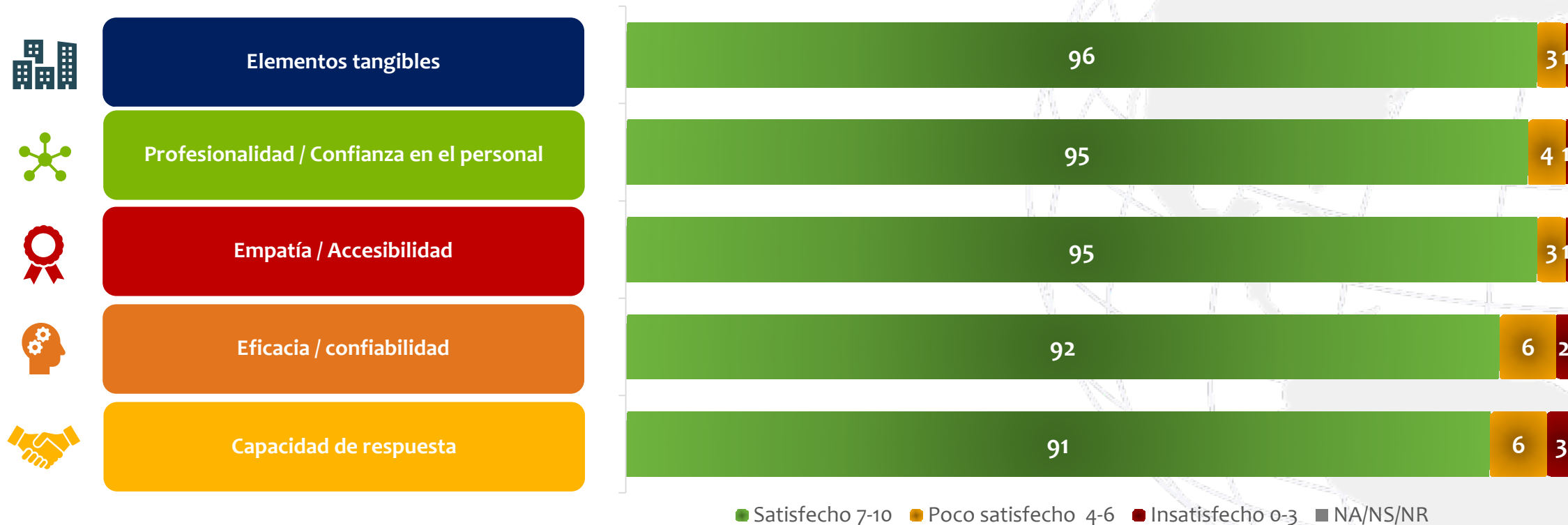


Satisfacción general por dimensión - Dimensiones SERVQUAL

Se observa un alto nivel de satisfacción con los servicios que reciben los usuarios de la DGII. No obstante, la capacidad de respuesta y los elementos tangibles son las áreas que presentan oportunidad de mejora.

Nivel de satisfacción general por dimensiones

Porcentajes
n=701



Escala: mínima evaluación = 0; máxima evaluación = 10.

Fuente: Anexo estadístico cuadro: 7, 9, 11, 13 y 17