



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
GENERAL

INFORME DE RESULTADO

AGOSTO 2021

TABLA DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	4
II. FICHA TÉCNICA	5
III. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO	8
DIMENSIONES: ELEMENTOS TANGIBLES	8
DIMENSIONES: EFICACIA/CONFIABILIDAD	9
DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	10
DIMENSIONES: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL	11
DIMENSIONES: EMPATÍA/ACCESIBILIDAD	12
IV. RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN	13
V. SERVICIO BRINDADO VS SERVICIO ESPERADO	15
VI. ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	16
VII. CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIÓN	17
VIII. PERFIL DEL ENCUESTADO	19
IX. CONCLUSIÓN	21



INFORME DE RESULTADO DE LA ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL

ELABORACIÓN Y REVISIÓN


Lic. Minerva Moreta
Auxiliar de Planificación y Desarrollo


Ing. Patricia Rincón
Analista de Gestión de Calidad

APROBACIÓN


Lic. María del Carmen Méndez
Encargada de Planificación y Desarrollo



En fecha 14/09/2021

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Planificación y Desarrollo, a través de su División de Calidad en la Gestión, dio inicio al proceso de implementación de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General, con el objetivo de conocer sus opiniones y evaluar el nivel de los servicios que brinda a los usuarios este Departamento Aeroportuario, y de conocer sus sugerencias en torno a nuestra institución.

La encuesta tiene por objeto medir la percepción del usuario/cliente sobre la calidad de los servicios públicos, así como identificar las necesidades de nuestros usuarios/clientes, y observar potenciales mejoras en la prestación de nuestros servicios.

Los datos fueron recogidos durante el mes de agosto, través de un cuestionario digital, de Google Forms, implementado a través de dispositivos digitales, lo que reduce los tiempos de respuesta y genera una mayor agilidad en la gestión del proceso, al usar Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

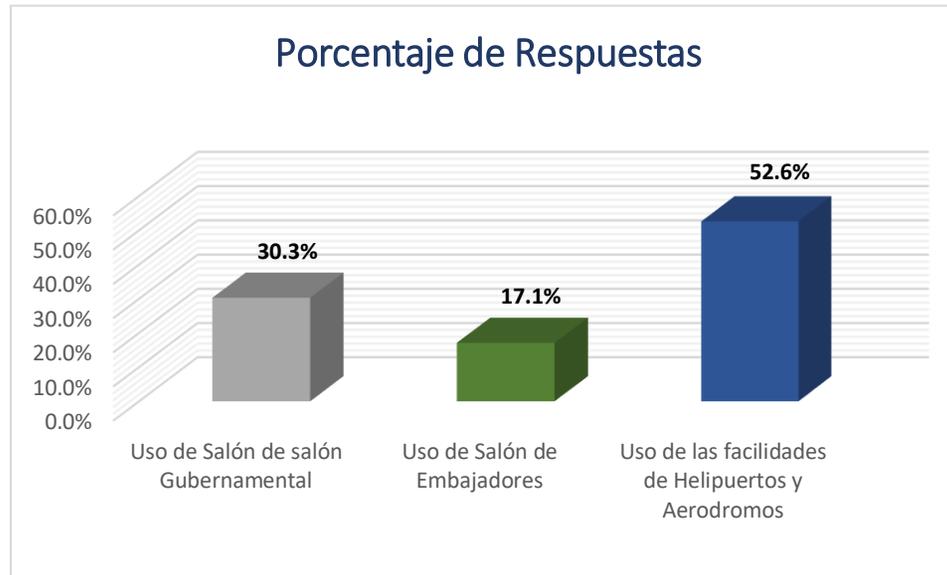
II. FICHA TÉCNICA

- ✓ **UNIVERSO:** Usuario de los servicios protocolares
- ✓ **ÁMBITO:** Salones protocolares del Aeropuerto Internacional “Dr. José Francisco Peña Gómez” (Las Américas) y Helipuerto de Santo Domingo.
- ✓ **MUESTRA:** 408 respuestas, con un error general de +5%, y un nivel de confianza del 95%.
- ✓ **CUESTIONARIO:** Estructurado en una Encuesta de satisfacción al usuario.
- ✓ **SELECCION:** A todos los usuarios que reciben el servicio.
- ✓ **ENTREVISTA:** De manera directa digital a través de Tablet. Y de manera Digital Vía Correo Electrónico, a través del correo de calidad institucional.
- ✓ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 30 de julio al 30 de agosto del 2021



RESULTADOS DE LOS SERVICIOS ENCUESTADOS POR EL DEPARTAMENTO AEROPORTUARIO

Servicios Encuestados Departamento Aeroportuario



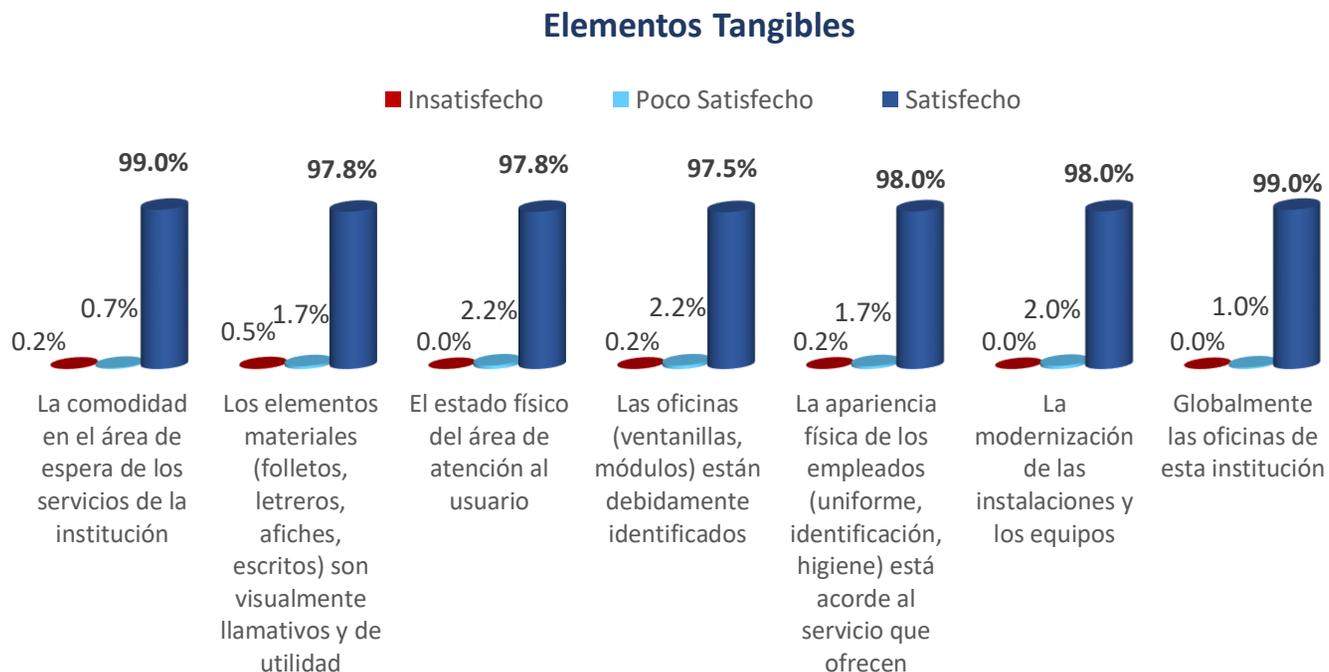
Total de
respuestas
408

Base: 100% Total de la muestra

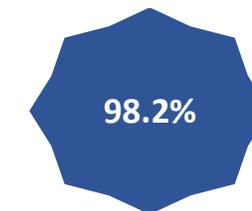
III. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

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...

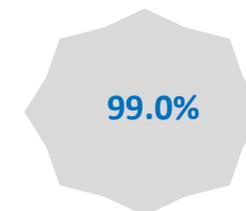
DIMENSIONES: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de Satisfacción



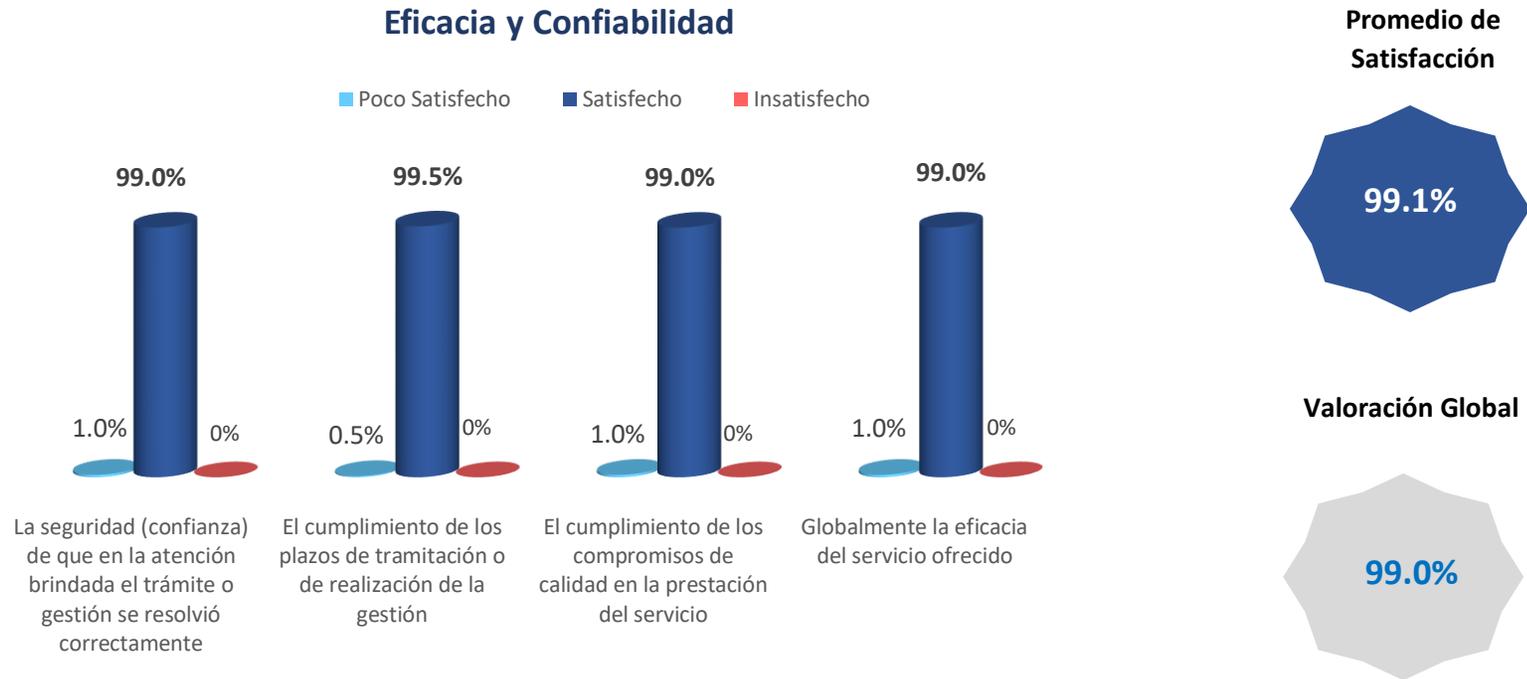
Valoración Global



Base: 100% Total de la muestra

DIMENSIONES: EFICACIA/CONFIABILIDAD

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...



Base: 100% Total de la muestra

DIMENSIONES: CAPACIDAD DE RESPUESTA.

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...

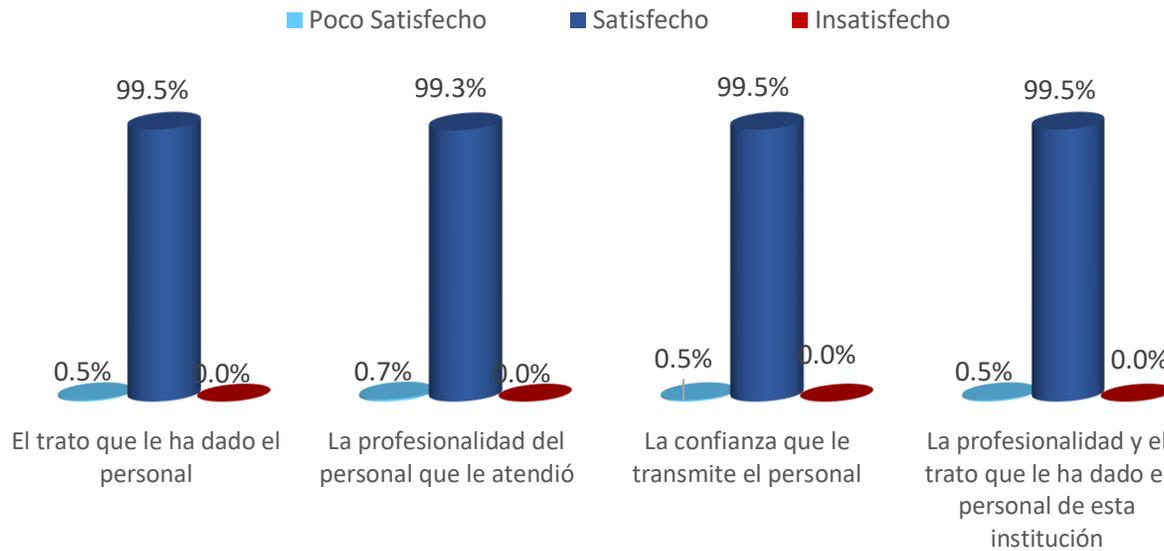


Base: 100% Total de la muestra

DIMENSIONES: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

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...

Profesionalidad/Confianza en el Personal



Promedio de Satisfacción



Valoración Global



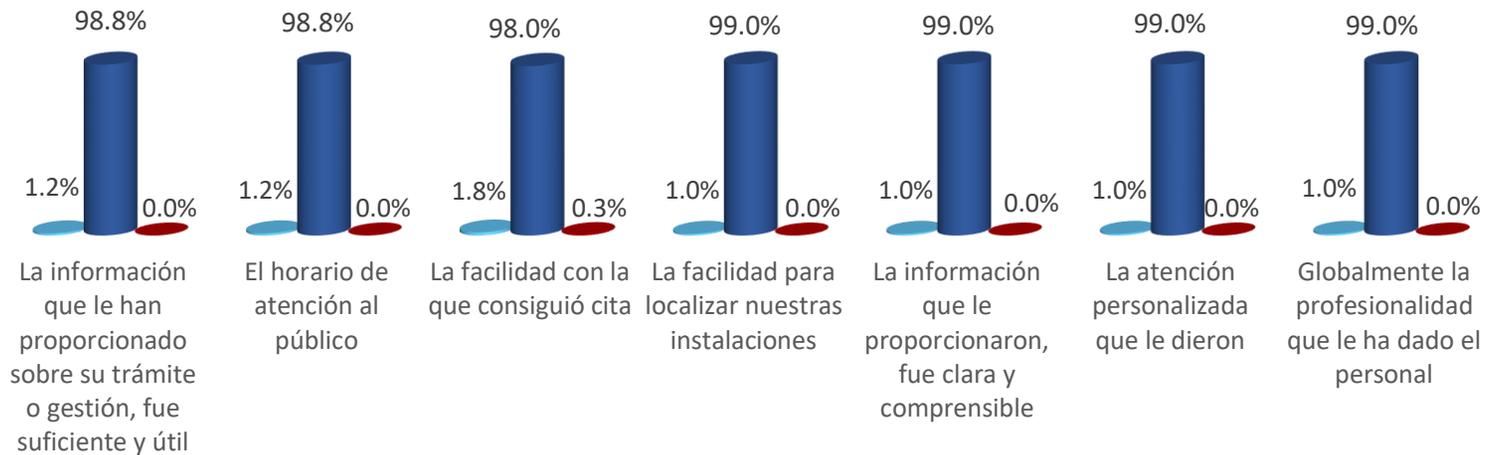
Base: 100% Total de la muestra

DIMENSIONES: EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

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...

Empatía y Accesibilidad

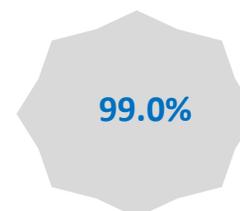
■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de Satisfacción

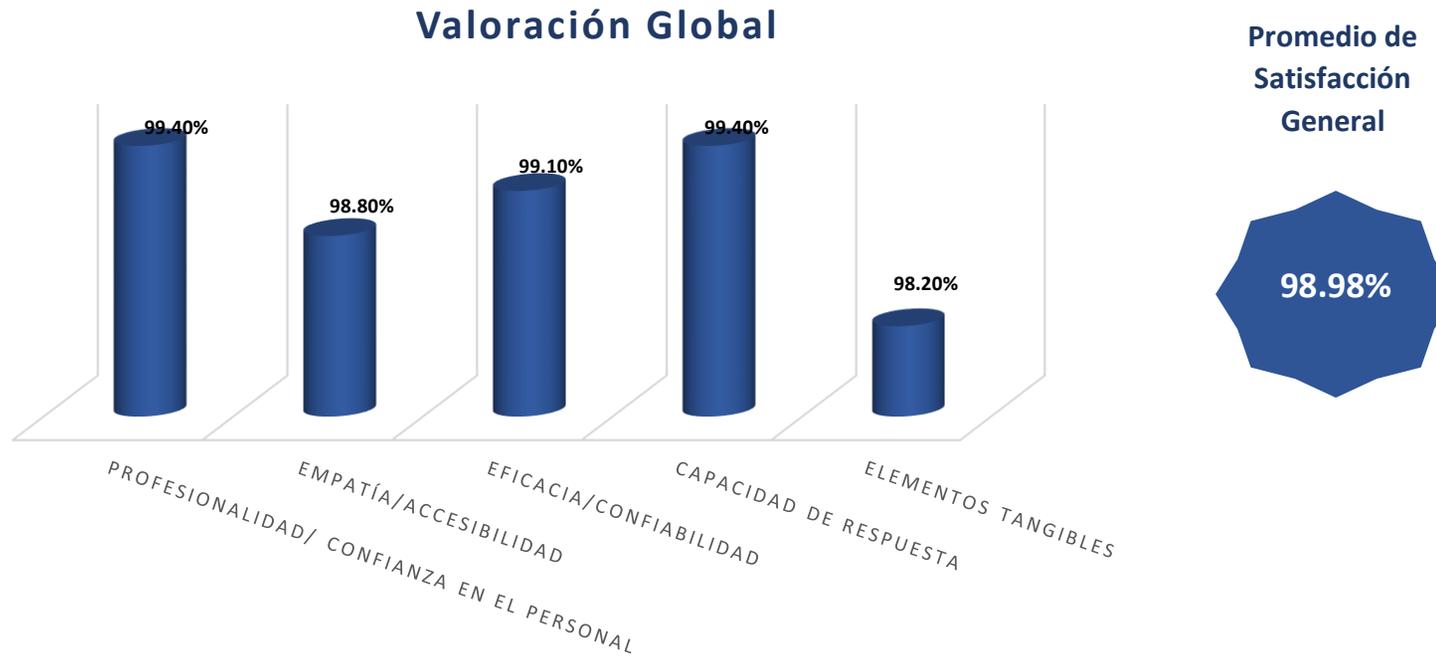


Valoración Global



Base: 100% Total de la muestra

IV. RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



DIMENSIÓN	VALORACIÓN GLOBAL
Profesionalidad/ Confianza en el personal	99.4%
Empatía/Accesibilidad	98.8%
Eficacia/Confiabilidad	99.1%
Capacidad de respuesta	99.4%
Elementos tangibles	98.2%

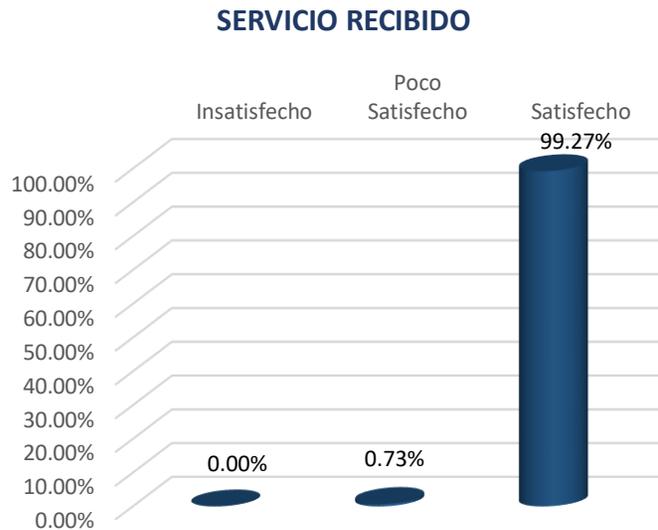
Expresados en %



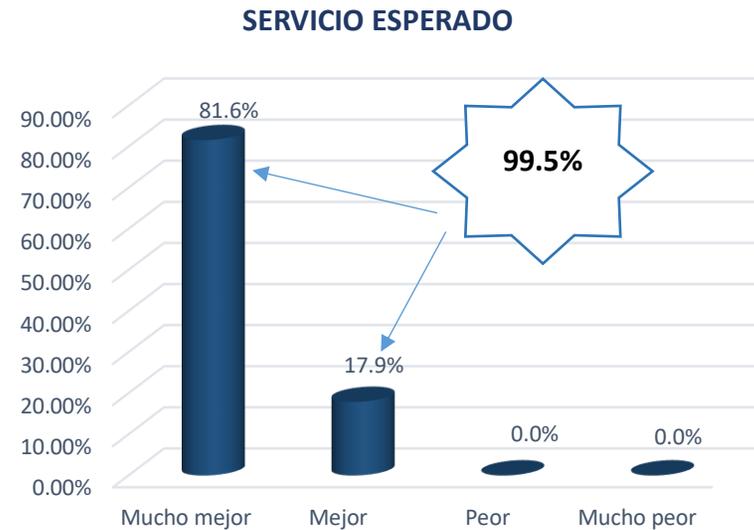
SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO BRINDADO VS EL SERVICIO ESPERADO

V. SERVICIO BRINDADO VS SERVICIO 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



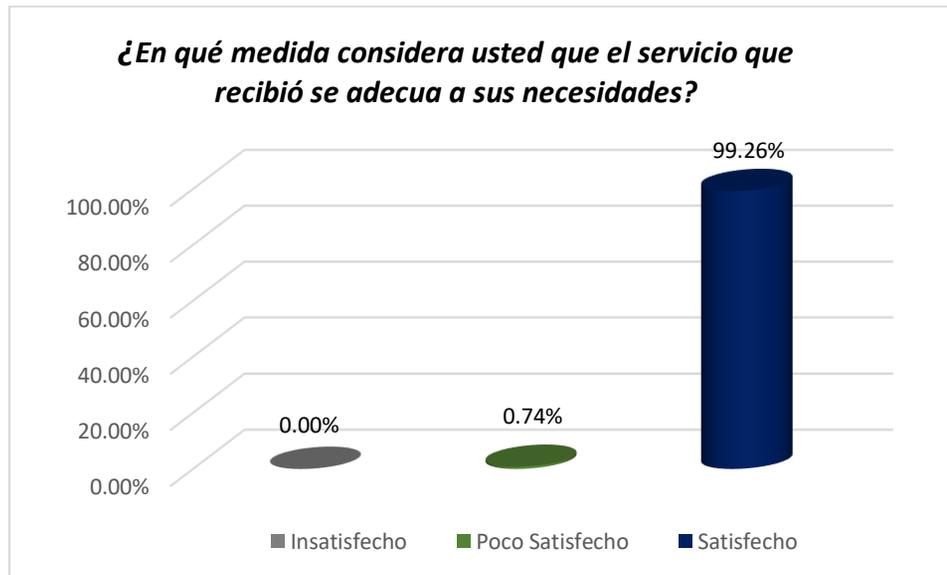
¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 99.5% del servicio recibido mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

Base: 100% Total de la muestra

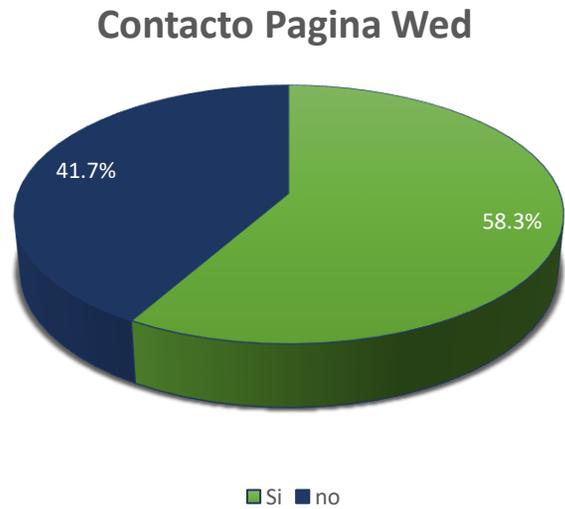
VI. ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



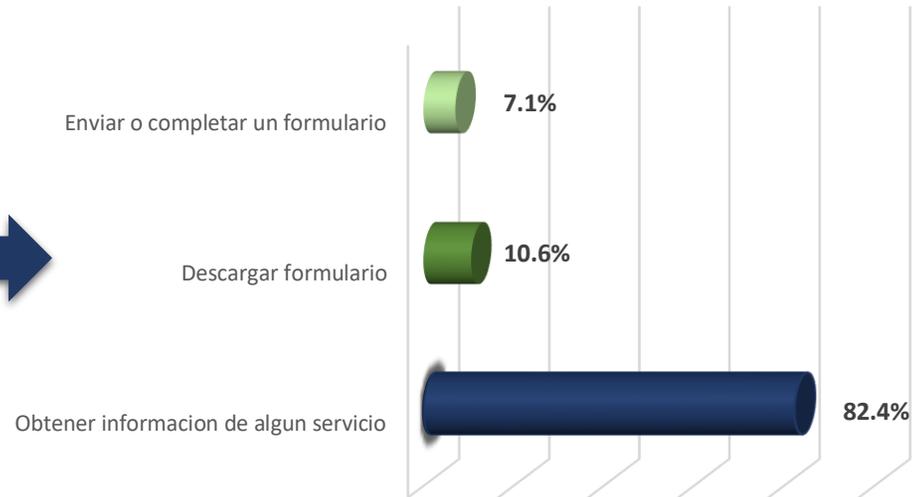
Base: 100% Total de la muestra

VII. CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIÓN

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



Motivo del contacto



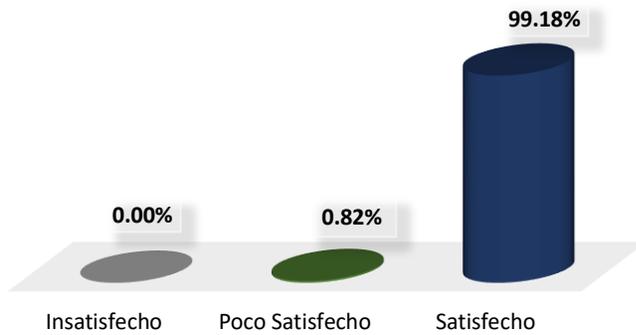
Base: 100% Total de la muestra

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIÓN

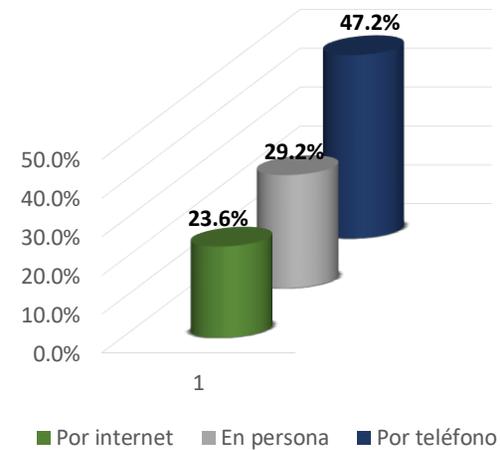
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

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

Satisfacción General con el Servicio Recibido



Medio de Contacto

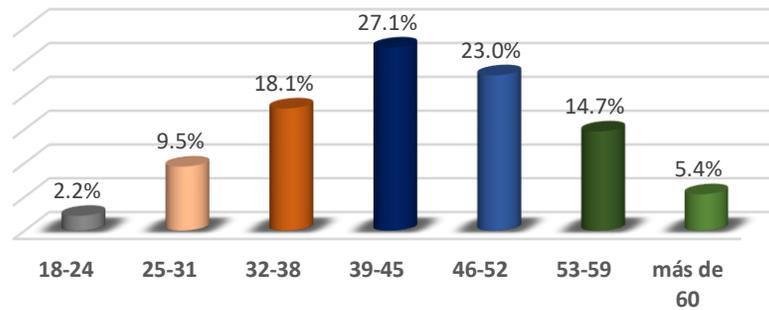


Base: 100% Total de la muestra

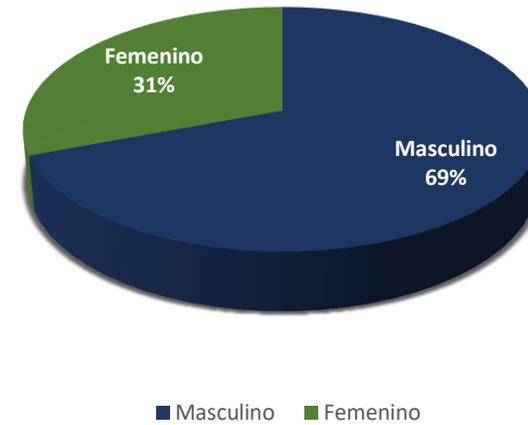
VIII. PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Rango de Edad



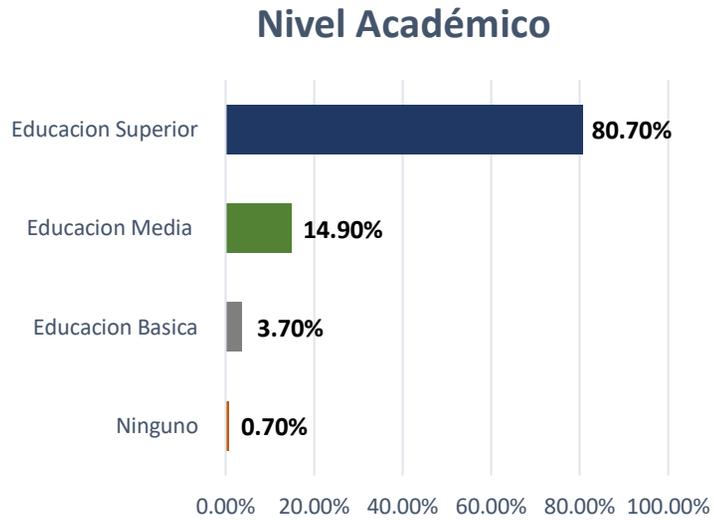
Sexo



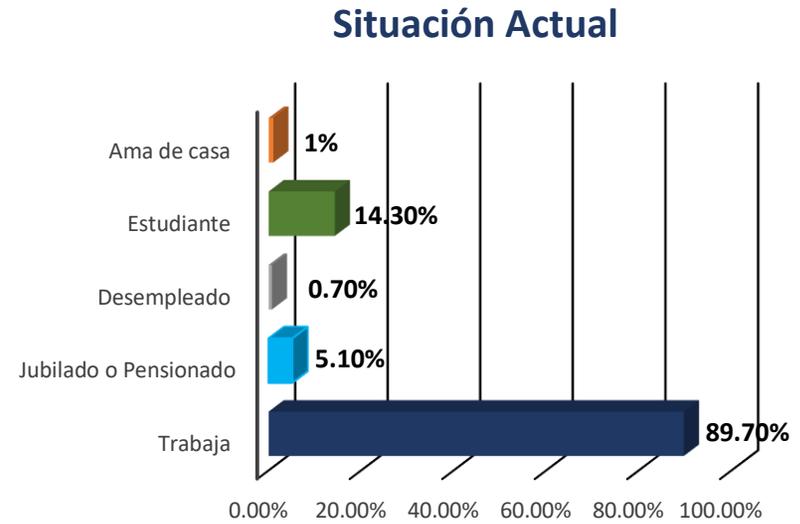
Base: 100% Total de la muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Último grado de estudio alcanzado?



¿En cuál situación se encuentra actualmente...?



Base: 100% Total de la muestra

IX. CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos, se aprecia una evaluación positiva, ya que contamos con un índice de satisfacción general de un 98.98%. En cuanto a las dimensiones de calidad, todas obtuvieron una valoración por encima del 98%, siendo la Profesionalidad/ Confianza en el personal, en conjunto con la capacidad de respuesta las de mayores valoraciones, lo cual demuestra una buena acogida a la remodelación del helipuerto y los salones protocolares del aeropuerto internacional "Dr. José Francisco Peña Gómez" (Las Américas).

Esto evidencia el esfuerzo y compromiso del Departamento Aeroportuario en brindar un servicio de excelencia a sus usuarios.

