



**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios ofrecidos
por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia
(CONANI) en el año 2020**

Santo Domingo, República Dominicana

Noviembre 2020

Índice

Ficha técnica.....	5
Motivo de la visita a la institución.....	7
Satisfacción con el servicio al público de la institución.....	9
Servicio recibido vs el esperado.....	16
Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario	19
Contacto con las páginas web de las instituciones.....	21

Introducción

La encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta de calidad que busca conocer la opinión de nuestros usuarios clientes, con el fin de identificar debilidades en la entrega del servicio y convertir esas debilidades en fortalezas. Con la aplicación de esta encuesta le estamos dando cumplimiento a la resolución No. 03-2019, que ordena la realización de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos y del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP), para la alimentación de los sub-indicadores de monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y el índice de satisfacción ciudadana.

Esta encuesta mide las 5 dimensiones de los servicios: Elementos tangibles, mide la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución. La fiabilidad, mide la habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa. La capacidad de respuesta, disposición y voluntad para ayudar y proporcionarles un servicio rápido. La seguridad, conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos. La empatía, atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus usuarios, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación y comprensión de parte del ciudadano/cliente.

Metodología

El marco muestral utilizado para el estudio de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia, estuvo constituido por todas aquellas personas representantes de las Asaciones sin Fines de Lucros (ASFL), registradas en nuestra institución, que desarrollan programas de la modalidad de atención residencial dirigidos a niños, niñas y adolescentes. Que se acercaron al CONANI, con la finalidad de solicitar algún servicio, hacer una consulta o un reclamo.

El cuestionario fue aplicado en el periodo de tiempo comprendido entre 01 al 20 de agosto de 2020, el mismo es estandarizado para aplicarse en todas las instituciones del gobierno y fue adaptado por el MAP para aplicarse de manera virtual.

El tamaño de la muestra fue calculado, utilizando la calculadora de muestra sugerida por en el Ministerio de Administración Pública (MAP), aplicada a los registros administrativos del Departamento de Supervisión Técnica y Administrativa de OG y ONG del CONANI, actualmente tenemos registradas en promedio unas 400 ASFL, de las cuales 94 son de modalidad residencial.

El tamaño de la MUESTRA: 76 cuestionarios, con un error muestral de $\pm 4,99\%$, con un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$.

La nueva situación sanitaria ocasionada por la pandemia del COVID-19, en el país y el resto del y las medidas tomadas por el gobierno para disminuir su expansión, han alterado las actividades cotidianas de nuestro país y del mundo, han generado cambios en los hábitos y rutinas de las personas y las instituciones; El covid-19 ha permitido que las organizaciones dominicanas orientaran el trabajo a distancia con menos de la mitad de la totalidad de su personal; estos factores han incidido de manera negativa a la hora de obtener los datos deseados en esta encuesta de satisfacción ciudadana, en el sentido, de que la forma de aplicación de la encuesta fue online, y no todas las personas tienen conexión a internet. De 76 que era la muestra seleccionada, solo contestaron 24 ASFL, que representa el 32%; tomando en consideración que esta cantidad no es representativa al total de la muestra.

Ficha técnica



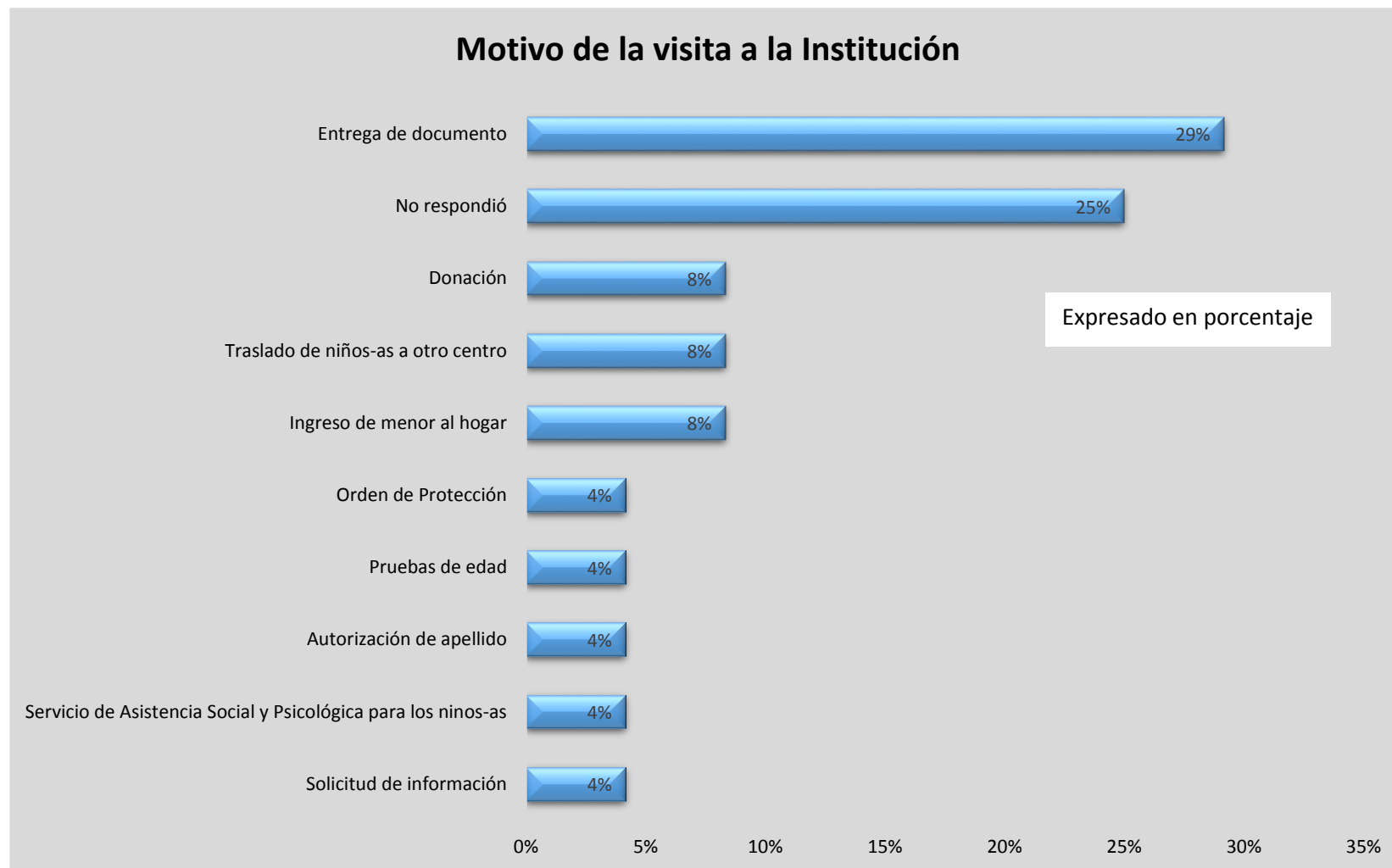
Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia

Universo	Programas de ASFL/ ONG de atención residencial registradas en CONANI
Ámbito	Nacional
Muestra	76 entrevistas, con un margen de error general de un 5.0%, con un nivel de confianza del 95% y un p/q= 50/50
Método a utilizar	Encuesta vía correo electrónico
Fecha de trabajo	Agosto del 2020
Realización	Los colaboradores de los servicios solicitados



**MOTIVO DE LA VISITA A LA
INSTITUCIÓN**

Motivo de la visita a la institución



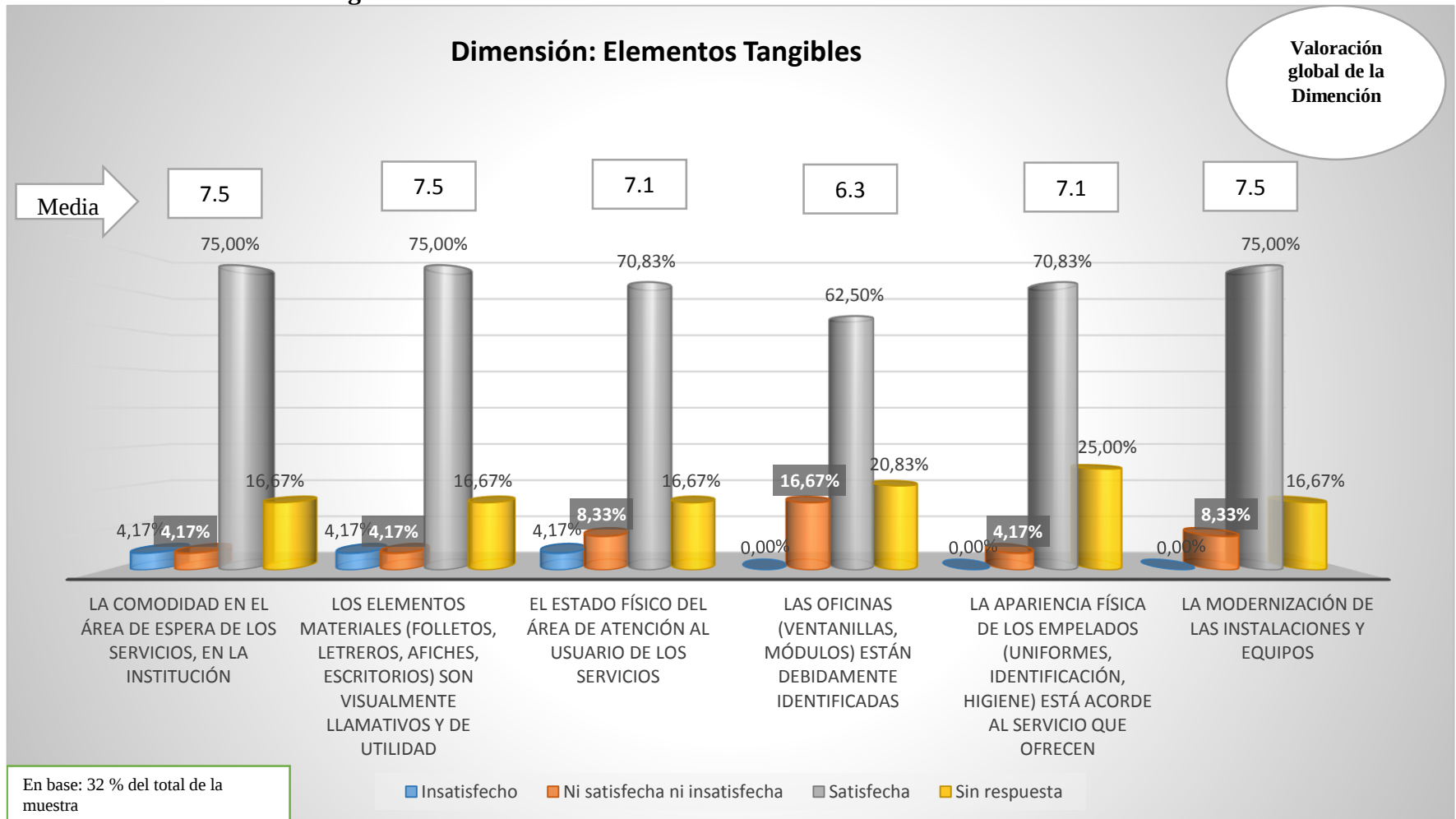
Base: 32 % de la muestra



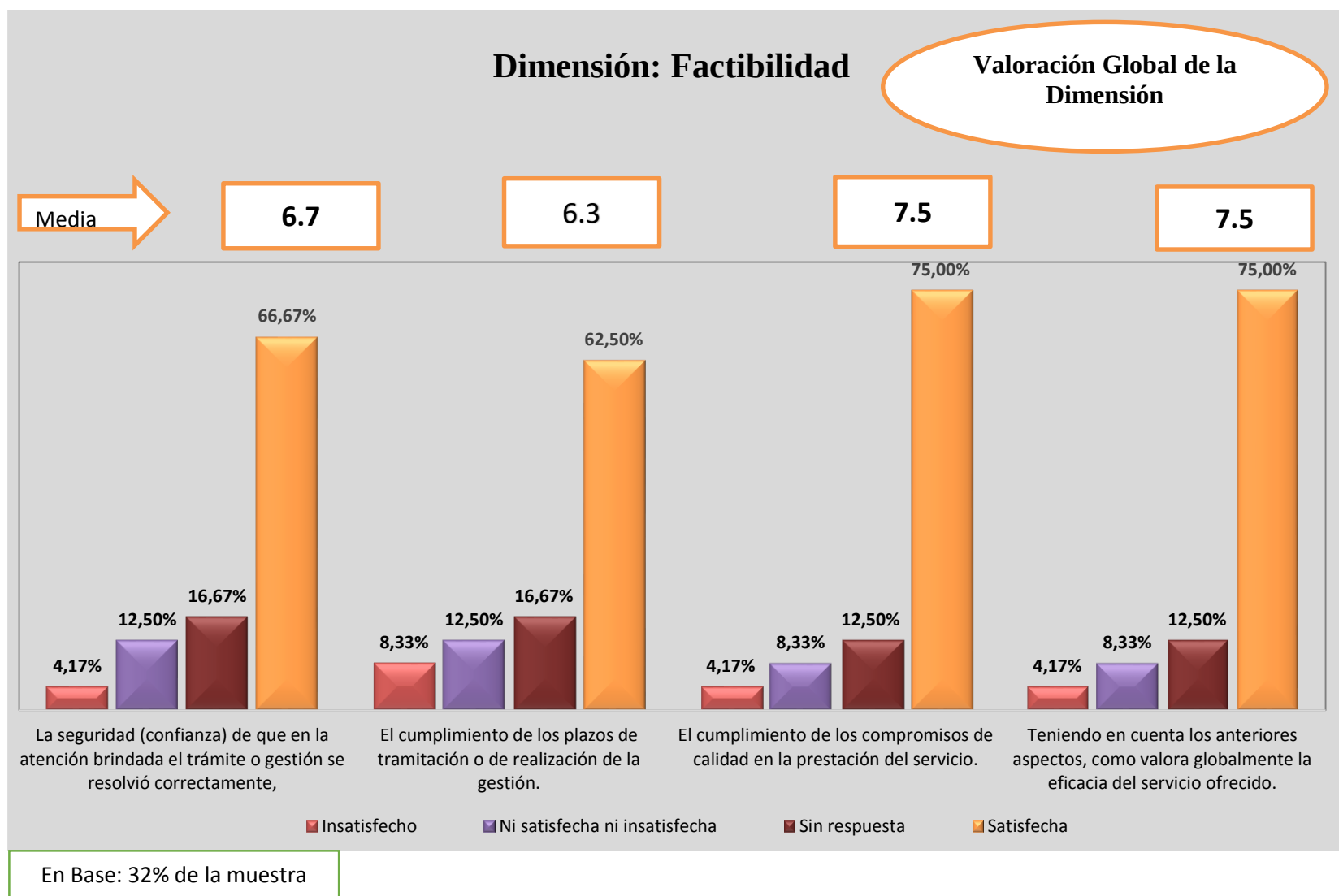
**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO
AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN**

Satisfacción con el servicio al público de la institución

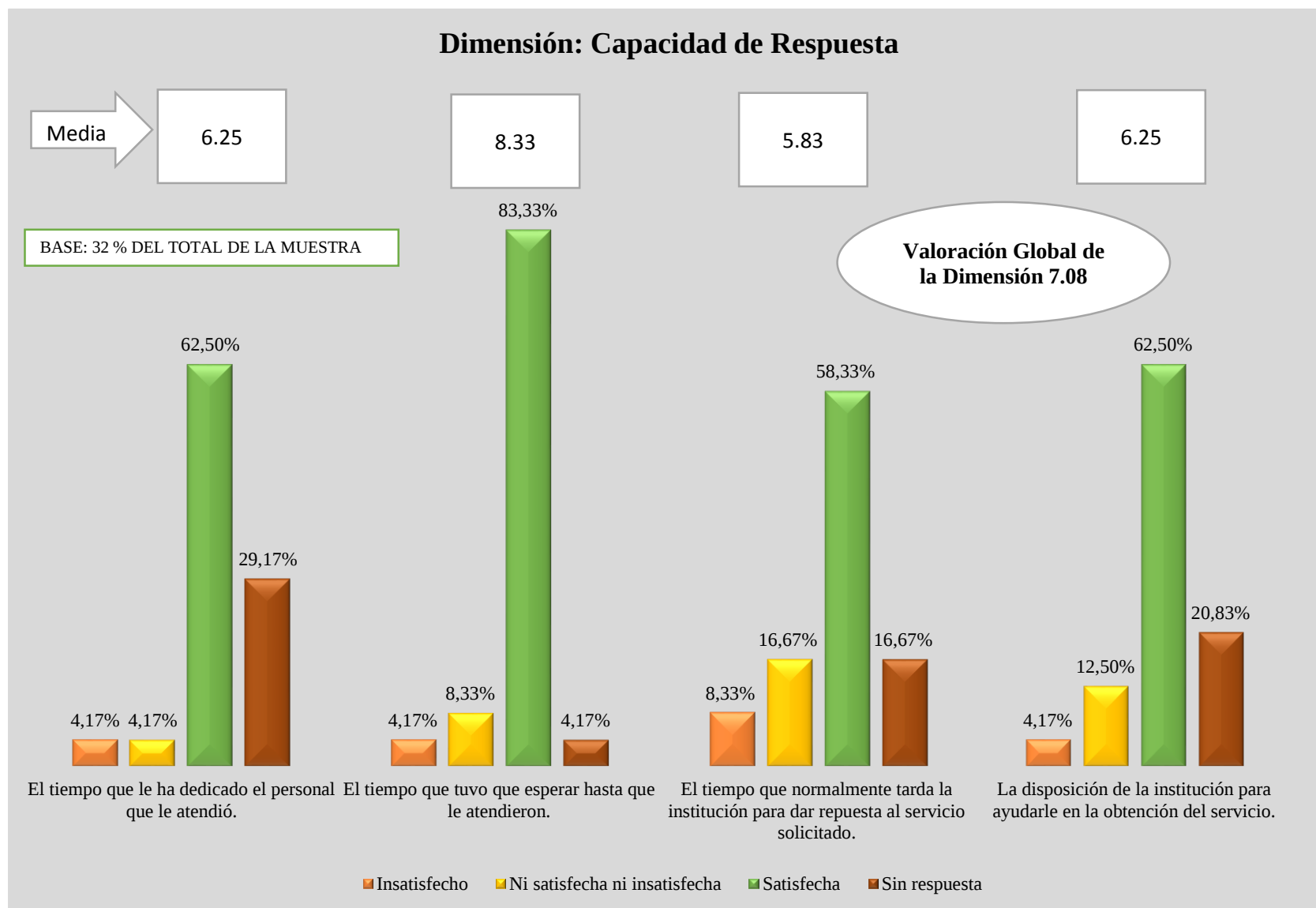
A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



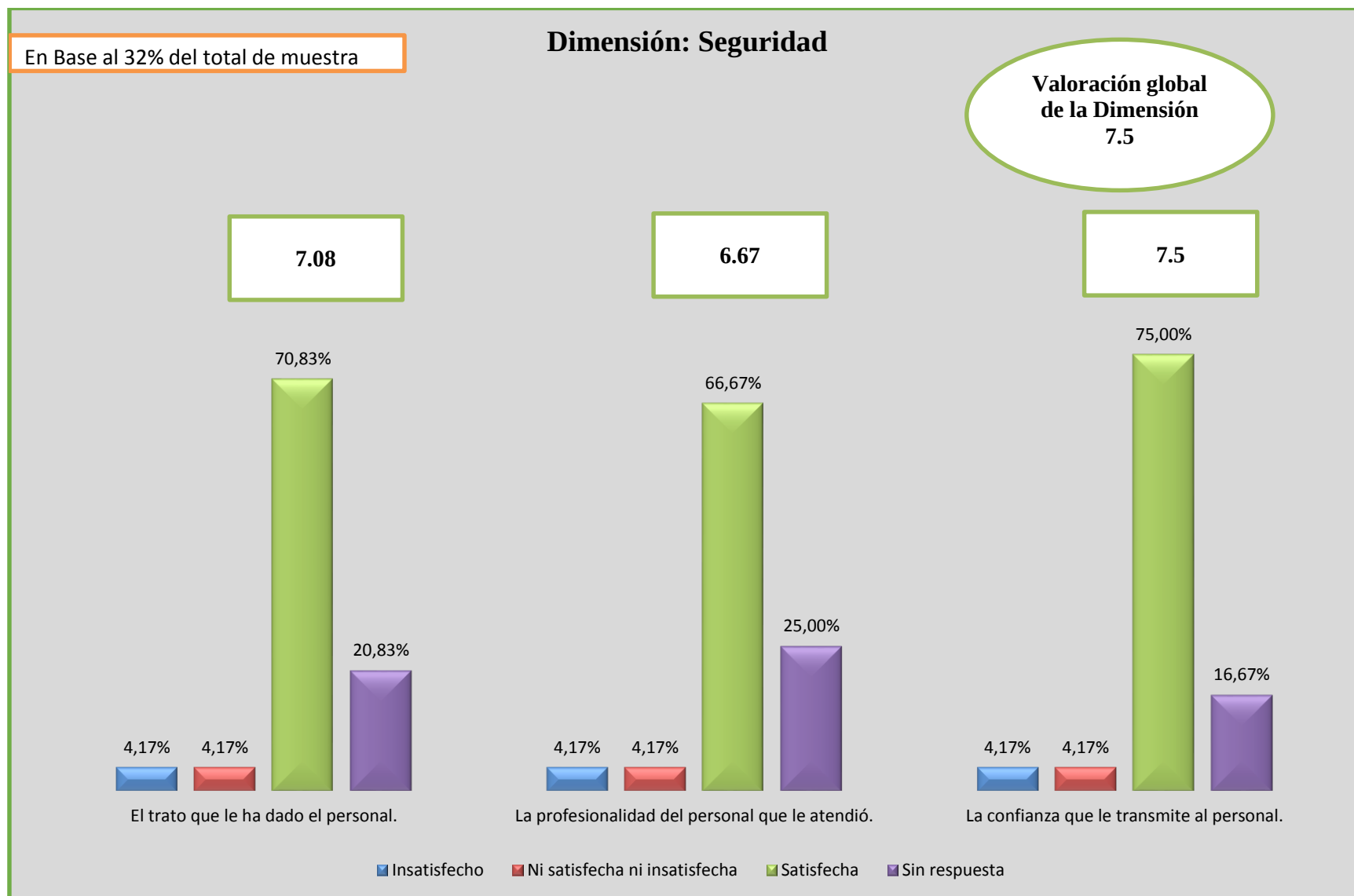
A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...



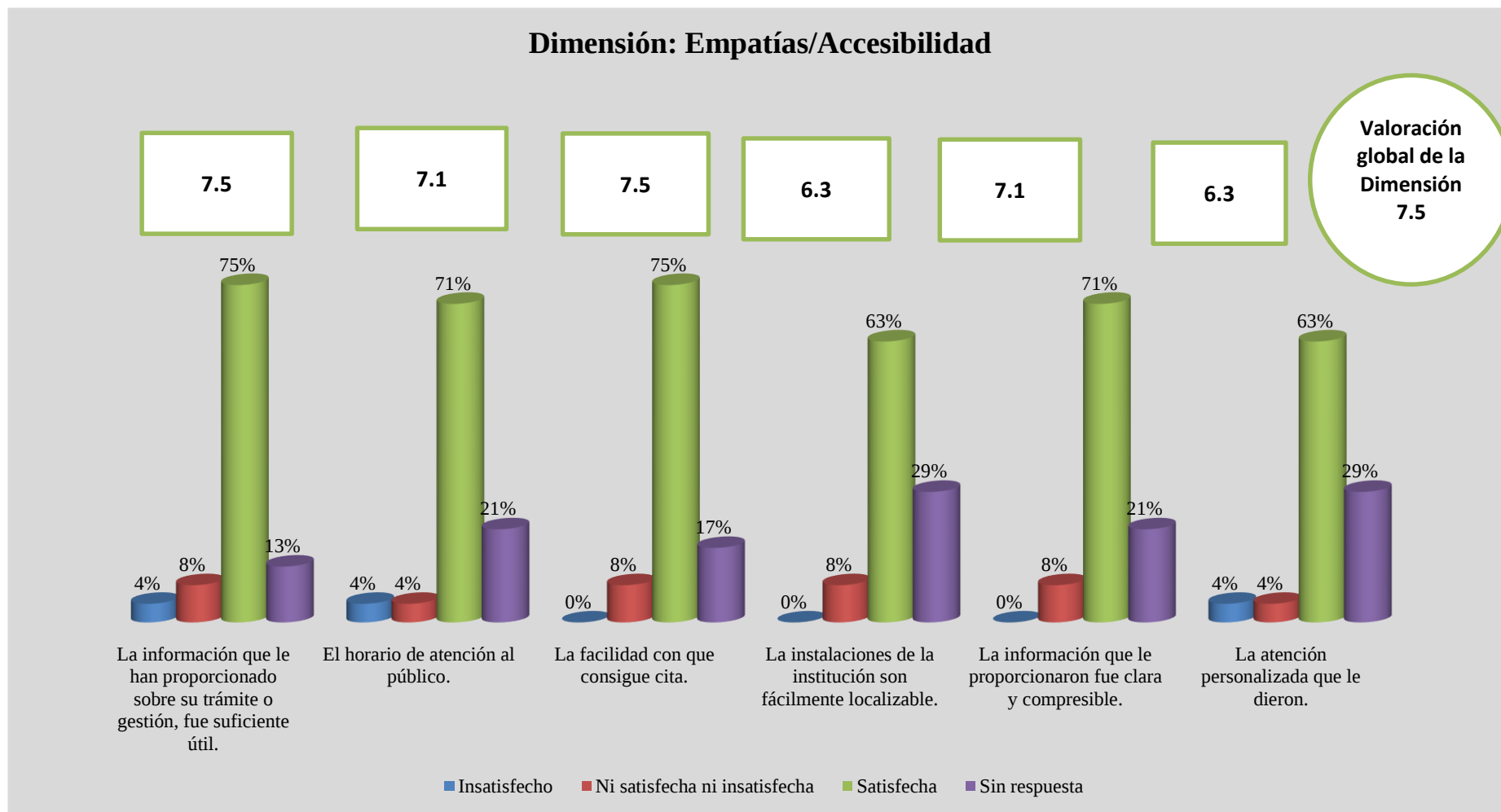
Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

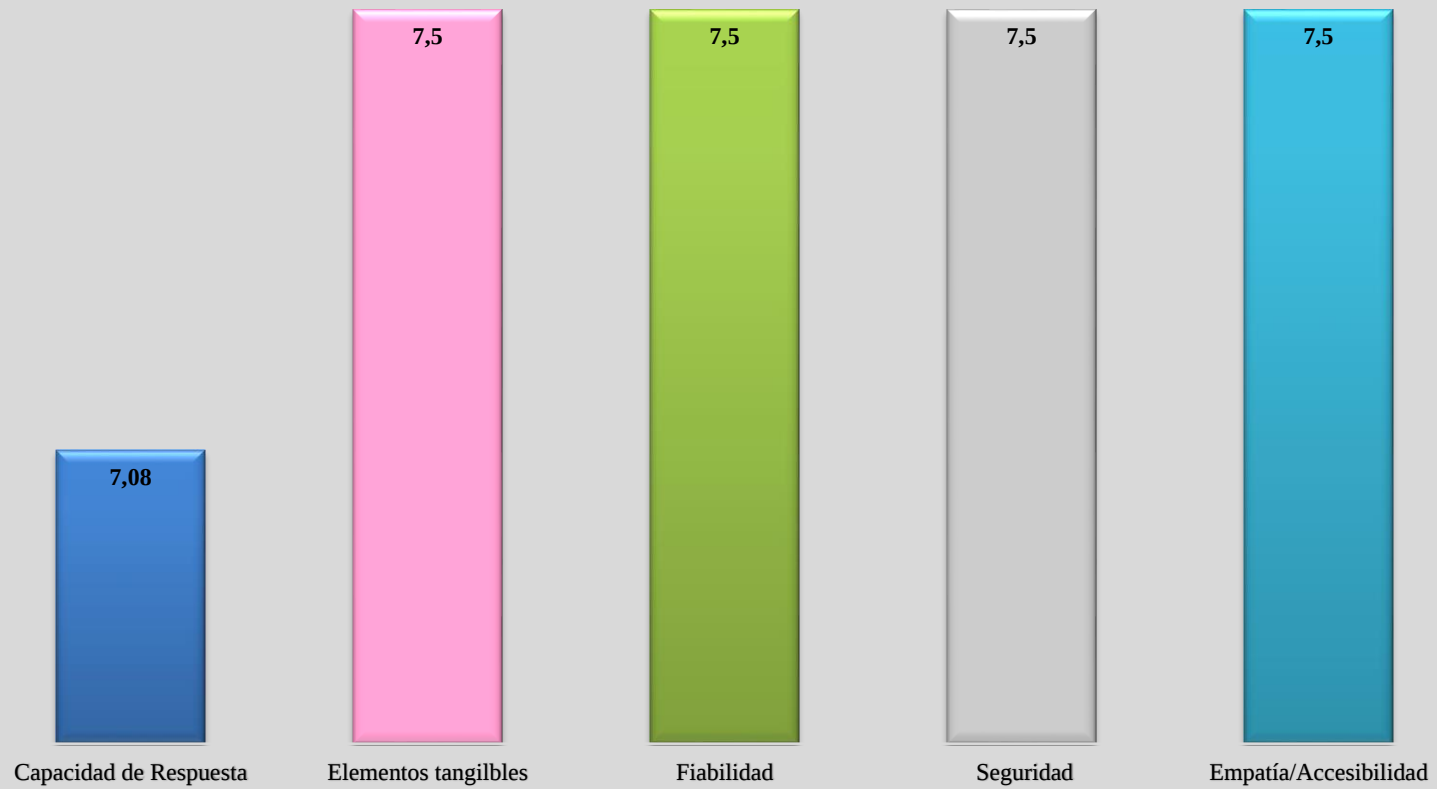


Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

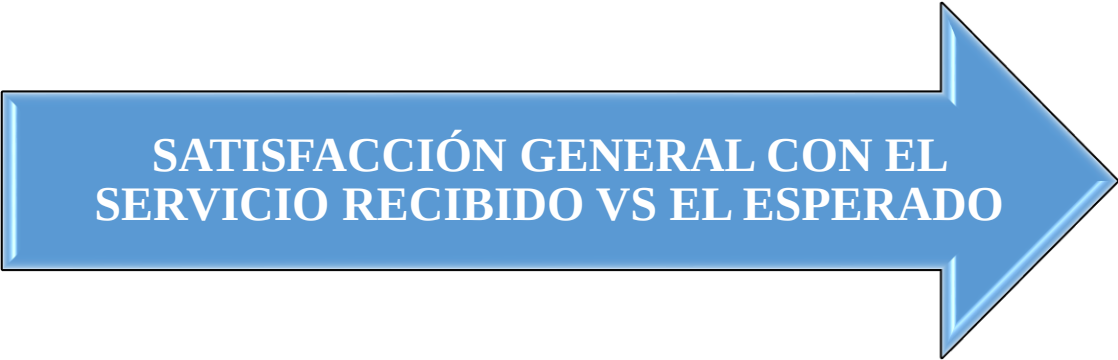


En Base al 32% del total de la muestra

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



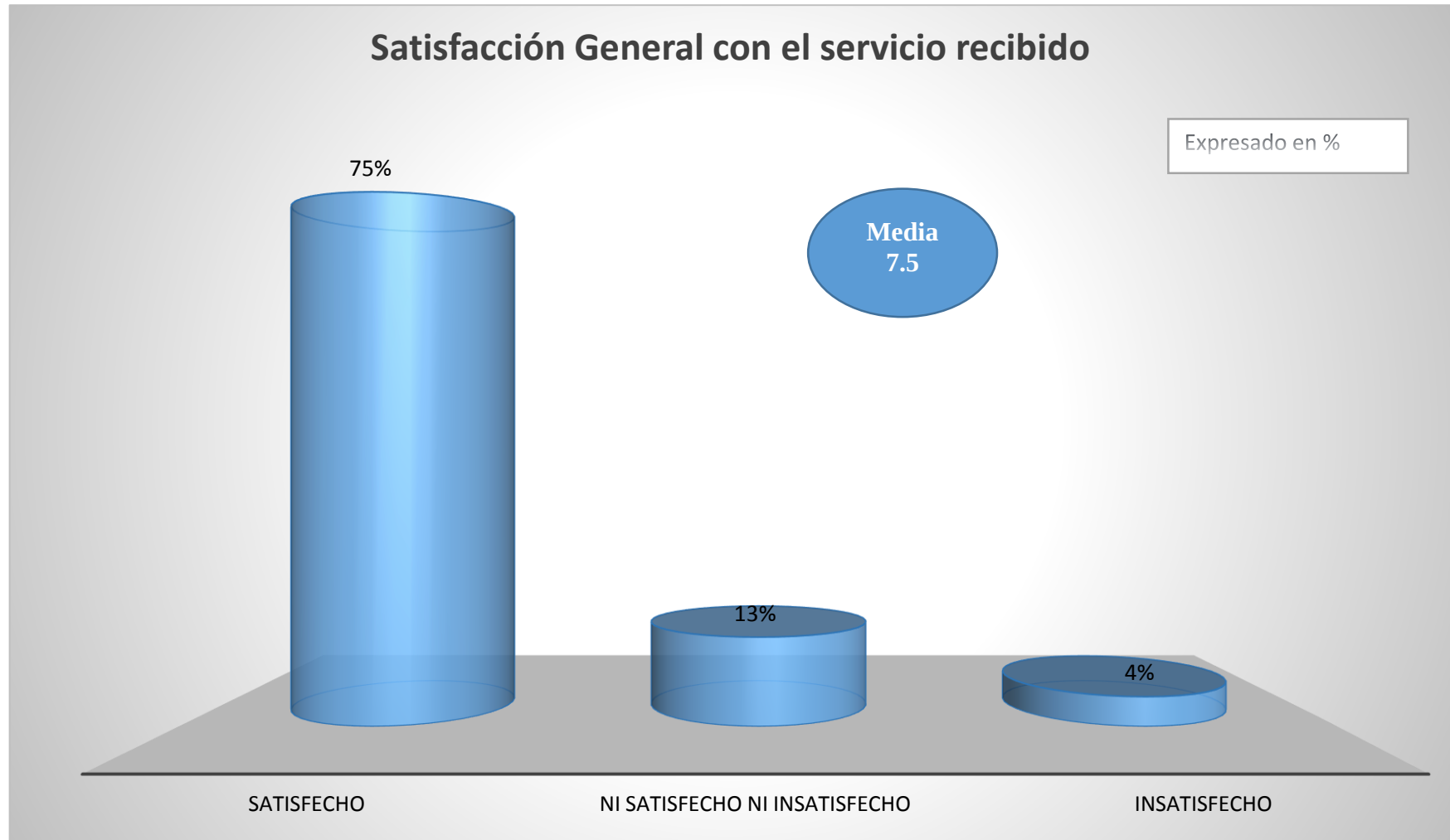
EN BASE AL 32% DEL TOTAL DE LA MUESTRA



**SATISFACCIÓN GENERAL CON EL
SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO**

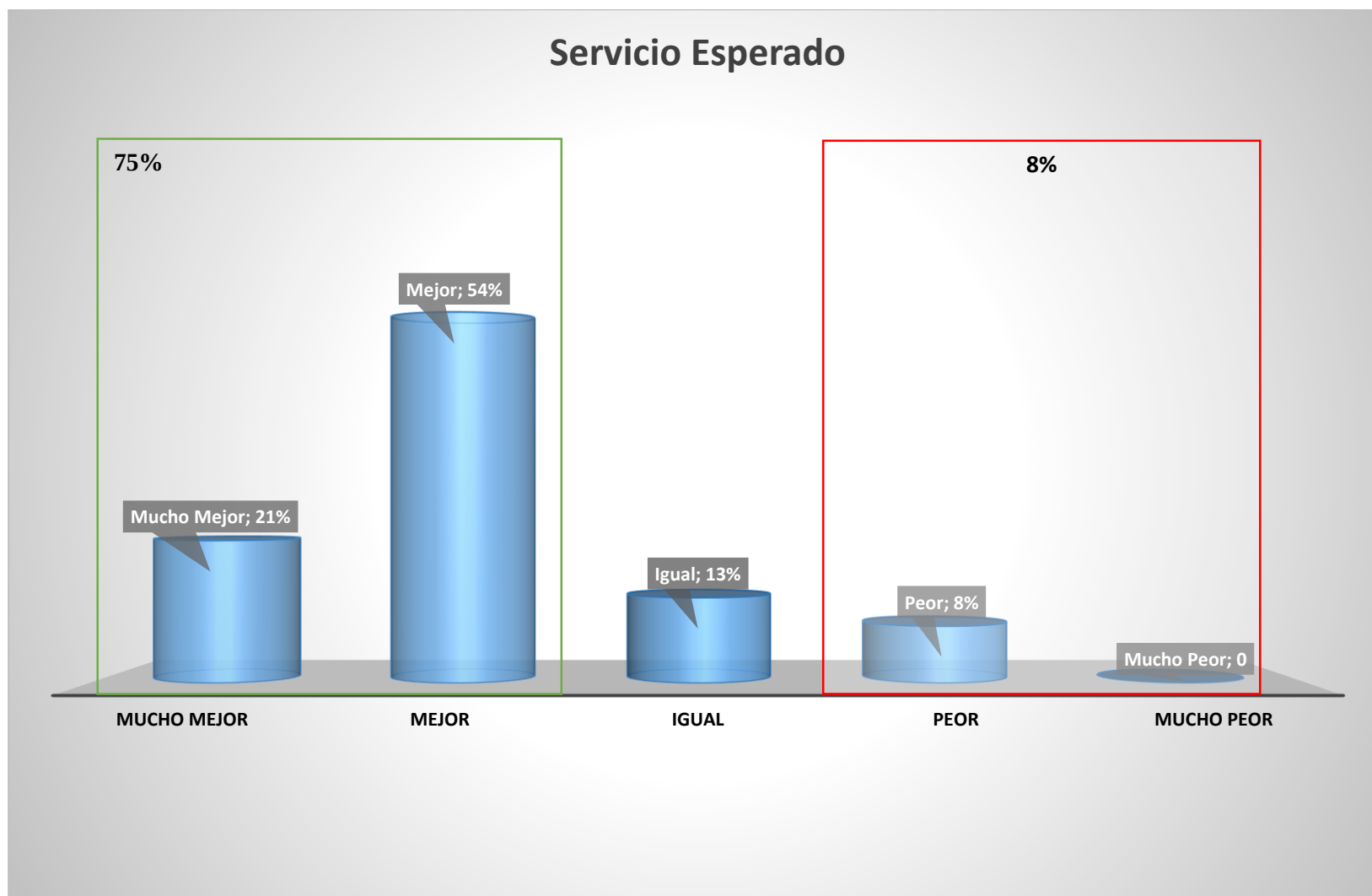
Servicio recibido vs el esperado

P9. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración



BASE: 32 % DEL TOTAL DE LA MUESTRA

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba



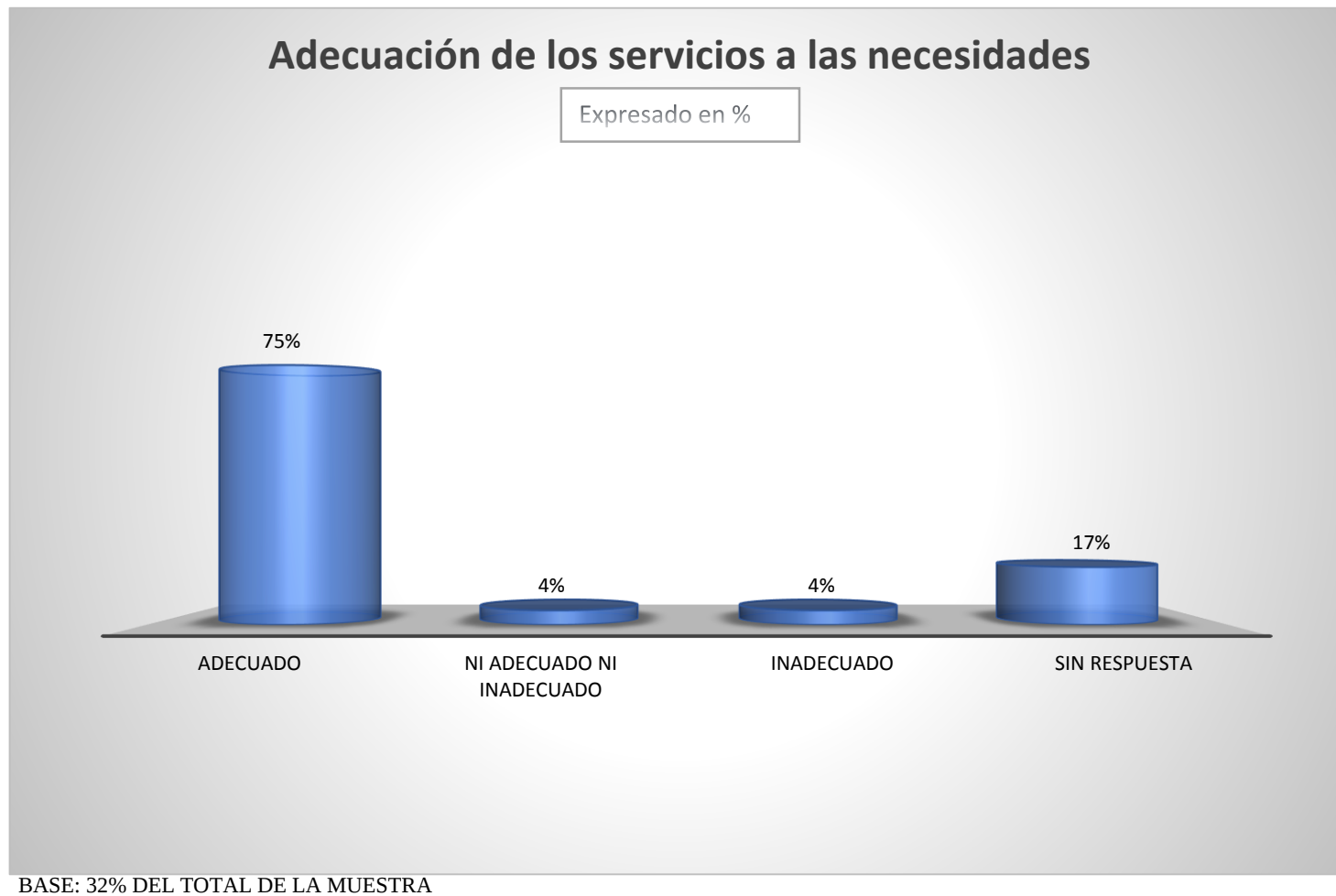
BASE: 32% DEL TOTAL DE LA MUESTRA



**ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A
LAS NECESIDADES DEL USUARIO.**

Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario

P7. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración



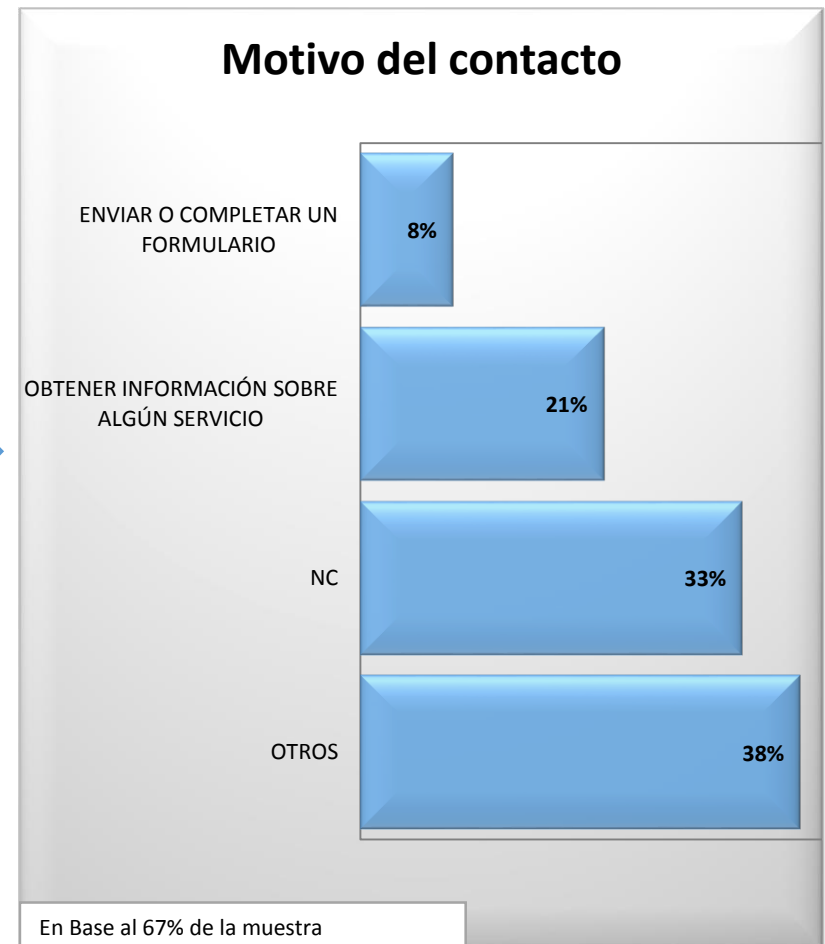
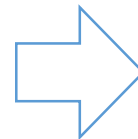
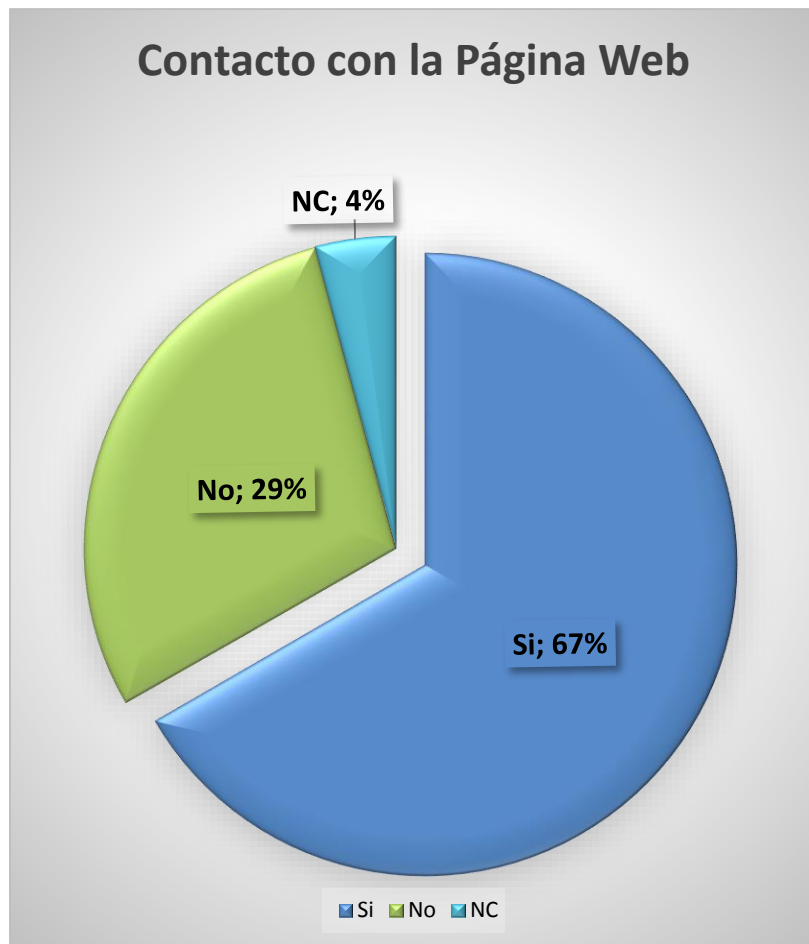


**CONTACTO CON LA PÁGINA
WEB DE LA INSTITUCIÓN**

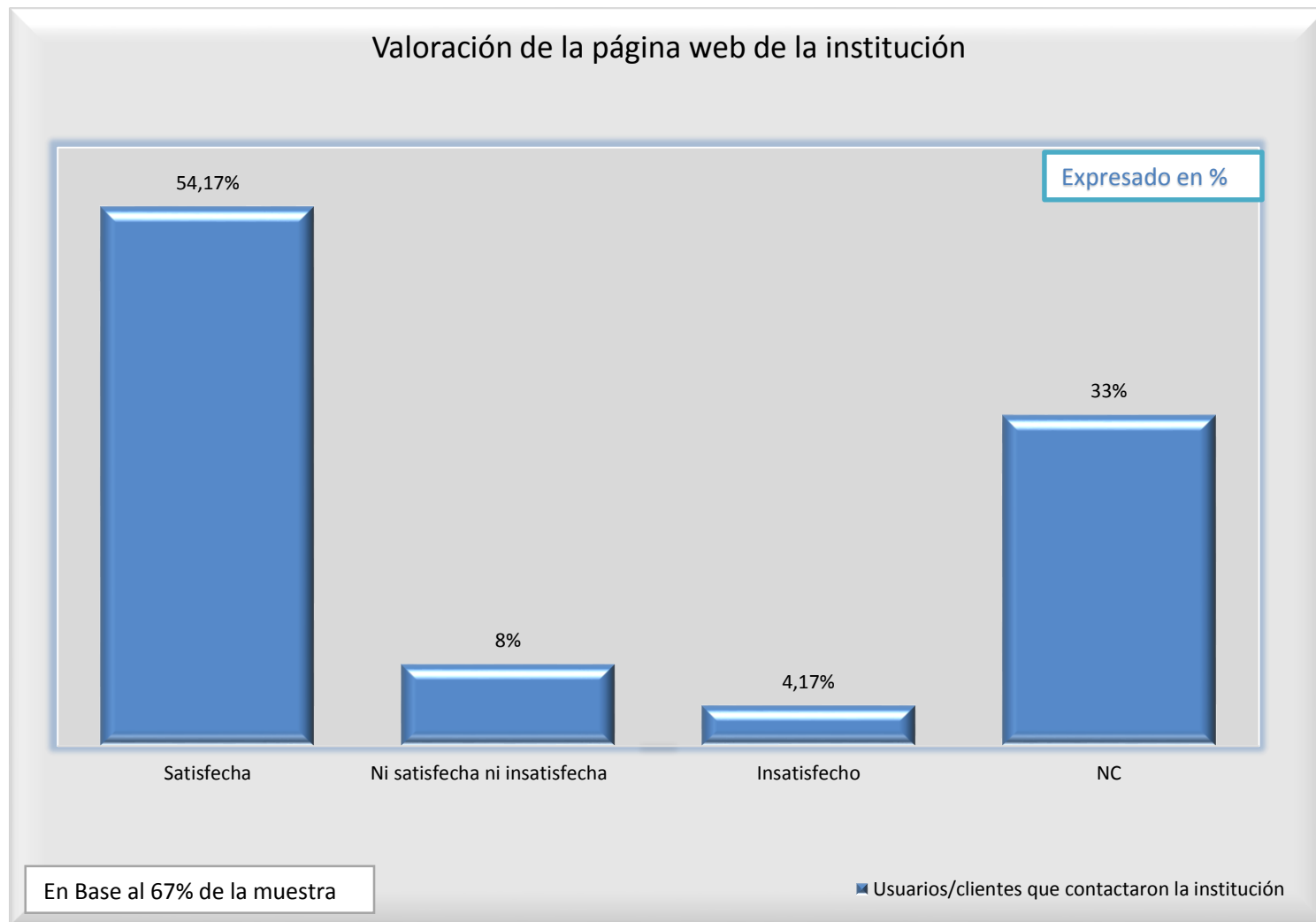
Contacto con la página web de la institución

P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

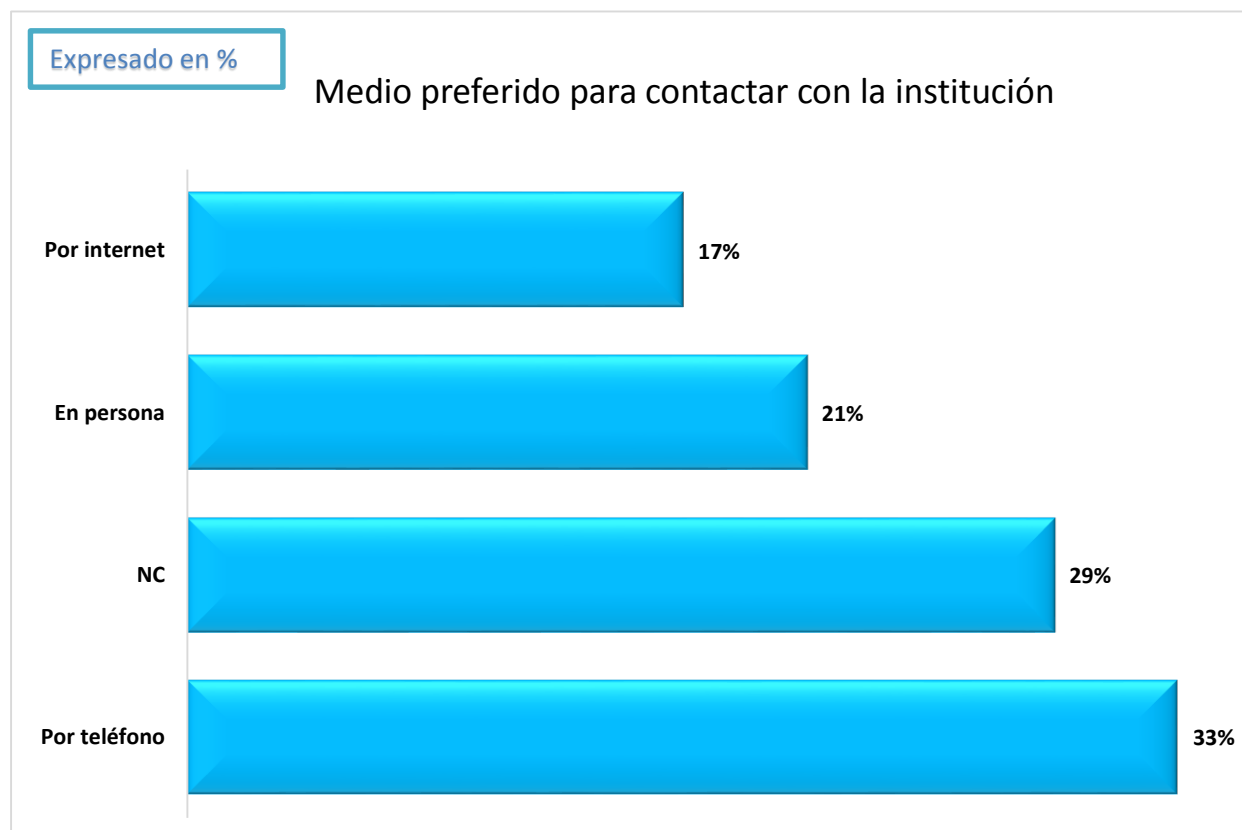
P11. Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)



P12. Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



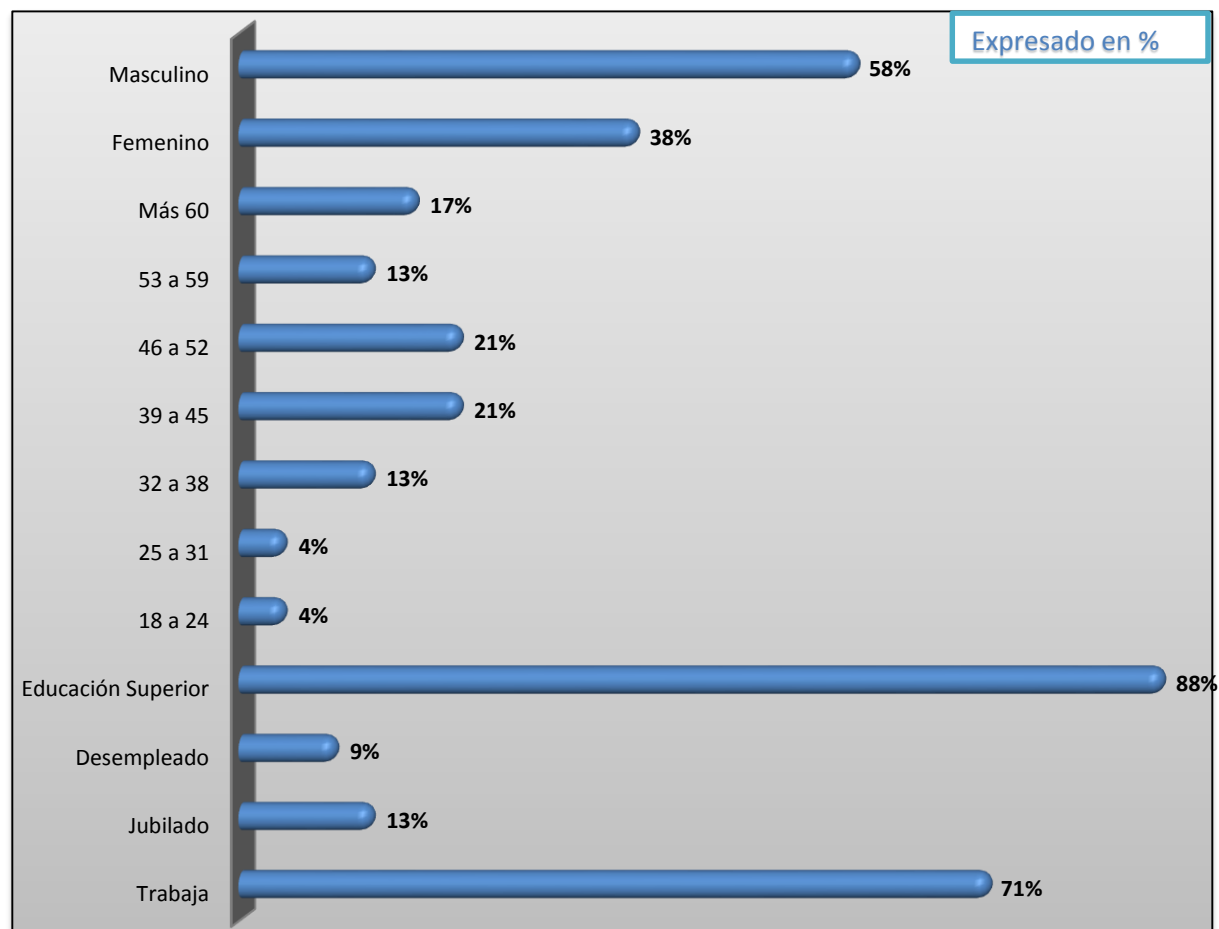
P13. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?



BASE: 32 % DEL TOTAL DE LA MUESTRA

**PERFIL DEL ENTREVISTADO
EN LA INSTITUCIÓN**

Perfil del entrevistado en la institución



BASE: 32% DEL TOTAL DE LA MUESTRA