

*Ministerio de Cultura*

**DGCINE**

DIRECCIÓN GENERAL DE CINE

**REPÚBLICA DOMINICANA**

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

# INDICE

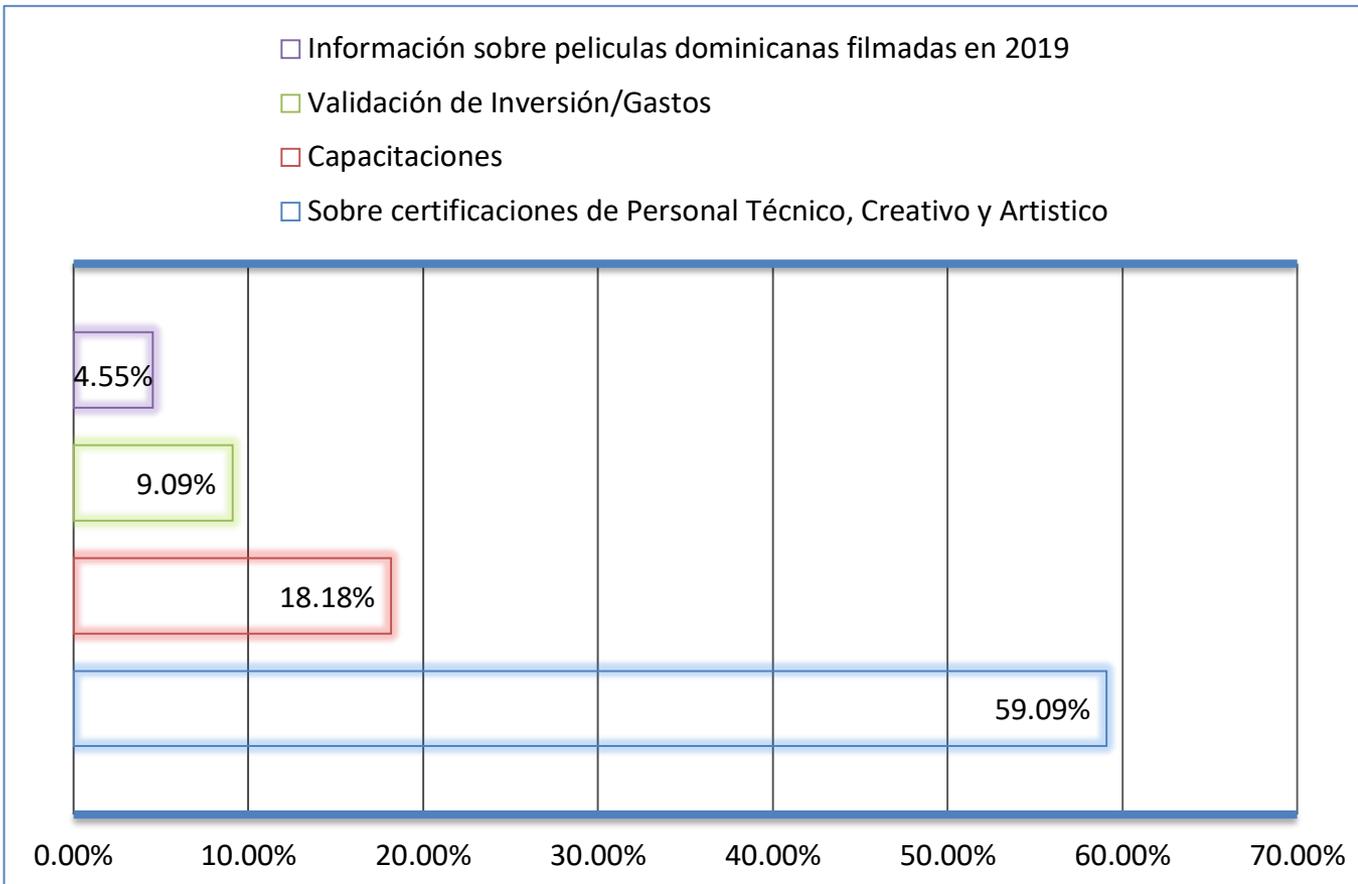
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>3</b>
<b>MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>7</b>
<b>SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO</b>	<b>14</b>
<b>ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO</b>	<b>17</b>
<b>CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>19</b>

# FICHA TÉCNICA

- ❖ **UNIVERSO:** ciudadanos que han solicitado servicios a la Dirección General de Cine en los meses Julio, agosto, septiembre.
- ❖ **ÁMBITO:** virtual
- ❖ **MUESTRA:** 22 encuestas *(Debido a la situación actual de pandemia Covid-19 no alcanzamos la cantidad de muestra propuesta)*
- ❖ **MÉTODO:** vía correo electrónico
- ❖ **FECHA DEL TRABAJO:** desde el 10 hasta el 25 noviembre de 2020
- ❖ **REALIZACIÓN:** sección de Planificación y Desarrollo de la DGCINE

# MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

Expresado en %



Base: 100% Total muestra

# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

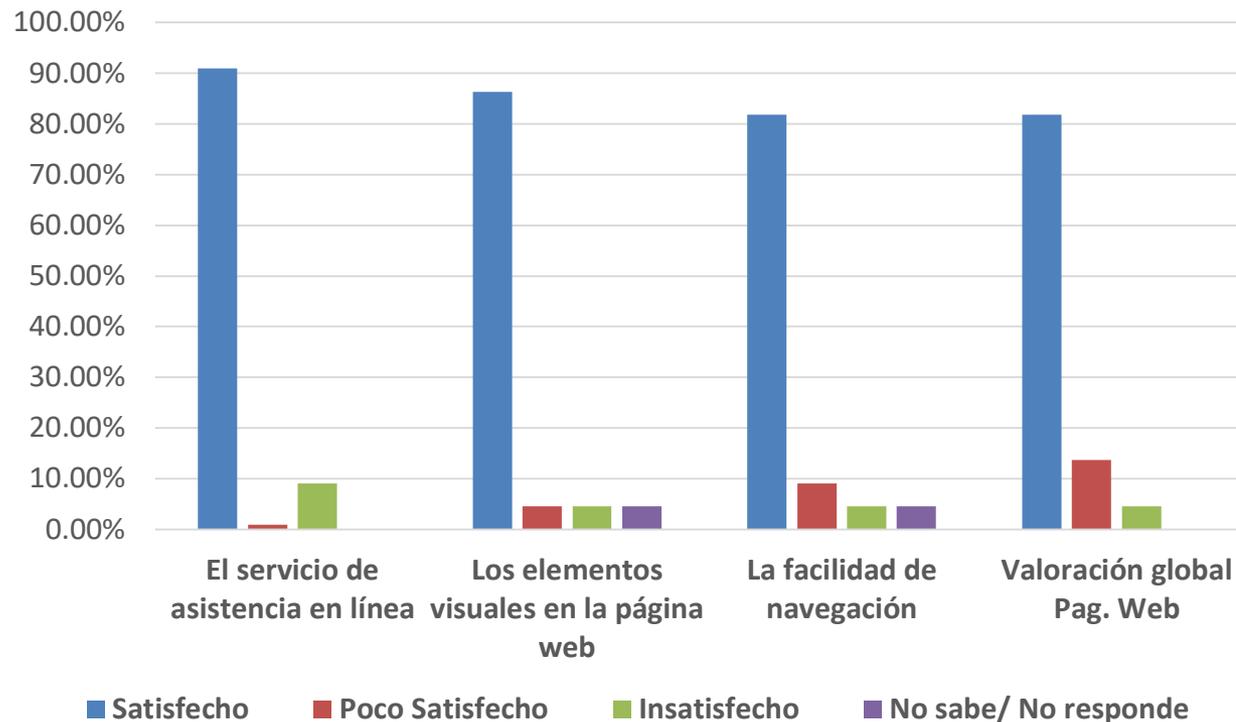
 satisfecho  
(7-10)

 Poco satisfecho  
(4-6)

 insatisfecho  
(0-3)

**A continuación, algunas preguntas relacionadas a nuestra página web. 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. 99 representa no sabe, no contesto. P2 Cómo valora usted..?**

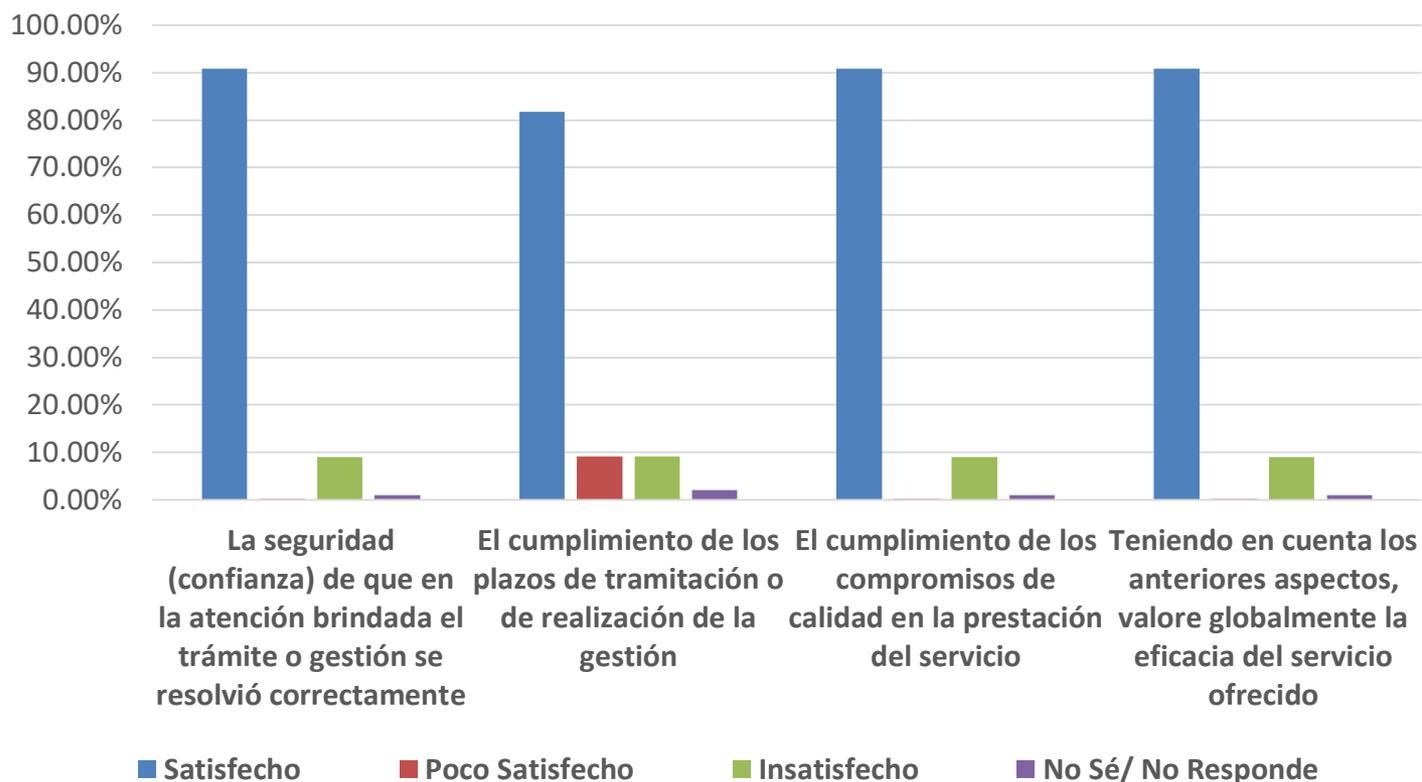
## Dimensión: Página Web



Base: 100% Total muestra

*A continuación, preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo 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. P3 ¿Cómo valora usted...*

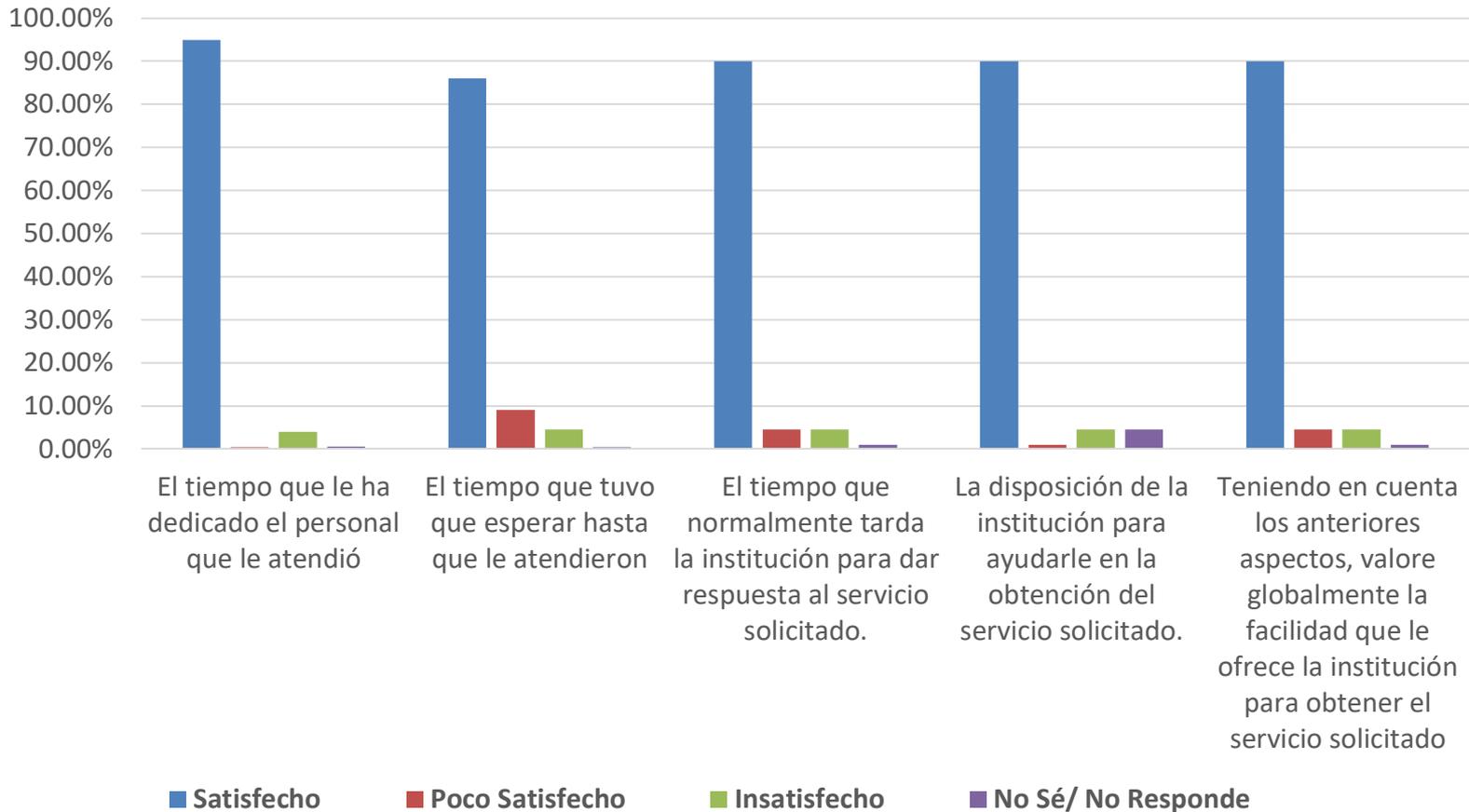
## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Base: 100% Total muestra

*Ahora, preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo 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. P4 ¿Cómo valora usted...*

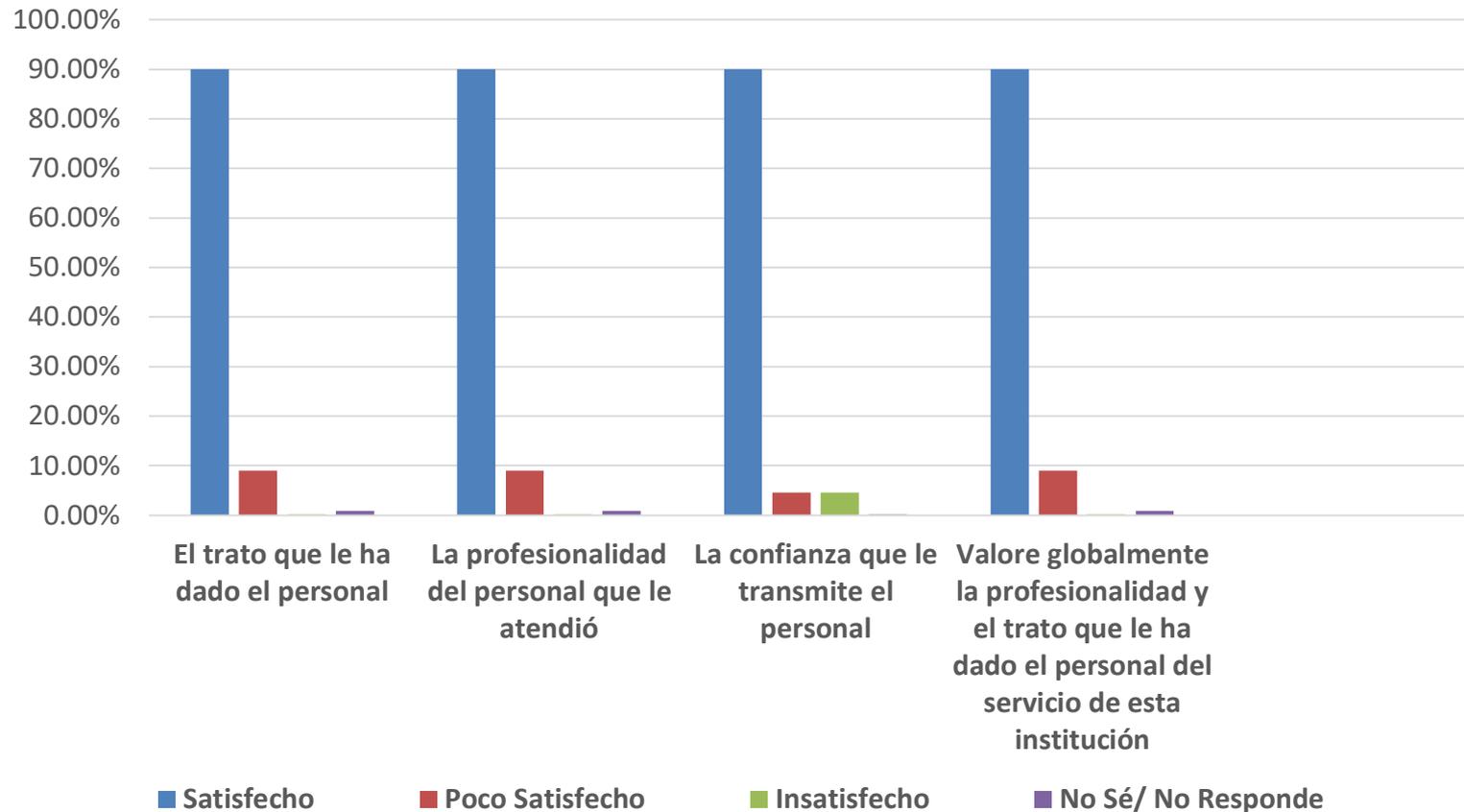
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra

*A continuación, preguntas sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo 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. P5 ¿Cómo valora usted...*

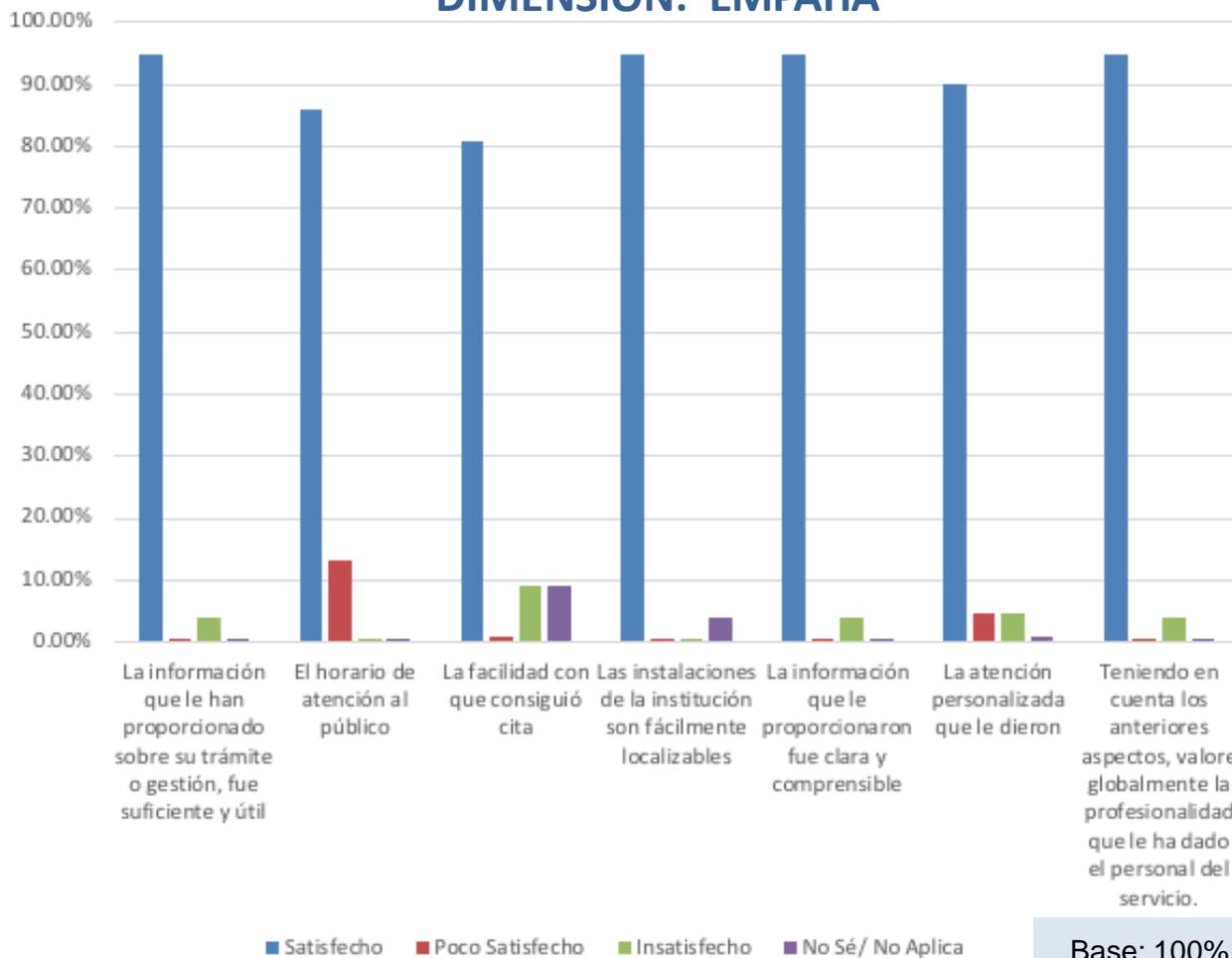
## DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra

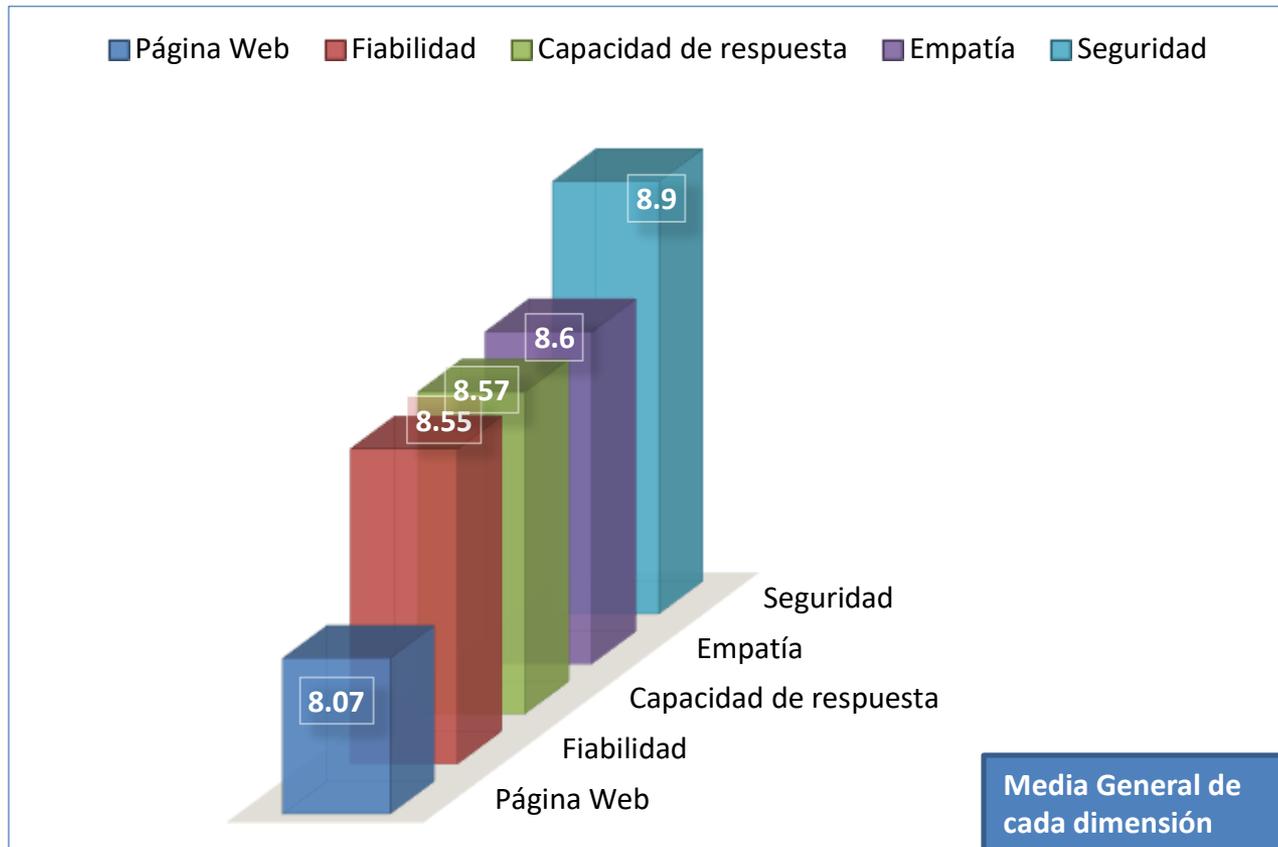
*Ahora algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...?*

## DIMENSIÓN: EMPATÍA



Base: 100% Total muestra

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



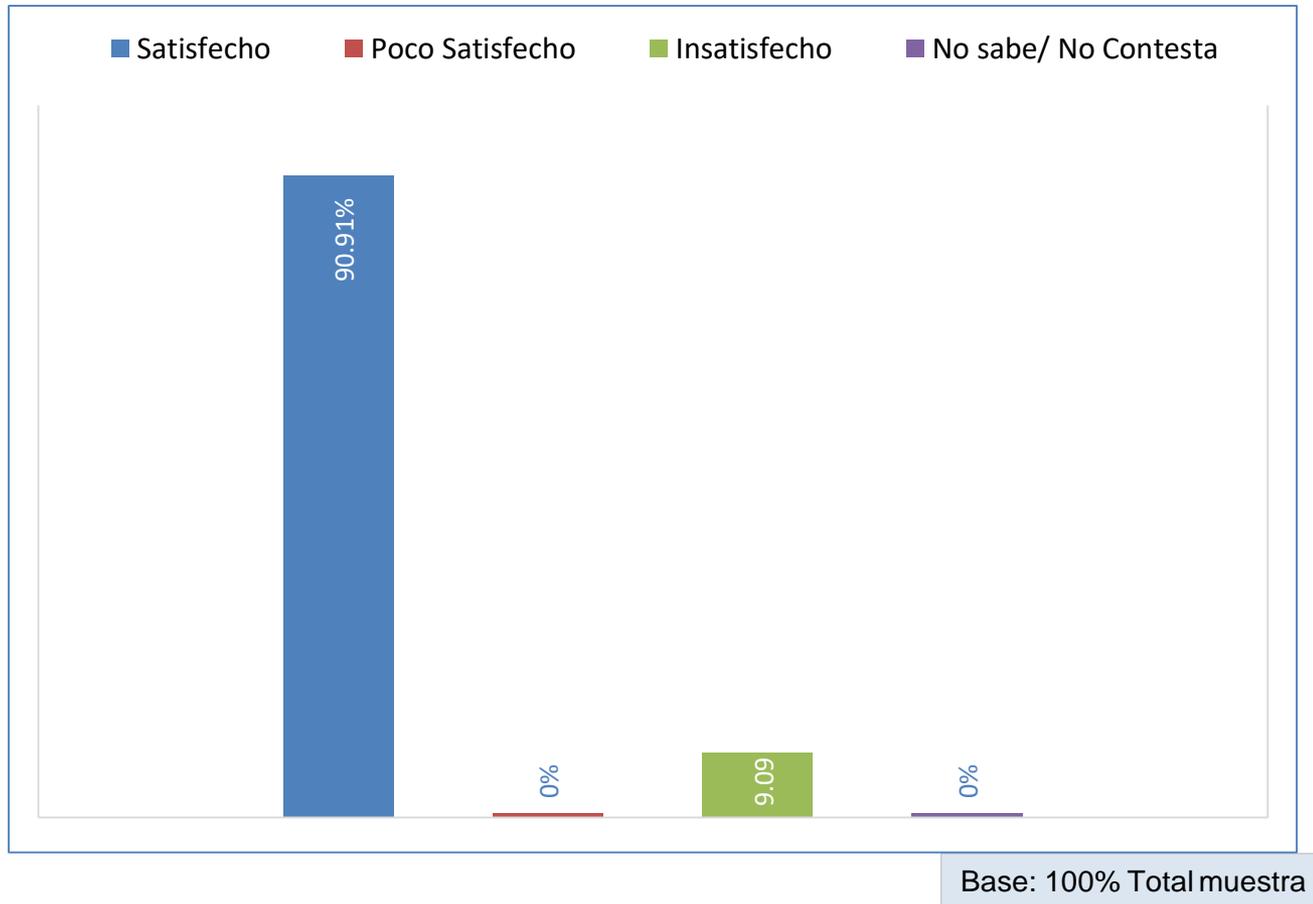
*Esto es el resultado de la suma de todas las respuestas según dimensión dividida entre la muestra*

Base: 100% Total muestra

# SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

**P9. ¿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.**

## SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO

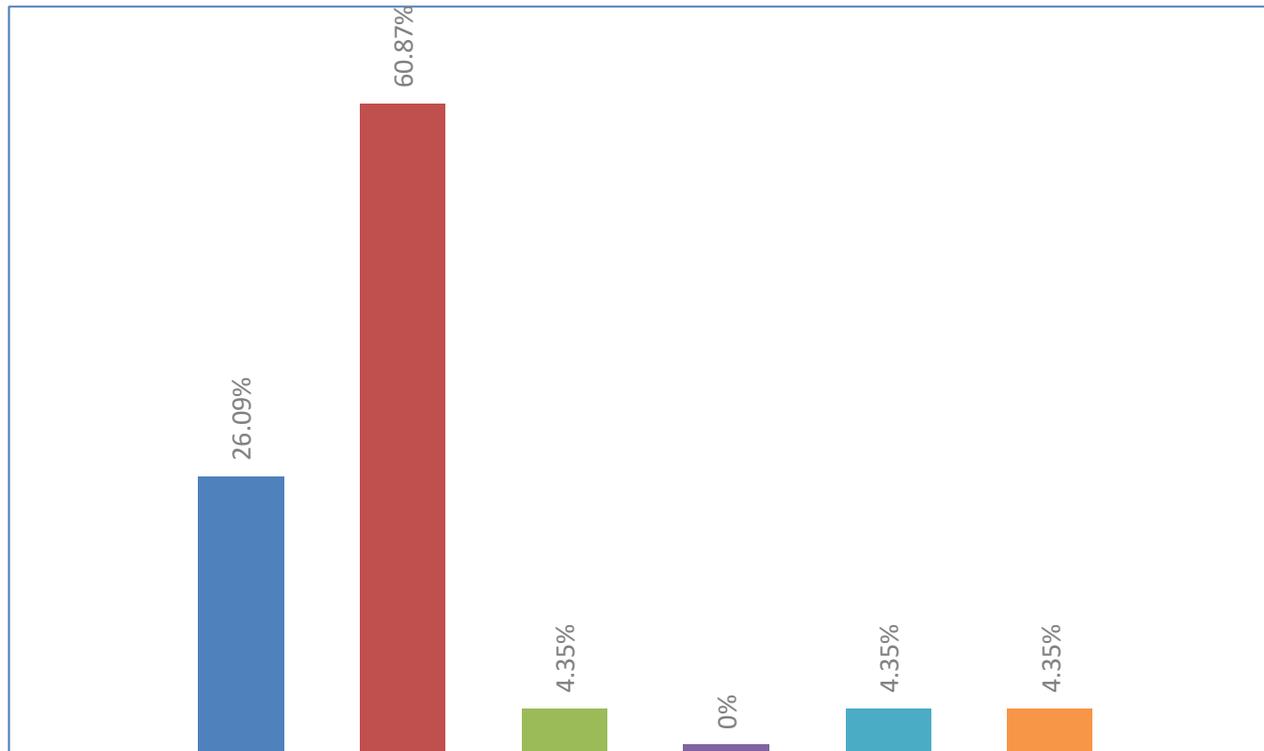


## SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

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

### SERVICIO ESPERADO

■ Mucho Mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ Mucho Peor ■ No Contesta



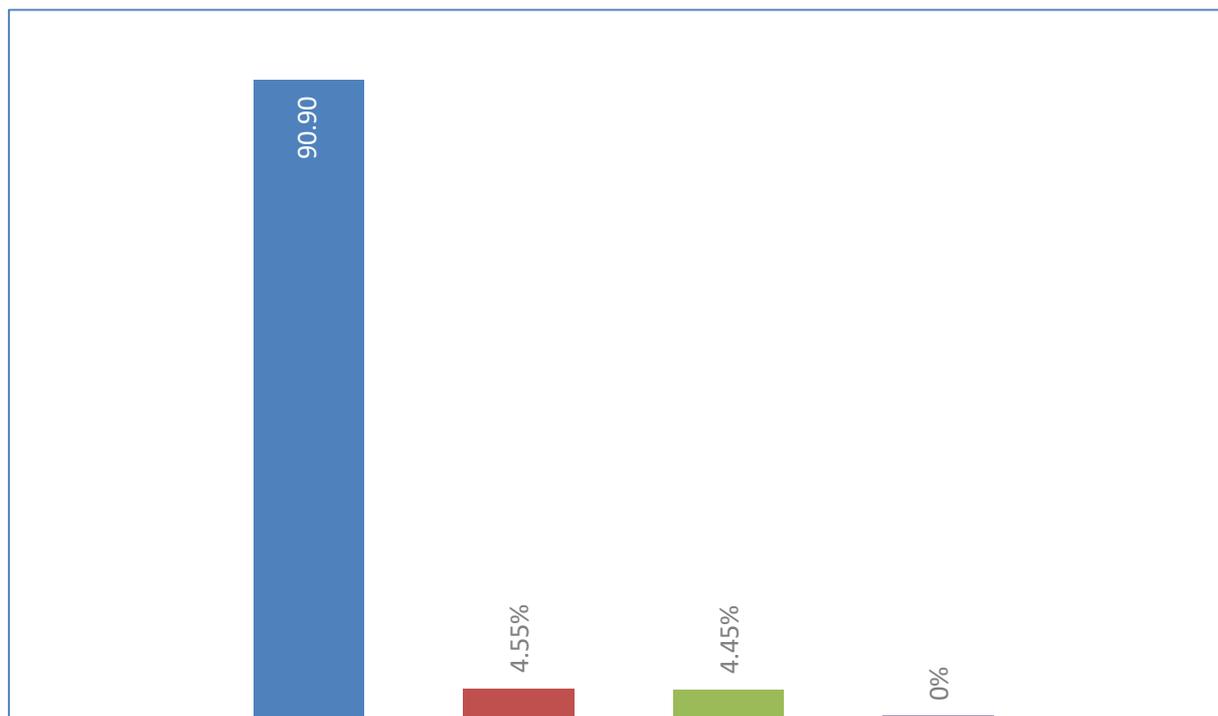
Base: 100% Total muestra

# 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

■ Satisfecho   ■ Poco Satisfecho   ■ Insatisfecho   ■ No sabe/ No Contesta



Base: 100% Total muestra

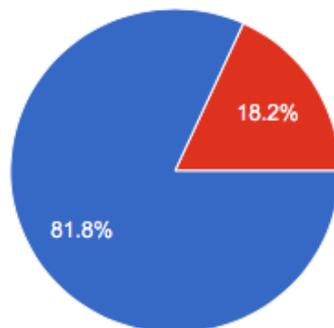
# CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

P.10- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet? (Si la Respuesta es "No" o "No sé" pase a la Pregunta 14).

22 responses

Expresado en %

Base: 100%  
Total muestra

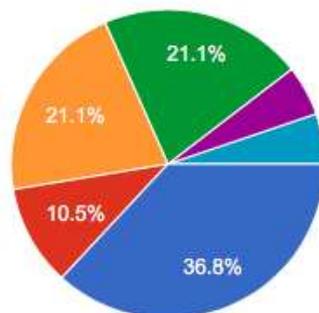


- Si
- No
- No sé / No contesta

P.11- Y en esa ocasión, nos contactó para : (Marcar una opción)

19 responses

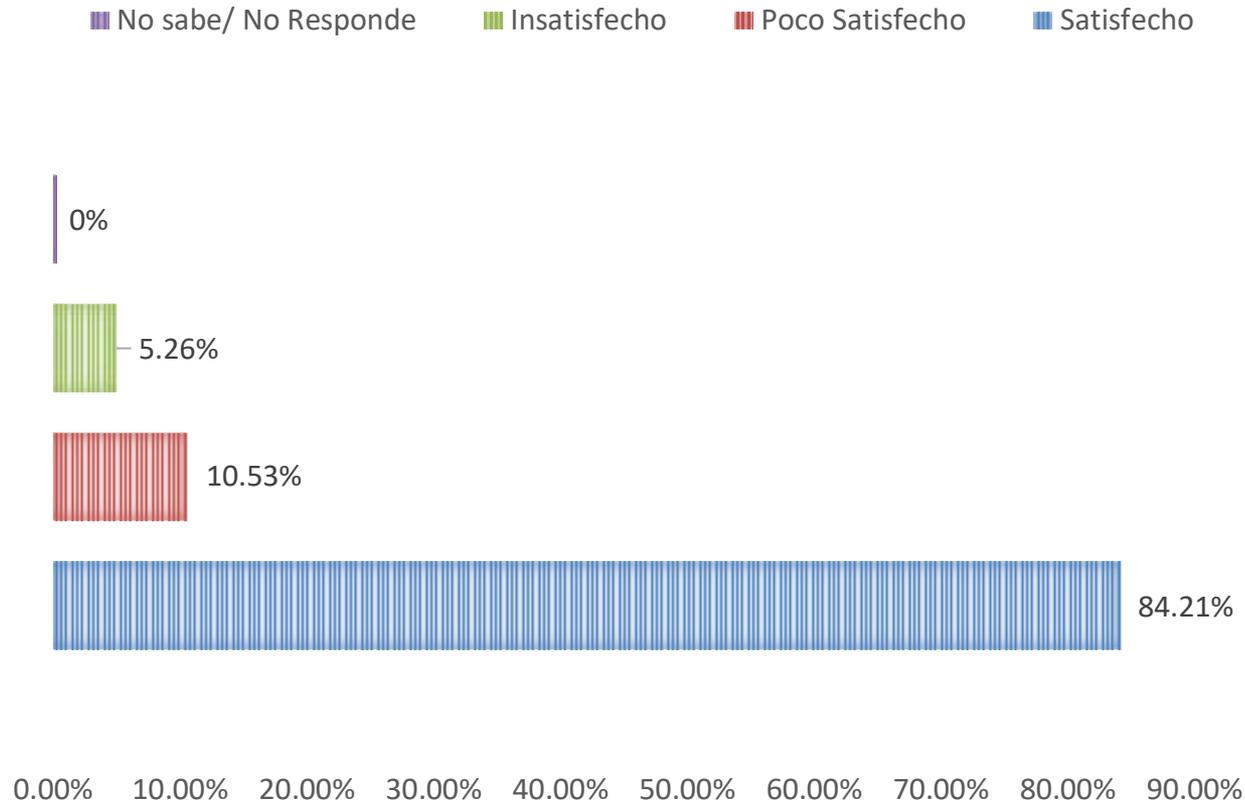
Base: 86,36%  
Total muestra



- Obtener información sobre algún servicio
- Descargar formularios
- Enviar o completar un formulario
- Solicitar servicios
- No sé / No contesta
- Solicitud de una cita con la Sra. Yvette Marichal.

**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



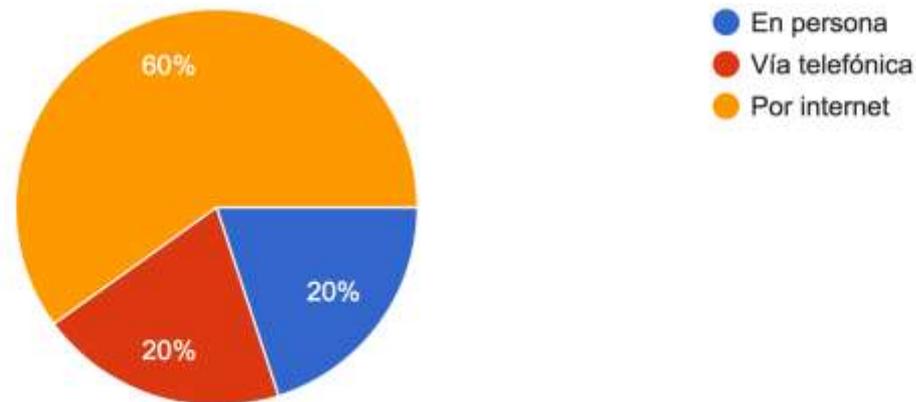
Base: 86,36%  
Total de la Muestra

Expresado en %

## Medio preferido para contactar con la institución

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

20 responses

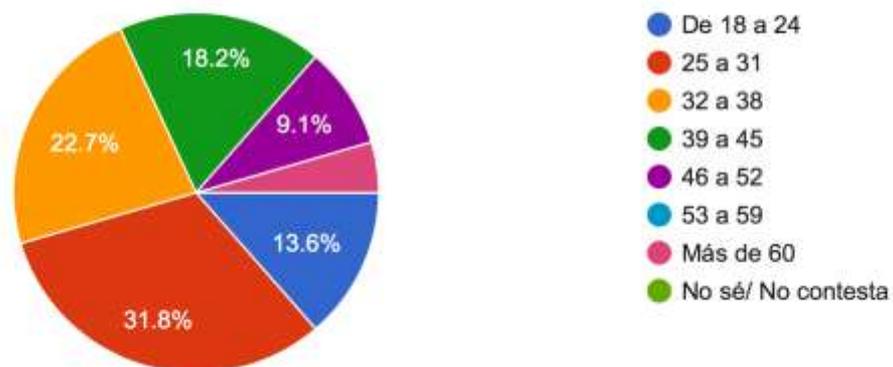


Base: 90,91% Total muestra

## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

Expresado en %

P.14- Por favor, indique en qué rango de edad se encuentra  
22 respuestas



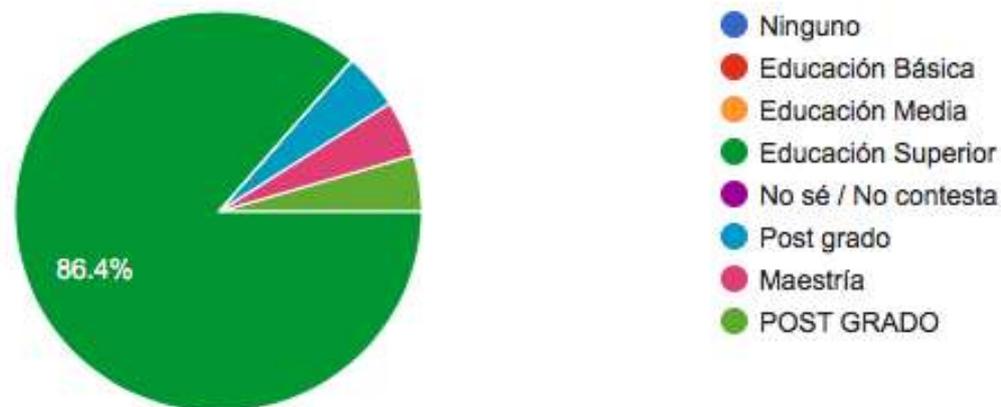
Base: 100% Total muestra

## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

Expresado en %

P.15- ¿Podría indicar cuál fue el último grado de estudios que realizó?

22 responses



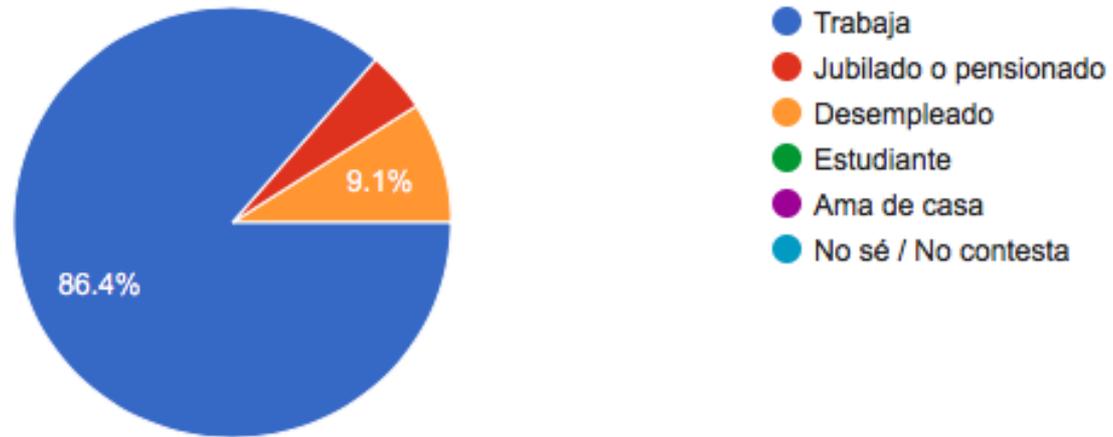
Base: 100% Total muestra

## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

Expresado en %

P.16- ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

22 respuestas



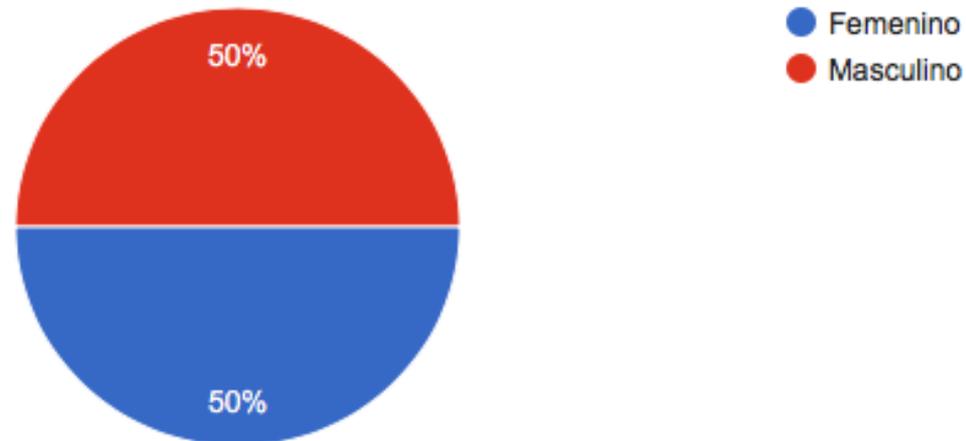
Base: 100% Total muestra

## PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

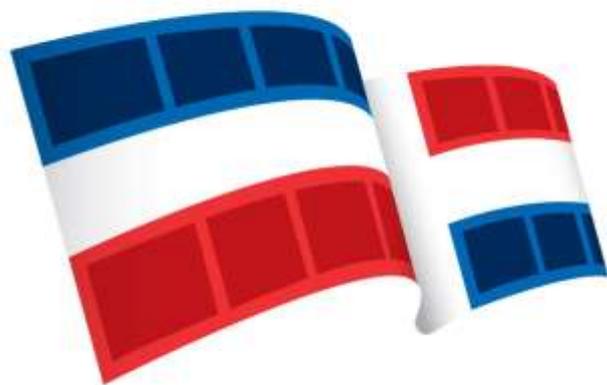
Expresado en %

### P.17- Marcar el sexo del entrevistado

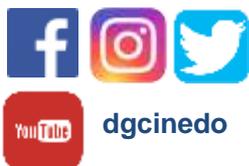
22 responses



Base: 100% Total muestra



*Ministerio de Cultura*  
**DGCINE**  
DIRECCIÓN GENERAL DE CINE  
**REPÚBLICA DOMINICANA**



@dgcinerd

dgcinedo

Calle Cayetano Rodríguez 154  
Gascue.  
Santo Domingo, República Dominicana  
Tel.: (809) 687-2166  
Email: [info@dgcine.gob.do](mailto:info@dgcine.gob.do)  
Web: [www.dgcine.gob.do](http://www.dgcine.gob.do)