



Informe

Encuesta Institucional de Satisfacción

Ciudadana 2021

Índice

FICHA TÉCNICA	3
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DIMENSIONES SERVQUAL	9
SERVICIO ESPERADO VS SERVICIO RECIBIDO	16
ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS	18
CONTACTO CON LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL	20
PERFIL DE LOS ENCUESTADOS	23

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

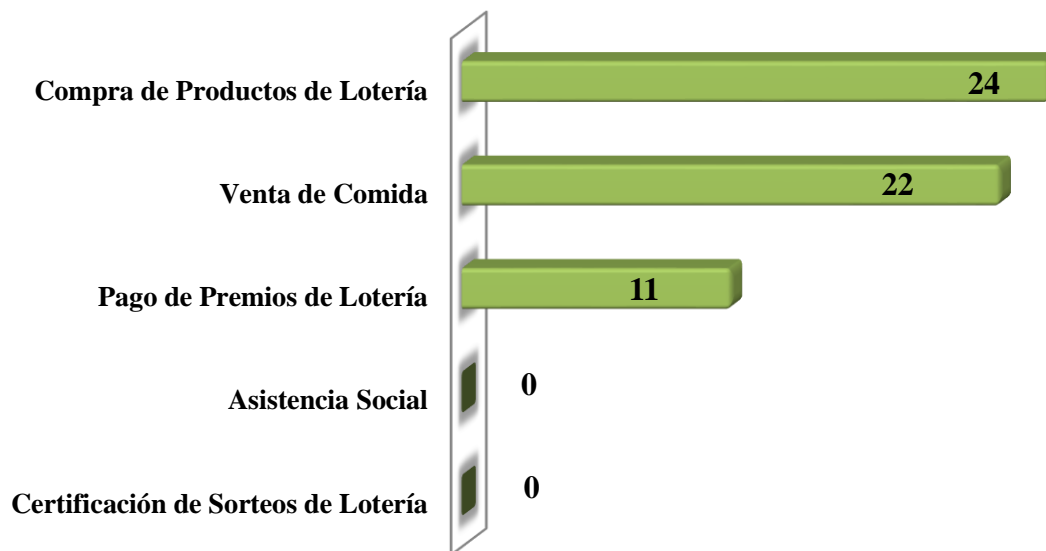
- ❑ **Universo:** Todos(as) los(las) Ciudadanos(as) que visitan la Institución para solicitar los servicios de Asistencia Social, Certificaciones e Sorteos, Pago de Premios de Sorteos, Compra de Productos de Lotería y Restaurante (compra de comida).
 - ❑ **Ámbito:** Sede Central de la Lotería Nacional en el lugar donde se suministra el servicio.
 - ❑ **Muestra:** La muestra escogida para la encuesta es de 201 ciudadanos usuarios de los Servicios de Asistenciales.
- Nota:** Respecto a los servicios de Certificaciones, pago de premios, ventas de productos de lotería y Venta de comida, la muestra se tomará del 100% de las encuestas completadas.
- ❑ **Método utilizado:** Muestreo no probabilístico, aplicación a sujetos de forma voluntaria.
 - ❑ **Fecha:** Del 03 de mayo al 4 de junio (5 semanas).
 - ❑ **Realización:** Realizadas por los colaboradores que suministran los servicios y en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo.

Nota: Por motivos administrativos y del proceso de investigación que se esta llevando acabo en la institución nos hemos visto en la obligación de detener el proceso de implementación de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana 2021, con 57 cuestionarios aplicados.

Servicios encuestados

Lotería Nacional Dominicana

Motivo de la Visita



**Total de
respuestas:
57**

SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN DE 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 el 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 materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visiblemente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificados.
- La apariencia física de los empleados (uniformes, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrece.
- La modernización de las instalaciones y equipos.

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.



- La seguridad (confianza) de que 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.

SATISFACCIÓN DE 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.

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar servicios rápido.



- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar para que le atendieran.
- 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.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió la cita.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- La atención personalizada que le dieron.

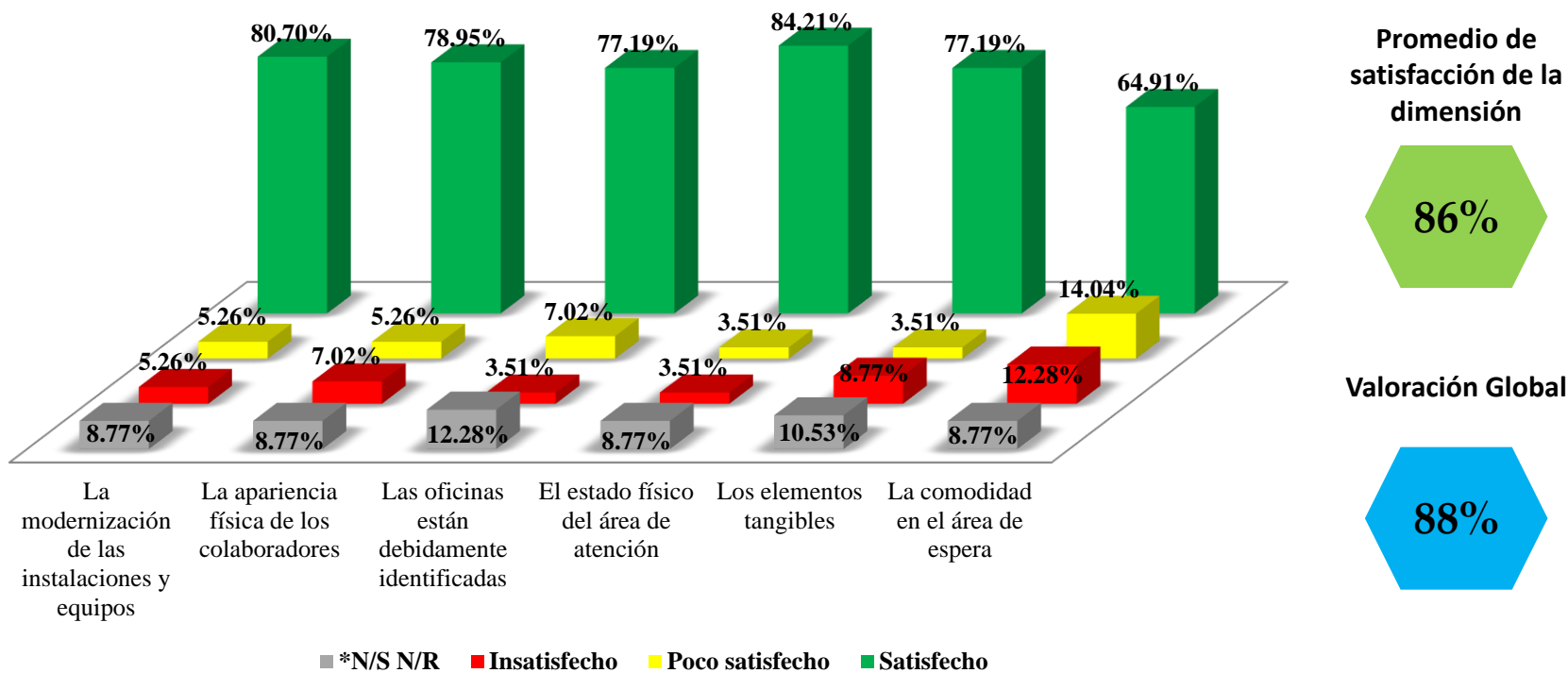
RESULTADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN DE 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 su mayor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora...

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Base: 57 cuestionarios aplicados

* N/S N/R: No sé, No respondo

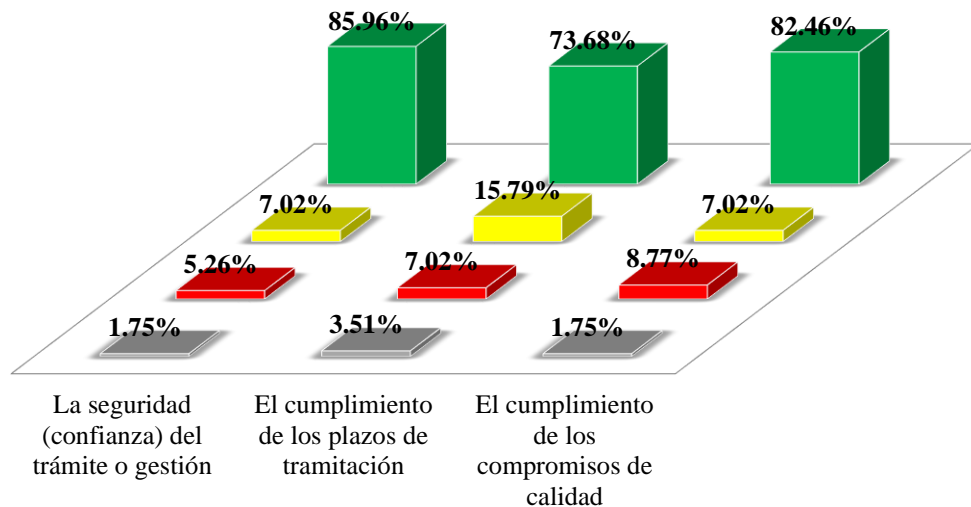
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría su mayor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

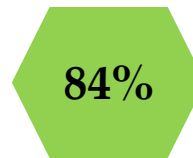
¿Cómo valora...

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

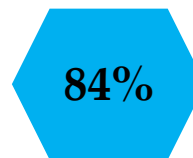
■ *N/S N/R ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



Base: 57 cuestionarios aplicados

* N/S N/R: No sé, No respondo

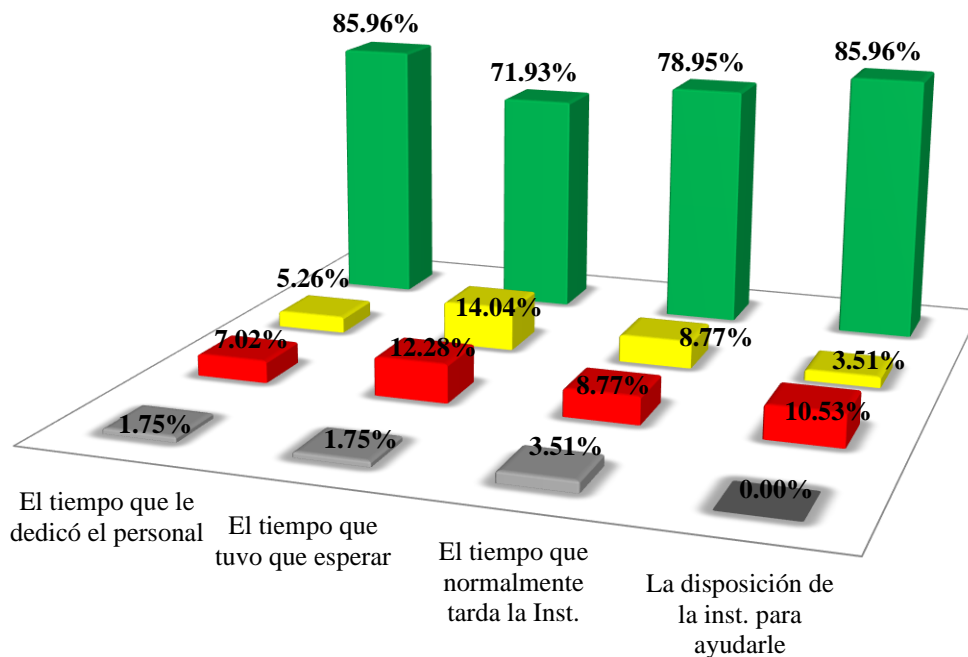
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría su mayor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

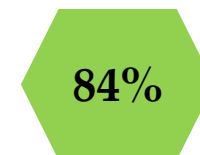
¿Cómo valora...

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

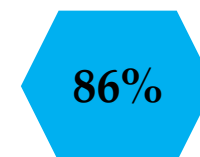
■ *N/S N/R ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



Base: 57 cuestionarios aplicados

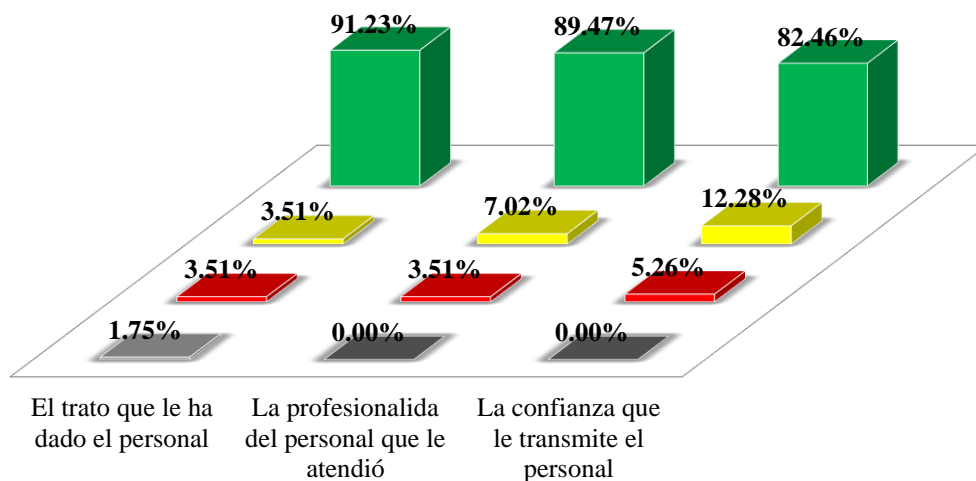
* N/S N/R: No sé, No respondo

SATISFACCIÓN DE 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 su mayor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

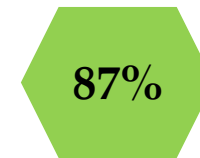
¿Cómo valora...

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

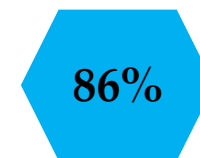


■ *N/S N/R ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



Base: 57 cuestionarios aplicados

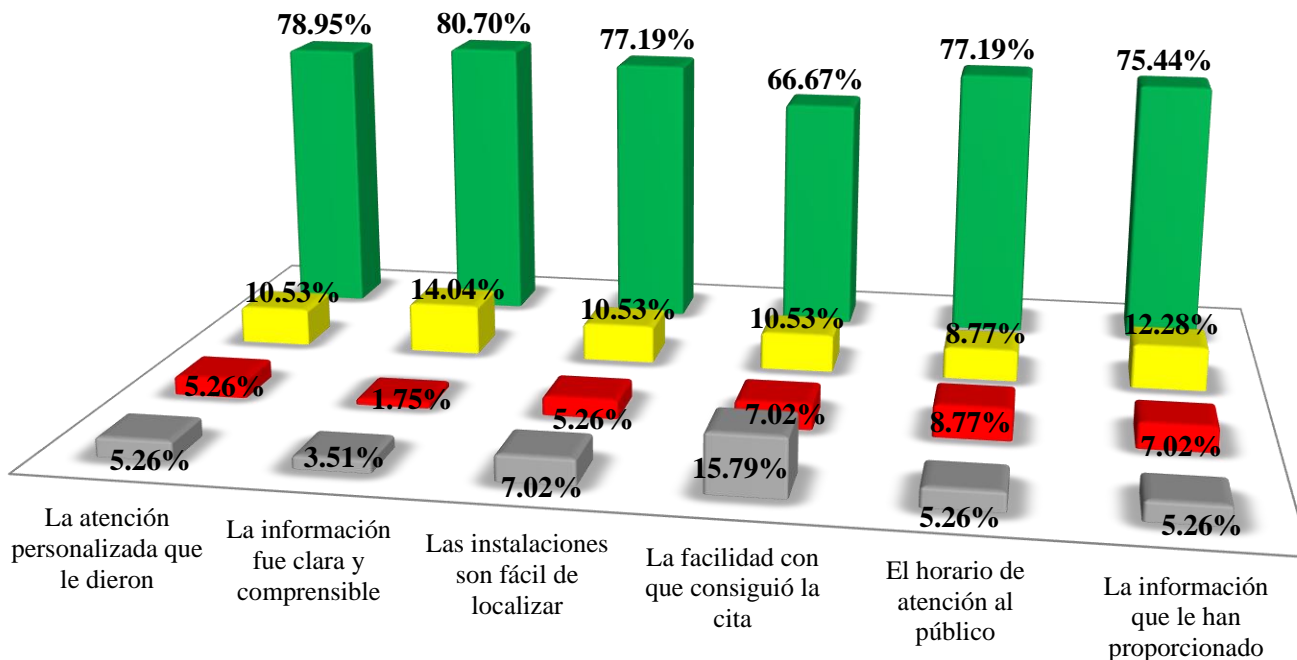
* N/S N/R: No sé, No respondo

SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

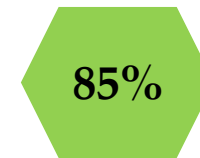
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría su mayor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora...

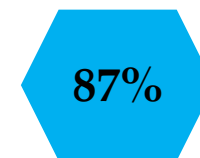
Empatía / Accesibilidad



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



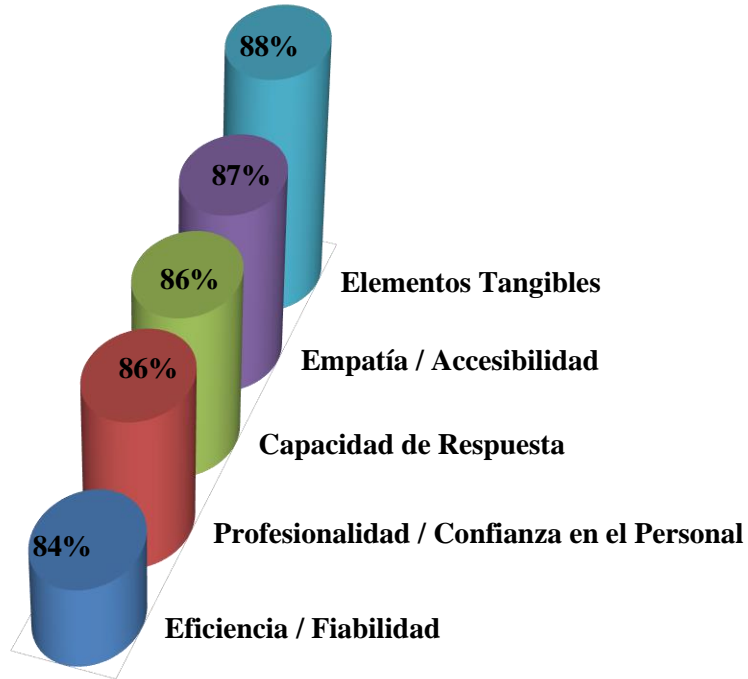
■ *N/S N/R ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 57 cuestionarios aplicados

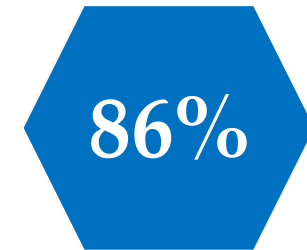
* N/S N/R: No sé, No respondo

INDICE DE SATISFACCIÓN LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General



Base: 57 cuestionarios aplicados

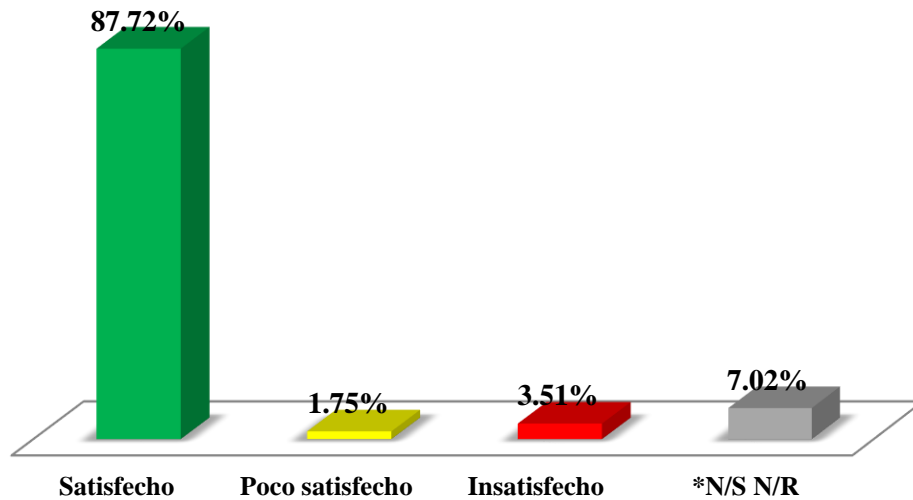
Expresado en %

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

SERVICIO ESPERADO VS SERVICIO RECIBIDO

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

Servicio Recibido

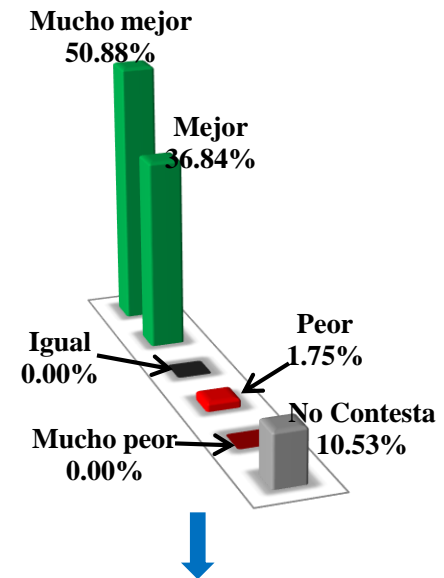


Base: 57 cuestionarios aplicados

* N/S N/R: No sé, No respondo

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

Servicio Esperado

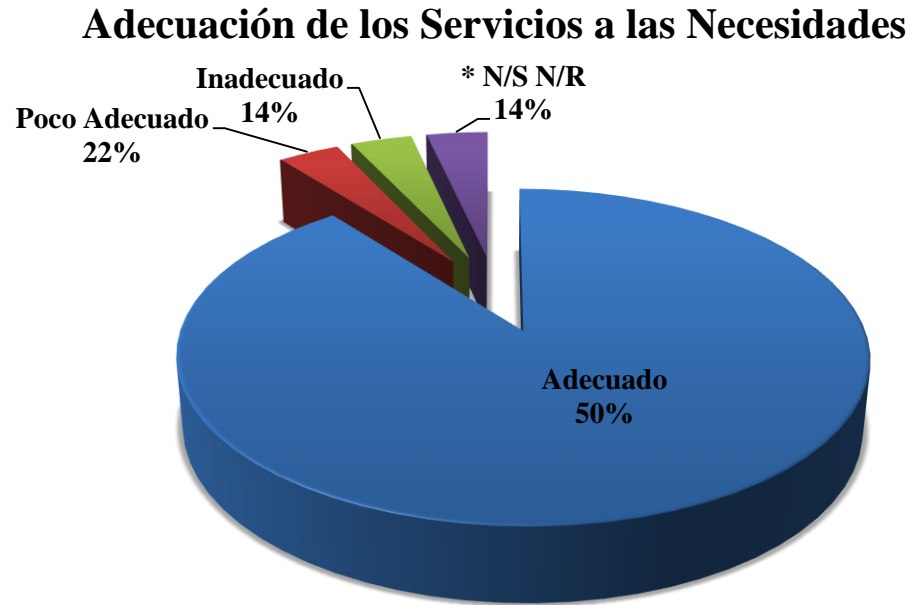


En cuanto al servicio esperado, el 51% de los encuestados les pareció mucho mejor y el 36% mejor de lo que se esperaba.

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS

ADECUACIÓN DE LO SERVICIOS A LAS NECESIDADES

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades?, (del 0 al 10) donde 0 representa la peor valoración y 10 representa la mejor valoración.



Base: 57 cuestionarios aplicados

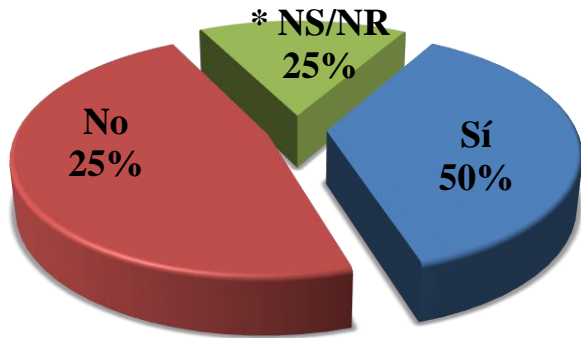
Expresado en %

* N/S N/R: No sé, No respondo

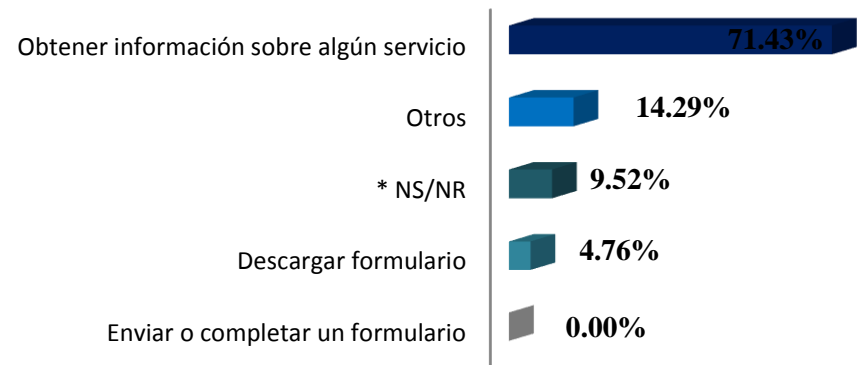
CONTACTO CON LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a la Lotería Nacional vía internet?



Motivo del Contacto



Base: 57 cuestionarios aplicados

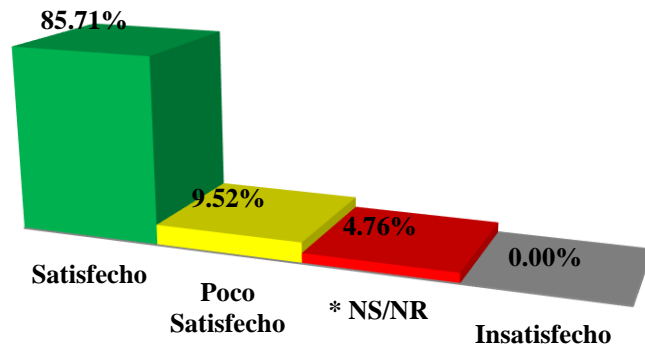
* N/S N/R: No sé, No respondo

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

Pensando en la última ocasión en la que contactó la Lotería Nacional por internet, ¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

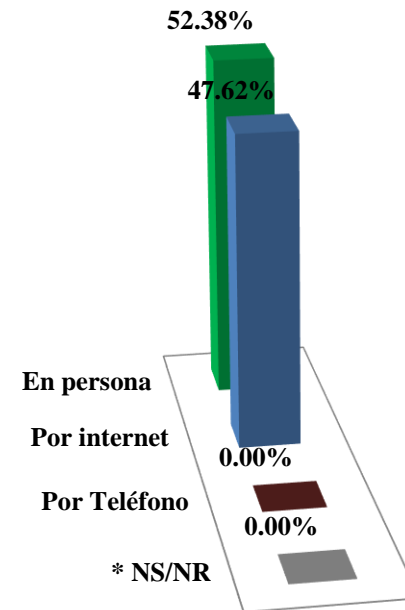
Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en la institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar?

Satisfacción con la página Web de la Lotería Nacional



Base: 57 cuestionarios aplicados

Medio de Contacto

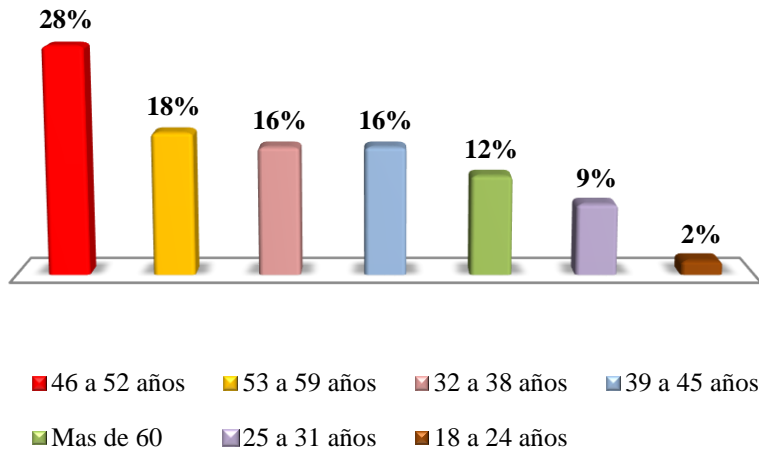


* N/S N/R: No sé, No respondo

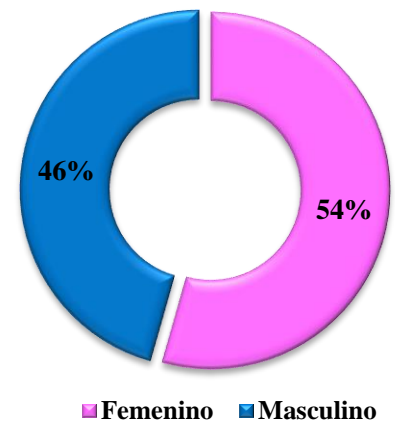
PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

PERFIL DEL ENCUESTADO

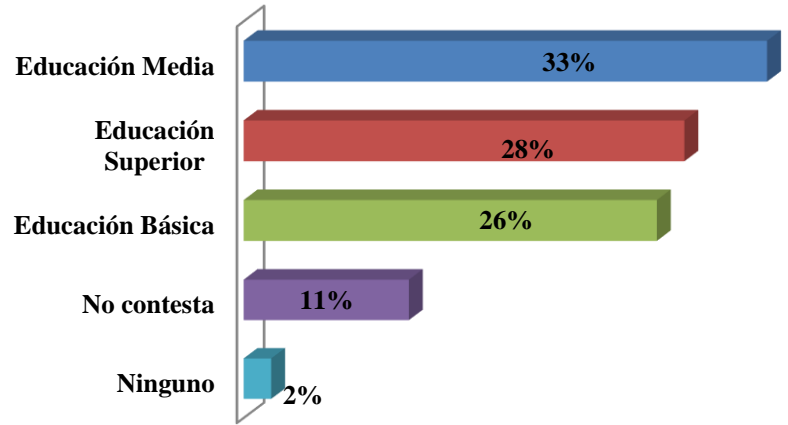
¿En qué rango de edad se encuentra



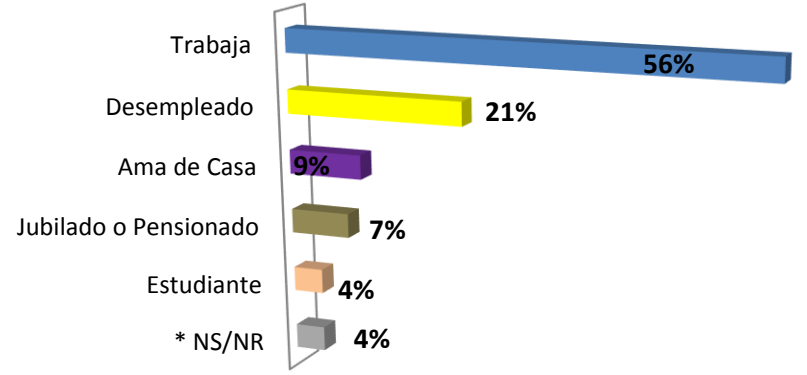
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



¿En cual situación se encuentra actualmente?



* N/S N/R: No sé, No respondo