

Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir 2021.



# Encuesta de Satisfacción de la Calidad en los Servicios Públicos Ofrecidos por INTRANT a través la Dirección de Licencia de Conducir

## SERVICIOS:

- Renovación
- Carnet de Aprendizaje
- Primera Licencia
- Cambio de Categoría



# ÍNDICE

- **Ficha Técnica**
- **Servicios Encuestados**
- **Satisfacción de la Gestión en los Servicios**
- **Porcentajes y Promedios de Satisfacción de las 5 Dimensiones del Modelo Servqual**
- **Índice de Satisfacción General de las Dimensiones**
- **Servicio Esperado Vs Servicio Recibido**
- **Contacto con la Pagina Web**
- **Perfil del Encuestado**



# FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIVERSO:** Los Usuarios o Ciudadanos de los Servicios de Licencia de Conducir.
- ❑ **ÁMBITO:** Oficina Principal, Multicentro Churchill, Punto Gob Sambil, Punto Gob Megacentro.
- ❑ **MUESTRA:** 384, con un error general de  $\pm 5.0 \%$ , con un nivel de confianza del 95% y un p/q = 50/50.
- ❑ **MÉTODO A UTILIZADO:** Presencial.
- ❑ **PERIODO DE TRABAJO:** Del 26 Al 30 de Abril 2021.
- ❑ **REALIZACIÓN:** Alberto Cruz B, Tomas Almanzar, Kirsy Corniel Ramirez, Ignacio Espino Diaz, Hairo Jose Benitez.

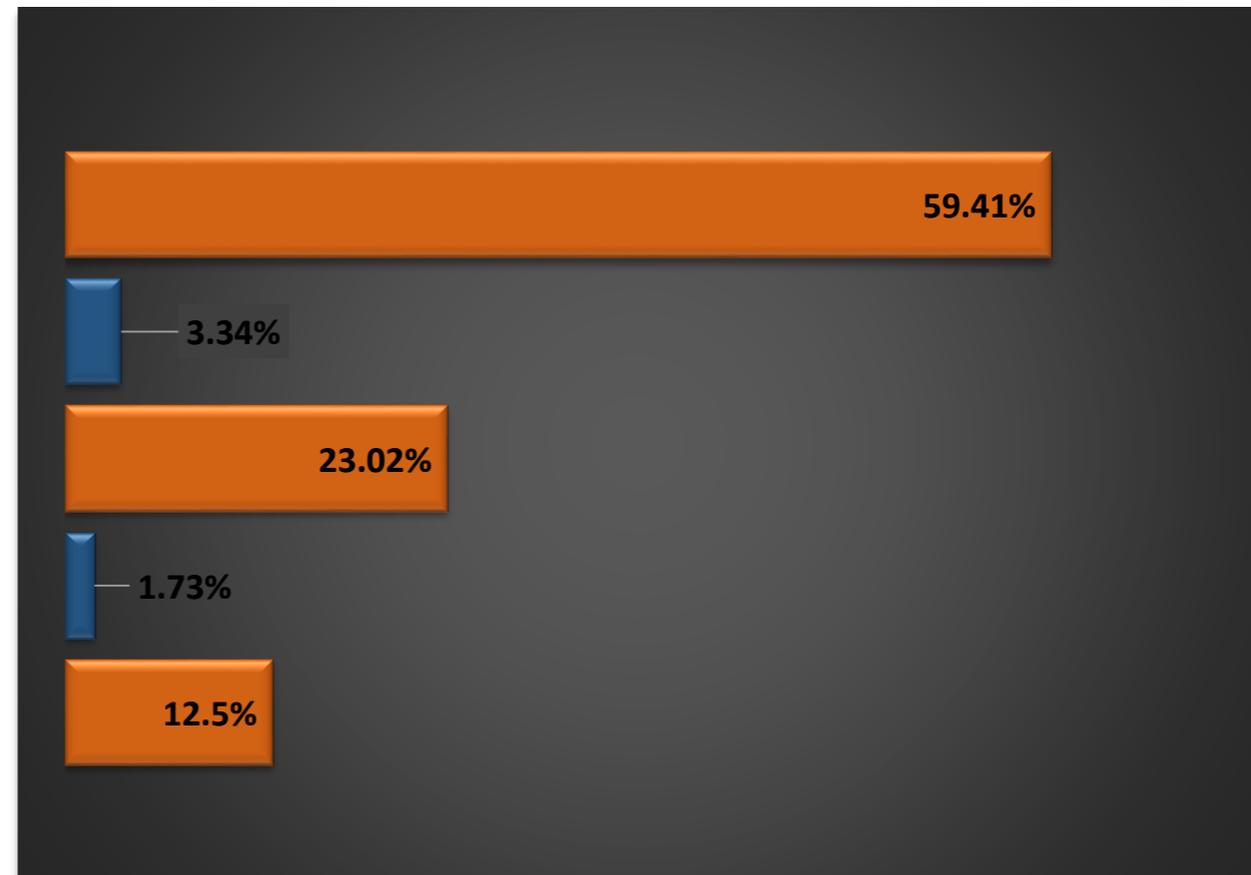


## SERVICIOS ENCUESTADOS

Proporciones Según Respuestas de un Total 808

Servicios	Porcentaje
Carnet de Aprendizaje	12.5%
Cambio de Categoría	1.73%
Primera Licencia	23.02%
Otros *	3.34%
Renovación	59.41%
<b>TOTAL:</b>	<b>100.0%</b>

\* **NOTA:** "Otros" es equivalente a los demás servicios que se brindan en la institución (Duplicados, Certificaciones, Cancelaciones, Eliminación de restricciones etc).



# Satisfacción en la Gestión de los Servicios de la Dirección de Licencia de Conducir 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
- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Profesionalidad
- Empatía



## Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

P2.1- La comodidad en el área de espera de los servicios en la institución.

P2.2- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.

P2.3- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.

P2.4- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

P2.5- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde con el servicio que ofrecen.

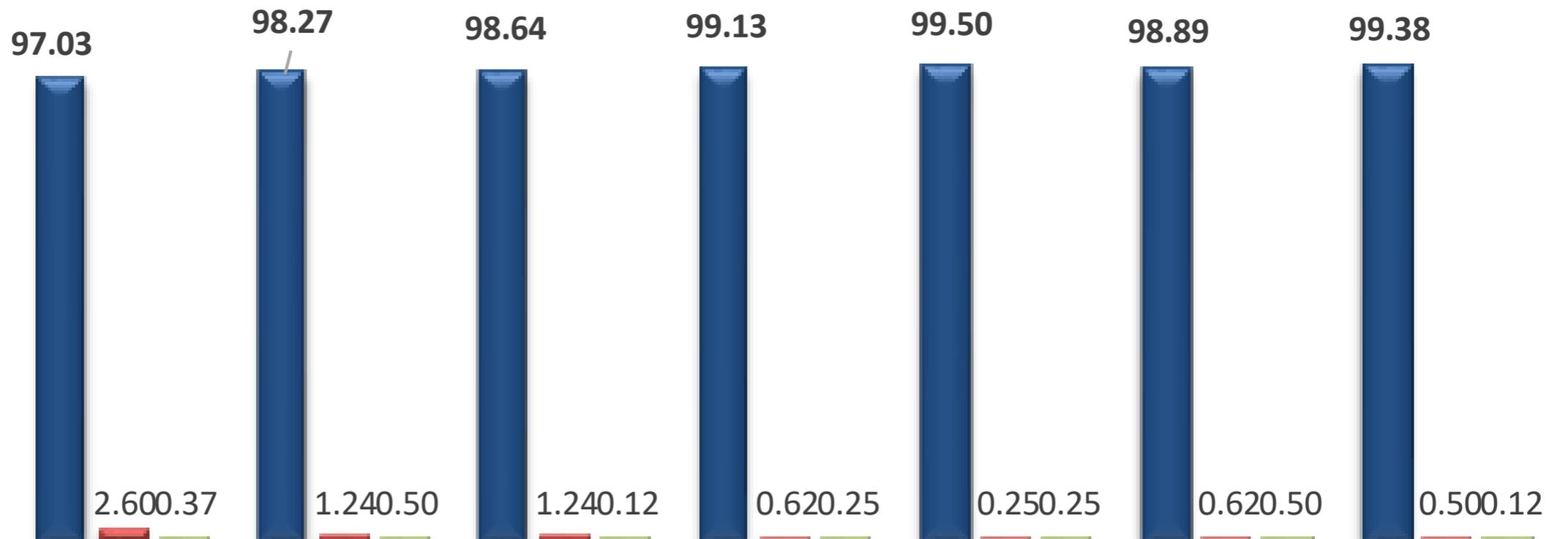
P2.6- La modernización de las instalaciones y los equipos.

P2.7- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.





## Elementos Tangibles



	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7
 Satisfecho	97.03	98.27	98.64	99.13	99.50	98.89	99.38
 Poco Satisfecho	2.60	1.24	1.24	0.62	0.25	0.62	0.50
 Insatisfecho	0.37	0.50	0.12	0.25	0.25	0.50	0.12



## Fiabilidad

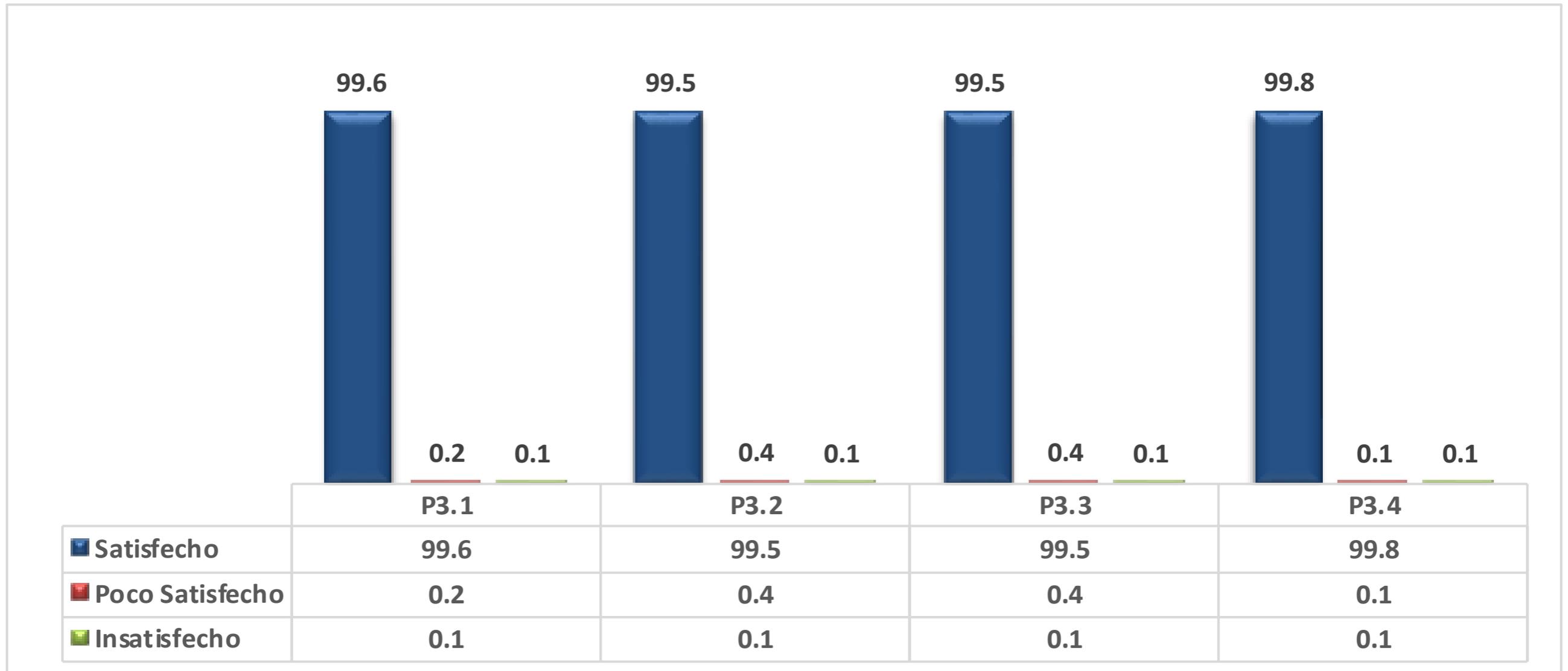
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- P3.1- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada en el trámite o gestión se resolvió correctamente.
- P3.2- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.
- P3.3- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.
- P3.4- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.





## Fiabilidad



## Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

P4.1- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

P4.2- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.

P4.3- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

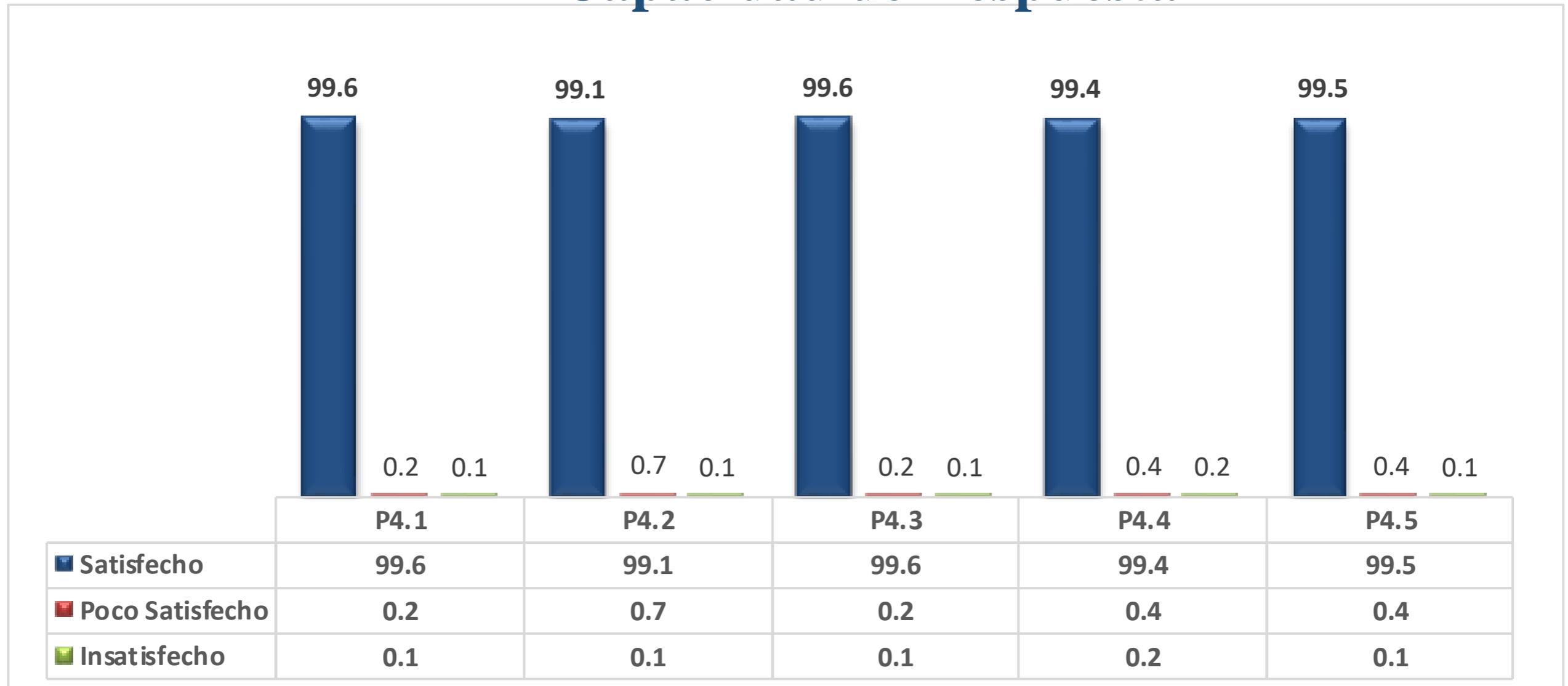
P4.4- La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.

P4.5- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.





## Capacidad de Respuesta



## Profesionalidad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

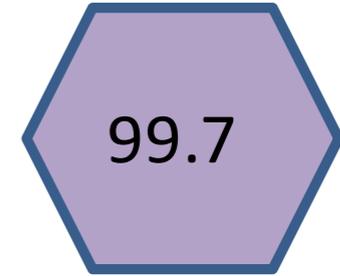
P5.1- El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza.

P5.2- Profesionalidad del personal que le atendió.

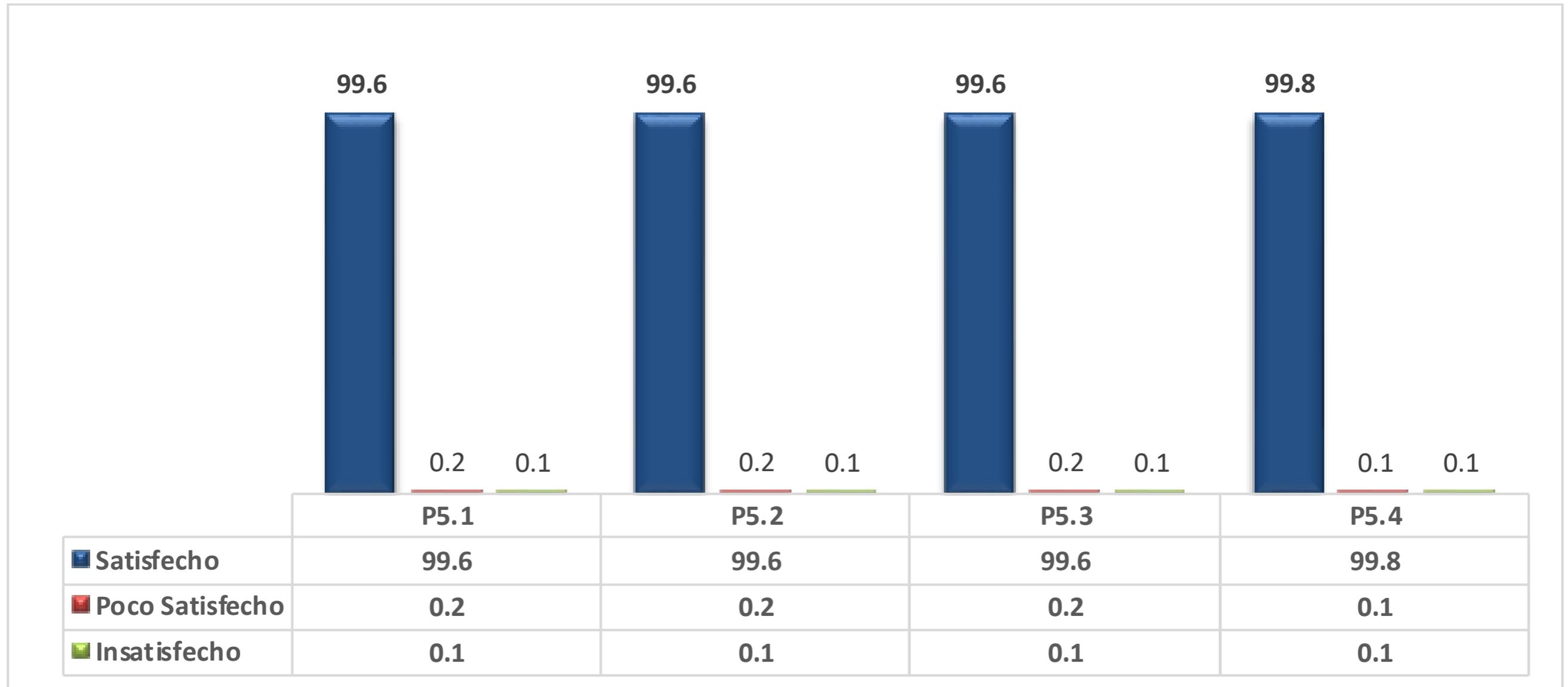
P5.3- La confianza que le transmite el personal.

P5.4- En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.





## Profesionalidad



## Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

P6.1- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.

P6.2- El horario de atención al público.

P6.3- La facilidad con que consiguió la cita.

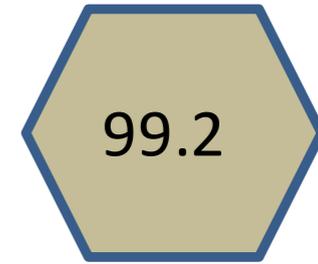
P6.4- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.

P6.5- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.

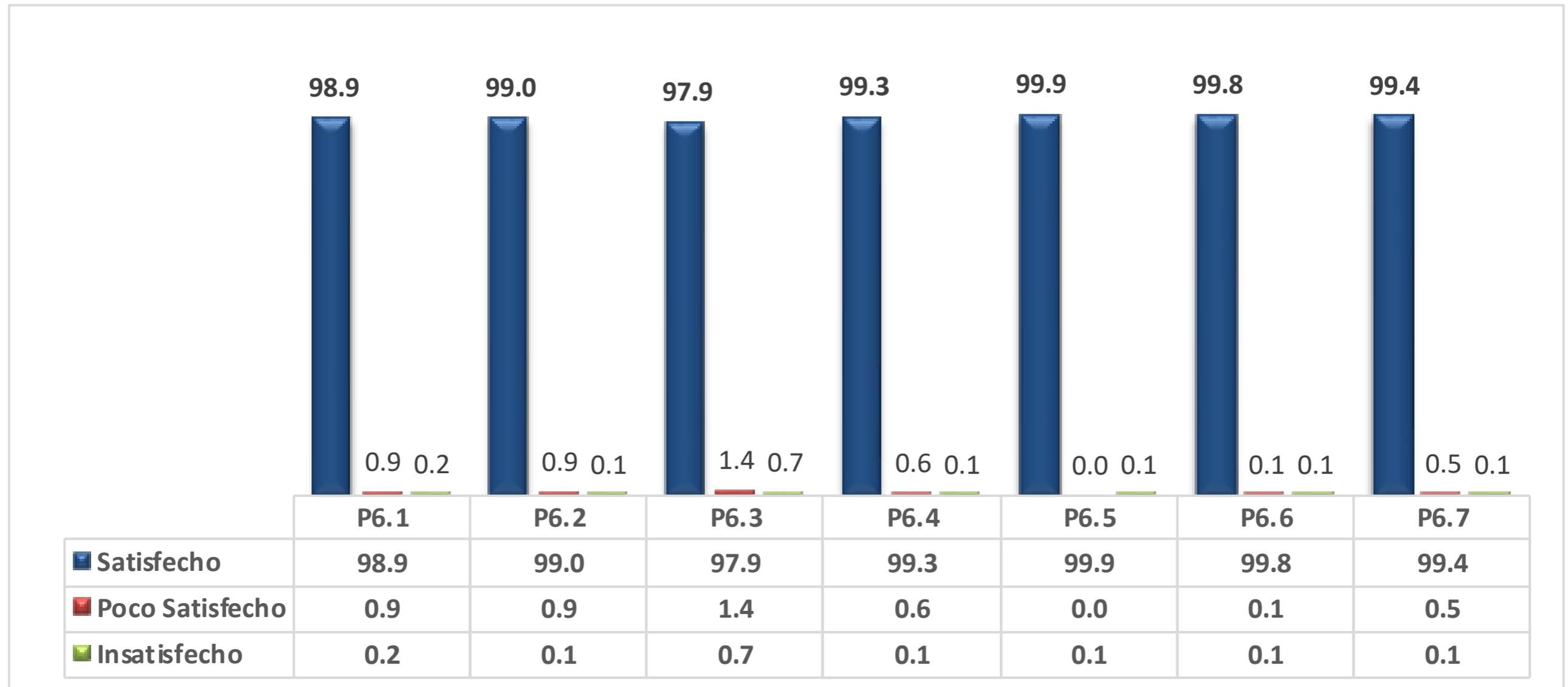
P6.6- La atención personalizada que le dieron.

P6.7- Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.





## Empatía



# Índice General de Satisfacción de los Servicios de Licencia de Conducir

Resumen de Promedios de Satisfacción por Dimensiones:

Elementos Tangibles

98.69

Fiabilidad

99.6

Capacidad de Respuesta

99.5

Profesionalidad

99.7

Empatía

99.2

Índice de Satisfacción General

99.34 %



# Servicio Esperado Vs Recibido

P9- Cual es el grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución.

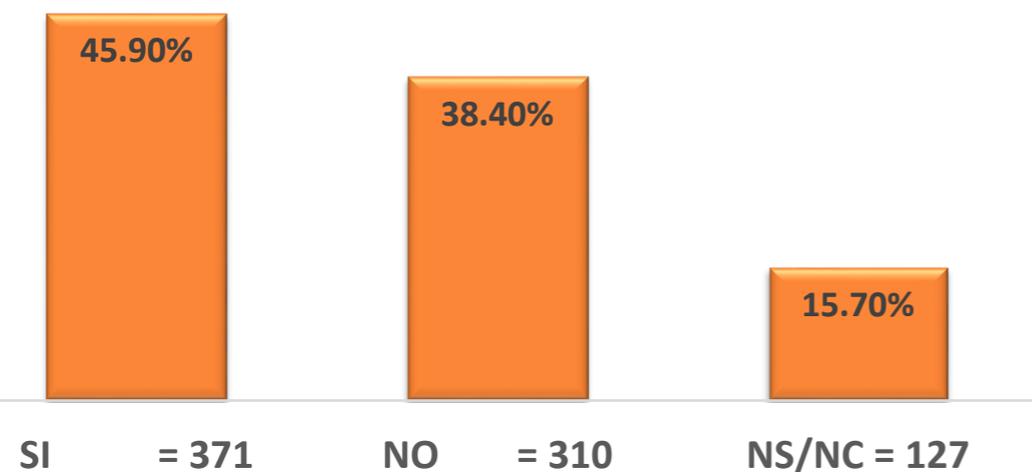


**Nota:** el servicio esperado es una sumatoria de los porcentajes de los atributos mucho mejor y mejor.

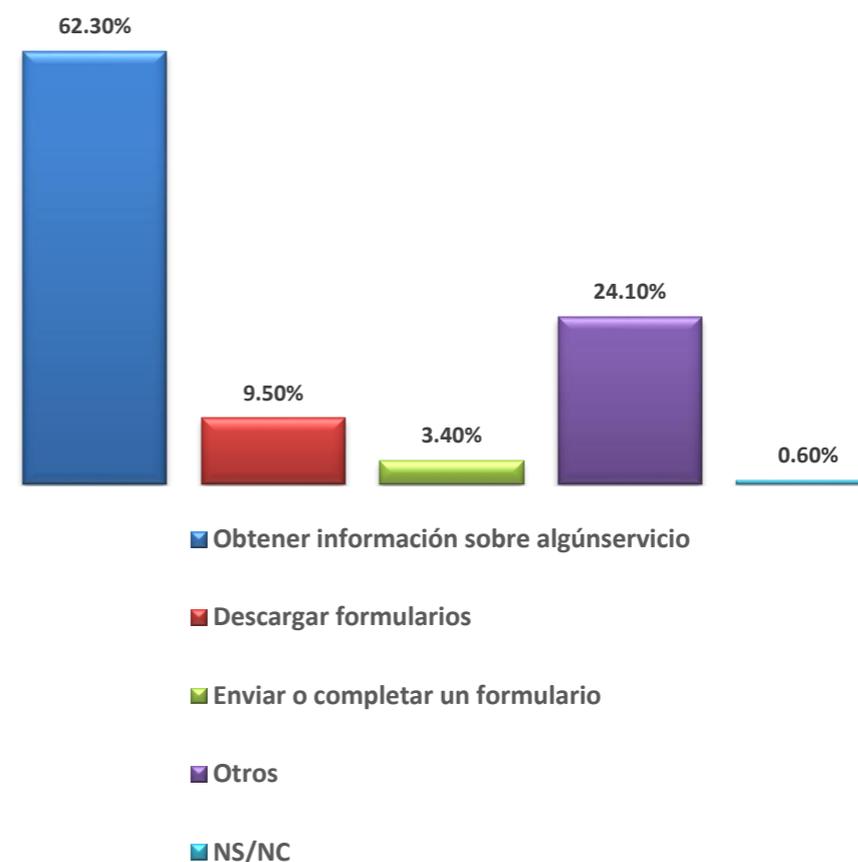


## Contacto con la Página Web de la Institución

**P10- Por otro lado, en los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet.**



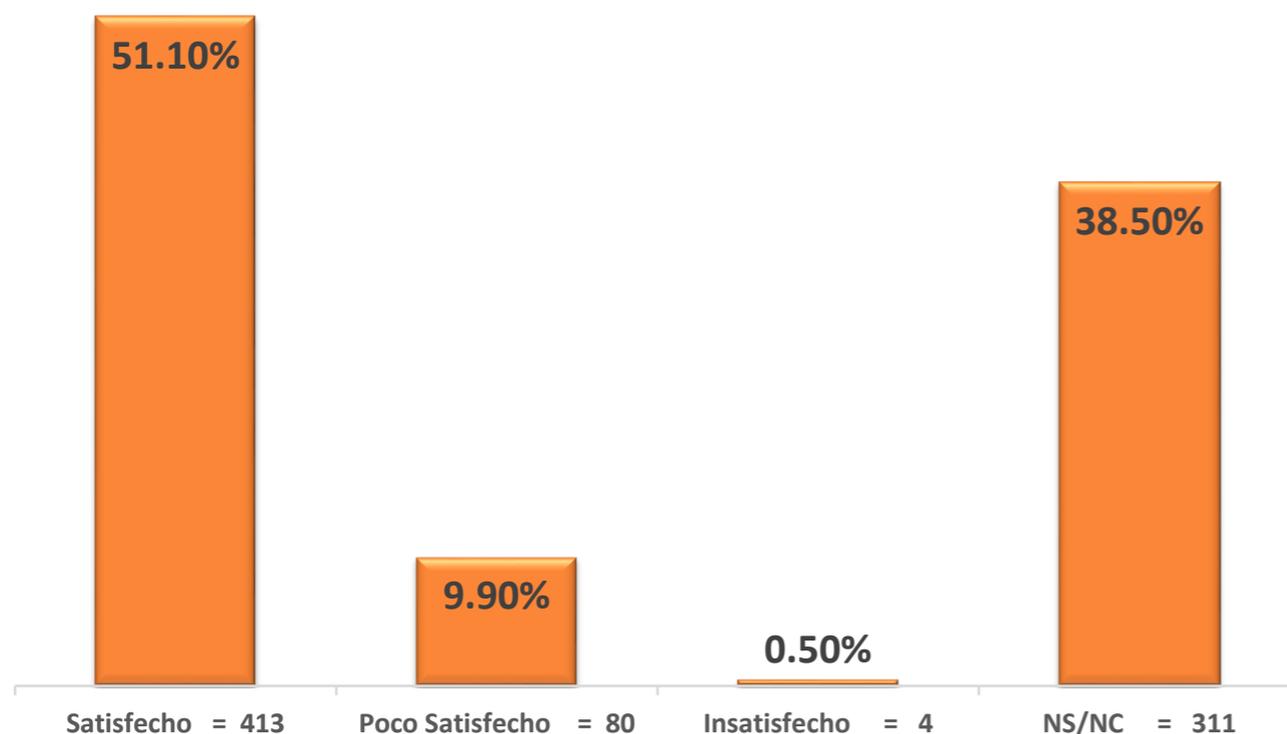
**P11- Y en esa ocasión, utilizo la pagina web para:**



## Contacto con la Página Web de la Institución

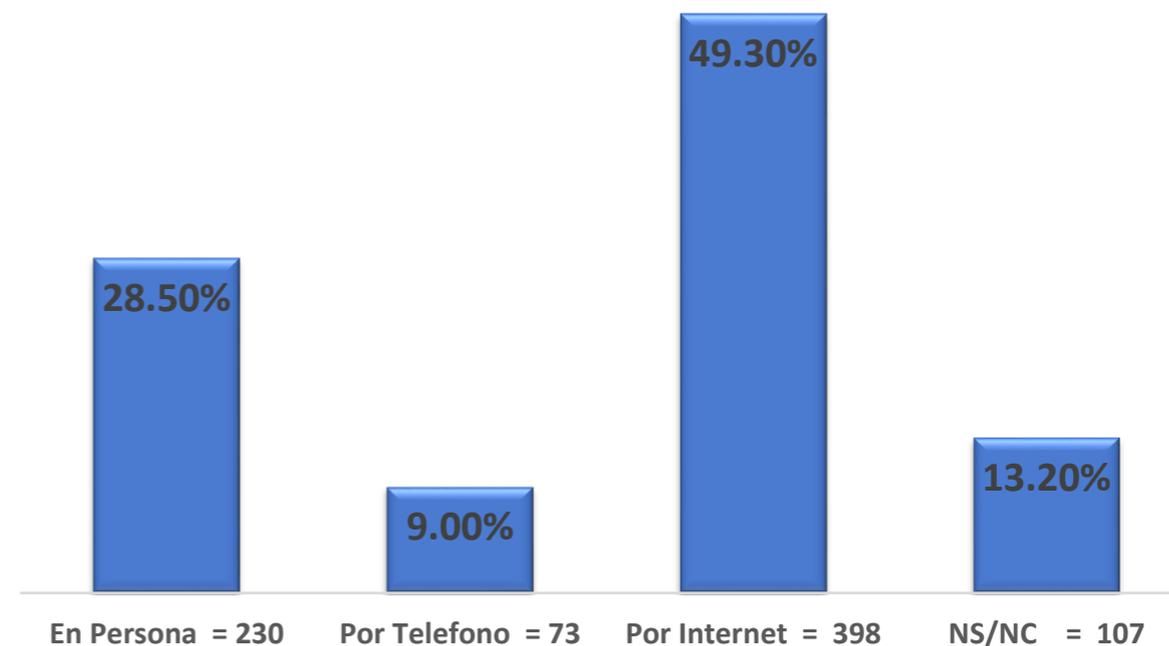
**P12- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió.**

**SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN**



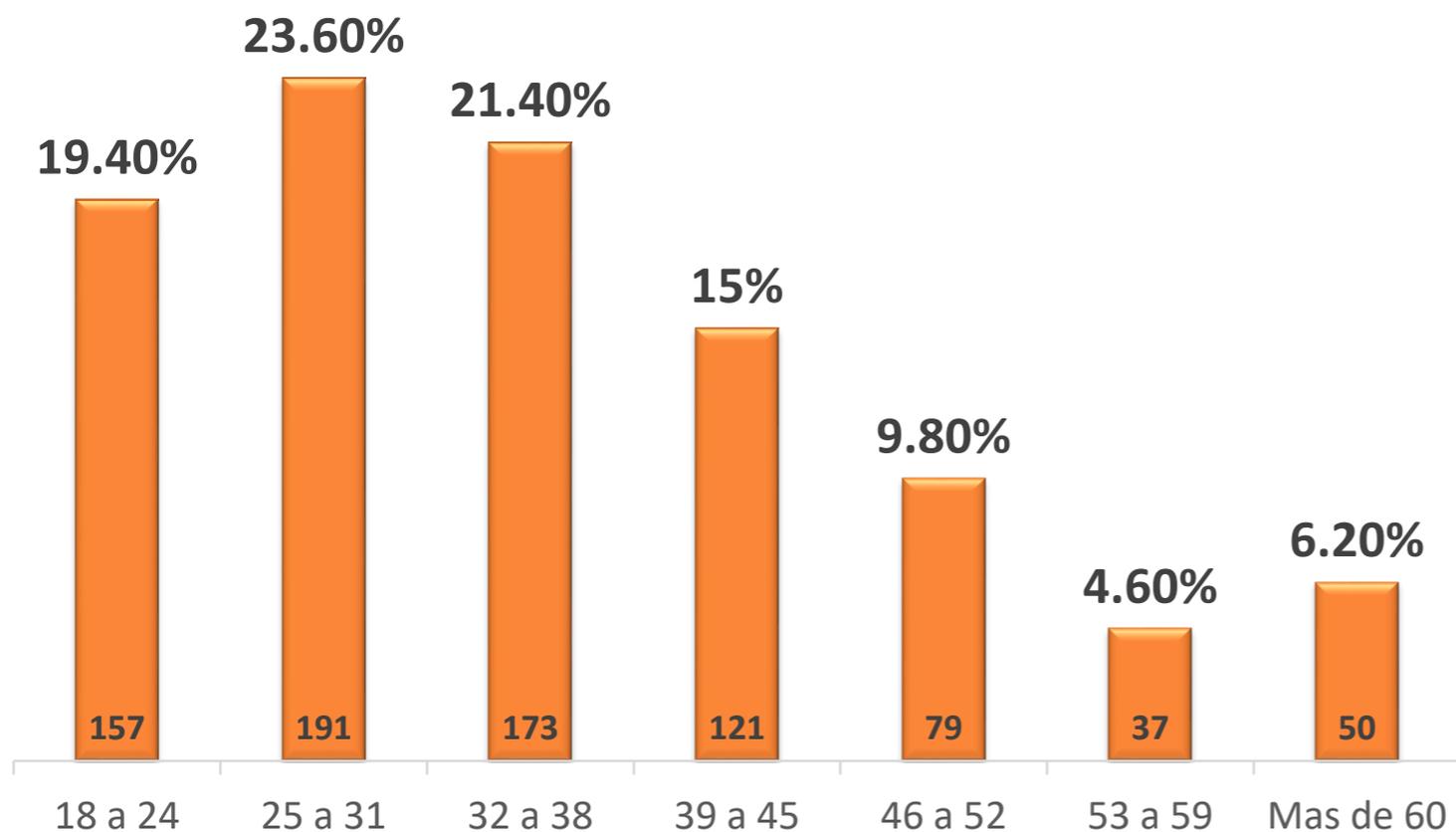
**"P13- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir; como preferiría contactar a la institución."**

**MEDIO DE CONTACTO**

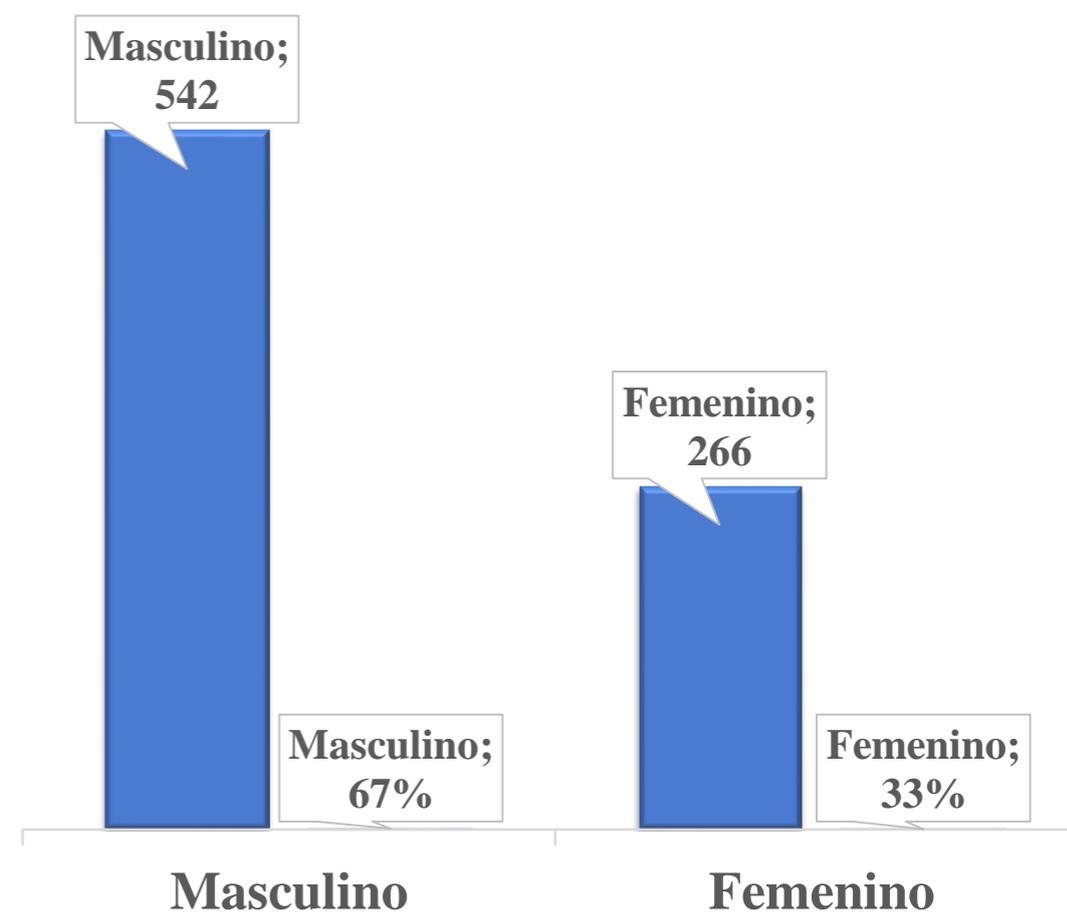


## Perfil del Encuestado

P14- ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

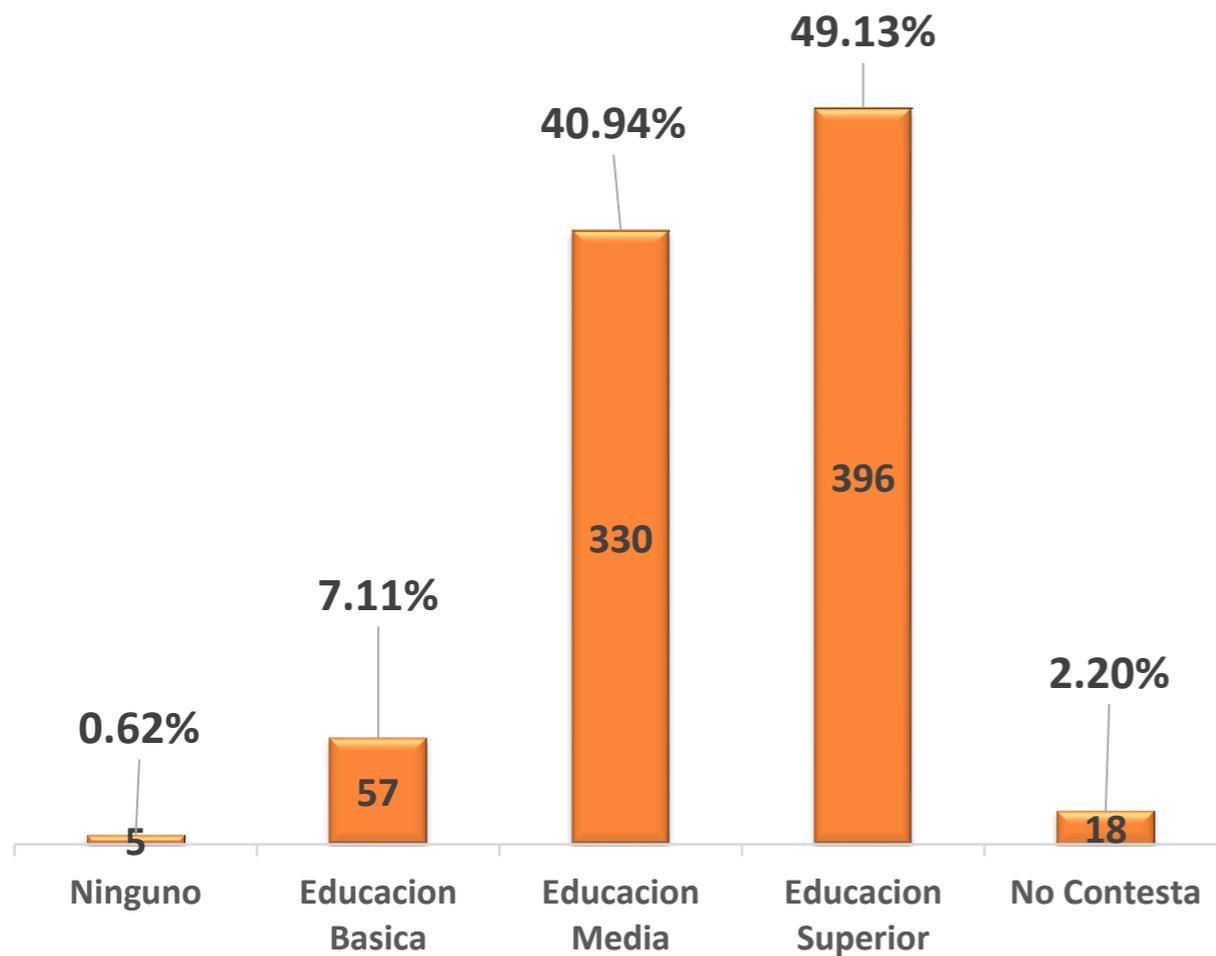


P17- Sexo del entrevistado

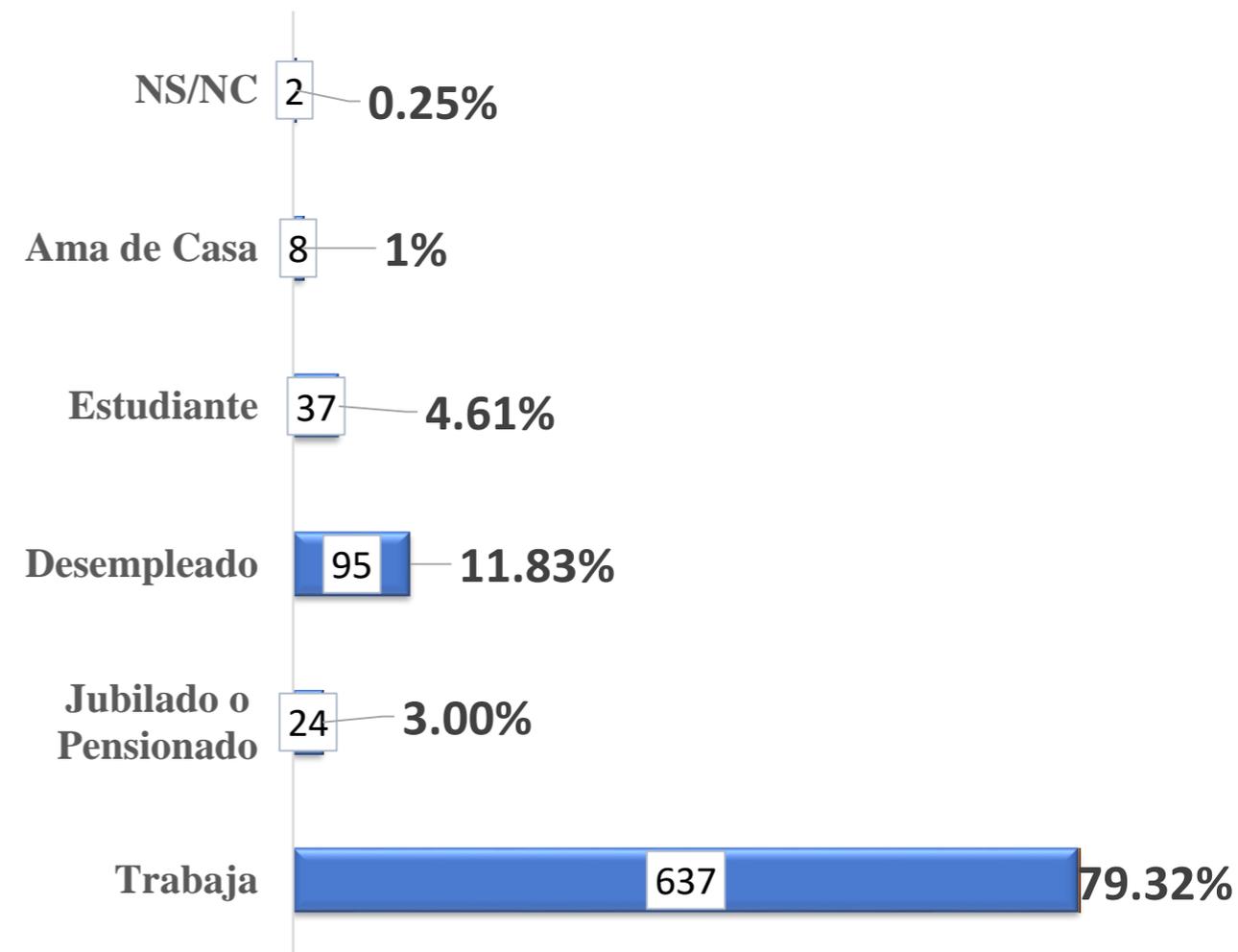


## Perfil del Encuestado

**P15. Último grado de estudio alcanzado**



**P16. En cuál situación se encuentra actualmente...?**



# Dirección de Planificación y Desarrollo

(Departamento de Calidad en la Gestión)

Ing. Alberto Cruz Bernard  
Analista

