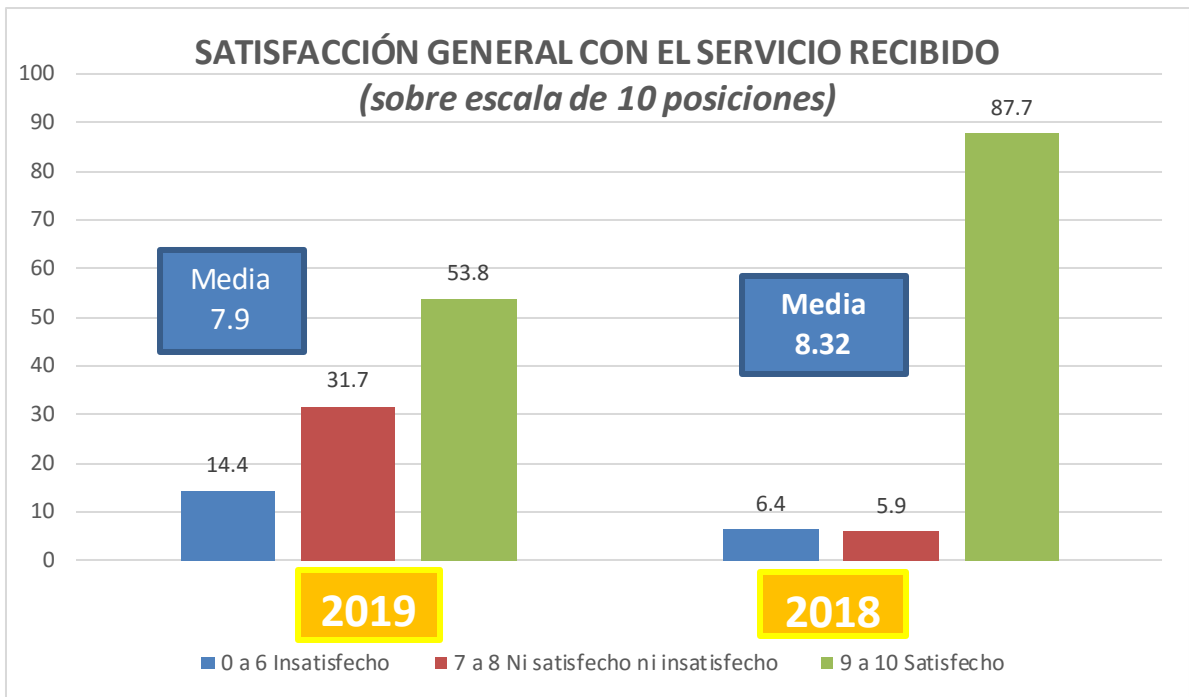


**Figura 10. Satisfacción general con el servicio recibido.**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. Comparación con la encuesta del 2018, realizada por SIGMA DOS. Resultados expresados en porcentajes en base al 100% de la muestra.

### 3.4. Contacto con la institución en los últimos 6 meses.

Una pregunta interesante fue al momento de preguntar sobre si había contactado a la institución a través de la página web. En los últimos años se ha dado un fenómeno en el cual la mayoría de los clientes o usuarios de servicios, independiente de la institución que quiera contactar, ya sea pública o privada, se siente atraída en buscar información en sus respectivas páginas o portales web. Se le preguntó a los encuestado si en los meses anteriores a la entrevista, en un lapso de tiempo de al menos seis meses anterior a la realización de la encuesta, si había visitado o contactado la página web, una mayoría de un 63.6 % había confirmado que no había visitado la página web [www.ambiente.gob.do](http://www.ambiente.gob.do) sin embargo, un 36.4 % había confirmado haber visitado y usado servicios a través del portal web. Lo que podemos observar que la mayoría de las personas que reciben servicios en el Ministerio, lo hacen de manera personal. Esto se pueda apreciar en la figura siguiente: