

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

FICHA TÉCNICA.....	3
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN.....	5
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN.....	7
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO RECIBIDO VS. EL ESPERADO.....	15
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO.....	18
CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES.....	20
PERFIL DEL ENTREVISTADO POR LA INSTITUCIÓN.....	25

INDICE

FICHA TÉCNICA

Universo	Población, desde 18 años de edad, que accede a los trámites y servicios ofrecidos por la Dirección General de Bienes Nacionales de manera presencial y virtual 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	211 Encuestados.
Método a utilizar	Se les aplicará presencialmente y/o virtualmente a los usuarios. El personal responsable, podrá dirigir la entrevista. Se podrá acceder desde la web.
Fecha de trabajo	Desde el 22 de abril al 2 de junio de 2021.
Realización	Gerardo A. Polanco P., Dpto. Planificación y Desarrollo; Cristina Mota, Estéisy Ureña, Estefani Polarnerrío, Servicio al Cliente; Betania Furniel, Angélica Pérez Tittini, Recepción; Merari Vizcaíno, Lidia Gómez, Recepción Dirección Legal; Desiré Pimentel y Argentina Velásquez, Recepción del Dpto. de Archivo de Expedientes Legales; 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.

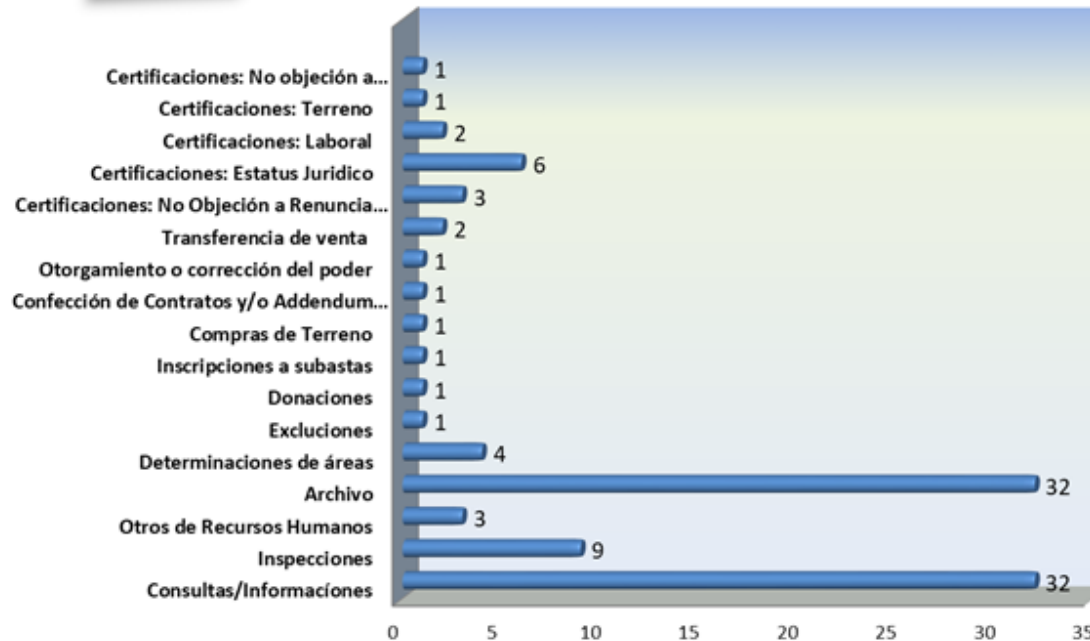
MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

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

Marzo 4 al 19 noviembre de 2020

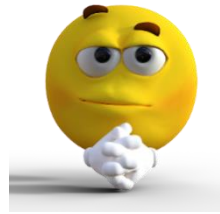


53.55 % DE
LA MUESTRA

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS – JUNIO 2021

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



INSATISFECHO

POCO SATISFECHO

SATISFECHO

0 - 3

4 - 7

8 - 10

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.

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.

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.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

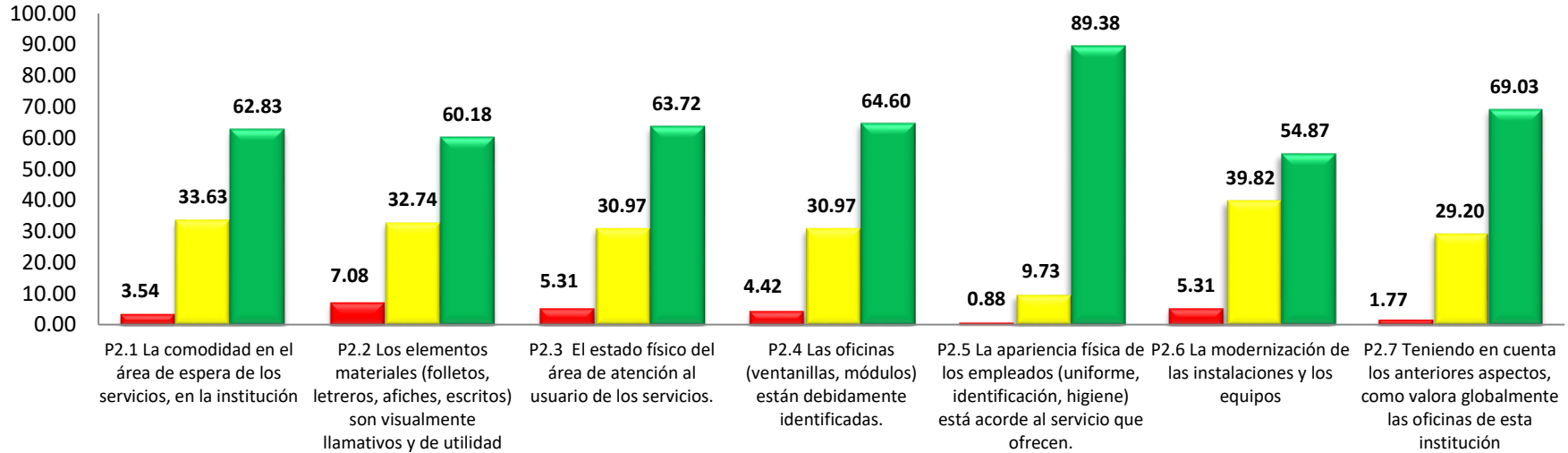
ELEMENTOS TANGIBLES

En Por ciento (%)

Desde Abril 22 al 2 de Junio de 2021

Prom. Satisfacción
de la Dimensión
65.93%

Valoración
Global
69.03%



53.55 % DE LA
MUESTRA

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

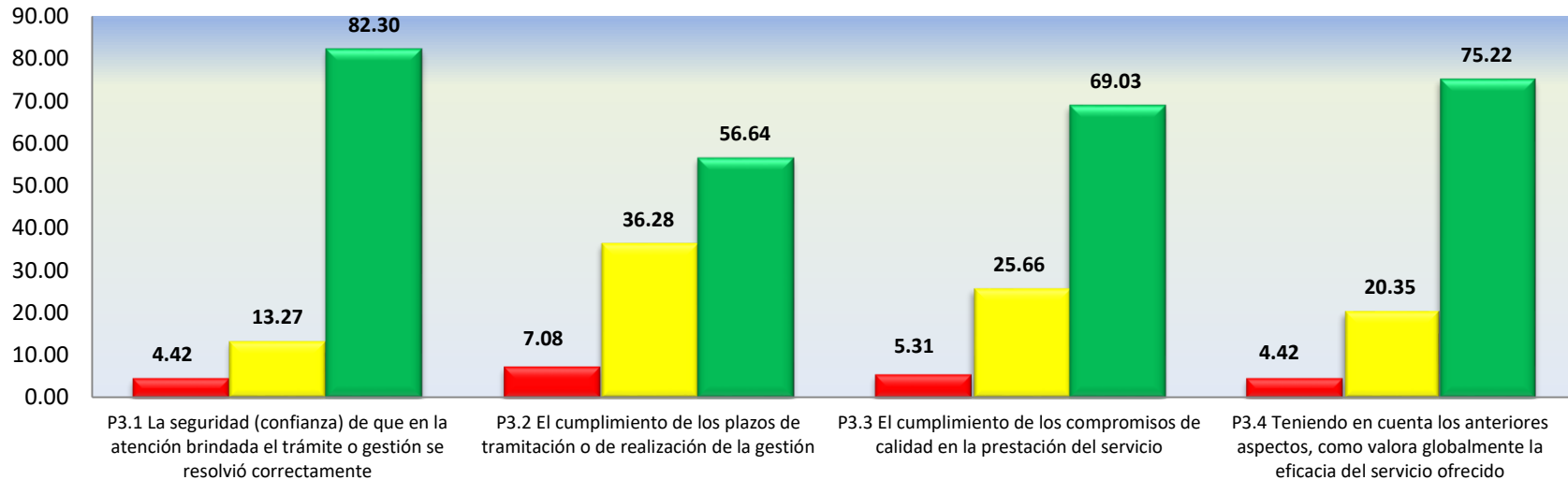
EFICACIA/CONFIABILIDAD

En Por ciento (%)

Desde Abril 22 al 2 de Junio de 2021

Prom. Satisfacción
de la Dimensión
69.32%

Valoración
Global
75.22%



■ Insatisfecho

■ Poco Satisfecho

■ Satisfecho

**53.55 % DE LA
MUESTRA**

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

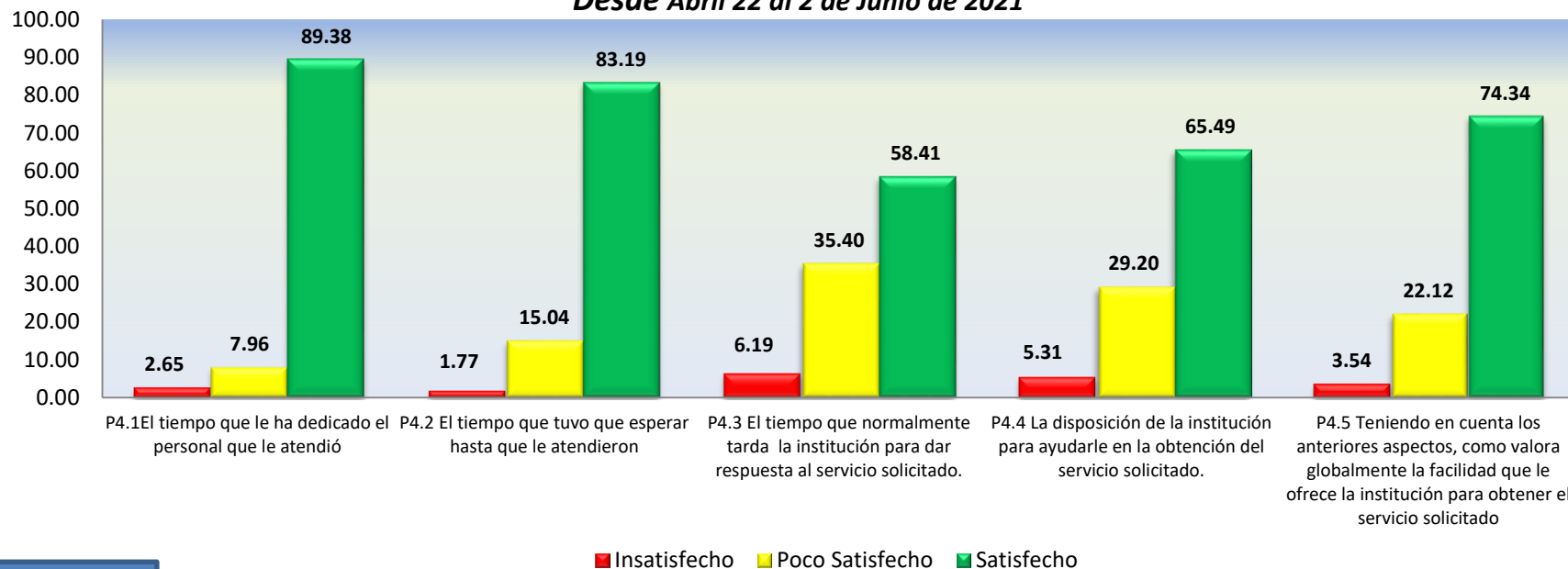
CAPACIDAD DE RESPUESTA

En Por ciento (%)

Desde Abril 22 al 2 de Junio de 2021

Prom. Satisfacción
de la Dimensión
74.12%

Valoración
Global
74.34%



**53.55 % DE LA
MUESTRA**



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

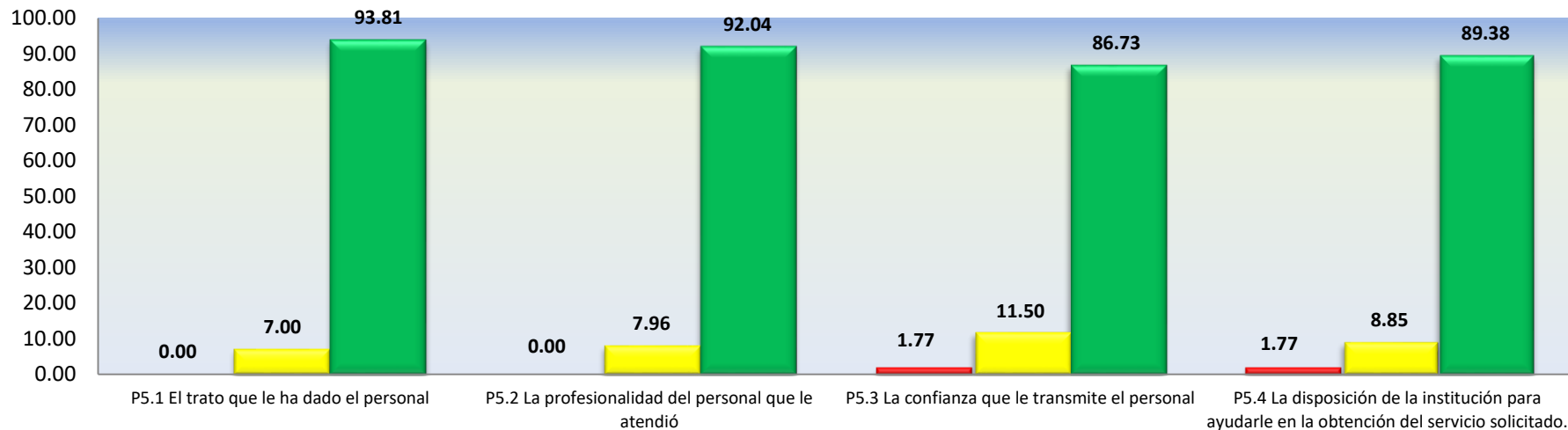
PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

En Por ciento (%)

Desde Abril 22 al 2 de Junio de 2021

Prom. Satisfacción
de la Dimensión
90.86%

Valoración
Global
89.38%



**53.55 % DE LA
MUESTRA**

■ Insatisfecho

■ Poco Satisfecho

■ Satisfecho

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS – JUNIO 2021



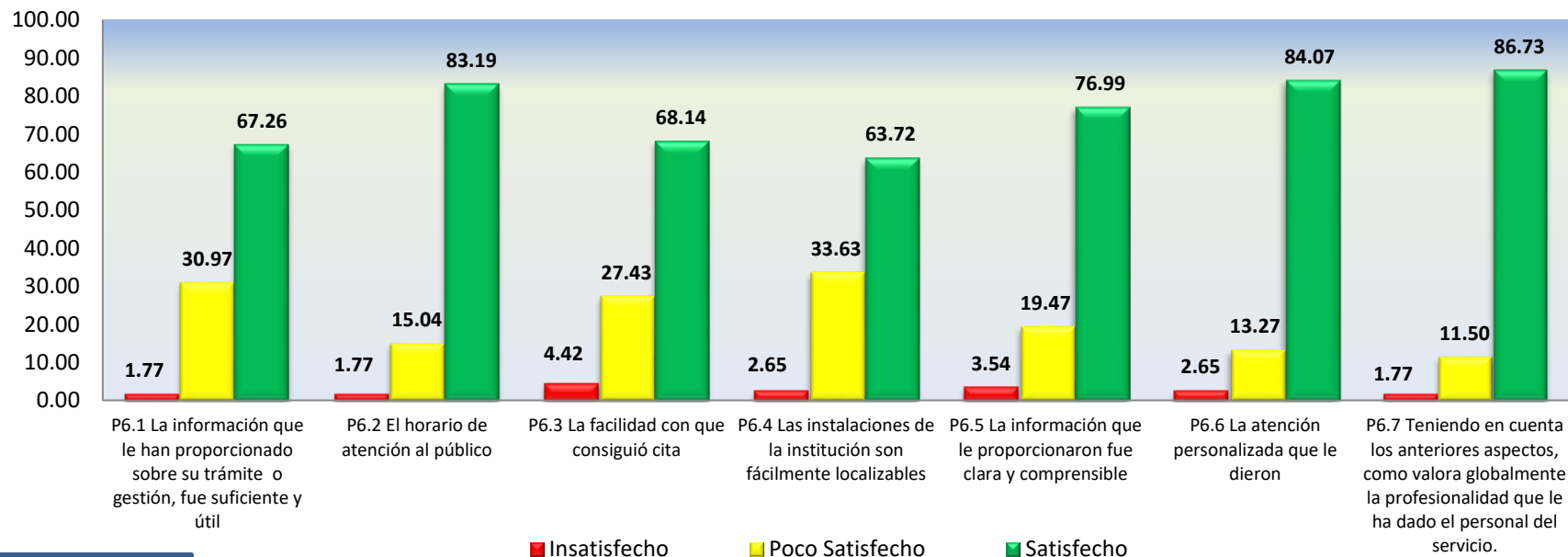
DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

En Por ciento (%)
Desde Abril 22 al 2 de Junio de 2021

Prom. Satisfacción
de la Dimensión
73.89%

Valoración
Global
86.73%



**53.55 % DE LA
MUESTRA**

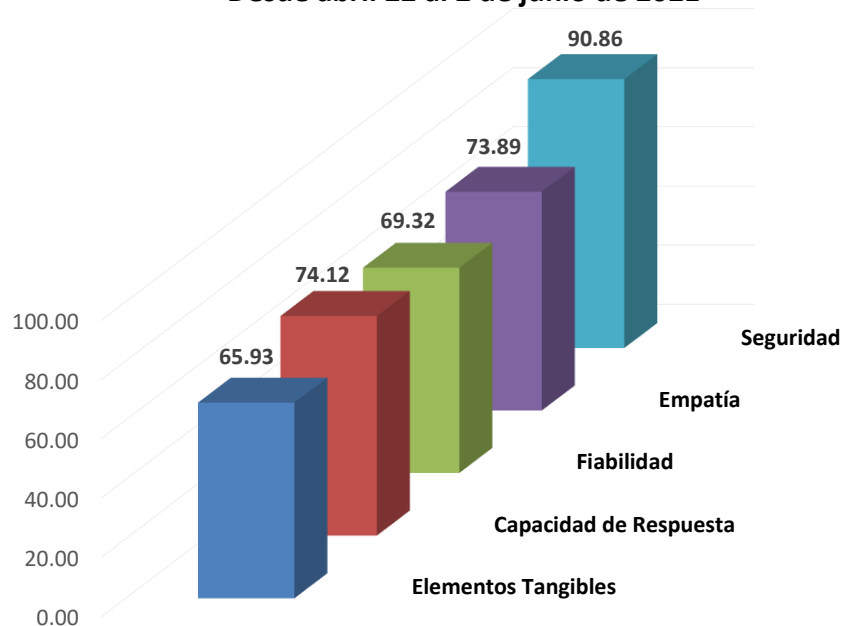
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS – JUNIO 2021

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión (%)

Desde abril 22 al 2 de junio de 2021



Índice de
Satisfacción
General
74.82%

53.55 % DE LA
MUESTRA

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS – JUNIO 2021

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO RECIBIDO VS. EL ESPERADO

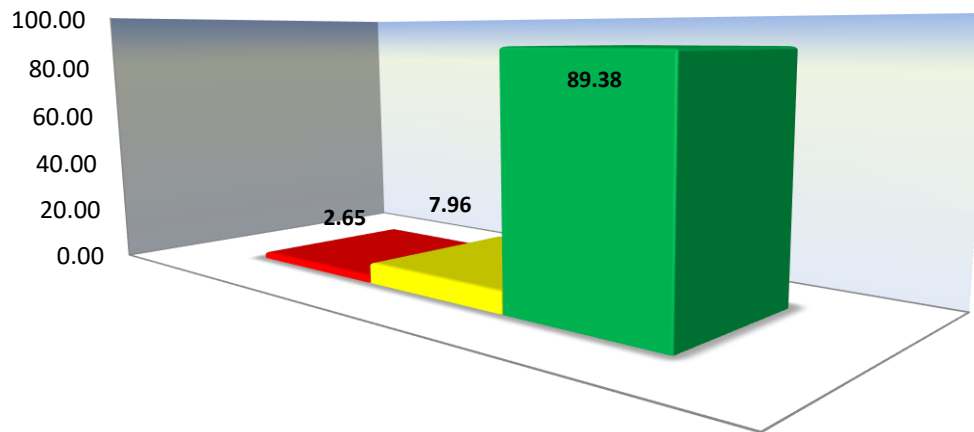


DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

En Por ciento (%)

Desde Abril 22 al 2 de Junio de 2021

Grado de
Satisfacción
General
89.38%



- Insatisfecho
- Poco Satisfecho
- Satisfecho

53.55 % DE LA
MUESTRA

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?

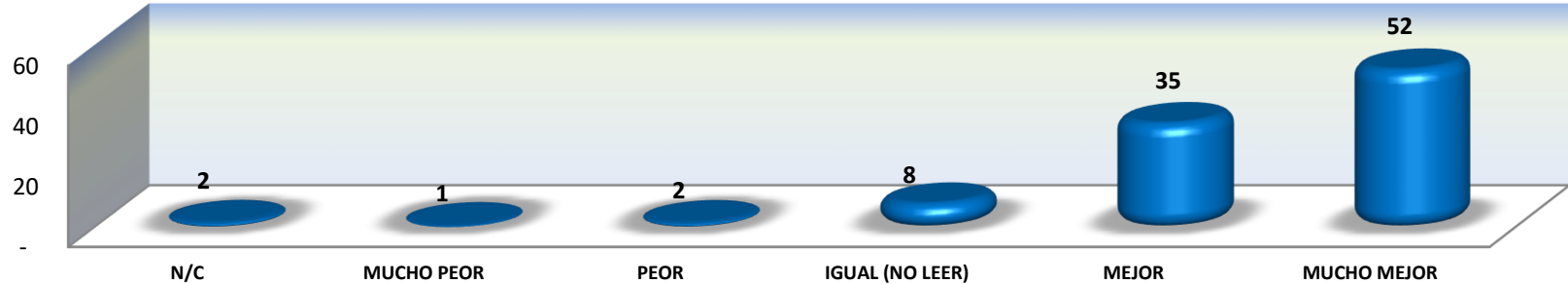
**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO RECIBIDO VS.
EL ESPERADO**

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS – JUNIO 2021

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? (%)

Desde abril 22 al 2 de junio de 2021



53.55% DE LA
MUESTRA

**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO RECIBIDO VS.
EL ESPERADO**

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS – JUNIO 2021

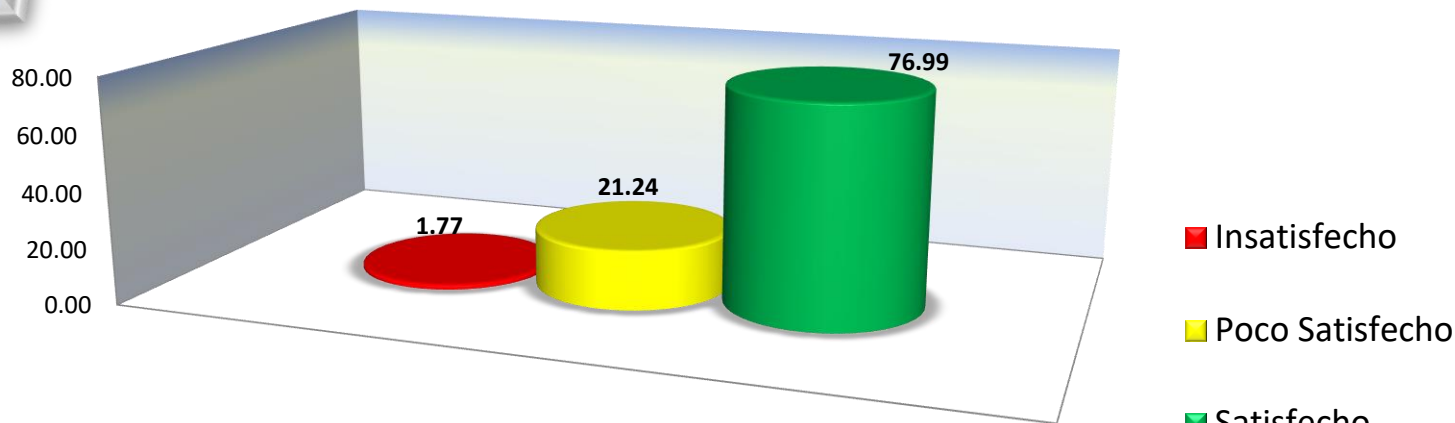
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES



En Por ciento (%)

Desde abril 22 al 2 de junio de 2021



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?

53.55 % DE LA MUESTRA

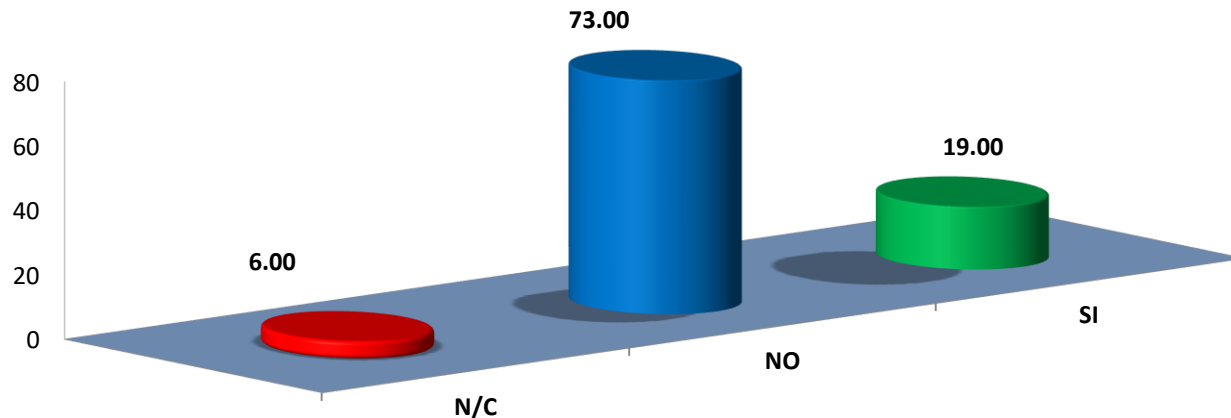
ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS – JUNIO 2021

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? (%)
Desde abril 22 al 2 de junio de 2021



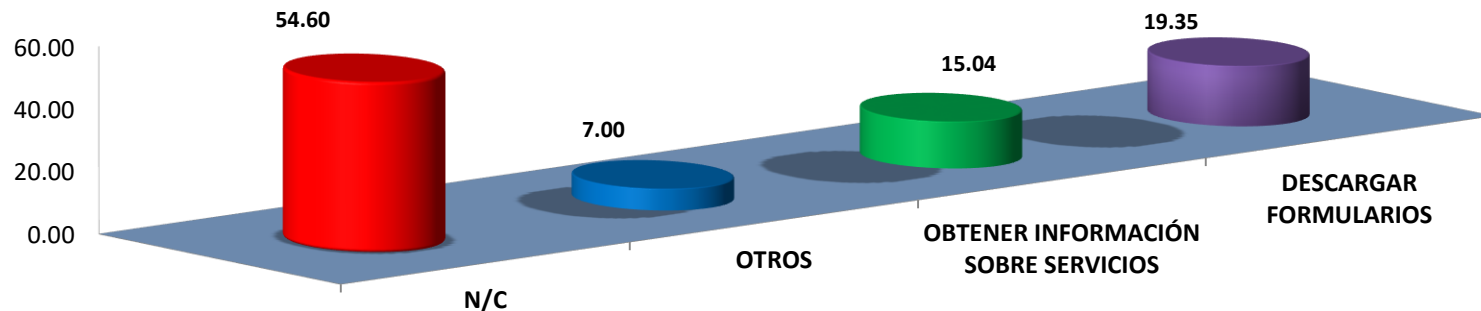
53.55 % DE LA
MUESTRA



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

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

Desde abril 22 al 2 de junio 2021



53.55 % DE LA
MUESTRA

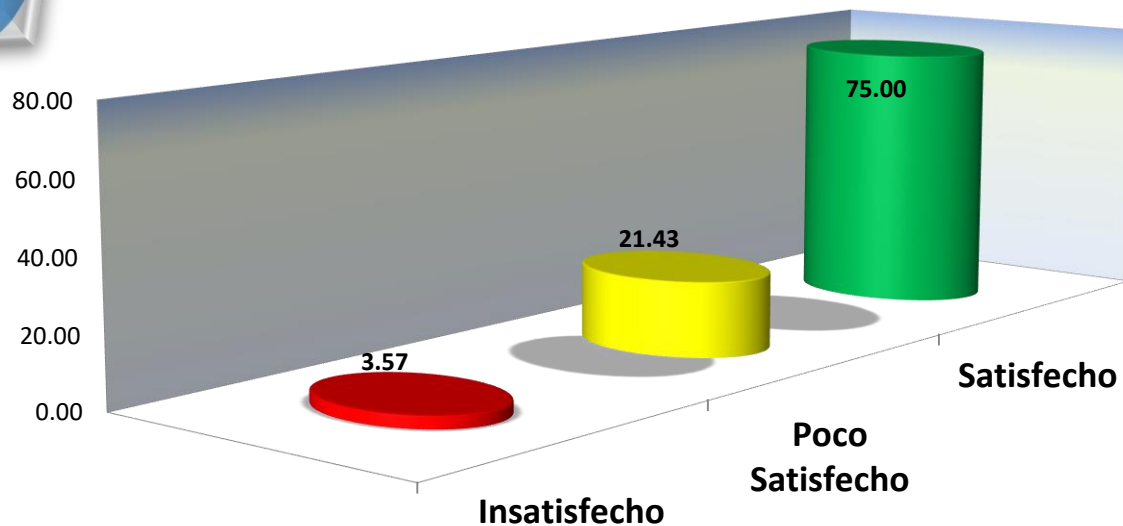
DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

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? (%)

Desde abril 22 al 2 de junio de 2021



Valoración
Global
75.00%



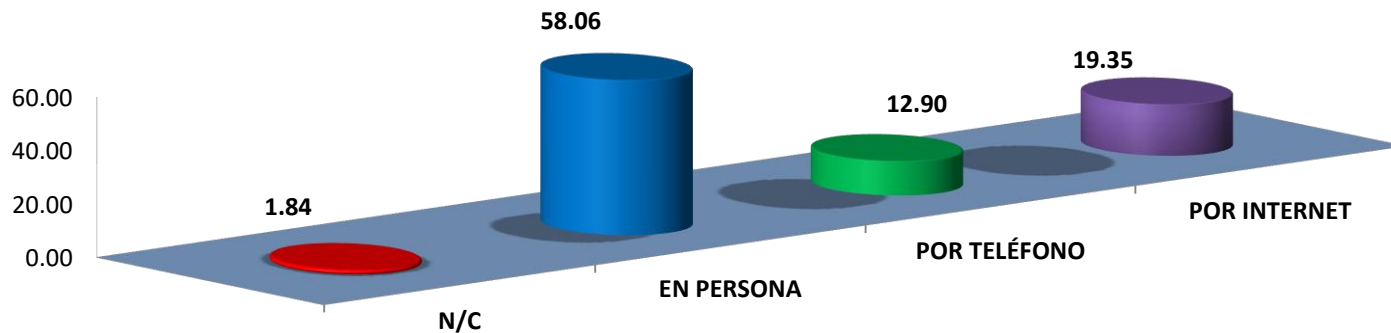
**53.55 % DE LA
MUESTRA**

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



53.55 % DE LA
MUESTRA

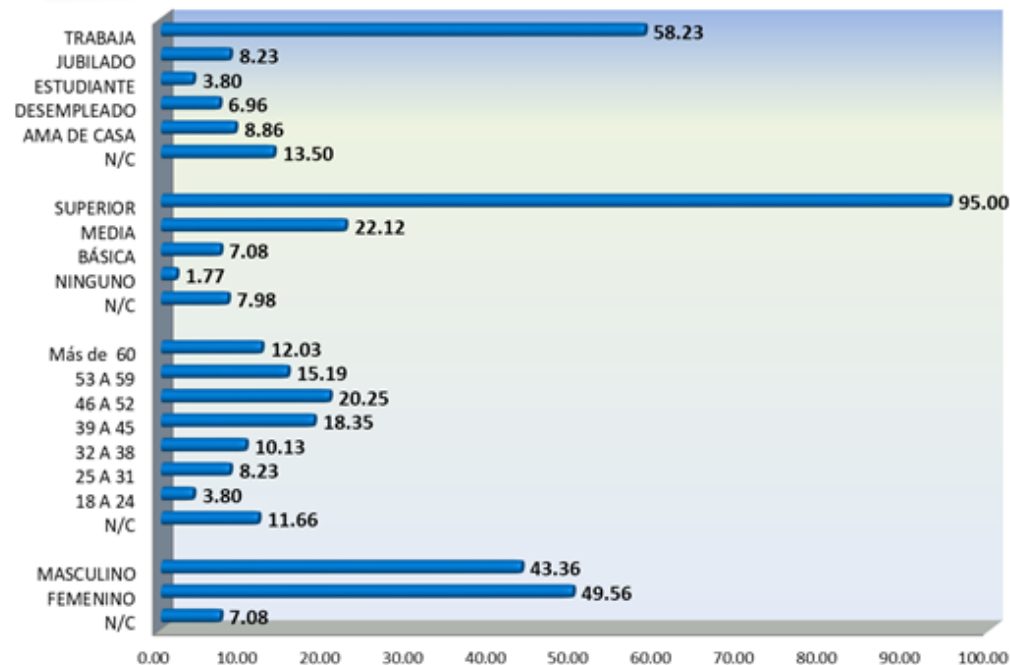
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

En por ciento (%)

Desde abril 22 al 2 de junio de 2021



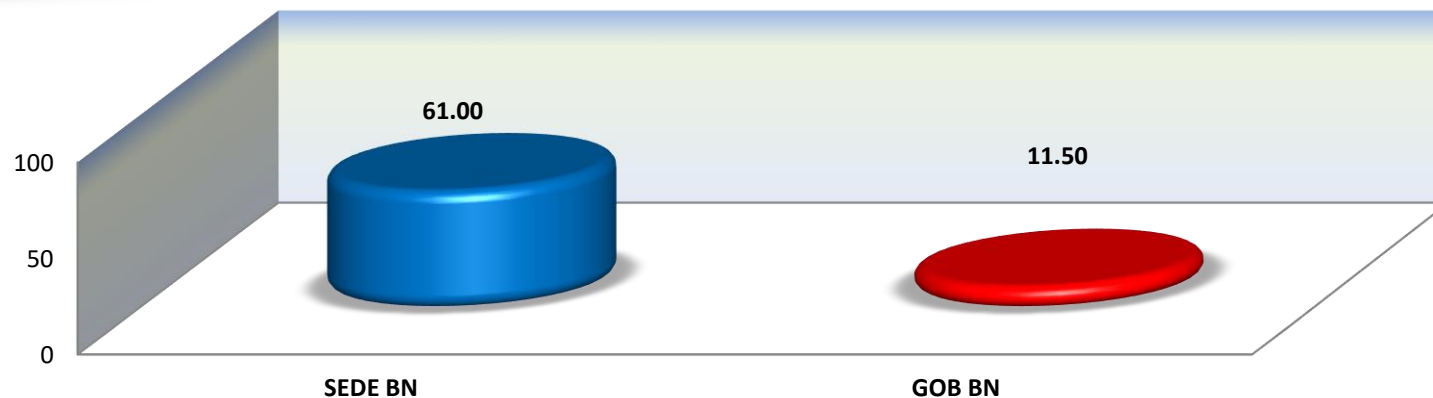
53.55 % DE LA
MUESTRA



DIRECCIÓN GENERAL DE BIENES NACIONALES

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

Desde abril 22 al 2 de junio de 2021



53.55 % DE LA
MUESTRA

PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION

27

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