Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

Ministerio de Cultura

Julio 2026

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
CULTURA

Índice

Introducción 3

Ficha Técnica 4

- Población 4
- Ámbito 4
- Muestra 4
- Método 5
- Fecha de Levantamiento 5

Información General 6

- Metodología Aplicada 6
- Parámetros de valoración para la tabulación de los datos 6

Descripción y Análisis de Resultados 7

- Índice de Satisfacción General 7
- Índice de Satisfacción por Encuesta 8
- Satisfacción de Servicios Presenciales 9
- Datos de Clasificación 13

Plan de Acción 16

Introducción

El Ministerio de Cultura (MINC) a traves de su dependencia , la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía (CNEPR), presenta el Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2026, elaborado con el propósito de exponer los principales hallazgos obtenidos sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de sus servicios institucionales.

La evaluación comprende el período de agosto de 2025 a julio de 2026 e incluye los servicios de Expedición de Carné y Certificado de Locutor y Renovación de Carné de Locutor, permitiendo conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía con relación a la atención recibida y la prestación de dichos servicios.

La información recopilada constituye un insumo para fortalecer la gestión institucional, al identificar fortalezas y oportunidades de mejora que apoyan la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los servicios.

Ficha Técnica

Ministerio de Cultura

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por por la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía (CNEPR), dependencia del Ministerio de Cultura (MINC), así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.Ficha Técnica

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	153	88.55

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
MDC - Oficina principal	153	88.55

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)

Renovación de Carné de Locutor	22	90.86
Expedición de Carné y certificado de Locutor	131	88.17

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2025 hasta el 15 de julio del 2026

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual 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.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

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



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se exponen los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, comenzando con el índice general de satisfacción alcanzado. A continuación, se presentan los resultados por modalidad de levantamiento y, posteriormente, el análisis de los niveles de satisfacción según las dimensiones evaluadas.

Esta estructura facilita una interpretación ordenada de los resultados, permitiendo una visión integral del desempeño de los servicios y un análisis más específico de cada aspecto evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



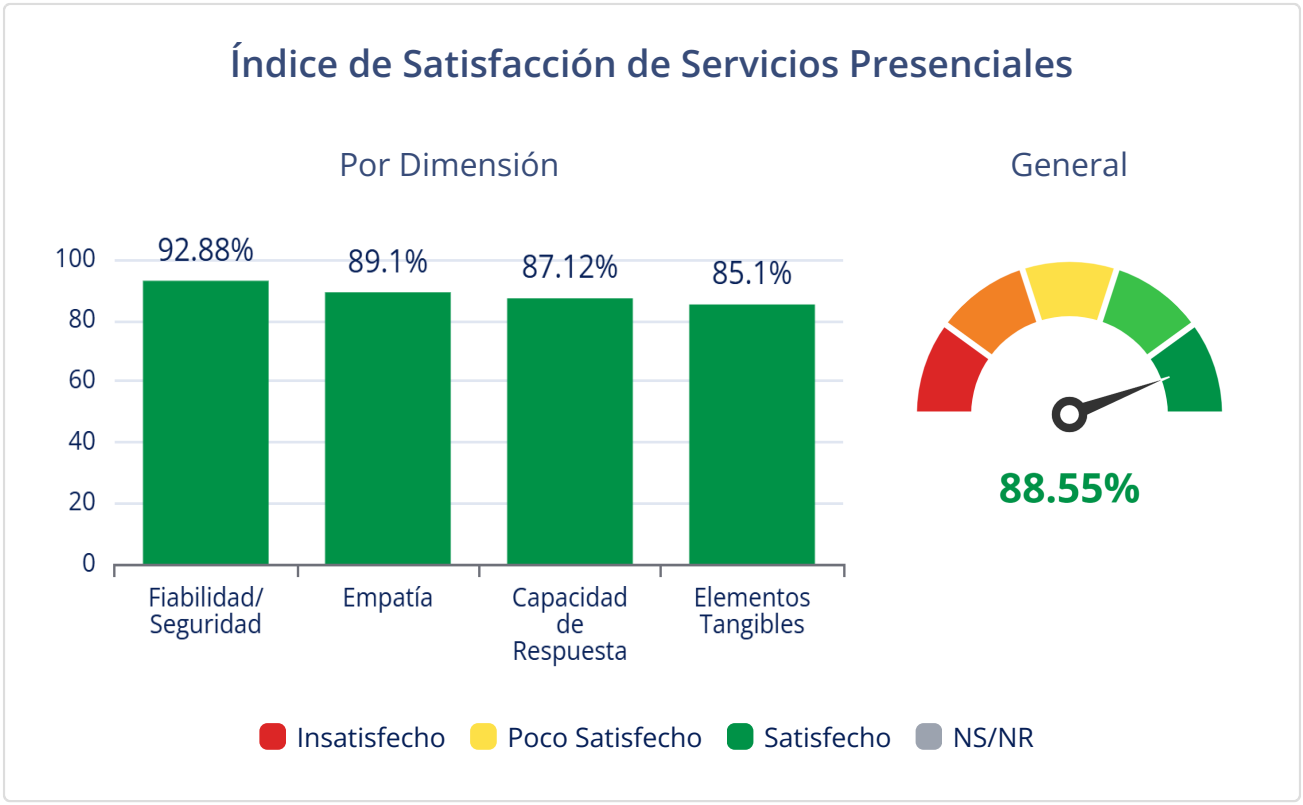
88.5%

Insatisfecho Poco Satisfecho Satisfecho NS/NR

La siguiente gráfica presenta los resultados generales de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, agosto de 2025 a julio de 2026, mostrando el nivel promedio de satisfacción de los usuarios con base en las encuestas aplicadas.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales

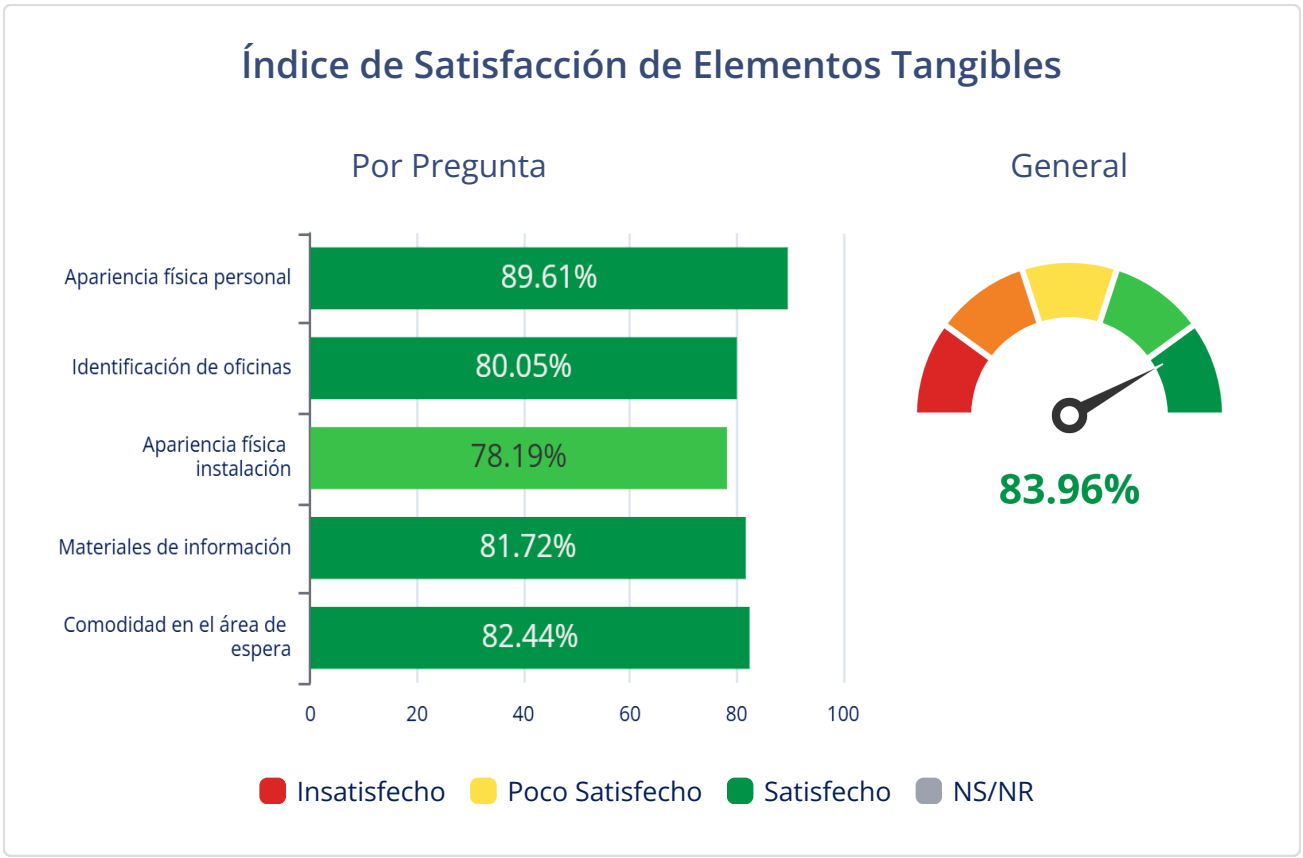


La siguiente gráfica presenta los resultados de satisfacción obtenidos durante el período de levantamiento, mostrando el nivel promedio alcanzado por los usuarios en cada una de las dimensiones evaluadas. Para esta medición se utilizó el modelo SERVQUAL, considerando sus cuatro (4) dimensiones como base para evaluar la calidad del servicio.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

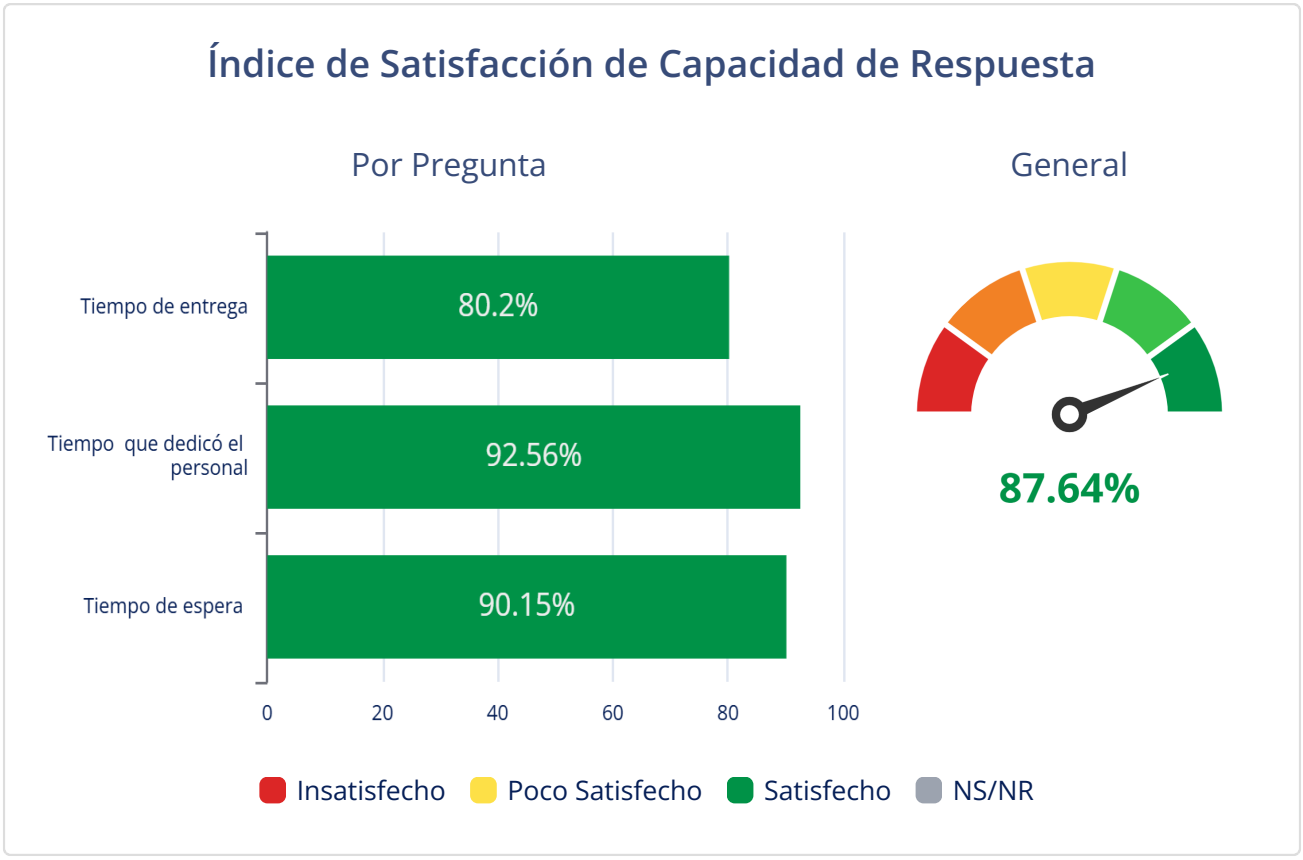
Por Dimensión

Elementos Tangibles



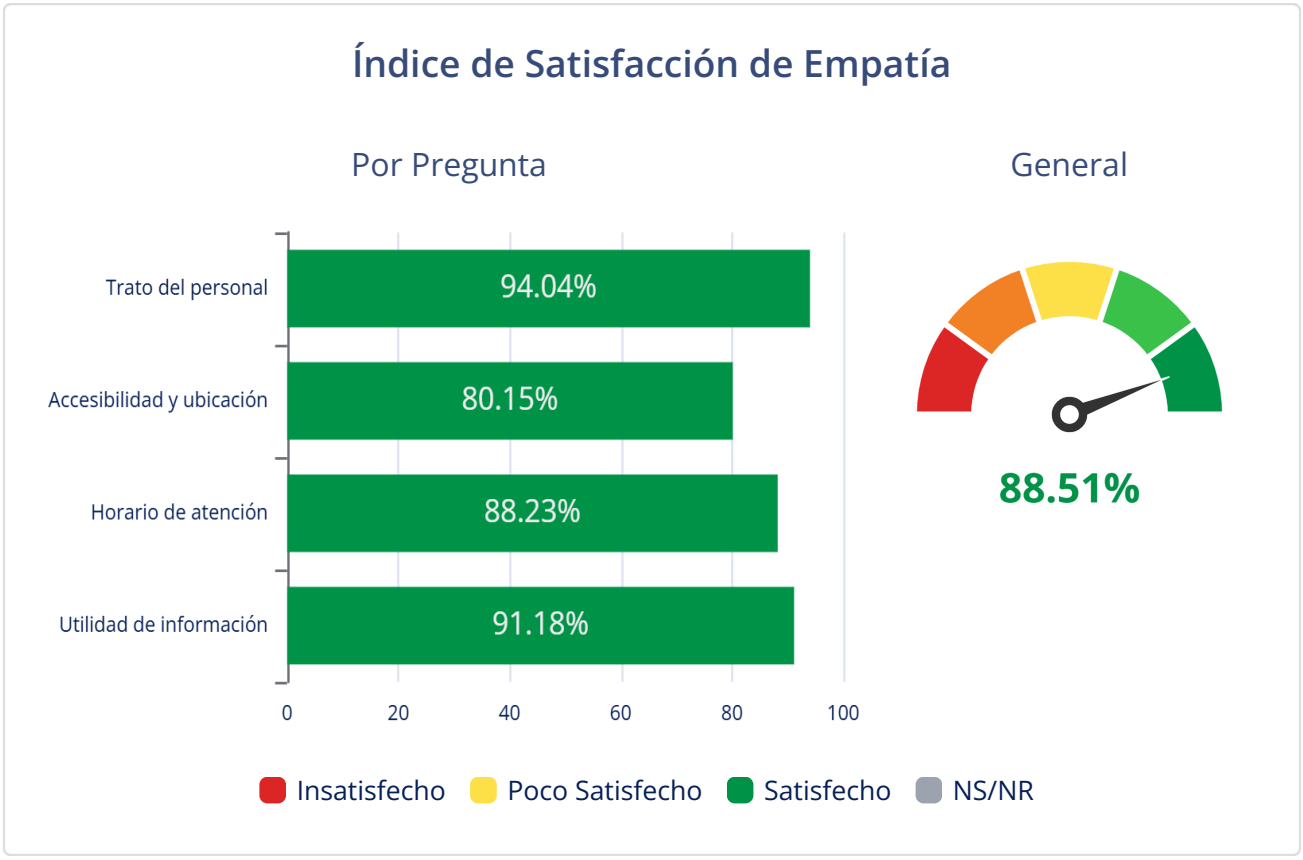
La siguiente gráfica presenta los resultados de satisfacción correspondientes al período agosto de 2025 a julio de 2026, mostrando el nivel promedio alcanzado por los usuarios en la dimensión Tangibles, con base en las encuestas aplicadas.

Capacidad de Respuesta



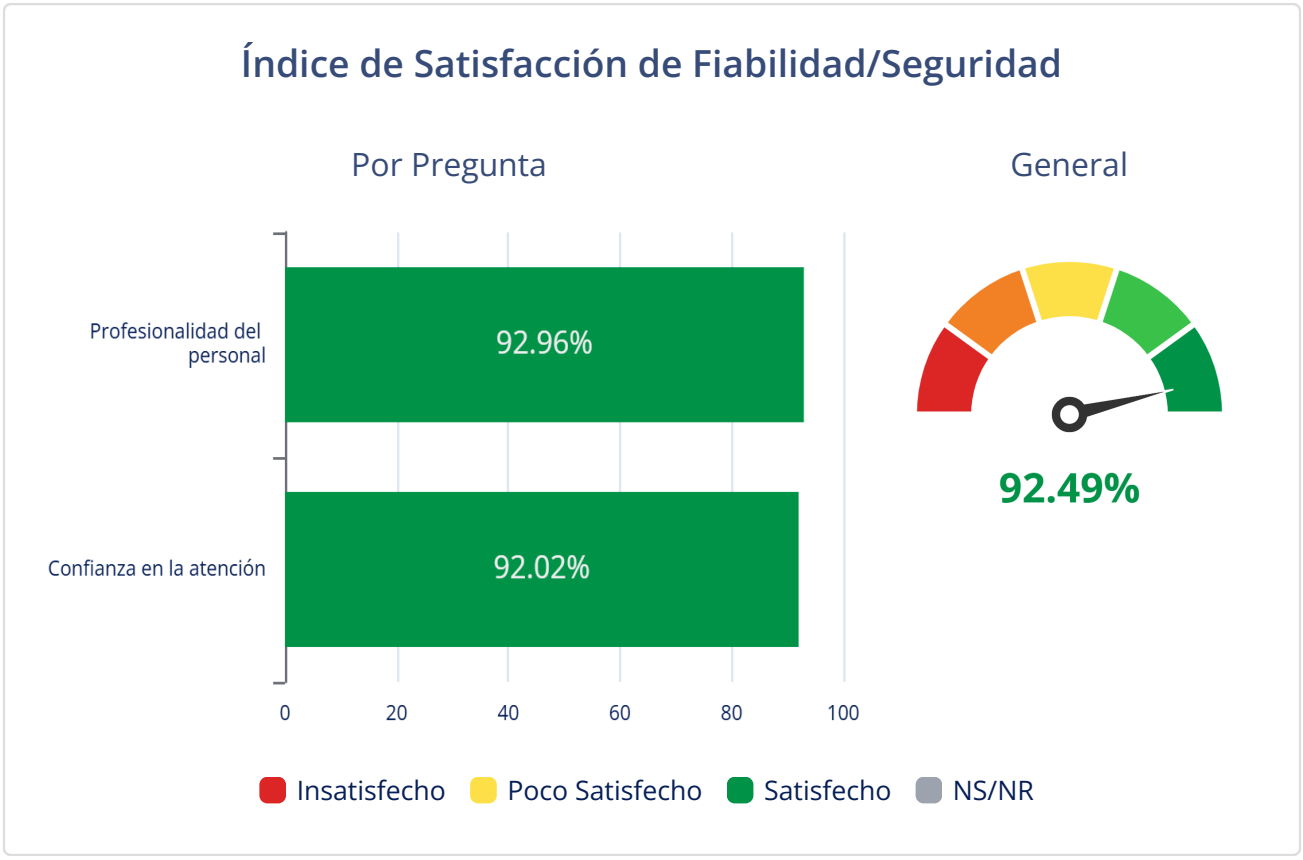
La siguiente gráfica presenta los resultados de satisfacción correspondientes al período agosto de 2025 a julio de 2026, mostrando el nivel promedio alcanzado por los usuarios en la dimensión Capacidad de Respuesta, con base en las encuestas aplicadas.

Empatía



La siguiente gráfica presenta los resultados de satisfacción correspondientes al período agosto de 2025 a julio de 2026, mostrando el nivel promedio alcanzado por los usuarios en la dimensión Empatía, con base en las encuestas aplicadas.

Fiabilidad/Seguridad

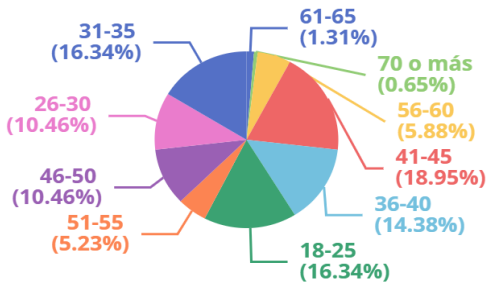


La siguiente gráfica presenta los resultados de satisfacción correspondientes al período agosto de 2025 a julio de 2026, mostrando el nivel promedio alcanzado por los usuarios en la dimensión Fiabilidad/Seguridad, con base en las encuestas aplicadas.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

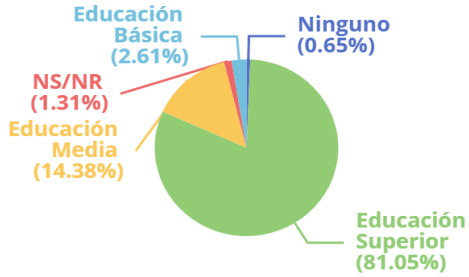
Por Rango de edad



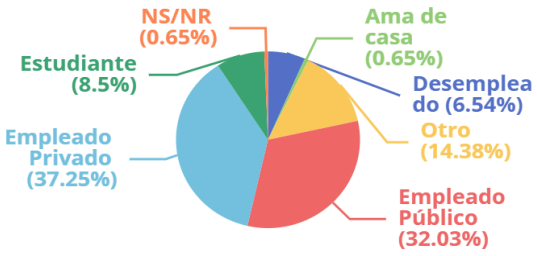
Por Sexo



Por Nivel de Formación

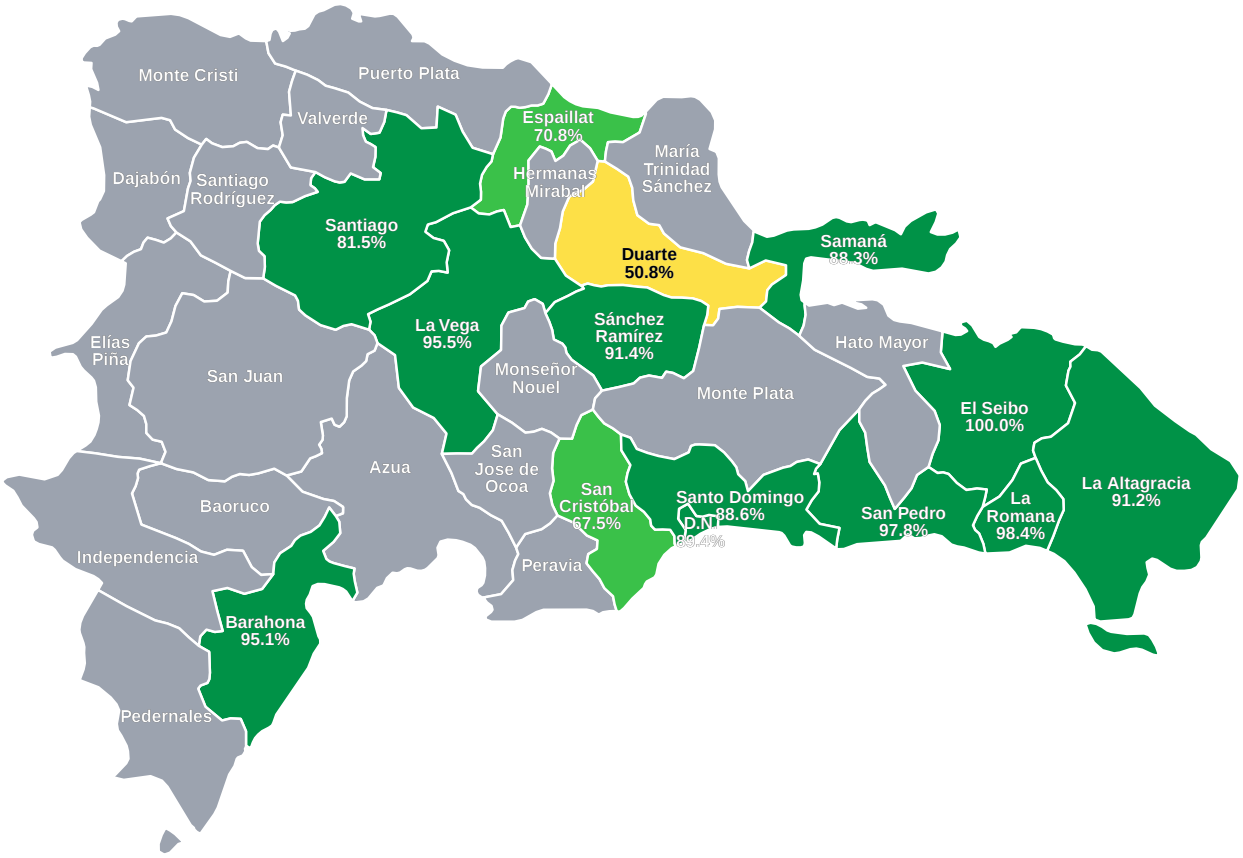


Por Estado Laboral



Servicios Presenciales

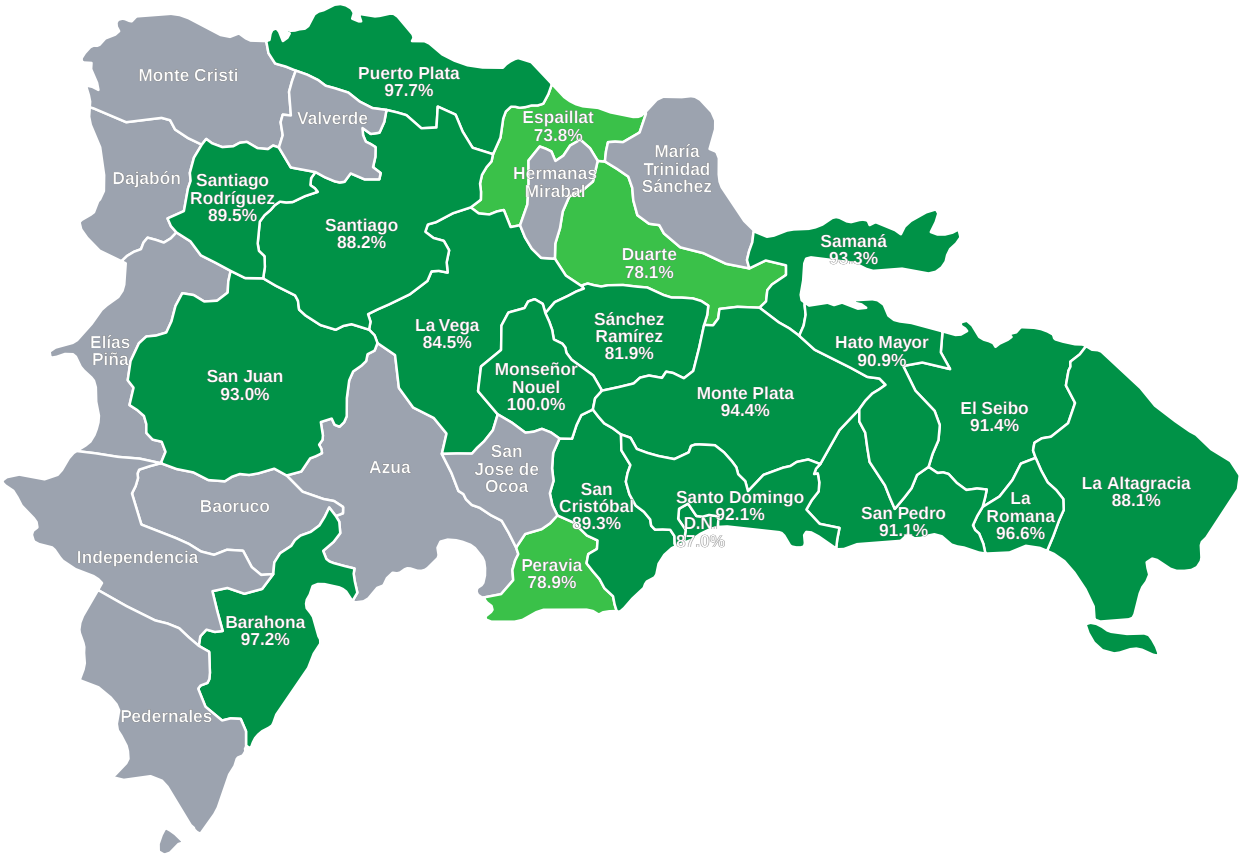
Por Provincia de Servicio



El Seibo 1 encuestado · 100.0%	**La Romana** 4 encuestados · 98.4%	**San Pedro de Maco...** 4 encuestados · 97.8%	**La Vega** 2 encuestados · 95.5%
Barahona 1 encuestado · 95.1%	**Sánchez Ramírez** 3 encuestados · 91.4%	**La Altagracia** 4 encuestados · 91.2%	**Distrito Nacional** 109 encuestados · 89.4%
Santo Domingo 10 encuestados · 88.6%	**Samaná** 1 encuestado · 88.3%	**Santiago** 7 encuestados · 81.5%	**Espaillat** 3 encuestados · 70.8%
San Cristóbal 2 encuestados · 67.5%	**Duarte** 2 encuestados · 50.8%		

Servicios Presenciales

Por Provincia de Residencia



- **Monseñor Nouel** — 1 encuestado · 100.0%
- **Puerto Plata** — 1 encuestado · 97.7%
- **Barahona** — 2 encuestados · 97.2%
- **La Romana** — 8 encuestados · 96.6%
- **Monte Plata** — 1 encuestado · 94.4%
- **Samaná** — 2 encuestados · 93.3%
- **San Juan** — 1 encuestado · 93.0%
- **Santo Domingo** — 26 encuestados · 92.1%
- **El Seibo** — 3 encuestados · 91.4%
- **San Pedro de Maco...** — 12 encuestados · 91.1%
- **Hato Mayor** — 1 encuestado · 90.9%
- **Santiago Rodrígue...** — 1 encuestado · 89.5%
- **San Cristóbal** — 9 encuestados · 89.3%
- **Santiago** — 14 encuestados · 88.2%
- **La Altagracia** — 10 encuestados · 88.1%
- **Distrito Nacional** — 39 encuestados · 87.0%
- **La Vega** — 6 encuestados · 84.5%
- **Sánchez Ramírez** — 4 encuestados · 81.9%
- **Peravia** — 1 encuestado · 78.9%
- **Duarte** — 7 encuestados · 78.1%
- **Espaillat** — 4 encuestados · 73.8%

Plan de Acción

El presente plan de acción reúne las oportunidades de mejora identificadas a partir de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, así como las acciones definidas para fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía (CNEPR), dependencia del Ministerio de Cultura (MINC).

Su implementación reafirma el compromiso institucional con la mejora continua, la optimización de los servicios y el fortalecimiento de la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Tiempo de entrega
Acción de Mejora	Revisar y dar seguimiento a los procedimientos internos asociados a la Expedición y Renovación del Carné y Certificado de Locutor, con el propósito de identificar oportunidades de optimización que contribuyan a reducir los tiempos de respuesta y fortalecer la eficiencia en la prestación del servicio.
Unidad Responsable	Comisión Nacional de Espectáculos Públicos
Fecha de Inicio	07/01/2027
Fecha Fin	31/12/2027

Empatía	
Oportunidad de Mejora	Accesibilidad y ubicación
Acción de Mejora	Implementar medidas de orientación y señalización que faciliten el acceso y desplazamiento de los usuarios dentro de las instalaciones, mientras se continúan evaluando alternativas de mejora en materia de accesibilidad física.
Unidad Responsable	Departamento de Servicios Generales
Fecha de Inicio	07/01/2027
Fecha Fin	31/12/2027

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Identificación de oficinas
Acción de Mejora	Fortalecer la identificación de las áreas de servicio mediante la actualización y mantenimiento de la señalización institucional, con el objetivo de facilitar la orientación de los usuarios y contribuir a una mejor experiencia durante su visita a la institución.
Unidad Responsable	Departamento de Servicios Generales
Fecha de Inicio	07/01/2027
Fecha Fin	31/12/2027

Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Ministerio de Cultura

Julio 2026

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
CULTURA