

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la administradora de Subsidios Sociales.



Administradora de Subsidios Sociales

Abril 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

6



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

INTRODUCCIÓN

La calidad en el servicio al cliente es fundamental para las instituciones, en específico, para aquellas que tienen una visión de destacarse por su excelencia en el trato a sus usuarios.

La administradora de subsidios sociales constituye una entidad que vela por un esquema de servicios de calidad, la cual ha sido la motivación principal para el presente estudio que tiene como propósito general, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Promedio mensual de solicitudes de servicios presenciales para el año 2023 es de 122,028 por los beneficiarios de los distintos programas de Subsidios Sociales y comercios activos en la Red de Abastecimiento Social (RAS)
- ❑ **ÁMBITO:** Delegaciones provinciales.
- ❑ **MUESTRA:** Con un nivel de confianza de 95% y 3% de error, la muestra calculada fue de 1,433, distribuidos de la siguiente manera:
 - 1,103 servicio de solicitud de reemplazo de tarjeta.
 - 365 servicio de adhesión RAS.
- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Encuesta presencial.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 15 y 26 de abril de 2024.
- ❑ **RESPONSABLES:** Dirección de Planificación y Desarrollo.



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en 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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.*
- La profesionalidad del personal que le atendió

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** 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



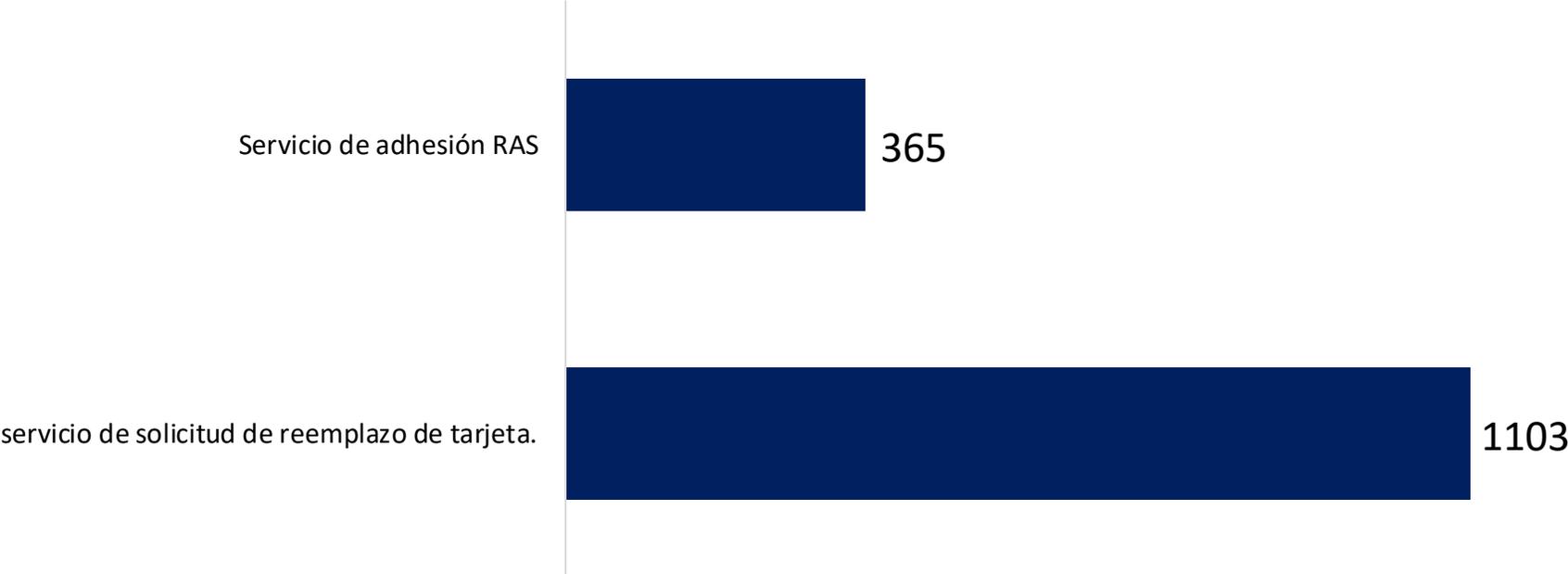
Insatisfecho



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



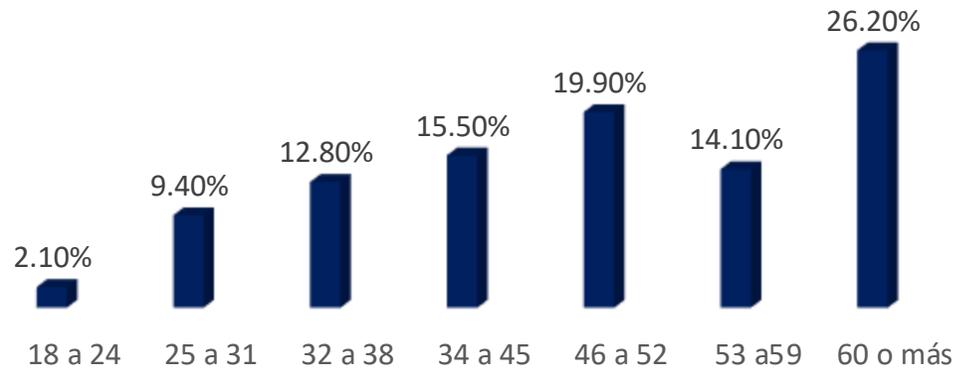
Diversificación de respuesta



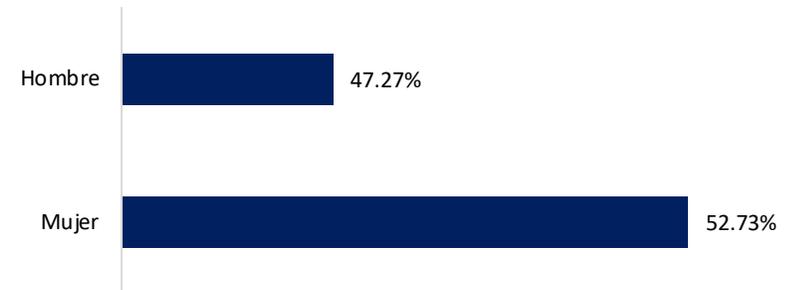
Total de respuestas: 1,468

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

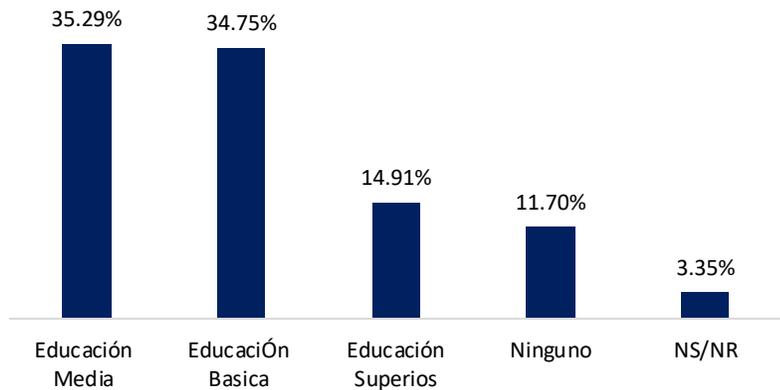
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



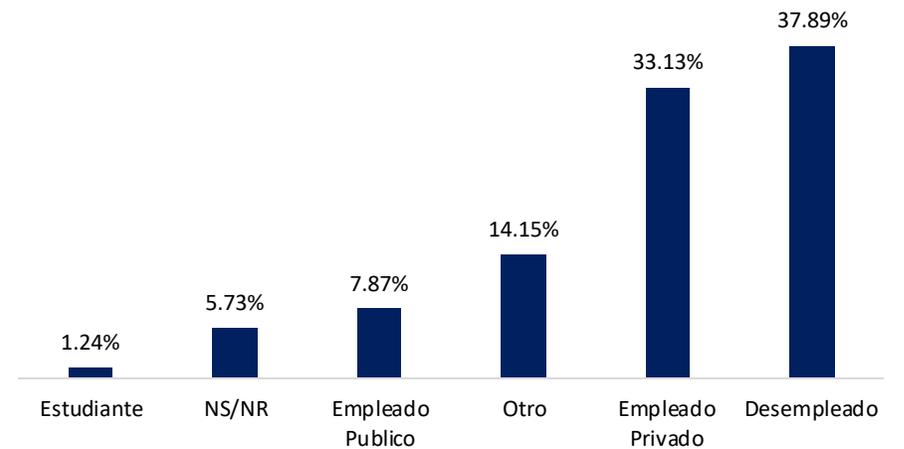
Sexo



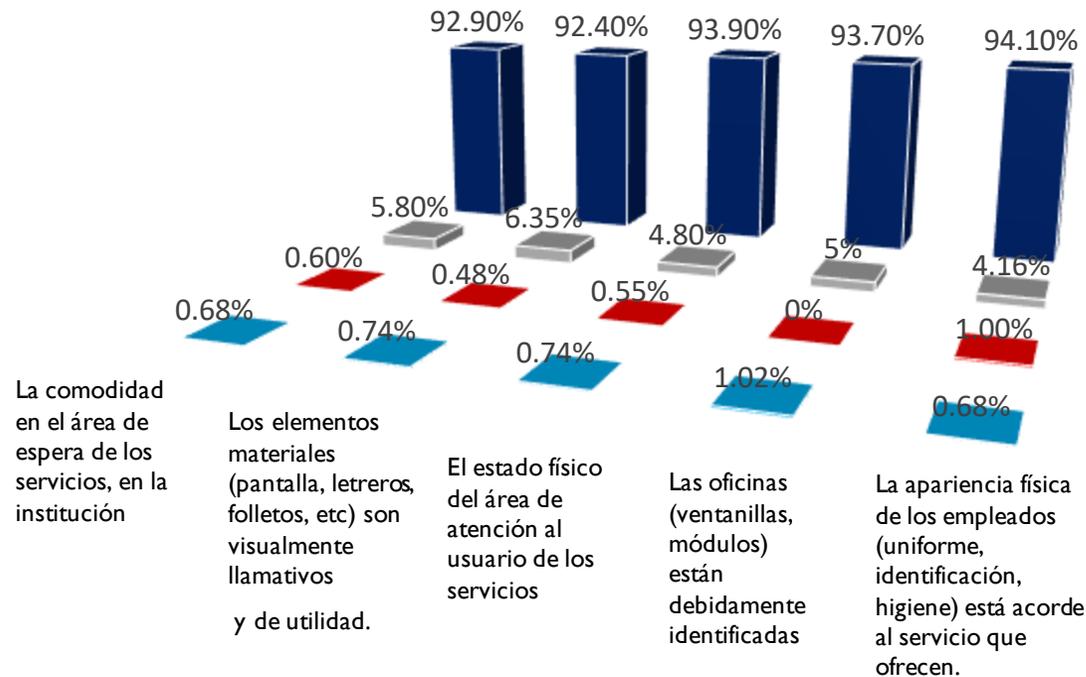
Último grado de estudio alcanzado



Situación Laboral



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

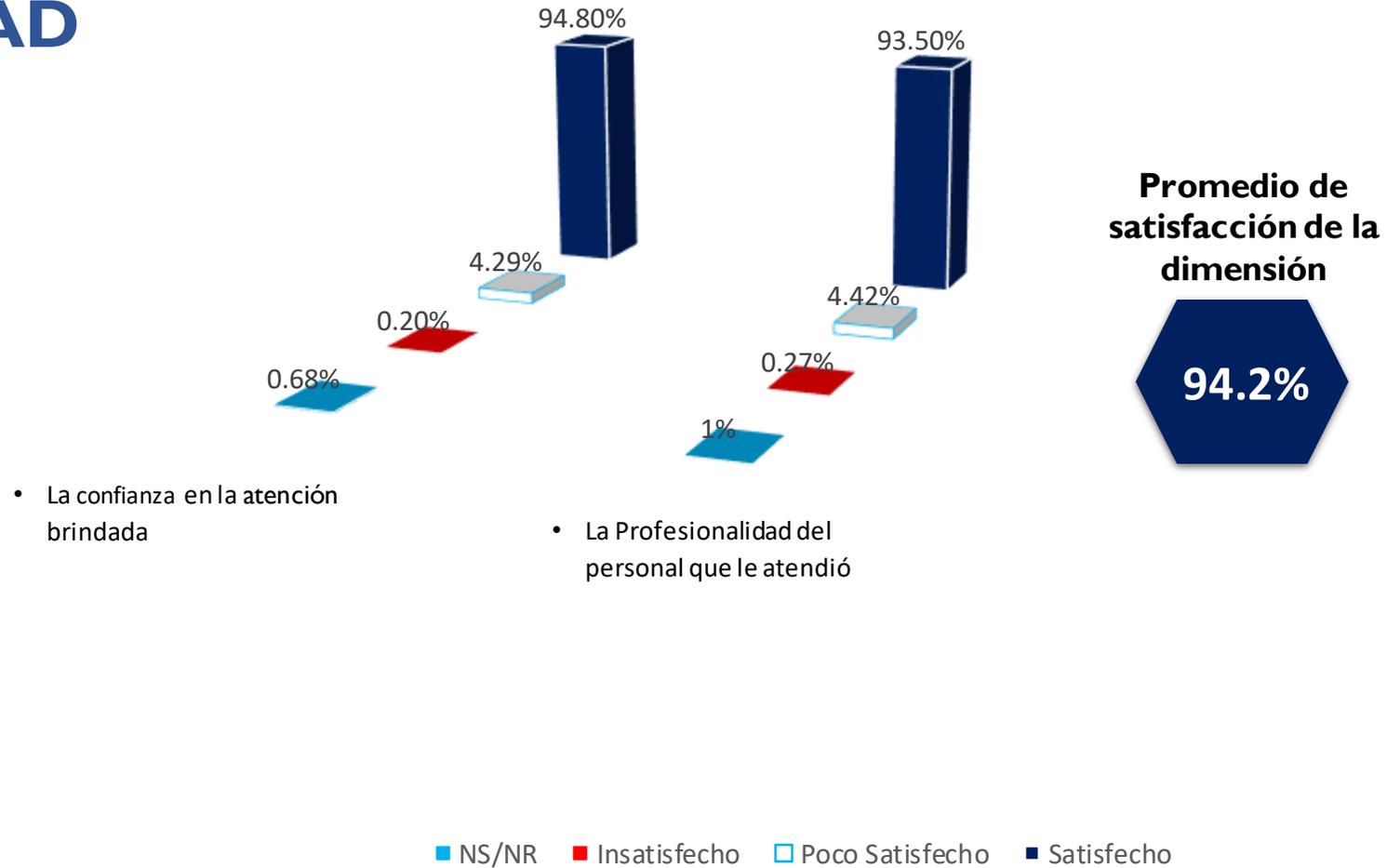


Promedio de satisfacción de la dimensión

93.4%

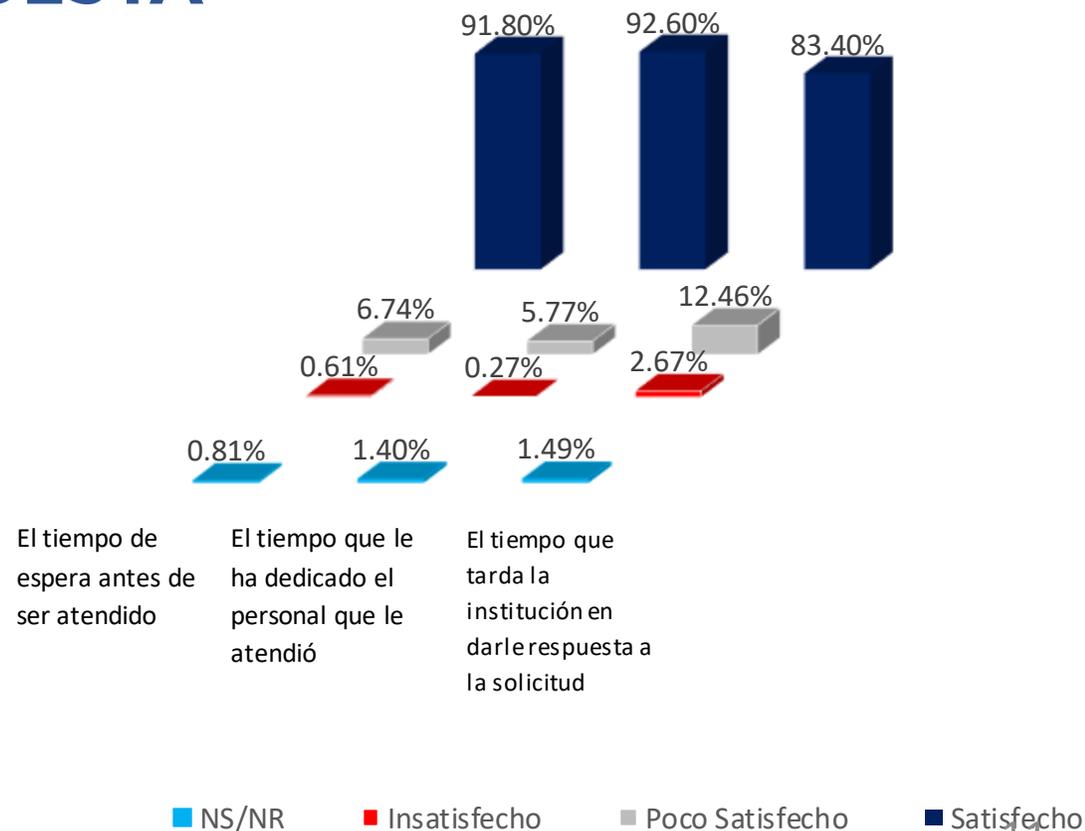
■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Sastifecho

DIMENSIÓN: FIABILIDAD y SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

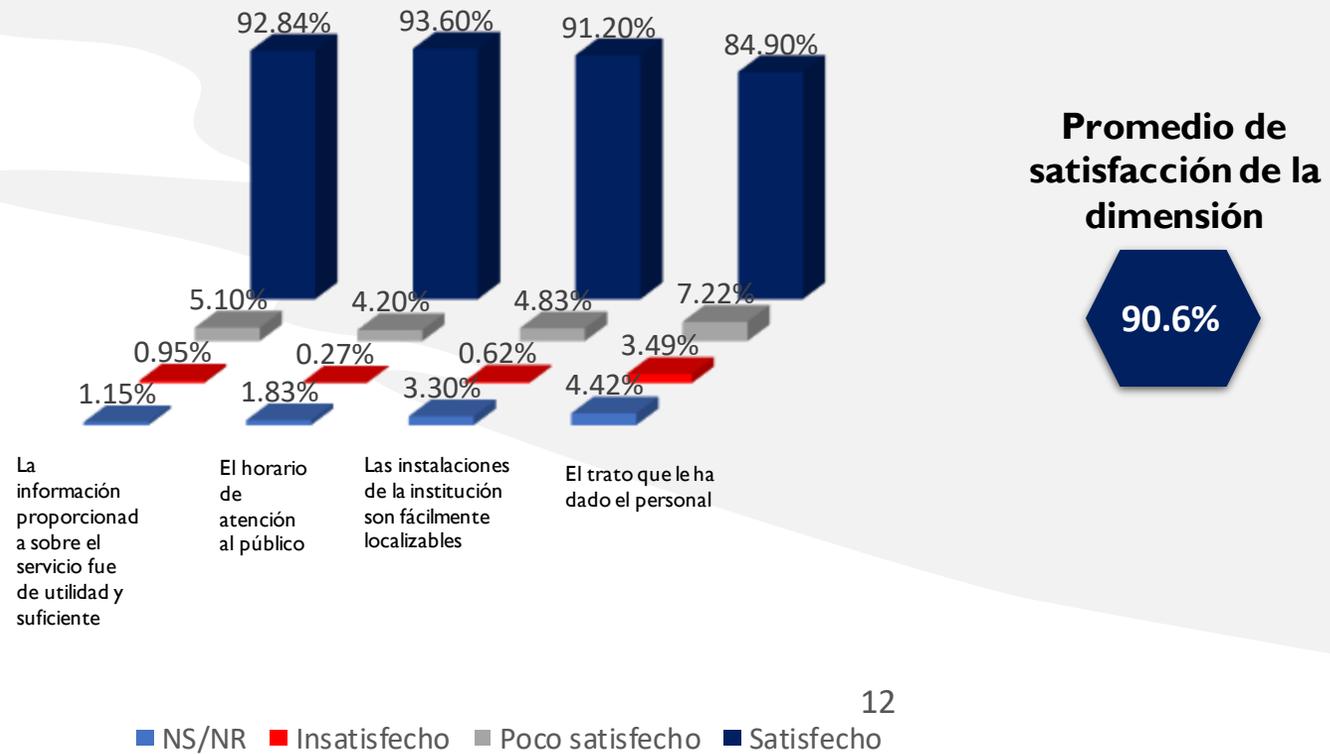


Promedio de satisfacción de la dimensión

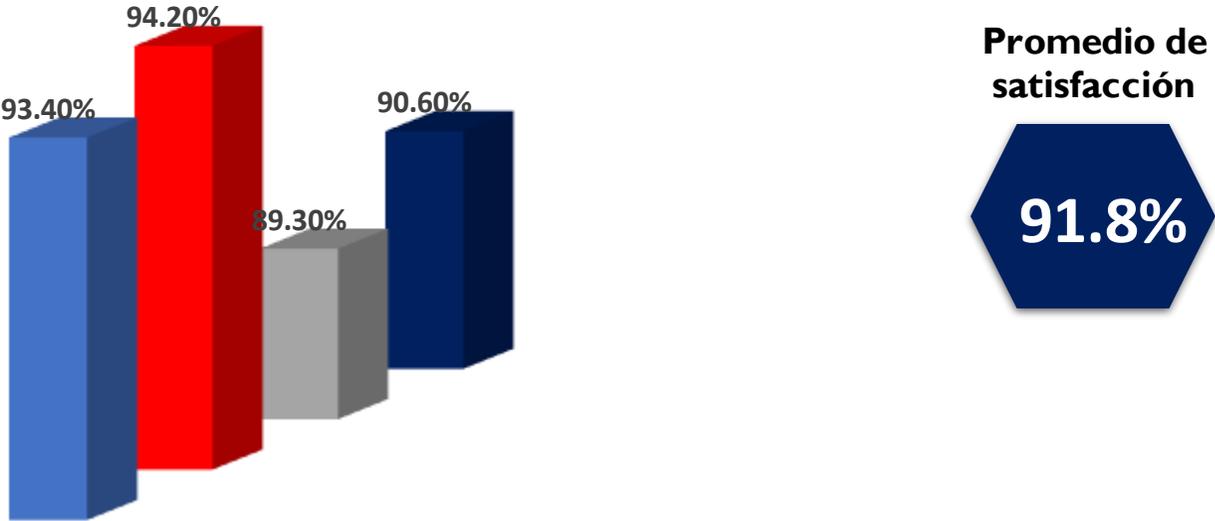
89.3%

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATIA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



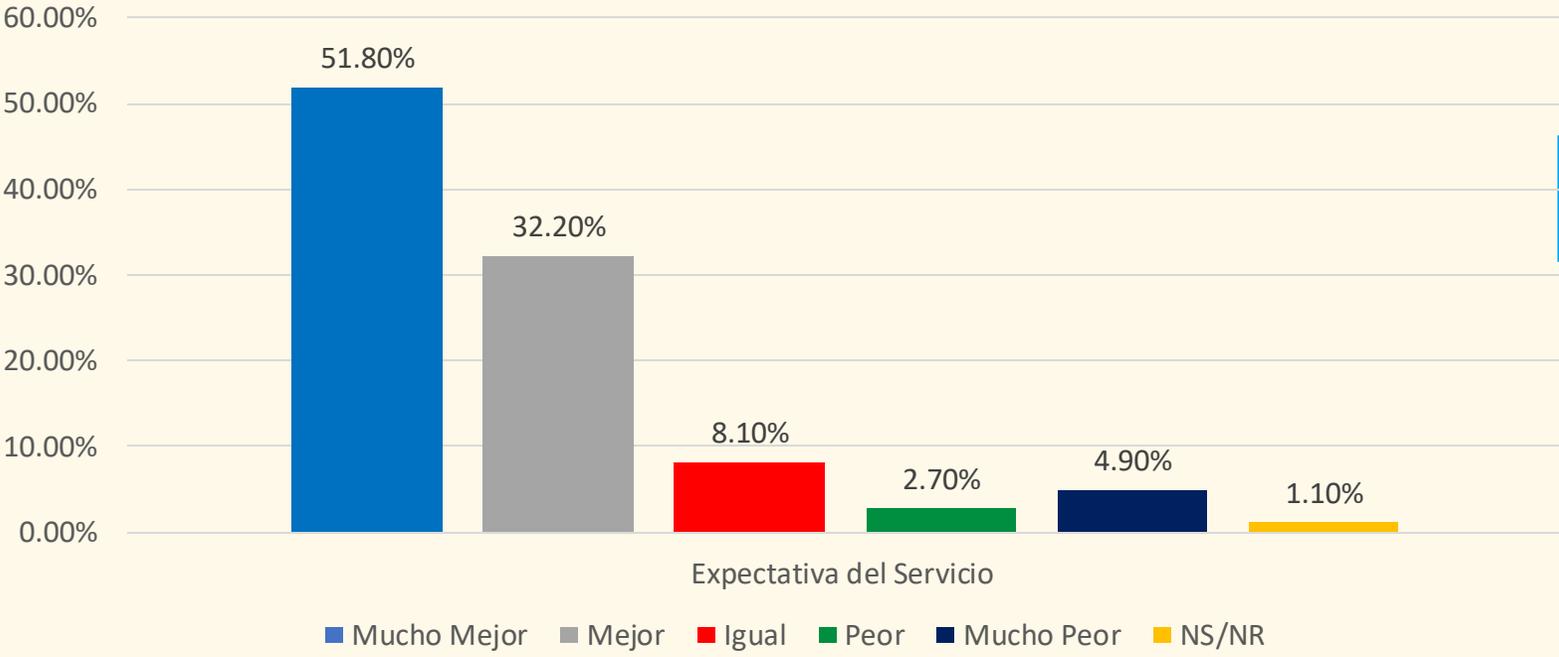
■ Elementos Tangibles ■ Fiabilidad y seguridad ■ Capacidad de Respuesta ■ Empatía

Expresado en %

Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



84%

El 84% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

PLAN DE ACCIÓN ADESS 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios	jun-24	septiembre 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios	oct-24	dic-24	Dirección de Recursos Humanos



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**Administradora de
Subsidios Sociales**