



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL**

COMISION PRESIDENCIAL DE APOYO AL DESARROLLO BARRIAL

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública**

**Julio, 2021**

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
*de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública*

## CONTENIDO

FICHA TÉCNICA .....	3
DIMENSIONES.....	4
Perfil de los Encuestados .....	4
Elementos Tangibles .....	7
Eficacia / Confiabilidad.....	8
Capacidad de Respuesta .....	9
Profesionalidad / Confianza en el Personal .....	10
Empatía / Accesibilidad.....	11
Satisfacción con el Servicio .....	13
Contacto con la Institución .....	14

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

## FICHA TÉCNICA

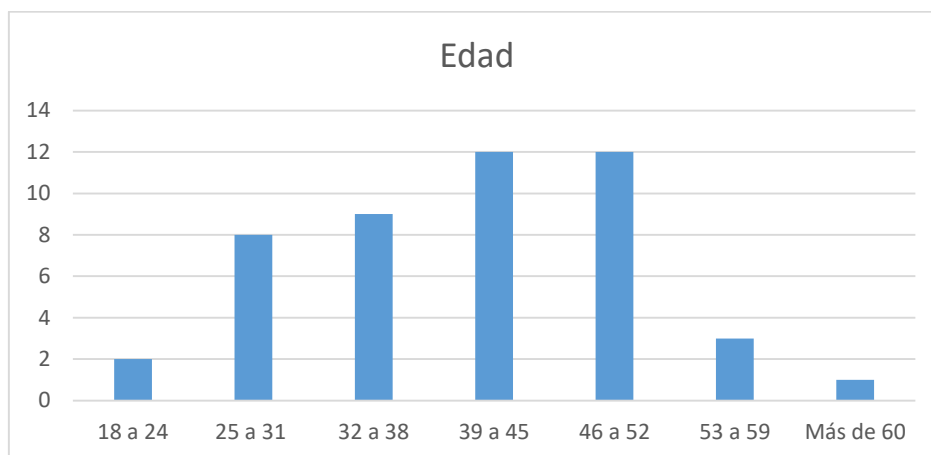
### Ficha Técnica

Universo	Ciudadanos de escasos recursos económicos que solicitan nuestros servicios
Ambito	En la Sede de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial
Muestra	47 Distribuida en los siguientes servicios: <b>-Apoyo a la salud: 14</b> <b>-Apoyo a las embarazadas: 9</b> <b>-Donación de equipos, mobiliarios y electrodomésticos: 10</b> <b>-Apoyo a iniciativas y actividades sociales comunitarias: 2</b> <b>-Apoyo al mejoramiento de vivienda: 1</b> <b>-Apoyo a la juventud, educación, deporte y recreación: 5</b> <b>-Asistencia complementaria de raciones alimenticias: 6</b>
Método a utilizar	Encuesta Personal
Fecha de trabajo	24 de mayo al 15 de julio, 2021
Realización	-Wanda Brito -Patricia Vargas

## DIMENSIONES

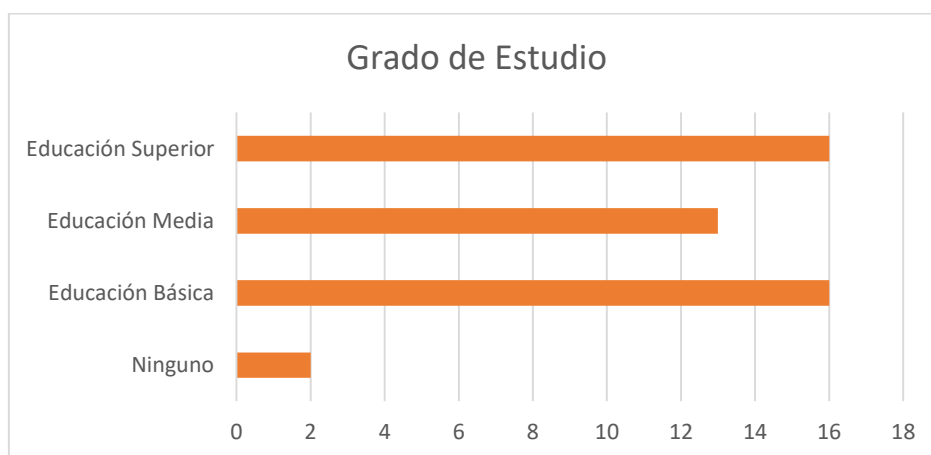
### Perfil de los Encuestados

**Gráfico 1. Edad**



De los encuestados tenemos que los rangos de edad con mayores encuestas realizadas es el de 39 a 45 años y 46 a 52 años. Ambos representan el 25.53% de la muestra y los de menor se encuentran en 53 a 59 años y más de 60 años con un 6.4 y 2.12 respectivamente.

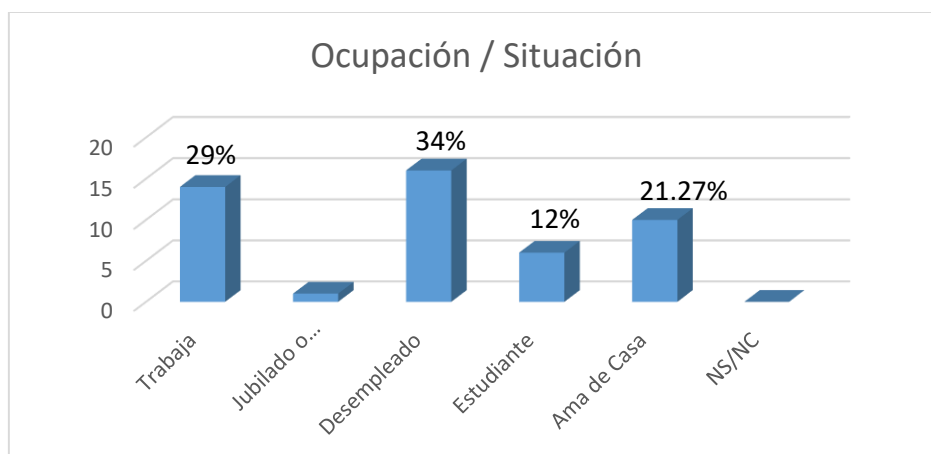
**Gráfico 2. Grado de Estudio**



Podemos observar que, de la muestra, el grado de estudio de mayor incidencia pertenece al grupo de educación básica y superior con un total de 32 encuestados representando el 68%, en tanto que, en segundo lugar, se encuentra el grado de educación media con 13 encuestados, para un total de 27%, por último, tenemos que dos de los encuestados no respondieron a esta pregunta.

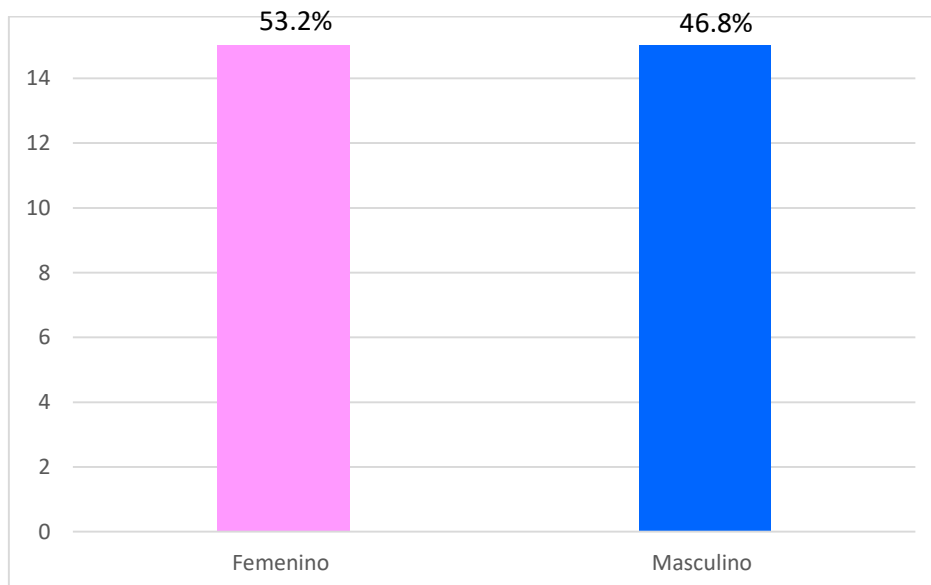
**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública**

**Gráfico 3. Ocupación / Situación**



Del total de 47 encuestas realizadas, el 34% de los encuestados se encuentran en el estatus de desempleado, el 29% trabajan, el 21.27% son amas de casa, y el 12.76% corresponden a estudiantes.

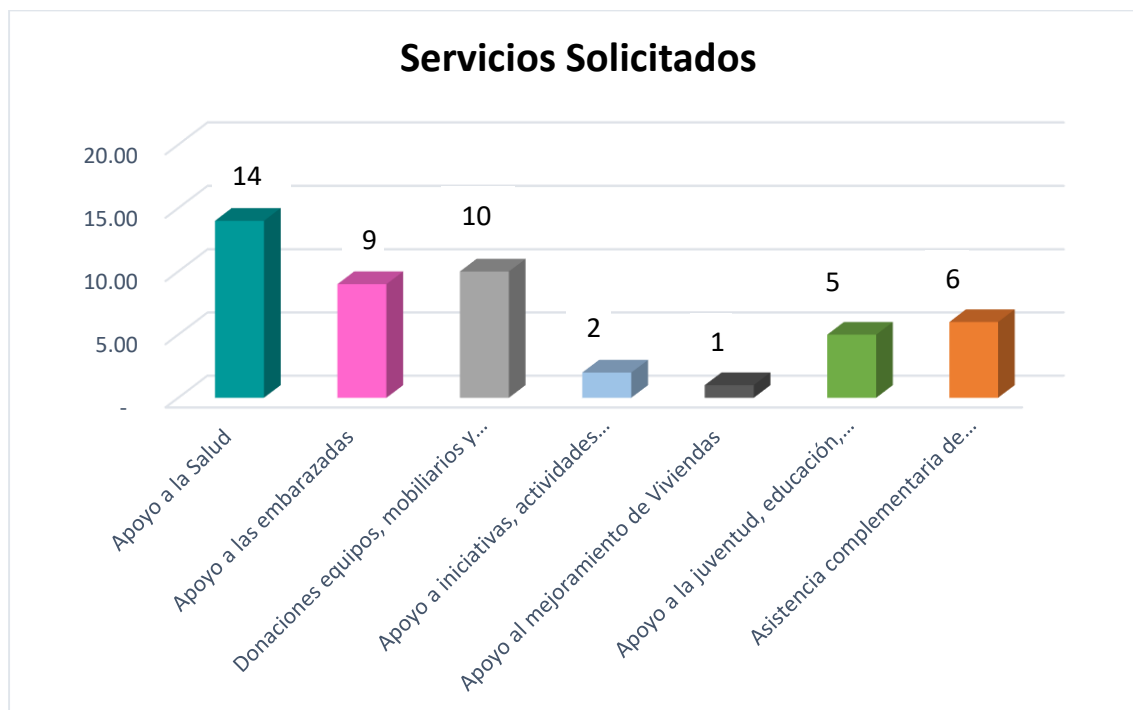
**Gráfico 4. Sexo**



Del total de los encuestados, el 53.2% es representado por el sexo femenino y el restante 46.8% pertenece al sexo masculino.

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

**Gráfico 5. Servicios Solicitados**



De la muestra tenemos que, el servicio más solicitado en la institución es el de Apoyo a la Salud, con el 29% de encuestados, luego, como podemos visualizar en el gráfico, le sigue con una mayor puntuación el servicio de Donaciones de Equipos, Mobiliarios, y Electrodomésticos, con un total de 10 encuestados, lo que representa el 21% de la muestra; En tanto que, los servicios no solicitados en esta muestra lo son el Soporte a Infraestructura Comunitaria al igual que el saneamiento, limpieza y soluciones barriales.

# Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

## Elementos Tangibles

### Escala

Insatisfecho = 0-3



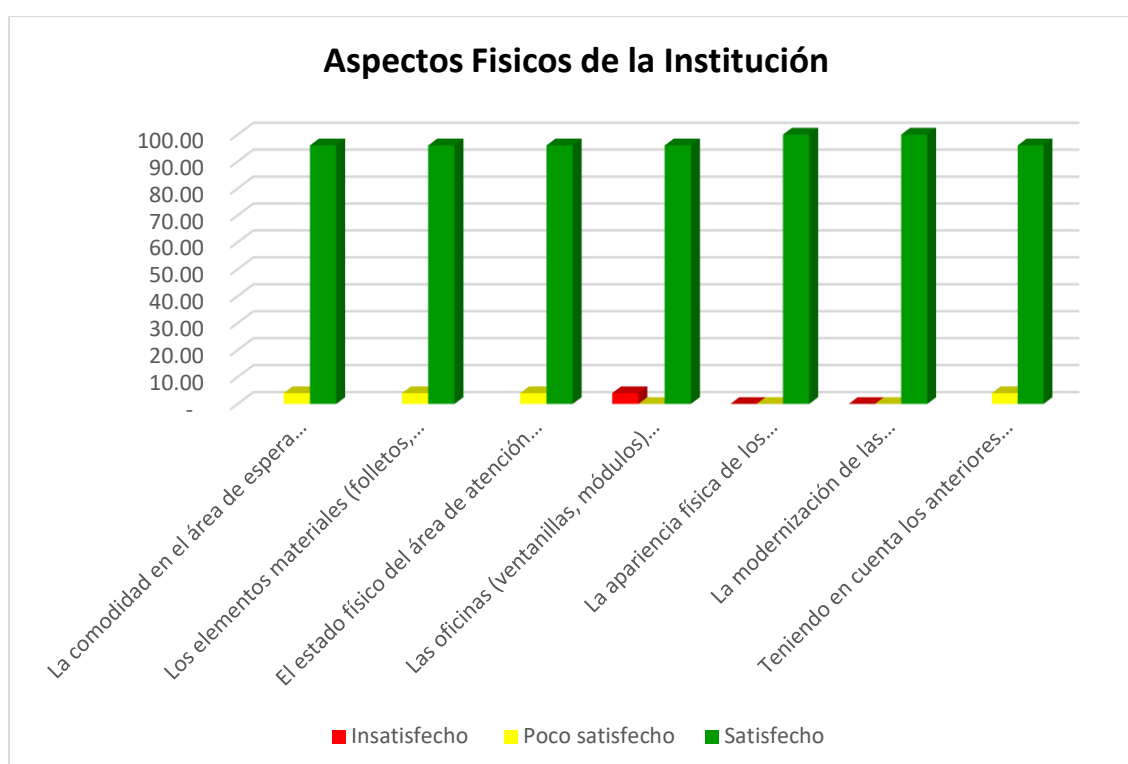
Poco Satisfecho = 4-6



Satisfecho = 7-10



Gráfico 6. Aspectos Físicos de la Institución

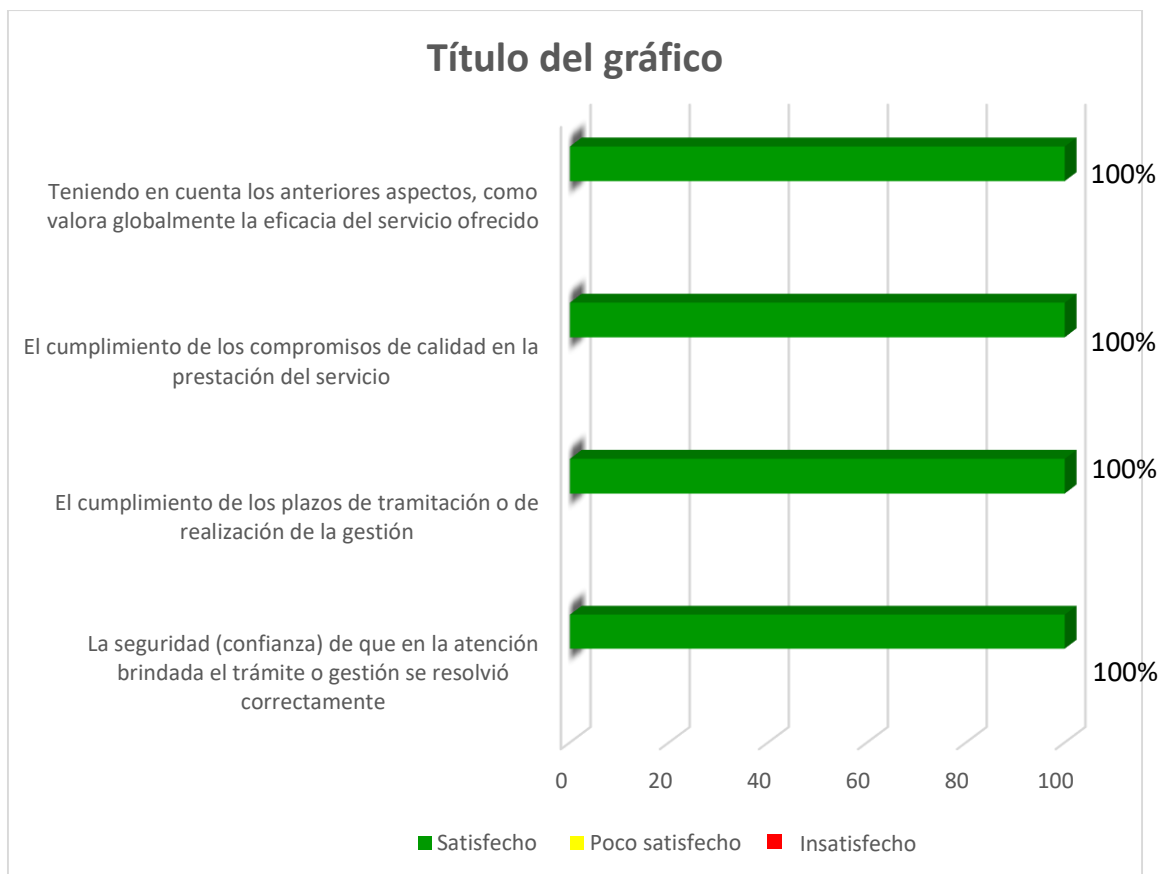


Del total de los encuestados, valoran los aspectos físicos de la institución en un 97%, lo que incluye la comodidad, los elementos materiales, el estado físico del área, las oficinas identificadas, la apariencia física de los empleados, la modernización de las instalaciones y equipos, y, por último, la valoración global de las oficinas de la institución. Un 3% de los encuestados dijo estar insatisfecho o poco satisfecho con el aspecto físico de la institución.

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Eficacia / Confiabilidad

**Gráfico 7. Eficacia con que se Presenta el Servicio**



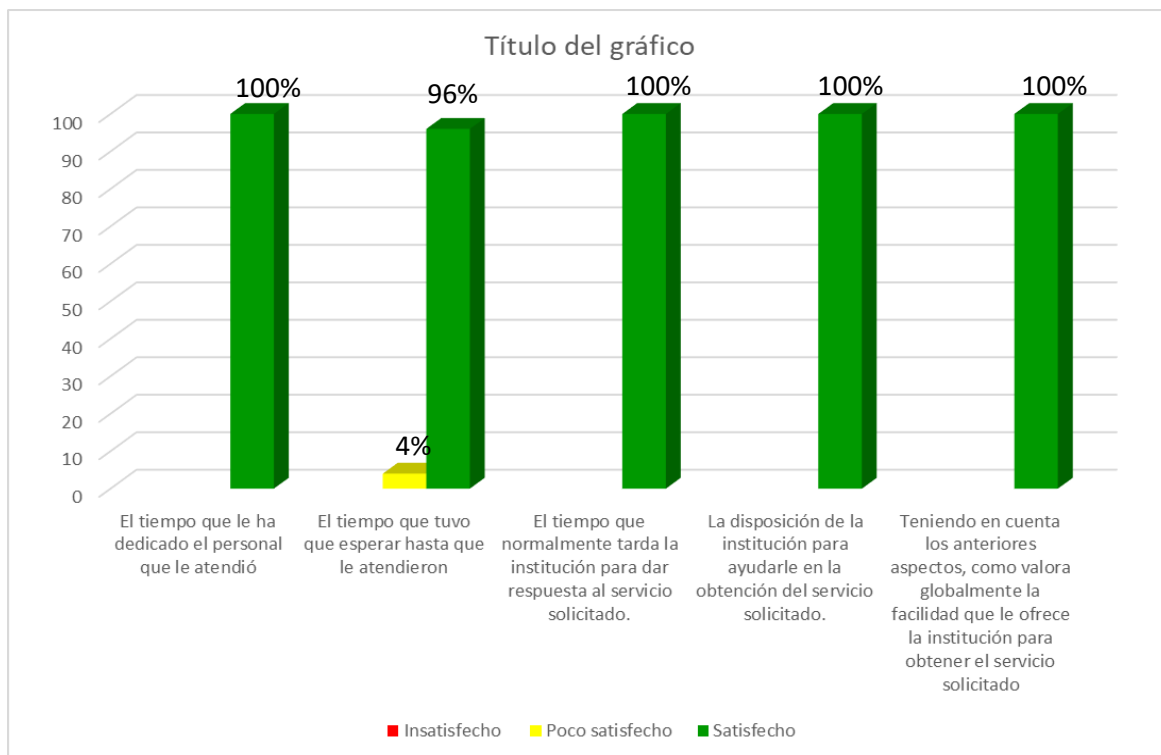
En el gráfico 7, se puede apreciar que la eficacia con la que se presenta el servicio en la institución alcanza un 100% de satisfacción.



**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Capacidad de Respuesta

**Gráfico 8. Facilidad para Obtener el Servicio**



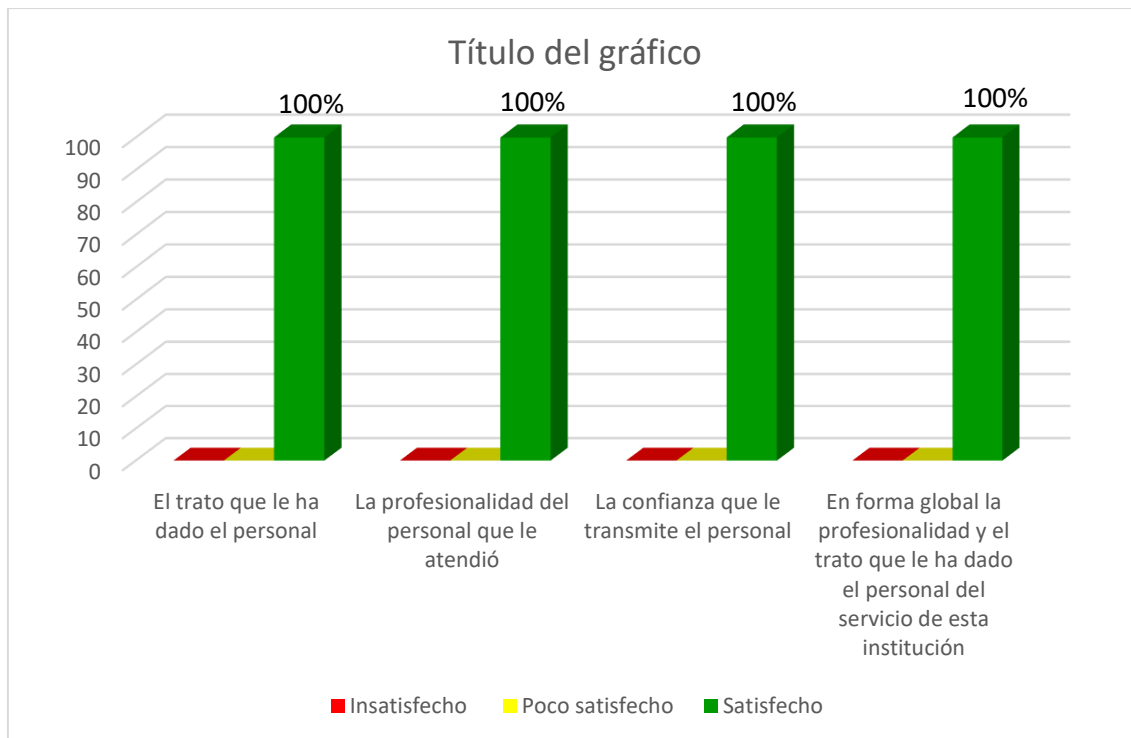
Del total de la muestra tenemos que, el tiempo que le ha dedicado el personal que atendió a los encuestados ha sido satisfecho para alcanzar un 100%; Por otra parte, el tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron el 96% de los encuestados indica estar satisfecho, en tanto que, el 4% restante expreso estar poco satisfecho. En cuanto al tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado tenemos que el 100% considera estar satisfecho del tiempo de respuesta.

La disposición de la institución para ayudarle a los ciudadanos en la obtención del servicio solicitado presenta que el 100% señala estar satisfecho. En definitiva, los encuestados valoran globalmente la facilidad de obtener un servicio en la institución como satisfecho lo que significa un alcance de un 100%.

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Profesionalidad / Confianza en el Personal

**Gráfico 9. Profesionalidad y Trato que le ha dado el Personal de Servicio**

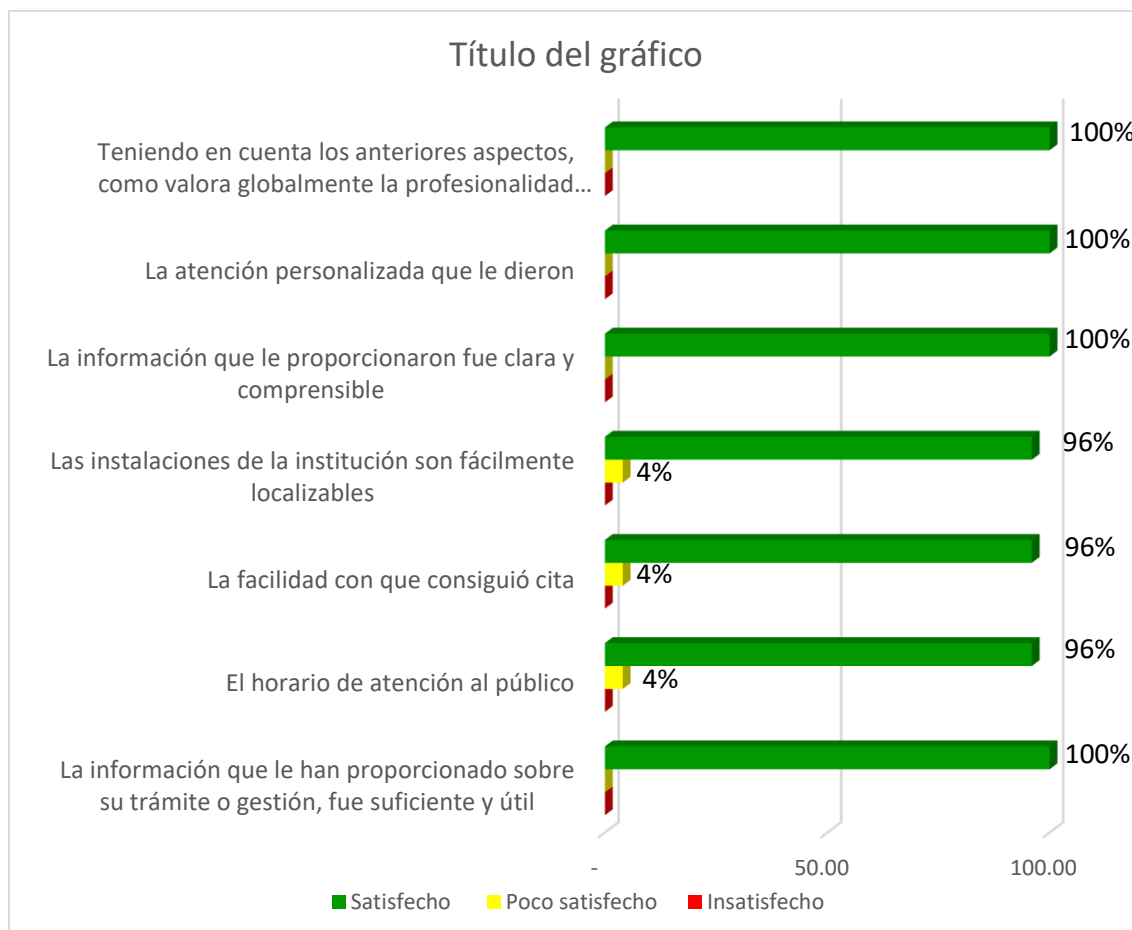


La profesionalidad y el trato que le ha dado el personal de servicio de la institución a los encuestados ha sido de un 100%, para obtener el nivel satisfactorio en el trato, la profesionalidad, la confianza y la forma global que le han atendido.

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

**Empatía / Accesibilidad**

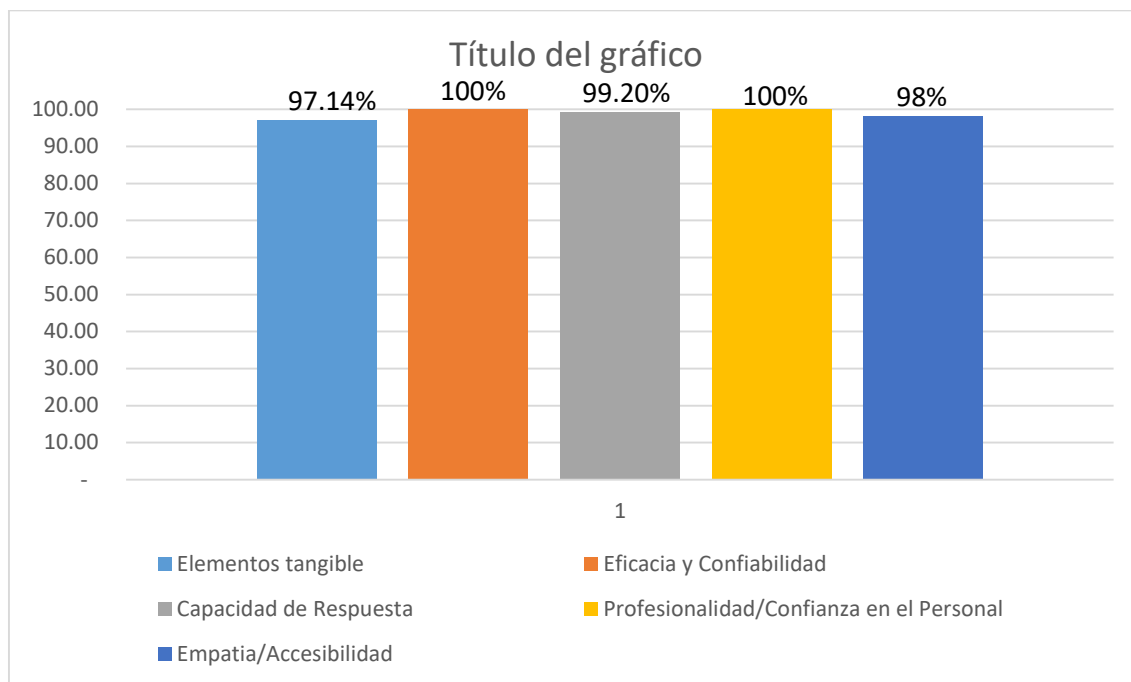
**Gráfico 10. Hasta qué Punto esta Institución es Capaz de darle una Atención Individualizada sobre el Servicio Solicitado**



En relación hasta qué punto la institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado a los ciudadanos que lo solicitan, del total de los encuestados el 98% declaran que están satisfecho de la atención individualizada que reciben a través de la facilidad de conseguir una cita, el horario de atención al público, y, la información que se le proporciona es suficiente, útil, clara y comprensible, mientras que el 2% dijo estar poco satisfecho.

Resumen Dimensiones

**Gráfico 11. Resumen Dimensiones de los niveles de Satisfacción ciudadana de la institución. (Expresado en Media)**



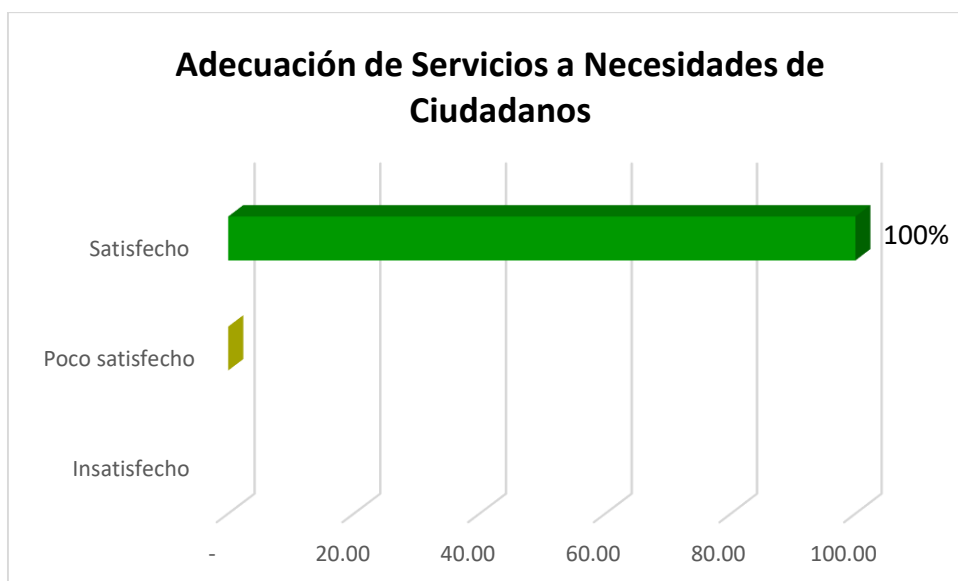
En resumen, mostramos la valoración general de cada una de las dimensiones de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada a ciudadanos que solicitan nuestros servicios. En el gráfico 11, podemos apreciar que los elementos tangibles (aspectos físicos de la institución) cuenta con una valoración de un 97.14%; en la eficacia y confiabilidad (eficacia con que se presenta el servicio) presenta un 100% del total de la muestra; para la capacidad de respuesta (facilidad para obtener el servicio) tenemos una representación de un 99.20%; en tanto que, para la profesionalidad y confianza en el personal (trato que le ha dado el personal del servicio) muestra un 100% del total de la muestra, y por último, la empatía y accesibilidad (atención individualizada sobre servicio solicitado) que se posiciona en un 98%.

La valoración global de las dimensiones alcanza un nivel general de un 98.86%, lo que indica que la institución ha alcanzado un nivel satisfactorio en sus servicios mediante la realización de este estudio.

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

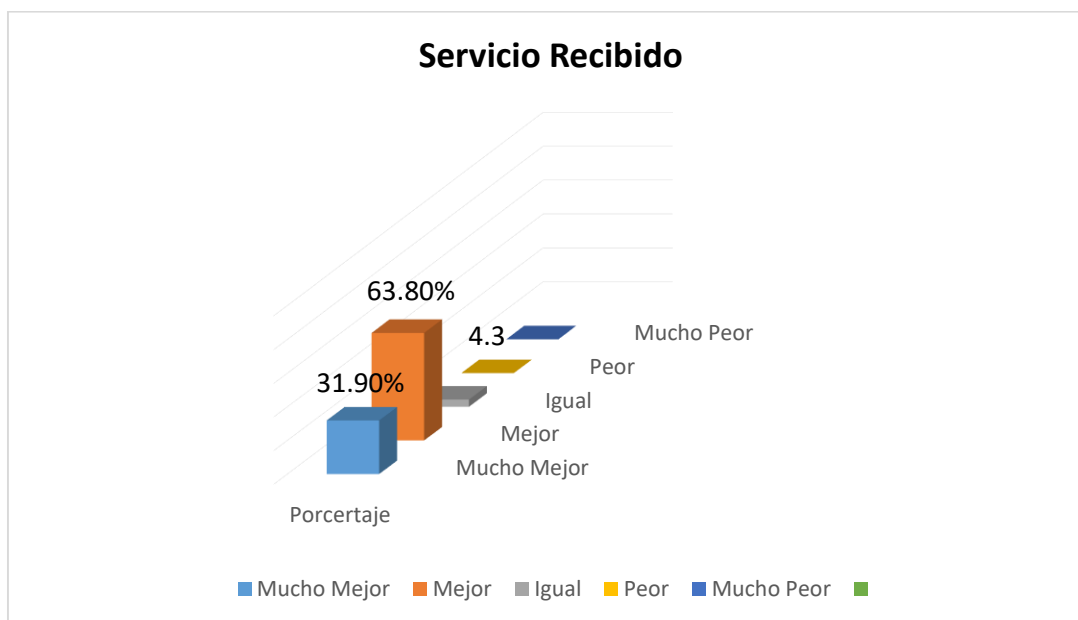
Satisfacción con el Servicio

**Gráfico 12. Adecuación de Servicios a Necesidades de Ciudadanos**



Los encuestados consideran que están satisfecho en un 100% de que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades.

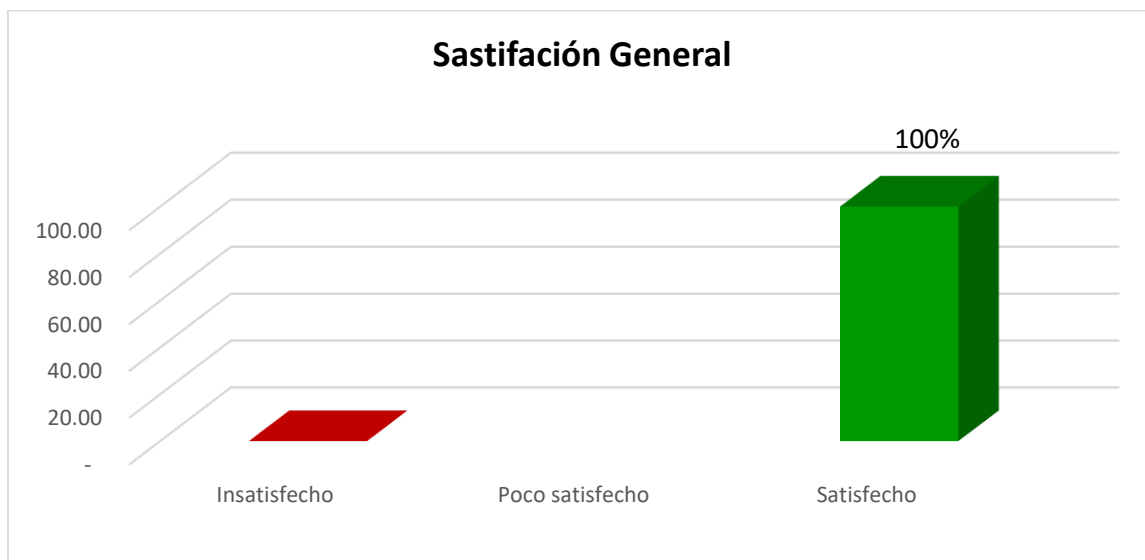
**Gráfico 13. Servicio Recibido**



Como se puede observar en el gráfico 12. el total de la muestra es representada con un 63.80% de que el servicio recibido ha sido mejor de lo que esperaba, y el 31.90% del total de los encuestados indica que el servicio recibido es mucho mejor de lo que esperaban. Existe un 4.3% que opina que el servicio que recibió es igual a como esperaban.

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

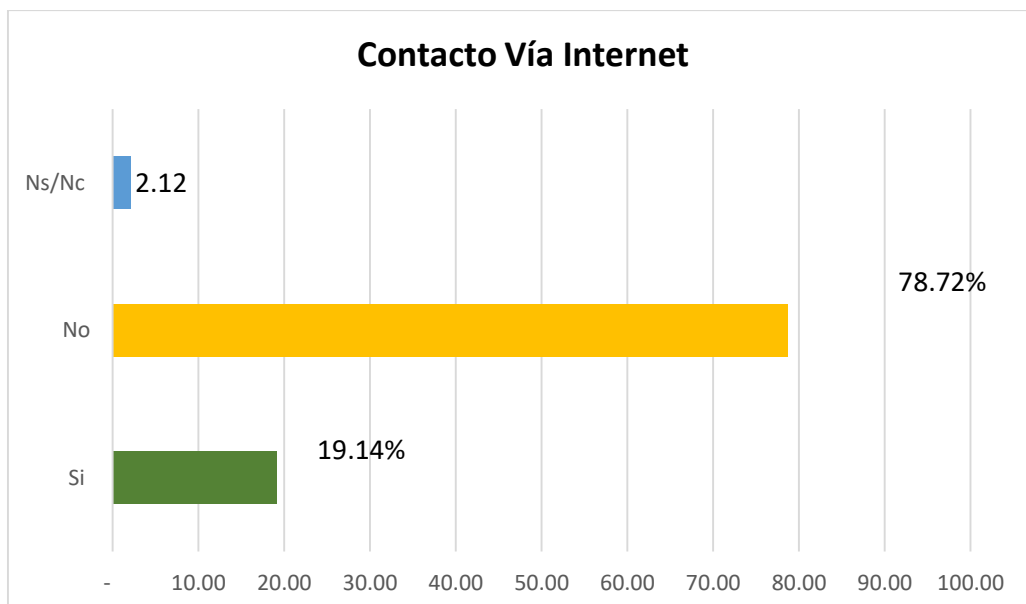
**Gráfico 14. Satisfacción General**



El 100% de los encuestados está satisfecho de manera general con el servicio que brinda la institución.

### Contacto con la Institución

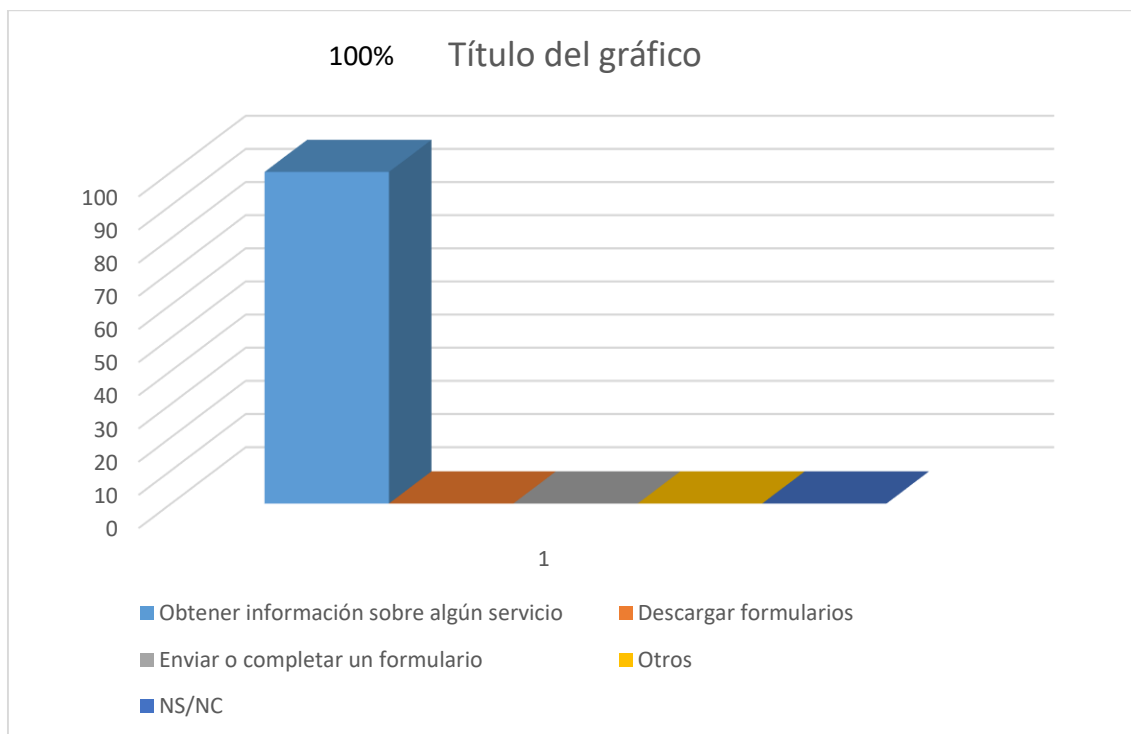
**Gráfico 15. Contacto Vía Internet**



El resultado de la muestra realizada para determinar el contacto vía internet a la institución por parte de los encuestados arrojó que el 78.72% no utiliza este medio, sin embargo, el 19.14% si lo utiliza para contactar a la institución, un 2.12% dijo no saber.

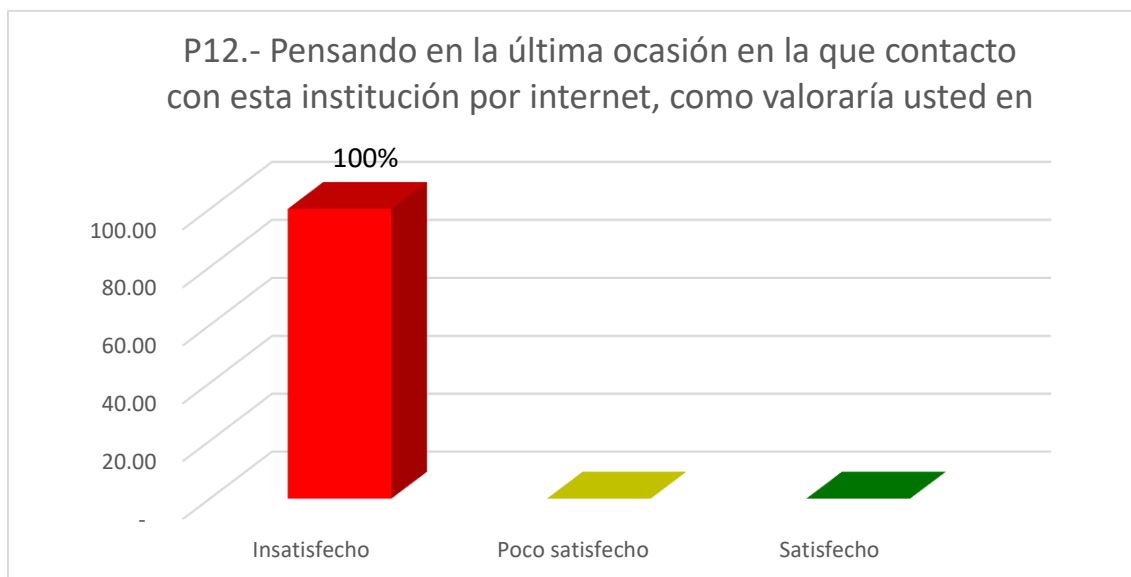
**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública**

**Gráfico 16. Opción que Utilizo en la Página Web**



Dando continuidad a los resultados del gráfico 14. tenemos que en el gráfico 15 la opción utilizada por los encuestados es obtener información sobre algún servicio, la cual alcanza el 100%.

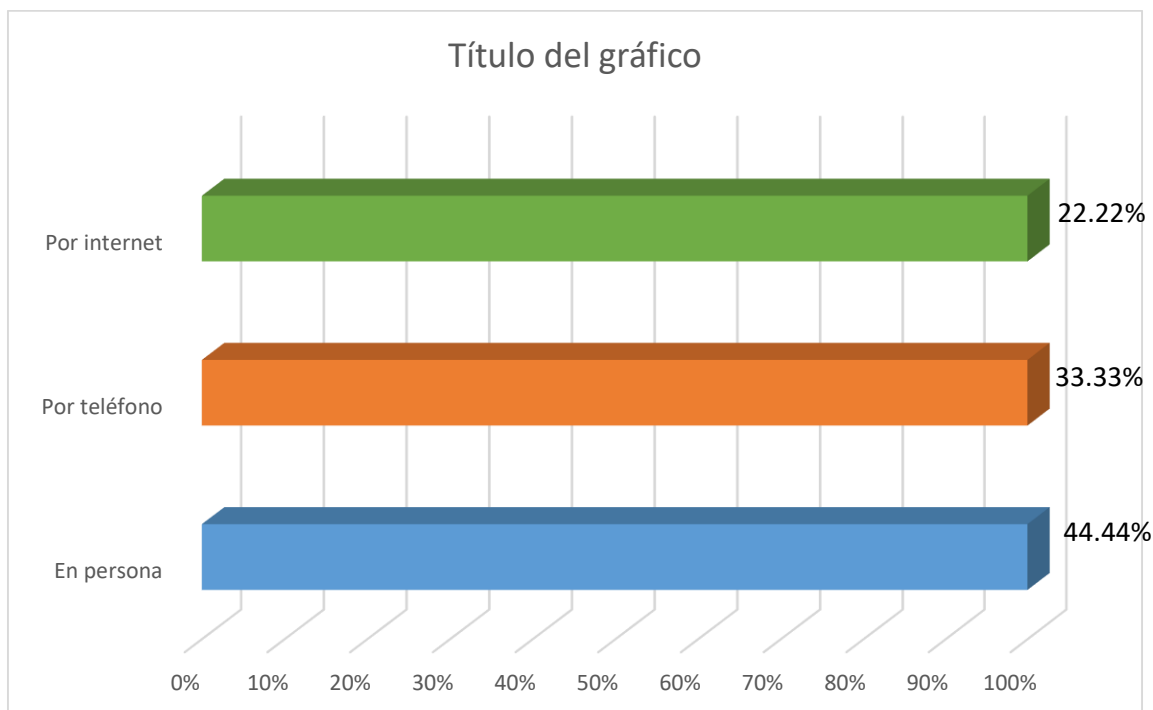
**Gráfico 17. Valoración General del Servicio Recibido vía Internet**



En tanto que, la valoración general del servicio recibido vía internet es de un 100% para alcanzar un nivel insatisfecho.

**Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad**  
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

**Gráfico 18. Vía de Preferencia para Contactar a la Institución**



La vía preferida por el total de los encuestados para contactar a la institución es personal lo que representa el 44.44% de la muestra, un 33.33% prefirió el teléfono, mientras que un 22.22% expresó que por internet.