A photograph of several call center agents in a white uniform, wearing headsets, working at their desks in a call center environment. The image is slightly blurred and has a dark overlay.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS (Junio 2021)

CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA TELEFÓNICA (CAC)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA





FICHA TÉCNICA

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO

RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio Esperado vs El Servicio Recibido

02

04

05

14

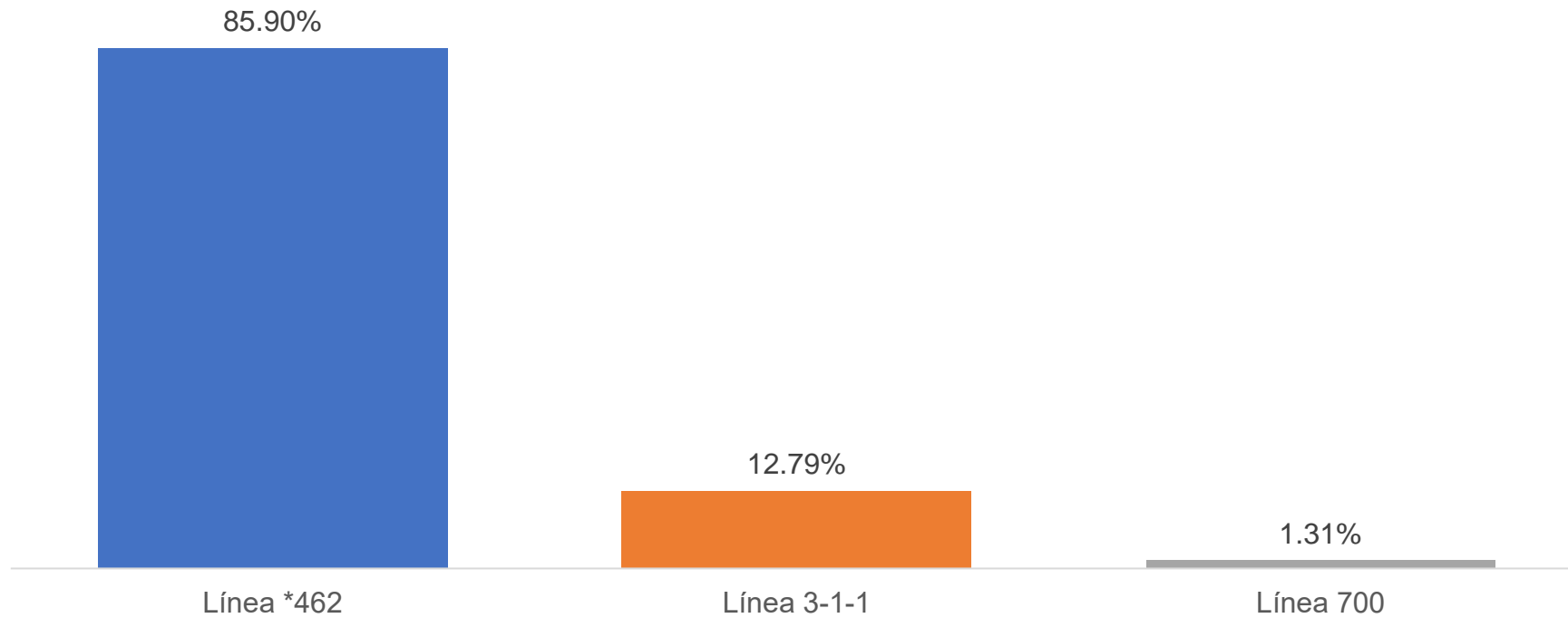
FICHA TÉCNICA

Universo	Todo ciudadano que llame para consumir alguno de los servicios ofertados a través de las líneas del Centro de Atención Ciudadana Telefónica (CAC)
Ámbito	Línea 700, Línea 3-1-1, Línea *GOB (*462)
Muestra	383 encuestas (5 Línea 700 + 49 Línea 3-1-1 + 329 Línea *GOB (*462))
Metodología	Encuesta telefónica
Fecha de trabajo	Junio 2021
Realización	Dirección de Atención Ciudadana
Nombre del Servicio	Medición telefónica de Atención Ciudadana



SERVICIOS

DEMANDADOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADAN



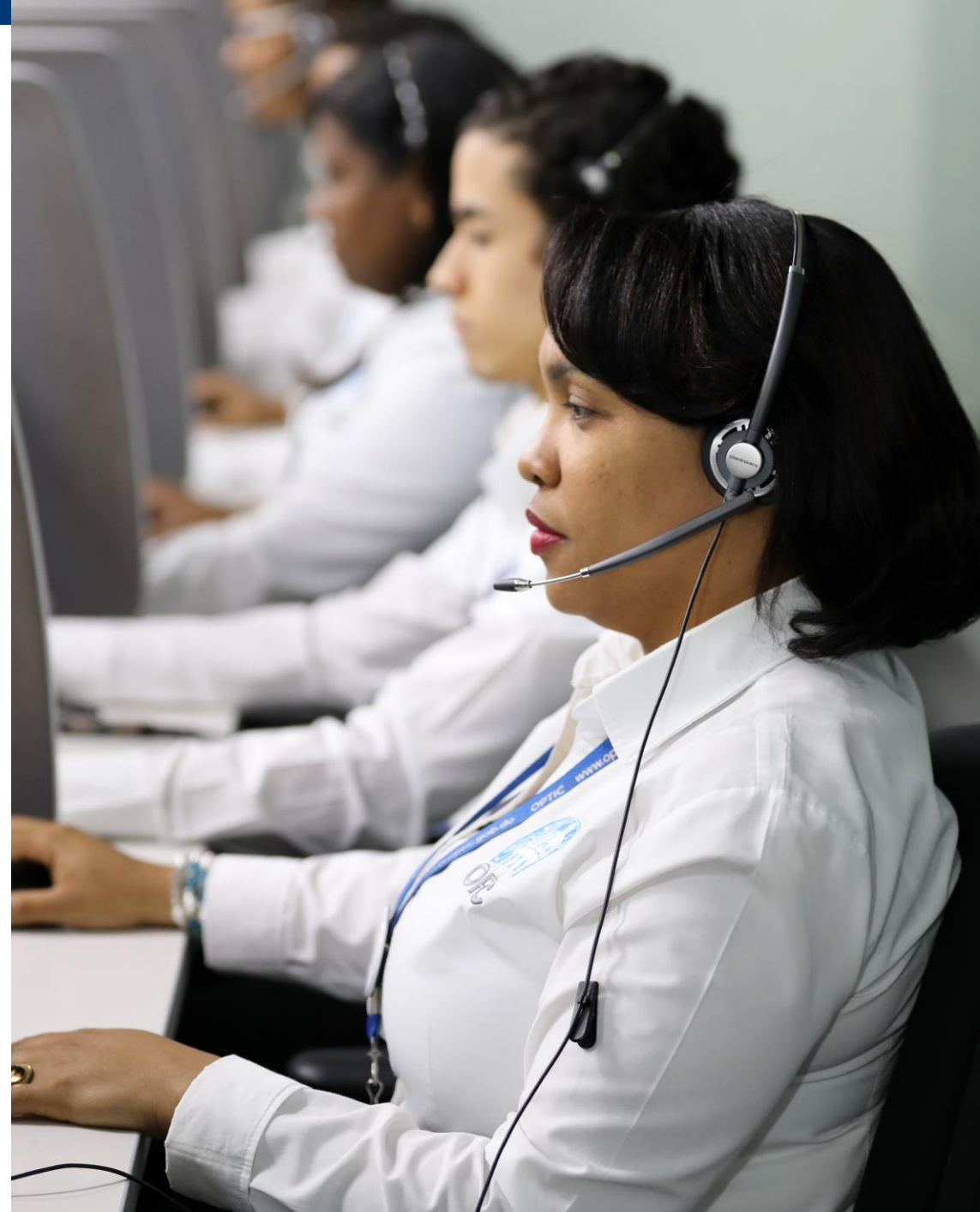
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO SEGÚN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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

- ▶ Elementos Tangibles
- ▶ Fiabilidad/Eficacia/Confiability
- ▶ Seguridad/Profesionalidad
- ▶ Capacidad de Respuesta
- ▶ Empatía/Accesibilidad

LEYENDA

- ▶ Satisfecho (7 – 10)
- ▶ Poco Satisfecho (4 – 6)
- ▶ Insatisfecho (0 – 3)



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

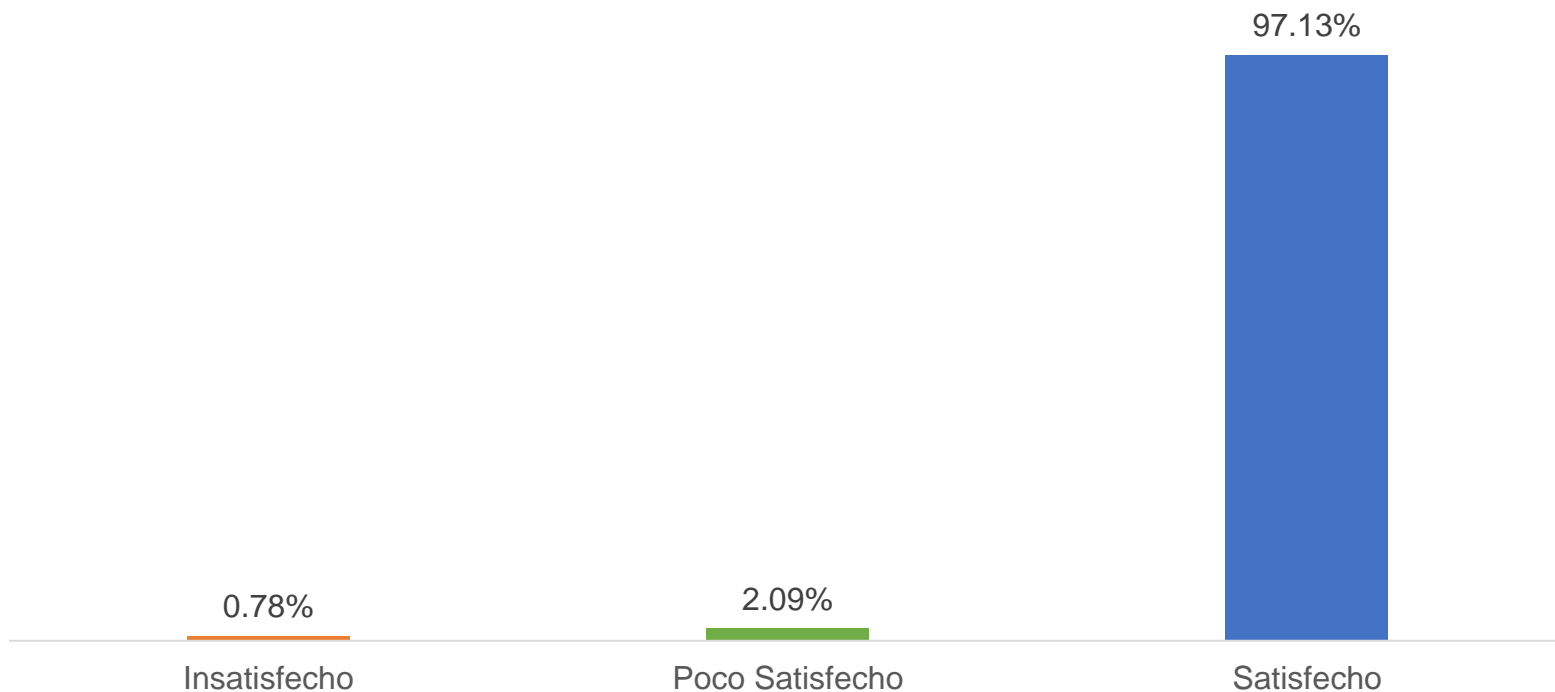
06



Elementos Tangibles

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

P2 ¿Cómo valora usted el funcionamiento de la línea?

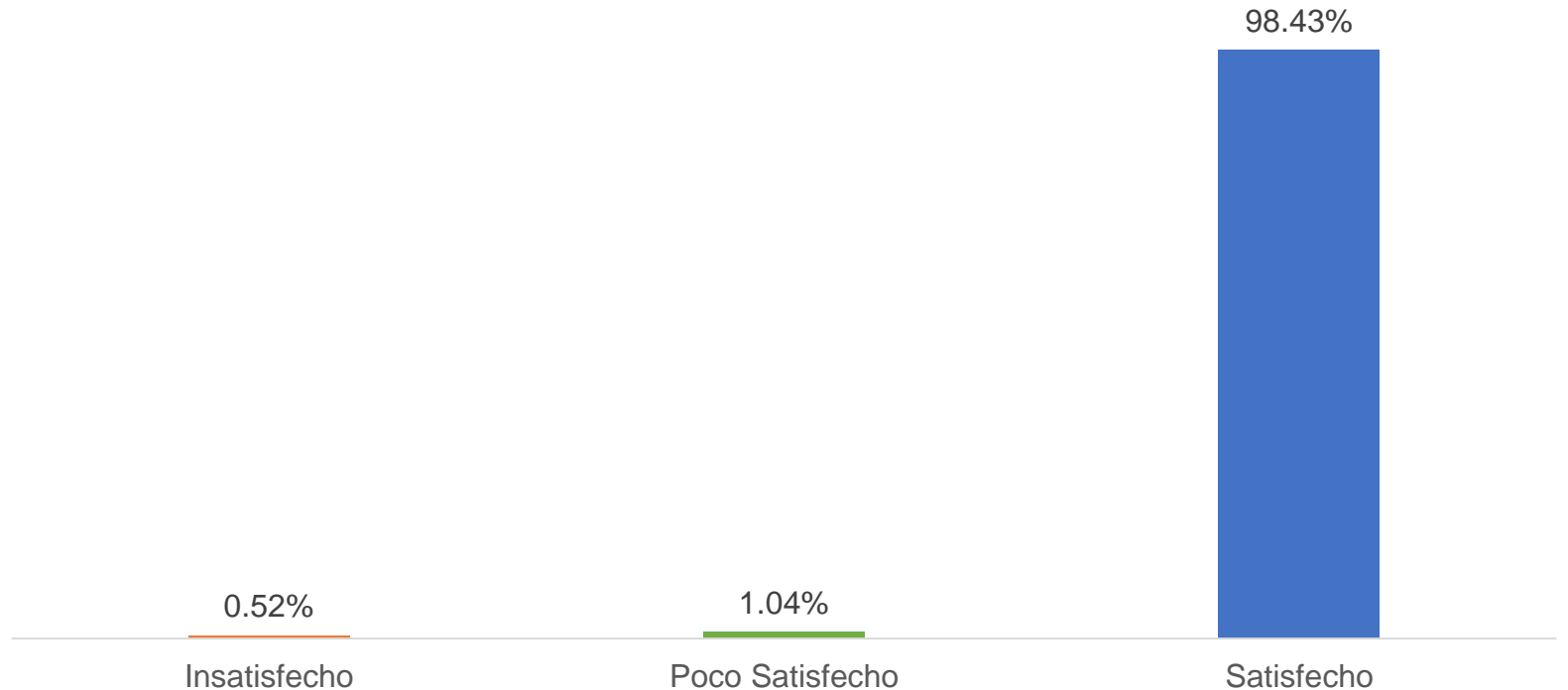


* Base: 100% de la Muestra

Fiabilidad

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

P3 ¿Cómo valora usted el tiempo de respuesta o gestión de su requerimiento?

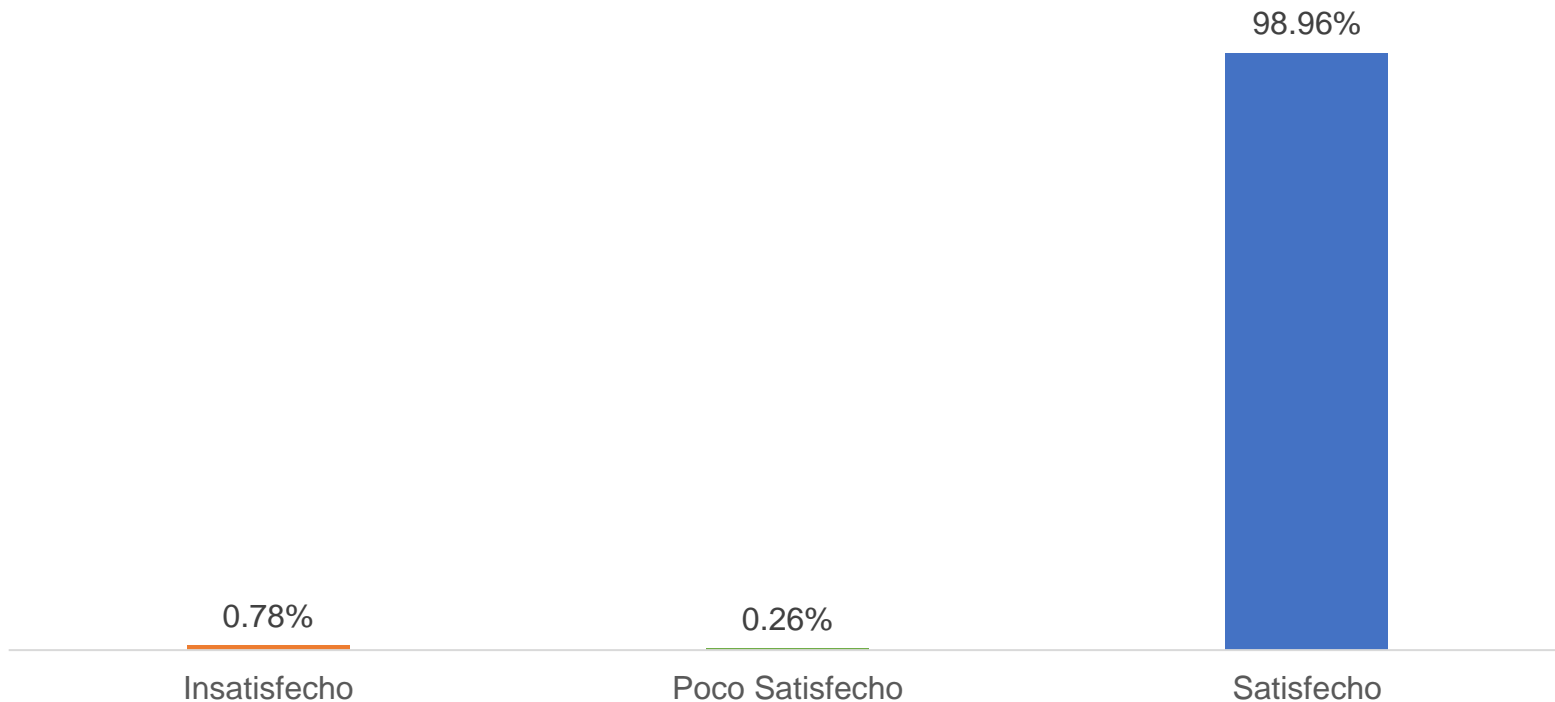


* Base: 100% de la Muestra

Capacidad de Respuesta

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

P4.1 ¿Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?

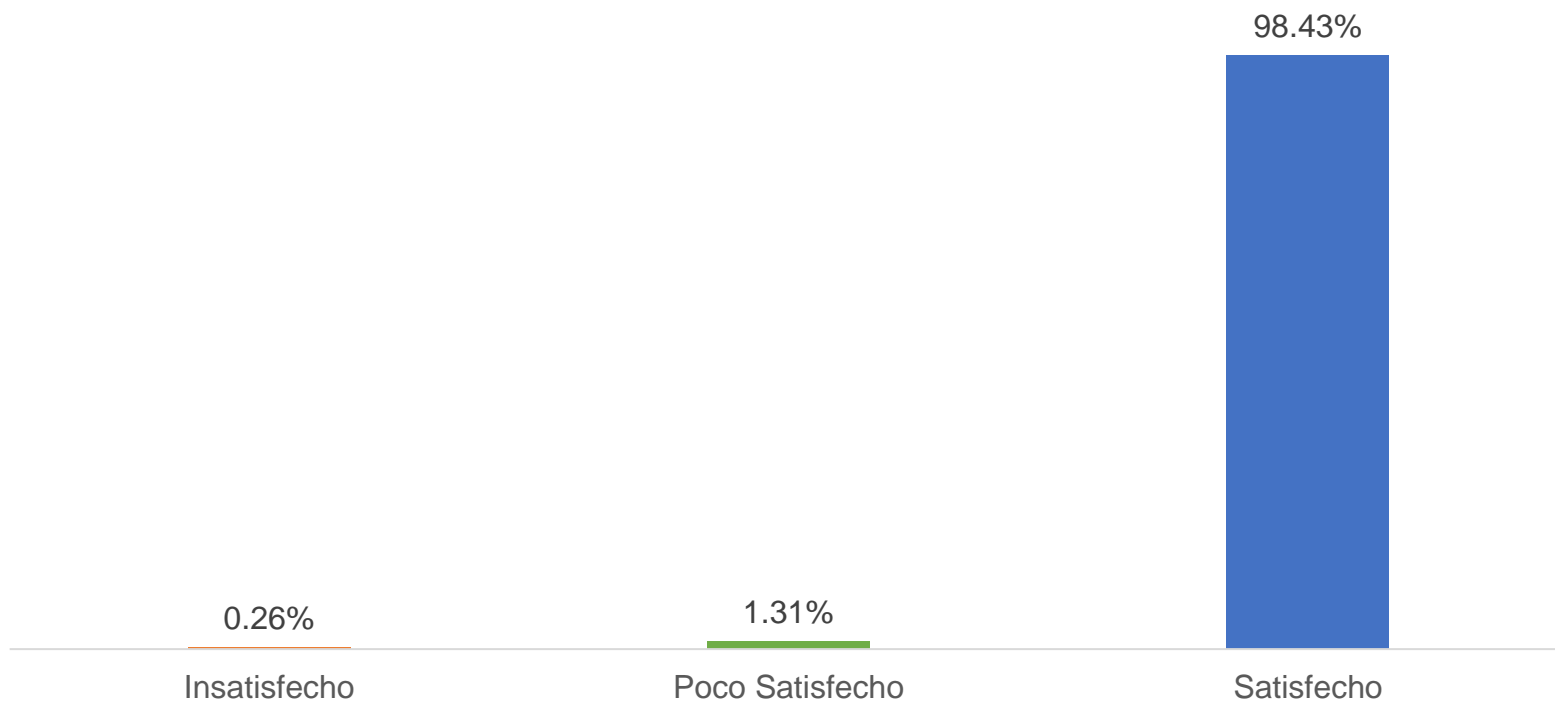


* Base: 100% de la Muestra

Capacidad de Respuesta

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

P4.2 ¿Cómo valora usted el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron?

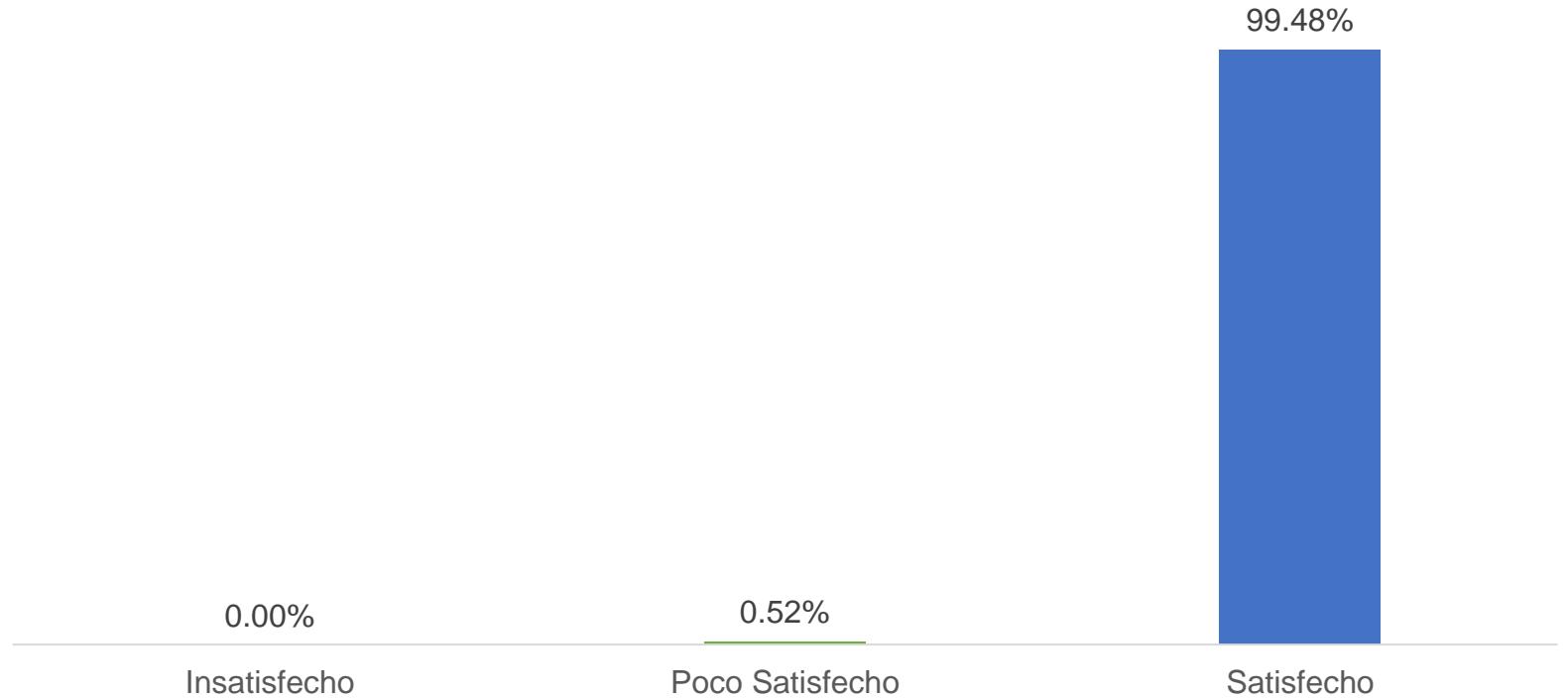


* Base: 100% de la Muestra

Seguridad

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

P5 ¿Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió?

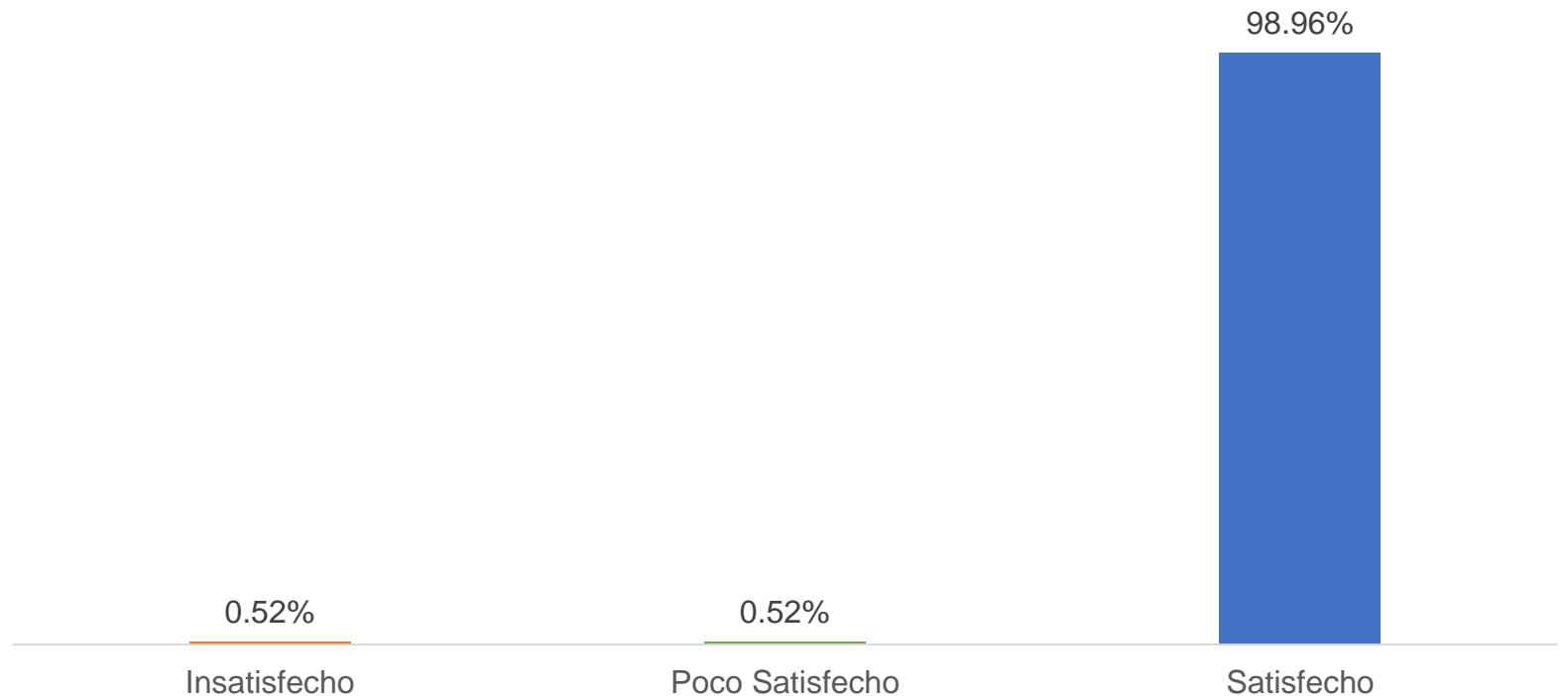


* Base: 100% de la Muestra

Empatía

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

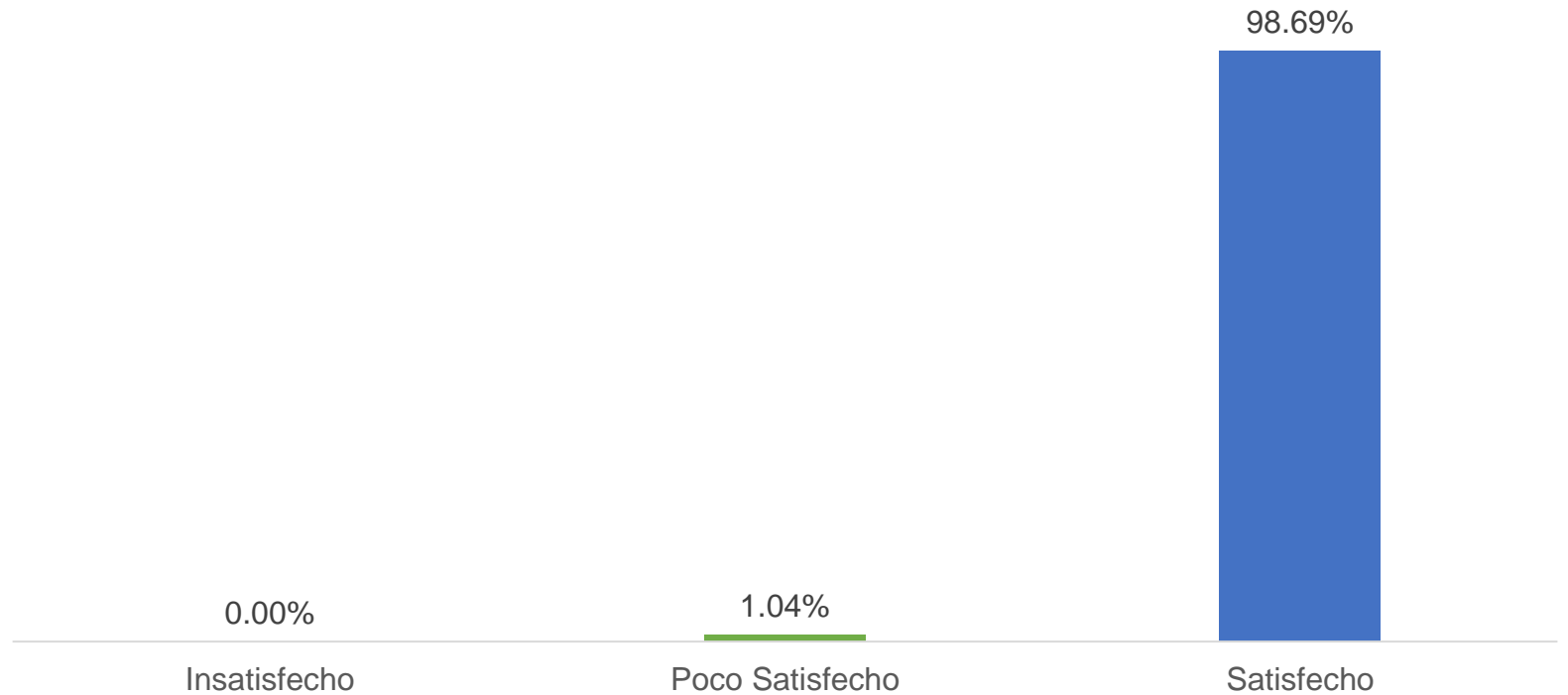
P6 ¿Cómo valora usted la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil?



* Base: 100% de la Muestra

Empatía

P7 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

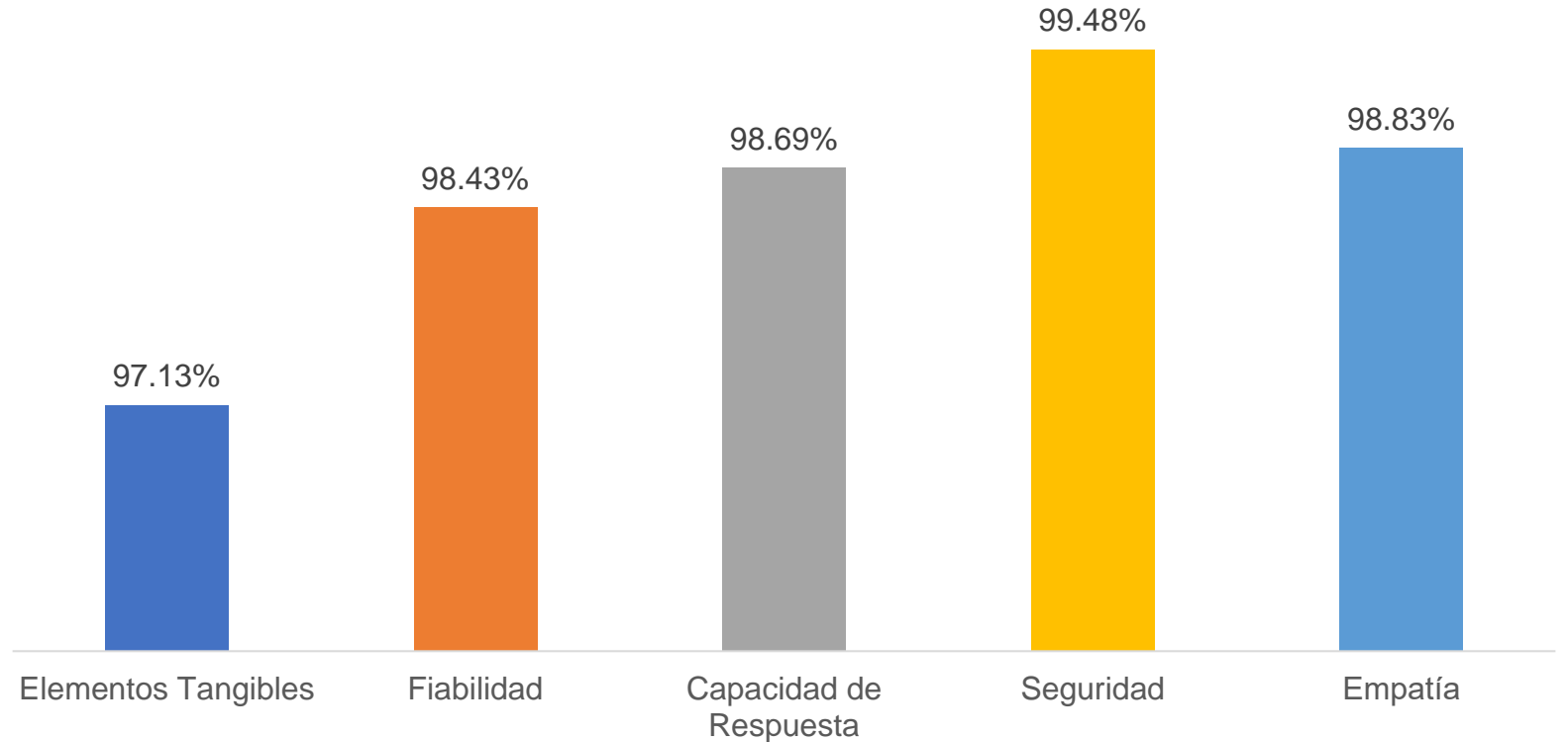


* Base: 100% de la Muestra

Índice de Satisfacción General

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión

99.86%



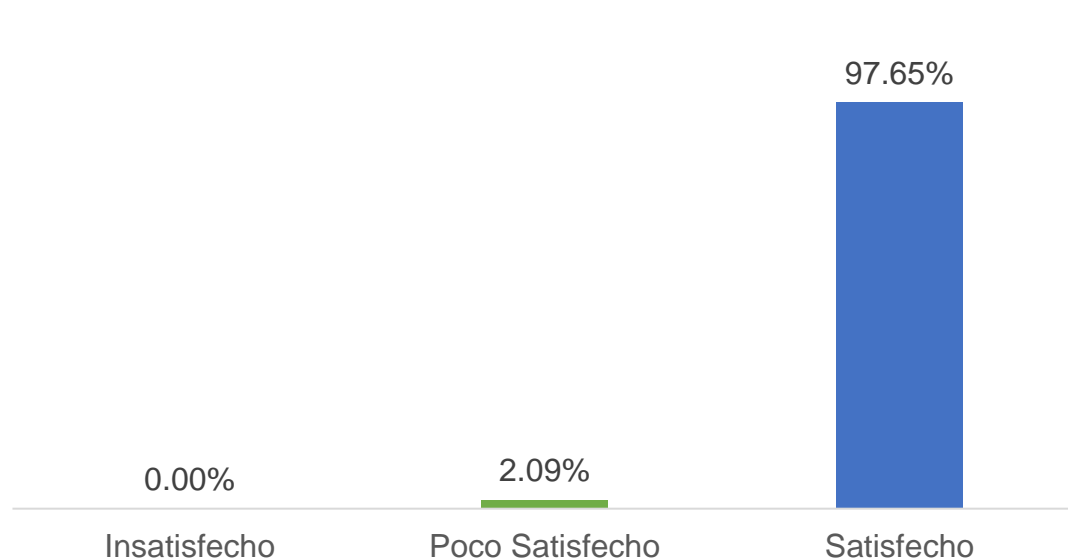
* Base: 100% de la Muestra

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



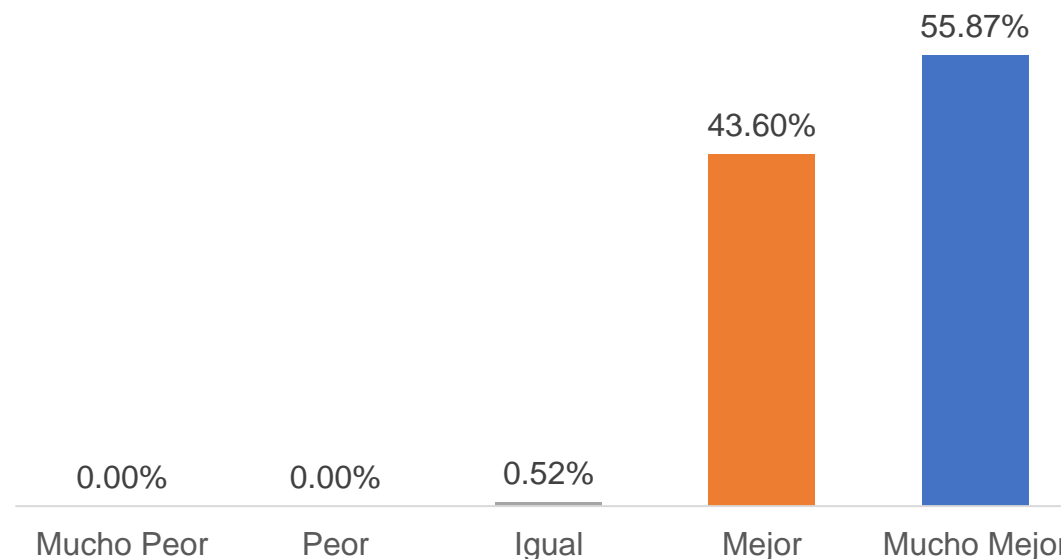
SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

¿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?



SERVICIO RECIBIDO

¿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?

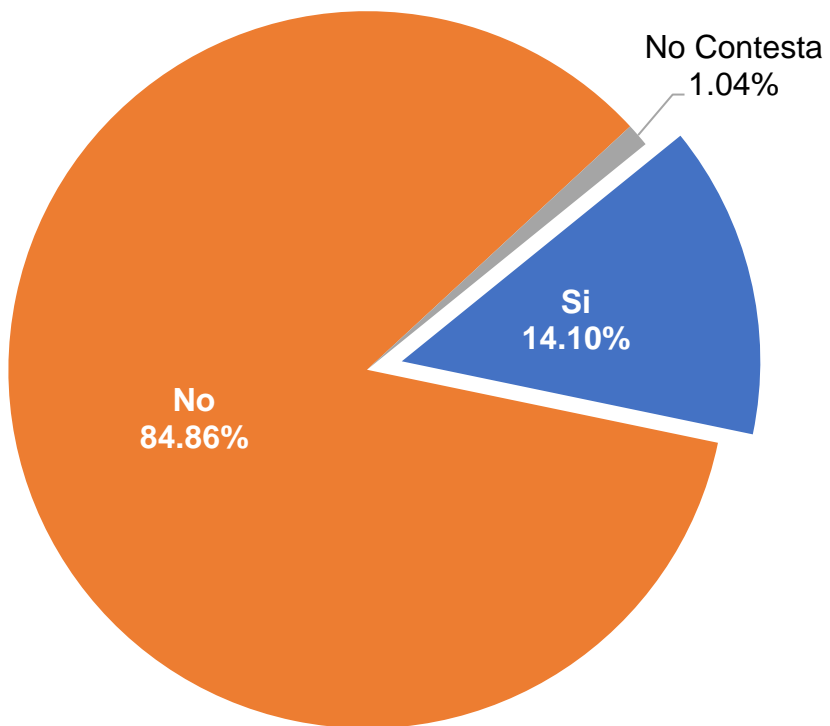


SERVICIO ESPERADO

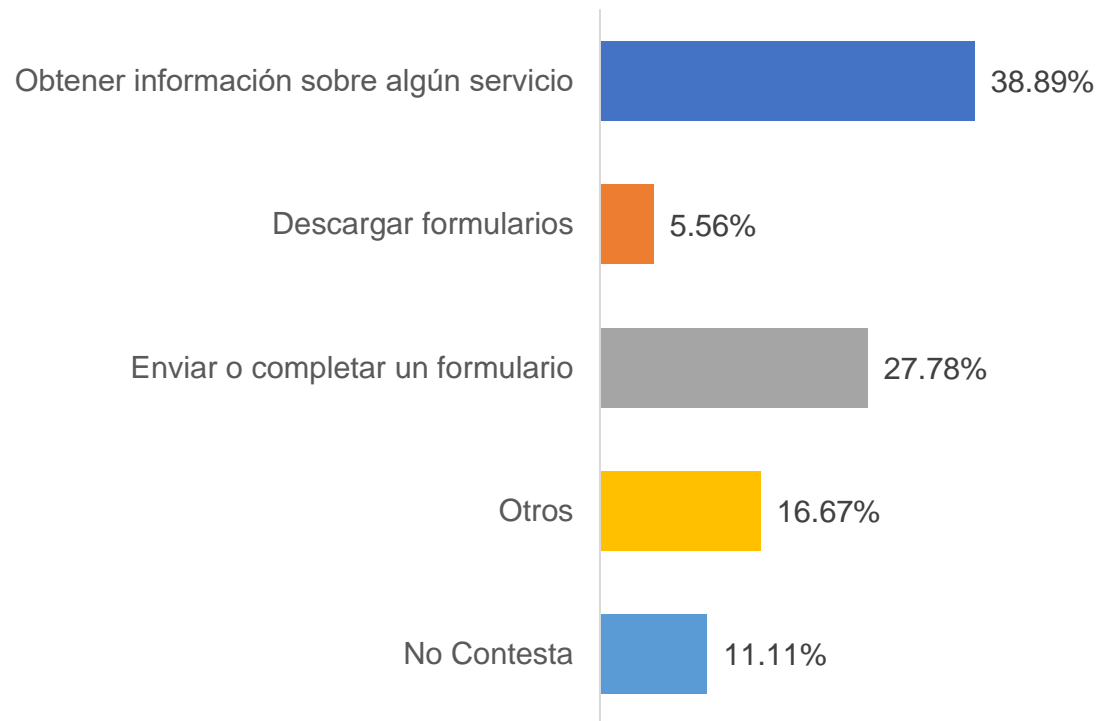
* Base: 100% de la Muestra

CONTACTO CON LA WEBSITE DE LA INSTITUCIÓN

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



Y en esa ocasión, utilizó la página web para

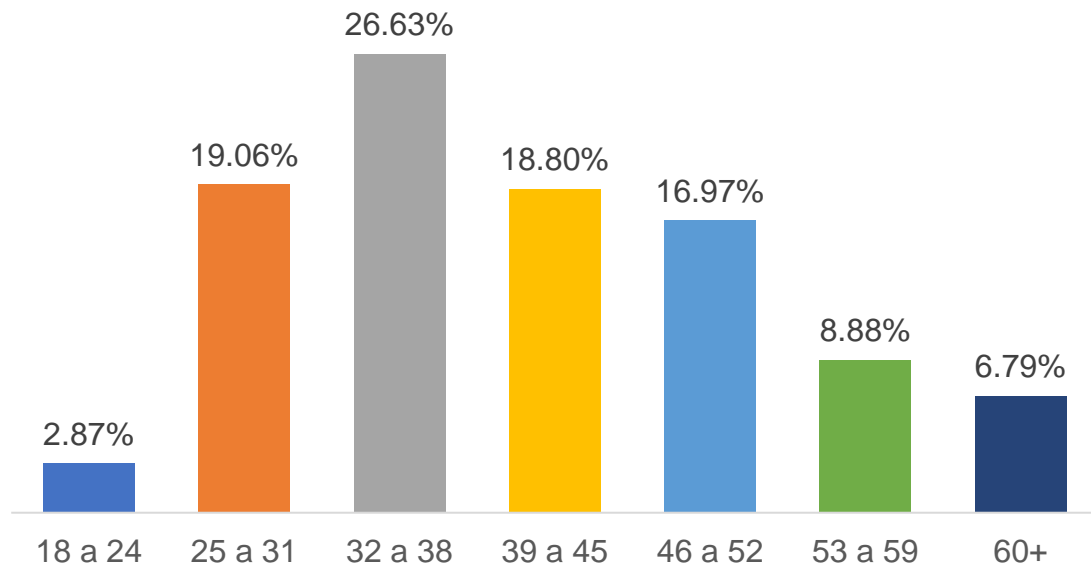


* Base: 100% de la Muestra

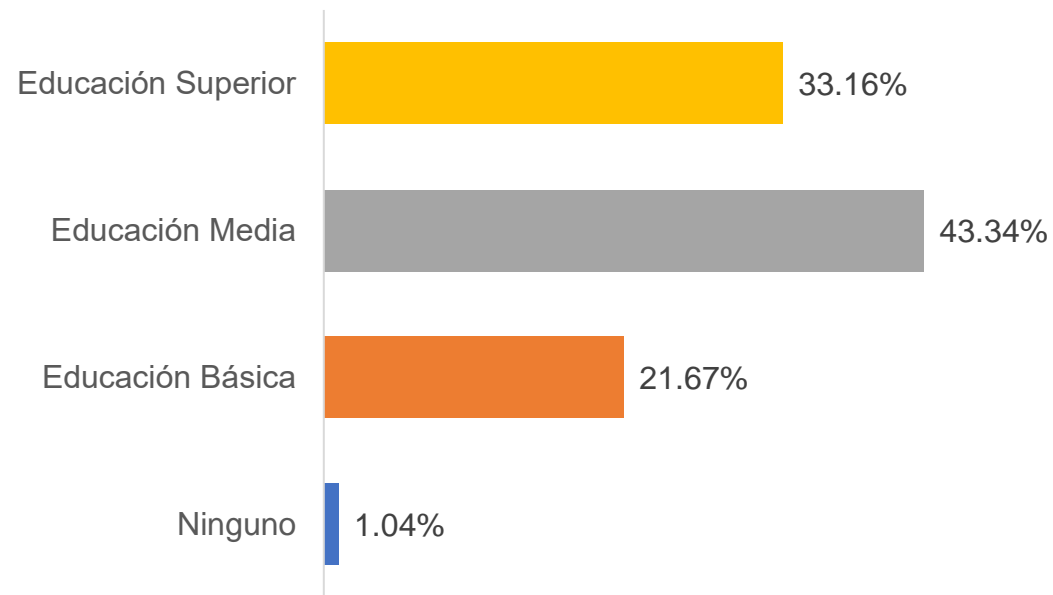
* Base: 14% de la Muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



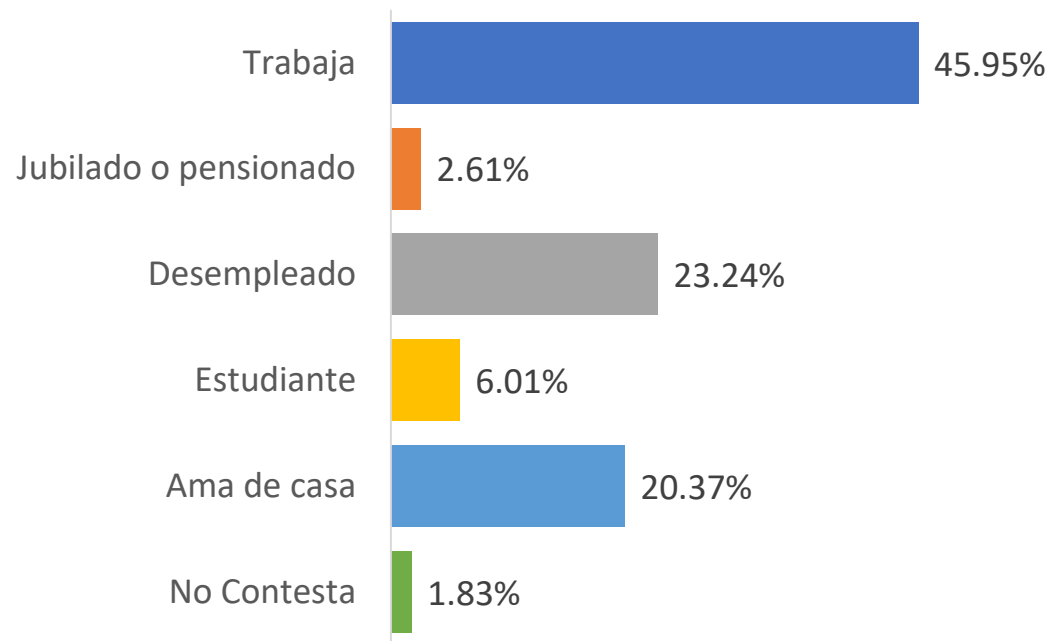
¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



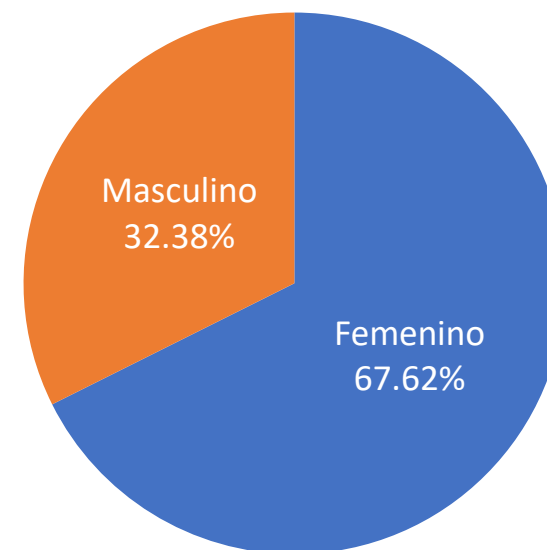
* Base: 100% de la Muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Género del Entrevistado



* Base: 100% de la Muestra



¡MUCHAS GRACIAS!