



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Sondeo Posicionamiento Institucional



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Departamento de Estudios e Inteligencia de Mercado



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Metodología

Objetivo: Conocer el posicionamiento y la percepción que tiene la población dominicana sobre el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor.

Población Objetivo: Personas mayores de 18 años, con pretensiones de participar en el sondeo, residentes en las provincias Santo Domingo, San Francisco de Macorís, Santiago, San pedro de Macorís, San Juan de la Maguana y Barahona.

Período de levantamiento: Desde el 31 de agosto al 14 de Septiembre del 2016.

Muestra: Se aplicaron 747 cuestionarios.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

PRINCIPALES RESULTADOS

- El 83% de la población encuestada tiene conocimiento de que en República Dominicana existe una institución que vela por los derechos del consumidor.
- El 65% conoce sus derechos como consumidor.
- Un 83% conoce a Pro Consumidor.
- El 36% conoce la existencia de la institución por medio de las charlas y conferencias, el 20%
- El 28% de la población encuestada (209 personas aprox.), afirmó que conoce la institución desde hace menos de 1 año.
- El 44% valora como excelente la labor realizada por Pro Consumidor, un 34% como buena, el 16% regular y solo el 6% considera esta acción mala .
- El 43% de los encuestados manifestó haber utilizado los servicios que ofrece Pro Consumidor, representando la conciliación un 56% de estos servicios.



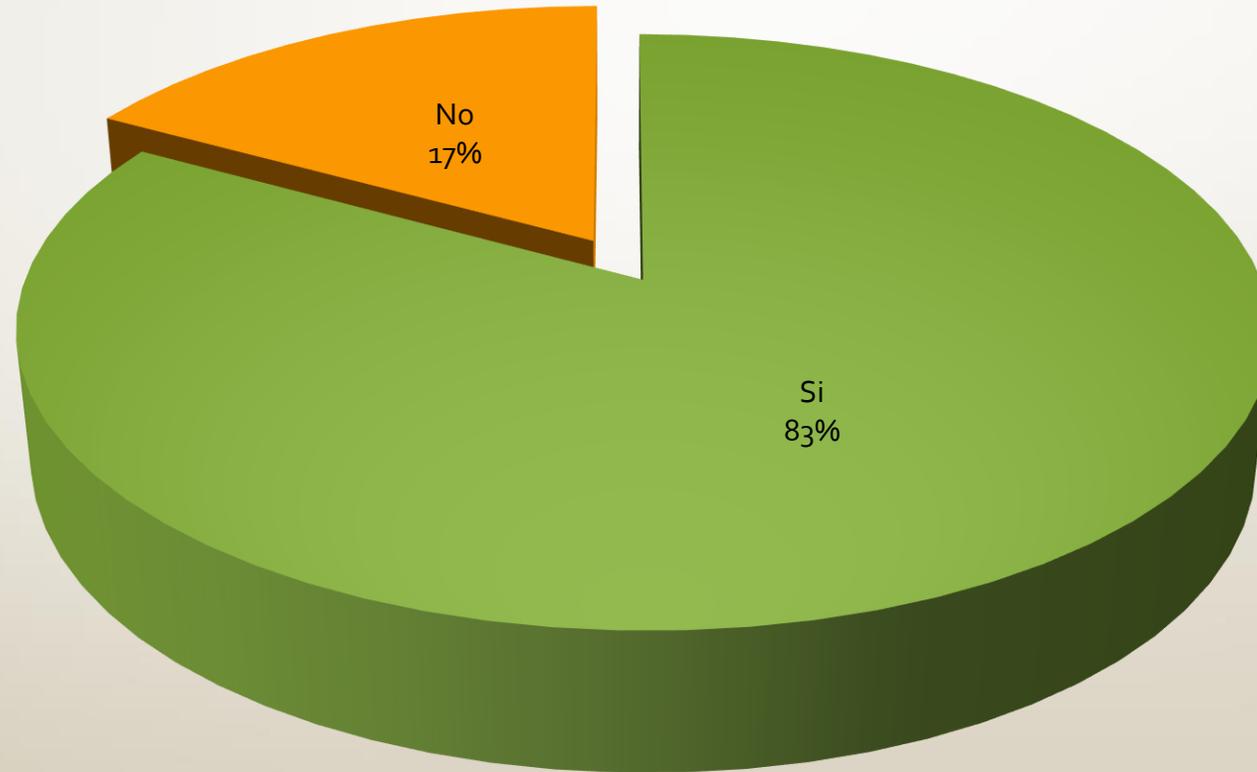
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- El 97% considera positiva la experiencia al utilizar los servicios ofrecidos por la institución.
- Un 84% considera que Pro Consumidor realiza un aporte a la sociedad.
- Según un 42% las características que identifican a Pro Consumidor es la transparencia y un 30% la eficiencia.
- Un 68% de los encuestados recuerdan casos relevante en el que Pro Consumidor se ha visto involucrado.
- Los casos que más recuerdan es la reclamación de electrodomésticos con 68%.
- El 57% de los encuestados considera eficiente el desempeño de dicho caso.
- El 79 % considera positiva la imagen institucional de Pro Consumidor.
- Un 74% reconoce al director/a de la institución
- El 39% de los encuestados entiende que la institución debe inspeccionar con más frecuencia los establecimientos comerciales , un 25 % dice que se debe mejorar el tiempo de repuesta a los consumidores, el 36% reconoció el trabajo realizado hasta ahora.



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

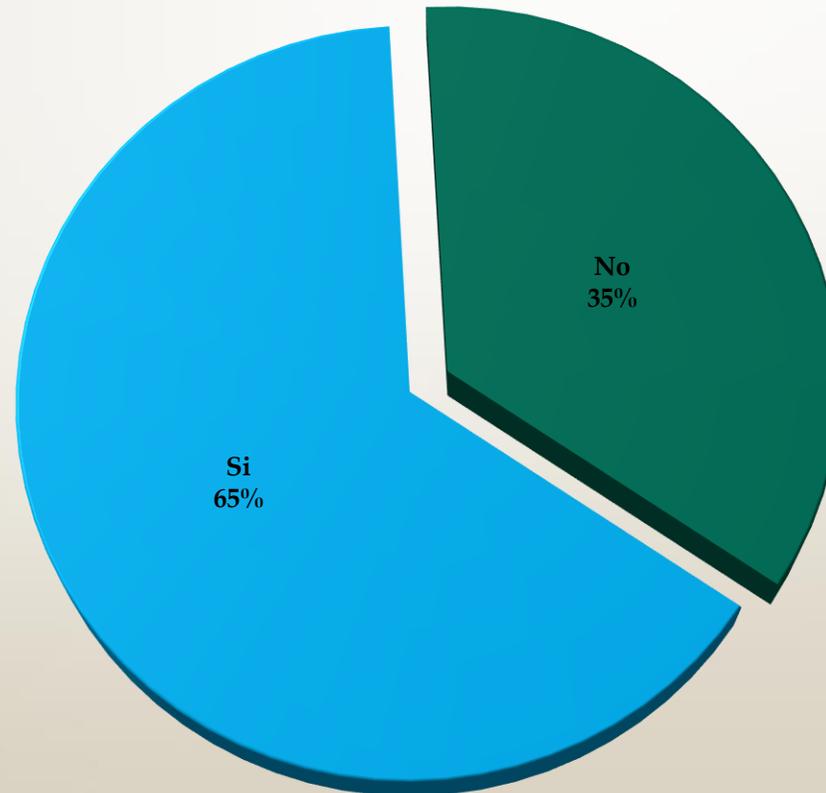
1.¿ Sabia usted que en República Dominicana existe una institución encargada de velar por la protección de los derechos de los consumidores y usuarios?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

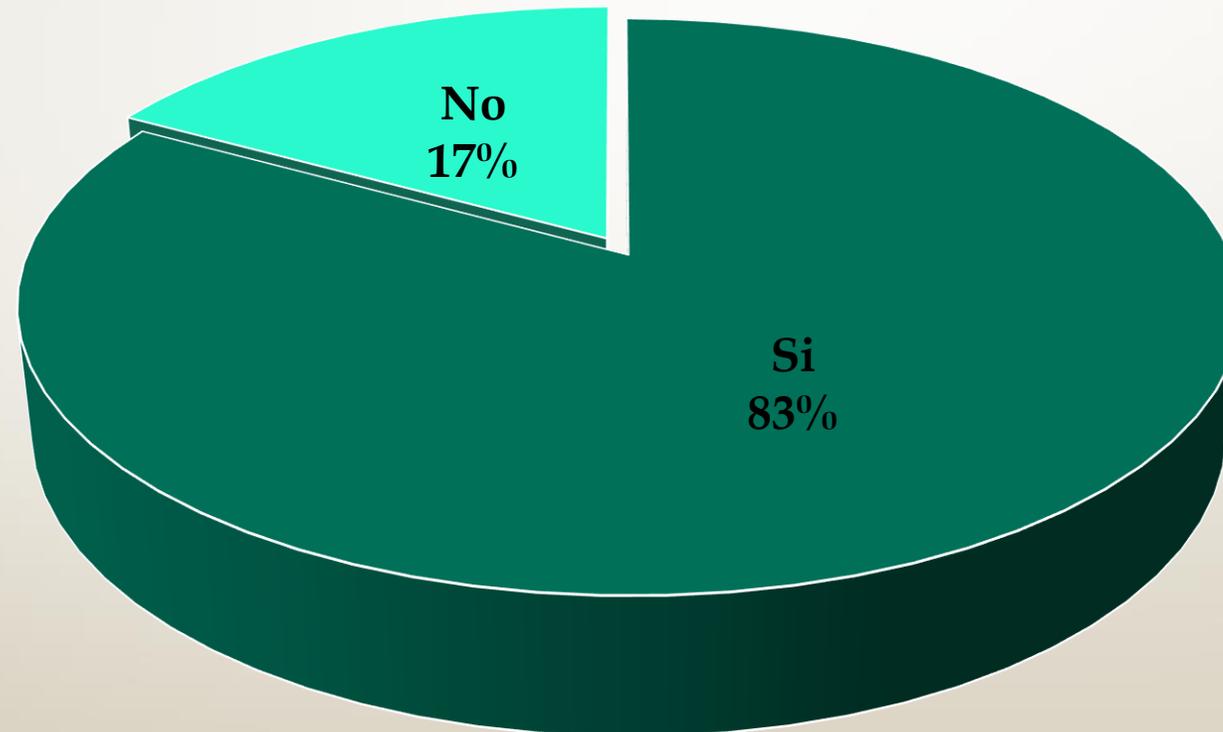
2. ¿Conoce usted sus derechos como consumidor?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

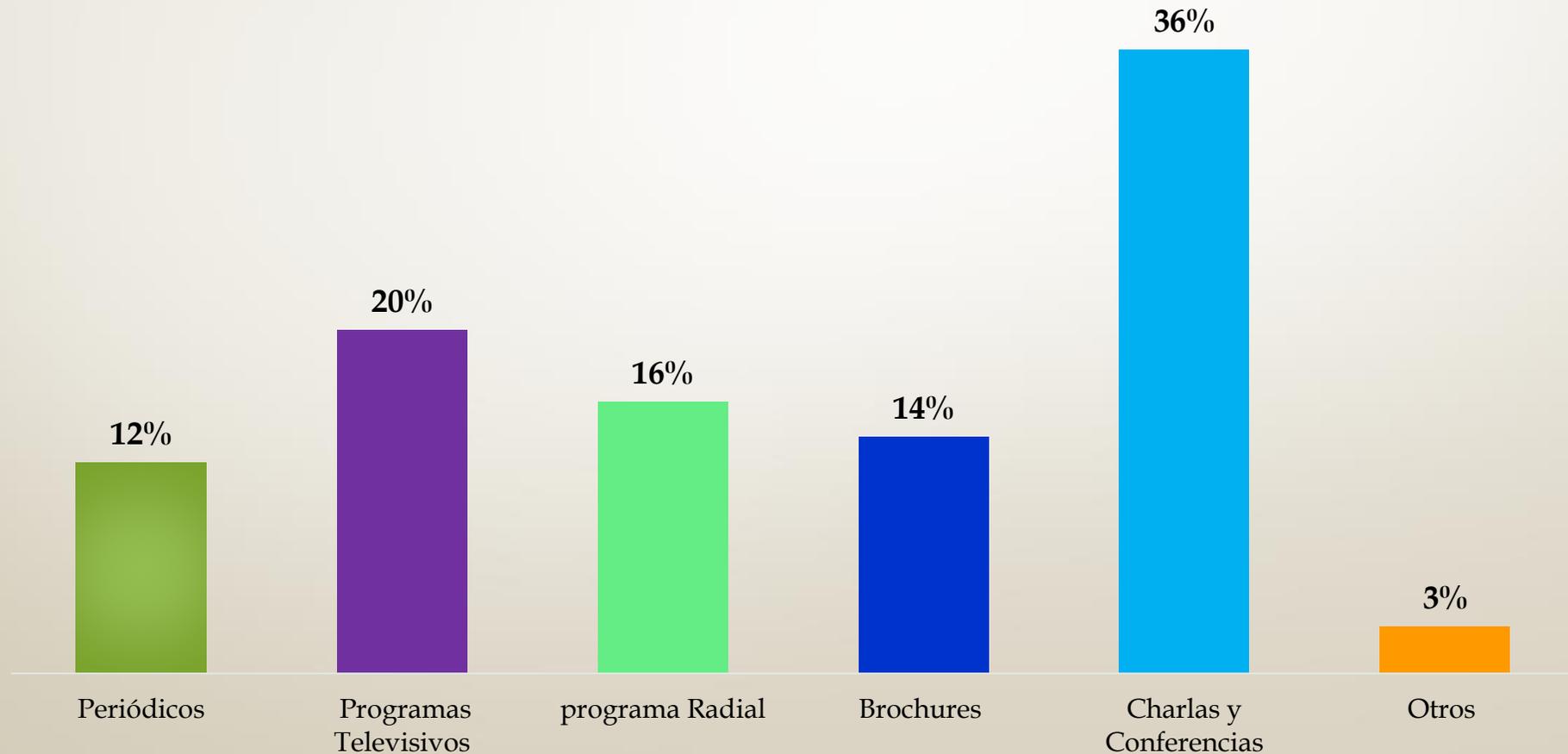
3. ¿Conoce usted a Pro Consumidor?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

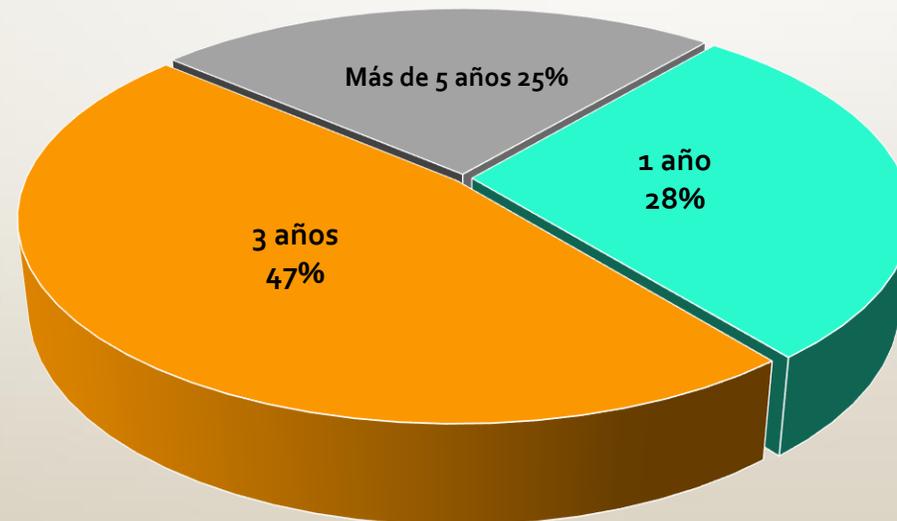
4. ¿Por cuál medio se enteró de la existencia de la institución?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

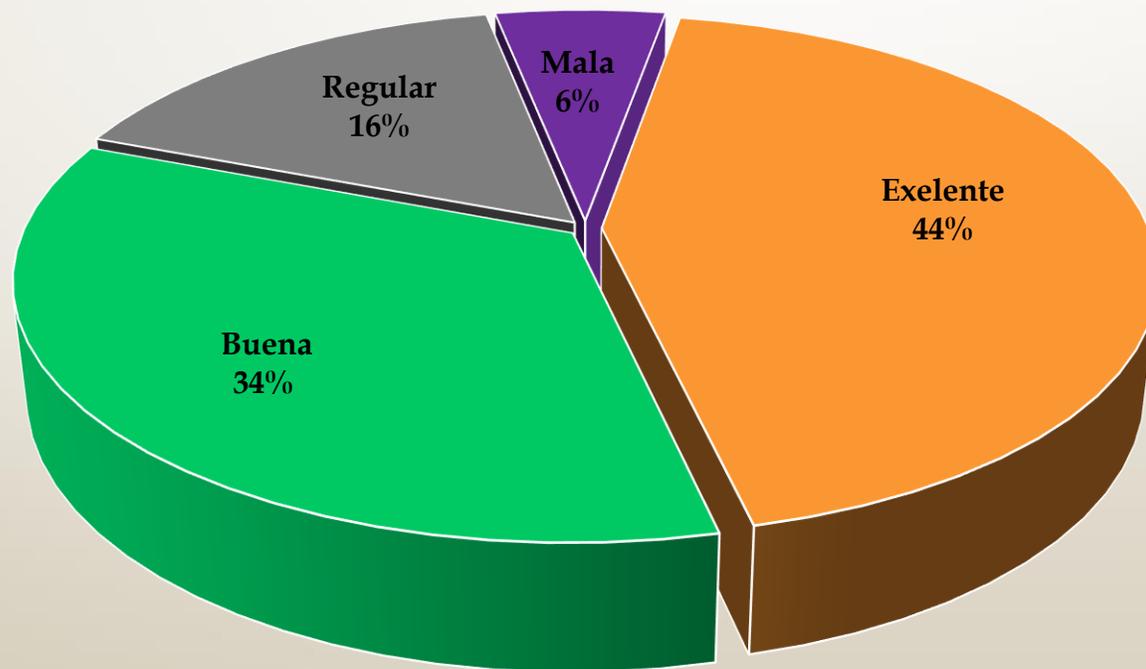
5.¿Desde que tiempo la conoce?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

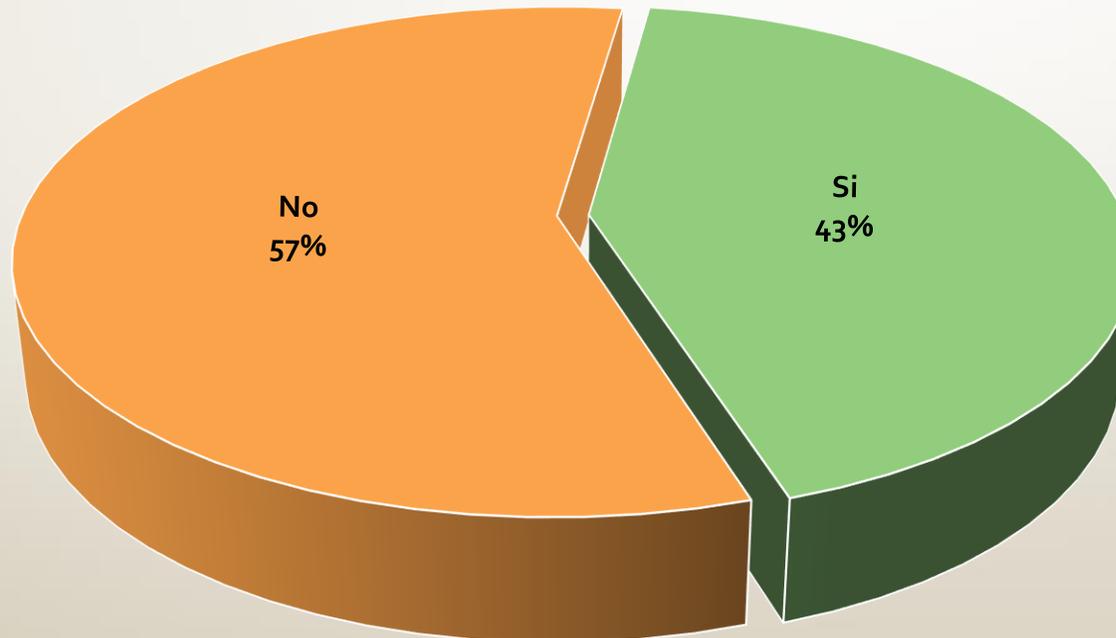
6.¿ Cómo valora usted la labor de Pro Consumidor?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

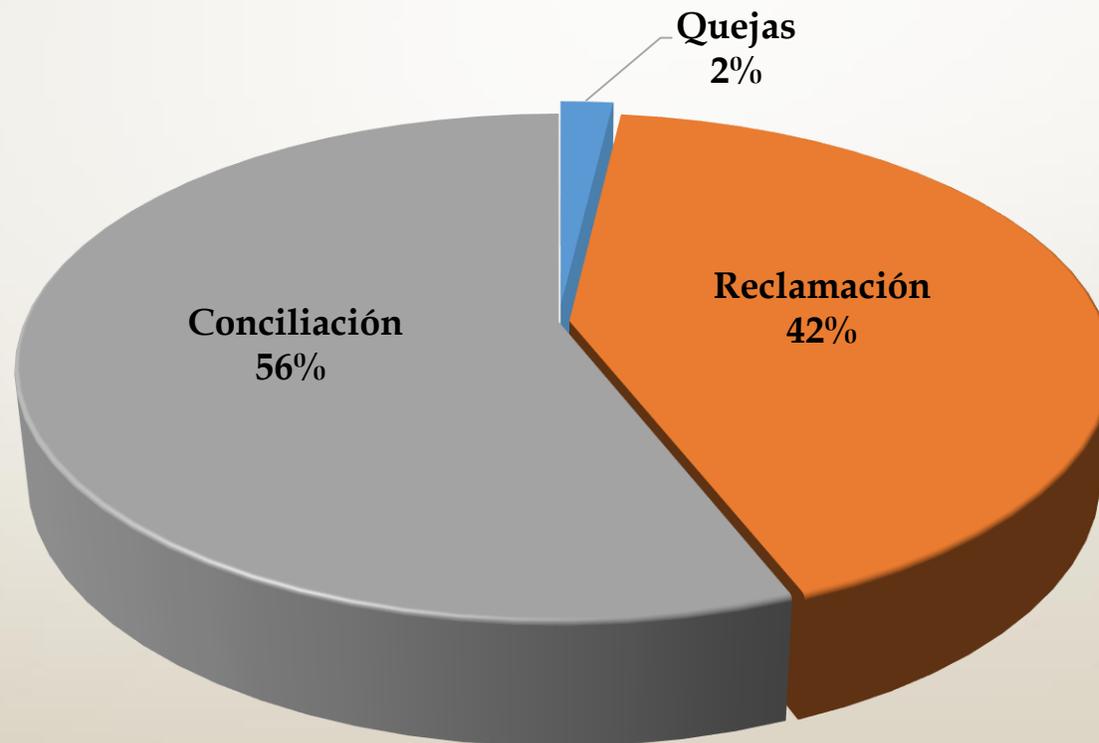
7. ¿ Ha utilizado usted algún servicio que ofrece Pro Consumidor?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

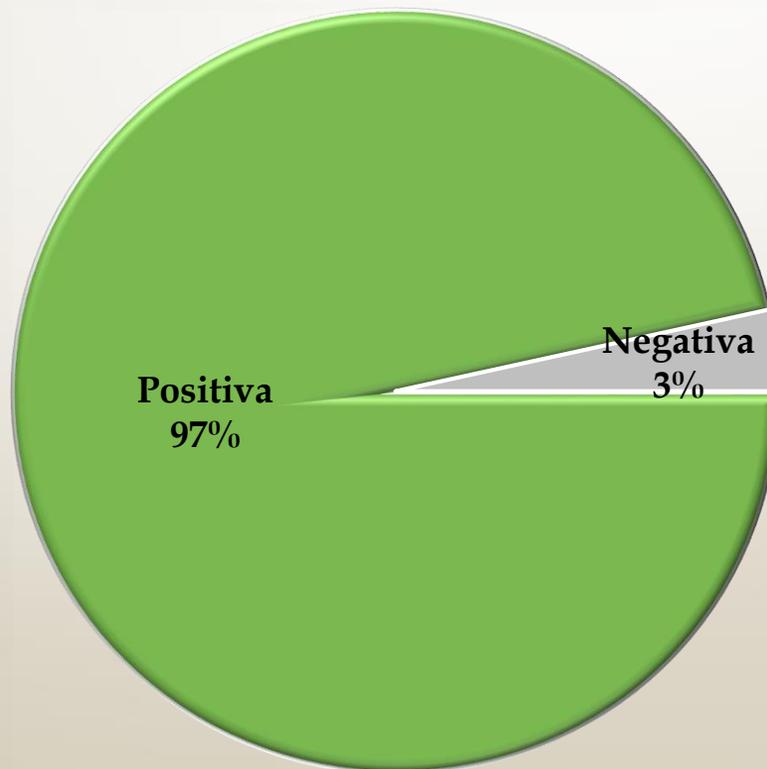
8. ¿Cuál servicio ha utilizado?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

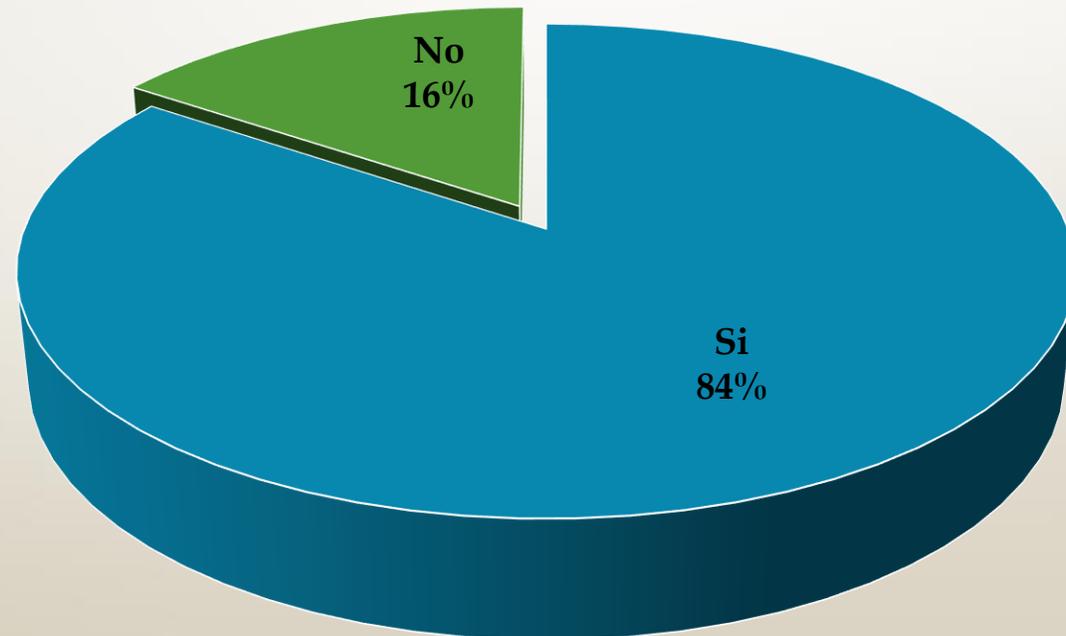
9. ¿Cómo fue su experiencia en la utilización del servicio?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

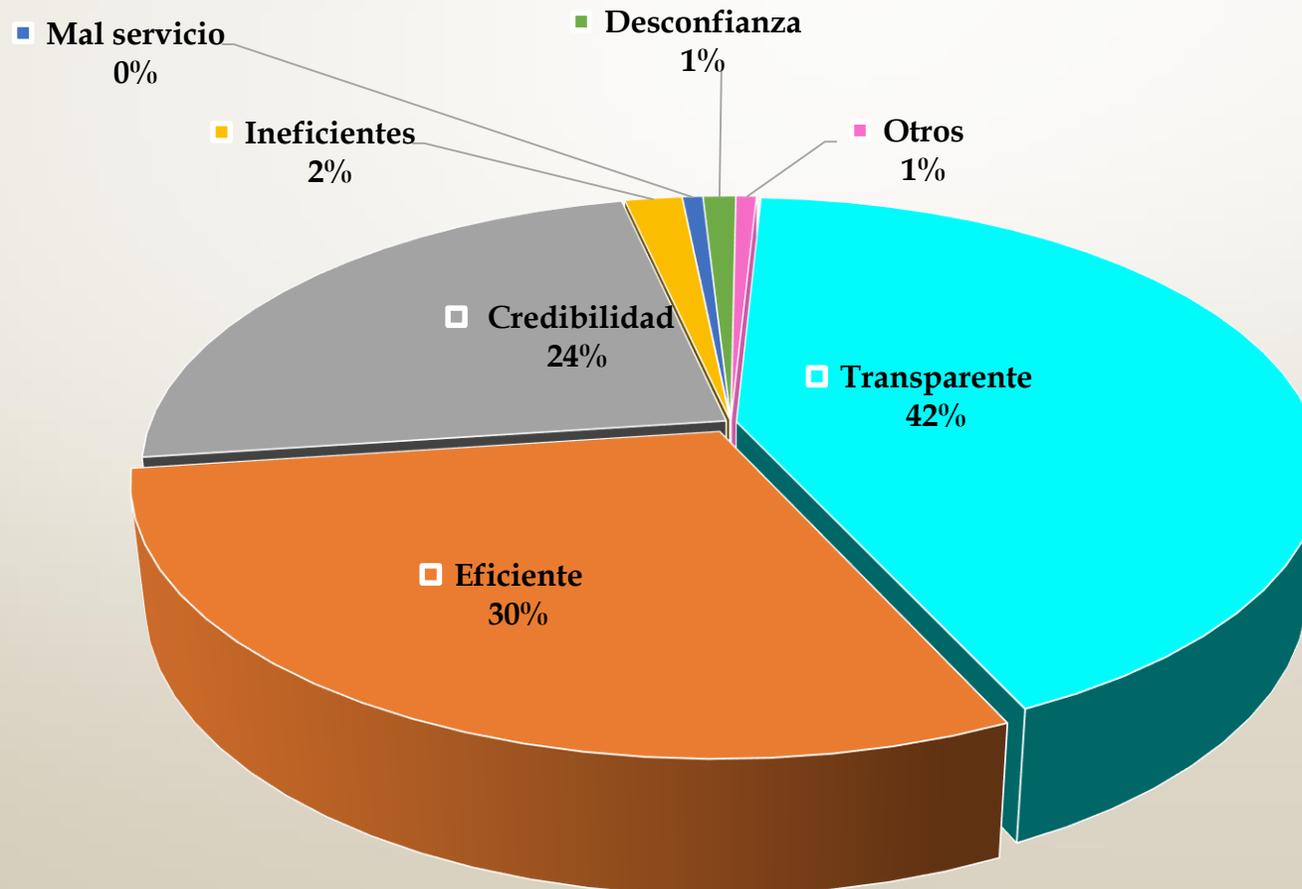
10. ¿Considera usted que Pro Consumidor está realizando un aporte a la sociedad?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

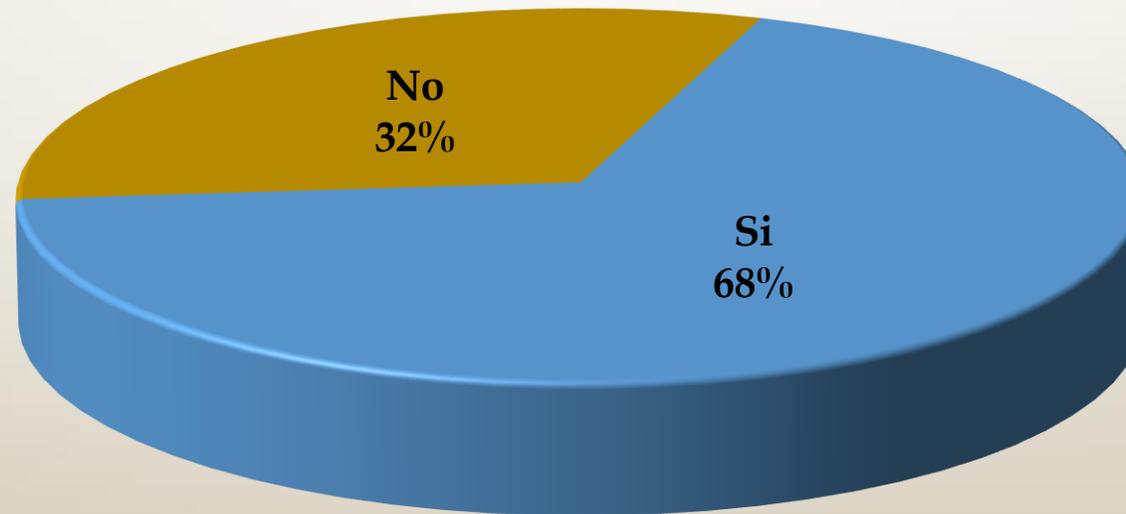
11. ¿Cuáles características identifican a Pro Consumidor ?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

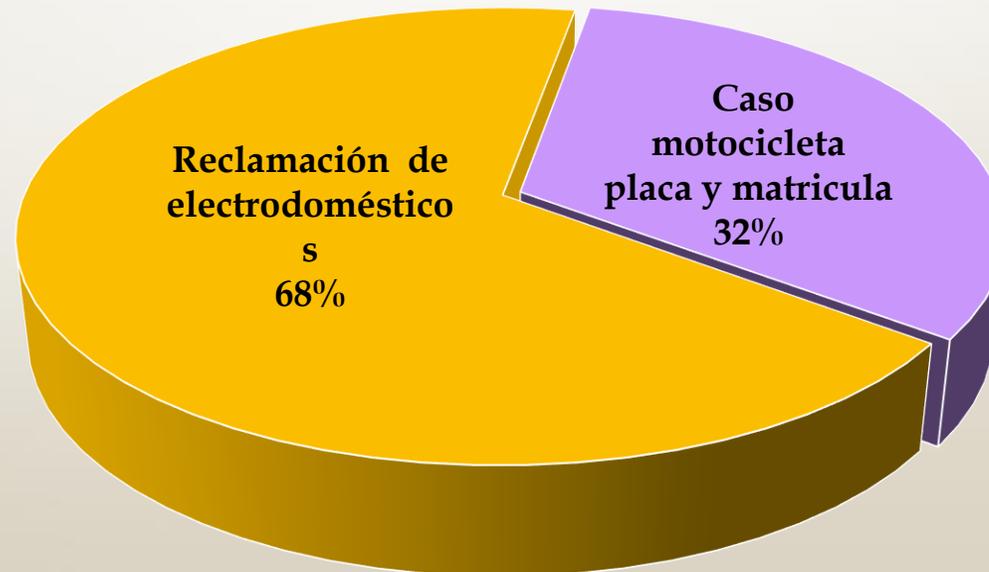
12. ¿Recuerda algún caso relevante en el que Pro Consumidor se ha visto involucrado?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

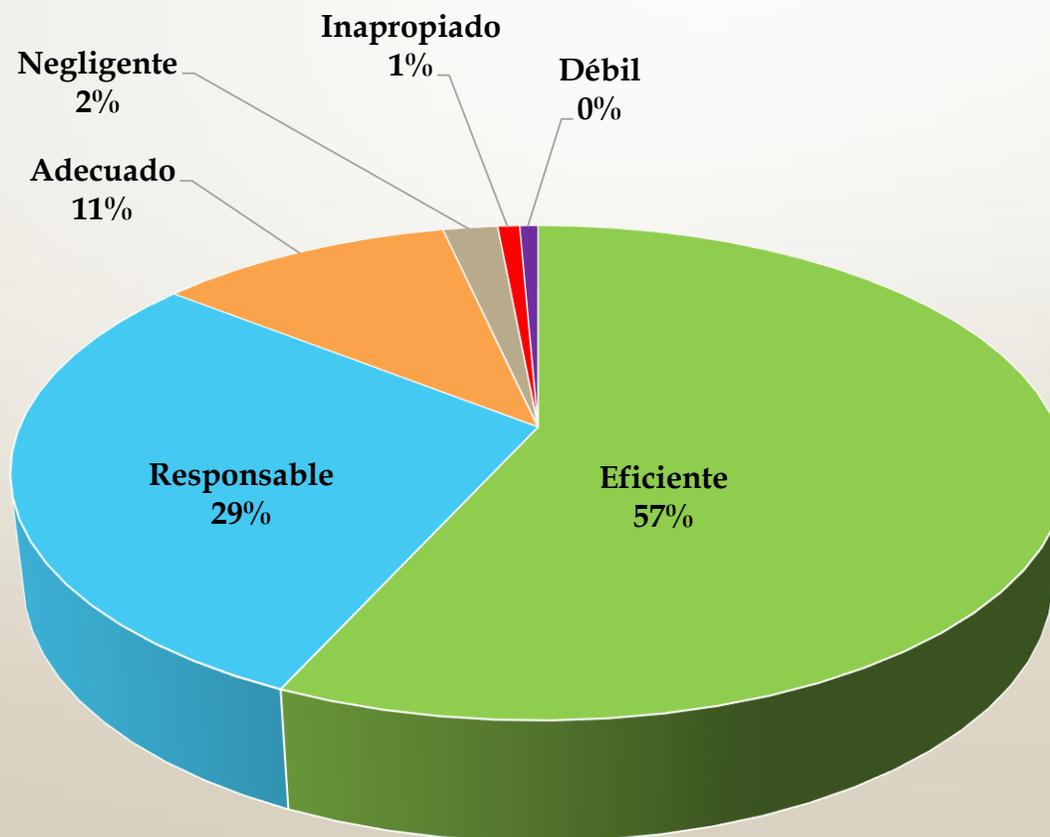
13. ¿Cuál de estos casos recuerda?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

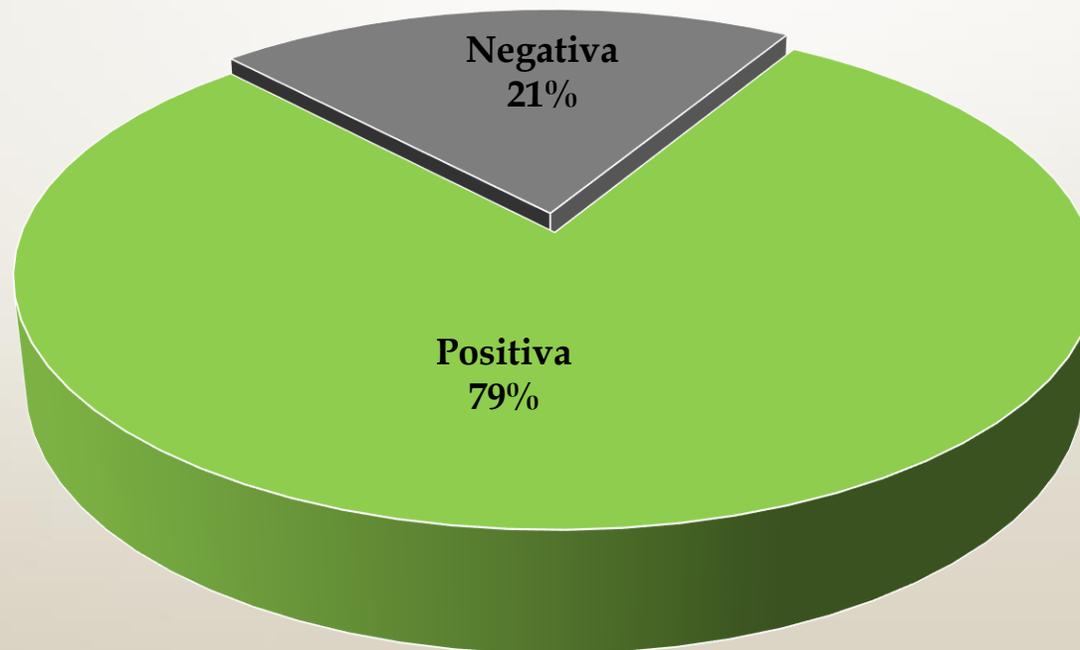
14. ¿Cómo considera el desempeño de la institución en dicho caso?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

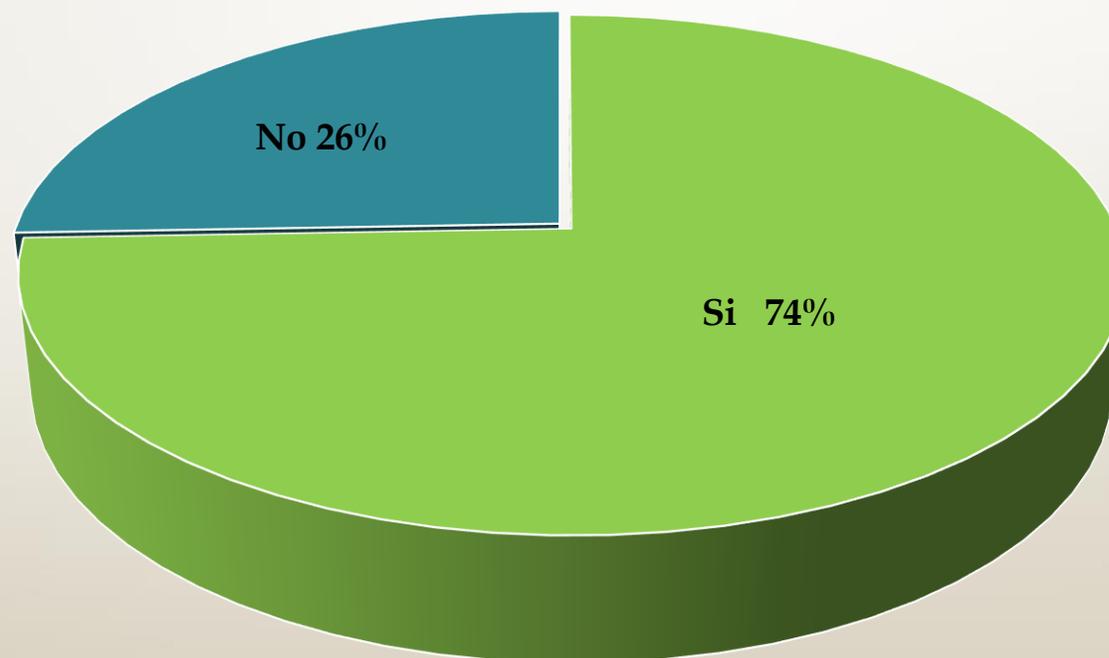
15. ¿Cómo califica la imagen institucional de Pro Consumidor?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

16. ¿ Sabe usted quien es el director/a de Pro Consumidor?





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

17-¿ Qué entiende debe mejorar Pro Consumidor?





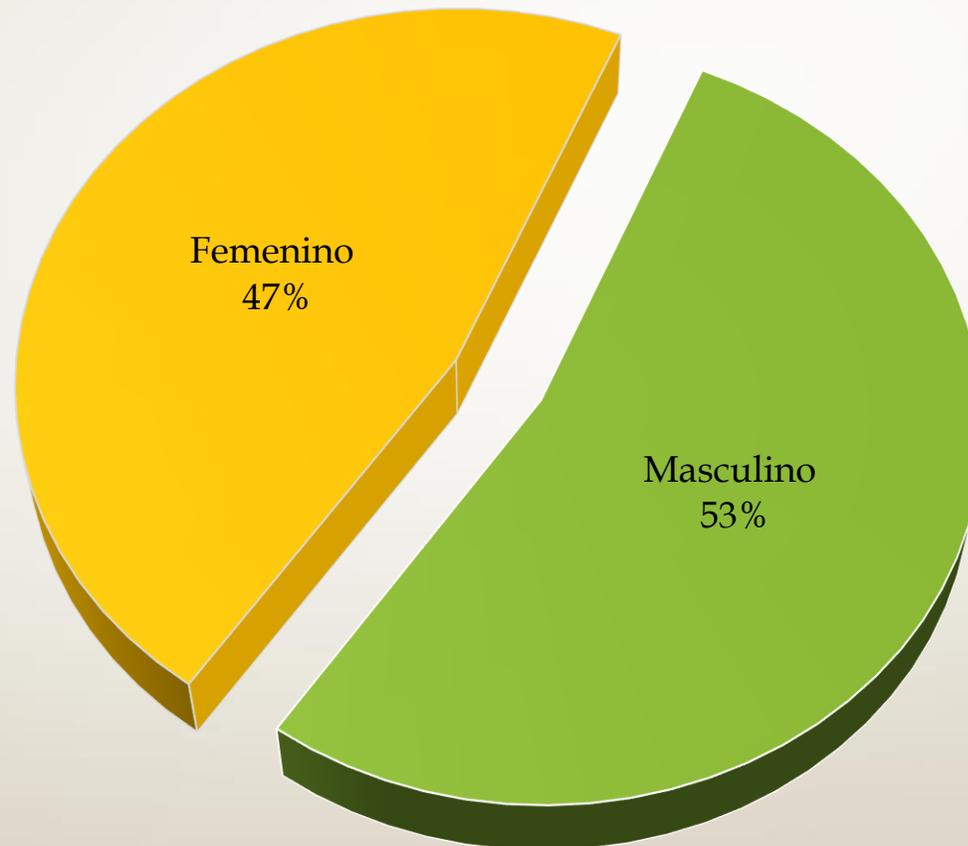
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DATOS GENERALES



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Sexo





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Edad

