

# ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS JUNIO 2024

## INFORME DE RESULTADOS



# ÍNDICE

	PÁG.
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>II. FICHA TÉCNICA</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	5-7
▪ RESULTADOS DE SATISFACCION: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS	8-9
▪ PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	10-12
▪ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	13-19
▪ RESULTADOS DE SATISFACCION: SERVICIOS OFRECIDOS A USUARIOS INSTUTUCIONALES	20-26
▪ INDICE DE SATISFACCION A USUARIOS	27-29
▪ PLAN DE ACCIÓN	31

# INTRODUCCIÓN

- ✓ El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), se acoge al mandado del Ministerio de Administración Pública (MAP) en su calidad de órgano rector de la función pública, el fortalecimiento, la evaluación y monitoreo de la calidad de los servicios públicos, a través del Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual demanda de las instituciones gubernamentales la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de los sub-indicadores: OI.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos; y OI.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.
- ✓ Estas encuestas tienen el objetivo de “Medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones”.
- ✓ El presente informe contiene los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto de la calidad de los servicios ofrecidos por el CONADIS en su calidad de ente rector, responsable de establecer y coordinar las políticas en materia de discapacidad. Dichos servicios son: 1. Asignación de dispositivo de apoyo, 2. Certificación de discapacidad y 3. Asesoría/asistencia legal.

# FICHA TÉCNICA

- ❑ Población: Servicios presenciales 226, servicios a usuarios institucionales 24.
- ❑ ÁMBITO: Sede del Consejo Nacional de Discapacidad.
- ❑ MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra

<i>Servicios presenciales</i>	226
Certificación de Discapacidad	222
Asistencia Legal en Procesos de Corrección de Actas del Estado Civil	4

<i>Servicios a usuarios institucionales</i>	24
Programa de Sensibilización y Capacitación para la Promoción de los Derechos e Inclusión Social de Personas con Discapacidad	24

- ❑ METODO A UTILIZAR: Cuestionario presencial e Institucional
- ❑ FECHA DE LEVANTAMIENTO: 14 mayo-15 junio 2024
- ❑ RESPONSABLES: Departamento de Planificación y Desarrollo, Susan Cornielle, responsable del levantamiento y Anibelka de León responsable de procesar la información.

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cuatro 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, 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 para entregar el 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.

# 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



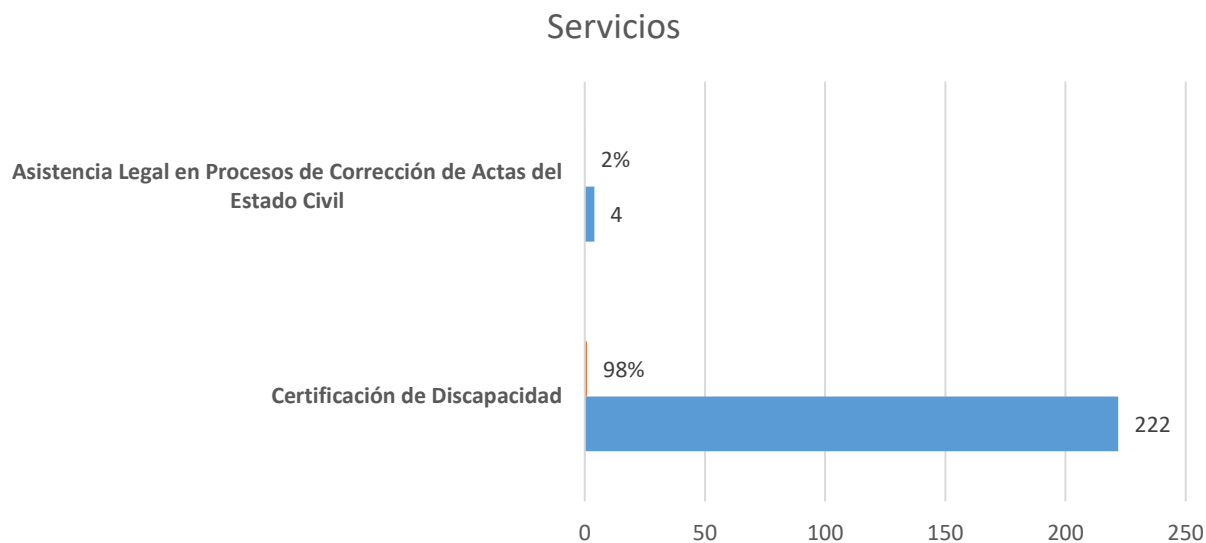


# **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :** **Servicios ofrecidos de manera** **presencial a ciudadanos**



# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta



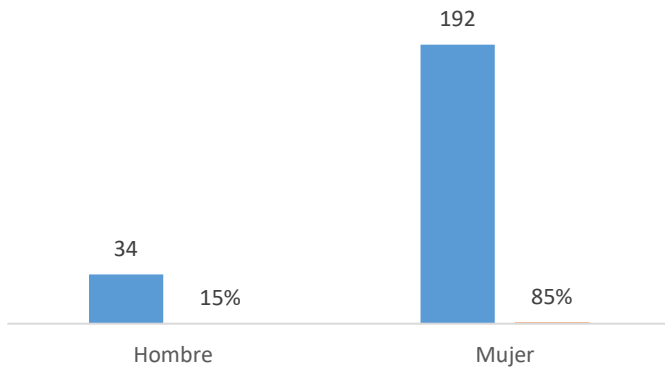
**Total de respuestas:**  
226

# PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

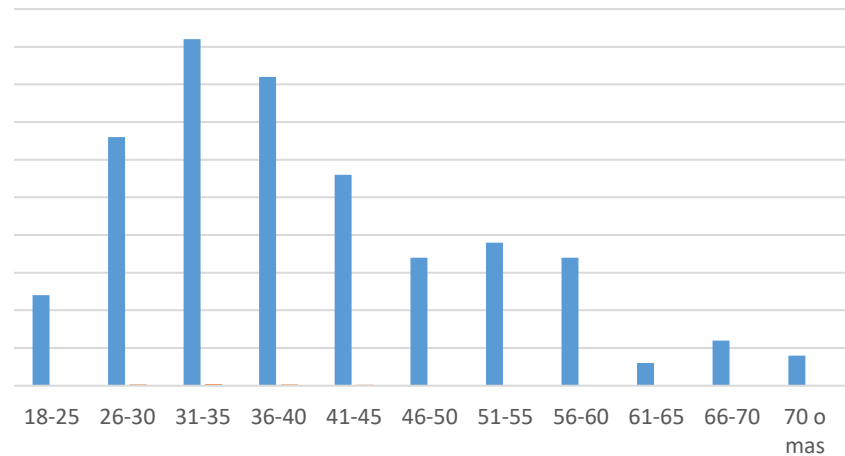


# SEXO Y EDAD

## Sexo



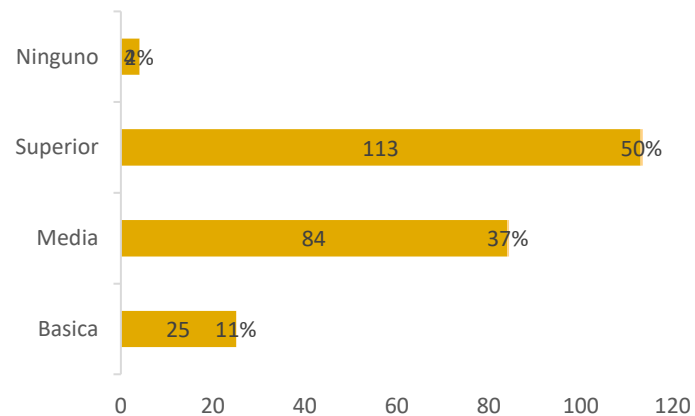
## ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



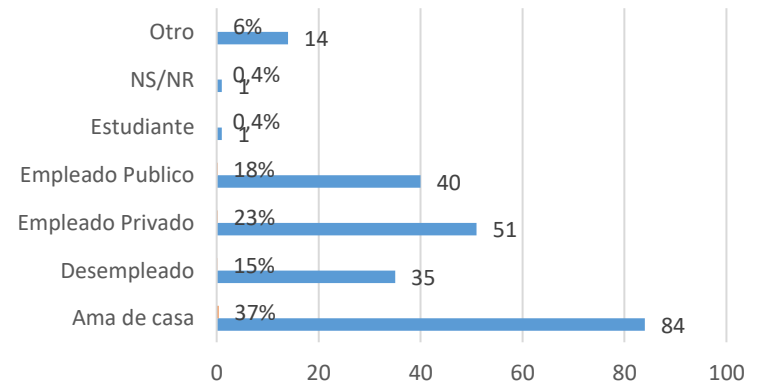
Base: 100% total de la muestra

# NIVEL EDUCATIVO Y OCUPACIÓN

*Ultimo grado de estudio alcanzado*



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



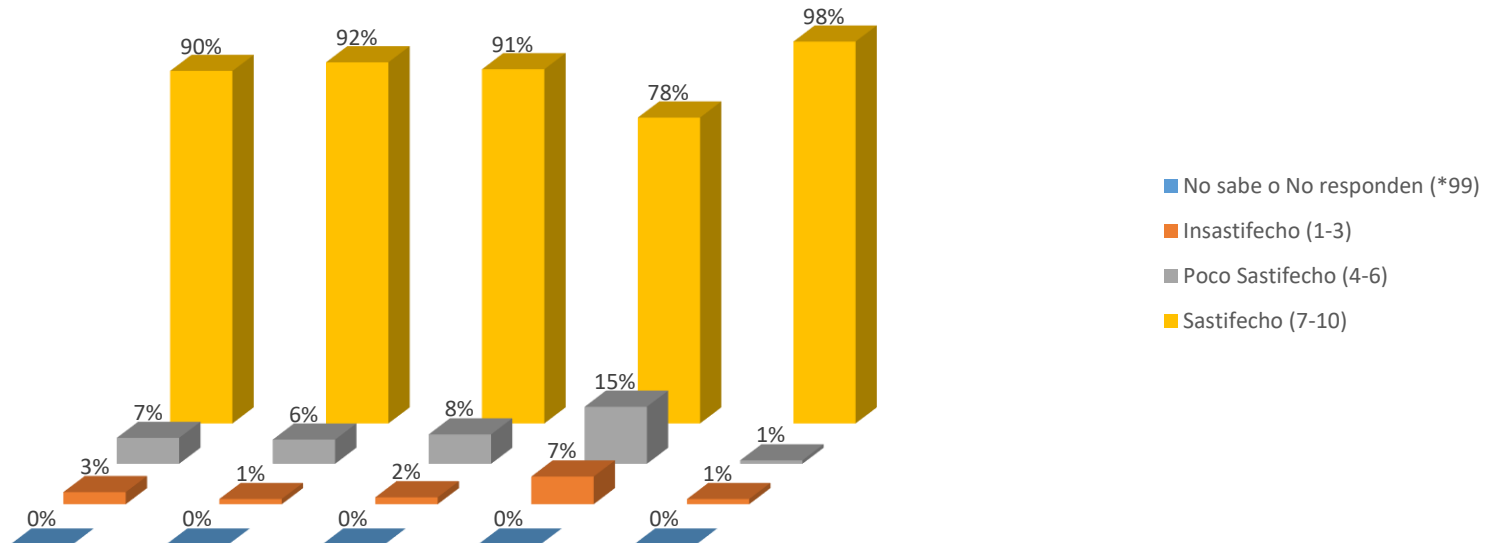
**Base: 100% total de la muestra**

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



# DIMENSIÓN I: ELEMENTOS TANGIBLES

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*



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).

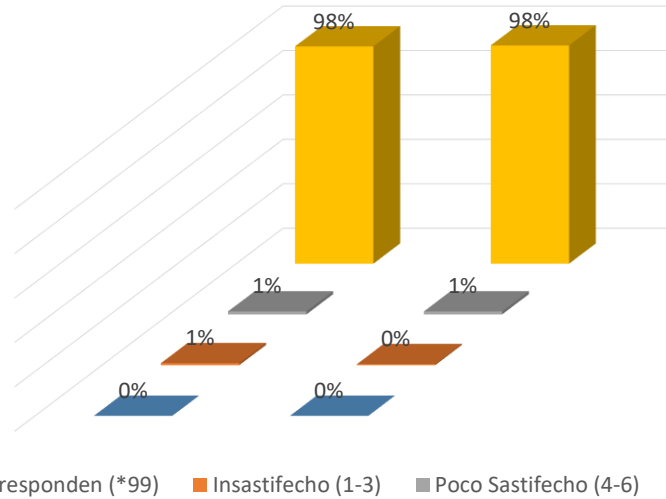
La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
**89.8%**

**Base: 100% total de la muestra**

## DIMENSIÓN II: FIABILIDAD/SEGURIDAD

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*



La confianza en la atención brindada.

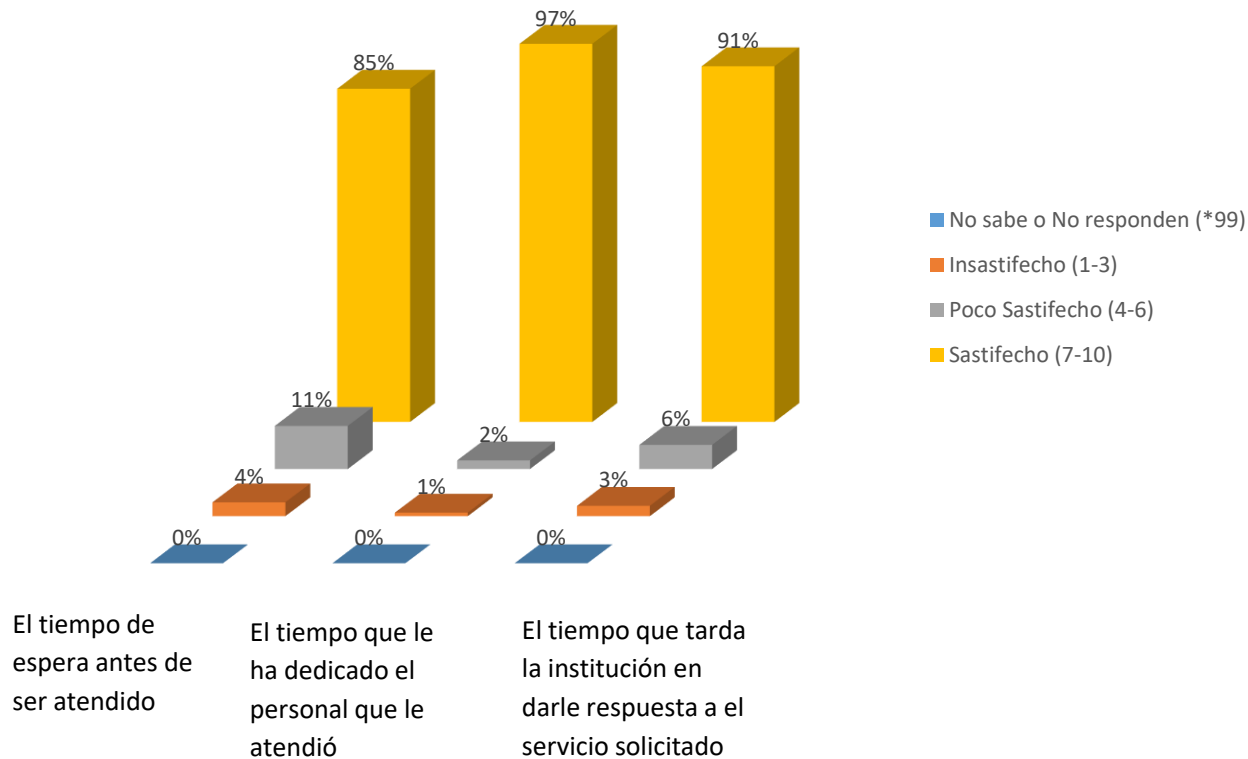
La profesionalidad del personal que le atendió.

Promedio de satisfacción de la dimensión  
98%

Base: 100% total de la muestra

## DIMENSIÓN III: CAPACIDAD DE RESPUESTA

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*



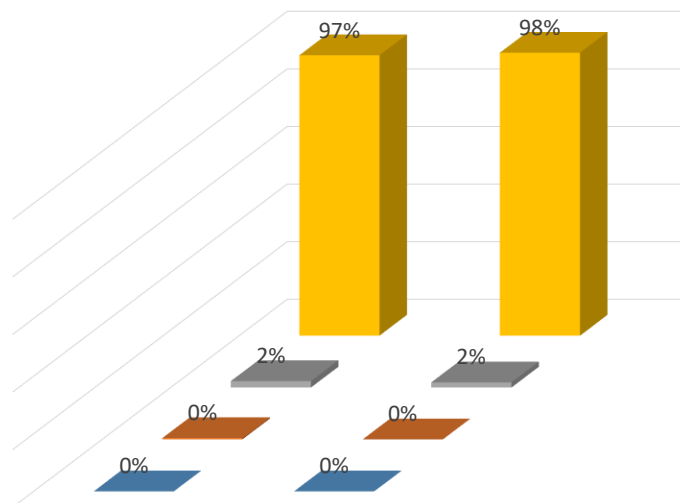
**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
**91%**

**Base: 100% total de la muestra**



## DIMENSIÓN V: EMPATÍA

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*



■ No sabe o No responden (\*99) ■ Insastifecho (1-3) ■ Poco Sastifecho (4-6) ■ Sastifecho (7-10)

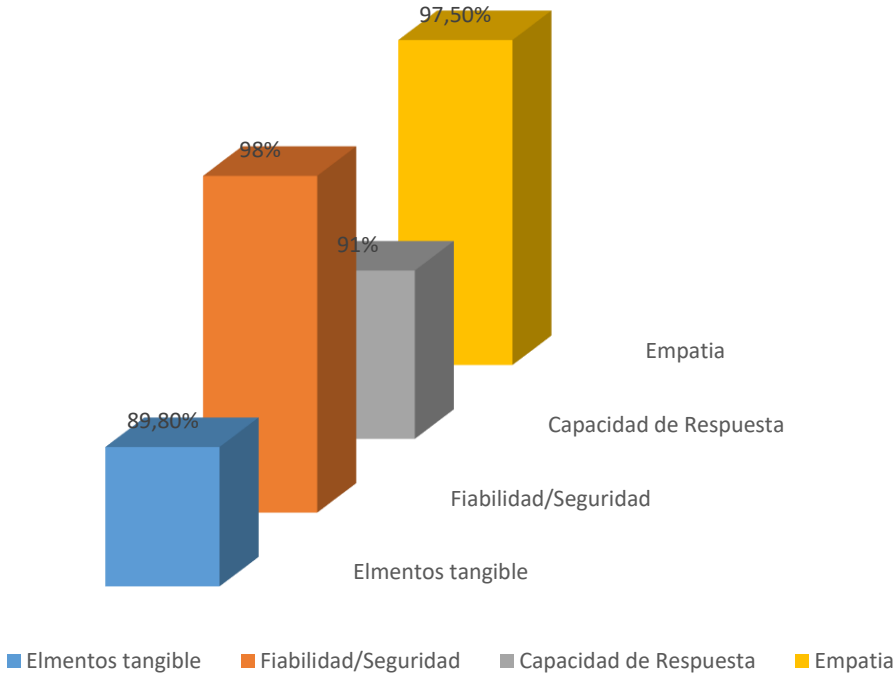
La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención al público

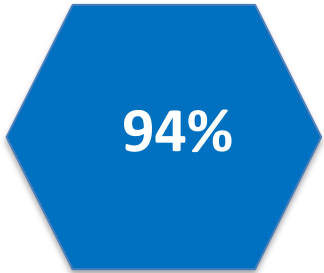
**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
**97,5%**

**Base: 100% total de la muestra**

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



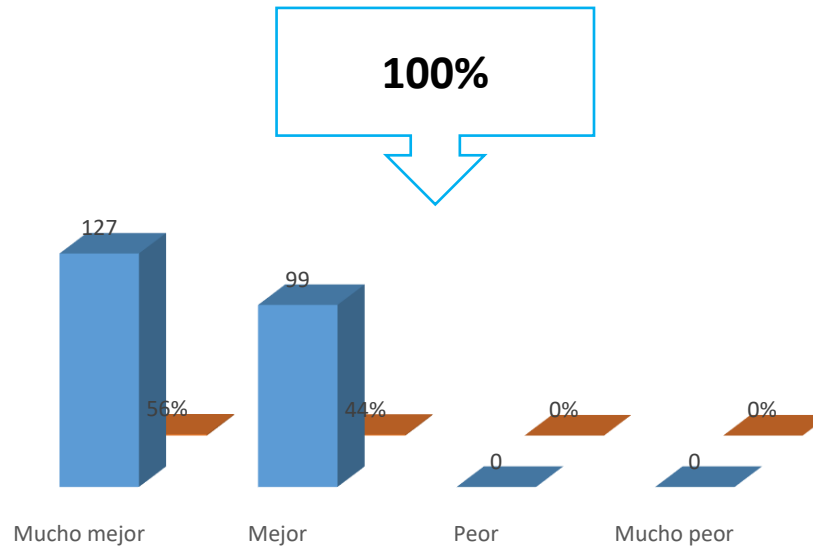
Promedio de Satisfacción



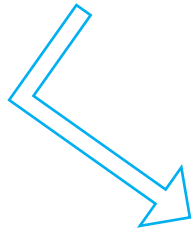
Base: 100% total de la muestra

# SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% total de la muestra



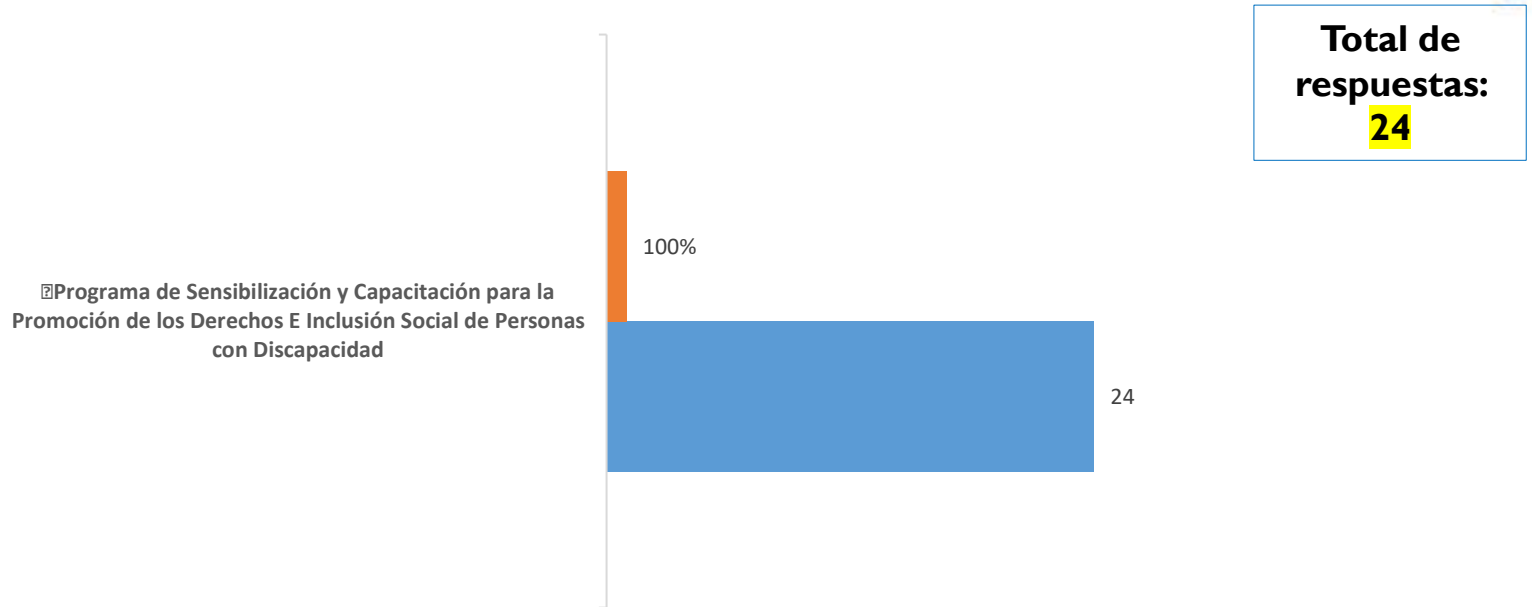
***El 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba***



# **RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :** **Servicios ofrecidos a usuarios** **institucionales**

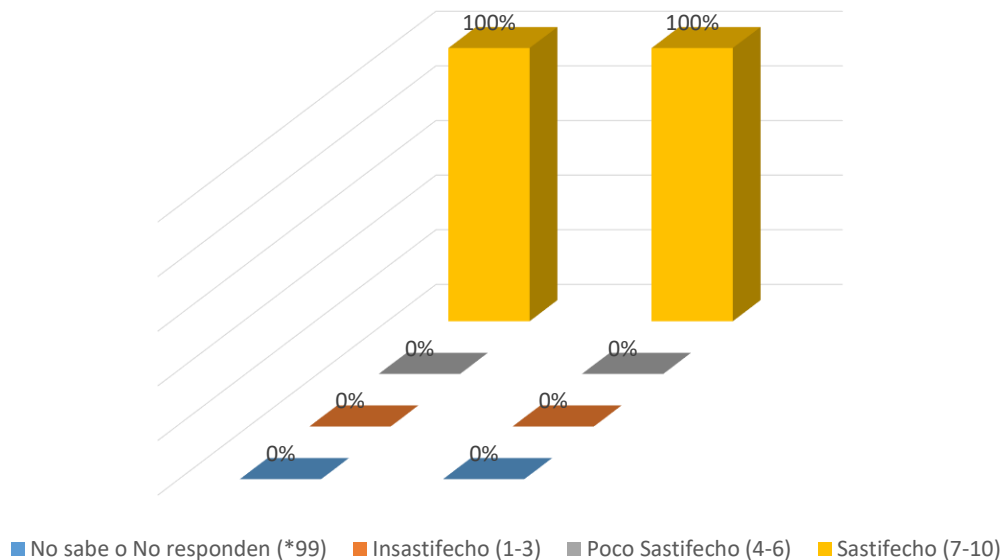
# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

Porcentaje de respuesta



Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/ SEGURIDAD



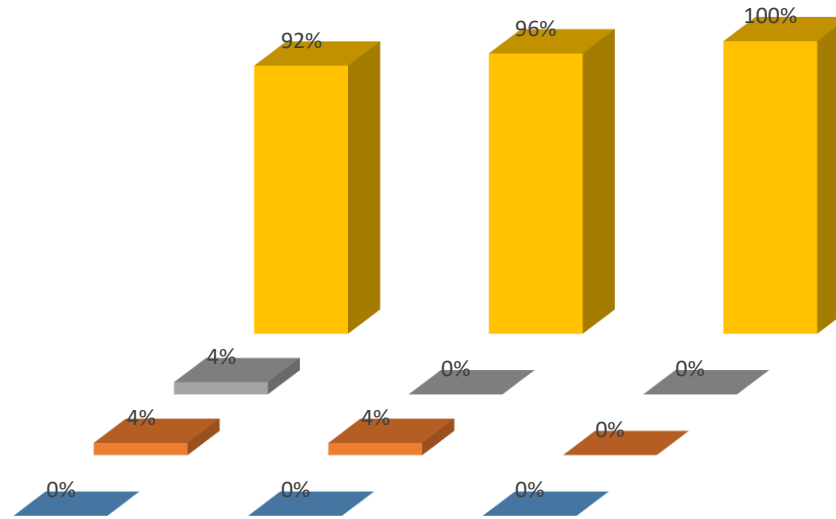
Promedio de satisfacción de la dimensión

100%

La confianza en la atención brindada

La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado

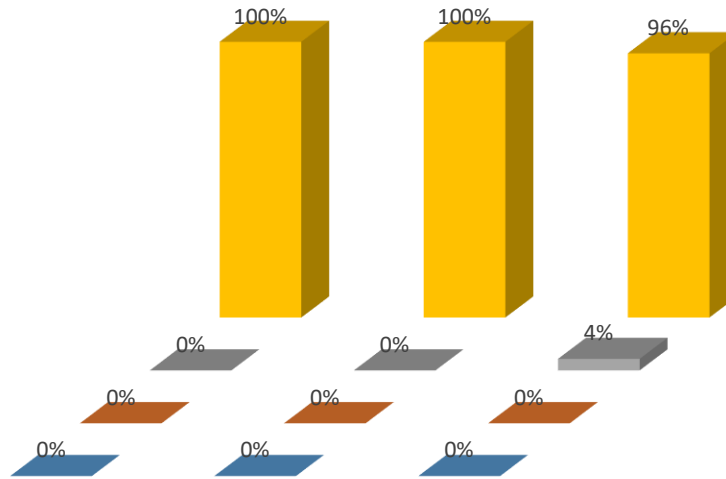
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

Promedio de satisfacción de la dimensión

96%

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATÍA



■ No sabe o No responden (\*99) ■ Insastifecho (1-3) ■ Poco Sastifecho (4-6) ■ Sastifecho (7-10)

**La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente**

**El horario de atención**

**Facilidad de comunicación con la unidad**

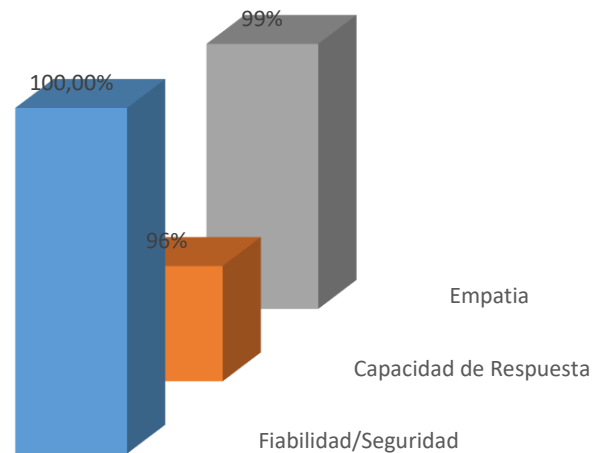
**Promedio de satisfacción de la dimensión**

**98,6%**

Base: 100% Total muestra



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



**Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión**

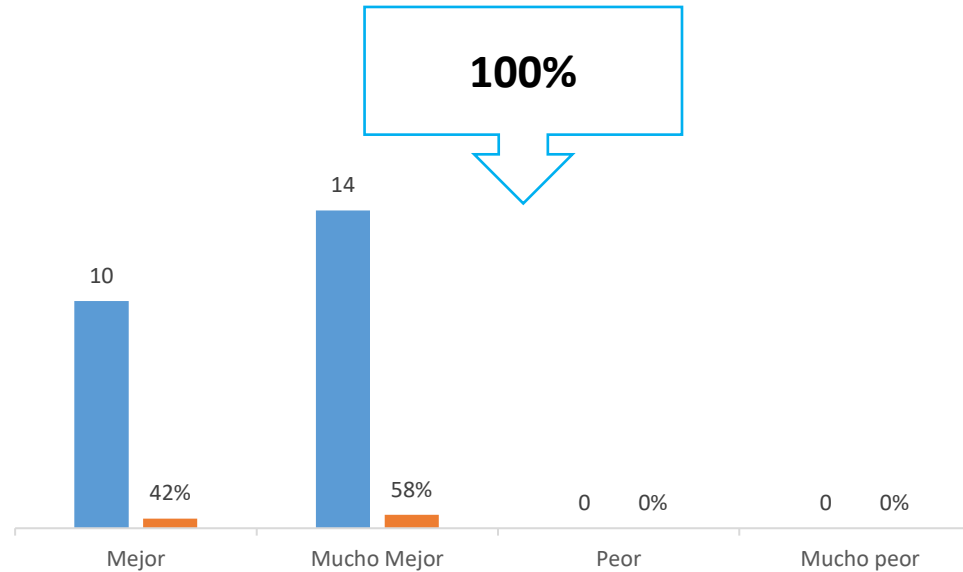
**98,2%**

Expresado en %

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 mejor o mucho mejor de lo que esperaba***

Base: 100% Total muestra

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

94%

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

98,2%

96.1%

# Expectativa Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

100 %

Promedio de Satisfacción  
de servicios a Usuarios  
institucionales (a usuarios de  
otras instituciones)

100%

100%

*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 MAP 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Identificar las ventanillas y cada modulo de atención, para mejor facilidad del usuario de saber donde se va a dirigir.	Colocar las ventanillas y cada modulo de atención como es debido.	Octubre 24	Junio 25	Departamento Administrativo/Servicios a Personas con Discapacidad

GRACIAS!

    
@conadisrd

