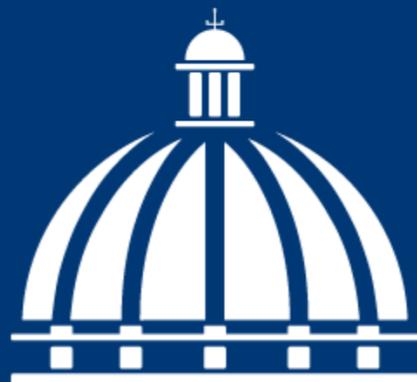


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR MEPYD 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN
Y DESARROLLO

ÍNDICE

1. FICHA TÉCNICA

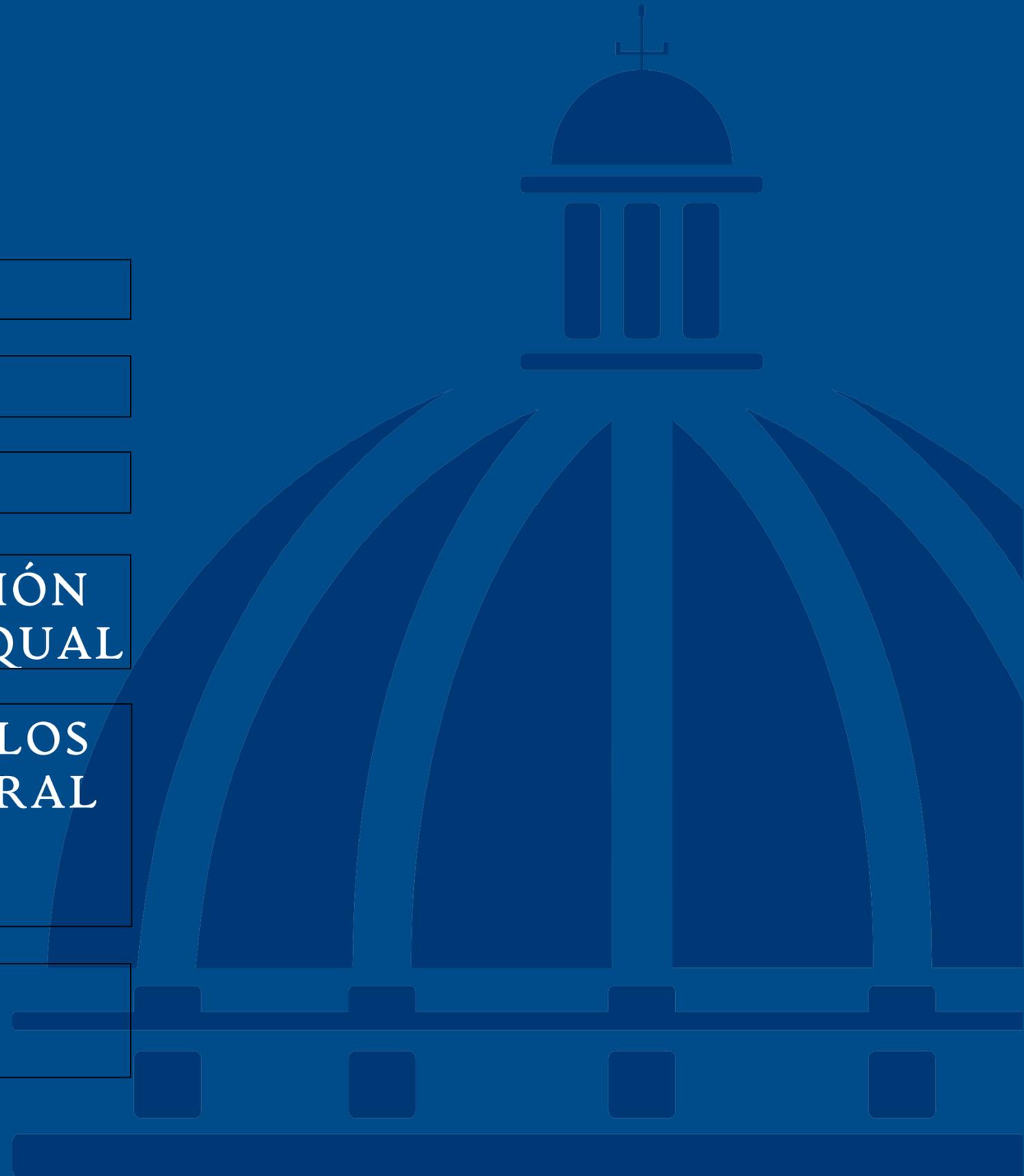
2. PERFIL ENCUESTADOS

3. SERVICIOS ENCUESTADOS

4. RESULTADOS SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

5. RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS: SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO Y SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

6. RESULTADOS CONTACTO PAGINA WEB INSTITUCIONAL



FICHA TÉCNICA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO**

FICHA TÉCNICA

- **UNIVERSO:** 417 Usuarios de los servicios MEPYD.
- **ÁMBITO:** A los Clientes ciudadanos que hayan utilizado los servicios de las siguientes Direcciones: Dirección General de Inversión Pública (DGIP), Dirección General de Desarrollo Económico y social (DGEDES), Viceministerio de Cooperación Internacional (VIMICI) , Oficina de Acceso a la información (OAI) y Centro de Fomento y Promoción a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (CASFL).
- **MUESTRA:** 137 respuestas, con un error general de +5,78%, para un nivel de confianza del 90% y un p/q=50/50.
- **CUESTIONARIO:** Estructurado
- **SELECCIÓN:** Aleatoria a los correos de los diferentes usuarios que reciben servicios del Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo MEPYD.
- **ENTREVISTA:** vía correo electrónico
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 20 de mayo hasta el 30 de julio del año en curso.

PERFIL ENCUESTADOS

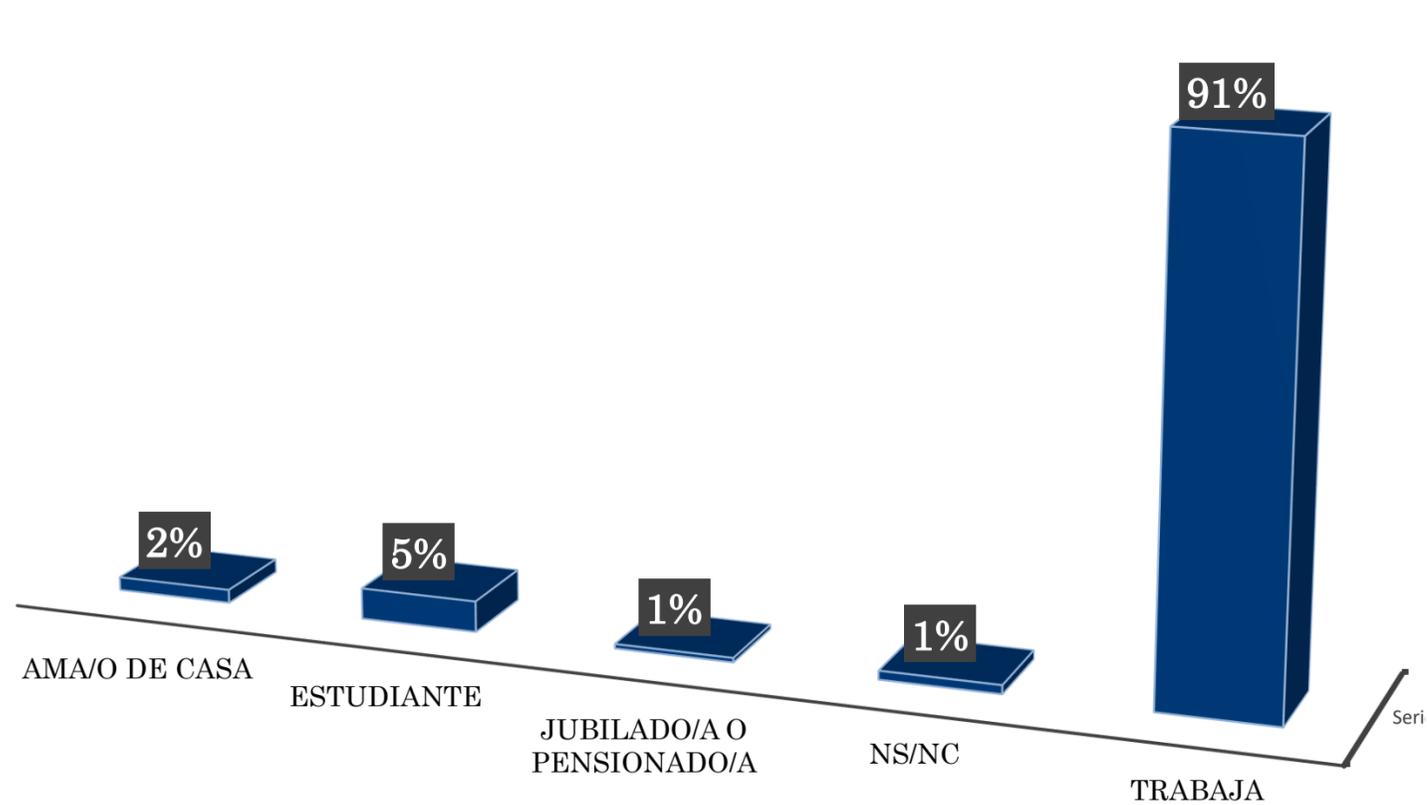


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

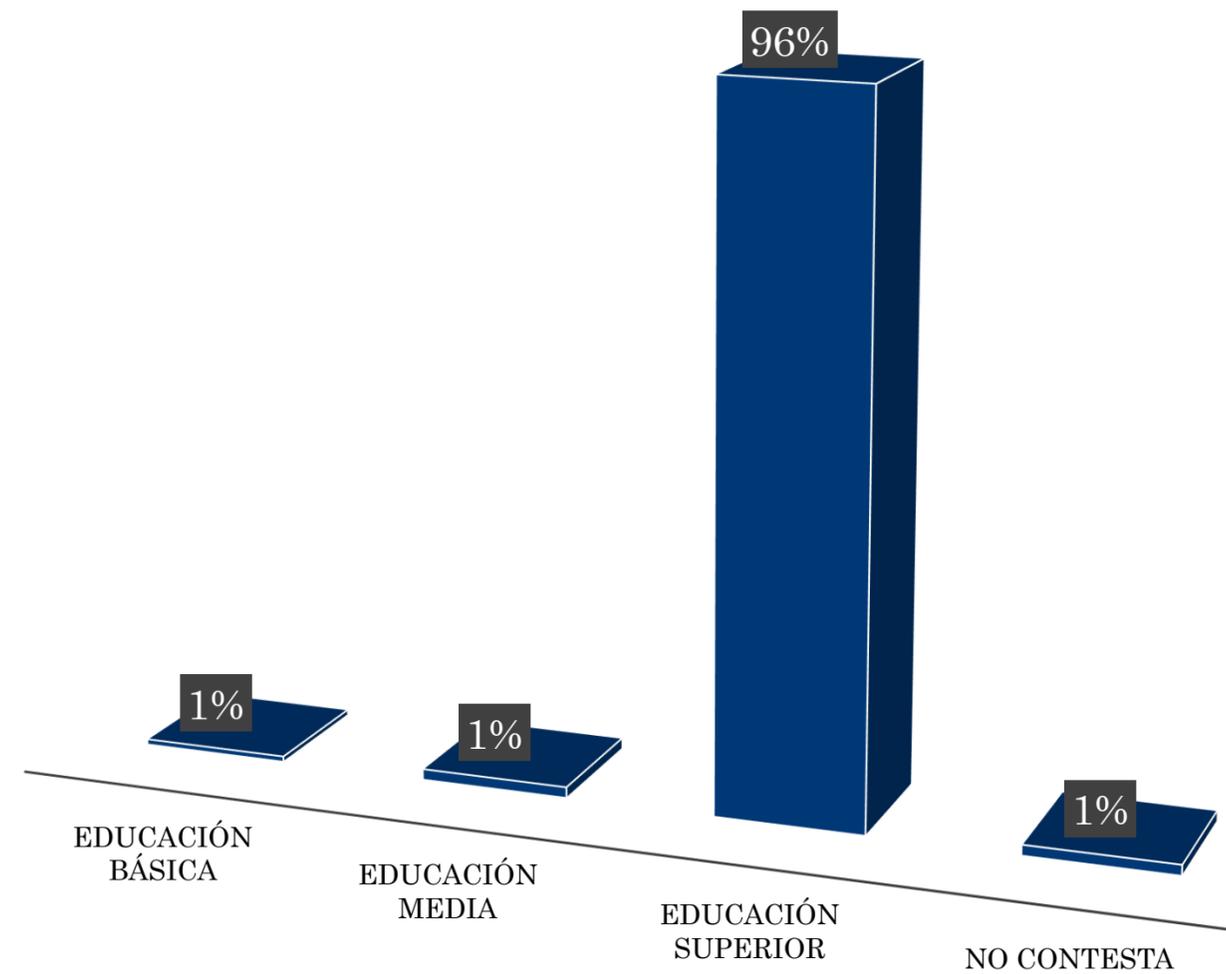
**ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO**

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

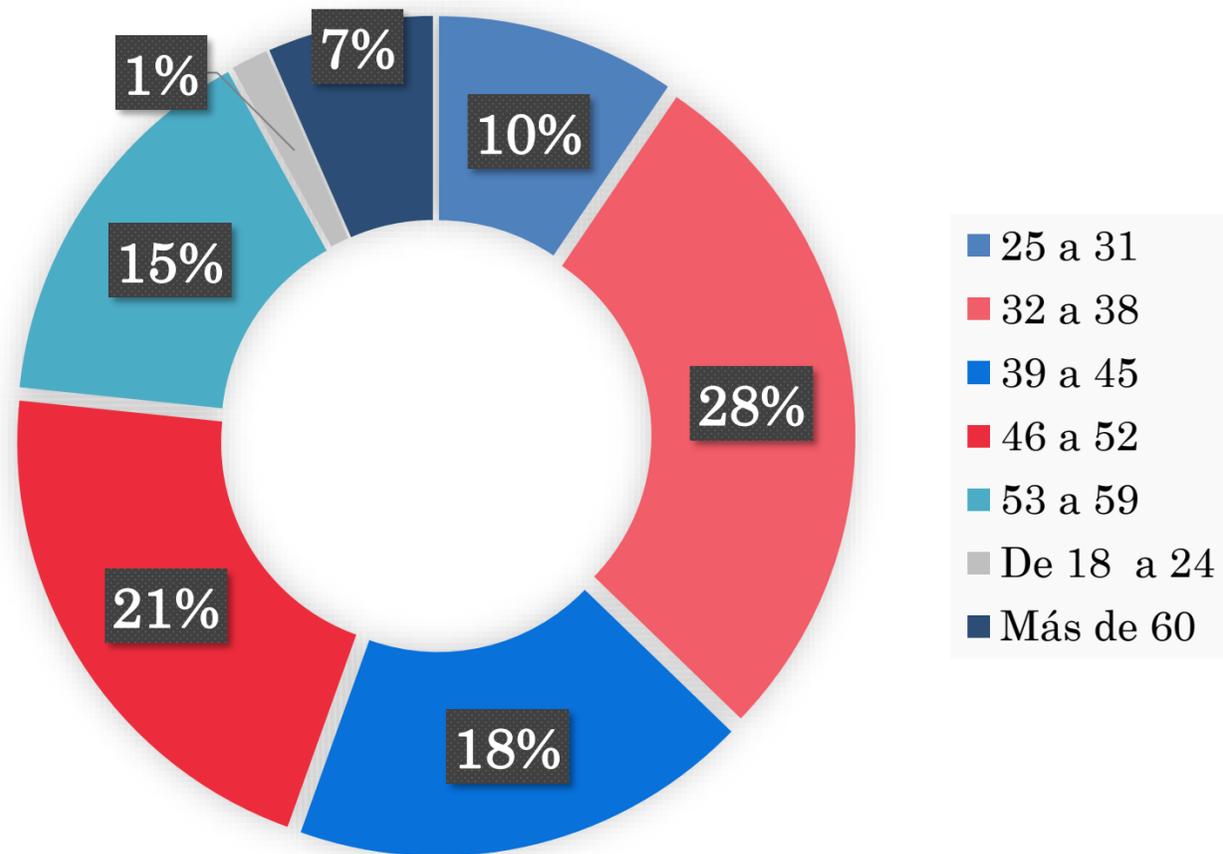


¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

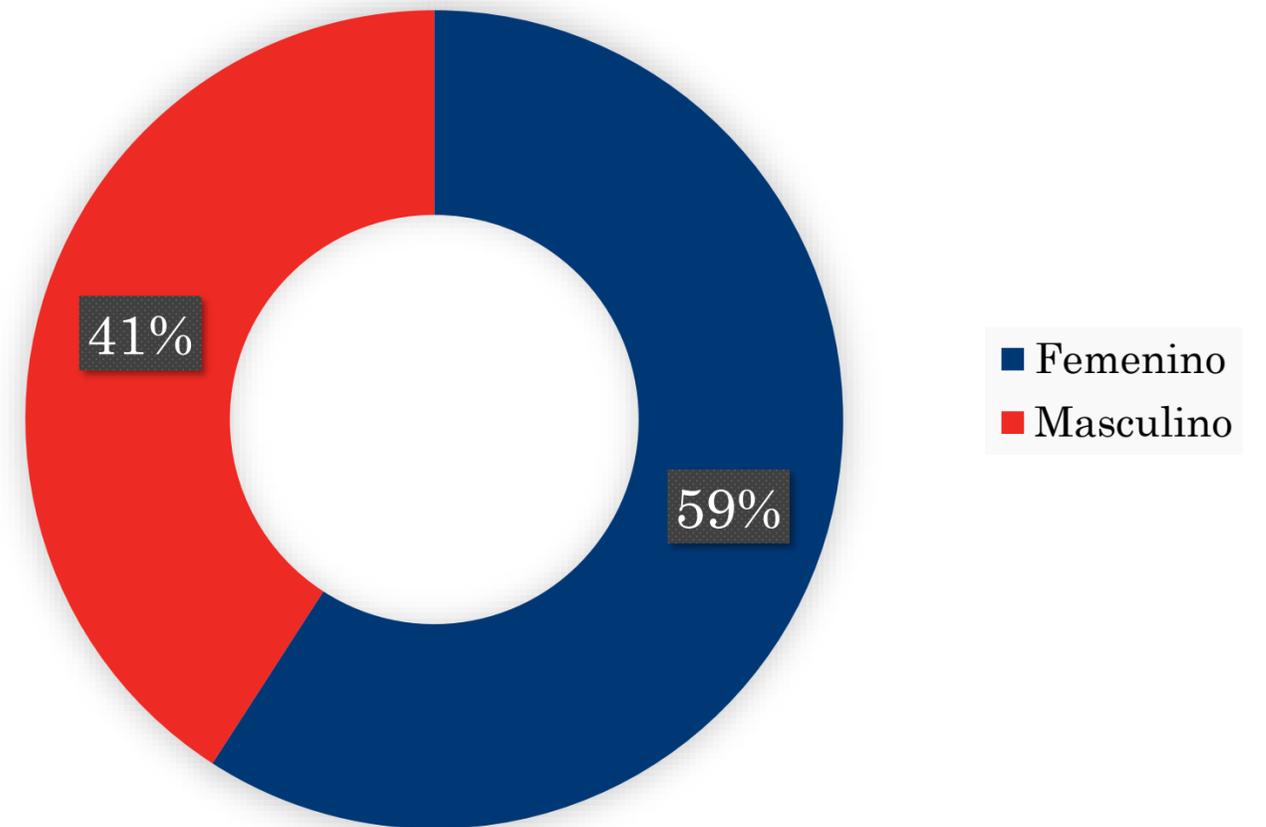


PERFIL DEL ENCUESTADO

Rango de edad



SEXO



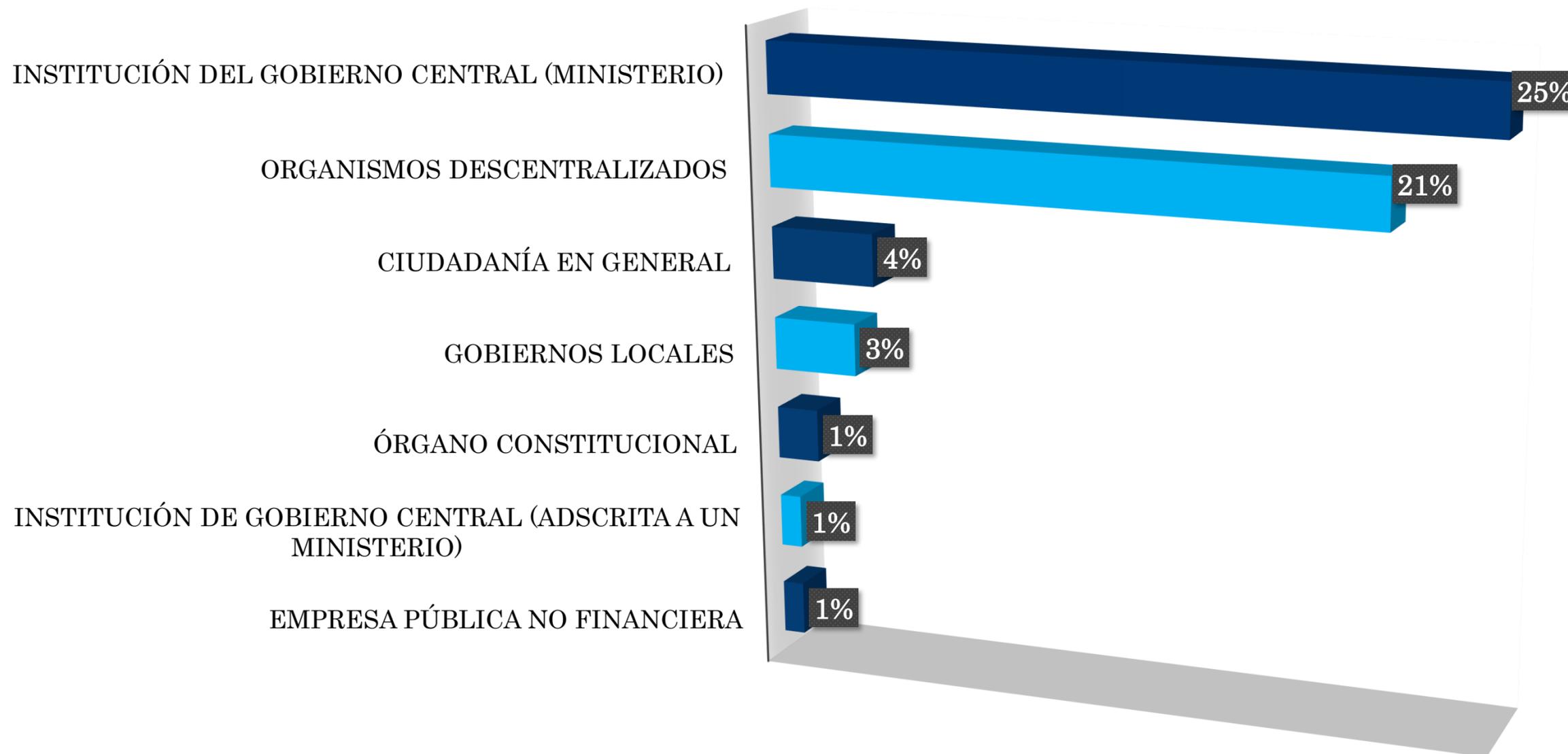
SERVICIOS ENCUESTADOS



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

Institución/organización que representan los encuestados



Áreas contactadas por los encuestados

CENTRO NACIONAL DE FOMENTO Y PROMOCIÓN DE LAS ASOCIACIONES SIN FINES DE LUCRO (CASFL)

DIRECCIÓN GENERAL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DGDES

DIRECCIÓN GENERAL DE INVERSIÓN PÚBLICA (DGIP)

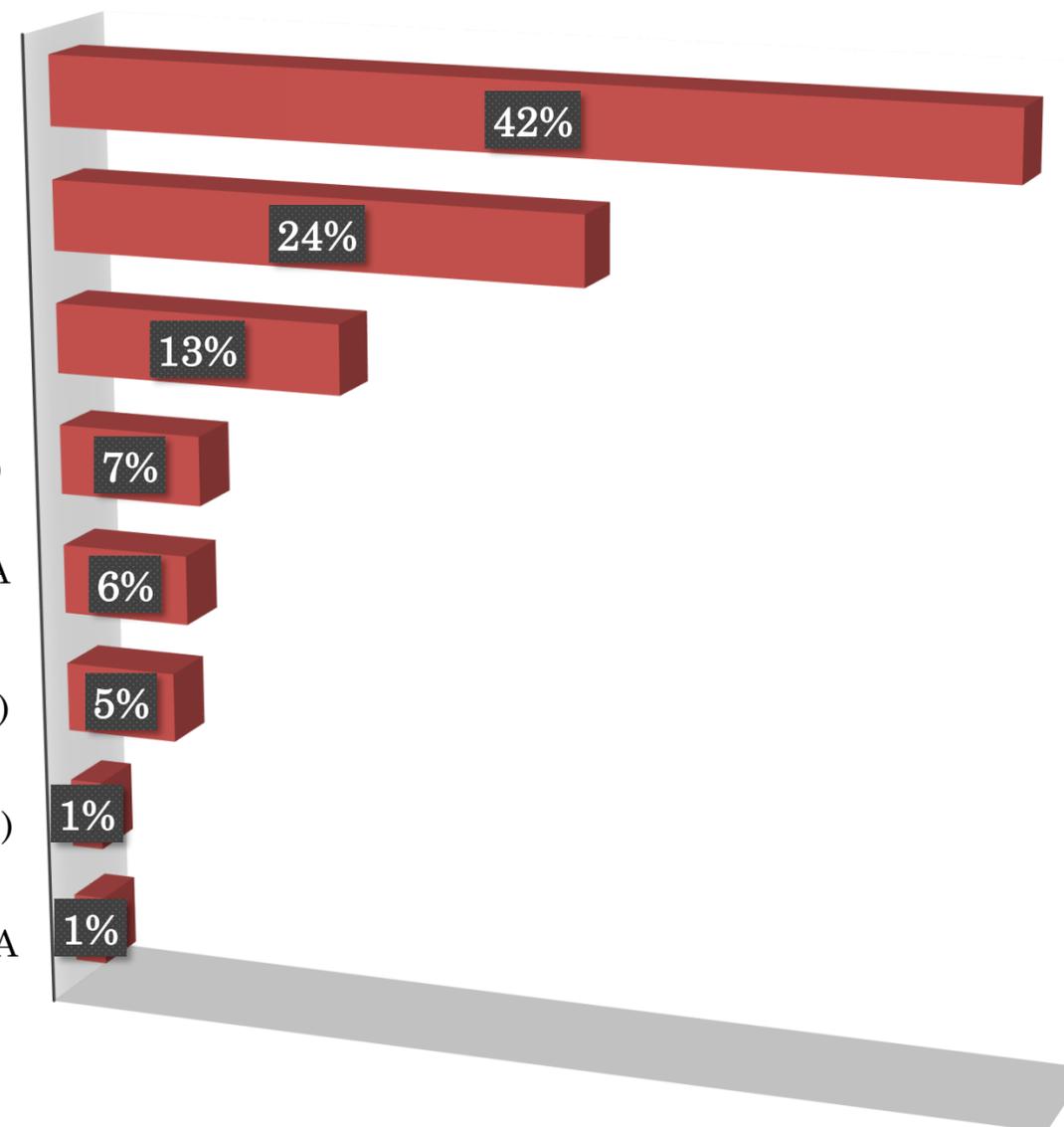
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

CENTRO DE CAPACITACIÓN EN PLANIFICACIÓN E INVERSIÓN PÚBLICA (CCPIP)

VICEMINISTERIO DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL (VIMICI)

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO (DIPYD)

NINGUNA



Servicios solicitados a la institución



RESULTADOS SATISFACCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

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

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y 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



SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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

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

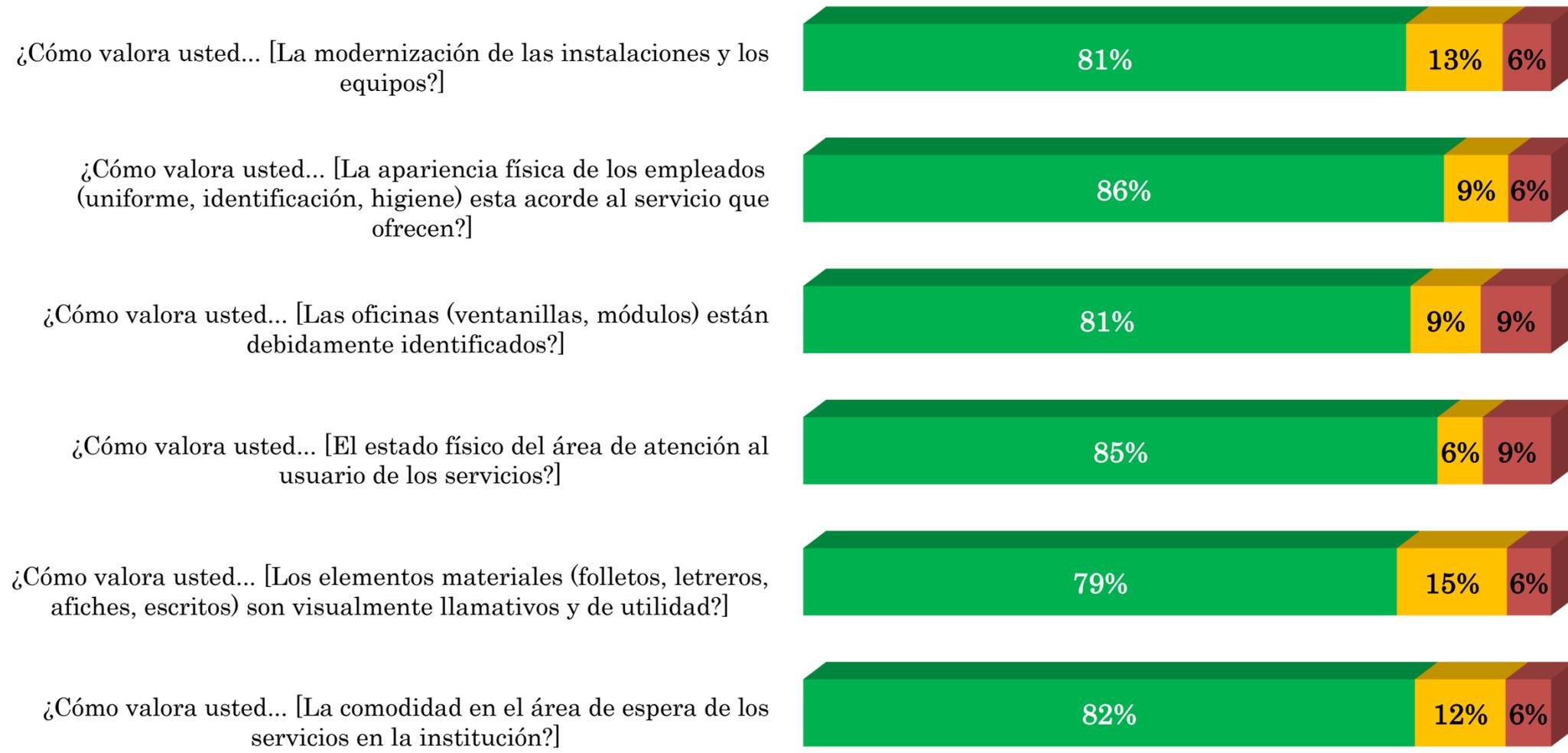
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La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



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho



82%
Promedio
satisfacción

87% Global

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

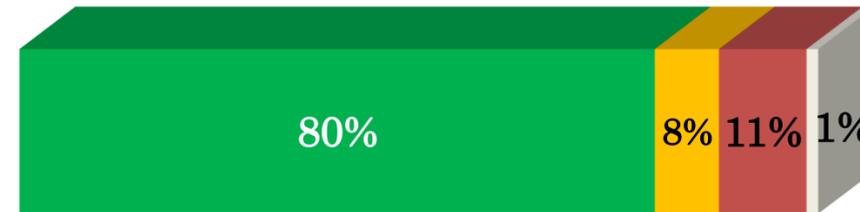
DIMENSIÓN: EFICACIA/CONFIABILIDAD

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NC

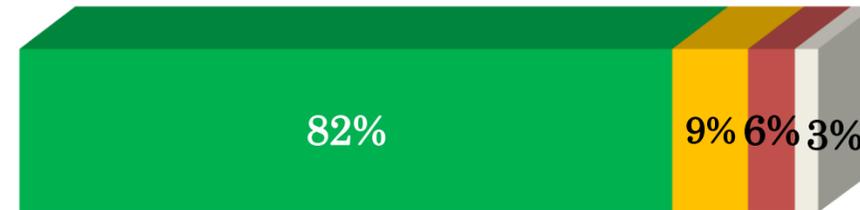
¿Cómo valora usted... [El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio?]



¿Cómo valora usted... [El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión?]



¿Cómo valora usted... [La seguridad (confianza) de que en la atención brindada, el trámite o gestión se resolvió correctamente?]



81%
Promedio
satisfacción

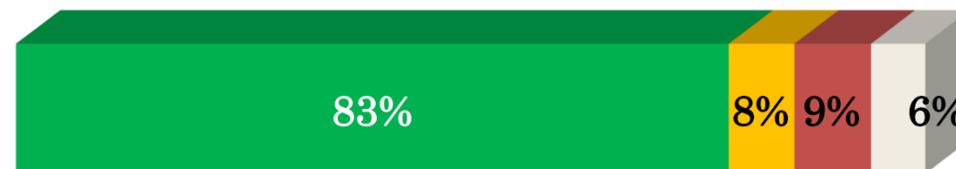
79% Global

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

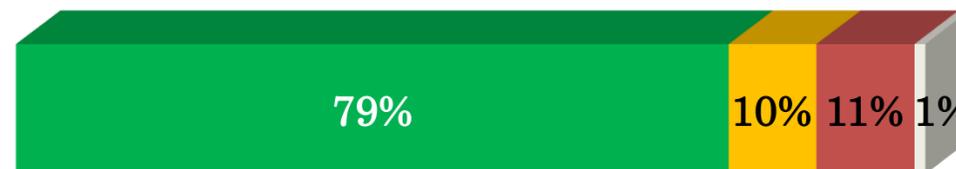
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NC

¿Cómo valora usted... [La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado?]



¿Cómo valora usted... [El tiempo que normalmente tarda la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado?]



¿Cómo valora usted... [El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron?]



¿Cómo valora usted... [El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió?]



82%
Promedio
satisfacción

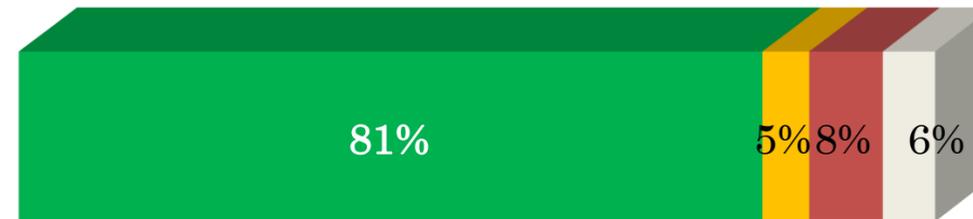
80% Global

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NC

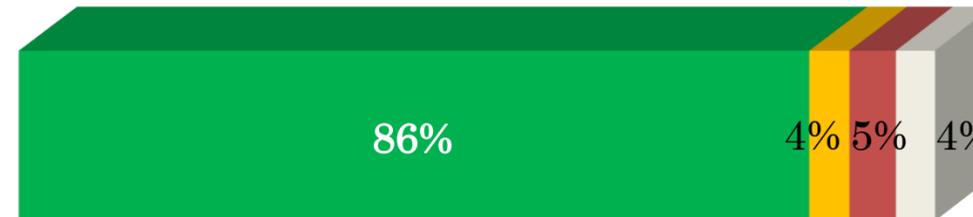
¿Cómo valora usted... [La confianza que le transmite el personal?]



¿Cómo valora usted... [La profesionalidad del personal que le atendió?]



¿Cómo valora usted... [El trato que le ha dado el personal?]



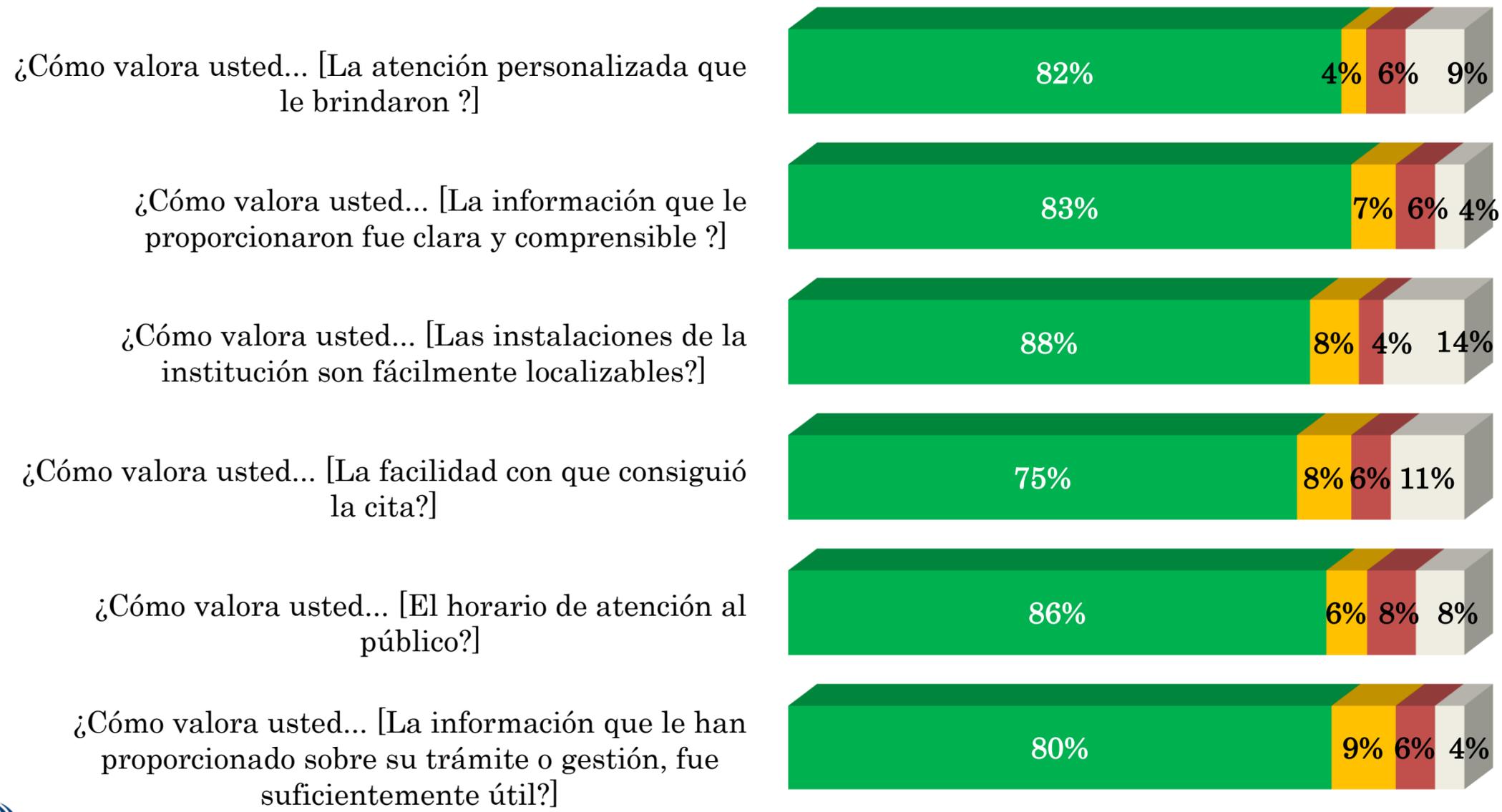
84%
Promedio
satisfacción

82% Global

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIÓN: EMPATÍA Y ACCESIBILIDAD

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NC



82%
Promedio
satisfacción

82% Global

RESULTADOS SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

- SATISFACCIÓN
GENERAL DEL SERVICIO
- SERVICIO ESPERADO VS
EL RECIBIDO

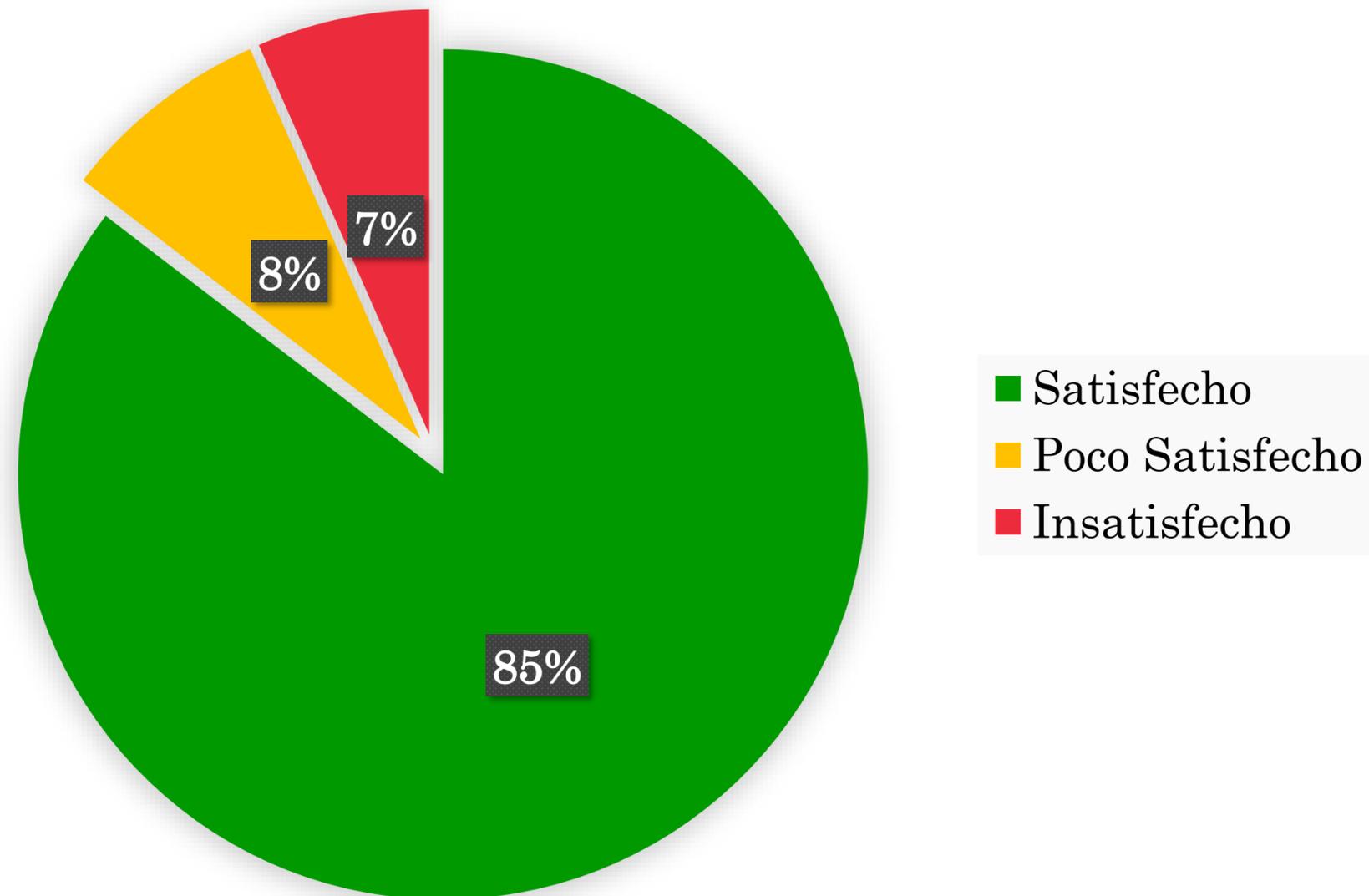


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

SATISFACCIÓN GENERAL

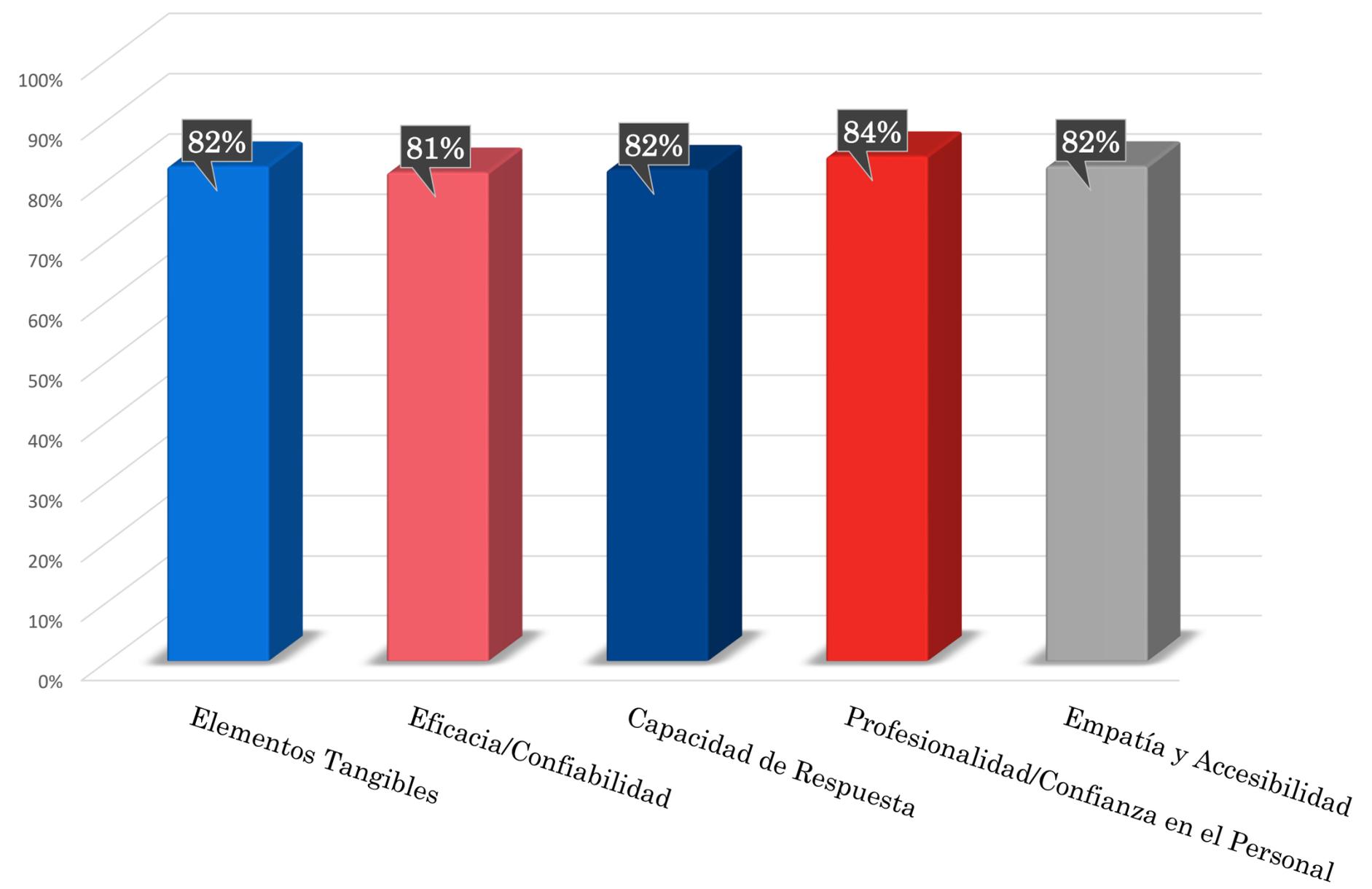
¿Cuál es su grado de satisfacción general, con el servicio que ofrece la institución?



85% Índice de satisfacción General

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

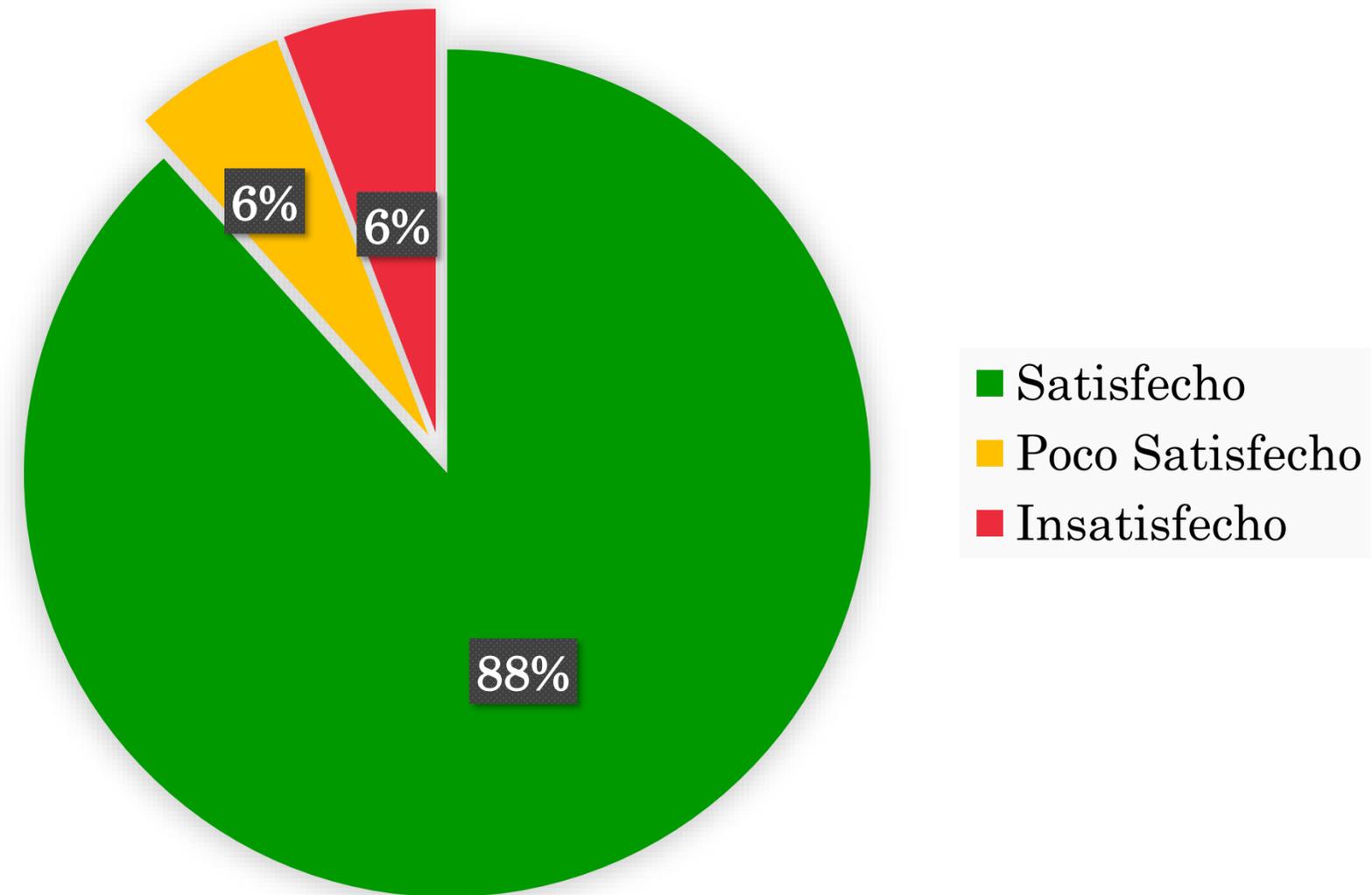
Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



**82% Promedio
satisfacción
Dimensiones**

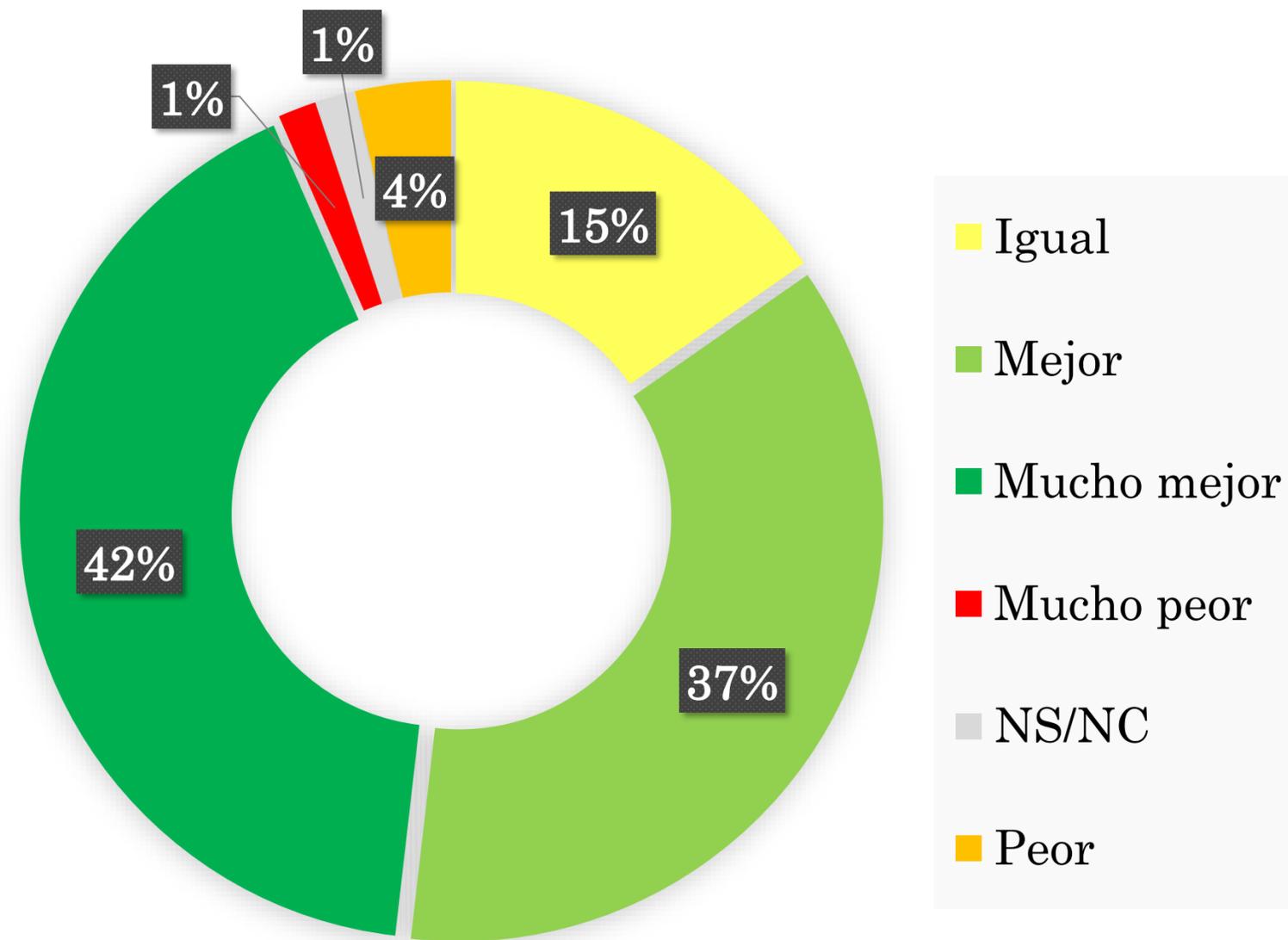
SERVICIO OFRECIDO

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



SERVICIO OFRECIDO VS ESPERADO

¿Cómo le ha parecido el servicio recibido en base a lo que usted esperaba?



82% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor	NS/NC
44%	38%	16%	4%	2%	2%

Base: 100% Total muestra

RESULTADOS CONTACTO PAGINA WEB INSTITUCIONAL

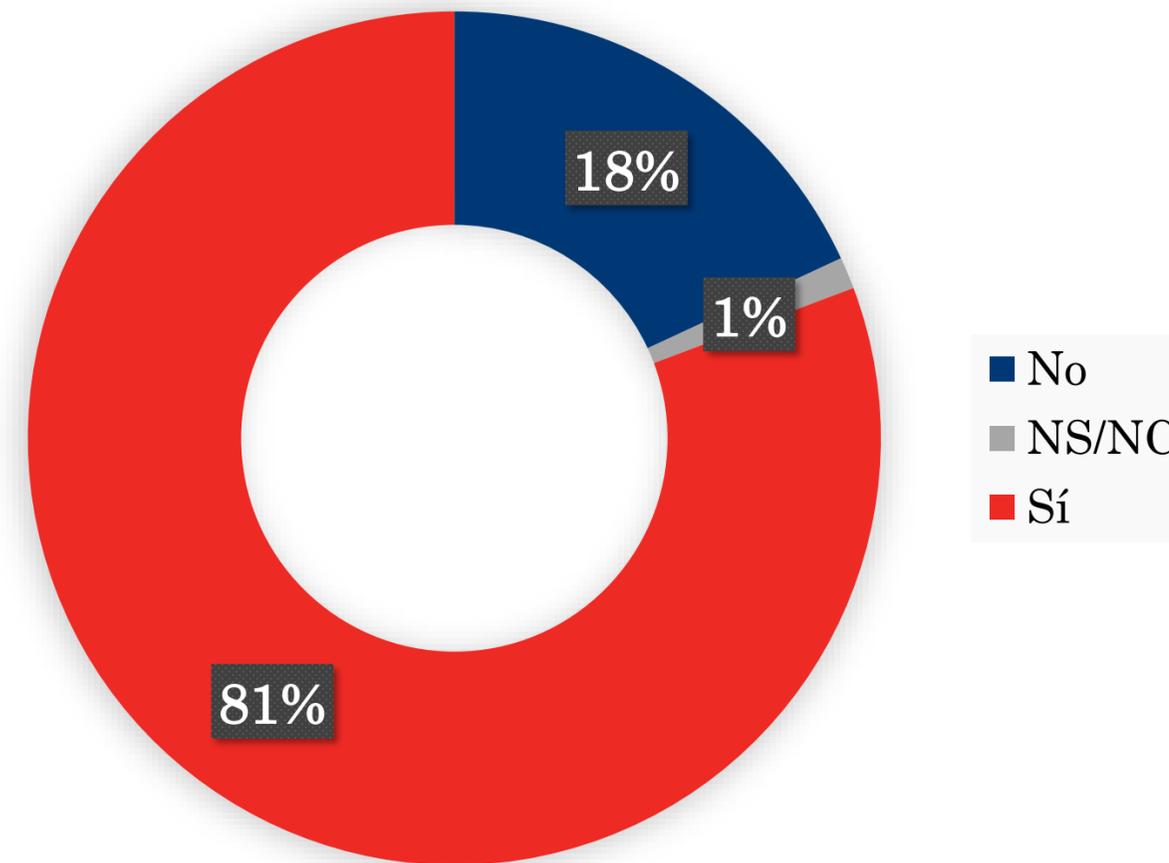


GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO

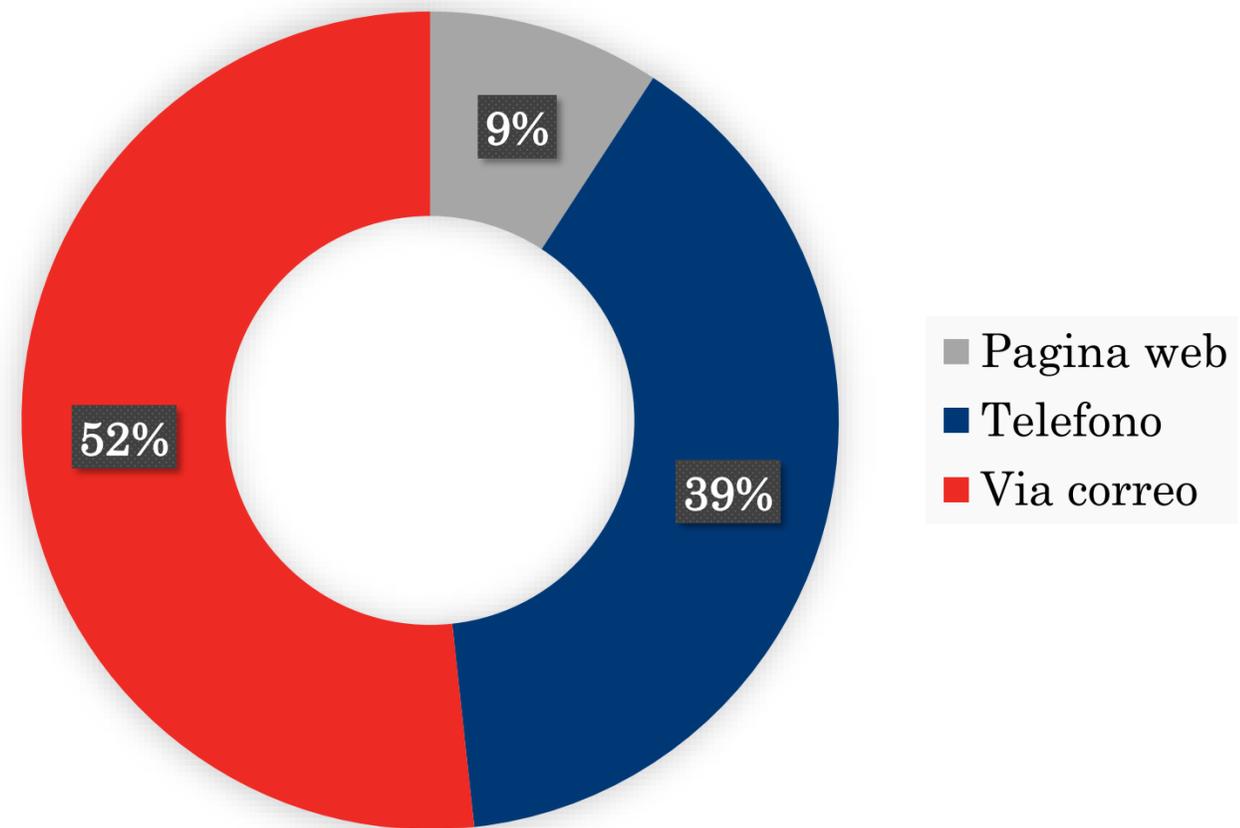
CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

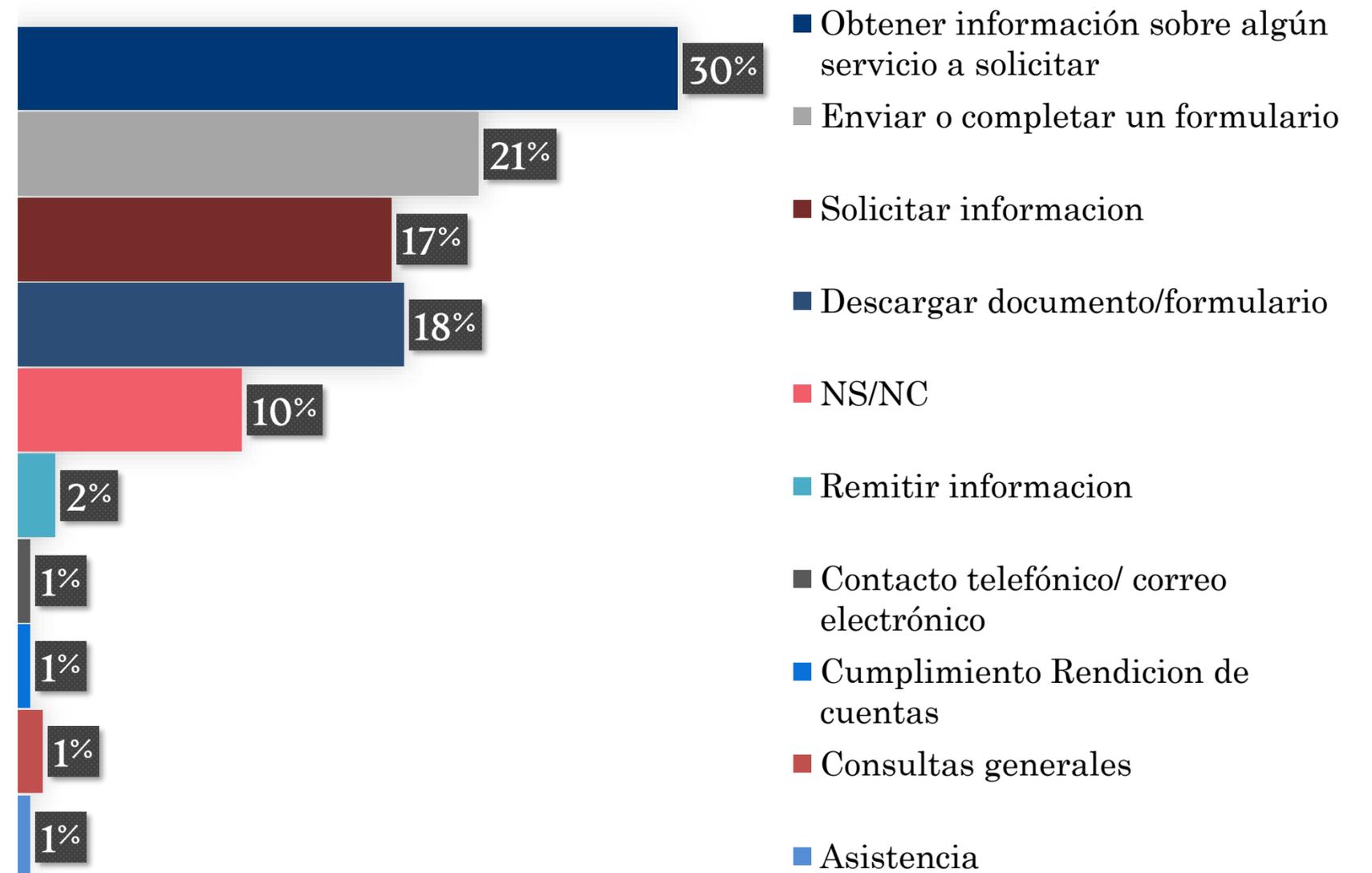


CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, a través de cuál medio ha contactado usted a esta institución?

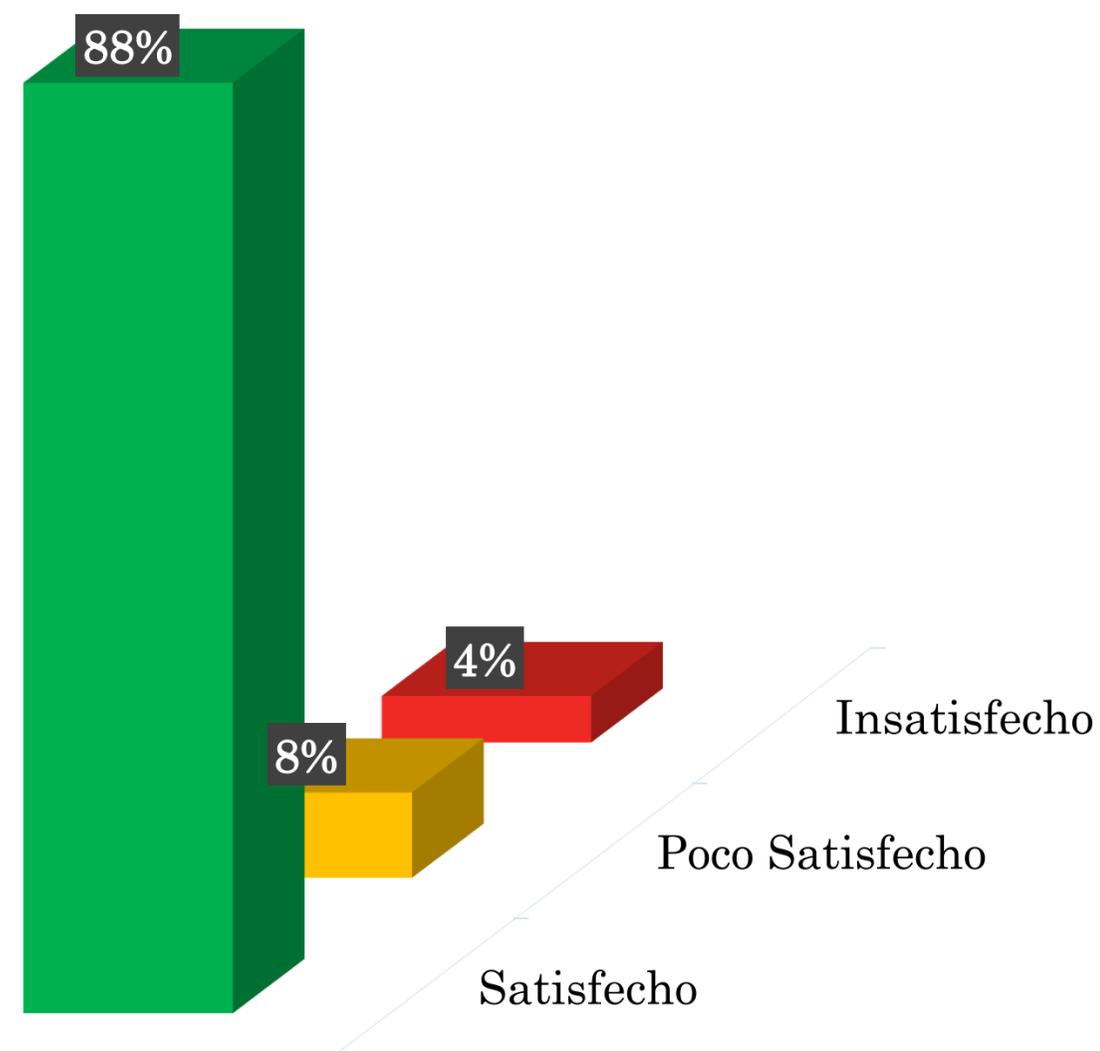


Motivo del contacto por página web



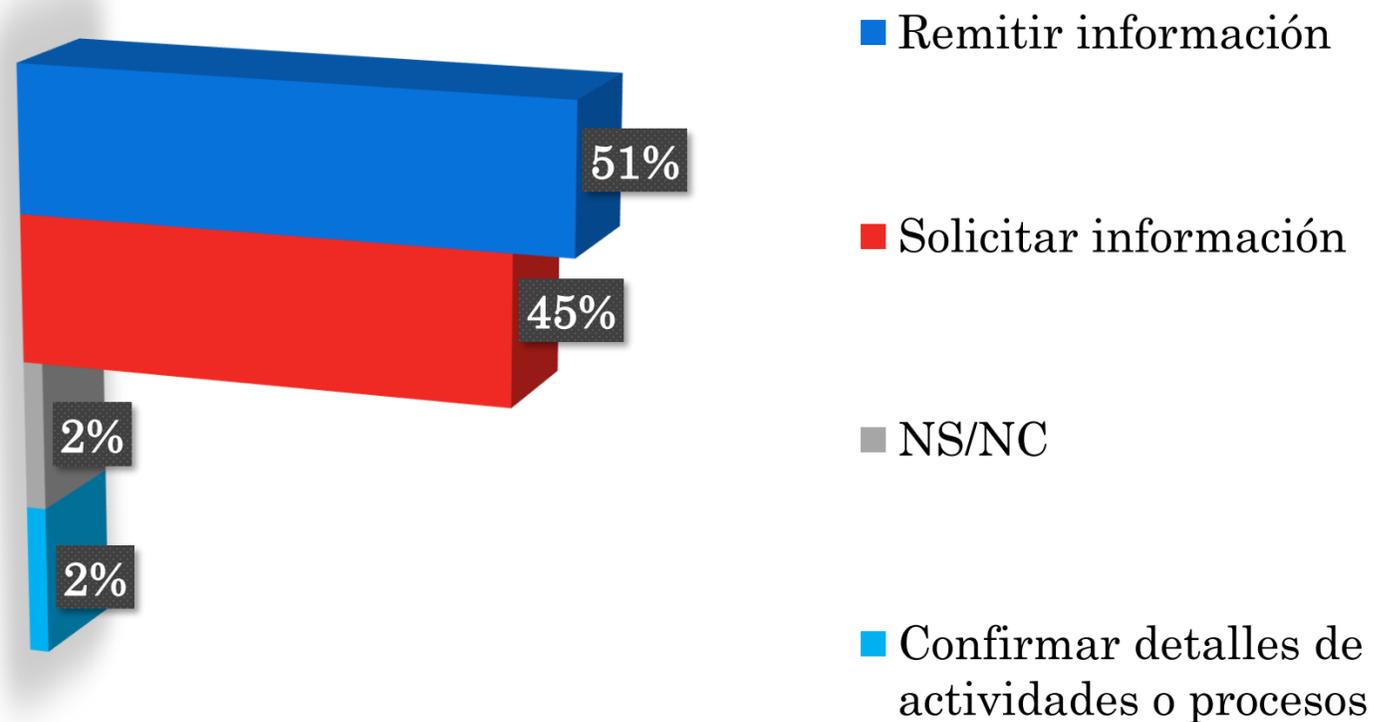
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO VÍA PÁGINA WEB MEPLYD

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



CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

Motivo del contacto por teléfono o correo electrónico



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite y pudiese elegir el medio, ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

