

# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos



**INFORME**

**Junio 2023**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>21</b>

# INTRODUCCIÓN

La Liga Municipal Dominicana, en su rol de órgano asesor de los gobiernos locales de la República Dominicana, tiene como función principal ofrecer asistencia en materia de planificación y en el ejercicio de las competencias que les atribuye la ley, a los gobiernos locales; tan amplia como sea necesaria para el ejercicio pleno de las mismas y en beneficio del bienestar social y económico del territorio de ámbito municipal.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a los gobiernos locales, a través de asistencias, asesorías y acompañamiento técnico acorde al artículo 105 y 106 de la ley 176-07 del Distrito Nacional y los municipios.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados por la LMD a los gobiernos locales durante el periodo mayo-junio 2023, para una muestra determinada sobre los servicios ofrecidos en el periodo Julio 2022-Marzo 2023.

# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales a usuarios institucionales 230.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede de la Liga Municipal Dominicana.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra : 146

Servicio	Muestra por servicio	Muestra Efectiva
• Acompañamiento en la elaboración presupuestos de proyectos de obras municipales	6	8
• Acompañamiento y Asesoría en la Realización de Reportes de Avances y Cubicaciones de Obras Municipales	11	11
• Asesorías y asistencia técnica en temas de administración, gobernanza y transparencia	11	11
• Certificaciones de Firmas de las Autoridades Municipales para ciudadanos	10	10
• Certificaciones de No Pensión de Servidores Municipales	17	30
• Validación y Carga de Evidencias de los Servicios en el SISMAP Municipal	54	54
• Acompañamiento y Asesoría en la Realización de Inspecciones y Seguimiento de Obras Municipales	9	NP*
• Consultorías y asesorías legales a los gobiernos y autoridades locales en el ejercicio de sus competencias	19	NP*
• Tramitación de expedientes de solicitud de autorización de transferencia, apropiación y/o enajenación de inmuebles municipales ante el gobierno central	9	NP*
<b>Muestra Total</b>	<b>146</b>	<b>124</b>

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial, llamadas telefónicas y vía correo electrónico.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 15 Mayo-15 Junio, 2023

❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión, Observatorio Municipal, Dirección Jurídica, Subsecretaría de Apoyo a obras municipales, Subsecretaría de Gestión y Asistencia Técnica Municipal.

\* En cuanto a los servicios indentificados como NP, especificamos que no obtuvimos la muestras requeridas en este levantamiento.

# 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; para el caso de la LMD, por el tipo de servicios (institucionales) que ofrecemos, usamos cuatro. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad de las cinco dimensiones tanto virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### 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 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
- La facilidad de comunicación con la unidad

## 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

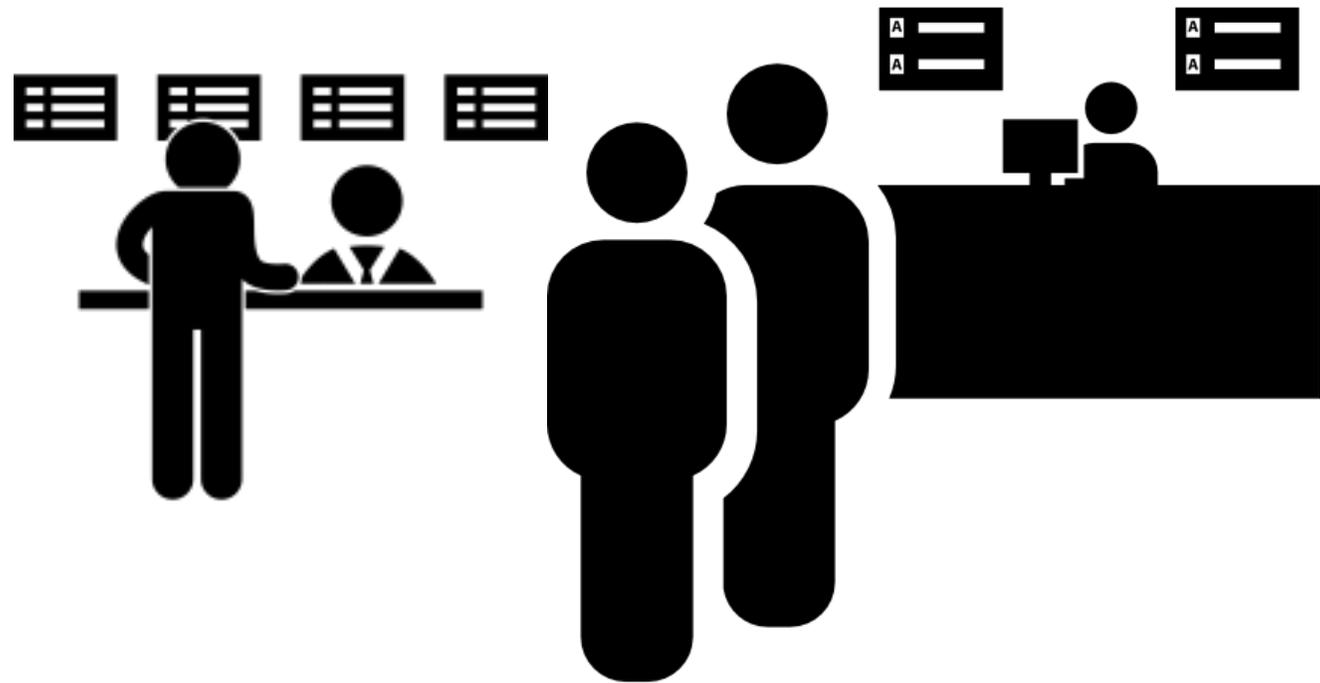


Insatisfecho



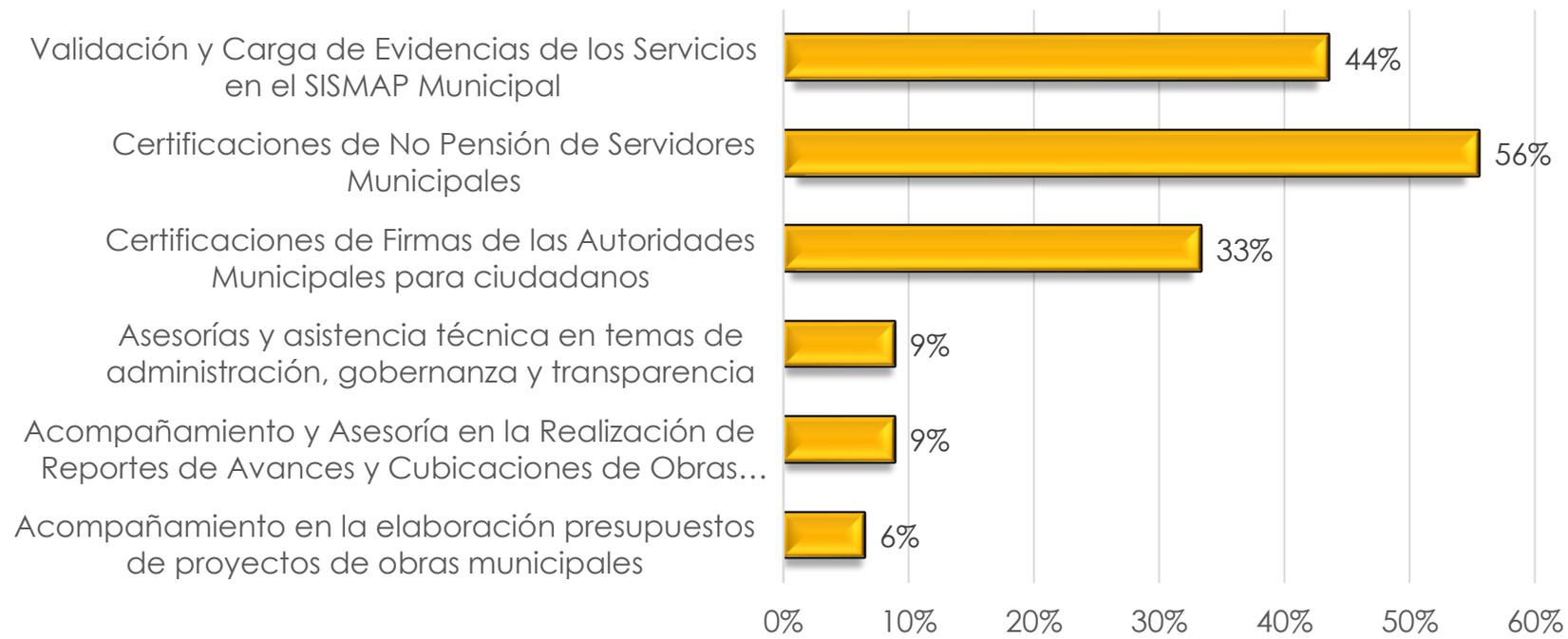
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos a usuarios institucionales a gobiernos locales



## Servicios encuestados a usuarios Institucionales

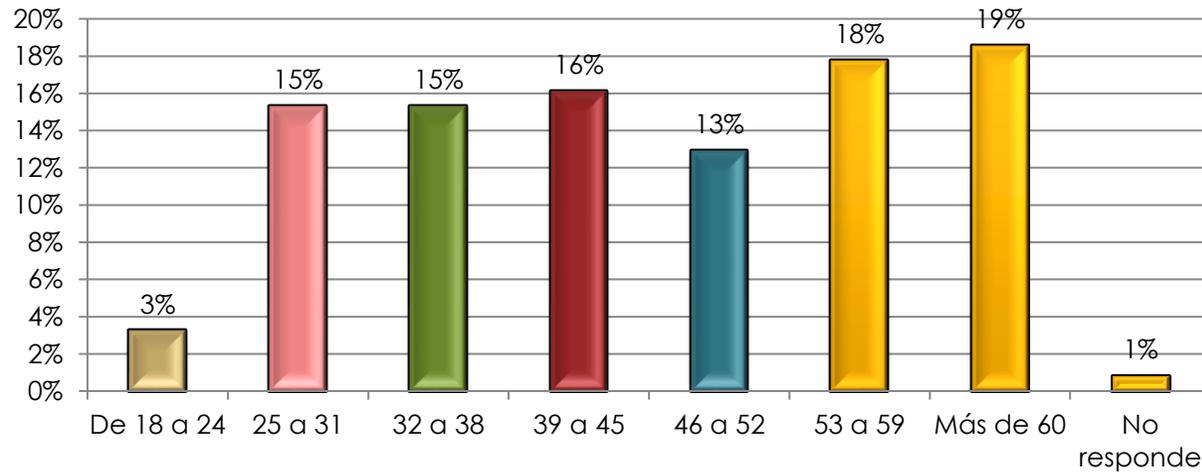
Porcentaje de respuesta



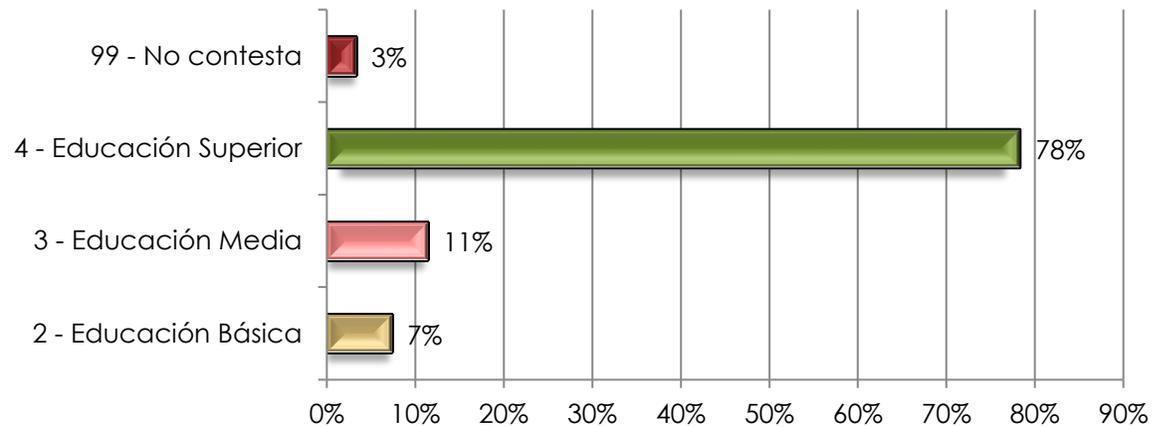
Total de respuestas:  
**124**

# PERFIL DEL ENCUESTADO

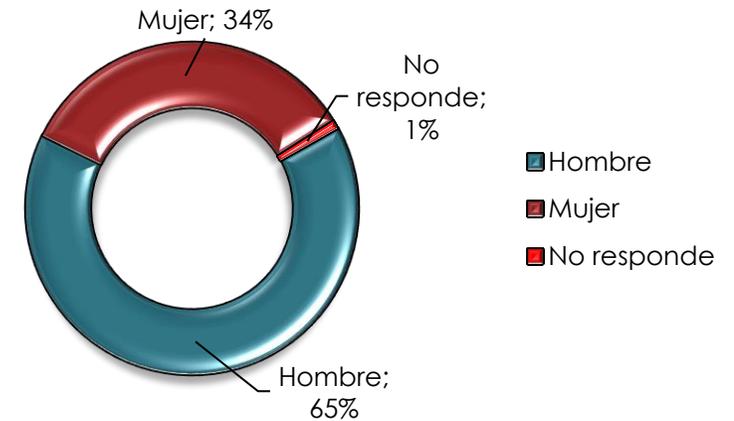
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



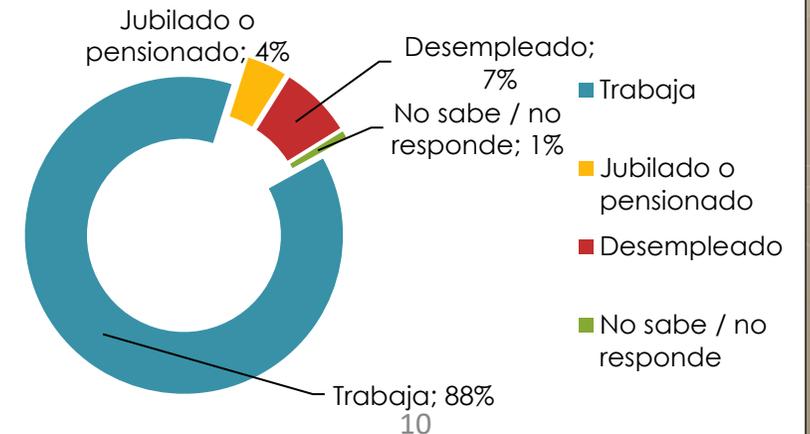
Último grado de estudio alcanzado



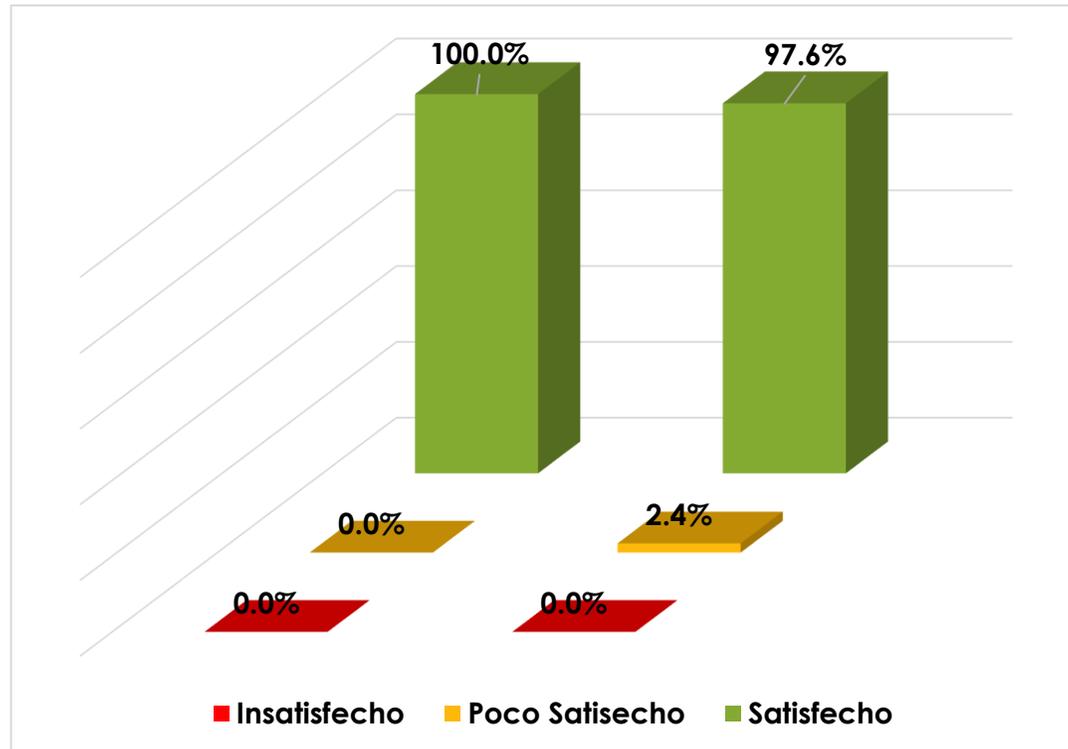
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



## DIMENSIÓN: FIABILIDAD



- La confianza en la atención brindada

- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

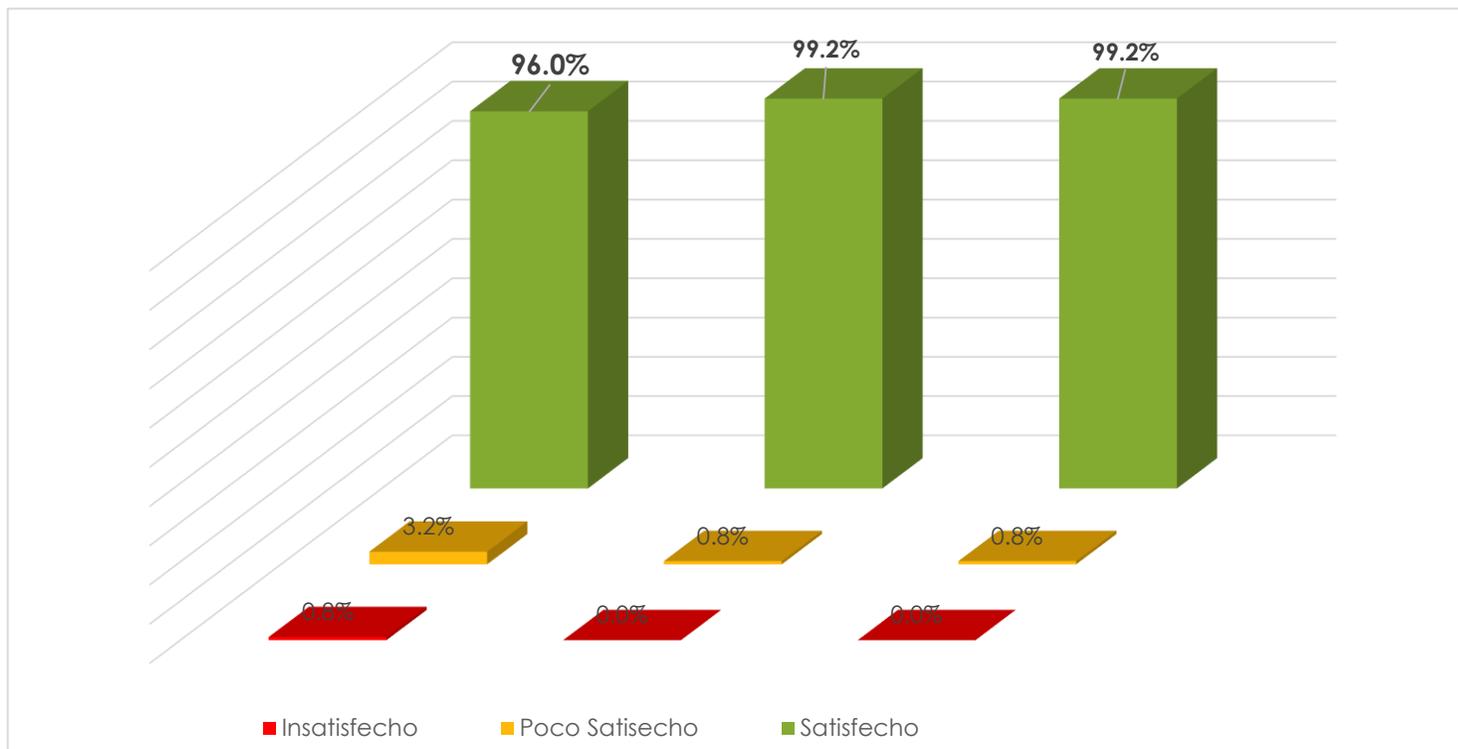
■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

98.1%

El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado

El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió

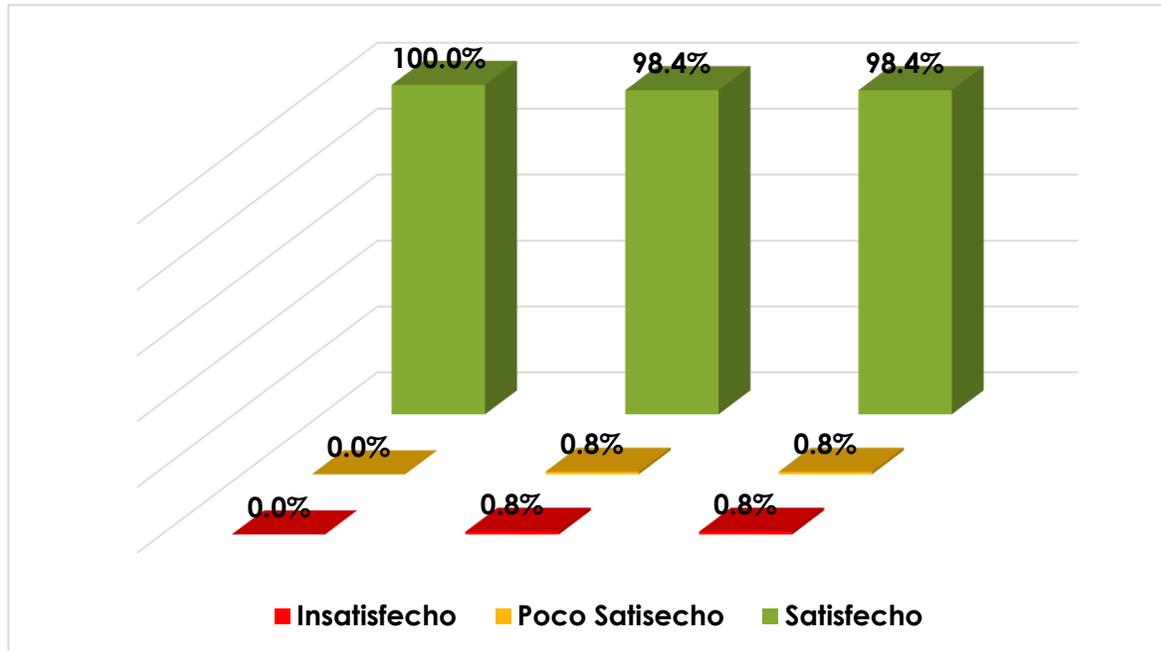
Promedio de satisfacción de la dimensión



■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

Base: 100% Total muestra

# DIMENSIÓN: EMPATIA



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

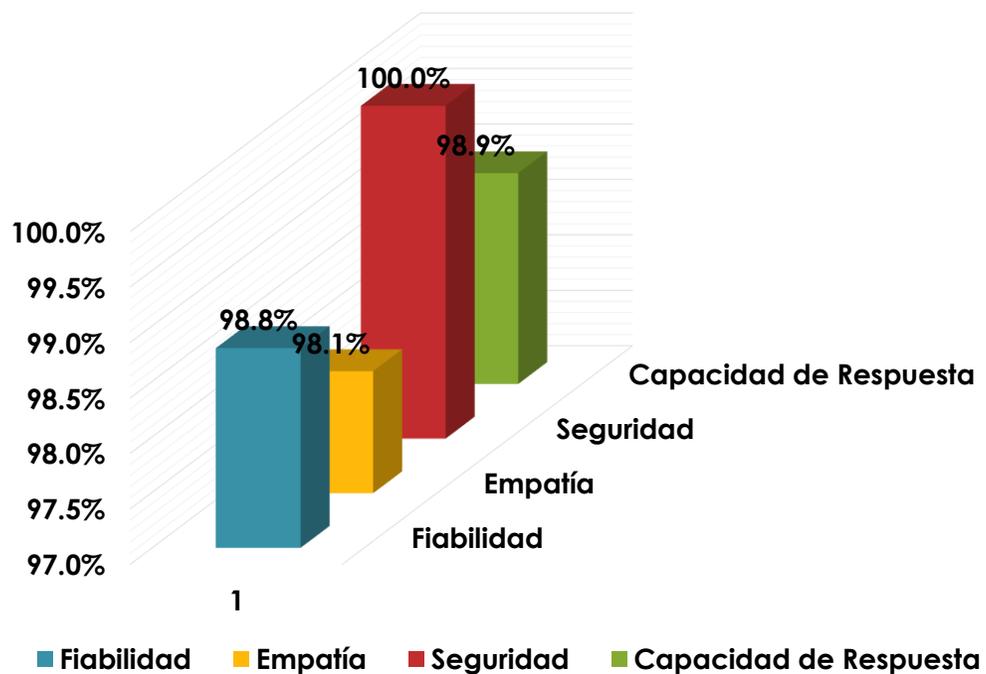
El horario de atención

Facilidad de comunicación con la unidad

Promedio de satisfacción de la dimensión



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Promedio de satisfacción

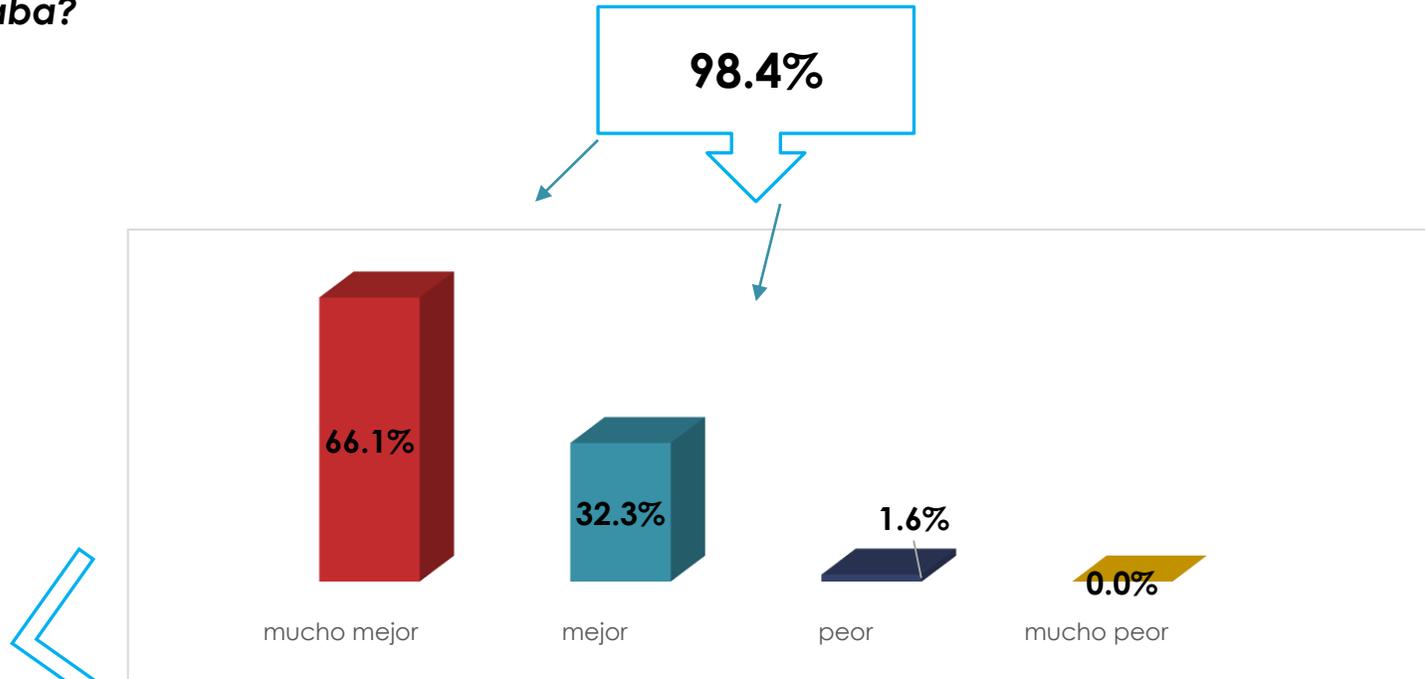


Expresado en %

Base: 100% Total muestra

# SERVICIO ESPERADO

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



**El 98.4% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

Base: 100% Total muestra



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# Índice de Satisfacción de Usuarios Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

98.9%

# Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Expectativa de usuarios

Promedio de las Expectativas  
de servicios a Usuarios  
institucionales (a usuarios de otras  
instituciones)

98.4%

*El 98.4% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*



# PLAN DE ACCIÓN

## PLAN DE ACCIÓN LMD 202

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión/ componente	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios a gobiernos locales (institucionales)	Capacidad de respuesta	Cumplimiento en los tiempos de espera para confirmar la recepción de solicitudes	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la respuesta a solicitudes, a través de la revisión de los procesos y trámites.	Julio - 23	Sept. - 23	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Servicios a gobiernos locales (institucionales)	Capacidad de respuestas	Cumplimiento del tiempo que tarda el área en entregar el servicio	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la entrega de los servicios a usuarios a través de la revisión de los procesos y trámites, así como el conocimiento de los usuarios de los plazos comprometidos.	Julio - 23	Sept. - 23	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Servicios a gobiernos locales (institucionales)	Capacidad de respuestas	Mejorar el interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios y la atención a los usuarios.	Oct. - 23	Feb. - 24	Recursos humanos
Servicios a gobiernos locales (institucionales)	Expectativa	Cumplimiento de las expectativas de los usuarios	Indagar sobre las inconformidades, quejas y sugerencias de los usuarios e implementarlas.	Oct. - 23	Feb. - 24	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad