



Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia CONANI, 2023

Santo Domingo, República Dominicana

30 de junio del 2023



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
FICHA TÉCNICA.....	4
METODOLOGÍA.....	5
RESULTADOS DE SATISFACCION SERVICIOS PRESENCIALES	7
RESULTADOS DE SATISFACCION A INSTITUCIONES.....	17
INDICE DE SATISFACCION DE USUARIOS.....	25
PLAN DE ACCION.....	28



INTRODUCCIÓN.

El Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), es el órgano administrativo del Sistema Nacional de Protección de los Derechos de la Niñez y la Adolescencia, se trata de una institución descentralizada del Estado Dominicano con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Dentro de la estructura del CONANI, la Oficina Nacional es el principal órgano técnico de rectoría del Directorio Nacional que es la instancia de máxima decisión.

El Artículo 51 de la Ley 136-03 define el Sistema Nacional de Protección como el conjunto de instituciones, organismos y entidades, tanto gubernamentales como no gubernamentales que formulan, coordinan, integran, supervisan, ejecutan y evalúan las políticas públicas, programas y acciones en los niveles nacional, regional y municipal para la protección integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

El presente informe elaborado en el marco de la resolución 03-2019, que ordena la realización de *Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos y del Sistema de Monitoreo de Administración Pública (SISMAP)*, contiene los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI), aplicada a los/as usuarios/as y a instituciones del Sistema con el propósito de medir la calidad de los mismos y conocer la valoración a través de sus opiniones, lo cual permitirá elaborar estrategias de mejoras de los servicios y tomar decisiones en los casos que aplique.



FICHA TÉCNICA.



Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia

Población	Servicios presenciales ofrecidos a través de la Oficina Principal, Oficinas Técnicas Regionales y Municipales N=841; servicios a usuarios institucionales N=178
Ámbito	Sede Oficina Principal, Oficinas Técnicas Regionales y Oficinas Municipales
Muestra	MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra: Servicios presenciales: 266 Servicios a usuarios institucionales: 124
Método a utilizar	Encuesta presencial y Google Forms para las instituciones.
Fecha de trabajo	Mayo-junio 2023.
Realización	Los colaboradores de los servicios solicitados en la Oficina Principal, y en las Oficinas Técnicas Regionales y Municipales.
RESPONSABLES:	Dirección Planificación Y Desarrollo/Depto. Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión



METODOLOGÍA.

La metodología utilizada para este estudio es basada 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, a saber:

Elementos tangibles: mide la 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.

La fiabilidad: mide la 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.

La capacidad de respuesta: mide los 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: mide la 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: mide la 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.
- 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).

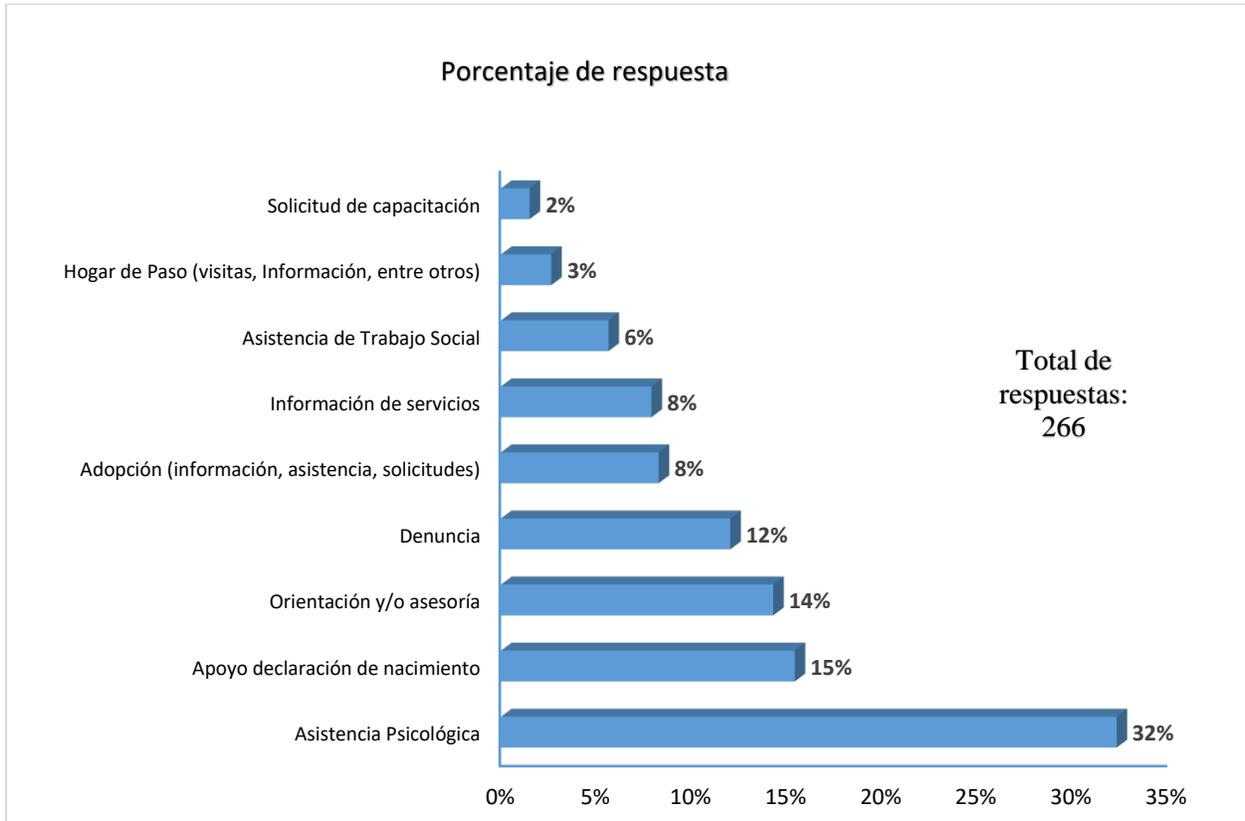
Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
 7-10	 4-6	 0-3
		



**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS
OFRECIDOS A USUARIOS PRESENCIALES**

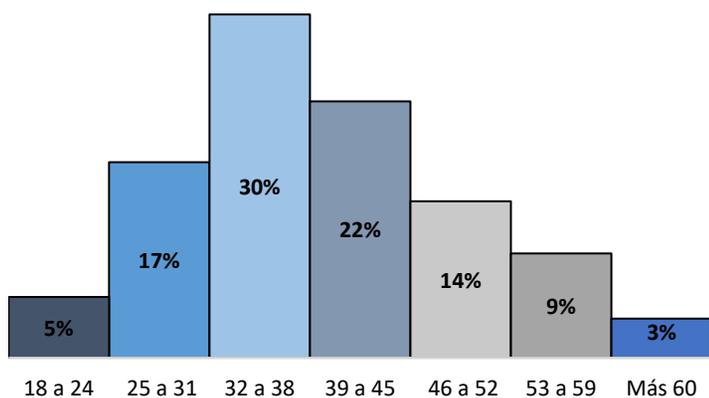


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

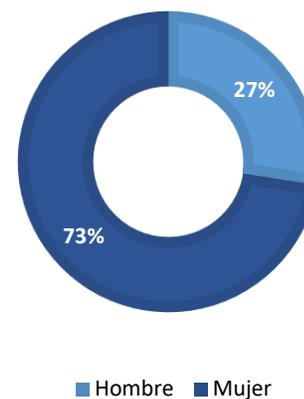


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

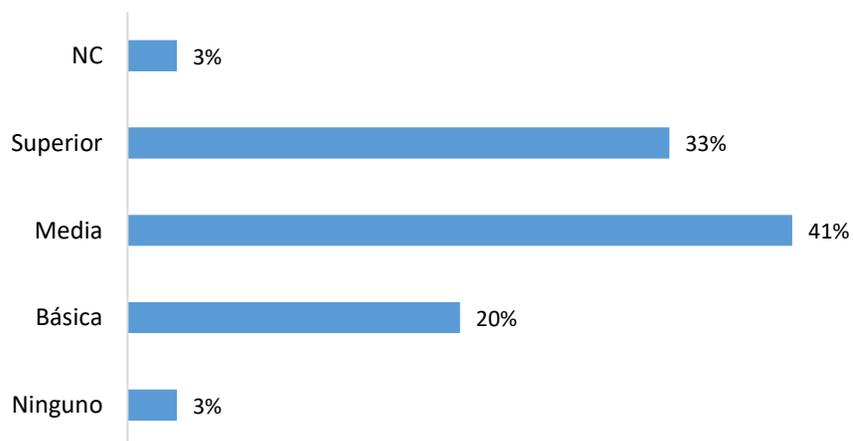
¿En qué rango de edad se encuentra actualmene?



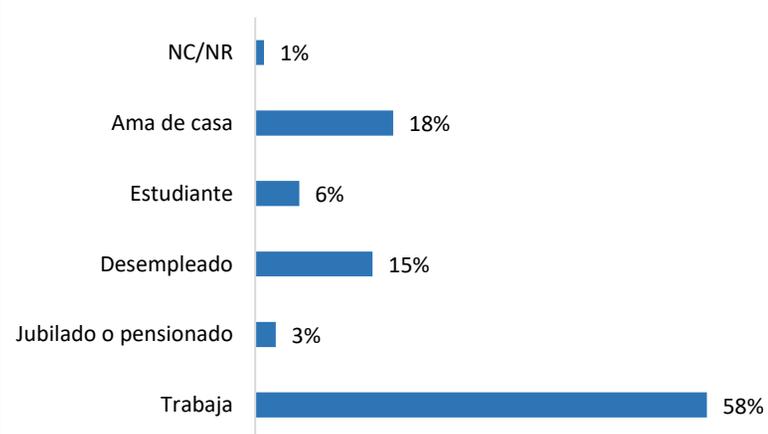
SEXO



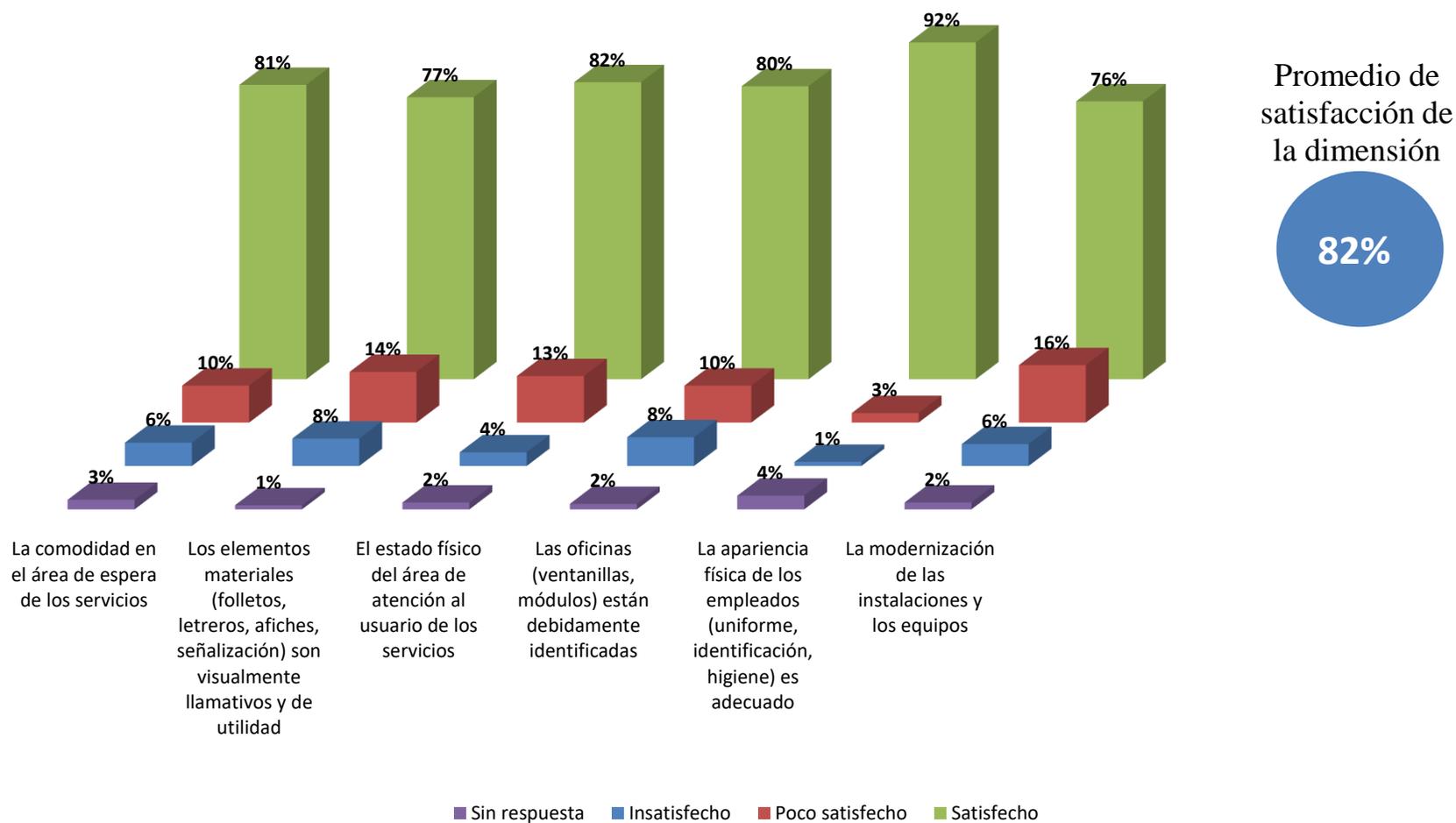
Último grado de estudios que realizó



¿En cuál situación laboral se encuentra usted?



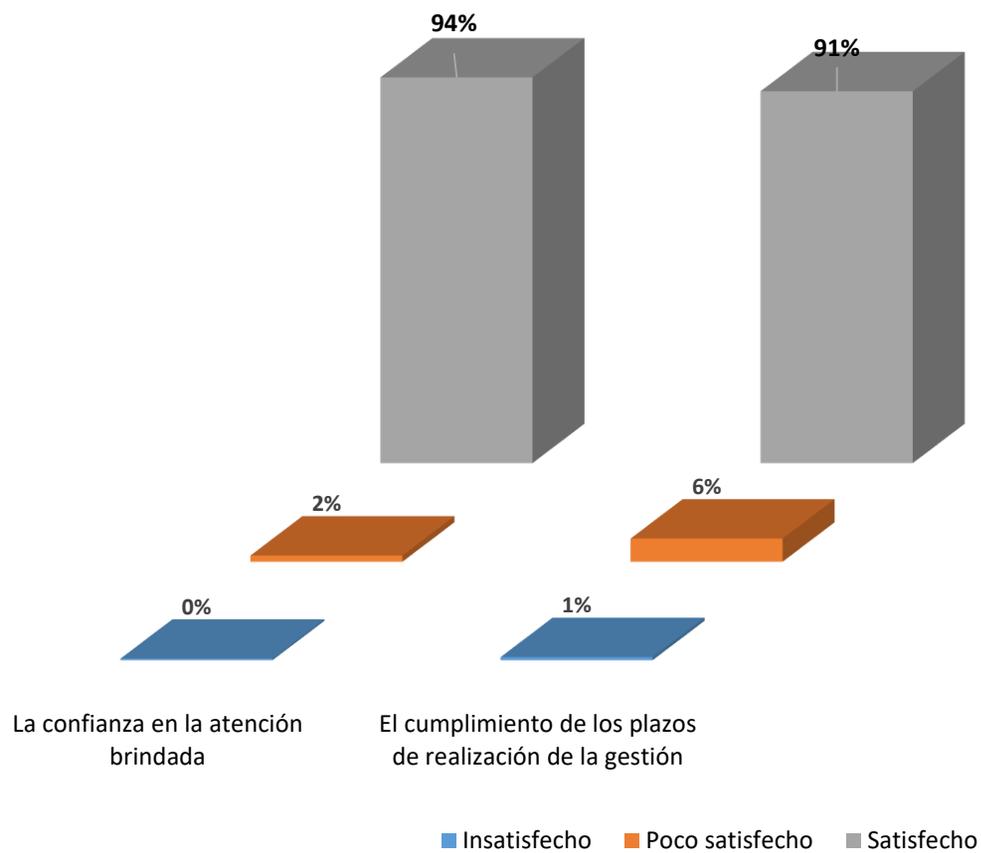
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



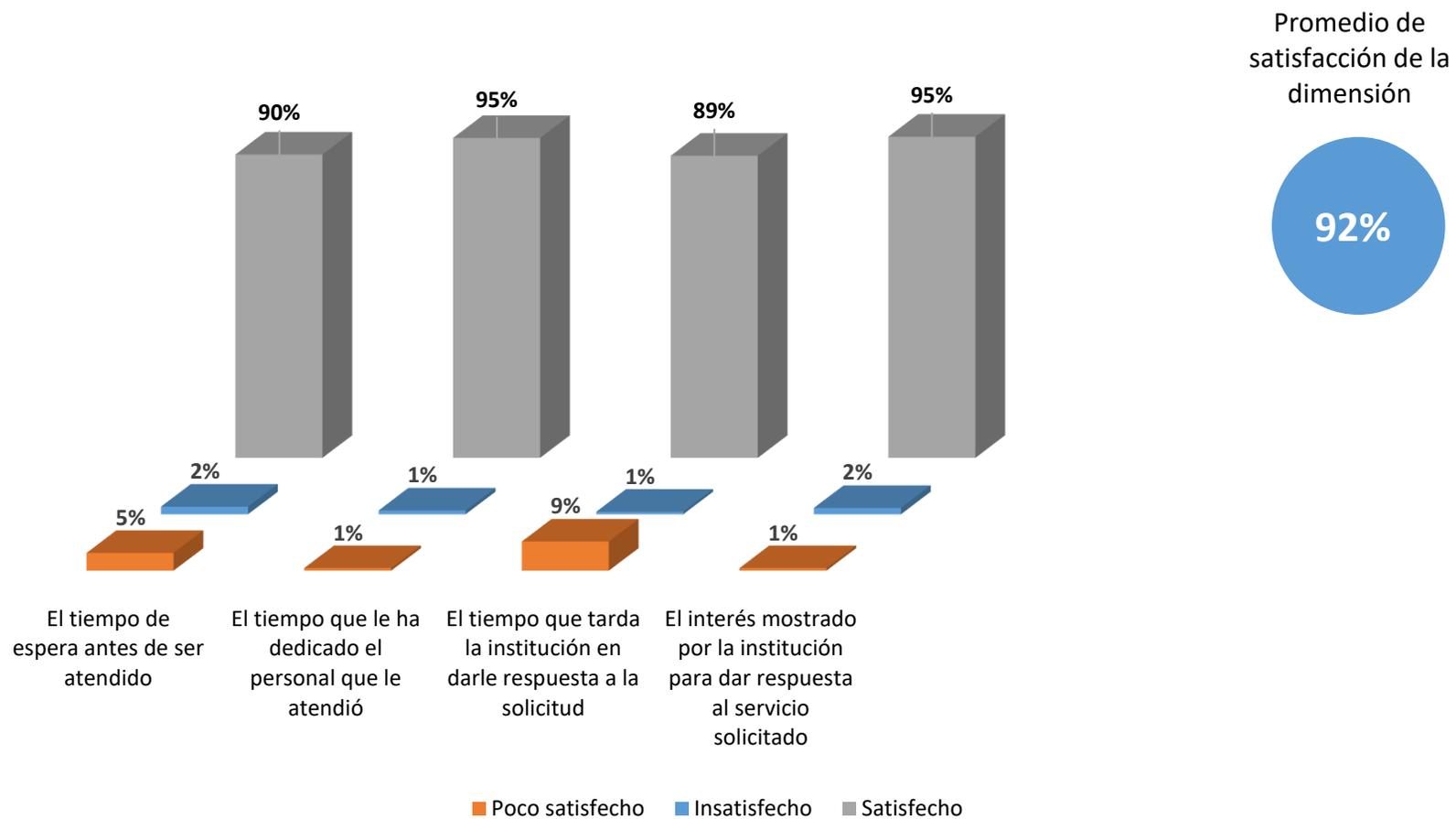
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

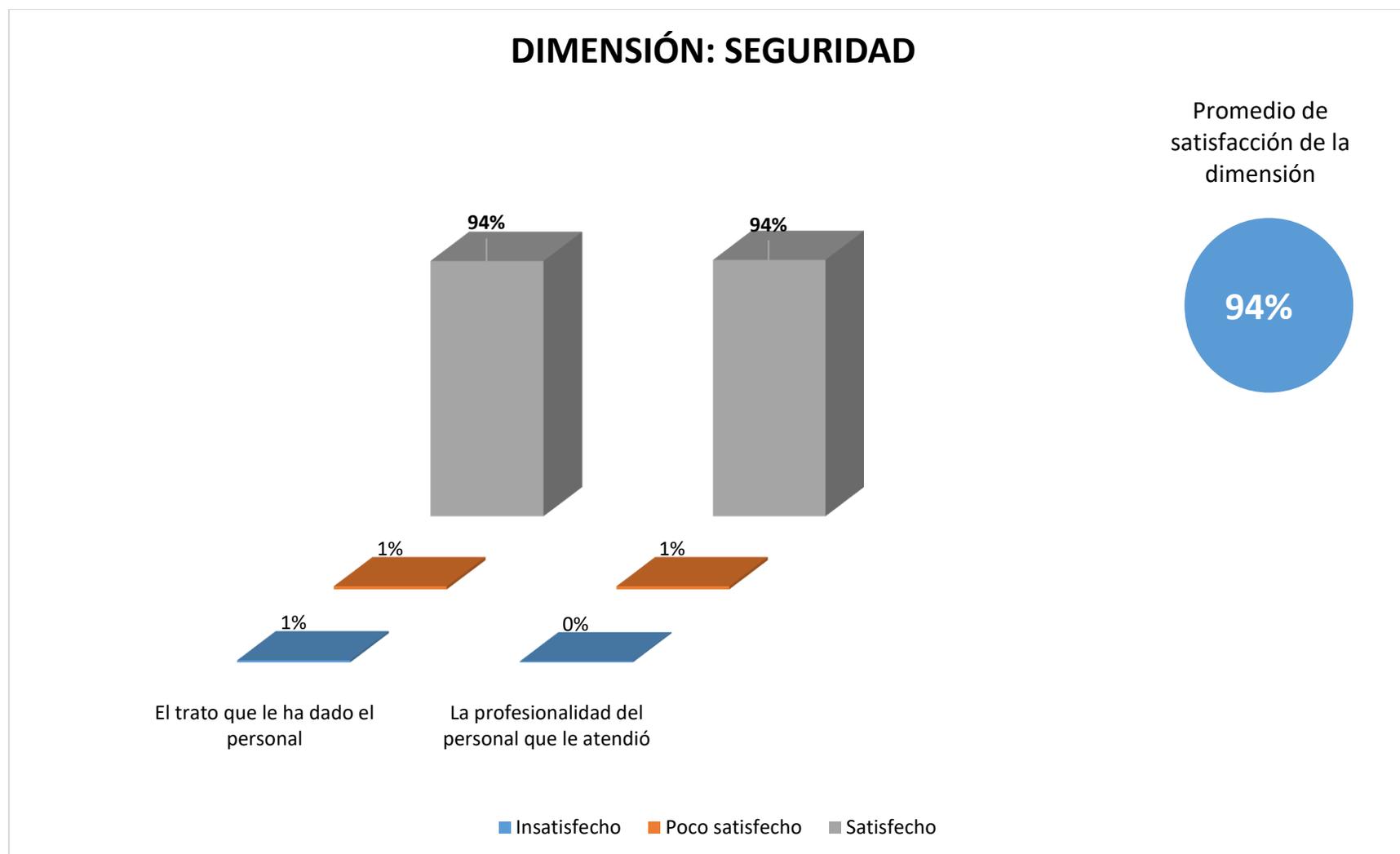


DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



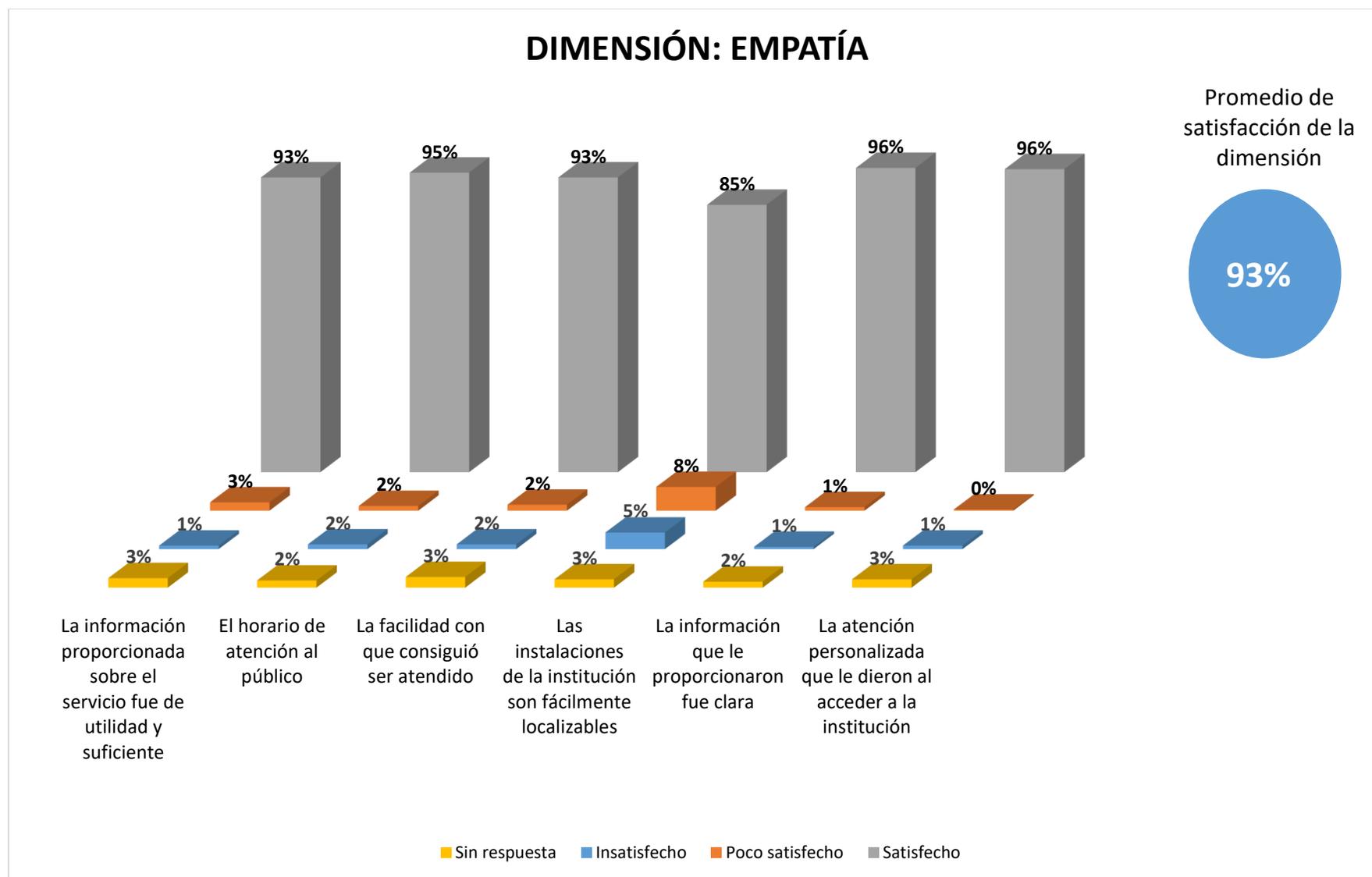
Base: 100% Total muestra





Base: 100% Total muestra

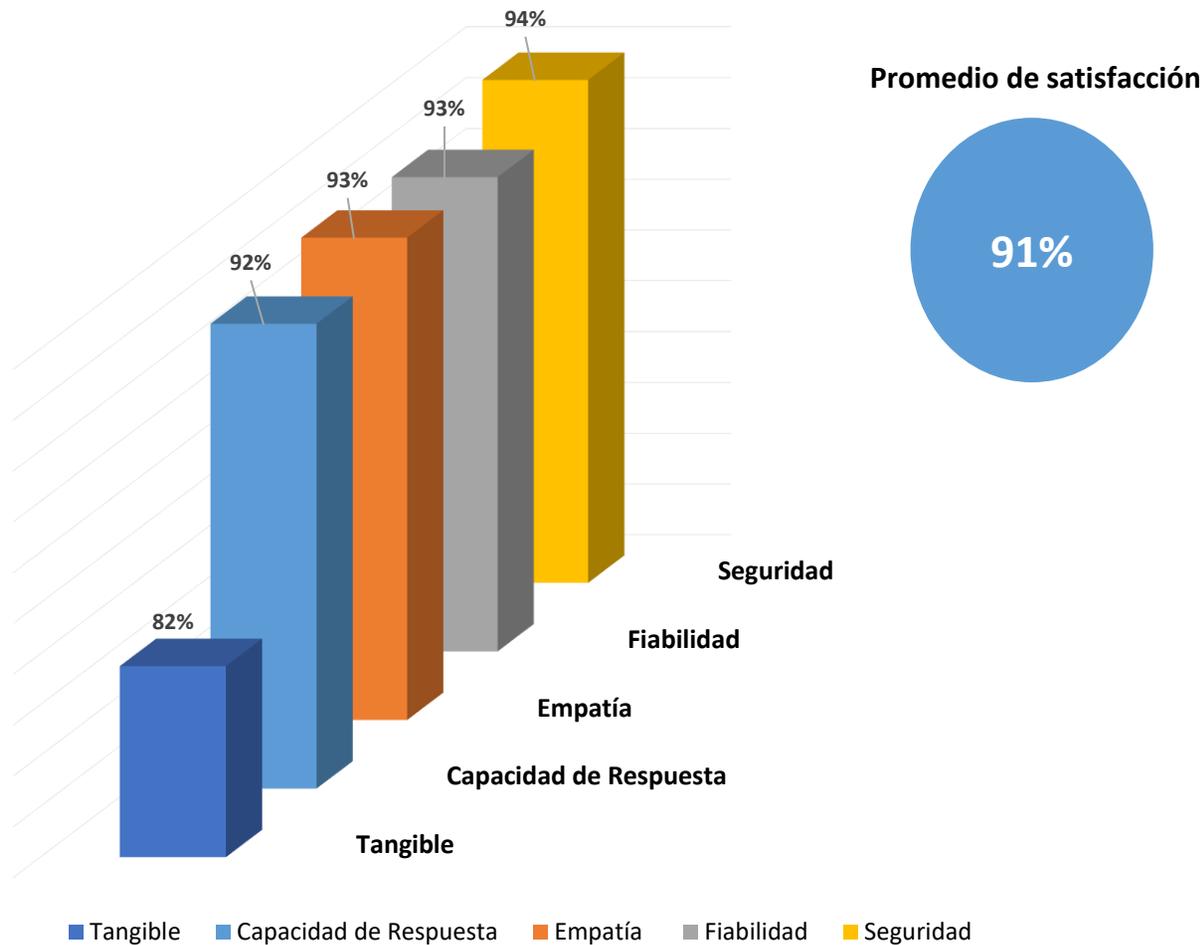




Base: 100% Total muestra

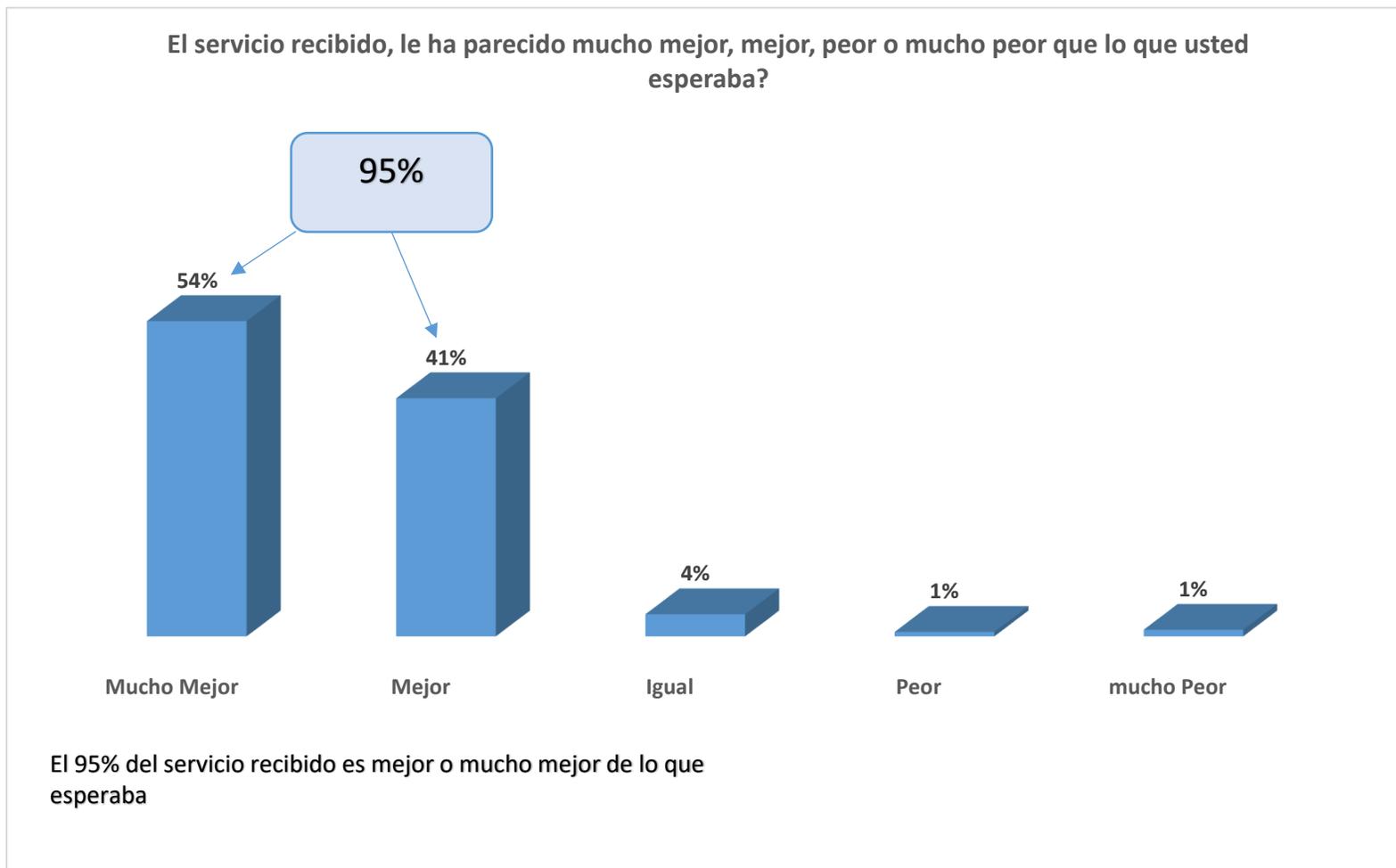


PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Base: 100% Total muestra

Servicio Esperado



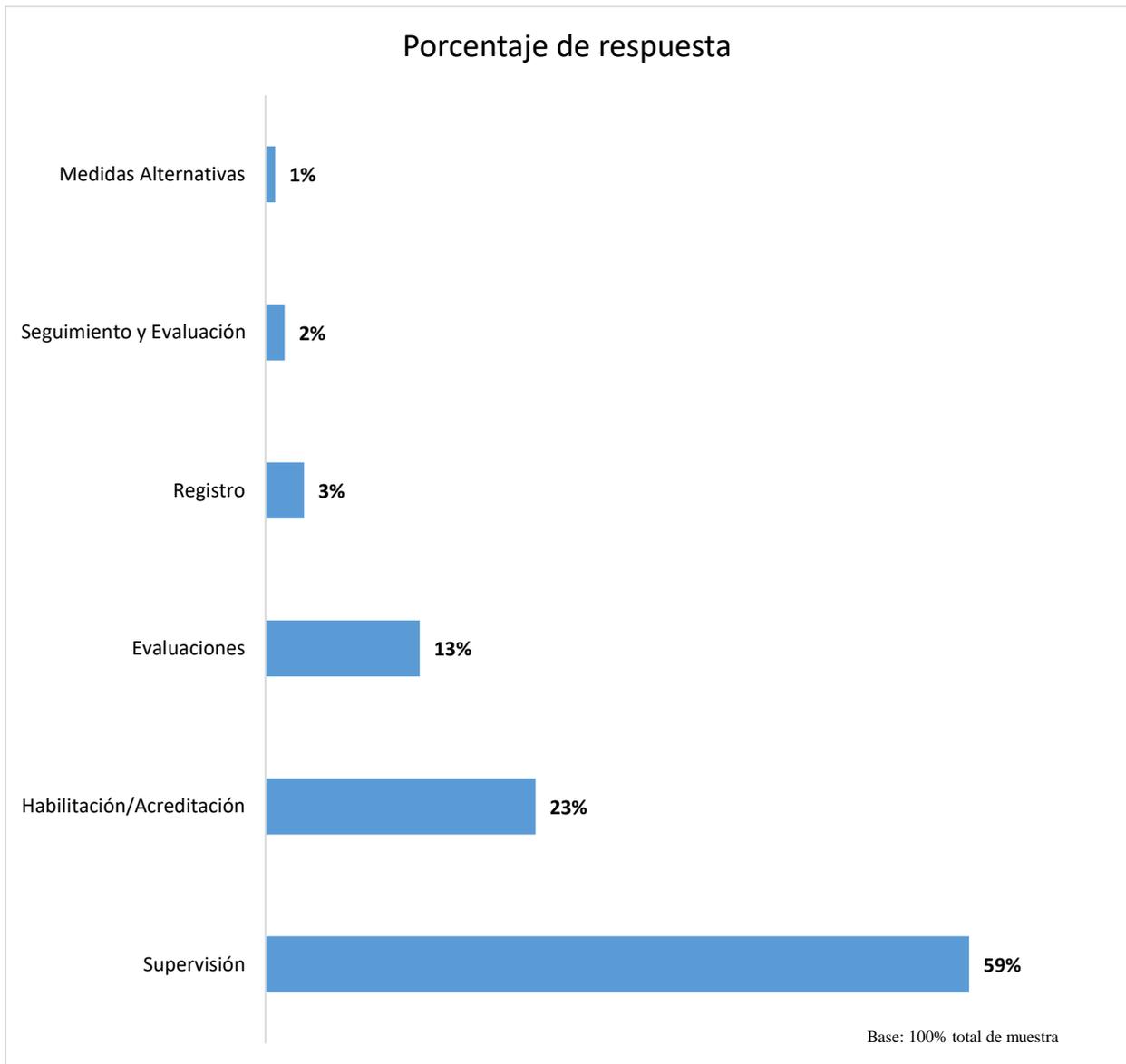
Base: 100% Total muestra



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS
OFRECIDOS A USUARIOS INSITUCIONALES

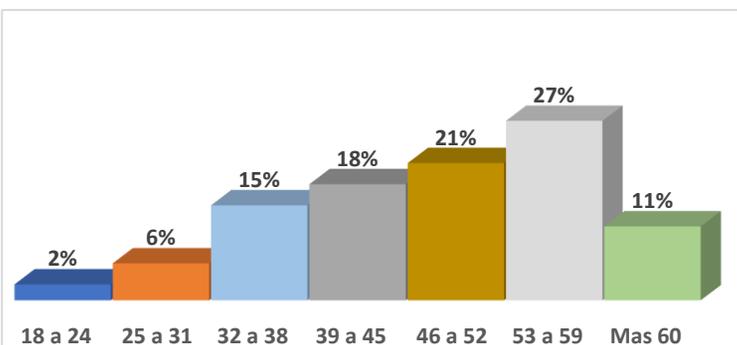


Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

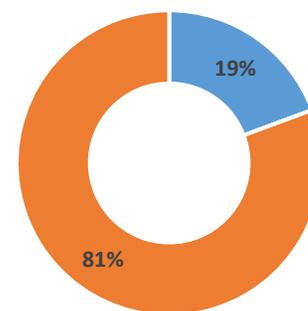


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS INSTITUCIONES

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



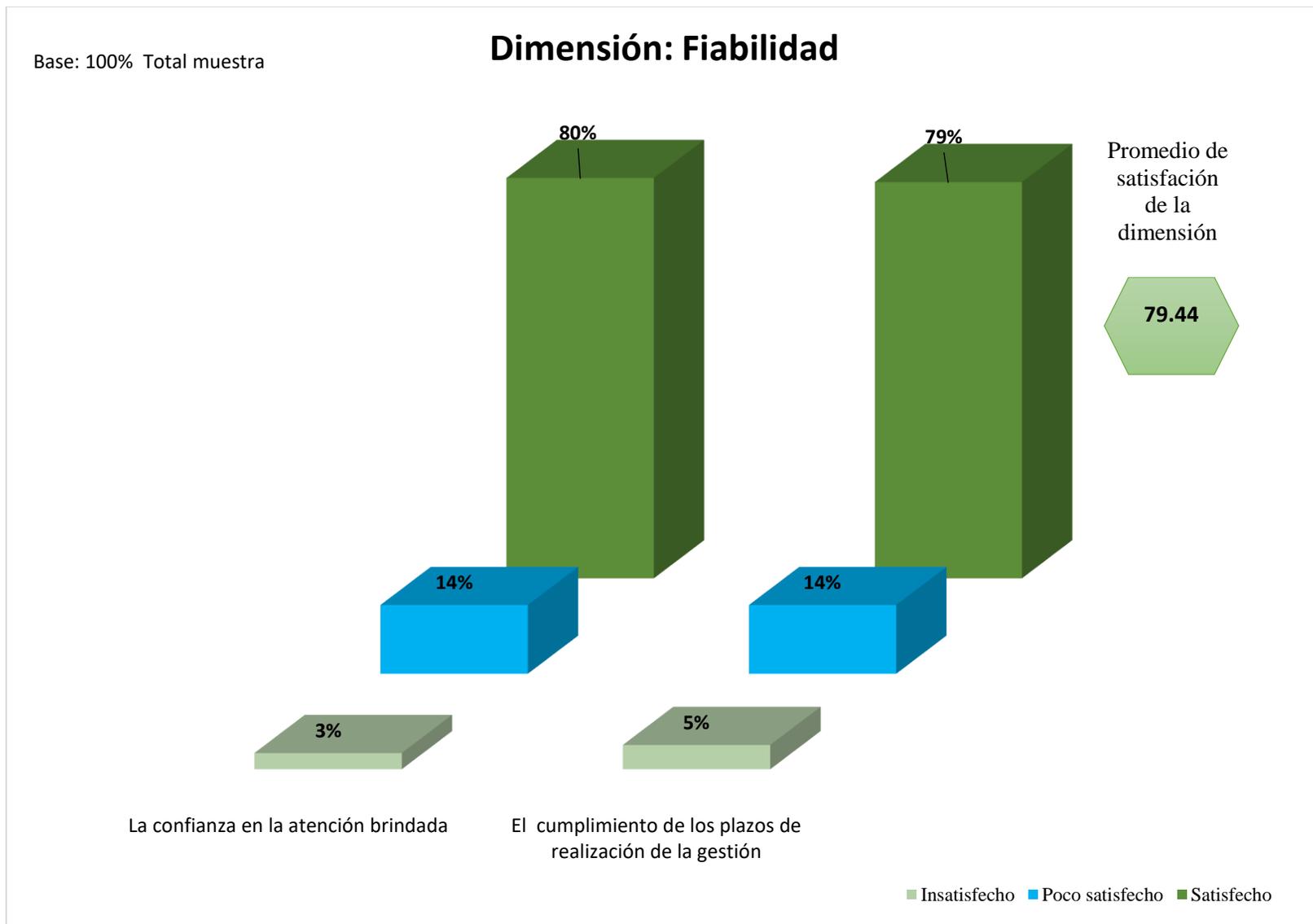
Sexo

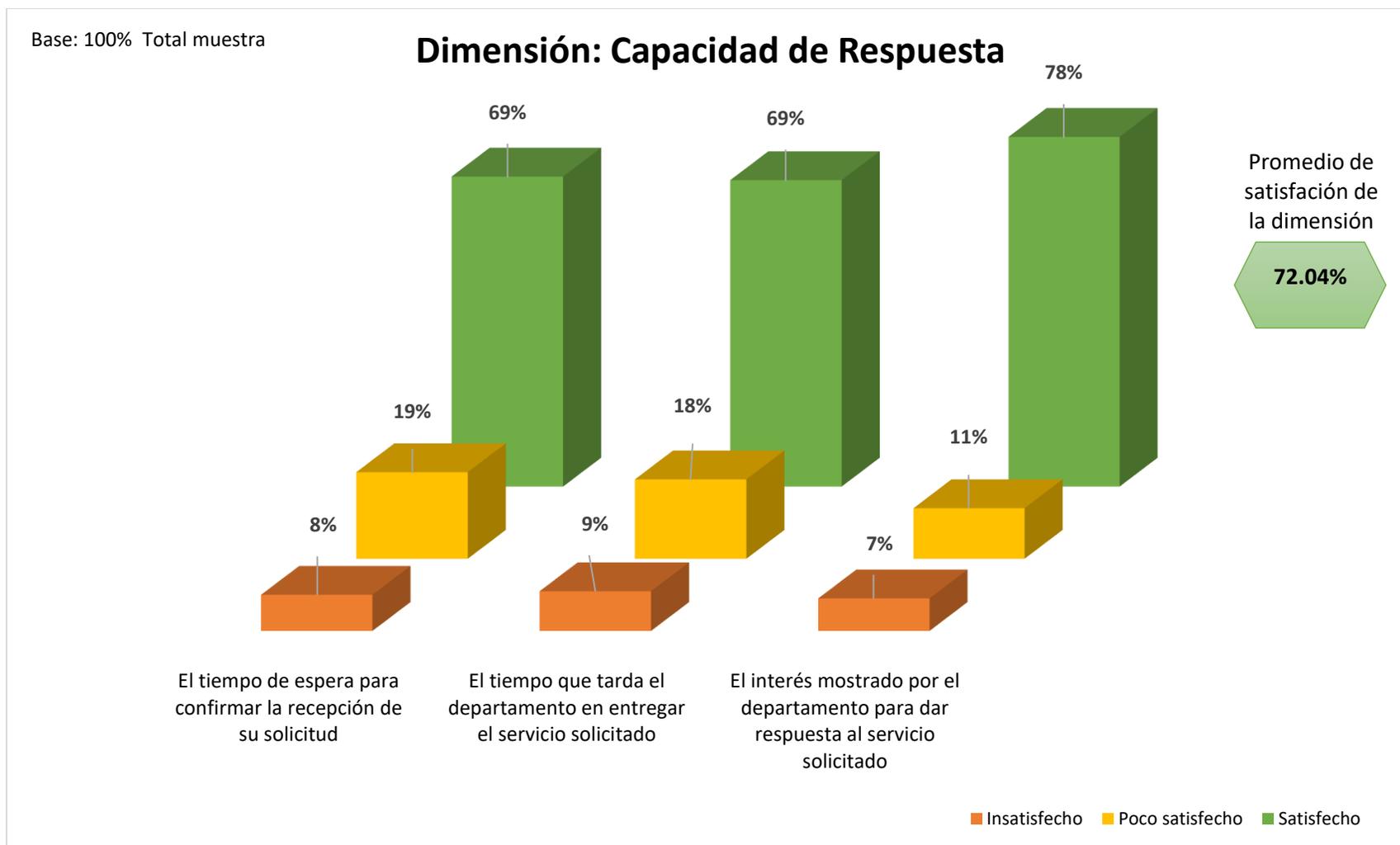


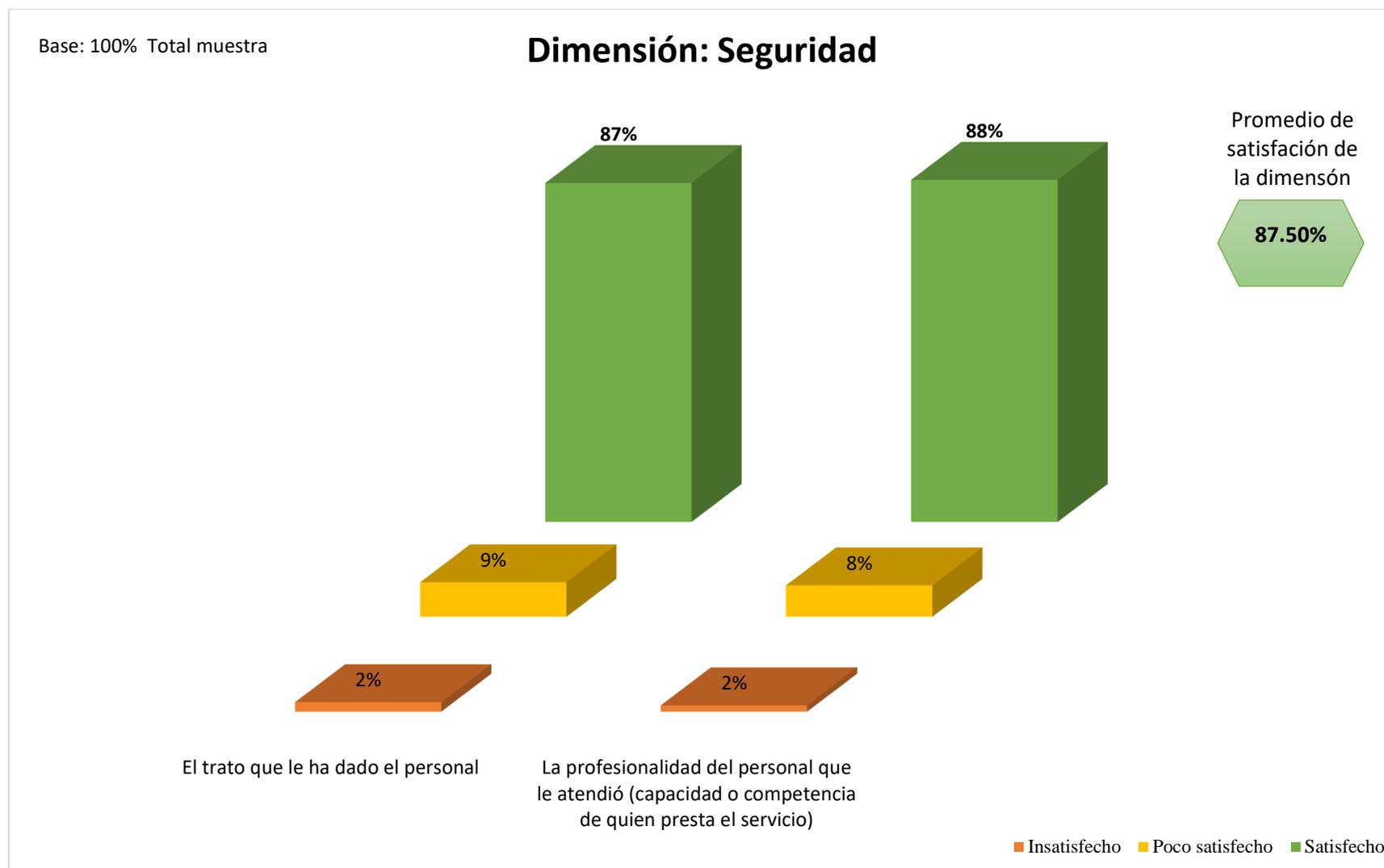
■ HOMBRE ■ MUJER

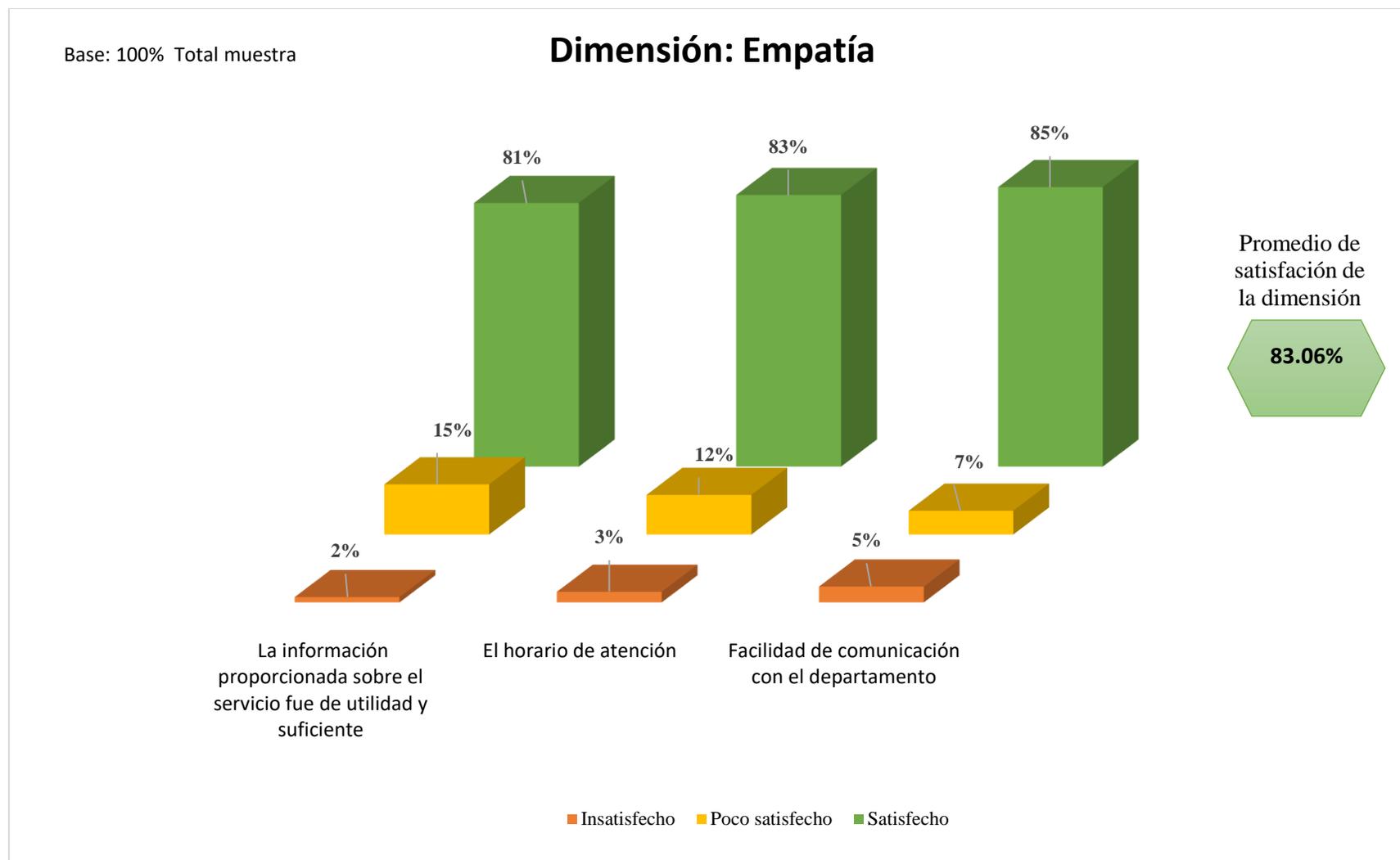
¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizo?



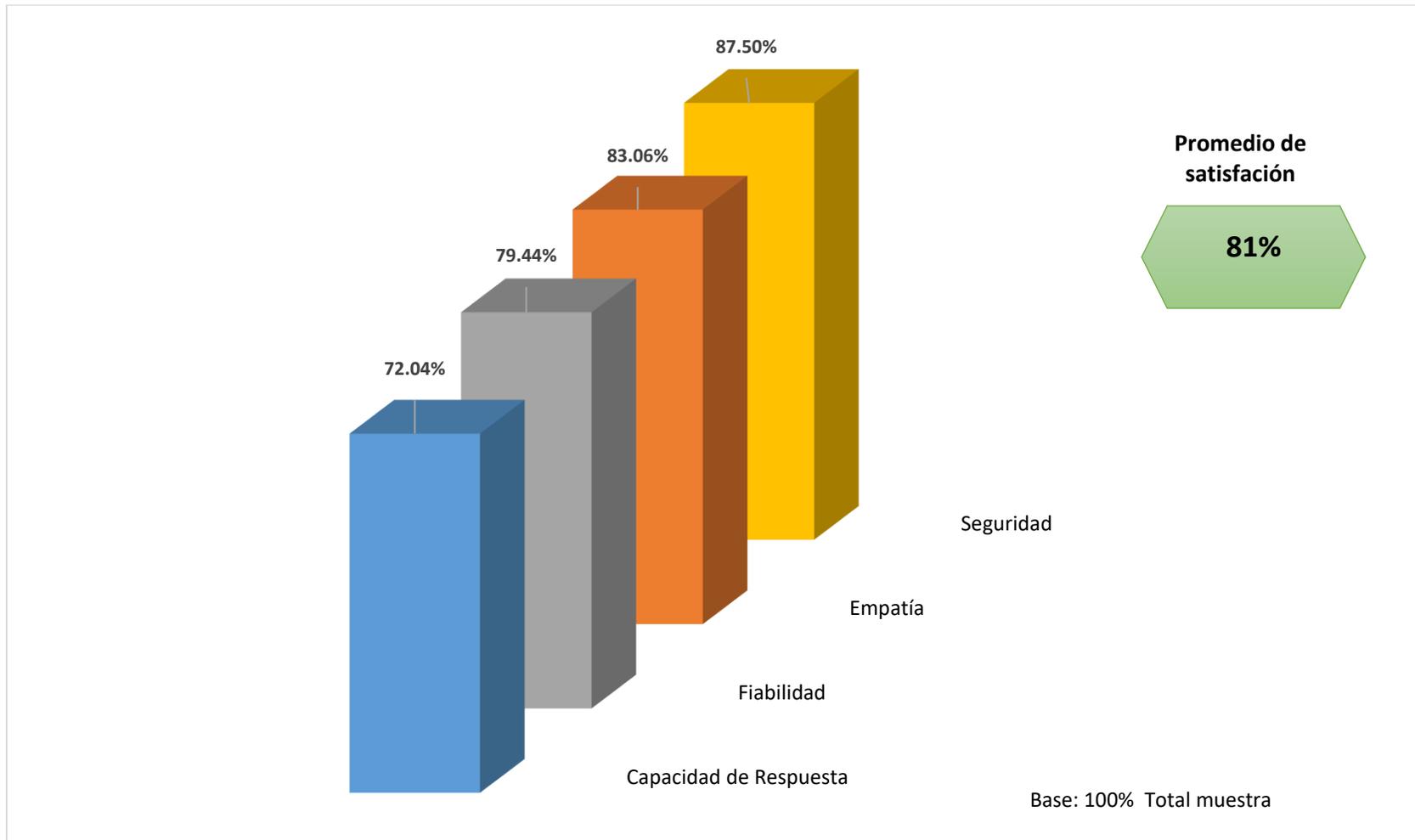




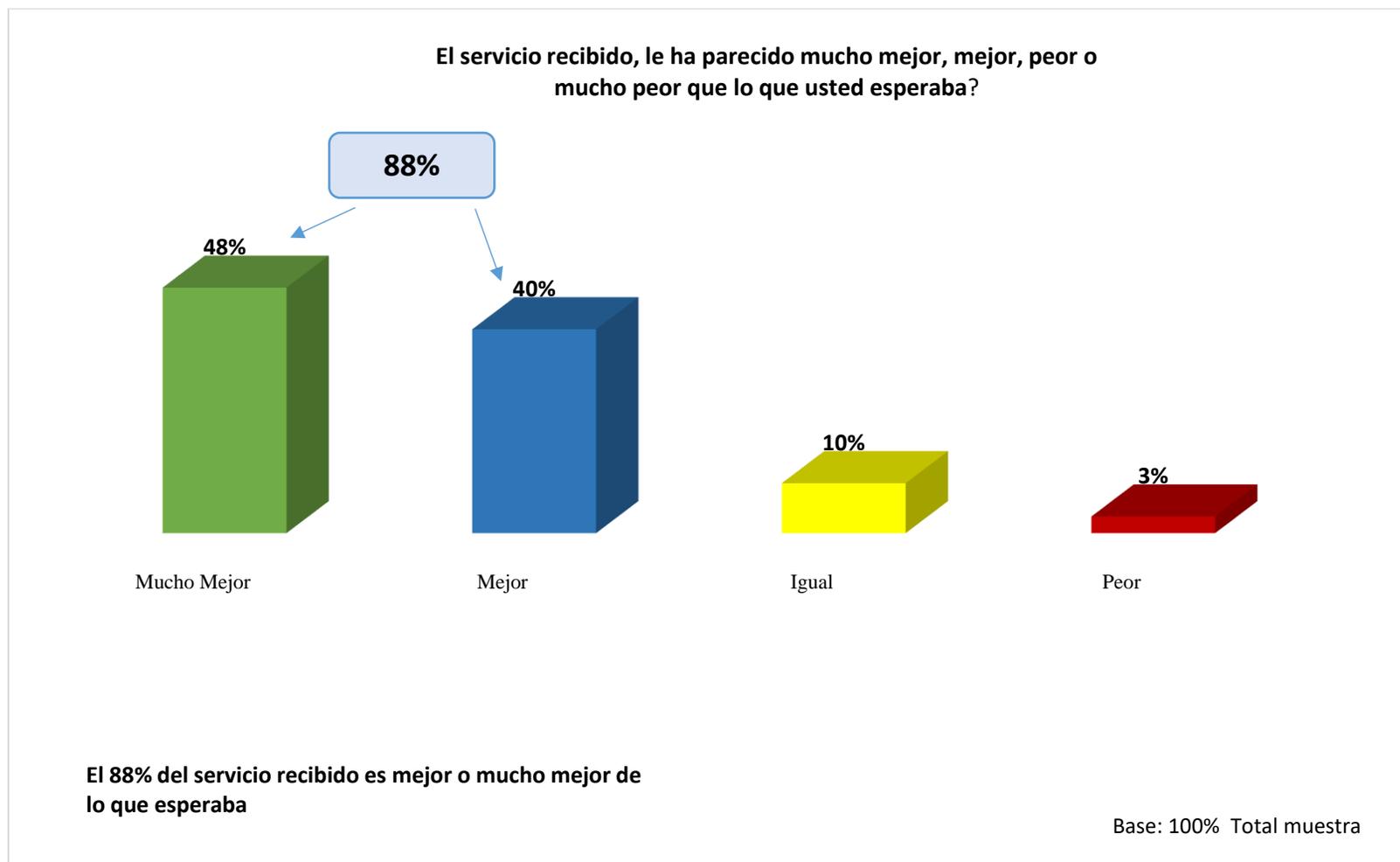




PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



SERVICIO ESPERADO



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Satisfacción de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales (a ciudadanos)

91 %

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

81%

86%

El 86% de los encuestados indican
que se sienten satisfechos con el
servicio recibido.



Índice de Expectativa Ciudadana: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativas de usuarios

Promedio de Expectativas de servicios presenciales (a ciudadanos)

95 %

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

88%

91.5%

El 91.5% de los encuestados indican que el servicio recibido es mucho mejor o mejor que lo esperado.



PLAN DE ACCIÓN



No.	Modalidad de la prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
1	Servicios presenciales a ciudadanos/ clientes	Elementos Tangibles	La modernización de las instalaciones y los equipos	Adecuar las instalaciones y equipos de acuerdo a los nuevos tiempos.	jul-23	feb-24	Departamento Administrativo
2	Servicios presenciales a ciudadanos / clientes	Elementos tangibles	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	1- Dotar las áreas de recepción de todas las instancias del CONANI de estantes exhibidores de brochures, folletos, revistas, entre otros materiales adecuados e informativos sobre las actividades de la institución para los usuarios/ clientes. 2- Señalar las diferentes áreas (oficinas) de la institución.	jul-23	jun-24	Departamento de Comunicaciones/ Departamento Administrativo
3	Servicios presenciales a usuarios institucionales	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.	Establecer tiempo de respuesta y dar cumplimiento a los plazos establecidos.	jul-23	sep-24	Dirección PyD/ Dirección RR HH/ Departamento Supervisión Técnica y Administración de Programas/Departamento Gestión Territorial
4	Servicios presenciales a usuarios institucionales	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.	Establecer el tiempo para entrega del servicio destinado a las instituciones (ASFL y Equipos Multidisciplinarios).	jul-23	sep-24	Dirección PyD/ Dirección RR HH/ Departamento Supervisión Técnica y Administración de Programas/Departamento Gestión Territorial

