



Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Abril 2024

Contenido

- Ficha técnica
- Metodología
- Datos de Clasificación
- Servicios solicitados a la institución
- Satisfacción con los servicios de la Institución
- Expectativa con el servicio
- Plan de acción

Ficha Técnica

Ficha técnica

Población	Promedio de solicitudes virtuales 404																																			
Ámbito	Serán realizadas desde la SEDE de DGCINE.																																			
Muestra	<p>con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra: 215</p> <p>Servicios en Línea</p> <table border="1"> <tr><td>Talleres</td><td>57</td></tr> <tr><td>Registro de personal Técnico, Creativo y Artístico</td><td>50</td></tr> <tr><td>Permiso Único de Rodaje (PUR)</td><td>25</td></tr> <tr><td>Certificación Provisional de Nacionalidad Dominicana (CPND)</td><td>15</td></tr> <tr><td>Solicitud de Información</td><td>15</td></tr> <tr><td>Solicitud de Validación de Inversión</td><td>15</td></tr> <tr><td>Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos</td><td>12</td></tr> <tr><td>Charlas</td><td>6</td></tr> <tr><td>Certificación de Proyectos Cinematográficos</td><td>3</td></tr> <tr><td>Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana (CDND)</td><td>3</td></tr> <tr><td>Cinematoteca sobre Ruedas</td><td>3</td></tr> <tr><td>Registros de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos</td><td>3</td></tr> <tr><td>Realización de Programa de Difusión Cinematográfica</td><td>2</td></tr> <tr><td>Solicitud de Validación de Gastos</td><td>2</td></tr> <tr><td>Solicitud Permiso de Locación</td><td>2</td></tr> <tr><td>Registro de Casa Productora Cinematográfica</td><td>1</td></tr> <tr><td>Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos</td><td>1</td></tr> </table> <p><i>Nota: para los servicios con baja demanda o muestra 0, se estarán haciendo levantamientos por sondeo.</i></p>		Talleres	57	Registro de personal Técnico, Creativo y Artístico	50	Permiso Único de Rodaje (PUR)	25	Certificación Provisional de Nacionalidad Dominicana (CPND)	15	Solicitud de Información	15	Solicitud de Validación de Inversión	15	Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos	12	Charlas	6	Certificación de Proyectos Cinematográficos	3	Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana (CDND)	3	Cinematoteca sobre Ruedas	3	Registros de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos	3	Realización de Programa de Difusión Cinematográfica	2	Solicitud de Validación de Gastos	2	Solicitud Permiso de Locación	2	Registro de Casa Productora Cinematográfica	1	Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos	1
Talleres	57																																			
Registro de personal Técnico, Creativo y Artístico	50																																			
Permiso Único de Rodaje (PUR)	25																																			
Certificación Provisional de Nacionalidad Dominicana (CPND)	15																																			
Solicitud de Información	15																																			
Solicitud de Validación de Inversión	15																																			
Registro Fiscal de Agentes y Proveedores Cinematográficos	12																																			
Charlas	6																																			
Certificación de Proyectos Cinematográficos	3																																			
Certificado Definitivo de Nacionalidad Dominicana (CDND)	3																																			
Cinematoteca sobre Ruedas	3																																			
Registros de Empresas de Servicios Técnicos Cinematográficos	3																																			
Realización de Programa de Difusión Cinematográfica	2																																			
Solicitud de Validación de Gastos	2																																			
Solicitud Permiso de Locación	2																																			
Registro de Casa Productora Cinematográfica	1																																			
Solicitud de Internamiento Temporal de Equipos	1																																			
Método a utilizar	Vía correo electrónico.																																			
Fecha de levantamiento	A partir del 04 de Marzo al 05 de Abril del año 2024																																			
Responsables	La Encargada y los analistas de Planificación y Desarrollo de DGCINE, son los encargados de aplicar la encuesta y del procesamiento de la información.																																			



Metodología



Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica los criterios relativos a la 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.

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

Metodología

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

- 1 corresponde a la valoración más baja y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- 10 corresponde a la valoración más alta y por consiguientemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho

(7-10)



(4-6)



(1-3)

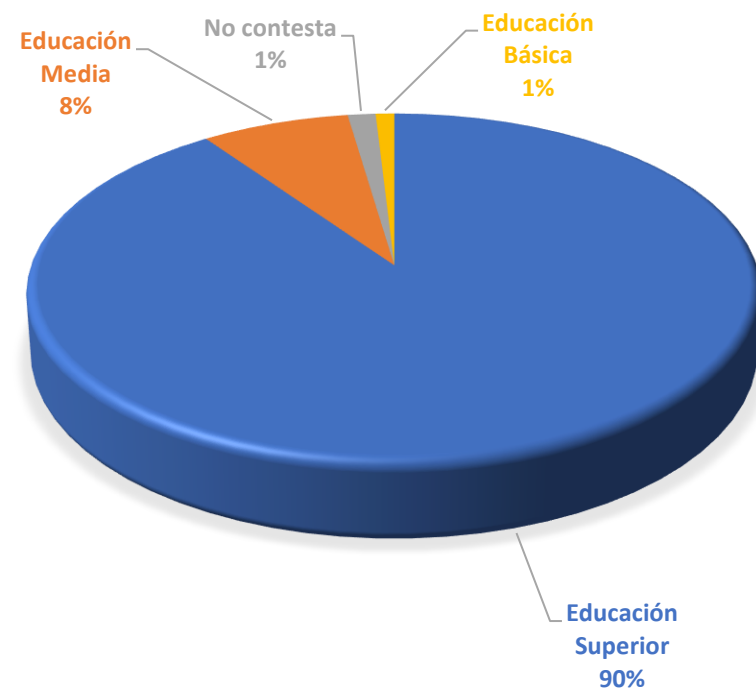


Datos de Clasificación

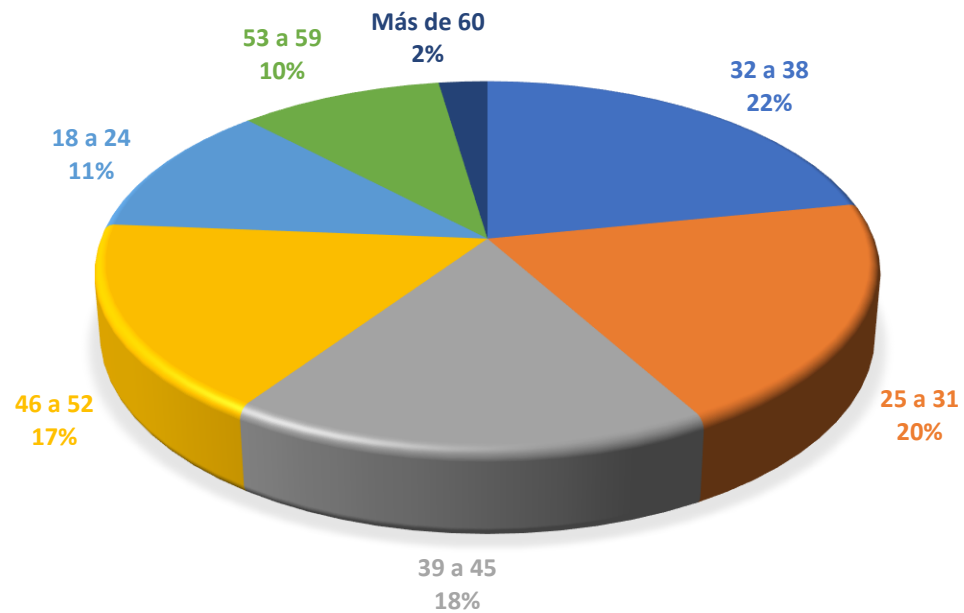
Situación Laboral



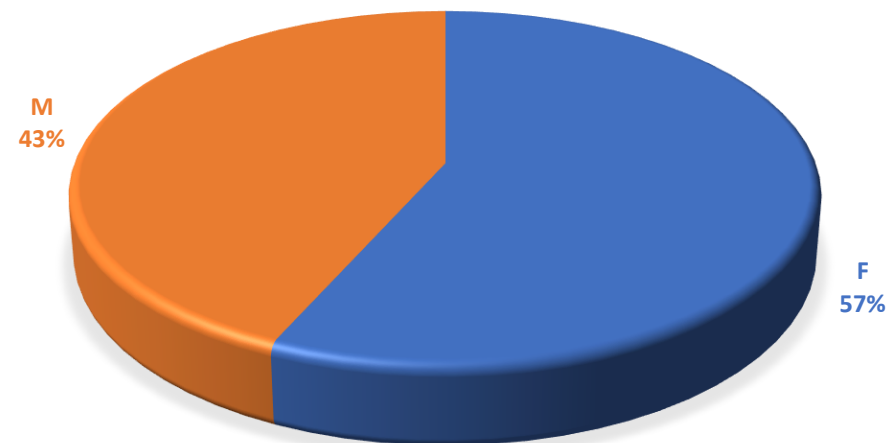
Grado Académico



Rango de edad

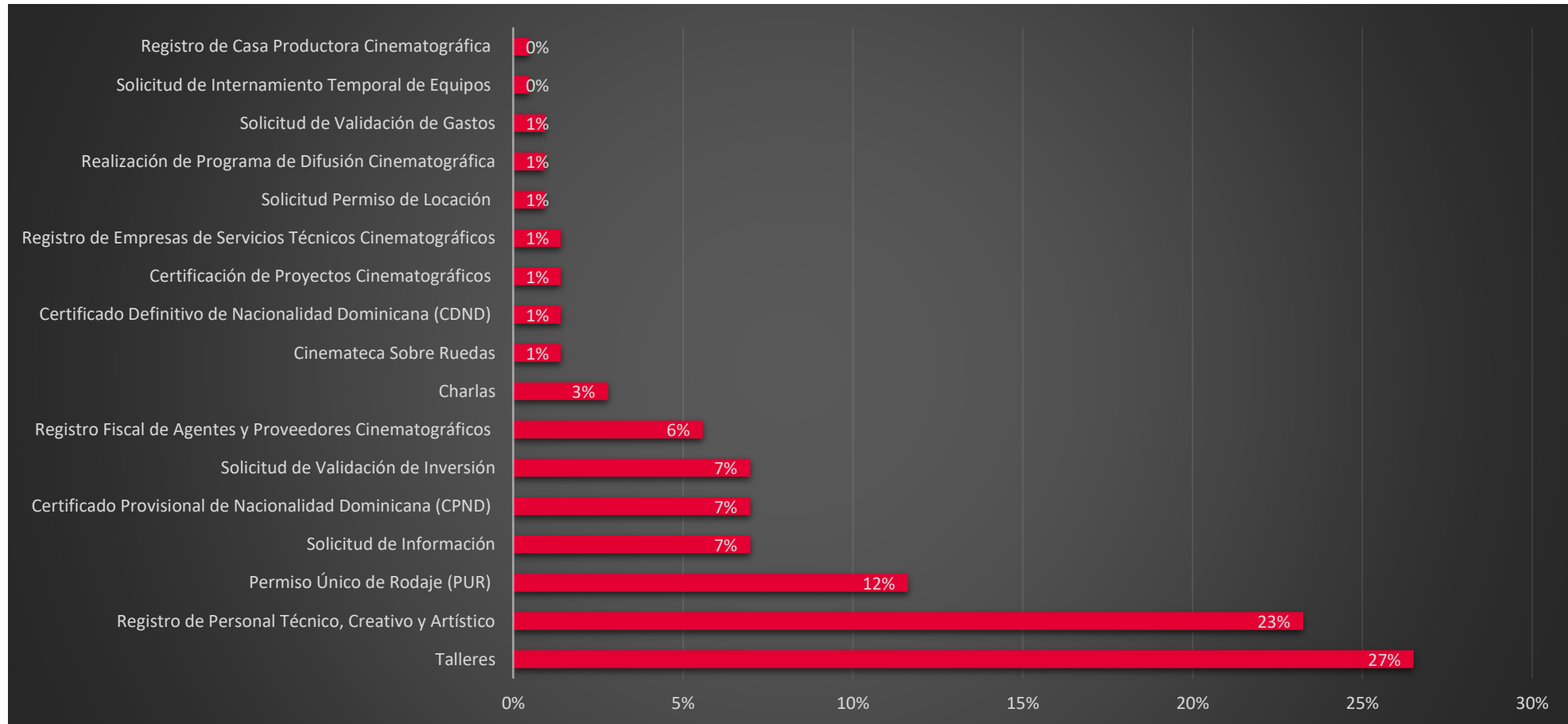


Sexo



Servicios solicitados a la institución

Porcentajes Encuestados de Servicios Brindados en el año 2023



Satisfacción con los servicios de la Institución

Satisfecho Poco Satisfecho Insatisfecho

(7-10)



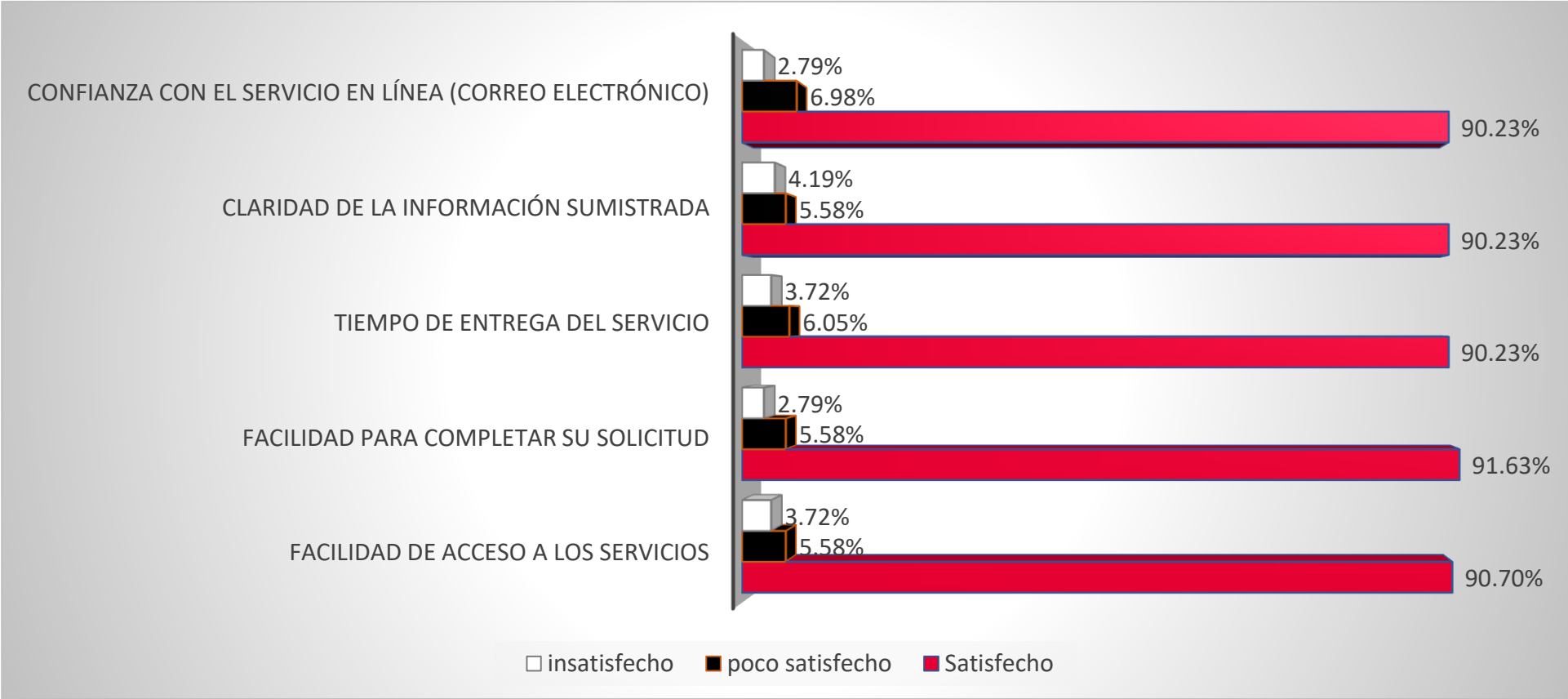
(4-6)



(1-3)



Nivel de satisfacción con respecto a:



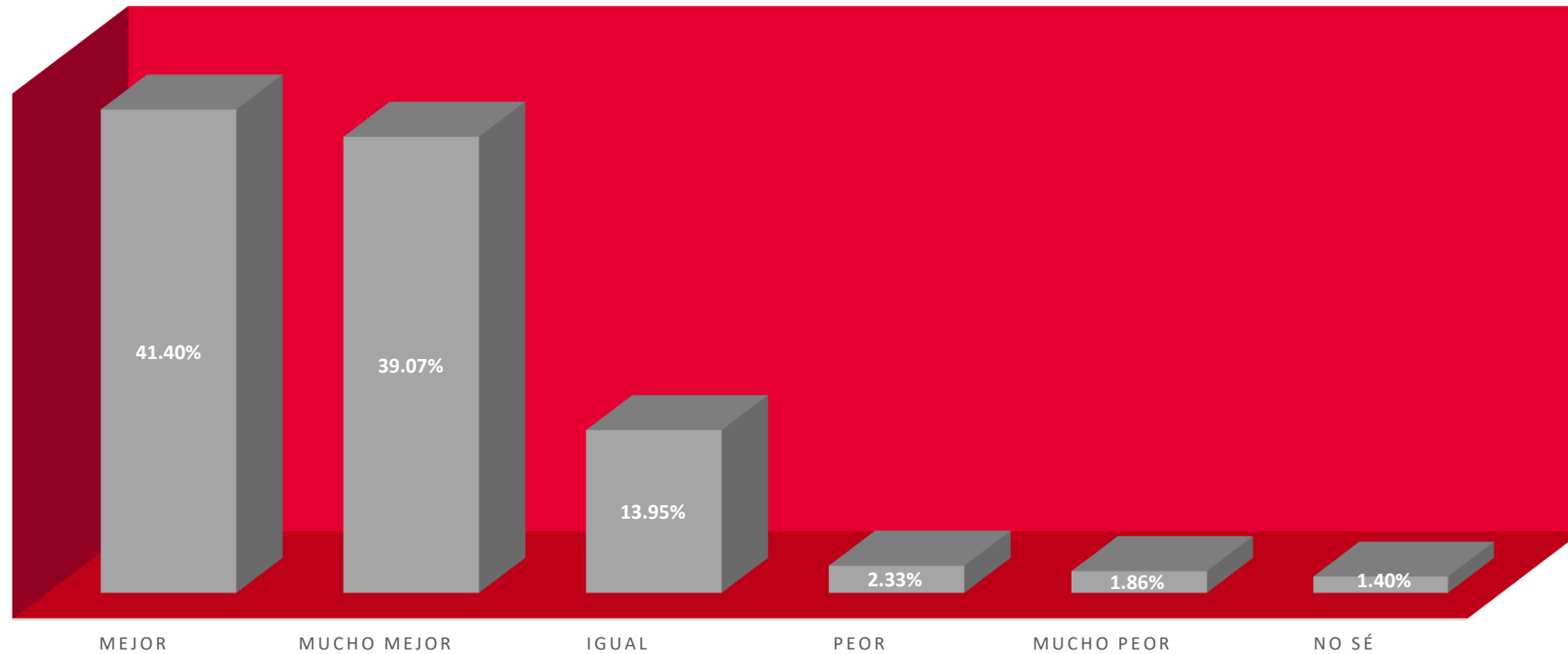
Promedio de nivel de satisfacción general: 91%



Expectativa con el servicio



Expectativa con el **servicio recibido**



Plan de acción

Plan de acción

Modalidad de presentación del servicio	Oportunidad de mejora	Acción de Mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Virtual	Los PUR deberían salir más rápido.	Actualización de la guía de solicitud de PUR y procedimiento interno	1/5/2024	30/6/2024	SIRECINE y Planificación y Desarrollo
Virtual	Actualizar la información de la página en cuanto a los requisitos necesarios para solicitar un SIRECINE.	Actualizar las informaciones de la web institucional	3/6/2024	30/8/2024	Comunicación
Virtual	Hacer más énfasis en las redes con relación a los servicios.	Campaña de comunicaciones sobre los servicios virtuales y presenciales	1/5/2024	30/7/2024	SIRECINE y Comunicaciones
Virtual	Las solicitudes enviadas a través de gov.do o no llegan a la institución correspondiente o no se le da seguimiento, es necesario contactar via teléfono o correo para que se le pueda dar seguimiento a la solicitud.	Dar seguimiento a las solicitudes a través de Gov.do	1/5/2024	30/6/2024	SIRECINE
Virtual	Una vez que nuestra solicitud sea recibida por la DGCINE, si hay algún lugar como la Zona Colonial que tenga una fecha límite para filmar solicitudes, le agradeceríamos que nos hiciera saber la fecha límite.	Habilitación del portal de cartografía con los detalles de las tasas y requisitos Incluir en la guía de solicitud de permisos de locaciones las informaciones de tasas y tiempos de las instituciones.	1/5/2024	30/7/2024	SIRECINE
Virtual	He recibido varios servicios. Sería bueno que haya una forma de valorarlo en la encuesta.	Implementación de nueva plataforma del MAP (Observatorio Nacional de la calidad de los Servicios Públicos)	1/5/2024	30/7/2024	Planificación y Desarrollo
Virtual	Terminar de mejorar la plataforma virtual y mejorar los servicios.	Ventanilla Virtual	1/5/2024	1/7/2024	Tecnología



www.dgcine.gob.do

   @dgcinerd   @dgcine