



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios

Ficha técnica para la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la administración pública general

Elaborado

Nancy Castro

Encargada del Departamento de Calidad en la Gestión

Diuris Betances

Analista de Calidad

Ficha técnica

| | |
|--------------------------------|---|
| Objetivo: | Recopilar información acerca del nivel de satisfacción del grupo de interés del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) , a fin de garantizar la calidad en nuestros servicios, considerar las expectativas y necesidades e integrarlo al proceso de mejora continua. |
| Técnica: | Encuesta. |
| Método: | La encuesta se elabora a través de la aplicación <i>Forms</i> , de Office 365. La misma está compuesta por 25 preguntas, con un enfoque mixto, que incluye preguntas abiertas, para obtener información cualitativa, así como la escala de Linkert. El instrumento será remitido vía correo electrónico. |
| Población: | Se dispone de un total de 50 representantes de las instituciones solicitantes, en el período enero – diciembre 2022. |
| Muestra: | La encuesta se aplicará al total de las instituciones requirentes del servicios. |
| Ámbito: | Oficinas del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN). |
| Fecha de levantamiento: | La encuesta será remitida el lunes 20 de marzo y estará habilitada hasta el 3 de abril de 2023. |
| Responsables: | Los encargados de aplicar la encuesta y procesamiento de la información son los departamentos de Calidad en la Gestión y Planificación y Desarrollo. |

Cantidad de usuarios institucionales en el período enero – diciembre 2022

| | | |
|--|---|--|
| <p>Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionados al Sistema de Protección Social y en general.</p> | <p>Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales.</p> | <p>Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales.</p> |
| <p>• Cantidad de instituciones con este requerimiento</p> <p>• 41</p> | <p>• Cantidad de instituciones con este requerimiento</p> <p>• 5</p> | <p>• Cantidad de solicitudes con este requerimiento</p> <p>• 4</p> |