



**Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción a
Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Consejo
Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)**

Santo Domingo, República Dominicana.

30 de junio del 2024



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
FICHA TÉCNICA.....	2
METODOLOGÍA.....	2
RESULTADOS DE SATISFACCION SERVICIOS PRESENCIALES	7
RESULTADOS DE SATISFACCION A INSTITUCIONES.....	17
INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS.....	25
PLAN DE ACCION.....	28



Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)

Aprobado por:

Alexandra Santelises, Directora Ejecutiva CONANI.

Elaborado por:

Kilvi Acosta, Analista de Proyectos.

Sonia Céspedes, Encargada Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Revisado por:

Nicomedes Capriles, Director de Planificación y Desarrollo.

Pazzis Paulino, Director de Desarrollo Territorial y Supervisión.

Carmen Piña, Encargada Departamento de Supervisión Técnica y Administración de Programas.

Colaboraciones:

Ellen Rosario, Analista de Calidad en la Gestión.

Miguel González, Analista de Calidad en la Gestión.

Juan Luís Zayas, Técnico de Calidad en la Gestión.

Rosalía Díaz, Auxiliar Administrativa PYD.

Biamildes Bobadilla, Analista STA.

Versión:

30 de junio del 2024.



INTRODUCCIÓN.

El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), es el órgano administrativo del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, se trata de una institución descentralizada del Estado Dominicano con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Dentro de la estructura del CONANI, la Oficina Nacional es el principal órgano técnico de rectoría del Directorio Nacional que es la instancia de máxima decisión.

El Artículo 51 de la Ley 136-03 define el Sistema Nacional de Protección como el conjunto de instituciones, organismos y entidades, tanto gubernamentales como no gubernamentales que formulan, coordinan, integran, supervisan, ejecutan y evalúan las políticas públicas, programas y acciones en los niveles nacional, regional y municipal para la protección integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

El presente informe elaborado en el marco de la Resolución No. 389-2023, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de satisfacción de usuarios, y sustituye la Resolución (03-2019), contiene los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), aplicada a los/as usuarios/as y a instituciones del Sistema con el propósito de medir la calidad de los mismos y conocer la valoración a través de sus opiniones, lo cual permitirá elaborar estrategias de mejoras de los servicios y tomar decisiones en los casos que aplique.



FICHA TÉCNICA.



Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia

Población	Servicios presenciales ofrecidos a través de la Oficina Principal, Oficinas Técnicas Regionales y Municipales N=1517; servicios a usuarios institucionales N=106.
Ámbito	Sede Oficina Principal, Oficinas Técnicas Regionales y Oficinas municipales.
Muestra	<p>MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:</p> <p>Servicios presenciales: 307</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Principal: 39 • Oficinas Regionales y Municipales: 268 <p>Servicios a usuarios institucionales: 84</p> <ul style="list-style-type: none"> • ASFL Habilitadas: 64 • Tribunales: 20
Método a utilizar	Encuesta presencial, vía telefónica y Google Forms.
Fecha de trabajo	La encuesta será aplicada desde el 01 hasta 31 de mayo 2024. A partir del 3 hasta el 24 de junio del 2024, será procesada la data, realización de informe y remisión de los insumos al MAP.
Realización	Los colaboradores de los servicios solicitados en la Oficina Principal, y en las Oficinas Técnicas Regionales y Municipales.
Responsables:	Dirección Planificación y Desarrollo, Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.



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 ciudadanos de forma presencial y usuarios institucionales, a saber:

Elementos tangibles: Mide la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas, módulos.)
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

La fiabilidad/ seguridad: Mide la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

La capacidad de respuesta: Mide los 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 al servicio solicitado.

Empatía: Mide la 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 menor grado de satisfacción.
- **10** es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
		
		

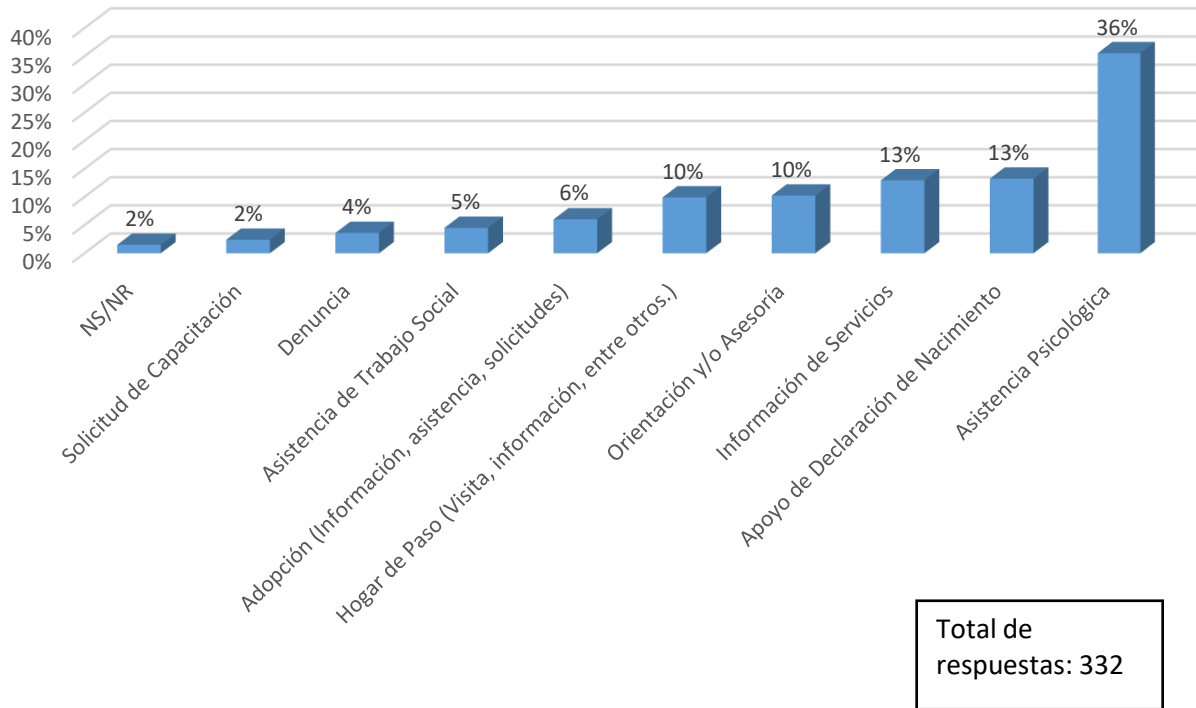


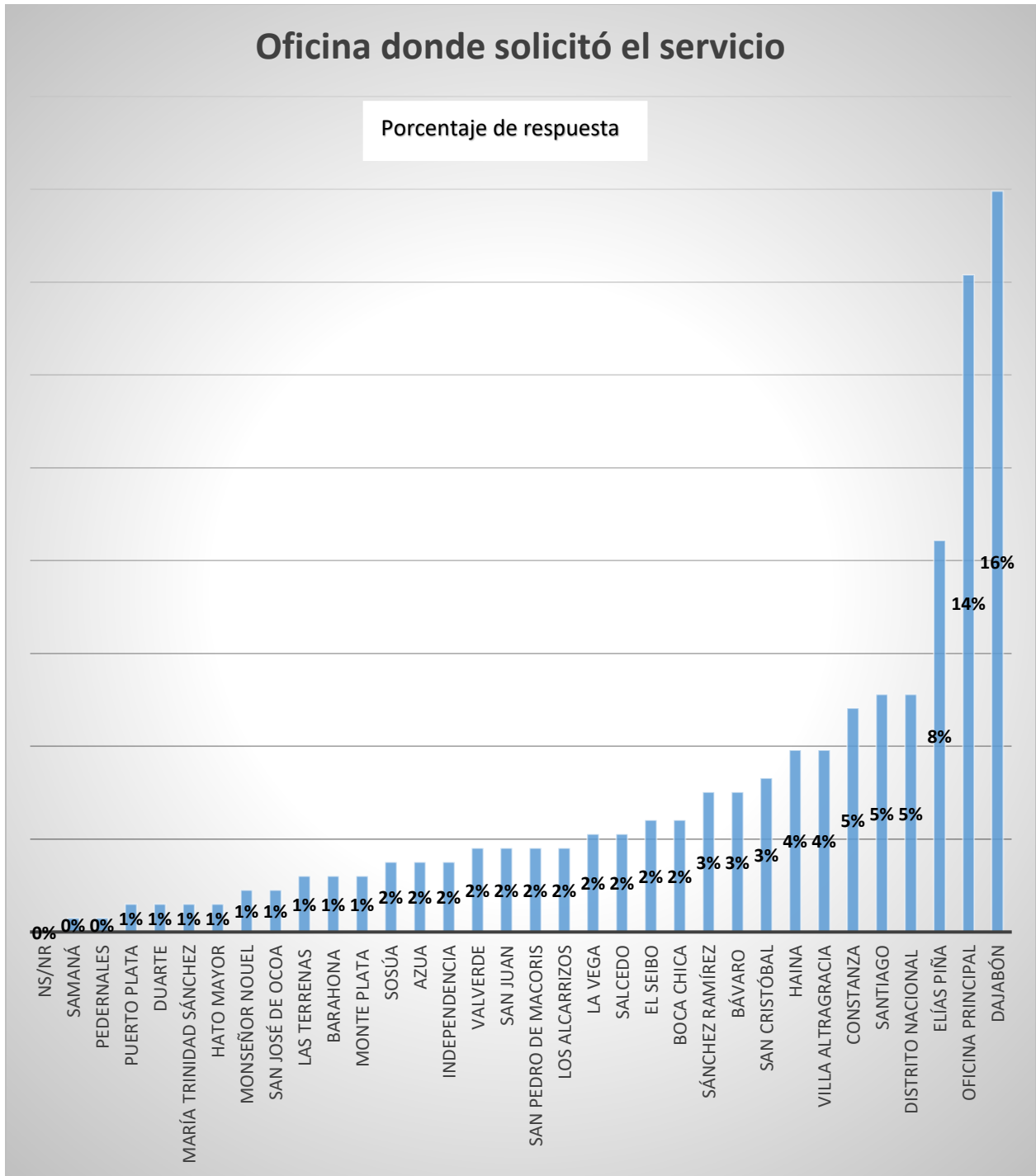
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS
OFRECIDOS A USUARIOS PRESENCIALES**



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta



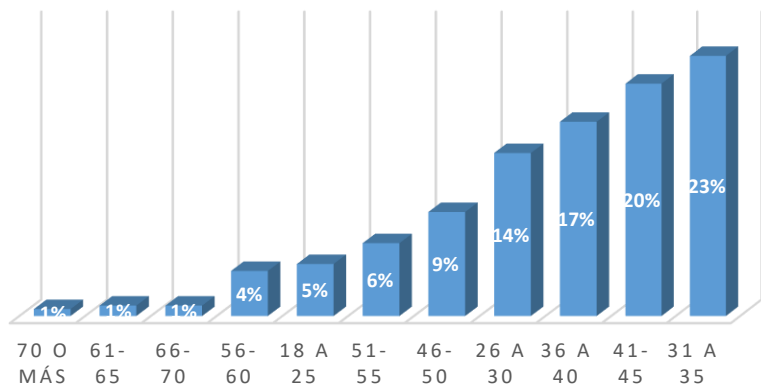


Total de respuestas: 332

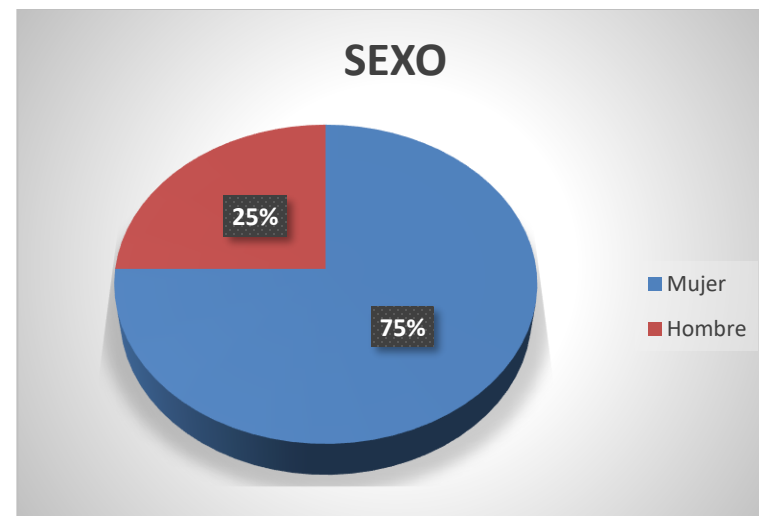


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

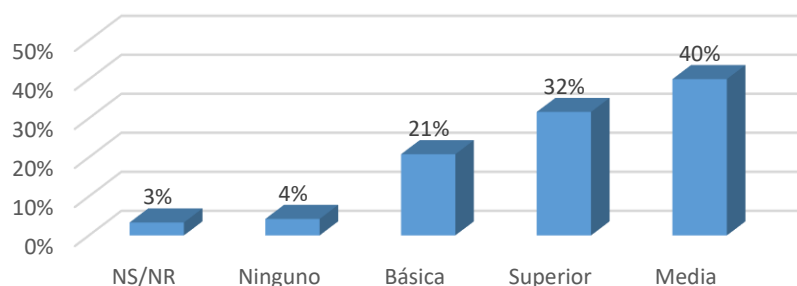
RANGO DE EDAD ACTUAL



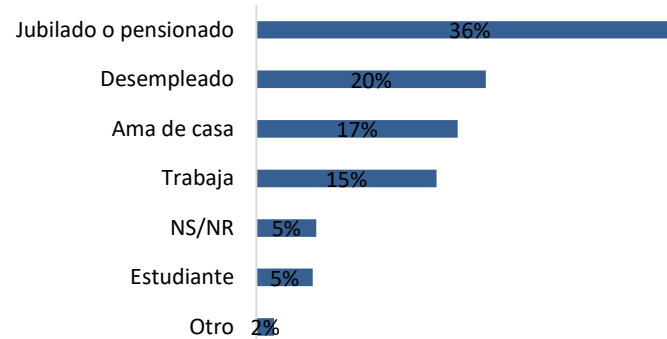
SEXO



Último grado de estudio alcanzado

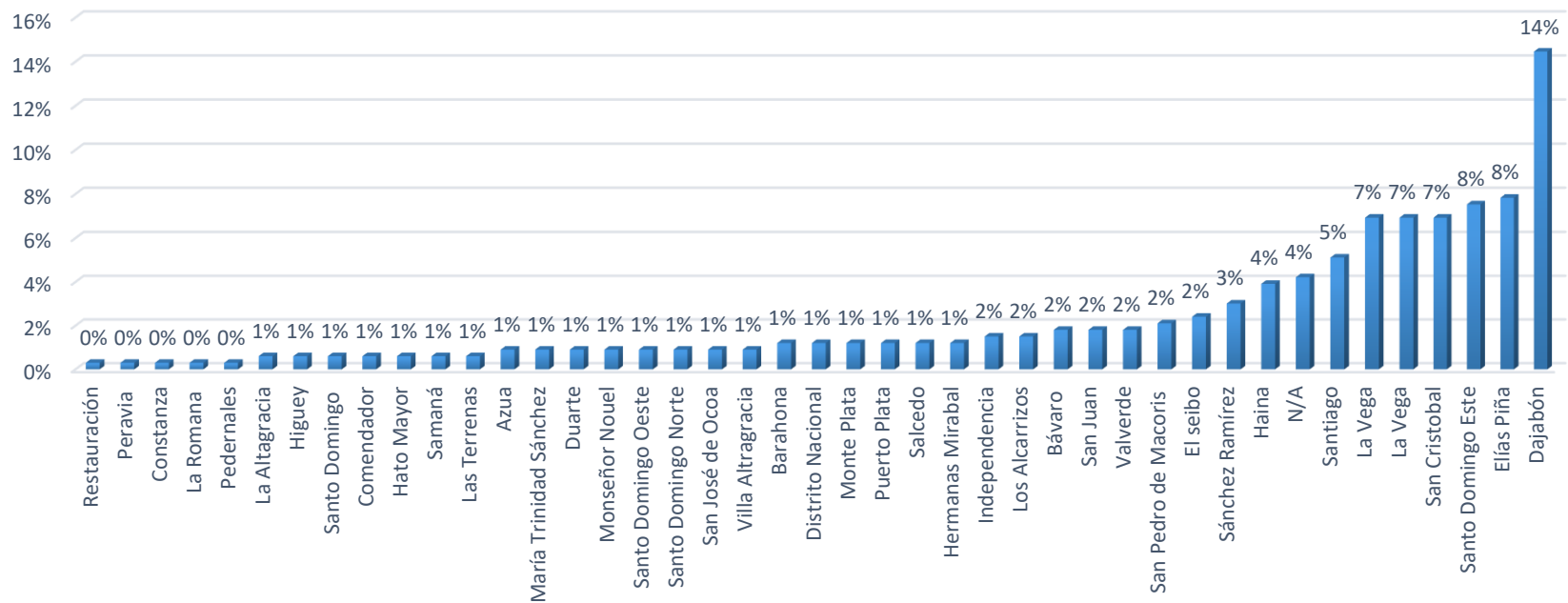


¿En cuál situaciones laboral se encuentra actualmente?



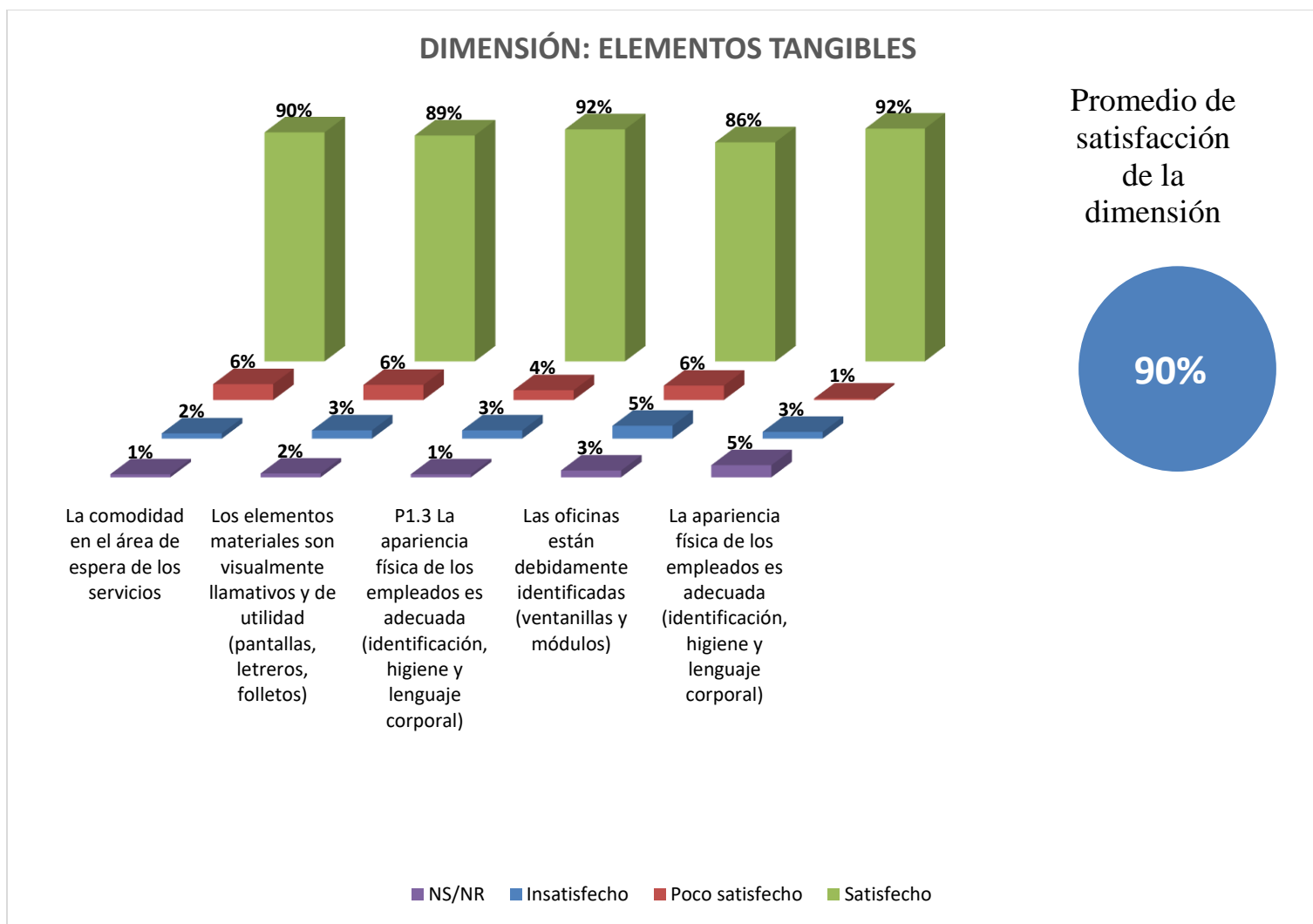
PROVINCIA DONDE USTED VIVE

Porcentaje de respuesta



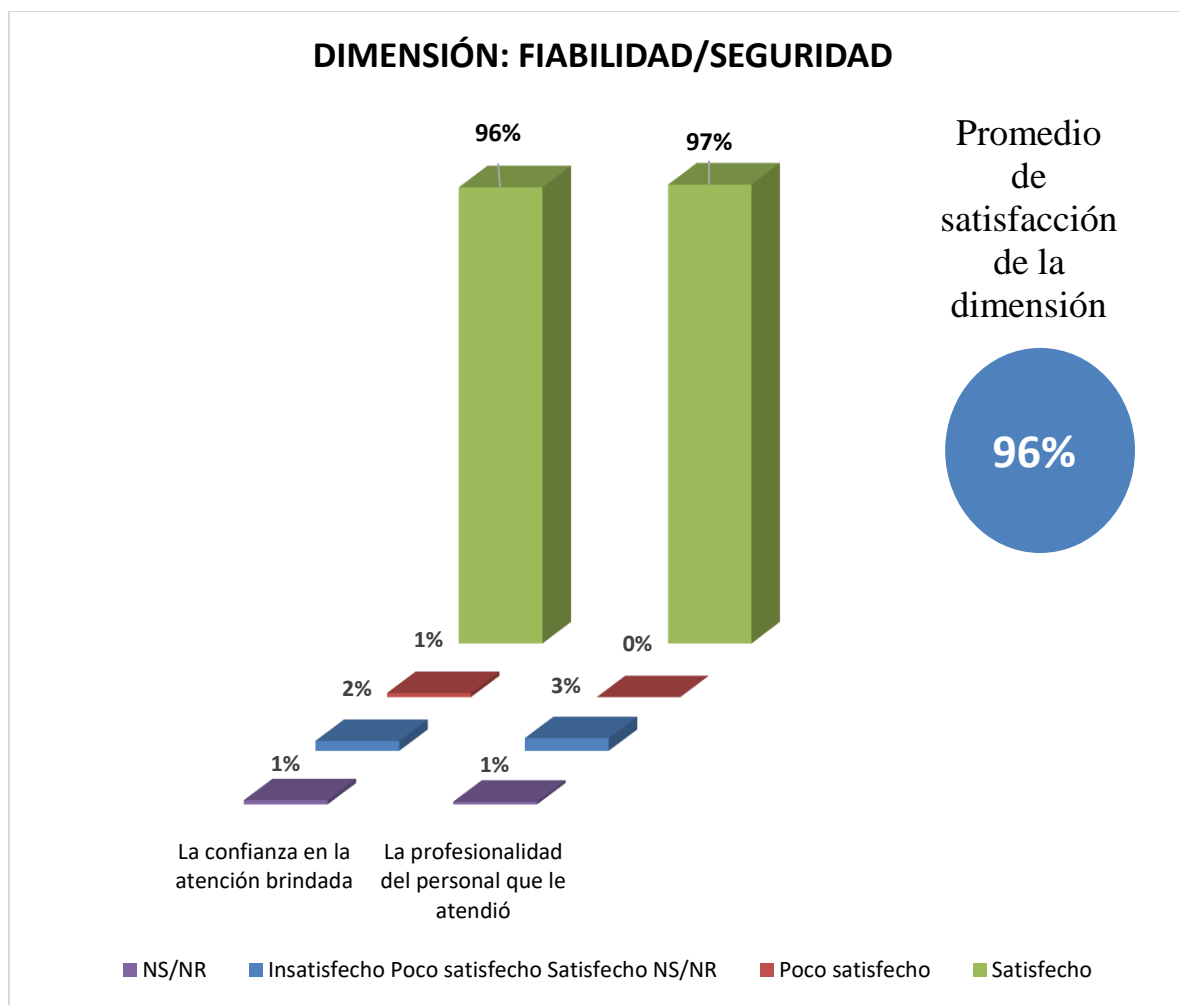
Total, de respuestas: 332





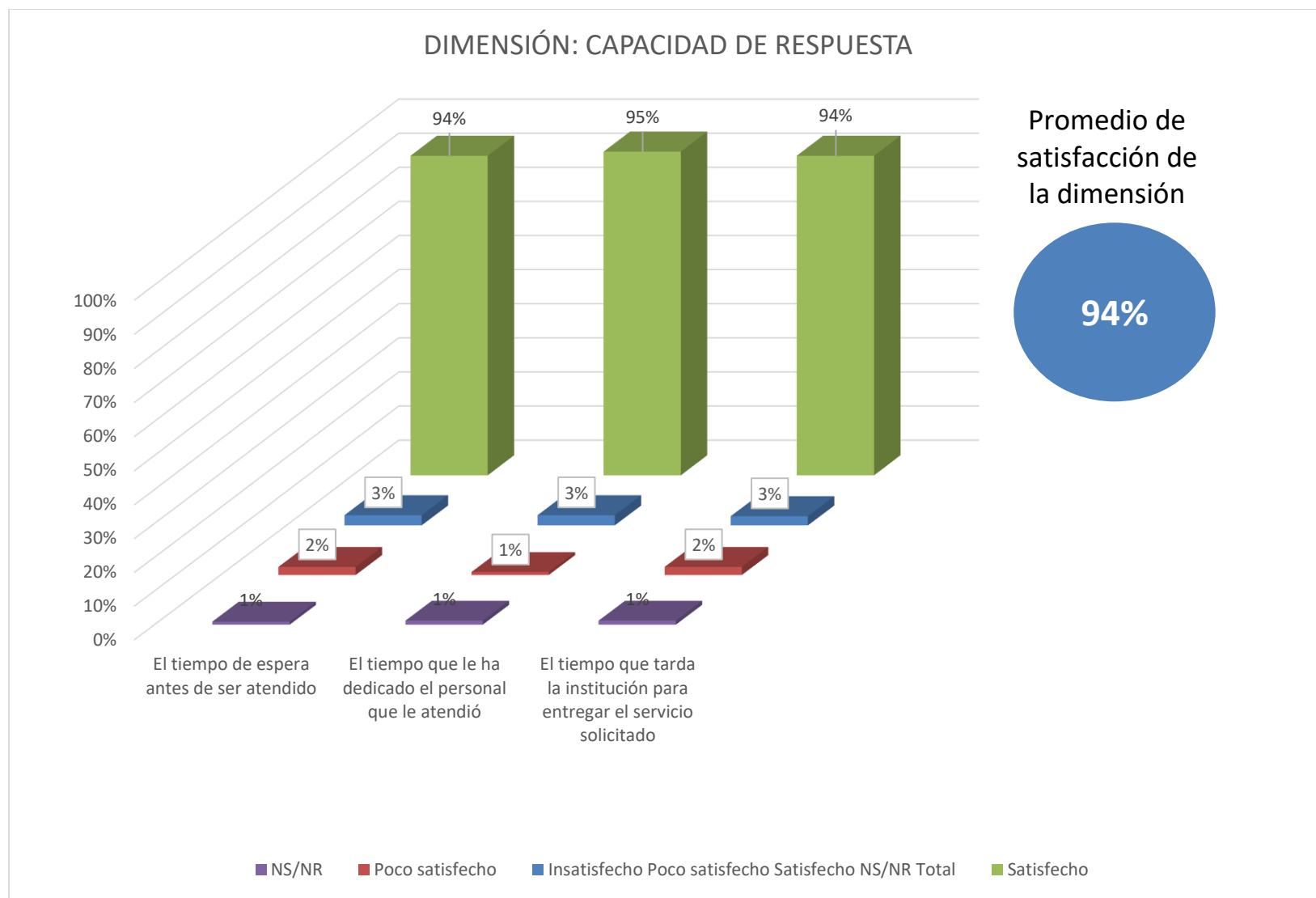
Base: 100% Total muestra

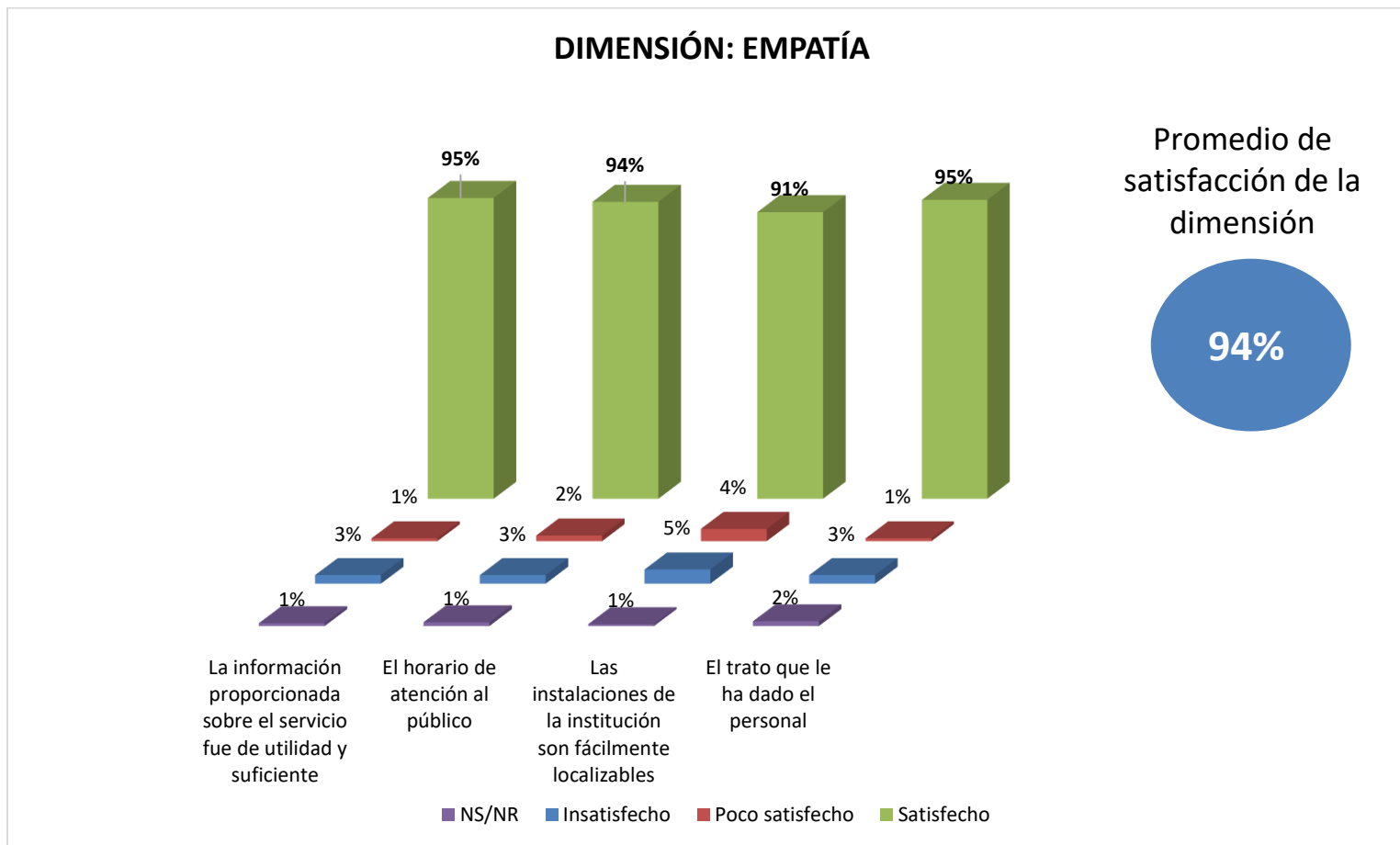


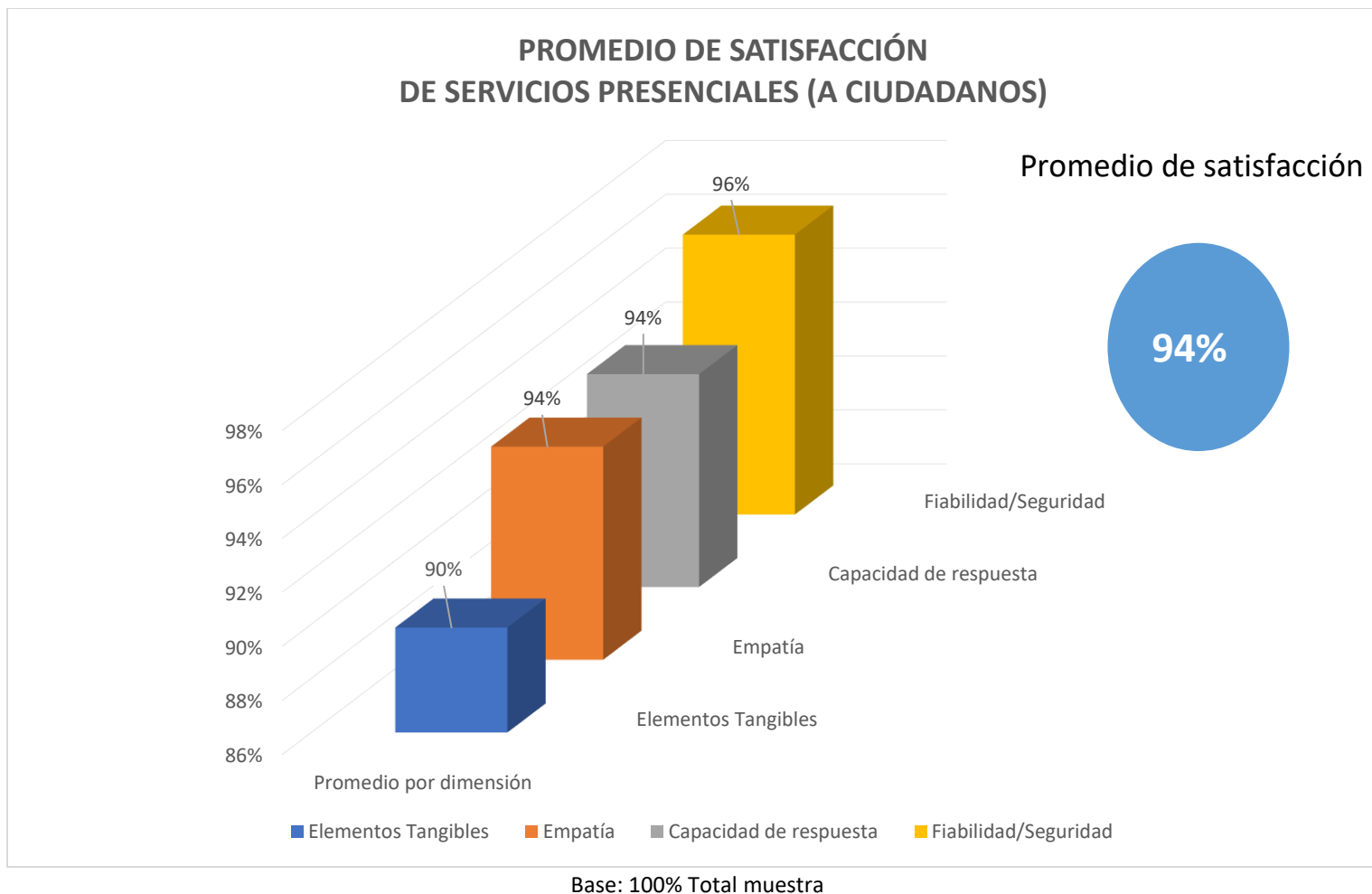


Base: 100% Total muestra



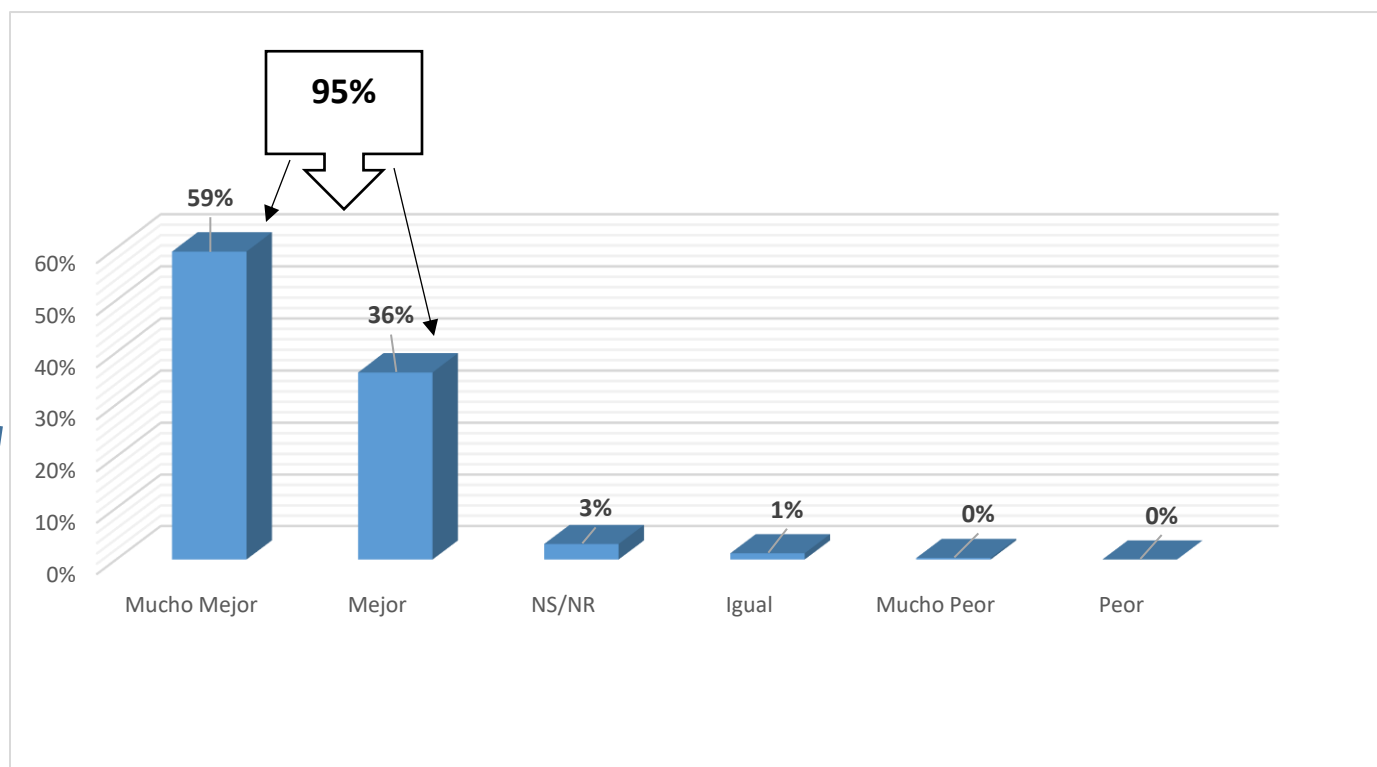






SERVICIO ESPERADO

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



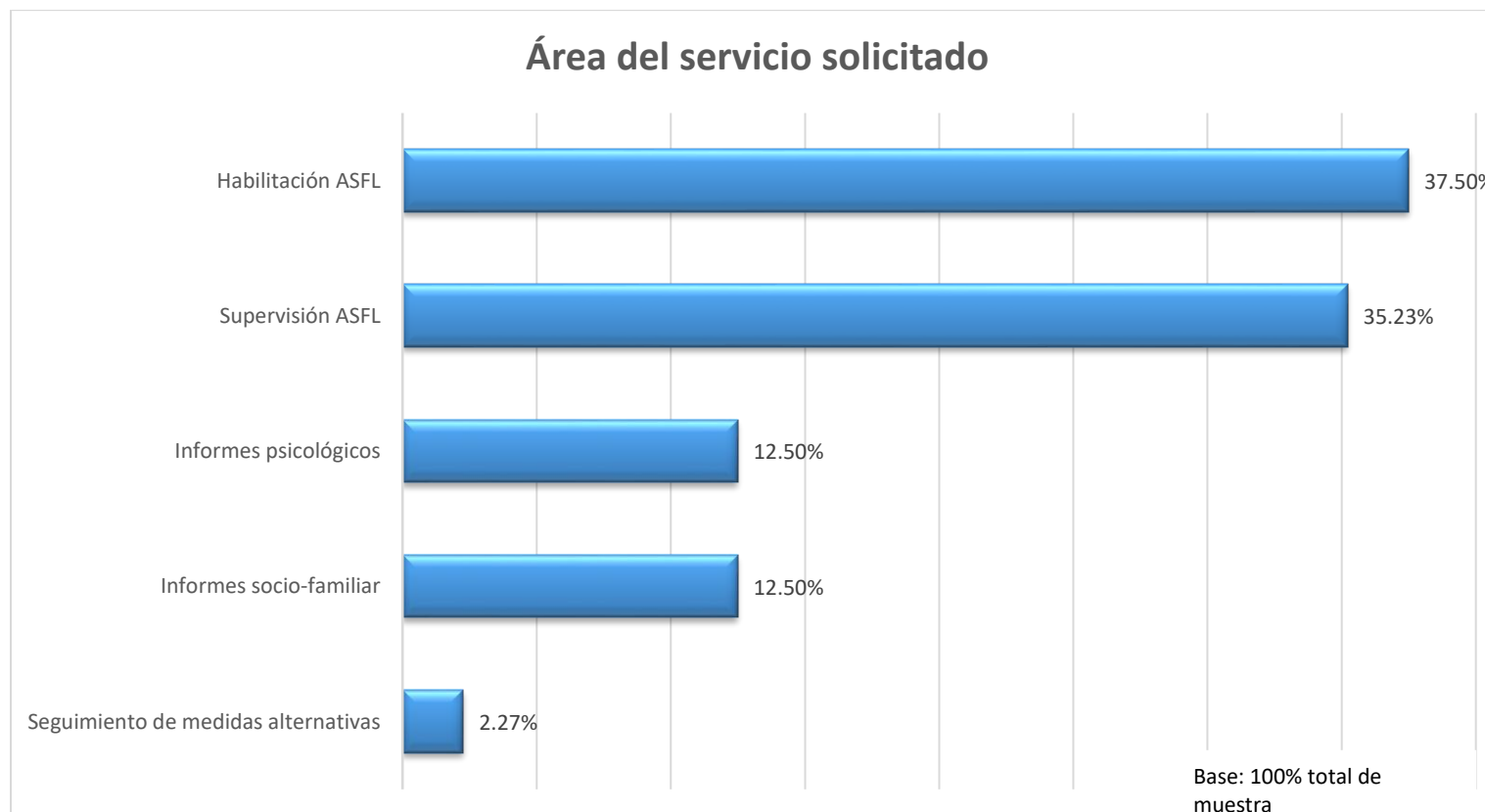
El 95% de los encuestados considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS
OFRECIDOS A USUARIOS INSITUCIONALES



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

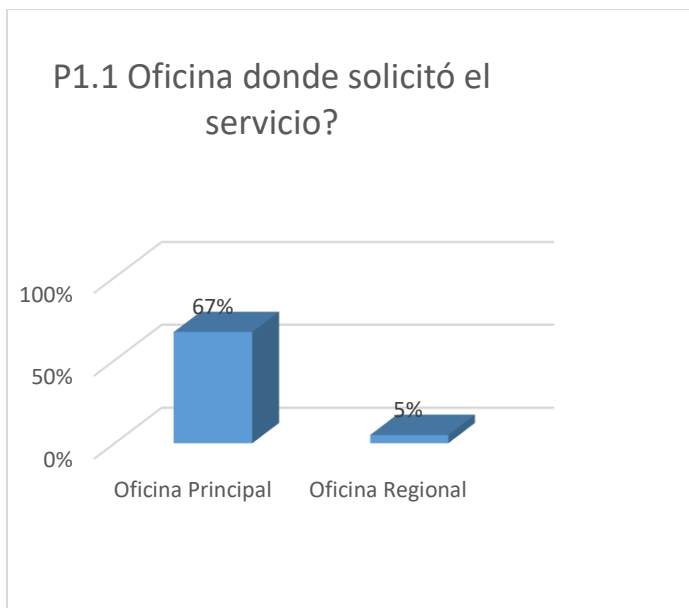


Total, de
respuestas:
88

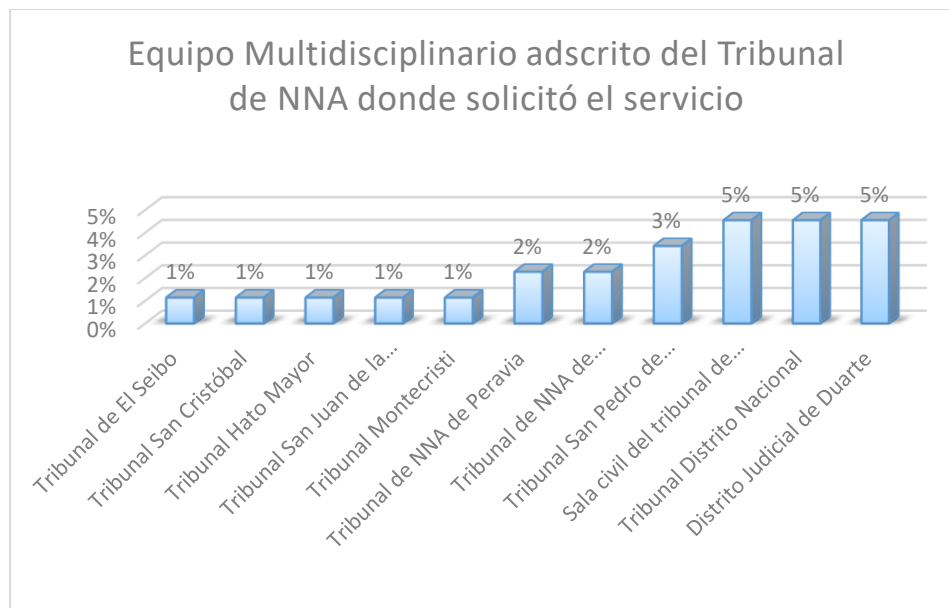
Base: 100% Total de la muestra



Oficina donde solicitó el servicio



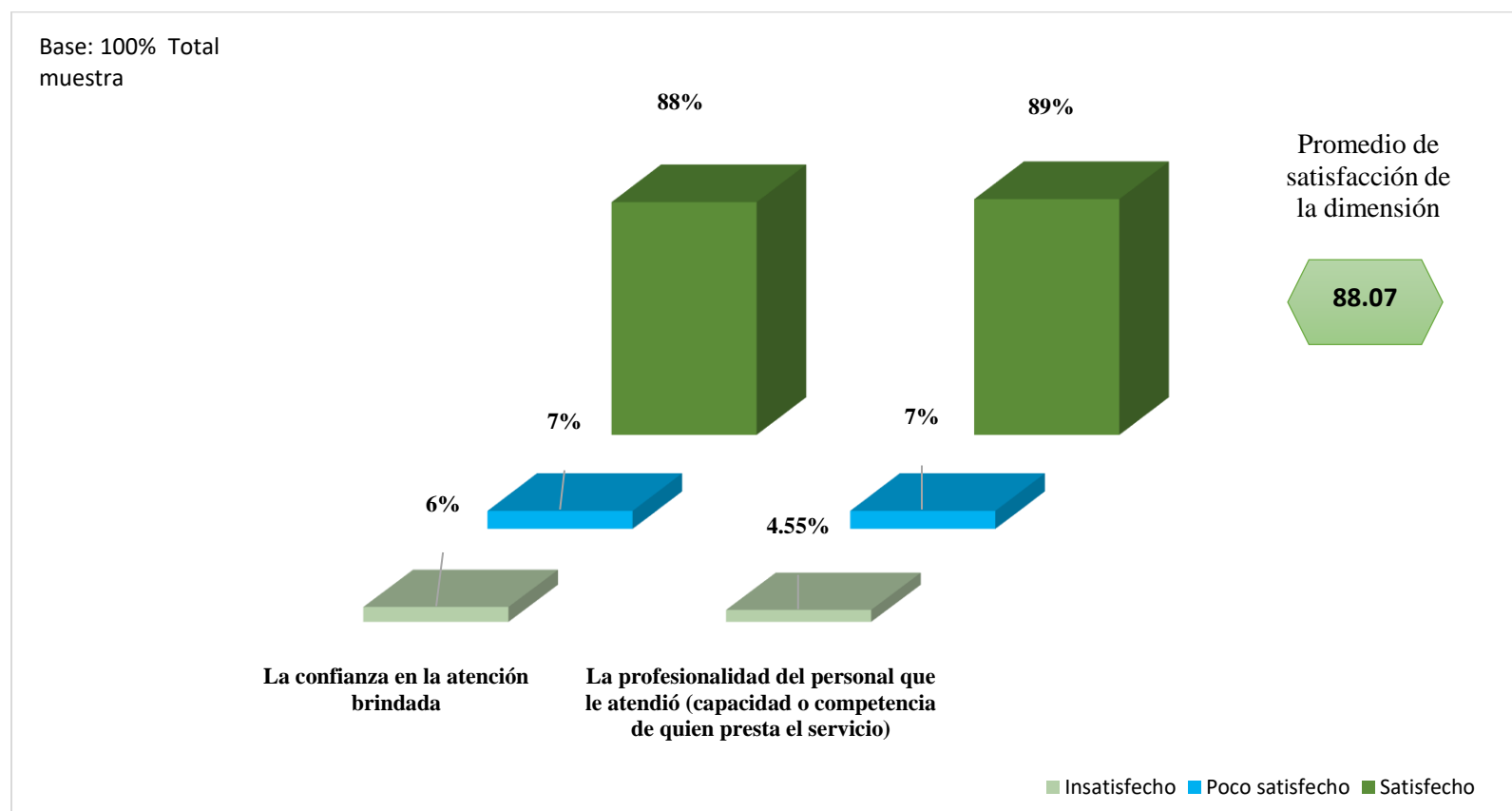
Equipo Multidisciplinario adscrito del Tribunal de NNA donde solicitó el servicio



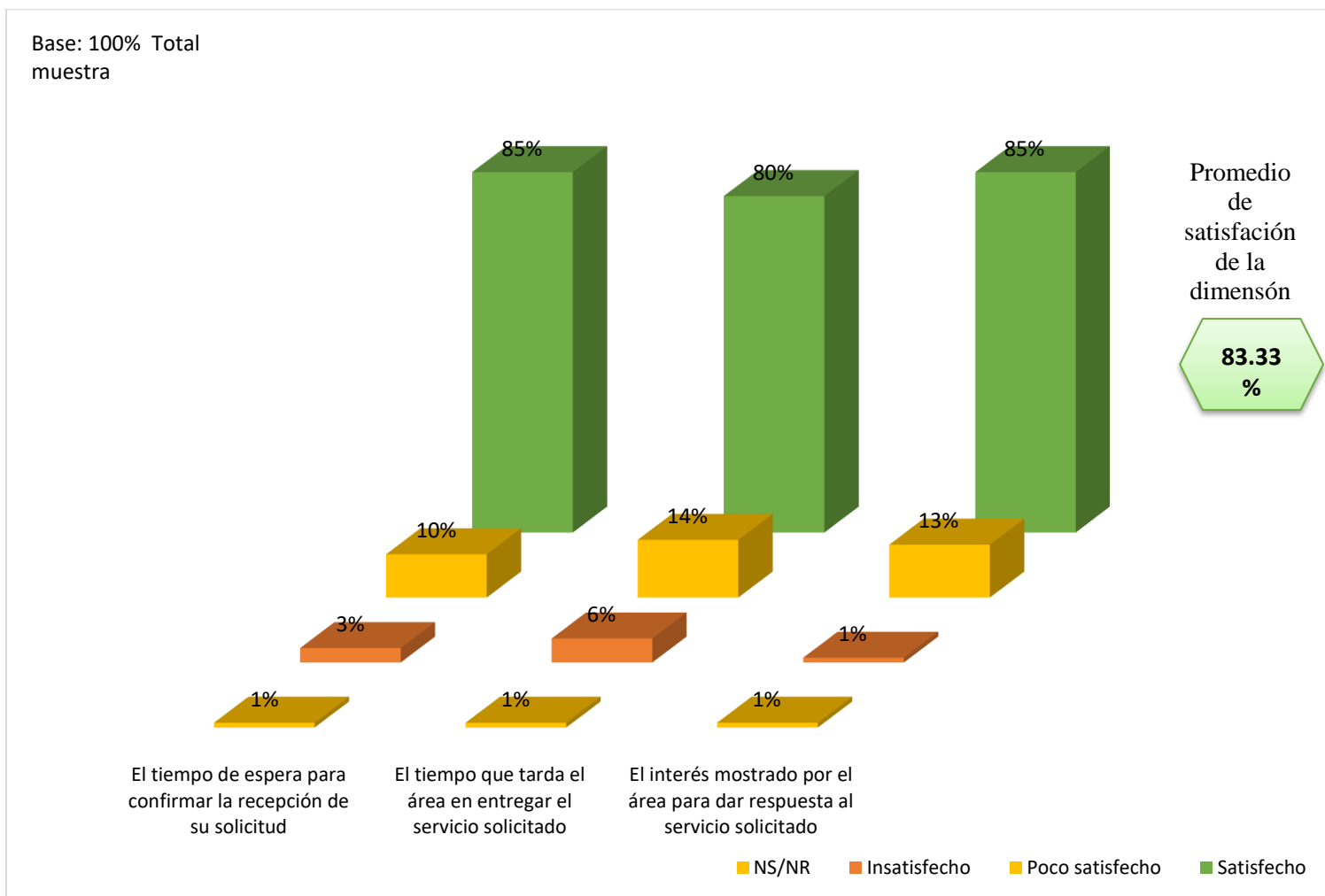
Total de respuestas:
88



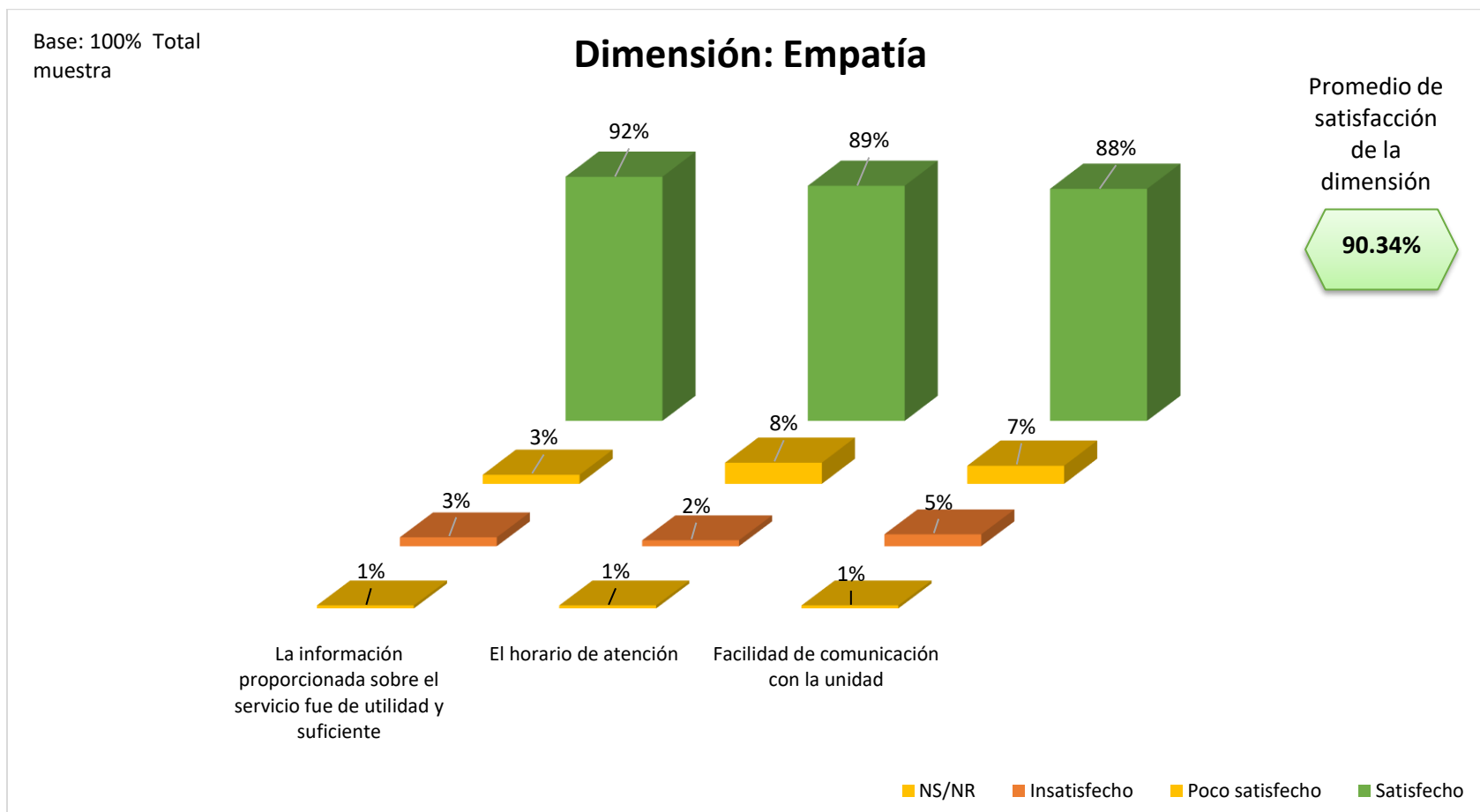
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



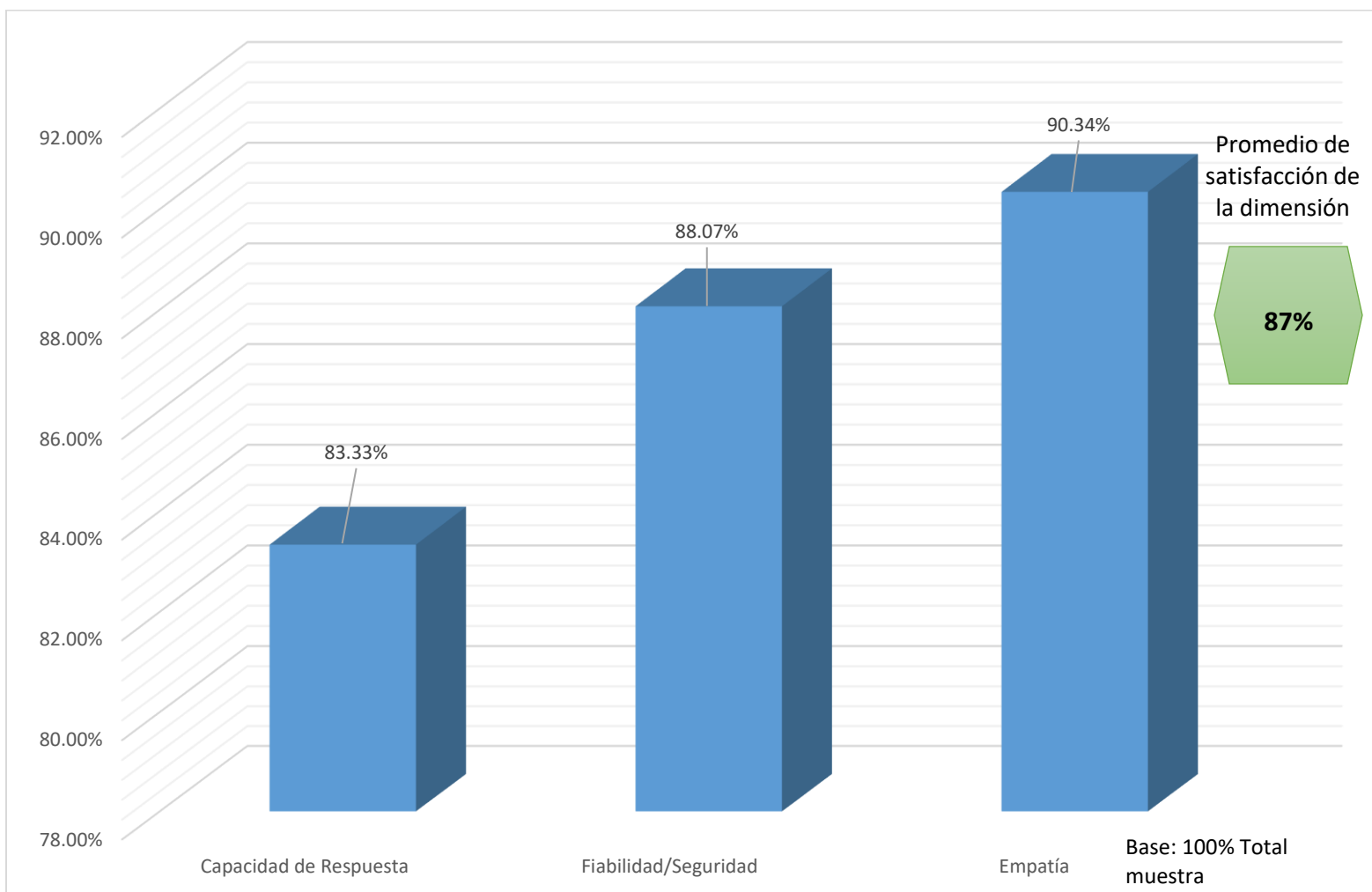
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



DIMENSIÓN: EMPATÍA

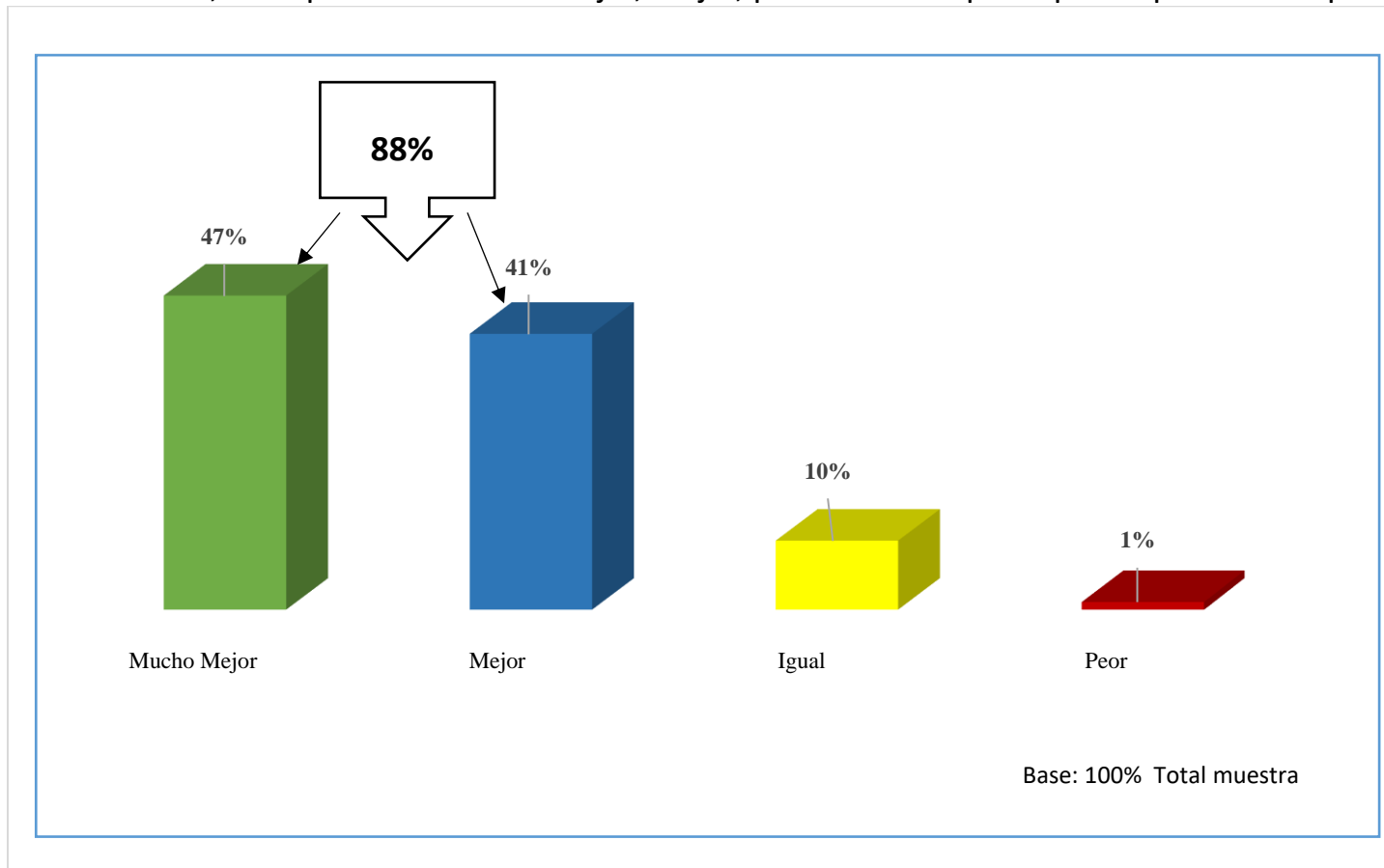


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



SERVICIO ESPERADO

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



El 88% de los encuestados considera que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de satisfacción de usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a Usuarios Institucionales

Índice de satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales (a ciudadanos)

95%

Promedio de Satisfacción de Servicios a Usuarios Institucionales (a usuarios de otras instituciones)

87%

91%



Expectativa Servicios Presenciales y Servicios a Usuarios Institucionales

Expectativa de Usuarios

Promedio de Expectativa
de Servicios Presenciales
(a ciudadanos)

95%

Promedio de Expectativa
de Servicios a Usuarios Institucionales
(a usuarios de otras instituciones)

88%

91.5%

El 91.5% 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 CONANI 2024

No.	Modalidad de la prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Áreas responsables
1	Servicios presenciales a ciudadanos/ clientes	Elementos Tangibles	No todos los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros y folletos)	Dotar las oficinas de informaciones visualmente llamativas y de utilidad a través de pantallas, letreros y folletos.	jul-24	may-25	Departamento de Gestión Territorial / Depto. De Comunicaciones / DAF
2	Servicios presenciales a usuarios institucionales	Elementos Tangibles	El 100% de las Oficinas no están debidamente identificadas (ventanillas y módulos)	Identificar de forma adecuada todas las ventanillas y módulos	jul-24	may-25	DAF/ Depto. Administrativo / División de Servicios Generales
3	Servicios a usuarios institucionales	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido	Establecer tiempo de respuesta	jul-24	may-25	Dirección PyD/ Dirección RR HH/ Dirección de Desarrollo Territorial y Supervisión/ Depto.
4	Servicios a usuarios institucionales	Capacidad de respuesta	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	Impartir cursos y talleres al personal para la gestión de los servicios.	jul-24	may-25	Supervisión Técnica y Administración de Programas



5	Servicios a usuarios institucionales	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.	Establecer tiempos de entrega para la prestación del servicio y dar cumplimiento a los plazos establecidos.	jul-24	may-25	
---	--------------------------------------	------------------------	--	---	--------	--------	--

