



## Consejo Nacional de Discapacidad

2023

### ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

#### Ficha Técnica

<b>Universo</b>	<p><u>Servicios ofrecidos por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)</u></p> <p><b>Servicios presenciales al Ciudadano</b></p> <p>Usuarios/as de los servicios del Consejo Nacional de Discapacidad. Servicios a personas con discapacidad evaluados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Asignación de dispositivo de apoyo:</b> es un servicio que tiene la finalidad de proveer a las personas con discapacidad de escasos recursos, dispositivos de apoyo para garantizar mayor grado de independencia en el desarrollo de sus actividades y por ende contribuir a su inclusión plena en la sociedad. Estas entregas se otorgan en respuesta a los levantamientos en las Jornadas de Inclusión Social que se realizan en todo el país y a las solicitudes recibidas directamente desde el CONADIS.</li><li>➤ <b>Certificación de discapacidad:</b> documento que acredita la condición de persona con discapacidad, valorando las limitaciones de la persona y factores sociales complementarios como el entorno familiar, situación laboral, educativa, cultural, que dificultan su inclusión social.</li><li>➤ <b>Asesoría/asistencia legal:</b> es un servicio de orientación e información de derechos, acompañamiento judicial y/ extrajudicial dirigido a personas con discapacidad.</li></ul> <p><b>Servicios a las instituciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Asesoría Técnica:</b> Es un servicio de asesoría y acompañamiento especializado a empresas privadas, públicas, ASFL y municipios en el diseño de políticas, desarrollos normativos, producción de información y conocimiento con un enfoque inclusivo, accesibilidad y de respeto a los derechos de las personas con discapacidad.</li></ul> <p><u>Resultados de los servicios ofrecidos</u></p> <p><b>Servicios presenciales al Ciudadano: 112 solicitudes.</b></p> <p><b>Servicios institucionales : 165</b></p>
-----------------	--

<b>Ámbito</b>	Sede del CONADIS en el Distrito Nacional, provincia Santo Domingo, República Dominicana.
<b>Muestra</b>	<p><b>Servicios presenciales al Ciudadano</b></p> <p>Para el cálculo de la muestra simple, se siguieron las indicaciones del Ministerio de Administración Pública (MAP); el resultado arrojado, para el tamaño de la <b>muestra estimada fue 88 personas que recibieron servicios</b>. El tamaño de la población utilizada fue 1,339 personas atendidas en los meses de mayo 2022 - abril 2023. Se calculó con un error general de +5.0%, un nivel de confianza del 95%, y un p/q= 50/50.</p> <p>Certificaciones de Discapacidad : 55 Entrega Dispositivos de Apoyo : 25 Asesoría legal: 8</p> <p><b>Servicios a instituciones</b></p> <p>Para el cálculo de la muestra simple, se siguieron las indicaciones del Ministerio de Administración Pública (MAP); el resultado arrojado, para el tamaño de la <b>muestra estimada fue 14 instituciones que recibieron servicios</b>. El tamaño de la población utilizada fue 165 instituciones atendidas en los meses de enero 2022 – diciembre 2022. Se calculó con un error general de +5.0%, un nivel de confianza del 95%, y un p/q= 50/50.</p>
<b>Método a utilizar</b>	<p><b>Servicios presenciales al Ciudadano</b></p> <p>La aplicación de la encuesta de servicios presenciales será realizada por vía telefónica, utilizando Google Form como herramienta de captura para los clientes presenciales.</p> <p><b>Servicios a instituciones</b></p> <p>La aplicación de la encuesta de clientes externos será realizada vía correo electrónico, utilizando Google Form como herramienta de captura para los clientes externos.</p>
<b>Fecha de trabajo</b>	Del 15 al 30 de junio del año 2023.
<b>Responsables</b>	<p>La Unidad responsable de coordinar es Planificación y Desarrollo y la aplicación de la misma, la ejecutará personal Técnico de la institución capacitados/as para estos fines.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maria Luisa Suero</li> <li>➤ Manuelisa Ramírez</li> <li>➤ Mayra Iñiguez</li> <li>➤ Leidy Núñez-Levantamiento</li> <li>➤ Rafael Tejeda-Levantamiento</li> <li>➤ Miguelina De Jesus-Levantamiento</li> <li>➤ Evelyn Terrero-Levantamiento</li> <li>➤ Yennyfeer Paredes-Levantamiento</li> <li>➤ Arabelly Villar-Levantamiento</li> <li>➤ Ramón Munoz-Procesamiento</li> </ul>