



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

(2da. Versión bajo la Resolución 03-2019)

Agosto 2020

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 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 98 entrevistas realizadas (49% de la muestra planificada de 201), con un margen de error 5%, para un nivel de confianza del 95%.
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado.
- ❑ **SELECCIÓN:** Aleatoria, en la Dirección de Servicios por Ventanilla Única.
- ❑ **ENTREVISTA:** Personal.
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO** Del 27 de febrero al 23 de julio de 2020 (Debido al COVID 19, se produjo una baja asistencia de usuarios, y la negativa, en muchos casos, de ser encuestados).
- ❑ **REALIZACIÓN:** Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.



Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

CUESTIONARIO



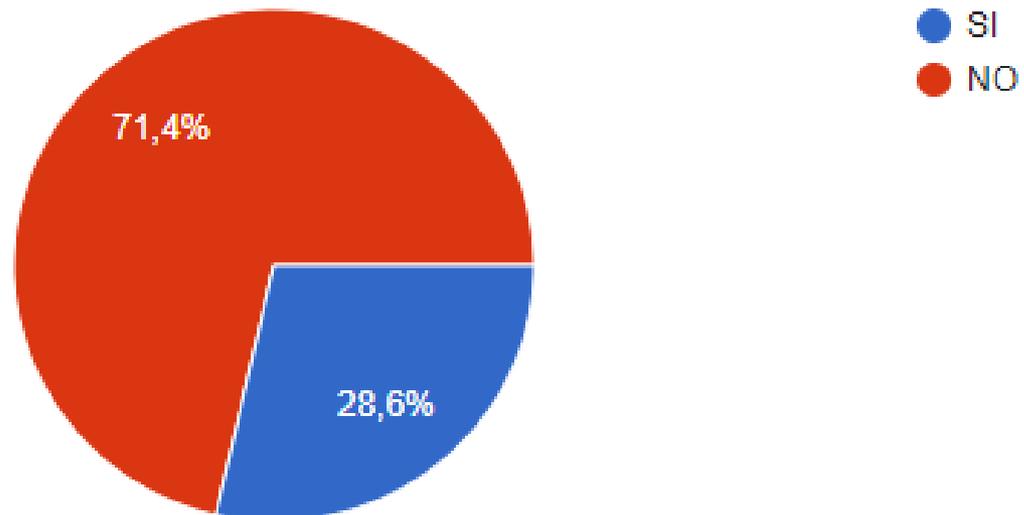
Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

¿Es la primera vez que has solicitado servicios en esta institución?

¿Es la primera vez que has solicitado servicios en esta institución?

P1. ¿Es la primera vez que has solicitado servicios en esta institución?

98 respuestas



Expresado en porcentajes

Base: 49% total muestra



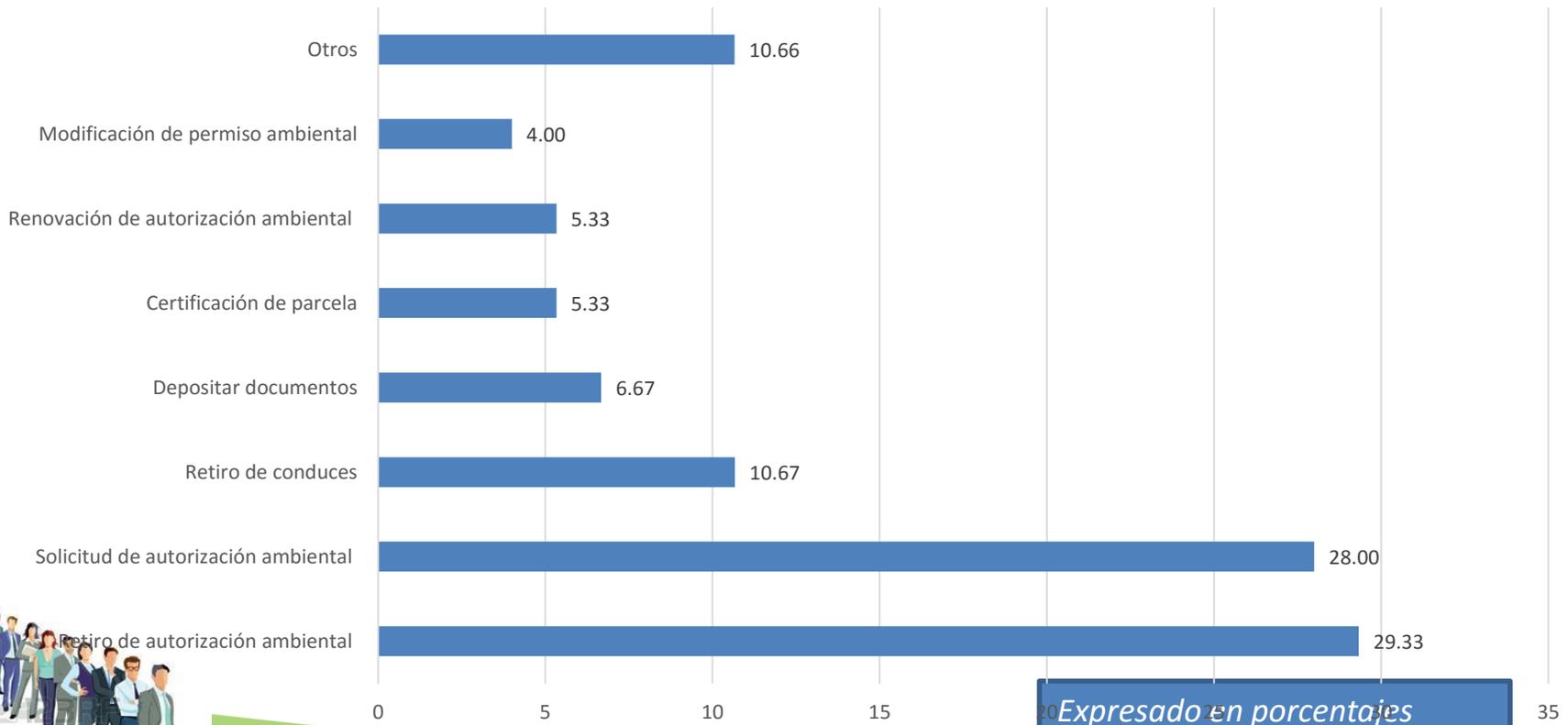
Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Motivo de la visita a la institución



Motivo de la visita a la institución

P2. -¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



Expresado en porcentajes

Base 49 % total muestra



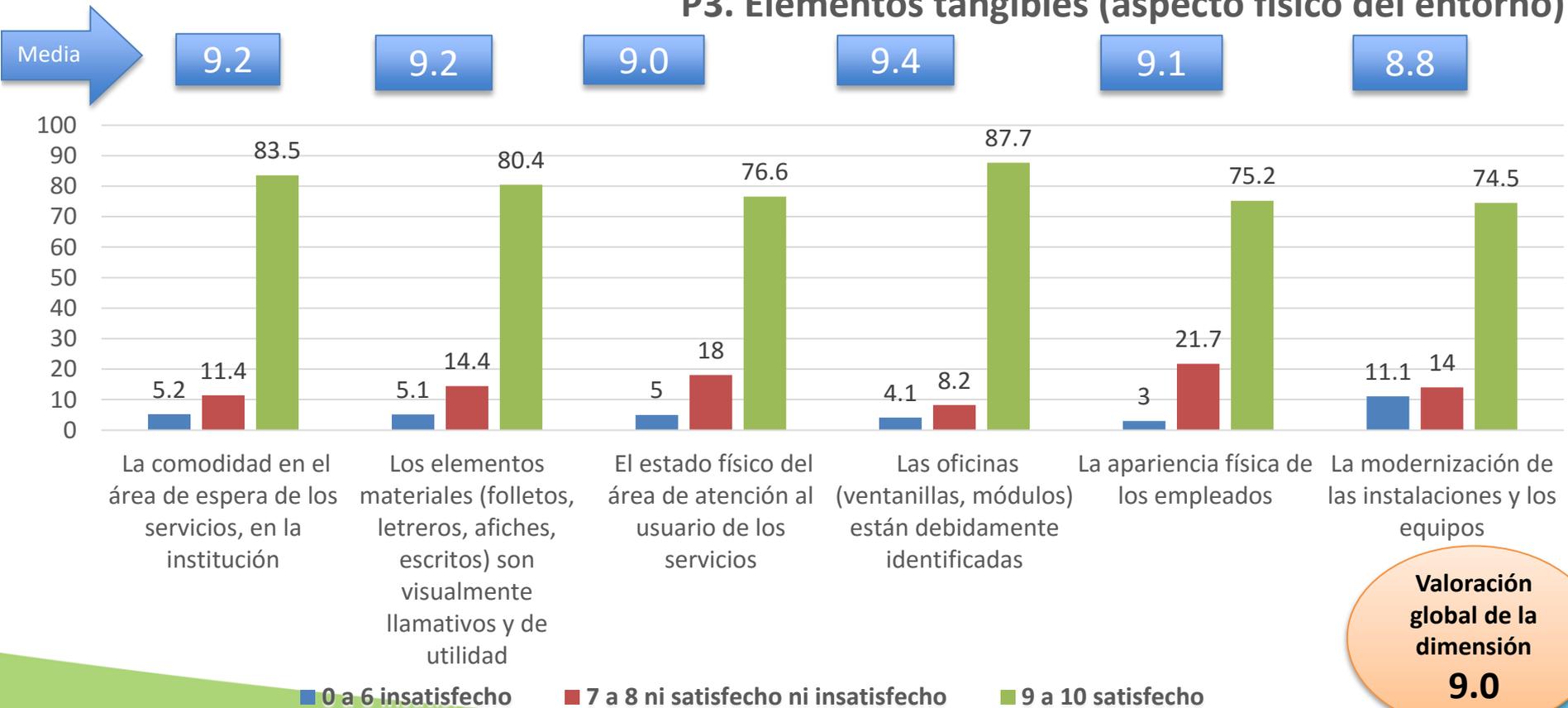
Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

**Satisfacción con el
Servicio solicitado por los ciudadanos/clientes**

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. **P3. ¿Podría usted...**

P3. Elementos tangibles (aspecto físico del entorno)



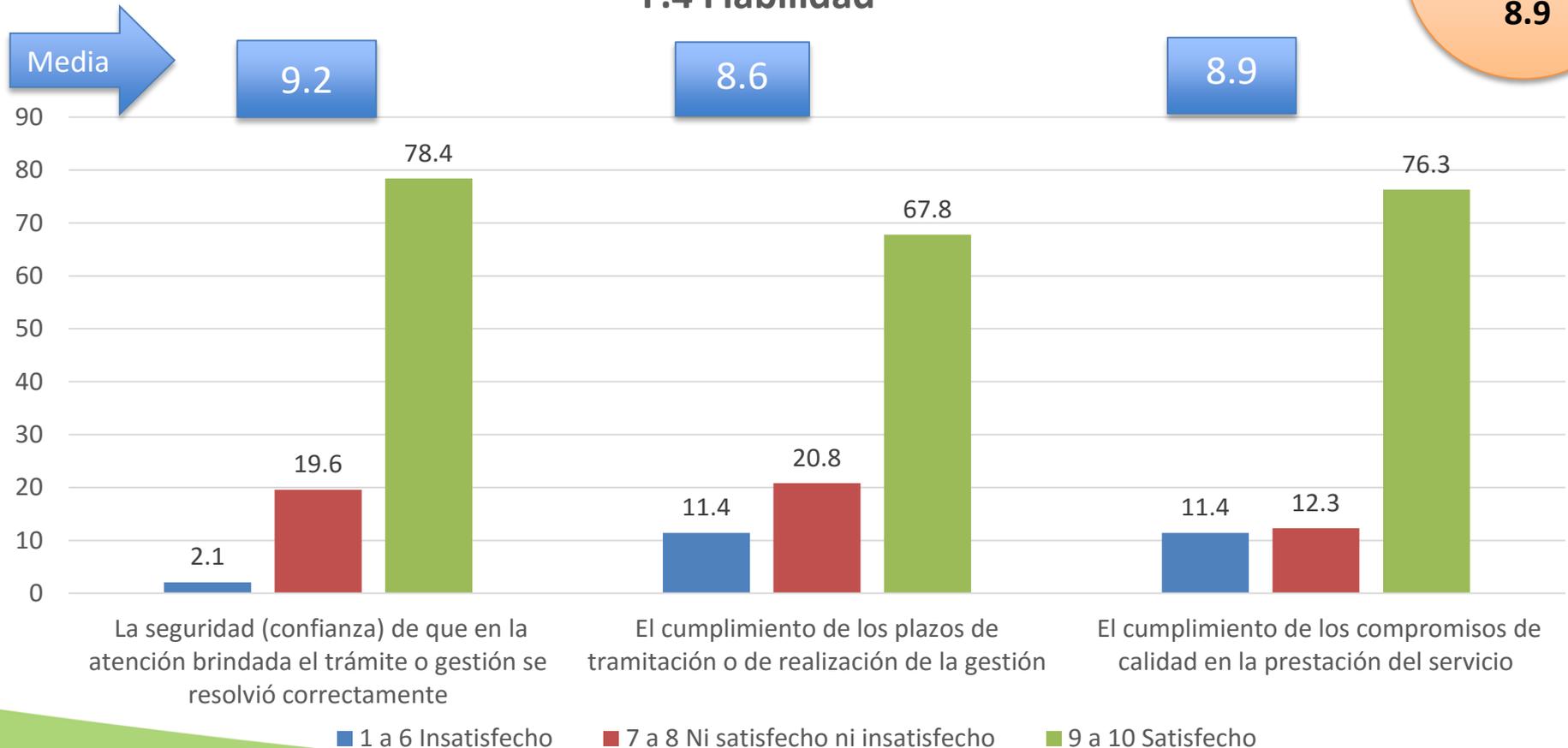
Valoración global de la dimensión
9.0

Base: 49% total muestra

Satisfacción con el servicio al público de la institución

Valoración
global de la
dimensión
8.9

P.4 Fiabilidad

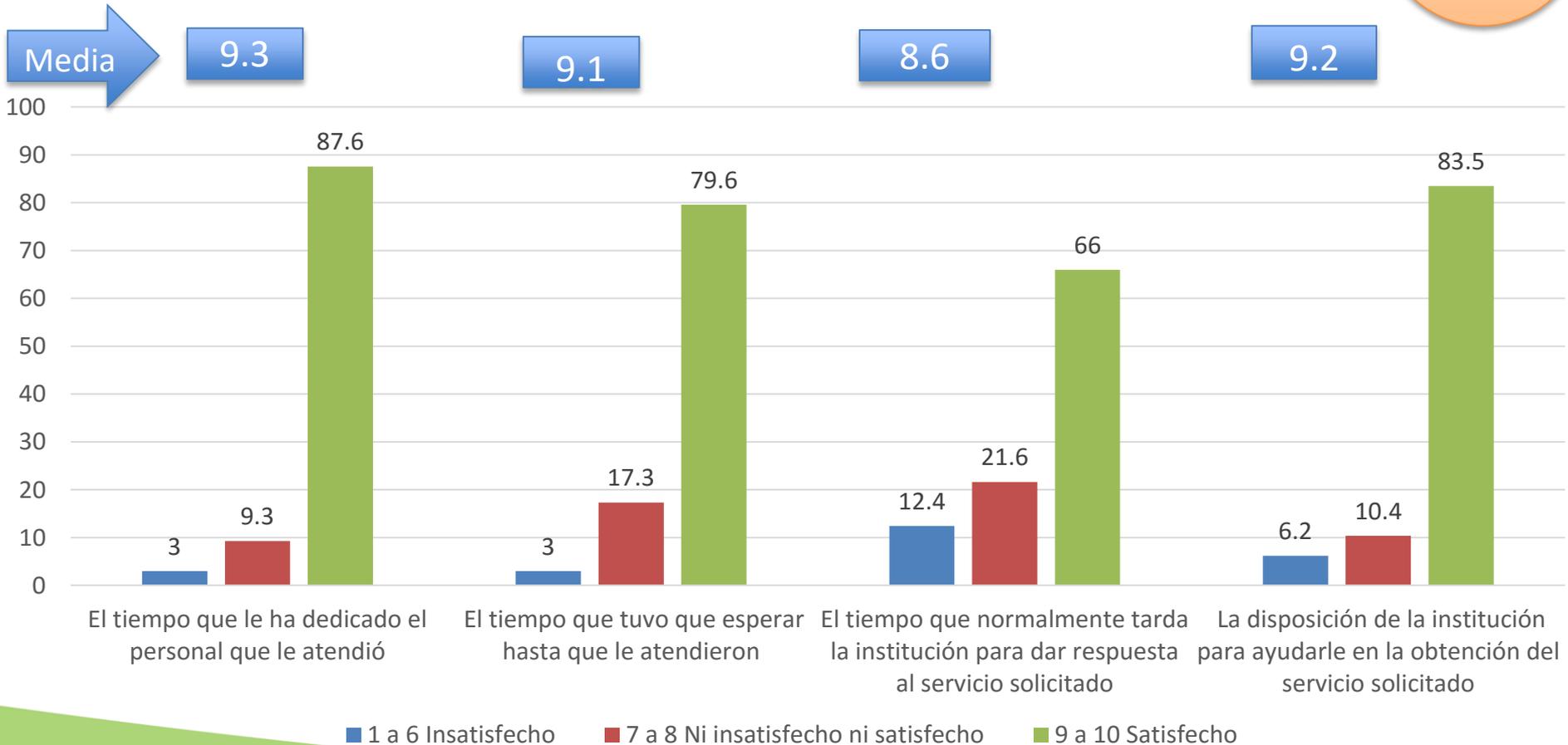


Base: 49% total muestra

Satisfacción con el servicio al público de la institución

Valoración
global de
la
dimensión
9.2

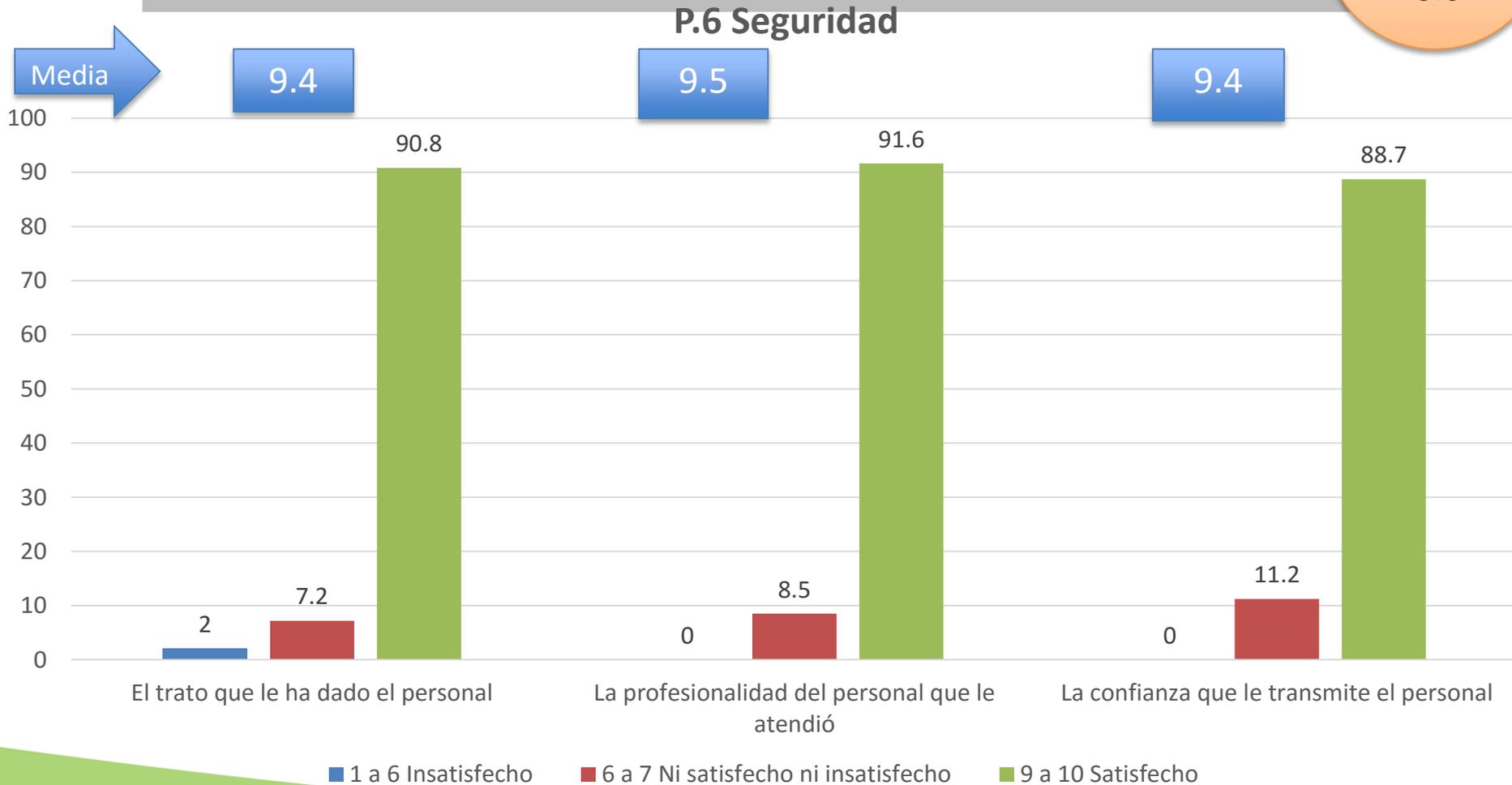
P.5 Capacidad de respuestas



Base: 49% total muestra

Satisfacción con el servicio al público de la institución

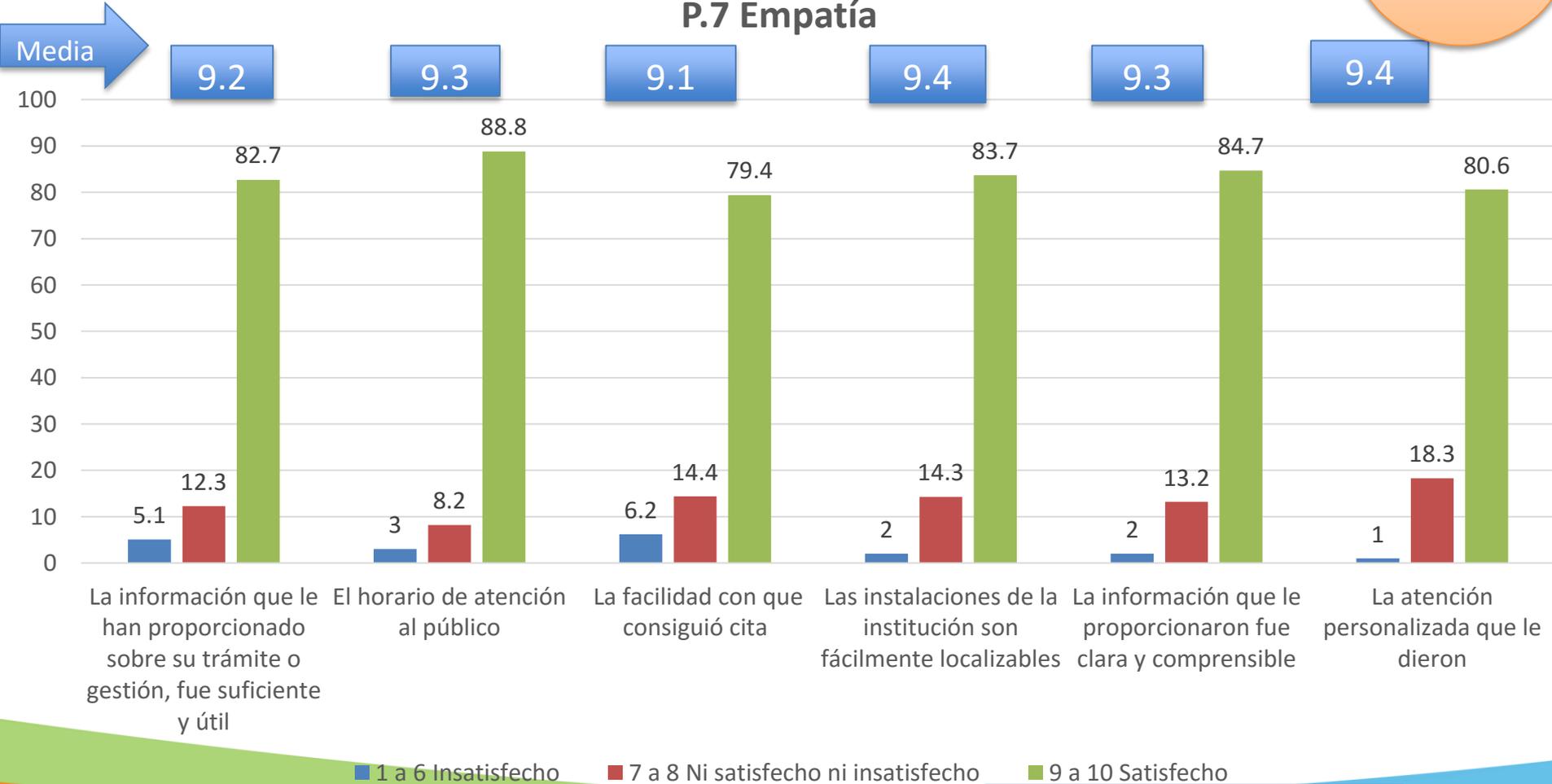
Valoración
global de la
dimensión
9.6



Satisfacción con el servicio al público de la institución

Valoración
global de la
dimensión
9.4

P.7 Empatía

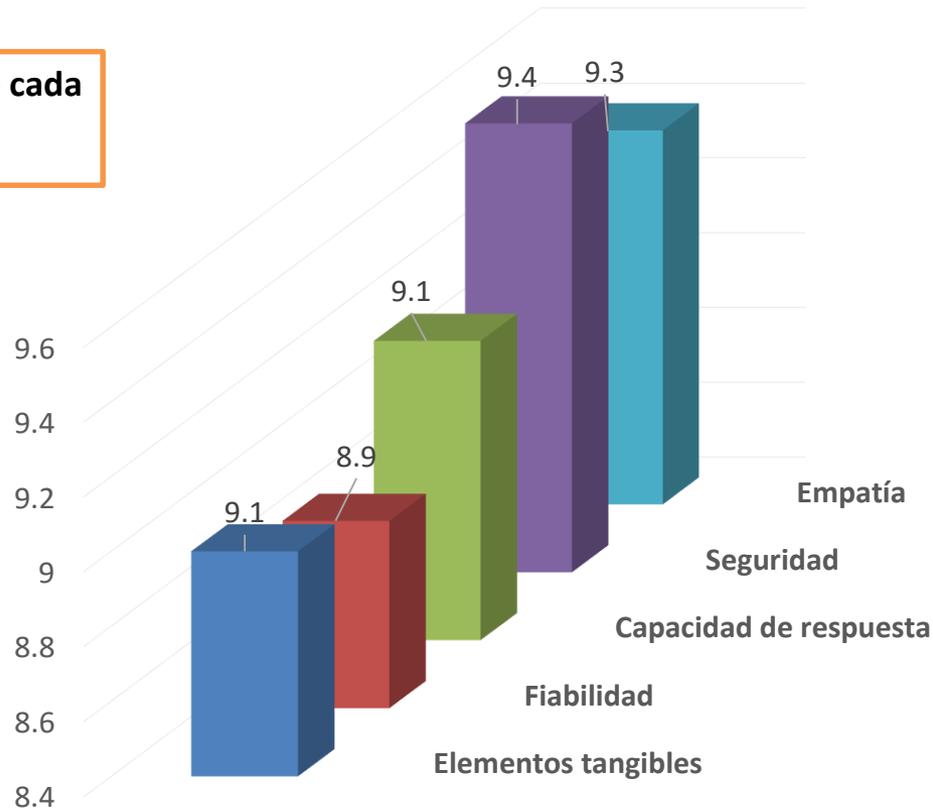




Satisfacción con el servicio al público de la institución

Resumen satisfacción promedio por dimensión

Media general de cada dimensión



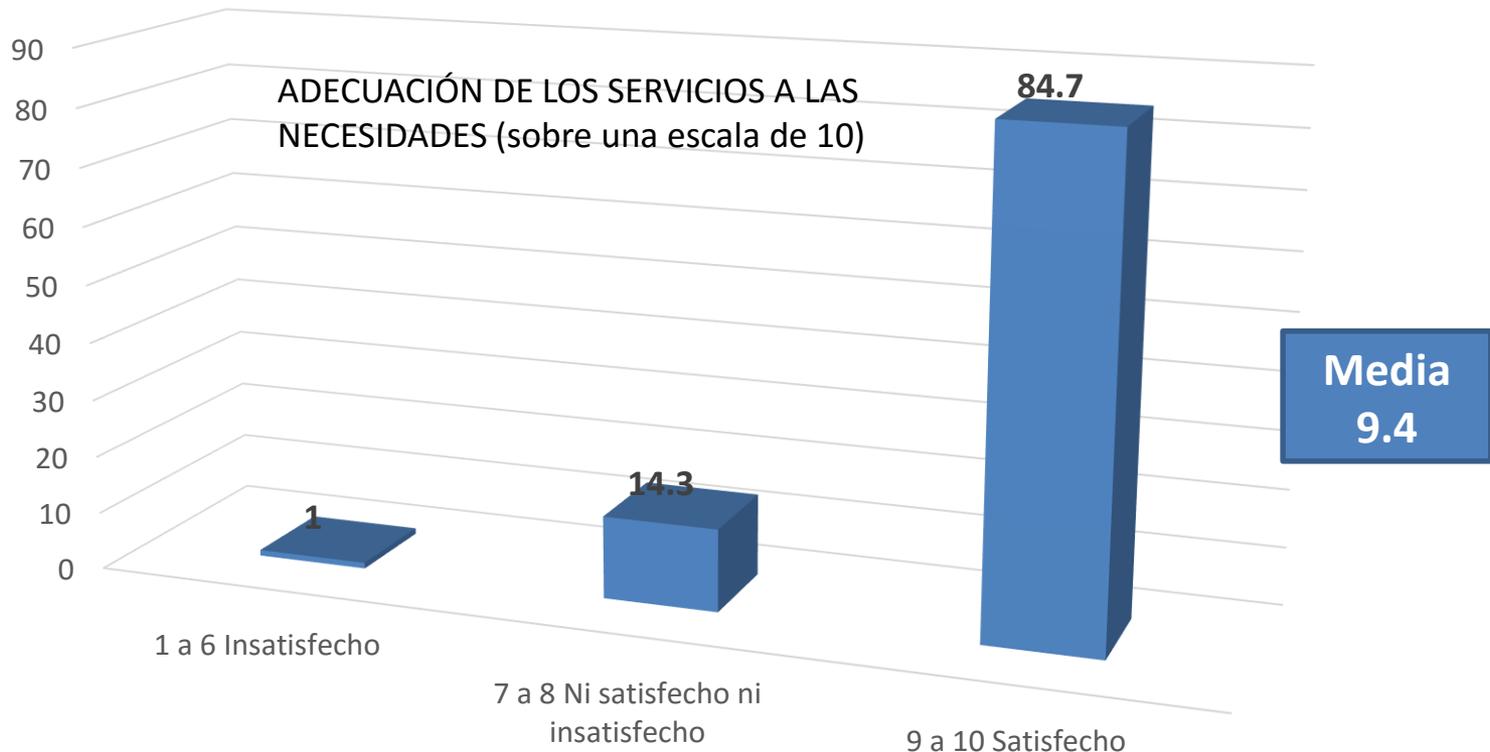


Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

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

Adecuación de los servicios vs el esperado

- P8 ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración

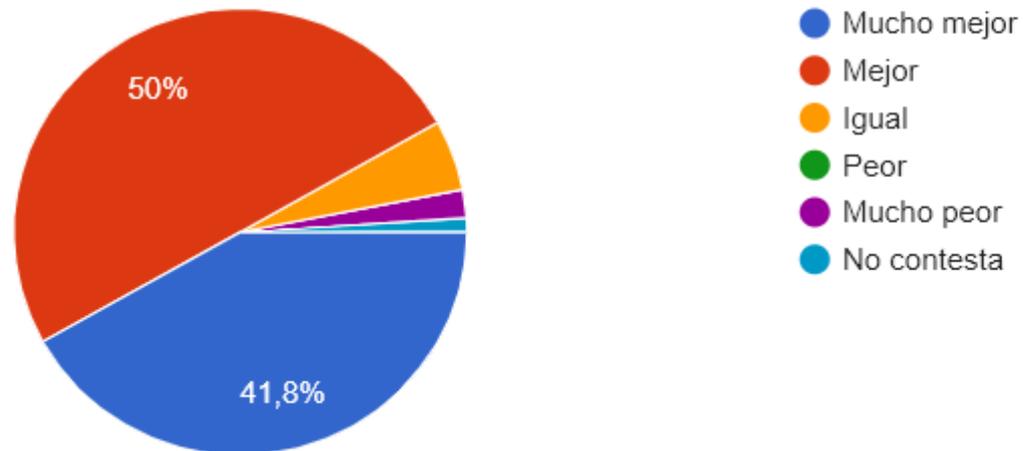


Servicio recibido vs el esperado

SERVICIO ESPERADO

P9. - ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

98 respuestas



Base: 49% total muestra

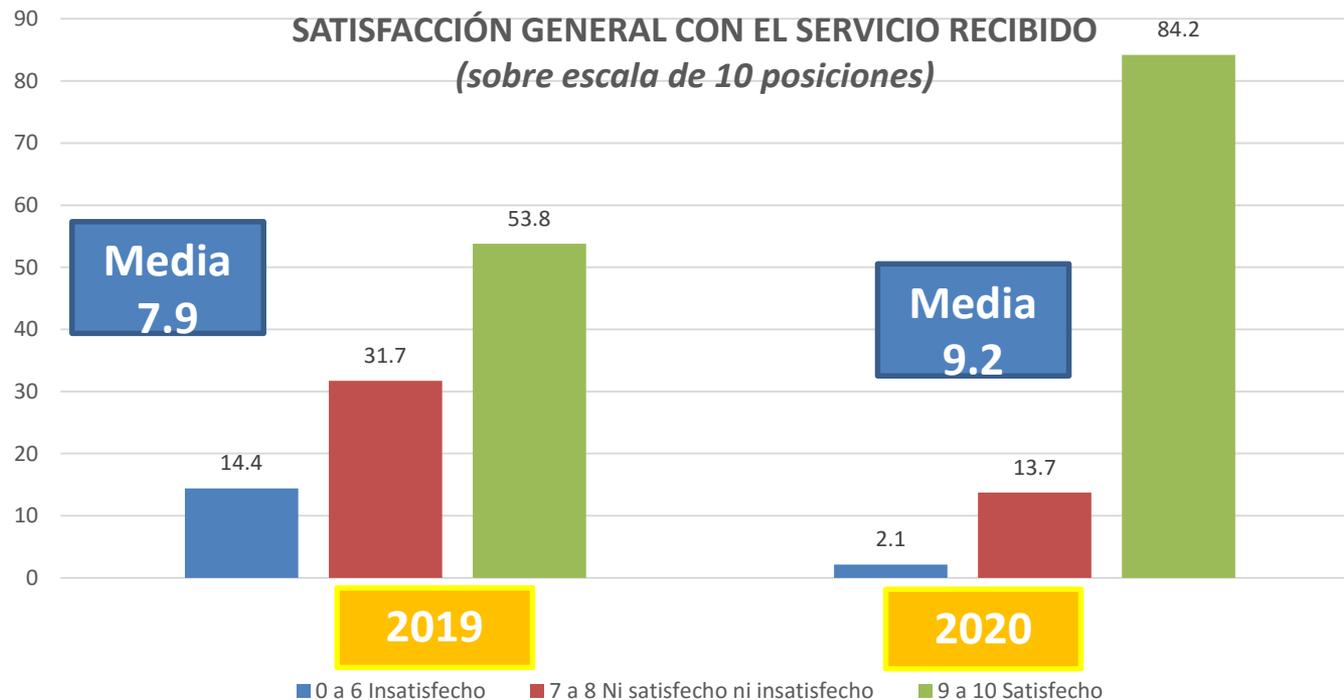


Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Satisfacción general con el Servicio recibido

Satisfacción general con el Servicio recibido

P10.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde el 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.





Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

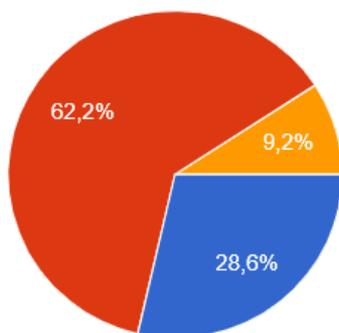
Contacto con la página web de la institución



Contacto con la página web de la institución

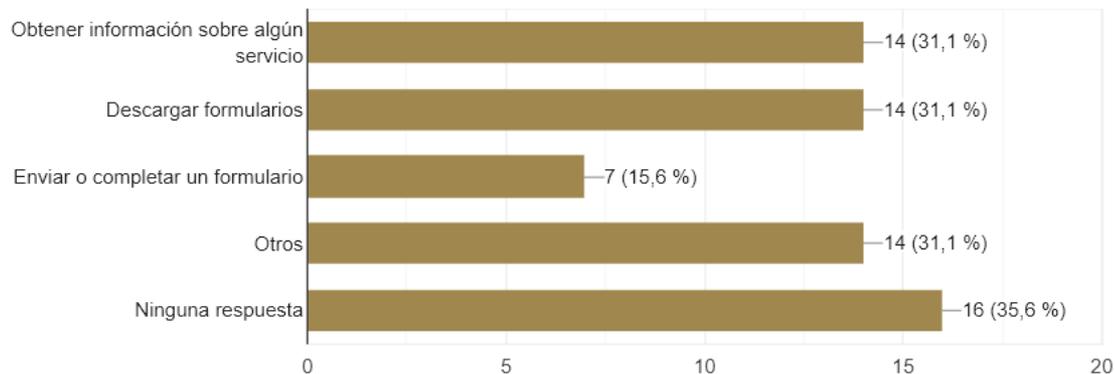
Contacto con la página web

98 respuestas



- Si
- No, PASE A P15 (DATOS DE CLASIFICACION)
- Ninguna respuesta

Motivo del contacto

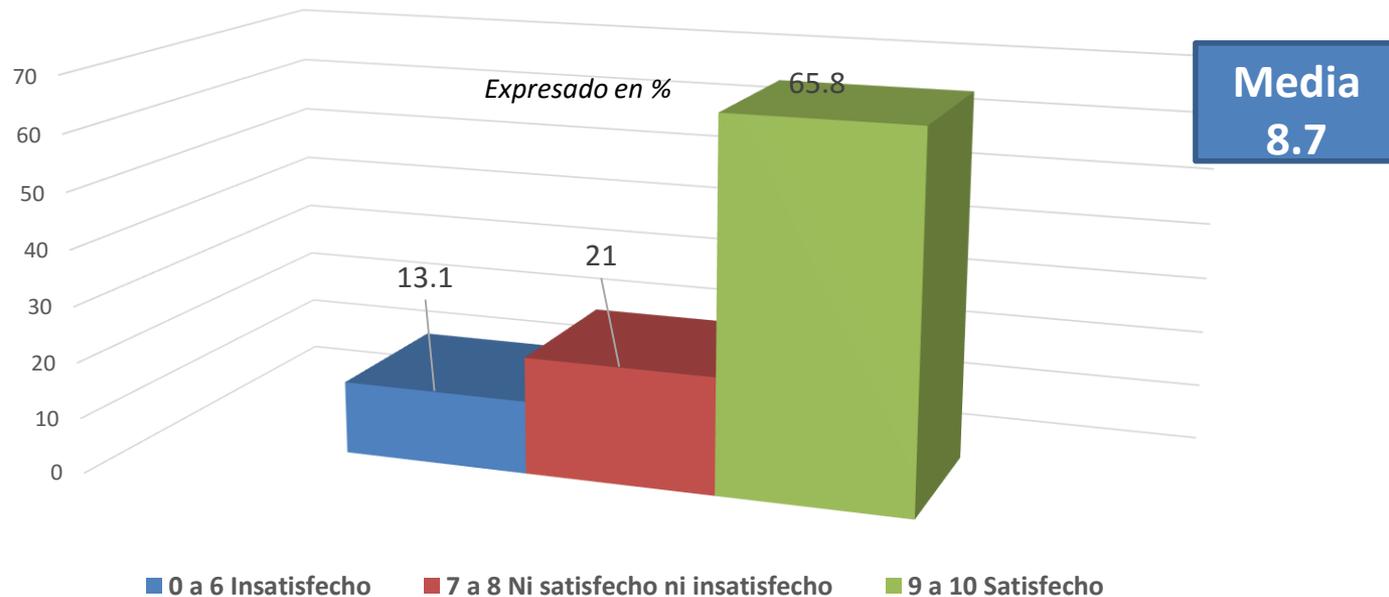


Base: 49% total muestra

Contacto con la página web de la institución

P13.- 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)

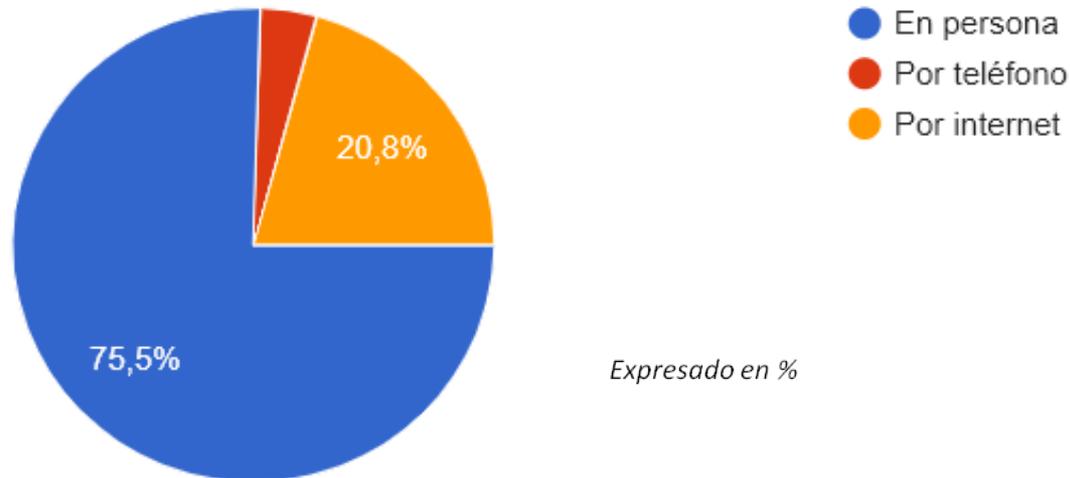


Contacto con la página web de la institución

P14. - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

53 respuestas

Medio preferido para contactar con la institución



Base: 49% total muestra



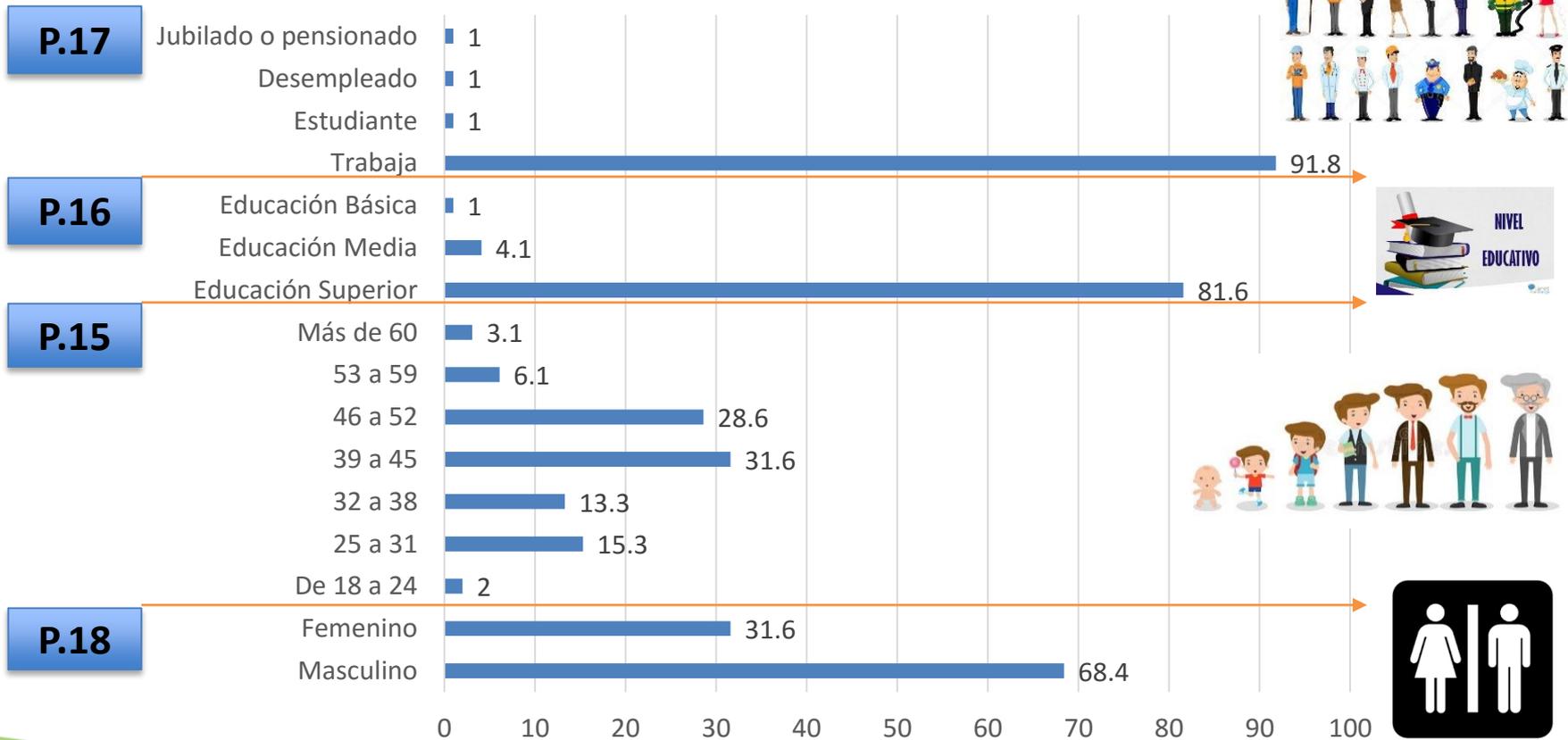
Ministerio de
Medio Ambiente
y Recursos Naturales

Perfil del entrevistado en la institución



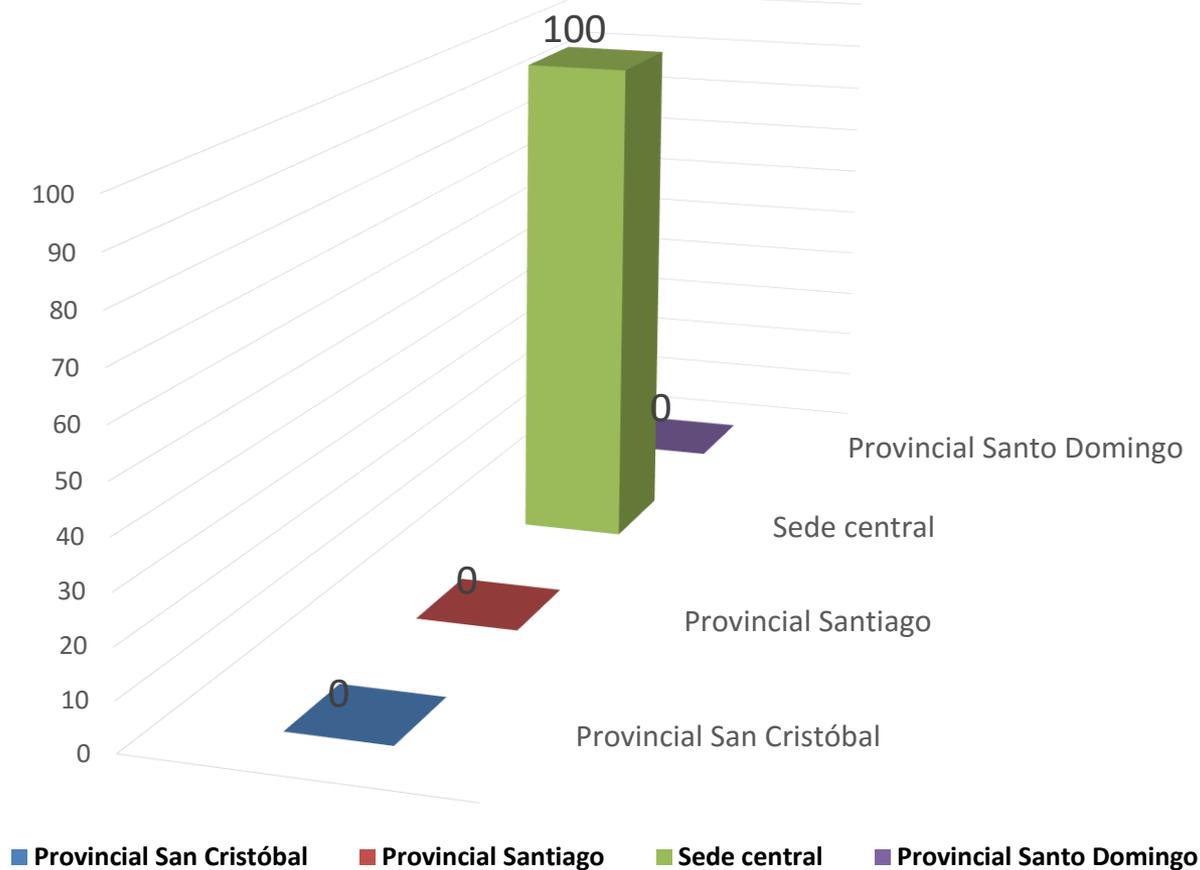
Perfil del entrevistado en la institución

Perfil de entrevistado en la institución



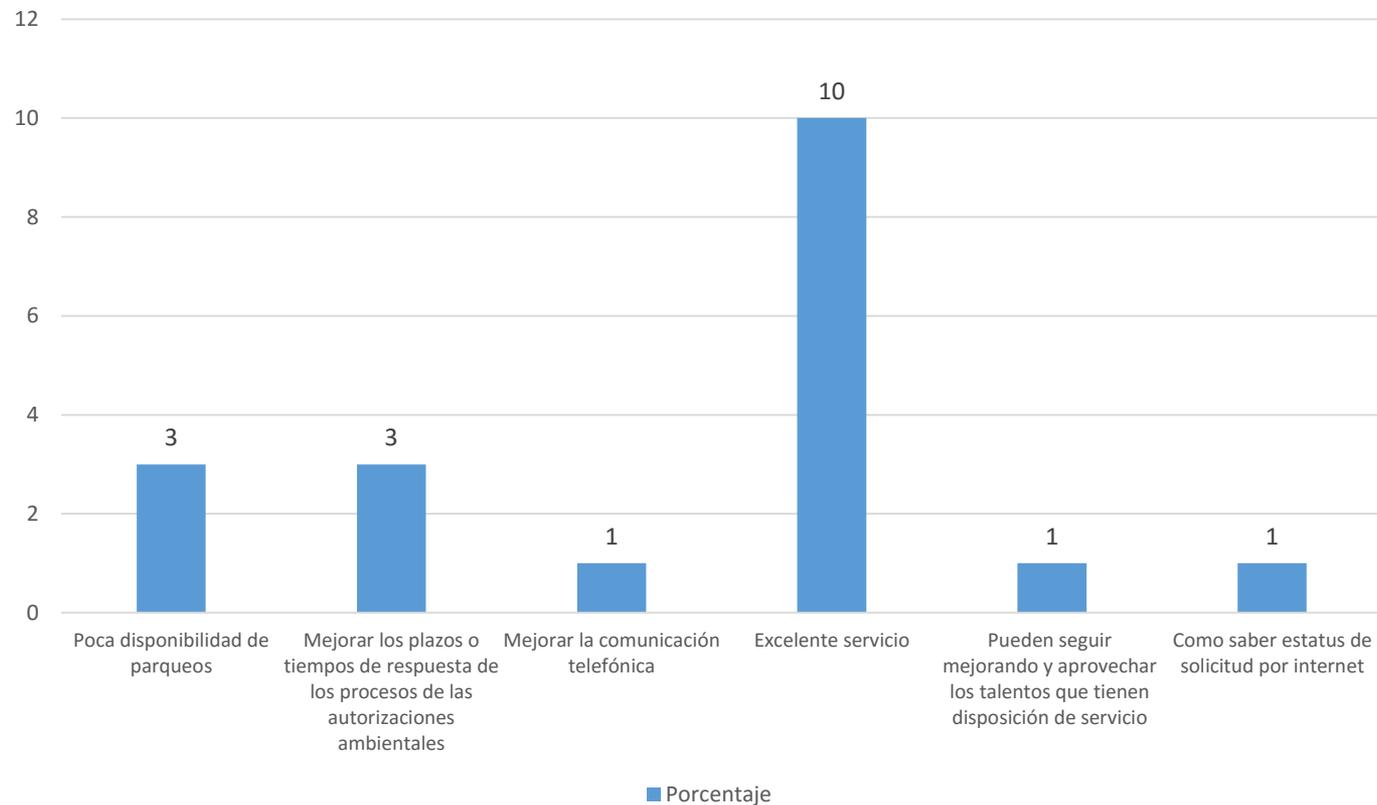
Datos de Clasificación

P18.- Lugar dónde se realizó la encuesta



Comentarios adicionales.

Comentarios (19)



Base: 49% 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 | @AmbienteRD