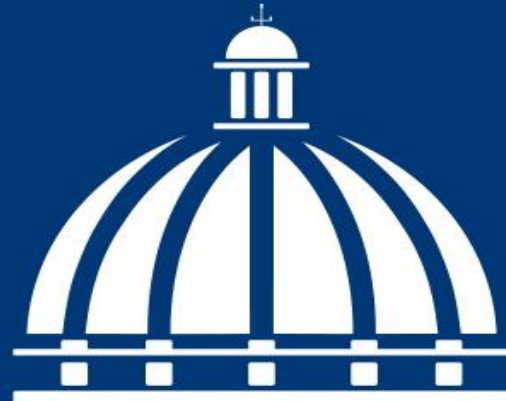


# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.

Junio 2023



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**INDRHI**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>17</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>21</b>



# INTRODUCCIÓN

A través del presente informe, el Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), pone en el conocimiento correspondiente, el análisis de la valoración de los usuarios sobre los servicios recibidos en la modalidad presencial durante el periodo 2022-2023.

Enfocados en mantener a nuestros ciudadano/clientes satisfechos con la presentación de los servicios institucionales es necesario medir la percepción ante los servicios brindados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados.



# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales 54.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Perforación de pozos.	08
Capacitación en Organización y Gestión Empresarial.	12
Capacitación para la Gestión Eficaz de las Juntas de Regantes.	12
Mantenimiento, limpieza y rehabilitación de canales.	04
Análisis de Calidad de Agua.	03
Entrega de datos Históricos de estaciones Climáticas, Pluviométricas e Hidrométricas.	03
Aforo de Ríos y Canales.	03
Charla sobre Recurso Agua.	10

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Las encuestas serán aplicadas por vía telefónica y por correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 10 de Abril-1ro Junio.
- ❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión y Área responsable de los servicios.



# METODOLOGÍA



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



**INDRHI**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
RECURSOS HIDRÁULICOS

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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) es adecuado.
- La modernización de las instalaciones y los equipos.

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada.
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- El trato que le ha dado el personal..
- La profesionalidad del personal que le atendió .

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió ser atendido.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara .
- 6 • La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.



# Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

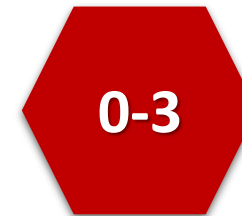
Satisfecho



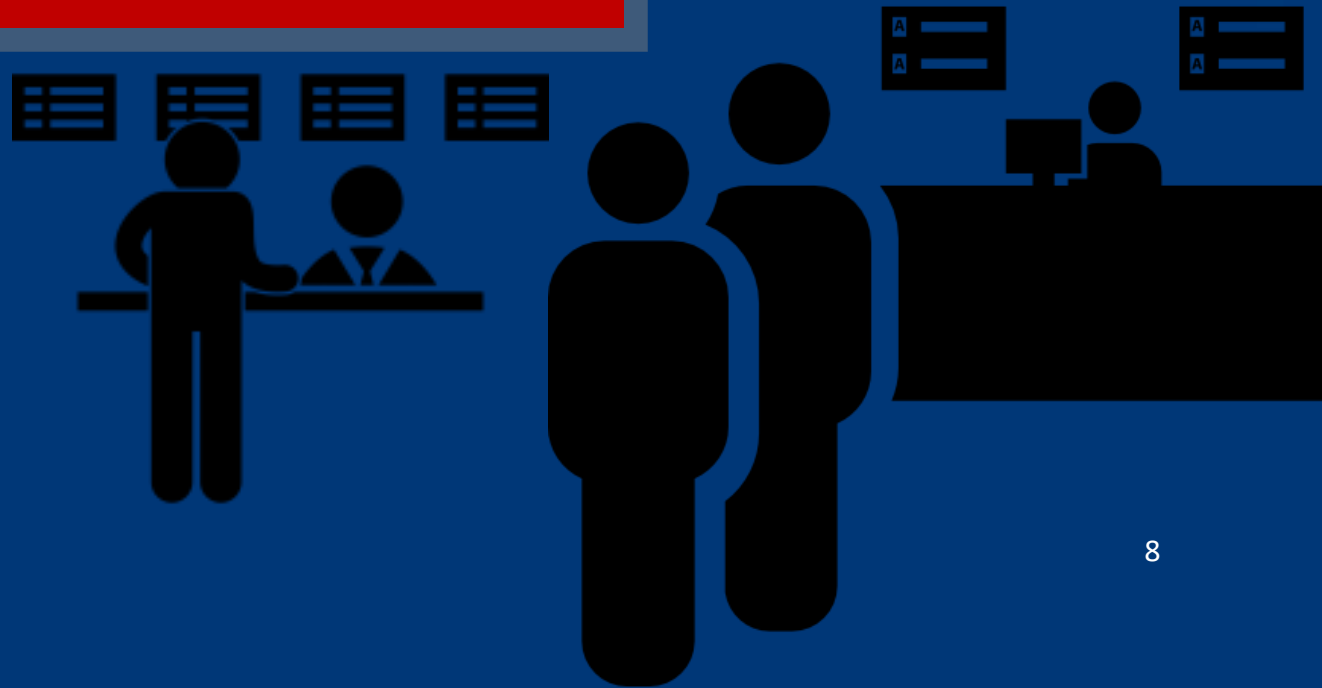
Poco satisfecho



Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

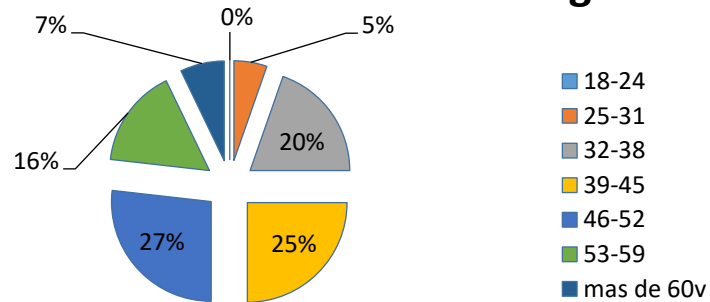




# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

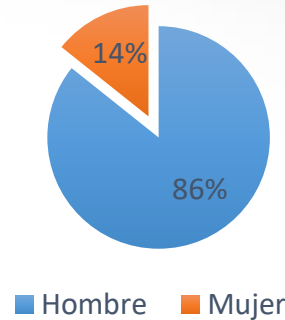
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

## Rango de edad



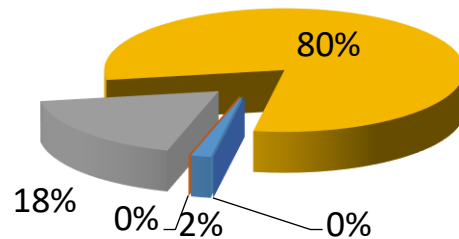
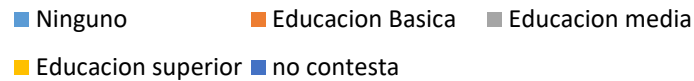
Sexo

## Sexo



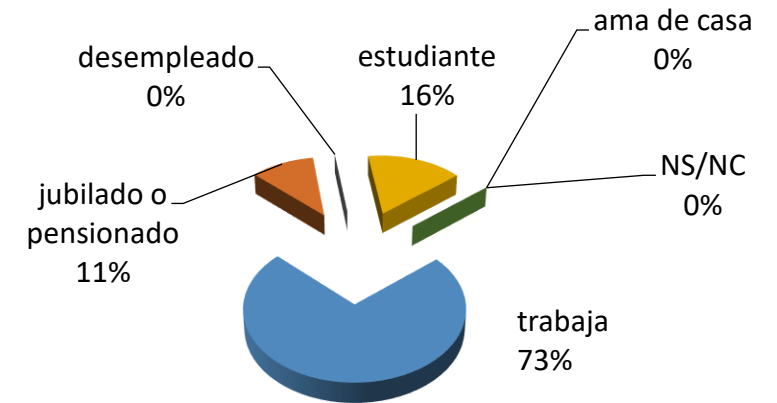
Último grado de estudio alcanzado

## Grado de estudios



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?

## Situación laboral



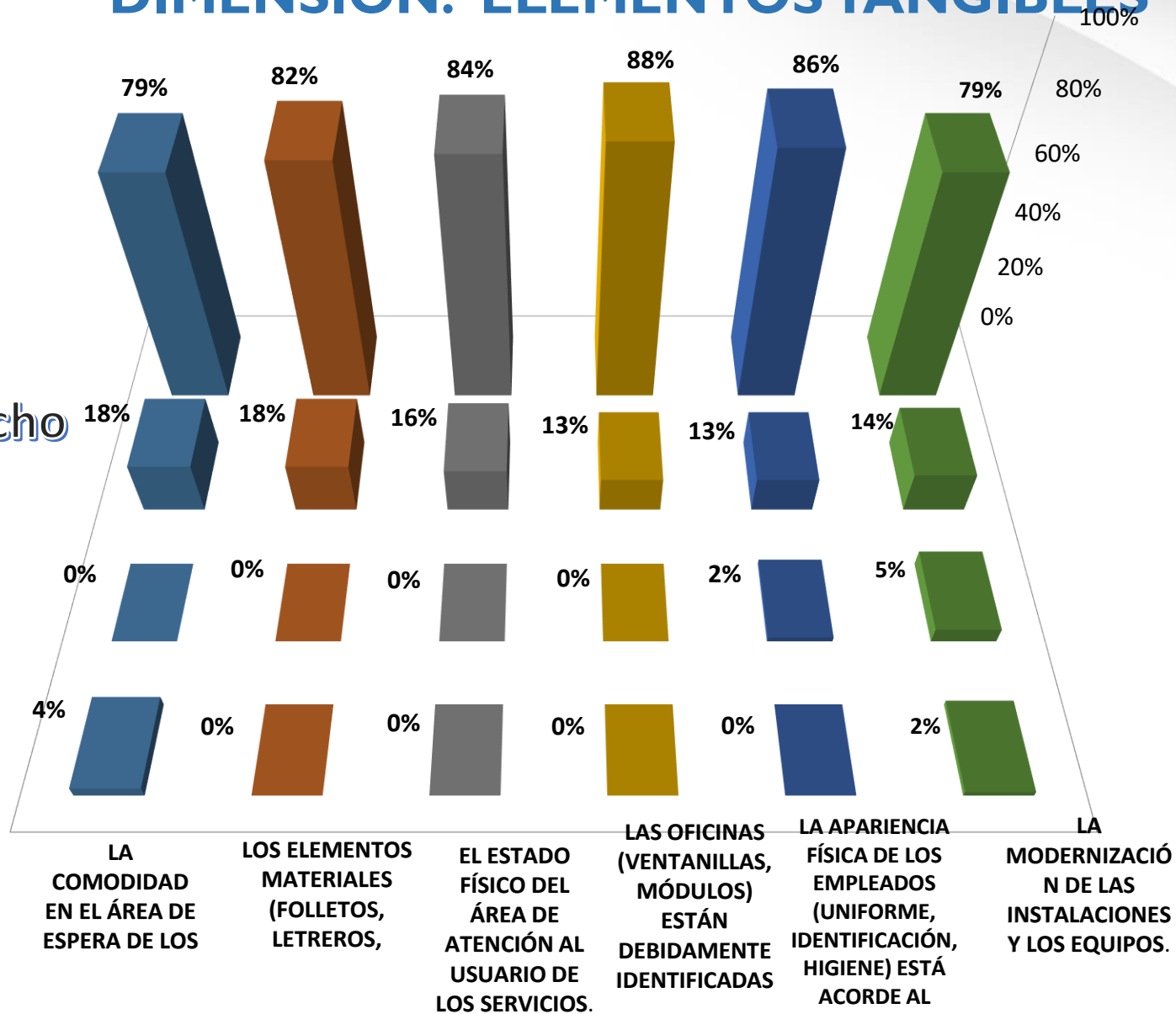
# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

Satisfecho

Poco satisfecho

Insatisfecho

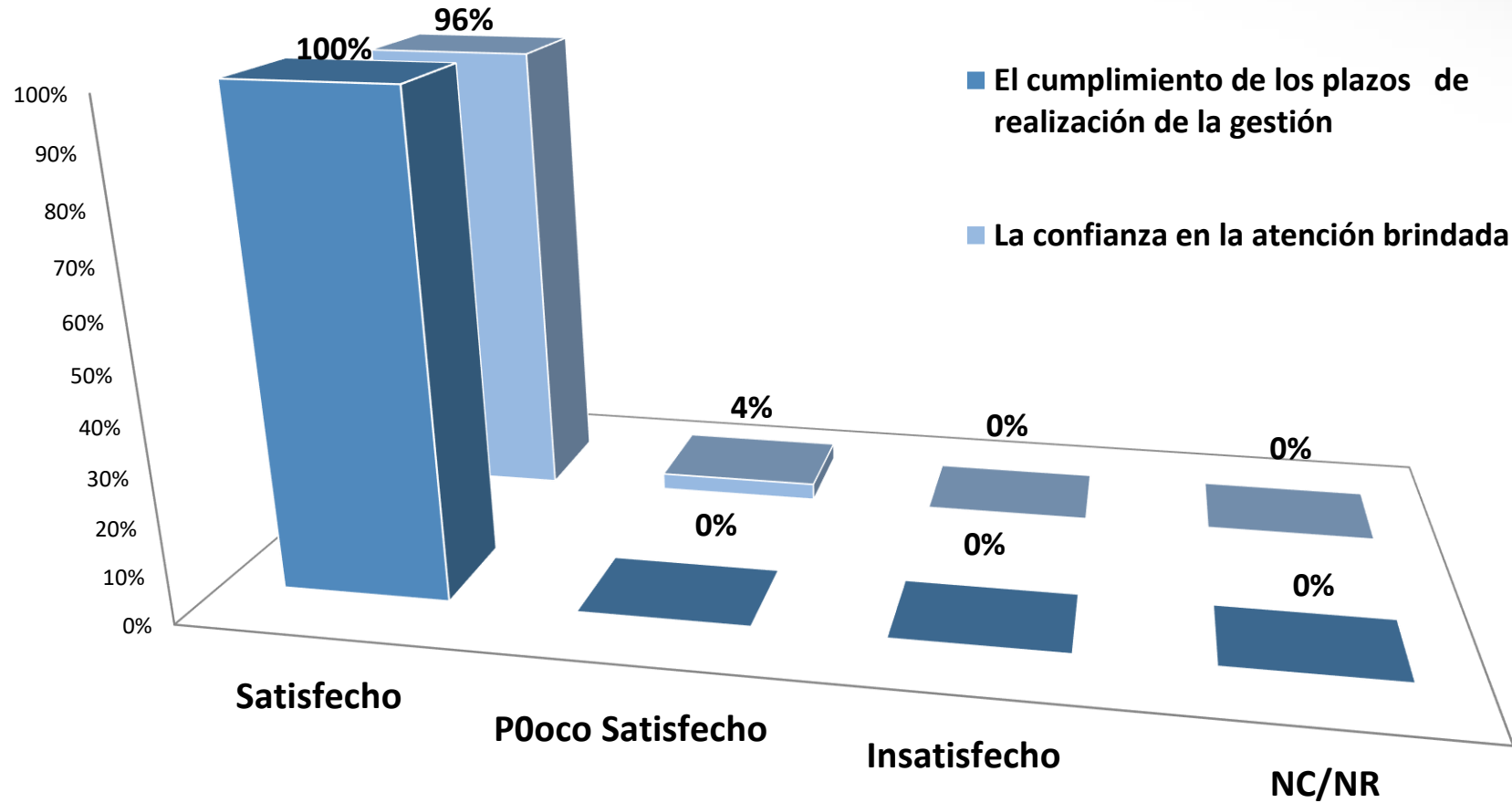
NC/NR



Promedio de satisfacción de la dimensión



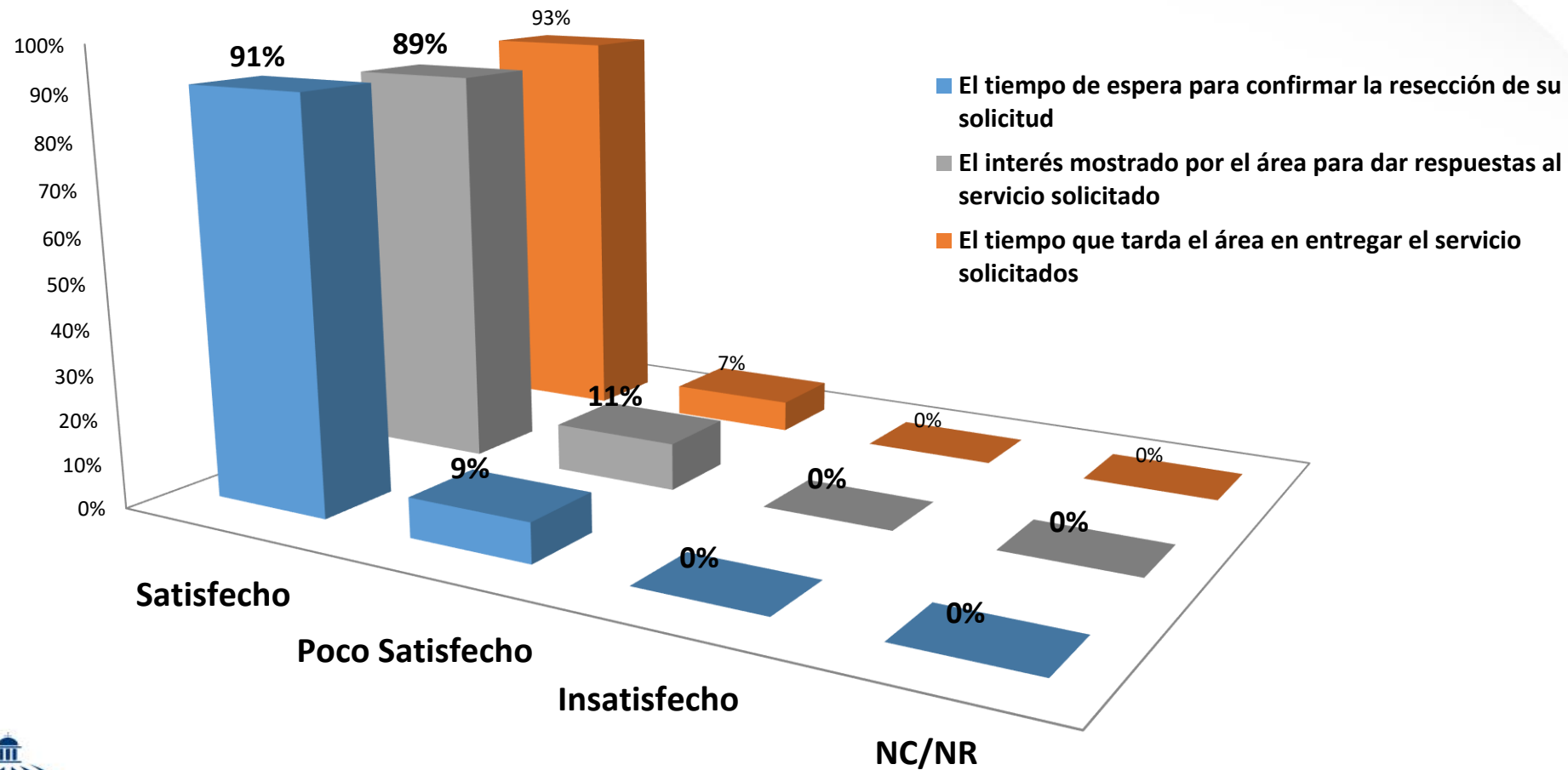
# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



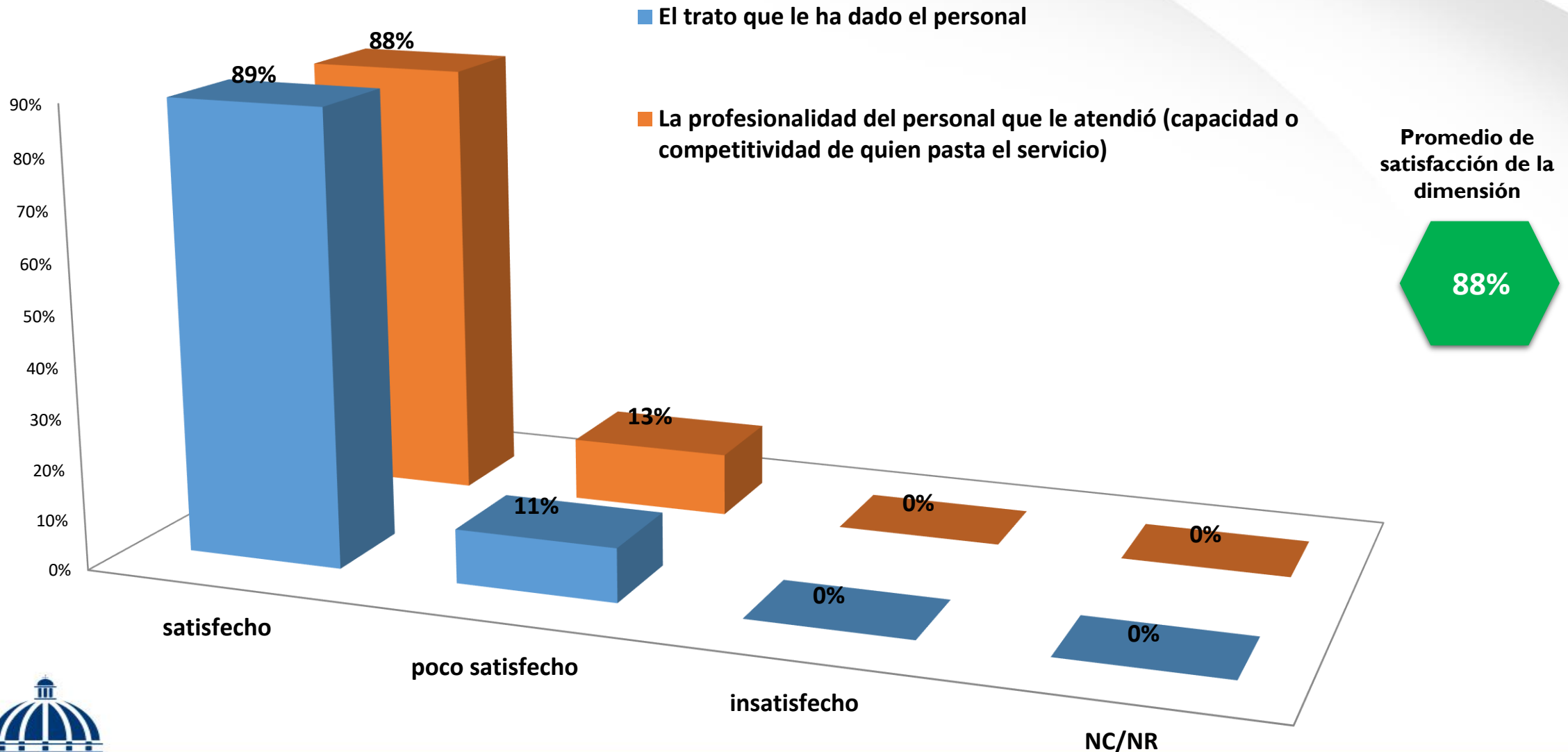
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

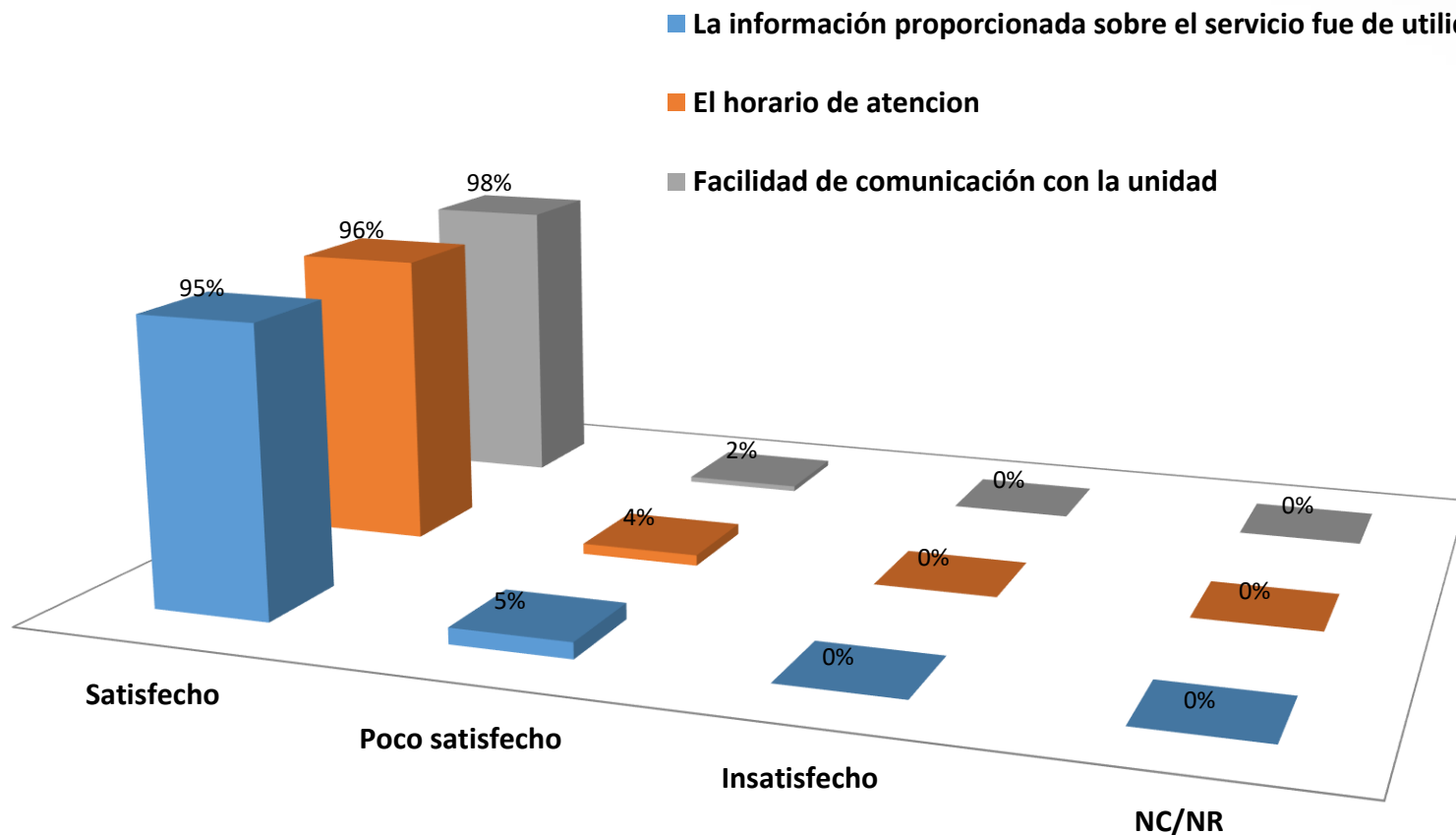


# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

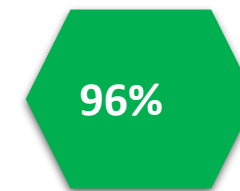


# DIMENSIÓN: EMPATÍA

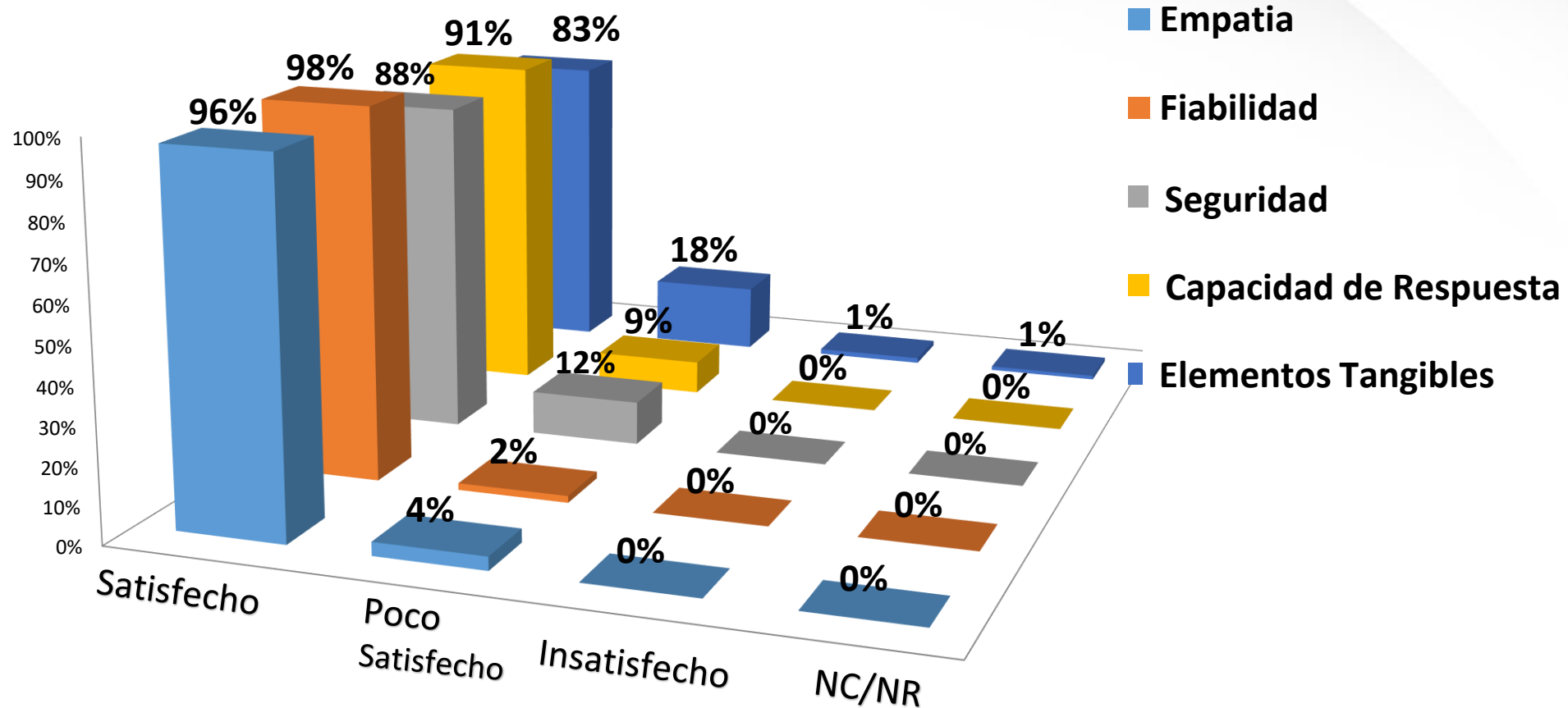
Título del gráfico



Promedio de satisfacción de la dimensión



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

91%

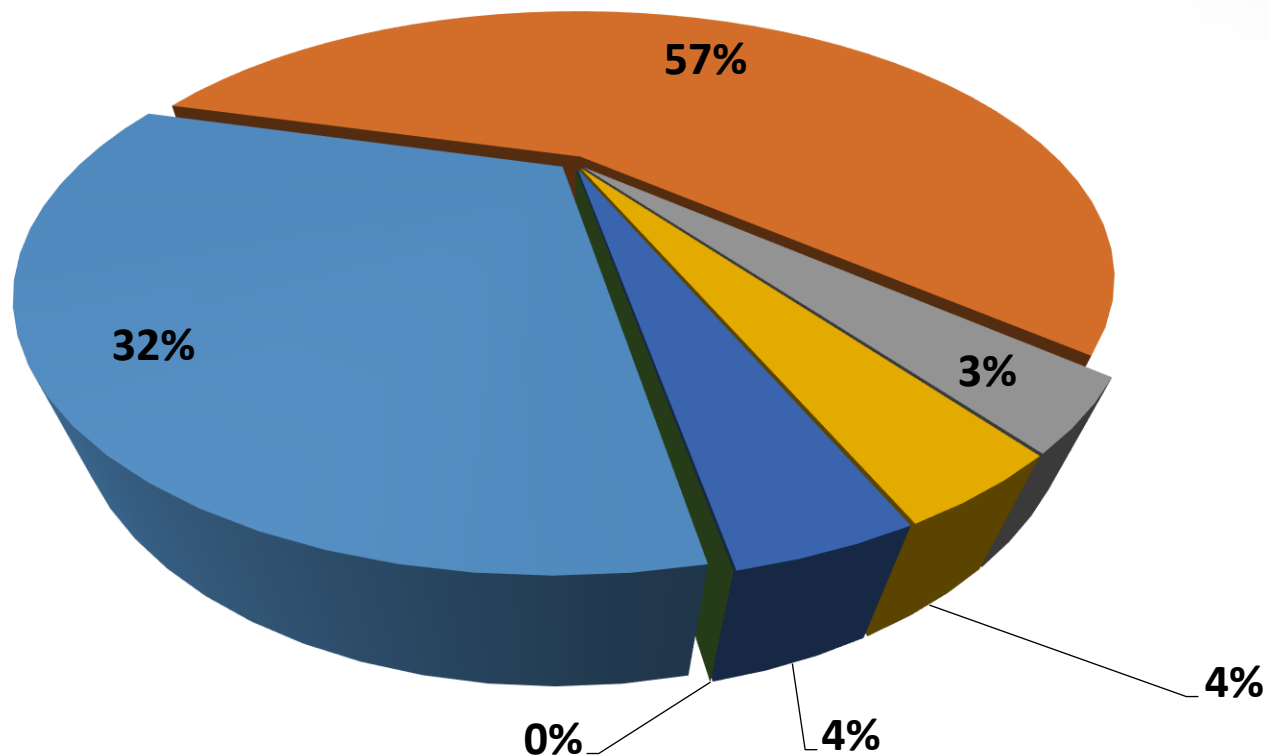


# SERVICIO ESPERADO

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

■ Mucho Mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ Mucho Peor ■ NS/NC

89.%



El 89% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.





# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

17



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



**INDRHI**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
RECURSOS HIDRÁULICOS

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales a usuarios institucionales.

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

91%

91%

# Expectativa Servicios Presenciales.

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

89%

89%

*El 89% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



**INDRHI**  
INSTITUTO NACIONAL DE  
RECURSOS HIDRÁULICOS

## PLAN DE ACCIÓN INDRHI

Modalidad de prestación de servicios	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	Preparar un plan de divulgación de los servicios, dentro y fuera de la institución.	Noviembre-2023	Diciembre-2023	Dirección de Comunicaciones
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	Canales de comunicación que permitan la fácil atención	Entrenamiento del personal para manejar el volumen de llamadas y correos de manera eficiente	Julio- 2023	Diciembre-2023	Dirección de Recursos Humano