

# **Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Deportes y Recreación Junio 2023**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**DEPORTES**

# Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	6
Metodología	8
Resultados de Satisfacción de Servicios Presenciales	11
Resultados de Satisfacción a Usuarios Institucionales	23
Plan de Acción	36



# Introducción

El Ministerio de Deportes y Recreación es la entidad encargada de organizar, dirigir, regular y ejecutar todas las actividades deportivas y recreativas del país de cualquier género y coadyuvar de común acuerdo con la cartera de Educación, en el desarrollo de los programas nacionales de educación física y deportes.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia del MIDEREC, a través, de las diferentes unidades departamentales.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo abril-mayo 2023



Ficha Técnica

- ❑ Población: Servicios presenciales 1,400, servicios a usuarios institucionales 69
- ❑ Ámbito: Sede del MIDEREC
- ❑ Muestra: Con un error del 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra

### Servicios Presenciales 302

- Alojamiento en las villas deportivas 29
- Formación y capacitación técnica-deportiva 17
- Terapia para recuperación física 256

### Servicios a Usuarios Institucionales 59

- Apoyo para Actividades Dep. Nacionales e Internacionales 33
- Habilitación y certificación de entidades deportivas 12
- Solicitud uso gratuito de instalaciones deportivas 14

- ❑ Método a utilizar: Encuesta presencial o por correo electrónico
- ❑ Fecha de levantamiento: 17 de abril hasta el 17 de mayo de 2022
- ❑ Responsables: José Martínez, Encargado de Desarrollo Institucional  
Marleni Rivera, Analista de Planificación y Desarrollo



Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basada en 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. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## Dimensiones

### Elementos Tangibles

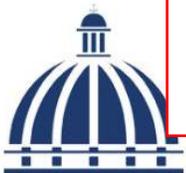
**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación**

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

**Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable**

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión



## Dimensiones

### Capacidad de Respuesta

**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación**

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

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

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

**Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes**

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

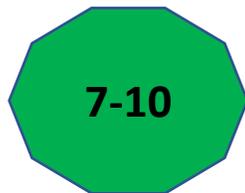


## Parámetros de valoración para la tabulación de datos

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

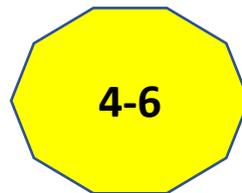
- 0 es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10 la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



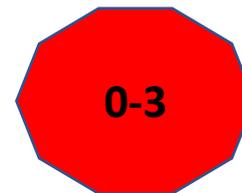
7-10

Poco Satisfecho



4-6

Insatisfecho



0-3



# Resultados de Satisfacción Servicios presenciales



# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

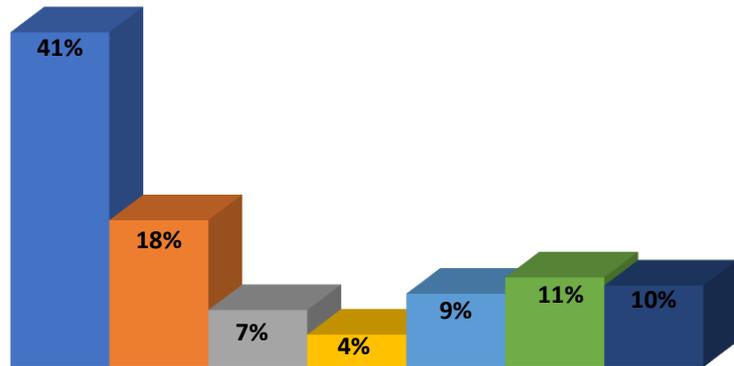


**Total de  
respuestas:  
302**



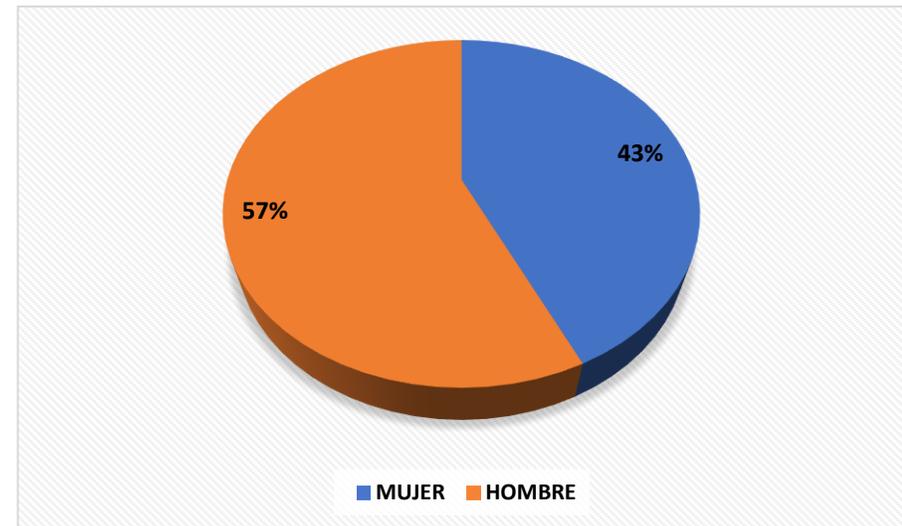
# Perfil del Encuestado Servicios Presenciales

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



■ DE 18 a 24 ■ 25 a 31 ■ 32 a 38 ■ 39 a 45 ■ 46 a 52 ■ 53 a 59 ■ Mas de 60

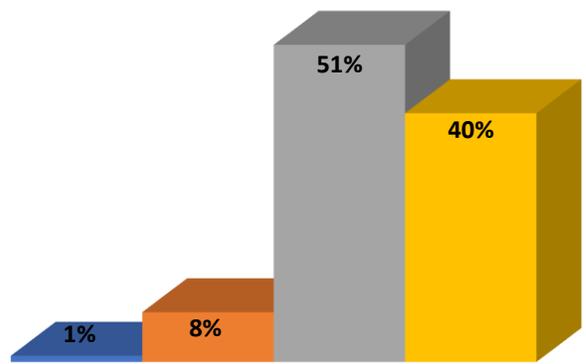
Sexo



■ MUJER ■ HOMBRE

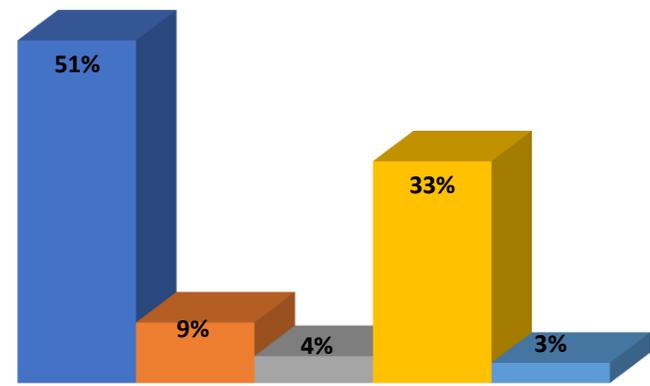


## ¿Último grado de estudios alcanzado?



■ NINGUNO ■ EDUC. BASICA ■ EDUC. MEDIA ■ EDUC. SUPERIOR

## ¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?

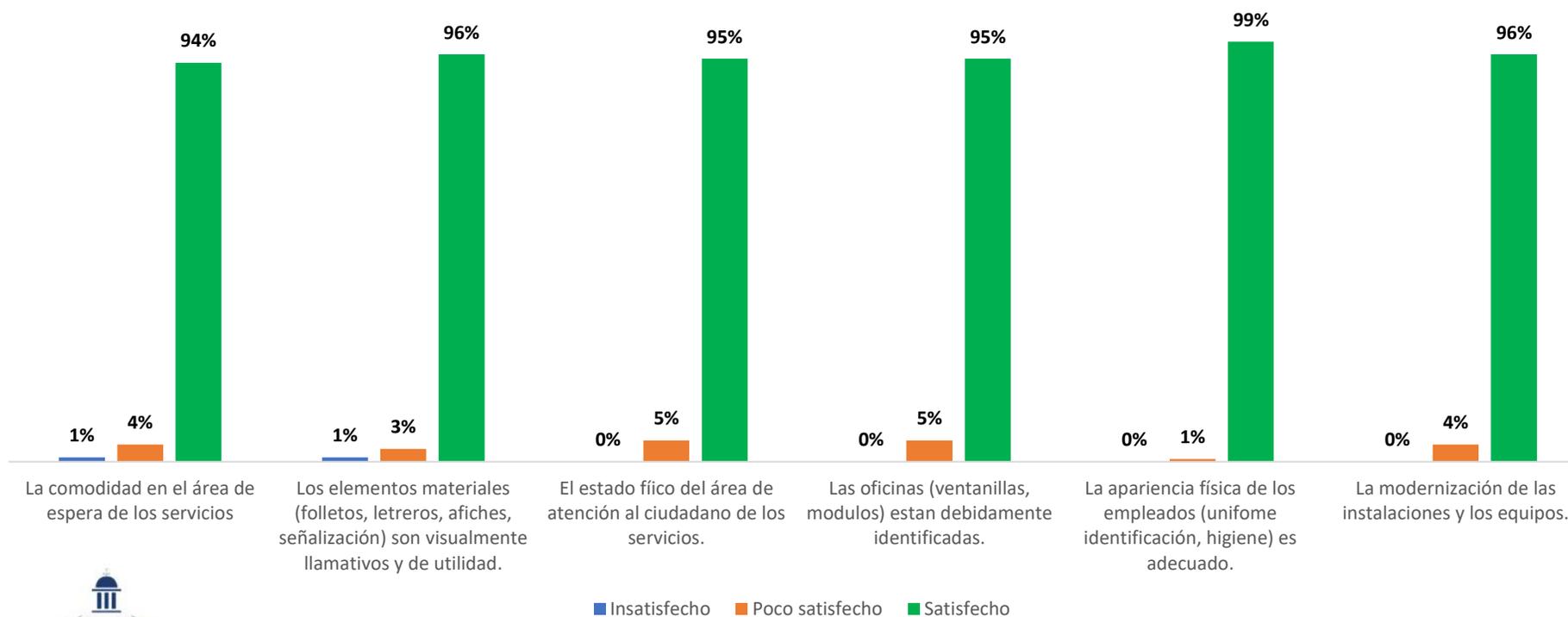


■ TRABAJA ■ JUBILADO/PENSIONADO ■ DESEMPLEADO ■ ESTUDIANTE ■ AMA DE CASA

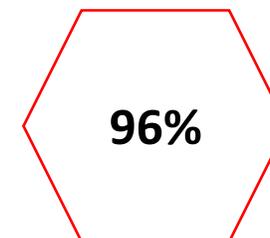


# Dimensión: Elementos Tangibles

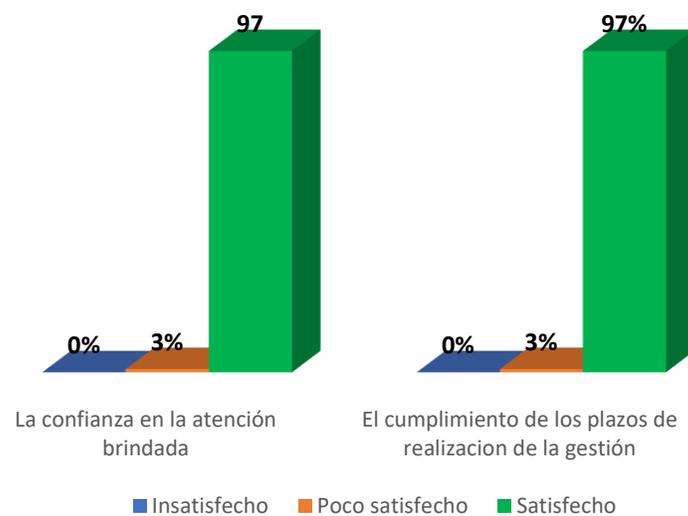
## ELEMENTOS TANGIBLES



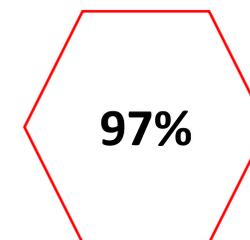
Promedio de satisfacción de la dimensión



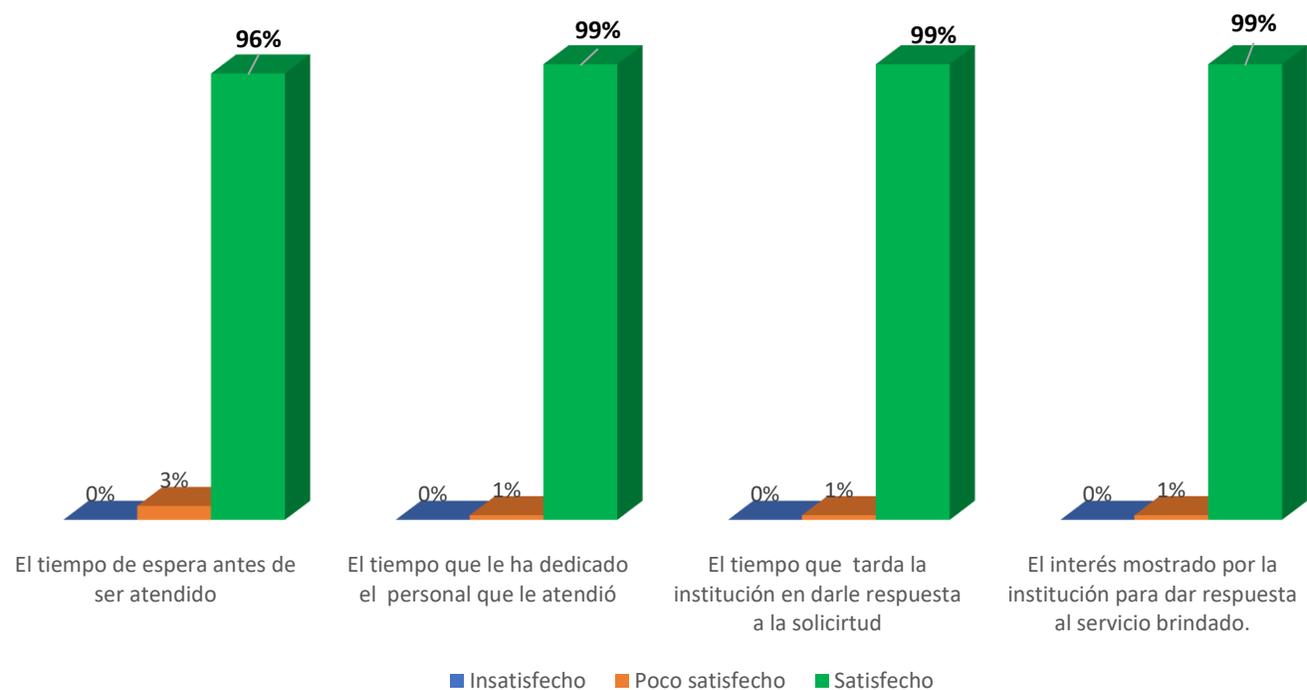
## Dimensión: Fiabilidad



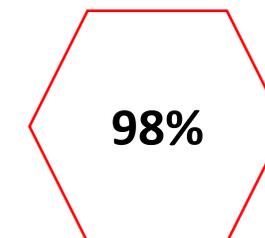
Promedio de satisfacción de la dimensión



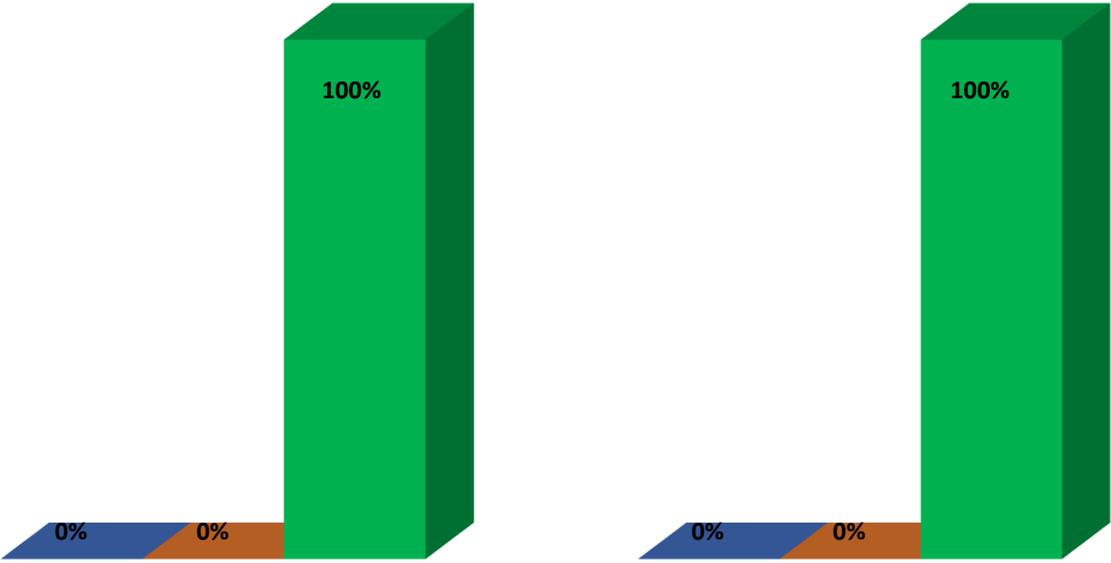
## Dimensión: Capacidad de Respuesta



Promedio de satisfacción de la dimensión



# Dimensión: Seguridad

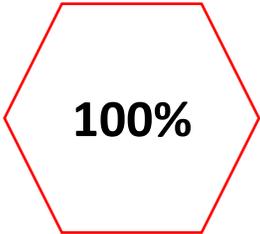


El trato que le ha dado el personal.

La profesionalidad del personal que le atendio

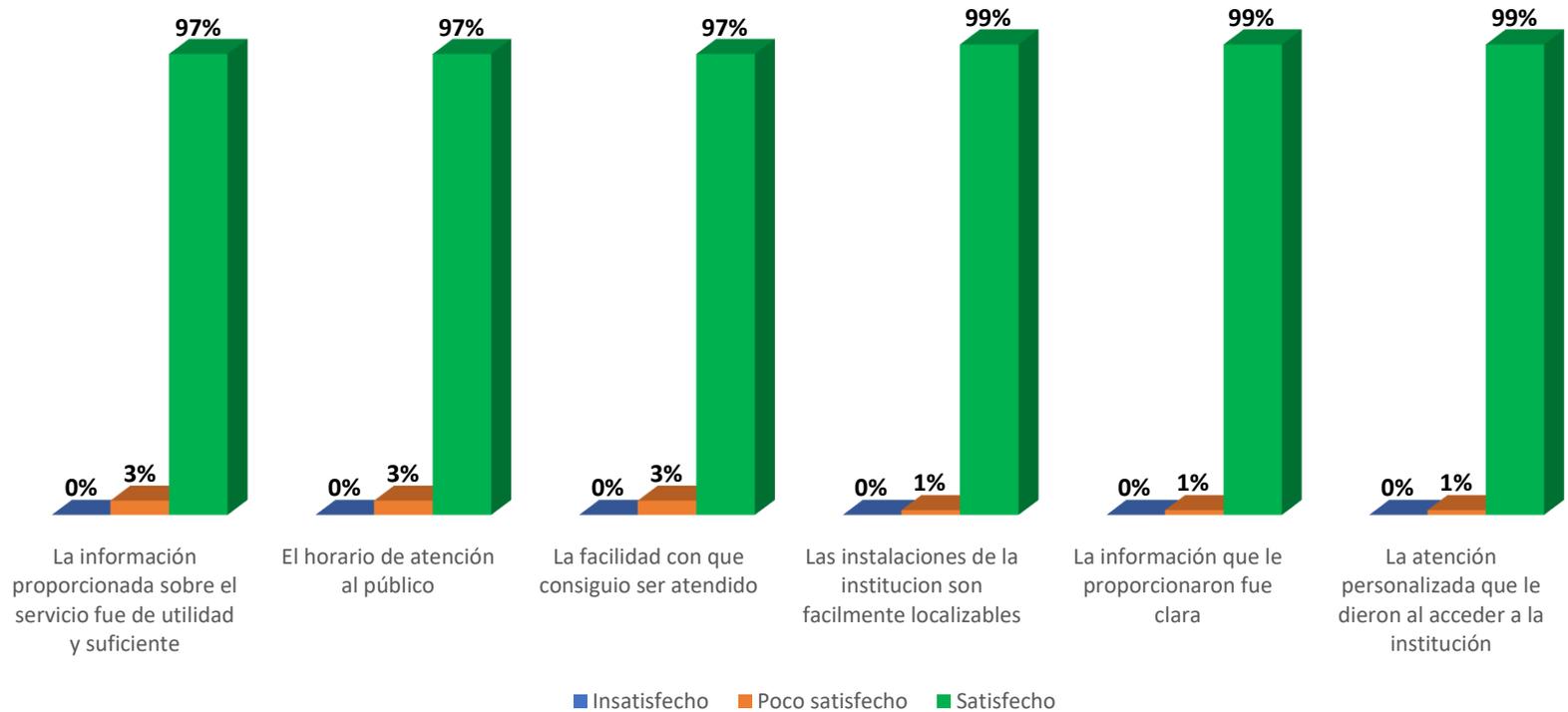
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión

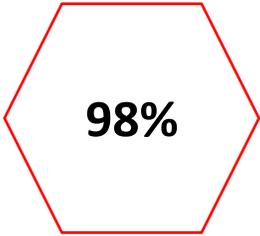


# Dimensión: Empatía

EMPATIA

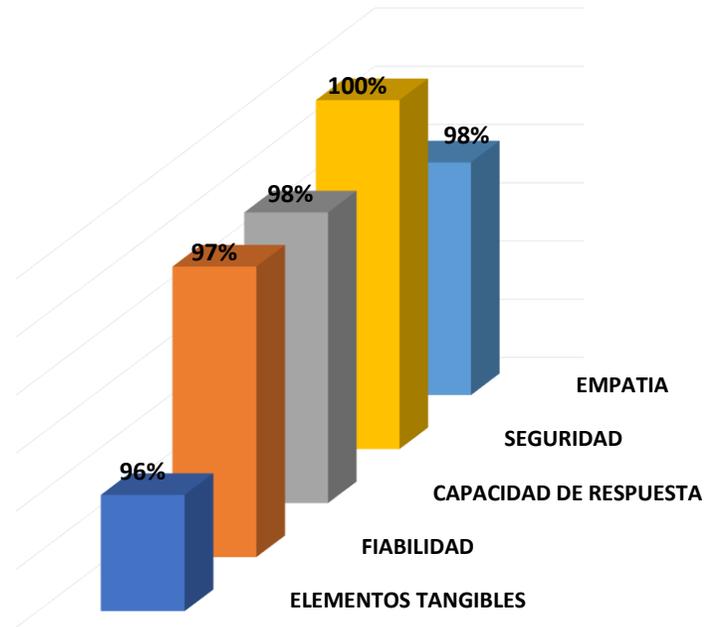


Promedio de satisfacción de la dimensión

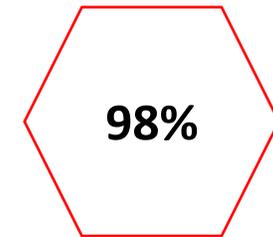


# Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales

PROMEDIO DE SATISFACCION

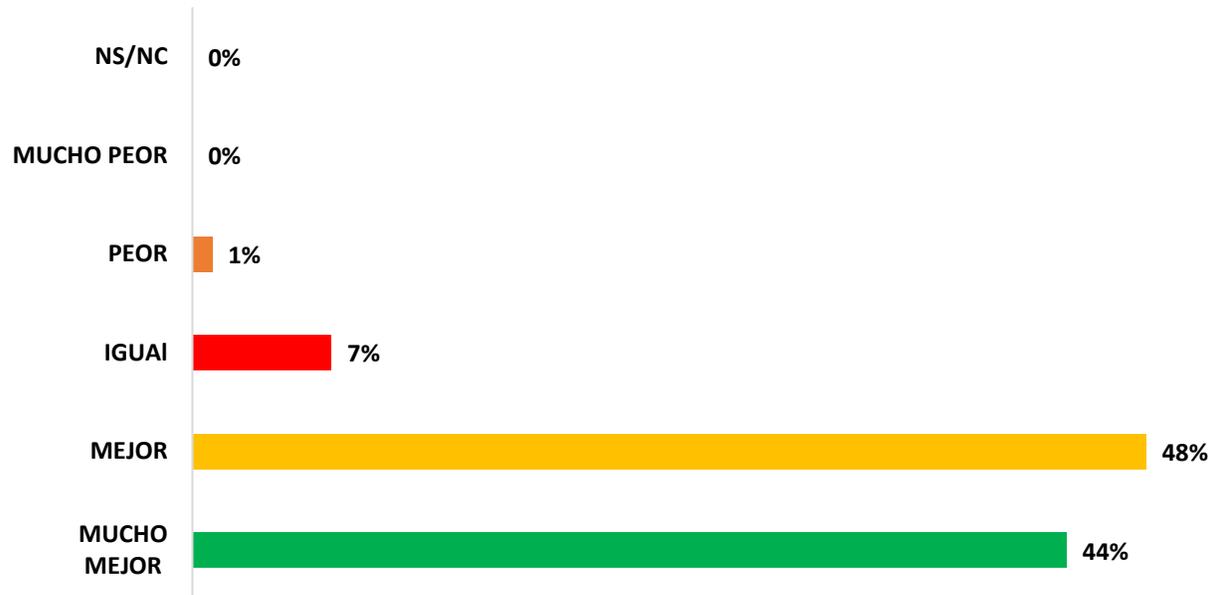


Promedio de satisfacción



# Servicio Esperado

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?



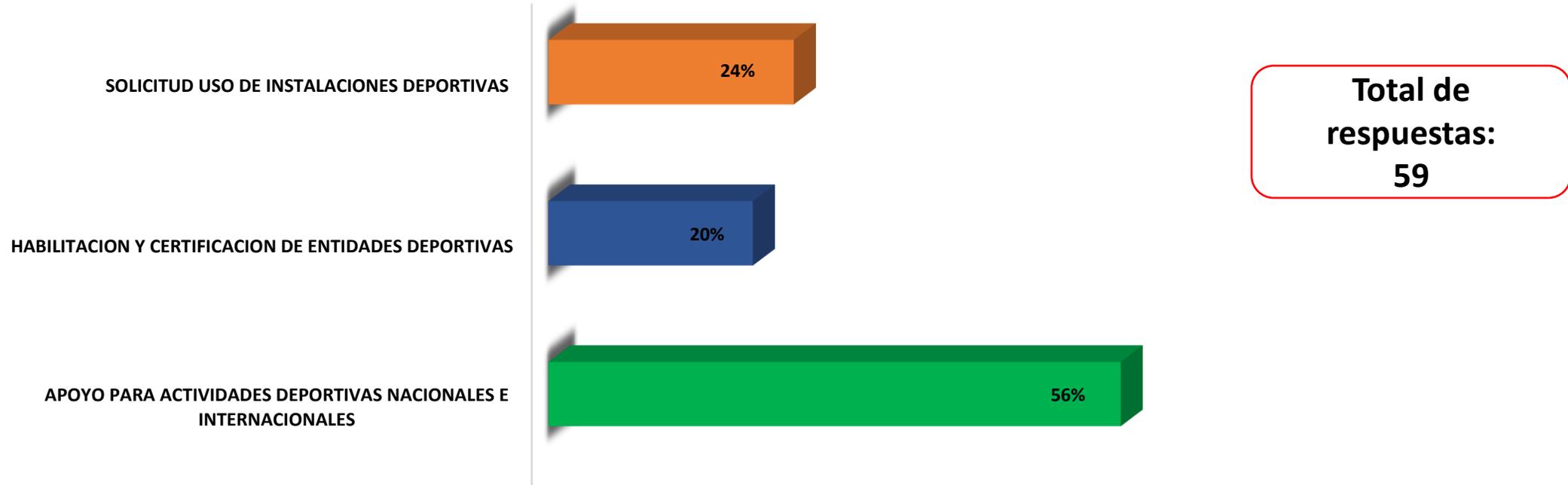
El 92% de los encuestados afirma que el servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaba



Resultados de  
Satisfacción  
Servicios Ofrecidos  
a Usuarios  
Institucionales

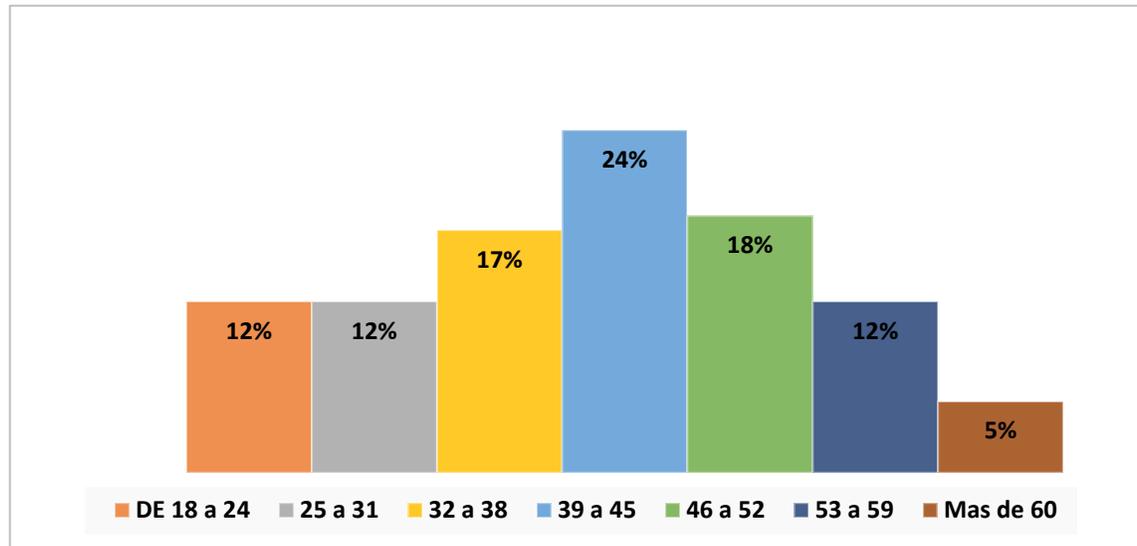


# Servicios encuestados a usuarios institucionales

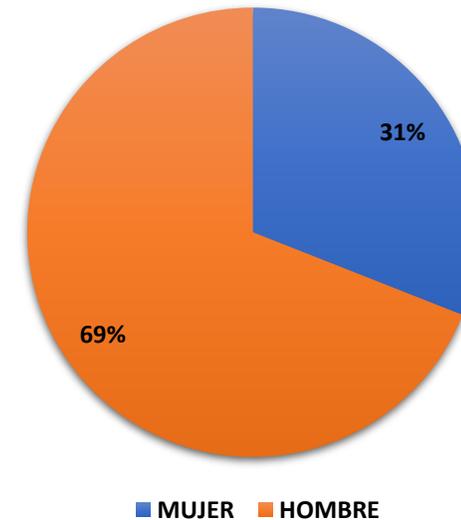


# Perfil del Encuestado Usuarios Institucionales

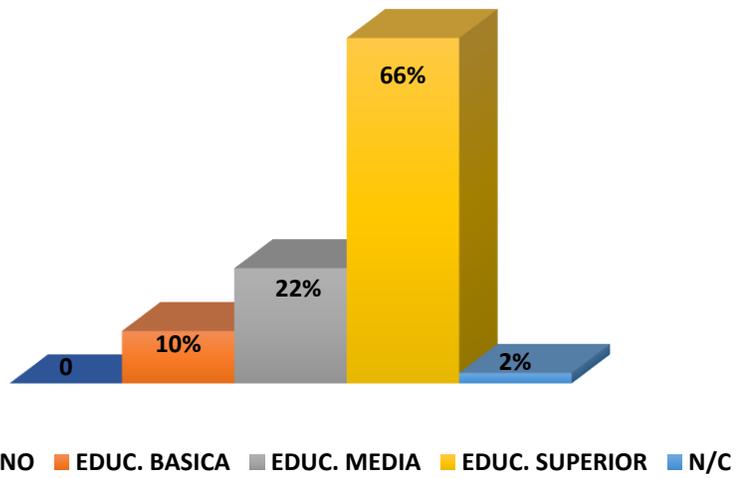
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



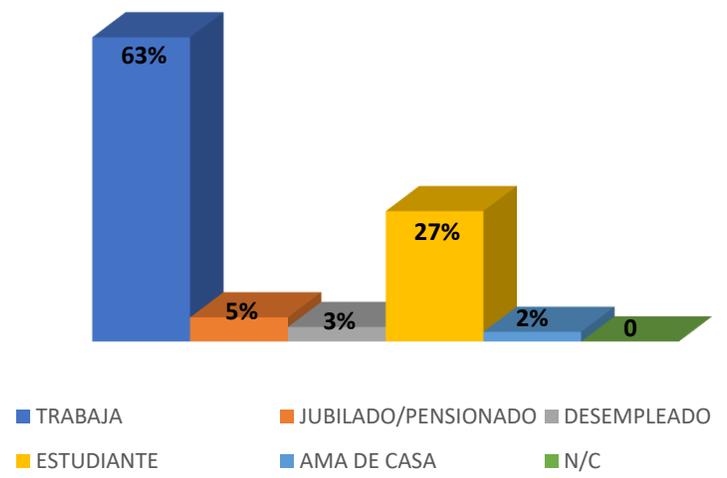
Sexo



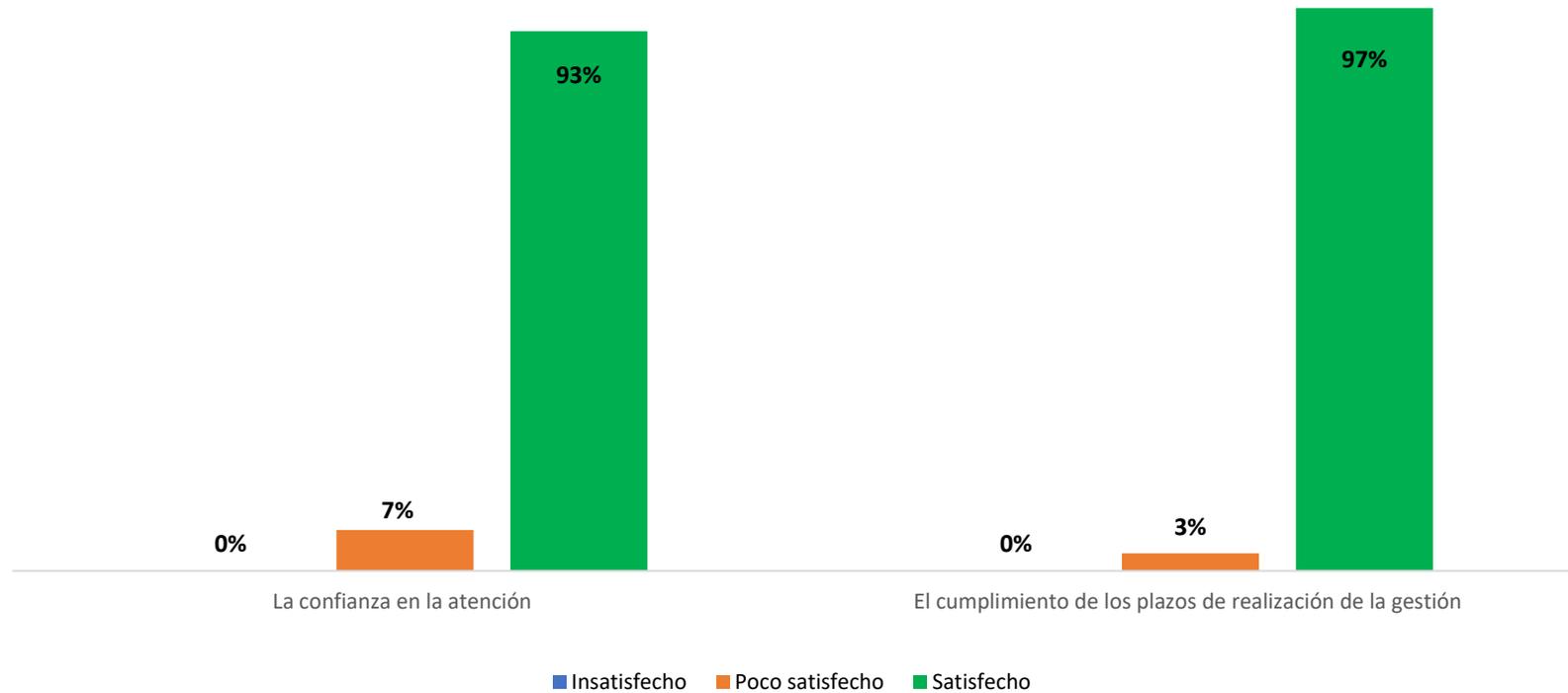
## ¿Último grado de estudios alcanzado?



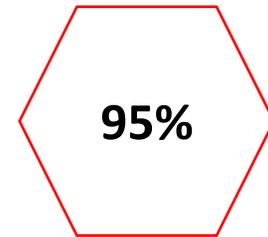
## ¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



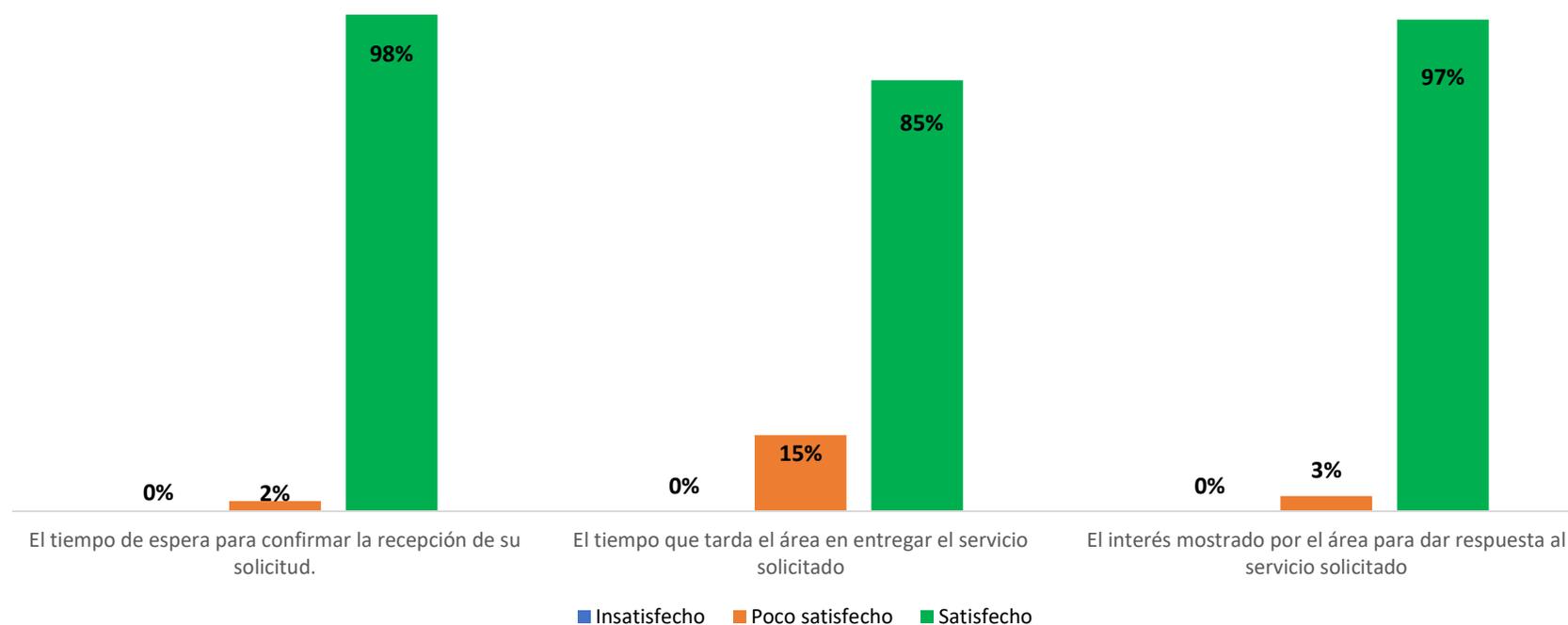
## Dimensión: Fiabilidad



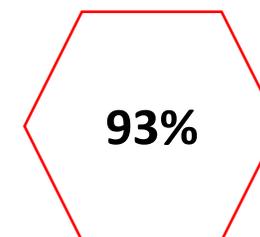
Promedio de satisfacción de la dimensión



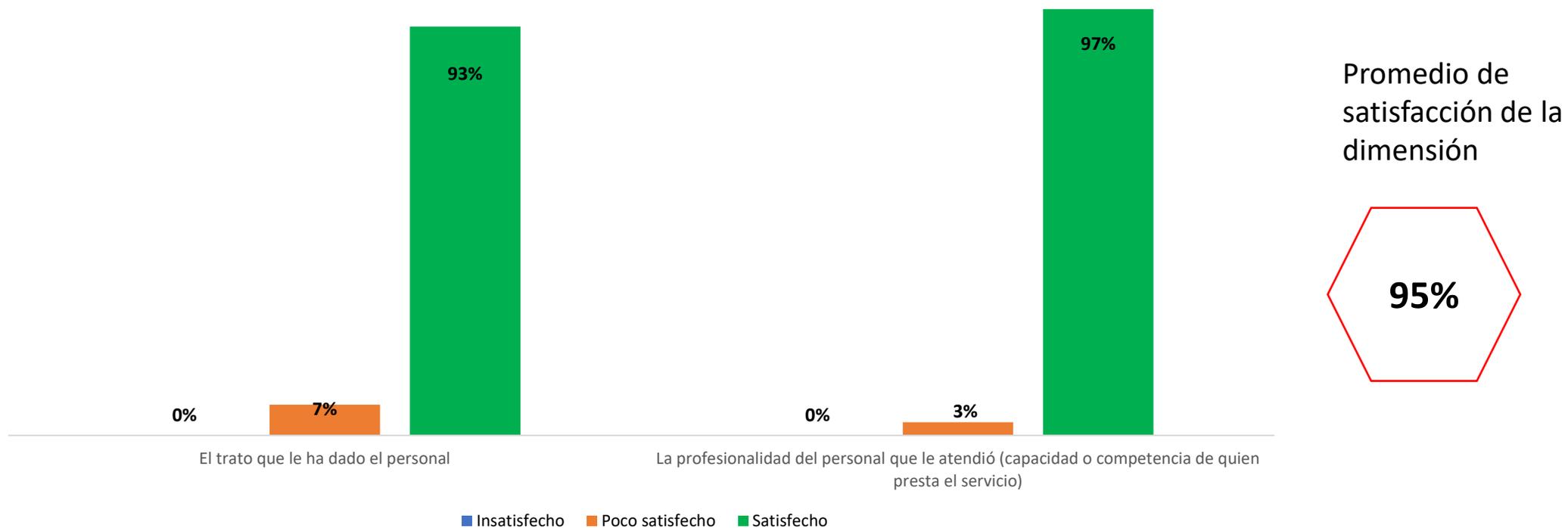
## Dimensión: Capacidad de respuesta



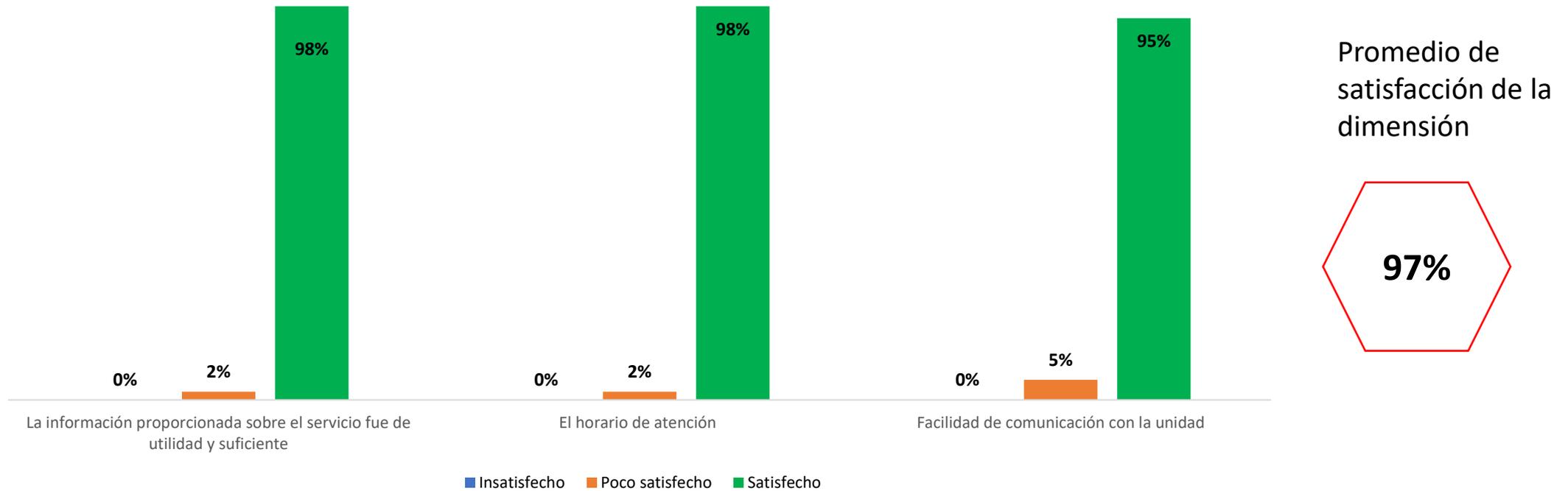
Promedio de satisfacción de la dimensión



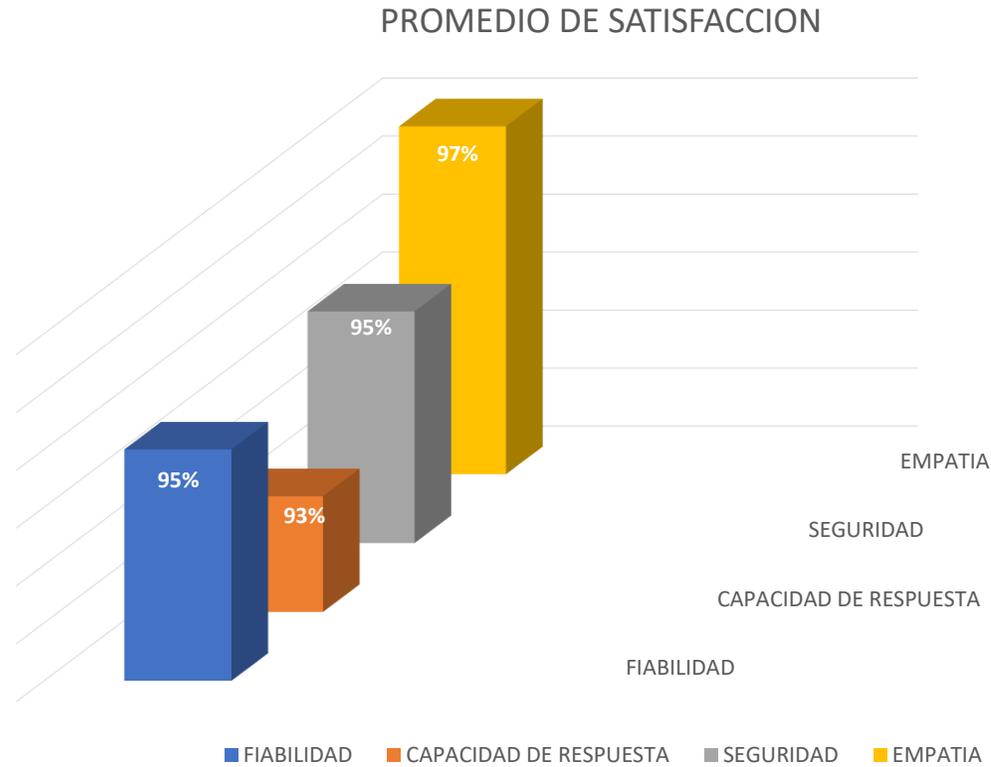
## Dimensión: Seguridad



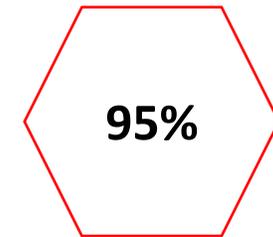
## Dimensión: Empatía



# Promedio de Satisfacción de Usuarios Institucionales

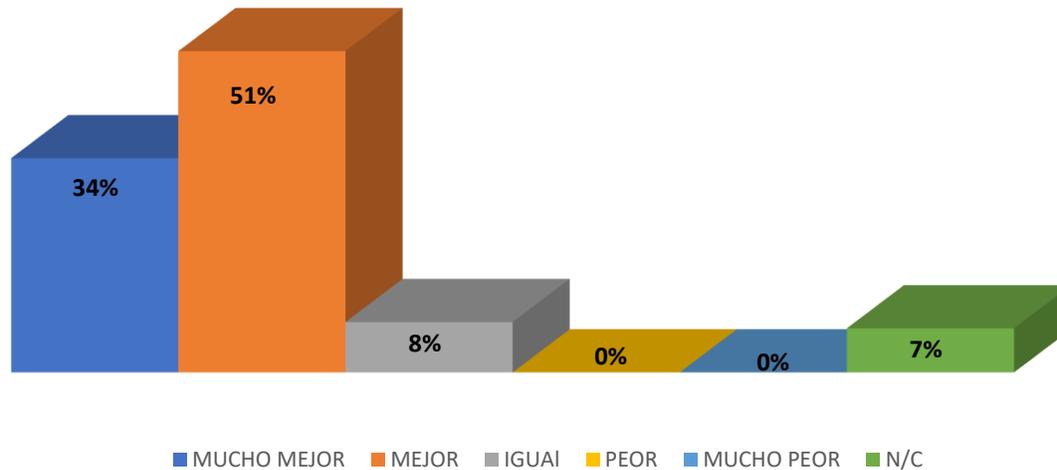


Promedio de satisfacción



# Servicio Esperado

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?



El 85% de los encuestados afirma que el servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaba

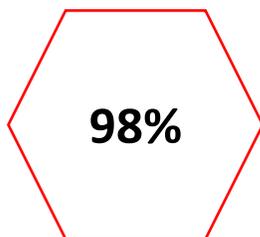


# Índice de Satisfacción de Usuarios

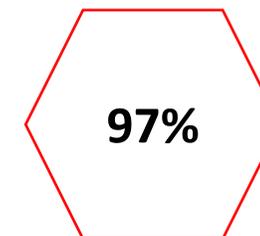
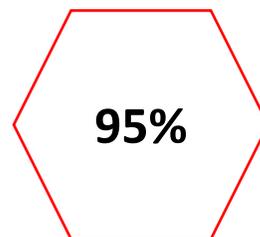


# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a Usuarios Institucionales

Promedio de Satisfacción de  
Servicios Presenciales



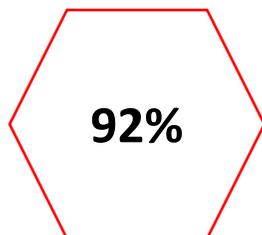
Promedio de Satisfacción de Usuarios  
Institucionales



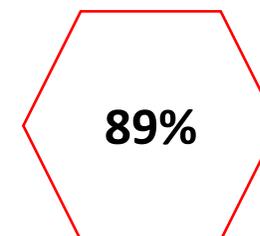
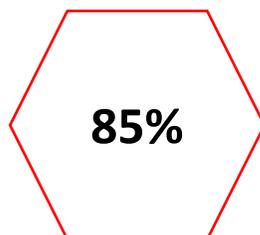
# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios a Usuarios Institucionales

Expectativa de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales



Promedio de Satisfacción de Usuarios Institucionales



# Plan de Acción

## Plan de Acción MIDEREC 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Modernizar la planta física y el mobiliario de las diferentes áreas de la institución.	Jul-23	Dic-23	Viceministerio de construcción e instalaciones deportivas
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	Señalizar las diferentes áreas de atención a los ciudadanos	Jul-23	Dic-23	Dirección de Planificación y Desarrollo



## Plan de Acción MIDEREC 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda el área en ofrecer el servicio solicitado	Revisar los procedimientos e implementar las mejoras necesarias para eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio	Jul-23	Dic-23	Dirección de Planificación y Desarrollo
Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)	Seguridad	El trato que le ha dado el personal	Reforzar las competencias del personal que administra los servicios a través de cursos y talleres en el área de servicio al ciudadano	Jul-23	Dic-23	Dirección de Recursos Humanos
Servicios presenciales (Usuarios Institucionales)	Empatía	Facilidad de comunicación con la unidad	Ampliar y eficientizar los canales de comunicación e implementación de solicitudes via web.	Jul-23	Dic-23	Dirección de Planificación y Desarrollo

