

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la DIDA

INFORME DE RESULTADOS



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DIRECCIÓN GENERAL
DE INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LOS AFILIADOS
A LA SEGURIDAD SOCIAL
(DIDA)

Abril 2021

INDICE

	Ficha Técnica	3
	Satisfacción con la Gestión de la DIDA en las Dimensiones SERVQUAL	6
	Resultados de la Satisfacción General de las Dimensiones SERVQUAL	9
	Satisfacción General con el Servicio Recibido vs Esperado	16

FICHA TECNICA

P-3

FICHA TECNICA:

UNIVERSO

Usuarios de servicios públicos.

AMBITO

*Usuarios que solicitan los servicios de la **Dirección General de Información y Defensa de los Afiliados a la Seguridad Social.***

MUESTRA

384 cuestionarios, con un error general de +5.01%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q = 50/50.

CUESTIONARIO

Estructurado.

SELECCION

Aleatoria realizadas en las diferentes oficinas de servicios al ciudadano de la DIDA.

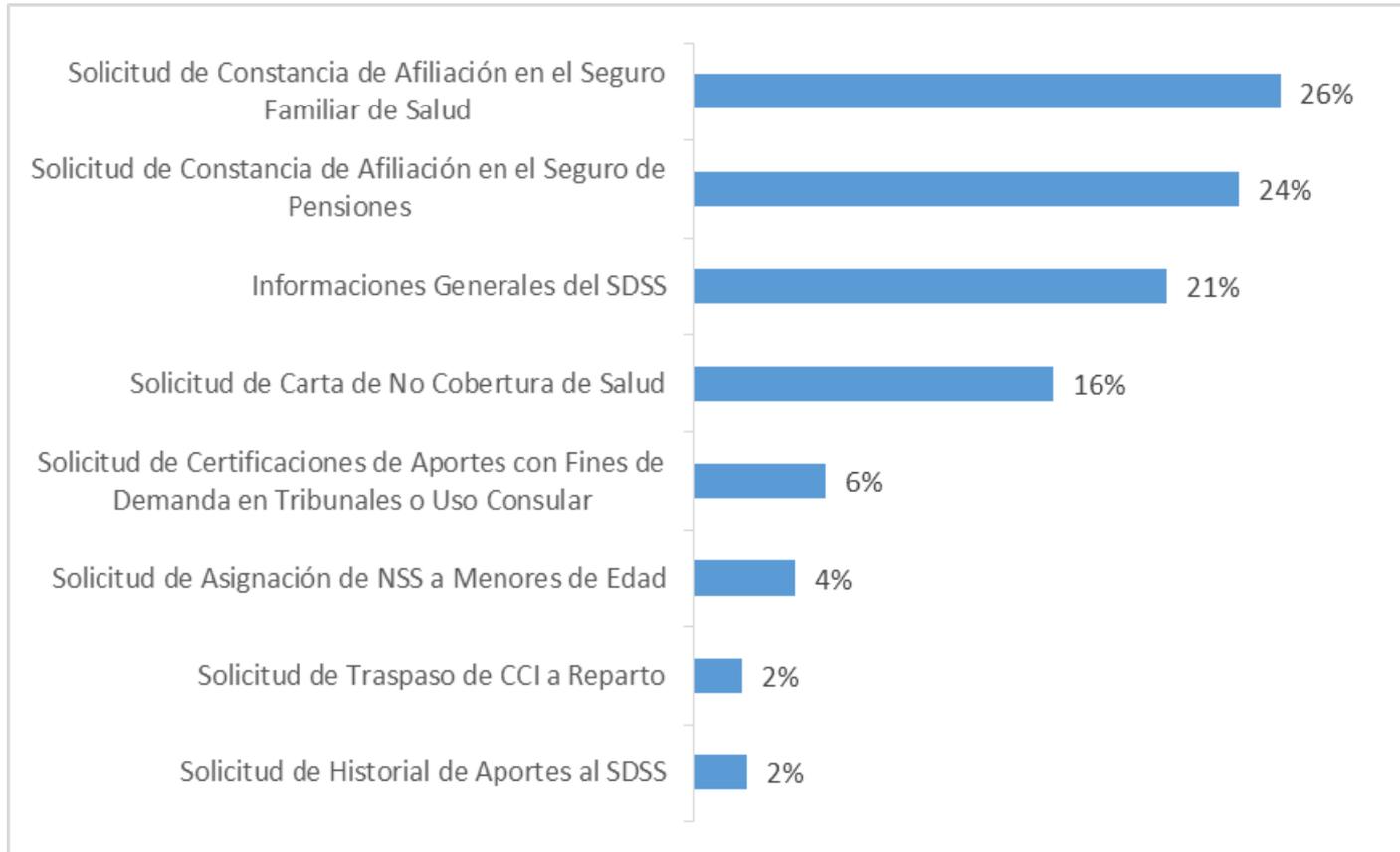
ENTREVISTA

Personal (Cara a Cara)

FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO

Del 05 al 30 de abril del 2021

Porcentaje de Respuestas



**Total de
respuestas
384**



SATISFACCION DE LA GESTION DE LA DIDA EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

P-6

El modelo **SERVQUAL** identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES

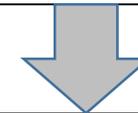
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.



1. La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
2. Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
3. El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
4. Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
5. La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) esta acorde al servicio que ofrecen.
6. La modernización de las instalaciones y los equipos.

FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.



1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el tramite o gestión se resolvió correctamente.
2. El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.
3. El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.

DIMENSIONES

SEGURIDAD

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

1. El trato que le ha dado el personal
2. La profesionalidad del personal que le atendió
3. La confianza que le transmite el personal

EMPATIA

Atención personalizada que dispensa la DIDA a sus usuarios

CAPACIDAD DE RESPUESTA

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

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

1. La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.
2. El horario de atención al público
3. La Facilidad con que consiguió la cita
4. Las instalaciones de la DIDA son fácilmente localizable
5. La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
6. La atención personalizada que le dieron

P-8

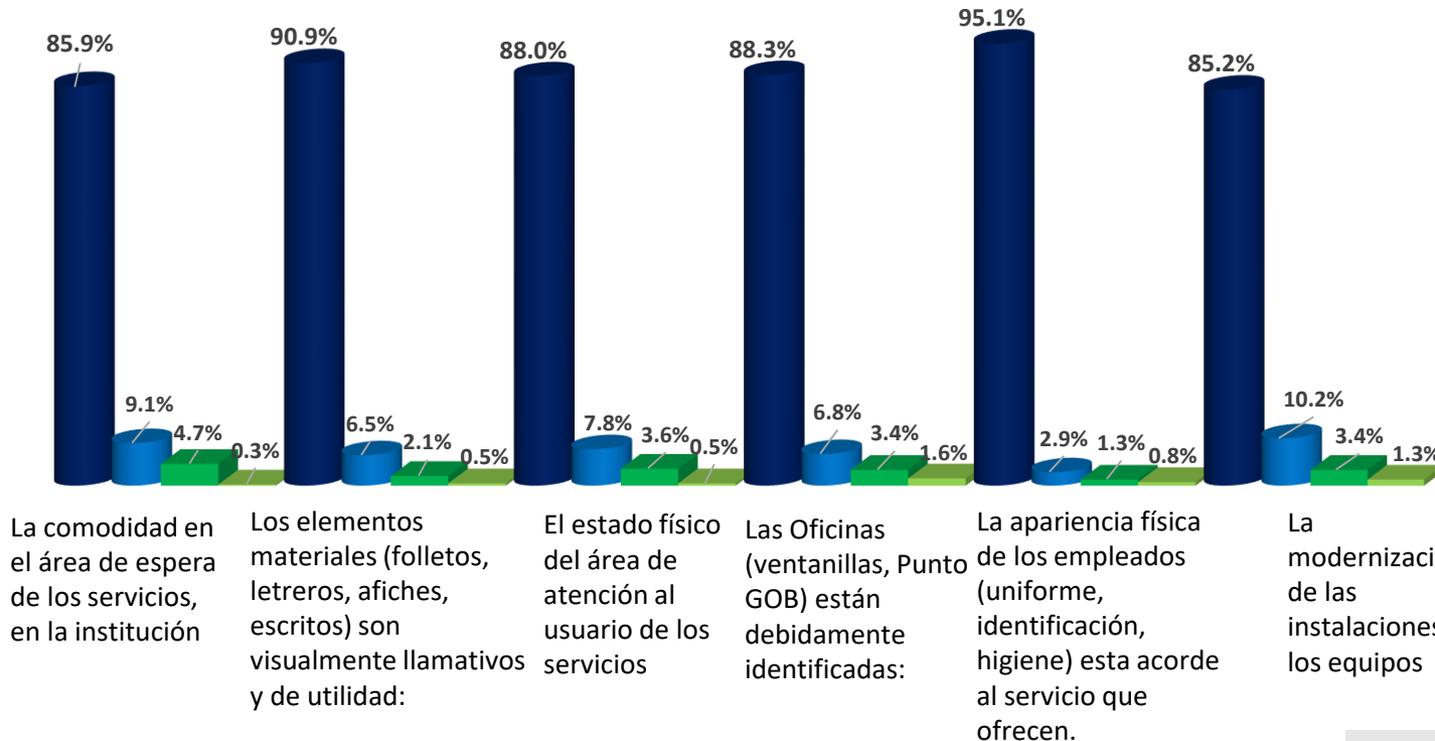
RESULTADOS DE SATISFACCION GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

P-9

SATISFACCION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL:

En una escala del 0 al 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. ¿Cómo valora usted.....

DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

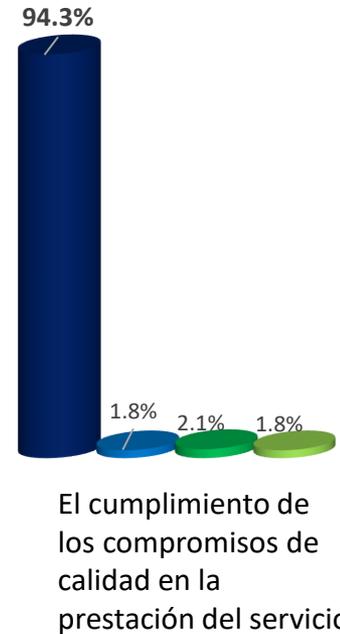
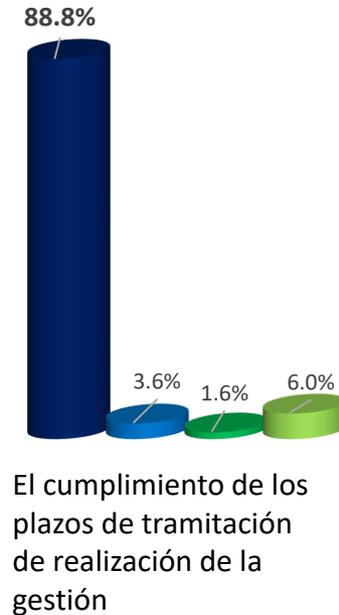
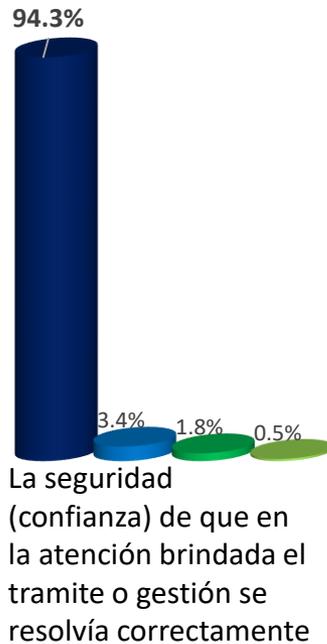


Base: 100% Total muestra

● Satisfecho
 ● Poco Satisfecho
 ● Insatisfecho
 ● No respondió

En la escala del 0 al 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. ¿Cómo valora usted.....

DIMENSION: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global

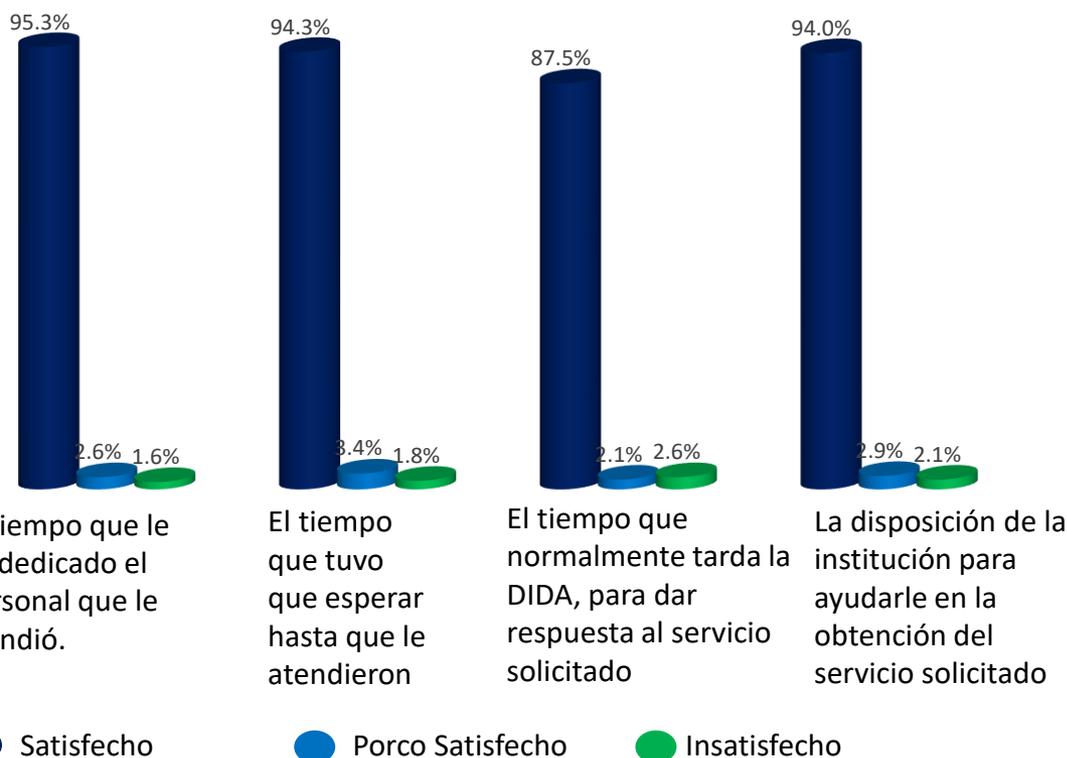


● Satisfecho
 ● Poco Satisfecho
 ● Insatisfecho
 ● No respondió

Base 100% del total de la Muestra

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que 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, Cómo valora usted.....

DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

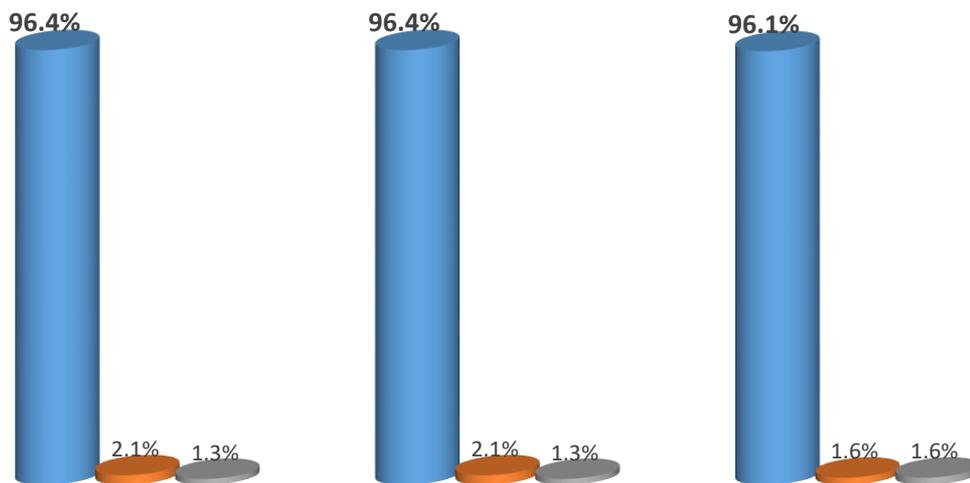
92.8%

Valoración Global

95.6%

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que se ha dado al personal del servicio, de nuevo en una escala del 0 al 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. ¿Cómo valora usted.....

DIMENSION: SEGURIDAD



Base 100% del total de la Muestra

El trato que le ha dado el personal le inspira confianza

La profesionalidad del personal que le atendió

La confianza que le transmite el personal

● Satisfecho

● Porco Satisfecho

● Insatisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión

96.3%

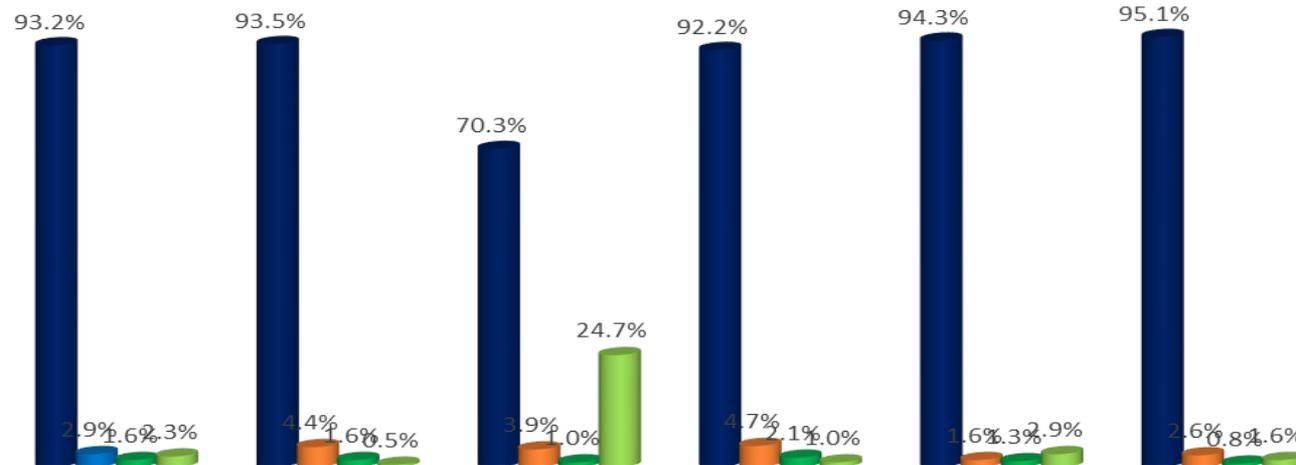
Valoración Global

94.5%

SATISFACCION CON LA GESTION EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. ¿Cómo valora usted.....

DIMENSION: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



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 DIDA son fácilmente localizables

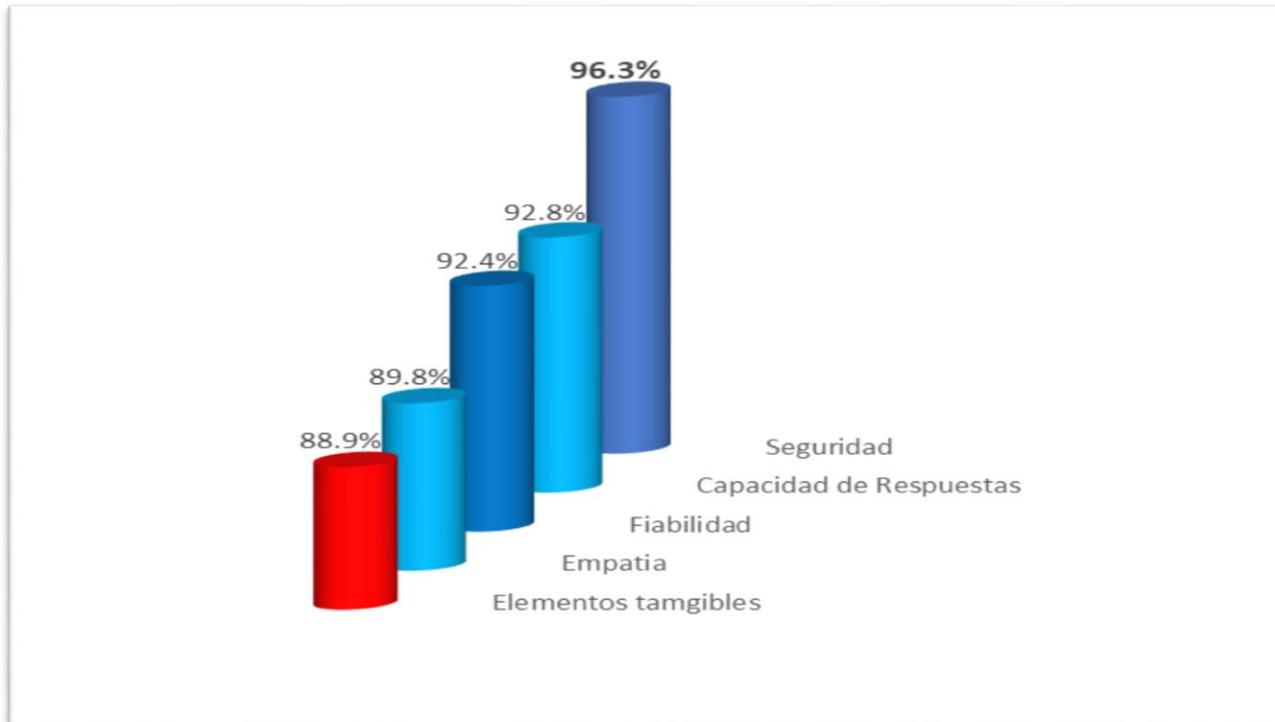
La información que le proporcionaron fue clara y comprensible

La atención personalizada que le dieron

Base 100% del total de la Muestra

● Satisfecho ● Poco Satisfecho ● Insatisfecho ● No respondió

RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION



Base 100% del total de la Muestra



Índice de Satisfacción General

92.0%

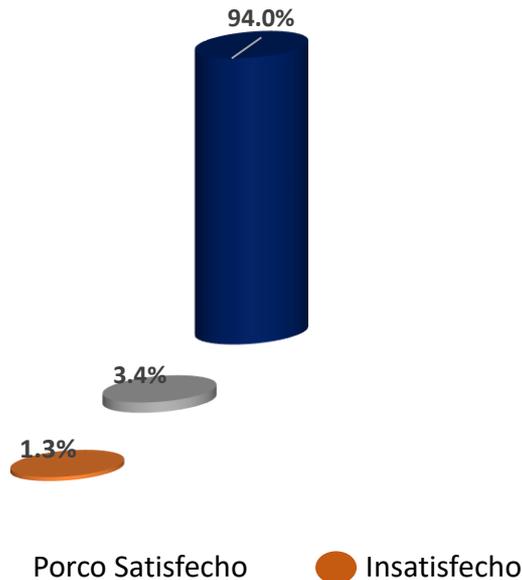
COMPARACION DE LA SATISFACCION GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

P-16

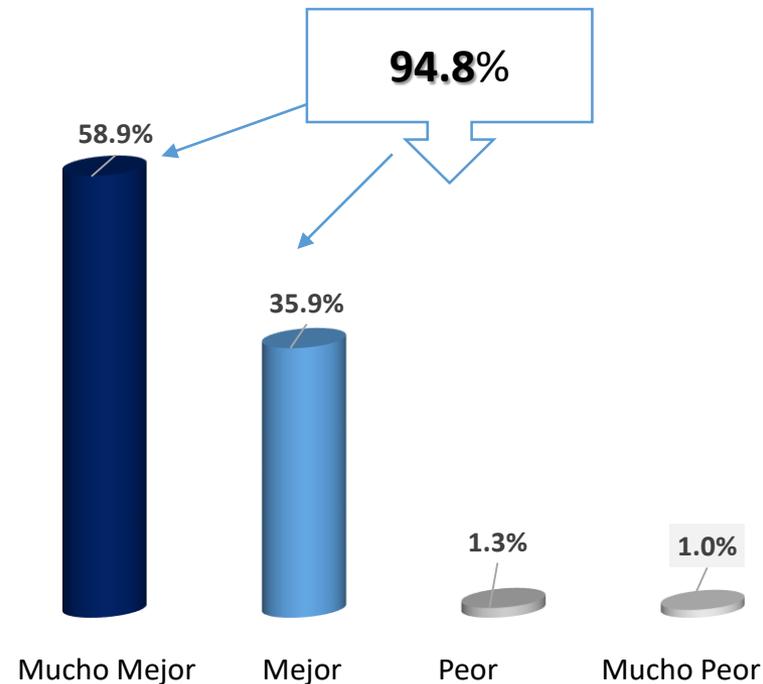
Cual es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

SERVICIO RECIBIDO



SERVICIO ESPERADO

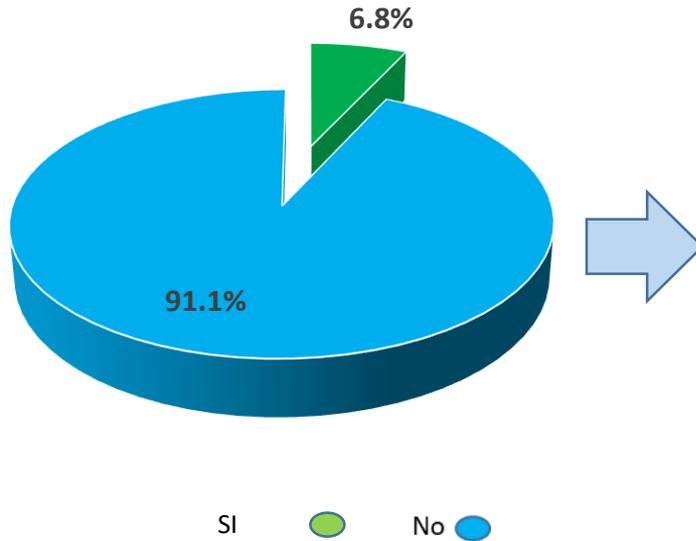


Base 100% del total de la Muestra

El 94.8% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

P-17

Por otro lado, ¿En los últimos seis meses, ha contactado usted a la DIDA vía internet?



Base 100% del total de la Muestra

Motivo del Contacto

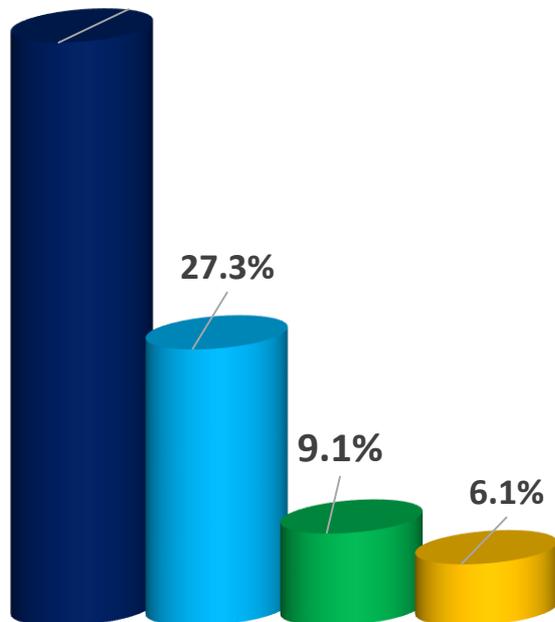


Pensando en la última ocasión en la que contactó la DIDA por internet, ¿Cómo valoraría usted en lo general el servicio que recibió?

Si tuviera que informarse, realizar alguna consulta o tramite en la DIDA y pudiera elegir, Como preferiría contactaría.

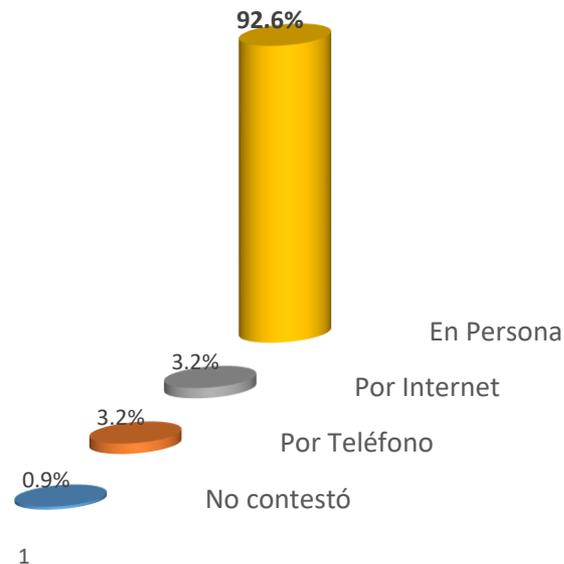
SATISFACCION CON LA PAGINA WEB DE LA INSTITUCION

57.6%



● Satisfecho ● Poco Satisfecho ● Insatisfecho ● No Responde

MEDIO DE CONTACTO

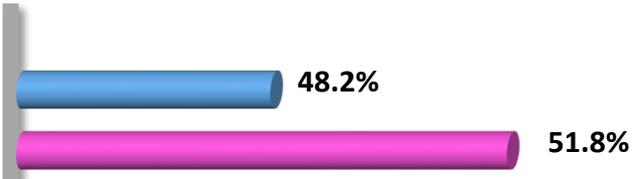


Base 100% del total de la Muestra

P-19

PERFIL DEL ENCUESTADO:

Expresado en %



**Base 100% Total de
 la muestra**



Más de 60 años

53 a 59

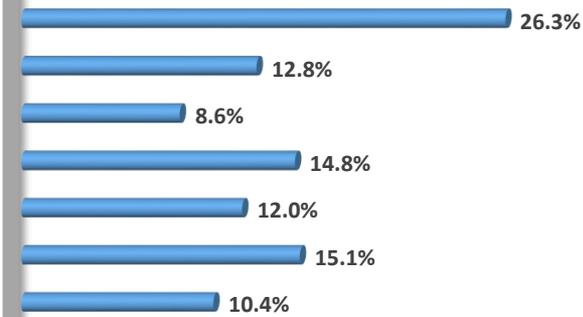
46 a 52

39 a 45

32 a 38

25 a 31

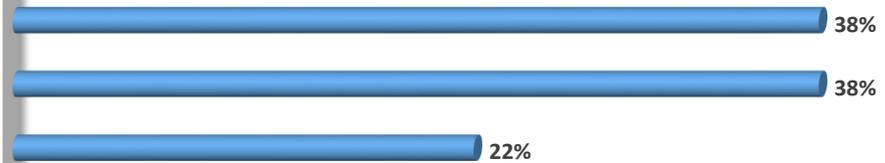
18 a 24



Educación Superior

Educación Media

Educación Básica



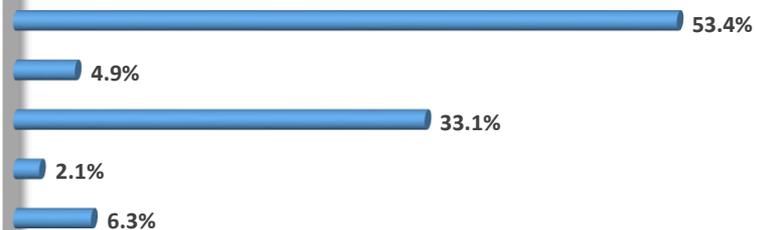
Trabaja

Jubilado

Desempleado

Estudiante

Ama de Casa



P-20