

INFORME

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios ofrecidos por Centro de Atención
Integral para la Discapacidad
Mayo 2024**



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

9

PLAN DE ACCIÓN

21

INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención Integral para la Discapacidad tiene misión potenciar el desarrollo de las habilidades de niños y niñas con discapacidad, a través de un servicio de atención integral.

Por esta razón, el CAID ofrece un catálogo de servicios de manera presencial dirigidos a niños y niñas de 0-12 años con diagnóstico de Síndrome de Down, Parálisis Cerebral, y Trastorno del Espectro Autista.

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 Enero 2024- Mayo 2024.

FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Promedio mensual de servicios presenciales 932.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del CAID, ubicadas en Santo Domingo(Este, Oeste), Santiago y San Juan.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios / Sedes	Santo Domingo Oeste	Santo Domingo Este	Santiago	San Juan	Total
Evaluación y diagnóstico	55	27	61	23	166
Intervención terapéutica	34	17	44	13	108
Total	89	44	105	35	274

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** del 15 al 30 de mayo.
- ❑ **RESPONSABLES:** Dpto. de Gestión y Monitoreo de servicios y Dpto. Planificación y Desarrollo, Amparo Solís, Indhira Plasencio.

METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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 usuarios en la modalidad 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 en darle respuesta a la solicitud

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 **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** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

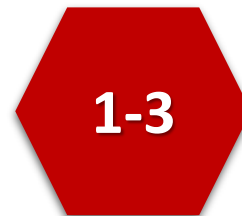
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

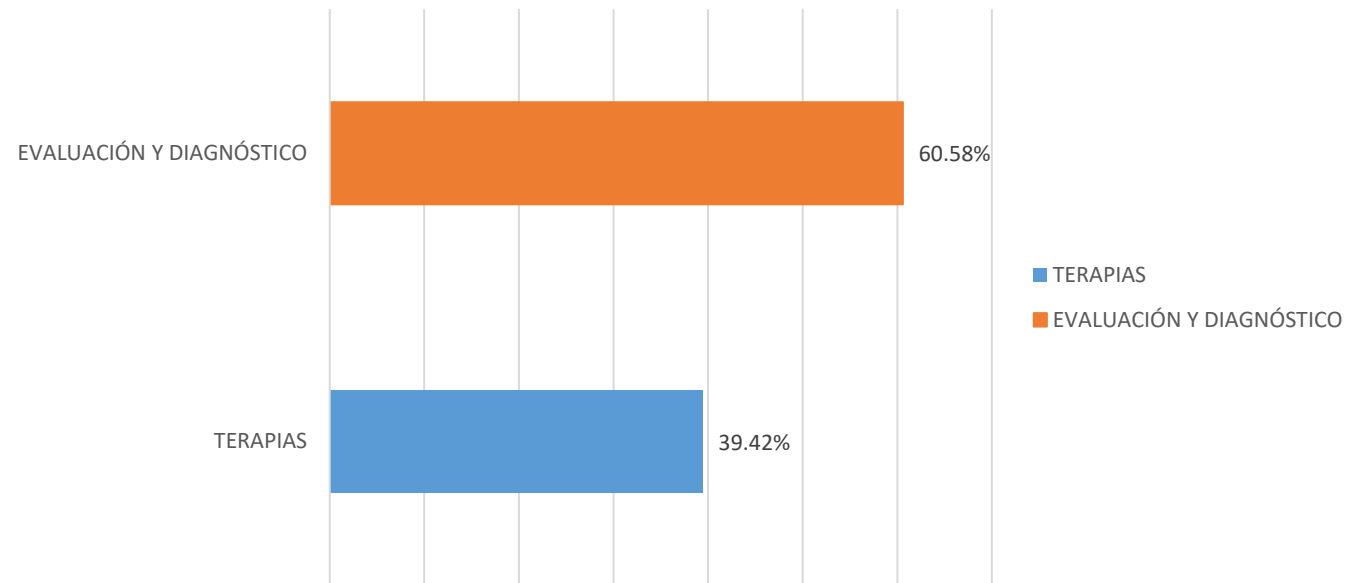


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



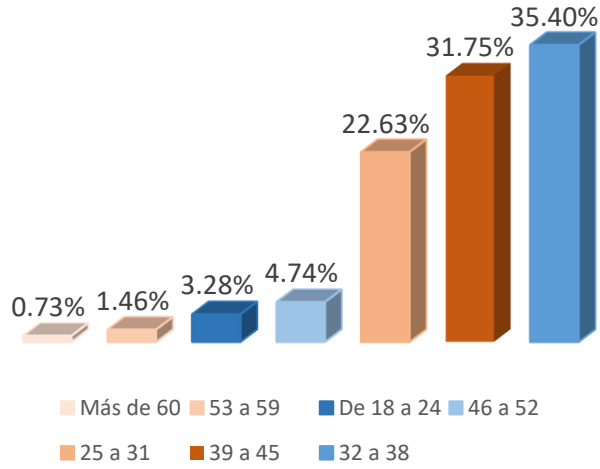
Porcentaje de respuesta de encuestados de los servicios presenciales a ciudadanos



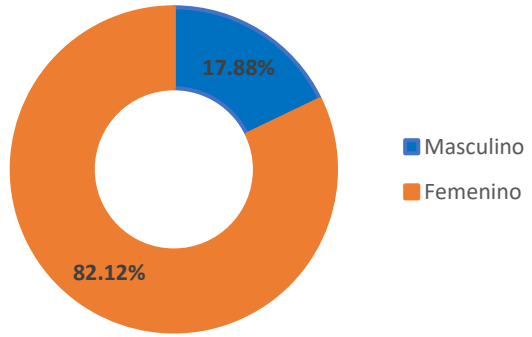
Total de respuestas:
274

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

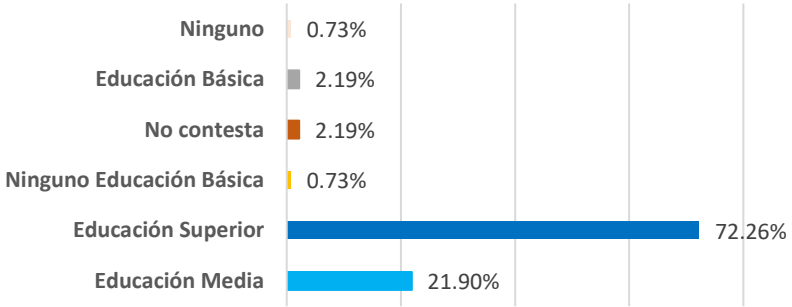
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



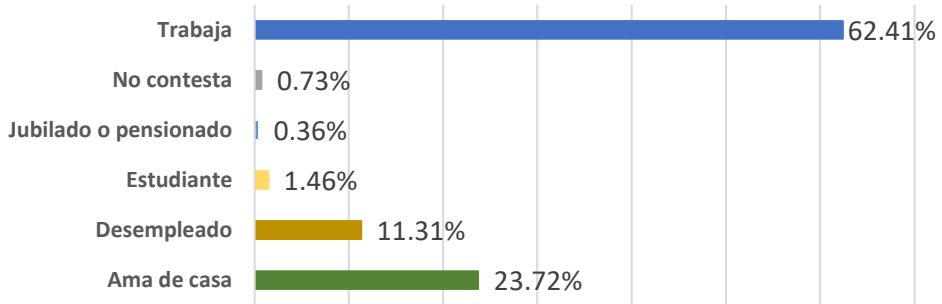
Sexo



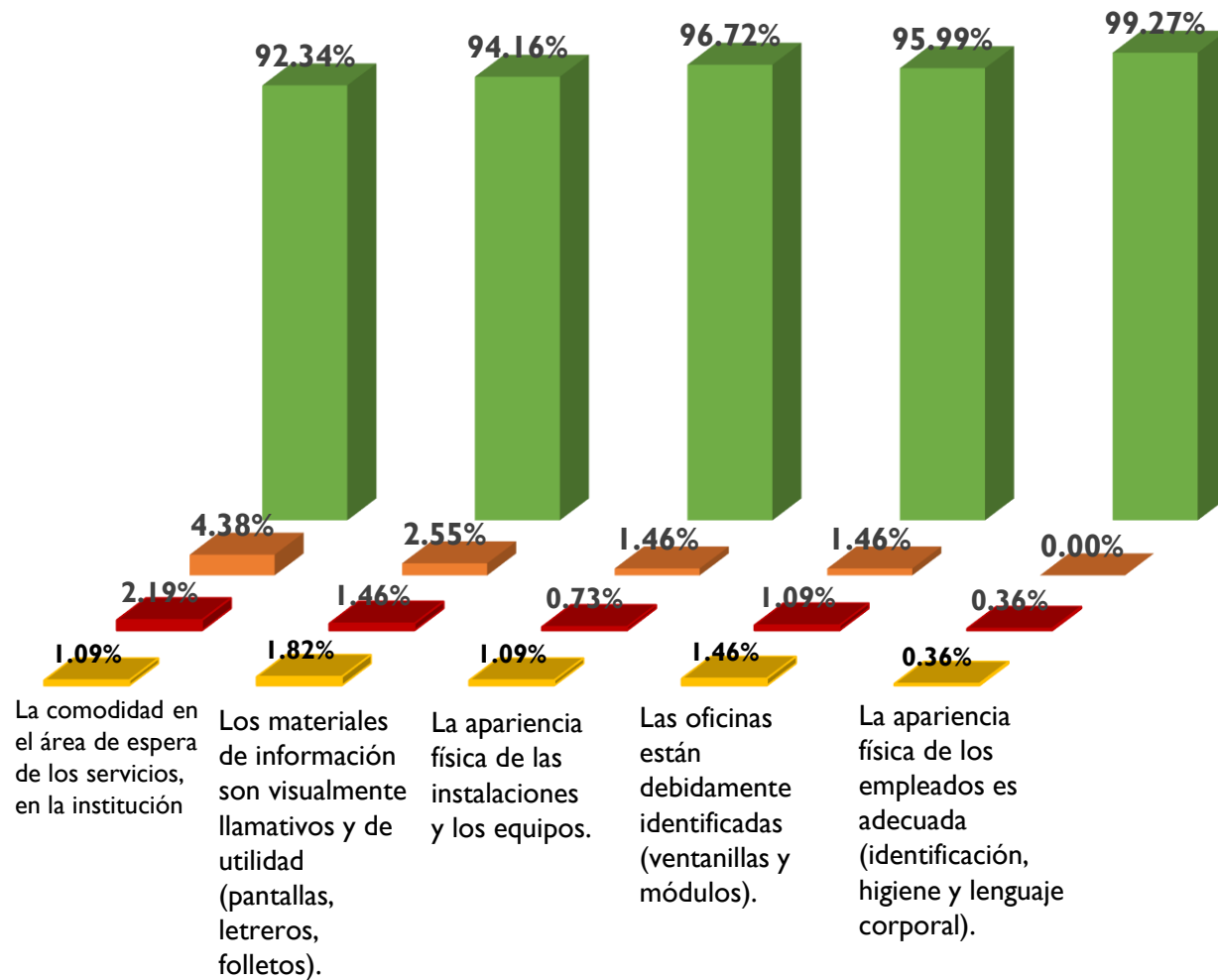
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



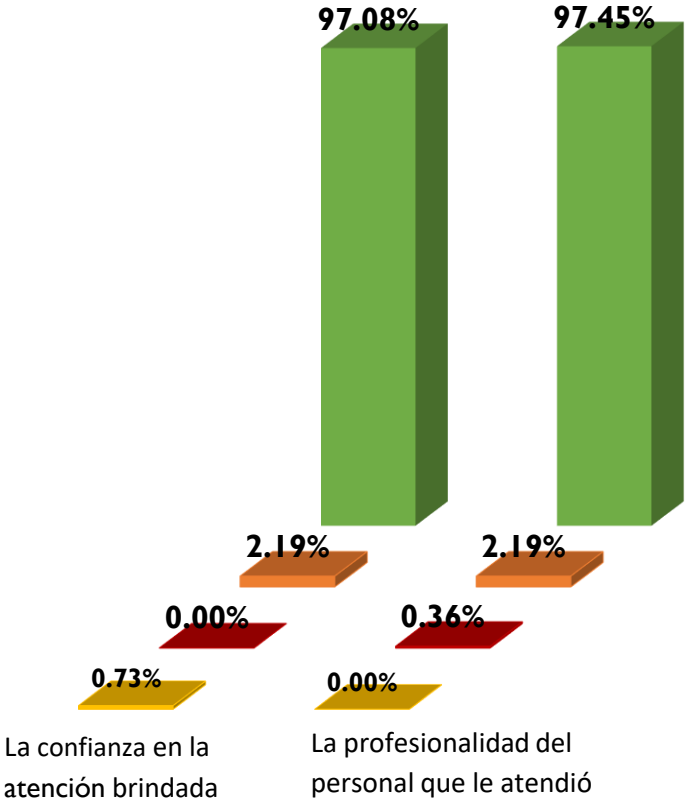
Promedio de satisfacción de la dimensión

95.69%

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



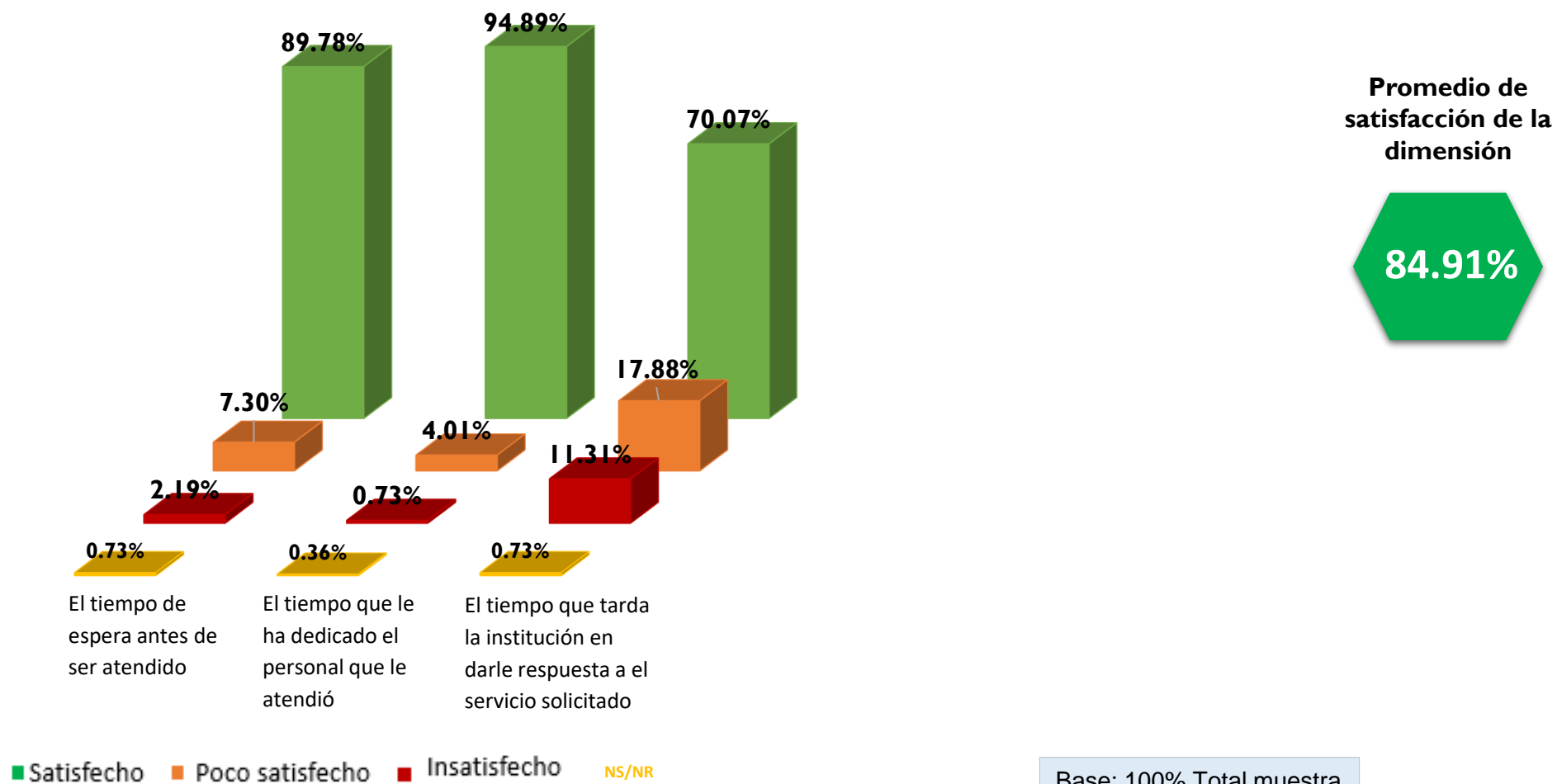
Promedio de satisfacción de la dimensión



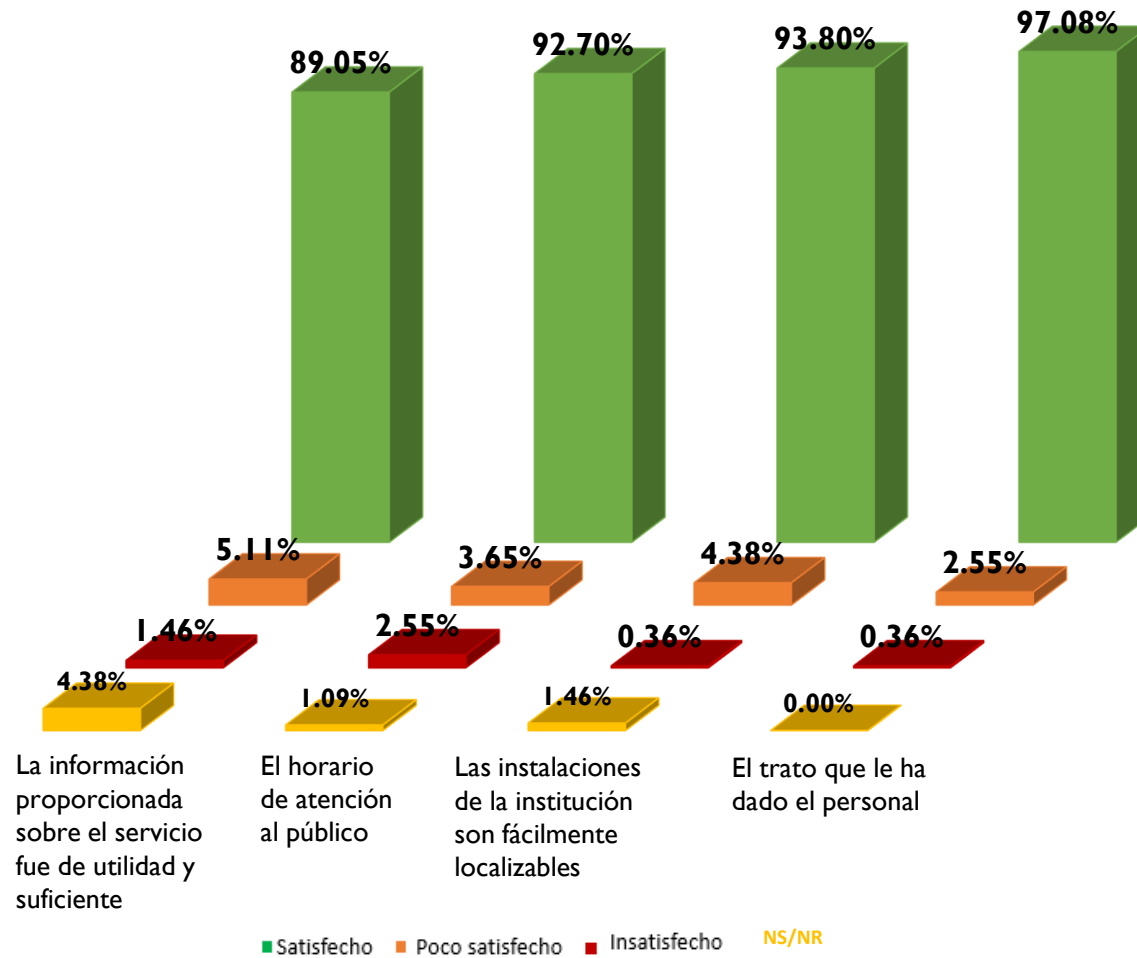
■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



DIMENSIÓN: EMPATIA

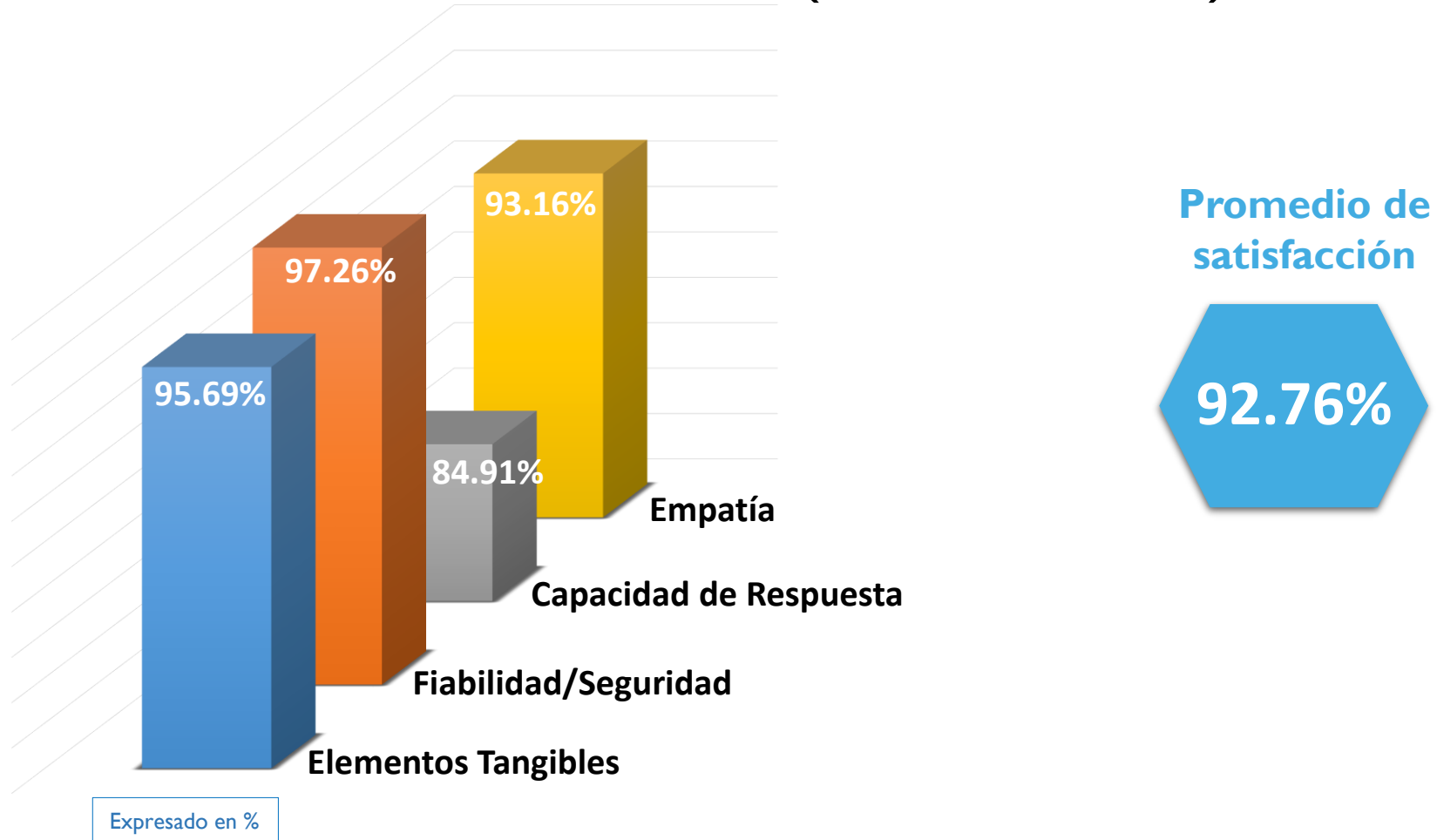


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

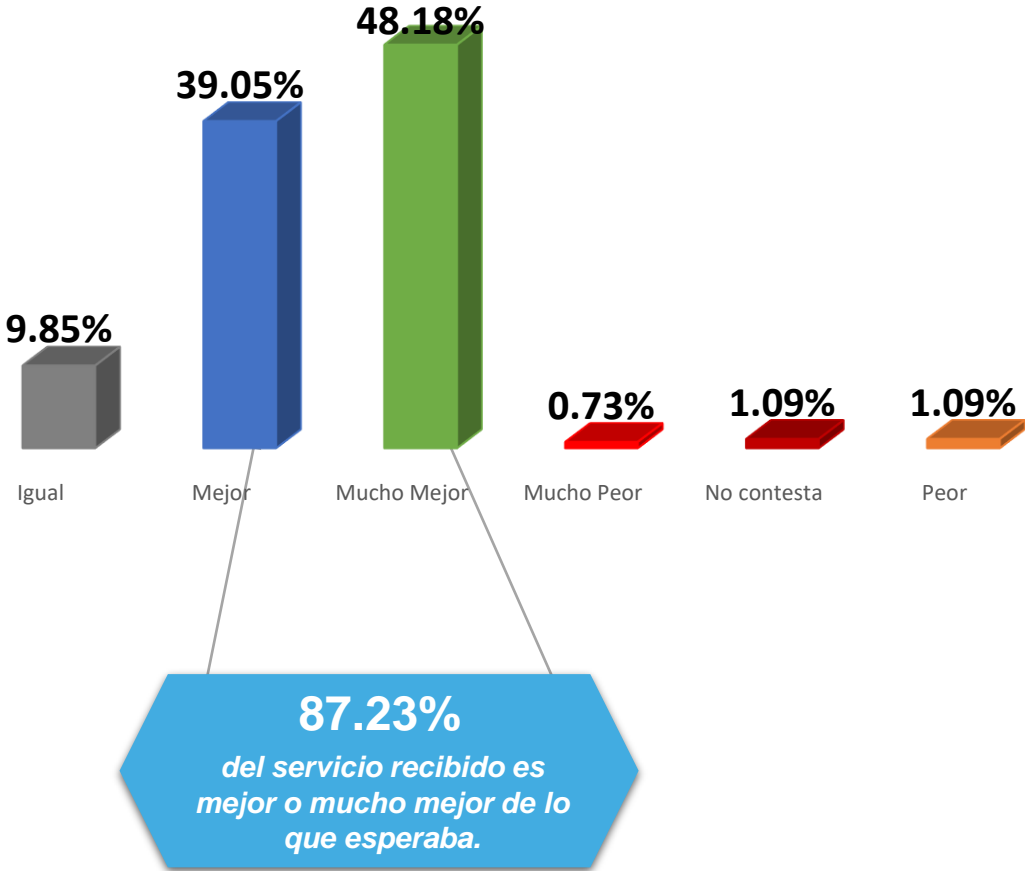
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

Índice de Satisfacción de Usuarios



Expectativa de los servicios presenciales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales
(a ciudadanos)

92.76%

87.23

El 87.23% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN CAID 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Presencial	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda la institución en dar respuesta a la solicitud	Ampliar el horario de servicios, a través de la implementación de diferentes tandas.	30/10/2024	10/12/2024	Recursos Humanos Financiero