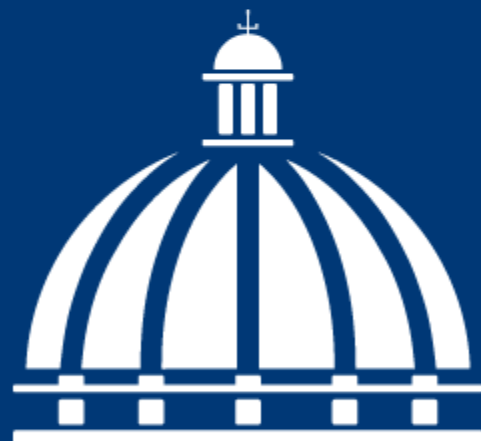


# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR MEPYD 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN  
Y DESARROLLO**

# ÍNDICE

1. FICHA TÉCNICA

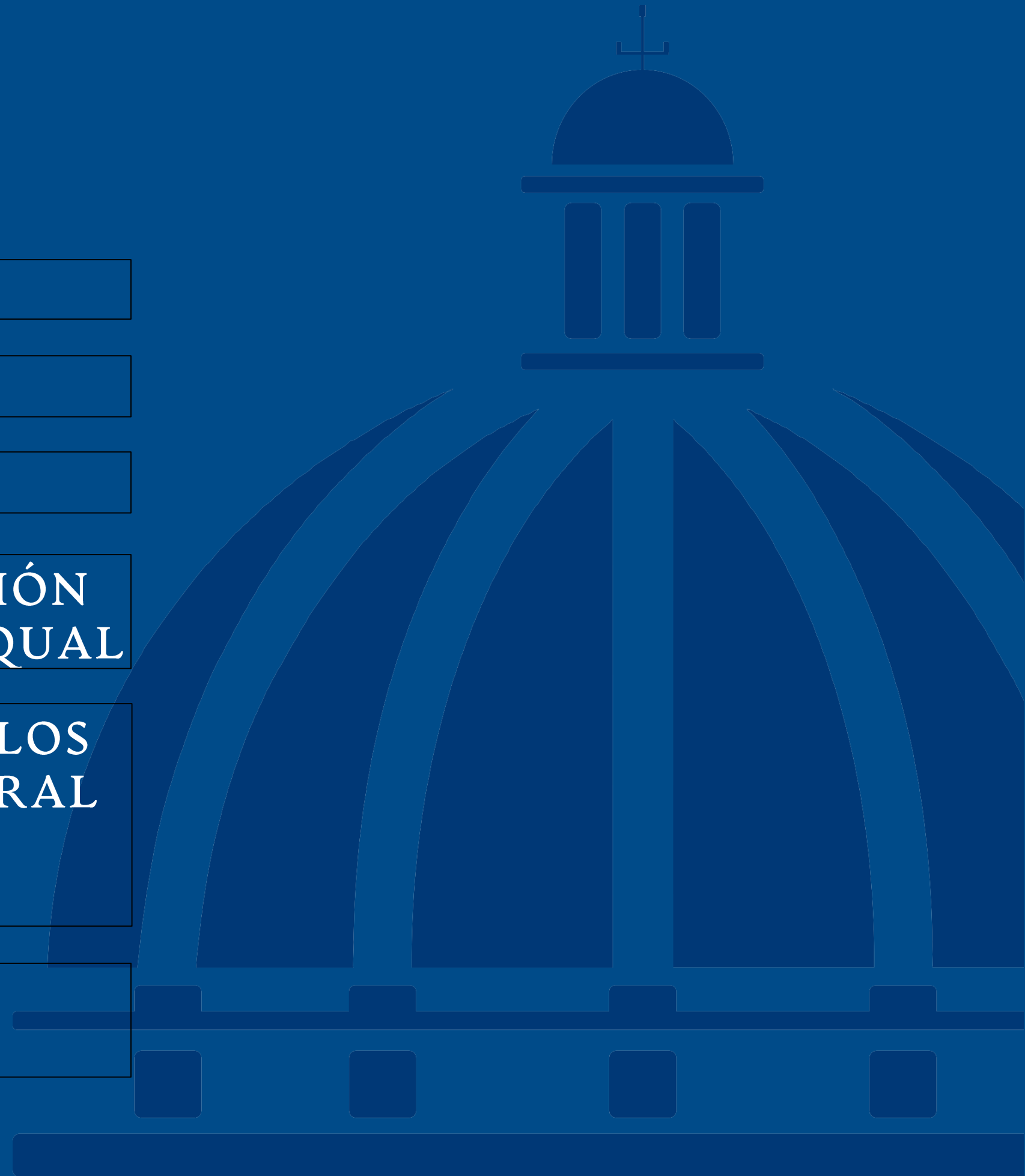
2. PERFIL ENCUESTADOS

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

---



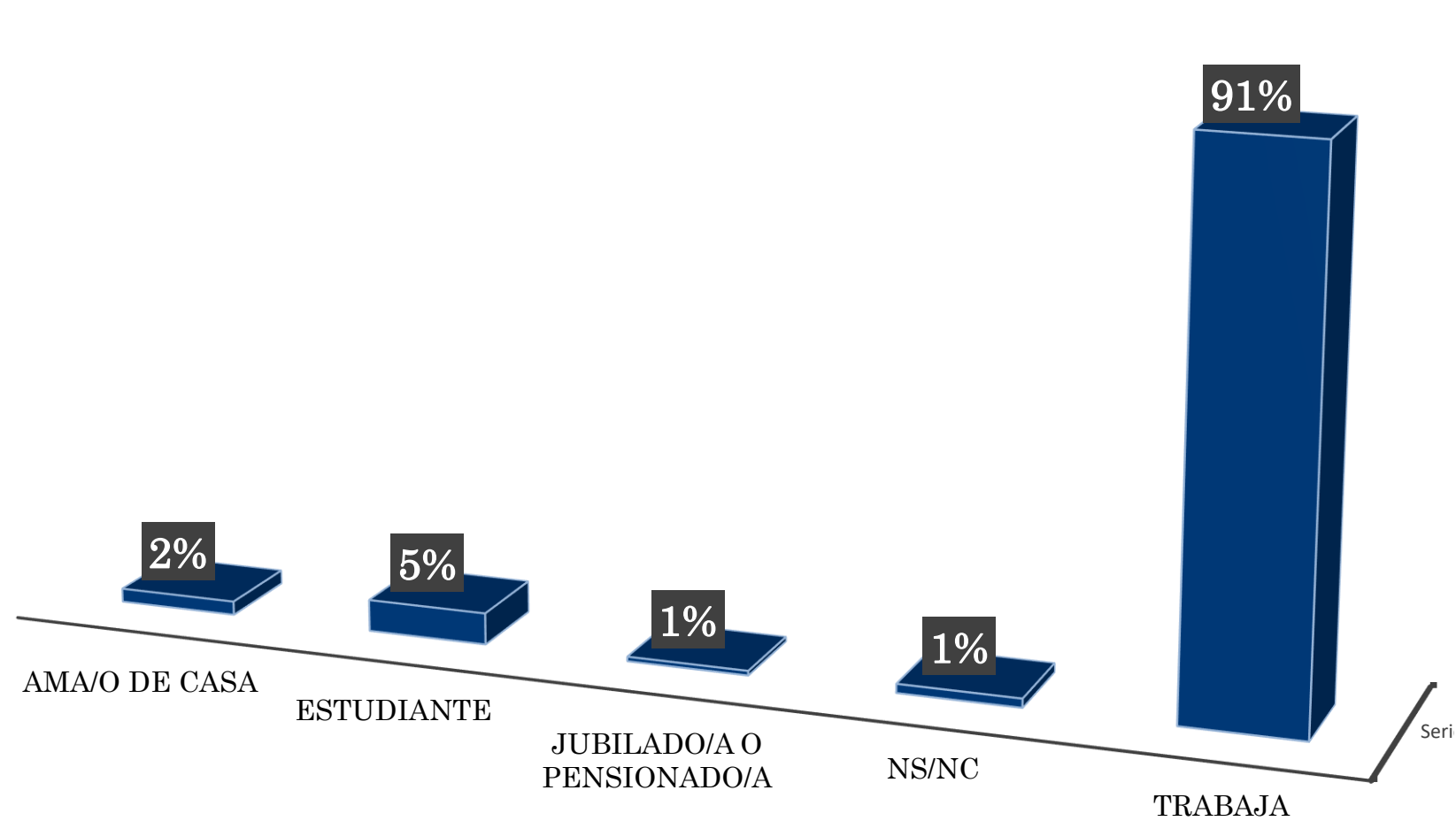
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

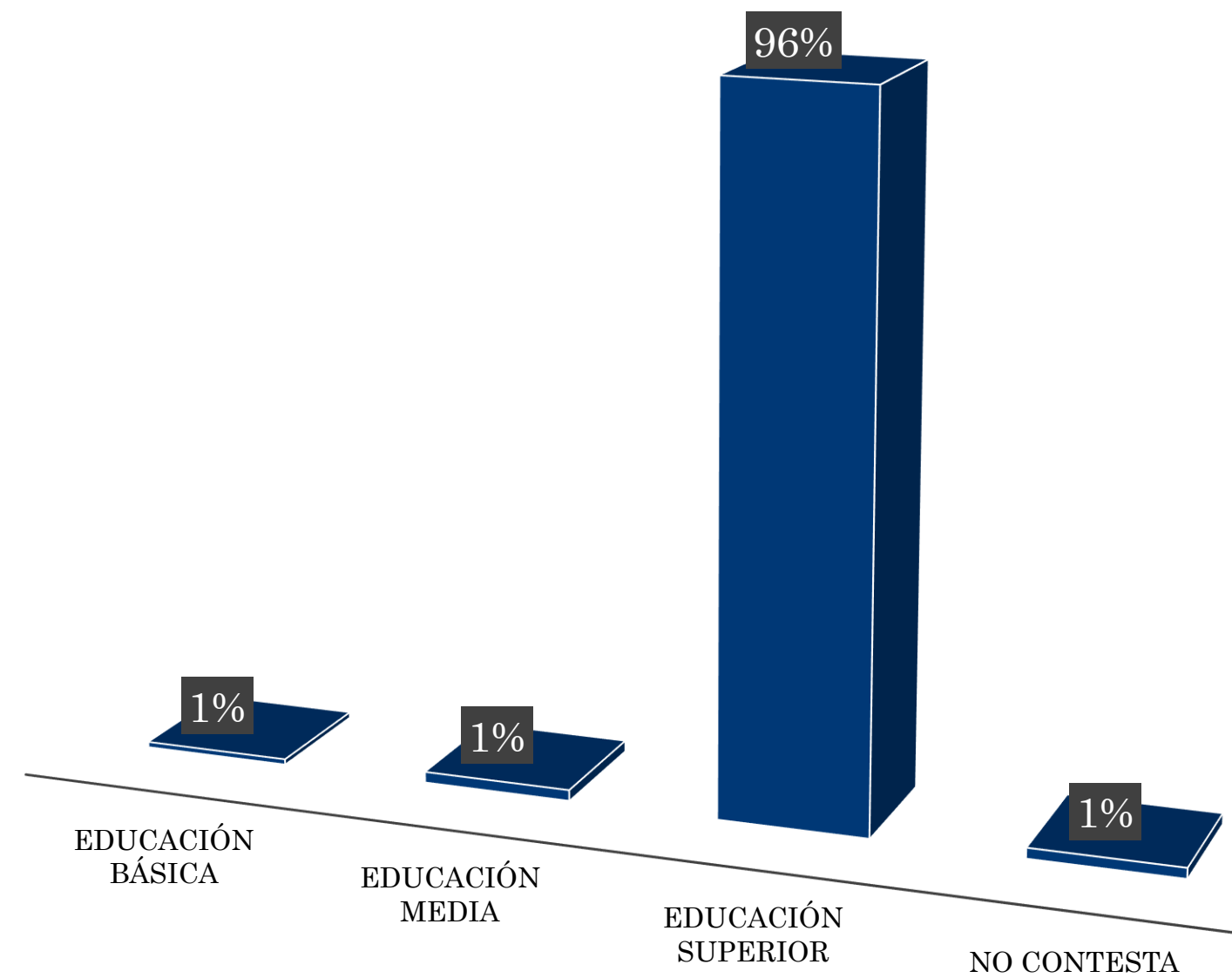
**ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO**

# PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

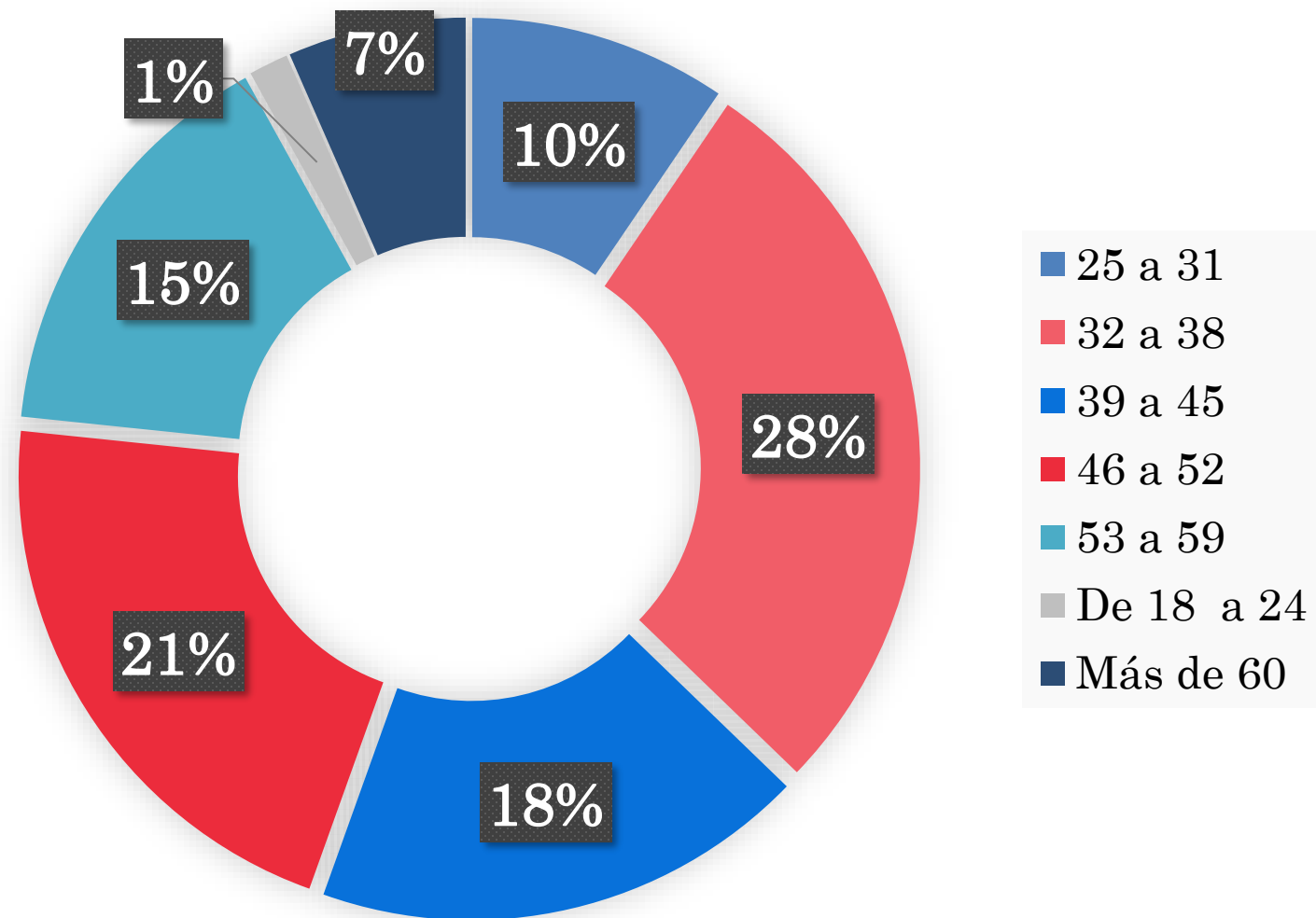


¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

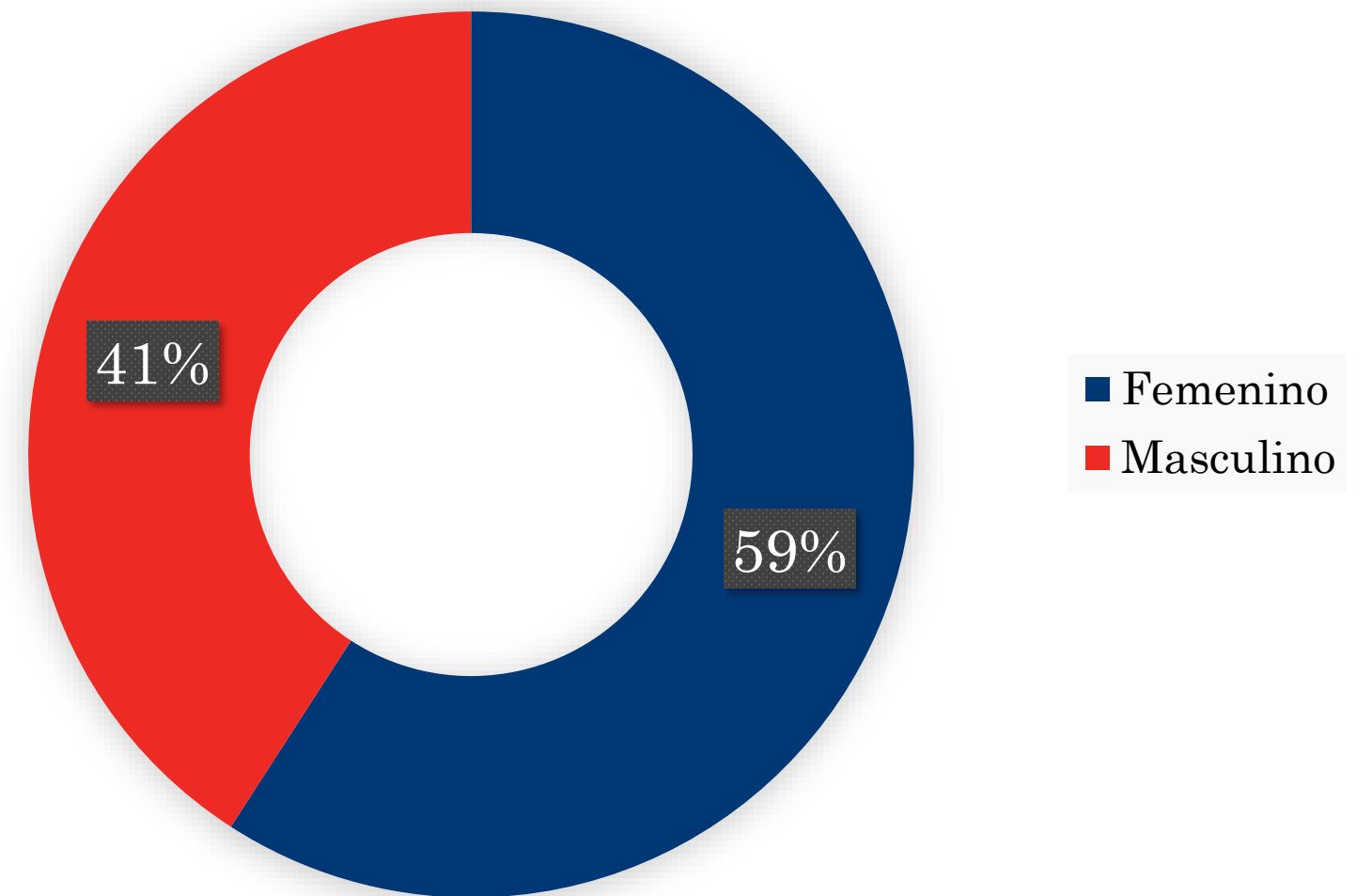


# PERFIL DEL ENCUESTADO

## Rango de edad



## SEXO



# SERVICIOS ENCUESTADOS

---



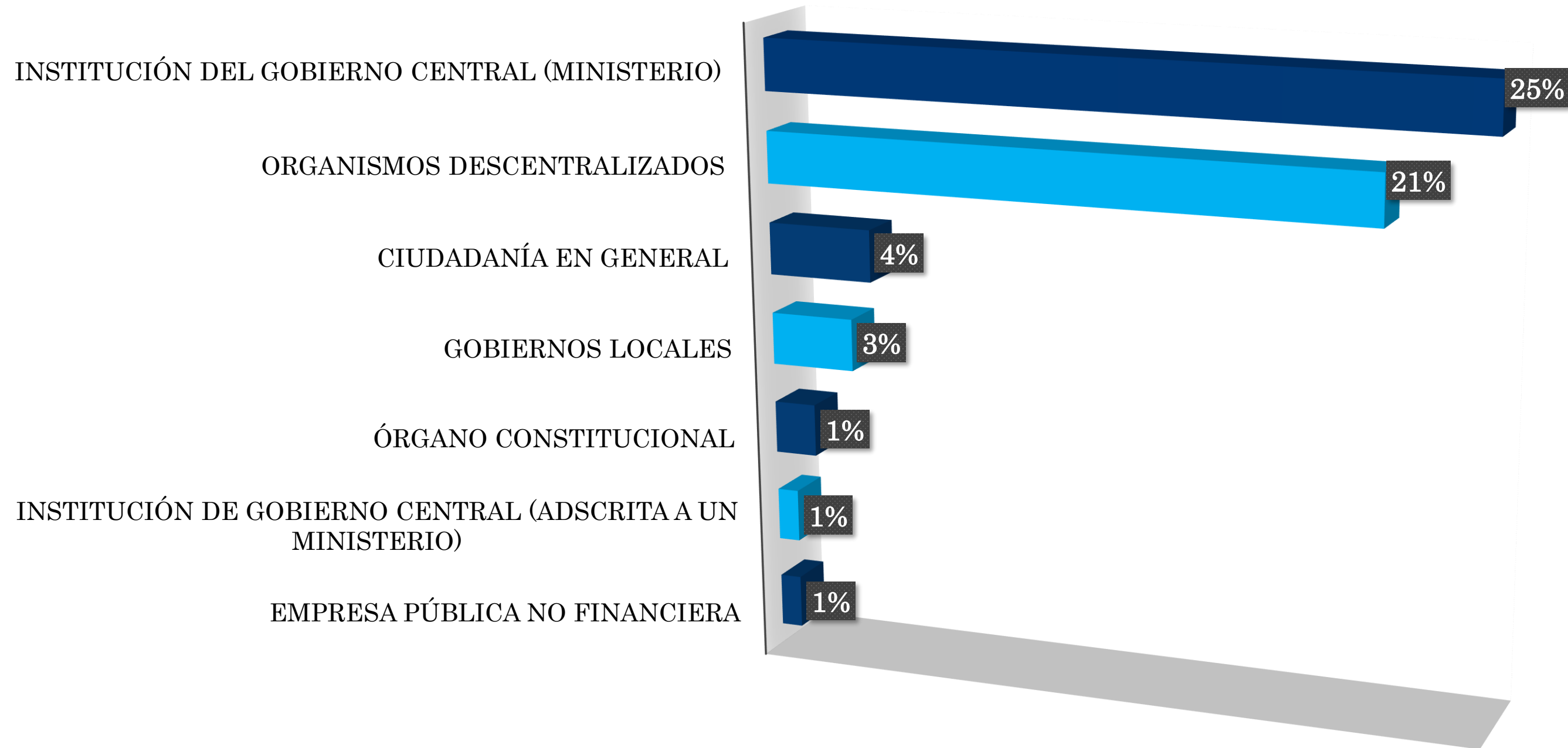
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

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)

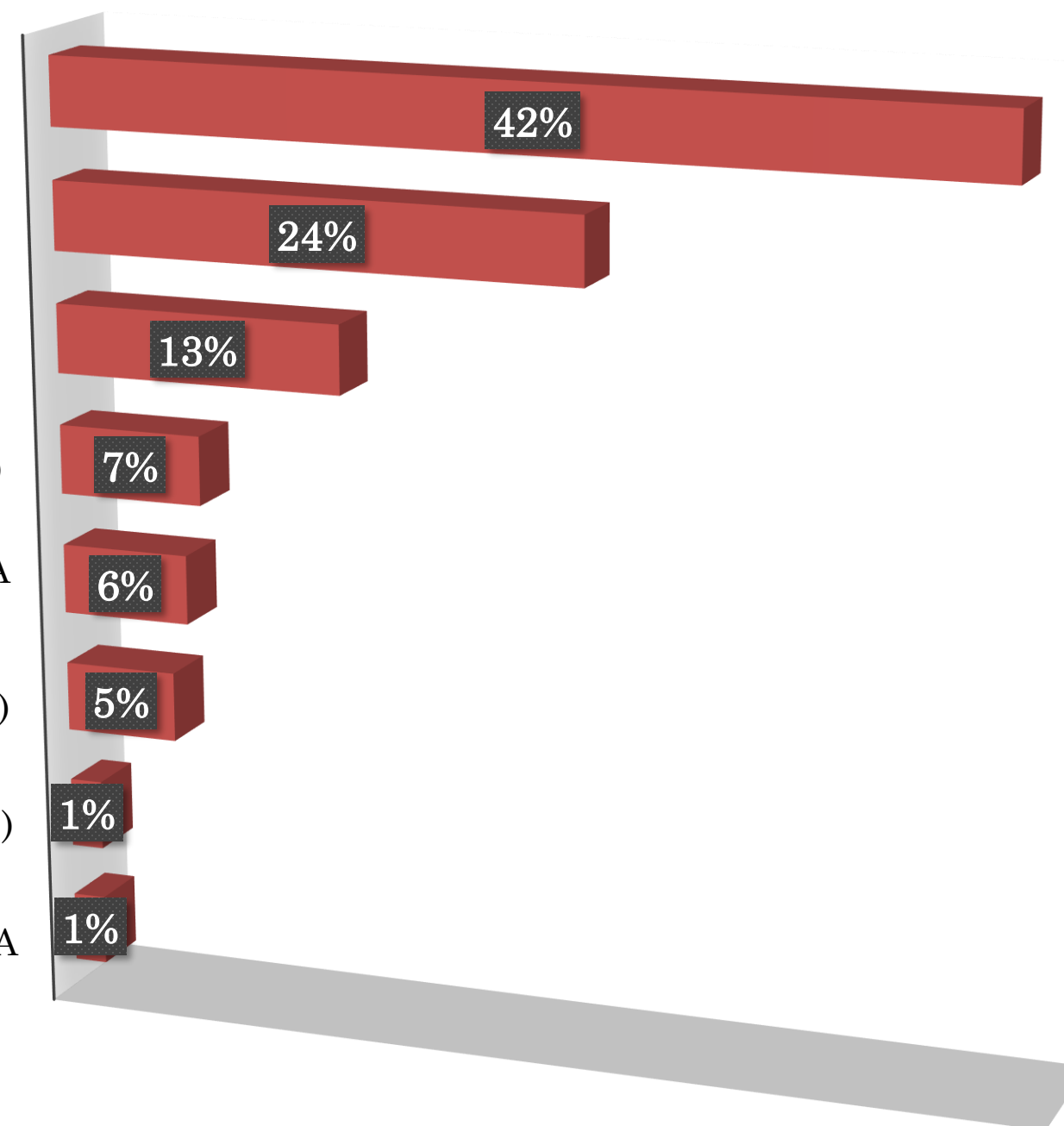
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (OAI)

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

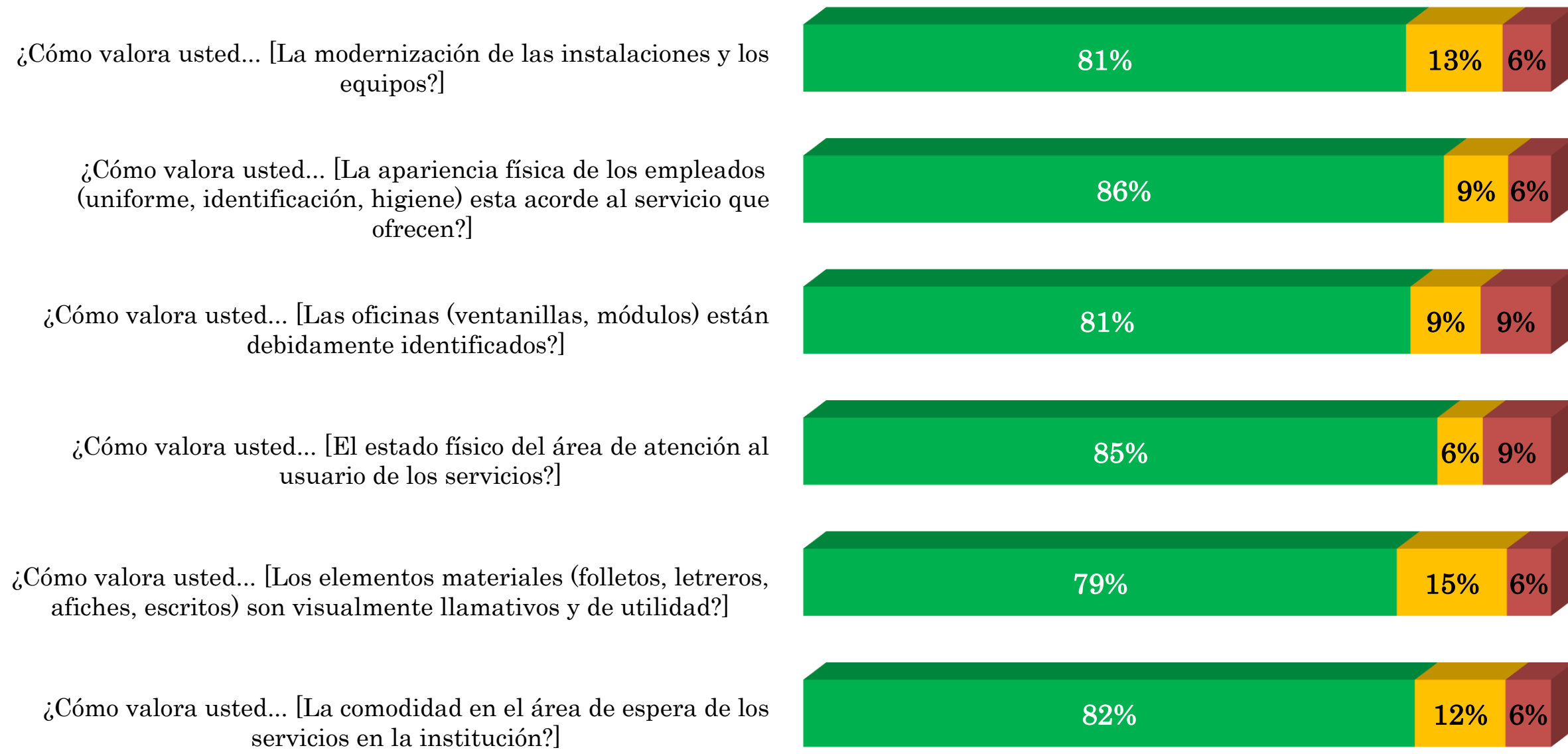
Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- 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

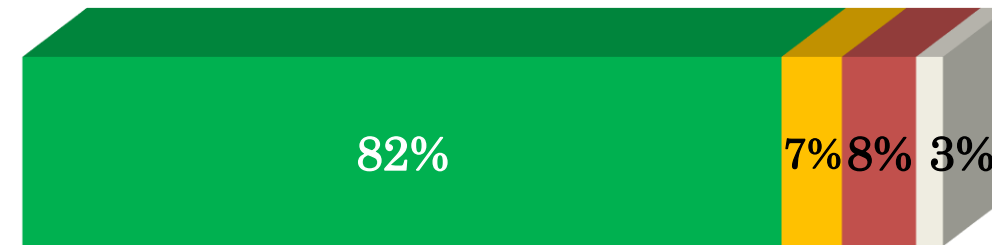
87% Global

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

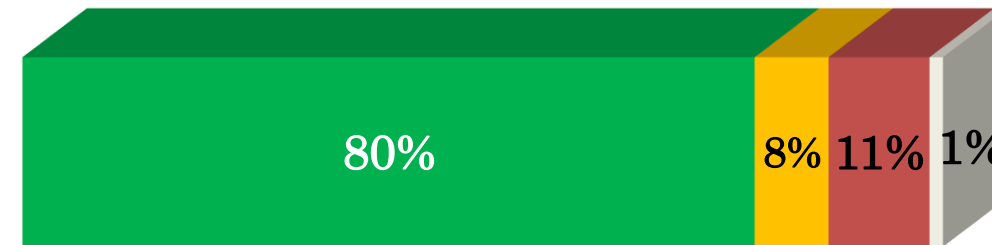
## DIMENSIÓN: EFICACIA/CONFIABILIDAD

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NC

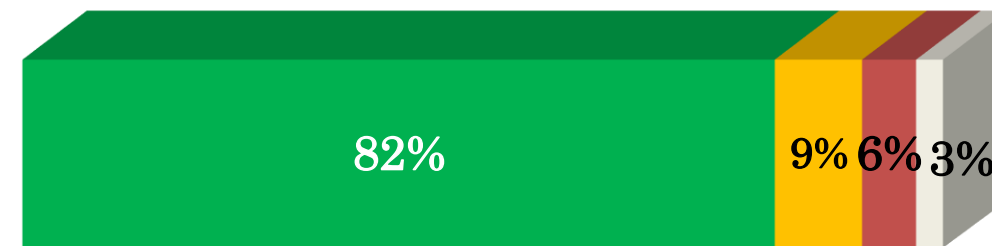
¿Cómo valora usted... [El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio?]



¿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

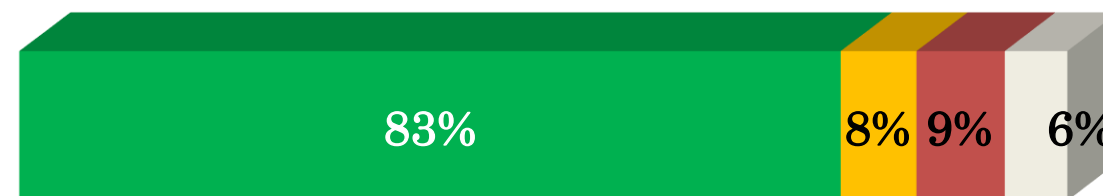


# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

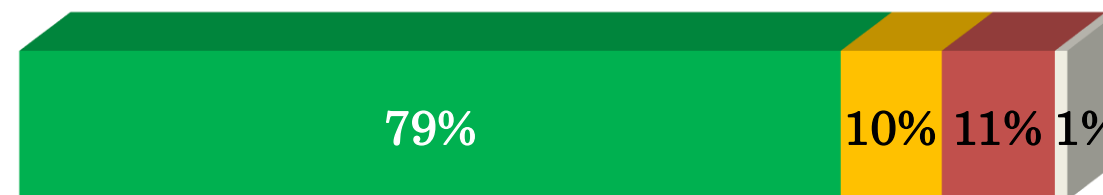
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NC

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



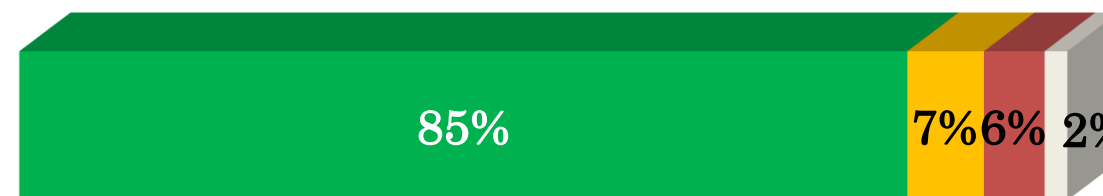
¿Cómo valora usted... [El tiempo que normalmente tarda la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado?]



¿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

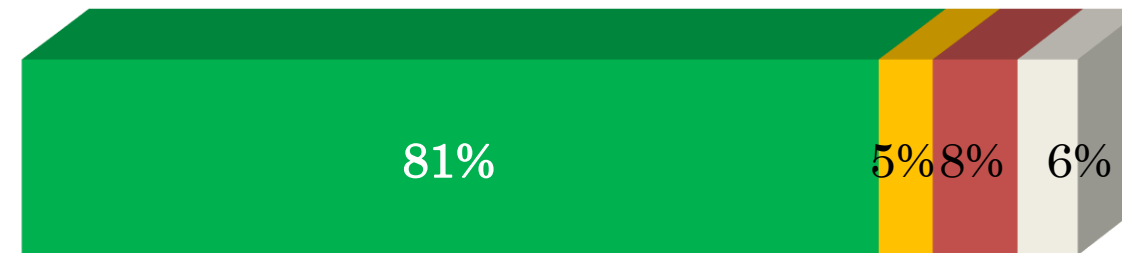
80% Global

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

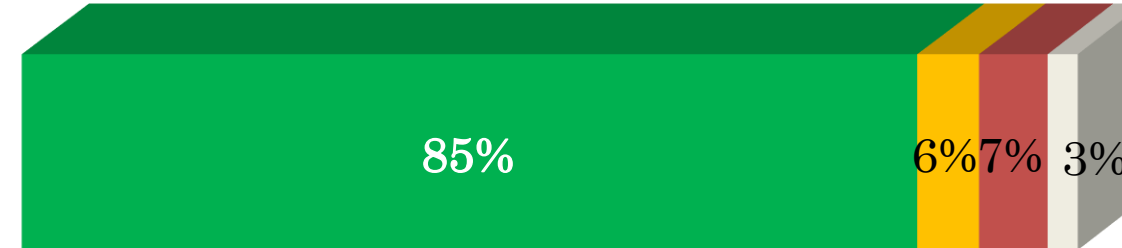
## DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

■ Satisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NC

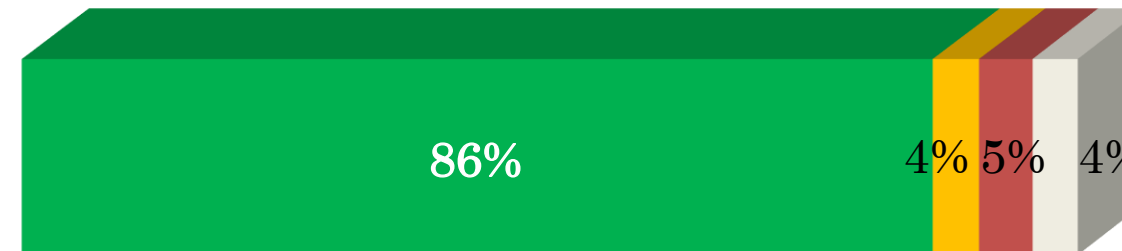
¿Cómo valora usted... [La confianza que le transmite el personal?]



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



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



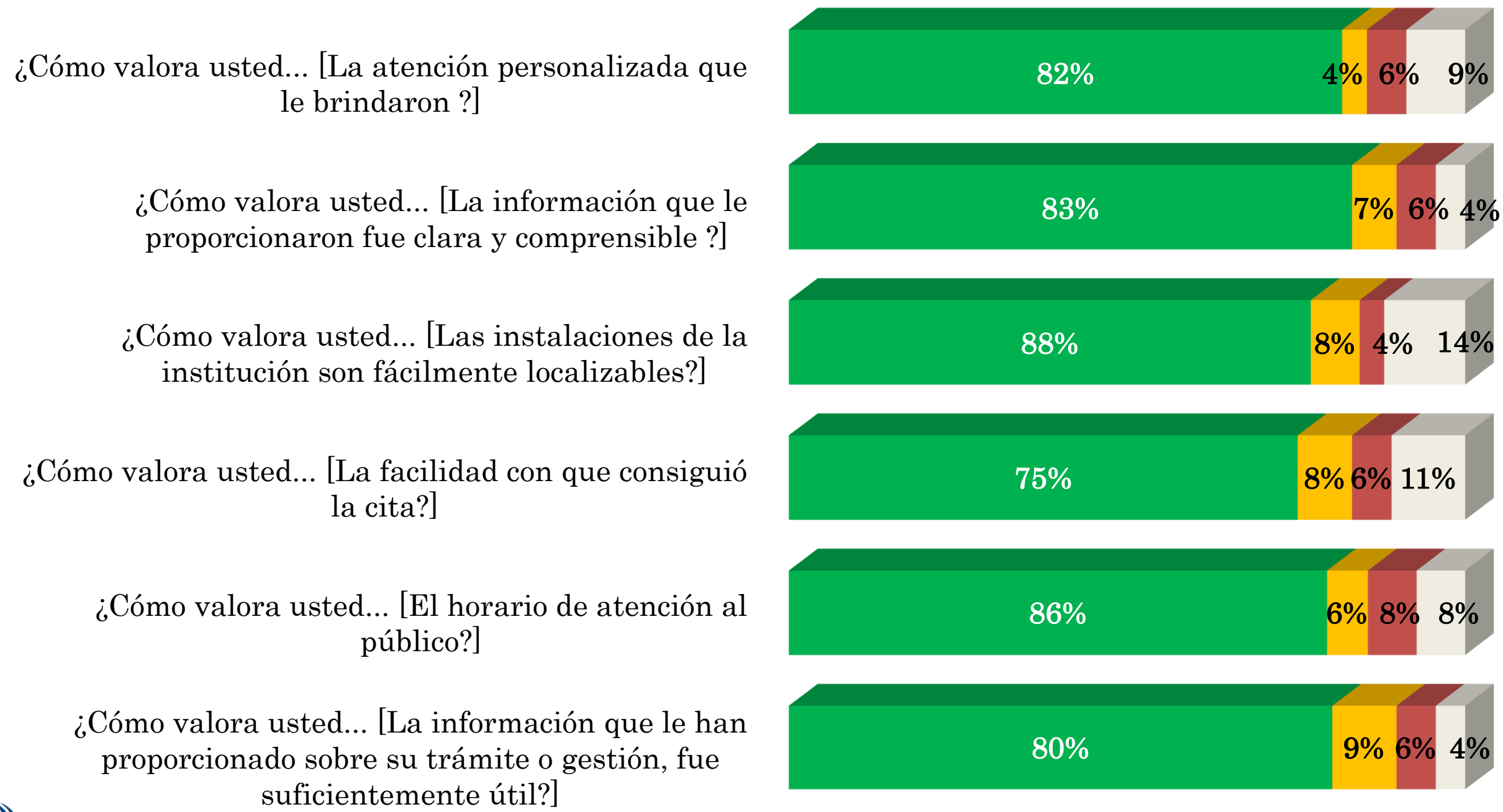
84%  
Promedio  
satisfacción

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



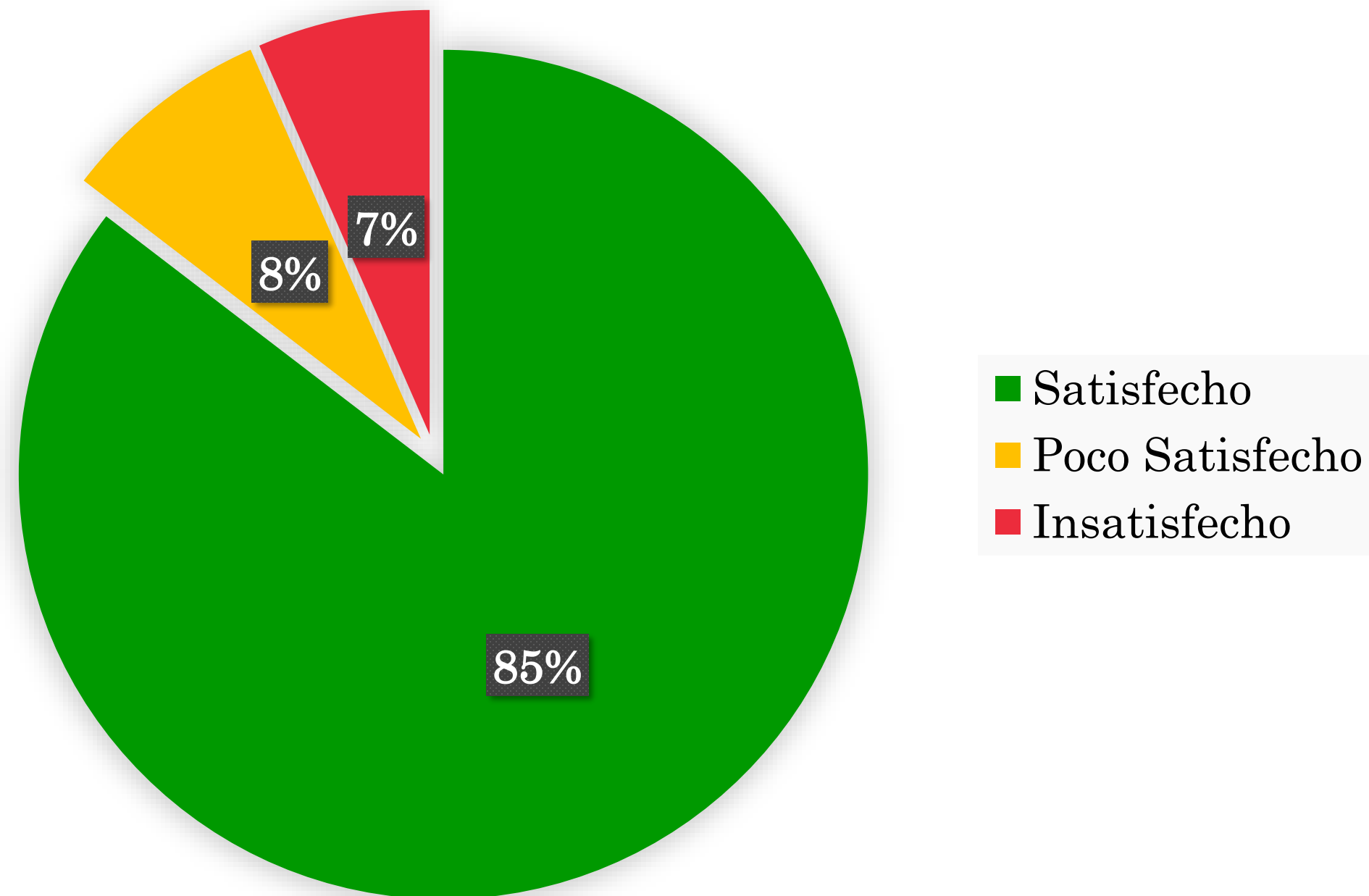
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO

# SATISFACCIÓN GENERAL

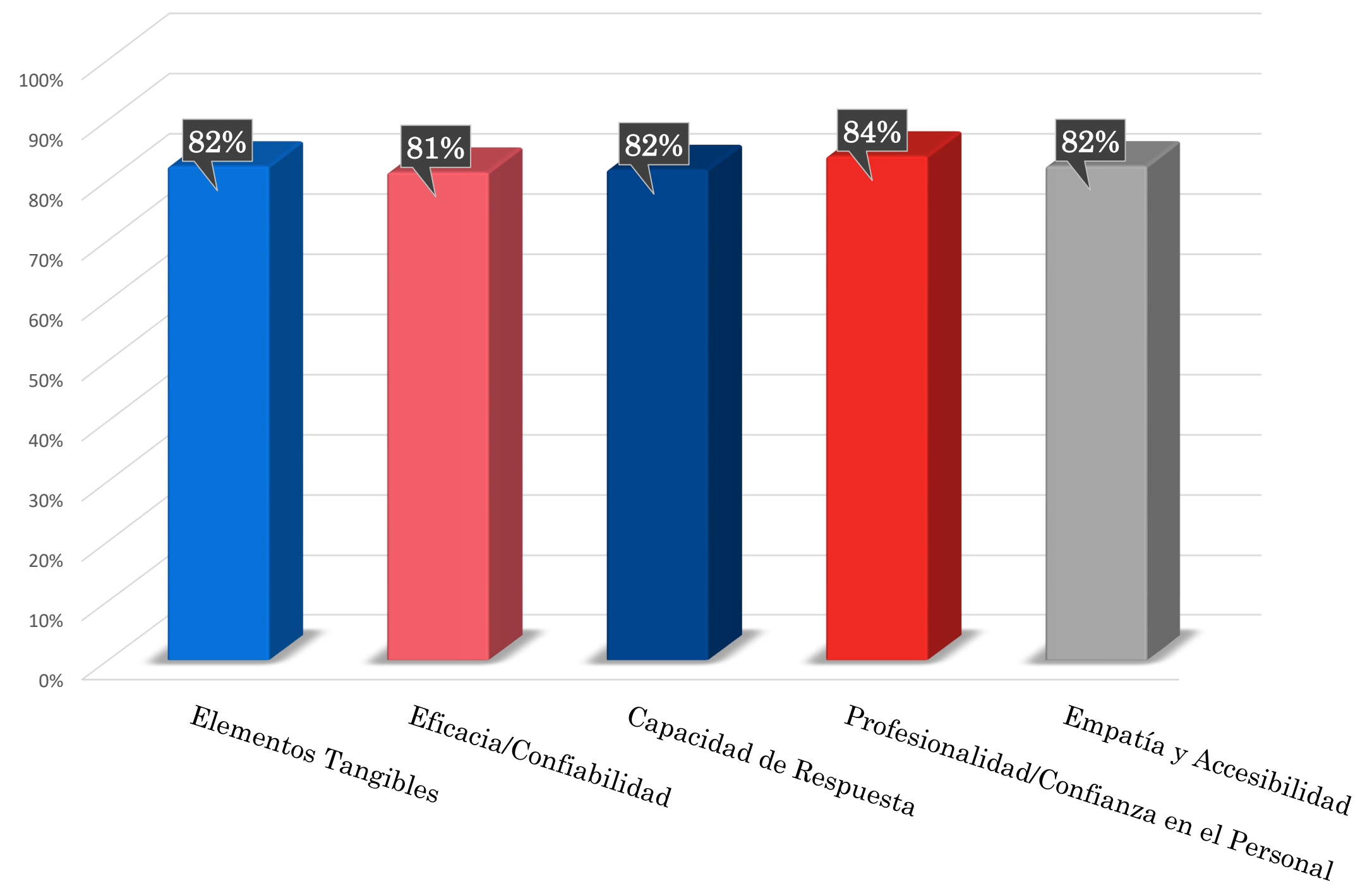
¿Cuál es su grado de satisfacción general, con el servicio que ofrece la institución?



85% Índice de satisfacción General

# SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

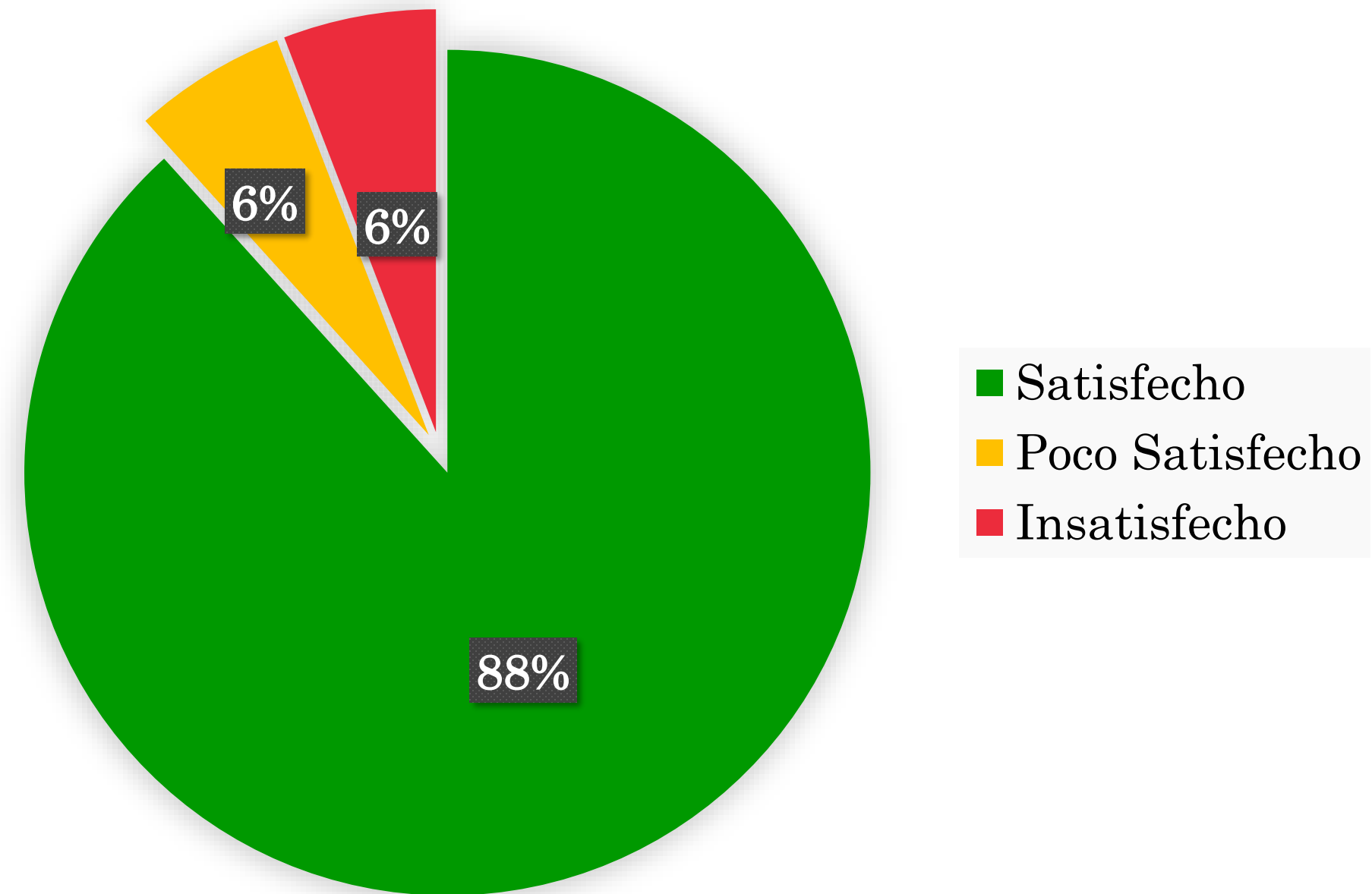
## Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



**82% Promedio  
satisfacción  
Dimensiones**

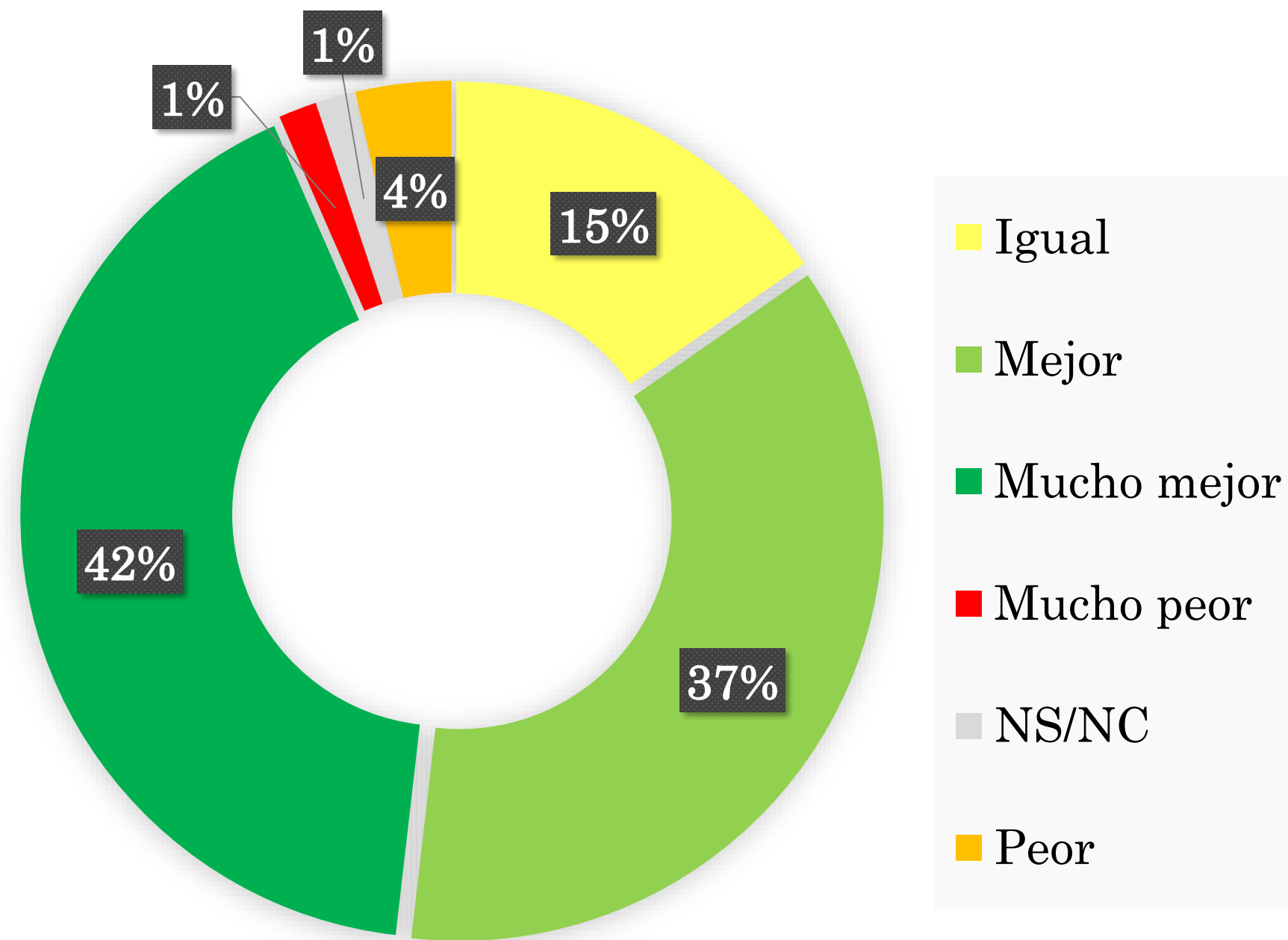
# SERVICIO OFRECIDO

¿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

---



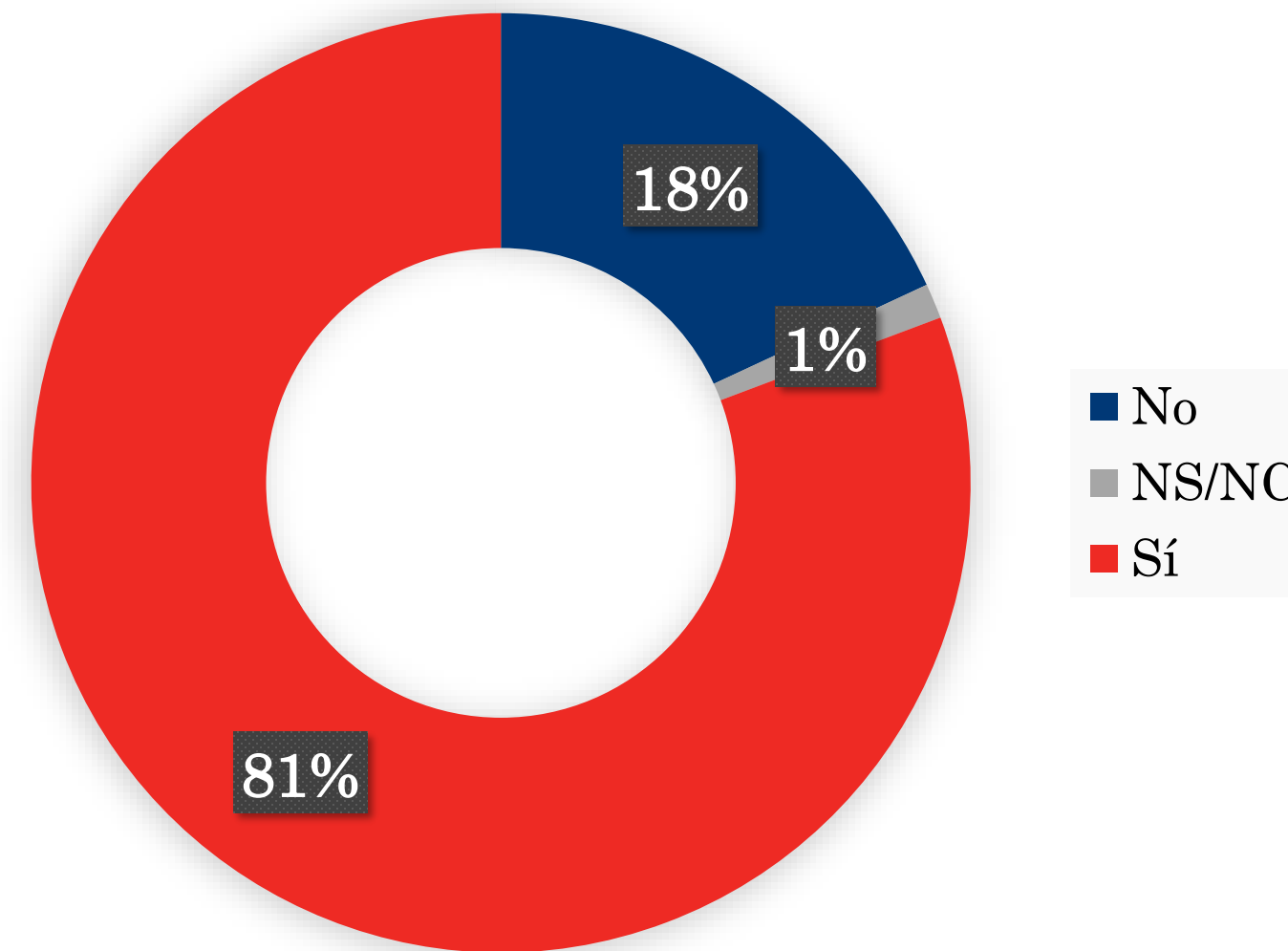
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y  
DESARROLLO

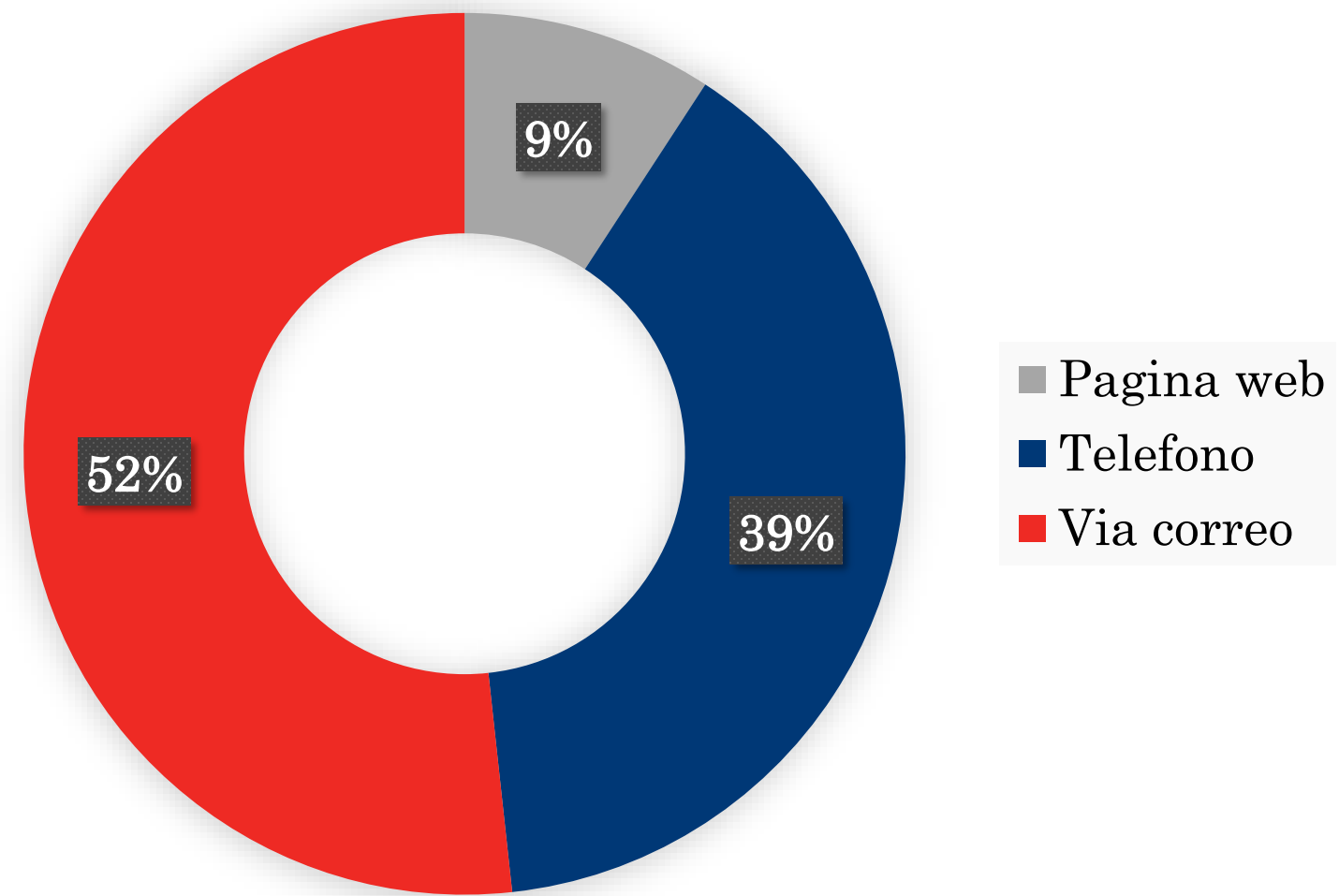
# CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

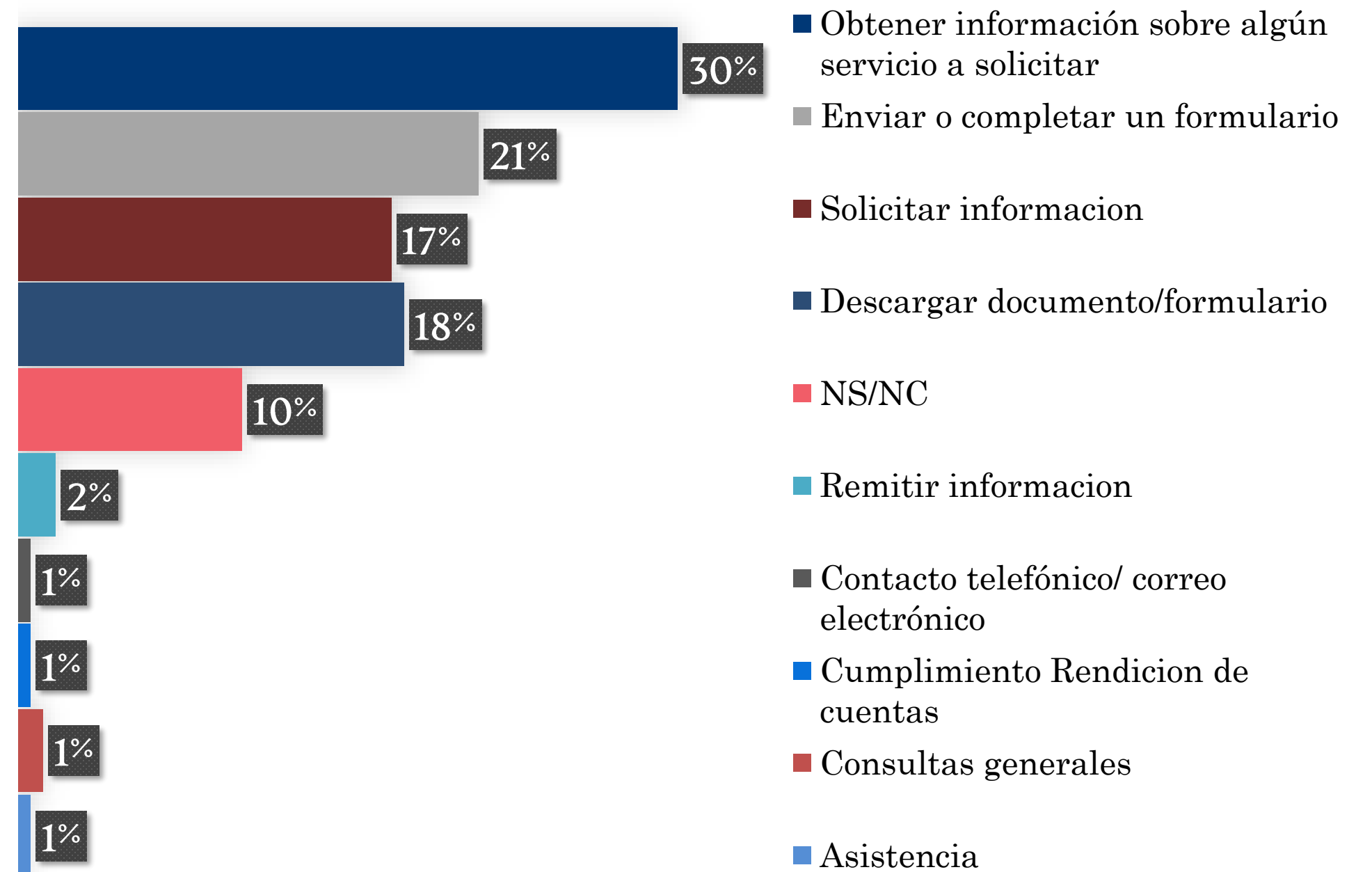


# CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

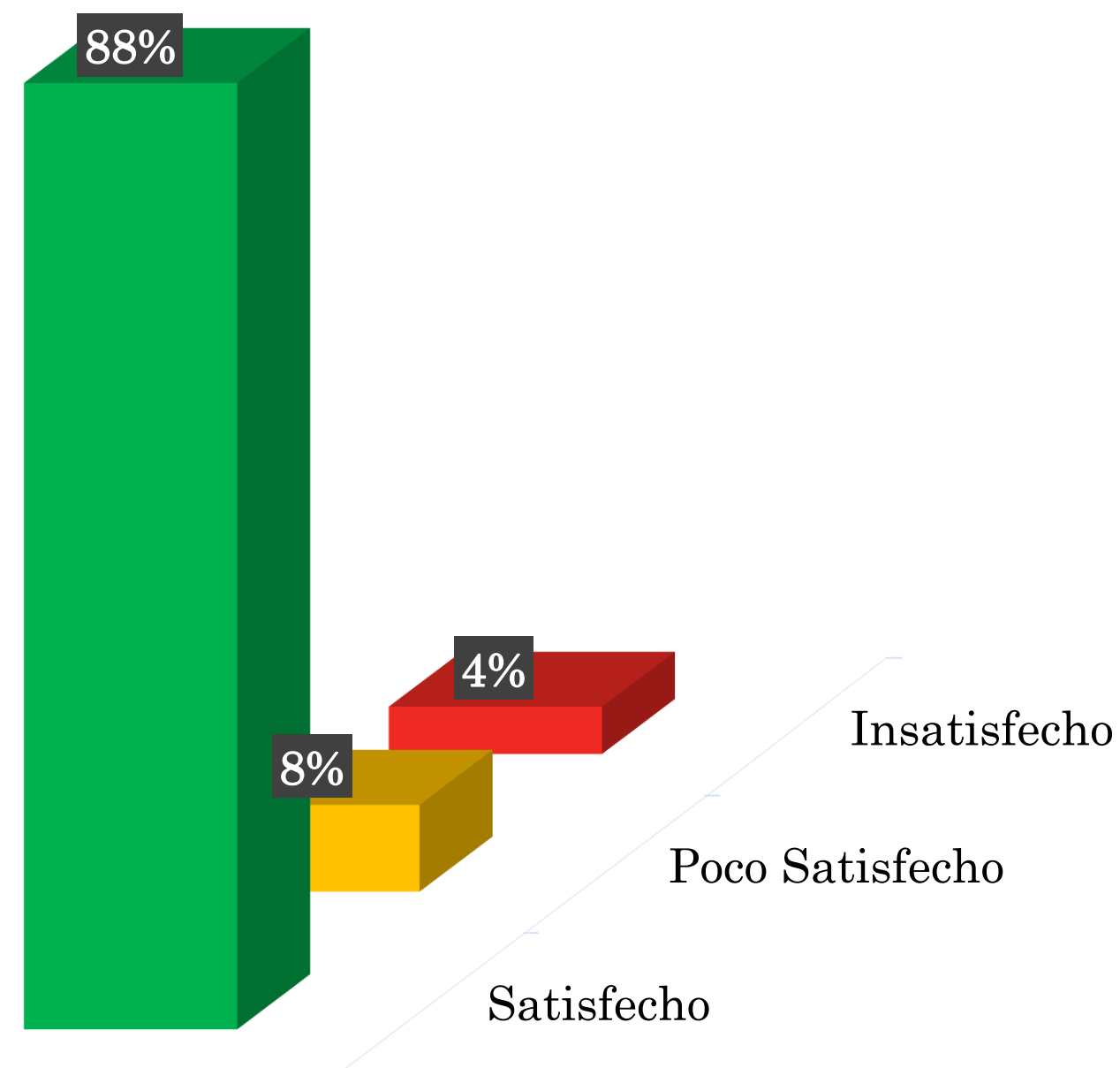


Motivo del contacto por página web



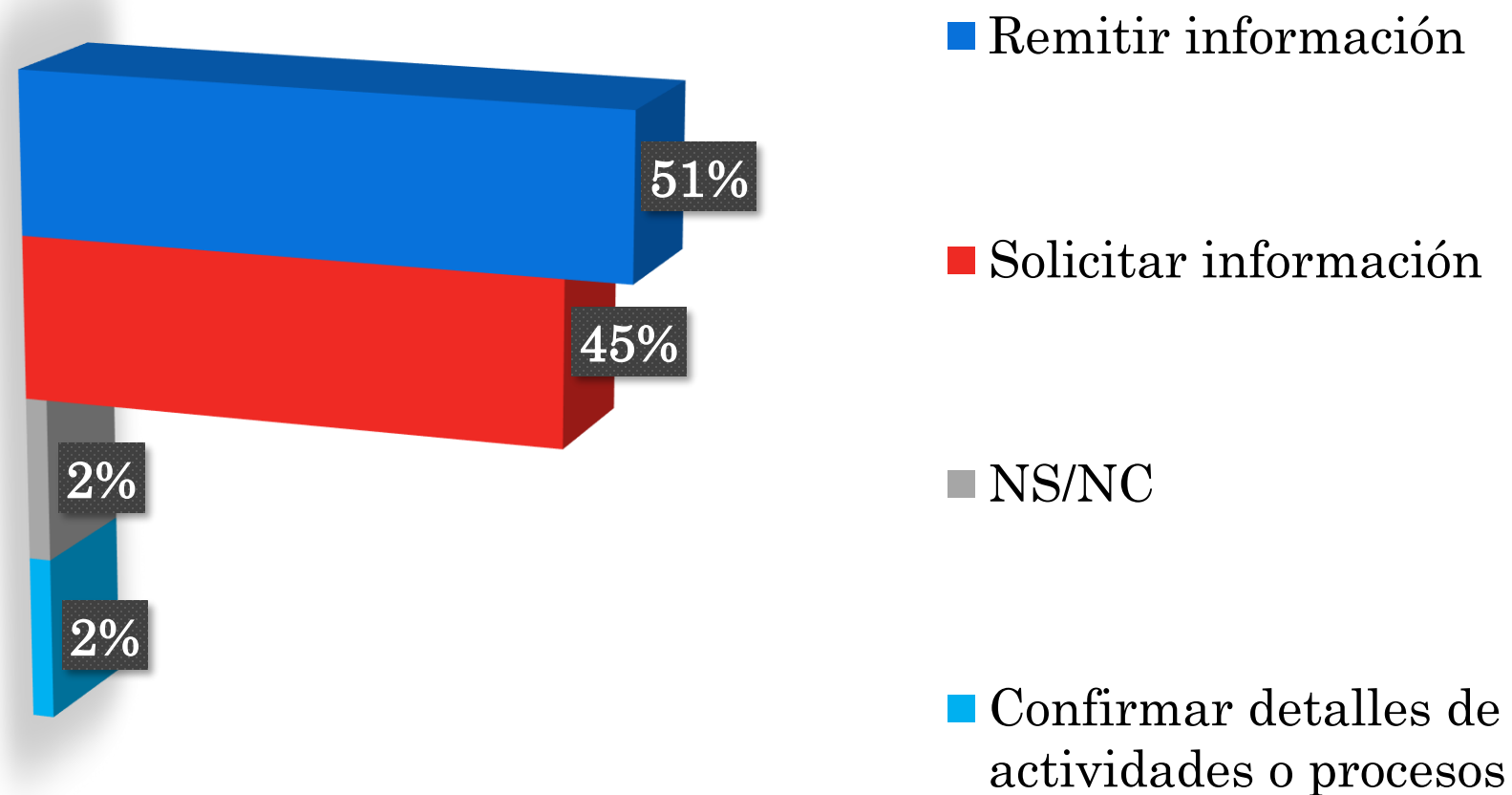
# SATISFACCIÓN DEL SERVICIO VÍA PÁGINA WEB MEPLYD

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?

