

# ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS JUNIO 2023

## INFORME DE RESULTADOS



# ÍNDICE

	PÁG.
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>II. FICHA TÉCNICA</b>	4-5
<b>III. METODOLOGÍA</b>	6-7
▪ SERVICIOS EVALUADOS	8
▪ PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	9-11
▪ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	12-18
▪ ALGUNAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DURANTE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS	20
▪ PLAN DE ACCIÓN	21

# INTRODUCCIÓN

- ✓ El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), se acoge al mandado del Ministerio de Administración Pública (MAP) en su calidad de órgano rector de la función pública, el fortalecimiento, la evaluación y monitoreo de la calidad de los servicios públicos, a través del Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos, el cual demanda de las instituciones gubernamentales la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de los sub-indicadores: OI.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos; y OI.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.
- ✓ Estas encuestas tienen el objetivo de “Medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones”.
- ✓ El presente informe contiene los resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto de la calidad de los servicios ofrecidos por el CONADIS en su calidad de ente rector, responsable de establecer y coordinar las políticas en materia de discapacidad. Dichos servicios son: 1. Asignación de dispositivo de apoyo, 2. Certificación de discapacidad y 3. Asesoría/asistencia legal.

# FICHA TÉCNICA

<b>Universo</b>	<p>Servicios presenciales al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-<b>Certificaciones de discapacidad</b> con un promedio mensual de 70 solicitudes.</li><li>-<b>Entrega de Dispositivos de Apoyo</b> con un promedio mensual de 32 solicitudes.</li><li>-<b>Asistencia legal a Personas con Discapacidad</b>, con un promedio mensual de 10 solicitudes.</li></ul> <p>Para un total general de <b>112 solicitudes</b>.</p>
<b>Ámbito</b>	<p>Sede del CONADIS en Santo Domingo.</p>
<b>Muestra</b>	<p>Para el cálculo de la muestra simple, se siguieron las indicaciones del Ministerio de Administración Pública (MAP); el resultado arrojado, para el <b>tamaño de muestra fue 103 casos</b>. El tamaño de la población utilizada fue 112, que es el promedio mensual de solicitudes atendidas en los meses de enero 2023- 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><b>Nota:</b> En el caso de los servicios institucionales, el servicio de asesoría técnica a instituciones no se pudo evaluar porque no se obtuvo respuesta de parte de las instituciones que recibieron el cuestionario.</p>

# FICHA TÉCNICA

<b>Método</b>	<p>La aplicación de la encuesta de servicios presenciales fue realizada por vía telefónica, utilizando Google Forms como herramienta de captura.</p> <p>La aplicación de la encuesta de clientes externos fue realizada vía correo, utilizando Google Forms como herramienta de captura.</p>
<b>Fecha de trabajo</b>	<p>Del 15 de junio al 30 de junio del año 2023.</p>
<b>Realización</b>	<p>Técnicos/as de la institución capacitados/as para estos fines.</p> <p>Maria Luisa Suero-Levantamiento</p> <p>Manuelisa Ramírez-Levantamiento</p> <p>Mayra Iñiguez-Levantamiento</p> <p>Leidy Núñez-Levantamiento</p> <p>Miguelina De Jesus-Levantamiento</p> <p>Evelyn Terrero-Levantamiento</p> <p>Yennyfeer Paredes-Levantamiento</p> <p>Arabelly Villar-Levantamiento</p> <p>Ramón Munoz-Procesamiento</p>

# METODOLOGÍA

- ✓ La evaluación de la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el CONADIS fue realizada siguiendo los lineamientos establecidos por el MAP.
- ✓ Fue realizada a través de la administración de un cuestionario con preguntas estandarizadas, basado en el **Modelo SERVQUAL**.
- ✓ Este modelo **evalúa 5 dimensiones** con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública.

# DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

## 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

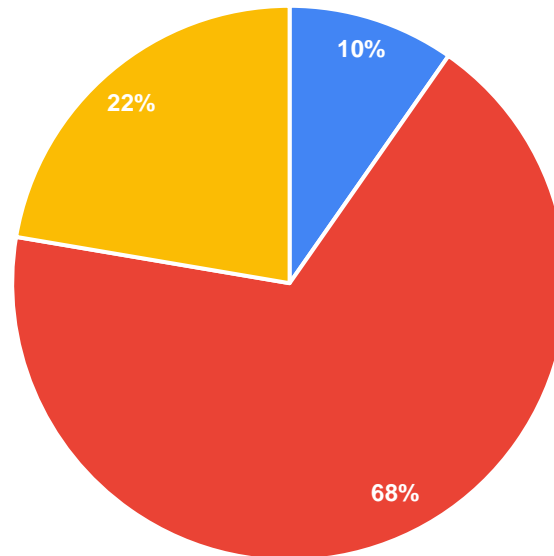
## Empatía

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

# SERVICIOS EVALUADOS

## Porcentaje de respuestas



- Asesoría legal
- Certificaciones de Discapacidad
- Entrega Dispositivos de Apoyo

**Total de respuestas = 103**

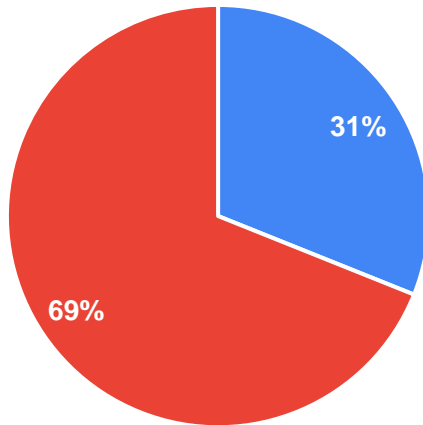


# PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS



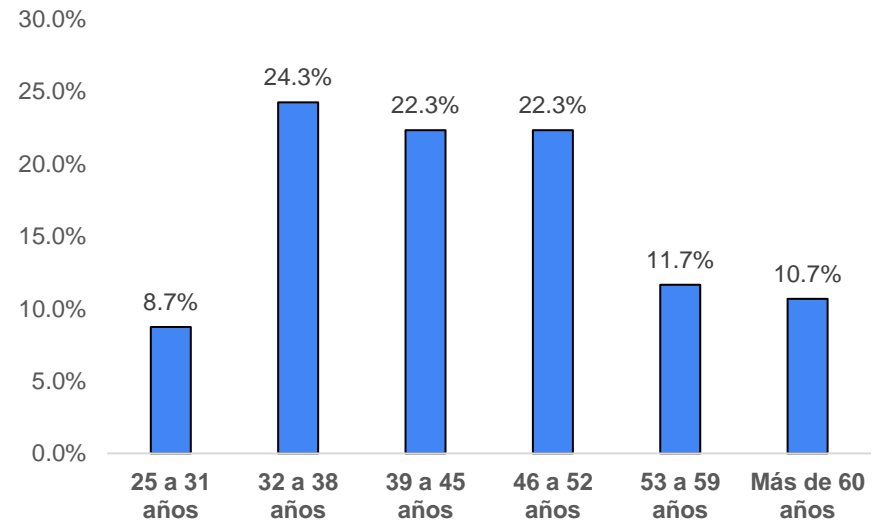
# SEXO Y EDAD

## SEXO



■ Hombre ■ Mujer

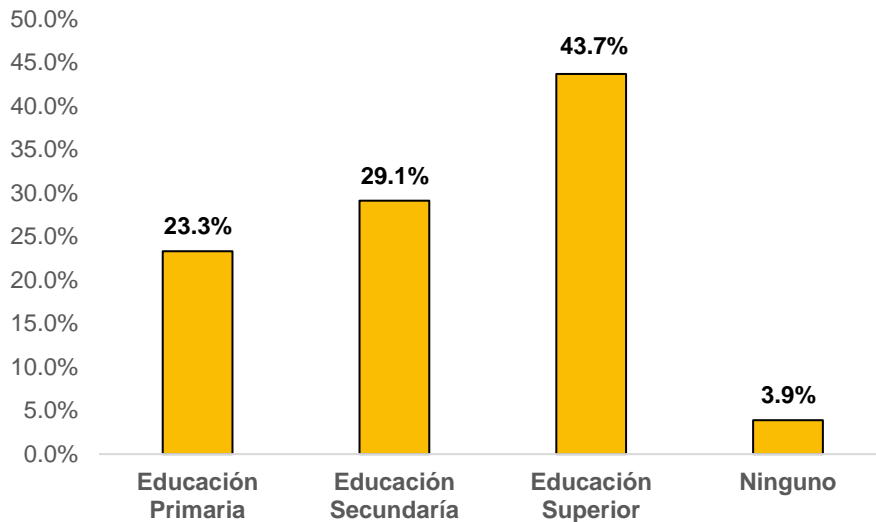
## RANGOS DE EDAD



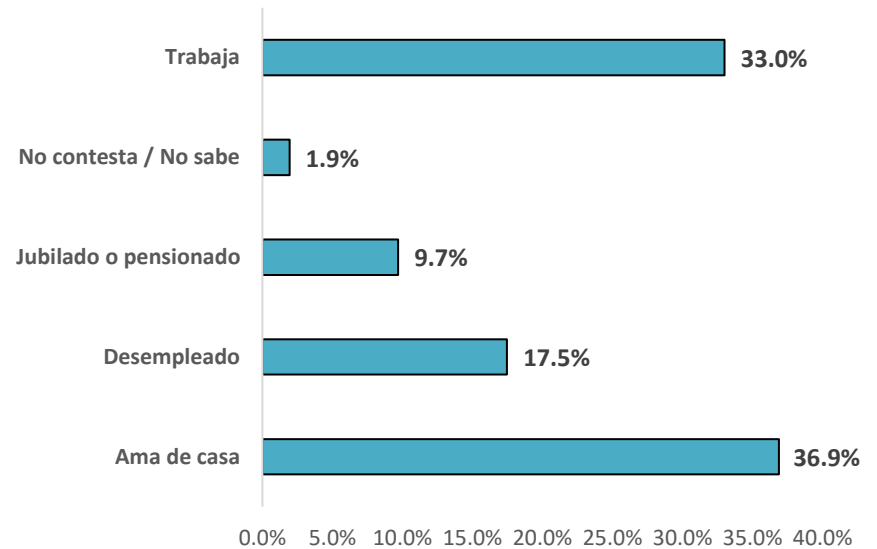
Base: 100% total de la muestra

# NIVEL EDUCATIVO Y OCUPACIÓN

## ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIO ALCANZADO



## SITUACIÓN ACTUAL



Base: 100% total de la muestra

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

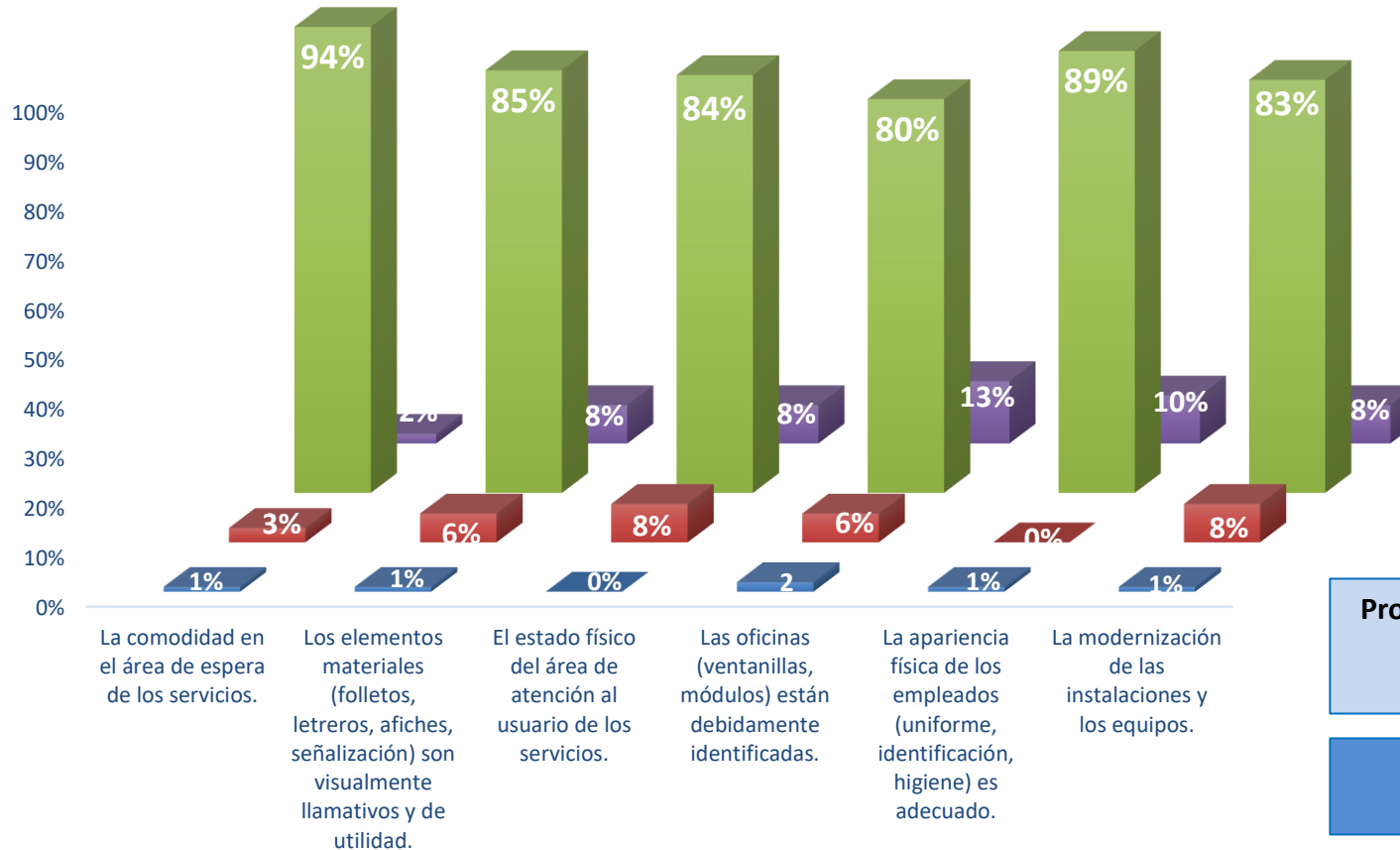


# DIMENSIÓN I: ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

## Elementos Tangibles

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho ■ No sabe/ No responde

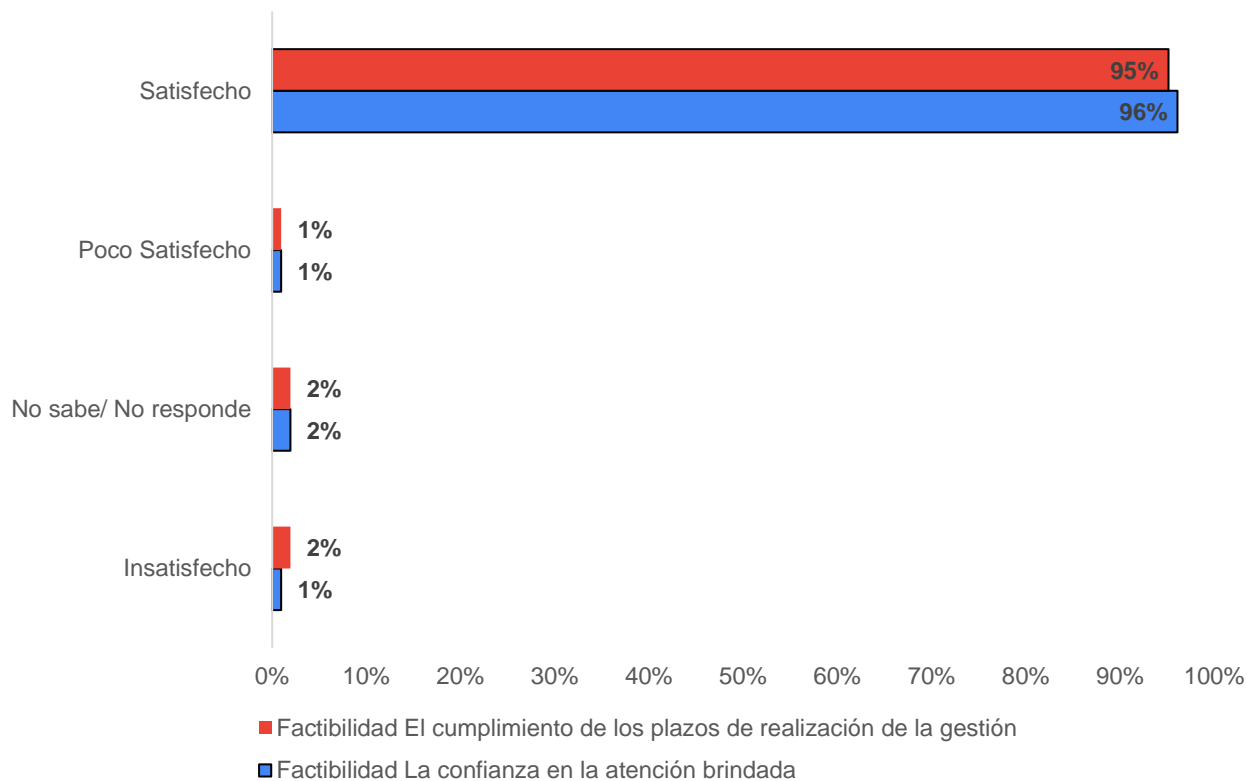


**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
86.08%

**Base: 100% total de la muestra**

## DIMENSIÓN II: FIABILIDAD

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*

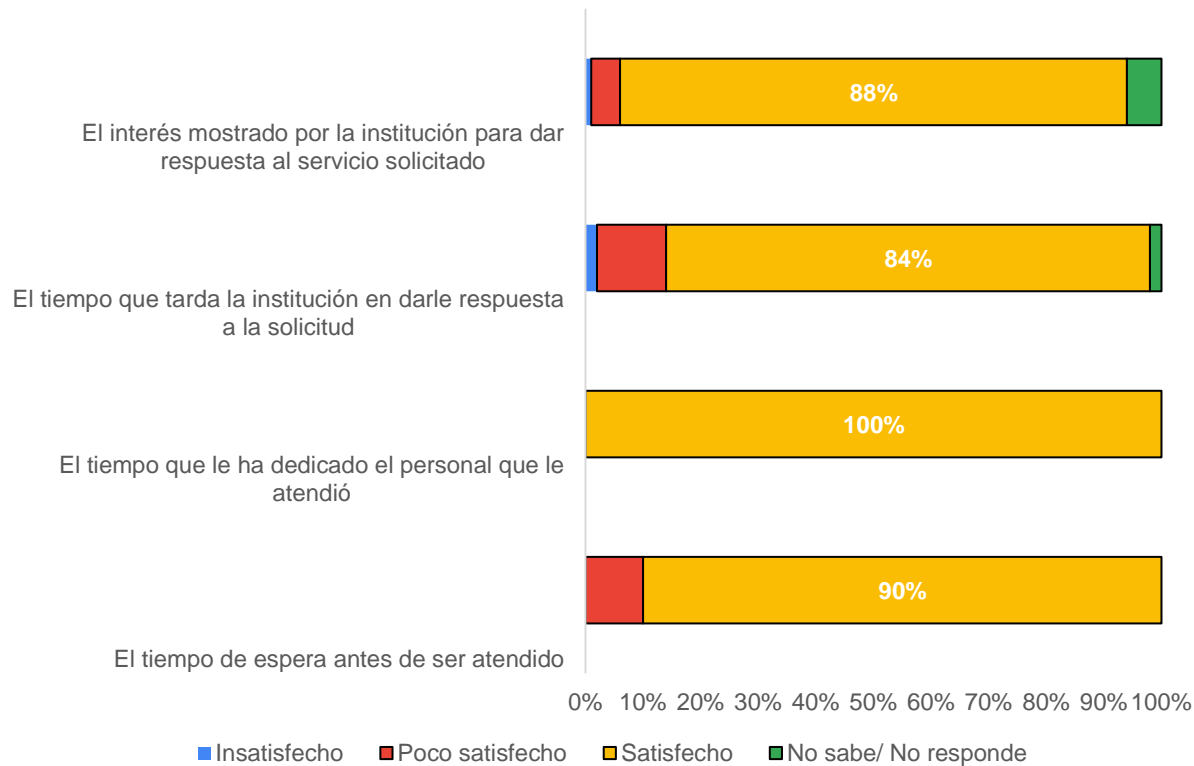


**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
**95.63%**

**Base: 100% total de la muestra**

## DIMENSIÓN III: CAPACIDAD DE RESPUESTA

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*

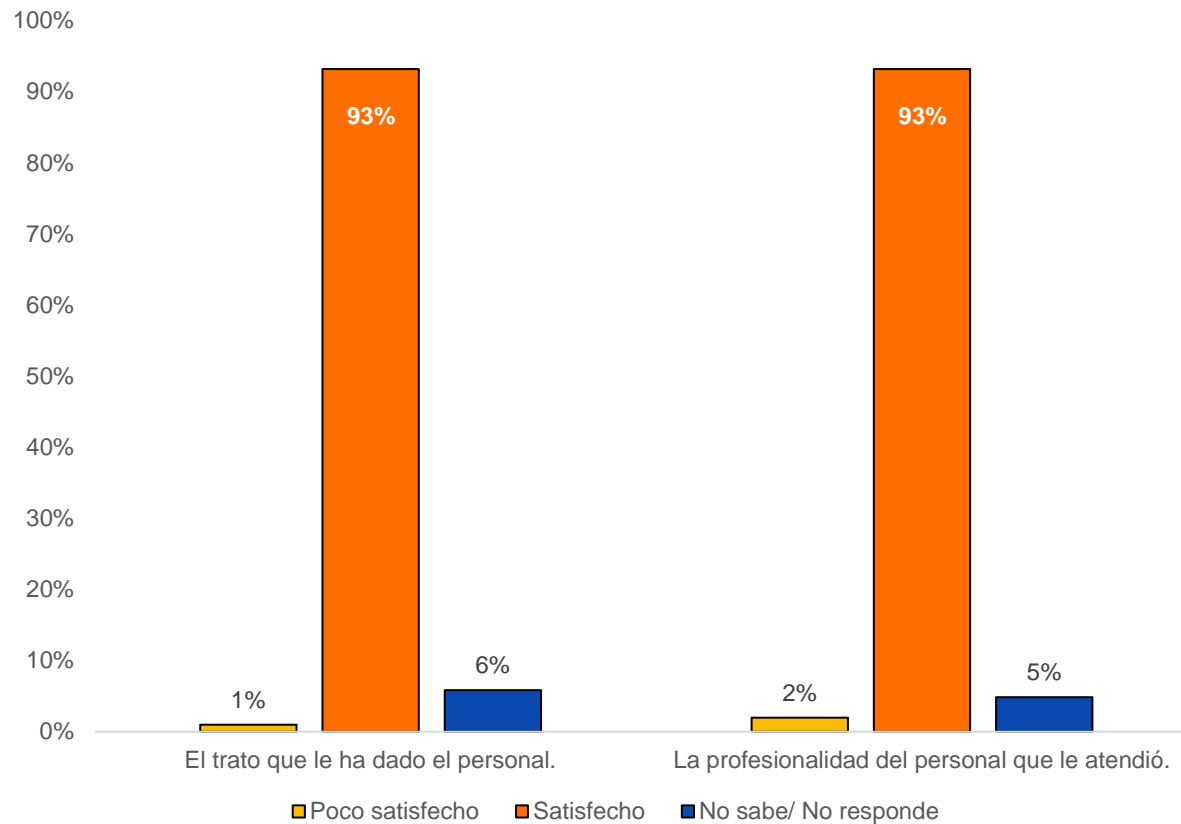


**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
**90.50%**

**Base: 100% total de la muestra**

## DIMENSIÓN IV: SEGURIDAD

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*



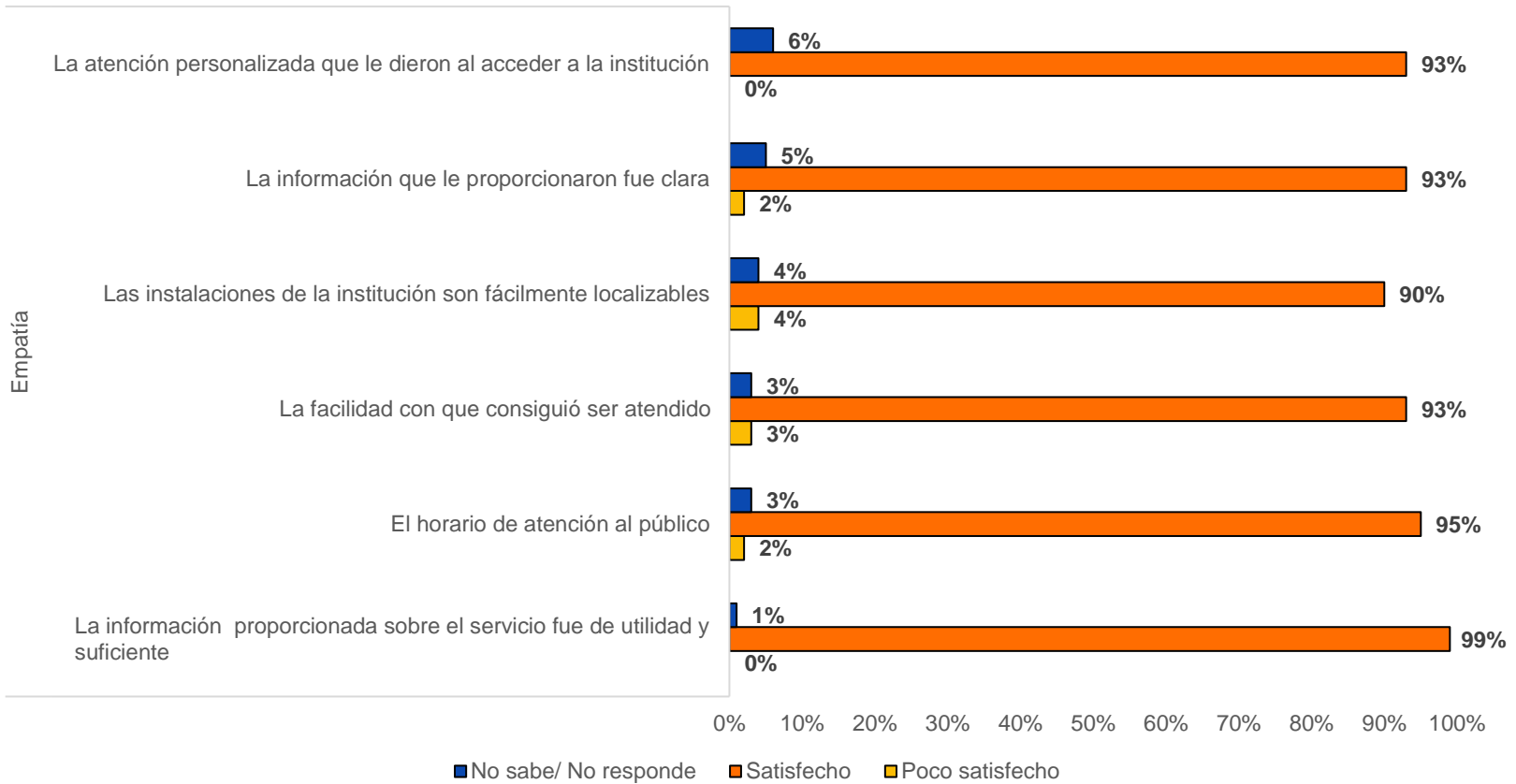
**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
**93.20%**

**Base: 100% total de la muestra**



## DIMENSIÓN V: EMPATÍA

*En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración, y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...*

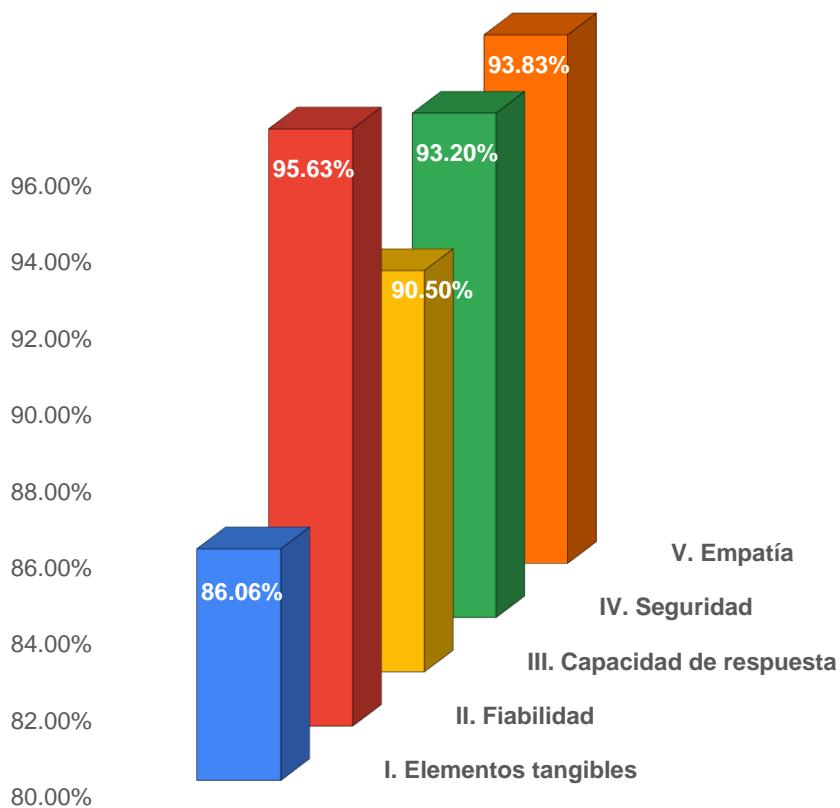


**Promedio de satisfacción de la dimensión**  
**93.83%**

**Base: 100% total de la muestra**

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL CONADIS

## SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN (Expresado en Porcentaje)



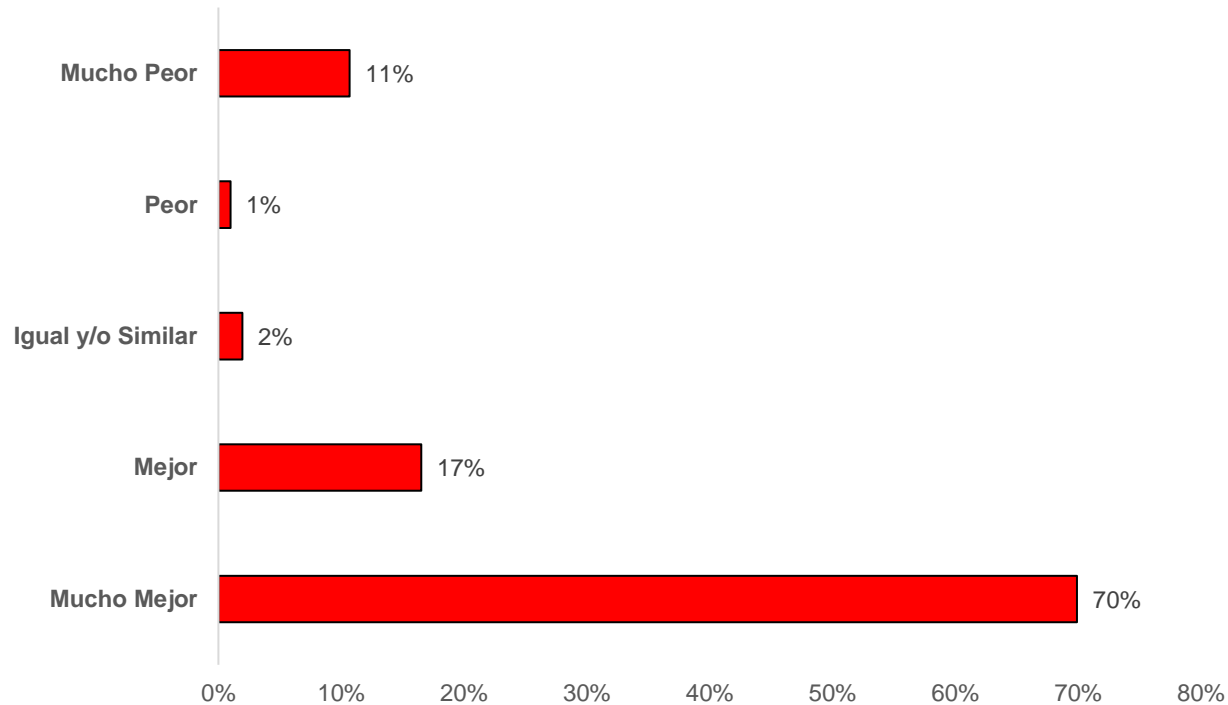
## Índice de Satisfacción General

91.84%

Base: 100% total de la muestra

# SERVICIO ESPERADO

## Calidad del servicio brindado



Base: 100% total de la muestra

**El 87% de las personas entrevistadas piensa que el servicio recibido fue mucho mejor o mejor de lo que esperaba.**

# PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
Servicios Presenciales a Ciudadanos (as)	Elementos tangibles	Insatisfacción con la accesibilidad de las instalaciones físicas de CONADIS	Diseñar de un plan de inversión en la mejora de las instalaciones de CONADIS	01/07/2023	30/09/2023	Departamento Financiero
			Establecer en el presupuesto 2023 partidas dirigidas a mejorar las instalaciones físicas	01/07/2023	30/09/2023	Departamento Financiero
			Realizar alianzas con el sector público, privado y de la cooperación internacional para la mejora de las instalaciones físicas de CONADIS	01/07/2023	30/12/2023	Dirección Ejecutiva/Cooperación Internacional
	Capacidad de Respuesta	Mejorar la percepción sobre el tiempo de entrega	1-Realizar auditoria interna para evaluar posibles retrasos en el tiempo de entrega..	01/07/2023	30/08/2023	Departamento de Planificación y Desarrollo
			2-Realizar reunión con los responsables para identificar la causa raíz y eliminar la misma.	01/07/2023	30/09/2023	Departamento de Planificación y Desarrollo
			3-Difundir por los diferentes canales de comunicación el tiempo de respuesta establecido.	01/07/2023	30/09/2023	Departamento de Planificación y Desarrollo
			4. Elaborar catálogo de servicios			Departamento de Planificación y Desarrollo

GRACIAS!

    
@conadisrd

