

PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

## PLAN SOCIAL

**ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.**<sup>1</sup>

# ÍNDICE

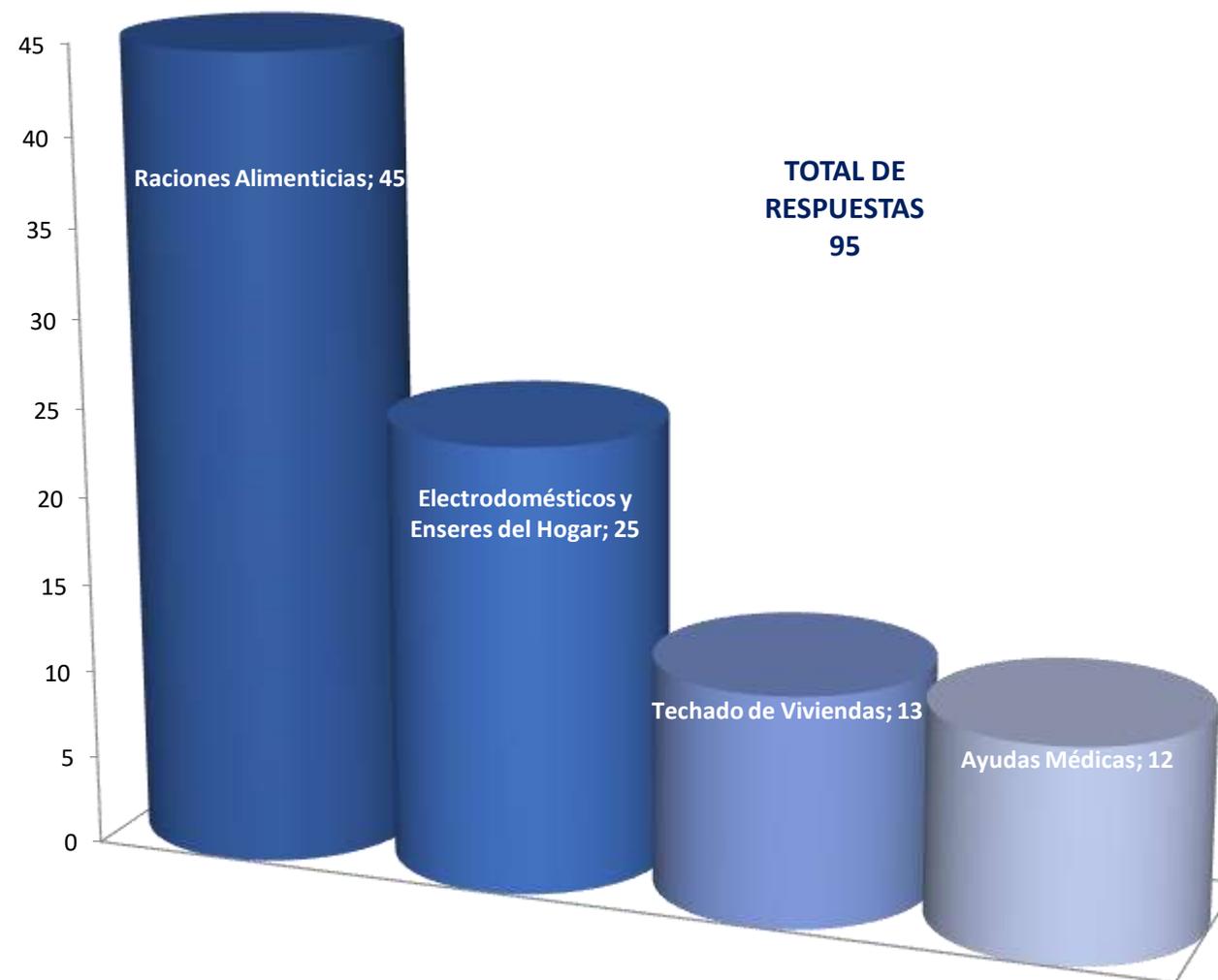
❖ FICHA TÉCNICA.....	03
❖ SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL PASP EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL.....	06
❖ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL.....	10
❖ SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO.....	17
❖ PERFIL DEL ENCUESTADO.....	19

# FICHA TÉCNICA

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	Nuestro promedio mensual de solicitantes es de 125.
<b>Ámbito</b>	En la Recepción del PASP.
<b>Muestra</b>	Se les aplicará el cuestionario a 95 personas.
<b>Método a Utilizar</b>	Auto-administrada
<b>Fecha de Trabajo</b>	Del 04 al 15 de octubre 2021.
<b>Realización</b>	Los responsables de aplicar la encuesta y procesar la información serán los colaboradores del departamento de Planificación y Desarrollo.

SERVICIOS  
ENCUESTADOS POR  
EL PLAN DE  
ASISTENCIA SOCIAL  
DE LA PRESIDENCIA  
(PASP)



# **SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL PLAN SOCIAL 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

- **ELEMENTOS TANGIBLES**

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

- 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

## **EFICACIA/CONFIABILIDAD**

**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

## **PROFESIONALISMO/CONFIANZA EN EL PERSONAL**

**Conocimientos y atenciones 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

## 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.
- La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.

## EMPATÍA/ACCESIBILIDAD

**Atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios/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.

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

### SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

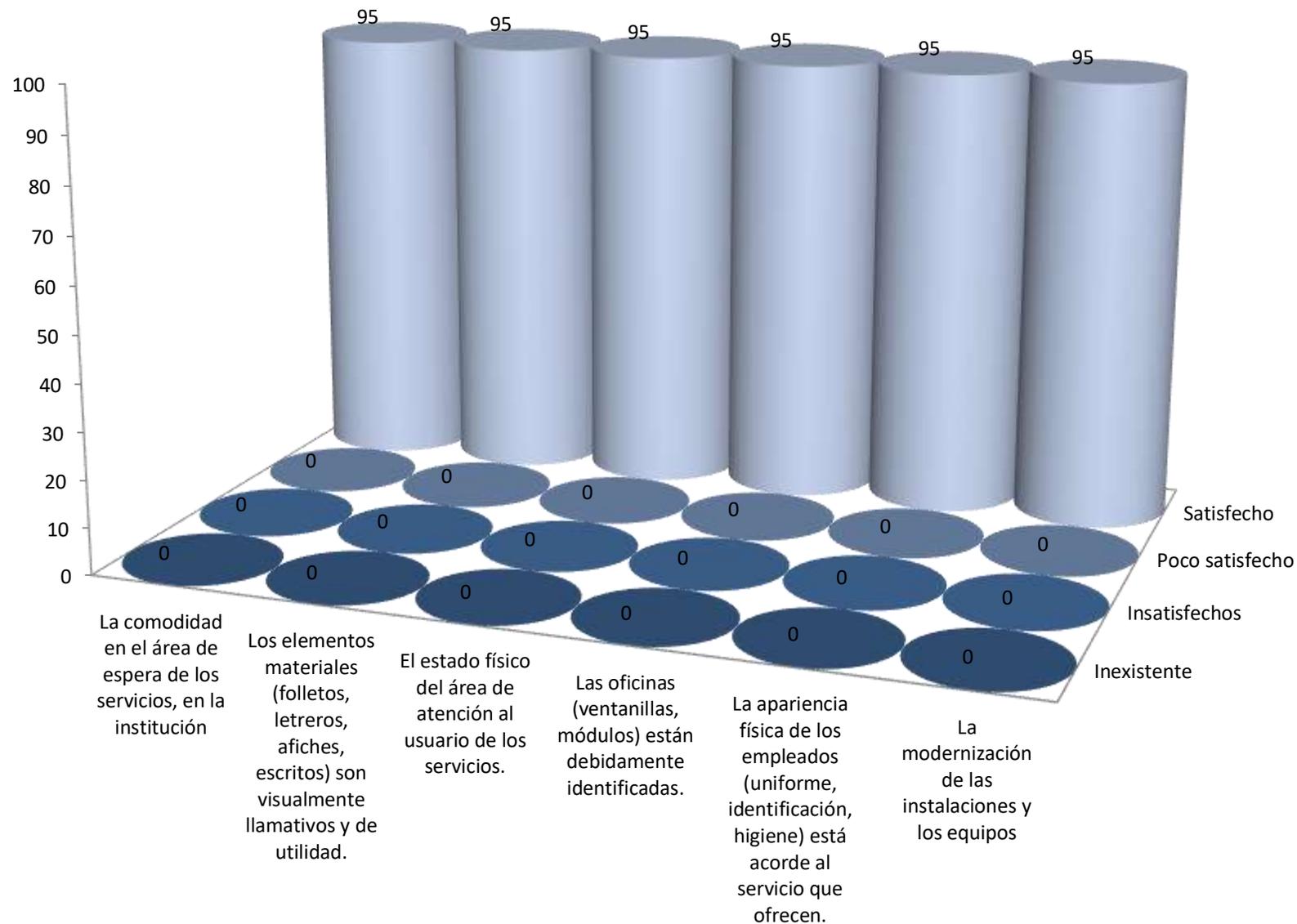
En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

VALORACIÓN GLOBAL

95%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

95%



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



**SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL**  
 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 usted...

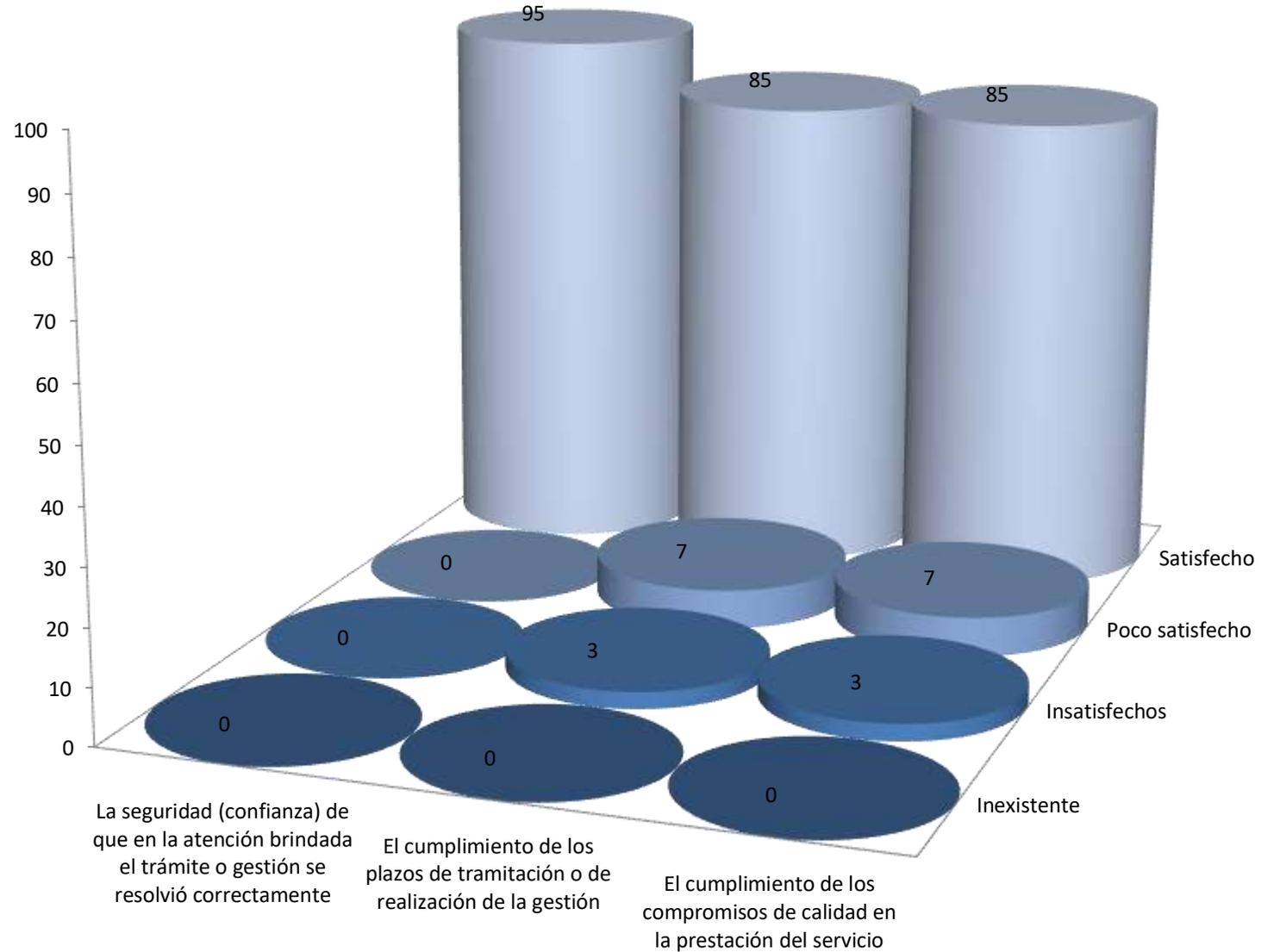
**VALORACIÓN GLOBAL**

**89%**

**PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN**

**93%**

**DIMENSIÓN: EFICACIA / CONFIABILIDAD**



## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

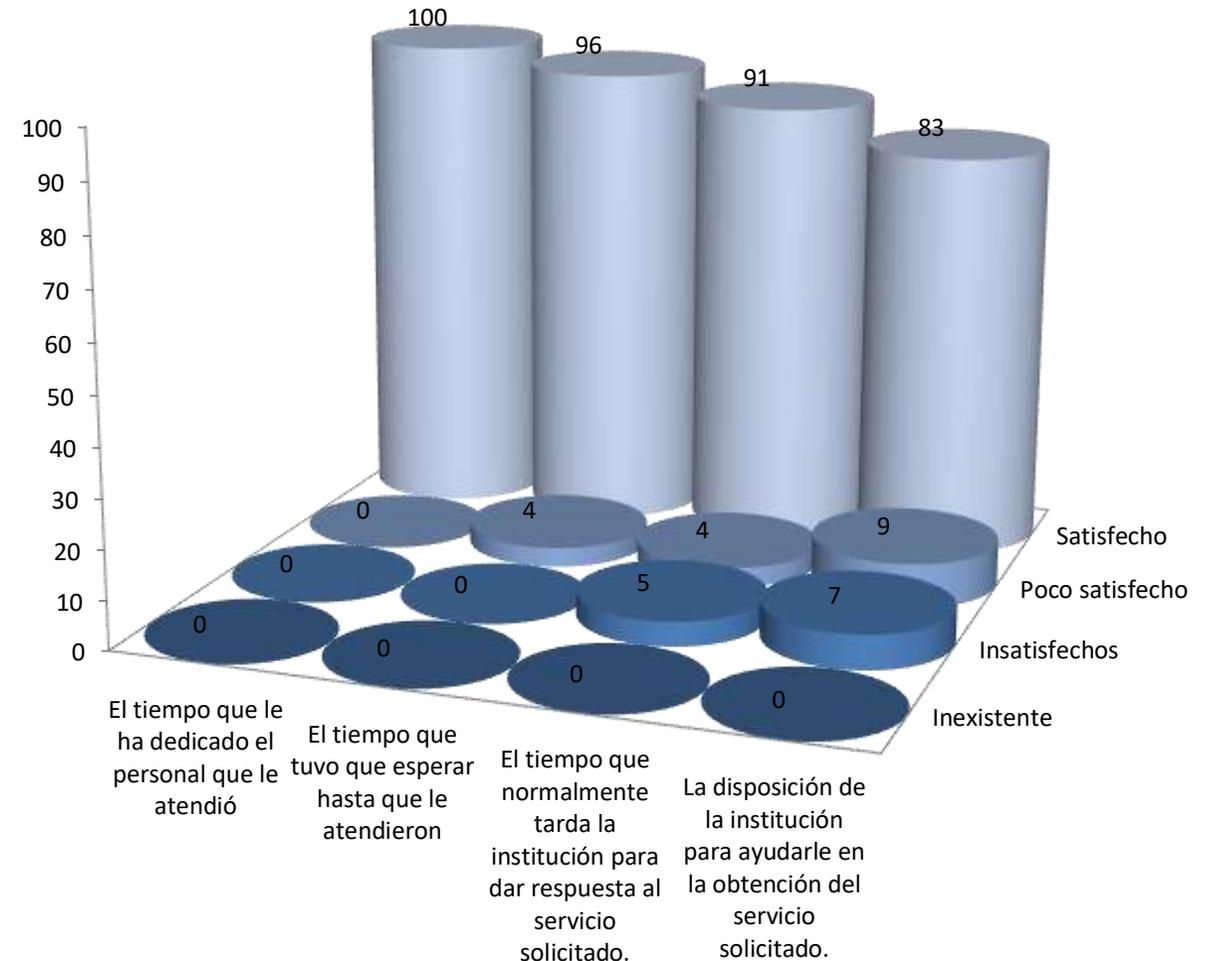
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL  
 En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

VALORACIÓN GLOBAL

88%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

93%



## DIMENSIÓN: PROFESIONALISMO/CONFIANZA EN EL PERSONAL

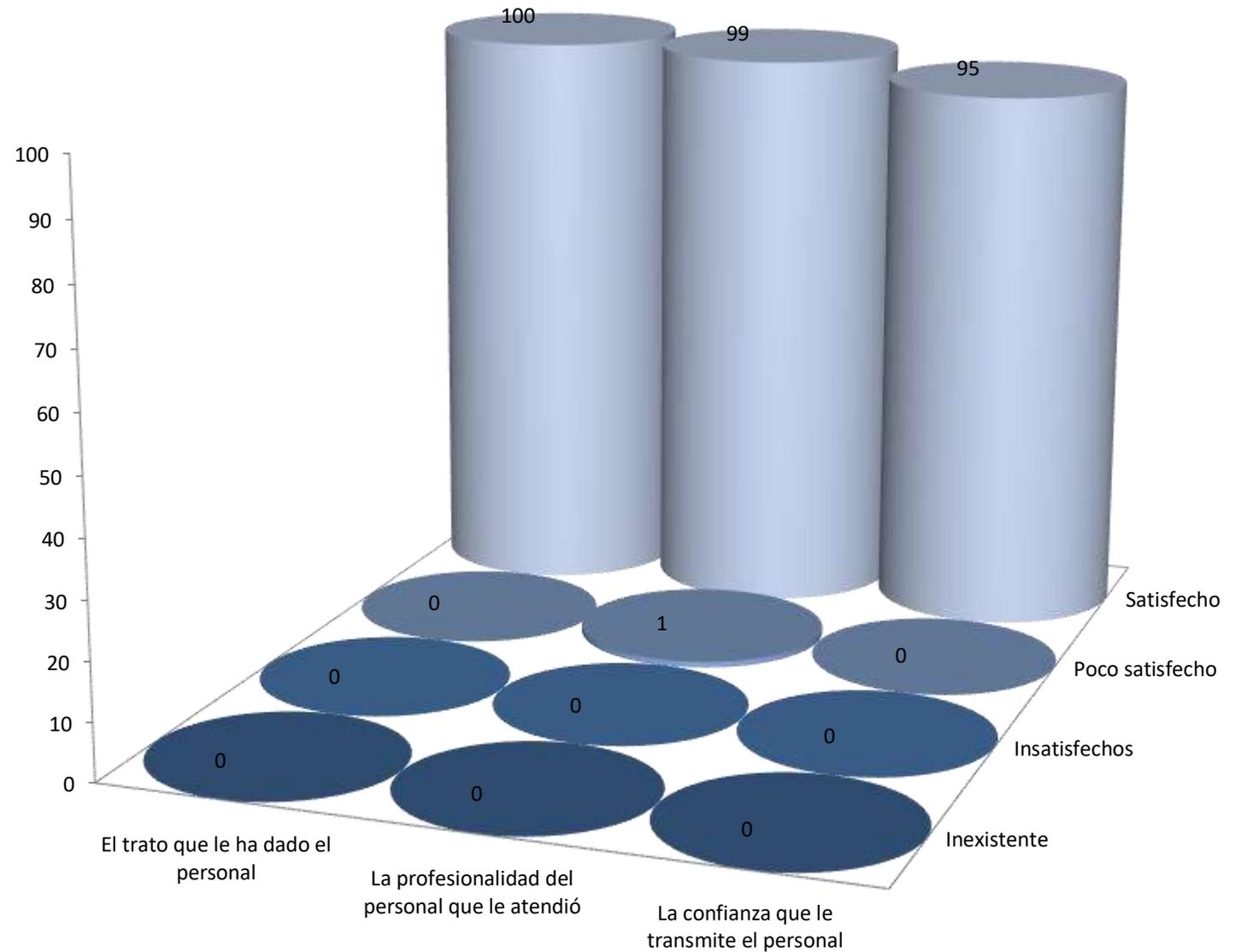
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL  
 En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

VALORACIÓN GLOBAL

95%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

98%



## DIMENSIÓN: EMPATIA/ACCESIBILIDAD

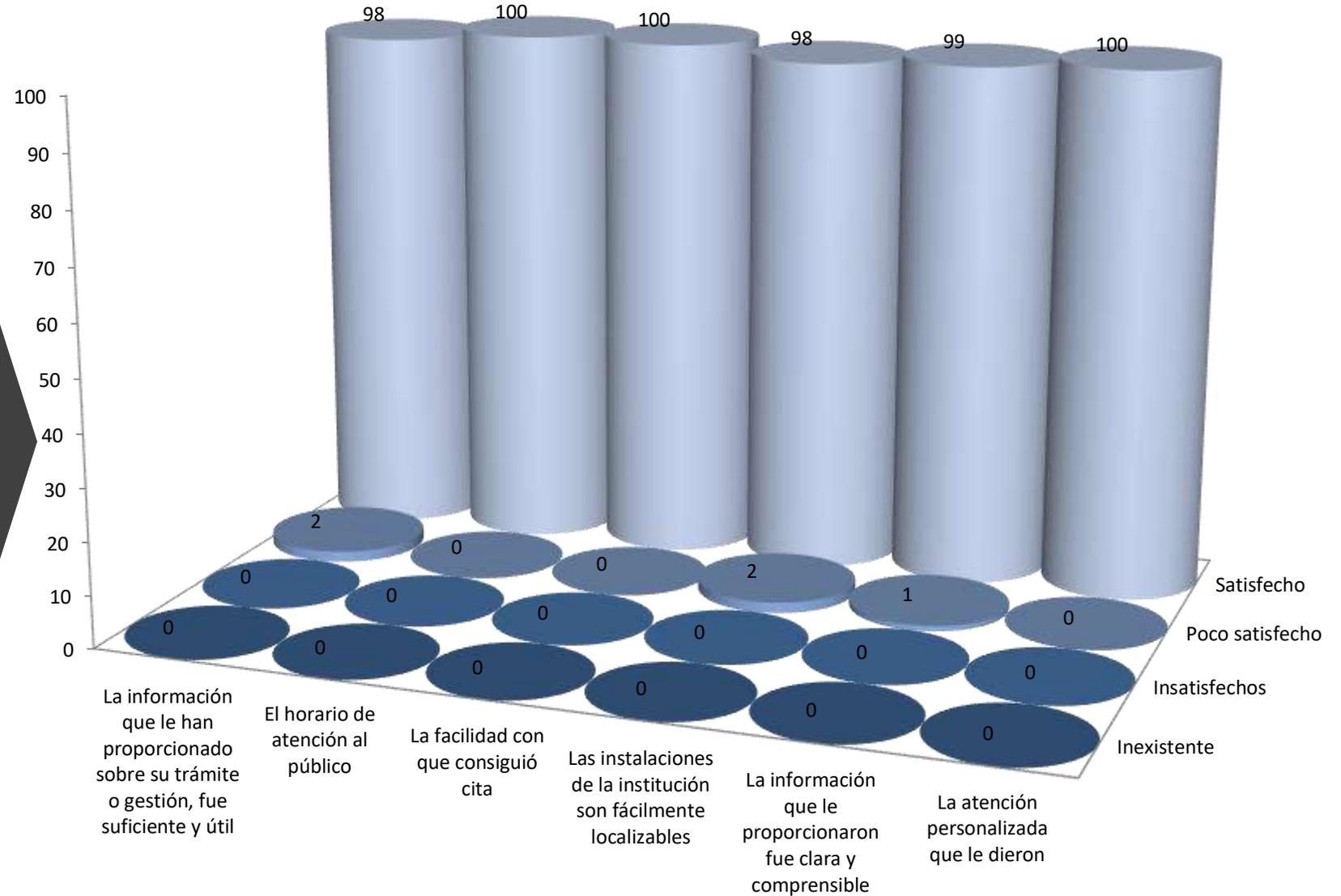
SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL  
 En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora usted...

VALORACIÓN GLOBAL

95%

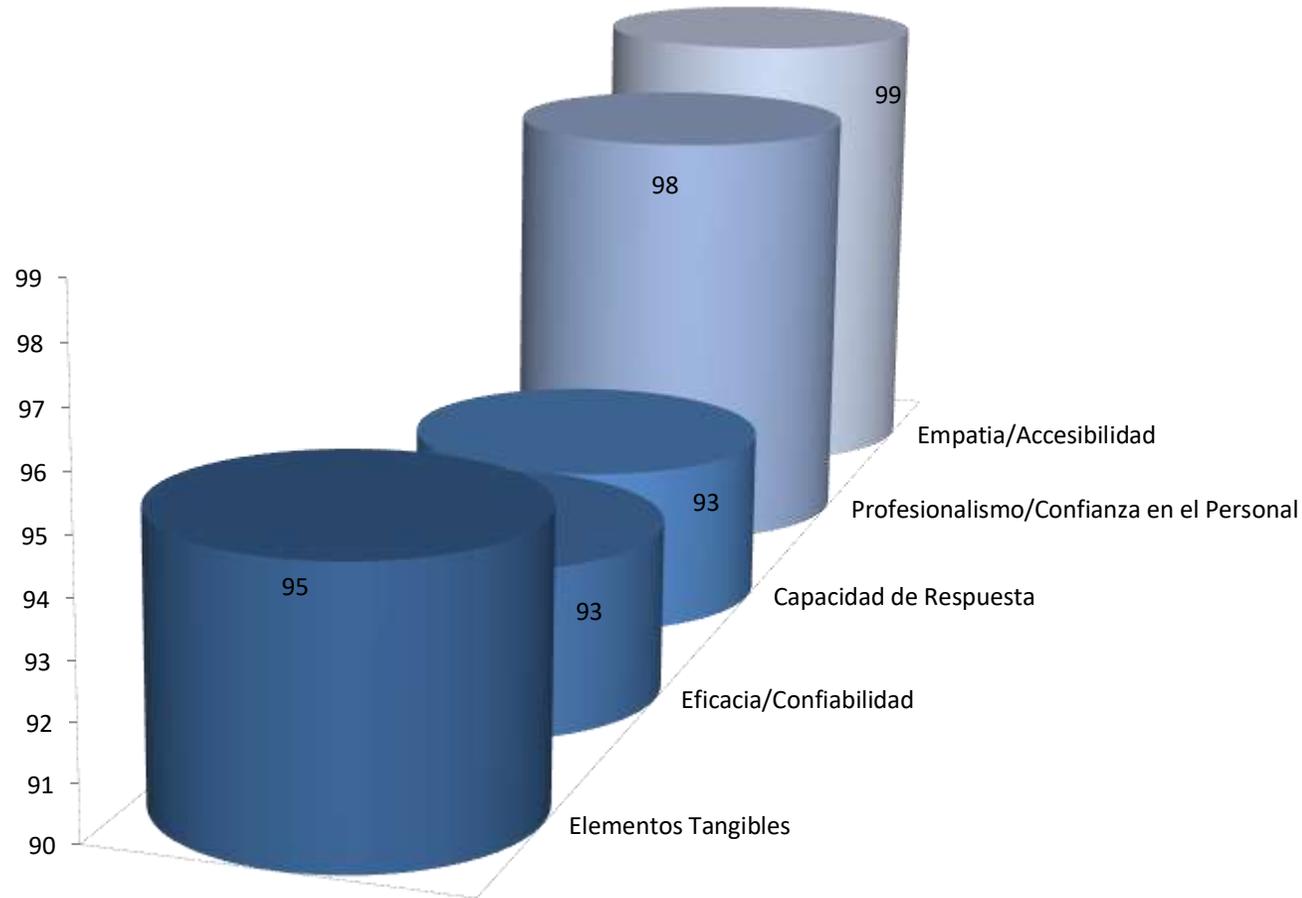
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

99%



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL PLAN SOCIAL

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS 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 representaría la mejor valoración.

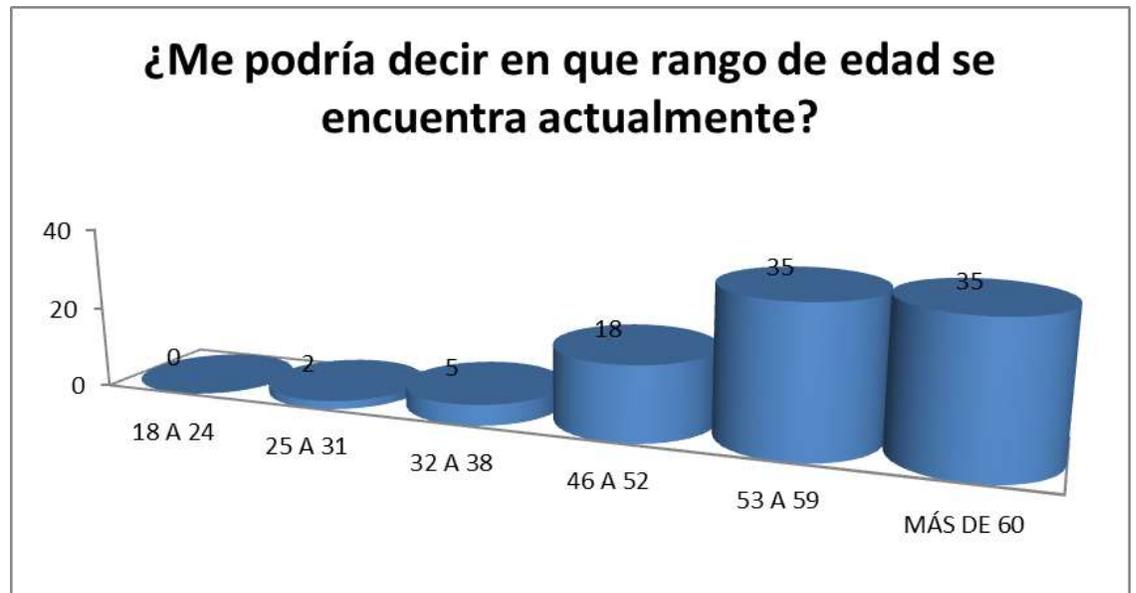
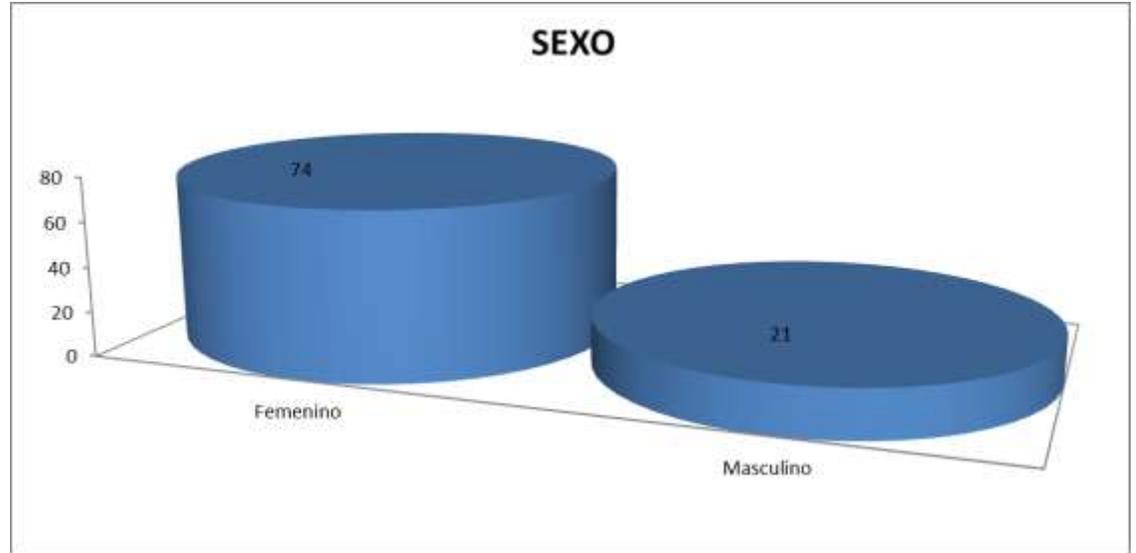


¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



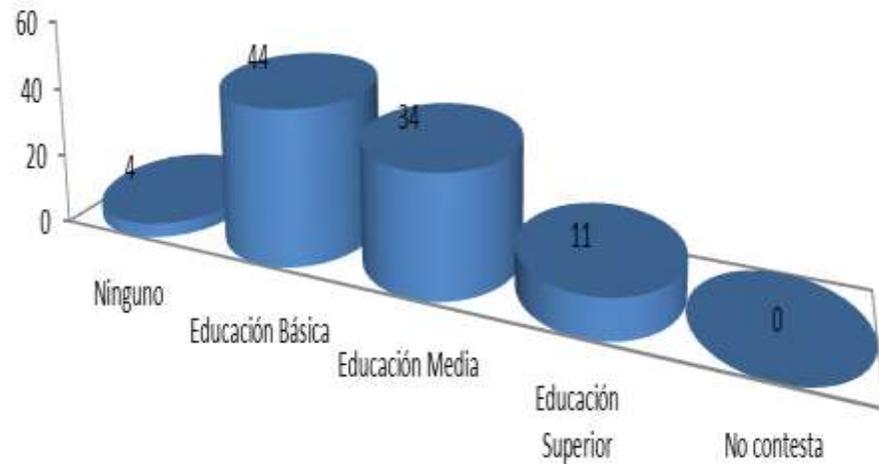
# PERFIL DEL ENCUESTADO

# PERFIL DEL ENCUESTADO



# PERFIL DEL ENCUESTADO

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



¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?

