

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

---

Junio 2024

# ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN
- FICHA TÉCNICA
- METODOLOGÍA
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES
- PLAN DE ACCIÓN

# INTRODUCCIÓN

El Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura, como órgano rector de la pesca, acuicultura y extracción de recursos bióticos en el país, tiene la función principal de regular, desarrollar, fomentar y fiscalizar las actividades pesqueras a nivel nacional.

Para cumplir con este objetivo, ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios y ciudadanos, tanto de manera presencial como virtual, brindando asistencia técnica a las unidades vinculadas a la Dirección de Recursos Pesqueros, que abarca subsistemas de regulaciones pesqueras, capacitación y acuicultura.

Este informe presenta los resultados de las mediciones de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados, tanto virtualmente como presencialmente, durante el período de marzo a junio de 2024.

# FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 291 | Servicios virtuales 183
- **ÁMBITO:** SEDE del CODOPESCA
- **MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicio Presencial	Licencia de Pesca (pescadores y acuicultores)	116	291
	Licencia de comercialización de productos pesqueros	15	
	Licencia de Explotación Acuicola	3	
	Inspección de productos pesqueros (destino)	40	
	Inspección de productos pesqueros (puerto)	58	
	Evaluación de terrenos	9	
	Capacitación Pesquera y Acuícola	50	

Servicio virtual	No objeción de importación de productos pesqueros	150	183
	No objeción de exportación de productos pesqueros	4	
	No objeción de importación de organismos acuáticos vivos	1	
	No objeción de exportación de organismos acuáticos vivos el consumo ornamentales	10	
	No objeción productos de origen pesquero para consumo animal	18	

- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario Presencial, vía correo telefónico y vía telefónica
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Del 15 de marzo al 31 de mayo
- **RESPONSABLE:** División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Massiel Díaz es la responsable en aplicar las encuestas y Gisselle Rosario procesar la información.

The background features several overlapping geometric shapes: a large yellow diamond in the upper right, a teal diamond overlapping its bottom-left corner, a dark blue diamond overlapping its bottom-right corner, and a yellow parallelogram overlapping its left side. In the lower left, there is a dark blue triangle pointing right and a yellow parallelogram pointing down-right.

# 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 ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES				
ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA
<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La comodidad en el área de espera de los servicios</li> <li>Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad</li> <li>El estado físico del área de atención al usuario de los servicios</li> <li>Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.</li> <li>La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado</li> <li>La modernización de las instalaciones y los equipos.</li> </ul>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La confianza en la atención brindada</li> <li>El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión</li> </ul>	<p>Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo de espera antes de ser atendido</li> <li>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió</li> <li>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud</li> <li>El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado</li> </ul>	<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El trato que le ha dado el personal</li> <li>La profesionalidad del personal que le atendió</li> </ul>	<p>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente</li> <li>El horario de atención al público</li> <li>La facilidad con que consiguió ser atendido</li> <li>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables</li> <li>La información que le proporcionaron fue clara</li> <li>La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución</li> </ul>

# PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:



7-10

Satisfecho



4-6

Poco satisfecho



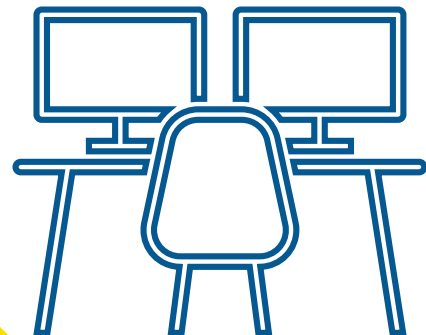
1-3

Insatisfecho

- **99** Se corresponde a NS/NR (no sabe, no responde)
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción
- **1** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

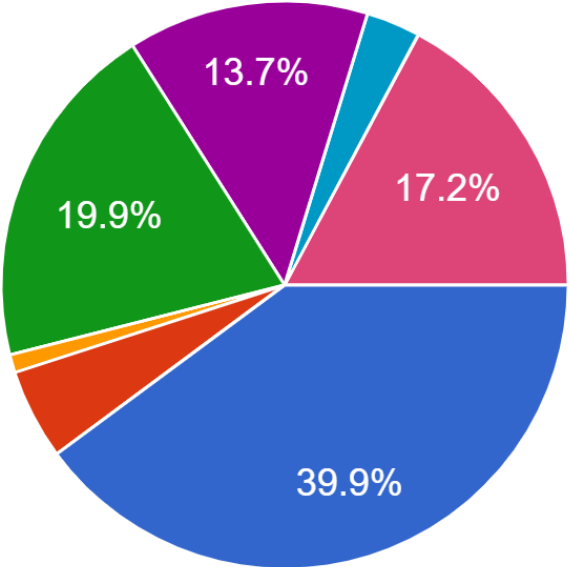
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS





# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

Porcentaje de respuesta



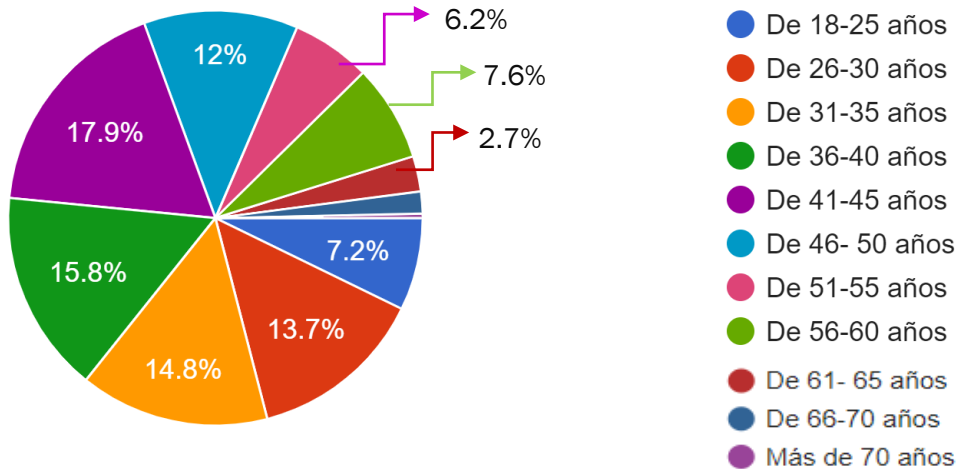
- Licencia para pescadores (pescadores y acuicultores)
- Licencia de comercialización de productos pesqueros
- Licencia de explotación acuícola
- Inspección de productos pesqueros (puerto y aeropuerto)
- Inspección de productos pesqueros (d...)
- Evaluación de terrenos
- Capacitación pesquera y acuícola

Total de respuestas: 291

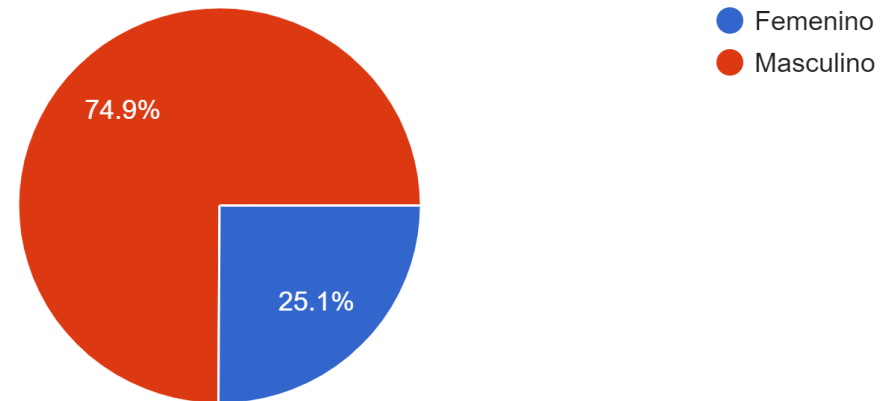
Base: 100% Total muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

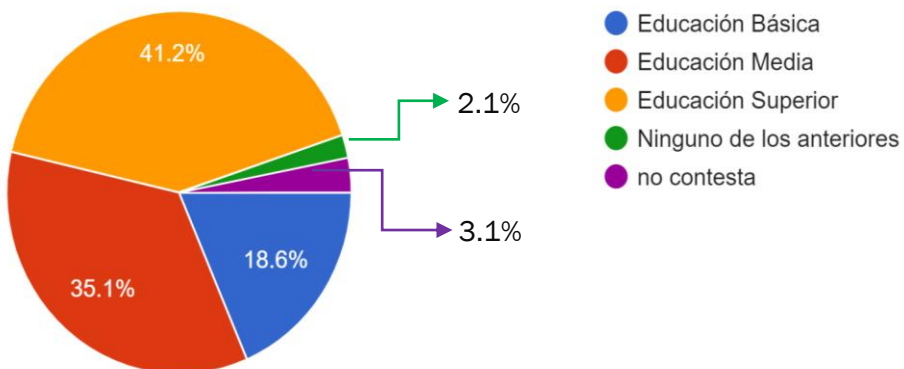
¿En qué rango de edad se encuentra?



Sexo del entrevistado



¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

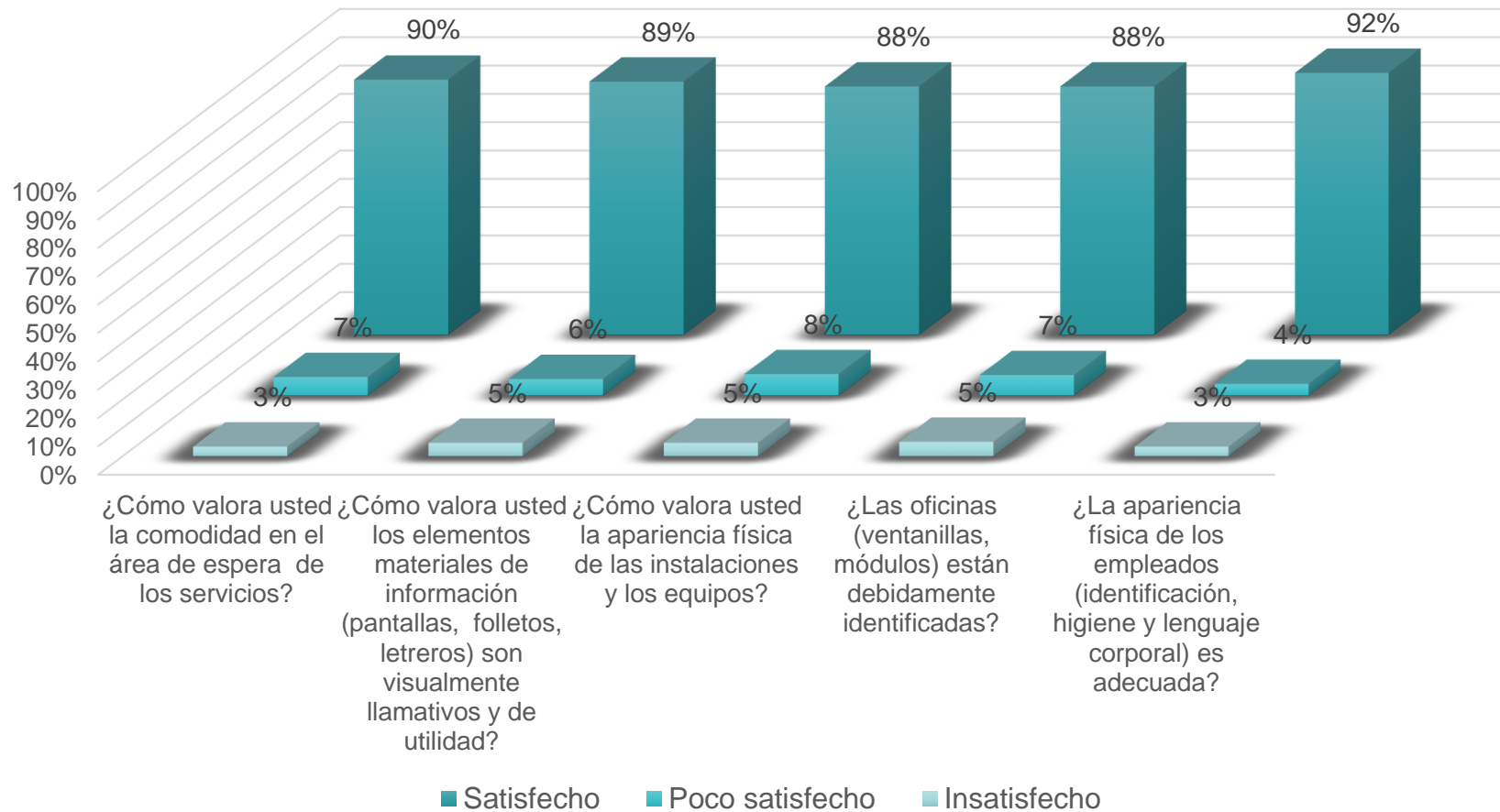


¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

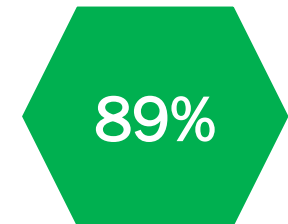


Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

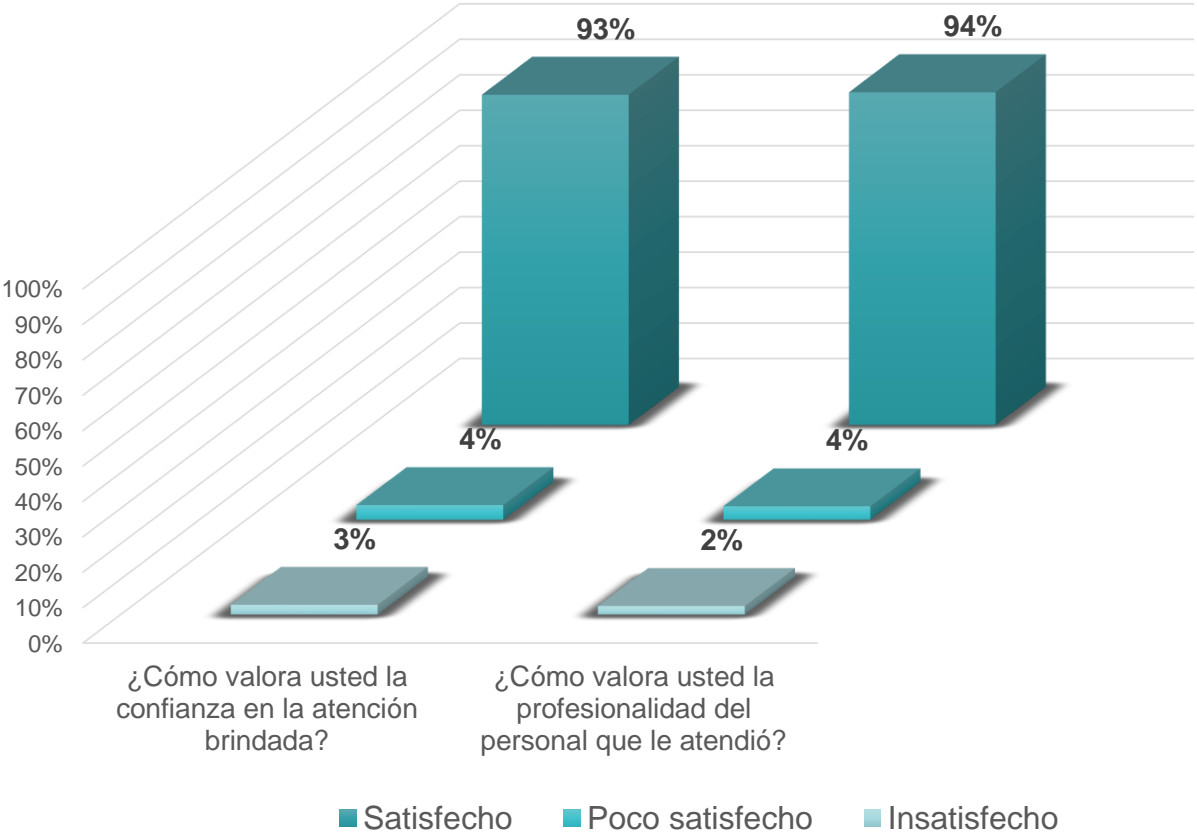


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD- SEGURIDAD

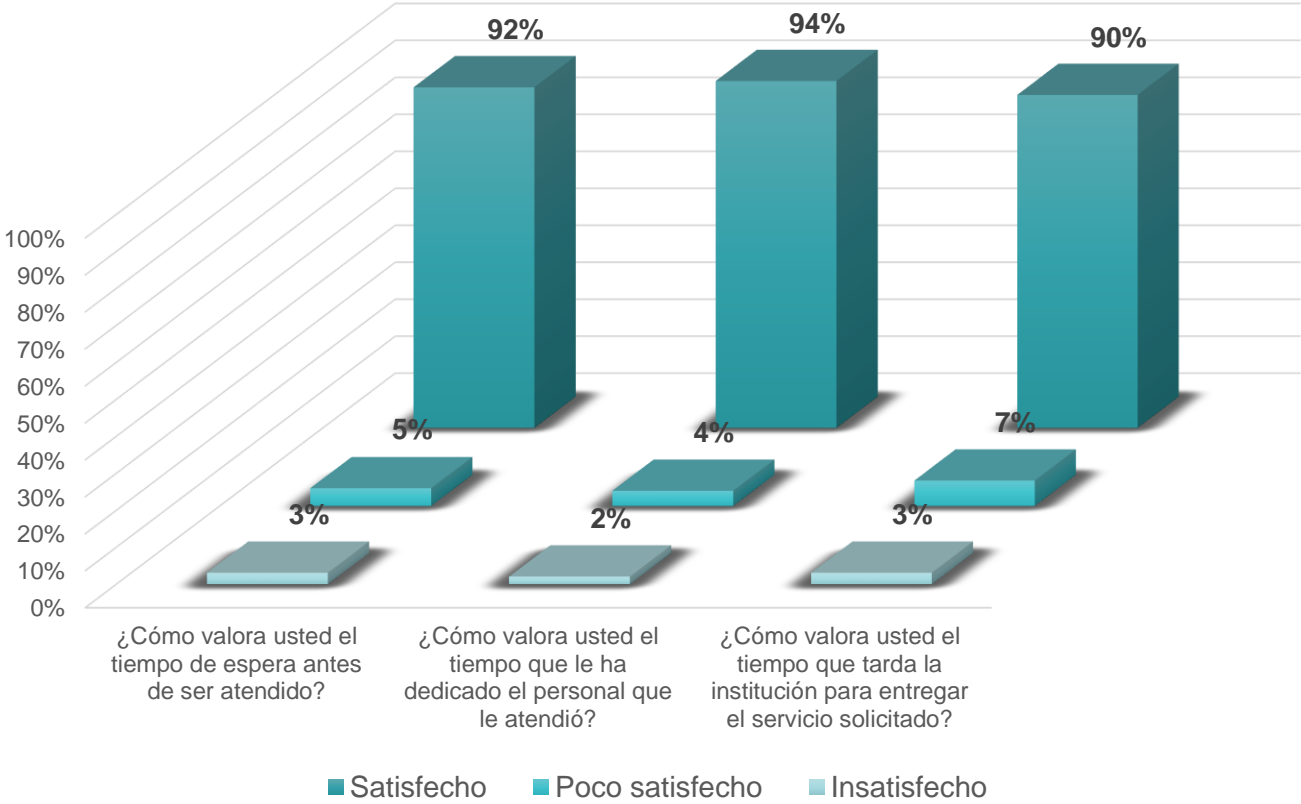


Promedio de satisfacción de la dimensión

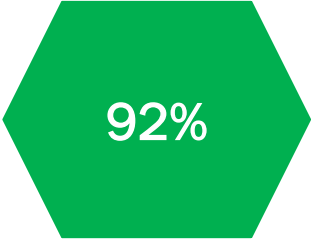


Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

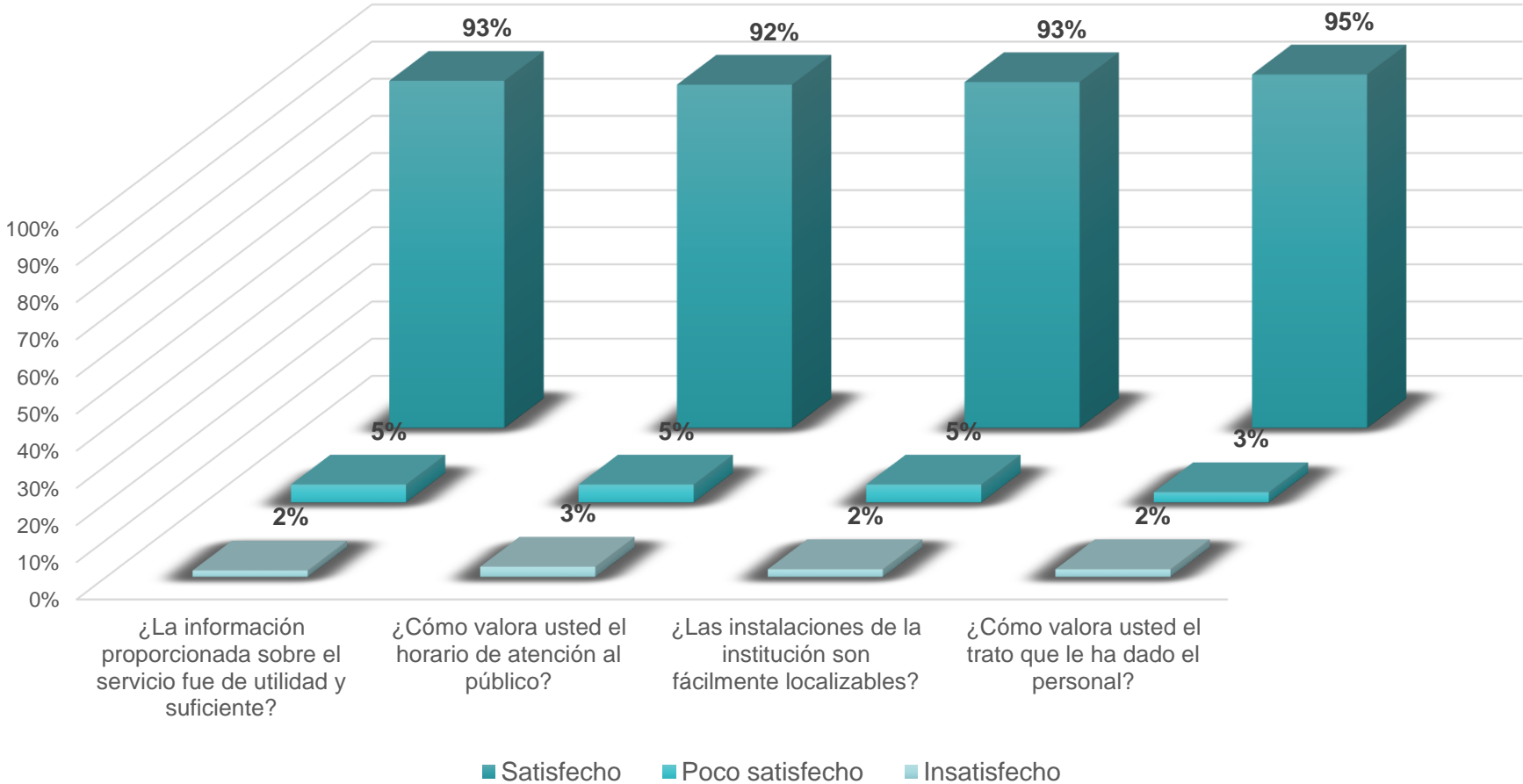


Promedio de satisfacción de la dimensión

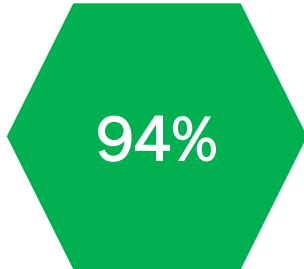


Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATÍA

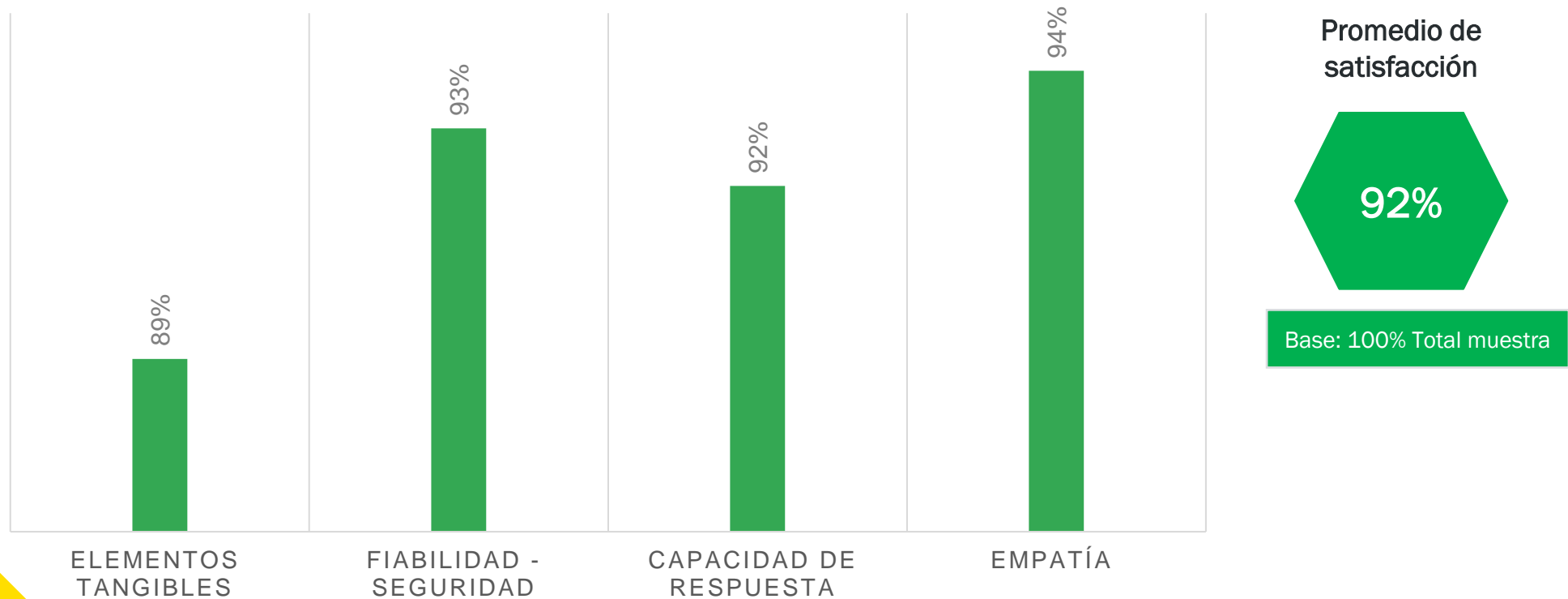


Promedio de satisfacción de la dimensión

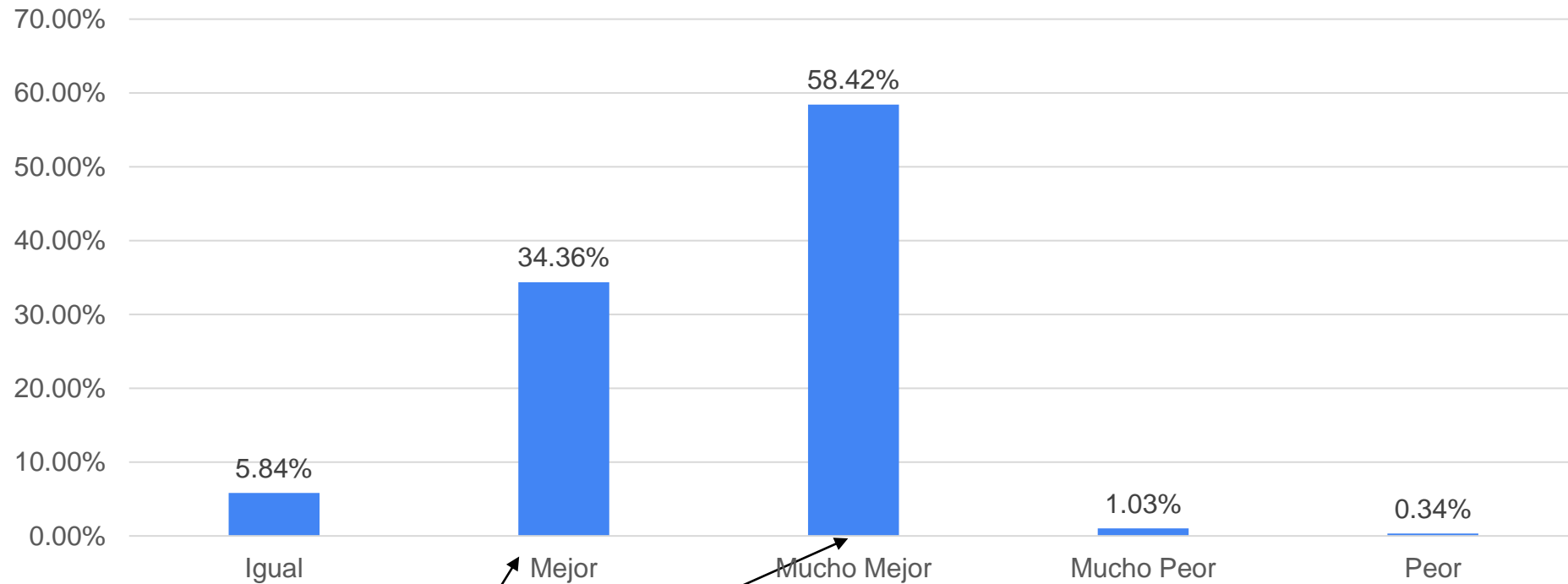


Base: 100% Total muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



# SERVICIO ESPERADO



**93%** El 93% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

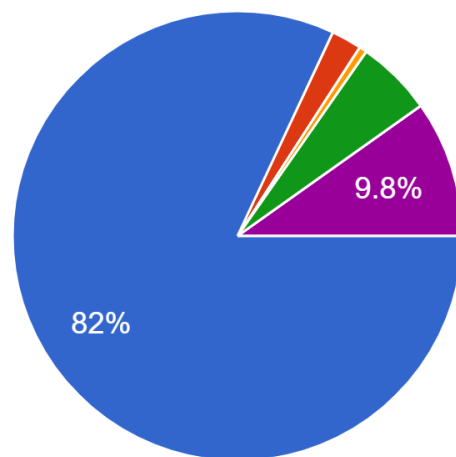
SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS



# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS

## Servicio solicitado

183 respuestas

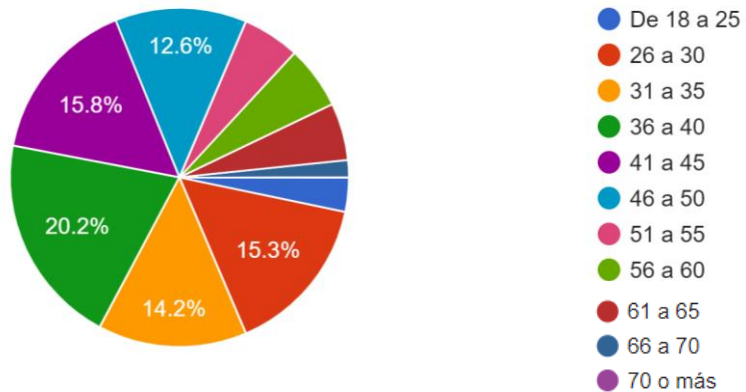


- No objeción de importación de productos pesqueros
- No objeción de exportación de productos pesqueros
- No objeción de importación de organismos acuáticos vivos
- No objeción de exportación de organismos acuáticos vivos el consu...
- No objeción productos de origen pesquero para consumo animal

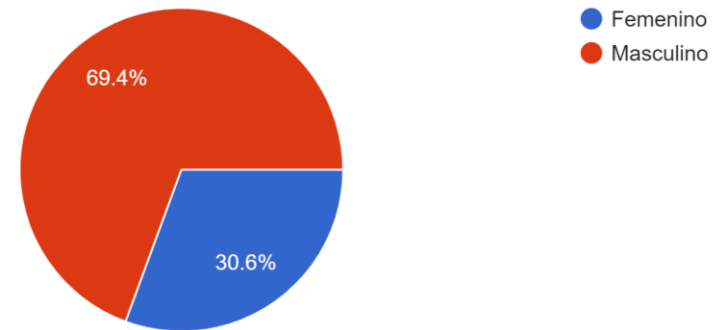
Base: 100% Total muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

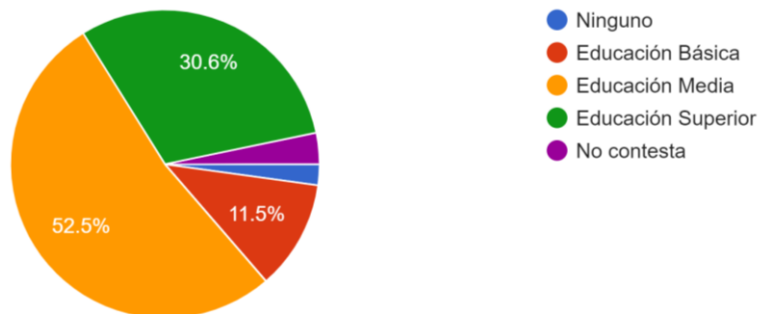
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



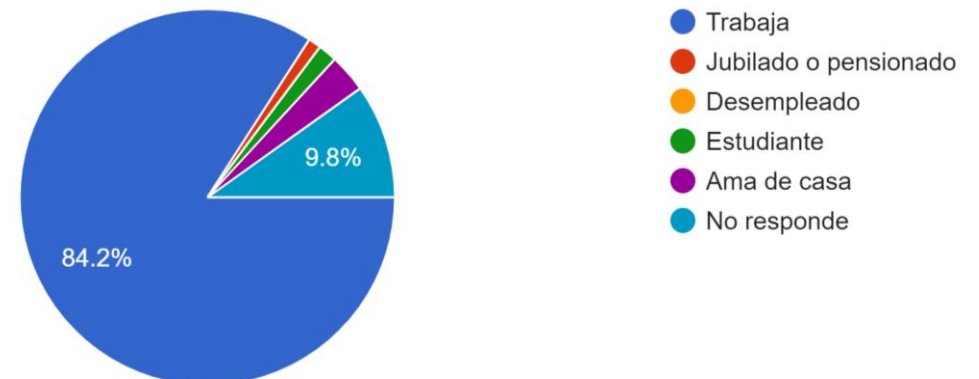
Sexo del entrevistado



¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

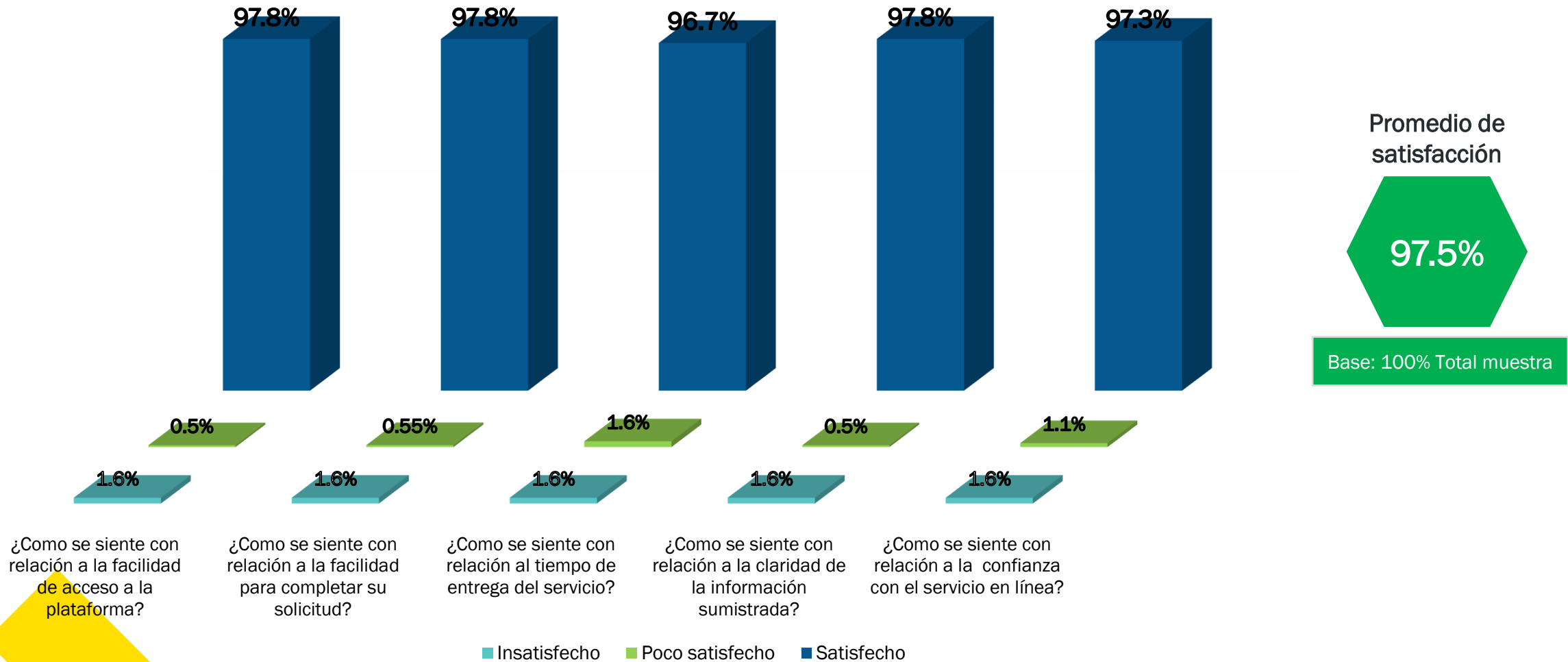


¿En cuál situación de las siguientes situaciones se encuentra usted?

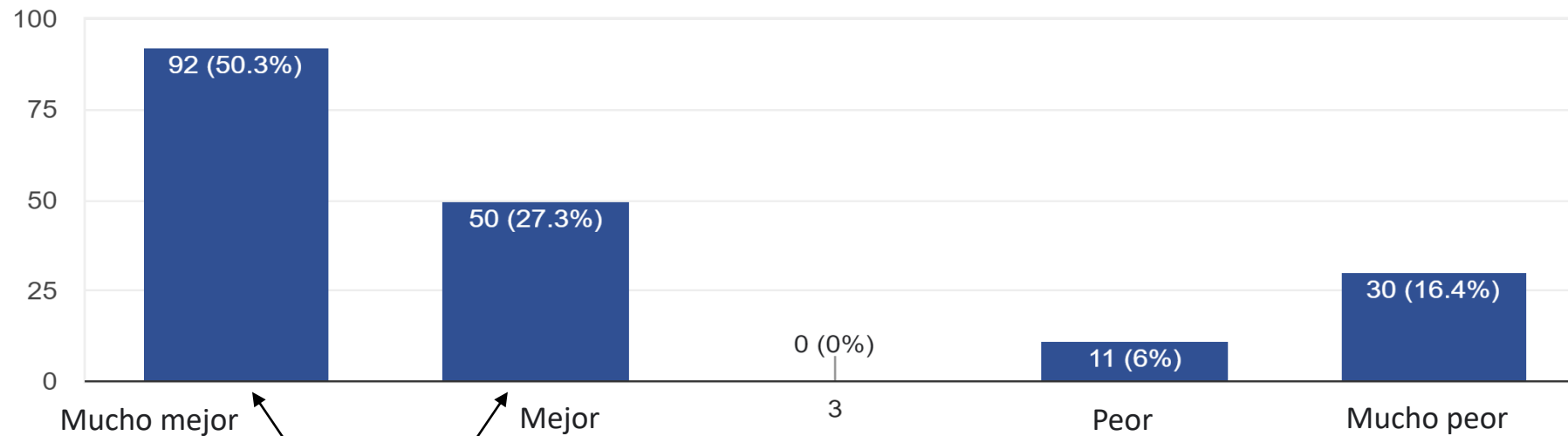


Base: 100% Total muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



# SERVICIO ESPERADO



**78%** del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

The background features several overlapping geometric shapes: a large yellow diamond in the upper right, a teal diamond overlapping its bottom-left corner, a dark blue diamond overlapping its bottom-right corner, and a yellow parallelogram overlapping its top-left corner. In the bottom left, there is a dark blue triangle pointing right, a teal triangle pointing up-right, and a yellow parallelogram pointing down-right.

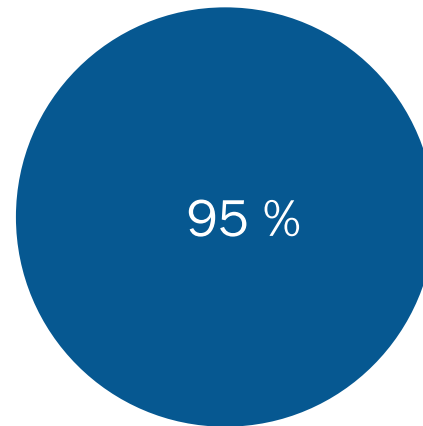
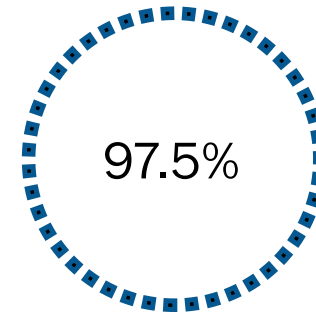
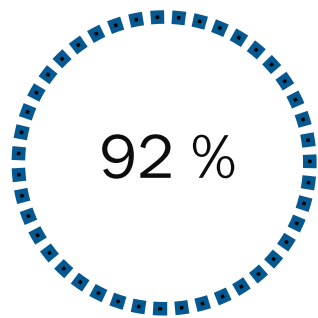
# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# Índice de Satisfacción de Usuarios

Servicios Presenciales | Servicios Virtuales

Promedio de satisfacción de servicios presenciales

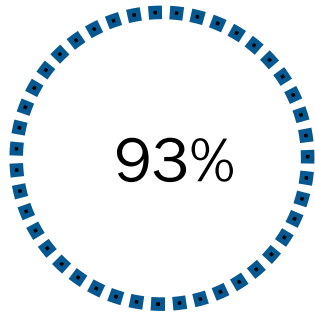
Promedio de satisfacción de servicios virtuales



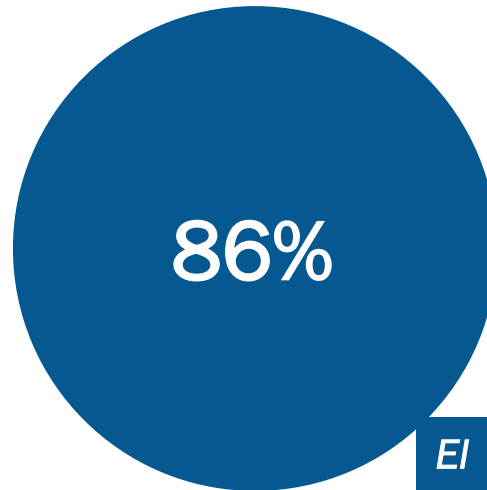
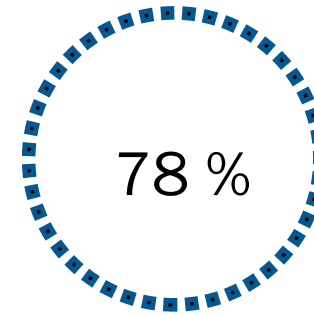
# Expectativas de Usuarios

Servicios Presenciales | Servicios Virtuales

Promedio de satisfacción de servicios presenciales



Promedio de satisfacción de servicios virtuales



*El 86% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*



The image features several large, overlapping geometric shapes in shades of blue, yellow, and teal. In the top right, there is a cluster of overlapping shapes including a dark blue triangle, a teal parallelogram, a yellow parallelogram, and a yellow diamond. In the bottom left, there is a dark blue triangle, a teal triangle, and a yellow parallelogram. The text 'PLAN DE ACCIÓN' is positioned in the middle left area.

# PLAN DE ACCIÓN

# PLAN DE ACCIÓN

No.	Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
1	Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elemento Tangibles	Mejorar los materiales de información (pantallas, folletos, letreros) a los usuarios	Diseñar y actualizar materiales informativos visualmente atractivos y claros	jul-24	may-25	-Planificación y Desarrollo -Tecnología de Información y Comunicación - Comunicaciones
2	Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elemento Tangibles	Remozamiento de las instalaciones, adquisición de equipos	Mejorar las condiciones estructurales físicas de las instalaciones y tecnológicas del personal	jul-24	may-25	Tecnología de Información y Comunicación División Administrativo Comunicaciones
3	Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elemento Tangibles	Mejorar la imagen institucional	Preparar material con información relevante de los servicios institucionales, ventanillas y modulos	ago-24	jun-25	-Planificación y Desarrollo -Tecnología de Información y Comunicación -Recursos Pesqueros -Comunicaciones