Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el MAP

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Julio 2021

ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN……..3
- FICHA TÉCNICA……4
- SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL……..7
- RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL……..10
- SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO……..18

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Resolución Núm. 03-2019 y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015, el MAP a través de la Dirección de Gestión de Calidad, ha aplicado la encuesta de satisfacción ciudadana 2021, utilizando el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Eficacia, Capacidad de Respuesta, Profesionalidad/Confianza en el personal y Empatía.

A continuación presentamos el informe de los resultados obtenidos.

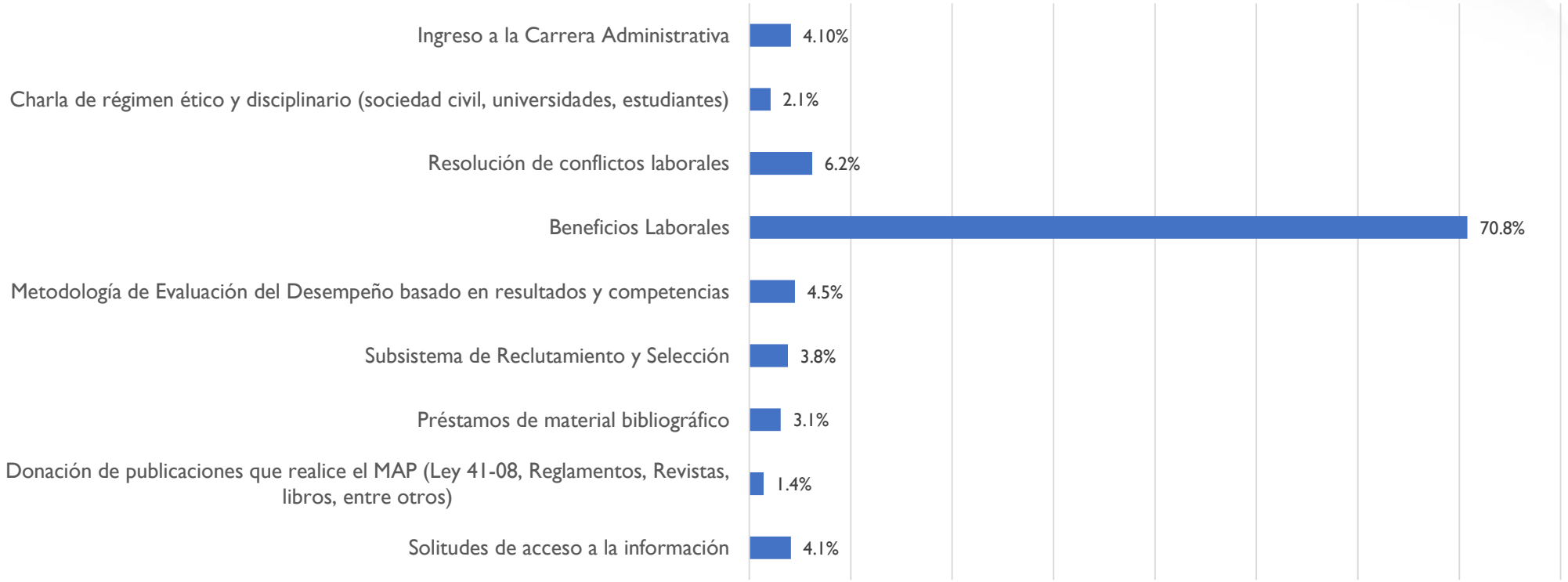
FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

Universo:	Usuarios de los servicios públicos
Ámbito:	Ciudadanos que reciben servicios del MAP
Muestra:	291 respuestas, con un error general de ±5% para un nivel de confianza del 95% y un p/p=50
Selección:	Aleatoria a través de los correos electrónicos y usuarios presenciales que reciben servicios del Ministerio de Administración Pública
Método a utilizar:	Cuestionario estructurado, auto-administrada
Fecha de trabajo:	21de junio al 12 de julio 2021
Realización:	Dirección de Gestión de Calidad

Servicios encuestados Ministerio de Administración Pública

Porcentaje de respuesta



Total de respuestas: 291

SATISFACCIÓN DE LA GESTION 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 en un servicio.

ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia físicas de las instalaciones, 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

EFICACIA / CONFIABILIDAD

El tiempo 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

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden).

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

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.

PROFESONALIDAD DEL PERSONAL

Profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio.

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

EMPATIA Y ACCESIBILIDAD

Confirmar hasta qué punto el MAP es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado.

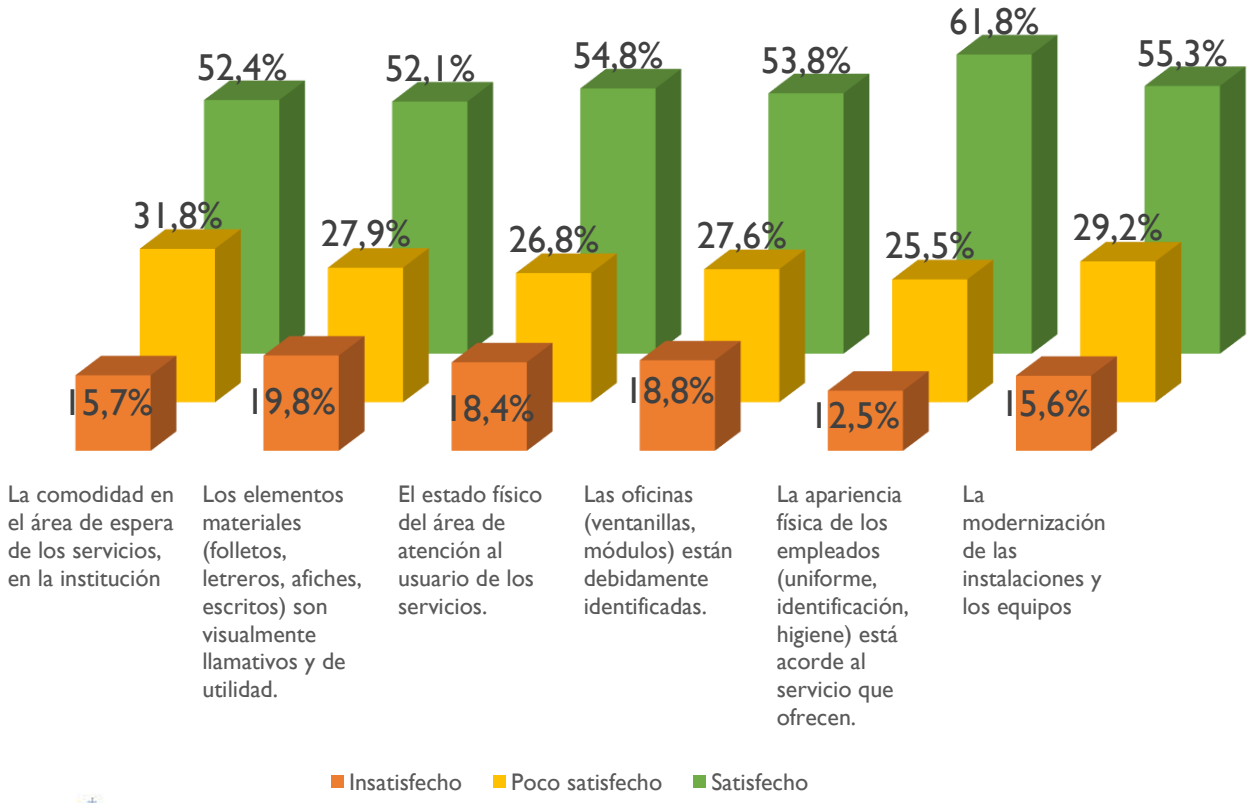
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La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

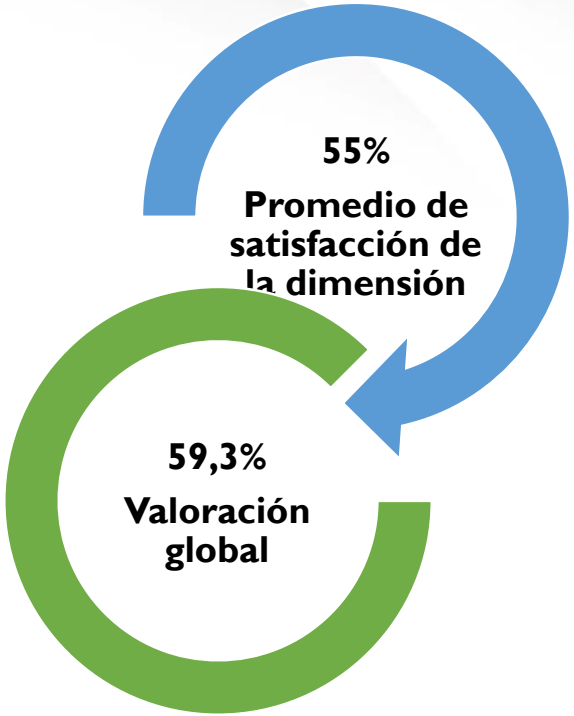
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



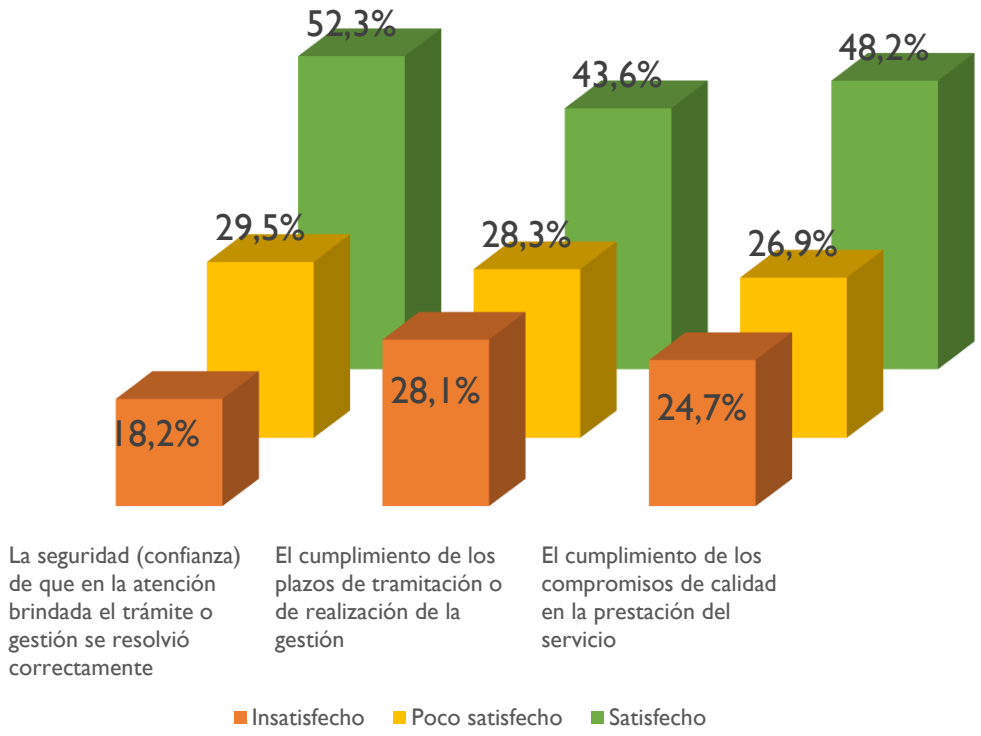


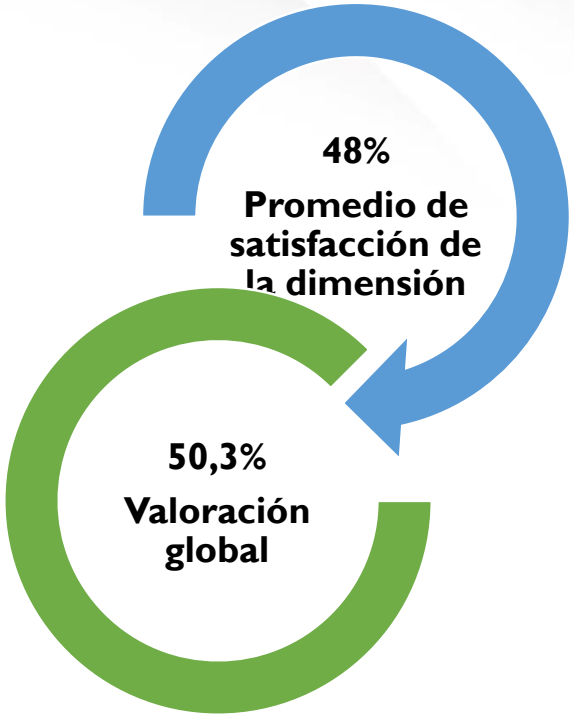
BASE: 100% total muestra

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.

DIMENSIÓN: EFICACIA / CONFIABILIDAD



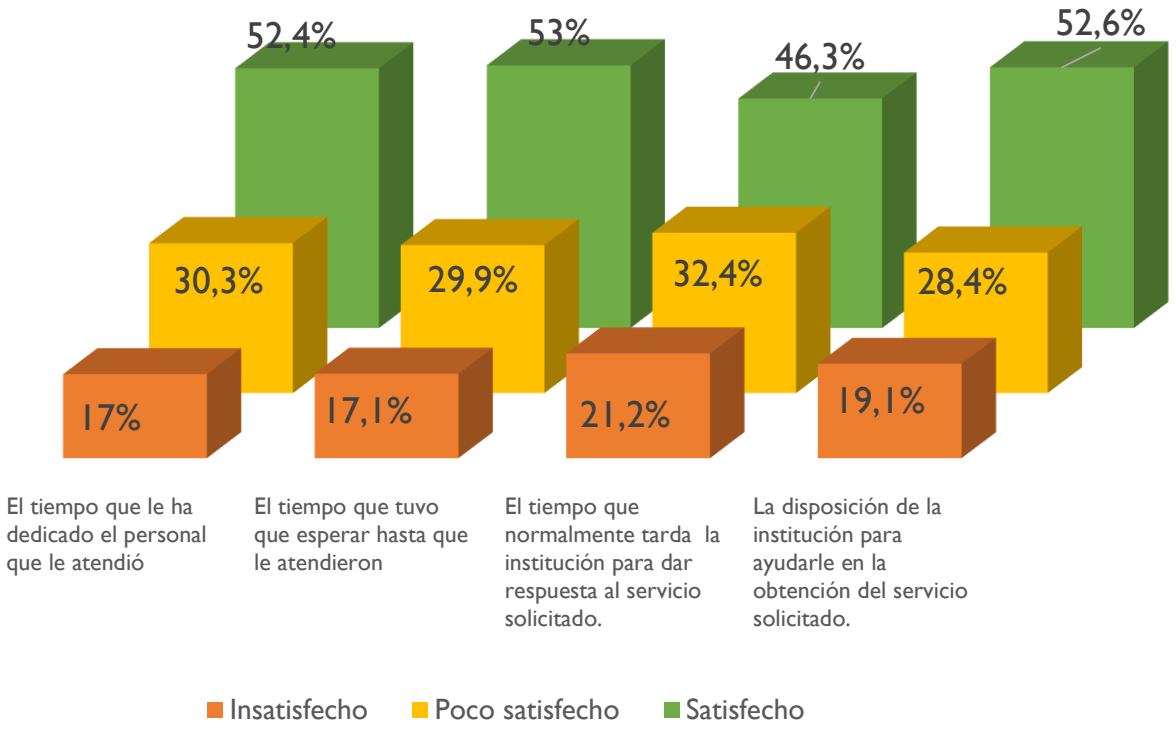


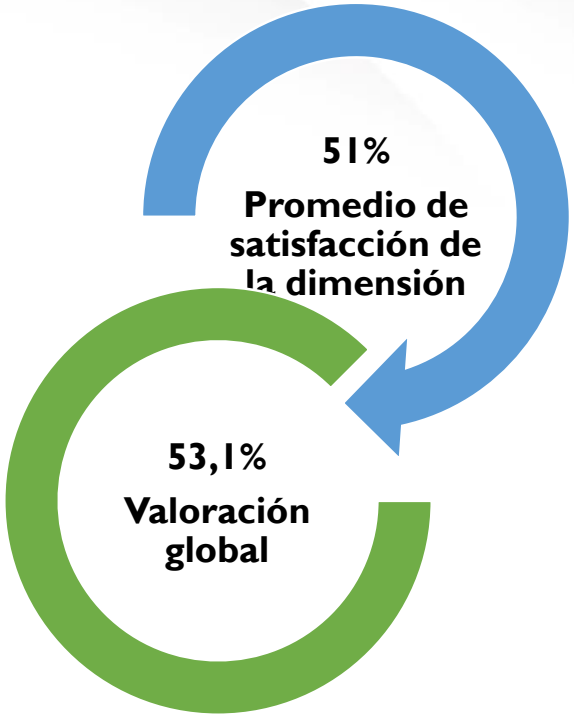
BASE: 100% total muestra

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.

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



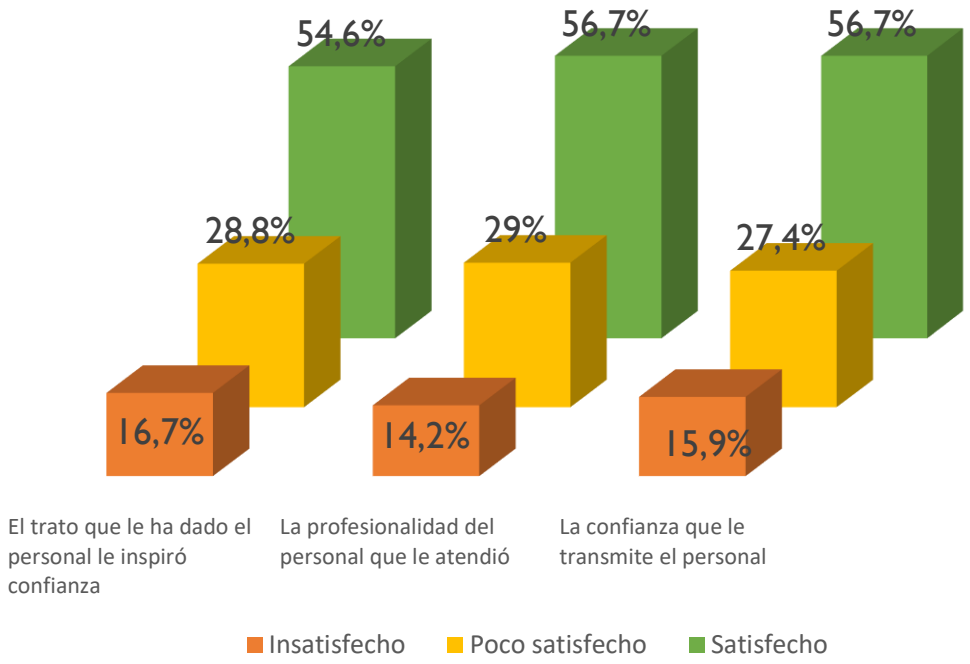


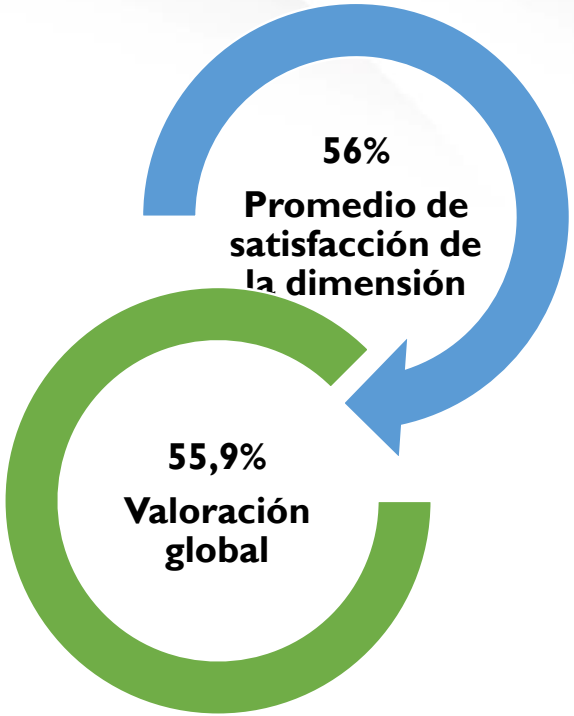
BASE: 100% total muestra

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.

DIMENSION: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



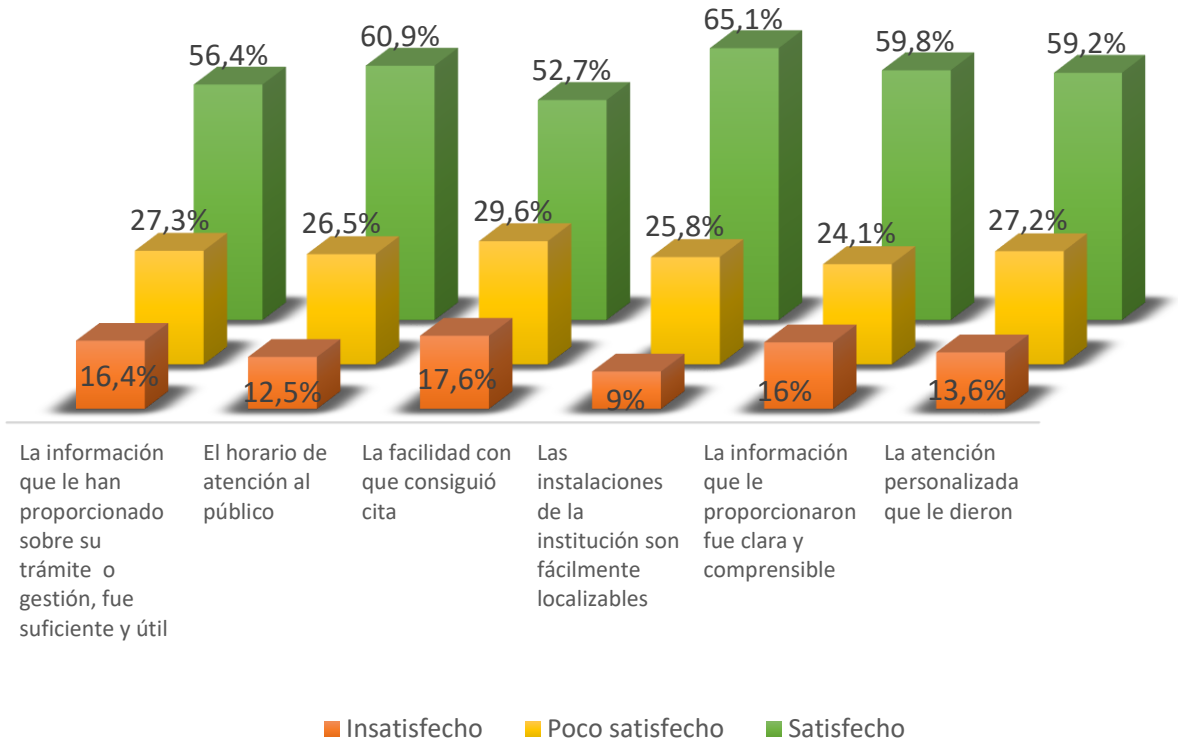


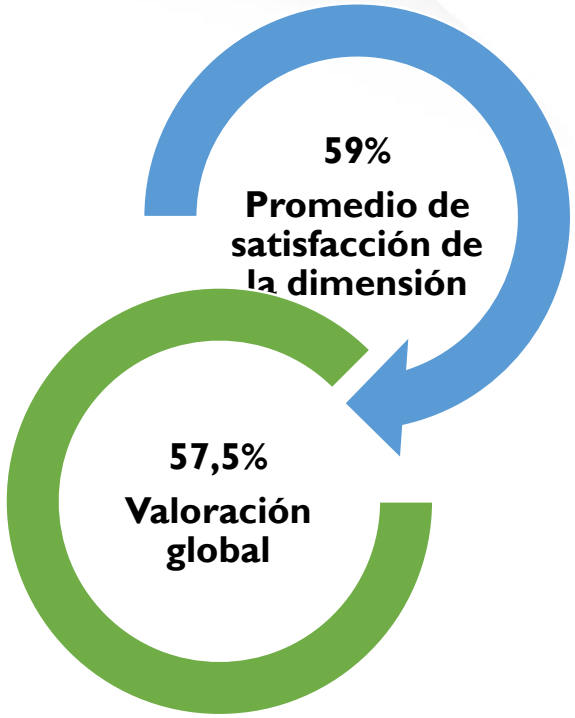
BASE: 100% total muestra

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.

DIMENSION: EMPATIA/ACCESIBILIDAD



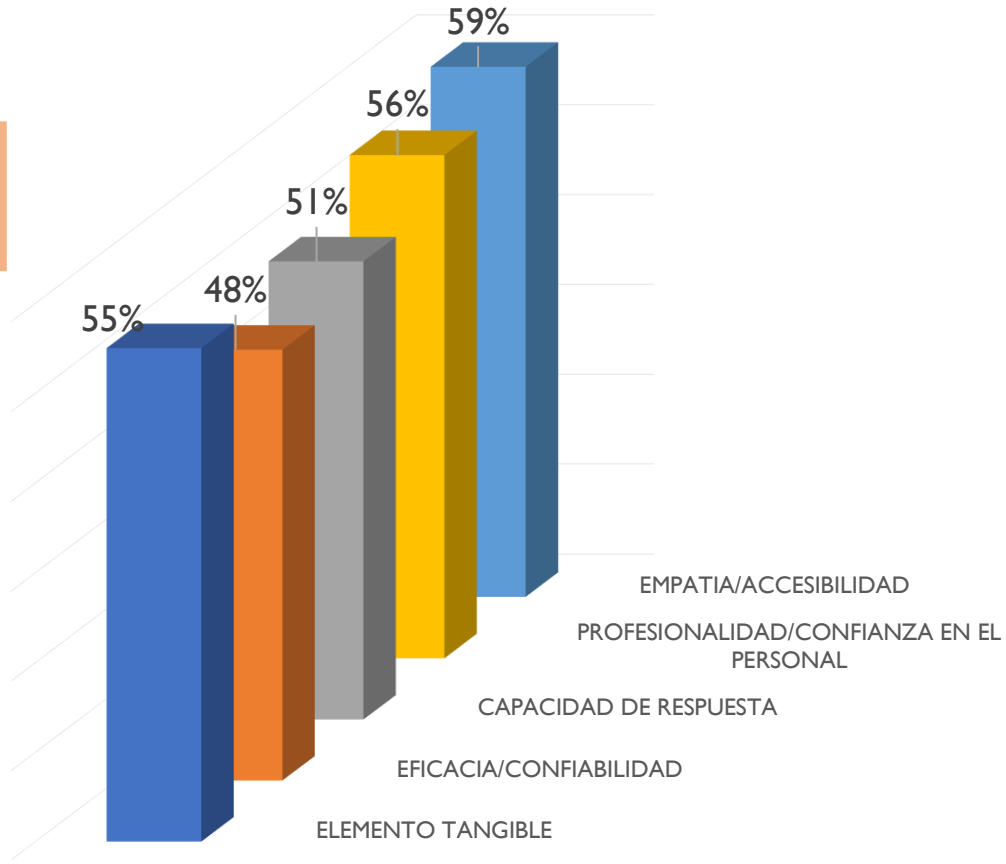


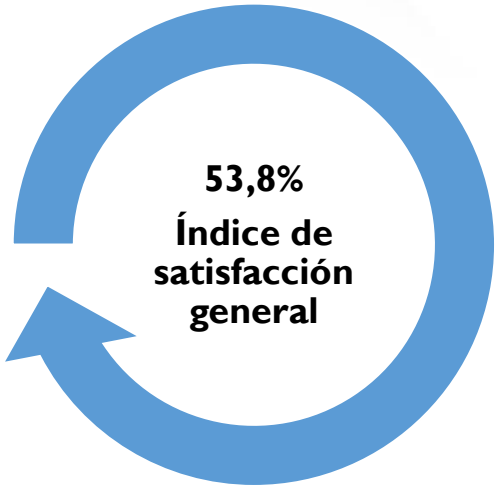
BASE: 100% total muestra

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

Media general de cada dimensión





Expresado en %

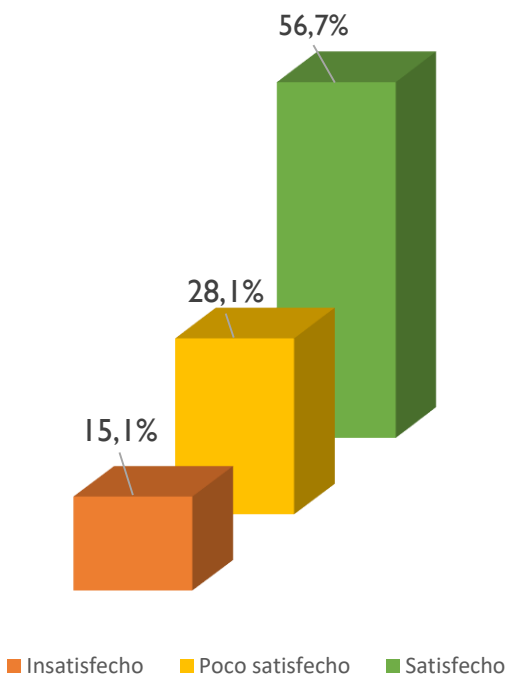
BASE: 100% total muestra

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

SERVICIO ESPERADO VS SERVICIO RECIBIDO

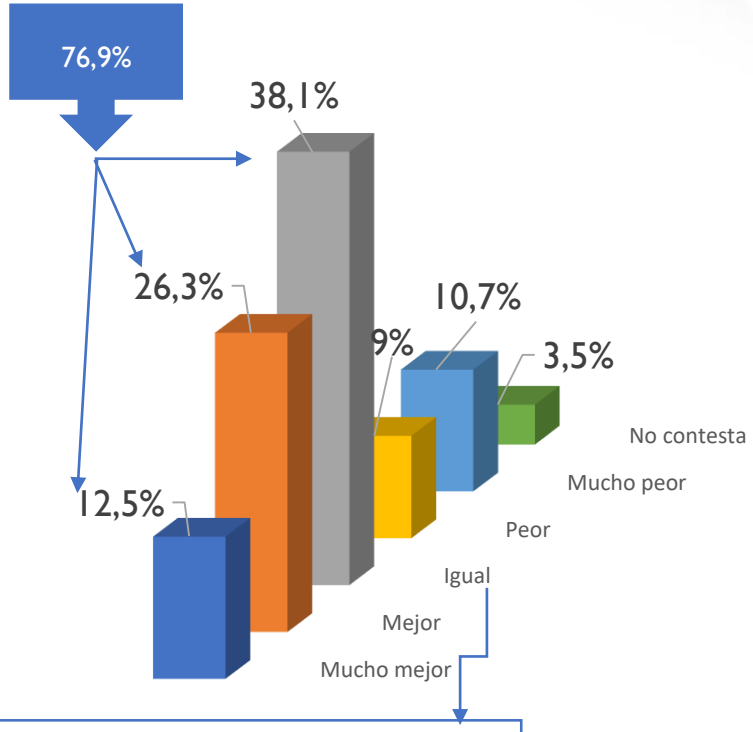
*¿ Cuál es su grado de **satisfacción en general**, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.*

SERVICIO RECIBIDO



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

SERVICIO ESPERADO

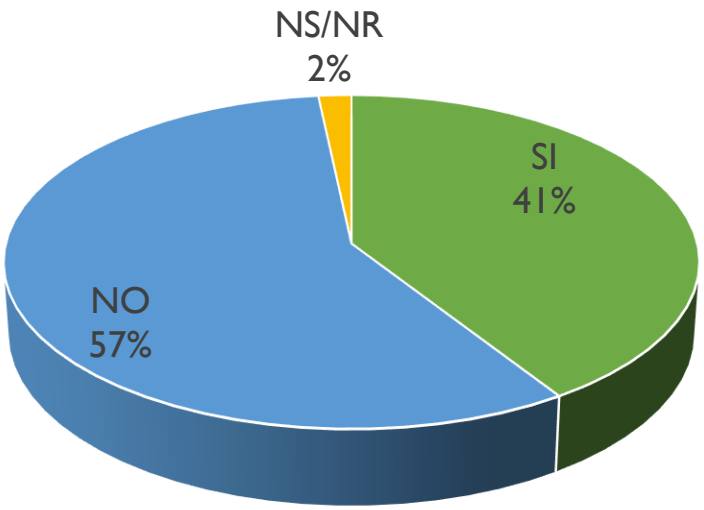


El 76,9% del servicio recibido es mejor y mucho mejor de lo esperado.

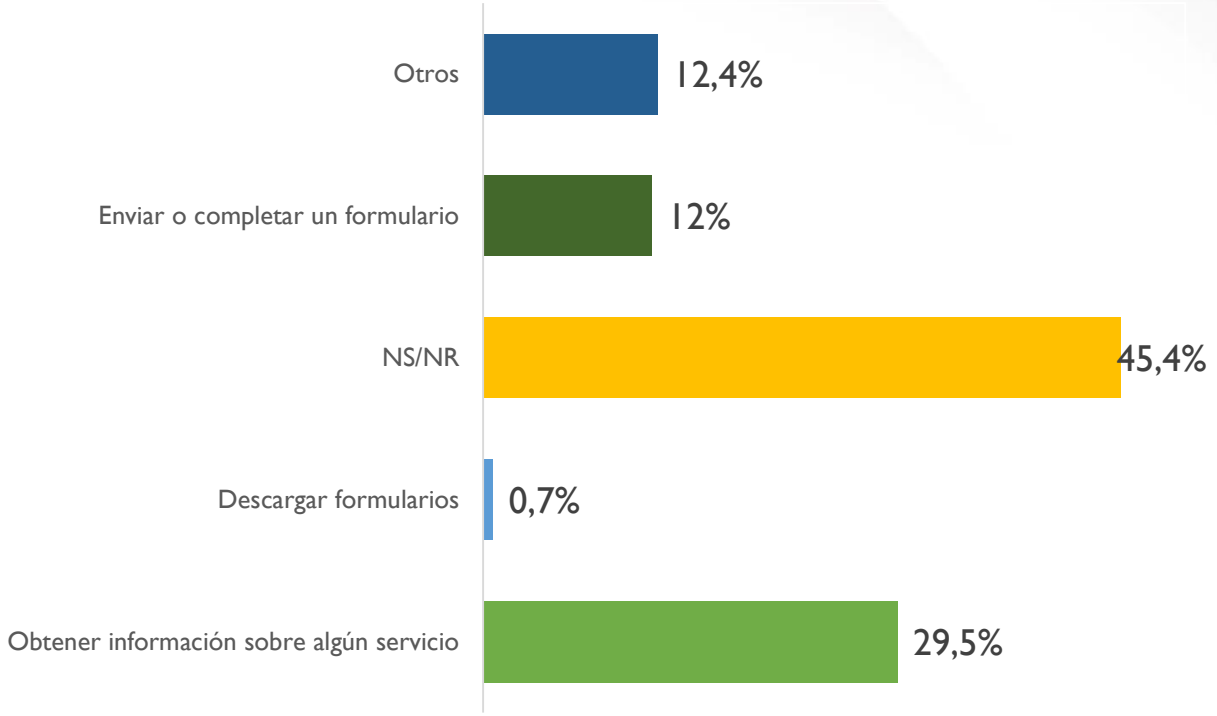
BASE: 100% total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DEL MAP

*¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted al MAP **vía internet**?*



Motivo del contacto:

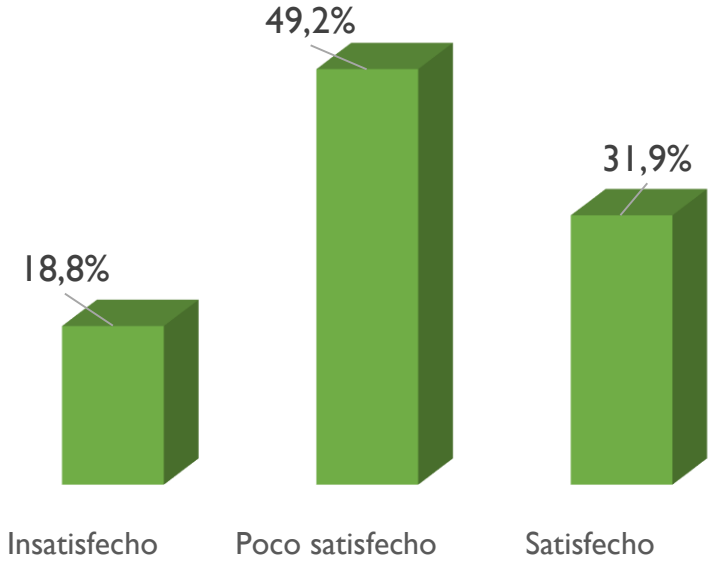


BASE: 100% total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DEL MAP

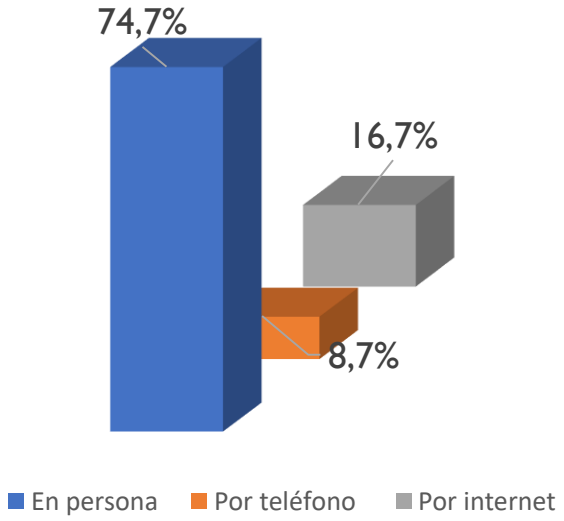
Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet ***¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?***

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ***¿Cómo preferiría contactar a la institución?***

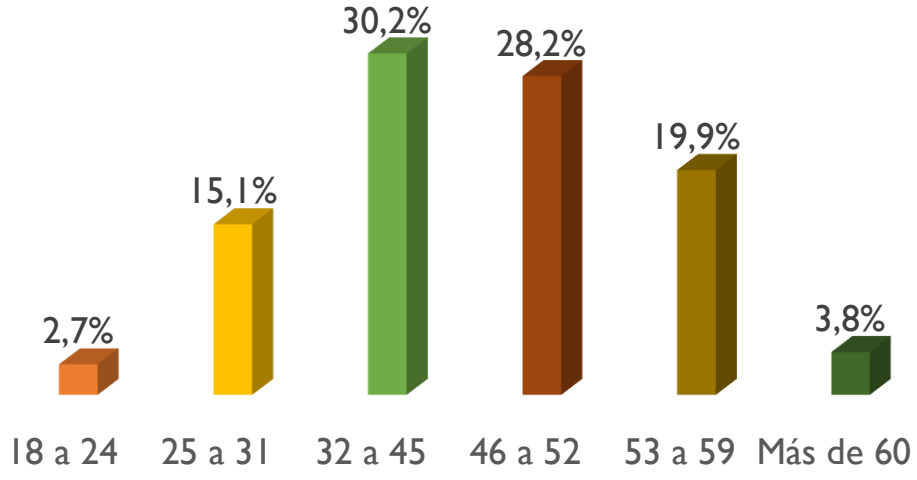
MEDIO DE CONTACTO



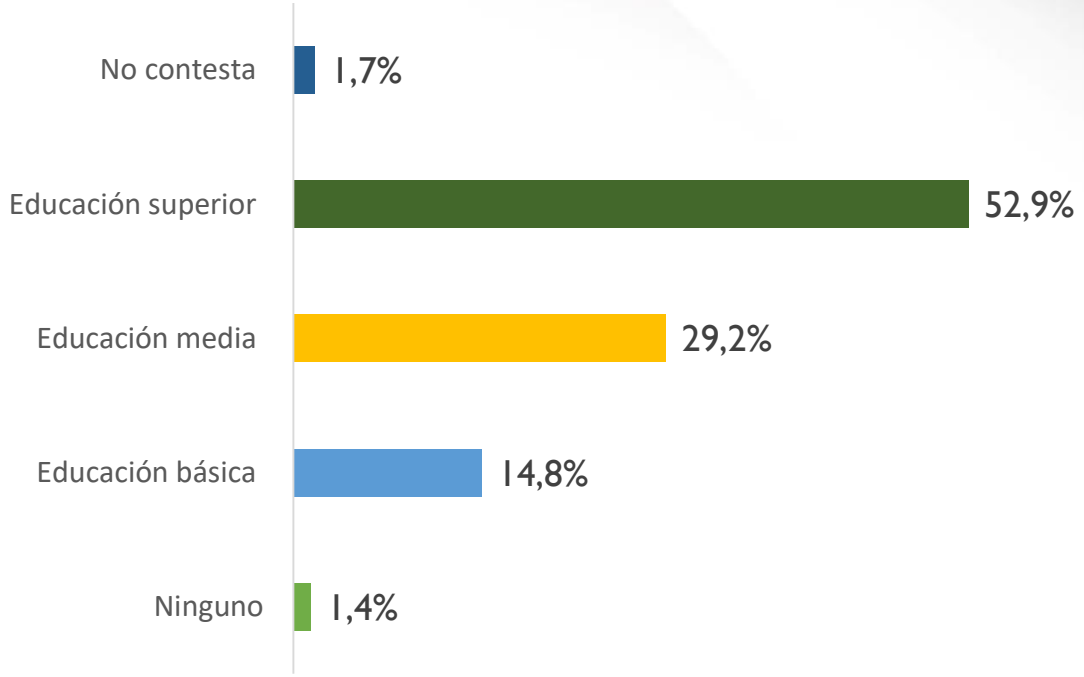
BASE: 100% total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

*En qué **rango de edad** se encuentra actualmente?*



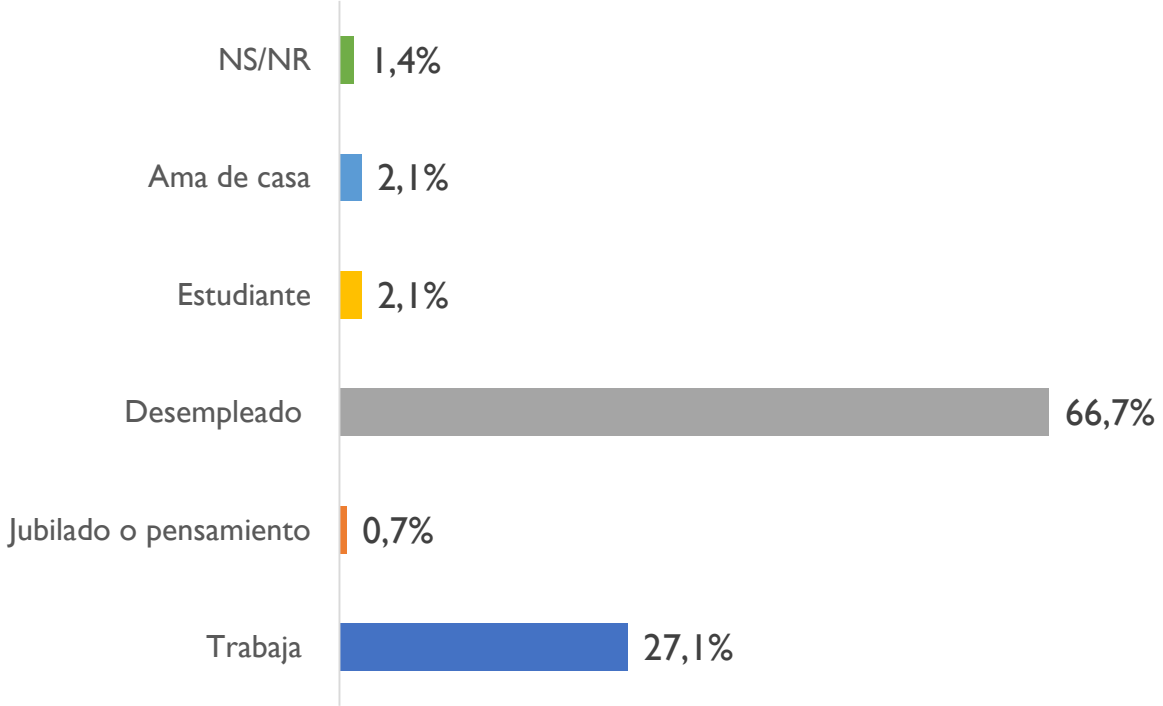
*Ultimo **grado de estudio** alcanzado*



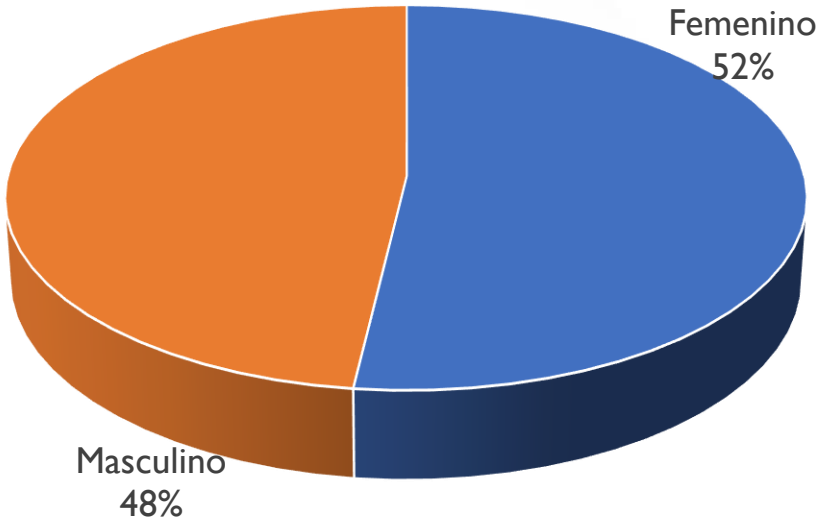
BASE: 100% total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En cuál situación se encuentra actualmente…?



Sexo



BASE: 100% total muestra