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

CONAPOFA

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Población y Familia

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA	3
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL CONAPOFA EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	9
SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO	16

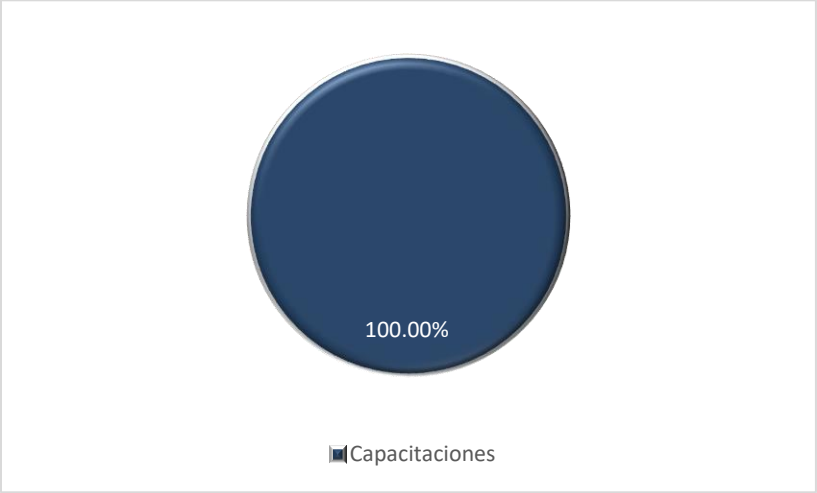
FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

- **UNIVERSO:** Usuarios de los servicios públicos.
- **ÁMBITO:** Usuarios Institucionales del CONAPOFA.
- **MUESTRA:** 26 respuestas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de un 5%.
- **CUESTIONARIO:** Estructurado
- **SELECCIÓN:** Aleatoria a las solicitudes de los diferentes usuarios que reciben servicios del Consejo Nacional de Población y Familia.
- **ENTREVISTA:** De manera presencial.
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO**: Del Mayo-Junio, 2021

Servicio encuestado
Consejo Nacional de Población y Familia

Porcentaje de respuesta



Total de respuestas: 26

SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE POBLACION Y FAMILIA

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo **SERVQUAL** Identifica la **dimensión** relativa 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

- 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.

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- 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.

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

DIMENSIONES

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

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.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

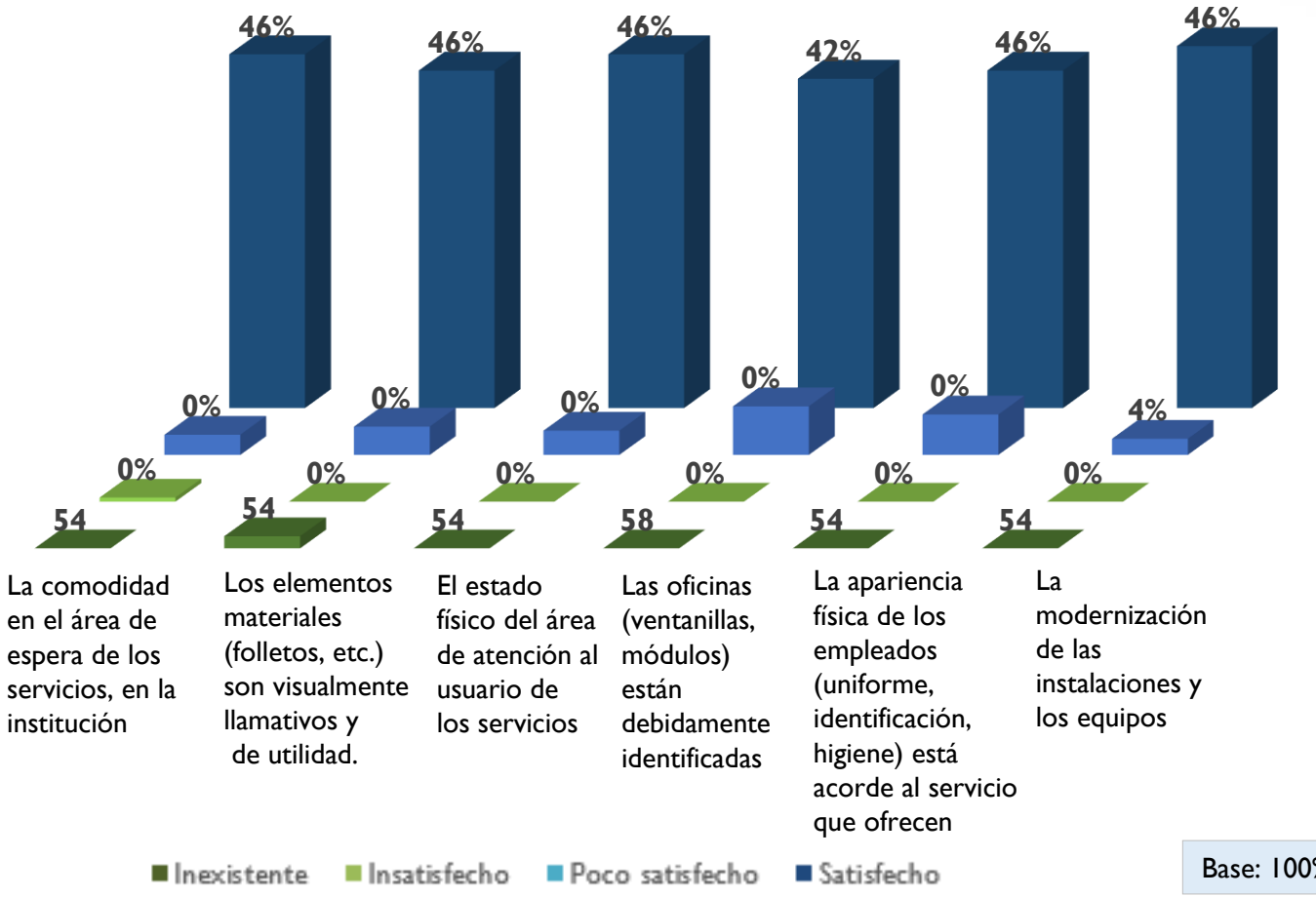
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió la cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
-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

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN 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 y10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora…

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión

45%

Valoración Global

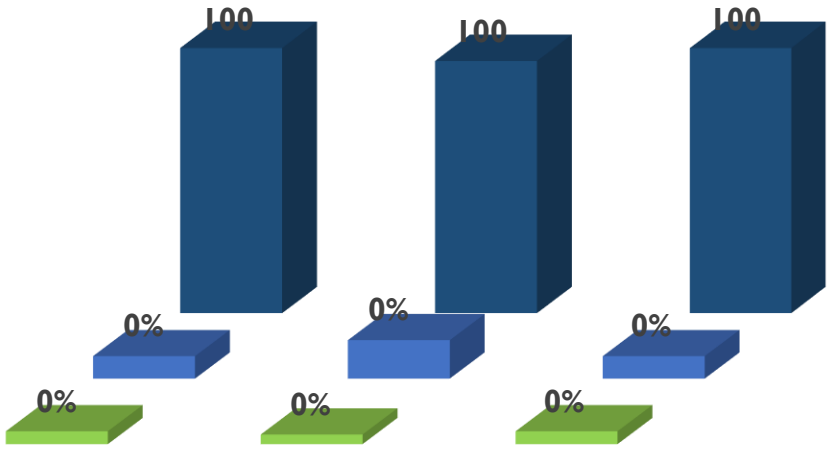
44%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN 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…

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



La seguridad (confianza) de que en la atención brindada al 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

Insatisfecho | Poco satisfecho | Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión

100%

Valoración Global

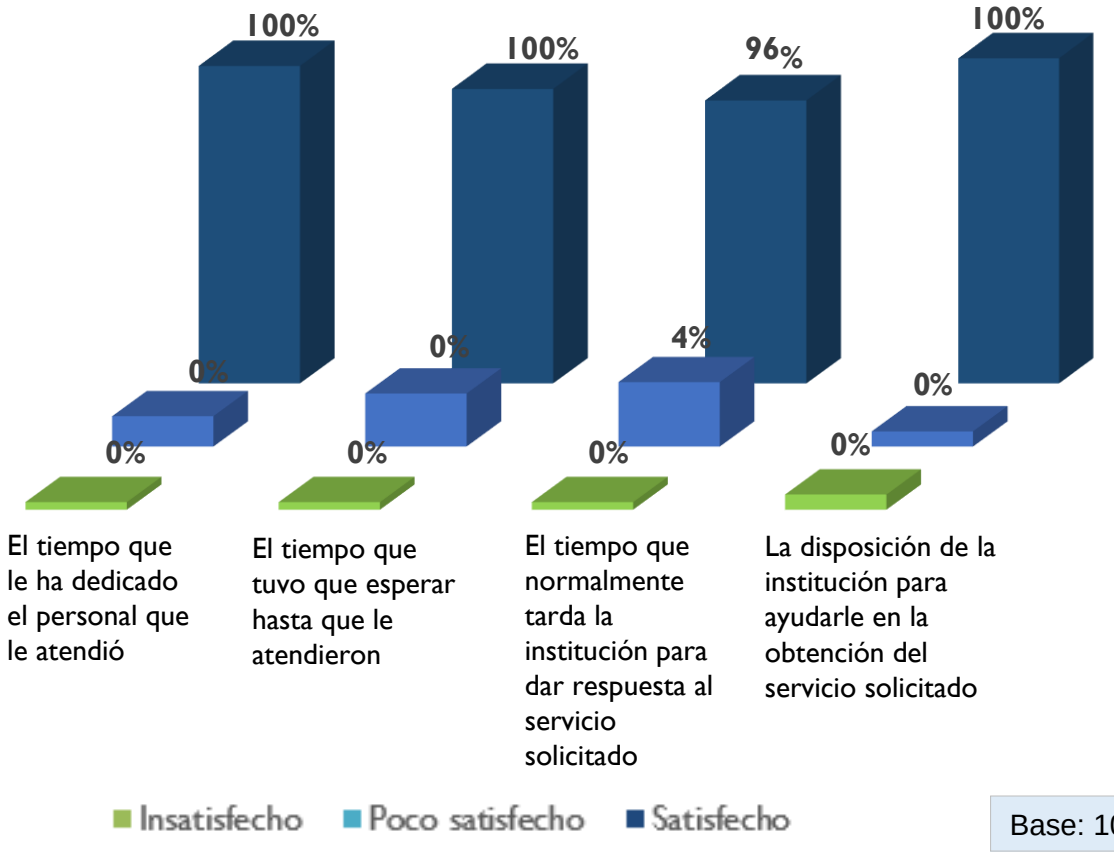
100%

Base: 100% Total muestra

SATISFACCION CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de Satisfacción de la dimensión

99%

Valoración Global

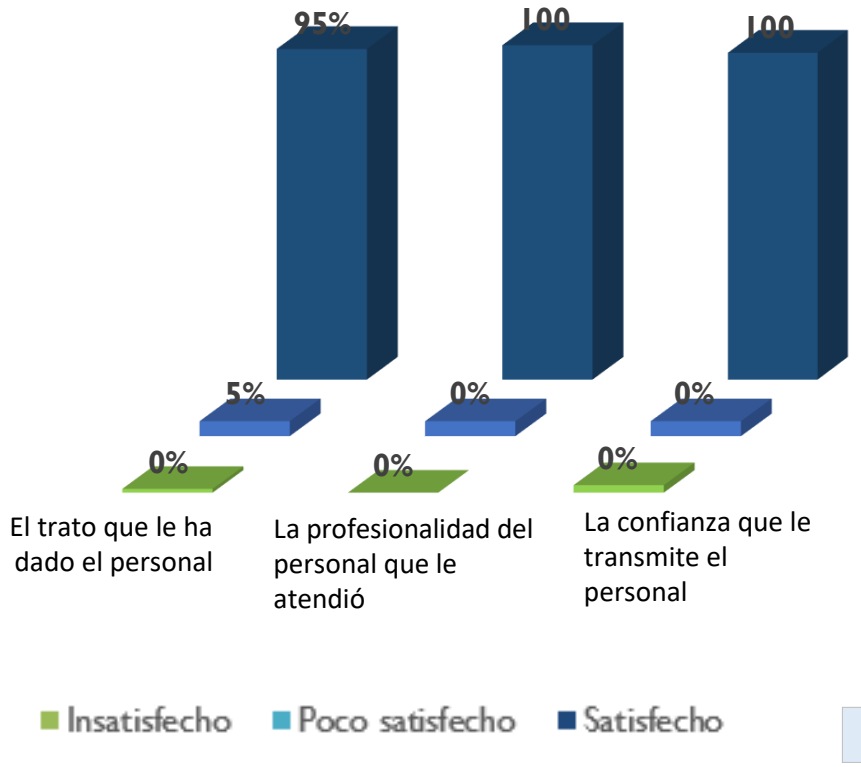
98%

Base: 100%Total muestra

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN 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. P2 ¿Cómo valora usted…

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

98%

Valoración Global

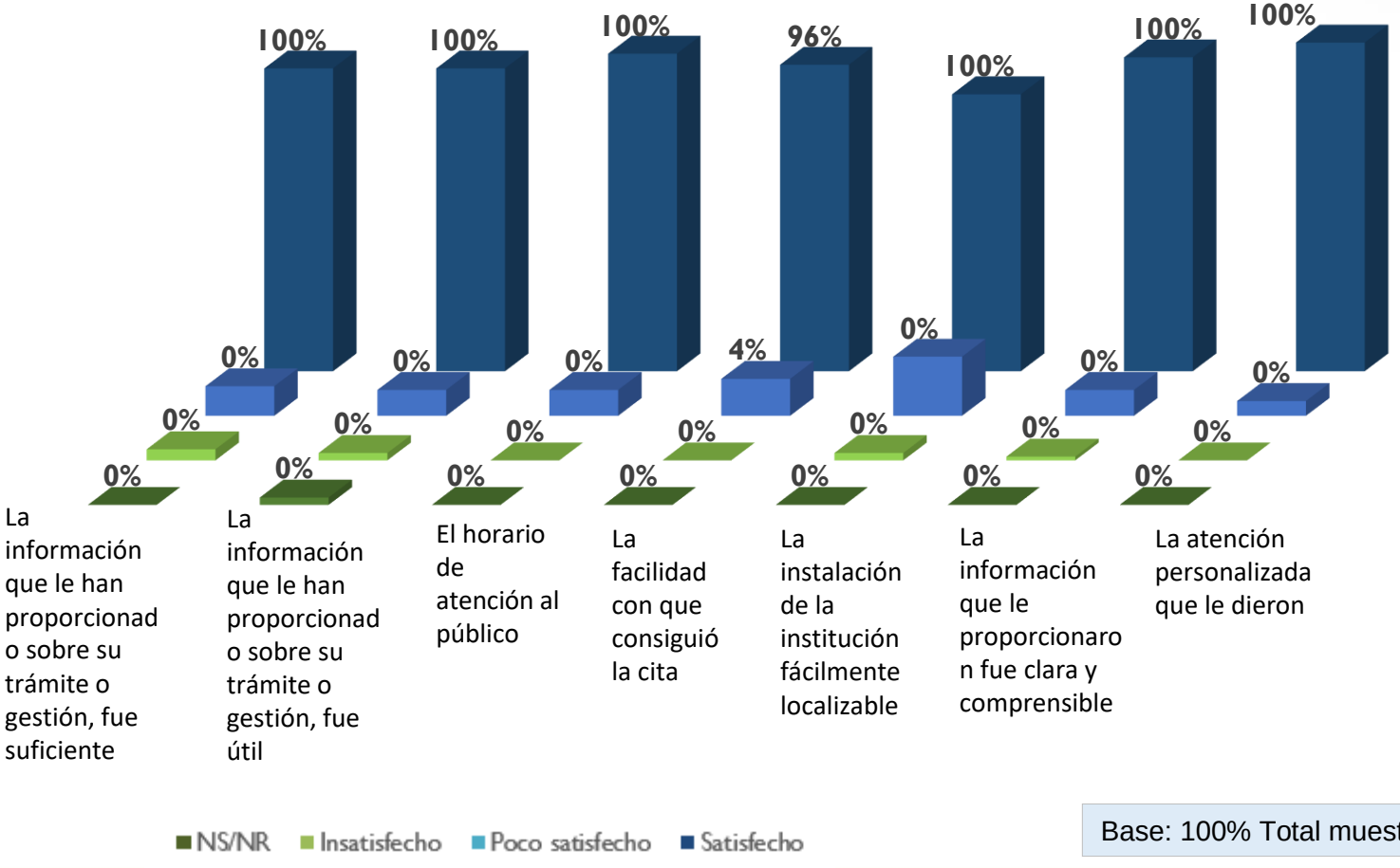
99%

Base: 100%Total muestra

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN 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. P2 ¿Cómo valor a usted…

DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

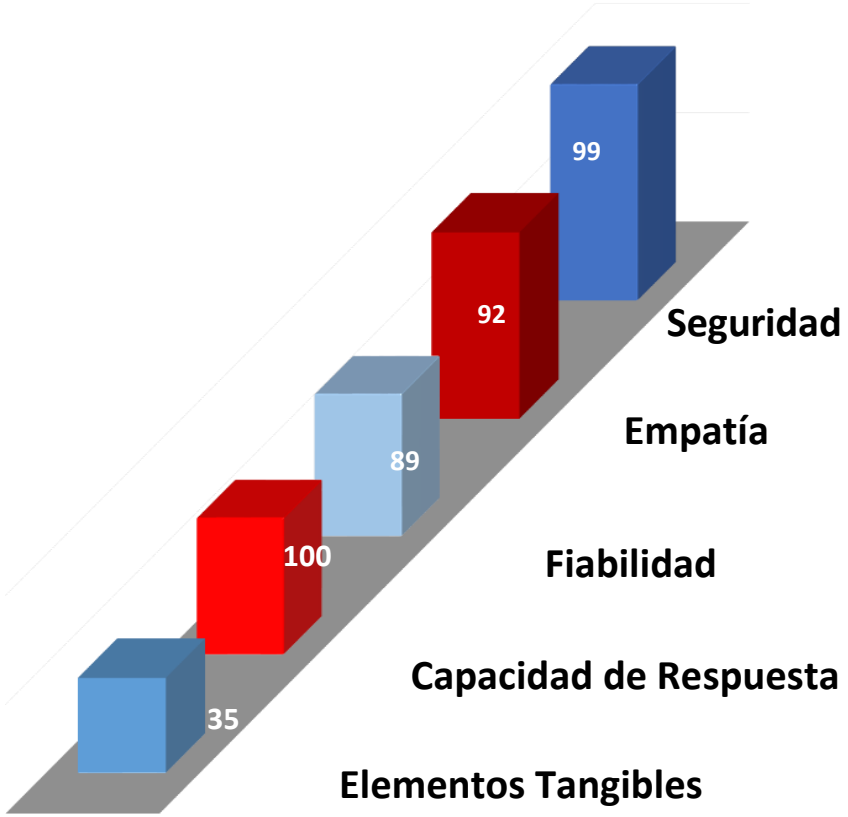
Valoración Global

98%

Base: 100% Total muestra

Índice de Satisfacción del Consejo Nacional de Población y Familia

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General

83%

Expresado en %

Base:100% Total muestra

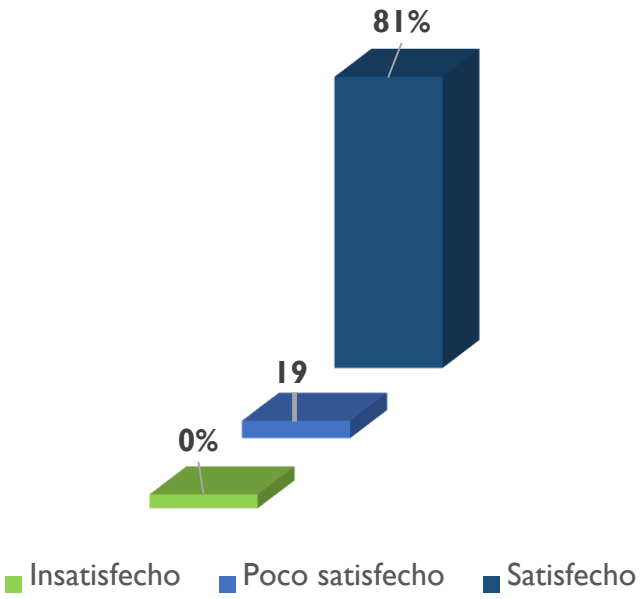
COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

SERVICIOESPERADOVSELRECIBIDO

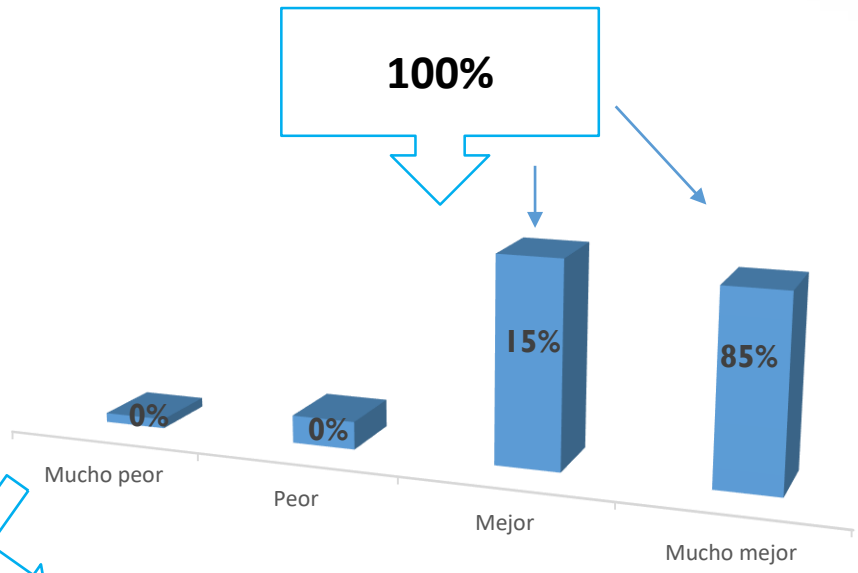
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

SERVICIO RECIBIDO



SERVICIO ESPERADO

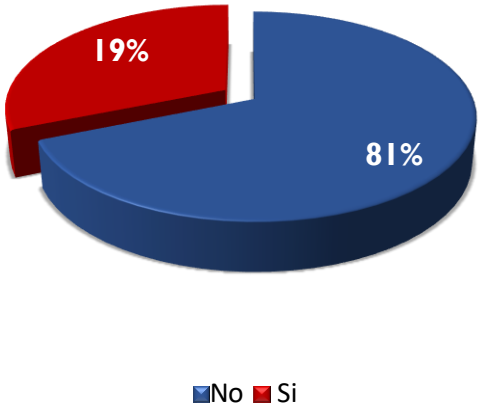


El 91% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

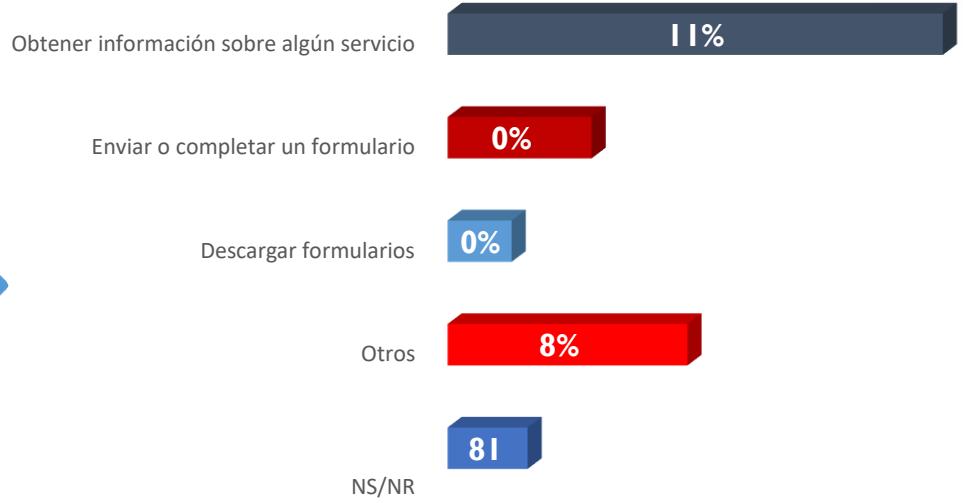
Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



Motivo del contacto

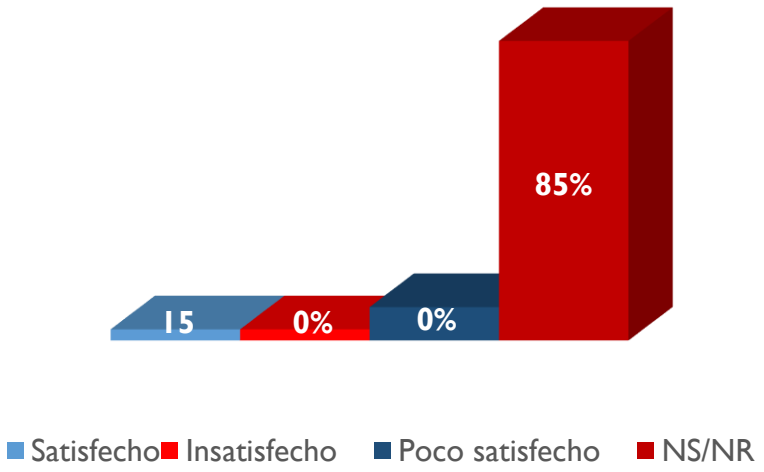


Base: 100% Total muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

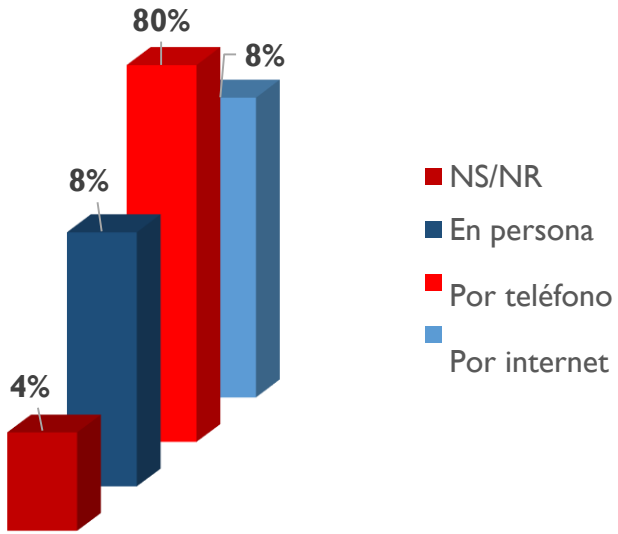
Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por internet. ¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?

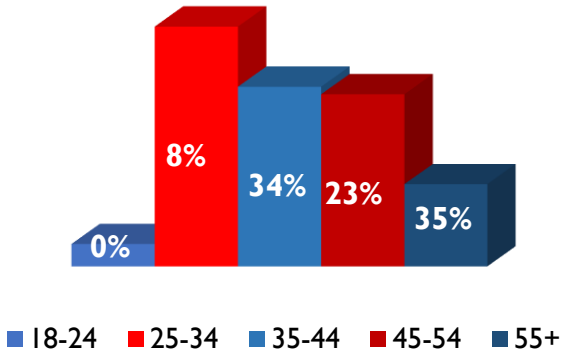
MEDIO DE CONTACTO



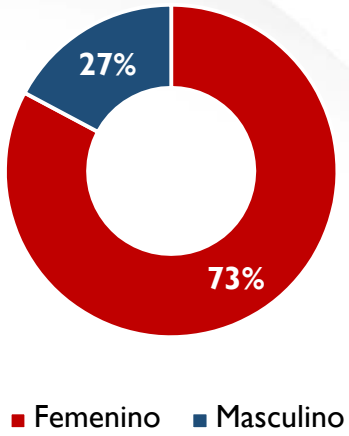
Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO

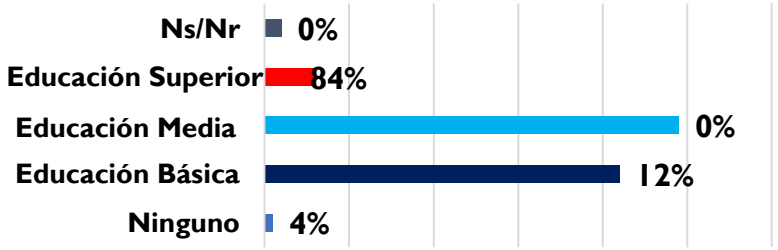
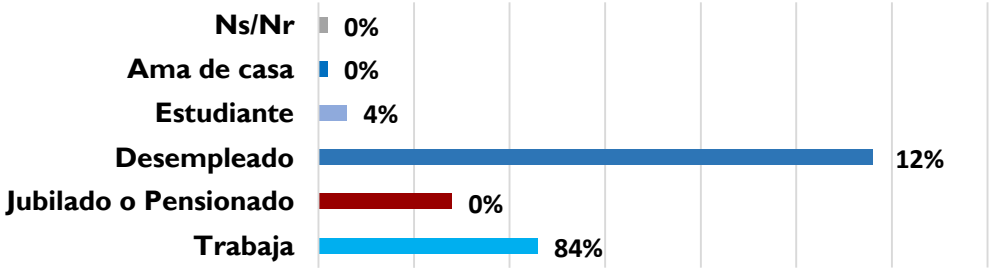
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Último grado de estudio alcanzado



¿En cuál situación se encuentra actualmente…?