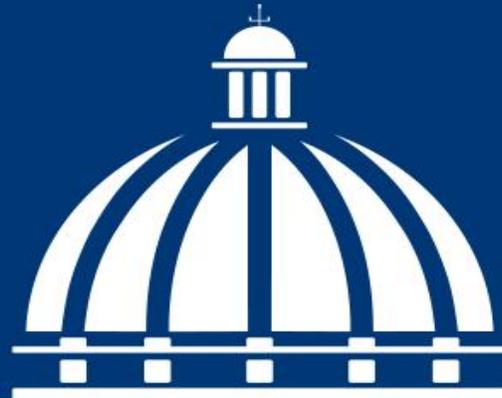


Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el MAP

EJEMPLO DE INFORME



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

3

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

7

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

10

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

17

2



FICHA TÉCNICA

3



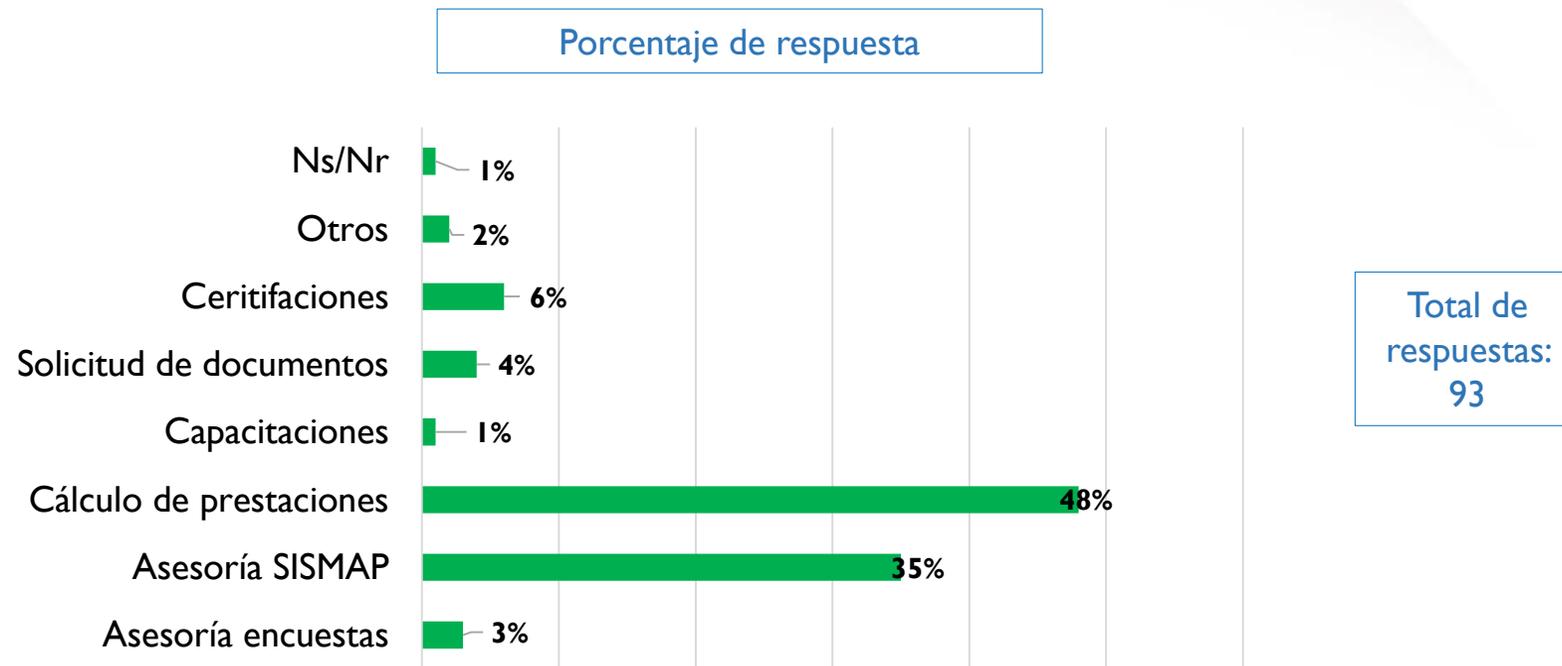
FICHA TÉCNICA

- UNIVERSO:** Usuarios de los servicios públicos.
- ÁMBITO:** Usuarios Institucionales del MAP.
- MUESTRA:** 93 respuestas, con un error general de $\pm 9,66\%$, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- CUESTIONARIO:** Estructurado
- SELECCIÓN:** Aleatoria a los correos de los diferentes usuarios que reciben servicios del Ministerio de Administración Pública.
- ENTREVISTA:** vía correo electrónico
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 27 de julio hasta el 13 de agosto



Servicios encuestados

Ministerio de Administración Pública



SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

6



SATISFACCIÓN 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
- 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 DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

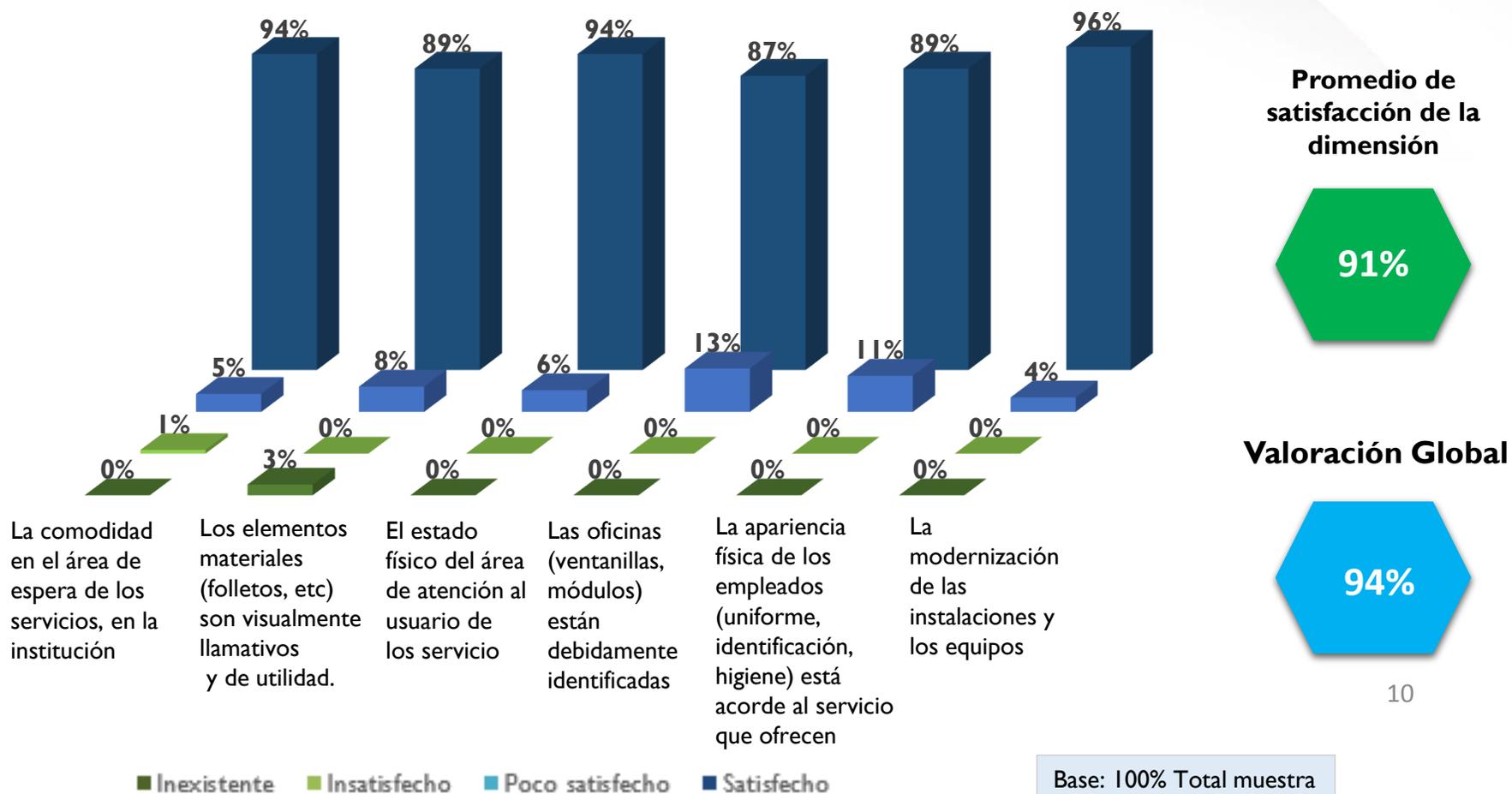
9



SATISFACCIÓN 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 ...

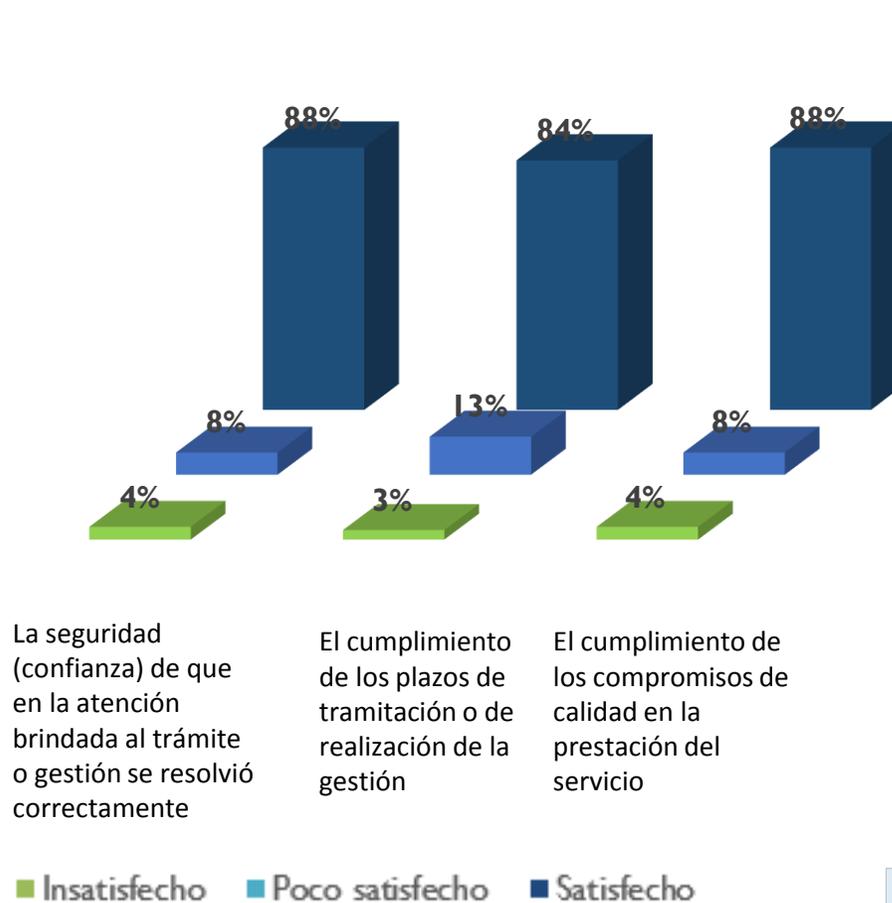
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



SATISFACCIÓN 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...

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



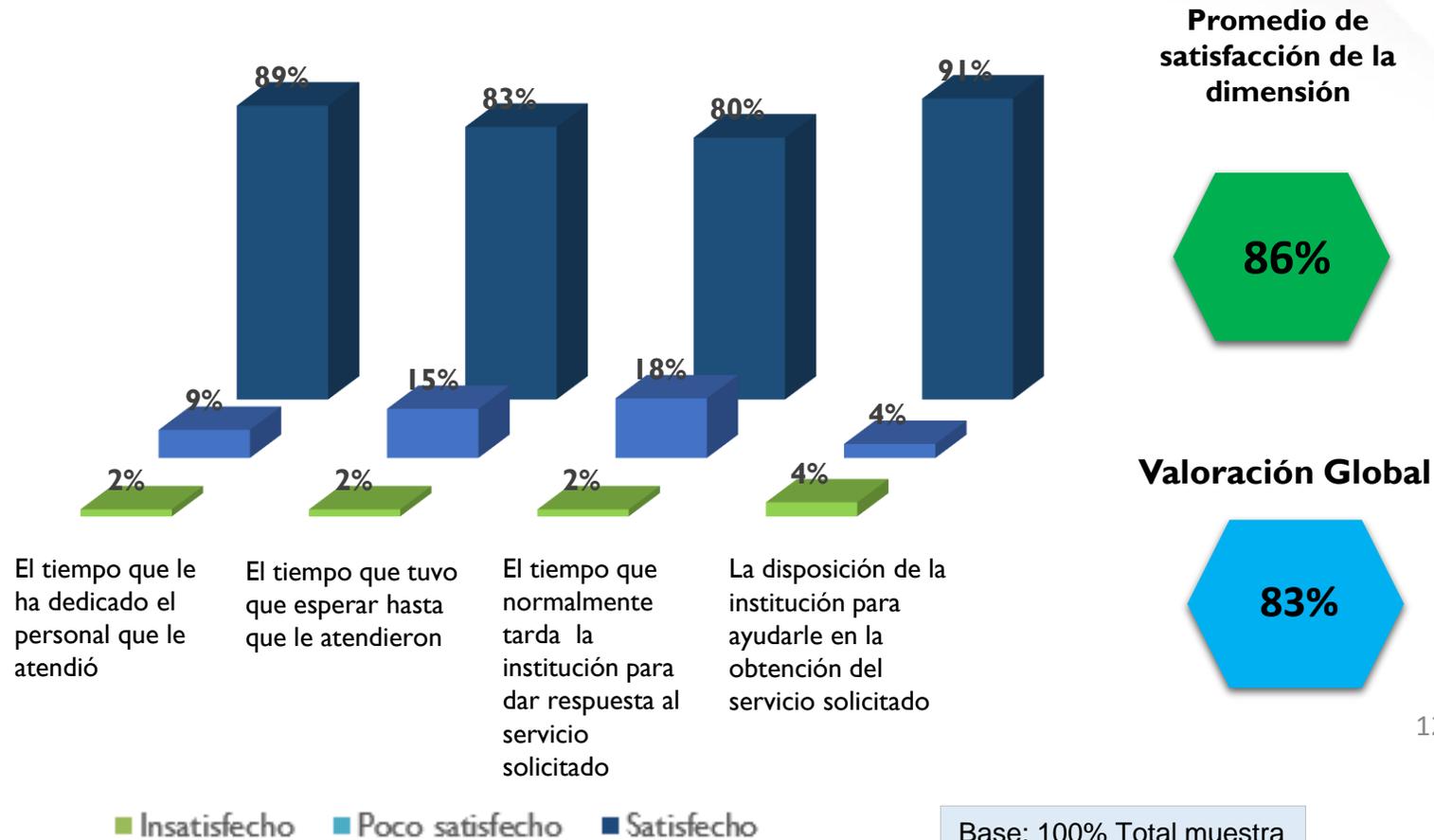
Base: 100% Total muestra



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...

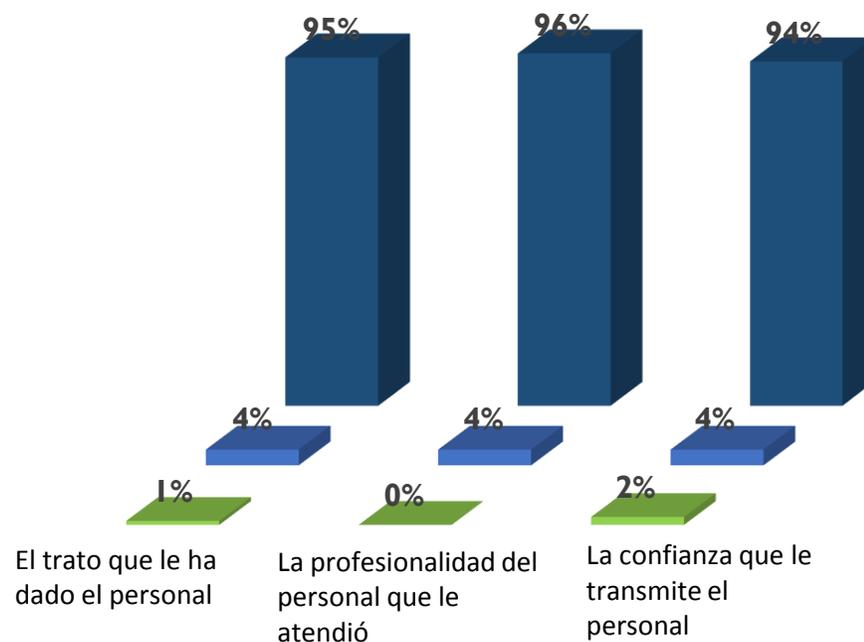
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



SATISFACCIÓN 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...

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

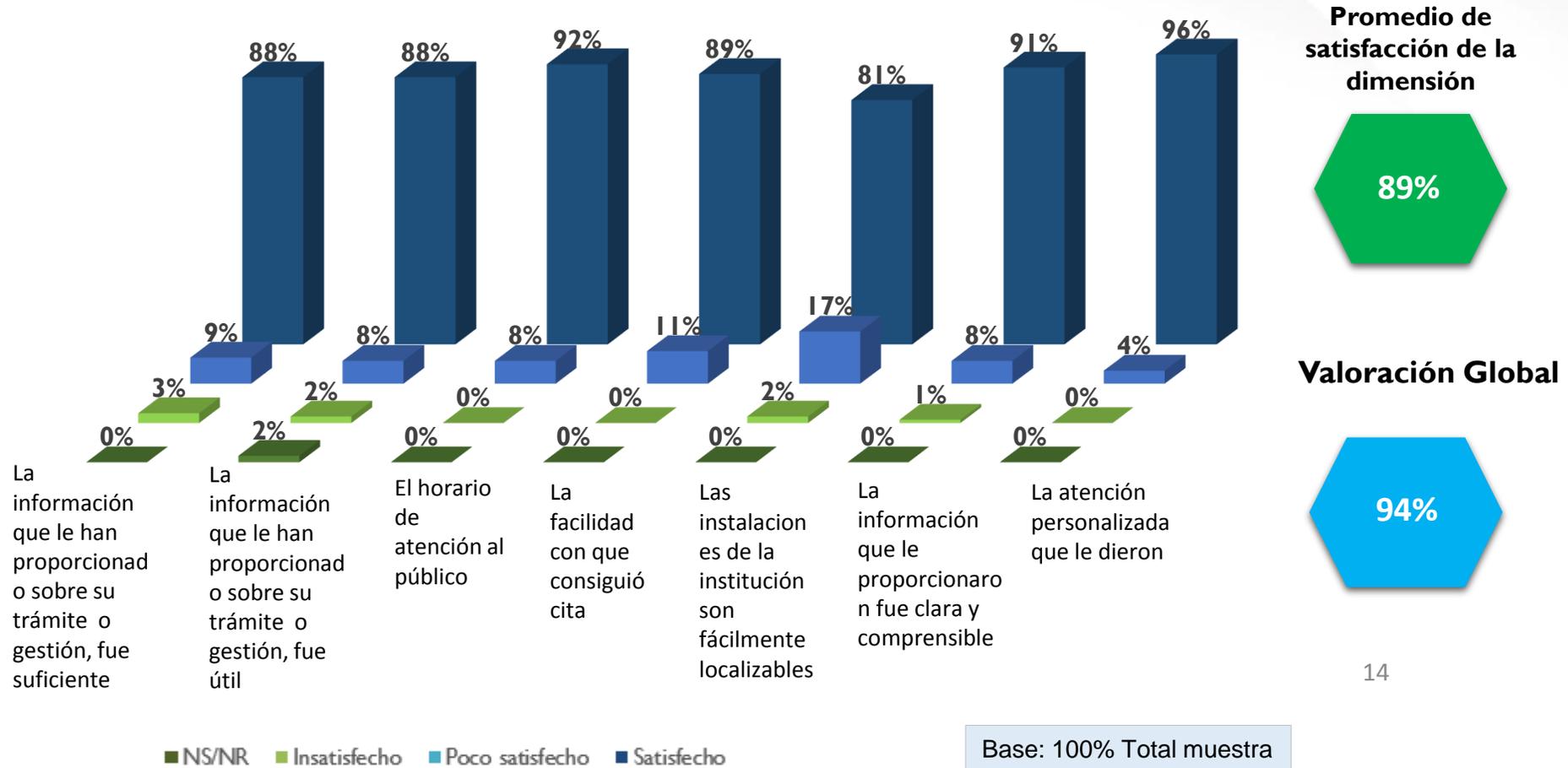
Base: 100% Total muestra



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

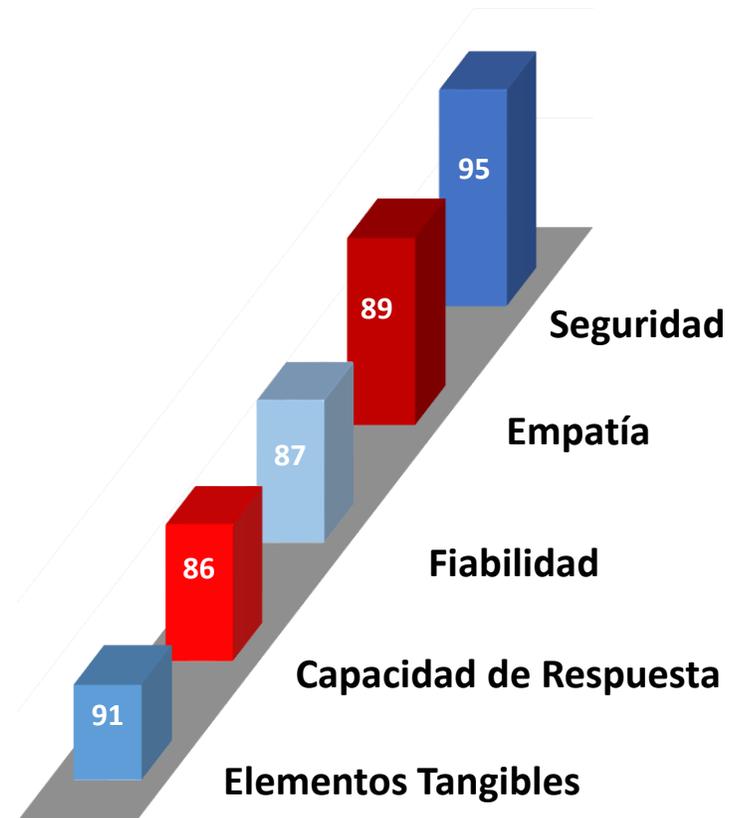
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: EMPATIA



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General

90%

15

Base: 100% Total muestra

Expresado en %



COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

16

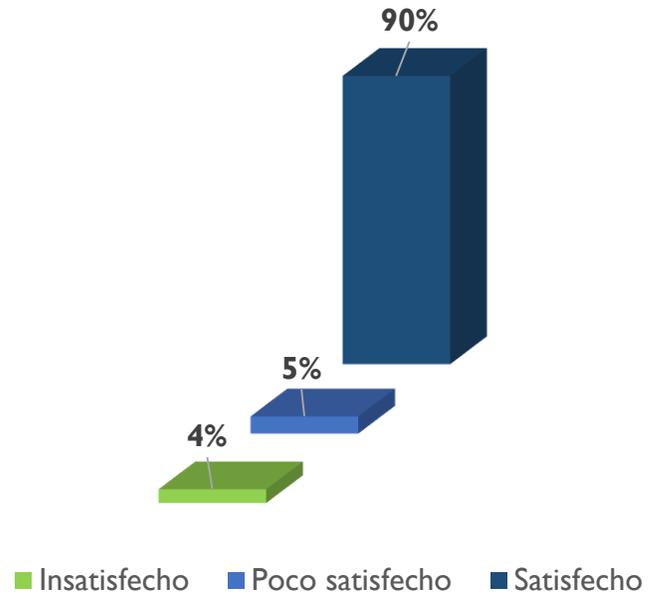


SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

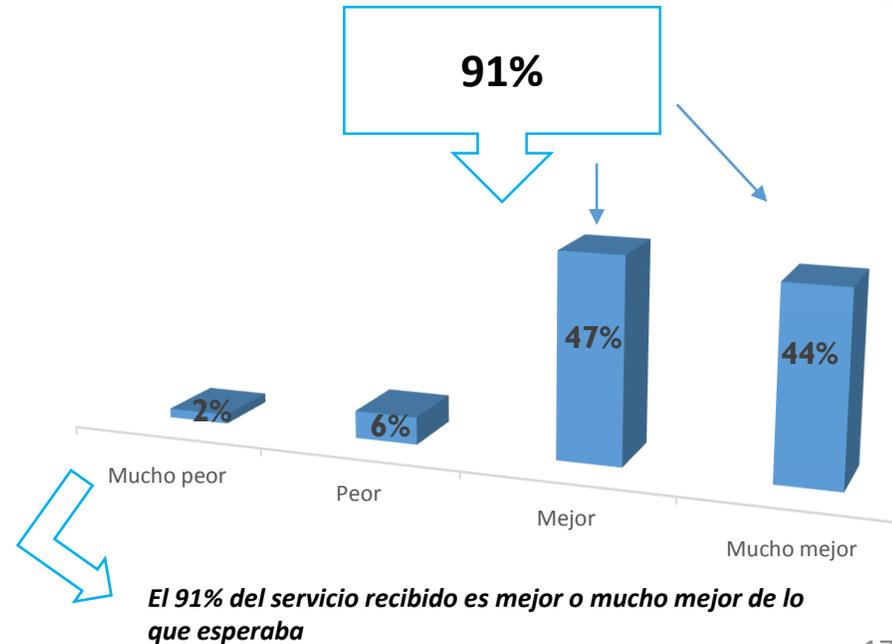
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

SERVICIO RECIBIDO



SERVICIO ESPERADO

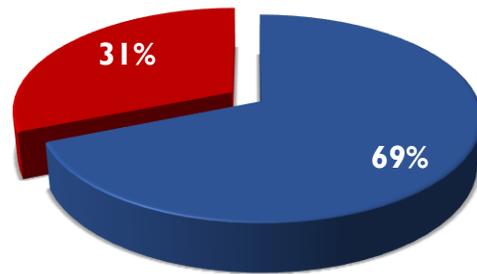


Base: 100% Total muestra



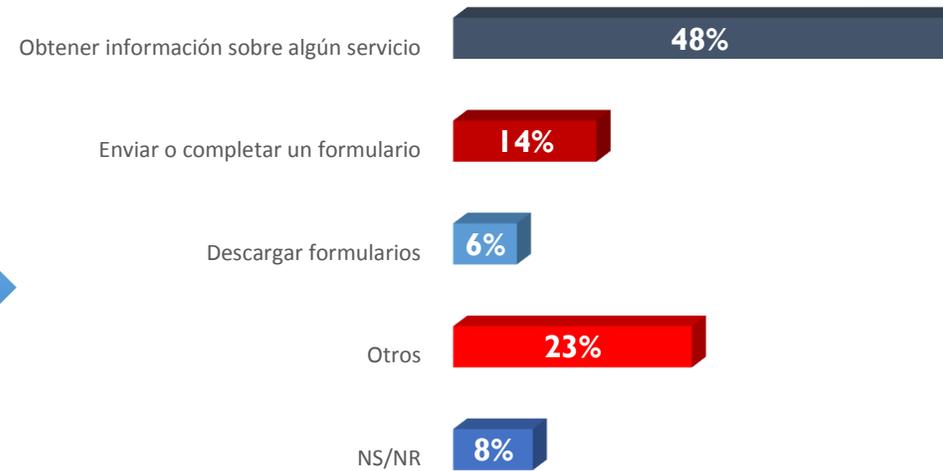
CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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



■ Si ■ No

Motivo del contacto



18

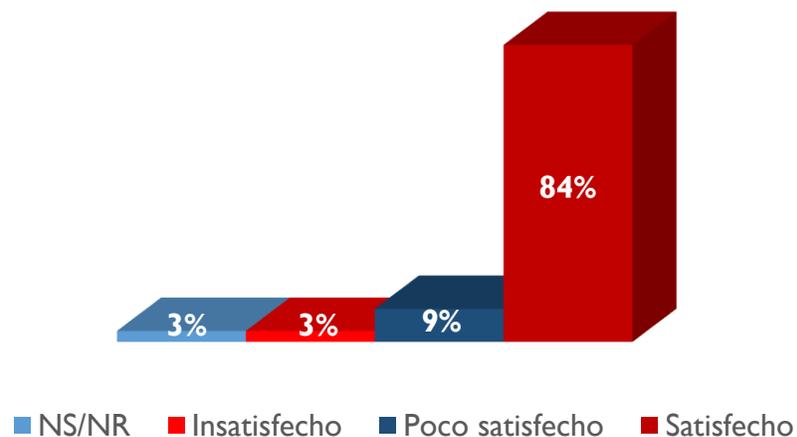
Base: 100% Total muestra



CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

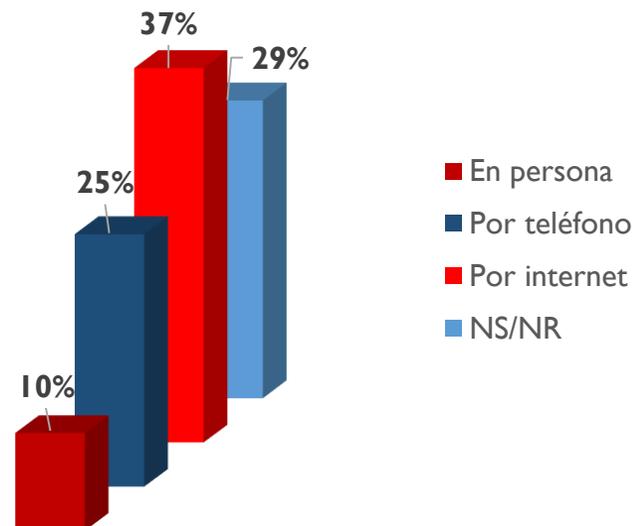
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



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

MEDIO DE CONTACTO



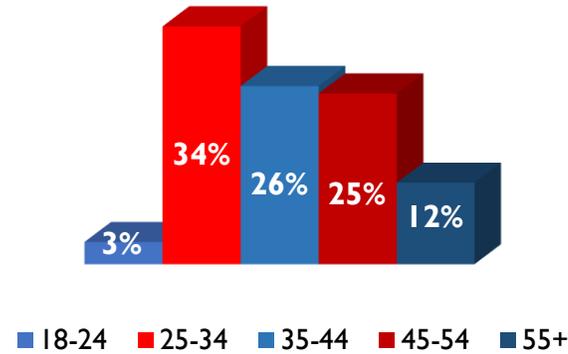
19

Base: 100% Total muestra

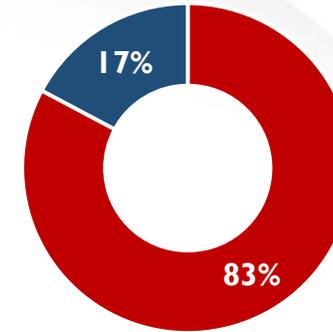


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

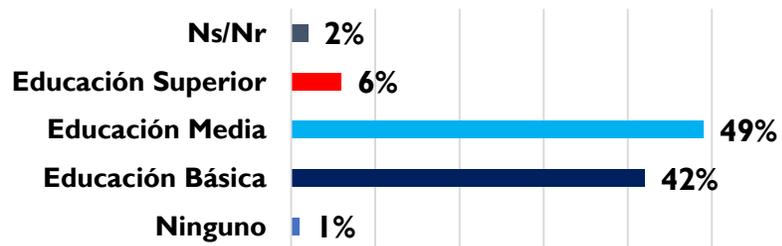


Sexo



■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación se encuentra actualmente...?

