



Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Junio 2019

Santo Domingo, República Dominicana

Elaborado por el Departamento de  
Calidad en la Gestión de la Dirección de  
Planificación y Desarrollo

## Índice

**Base legal**

**4**

**Ficha técnica**

**6**

**Motivo de la visita a la institución**

**8**

**Satisfacción con el servicio público de la institución**

**10**

**Satisfacción general con el servicio recibido vs el esperado**

**17**

**Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario**

**20**

**Contacto con la página web de la institución**

**22**

**Perfil del entrevistado**

**26**



Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

**Base legal**

## Base legal de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana

- Decreto Núm. 111-15**, del 22 de abril 2015, que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos (SINMCSEP)
- Resolución Núm. 03-2019**, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.



Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

**Ficha Técnica**

## Ficha técnica

- ❑ **UNIDAD DE ANÁLISIS:** usuarios de servicios públicos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- ❑ **MUESTRA:** Muestra de 217 entrevistas o encuestas realizadas, con un margen de error 5%, para un nivel de confianza del 95% (146 realizados en la sede central).
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado
- ❑ **SELECCIÓN:** Aleatoria, en la Dirección de Servicios por Ventanilla Única y los Departamentos Provinciales del Distrito Nacional, Santiago y San Cristóbal.
- ❑ **ENTREVISTA:** Personal.
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 18 de marzo al 18 de abril de 2019
- ❑ **REALIZACIÓN:** Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, y el personal de los departamentos provinciales seleccionados, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

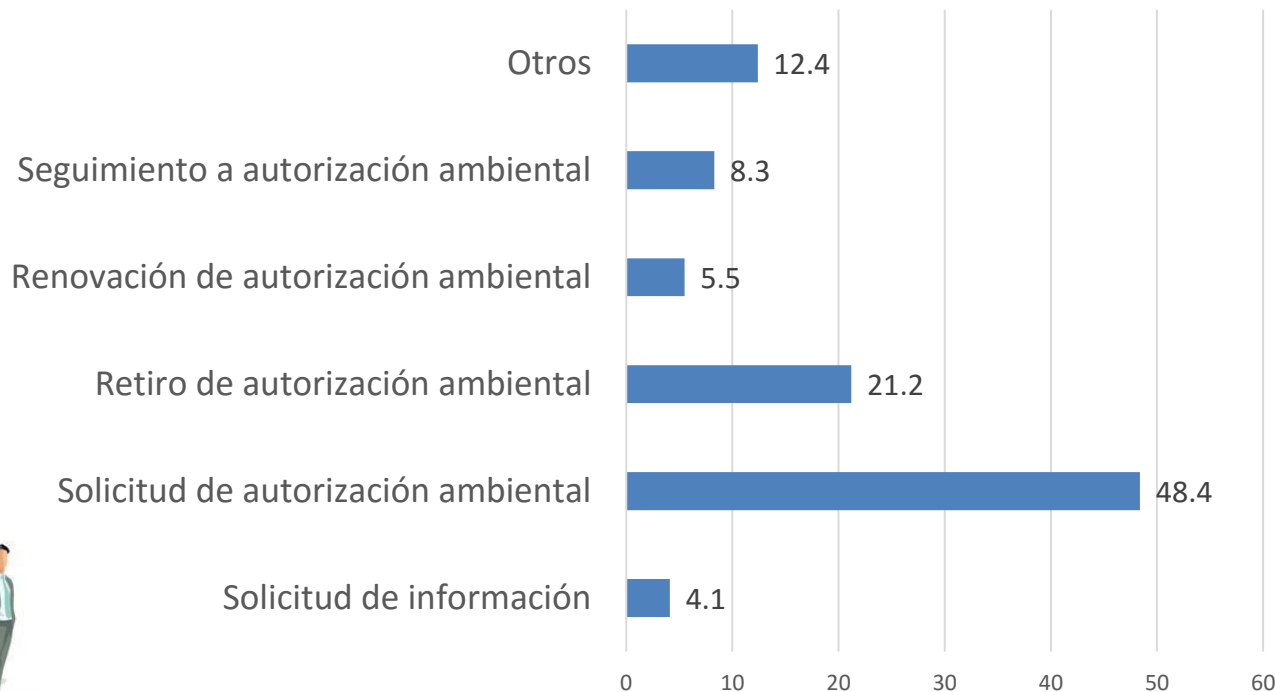


Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

**Motivo de la visita a la institución**

# Motivo de la visita a la institución

P1. Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



Expresado en porcentajes

Base: 100% total muestra





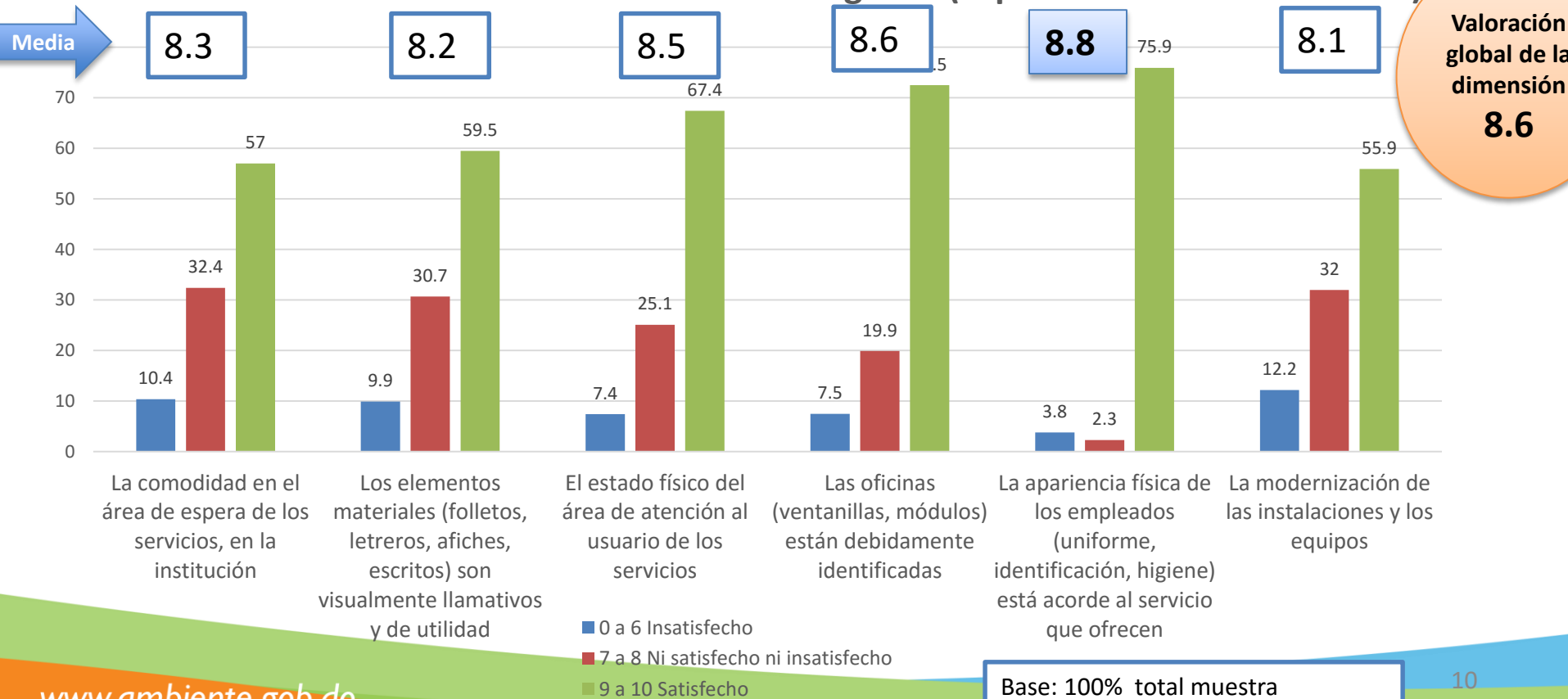
Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

# Satisfacción con el Servicio al Público de la Institución

# Satisfacción con el servicio al público de la institución

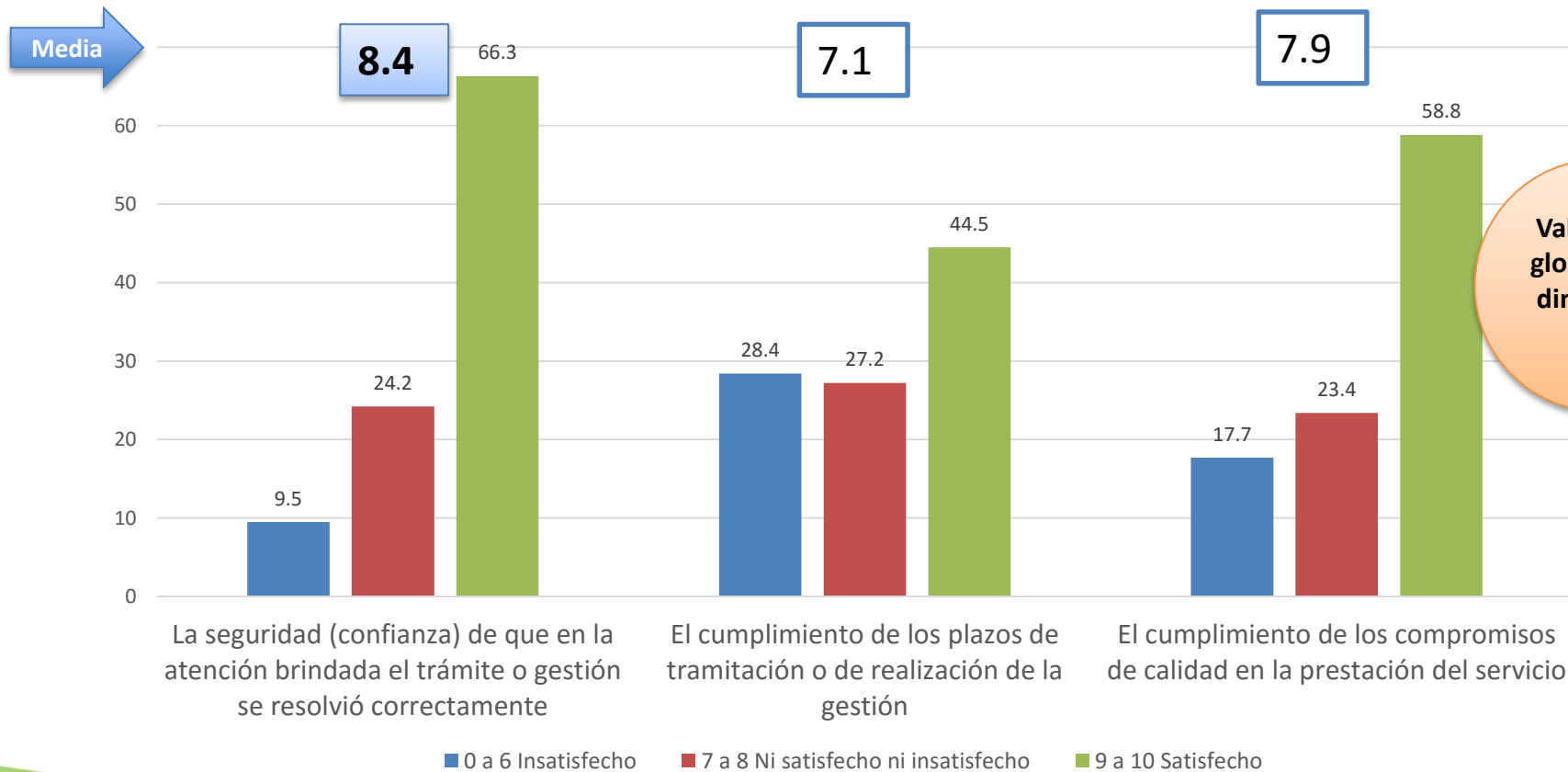
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. Y 99, cuando no quiera contestar o responder alguna pregunta, y /o no tenga base para opinar. **P2. ¿Podría usted...**

## P2. Elementos tangibles (aspectos físicos del entorno)



# Satisfacción con el servicio al público de la institución

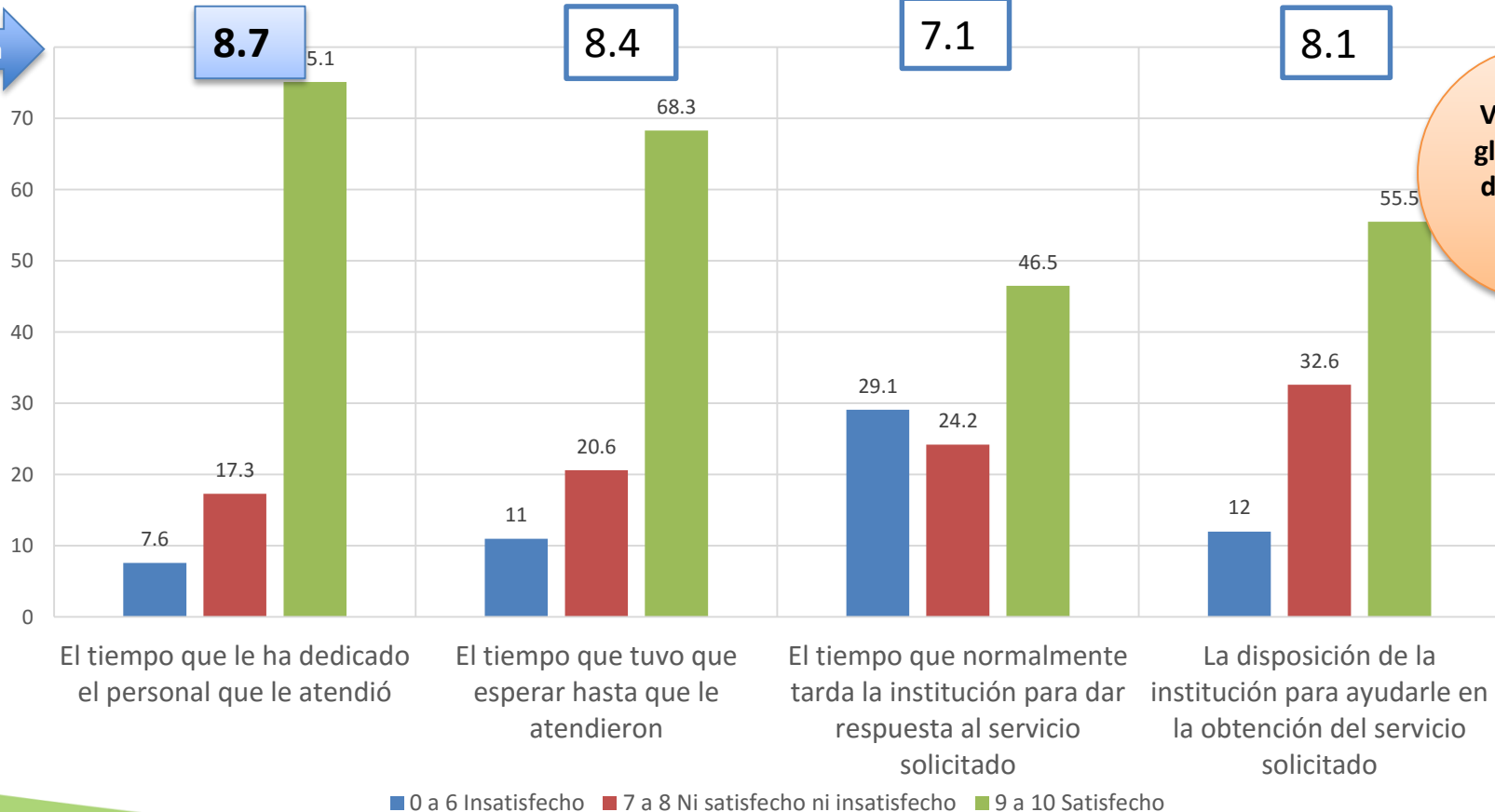
## P3. Fiabilidad



# Satisfacción con el servicio al público de la institución

## P4. Capacidad de respuesta

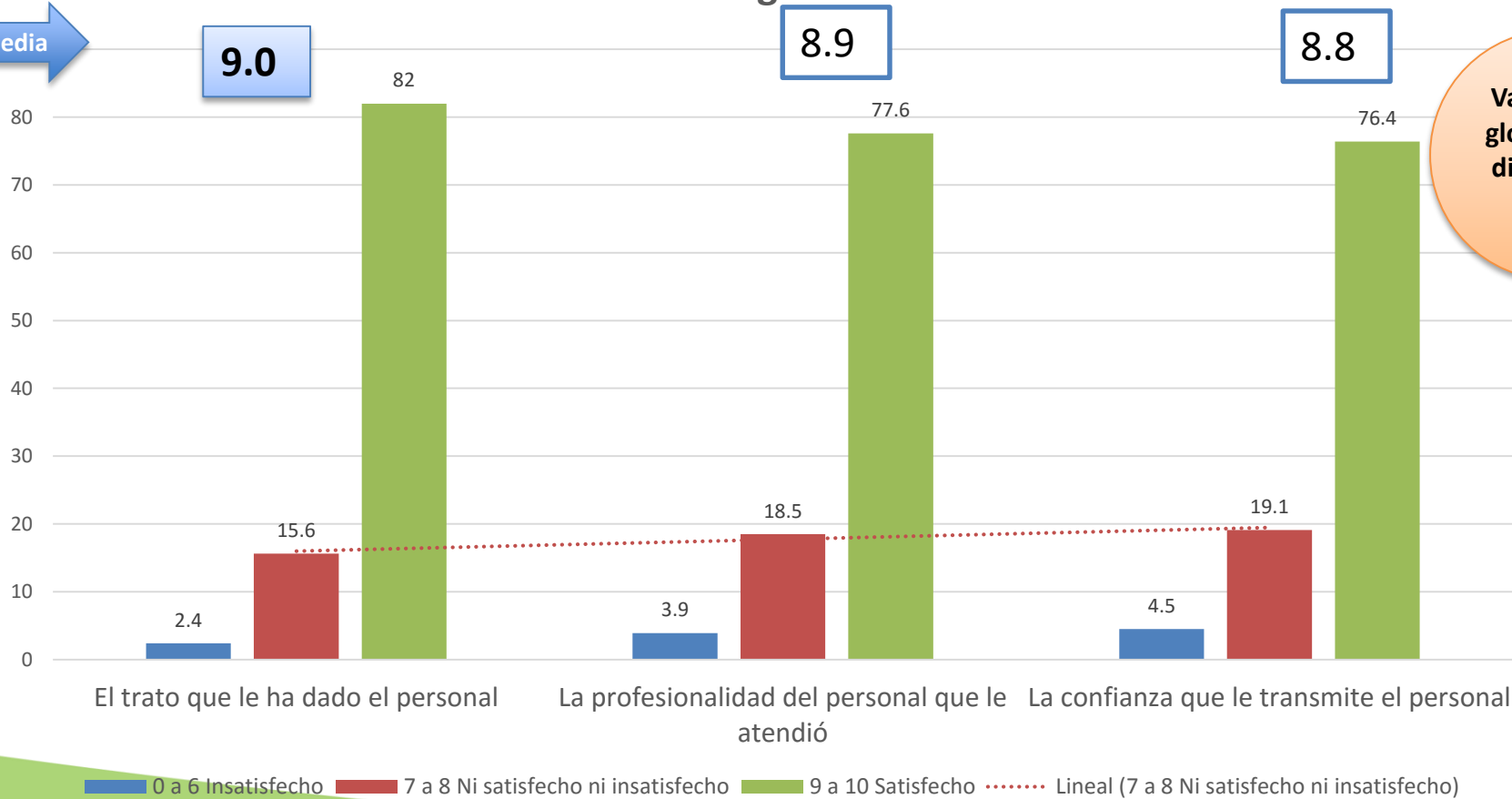
Media →



# Satisfacción con el servicio al público de la institución

## P5. Seguridad

Media

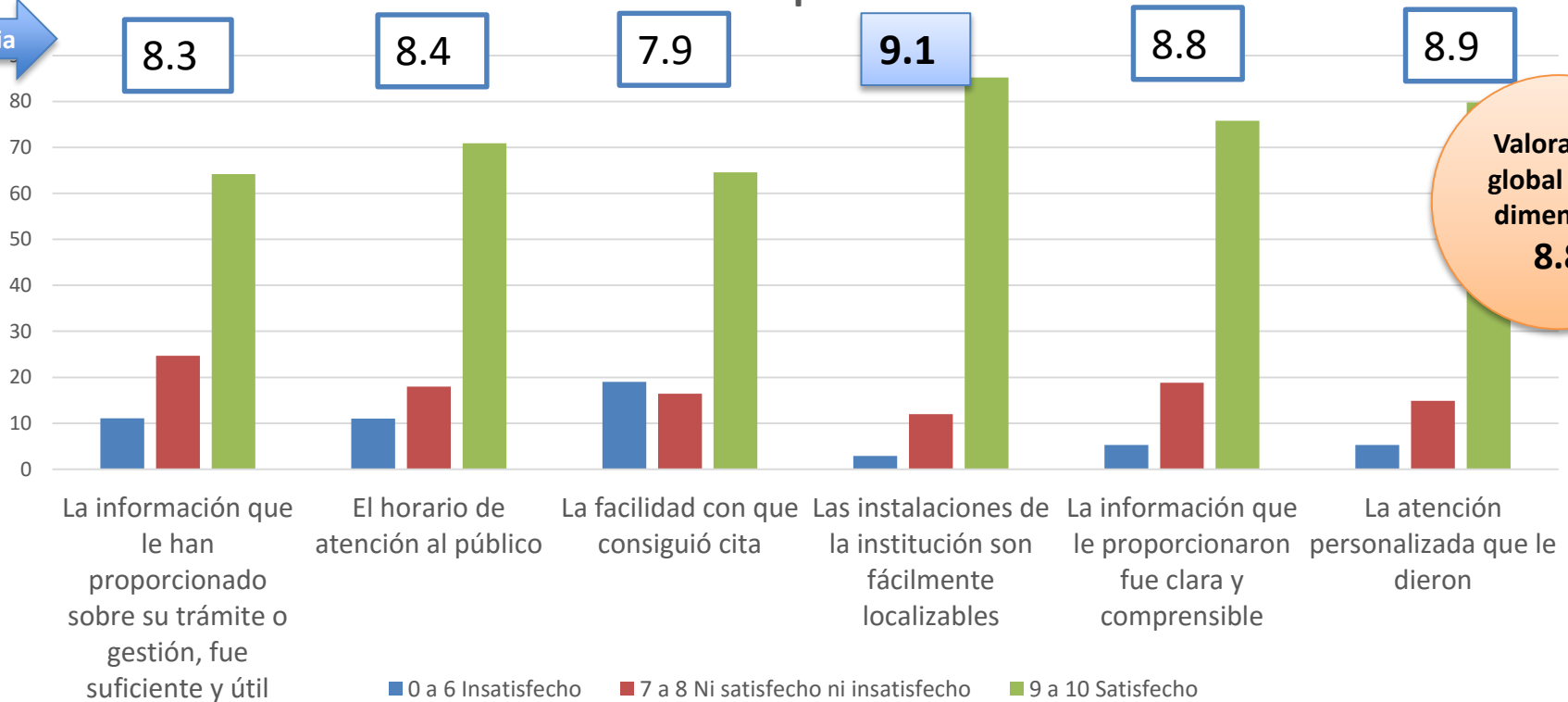


Valoración global de la dimensión  
**8.8**

## Satisfacción con el servicio al público de la institución

### P6. Empatía

Media

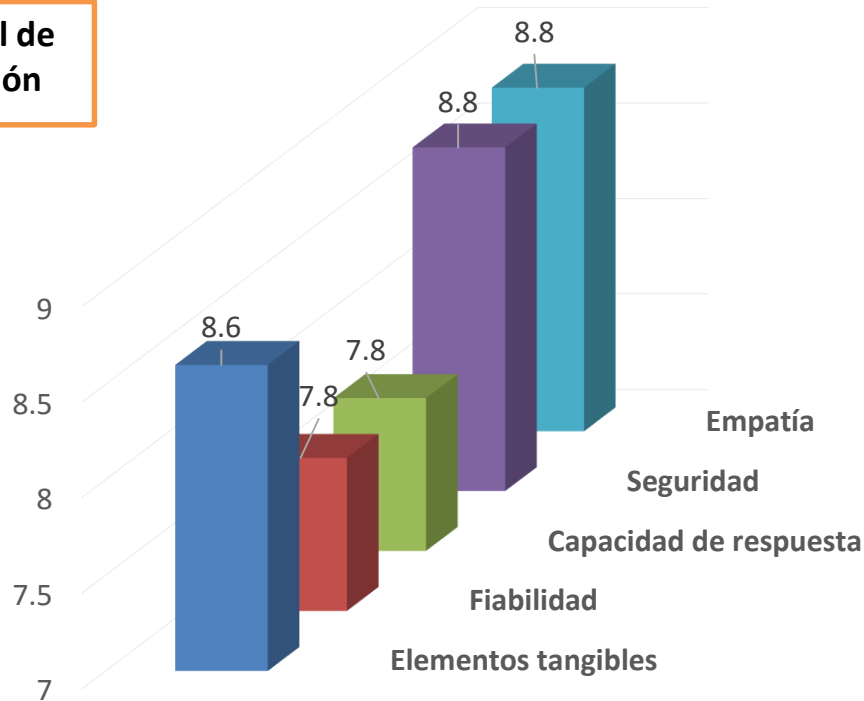


Valoración global de la dimensión  
**8.8**

## Satisfacción con el servicio al público de la institución

### Resumen satisfacción promedio por dimensión

Media general de  
cada dimensión





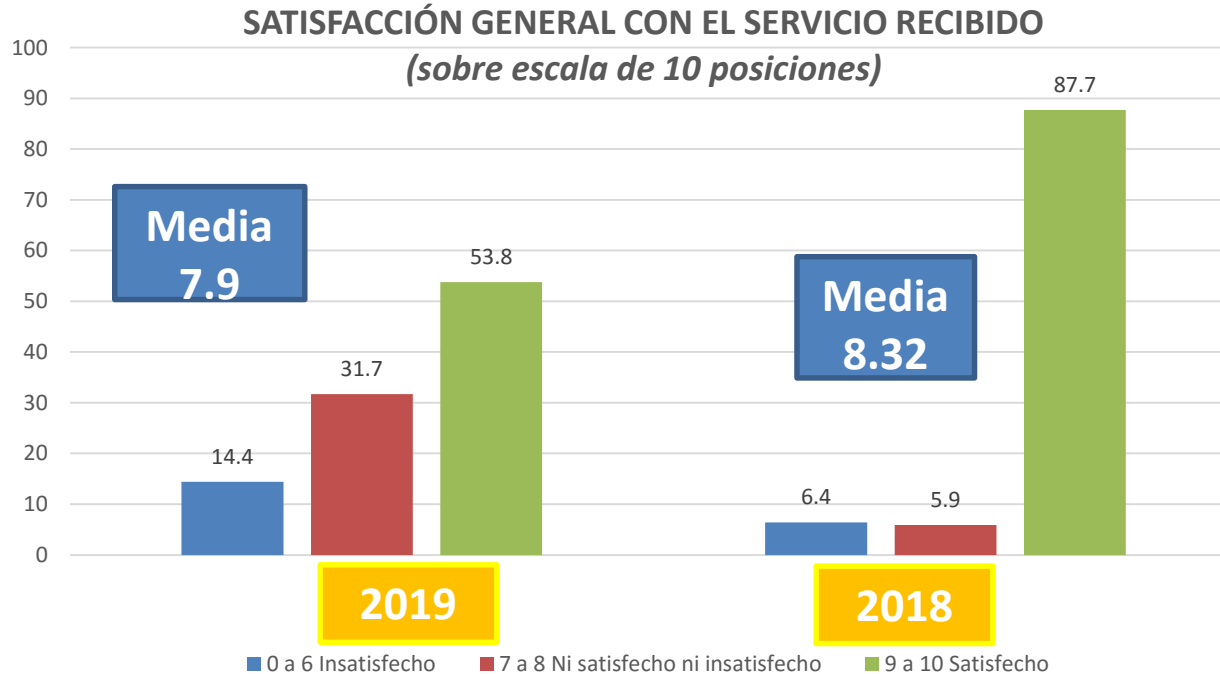
Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

**Satisfacción general con el  
Servicio recibido vs. El esperado**



## Servicio recibido vs el esperado

- **P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

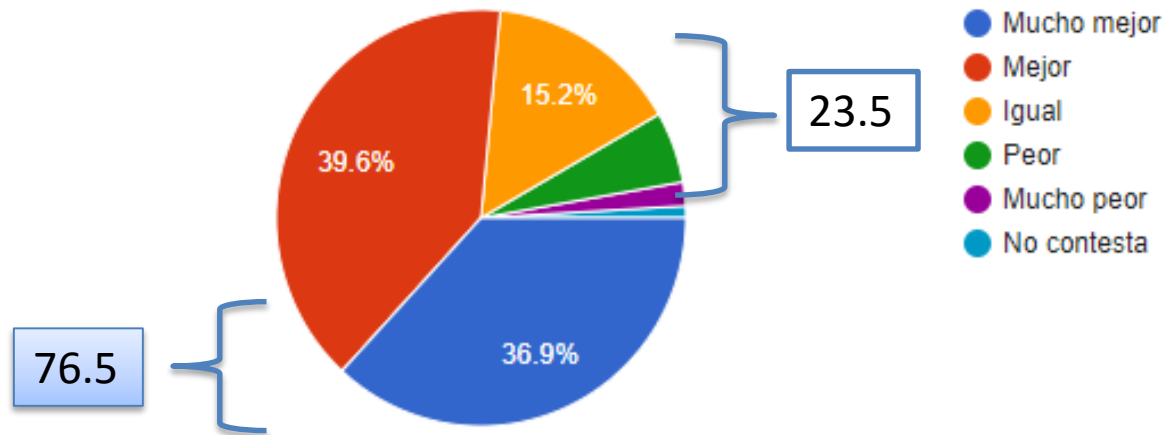


## Servicio recibido vs el esperado

### SERVICIO ESPERADO

P8. - ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

217 respuestas





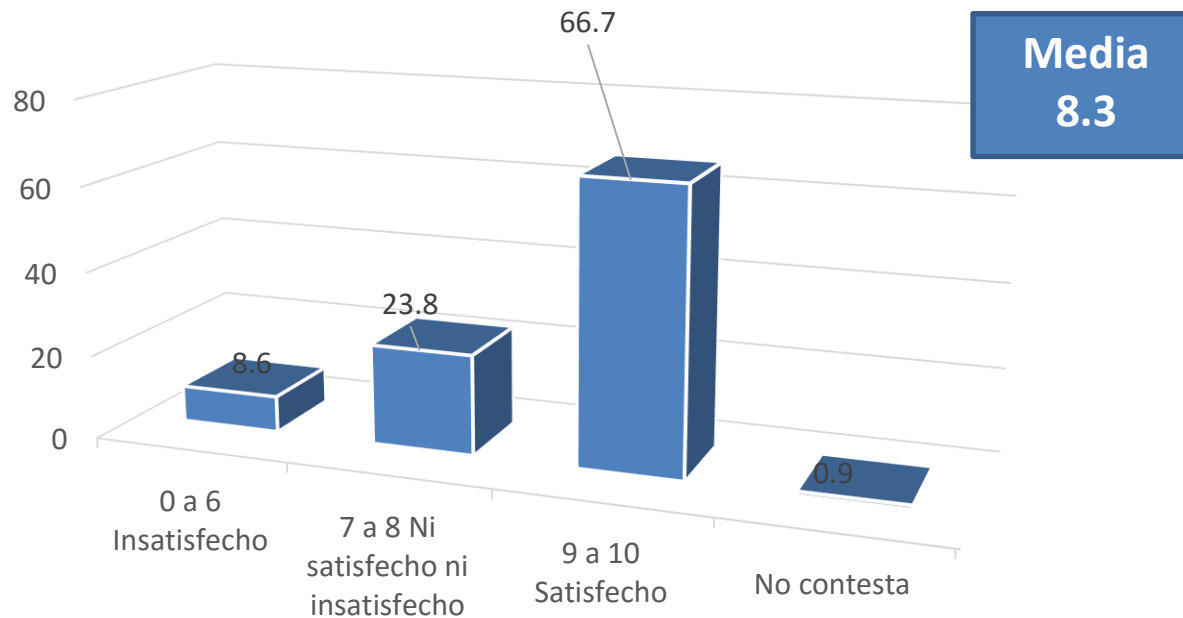
Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

**Adecuación de los servicios  
a las necesidades del usuario**

## Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario

**P7.- ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades (del 0 al 10) donde el 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES  
(sobre escala de 10 posiciones)



■ 0 a 6 Insatisfecho ■ 7 a 8 Ni satisfecho ni insatisfecho ■ 9 a 10 Satisfecho ■ No contesta



Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

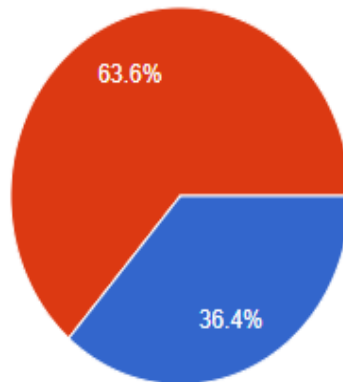
**Contacto con la página web de la institución**

## Contacto con la página web de la institución

P10. - Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

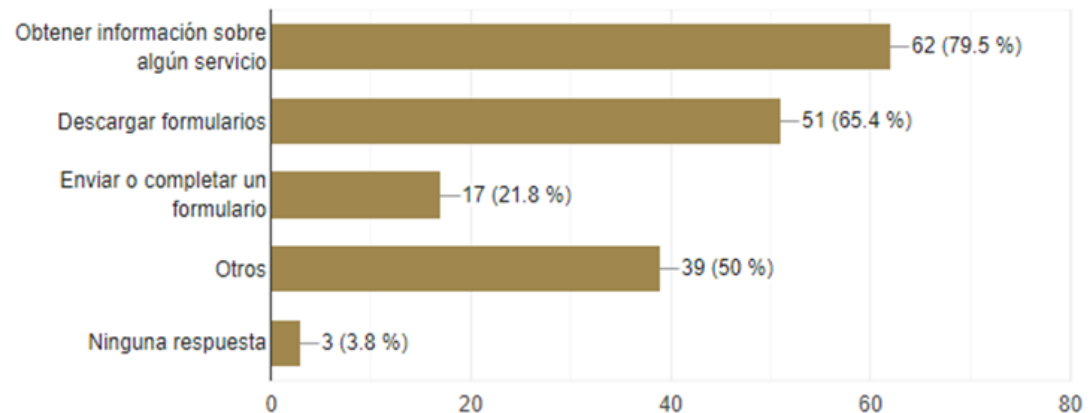
217 respuestas

### Contacto con la página web



- Si
- No, PASE A P14 (DATOS DE CLASIFICACION)
- Ninguna respuesta

### Motivo del contacto



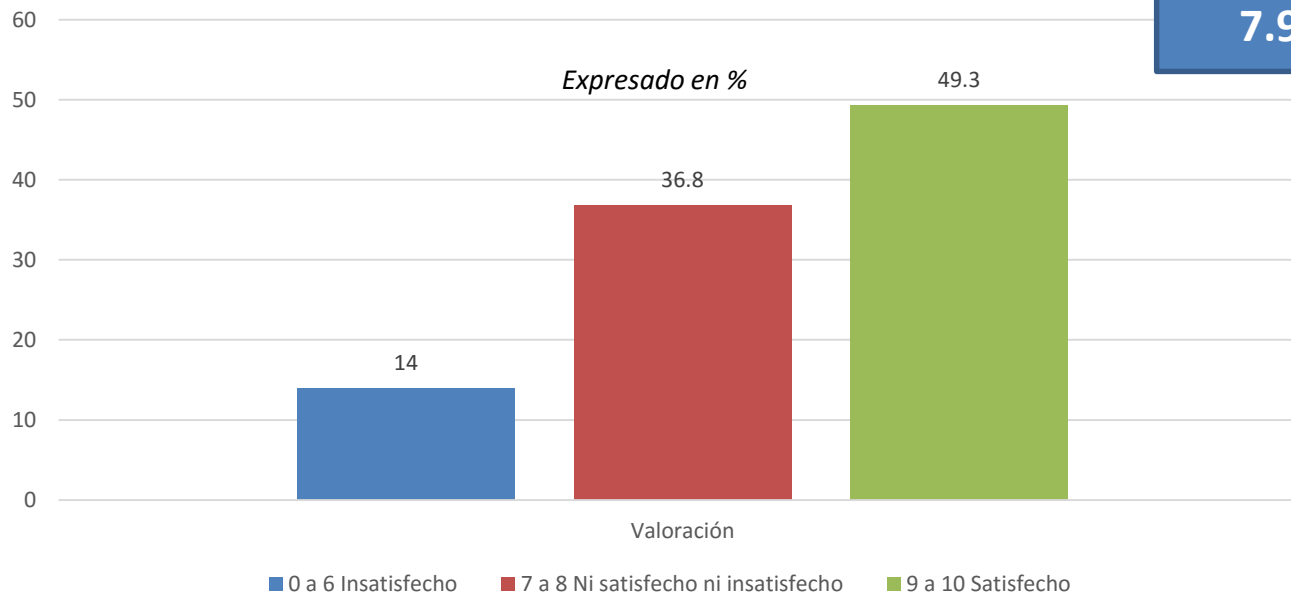
Base: 100% total muestra

Base: 35.9%

## Contacto con la página web de la institución

**P12.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

Valoración de la página web de la institución  
(sobre escala de 10 posiciones)



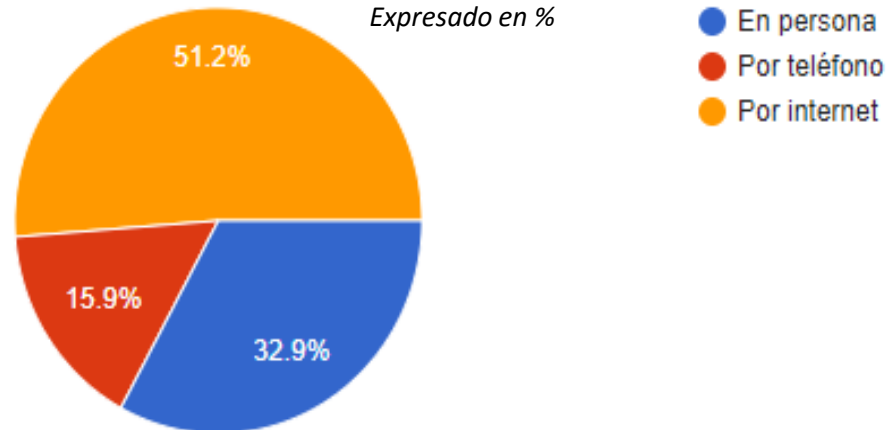
## Contacto con la página web de la institución

P13. - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

82 respuestas

### Medio preferido para contactar con la institución

*Expresado en %*



Base: 37.8%



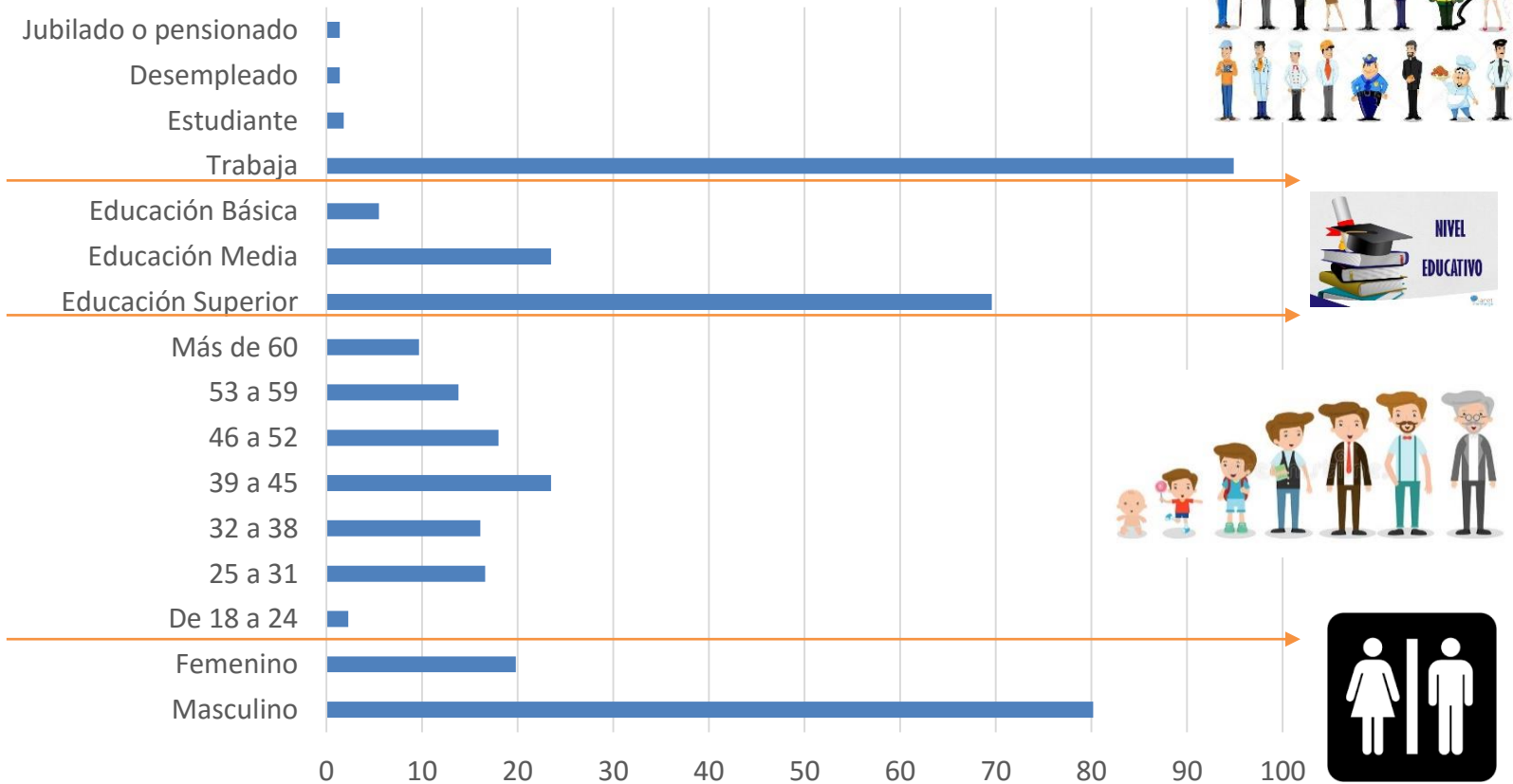


Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

## Perfil del entrevistado en la institución

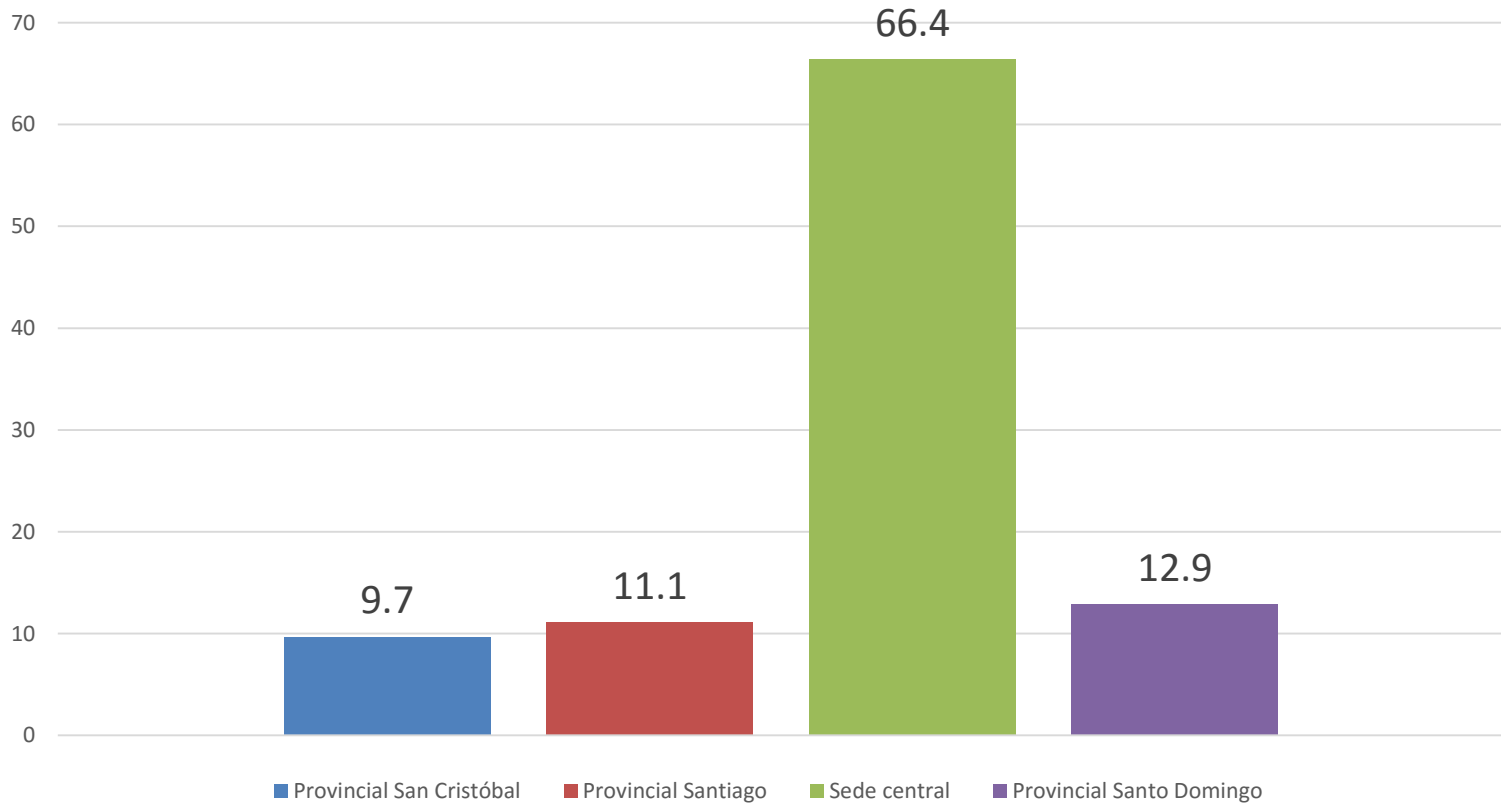
# Perfil del entrevistado en la institución

## Perfil de entrevistado en la institución



## Datos de Clasificación

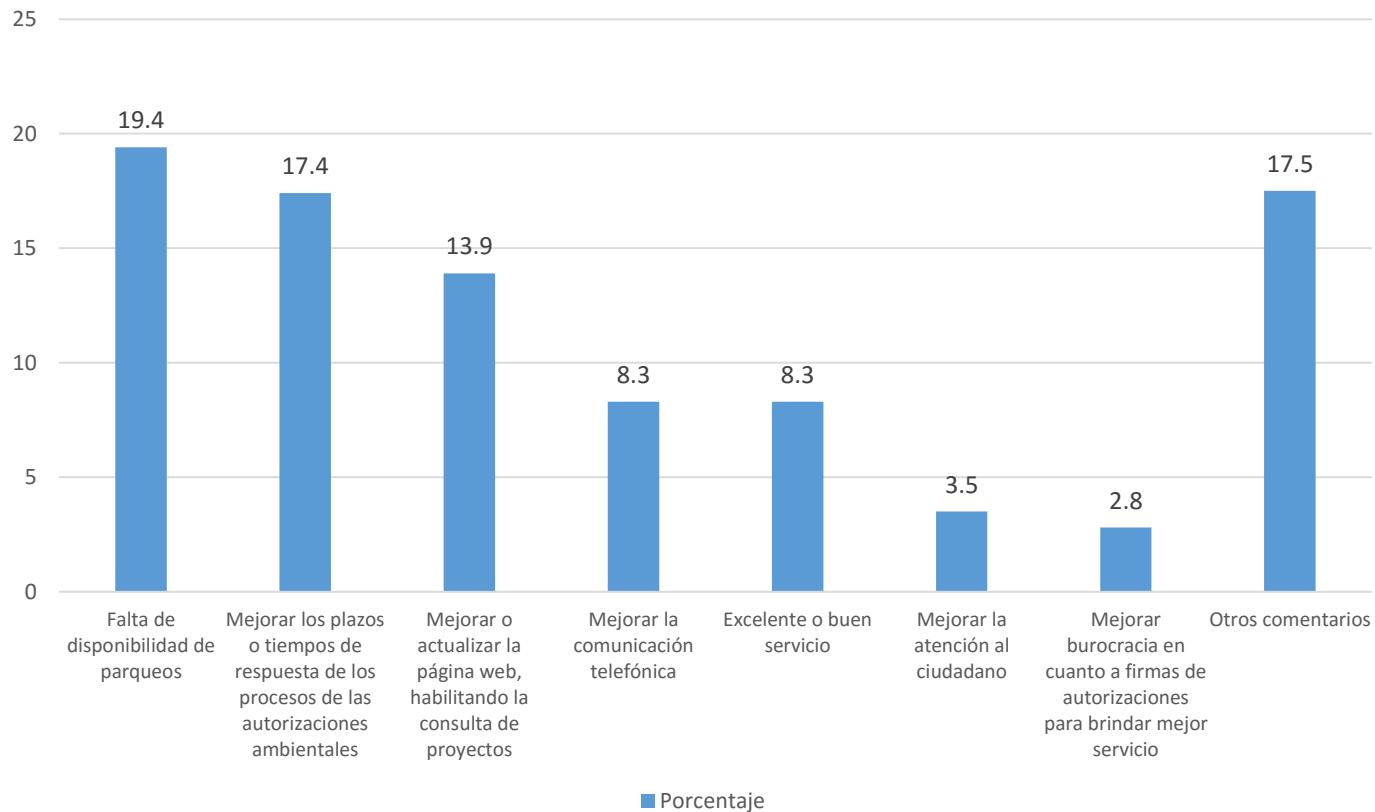
P18.- Lugar dónde se realizó la encuesta





## Comentarios adicionales.

Comentarios(144)



Base: 100% total muestra



Ministerio de  
**Medio Ambiente**  
y Recursos Naturales

**¡Muchas gracias!**

Ave. Cayetano Germosén esq. Ave. Gregorio Luperón.  
Ensanche El Pedregal, Santo Domingo, 11107, Rep. Dominicana.  
T.809.567.4300 | [www.ambiente.gob.do](http://www.ambiente.gob.do) | @AmbienteRD