

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos



INFORME

Julio 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	8
PLAN DE ACCIÓN	19

INTRODUCCIÓN

La Liga Municipal Dominicana, en su rol de órgano asesor de los gobiernos locales de la República Dominicana, tiene como función principal ofrecer asistencia en materia de planificación y en el ejercicio de las competencias que les atribuye la ley, a los gobiernos locales; tan amplia como sea necesaria para el ejercicio pleno de las mismas y en beneficio del bienestar social y económico del territorio de ámbito municipal.

Para ello ofrece un catalogo de servicios dirigidos a los gobiernos locales, a través de asistencias, asesorías y acompañamiento técnico acorde al artículo 105 y 106 de la ley 176-07 del Distrito Nacional y los municipios.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados por la LMD a los gobiernos locales durante el periodo junio-julio 2024, para una muestra determinada sobre los servicios ofrecidos en el periodo Abril 2023-Marzo 2024.



FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales a usuarios institucionales 137.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede de la Liga Municipal Dominicana.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra : 102

Servicio	Muestra por servicio	Muestra Efectiva
• Acompañamiento y Asesoría en la Realización de Reportes de Avances y Cubicaciones de Obras Municipales	8	4*
• Certificaciones de Firmas de las Autoridades Municipales para ciudadanos	10	6*
• Certificaciones de No Pensión de Servidores Municipales	19	19
• Programa de Capacitación en Tres Niveles: Gobernanza, Gestión y Operativo	16	16
• Validación y Carga de Evidencias de los Servicios en el SISMAP Municipal	50	50
Muestra Total	102	95

* No se presentaron la cantidad de servicios esperados Durante el mes de la aplicación de la encuesta.

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial, llamadas telefónicas y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 15 Junio-15 Julio, 2024
- ❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión, Observatorio Municipal, Dirección Jurídica, Subsecretaría de Apoyo a obras municipales e ICAM.

METODOLOGÍA

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

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- 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.

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.
- Facilidad de comunicación con la unidad.



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



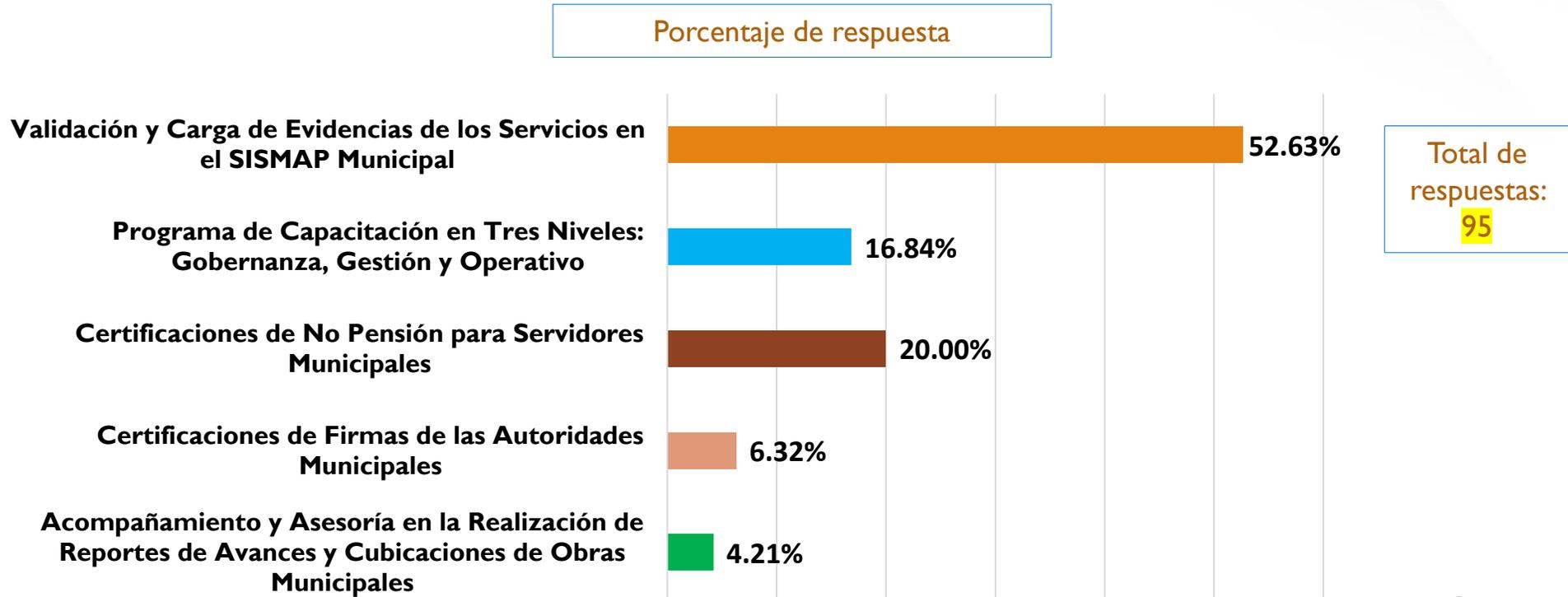
Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

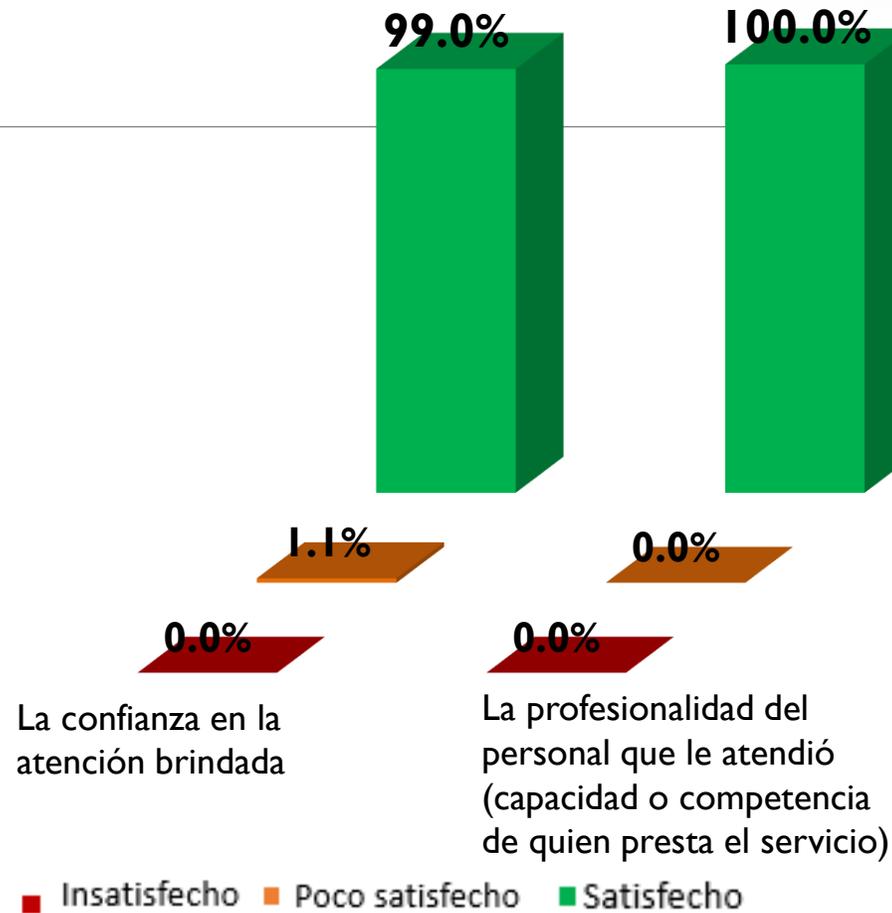


9

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

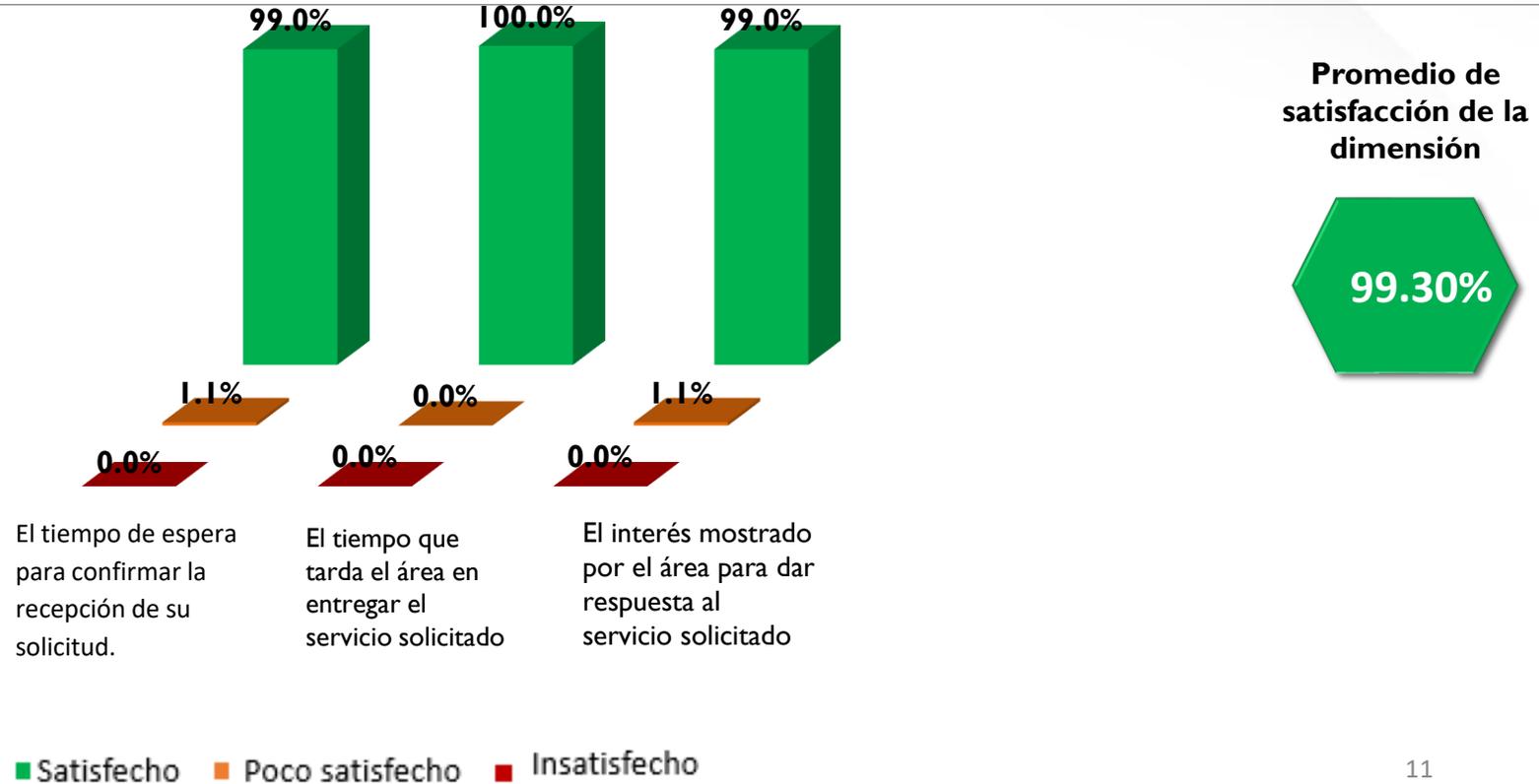


Promedio de satisfacción de la dimensión

99.47%



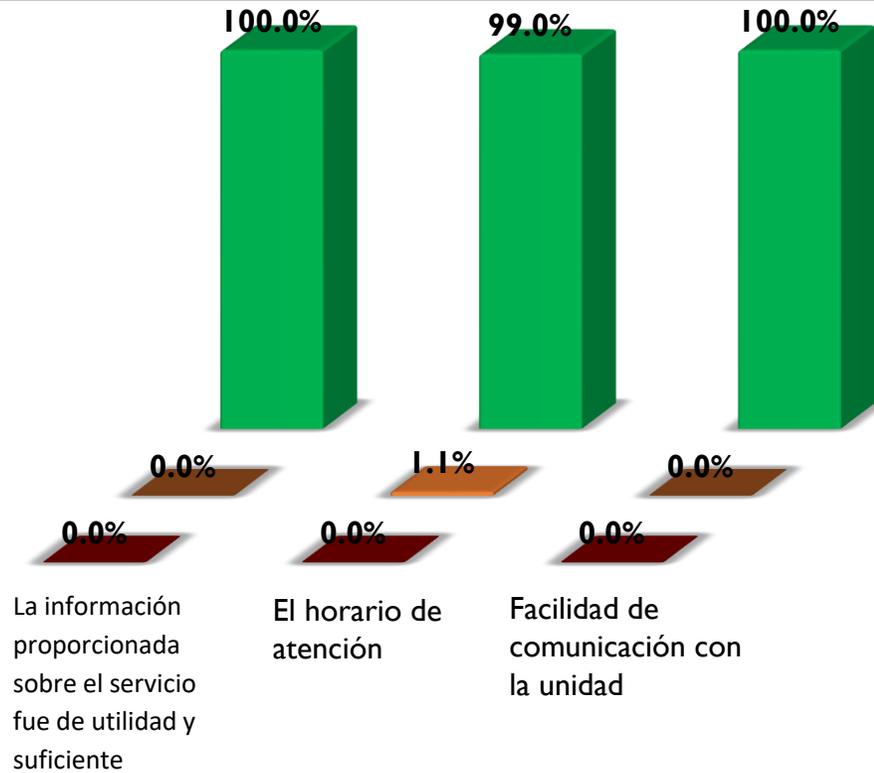
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión

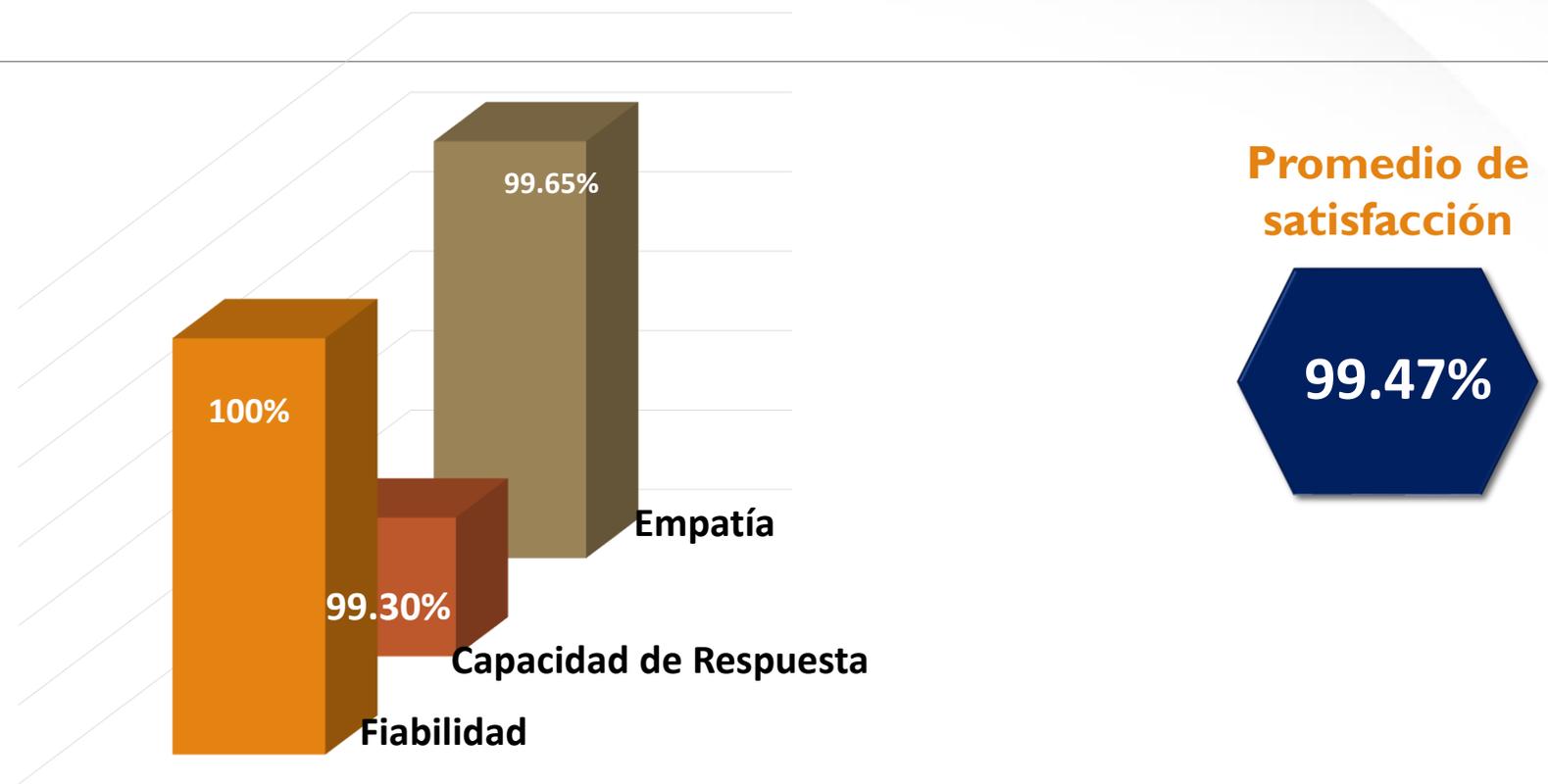


■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

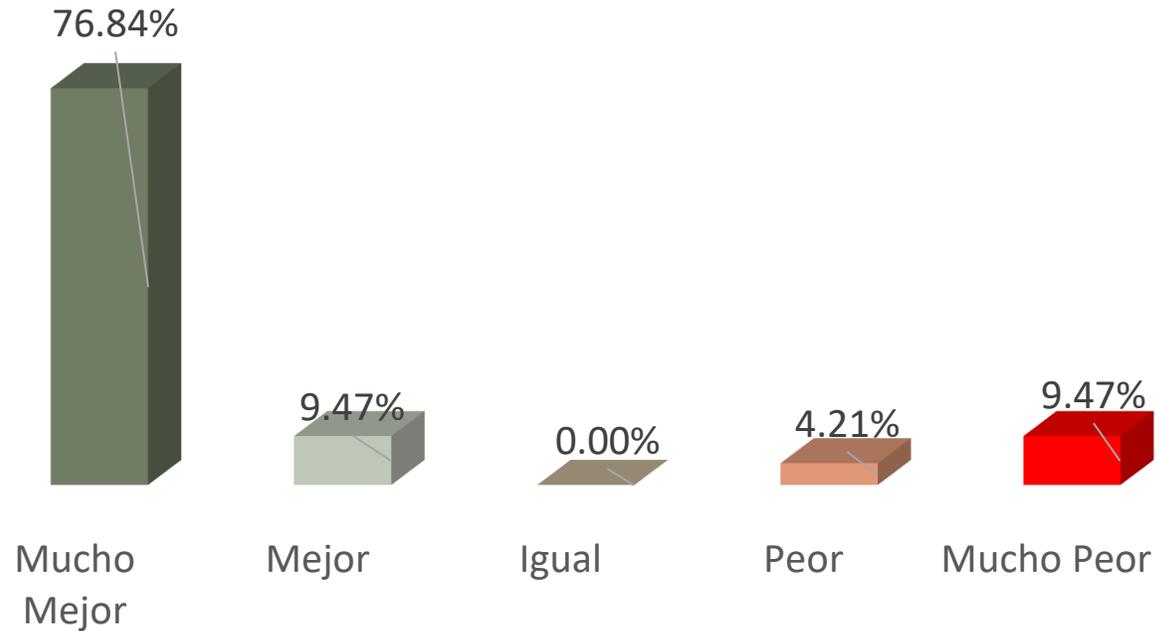


Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

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



El 86.32% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

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 a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

99.36
%

99.36%

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

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

86.32 %

86.32%

El 86.32% 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 LMD 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión/ componente	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios a gobiernos locales (institucionales)	Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de tiempo de entrega	Desarrollar e implementar una herramienta tecnológica que permita monitorear el cumplimiento de la entrega de los servicios de forma oportuna.	Julio. - 24	Diciembre. - 25	Tecnología de la información y comunicaciones