

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

Departamento de Planificación y Desarrollo

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

NOVEMBRE 2020



INDICE



FICHA TÉCNICA

3

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

4

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

6

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO RECIBIDO VS. EL ESPERADO

13

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

16

CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

18

PERFIL DEL ENTREVISTADO POR LA INSTITUCIÓN

23

Universo	Población, mayor de edad, que accede a los trámites y servicios ofrecidos por la Dirección General de Bienes Nacionales de manera presencial de acuerdo con la disponibilidad de los mismos.
Ámbito	Se realizará en la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, sede central de la institución y Punto GOB en Sambil.
Muestra	400 Encuestados.
Método a utilizar	Se les aplicará presencialmente a los usuarios. El personal responsable, dirigirá la entrevista.
Fecha de trabajo	Desde el 4 de marzo al 19 de noviembre de 2020.
Realización	Gerardo A. Polanco P., Dpto. Planificación y Desarrollo; Cristina De La Mota, Servicio al Cliente; Sheila Sánchez y Griselda De Aza, Recepción, Merari Vizcaíno, Recepción Dirección Legal; Jovanny Del Pilar y Argentina Velásquez, Recepción del Dpto. de Archivo; Johely Feliz, Oficina GOB Sambil.

Fuente:
OFICINA NACIONAL DE ESTADÍSTICAS (ONE)
Sistema Interactivo de Consulta Censo 2010 (CICEN).

REPÚBLICA DOMINICANA
IX CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2010.
<http://sicen.one.gob.do/>

Datos:
1, 502,156 Población de 18 años y más de Santo Domingo.
664,027 Población de 18 años y más del D.C.
2, 166,183 Total Población de Gran Santo Domingo.

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

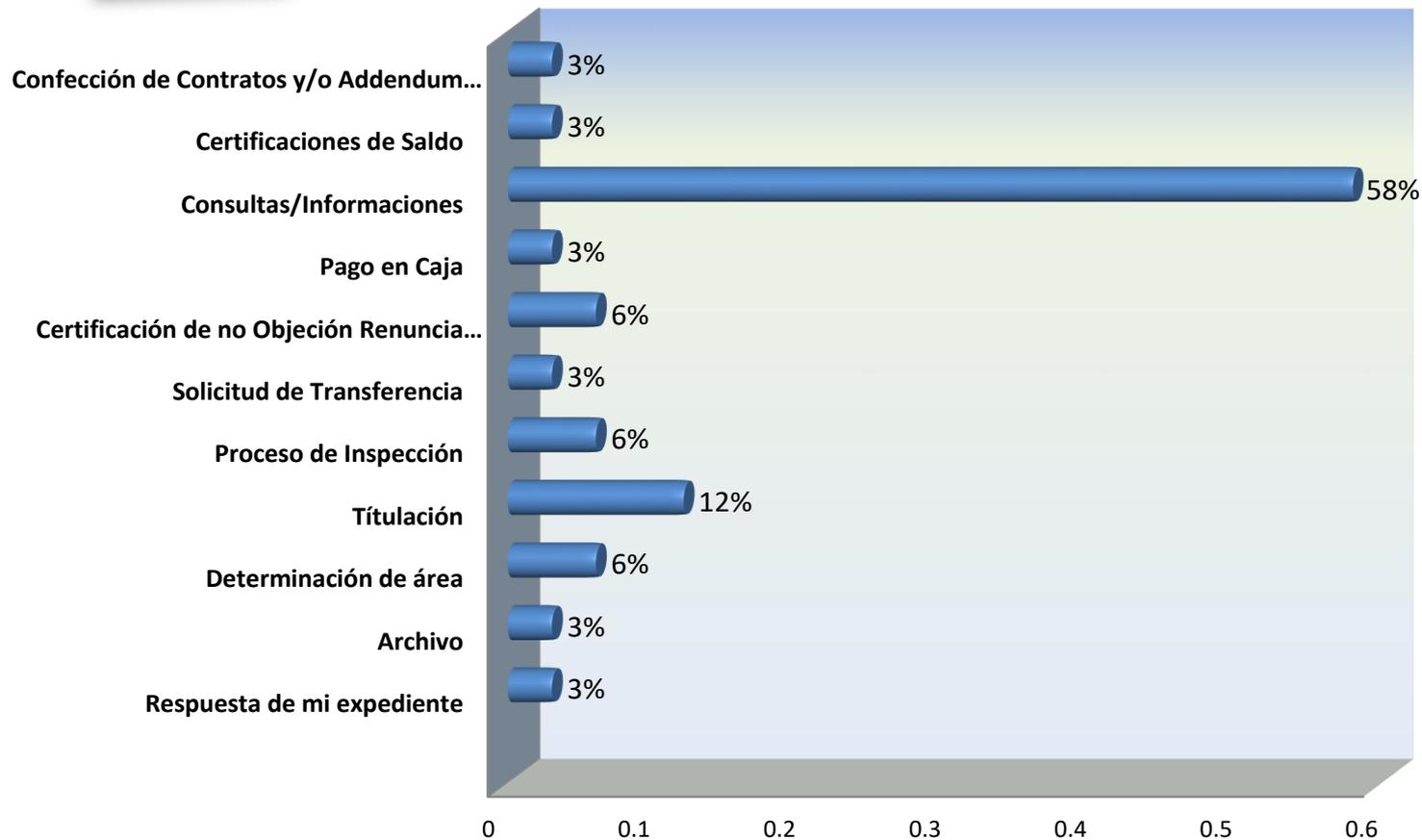
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

P1-¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar? (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



INSATISFECHO



POCO SATISFECHO



SATISFECHO

0 - 3

Ciudadano(a) insatisfecho es aquel que siente que un negocio no presentó un producto o servicio como se esperaba. Se sienten traicionados por la organización, creyendo que la misma, violó las normas o la ética.

4 - 7

Ciudadano(a) poco satisfecho es cuando la satisfacción que percibe en relación a un producto o servicio que ha recibido, llena mínimamente, algunas de las expectativas esperadas.

8 - 10

Ciudadano(a) satisfecho es la satisfacción que experimenta en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas esperadas.

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

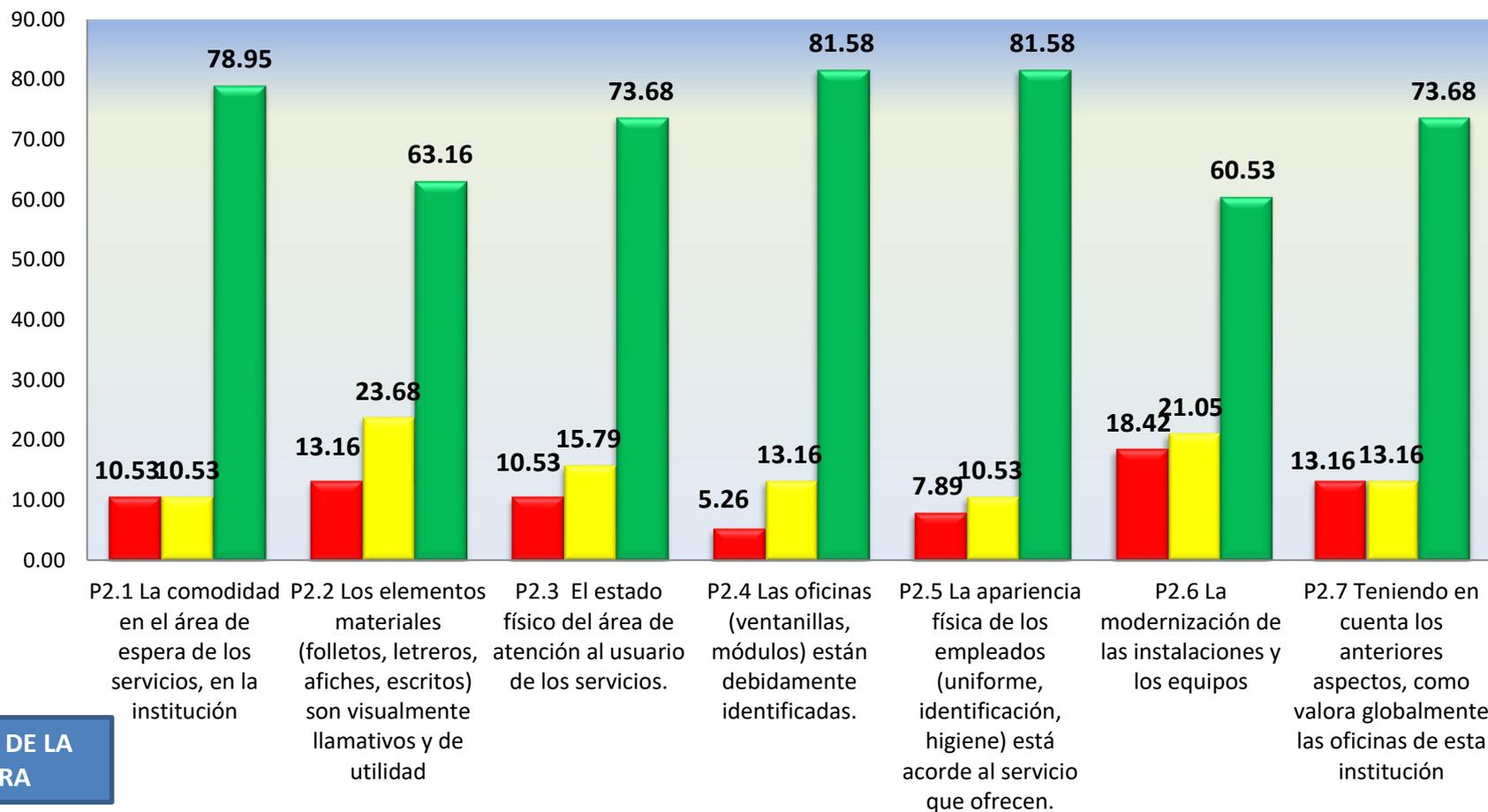


DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

ELEMENTOS TANGIBLES

En Por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020

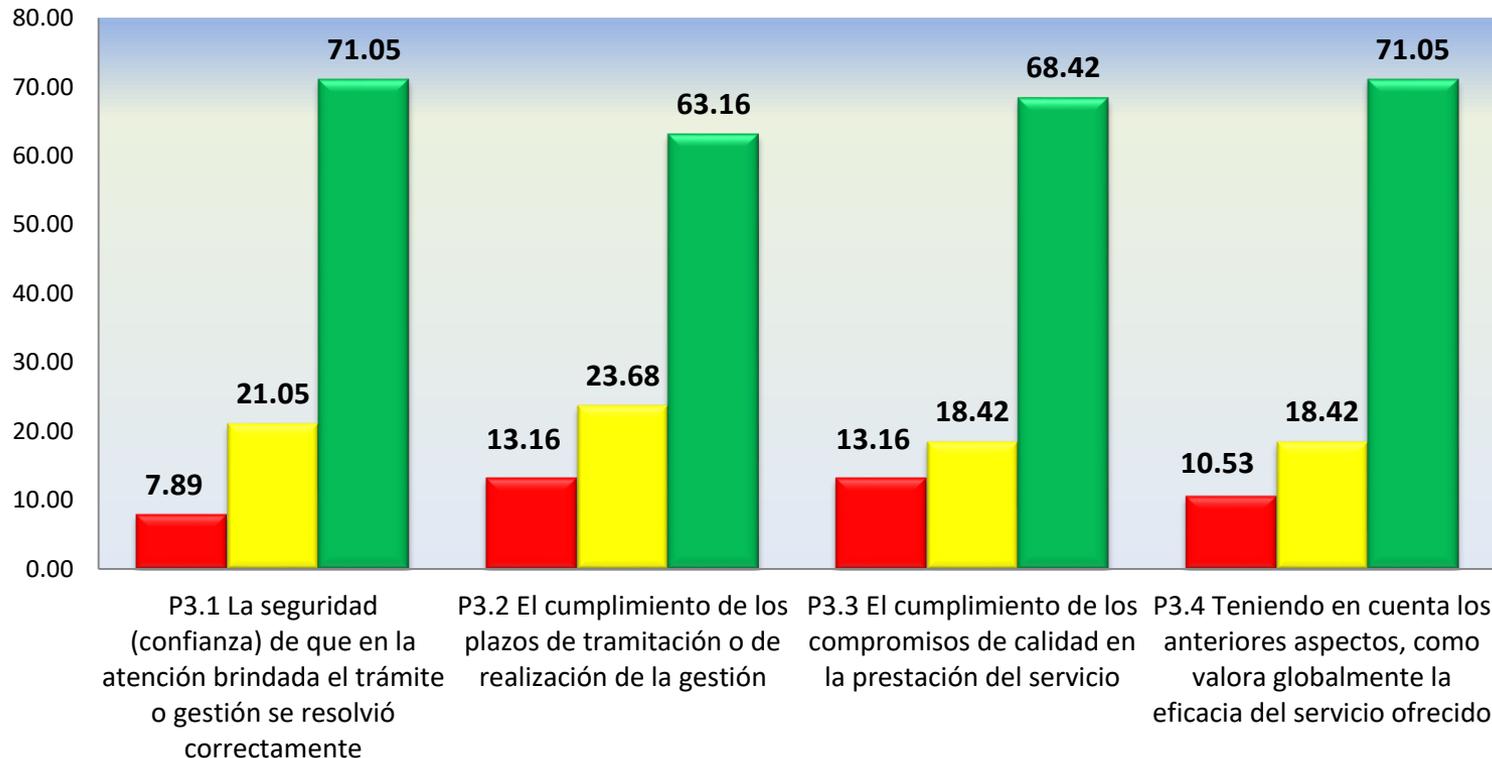




DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES EFICACIA/CONFIABILIDAD

En Por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



9.50 % DE LA MUESTRA

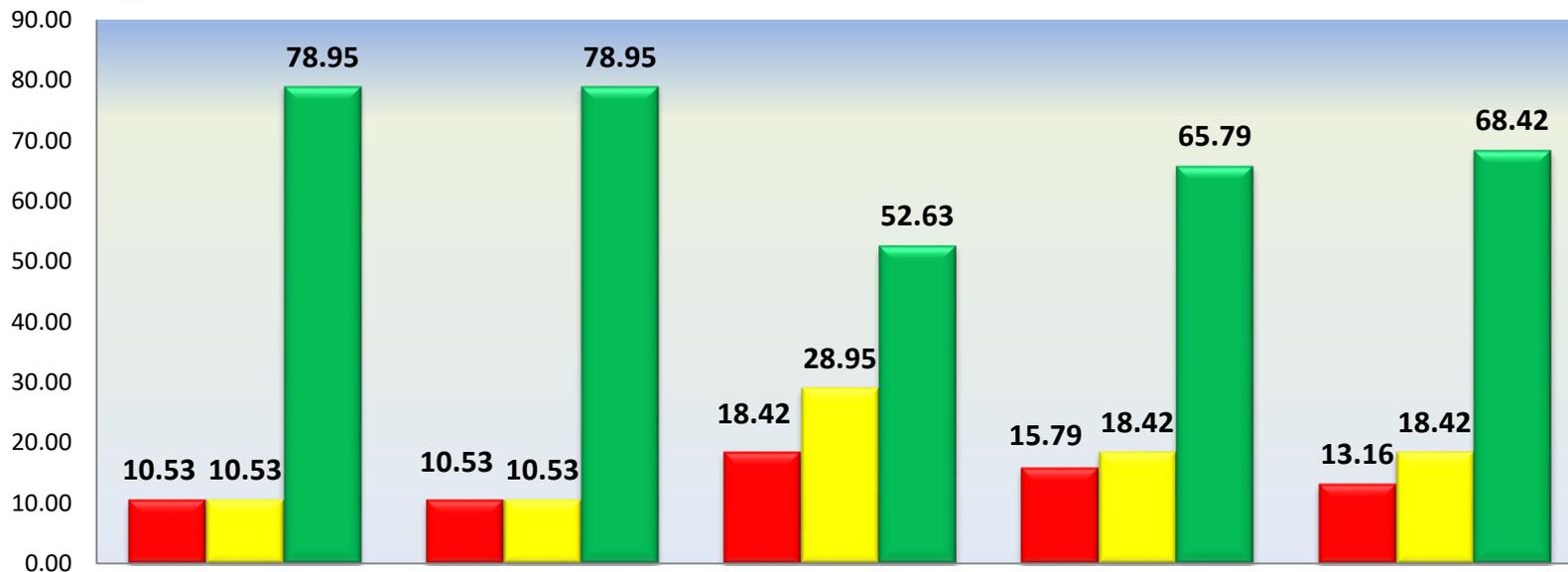


DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

CAPACIDAD DE RESPUESTA

En Por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



P4.1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

P4.2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

P4.3 El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

P4.4 La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.

P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado

9.50 % DE LA MUESTRA

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

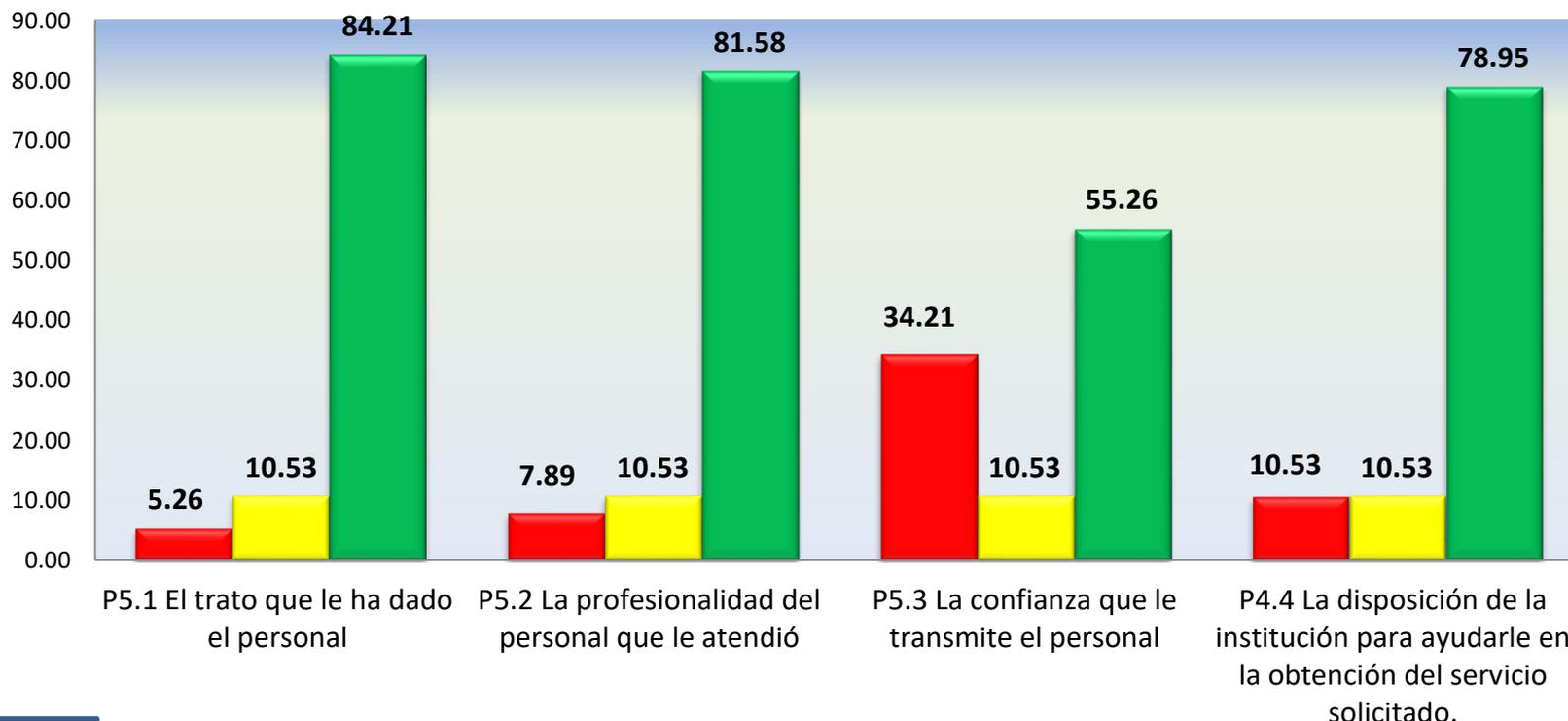


DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

En Por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



9.50 % DE LA MUESTRA

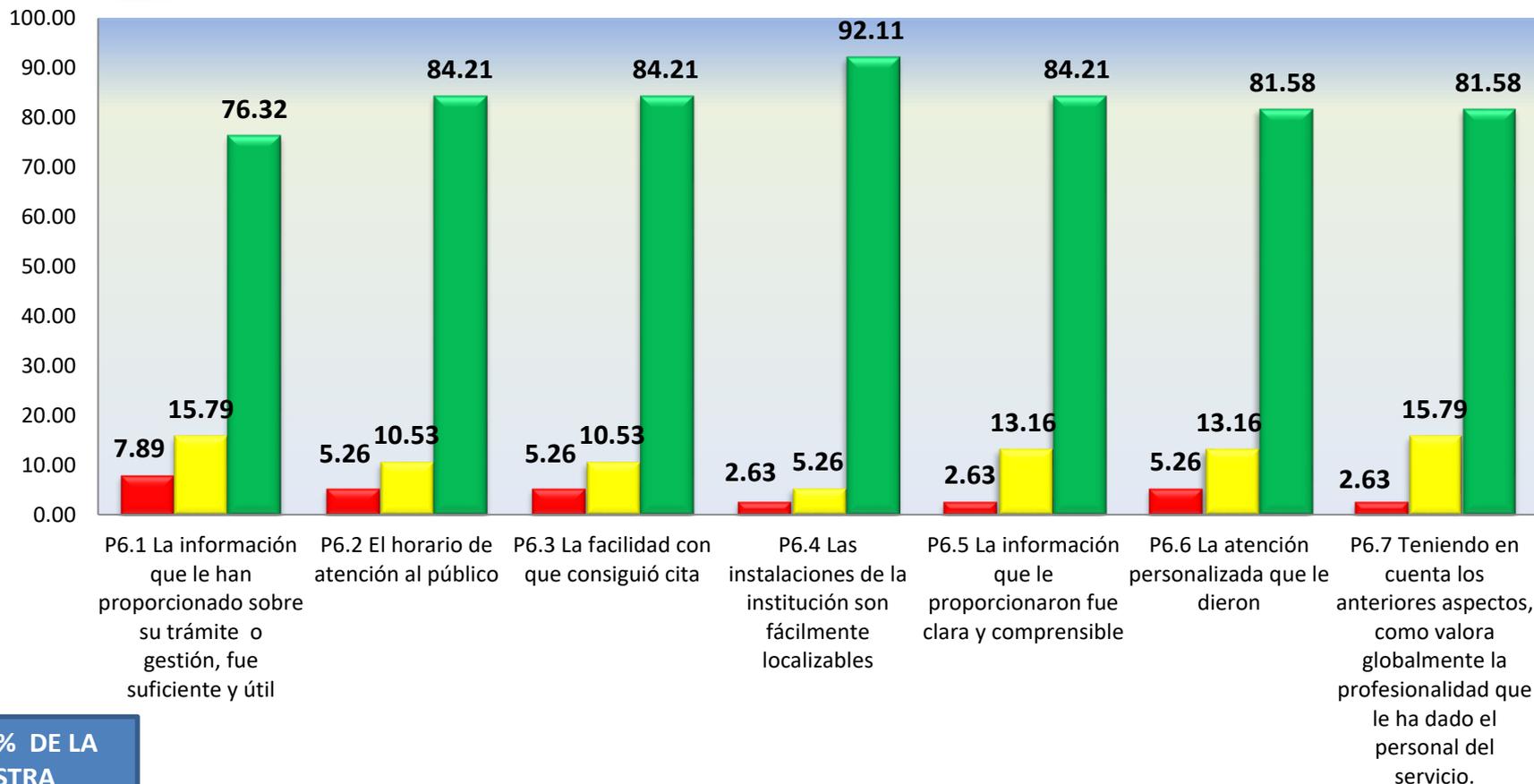
SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES EMPATIA/ACCESIBILIDAD

En Por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



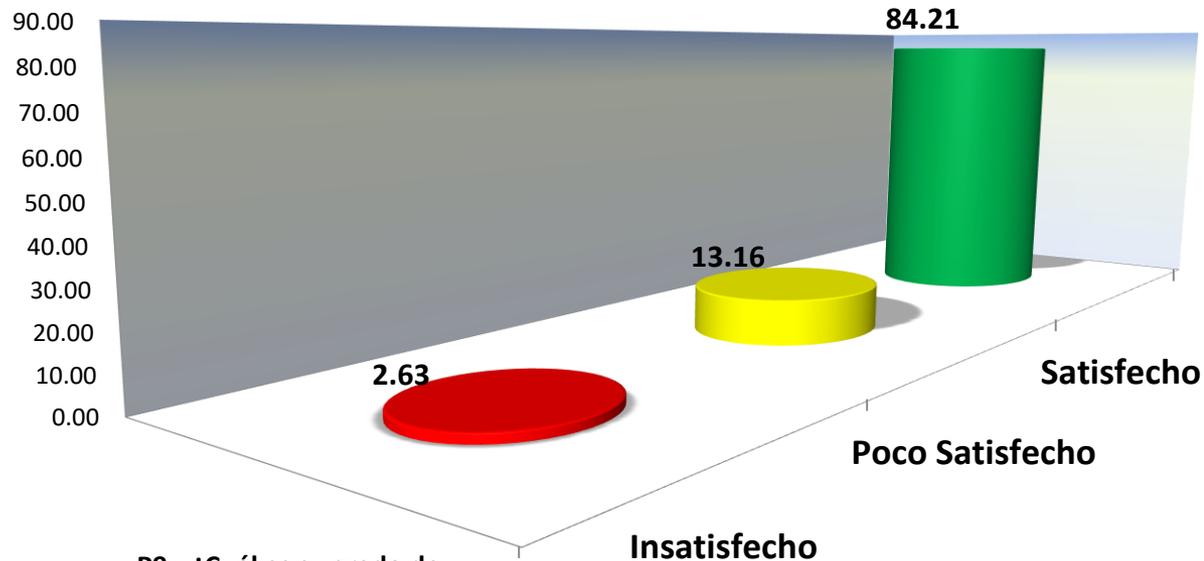
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO RECIBIDO VS. EL ESPERADO



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

En Por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



P9.- ¿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?

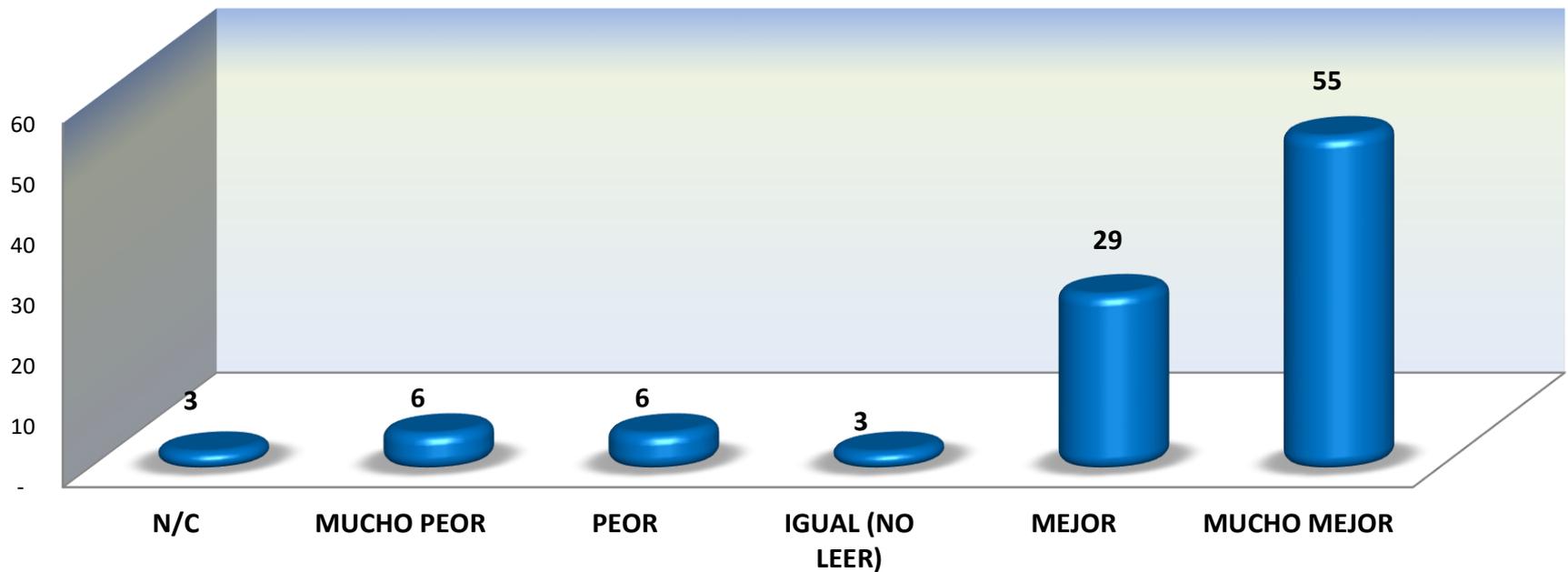
9.50 % DE LA MUESTRA



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba? (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



9.50 % DE LA MUESTRA

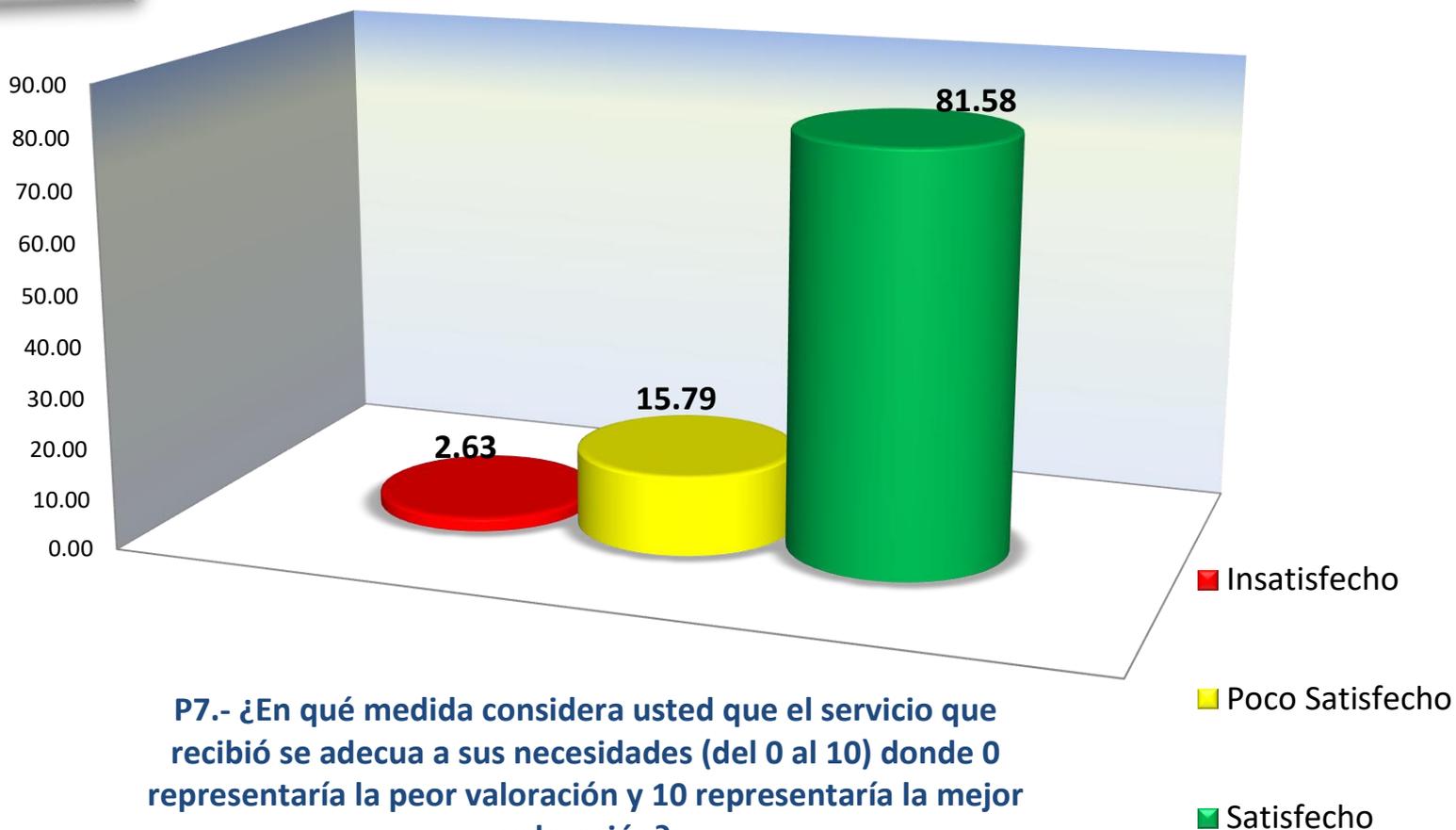
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

En Por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



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?

9.50 % DE LA MUESTRA

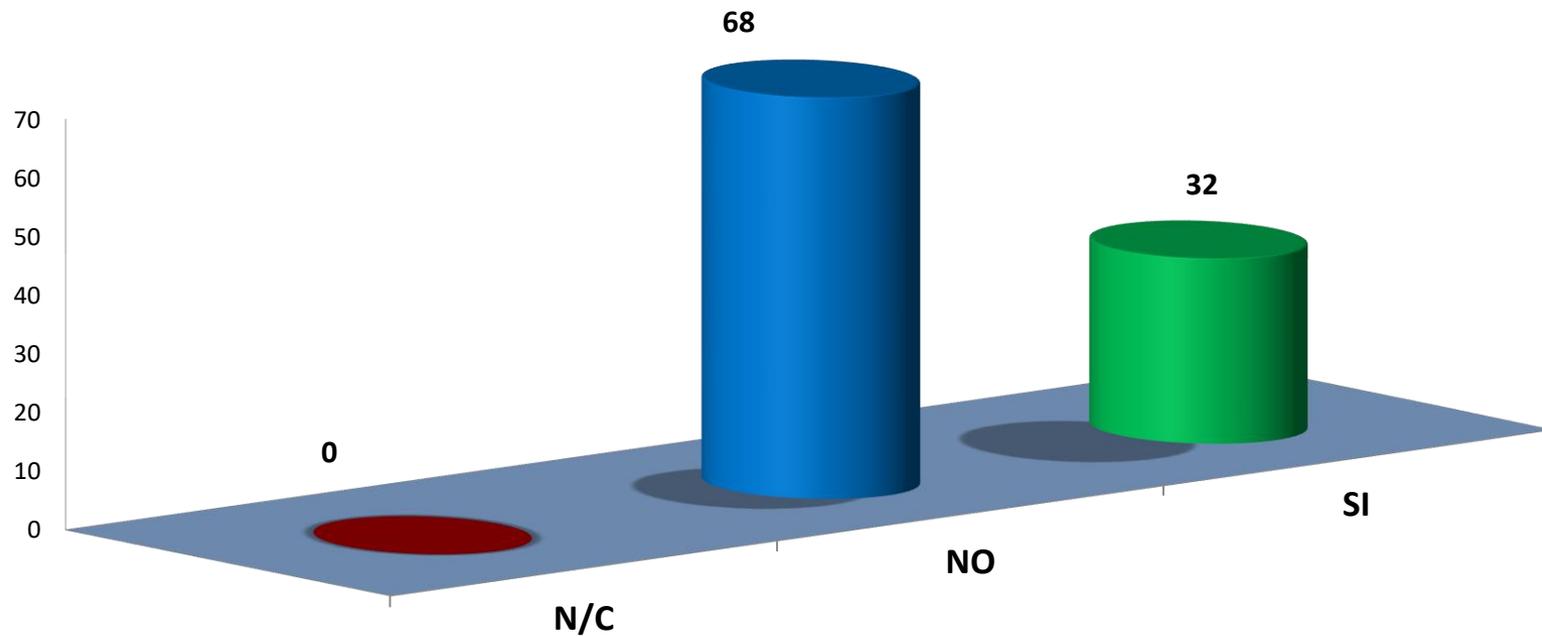
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

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

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



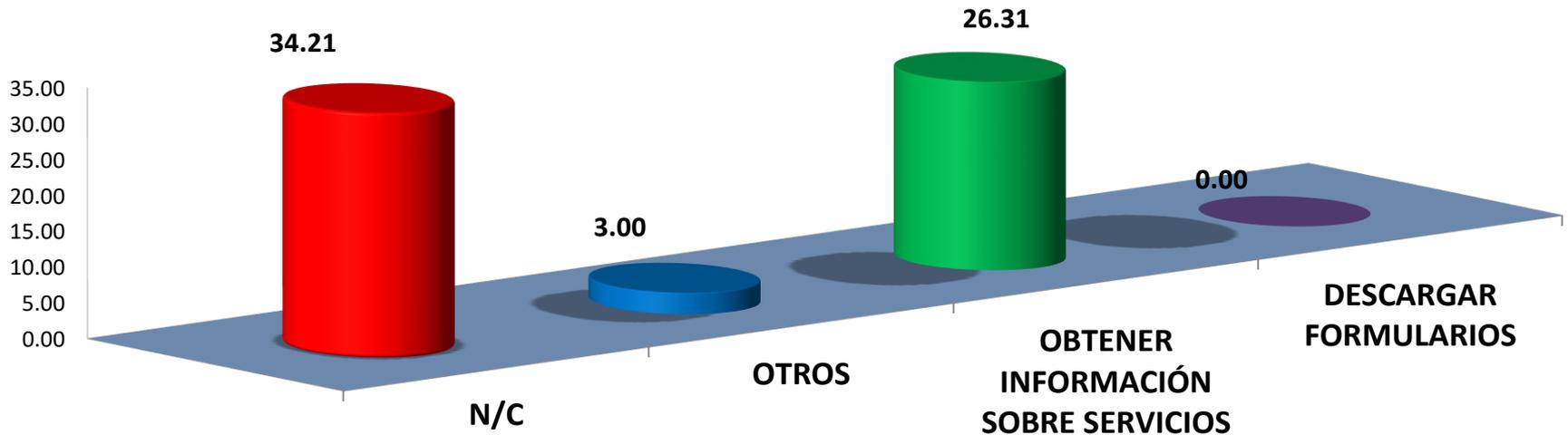
9.50 % DE LA MUESTRA



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para (RESPUESTA MULTIPLE) (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



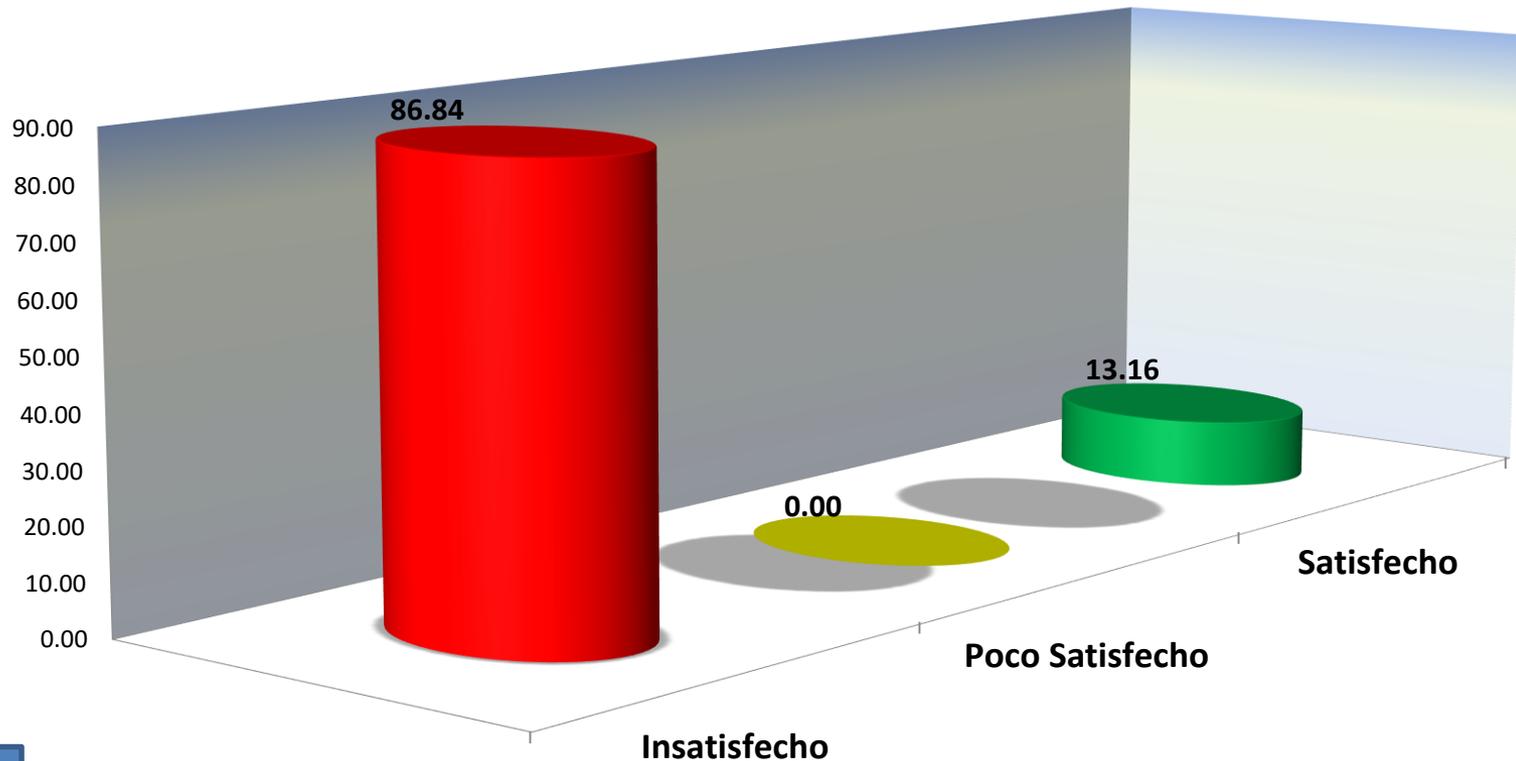
9.50 % DE LA MUESTRA



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

P12.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



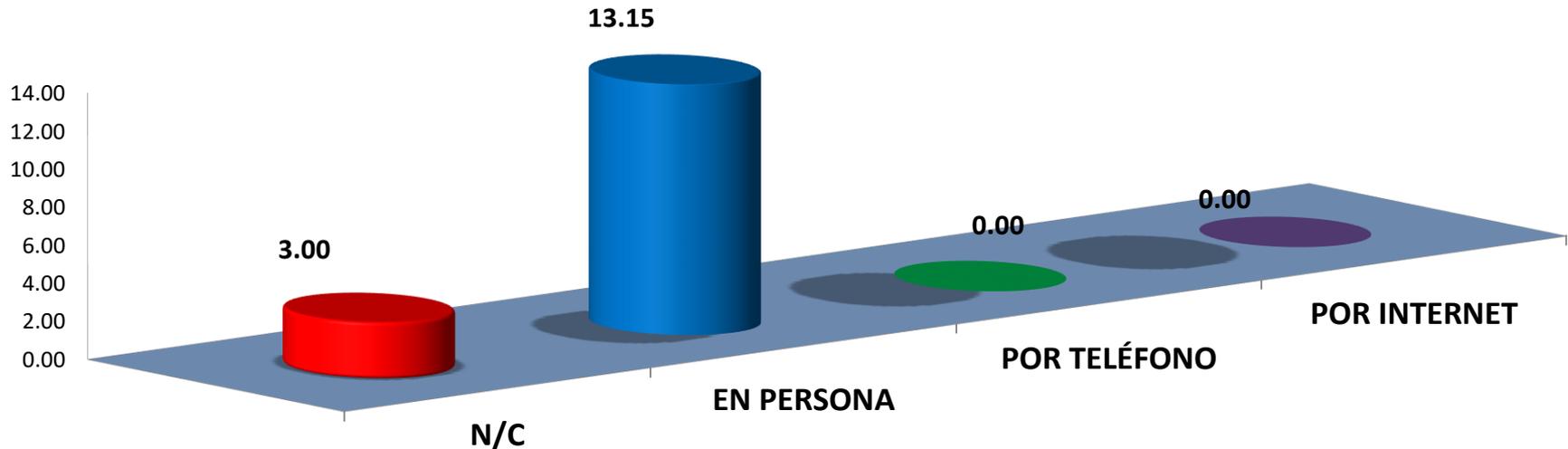
9.50 % DE LA MUESTRA



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

P13.- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución? (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



9.50 % DE LA MUESTRA

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

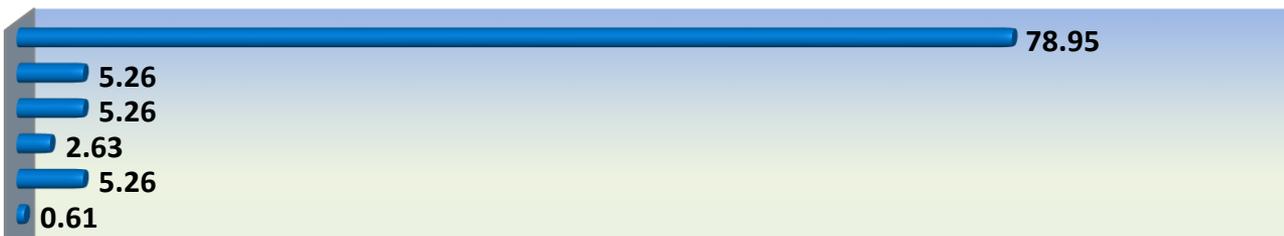
En por ciento (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020

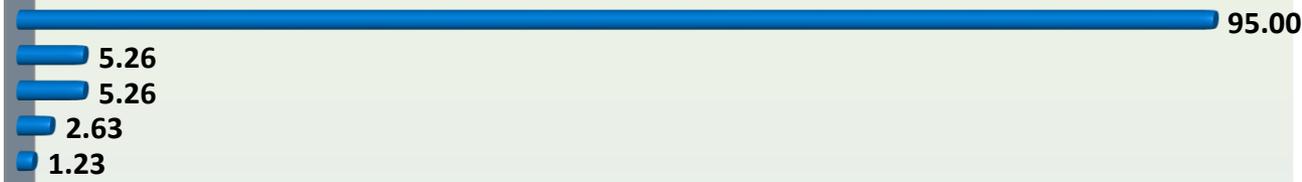
9.50 % DE LA MUESTRA



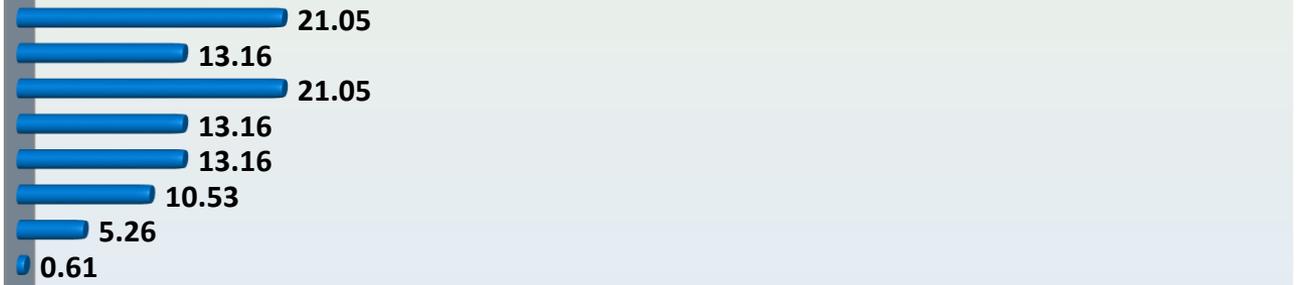
TRABAJA
JUBILADO
ESTUDIANTE
DESEMPLEADO
AMA DE CASA
N/C



SUPERIOR
MEDIA
BÁSICA
NINGUNO
N/C



Más de 60
53 A 59
46 A 52
39 A 45
32 A 38
25 A 31
18 A 24
N/C



MASCULINO
FEMENINO
N/C



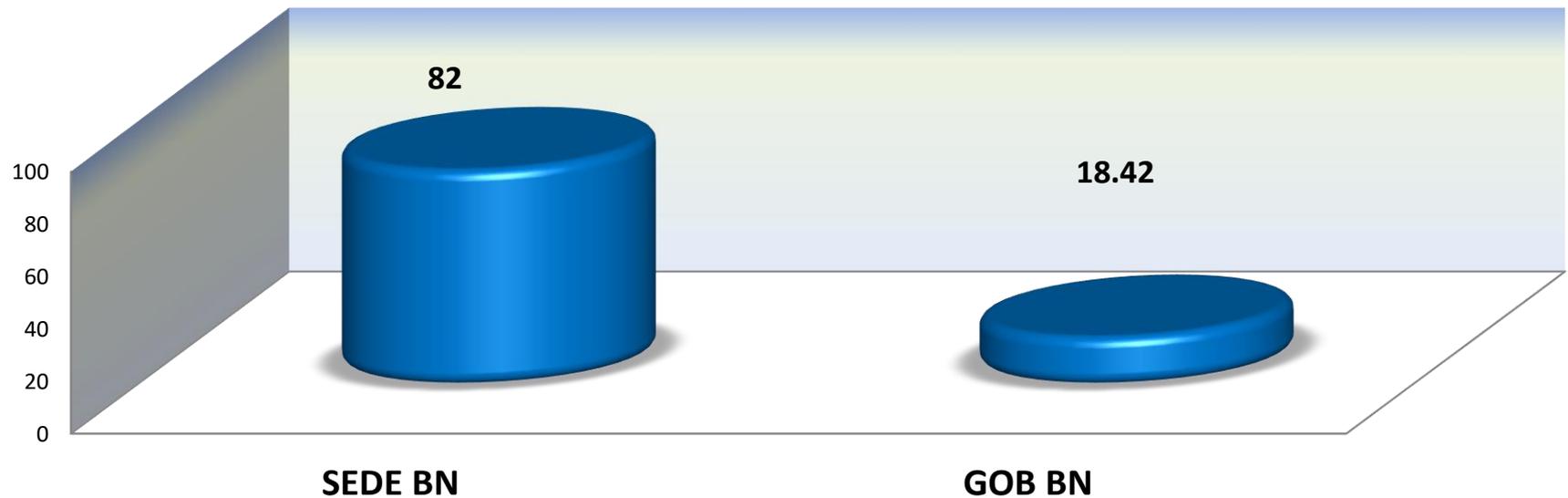
0.00 10.00 20.00 30.00 40.00 50.00 60.00 70.00 80.00 90.00 100.00



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

P.18 Entrevistador escribir la Institución /lugar donde realizó la encuesta (%)

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020



9.50 % DE LA MUESTRA



MINISTERIO DE HACIENDA



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

Departamento de Planificación y Desarrollo

Avenida Pedro Henríquez Ureña No. 26, Sector Gazcue
Distrito Nacional, República Dominicana
Tel.: 809-686-5959 Ext. 273