

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Santo Domingo, mayo 2021

ÍNDICE

	PÁG.
I. OBJETIVO	3
II. ASPECTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS	
▪ COMPONENTES DEL MODELO SERVQUAL	5-6
▪ FICHA TÉCNICA	7-8
▪ SERVICIOS EVALUADOS	9
III. RESULTADOS	
▪ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	10-15
▪ SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS. EL RECIBIDO	16-18
▪ CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN	19-21
▪ PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	22-24



OBJETIVO DE LAS ENCUESTAS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

“Medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones”.

ASPECTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS

- ✓ La evaluación de la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el CONADIS fue realizada siguiendo los lineamientos establecidos por el MAP.
- ✓ Fue realizada a través de la administración de un cuestionario con preguntas estandarizadas, basado en el **Modelo SERVQUAL**.
- ✓ Este modelo **evalúa 5 dimensiones** con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública.

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
I. ELEMENTOS TANGIBLES	<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.
II. FIABILIDAD	<p>Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN
III. CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>Tiempo que tarda la institución en brindar el servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.
IV. SEGURIDAD	<p>Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuario/ciudadanos en el servicio brindado.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ El trato que le ha dado el personal.✓ La profesionalidad del personal que le atendió.✓ La confianza que le transmite el personal
V. EMPATÍA	<p>Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones a sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 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.

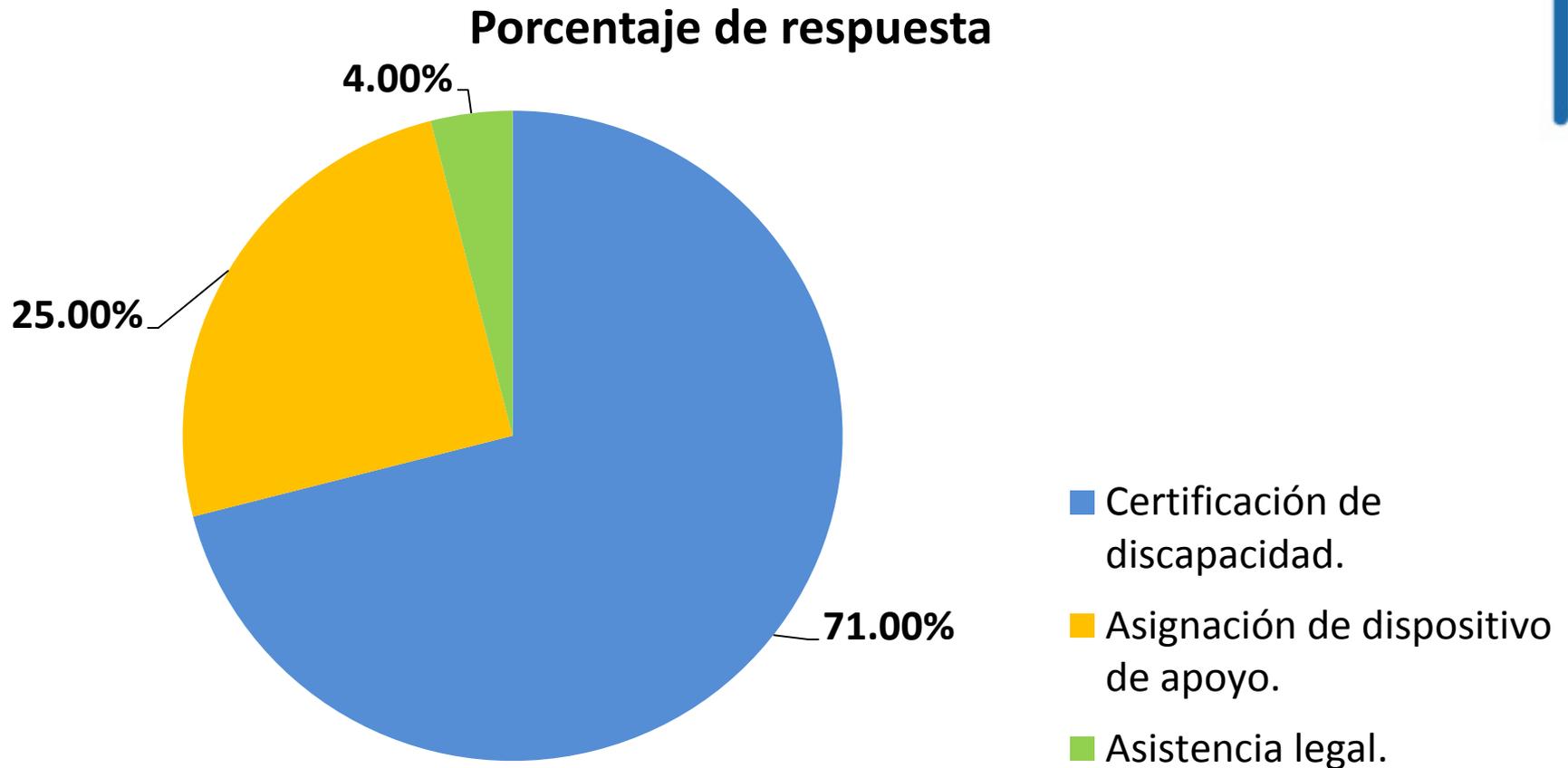
FICHA TÉCNICA

Universo	Usuarios/as de los servicios públicos.
Ámbito	<p>Usuarios/as de los servicios del Consejo Nacional de Discapacidad. Servicios evaluados:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Asignación de dispositivos de apoyo: es un servicio que tiene la finalidad de proveer a las personas con discapacidad de escasos recursos, dispositivos de apoyo para garantizar mayor grado de independencia en el desarrollo de sus actividades y por ende contribuir a su inclusión plena en la sociedad. Estas entregas se otorgan en respuesta a los levantamientos en las Jornadas de Inclusión Social que se realizan en todo el país y a las solicitudes recibidas directamente desde el CONADIS.✓ Certificación de discapacidad: documento que acredita la condición de persona con discapacidad, valorando las limitaciones de la persona y factores sociales complementarios como el entorno familiar, situación laboral, educativa, cultural, que dificultan su inclusión social.✓ Asesoría/asistencia legal: es un servicio de orientación e información de derechos, acompañamiento judicial y/ extrajudicial dirigido a personas con discapacidad.
Muestra	<p>Se siguieron las indicaciones del Ministerio de Administración Pública (MAP) para el cálculo de la <u>muestra simple</u>, el resultado arrojado por la calculadora en línea para el tamaño de la muestra fue 48. El tamaño de la población utilizada fue 52.67 (redondeado), que es el promedio mensual de solicitudes atendidas en los meses agosto 2020 - abril 2021. Se calculó con un error general de +5.0 %, un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.</p> <p>Sin embargo, por tratarse de una muestra pequeña, se decidió aplicar todas las encuestas posibles durante el tiempo estipulado para el levantamiento de la información (a sugerencia de la analista del MAP). Es así que el análisis se basará en los resultados obtenidos a partir de las respuestas de una muestra de 100 usuarios/as seleccionados al azar.</p>

FICHA TÉCNICA

Método	La aplicación de la encuesta fue realizada por vía telefónica, utilizando Google Forms como herramienta de captura.
Fecha de trabajo	Del 26 abril al 4 mayo del año 2021.
Realización	<p>La encuesta estuvo bajo la dirección del Departamento de Planificación y Desarrollo, con el apoyo de la División de Investigaciones, en todo el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Susan Cornielle, Enc. Departamento de Planificación y Desarrollo✓ Eulisa Fermín Hernández, Analista de Planificación✓ Marcia Contreras Tejeda, Enc. División de Investigaciones. <p>El levantamiento de la información fue realizado por técnicos/as de la institución capacitados/as para estos fines:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Ynes Méndez✓ Paola Rodríguez✓ Leoannis Maldonado✓ Marisol Del Orbe✓ Omar Alcántara✓ Gabriel Rosario✓ Arabelly Villar✓ Anneris Mejía✓ Justina Paulino

SERVICIOS EVALUADOS



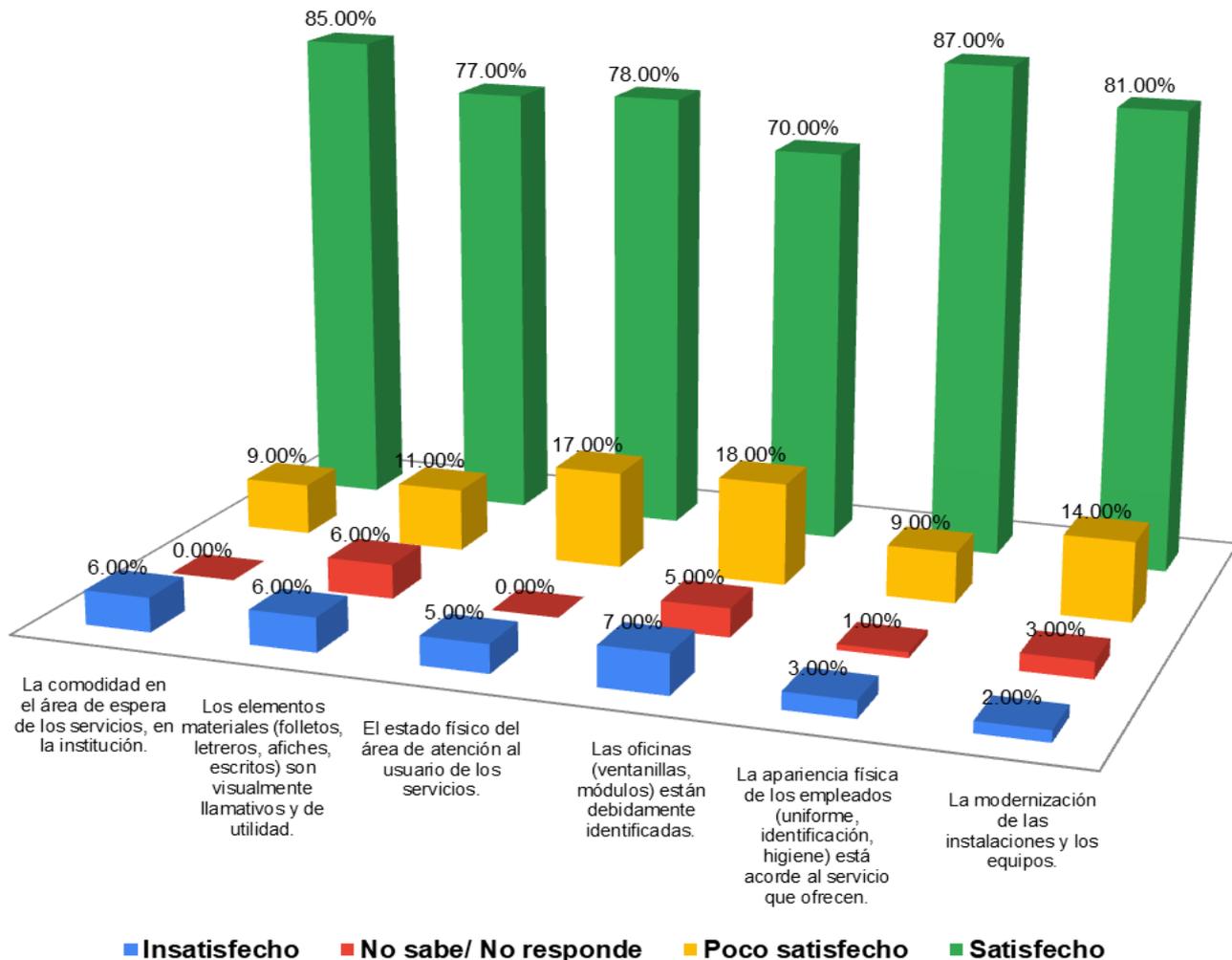
Total de respuestas= 100.

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL



DIMENSIÓN I: 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...



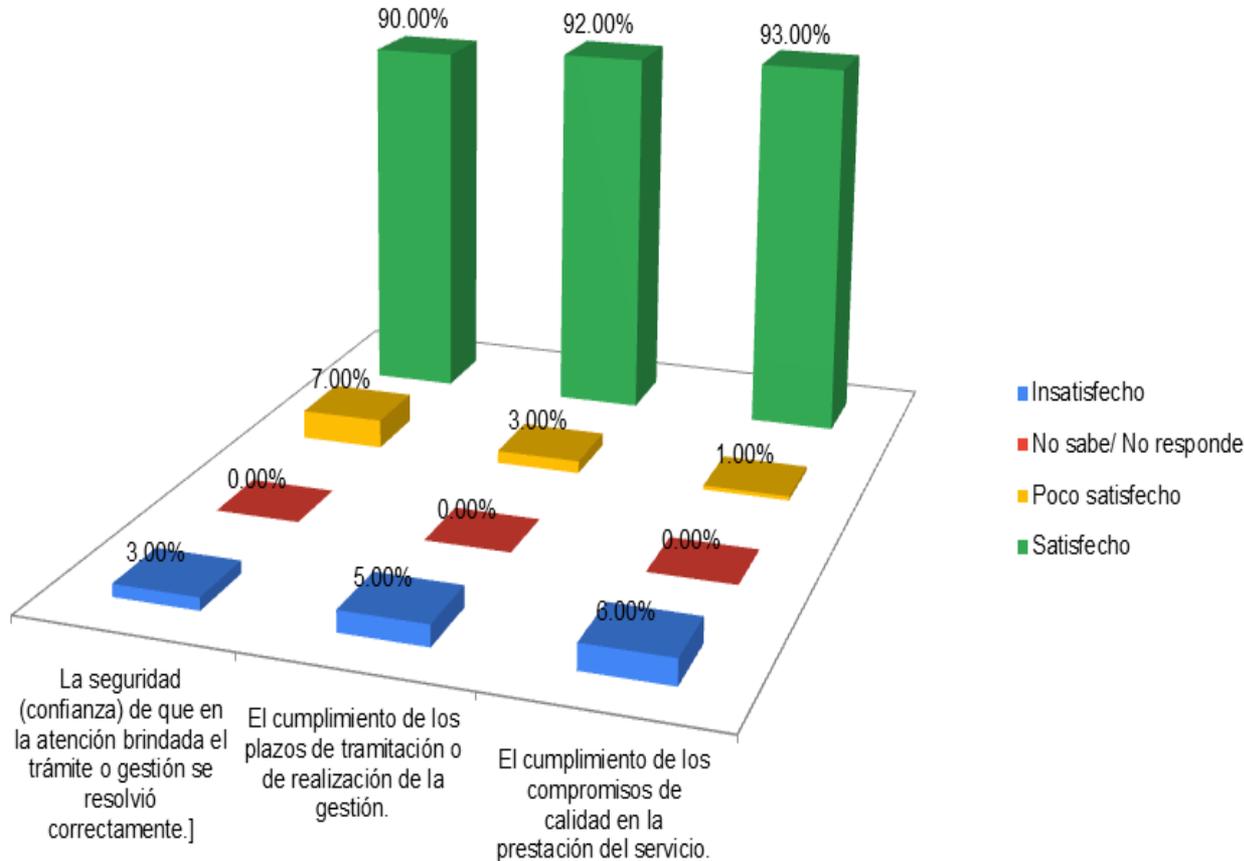
Promedio de satisfacción de la dimensión
79.67%

Valoración Global
89%

Base: 100% total de la muestra

DIMENSIÓN II: FIABILIDAD

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...



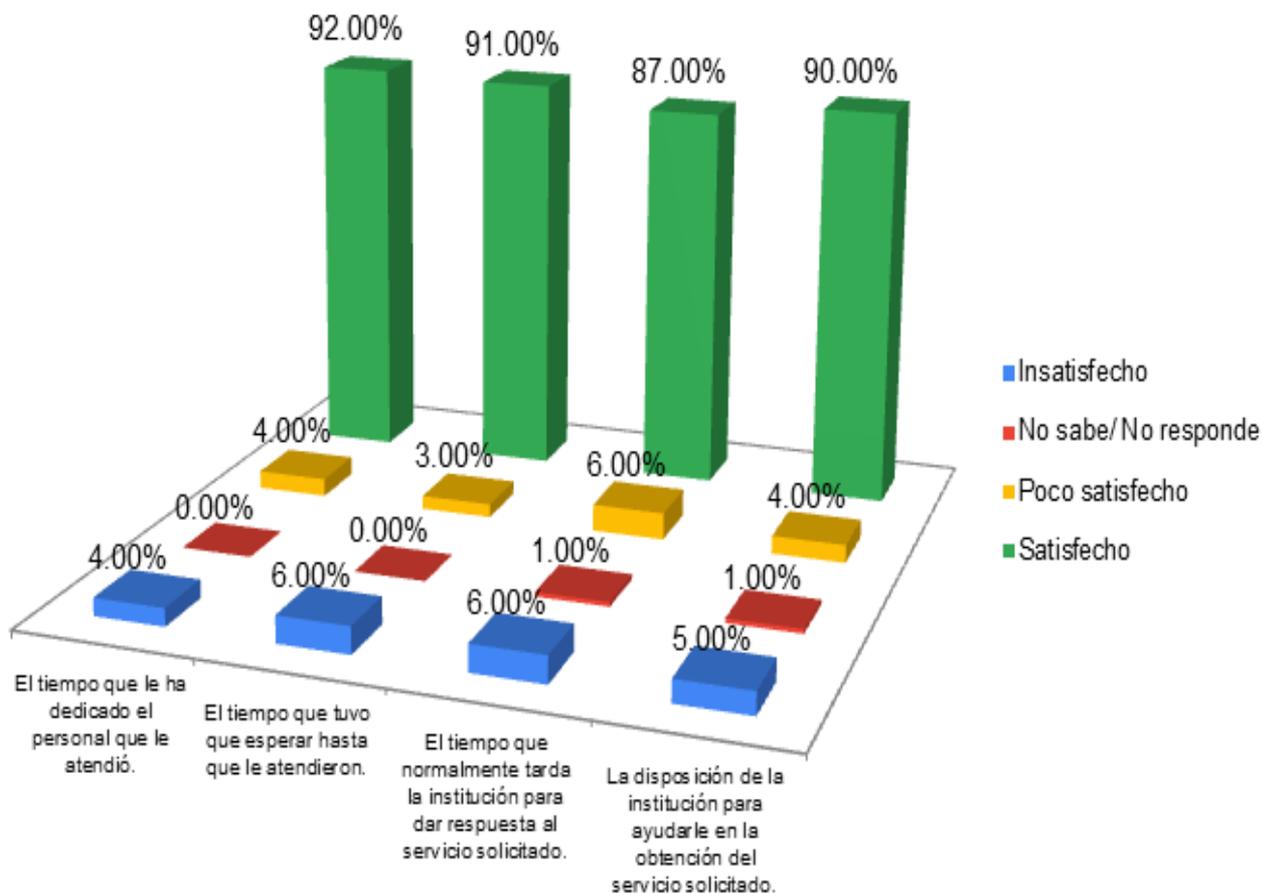
Promedio de satisfacción de la dimensión
91.67%

Valoración Global
90.50%

Base: 100% total de la muestra

DIMENSIÓN III: 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...



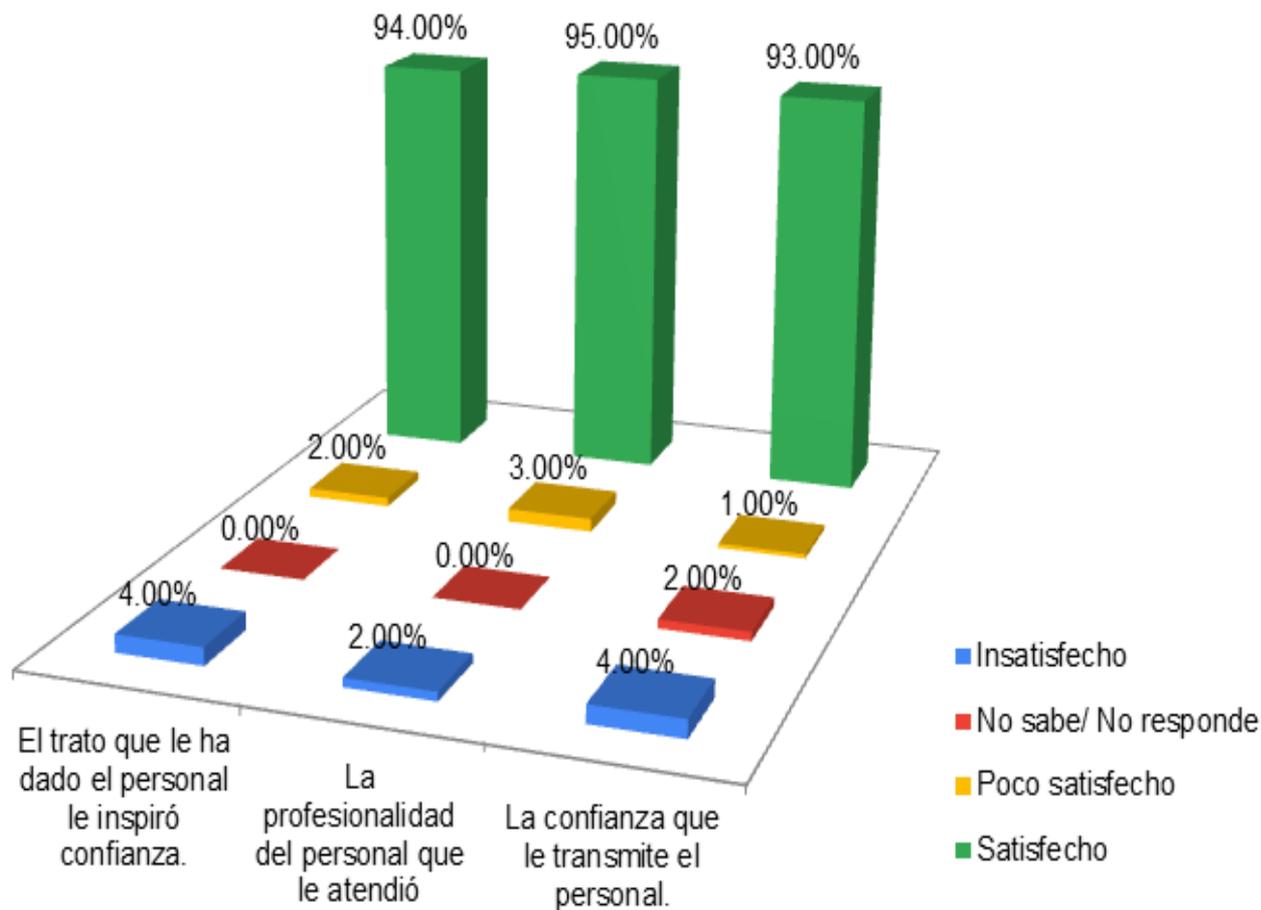
Promedio de satisfacción de la dimensión
90.00%

Valoración Global
93%

Base: 100% total de la muestra

DIMENSIÓN IV: SEGURIDAD

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...



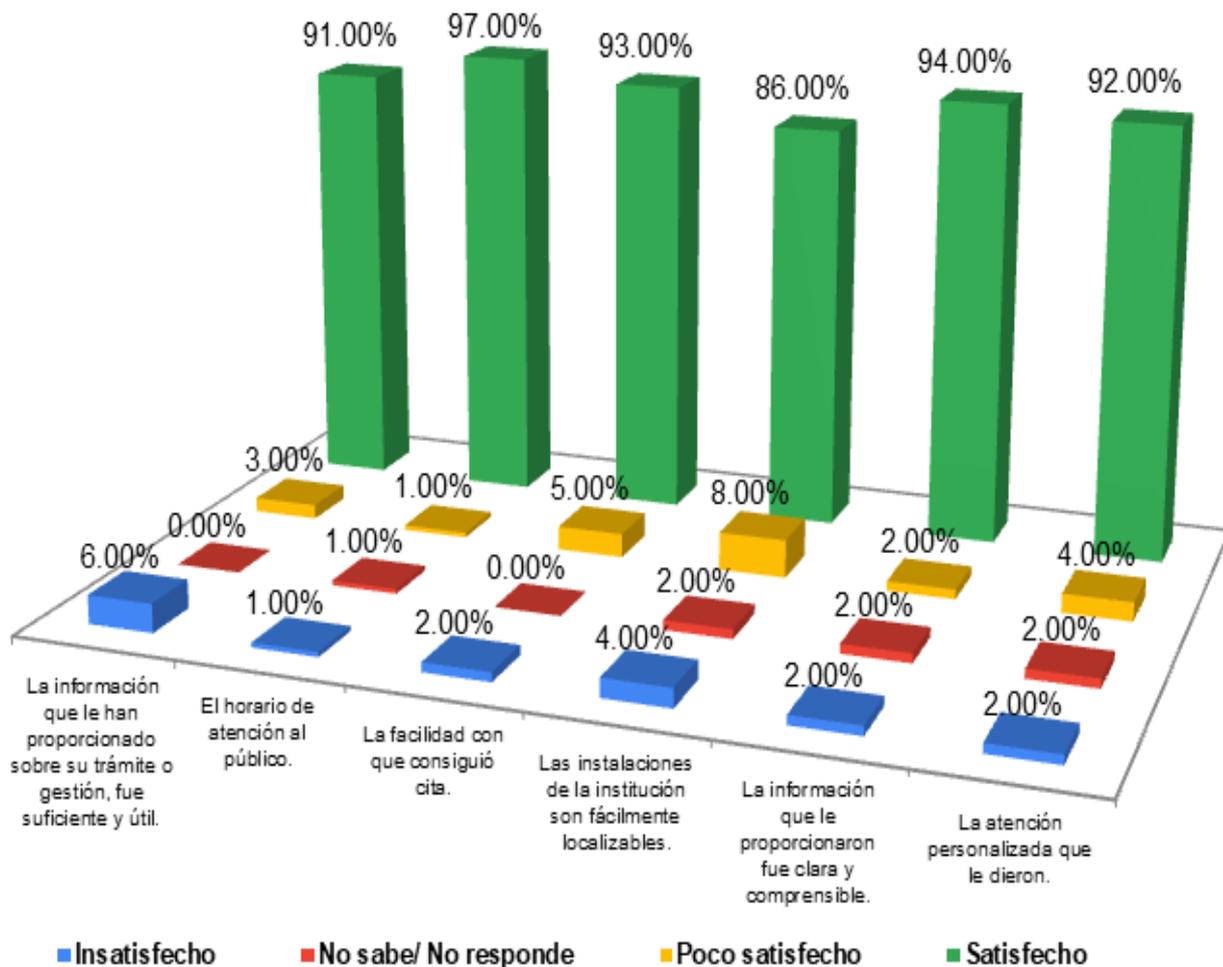
Promedio de satisfacción de la dimensión
94.00%

Valoración Global
92%

Base: 100% total de la muestra

DIMENSIÓN V: EMPATÍA

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...



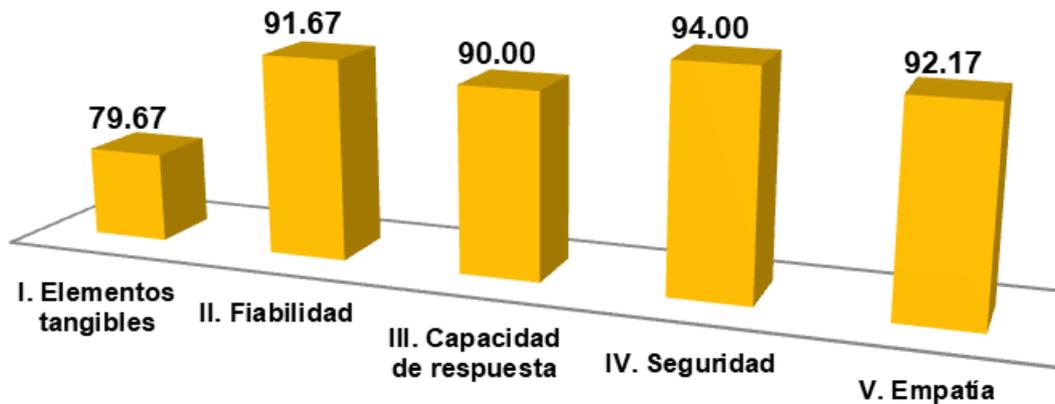
Promedio de satisfacción de la dimensión
92.17%

Valoración Global
96%

Base: 100% total de la muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CONADIS

RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN (expresado en porcentajes)



Índice de Satisfacción General

89.50%

Base: 100% total de la muestra

COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ESPERADO Y EL SERVICIO RECIBIDO

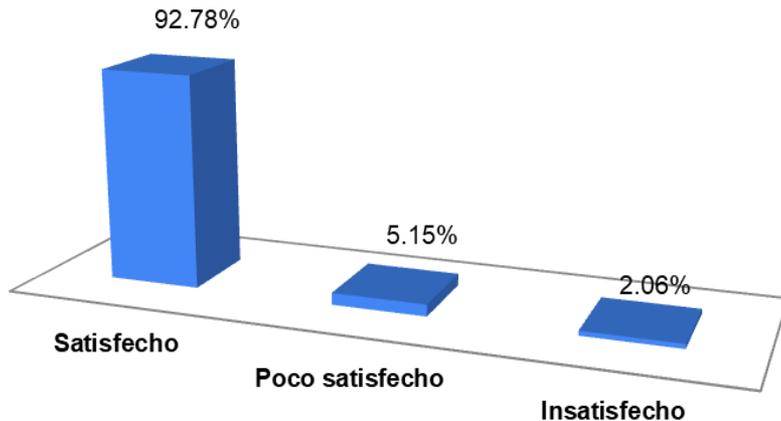


SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

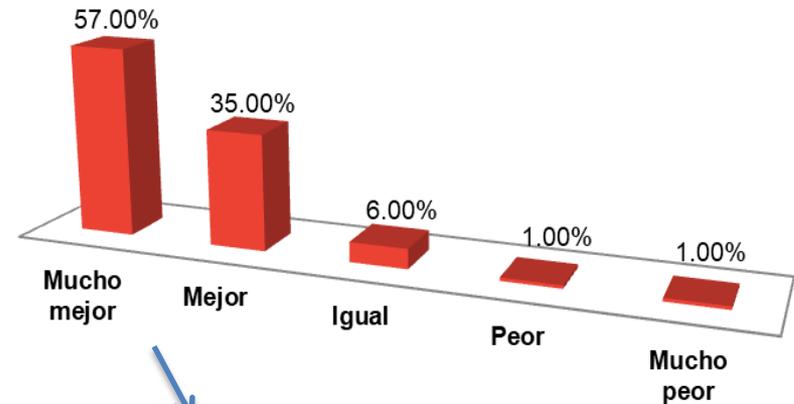
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 la mejor valoración.

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

Servicio recibido



Servicio esperado



El 92% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

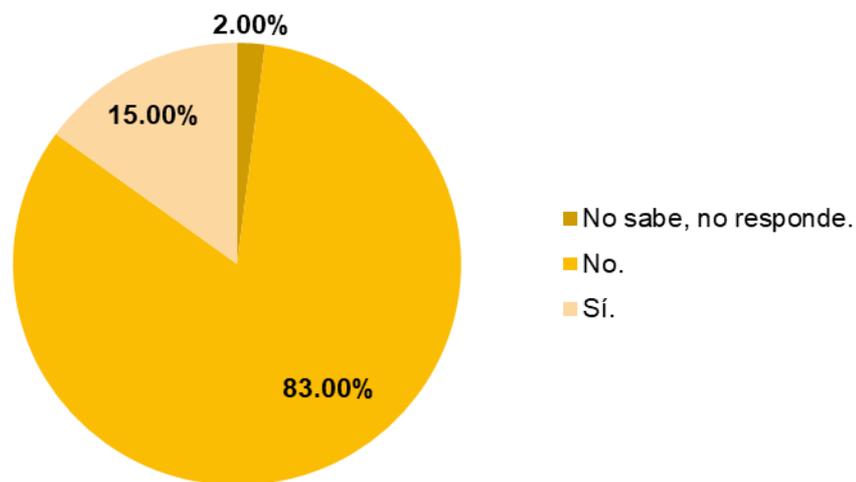
Base: 100% total de la muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

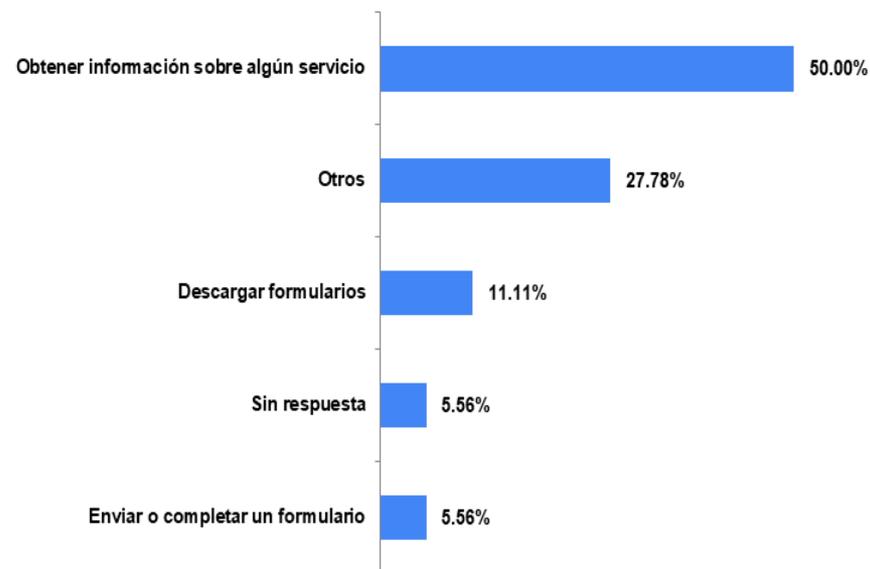


CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?



Motivo del contacto

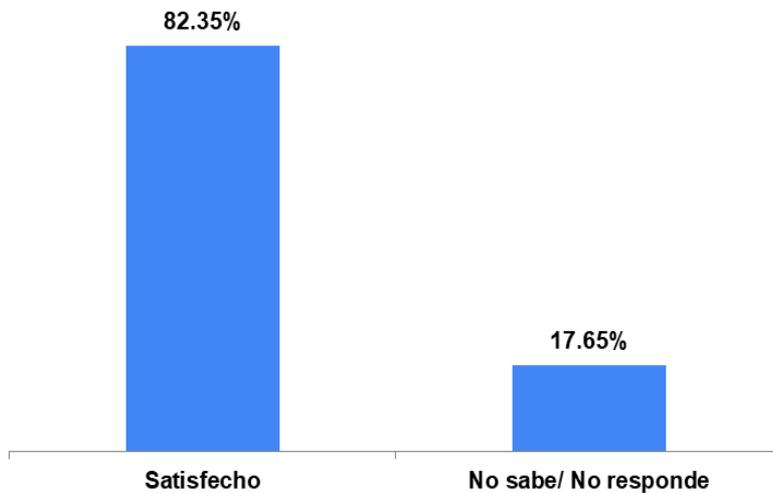


Base: 100% total de la muestra

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN

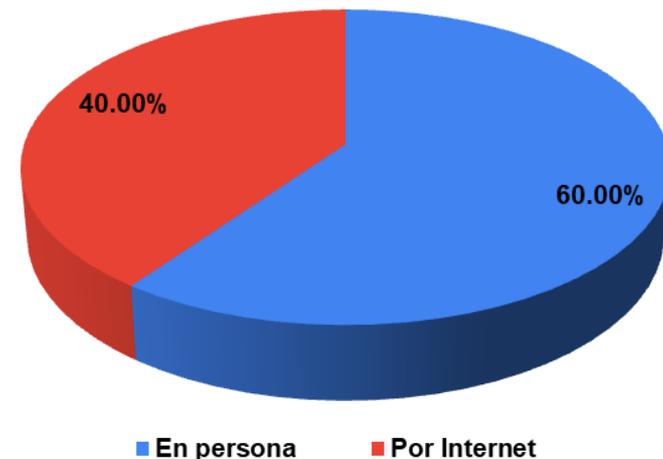
Pensando en la última ocasión en la que contactó esta institución por Internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN



Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta dirección y pudiese elegir ¿cómo preferiría contactarla?

MEDIO DE CONTACTO



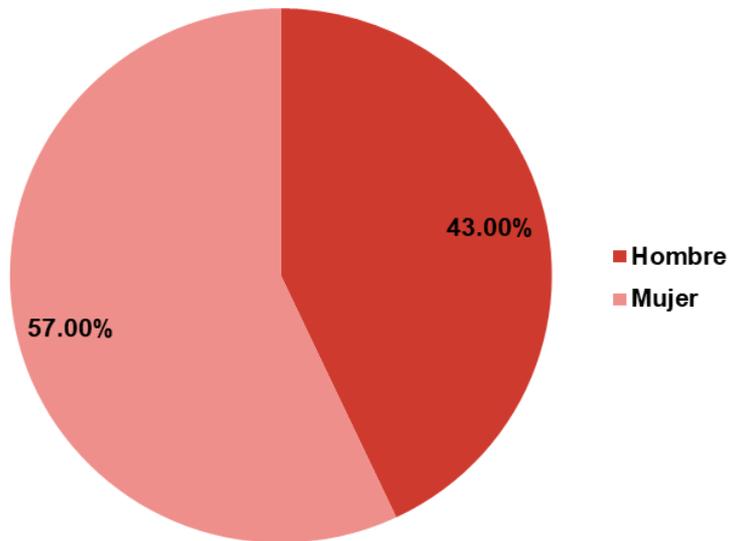
Base: 100% total de la muestra

PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

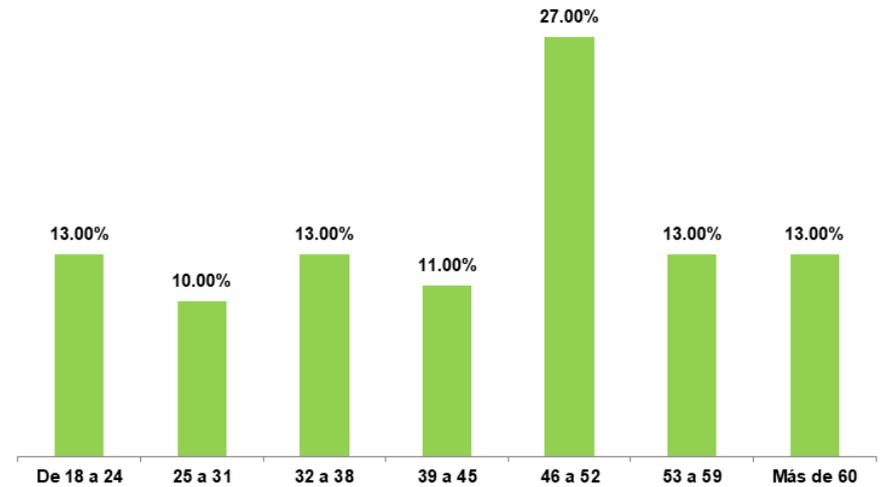


SEXO Y EDAD

SEXO



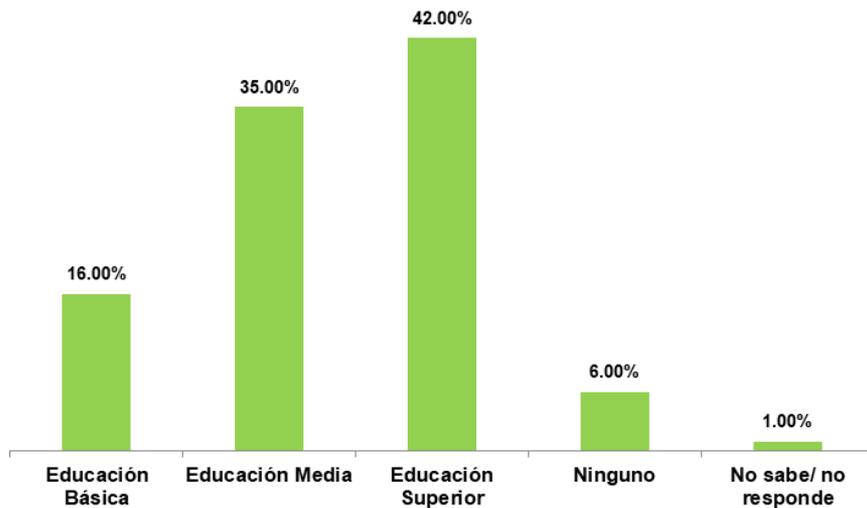
RANGOS DE EDAD



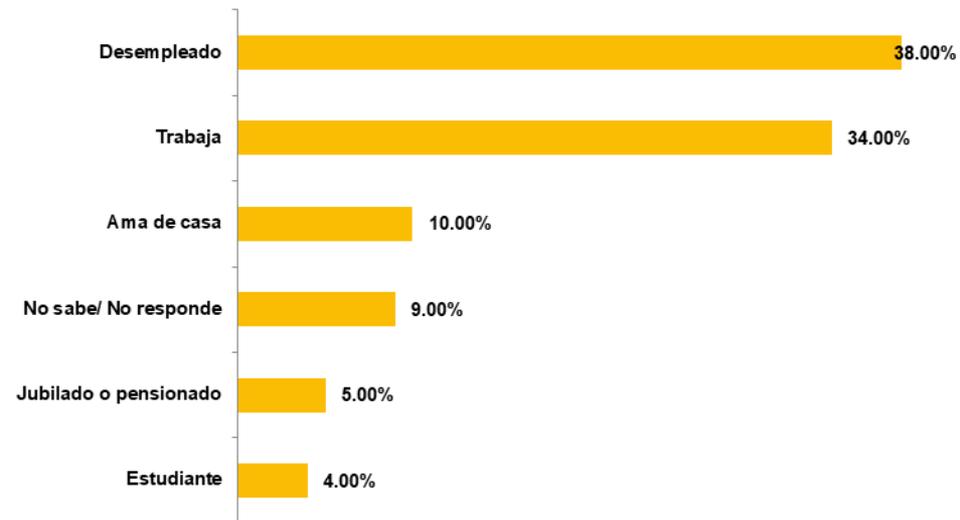
Base: 100% total de la muestra

NIVEL EDUCATIVO Y OCUPACIÓN

ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIO ALCANZADO



SITUACIÓN ACTUAL



Base: 100% total de la muestra

ALGUNAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS



SOBRE EL SERVICIO

- ✓ Ampliar los servicios y el horario de servicio.
- ✓ La centralización de los servicios. Se solicitó ampliar la cobertura a nivel nacional.
- ✓ Tardanzas y falta de seguimiento en las respuestas a las solicitudes.
- ✓ Larga duración del proceso de certificación de la discapacidad.
- ✓ Tiempo de espera muy largo para entrega de sillas de rueda.
- ✓ Mucho tiempo para colocar la cita.

SOBRE EL ÁREA DE RECEPCIÓN

- ✓ El tamaño del área de recepción.
- ✓ Carece de un espacio que les permita plantear su situación personal de forma discreta (todo el mundo escucha o las señas son leídas por otros).
- ✓ Carece de un espacio que tome en cuenta a los niños (juguetes y afines para entretenerlos).
- ✓ Fue común la queja sobre el deterioro del mobiliario de la recepción.
- ✓ Mobiliario inadecuado para las personas con discapacidad.
- ✓ Olores desagradables.
- ✓ Falta de accesibilidad en la entrada.

SOBRE LAS INFORMACIONES

- ✓ Desconocen los usos de la certificación de la discapacidad y solicitaron incluir un folleto informativo anexo a la certificación.
- ✓ Las informaciones de los folletos no son accesibles para las personas con discapacidad visual. La institución no cuenta con material promocional en Braille.
- ✓ Brindar más información sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- ✓ Brindar más información sobre los servicios (seguro médico, exoneración de pago de impuestos, entre otros).

OTROS

- ✓ Fue muy común la queja sobre la dificultad para encontrar parqueo, así como sobre el tamaño del mismo.
- ✓ Disponer de una persona en la entrada que facilite, a las personas con discapacidad, el acceso a las instalaciones: abrir puertas, guía para personas con discapacidad visual, entre otros.

GRACIAS!

  
@conadisrd

