

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL INSTITUTO DE ESTABILIZACIÓN DE
PRECIOS (INESPRE)
2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INESPRE



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5-6
PARAMETROS DE VALORACIÓN DE DATOS	7
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	8-17
INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	18-20
PLAN DE ACCIÓN	21

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) es la entidad encargada de apoyar la comercialización del sector agropecuario en la República Dominicana, con el objetivo de mejorar la rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, así como incrementar la capacidad de compra de los consumidores locales. En este contexto, el INESPRES ofrece una gama de servicios dirigidos a los ciudadanos-clientes de manera presencial.

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) forma parte de la iniciativa del MAP, sobre la medición de los servicios públicos, a través de los indicadores 01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios y 01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana con un enfoque inclusivo, que no discrimina al cliente ciudadano por estado físico o discapacidad, raza, sexo, religión u otra condición.

En esta evaluación, los servicios destacados fueron las Bodegas Móviles y los Mercados de Productores. Este informe tiene como propósito presentar los resultados obtenidos por el INESPRES respecto a las mediciones de la satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios presenciales durante el período mayo-junio 2024.

<h2>Ficha Técnica</h2>	
Población	667,596 promedio mensual de beneficiarios
Ámbito	Las encuestas serán aplicadas a nivel nacional
Muestra	Error máximo permitido: 5.0% Nivel de confianza: 95% Mercados de Productores: 309 Bodegas Móviles: 82 Total de Servicios: 391
Método a utilizar	Cuestionario presencial
Fecha de levantamiento	1 de Mayo 2024 – 15 de Junio 2024 (6 semanas)
Responsables	División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión <i>Departamento de Planificación y Desarrollo</i> Reynis Doñé – Enc. Div. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión Odette Jiménez – Analista de Calidad en la Gestión Maylene Pérez – Técnico de Planificación

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada 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

Atención personalizada que dispensa la organización a sus

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

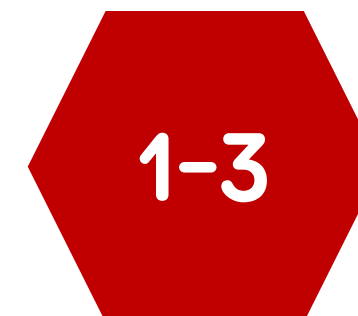
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

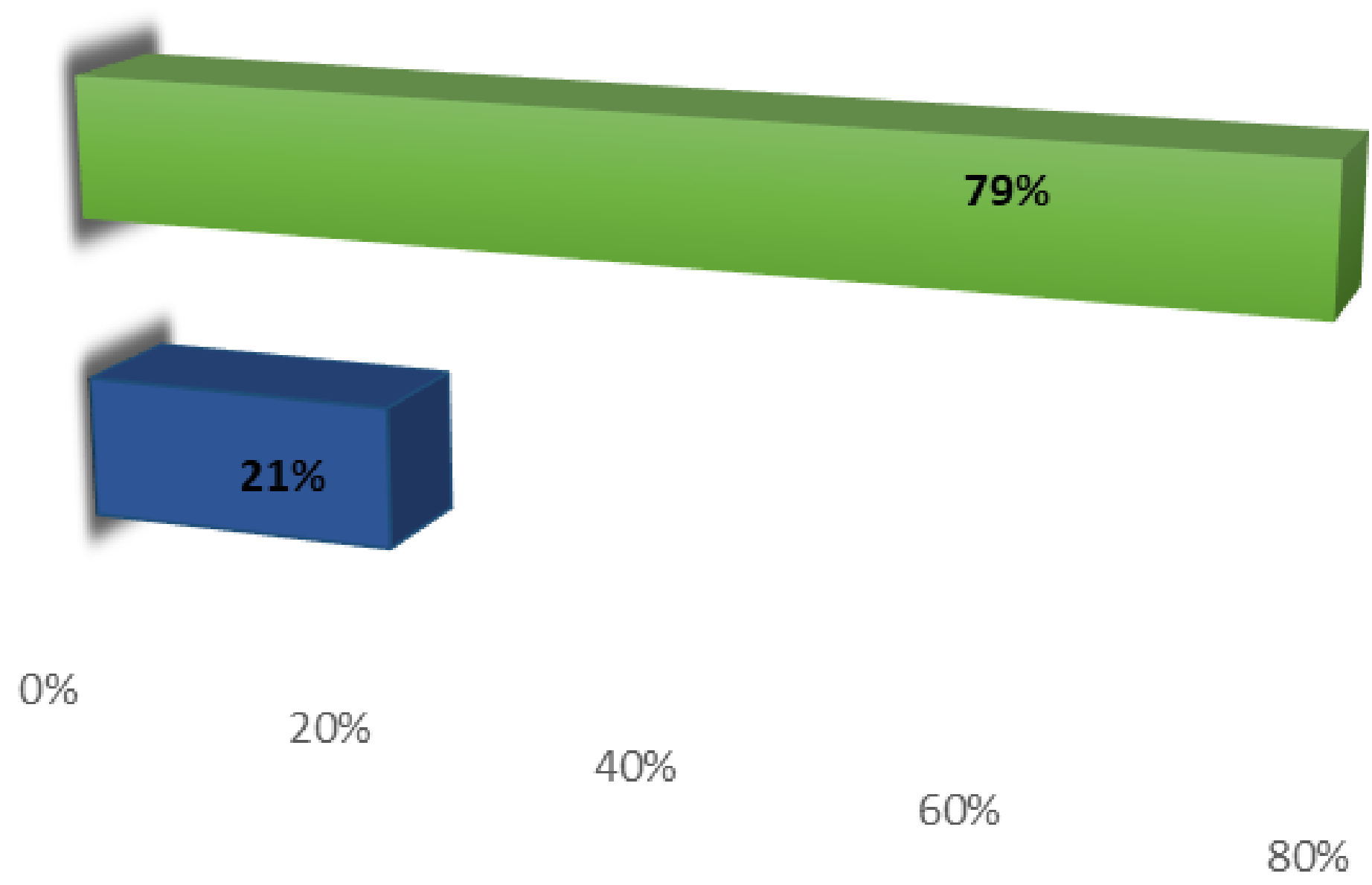


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : **Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios**

8

Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

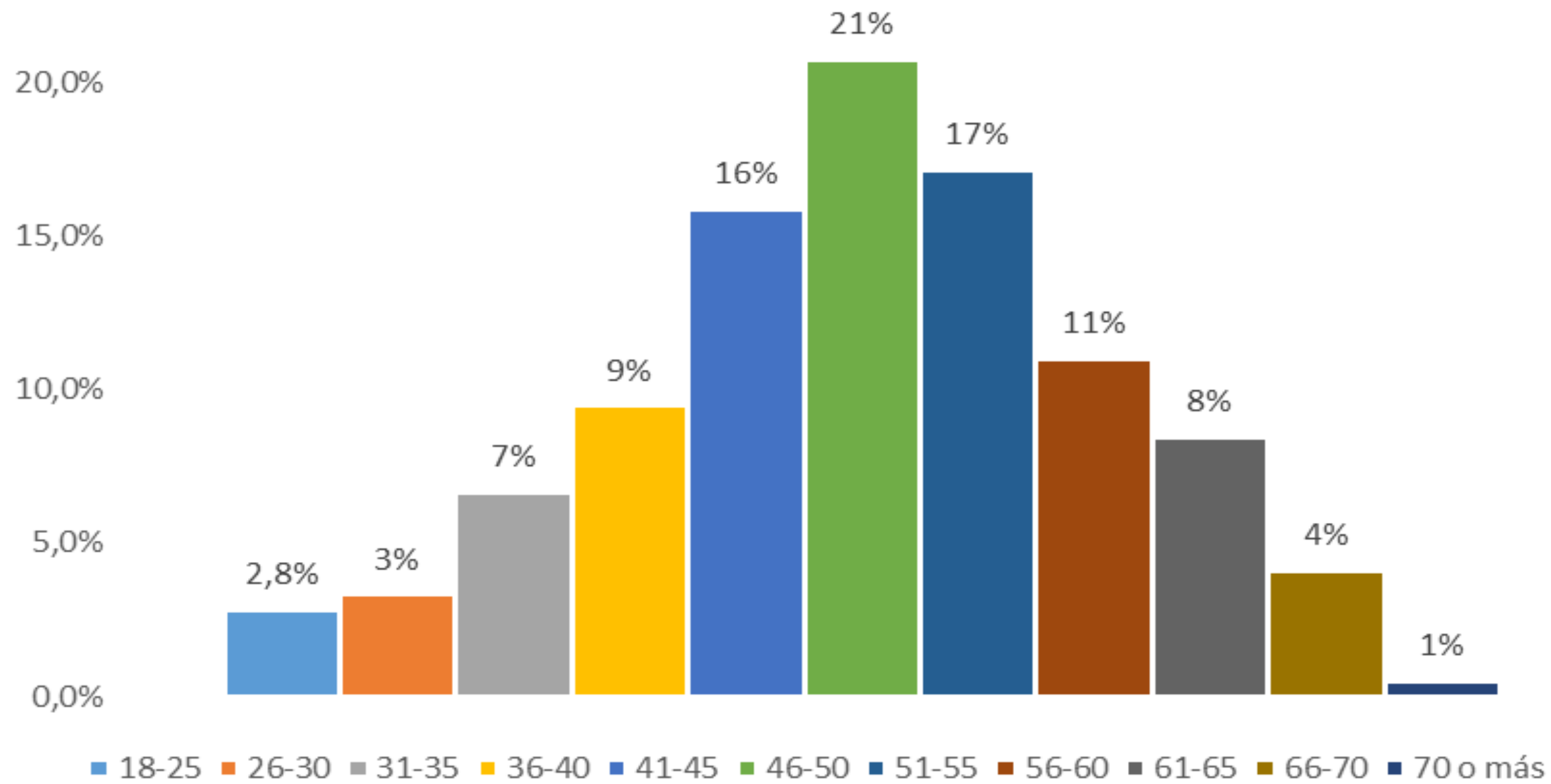
■ Bodegas Móviles ■ Mercados de Productores



**Total de respuestas:
391**

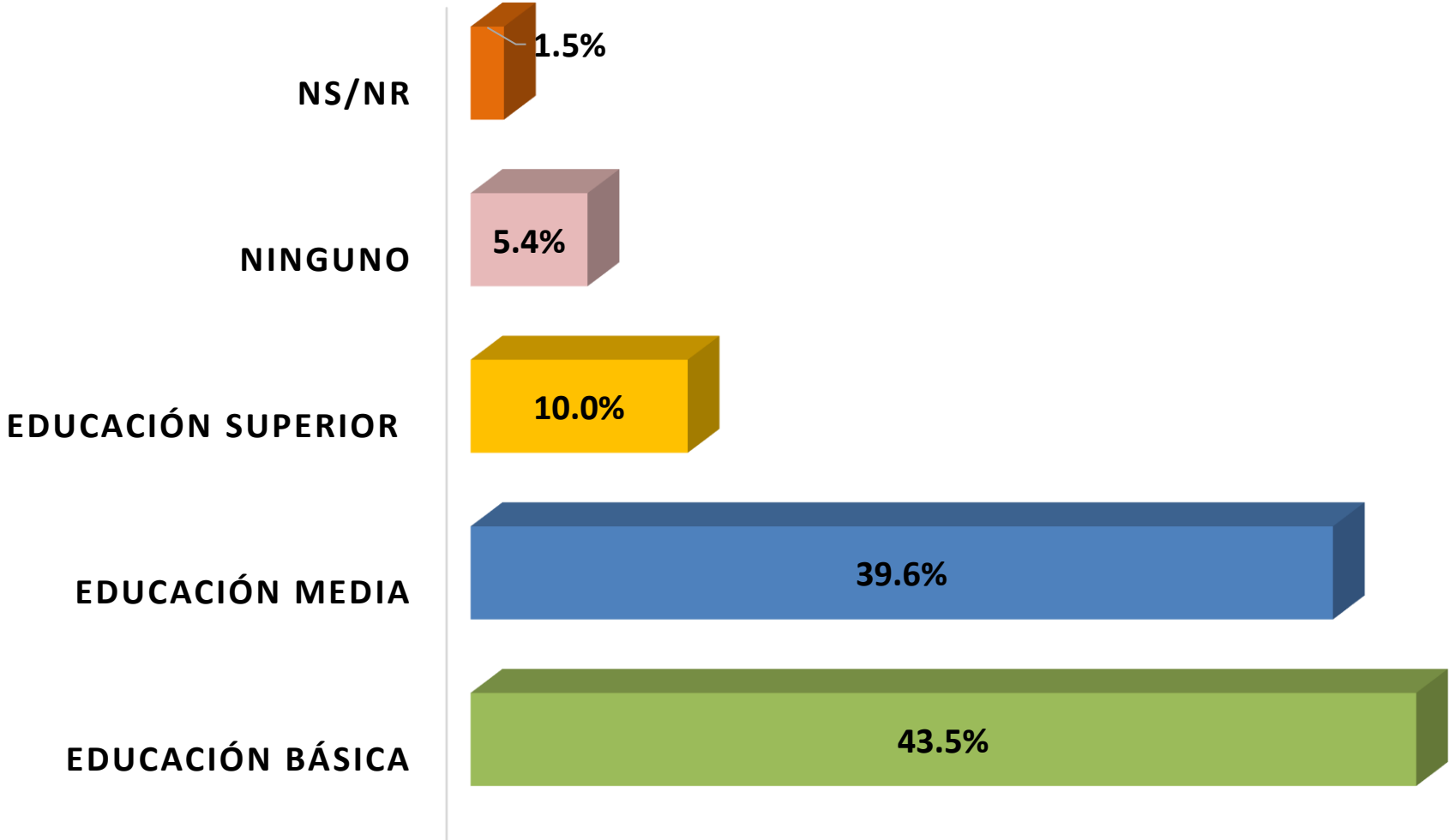
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



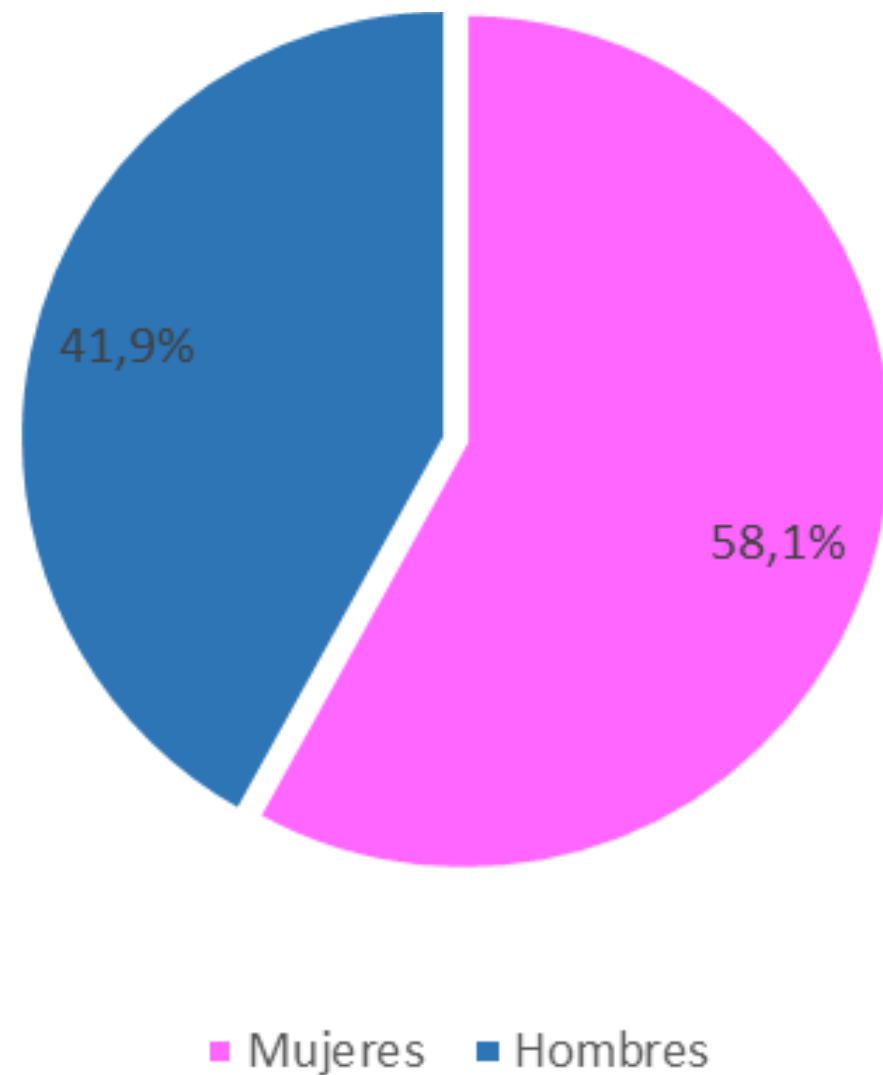
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿Ultimo grado de estudio alcanzado?

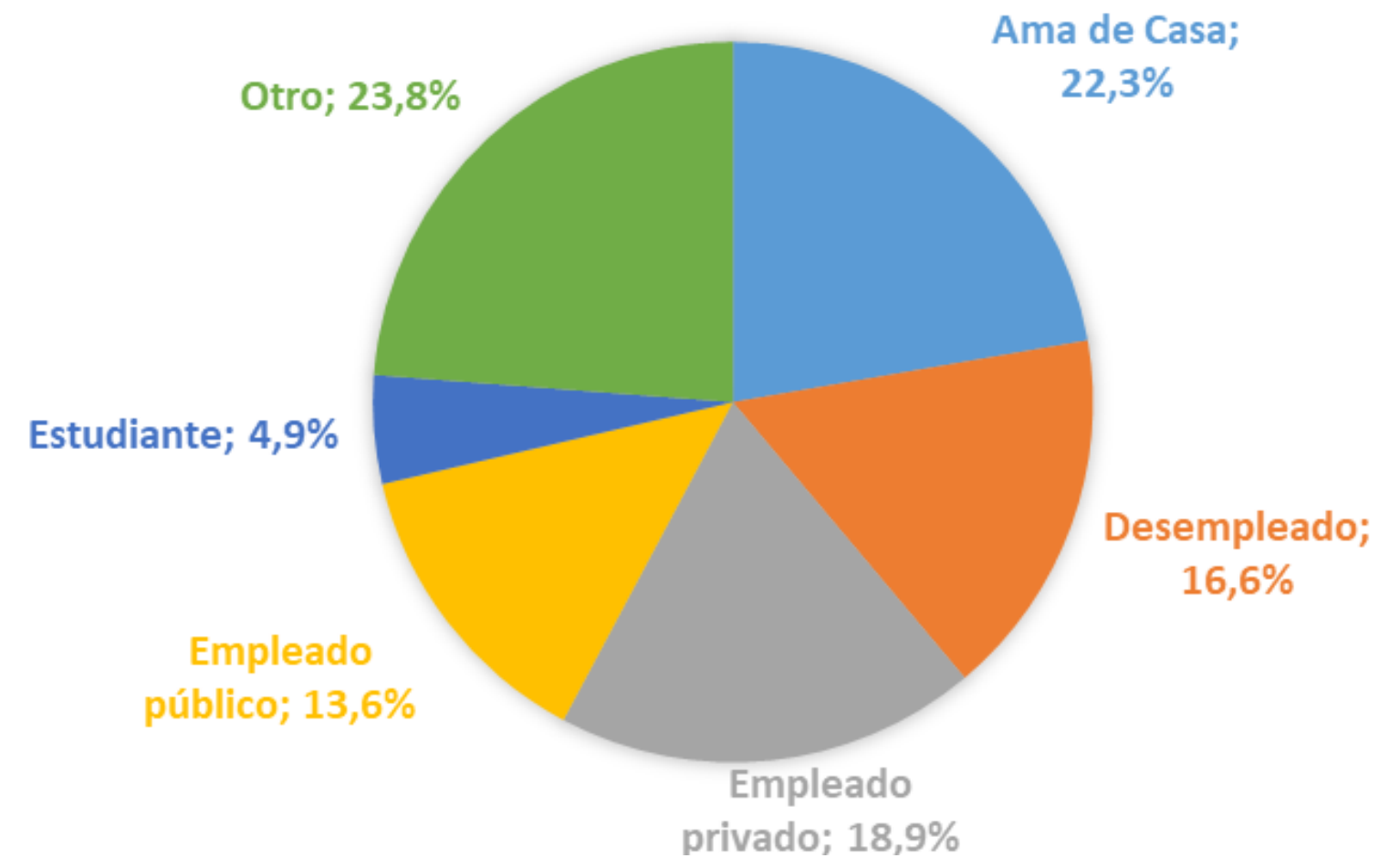


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿SEXO?



¿Situación Laboral Actual?

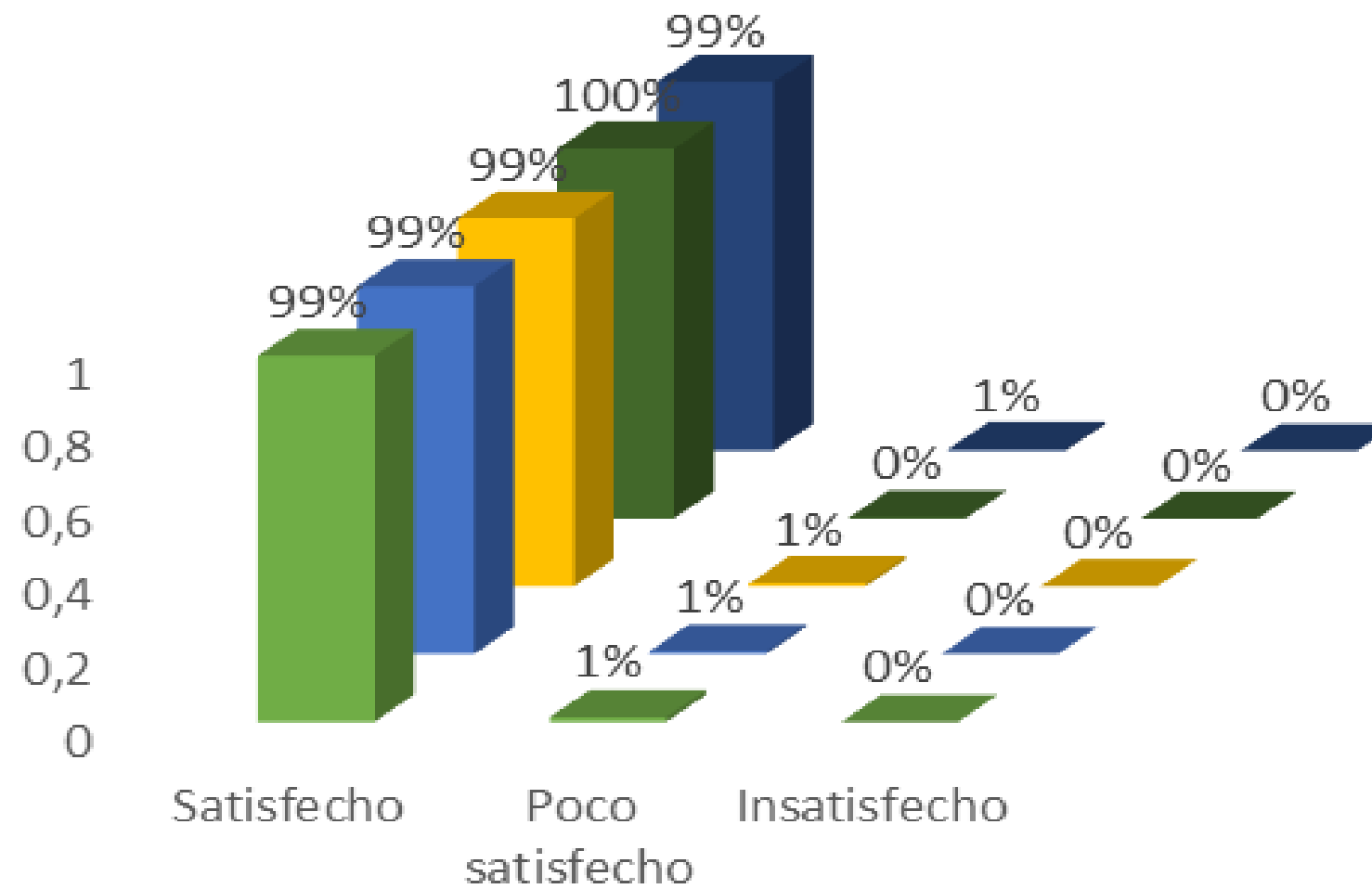


**Total de
respuestas:
391**

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

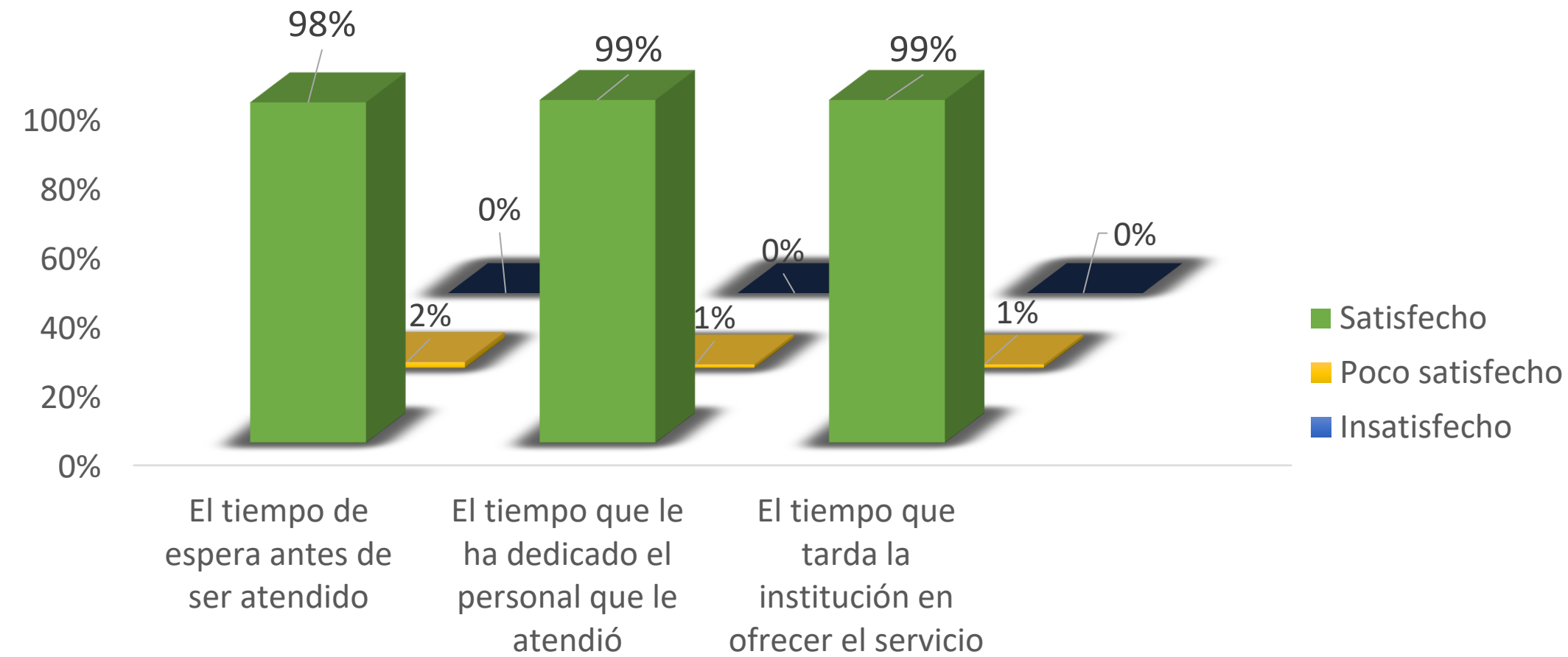
Promedio de Satisfacción de la Dimensión Elementos Tangibles

99%



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

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de Satisfacción de la Dimensión Capacidad de Respuesta

99%

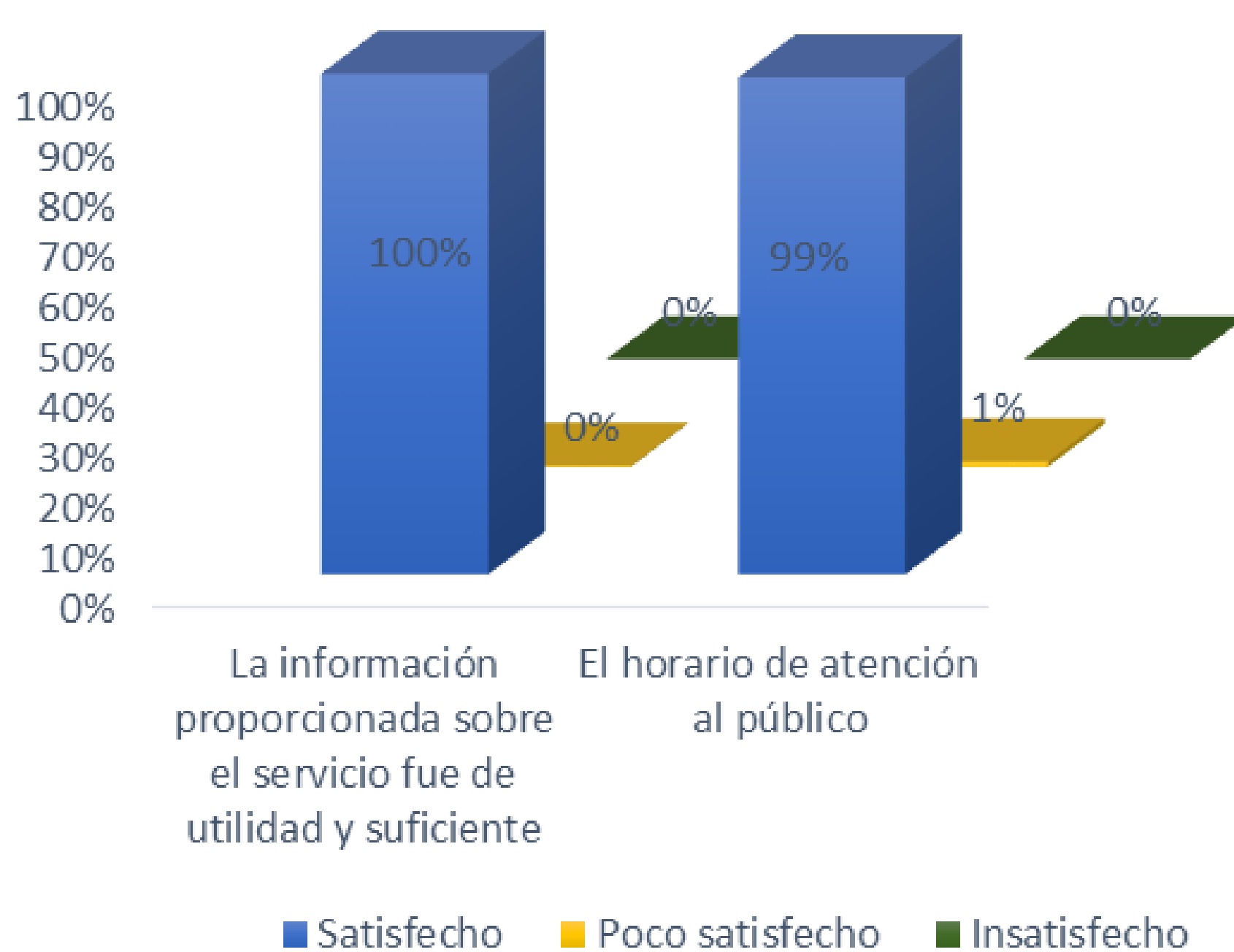
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



Promedio de
Satisfacción
Fiabilidad/Seguridad

99%

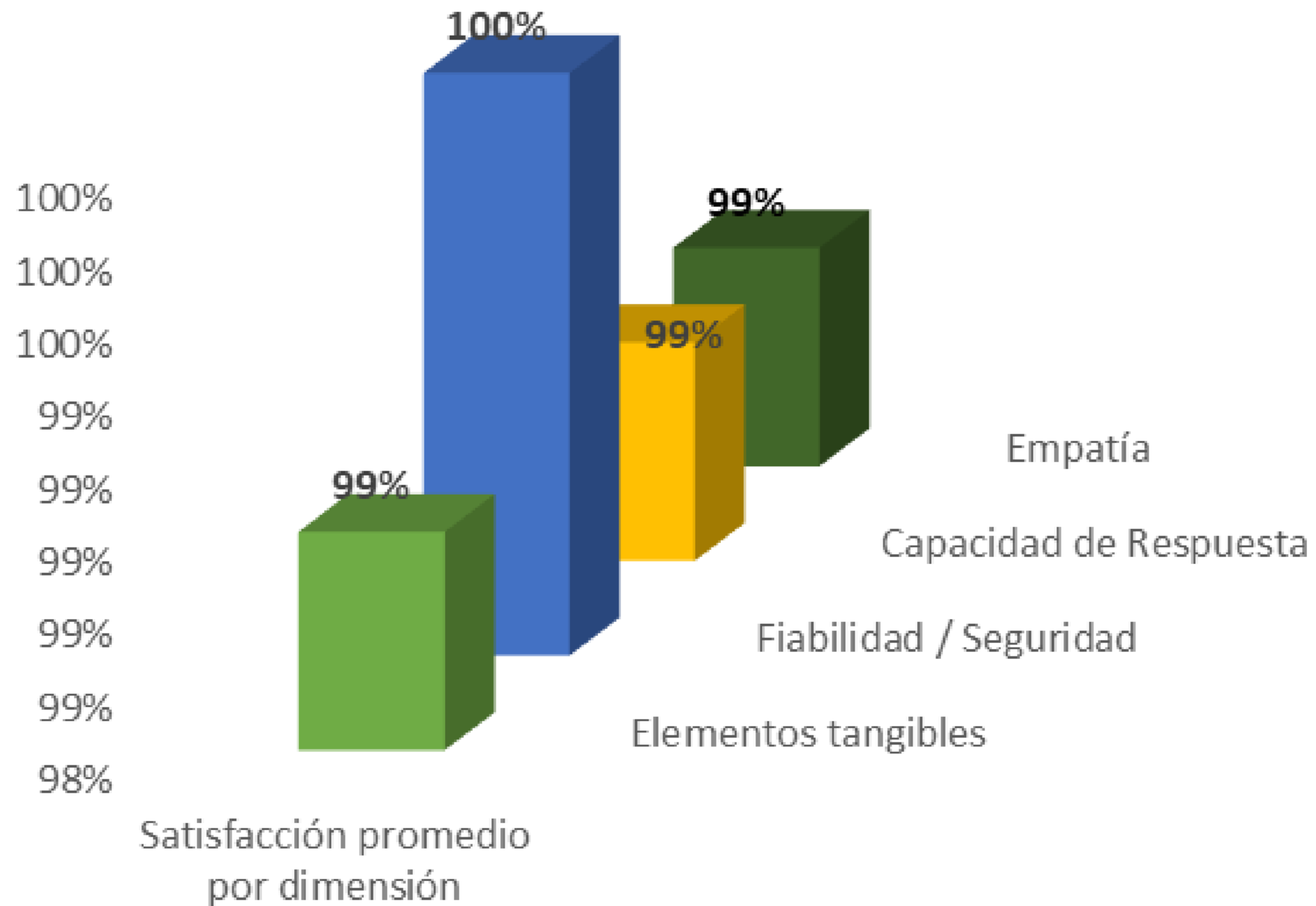
DIMENSIÓN: EMPATIA



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión Empatía**

99%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS)



Promedio de satisfacción de las dimensiones

99%

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales



Índice de satisfacción general

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN INESPRES 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera para ser atendido	<ol style="list-style-type: none"> 1.Revisar y simplificar los procedimientos internos para eliminar pasos innecesarios y reducir el tiempo total de atención. 2.Capacitar al personal que ofrece el Servicio de forma que puedan atender a los clientes ciudadanos eficientemente. 3.Implementar piloto sistemas de gestión de cola en pro de agilizar el proceso. 4.Asegurar que durante las horas de mayor demanda se cuente con personal suficiente. 5.Informar a los clientes ciudadanos sobre los tiempos de espera estimados y mantenerlos informados, gestionando eficientemente sus expectativas. 	Sept.-2024	A definir	<ol style="list-style-type: none"> 1.Dirección de Gestión de Programas 2.División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. 3.Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación
	Fiabilidad / Seguridad	La confianza en la atención brindada	<ol style="list-style-type: none"> 1.Fomentar una cultura de empatía y escucha activa, de manera que los clientes sientan que son escuchados y comprendidos. 2.Asegurar que los colaboradores estén capacitados. Esto incluye un taller de cultura de servicios. 	Noviembre 2024	Noviembre 2025	<ol style="list-style-type: none"> 1.Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación 2.División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. 3.Comité de Calidad 4.Dirección de Gestión de Programas