



DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SUMINISTRADO EN LA (DGDC), AÑO 2024.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
FICHA TÉCNICA.....	6
METODOLOGÍA.....	9
PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS.....	11
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL AL LOS CIUDADANOS.....	13
PERFIL AL ENCUESTADOS DE SERVICIOS PRESENCIALES	15
DIMENSIONES DE LA ENCUESTA.....	18
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS.....	24
SERVICIO ESPERADO.....	26
PLAN DE MEJORA	28

INTRODUCCION

Adoptando la disposición del Ministerio de Administración Pública la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad, a través del departamento de Planificación y Desarrollo, realizamos la **ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL AÑO 2024**, hemos querido conocer la percepción de los usuarios que han recibido los servicios que ofrece la DGDC, con miras a fortalecerlos, y de ser necesario, eficientizarlos, con el objetivo de disminuir la tasa de la pobreza a nivel nacional.

A través de las encuestas podemos promover iniciativas para mejorar la calidad en la apreciación de servicios a los usuarios, así como facilitar medios y condiciones de acceso a nuestra institución en diferentes partes del país.

El principal objetivo de esta encuesta es identificar las necesidades de los usuarios, responder a ellas y satisfacerlas eficazmente.

Los datos fueron recogidos desde 19 abril de 2024 al 14 de junio de 2024, a través de un cuestionario en físico que fue aplicado a los usuarios por directores regionales, directores provinciales y promotores de la DGDC en 14 provincias del país.

La muestra utilizada para las encuestas fue de ciento cincuenta y seis (156) personas, y el cuestionario utilizado consta de 10 preguntas, dichas encuestas fueron divididas en Tres (3) grupos de los cuales son los servicios principales y que más brindamos en la DGDC:

Organización y Gestión Comunitaria.
Información, Capacitación y Educación.
Infraestructuras y Servicios Comunitarios.

La encuesta fue realizada en 13 provincias del país los cuales son:

1. Distrito Nacional
2. Provincia La vega
3. Provincia de San Cristóbal
4. Provincia Neyba
5. Provincia Higüey
6. Provincia de Monte Plata
7. Provincia de Santo Domingo Este
8. Provincia Santo Domingo Norte
9. Provincia María Trinidad Sánchez
10. Provincia Barahona
11. Provincia San Pedro de Macorís
12. Provincia La Romana
13. Santo Domingo Oeste (Haina)
14. Bayaguana

En esta encuesta se utilizó el modelo SERVQUAL y se evaluaron 5 dimensiones para valorar la calidad del servicio y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Dirección de Desarrollo de la Comunidad en pro del beneficio del usuario. Los cinco temas abordados en las encuestas fueron enmarcados en los diferentes puntos generales:

1. Elementos tangibles
2. Fiabilidad/Seguridad
3. Capacidad de respuesta
4. Empatía

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 156 usuarios fueron evaluados a partir de 4 criterios de calificación, donde del 1 al 3 es insatisfecho, de 4 al 6 es de poco satisfecho y del 7 al 10 satisfecho



FICHA TÉCNICA



- **POBLACIÓN:** 261 solicitudes de servicios presenciales
- **ÁMBITO:** Oficinas regionales y provinciales de la Dirección General de Desarrollo Comunitario- DGDC
- **MUESTRA:** 156 encuestas, con error de un 5%, para un nivel de un 95% de confianza.
- **DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:**
 - Servicios de Organización y Gestión Comunitaria.....65
 - Servicios de Información, Capacitación y Educación.....16
 - Servicios de Infraestructuras y Servicios Comunitarios.....75
- **METODOLOGÍA UTILIZADA:** cuestionario presencial.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** desde 19 abril al 14 de junio 2024
- **RESPONSABLES:** Santa Martinez (Acceso a la información), Mariela Rodriguez (Departamento de Planificación y Desarrollo), Encargados de Oficinas Regionales y Provinciales de la DGDC.

METODOLOGÍA

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

DIMENSIONES

Elementos Tangibles	Fiabilidad /Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable/Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes
<ul style="list-style-type: none"> •La comodidad en el área de espera de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> •La confianza en la atención brindada/•El trato que le ha dado el personal 	<ul style="list-style-type: none"> •El tiempo de espera antes de ser atendido 	<ul style="list-style-type: none"> •La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
<ul style="list-style-type: none"> •Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad 	<ul style="list-style-type: none"> •El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión/•La profesionalidad del personal que le atendió 	<ul style="list-style-type: none"> •El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió 	<ul style="list-style-type: none"> •El horario de atención al público
<ul style="list-style-type: none"> •El estado físico del área de atención al usuario de los servicios 		<ul style="list-style-type: none"> •El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> •La facilidad con que consiguió ser atendido
<ul style="list-style-type: none"> •Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas 		<ul style="list-style-type: none"> •El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado 	<ul style="list-style-type: none"> •Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
<ul style="list-style-type: none"> •La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado 			<ul style="list-style-type: none"> •La información que le proporcionaron fue clara
<ul style="list-style-type: none"> •La modernización de las instalaciones y los equipos 			<ul style="list-style-type: none"> •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 **1-10**, donde :

- **1** 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** equivale a “no sabe” y/ó “no responde”.

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

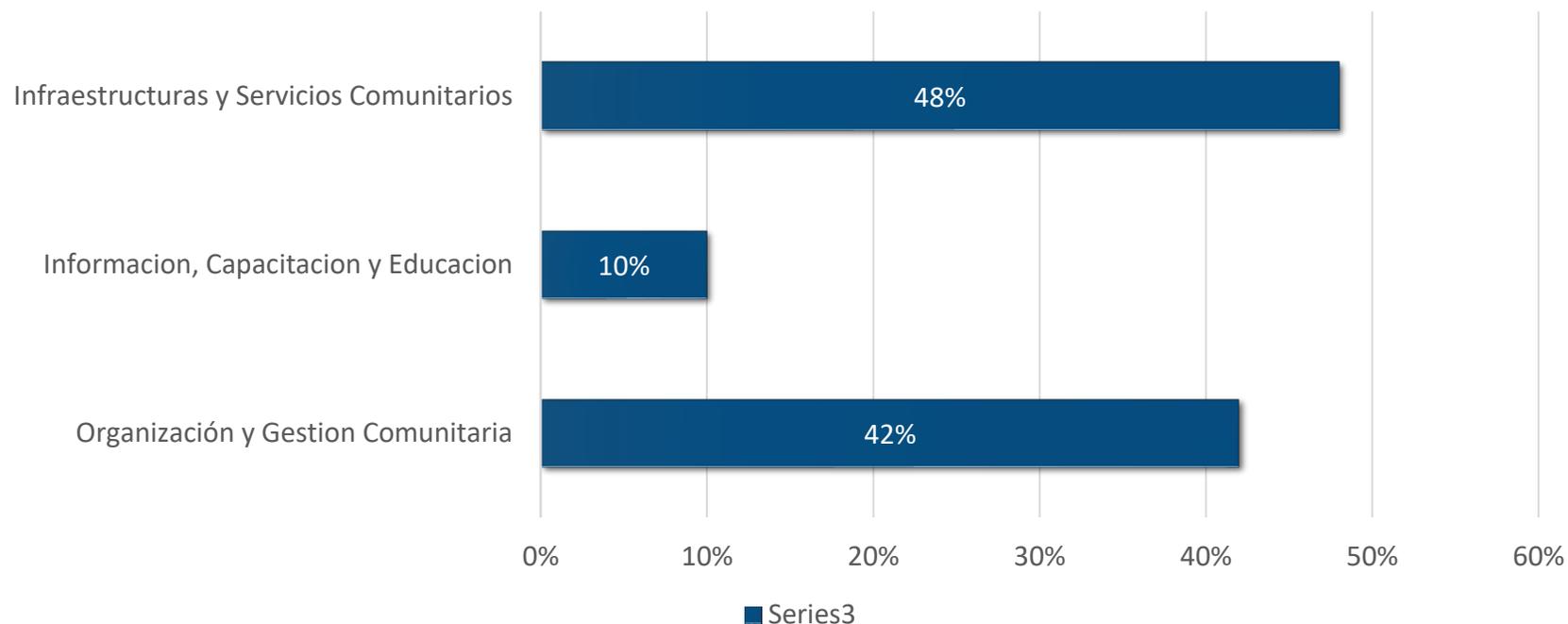


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS

SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS/AS

Total de
respuestas: 156

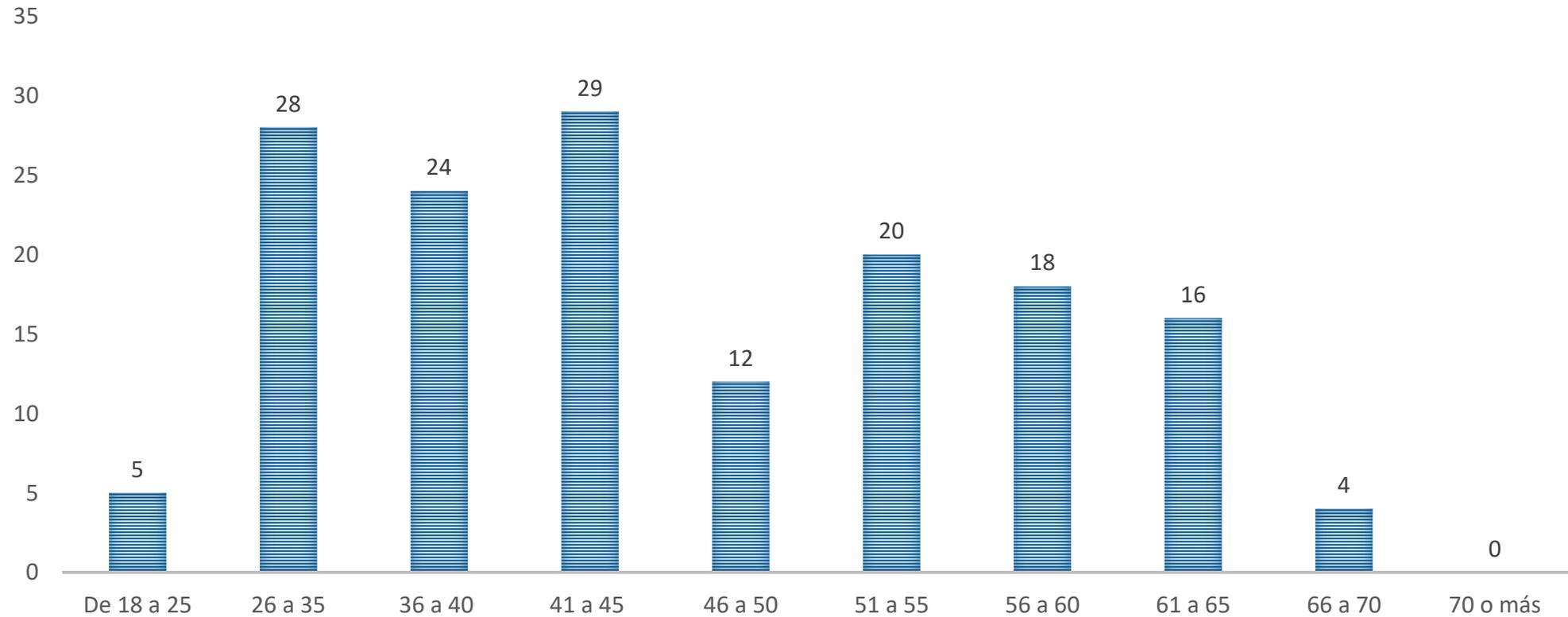
Porcentaje de respuestas



PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

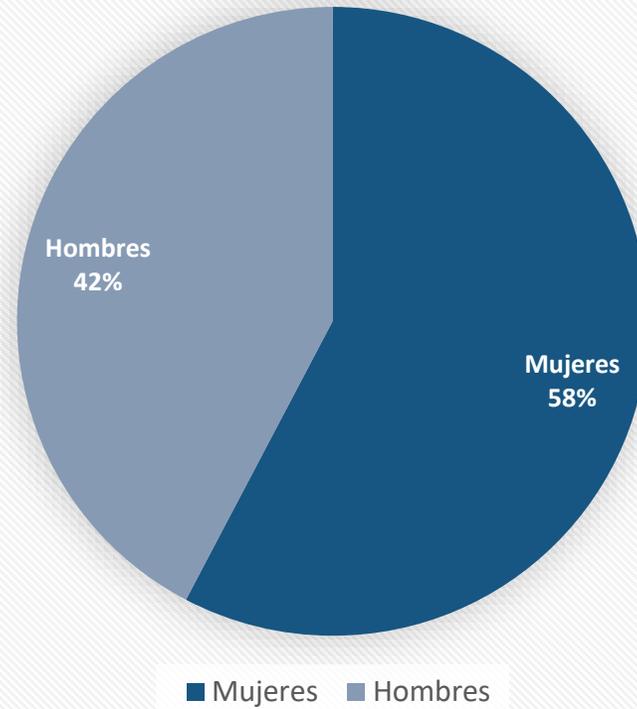
Me podría decir, ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

P.7 ME PODRÍA DECIR EN QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?



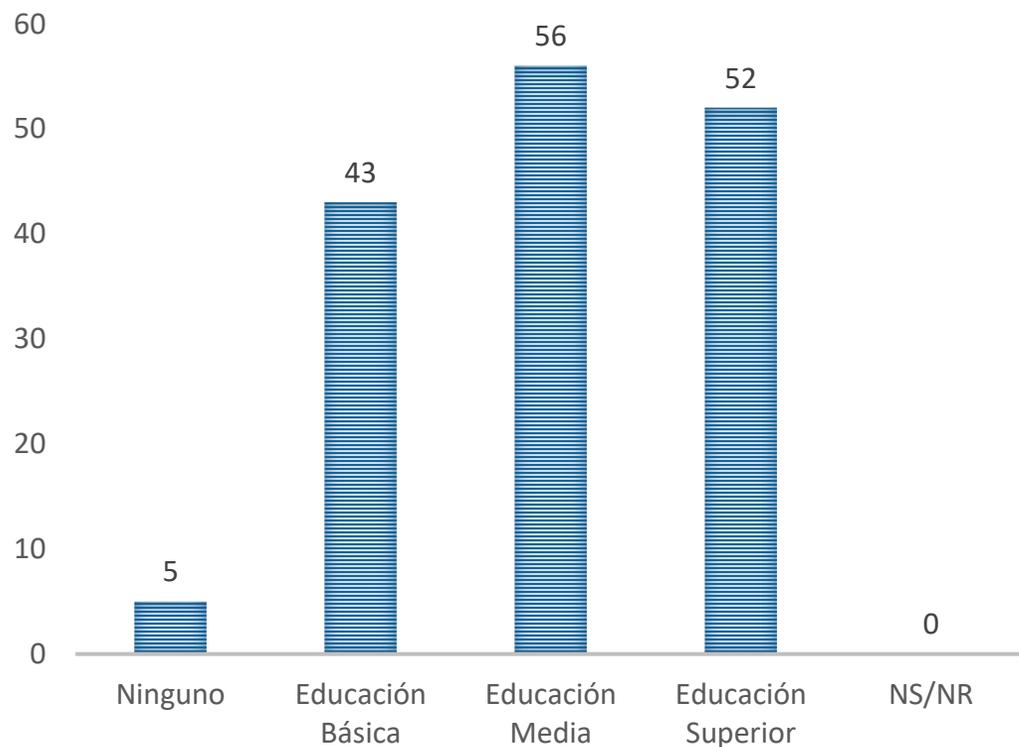
Sexo

P.10 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado



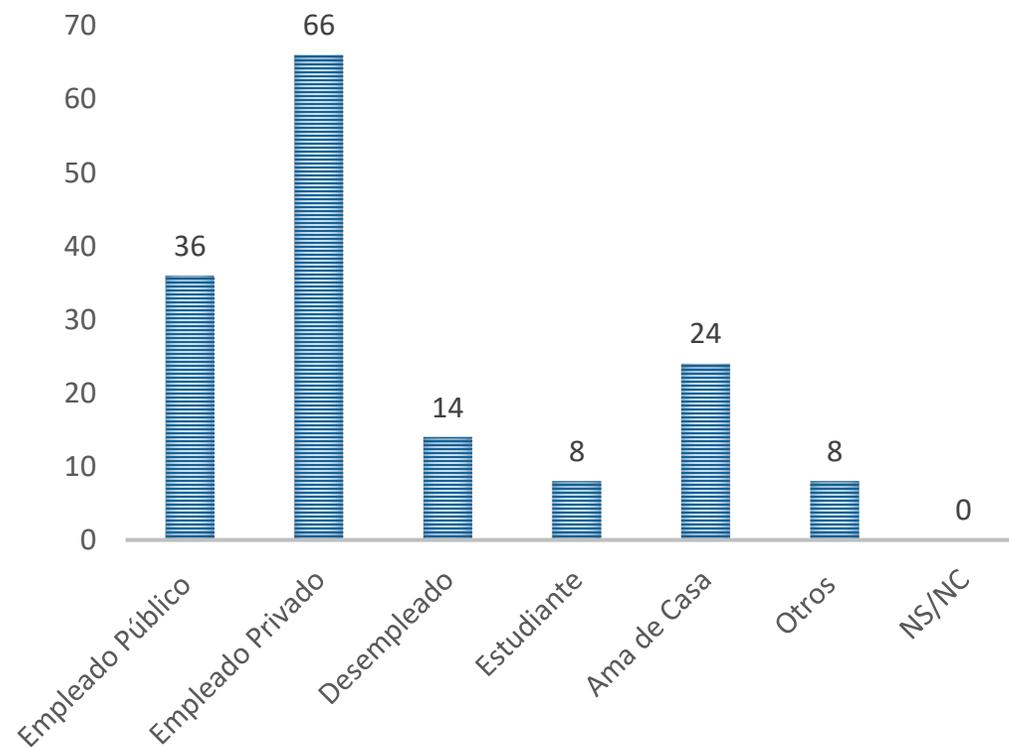
Último grado de estudio alcanzado

P.8 ME PODRÍA DECIR CUÁL FUE EL ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS QUE REALIZÓ?



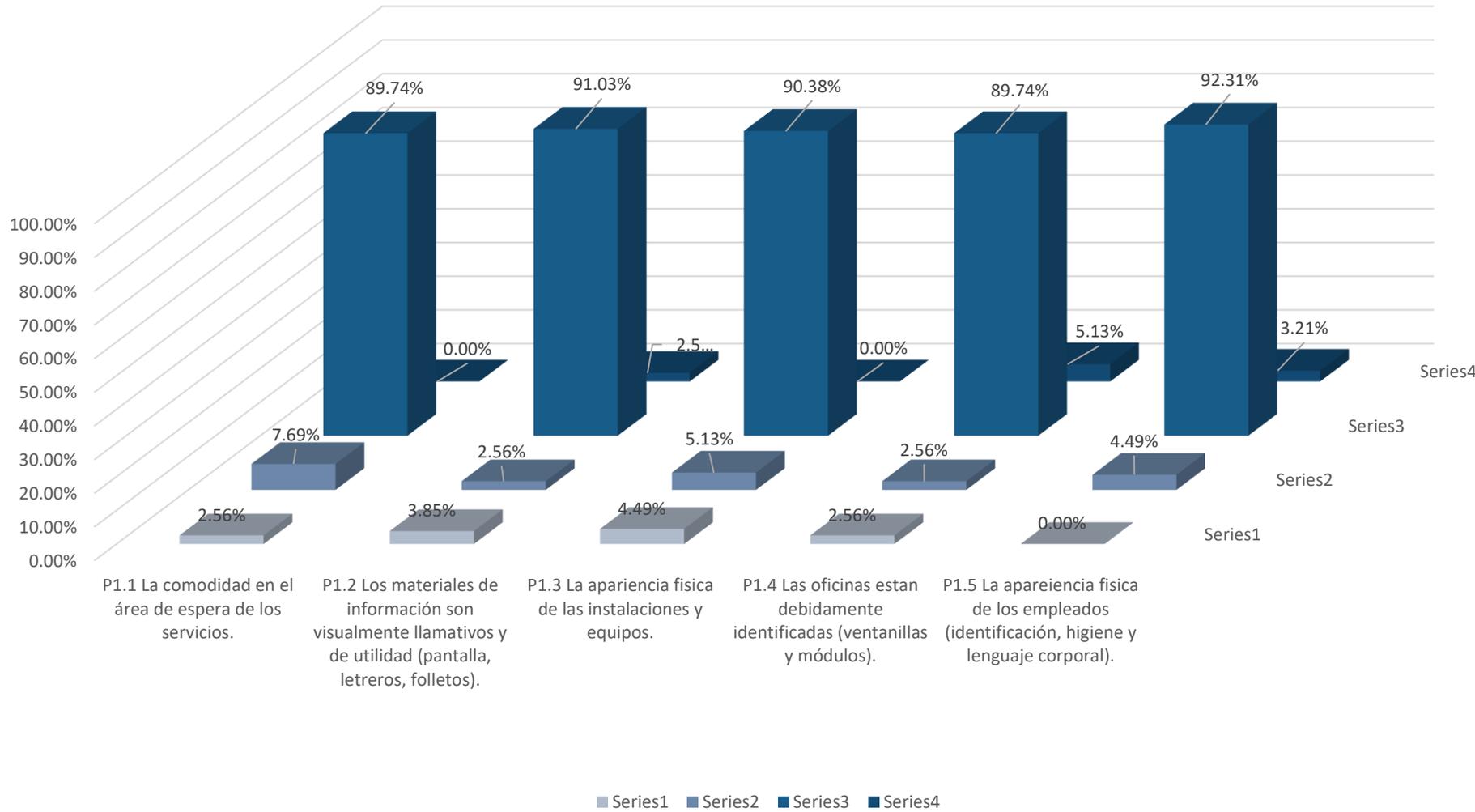
En cuál situación laboral se encuentra actualmente

P.9 CUÁL DE LAS SIGUIENTES ES SU OCUPACIÓN ACTUAL?

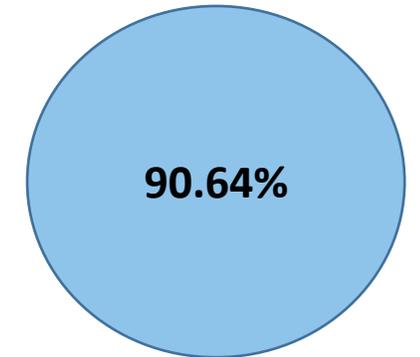


DIMENSIONES DE LA ENCUESTA

Elementos Tangibles

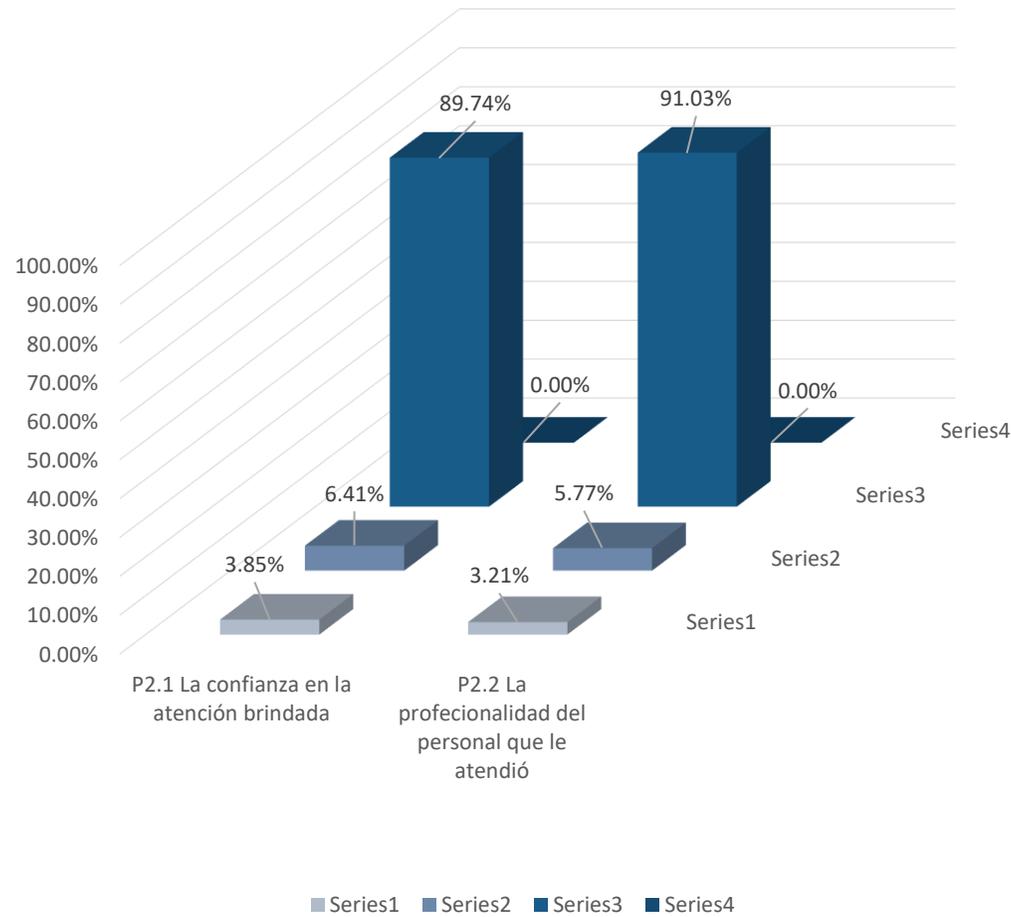


Promedio de Satisfacción de la dimensión

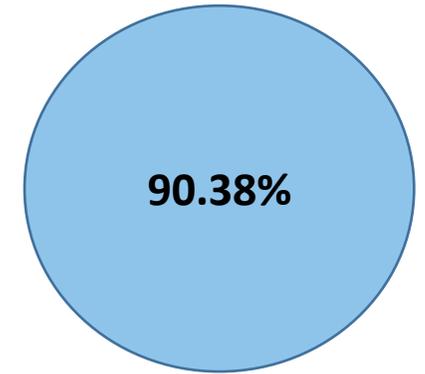


Base: 100% Total Muestra

Fiabilidad/Seguridad

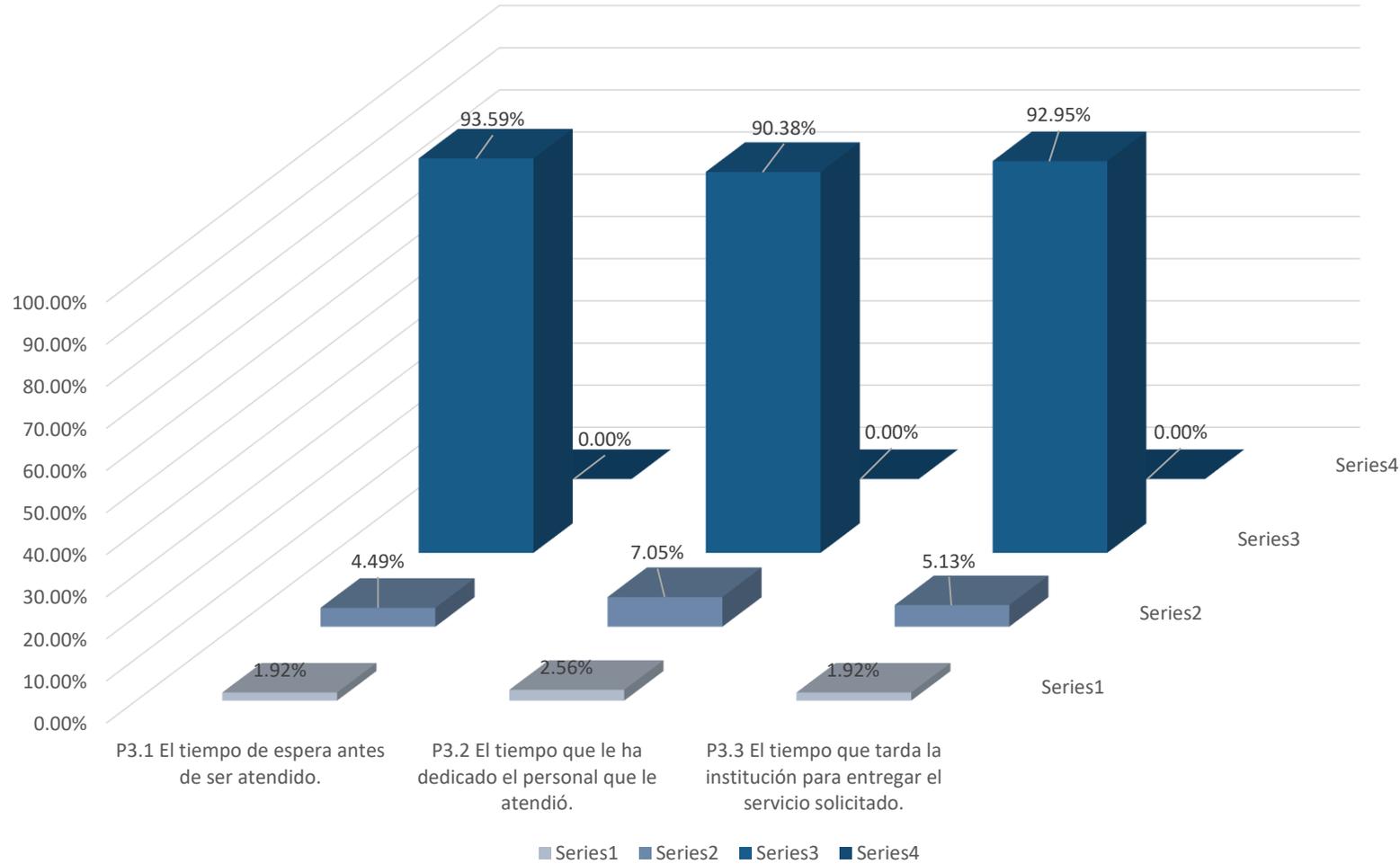


Promedio de Satisfacción de la dimensión

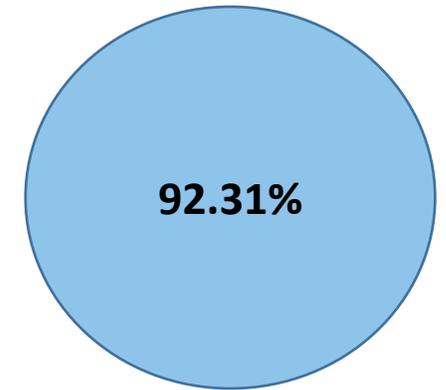


Base: 100% Total Muestra

Capacidad de respuesta

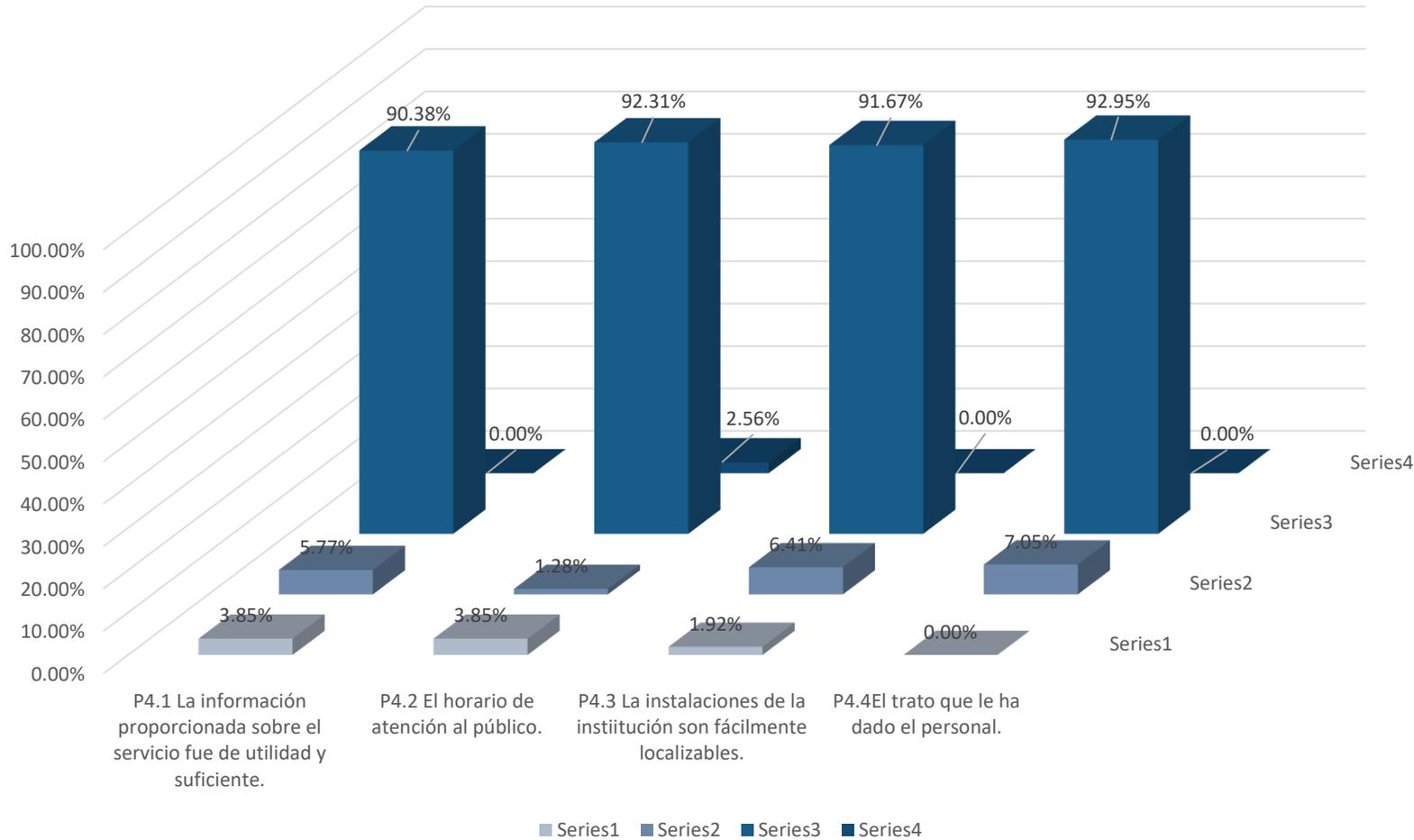


Promedio de Satisfacción de la dimensión

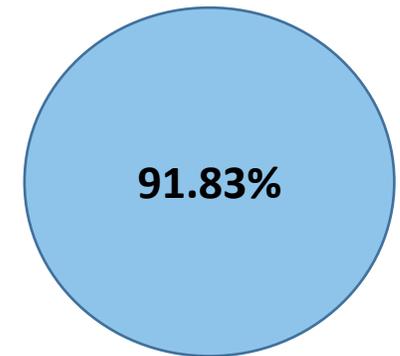


Base: 100% Total Muestra

DIMENSIÓN EMPATIA



Promedio de Satisfacción de la dimensión



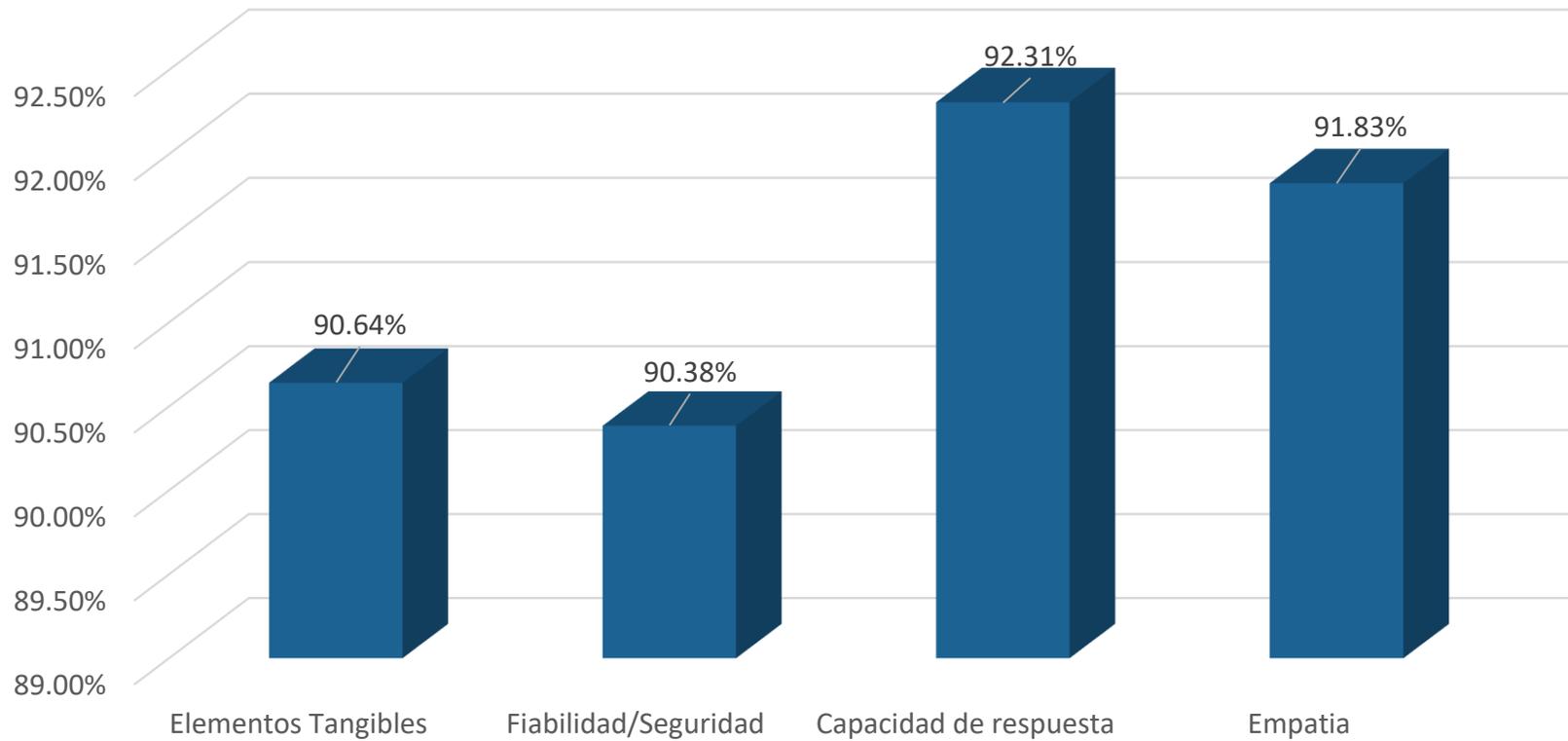
Base: 100% Total Muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS

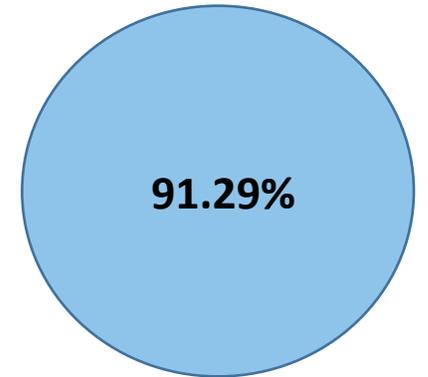


Medida general de cada dimensión

Índice General de Satisfacción



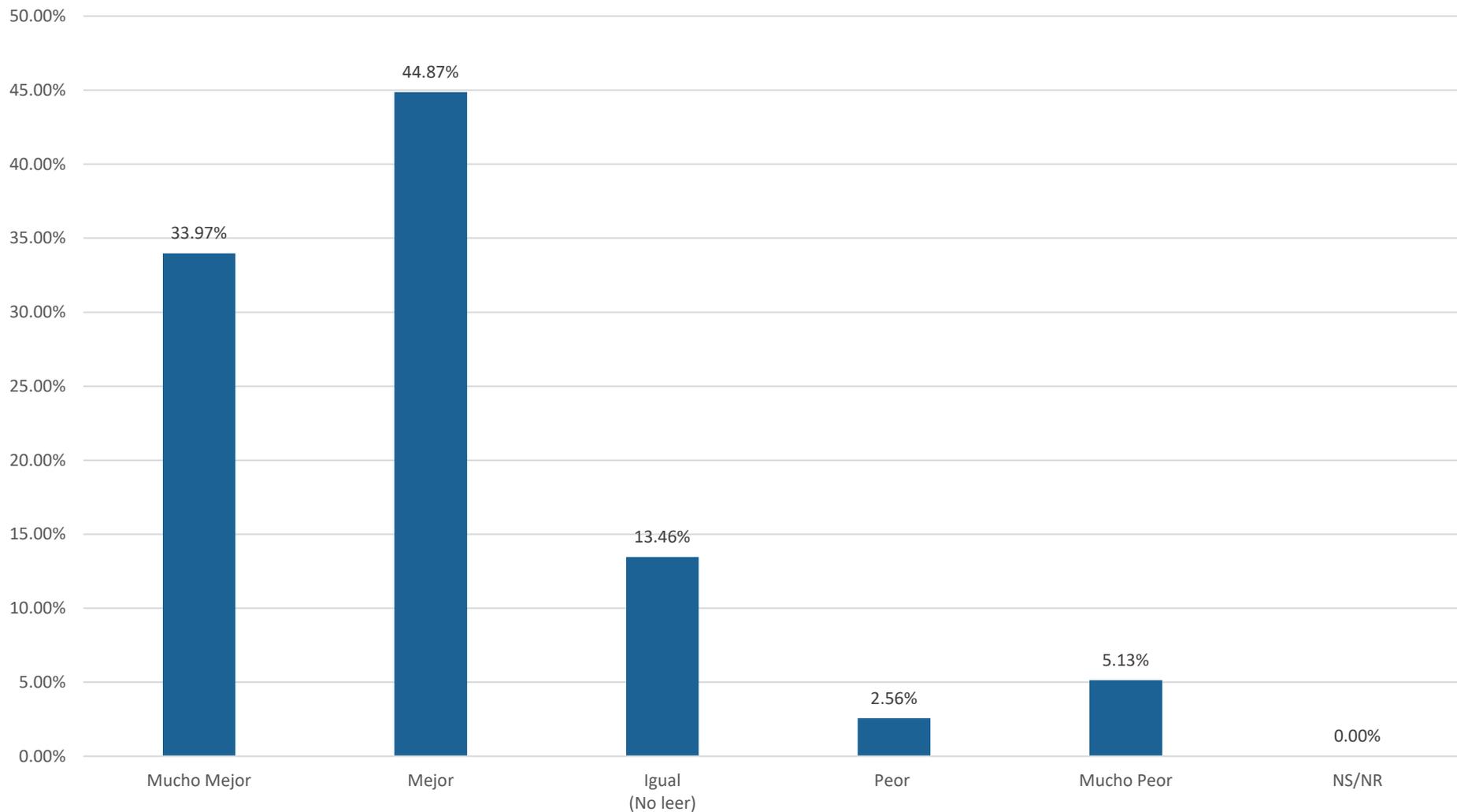
Promedio de satisfacción



Base: 100% de la muestra

SERVICIO ESPERADO

P.6 El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 79 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

Base: 100% de la muestra

PLAN DE MEJORA

MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ÁREA RESPONSABLE
Organización y Gestión Comunitaria.	Elementos Tangibles	Entorno de la recepción de la DGDC.	Remodelar el aspecto de la recepción DGDC para incrementar la calidez al momento de brindar nuestros servicios	1/7/2024	13/12/2024	Departamentos de infraestructura
Información, Capacitación y Educación.	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta de la DGDC a los usuarios que solicitan Información capacitación.	Seguir optimizando el tiempo de respuesta de la DGDC a los usuarios que solicitan capacitación.	8/7/2024	31/12/2024	Departamentos de Planificación y Desarrollo, Calidad Institucional y Departamento de Educación.
Infraestructuras y Servicios Comunitarios.	Fiabilidad/seguridad	Mejorar la prestación de los servicios y la seguridad de su ejecución.	Garantizar mediante una base de datos, el registro de las solicitudes recibidas, para brindar un mejor servicio, y a la vez, incrementar la fiabilidad y la seguridad de las prestaciones de los mismos.	15/7/2024	31/12/2024	Departamentos de Planificación y Desarrollo y departamento de infraestructura.



DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

ENCUESTA REALIZADA POR EL OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Santa Martinez – Acceso a la Información Pública

Ronald Alberto Reynoso– Digitador Acceso a la Información Pública

**Av. George Washington Esq. Héroes de Luperón, La Feria,
Santo Domingo, D.N. República Dominicana, Tel.: (809) 533-3131, Ext. 221**

contacto@dgdc.gob.do