



# **Lotería Nacional**

## **Encuesta Institucional de**

### **Satisfacción Ciudadana 2019**

## ÍNDICE

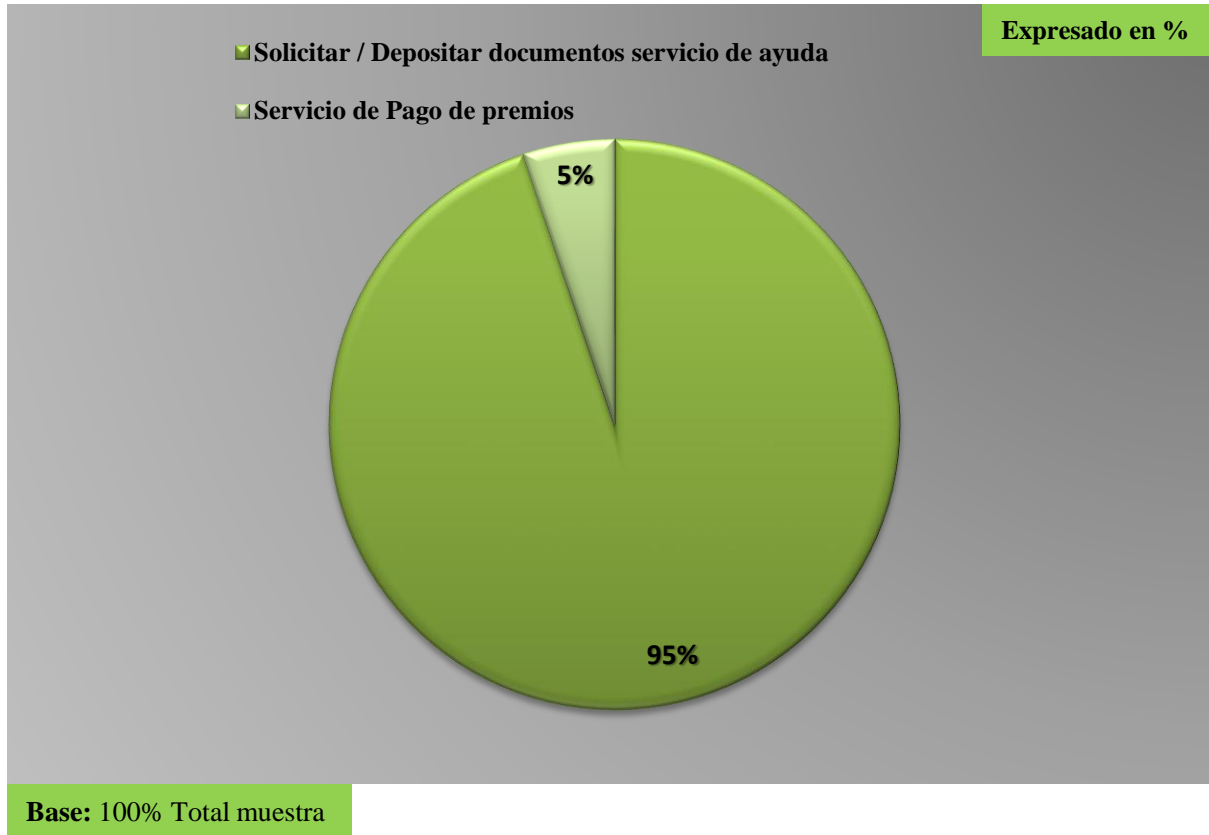
|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>FICHA TÉCNICA</b>                                                          | <b>4</b>  |
| <b>MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO</b>                              | <b>8</b>  |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO VS EXPECTATIVA DEL SERVICIO</b> | <b>15</b> |
| <b>ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO</b>              | <b>18</b> |
| <b>CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN</b>                         | <b>20</b> |
| <b>PERFIL DEL ENTREVISTADO</b>                                                | <b>24</b> |

## FICHA TÉCNICA

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Universo</b>          | Las Encuesta para medir el nivel de satisfacción ciudadana será aplicada a todos(as) los(as) ciudadanos(as) que visitan la institución para solicitar servicios de Asistencia Social, Certificaciones de Sorteos de Lotería o Pago de Premios de Sorteos de Lotería.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ámbito</b>            | La Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana se aplicará en la Lotería Nacional en el lugar donde se suministra cada servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Muestra</b>           | <p>La muestra escogida para la encuesta es de 88 ciudadanos, seleccionados al azar, con un <b>nivel de confianza de un 85%</b> y un <b>margen de error del 15%</b>, distribuidos entre los servicios de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 85 ciudadano para el servicio de <b>Ayuda</b>.</li> <li>• 3 ciudadanos para el servicio de <b>Operativo Médico – Social</b>.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Respecto a los servicios de Certificaciones y Pago de Premios, la muestra se tomará el 100% las encuestas completadas por los solicitantes durante el período de realización de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana.</p> |
| <b>Método a utilizar</b> | La aplicación de la encuesta se hará de manera personal a cada solicitante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Fecha de Trabajo</b>  | El período de aplicación de la encuesta es de dos meses (del 1ro de mayo hasta el 28 de junio de 2019).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Realización</b>       | La aplicación de la encuesta será realizada por los colaboradores asignados del área de Planificación y Desarrollo. La coordinación y presentación de informe es responsabilidad de dicha Dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## **MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN**

## P-1 ¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?

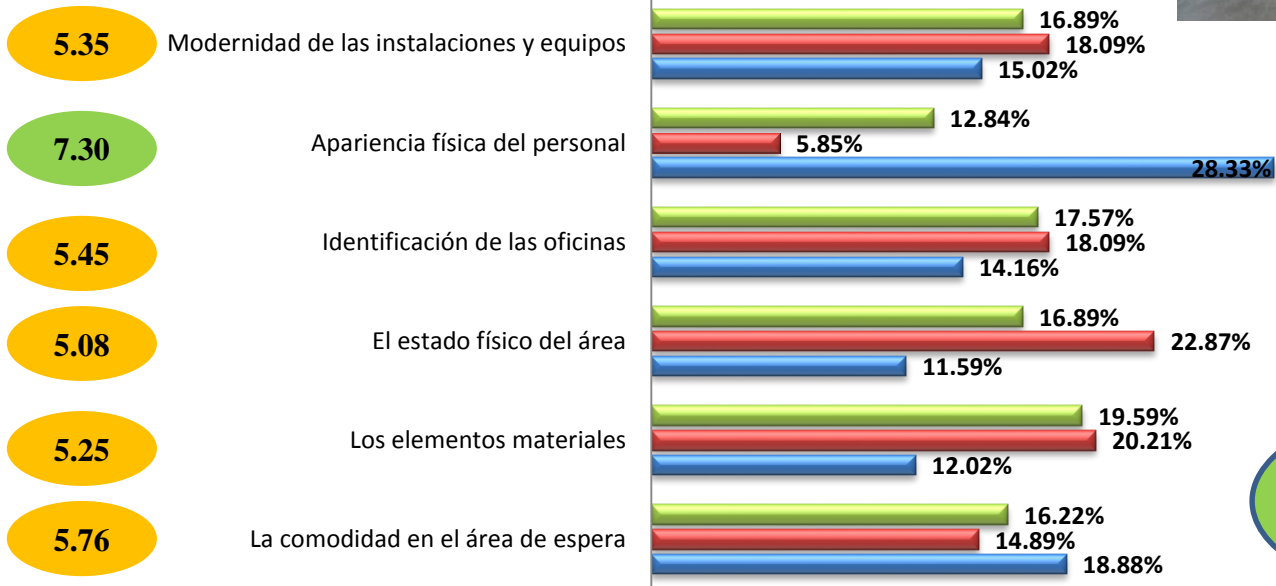


## **SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL CIUDADANO**

A continuación le realizaremos preguntas relacionadas con aspectos físicos de la Institución. P-2 ¿Cómo valora usted?

## Elementos Tangibles

■ Insatisfecho ■ Ni Satis. Ni Insatis. ■ Satisfecho



**Media**

Valoración Global de la Dimensión

5.56

Base: 100% Total muestra

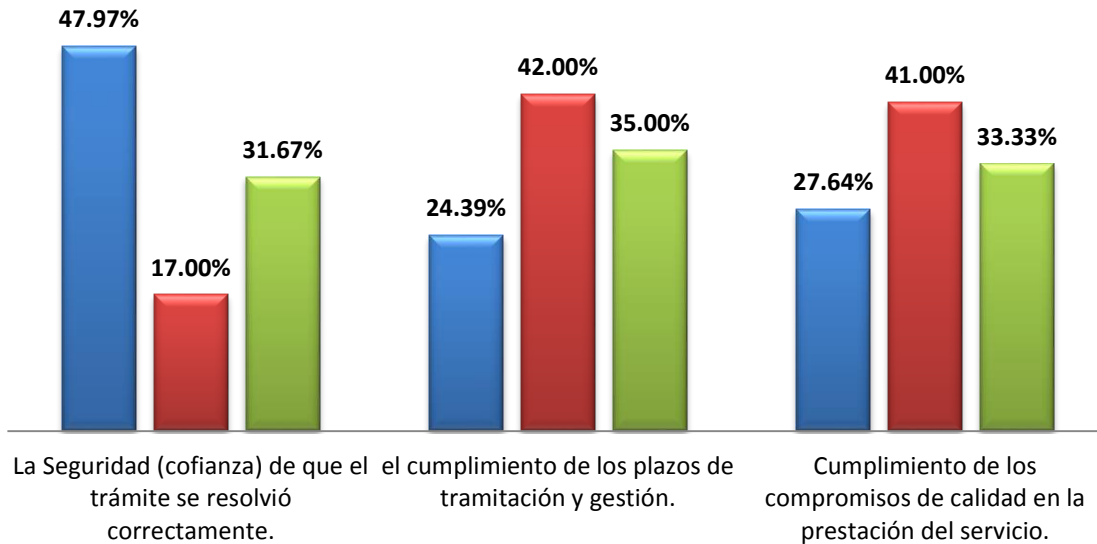


A continuación le realizaremos preguntas relacionadas con la eficiencia y fiabilidad con que se presenta el servicio.

P-2 ¿Cómo valora usted?

## Eficiencia / Fiabilidad

■ Satisfecho ■ Ni Satis. Ni Insatis ■ Insatisfecho



Valoración Global de la Dimensión

5.79

Media

6.61

5.39

5.57

Base: 100% Total muestra

A continuación le realizaremos preguntas relacionadas a la facilidad de obtener el servicio solicitado.

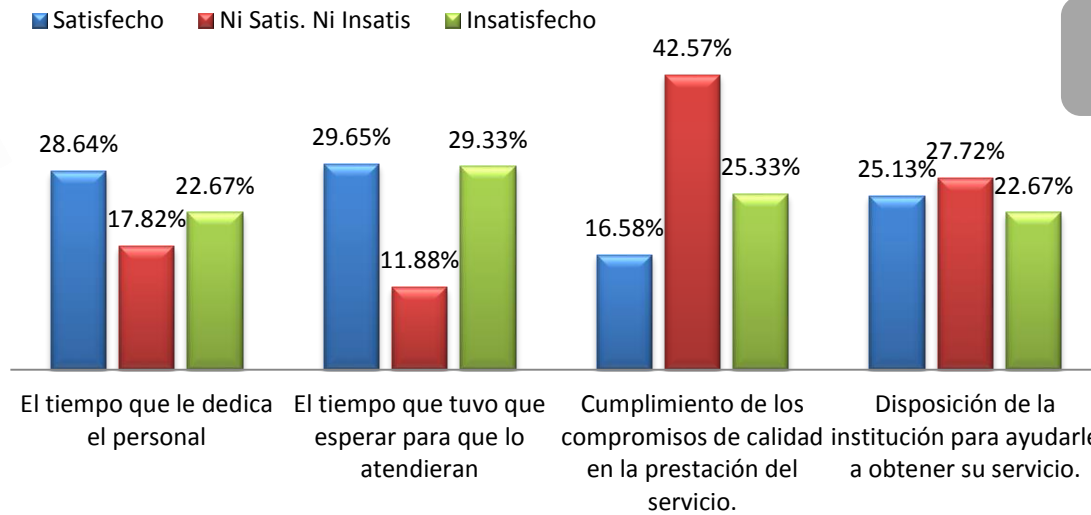
P-2 ¿Cómo valora usted?

Valoración Global de la Dimensión

5.80



## Capacidad de Respuesta



Media

6.99

6.71

5.57

6.16

Base: 100% Total muestra

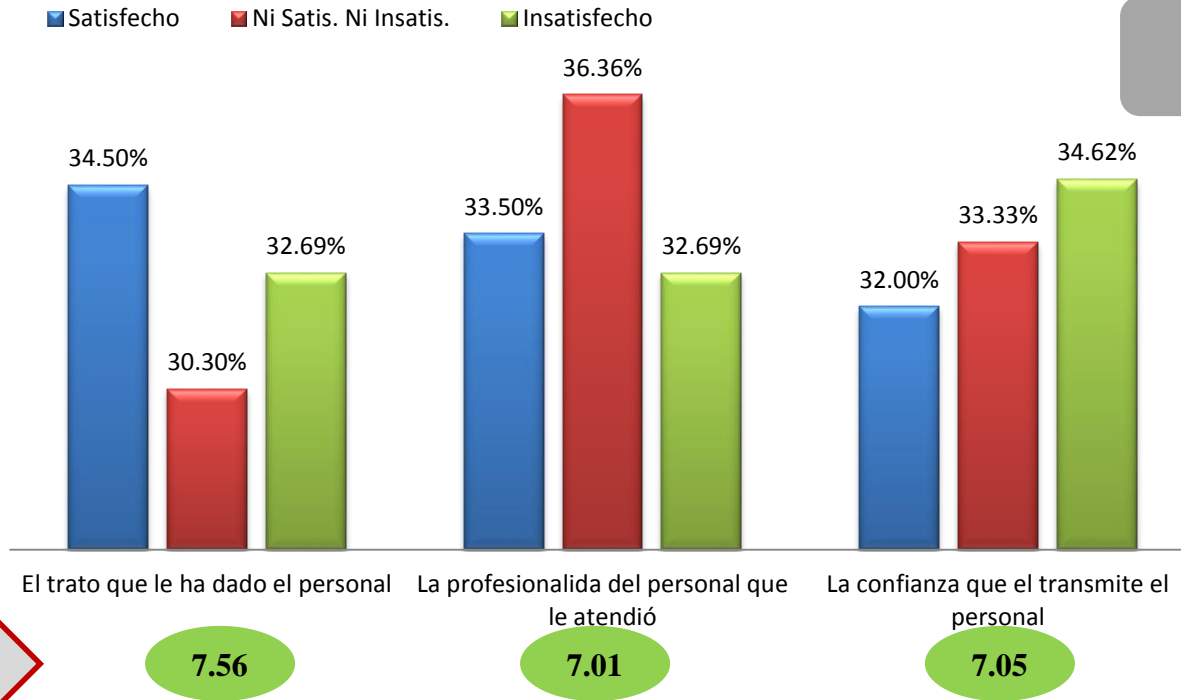
A continuación le realizaremos preguntas relacionadas a la profesionalidad y el trato que el ha dado el personal del servicio.

P-5 ¿Cómo valora usted?

Valoración Global de la Dimensión

6.67

## Profesionalidad / Confianza en el personal



Media

7.56

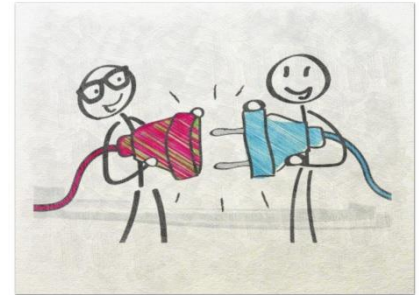
7.01

7.05

Base: 97 ciudadanos encuestados.

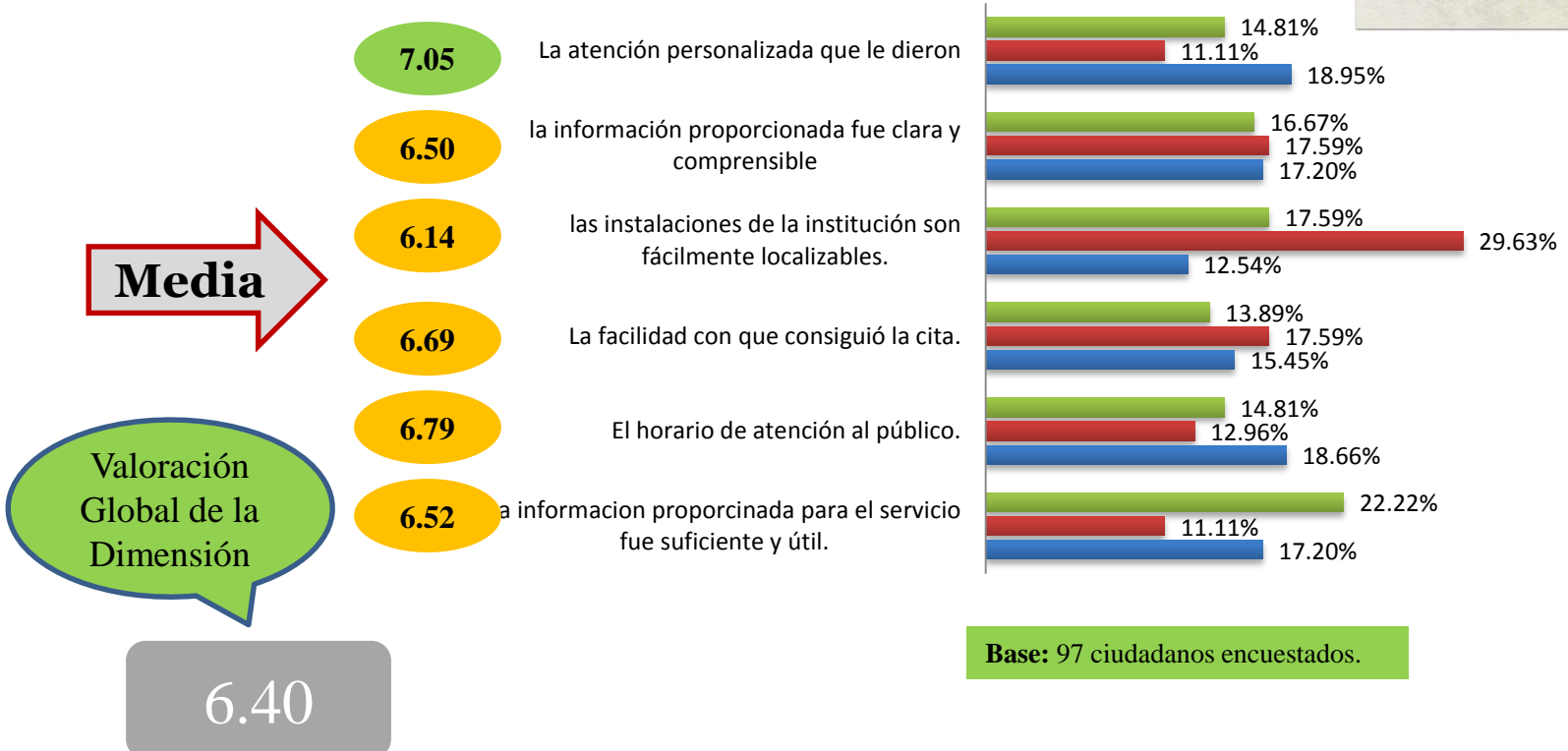
A continuación le realizaremos preguntas relacionadas con la atención individualizada sobre el servicio solicitado.

P-6 ¿Cómo valora usted?



## Empatía / Accesibilidad

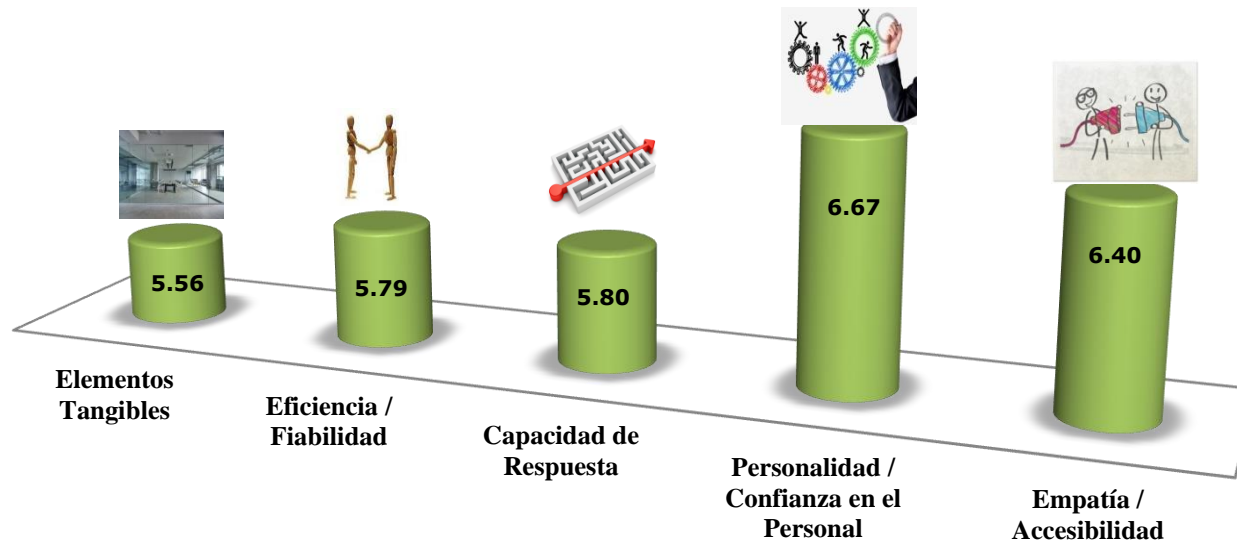
■ Insatisfecho ■ ni Satis. Ni Insatis. ■ Satisfecho



Base: 97 ciudadanos encuestados.

## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

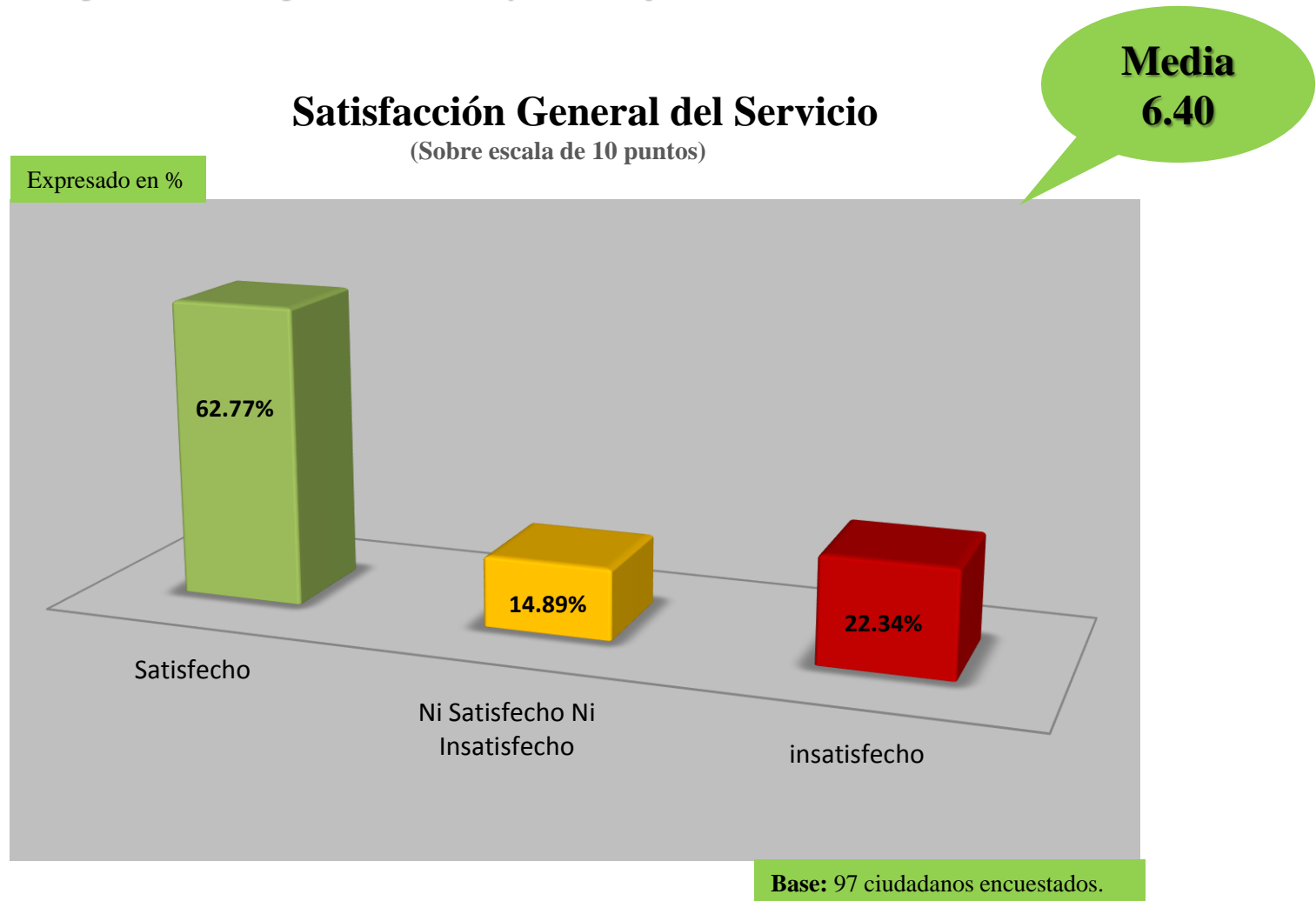
■ Satisfacción General



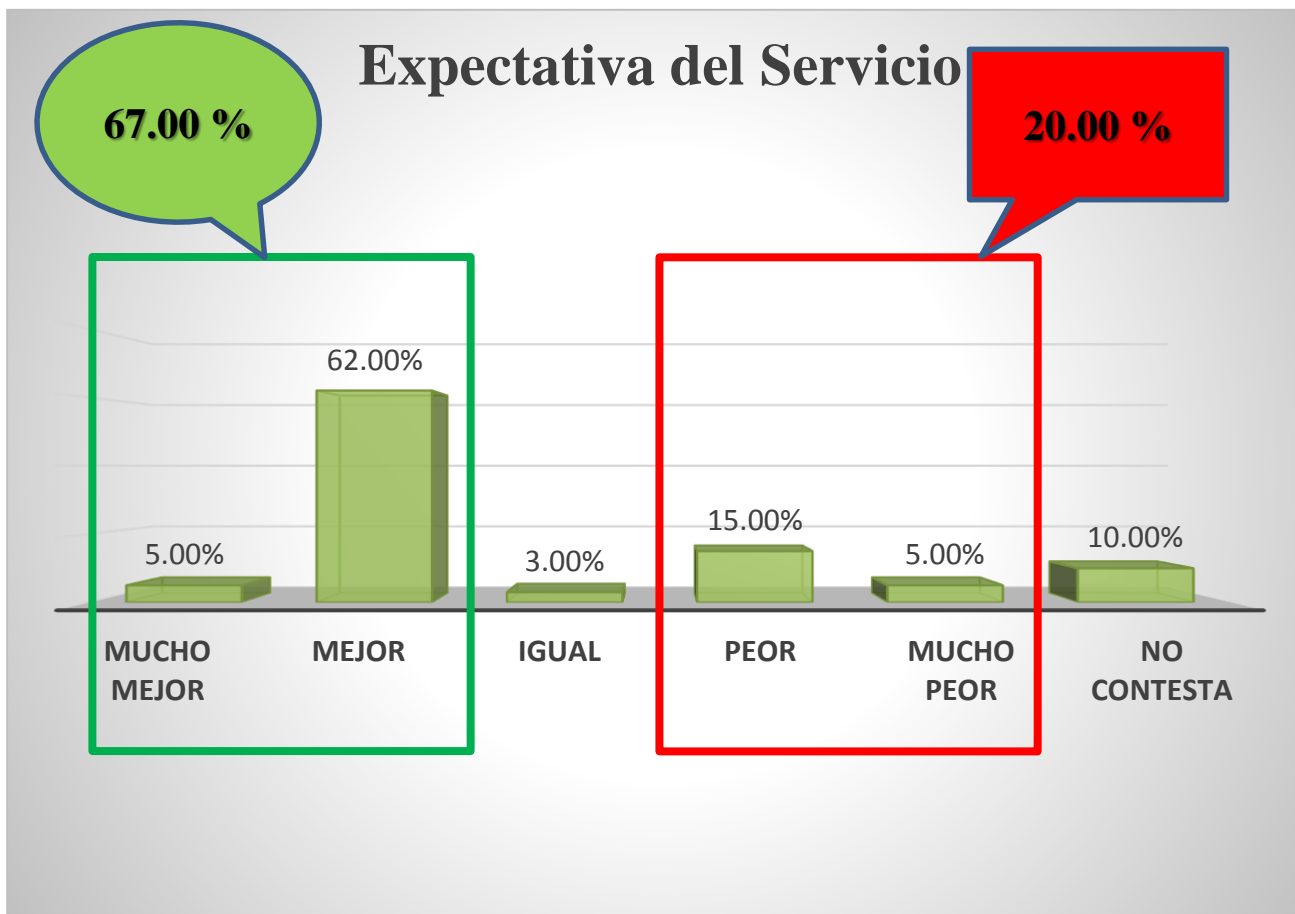
Base: 97 ciudadanos encuestados.

## **SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO VS EXPECTATIVA DE SERVICIO**

**P-9 ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la Lotería Nacional (del 0 al 10) donde 0 representaría la **peor valoración** y 10 la **mejor valoración**.**



**P-8 ¿Y el servicio recibido le a parecido mucho mejor, mejor, peor, mucho peor de lo que esperaba?**

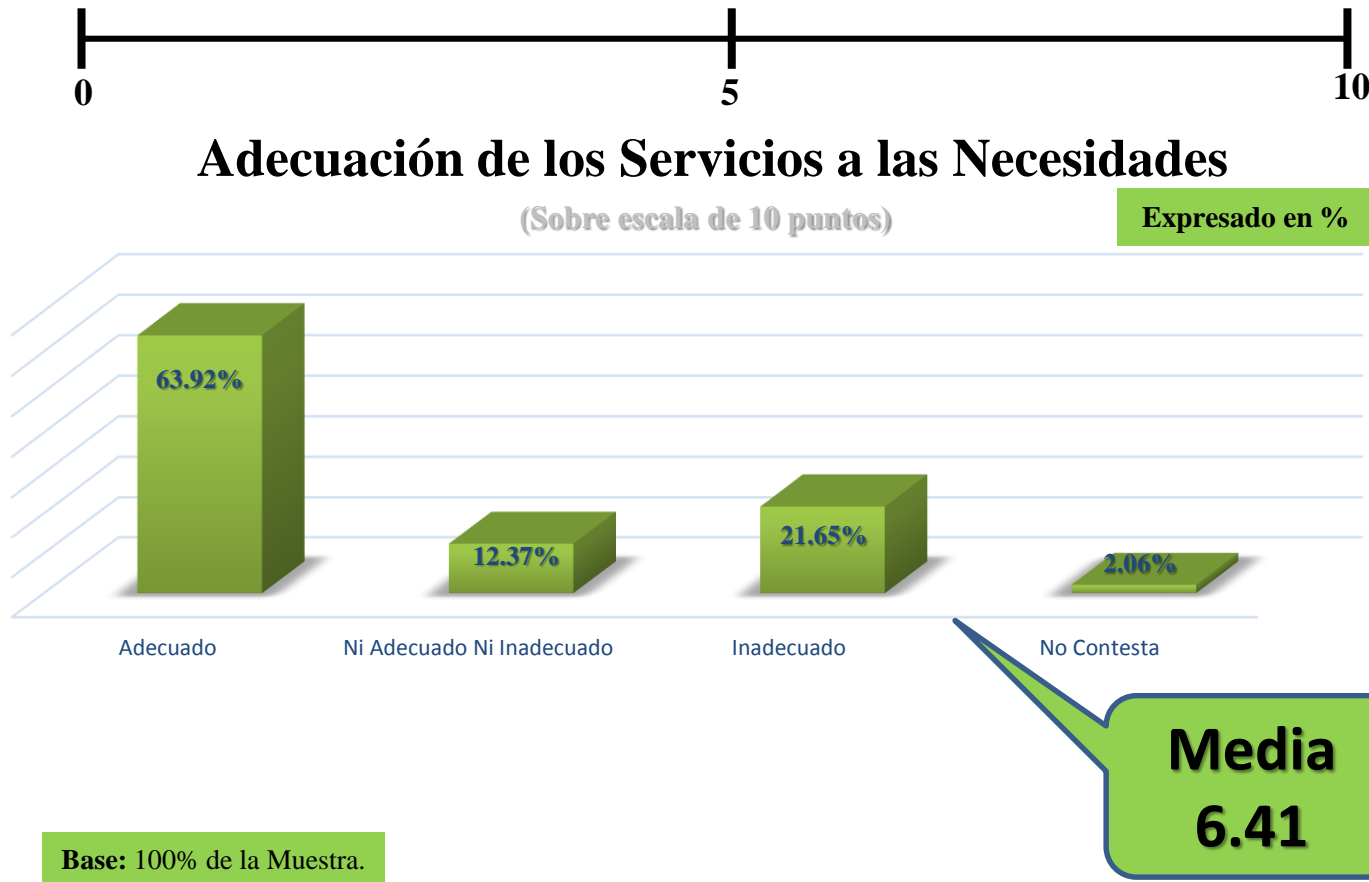


Base: 100% de la Muestra.



## **ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO**

**P-7 ¿En que 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**.**

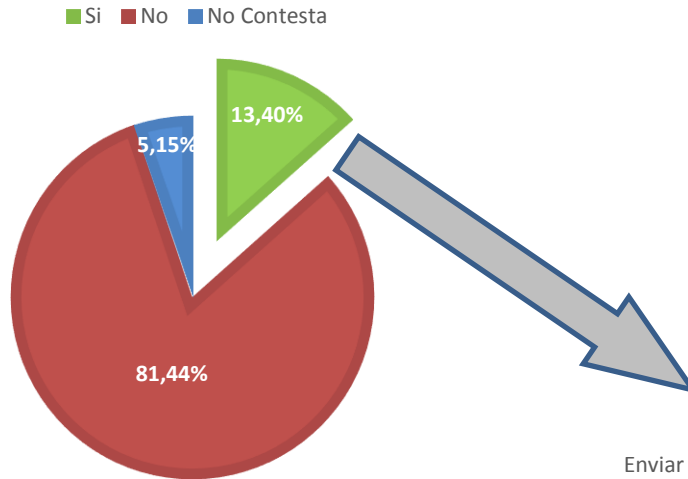


## **CONTACTOS CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN.**

P-10 Po otro lado ¿en los últimos 6 meses, ha contactado usted la Lotería Nacional vía internet?  
 P-11 y en esta ocasión, ¿para qué la utilizó?

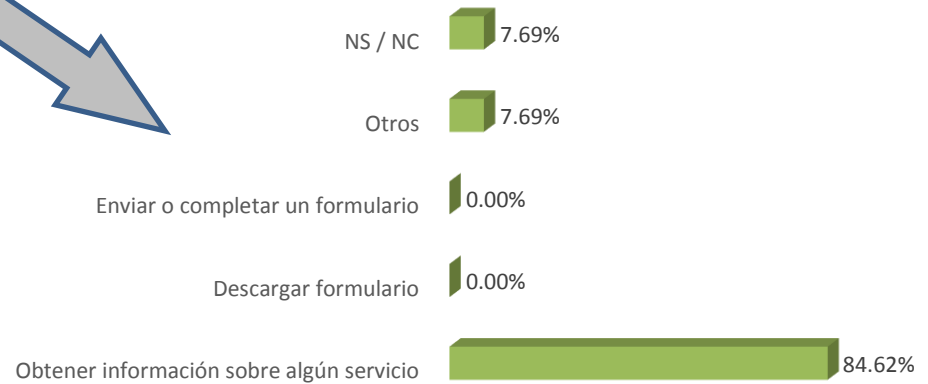
## CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

Expresado en %



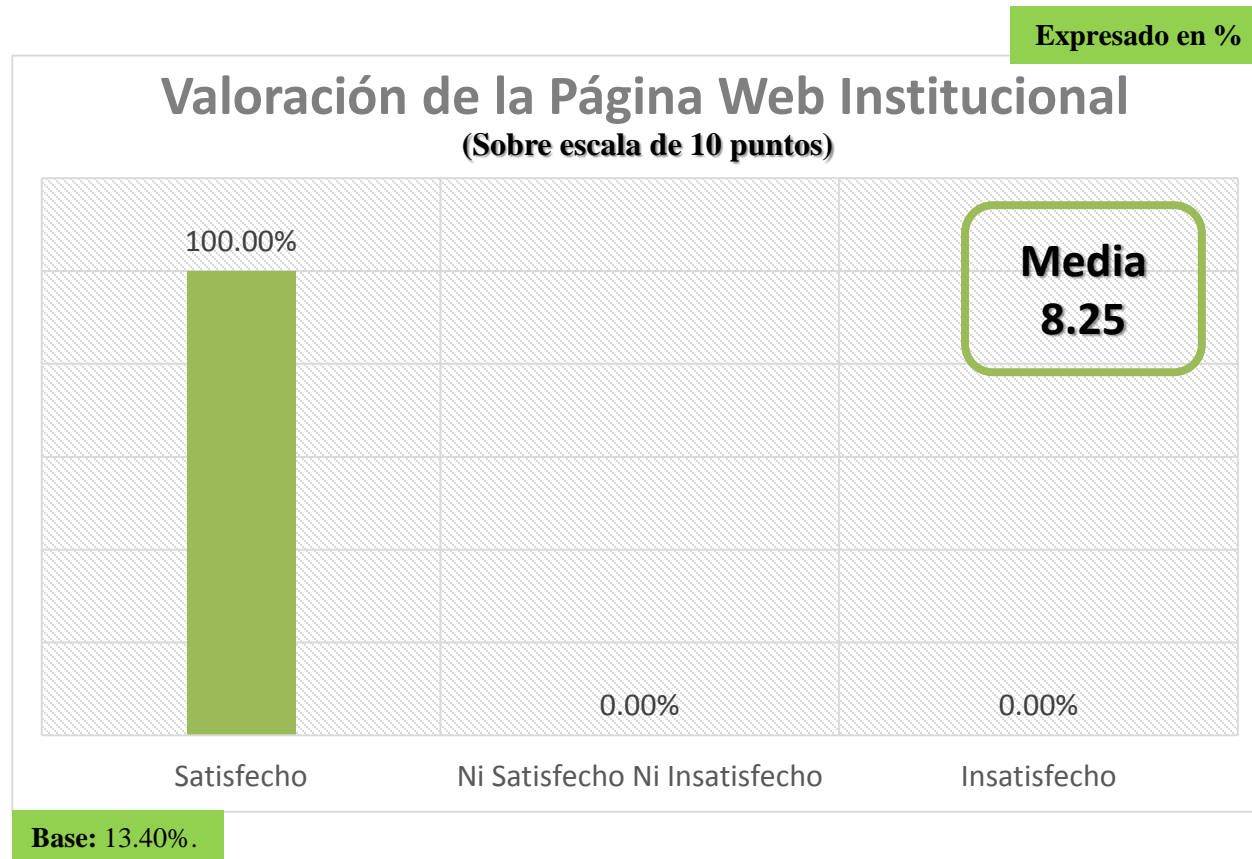
Base: 100% de la Muestra.

## MOTIVO DEL CONTACTO



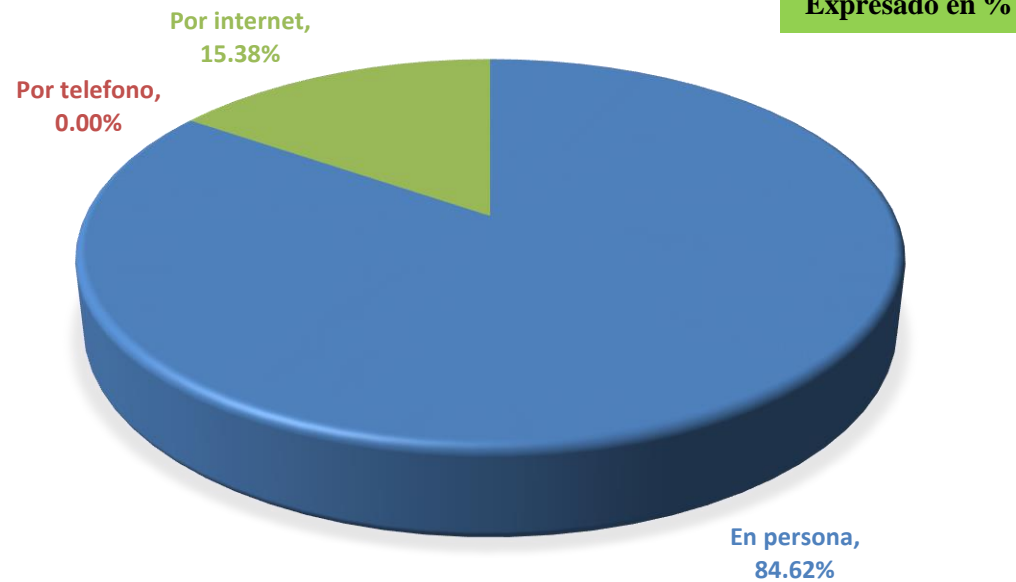
Base: 13.40%.

P-12 Pensando en la última ocasión en la que contactó con la Lotería Nacional por internet ¿Cómo valora usted, en lo general, el servicio que recibió?



P-13 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en la Lotería Nacional y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

## MEDIO PREFERIDO PARA CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN

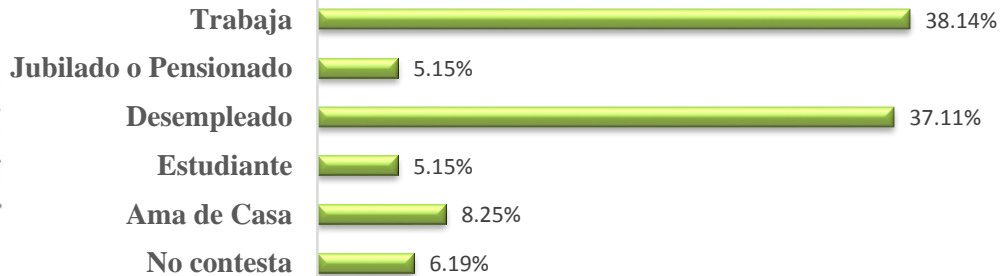
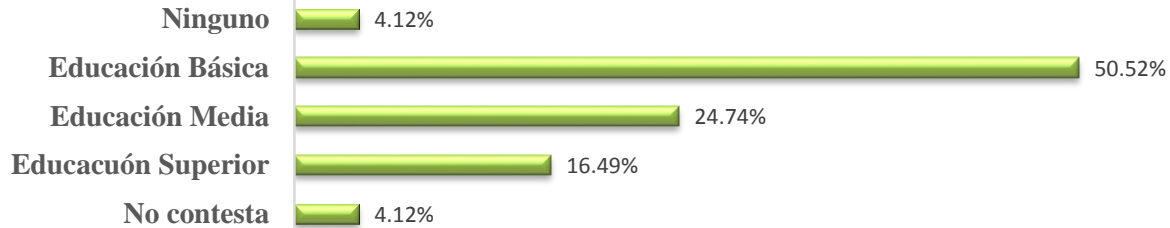
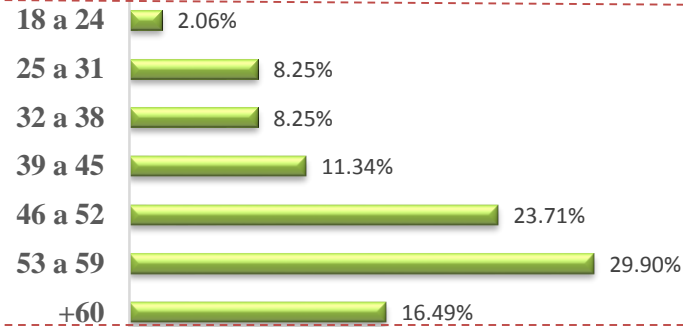


Base: 13.40%.

## **PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN**

## Perfil del Entrevistado en la Institución

Expresado en %



Base: 100% de la Muestra.





**Av. Independencia esq. Jiménez Moya,  
Centro de los Héroes de Abril  
Distrito Nacional, República Dominicana  
809-533-5222  
[www.loterianacional.gob.do](http://www.loterianacional.gob.do)**



**loteriardo  
@loteriardo  
@loteriaedo**