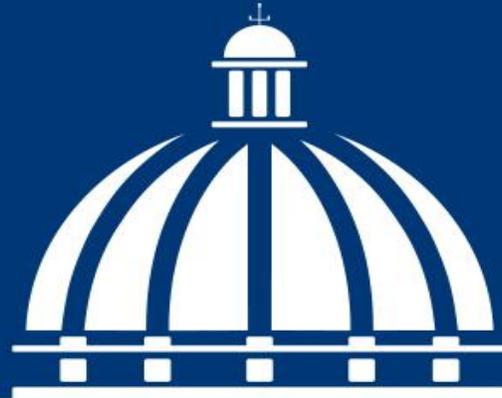


# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

Junio 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>17</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>21</b>



# INTRODUCCIÓN

A través del presente informe, el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), pone en el conocimiento correspondiente, el análisis de la valoración de los usuarios sobre los servicios recibidos en la modalidad presencial durante el periodo 2023-2024, donde se aplicaron las encuestas en el periodo Abril-Mayo 2024.

Enfocados en mantener a nuestros ciudadano/clientes satisfechos con la presentación de los servicios institucionales es necesario medir la percepción ante los servicios brindados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados.



# FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 74.

☐ **ÁMBITO:** Sede del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

☐ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Análisis de Calidad de Agua.	03
Entrega de datos Históricos de estaciones Climáticas, Pluviométricas e Hidrométricas.	07
Aforo de Ríos y Canales.	11
Investigación Hidrogeológica.	38
Charla sobre Recurso Agua.	15

☐ **METODO A UTILIZAR:** Las encuestas serán aplicadas por vía telefónica y por correo electrónico.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 22 abril 2024 al 22 mayo 2024

☐ **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión y Área responsable de los servicios.



# METODOLOGÍA

5



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



**INDRHI**  
INSTITUTO NACIONAL DE RECURSOS HIDRÁULICOS

# 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 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

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

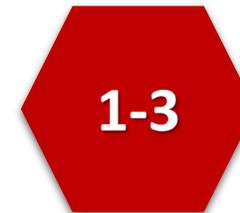
Satisfecho



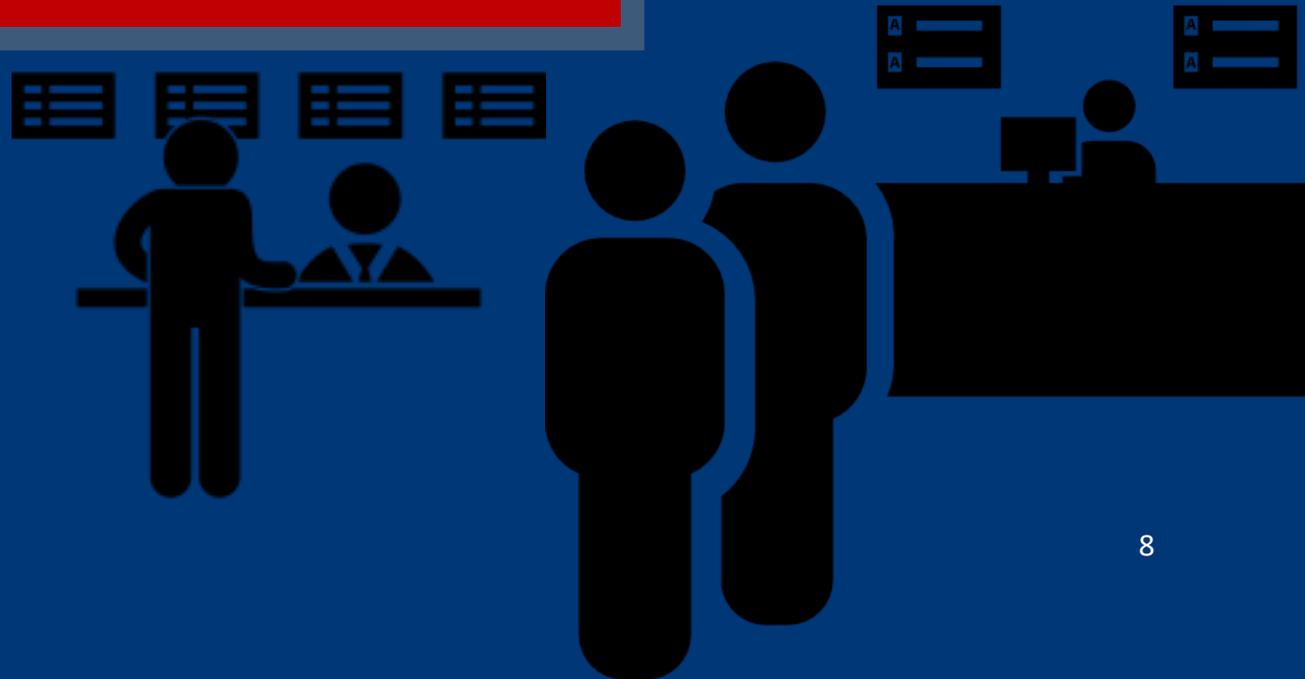
Poco satisfecho



Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



8



## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

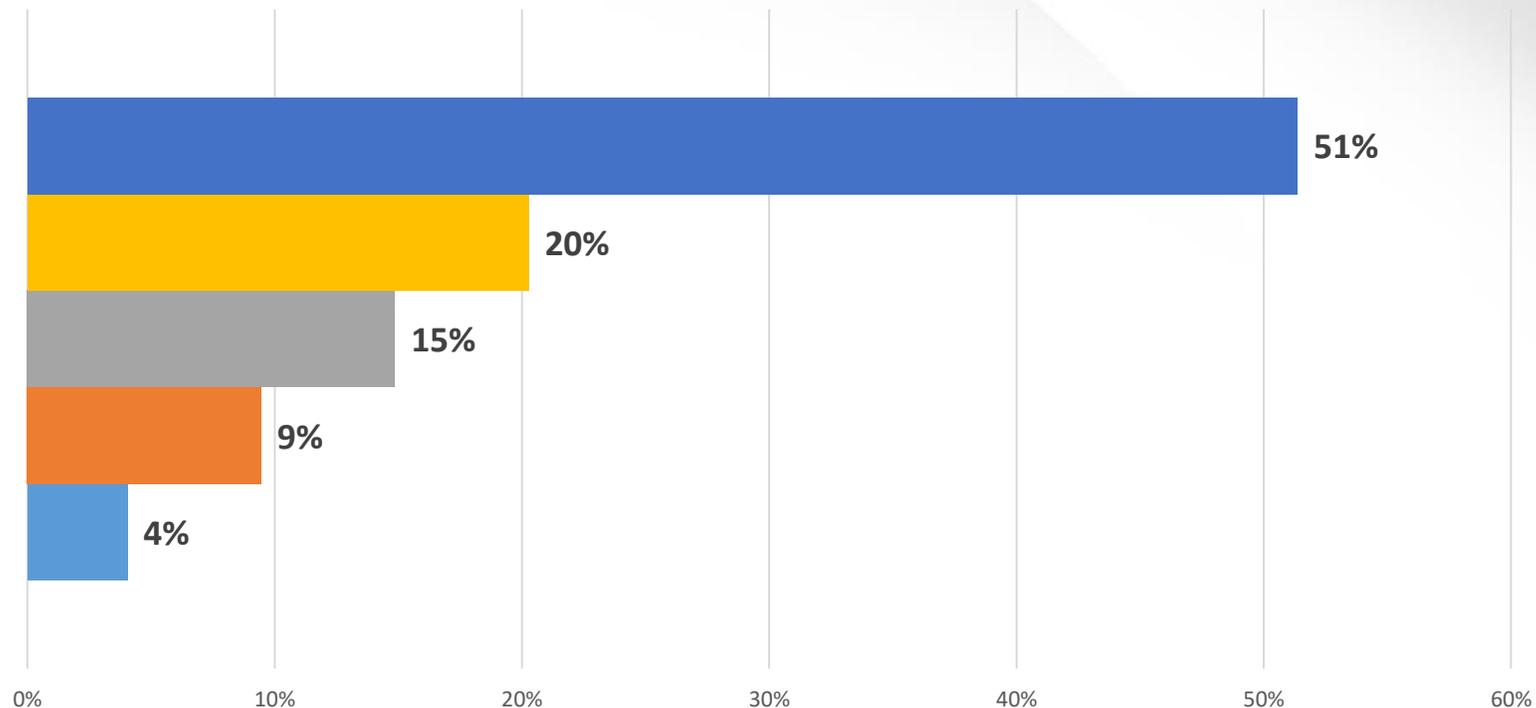
■ Investigación Hidrogeológica.

■ Charla sobre Recurso Agua.

■ Aforo de Ríos y Canales.

■ Entrega de datos Históricos de estaciones Climáticas, Pluviométricas e Hidrométricas.

■ Análisis de Calidad de Agua.

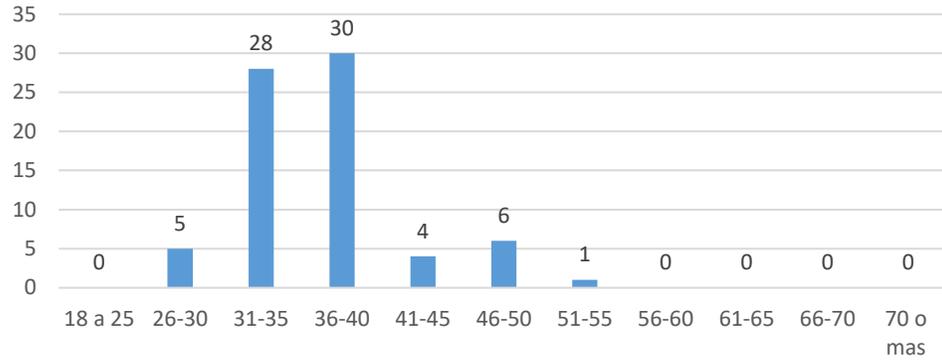


Total de  
respuestas:  
74

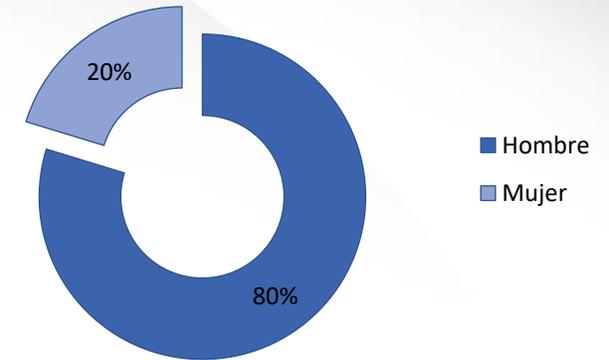


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

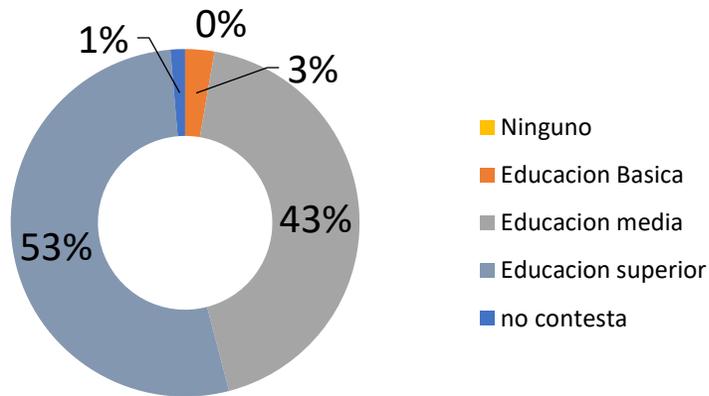
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



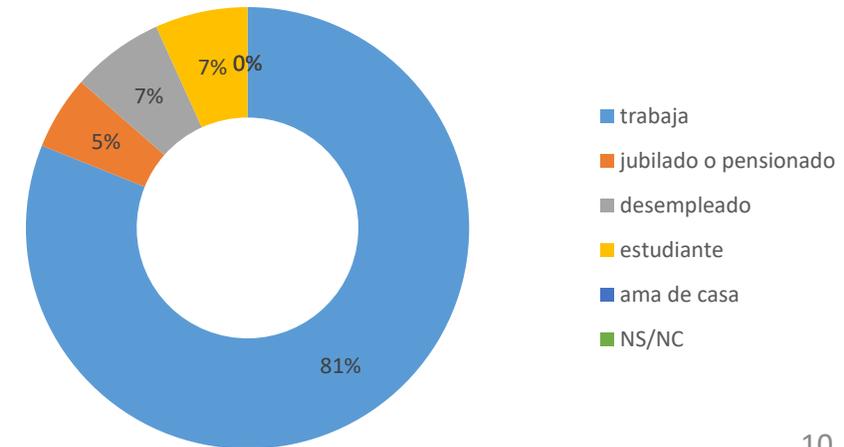
*Sexo*



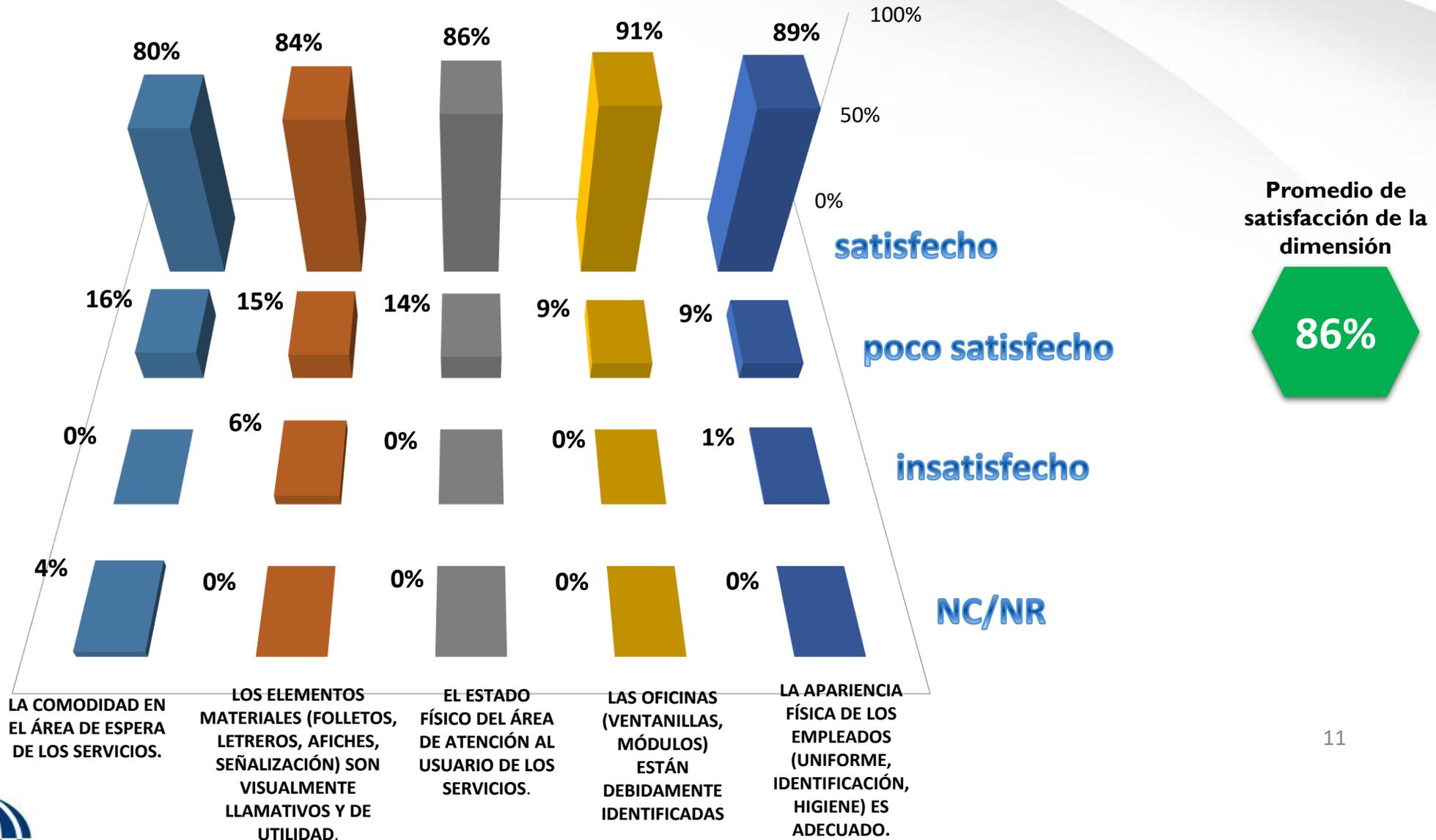
*Último grado de estudio alcanzado*



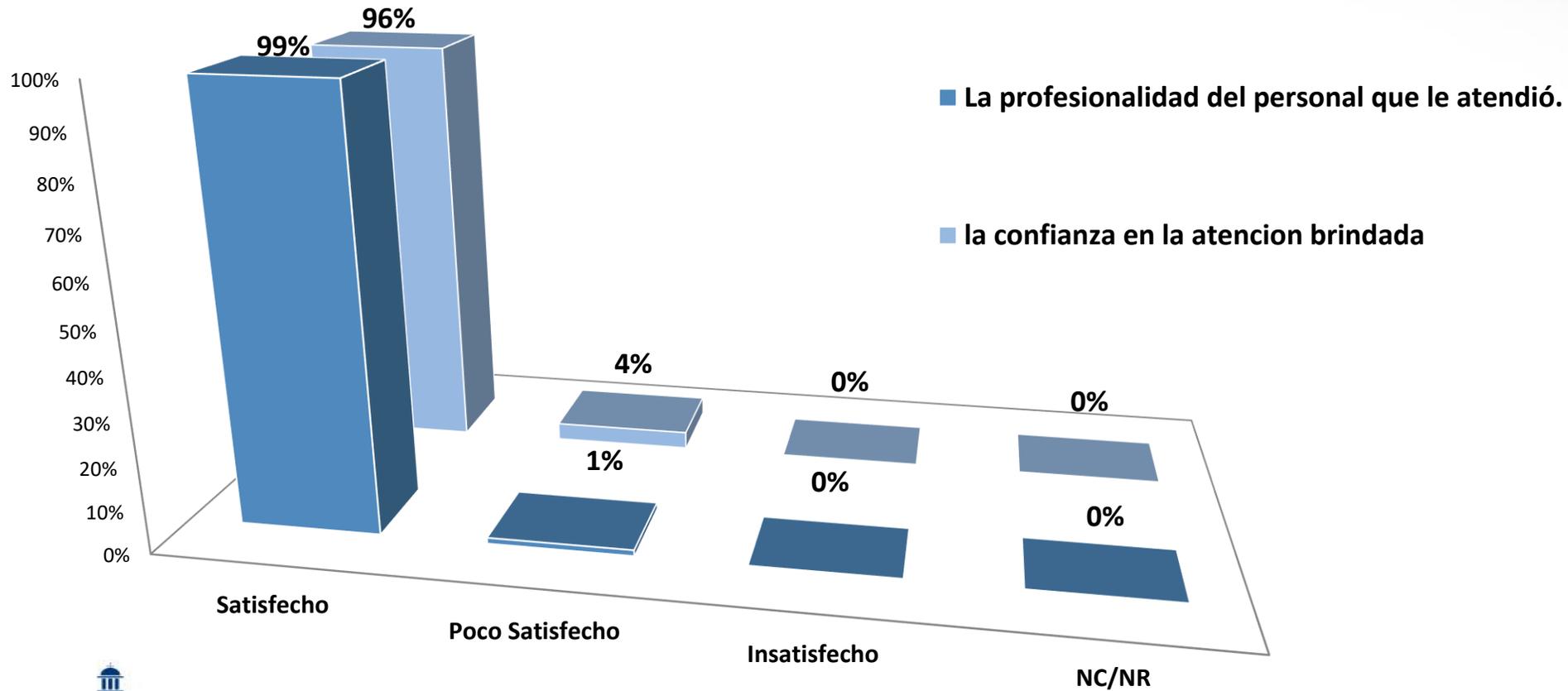
*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



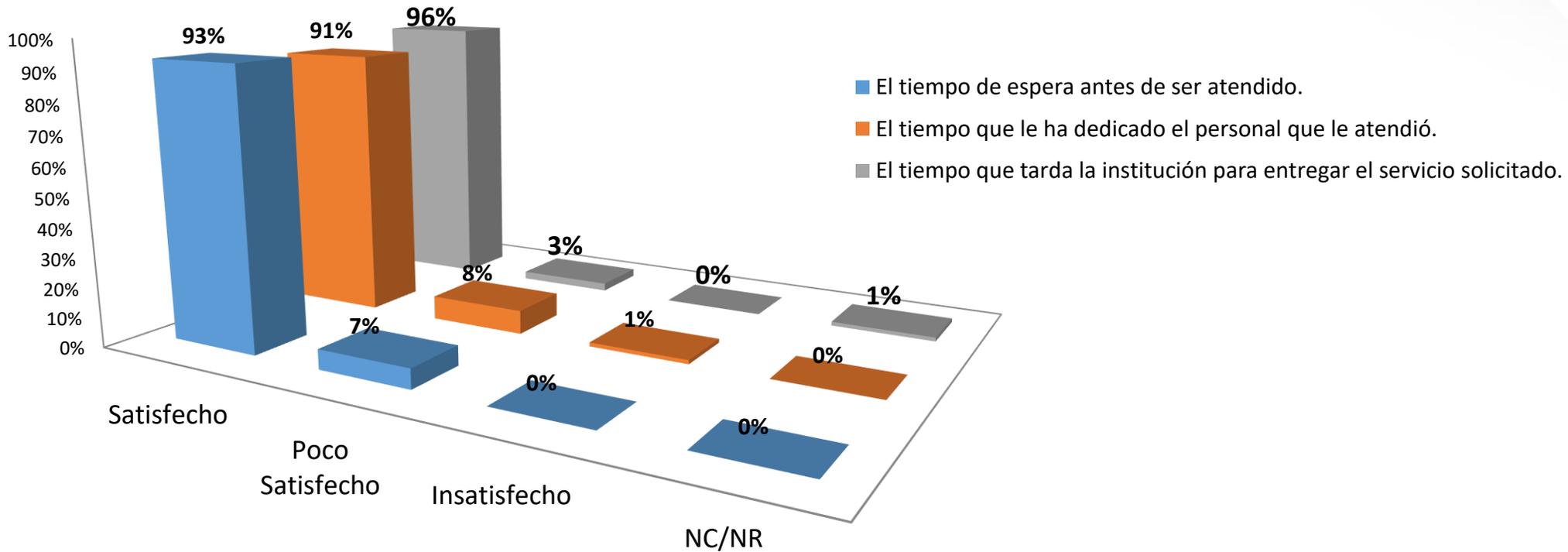
# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



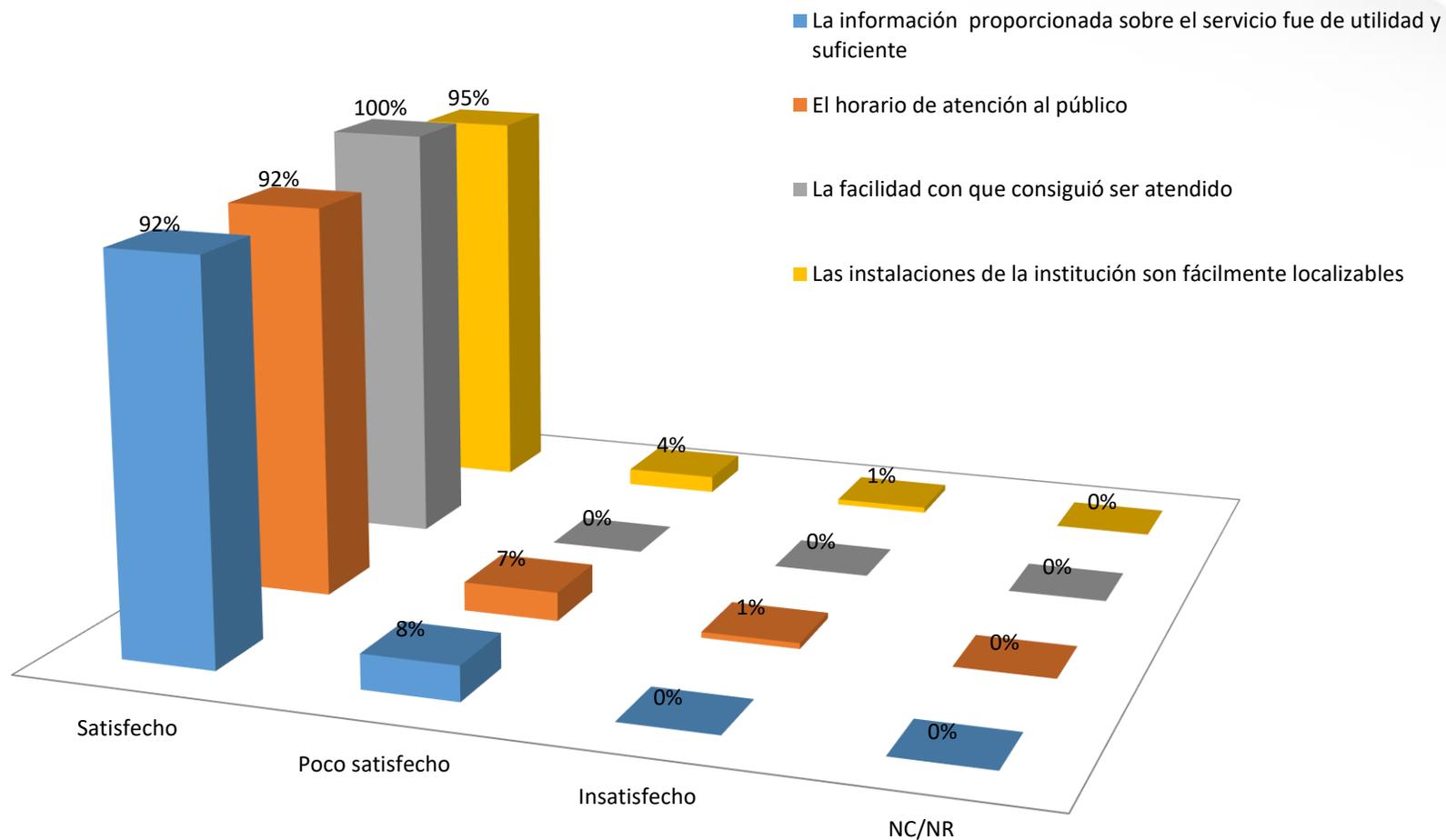
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: EMPATÍA

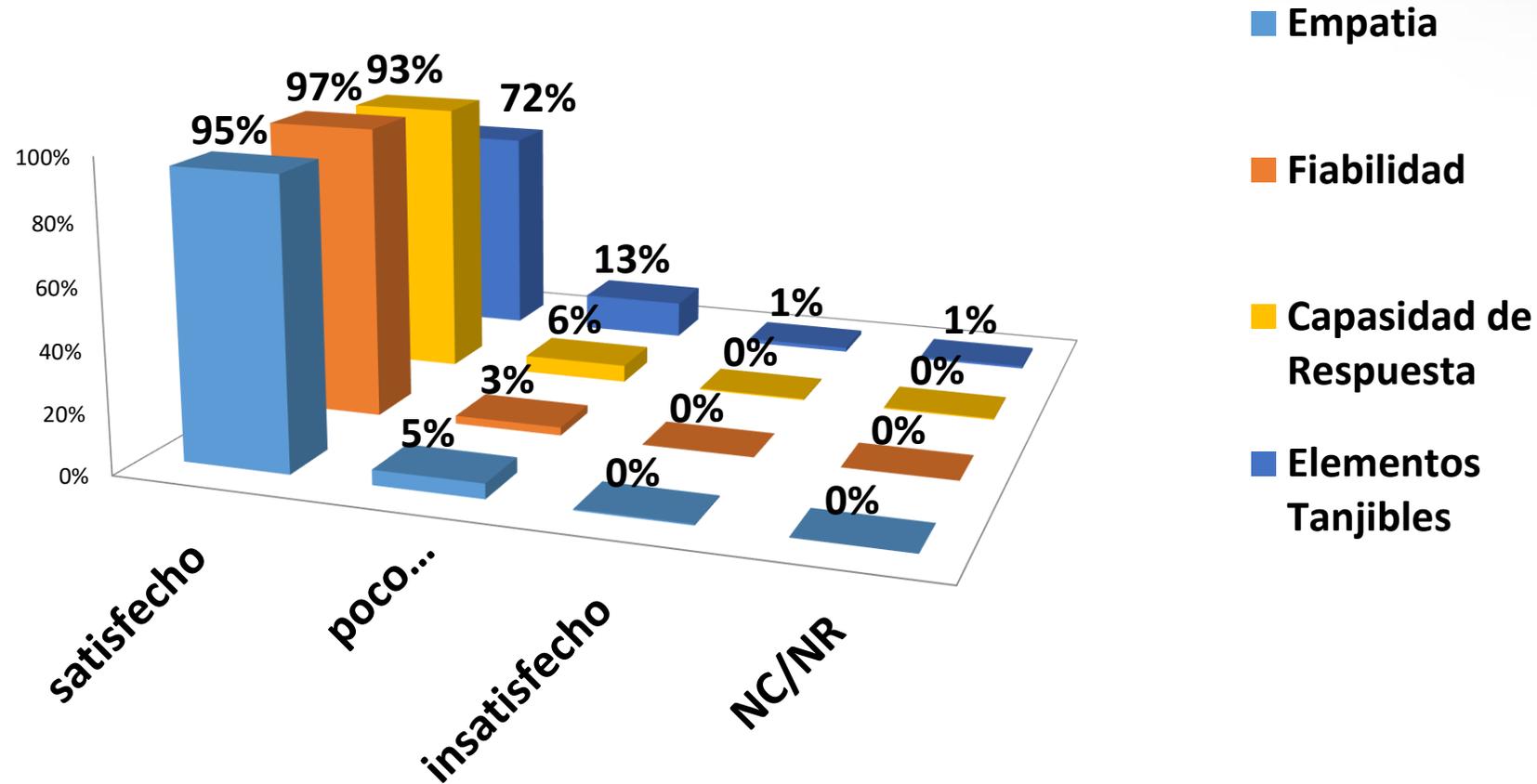


**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**95%**



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

89%



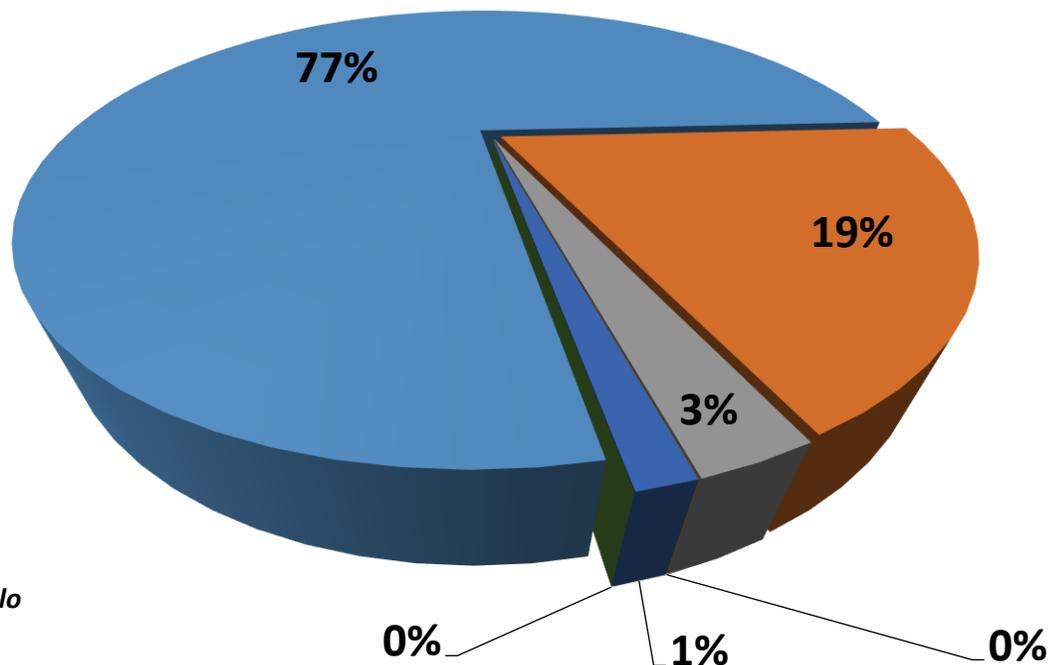
# SERVICIO ESPERADO

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

## Como Categoriza el Servicio

■ Mucho Mejor ■ Mejor ■ Igual ( No leer) ■ Peor ■ Mucho Peor ■ No contesta

96.%



El 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

17



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales a usuarios institucionales.

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

89%

89%

# Expectativa Servicios Presenciales.

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

96%

96%

*El 96% 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 INDRHI

Modalidad de prestación de servicios	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios ( Asientos cómodos y suficiente).	Adquirir asientos ergonómicos y cómodos- Asegurar una cantidad suficiente de asientos para evitar que los clientes permanezcan de pie.	Junio- 2024	Diciembre-2024	Dirección Administrativa y financiera.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	Programar sesiones de capacitación para todos los miembros del equipo sobre el uso y beneficios del sistema Kanban, asegurando su correcta implementación y uso.	Junio- 2024	Diciembre-2024	Dirección de Recursos Humano