



SISTEMA ÚNICO DE BENEFICIARIOS

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
OFRECIDOS POR EL SIUBEN**

Mayo 2019

ÍNDICE

Contenido	Pág.
RESUMEN EJECUTIVO.....	3
Presentación	4
Objetivo general.....	5
Objetivos Específicos.....	5
Metodología.....	6
Principales resultados	8
Perfil Sociodemográfico	8
Dimensiones.....	9
Elementos tangibles:.....	9
Eficacia:	10
Capacidad de respuesta:.....	11
Profesionalidad/confianza en el personal:	12
Empatía/accesibilidad:.....	13
Conclusiones	22

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad en el servicio al cliente es fundamental para las instituciones, en específico, para aquellas que tienen una visión de destacarse por su excelencia en el trato a sus usuarios. El SIUBEN es una institución que vela por un esquema de servicios de calidad, la cual ha sido la motivación principal para el presente estudio que tiene como propósito general conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos en el SIUBEN.

Para realizar este estudio se llevó a cabo una encuesta la cual tuvo como universo a los ciudadanos que visitan las 10 oficinas regionales del Sistema Único de Beneficiarios en busca de información o que son recibidos en la Oficina de Atención al Usuario. Se aplicó un muestreo de una etapa, donde los entrevistados se seleccionaron a través de un criterio aleatorio simple.

Del total de ciudadanos entrevistados se observó que el 60.3% es mujer, mientras que el 39.7% es hombre. El rango de edad que con más representatividad en el llenado de la encuesta de satisfacción fue el de Más de 60 años, con un 20.1%, mientras que el grupo etario que menos participó fue el de 53 a 59 (10.1%). En cuanto a la distribución de las personas encuestadas por el nivel educativo más alto alcanzado, los datos muestran que el 44.8% finalizó la educación media, mientras que el 4.3% de los entrevistados indican no haber aprobado ningún curso.

Para medir la satisfacción se crearon cinco dimensiones, las cuáles muestran el nivel de satisfacción alcanzado por los ciudadanos clientes de la institución. Las dimensiones estudiadas son: Elementos Tangibles, Eficacia, Capacidad de respuesta, Profesionalidad y Empatía.

Al analizar las medias de cada dimensión trabajada en la encuesta de satisfacción, se observa que la dimensión que recibió la calificación más alta por parte de las personas encuestadas es la de profesionalidad con una valoración media de 9.3 puntos. La dimensión con la segunda mejor calificación fue la de empatía con media 9.2 puntos, mientras que la dimensión de capacidad de respuesta fue la menos valorada por parte de las personas encuestadas con un promedio de 8.8 puntos.

En satisfacción general, la valoración promedio de las mujeres fue un 9.1 y en los hombres de 8.8 puntos. Los grupos de edad de mayor valoración de satisfacción general promedio fueron los comprendidos entre 18 a 31 años con 9.5. En lo que respecta al nivel de instrucción, se observa que los niveles de escolaridad con mayor media de satisfacción general fueron los encuestados que indicaron no haber tenido ningún nivel de educación y aquellos que especificaron tener un nivel de educación media. Cabe destacar, que en la condición de ocupación la mayor valoración media de satisfacción se obtuvo de los encuestados que especificaron ser estudiantes, amas de casa y que trabajan con medias que oscilan entre 9.4 y 9.2.

Presentación

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es una institución del Gobierno Dominicano, adscrita al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales que funciona bajo la responsabilidad directa de la Vicepresidenta de la República, en su condición de Coordinadora. El SIUBEN fue creado por disposición del Poder Ejecutivo mediante el decreto número 1073-04 del 31 de agosto del 2004 para buscar y categorizar las personas carenciadas a fin de asegurar su acceso a programas sociales y subsidios monetarios conforme a su grado de carencias.

La principal función del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es identificar, caracterizar, registrar y priorizar las familias en condición de pobreza que habitan en zonas geográficas identificadas en el Mapa de la Pobreza, y en zonas fuera del mismo, que resulten de interés para los fines de las políticas públicas.

Ser el principal instrumento de focalización de la política social utilizado por los programas sociales para hacer la selección de los hogares y/o personas beneficiarias de las acciones que ejecutan.

Ser la base de información que utilicen las instituciones y organizaciones sociales para planificar e invertir recursos en los más pobres.

Tal y como lo establece el Decreto No. 426-07, el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) ejerce las siguientes funciones:

- Aplicar la ficha de caracterización socioeconómica a los hogares considerados de prioridad, resultado de la focalización geográfica, que establece el Mapa de la Pobreza.
- Realizar levantamientos continuos por demanda para identificación de hogares pobres situados en territorios no identificados en el Mapa de la Pobreza, y que puedan resultar de interés para la política social.
- Realizar los análisis de categorización de los hogares y elaborar el Padrón de Hogares Elegibles, según los niveles de pobreza.
- Realizar la actualización cartográfica y la segmentación de las áreas censadas.
- Coordinar con la sociedad civil e instituciones públicas y privadas la recepción de solicitudes de inclusión y/o exclusión de hogares.
- Crear y resguardar la base de datos de los hogares elegibles, generada a partir del levantamiento de información en zonas prioritarias y marginadas por situación de pobreza.
- Garantizar un flujo de información actualizada sobre las condiciones socioeconómicas de los hogares, para el conocimiento y el uso de los programas sociales, que utilicen su base de datos.
- Administrar el padrón de hogares elegibles y realizar reportes periódicos de actualización del Padrón de los Hogares, que es usado por los diferentes programas sociales, conforme a sus requerimientos.
- Verificar y canalizar las solicitudes de inclusión y exclusión de los hogares, provenientes de instituciones y grupos sociales.

- Evaluar y/o revisar periódicamente el instrumento de levantamiento de información y la metodología de categorización de la pobreza y realizar las adecuaciones que demanda la dinámica social del país.
- Resguardar la información, garantizar la seguridad del sistema y adoptar tecnologías de información y de comunicación de probada utilidad, para el desarrollo en redes de los procesos operativos que ejecutan las oficinas regionales.
- Suministrar información a las instituciones sociales, públicas y privadas, conforme a lo establecido en la Ley 200-04, General de Información y Libre Acceso a la Información Pública, de fecha 13 de julio del 2004 y sus reglamentaciones.
- Diseminar indicadores e informaciones que se derivan del análisis sobre las condiciones socioeconómicas de los hogares pobres.
- Difundir y orientar a la ciudadanía a través de los medios masivos de comunicación la importancia de ofrecer al Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) información veraz.
- Verificar y registrar las novedades surgidas de las informaciones reportadas por los programas sociales.
- Realizar operativos de validación y registrar las correcciones y novedades.

Objetivo general

Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias que acuden a requerir los servicios del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), para mejorar la calidad de las informaciones que se les entrega a los mismos.

Objetivos Específicos

- Medir el nivel de satisfacción general de los usuarios y usuarias.
- Identificar el nivel de satisfacción respecto a los elementos tangibles.
- Medir el nivel de satisfacción relacionado a la eficacia con que se brinda el servicio de solicitud de información sobre la elegibilidad a un programa social.
- Conocer la satisfacción de los usuarios y las usuarias vinculado al tiempo de atención y la disposición de los y las colaboradores a responder las solicitudes.
- Determinar qué tan satisfechos se encuentran los usuarios y las usuarias con la profesionalidad mostrada por los y las colaboradores que responden a las solicitudes del servicio de información sobre la elegibilidad a un programa social.



1. Ficha Técnica para la Encuesta de Satisfacción al ciudadano de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública - 2019

Título del Proyecto:	“Encuesta de Satisfacción al ciudadano de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública”.		
Universo:	A los ciudadanos que visitan alguna de las 10 oficinas del Sistema Único de Beneficiarios en busca de información o que son recibidos en atención al usuario.		
Ámbito:	En las 10 oficinas regionales del SIUBEN.		
Muestra			
Nivel de Confianza(z)= 0.95 Error máximo permitido (e)= 0.05 P= 0.50 Q= 0.50	Muestra del Estrato (n) 10	Población(N) 3.770	Muestra de la Población(n) 348 r=n/N 0.09
No	Estratos(h)	Población del Estrato	Muestra por cada Estrato (nh)=r(Nh)
1	Nordeste	110	10
2	Noroeste	175	16
3	Distrito	800	74
4	Santo Domingo	800	74
5	Valdesia	300	28
6	Enriquillo	500	46
7	Este	475	44
8	Norcentral	400	37
9	Central	100	9
10	El Valle	110	10
	Población(N)	3.770	348

Método a utilizar:	Encuesta personal
Fecha de trabajo:	Desde el 29 de Mayo al 7 de Junio 2019

Realización:	Las encuestas serán realizadas en cada oficina regional con entrevistadores seleccionados por su experiencia en el trabajo de campo que realiza SIUBEN, es decir, personal que en su cotidianidad realiza entrevistas para estudios y encuestas. Estos realizan las entrevistas en un dispositivo móvil fuera de las instalaciones a los ciudadanos que salen luego de ser atendidos por el personal de servicio. Las entrevistas se transfieren en línea a un repositorio central, a partir del cual se exporta la base de datos para la generación del informe por la Unidad de Análisis que está compuesta por economistas para realizar esta labor.
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En el análisis de las dimensiones propuestas en la encuesta de satisfacción con el servicio ***“Solicitud de información de estatus en base de datos o la elegibilidad a un programa sociales”*** brindado por la institución, el cual se mide a través de una escala que determina el nivel de satisfacción de cada una de las personas encuestadas. Esta escala especifica las respuestas de cada entrevistado de la siguiente manera: los que respondieron entre 0 - 6 están insatisfechos con el servicio, entre 7 - 8 no están ni satisfechos ni insatisfechos y quienes puntuaron entre 9 – 10 se sienten satisfechos.

Cuadro 1

No	Grupo
0	Insatisfecho
1	Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Insatisfecho
4	Insatisfecho
5	Insatisfecho
6	Insatisfecho
7	Ni satisfecho ni insatisfecho
8	Ni satisfecho ni insatisfecho
9	Satisfecho
10	Satisfecho

Principales resultados

A continuación, se presentan algunos cuadros y gráficos que permitirán apreciar los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de los usuarios de esta institución, tomando en consideración las características sociodemográficas de los encuestados en adición a las dimensiones y categorías consideradas para la valoración de la satisfacción por parte de los mismos.

Para fines de este documento el servicio evaluado es la solicitud de información de estatus en base de datos o la elegibilidad a un programa social.

Perfil Sociodemográfico

Cuadro 1

Distribución porcentual del número de usuarios entrevistados por algunas características sociodemográficas, 2019

Algunas características sociodemográficas	Número de usuarios entrevistados	
	Personas	%
Total	348	100.0
Sexo		
Femenino	210	60.3
Masculino	138	39.7
Rango de edad		
18 a 24	41	11.8
25 a 31	50	14.4
32 a 38	51	14.7
39 a 45	54	15.5
46 a 52	47	13.5
53 a 59	35	10.1
Más de 60	70	20.1
Nivel educativo		
Ninguno	15	4.3
Educación Básica	121	34.8
Educación Media	156	44.8
Educación Superior	52	14.9
No contesta	4	1.1
Condición de ocupación		
Trabaja	108	31.0
Jubilado/Pensionado	14	4.0
Desempleado	117	33.6
Estudiante	25	7.2
Ama de Casa	84	24.1

Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN

La base de los usuarios entrevistados brinda una visión general sobre las características demográficas y socioeconómicas que a ellos representan.

Se encontró que el 60.3% de los entrevistados eran mujeres, mientras que el 39.7% eran hombres. El rango de edad que más participó en el llenado de la encuesta de satisfacción fue el de Más de 60 con un 20.1%, mientras que el grupo etario que menos participó fue el de 53 a 59 (10.1%). Se destaca, que el nivel educativo predominante es el de educación media con un 44.8%, mientras que el 4.3% de los entrevistados indican no haber aprobado ningún nivel educativo.

Por otro lado, el 33.6% de los usuarios entrevistados se encuentran desempleados, mientras que el 31% de los mismos se encuentran ocupados. Cabe destacar que el 24.1% son amas de casa.

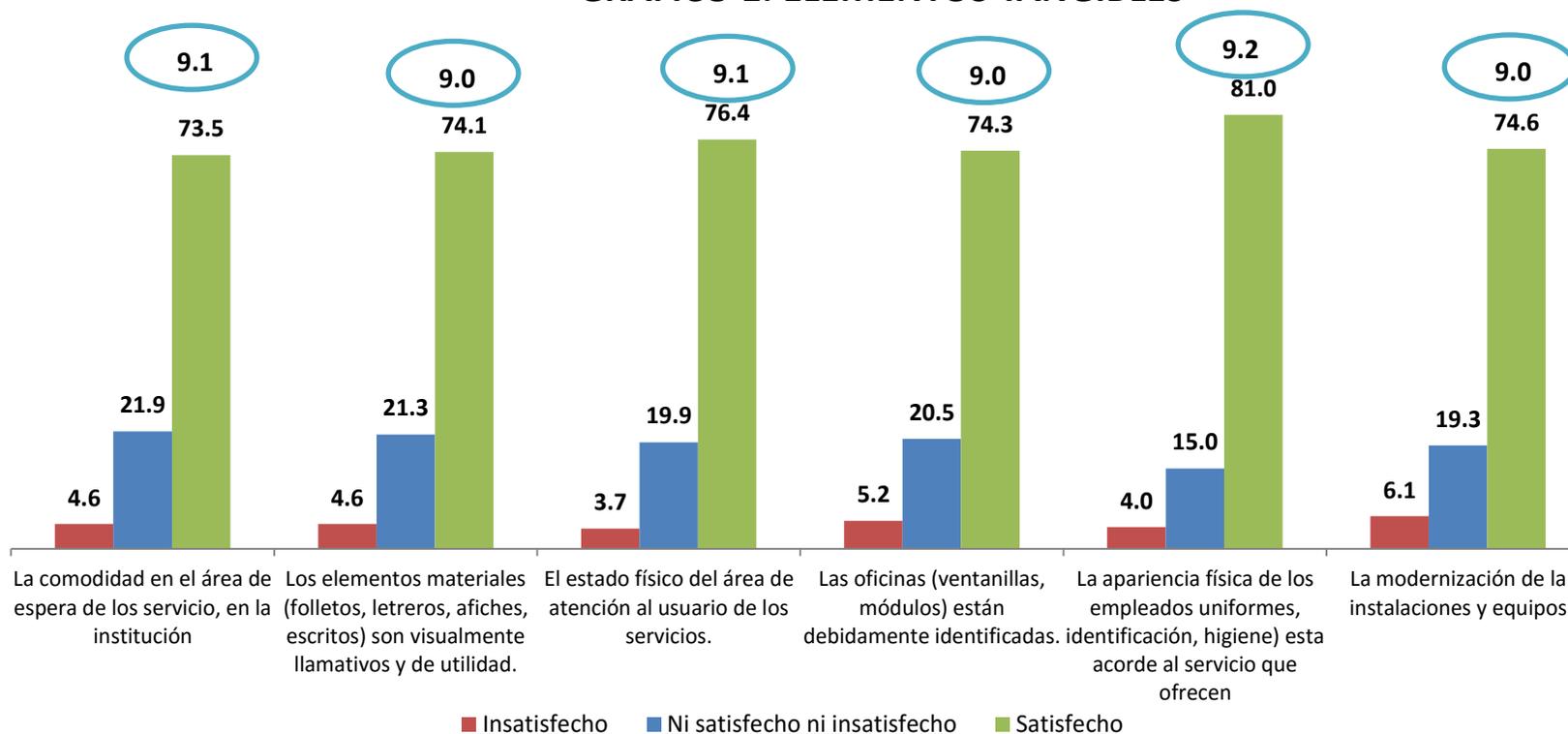
Dimensiones

Elementos tangibles:

Al evaluar los elementos que componen la dimensión de elementos tangibles, se observa que el 81.0% de los usuarios entrevistados manifiesta un nivel alto de satisfacción con la apariencia física de los empleados (los uniformes, identificación y la higiene), seguido por el estado físico del área de atención a los usuarios con un 76.4% y la modernización de las instalaciones y equipos con un 74.6% de satisfacción para cada caso.

En ese mismo sentido, la categoría que ocupa la posición principal de insatisfacción es la modernización de las instalaciones y equipos, la cual fue valorada como insatisfactoria por el 6.1% de los usuarios.

GRÁFICO 1. ELEMENTOS TANGIBLES

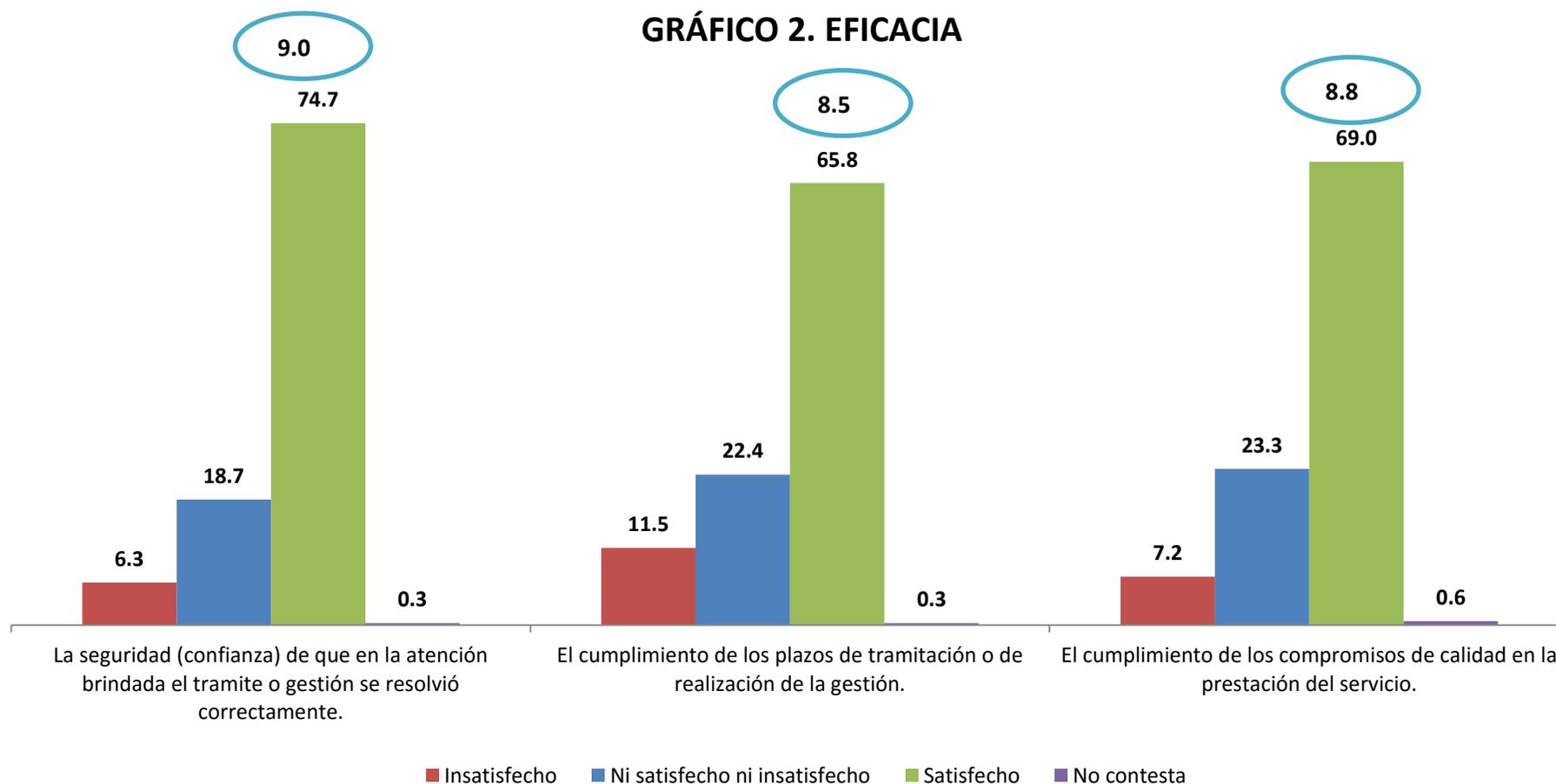


Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

Eficacia:

Respecto a la eficacia con el servicio, los datos muestran que los usuarios sienten un mayor nivel de satisfacción con la seguridad (confianza) en la atención brindada, ya que los trámites o gestiones se resuelven correctamente, la satisfacción para esta categoría se sitúa en un 74.7%, seguido por un 69.0% que indica estar satisfechos con el cumplimiento de los compromisos de la calidad en la presentación de los servicios.

Un 23.3% expresó no sentirse satisfecho ni insatisfecho con el cumplimiento de los compromisos de la calidad en la presentación de los servicios.



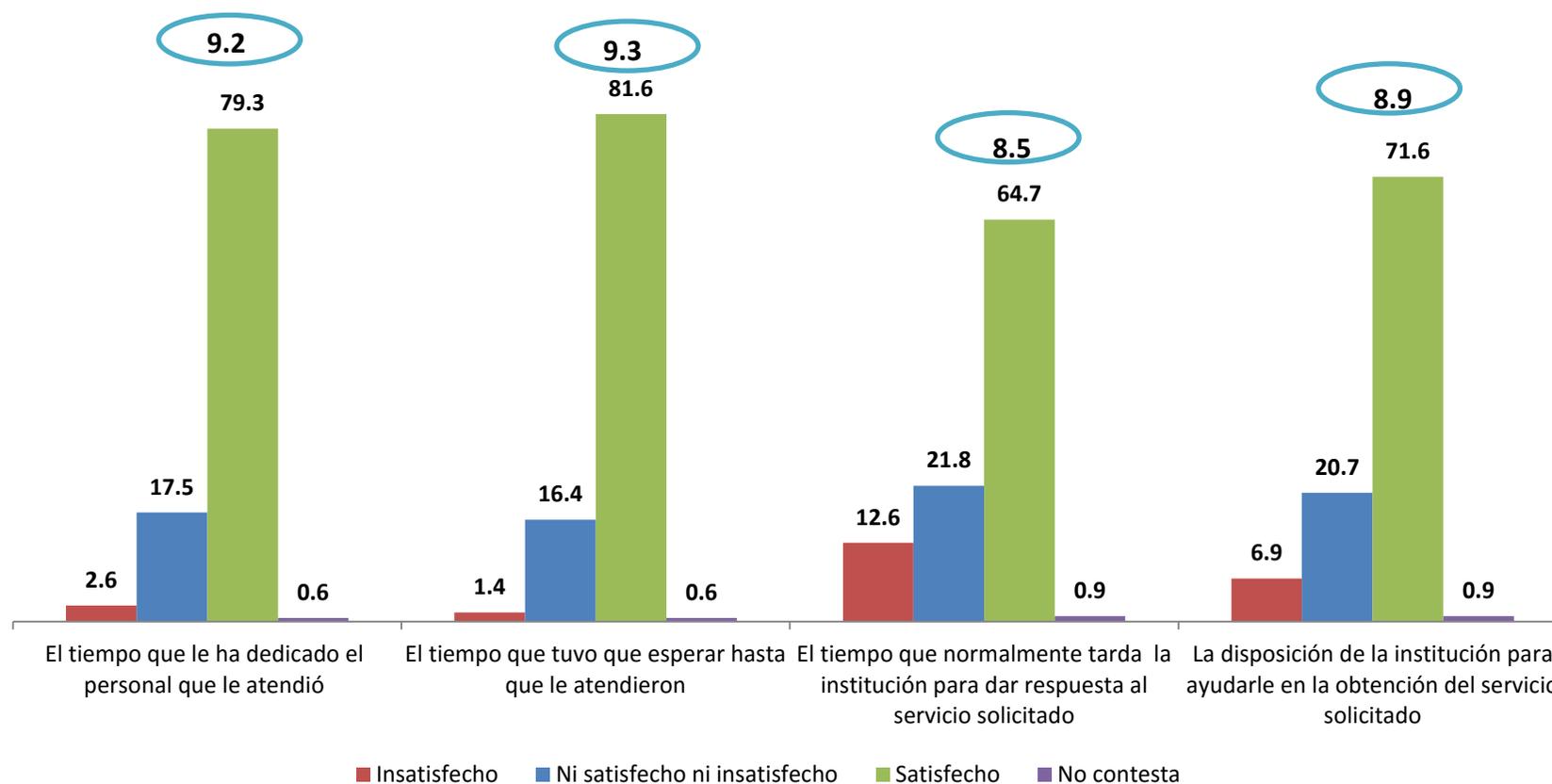
Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

Capacidad de respuesta:

La capacidad de respuesta de la institución se representa, en mayor medida, por una satisfacción de 81.6% en la categoría del tiempo de espera para atender las solicitudes, además de un 79.3% que afirma estar satisfecho con el tiempo dedicado por el personal que atiende el requerimiento y finalmente, un 71.6% de satisfacción con la disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado.

El 21.8% y el 20.7% de los entrevistados dijeron no sentirse satisfechos ni insatisfechos con el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado y la disposición para ayudar en la obtención del servicio solicitado, respectivamente.

GRÁFICO 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA



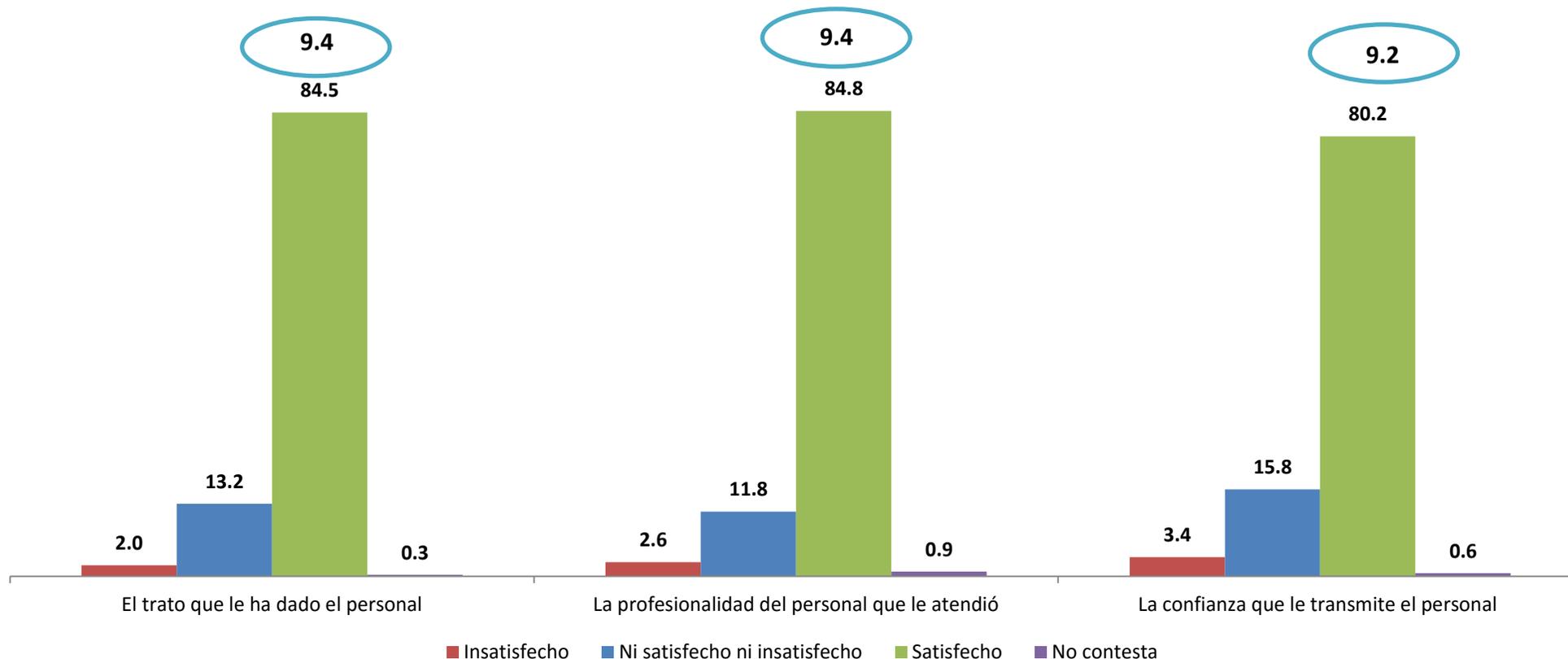
Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

Profesionalidad/confianza en el personal:

Los resultados sobre la profesionalidad y la confianza ponen en evidencia que la satisfacción de los usuarios está vinculada a la satisfacción en un 84.8% con la profesionalidad del personal que los atienden, seguido por un 84.5% que se muestra satisfecho con el trato que brinda el personal de la institución.

El 15.8% indicó no sentirse satisfecho ni insatisfecho con la confianza que trasmite el personal.

GRÁFICO 4. PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL



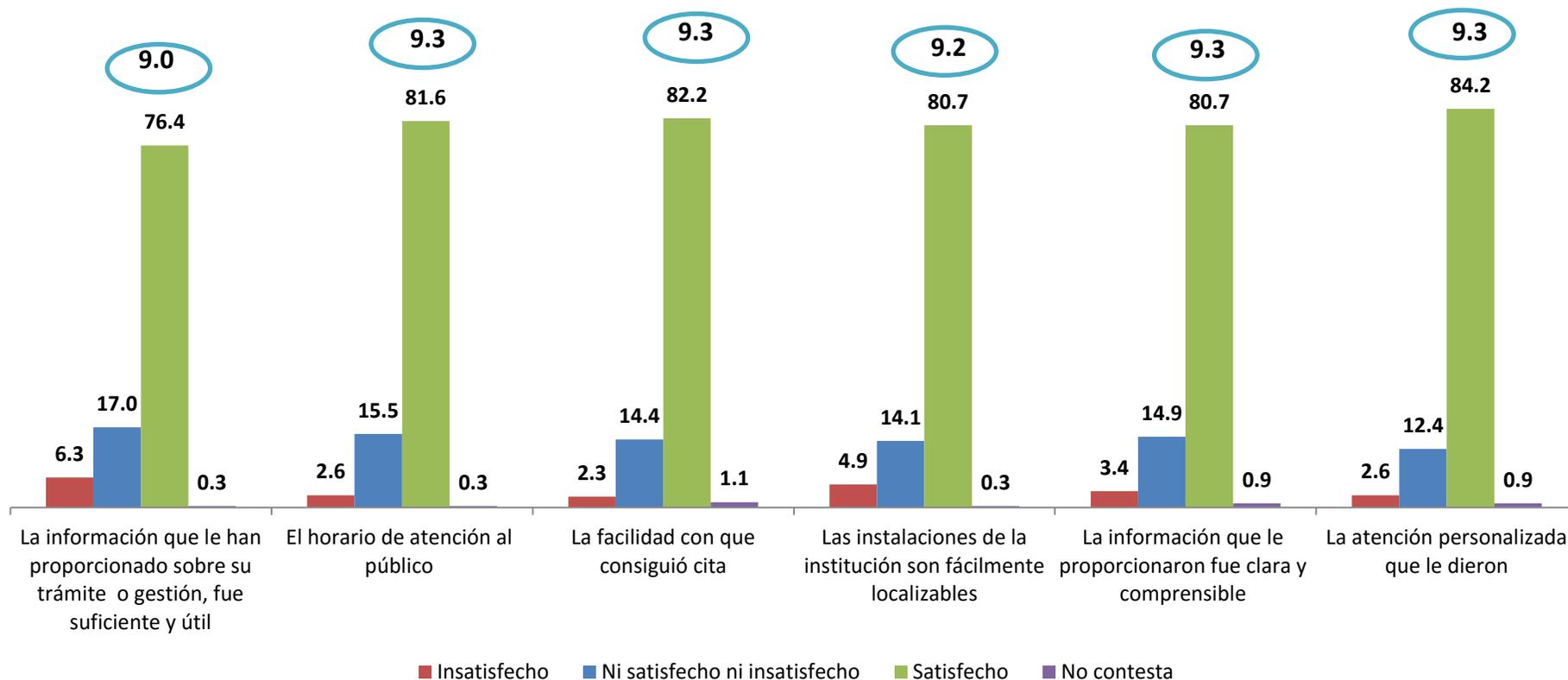
Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

Empatía/accesibilidad:

El 84.2% de los encuestados manifiestan sentirse satisfechos con la atención personalizada brindada. Le sigue la valoración de la empatía mostrada por los empleados, debido a la facilidad que obtuvieron una cita, la cual es de 82.2%; cabe destacar que el 81.6% indicó estar satisfecho con el horario de atención al público.

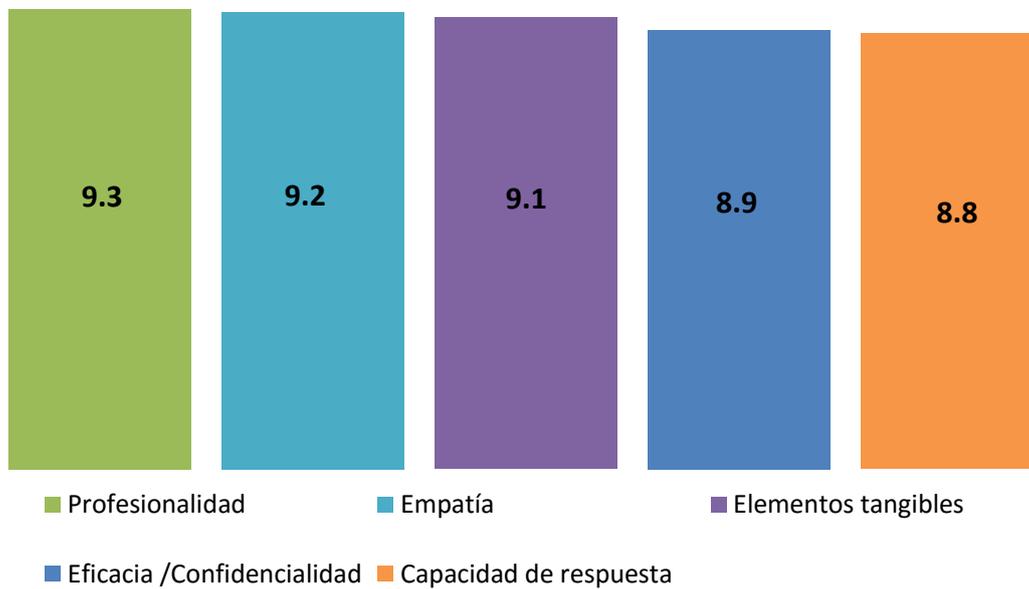
En ese mismo contexto, el 17.0% y el 15.5% manifestaron no sentirse satisfechos ni insatisfechos con la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión y el horario, respectivamente.

GRÁFICO 5. EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

Gráfico 6
Valoración media de satisfacción general por cada dimensión



Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

El análisis de las medias de cada dimensión de la encuesta de satisfacción, indica que la dimensión que recibió la calificación más alta por parte de los encuestados es la de profesionalidad con una media de 9.3. Otra de las dimensiones con mejor calificación fue la de empatía con media de 9.2, mientras que la dimensión de capacidad de respuesta fue la menos valorada por parte de los encuestados con un 8.8 en su media.

Cuadro 2
Valoración media de la satisfacción por oficinas regionales, según dimensiones, 2019

Oficinas regionales	Satisfacción general	Dimensiones				
		Elementos tangibles	Eficacia/confiabilidad	Capacidad de respuesta	Profesionalidad y confianza en el personal	Empatía y accesibilidad
Total	9.0	9.1	8.9	8.8	9.3	9.2
Central	9.6	9.1	9.4	9.4	9.8	9.4
Distrito Nacional	8.7	9.3	8.4	8.6	9.5	9.3
El Valle	10.0	10.0	10.0	9.5	9.9	9.7
Enriquillo	9.7	9.6	9.3	8.8	9.7	9.6
Este	8.8	8.8	8.8	8.8	8.8	8.8
Norcentral	8.4	8.6	8.4	8.3	8.8	8.6
Nordeste	8.9	8.6	8.4	8.7	9.7	9.6
Noroeste	9.5	9.3	9.6	9.1	9.6	9.8
Santo Domingo	9.4	9.2	9.2	9.2	9.3	9.4
Valdesia	8.2	8.6	8.3	8.3	8.6	8.6

Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN

El cuadro 2 muestra la valoración media de la satisfacción de los encuestados por las oficinas regionales según cada una de las dimensiones estudiadas. Se observa que en la dimensión de elementos tangibles la mejor calificación por parte de los encuestados las tuvieron las oficinas regionales de El Valle, con un promedio perfecto del 10.0, y Enriquillo, con una media de 9.6, mientras que las medias más bajas se encuentran en Norcentral, Nordeste y Valdesia con un promedio de 8.6. En lo que respecta a la dimensión de eficacia o confiabilidad, vuelve a destacarse la oficina regional de El Valle con un promedio perfecto del 10.0, seguida de la oficina Noroeste con una media de 9.6.

Por otro lado, en la dimensión en la capacidad de respuesta se vuelve a destacar El Valle con un promedio de 9.5, mientras que la media más baja alcanzada fue un 8.3 y fue obtenida por Norcentral y Valdesia. En profesionalidad y confianza en el personal El Valle vuelve a alcanzar un promedio de 9.9, mientras que Valdesia obtuvo la media más baja con un 8.6.

En la dimensión de empatía y accesibilidad, la oficina regional con mayor media fue la Noroeste, sin embargo, las que menor media obtuvieron fueron Valdesia y Norcentral con un 8.6.

En general, el nivel de satisfacción más alto de todas las oficinas regionales fue obtenido por El Valle con una media perfecta de 10.0.

Cuadro 3

Valoración media de la satisfacción por algunas características sociodemográficas, según dimensiones, 2019

Algunas características sociodemográficas	Satisfacción General	Dimensiones				
		Elementos tangibles	Eficacia/confiabilidad	Capacidad de respuesta	Profesionalidad y confianza en el personal	Empatía y accesibilidad
Total	9.0	9.1	8.9	8.8	9.3	9.2
Sexo						
Femenino	9.1	9.2	9.0	8.9	9.3	9.3
Masculino	8.8	9.0	8.7	8.7	9.2	9.1
Rango de edad						
18 a 24	9.5	9.4	9.5	9.3	9.8	9.7
25 a 31	9.5	9.3	9.1	9.0	9.7	9.6
32 a 38	8.5	8.9	8.5	8.5	8.8	8.8
39 a 45	8.9	8.9	9.0	8.6	9.2	9.3
46 a 52	8.5	9.2	8.5	8.6	9.0	9.0
53 a 59	8.8	9.0	8.5	8.7	9.5	9.1
Más de 60	9.3	9.2	8.9	8.9	9.2	9.2
Nivel educativo						
Ninguno	9.1	9.4	8.6	9.3	9.3	9.4
Educación Básica	8.9	9.0	8.6	8.8	9.2	9.1
Educación Media	9.1	9.1	9.1	8.7	9.3	9.3
Educación Superior	8.8	9.2	8.8	8.8	9.2	9.2
No contesta	9.5	9.3	9.8	10.0	10.0	10.0
Condición de ocupación						
Trabaja	9.2	9.1	9.0	9.0	9.3	9.2
Jubilado/Pensionado	8.9	8.9	8.9	8.6	9.6	9.1
Desempleado	8.6	9.0	8.6	8.4	9.1	9.1
Estudiante	9.4	9.4	9.1	9.0	9.8	9.6
Ama de Casa	9.2	9.2	9.0	9.1	9.3	9.3

Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN

En el cuadro 3, se detallan las características sociodemográficas de los encuestados según el promedio de las dimensiones. Al analizar las valoraciones medias de la dimensión de elementos tangibles se observa que las mujeres tuvieron una media de 9.2 puntos, mientras que los hombres 9.0 puntos. En lo referente a los rangos de edad, la mayor media 9.4 se concentró en el grupo etario de 18 a 24 años, de igual manera, en cuanto a l nivel educativo, el promedio más alto de satisfacción con los elementos tangibles se identificó en las personas que declararon no haber aprobado ningún nivel educativo. Asimismo, en la condición de ocupación se evidencia que la media más alta para esta dimensión fue la de los estudiantes con un 9.4 puntos.

En la dimensión de eficacia o confiabilidad las mujeres valoraron con una media de 9.0, mientras que los hombres de 8.7. En cuanto a los rangos de edad, los usuarios de 18 a 24 años ofrecieron la evaluación más alta con una media de 9.5, por el contrario, la más baja fue la del grupo etario de 39 a 52 años. Con relación al nivel educativo, las personas que alcanzaron la educación media, puntuaron esta dimensión con un promedio de 9.1, mientras que la evaluación de las categorías ningún nivel educativo y educación básica fue de 8.6. Respecto a la condición de ocupación, la mayor valoración de la dimensión fue obtenida por las personas que trabajan y las amas de casa con una media de 9.0.

Lo que respecta a la dimensión de capacidad de respuesta, las mujeres puntuaron con una valoración de satisfacción media de 8.9, mientras que los hombres de 8.7. En los grupos etarios, la media más alta fue valorada por el grupo de 18 a 24 años, seguidos por los de 25 a 31 años con un promedio de 9.0. En lo que corresponde al nivel educativo, la media más alta fue puntuada por los encuestados que indicaron no tener ningún nivel de escolaridad esta fue de 9.3. En la condición de ocupación las personas que indicaron trabajar y ser estudiantes obtuvieron una media de 9.0 puntos.

En profesionalidad, la valoración media de las mujeres fue de un 9.3, sin embargo, en los hombres fue de 9.2. El grupo de edad que apreció con una mejor valoración esta dimensión fue el de 18 a 24 años. Lo que respecta al nivel educativo los encuestados que indicaron no tener ningún nivel de escolaridad y tener educación media el promedio alcanzó 9.3. En condición de ocupación los estudiantes indicaron la mayor valoración media, la cual asciende a 9.8 puntos.

En la dimensión de empatía, las mujeres tuvieron una valoración promedio de 9.3, en los hombres fue de 9.1. El grupo etario con valoración promedio mayor corresponde al de 18 a 24 años, con una media de 9.7. En la característica de nivel educativo, la mayor valoración promedio fue de 9.4 en el grupo de encuestados que especificó no tener ningún nivel de escolaridad. En el aspecto de condición de ocupación, la mejor valoración promedio la cual asciende a 9.6 puntos fue otorgada por encuestados que especificaron ser estudiantes.

En satisfacción general, la valoración promedio de las mujeres fue de un 9.1, mientras que en los hombres 8.8. Los grupos de edad de mayor valoración de satisfacción general

promedio fueron los de 18 a 31 años 9.5. Lo que respecta al nivel educativo, se evidenció que los niveles de instrucción con mayor media de satisfacción general fueron los encuestados que indicaron no haber tenido ningún nivel de educación y aquellos que especificaron tener un nivel de educación media. En condición de ocupación se observa que la mayor valoración media de satisfacción fue puntuada por los encuestados que especificaron ser estudiantes con 9.4, amas de casa y que trabajan con medias de 9.2 para ambos casos.

Cuadro 4
Composición porcentual del servicio esperado por algunas características sociodemográficas, 2019

Algunas características sociodemográficas	Servicio esperado				
	Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor
Total	49.7	45.4	1.7	2.0	1.2
Sexo					
Femenino	49.5	46.2	1.4	1.9	1.0
Masculino	50.0	44.1	2.2	2.2	1.5
Rango de edad					
18 a 24	46.3	53.7	0.0	0.0	0.0
25 a 31	50.0	42.0	4.0	4.0	0.0
32 a 38	47.1	47.1	0.0	0.0	5.9
39 a 45	47.2	49.1	1.9	1.9	0.0
46 a 52	46.8	42.6	4.3	4.3	2.1
53 a 59	58.8	38.2	0.0	2.9	0.0
Más de 60	52.9	44.3	1.4	1.4	0.0
Nivel educativo					
Ninguno	66.7	13.3	13.3	6.7	0.0
Educación Básica	50.8	46.7	0.0	2.5	0.0
Educación Media	50.3	47.1	1.3	0.0	1.3
Educación Superior	40.4	46.2	3.8	5.8	3.8
No contesta	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
Nivel de ocupación					
Trabaja	50.0	47.2	0.9	0.9	0.9
Jubilado/Pensionado	57.1	35.7	0.0	7.1	0.0
Desempleado	41.7	48.7	2.6	4.3	2.6
Estudiante	56.0	40.0	4.0	0.0	0.0
Ama de Casa	57.1	41.7	1.2	0.0	0.0

Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN

En cuanto al servicio esperado de parte de los usuarios, se observa en el Cuadro 4 que el 95.7% de las mujeres indicó que el servicio brindado fue Mucho mejor o mejor que lo esperado, mientras que este valor fue de 94.1% en el caso de los hombres.

En la distribución por rango de edad se observa que en el grupo de 53 a 59 años el 58.8% indicó que el servicio fue mucho mejor de lo esperado, seguido por las personas de 60 años y más, donde el 52.8% calificó que el servicio fue mucho mejor que lo esperado.

Los usuarios que no tienen ningún nivel educativo entienden que el 66.7% del servicio esperado está mucho mejor, seguido por el nivel básica y media con un 50.8% y 50.3%, respectivamente.

En la condición de ocupación, las amas de casa puntuaron que los servicios esperados están mucho mejor con un 57.1% y mejor con un 41.7%. Los jubilados y pensionados expresaron que su nivel de satisfacción con el servicio esperado está mucho mejor en un 57.1% y mejor con un 35.7%.

Cuadro 5
Composición porcentual de la adecuación de los servicios a las necesidades por algunas características sociodemográficas

Algunas características sociodemográficas	Valoración adecuación de los servicio a las necesidades		
	Inadecuado	Ni adecuado ni inadecuado	Adecuado
Total	6.3	16.1	77.5
Sexo			
Femenino	5.7	14.3	80.0
Masculino	7.3	19.0	73.7
Rango de edad			
18 a 24	2.4	12.2	85.4
25 a 31	2.0	12.0	86.0
32 a 38	7.8	29.4	62.7
39 a 45	9.4	17.0	73.6
46 a 52	6.4	12.8	80.9
53 a 59	11.4	17.1	71.4
Más de 60	5.7	12.9	81.4
Nivel de estudio			
Ninguno	13.3	0.0	86.7
Educación Básica	9.2	16.7	74.2
Educación Media	1.9	19.9	78.2
Educación Superior	11.5	7.7	80.8
No contesta	0.0	25.0	75.0
Condición de ocupación			
Trabaja	5.6	15.7	78.7
Jubilado/Pensionado	7.1	21.4	71.4
Desempleado	8.6	12.9	78.4
Estudiante	4.0	8.0	88.0
Ama de Casa	4.8	22.6	72.6

Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN

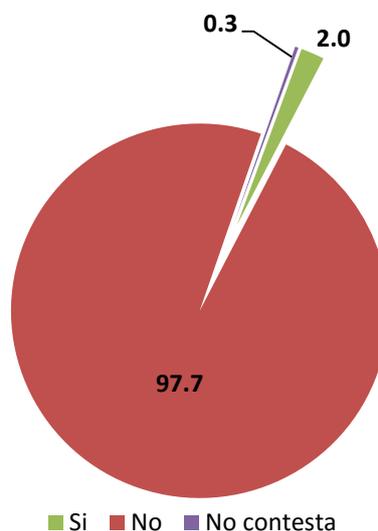
En cuanto la adecuación de los servicios, los usuarios consideran que estos se adecuan a sus necesidades en un 77.5%. Las personas de sexo femenino indican que los servicios están adecuados a sus requerimientos en un 80%.

En la distribución por rango de edad se observa que el grupo de edad entre 25 a 31 años indicó que el 86% de los servicios se adecua a sus necesidades; también los grupos de 18 a 24 años y las personas de 60 años y más calificaron esta categoría con un 85.4% y 81.4%, respectivamente.

El cuanto al nivel educativo, los datos muestran que el 86.7% de los usuarios que no tienen ningún nivel de escolaridad califican los servicios como adecuados según sus requerimientos. De igual manera, el nivel superior puntuó con un 80.8% la forma en que adecuan de los servicios según sus necesidades.

En la categoría ocupacional, los usuarios que estudian puntuaron con un 88% la adecuación de los servicios según sus necesidades, seguido por los que trabajan y los desempleados, quienes lo calificaron con un 78.7% y 78.4%, respectivamente.

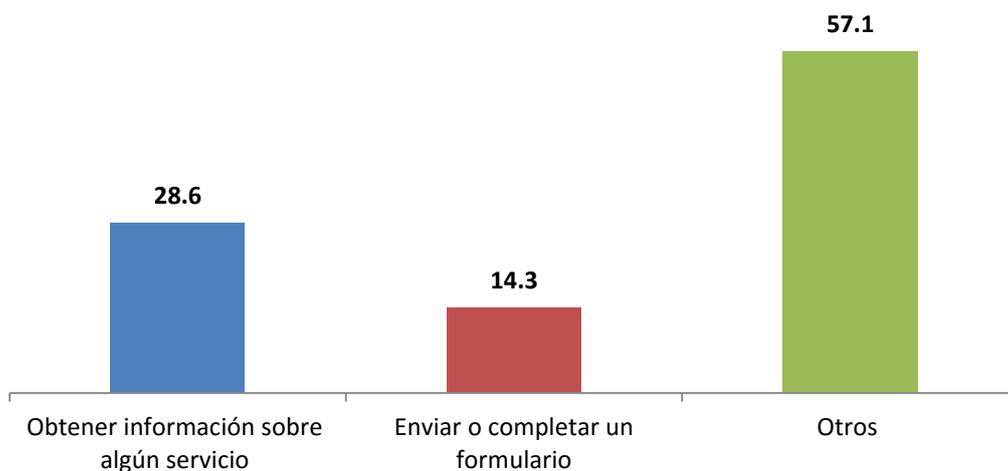
Gráfico 7
Contacto a través de la página web



Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

En el contacto a través de la página web, el 97.7% de los encuestados indicó no utilizar la página web de la institución, solo el 2.0% de los mismos especificó utilizar el portal web.

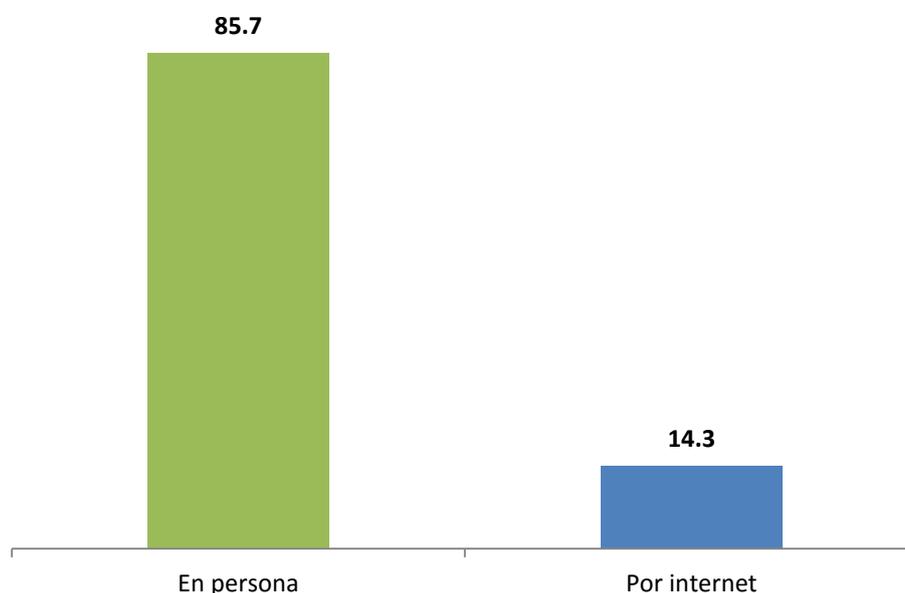
Gráfico 8
Usos de la página web



Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

Del total de personas que indicaron que la utilizan la página web, el 28.6% especificó que la utiliza para obtener información sobre algún servicio, el 14.3% para enviar o completar un formulario, mientras que el 57.1% la utiliza para otras cosas.

Gráfico 9
Medio preferido para contactar a la institución



Fuente: Encuesta de satisfacción oficinas regionales del SIUBEN, 2019

En lo que respecta al medio preferido para contactar a la institución, el 85.7% de los encuestados indicó que prefiere realizar una visita personal, sin embargo, el 14.3% indicó que prefiere contactar por internet.

Conclusiones

Al finalizar el análisis de la encuesta de satisfacción de los usuarios se identificaron algunas situaciones que merecen ser destacadas, las cuales se detallan a continuación:

En cuanto a la satisfacción general, la valoración promedio de los usuarios que solicitaron el servicio de solicitud de información de estatus en base de datos o la elegibilidad a un programa social fue de 9.0 puntos.

La dimensión que mayor valoración promedio obtuvo fue la de profesionalidad, representando esta 9.3 puntos; en este sentido se destacan las categorías que aportaron a esta media fue la profesionalidad proyectada por el personal que le atendió y el trato brindado.

La categoría que le sigue en cuanto a valoración positiva fue la de la empatía con una media de 9.2, influenciada en mayor medida por la atención personalizada ofrecida por las personas que le asistieron.

En el caso de los elementos tangibles, tercera dimensión con mayor media, específicamente de 9.1, en este acápite los encuestados manifestaron que la apariencia física de los empleados es la que tiene mayor peso.

La eficacia y confidencialidad fue valorada por los encuestados con una media de 8.9 puntos, donde la seguridad y la confianza con que se le atendió fueron las categorías con mejores calificaciones. La capacidad de respuesta fue puntuada con un promedio de 8.8, siendo esta la dimensión con menor apreciación por parte de los encuestados.

Por último, lo que respecta al nivel de valoración media por parte de los usuarios hacia las oficinas regionales, se destacó El Valle como la oficina con el más alto nivel de satisfacción con media de 10.0, seguida de un promedio de 9.7 en la oficina Enriquillo.