

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

Dirección General de Museos

Julio 2026



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

La Dirección General de Museos (DGMuseos), en cumplimiento de los principios de calidad, transparencia, mejora continua y orientación al ciudadano, presenta el Informe de Satisfacción Ciudadana, cuyo propósito es conocer y valorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y la experiencia recibida en los museos bajo su administración.

El informe analiza los resultados de las encuestas aplicadas a los visitantes, permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos que requieren atención para elevar la calidad de los servicios. Estos resultados constituyen una herramienta para la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora, fortaleciendo una gestión pública centrada en las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, aportan información útil para la Administración Pública y el Estado, promoviendo servicios públicos eficientes, accesibles y orientados a la mejora continua.

Ficha Técnica

Dirección General de Museos

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 la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	122	98.13

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
DGDM - Fortaleza San Felipe	12	99.64
DGDM - Museo Monumento a los Héroes de la Restauración	85	98.48
DGDM - Museo y Centro Cultural Horacio Vásquez	4	97.38
DGDM - Museo de Arte Moderno	2	96.81
DGDM - Museo de las Atarazanas Reales	7	95.96
DGDM - Museo 26 de Julio	12	95.85



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 (%)
Visita a Museos	112	98.12
Visita guiada	10	97.82

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

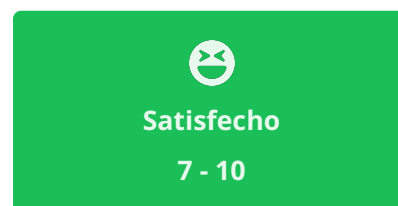
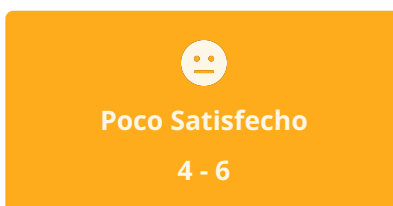
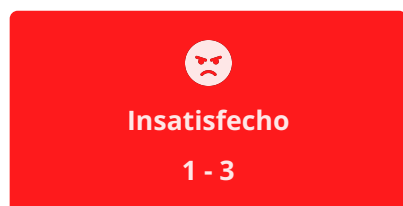
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

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 presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



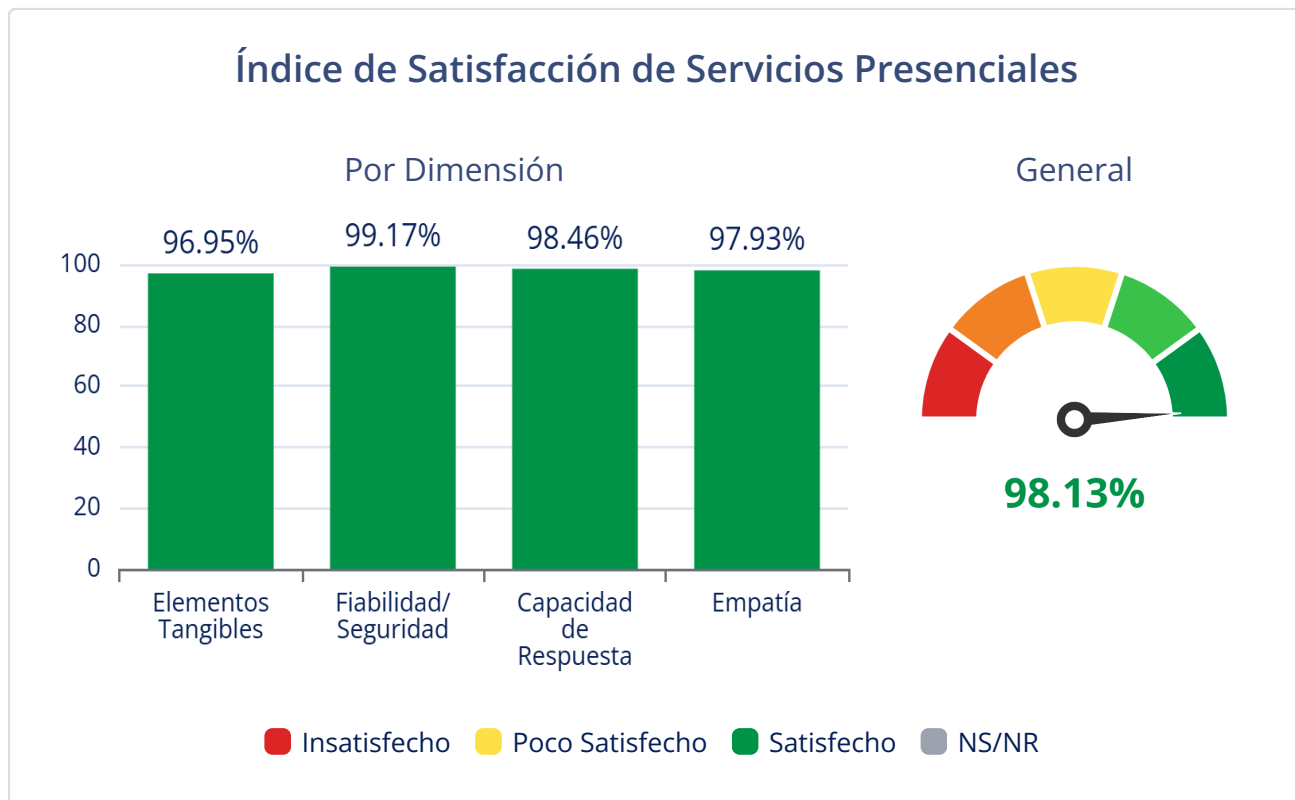
98.13%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales



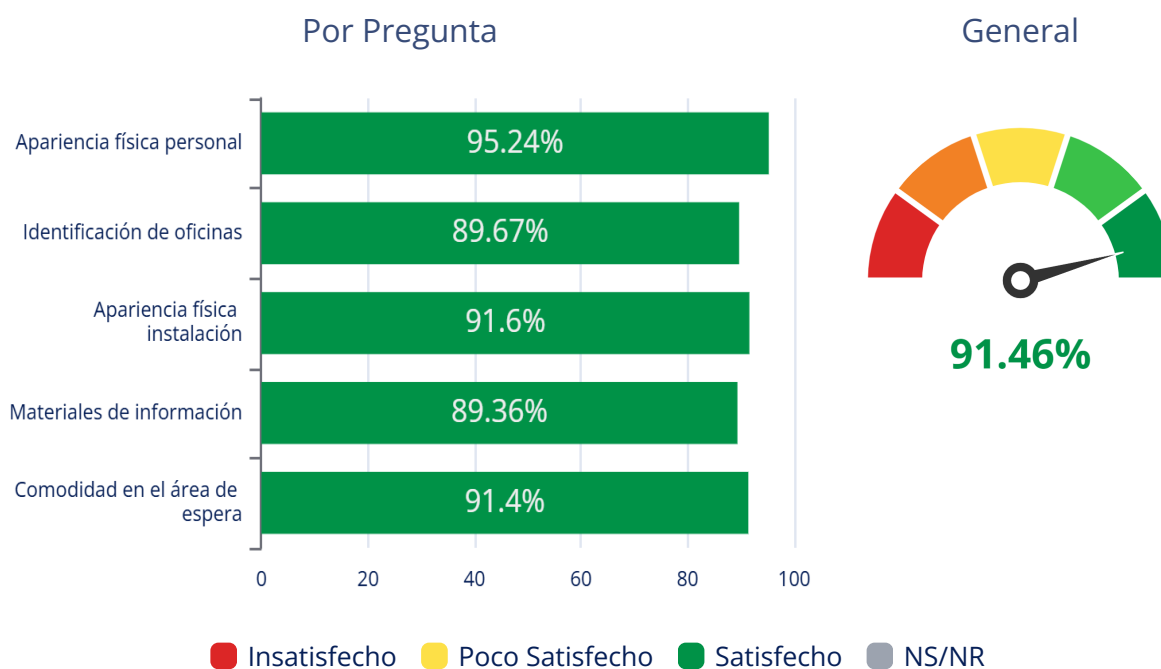
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

Por Dimensión

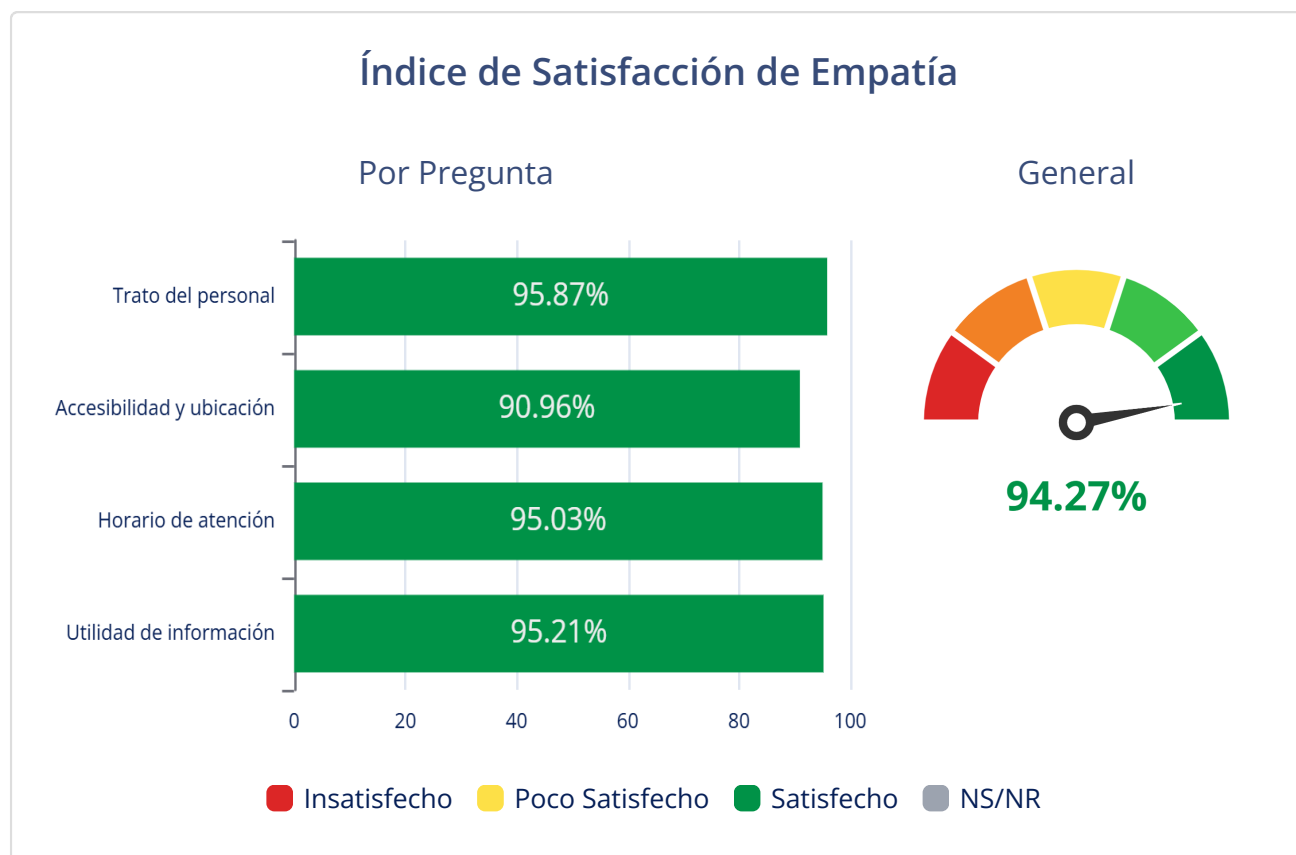
Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles



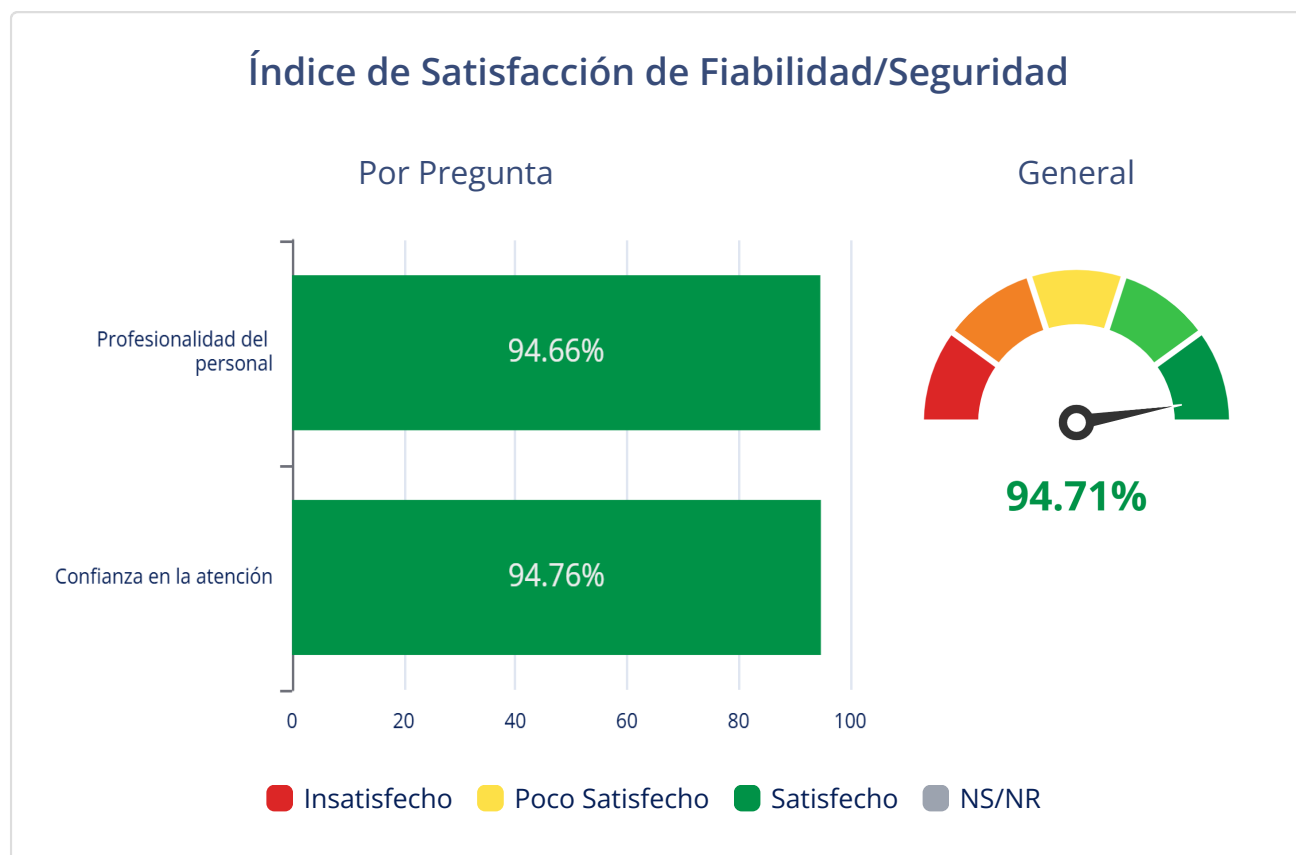
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

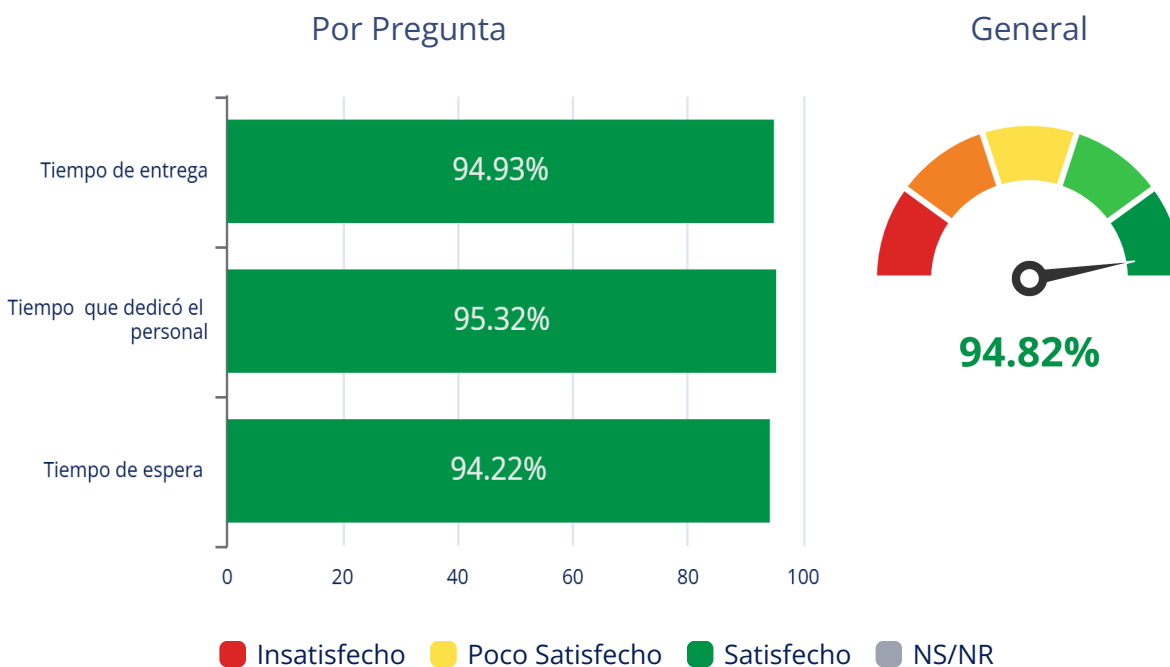
Fiabilidad/Seguridad



En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Capacidad de Respuesta

Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta

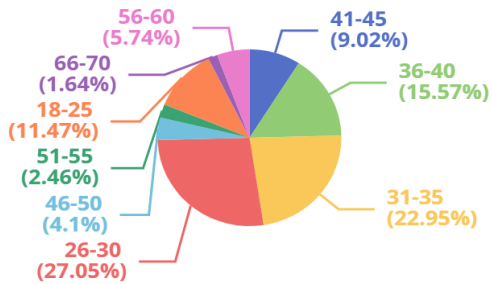


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

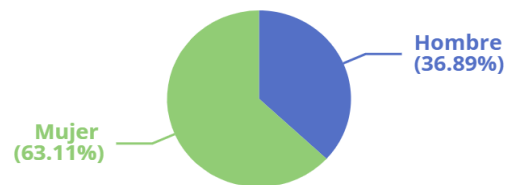
DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

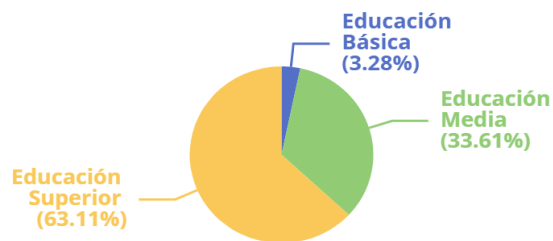
Por Rango de edad



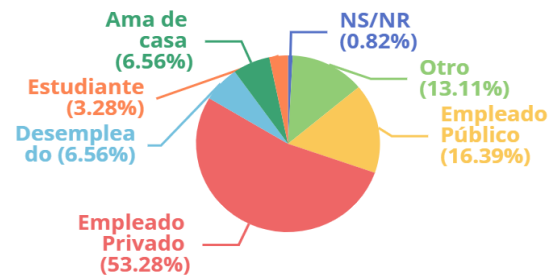
Por Sexo



Por Nivel de Formación

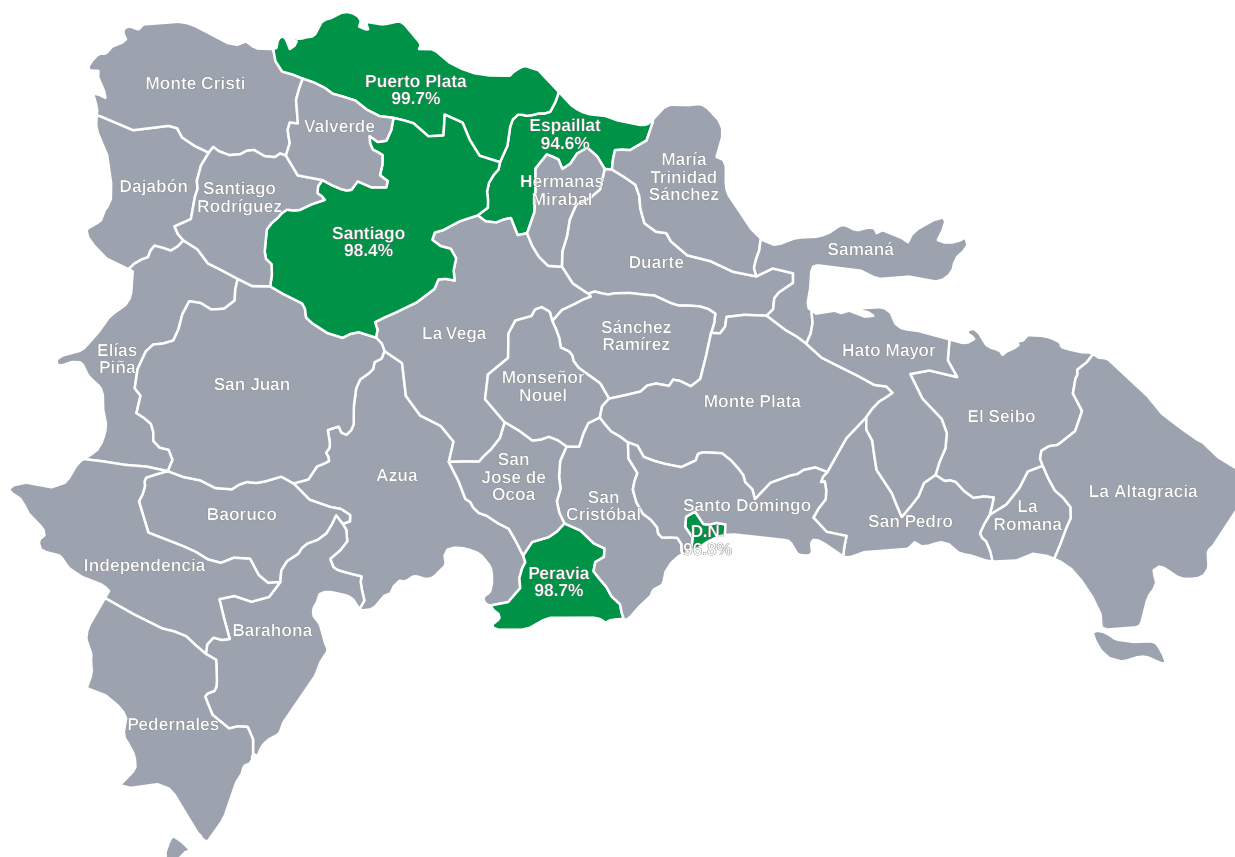


Por Estado Laboral



Servicios Presenciales

Por Provincia de Servicio



Puerto Plata
11 encuestados · 99.7%

Peravia
1 encuestado · 98.7%

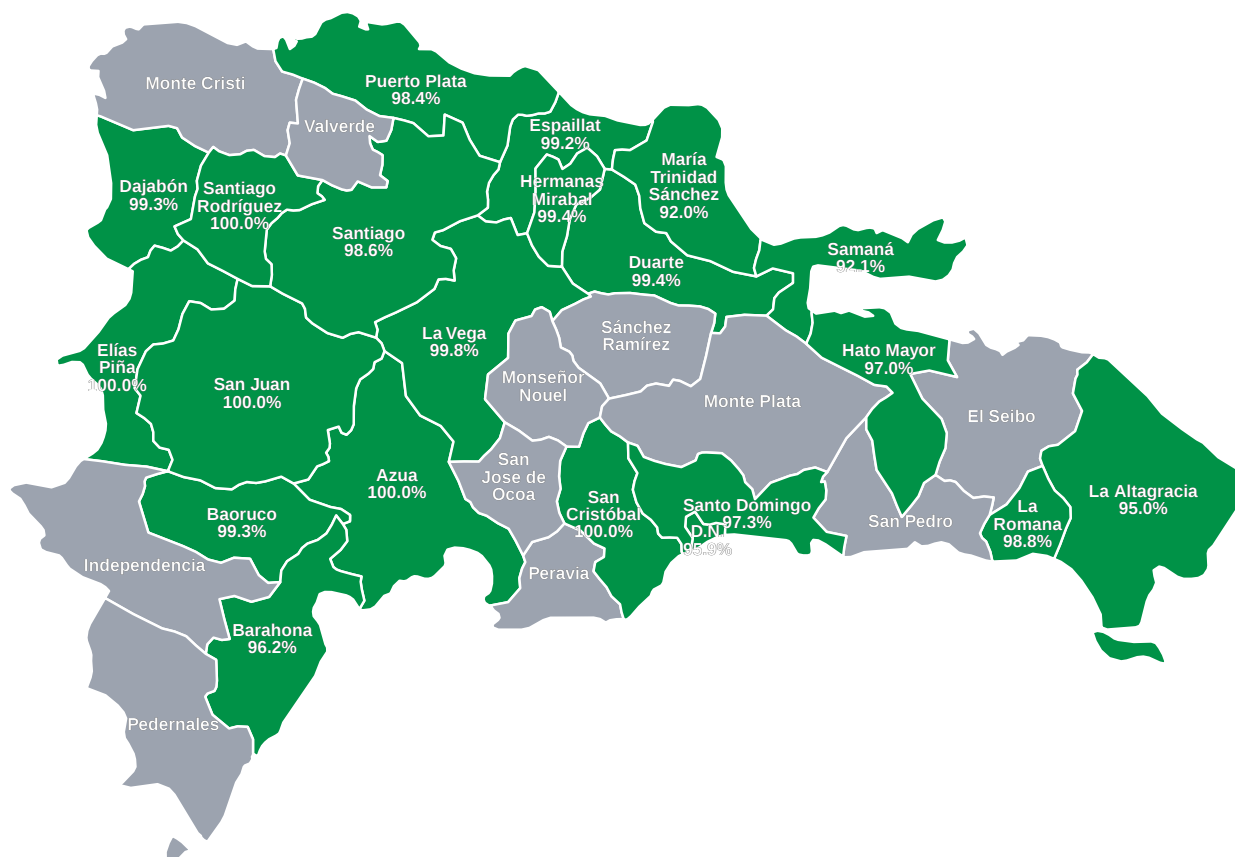
Santiago
89 encuestados · 98.4%

Distrito Nacional
13 encuestados · 96.8%

Espaillat
8 encuestados · 94.6%

Servicios Presenciales

Por Provincia de Residencia



Azua 4 encuestados · 100.0%	San Cristóbal 1 encuestado · 100.0%	San Juan 1 encuestado · 100.0%	Elías Piña 1 encuestado · 100.0%	Santiago Rodríguez... 1 encuestado · 100.0%
La Vega 7 encuestados · 99.8%	Duarte 4 encuestados · 99.4%	Hermanas Mirabal 2 encuestados · 99.4%	Baoruco 3 encuestados · 99.3%	Dajabón 12 encuestados · 99.3%
Españillat 1 encuestado · 99.2%	La Romana 1 encuestado · 98.8%	Santiago 35 encuestados · 98.6%	Puerto Plata 10 encuestados · 98.4%	Santo Domingo 11 encuestados · 97.3%
Hato Mayor 1 encuestado · 97.0%	Barahona 2 encuestados · 96.2%	Distrito Nacional 22 encuestados · 95.9%	La Altagracia 1 encuestado · 95.0%	Samaná 1 encuestado · 92.1%
María Trinidad Sá... 1 encuestado · 92.0%				

Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Visita guiada	
Dimensión	Capacidad de Respuesta
Oportunidad de Mejora	Realizar un diagnóstico de los tiempos de respuesta de los principales servicios, solicitudes, consultas y requerimientos atendidos por la Dirección General de Museos (DGMuseos), estableciendo tiempos de referencia y medidas de mejora para reducir los tiempos de atención y respuesta, así como mecanismos de seguimiento que permitan verificar periódicamente su cumplimiento.
Acción de Mejora	Levantar y analizar los tiempos actuales de atención y respuesta de los principales servicios, solicitudes, consultas y requerimientos de la DGMuseos, establecer tiempos de referencia y un plan de acciones para su reducción, implementando mecanismos de seguimiento periódico que permitan evaluar el cumplimiento y aplicar medidas correctivas cuando corresponda.
Unidad Responsable	Museos
Fecha de Inicio	30/09/2026
Fecha Fin	30/06/2027



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

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Dirección General de Museos

Julio 2026

