



# **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL INPOSDOM**

---

**MAYO 2023**



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
FICHA TÉCNICA .....	5
METODOLOGÍA.....	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS .....	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL AL CIUDADANO EN LAS AGENCIAS POSTALES.....	18
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.....	39
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO.....	24
PLAN DE ACCIÓN.....	28



## INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana respecto a la calidad de los Servicios Presenciales ofrecidos por el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM).

En cumplimiento con la resolución Núm.03-2019, la cual establece el proceso de estructuración de la Encuesta de Satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, y conforme a los parámetros del modelo SERVQUAL.

A través de la División de Calidad en la Gestión y el Departamento de Planificación y Desarrollo, se ha aplicado la encuesta de satisfacción ciudadana 2023, utilizando el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

A continuación presentamos el informe de resultados obtenidos.



## FICHA TECNICA

### **POBLACIÓN:**

- Servicios Presenciales: 7,493.

**ÁMBITO:** El cuestionario será aplicado en la Sede central de INPOSDOM, así como también las agencias postales (Santiago, Sambil, San pedro de Macorís y Baní).

**MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determino la siguiente muestra:

- Servicios Presenciales: 366 muestra de Servicios postales.

**MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario estructurado con google form y vía telefónica.

**FECHA DE TRABAJO:** Desde el (08) de Mayo hasta el (30) de Mayo del 2023.

**RESPONSABLE:** División de Calidad en la Gestión y el Departamento de Planificacion y Desarrollo.



# Metodologia



## METODOLOGIA SERVQUAL

La metodología es utilizada para este estudio, 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 evaluó de manera presencial, y via telefonica, sobre los servicios, a los ciudadanos(as) y clientes.



# DIMENSIONES

## Elementos Tangibles

**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación**

- Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios en la institución
- Cómo valora usted los elementos materiales (letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- Cómo valora usted las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

## Fiabilidad

**Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable**

- Cómo valora usted la confianza en la atención brindada.
- Cómo valora usted 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**

- Cómo valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido.
- Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- Cómo valora usted el tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.

## Seguridad

**Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido**

- Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal.
- Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió.

## Empatía

**Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes**

- Cómo valora usted la información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad.
- Cómo valora usted la información que le proporcionaron, fue clara.
- Cómo valora usted el horario de atención al público.

## PARÁMETROS DE VALORACION PARA LA TABULACION 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).

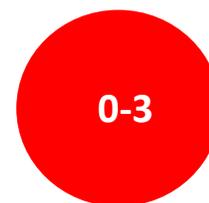
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



**Insatisfecho**

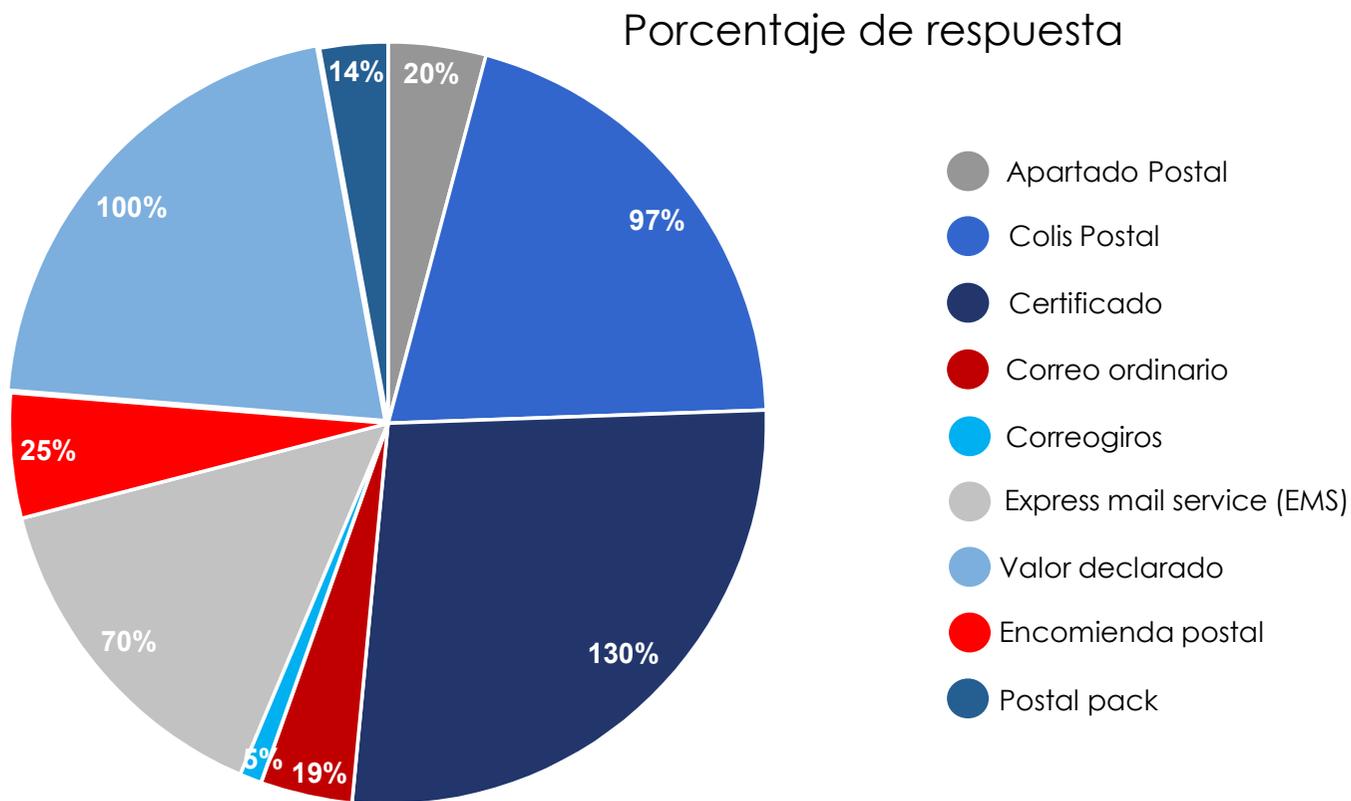




RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial al ciudadanos



## Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos/ sede principal



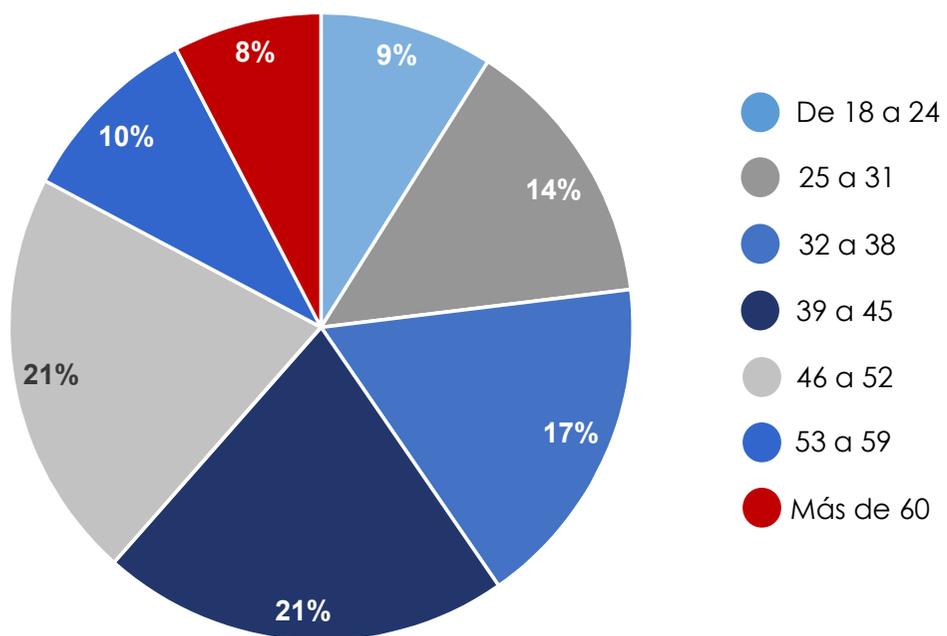
Total de Respuesta

366

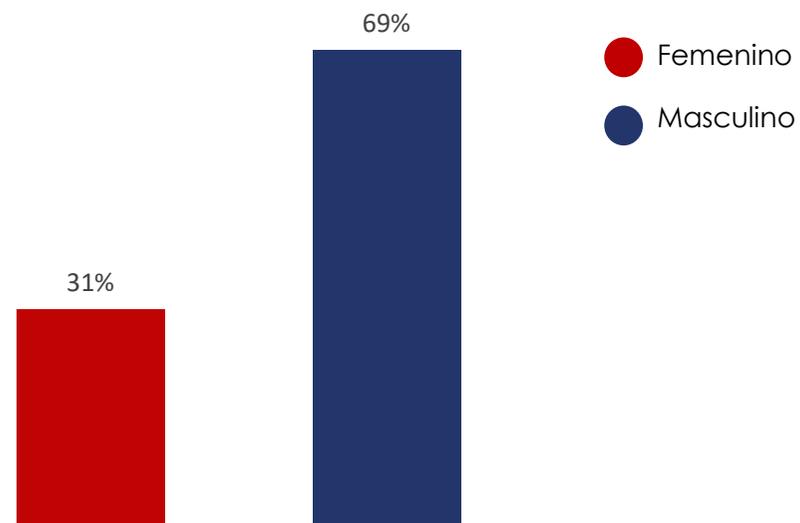
Base: 100% total muestra

## PERFIL DE LOS CIUDADANO(AS) /CLIENTES USUARIOS(AS) DEL SERVICIO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

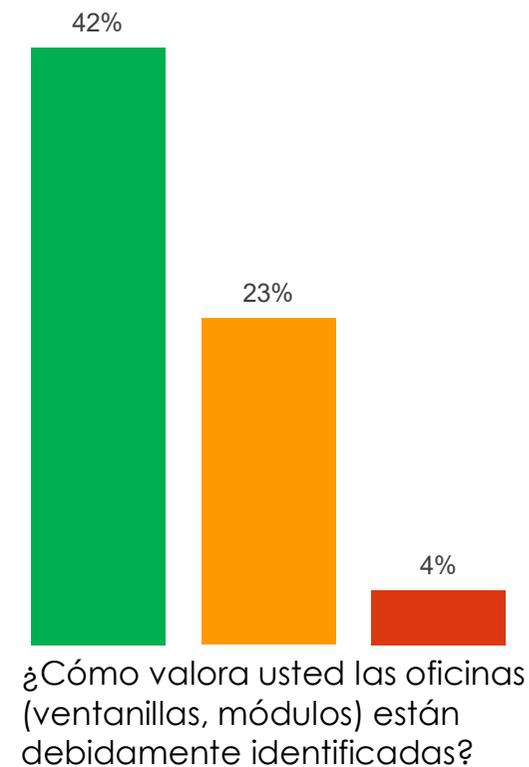
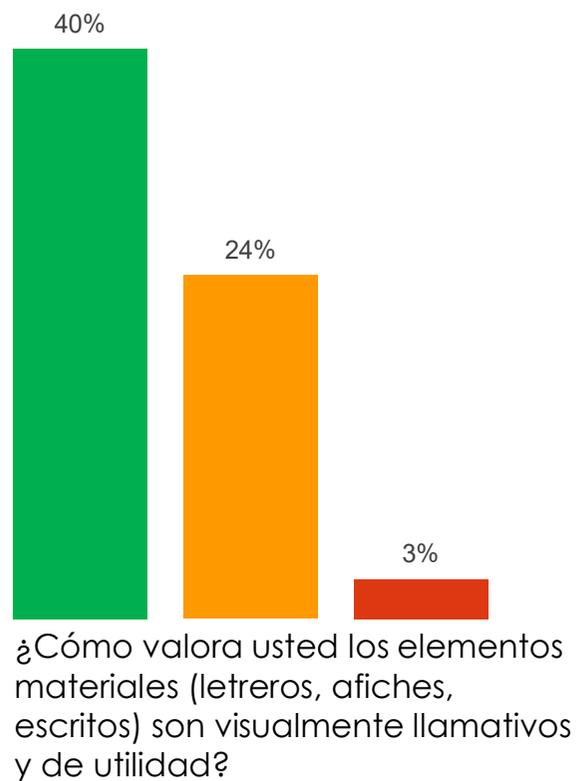
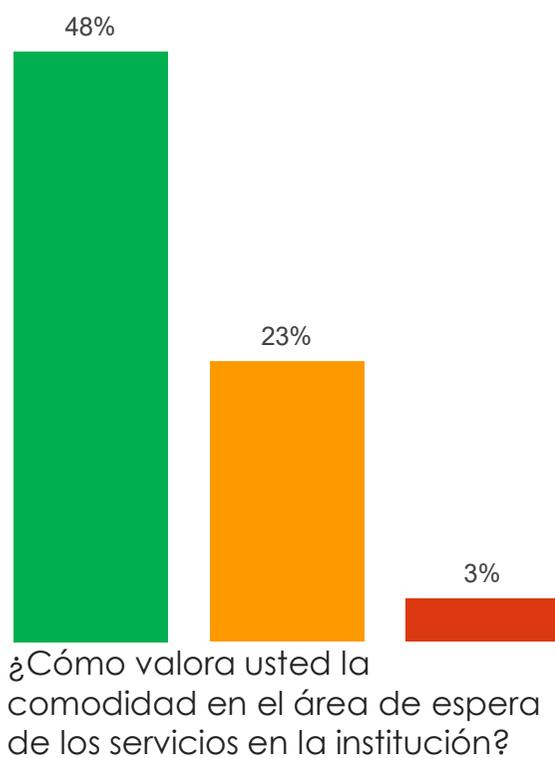


Sexo



## Dimensión: Elementos Tangibles

Promedio de satisfacción de la dimensión: **43%**

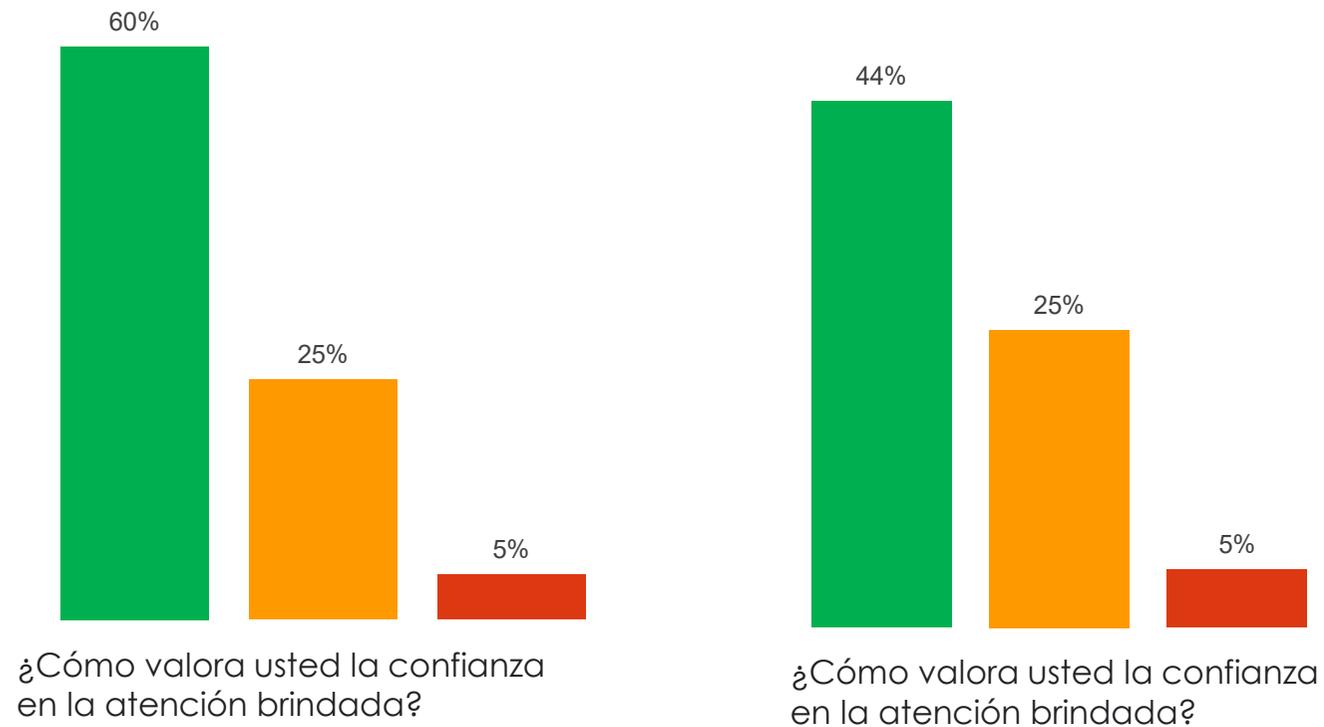


■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

Base: 100% total muestra

## Dimensión: Fiabilidad

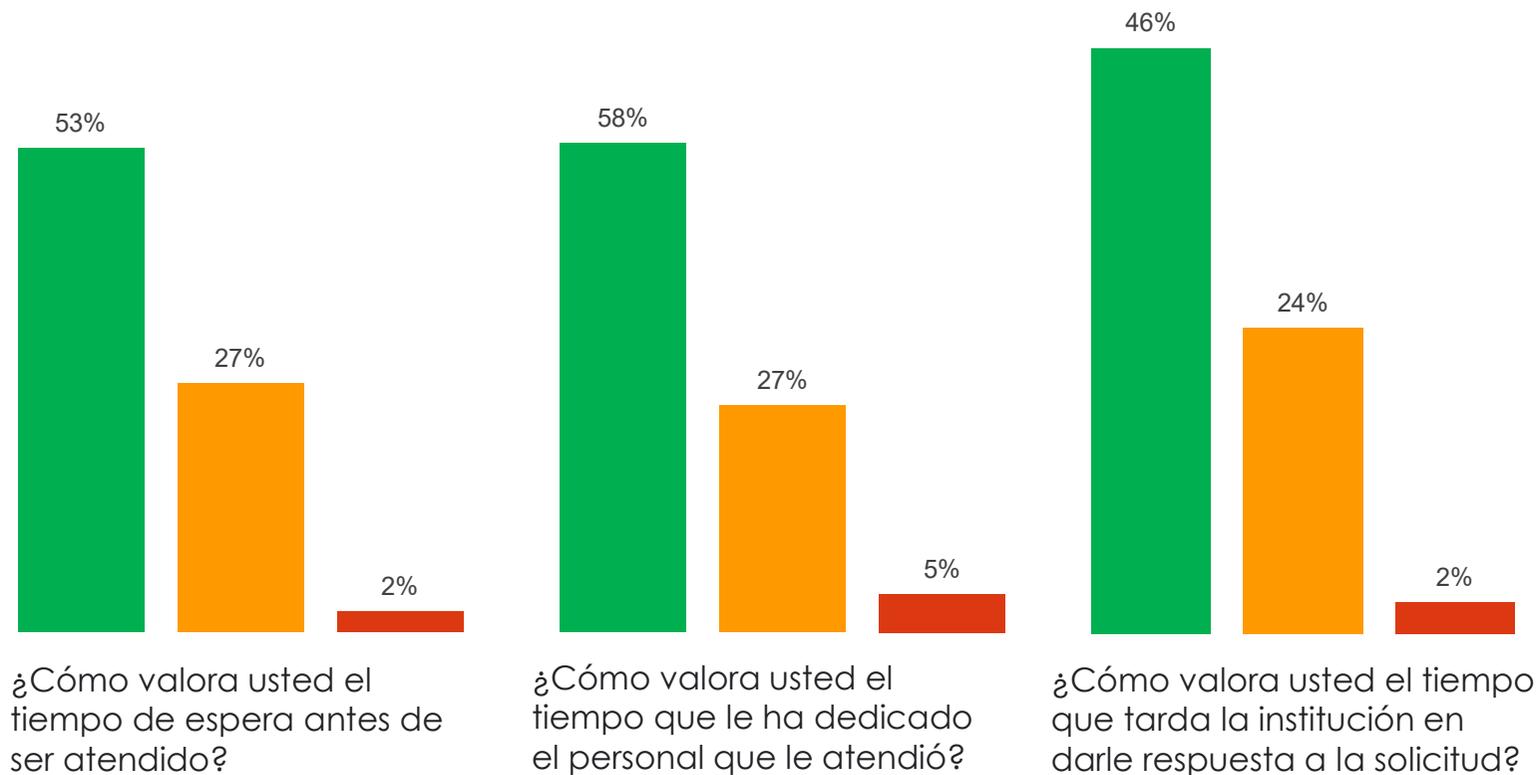
Promedio de satisfacción de la dimensión: **52%**



Base: 100% total muestra

## Dimensión: Capacidad de respuesta

Promedio de satisfacción de la dimensión: **52%**

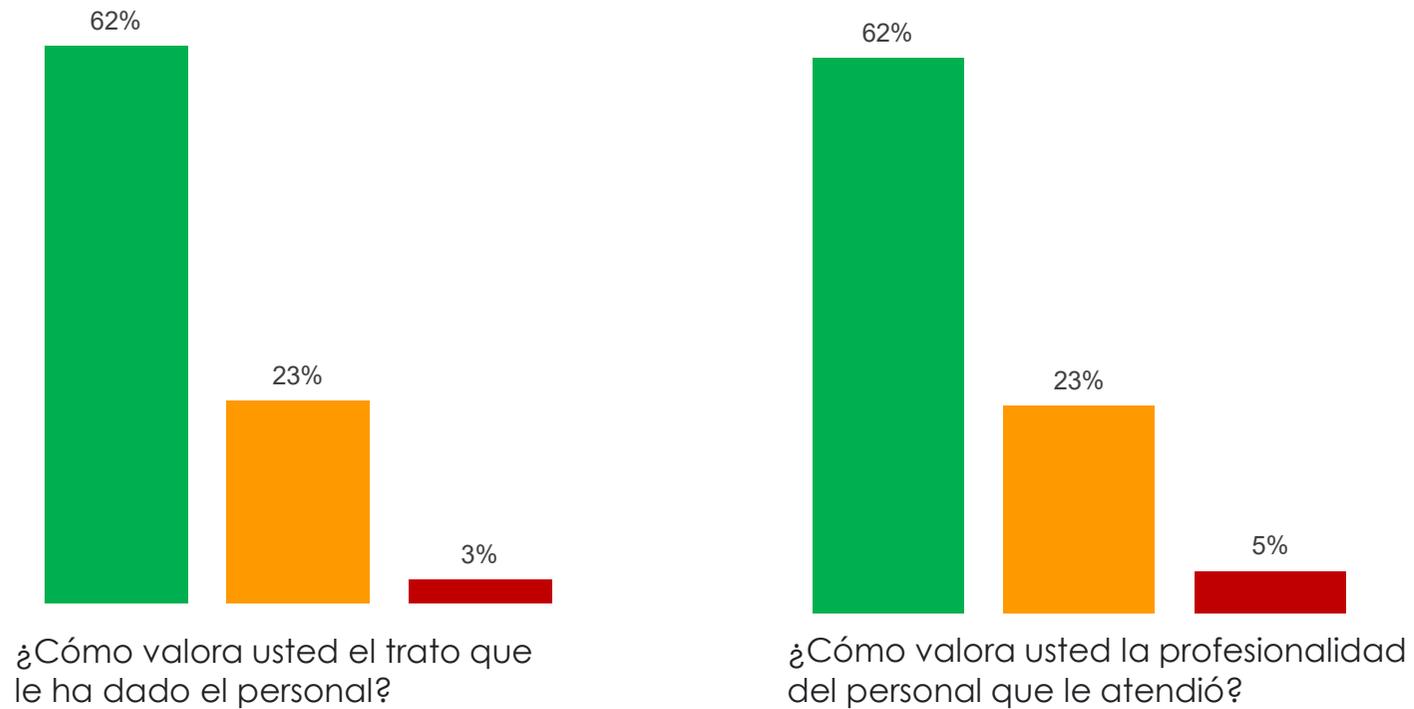


Base: 100% total muestra

■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

## Dimensión: Seguridad

Promedio de satisfacción de la dimensión: **62%**

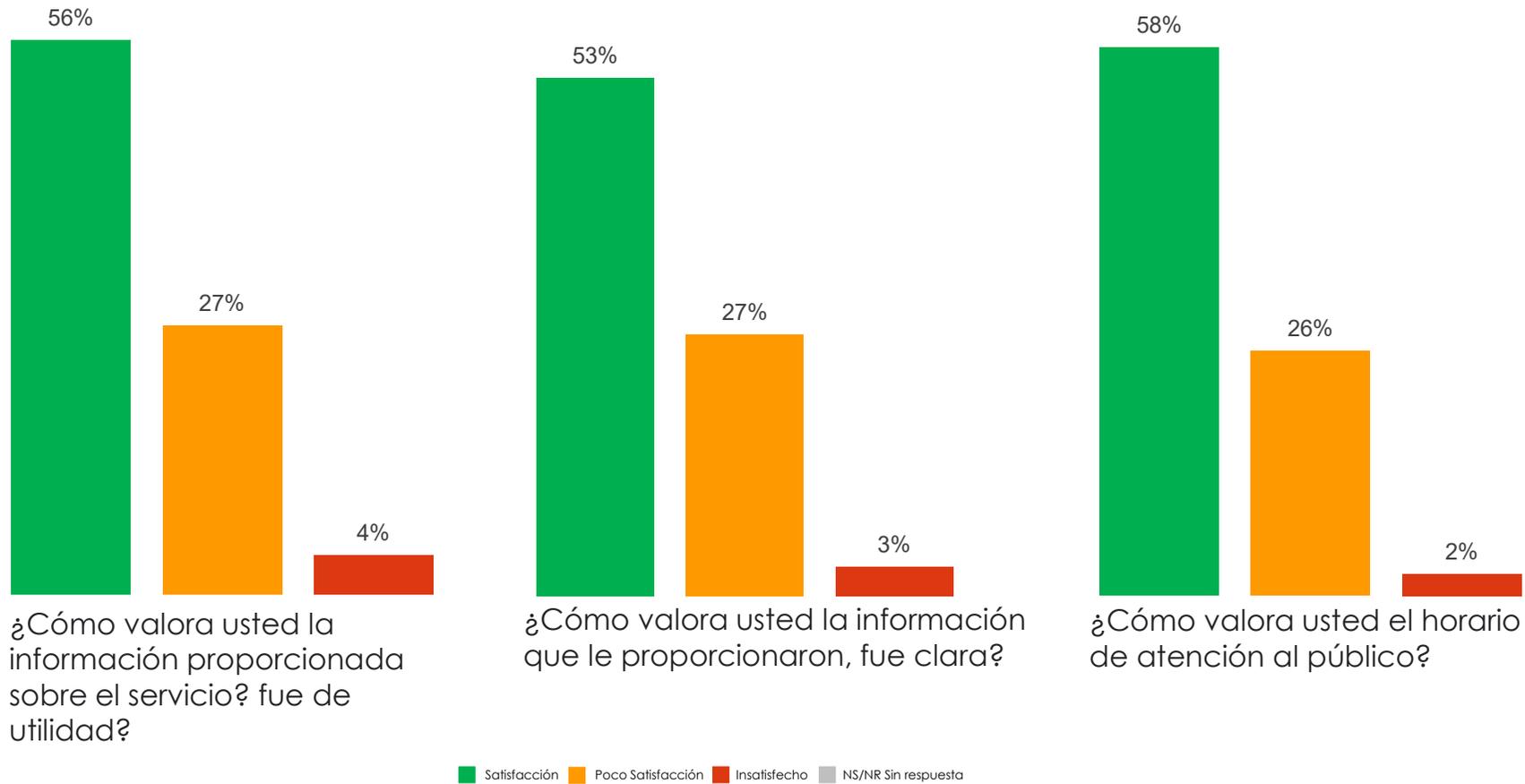


■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

Base: 100% total muestra

## Dimensión: Empatía

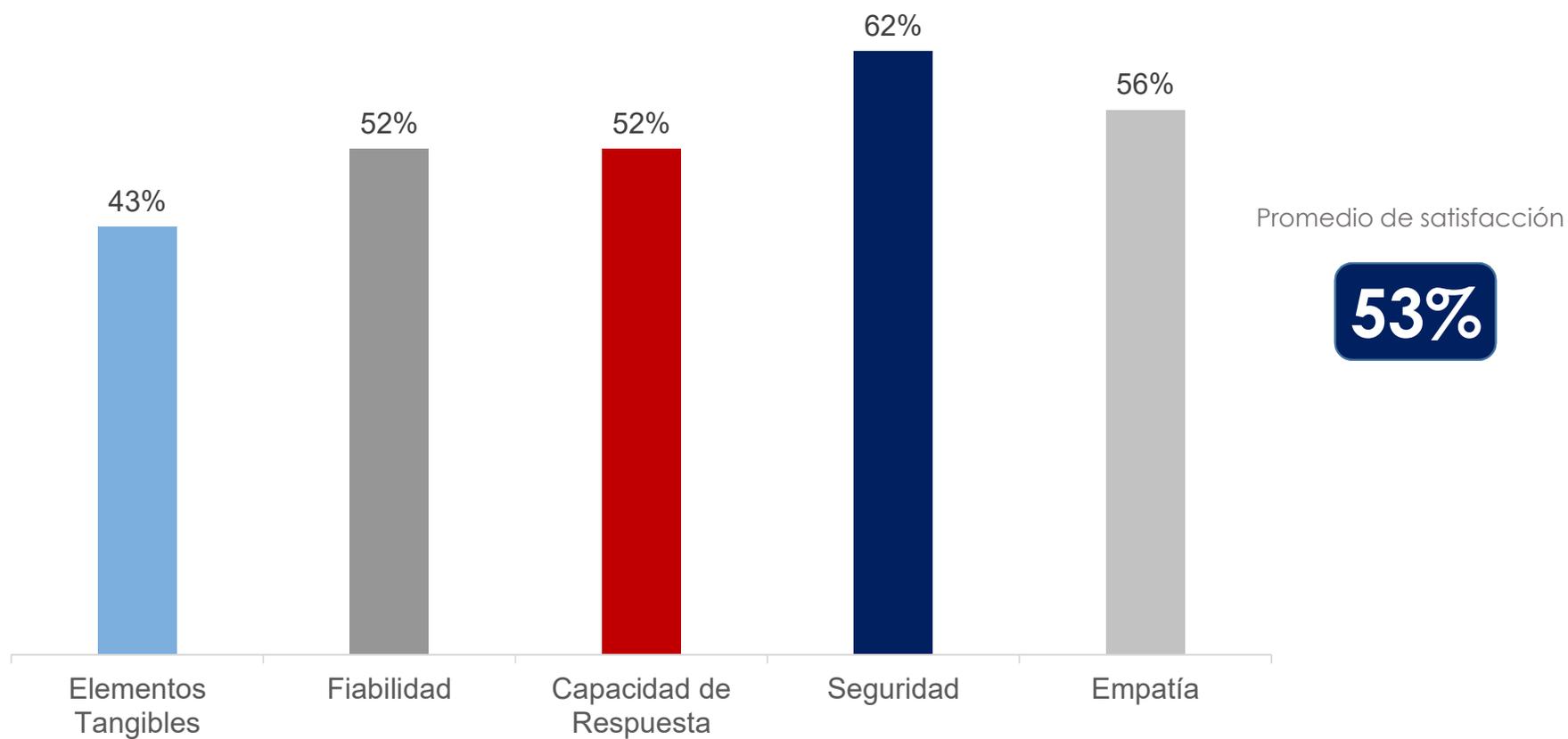
Promedio de satisfacción de la dimensión: **56%**



Base: 100% total muestra



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



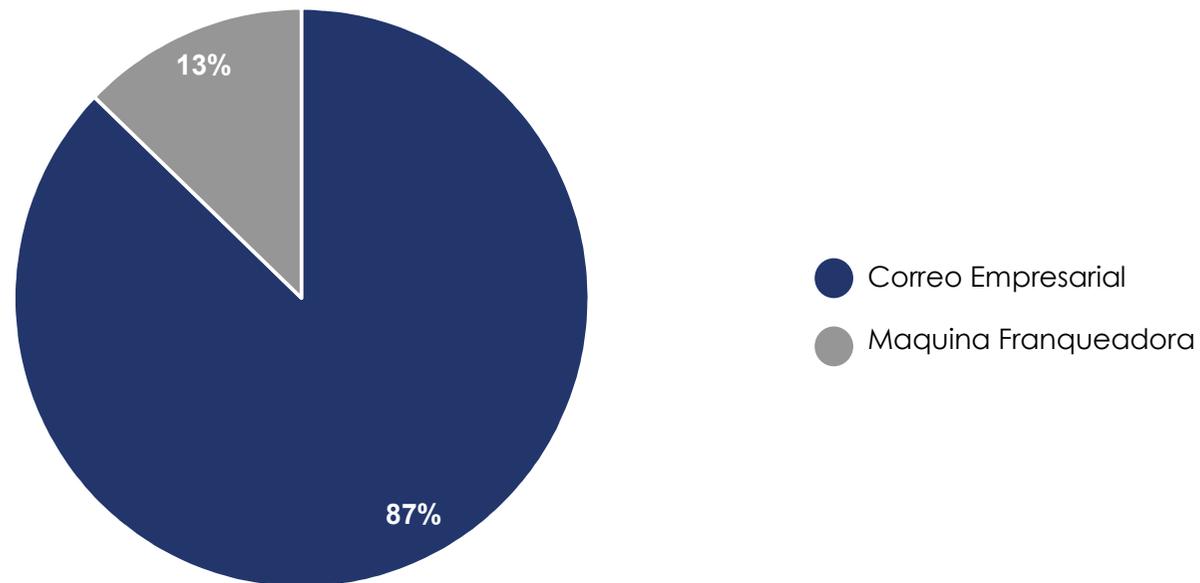


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios  
ofrecidos a usuarios institucionales



## Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

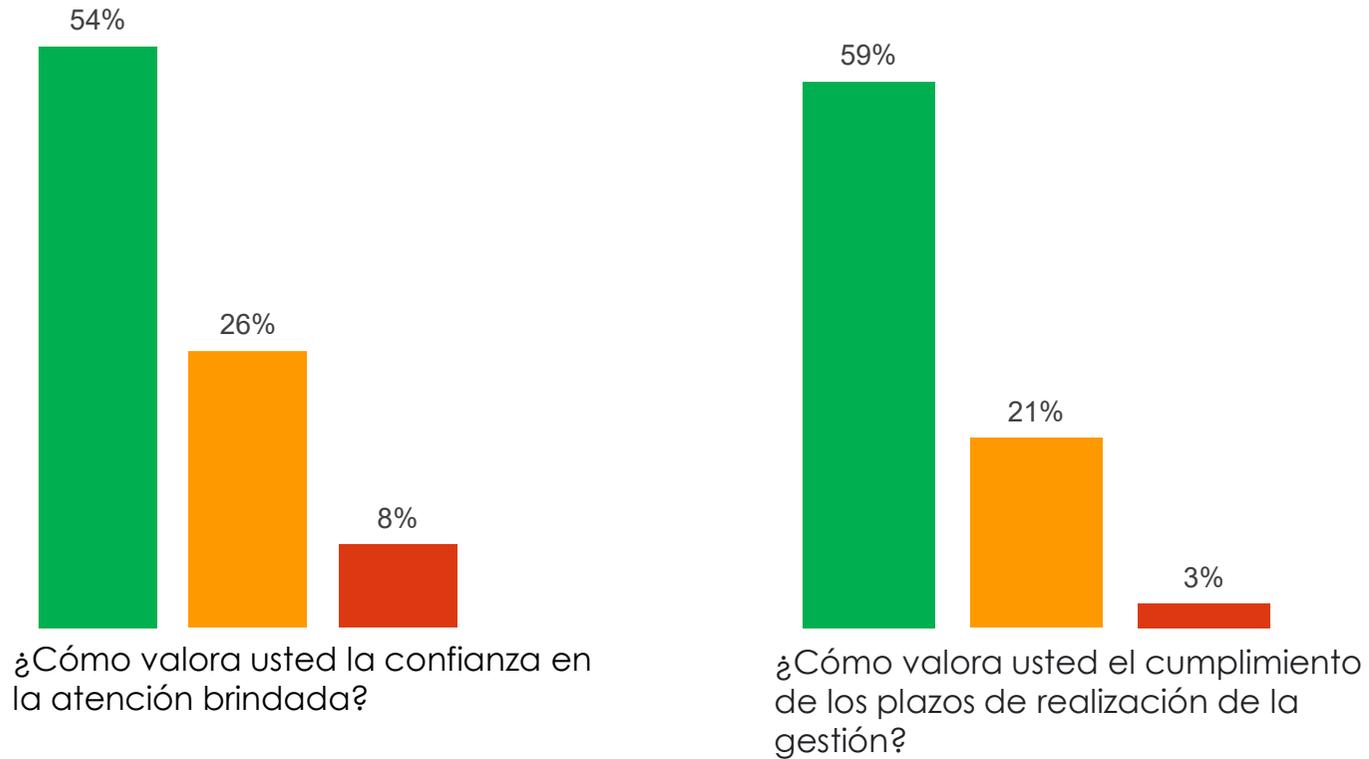
Porcentaje de respuesta



Base: 100% total muestra

## Dimensión: Fiabilidad

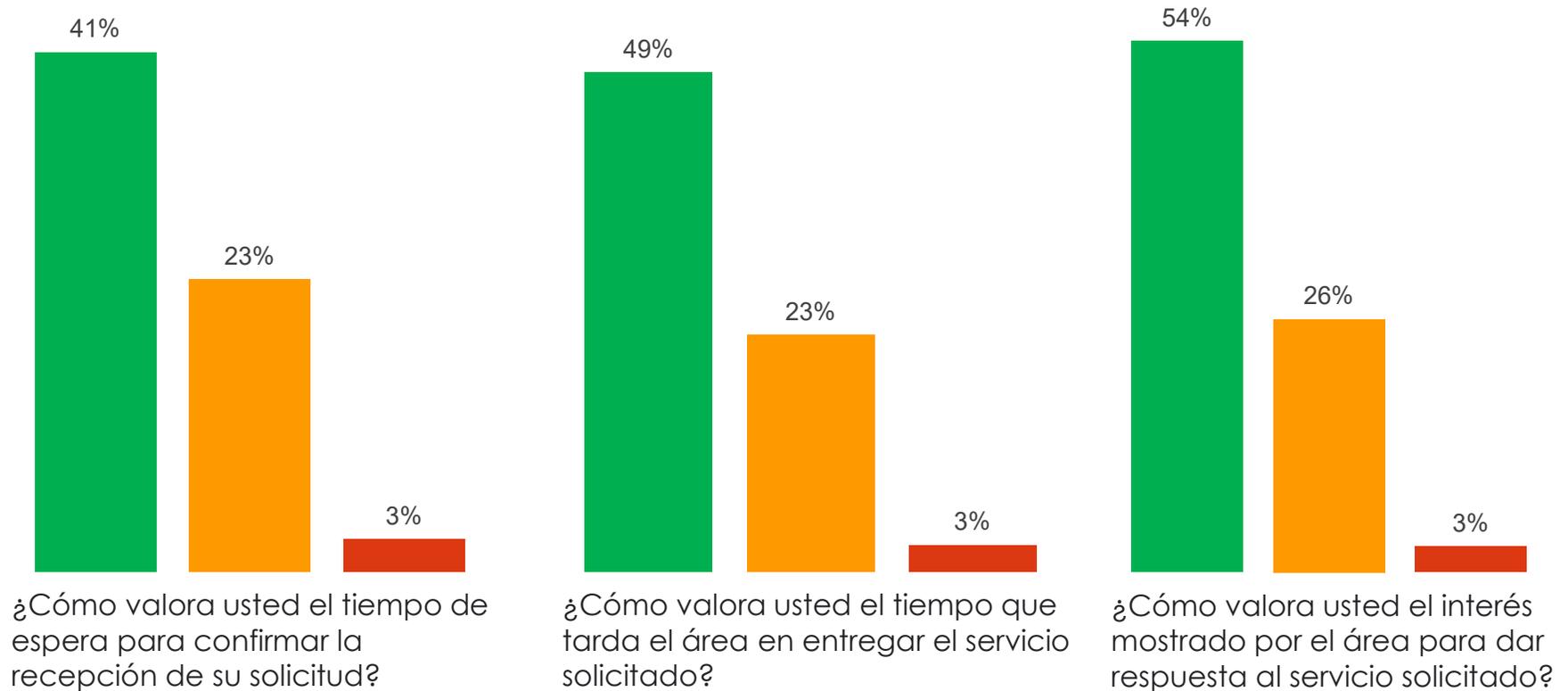
Promedio de satisfacción de la dimensión: **57%**



Base: 100% total muestra

## Dimensión: Capacidad de respuesta

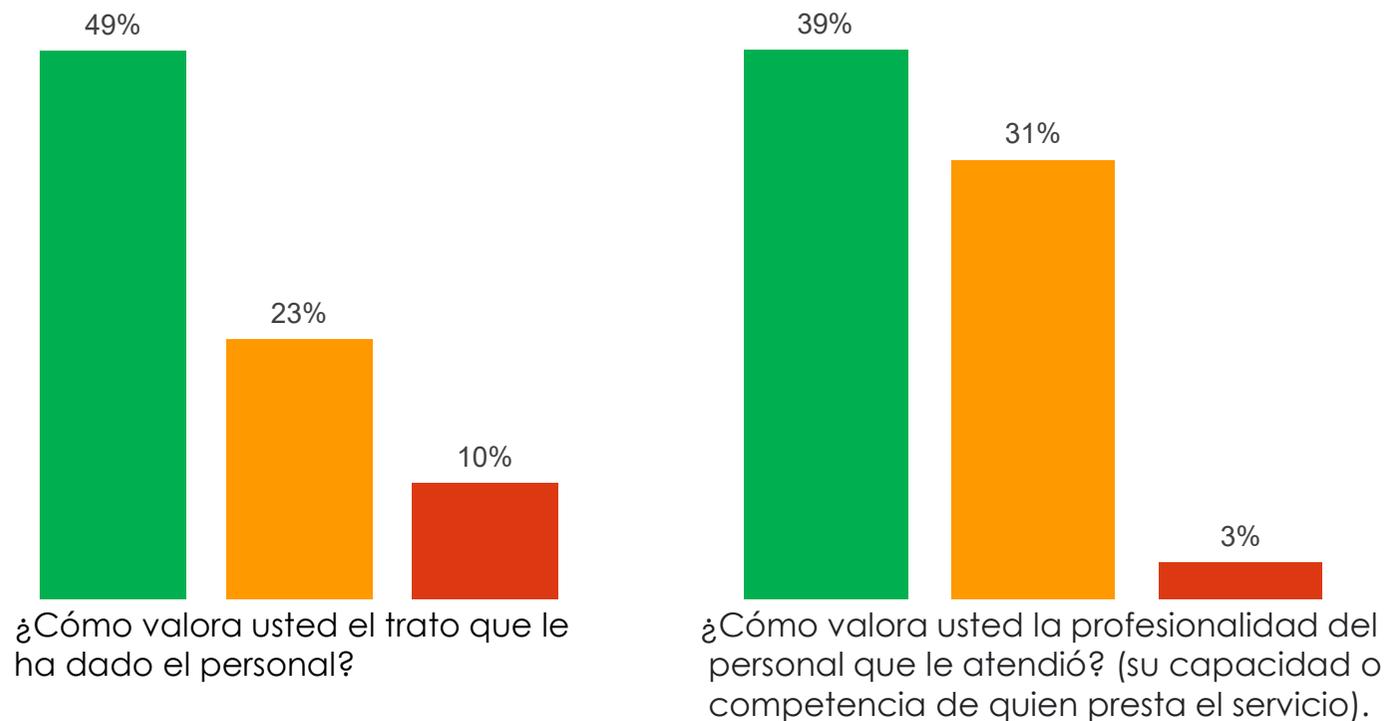
Promedio de satisfacción de la dimensión: **48%**



Base: 100% total muestra

## Dimensión: Seguridad

Promedio de satisfacción de la dimensión: **44%**

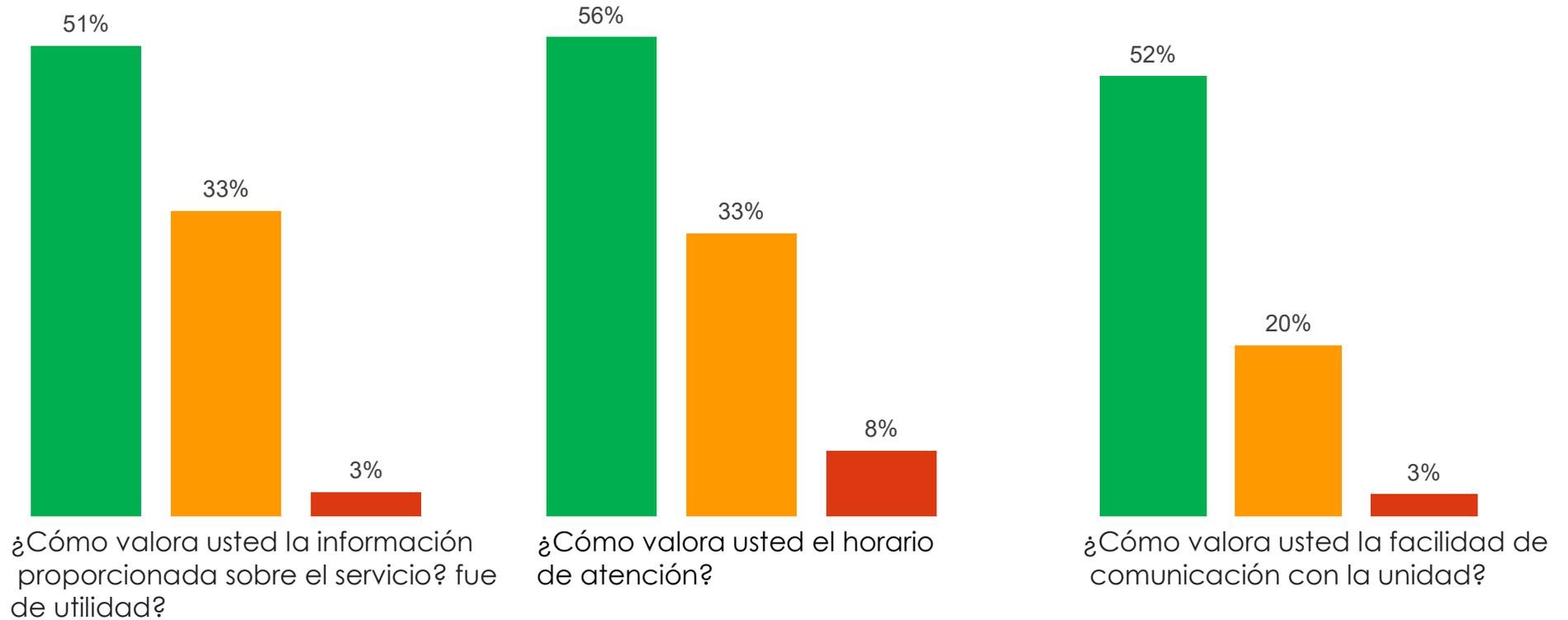


■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

Base: 100% total muestra

## Dimensión: Empatía

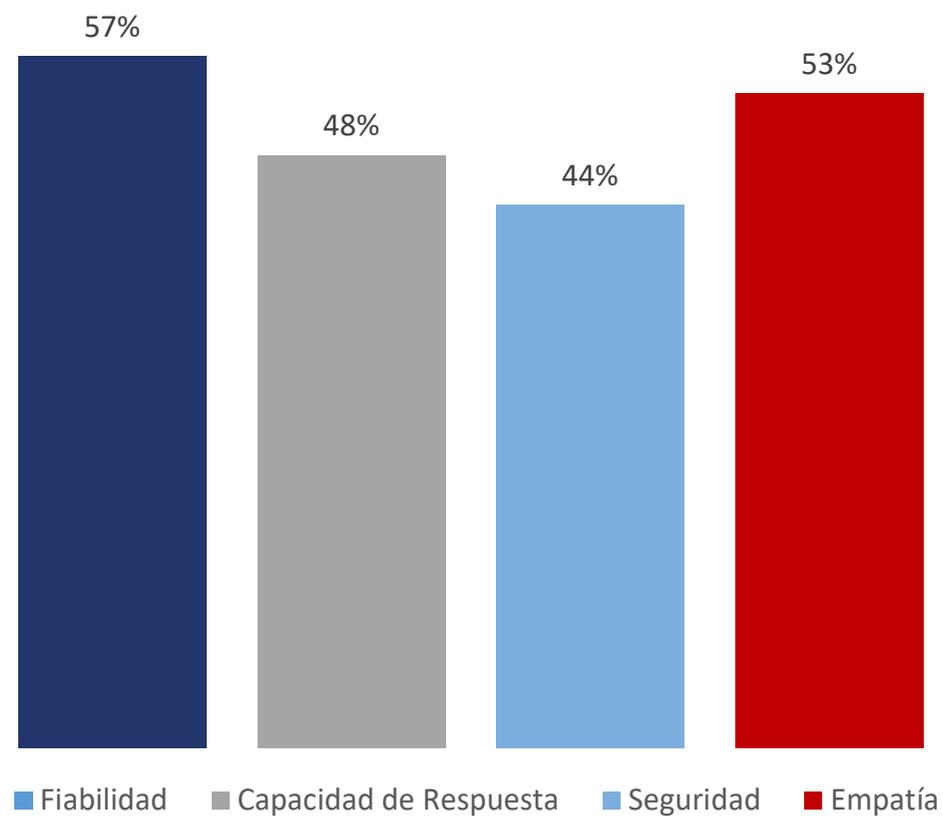
Promedio de satisfacción de la dimensión: **53%**



Base: 100% total muestra

■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS INSTITUCIONALES)



Promedio de satisfacción

**51%**

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

53%

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

51%

52%



# PLAN DE ACCIÓN





# PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Servicios Presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos de realización de la gestión	Verificar los tiempos que requieren los distintos servicios que son ofertados para identificar posibilidades de disminuir los mismos, ya sea mediante Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio.	01-Jun 2023	01-Ene 2024	Servicio al cliente
	Elementos tangibles	Los elementos materiales (letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	Debidamente señalar los espacios, oficinas y ventanillas de la institución.	01-Jun 2023	01-Ene 2024	Depto. Comunicaciones/ Dirección comercial/ Depto. Administración postal/ Director general
			Elaborar una programación de reparaciones y/o acondicionamiento por zonas de Las distintas estafetas o administraciones postales.			
	Empatía	La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución	Desarrollo un software para atención de usuarios.	01-Jun 2023	01-Ene 2024	Dirección de TI/Recursos Humanos/ Escuela postal
			Capacitación o talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios al ciudadano.			



# **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL INPOSDOM**

---

**MAYO 2023**



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO Y ALCANCE.....	4
FICHA TÉCNICA .....	5
METODOLOGÍA.....	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS .....	10
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL AL CIUDADANO EN LAS AGENCIAS POSTALES.....	18
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS A USUARIOS INSTITUCIONALES.....	39
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO.....	24
PLAN DE ACCIÓN.....	28



## INTRODUCCIÓN

El presente informe muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana respecto a la calidad de los Servicios Presenciales ofrecidos por el Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM).

En cumplimiento con la resolución Núm.03-2019, la cual establece el proceso de estructuración de la Encuesta de Satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública, y conforme a los parámetros del modelo SERVQUAL.

A través de la División de Calidad en la Gestión y el Departamento de Planificación y Desarrollo, se ha aplicado la encuesta de satisfacción ciudadana 2023, utilizando el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

A continuación presentamos el informe de resultados obtenidos.



## FICHA TECNICA

### **POBLACIÓN:**

- Servicios Presenciales: 7,493.

**ÁMBITO:** El cuestionario será aplicado en la Sede central de INPOSDOM, así como también las agencias postales (Santiago, Sambil, San pedro de Macorís y Baní).

**MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determino la siguiente muestra:

- Servicios Presenciales: 366 muestra de Servicios postales.

**MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario estructurado con google form y vía telefónica.

**FECHA DE TRABAJO:** Desde el (08) de Mayo hasta el (30) de Mayo del 2023.

**RESPONSABLE:** División de Calidad en la Gestión y el Departamento de Planificación y Desarrollo.



# Metodologia



## METODOLOGIA SERVQUAL

La metodología es utilizada para este estudio, 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 evaluó de manera presencial, y via telefonica, sobre los servicios, a los ciudadanos(as) y clientes.



# DIMENSIONES

## Elementos Tangibles

**Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación**

- Cómo valora usted la comodidad en el área de espera de los servicios en la institución
- Cómo valora usted los elementos materiales (letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- Cómo valora usted las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

## Fiabilidad

**Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable**

- Cómo valora usted la confianza en la atención brindada.
- Cómo valora usted 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**

- Cómo valora usted el tiempo de espera antes de ser atendido.
- Cómo valora usted el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- Cómo valora usted el tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.

## Seguridad

**Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido**

- Cómo valora usted el trato que le ha dado el personal.
- Cómo valora usted la profesionalidad del personal que le atendió.

## Empatía

**Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes**

- Cómo valora usted la información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad.
- Cómo valora usted la información que le proporcionaron, fue clara.
- Cómo valora usted el horario de atención al público.

## PARÁMETROS DE VALORACION PARA LA TABULACION 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).

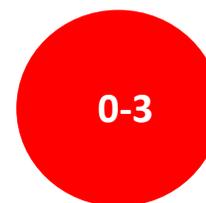
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



**Insatisfecho**

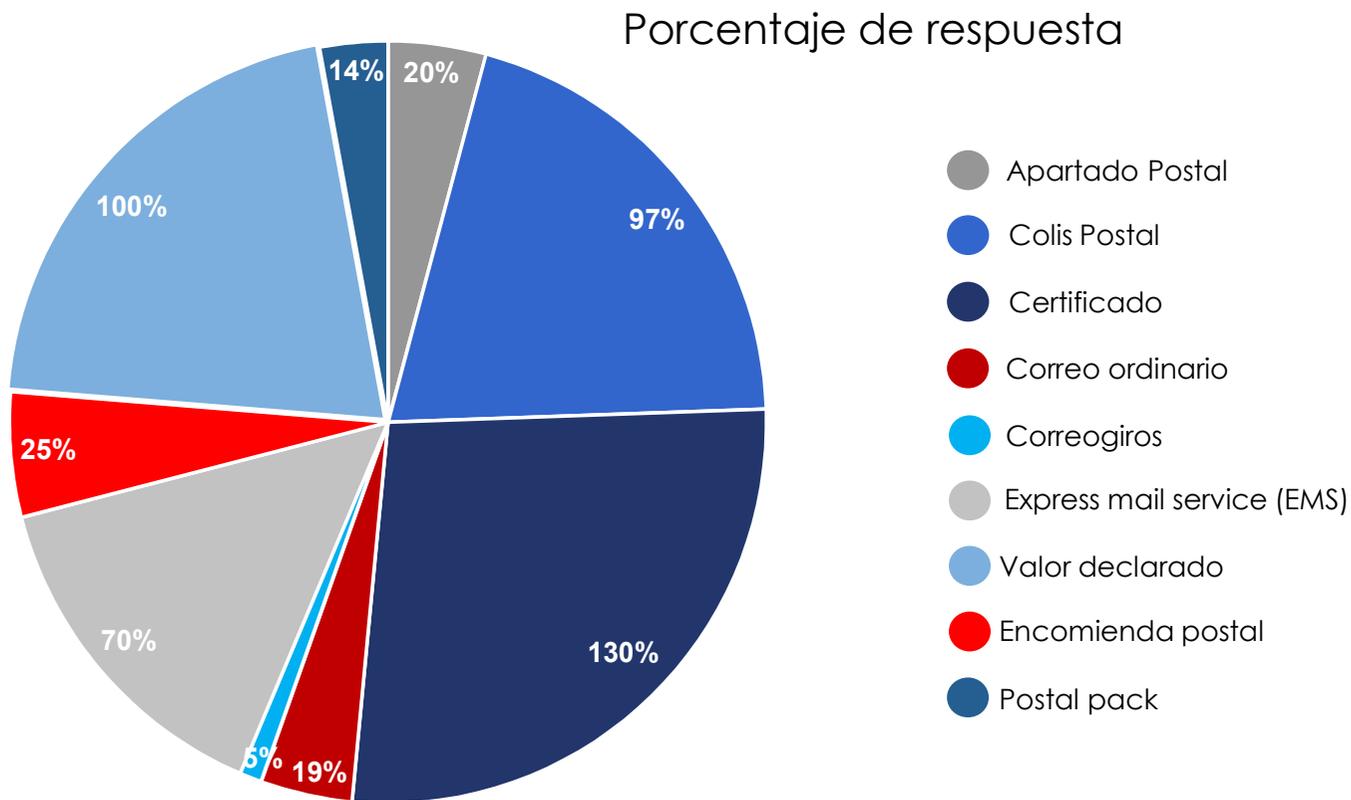




RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial al ciudadanos



# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos/ sede principal



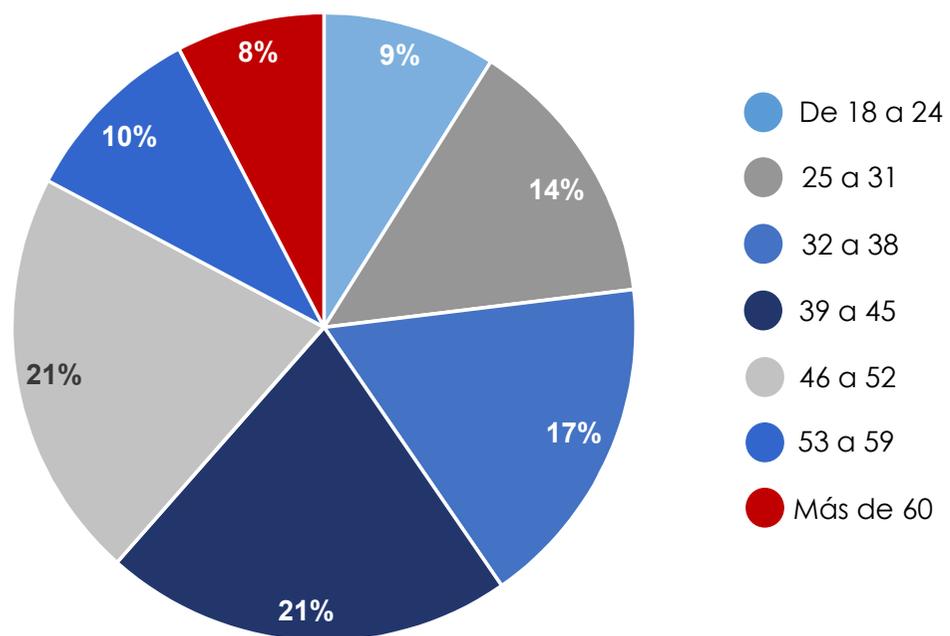
Total de Respuesta

366

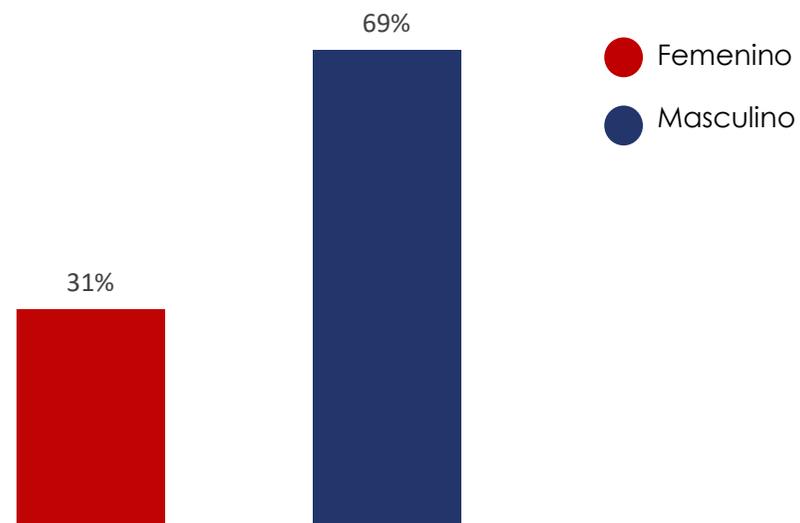
Base: 100% total muestra

## PERFIL DE LOS CIUDADANO(AS) /CLIENTES USUARIOS(AS) DEL SERVICIO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

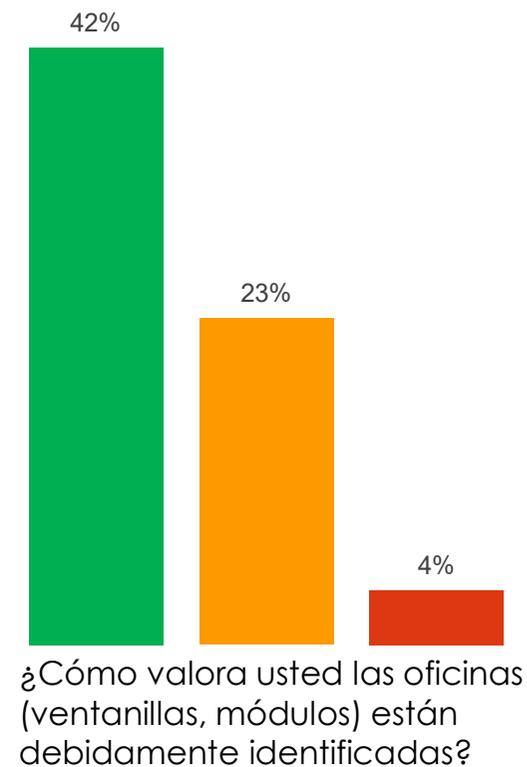
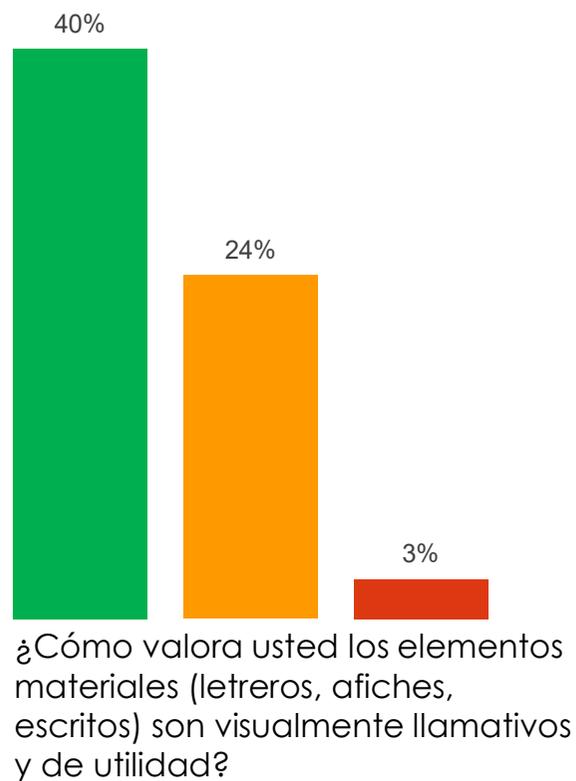
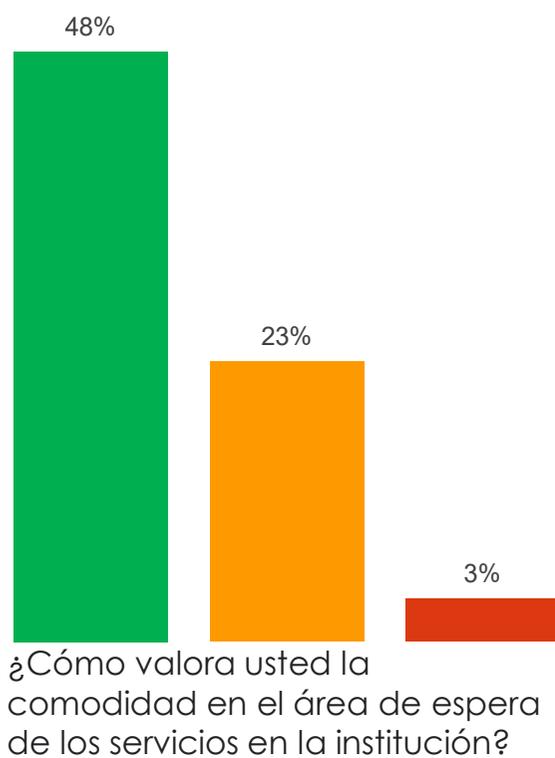


Sexo



## Dimensión: Elementos Tangibles

Promedio de satisfacción de la dimensión: **43%**

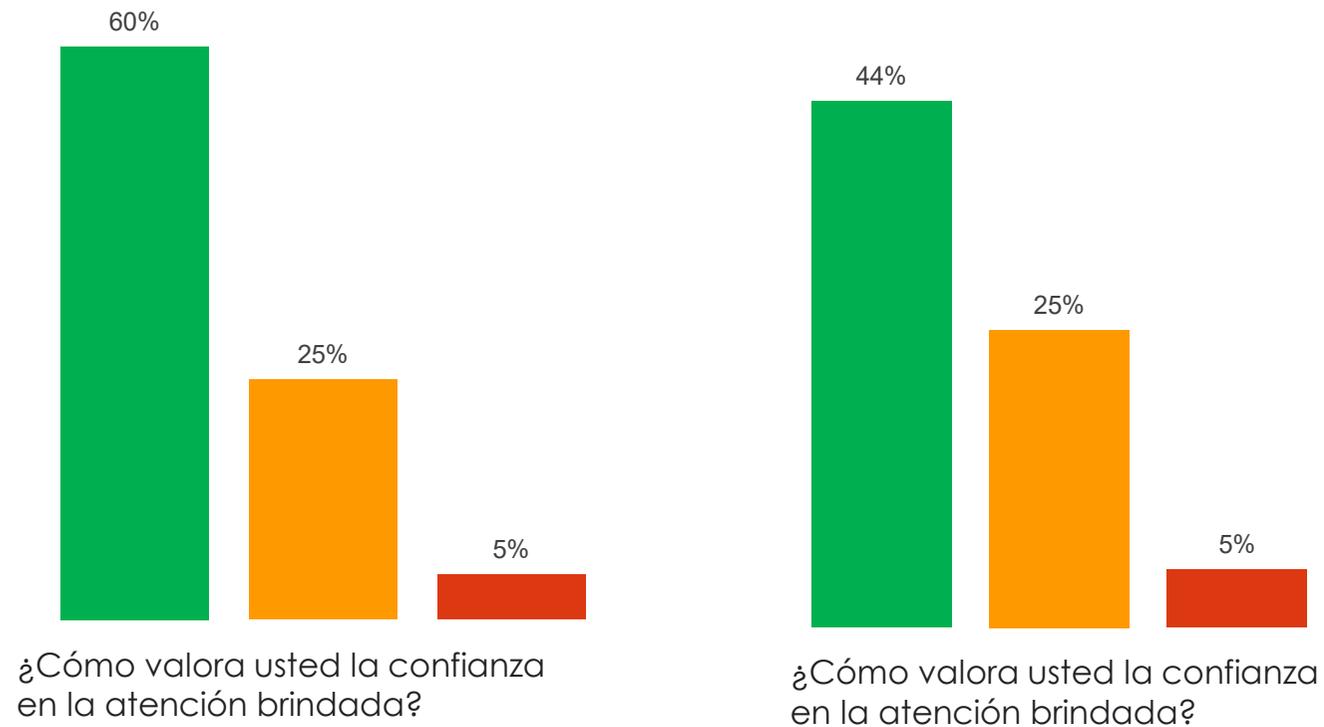


■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

Base: 100% total muestra

## Dimensión: Fiabilidad

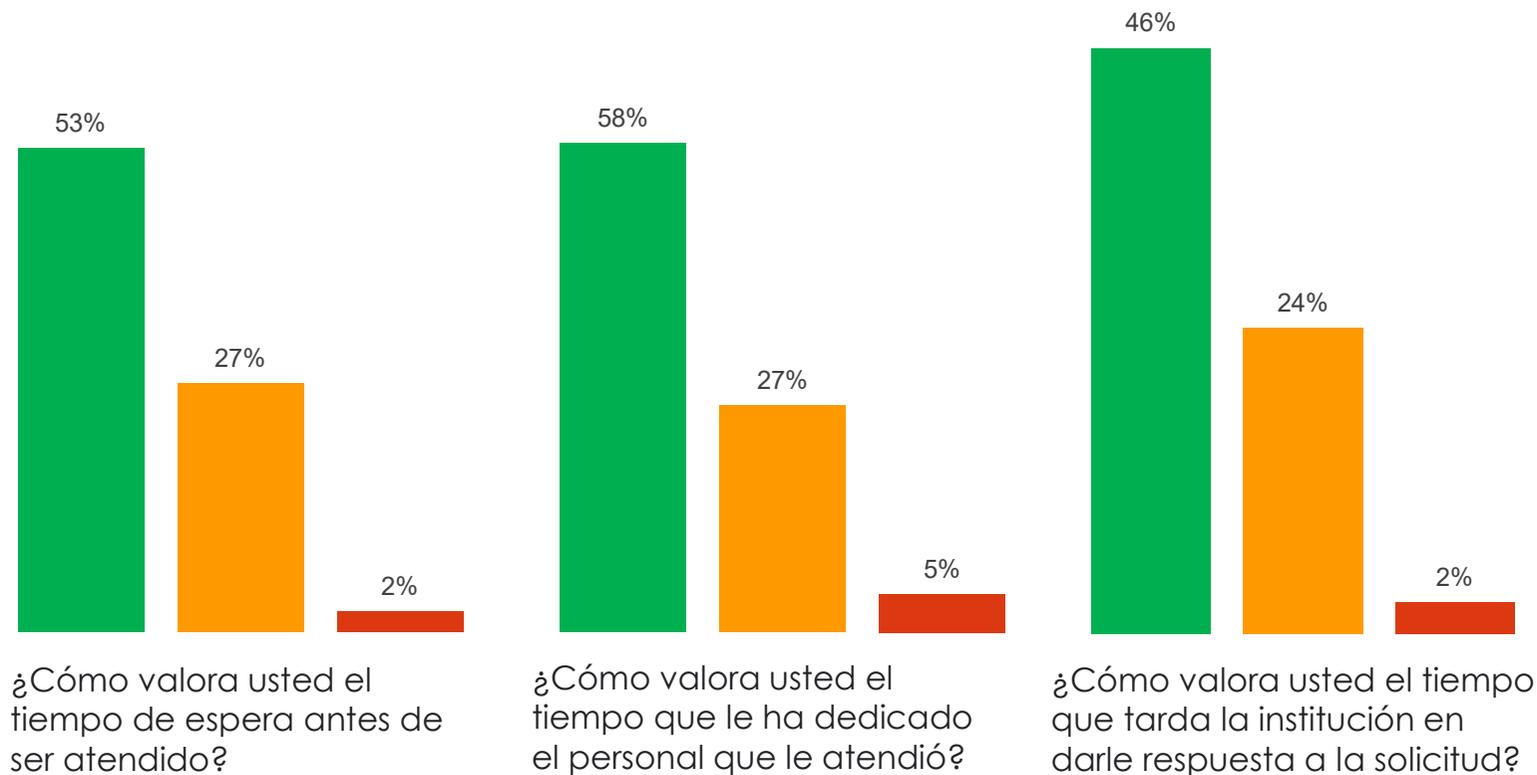
Promedio de satisfacción de la dimensión: **52%**



Base: 100% total muestra

## Dimensión: Capacidad de respuesta

Promedio de satisfacción de la dimensión: **52%**

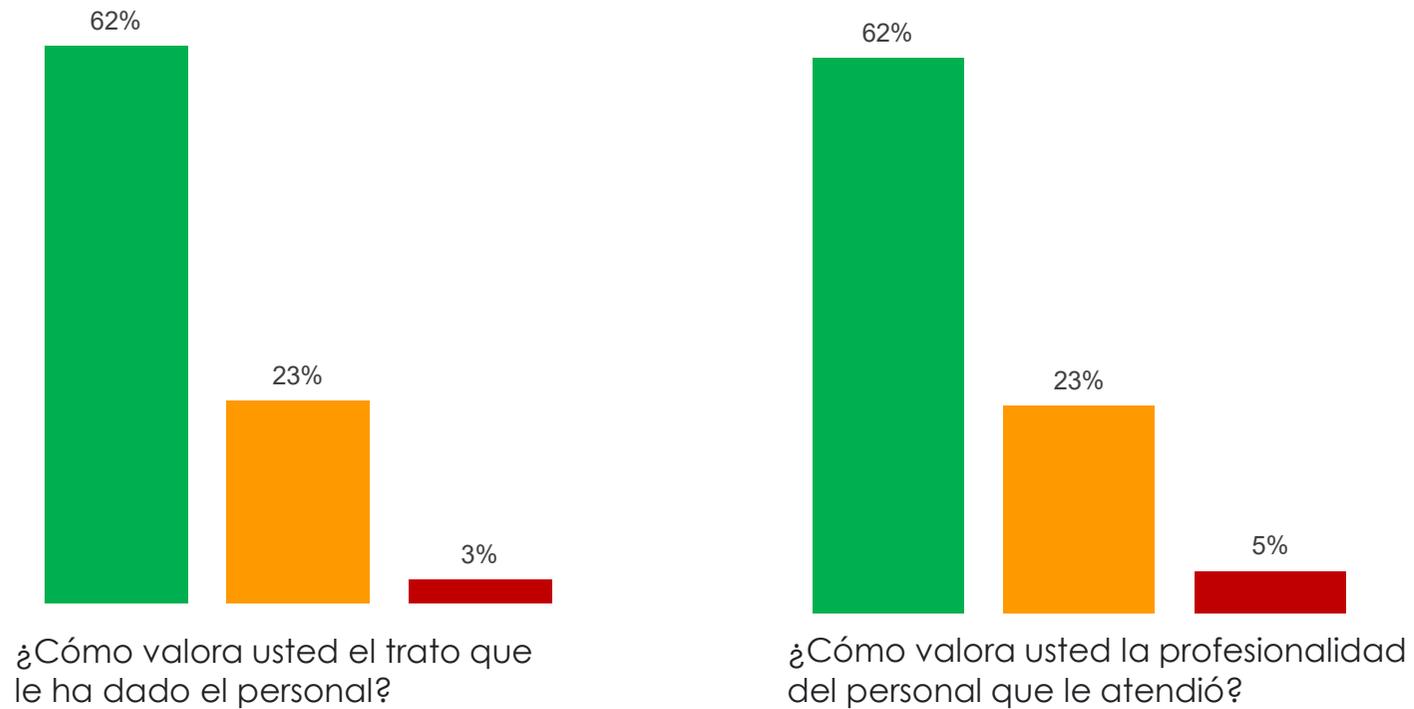


Base: 100% total muestra

■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

## Dimensión: Seguridad

Promedio de satisfacción de la dimensión: **62%**

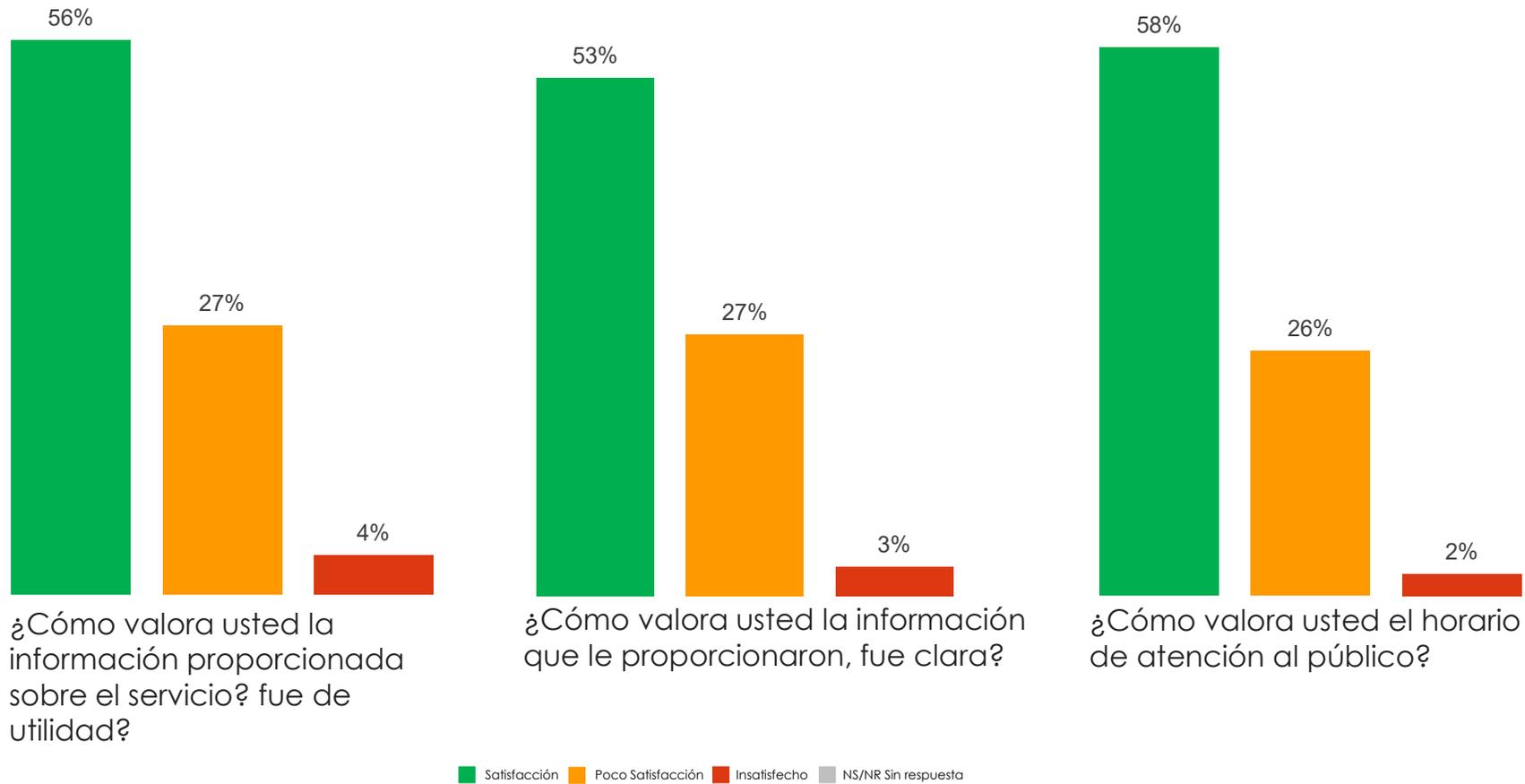


■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

Base: 100% total muestra

## Dimensión: Empatía

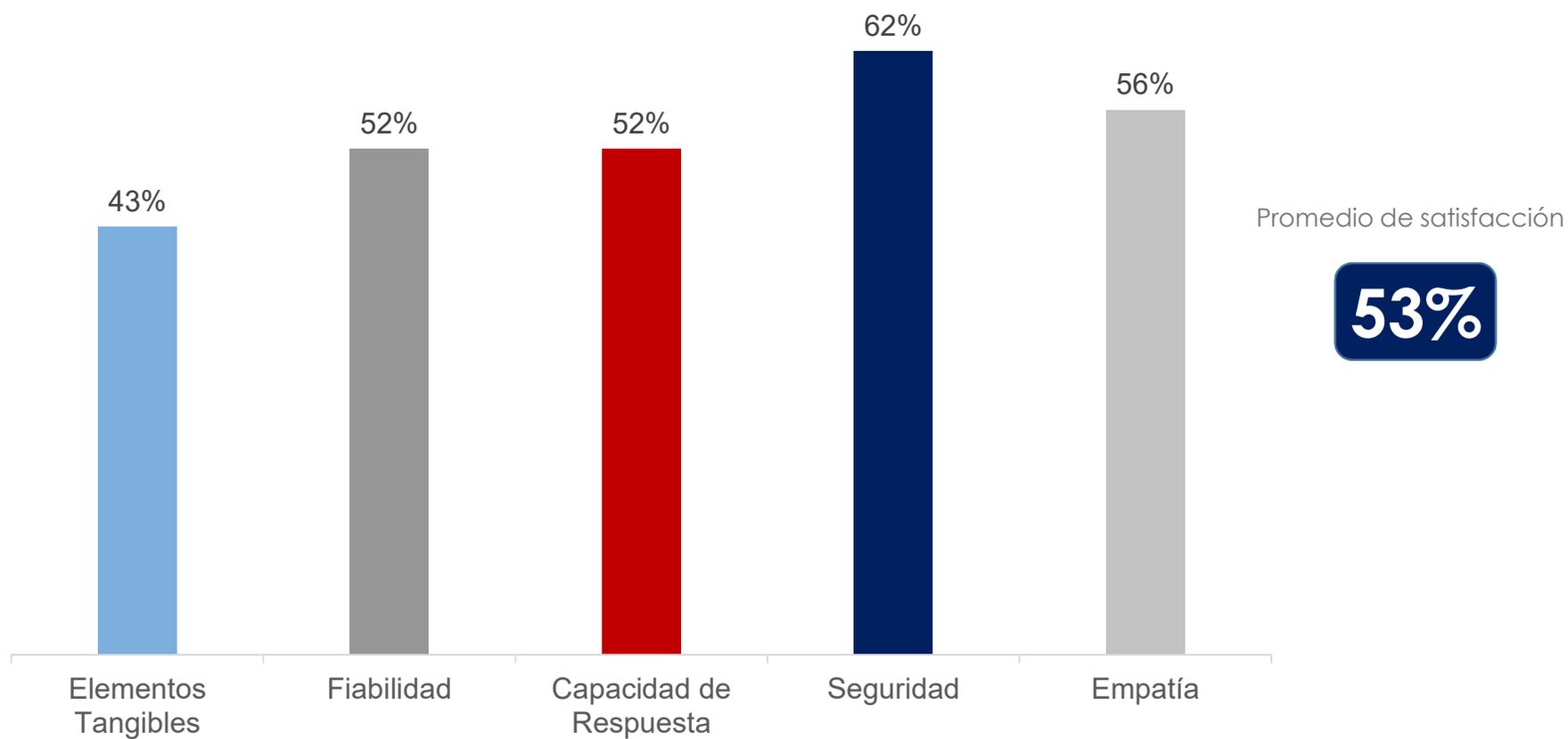
Promedio de satisfacción de la dimensión: **56%**



Base: 100% total muestra



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



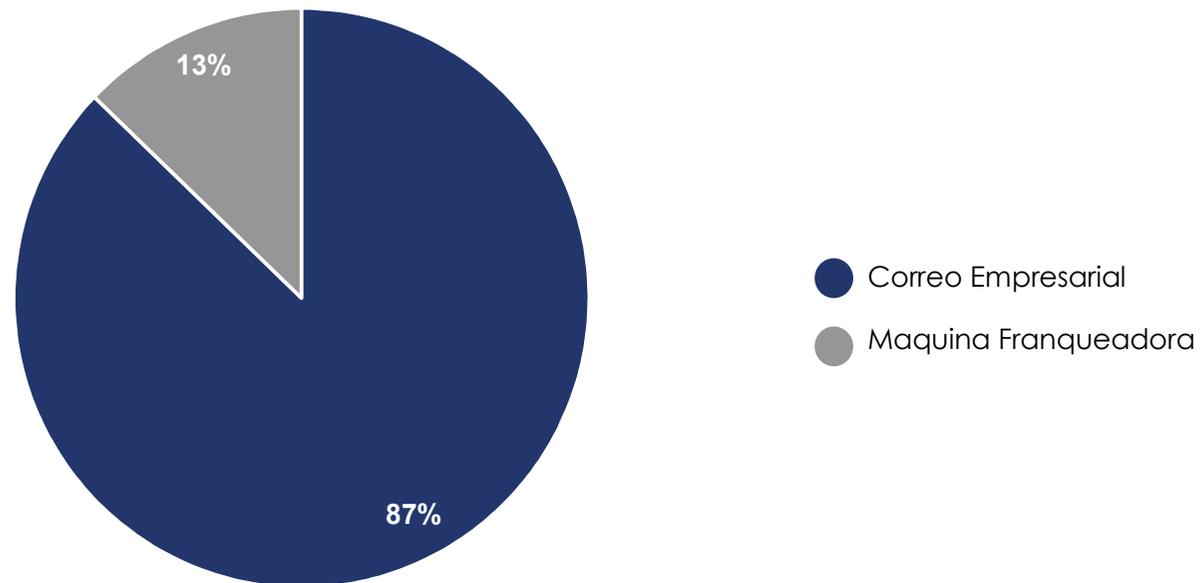


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios  
ofrecidos a usuarios institucionales



## Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

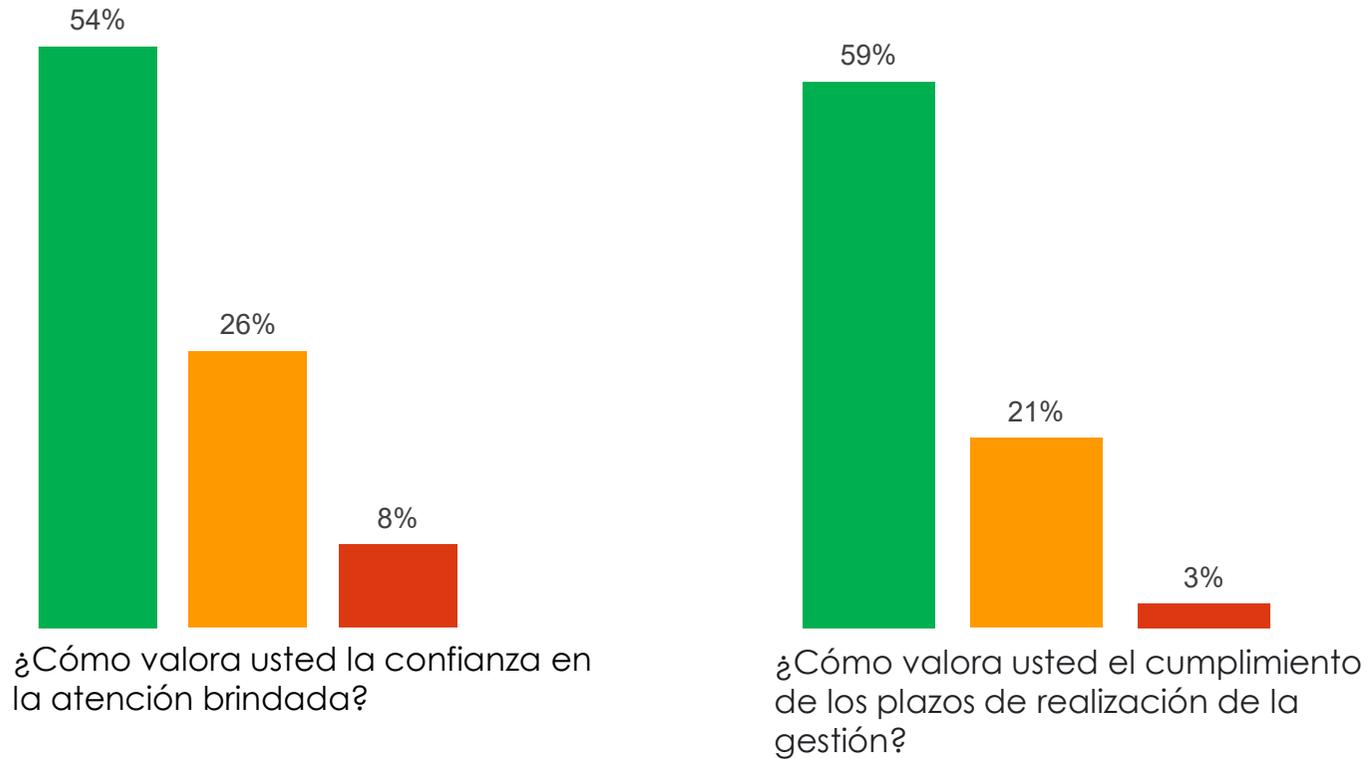
Porcentaje de respuesta



Base: 100% total muestra

## Dimensión: Fiabilidad

Promedio de satisfacción de la dimensión: **57%**

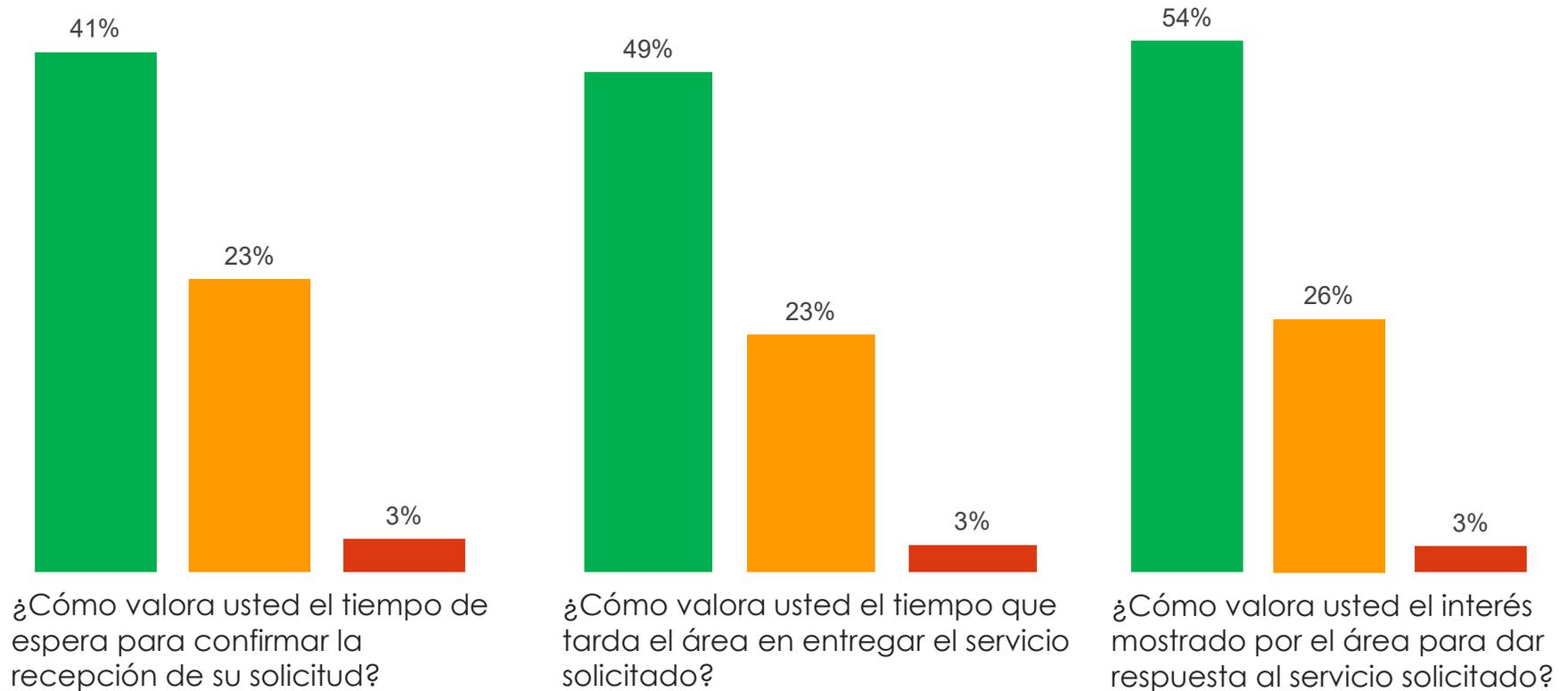


Base: 100% total muestra

■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

## Dimensión: Capacidad de respuesta

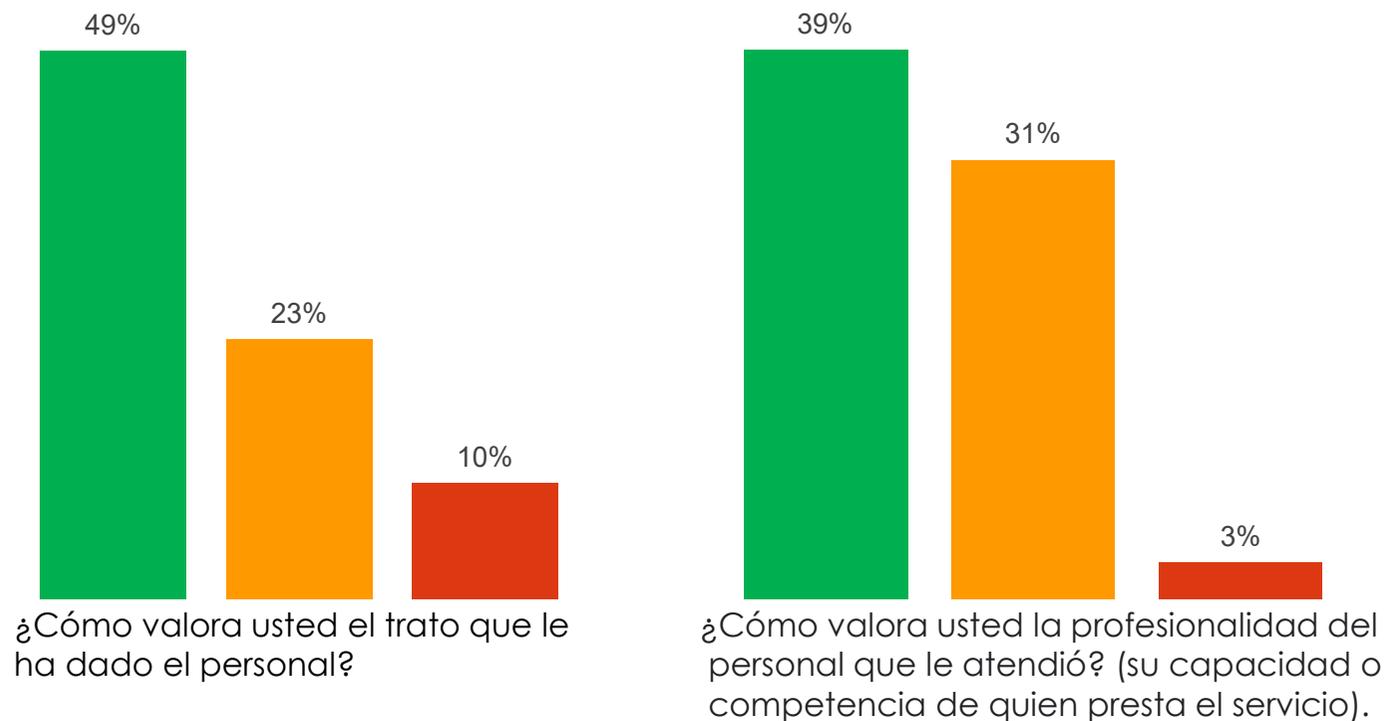
Promedio de satisfacción de la dimensión: **48%**



Base: 100% total muestra

## Dimensión: Seguridad

Promedio de satisfacción de la dimensión: **44%**

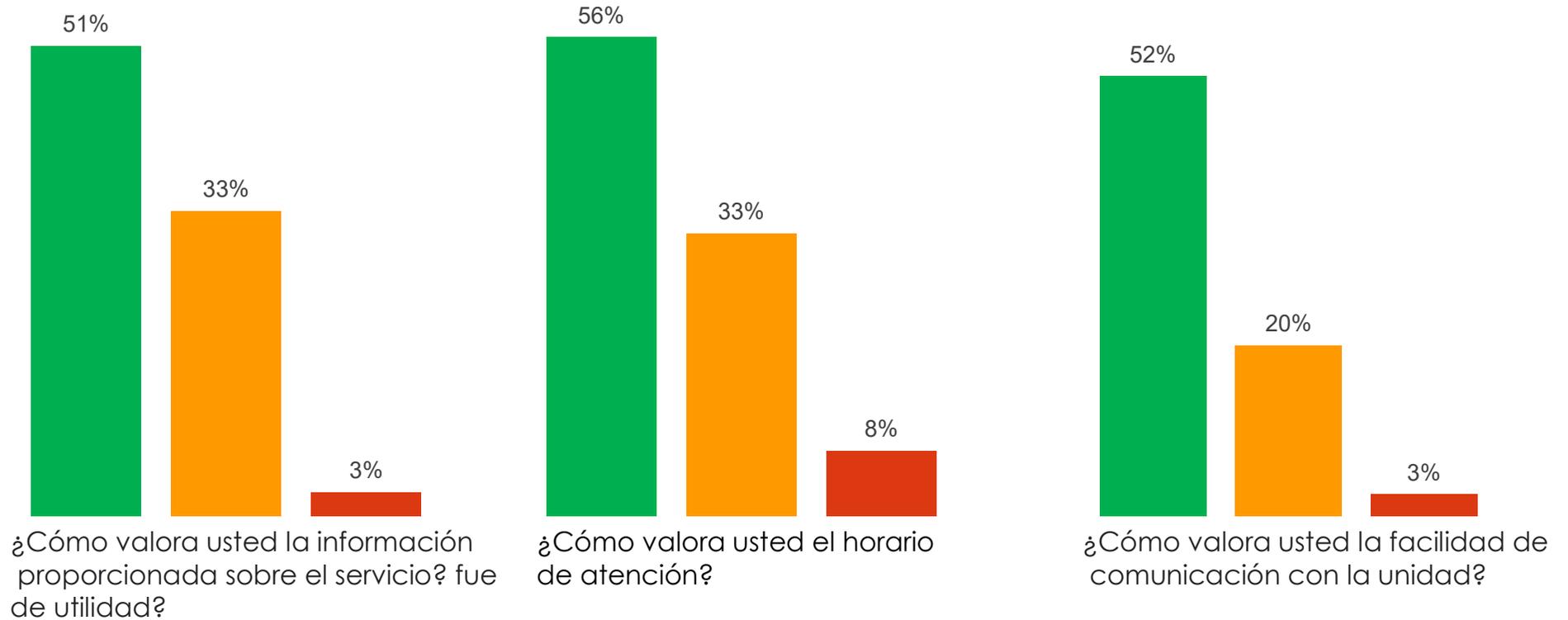


■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

Base: 100% total muestra

## Dimensión: Empatía

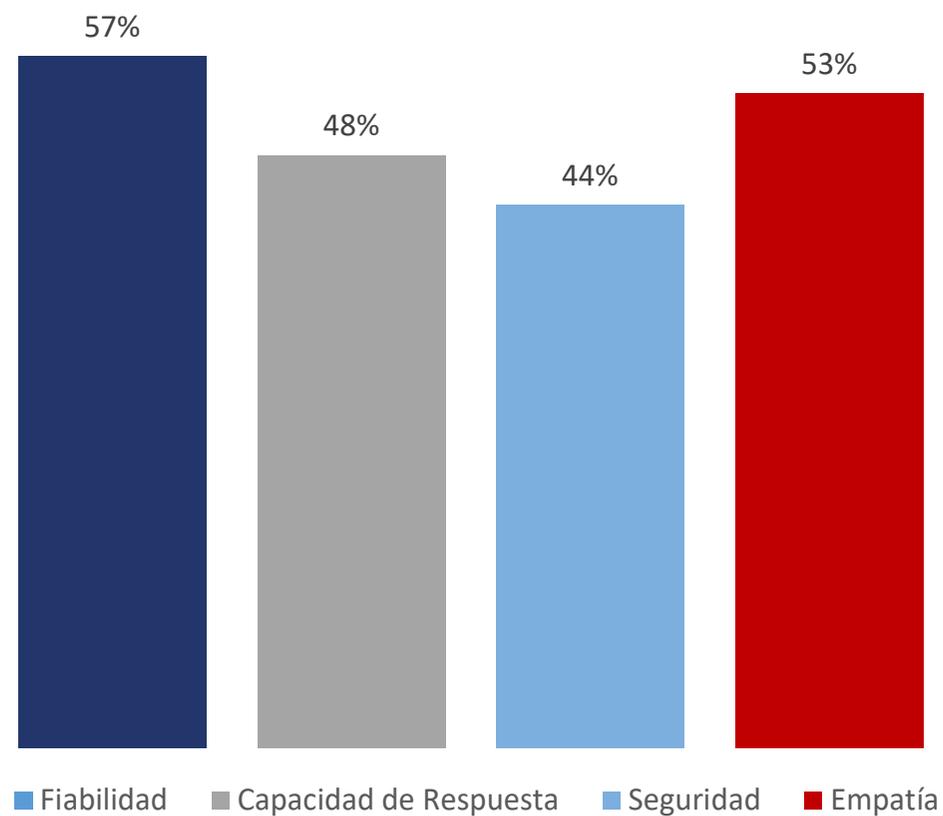
Promedio de satisfacción de la dimensión: **53%**



Base: 100% total muestra

■ Satisfacción ■ Poco Satisfacción ■ Insatisfecho ■ NS/NR Sin respuesta

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A USUARIOS INSTITUCIONALES)



Promedio de satisfacción

**51%**

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

53%

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

51%

52%



# PLAN DE ACCIÓN





# PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Servicios Presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos de realización de la gestión	Verificar los tiempos que requieren los distintos servicios que son ofertados para identificar posibilidades de disminuir los mismos, ya sea mediante Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio.	01-Jun 2023	01-Ene 2024	Servicio al cliente
	Elementos tangibles	Los elementos materiales (letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad	Debidamente señalar los espacios, oficinas y ventanillas de la institución.	01-Jun 2023	01-Ene 2024	Depto. Comunicaciones/ Dirección comercial/ Depto. Administración postal/ Director general
			Elaborar una programación de reparaciones y/o acondicionamiento por zonas de Las distintas estafetas o administraciones postales.			
	Empatía	La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución	Desarrollo un software para atención de usuarios.	01-Jun 2023	01-Ene 2024	Dirección de TI/Recursos Humanos/ Escuela postal
			Capacitación o talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios al ciudadano.			