

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CULTURA

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFRECIDOS POR EL MINC**

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA	3
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINC EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	9
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS. EL RECIBIDO	16
CONTACTO CON LA PÁGINA WEB	18
PERFIL DEL ENCUESTADO	21

FICHA TÉCNICA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

*Somos
Cultura*

FICHA TÉCNICA

- **Universo:** Usuarios del servicio Evaluación de Proyectos del MINC.
- **Ámbito:** Dirección Nacional de Patrimonio Cultural.
- **Muestra:** 25 encuestas.

Nota: La solicitud promedio del servicio durante el trimestre de enero-marzo de 2021 es menor a treinta (30), por lo que se realizó el cálculo de la muestra según asistencia de la analista asignada.

- **Método a utilizar:** Cuestionario estructurado vía correo electrónico.
- **Fecha de trabajo:** Del 20 de abril al 20 de mayo de 2021.
- **Realización:** Dirección de Planificación y Desarrollo.

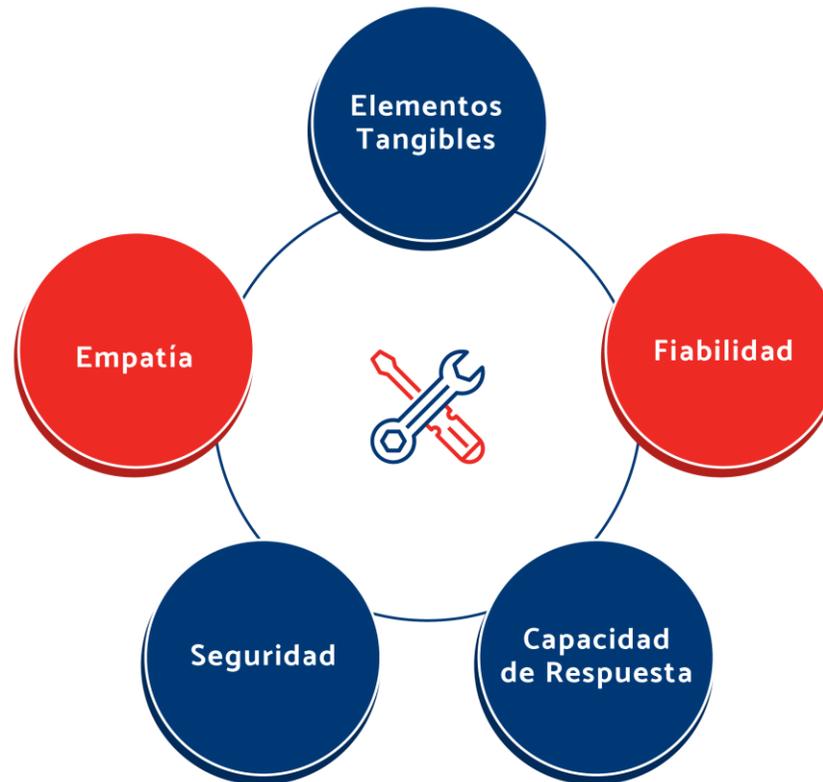
**SERVICIO ENCUESTADO: EVALUACIÓN DE PROYECTOS
MINISTERIO DE CULTURA (MINC)**



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINC EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo **SERVQUAL** identifica las **cinco (5) dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.



DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	PROFESIONALIDAD	EMPATÍA
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La seguridad (confianza) de que en la atención brindada en 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El trato que le ha dado el personal. ▪ La profesionalidad del personal que le atendió. ▪ La confianza que le transmite el personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.

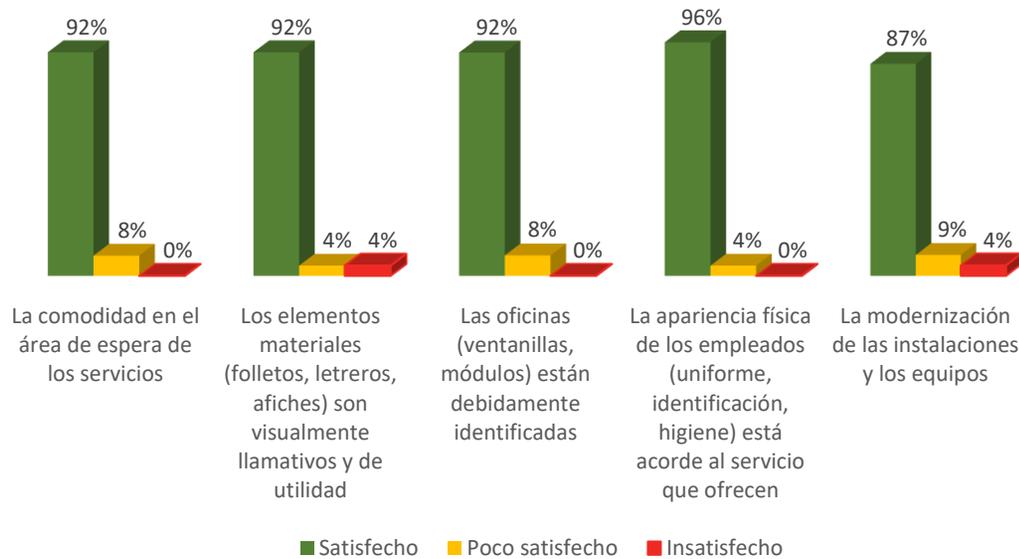


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL
DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

92%

VALORACIÓN GLOBAL

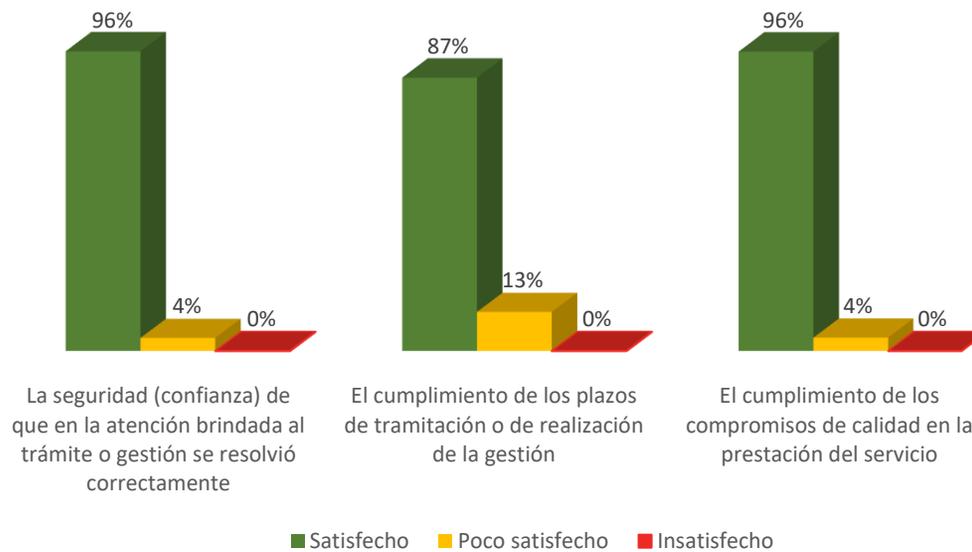
88%

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. **¿Cómo valora...**

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

93%

VALORACIÓN GLOBAL

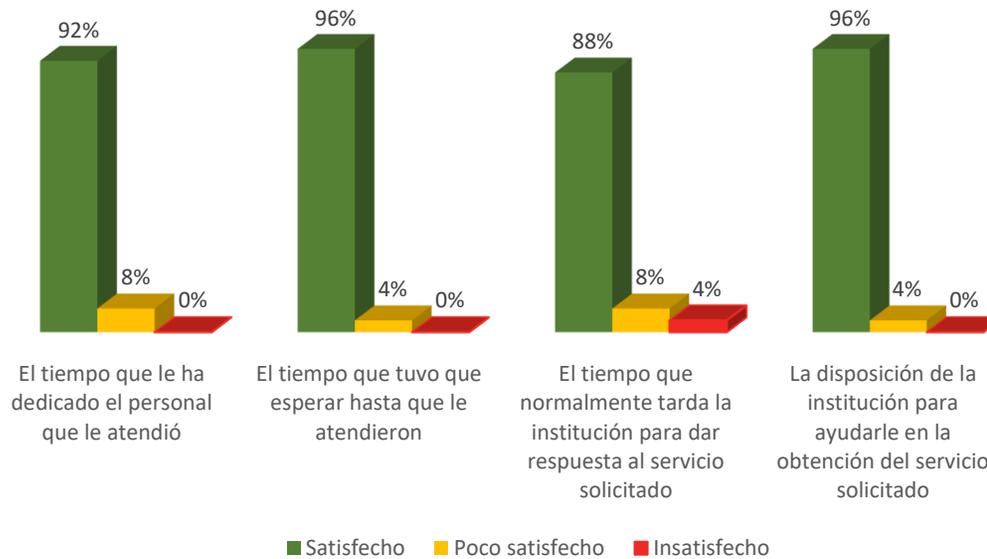
96%

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. **¿Cómo valora...**

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

93%

VALORACIÓN GLOBAL

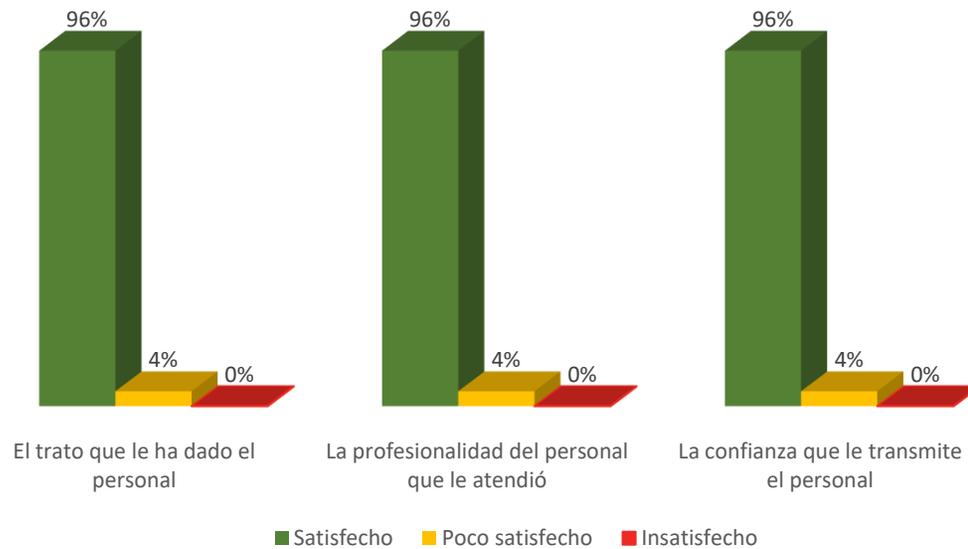
92%

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. **¿Cómo valora...**

DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

96%

VALORACIÓN GLOBAL

96%

Base: 100% Total muestra

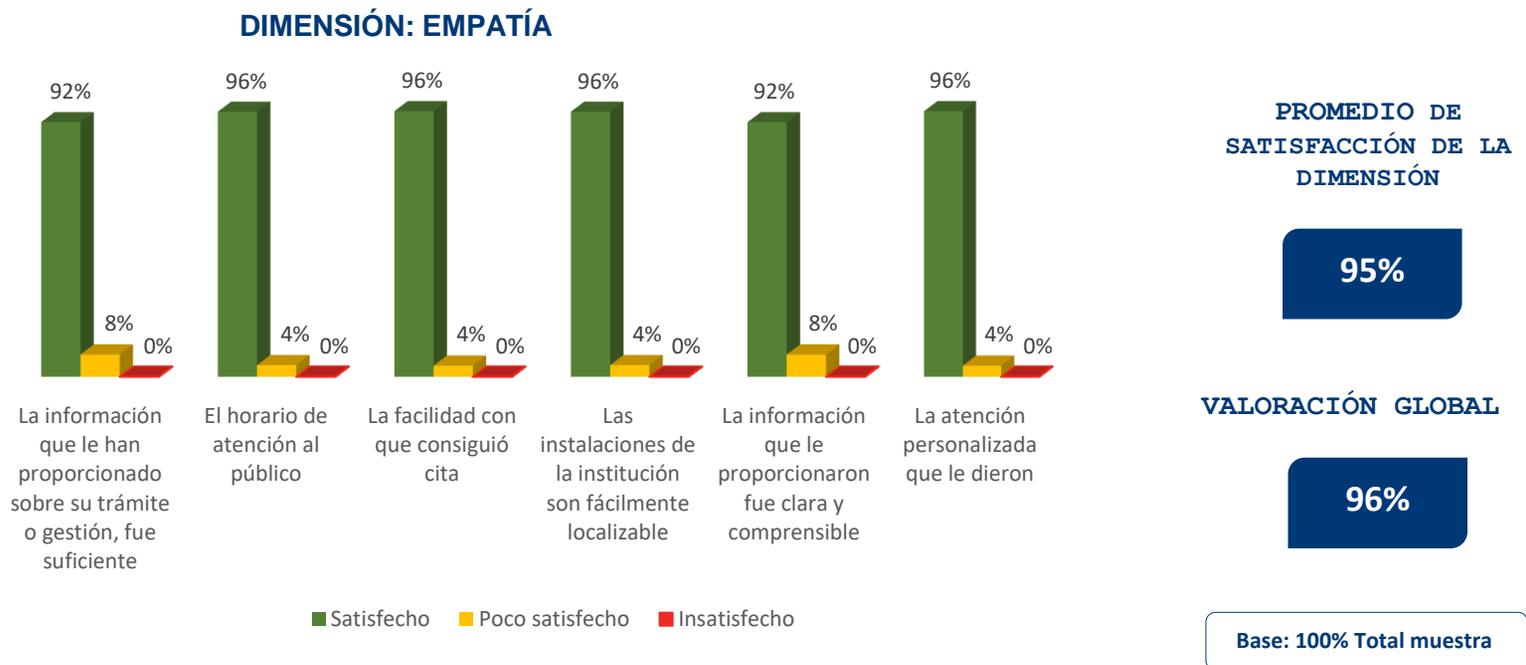


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CULTURA

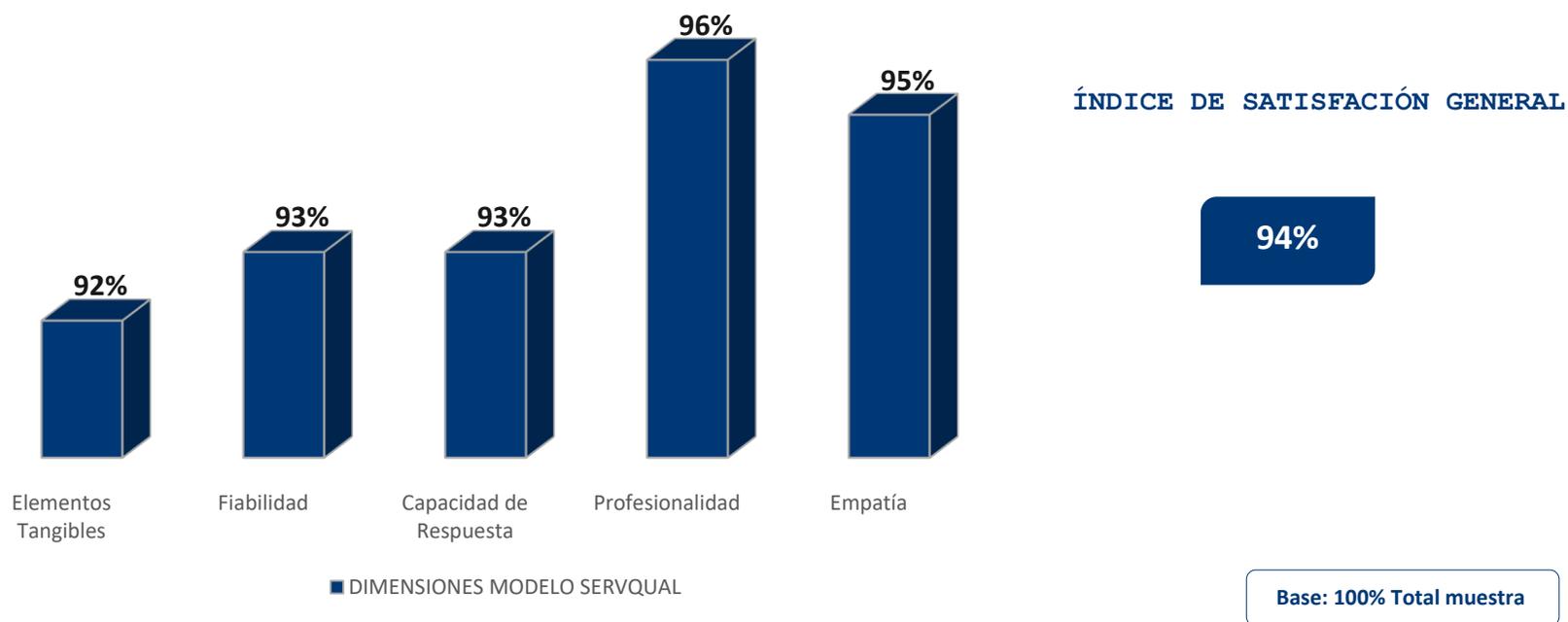
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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...**



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE CULTURA

RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



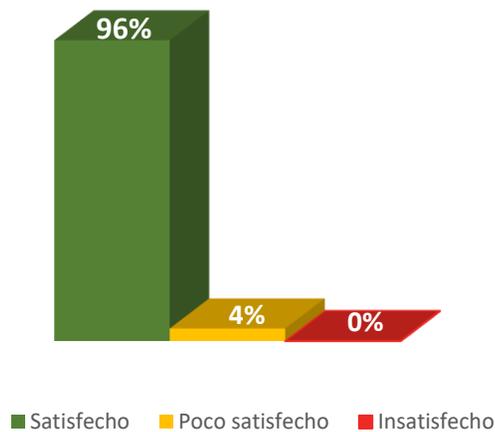
COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL
DEL SERVICIO ESPERADO vs. EL SERVICIO RECIBIDO

SERVICIO ESPERADO vs. EL SERVICIO 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).

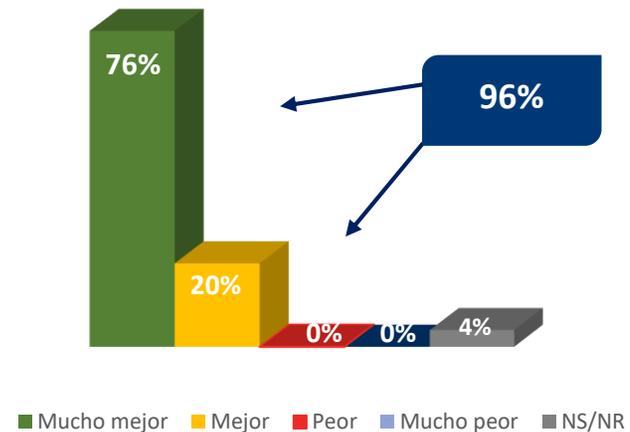
¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

SERVICIO RECIBIDO



El 96% de los encuestados está satisfecho con el servicio recibido.

SERVICIO ESPERADO



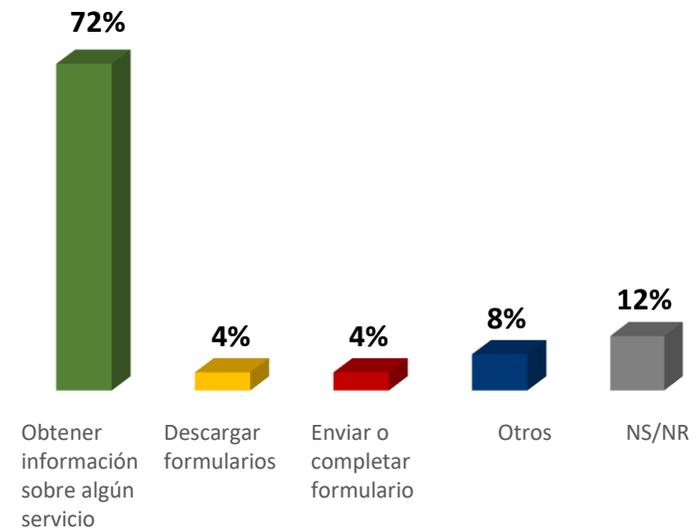
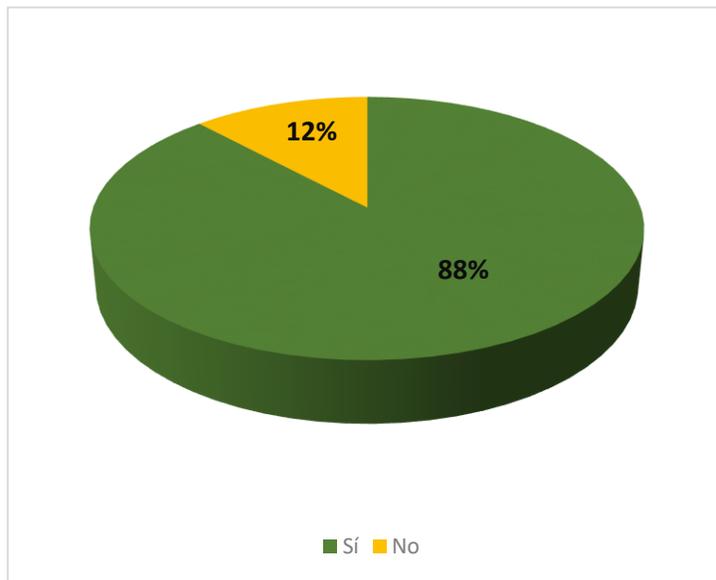
96% de los encuestados considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor del esperado.

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

¿Cuál fue el motivo del contacto?



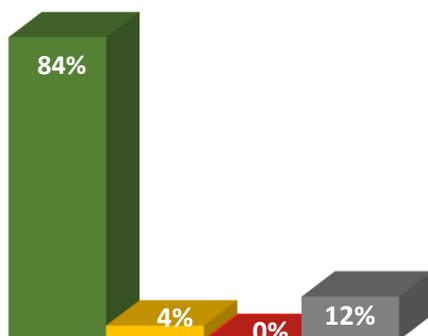
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, ¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

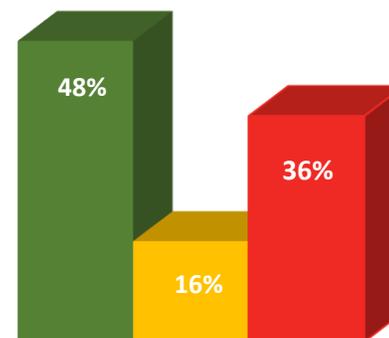
¿Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Institución y pudiese elegir, ¿Cómo preferiría contactarla?

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB



■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

MEDIO DE CONTACTO



■ Por Internet ■ Por teléfono ■ En persona

Base: 100% Total muestra

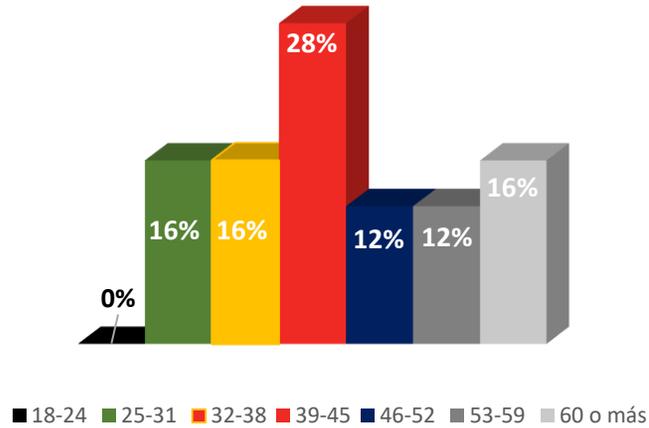
PERFIL DEL ENCUESTADO

PERFIL DEL ENCUESTADO

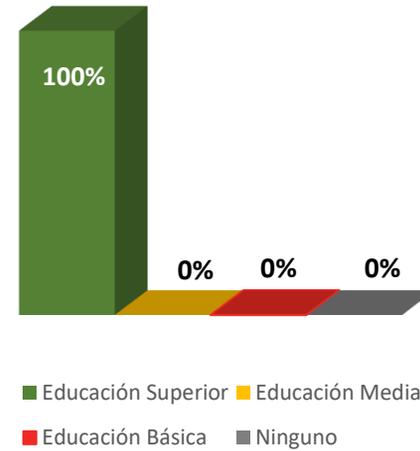
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

¿Cuál fue el último grado de estudio que realizó?

RANGO DE EDAD



GRADO ALCANZADO

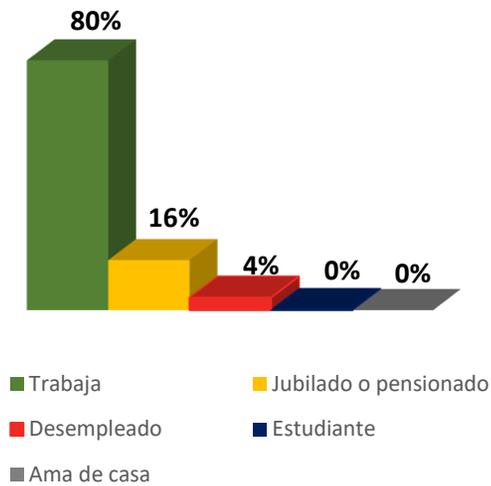


Base: 100% Total muestra

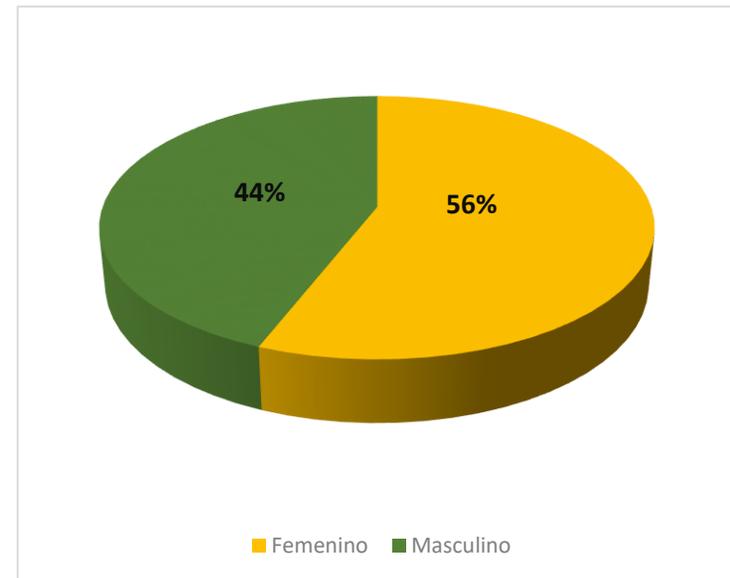
PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué situación se encuentra actualmente?

SITUACIÓN ACTUAL



¿Cuál es su sexo?



Base: 100% Total muestra



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CULTURA

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Mayo, 2021