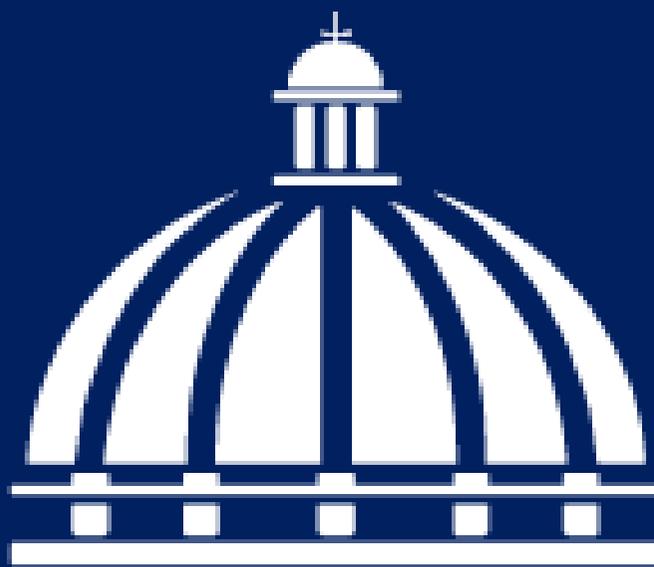


Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Minería



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINERÍA

Índice

FICHA TÉCNICA	1
FICHA TÉCNICA	2
DESCRIPCIONES GENERALES	3
.....	6
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL	7
SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL	8
.....	9
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	10
DIMENSIÓN: EFICACIA / CONFIABILIDAD	11
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA	12
DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL	13
DIMENSIÓN: EMPATIA / ACCESIBILIDAD	14
INDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA	15
SERVICIO ESPERADO VS RECIBIDO	17
DATOS DE CLASIFICACION	22

FICHA TÉCNICA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

FICHA TÉCNICA

Universo	Usuarios Servicios Mineros Ciudadanía en general
Ámbito	Sede de la Dirección General de minería.
Muestra	109 respuestas, para un margen de error de 5.00%, para un nivel de confianza de 95% y un p/q=50/50.
Cuestionario	Estructurado
Método por utilizar	Encuesta Presencial Vía Telefónica Enlace en la página Web de DGM
Fecha de trabajo	1 al 30 de mayo 2021
Realización	Departamento de planificación y Desarrollo (Asistido por el Dpto. De Tecnología)



DESCRIPCIONES GENERALES

La Dirección General de Minería en fecha 01/05/2021 al 30/05/2021 programó la realización de la encuesta de satisfacción al ciudadano de forma digital a través de la página Web de la institución, para eso publicó el cuestionario para que los usuarios emitieran sus opiniones de los servicios recibidos. Esta convocatoria fue declarada desierta porque no tuvo respuesta de los visitantes a dicha página.

Para darle cumplimiento a la realización de la encuesta de satisfacción al ciudadano y obtener la opinión de los usuarios, se utilizaron métodos alternos:

- 1.- Encuesta presencial de los usuarios que visitaron la institución.
- 2.- Encuesta por llamadas telefónicas realizadas a usuarios de los servicios brindados por esta DGM.

Para la ejecución de estas actividades utilizamos un listado de 149 usuarios suministrado por los Departamento de Registro Público y del Archivo y Correspondencia de esta institución, que de una forma u otra recibieron las atenciones de la DGM. El levantamiento de las informaciones se realizó en el periodo comprendido del 01 de mayo al 30 de mayo del año en curso.

USUARIOS ENCUESTADOS

Vía Telefónica	78
Presencial	30
Página Web	1
Total	109

USUARIOS CONTACTADOS QUE NO EMITIERON SUS OPINIONES

Usuarios que más de cuatro años sin usar el servicio	16
Usuarios que no tienen el mismo número telefónico	10
Otras causas	14
Total	40

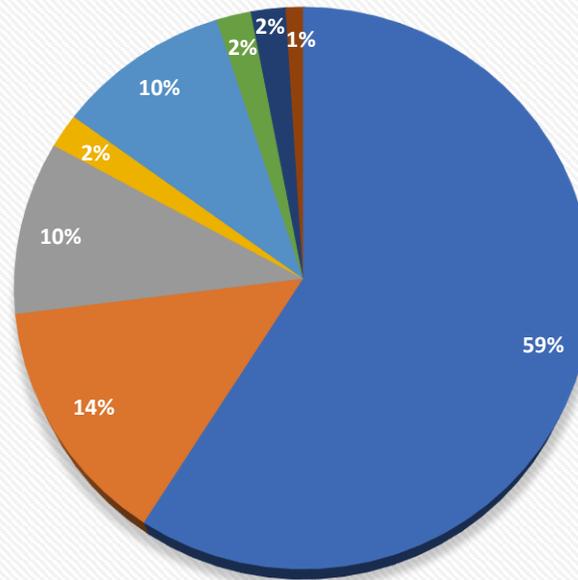
PORCENTAJES DE USUARIOS

Total encuestados	73.15%
Total no encuestados	26.85%
Total de usuarios listados	100.00%

SERVICIOS ENCUESTADOS

DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar o solicitó?



■ Concesiones
 ■ Objeción de voladuras
 ■ Certificaciones
 ■ Recogido de oficio
 ■ Denuncias
 ■ Mapas geológicos
 ■ Seguimiento de solicitud
 ■ Legalizaciones

<u>Concesiones</u>	<u>Objeción de voladuras</u>	<u>Certificaciones</u>	<u>Recogido de oficio</u>	<u>Denuncias</u>	<u>Mapas geológicos</u>	<u>Seguimiento de solicitud</u>	<u>Legalizaciones</u>
59%	14%	10%	2%	10%	2%	2%	1%

Total de Respuestas: 109

SATISFACCIÓN DE LA GESTION DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SATISFACCIÓN CON 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 un servicio.

DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES	EFICACIA Y CONFIABILIDAD
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

- La seguridad (confianza) de que en 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 en la prestación del servicio

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

EMPATÍA

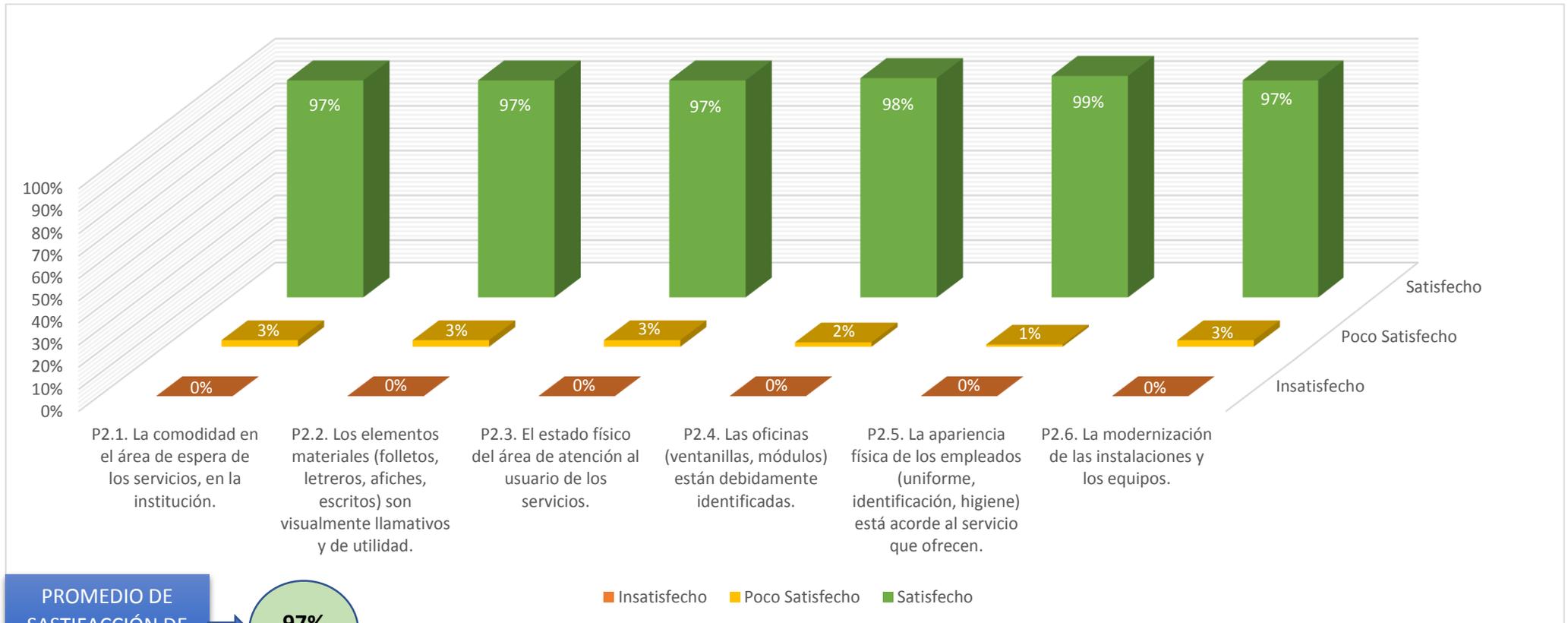
Atención personalizada que dispensa la organización a sus ciudadanos.

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



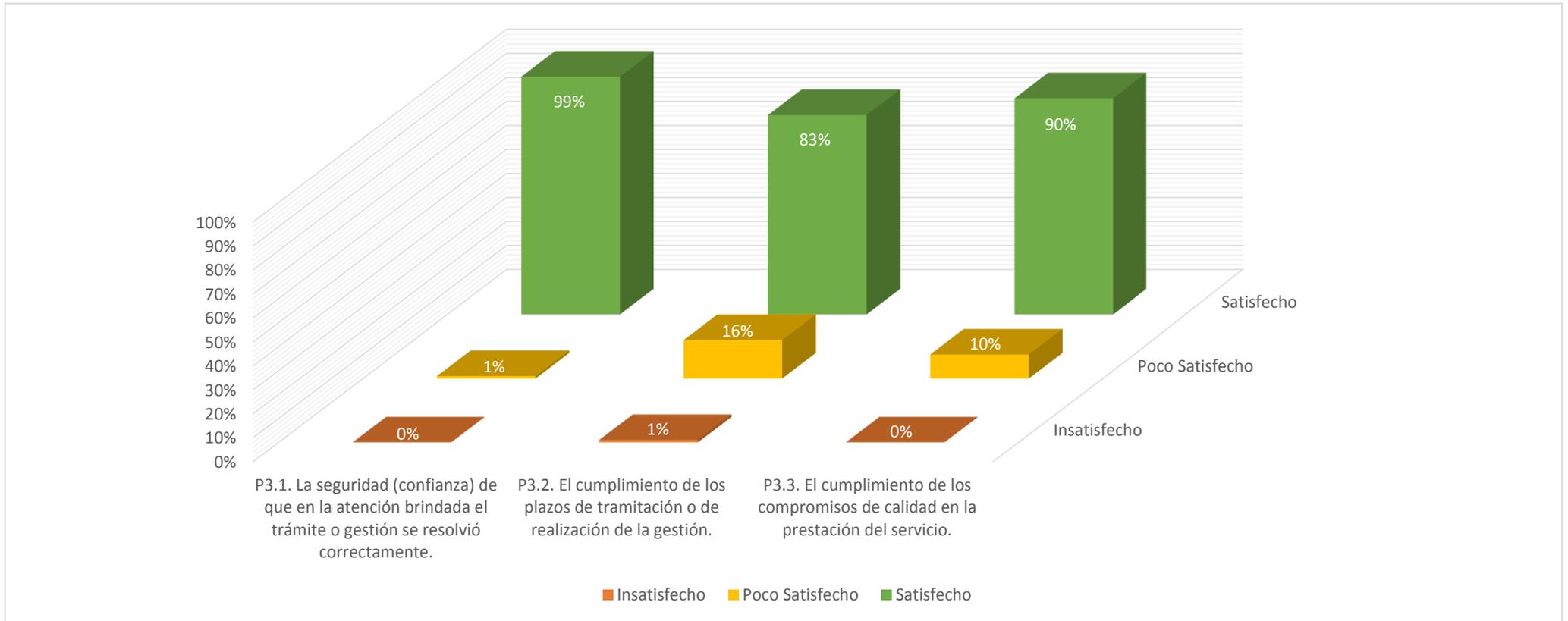
PROMEDIO DE SASTIFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN → **97%**

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Base Total: 100%

VALORACIÓN GLOBAL → **97%**

DIMENSIÓN: EFICACIA / CONFIABILIDAD

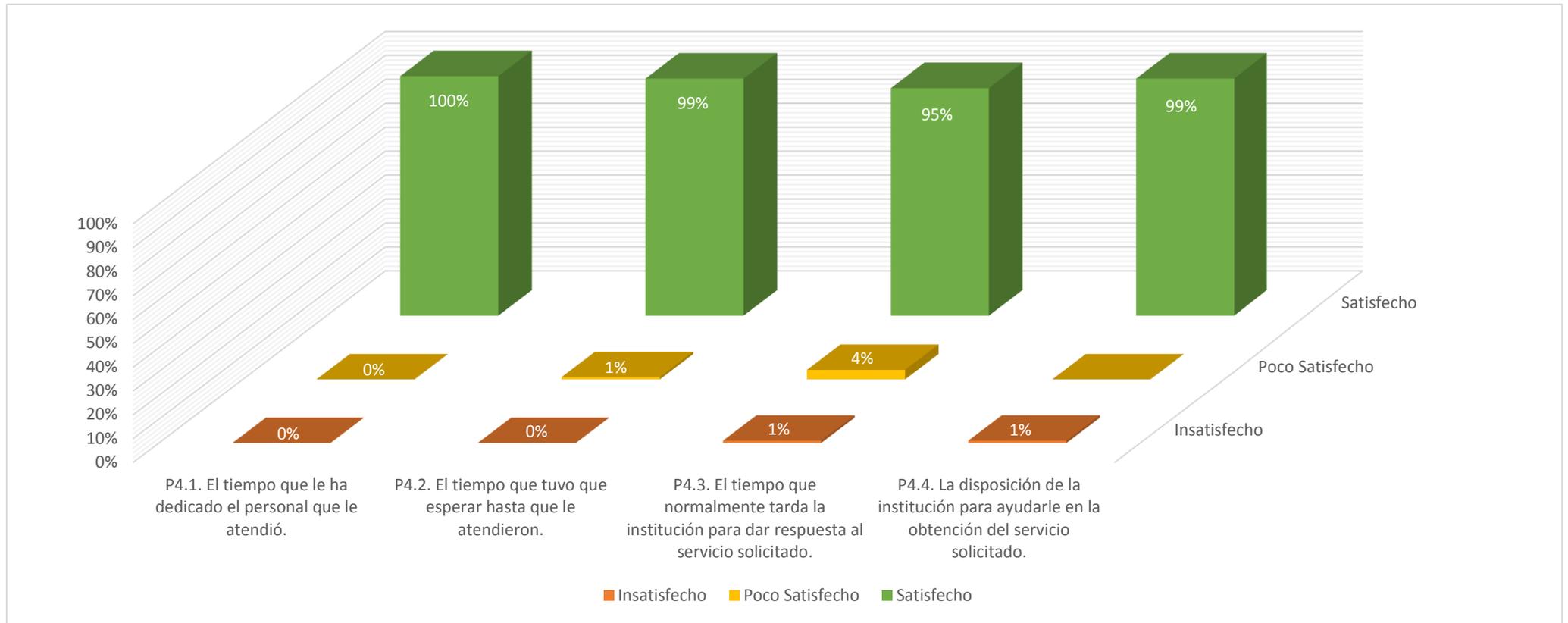


PROMEDIO DE SASTIFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN → **89%**

VALORACIÓN GLOBAL → **94%**

Base Total: 100%

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

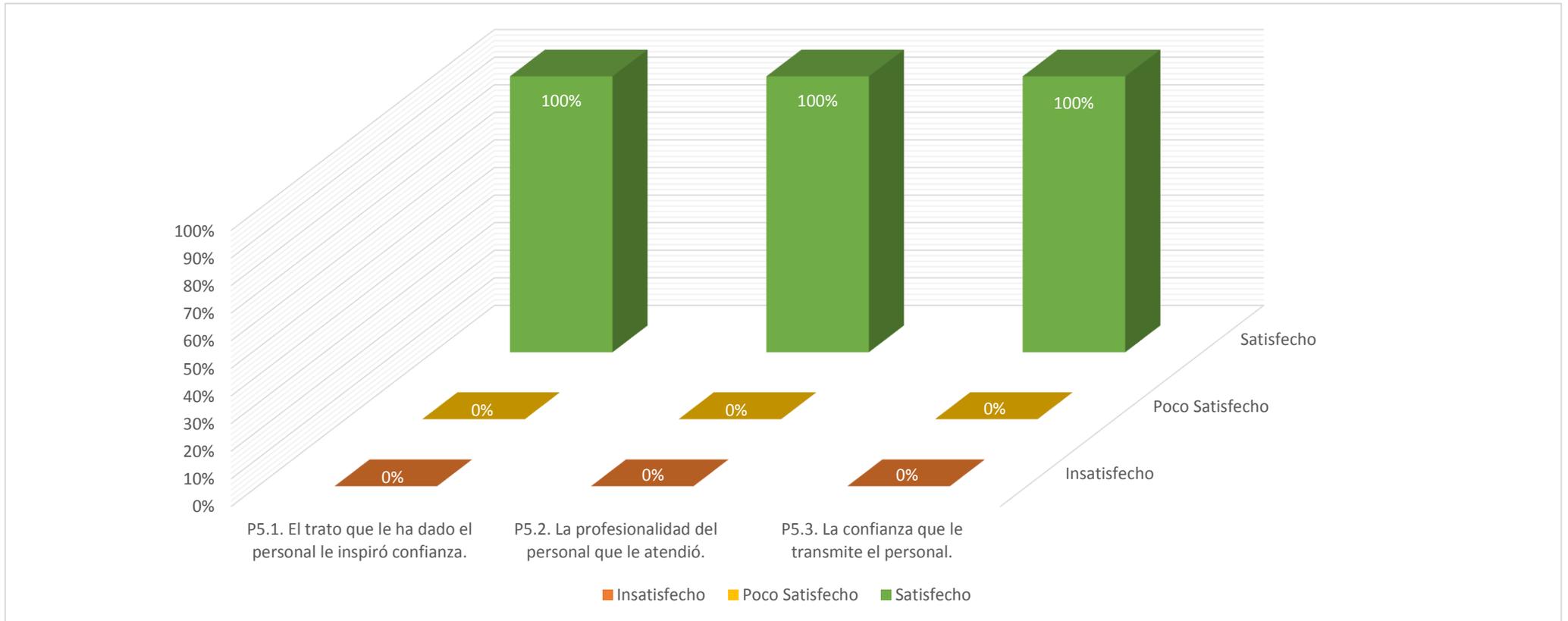


PROMEDIO DE SASTIFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN → **98%**

VALORACIÓN GLOBAL → **99%**

Base Total: 100%

DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL

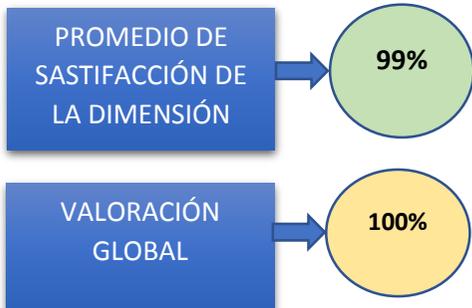
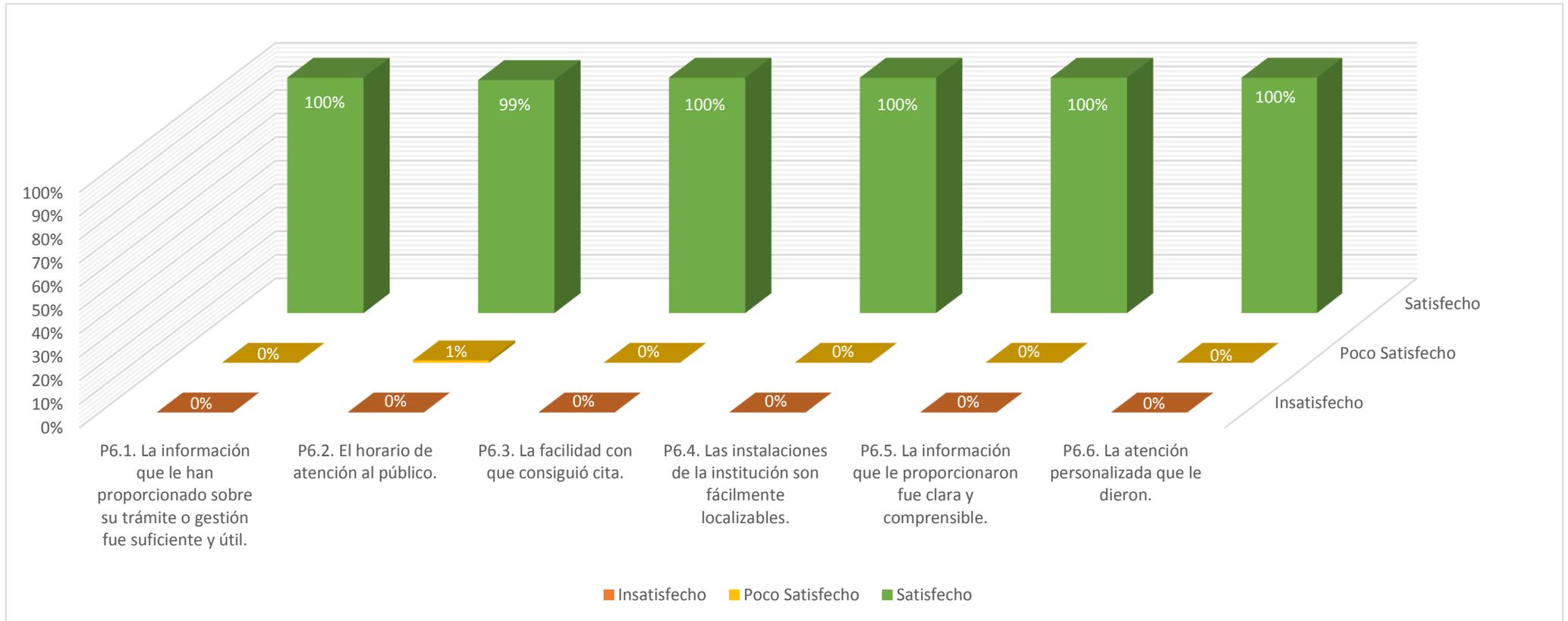


PROMEDIO DE SASTIFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN → **100%**

VALORACIÓN GLOBAL → **100%**

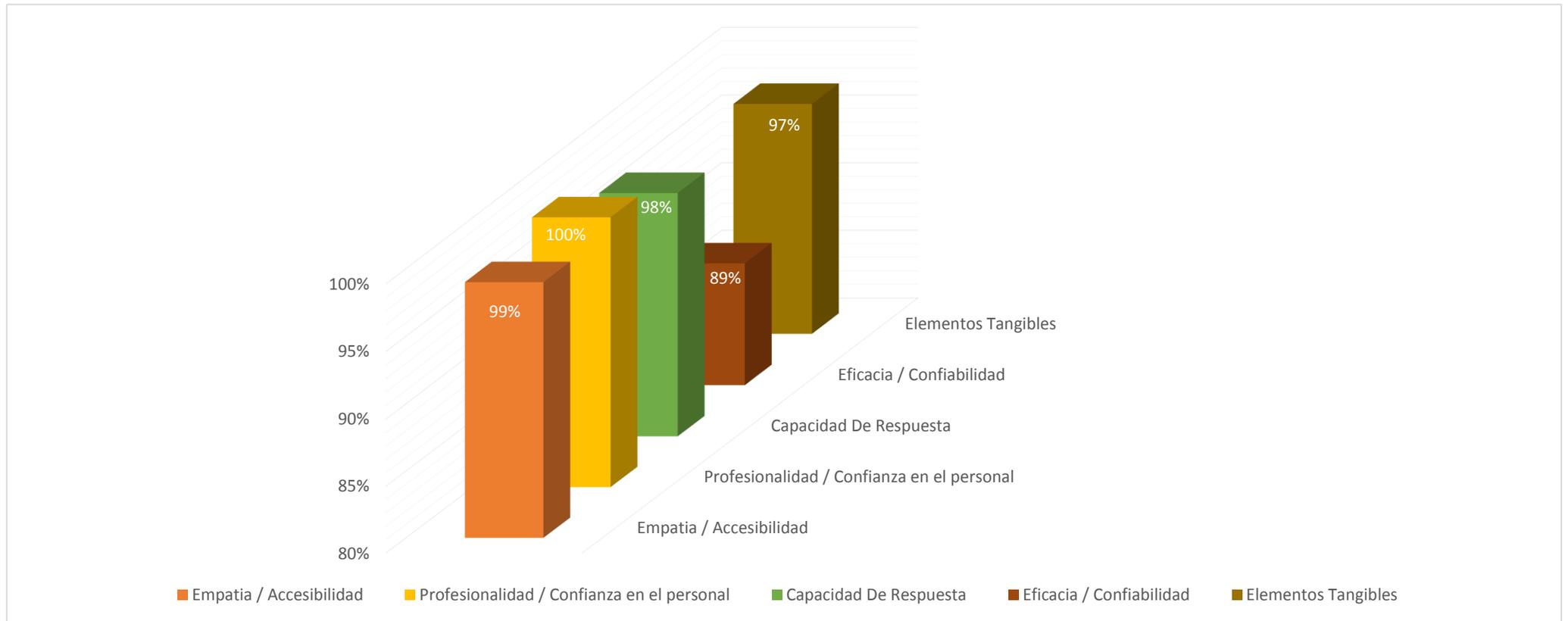
Base Total: 100%

DIMENSIÓN: EMPATIA / ACCESIBILIDAD



Base Total: 100%

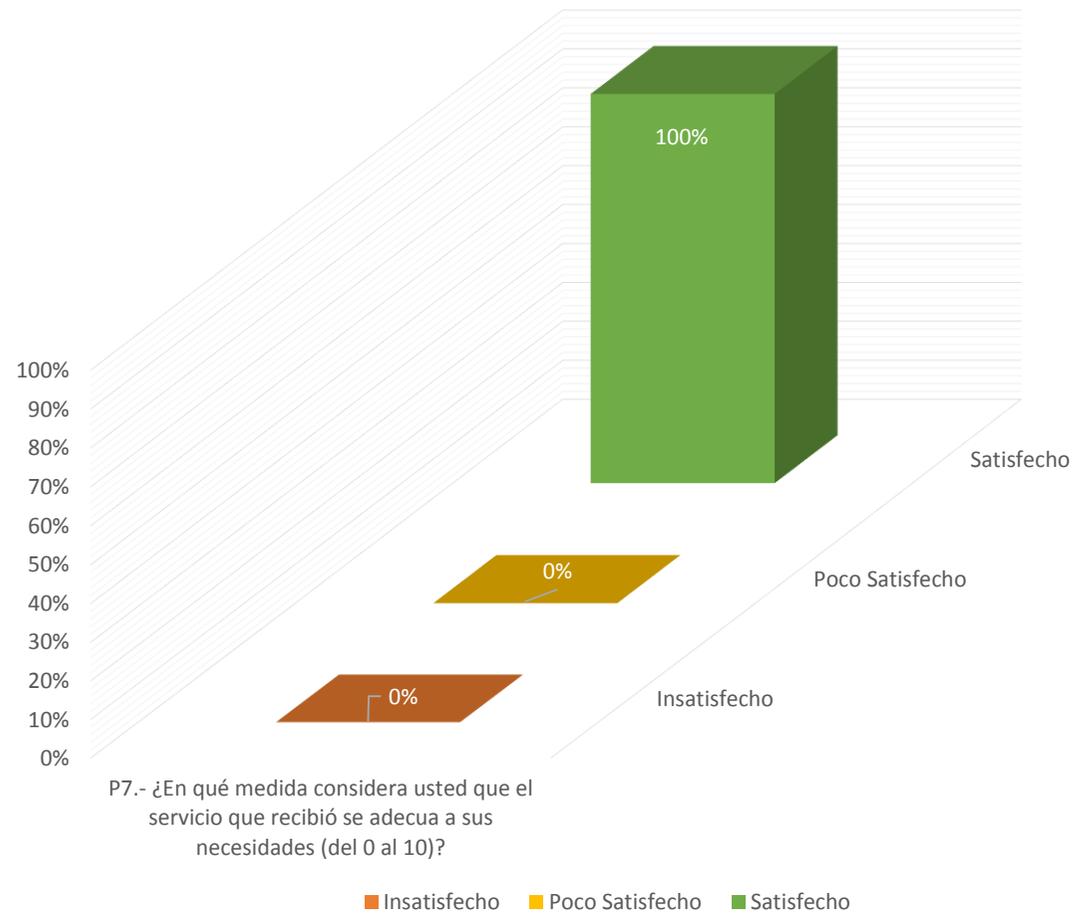
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MINERÍA



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL → 96%

Base Total: 100%

P7.- ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10)?

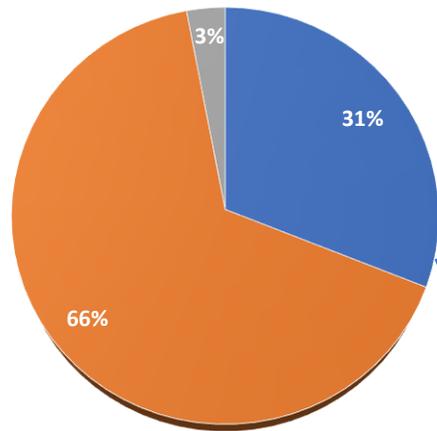


Base Total: 100%

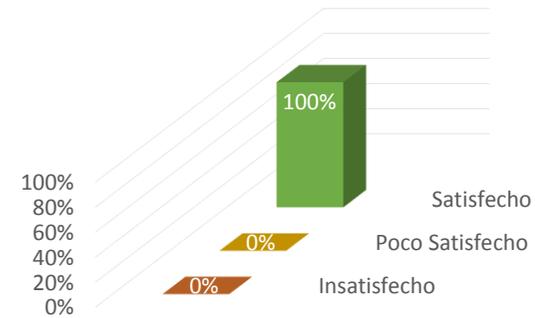
SERVICIO ESPERADO VS RECIBIDO

P8. ¿Y EL SERVICIO RECIBIDO, LE HA PARECIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, PEOR O MUCHO PEOR QUE LO QUE USTED ESPERABA?

■ Mucho Mejor ■ Mejor ■ Igual (No Leer) ■ Peor ■ Mucho Peor



P9.- ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL, CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN (DEL 0 AL 10)?



P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)?

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■

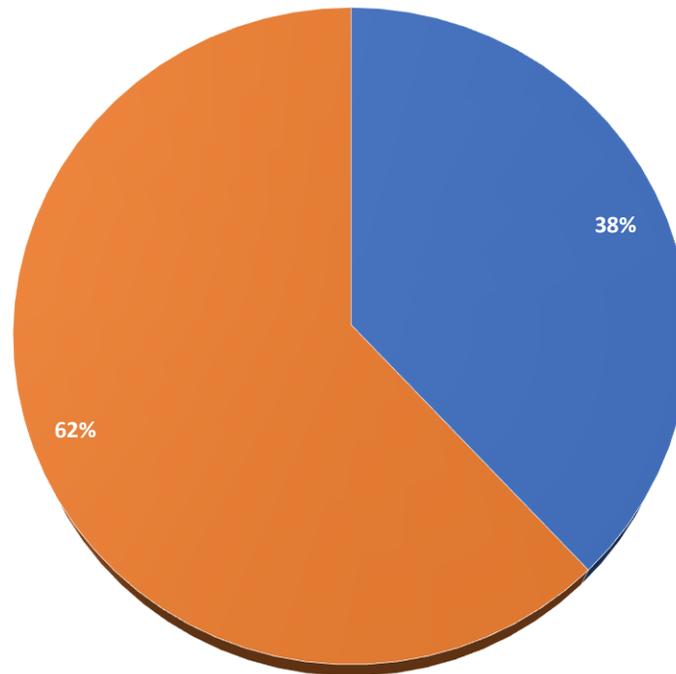
Base Total: 100%

97%

El 97% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

P10.- POR OTRO LADO. ¿EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES, HA CONTACTADO USTED A ESTA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET?

■ Si ■ No

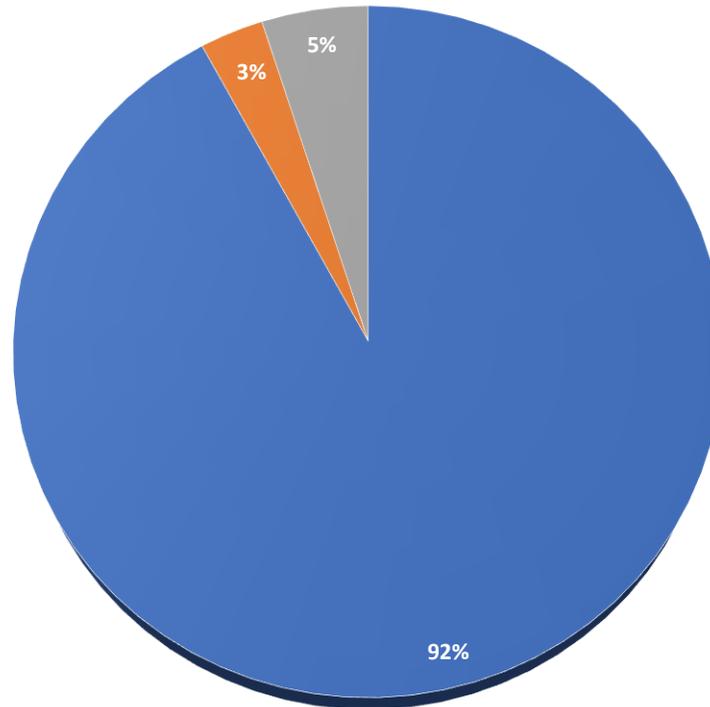


SI	NO
38%	62%

Base Total: 100%

P11.- Y EN ESA OCASIÓN, UTILIZÓ LA PÁGINA WEB PARA (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

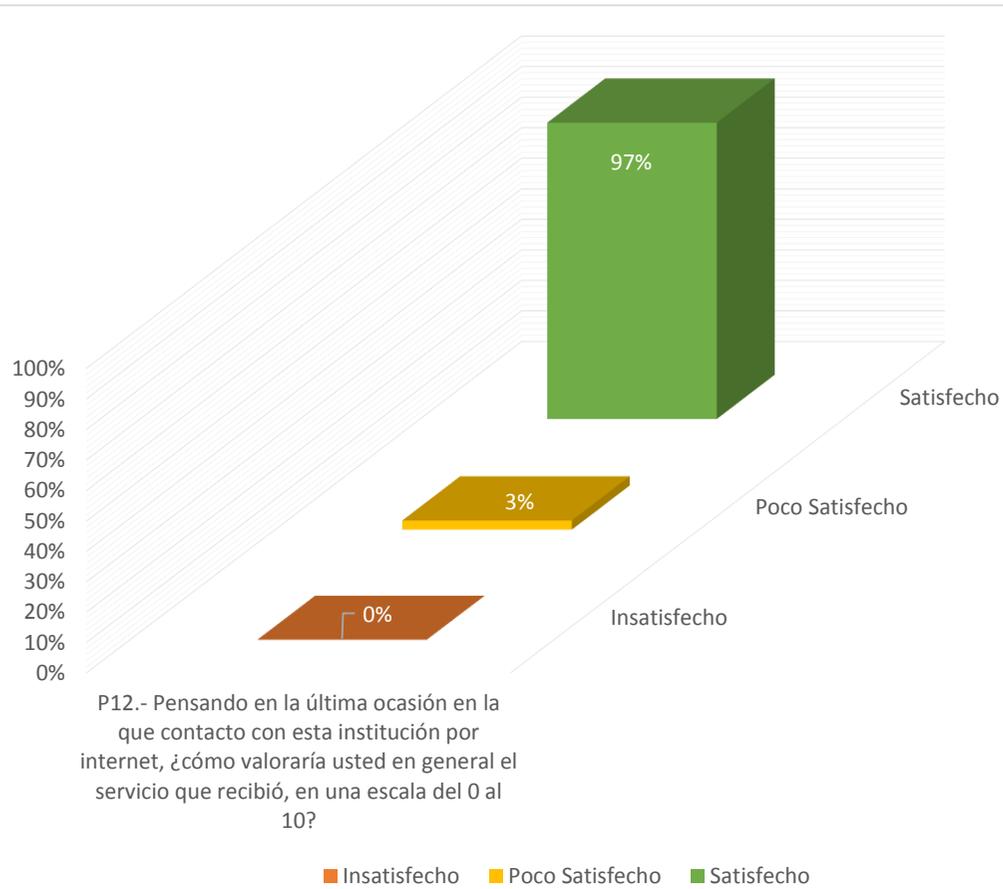
■ Obtener información sobre algún servicio
 ■ Descargar formularios
 ■ Enviar o completar un formulario
 ■ Otros



<u>Obtener información sobre algún servicio</u>	<u>Descargar formularios</u>	<u>Enviar o completar un formulario</u>	<u>Otros</u>
92%	5%	3%	0%

Base Total: 100%

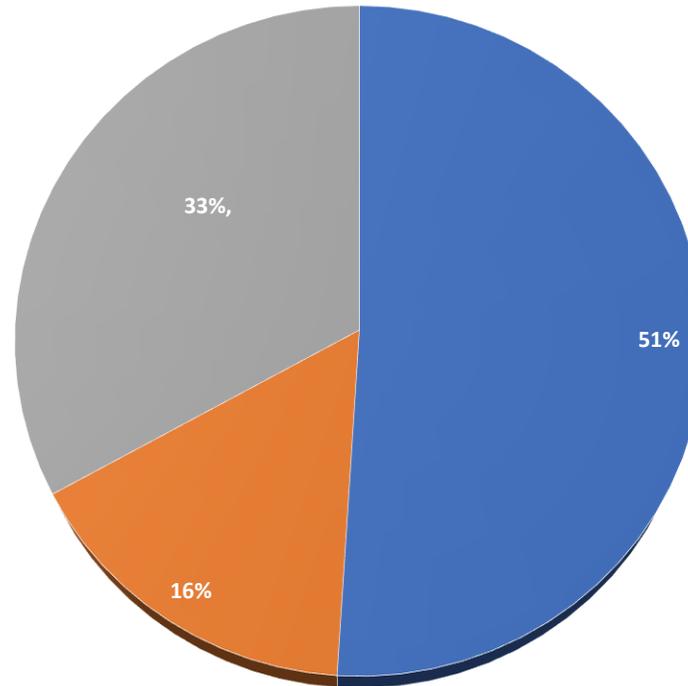
P12.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10?



Base Total: 100%

P13.- SI TUVIESE QUE INFORMARSE, REALIZAR ALGUNA CONSULTA O TRAMITE EN ESTA INSTITUCIÓN Y PUDIESE ELEGIR. ¿CÓMO PREFERIRÍA CONTACTAR A LA INSTITUCIÓN?

■ En persona ■ Por teléfono ■ Por internet



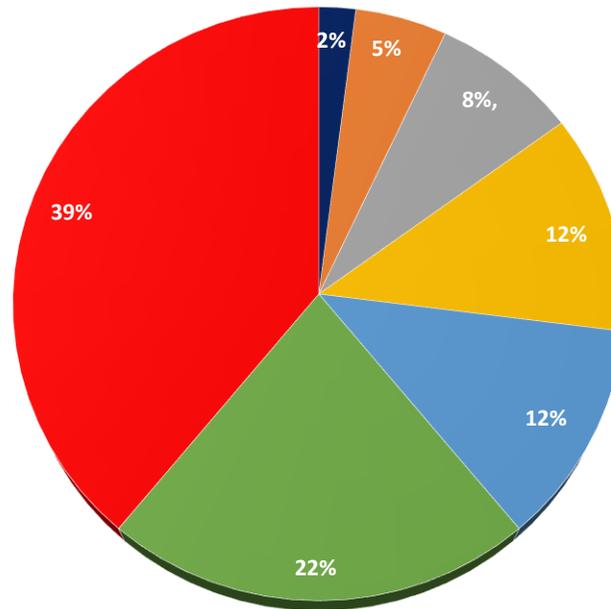
<u>En persona</u>	<u>Por teléfono</u>	<u>Por internet</u>
51%	16%	33%

Base Total: 100%

DATOS DE CLASIFICACION

P14 ¿ME PODRÍA DECIR EN QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?

■ De 18 a 24
 ■ 25 a 31
 ■ 32 a 38
 ■ 39 a 45
 ■ 46 a 52
 ■ 53 a 59
 ■ Mas de 60

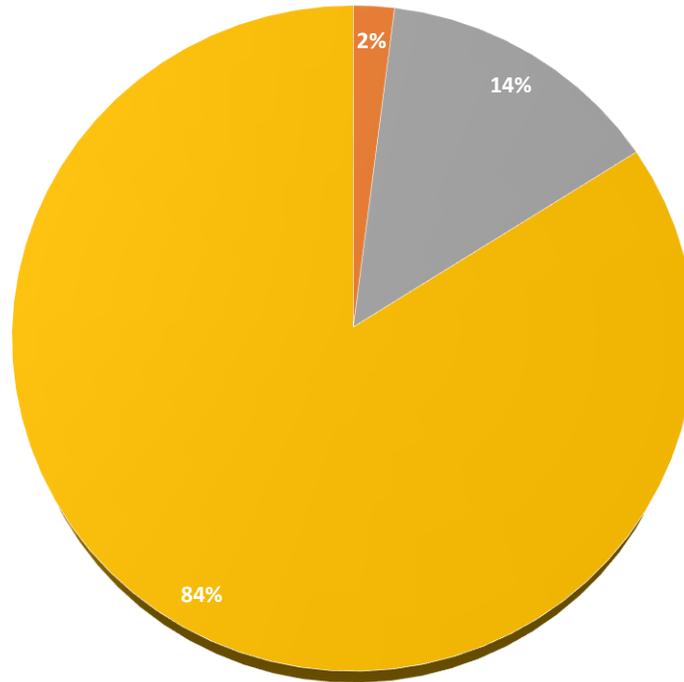


<u>De 18 a 24</u>	<u>25 a 31</u>	<u>32 a 38</u>	<u>39 a 45</u>	<u>46 a 52</u>	<u>53 a 59</u>	<u>Mas de 60</u>
2%	5%	8%	12%	12%	22%	39%

Base Total: 100%

P.15 ¿ME PODRÍA DECIR CUÁL FUE EL ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS QUE REALIZÓ?

■ Ninguno
 ■ Educación Básica
 ■ Educación Media
 ■ Educación Superior

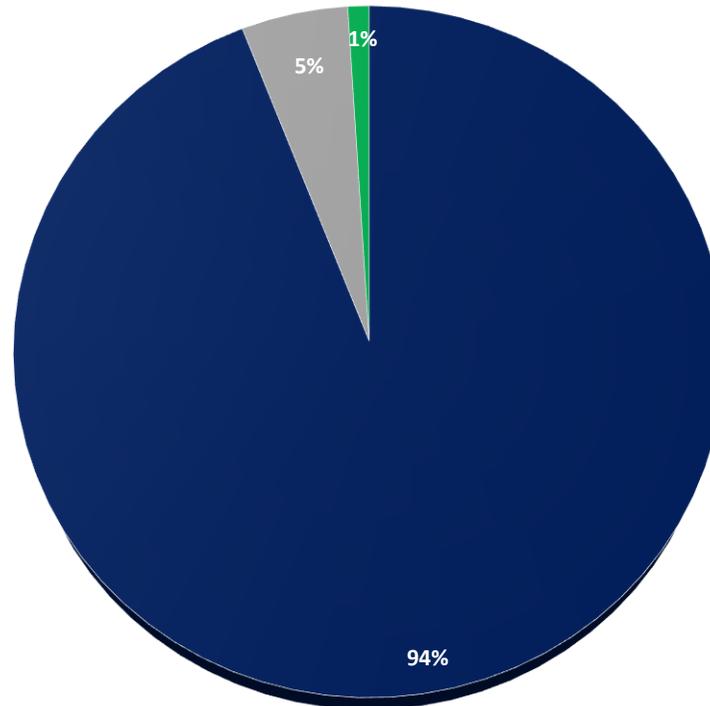


Base Total: 100%

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior
0%	2%	14%	84%

P.16 ¿Y EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES SE ENCUENTRA USTED?

■ Trabaja
 ■ Jubilado o pensionado
 ■ Desempleado
 ■ Estudiante
 ■ Ama de casa

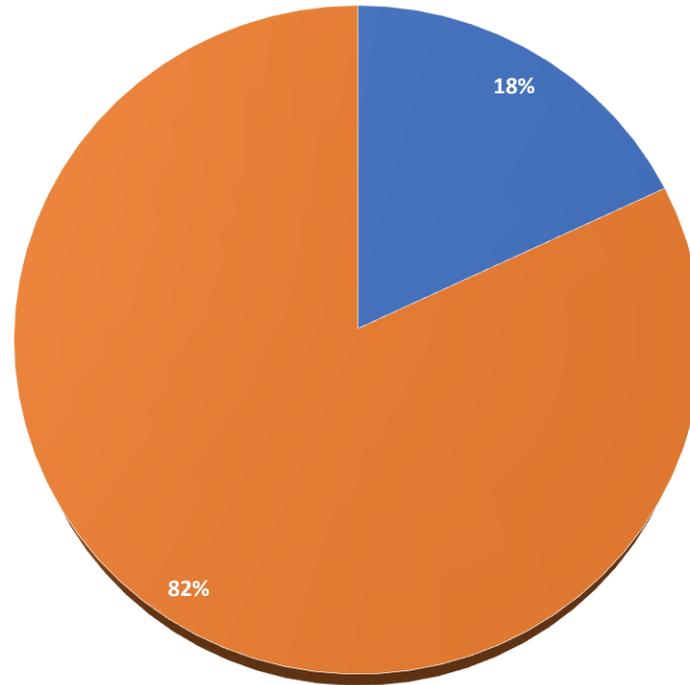


<u>Trabaja</u>	<u>Jubilado o pensionado</u>	<u>Desempleado</u>	<u>Estudiante</u>	<u>Ama de Casa</u>
94%	0%	5%	0%	1%

Base Total: 100%

P.17 SEXO DEL ENTREVISTADO.

■ Femenino ■ Masculino



<u>Masculino</u>	<u>Femenino</u>
82%	18%

Base Total: 100%