

Informe de Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Parque Zoológico Nacional Dominicano Junio 2023



PARQUE ZOOLOGICO NACIONAL
ARQ. MANUEL VALVERDE PODESTÁ

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	18
INDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	23
PLAN DE ACCIÓN	26

INTRODUCCIÓN

El Parque Zoológico Nacional Dominicano tiene como principal objetivo fomentar la investigación, conservación y protección de la fauna y la flora tanto local como exótica.

Para los fines señalados, ofrecemos un variado catálogo de actividades enfocadas a la educación ambiental y la conservación de especies, tales como:

- * Visitas guiadas
- * Visitas no guiadas
- * Visitas a instituciones educativas públicas y privadas
- * Programa de labor social y voluntariado
- * Programa de pasantías
- * Campamento anual

En el presente informe presentamos los resultados de la Encuesta de Satisfacción a los Usuarios, realizados tanto de manera presencial como en modalidad virtual. Las informaciones recabadas muestran los niveles de satisfacción de los visitantes y usuarios de los servicios del parque.

FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** Servicios presenciales 371, servicios virtuales 165.

❑ **ÁMBITO:** Parque Zoológico Nacional Dominicano.

❑ **MUESTRA:** Error general de 5%, para un nivel de confianza del **95%**, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales	371	Servicios virtuales	165
Visitas al Parque	365	Alquiles de espacios	93
Visitas a Centros Educativos	6	Sesiones de fotos	10
		Visitas guiadas	18
		Visitas no guiadas	5
		Club de fotografías	11
		Labor Social	28

❑ **METODO A UTILIZADO:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Iro al 30 abril 2023

❑ **RESPONSABLES:** Licda. María Isabel Pérez, Encargada del Departamento de Educación Ambiental, Yeury Núñez, Departamento de Tecnología y Esperanza Laureano, Auxiliar Administrativo I.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio esta basada 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 y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la 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

Conocimiento 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

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 menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

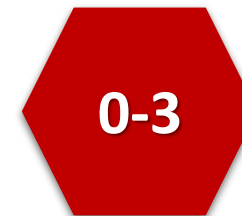
Satisfecho



Poco satisfecho

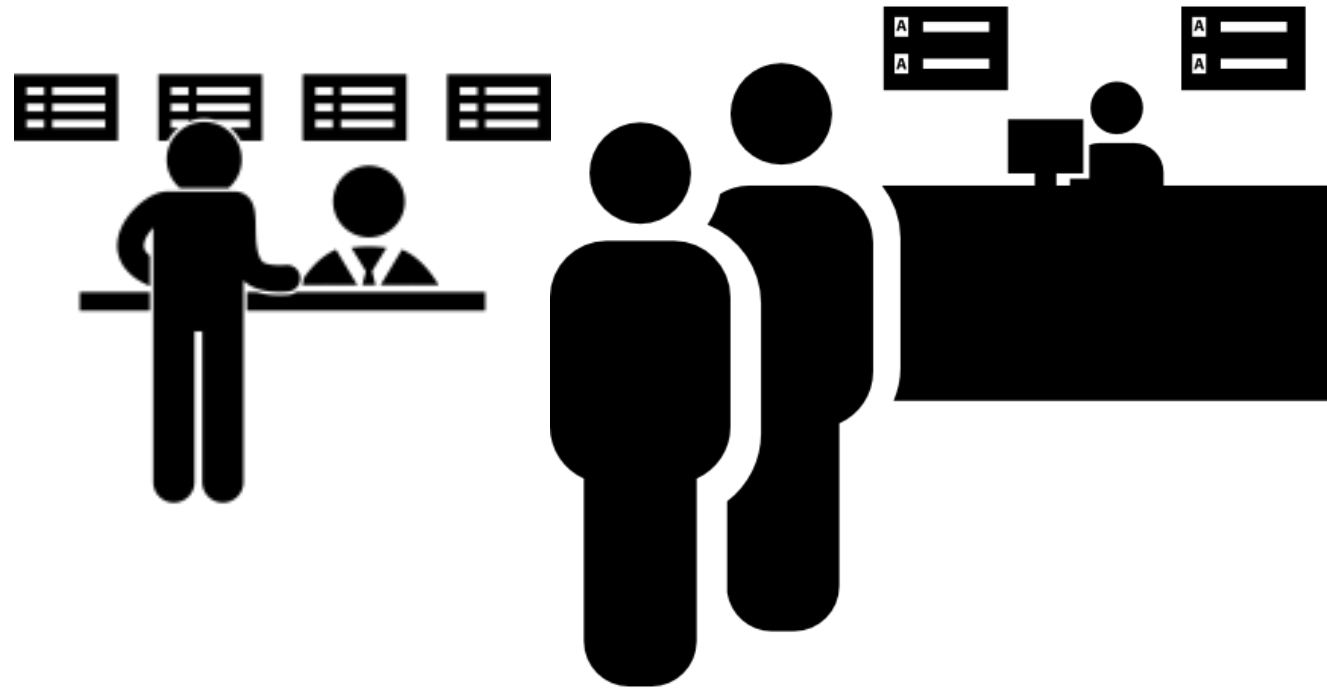


Insatisfecho



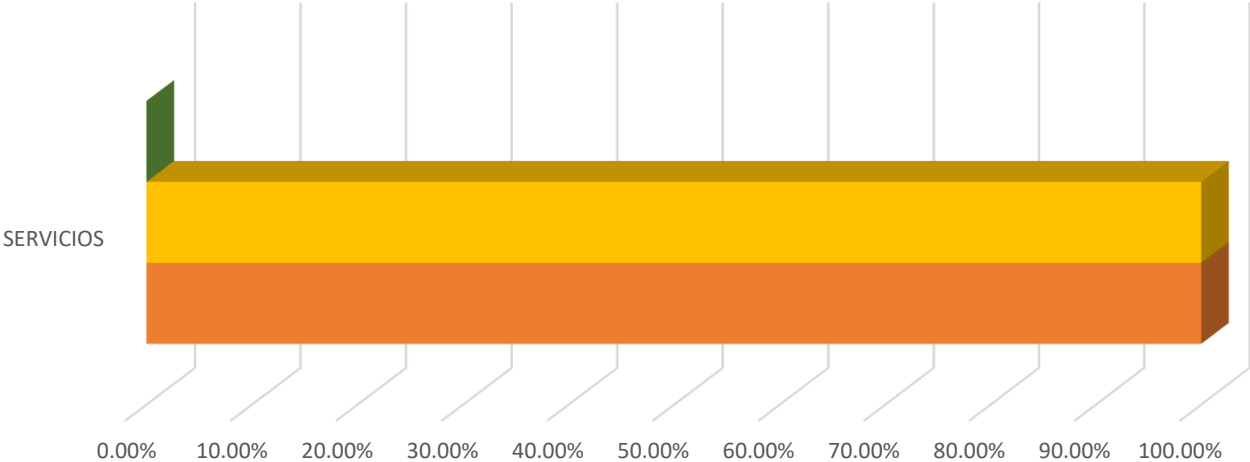
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial y virtual a ciudadanos



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

PORCENTAJE DE RESPUESTAS



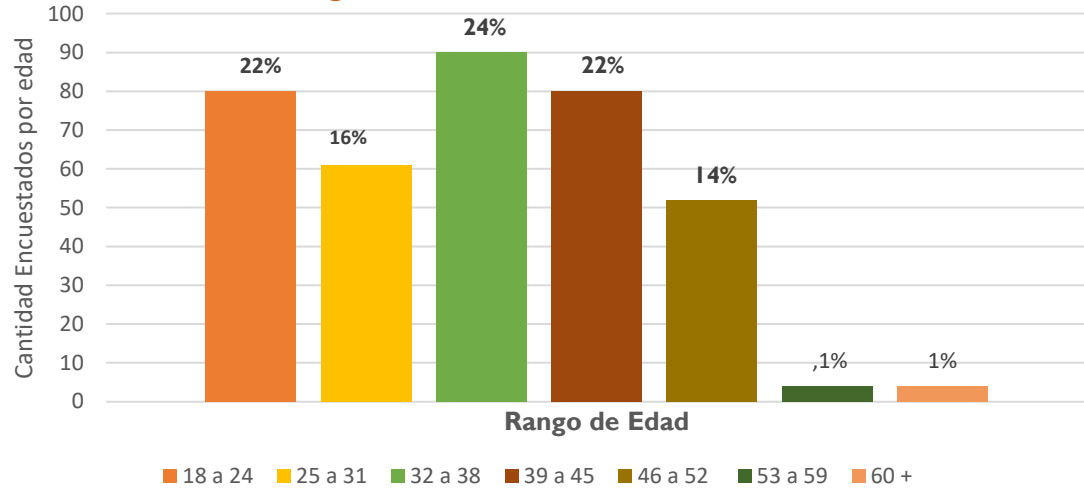
Total de respuestas:
371

	SERVICIOS
■ Labor Social	0.00%
■ Visitas a Centros Educativos	100.00%
■ Visitas al Parque	100.00%

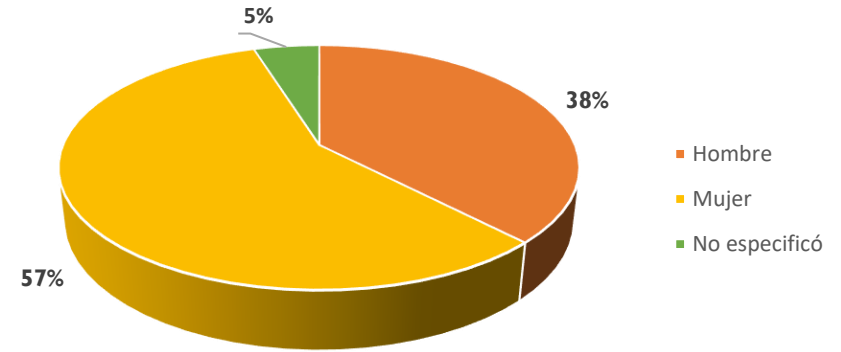
■ Labor Social ■ Visitas a Centros Educativos ■ Visitas al Parque

PERFIL DEL ENCUESTADO DE LOS SERVICIOS PRESENCIALES

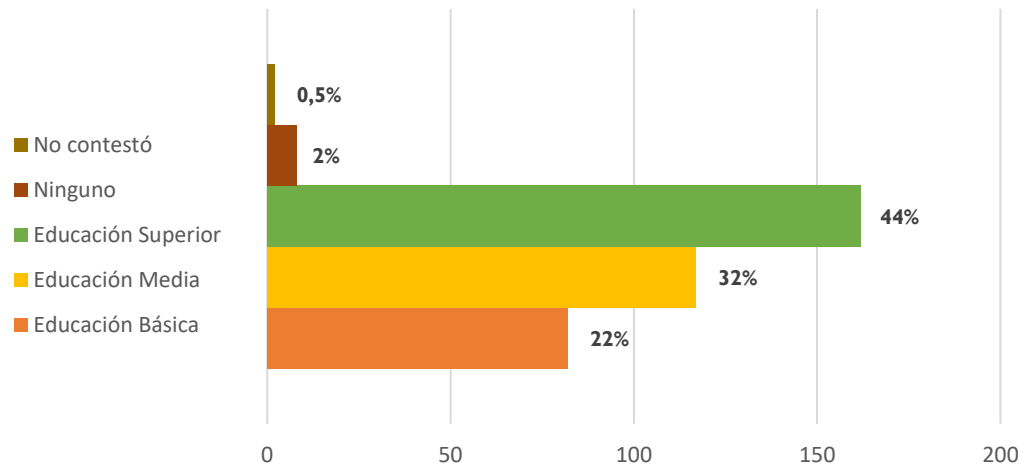
Rango de Edad de los Encuestados



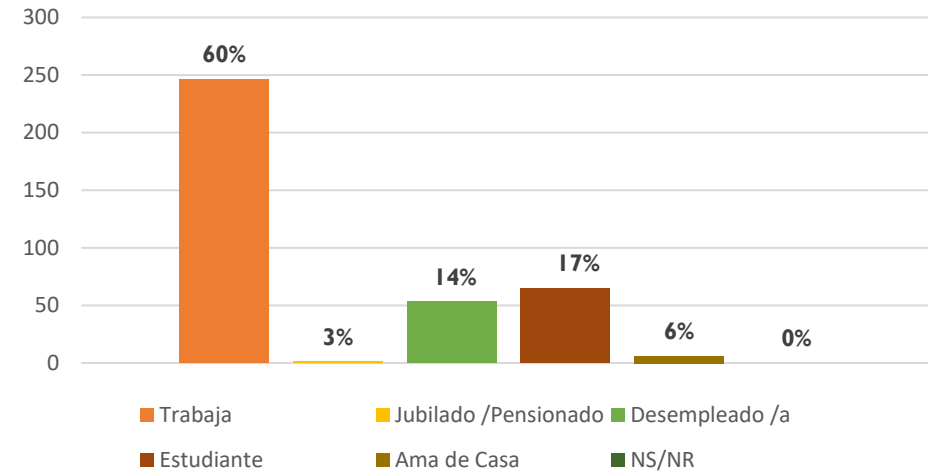
SEXO



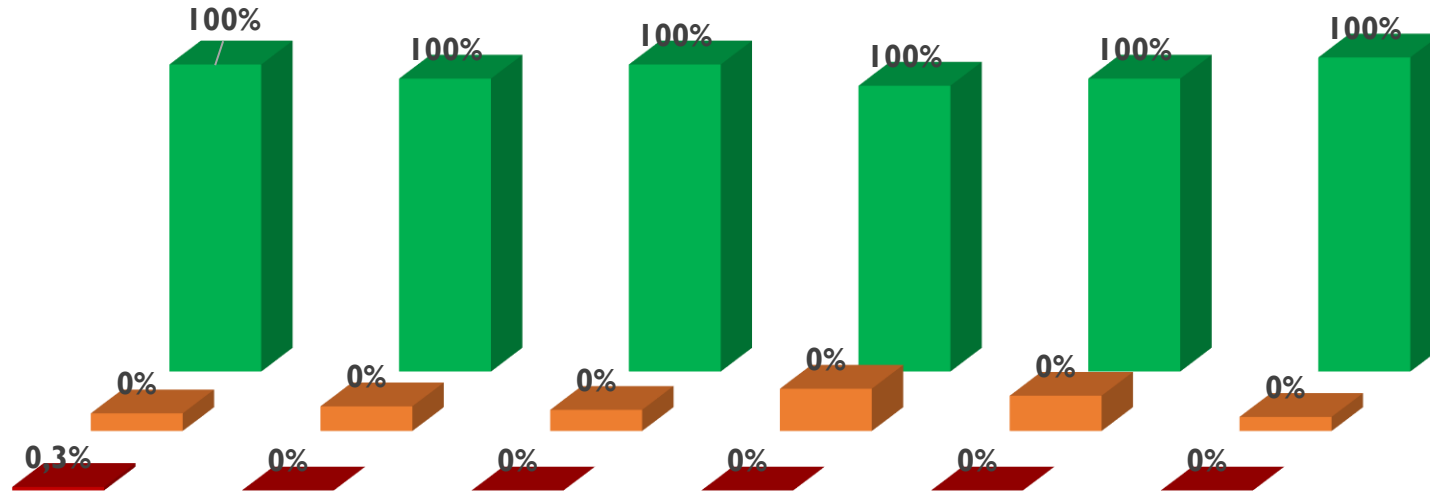
GRADO ACADÉMICO ALCANZADO



Situación Laboral Actual



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



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.

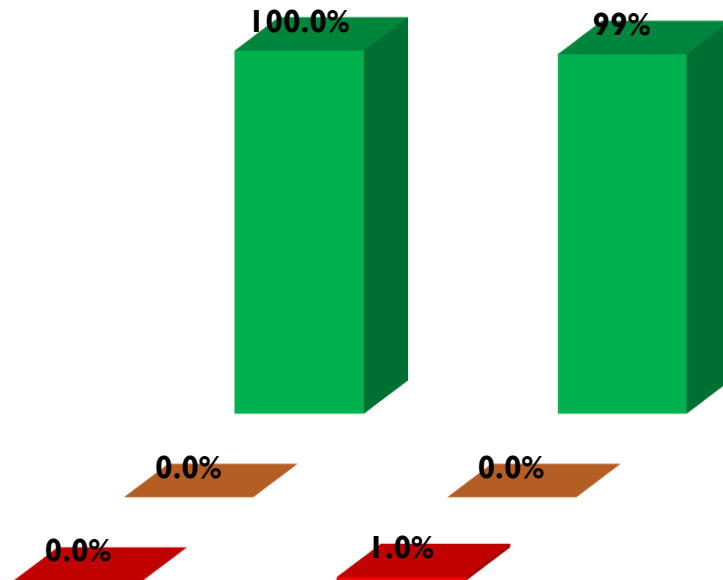
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.

La modernización de las instalaciones y los equipos.

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

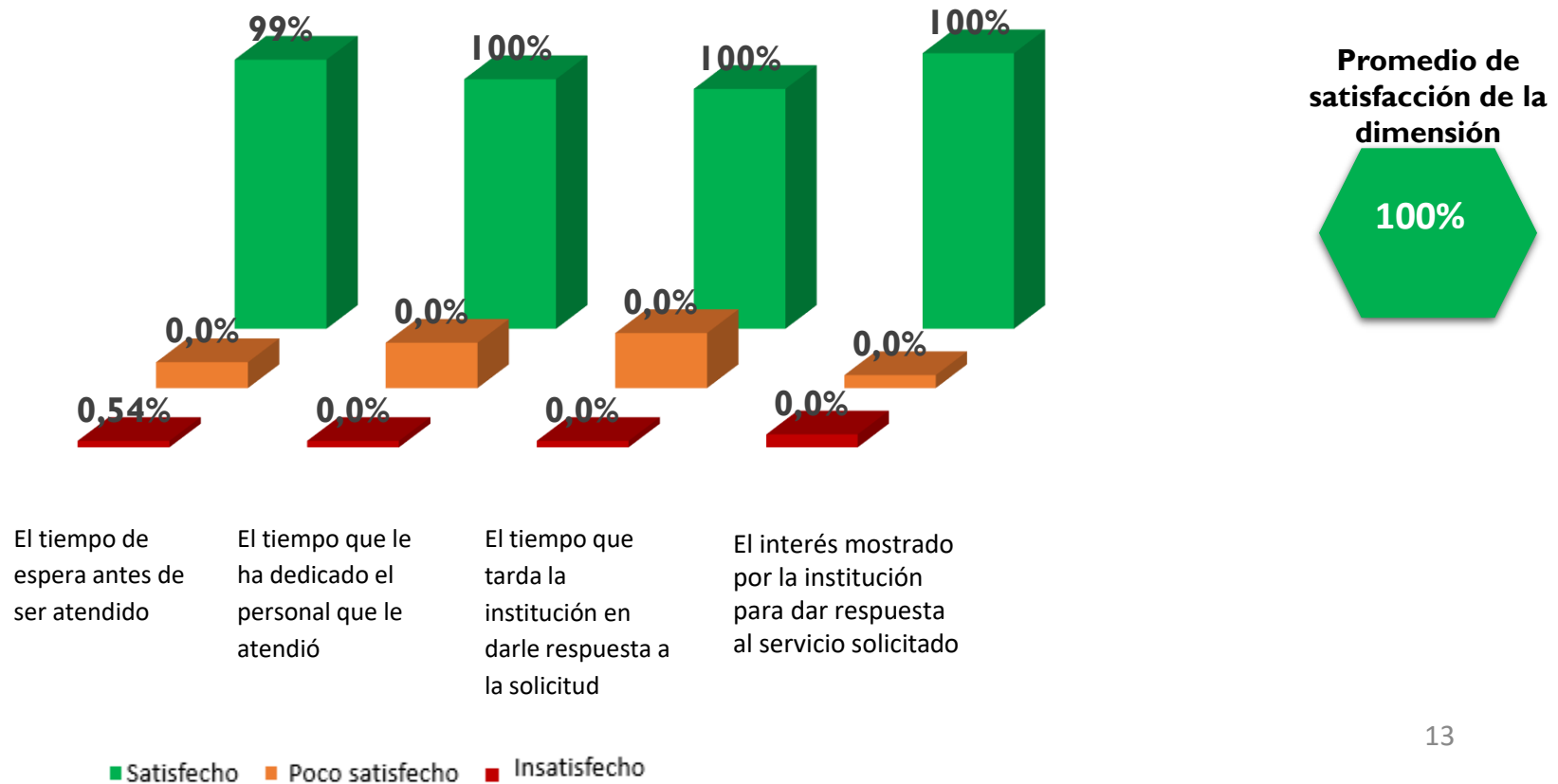


- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho

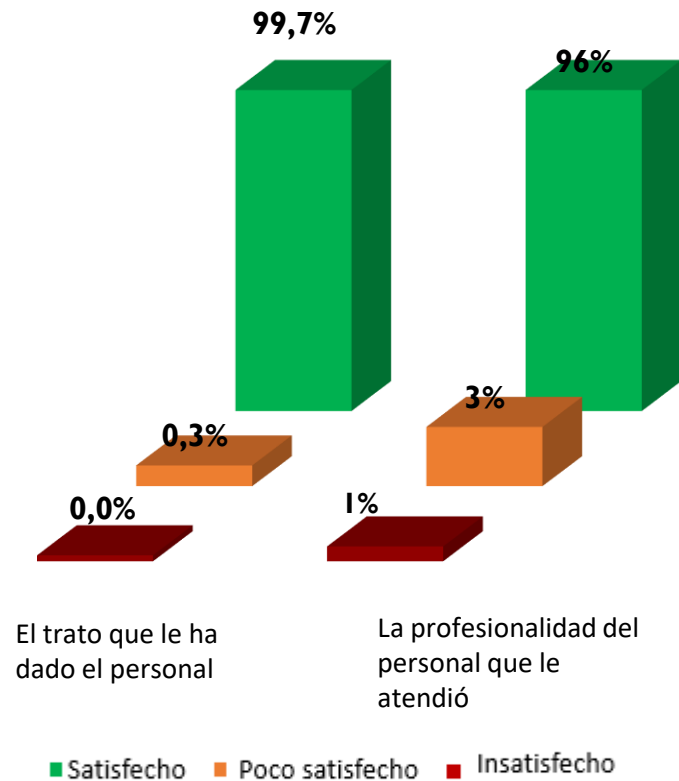
Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra

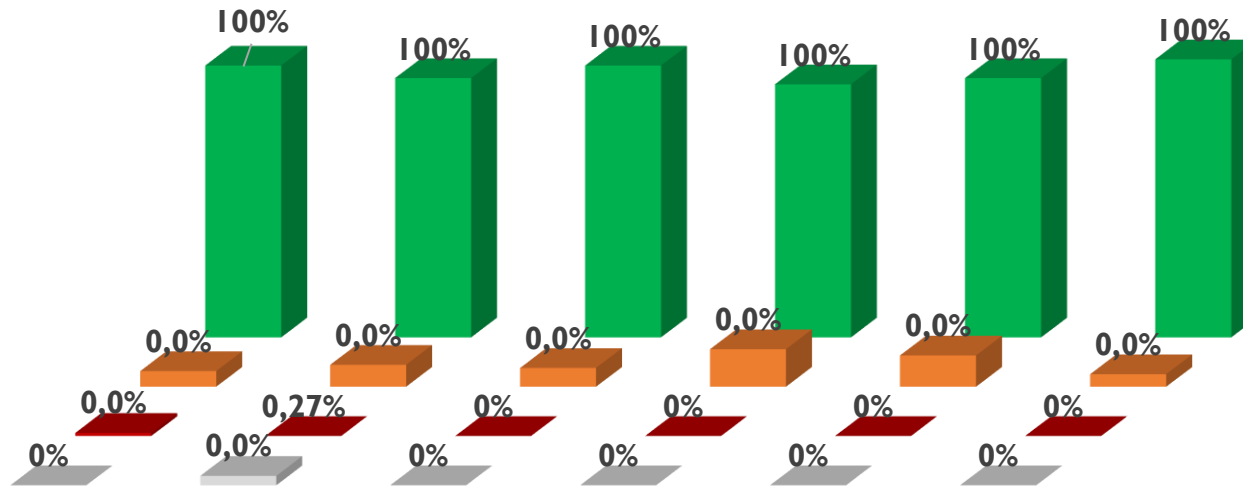
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención al público

La facilidad con que consiguió ser atendido

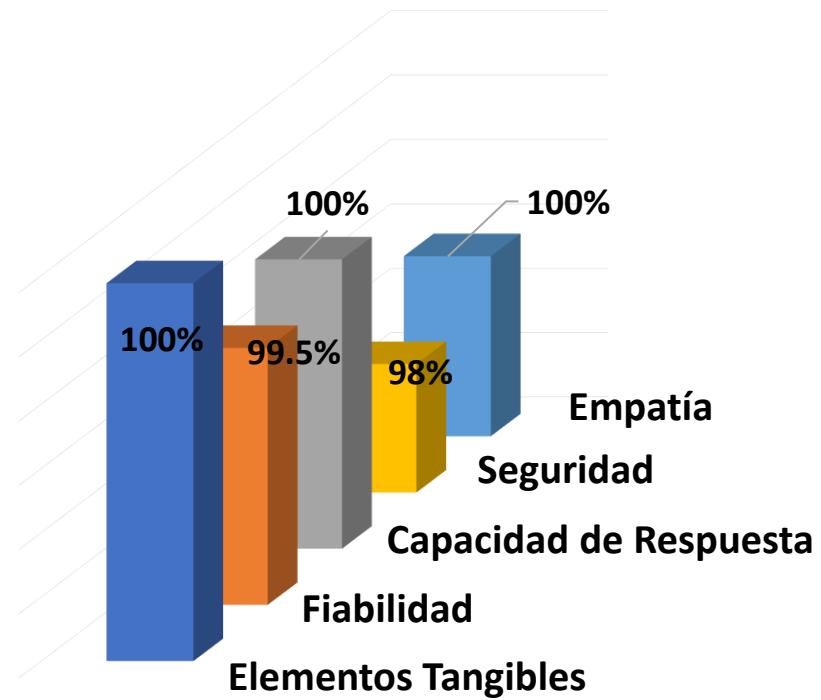
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables

La información que le proporcionaron fue clara

La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



**Promedio de
satisfacción**

99.5%

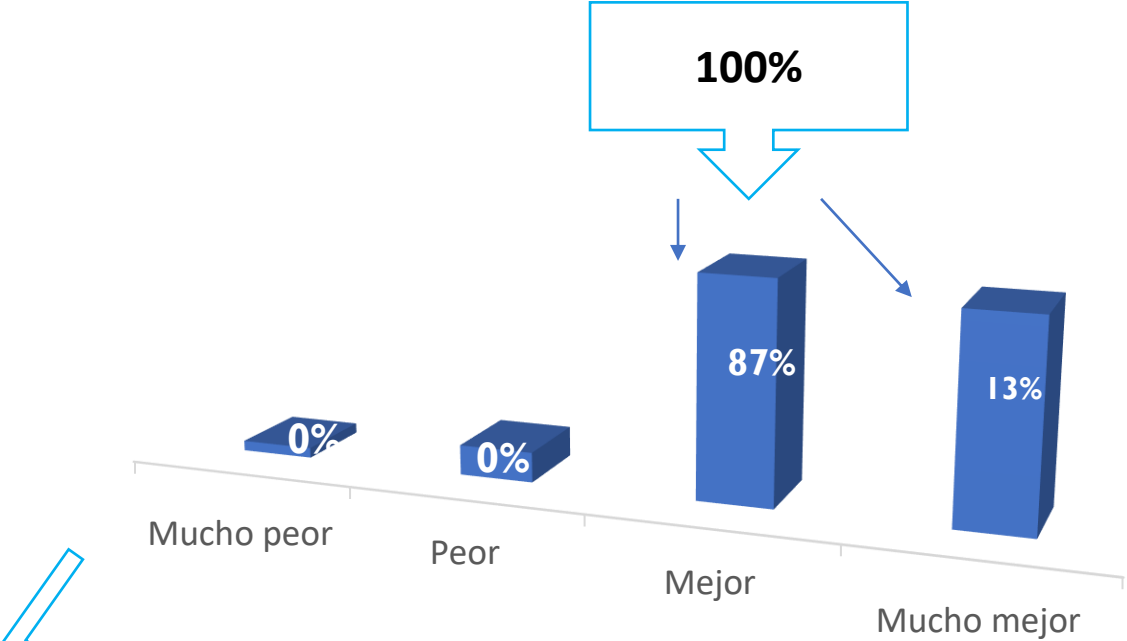
16

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% de los encuestados perciben que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo esperado

Base: 100% Total muestra

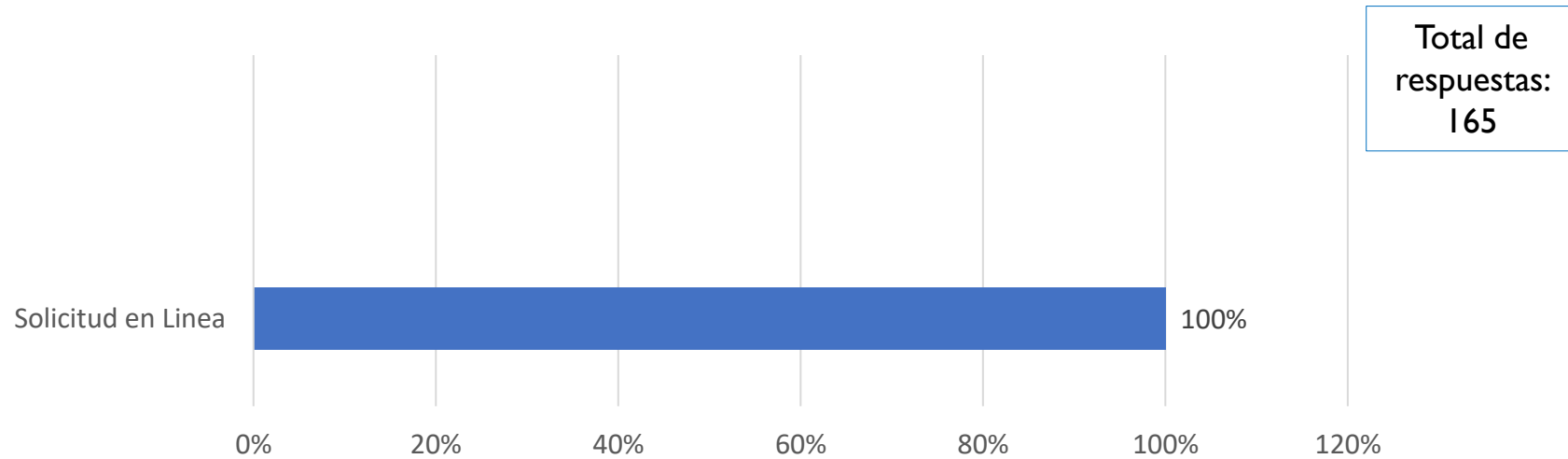
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Atención a las solicitudes recibidas de manera virtual



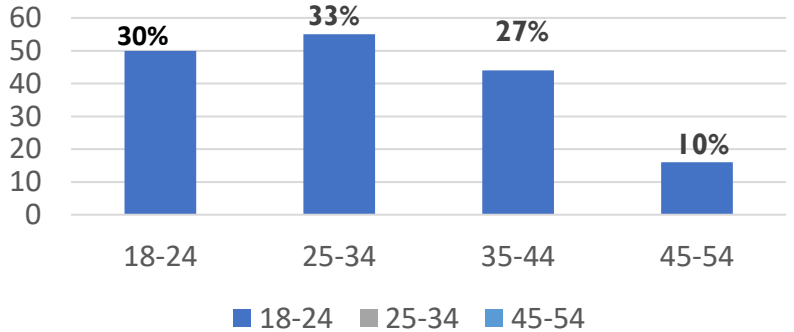
Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

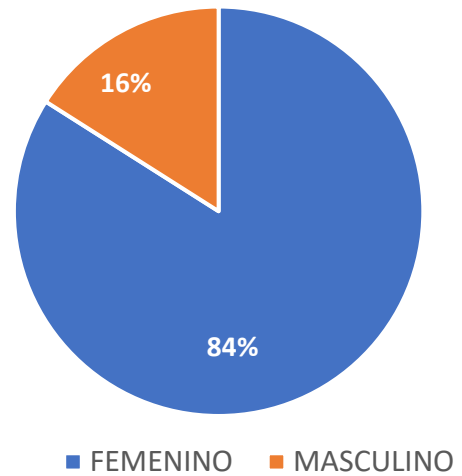


PERFIL DEL ENCUESTADOS SERVICIOS VIRTUALES

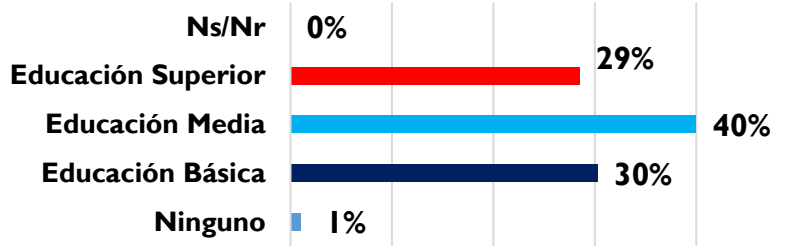
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



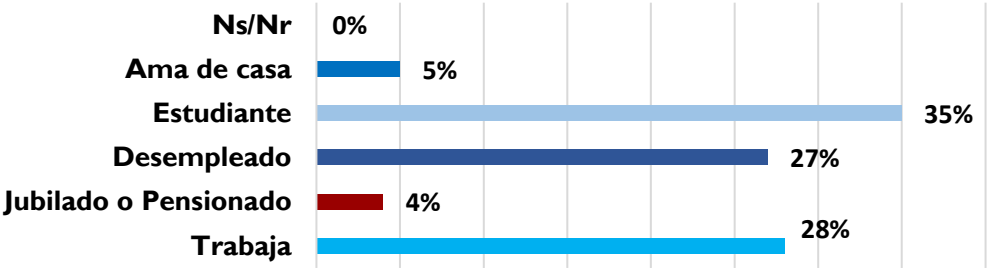
Sexo



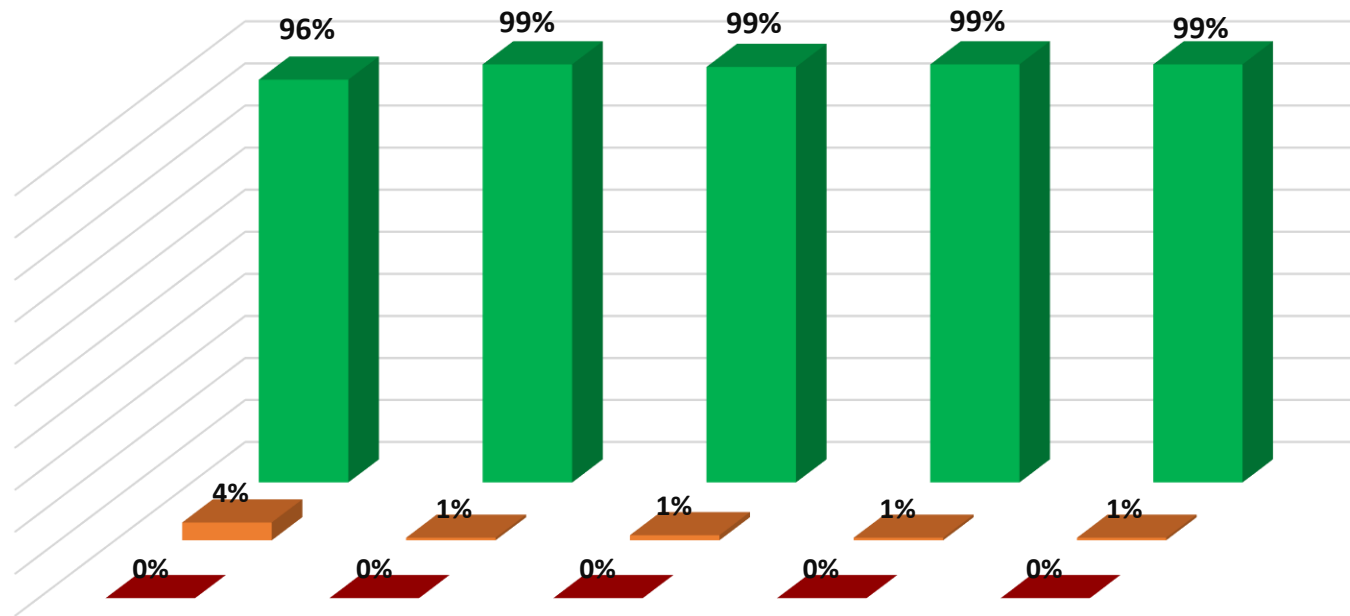
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



La facilidad de acceso a la plataforma

Facilidad para completar su solicitud

Tiempo de entrega del servicio

Claridad de la información suministrada

La confianza con el servicio en línea

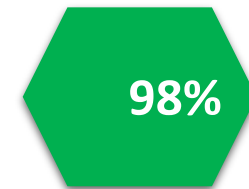


■ Insatisfecho

■ Poco satisfecho

■ Satisfecho

Promedio de satisfacción

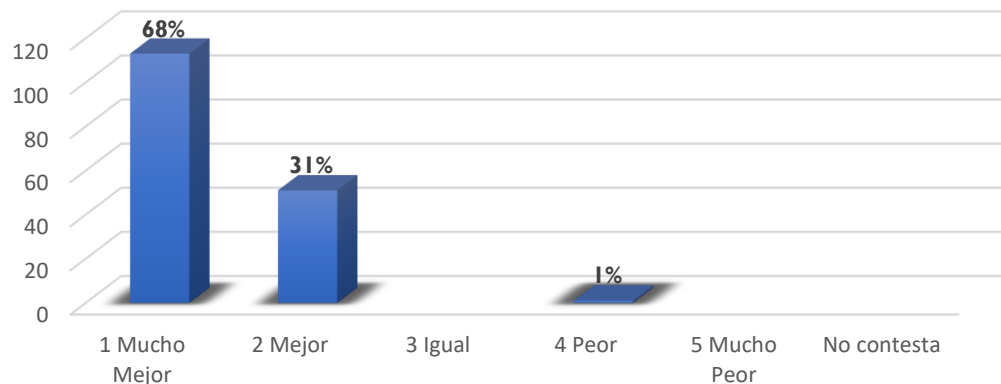


99%

SERVICIO ESPERADO

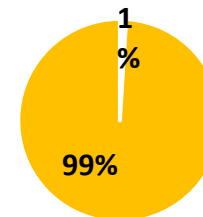
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Percepción del Servicio recibido



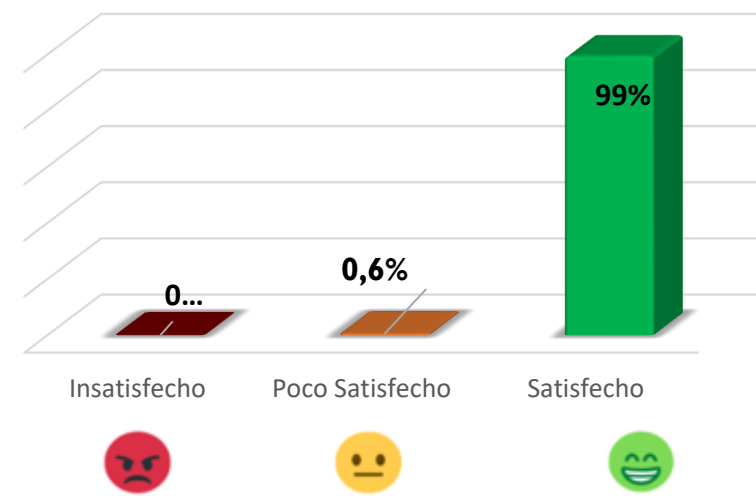
El 99% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



■ SI ■ NO

*Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?*



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales.

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de Servicios presenciales (a ciudadanos)

99 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

99%

99%

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

100 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

99%

99,5%

El 99,5% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN ZOODOM 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a ciudadanos)	Servicio	Facilidad del acceso a la plataforma	Revisar y mejorar el desarrollo de la inteligencia artificial, para su adaptación y comprensión del lenguaje coloquial del usuario	jun-23	junio 2024	Dirección General /Administración / Tecnología
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Capacitar al personal de seguridad en temas de atención y servicio al cliente	oct-23	dic-23	División de Recursos Humanos