



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO DE HACIENDA
Lotería Nacional Dominicana

Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana 2020

ÍNDICE

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

FICHA TÉCNICA

Ficha Técnica

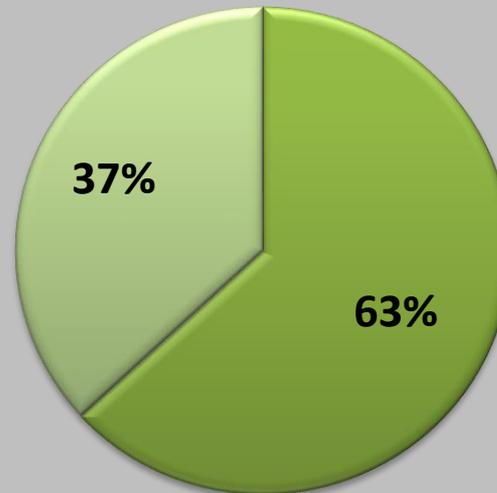
<p>Universo</p>	<p>Las Encuesta para medir el nivel de satisfacción ciudadana será aplicada a todos(as) los(as) ciudadanos(as) que visitan la institución para solicitar servicios de Asistencia Social, Certificaciones de Sorteos de Lotería o Pago de Premios de Sorteos de Lotería.</p>
<p>Ámbito</p>	<p>La Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana se aplicará en la Sede Principal de la Lotería Nacional en el lugar donde se suministra cada servicio.</p>
<p>Muestra</p>	<p>La muestra escogida para la encuesta es de 19 ciudadanos, distribuidos entre los servicios de la siguiente manera:</p> <p>12 ciudadano para el servicio de Ayuda 7 ciudadano para el servicio de Pago de Premios</p> <p>Nota: Las solicitudes y necesidades de servicios fueron muy pocas en el período marzo – Septiembre 2020 debido a las medidas tomadas por el gobierno para evitar las aglomeraciones y los efectos negativos de la pandemia Covid-19</p>
<p>Método a utilizar</p>	<p>El método de muestreo utilizado es el “No Probabilístico”, consistiendo en la selección de sujetos de forma voluntaria, es decir, solo aquellos(as) que dispongan de tiempo y estén dispuestos a completar el cuestionario.</p>
<p>Fecha de Trabajo</p>	<p>El período de aplicación de la encuesta es de un (1) mes y una semana (del día 21 de Septiembre al 30 de Octubre del 2020).</p>
<p>Realización</p>	<p>La aplicación de la encuesta será realizada por los colaboradores que suministran e servicio y la coordinación de la aplicación será responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Institución.</p>

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

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

Expresado en %

- Solicitar/Depositar Documentos Servicios de Ayuda
- Servicio de Pago de Premios



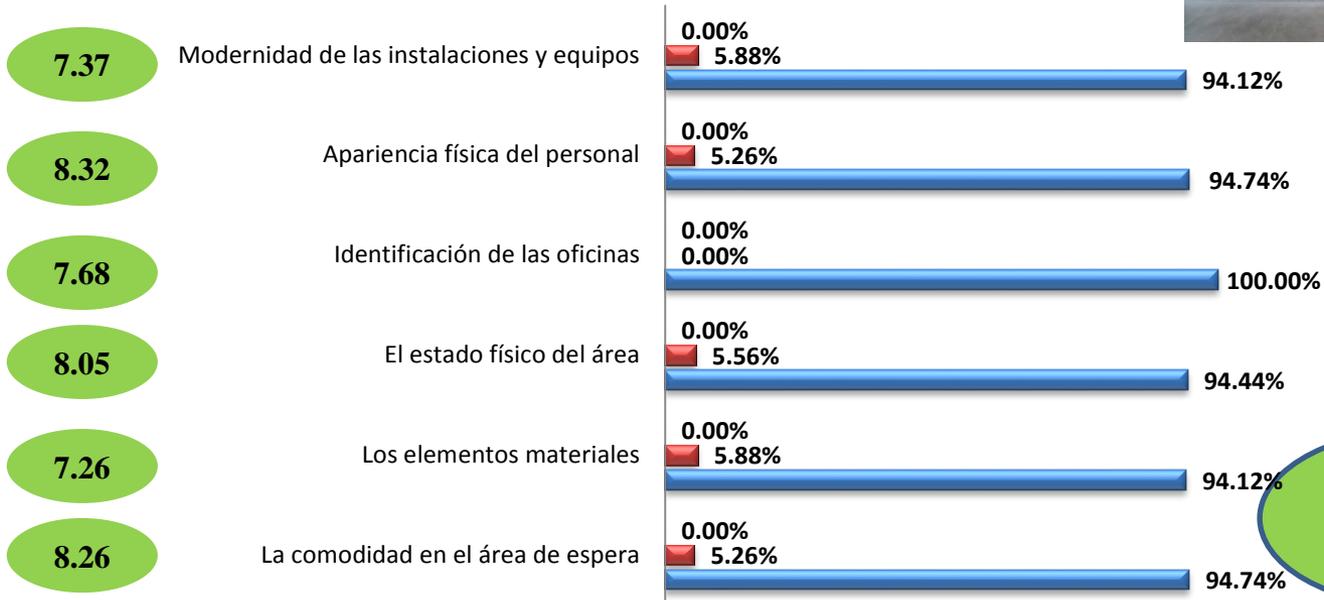
Base: 100% Total muestra

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

- 7.37
- 8.32
- 7.68
- 8.05
- 7.26
- 8.26

Valoración Global de la Dimensión

8.79

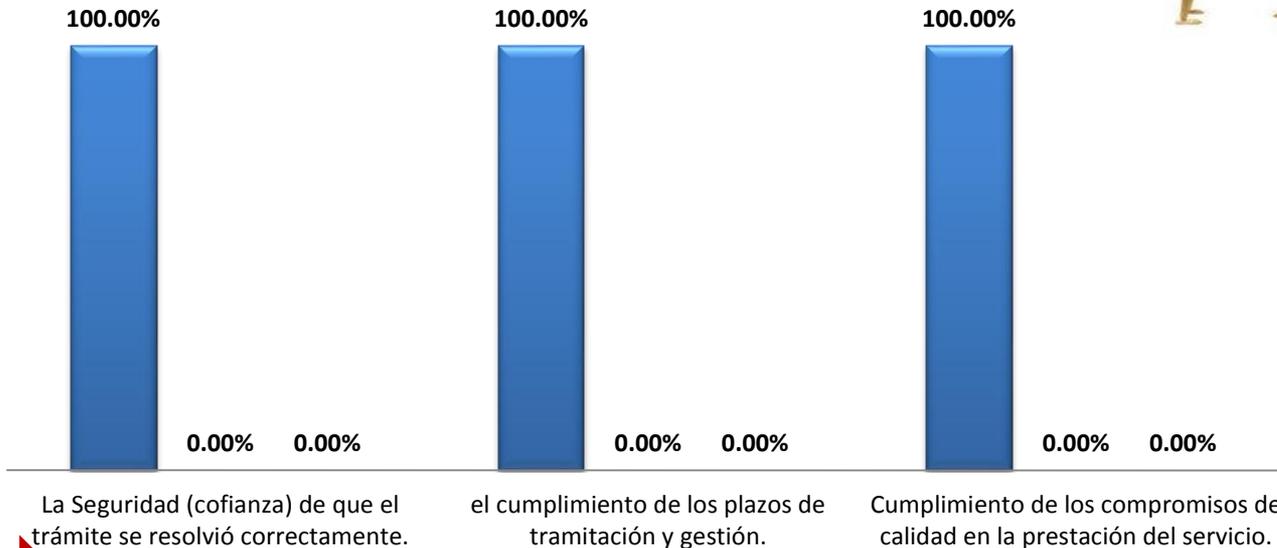
Base: 100% Total muestra

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

P-3 ¿Cómo valora usted?

Eficiencia / Fiabilidad

■ Satisfecho ■ Ni Satis. Ni Insatis ■ Insatisfecho



Media

8.68

8.53

8.68

Valoración
Global de la
Dimensión

8.84

Base: 100% Total muestra

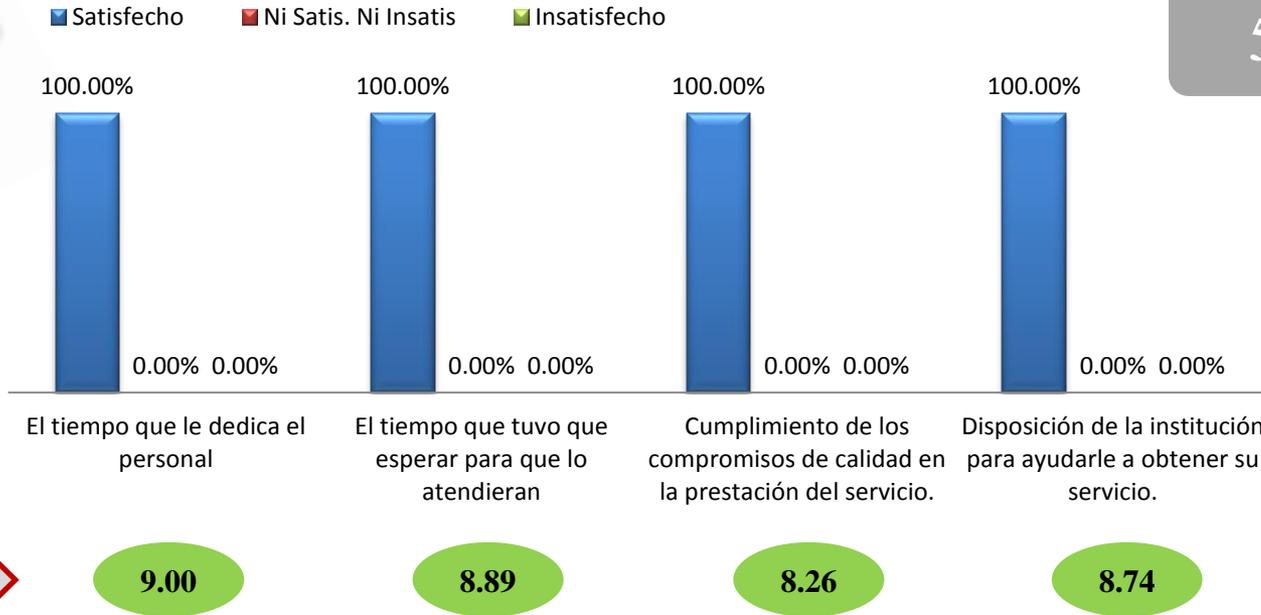
A continuación le realizaremos preguntas relacionadas a la facilidad de obtener el servicio solicitado.

P-4 ¿Cómo valora usted?

Valoración Global de la Dimensión

5.80

Capacidad de Respuesta



Media

Base: 100% Total muestra

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

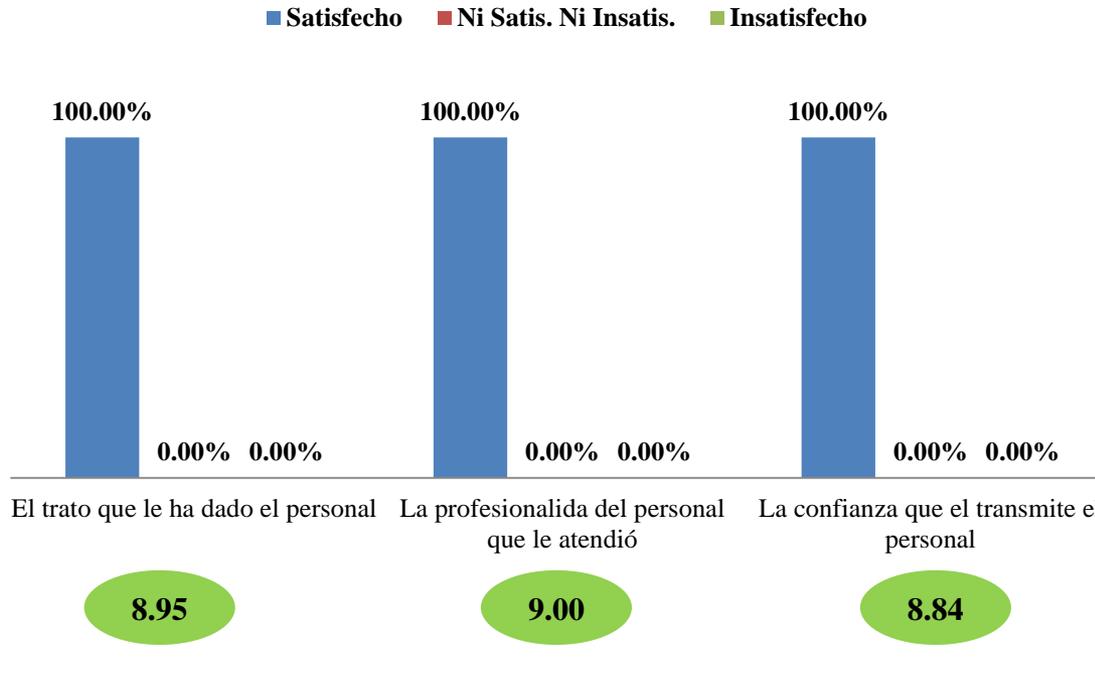
P-5 ¿Cómo valora usted?

Valoración
Global de la
Dimensión

9.16



Profesionalidad / Confianza en el Personal



Media

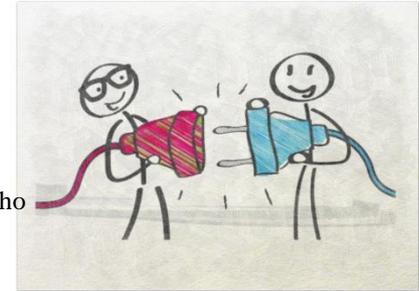
Base: 19 ciudadanos encuestados.

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



8.53

La atención personalizada que le dieron



8.74

la información proporcionada fue clara y comprensible



8.16

las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.



8.84

La facilidad con que consiguió la cita.



9.11

El horario de atención al público.



9.05

La información proporcionada para el servicio fue suficiente y útil.



Media

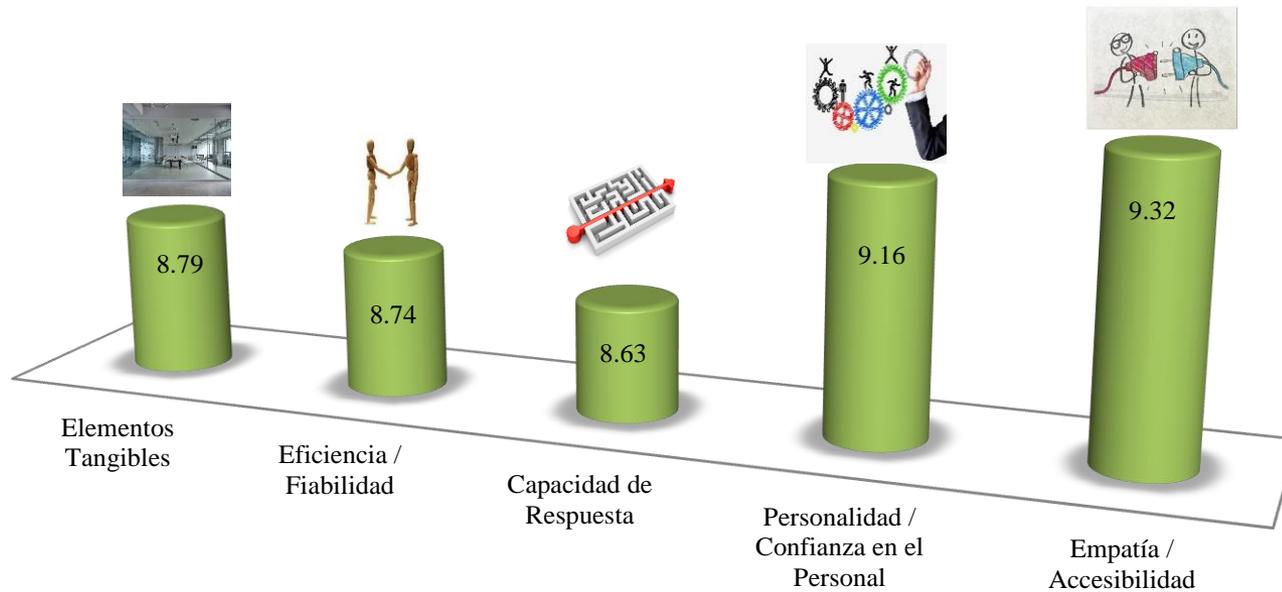
Valoración Global de la Dimensión

9.32

Base: 19 ciudadanos encuestados.

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

■ Satisfacción General

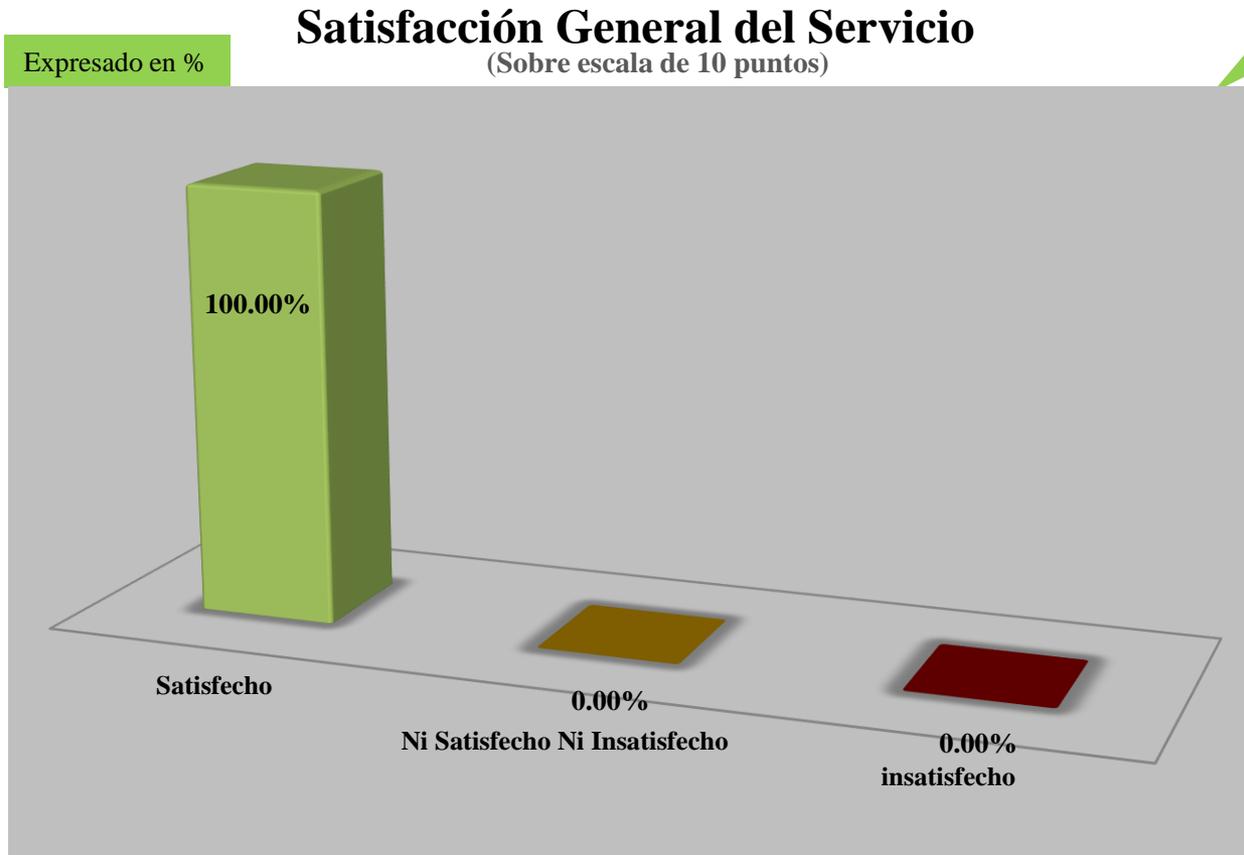


Base: 19 ciudadanos encuestados.

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**.**

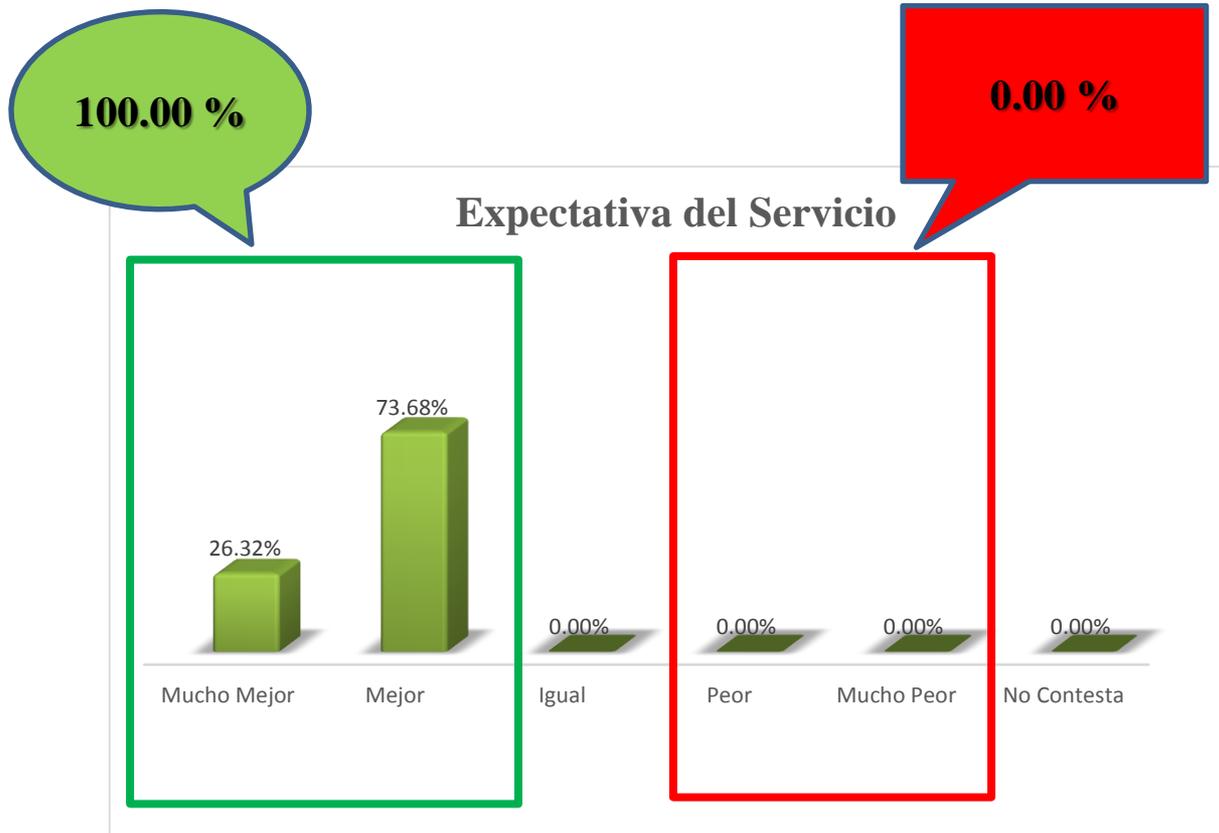
**Media
8.79**



Base: 19 ciudadanos encuestados.

Satisfacción General del Servicio recibido vs Expectativa del Servicio

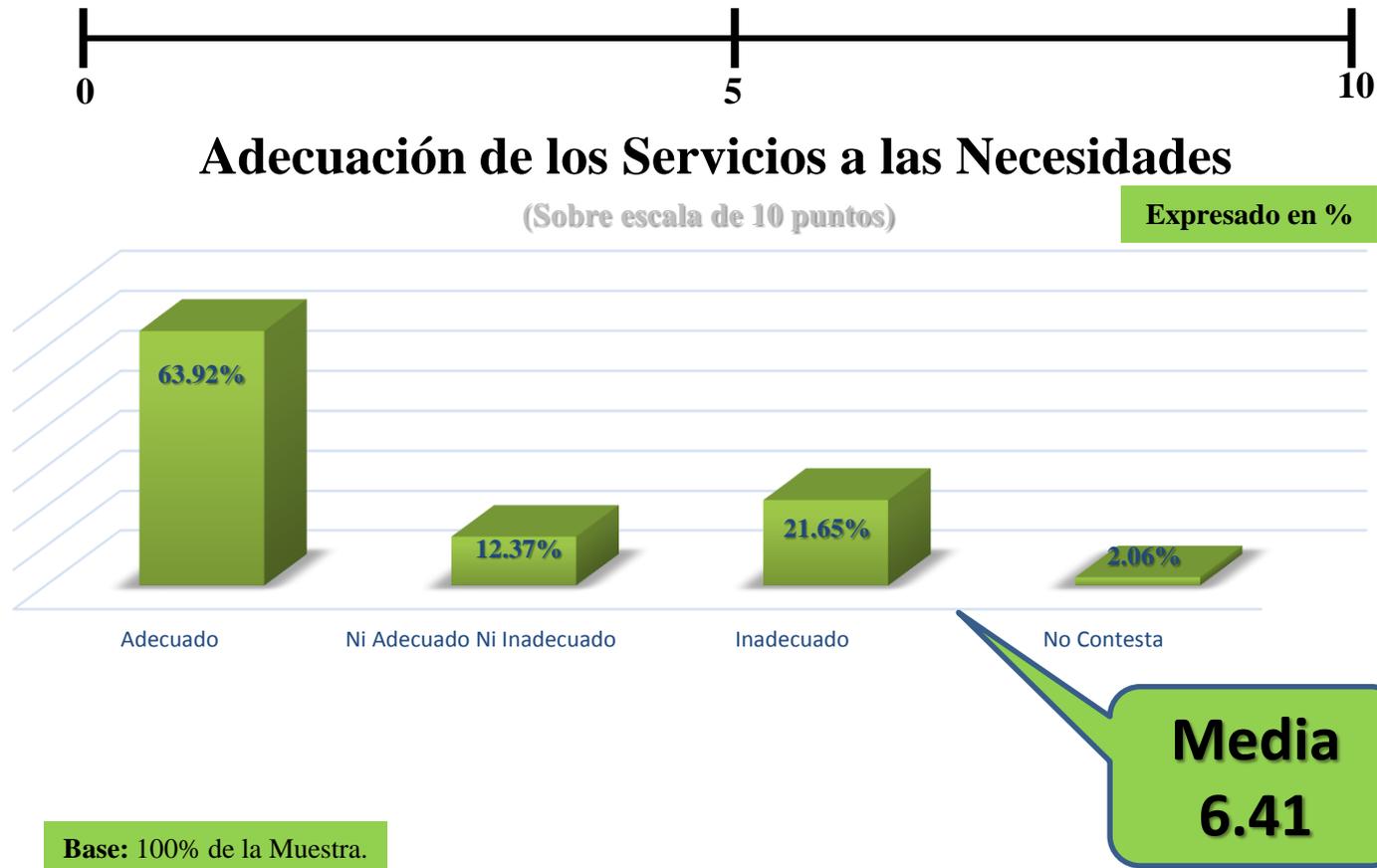
P-8 ¿Y el servicio recibido le a parecido mucho mejor, mejor, peor, mucho peor de lo que esperaba?



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**.



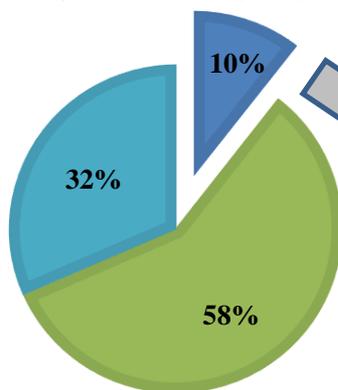
CONTACTOS CON LAS PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN.

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?

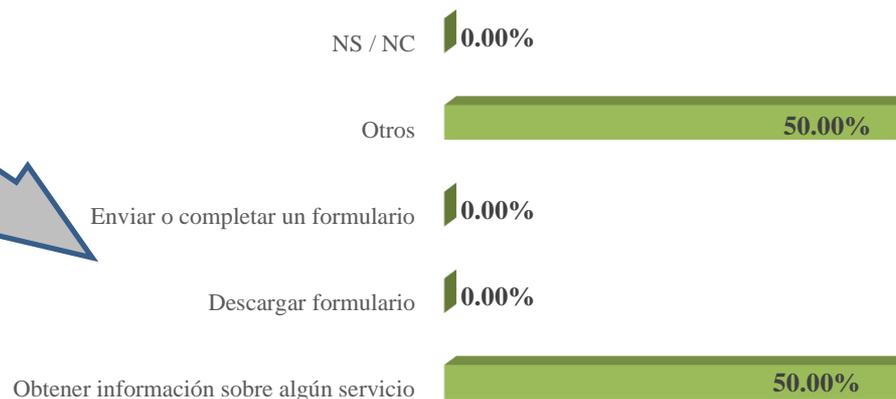
Contacto con las Páginas Web de la Institución

■ Si ■ No ■ No Contesta



Expresado en %

MOTIVO DEL CONTACTO



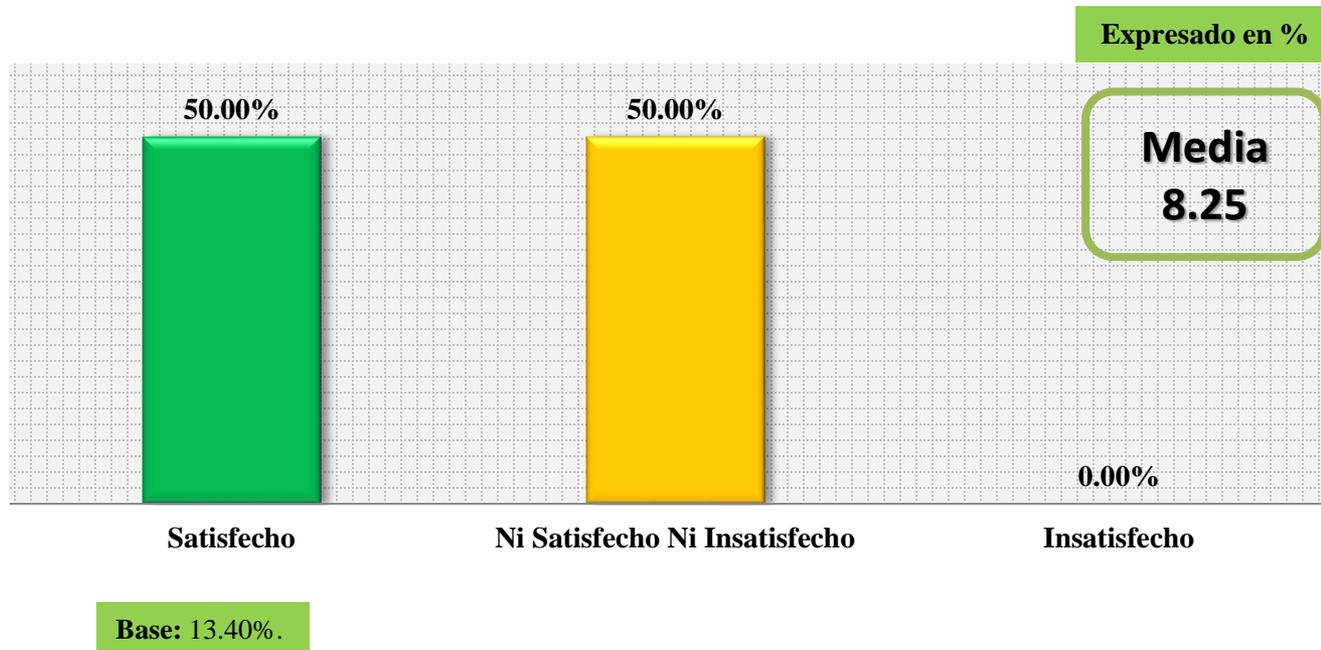
Base: 100% de la Muestra.

Base: 10.53 %.

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?

Valoración de la Página Web Institucional

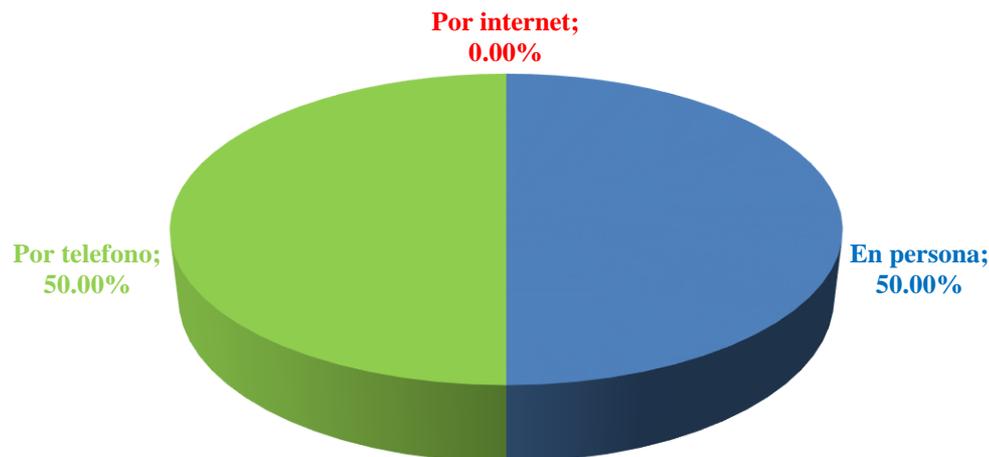
(Sobre escala de 10 puntos)



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

Expresado en %

Medio preferido para contactar a la institución

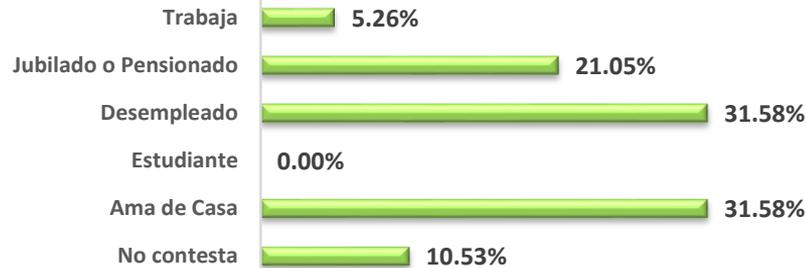
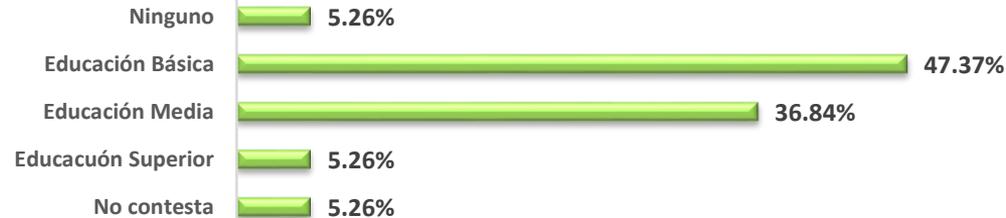
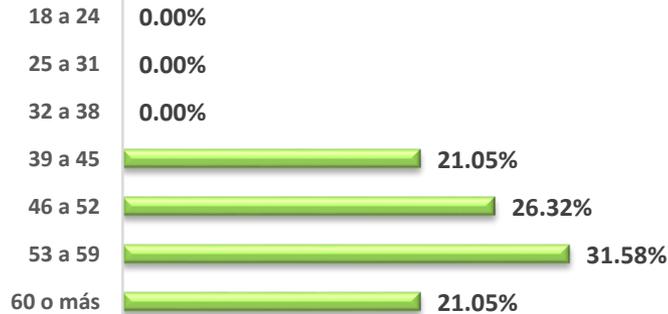


Base: 13.40%.

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

Expresado en %

Perfil del Entrevistado en la Institución



Base: 100% de la Muestra.



**Lotería
Nacional**[®]

Tu sueño, tu realidad

**Av. Independencia esq. Jiménez Moya,
Centro de los Héroes de Abril
Distrito Nacional, República Dominicana
809-533-5222**

www.loterianacional.gob.do



loteriardo



@loteriardo



@loteriaedo