



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

ENCUESTA

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Permítanos conocer su opinión

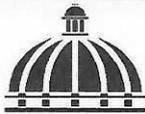
Favor marcar su respuesta con una (x)

I) ¿Qué tipo de servicio solicitó usted?

- Exequátur
- Exoneración de ITBIS (18%)
- Exoneración al impuesto de importación para las instituciones del estado
- Exoneración del 3% a la transferencia inmobiliaria
- Expedición, cambio, devolución de placas y matriculas, traspaso de vehiculos exonerados y cobros de impuestos proporcionales
- Certificaciones sobre dirección de establecimientos, registros de bancas de loterías y de apuestas deportivas, casinos y bingos
- Otros: _____

II) Donde 0 representa la peor valoración y 10 representa la mejor valoración, ¿Cómo valora usted?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente (FIABILIDAD)											
La eficacia en cuanto al cumplimiento de los plazos de tramitación y la calidad del servicio ofrecido.											
La facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado (ACCESIBILIDAD)											
La rapidez con que le atienden en la prestación del servicio (tiempo de espera y de atención)											
El trato (AMABILIDAD) que le ha dado el personal											
La profesionalidad del personal y la confianza que le transmite											
La información que le proporcionaron sobre su trámite o gestión, ¿fue suficiente, útil, clara y comprensible?											
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?											



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIENDA

ENCUESTA

SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Permítanos conocer su opinión

Favor marcar su respuesta con una (x)

<p>En los últimos 6 meses, ha utilizado la página web para: (PUEDE SELECCIONAR VARIAS RESPUESTAS)</p>	<p>Obtener información sobre algún servicio..... Descargar formularios..... Enviar o completar un formulario..... Otros: _____ NS/NC.....</p>
<p>III) ¿Sabe usted si el MH utiliza métodos nuevos para atender de manera eficiente a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio?</p>	
<p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	
<p>IV) ¿Qué tan disponible considera usted que están las informaciones relacionadas con la gestión de los distintos servicios ofrecidos por el Ministerio de Hacienda?</p>	
<p>Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	
<p>V) Favor indicar ¿en qué rango de edad se encuentra actualmente? (SELECCIONE UNA SOLA RESPUESTA)</p>	
<p>De 18 a 24 <input type="checkbox"/> De 25 a 31 <input type="checkbox"/> De 32 a 38 <input type="checkbox"/> De 39 a 45 <input type="checkbox"/> De 46 a 52 <input type="checkbox"/> De 53 a 59 <input type="checkbox"/> Mas de 60 <input type="checkbox"/></p>	
<p>VI) Favor indicar ¿cuál fue el último grado de estudios que realizó?</p>	
<p>Ninguno <input type="checkbox"/> Educación Básica <input type="checkbox"/> Educación Media <input type="checkbox"/> Educación Superior <input type="checkbox"/></p>	
<p>VII) Favor indicar ¿en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (SELECCIONE UNA SOLA RESPUESTA)</p>	
<p>Trabaja <input type="checkbox"/> Jubilado o pensionado <input type="checkbox"/> Desempleado <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Ama de casa <input type="checkbox"/></p>	
<p>VIII) Favor indicar el género del entrevistado</p>	
<p>Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/></p>	
<p>IX) Favor indicar al menos uno de los datos de contactos</p>	
<p>Nombre: _____ Número de contacto: _____</p>	
<p>Correo Electrónico: _____</p>	
<p>Los datos suministrados en esta encuesta son de estricta confidencialidad. Al completar esta encuesta, favor depositar en el buzón de quejas y sugerencias del Ministerio de Hacienda. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</p>	