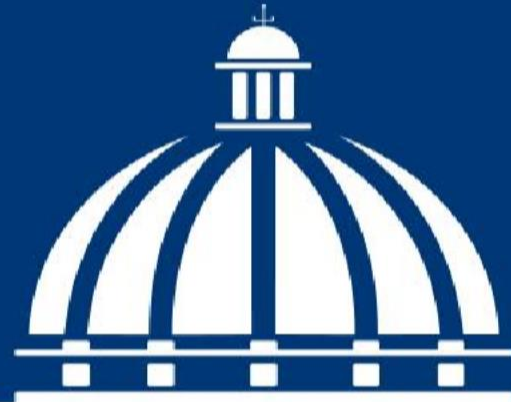


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INSTITUTO AGRARIO DOMINICANO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	6
PERFIL DEL ENCUESTADO	11
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	13
INDICES DE SATISFACCIÓN GENERAL	19
PLAN DE ACCIÓN	25



INTRODUCCIÓN

El Instituto Agrario Dominicano es un organismo descentralizado del Estado, adscrito al Ministerio de Agricultura, creado mediante la Ley No. 5879 de fecha 27 de abril del año 1962, con la finalidad de ejecutar los programas de Reforma Agraria en toda la geografía nacional, a través de la captación y distribución de tierras a los campesinos para transformar la estructura y producción agraria, mejorando las condiciones de vida en el campo dominicano.

Para ello ofrece un catálogo de servicios a nivel nacional dirigidos a usuarios ciudadanos/parceleros de manera presencial a través de su Sede Central y sus Oficinas Regionales brindando asistencia técnica a los temas de competencia del IAD.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo marzo-junio 2023.



FICHA TÉCNICA

4



FICHA TÉCNICA

❑ **POBLACIÓN:** Usuarios de los servicios de Certificados de Asentamiento Provisional y Estructuración y reestructuración de Asociaciones Campesinas del IAD.

❑ **ÁMBITO:** 7 Oficinas Regionales del Instituto Agrario Dominicano (IAD), donde fueron más demandados los servicios.

❑ **MUESTRA:** 187 respuestas, con un error general de $\pm 5.0\%$, para un nivel de confianza del 95%.

Certificado Legal	29
Certificado Provisional	143
Capacitaciones	17

❑ **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía telefónica.

❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 9 al 15 de junio de 2023.

❑ **RESPONSABLES:** División de Planificación



METODOLOGÍA

6



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 en la modalidad 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
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

7



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

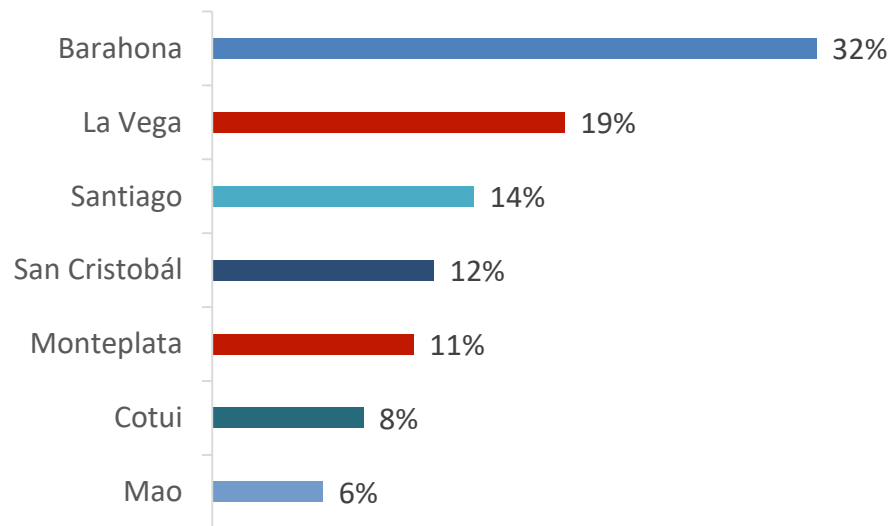


8

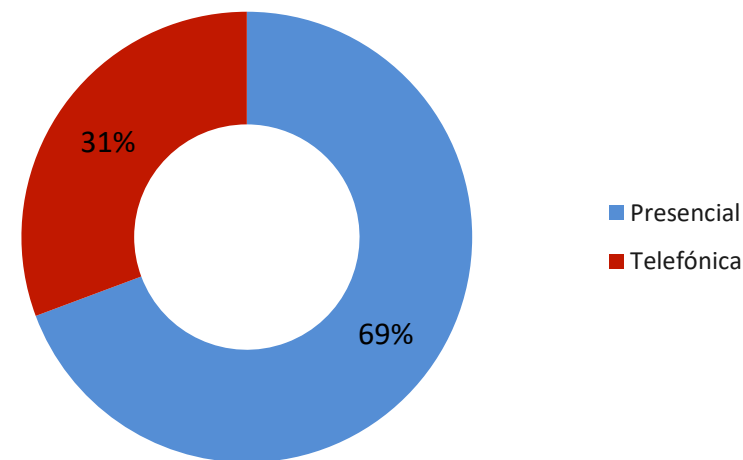


Oficina Regional y Tipo de Encuesta

Oficina Regional



Tipo de Encuesta

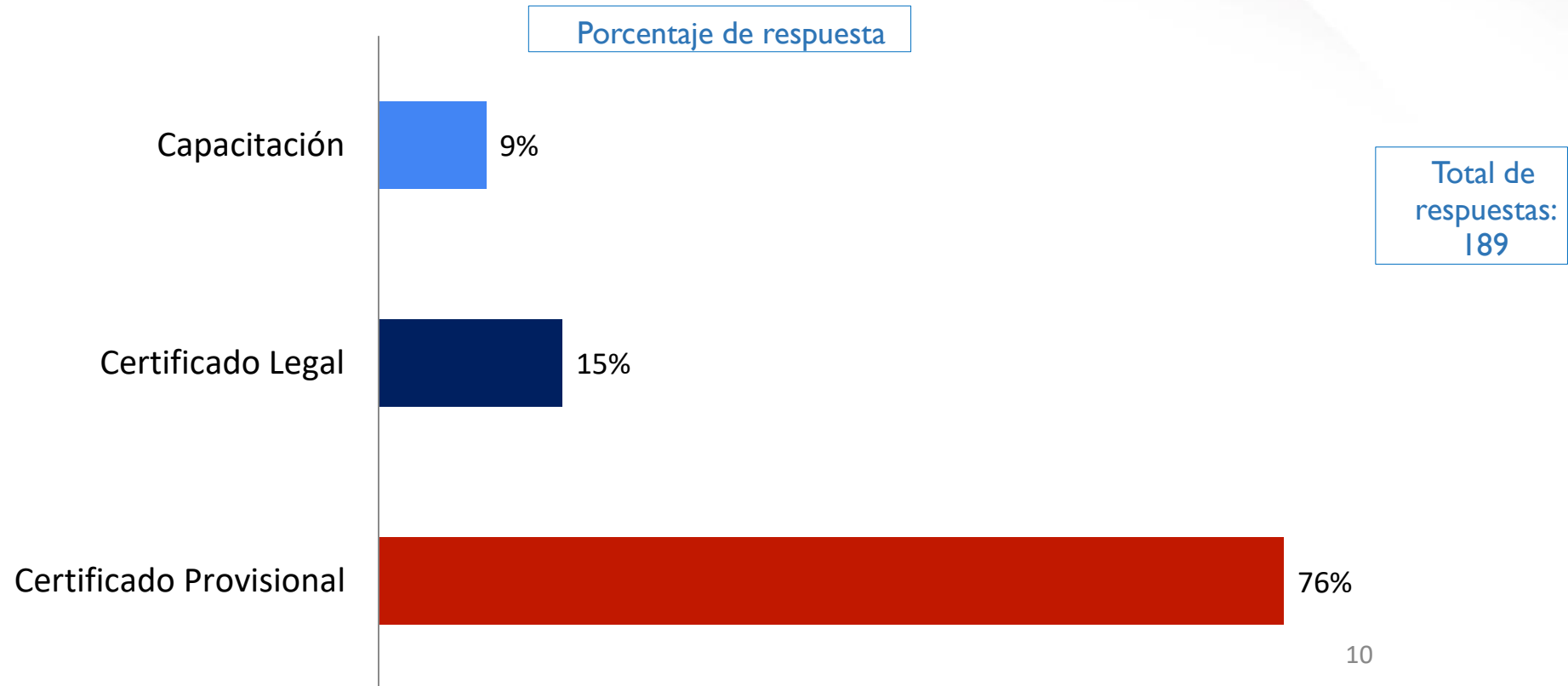


Total de respuestas: 189



Servicios encuestados

Instituto Agrario Dominicano

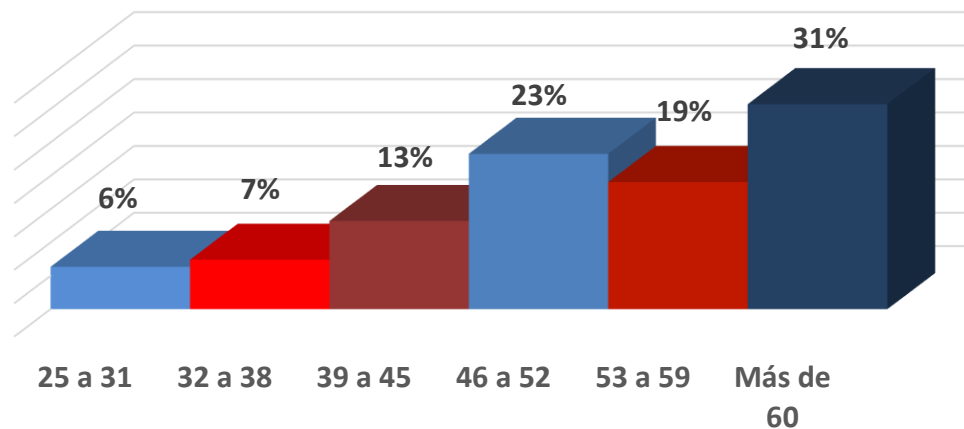


PERFIL DEL ENCUESTADO

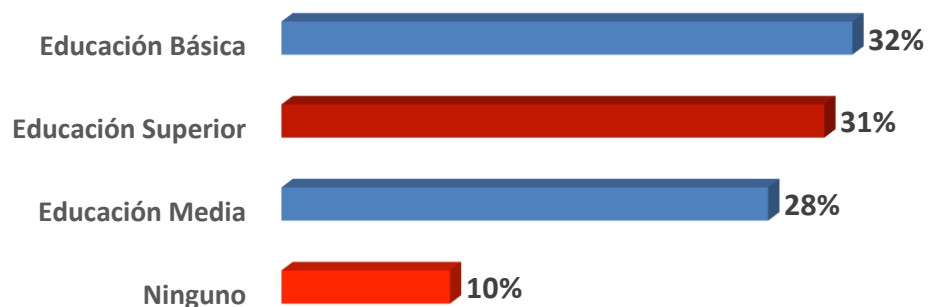


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

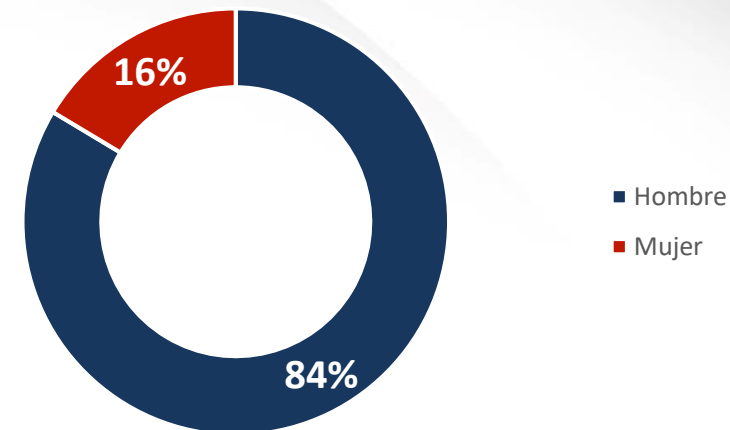
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



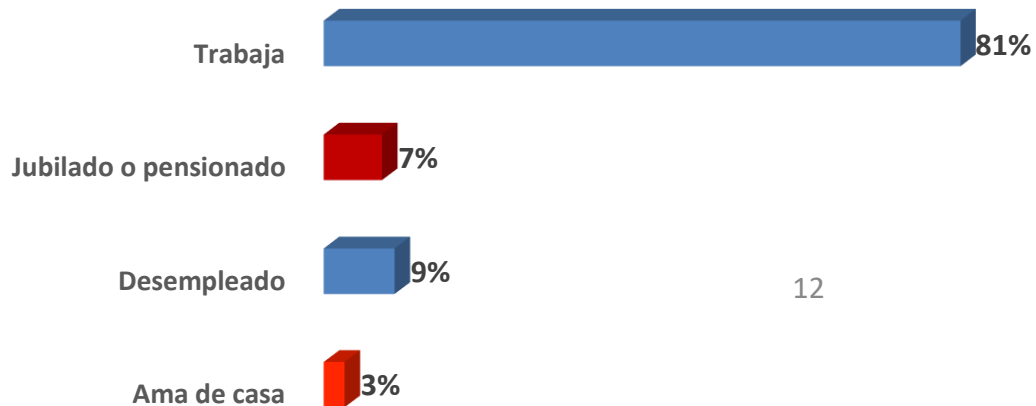
Último grado de estudio alcanzado



Sexo



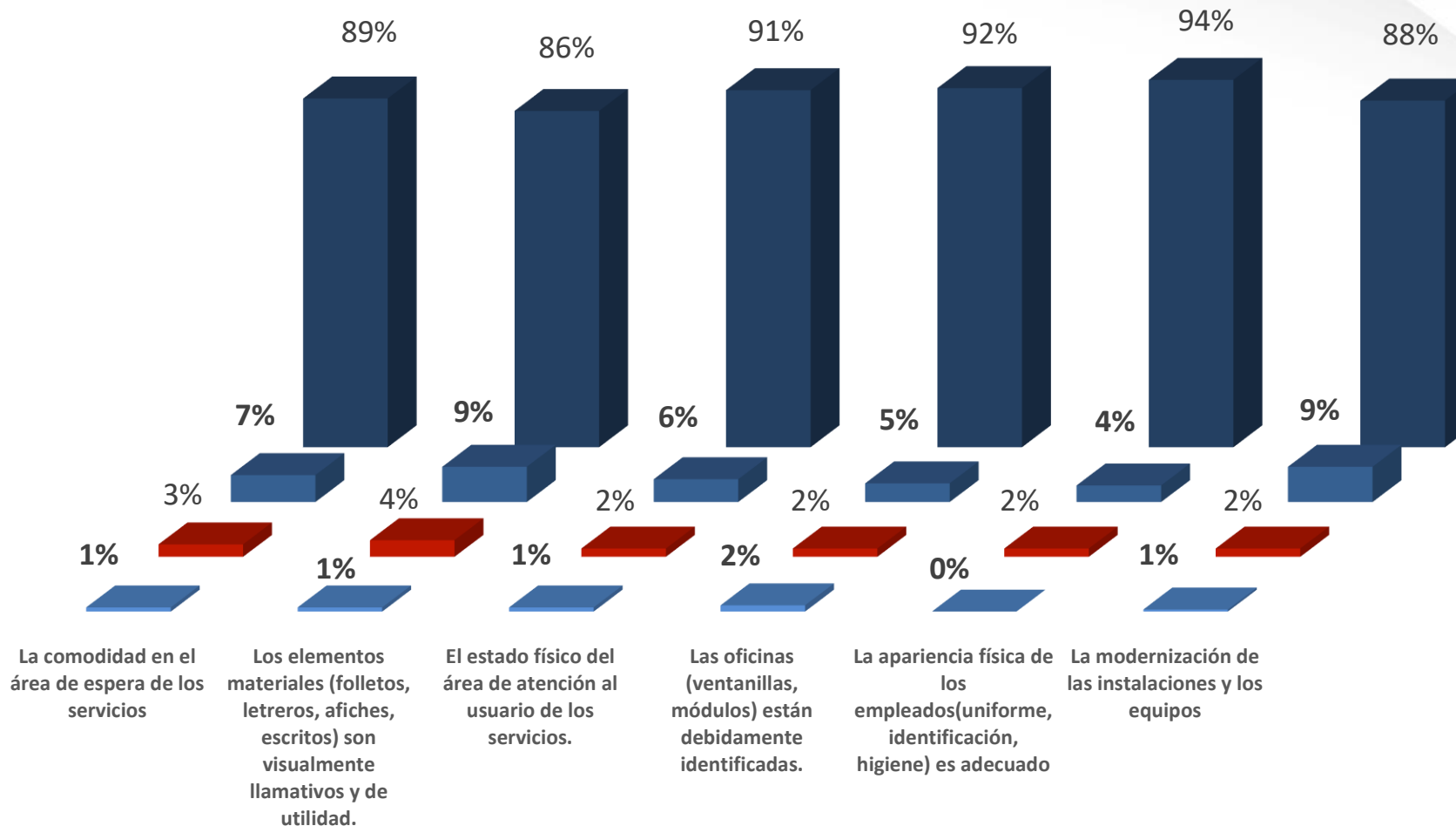
En cuál situación se encuentra actualmente...?



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



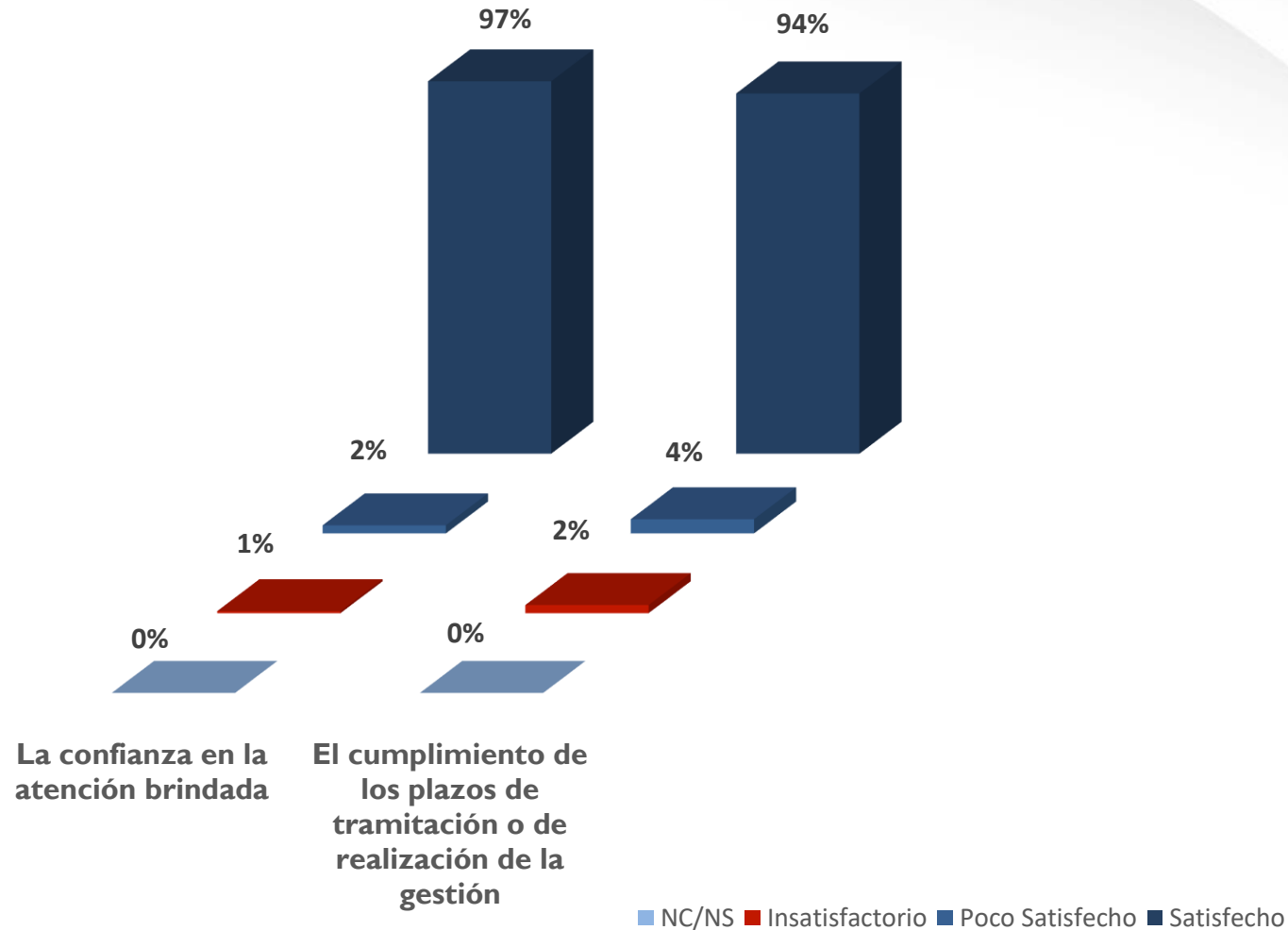
Promedio de satisfacción de la dimensión



■ NC/NS ■ Insatisfactorio ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

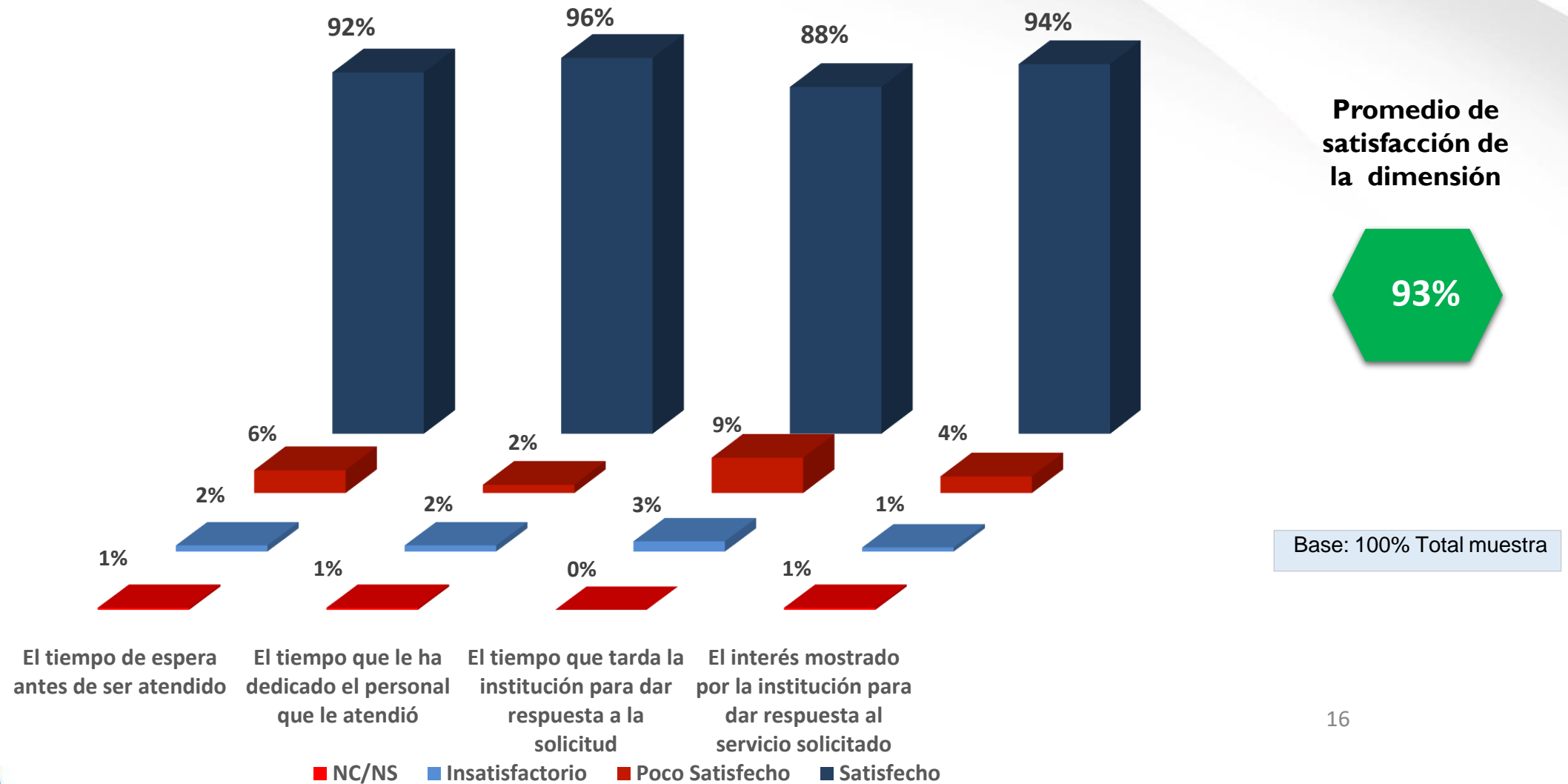


Promedio de satisfacción de la dimensión

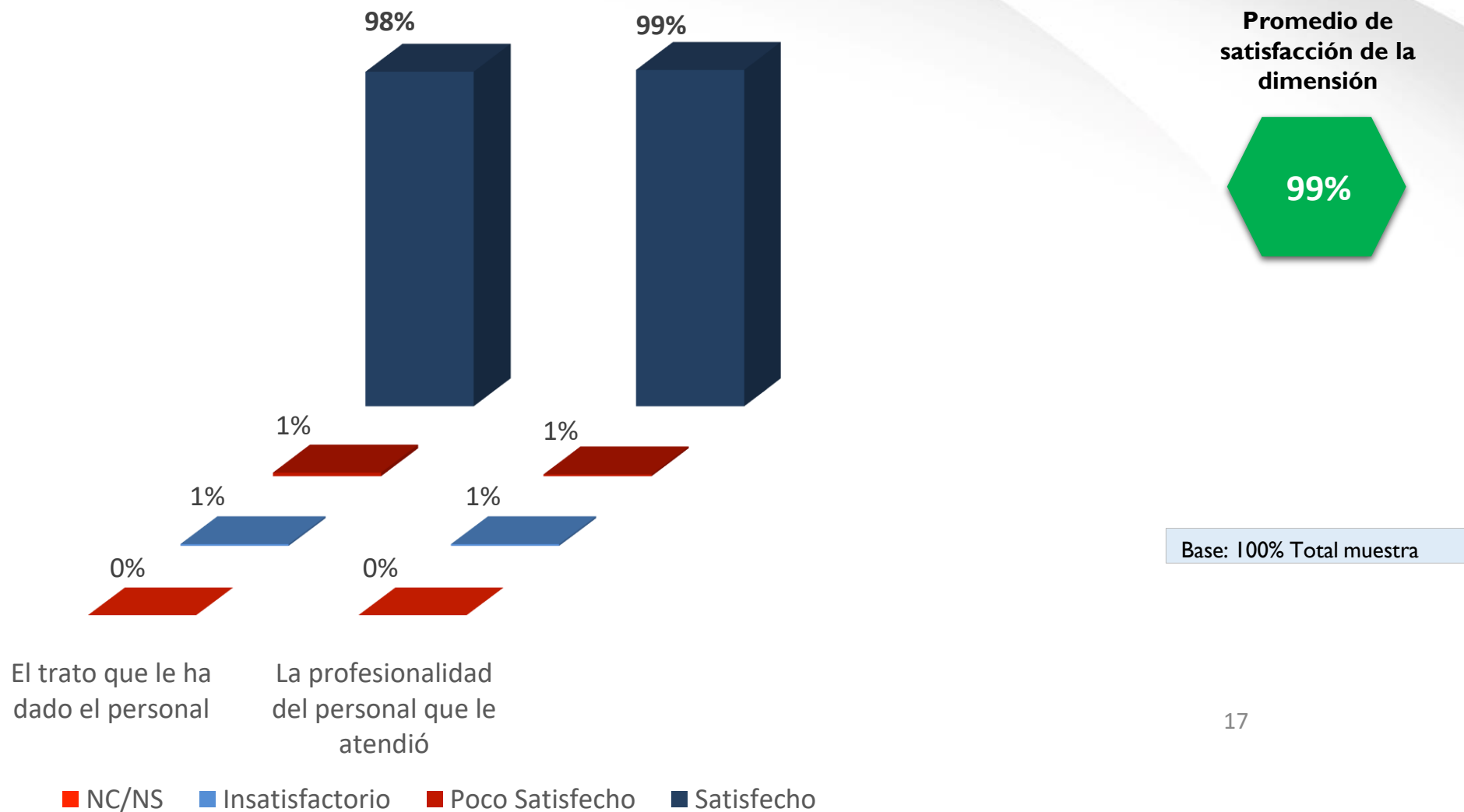


Base: 100% Total muestra

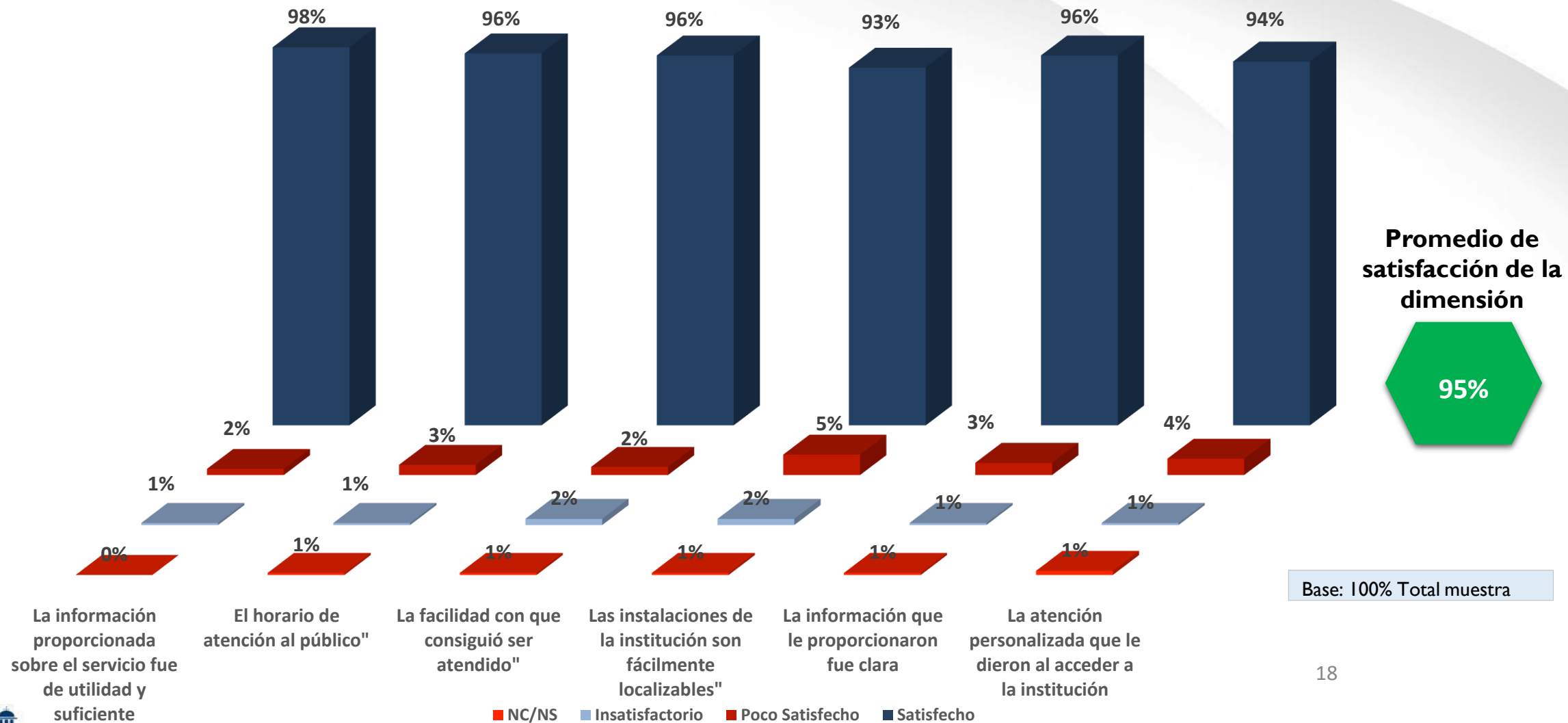
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



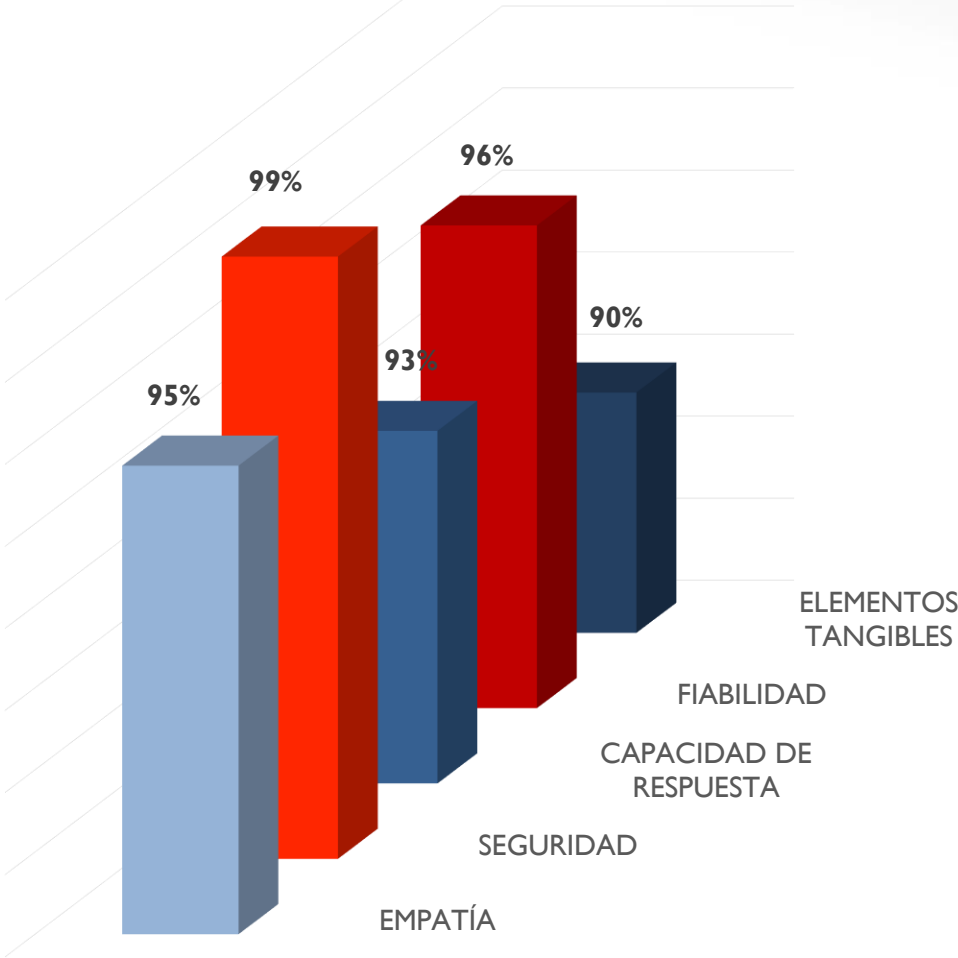
DIMENSIÓN: EMPATIA



ÍNDICES DE SATISFACCIÓN



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS) POR DIMENSIÓN



Índice de Satisfacción General



20

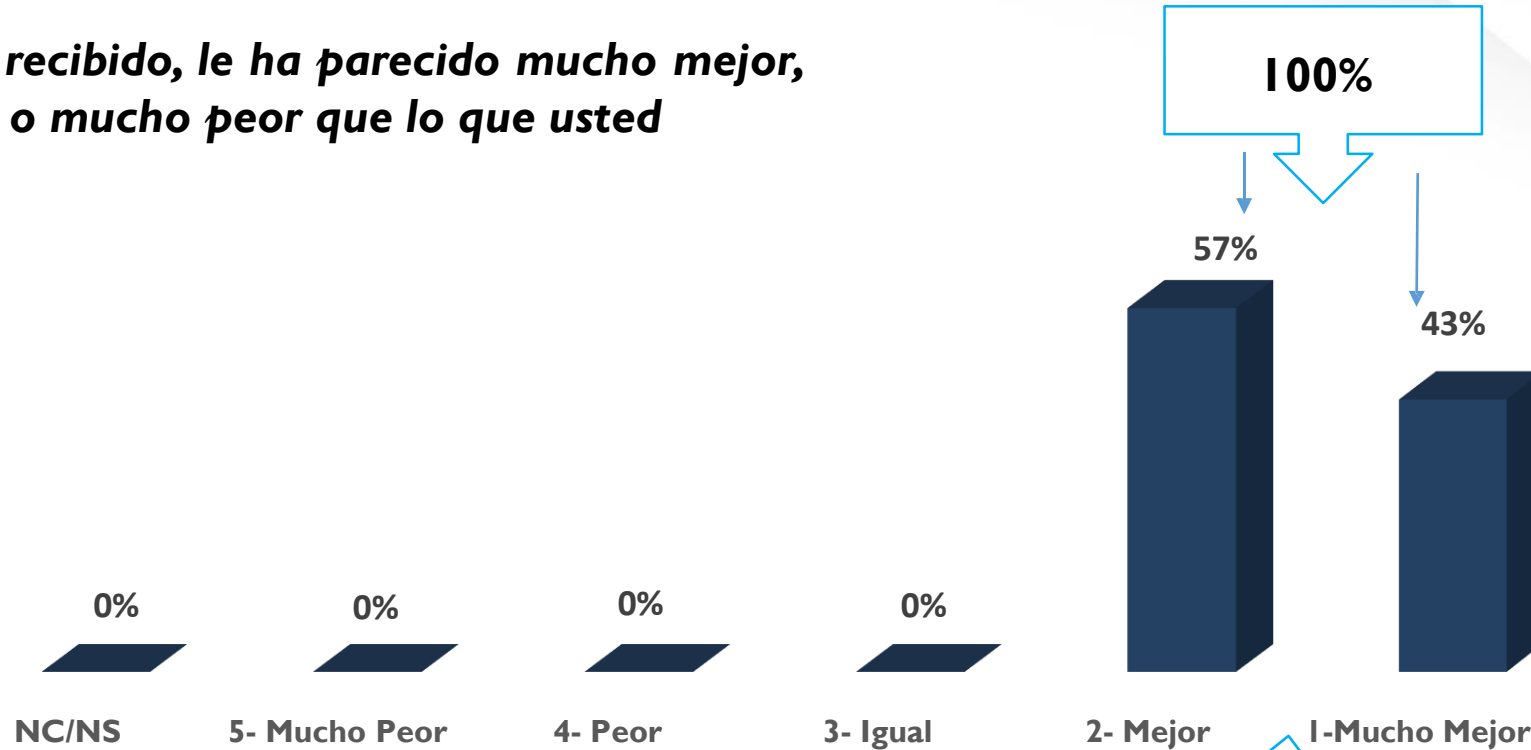
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

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



El 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales



Base: 100% Total muestra



Expectativa Servicios Presenciales

Expectativa de Usuarios

Promedio de
Expectativa
de usuarios



Base: 100% Total muestra



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN IAD 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Certificaciones de Asentamientos Provisionales.	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la solicitud de los servicios de las Certificaciones de Asentamientos Provisionales.	Revisar el tiempo acordado para dar las respuestas a la prestación del servicio a través de los trámites en el área que se dará el servicio.	Marzo 2024	Junio 2024	Departamento de Distribución de Tierras.
Certificaciones de Asentado Legal.	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la solicitud de los servicios de las Certificaciones de Asentado Legal.	Revisar el tiempo acordado para dar las respuestas a la prestación del servicio a través de los trámites en el área que se dará el servicio.	Marzo 2024	Junio 2024	Departamento de Distribución de Tierras.
Capacitación a Parceleros y sus Familias.	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió en la solicitud de la Capacitación a Parceleros y sus Familias.	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal que solicitan los servicios para la capacitación a Parceleros y sus Familias.	Marzo 2024	Junio 2024	Departamento de Desarrollo Social.

