

Diagnóstico Integral Institucional 2019

**Encuesta de Satisfacción de la
Calidad de los Servicios Públicos
ofrecidos por ADESS**

Dirección Planificación y Desarrollo
(DPD)



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. FICHA TÉCNICA.....	06
II.1 MUESTRA.....	09
III. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	12
III.1 MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN.....	16
III.2 SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO DE LA INSTITUCION.....	21
III.3 SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO.....	32
III.4 ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO.....	39
IV. PLAN DE ACCION.....	45
V. ANEXOS.....	48

I. INTRODUCCIÓN



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



INTRODUCCION

El ministerio de Administración Pública (MAP) emite la resolución **Núm. 03-2019**, donde establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

Fundamentados en la **Ley Núm. 107-13** sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, dispone y reconoce establece los deberes del personal al servicio de la Administración Pública en el marco de PE en su artículo 4 el derecho a la buena administración y de igual manera, en su artículo 6 las actuaciones y procedimientos administrativos.

Como también la Ley **Núm. 107-13** establece el derecho de las personas a una respuesta oportuna y eficaz de las autoridades administrativas, así como que se le reconozca el derecho a opinar sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Administración Pública.

La **ley 41-08 de Función Pública** establecen los mecanismos más eficaces para el monitoreo de la calidad de los servicios públicos es la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para medir el nivel de cumplimiento del servicio prestado por la institución en relación a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.

INTRODUCCION

Es competencia del Ministerio de Administración Pública (MAP) promover la realización de encuestas de satisfacción ciudadana entre las instituciones públicas del gobierno central y los ayuntamientos de la República Dominicana, de conformidad con el Decreto Núm. 111-15 del 22 de abril de 2015.

Para impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo y monitoreo de la calidad de los servicios públicos, las instituciones públicas tienen que planificar y ejecutar anualmente la realización de una encuesta de satisfacción ciudadana, de acuerdo al modelo y en la fecha propuesta por el Ministerio de Administración Pública.

El Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP) exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub- indicadores del indicador 01.5, que son: 1) Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, y 2) Índice de satisfacción ciudadana.

Este informe presenta de resultados institucionales de la **Administradora de Subsidios Sociales** sobre satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos a nivel nacional en las dimensiones del modelo SERVQUAL.

II. FICHA TÉCNICA



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



FICHA TECNICA

- **UNIVERSO:** Usuarios de servicios públicos de la Administradora de Subsidios Sociales
- **AMBITO:** Delegaciones provinciales.
- **MUESTRA:** 403 encuestas, con un error general de $\pm 4,86\%$, para un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$.
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Encuesta por detención con cuestionario estructurado
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 27 de mayo al 21 junio
- **REALIZACIÓN:** Dirección de Planificación y Desarrollo de la Administradora de Subsidios Sociales

Muestreo Estratificado

PROCEDIMIENTO

- ▶ Se identificó las cantidades participante atendidos en las delegaciones provinciales en el periodo Enero-Marzo del 2019.
- ▶ Realizándose una estratificación de la muestra para la aplicación de las encuestas.
- ▶ Se aplicará el números de encuestas correspondiente en las delegaciones en cada provincia.

Cálculo de Muestra

Universo:
Tarjetas
activas
2018

Calculate your sample size

Population size	Confidence level (%)	Margin of error (%)
1,042,510	95	4.86

Sample size
407

Doing market research? SurveyMonkey Audience gets you the right survey respondents fast and easy and helps you target them by demographics, consumer behavior, geography, or even designated marketing area.

Choose your audience

Muestra
407



Muestreo Estratificado

► Luego de conocer la muestra total para esta población se requiere saber cuántas encuestas se realizarán en las delegaciones correspondientes a cada provincia. Para saber esto se calculó la muestra de cada estrato o provincia (n_h), para estos fines se requiere determinar una fracción constante que llamaremos r , la cual se calcula dividiendo la muestra (n) entre la población (N), de manera que $r = n/N$. Aplicando los valores se obtiene que $r = 407/43122 = 0.0094$

ID	Estratos (h)	Población de estratos (N _h)	PORCENTAJE	Muestra por cada estrato (n _h) = r(N _h)
				Constante: 0.009438338
3	Delegacion Azua	808	1.87%	8
4	Delegacion Bahoruco	761	1.76%	7
5	Delegacion Barahona	1468	3.40%	14
6	Delegacion Dajabon	353	0.82%	3
7	Delegacion Distrito Nacional	6678	15.49%	63
8	Delegacion Duarte	1142	2.65%	11
9	Delegacion El Seibo	318	0.74%	3
10	Delegacion Elias Pina	399	0.93%	4
11	Delegacion Espaillat	1158	2.69%	11
12	Delegacion Hato Mayor	925	2.15%	9
13	Delegacion Independencia	213	0.49%	2
14	Delegacion La Altagracia	952	2.21%	9
15	Delegacion La Romana	1482	3.44%	14
16	Delegacion La Vega	3199	7.42%	30
17	Delegacion Maria Trinidad Sanchez	800	1.86%	8
18	Delegacion Monseñor Nouel	531	1.23%	5
19	Delegacion Monte Cristi	319	0.74%	3
20	Delegacion Monte Plata	890	2.06%	8
21	Delegacion Optic	4119	9.55%	39
22	Delegacion Pedernales	232	0.54%	2
23	Delegacion Peravia	546	1.27%	5
24	Delegacion Puerto Plata	542	1.26%	5
25	Delegacion Salcedo	222	0.51%	2
26	Delegacion Samana	664	1.54%	6
27	Delegacion San Cristobal	2651	6.15%	25
28	Delegacion San Jose de Ocoa	575	1.33%	5
29	Delegacion San Juan de la Maguana	1804	4.18%	17
30	Delegacion San Pedro de Macoris	1437	3.33%	14
31	Delegacion Sánchez Ramirez	893	2.07%	8
32	Delegacion Santiago	2357	5.47%	22
33	Delegacion Santiago Rodriguez	332	0.77%	3
34	Delegacion Santo Domingo	2169	5.03%	20
36	Delegacion Valverde	1739	4.03%	16
37	Oficina ADESS Sambil	444	1.03%	4
TOTAL		43122	100%	407.0

PROCESO ENCUESTA MAP/SISMAP



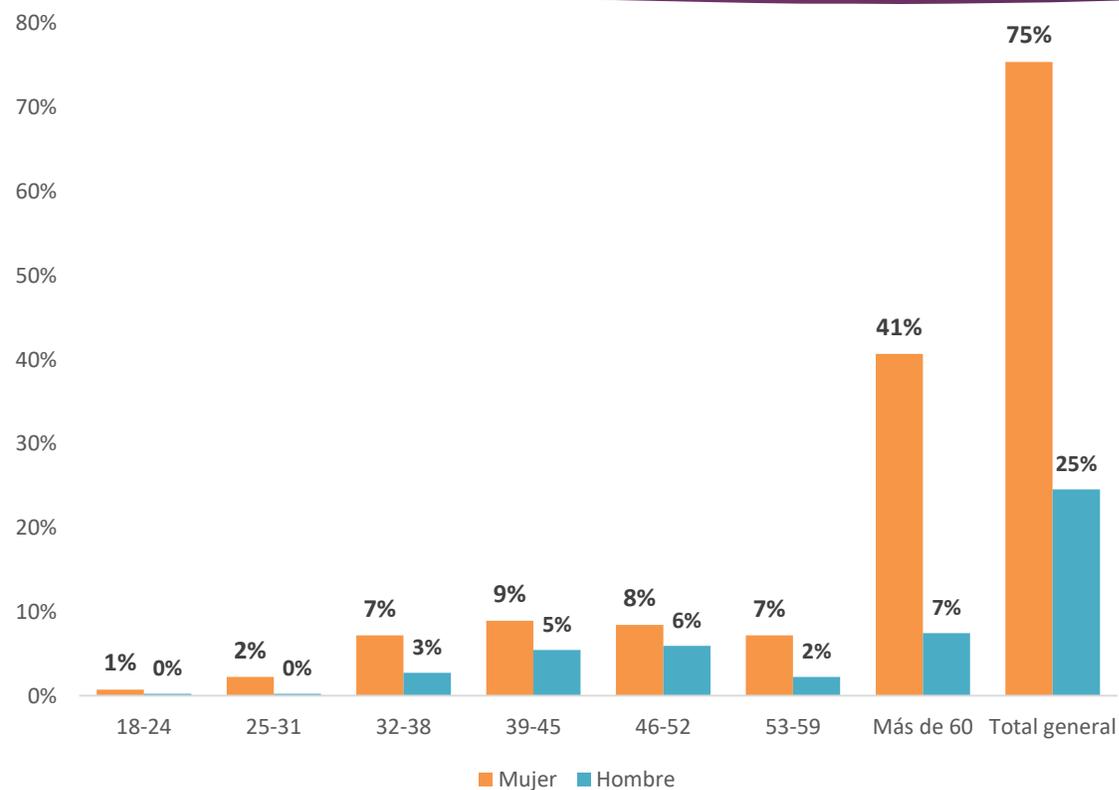
III. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



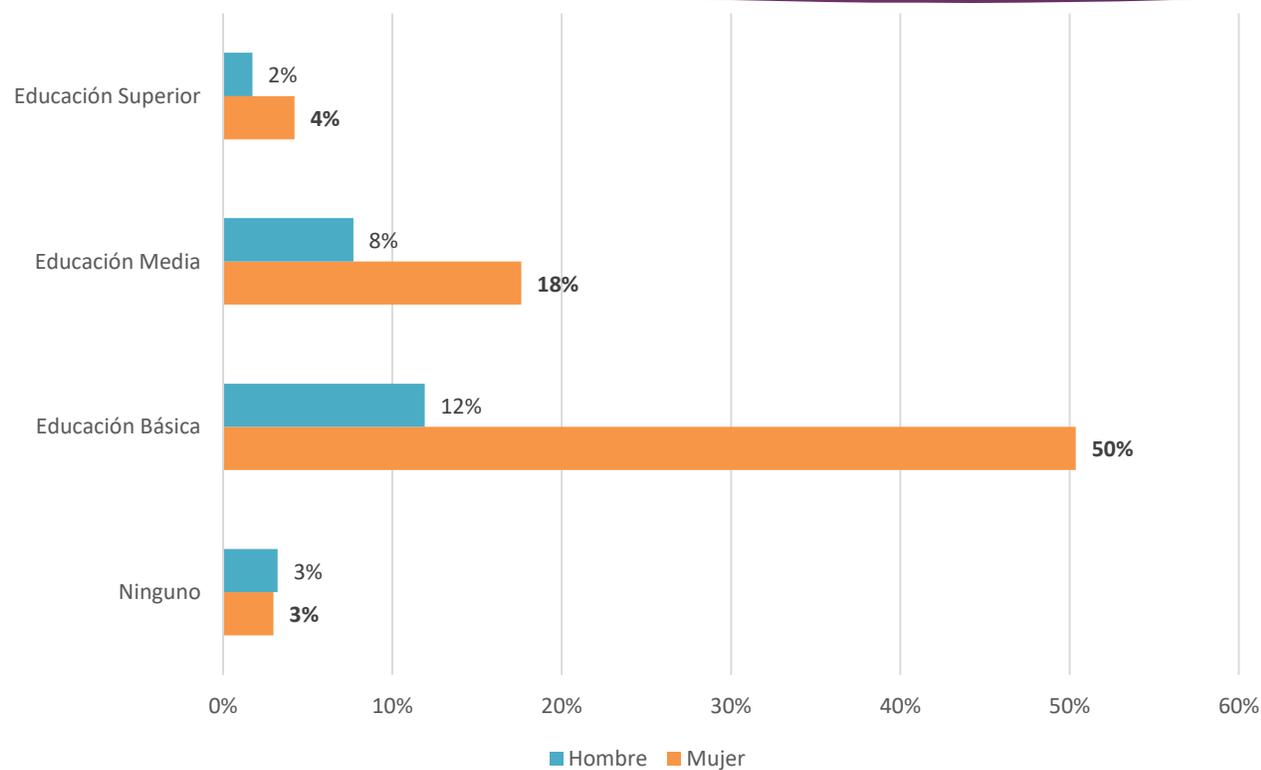
Sexo por Edad



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, en su mayoría es femenino representado un **75%** de muestra levantada a nivel nacional y un **25%** masculino. El rango de edad 60+ representa **48%** de los encuestados.



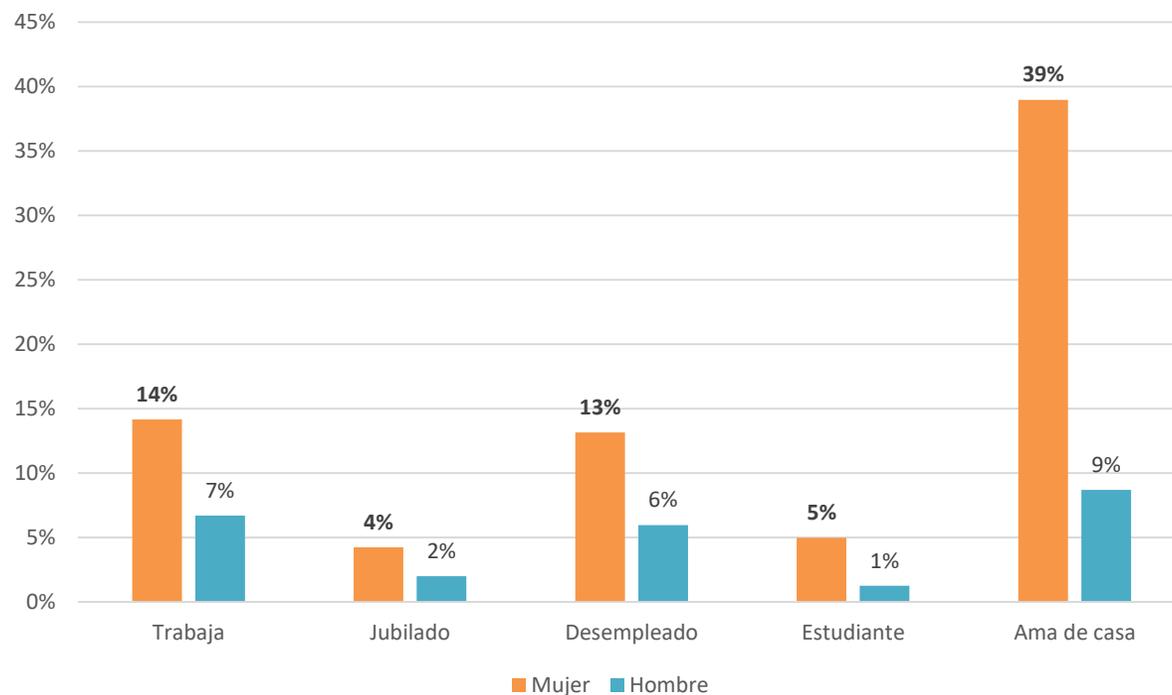
Nivel Educativo según sexo



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, en el nivel educativo alcanzan un **62%** en educación básica, un **26%** en educación media, un **6%** educación superior.



Situación laboral según sexo



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, en situación laboral alcanzan en un **48%** es ama de casa, un **21%** trabaja, un **19%** se encuentra desempleado.



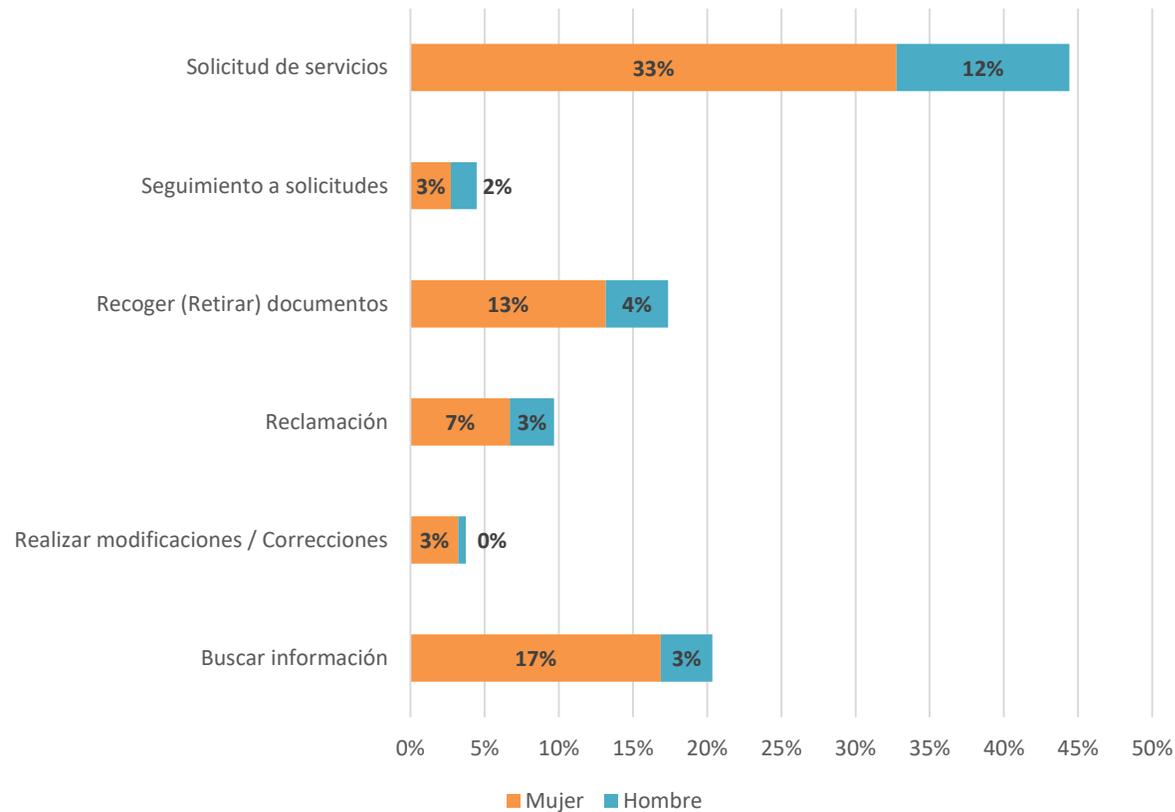
MOTIVO DE VISITA



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



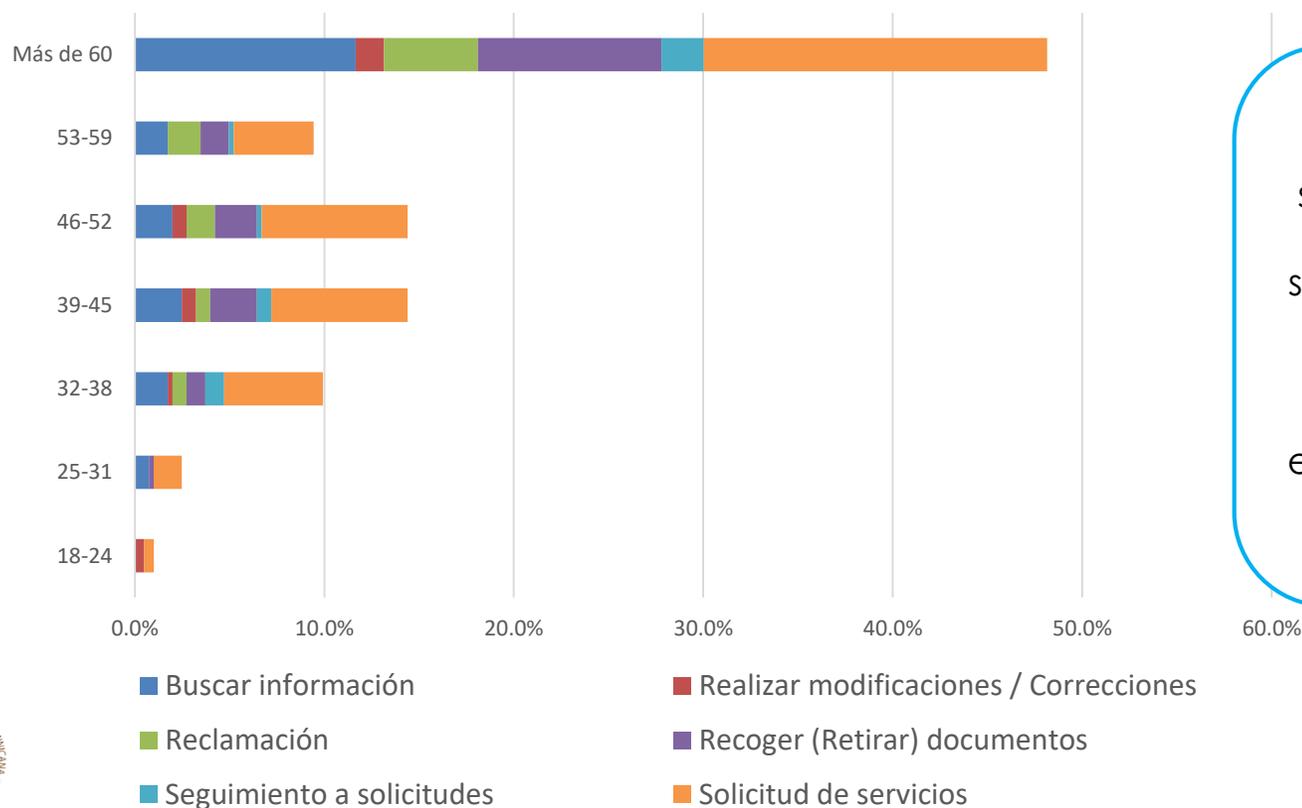
Servicio Solicitado



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre los servicios solicitados, el **45%** corresponde a solicitud de servicios, un **20%** buscar información, un **17%** recoger o retirar documentos.



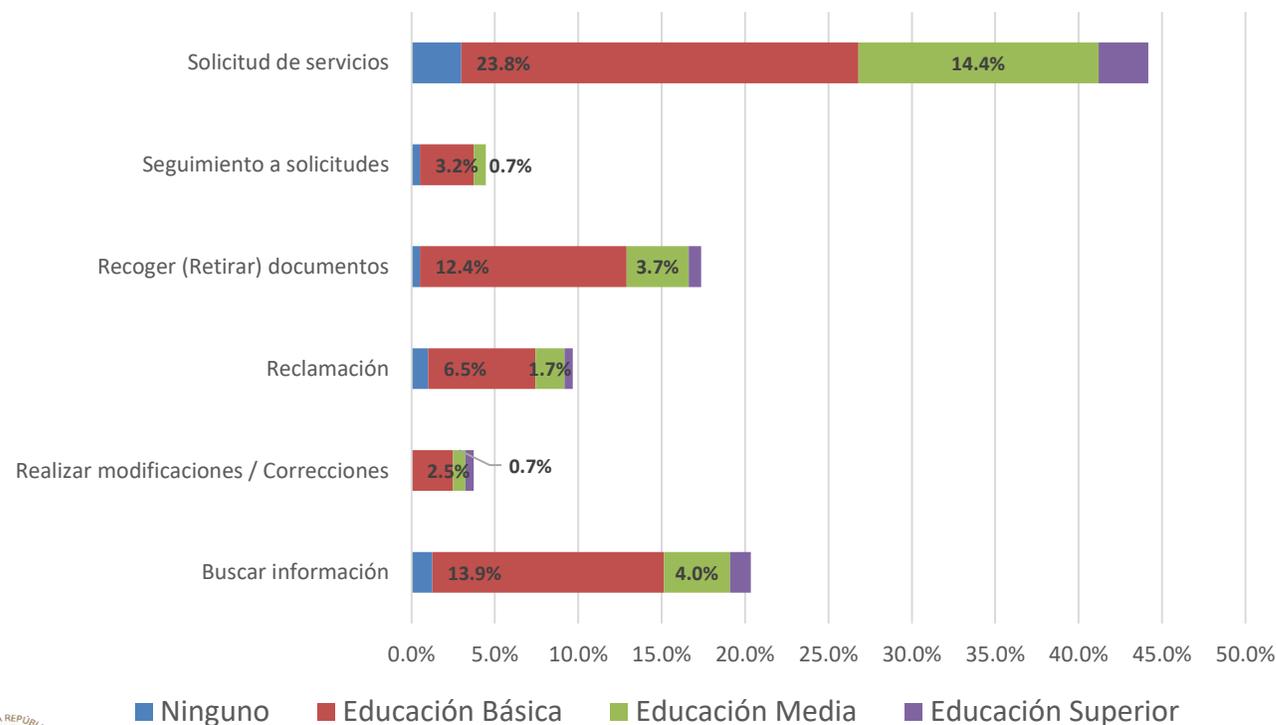
Servicio Solicitado por rango edad



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre los servicios solicitados en el rango de edad 60+, el **18.1%** buscaron solicitudes de servicios, **12%** buscaron información, **10%** recoger documentos. Para el rango de edad 46-52, **8%** solicitaron servicios, **2%** buscaron información. En el rango de edad 39-45, el **7%** solicitaron servicios, **2%** buscaba información. **5%** del rango de edad 32-38 solicitaba servicios.



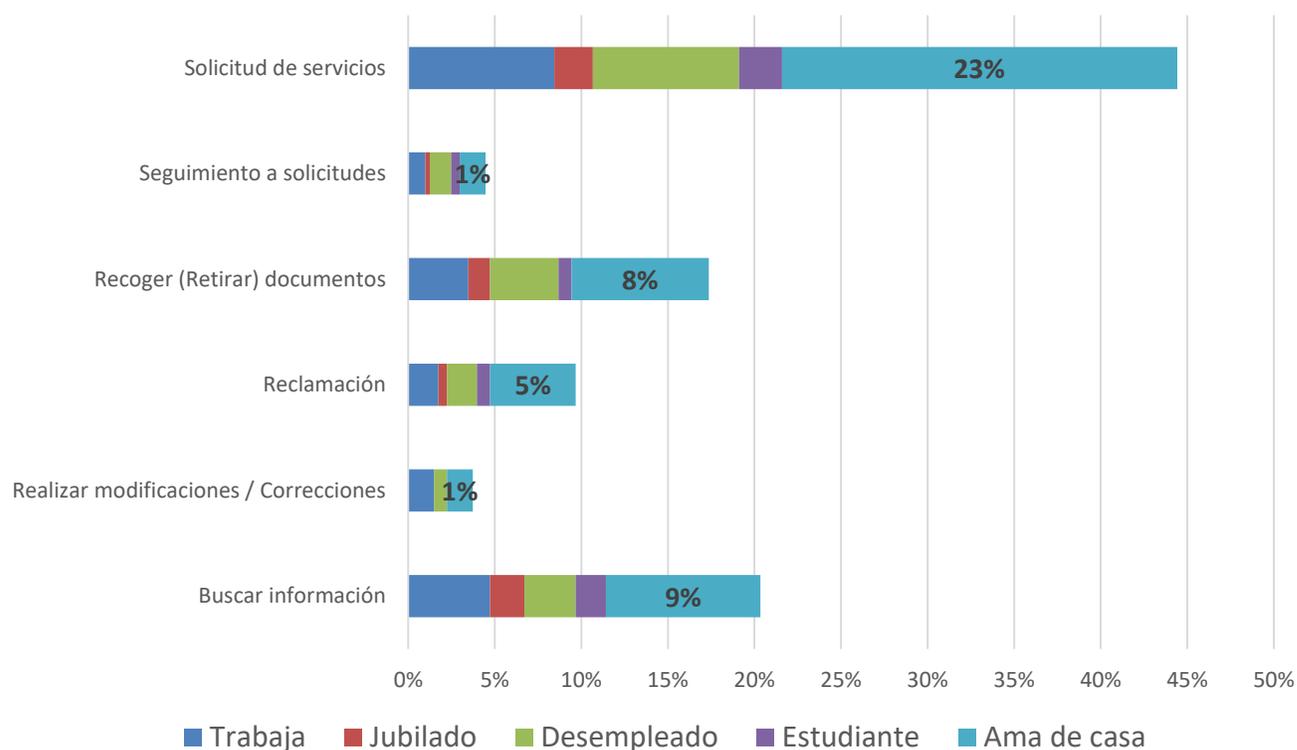
Servicio Solicitado por nivel educativo



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre los servicios solicitados por nivel educativo, **24%** de educación básica realizaron solicitudes de servicios, **14%** de educación media realizaron solicitudes de servicios. **3%** de Educación superior realizaron solicitudes de servicios. El **12%** de educación básica solicitaron recoger o retirar documentos, **14%** de educación básica buscaba información.



Servicio Solicitado según situación laboral



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre los servicios solicitados según situación laboral, **23%** ama de casa realizó solicitud de servicios, un **8%** para desempleados y trabajadores solicitaron servicios respectivamente. **9%** era ama de casa y **5%** trabajadores que solicitaron información. **8%** ama de casa y **4%** desempleado solicitaron recoger o retirar documentos.

SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



El Modelo SERVQUAL Identifica las cinco dimensiones

- ❑ La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

- ❑ Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.

- ❑ El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.

- ❑ Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

- ❑ La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.

- ❑ La modernización de las instalaciones y los equipos



- ❑ La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente

- ❑ El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión

- ❑ El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

El Modelo **SERVQUAL** Identifica las **cinco dimensiones**

3.Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

4.Seguridad

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

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

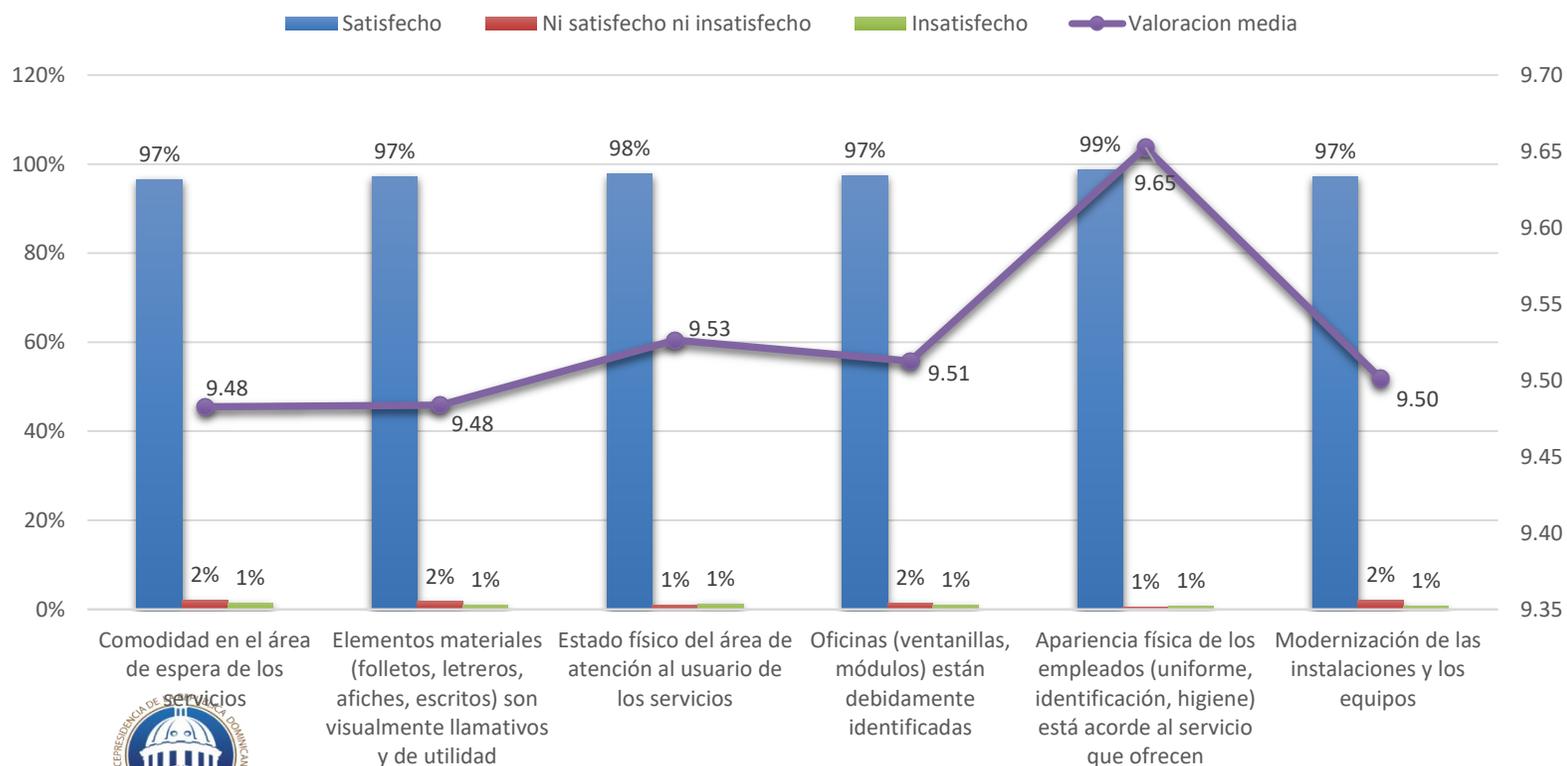
5.Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron



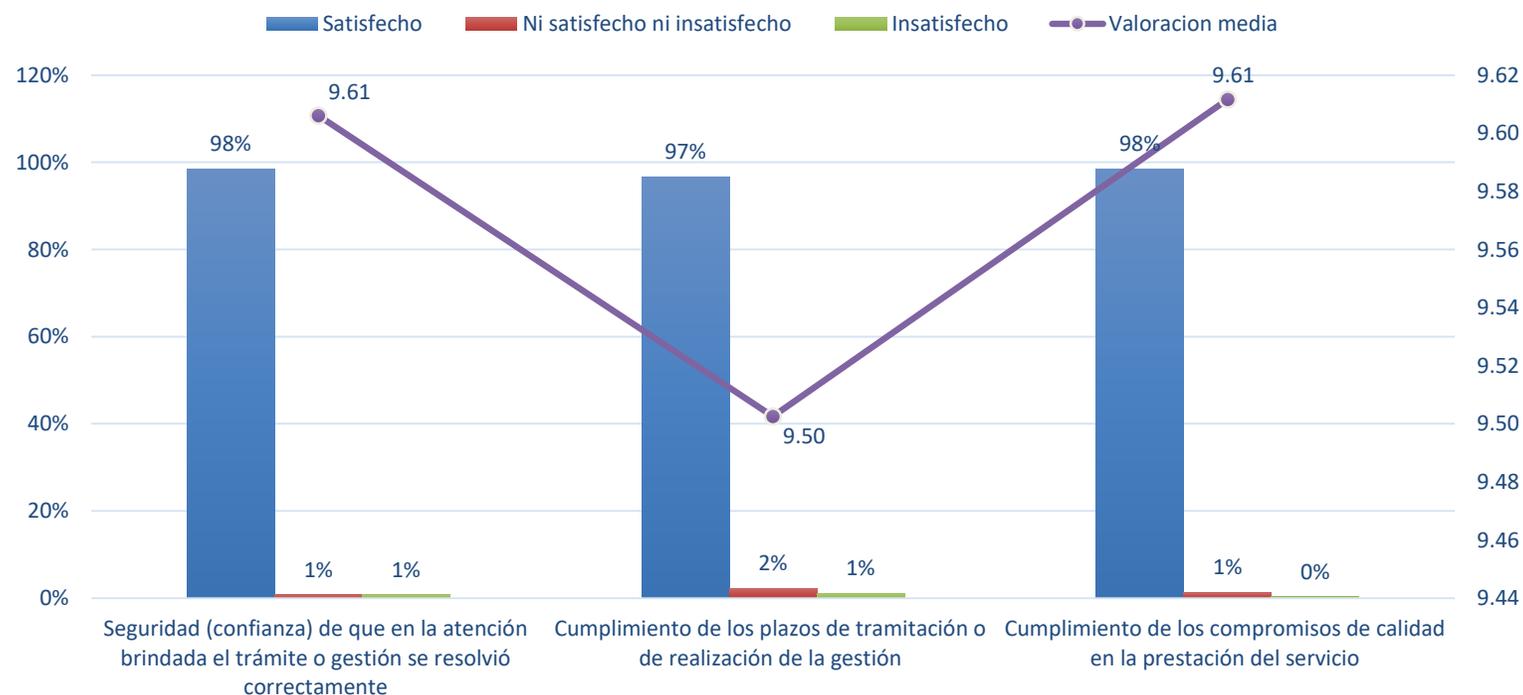
Dimensión: Elementos Tangibles



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre la dimensión de elementos tangibles. **9.65** de valoración media más alta corresponde a apariencia física de los empleados. **9.48** valoración media más baja para comodidad de área de espera y elementos materiales visuales en la oficinas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).



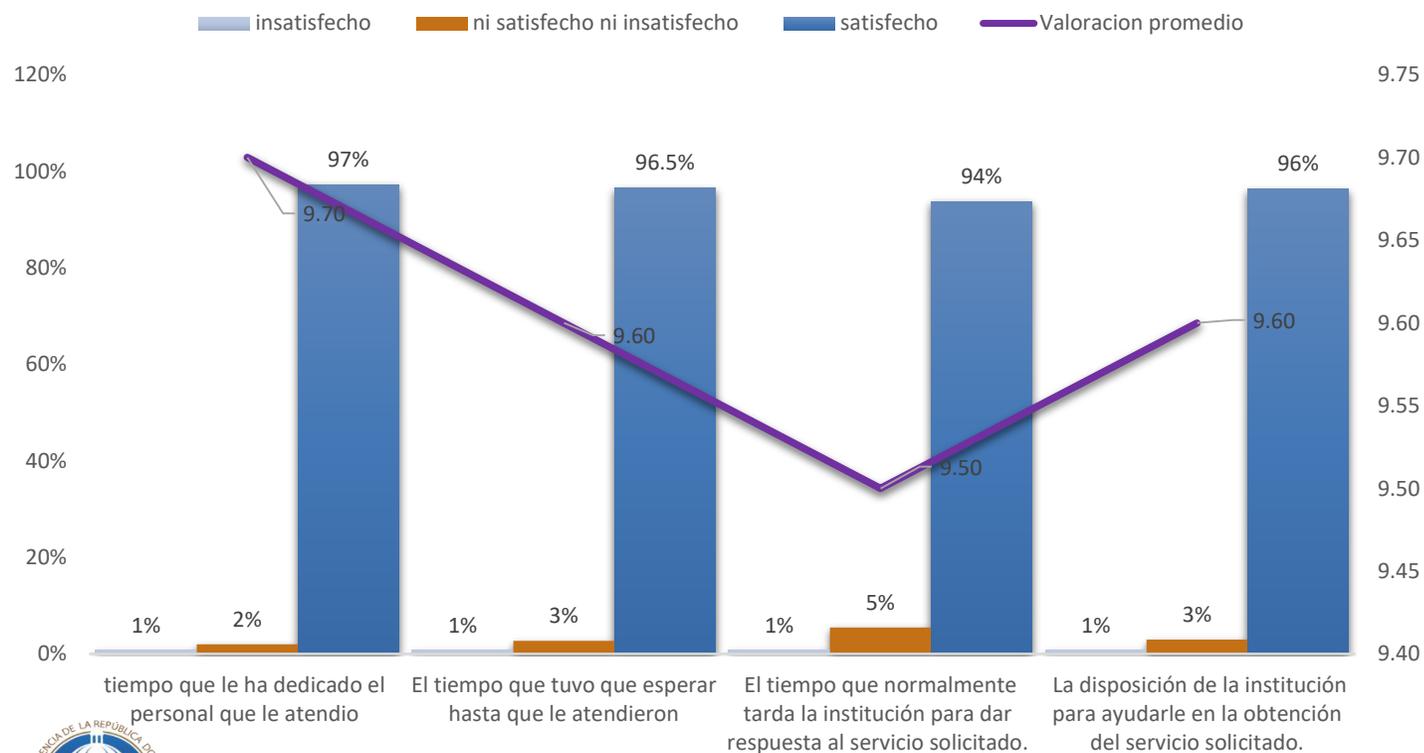
Dimensión: Fiabilidad



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre la dimensión de elementos fiabilidad, **9.61** de valoración media más alta corresponde seguridad (confianza) atención brindada y cumplimiento en los compromisos de calidad. **9.50** valoración media más baja en cumplimiento de los plazos de tramitación de las oficinas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).



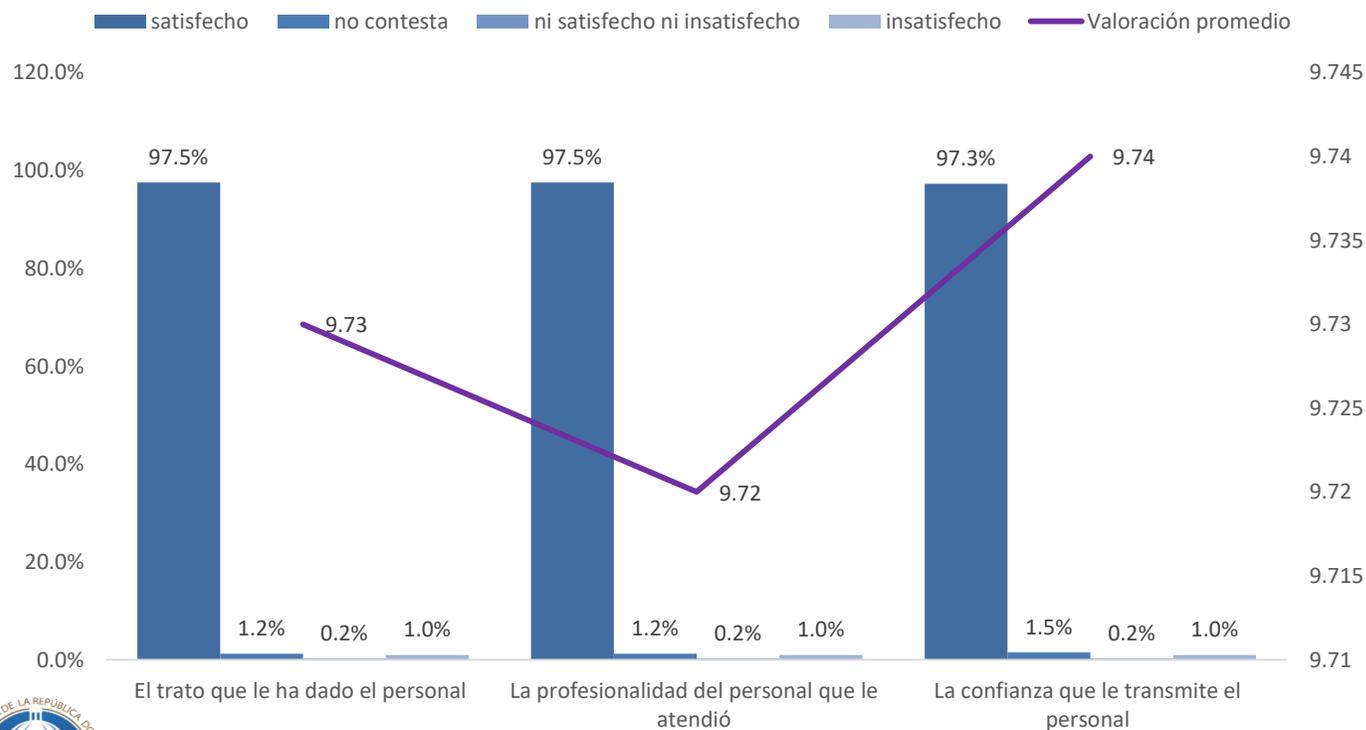
Dimensión: Capacidad de Respuesta



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre la dimensión capacidad de respuesta. **9.70** de valoración media más alta corresponde tiempo que le ha dedicado el personal. **9.50** valoración media más baja el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta en las oficinas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).



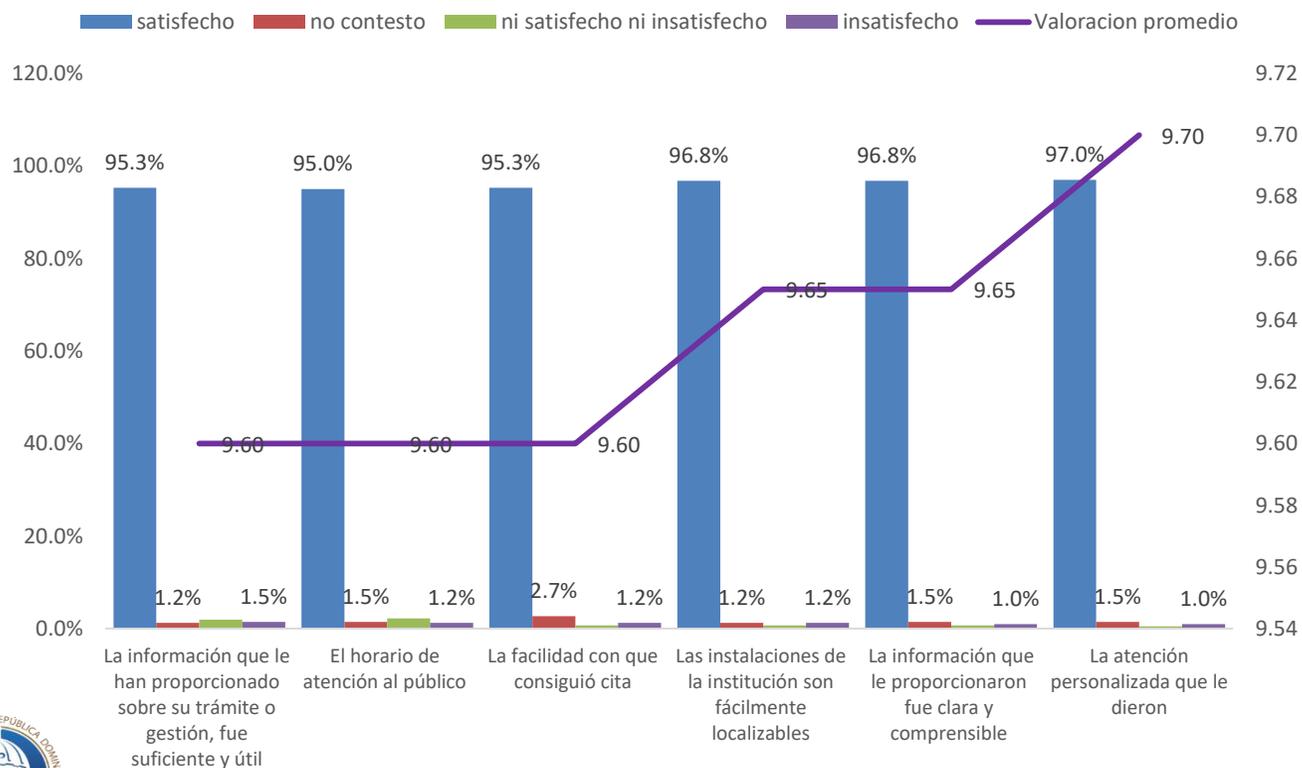
Dimensión: Seguridad



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre la dimensión de elementos fiabilidad. **9.74** de valoración media más alta corresponde la confianza que le trasmite el personal. **9.72** valoración media más baja en la profesionalidad del personal que el atendió en la oficinas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).



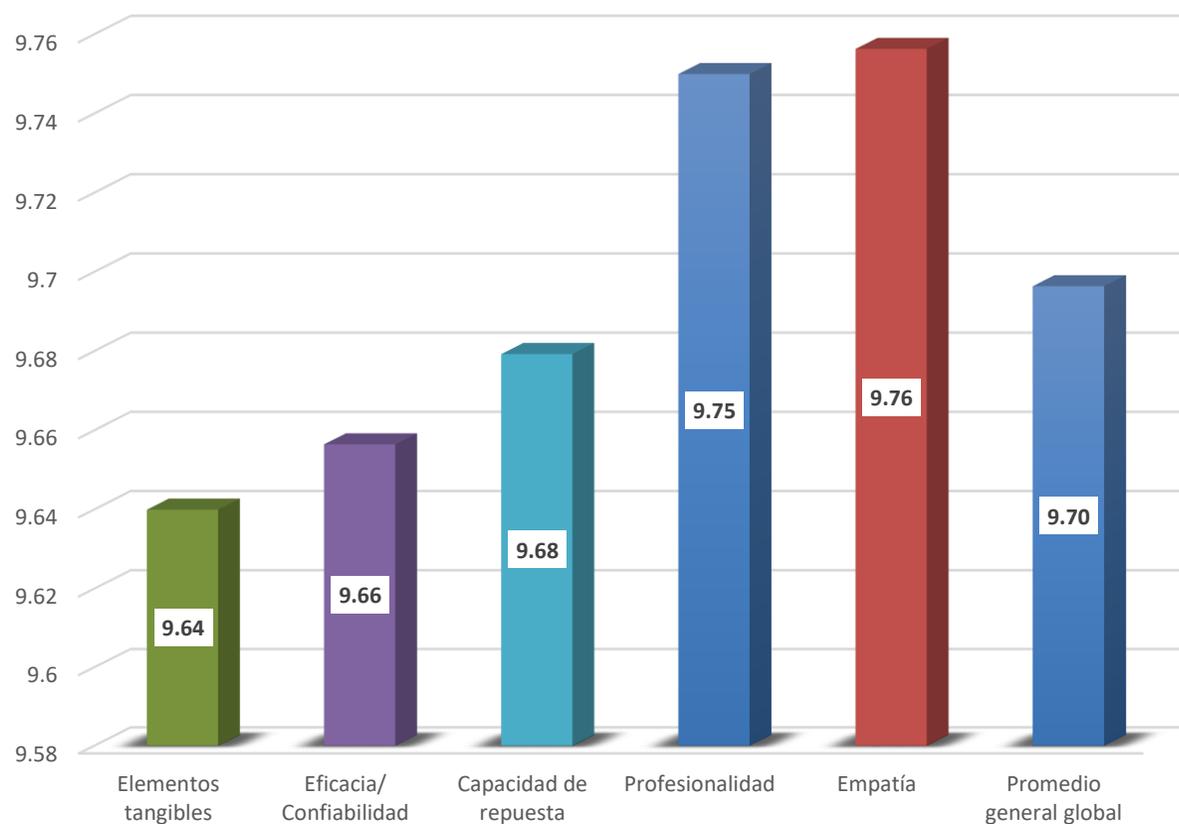
Dimensión: Empatía



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre la dimensión de elementos fiabilidad. **9.70** de valoración media más alta corresponde atención personalizada. **9.60** valoración media más baja en el horario de atención y la información que le ha proporcionado sobre su trámite en las oficinas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).



Valoración Global de cada dimensión



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre la valoración global de cada dimensión. **9.76** de valoración media más alta corresponde empatía. **9.64** de valoración media más baja elementos tangibles en las oficinas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).



Promedio de la Dimensiones por Sexo y Edad

Dimensiones	Sexo		Edad							Total
	Mujer	Hombre	18 a 24	25 a 31	32 a 28	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Más de 60	
Elementos tangibles	9.64	9.64	10.00	9.70	9.67	9.68	9.63	9.82	9.57	9.64
Eficacia	9.66	9.63	9.50	9.80	9.65	9.65	9.72	9.68	9.63	9.66
Capacidad de repuesta	9.69	9.66	10.00	10.00	9.66	9.57	9.76	9.79	9.65	9.68
Profesionalidad	9.74	9.79	10.00	10.00	9.71	9.74	9.75	9.84	9.73	9.75
Empatía	9.75	9.77	10.00	10.00	9.68	9.74	9.75	9.84	9.75	9.76



Promedio Dimensiones por Nivel Educación y Ocupación

Dimensiones	Nivel de Educación				Ocupación					Total
	Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Trabaja	Jubilado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	
Elementos tangibles	9.96	9.57	9.68	9.75	9.59	9.76	9.53	9.48	9.71	9.64
Eficacia	9.92	9.62	9.69	9.64	9.61	9.80	9.64	9.48	9.69	9.66
Capacidad de repuesta	9.80	9.66	9.76	9.43	9.60	9.88	9.66	9.52	9.72	9.68
Profesionalidad	9.92	9.72	9.77	9.78	9.72	9.84	9.77	9.56	9.77	9.75
Empatía	9.96	9.72	9.79	9.74	9.77	9.92	9.72	9.56	9.77	9.76



Satisfacción General con el servicio recibido vs. esperado



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Satisfacción general por sexo y edad

33

Niveles de satisfacción	Sexo		Rango de edades							Total
	Mujer	Hombre	18 a 24	25 a 31	32 a 38	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Más de 60	
Satisfecho	94%	96%	100%	100%	95%	98%	97%	95%	92%	94.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	3%	0%	0%	0%	3%	0%	2%	3%	3%	2.0%
insatisfecho	3%	4%	0%	0%	3%	2%	2%	3%	5%	3.5%
Media	9.40	9.62	10.00	9.70	9.26	9.43	9.57	9.68	9.40	9.6



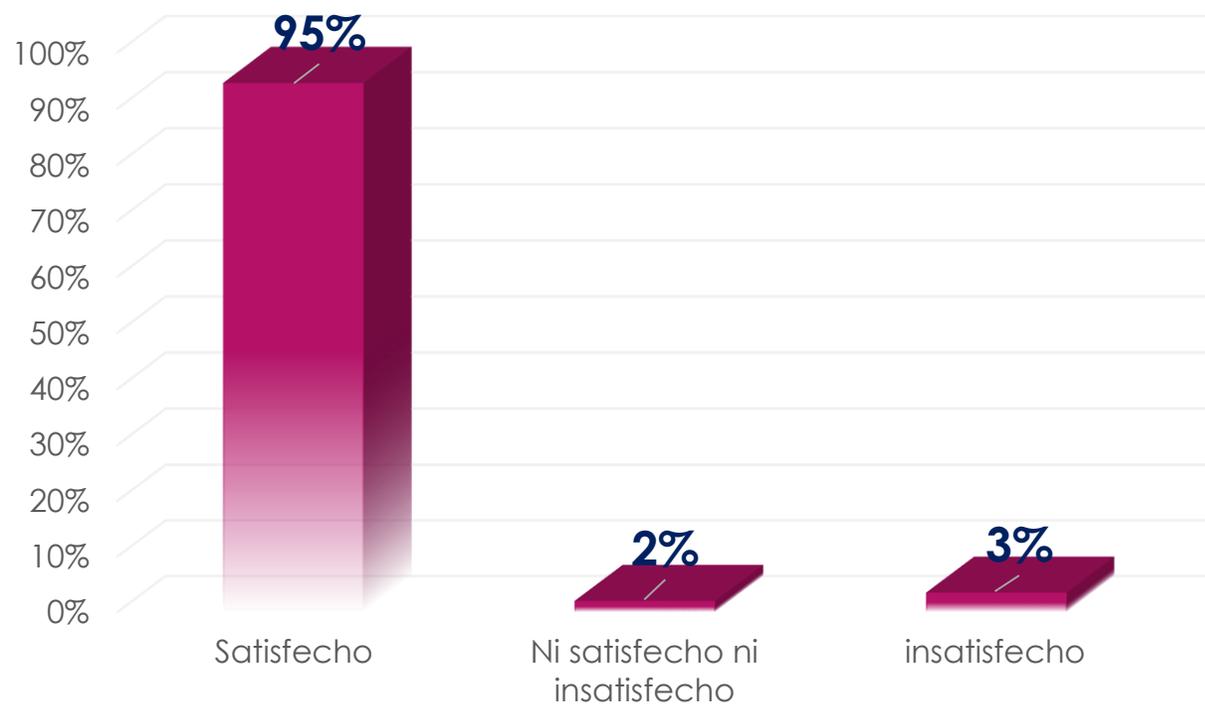
Satisfacción general por nivel de educación y Ocupación

Niveles de satisfacción	Nivel de Educación				Ocupación					Total
	Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Trabaja	Jubilado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	
Satisfecho	0%	3%	6%	0%	5%	4%	4%	0%	3%	94.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0%	2%	1%	8%	2%	4%	3%	4%	1%	2.0%
insatisfecho	100%	95%	93%	92%	93%	92%	94%	96%	96%	3.5%
Media	9.96	9.38	9.50	9.54	9.44	9.42	9.35	9.24	9.54	9.60



Valoración global de los servicios

VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS



Servicio esperado por sexo y Edad

Valoración	Sexo		Edad						
	Mujer	Hombre	18 a 24	25 a 31	32 a 38	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Más de 60
Mucho mejor- Mejor	86.2%	87.9%	75.0%	90.0%	90.0%	88.1%	91.5%	84.2%	84.5%
Igual	8.9%	8.1%	25.0%	10.0%	5.0%	10.2%	6.8%	13.2%	8.3%
Mucho peor- Peor	2.3%	4.0%	0.0%	0.0%	2.5%	0.0%	0.0%	2.6%	3.1%
No contesta	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	1.7%	1.7%	0.0%	4.1%

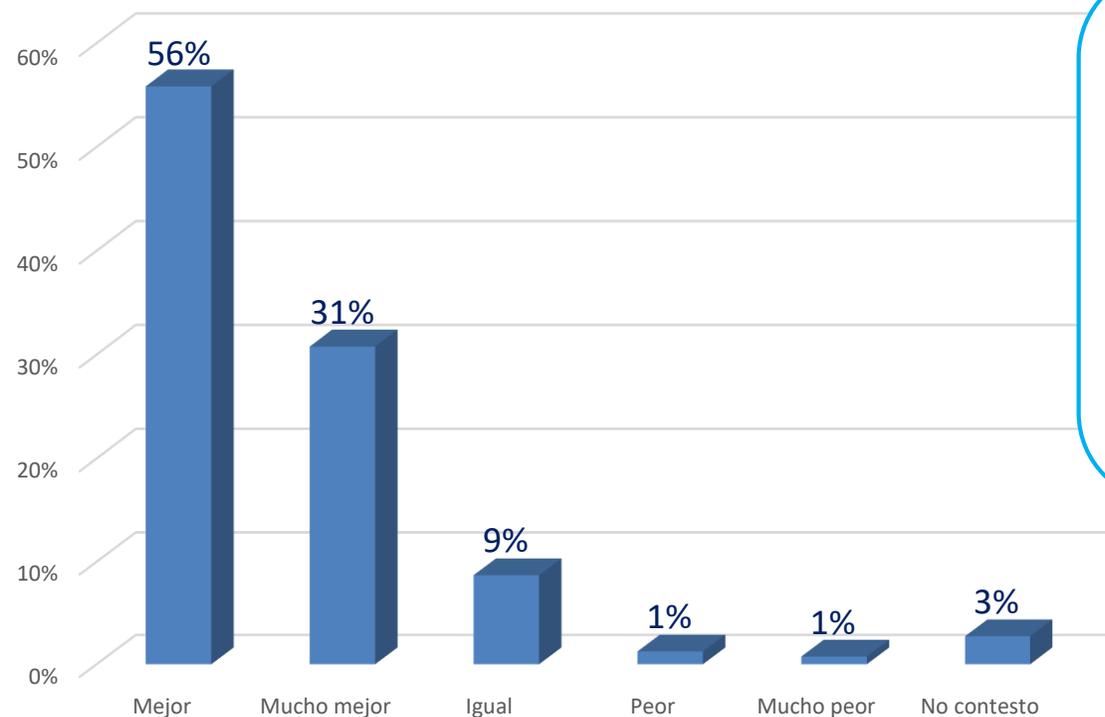


Servicio esperado por nivel de educación y ocupación

Valoración	Nivel de Educación				Ocupación				
	Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Trabaja	Jubilado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa
Mucho mejor- Mejor	100.0%	84.1%	86.3%	100.0%	88.1%	72.0%	85.7%	92.0%	87.5%
Igual	0.0%	11.2%	6.9%	0.0%	6.0%	16.0%	9.1%	8.0%	8.9%
Mucho peor- Peor	0.0%	2.4%	2.0%	0.0%	1.2%	8.0%	3.9%	0.0%	1.0%
No contesta	0.0%	2.4%	4.9%	0.0%	4.8%	4.0%	1.3%	0.0%	2.6%



Servicio global esperado



Los participantes/ciudadanos encuestados en el año 2019, sobre la valoración servicio global esperado. El **56%** valora como *mejor de lo esperado*. **31%** valora como *mucho mejor* de lo esperado. **9%** valora como *igual* a lo esperado en las oficinas de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).



Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario

Valoración	Sexo		Edad							Total
	Mujer	Hombre	18 a 24	25 a 31	32 a 38	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Más de 60	
Satisfecho	92.4%	96.0%	100.0%	100.0%	95.0%	100.0%	94.9%	94.7%	89.6%	93.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	4.6%	4.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.1%	5.3%	5.7%	4.5%
Insatisfecho	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	2.2%

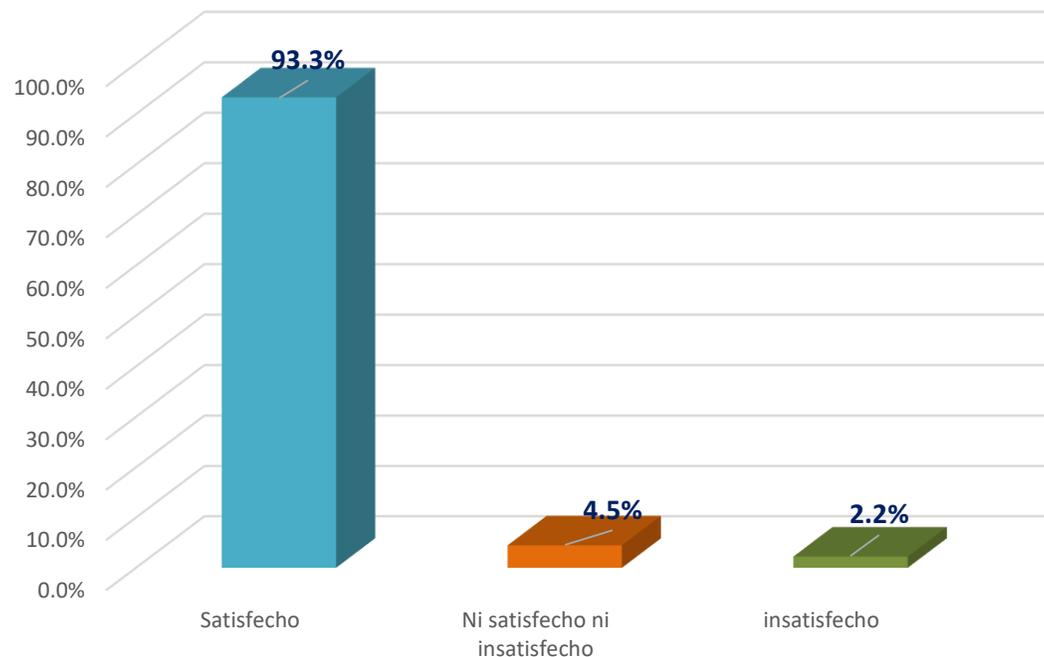


Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario

Valoración	Nivel de Educación				Ocupacion					Total
	Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Trabaja	Jubilado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	
Satisfecho	100.0%	90.4%	98.0%	95.8%	90.5%	96.0%	93.5%	92.0%	94.3%	93.3%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0.0%	6.0%	2.0%	4.2%	8.3%	0.0%	3.9%	4.0%	3.6%	4.5%
Insatisfecho	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	1.2%	4.0%	2.6%	4.0%	2.1%	2.2%



Satisfacción General de adecuación de los servicios a las necesidades del usuario



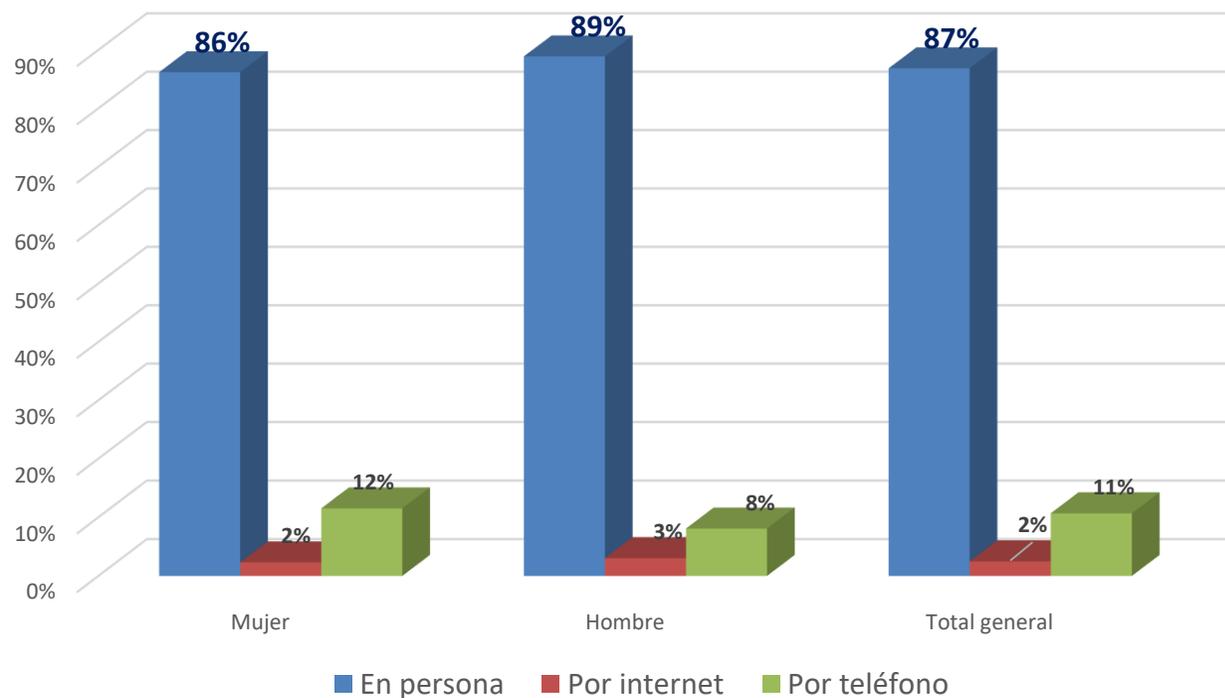
Contacto con la institución



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Preferencia contacto con la institución



IV. PLAN DE ACCION



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Plan de Acción

Dimensión	Número	Objetivo	Unidad Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Final	Medios de verificación	Estatus
Elementos Tangibles	1	Asegurar la infraestructura de las 33 delegaciones en los aspectos físicos	Departamento de Delegaciones, Dirección de Operaciones (DOP)	01/07/2019	20/12/2019	Cronograma de trabajo de las visitas realizadas/ SIGOB	Proceso
Elementos Tangibles	2	Adecuar 4 delegaciones con infraestructuras modernas	Departamento de Servicios Generales, Dirección Administrativa Financiera (DAF)	01/07/2019	31/12/2019	Cronograma de delegaciones adecuadas/SIGOB	Proceso



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



ADMINISTRADORA DE
SUBSIDIOS SOCIALES

Plan de Acción

Dimensión	Número	Objetivo	Unidad Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Final	Medios de verificación	Estatus
Eficacia y confiabilidad	3	Supervisar las 33 delegaciones para el acompañamiento a los delegados en el servicio entregados a beneficiarios/ciudadanos	Departamento de Delegaciones, Dirección de Operaciones (DOP)	01/07/2019	20/12/2019	Cronograma de trabajo de las visitas realizadas/ SIGOB	Proceso



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



V. ANEXOS



VICEPRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Anexos: Perfil del entrevistado

Rango de edad	Mujer	Hombre	Total general
18-24	1%	0%	1%
25-31	2%	0%	2%
32-38	7%	3%	10%
39-45	9%	5%	14%
46-52	8%	6%	14%
53-59	7%	2%	9%
Más de 60	41%	7%	48%
Total general	75%	25%	100%

Nivel educación	Mujer	Hombre	Total general
Ninguno	3%	3%	6%
Educación Básica	50%	12%	62%
Educación Media	18%	8%	25%
Educación Superior	4%	2%	6%
Total general	75%	25%	100%

Ocupación	Mujer	Hombre	Total general
Trabaja	14%	7%	21%
Jubilado	4%	2%	6%
Desempleado	13%	6%	19%
Estudiante	5%	1%	6%
Ama de casa	39%	9%	48%
Total general	75%	25%	100%



Anexos: Perfil del entrevistado

Rango de edad	Mujer	Hombre	Total general
18-24	1%	0%	1%
25-31	2%	0%	2%
32-38	7%	3%	10%
39-45	9%	5%	14%
46-52	8%	6%	14%
53-59	7%	2%	9%
Más de 60	41%	7%	48%
Total general	75%	25%	100%

Nivel educación	Mujer	Hombre	Total general
Ninguno	3%	3%	6%
Educación Básica	50%	12%	62%
Educación Media	18%	8%	25%
Educación Superior	4%	2%	6%
Total general	75%	25%	100%

Ocupación	Mujer	Hombre	Total general
Trabaja	14%	7%	21%
Jubilado	4%	2%	6%
Desempleado	13%	6%	19%
Estudiante	5%	1%	6%
Ama de casa	39%	9%	48%
Total general	75%	25%	100%



Anexos: Motivo de visita

Servicio solicitado	Mujer	Hombre	Total general
Buscar información	17%	3%	20%
Realizar modificaciones / Correcciones	3%	0%	4%
Reclamación	7%	3%	10%
Recoger (Retirar) documentos	13%	4%	17%
Seguimiento a solicitudes	3%	2%	4%
Solicitud de servicios	33%	12%	44%
Total general	75%	25%	100%

Servicio solicitado	18-24	25-31	32-38	39-45	46-52	53-59	Mas de 60	Total general
Buscar información	0.0%	0.7%	1.7%	2.5%	2.0%	1.7%	11.7%	20.3%
Realizar modificaciones / Correcciones	0.5%	0.0%	0.2%	0.7%	0.7%	0.0%	1.5%	3.7%
Reclamación	0.0%	0.0%	0.7%	0.7%	1.5%	1.7%	5.0%	9.7%
Recoger (Retirar) documentos	0.0%	0.2%	1.0%	2.5%	2.2%	1.5%	9.7%	17.4%
Seguimiento a solicitudes	0.0%	0.0%	1.0%	0.7%	0.2%	0.2%	2.2%	4.5%
Solicitud de servicios	0.5%	1.5%	5.2%	7.2%	7.7%	4.2%	18.1%	44.4%
Total general	1%	2%	10%	14%	14%	9%	48%	100%



Anexos: Motivo de visita

Servicio solicitado	Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Total general
Buscar información	1.2%	13.9%	4.0%	1.2%	20.3%
Realizar modificaciones / Correcciones	0.0%	2.5%	0.7%	0.5%	3.7%
Reclamación	1.0%	6.5%	1.7%	0.5%	9.7%
Recoger (Retirar) documentos	0.5%	12.4%	3.7%	0.7%	17.4%
Seguimiento a solicitudes	0.5%	3.2%	0.7%	0.0%	4.5%
Solicitud de servicios	3.0%	23.8%	14.4%	3.0%	44.4%
Total general	6%	62%	25%	6%	100%

Servicio solicitado	Trabaja	Jubilado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	Total general
Buscar información	5%	2%	3%	2%	9%	20%
Realizar modificaciones / Correcciones	1%	0%	1%	0%	1%	4%
Reclamación	2%	0%	2%	1%	5%	10%
Recoger (Retirar) documentos	3%	1%	4%	1%	8%	17%
Seguimiento a solicitudes	1%	0%	1%	0%	1%	4%
Solicitud de servicios	8%	2%	8%	2%	23%	44%
Total general	21%	6%	19%	6%	48%	100%



Anexos: Dimensiones SERVQUAL

Valoración	Comodidad en el área de espera de los servicios	Elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	Estado físico del área de atención al usuario de los servicios	Oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas	Apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen	Modernización de las instalaciones y los equipos	Valoración global de las oficinas
Satisfecho	97%	97%	98%	97%	99%	97%	99%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2%	2%	1%	2%	1%	2%	0%
Insatisfecho	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Valoración media	9.48	9.48	9.53	9.51	9.65	9.50	9.63



Anexos: Dimensiones SERVQUAL

Valoración	Seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	Cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	Valoración global de la eficacia del servicio ofrecido
Satisfecho	98%	97%	98%	99%
Ni satisfecho ni insatisfecho	1%	2%	1%	0%
Insatisfecho	1%	1%	0%	1%
Valoración media	9.61	9.50	9.61	9.66



Anexos: Dimensiones SERVQUAL

Valoración	tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.
Insatisfecho	1%	1%	1%	1%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2%	3%	5%	3%
Satisfecho	97%	96.5%	94%	96%
Valoración promedio	9.7	9.6	9.5	9.6



Anexos: Dimensiones SERVQUAL

Valoración	El trato que le ha dado el personal	La profesionalidad del personal que le atendió	La confianza que le transmite el personal
Satisfecho	97.5%	97.5%	97.3%
No contesta	1.2%	1.2%	1.5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	0.2%	0.2%	0.2%
Insatisfecho	1.0%	1.0%	1.0%
Valoración promedio	9.73	9.72	9.74



Anexos: Dimensiones SERVQUAL

Valoración	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	El horario de atención al público	La facilidad con que consiguió cita	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	La atención personalizada que le dieron
Satisfecho	95.30%	95.00%	95.30%	96.80%	96.80%	97.00%
No contesto	1.20%	1.50%	2.70%	1.20%	1.50%	1.50%
Ni satisfecho ni insatisfecho	2.00%	2.20%	0.70%	0.70%	0.70%	0.50%
Insatisfecho	1.50%	1.20%	1.20%	1.20%	1.00%	1.00%
Valoración promedio	9.6	9.6	9.6	9.65	9.65	9.7



Anexos: Dimensiones SERVQUAL

Dimensiones	Sexo		Edad							Total
	Mujer	Hombre	18 a 24	25 a 31	32 a 28	39 a 45	46 a 52	53 a 59	Mas de 60	
Elementos tangibles	9.64	9.64	10.00	9.70	9.67	9.68	9.63	9.82	9.57	9.64
Eficacia	9.66	9.63	9.50	9.80	9.65	9.65	9.72	9.68	9.63	9.66
Capacidad de repuesta	9.69	9.66	10.00	10.00	9.66	9.57	9.76	9.79	9.65	9.68
profesionalidad	9.74	9.79	10.00	10.00	9.71	9.74	9.75	9.84	9.73	9.75
Empatía	9.75	9.77	10.00	10.00	9.68	9.74	9.75	9.84	9.75	9.76

Dimensiones	Nivel de Educación				Ocupación					Total
	Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	Trabaja	Jubilado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	
Elementos tangibles	9.96	9.57	9.68	9.75	9.59	9.76	9.53	9.48	9.71	9.64
Eficacia	9.92	9.62	9.69	9.64	9.61	9.80	9.64	9.48	9.69	9.66
Capacidad de repuesta	9.80	9.66	9.76	9.43	9.60	9.88	9.66	9.52	9.72	9.68
profesionalidad	9.92	9.72	9.77	9.78	9.72	9.84	9.77	9.56	9.77	9.75
Empatía	9.96	9.72	9.79	9.74	9.77	9.92	9.72	9.56	9.77	9.76

