



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

DPD-12.3-ENC-2024

Santo Domingo, República Dominicana



	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024	ENC-2024

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: EMPATÍA	11
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS	12
SERVICIO ESPERADO	13
PLAN DE ACCIÓN (2024)	14


	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024

FICHA TÉCNICA

- **Población:** Promedio mensual de solicitud de servicios presenciales diecinueve (19).
- **Ámbito:** Las encuestas fueron realizadas en la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía, C. Juan Parra Alba, Santo Domingo 10212
- **Muestra:** Con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% se determinó la siguiente muestra:
- Presencial: 31 encuestas.

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


- **Método a utilizar:** Las encuestas fueron realizadas de manera presencial (impresa) y aplicadas en la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonía.
- **Fecha de Levantamiento:** Del 30 de abril al 30 de mayo de 2024.
- **Realización:** Dirección de Planificación y Desarrollo/ Departamento Gestión de la Calidad.

	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024	ENC-2024

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, de las cuales fueron utilizadas 4 al momento de la realización de la encuesta.

DIMENSIONES			
ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	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>Atención personalizada 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>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>

	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024

PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

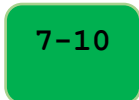
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:


- 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

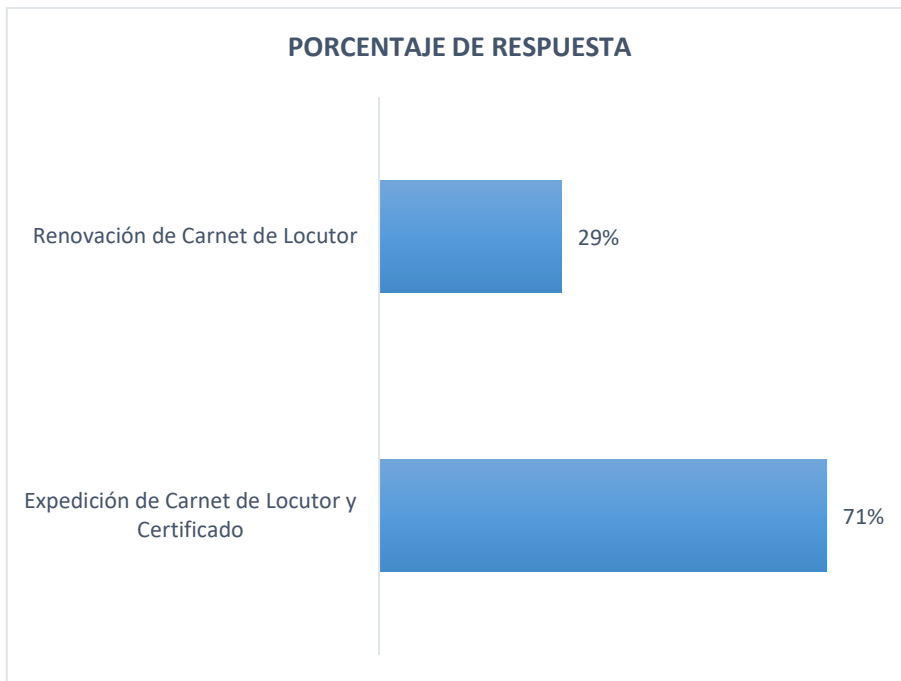
Insatisfecho




	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN ENCUESTADOS PRESENCIALES



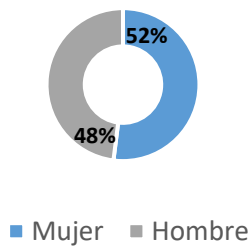
**TOTAL DE
RESPUESTAS :
31**

	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024

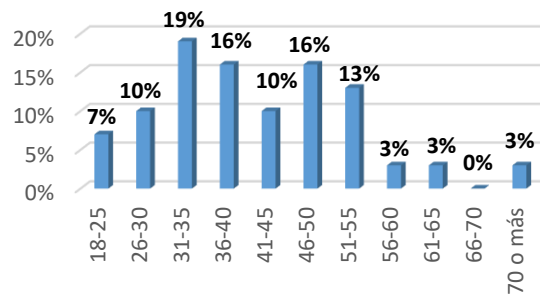
PERFIL DEL ENCUESTADO

SERVICIOS PRESENCIALES

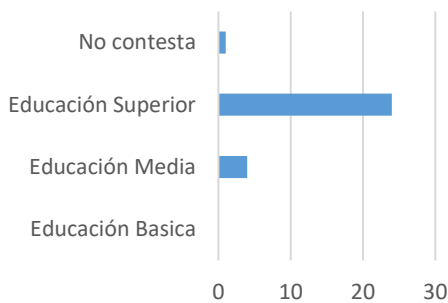
SEXO



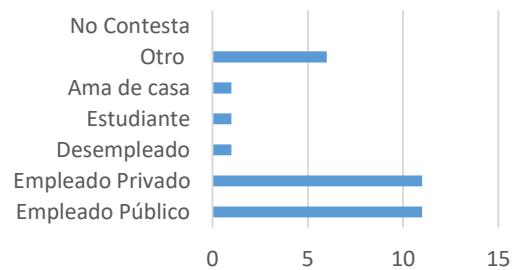
RANGO DE EDAD ACTUAL



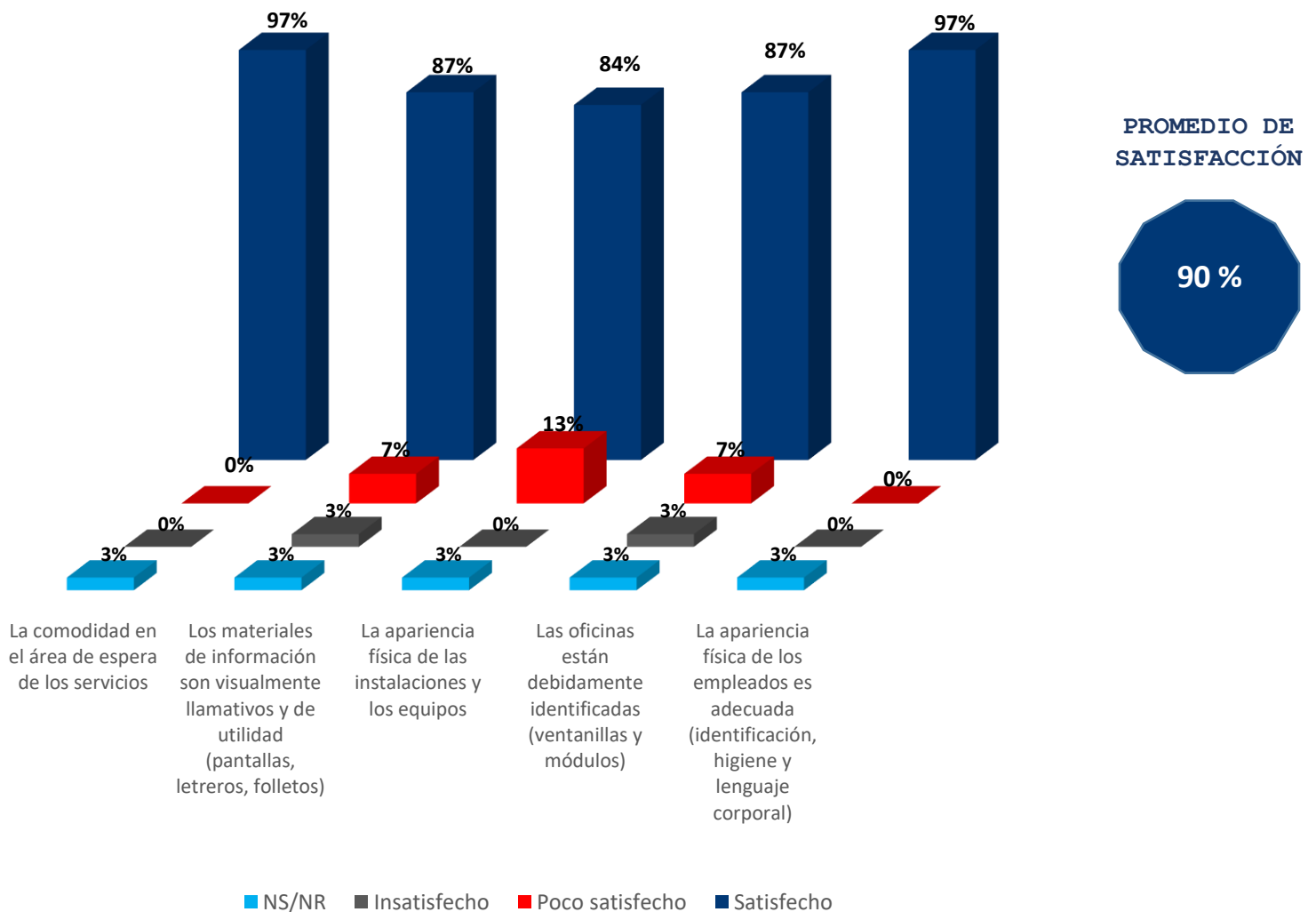
ÚLTIMO GRADO ACADÉMICO




SITUACIÓN LABORAL ACTUAL

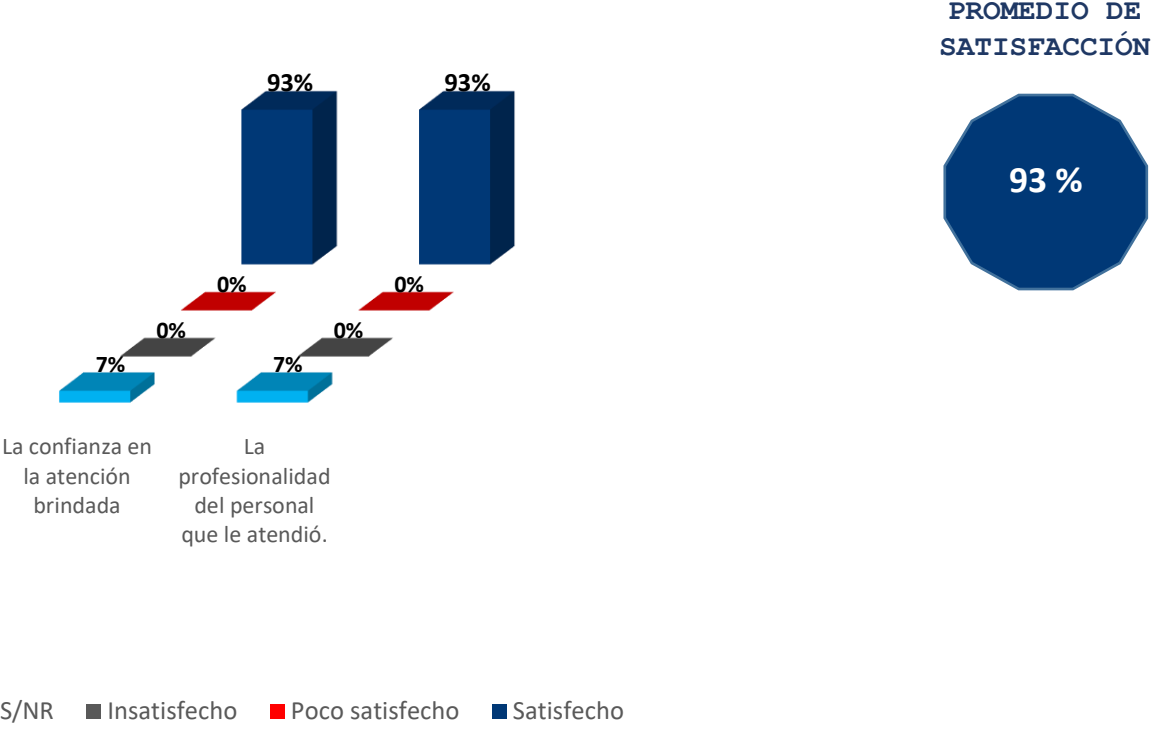



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



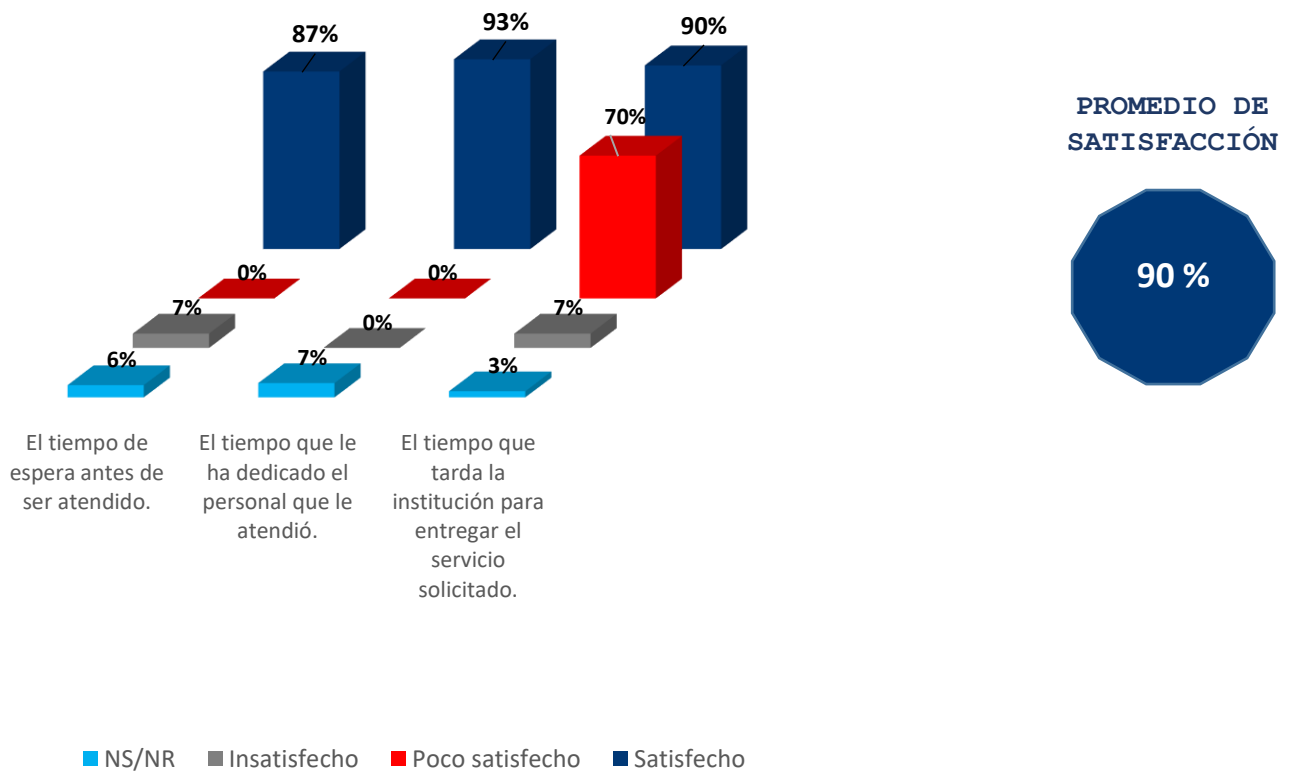
	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024


DIMENSIÓN: FIABILIDAD



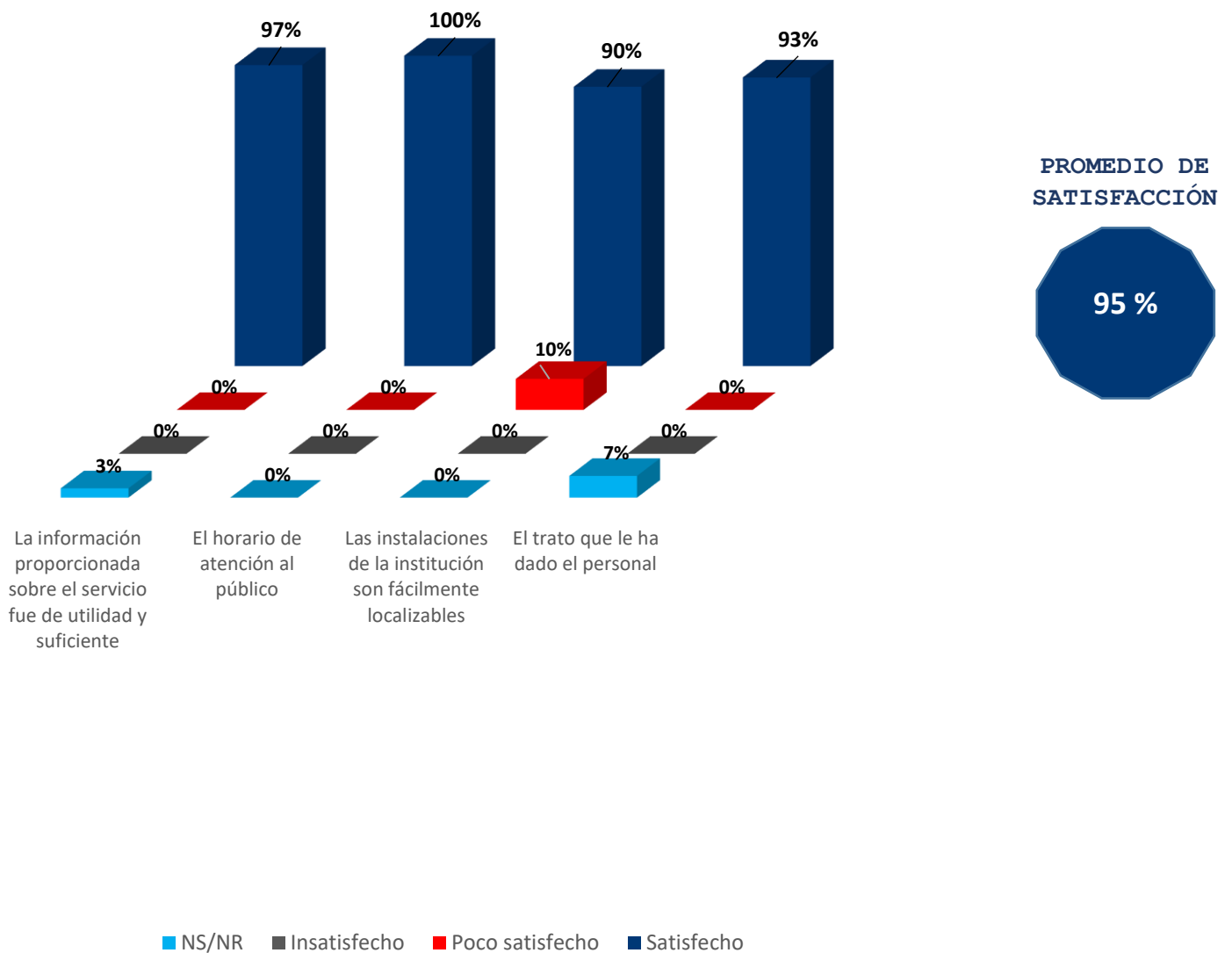
	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024


DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



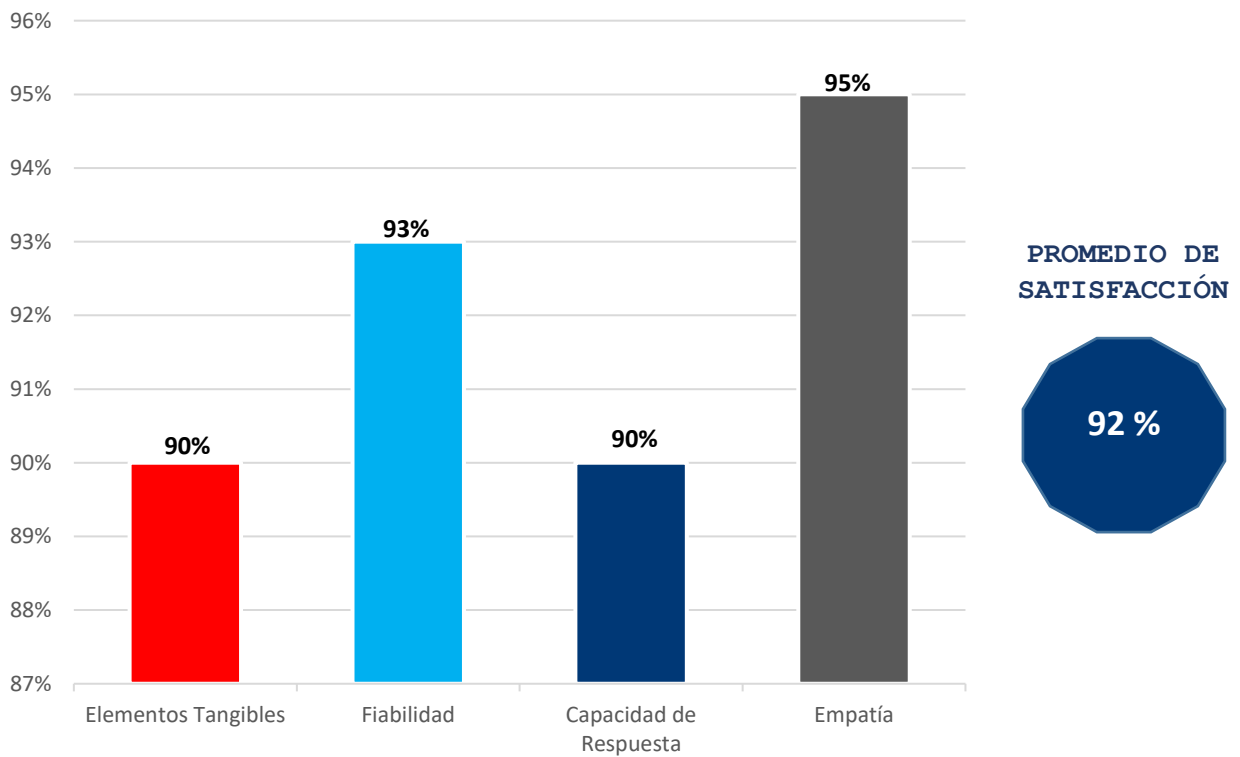
	Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad	DPD-12.3
	Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024	ENC-2024


DIMENSIÓN: EMPATÍA



	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	<p align="center">DPD-12.3</p>
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	<p align="center">ENC-2024</p>

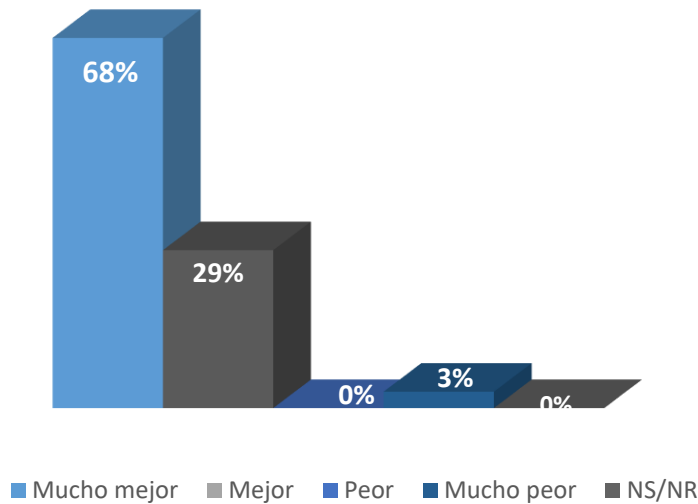
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS




	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024

SERVICIO ESPERADO

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



EL 97% de los encuestados consideró que el servicio recibido fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba.

	<p align="center">Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	DPD-12.3
	<p align="center">Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	ENC-2024

PLAN DE ACCIÓN (2024)

MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ÁREA RESPONSABLE
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Tangible	La apariencia física de las instalaciones y los servicios.	Proporcionar nuevo mobiliario para el área de espera.	Agosto 2024	Febrero 2025	Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonías/ Departamento de Servicios Generales.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.	A través del programa Burocracia Cero se realizó el levantamiento de servicios. Finalizada esta fase, se implementa la simplificación de los trámites y servicios priorizados de la Comisión Nacional de Espectáculos Públicos.	Agosto 2024	Diciembre 2025	Comisión Nacional de Espectáculos Públicos y Radiofonías

 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA</p>	<p>Dirección Planificación y Desarrollo Departamento Gestión de Calidad</p>	<p>DPD-12.3</p>
	<p>Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos Ofrecidos por el MINC 2024</p>	<p>ENC-2024</p>



DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
JUNIO, 2024