



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)

Viceministerio de Servicios Públicos (VMSP)

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Informe:

“Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana realizada al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales”, correspondiente al mes de junio 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Julio 2019

Lic. Ramón Ventura Camejo

Ministro

Ministerio de Administración Pública

Lic. Elso Segura Martínez

Viceministro

Viceministerio de Servicios Públicos

Lic. Greidys Joel Roa Chalas

Coordinador

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Yenny Valdez Lara

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Ana Gelimer Romero

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Ministerio de Administración Pública

Documento elaborado por la Dirección de Gestión y Ciudadanía

Viceministerio de Servicios Públicos

Santo Domingo, D.N.

Julio 2019

ÍNDICE

Resultados	4
1. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios	4
2. Satisfacción con el horario de servicios.....	5
3. Satisfacción con el trato recibido.....	6
4. Satisfacción con el tiempo de respuesta.....	7
5. Nivel de satisfacción general	8
ANEXOS	9
Anexo 1. Cuestionario.....	9
Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas.....	11

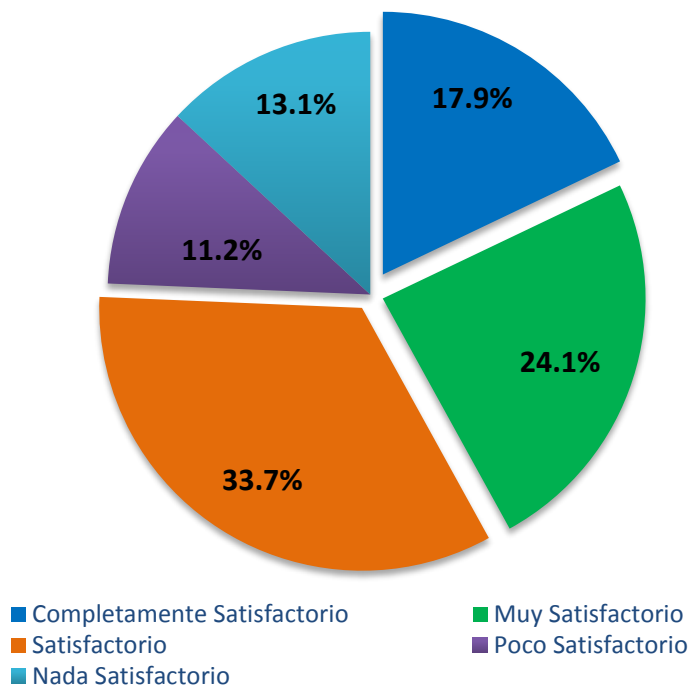
Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de junio 2019, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- Institución encuestada: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Total de respuestas: 374
- Periodo de publicación: 5 de junio- 2 de julio del 2019

I. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios

Según los datos obtenidos, alrededor del 75.7% de los usuarios afirmaron sentirse satisfechos con la adecuación de los servicios que brinda el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a sus necesidades. En detalle, el 17.9 % de los usuarios asegura sentirse completamente satisfecho, el 24.1 % muy satisfecho y el 33.7% satisfecho. Las categorías de poco satisfecho y nada satisfecho, son valoradas por los usuarios con un 11.2% y 13.1% respectivamente.

Gráfico I. Adecuación de los servicios brindados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a las necesidades de los usuarios

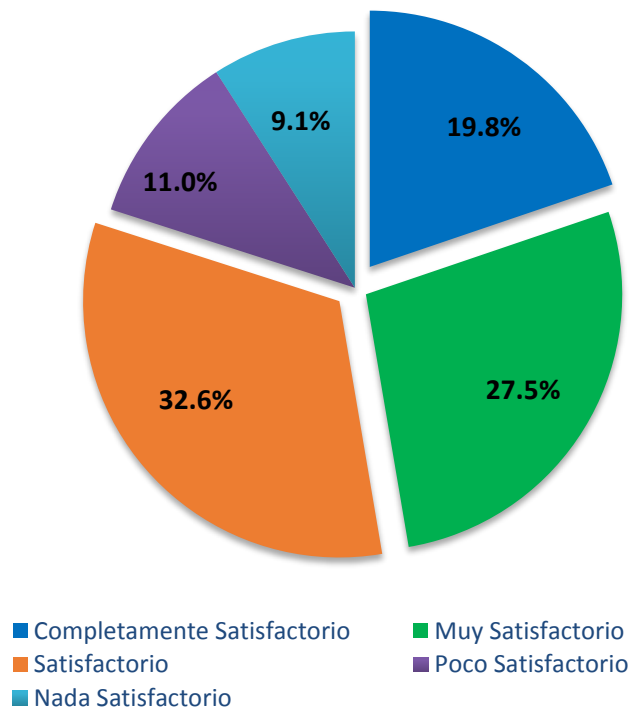


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, junio 2019.

2. Satisfacción con el horario de servicios

Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, el 19.1% considera sentirse completamente satisfecho, el 27.5% muy satisfecho y el 32.6% satisfecho. Para las categorías de poco satisfactorio o nada satisfactorio, se obtuvo un porcentaje de 11.0% y 9.1% respectivamente.

Gráfico 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

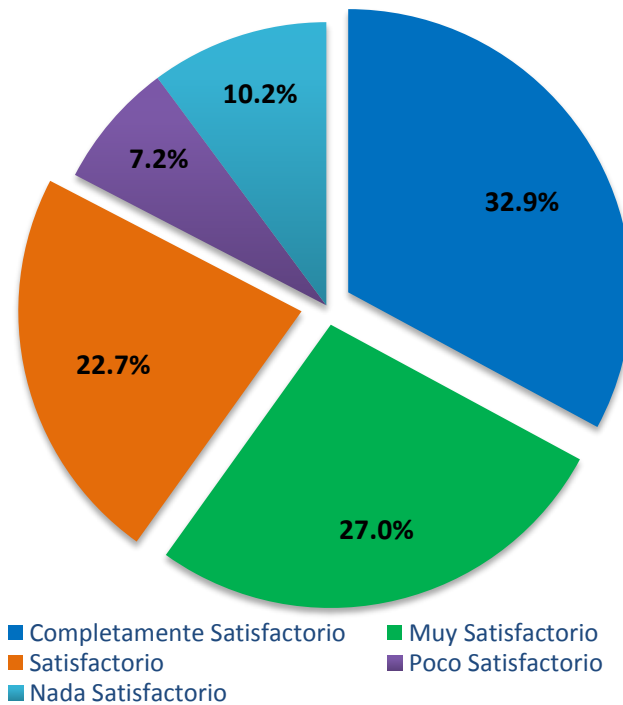


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, junio 2019.

3. Satisfacción con el trato recibido

Con relación al trato recibido de parte del personal que asiste en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, el 32.9% de los usuarios se siente completamente satisfecho, el 27.0% muy satisfecho y el 22.7% satisfecho. El 7.2% evaluó el trato recibido como poco satisfactorio, la categoría de nada satisfactorio fue evaluada con un 10.2%.

Gráfico 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios

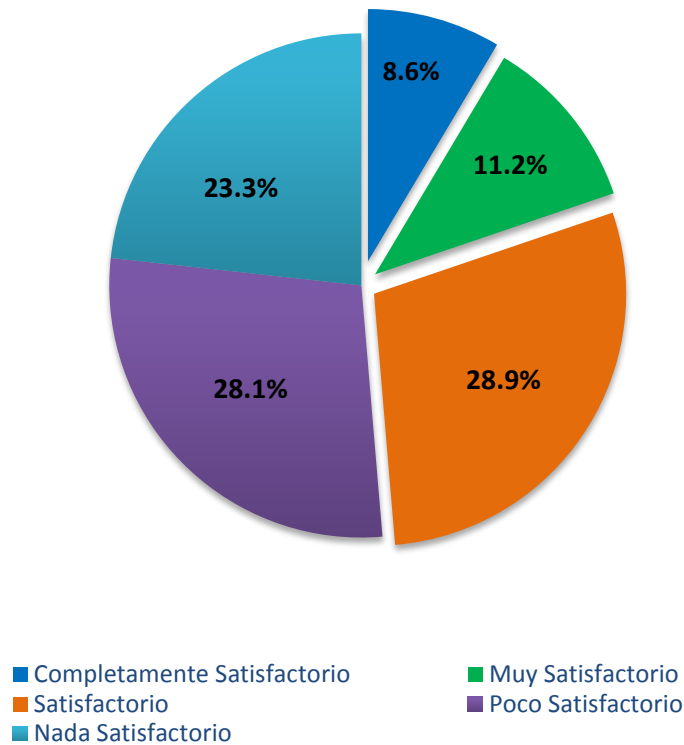


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, junio 2019.

4. Satisfacción con el tiempo de respuesta

En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta en la obtención del servicio, el 8.6 % se siente completamente satisfecho, el 11.2% muy satisfecho y el 28.9% satisfecho, mientras que el 28.1% considera que el tiempo de espera para obtener respuesta de su servicio es poco satisfactorio y solo el 23.3% lo evalúa como nada satisfactorio.

Gráfico 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios

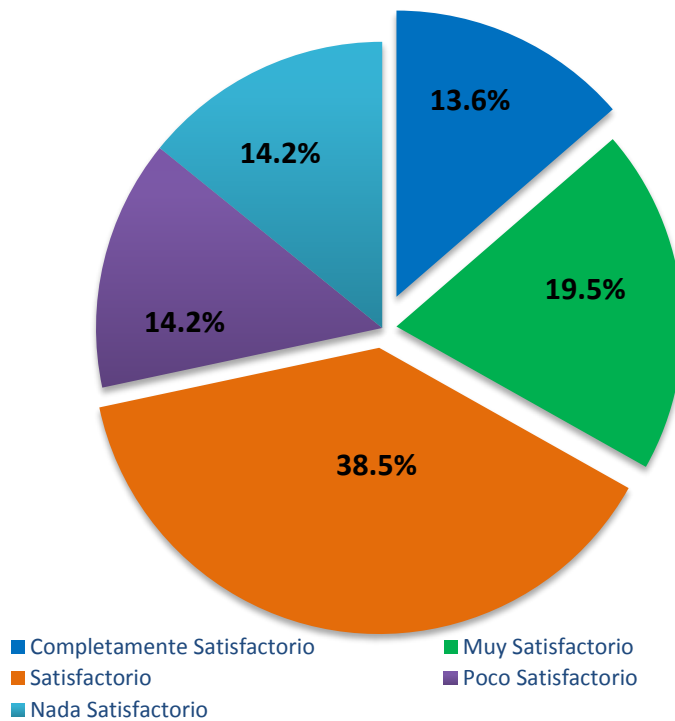


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, junio 2019.

5. Nivel de satisfacción general

En sentido general, el 71.7 % de los usuarios del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, se sienten satisfechos con los servicios brindados por la institución. El 13.6 % se siente completamente satisfecho, el 19.5 % muy satisfecho y el 38.5 % satisfecho, mientras que el 14.2 % evalúa la satisfacción general respecto a los servicios como poco satisfactoria o nada satisfactoria respectivamente.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, junio 2019.

ANEXOS.

Anexo 1. Cuestionario

Evaluación de los servicios brindados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Este cuestionario de cinco preguntas tiene el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios recibidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

*Obligatorio

1. ¿Considera usted que los servicios brindados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales responden a sus necesidades? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

2. ¿Cómo considera el horario de la Institución para la atención al público? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

3. ¿Cómo se sintió con el trato recibido de parte del personal que le brindó el servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

4. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta para la obtención del servicio en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general, con relación a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas

Cuadro 1. Adecuación de los servicios brindados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a las necesidades de los usuarios

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	67	17.9%
Muy Satisfactorio	90	24.1%
Satisfactorio	126	33.7%
Poco Satisfactorio	42	11.2%
Nada Satisfactorio	49	13.1%

Cuadro 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	74	19.8%
Muy Satisfactorio	103	27.5%
Satisfactorio	122	32.6%
Poco Satisfactorio	41	11.0%
Nada Satisfactorio	34	9.1%

Cuadro 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	123	32.9%
Muy Satisfactorio	101	27.0%
Satisfactorio	85	22.7%
Poco Satisfactorio	27	7.2%
Nada Satisfactorio	38	10.2%

Cuadro 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	32	8.6%
Muy Satisfactorio	42	11.2%
Satisfactorio	108	28.9%
Poco Satisfactorio	105	28.1%
Nada Satisfactorio	87	23.3%

Cuadro 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	51	13.6%
Muy Satisfactorio	73	19.5%
Satisfactorio	144	38.5%
Poco Satisfactorio	53	14.2%
Nada Satisfactorio	53	14.2%