



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Proyectos Estratégicos y Especiales
PROPEEP

1era. Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos PROPEEP 2021

1

INFORME DE RESULTADOS

Indice

2

- FICHA TÉCNICA 3
- SERVICIO EVALUADOS 5
- DIMENSIONES MODELO SERVQUAL PARA EVALUAR SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DE PROPEEP 6
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL 8
- SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO 17
- PERFIL DEL ENTREVISTADO 21

Ficha Técnica

3

- **Universo:** Usuarios de servicios ofrecidos por PROPEEP, agosto-diciembre 2020
- **Ámbito:** Ciudadanos beneficiarios PROPEEP
- **Modalidad:** Entrevistas telefónicas.
- **Plataforma:** Microsoft Form.
- **Cuestionario:** Modelo estructurado sugerido por el MAP.
- **Método de Muestreo:** Aleatorio Sistemático, Estratificado por municipios.
- **Marco Muestral:** Listado telefónico con nombres de beneficiarios por municipios.
- **Muestra planeada:** 320 entrevistas, 5% error, confiabilidad=95%, p=q=50%
- **Tamaño de muestra ejecutado:** 240 entrevistas efectivas.
- **Periodo de aplicación:** Desde el 15-21 de abril y del 11-19 mayo del 2021.

Servicios Evaluados PROPEEP

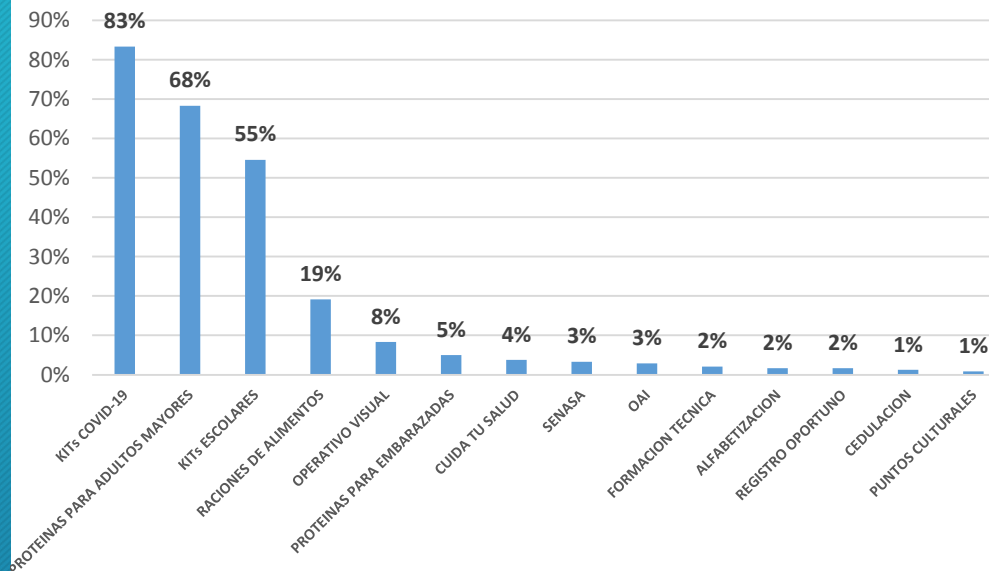
5

Distribución de los Servicios Evaluados y Beneficiarios atendidos.

SERVICIO EVALUADO	Servicios	%Servicios	%Personas
KITs COVID-19	200	33%	83%
PROTEÍNAS PARA ADULTOS MAYORES	164	27%	68%
KITs ESCOLARES	131	21%	55%
RACIONES DE ALIMENTOS	46	7%	19%
OPERATIVO VISUAL	20	3%	8%
PROTEÍNAS PARA EMBARAZADAS	12	2%	5%
CUIDA TU SALUD	9	1%	4%
SENASA	8	1%	3%
OAI	7	1%	3%
FORMACION TÉCNICA	5	1%	2%
ALFABETIZACIÓN	4	1%	2%
REGISTRO OPORTUNO	4	1%	2%
CEDULACIÓN	3	0%	1%
PUNTOS CULTURALES	2	0%	1%
Total	615	100%	256%

Fuente: Base de datos 1era. Encuesta de Calidad de Servicio PROPEEP 2021

Porcentaje de Personas que recibieron el servicio (Servicios Múltiples)



SATISFACCIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN DE PROPEEP

DIMENSIONES MODELO SERVQUAL

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.

D1. ELEMENTOS TANGIBLES:

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

D2. EFICACIA Y CONFIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

D3. CAPACIDAD DE RESPUESTA:

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

D5. EMPATÍA Y ACCESIBILIDA:

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

D4. PROFESIONALIDAD Y CONFIANZA:

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

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE PROPEEP SEGÚN DIMENSIONES SERVQUAL

7

D1 ELEMENTOS TANGIBLES

P2-1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la Institución la comodidad en el área de espera de los servicios, en la Institución.

P2- 2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.

P2- 3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios?

P2- 4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificados.

P2- 5 La apariencia física de los empleados (Uniformes, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrece.

P2- 6 La modernización de las instalaciones y los equipos.

P2-7 Los anteriores aspectos, ¿Cómo valora usted globalmente las oficinas de esta Institución.

D5 EMPATIA/ACCESABILIDAD

P6- 1 La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.

P6- 2 El horario de atención al público.

P6- 3 La facilidad con que consiguió cita.

P6- 4 Las instalaciones de la Institución, son fácilmente localizables.

P6- 5 La información que le proporcionaron, fue clara y comprensible?

P6- 6 La atención personalizada que le dieron.

P6- 7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, ¿Cómo valora usted globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.

D2 EFICACIA/CONFIABILIDAD

P3- 1 La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.

P3- 2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.

P3- 3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.

P3- 4 Los anteriores aspectos, ¿Cómo valora usted globalmente la eficacia del servicio ofrecido.

D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4- 1 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

P4- 2 El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.

P4- 3 El tiempo que normalmente tarda la Institución para dar respuesta al servicio solicitado.

P4- 4 La disposición de la Institución para ayudarte en la obtención del servicio solicitado.

P4- 5 Los anteriores aspectos, ¿Cómo valora usted globalmente la facilidad que le ofrece la Institución para obtener el servicio solicitado.

D4 PROFESIONALIDAD CONFIANZA

P5 - 1 El trato que le ha dado el personal.

P5 - 2 La profesionalidad del personal que le atendió.

P5 - 3 La confianza que le trasmite el personal.

P5 - 4 La profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta Institución.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

8

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y VALORACION SEGÚN DIMENSIONES

9

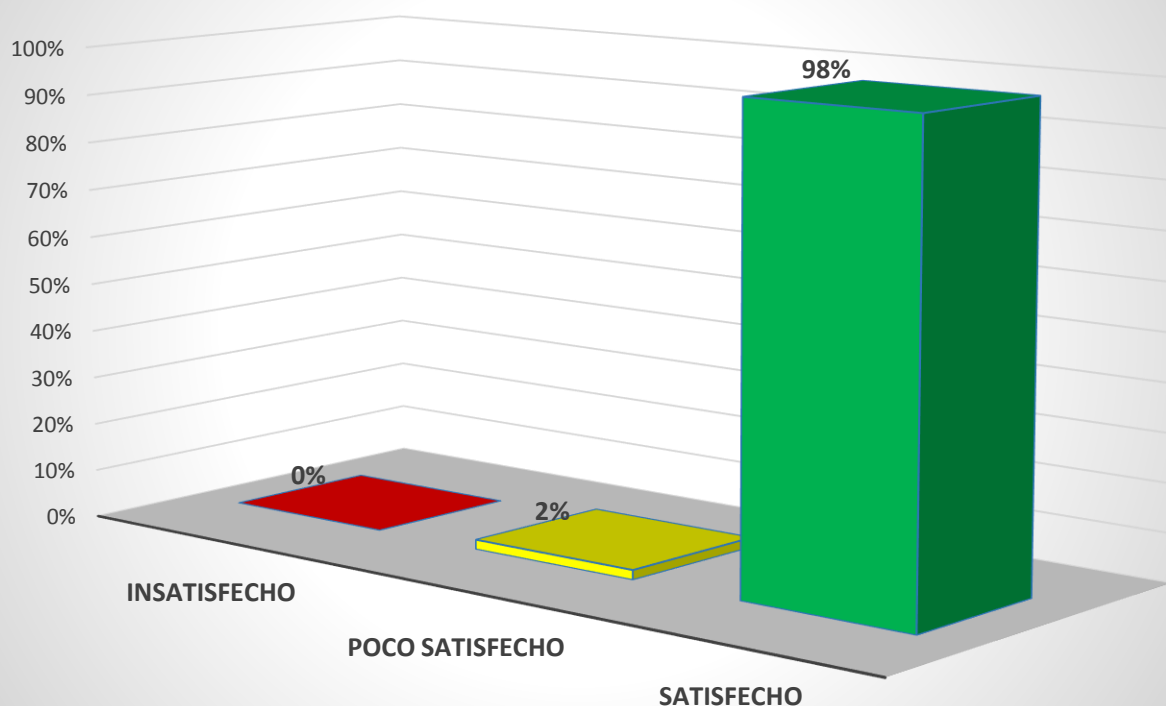
DIMENSIONES	NIVEL DE SATISFACCIÓN			Valoración GLOBAL
	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
D1. ELEMENTOS TANGIBLES	14%	0%	86%	82.6
D2. EFICACIA Y CONFIABILIDAD	1%	3%	97%	88.0
D3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	1%	7%	92%	91.3
D4. PROFESIONALIDAD Y CONFIANZA	0%	2%	98%	94.3
D5. EMPATÍA Y ACCESIBILIDAD	7%	8%	86%	77.8
ISG. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL	0%	2%	98%	87.8

SATISFACCIÓN Y VALORACION GLOBAL CON LA GESTIÓN DE CALIDAD PROPEEP 2021

10

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...

ISG. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL



IVG.
VALORACION
GLOBAL

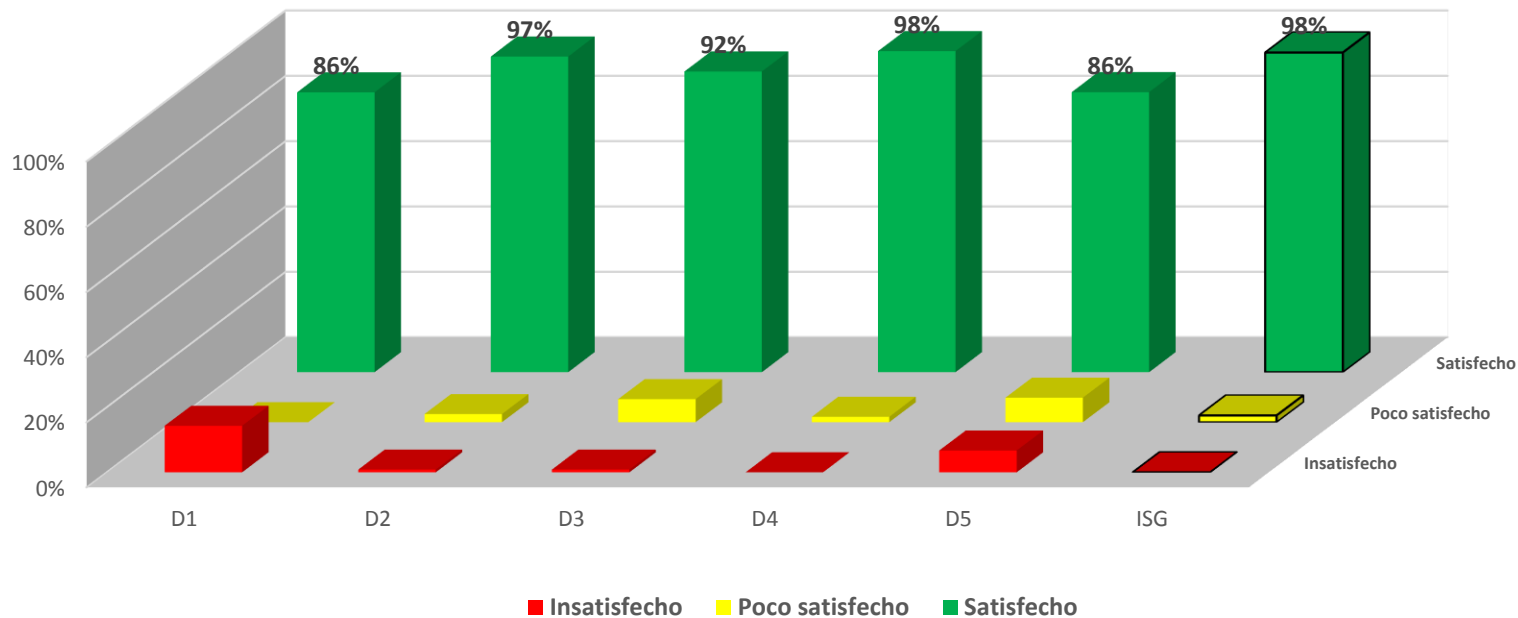
87.8

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

11

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...

Nivel de Satisfacción Según Dimensiones

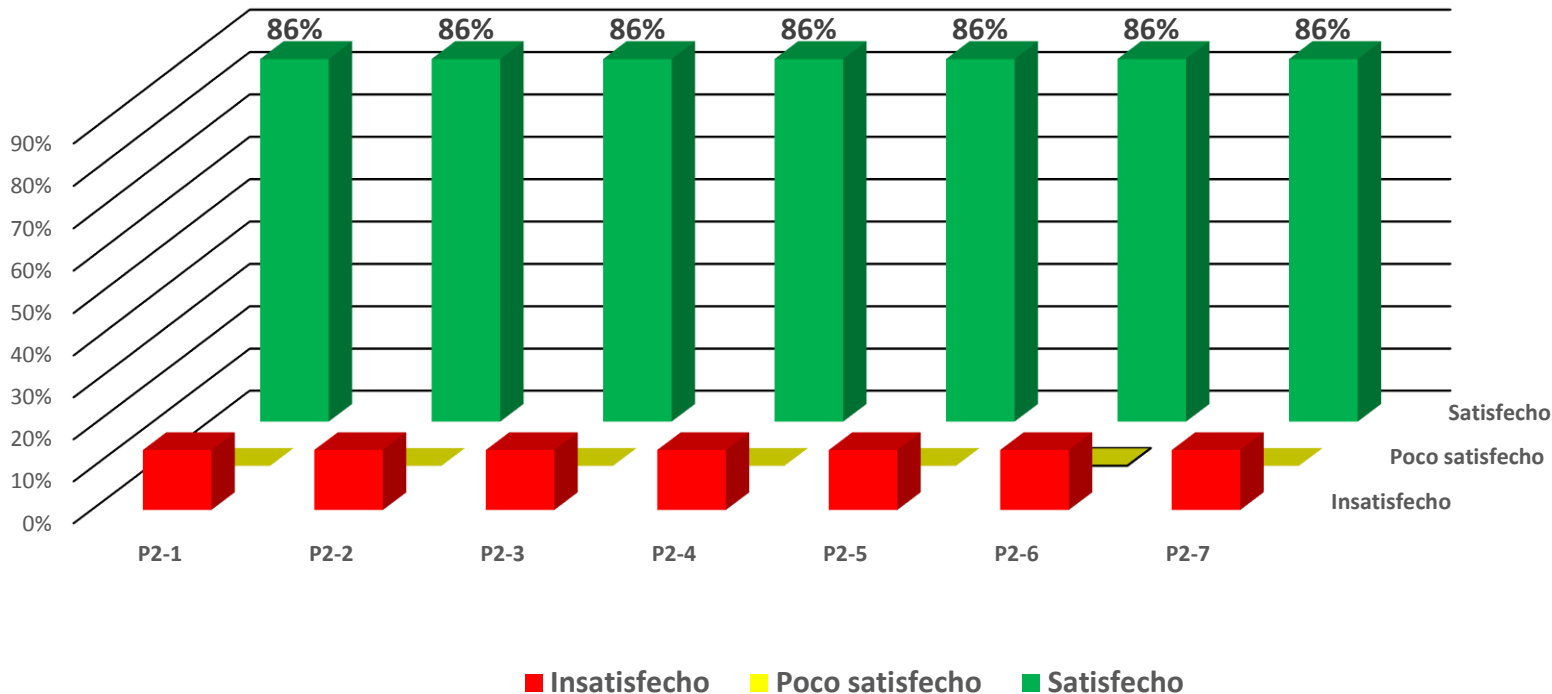


D1.ELEMENTOS TANGIBLES

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. ¿Cómo valora...

12

DI.- Nivel de Satisfacción Según Indicadores



Satisfacción promedio

86%

Valoración promedio

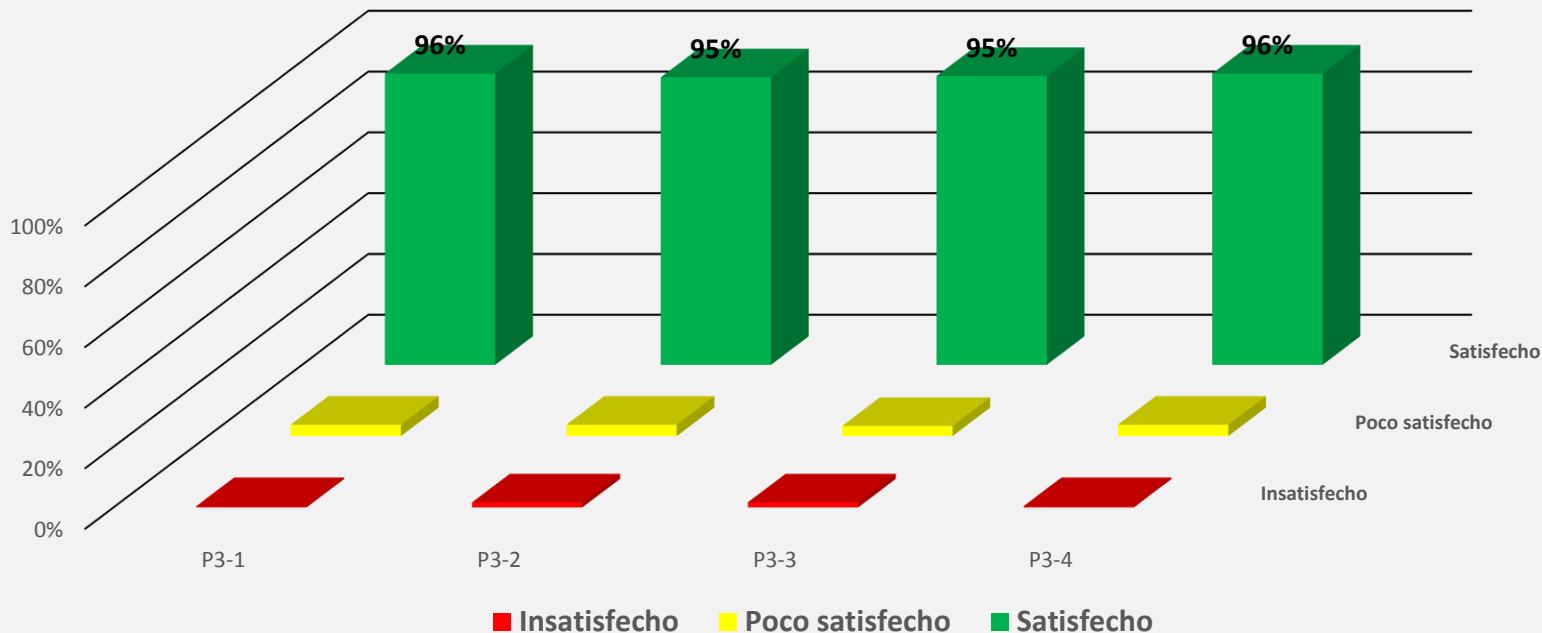
82.6

D2 EFICACIA Y CONFIABILIDAD

13

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...

D2.- Nivel de Satisfacción Según Indicadores



Satisfacción promedio

97%

Valoración promedio

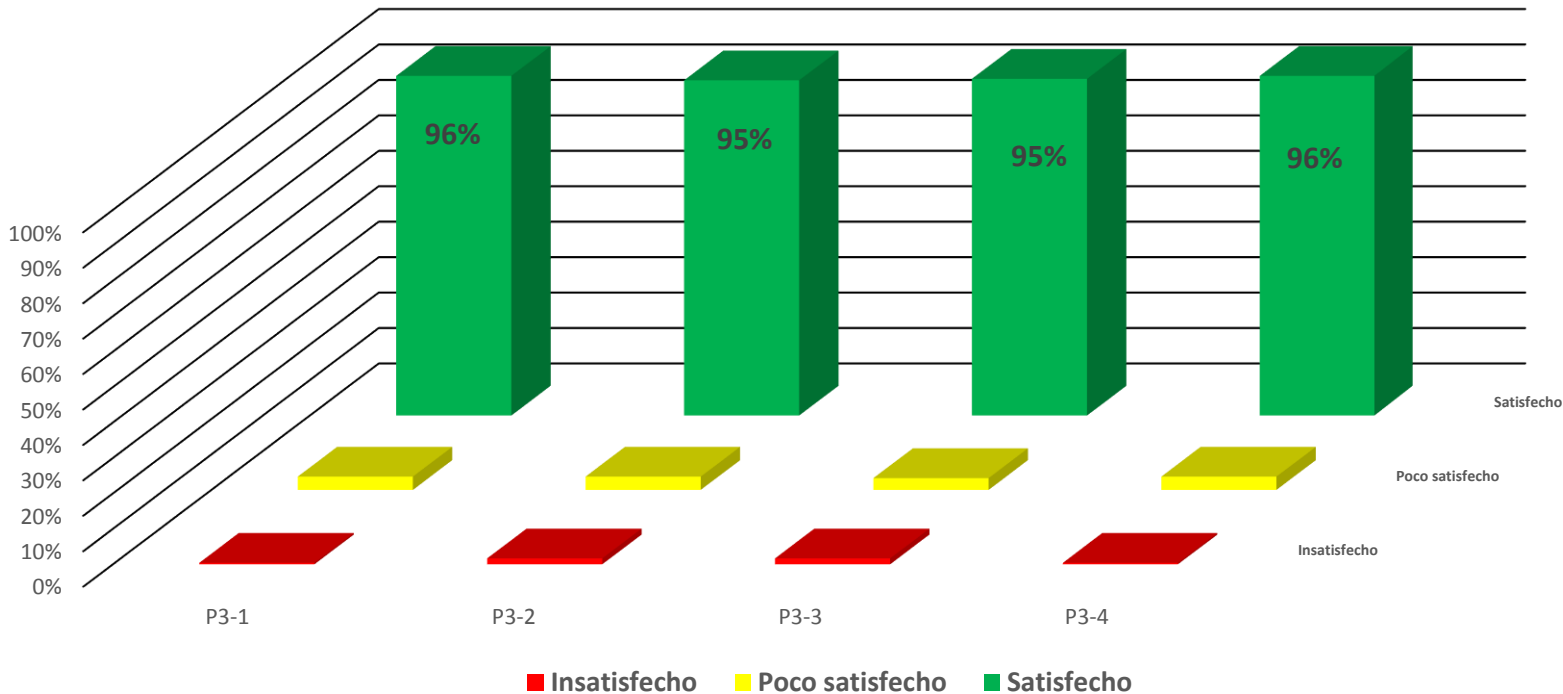
88.0

D3 CAPACIDAD DE RESPUESTA

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...

14

D3.- Nivel de Satisfacción Según Indicadores



Satisfacción promedio

92%

Valoración promedio

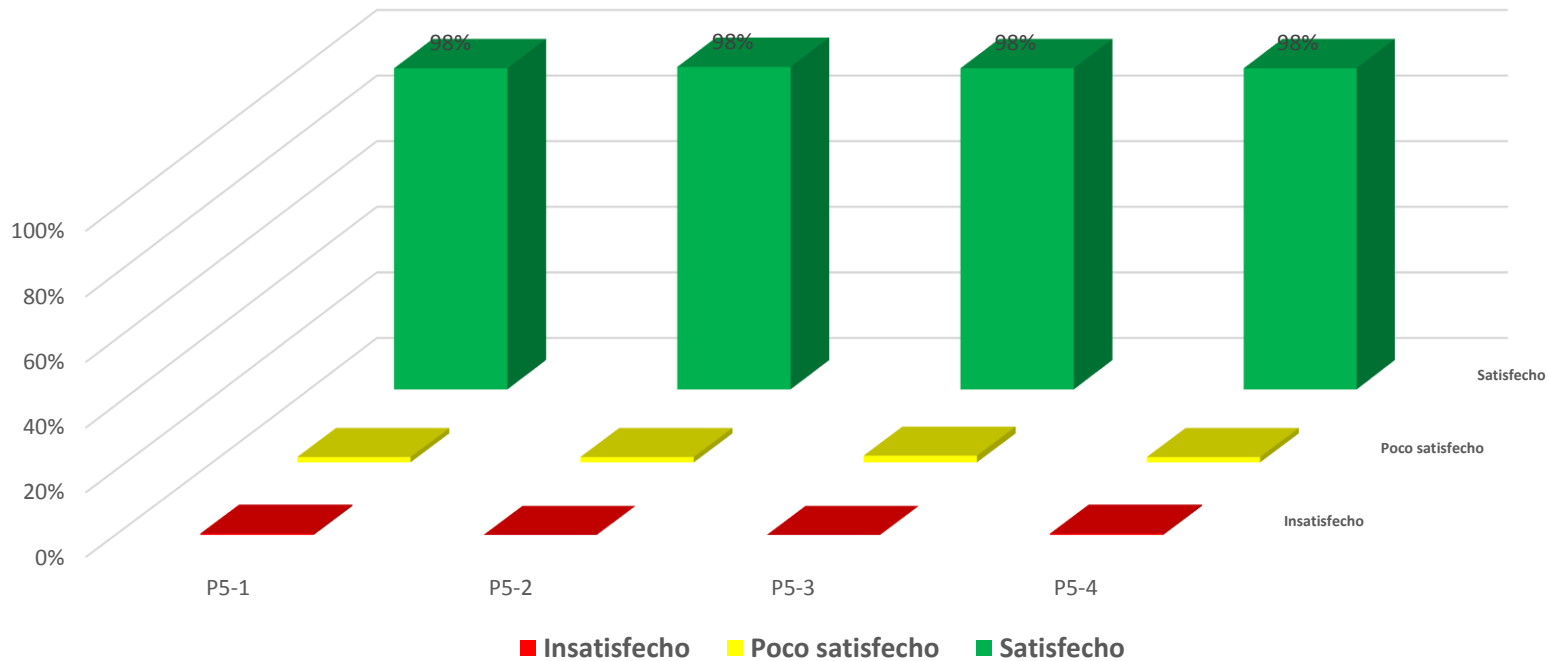
91.3

D4 PROFESIONALIDAD Y CONFIANZA

15

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...

D4.- Nivel de Satisfacción Según Indicadores



Satisfacción promedio

98%

Valoración promedio

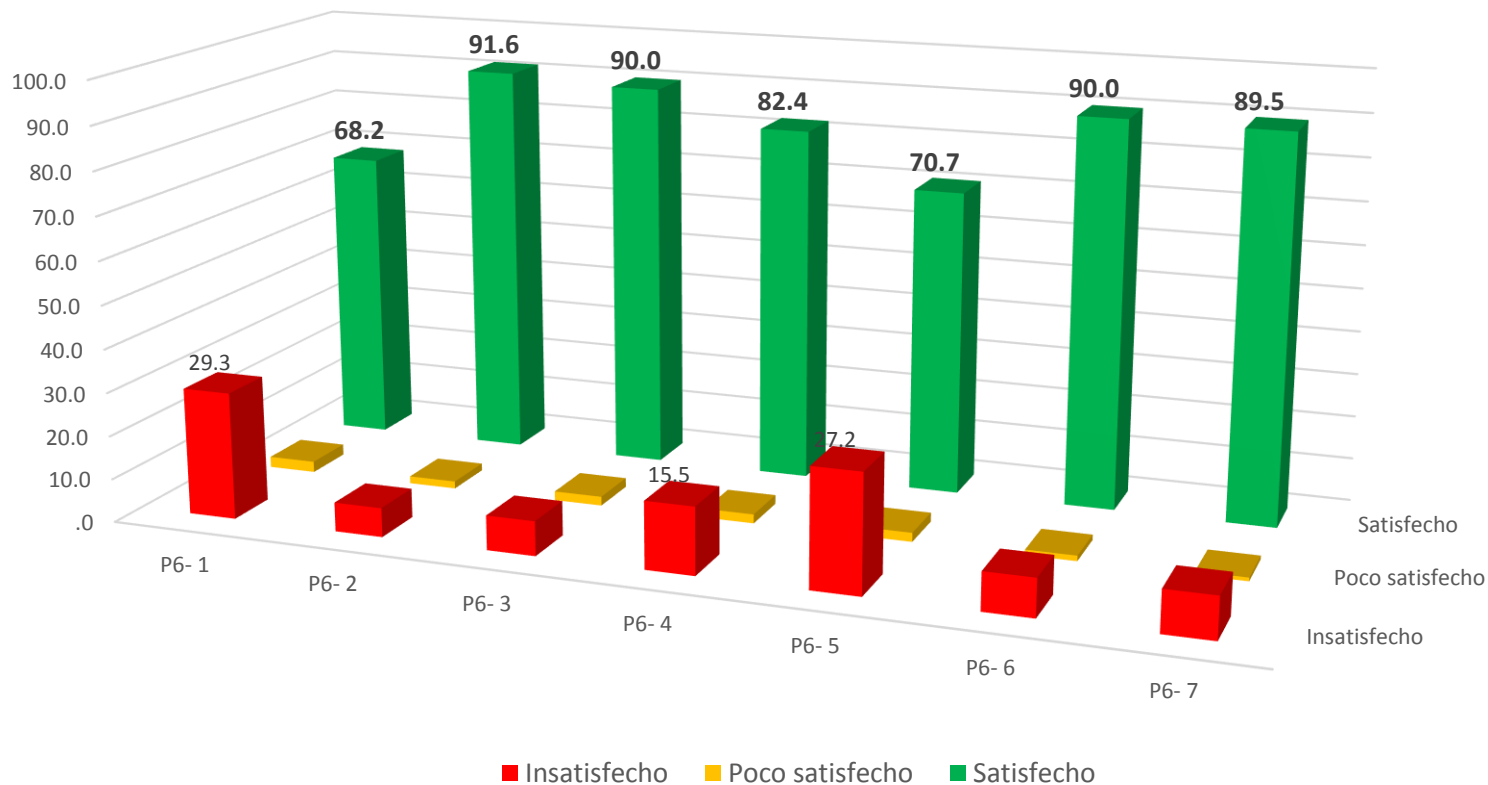
94.3

D5 EMPATIA Y ACCESABILIDAD

16

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...

D05.- Nivel de Satisfacción Según Indicadores



Satisfacción promedio

86%

Valoración promedio

77.8

COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL

17

SERVICIO ESPERADO VS RECIBIDO

¿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.

Tabla No. 2

P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general, con el servicio que ofrece la Institución?.

Satisfacción	Beneficiarios	Porcentaje
Insatisfecho	20	8,4
Poco satisfecho	6	2,5
Satisfecho	38	16,0
Muy Satisfecho	174	73,1
Total	238	100,0

89.1

El 93% considera de mejor calidad de lo esperado el servicio recibido

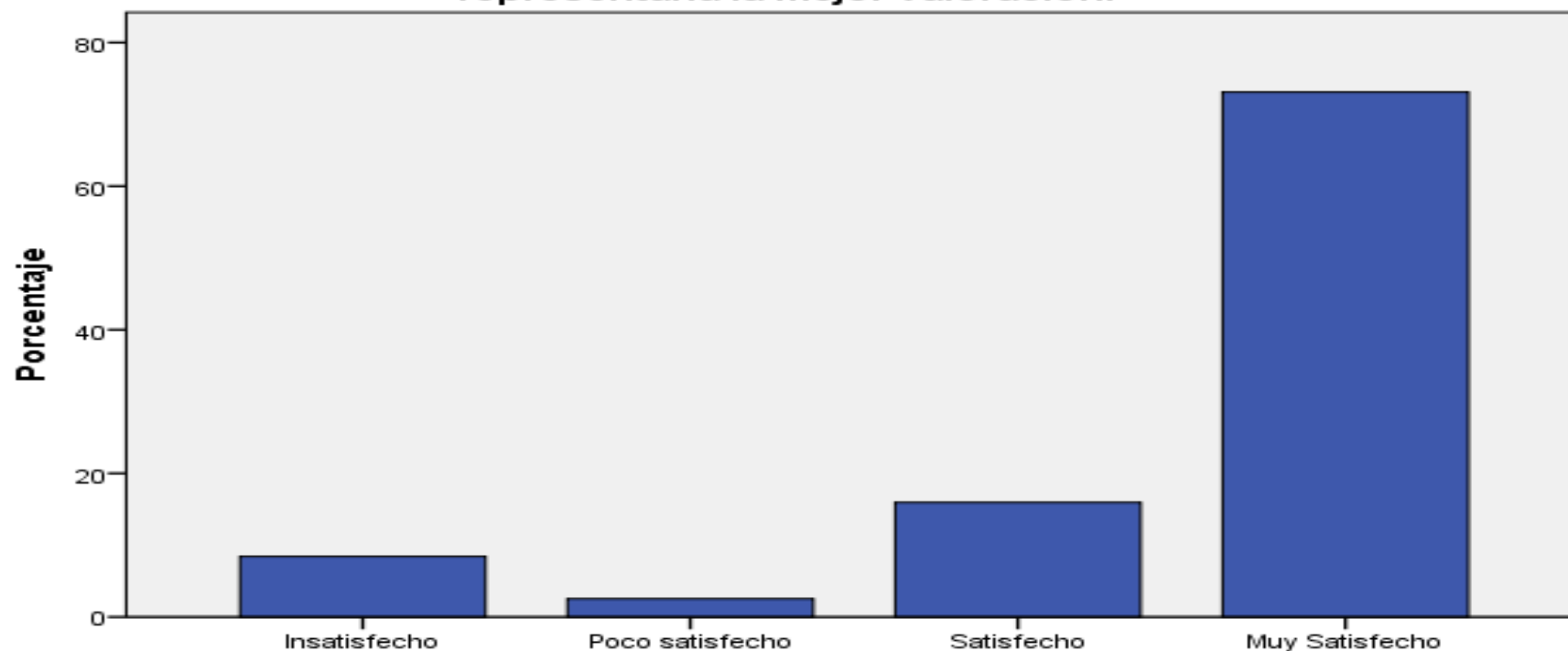
93.4

Tabla No. 3

P8.Y el servicio recibido que le ha parecido?

Percepción	Beneficiarios	Porcentaje
Mucho Peor	5	2,1
Peor	2	,9
Igual (No leer)	6	2,6
Mejor	73	31,2
Mucho Mejor	148	63,2
Total	234	100,0

P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general, con el servicio que ofrece la Institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



P9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción general, con el servicio que ofrece la Institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN Y MODALIDAD PREFERIDA

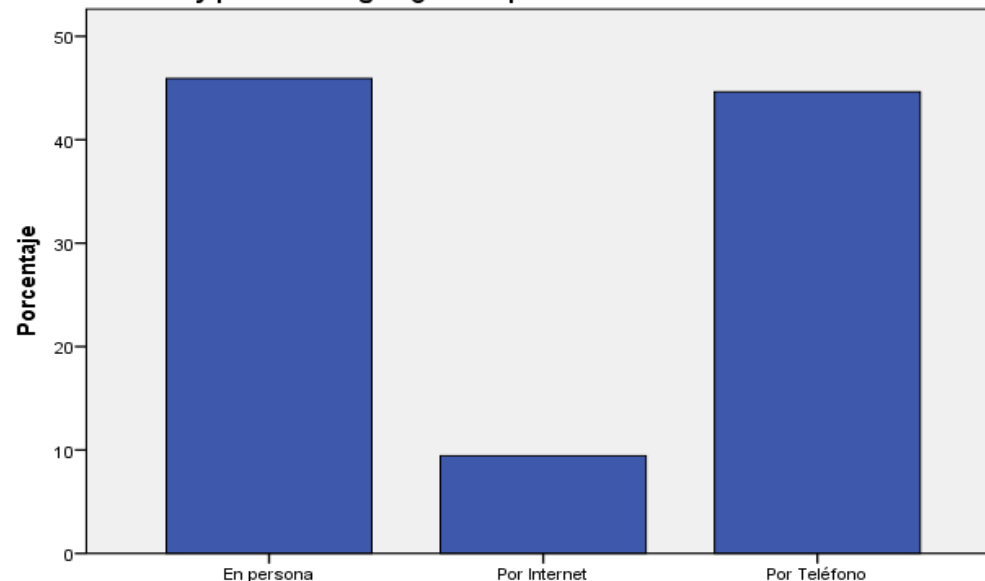
20

Tabla No. 4

P12.- Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió. Escala de 0 al 10. ...

Valoración	Beneficiarios	Porcentaje
5 0 menos	1	5,3
6 a 7	6	31,6
8 a 10	12	63,2
Total	19	100,0

P13. - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?



P13. - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

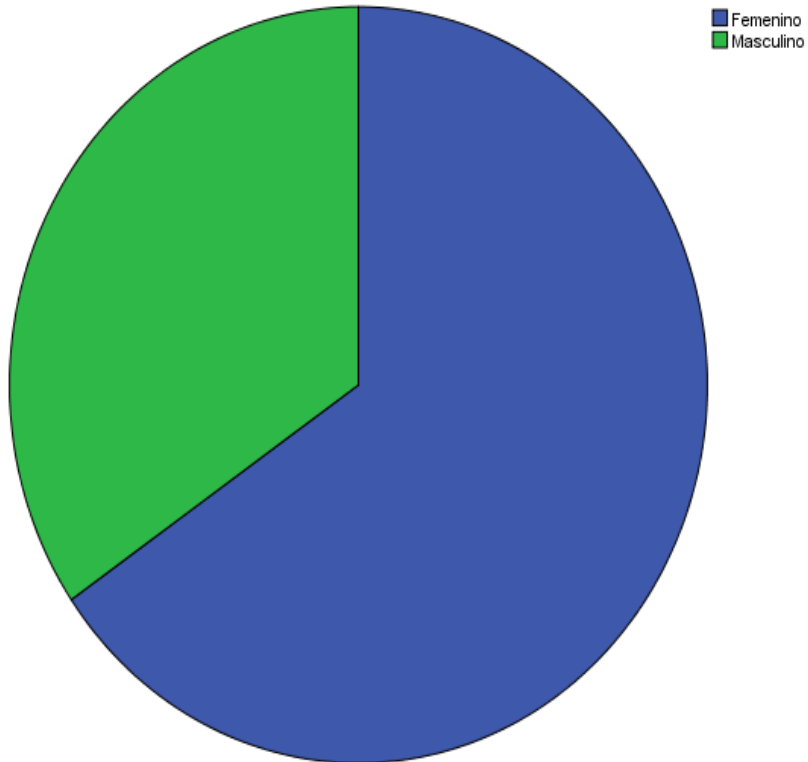
PERFIL DEL ENTREVISTADO

21

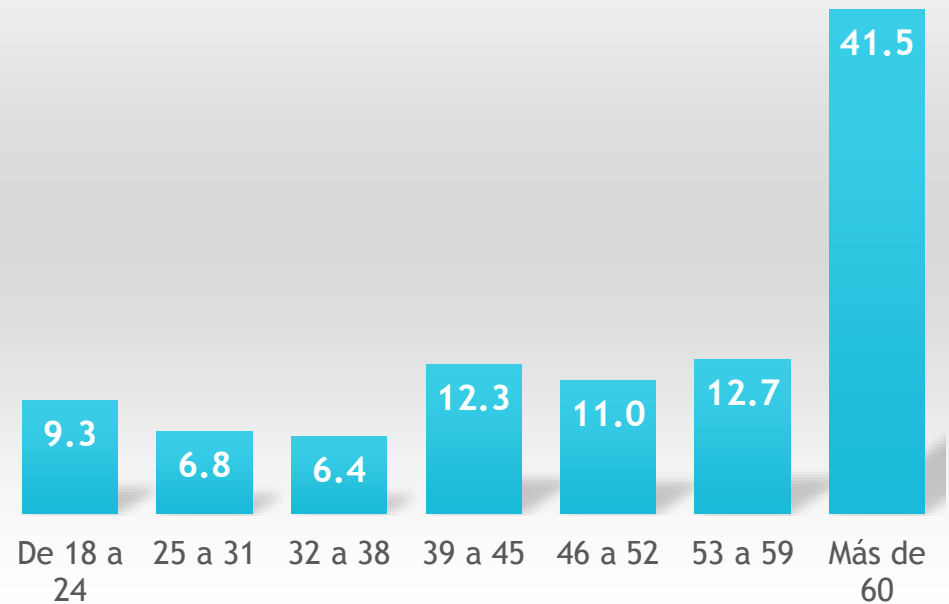
SEXO Y EDAD

22

P17. - Entrevistador marcar el sexo del entrevistado



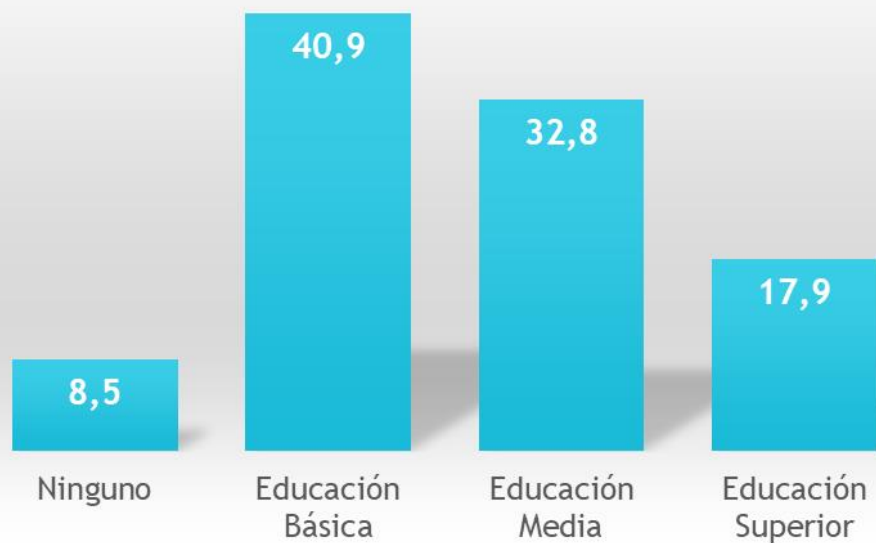
Beneficiarios según grupos de edades



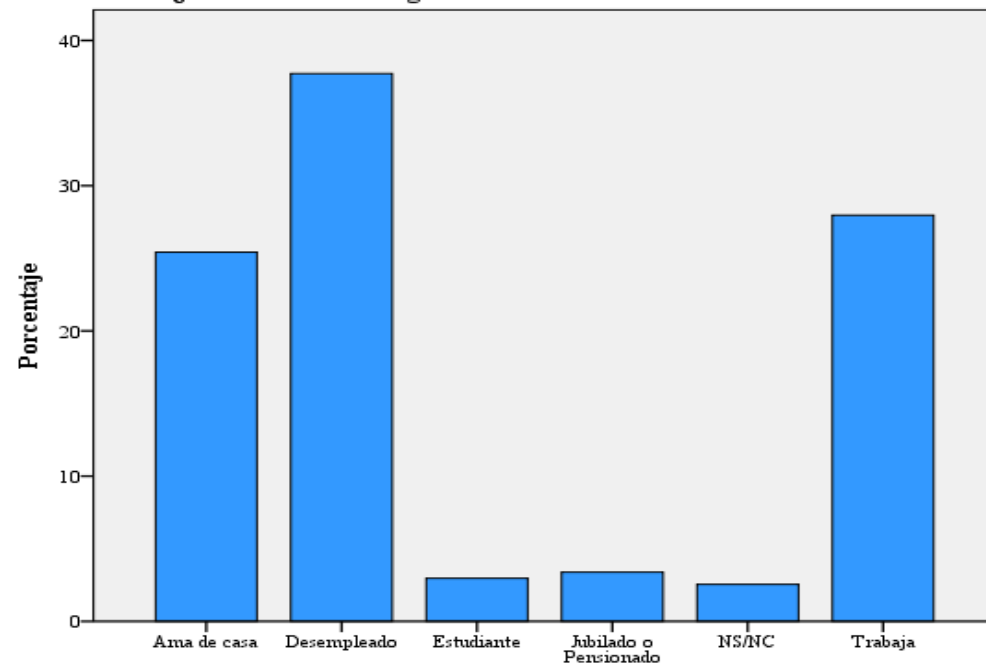
GRADO ACADÉMICO Y OCUPACION

23

Beneficiarios Segun Grado Academico



P16. - ¿Y en cual de las siguientes situaciones se encuentra usted?



P16. - ¿Y en cual de las siguientes situaciones se encuentra usted?