

Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública Junio 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO
AL DESARROLLO BARRIAL**

INDICE

Introducción	1
Ficha técnica	2
Metodología	3
Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales	5
Plan de Acción	17

INTRODUCCION

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, al realizar esta encuesta de satisfacción ciudadana tiene como objetivo dar a conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes que solicitan nuestros servicios. Actualmente, contamos con un catálogo de servicios, los cuales son ofrecidos a los ciudadanos de manera presencial y virtual.

En este informe presentamos en detalle los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta ciudadana mediante las cinco (5) dimensiones del modelo SERVQUAL, que una vez aplicado a los ciudadanos es utilizado para valorar la calidad en un servicio.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN: Servicios presenciales **376**

ÁMBITO: Sede de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial

MUESTRA: Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del **95%**, se determinó una muestra de **191**, distribuida de la siguiente manera :

-Apoyo a la salud: 36

-Apoyo a las embarazadas: 22

-Donación de equipos, mobiliarios y electrodomésticos: 51

-Apoyo a iniciativas y actividades sociales comunitarias: 27

-Apoyo a la juventud, educación, deporte y recreación: 3

-Apoyo al mejoramiento de vivienda: 46

-Asistencia complementaria de raciones alimenticias: 5

-Saneamiento, Limpiezas y Soluciones Barriales: 1

METODO A UTILIZAR: Cuestionario presencial,

FECHA DE LEVANTAMIENTO: 7 marzo al 9 mayo 2024

RESPONSABLES:

A cargo de aplicar las encuestas:

- Ydeni A. Bonilla
- Yolanda Alejo

Procesamiento de la información:

División de Planificación y Desarrollo

METODOLOGÍA

Para realizar este estudio se tomó en consideración el levantamiento de la información de forma presencial y la metodología utilizada es el modelo SERVQUAL, el cual contiene cinco (5) dimensiones detalladas a continuación:

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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantalla, letreros, folletos.)
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

Fiabilidad / Seguridad:

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable y disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.

- 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 para entregar el 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
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.

ESCALA DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

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

0-3 = Insatisfecho 

4-6 = Poco Satisfecho 

Satisfecho = 7-10 

Además, se establece que:

- **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).

Resultados de Satisfacción de Servicios Ofrecidos de manera Presencial a los Ciudadanos

Junio 2024



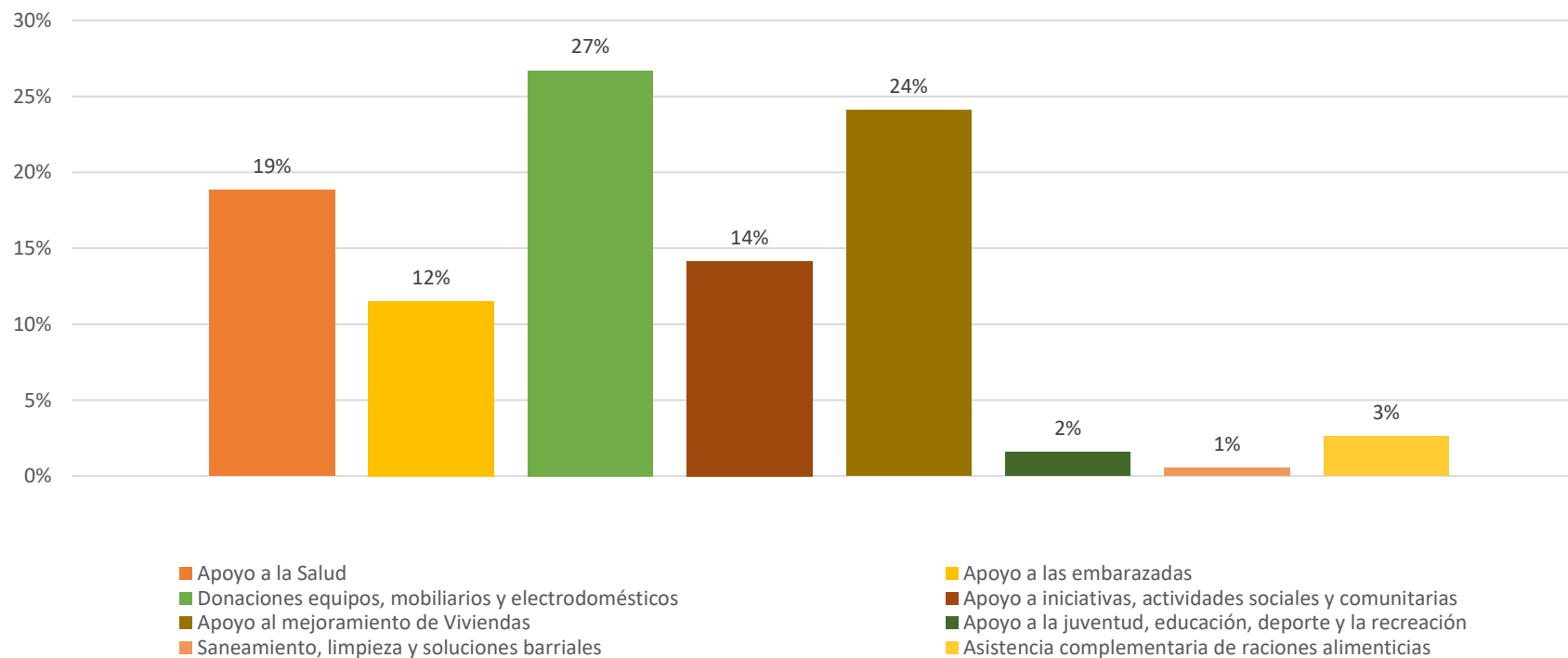
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO
AL DESARROLLO BARRIAL**

DATOS DE CLASIFICACIÓN: Servicios Encuestados Presencial

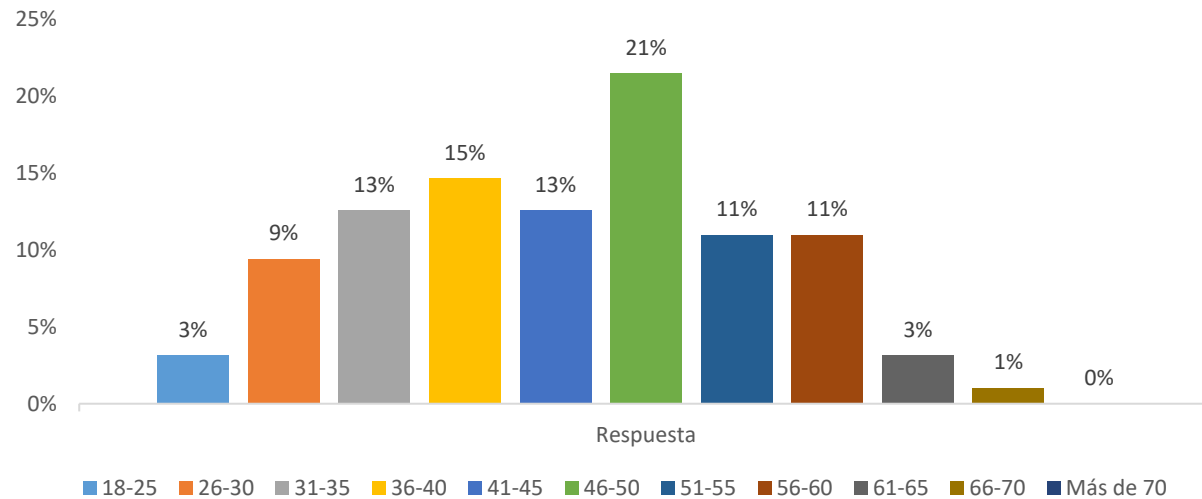
MUESTRA
191

Servicio solicitado

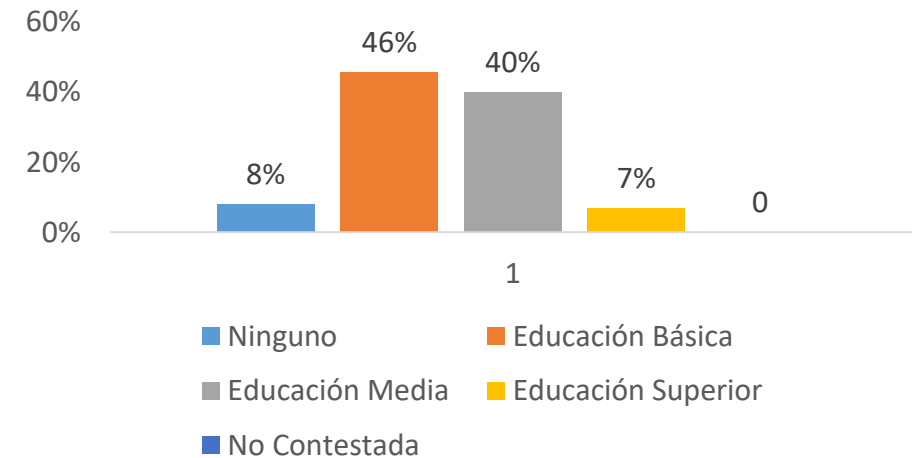


DATOS DE CLASIFICACIÓN: Servicios Presenciales

Rango de Edades

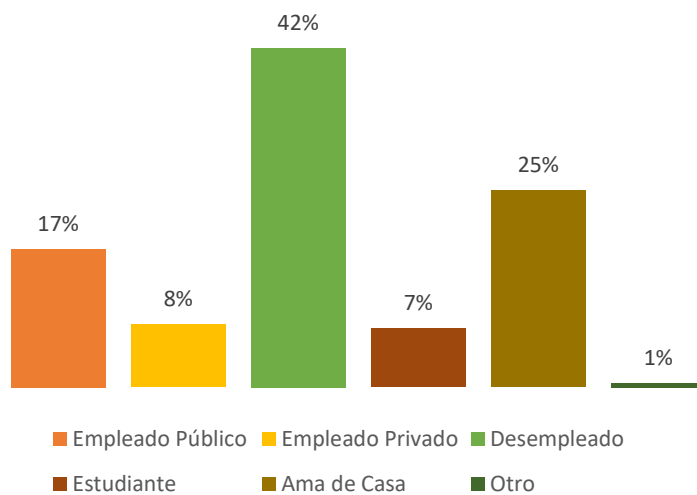


Grado de Estudio

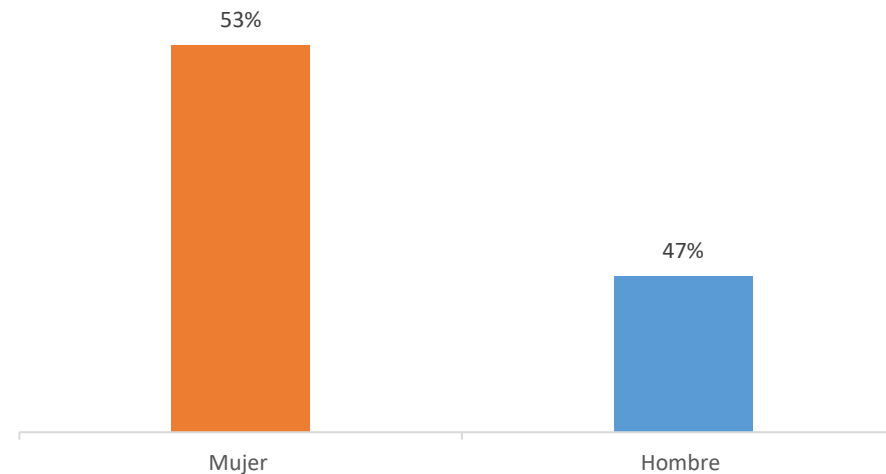


DATOS DE CLASIFICACIÓN: Servicios Presenciales

Ocupación Actual



Sexo

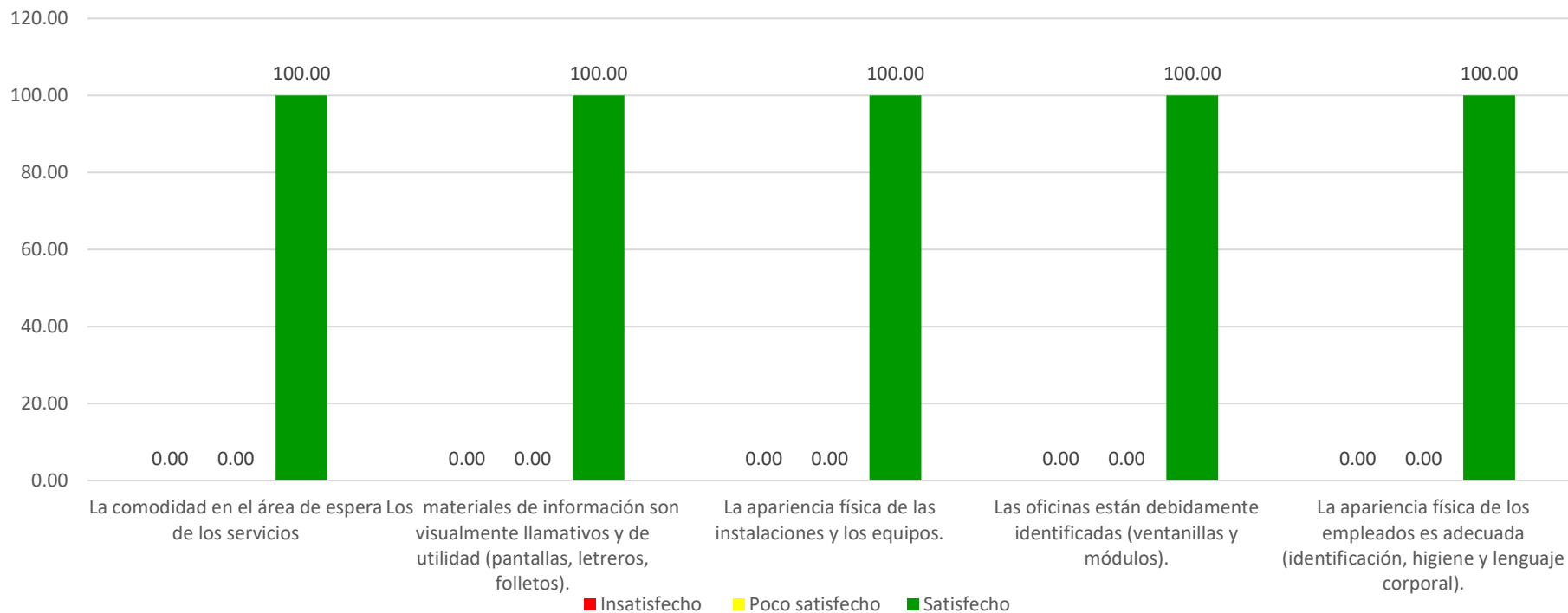


DIMENSION: Elementos Tangibles

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

(Expresado en Porcentaje)

**Valoración
General
100%**





Gobierno de la
REPÚBLICA DOMINICANA

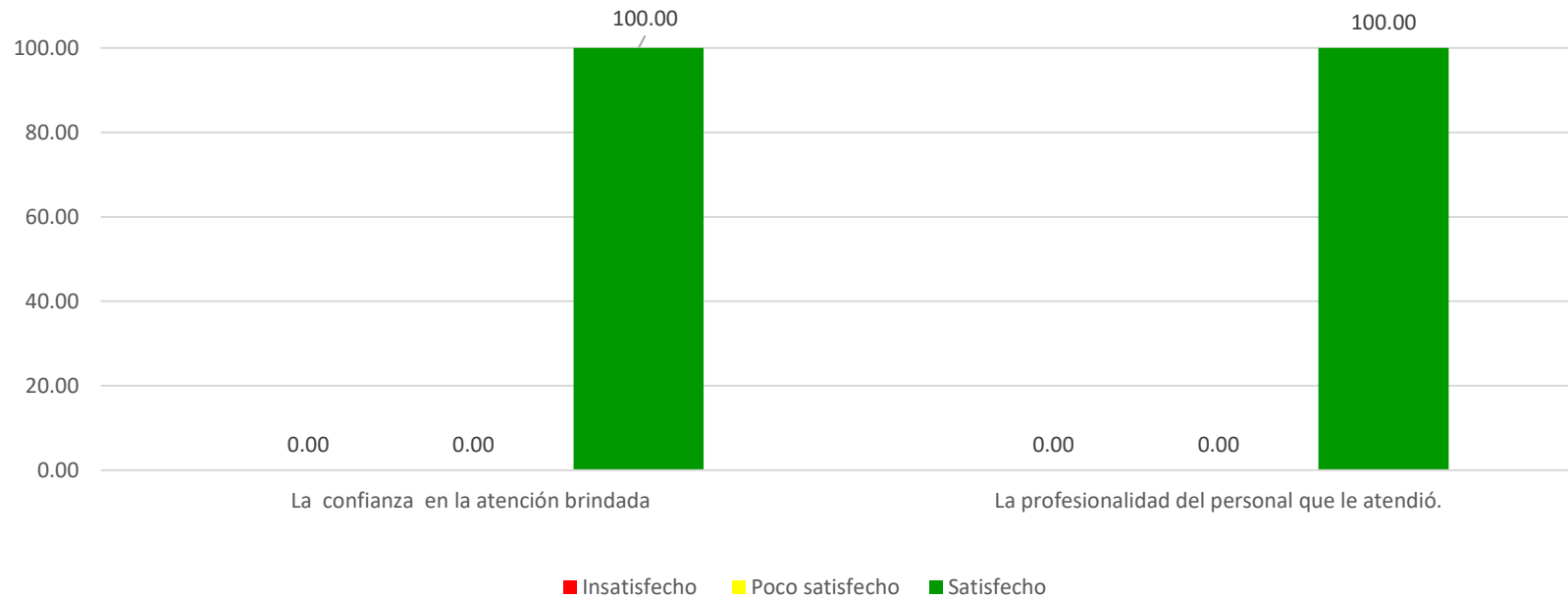
COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO
AL DESARROLLO BARRIAL

DIMENSION: Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

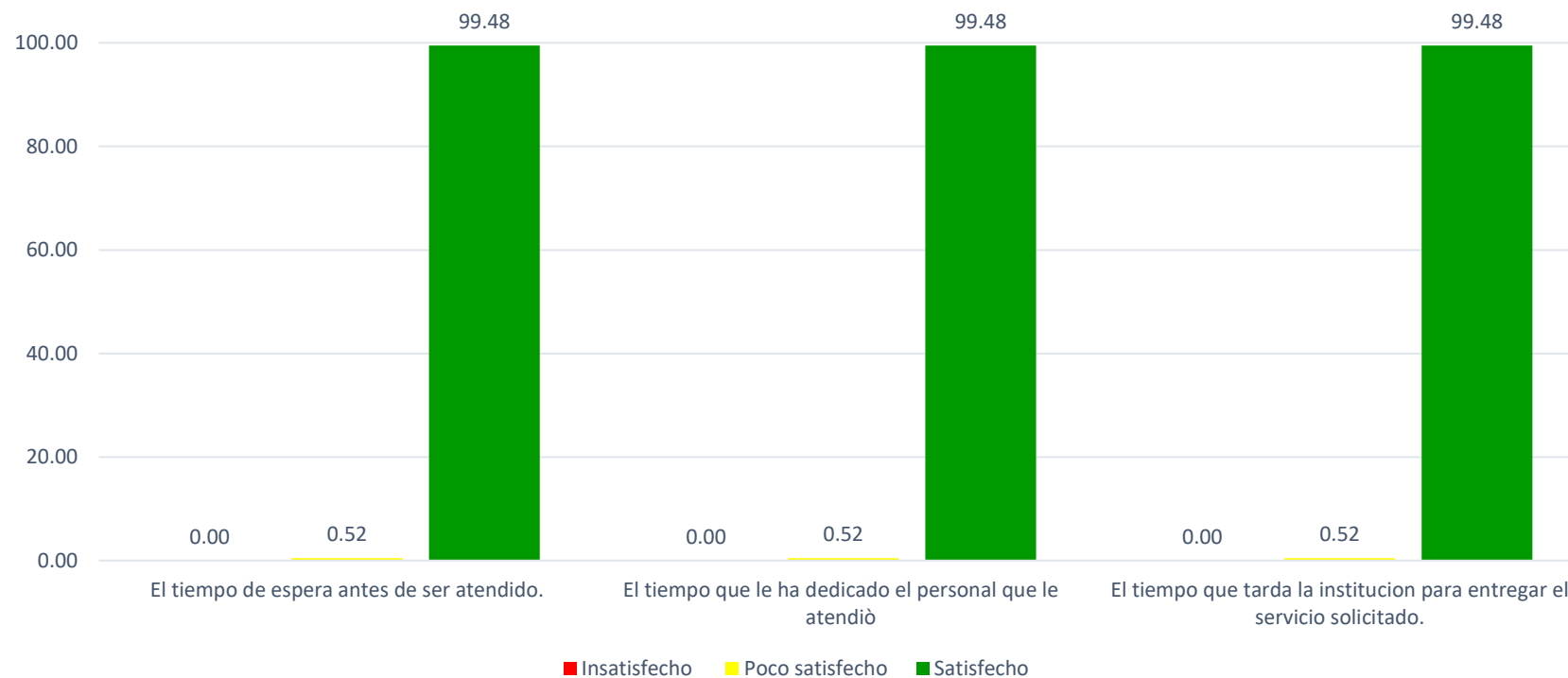
(Expresado en Porcentaje)

Valoración
General
100%



DIMENSION: Capacidad de Respuesta

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

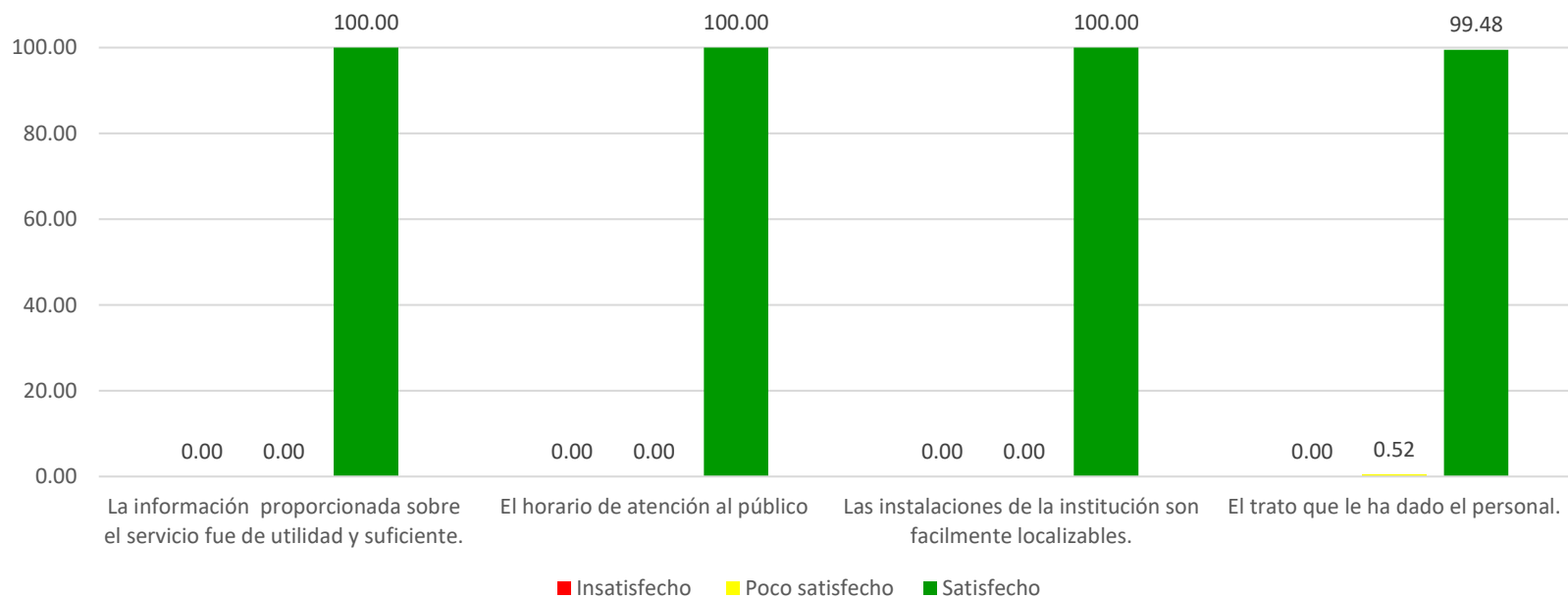


Valoración
General
99.48%

DIMENSION: Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

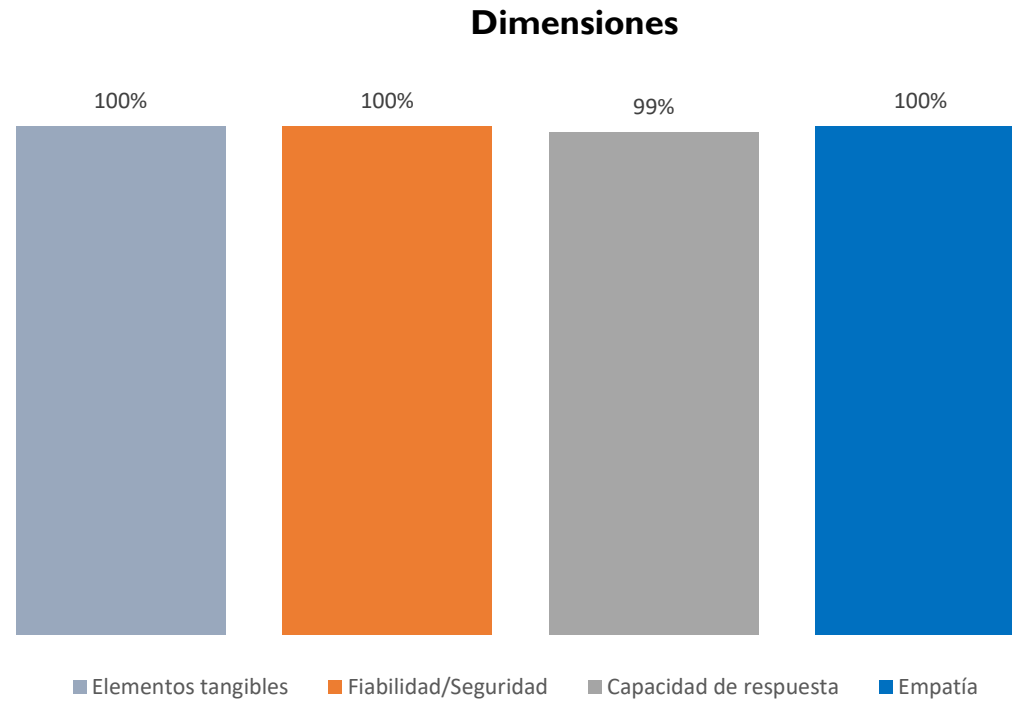
(Expresado en Porcentaje)



Valoración General
99.87%

RESUMEN DIMENSIONES

Resumen Dimensiones de los niveles de Satisfacción ciudadana de la institución



Valoración General
Dimensiones
99.84%

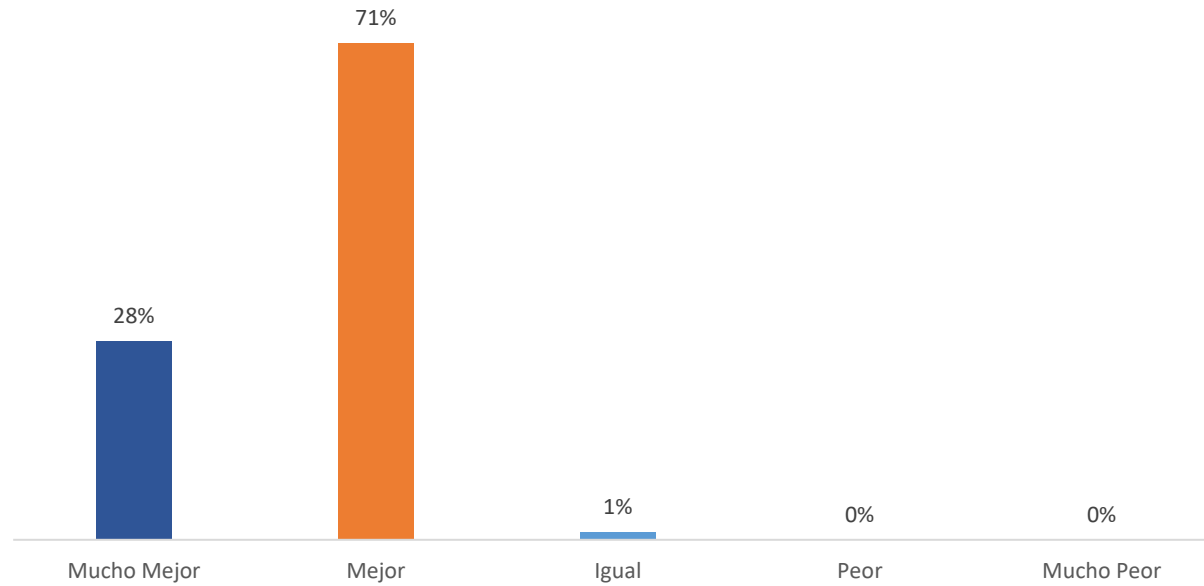


Gobierno de la
REPÚBLICA DOMINICANA

COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO
AL DESARROLLO BARRIAL

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Servicio Recibido



El 99% del
servicio recibido
le ha parecido
mejor o mucho
mejor de lo que
esperaba

PLAN DE ACCION

Junio 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO
AL DESARROLLO BARRIAL**



Gobierno de la
REPÚBLICA DOMINICANA

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO
AL DESARROLLO BARRIAL**

Plan de Acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Agilizar el tiempo de espera para ser atendido	Aumentar el personal de recepción de la CPADB	jun-24	Diciembre 2024	Recursos Humanos