



Encuesta de Satisfacción institucional sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por el Ministerio de Administración Pública

Informe General

julio 2019



INDICE

FICHA TÉCNICA	3
METODOLOGÍA: DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL POR DIMENSIONES SERVQUAL	9
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO	16

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIDADES MUESTRALES:** Usuarios institucionales del MAP.
- ❑ **MUESTRA:** 123 respuestas.
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado
- ❑ **SELECCIÓN:** Aleatoria a los correos de los diferentes usuarios que reciben servicios del Ministerio de Administración Publica.
- ❑ **ENTREVISTA:** vía correo electrónico
- ❑ **FECHA DE LA ENCUESTA:** Del 9 Julio al 30 de Julio del año 2019



Áreas encuestadas Ministerio de Administración Pública

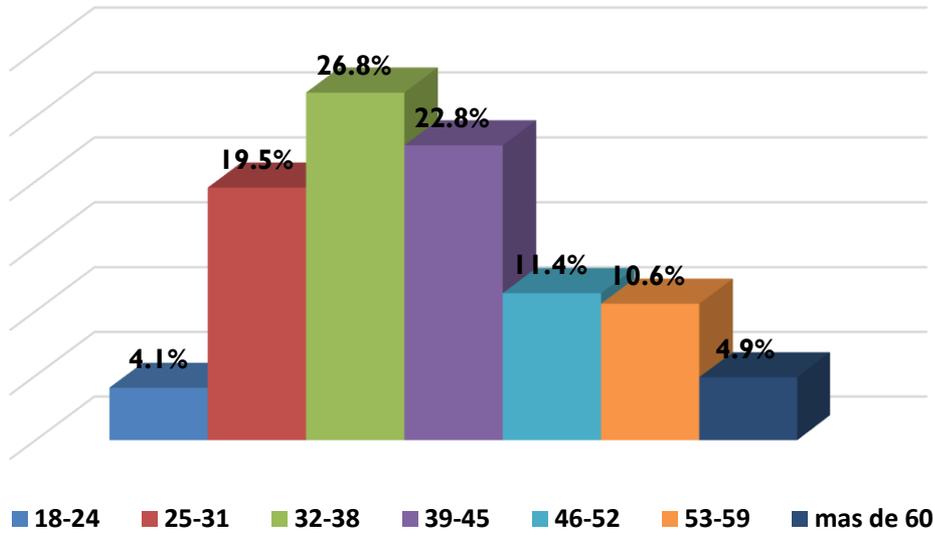
Porcentaje de respuesta



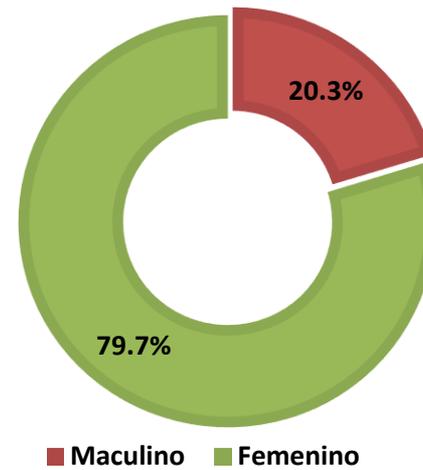
Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo





METODOLOGÍA: DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL



SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIONES

Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron



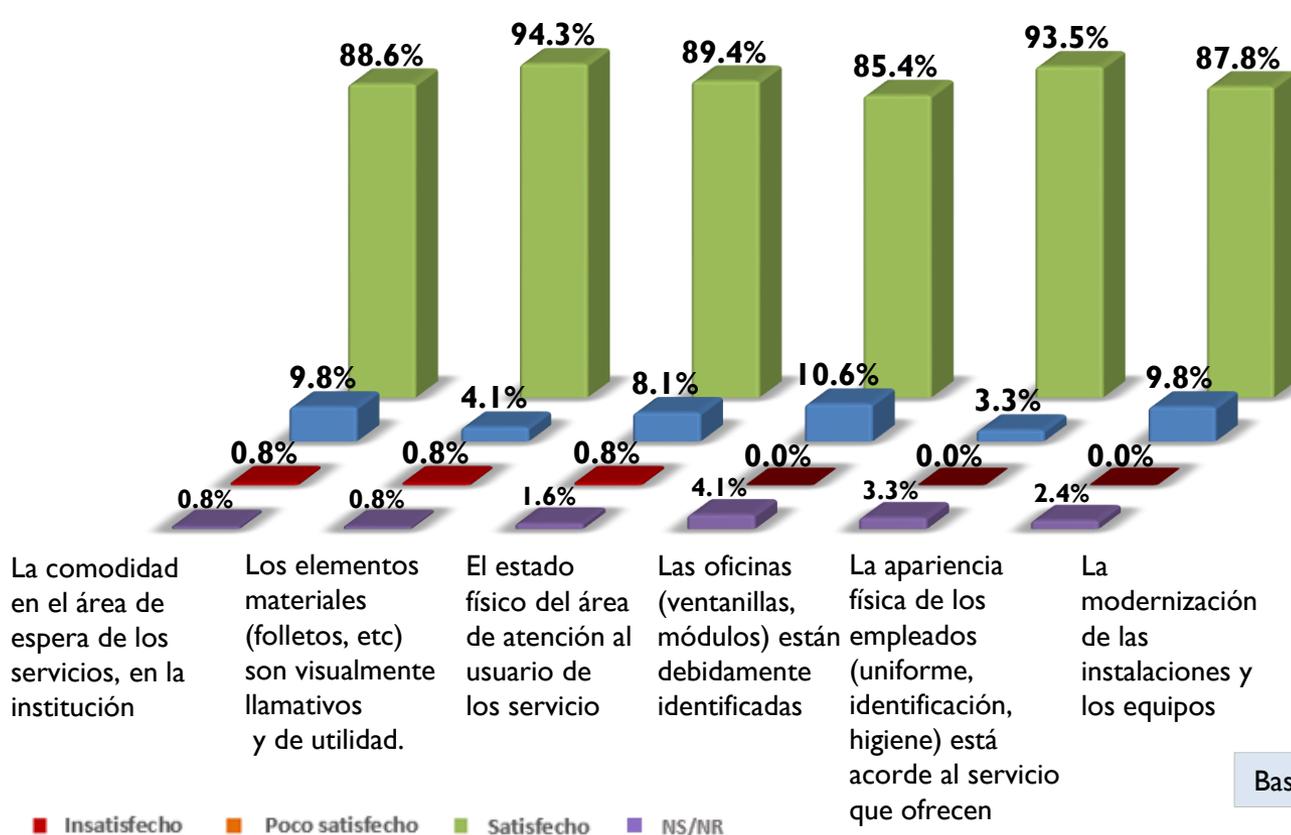
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL POR DIMENSIONES SERVQUAL



SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.
¿Cómo valora ...

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



Satisfacción promedio 2019



Satisfacción promedio 2018

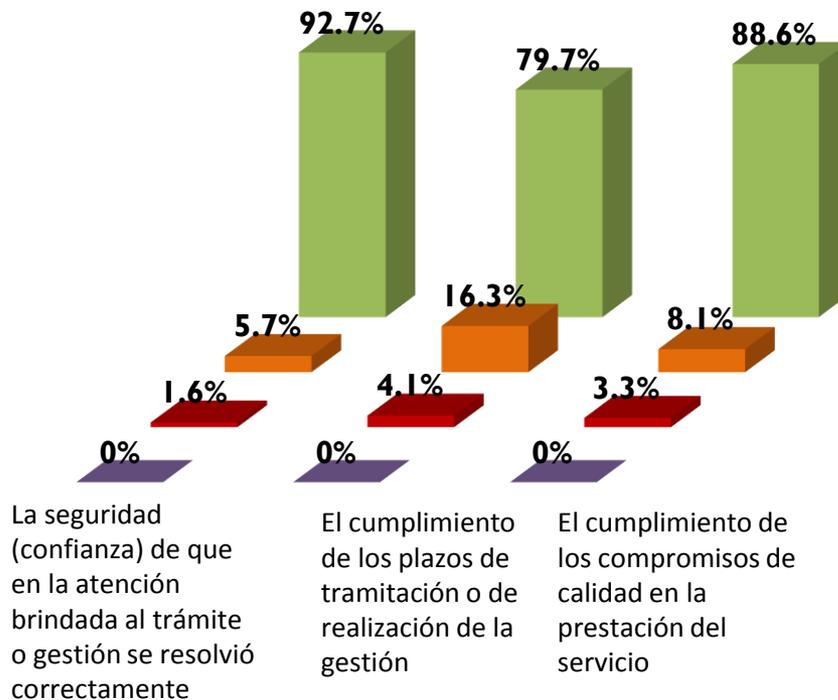


Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

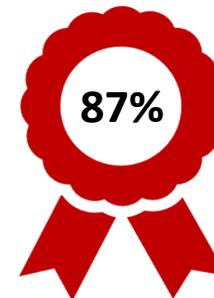
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: FIABILIDAD



■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

Satisfacción promedio 2019



Satisfacción promedio 2018

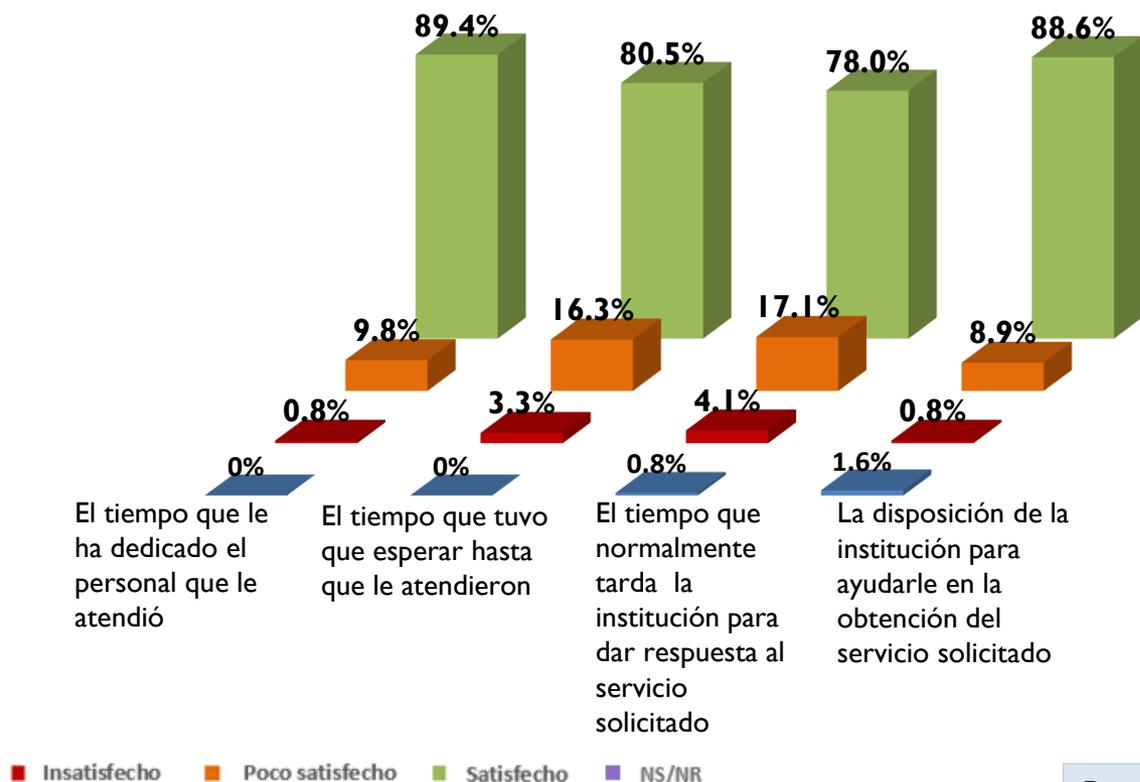


Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Satisfacción Promedio 2019



Satisfacción Promedio 2018

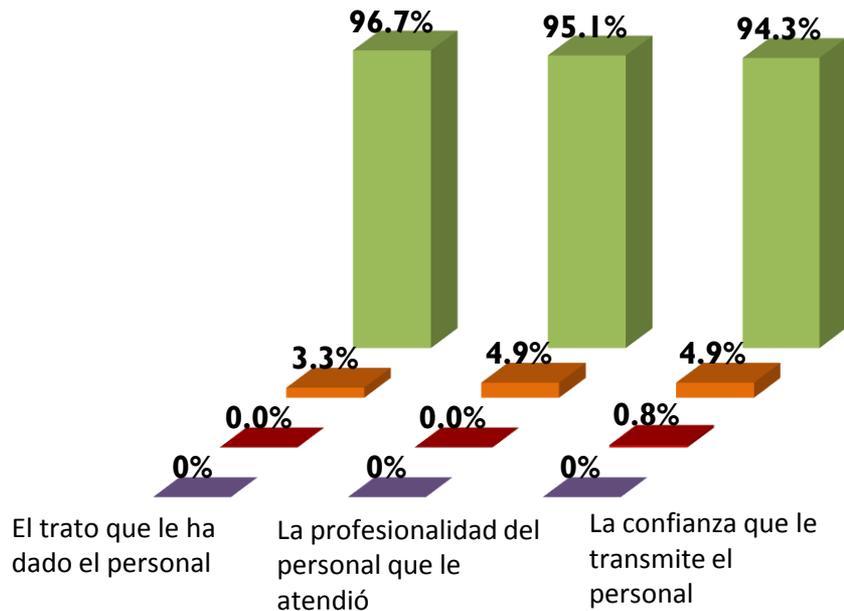


Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: SEGURIDAD



Satisfacción Promedio 2019



Satisfacción Promedio 2018



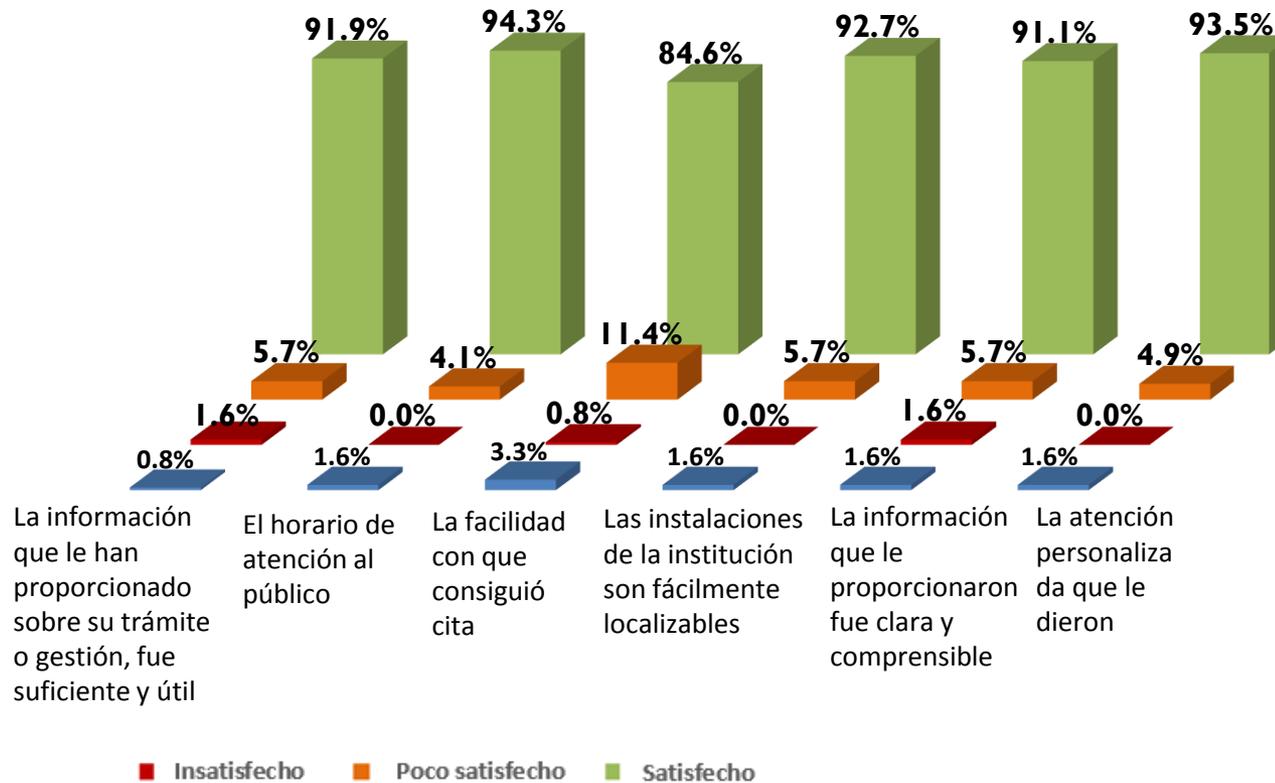
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSION: EMPATIA



Satisfacción Promedio 2019



Satisfacción Promedio 2018



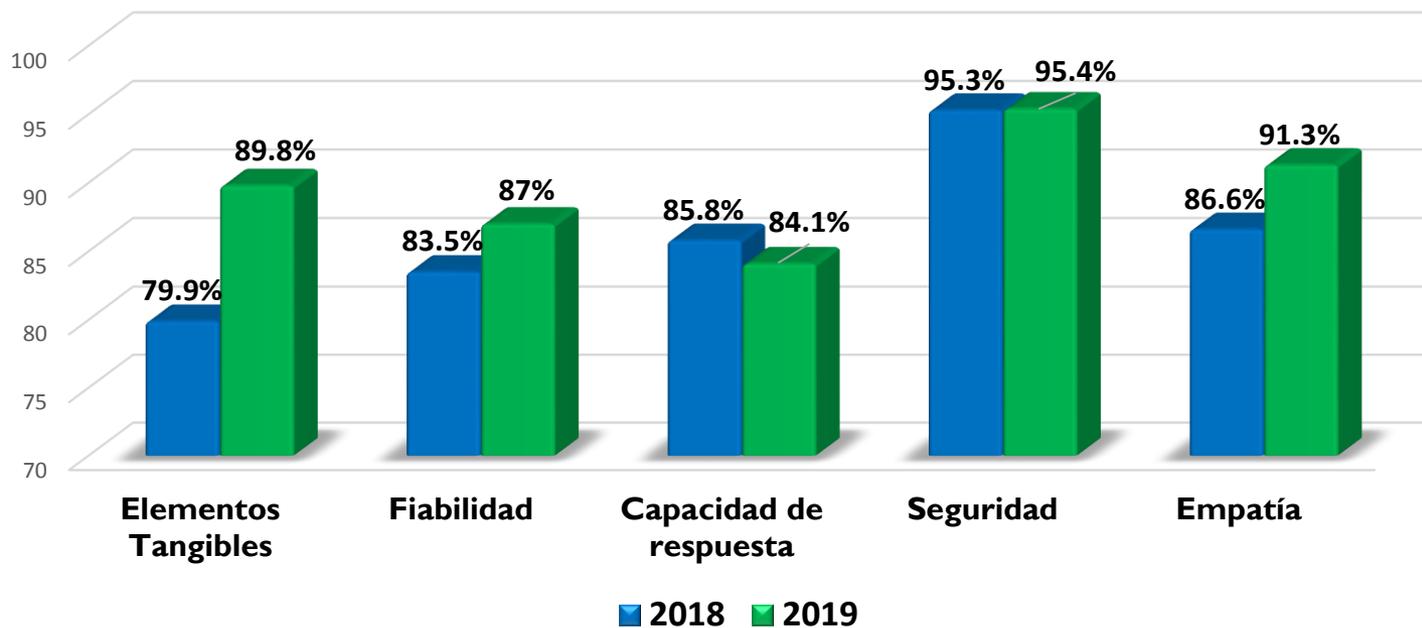
Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

Expresado en %

SATISFACCIÓN PROMEDIO COMPARATIVA 2018-2019



Base: 100% Total muestra

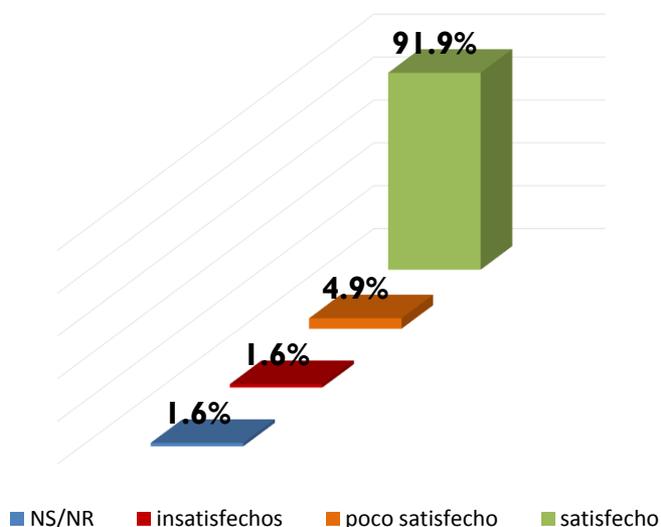
**COMPARACION DE LA SATISFACCIÓN
GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO
VS EL SERVICIO RECIBIDO**

SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

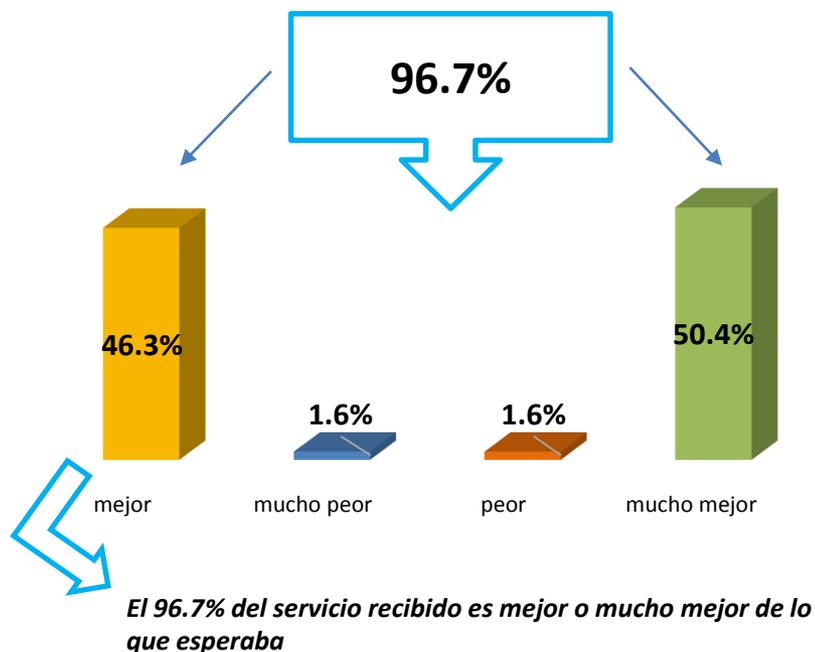
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

SERVICIO RECIBIDO



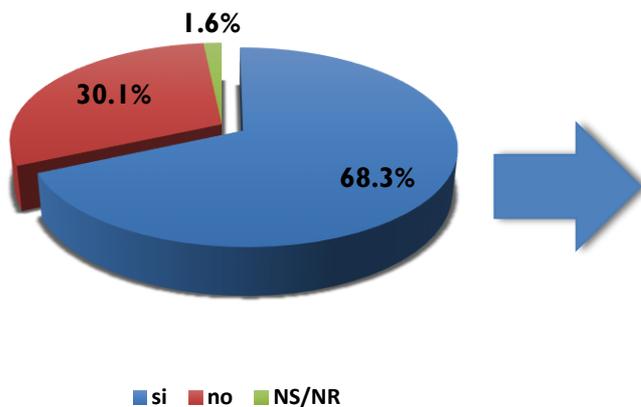
SERVICIO ESPERADO



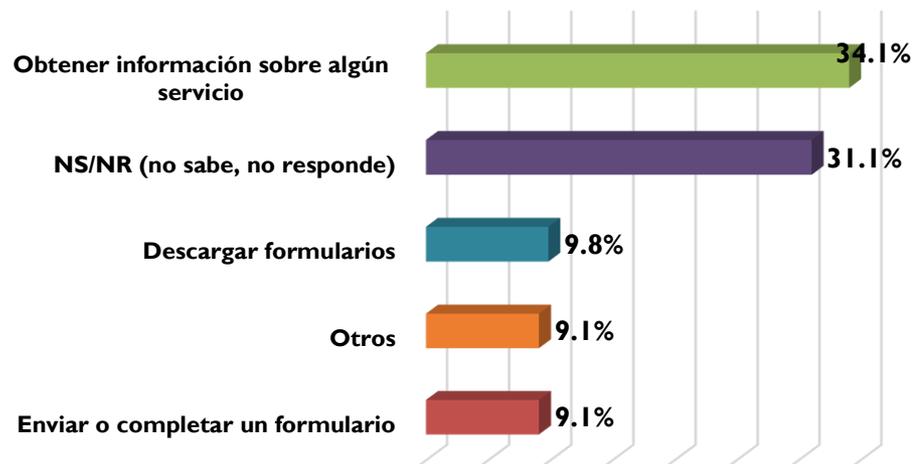
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



Motivo del contacto

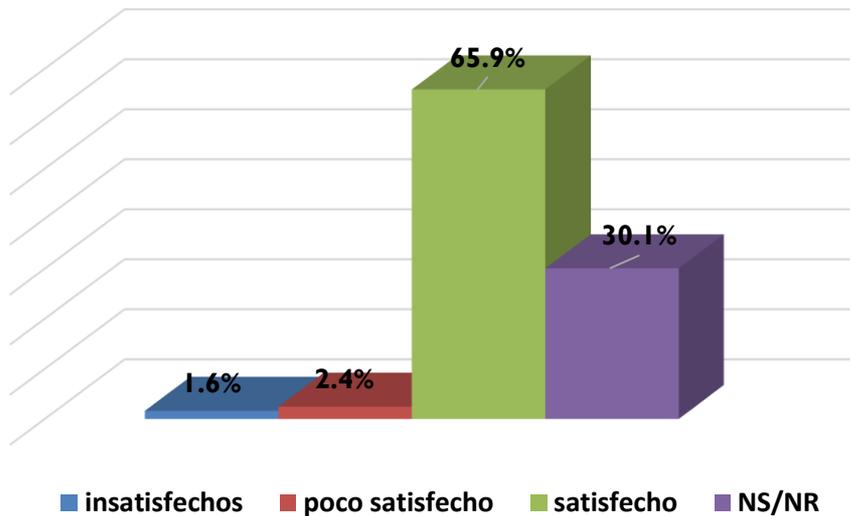


Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

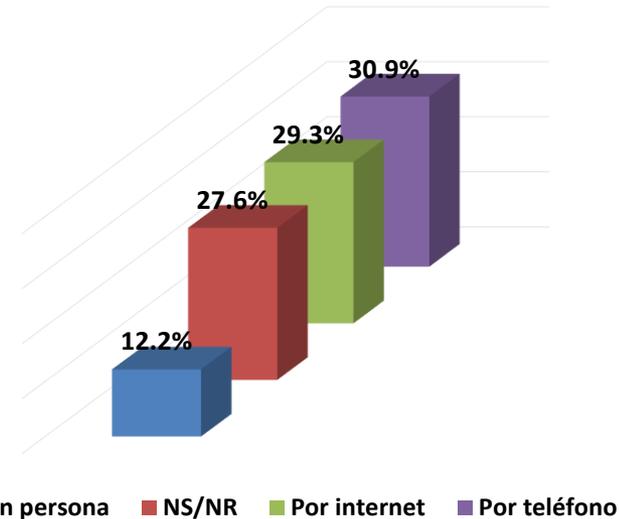
Pensando en la última ocasión en la que contactó esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

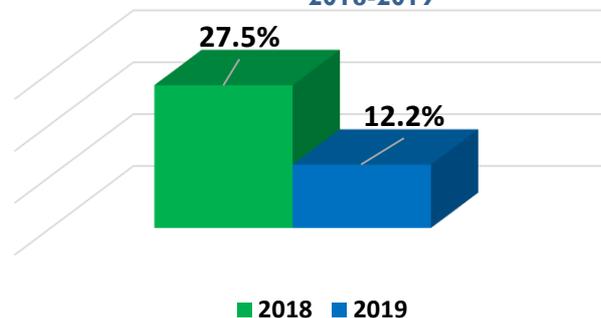


Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?

MEDIO DE CONTACTO



MEDIO DE CONTACTO COMPARATIVO 2018-2019



Gracias por su atención

**Viceministerio de Servicios Públicos
Dirección de Gestión y Ciudadanía**