



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS  
OFRECIDOS POR EL MINC 2023**

DPD-12.3-ENC-2023

Santo Domingo, República Dominicana

	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

## Tabla de Contenido

FICHA TÉCNICA.....	3
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL.....	4
PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS.....	5
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS.....	6
PERFIL DEL ENCUESTADO.....	7
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES.....	8
DIMENSIÓN: FIABILIDAD.....	9
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	10
DIMENSIÓN: SEGURIDAD.....	11
DIMENSIÓN: EMPATÍA.....	12
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS.....	13
SERVICIOS ESPERADO.....	14
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A LOS CIUDADANOS.....	15
PERFIL DEL ENCUESTADO.....	16
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A LOS CIUDADANOS	17
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES.....	19

	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

### FICHA TÉCNICA

- **Población:** Promedio mensual de solicitud de servicios virtuales diez (10) y promedio mensual de solicitudes de servicios presenciales cinco (5).
- **Ámbito:** Las encuestas serán realizadas en la Dirección Nacional de Patrimonio Monumental, C/Hostos 154, Santo Domingo.
- **Muestra:** Con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% se determinó la siguiente muestra:  
Presencial: 4 encuestas,  
Virtual: 10 encuestas.

*Nota: Debido a la baja demanda de solicitudes de estos servicios, la encuesta se realizará por sondeo.*

- **Método a utilizar:** Cuestionario estructurado vía correo electrónico institucional.
- **Fecha de Levantamiento:** Del 25 de mayo al 10 de junio de 2023.
- **Realización:** Dirección de Planificación y Desarrollo/ Departamento Gestión de Calidad.

	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

### SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco (5) dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES				
ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	PROFESIONALIDAD	EMPATÍA
<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p>	<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p>	<p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p>	<p>Atención personalizada a que dispensa la organización a sus clientes.</p>
<p>La comodidad en el área de espera de los servicios.</p> <p>Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.</p> <p>El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.</p> <p>Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.</p> <p>La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.</p> <p>La modernización de las instalaciones y los equipos.</p>	<p>La confianza en la atención brindada.</p> <p>El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.</p>	<p>El tiempo de espera antes de ser atendido.</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.</p> <p>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.</p> <p>El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</p>	<p>El trato que le ha dado el personal.</p> <p>La profesionalidad del personal que le atendió.</p>	<p>La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.</p> <p>El horario de atención al público.</p> <p>La facilidad con que consiguió ser atendido.</p> <p>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.</p> <p>La información que le proporcionaron fue clara.</p> <p>La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.</p>

	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

### PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

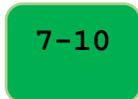
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:

- Cero (0) es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- Diez (10) es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- Noventa y nueve (99) corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

**Satisfecho**

**Poco satisfecho**

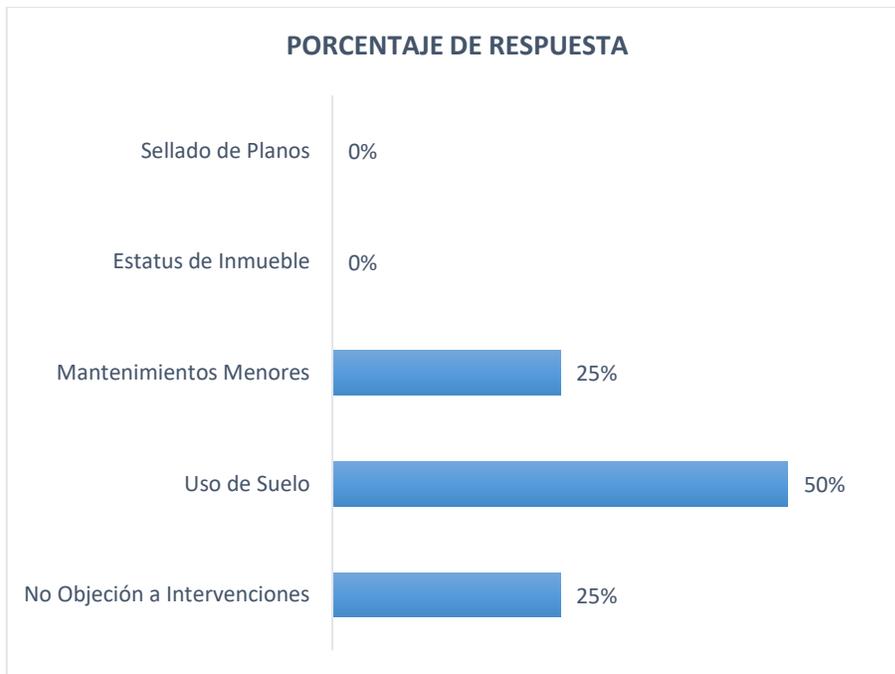
**Insatisfecho**



	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

**SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ENCUESTADOS PRESENCIALES**

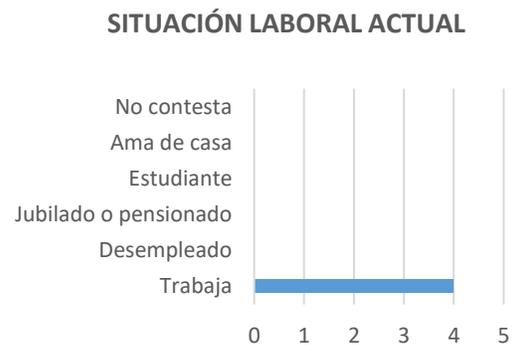
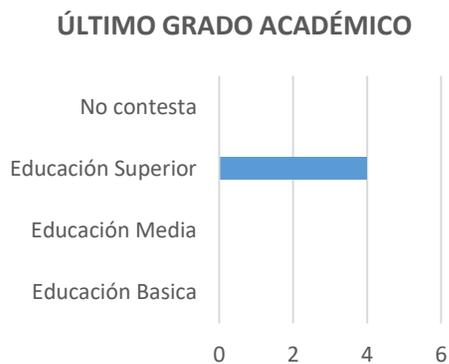
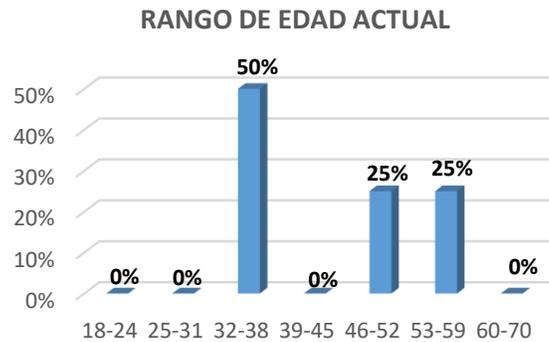
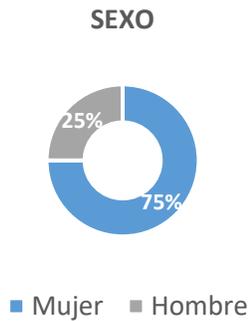


**TOTAL DE RESPUESTAS:**  
**4**

	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

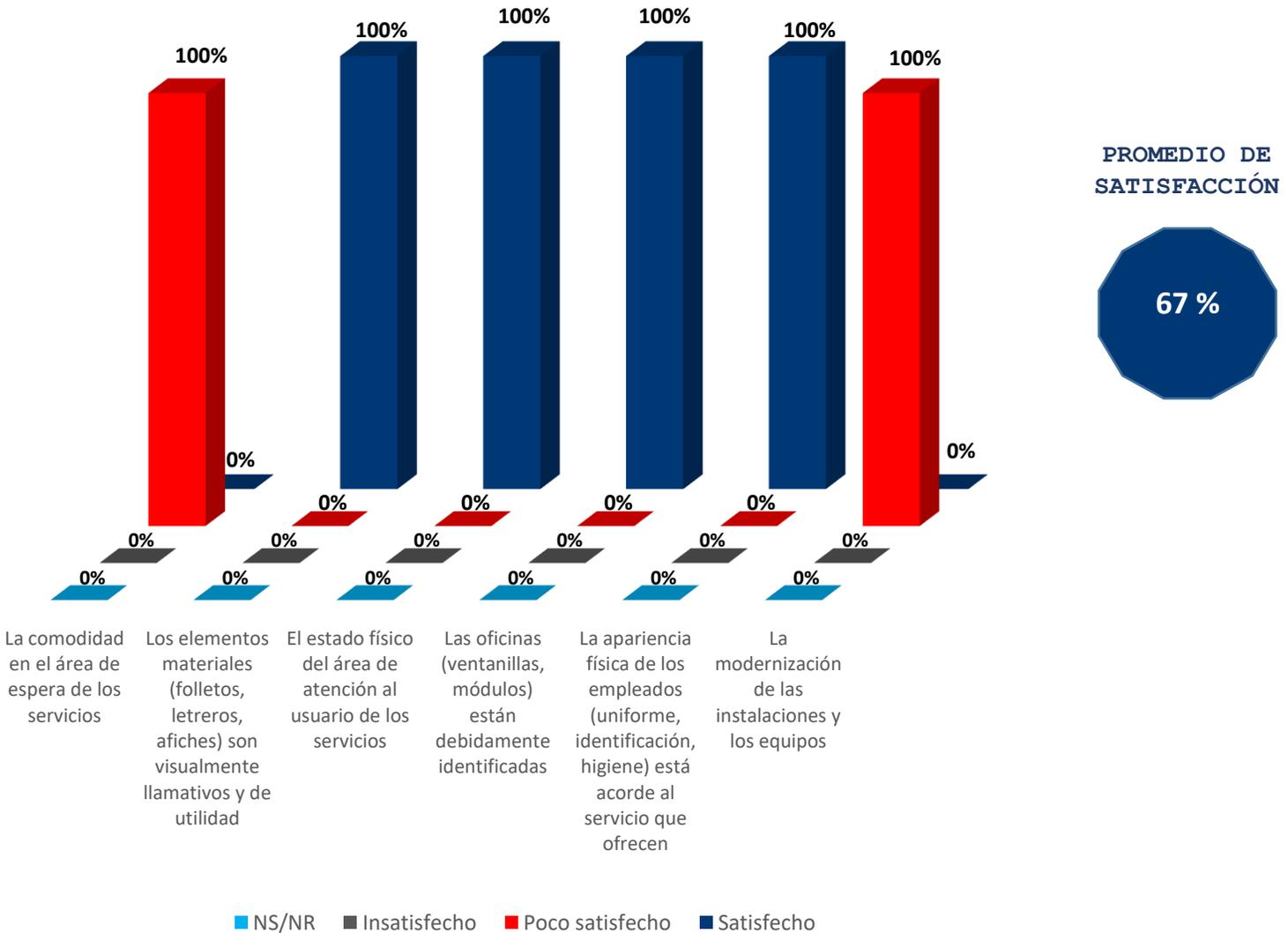
### PERFIL DEL ENCUESTADO

#### SERVICIOS PRESENCIALES



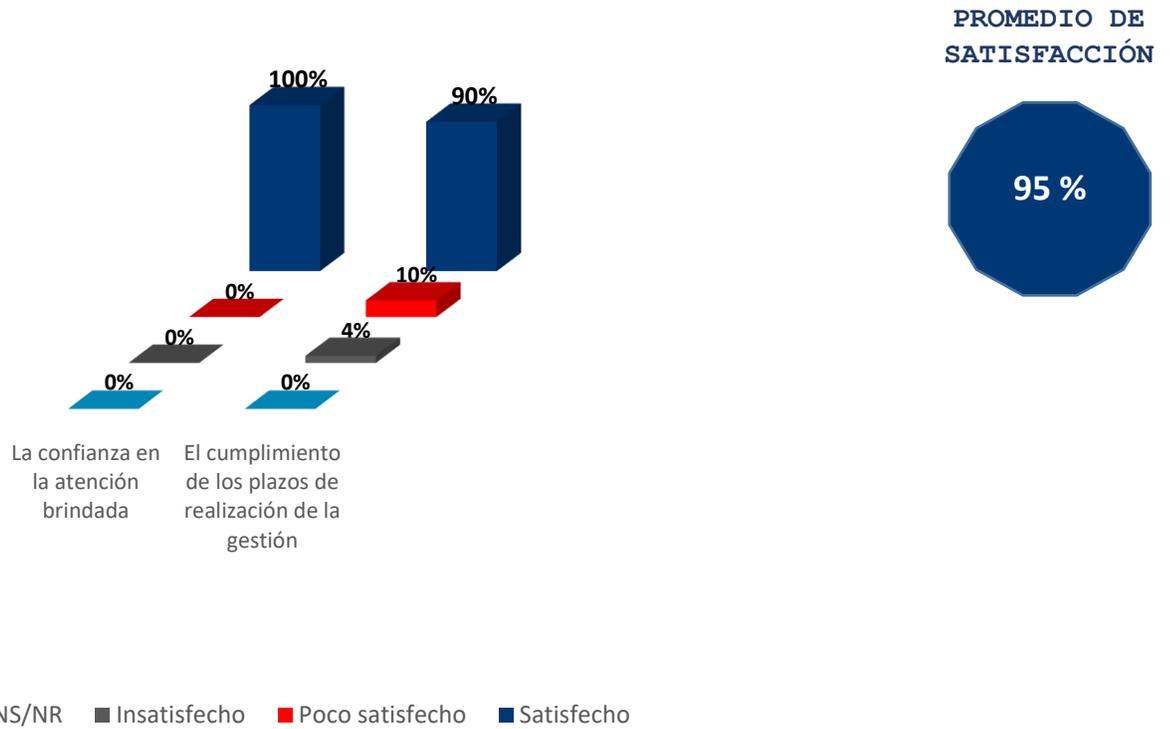
	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

**DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**



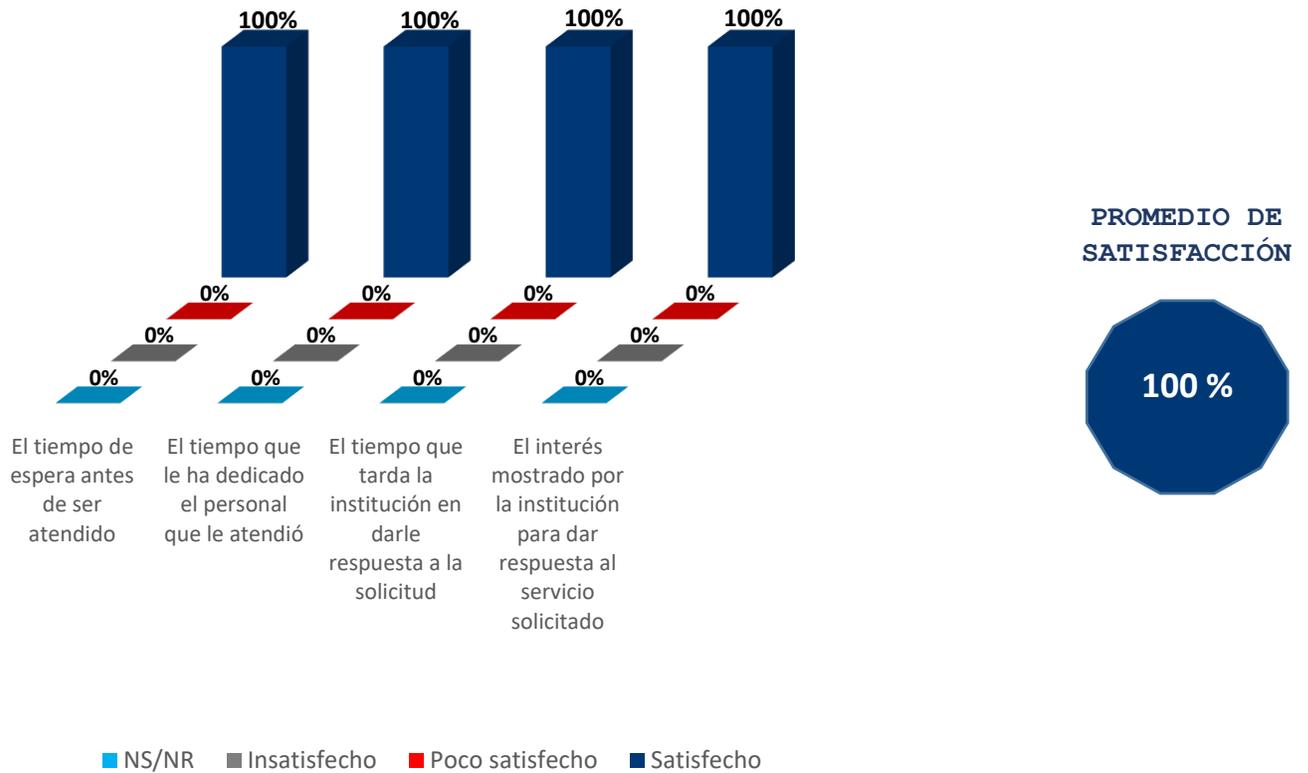
	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

**DIMENSIÓN: FIABILIDAD**



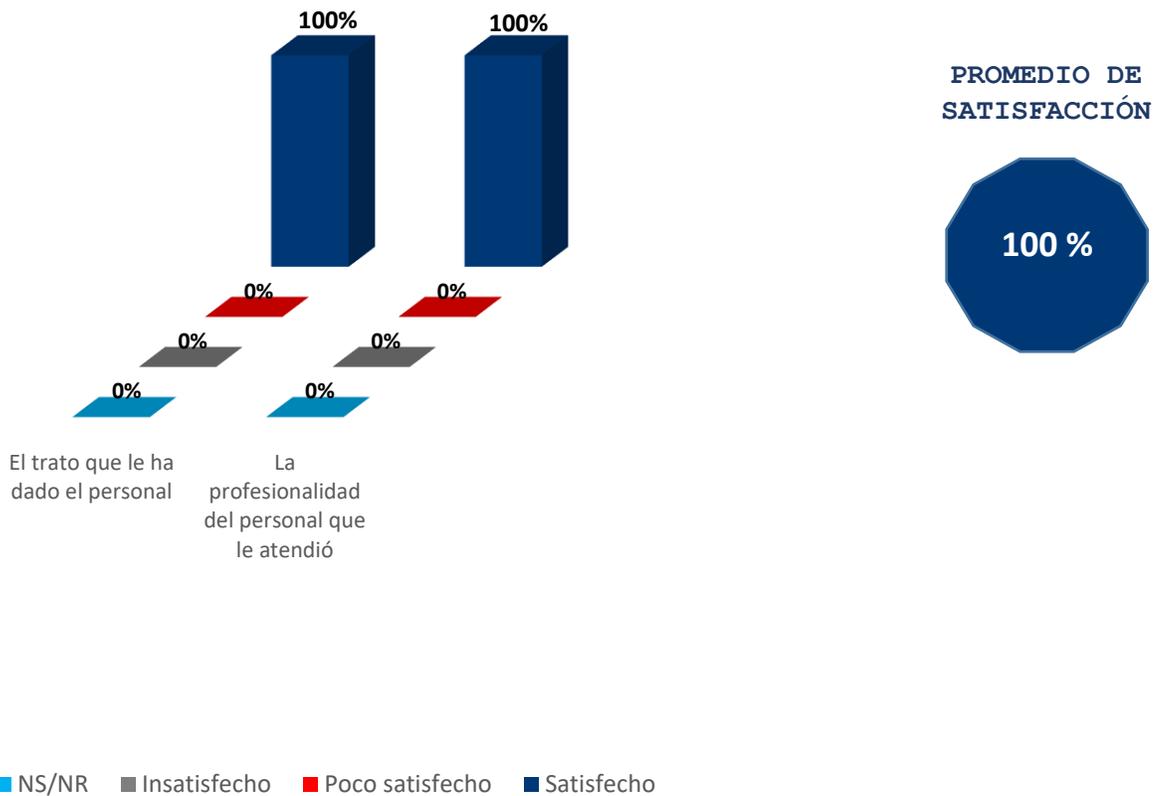
	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

**DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**



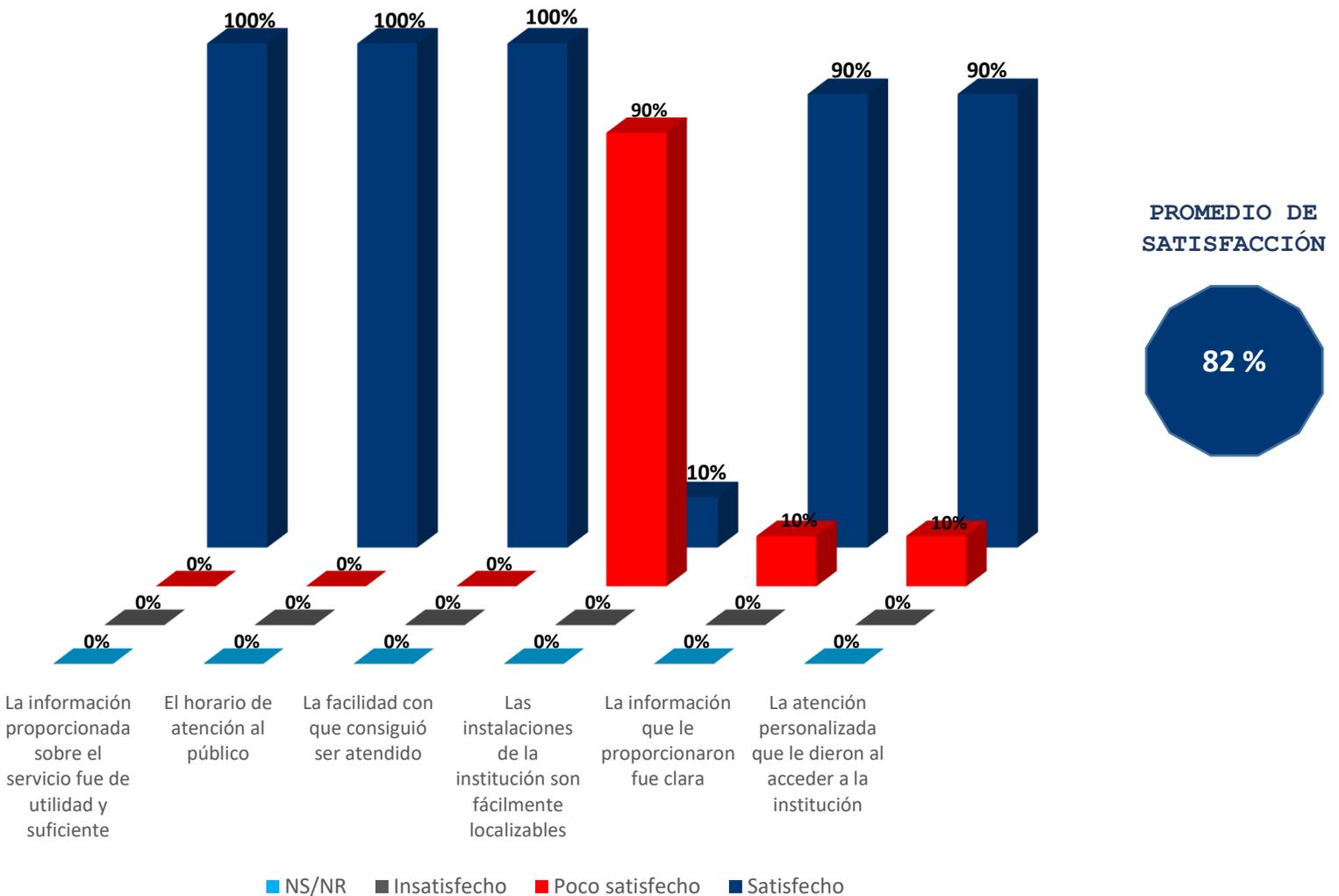
	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

**DIMENSIÓN: SEGURIDAD**



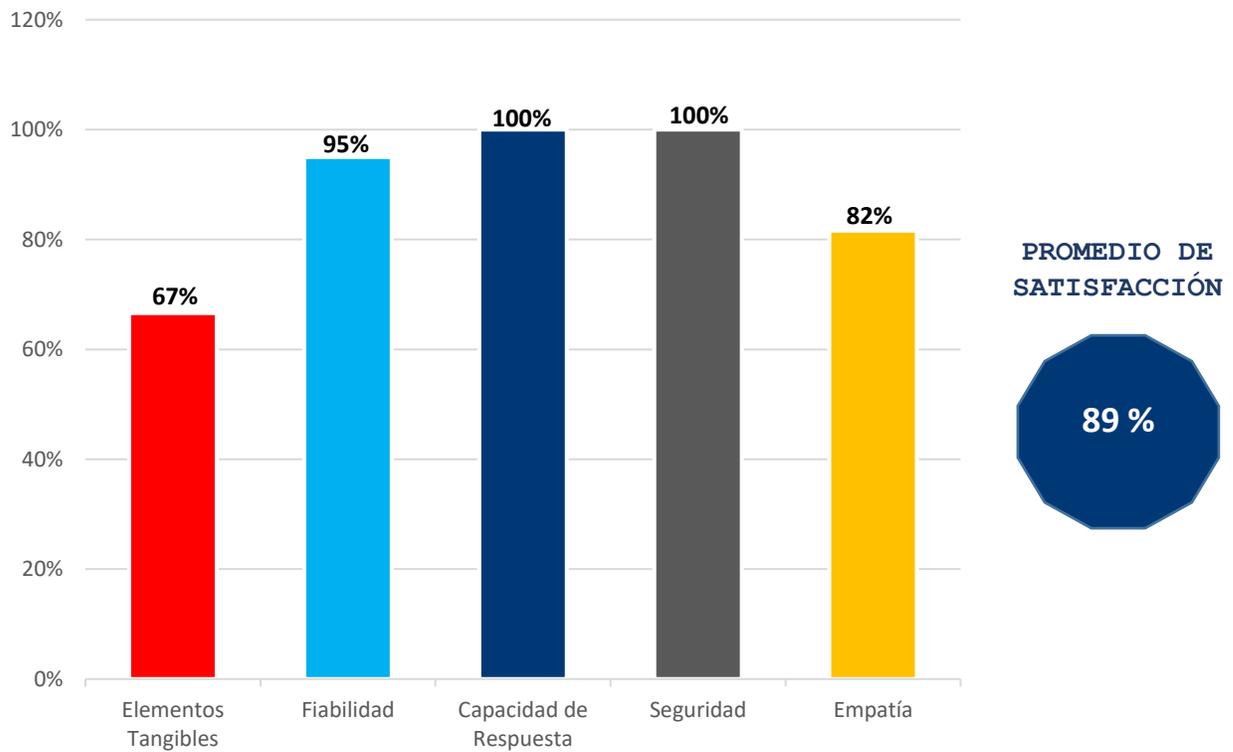
 <p><b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p><b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b></p>

**DIMENSIÓN: EMPATÍA**



	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

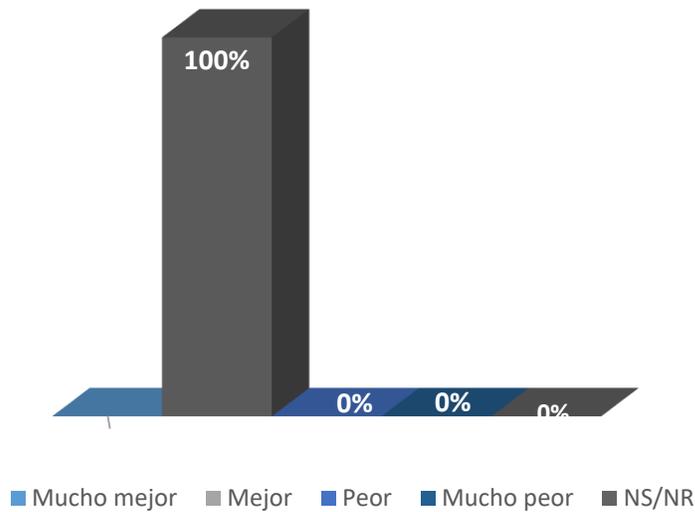
**PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS**



	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

### SERVICIOS ESPERADO

¿El servicio recibido le pareció mucho mejor, mejor, ¿pero o mucho peor de lo que esperaba?

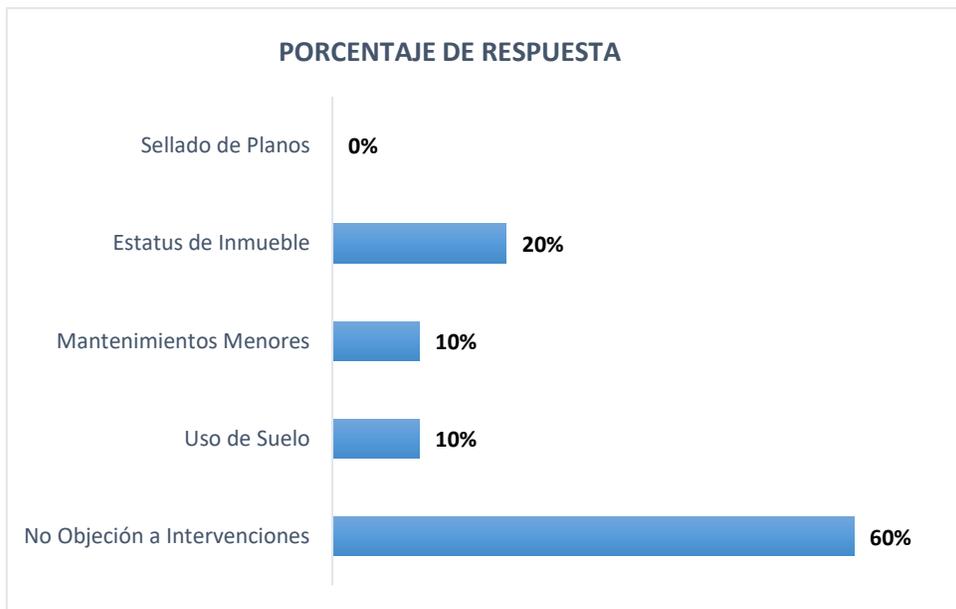


El 100% de los encuestado consideró que el servicio recibido es mejor de lo que esperaba.

	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

**SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A LOS CIUDADANOS**

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ENCUESTADOS VIRTUALMENTE**



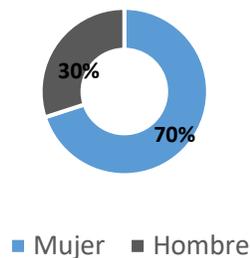
**TOTAL DE RESPUESTAS : 10**

	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

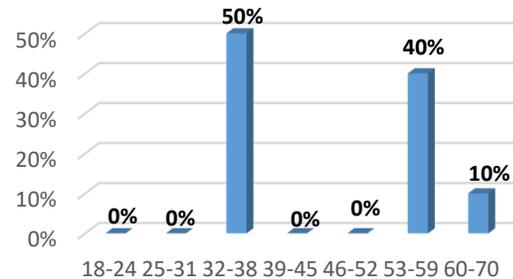
## PERFIL DEL ENCUESTADO

### SERVICIOS VIRTUALES

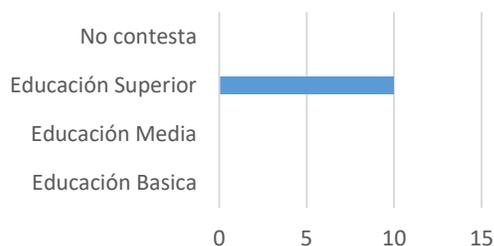
#### SEXO



#### RANGO DE EDAD ACTUAL



#### ÚLTIMO GRADO ACADÉMICO

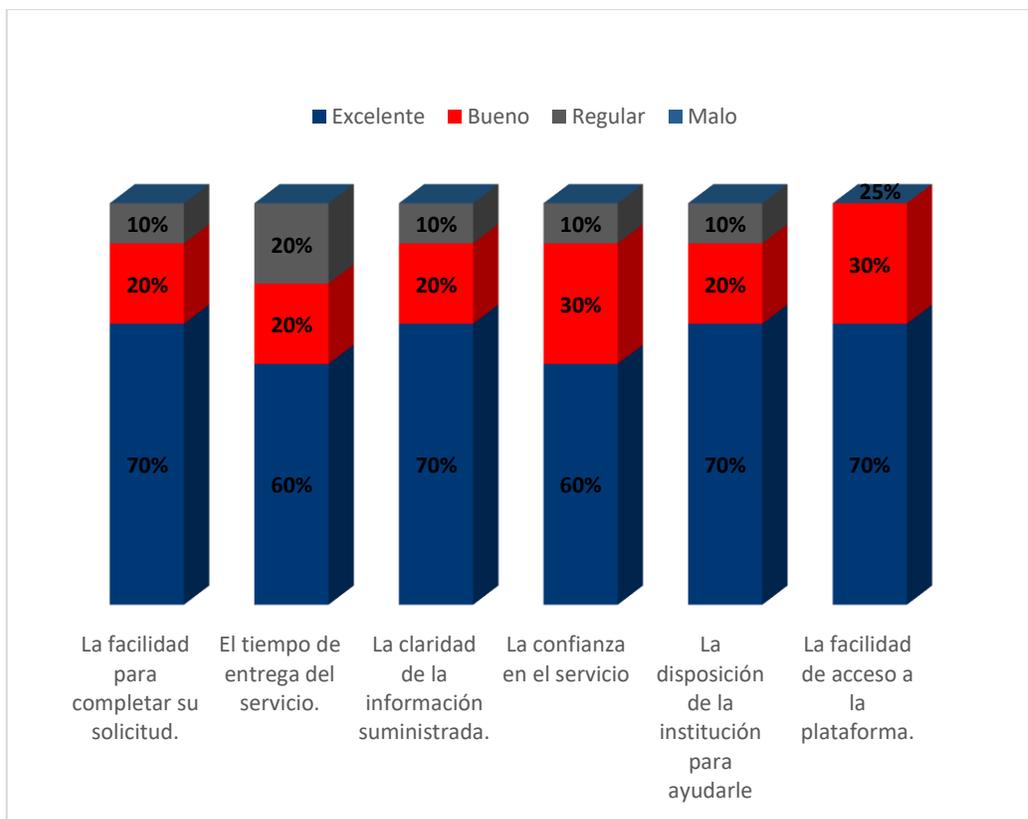


#### SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

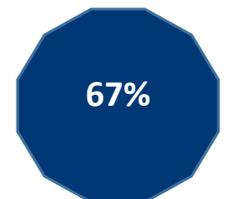


	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

**PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES A LOS CIUDADANOS**

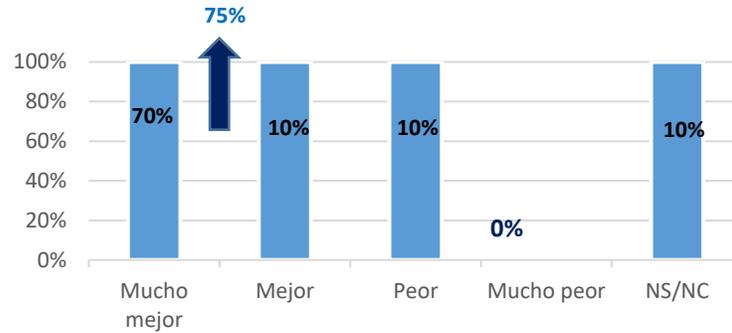


**PROMEDIO DE SATISFACCIÓN**

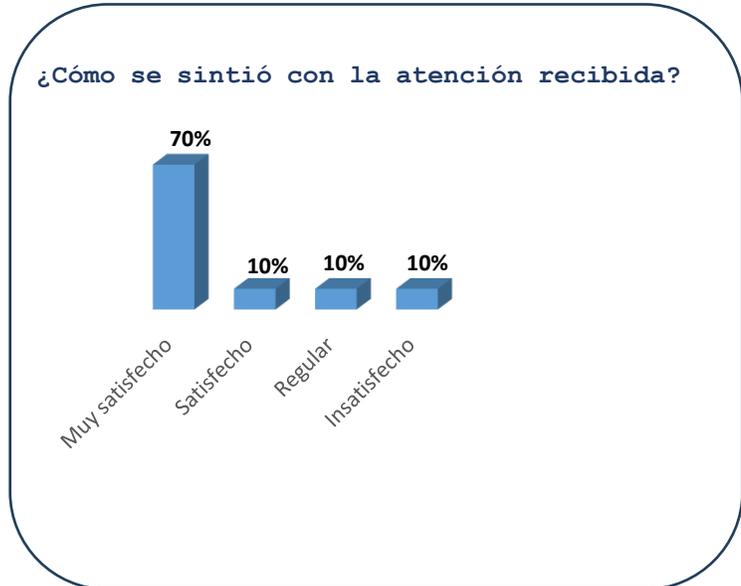
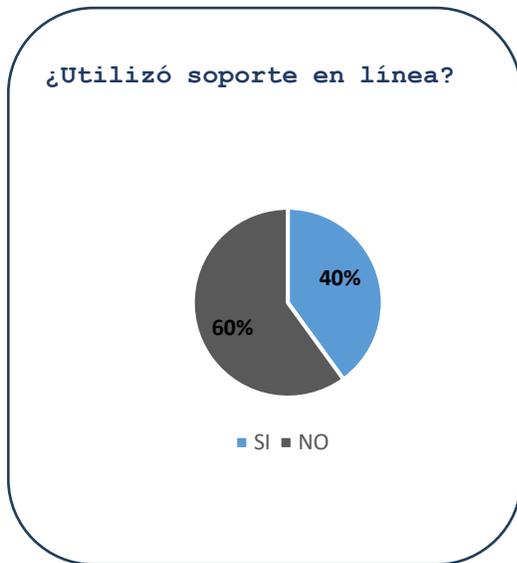


	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	<b>DPD-12.3</b>
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	<b>ENC-2023</b>

¿El servicio recibido le pareció mucho mejor, mejor, ¿pero o mucho peor de lo que esperaba?

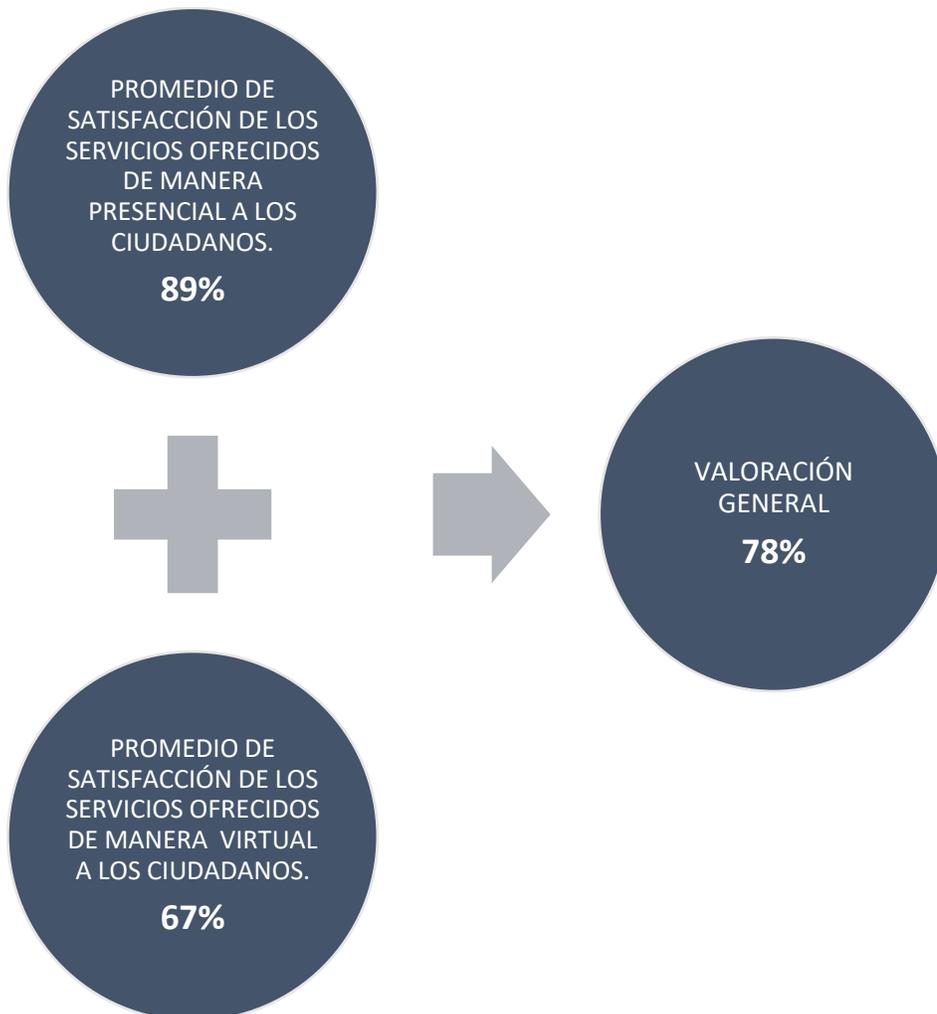


El 75% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



 <p>Gobierno de la República Dominicana CULTURA</p>	<p><b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad</p>	<p>DPD-12.3</p>
	<p><b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b></p>	<p>ENC-2023</p>

**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES Y SERVICIOS VIRTUALES**



	<b>Dirección Planificación y Desarrollo</b> Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	<b>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2023</b>	ENC-2023

### PLAN DE ACCIÓN (2023)

MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ÁREA RESPONSABLE
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Tangible	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Proporcionar nuevo mobiliario para el área de espera.	Noviembre 2023	Febrero 2024	Dirección Nacional de Patrimonio Monumental/ Departamento de Servicios Generales.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Tangible	La modernización de las instalaciones y los equipos.	Solicitar dispositivos portátiles para uso de personal con el fin de eficientizar la atención a los ciudadanos.	Noviembre 2023	Febrero 2024	Dirección Nacional de Patrimonio Monumental/ Dirección Administrativa.
Servicios Virtuales (a ciudadanos)	Tiempo de entrega del servicio.	Cumplimiento de los plazos de entrega de servicios.	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la entrega del servicio solicitado, considerando la tendencia en la demanda actual.	Octubre 2023	Febrero 2024	Dirección Nacional de Patrimonio Monumental.