



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**Comunidad Digna**

Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la  
Dirección General de Comunidad Digna  
**2021**

# ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

SERVICIOS SOLICITADOS

MÉTODO DE EVALUACIÓN

ELEMENTOS TANGIBLES

EFICACIA / CONFIABILIDAD

CAPACIDAD DE RESPUESTA

PROFESIONALIDAD / CONFIANZA

EMPATIA / ACCESIBILIDAD

# FICHA TÉCNICA

**Unidad de Análisis:** Usuarios de los Servicios Públicos de la DGCD

**Muestra:** 89 Encuestados

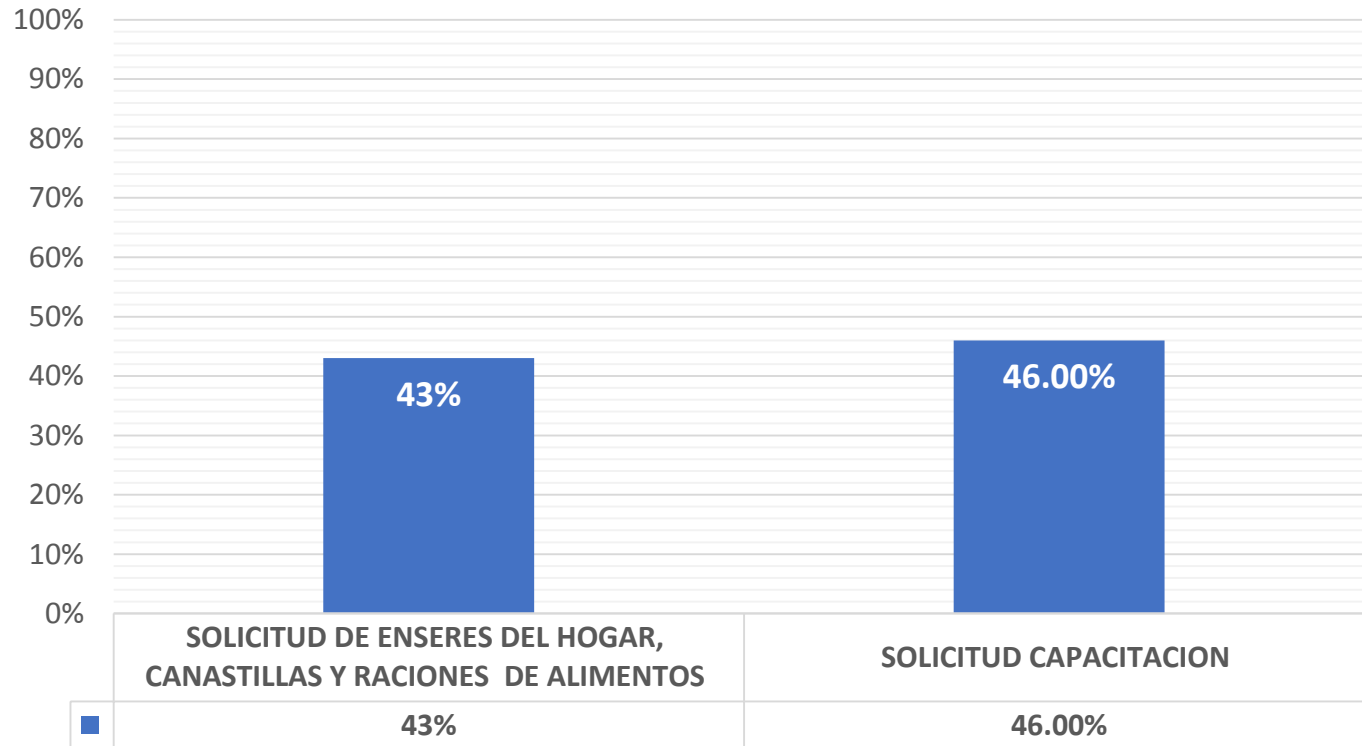
**Selección:** Aleatoria

**Encuesta realizada vía:** Personal

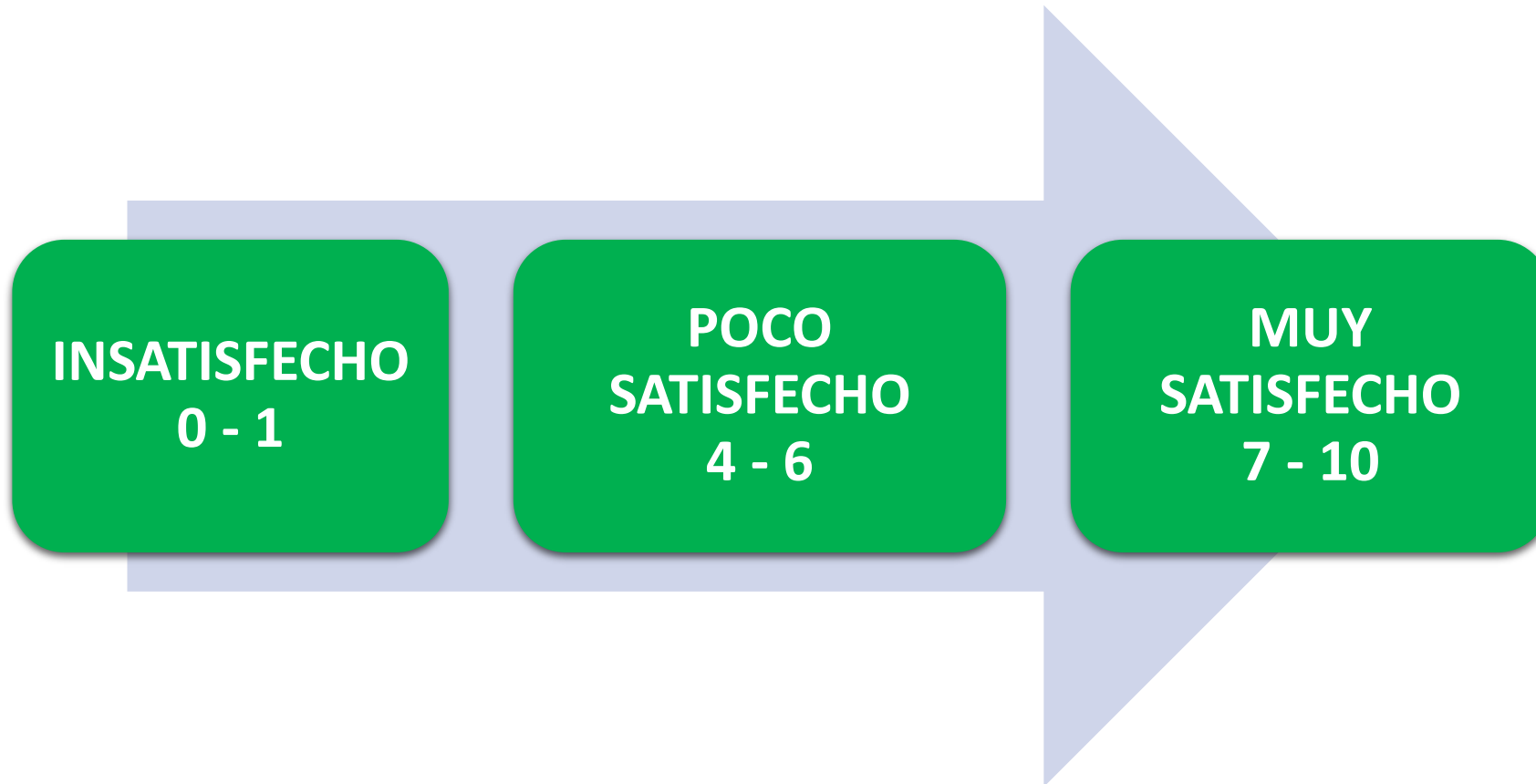
**Fecha del Trabajo de Campo:** Desde el 1 de abril al 31 junio 2021

**Elaborado por:** Departamento de Planificación y Desarrollo DGCD

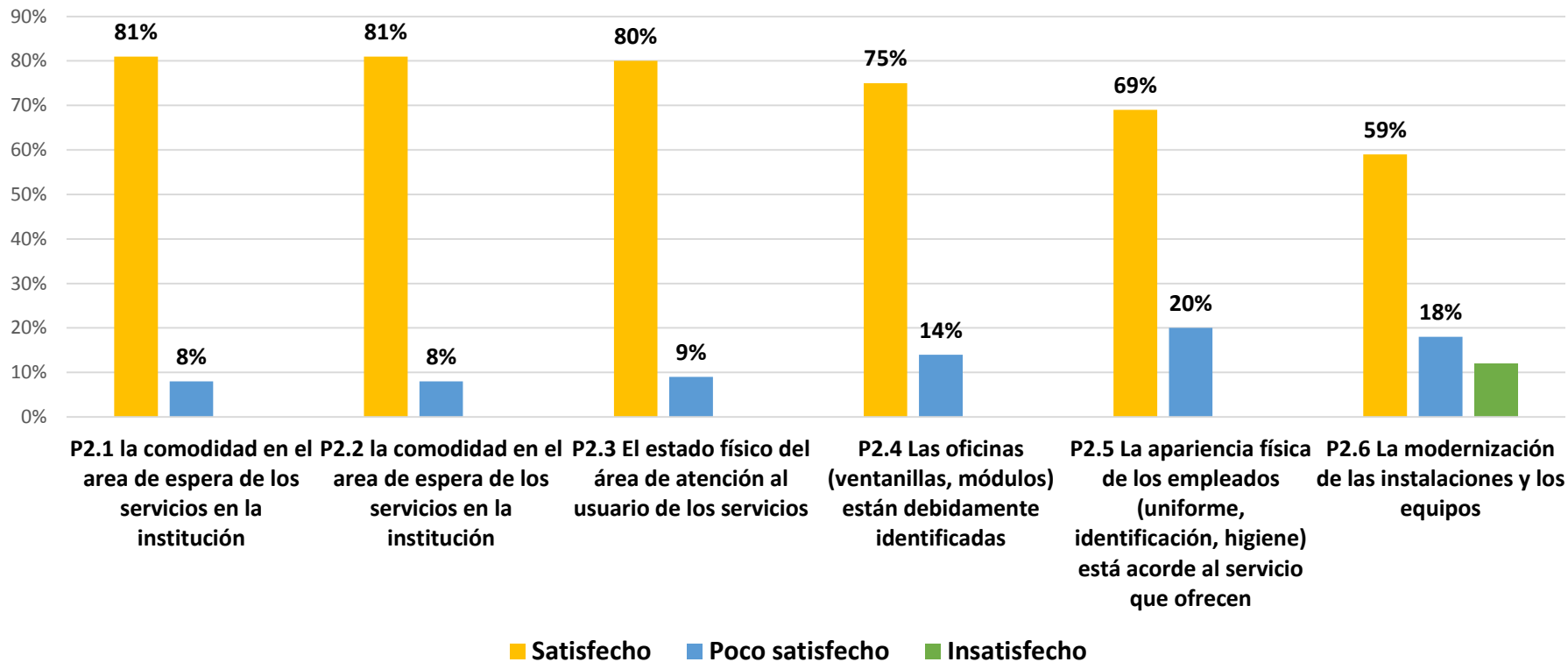
# SERVICIOS ENCUESTADO



# MÉTODO DE EVALUACIÓN



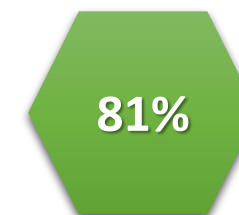
# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



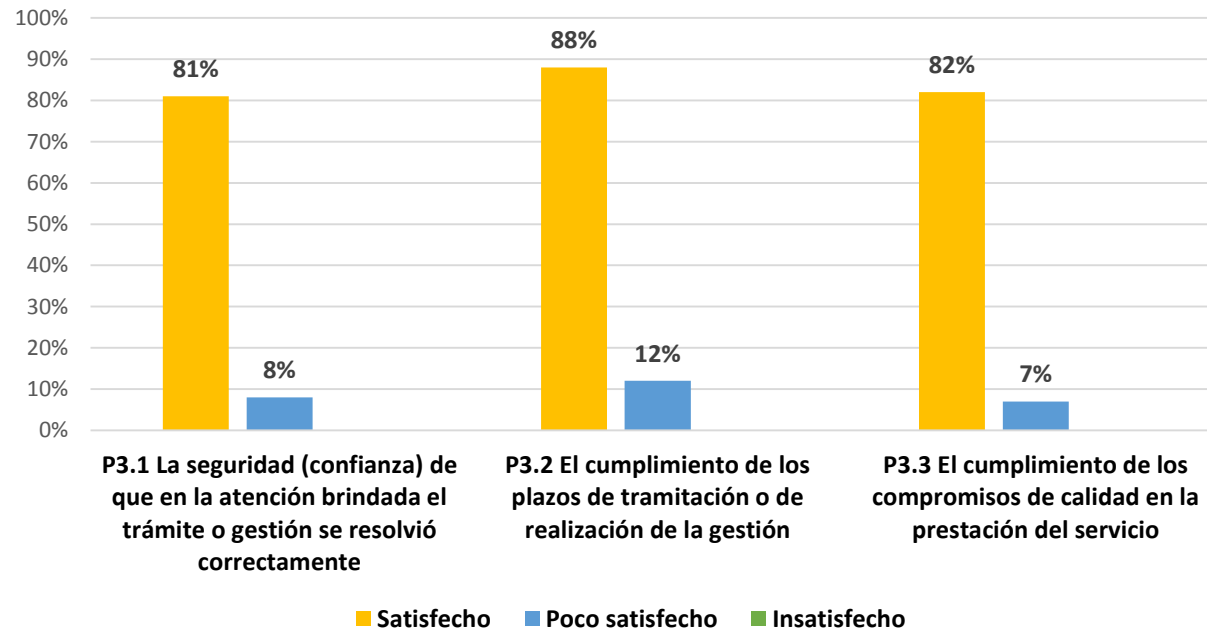
## Valoración Global



Promedio de Satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: EFICACIA/CONFIABILIDAD



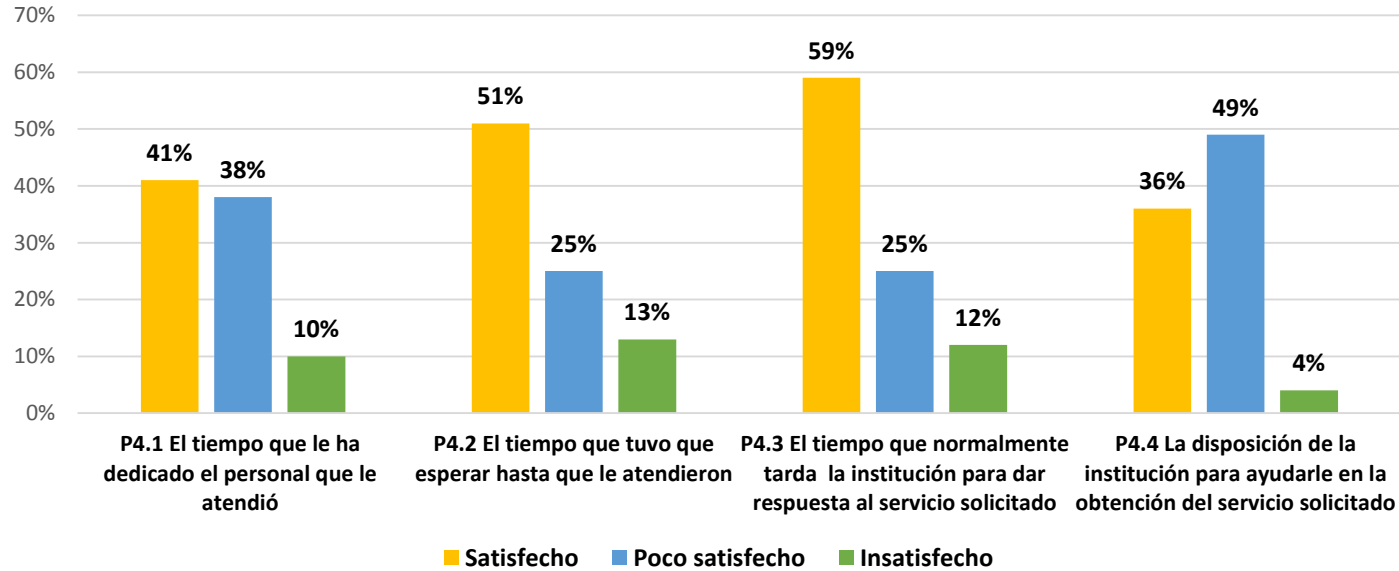
## Valoración Global



## Promedio de Satisfacción de la dimensión



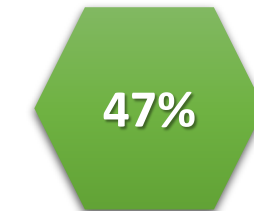
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



## Valoración Global

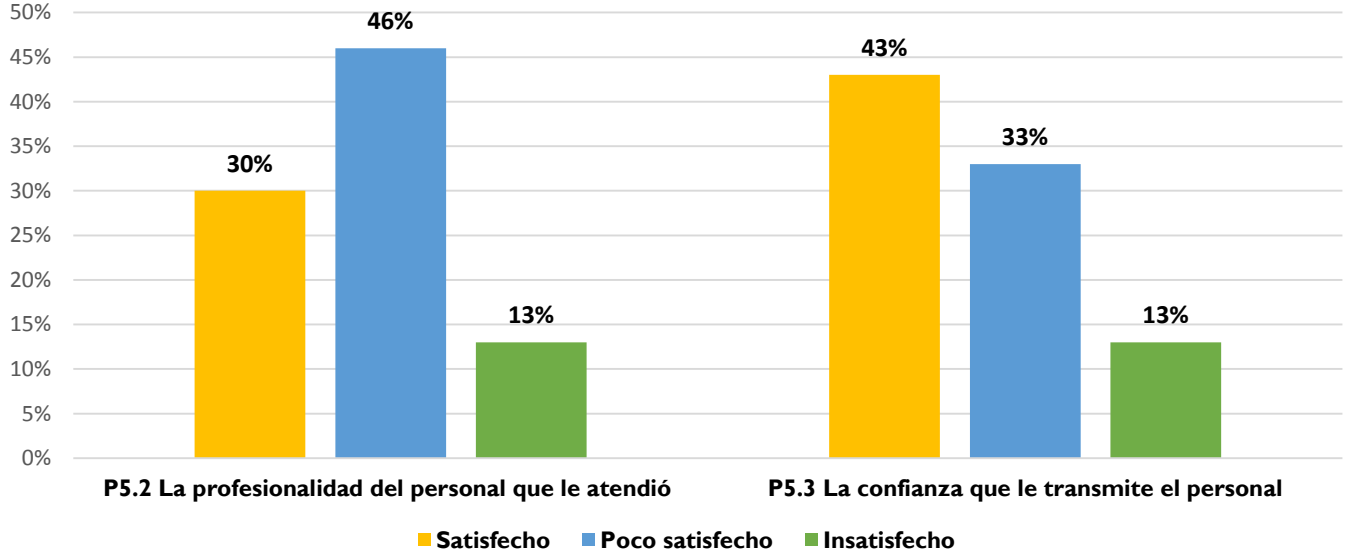


## Promedio de Satisfacción de la dimensión





# DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



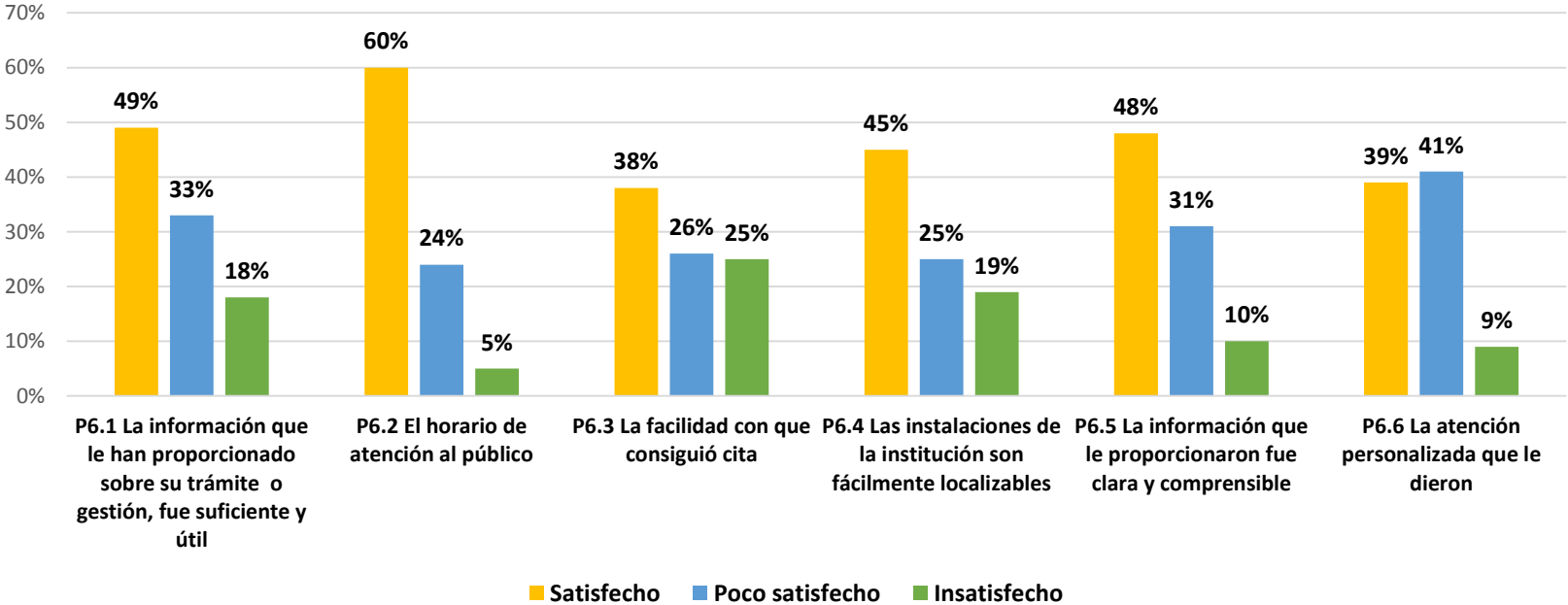
## Valoración Global



## Promedio de Satisfacción de la dimensión



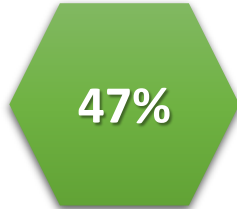
# DIMENSIÓN: EMPATIA/ACCESIBILIDAD



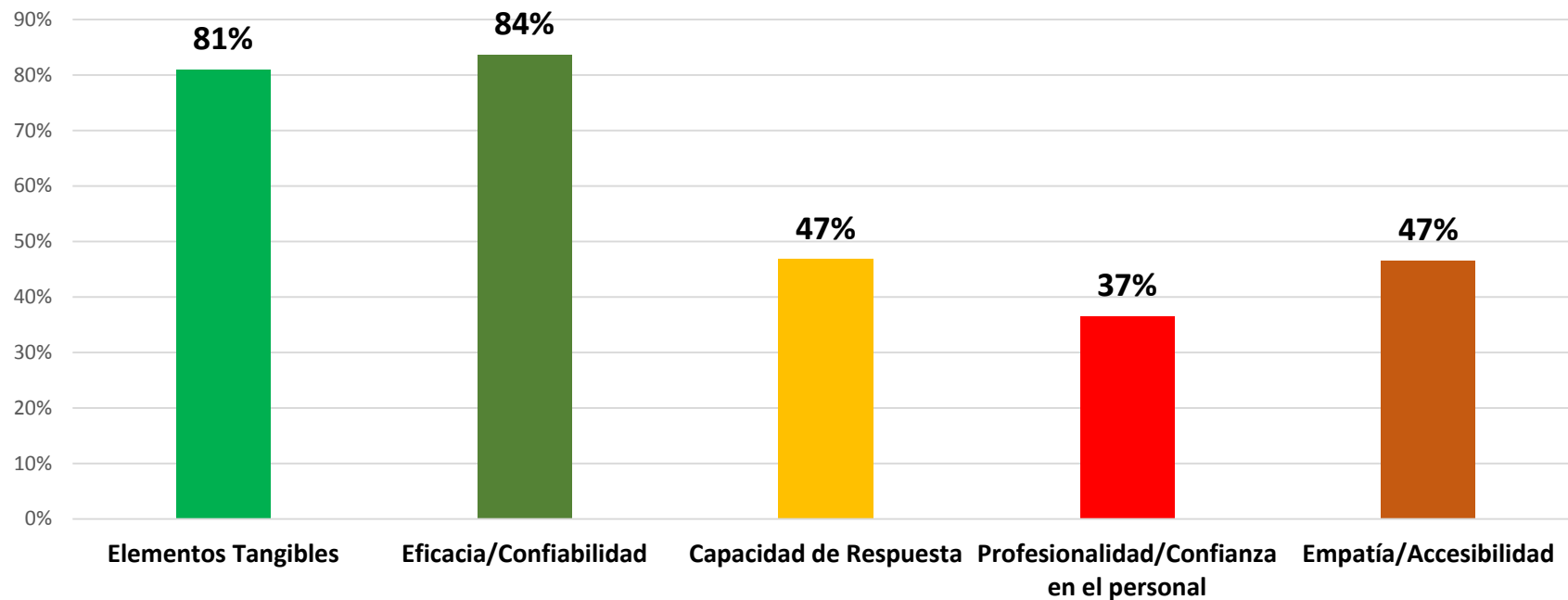
## Valoración Global



## Promedio de Satisfacción de la dimensión



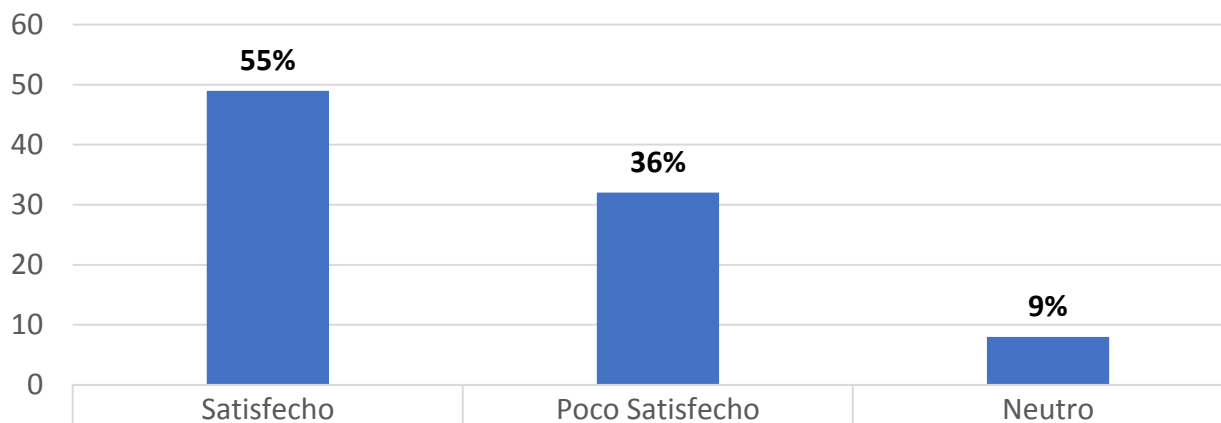
# Índice de Satisfacción General



Promedio de Satisfacción de las Dimensiones



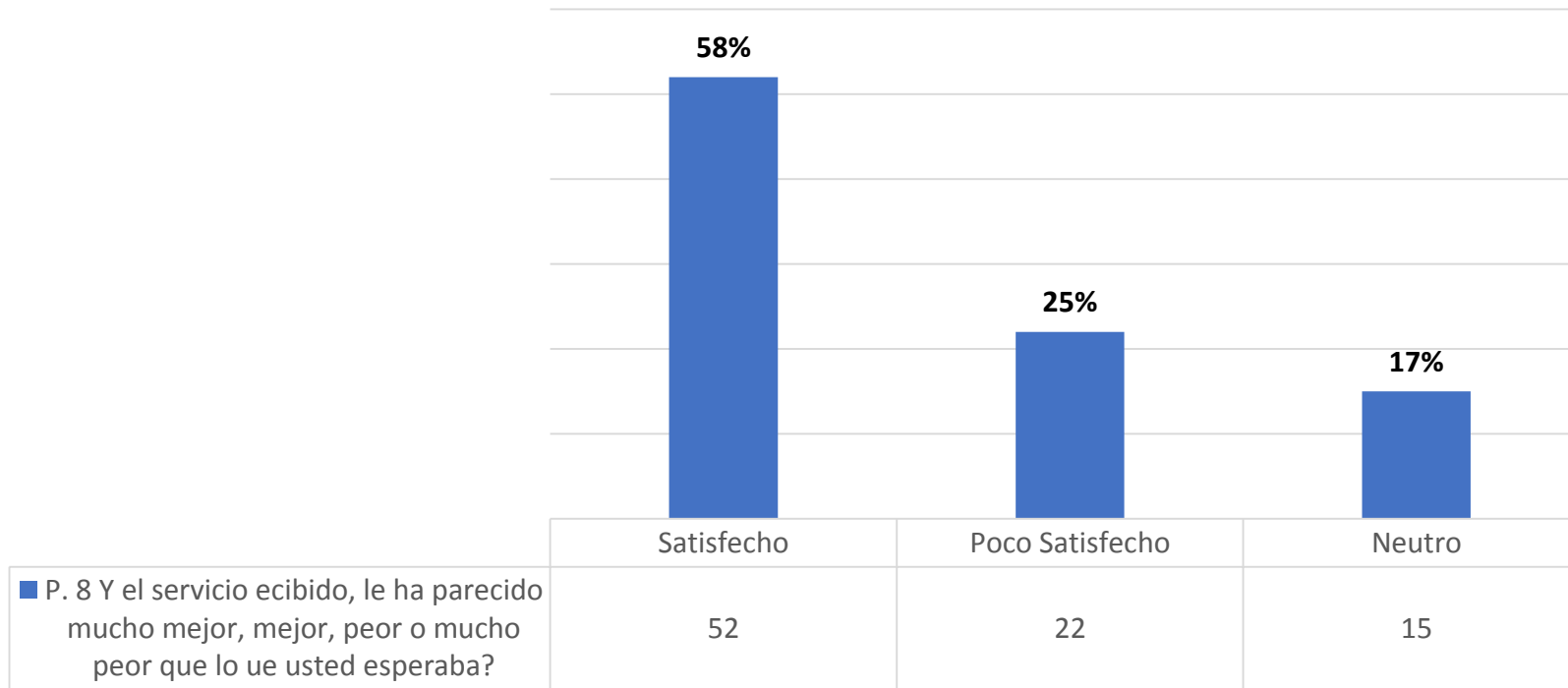
**P. 7 En que medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representa la peor valoración y 10 representa la mejor valoración.**



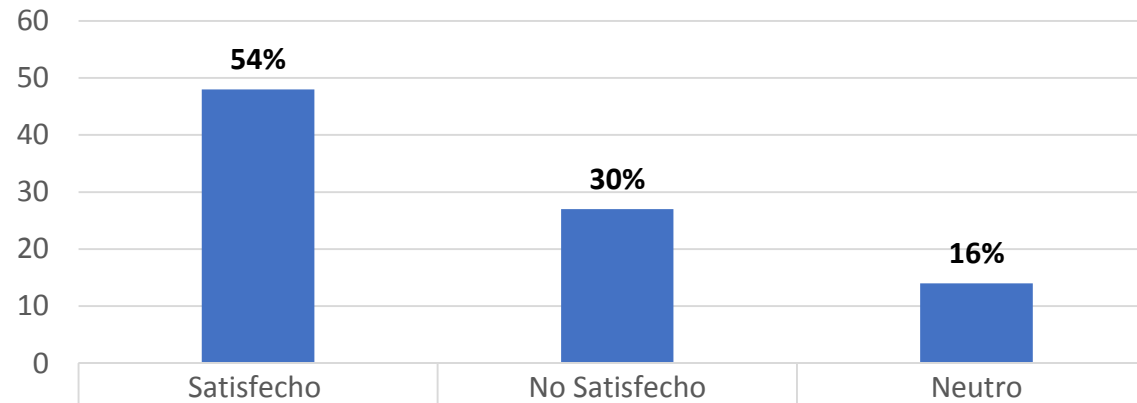
■ P. 7 En que medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representa la peor valoración y 10 representa la mejor valoración.

	Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutro
	49	32	8

## P. 8 Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

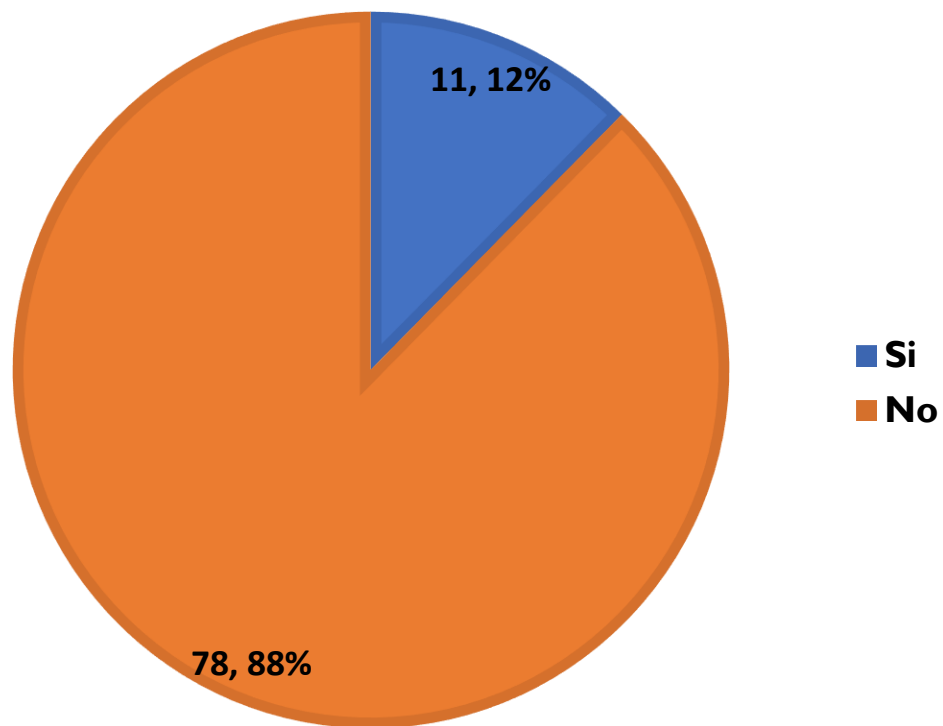


**P 9. Cual es su grado de satisfacci3n general con el servicio que ofrece la instituci3n (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoraci3n y 10 representaría la mejor valoraci3n.**

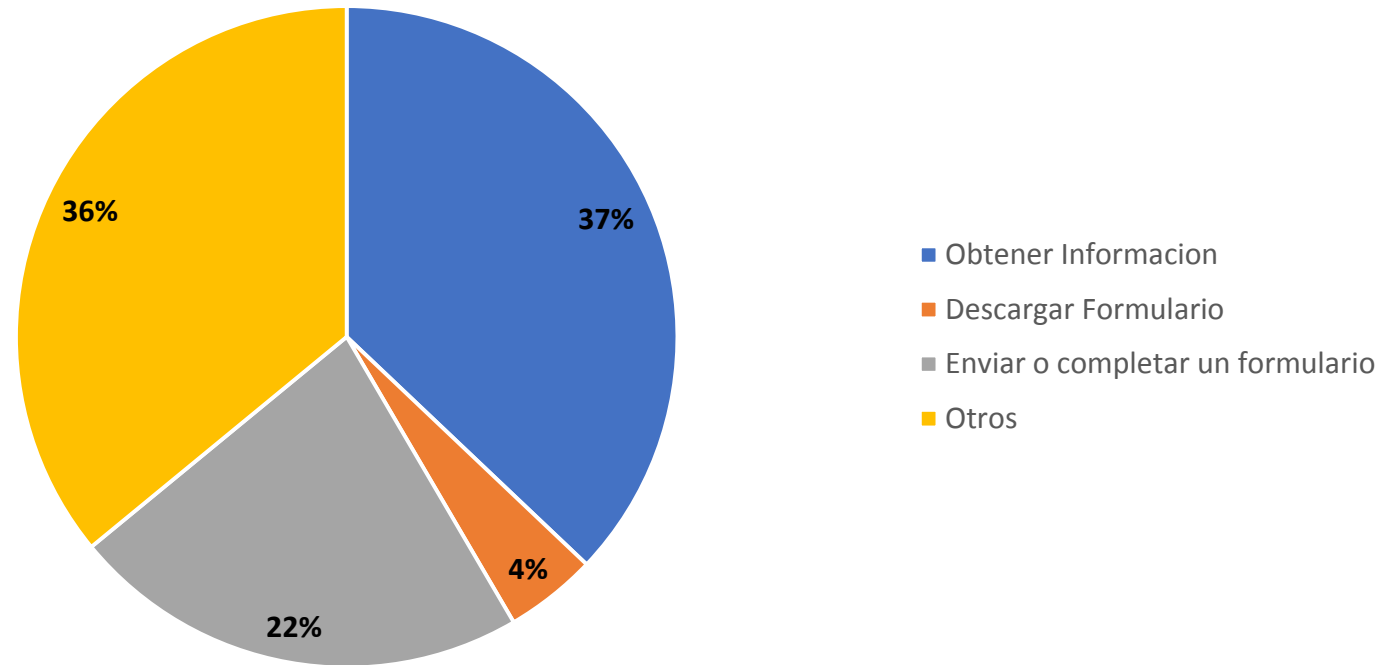


■ P 9 Cual es su grado de satisfaccion general con el servicio que ofrece la institucion (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoracion y 10 representaría la mejor valoracion.	Satisfecho	No Satisfecho	Neutro
	48	27	14

**PI0. Por otro lado, en los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**

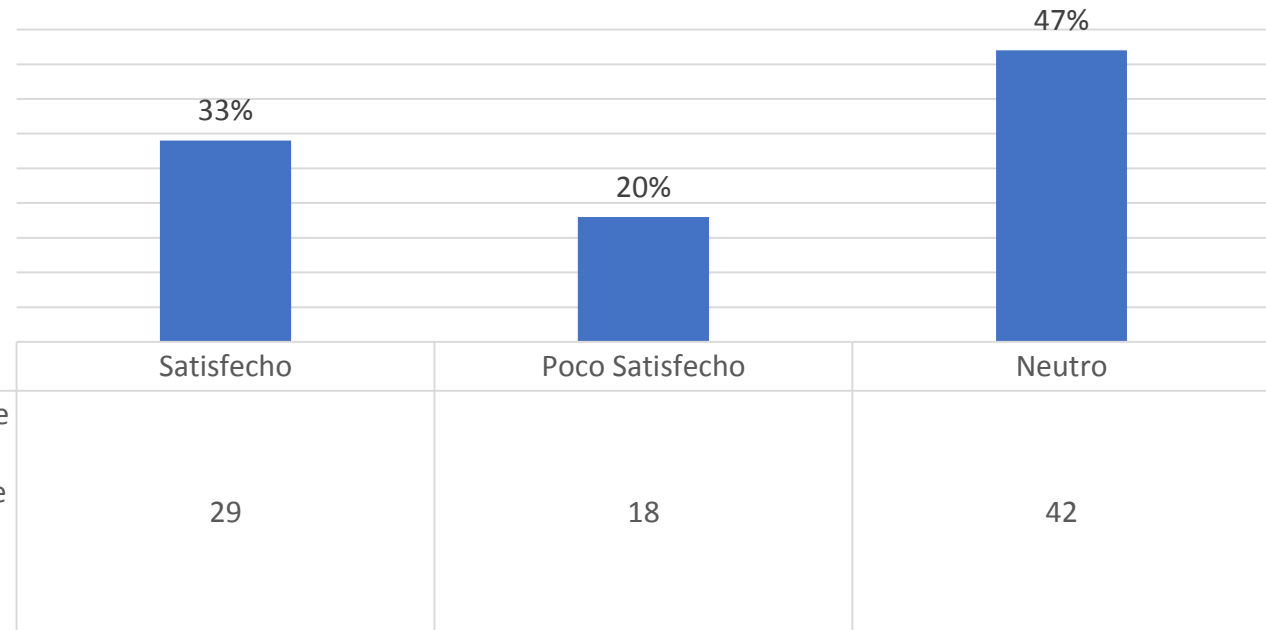


**P. 11 Y en esa ocasión, utilizó la página Web para:**



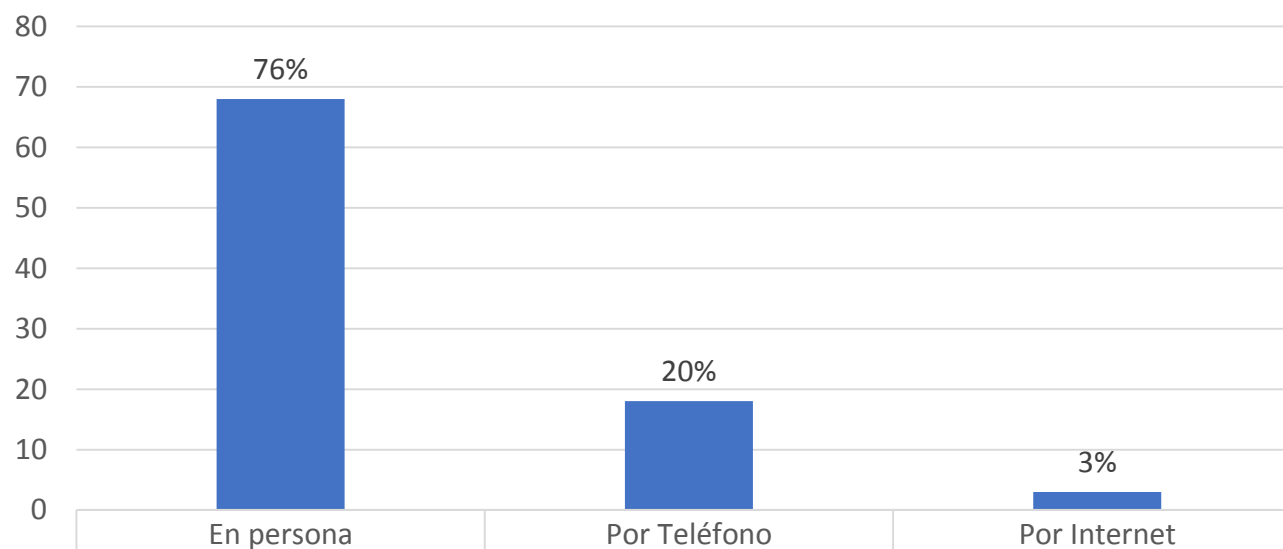


**P 12. Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valora usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**



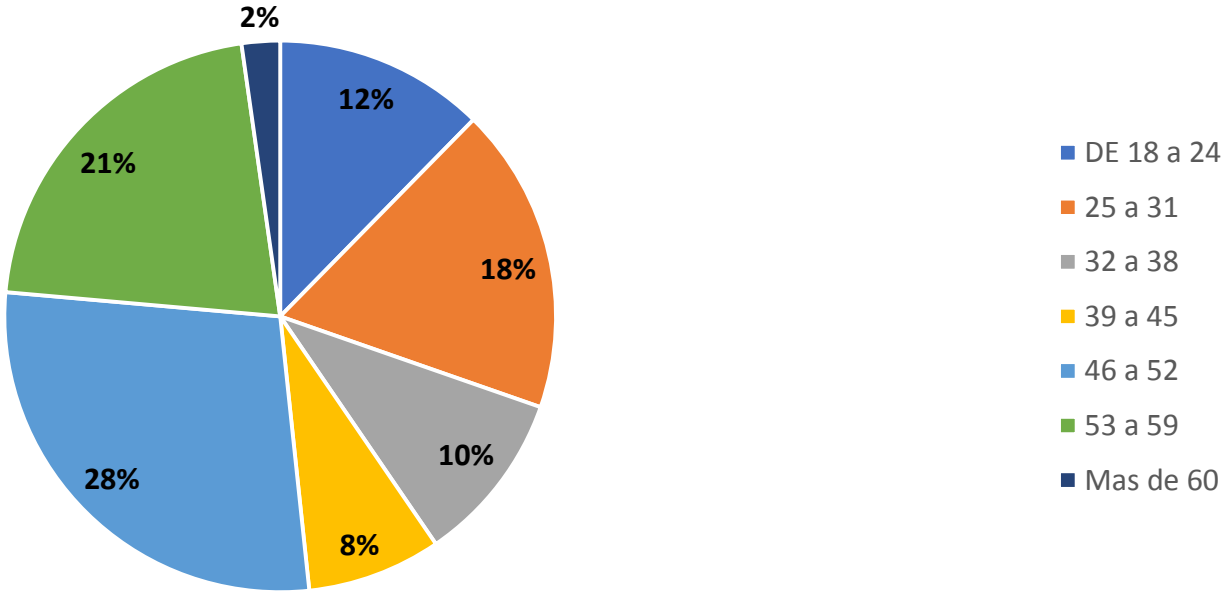
■ P 12 Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valora usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

**PI3. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. Como preferiría contactar a la institución?**

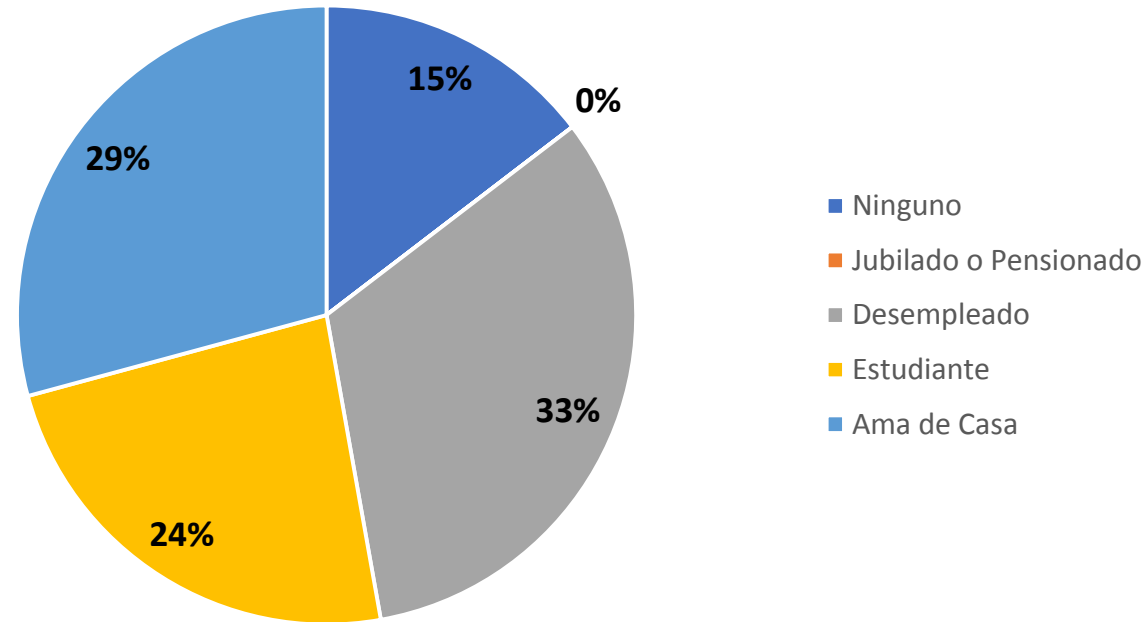


■ P 13 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. Como preferiria contactar a la institución?

**P I 4. Me podrías decir en que rango de edad se encuentra actualmente?**



### PI5.Me podrías decir cuál fue el último grado de estudio que realizó?



### P. 17 Sexo del Entrevistado

