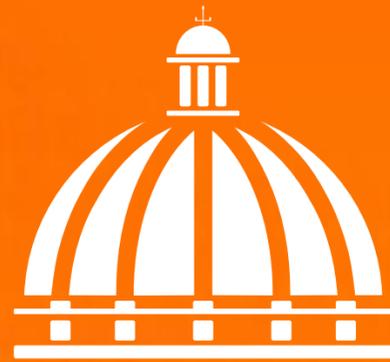


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos

Junio 2023



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

DEFENSA CIVIL

TABLA DE CONTENIDOS

- 03 Ficha Técnica
- 08 Metodología
- 13 Resultados
- 22 Índice de satisfacción de usuarios
- 27 Plan de Acción



OBJETIVO INSTITUCIONAL

La Defensa Civil tiene como principal objetivo asegurar que los operativos del país sean adecuados para los perjuicios que se originen por los desastres causados por inundaciones, terremotos, tormentas, huracán, fuego, escasez o distribución deficiente de suministro de materiales, u otros motivos similares, y en general, para proveer el orden, salud y bienestar económico, seguridad pública, preservación de la vida y de la propiedad.



INTRODUCCIÓN

Para lograr la misión planteada en la introducción de este informe, la Defensa Civil ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial, así como a las instituciones de la administración pública y privada, a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia de esta institución, es decir, salvaguardar la vida de las personas en caso de desastre y conservar la gestión de la calidad de estos.

En este informe, se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados en toda su modalidad durante el período marzo – julio 2023.

FICHA TÉCNICA

Población

La institución recibe un promedio de 171 solicitudes de diferentes servicios mensuales.

Muestra

Se consideró una muestra de 133 encuestados.

Ámbito de Aplicación

Sede Central de la Oficina de la Defensa Civil.

FICHA TÉCNICA

Método

Cuestionario aplicado de manera presencial y la tabulación se realizará a través del software digital Google Forms.

Fecha del Levantamiento

Del 17 de mayo al día 08 de junio del presente año.

Responsable

- Departamento de Planificación y Desarrollo
- Escuela Nacional de Gestión del Riesgo
- Departamento médico
- Sub-Dirección Ejecutiva de la Defensa Civil.



MÉTODOLOGÍA

METODOLOGÍA



- La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**.
- Este modelo identifica cinco (5) dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad de los servicios.
- Para este estudio diagnóstico se evaluaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales en la modalidad presencial.

METODOLOGÍA

DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES

1. Comodidad en el área de espera de los servicios.
2. Elementos materiales
3. El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
4. Oficinas debidamente identificadas
5. Apariencia empleados

FIABILIDAD

1. Confianza en la atención brindada
2. Cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

CAPACIDAD DE RESPUESTA

1. Tiempo de espera antes de ser atendido
2. Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
3. Tiempo que tarda la institución en dar respuesta
4. El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

METODOLOGÍA

DIMENSIONES

SEGURIDAD

1. El trato que le ha dado el personal
2. La profesionalidad del personal que le atendió

EMPATÍA

1. La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
2. Horario atención
3. Facilidad de ser atendido
4. Las instalaciones de la institución son fáciles de localizar
5. La información fue clara
6. Personalización de la atención brindada

PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

METODOLOGÍA

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario utilizado como instrumento de recogida de datos tiene una escala de **0 al 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



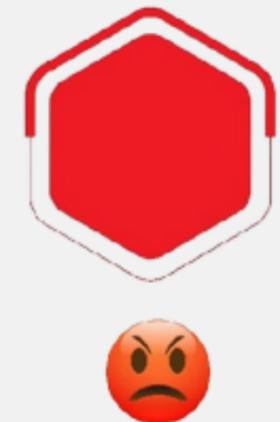
Puntos: 7 - 10

POCO SATISFECHO



Puntos: 4 - 6

INSATISFECHO



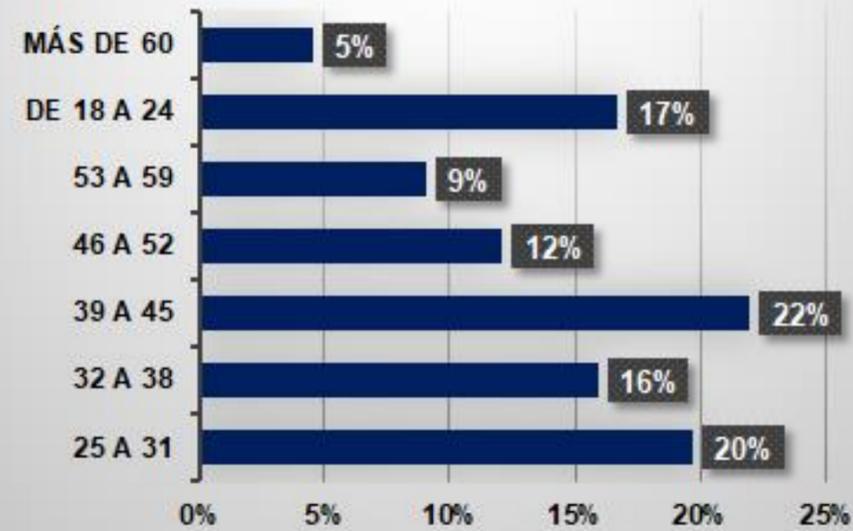
Puntos: 0 - 3



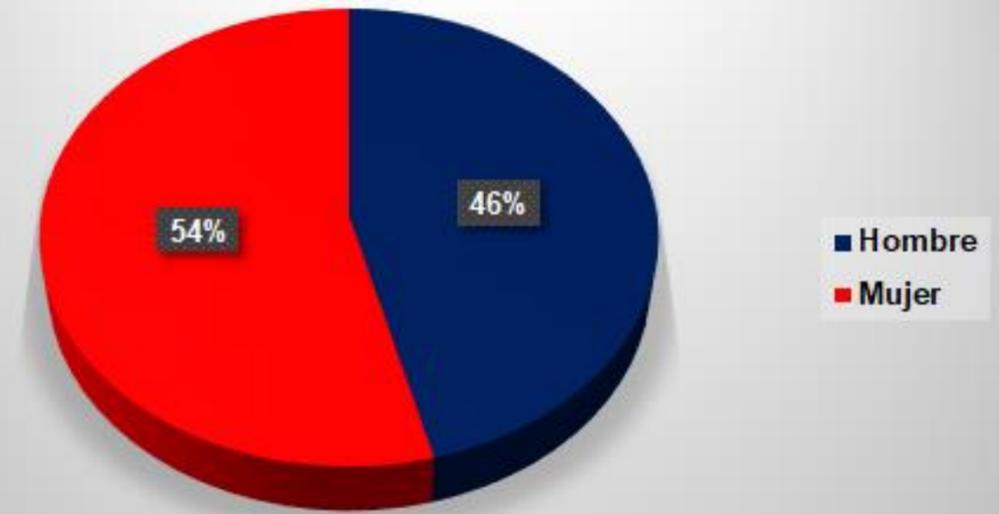
PERFIL DEL ENCUESTADO

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

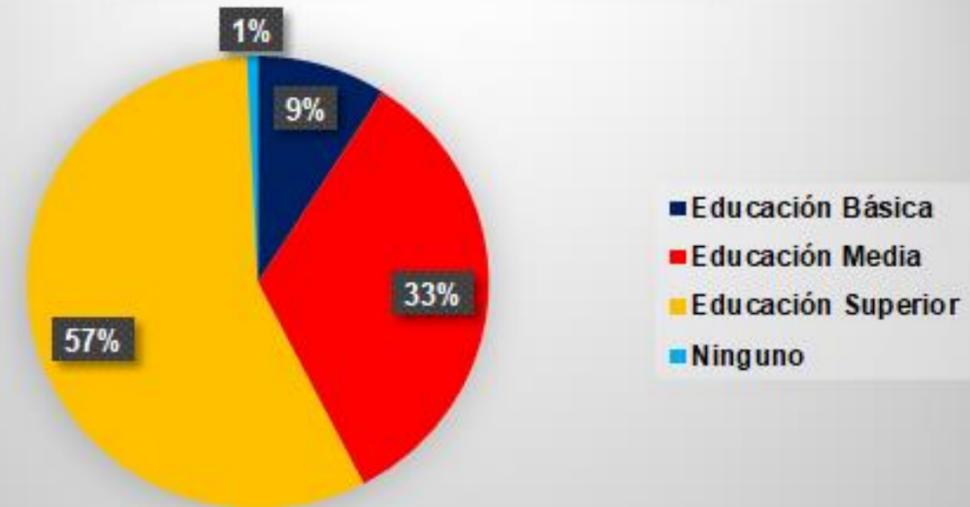
RANGO DE EDAD EN QUE SE ENCUENTRA ACTUALMENTE



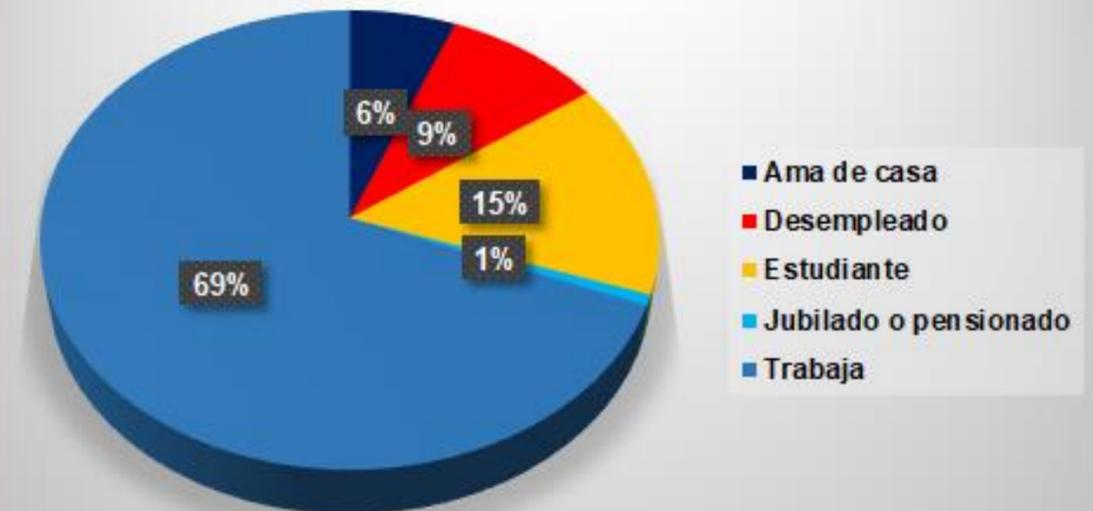
SEXO DEL ENCUESTADO



ÚLTIMO GRADO ESTUDIO ALCANZADO



SITUACIÓN LABORAL DEL ENCUESTADO



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

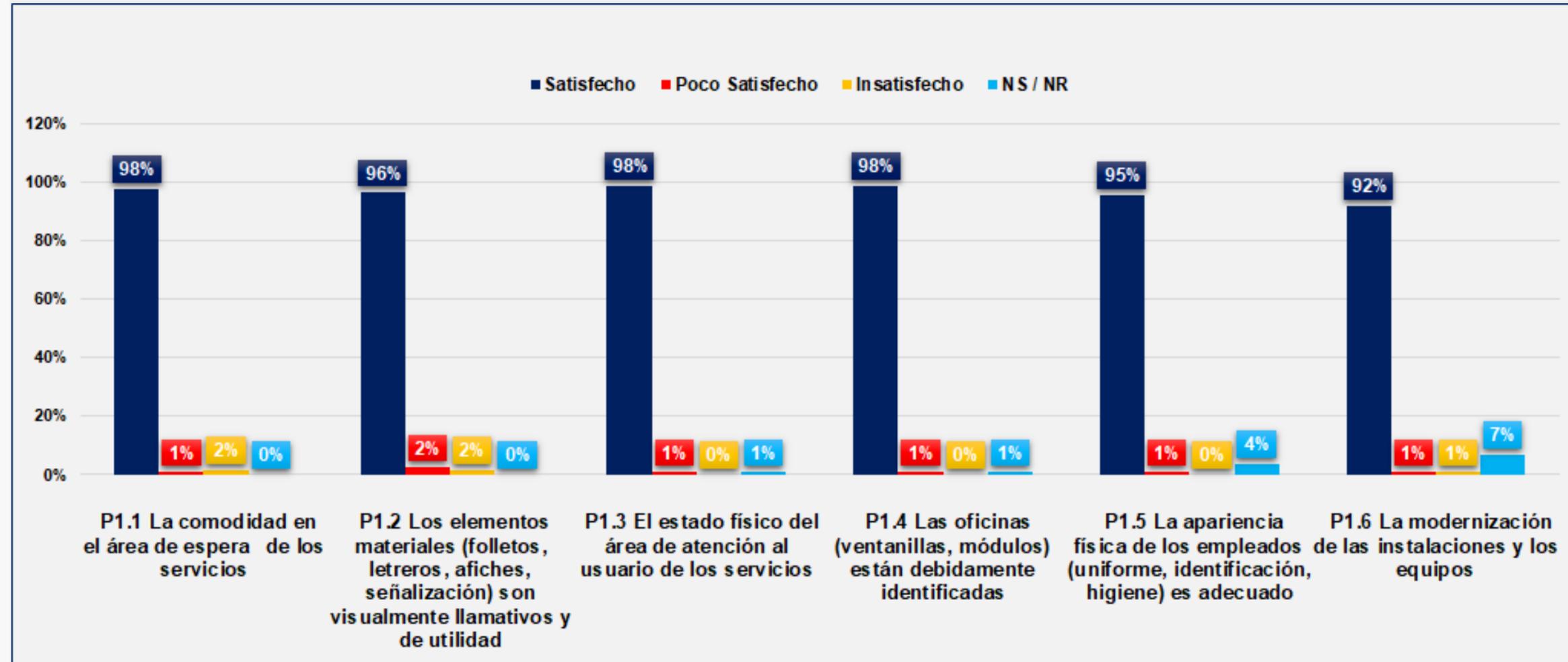
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

PORCENTAJES DE RESPUESTAS



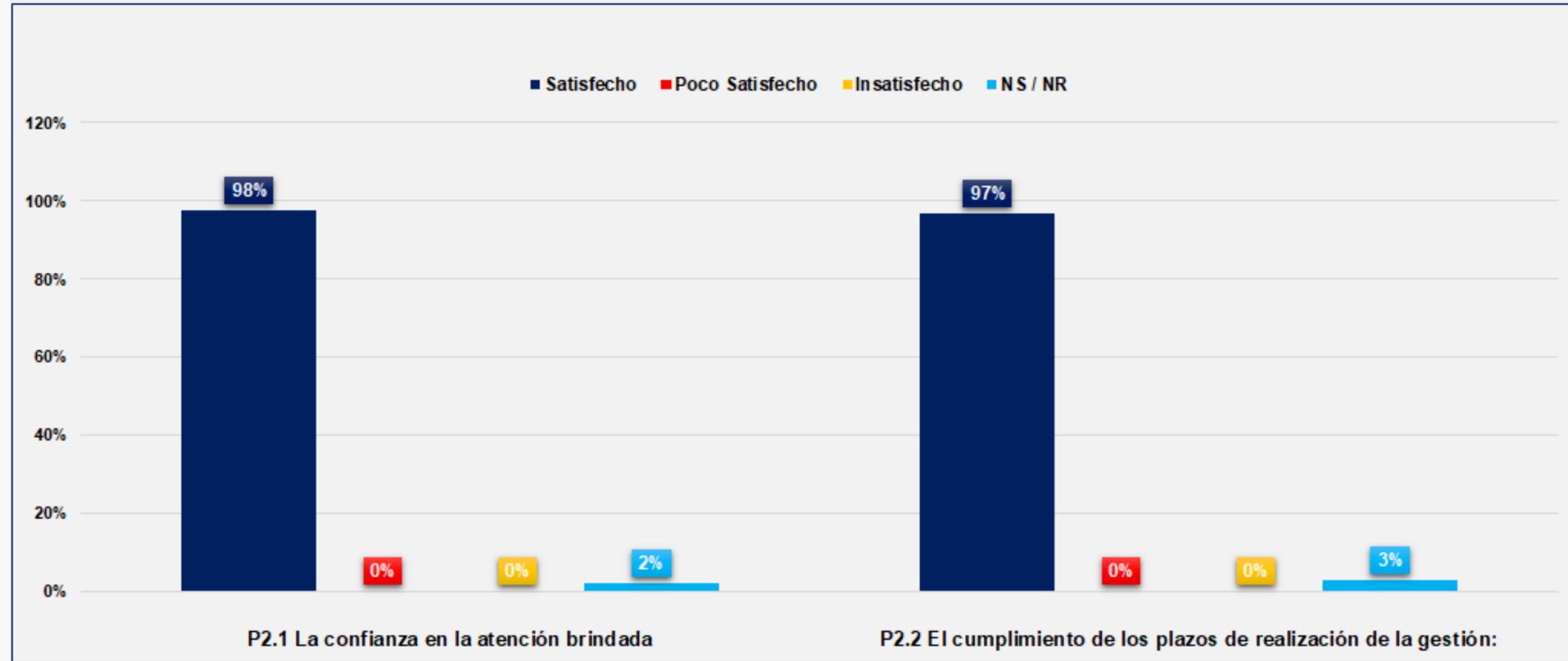
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SATISFECHO



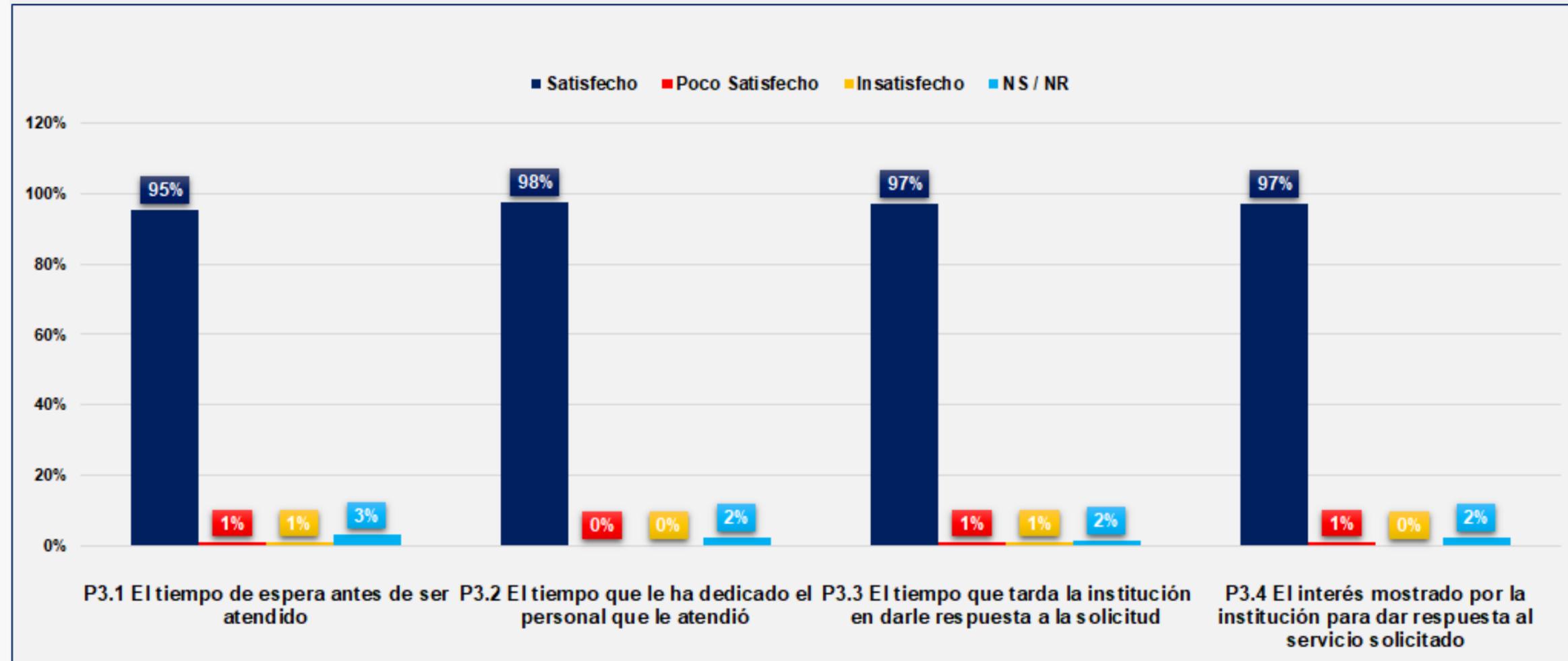
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SATISFECHO



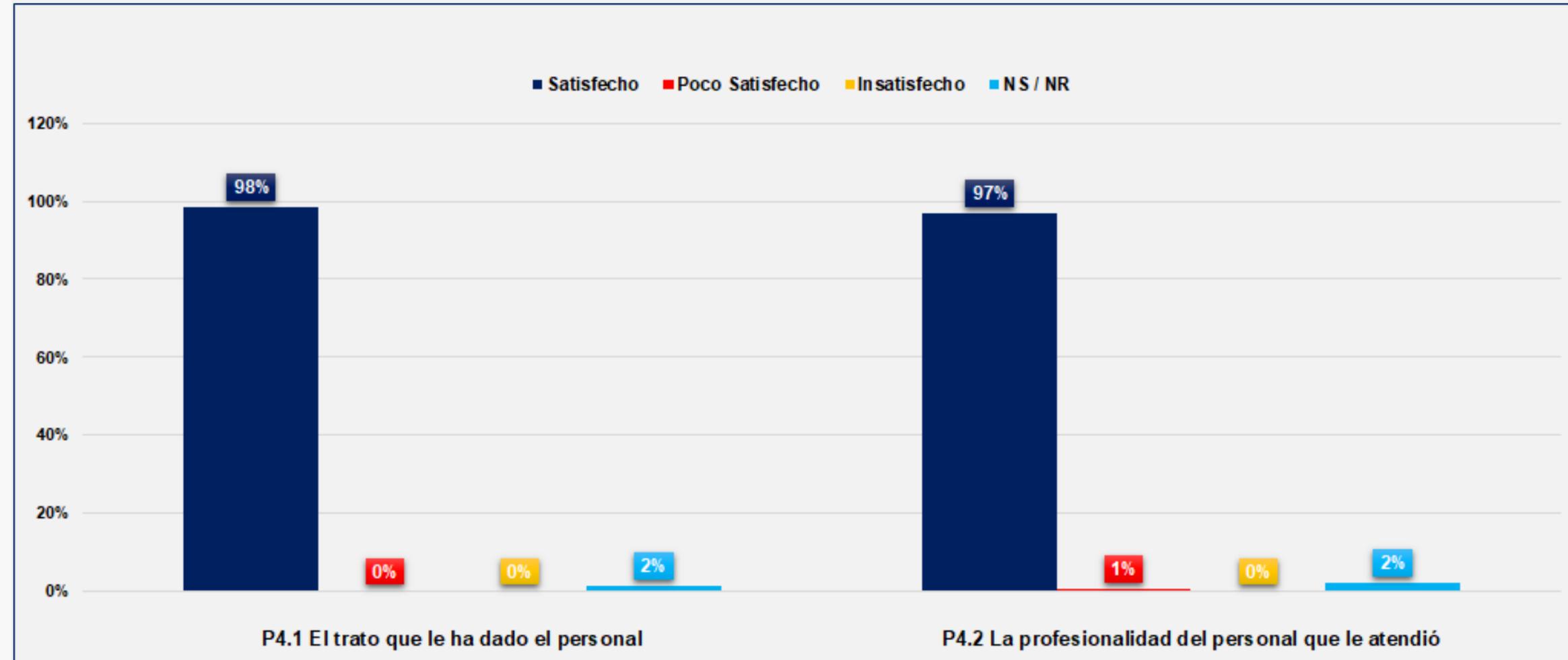
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SATISFECHO



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

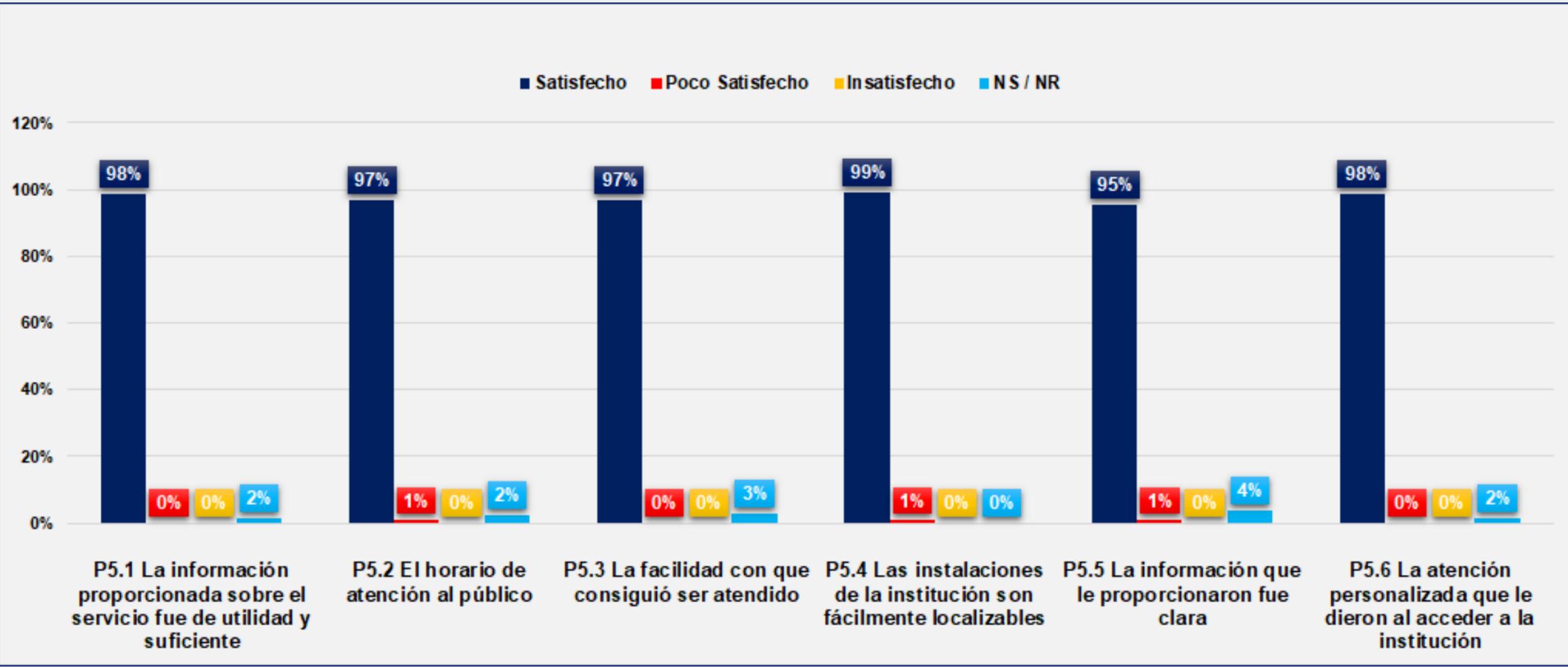
SATISFECHO



DIMENSIÓN: EMPATÍA

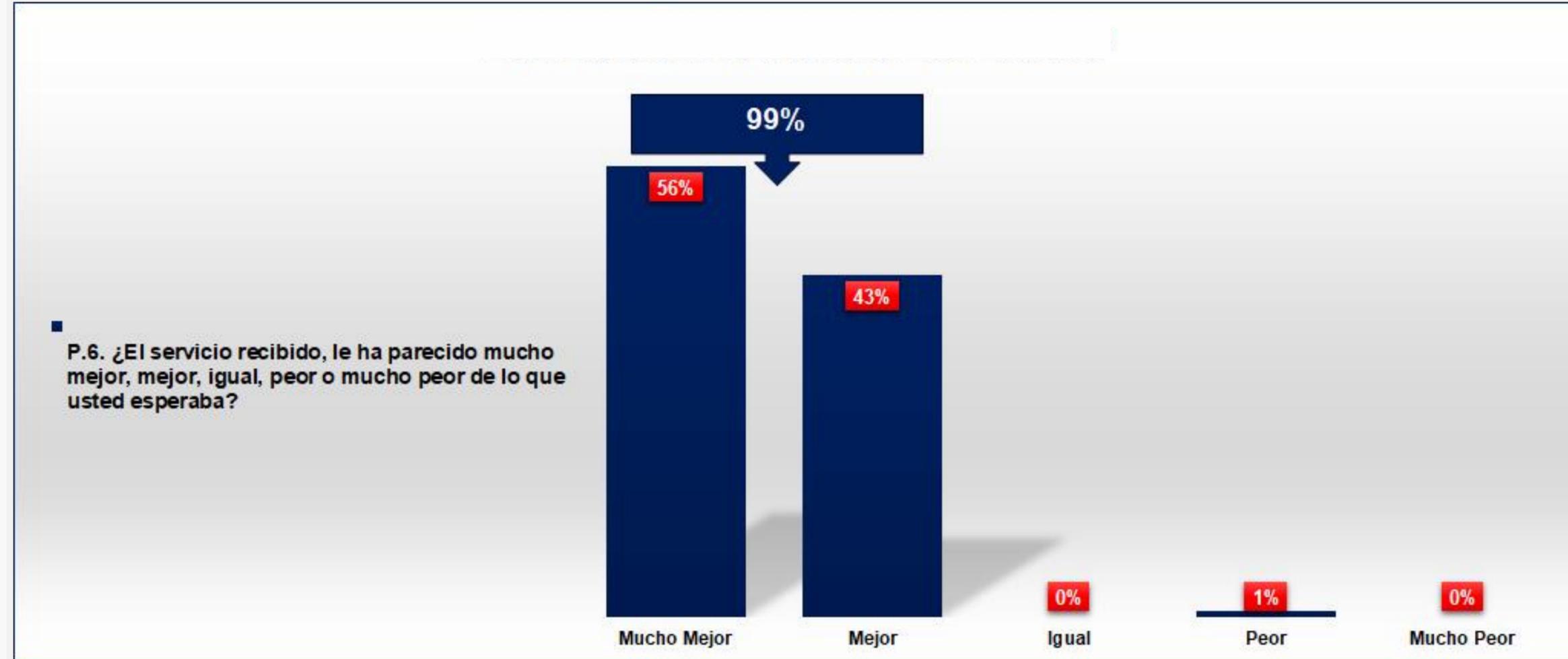
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SATISFECHO



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SATISFECHO





RESULTADOS DE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

SATISFECHO

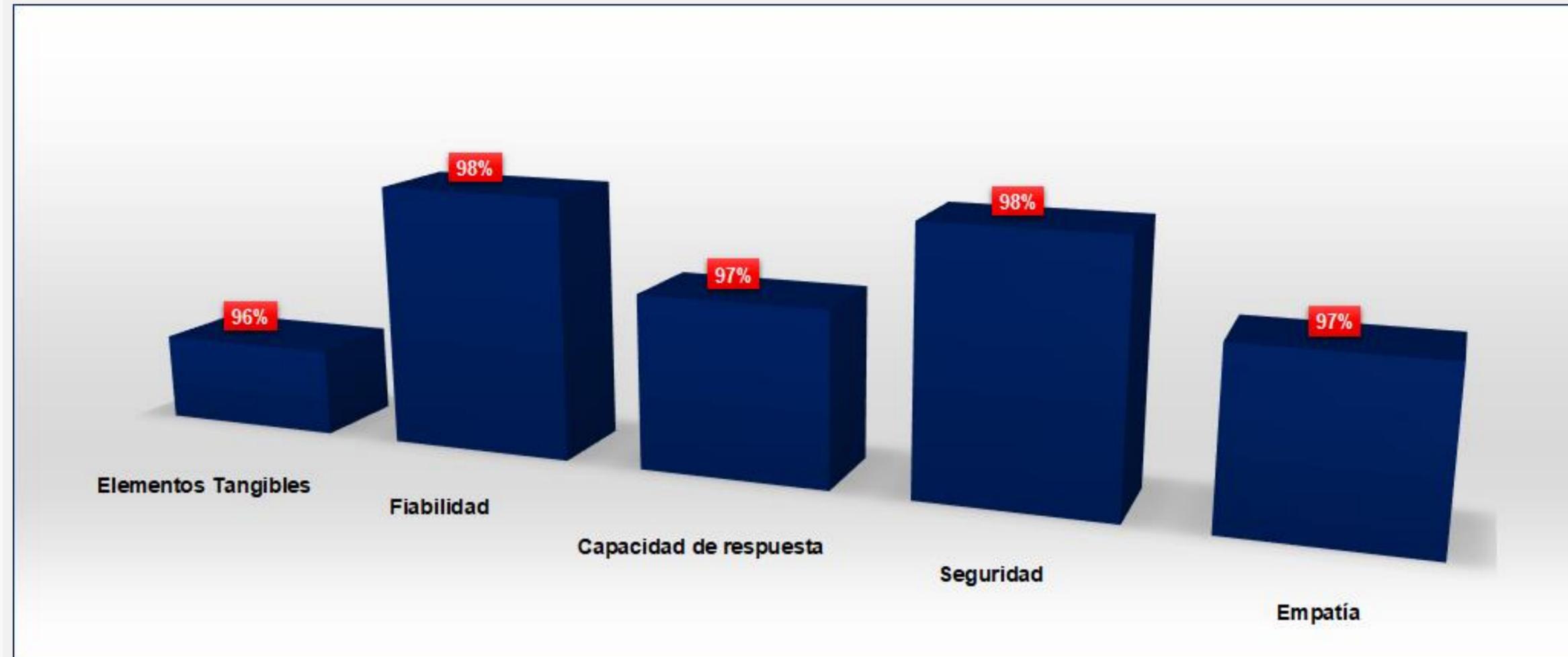


EL PROMEDIO EN GENERAL



RESULTADOS DE ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

SATISFECHO



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN A USUARIOS: SERVICIOS PRESENCIALES

SATISFECHO



EXPECTATIVA SERVICIOS PRESENCIALES

SATISFECHO



El 99% del servicio recibido es "mejor" o "mucho mejor" de lo que esperaba



PLAN DE ACCIÓN

Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable
Elementos tangibles	Apenas el 7% (se obtuvo un 96% de puntuación) de las personas encuestadas identifica como un área de mejora la comodidad en la sala de espera.	Seguir mejorando los elementos que envuelven el área de espera para garantizar una mayor valoración del servicio.	Ago 2023	Mar 2024	División de Servicios Generales
Capacidad de respuesta	Un 97% es una calificación excelente, no obstante, se estará mejorando los tiempos de respuestas en el 3% de valoración restante.	Seguir impulsando las estrategias para mejorar los tiempos de respuesta y lograr la excelencia en la demanda del servicio.	Ago 2023	Mar 2024	Depto. de Operaciones
Empatía	Apenas el 3% de los encuestados identificó esta categoría para mejorar, principalmente, el contexto de la claridad de la información.	Seguir impulsando planes de comunicación que permitan llevar con mayor claridad las informaciones a la población.	Ago 2023	Mar 2024	Depto. de Comunicaciones



¡Muchas gracias!