



Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones

JUNIO 2024

**Informe Encuesta de
Satisfacción a Usuarios de
los Servicios Públicos
ofrecidos**

Índice

O	Introducción	3
N	Ficha técnica	4
E	Metodología	5
S	Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	7
V	Resultados de satisfacción	8
I	Índice de satisfacción de usuarios	13
E	Plan de acción	17

Introducción

La Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones, es la encargada de la preservación del patrimonio de las edificaciones públicas. Nuestra misión es contribuir a mitigar el riesgo sísmico de las edificaciones e infraestructura, así como proteger la vida de los ciudadanos mediante procedimientos técnicos y educativos.

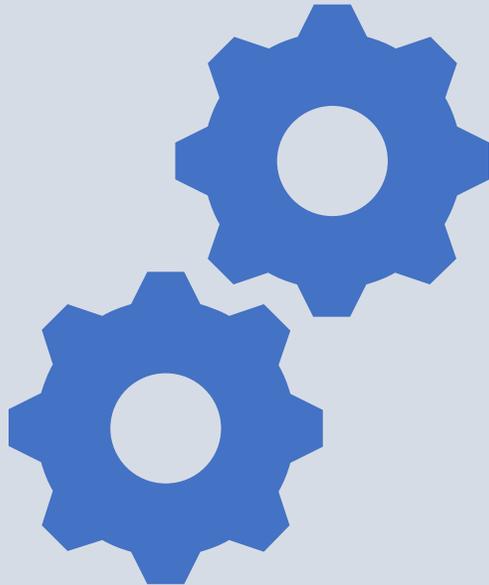
La presencia de riesgos en las edificaciones, así como los desastres, no solo se crean por el peligro o amenaza de que se represente un fenómeno peligroso de origen natural o humano, sino por la aparición de condiciones de vulnerabilidad en los mismos.

Mediante **las evaluaciones**, se determina si en la estructura hay elementos débiles visibles que puedan provocar un fallo estructural o de alguno de sus componentes al responder una serie de revisiones.

Para la aplicación de la encuesta, se ha utilizado el Modelo SERVQUAL, cuestionario institucional que mide la calidad de los servicios basándose en tres dimensiones: Fiabilidad/Seguridad, Capacidad de respuesta, y Empatía. La encuesta fue realizada durante el mes de mayo-junio 2024.

A continuación, presentamos el informe de los resultados obtenido.

Ficha Técnica



Población	Promedio mensual de solicitudes de servicios institucionales: 10 mensual.																				
Ámbito	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructuras y Edificación- Onesvie Sede Central y Oficinas Regionales (Puerto Plata, Santiago, La Romana y Barahona).																				
Muestra	Estratificar la muestra por servicio. Servicio 1: Evaluación Visual Rápida: 21 mensual <i>Nota: las encuestas se estarán realizando por el método de sondeo, debido a la baja cantidad de solicitudes mensuales.</i>																				
Método a utilizar	Presencial y vía correo electrónico.																				
Fecha de levantamiento	(Desde 21 de mayo hasta el 06 de junio).																				
Responsables	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Aplicar la encuesta:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección Científica Sismorresistente</td> <td>Lic. Belkis Julianna Bautista Salvador</td> </tr> <tr> <td>Dirección De Investigación y Desarrollo.</td> <td>Sr. Wilson José Beliard Pérez</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regionales</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Puerto Plata</td> <td>Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández</td> </tr> <tr> <td>Barahona</td> <td>Ing. Miguel López Cuevas</td> </tr> <tr> <td>Santiago</td> <td>Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo</td> </tr> <tr> <td>La Romana</td> <td>Ing. Flavio Enrique García Pérez</td> </tr> <tr> <th colspan="2">Procesar la información:</th> </tr> <tr> <td>Departamento de Planificación y Desarrollo</td> <td>Lic. Ernesto Rafael Ventura Rosario</td> </tr> </tbody> </table>	Aplicar la encuesta:		Dirección Científica Sismorresistente	Lic. Belkis Julianna Bautista Salvador	Dirección De Investigación y Desarrollo.	Sr. Wilson José Beliard Pérez	Dirección Regionales		Puerto Plata	Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández	Barahona	Ing. Miguel López Cuevas	Santiago	Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo	La Romana	Ing. Flavio Enrique García Pérez	Procesar la información:		Departamento de Planificación y Desarrollo	Lic. Ernesto Rafael Ventura Rosario
Aplicar la encuesta:																					
Dirección Científica Sismorresistente	Lic. Belkis Julianna Bautista Salvador																				
Dirección De Investigación y Desarrollo.	Sr. Wilson José Beliard Pérez																				
Dirección Regionales																					
Puerto Plata	Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández																				
Barahona	Ing. Miguel López Cuevas																				
Santiago	Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo																				
La Romana	Ing. Flavio Enrique García Pérez																				
Procesar la información:																					
Departamento de Planificación y Desarrollo	Lic. Ernesto Rafael Ventura Rosario																				

Metodología



Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las **tres (3) 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/clientes institucionales.

Dimensiones

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 o competencia de quien presta el servicio).

Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.
- El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.
- El interés mostrado por el área para dar respuesta al 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.
- La facilidad de comunicación con la unidad.

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).





Resultados De Satisfacción:

Servicios ofrecidos a usuarios
institucionales



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

Porcentaje de respuesta



Evaluación Visual Rápida

100%

Total, de
respuestas:
21

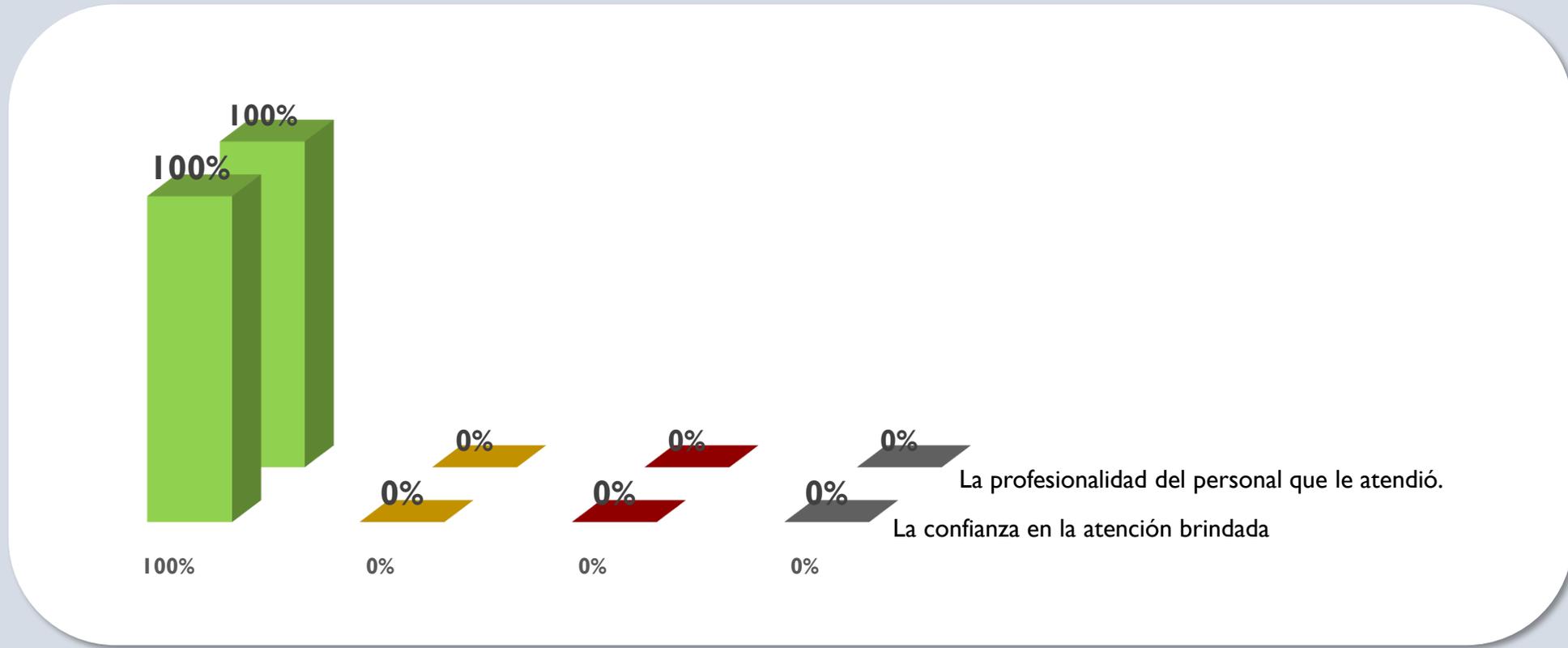


Base: 100% Total muestra



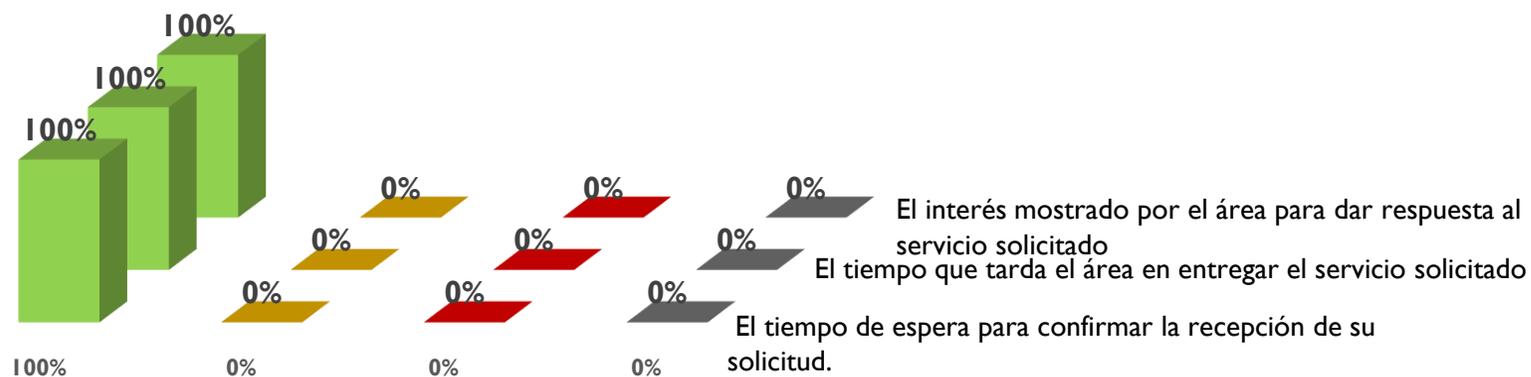
Dimensión: Fiabilidad/Seguridad

Promedio de satisfacción de la dimensión



Dimensión: Capacidad de respuesta

Promedio de satisfacción de la dimensión



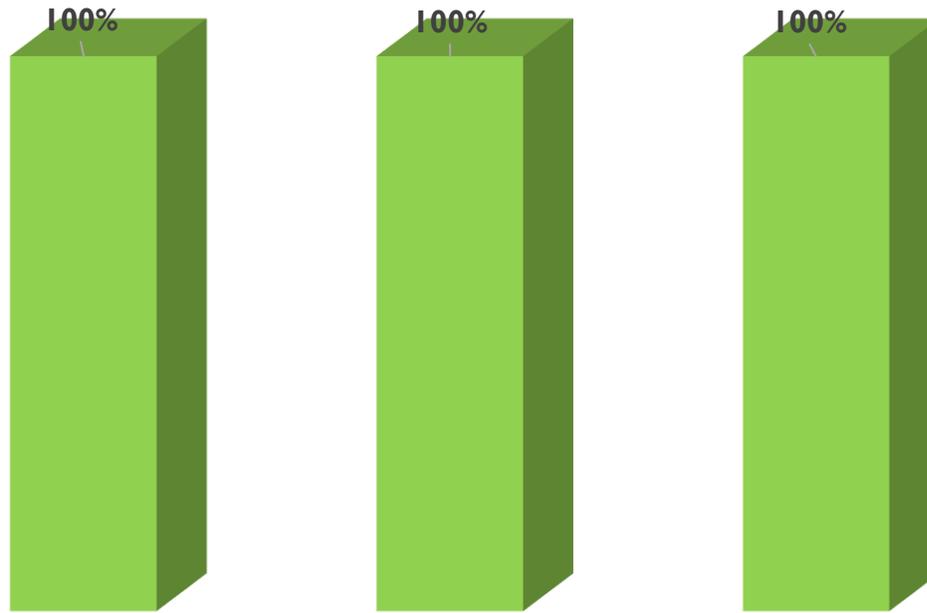
Base: 100% Total muestra





ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Fiabilidad/Seguridad

Capacidad de
Respuesta

Empatía

Promedio de
satisfacción

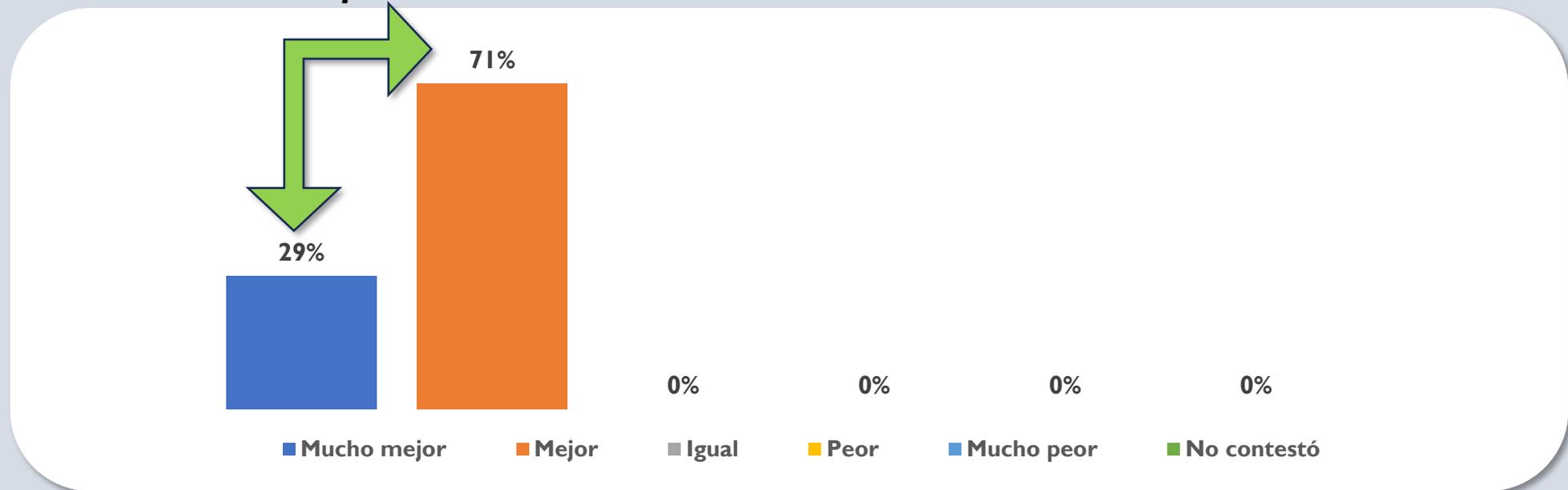


Base: 100% Total muestra

Servicio Esperado

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

El **100%** del servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaba



Expectativa

Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios



**Porcentaje de Satisfacción
de servicios a Usuarios institucionales
(a usuarios de otras instituciones)**

*El 100% 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 Onesvie 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Áreas responsables
Servicios Institucionales	Capacidad de respuesta	Mejor control interno y automatización de la gestión del seguimiento a las solicitudes de los usuarios.	Implementar una matriz para mejorar el control y medir los tiempos de respuestas a las solicitudes de los Usuarios.	Jul-2024	Jul. 2025	OAI Dirección General Dirección Científica Sismorresistente



**Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y
Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones**

¡MUCHAS GRACIAS!



Elaborado por:
Lic. Ernesto Ventura
Depto. Planificación y Desarrollo