

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR
ADESS**

SATISFACCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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

- 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

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

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 cita
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- La atención personalizada que le dieron

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



FICHA TÉCNICA



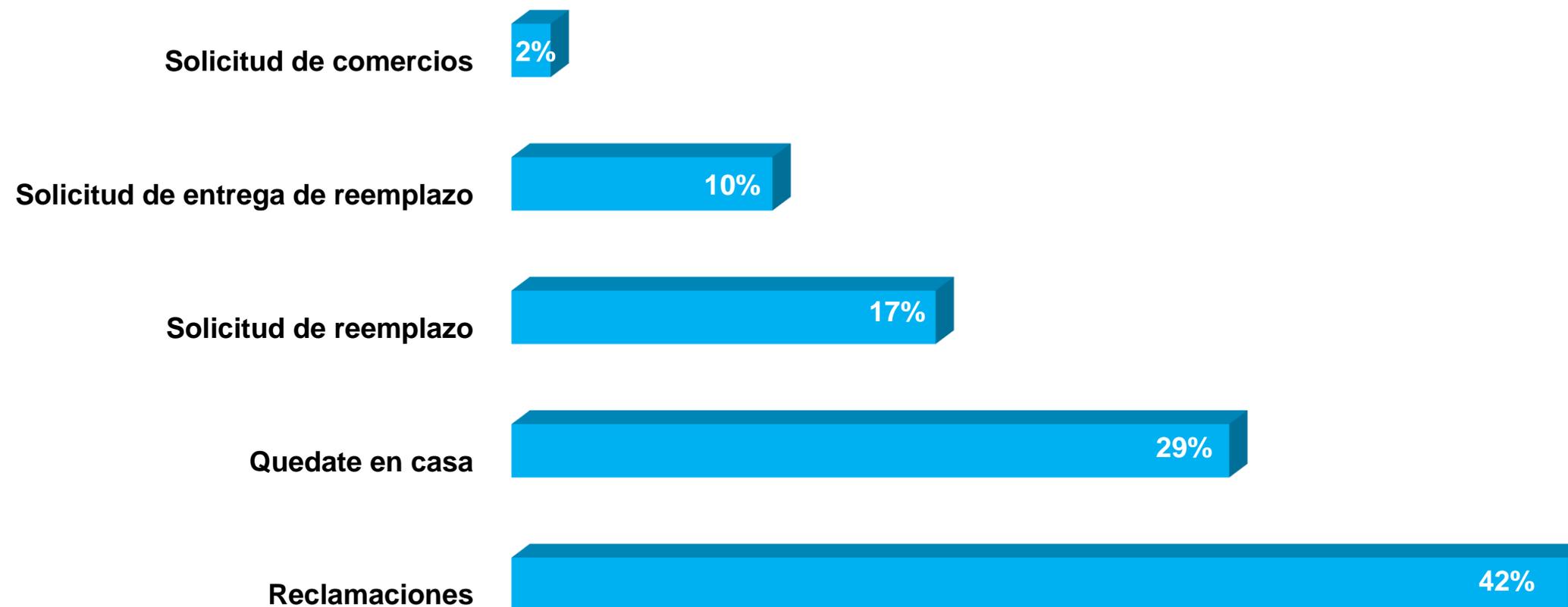
PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

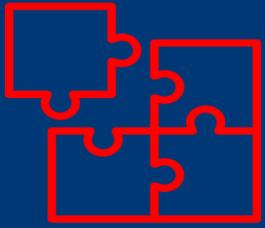
- **UNIVERSO:** Usuarios de servicios públicos de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).
- **AMBITO:** Delegaciones provinciales.
- **MUESTRA:** 383 encuestas, con un error general de $\pm 5\%$, para un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$.
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Encuesta por detención con cuestionario estructurado.
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 17 de mayo al 28 de mayo.
- **REALIZACIÓN:** Dirección de Planificación y Desarrollo de la Administradora de Subsidios Sociales.
- **Nota:** Las preguntas de las 5 dimensiones no fueron hechas a las personas encuestadas vía telefónica, ya que se tratan de visitas a las delegaciones.



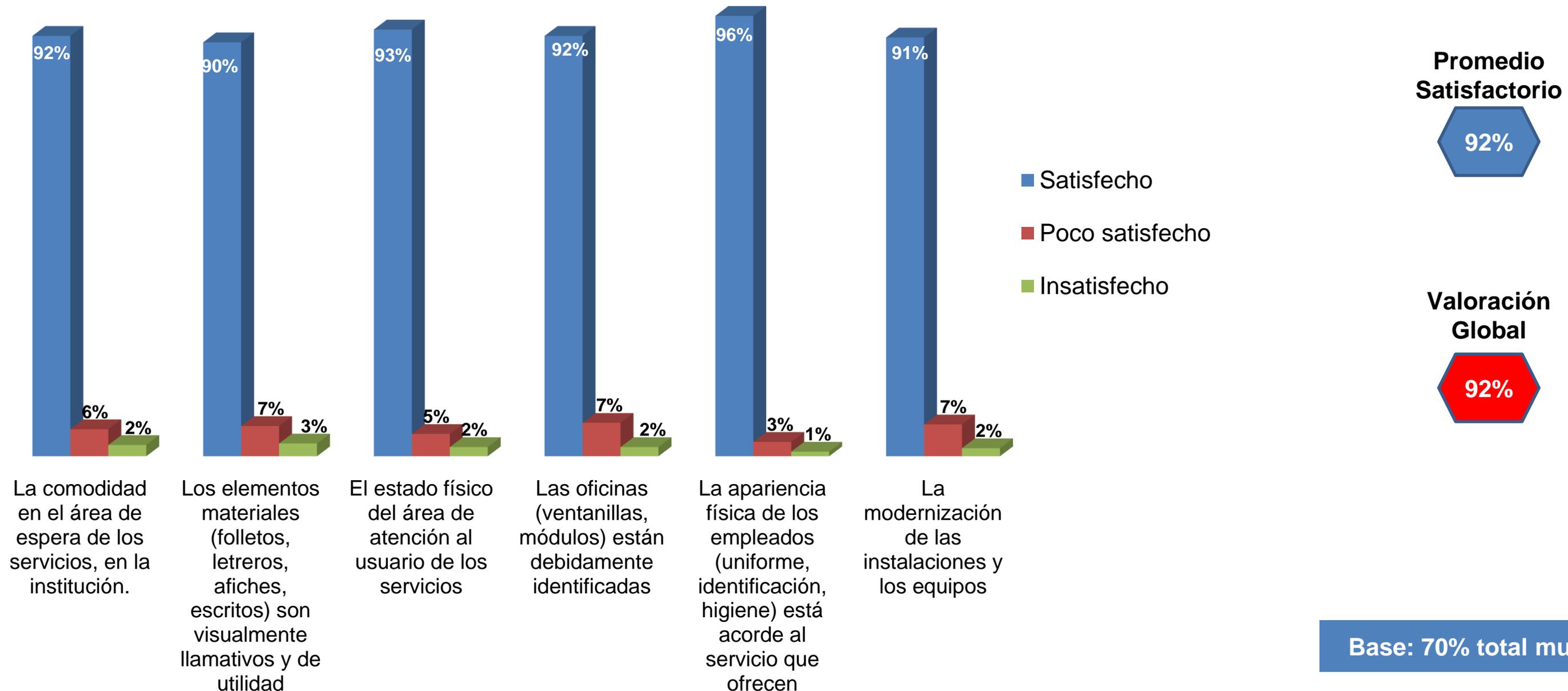
TIPOS DE SERVICIOS QUE VINO A SOLICITAR

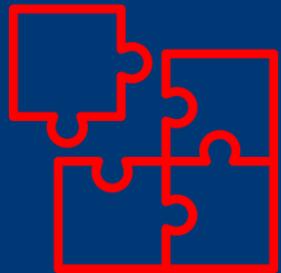


Base: 100% total muestras

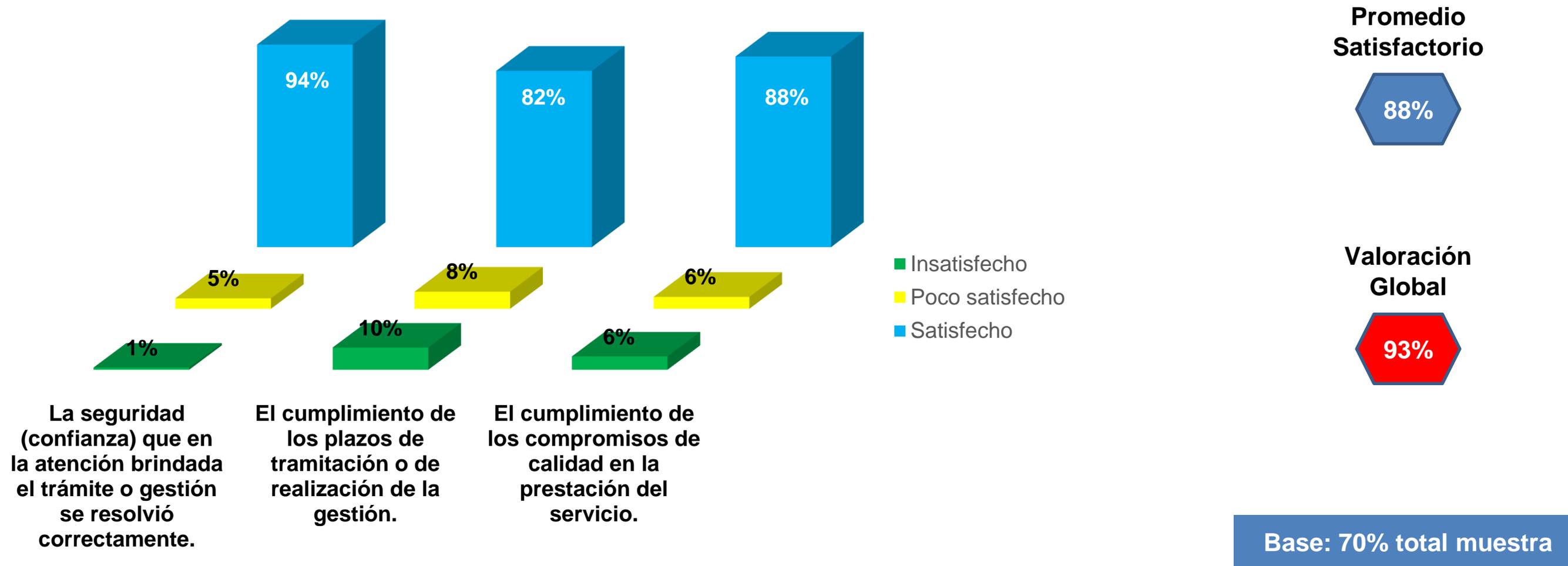


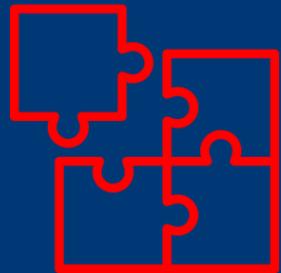
ELEMENTOS TANGIBLES: En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



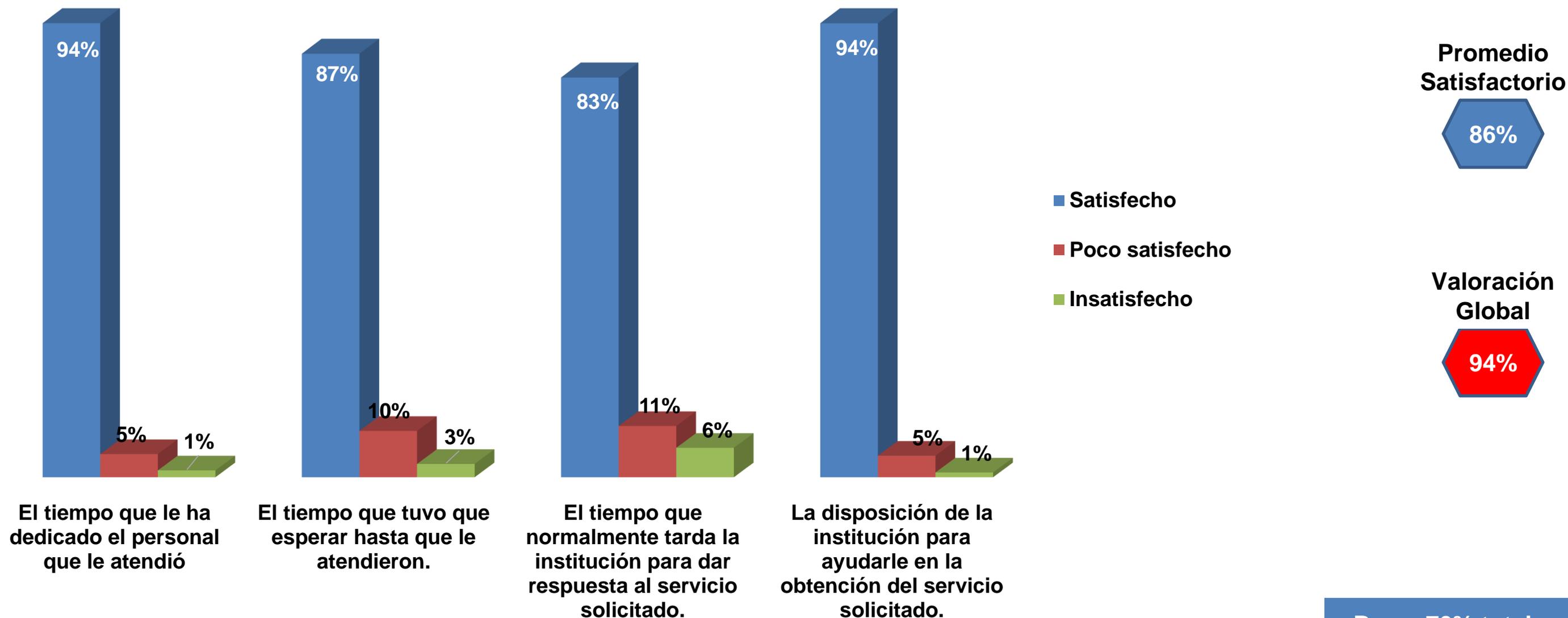


CALIDAD EN LOS SERVICIOS: En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

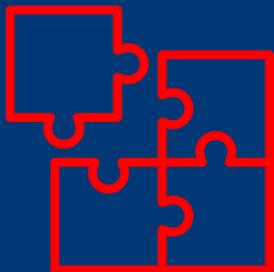




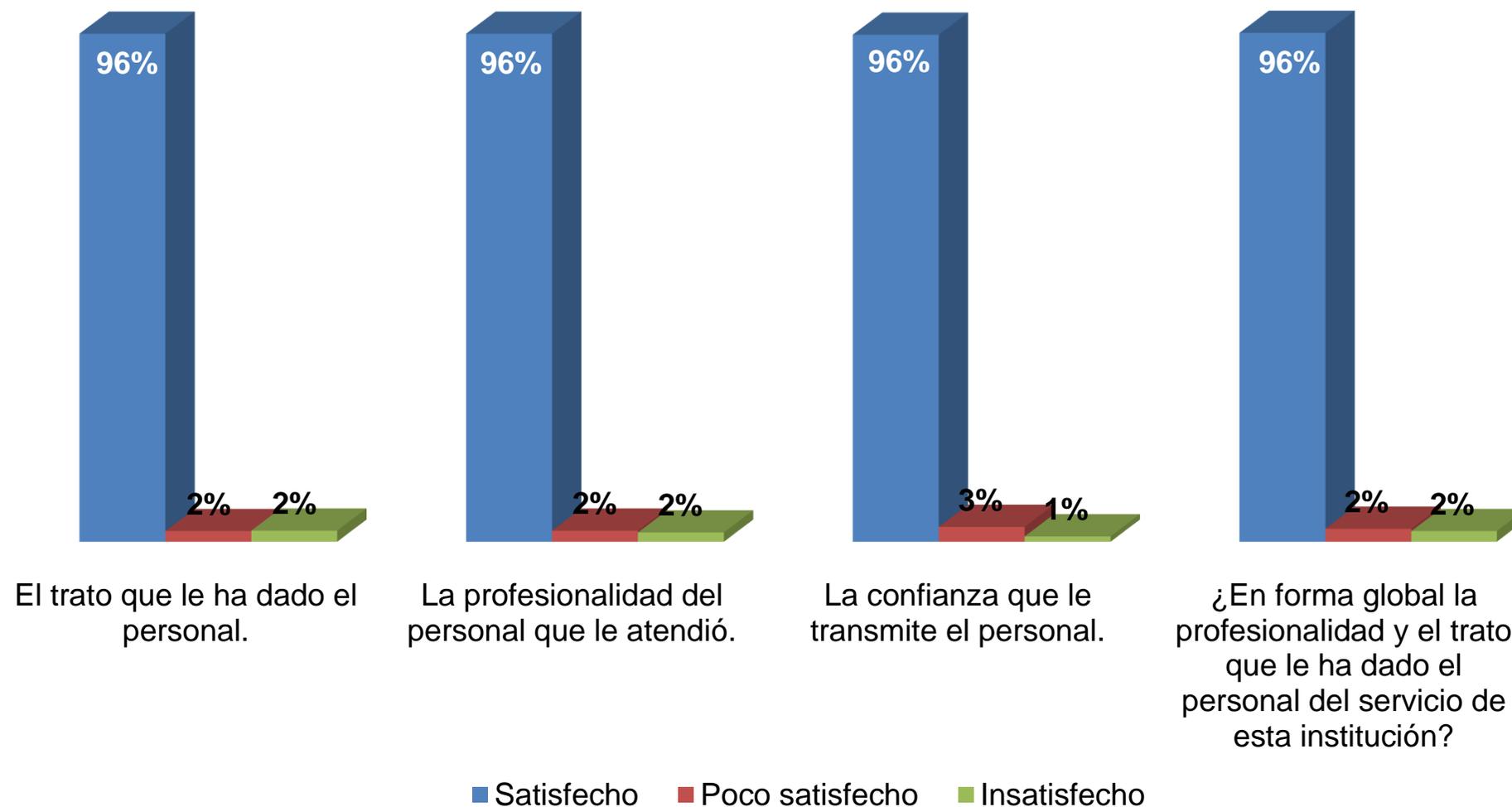
CAPACIDAD DE RESPUESTA: Facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



Base: 70% total muestra



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL: 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.



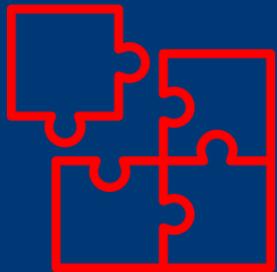
Promedio Satisfactorio



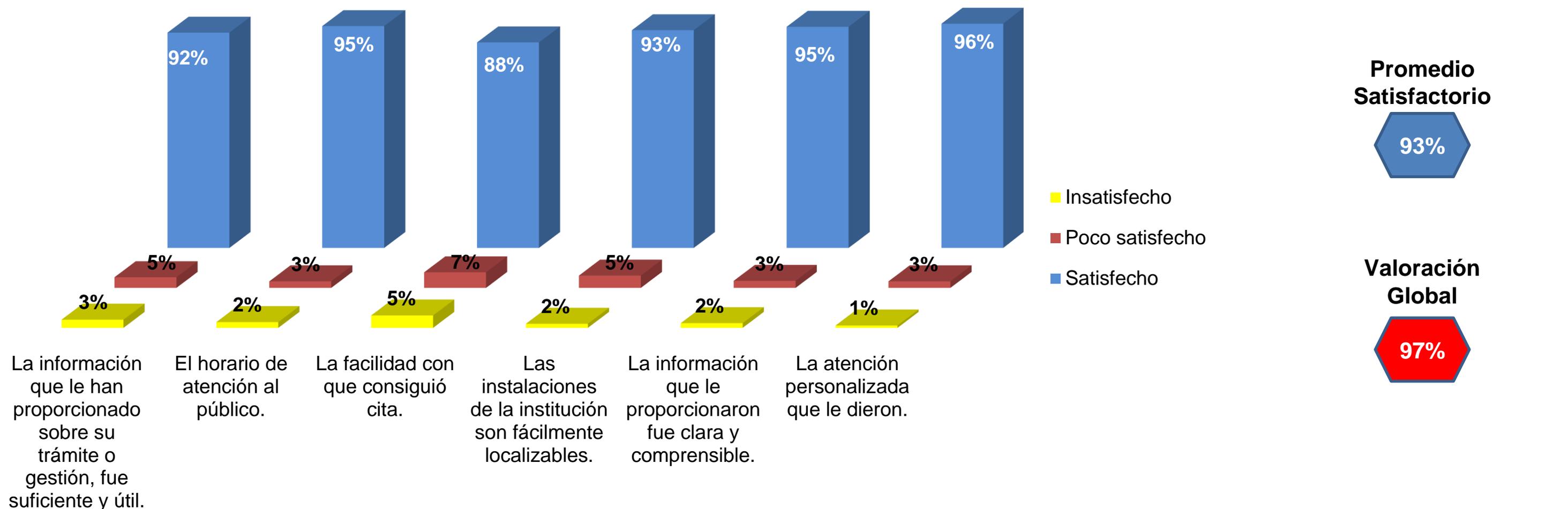
Valoración Global



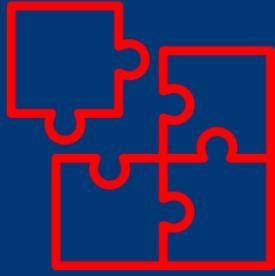
Base: 70% total muestra



EMPATIA/ACCESIBILIDAD: 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.



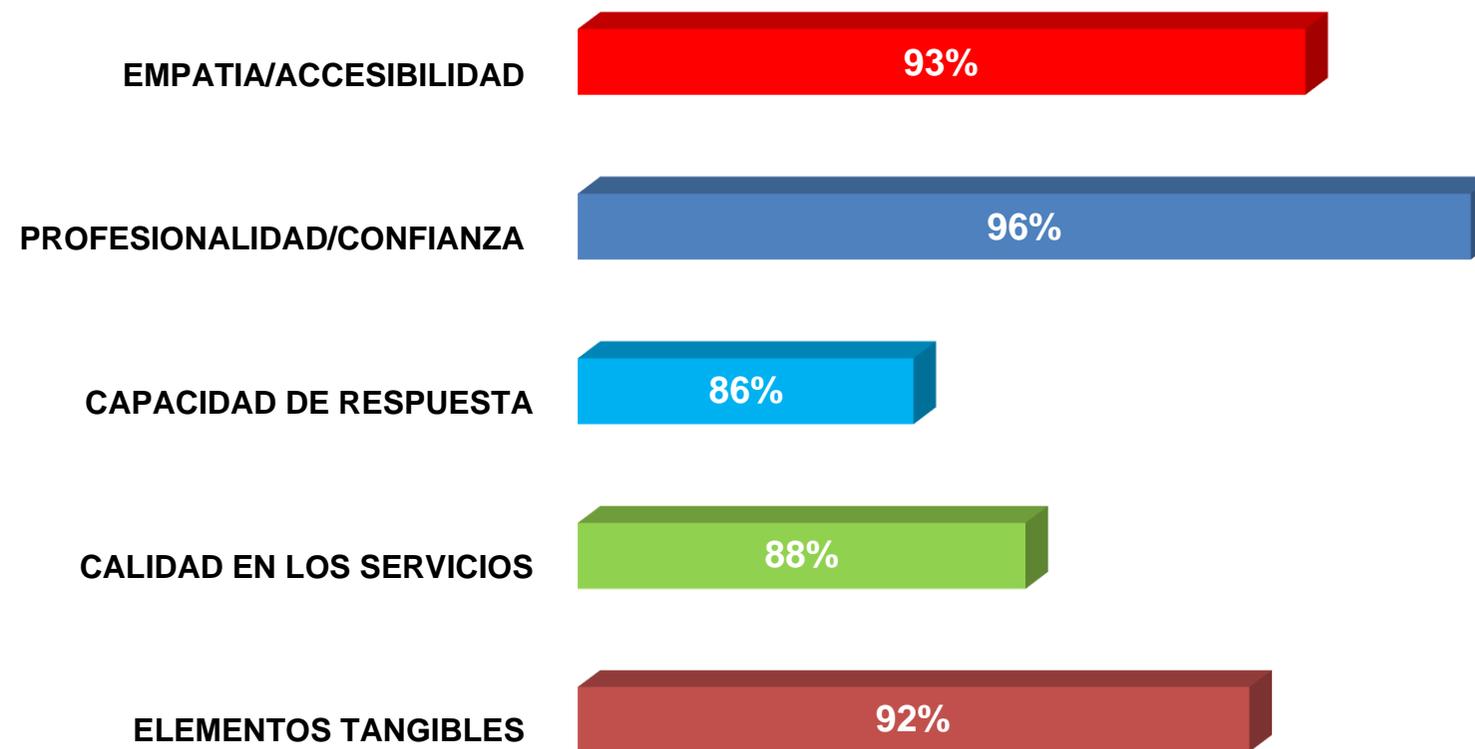
Base: 70% total muestra



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

DIMENSIONES SERVQUAL



PROMEDIO
PONDERADO DE LAS
DIMENSIONES

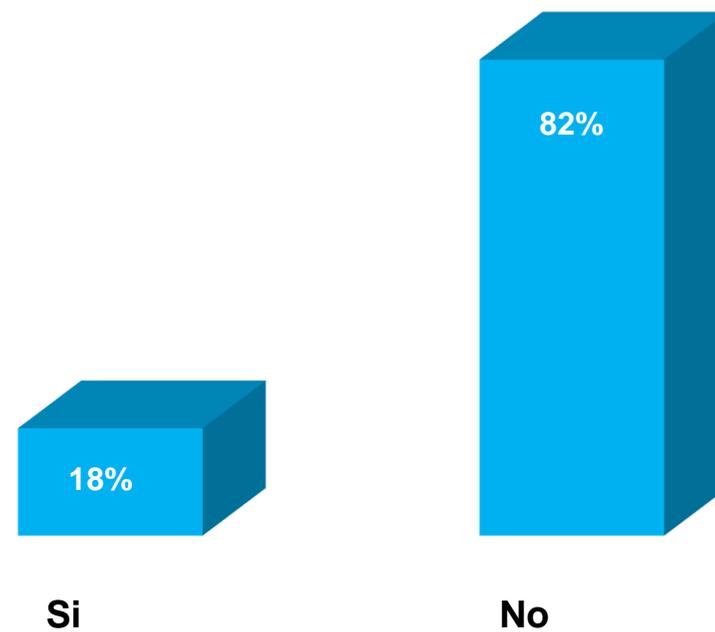


Base: 70% total muestra



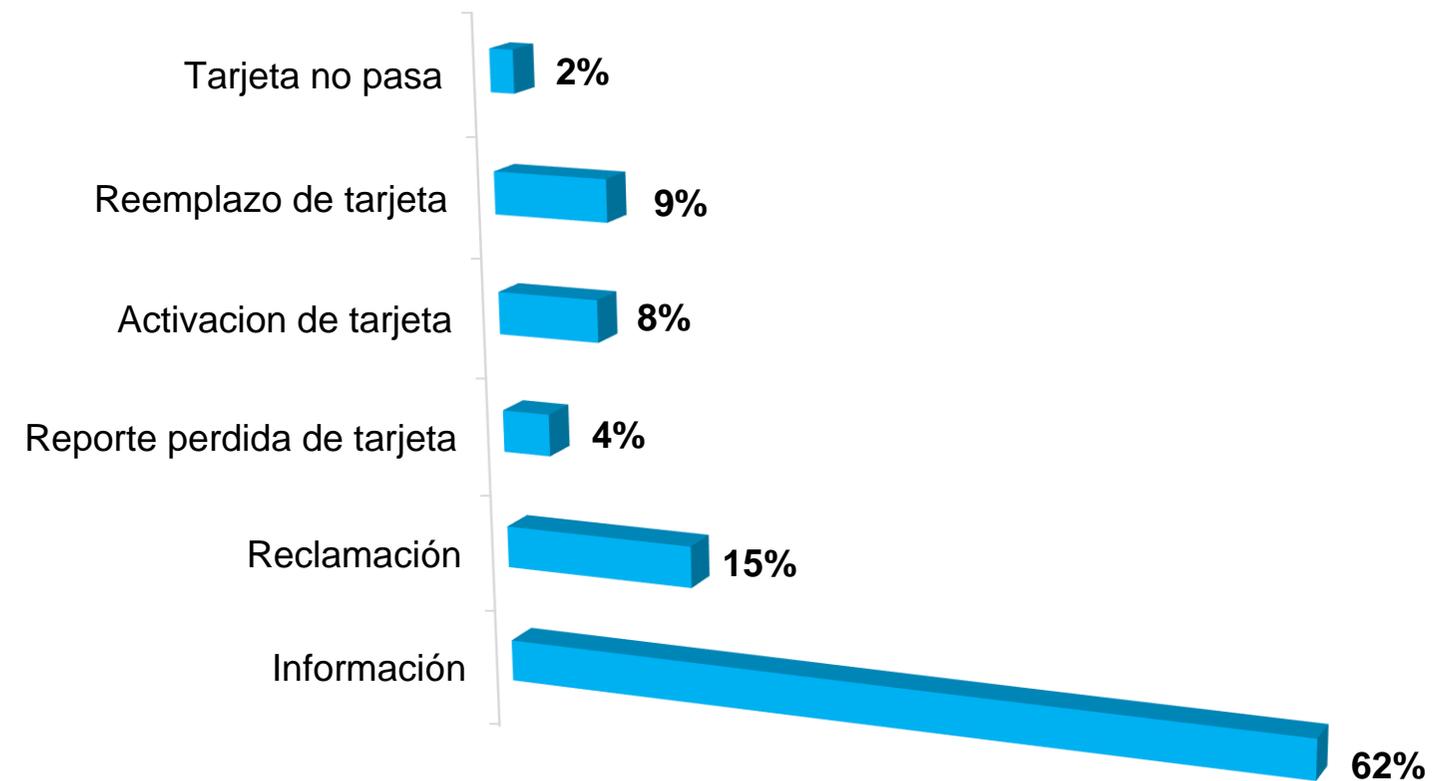
LLAMADAS AL CALL CENTER DE LA ADMINISTRADORA DE SUDSIDIOS SOCIALES

¿Ha llamado a nuestro centro de llamadas en los últimos cuatro meses?



Base: 70% total muestra

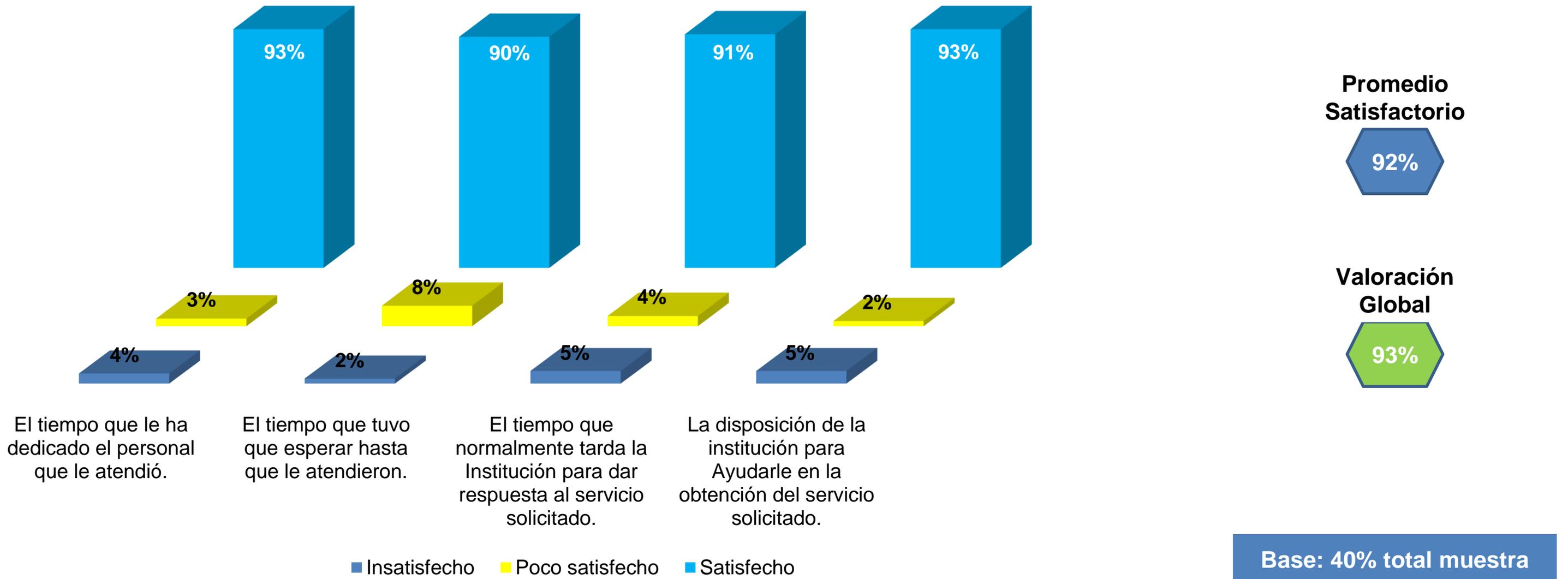
Motivo de las llamadas

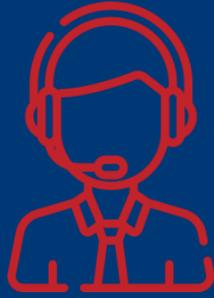


Base: 40% total muestra

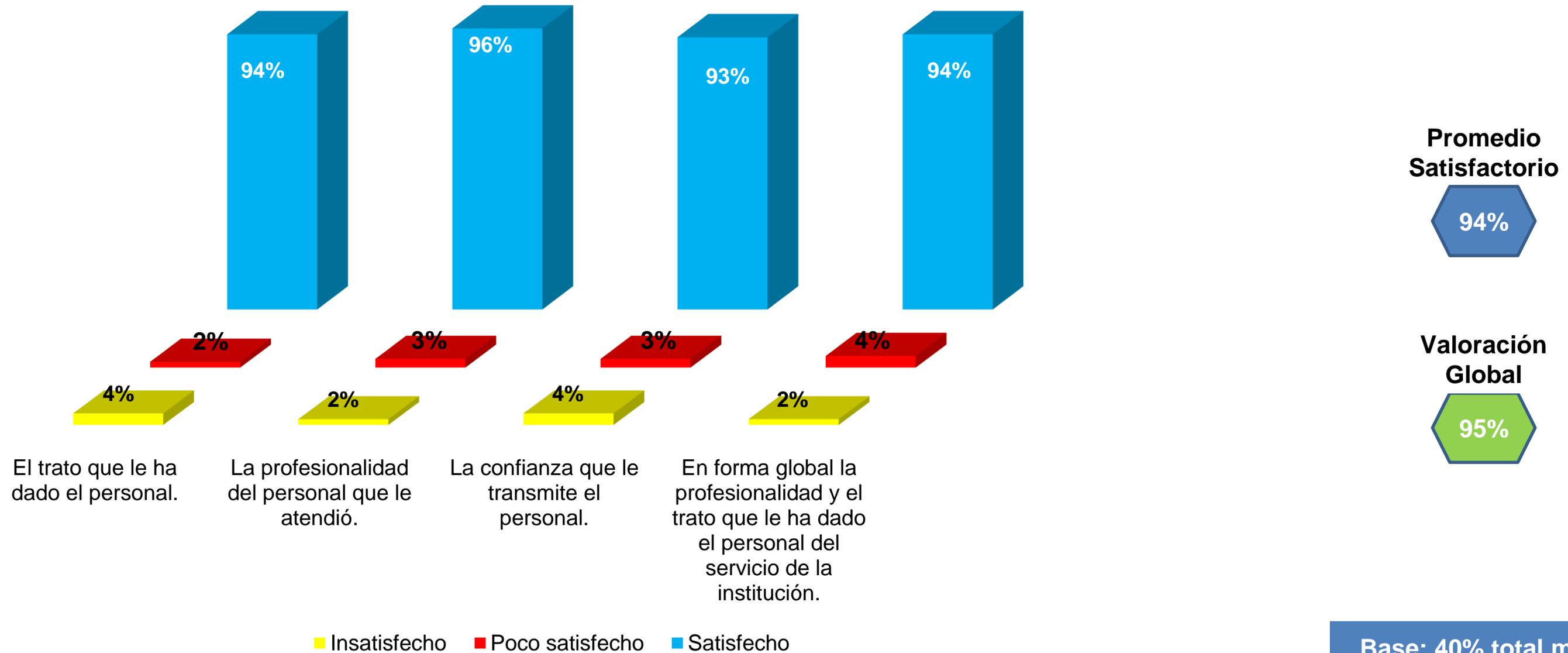


CAPACIDAD DE RESPUESTA SERVICIO TELEFONICO: Facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden) vía telefónica, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

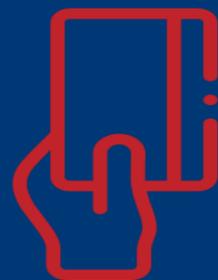




PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL SERVICIO TELEFONICO La profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio telefónico, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

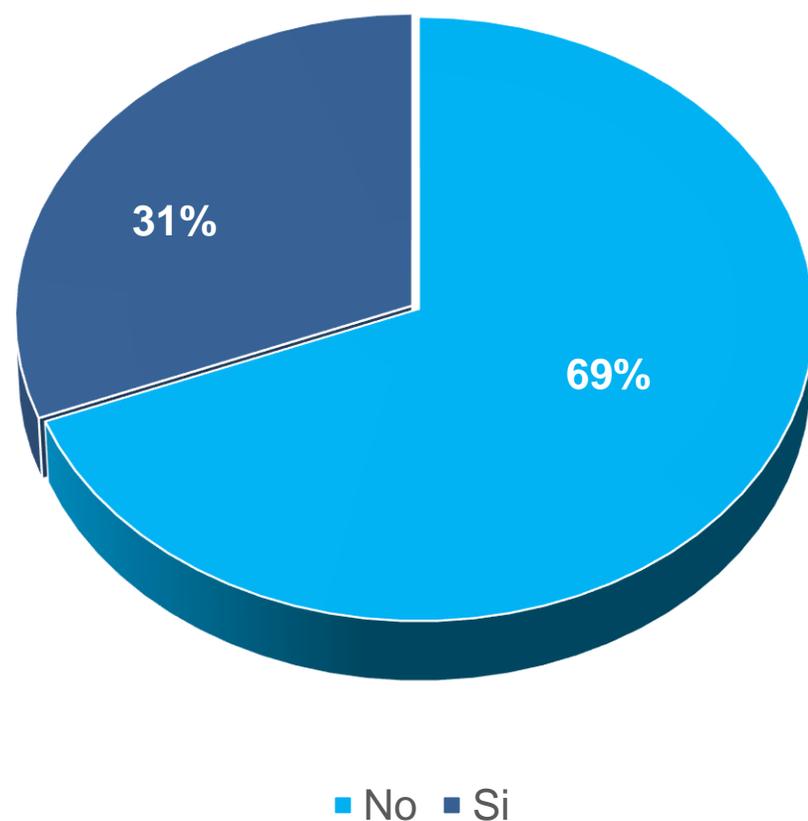


Base: 40% total muestra

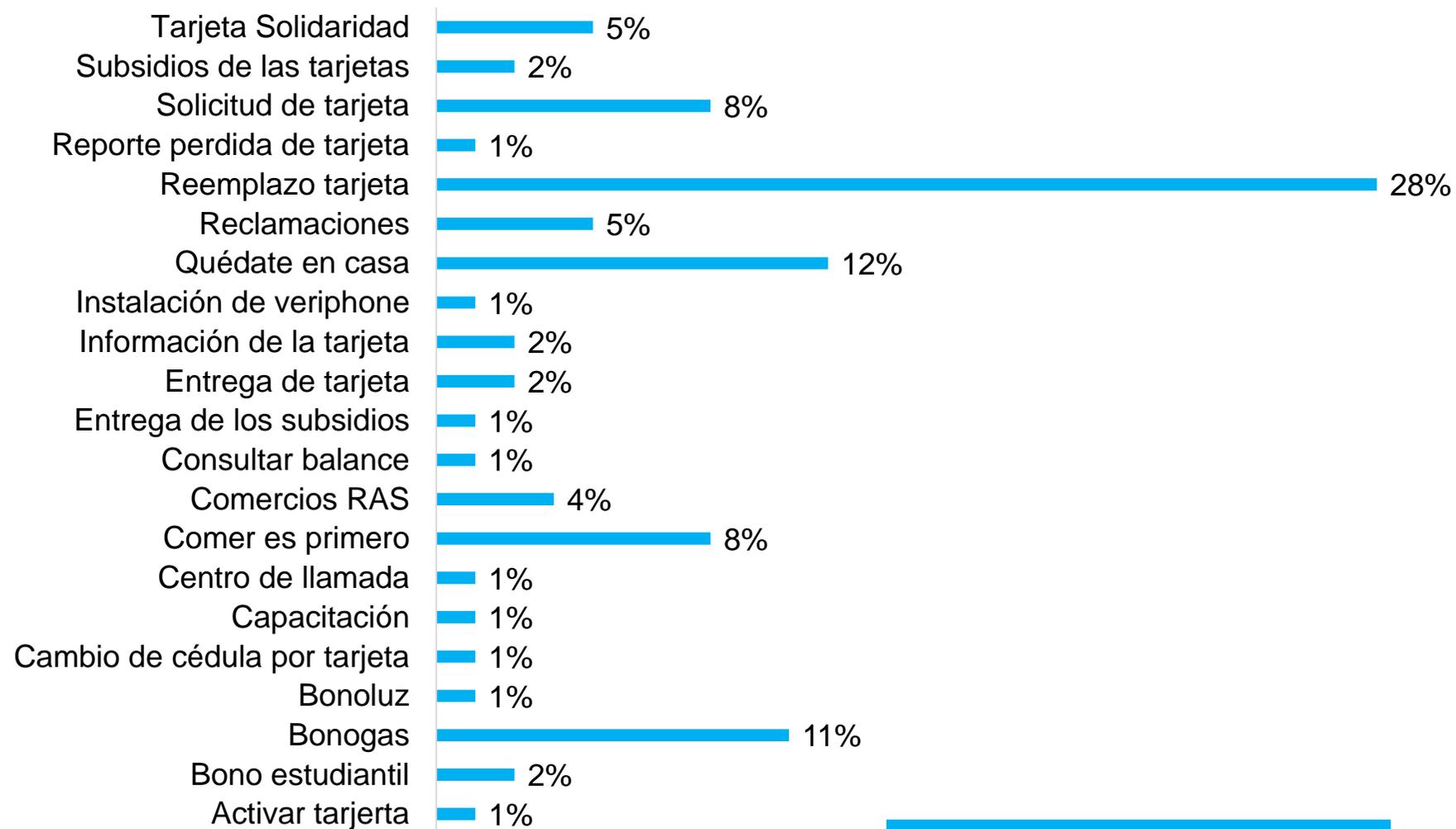


SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

¿Conoce los servicios que brinda ADESS?

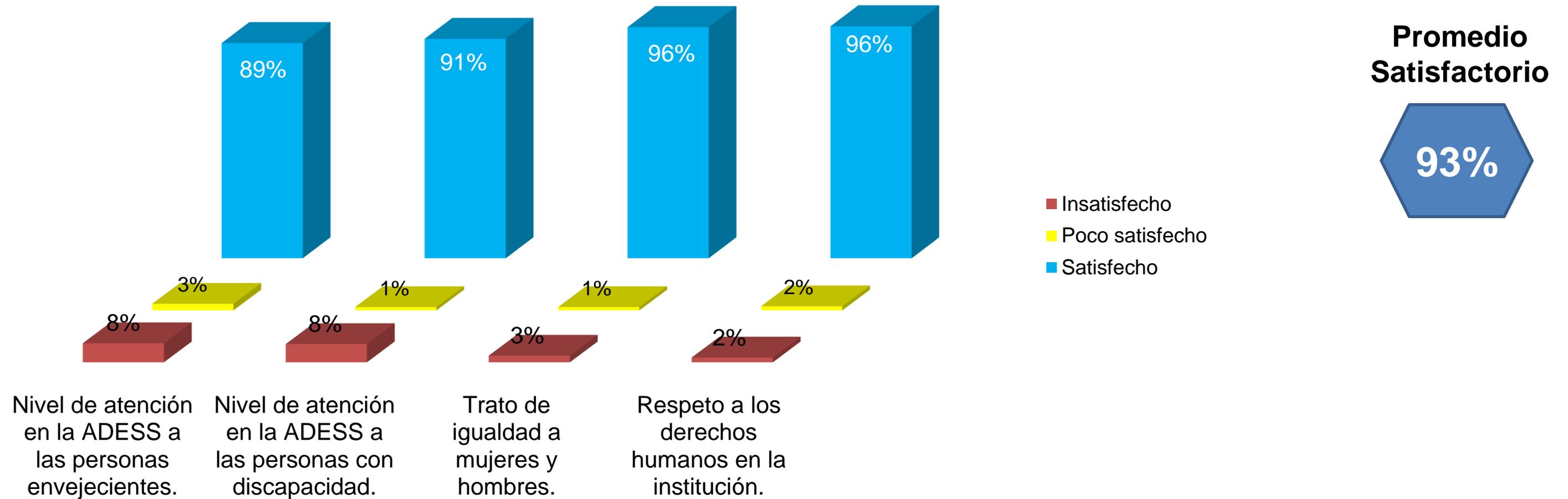
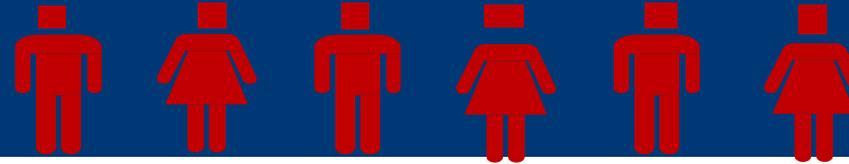


¿Nos podría decir algunos de los servicios?

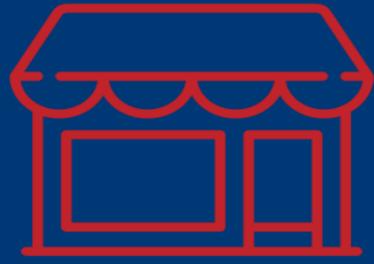


Base: 100% total muestras

VALORE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS: CON UNA ESCALA DE MUY MALA (0) A MUY BUENA (10).

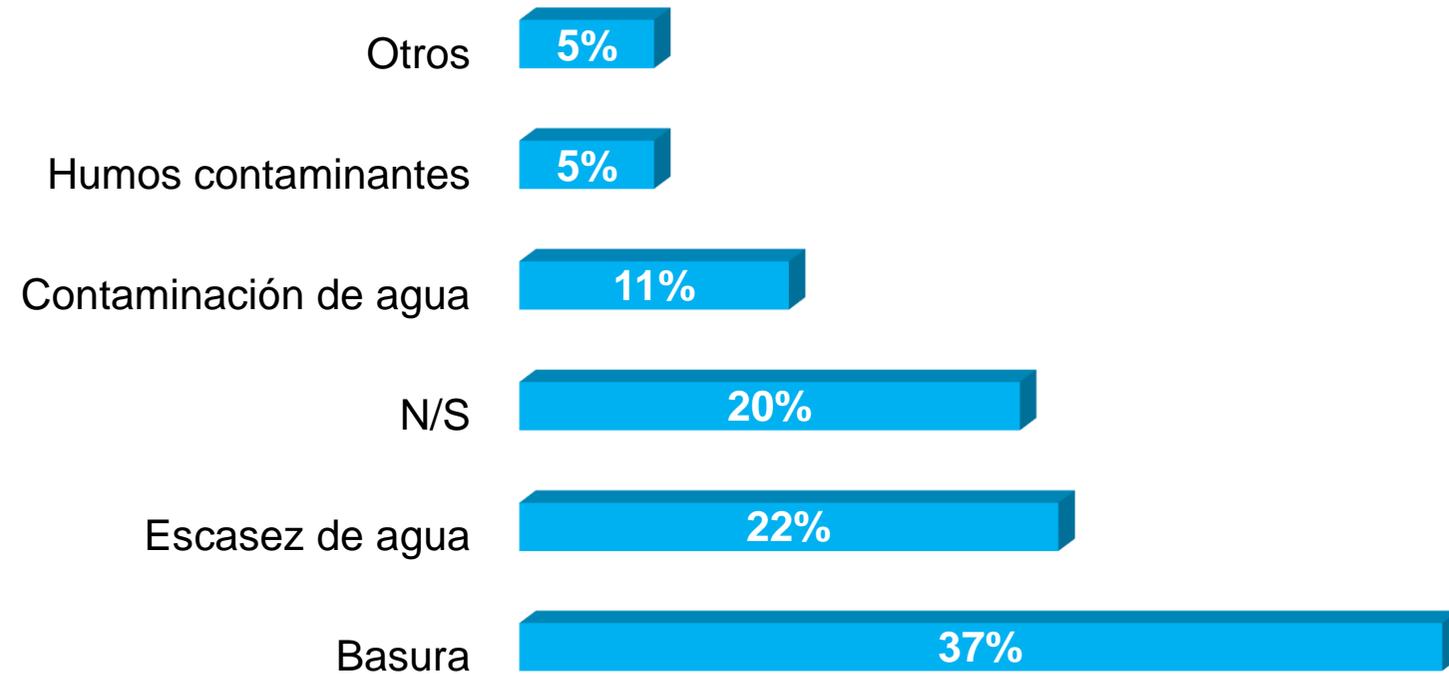


Base: 100% total muestras

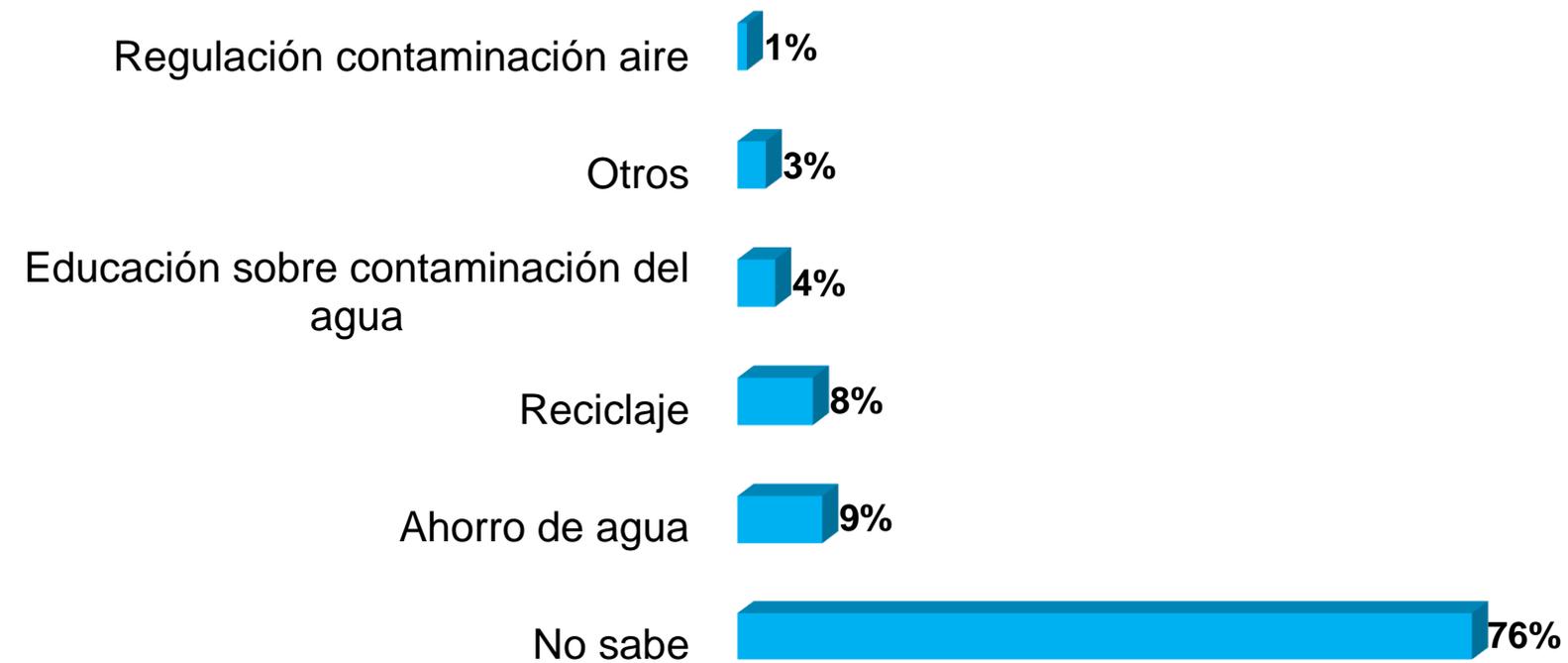


PROBLEMAS AMBIENTALES EN LA COMUNIDAD

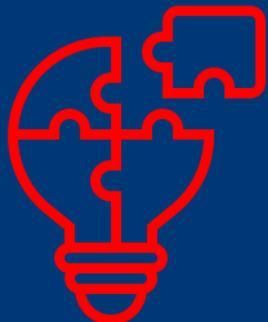
¿Identifica algún problema ambiental en su comunidad?
(puede escoger varias opciones)



¿Conoce las acciones que desarrolla el ayuntamiento para solucionar los problemas ambientales?

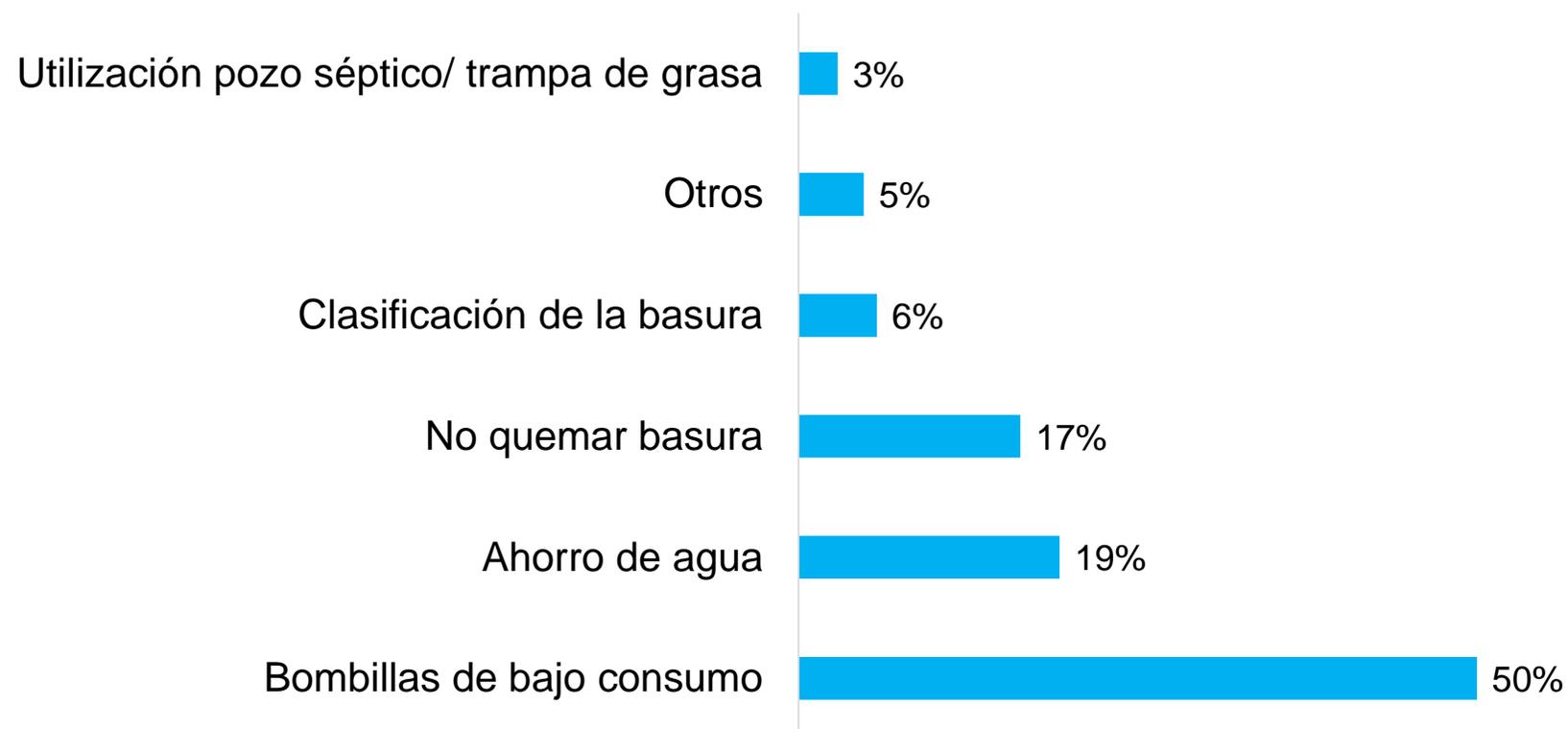


Base: 100% total muestras

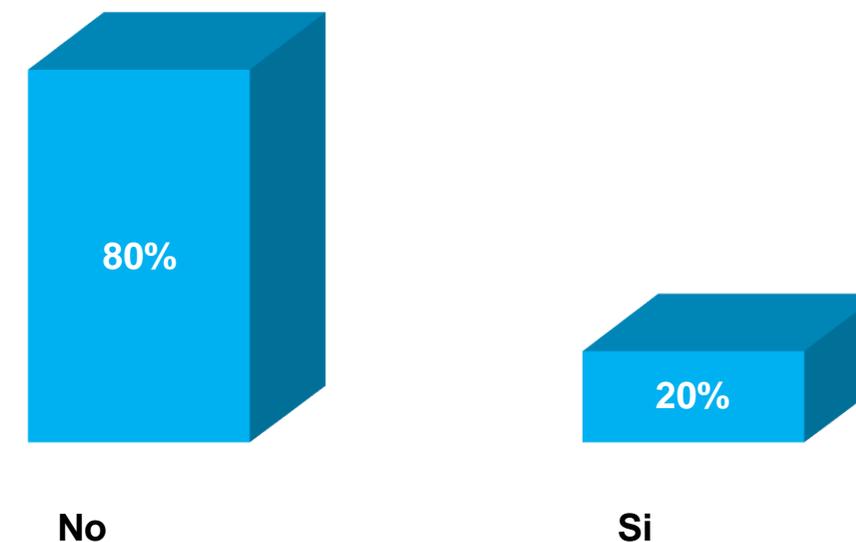


GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL DE LA ADMINISTRADORA DE SUDSIDIOS SOCIALES

¿Qué acciones usted realiza para el cuidado del medio ambiente?



¿Conoce usted, que ADESS cuenta con la certificación de gestión ambiental, la cual es un compromiso concreto con el medio ambiente, especialmente la ley 64-00?

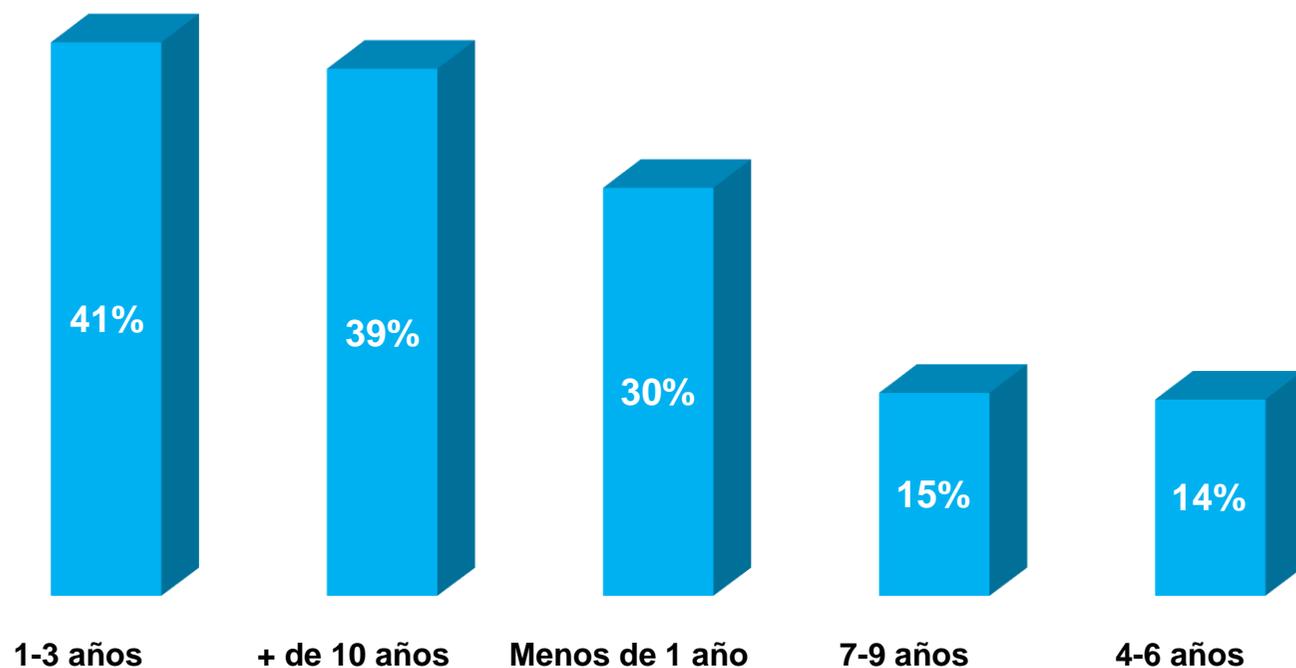


Base: 100% total muestras

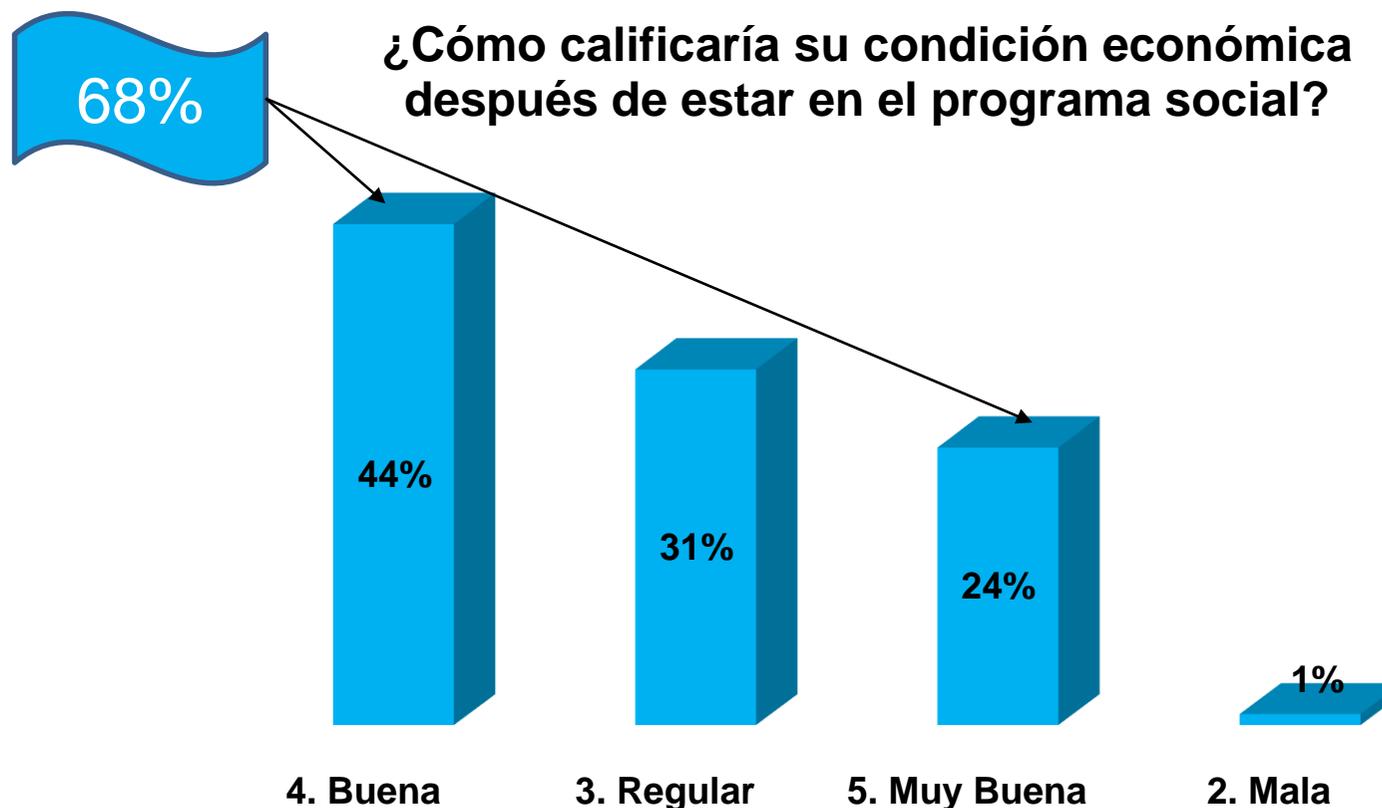


CANTIDAD DE TIEMPO Y CONDICIÓN ECONÓMICA EN LOS PROGRAMAS SOCIALES

¿Qué tiempo tiene en el programa?



¿Cómo calificaría su condición económica después de estar en el programa social?



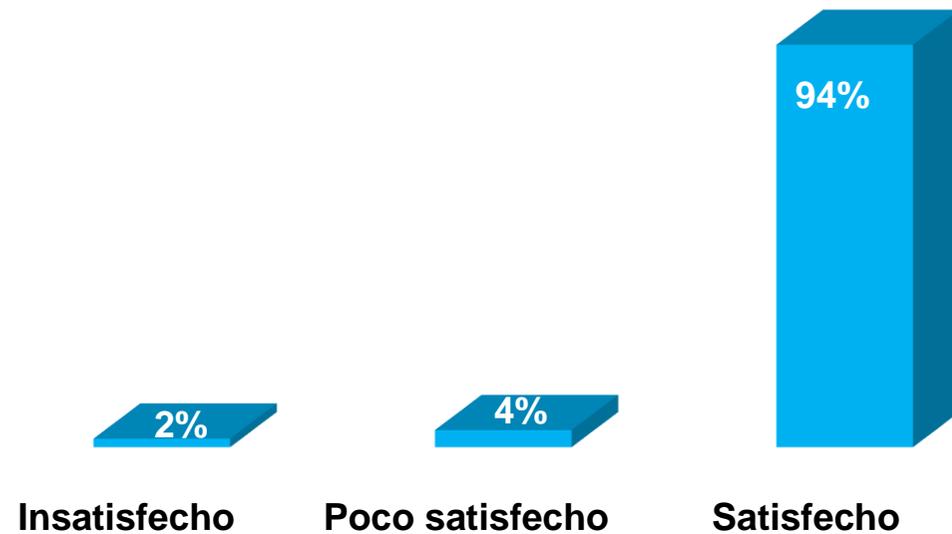
El 99% de los beneficiarios considera que su condición económica ha mejorado con los programas sociales.

Base: 100% total muestras



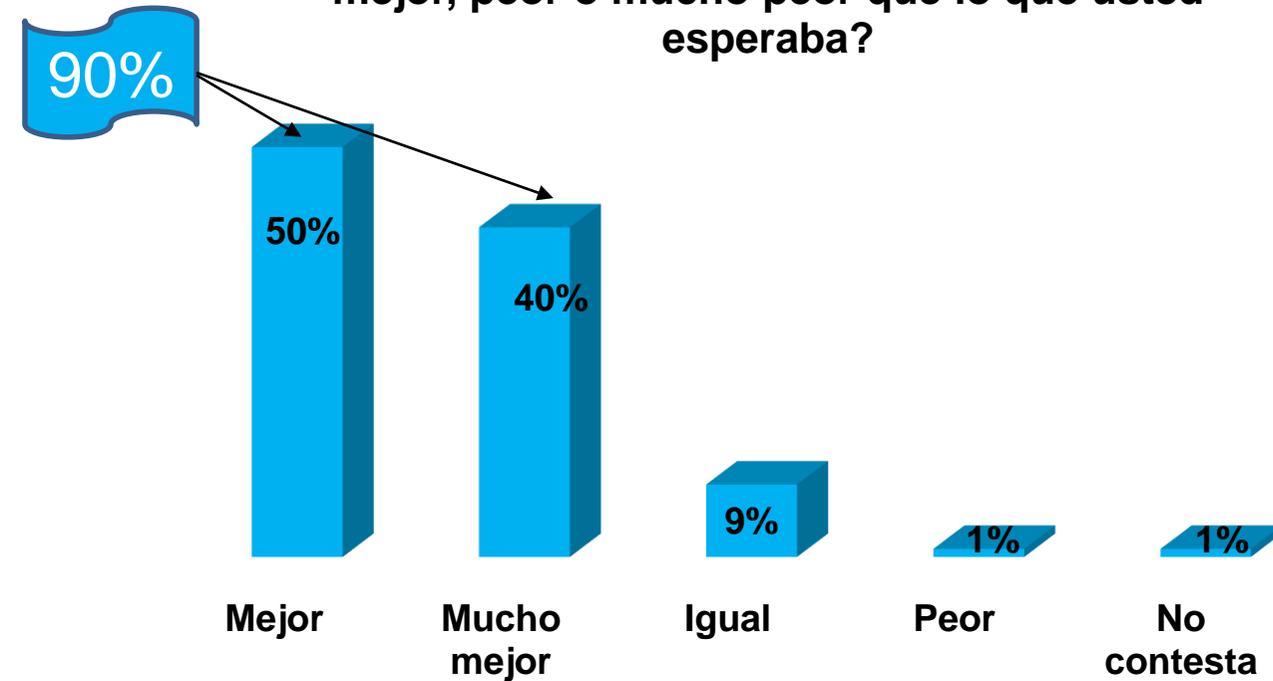
SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



SERVICIO RECIBIDO

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



SERVICIO ESPERADO

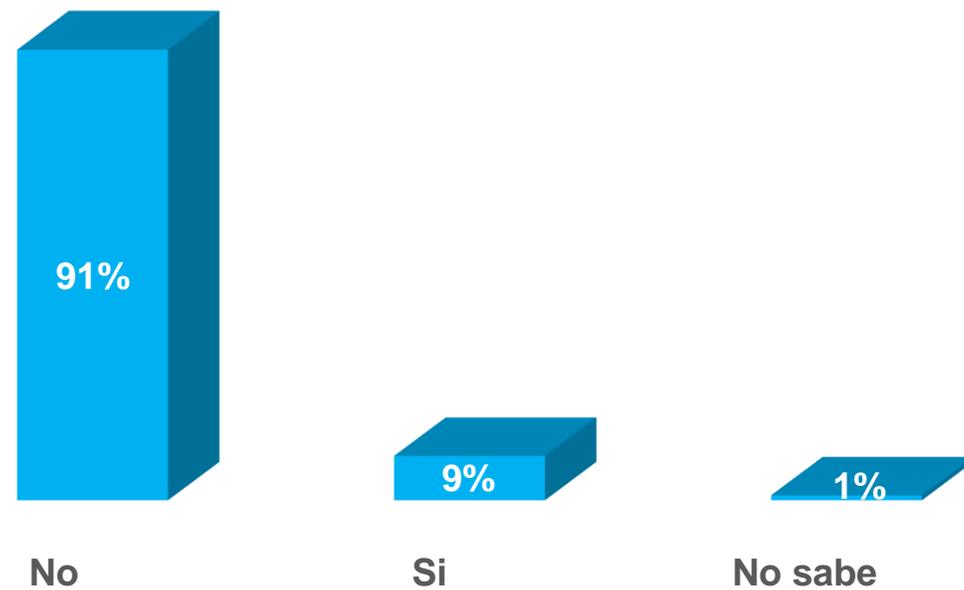
El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% total muestras



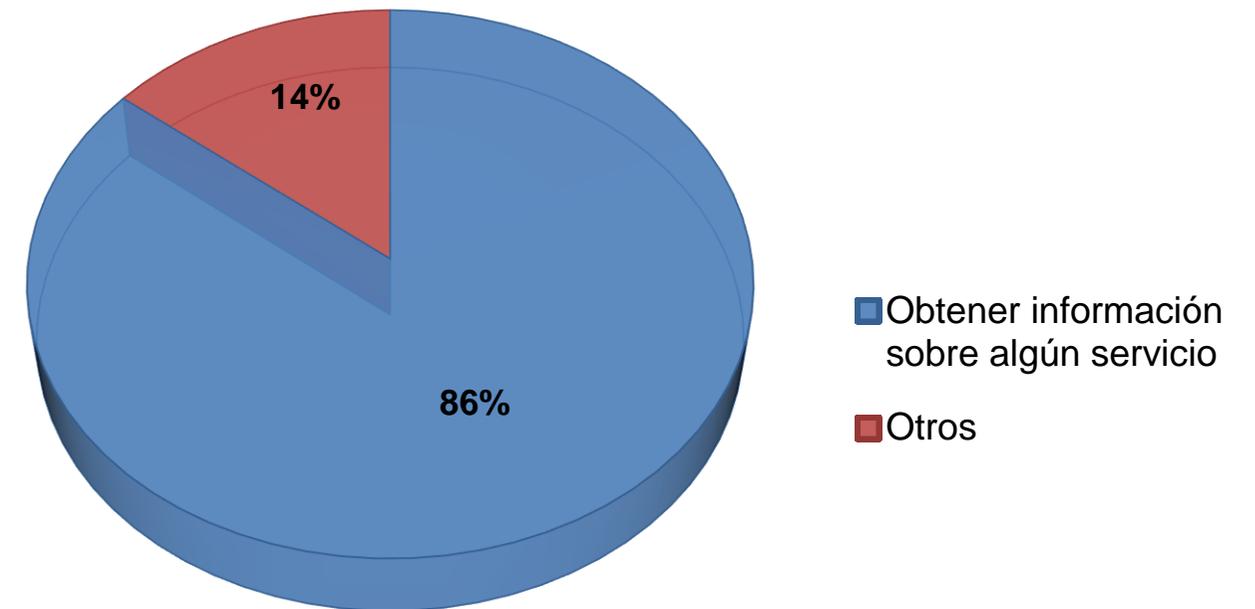
CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

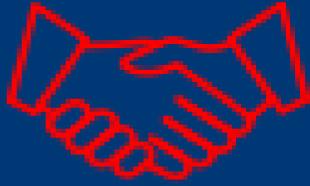


Base: 100% total muestras

¿Y EN ESA OCASIÓN, UTILIZÓ LA PÁGINA WEB, PARA...

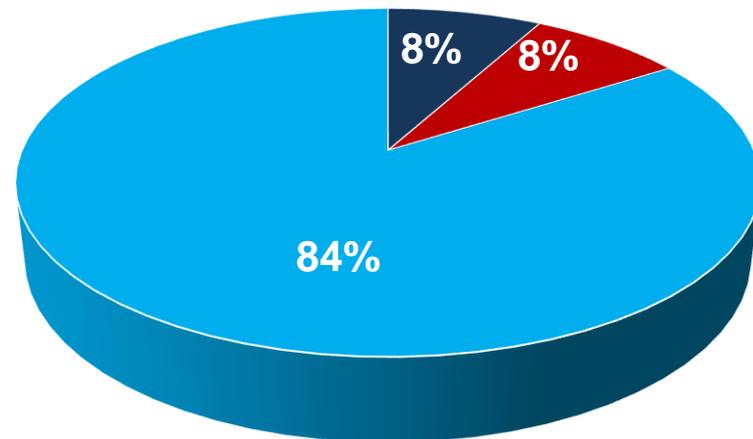


Base: 7% total muestra



CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿Pensando en la última ocasión en la que nos contactó por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió?

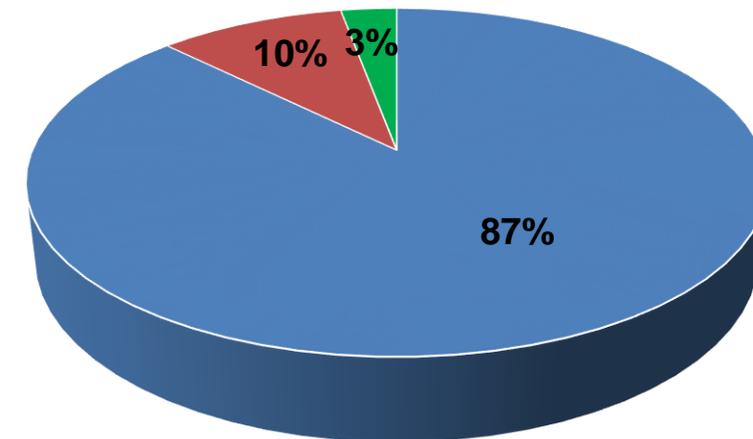


■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

SATISFACCION CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

Base: 7% total muestra

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



■ En persona ■ Por teléfono ■ Por internet

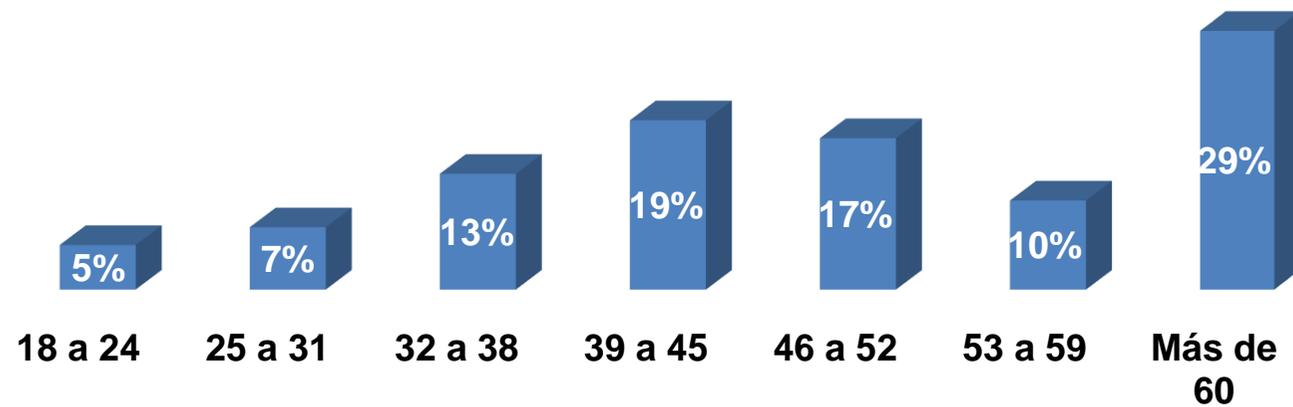
MEDIO DE CONTACTO

Base: 100% total muestras

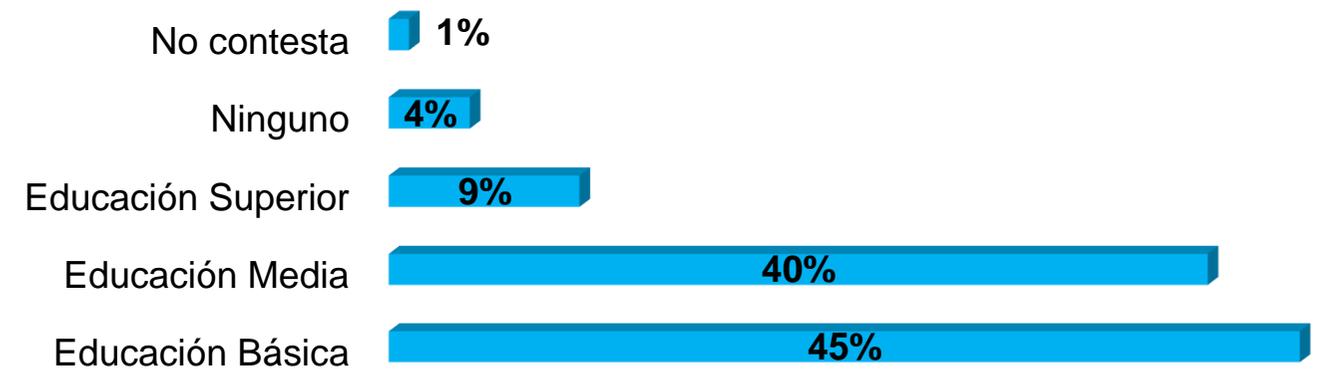


PERFIL DEL ENCUESTADO

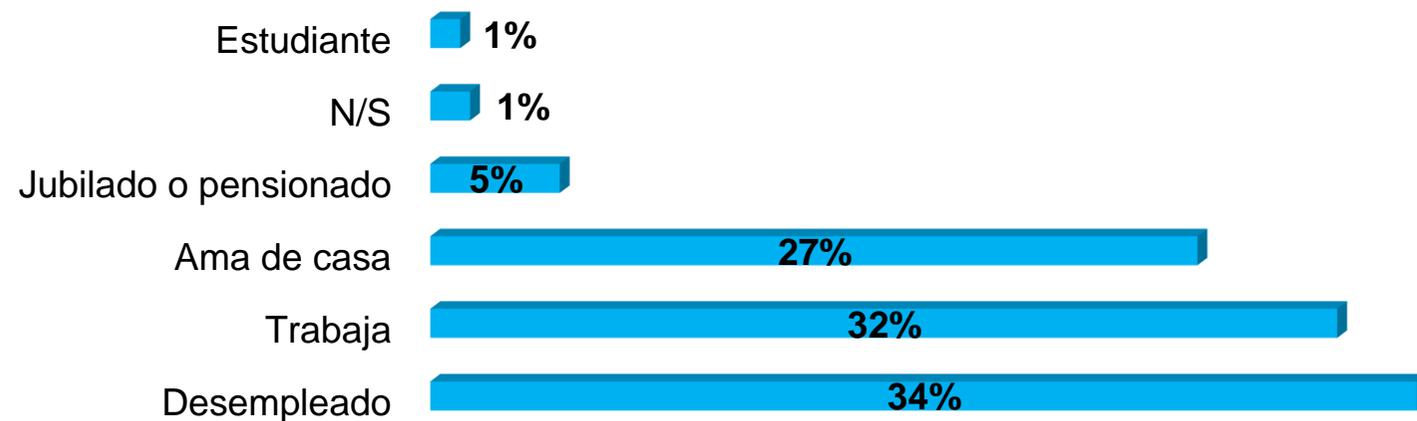
¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?
(ESPONTANEA, UNA SOLA RESPUESTA)



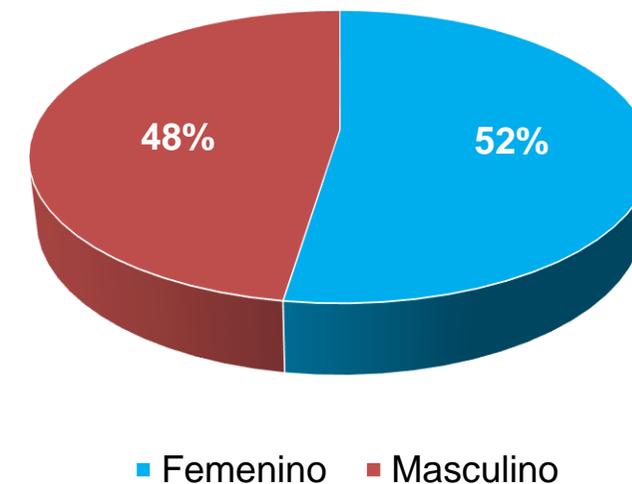
¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



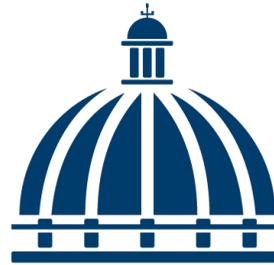
¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?
(LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA)



Sexo del entrevistado.



Base: 100%
total muestras



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales