

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por Mercados Dominicanos de Abastos Agropecuarios Junio 2024





Introducción

Mercados Dominicanos de Abastos Agropecuarios, en su rol de diseñar y ejecutar políticas de aporten al desarrollo de la Red Nacional Alimentaria (RENA) en cumplimiento de la ley 108-13, tiene dentro de sus funciones el administrar infraestructuras de comercialización agropecuarias a los productores de este sector.

Con el enfoque de una administración enfocada a la mejora constante del nivel del servicio ofrecido de forma presencial, se ejecutan encuestas de satisfacción de los usuarios con el objetivo de medir la calidad del servicio brindado y ejecutar planes de acción de ser necesarios.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de esta medición durante el periodo descrito a continuación en la ficha técnica.



FICHA TÉCNICA



- ❑ **Población:** Servicios presenciales 326.
- ❑ **ÁMBITO:** Mercados Dominicanos de Abastos Agropecuarios & Merca Santo Domingo.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios a operadores agropecuarios instalados en Merca Santo Domingo.</i>	178
--	------------

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Encuesta presencial y acompañamiento de personal institucional.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 15 de abril – 15 de mayo.
- ❑ **RESPONSABLES:** Comité Interno de Calidad (CIC), Departamento de Planificación & Desarrollo Institucional.





Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica **cuatro 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.

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable y la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Capacidad de Respuesta

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

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes



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



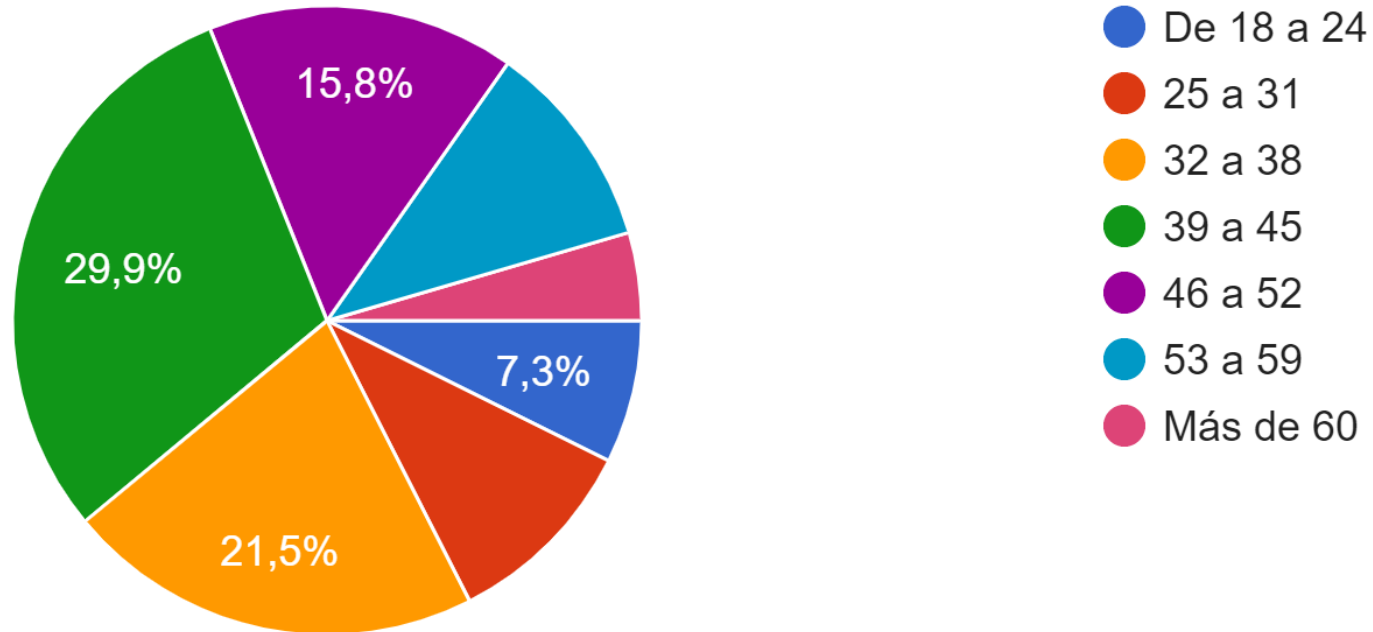
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

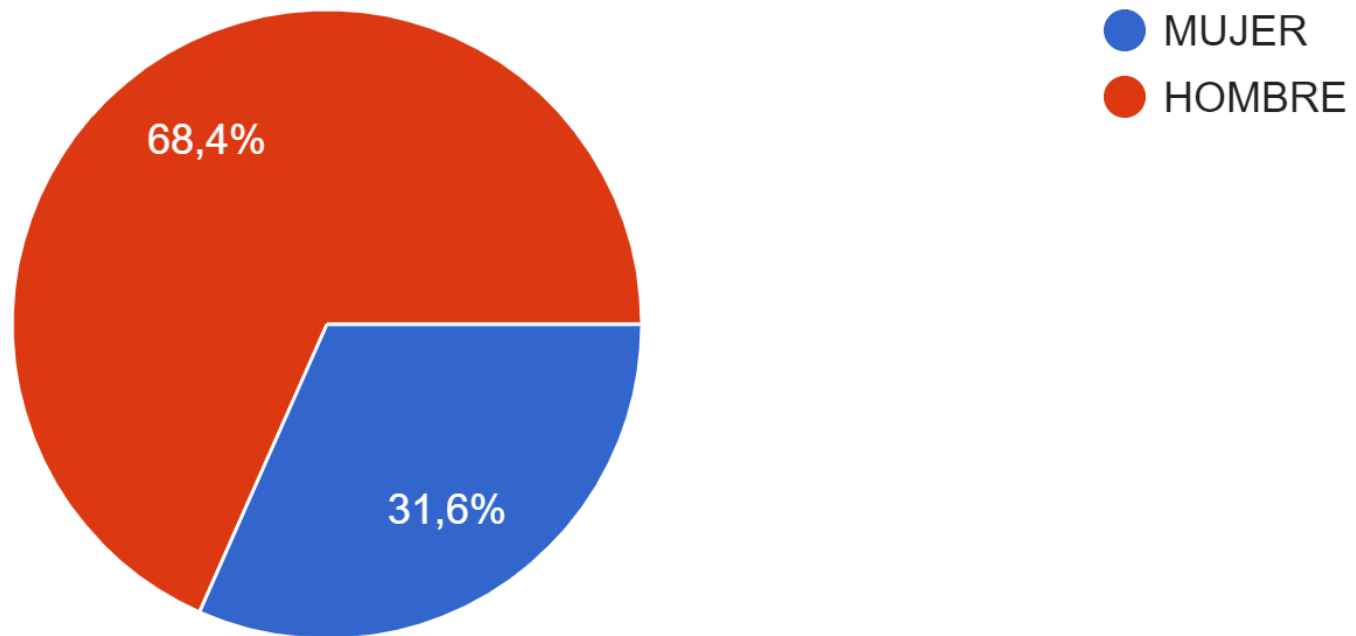
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

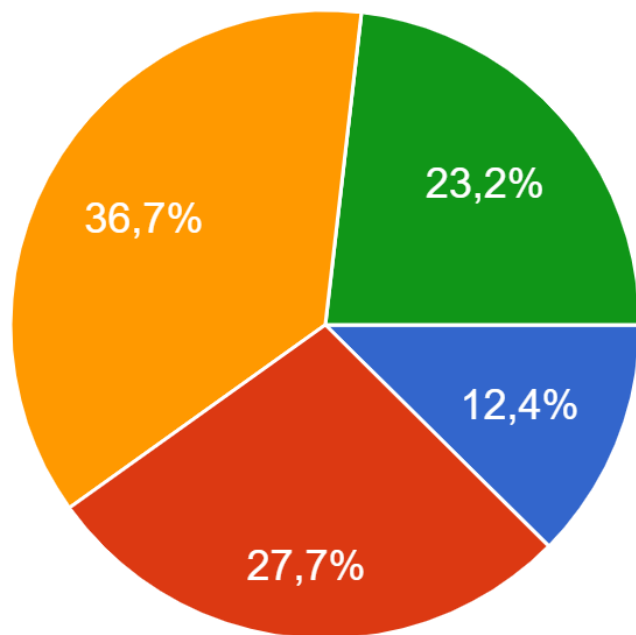
Sexo





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Último grado de estudio alcanzado



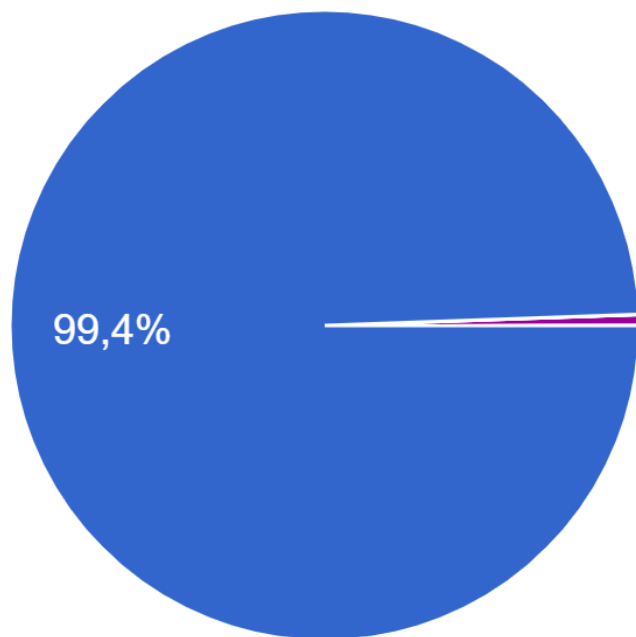
- 1 Ninguno
- 2 Educación Básica
- 3 Educación Media
- 4 Educación Superior
- 99 No contesta





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



- 1 Trabaja
- 2 Jubilado o pensionado
- 3 Desempleado
- 4 Estudiante
- 5 Ama de casa
- 99 NS/NC

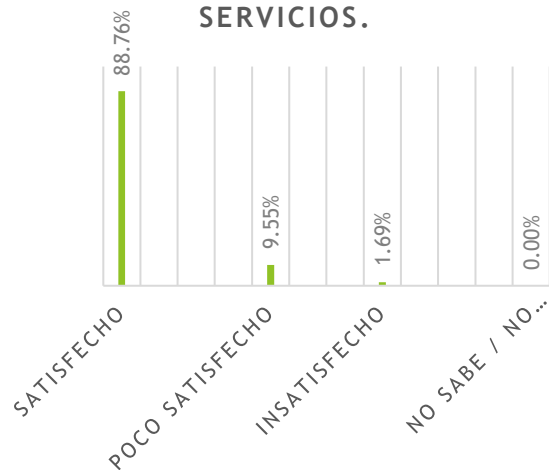




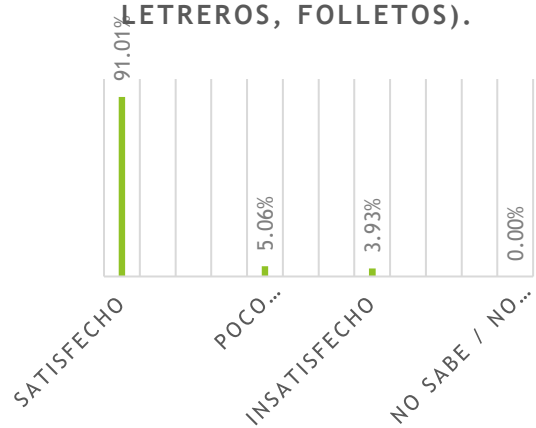
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

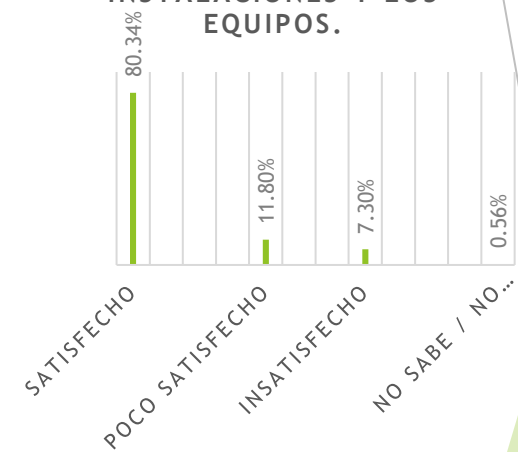
P1.1 LA COMODIDAD EN EL ÁREA DE ESPERA DE LOS SERVICIOS.



P1.2 LOS MATERIALES DE INFORMACIÓN SON VISUALMENTE LLAMATIVOS Y DE UTILIDAD (PANTALLAS, LETREROS, FOLLETOS).



P1.3 LA APARIENCIA FÍSICA DE LAS INSTALACIONES Y LOS EQUIPOS.

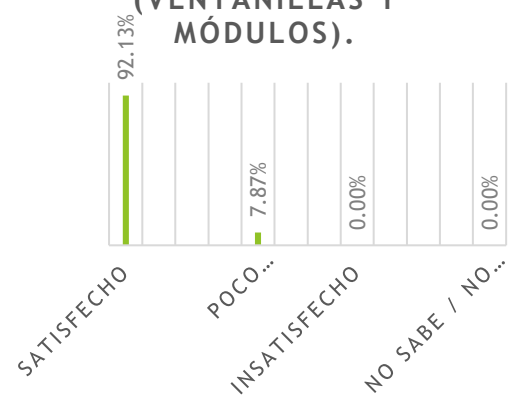




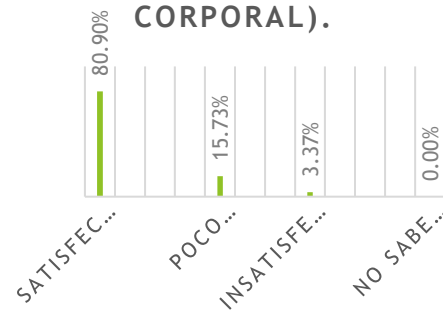
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

P1.4 LAS OFICINAS ESTÁN DEBIDAMENTE IDENTIFICADAS (VENTANILLAS Y MÓDULOS).



P1.5 LA APARIENCIA FÍSICA DE LOS EMPLEADOS ES ADECUADA (IDENTIFICACIÓN, HIGIENE Y LENGUAJE CORPORAL).



Promedio de satisfacción

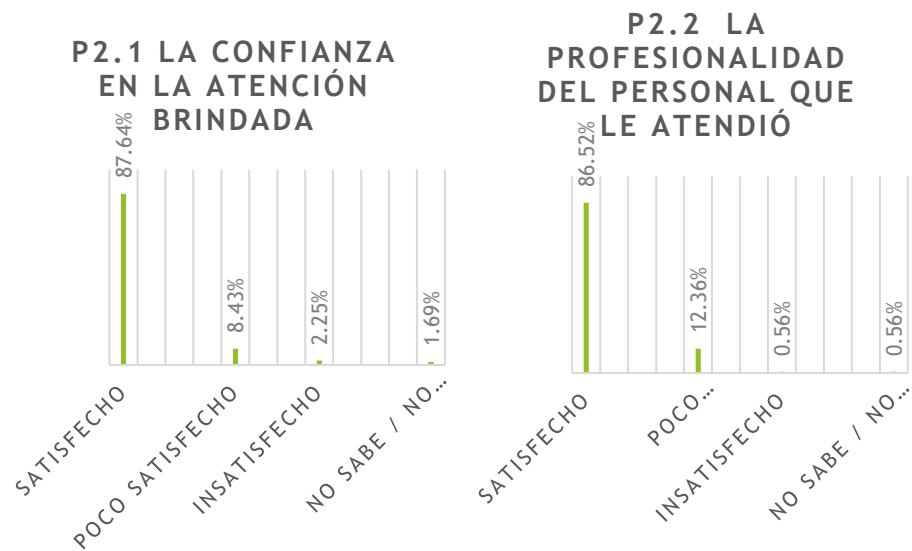
86.63%





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: FIABILIDAD / SEGURIDAD



Promedio de
satisfacción

87.08%





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

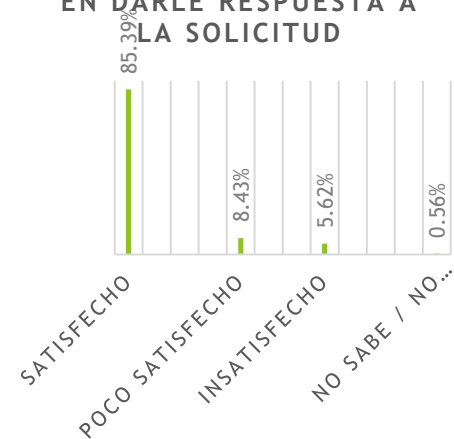
P3.1 EL TIEMPO DE ESPERA ANTES DE SER ATENDIDO



P3.2 EL TIEMPO QUE LE HA DEDICADO EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ



P3.3 EL TIEMPO QUE TARDA LA INSTITUCIÓN EN DARLE RESPUESTA A LA SOLICITUD



Promedio de satisfacción
90.07%

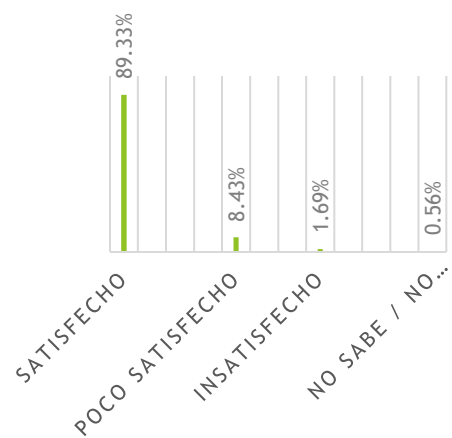




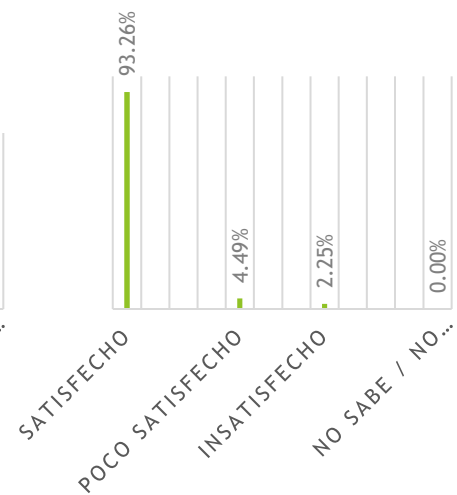
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: EMPATIA

P4.1 LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA SOBRE EL SERVICIO FUE DE UTILIDAD Y SUFICIENTE



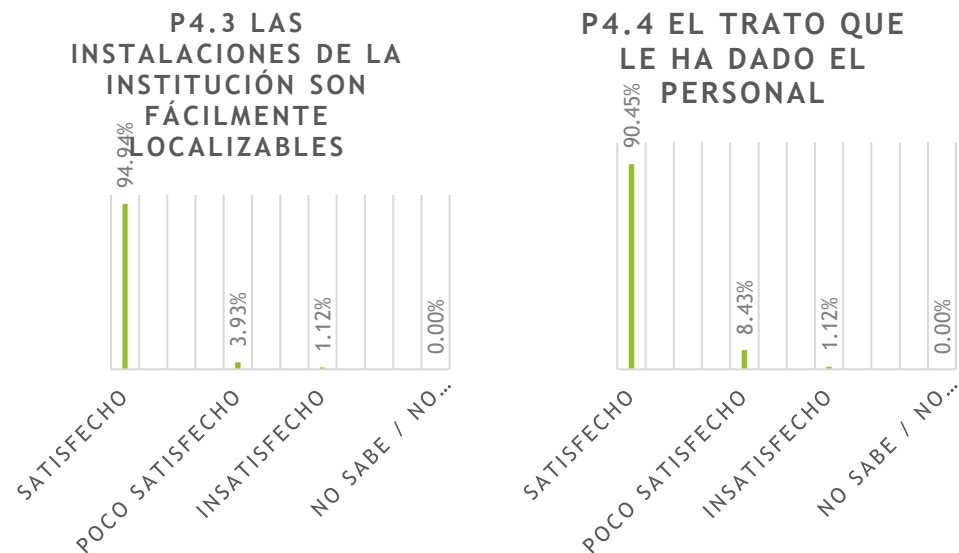
P4.2 EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: EMPATIA



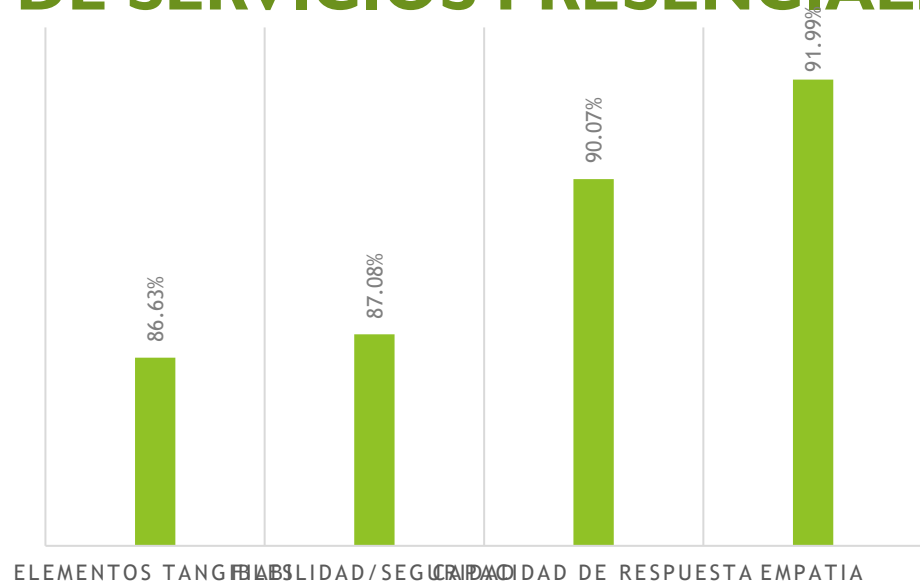
Promedio de
satisfacción
93.45%





Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



Promedio de satisfacción
88.94%

Base: 100% Total muestra

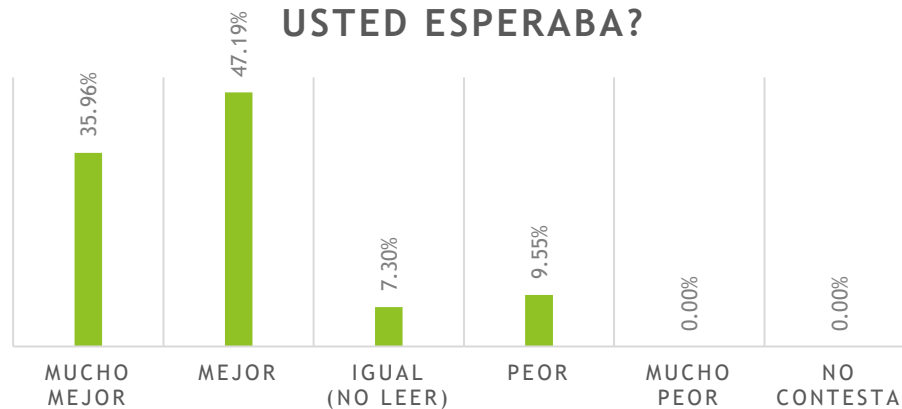




Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

SERVICIO ESPERADO

P.6. ¿EL SERVICIO RECIBIDO, LE HA PARECIDO MUCHO MEJOR, MEJOR, PEOR O MUCHO PEOR QUE LO QUE USTED ESPERABA?



Promedio de
satisfacción
83.15%

Base: 100% Total muestra





ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN PRESENCIALES

Índice de
Satisfacción
General
88.94%





Plan de acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Área responsable
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Elementos Tangibles	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.	Socializaciones con el personal destinado para el cumplimiento del acuerdo sobre la metodología SERVQUAL y el impacto de sus acciones hacia los usuarios con los que interactúan en los acuerdos interinstitucionales.	Julio 2024	Diciembre 2024	Comité Interno de Calidad (CIC) MERCADOM
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Fiabilidad	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.		Julio 2024	Diciembre 2024	Comité Interno de Calidad (CIC) MERCADOM
Servicios ofrecidos a usuarios institucionales	Seguridad	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente		Julio 2024	Diciembre 2024	Comité Interno de Calidad (CIC) MERCADOM

