



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA

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

# 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



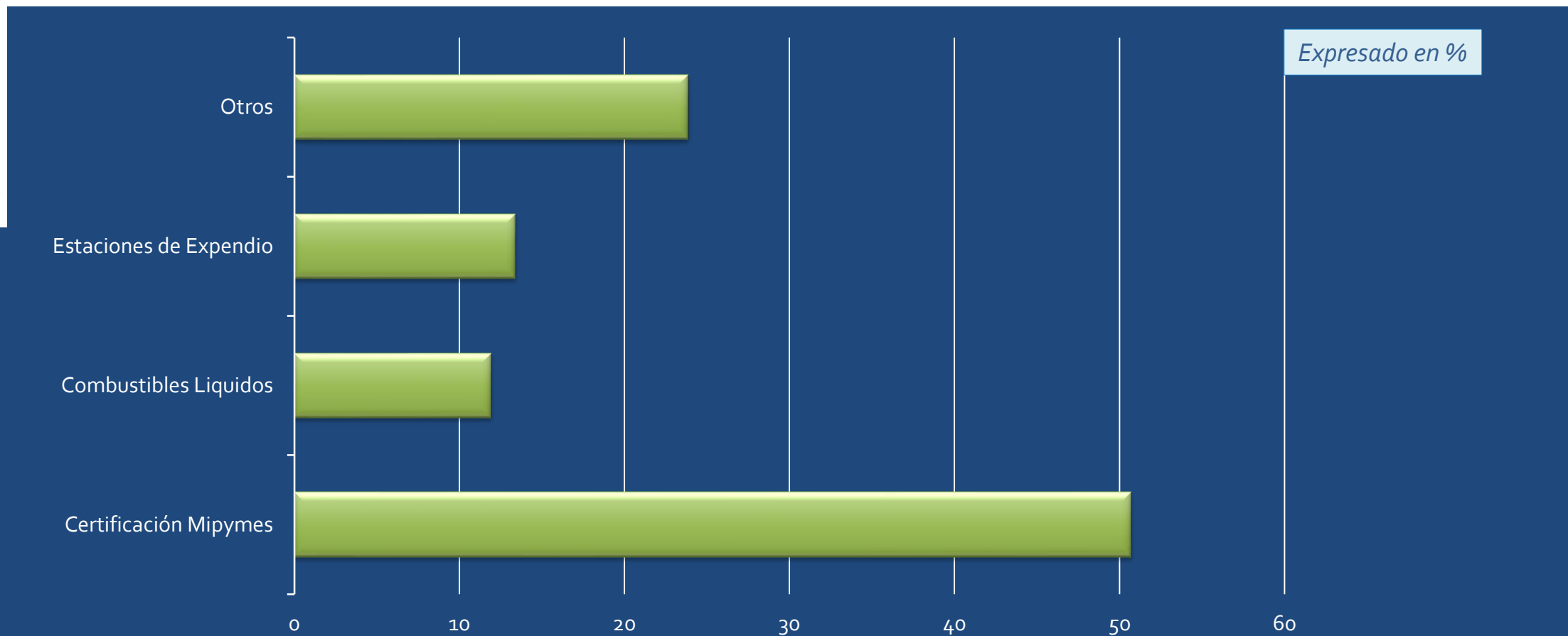
# FICHA TÉCNICA

<b>UNIVERSO</b>	¿Cuáles serán las personas a las que se les aplicará el cuestionario?	Ciudadanos que vienen presencialmente a las oficinas del MICM, específicamente al área de Servicio al Cliente, a buscar servicios que se ofrecen desde la institución
<b>ÁMBITO</b>	¿Dónde serán aplicadas las encuestas?	En el área de Servicio al Cliente de la institución
<b>MUESTRA</b>	Definir la muestra, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.	Será un levantamiento censal. La probabilidad de ser seleccionado será 1. Esto por la baja afluencia que viene presencialmente al ministerio. La mayor parte de los usuarios realizan sus solicitudes de servicios a través de la vía eléctrica.
<b>MÉTODO A UTILIZAR</b>	Encuesta personal, auto-administrada, por correo electrónico.	Encuesta personal, asistida, digitada en computadora inmediatamente.
<b>FECHA DE TRABAJO</b>	Fecha del trabajo de campo (fecha de inicio-fin).	Del 13 de mayo al 7 de junio. 4 semanas laborables
<b>REALIZACIÓN</b>	¿Quién o quiénes serán los responsables de aplicar las encuestas y procesar la información?	Personal de la Dirección de Operativos de Supervisión de Actividades Comerciales, bajo la supervisión del equipo del Departamento de Desarrollo Estadístico y el Departamento de Calidad.



# MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

# P01-ME PODRÍA INDICAR EL SERVICIO QUE VINO A SOLICITAR?

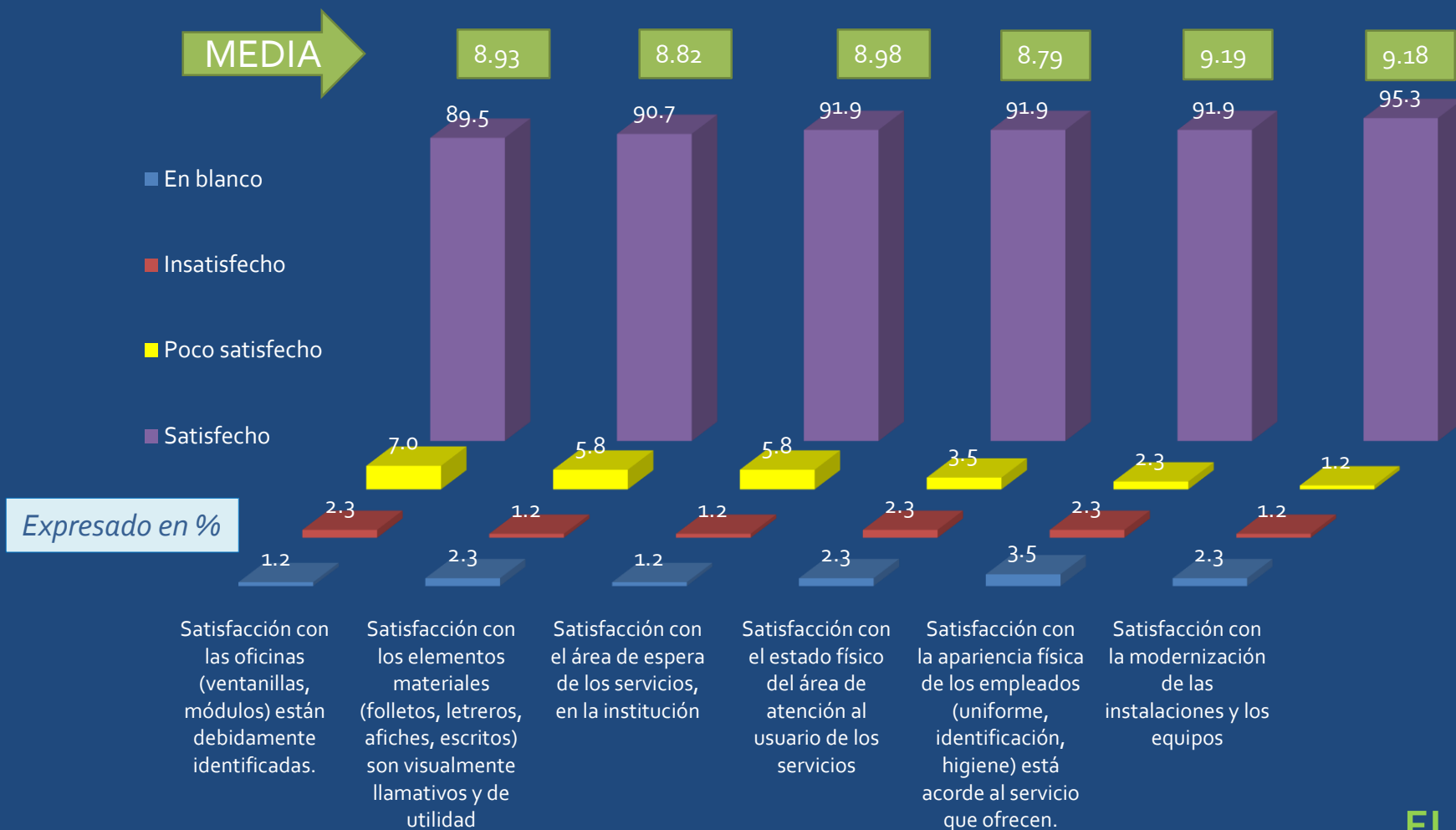




# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

P02-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.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



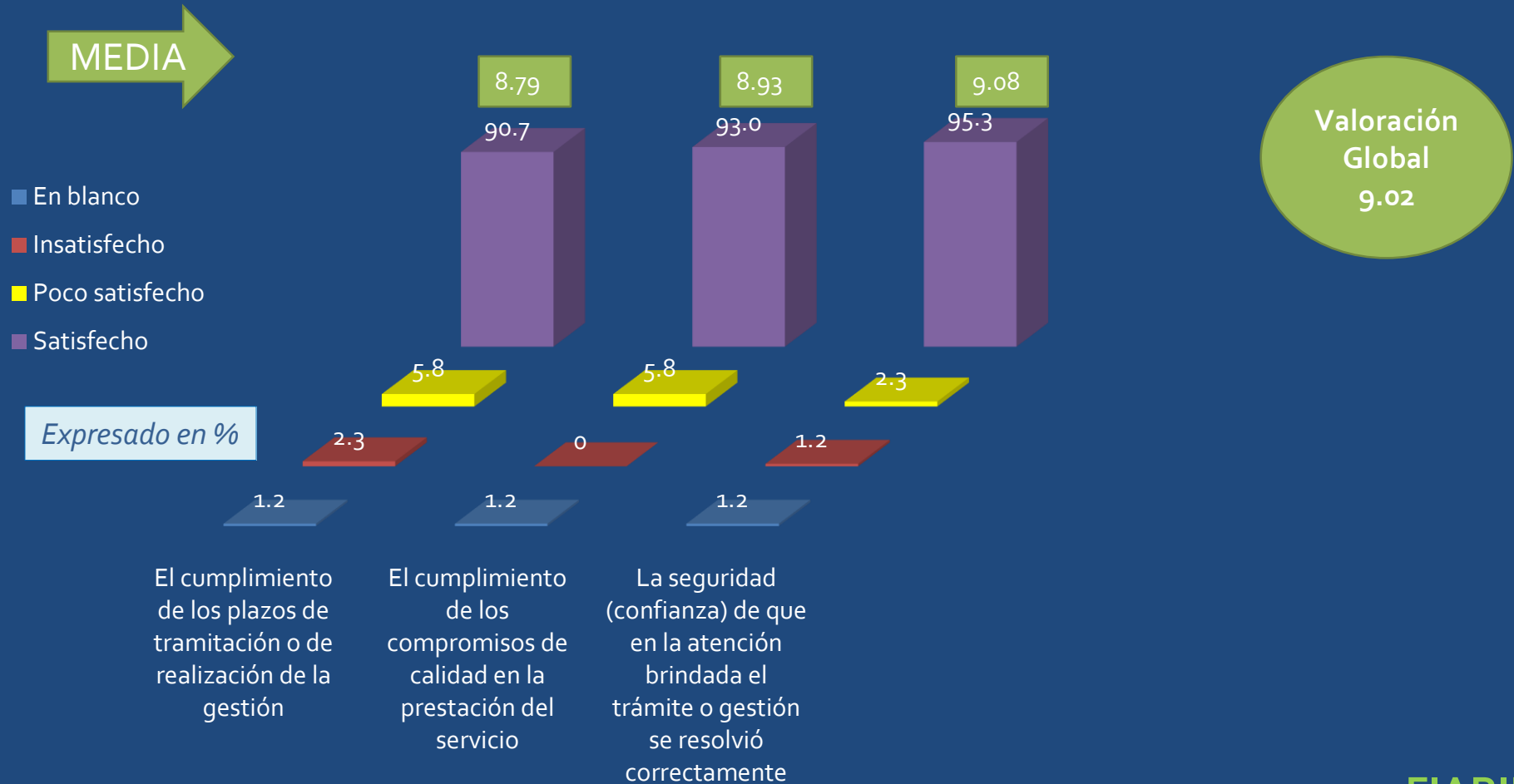
Valoración Global  
9.22

ELEMENTOS TANGIBLES



**P03-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.**

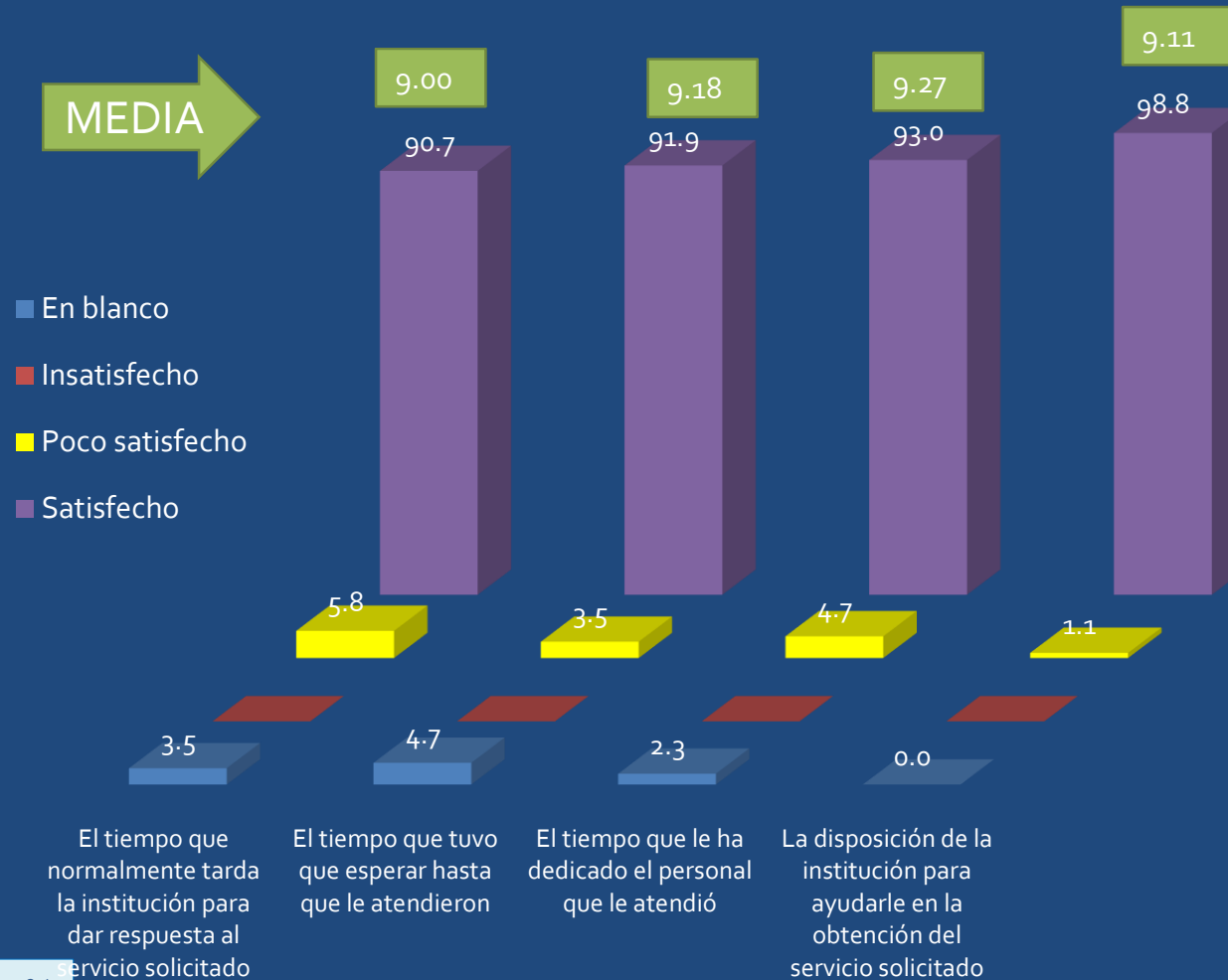
**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN**



**FIABILIDAD**

Po4-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.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

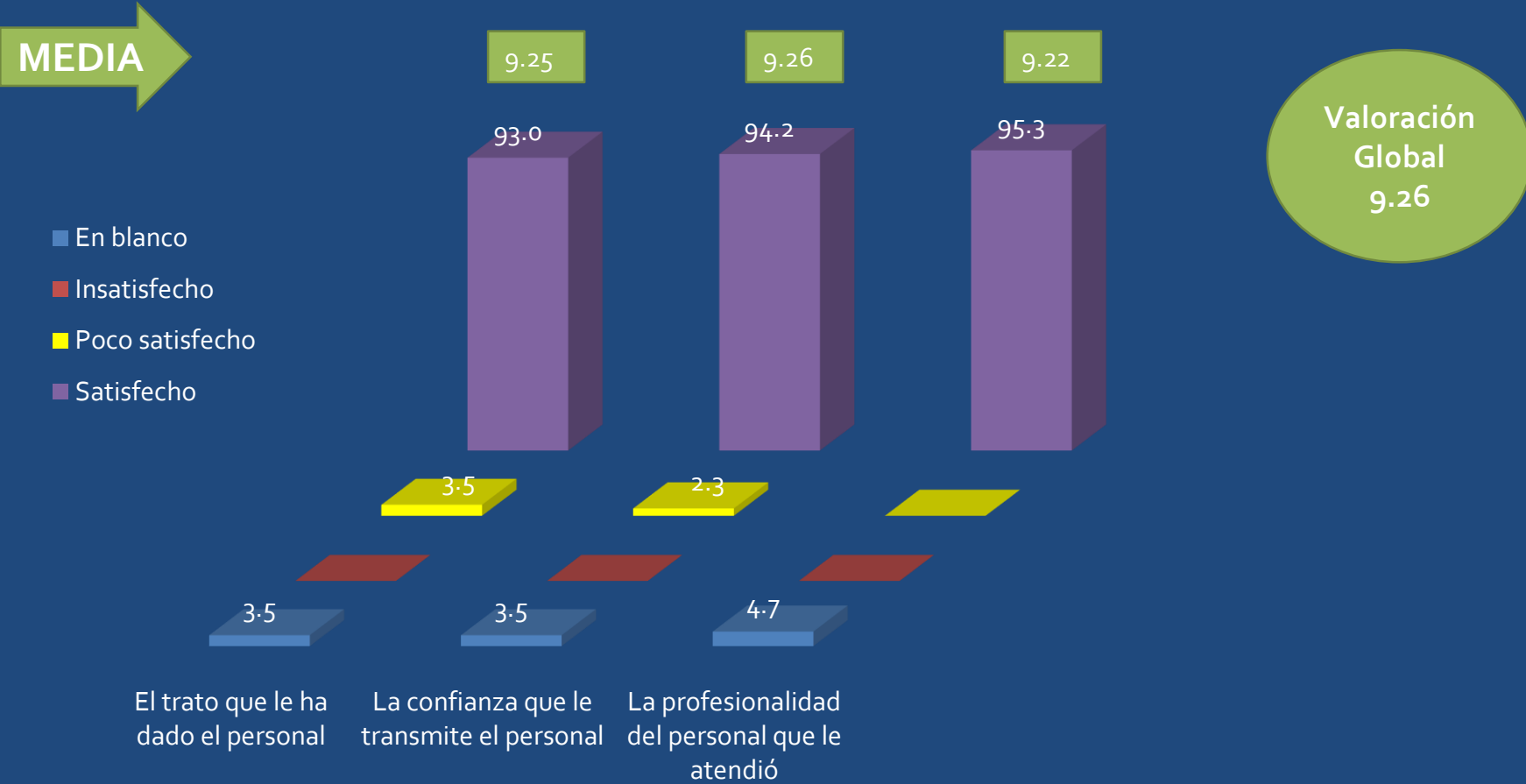


Expresado en %

CAPACIDAD DE RESPUESTA

P05-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.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

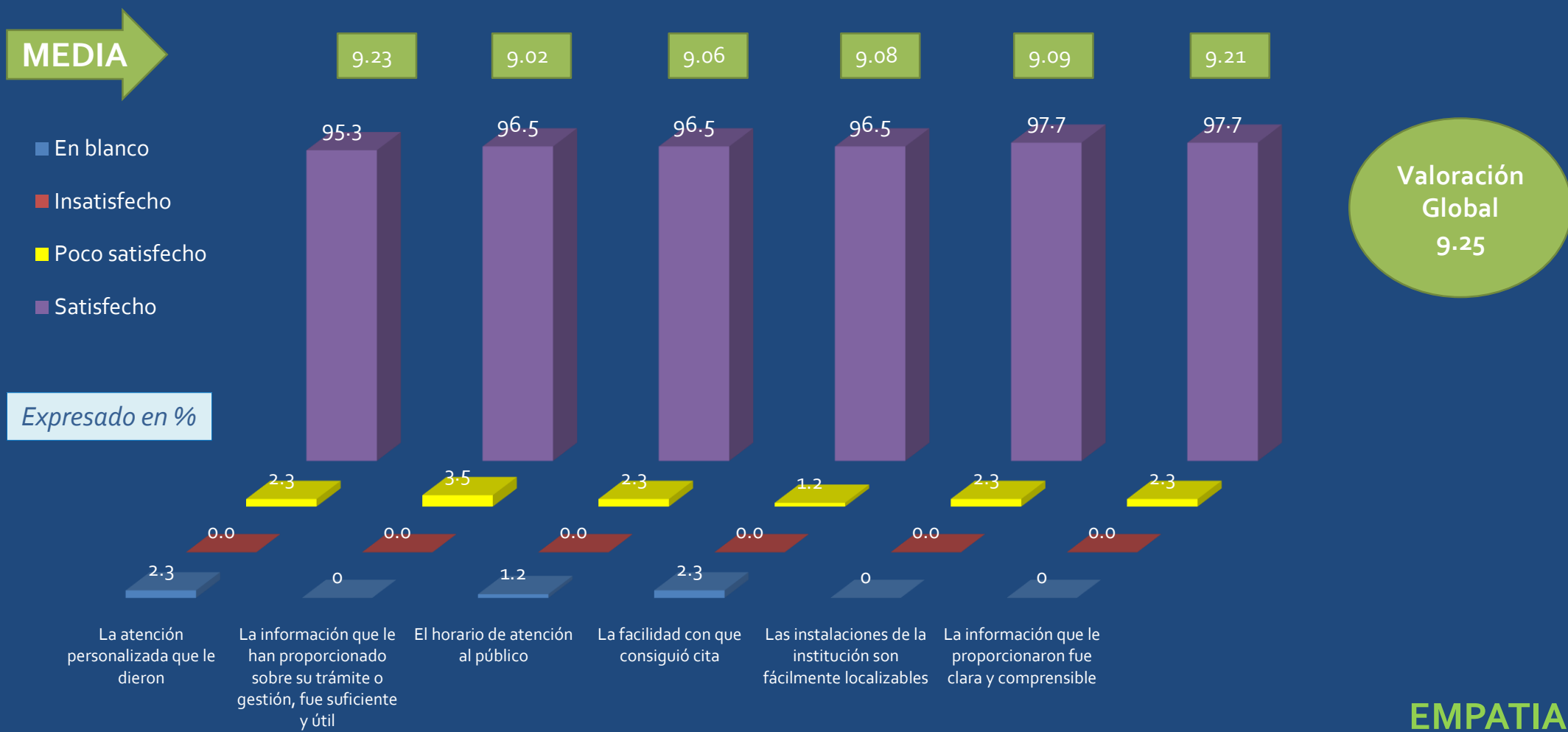


Expresado en %

SEGURIDAD

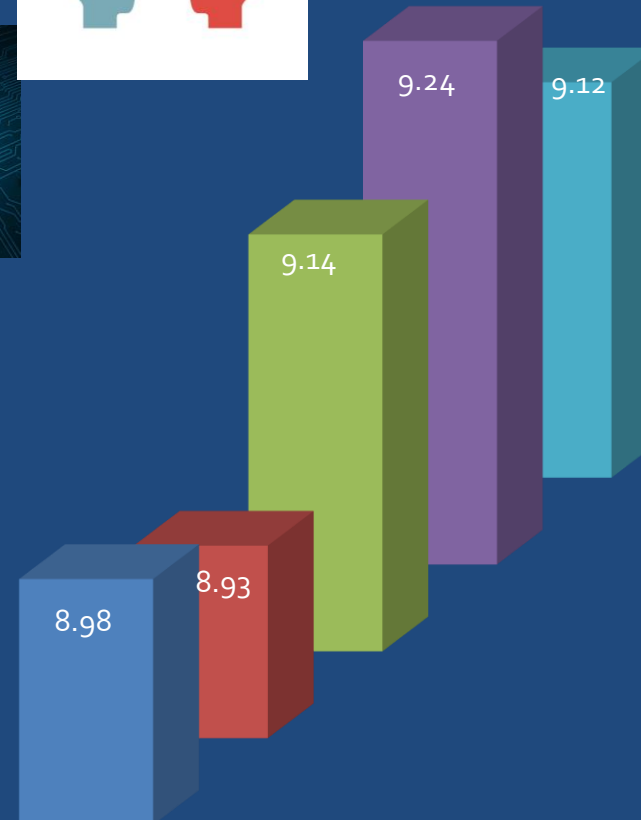
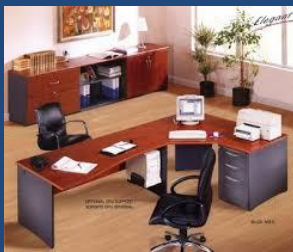
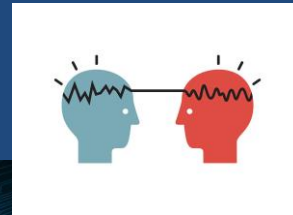
Po6-AHORA LE VOY A REALIZAR ALGUNAS PREGUNTAS PARA CONFIRMAR HASTA QUÉ PUNTO ESTA INSTITUCIÓN ES CAPAZ DE DARLE UNA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA SOBRE EL SERVICIO SOLICITADO, DE NUEVO EN UNA ESCALA DE 0 A 10, DONDE 0 REPRESENTARÍA LA PEOR VALORACIÓN Y POR TANTO SU MENOR GRADO DE SATISFACCIÓN Y 10 REPRESENTARÍA LA MEJOR VALORACIÓN Y CONSECUENTEMENTE SU MÁXIMO GRADO DE SATISFACCIÓN.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



# RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO

Media general de cada dimensión



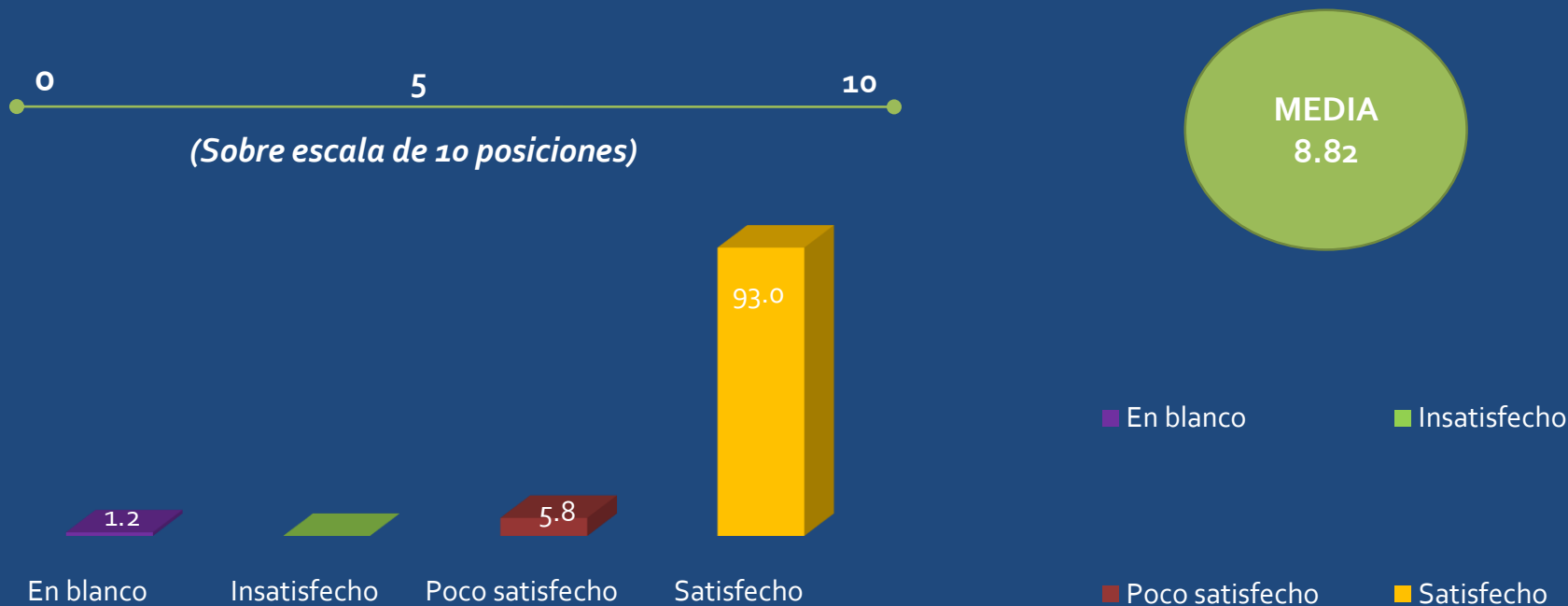
- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO



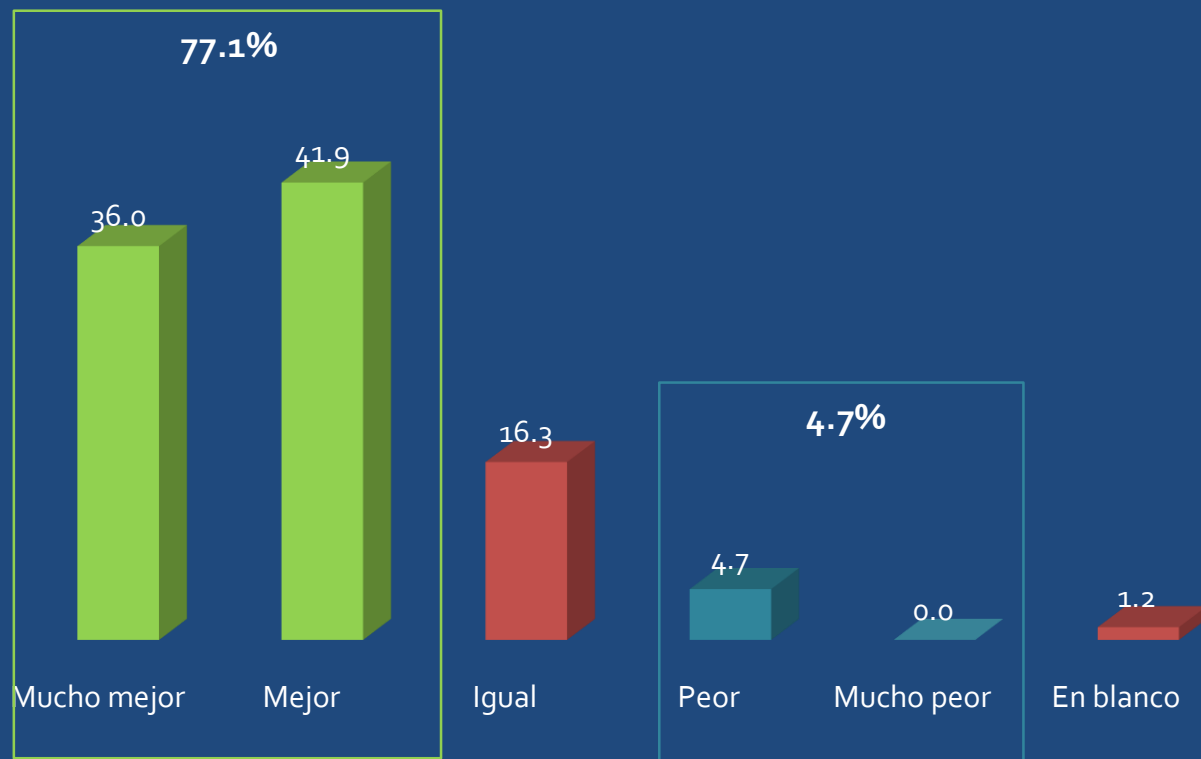
P09-¿ CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL, CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN (DEL 0 AL 10) DONDE 0 REPRESENTARÍA LA PEOR VALORACIÓN Y 10 REPRESENTARÍA LA MEJOR VALORACIÓN.

### SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO



Expresado en %

# Po8-¿Y EL SERVICIO RECIBIDO, LE HA PARECIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, PEOR O MUCHO PEOR QUE LO QUE USTED ESPERABA?



Expresado en %

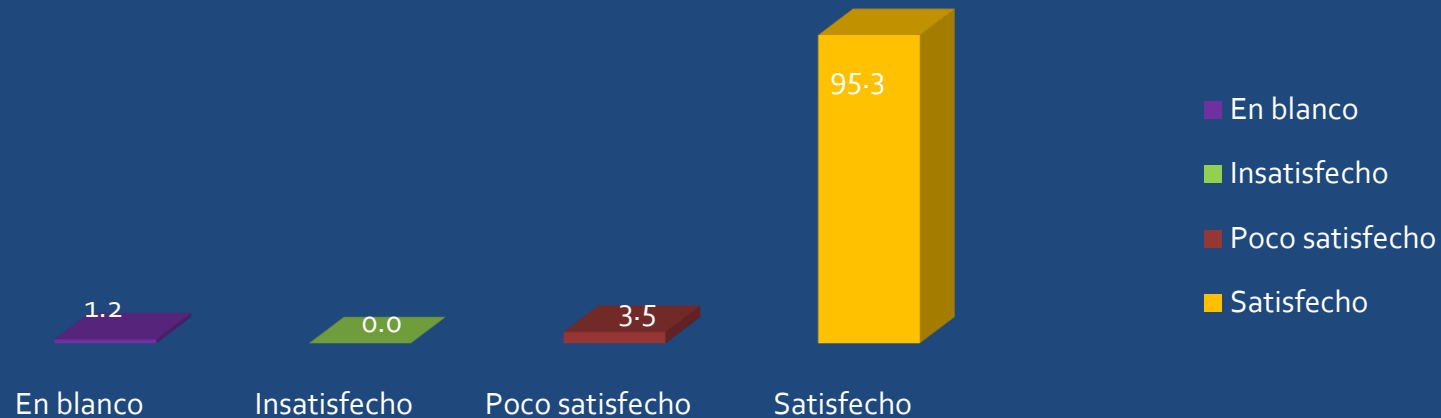


# ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

# 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.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

## ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



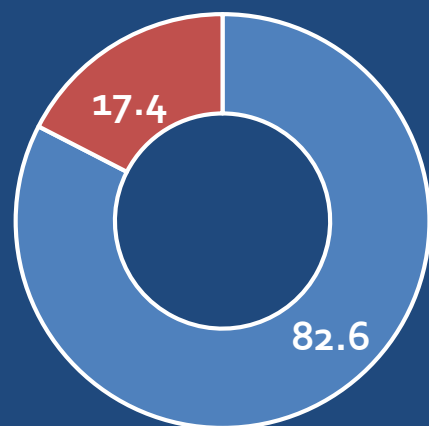
MEDIA  
8.98

Expresado en %

# CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES



- P10-Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

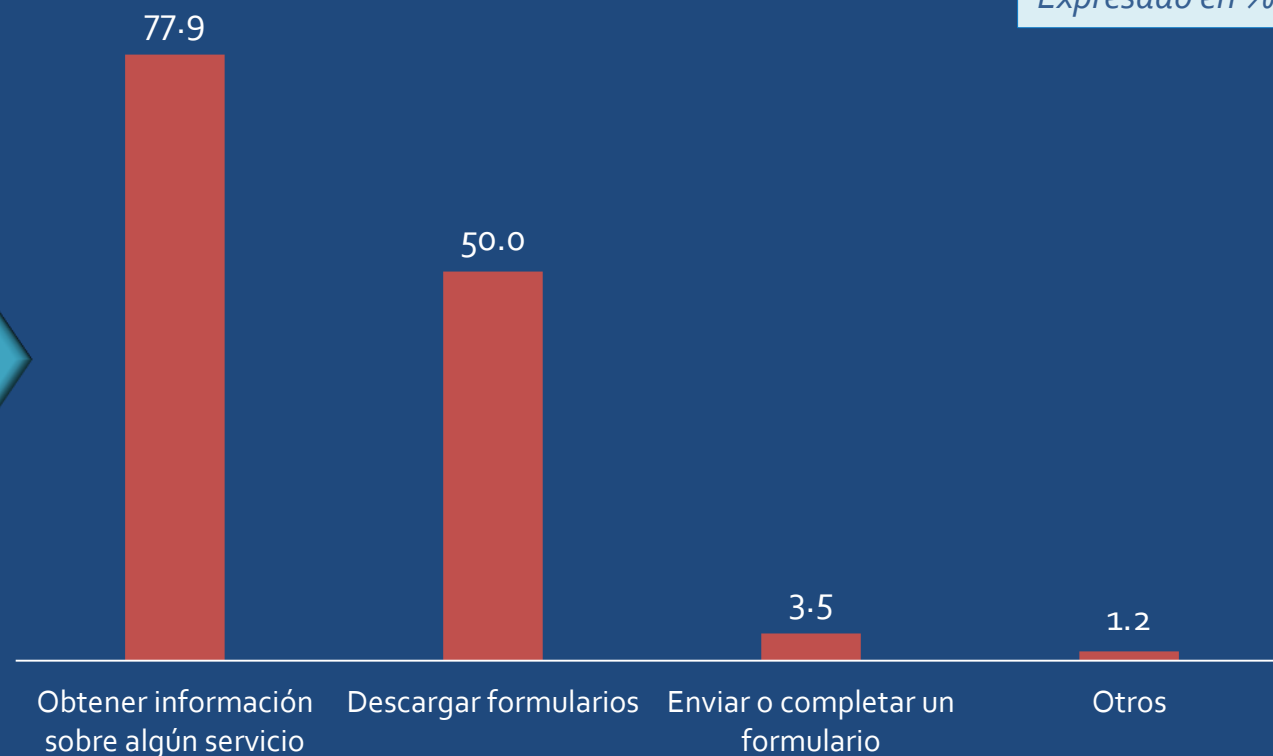


□ Sí  
■ No



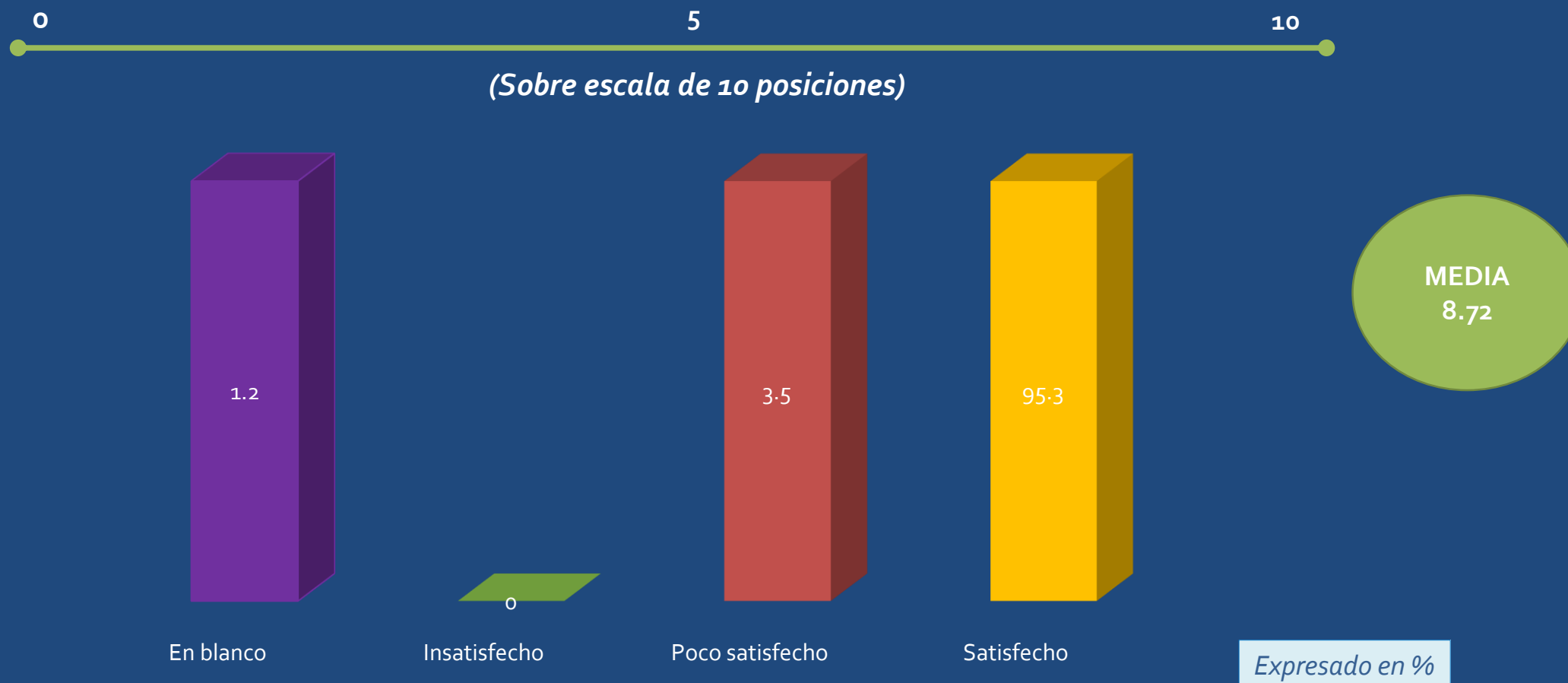
- P11-Y en esa ocasión, utilizó la página web para

Expresado en %



P12-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.

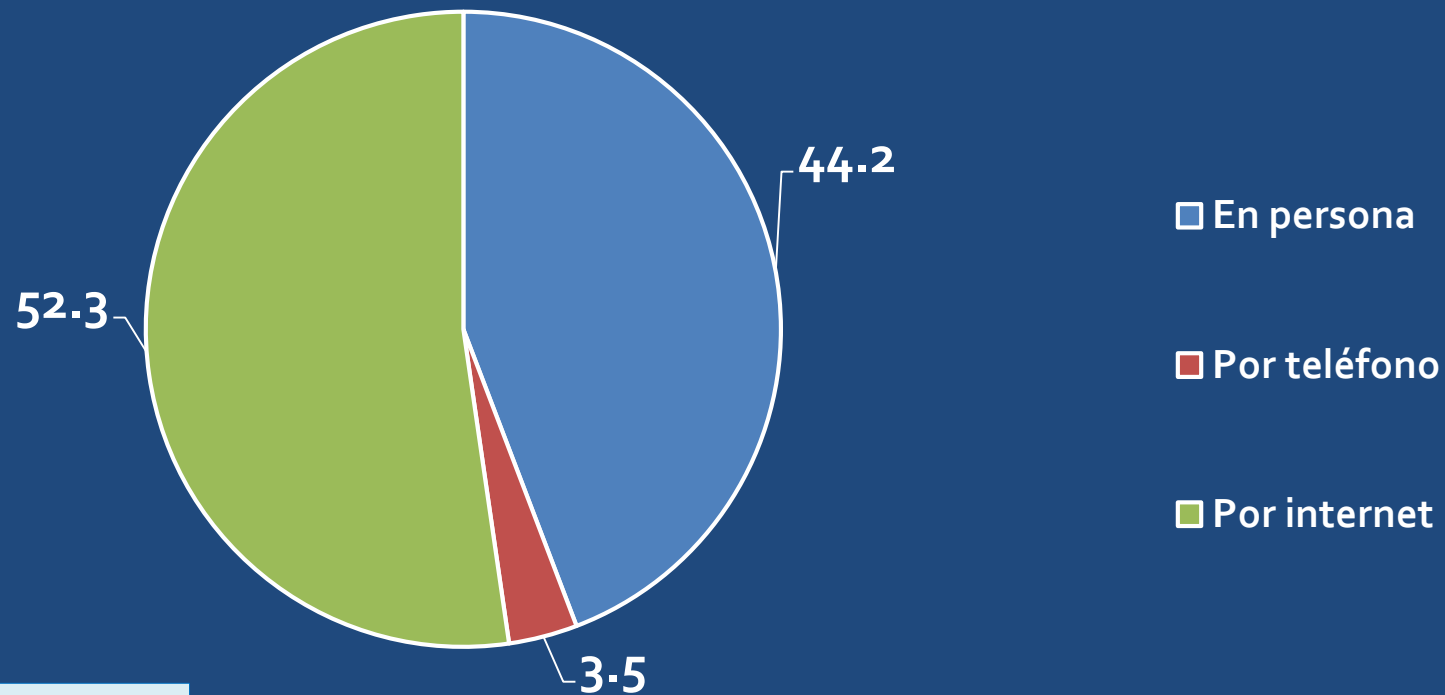
### VALORACIÓN DE PAGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

# P13-SI TUVIESE QUE INFORMARSE, REALIZAR ALGUNA CONSULTA O TRAMITE EN ESTA INSTITUCIÓN Y PUDIESE ELEGIR. ¿CÓMO PREFERIRÍA CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN?

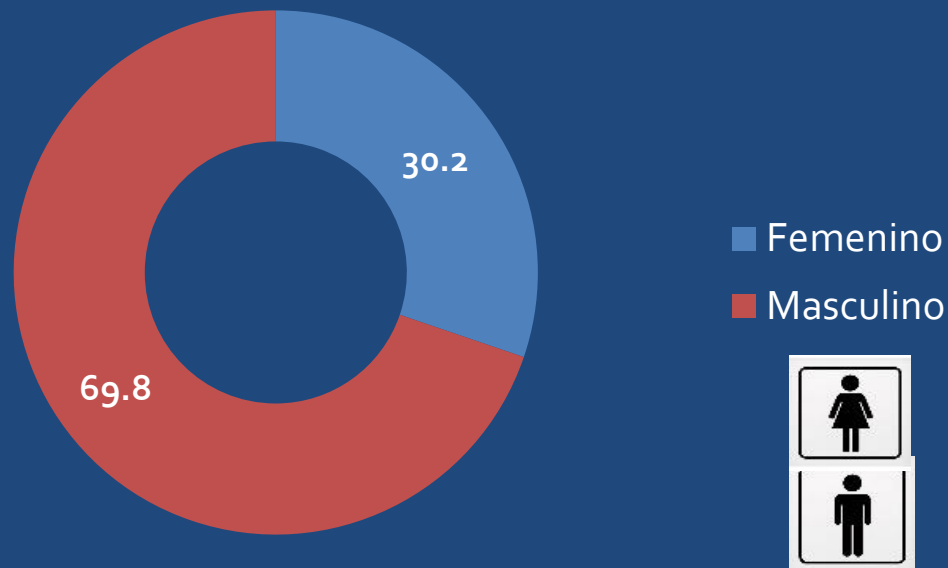
## MEDIO PREFERIDO PARA CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN



Expresado en %

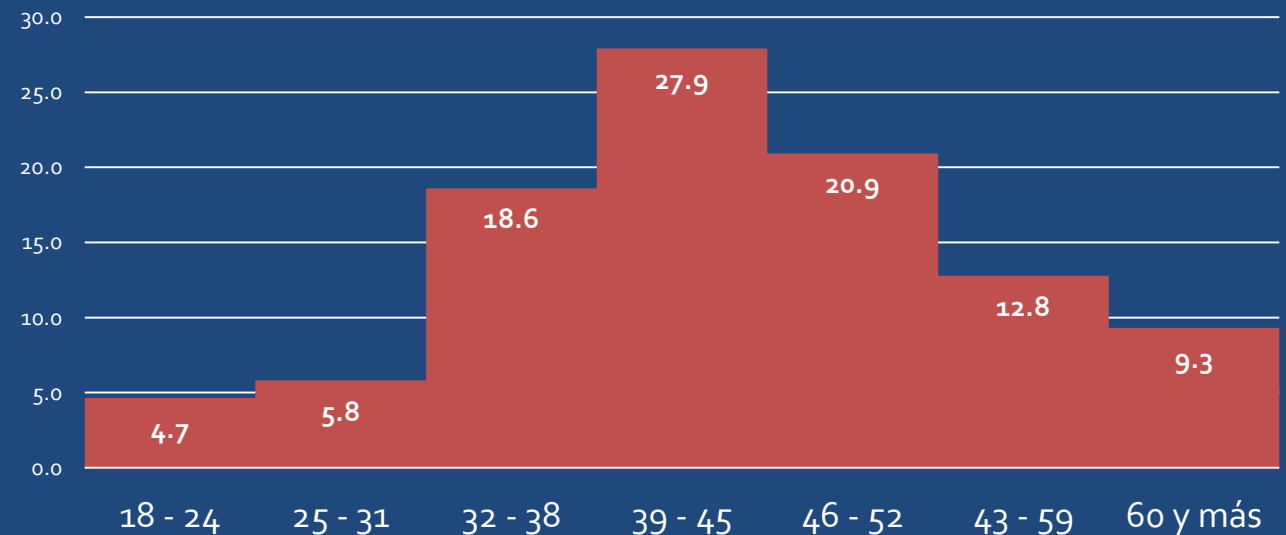
# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN.

MICM: Porcentaje de personas según sexo



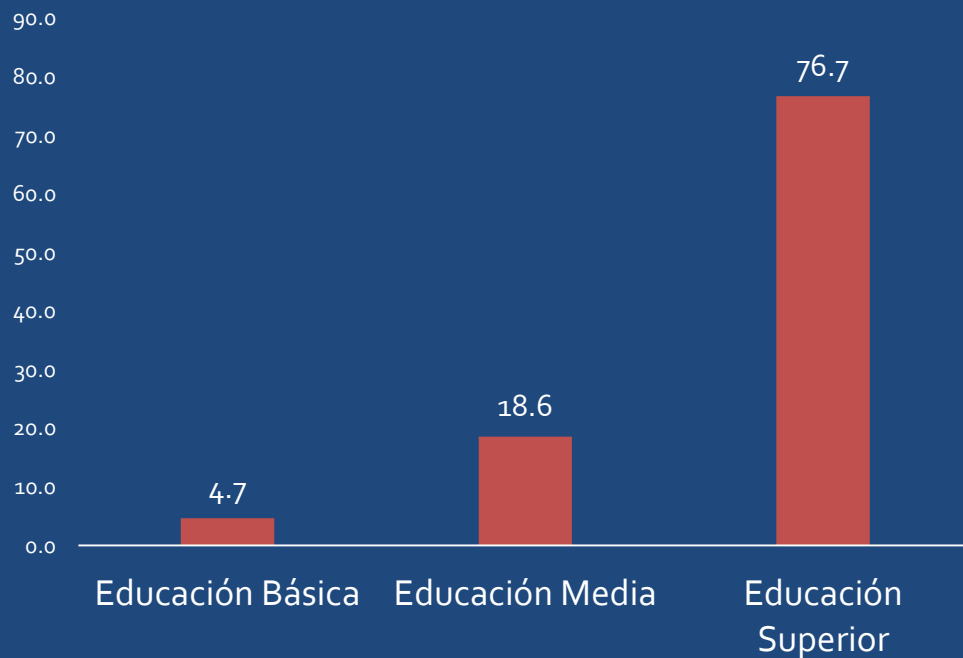
Expresado en %

MICM: Porcentaje de personas según rango de edad en que se encuentra



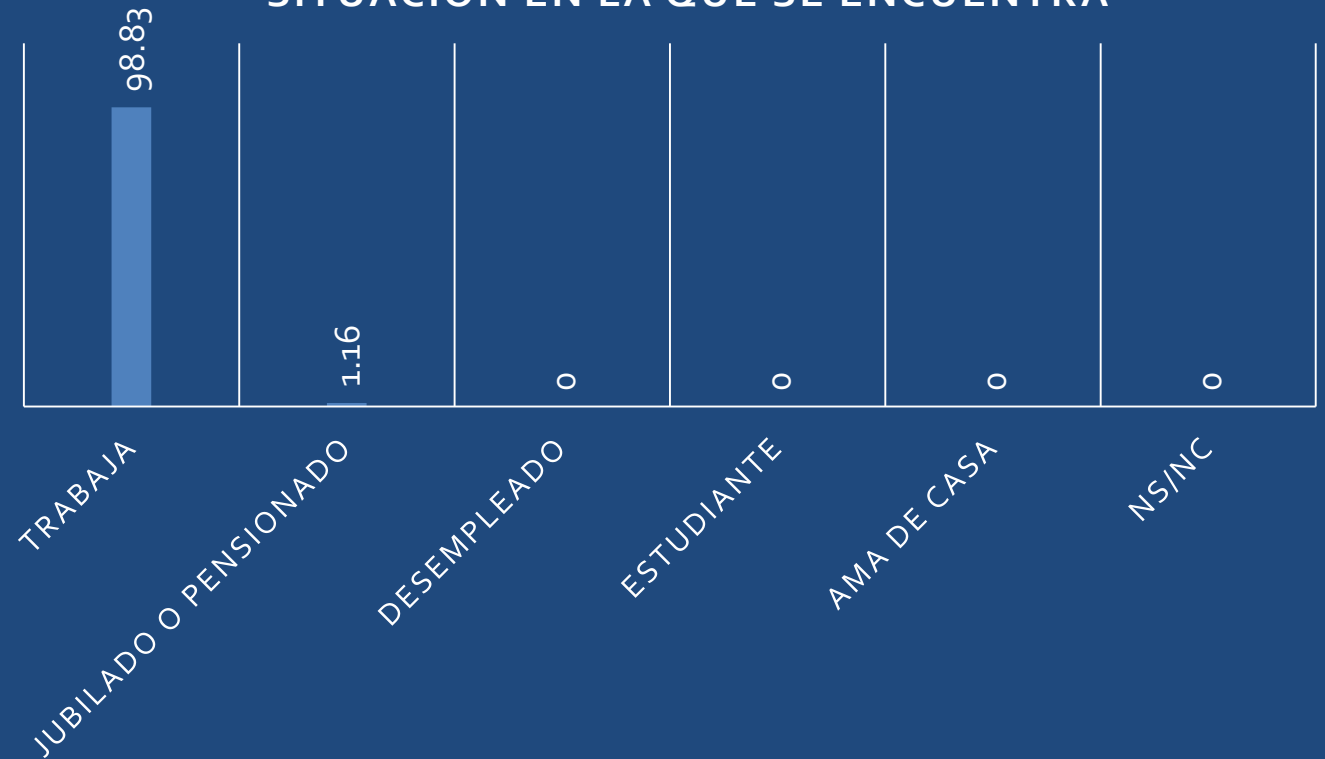
# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

MICM: Porcentaje de personas según último grado de estudios que realizó



Expresado en %

MICM: PORCENTAJE DE PERSONAS SEGÚN LA SITUACIÓN EN LA QUE SE ENCUENTRA



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



## SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



**MICM**  
MINISTERIO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y MIPYMES  
REPÚBLICA DOMINICANA

TORRE MICM, Av. 27 de Febrero No. 306, Bella  
Vista. Santo Domingo, República  
Dominicana.

Apartado Postal: 10121 / Teléfono: (809) 567-  
7192 / Fax: (809) 381-8076