



# Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020

---

Dirección General de Contrataciones Públicas  
Departamento de Planificación y Desarrollo

Julio 2020  
Santo Domingo, D.N.

---



Dirección General  
**CONTRATACIONES  
PÚBLICAS**  
Transparencia e igualdad de oportunidades



# ÍNDICE

# Índice

<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>3</b>
<b>PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION</b>	<b>5</b>
<b>MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN vs IMPORTANCIA RELATIVA</b>	<b>22</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO</b>	<b>33</b>
<b>ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO</b>	<b>40</b>
<b>CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES</b>	<b>44</b>

# FICHA TÉCNICA

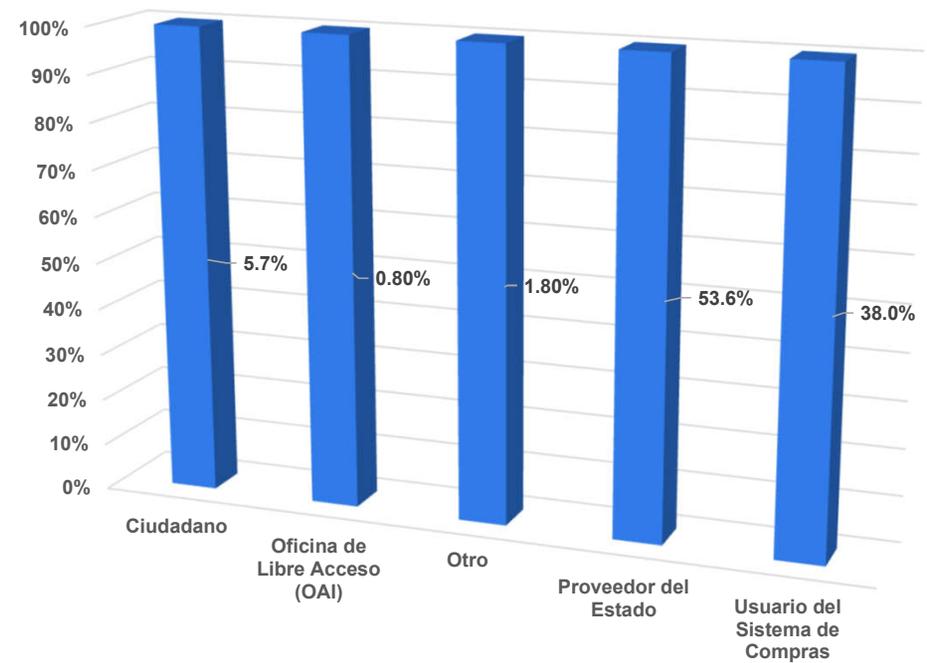


## FICHA TÉCNICA

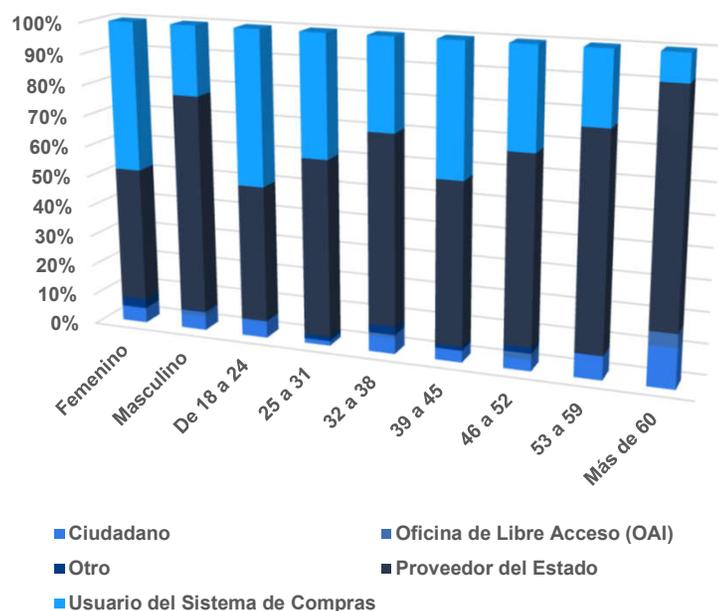
- UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios de servicios públicos de la Dirección General de Contrataciones Públicas
- MUESTRA:** 475 muestras, con un error general de  $\pm 5\%$ , para un nivel de confianza del 95% y un  $p/q=50/50$ .
- CUESTIONARIO:** Estructurado
- SELECCIÓN:** proveedores registrados en el 2019.
- METODO A UTILIZAR:** correo electrónico y vía telefónica.
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 01 de mayo al 01 de junio.
- REALIZACIÓN:** Dirección General de Contrataciones Públicas, Departamento de Planificación y Desarrollo.

# MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

# P1 Motivo de la visita a la institución



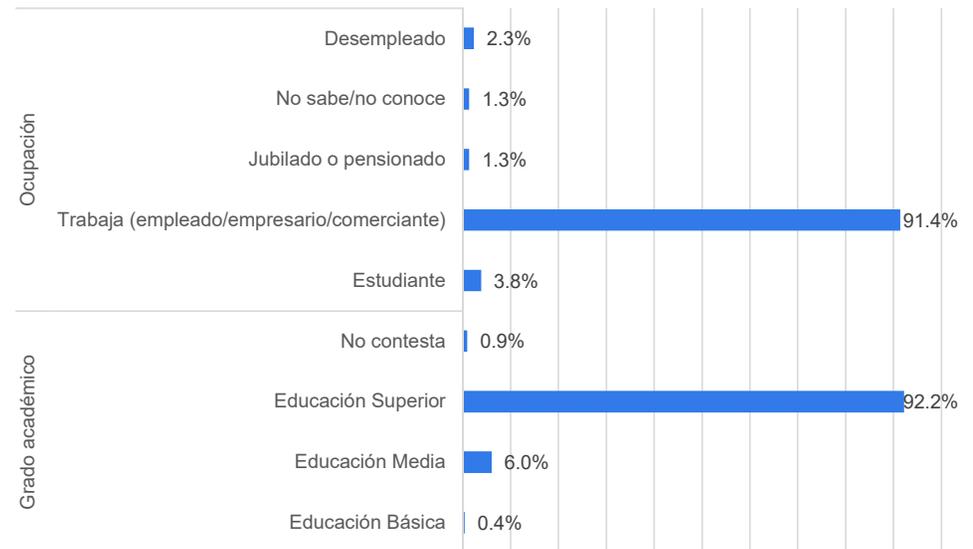
# P1 Motivo de la visita a la institución por género y rango de edad



Total	Género		Rango de edad						
	Femenino	Masculino	De 18 a 24	25 a 31	32 a 38	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Más de 60
Ciudadano	5.70%	5.39%	6.42%	1.75%	6.18%	4.44%	4.35%	8.87%	15.05%
Oficina de Libre Acceso (OAI)	0.00%	1.40%	0.00%	0.00%	0.89%	0.00%	1.89%	0.00%	4.35%
Otro	3.48%	0.53%	0.00%	1.71%	3.02%	1.44%	2.13%	0.00%	0.00%
Proveedor del Estado	39.62%	64.20%	40.17%	52.05%	55.69%	47.51%	54.58%	62.58%	66.81%
Usuario del Sistema de Compras	54.59%	25.43%	56.68%	44.65%	33.40%	47.96%	36.37%	26.16%	9.86%

# P1 Motivo de la visita a la institucion por nivel de educación , ocupación y horario de visita

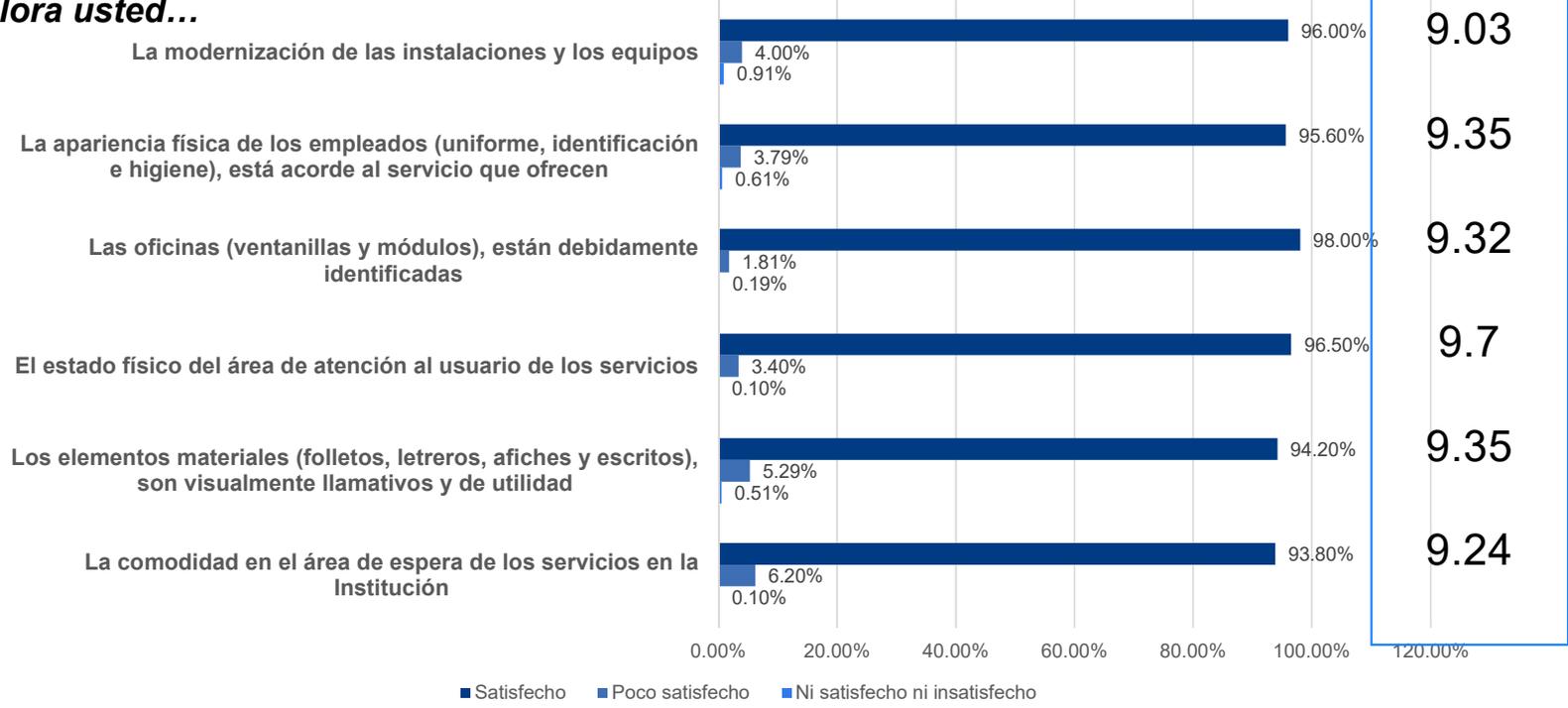
Grado académico	Educación Básica	0.4%
	Educación Media	6.0%
	Educación Superior	92.2%
	No contesta	0.9%
Ocupación	Estudiante	3.8%
	Trabaja (empleado/empresario/comerciante)	91.4%
	Jubilado o pensionado	1.3%
	No sabe/no conoce	1.3%
	Desempleado	2.3%



# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

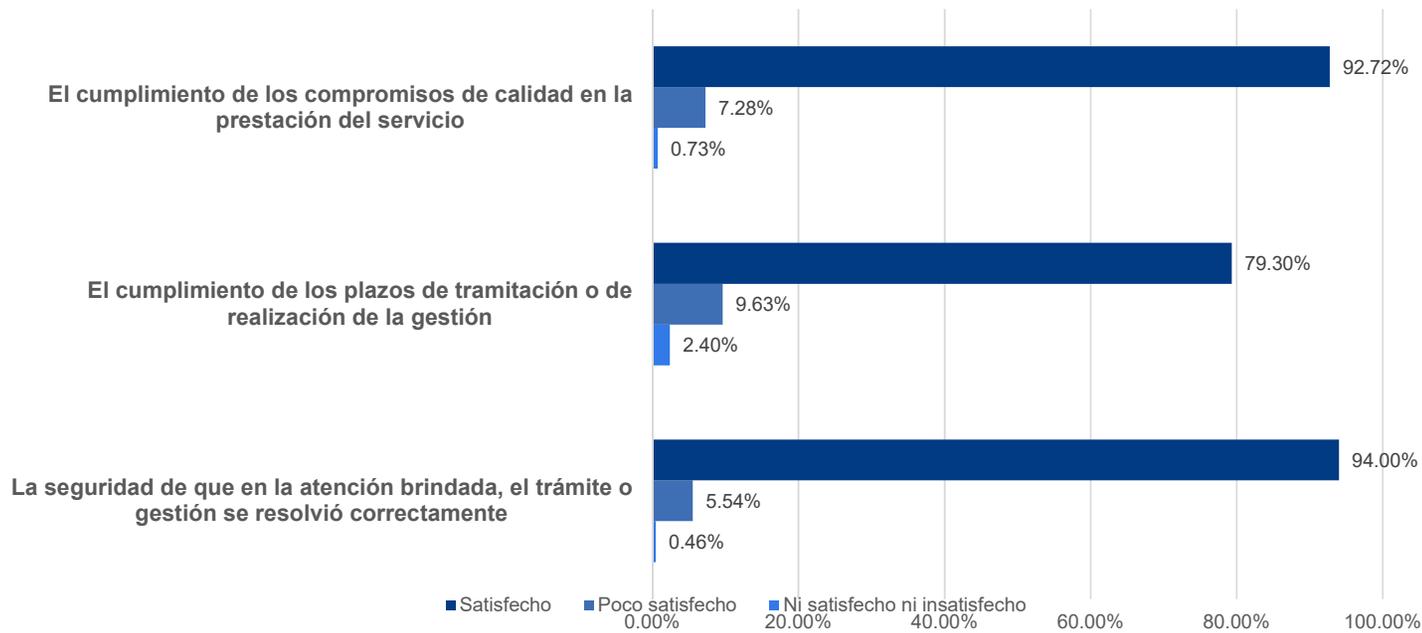
# Dimensión: elementos tangibles

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...



Valoración global 9.39

# Dimensión: **fiabilidad**



Media

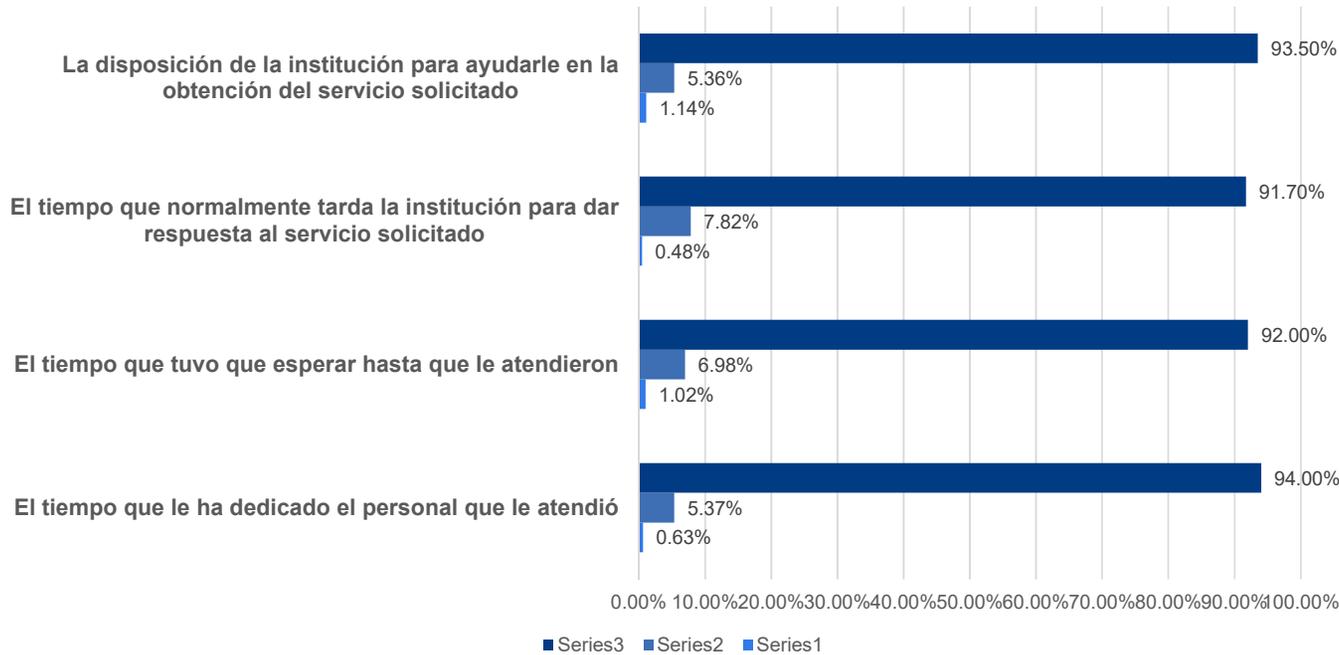
9.18

8.97

9.21

Valoración global  
9.29

# Dimensión: capacidad de respuesta



Media

9.19

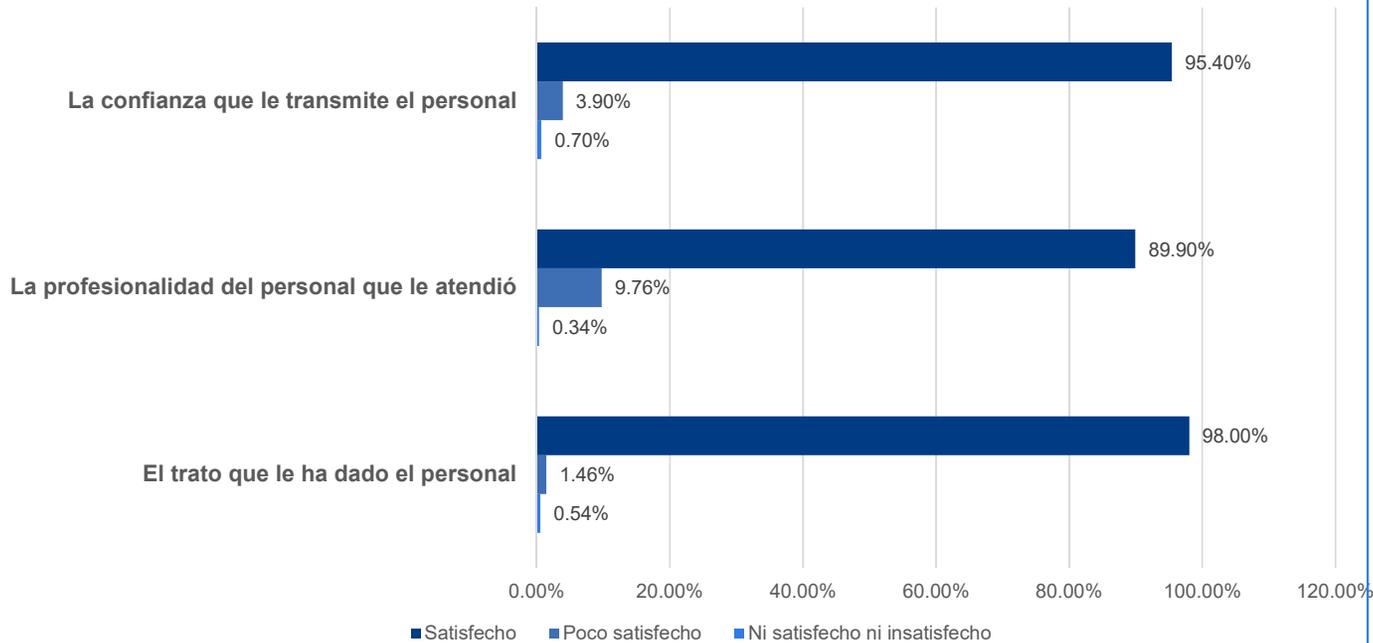
8.93

8.97

9.23

Valoración  
global  
9.21

# Dimensión: seguridad



Media

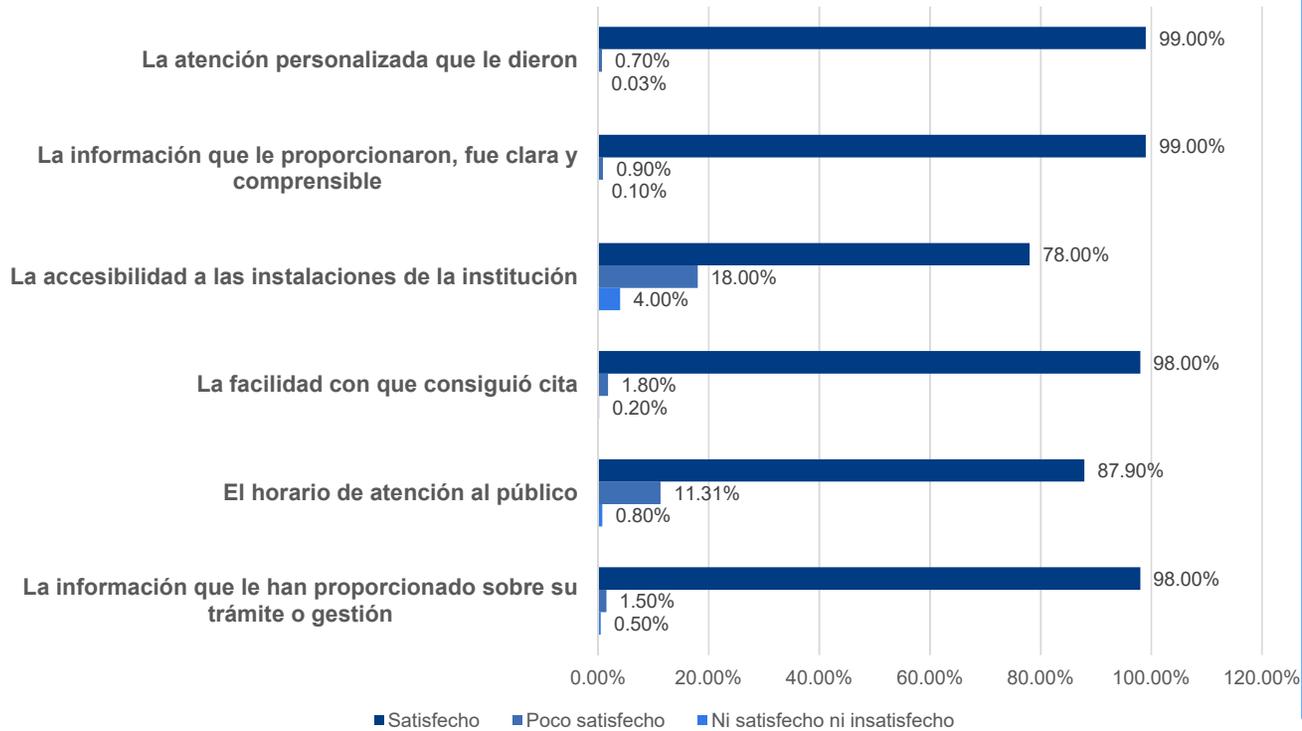
9.24

9.29

9.36

Valoración  
global  
9.31

# Dimensión: empatía



Media

9.11

9.21

8.76

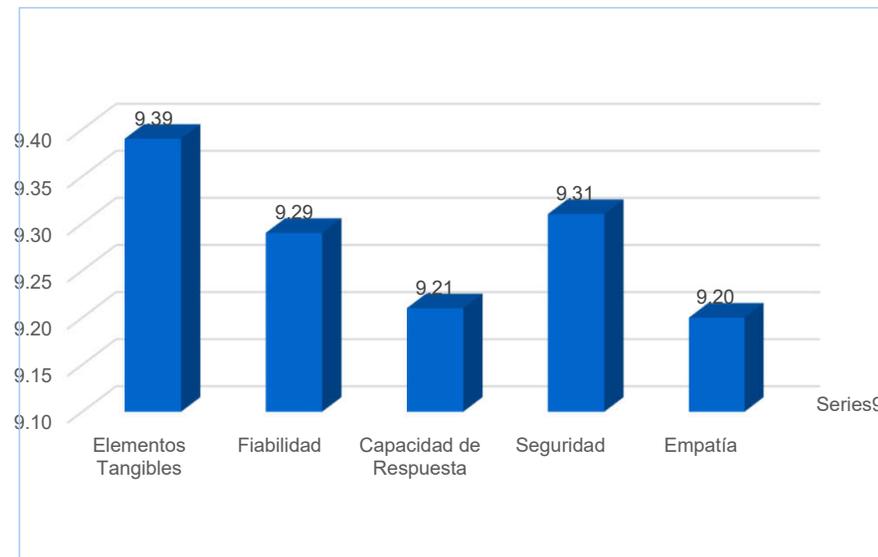
8.42

9.04

9.20

Valoración  
 global  
**9.20**

# Resumen: satisfacción global por dimensión



# Resumen: Media general por dimensión

	Total	Género		Rango de edad						
		Femenino	Masculino	De 18 a 24	25 a 31	32 a 38	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Más de 60
Capacidad de respuesta	9.00	8.88	8.88	9.87	8.07	8.97	8.61	9.29	9.27	9.52
Elementos tangibles	9.30	8.46	8.37	9.07	7.90	8.43	8.14	8.88	8.51	8.85
Empatía	9.00	8.72	8.81	9.72	8.22	8.87	8.30	9.14	8.98	9.58
Fiabilidad	9.10	9.14	8.93	9.83	8.50	9.17	8.56	9.41	9.36	9.40
Seguridad	9.17	9.04	9.34	9.92	8.49	9.13	8.79	9.45	10.18	9.63



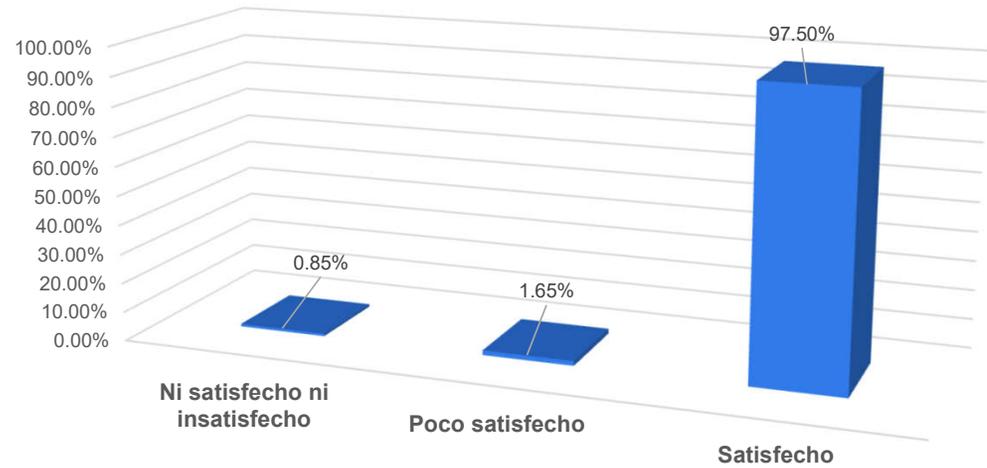
# Resumen: Media general por dimensión

	Nivel de Educación			Ocupación			
	Básica	Media	Superior	Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante
Capacidad de respuesta	8.04	9.59	8.93	10.02	9.83	9.51	8.79
Elementos tangibles	4.24	9.17	8.45	8.36	8.86	8.45	9.43
Empatía	8.06	9.76	8.81	8.68	9.96	9.53	9.87
Fiabilidad	5.94	9.04	10.04	8.95	9.62	9.70	9.94
Seguridad	9.20	9.61	11.18	10.51	9.08	9.87	9.54

# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

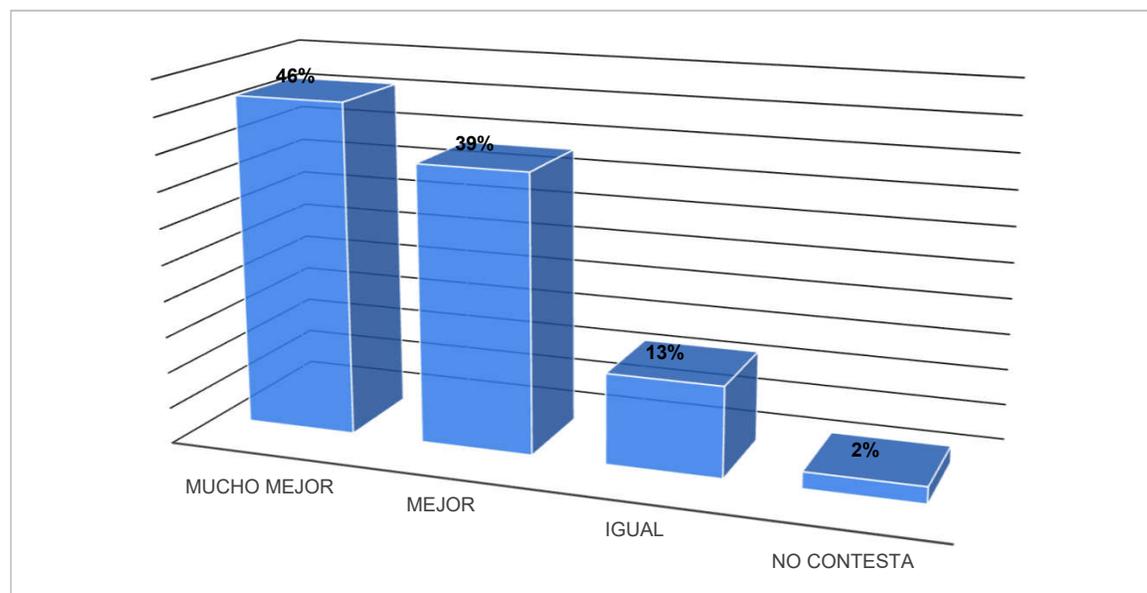
# Satisfacción general con el servicio recibido

Media 9.43



# Servicio recibido vs el esperado

*¿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.*



Base: 100% Total muestra

# ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

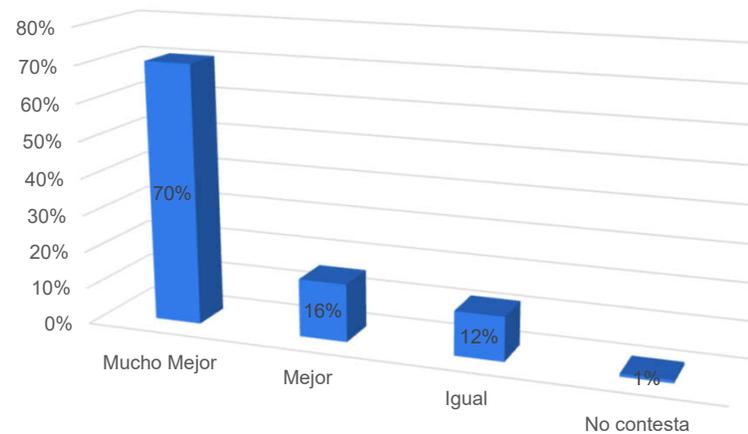
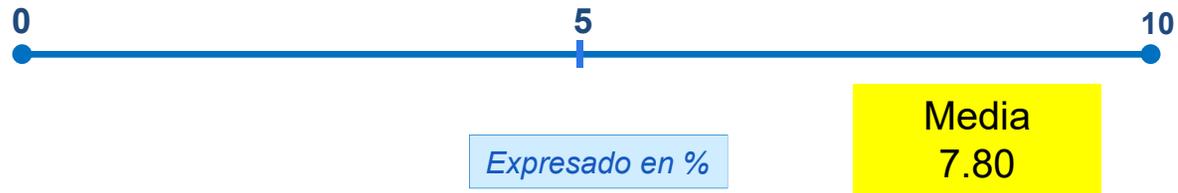
# Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario



P7. ¿En qué 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.

## ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES

(Sobre escala de 10 posiciones)



Base: 100% Total muestra



# CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

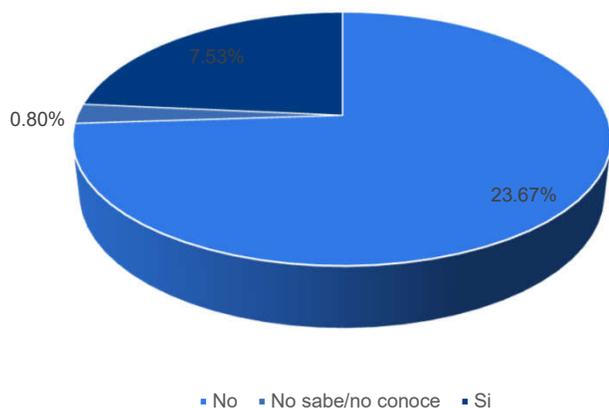
# Contacto con las páginas web de las instituciones



**P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**

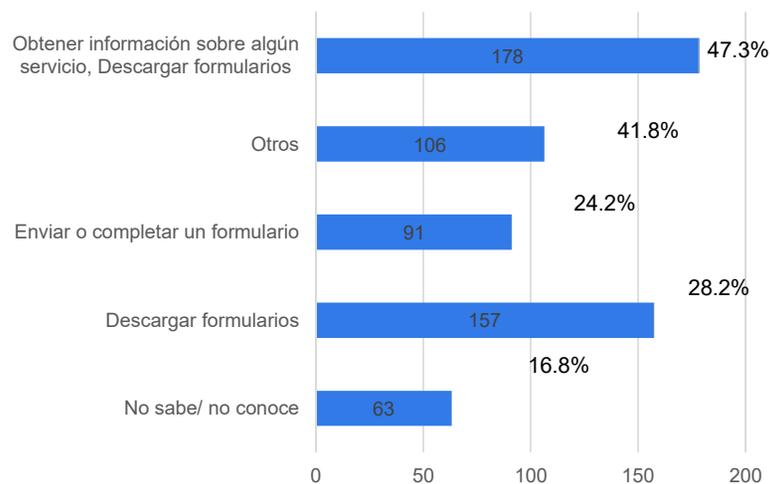
**P11. Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)**

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



Base: 100% Total muestra

## Motivo del contacto

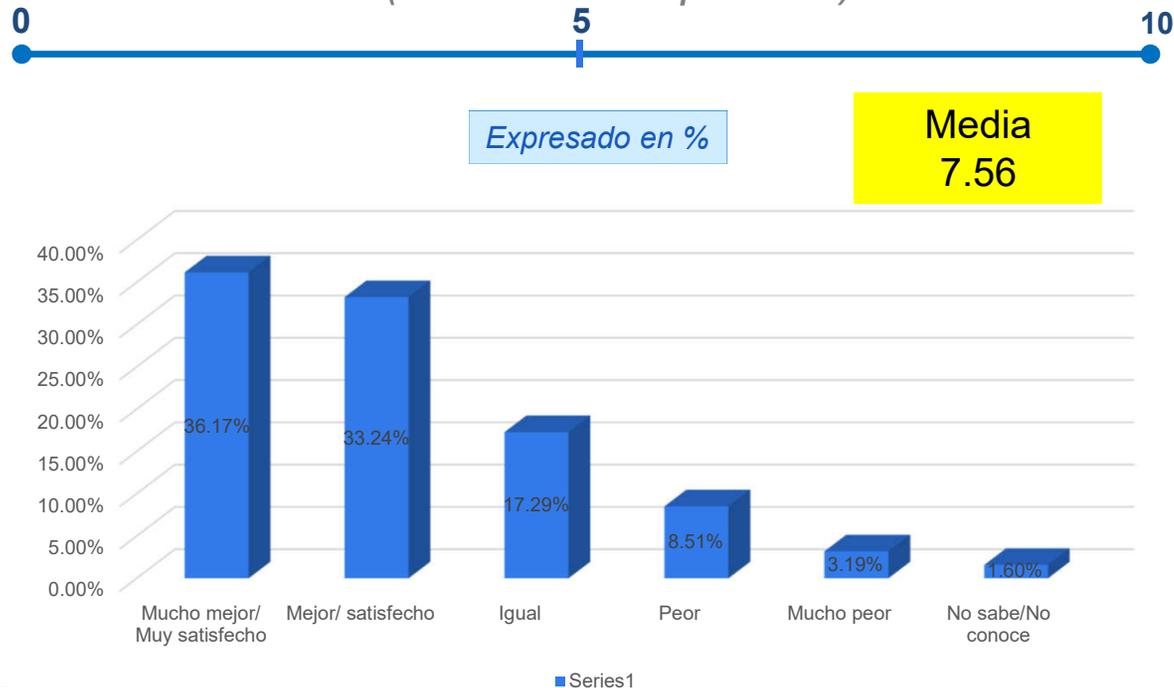


# Contacto con las páginas web de las instituciones

**P12. 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? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

## Valoración de la página web de la institución

(Sobre escala de 10 posiciones)

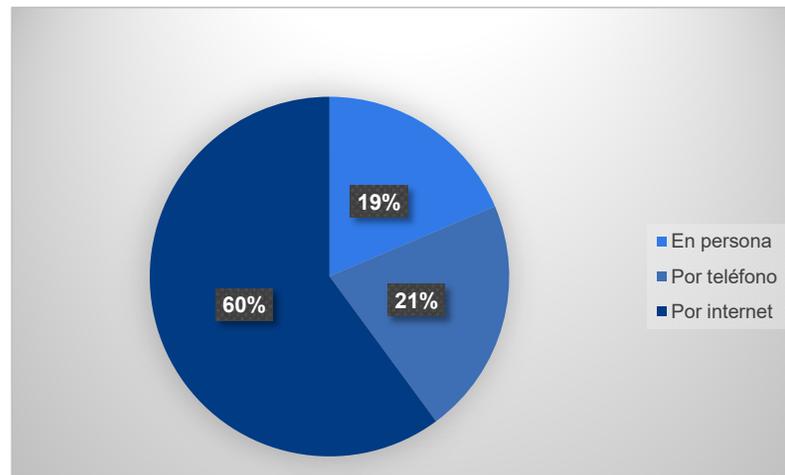


# Contacto con las páginas web de las instituciones

*P13. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?*

## Medio preferido para contactar con la institución

Expresado en %



Base: 100% Total muestra

# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

# Perfil del entrevistado en la Institución

