



**Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos
por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia
CONANI, 2021**

Santo Domingo, República Dominicana

Julio 2021

Índice

Ficha técnica	5
Motivo de la visita a la institución	7
Satisfacción con el servicio al público de la institución.....	9
Servicio recibido vs el esperado	16
Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario	19
Contacto con las páginas web de las instituciones.....	21

Introducción

El presente informe contiene los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), aplicada a los/as usuarios/as con el propósito de medir la calidad de los mismos y conocer la valoración a través de sus opiniones, lo cual permitirá elaborar estrategias de mejoras de los servicios y tomar decisiones en los casos que aplique.

La entrega de esta encuesta, se aplica en el marco de la resolución 03-2019, que ordena la realización de *Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos y del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)*, que exige la realización de la misma para la alimentación del sub-indicador de monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos y el índice de satisfacción ciudadana.

En este informe, se muestran los resultados referidos al cumplimiento de las Expectativas del usuario/a a partir de la experiencia y/o precepción sobre la calidad del servicio, en base a la medición de determinadas dimensiones, a saber: *Elementos tangibles*, mide la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución; la *fiabilidad*, mide la habilidad del personal para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa; la *capacidad de respuesta*, que evalúa la disposición y voluntad para ayudar y proporcionarles un servicio rápido; la *seguridad*, conocimiento, cortesía y atención mostrados por los empleados/as y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos; la *empatía*, atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus usuarios/as, la cual abarca aspectos tales como la accesibilidad, comunicación y comprensión de parte del ciudadano/a, como usuario/a.

Metodología

La metodología utilizada para el proceso de aplicación de la encuesta la, conllevó un levantamiento de información a través de un cuestionario, estructurado con preguntas cerradas y otras semi abiertas, suministrado a nivel de entrevista cara a cara en el lugar de los servicios ofrecidos - “in situ”; es decir, Oficina Principal del CONANI, así como en las Oficinas Técnicas Regionales; el instrumento fue aplicado durante el período de tiempo comprendido del 23 de junio al 9 de julio de 2021.

El marco muestral utilizado, responde a la técnica de muestreo intencional (no probabilístico y no aleatorio), el cual permitió crear el tamaño de la muestra de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas en un intervalo de tiempo dado y otros de conveniencias para garantizar la mayor cobertura de entrevistas en el tiempo delimitado como especificación práctica de ese elemento particular.

Durante el período de tiempo seleccionado para la aplicación de la encuesta, se pudo alcanzar un total de 217 usuarios/as que estuvieron de visita en las instalaciones antes indicadas, en busca de algún servicio, por una consulta o reclamo, a los cuales se les aplico igual número de cuestionario, convirtiéndose estos en el tamaño de la muestra de usuarios/as.

El procesamiento de los datos recopilados, se llevó a cabo de acuerdo a las dimensiones antes descritas, las cuales corresponden al modelo de medición SERVQUAL donde se agrupan las respuestas, respectivamente.

Se destaca la participación de un personal que fue entrenado para la ampliación de la encuesta y la digitación de los cuestionarios aplicados en la matriz de entrada de datos en el programa Access, en cual se realizó el tratamiento estadístico de la información recogida.

Los resultados sobre el grado de satisfacción encontrado, se presenta en los gráficos que muestran los resultados referidos de la encuesta, con los cuales se podrá establecer un plan de mejora sobre la calidad de los servicios ofrecidos por CONANI, así como el seguimiento a los mismos.

Ficha técnica



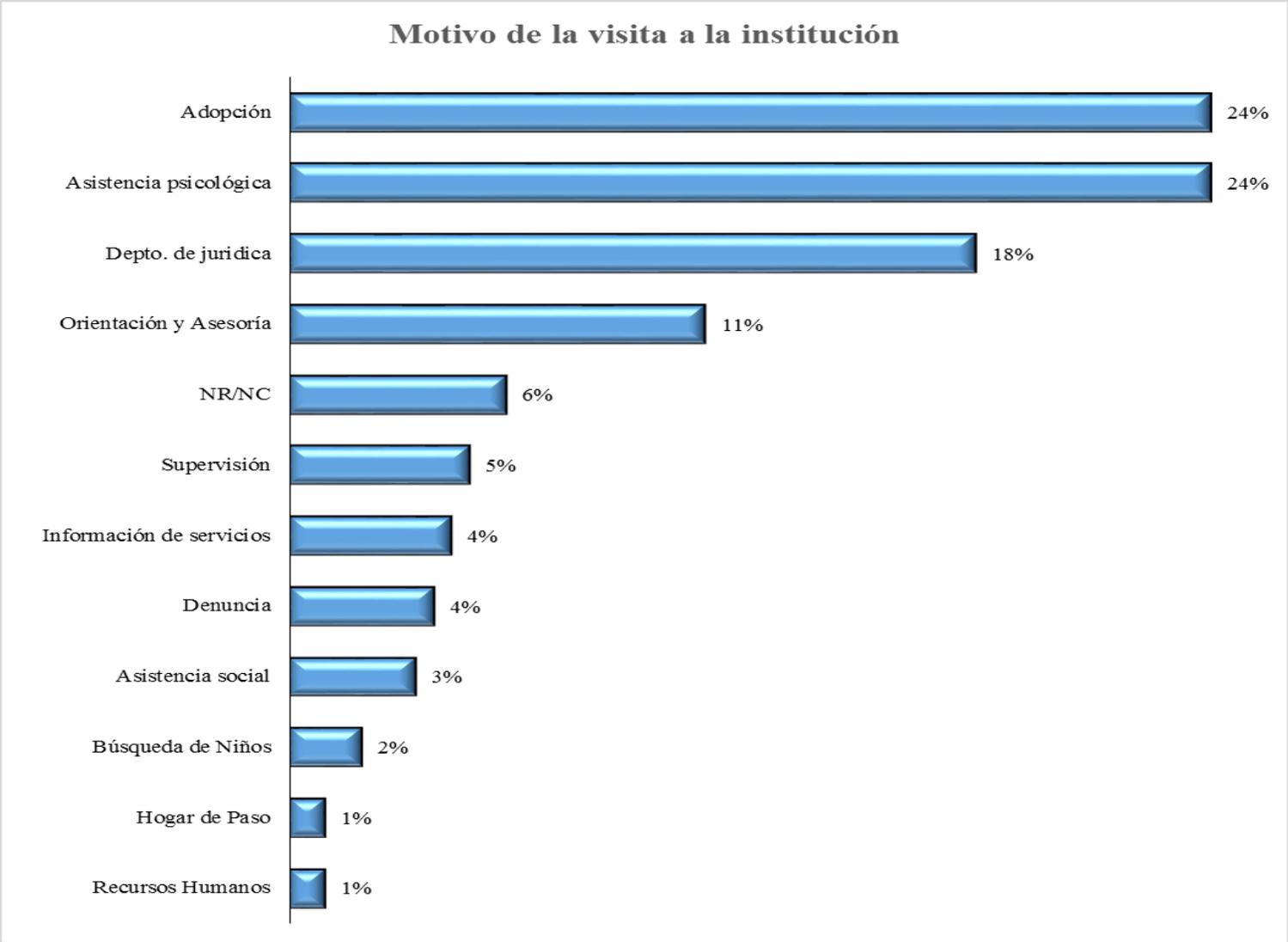
Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia

Universo	Usuarios que recibieron servicios ofrecidos por la institución.
Ámbito	Oficina Principal y Oficinas Técnicas Regionales
Muestra	Intencional o por conveniencia: es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular.
Método a utilizar	Encuesta personal.
Fecha de trabajo	Junio-julio 2021.
Realización	Los colaboradores de los servicios solicitados en las oficinas técnicas regionales, en la Oficina Principal pasantes universitarias de término de la carrera de Trabajo Social.



**MOTIVO DE LA VISITA
A LA INSTITUCIÓN**

Motivo de la visita a la institución



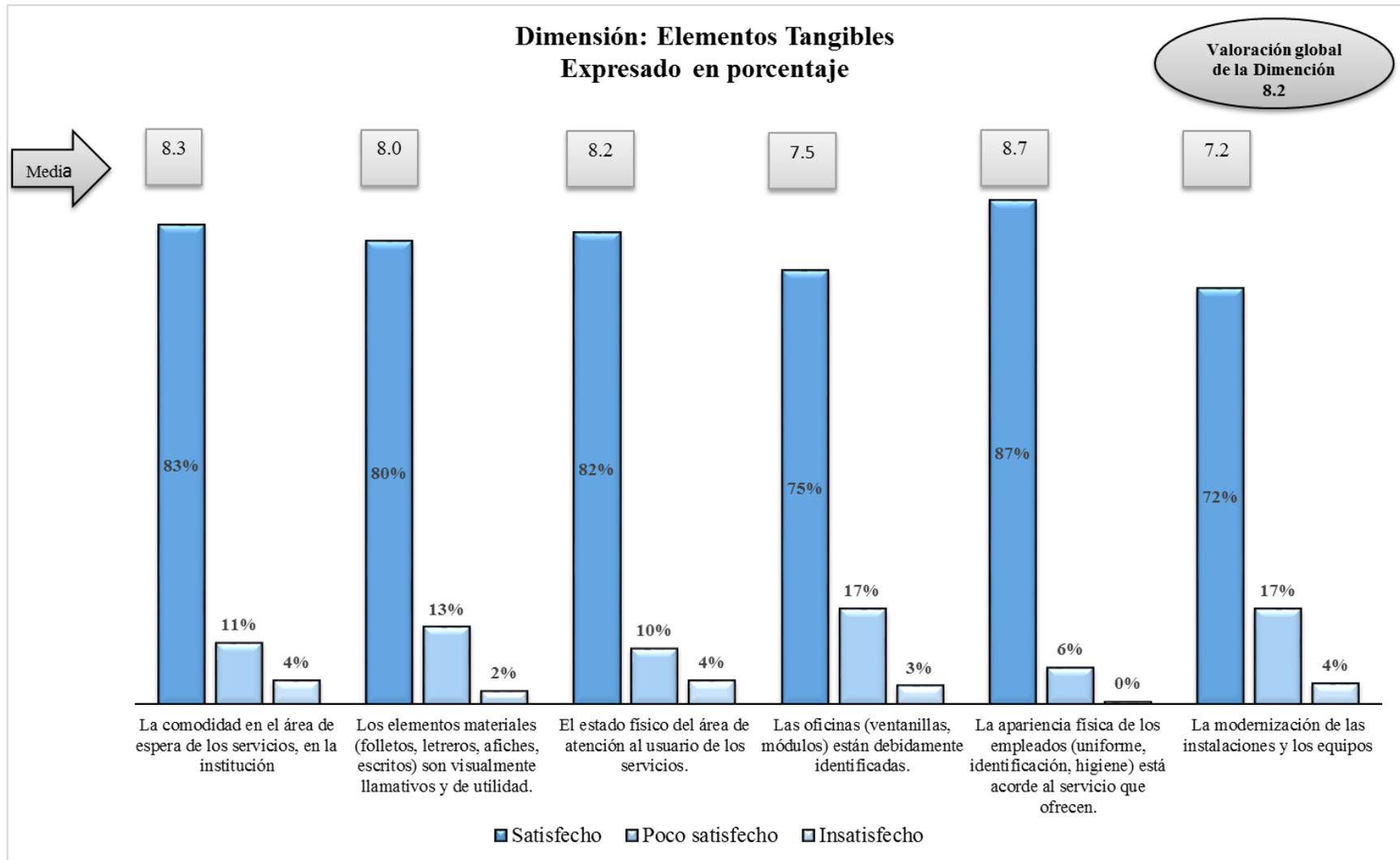
En Base: 100 % de la muestra



**SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO
AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN**

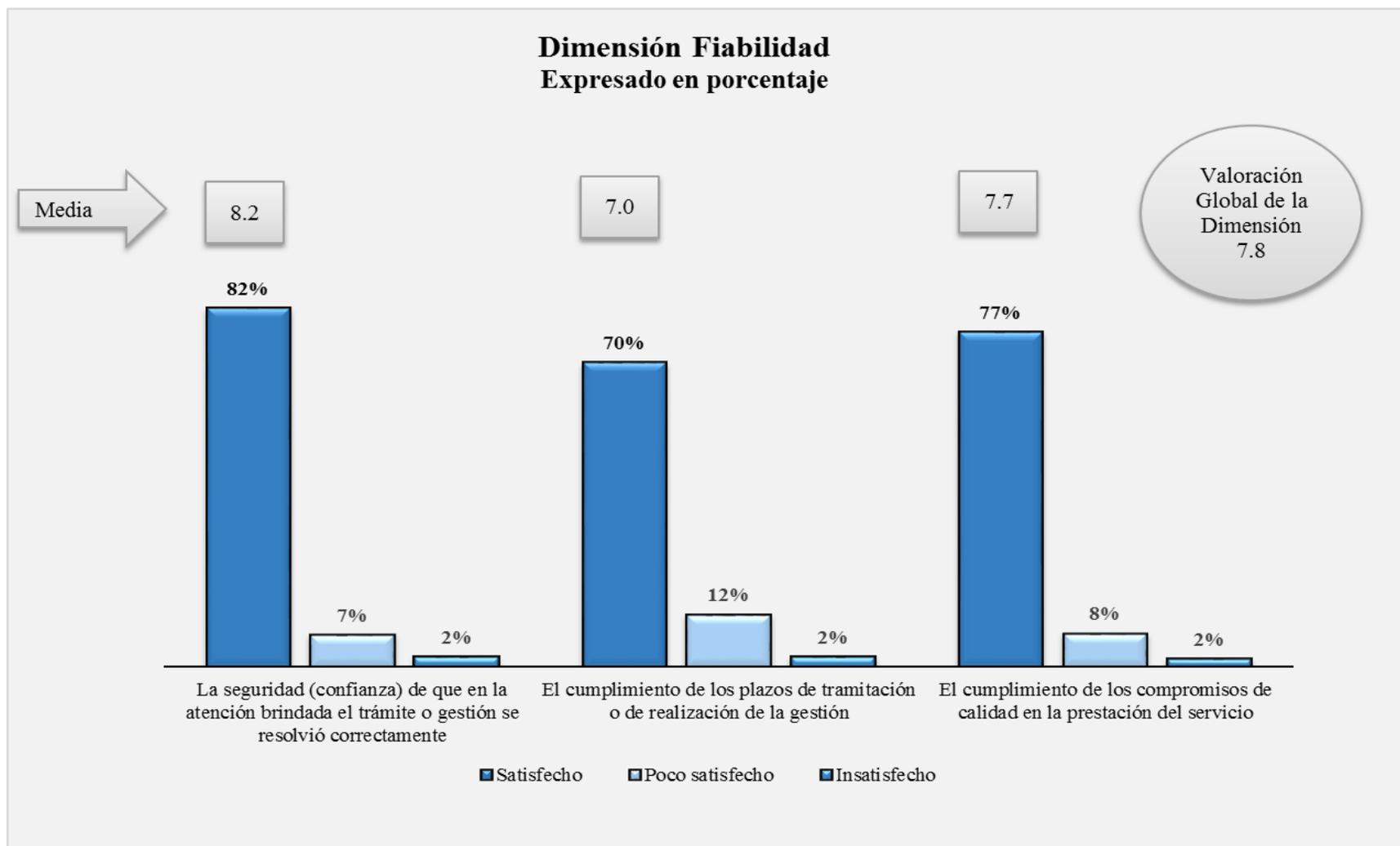
Satisfacción con el servicio al público de la institución

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.



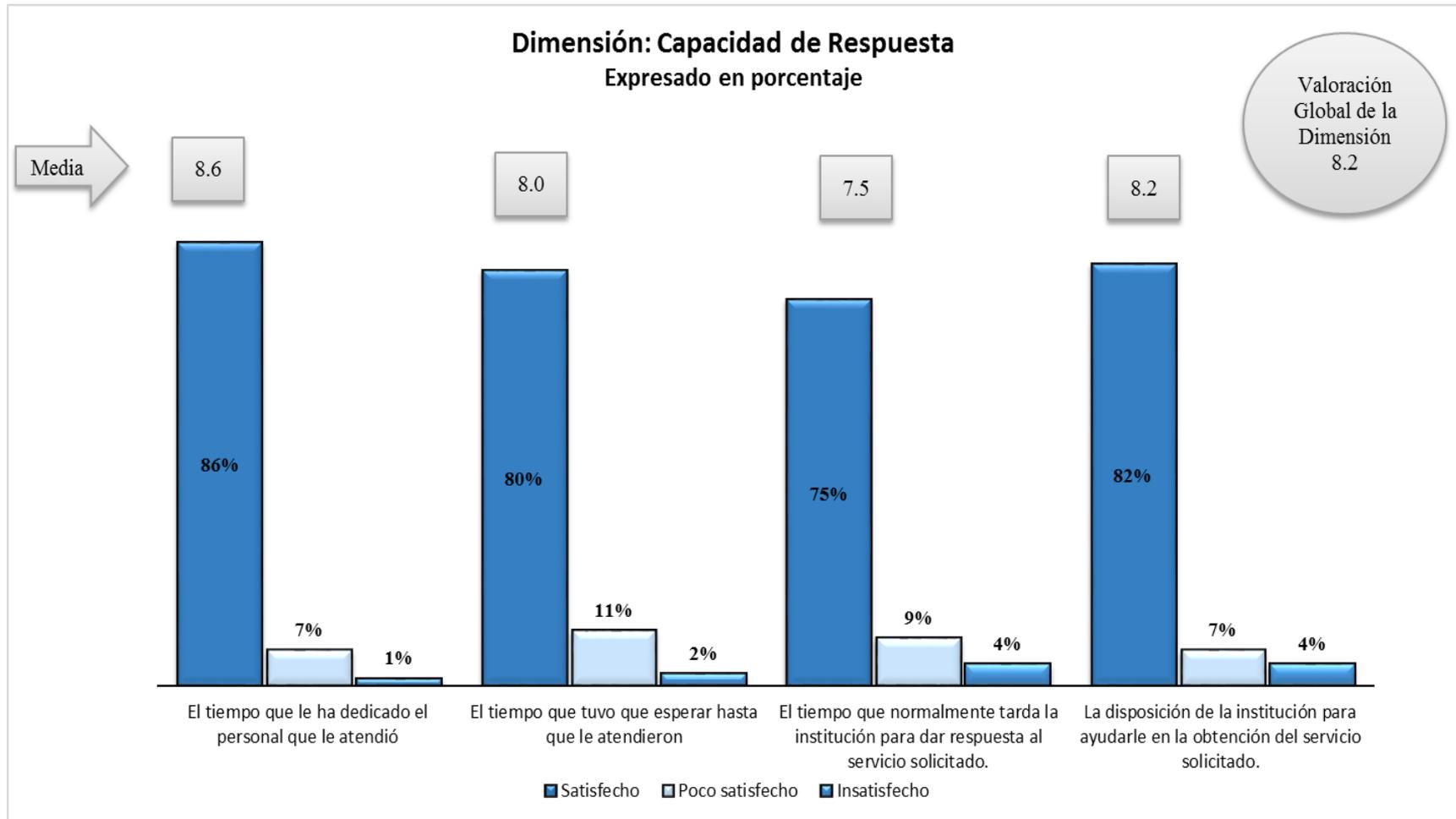
En Base: 100 de la muestra

A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el 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. P3 ¿Cómo valora usted...



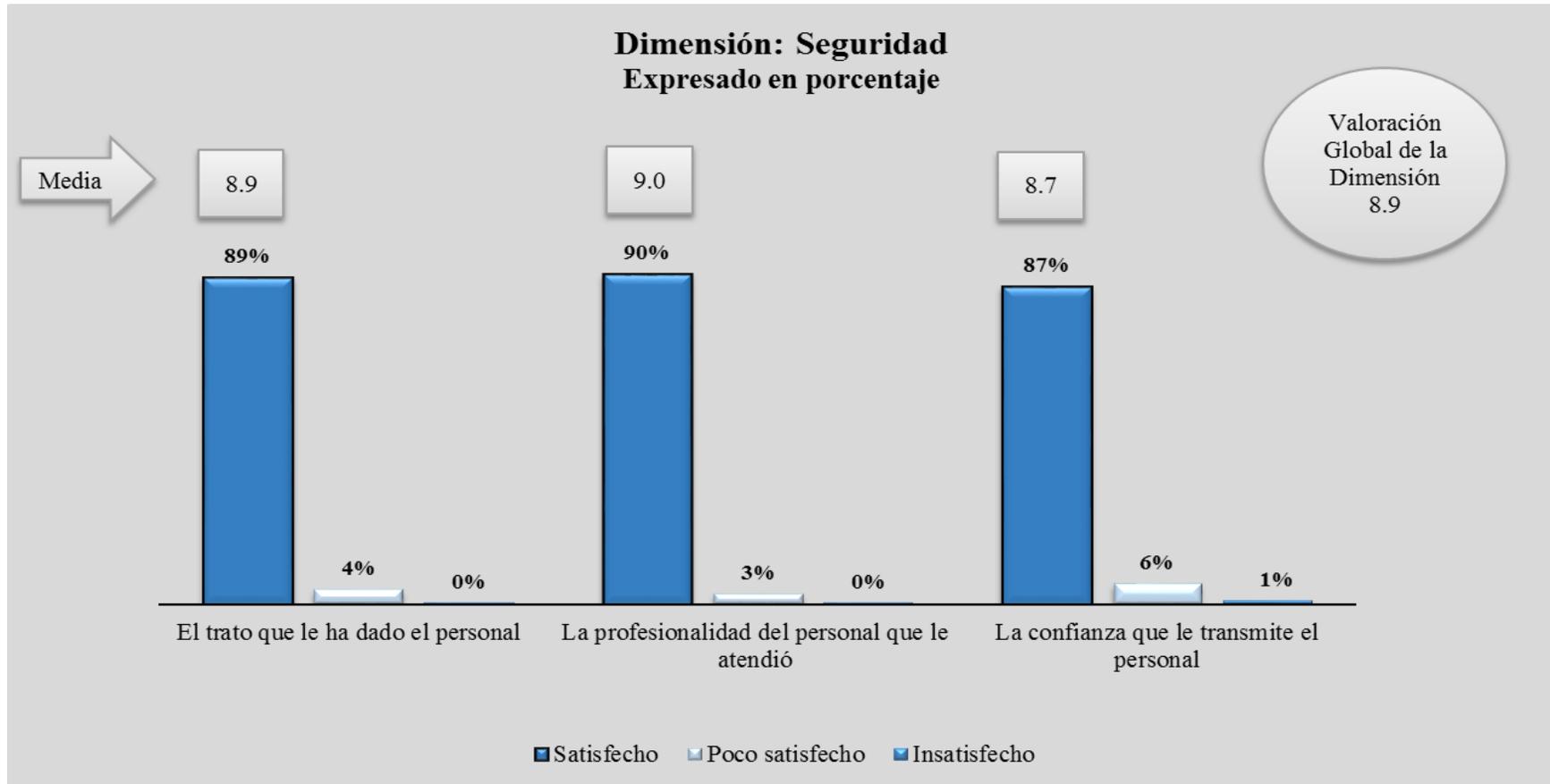
En Base: 100% de la muestra

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la 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. *P4 ¿Cómo valora usted*

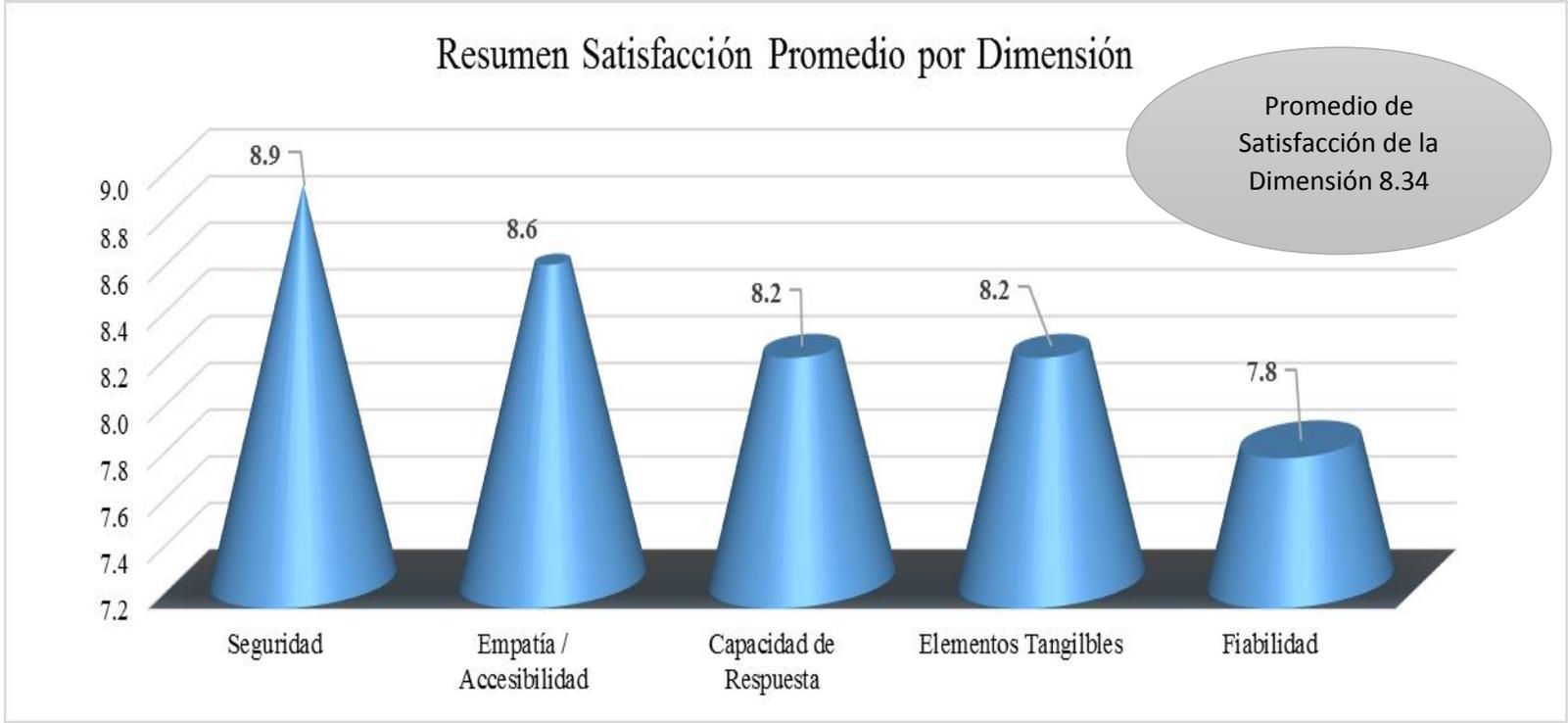


En Base: 100 % de la muestra

A continuación, le voy a preguntar sobre la 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. P5 ¿Cómo valora usted



Media General de Cada Dimensión



En Base al 100% del total de la muestra



**SATISFACCIÓN GENERAL CON EL
SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO**

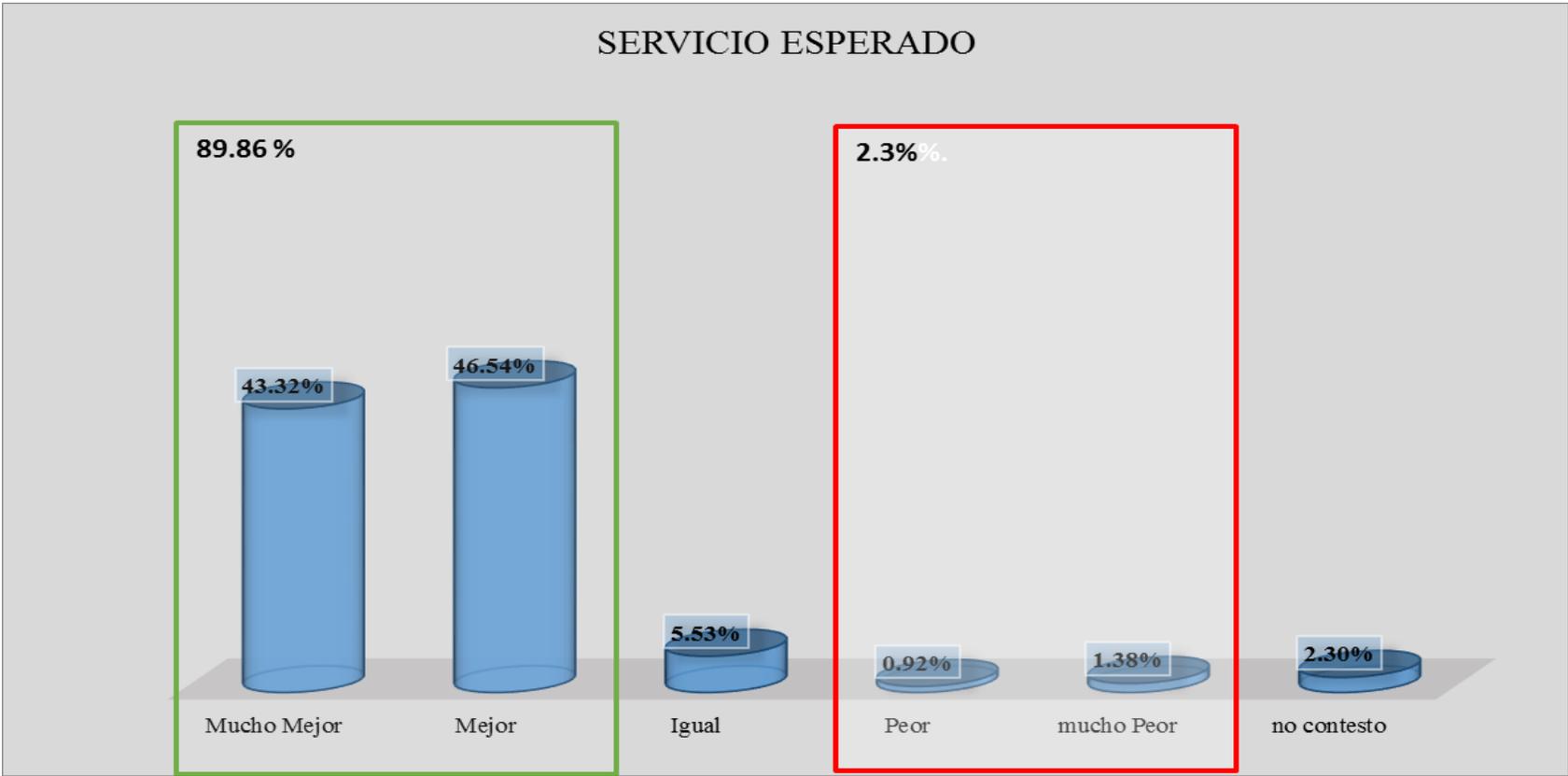
Servicio recibido vs el esperado

P9. ¿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.



En Base: 100 % del total de la muestra

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba



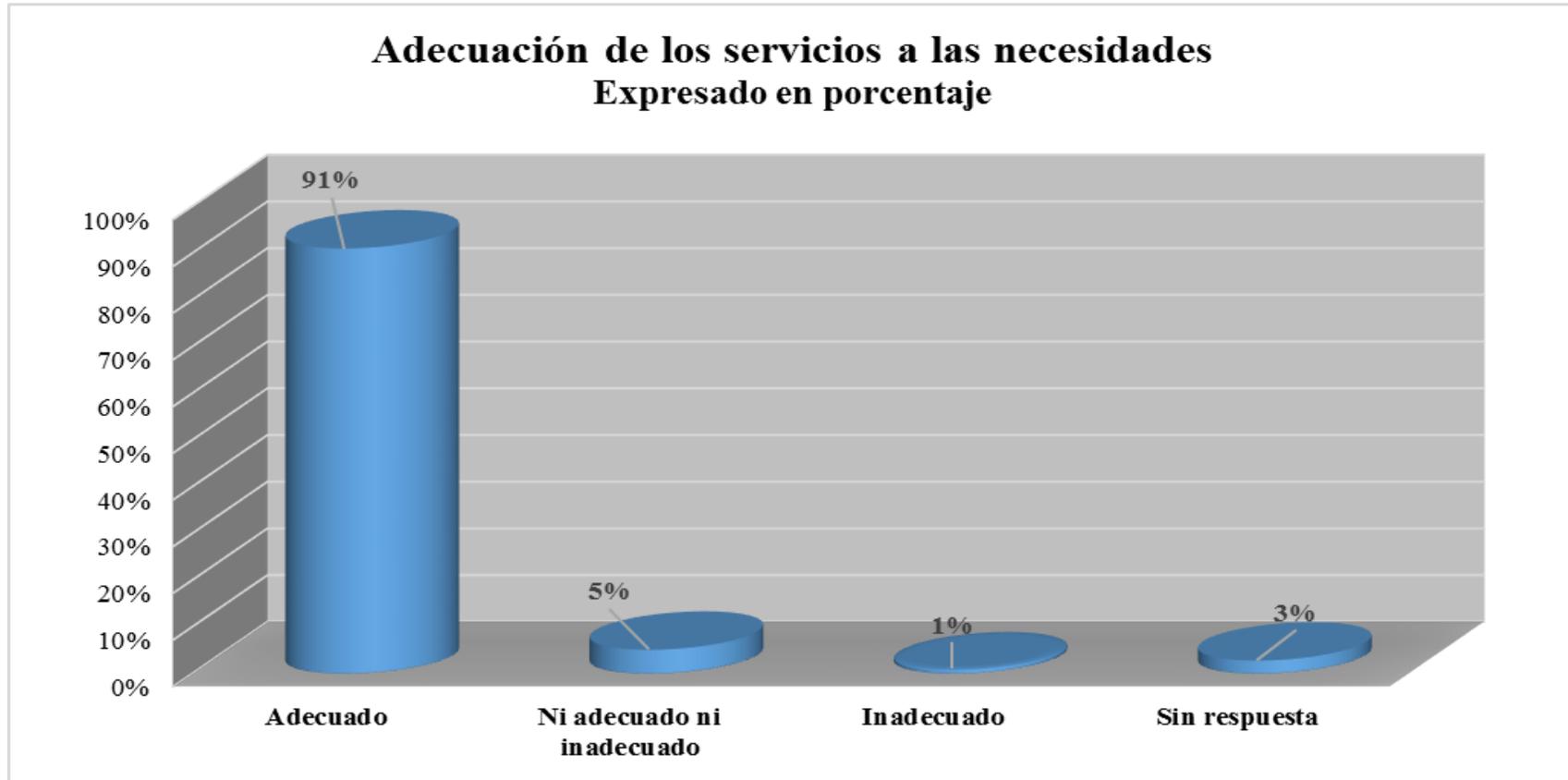
En Base: 100% del total de la muestra



**ADECUACION DE LOS SERVICIOS A
LAS NECESIDADES DEL USUARIO**

Adecuación de los servicios a las necesidades del usuario

P7. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



En Base: 100% del total de la muestra

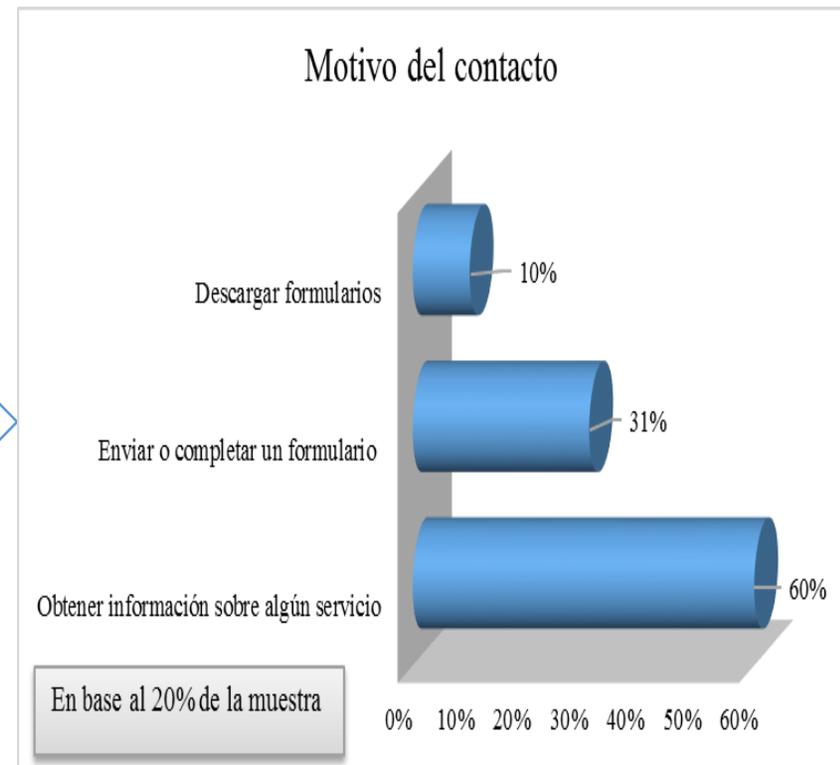
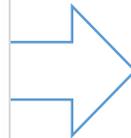
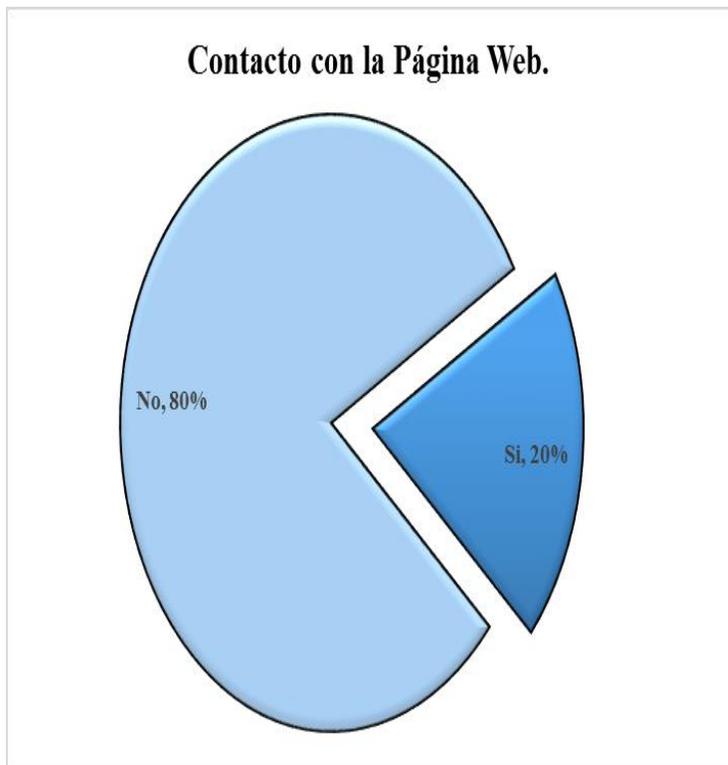


**CONTACTO CON LAS PÁGINA
WEB DE LA INSTITUCIÓN**

Contacto con las páginas web de las instituciones

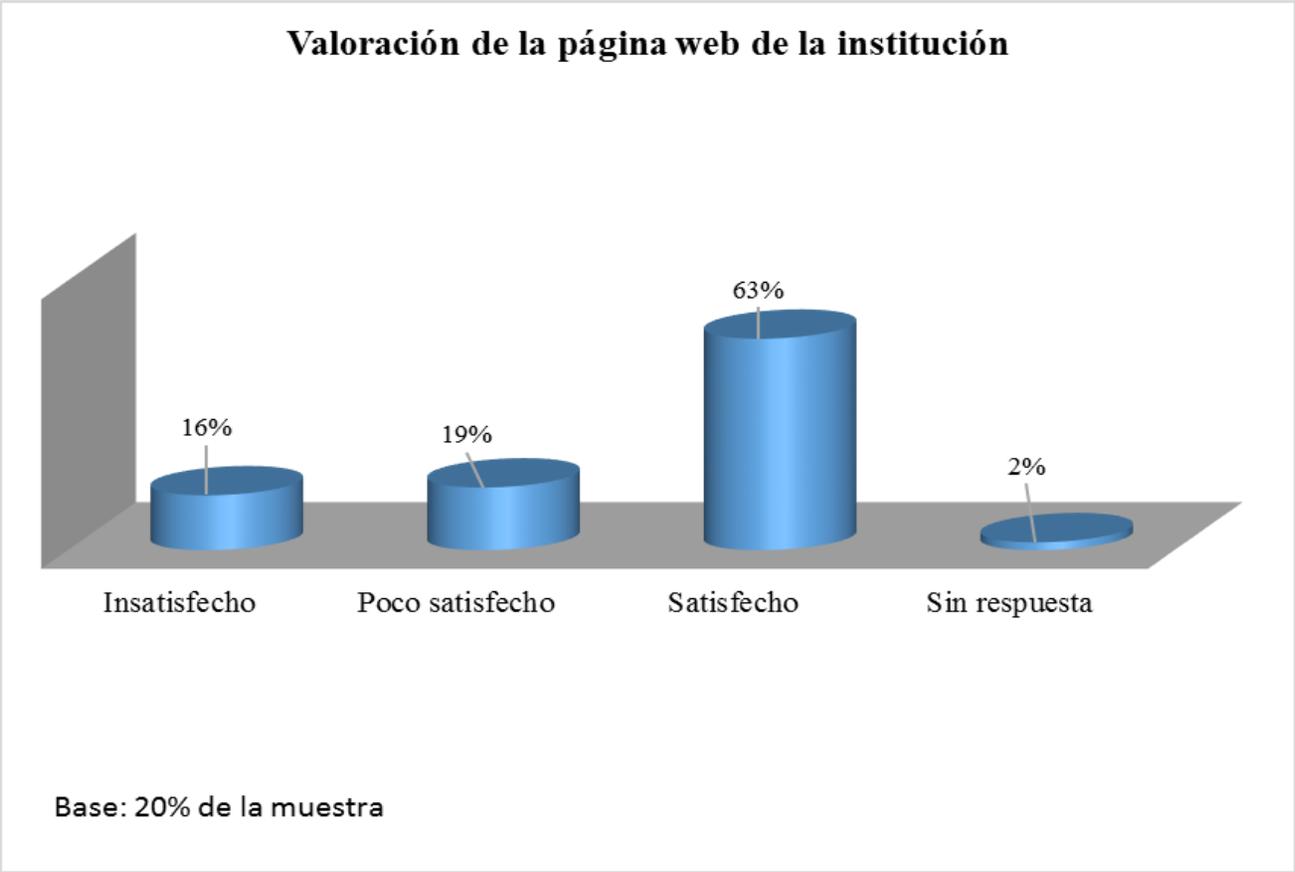
P10. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

P11. Y en esa ocasión, utilizó la página web para

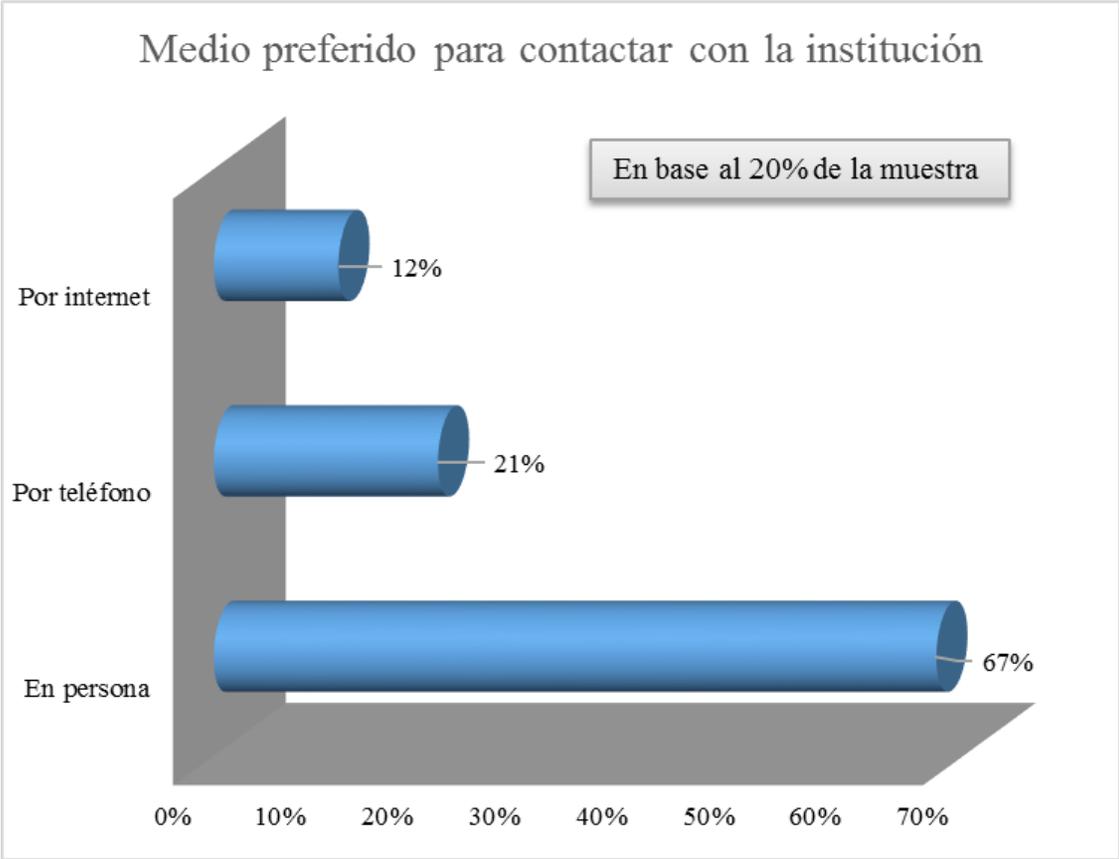


En Base: 100% del total de la muestra

P12. Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



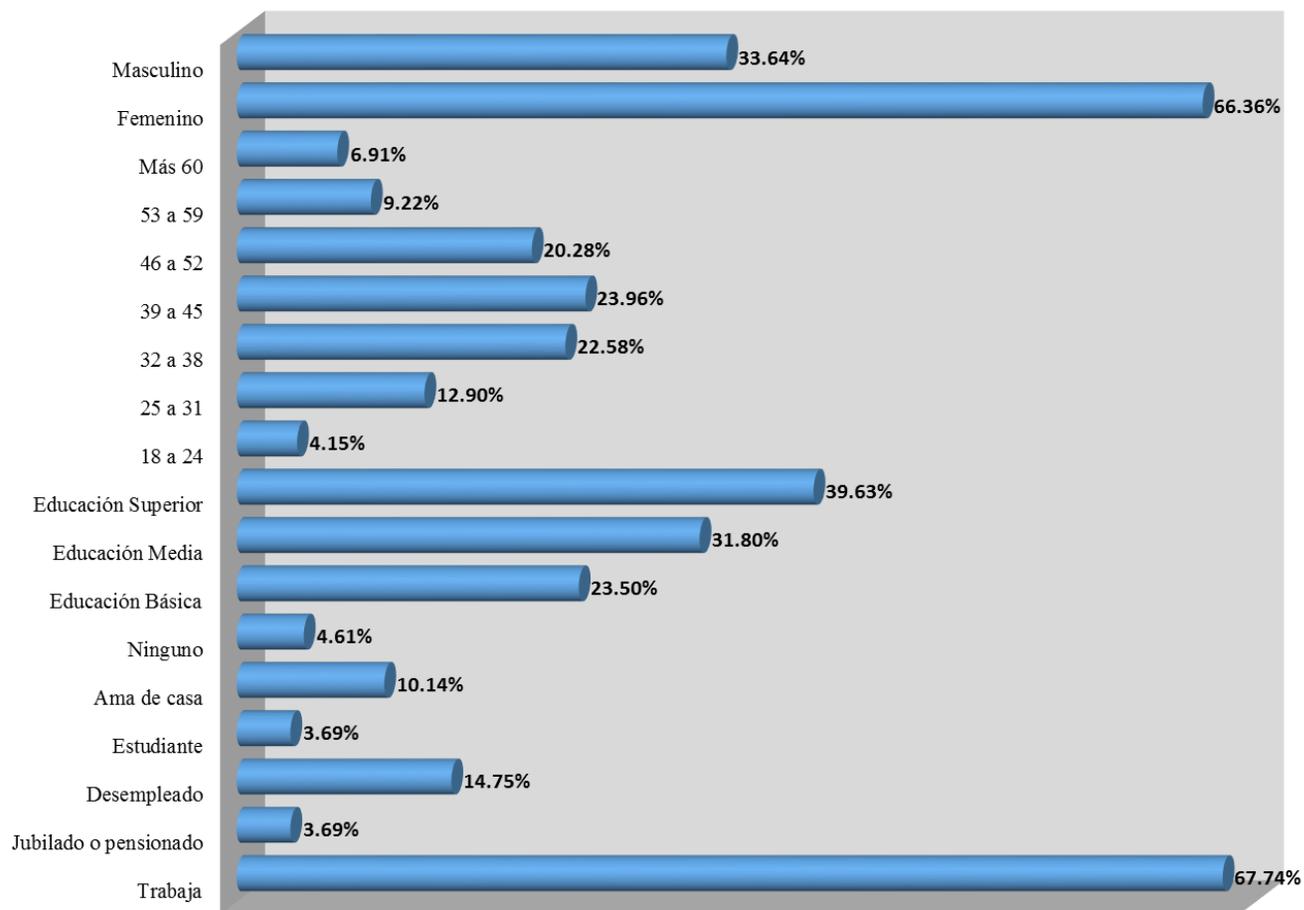
P13. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?





**PERFIL DEL ENTREVISTADO
EN LA INSTITUCIÓN**

Perfil del entrevistado en la institución Expresado en porcentaje



Base: 100% Total muestra



Cuestionario de la Encuesta



ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA GENERAL.

Buenos días/tardes.

En **CONANI**, estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. En esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio. Lo que Ud. nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos.

Luego de leer las preguntas y las posibles respuestas usted me dice, de esas respuestas, con cuál está más de acuerdo.

P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar? (**NO LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ESPONTANEA, MULTIPLES RESPUESTAS**).

ELEMENTOS TANGIBLES

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...

P2.1	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.5	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.6	La modernización de las instalaciones y los equipos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

EFICACIA/CONFIABILIDAD

A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el 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.

P3 ¿Cómo valora usted...

P3.1	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.2	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.3	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.4	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la 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.

P4 ¿Cómo valora usted...

P4.1	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.2	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.3	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.4	La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.5	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

A continuación, le voy a preguntar sobre la 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.

P5 ¿Cómo valora usted...

P5.1	El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.2	La profesionalidad del personal que le atendió.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.3	La confianza que le transmite el personal.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.4	En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar 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.

P6 ¿Cómo valora usted...

P6.1	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.2	El horario de atención al público.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.3	La facilidad con que consiguió la cita.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.5	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.6	La atención personalizada que le dieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P7.- ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) **donde 0 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Mucho Mejor	Mejor	Igual (No leer)	Peor	Mucho Peor	No contesta
1	2	3	4	5	99

P9.- ¿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?**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

- Si.....1
 { No.....2 } **PASE A P14 (DATOS DE CLASIFICACION)**
 { NS/NC.....99 }

P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para **(LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)**

- Obtener información sobre algún servicio.....1
 Descargar formularios.....2
 Enviar o completar un formulario.....3
 Otros:.....4
- _____
 NS/NC.....99

P12.- ¿Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? **Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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

- En persona.....1
 Por teléfono.....2
 Por internet.....3

DATOS DE CLASIFICACION

P14 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? **(ESPONTANEA, UNA SOLA RESPUESTA)**

De 18 a 24	
25 a 31	
32 a 38	
39 a 45	
46 a 52	
53 a 59	
Más de 60	

P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	No contesta
1	2	3	4	99

P.16 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (**LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA**)

Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	NS/NC
1	2	3	4	5	99

P.17 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Femenino	Masculino
1	2

P.18 Entrevistador escribir la Institución donde realizó la encuesta.

Muchísimas gracias por su colaboración, ha sido Ud. muy amable.