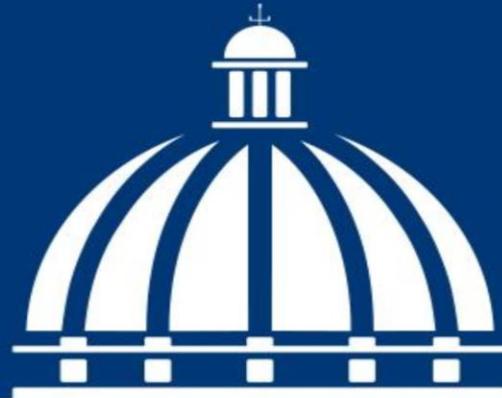


Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por Pro Consumidor



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PRO CONSUMIDOR

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

3

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

7

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

10

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

17



FICHA TÉCNICA

3



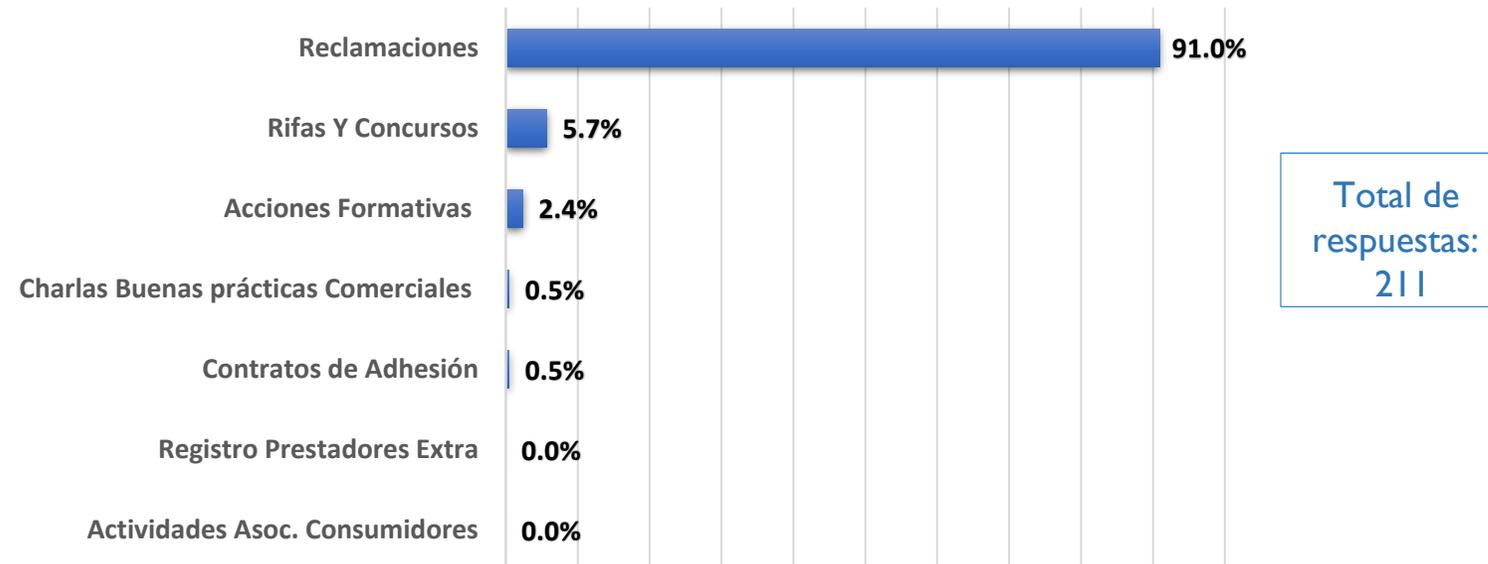
FICHA TÉCNICA

- UNIVERSO:** Todo Consumidor o proveedor que acuda a solicitar los servicios ofrecidos por Pro Consumidor.
- ÁMBITO:** Todas las sucursales de Pro Consumidor a nivel nacional.
- MUESTRA:** 211 respuestas, con un error general de $\pm 5,00\%$, para un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$.
- CUESTIONARIO:** Estructurado
- SELECCIÓN:** Aleatoria mediante formulario de GoogleForm a los correos de los diferentes usuarios que reciben servicios de Pro Consumidor
- ENTREVISTA:** vía correo electrónico
- FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 1ro de junio hasta el 23 de septiembre de 2021



Servicios encuestados Pro Consumidor

Porcentaje de respuesta



**SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL
MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES
SERVQUAL**

6



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

DIMENSIONES

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

Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a su solicitud
- 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

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

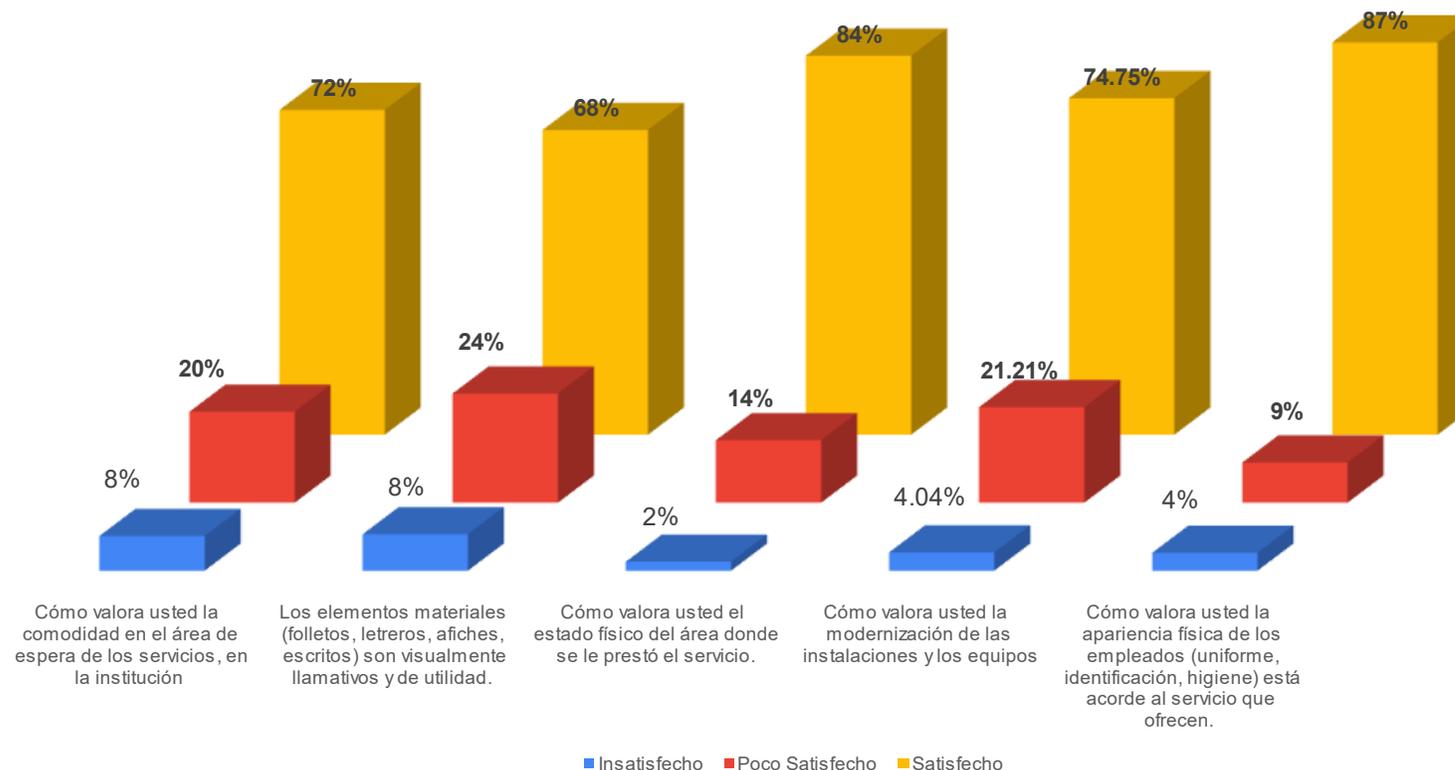
9



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.
¿Cómo valora ...

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



10

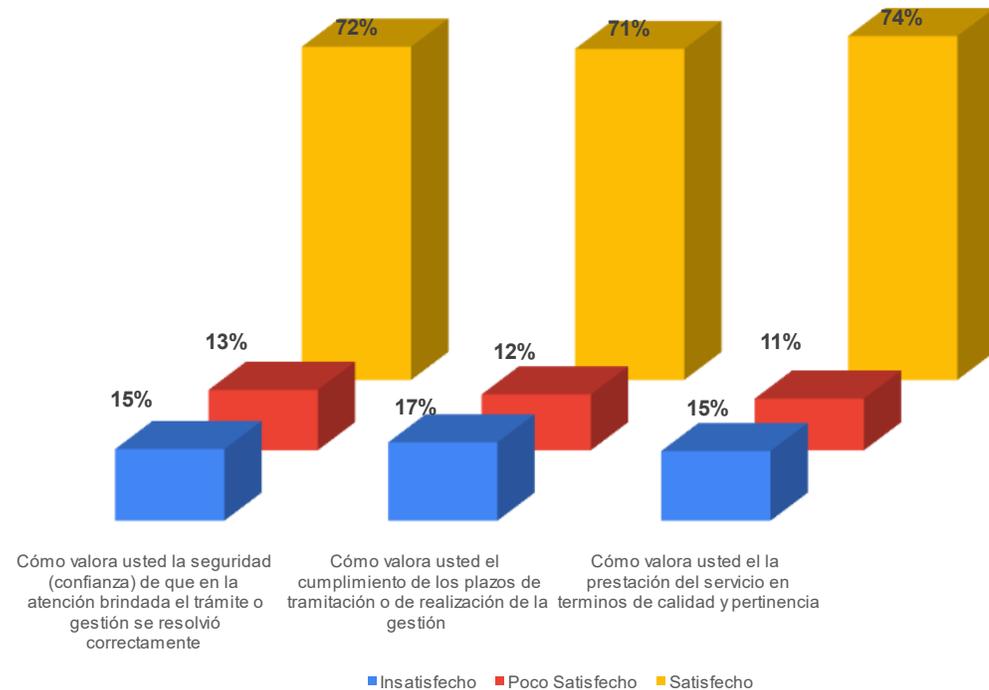
Base: 100% Total muestra



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. ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



11

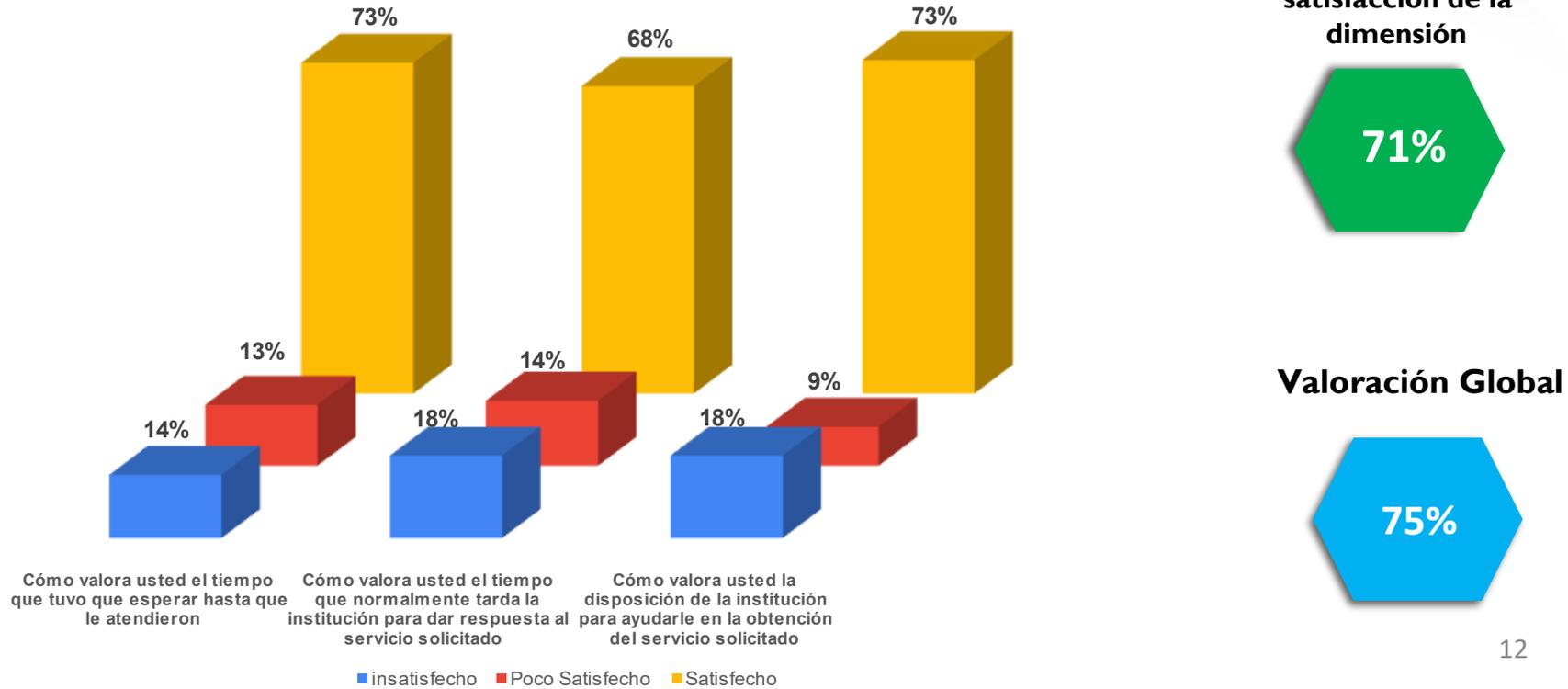
Base: 100% Total muestra



SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. 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. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



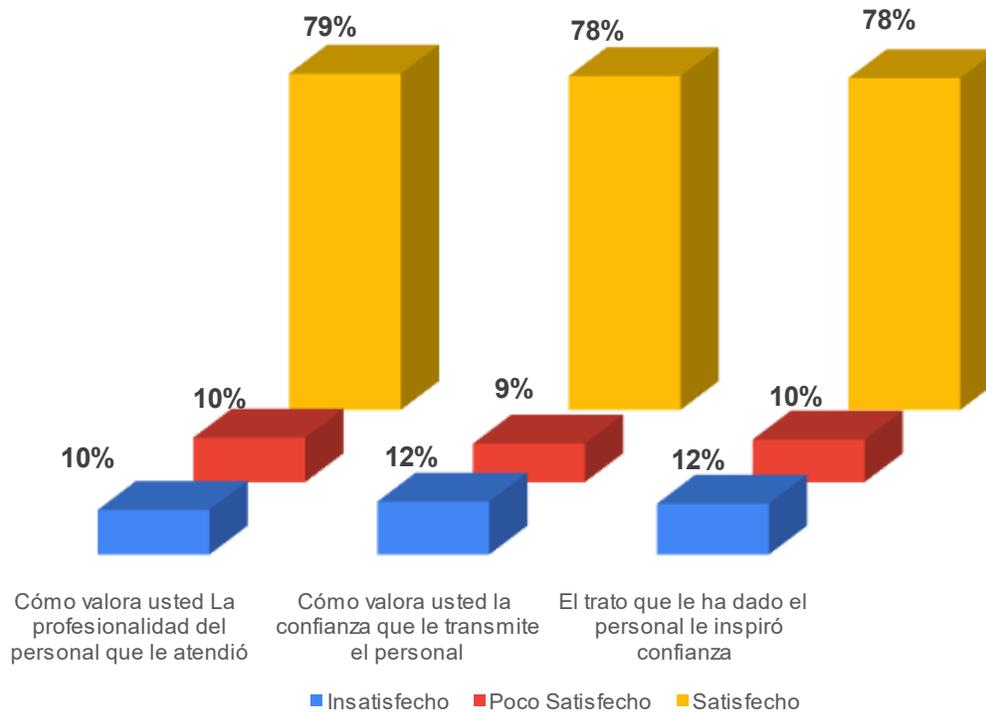
Base: 100% Total muestra



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. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



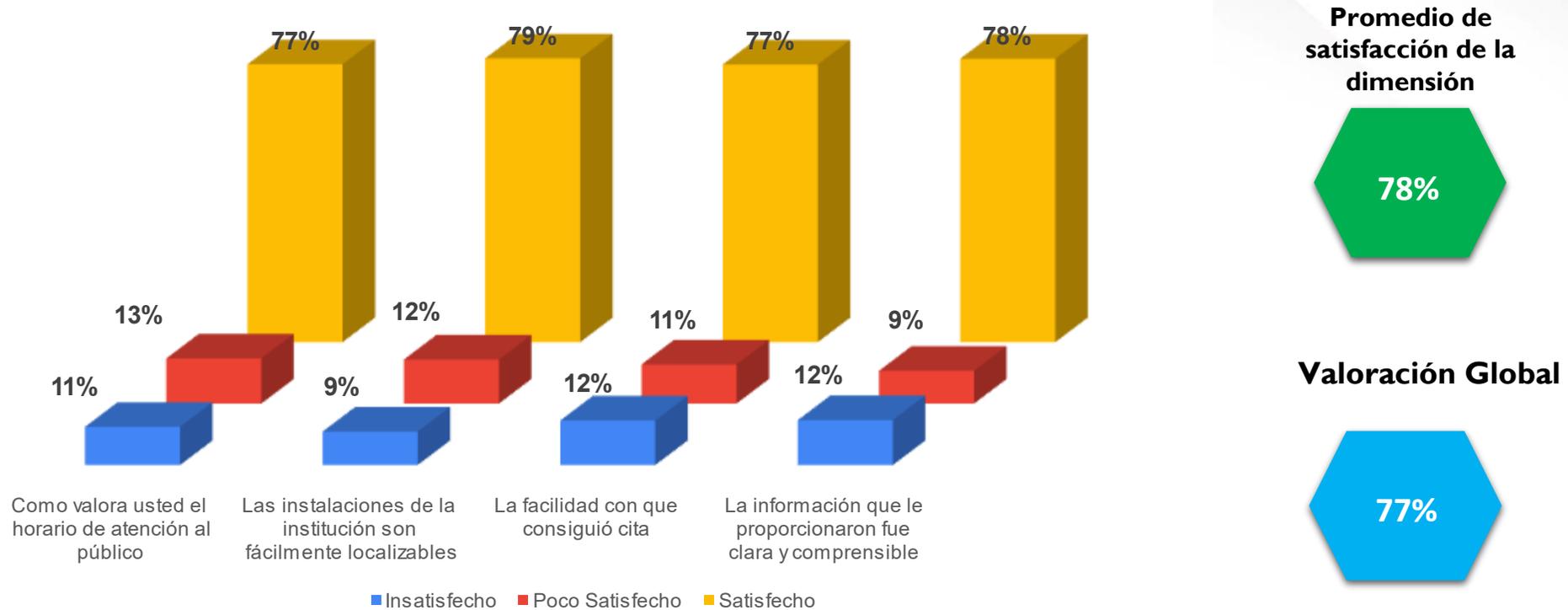
Valoración Global



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

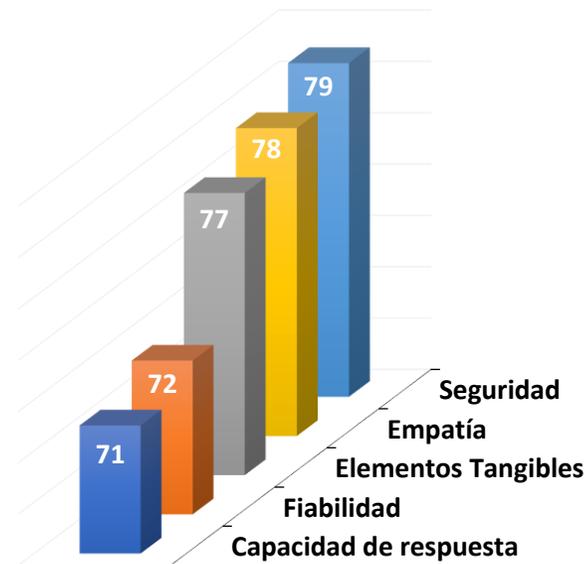
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...

DIMENSIÓN: EMPATIA

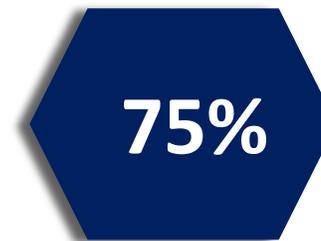


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General



Expresado en %

15

Base: 100% Total muestra

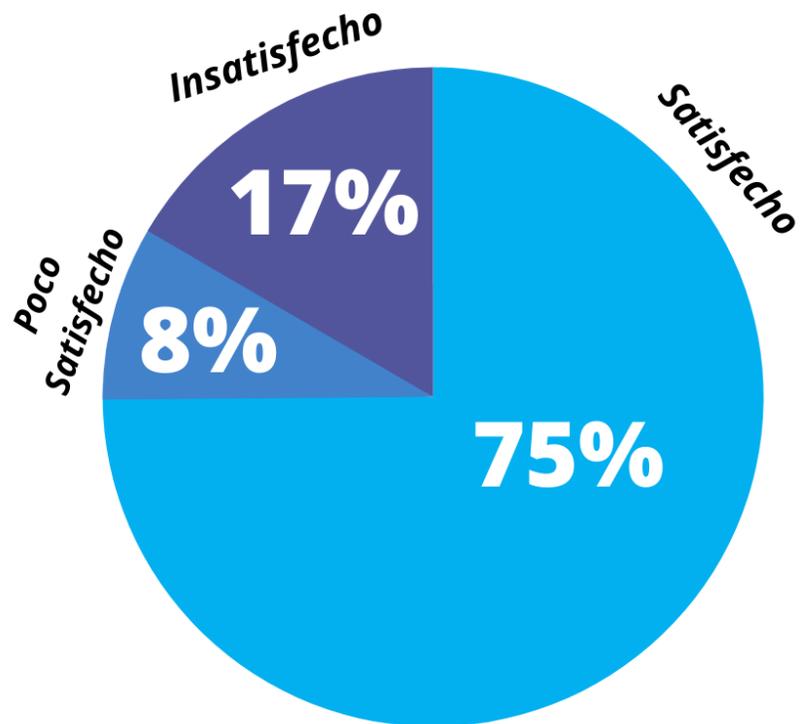


COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

16

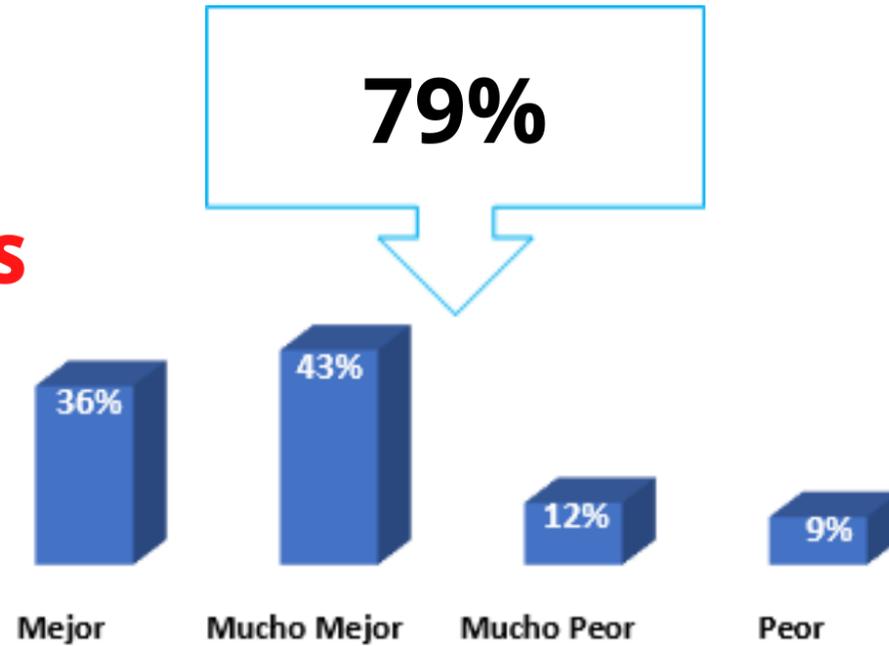


Servicio Recibido



Servicio Esperado

VS

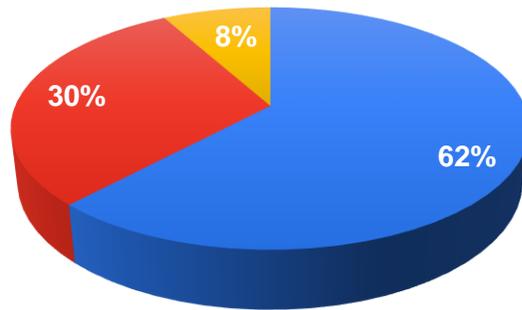


El 75% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

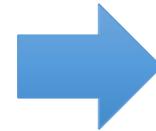


CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

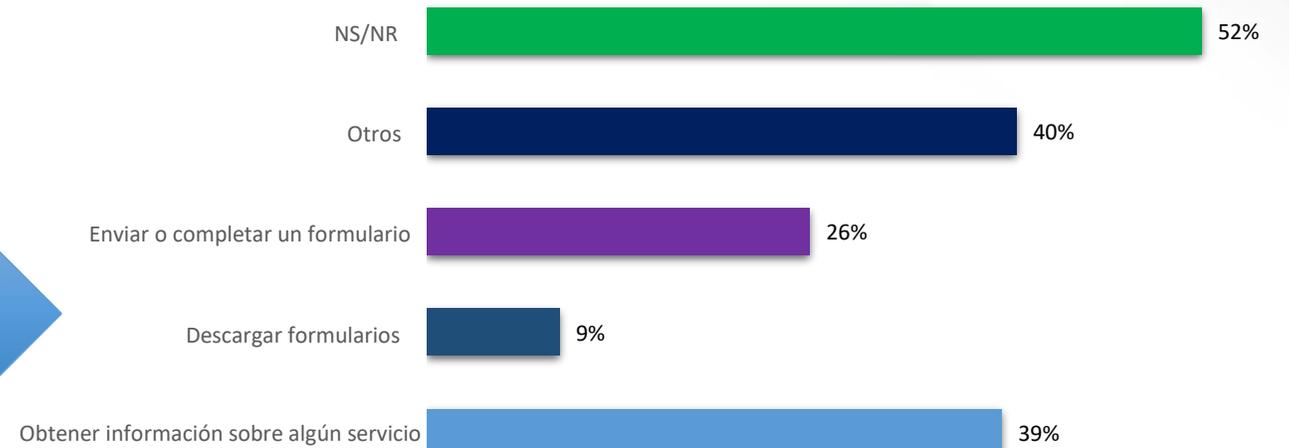
¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted esta institución vía internet?



■ No ■ Sí ■ No respondió



Motivo del contacto



18

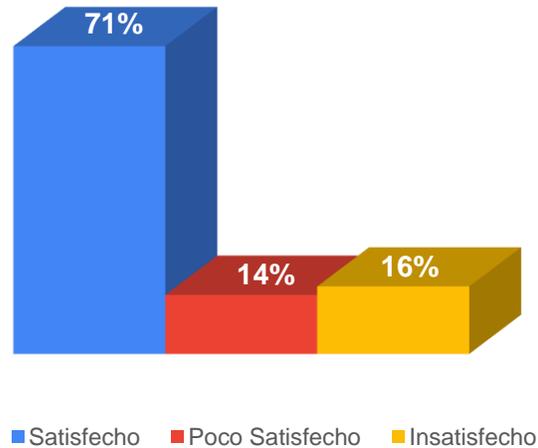
Base: 100% Total muestra



CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

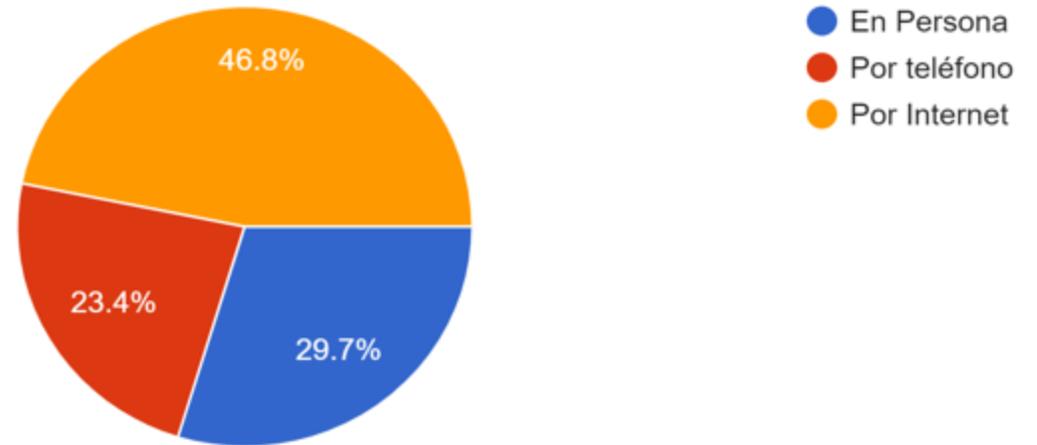
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla

MEDIO DE CONTACTO

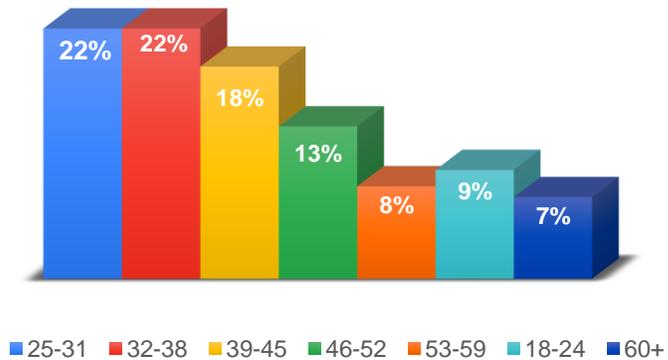


- En Persona
- Por teléfono
- Por Internet

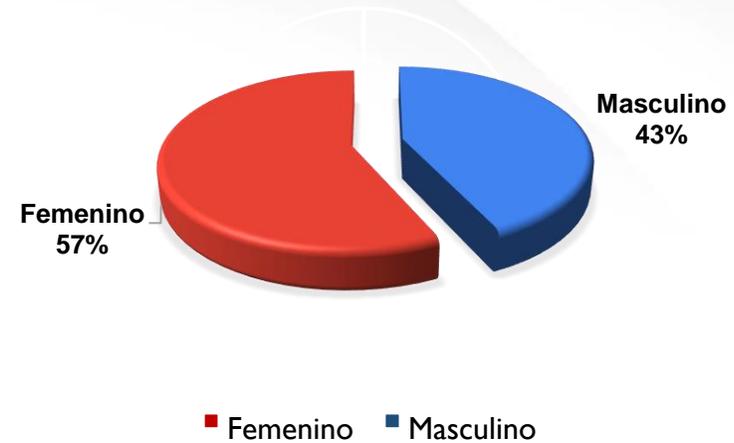


PERFIL DEL ENCUESTADO

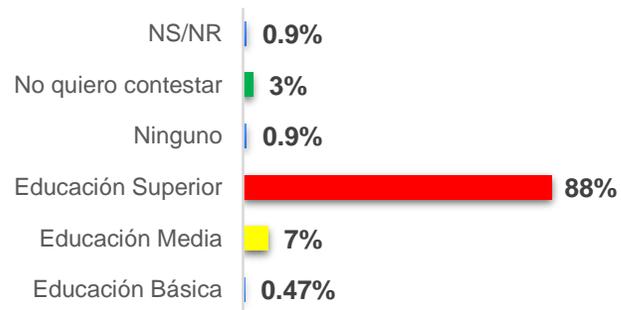
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación se encuentra actualmente...?

