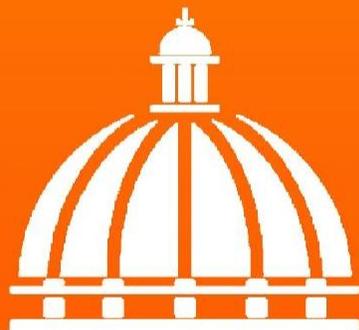


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la oficina  
de la Defensa Civil  
Julio 2024**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  

---

**DEFENSA CIVIL**

# ÍNDICE

INTRODUCCION.

3

FICHA TECNICA.

4

METODOLOGIA.

5

RESULTADOS DE SATISFACCION SERVICIOS PRESENCIALES.

8

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

18

PLAN DE ACCION.

21

# INTRODUCCIÓN.

La Defensa Civil tiene por objetivo principal asegurar que los operativos del país sean adecuados para los perjuicios que se originen por los desastres causados por inundación, terremoto, tormenta, huracán, fuego, escasez o distribución deficiente de suministro de materiales, u otros motivos similares, y en general para proveer el orden, salud y bienestar económico, seguridad pública, preservación de la vida y de la propiedad.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial, así como a las instituciones de la administración pública y privada, a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la Defensa Civil, es decir, salvaguardar la vida de las personas en caso de desastre y conservar la gestión de calidad en la institución.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo junio - julio 2024.

# FICHA TÉCNICA

- ❑ **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 255.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede Central de la Oficina de la Defensa Civil.
- ❑ **MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios	Cantidad
Cursos de Capacitación	52
Certificados/Renovaciones	8
Asistencias Medicas	94
Total	154

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 23 de junio al 08 julio 2024.
- ❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Planificación Desarrollo, Darwin Garcia Diaz responsable de procesar la información.

**Levantamiento de información:** Escuela Nacional de Gestión de Riesgo (ESNAGERI), Departamento Médico y Sub-Dirección Ejecutiva de la Defensa Civil.

# METODOLOGÍA



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado 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.

### 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.
- 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, dónde:

- **1-3** Insatisfecho: Es la peor valoración.
- **4-6** Poco Satisfecho: Es la valoración intermedia.
- **7-10** Satisfecho: Es la mejor valoración.

**Satisfecho**



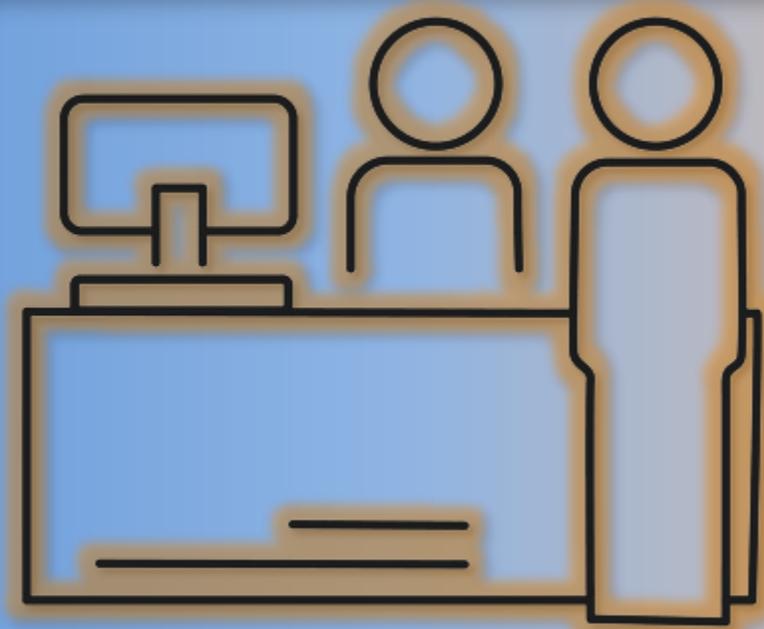
**Poco satisfecho**



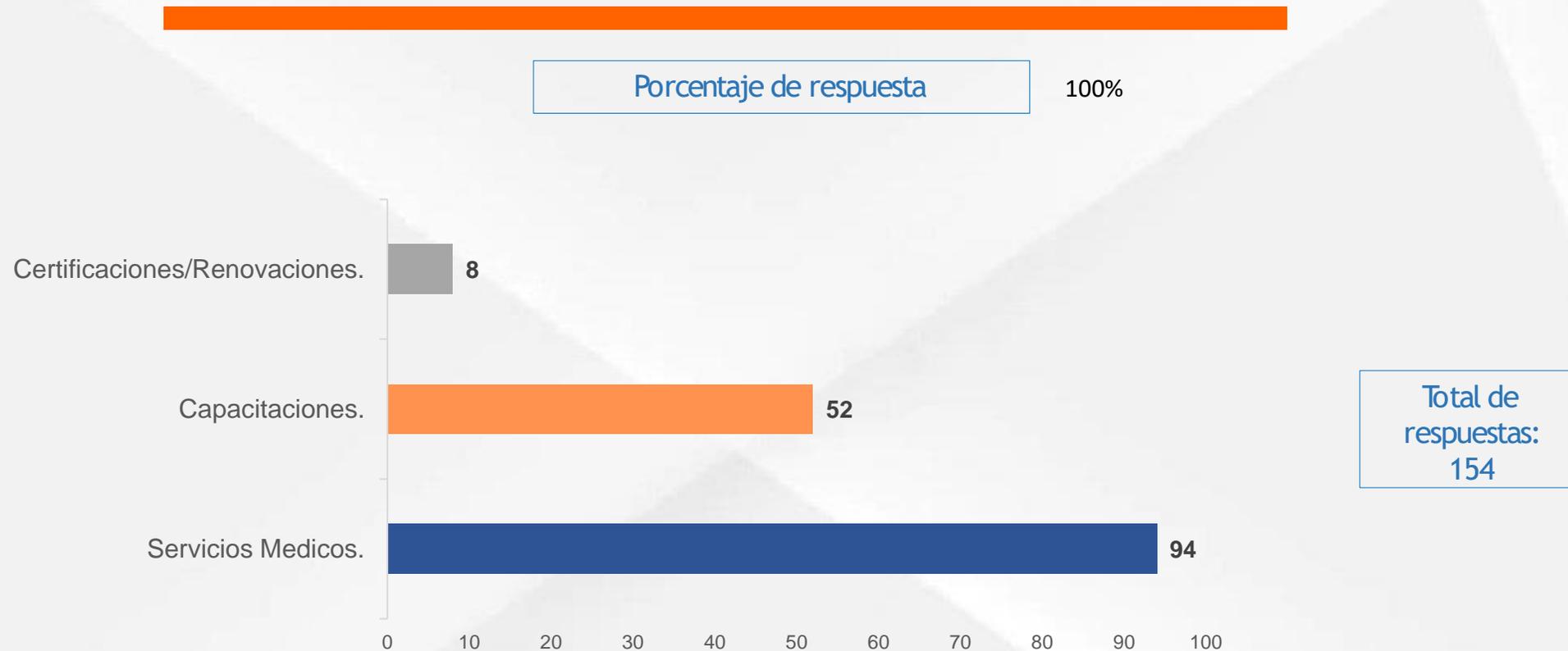
**Insatisfecho**



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a usuarios.

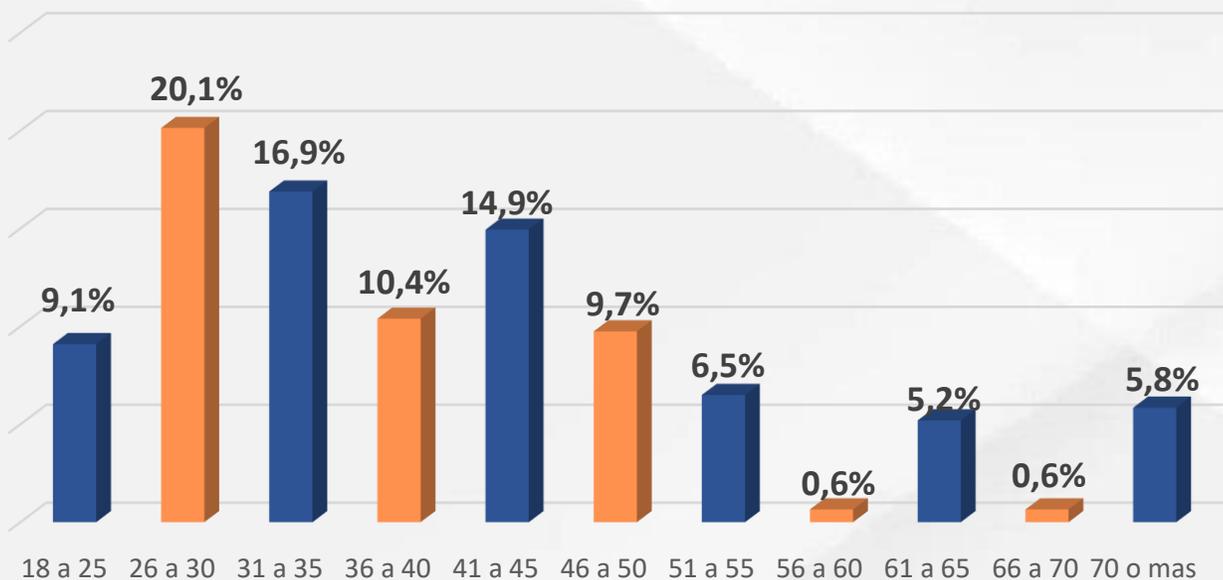


# Servicios encuestados de manera presencial a usuarios.

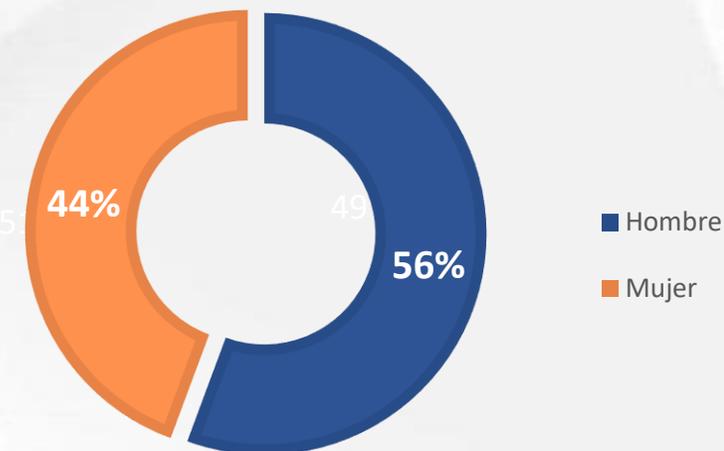


# Perfil de los encuestados servicios presenciales

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

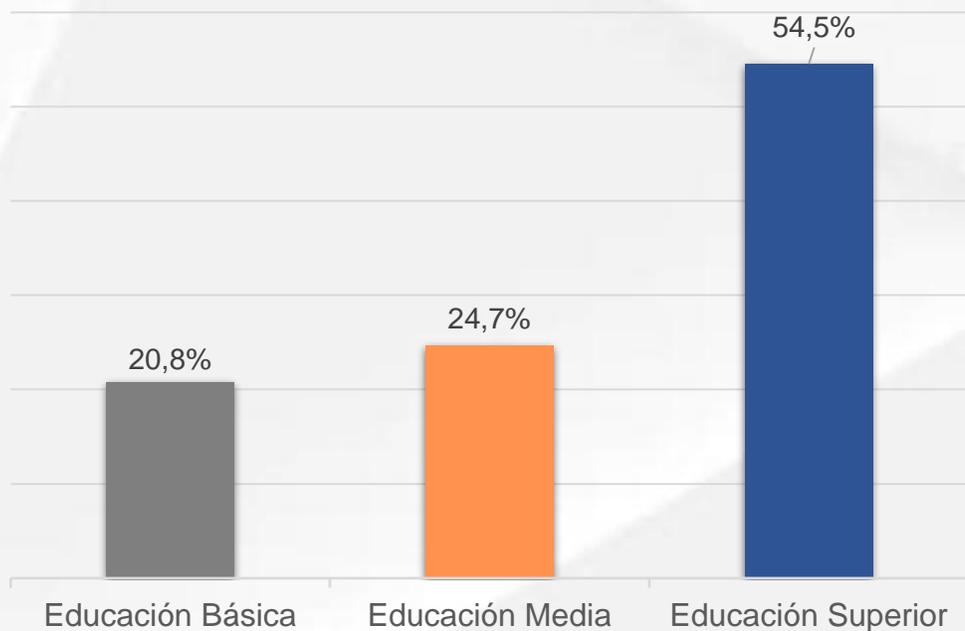


Sexo

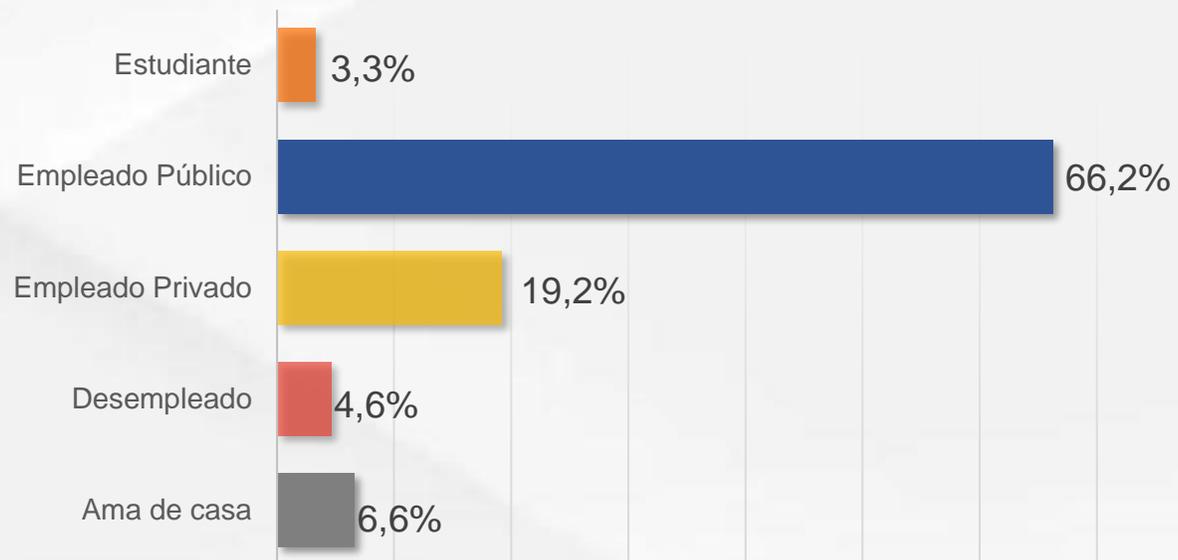


# Perfil de los encuestados servicios presenciales

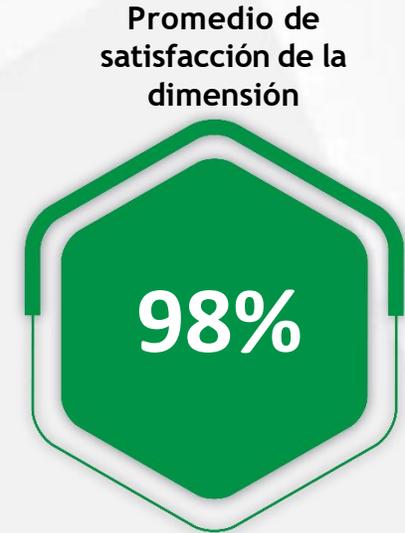
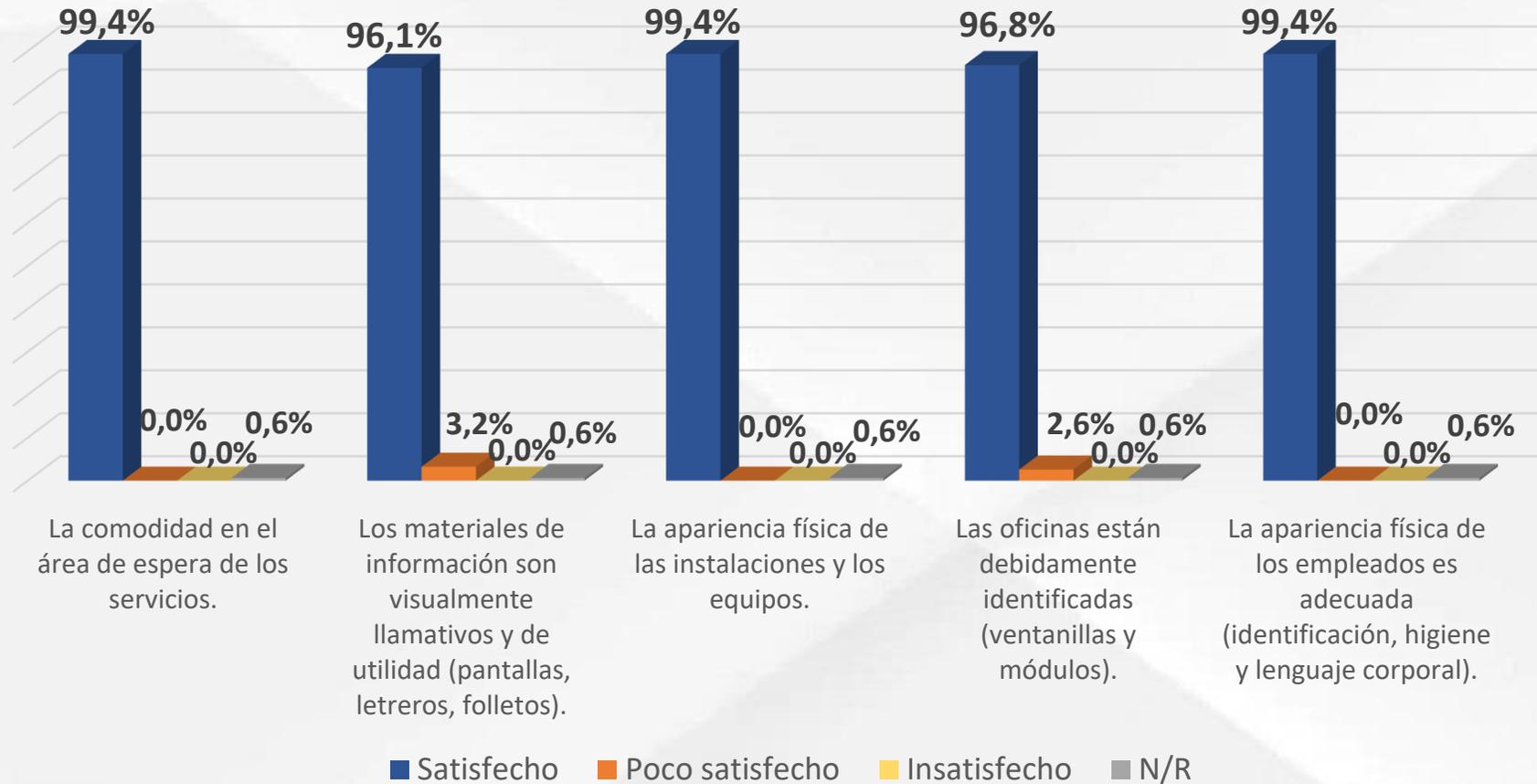
Ultimo grado de estudio alcanzado



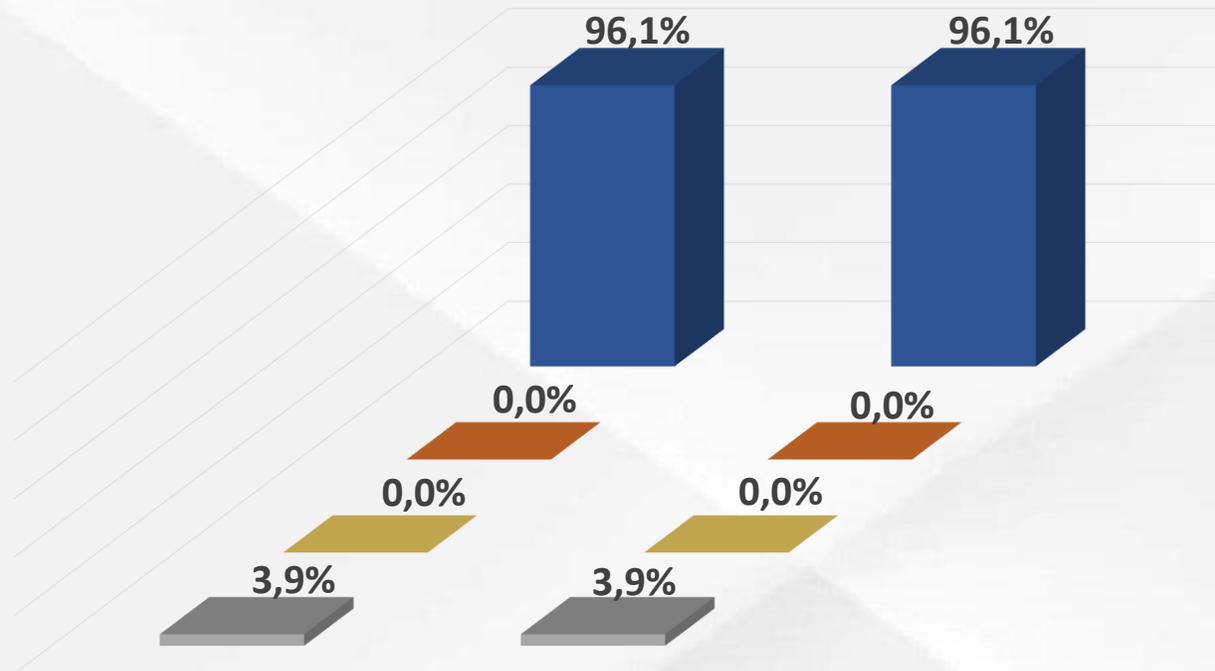
Situación laboral actual



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



La confianza en la atención brindada.

La profesionalidad del personal que le atendió.

■ N/R ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

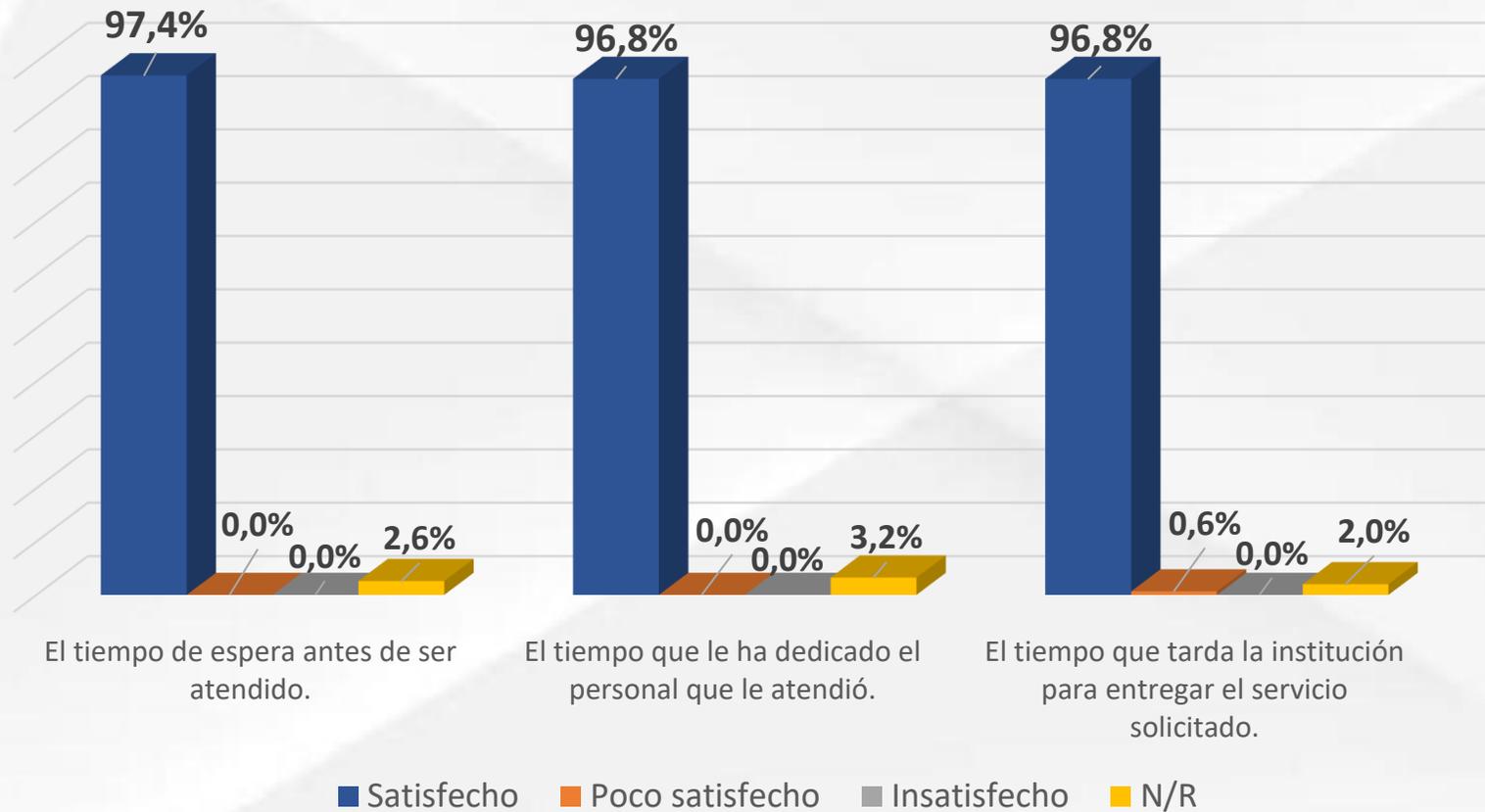
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA.

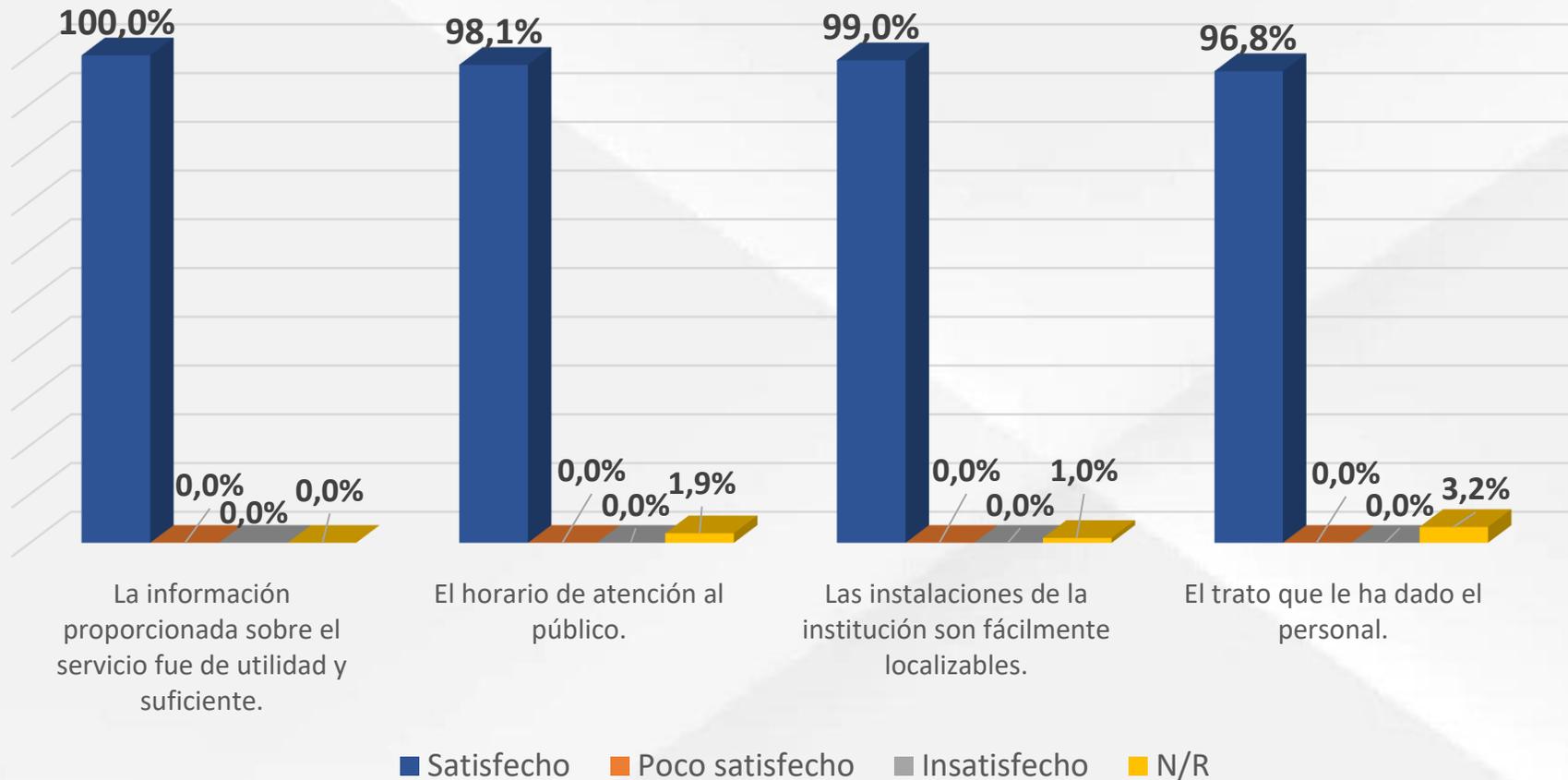


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATIA

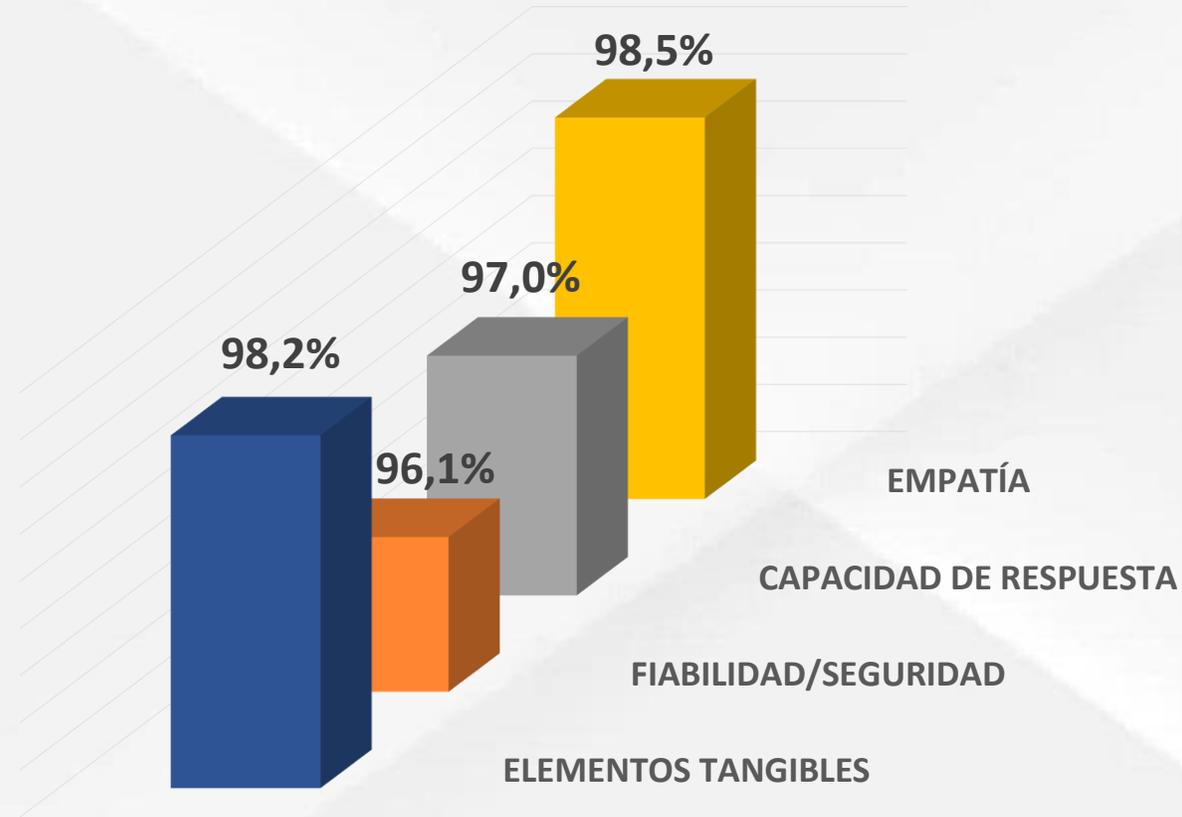


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS)



Promedio de  
satisfacción



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 96% del servicio recibido es Mucho mejor y mejor de lo que se esperaba.

Base: 100% Total muestra

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

98%

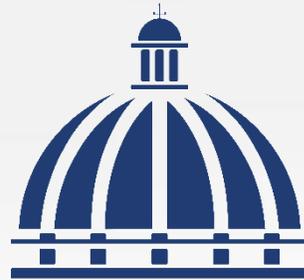


19

# Expectativa Servicios Presenciales

Expectativa de usuarios

96%



20

# PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



# PLAN DE ACCIÓN DEFENSA CIVIL 2024

Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Elementos tangibles	El 98% de las personas encuestadas identifica como un área de mejora la comodidad de la sala de espera.	Mejorar la comodidad del área de espera para que nuestros usuarios reciban un mejor servicio.	ago-24	mar-25	Departamento de Recursos Humanos/División de Servicios Generales
Fiabilidad/Seguridad	Un 96% es una calificación excelente, sin embargo se estará trabajando en la fidelidad, seguridad y socialización en el servicio brindado.	Seguir impulsando estrategias de fidelización con los ciudadanos, de cara a lograr la excelencia de los servicios.	ago-24	mar-25	Departamento de Recursos Humanos, (ESNAGERI), Departamento Médico y Sub-Dirección Ejecutiva.
Capacidad de respuesta	El 97 % es una calificación excelente, no obstante se trabajara en la mejora de los tiempos de respuesta en el 3% de valoración restante.	Seguir impulsando las estrategias para mejorar los tiempos de respuesta y lograr la excelencia en la demanda de los servicios.	ago-24	mar-25	(ESNAGERI), Departamento Médico y Sub-Dirección Ejecutiva.
Empatía	Un porcentaje de un 99% es una calificación excelente, sin embargo se hará el trabajo de lugar para mantener el acercamiento y seguimiento a los usuarios.	Seguir impulsando las estrategias para mejorar los tiempos de respuesta y lograr la excelencia en la demanda de los servicios.	ago-24	mar-25	Departamento de Recursos Humanos/Departamento de comunicaciones