



Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Julio 2021

CONTENIDO

- Ficha técnica
- Motivo de contacto con la institución
- Satisfacción con el servicio al público de la institución
- Satisfacción general con el servicio recibido vs el esperado
- Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios
- Contacto vía internet con la institución

Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA

Universo: ciudadanos que han solicitado servicios a la Dirección General de Cine entre los meses enero-abril.

Ámbito: virtual

Muestra: 61 encuestas

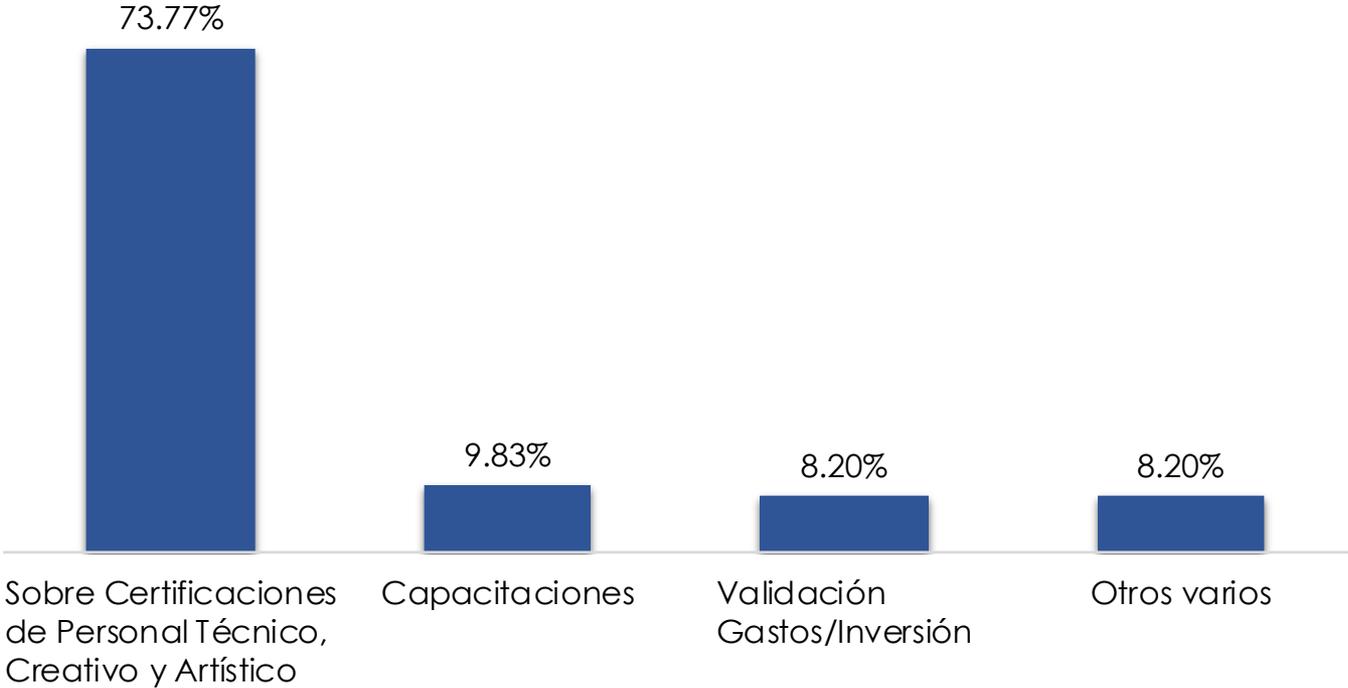
Método: vía correo electrónico

Fecha del trabajo: desde el 25 de mayo hasta el 23 de julio 2021

Realización: sección de Planificación & Desarrollo de la DGCINE

Motivo De Contacto Con La **Institución**

Servicios solicitados



Satisfacción Con El Servicio Al Público De La **Institución**

Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho

(7-10)



(4-6)

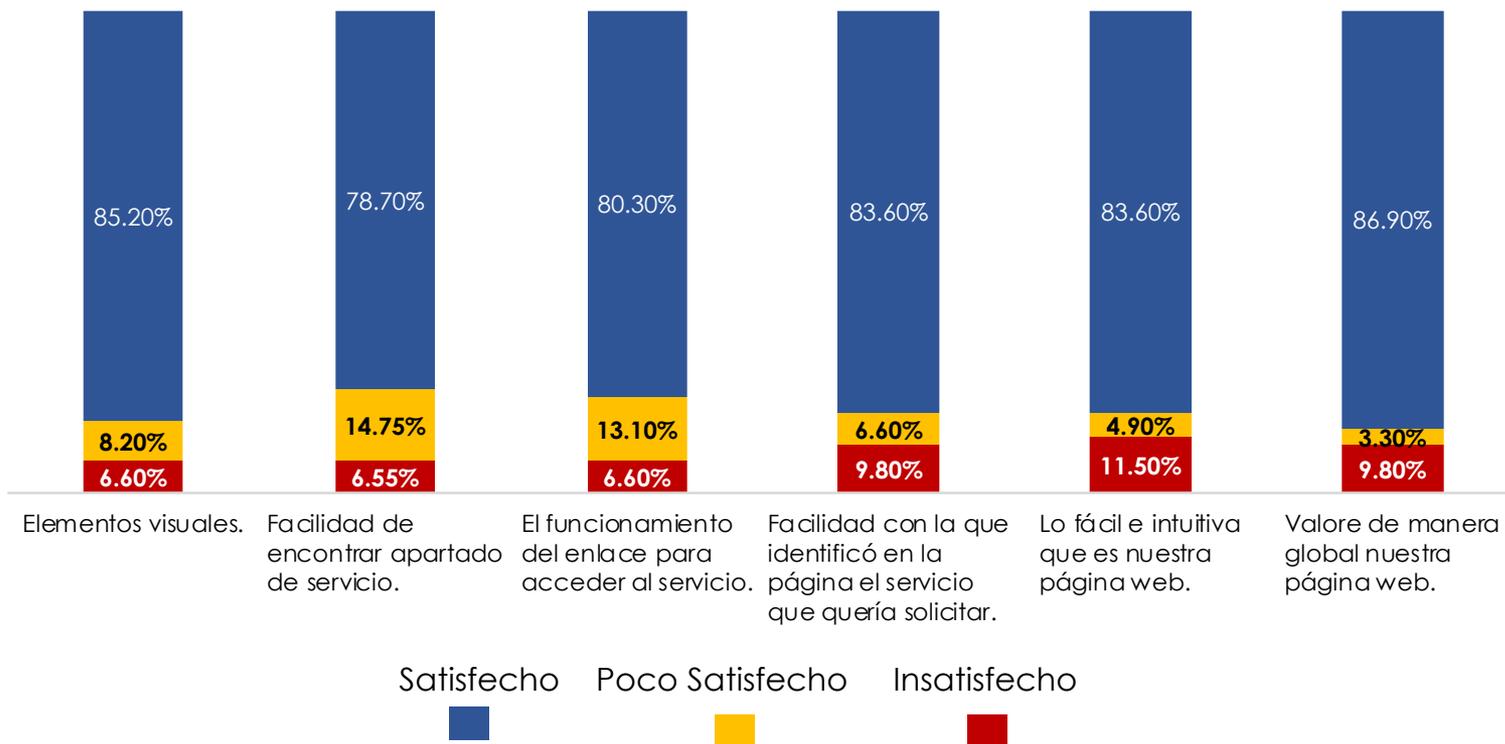


(0-3)



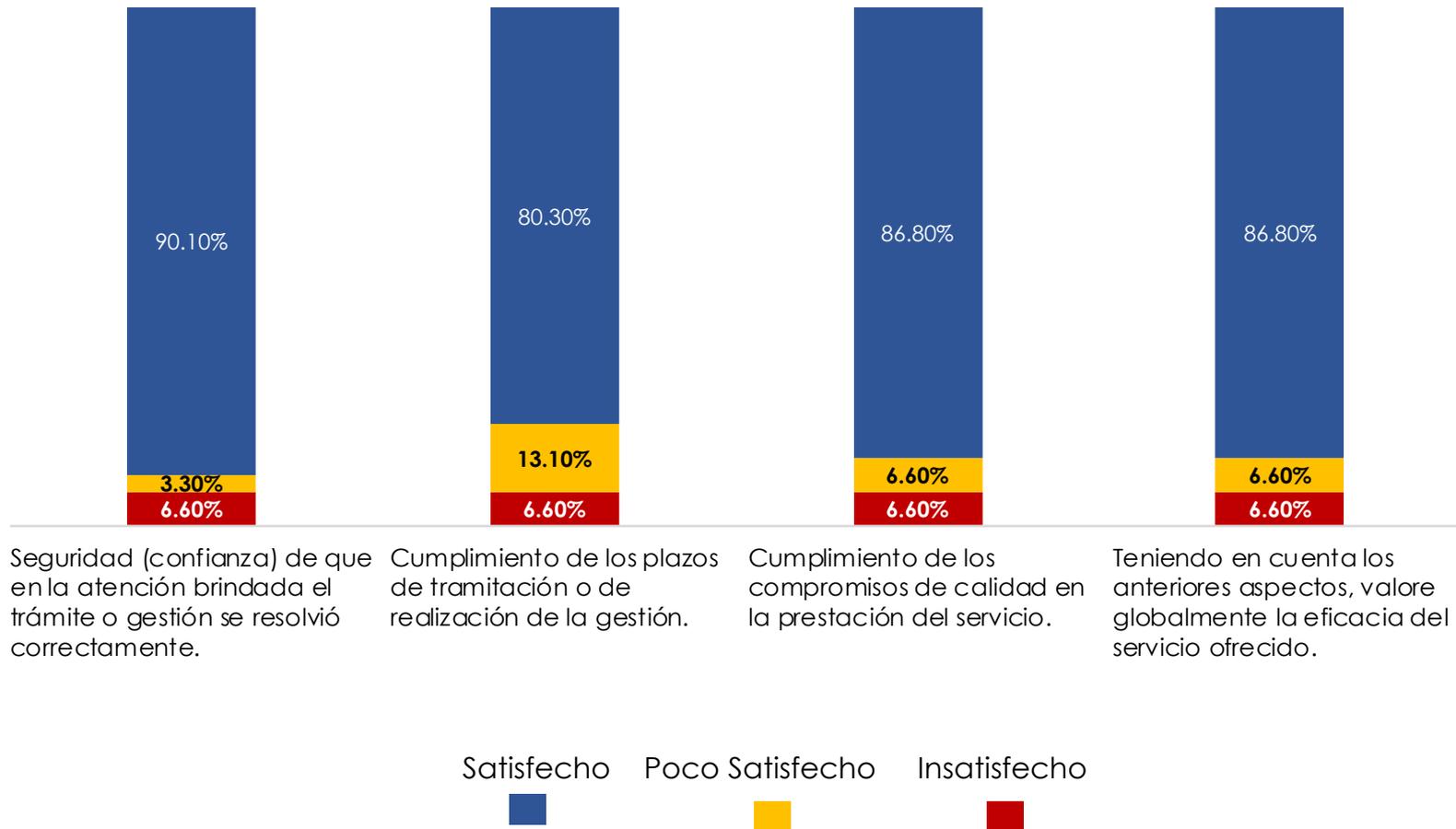
Dimensión **Página web**

Promedio de satisfacción de la dimensión: **83.50%**



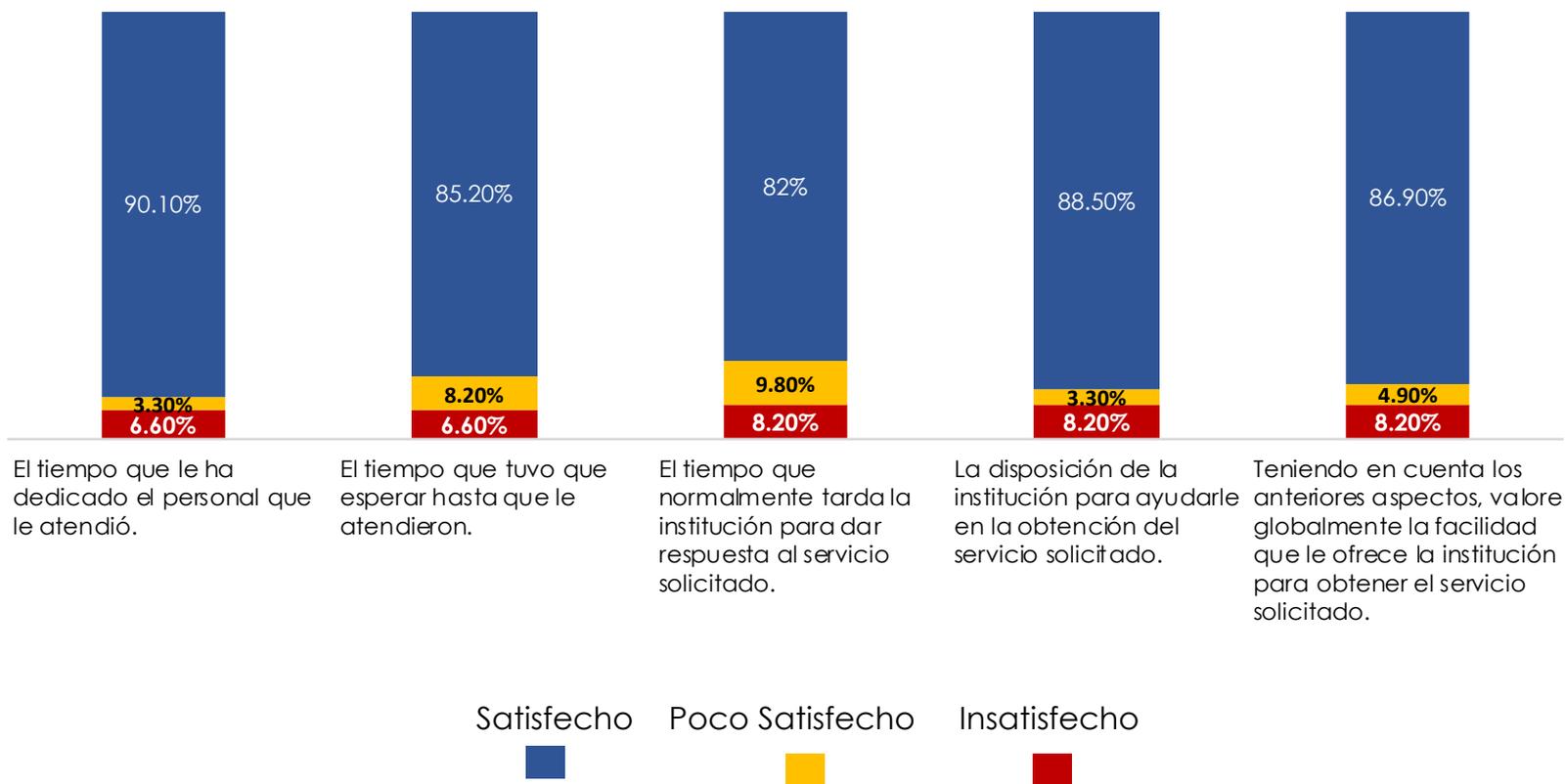
Dimensión **Fiabilidad**

Promedio de satisfacción de la dimensión: **86%**



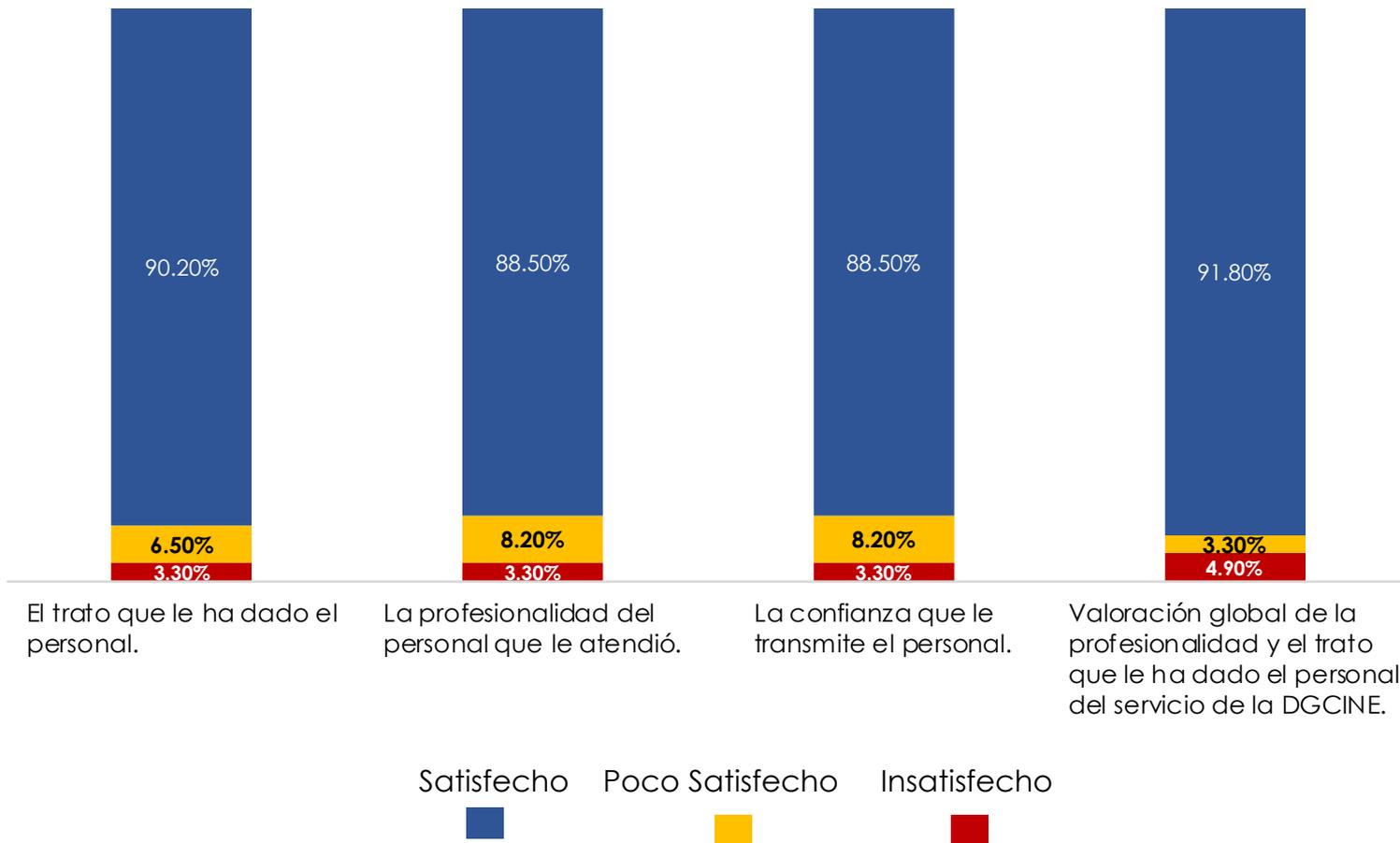
Dimensión **Capacidad de respuesta**

Promedio de satisfacción de la dimensión: **86.54%**



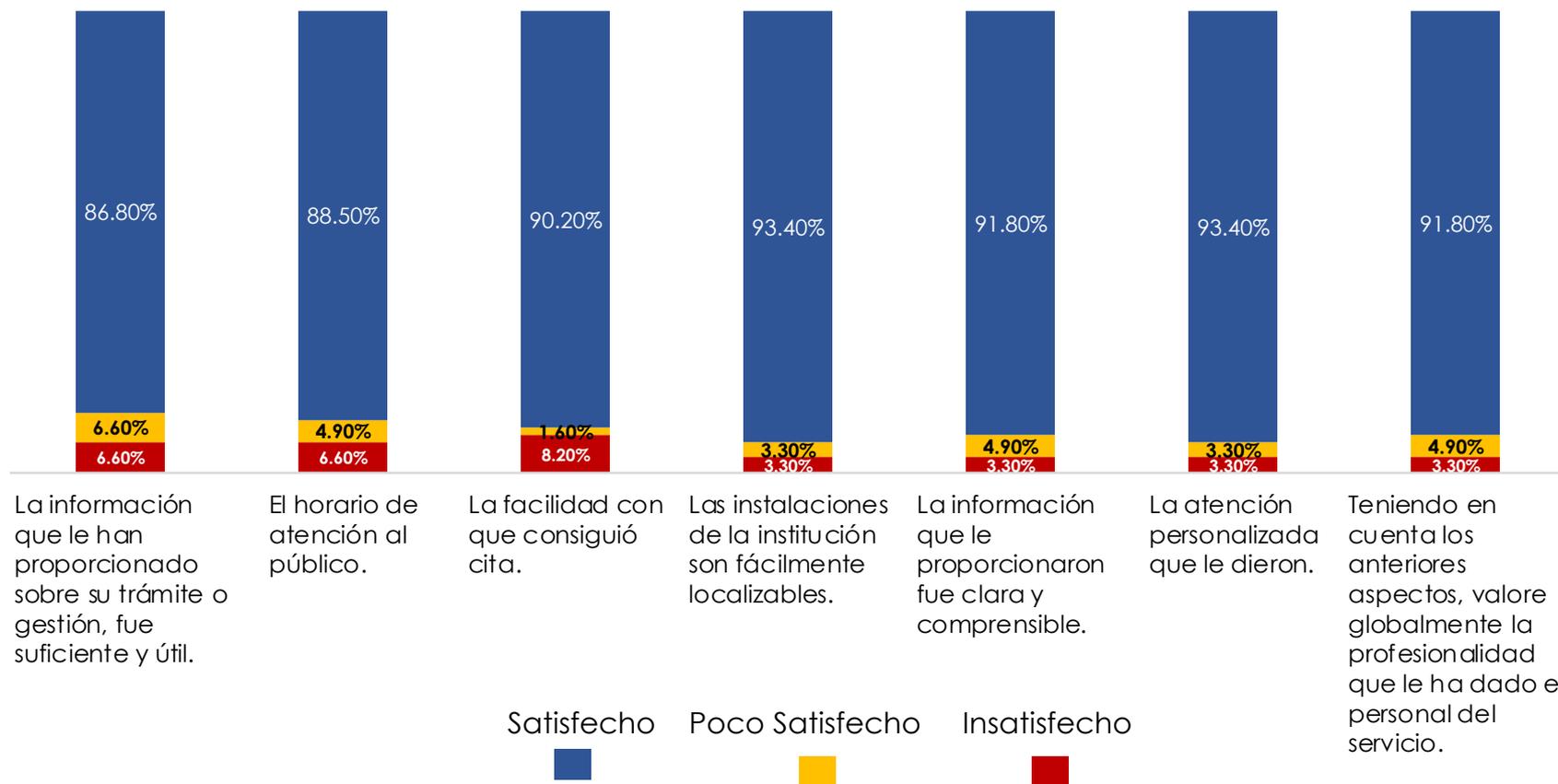
Dimensión Seguridad

Promedio de satisfacción de la dimensión: **89.75**



Dimensión Empatía

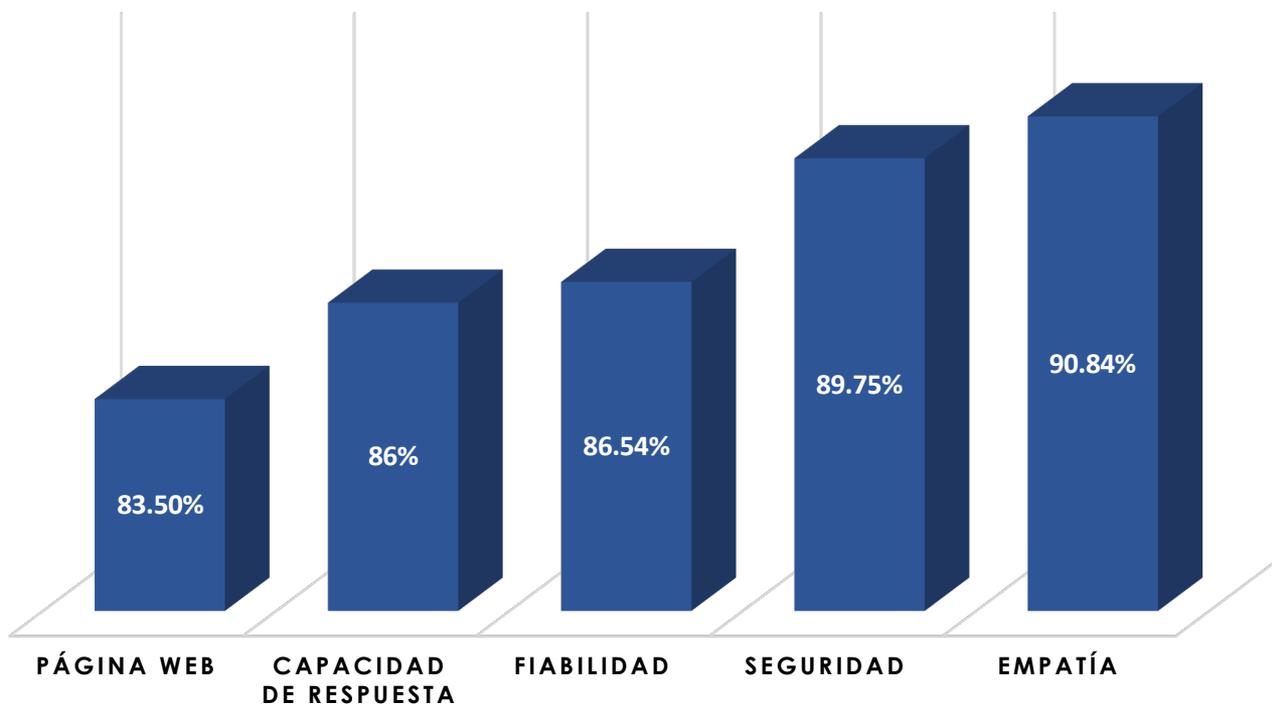
Promedio de satisfacción de la dimensión: **90.84%**



Resumen

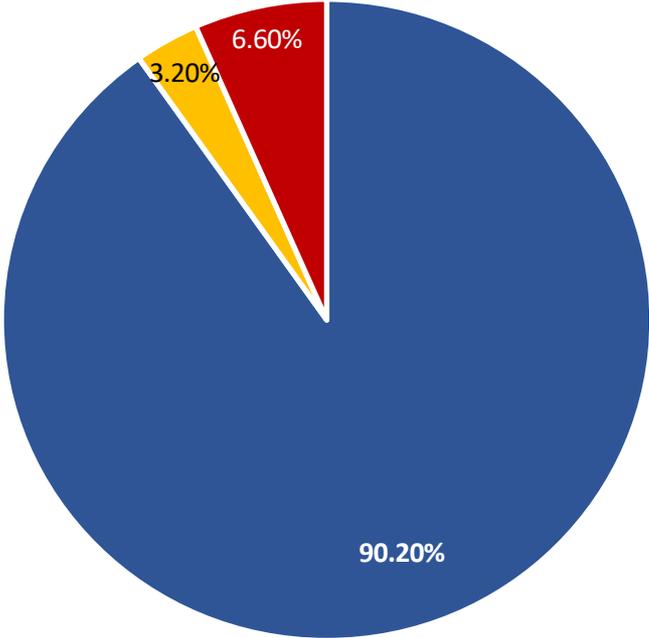
Satisfacción promedio por dimensión

Valoración global: **87.33%**



Satisfacción General Con El Servicio Recibido Vs El Esperado

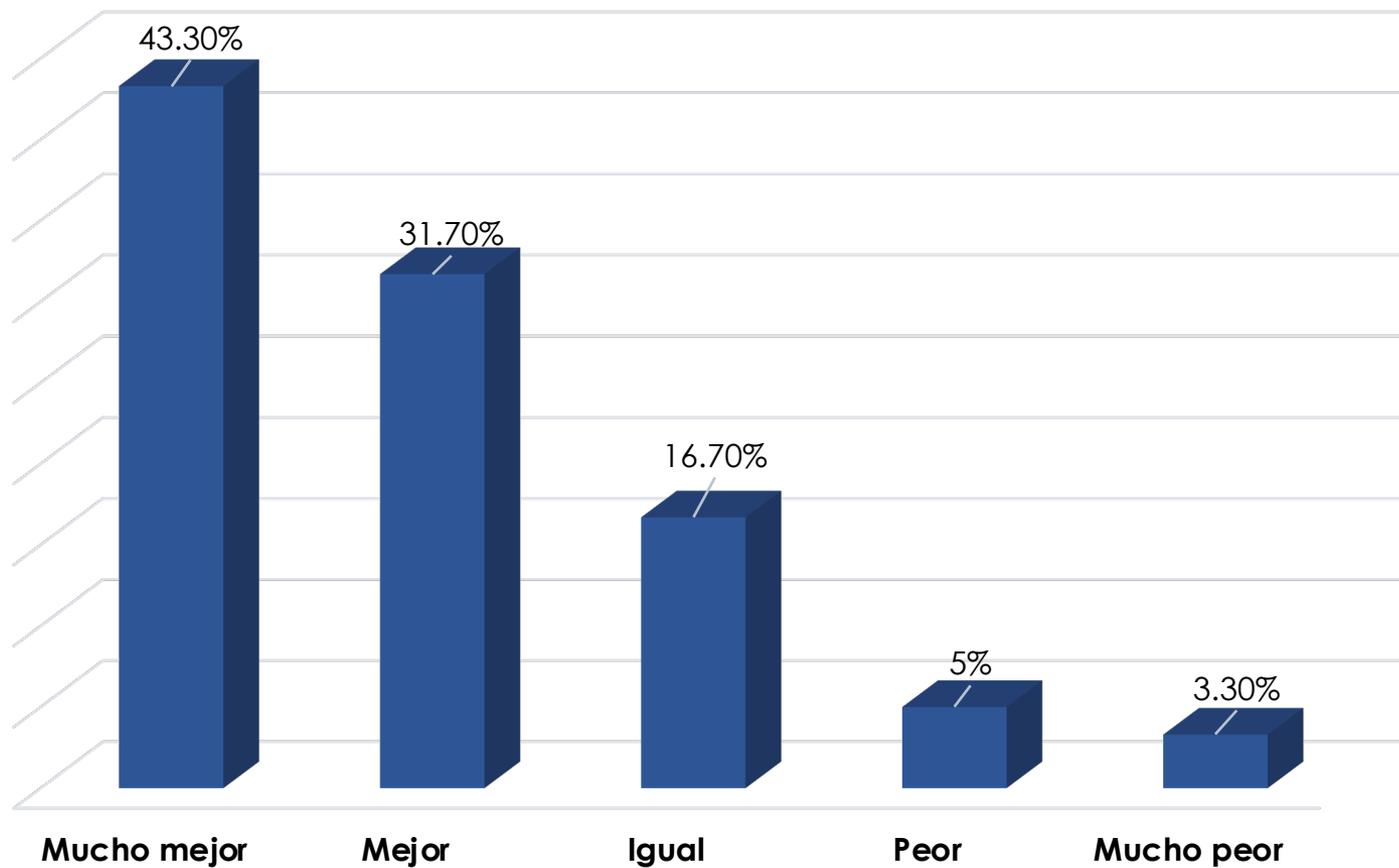
Grado de **satisfacción general** con el **servicio recibido**



Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho

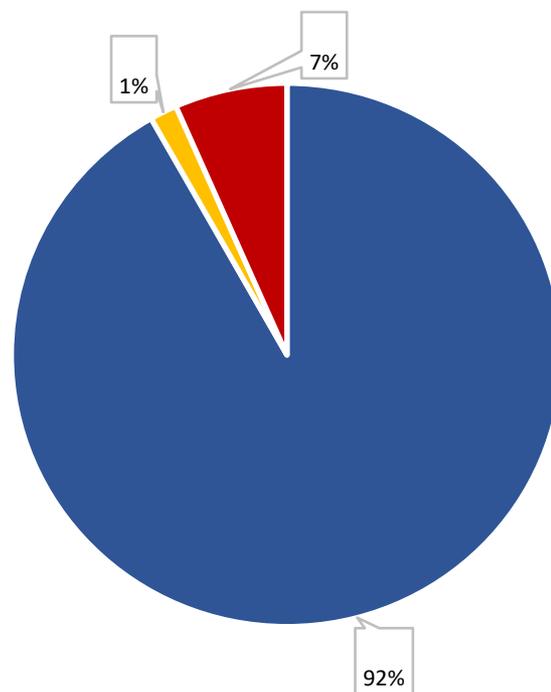
■ ■ ■

Percepción del **servicio esperado vs el recibido**



Adecuación De Los Servicios A Las Necesidades De Los Usuarios

Nivel de satisfacción con la adecuación De Los Servicios a las necesidades de los usuarios



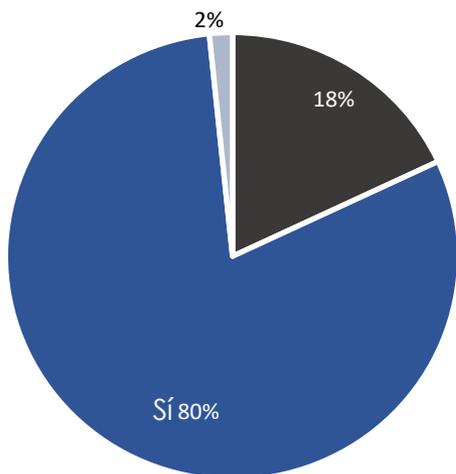
Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho

■ ■ ■

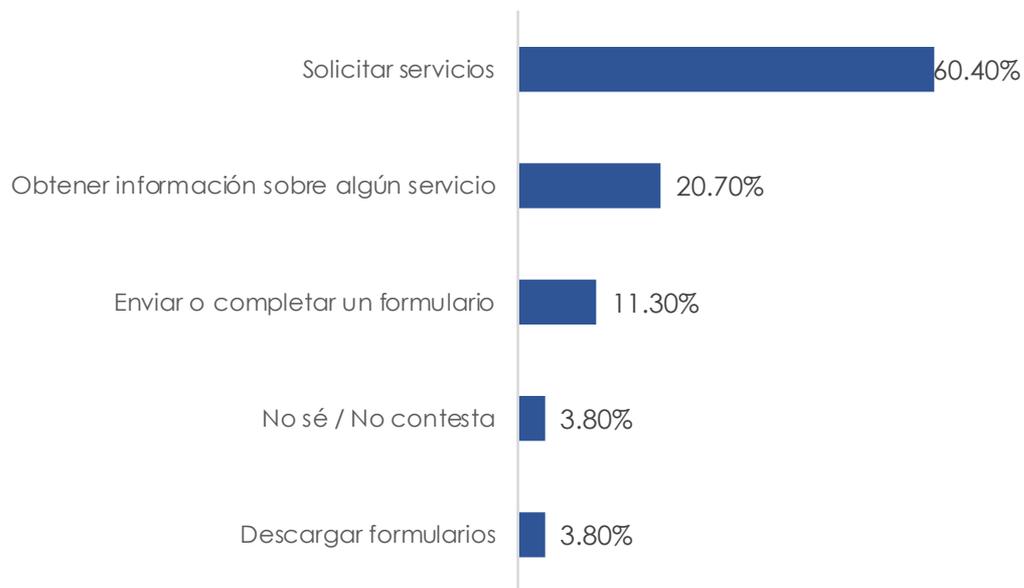
Contacto Vía Internet Con La Institución

¿Ha tenido contacto vía internet con la institución?

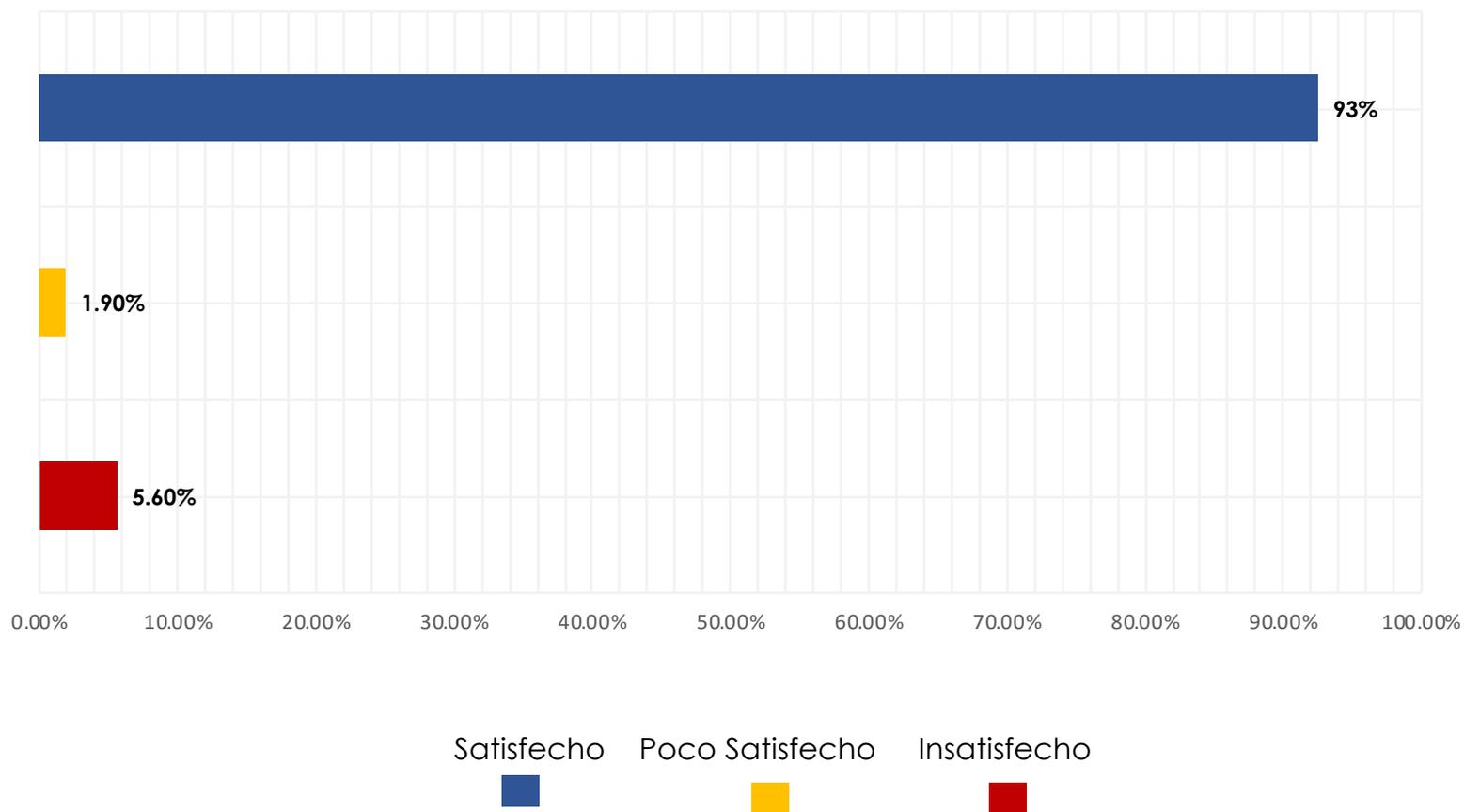
■ No ■ Sí ■ No sé / No contesta



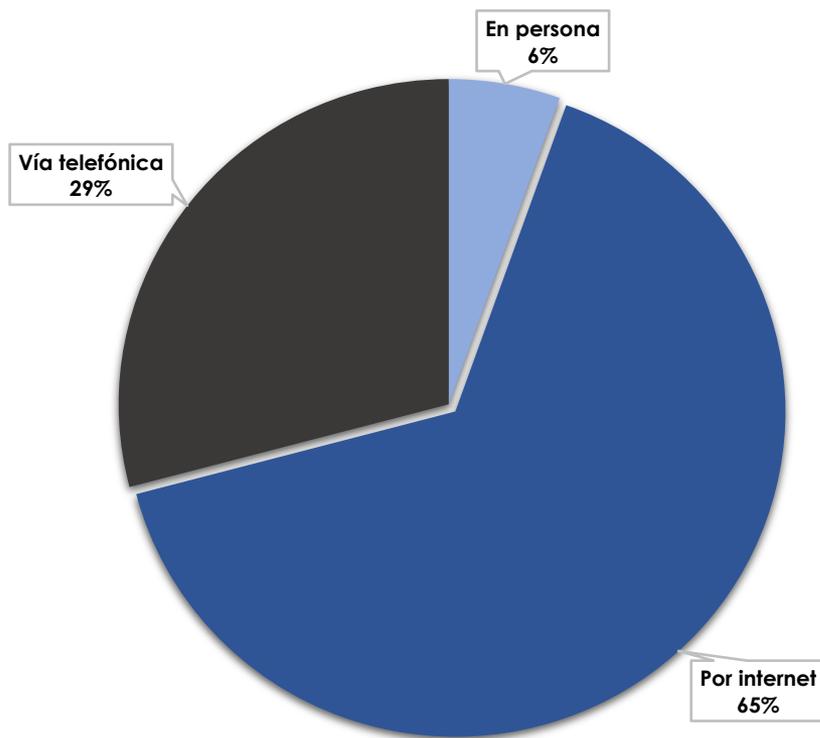
¿En esa ocasión nos contactó para ?



Valoración general del servicio recibido la última vez que nos contactó **vía internet**

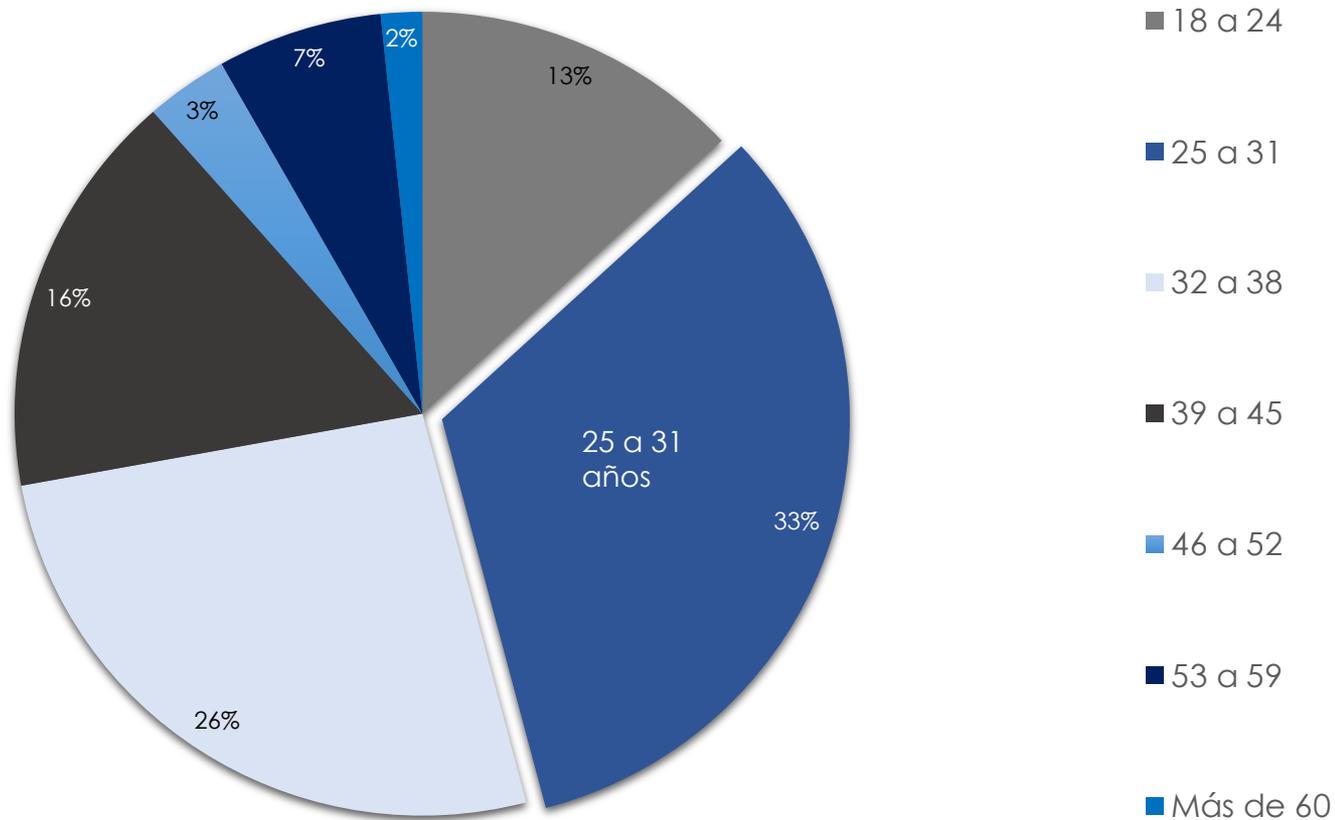


Medio de contacto preferido para informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución:

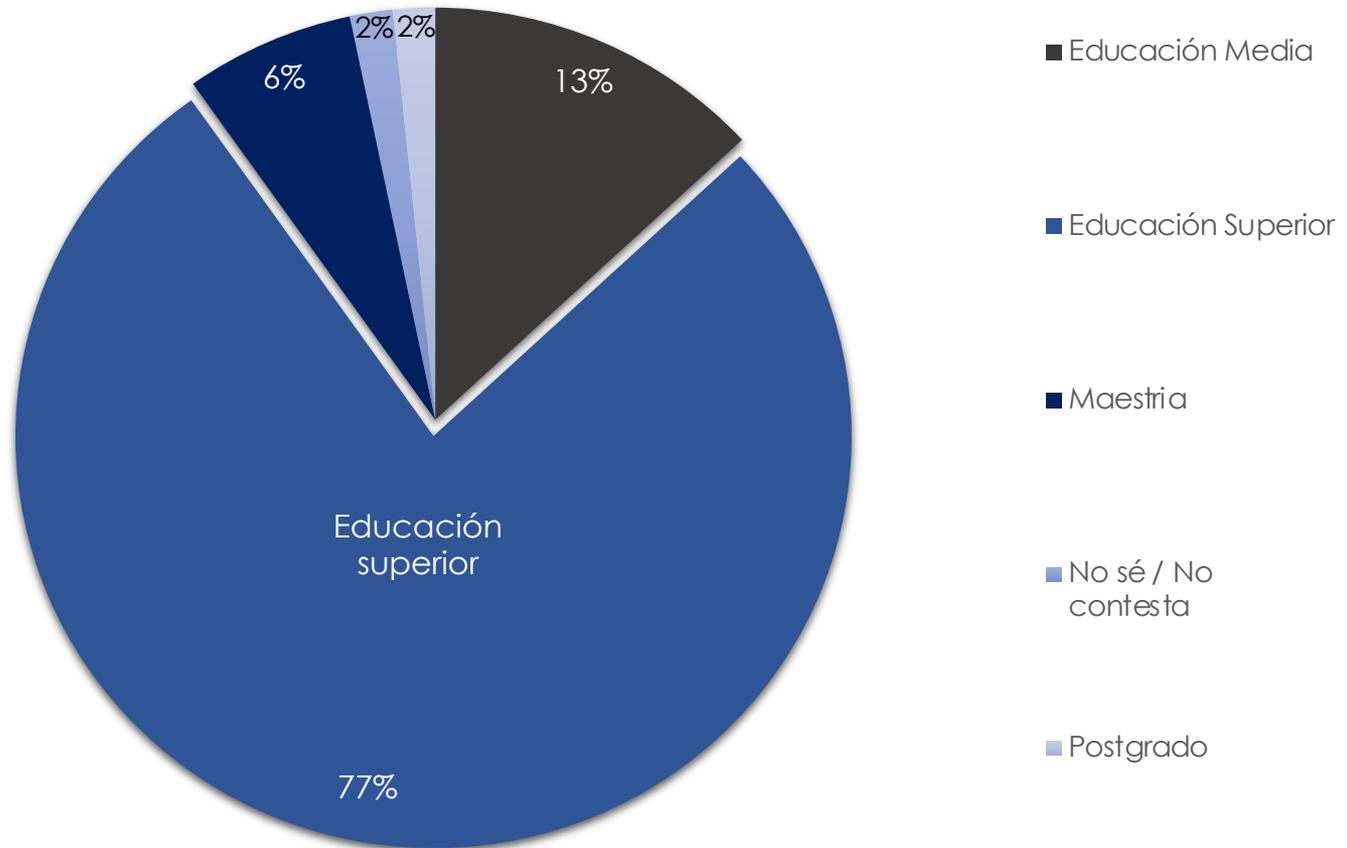


Datos de **Clasificación**

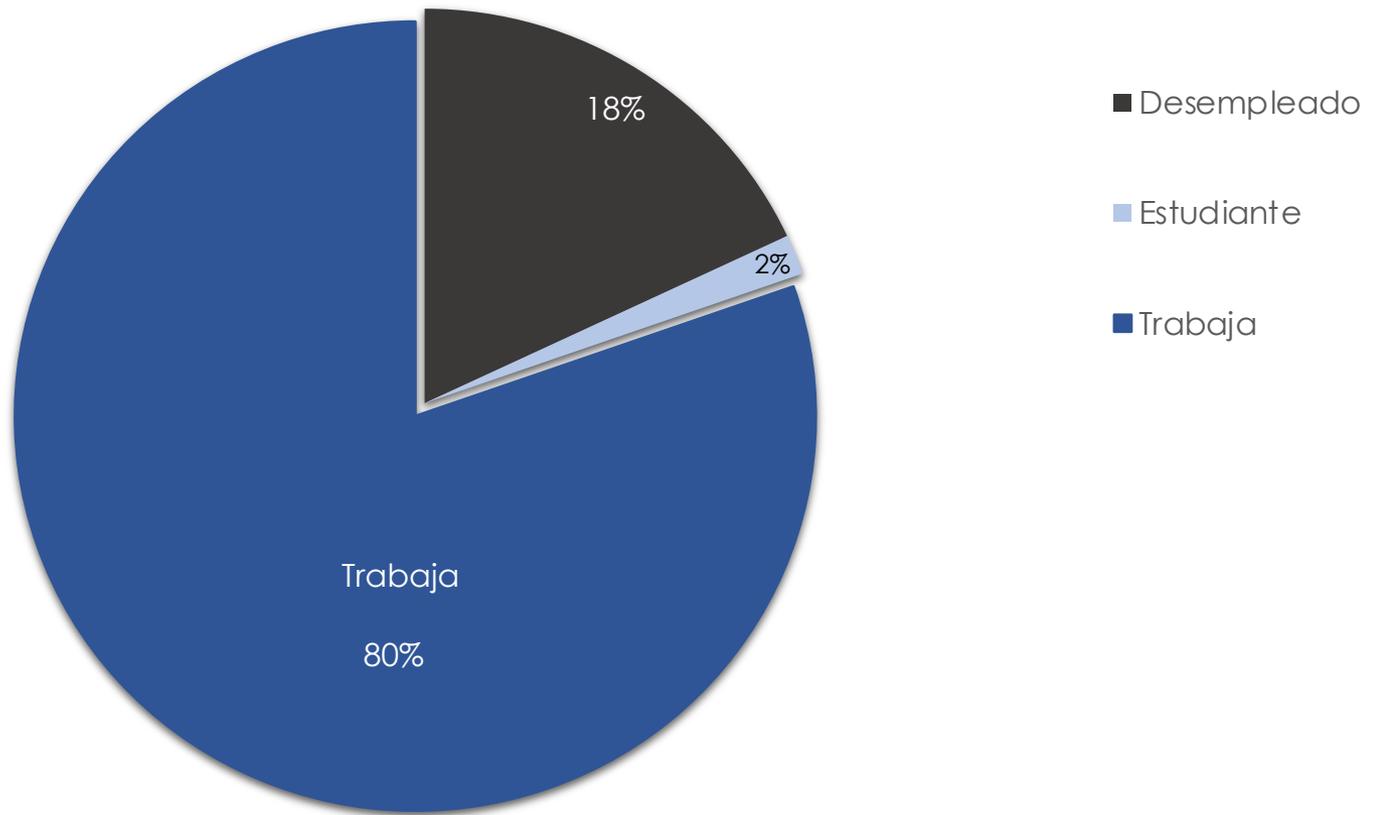
Rango de edad



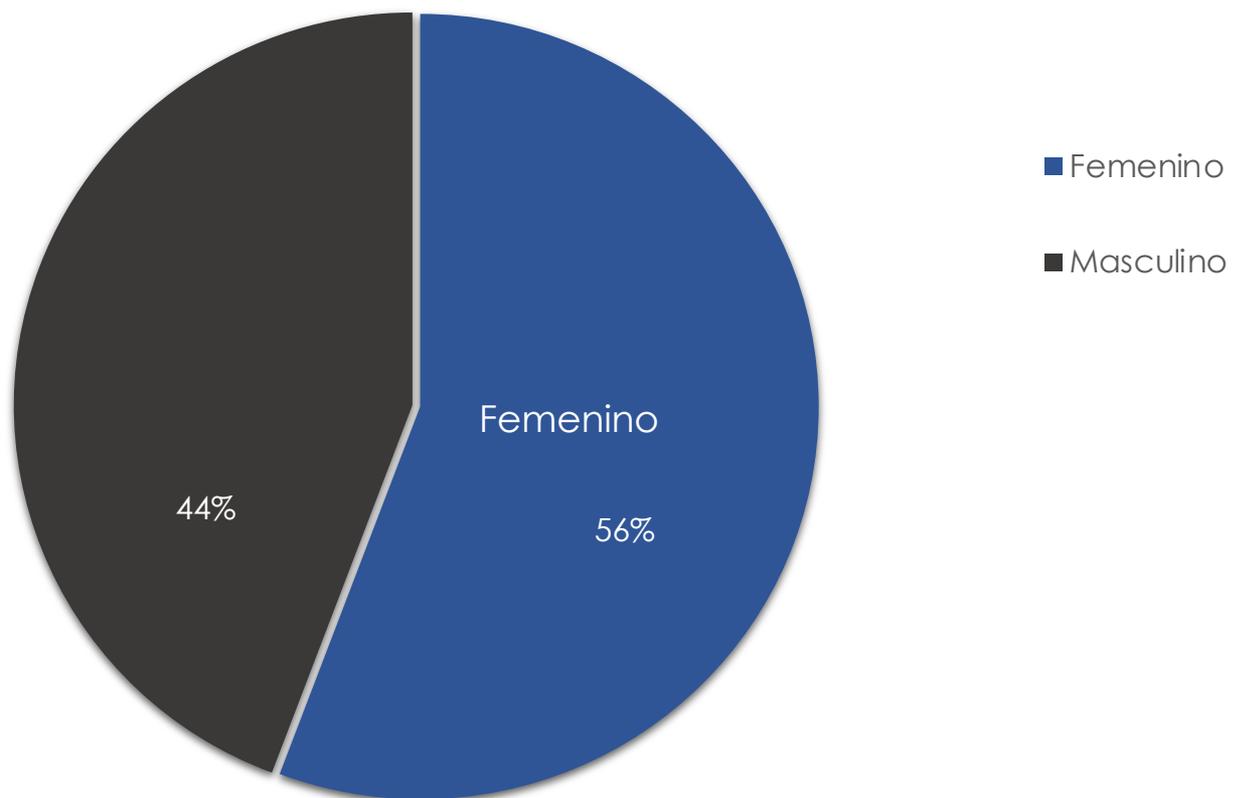
Grado de estudios

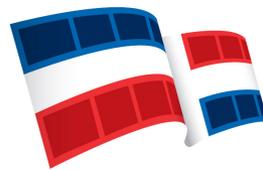


Situación **laboral**



Sexo





Ministerio de Cultura
DGCINE
DIRECCIÓN GENERAL DE CINE
REPÚBLICA DOMINICANA



dgcinedo



@dgcinerd

Calle Cayetano Rodríguez 154
Gascue.
Santo Domingo, República Dominicana
Tel.: (809) 687-2166
Email: info@dgcine.gob.do
Web: www.dgcine.gob.do