



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios

## Informe de resultados

### Encuesta de satisfacción de los servicios públicos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)

Mayo, 2024

**Dirigido al:**

Ministerio de Administración Pública (MAP)

**Elaborado:**

Nancy Castro

Encargada de Calidad en la Gestión

Diuris Betances

Analista de Calidad

# Introducción

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es la institución del Gobierno dominicano responsable de identificar y priorizar a las familias elegibles para recibir los beneficios de los programas y subsidios sociales que se efectúen con recursos públicos.

Su misión es gestionar la base de datos que conforman el Registro Social Universal de Hogares (RSUH) y el Registro Único de Beneficiarios (RUB). El RSUH y RUB son las principales fuentes de información para la implementación de las políticas sociales contributivas y no contributivas de la población, agregando valor con análisis predictivos y evaluando el impacto de las políticas públicas en diferentes ámbitos.

Los datos son provistos con altos estándares de calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones, apegada a los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y actuando en un marco ético, transparente, sin discriminación, social y medioambientalmente responsable.

SIUBEN trabaja en colaboración con otras instituciones gubernamentales, organismos de cooperación, organizaciones privadas, sociedad civil, gobiernos locales y academias. Cada año, la institución aplica la *encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública* con el propósito de recibir retroalimentación de los diferentes grupos de interés que solicitan informaciones y su nivel de satisfacción con los servicios recibidos, así como las fortalezas y oportunidades de mejoras, a los fines de garantizar la mejora continua y mantener el compromiso de excelencia institucional.

## Ficha técnica

<b>Objetivo:</b>	Recopilar los datos del nivel de satisfacción de las instituciones que hacen requerimientos a la institución, con el propósito de garantizar la calidad en los servicios, considerando las expectativas y necesidades e integrarlo al proceso de mejora continua.
<b>Técnica:</b>	Sondeo.
<b>Método:</b>	La encuesta se elabora a través de la aplicación <i>Forms</i> , de Office 365. Tiene 24 preguntas, con un enfoque mixto, que incluye preguntas abiertas y escala de Linkert. El instrumento fue remitido vía correo electrónico.
<b>Población:</b>	35 representantes institucionales, en el período enero-diciembre de 2023.
<b>Muestra:</b>	La encuesta fue contestada por 20 representantes de la población.
<b>Ámbito:</b>	Oficina principal.
<b>Fecha de levantamiento:</b>	Desde el lunes 18 de marzo hasta el viernes 19 de abril de 2024.
<b>Responsables:</b>	Departamento de Calidad en la Gestión.

# Metodología

La metodología se fundamenta en el modelo SERVQUAL, técnica de investigación que mide la calidad del servicio y que permite conocer las expectativas de los usuarios o usuarias y su apreciación por el servicio. Se utilizó un cuestionario estandarizado, con una escala de respuestas múltiples, diseñada para recopilar informaciones de los grupos de interés que solicitan un servicio y su grado de satisfacción con su recepción.

Este instrumento mide cinco dimensiones: *fiabilidad*, *capacidad de respuesta*, *seguridad*, *empatía* y *elementos tangibles* (esta última dimensión se excluye debido a que SIUBEN no ofrece servicios presenciales).

Dimensiones SERVQUAL			
Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y usuarias y proporcionar un servicio rápido	Atención personalizada que dispensa la institución a su grupo de interés
<input type="checkbox"/> La confianza en la atención brindada.	<input type="checkbox"/> El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.  <input type="checkbox"/> El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.  <input type="checkbox"/> Satisfacción con el interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	<input type="checkbox"/> La profesionalidad del personal que le atendió.	<input type="checkbox"/> La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.  <input type="checkbox"/> El horario de atención al público.  <input type="checkbox"/> Facilidad de comunicación con el área que le asistió.

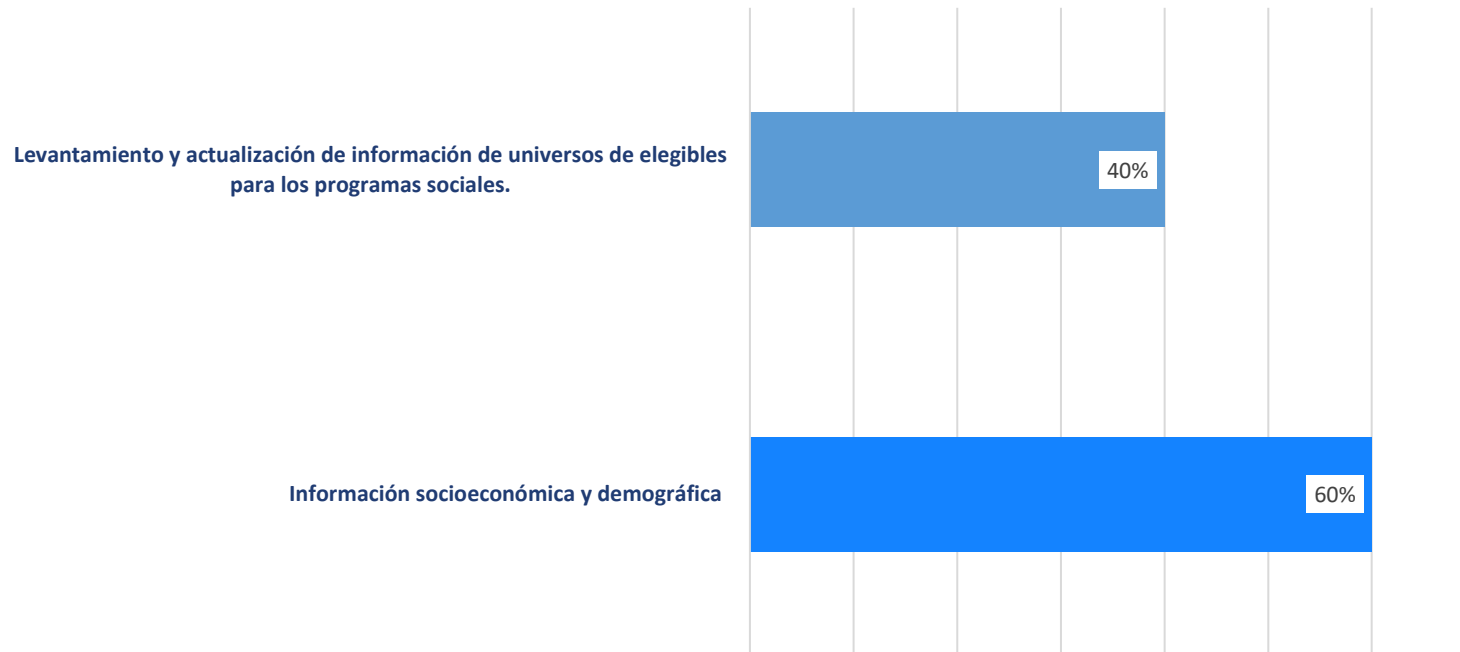
# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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

- 0:** Corresponde a la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10:** Corresponde a la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99:** Corresponde a no sabe (NS) o no responde (NR).

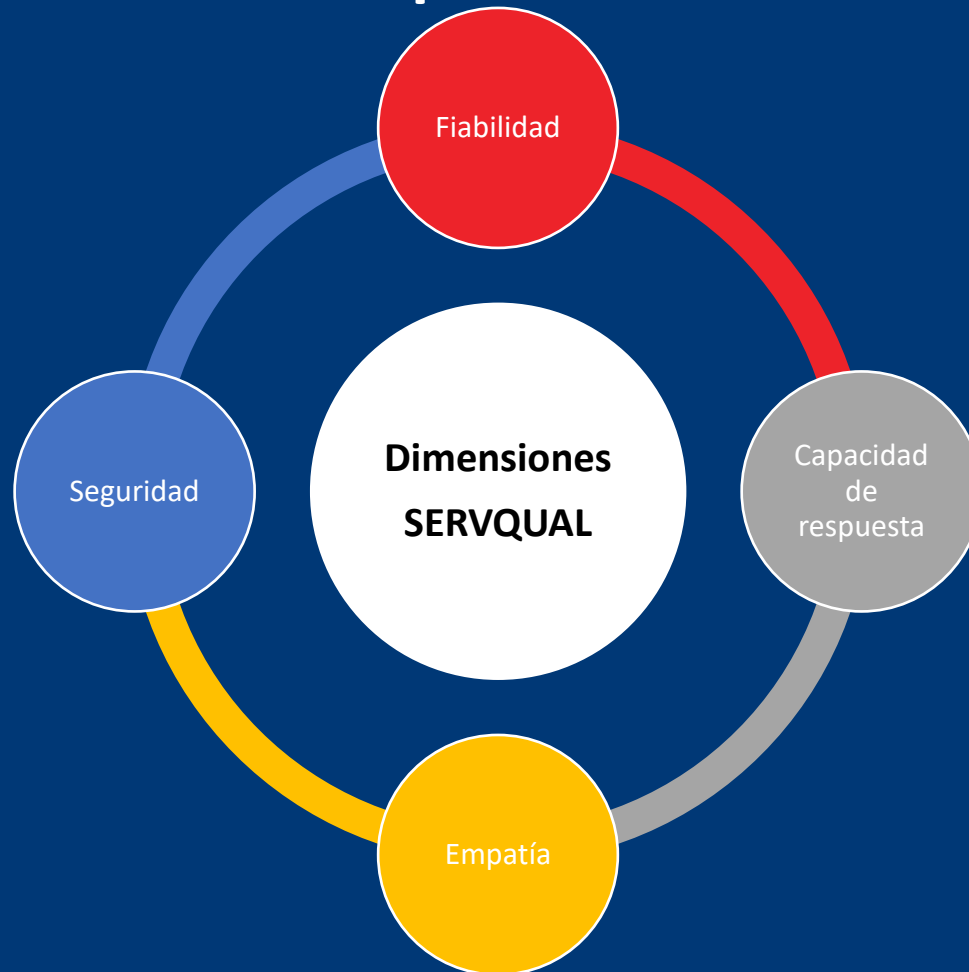


# Tipo de información solicitada



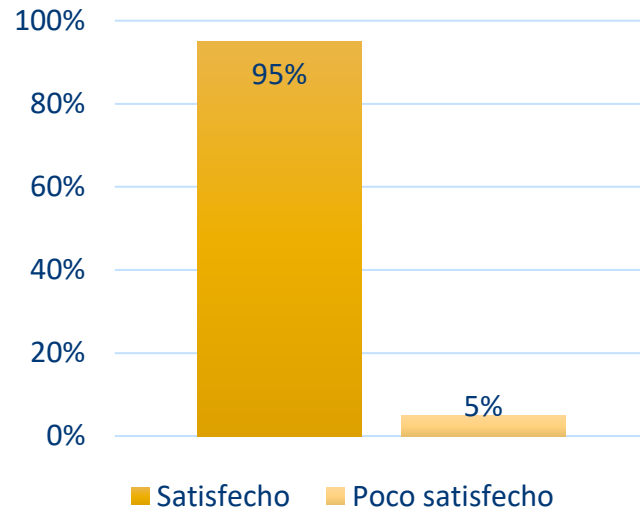
Base: 57% total de la muestra (20 respuestas de 35 solicitantes)

## Resultados por dimensiones

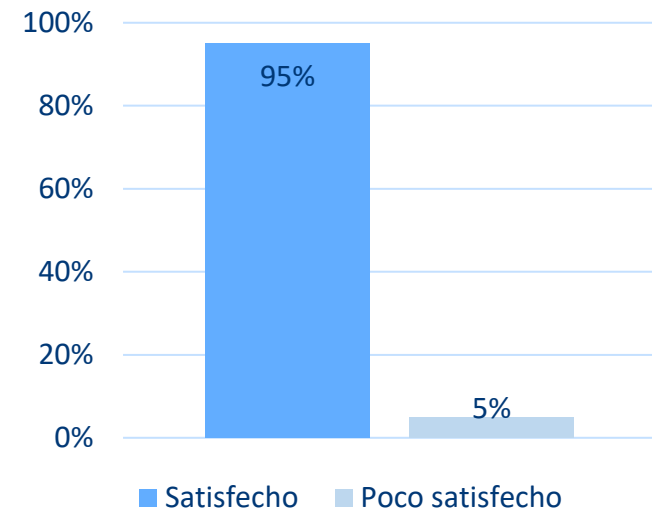


# Dimensión: fiabilidad / seguridad

P. ¿Cómo valora la confianza en la atención brindada?



P. ¿Cómo valora la profesionalidad del personal que le atendió, tanto en capacidad como en competencia?



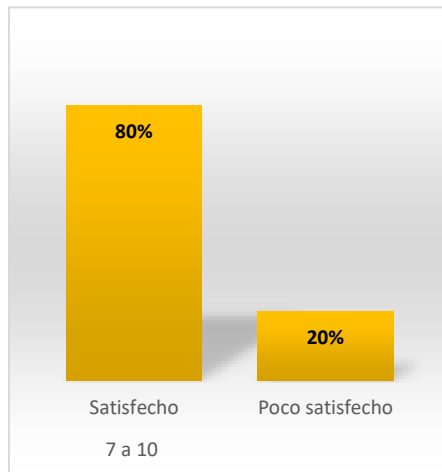
95%

Promedio de satisfacción de la dimensión



# Dimensión: capacidad de respuestas

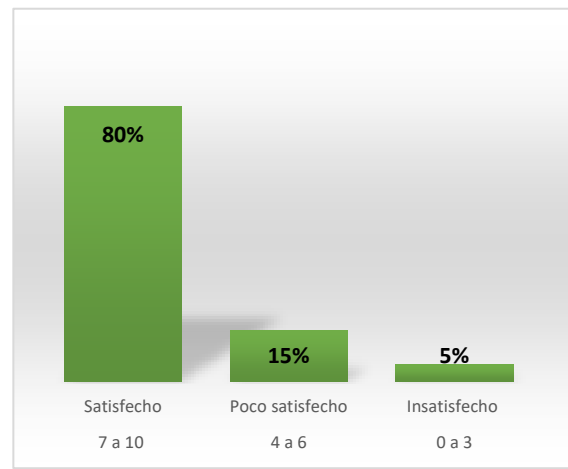
¿Cómo valora el tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud?



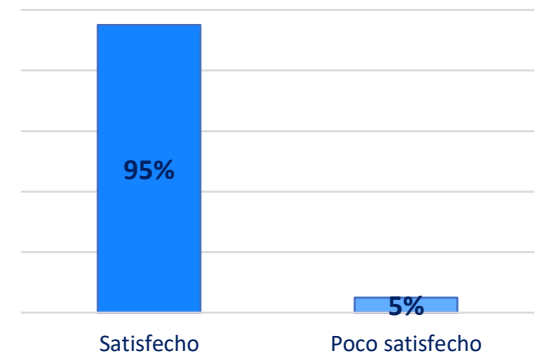
Promedio de satisfacción de la dimensión

85%

¿Cómo valora el tiempo de espera para la entrega del servicio solicitado?



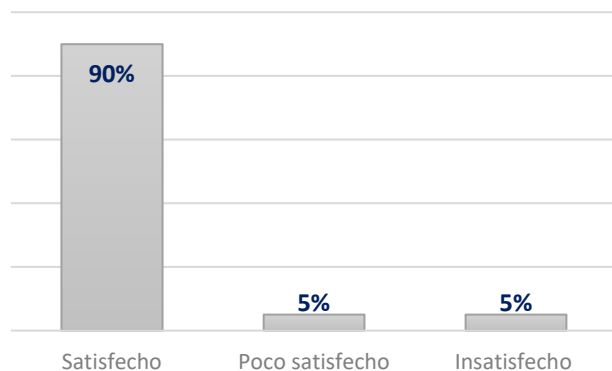
¿Qué tan satisfecho o satisfecha se siente con el interés mostrado por el área para dar respuesta a su solicitud?



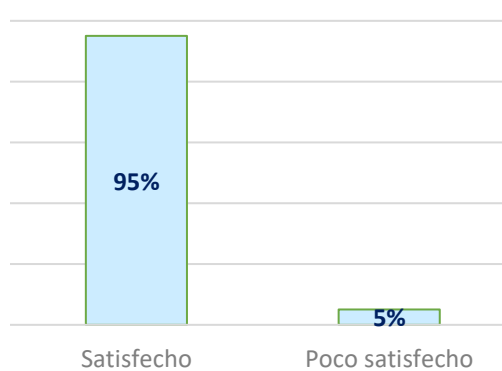
Base: 57% total de la muestra (20 respuestas de 35 solicitantes)

# Dimensión: empatía

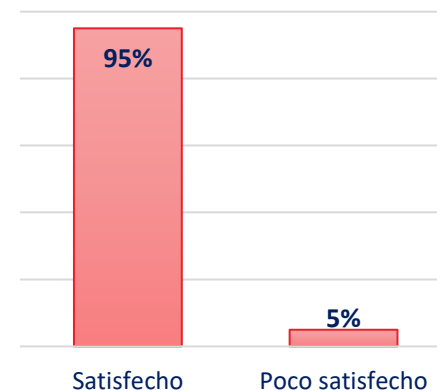
¿Cómo valora la información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente?



¿Cómo valora el horario de atención?



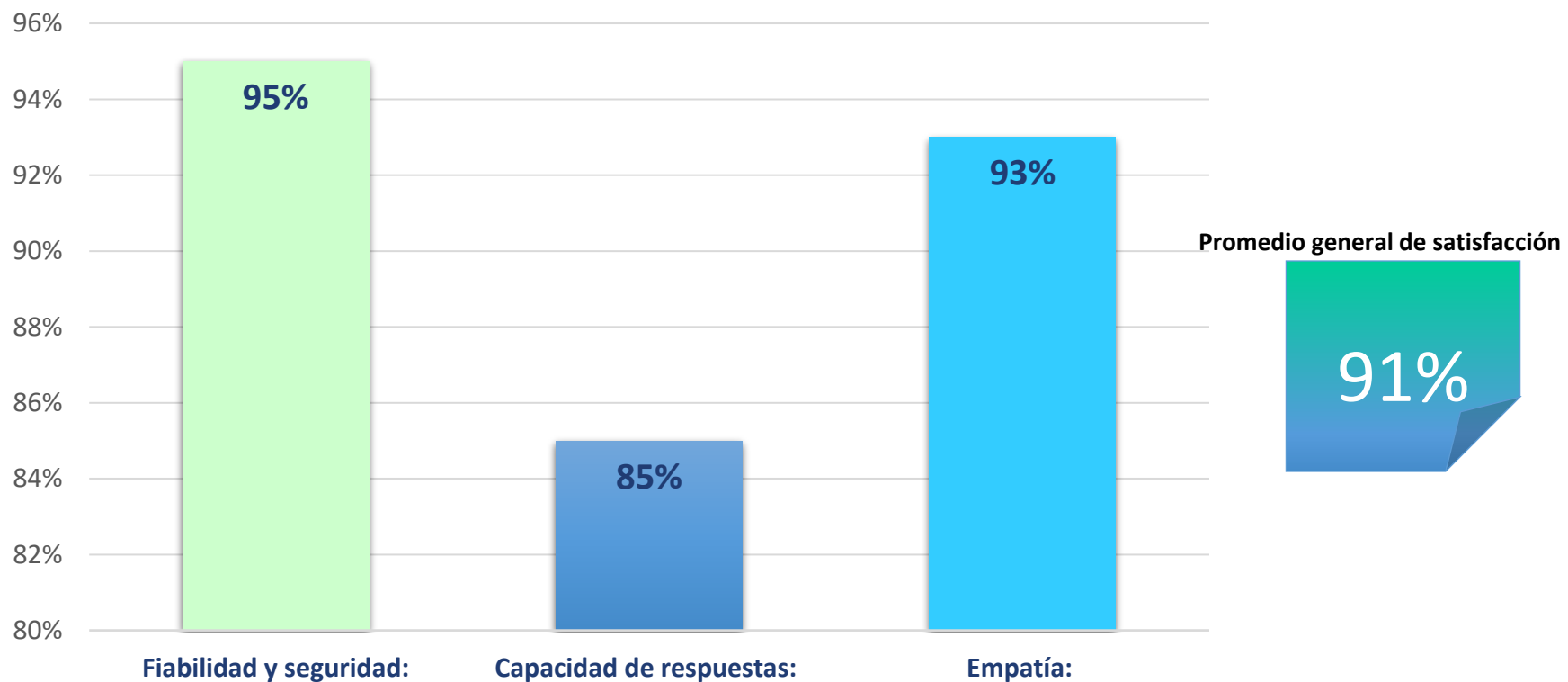
¿Cómo valora la facilidad de comunicación con el área que le asistió?



**93%**

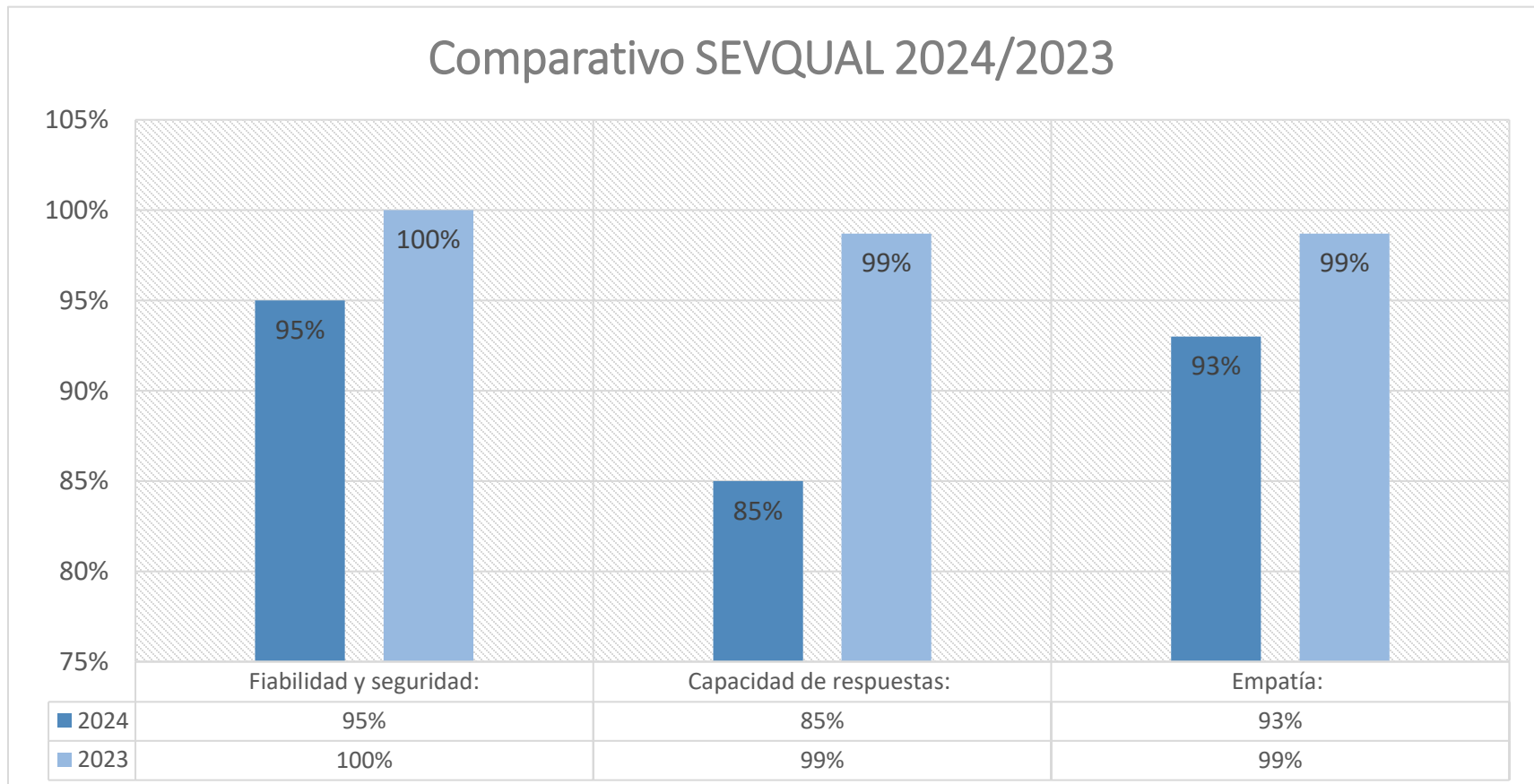
Promedio de satisfacción de la dimensión

## Resultados globales- dimensiones SEVQUAL, 2024



Base: 57% total de la muestra (20 respuestas de 35 solicitantes)

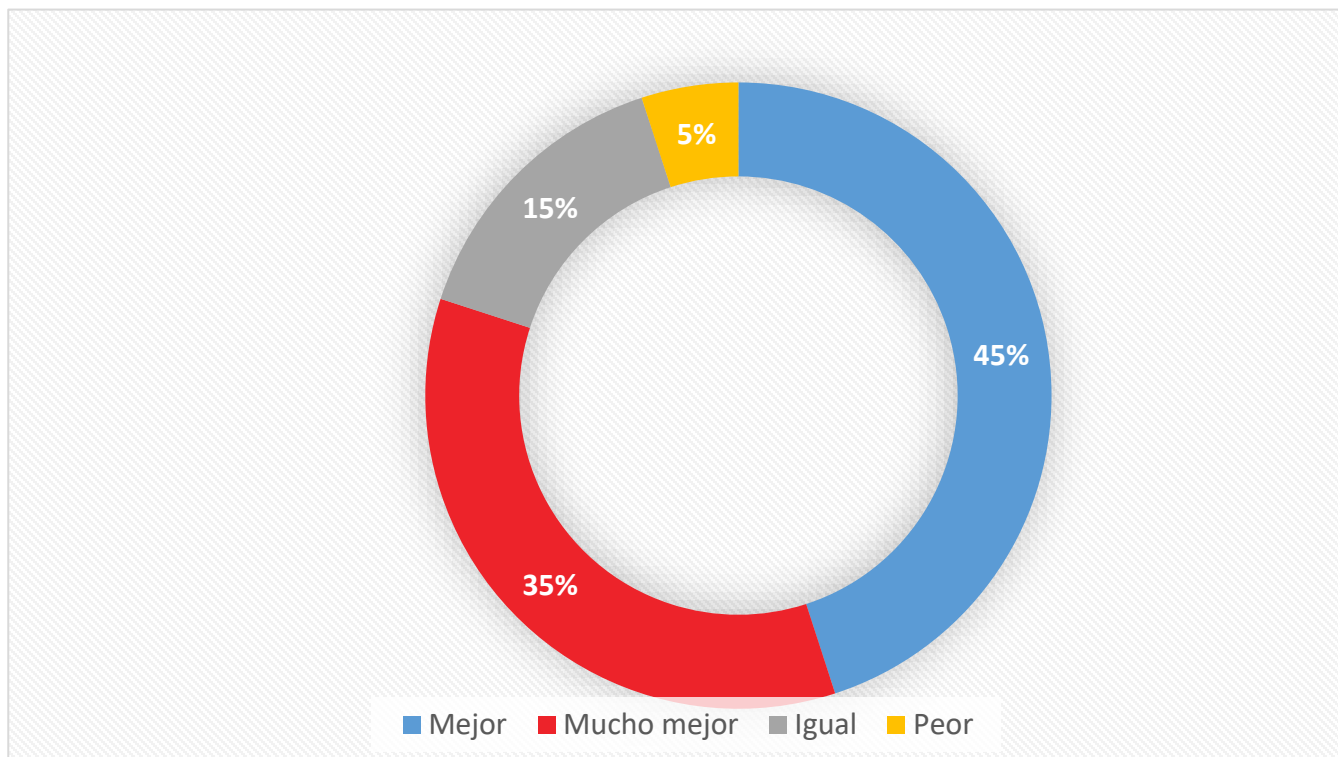
## Gráfico comparativo



Base: 57% total de la muestra (20 respuestas de 35 solicitantes)

# Servicio esperado

El servicio recibido, comparado con el esperado, ¿cómo lo considera?



El 80% de los usuarios y usuarias consideran que el servicio recibido es *mejor o mucho mejor* de lo que esperaba.

## Recomendaciones

- Sugiero trabajar en una mayor coordinación interinstitucional.
- Crear una red de instituciones que trabajen a favor de la población vulnerable del país.
- Trabajar y organizarnos conjuntamente para dar respuestas más amplias y ser más eficientes.
- Se le debe dar seguimiento a los motivos de rechazo de cada solicitud realizada.

# Oportunidades de mejoras 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidades de mejoras	Acción de mejora	Fecha de ejecución	Área responsable
Usuarios Institucionales	Capacidad de respuestas	Responder más rápido a los requerimientos y enviarlos en una estructura acorde a lo solicitado	Establecer un canal para la retroalimentación a las solicitudes, estableciendo el tiempo de respuesta, según la priorización del requerimiento.	30/09/2024	Dirección de Análisis de Información Socioeconómica
			Establecer los criterios de priorización y tiempo de respuestas a los requerimientos que están disponibles en la Base de Datos Unificada (BDU), de aquellos que requieren sistematización y tratamiento.	30/09/2024	