

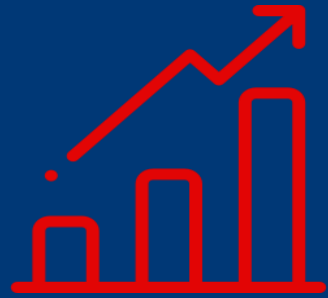


PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR
ADESS 2022**

SATISFACCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN 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.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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

- 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

Fiabilidad

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

Seguridad

Conocimientos y atención 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
- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió
- La confianza que le transmite el personal

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus 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

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



FICHA TÉCNICA



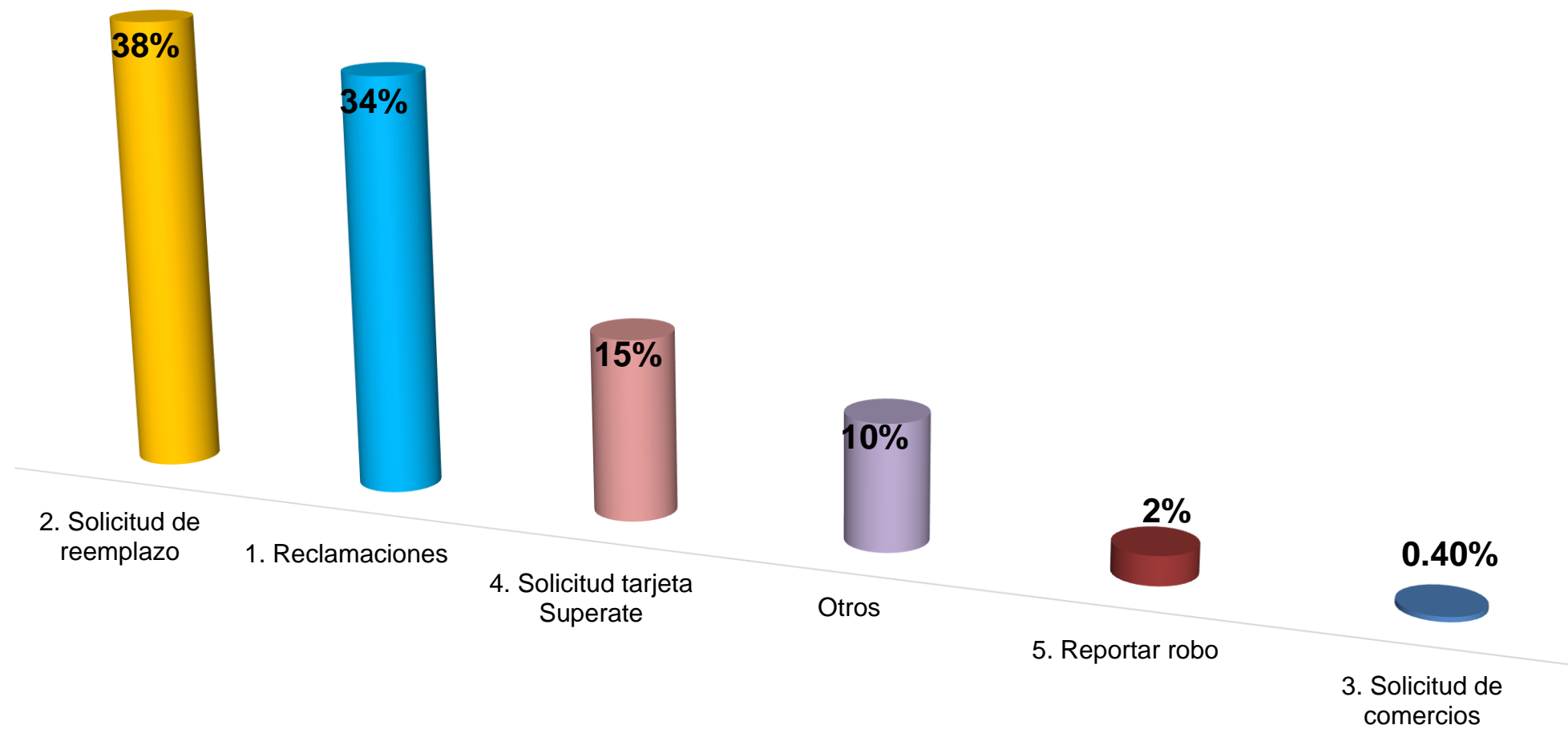
PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales

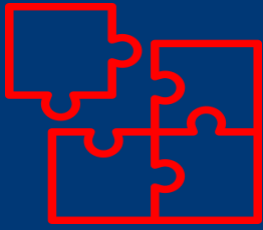
- **UNIVERSO:** Usuarios de servicios públicos de la Administradora de Subsidios Sociales (ADESS).
- **AMBITO:** Delegaciones provinciales y Call Center.
- **POBLACIÓN:** 383 solicitudes, con un error general de $\pm 5\%$, para un nivel de confianza del 95% y un $p/q=50/50$. Dividida en los siguientes servicios presenciales: Reclamaciones 105, Solicitud de reemplazo 110, Solicitud de comercios 1, Solicitud tarjeta Supérate 41, Reportar robo 6, Otros 29. Servicios Telefónicos: Reclamaciones 75, Solicitud de reemplazo 14, otros 1.
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Encuesta por detención con cuestionario estructurado.
- **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 09 de mayo al 26 de mayo.
- **REALIZACIÓN:** Dirección de Planificación y Desarrollo de la Administradora de Subsidios Sociales.
- **Nota:** Las preguntas de las 5 dimensiones no fueron hechas a las personas encuestadas vía telefónica, ya que se tratan de visitas a las delegaciones.



TIPOS DE SERVICIOS QUE VINO A SOLICITAR



Base: 100% total muestras



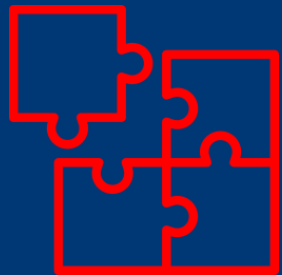
ELEMENTOS TANGIBLES: En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



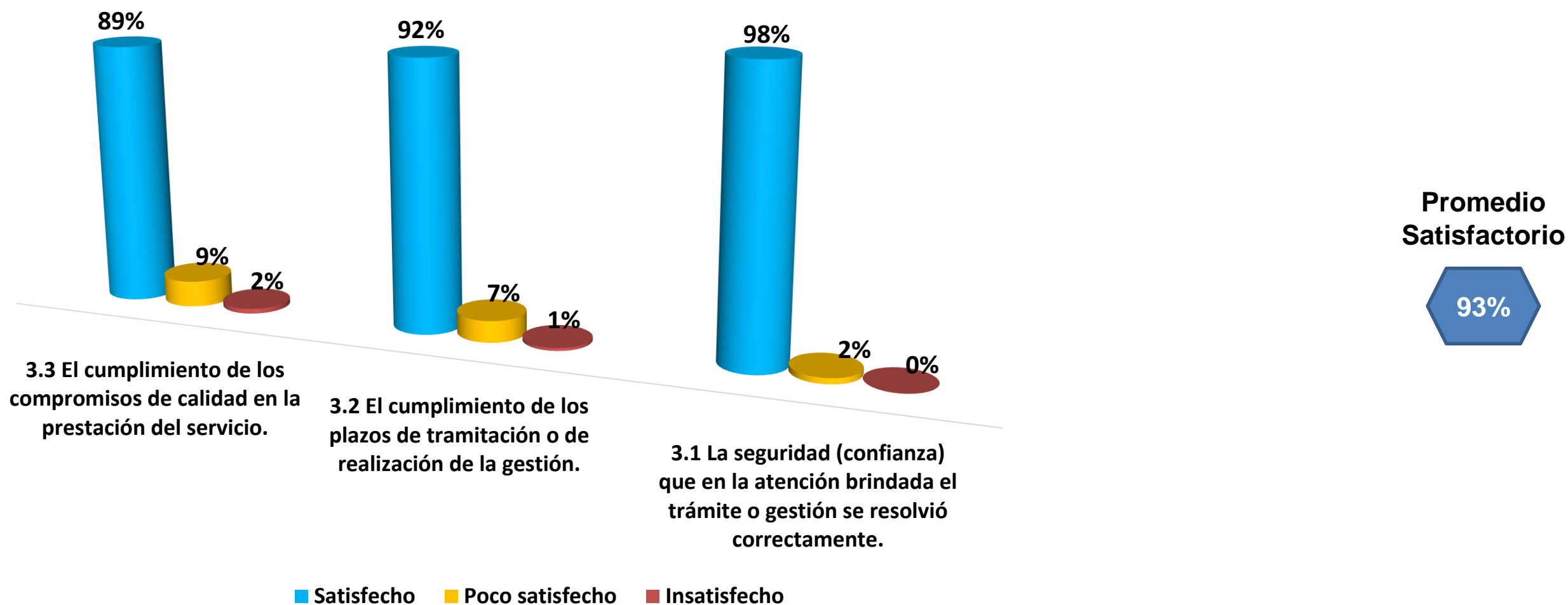
Promedio Satisfactorio

96%

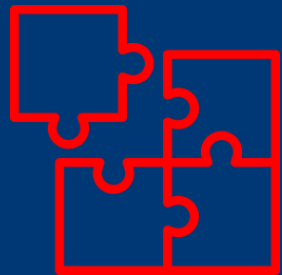
Base: 70% total muestra



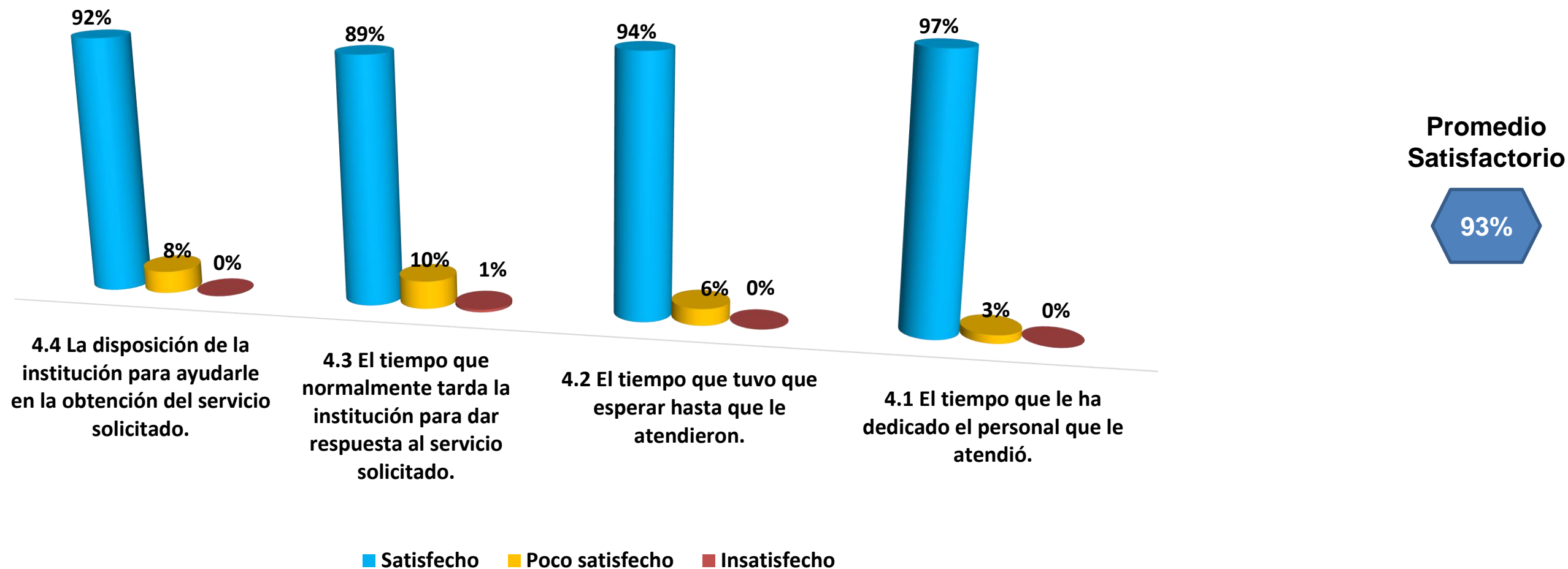
CALIDAD EN LOS SERVICIOS/FIABILIDAD: En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



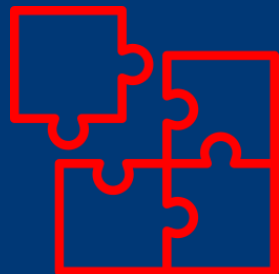
Base: 70% total muestra



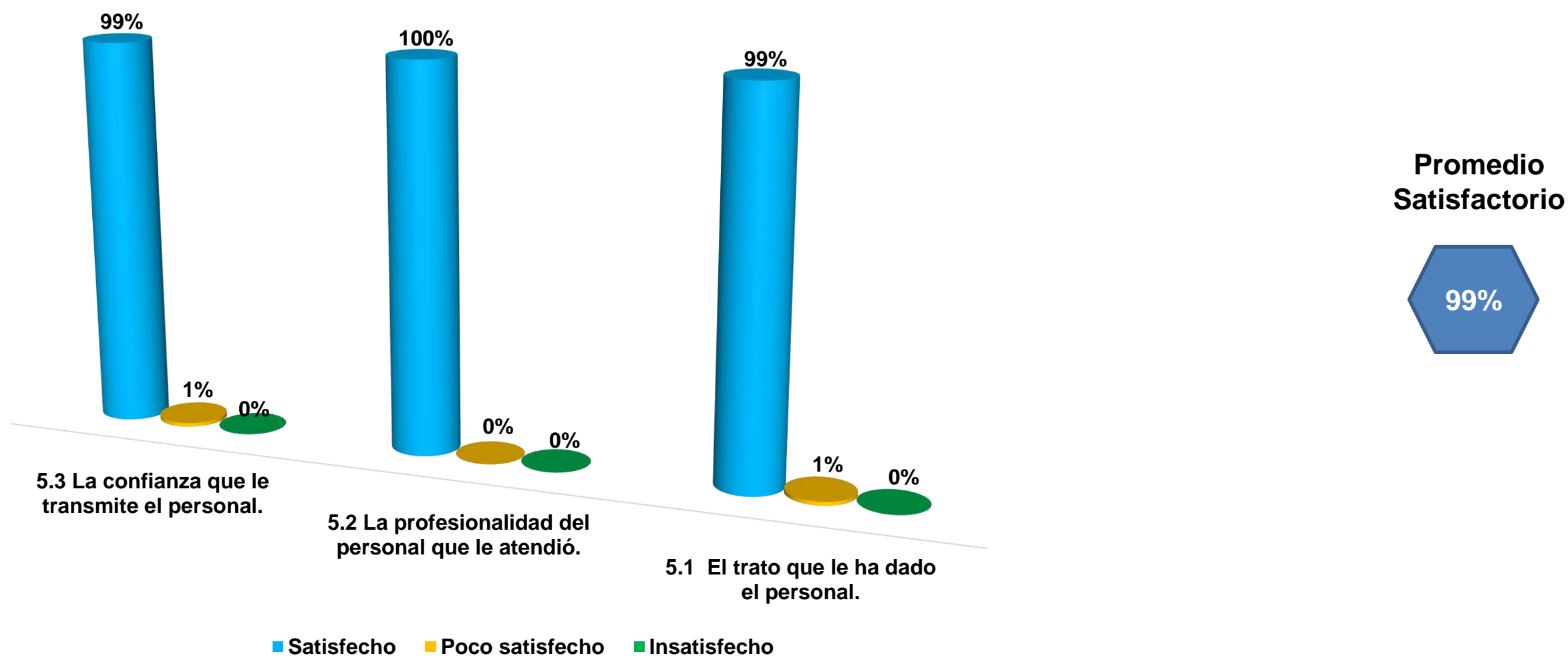
CAPACIDAD DE RESPUESTA: Facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



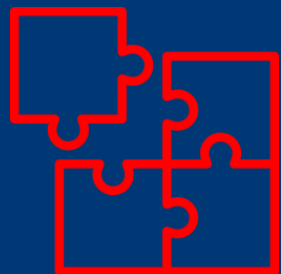
Base: 70% total muestra



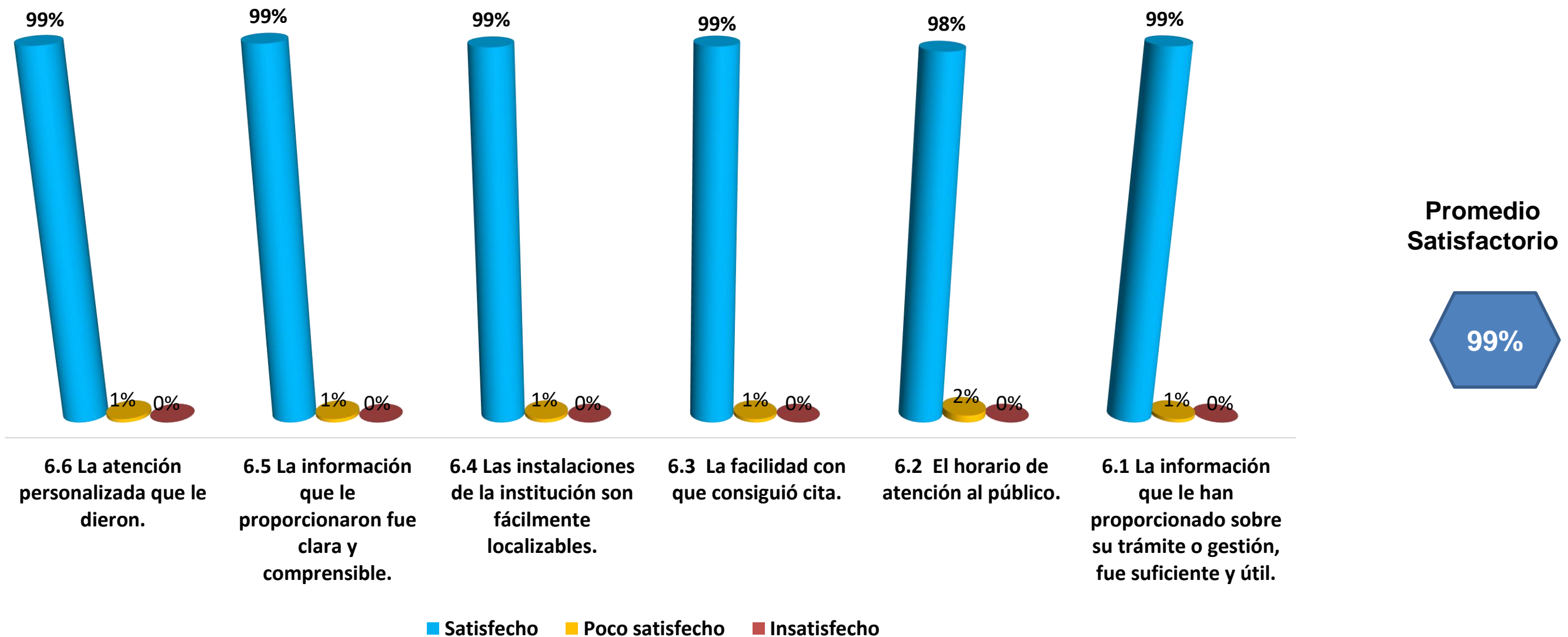
PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL: profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



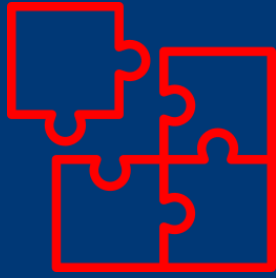
Base: 70% total muestra



EMPATIA/ACCESIBILIDAD: 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.

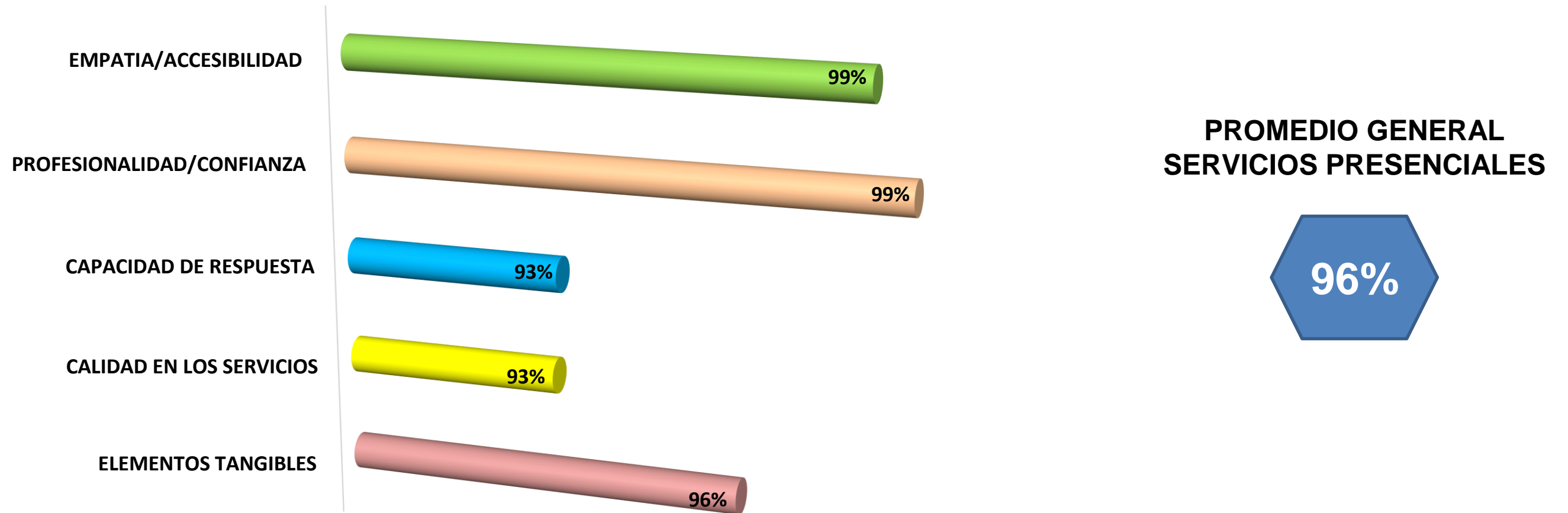


Base: 70% total muestra

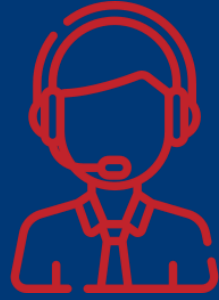


ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA ADMINISTRADORA DE SUBSIDIOS SOCIALES

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN

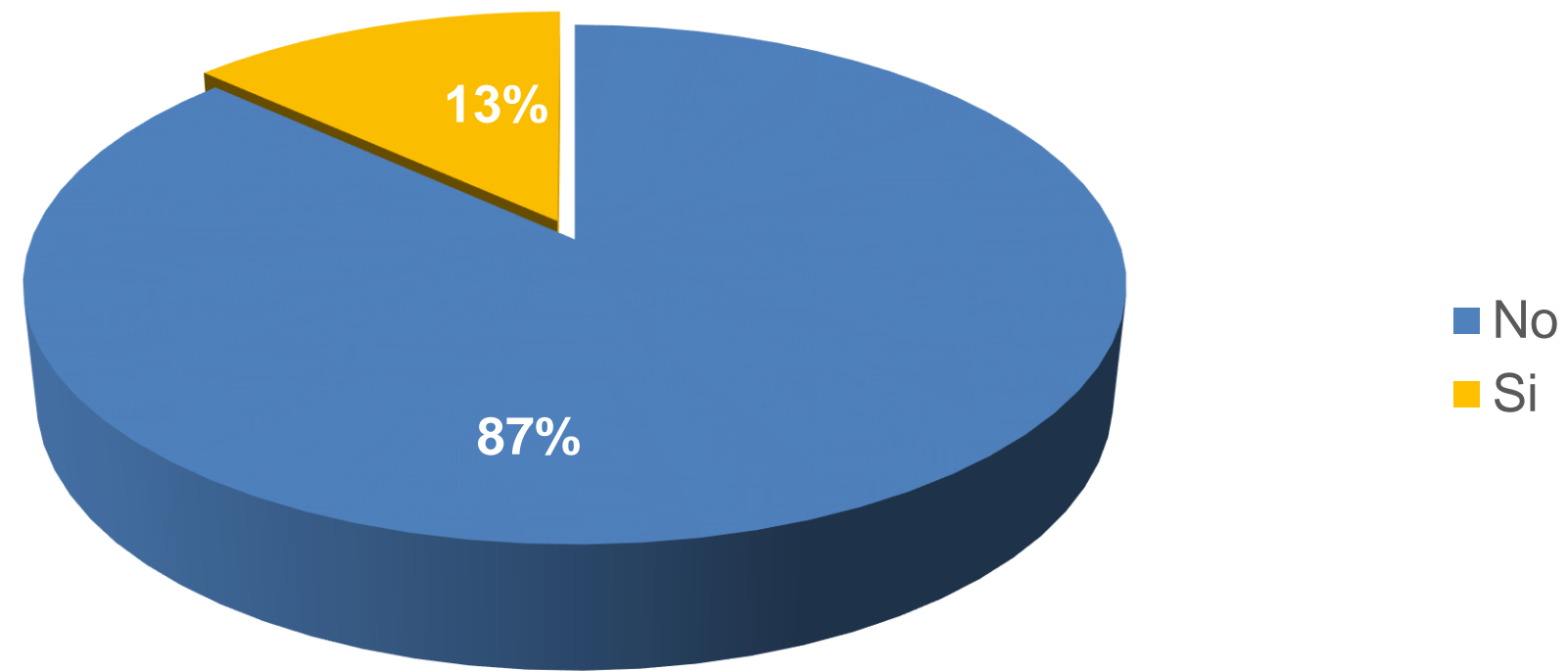


Base: 70% total muestra

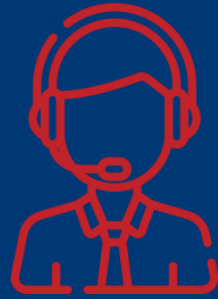


LLAMADAS AL CALL CENTER DE LA ADMINISTRADORA DE SUDSIDIOS SOCIALES

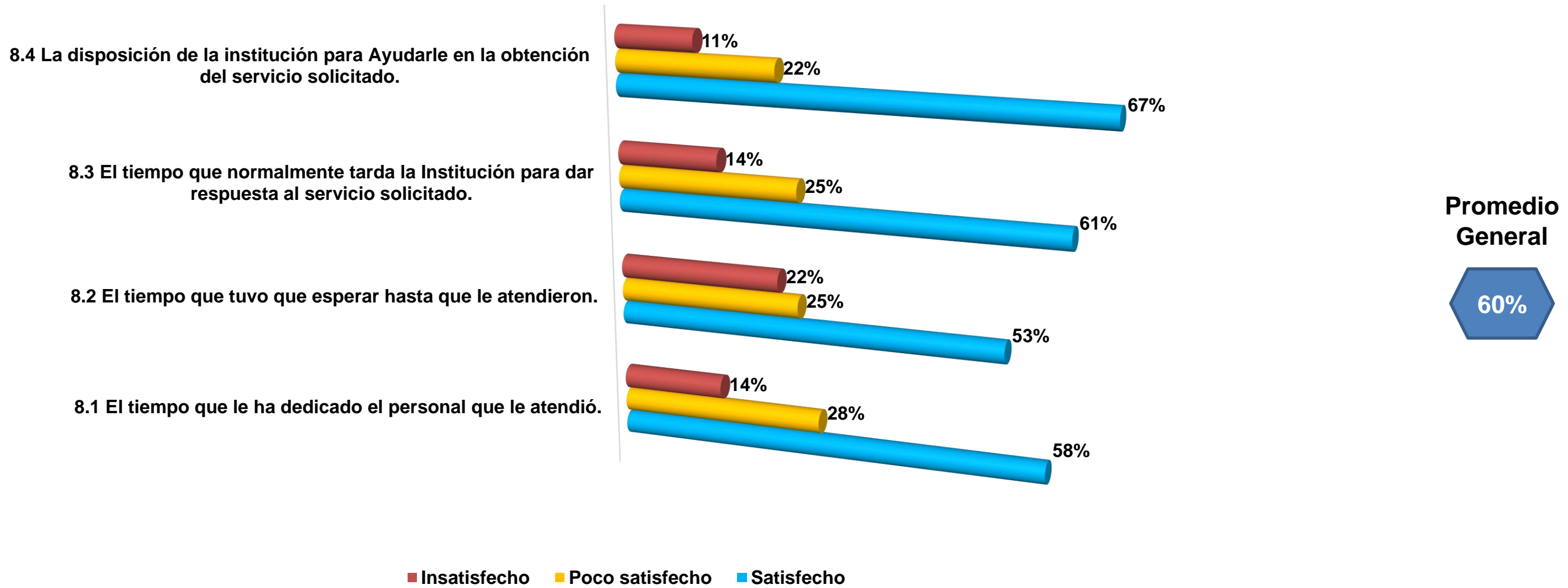
7. ¿Ha llamado a nuestro centro de llamadas en los últimos cuatro meses?



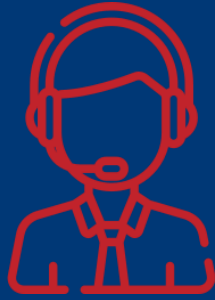
Base: 70% total muestra



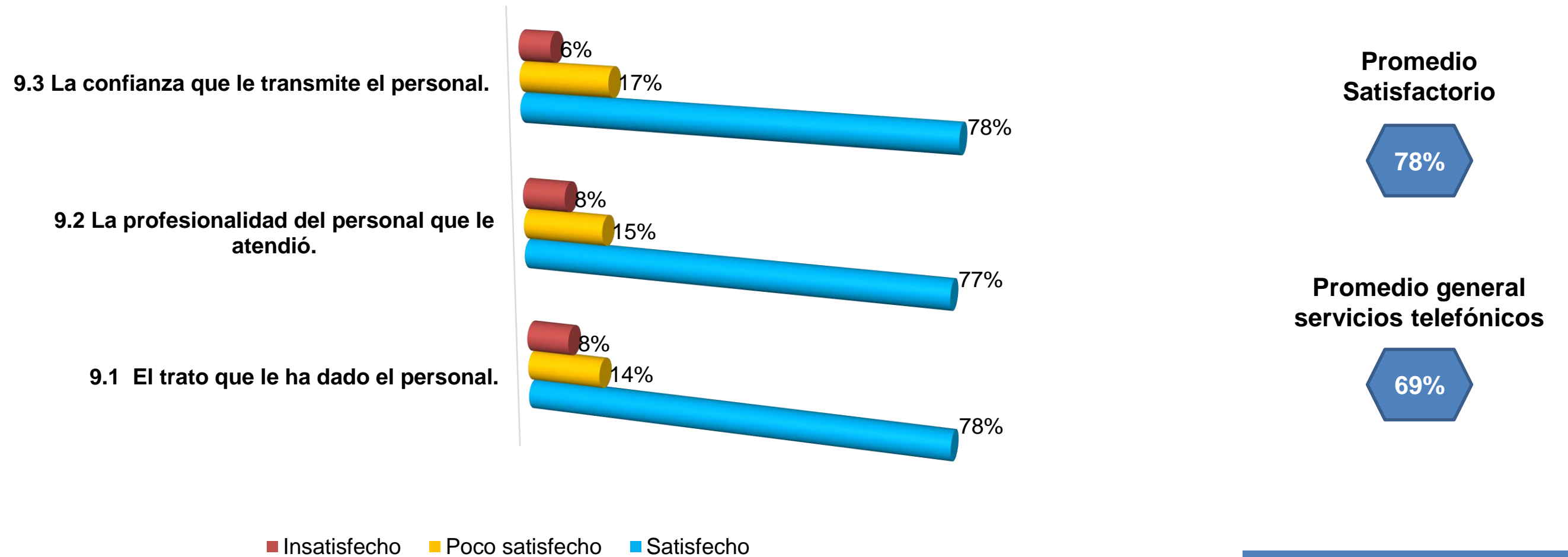
CAPACIDAD DE RESPUESTA SERVICIO TELEFONICO: Facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden) vía telefónica, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



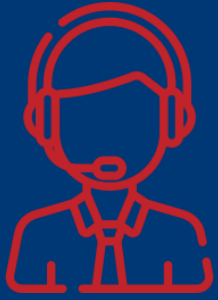
Base: 40% total muestra



PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL SERVICIO TELEFONICO La profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio telefónico, 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.



Base: 40% total muestra

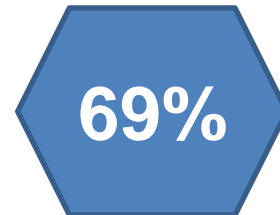


Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales.

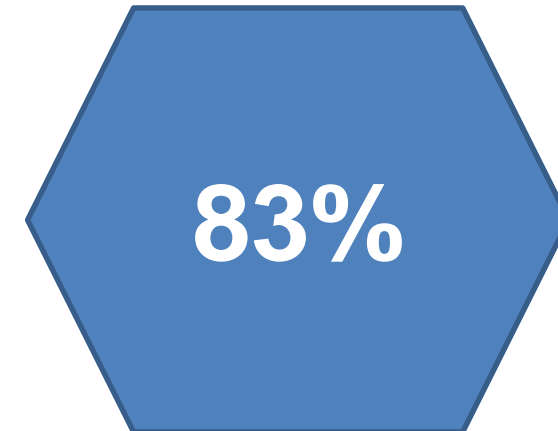
**PROMEDIO DE LOS
SERVICIOS
PRESENCIALES**



**PROMEDIO DE LOS
SERVICIOS
TELEFÓNICOS**



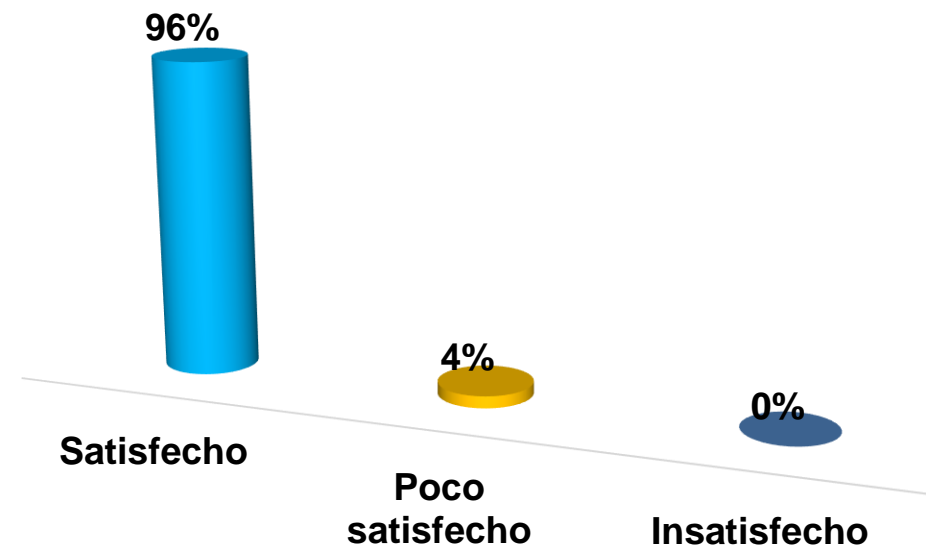
**INDICE DE
SATISFACCIÓN DE
USUARIOS**





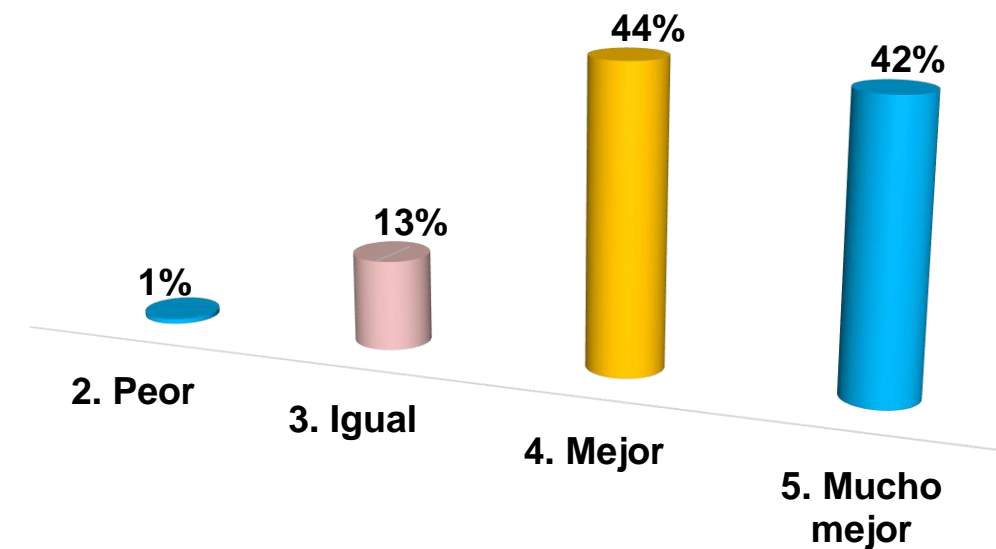
SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

15. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades?



SERVICIO RECIBIDO

16. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?



SERVICIO ESPERADO

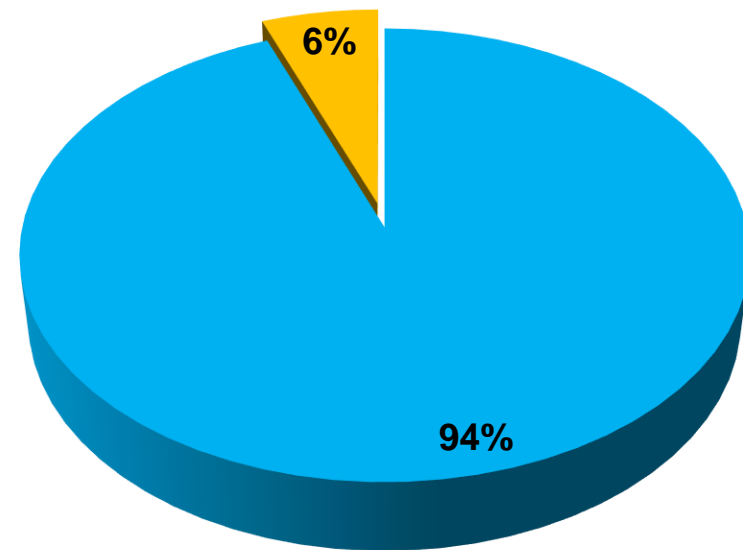
El 86% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% total muestras



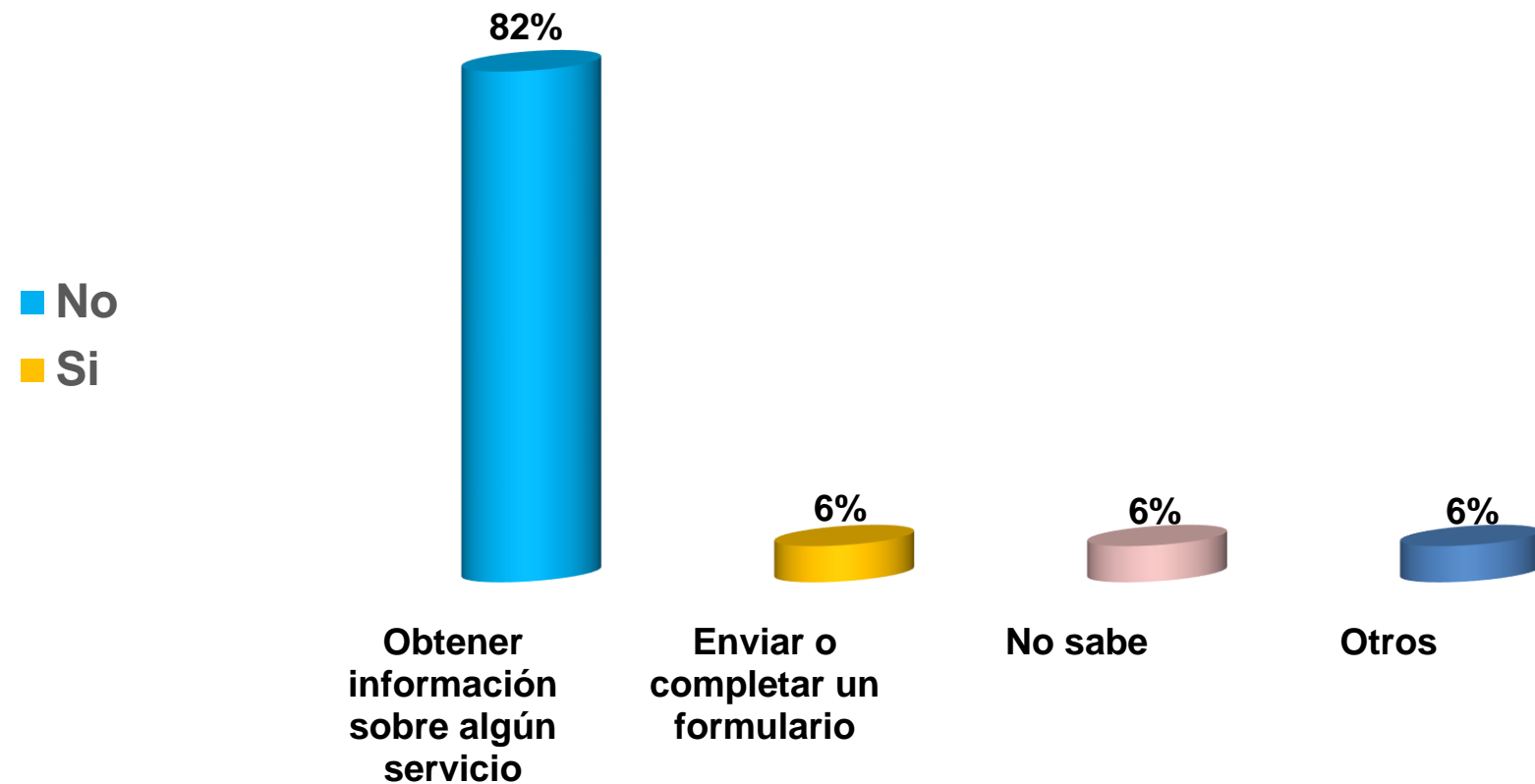
CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

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

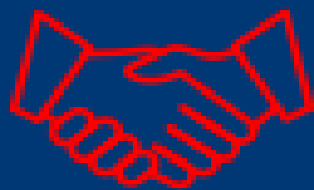


Base: 100% total muestras

18. ¿Y en esa ocasión, utilizó la página web, para...

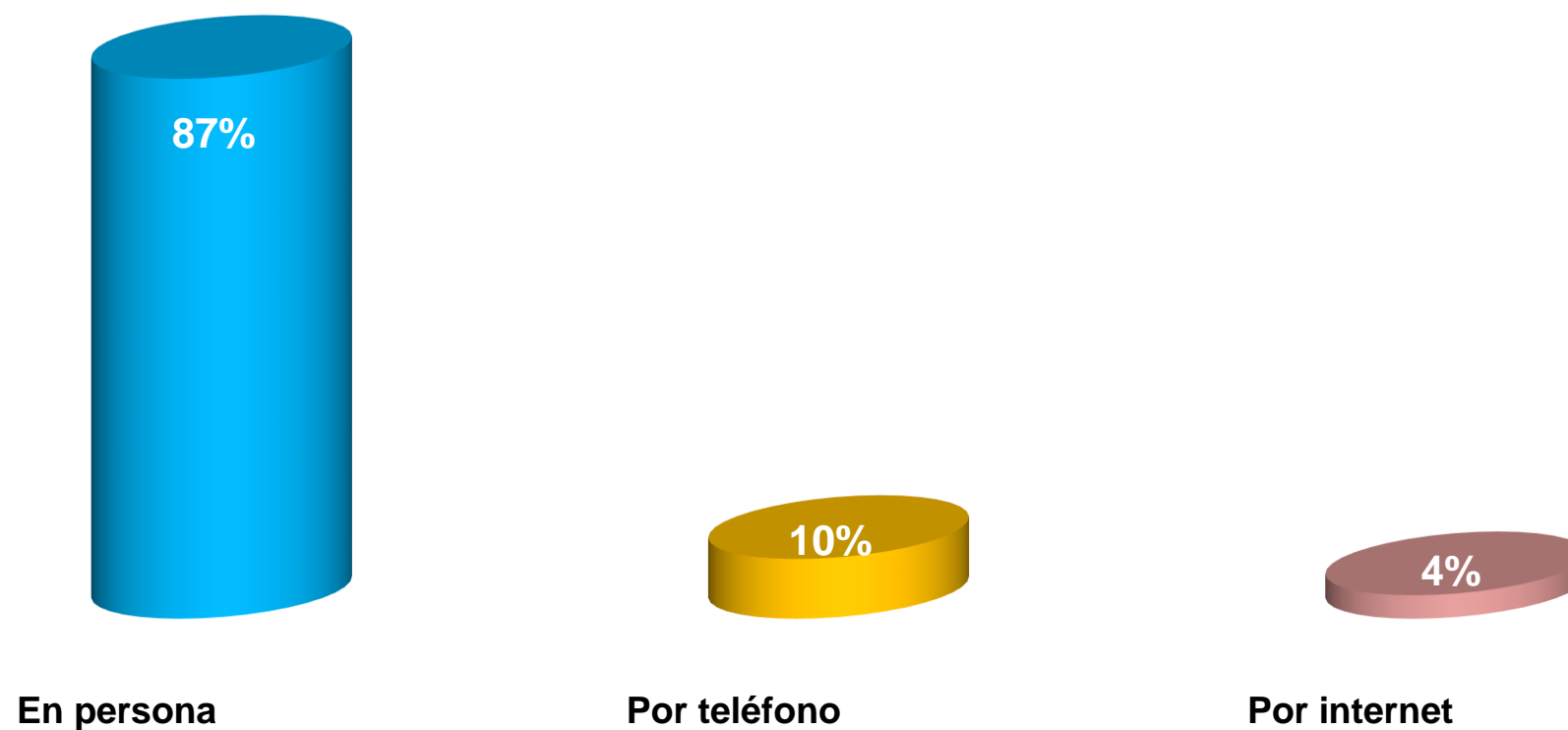


Base: 7% total muestra



CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN

Cuenta de 19. Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

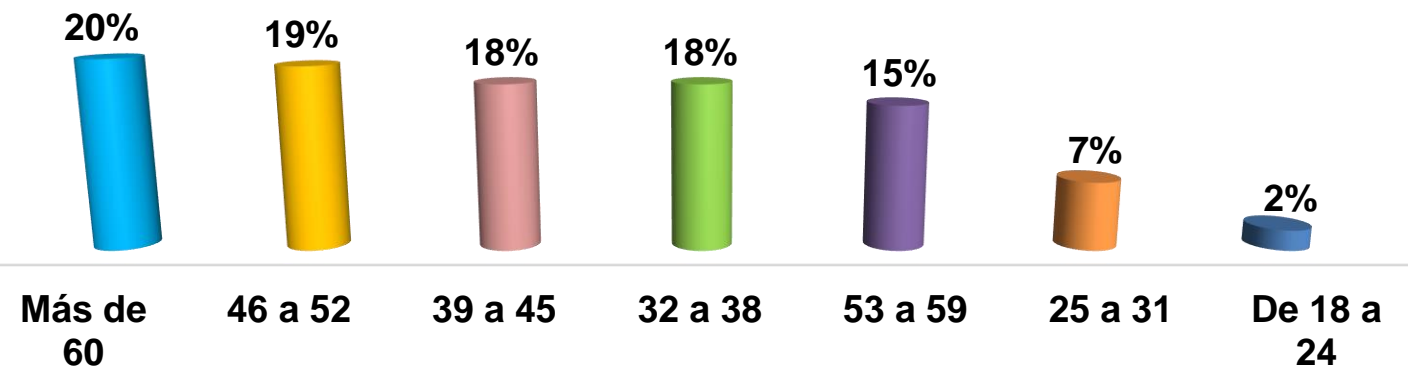


Base: 100% total muestras

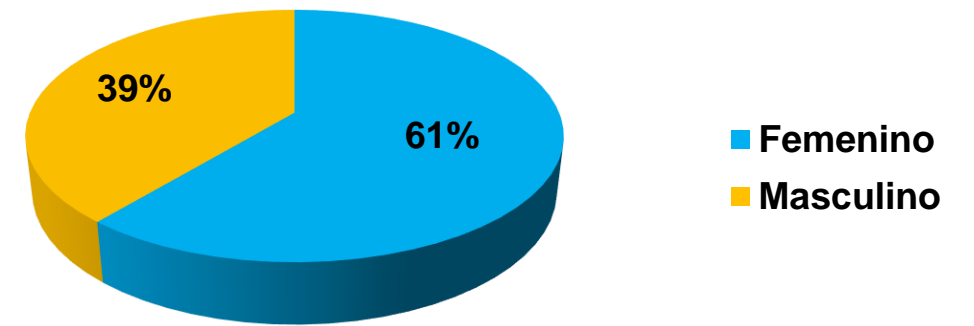


PERFIL DEL ENCUESTADO

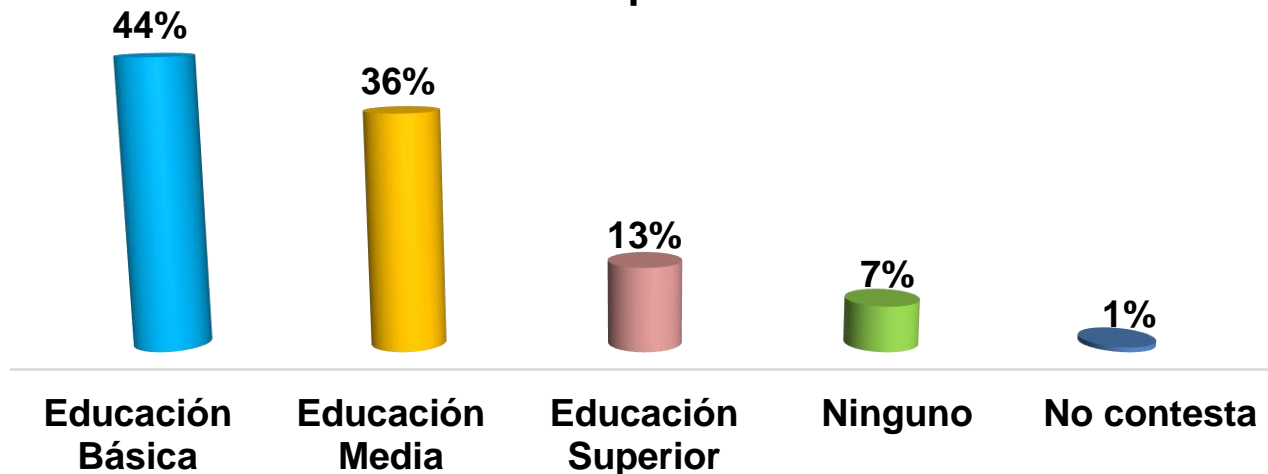
20. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



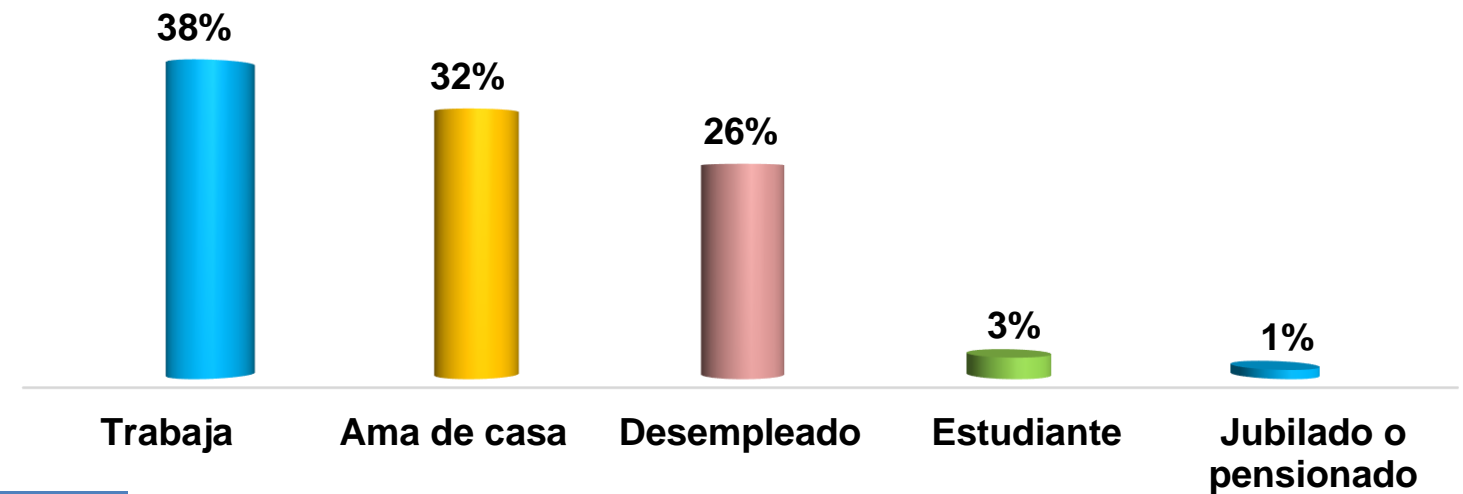
21. Sexo del entrevistado.



P22. ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



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



Base: 100% total muestras



PLAN DE ACCIÓN

Provincias	Dimensiones SERVQUAL	Porcentaje por dimensiones	Avance General	Objetivo de la Mejora	Tareas	Responsables (por tarea)	Recursos Necesarios	Medios de Verificación	Responsable de seguimiento	Estado
Azua	Elementos tangibles	72%	2%	Adecuación de la Delegación Provincial a un local fuera de la Gobernación	Evaluar locales disponibles en la provincia	Miguel Ferrera, Ubaldo Gonzalez, Mártires aponte.	Transporte, viáticos	evidencias fotográficas, Formulario de evaluación de local	Encargado servicios Generales, Encargado Gerencia Delegaciones	solicitado
Peravia	Seguridad	88%	2%	Solicitar reforzamiento a los Delegados y Oficiales para crear la seguridad en la transmisión de la información a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Servicio al Cliente, atención al ciudadana a través del INAP	Benisse Rodriguez, Mártires Aponte.	PC, conexión a internet	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado



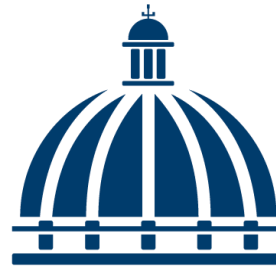
PLAN DE ACCIÓN

María Trinidad Sánchez	Elementos tangibles	86%	2%	Ejecutar el plan de mantenimiento de Pintura de las Delegaciones provinciales.	PINTURA GENERAL DE LAS DELEGACIONES	Servicios Generales	compañía de servicios contratado	informe supervisión de Servicios Generales	Encargado servicios Generales, Encargado Gerencia Delegaciones	solicitado
	Fiabilidad	77%	2%	Capacitar a los Delegados y Oficiales para incrementar los niveles de fiabilidad de los mismos al transmitir las informaciones a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre ADESSCLOUD / Políticas y Procedimientos. / RRHH	Clarissa Silvério, Omar Peña, Benisse Rodriguez	Equipos informaticos, Transporte, Viaticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
	Seguridad	88%	2%	Solicitar reforzamiento a los Delegados y Oficiales para crear la seguridad en la transmisión de la información a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Servicio al Cliente, atención al ciudadano.	Benisse Rodriguez, Mártires Aponte.		Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
Monte Plata	Fiabilidad	72%	2%	Capacitar a los Delegados y Oficiales para incrementar los niveles de fiabilidad de los mismos al transmitir las informaciones a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre ADESSCLOUD / Políticas y Procedimientos. / RRHH	Clarissa Silvério, Omar Peña, Benisse Rodriguez	Equipos informaticos, Transporte, Viaticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
	Accesibilidad	90%	2%	Reforzar en las capacitaciones sobre la disposición y voluntad para ayudar y proporcionar un servicio rápido a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre ADESSCLOUD / Políticas y Procedimientos. / RRHH	Clarissa Silvério, Omar Peña, Benisse Rodriguez	Equipos informáticos, Transporte, Viáticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
Montecristi	Elementos tangibles	100%	2%	La actividad "Actualización de Imagen Institucional" actividad ha sido prorrogada hasta tanto las áreas de Planificación y Administrativa nos reprogramen la misma.	Colocación folletos, letreros, afiches, escritos.	Encargado de Comunicaciones, Encargado Gerencia Delegaciones			Encargado de Comunicaciones, Encargado Gerencia Delegaciones	solicitado
	Fiabilidad	78%	2%	Capacitar a los Delegados y Oficiales para incrementar los niveles de fiabilidad de los mismos al transmitir las informaciones a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre ADESSCLOUD / Políticas y Procedimientos. / RRHH	Clarissa Silvério, Omar Peña, Benisse Rodriguez	Equipos informáticos, Transporte, Viáticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado



PLAN DE ACCIÓN

Santo Domingo (Herrera)	Elementos tangibles	92%	2%	La actividad "Actualización de Imagen Institucional" actividad ha sido prorrogada hasta tanto las áreas de Planificación y Administrativa nos reprogramen la misma.	Colocación folletos, letreros, afiches, escritos.	Encargado de Comunicaciones, Encargado Gerencia Delegaciones			Encargado de Comunicaciones, Encargado Gerencia Delegaciones	solicitado
	Fiabilidad	86%	2%	Capacitar a los Delegados y Oficiales para incrementar los niveles de fiabilidad de los mismos al transmitir las informaciones a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre CRM, ADESSCLOUD, Programa Supérate	Clarissa Silverio, Juan Carlos Peguero, RRHH	Equipos informaticos, Transporte, Viaticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
	Seguridad	87%	2%	Solicitar reforzamiento a los Delegados y Oficiales para crear la seguridad en la transmisión de la información a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Servicio al Cliente, atención al ciudadano.	Benisse Rodriguez, Mártires Aponte.		Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
	Accesibilidad	90%	2%	Reforzar en las capacitaciones sobre la disposición y voluntad para ayudar y proporcionar un servicio rápido a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre CRM, ADESSCLOUD, Programa Supérate	Clarissa Silverio, Juan Carlos Peguero, RRHH	Equipos informáticos, Transporte, Viáticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
Distrito Nacional (Metro)	Elementos tangibles	90%	2%	Adecuación de la Delegación Provincial a un local que presente mejores condiciones para el desempeño de las funciones del personal y comodidad para el ciudadano.	Evaluar locales disponibles en la provincia	Miguel Ferrera, Ubaldo Gonzalez, Mártires aponte.		evidencias fotográficas, Formulario de evaluación de local	Encargado servicios Generales, Encargado Gerencia Delegaciones	solicitado
	Fiabilidad	90%	2%	Capacitar a los Delegados y Oficiales para incrementar los niveles de fiabilidad de los mismos al transmitir las informaciones a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre ADESSCLOUD / Políticas y Procedimientos. / RRHH	Clarissa Silvério, Omar Peña, Benisse Rodriguez	Equipos informaticos, Transporte, Viaticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
	Seguridad	86%	2%	Solicitar reforzamiento a los Delegados y Oficiales para crear la seguridad en la transmisión de la información a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general en esta Delegación Provincial.	Impartir Talleres sobre : Servicio al Cliente, atención al ciudadano.	Benisse Rodriguez, Mártires Aponte.		Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado
	Accesibilidad	82%	2%	Reforzar en las capacitaciones sobre la disposición y voluntad para ayudar y proporcionar un servicio rápido a los participantes de los programas sociales y ciudadanos en general.	Impartir Talleres sobre : Capacitación sobre ADESSCLOUD / Políticas y Procedimientos. / RRHH	Clarissa Silverio, Omar Peña, Benisse Rodriguez	Equipos informaticos, Transporte, Viaticos	Listado de asistencia, Convocatoria de RRHH, Programa de las capacitaciones	Encargado Delegaciones, Asistente Delegaciones y Analistas Delegaciones	solicitado



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Administradora de Subsidios Sociales