



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**Consejo Nacional de la Persona
Envejeciente**

CONAPE

**Monitoreo y Seguimiento de la Calidad de los Servicios Brindados
en CONAPE, Resultados Mes de Abril 2021**

Mayo 2021

INDICE

Contenido

1. Resumen	2
2. Objetivos.....	2
3. Cálculo del Tamaño de la Muestra:	3
4. Ficha Técnica.....	4
5. Beneficios de aplicar la encuesta de Calidad de los Servicios Ofrecidos:	4
6. Metodología	5
7. Resultados de la Encuesta	7
7.1. Género del visitante entrevistado:	7
7.2. Dirección o departamento visitado:	8
7.3. Personal de CONAPE que brindó el servicio:	8
7.4. Calidad del Servicio Brindado:	9
7.5. Experiencia con el representante de la recepción	15
8. Resultados de la Encuesta:	16
9. ANEXOS.....	17
9.1. Cronograma de Actividad de Valoración de la Calidad del Servicio Brindado al Ciudadano	17
9.2. Modelo de encuesta en google forms.	17
9.3. Modelo de encuesta en google forms.	21
9.4. Base de datos de Resultados de Encuesta	22
9.5. Evidencia del POA CON LA programación de la Encuesta.....	22

1. Resumen

El siguiente informe presenta los resultados del monitoreo de la encuesta realizada a los visitantes del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), en referencia a la calidad del servicio brindado al visitante. Dicho informe contiene un detalle de los resultados arrojados en la aplicación de la encuesta.

Dicha encuesta fue desarrollada a través del programa google forms, con apoyo de tableta. Se asignó la labor a la Sra. Mirna Tavarez, quien recibió capacitación y orientación respecto al abordaje al visitante.

Se inició con la aplicación de las encuestas el 19 de abril del corriente, fecha en la que RRHH asignó el personal para desarrollar dicho trabajo. En el cuerpo del informe se presentan los resultados de la información recopilada por medio de la encuesta, al 30 de abril se han entrevistado a 58 visitantes, donde la mayor concentración estuvo en la Dirección de Desarrollo Integral.

La puntuación promedio de las entrevistas aplicadas fluctúa con una calificación de 93/100.

2. Objetivos

- 2.2. Implementar un sistema de encuestas para monitorear la calidad de los Servicios por CONAPE y su personal.
- 2.3. Otro objetivo es revelar las debilidades del servicio, para que al ser expuestas estas puedan ser corregidas.

3. Cálculo del Tamaño de la Muestra:

Para el cálculo de la cantidad de encuestas a realizar, se tomó en cuenta el promedio mensual de solicitudes de los servicios brindados a la ciudadanía descritos en la ficha técnica ofertados desde la Sede principal de CONAPE. A continuación se muestra el cálculo realizado:


- Tamaño de la población: 68 ciudadanos y ciudadanas que visitaron CONAPE.
- Nivel de confianza: (95%).
- Margen de error: (5%)
- Tamaño de la muestra: **58 ciudadanos y ciudadanas que visitaron CONAPE.**



The image shows a web-based calculator titled "Calcula el tamaño de la muestra". It features three input fields: "Tamaño de la población" with the value 68, "Nivel de confianza (%)" with a dropdown menu set to 95, and "Margen de error (%)" with the value 5. Below these fields, the calculated "Tamaño de la muestra" is displayed as a large green number "58". A message below the result states: "Envía en solo unos minutos una encuesta de 10 preguntas gratis y observa las primeras 100 respuestas." At the bottom of the calculator is a green button labeled "SUSCRIPCIÓN GRATUITA".

¿Qué es el tamaño de la muestra?

4. Ficha Técnica

	CONSEJO NACIONAL DE LA PERSONA ENVEJECIENTE (CONAPE)	Código: Versión: 00
	Ficha Técnica	Fecha de Emisión: 08/04/2021
Para Encuesta de Valoración de la Calidad de los Servicios Brindados		
Descripción	Detalles	
Universo	Se aplica la siguiente encuesta a 68 ciudadanos que visitaron solicitaron los servicios de CONAPE	
Ambito de Aplicación	Sede principal de CONAPE	
Muestra	58 ciudadanos que recibieron los servicios brindados en CONAPE	
Método a utilizar	Entrevista personal (presencial) realizada posterior a recibir el servicio	
Servicios Evaluados	Servicios Legales, Servicios de Asistencia de Salud, Inclusión en Programas Sociales, Solicitud de Gestión de Pensiones Solidarias	
Fecha de trabajo	Del 14 al 30 de Abril	
Responsables de Realización	Responsable de Preparación de la	Responsable de Realizar las entrevistas
	Licda. Anny Núñez	Licda. Mirna Tavarez
	Encargada Dpto. Desarrollo Social y Calidad en la Gestión	Oficial de Atención al Ciudadano

5. Beneficios de aplicar la encuesta de Calidad de los Servicios Ofrecidos:

Dentro de los beneficios para la institución de aplicar la encuesta, monitorearla y analizar sus resultados se puede destacar algunos beneficios detallados a continuación:

- Retroalimentación precisa con la que se podrá dar una atención óptima y comunicar algunas recomendaciones específicas a las áreas, respecto al servicio que ofrecen, su personal y los procesos que ocupan para el servicio.

- Se podrá identificar cuáles son los aspectos que más satisfacen al visitante, lo que permite potenciar los aciertos y establecer una guía de buenas prácticas y replicar los éxitos en otras áreas o proyectos de la institución.
- Permitirá apoyar a crear modelos de atención con mayor precisión, tomando en cuenta las características, necesidades del visitante.
- Potenciar la percepción del servicio que se brinda, al mejorar la experiencia del visitante y diferenciar el servicio.

6. Metodología

Para el desarrollo del Plan de Monitoreo y Seguimiento de la Calidad de los Servicios Brindados en CONAPE se presentaron varias propuestas de encuestas, las cuales deben ser realizadas a los visitantes de la institución se tomó en cuenta el indicador clave de rendimiento (KPI) de Satisfacción de la Calidad (CSAT; El cual se mide a través de una encuesta realizada inmediatamente después de que finaliza la interacción de dicho cliente-visitante con la empresa (posterior realización del servicio).

La escala CSAT usada fue en forma de números (1 al 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho). La puntuación obtenida es el promedio de todas las respuestas de los servicios.

6.1. Indicadores de Satisfacción de la Calidad

Los indicadores que se ocuparon medir la satisfacción del servicio fueron:

1. **Fiabilidad:** La habilidad de entregar el servicio prometido de una manera consistente y precisa.
2. **Seguridad:** El nivel de conocimiento y cortesía de los empleados, y hasta qué punto generan confianza y seguridad.

3. **Elementos Tangibles:** Toma aspectos como la disponibilidad de herramientas usadas para brindar el servicio.

4. **Empatía:** Toma en cuenta en qué medida los empleados toman acción y prestan atención individual a la solicitud del visitante.

5. **Capacidad de respuesta:** Evalúa qué tan dispuestos están los empleados a ofrecer un servicio a tiempo.

6.2. Elementos tomados en cuenta para la elaboración de la herramienta de medición (Encuesta)

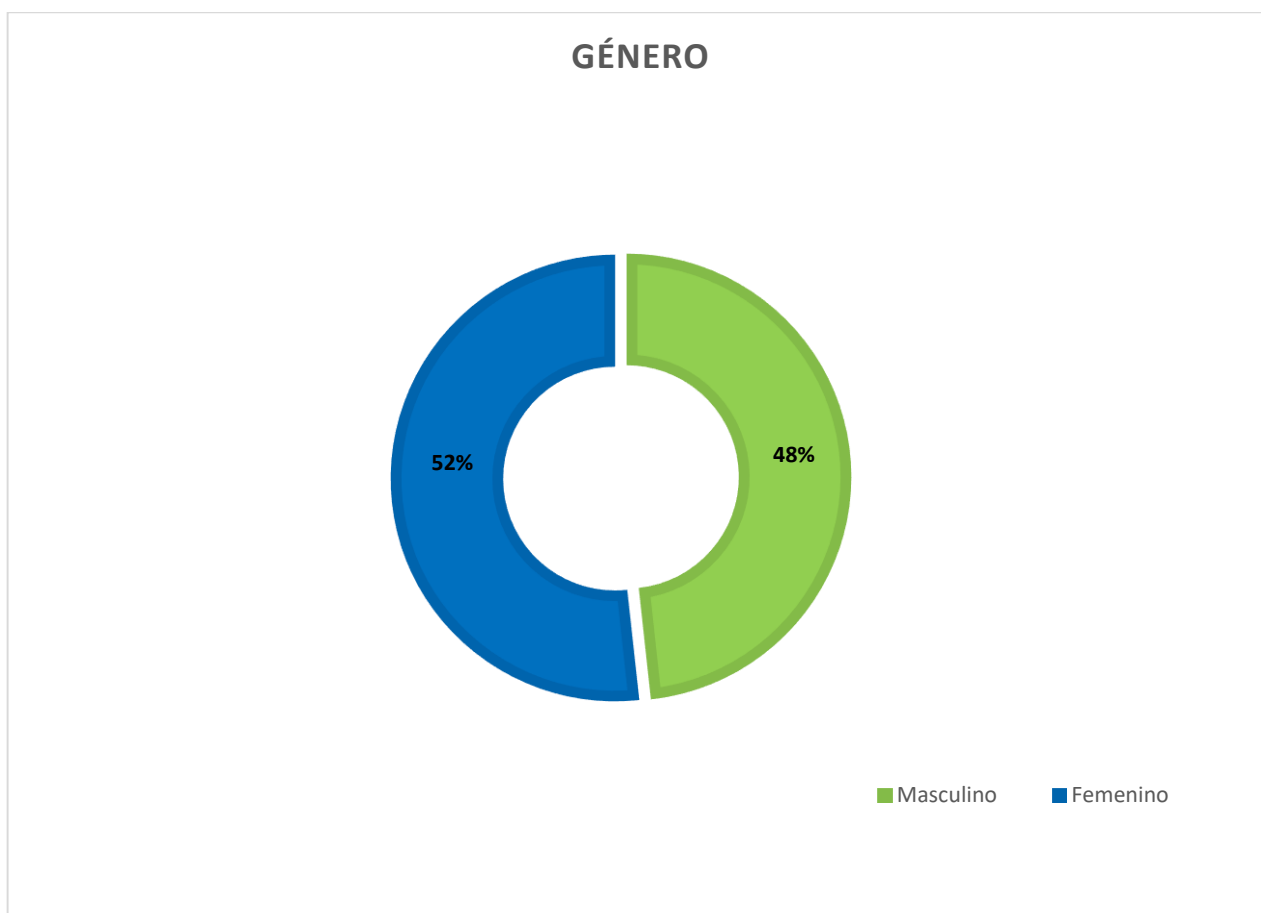
Mediante el plan previsto se busca medir la percepción del visitante de CONAPE de los servicios que recibe, tomando en cuenta datos como son:

- Genero del Visitante
- Dirección o Departamento que visita.
- División, Sección o Área visitada.
- Nombre del personal que ofreció el servicio.

7. Resultados de la Encuesta

- Fecha de inicio: 14 de Abril Fecha de corte: 30 de Abril.
- Total de encuestas desarrolladas a la fecha 58.
- Empleado realiz3 la entrevista: Sra. Mirna Tavares.

7.1. G3nero del visitante entrevistado:



7.2. Dirección o departamento visitado:

A continuación se presentan los resultados obtenidos por departamento en función de las entrevistas realizadas:

- Del total de entrevistados 50 (86.2%), personas visitaron la Dirección de Desarrollo Integral, 4 (6.9%) visitaron el Departamento Jurídico y 4 (6.9%) visitaron el Departamento de Recursos Humanos.
- El Departamento de Desarrollo Social, 48 visitantes asistieron a la División de Programas Sociales, 2 a la División de Salud y 1 a la División de Cultura, Educación y Recreación.



7.3. Personal de CONAPE que brindó el servicio:

Departamento Visitado		Personal que asistió
Dirección de Desarrollo Integral	División de Programas Sociales para Adultos Mayores	David Vargas Caroline Fernández Gabriel Cepín
	División de Diagnóstico	Vicenzo Mastrolilli
	División de Salud	Genoveva Castro Joubert
	División de Cultura Educación y Recreación	José Estévez
	Denuncia y Seguimiento de Casos	Gissel Alcántara
	Departamento Jurídico	Eduardo Céspedes Francisco Pérez
RRHH	Gladis Acosta	

7.4. Calidad del Servicio Brindado:

Respecto a la calidad del servicio brindado en el área o departamento:

5 (8.6%) personas manifestaron estar muy satisfechos visitado, 48 (82.2%) personas contestaron estar satisfechos con el servicio recibido, 2 (3.4%) tuvieron una respuesta neutral, 3 (5.2%) personas se sintieron insatisfecho con el servicio recibido por el departamento visitado.

En cuanto a la calidad del personal que le asistió 4 (6.9%) se sintió muy satisfecho, 51 (87.9%) se sintió satisfecho con el servicio, 2 (3.4%) tuvo una respuesta neutral, 1 (1.7%) se sintió insatisfecho con el servicio que brindó el personal que le asistió.

El tiempo invertido por el personal para dar respuesta a la solicitud del visitante 4 (6.9%) respondió estar muy satisfecho, 53 (91.4%) manifestó estar satisfecho, 1 (1.7%) se mostró neutral.

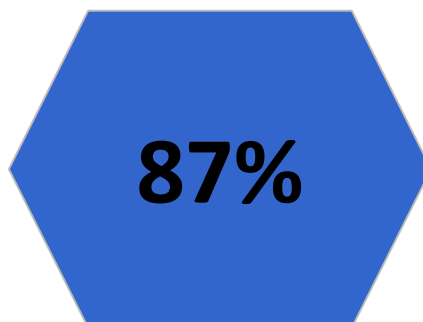
En la gestión del servicio por parte del representa que le asistió 5 (8.6%) se mostró muy satisfecho, 49 (84.5%) de los visitantes se sintieron satisfechos, 2 (3.4%) tuvieron una posición neutral y 2 (3.4%) se mostraron insatisfecho con la gestión del personal que le asistió.

En general 5 (8.6%) del personal entrevistado se mostró muy satisfecho con la calidad del servicio, 47 (81%) de los visitantes manifestaron sentirse satisfechos, 4 (6.9%) se respondió neutral y 2 (3.4%) se respondió estar insatisfecho con el servicio general del departamento visitado.

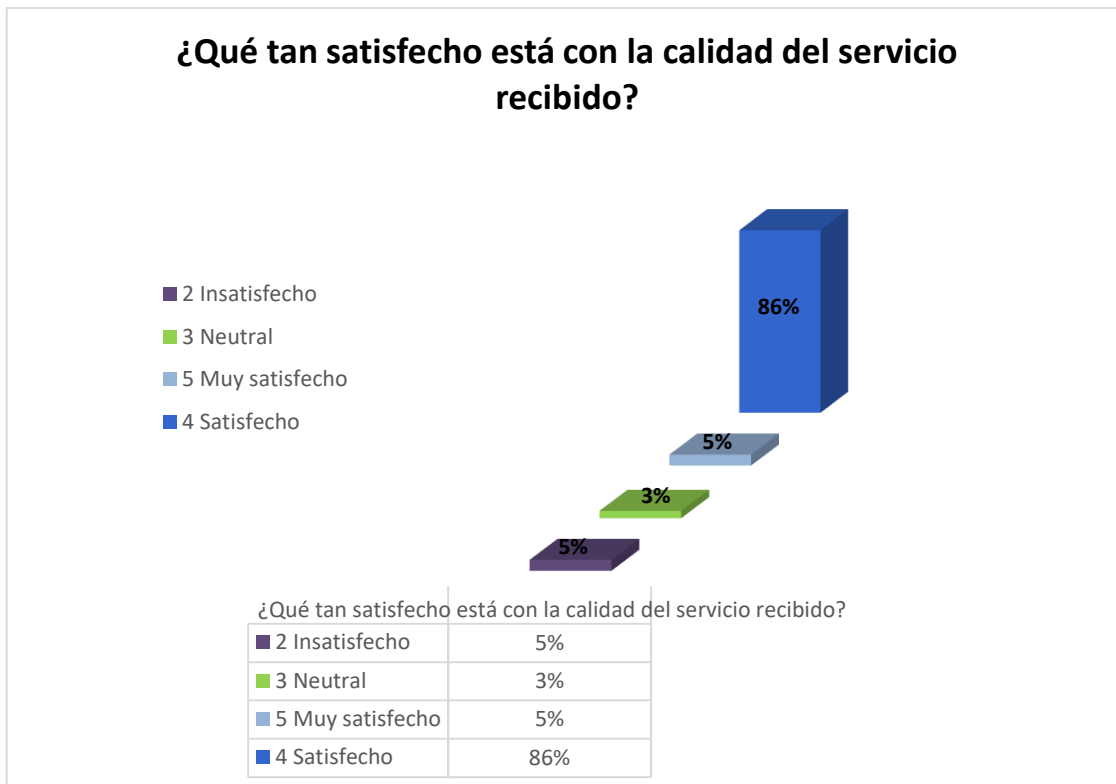
De los 58 visitantes encuestados 27 (46.26%) debió esperar entre 5 a 10 minutos, 29 (50%) tuvieron una espera de entre 15 a 30 minutos y 2 (3.4%) debieron esperar más de 30 minutos para ser dirigidos al área o departamento.



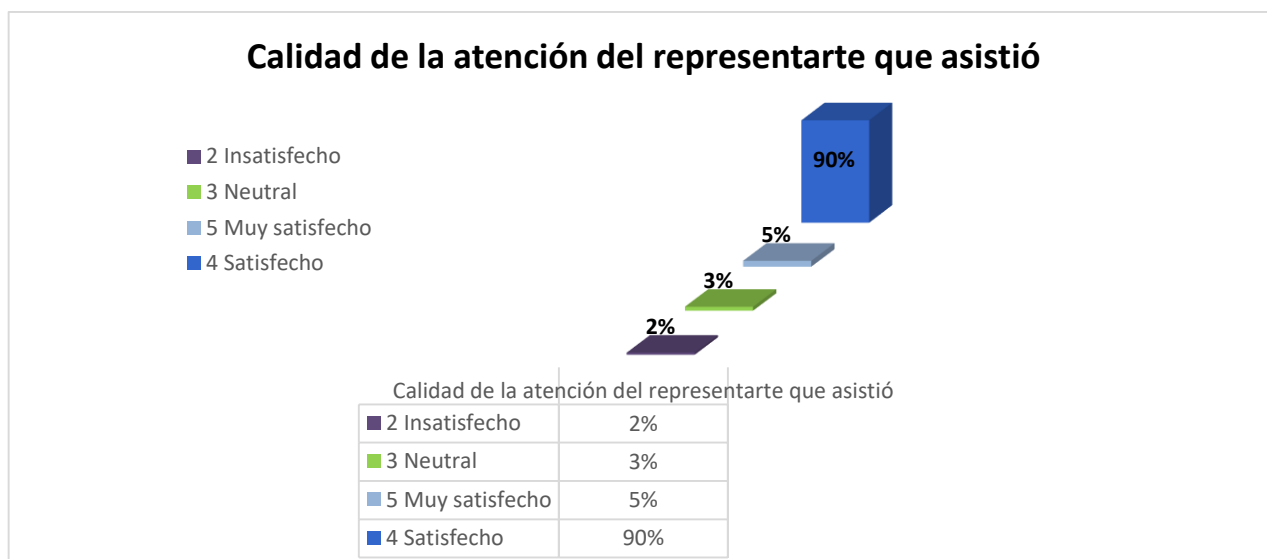
Promedio de la calidad por servicio recibido en el Área o Departamento visitado



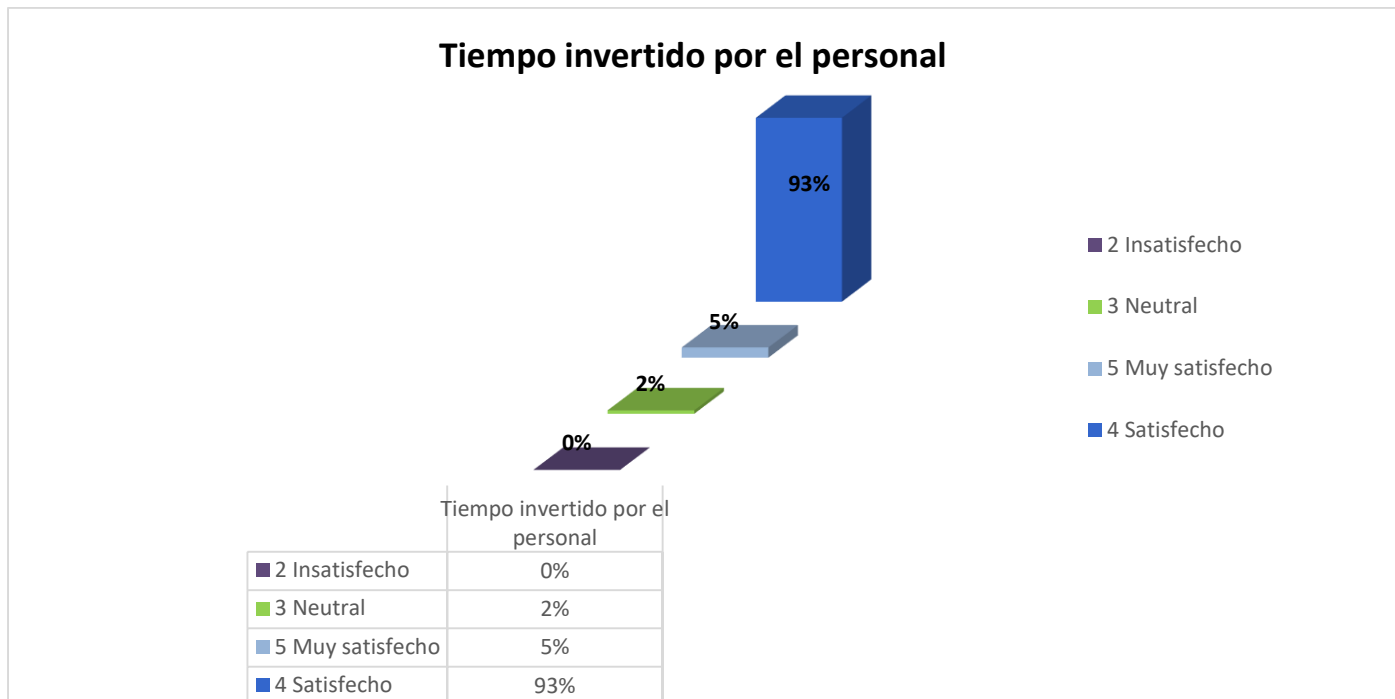
Pregunta #1



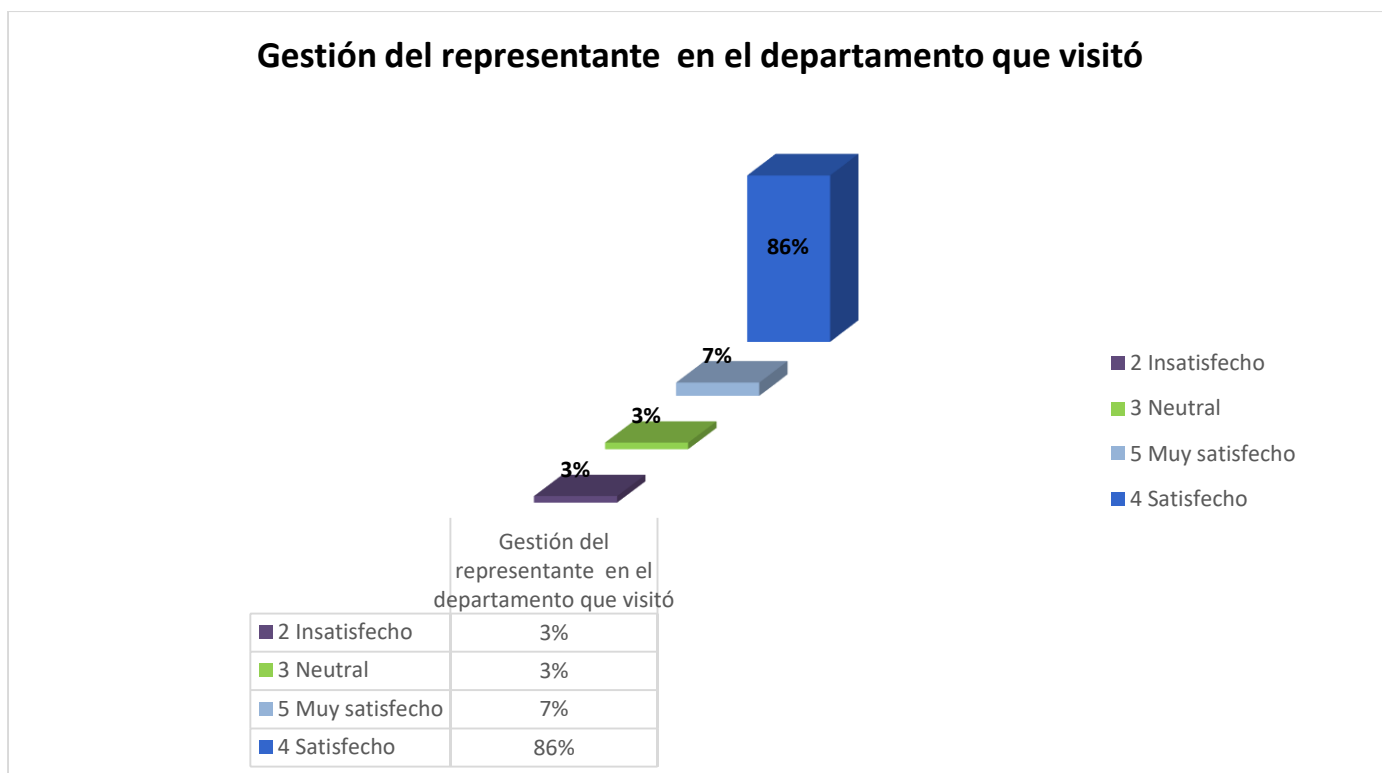
Pregunta #2



Pregunta #3

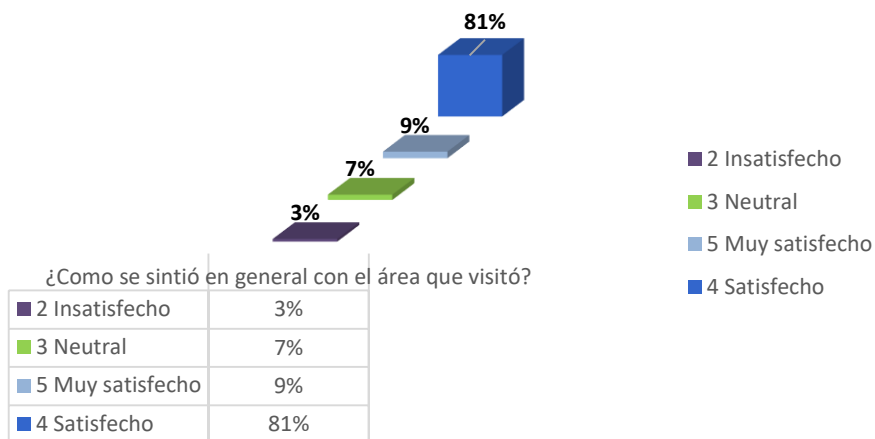


Pregunta #4



Pregunta #5

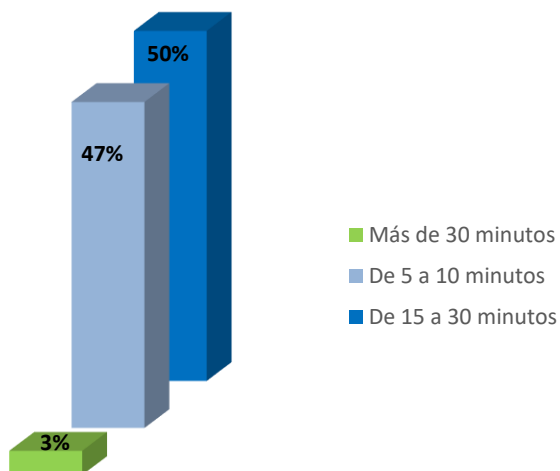
¿Como se sintió en general con el área que visitó?



Pregunta #6

Pregunta Tiempo esperado para ser atendido en el departamento

Tiempo esperado para pasar al departamento y recibir



Análisis de la Calificación en general la calidad del servicio:

En general los visitantes entrevistados manifestaron sentirse satisfechos con la calidad del servicio recibido 6 (10.3%) muy bueno, 48 (82.8%) bueno y 4 (6.9%) percibió como regular el servicio recibido.

En cuanto a los comentarios adicionales los visitantes manifiestan que deben esperar mucho tiempo para que se le dé soluciones a sus solicitudes.

Recursos Humanos:

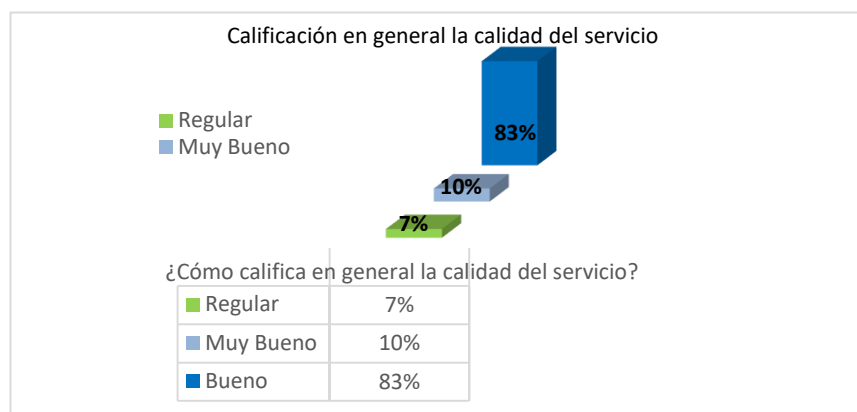
Obtuvo en proporción de las entrevistas realizadas a las personas que visitaron el departamento de obtuvieron una puntuación de 85/100. Sin embargo algunos mostraron que el tiempo de espera es muy largo y que hay poca coordinación entre la recepción y RRHH.

Departamento Jurídico:

Obtuvo una puntuación de 83.5/100 en proporción a las personas entrevistadas que visitaron este departamento. En los comentarios manifestaron pese a haber recibir un buen servicio, sus inquietudes o necesidades no fueron resueltas.

La Dirección de Desarrollo Social: obtuvo una puntuación de 95.7/100, en proporción a las áreas visitadas, sin embargo en el análisis individual se pudo destacar la falta de conocimiento por parte del personal para responder a las solicitudes del visitante.

De modo general se recomienda que se realice una evaluación de las funciones y procesos que realiza el personal en sus áreas de trabajo, esto con el fin de potenciar el desempeño del empleado y mejorar la experiencia y calidad de los servicios brindados al visitante.



7.5. Experiencia con el representante de la recepción

En la calidad del servicio la experiencia con el representante de la recepción, los visitantes manifestaron lo siguiente:

57 (98.3%) se sintió satisfecho con la respuesta a su solicitud. Mientras que 1 (1.17%), manifestó que el personal no manejó con fluidez su solicitud.

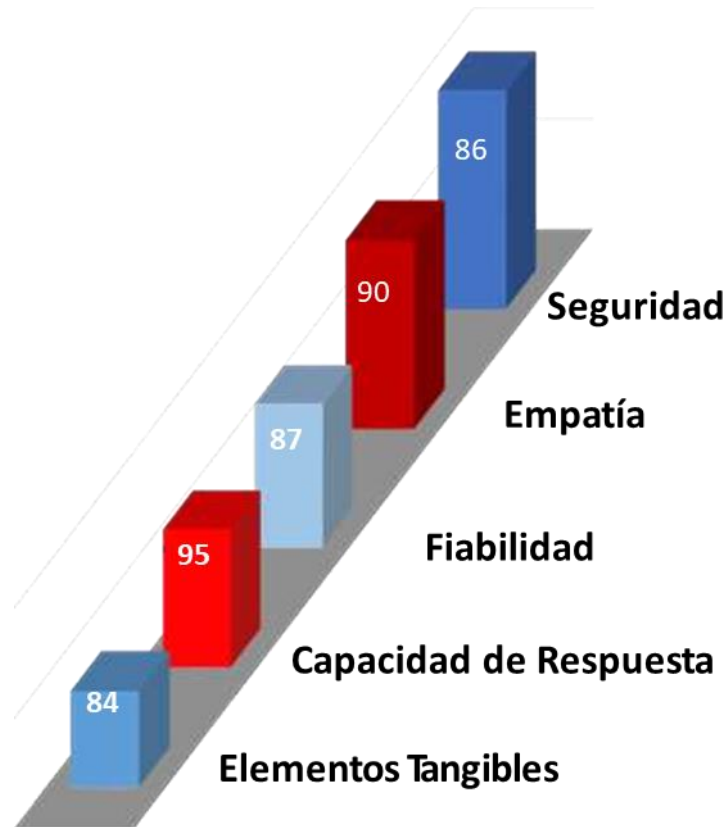
58 de 58 (100%) manifestaron sentirse satisfecho con el tiempo para ser atendidos.

58 de 58 (100%) respondieron que el personal que lo asistió fue amable y receptivo.



Promedio de **Experiencia con la Recepción** es un 99% un "SI"

8. Índice de Satisfacción de la Calidad General del Servicios Brindado al Ciudadano por CONAPE:



Expresado en %

Base: 100% Total muestra

88%

Promedio de la calidad por servicio recibido en el Área o Departamento visitado.

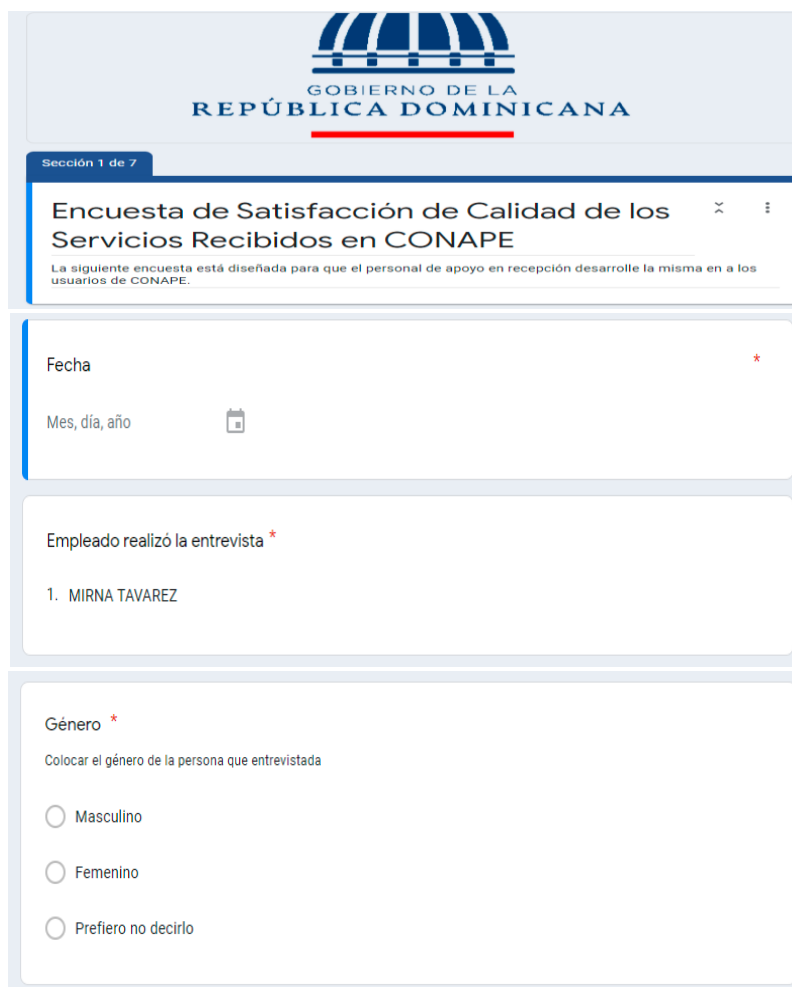
9. ANEXOS

9.1. Cronograma de Actividad de Valoración de la Calidad del Servicio Brindado al Ciudadano

9.2. Modelo de encuesta en google forms.

Link de la encuesta para valorar la calidad de los servicios brindados.

<https://forms.gle/A588q2hBgFKF9SPY8>



The image shows a Google Form interface for the 'Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Recibidos en CONAPE'. The form is part of a 7-section survey. The header includes the logo of the 'GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA'. The form contains three visible questions:

- Fecha** (required): A date selection field with a calendar icon and a red asterisk.
- Empleado realizó la entrevista** (required): A dropdown menu with one visible option: '1. MIRNA TAVAREZ'.
- Género** (required): A radio button selection field with three options: 'Masculino', 'Femenino', and 'Prefiero no decirlo'. The instruction below the options is 'Colocar el género de la persona que entrevistada'.

Dirección o departamento visitado *

1. Dirección de Desarrollo Integral
2. Dirección Administrativa y Financiera
3. Dirección de Planificación y Desarrollo
4. Departamento de Comunicaciones
5. Departamento de Recursos Humanos
6. Departamento Jurídico
7. División de Acceso a la Información
8. Dirección Ejecutiva

Empleado que ofreció el servicio *

En esta pregunta debe escribir el nombre de la persona que le atendió del departamento y la división que visitó (agregar cuantas personas lo hayan atendido de forma de directa en el servicio que solicitó)

Texto de respuesta larga

Sección 2 de 7

Dirección de Desarrollo Integral

Por favor seleccionar los departamentos visitados

Área visitada *

Aquí debe seleccionar el departamento o división que visitó en la Dirección

1. Departamento de Desarrollo Social
2. Departamento de Denuncias y Seguimiento de Casos
3. División de Diagnóstico para Inclusión a Programas Sociales
4. Coordinación Regional
5. Departamento de Supervisión de Centros

Sección 3 de 7

Divisiones Departamento de Desarrollo Social

Descripción (opcional)

Divisiones del Departamento de Desarrollo Social *

- División de Salud
- División de Programas Sociales para Adultos Mayores
- División de Cultura, Educación y Recreación

Sección 4 de 7

Departamento de Supervisión y Evaluación de Centros Geriátricos

Descripción (opcional)

Divisiones de Supervisión y Evaluación de Centros Geriátricos *

1. Centros Diurnos
2. Centros Permanentes

Sección 5 de 7

Encuesta de la calidad del servicio recibido

Descripción (opcional)

Calidad del Servicio Recibido por el Área o Departamento visitado *

	1 Muy insatisfe...	2 Insatisfecho	3 Neutral	4 Satisfecho	5 Muy satisfac...
¿Qué tan satisf...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo fue la c...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo conside...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cómo conside...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Como se sintió ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

El tiempo esperado para pasar al departamento y recibir el servicio fue: *

- De 5 a 10 minutos
- De 15 a 30 minutos
- Más de 30 minutos
- Otra...

¿Cómo describiría su experiencia con el representante de la recepción de CONAPE *

	SI	NO
Manejó con facilidad mi solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Me atendió a tiempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fue amable y receptivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pregunta *

1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno

¿Cómo califica ...

COMENTARIOS O SUGERENCIAS

Texto de respuesta larga

Sección 6 de 7

¿Visitó otra área o departamento adicional? ✕ ⋮

Descripción (opcional)

Por favor indicar si visitó otras áreas *

Sí

No

Sección 7 de 7

Area o departamento que visitó adicional ✕ ⋮

Descripción (opcional)

Por favor seleccionar la dirección o departamento visitado *

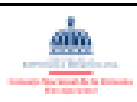
- Dirección Ejecutiva
- Dirección Administrativa y Financiera
- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Dirección de Desarrollo Integral y Protección al Adulto Mayor
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Comunicaciones
- Departamento de Relaciones Internacionales
- Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación
- Departamento Jurídico
- Acceso a la Información

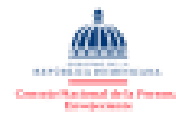
COMENTARIOS O SUGERENCIAS 🗨 📄 Párrafo

Texto de respuesta larga

Clave de respuestas (0 puntos) 📄 🗑 Obligatorio ⋮

9.3. Modelo de encuesta en google forms.

	Consejo Nacional de la Persona Trabajadora - CONAPE	Código Versión 01
	Guía de calificación Formulario de Evaluación Infraestructura e Información de los AMPs	Fecha de Emisión: 08/06/2021



Encuesta de Satisfacción de Calidad de los Servicios Recibidos

Fecha Levantamiento: _____

Género del Entrevistado:

Femenino Masculino

Departamento Visitado: _____

Persona que le atendió en el departamento visitado: _____

ENCUESTA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO POR EL DEPARTAMENTO VISITADO

	1 Muy insatisfecho	2 Insatisfecho	3 Regular	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
1. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad del servicio recibido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Cómo fue la calidad de la atención del representante le atendió?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Cómo considera el tiempo invertido por el personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ¿Cómo considera la gestión del representante en el departamento que visitó sobre su solicitud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ¿Cómo se sintió en general con el área que visitó?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TIEMPO ESPERADO PARA PASAR AL DEPARTAMENTO VISITADO

De 5 a 10 minutos De 15 a 30 minutos Más de 30 Minutos

EXPERIENCIA CON EL REPRESENTANTE DE RECEPCION

	SI	NO
1. ¿Manejó con facilidad mi solicitud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ¿Me atendió a tiempo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ¿Fue amable y receptivo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cómo califica en general la calidad del servicio?

1 Muy malo 2 Malo 3 Regular 4 Bueno 5 Muy bueno

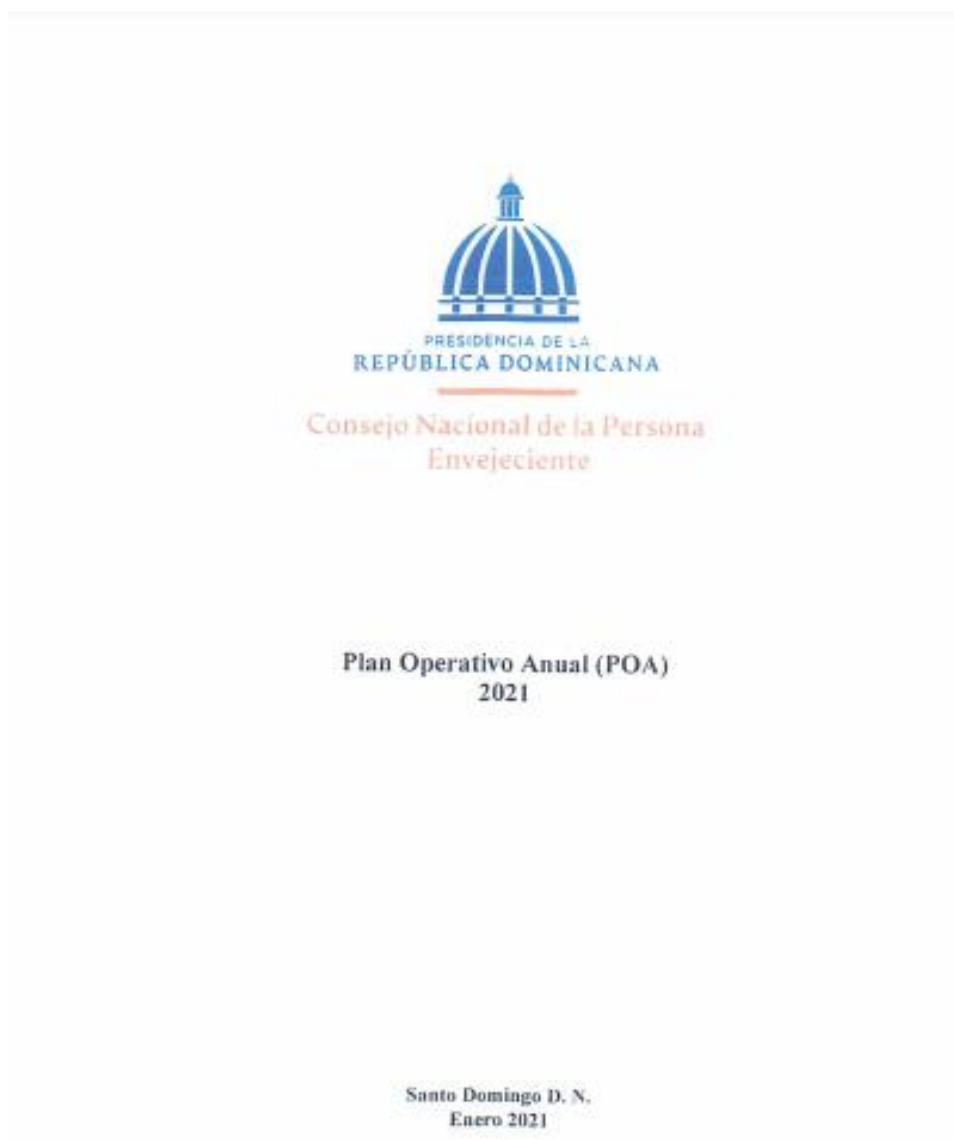
Firma del Evaluador

9.4. Base de datos de Resultados de Encuesta

<https://drive.google.com/file/d/1qdsPmi9oFxpMdjPnvA747DuEyPjTX82f/view?usp=sharing>

9.5. Evidencia del POA CON LA programación de la Encuesta

<https://drive.google.com/file/d/1VplmSW7o3D6TH4pD8dWJISLxxH5Ecyti/view?usp=sharing>



Plan Operativo Anual del Consejo Nacional de la
Persona Envejeciente
2021

Hoja de Aprobación

PROPONE



Licda. Jenny del Rosario
Directora de Planificación y Desarrollo

APRUEBA



Dr. José García Ramírez
Director Ejecutivo

Enero 2021





CONAPE
 DIR. PLANEACION Y DESARROLLO
 PLAN OPERATIVO ANUAL 2021-Dir. Planeación y Desarrollo

Eje Estratégico 3	Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional											Objetivo Estratégico: Desarrollar un modelo institucional innovador, con una gestión efectiva y de calidad.				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Cronograma				
	Descripción	Resultados Esperados	Indicadores	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Intervenciones	Actividades	Objetivo de la actividad	Tr1	Tr2	Tr3	Tr4		
Fortalecimiento de la imagen del CONAPE	Fortalecimiento a la imagen institucional del CONAPE	Procesos de valoración positiva del público interno	N/A	Aumentar el 80% de la aplicación de encuestas	Formulario de satisfacción del servicio brindado	Dpto. de calidad	Dpto. de Recursos Humanos, Dpto. Tecnología	1. Taller al personal explicándole la importancia de la calidad de los servicios brindados y cómo puede impactar de forma positiva o negativa a la imagen institucional	Garantizar la satisfacción de los servicios interdepartamentales							
					2. Decidir e implementar el proceso de valoración del servicio brindado a la ciudadanía de forma digital			Implementar el proceso de medición del servicio brindado								



9.6. Formulario Impreso de valoración de la calidad de los servicios brindados al ciudadano.

https://drive.google.com/file/d/1Jyhe9y_W6F4PRN7bTI5qRN6nub-lZ54a/view?usp=sharing

9.7. Ficha de evaluación de la encuesta de valoración de la calidad de los servicios brindados al ciudadano.

<https://drive.google.com/file/d/1w3D7lksK7b2dSTnWYV3zRh3YdTKQFRra/view?usp=sharing>