

REPORTE DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION CIUDADANA

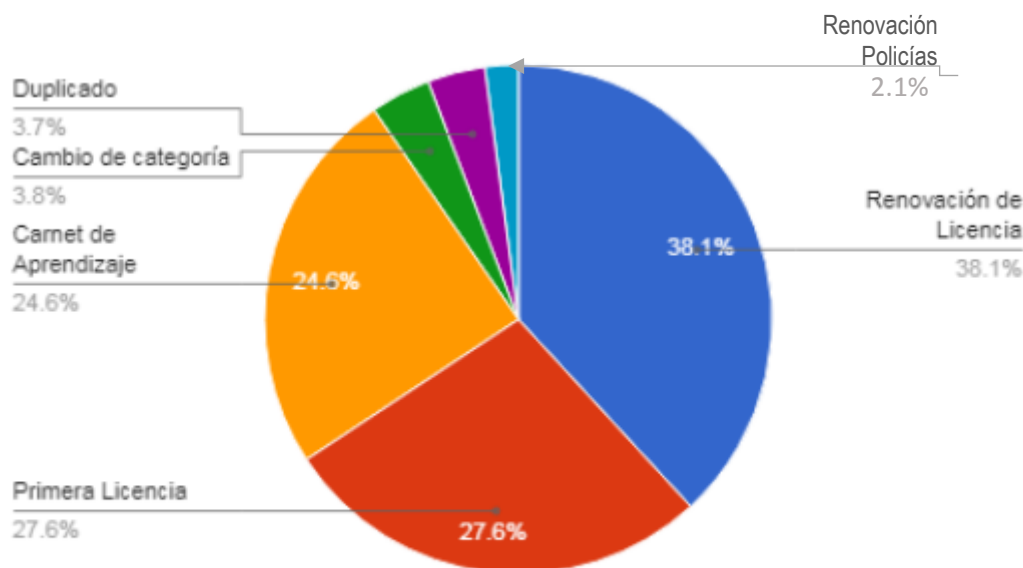
04 DE JUNIO DEL 2019

En el siguiente documento se presentan los resultados del trabajo realizado en la encuesta para alimentar el Sub-indicador: *“Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución”*, siguiendo las pautas dadas por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Se realizó un muestreo según los datos arrojados en el Plan Operativo Anual (POA) 2018 de la Institución, sobre la prestación del servicio de licencia y, siguiendo los parámetros establecidos por el MAP en la ficha técnica: *Error general de +5.0%, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50 (cálculo anexo)*. Obteniendo una muestra de 2,196 encuestas a realizar, cuyos resultados se presentan en este informe.

El levantamiento de información se realizó en Santo Domingo, en las distintas instalaciones donde se prestan los servicios de Licencia de Conducir, del 01 de mayo al 31 de mayo, del año 2019.

Servicios Encuestados:



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

Siguiendo los elementos del Modelo SERVQUAL, los resultados de la encuesta se presentan a continuación:

2. ELEMENTOS TANGIBLES

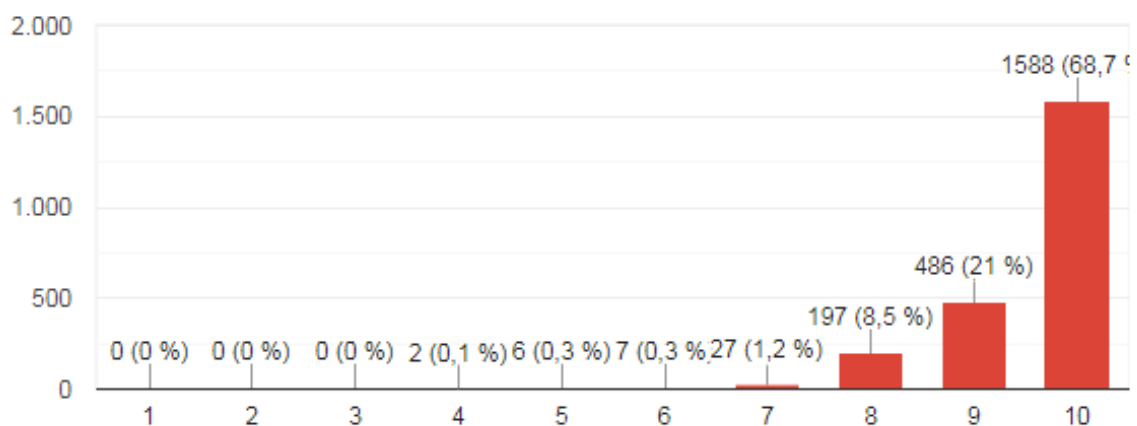
Escala utilizada de 0 a 10, donde 0 representaría el menor grado de satisfacción y, el 10, el máximo grado de satisfacción.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS				
ELEMENTO SERVQUAL	RESULTADOS PROMEDIADOS			COMENTARIO
	10	9	8	
TANGIBLES (Aspecto físico de la Institución).	72%	22%	6%	Según los resultados, la percepción de los ciudadanos sobre el aspecto físico es aceptable.

Resultados de la encuesta, por pregunta realizada:

2.1 Como valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución?

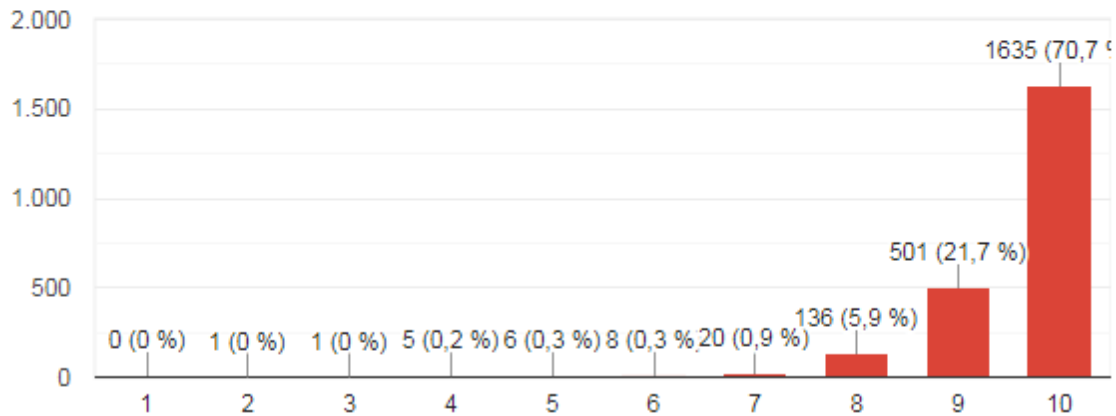
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

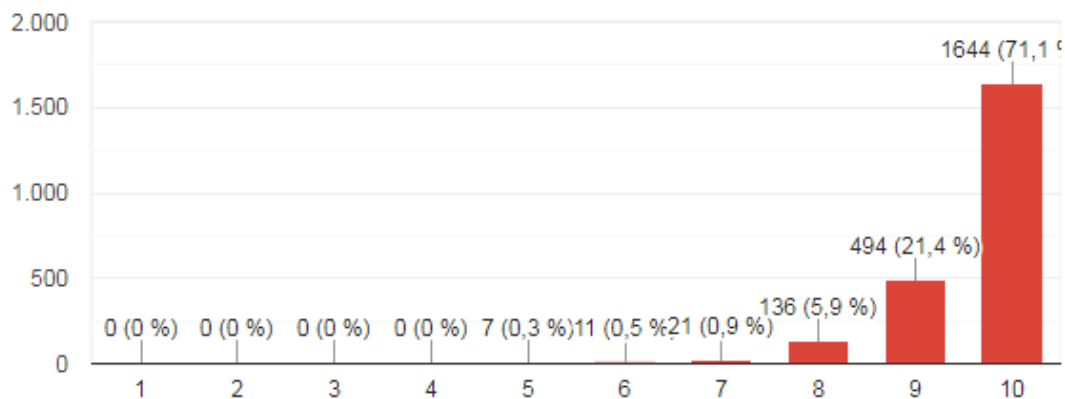
2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad

2.313 respuestas



2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.

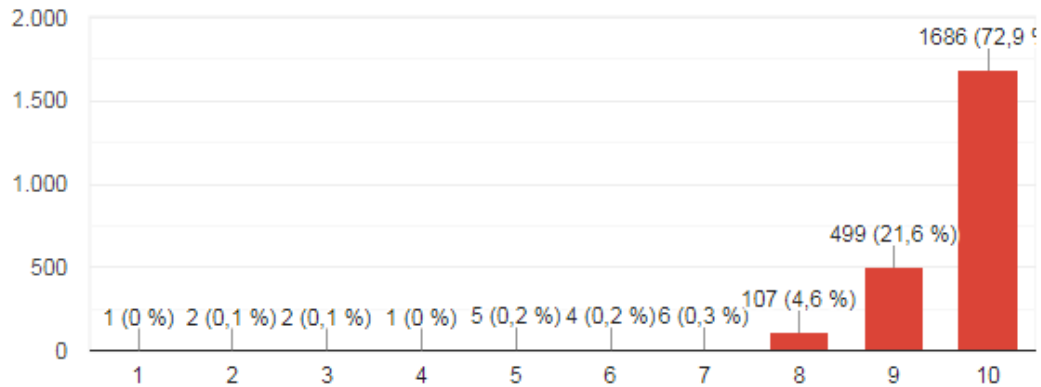
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

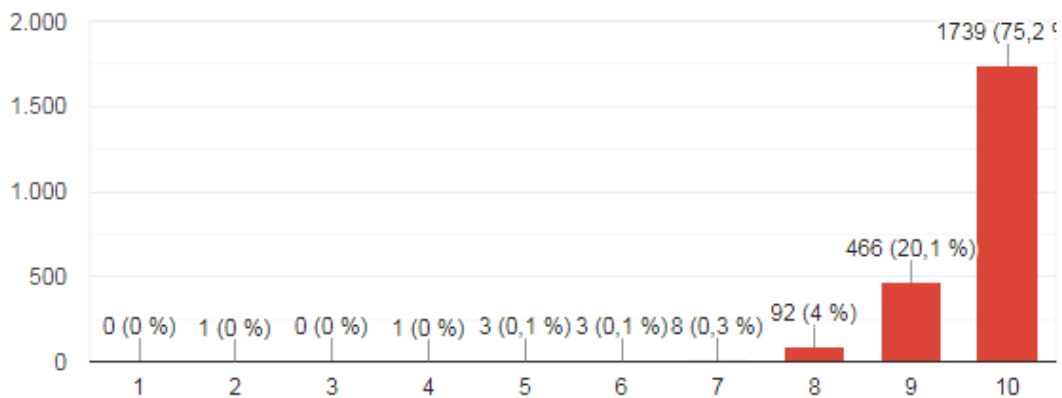
2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

2.313 respuestas



2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.

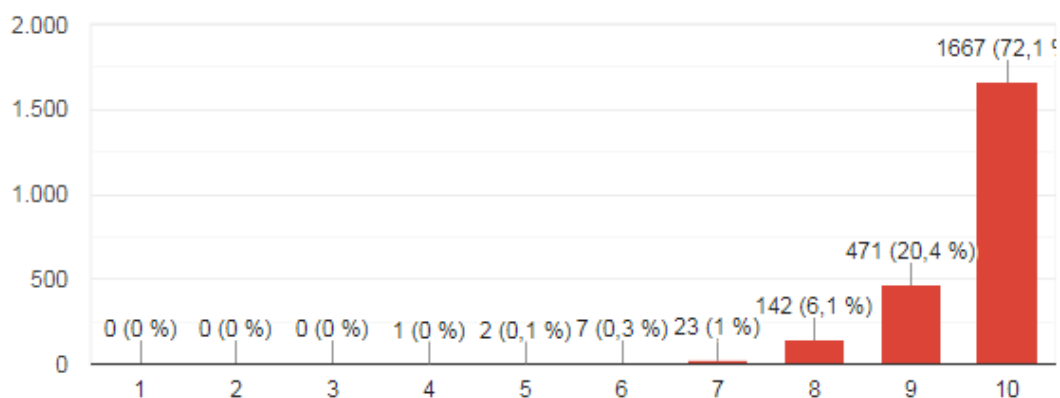
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

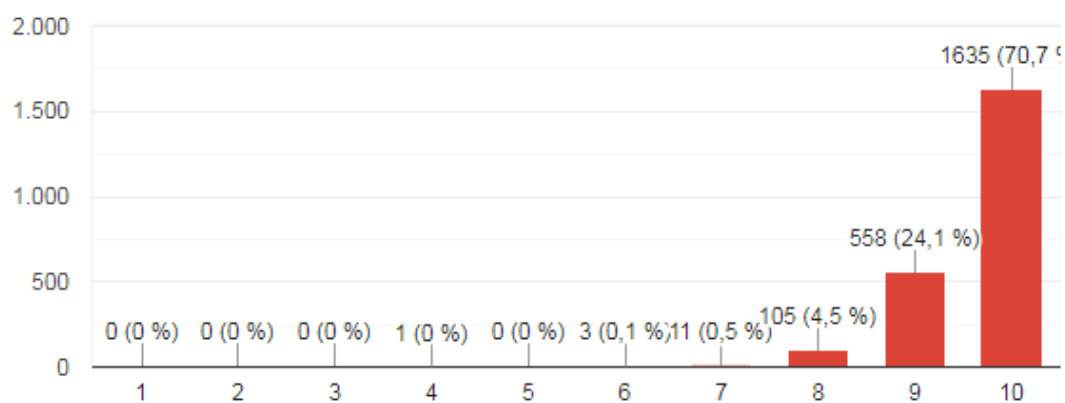
2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos

2.313 respuestas



2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.

2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

3. EFICACIA/CONFIABILIDAD

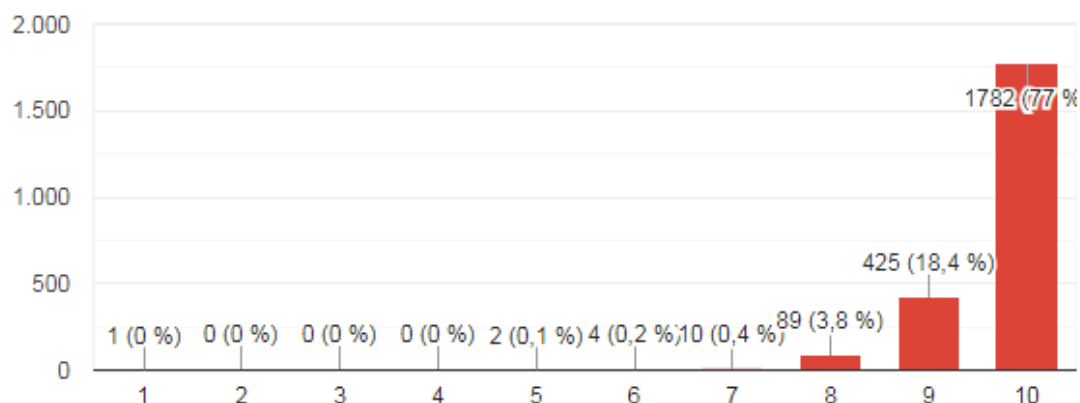
Escala utilizada de 0 a 10, donde 0 representaría el menor grado de satisfacción y, el 10, el máximo grado de satisfacción.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS				
ELEMENTO SERVQUAL	RESULTADOS PROMEDIADOS			COMENTARIOS
	10	9	8	
EFICACIA/CONFIABILIDAD (Eficacia con que se presenta el servicio).	75%	21%	4%	Según los resultados, la percepción de los ciudadanos sobre la eficacia en la prestación del servicio es buena.

Resultados de la encuesta, por pregunta realizada:

3.1 Como valora la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente

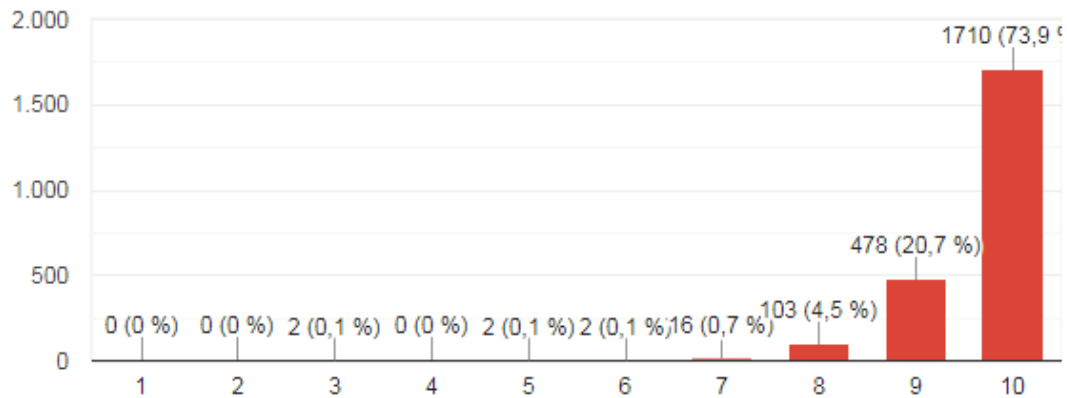
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

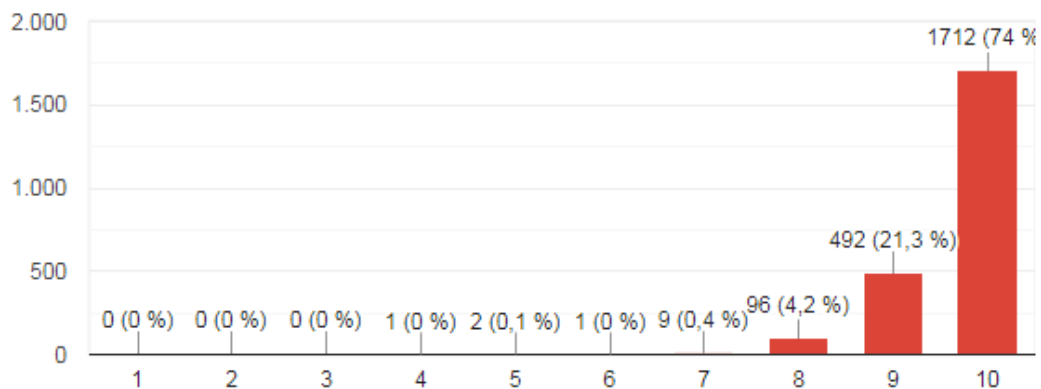
3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión

2.313 respuestas



3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

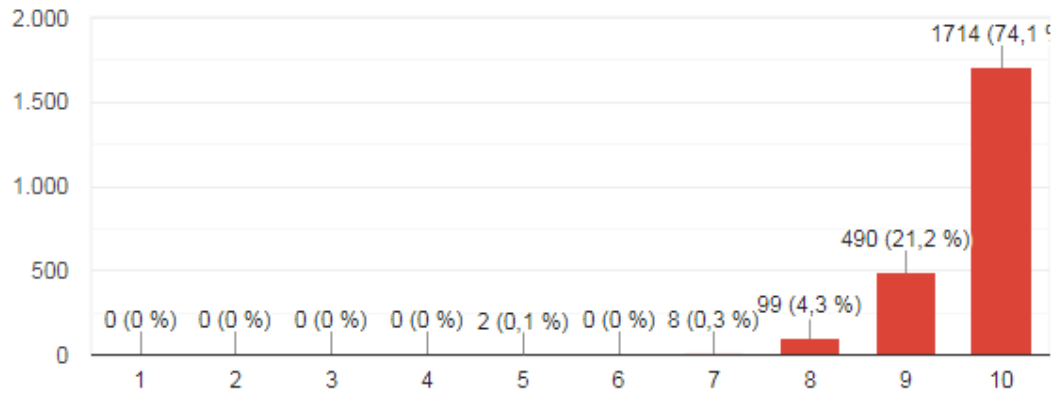
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido

2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

4. CAPACIDAD DE RESPUESTA

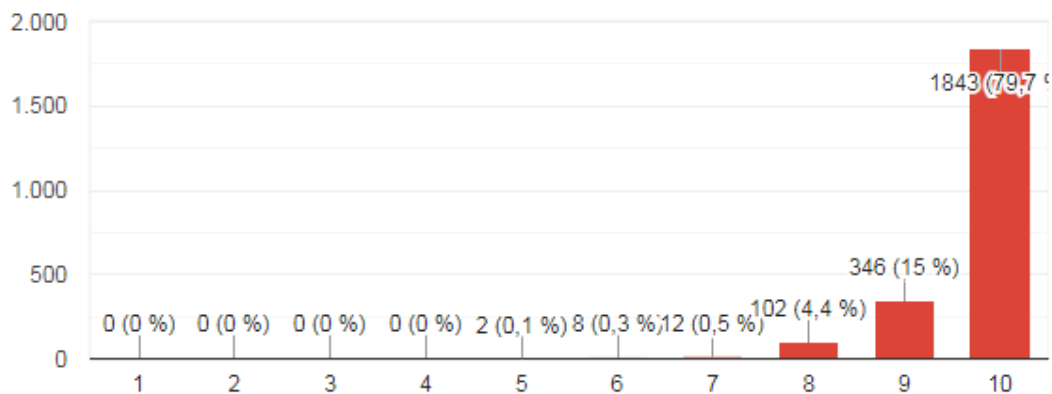
Escala utilizada de 0 a 10, donde 0 representaría el menor grado de satisfacción y, el 10, el máximo grado de satisfacción.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS				
ELEMENTO SERVQUAL	RESULTADOS PROMEDIADOS			COMENTARIOS
	10	9	8	
CAPACIDAD DE RESPUESTA (Facilidad para obtener el servicio prestado).	76%	18%	5%	Según los resultados, la percepción de los ciudadanos sobre la facilidad para obtener el servicio es buena.

Resultados de la encuesta, por pregunta realizada:

4.1 Como valora el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

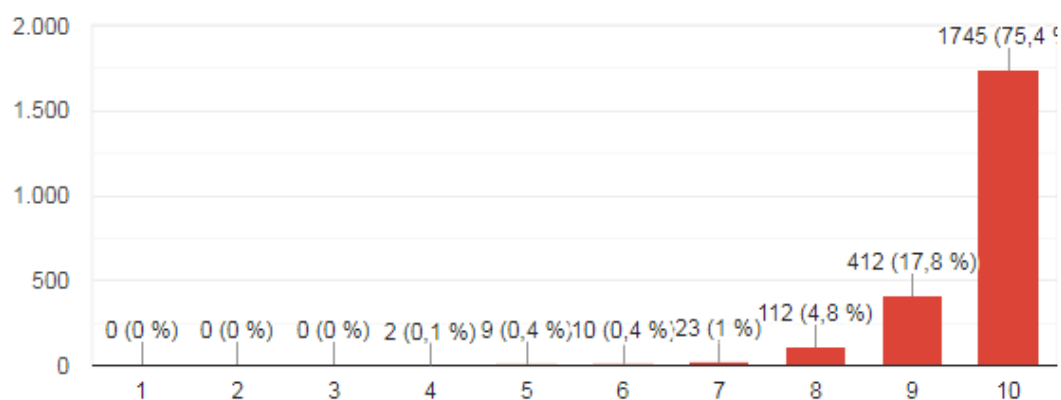
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

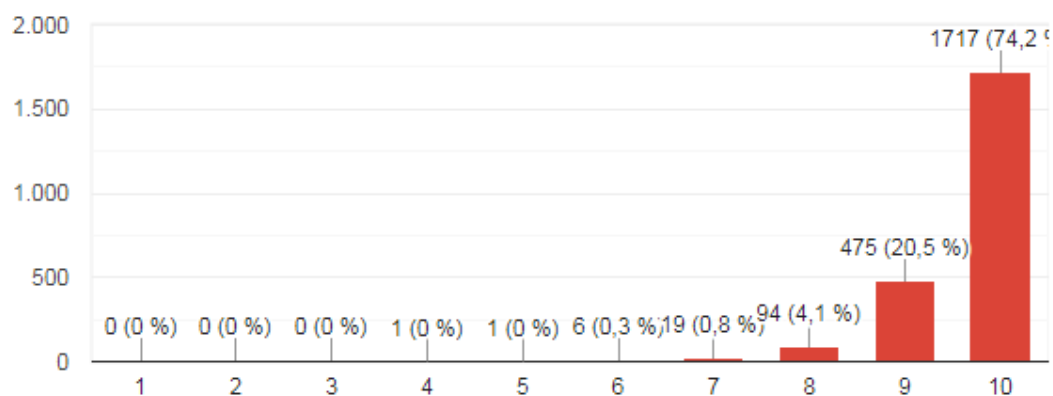
4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

2.313 respuestas



4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

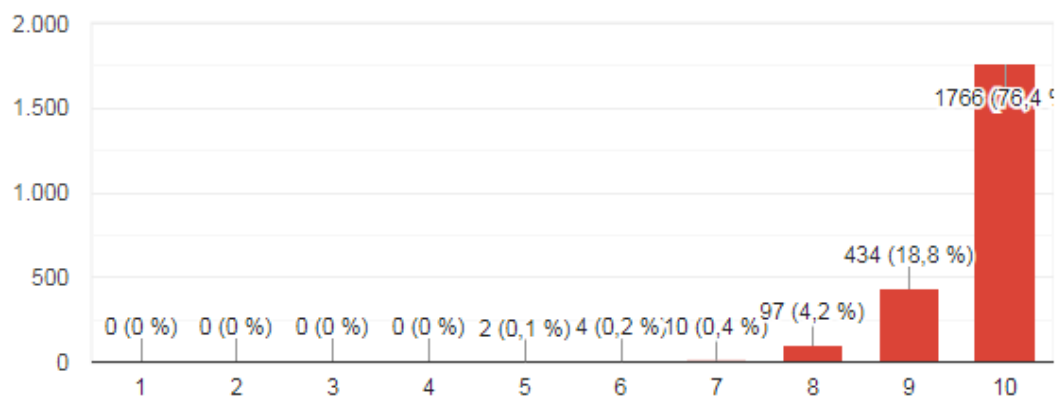
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

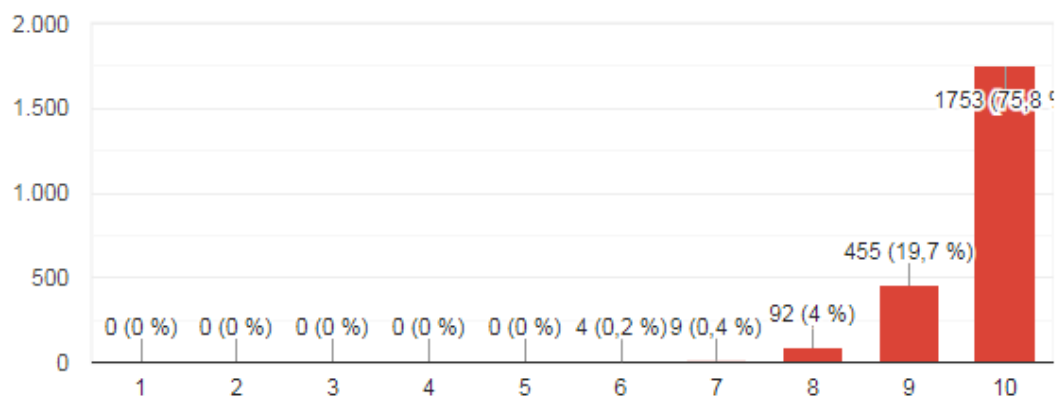
4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado

2.313 respuestas



4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado

2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

5. PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

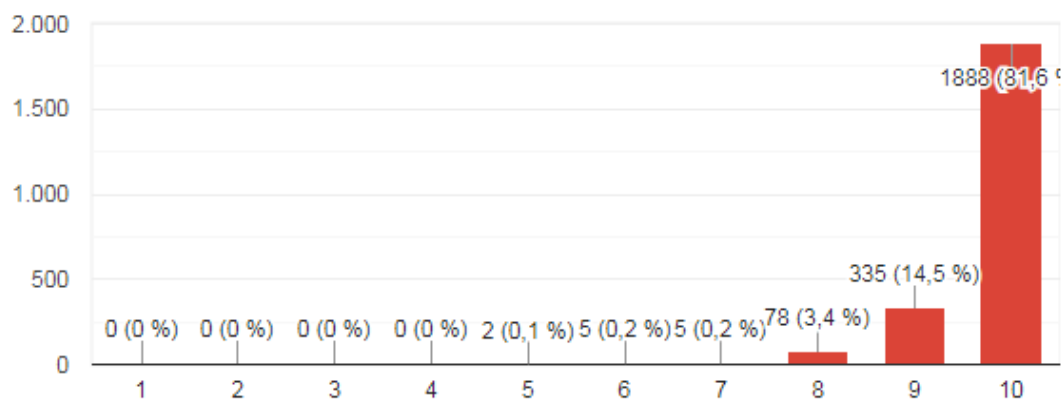
Escala utilizada de 0 a 10, donde 0 representaría el menor grado de satisfacción y, el 10, el máximo grado de satisfacción.

ANÁLISIS DE RESULTADOS				
ELEMENTO SERVQUAL	RESULTADOS PROMEDIADOS			COMENTARIOS
	10	9	8	
PROFESIONALIDAD/CONFIANZA DEL PERSONAL (Trato recibido por el personal).	80%	16%	4%	Según los resultados, la percepción de los ciudadanos sobre la profesionalidad y la confianza del personal es muy buena.

Resultados de la encuesta, por pregunta realizada:

5.1 Como valora el trato que le ha dado el personal

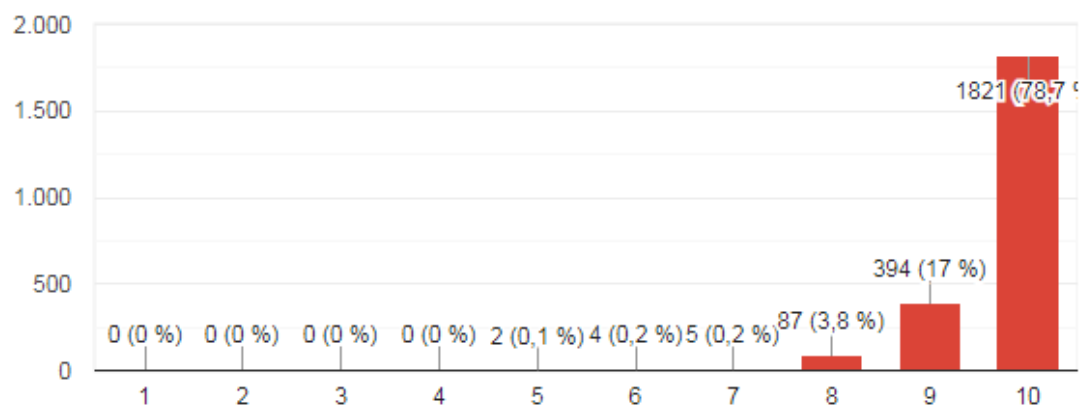
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

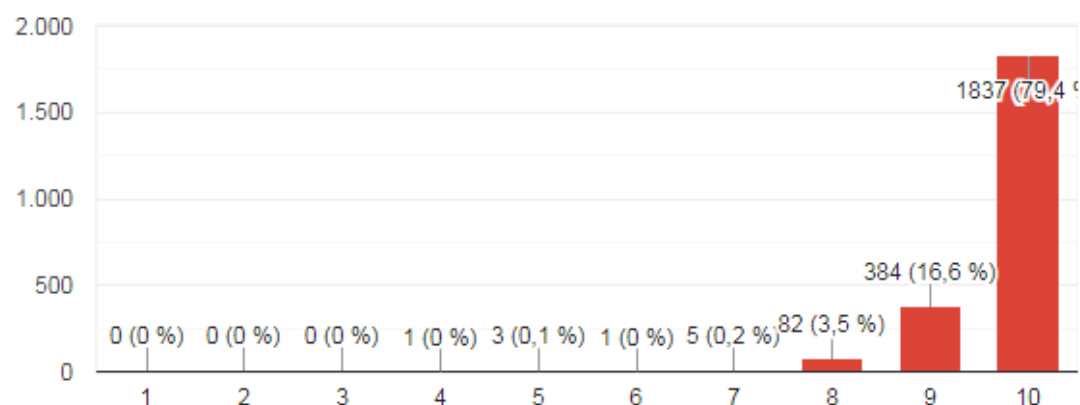
5.2 La profesionalidad del personal que le atendió

2.313 respuestas



5.3 La confianza que le transmite el personal

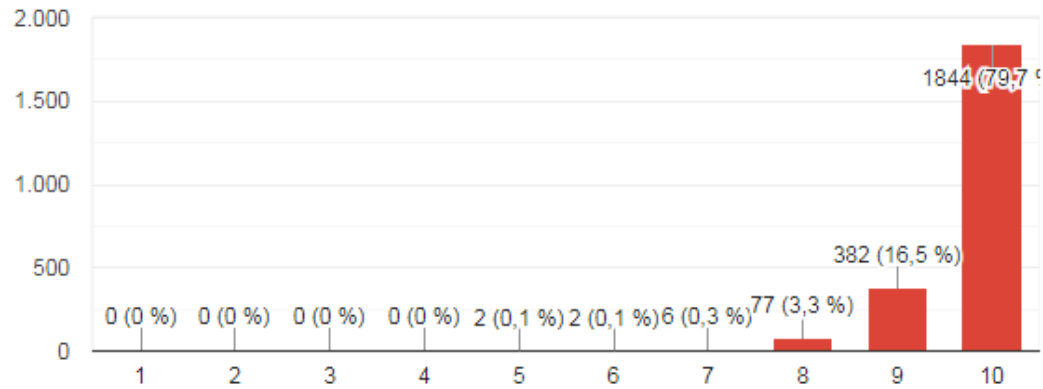
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

5.4 En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución

2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

6. EMPATIA/ACCESIBILIDAD

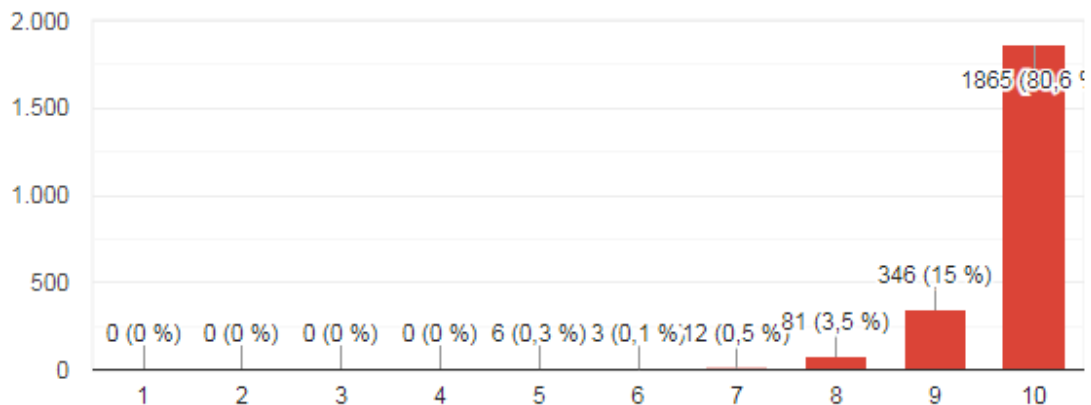
Escala utilizada de 0 a 10, donde 0 representaría el menor grado de satisfacción y, el 10, el máximo grado de satisfacción.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS				
ELEMENTO SERVQUAL	RESULTADOS PROMEDIADOS			COMENTARIOS
	10	9	8	
EMPATIA/ACCESIBILIDAD (Atención individualizada).	79%	17%	4%	Según los resultados, la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida es buena.

Resultados de la encuesta, por pregunta realizada:

6.1 Como valora la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil

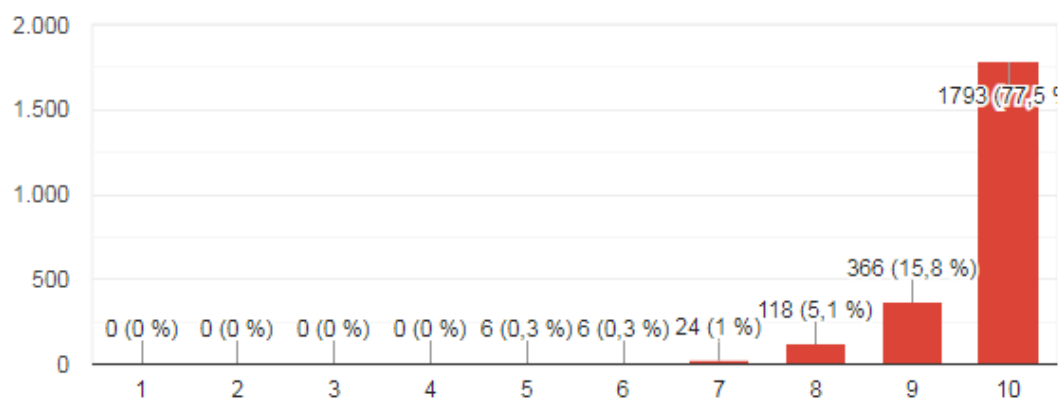
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

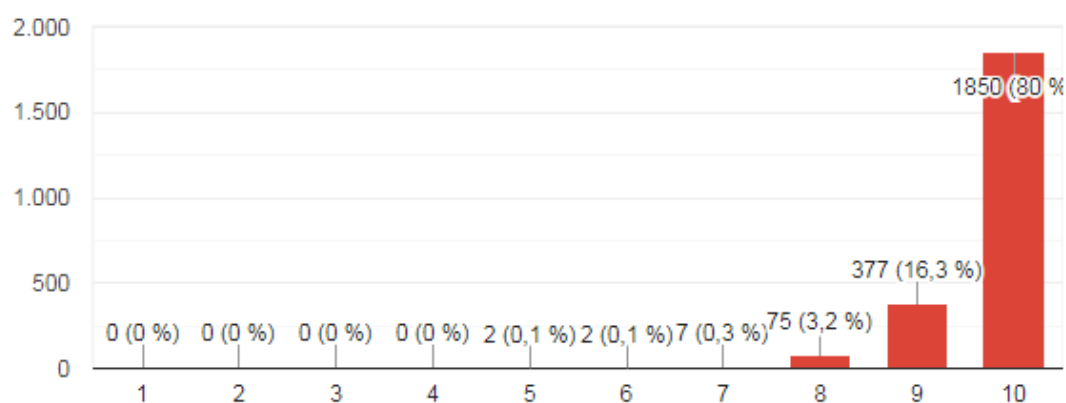
6.2 El horario de atención al público

2.313 respuestas



6.3 La facilidad con que consiguió ser atendido

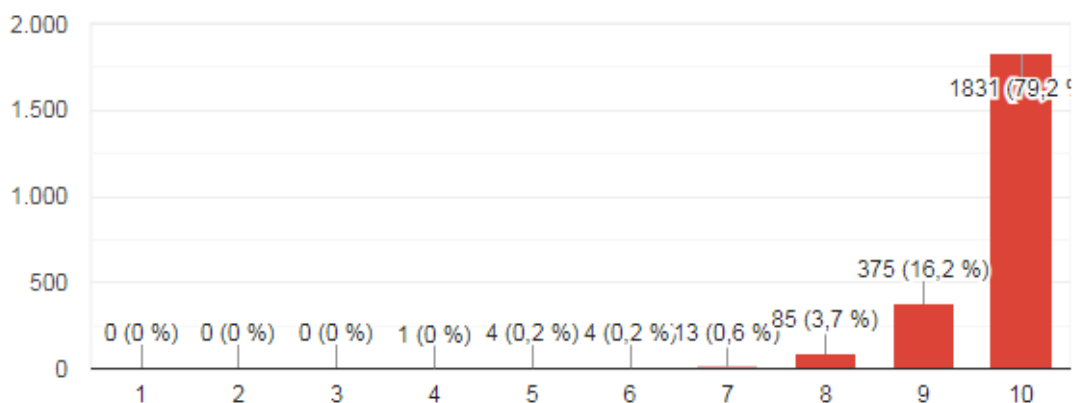
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

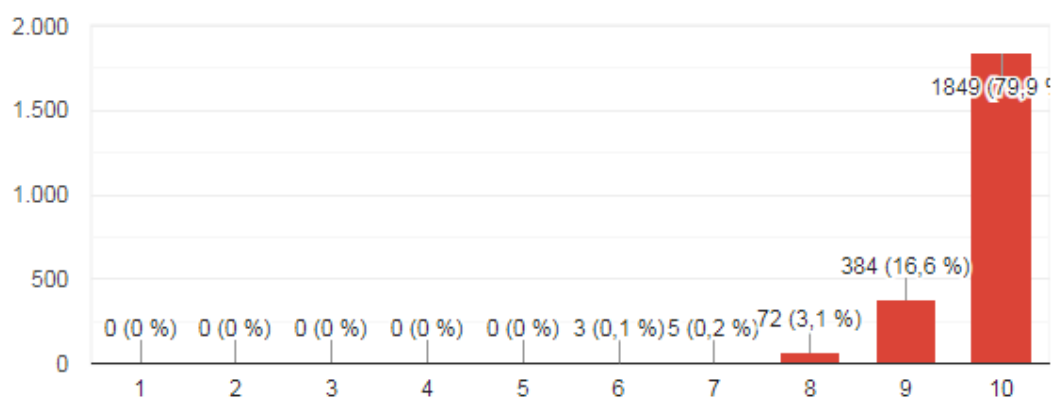
6.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente encontrar

2.313 respuestas



6.5 La información que le proporcionaron fue clara y comprensible

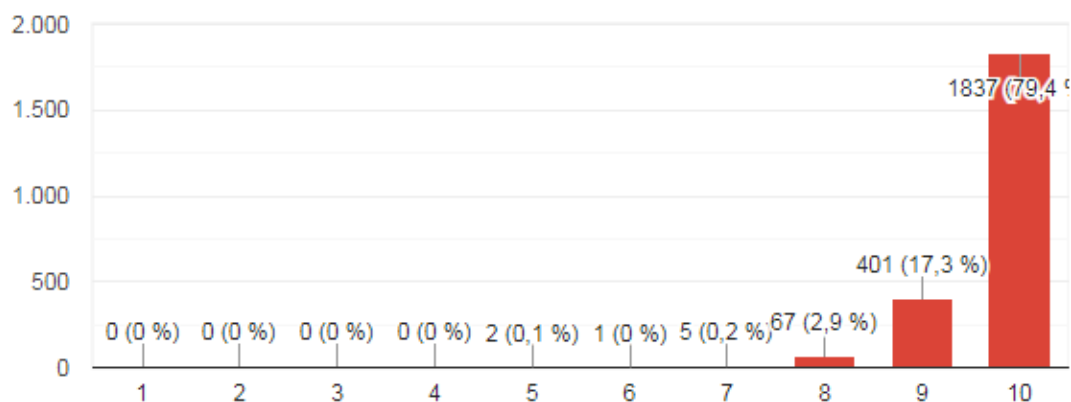
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

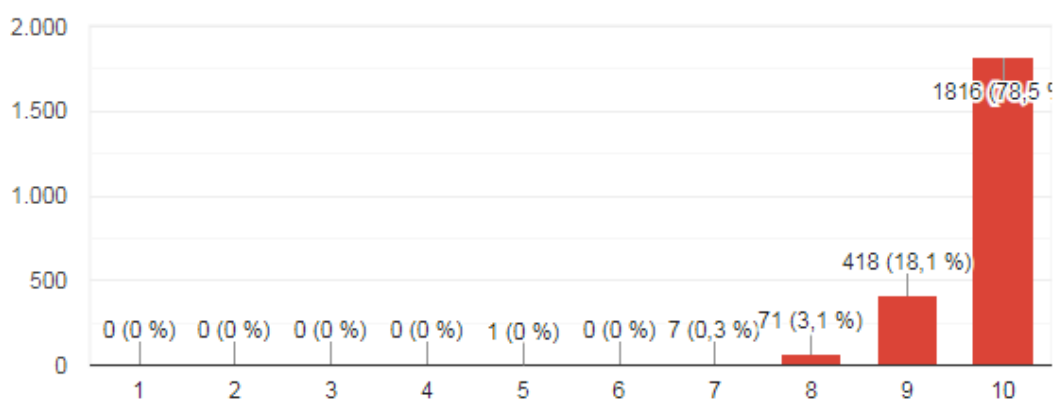
6.6 Como valora la atención personalizada que le dieron

2.313 respuestas



6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.

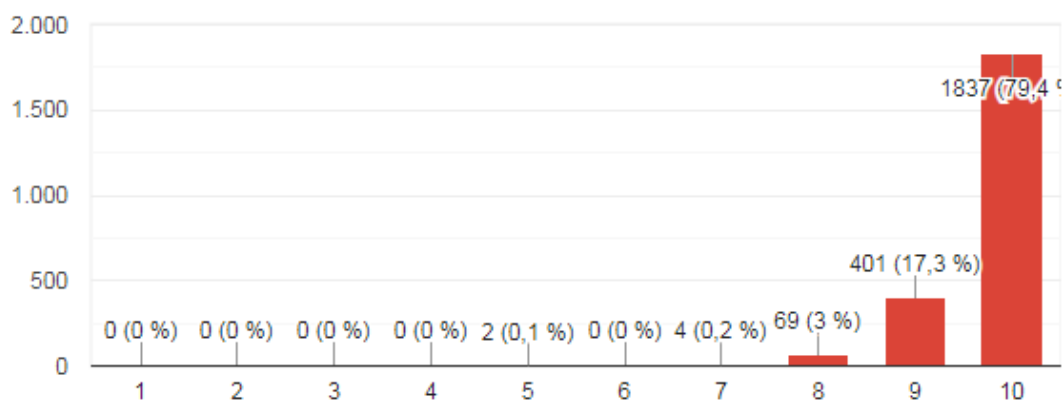
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

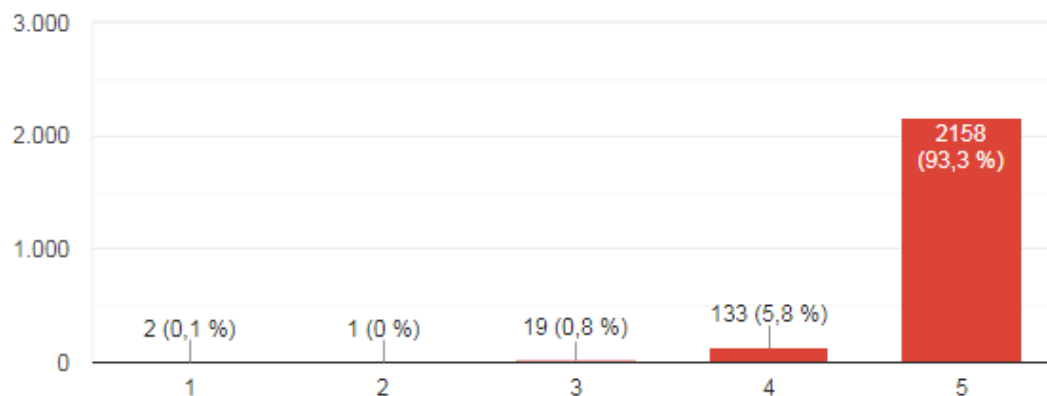
7. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?

2.313 respuestas



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

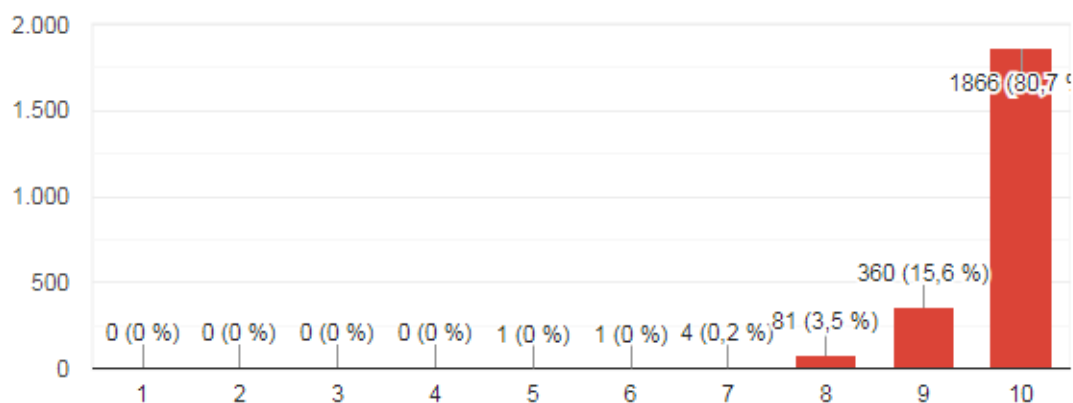
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

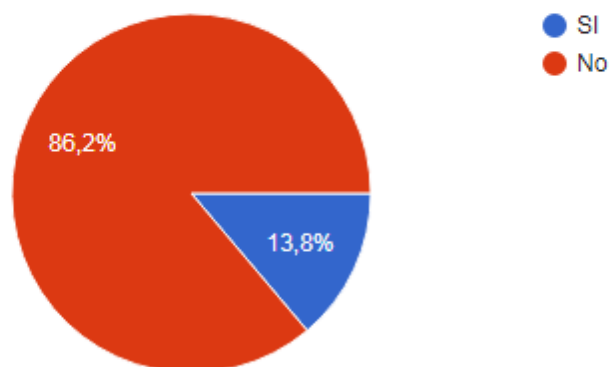
9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?

2.313 respuestas



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

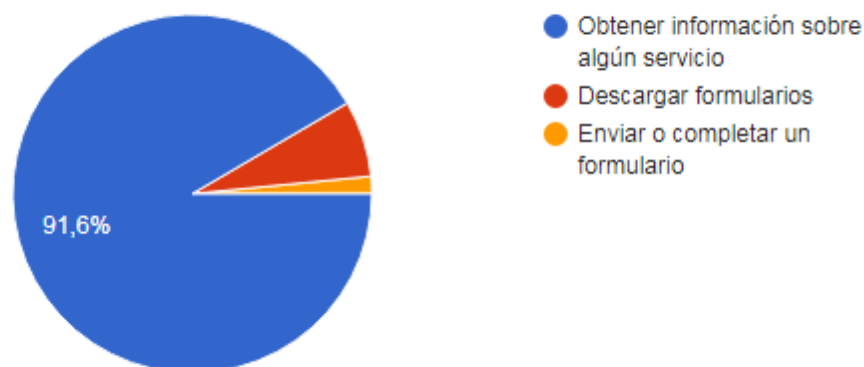
2.313 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

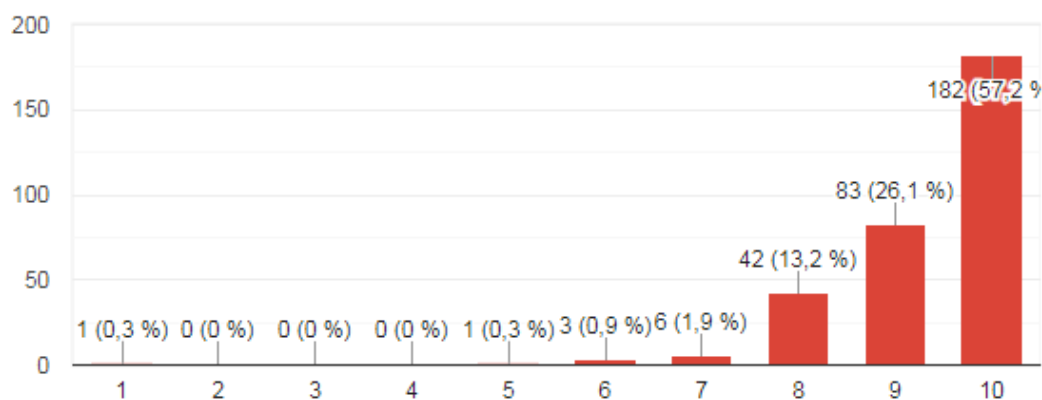
11. Y en esa ocasión, utilizó la página web para

320 respuestas



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?

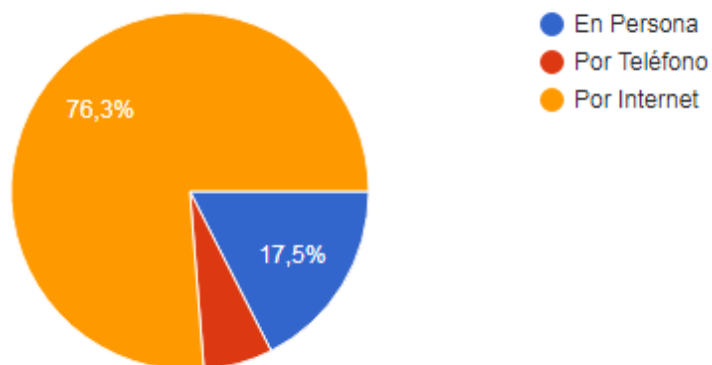
318 respuestas



Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

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

320 respuestas

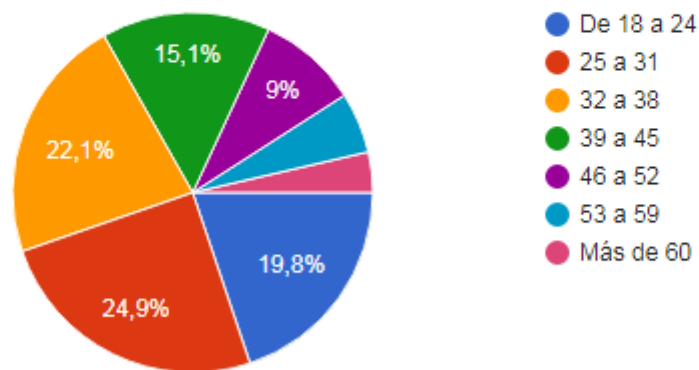


Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

DATOS DE CLASIFICACION

14. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

2.313 respuestas



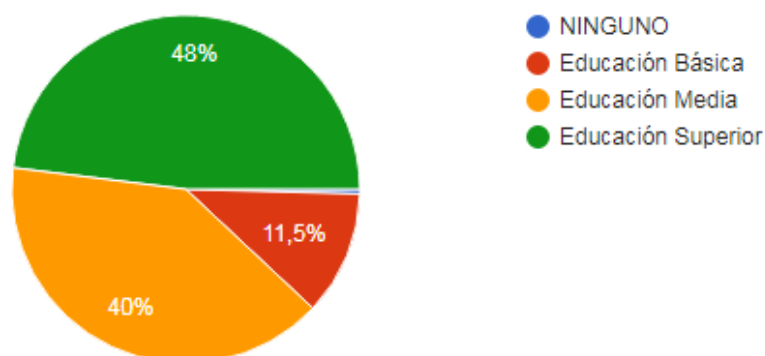
Análisis de los resultados:

El mayor número de los encuestados está en la edad de 25 a 31 años de edad, representando esto un 24.9% del total, siguiendo por el rango de edad de 32 a 38 años con un 22.1% y de 18 a 24 años con un 19.8%.

Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

15. ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

2.313 respuestas

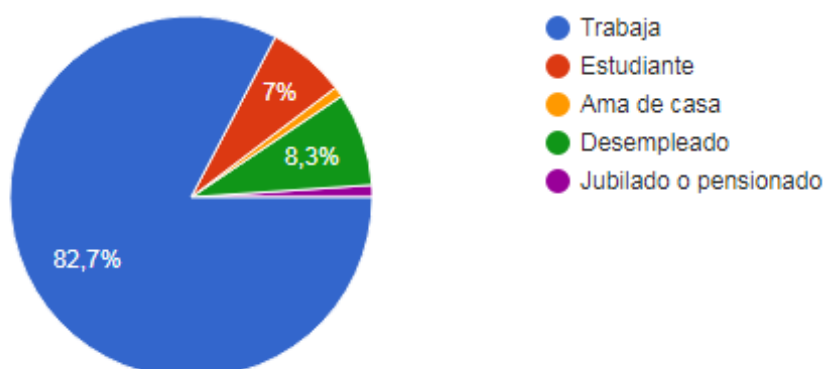


Análisis de los resultados:

El 48 % de los encuestados es de educación Superior, el 40% tiene educación Media y el 11.5% tiene una educación Básica.

16. ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

2.313 respuestas



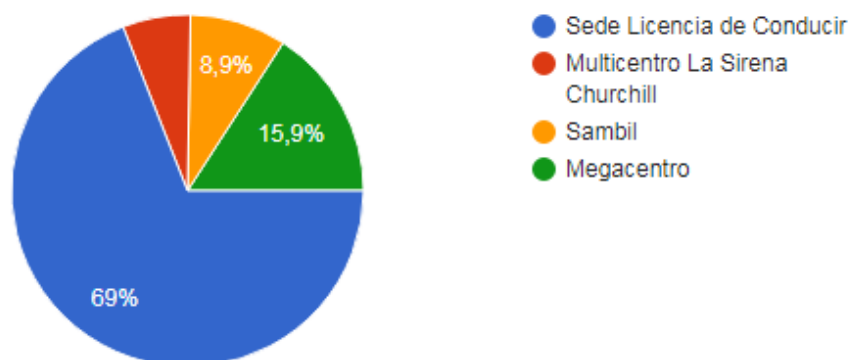
Análisis de los resultados:

El 82.7 % de los encuestados trabaja, el 8.3% esta desempleado y el 7 % es estudiante.

Reporte De Resultados De La Encuesta De Satisfacción Ciudadana

18. Entrevistador, escribir la Institución donde realizó la encuesta

2.313 respuestas



Análisis de los resultados:

El 69 % de las encuestas se realizó en la Sede de Licencia de Conducir, el 15.9% en el Punto GOB de Megacentro, el 8.9 % en el Punto GOB de Sambil y 6.2% se realizó en la Estafeta fija de Multicentro la Churchill.