

# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**MEDIO AMBIENTE**

# ÍNDICE

FICHA TÉCNICA	3
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL	7
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	10
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO	17



# FICHA TÉCNICA



# FICHA TÉCNICA

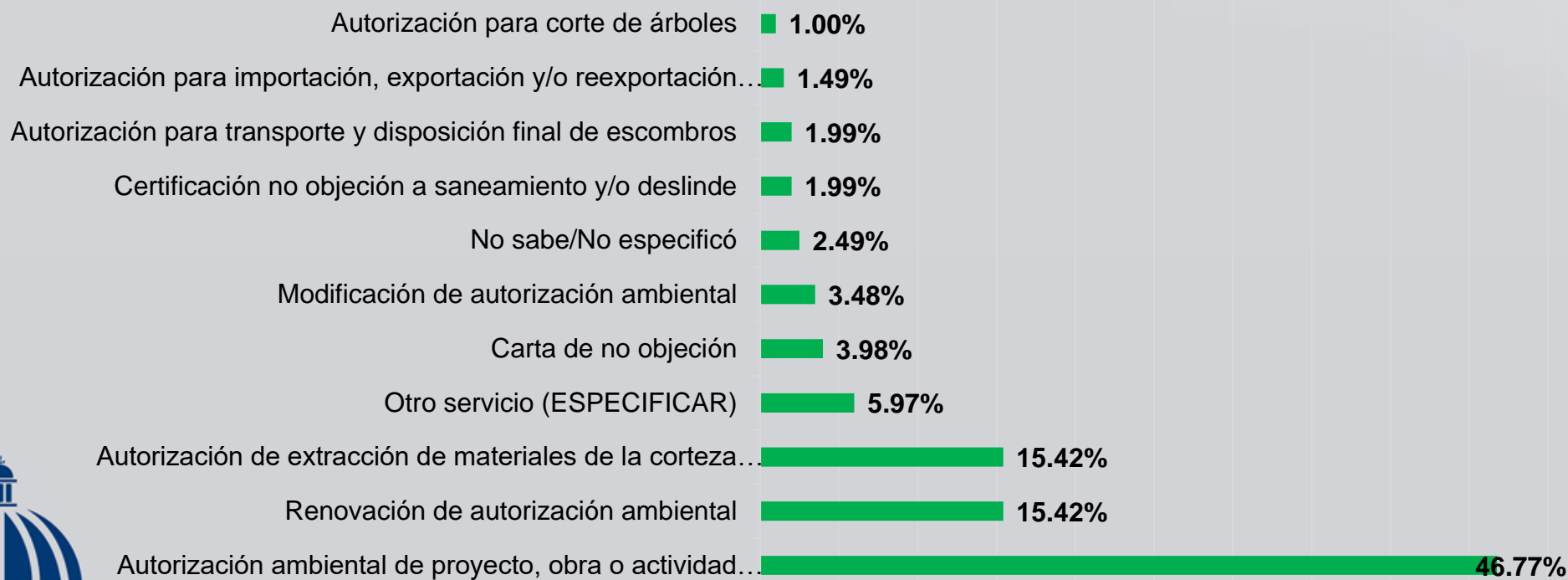
- ❑ **UNIVERSO:** Usuarios que reciban servicios de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única, en la sede central.
- ❑ **ÁMBITO:** Dirección de Servicios por Ventanilla Única (sede central).
- ❑ **MUESTRA:** 201 respuestas, con un margen de error del  $\pm 5,0\%$ , para un nivel de confianza del 95% y un  $p/q=50/50$ .
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado.
- ❑ **SELECCIÓN:** Aleatoria simple a los diferentes usuarios que reciban servicios del Ministerio de Medio Ambiente.
- ❑ **ENTREVISTA:** Presencial.
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 20 de marzo hasta el 19 de abril de 2021.



# Servicios encuestados

## Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Porcentaje de respuesta



Total de  
respuestas:  
201



# SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



# 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 de un 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, de 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.



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

### Seguridad

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





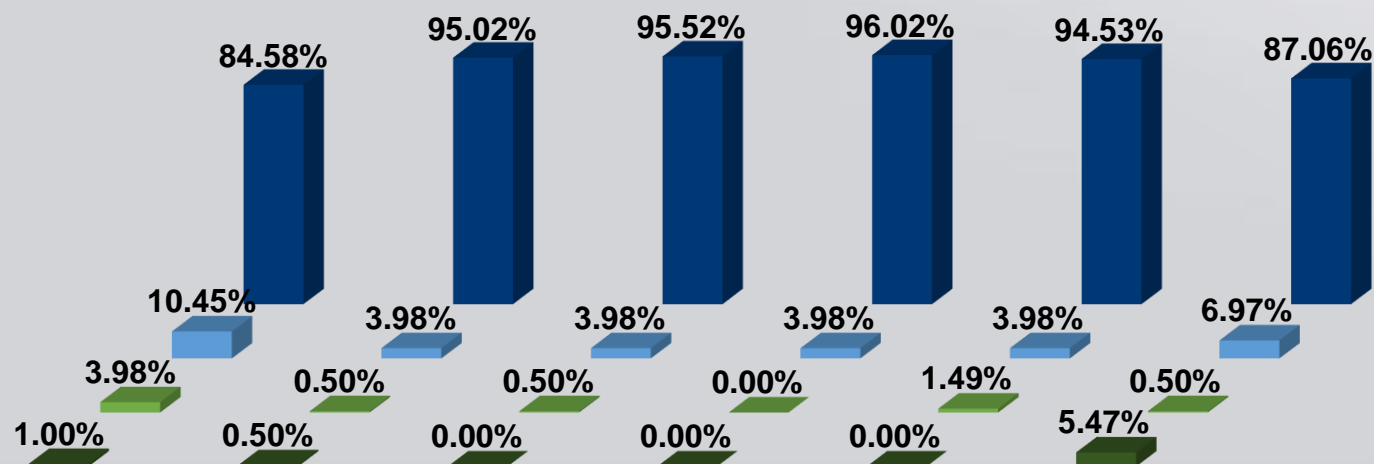
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



# SATISFACCIÓN CON 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 la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora ...

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

Los elementos materiales (folletos, etc) 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

Promedio de satisfacción de la dimensión

91.5%

Valoración Global

92.1%

■ Inexistente ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

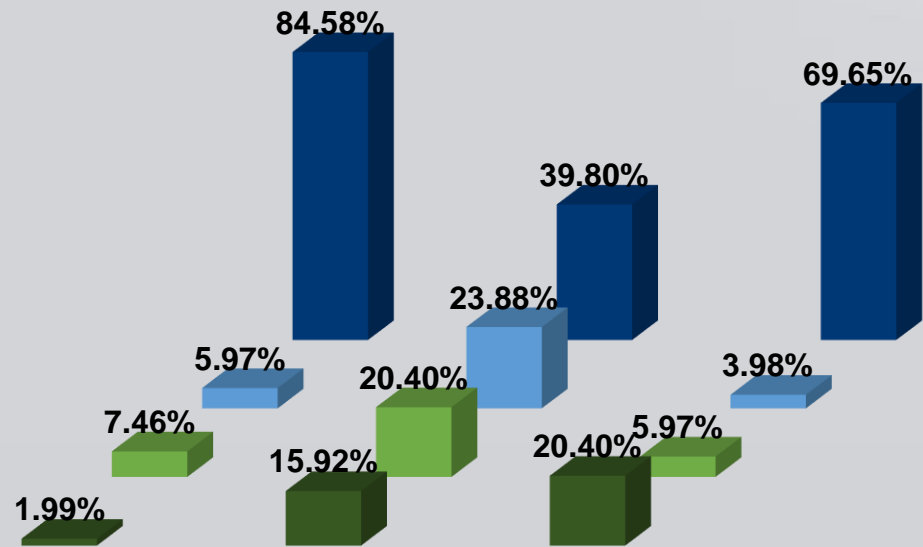
10



# SATISFACCIÓN CON 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 la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



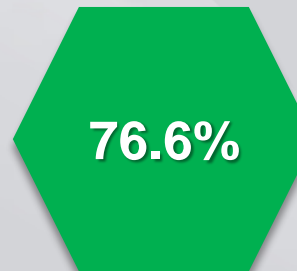
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada al trámite o gestión se resolvió correctamente

El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión

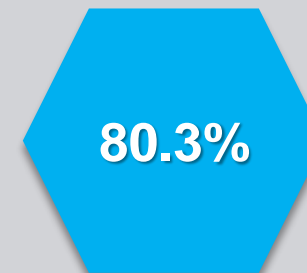
El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

■ Inexistente ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



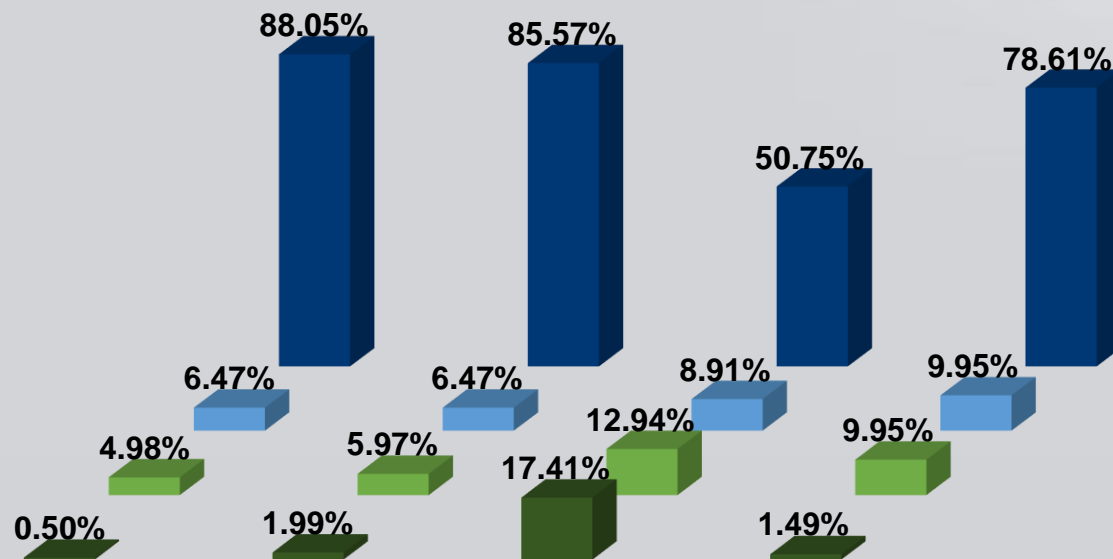
Base: 100% Total muestra



# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo que le ha dedicado el personal que atendió

El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado

La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado

■ Inexistente ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión

80.2%

Valoración Global

81.2%

Base: 100% Total muestra

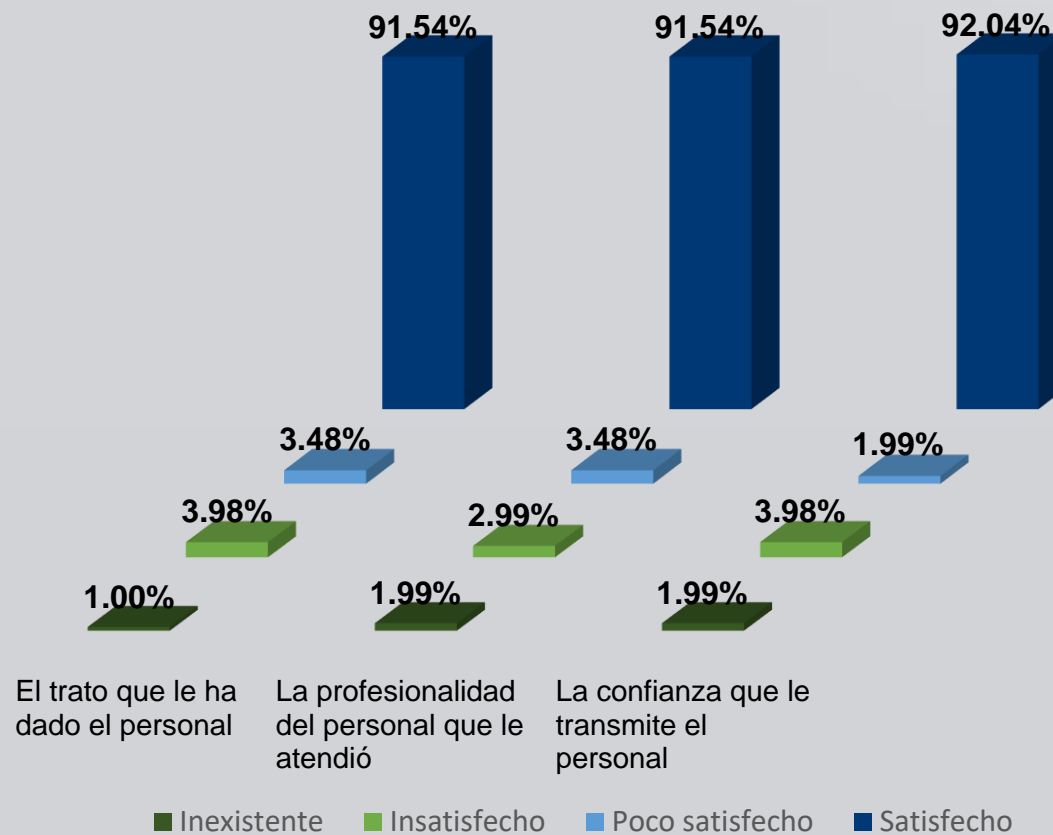
12



# SATISFACCIÓN CON 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 la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

91.3%

Valoración Global

91.2%

Base: 100% Total muestra

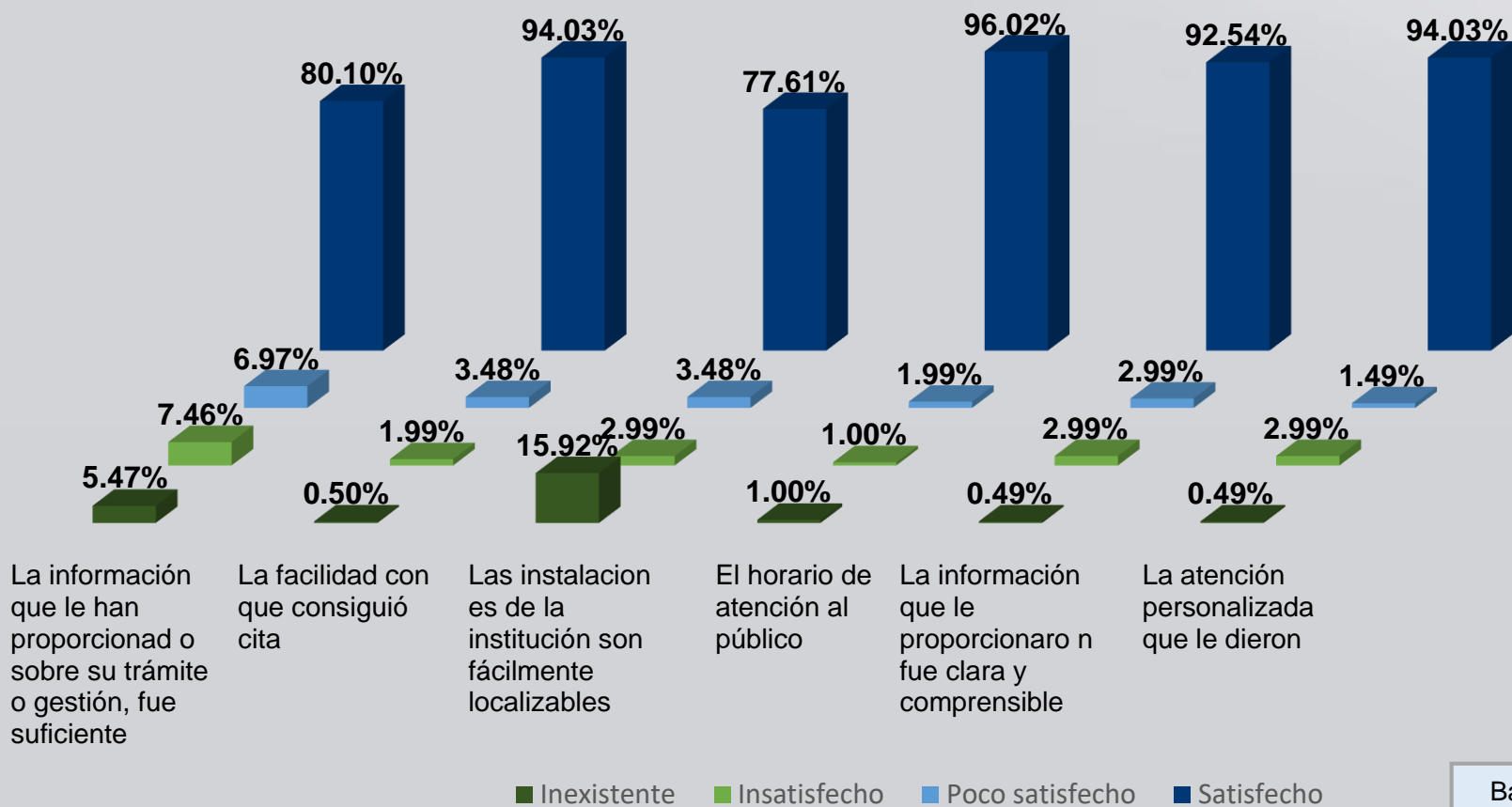
13



# SATISFACCIÓN CON 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 la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión

92.1%

Valoración Global

92.1%

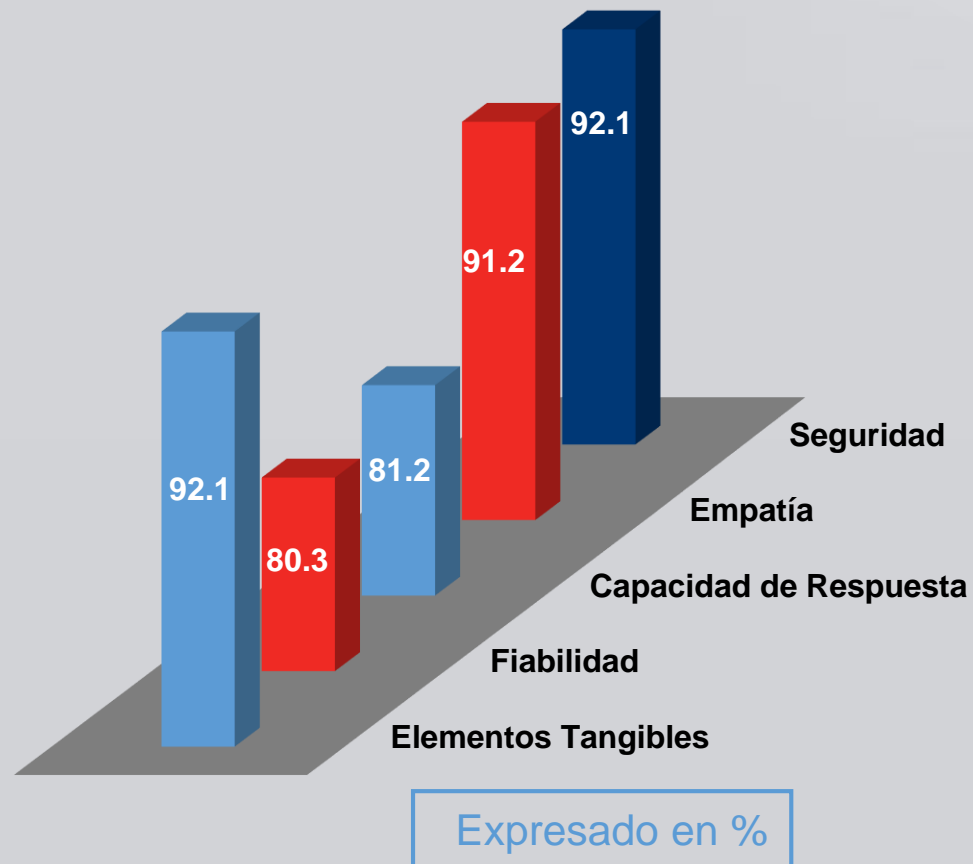
Base: 100% Total muestra

14

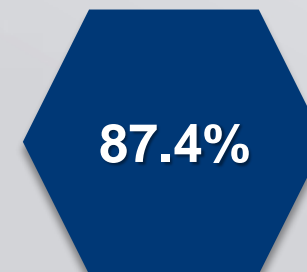


# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



### Índice de Satisfacción General



Base: 100% Total muestra

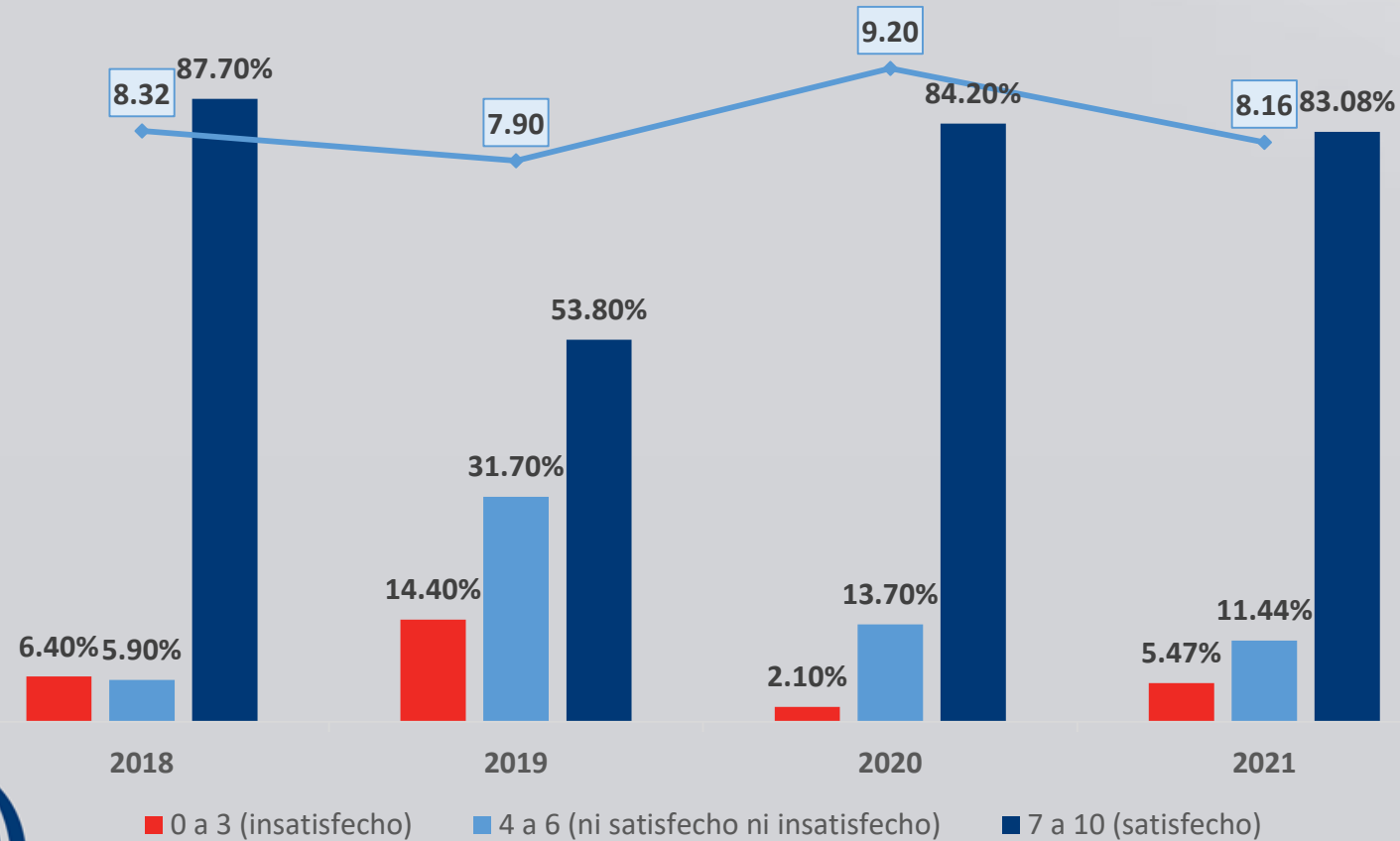
15



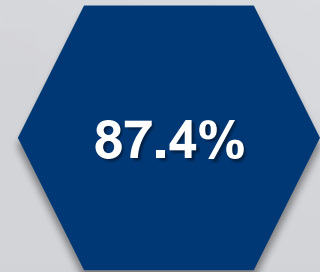
# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR AÑO

P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio que ofrece la institución (de 0 a 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



### Índice de Satisfacción General



Base: 100% Total muestra





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

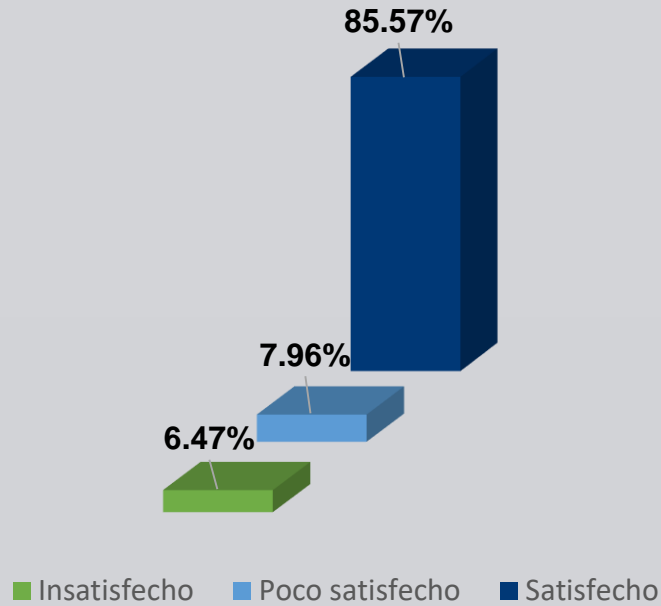


# SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

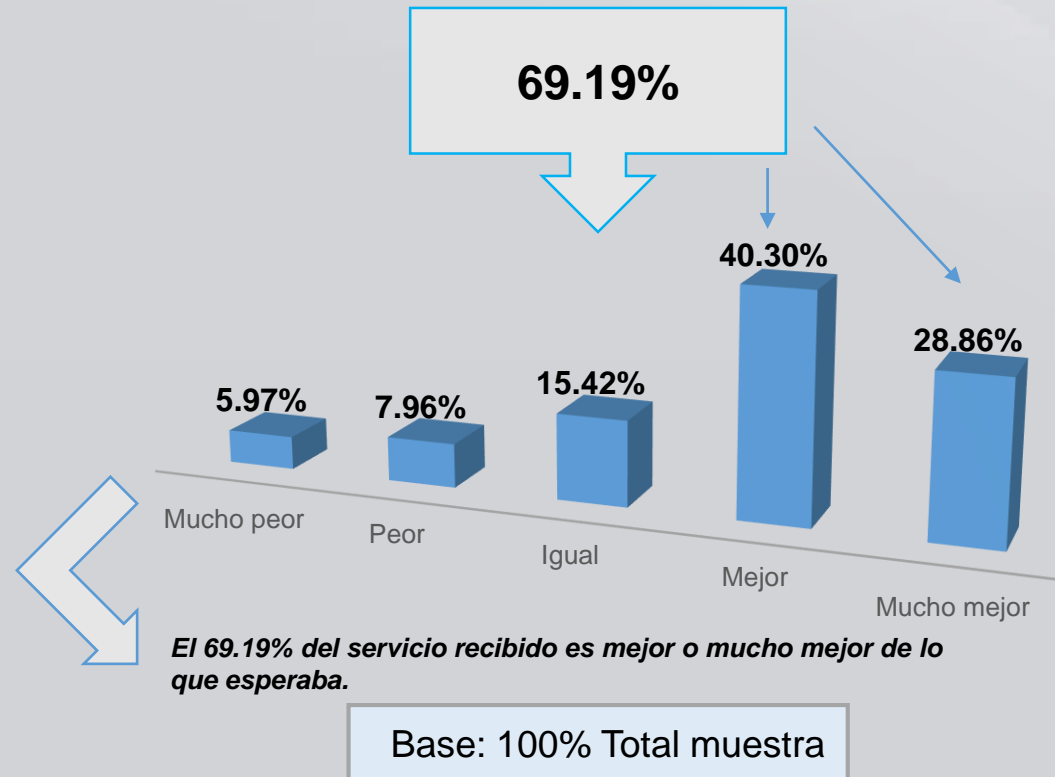
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

## SERVICIO RECIBIDO

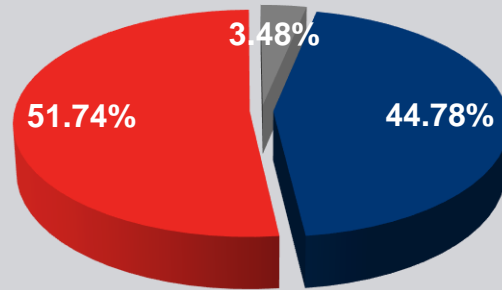


## SERVICIO ESPERADO



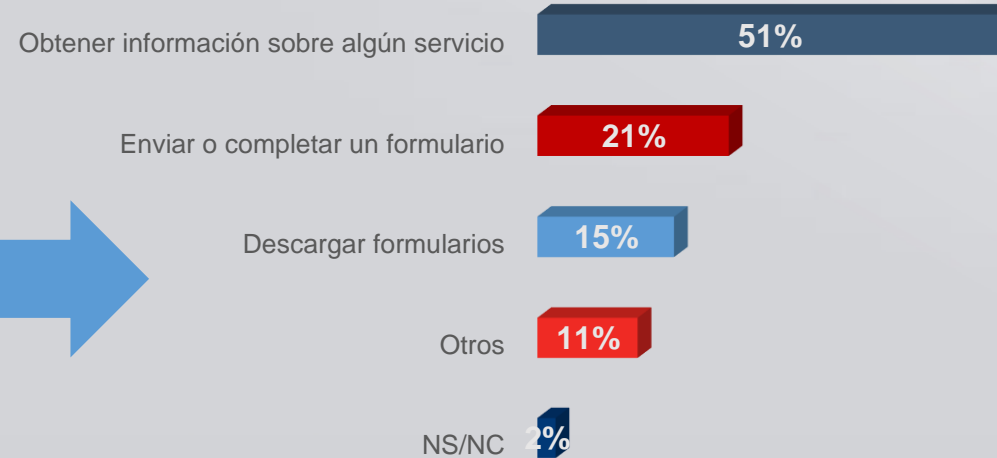
# CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

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



■ Sí ■ No ■ NS/NC

Motivo del contacto



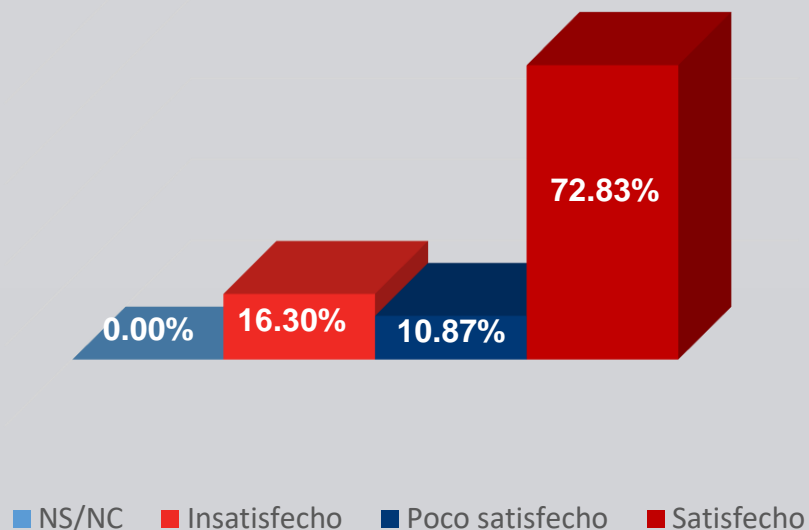
Base: 100% Total muestra



# CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

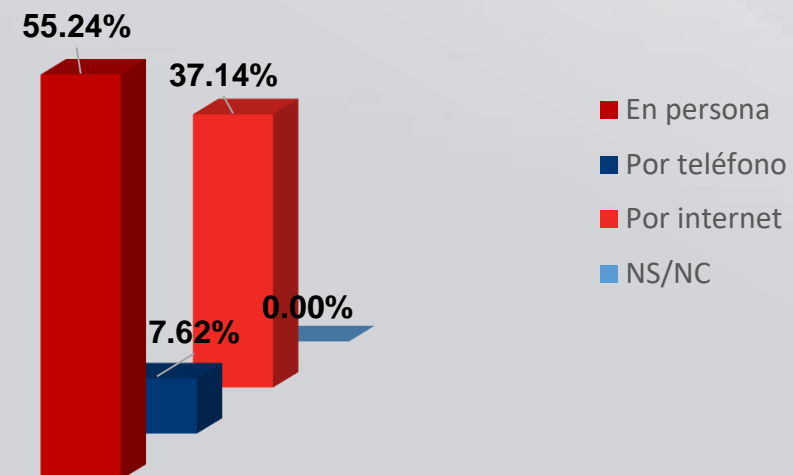
*Pensando en la última ocasión en la que contactó esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?*

## SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



*Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?*

## MEDIO DE CONTACTO

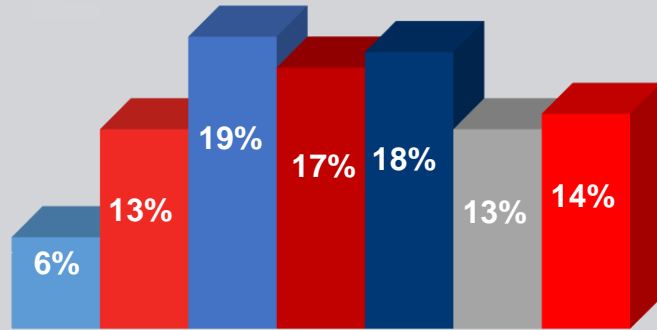


Base: 100% Total muestra



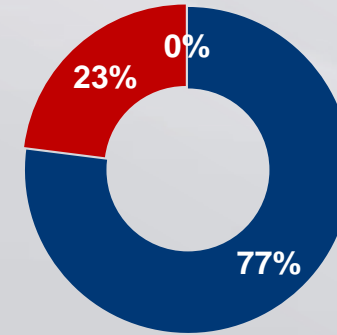
# PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



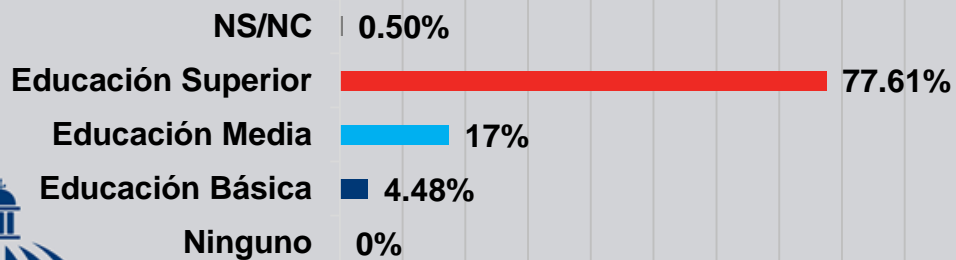
■ 18-24 ■ 25-31 ■ 32-38 ■ 39-45 ■ 46-52 ■ 53-59 ■ 60+

Género

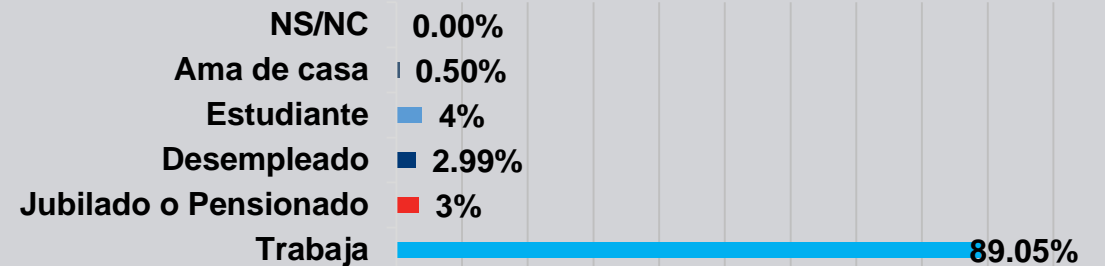


■ Masculino ■ Femenino ■ Otro

Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente...?



**GRACIAS POR LA ATENCIÓN**

