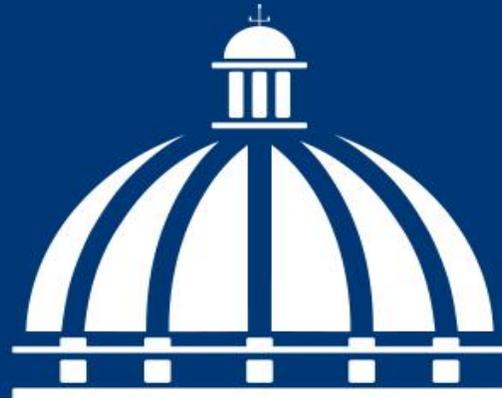


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Lotería
Nacional
Junio 2024**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

LOTERIA NACIONAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

8

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES

18

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

25

PLAN DE ACCIÓN

28

2



INTRODUCCIÓN

Mediante la resolución núm. 03-2019 se crea la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, con el objetivo de conocer la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, a los fines de aplicar mejoras en los mismos.

A través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, la Lotería Nacional busca cumplir con los indicadores de calidad, plasmados en el Sistema de Administración Pública (**SISMAP**).

Es por ello que 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 presencial y virtual durante el periodo mayo-junio 2024. Además, se incluye el plan de acción de aquellas áreas que se encontraron oportunidades de mejora.



FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** Promedio mensual de solicitudes: 48

❑ **ÁMBITO:** La Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana se aplicará en la Sede Principal de la Lotería Nacional en el lugar donde se suministra cada servicio.

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales y Virtuales	48
Ayudas Sociales	3
Pago de Premios	40
Certificaciones	3
Venta de productos de Lotería	1
Venta de Productos de Lotería Electrónico	2

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y virtuales

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** El período de aplicación de la encuesta es de cinco (5) semanas (del día 13 de mayo al 7 de junio del 2024).

❑ **RESPONSABLES:** La aplicación de la encuesta será realizada por los colaboradores que suministran el servicio.

- La coordinación y reporte de la aplicación de dicha encuesta será responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo de la Institución.
- La revisión del reporte estará a cargo del comité de Calidad.

❑ **NOTA:** al momento de finalizar el tiempo estipulado de la aplicación de la encuesta, la Lotería contaba con 39 cuestionarios aplicados, debido a que no se han presentado solicitudes de certificaciones y reclamos de pago de premios.



METODOLOGÍA

5



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

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- 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
- 6 • La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



Parámetros de valoración para la tabulación de los 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



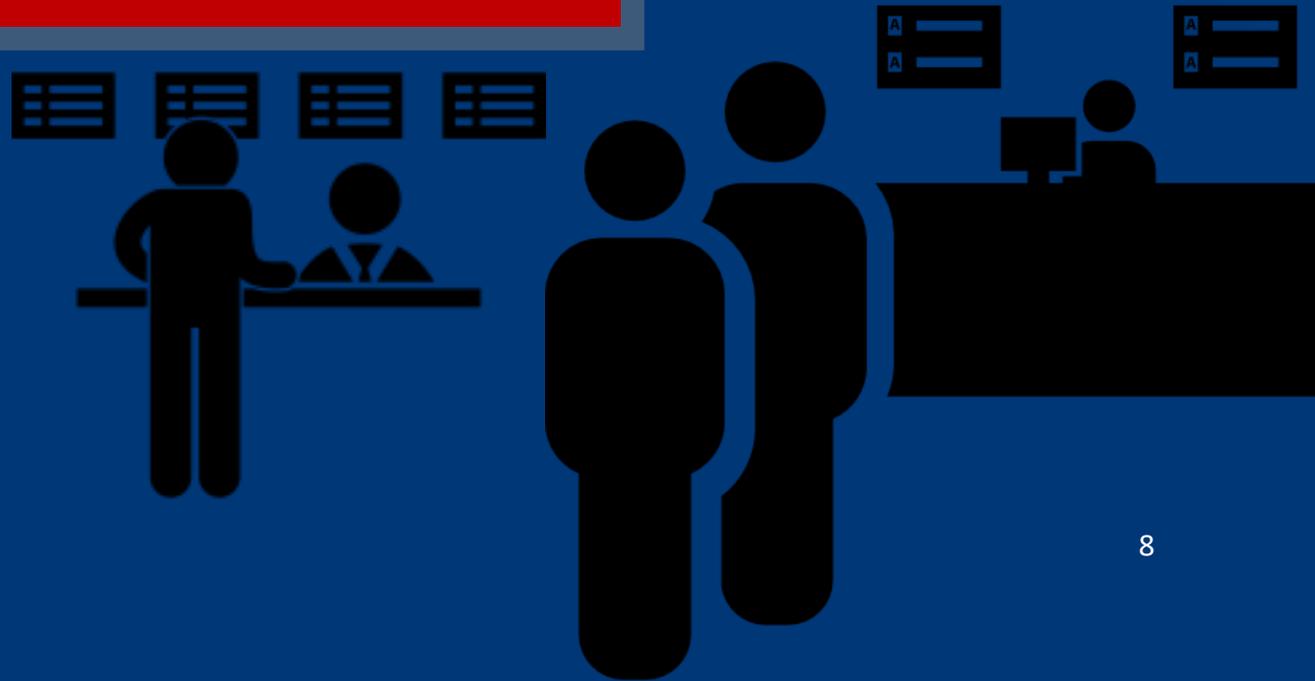
Poco satisfecho



Insatisfecho



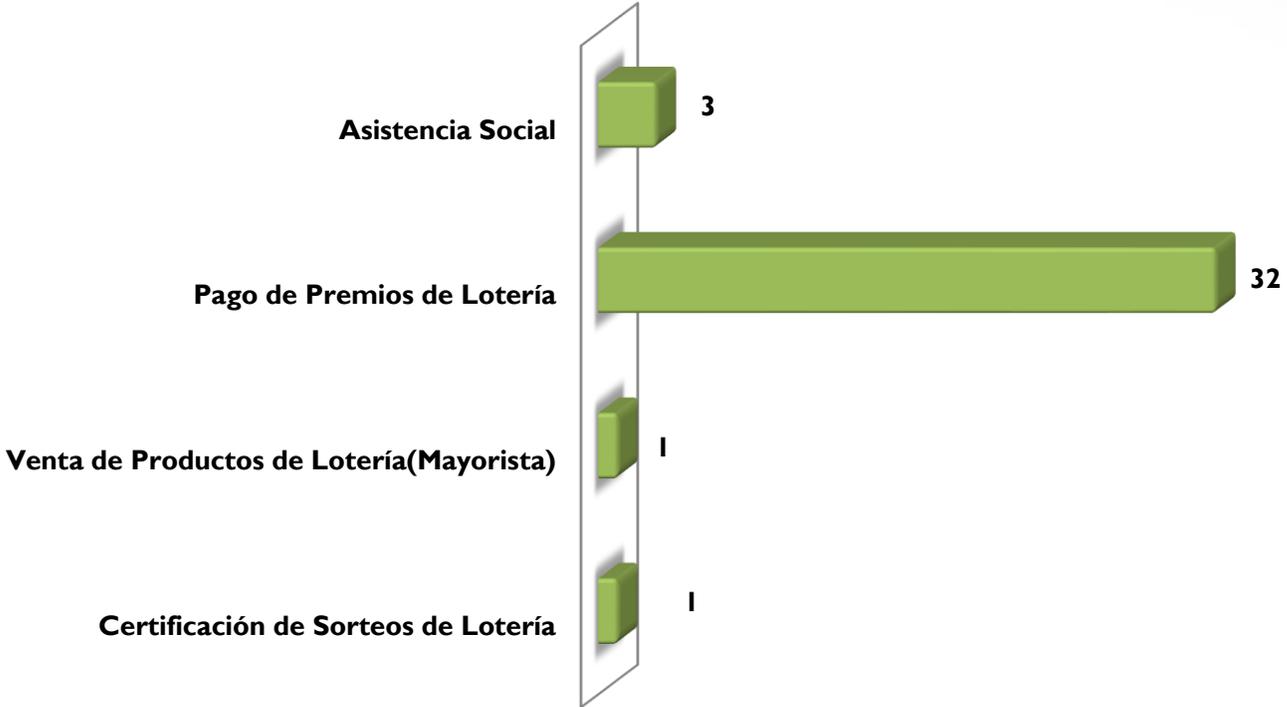
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



Porcentaje de respuesta



Total, de respuestas: **38**

9

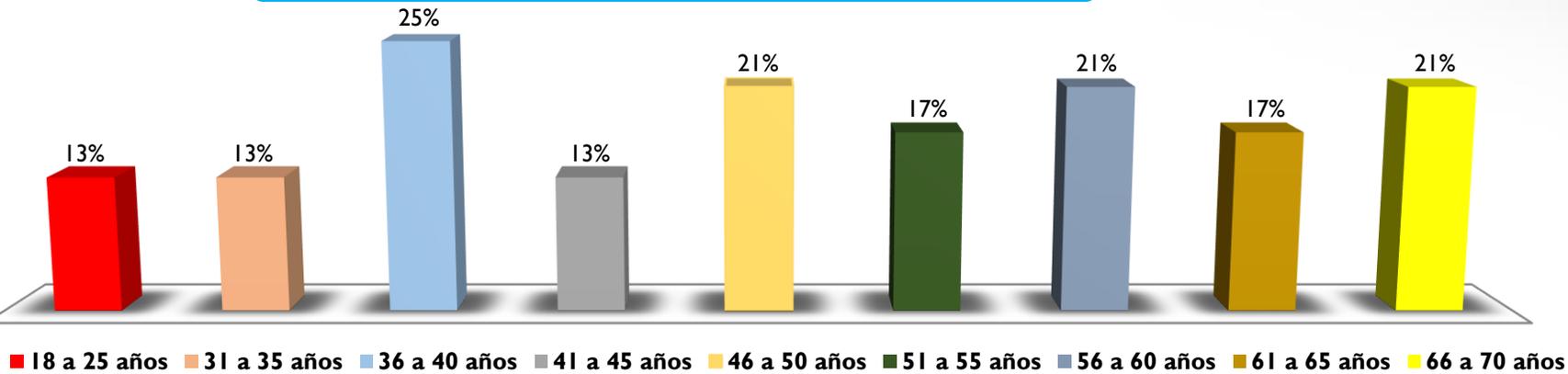
Población: 38 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo

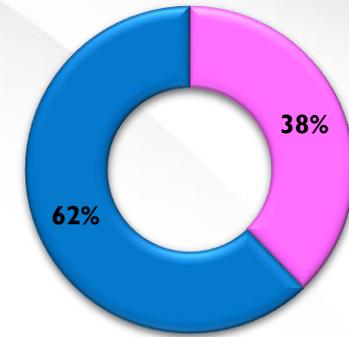


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

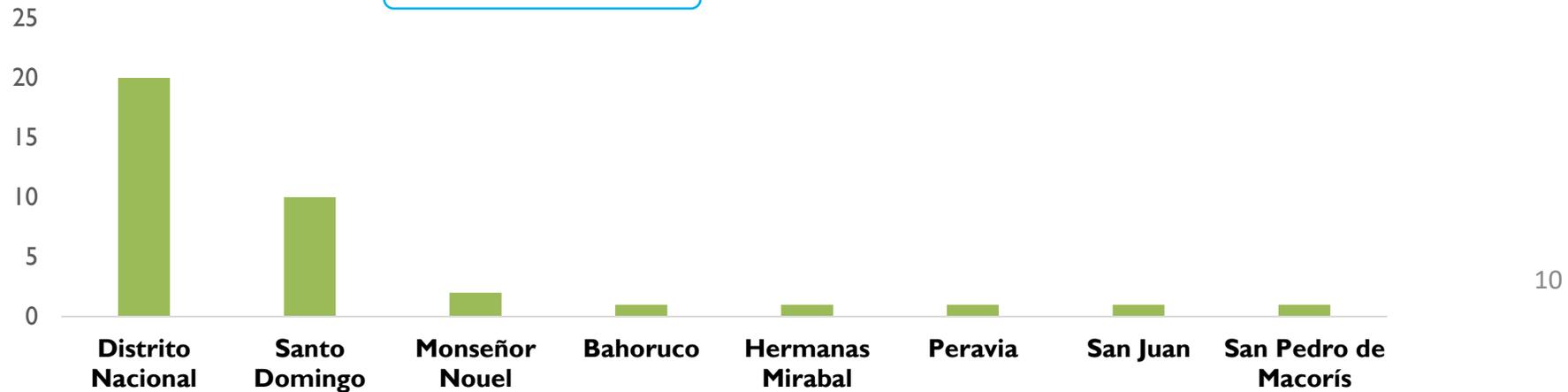


Sexo



Femenino Masculino

Lugar de Residencia



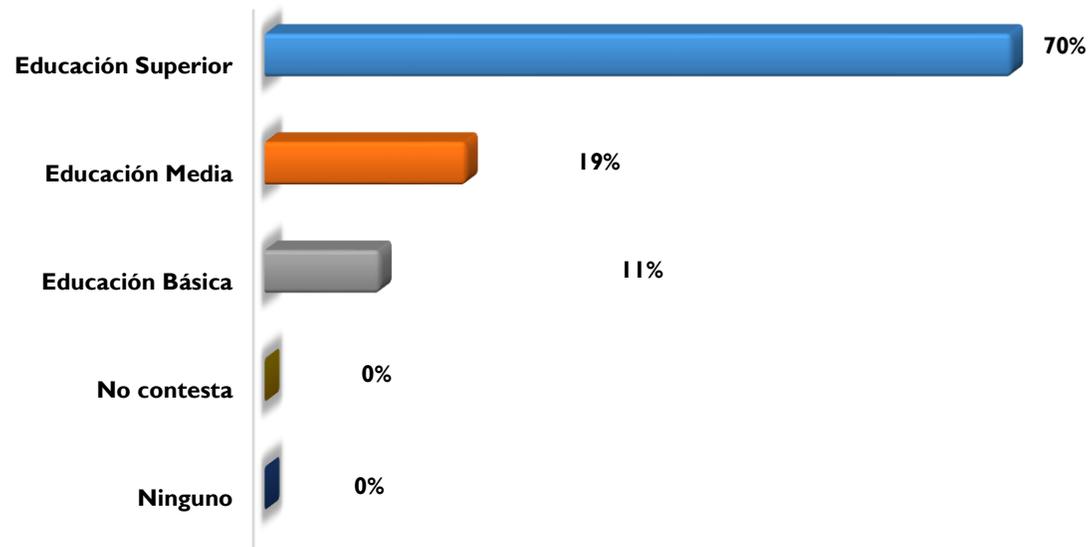
Población: 38 cuestionarios aplicados

* N/S N/R: No sé, No respondo

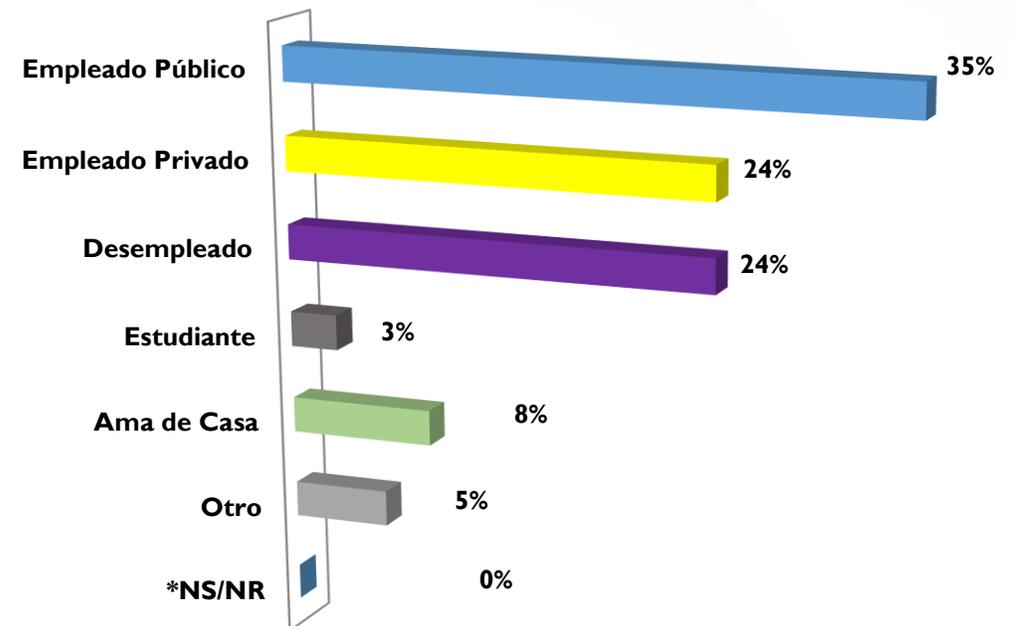


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente ...?



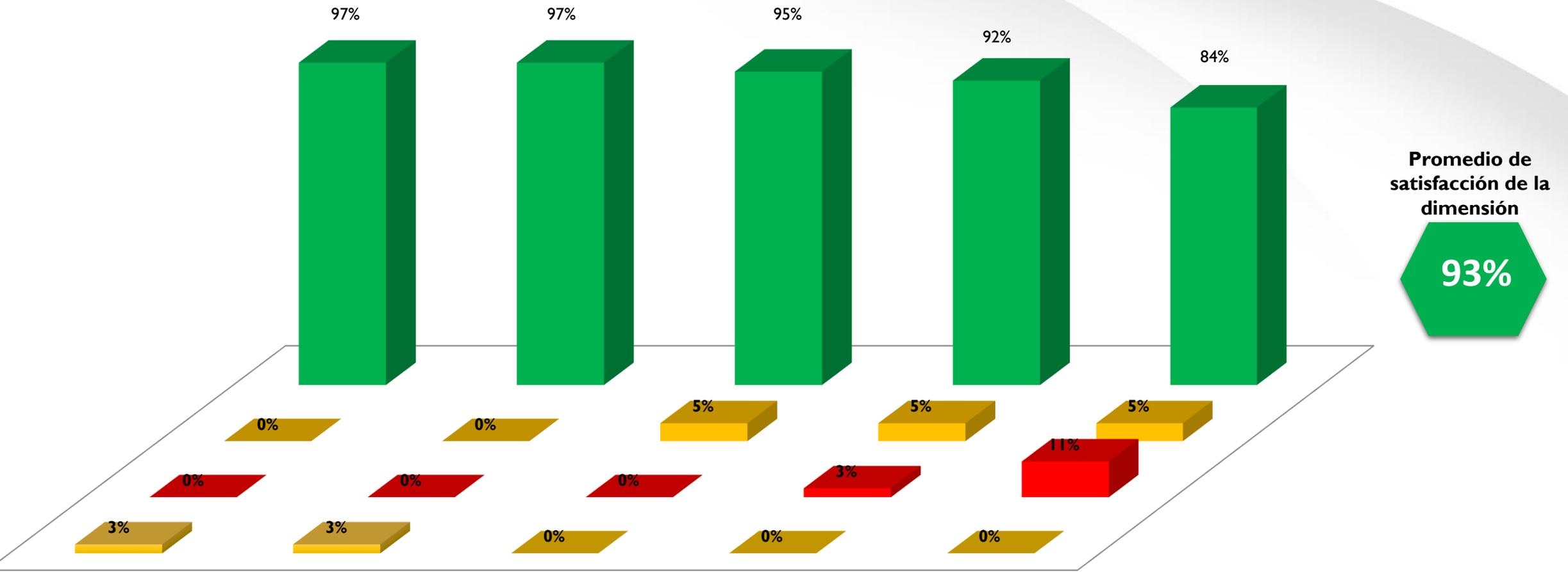
11

Población: 38 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



La apariencia física de los colaboradores Las oficinas están debidamente identificadas La apariencia física de las instalaciones y equipos Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad La comodidad en el área de espera de los servicios

■ Inexistente (99) ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

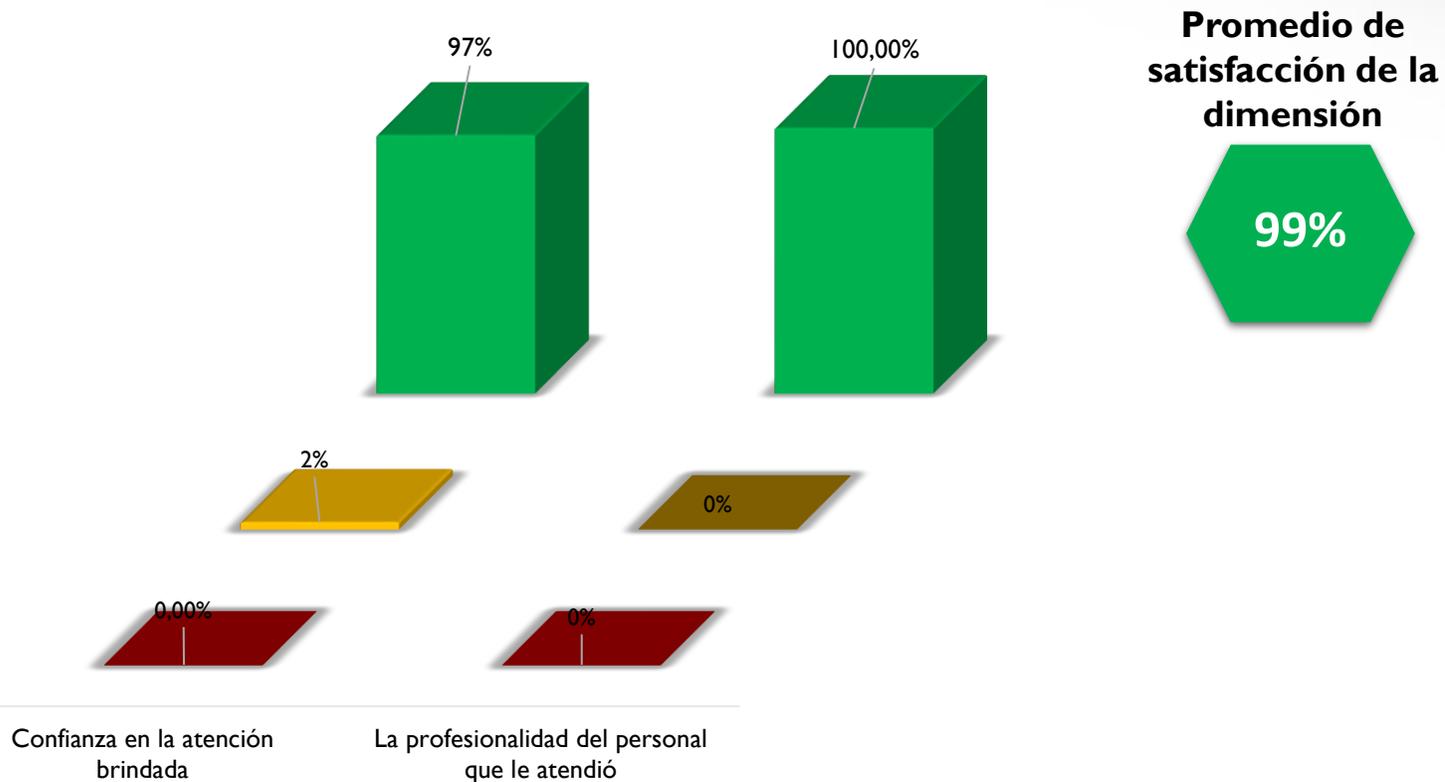
Población: 38 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



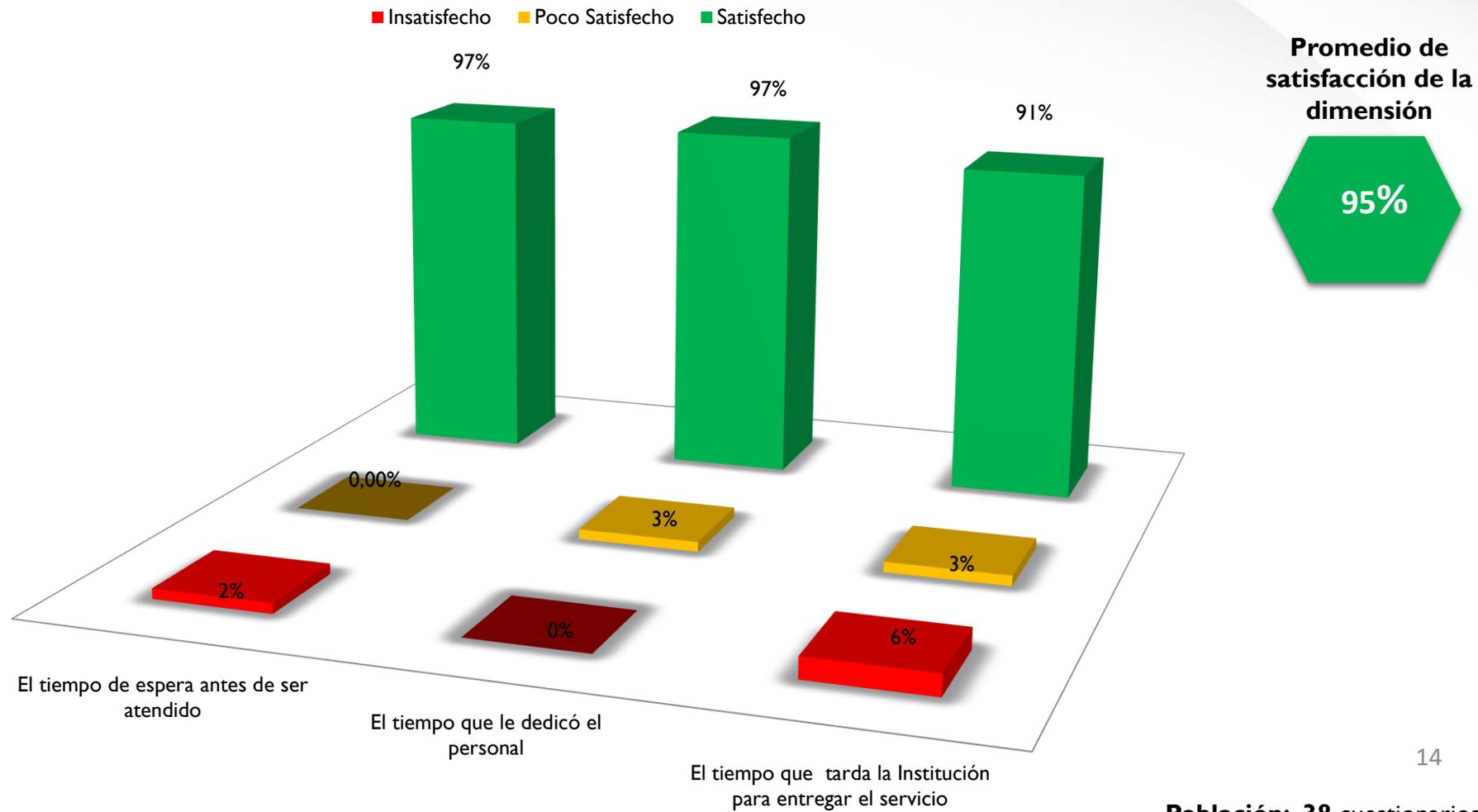
13

Población: 38 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



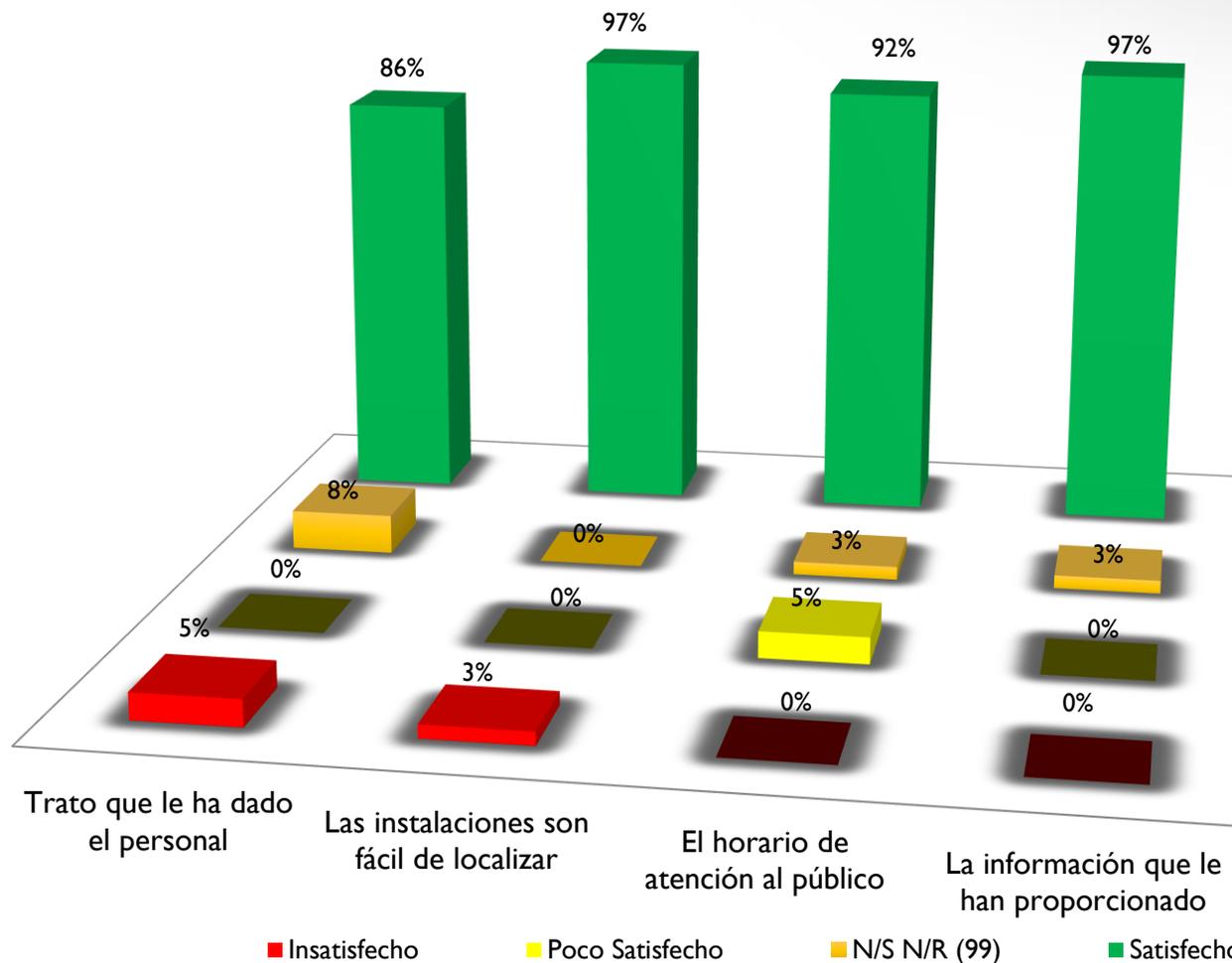
14

Población: 38 cuestionarios aplicados

* N/S N/R: No sé, No respondo



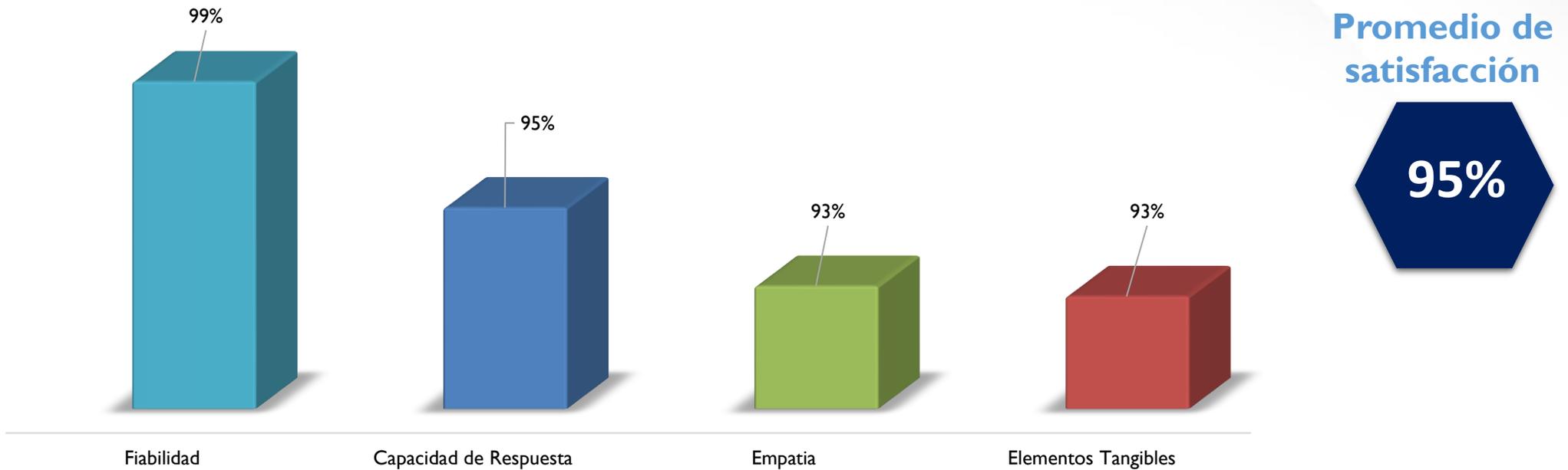
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

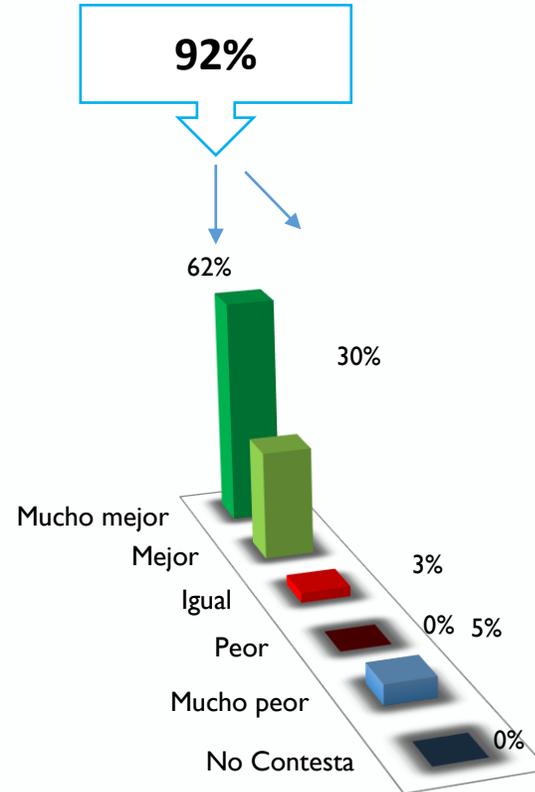


16

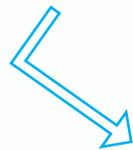


SERVICIO ESPERADO

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



El 62% de los usuarios/clientes encuestados expresa que el servicio esperado es mucho mejor de lo que esperaba y el 30% expresa que el servicio esperado es mejor



El 92% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

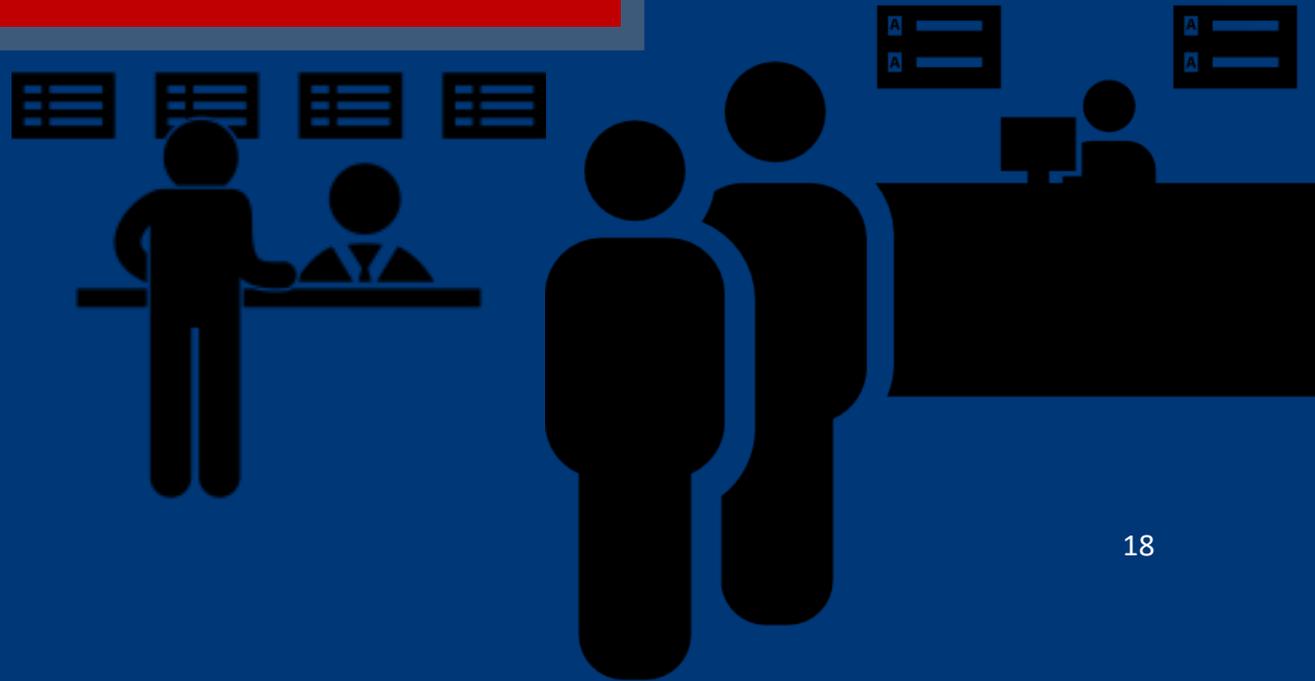
17

Población: 38 cuestionarios aplicados

* N/S N/R: No sé, No respondo



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



18

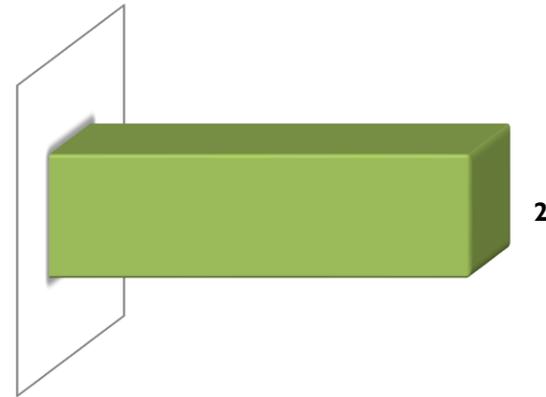


Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



Porcentaje de respuesta

Venta de Productos de Lotería Electronico (Mayoristas)



Total, de respuestas: 2

19

Población: 2 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo

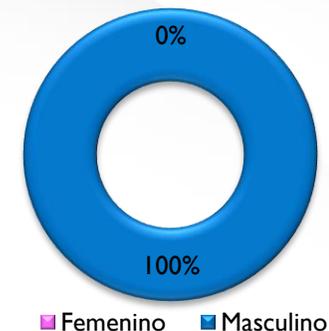


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

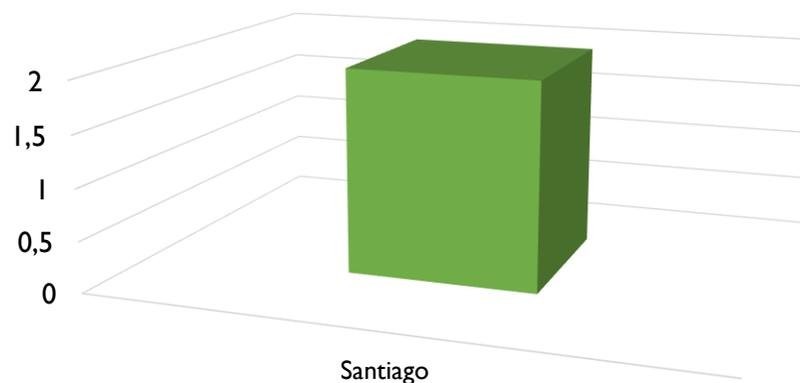
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Lugar de residencia



20

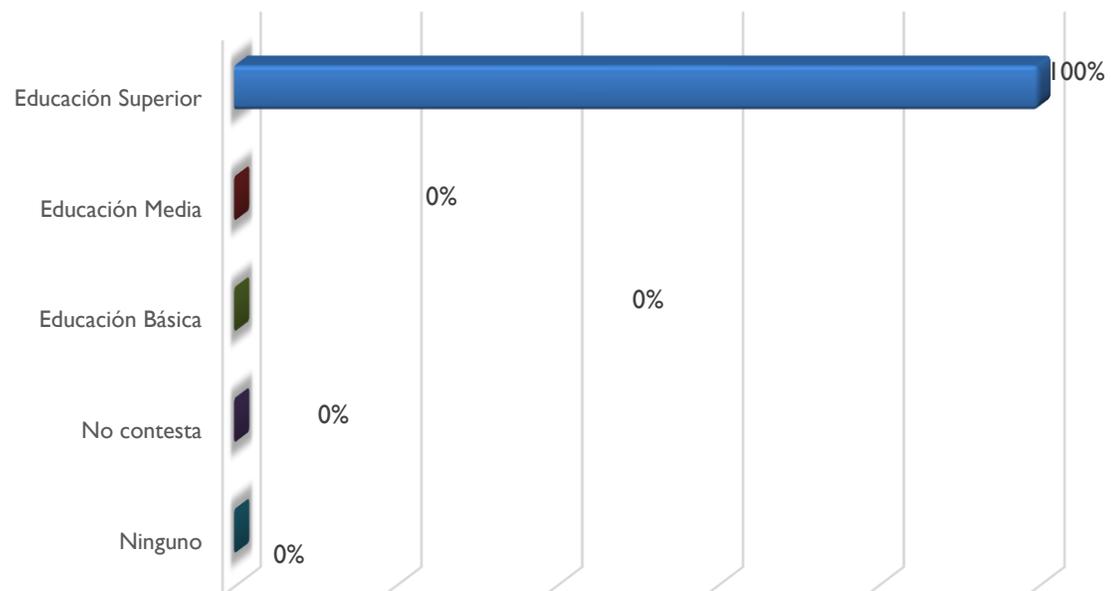
Población: 2 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo

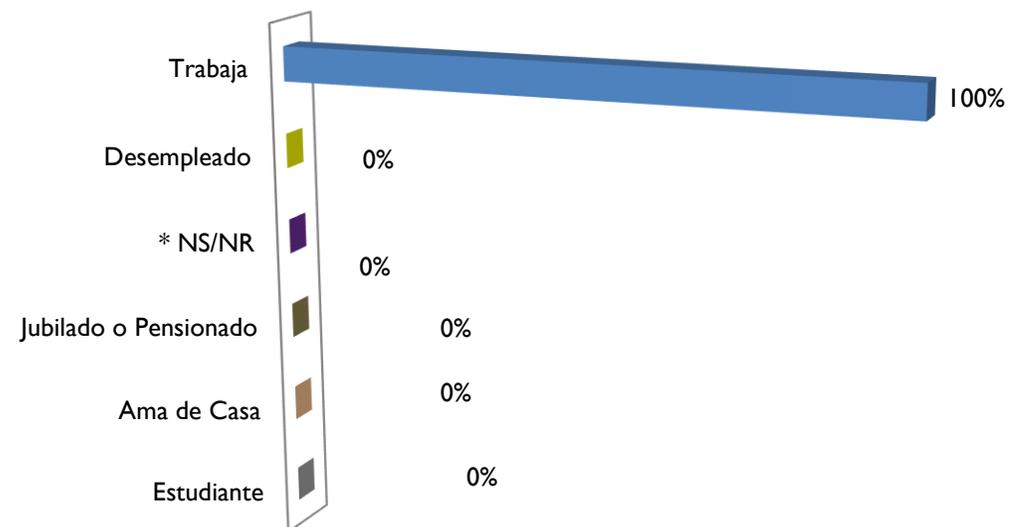


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente ...?



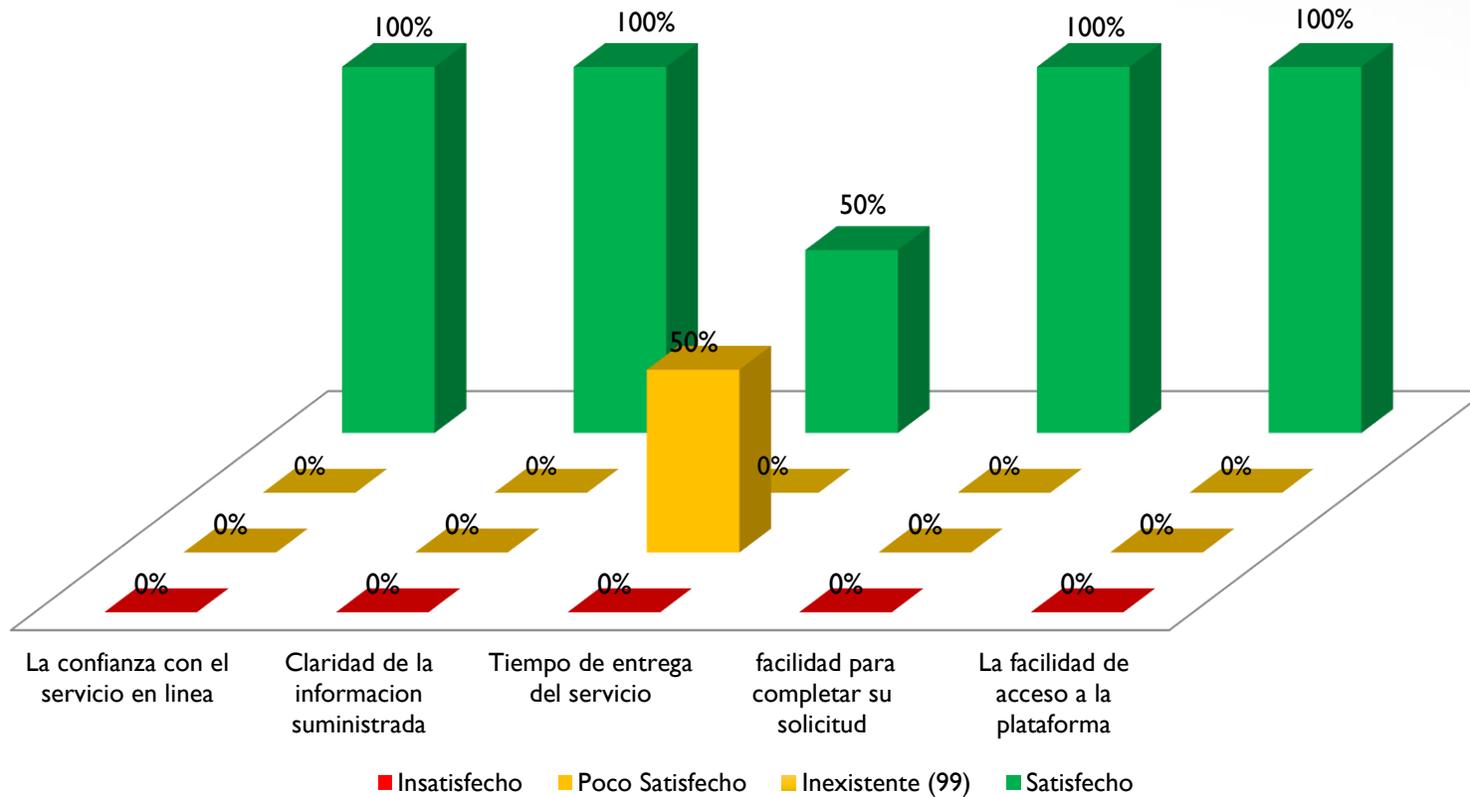
21

Población: 2 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo

LOTERIA NACIONAL

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



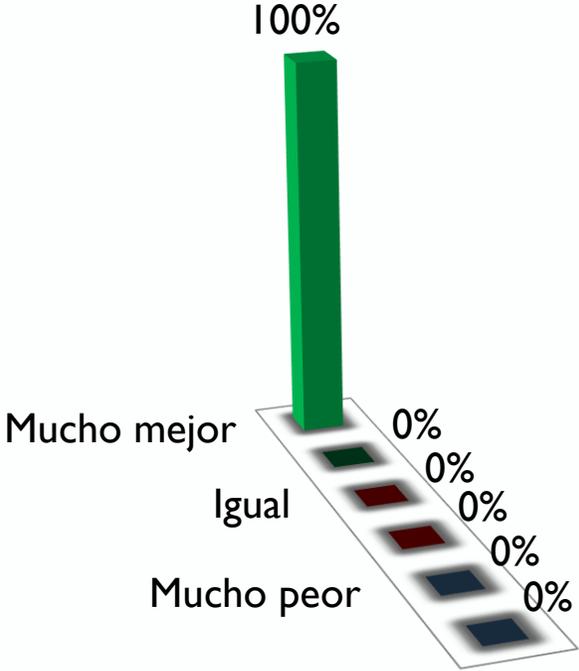
Promedio de satisfacción

95%



SERVICIO ESPERADO

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

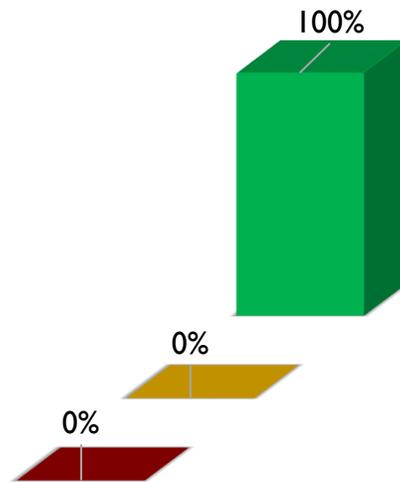


El 100% del servicio recibido es mucho mejor de lo que esperaba



ATENCIÓN RECIBIDA

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



¿Como se sintió con la atención recibida?

Promedio de satisfacción en la atención recibida



24

Población: 2 cuestionarios aplicados

* **N/S N/R:** No sé, No respondo



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

25



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Virtuales

Índice de Satisfacción de Servicios Presenciales (a ciudadanos)

95%

Índice de Satisfacción de Servicios Virtuales (a ciudadanos)

95%

95%

Expectativa Servicios Presenciales y Virtuales Institucionales

Promedio de Satisfacción
de Servicios Presenciales
(a ciudadanos)

92%

Promedio de Satisfacción
de Servicios Virtuales
(a ciudadanos)

100%

96%

El 96% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Población: 40 cuestionarios aplicados(Presencial-Virtual)

* **N/S N/R:** No sé, No respondo

PLAN DE ACCIÓN

28



PLAN DE ACCIÓN LOTERIA NACIONAL

2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Trato que le ha dado el Personal	Realizar capacitaciones de atención al cliente al personal que brinda el servicio de atención al cliente y al ciudadano	Jun 24	Mayo 25	Dirección Control de Premios
Servicios Virtuales (a ciudadanos)	Satisfacción de Servicios Virtuales	Tiempo de Entrega del Servicio	Realizar un levantamiento con los clientes electrónicos para identificar las necesidades o causas de insatisfacción con el tiempo de entrega del servicio	Jun 24	Mayo 25	Dirección Comercial
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios	Realizar un levantamiento para identificar las mejoras a aplicar en las áreas donde se brindan los servicios	Jun 24	Mayo 25	Dirección Administrativa