

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Servicio Geológico Nacional

Junio 2024



Índice

INTRODUCCION	2
FICHA TECNICA	3
METODOLOGÍA	4
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	6
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	11
PLAN DE ACCION	14

Introducción

El Servicio Geológico Nacional (SGN) es un órgano creado con finalidad de producir información actualizada sobre las características geológicas básicas del territorio nacional, así como de velar por la generación, almacenamiento, actualización y difusión de conocimientos para el bienestar de la sociedad dominicana. Dando cumplimiento con el requerimiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) de la República Dominicana, se procedió a levantar la encuesta sobre Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública General.

Para ello el SGN ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual, así como a las instituciones de la administración pública general a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de su competencia, es decir, conocimiento geológico nacional.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y presencial durante el periodo Mayo-Junio 2024.

.

Ficha Técnica

Población	Universo de solicitudes de servicios virtuales 4
Ámbito	Donde serán aplicadas las encuestas. Servicio Geológico Nacional
Muestra	Definir la muestra con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%. <u>Servicios Virtuales: 4</u> Estudios Geo científico 3 Cartografías o mapas 1
Método a utilizar	Presencial, telefónica o vía correo electrónico.
Fecha de levantamiento	01 de mayo a 01 de junio 2024.
Responsables	Oficina de Acceso a la Información, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Planificación y Desarrollo.

Metodología

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada 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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, 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

- 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.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

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.

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.

Insatisfecho

1-3

Ciudadano(a) insatisfecho es aquel que siente que un negocio no presentó un producto o servicio como se esperaba. Se sienten traicionados por la organización, creyendo que la misma, violó las normas o la ética.

Poco Satisfecho

4-6

Ciudadano(a) poco satisfecho es cuando la satisfacción que percibe en relación a un producto o servicio que ha recibido, llena mínimamente, algunas de las expectativas esperadas..

Satisfecho

7-10

Ciudadano(a) satisfecho es la satisfacción que experimenta en relación a un producto o servicio que ha adquirido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas esperadas

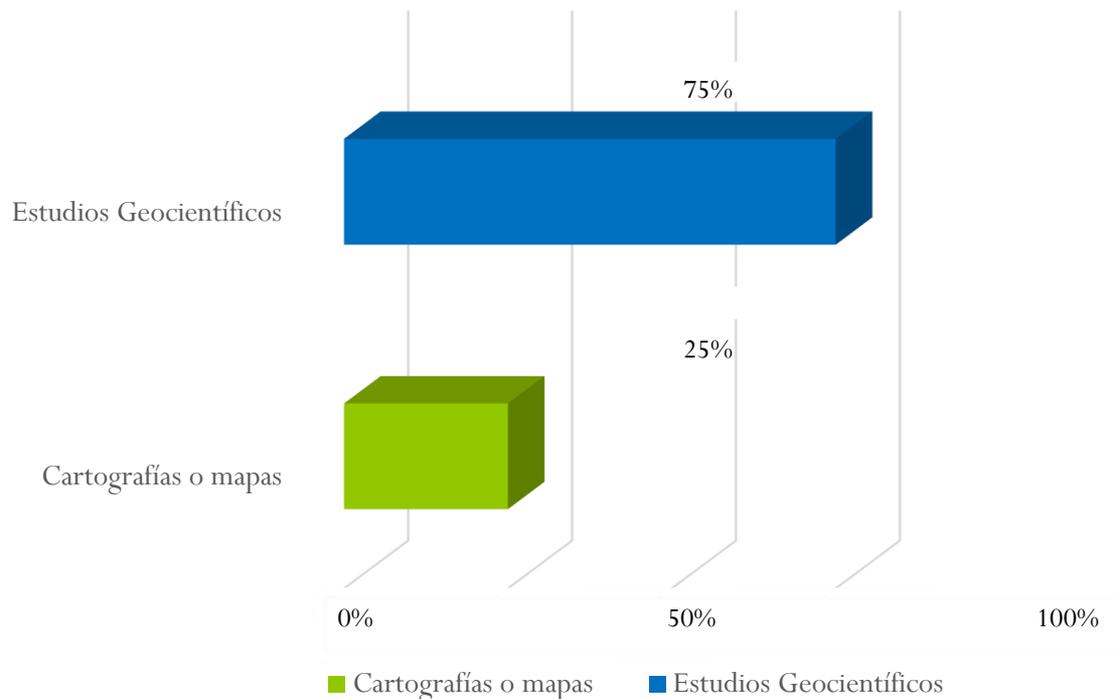
Resultados de satisfacción :

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

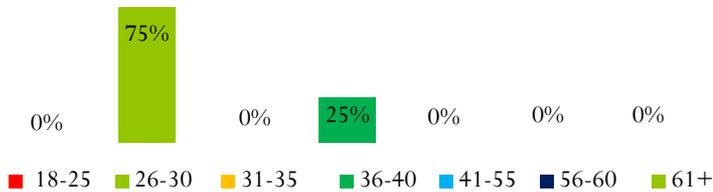
Porcentaje de respuesta



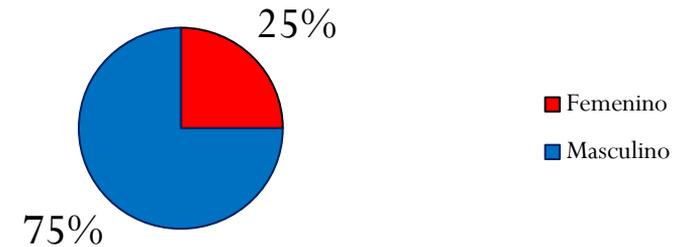
100% total de muestra en base a la ficha técnica

Perfil de los encuestados para servicios virtuales

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



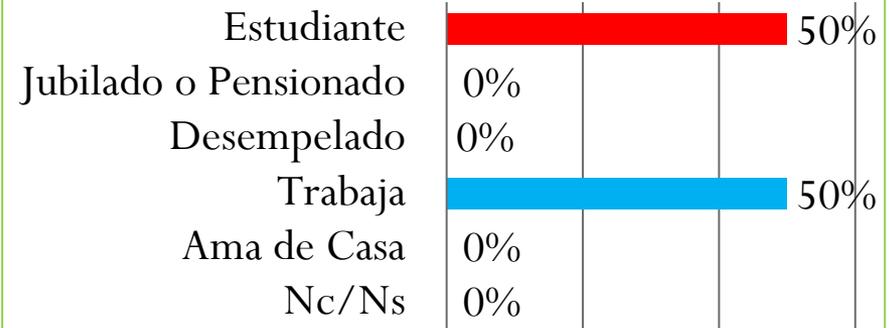
Sexo



Último grado de estudio alcanzado

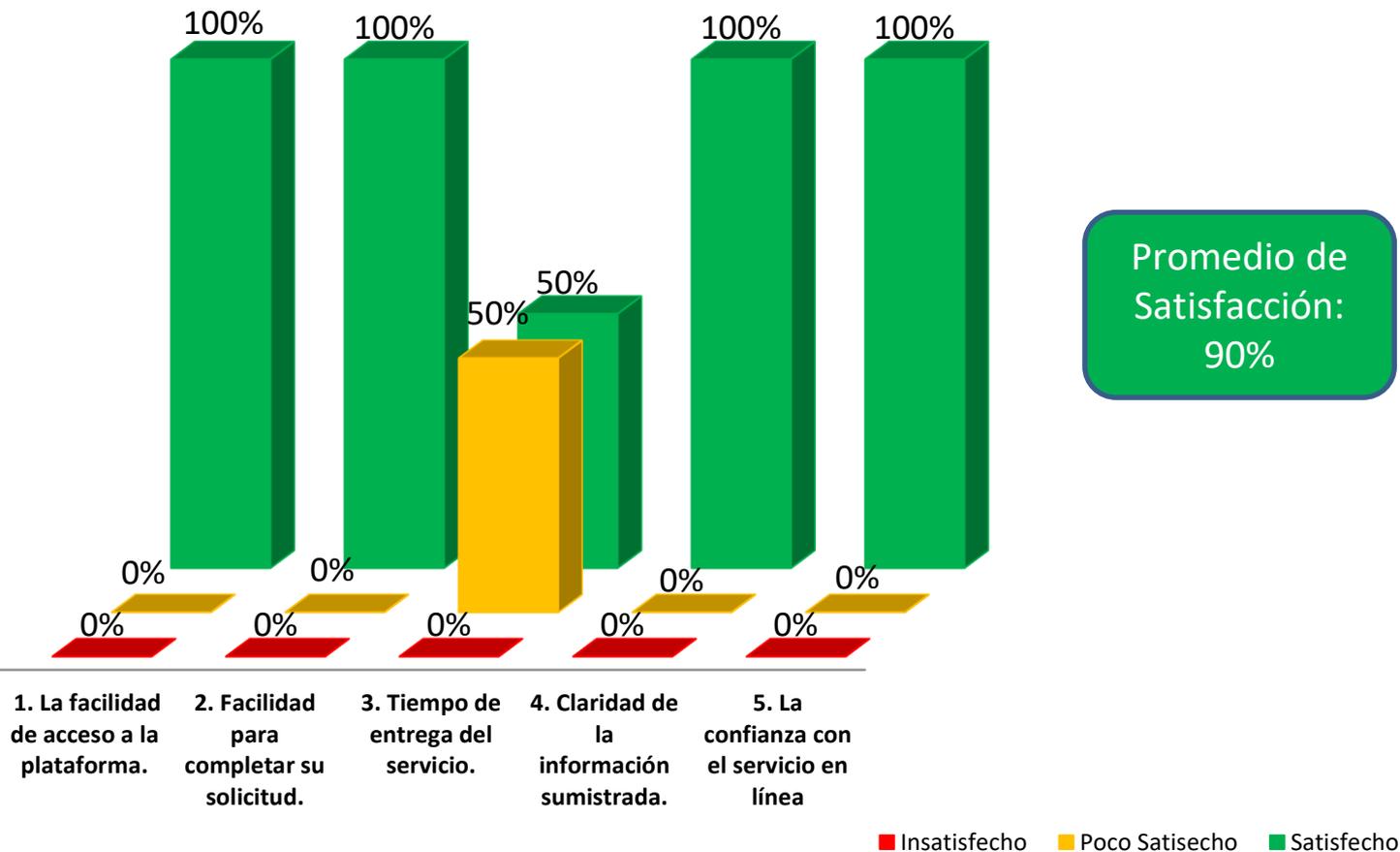


En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



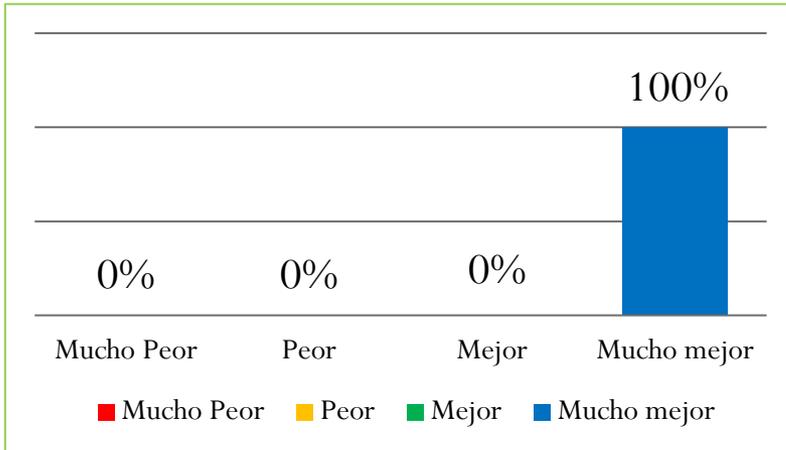
Promedio de satisfacción de servicios virtuales a ciudadanos

Porcentaje de respuestas



Servicio esperado

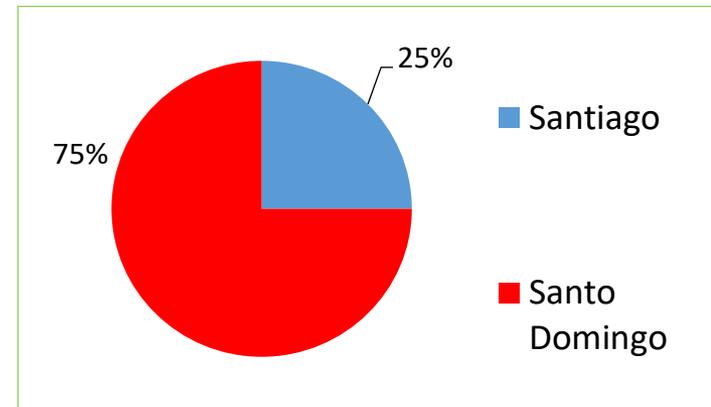
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Con la encuesta realizada el 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.

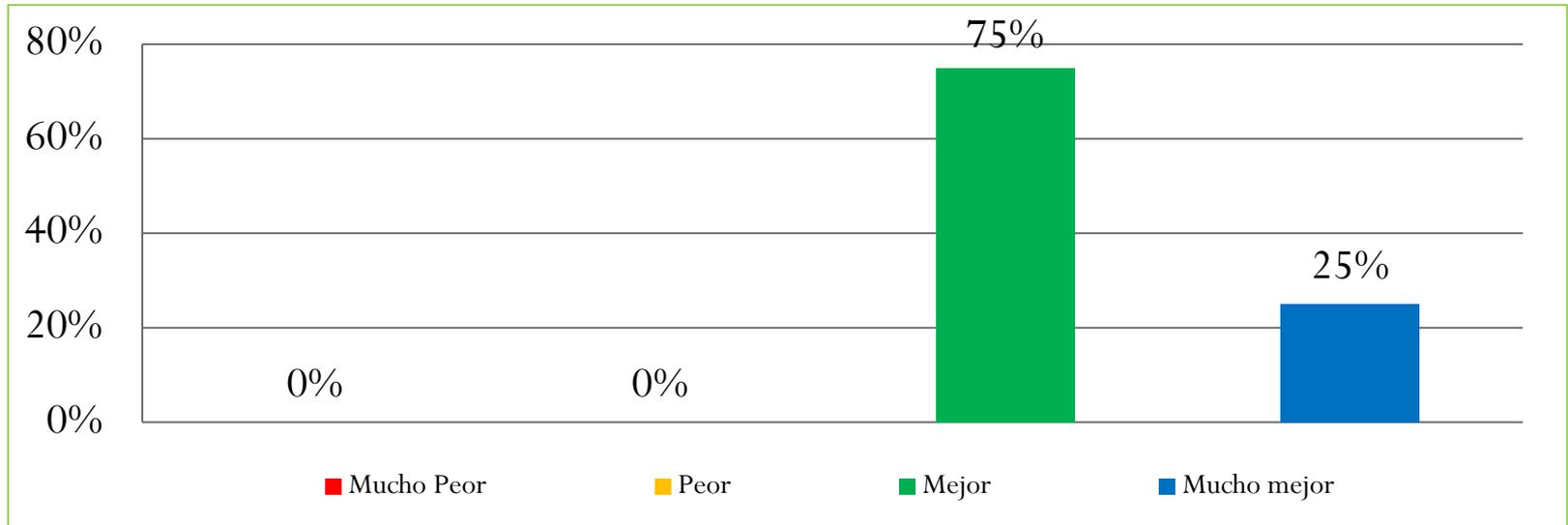


¿Provincia donde usted vive?

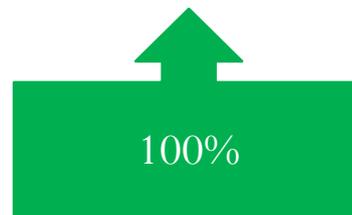


Servicio esperado

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



Con la encuesta realizada el 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que se esperaba.



Indice de satisfacción de usuarios virtuales



Índice de satisfacción de servicios a usuarios virtuales

Índice de Satisfacción de Usuarios

**Promedio de Satisfacción
de Servicios a Usuarios
Virtuales**

90%

Expectativa servicios a usuarios virtuales

Expectativa de Usuarios

**Promedio de Satisfacción
de Servicios a Usuarios
Virtuales**

100%

Plan de Acción



Plan de Acción Servicio Geológico Nacional 2024

Modalidad de prestación del servicio	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	fecha	Área Responsable
Servicios a Usuarios Virtuales	Tiempo de entrega del servicio.	Reforzar la eficiencia y reducir el tiempo que se toma para completar los servicios para estar mas acorde a los plazos planteados en la Carta Compromiso	Jul-Nov 2024	oficina de Acceso a la Información y áreas correspondientes