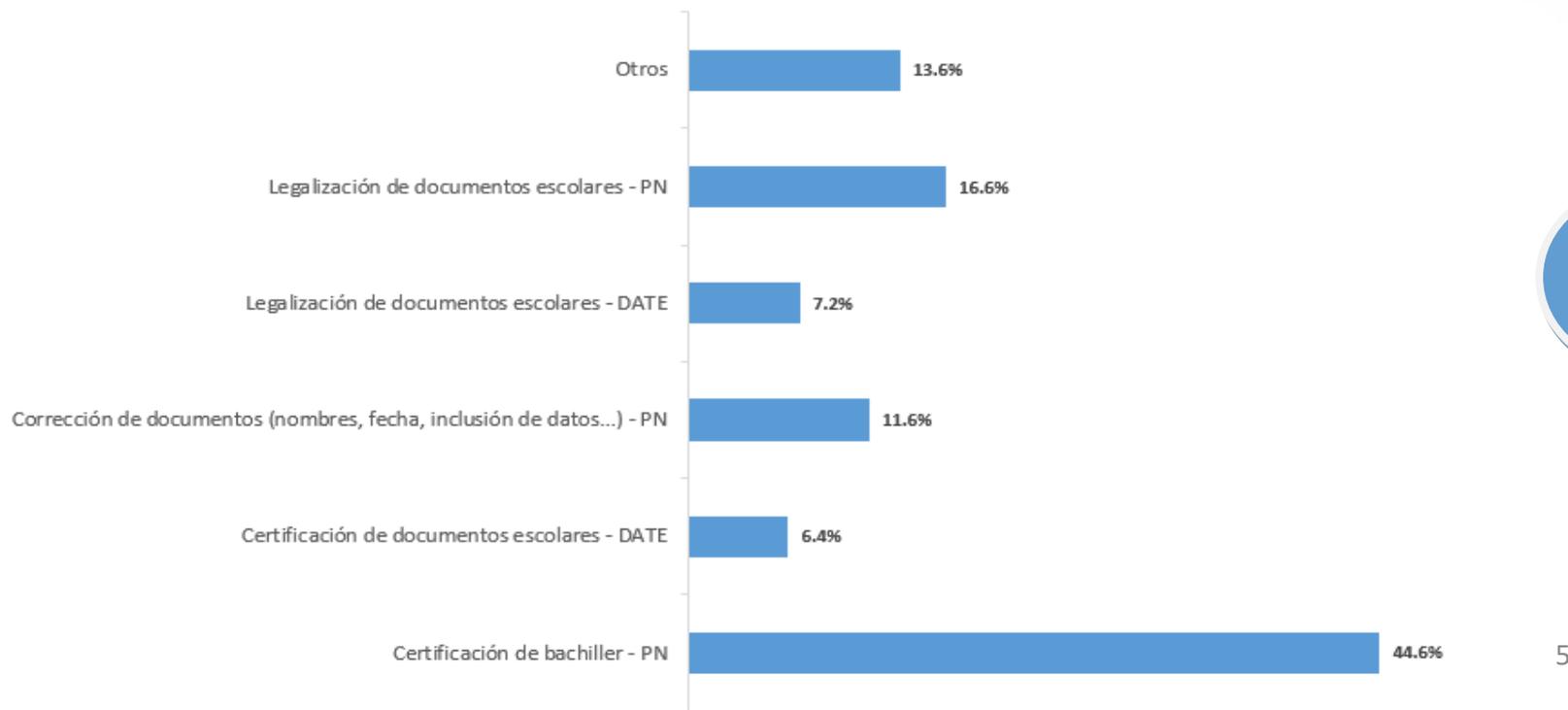
FICHA TÉCNICA

- UNIVERSO:** Usuarios de los servicios públicos.
- ÁMBITO:** Usuarios institucionales de MINERD.
- MUESTRA:** 404 respuestas, con un error general de $\pm 5.0\%$, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- MÉTODO A UTILIZAR:** Encuesta Personal.
- FECHA DE TRABAJO:** Del 17 al 26 de mayo del 2021.
- REALIZACIÓN:** Por el Comité de Calidad



Servicios encuestados Ministerio de Educación

Porcentaje de respuesta



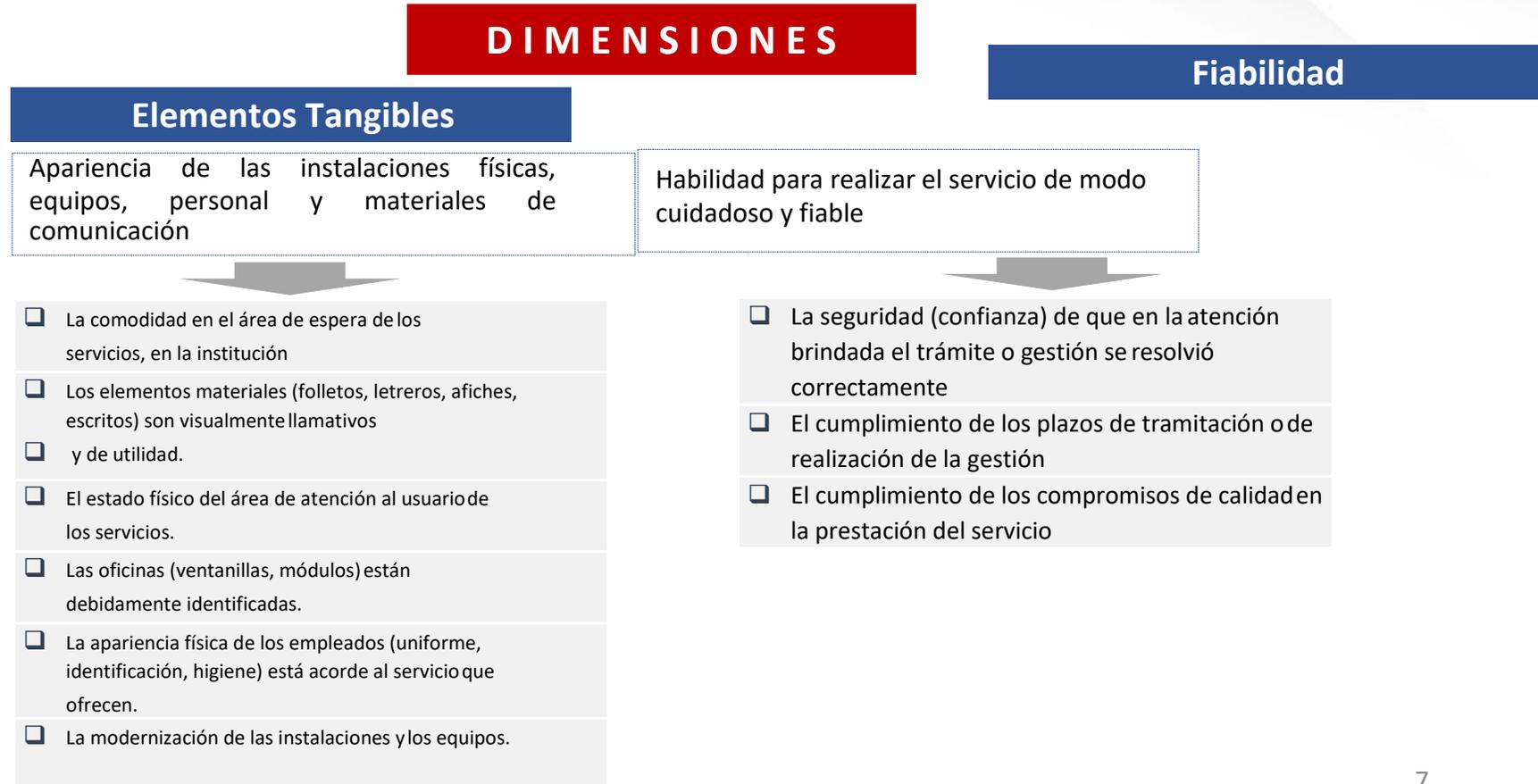
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

6



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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



SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

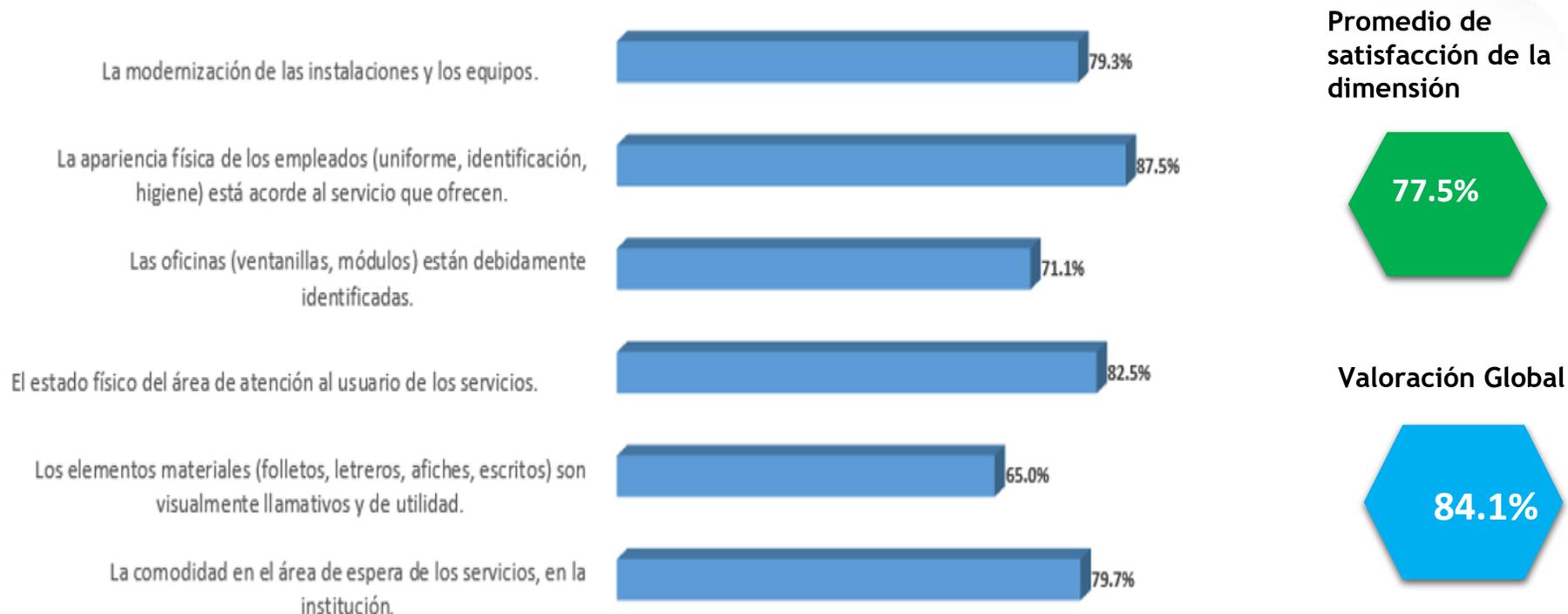
9



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.
¿Cómo valora ...

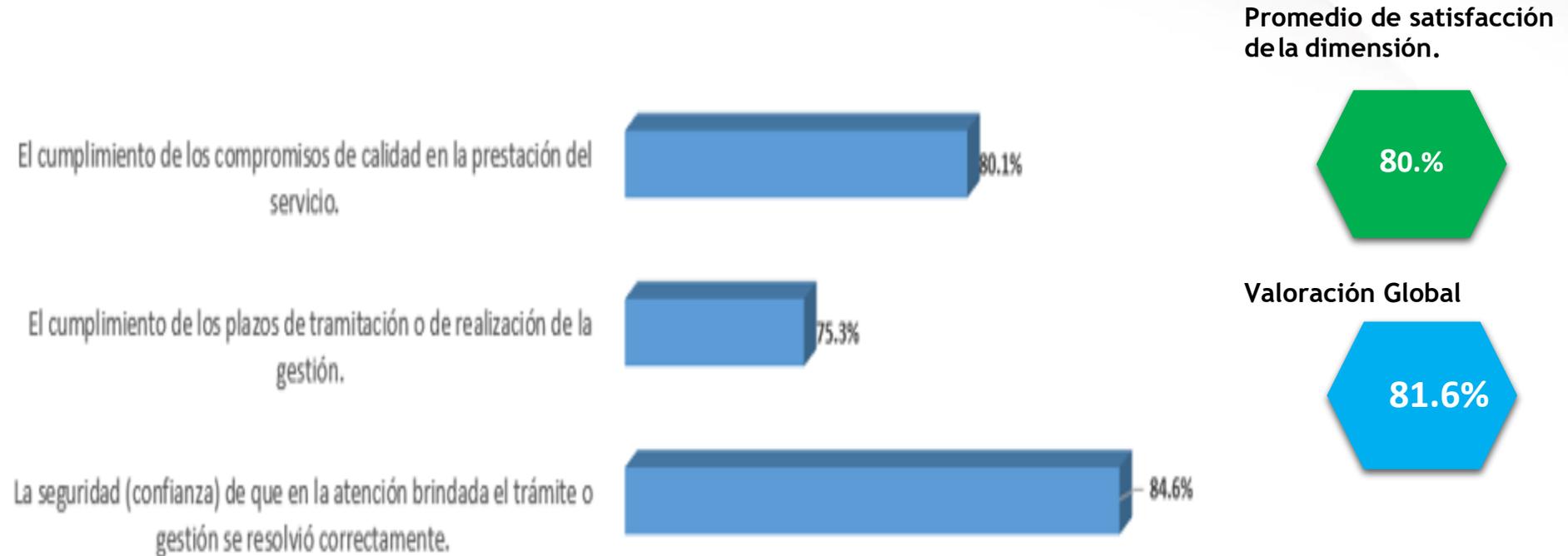
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



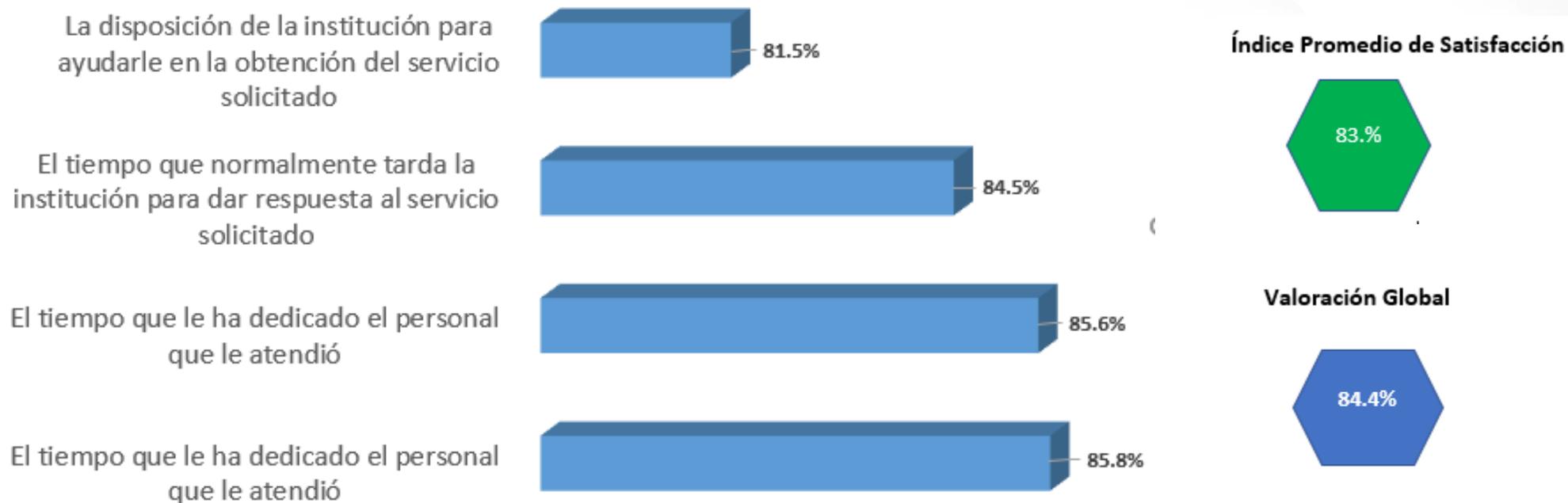
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



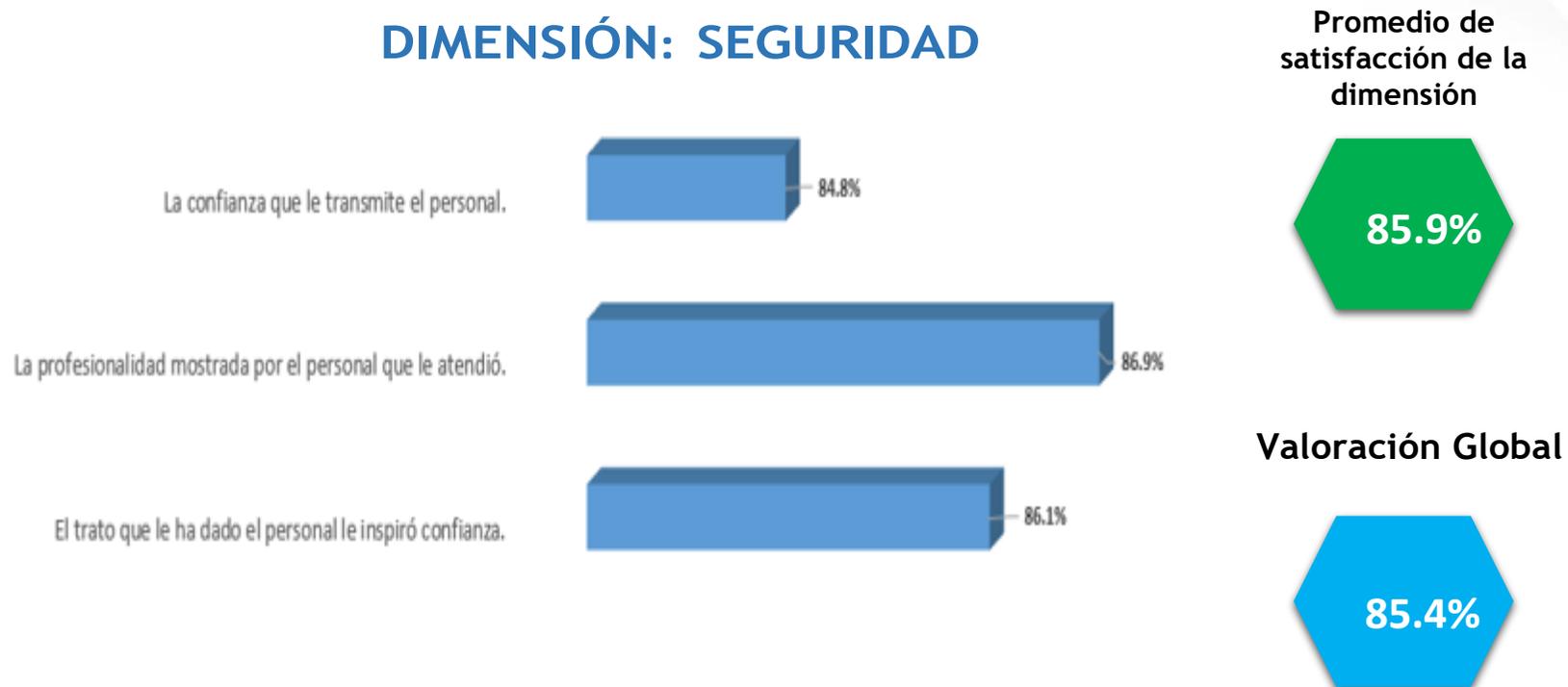
A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.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



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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...

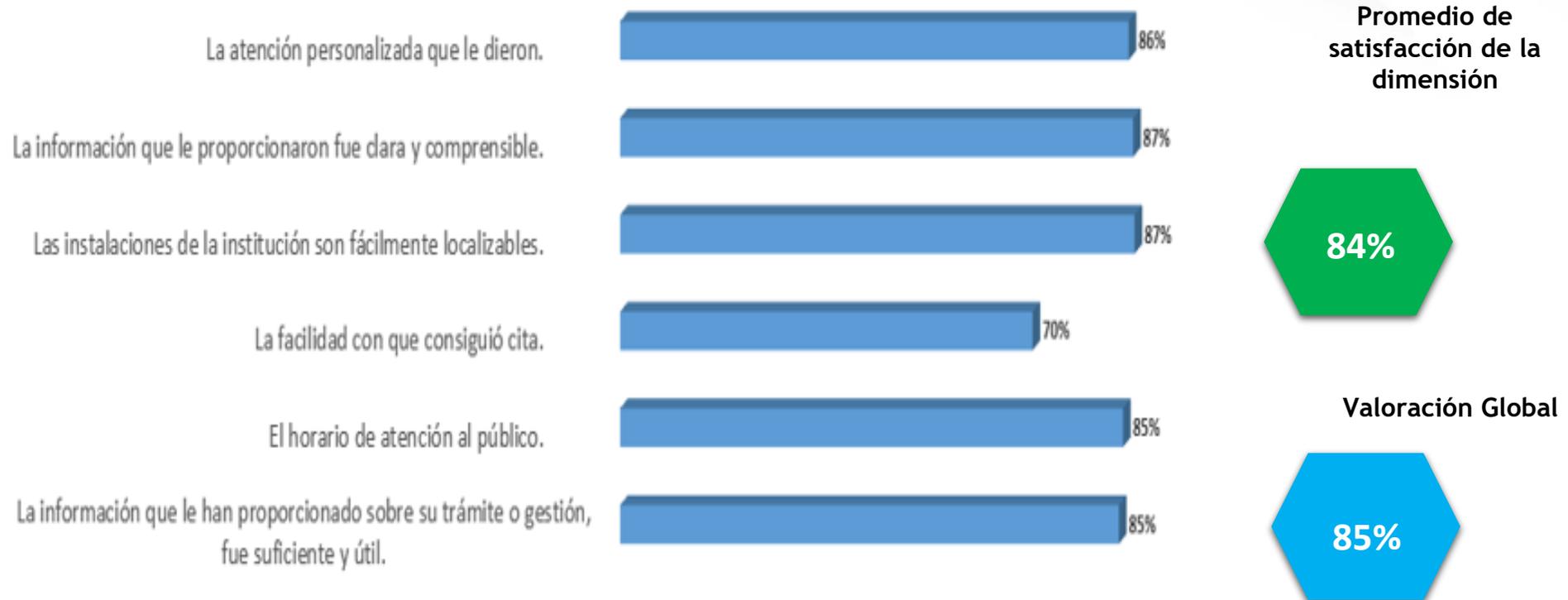
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

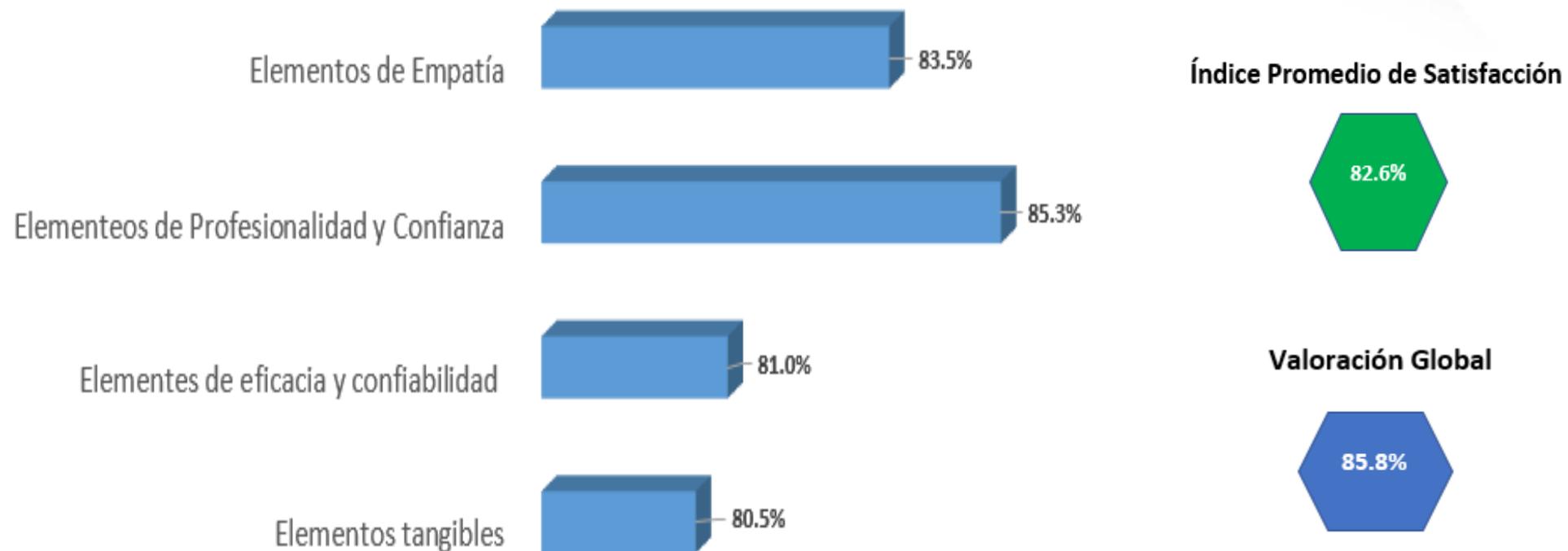
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: EMPATIA



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

16

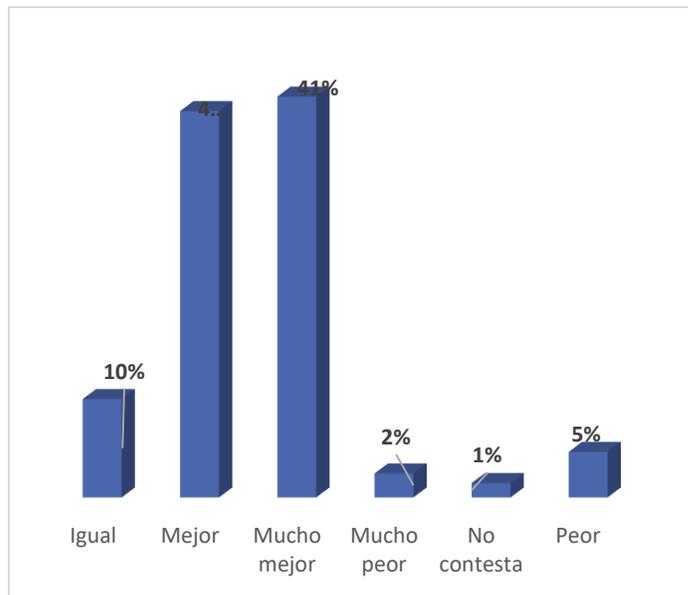


SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

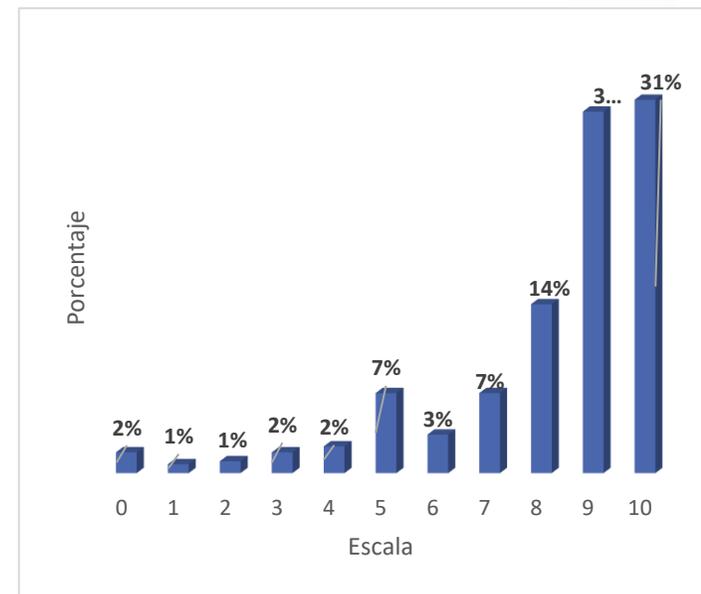
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

SERVICIO RECIBIDO

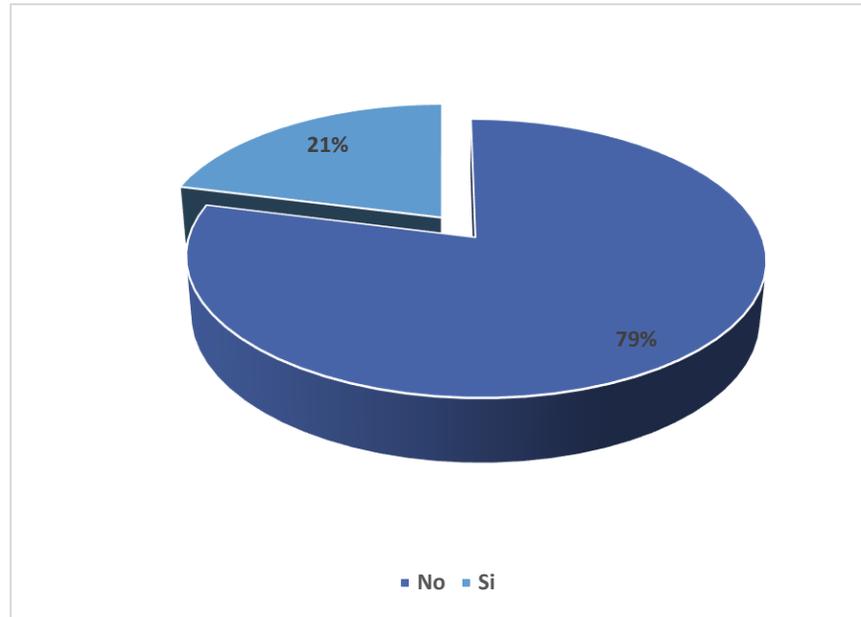


SERVICIO ESPERADO

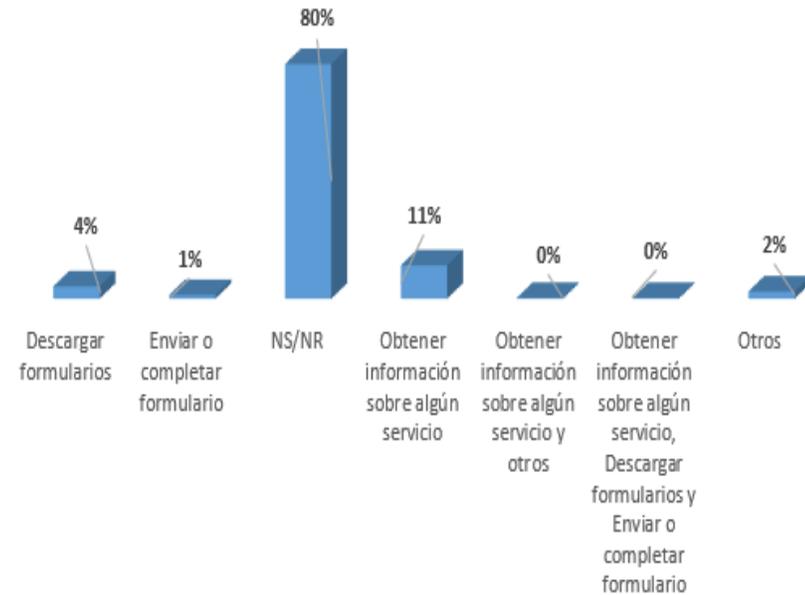


CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



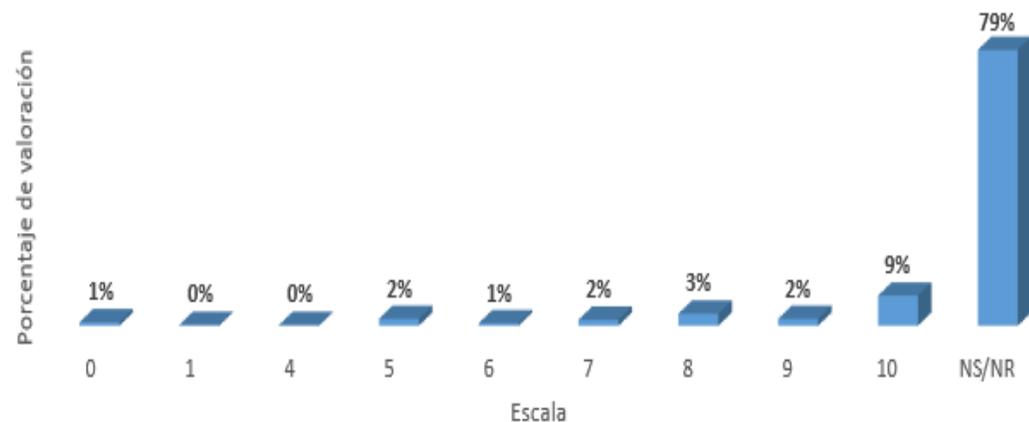
Motivo del contacto



CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

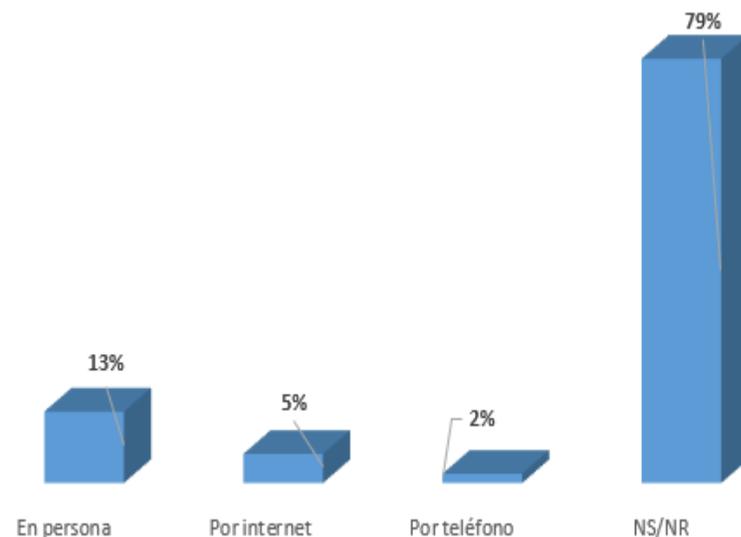
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



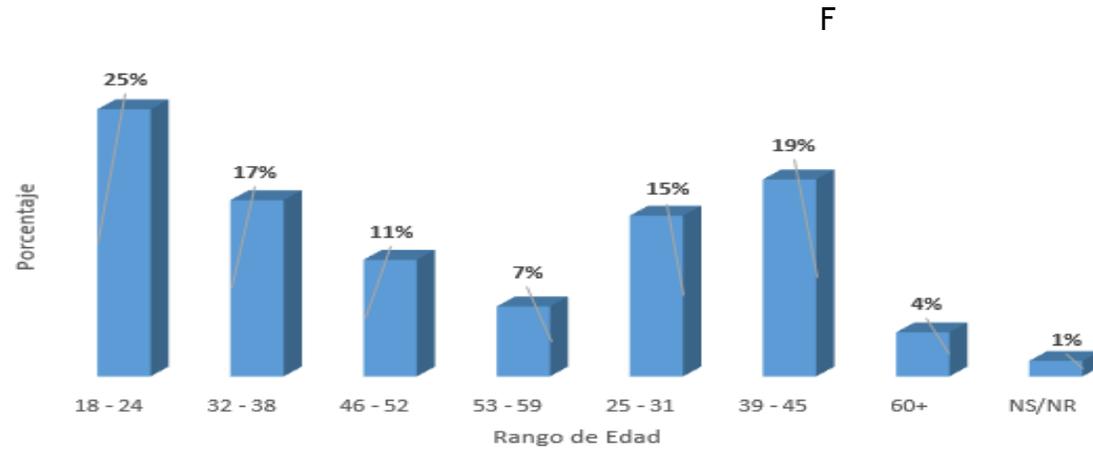
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla

MEDIO DE CONTACTO

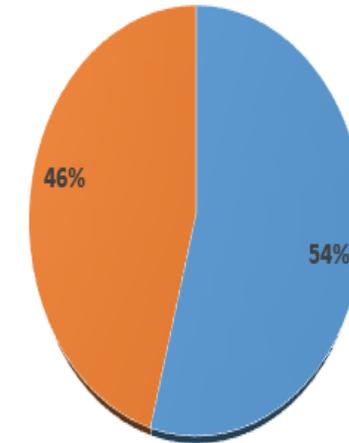


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Último grado de estudio alcanzado

