

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CARTA DE COMPROMISO AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2023



Ministerio de Turismo
REPÚBLICA DOMINICANA

Julio - Agosto 2023



ÍNDICE

- Introducción
- Ficha Técnica
- Metodología
- Resultados de Satisfacción por Servicio
- Resultados de satisfacción por Atributos

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Turismo, en su rol de órgano rector en materia de turismo, tiene como función planear, programar, organizar, dirigir, fomentar, coordinar y evaluar las actividades de la Industria Turística del país, determinar y supervisar los Polos de desarrollo turístico en el país y orientar los proyectos a realizarse en estos de conformidad con los objetivos, metas y políticas nacionales que determine el Poder Ejecutivo.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a ciudadanos/clientes, de manera presencial y virtual, vinculados a los temas de competencia del MITUR, es decir, gestión de los proyectos turísticos, fomento de la inversión en el sector y regulación de los distintos subsectores que componen la industria turística.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios a comprometer, que realizaron sus solicitudes durante los meses de enero – junio 2023, a fin de medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en nuestra Carta de Compromiso al Ciudadano.

FICHA TÉCNICA

- **Población:** Demanda de los servicios a comprometidos, primer semestre 2023:

Servicios Comprometidos	Demanda
• Certificación de No objeción a uso de suelo	70
• Renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD)	157
• Emisión de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD)	19
• Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes	3
• Certificaciones oficiales de proyectos CONFOTUR	17
• Resolución de Exoneración de listados de materiales de proyectos turísticos nuevos	25
Total	290

- **Ámbito:** Sede del Ministerio de Turismo
- **Muestra:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios Comprometidos	Muestra
• Certificación de No objeción a uso de suelo	40
• Renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD)	90
• Emisión de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD)	11
• Emisión Nueva -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes	1
• Certificaciones oficiales de proyectos CONFOTUR	10
• Resolución de Exoneración de listados de materiales de proyectos turísticos nuevos	14
Total	166

- **Método a utilizar:** Cuestionario vía correo electrónico.
- **Fecha de levantamiento:** 01 de enero - 30 de junio de 2023.
- **Responsables:** División de Gestión de la Calidad.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio toma como guía 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

Tiempo de respuesta

El cumplimiento de los plazos establecidos por la institución para dar respuestas a la solicitud

Accesibilidad

Facilidad para obtener la información del servicio y solicitar el mismo

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

Amabilidad

El trato brindado por el personal en la prestación del servicio

Profesionalidad

Conocimientos mostrados por los colaboradores para la prestación del servicio

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde :

- **1** 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).

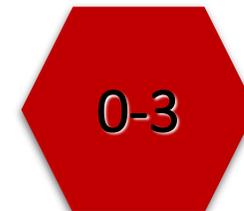
Satisfecho



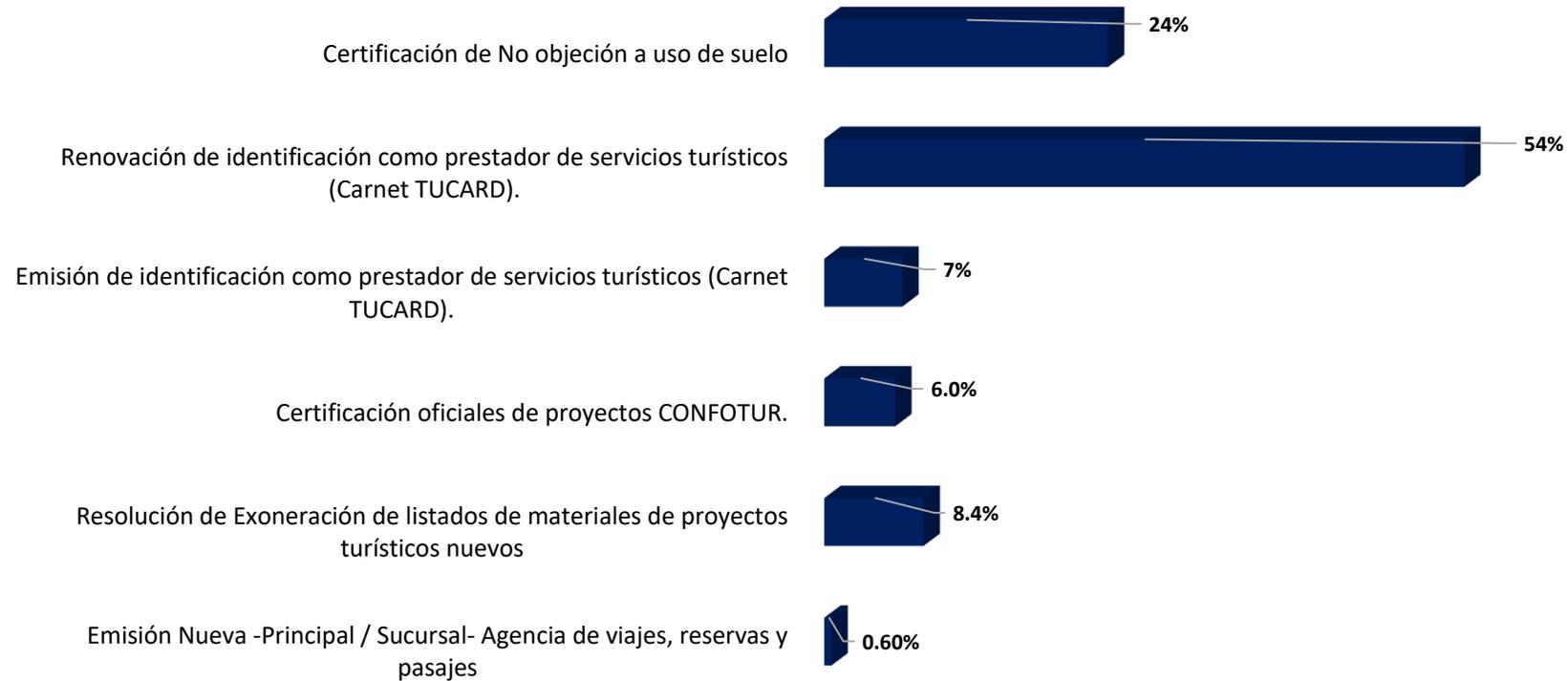
Poco satisfecho



Insatisfecho



Servicios Encuestados

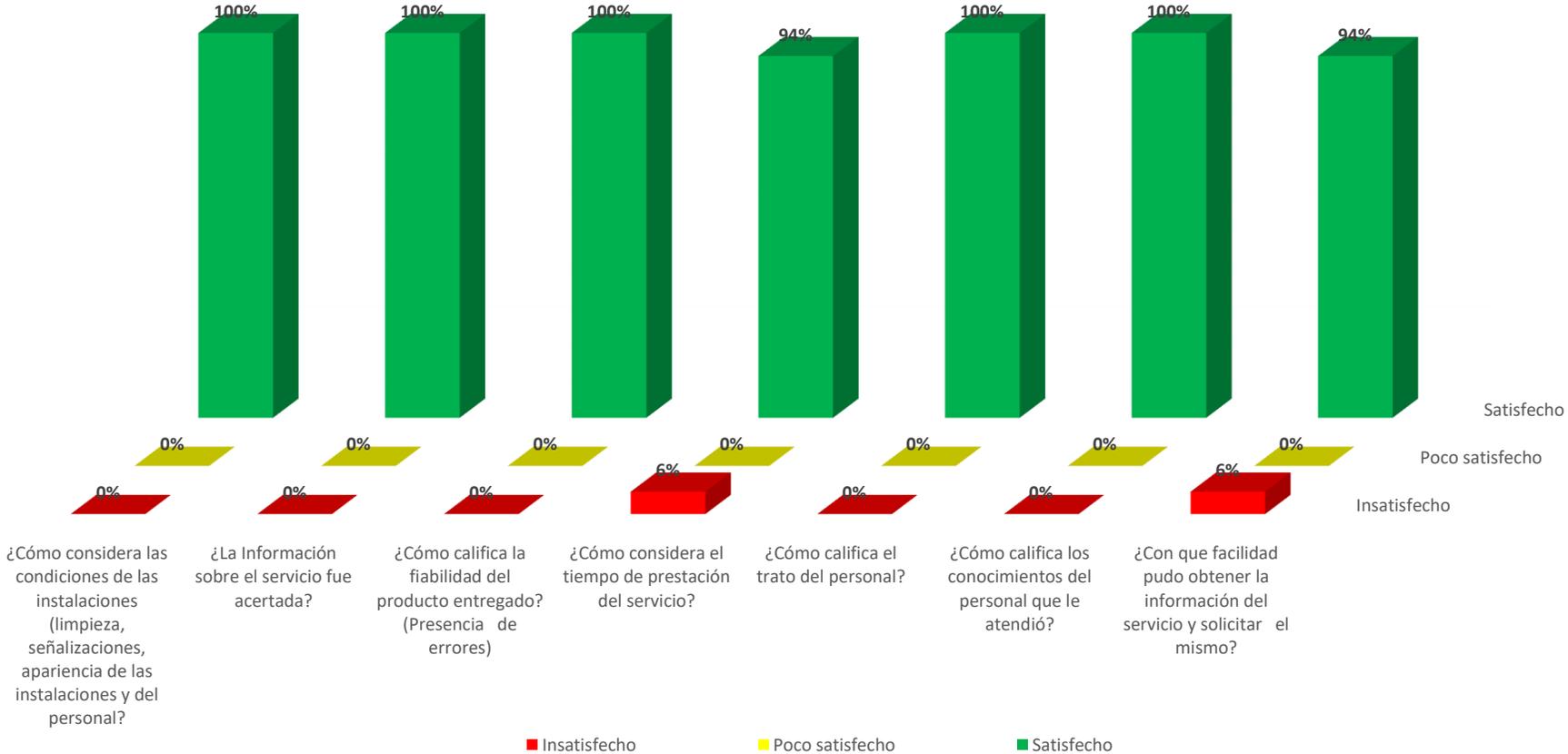


Total de
respuestas:
166

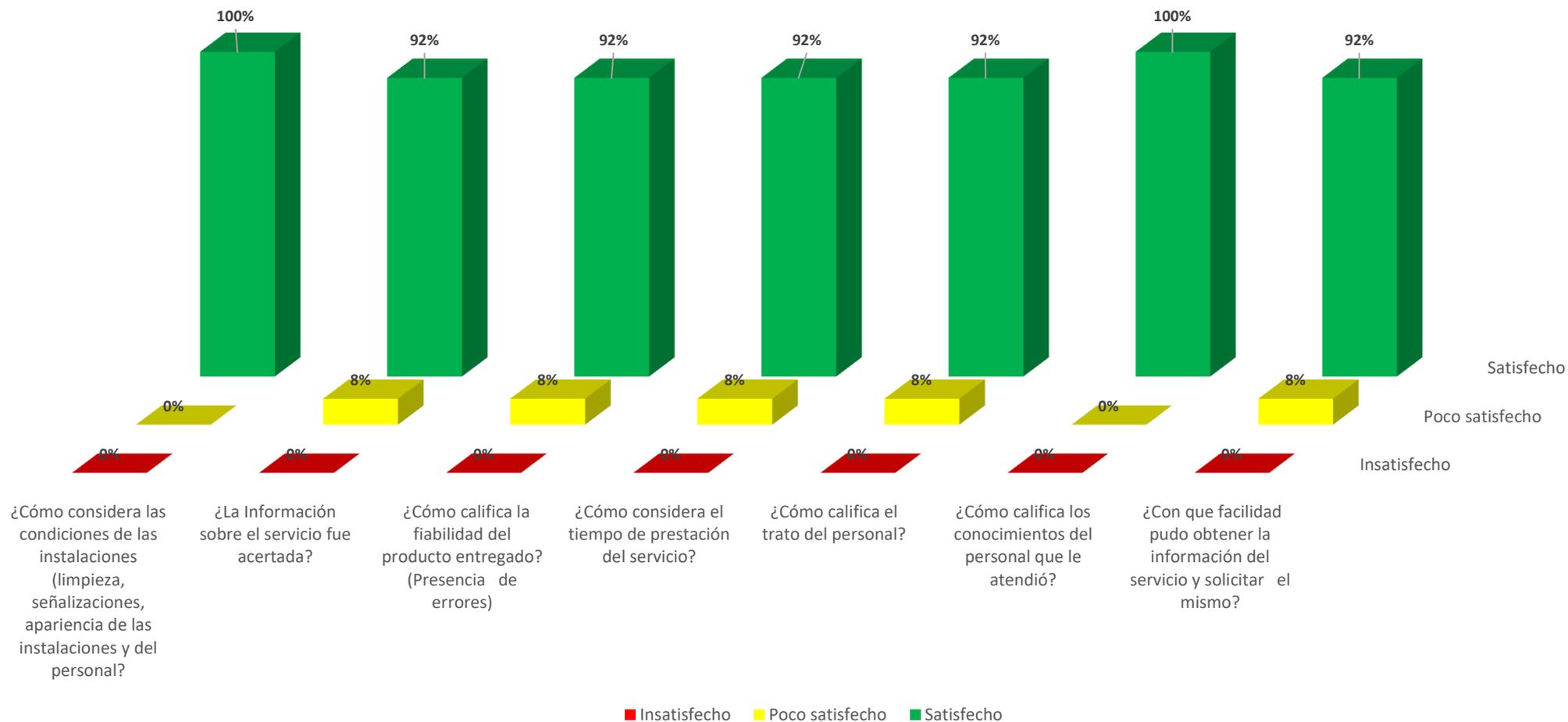
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Medición de cumplimiento de los compromisos de calidad por servicios

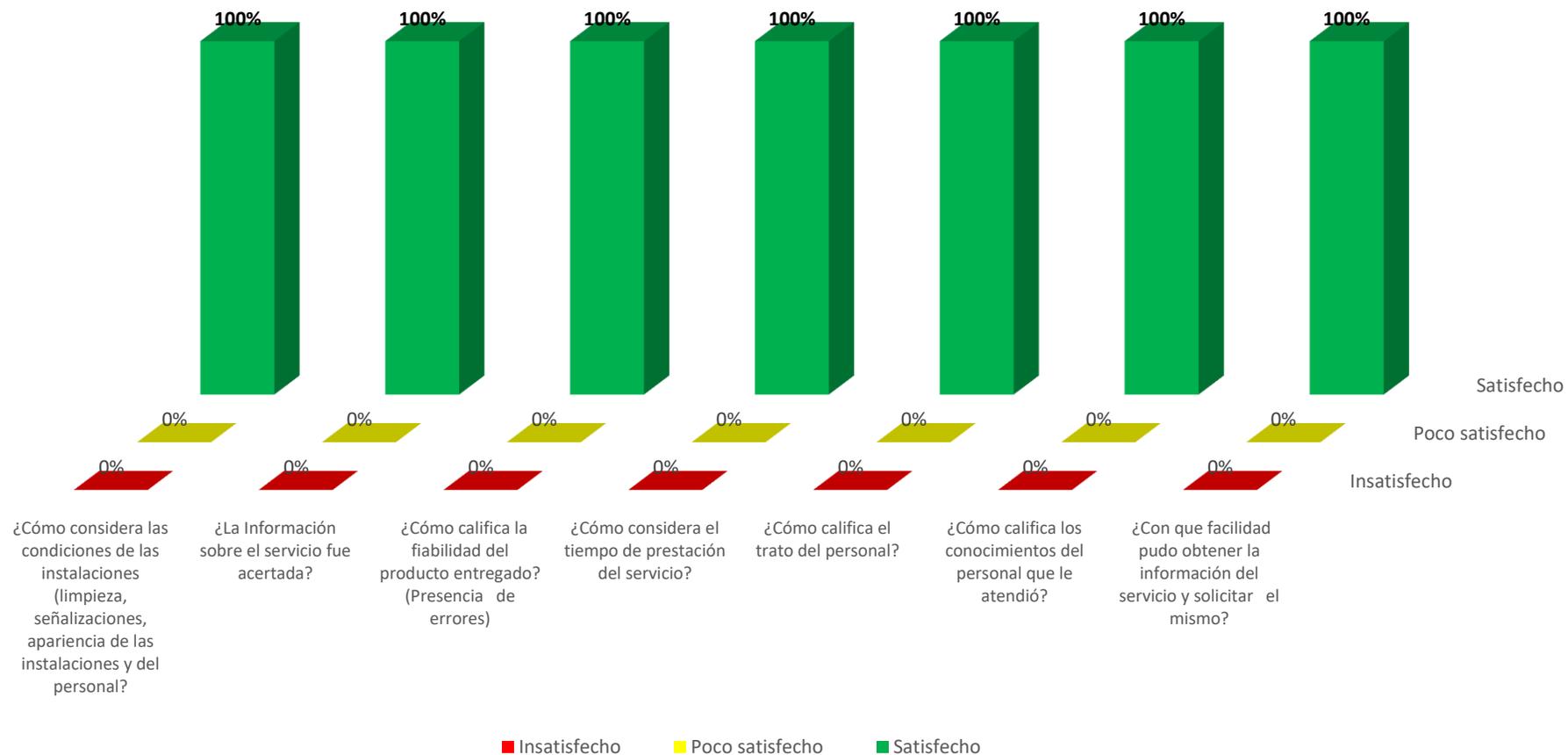
Resolución de Exoneración de listados de materiales de proyectos turísticos nuevos



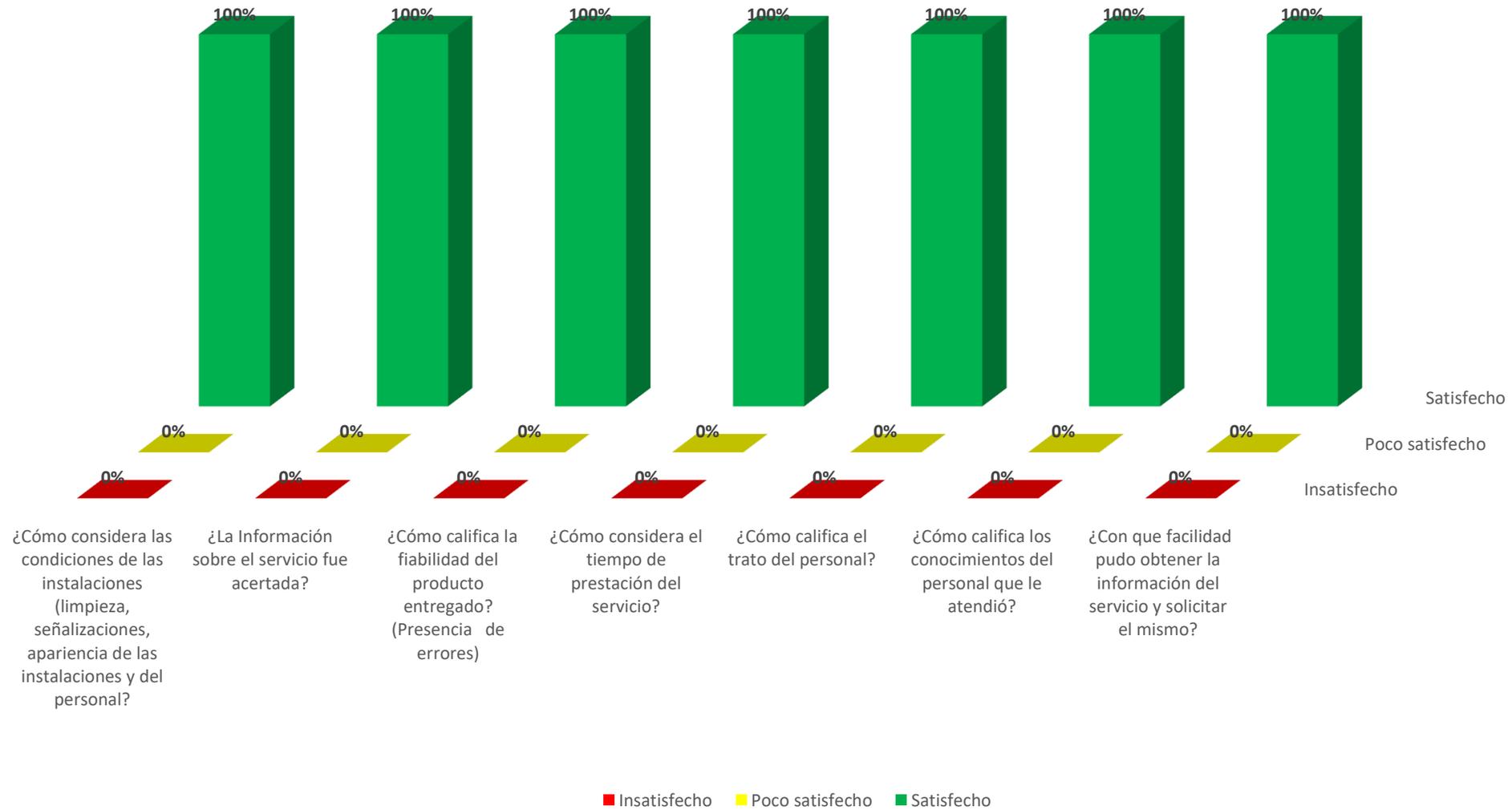
Certificación oficiales de proyectos CONFOTUR



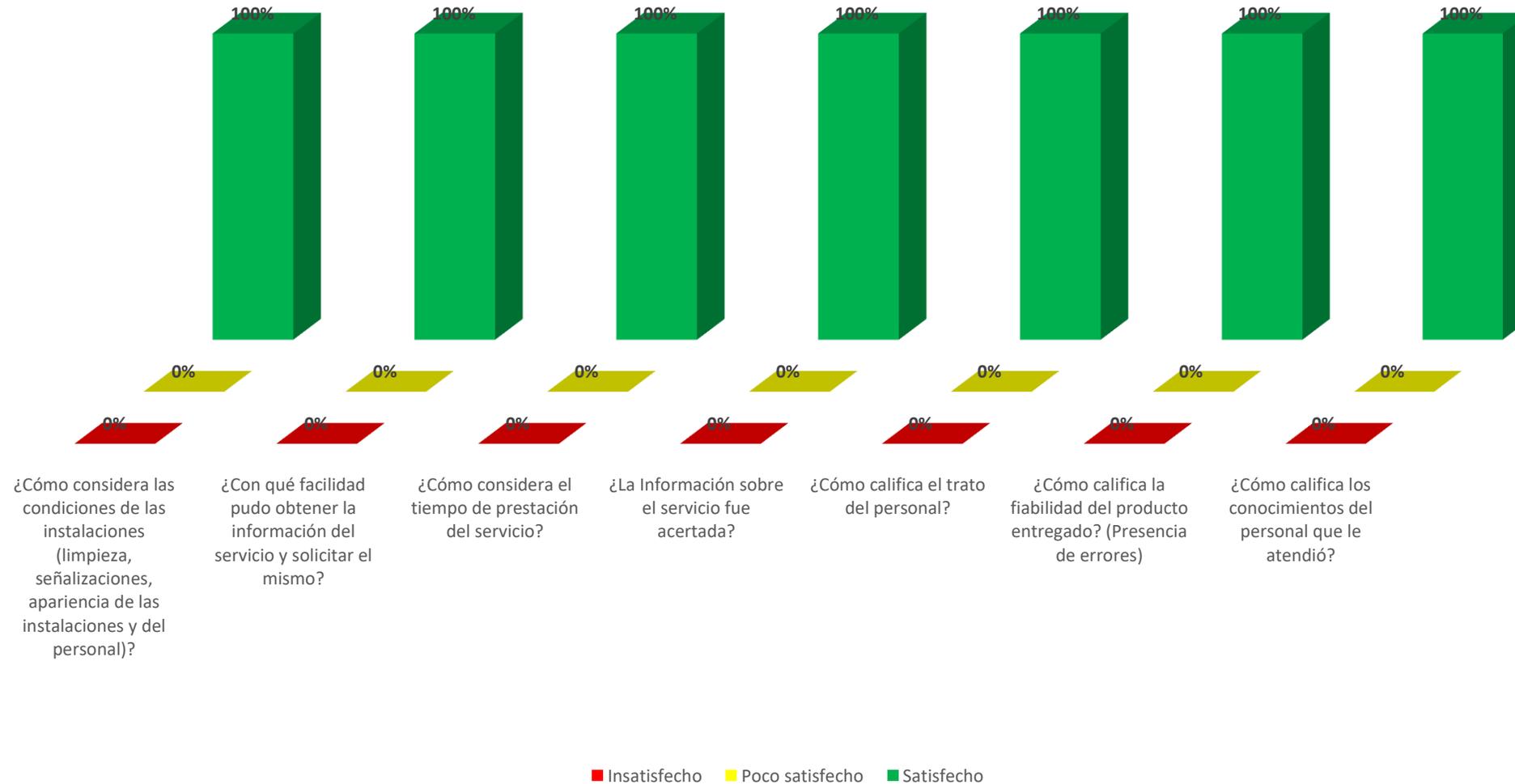
Emisión de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD)



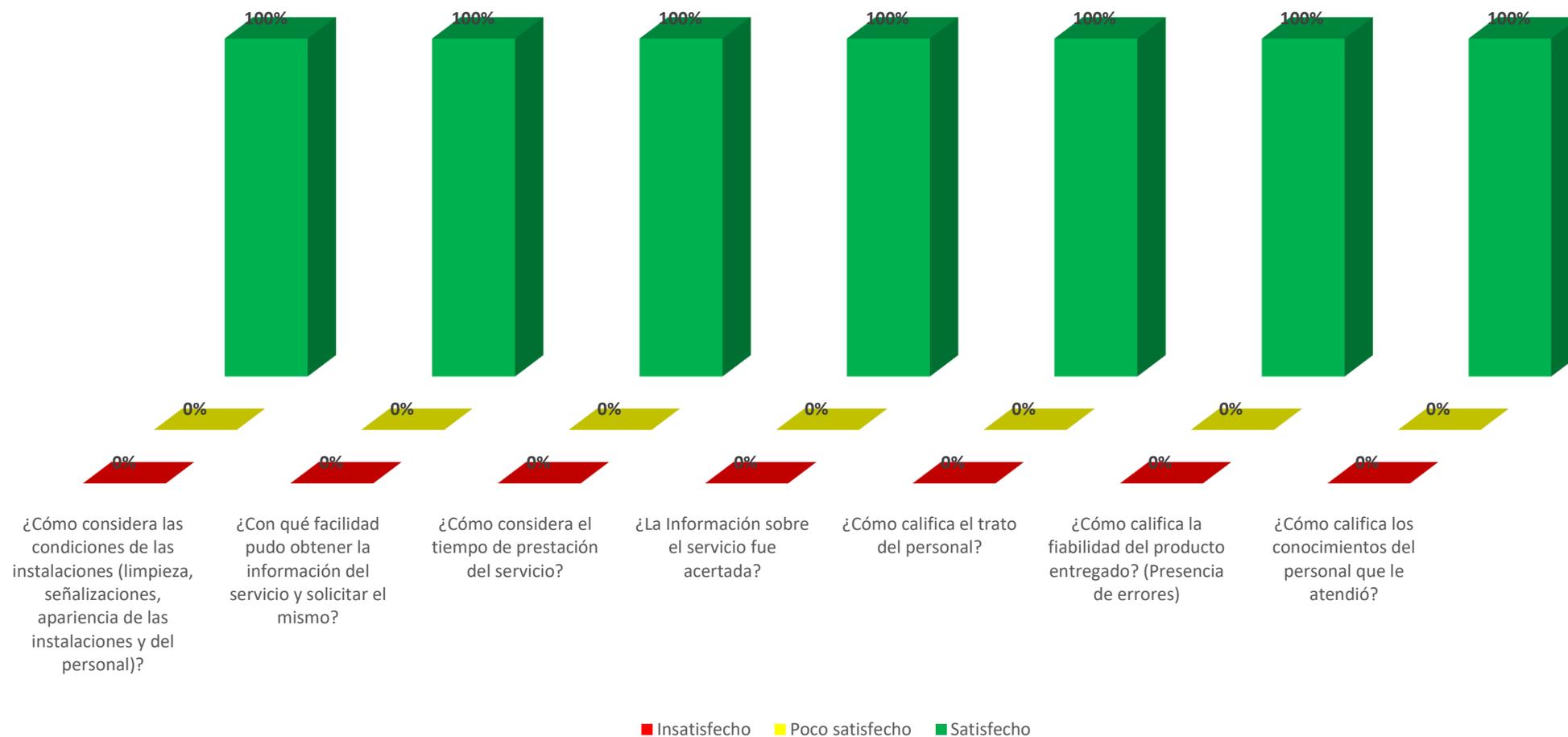
Certificación de No objeción a uso de suelo



Renovación de identificación como prestador de servicios turísticos (Carnet TUCARD)



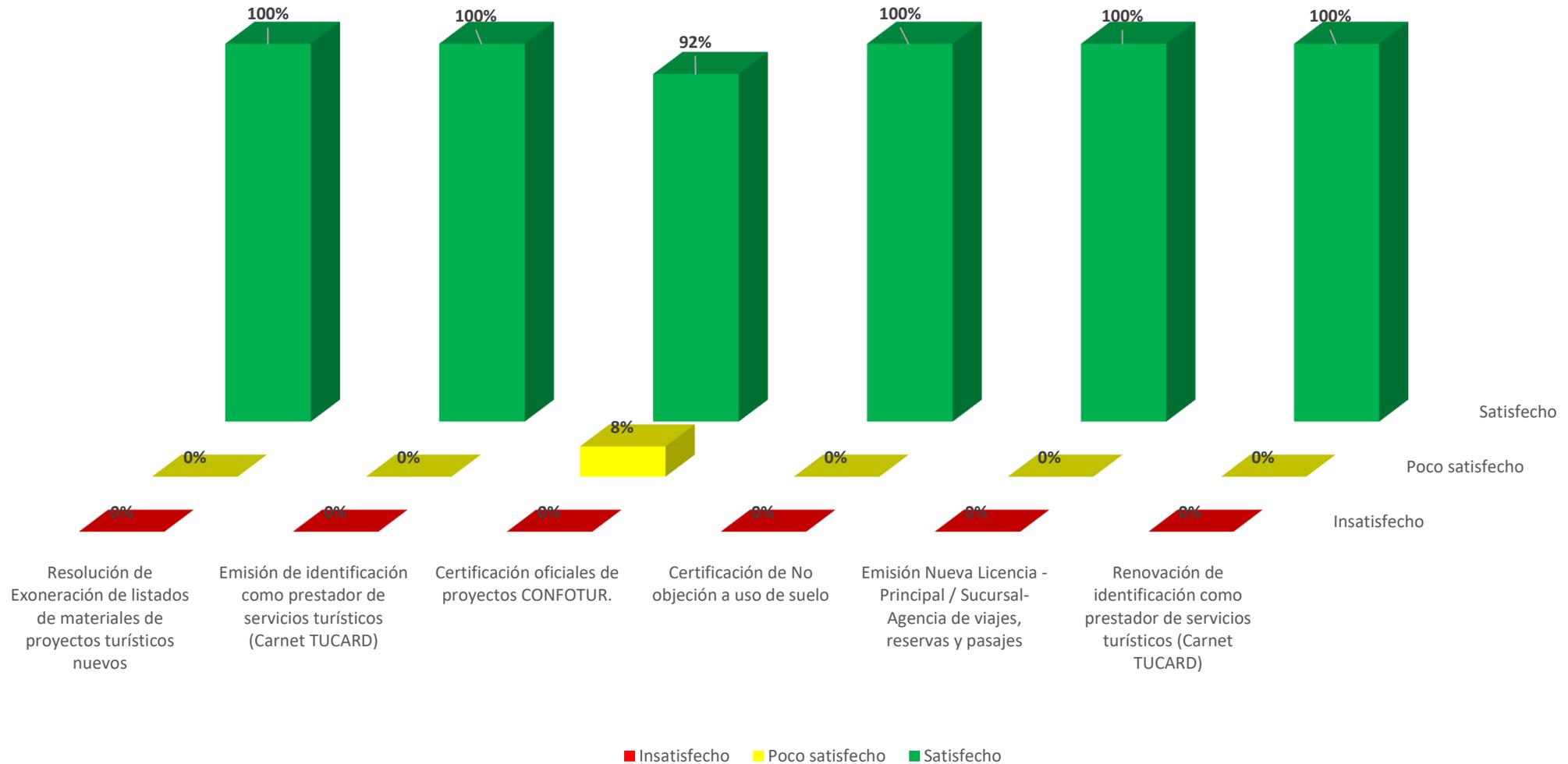
Emisión Nueva Licencia -Principal / Sucursal- Agencia de viajes, reservas y pasajes



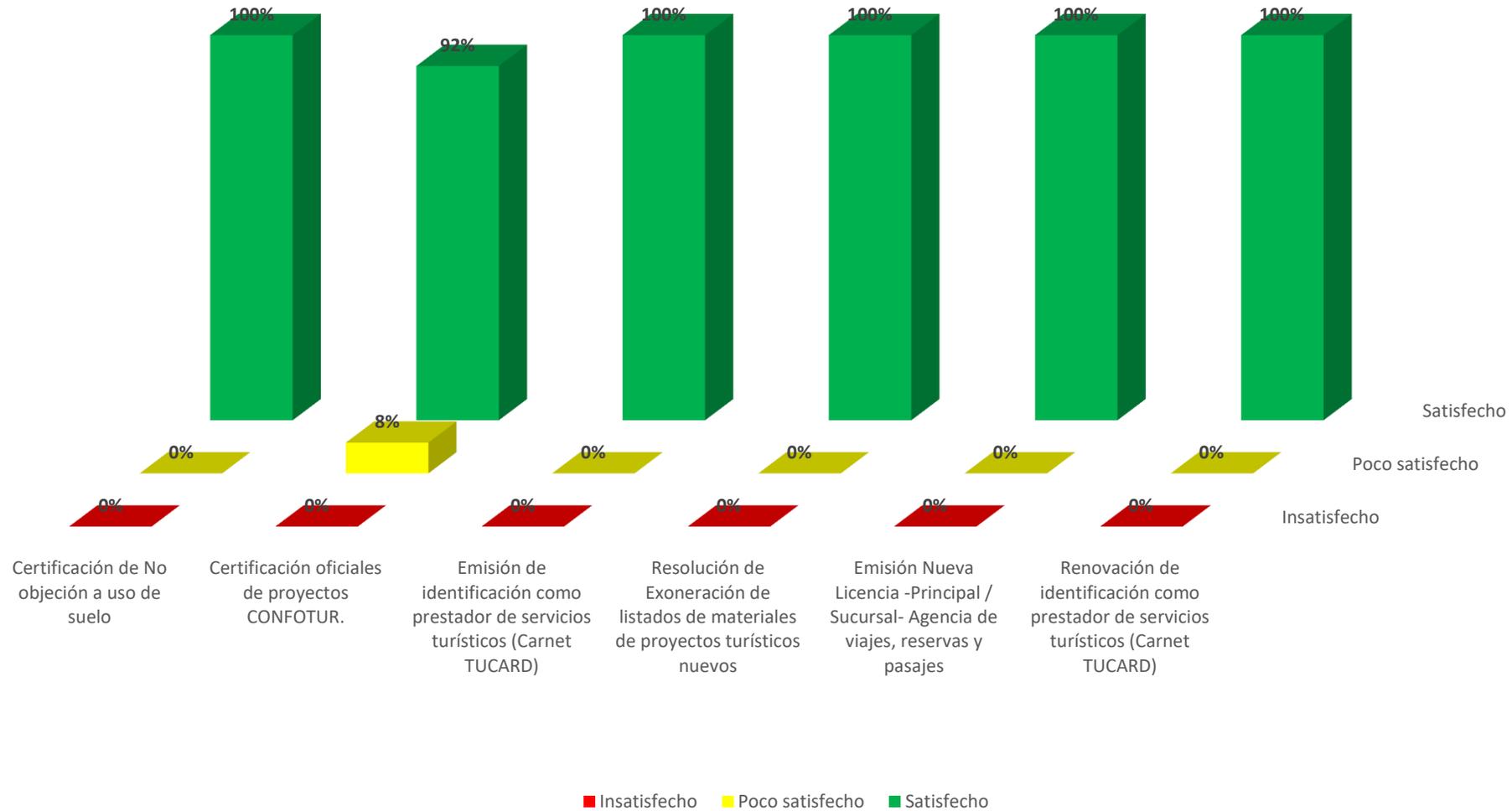
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Medición de cumplimiento de los compromisos de calidad por atributo

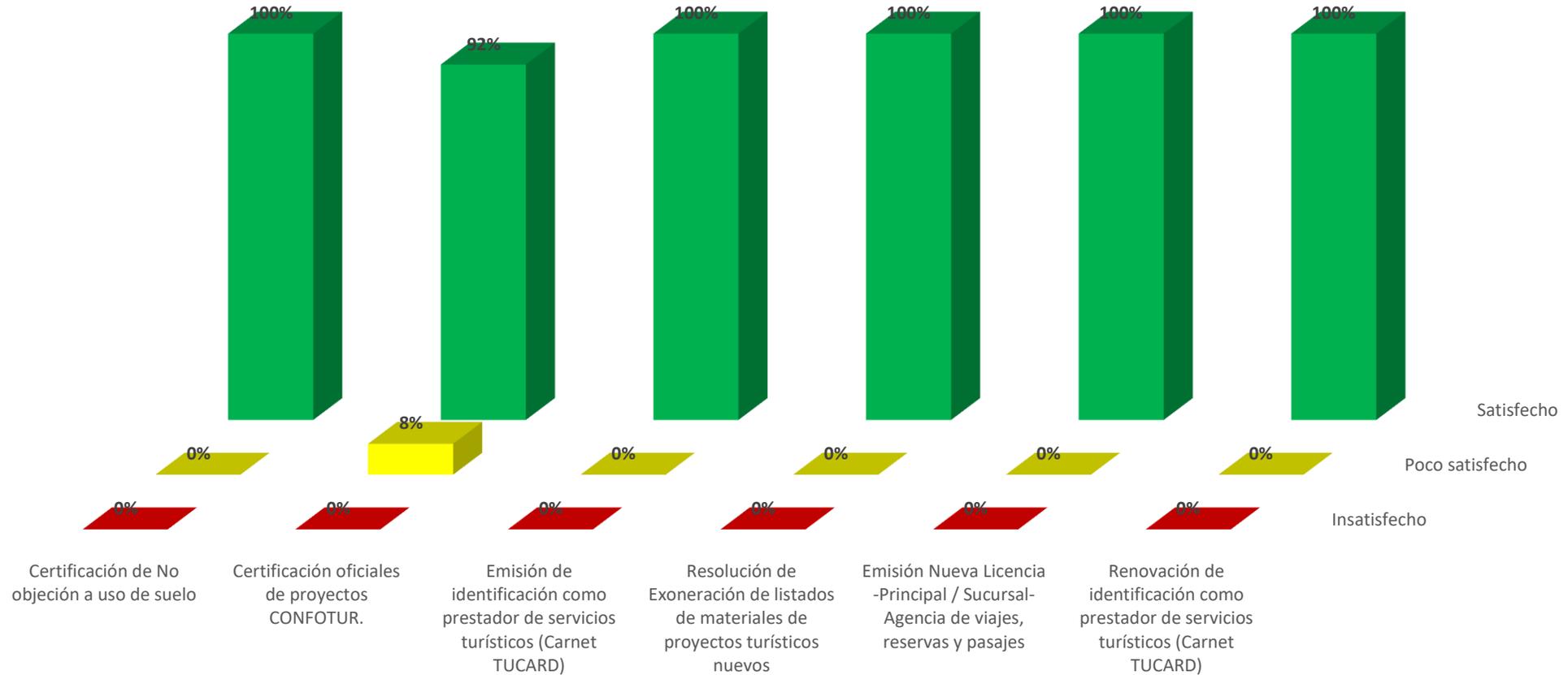
Atributo: Amabilidad



Atributo: Fiabilidad/Información acertada

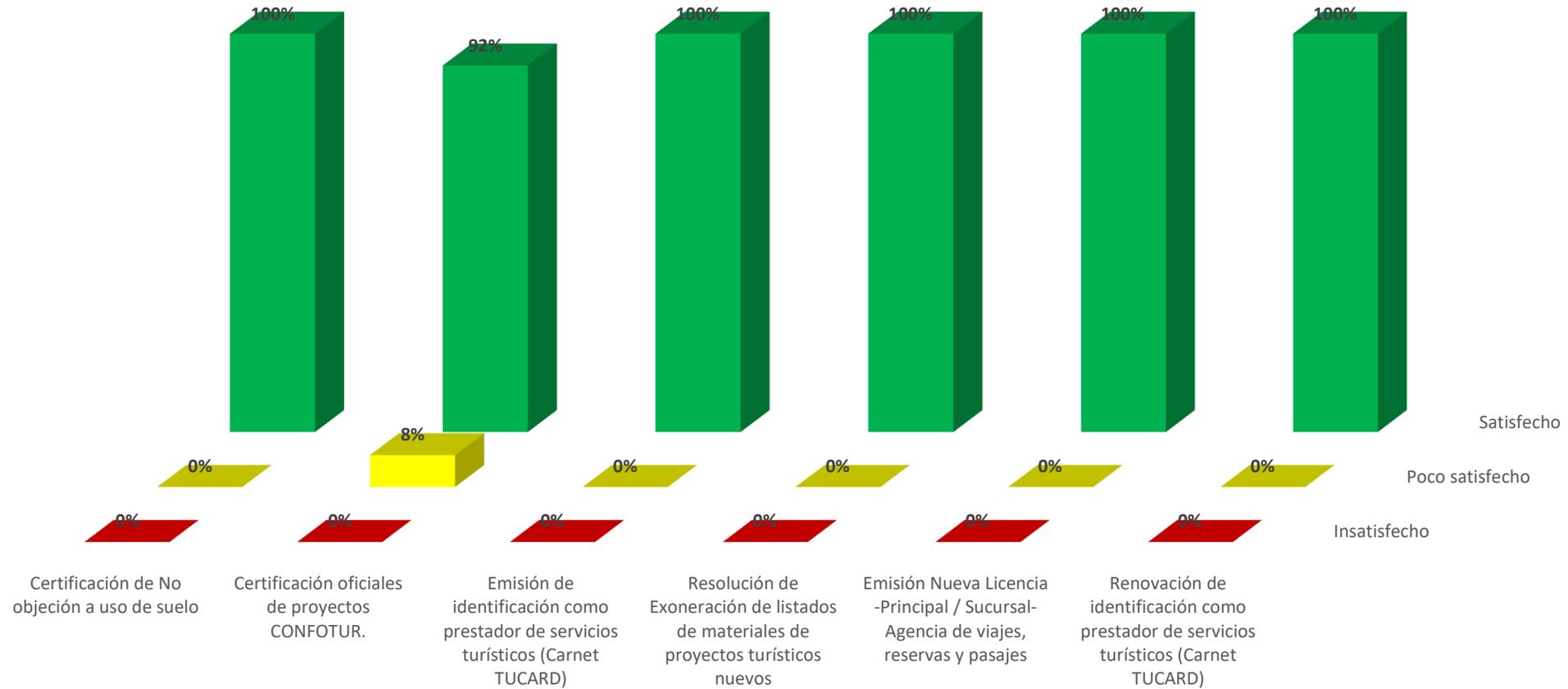


Atributo: Fiabilidad/Presencia de errores



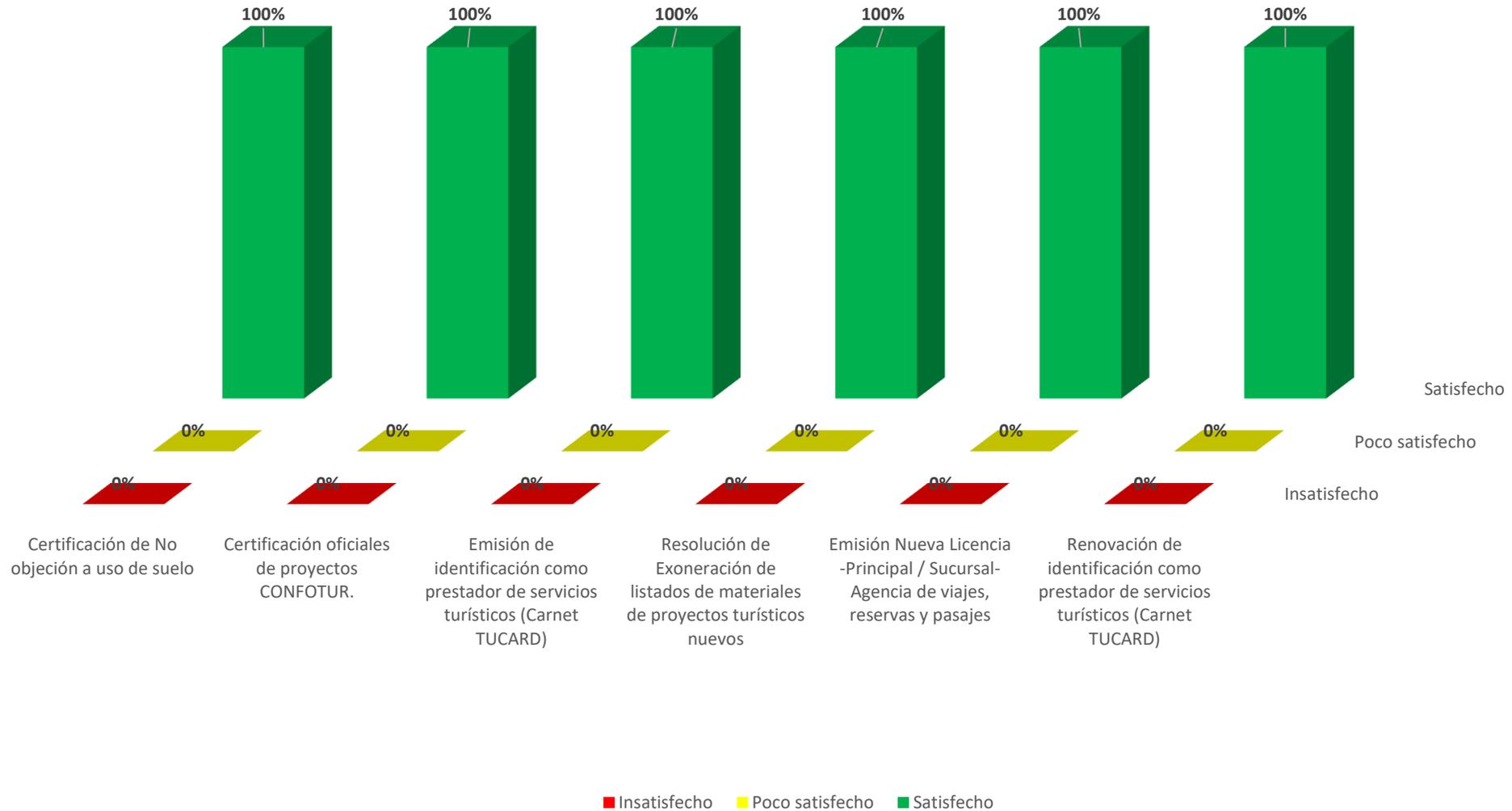
■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Atributo: Fiabilidad/Promedio

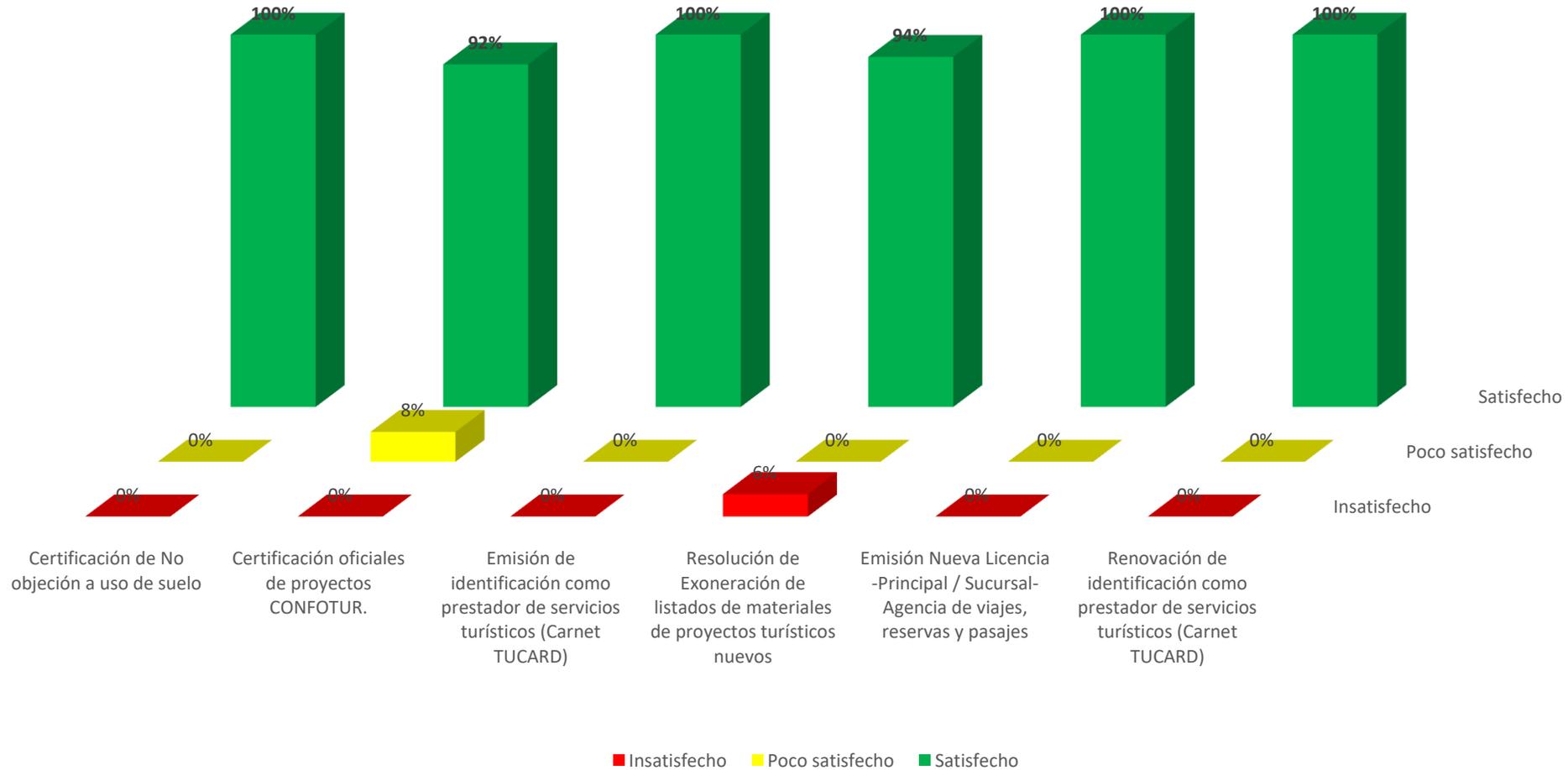


■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

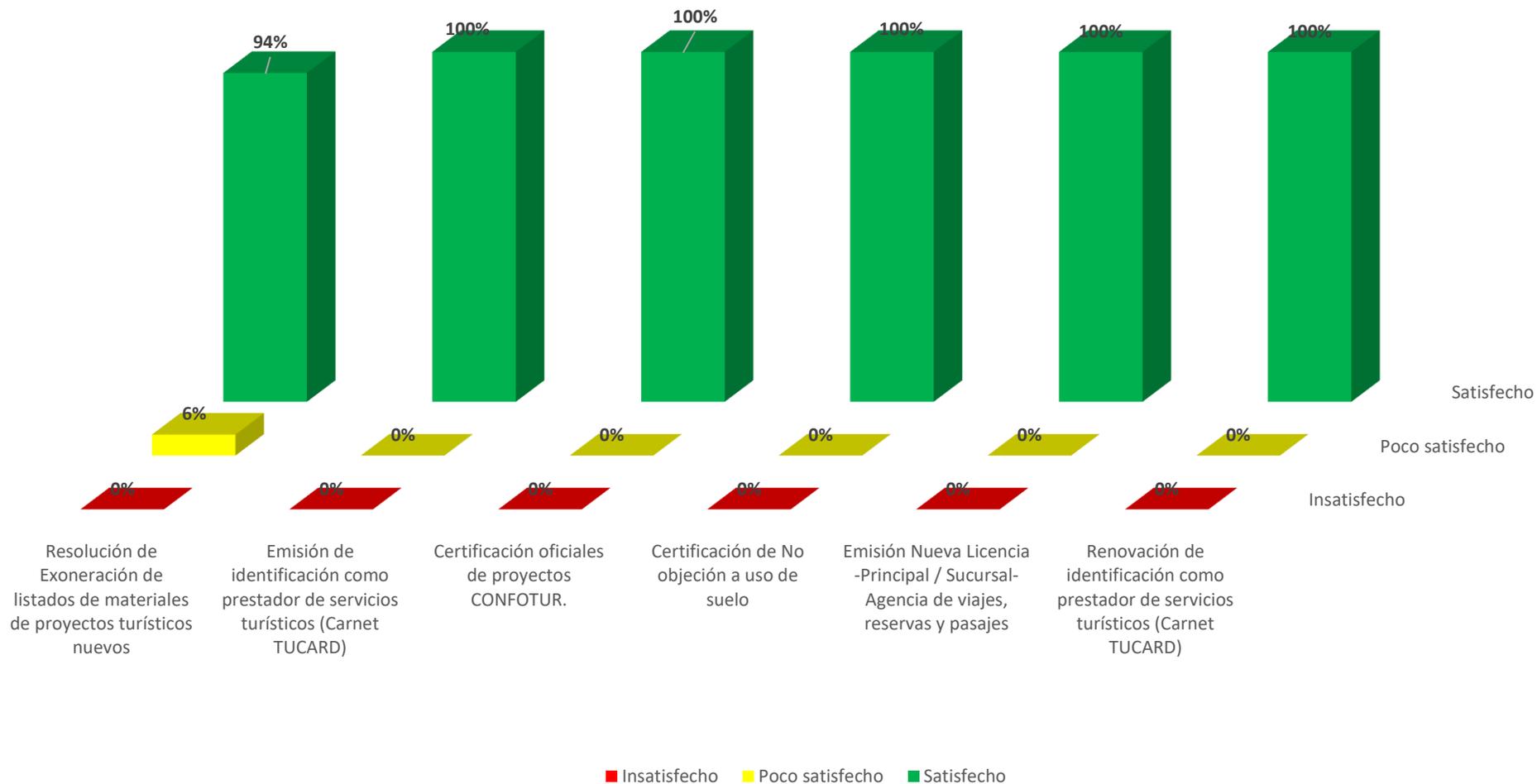
Atributo: Profesionalidad



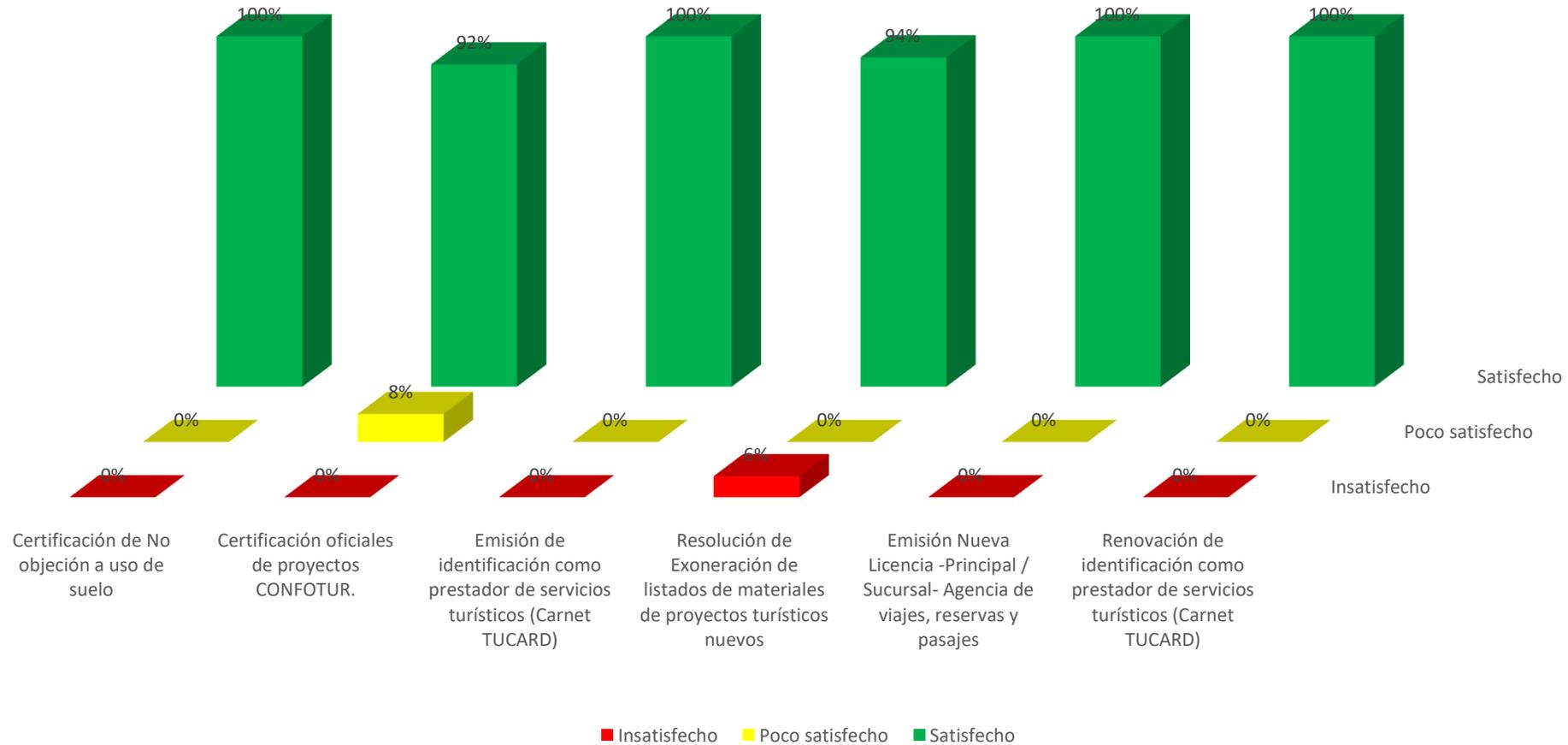
Atributo: Tiempo de respuesta



Atributo: Elementos Tangibles



Atributo: Accesibilidad



Elaborado por:

**División de Gestión de la Calidad
Ministerio de Turismo**