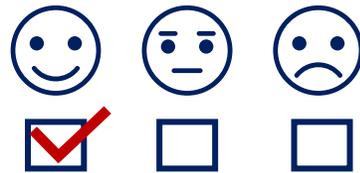


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS

(DGA)
SERVQUAL



INDICE

-  *FICHA TÉCNICA3*
-  *SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL 6*
-  *RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL 9*
-  *SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO vs EL RECIBIDO16*



FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

UNIVERSO:

Usuarios de los servicios
públicos de la DGA.



REALIZACIÓN:

Moisés Cayetano/Anyi De Oleo

FECHA DE TRABAJO DE CAMPO:

19 de Abril al 14 de Mayo 2021

AMBITO:

Sede DGA y Puertos
(Santo Domingo,
Multimodal Caucedo,
Haina Oriental, AILA)

MUESTRA:

351 entrevistas, con un
error general de +5.0 %,
con un nivel de confianza
del 95% y un p/q=50/50.

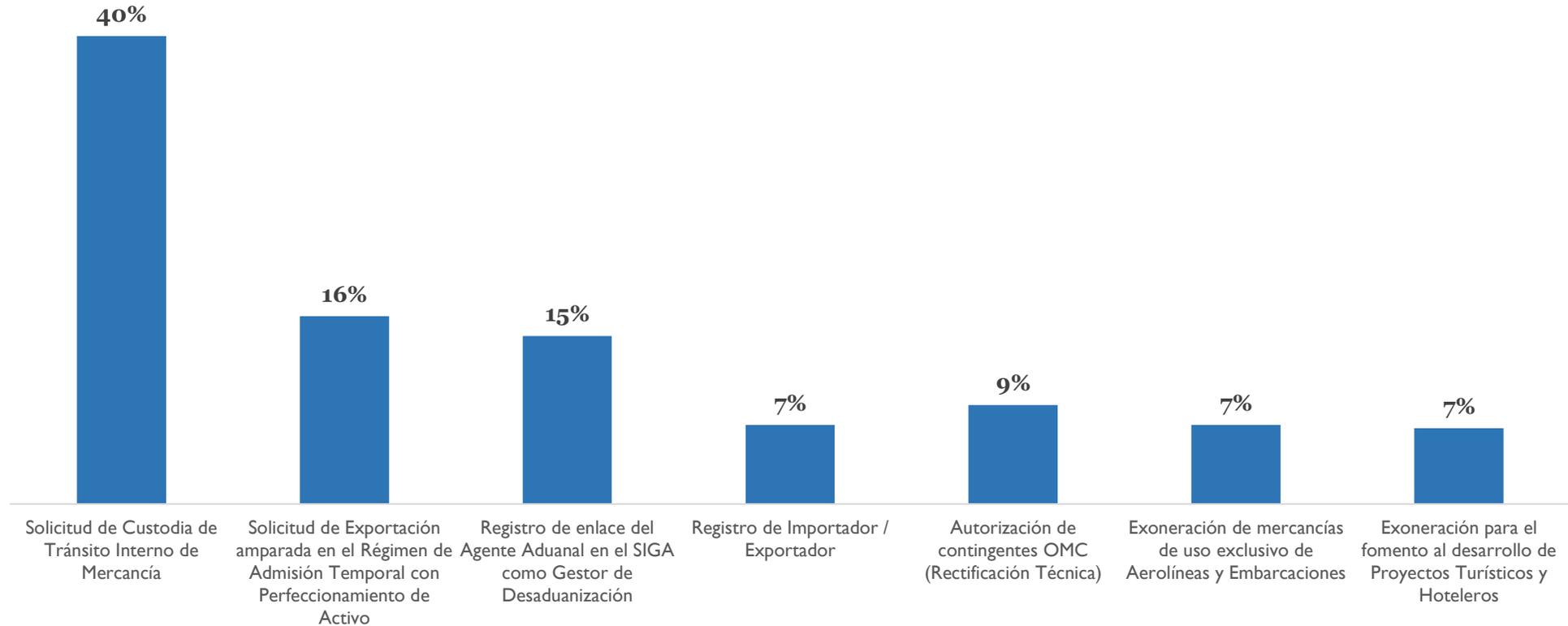
CUESTIONARIO:

Personal / Vía telefónica

Servicios encuestados

Dirección General de Aduanas (DGA)

PORCENTAJE DE ENCUESTAS APLICADAS POR SERVICIOS



SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES DE SERVQUAL

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

DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES

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

- 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.

FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- 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.

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

DIMENSIONES

CAPACIDAD DE RESPUESTA

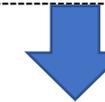
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido



- 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 clientes



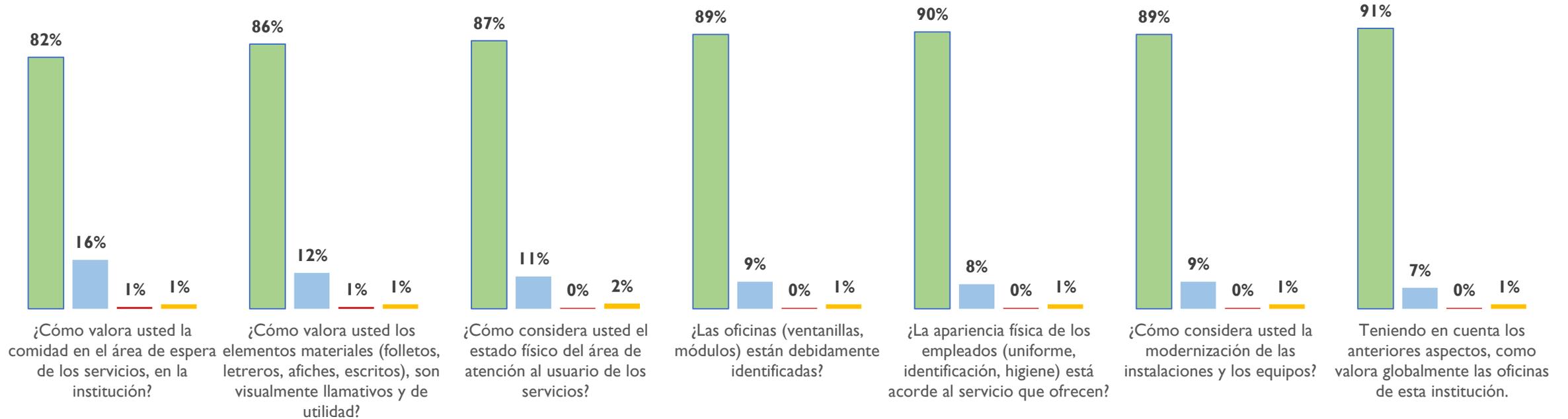
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió cita.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.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

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES DE SERVQUAL

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ Inexistente



★ **VALORACIÓN GLOBAL: 91%**

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 88%**

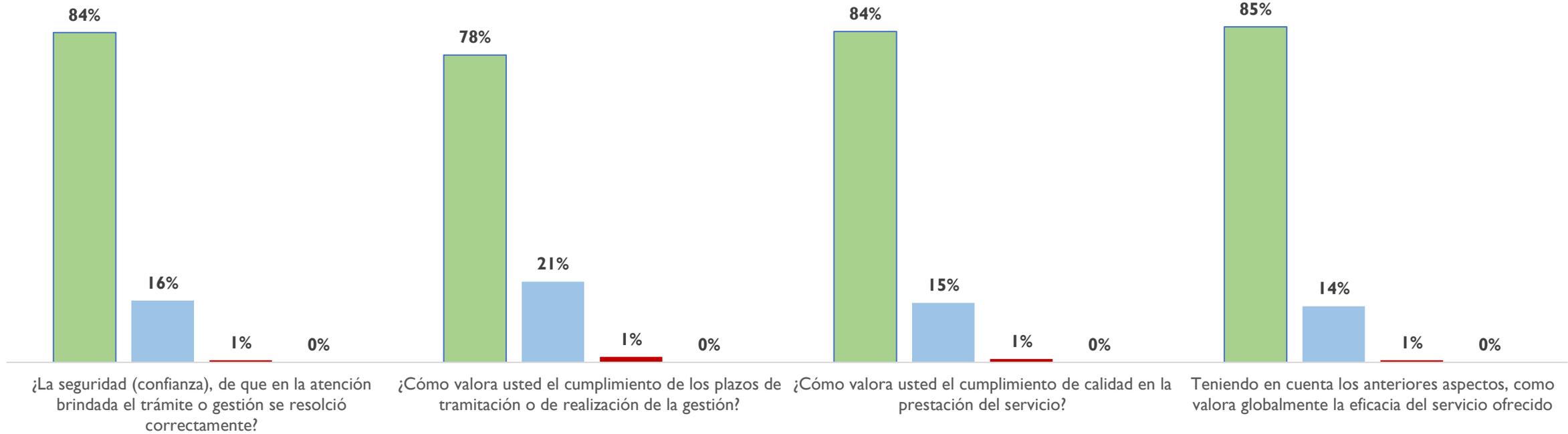
- El promedio de satisfacción excluye la valoración global.

- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

DIMENSIÓN: EFICACIA-CONFIABILIDAD

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ Inexistente



★ **VALORACIÓN GLOBAL: 85%**

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 82%**

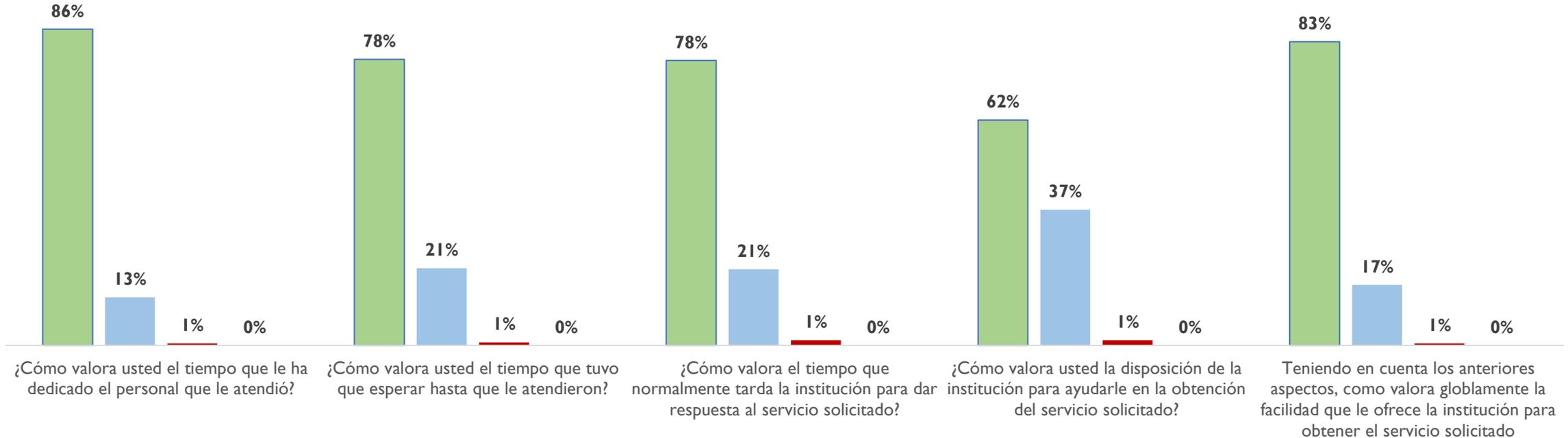
- El promedio de satisfacción excluye la valoración global.

- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ Inexistente



★ **VALORACIÓN GLOBAL: 83%**

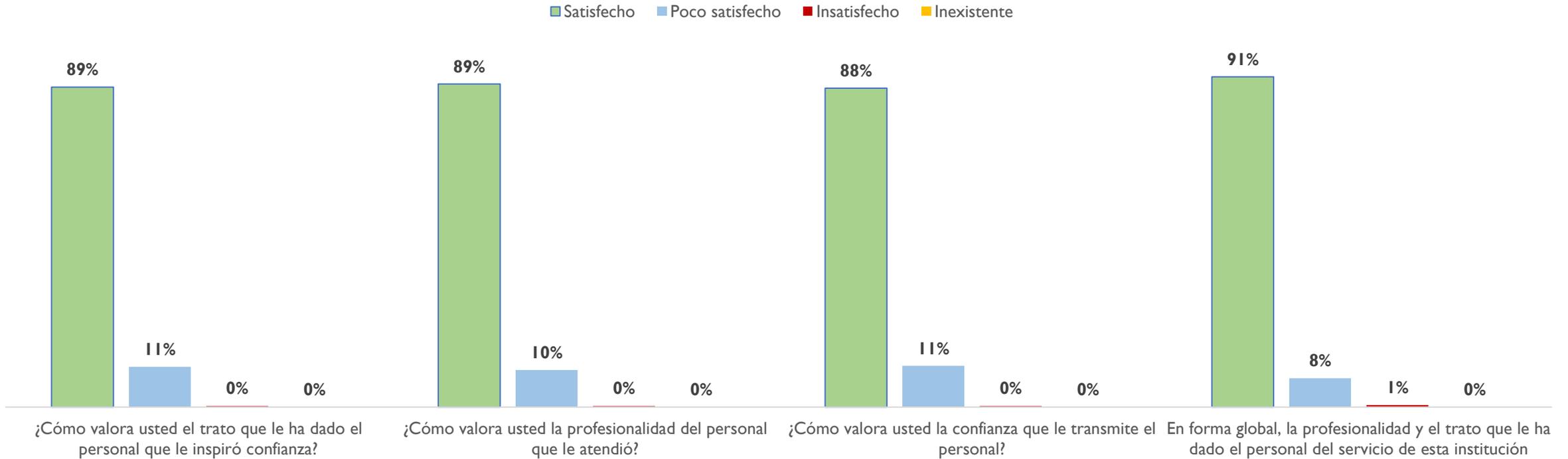
✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 76%**

- El promedio de satisfacción excluye la valoración global.

- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD-CONFIANZA

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?



★ **VALORACIÓN GLOBAL: 91%**

✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 89%**

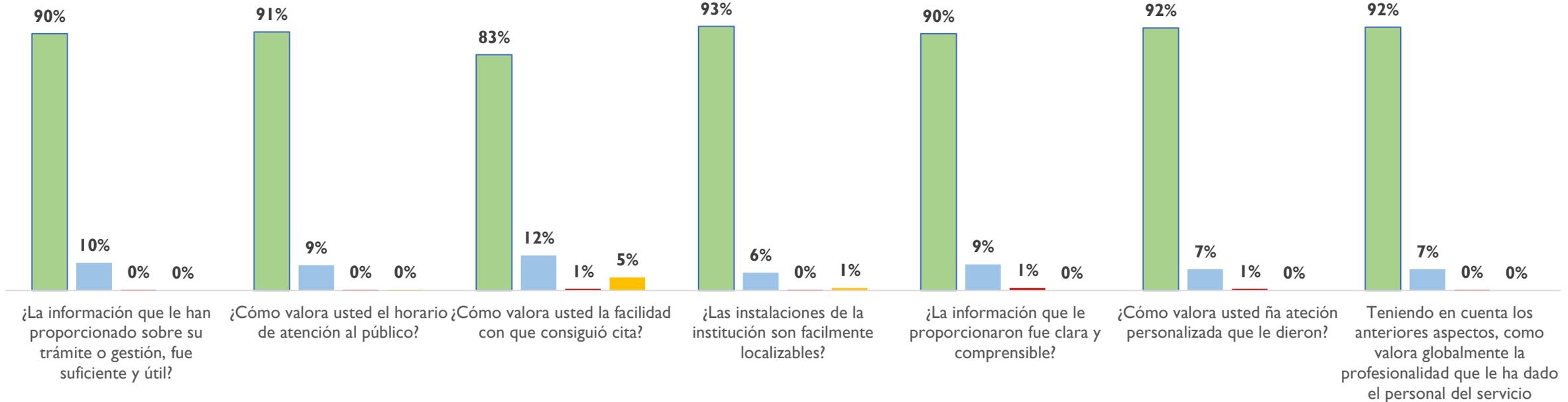
- El promedio de satisfacción excluye la valoración global.

- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

DIMENSIÓN: EMPATÍA-ACCESIBILIDAD

En una escala del cero (0) al diez (10), donde cero representa la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿cómo valora ...?

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ Inexistente



★ **VALORACIÓN GLOBAL: 92%**

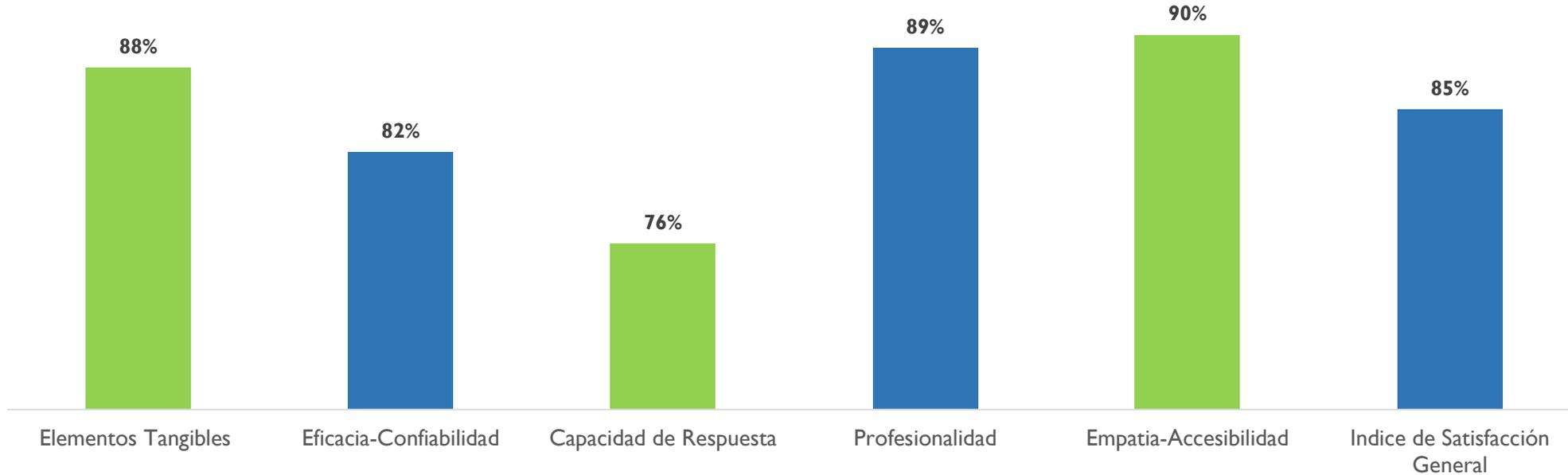
✓ **PROMEDIO DE SATISFACCIÓN: 90%**

- El promedio de satisfacción excluye la valoración global.

- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

INDICE DE SATISFACCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ADUANAS (DGA)

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

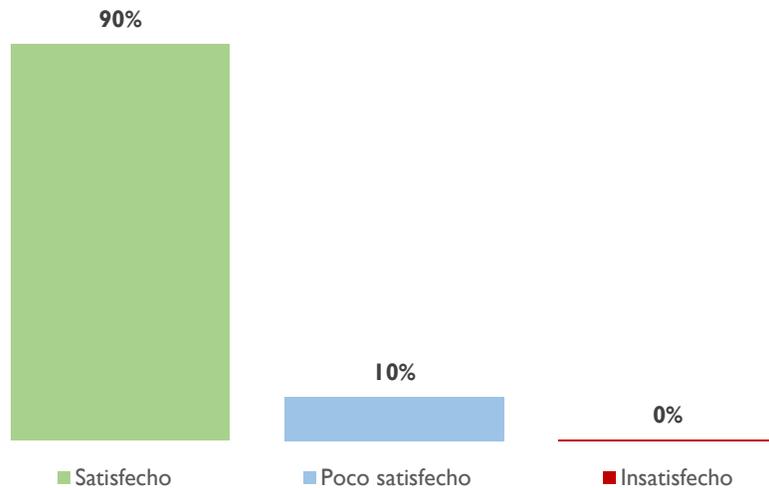


COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADOS vs EL SERVICIO RECIBIDO

SERVICIO RECIBIDO vs ESPERADO

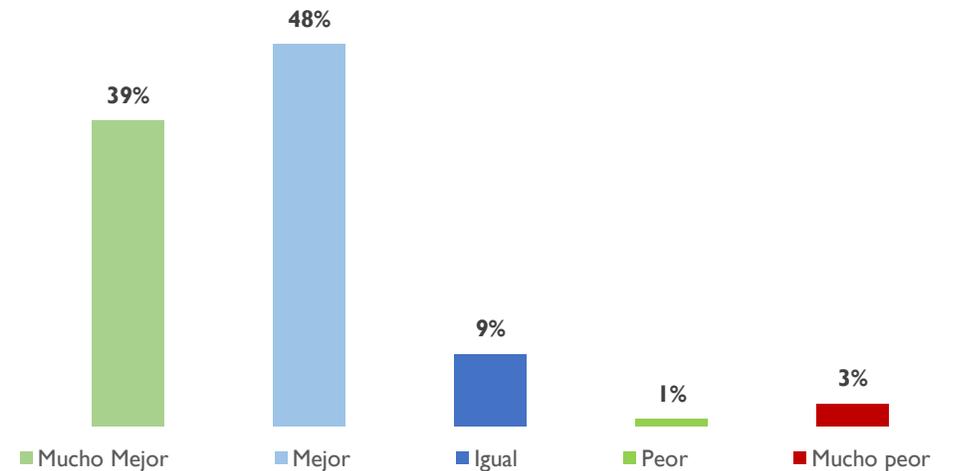
SERVICIO RECIBIDO

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución, donde cero (0) representa la peor valoración y diez (10) la mejor valoración?



SERVICIO ESPERADO

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



- BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

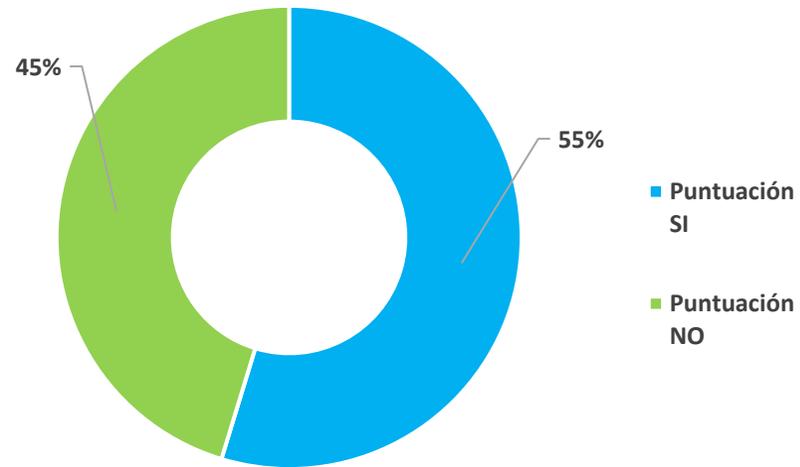
★ **SERVICIO RECIBIDO: 90%**

✓ **SERVICIO ESPERADO: 87%**

- Es igual a la sumatoria del resultado de Mucho mejor y Mejor.

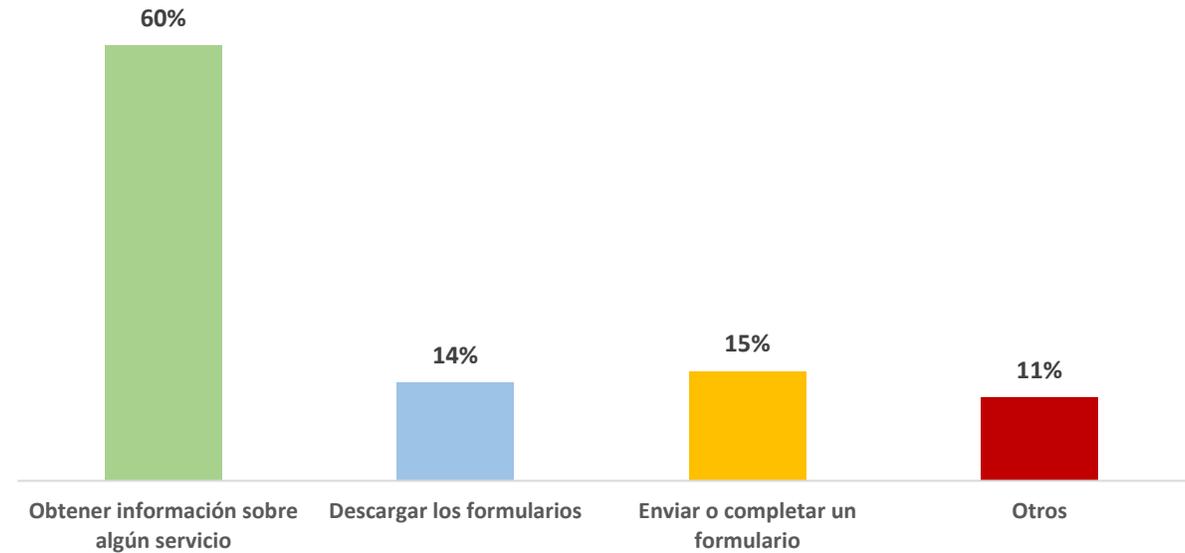
CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

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



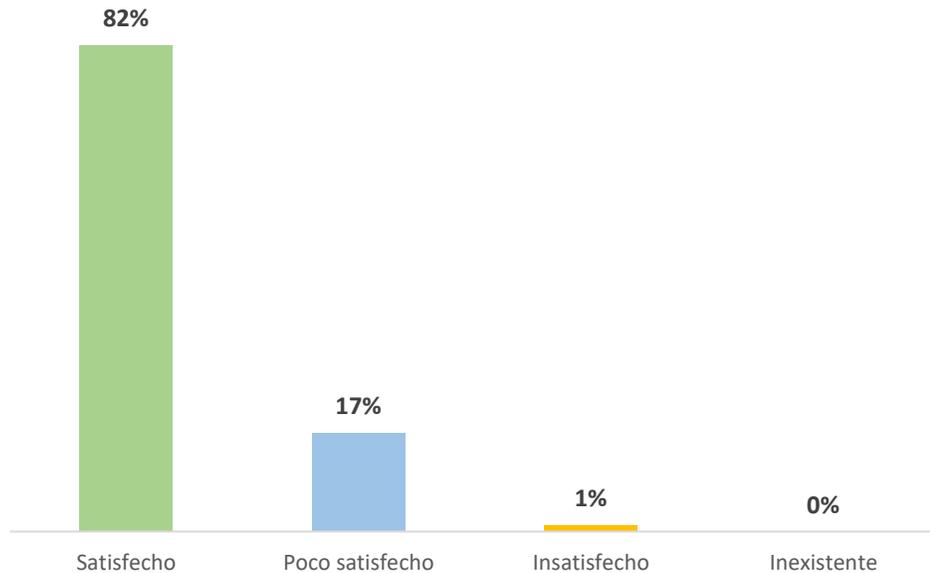
BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

En esa ocasión, ¿utilizó la pagina web para?



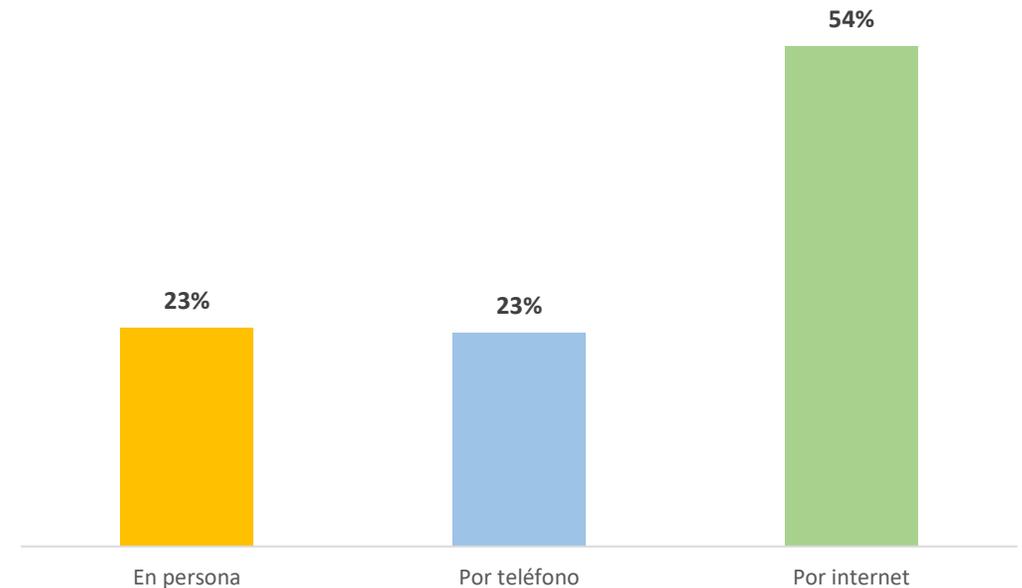
CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?



BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

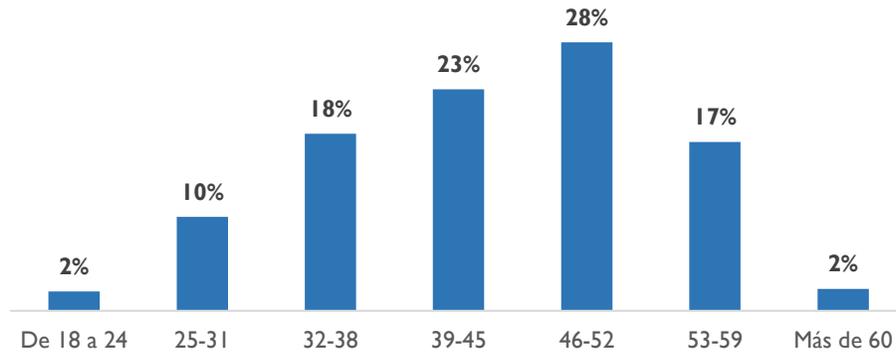
Si tuviese que informarse, realizar una consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir ¿cómo preferiría contactar a la institución?



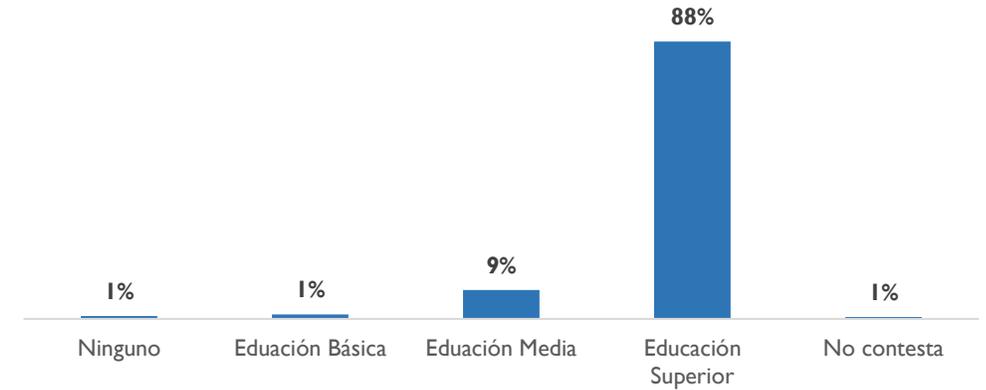
BASE: 100 % TOTAL DE LA MUESTRA

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

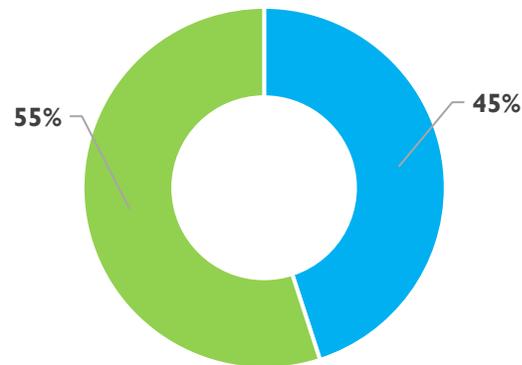


¿Último grado de estudio alcanzado?



Sexo

■ Femenino ■ Masculino



¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra?

