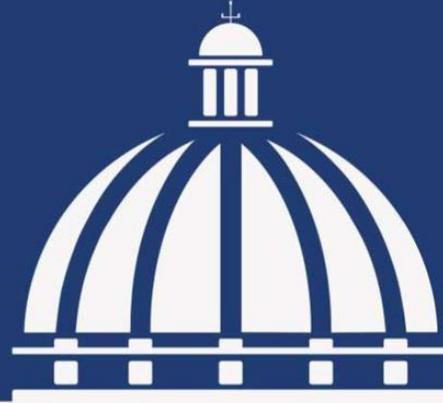


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Plan de Asistencia Social

2023



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PLAN SOCIAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	7
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS INSTITUCIONALES	18
PLAN DE ACCIÓN	30



INTRODUCCIÓN

El Plan de Asistencia Social de la Presidencia es una institución dirigida a suplir las necesidades de alimentación, salud y techo a sectores y personas en estado de vulnerabilidad de escasos recursos económicos.

Para ello ofrece un catálogo de servicios para los ciudadanos de manera presencial, a instituciones sin fines de lucro, iglesias, parroquias, hogares, albergues, entre otros. Entre nuestros principales servicios se encuentran la entrega de raciones de alimenticias crudas, entrega de electrodomésticos y enseres del hogar, techado de viviendas, asistencia de salud primaria en el Centro Comunitario Eduardo Mejía; asistencia a discapacitados, entrega de canastillas para bebé a madres embarazadas entre otros servicios.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo mayo-julio 2023.



FICHA TÉCNICA

- ❖ Población: Servicios presenciales 560 , servicios presenciales 328, servicios a usuarios institucionales 232.
- ❖ ÁMBITO: Sede del Ministerio de Administración Pública.
- ❖ MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

- **Clientes Presenciales**

- Solicitud de Raciones alimenticias 27

- Solicitud de Enseres del hogar 18

- Solicitud de Techados 3

- Solicitud de canastillas de bebe 1

- Solicitud de Artic. Discapacitados 1

- Servicios de la unidad médica 278

- **Clientes institucionales**

- Solicitud de Raciones alimenticias 196

- Solicitud de Enseres del hogar 22

- Solicitud de Techados 7

- Solicitud de canastillas de bebe 7

- ❖ METODO A UTILIZAR: Cuestionario presencial.
- ❖ FECHA DE LEVANTAMIENTO: 1ro marzo-
- ❖ RESPONSABLES: Doraliz Benítez y Ruqueily Plata Departamento de Planificación y Desarrollo



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es 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 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

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



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

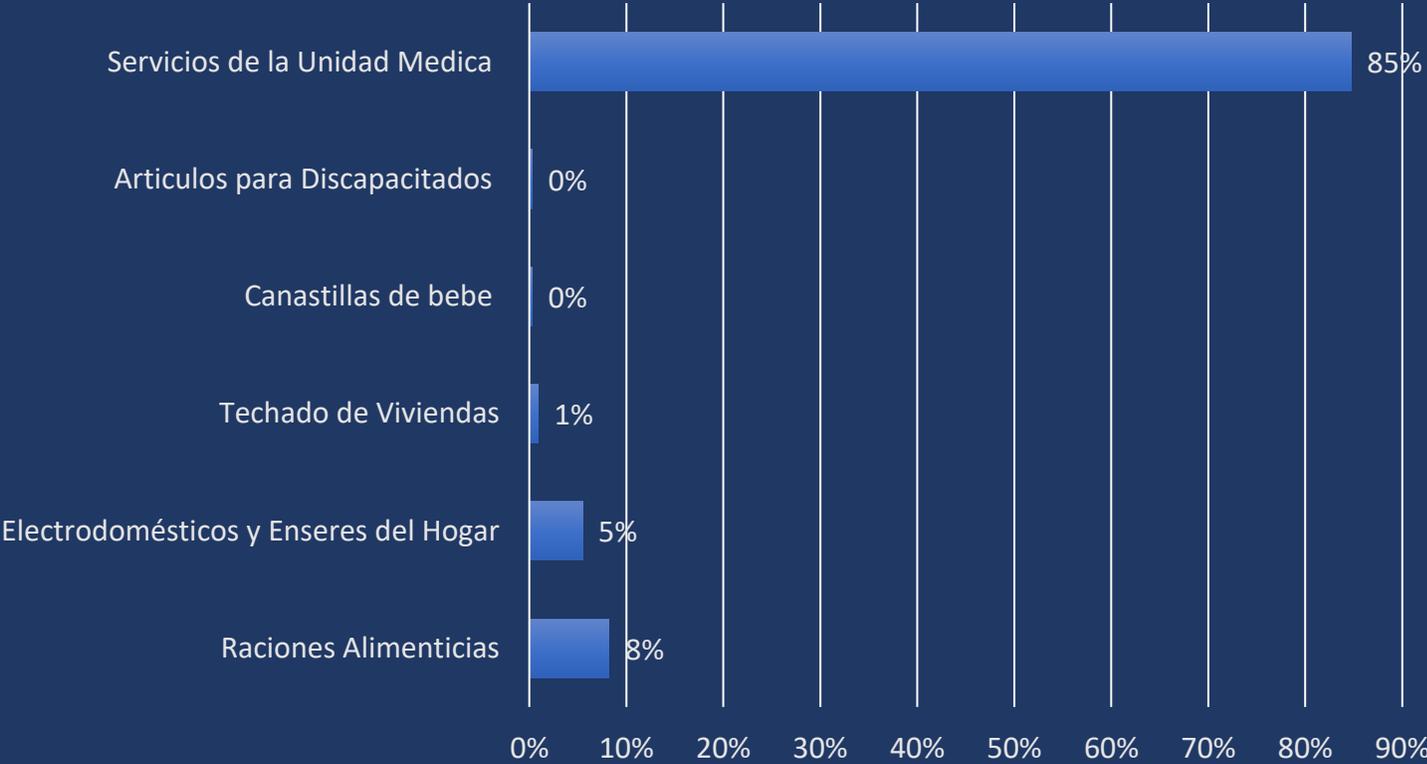


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



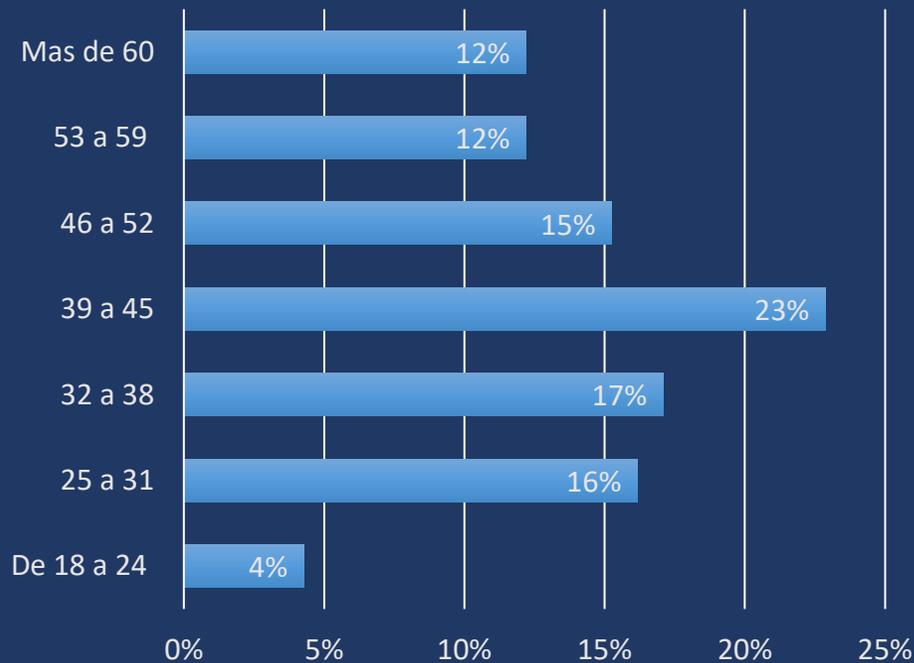
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

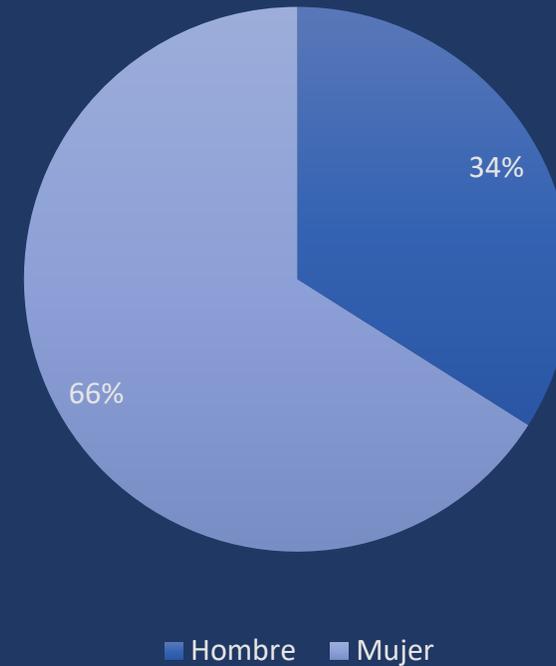


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

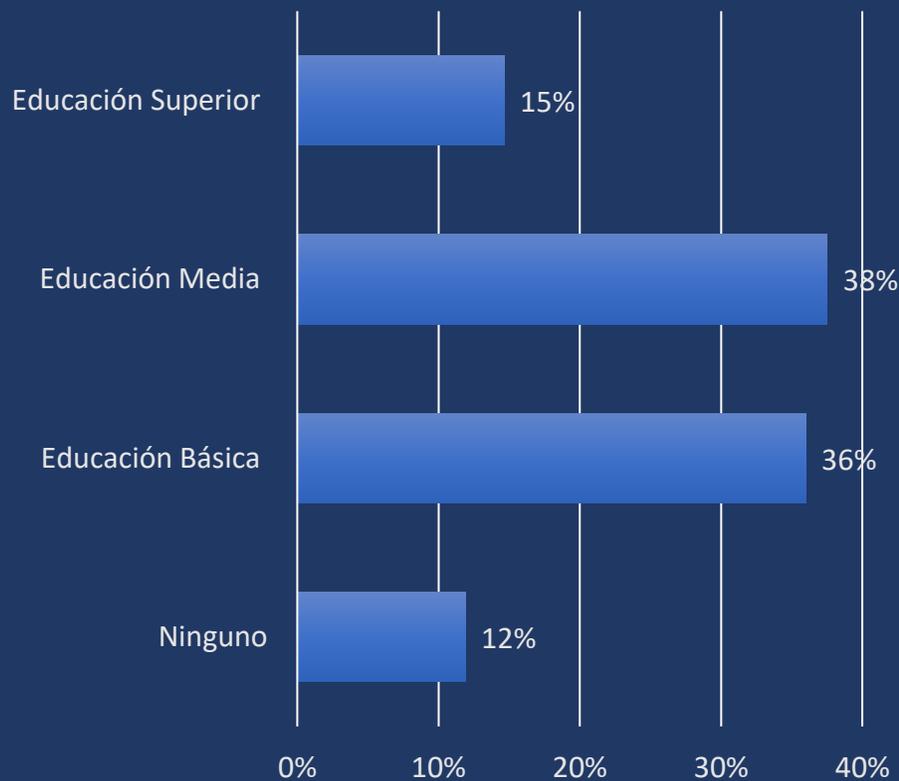
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



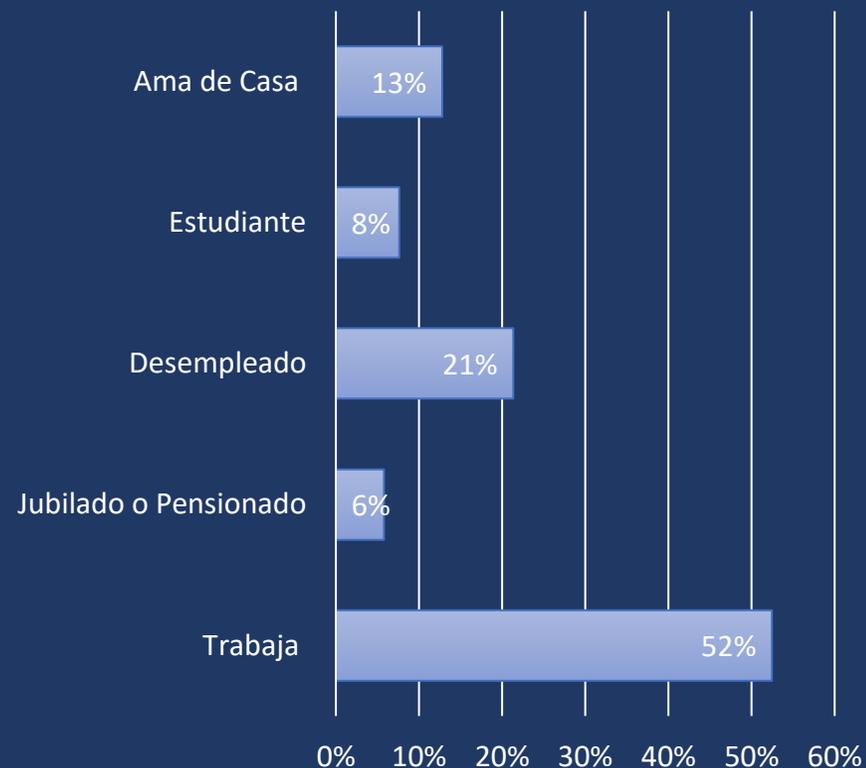
Sexo



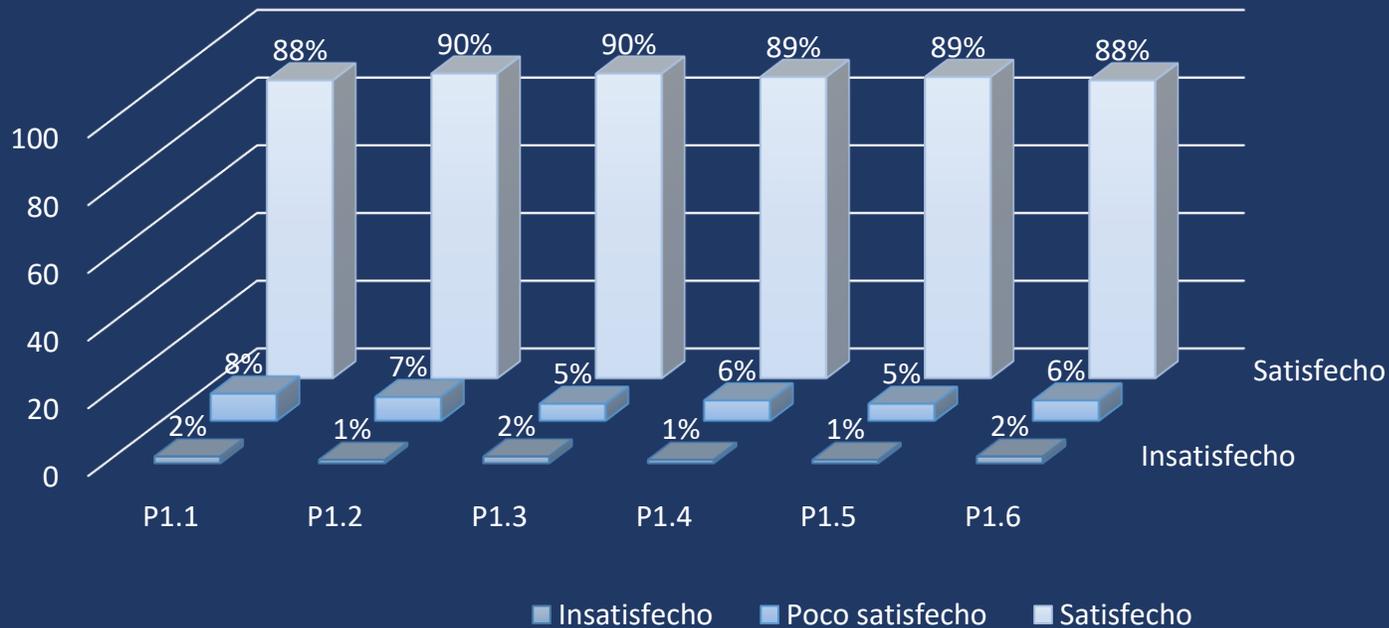
¿Último grado de estudio alcanzado?



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



PI.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

PI.2 Los elementos materiales (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad.

PI.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios

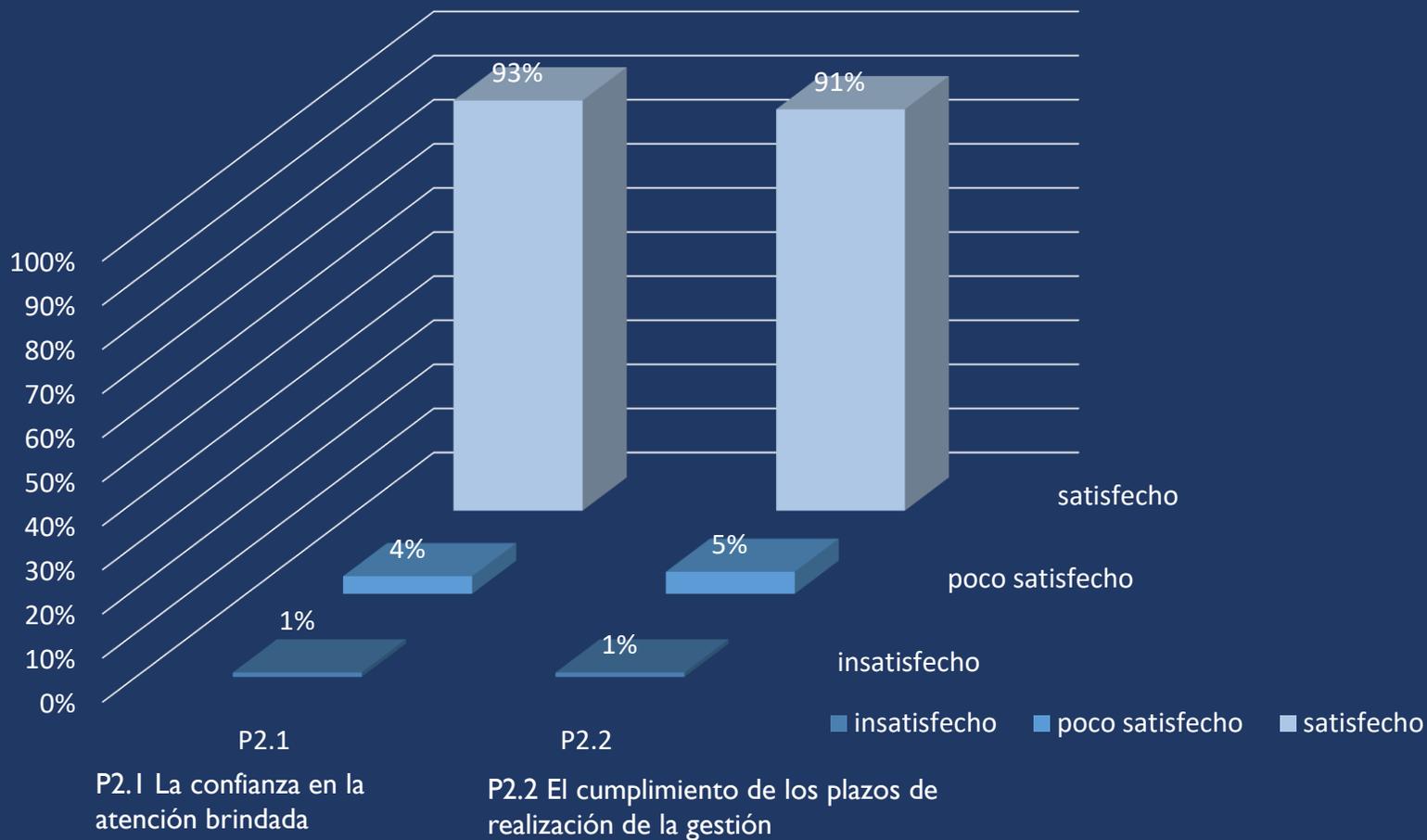
PI.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

PI.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen

PI.6 La modernización de las instalaciones y los equipos



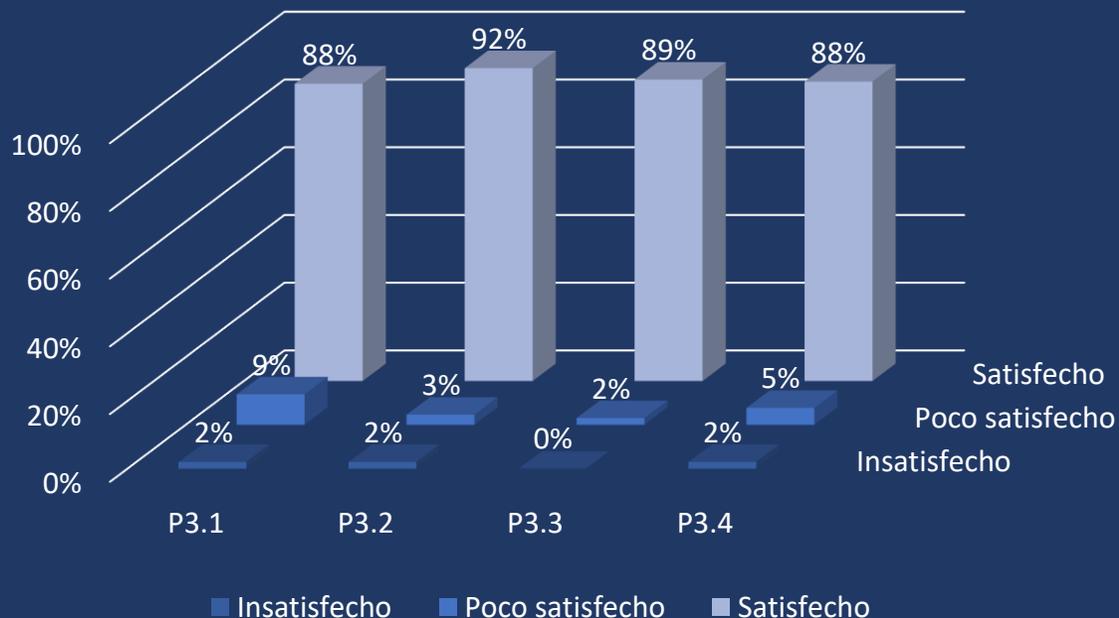
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

89%

P3.1 El tiempo de espera antes de ser atendido.

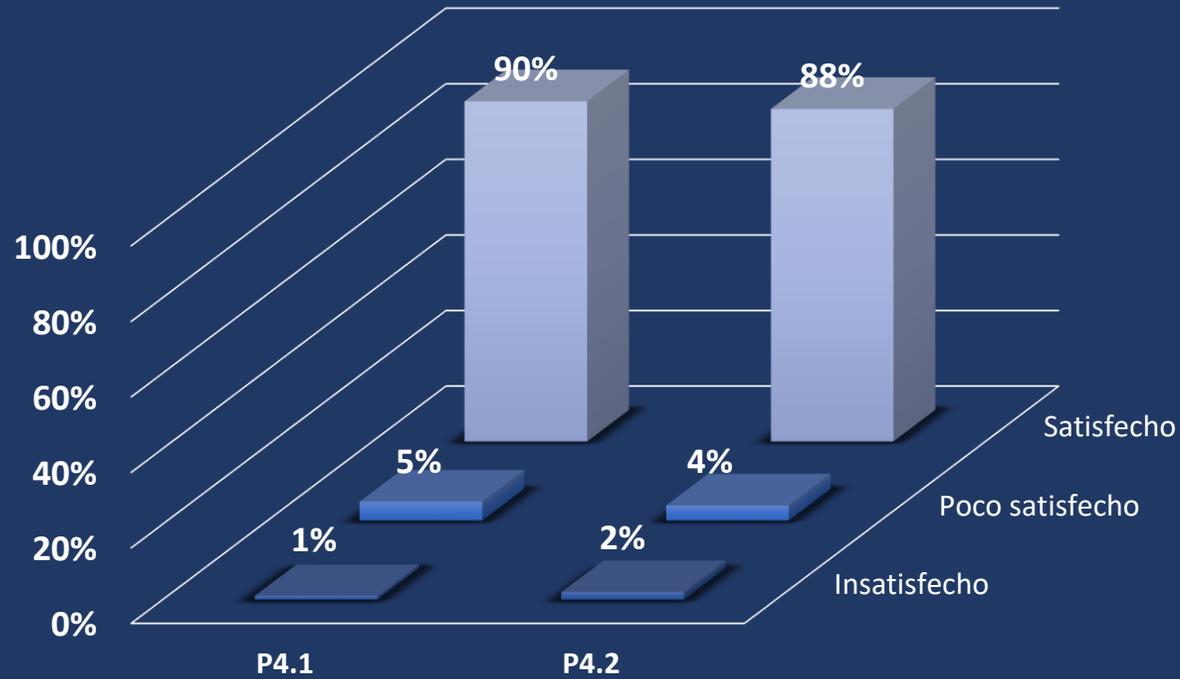
P3.2 El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

P3.3 El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.

P3.4 El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

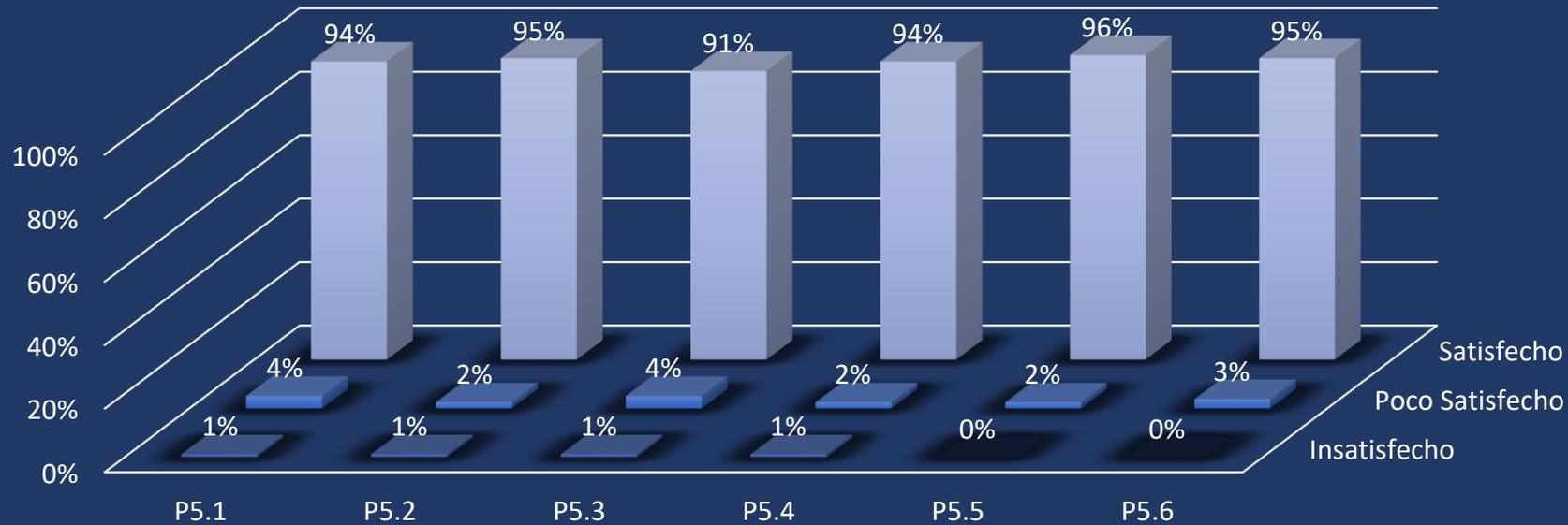


P4.1 El trato que le ha dado el personal.

P4.2 La profesionalidad del personal que le atendió.



DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión

94%

P5.1 La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad suficiente.

P5.2 El horario de atención al público.

P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.

P5.4 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.

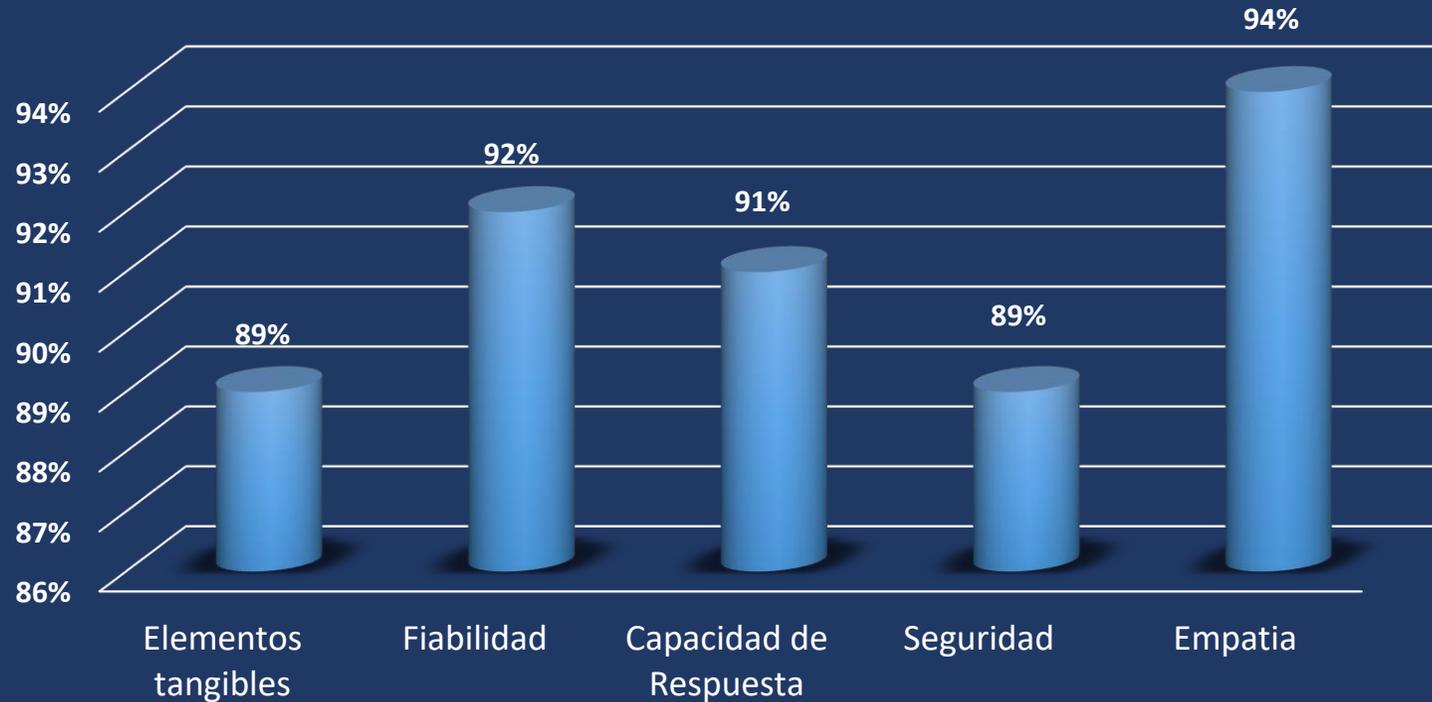
P5.5 La información que le proporcionaron fue clara.

P5.6 La atención que le dieron fue personalizada al acceder a la institución.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

Medida general de satisfacción en cada dimensión

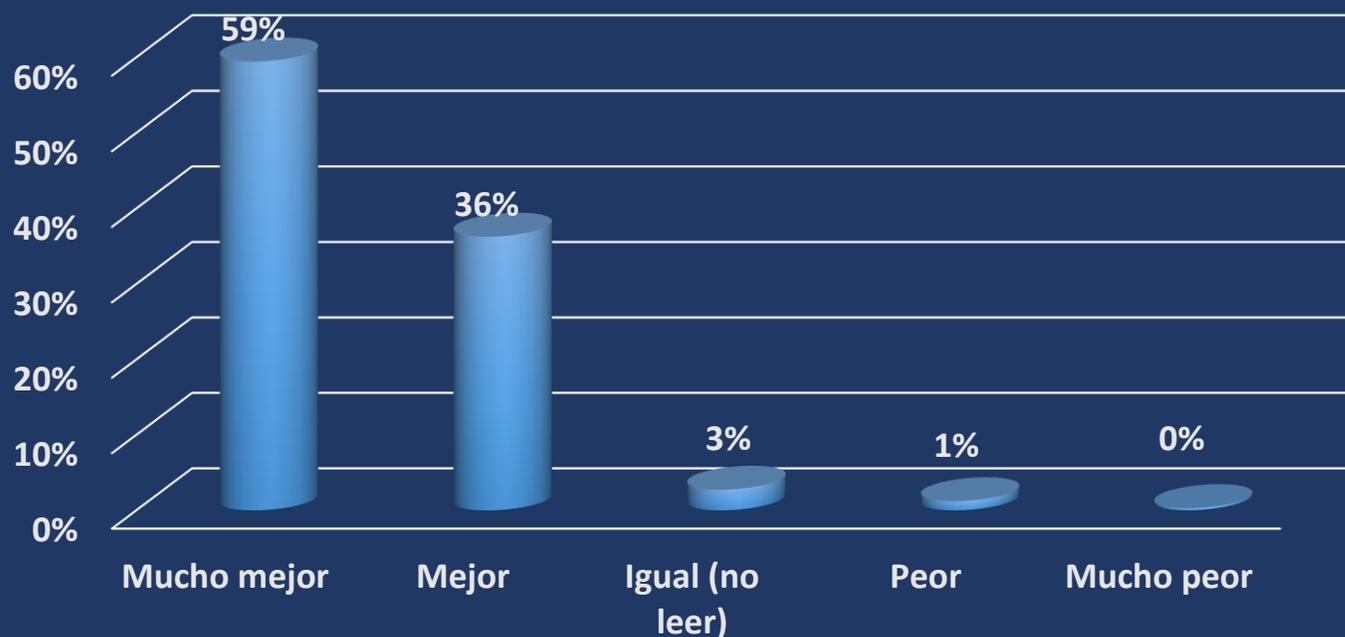


Promedio de
satisfacción en
general



SERVICIO ESPERADO

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



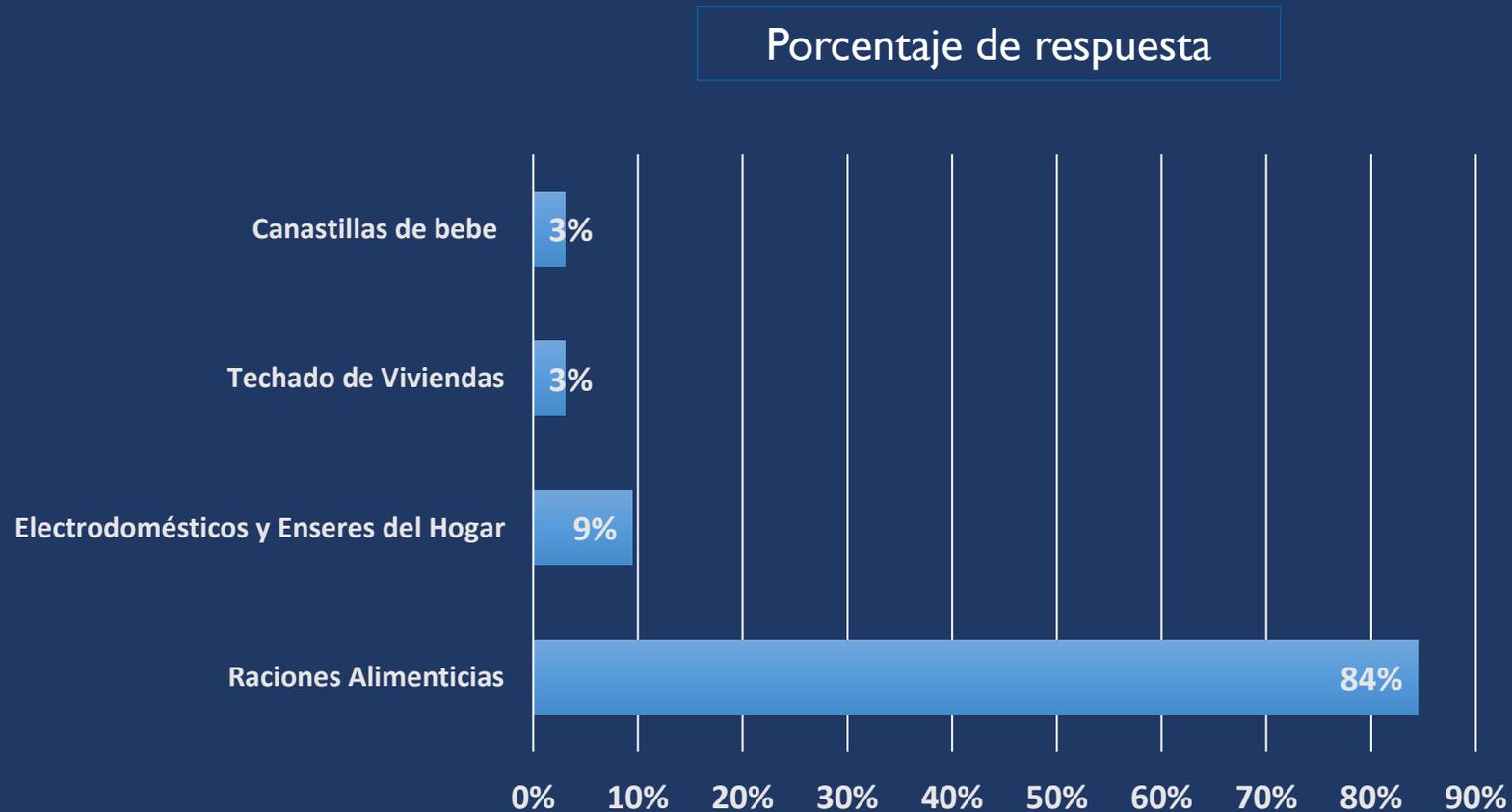
El 95% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos a usuarios
institucionales



SERVICIOS ENCUESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

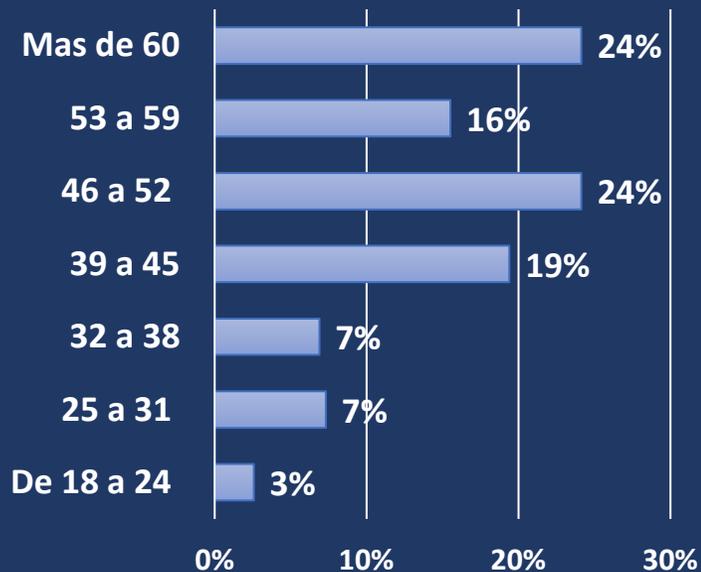


Total de respuestas:
232

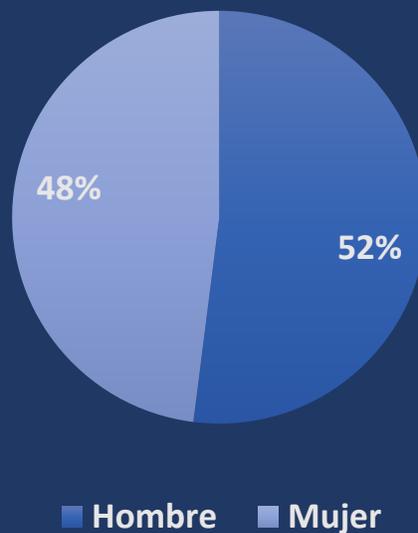


PERFIL DEL ENCUESTADO USUARIOS INSTITUCIONALES

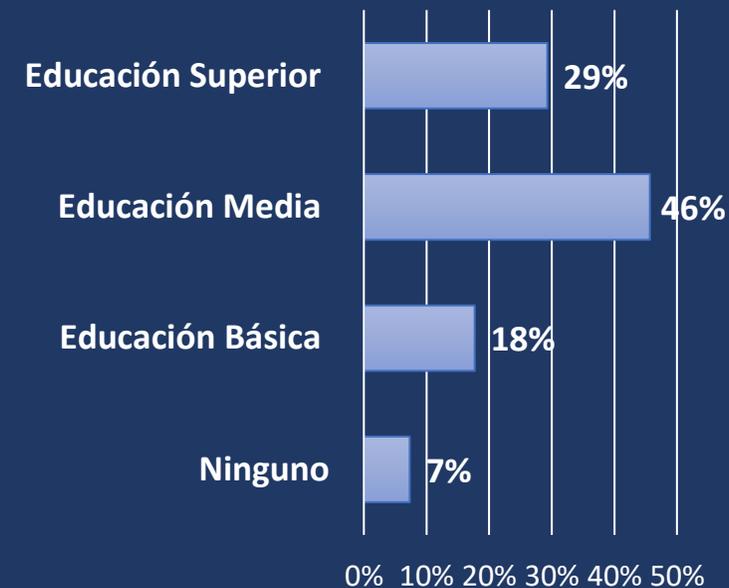
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



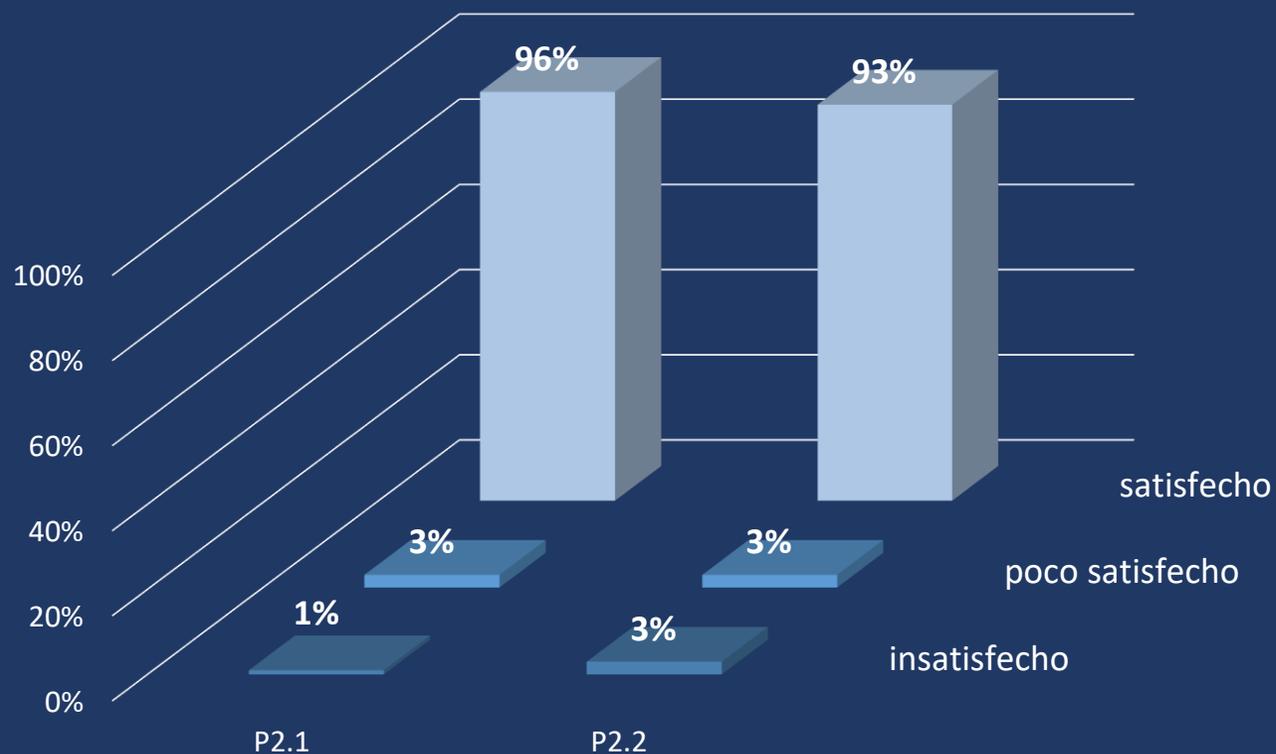
Sexo



¿Último grado de estudio alcanzado?



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



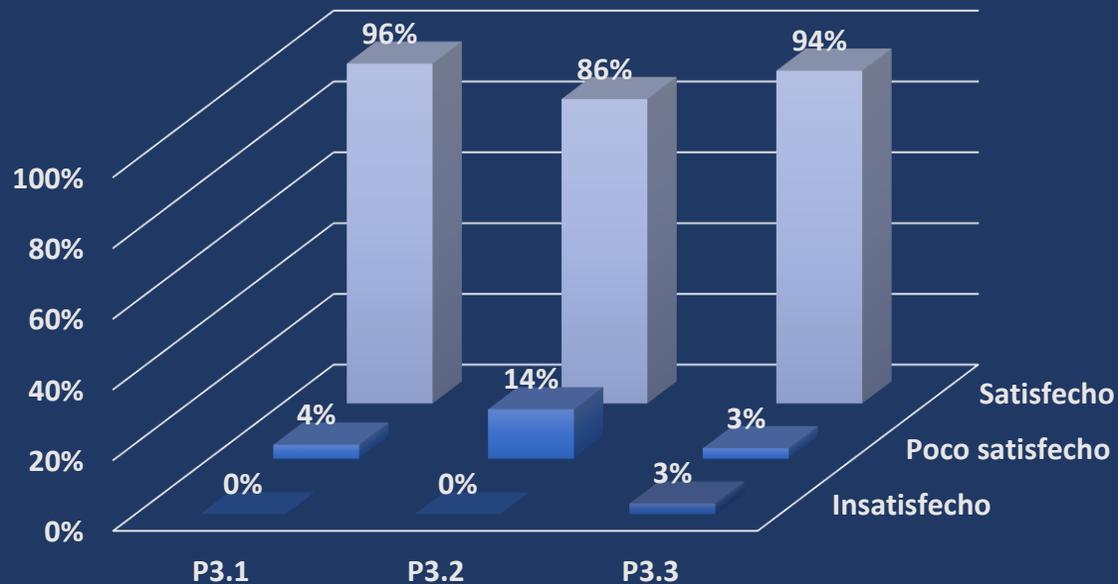
P2.1 La confianza en la atención brindada

P2.2 El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

92%

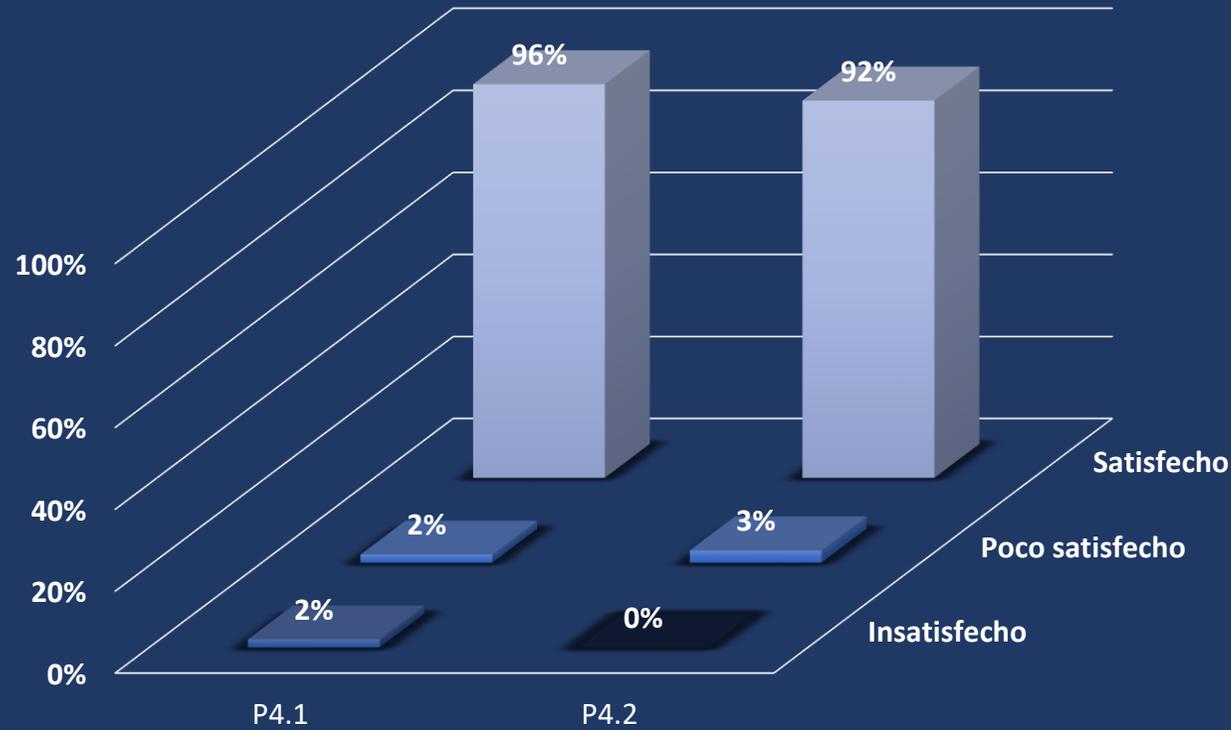
P3.1 El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

P3.2 El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado

P3.3 El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

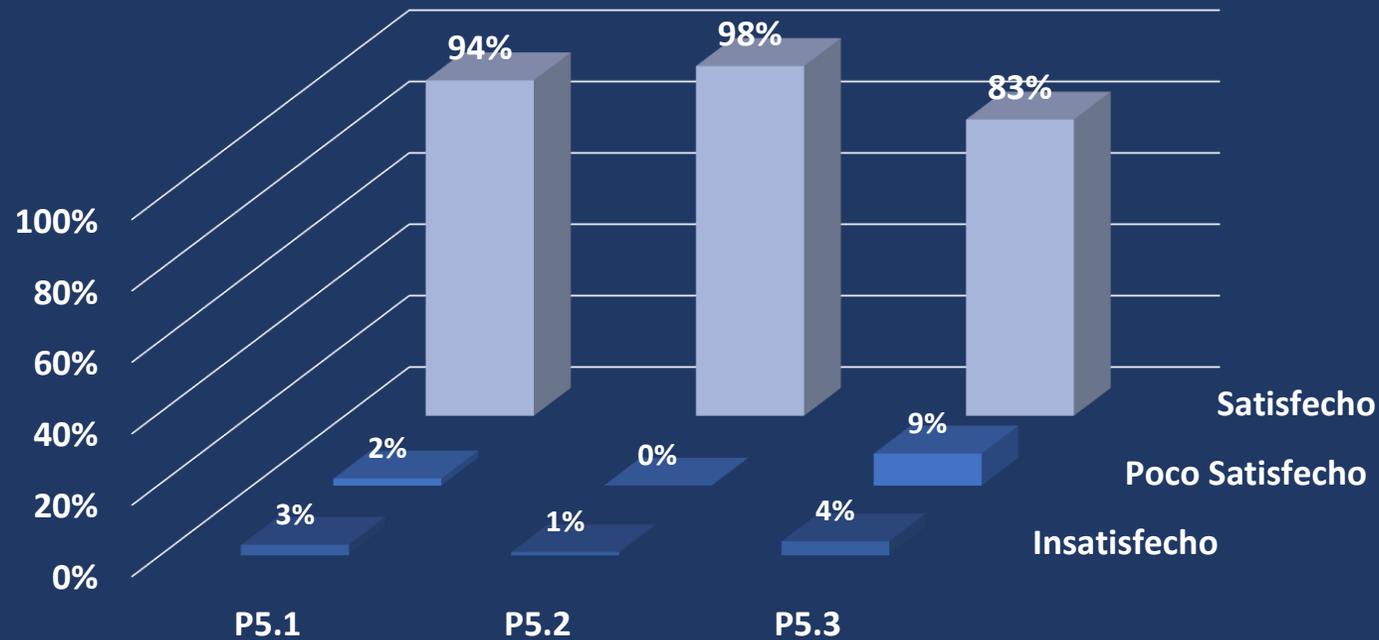


P4.1 El trato que le ha dado el personal.

P4.2 La profesionalidad del personal que le atendió.



DIMENSIÓN: EMPATÍA



P5.1 La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad suficiente.

P5.2 El horario de atención al público.

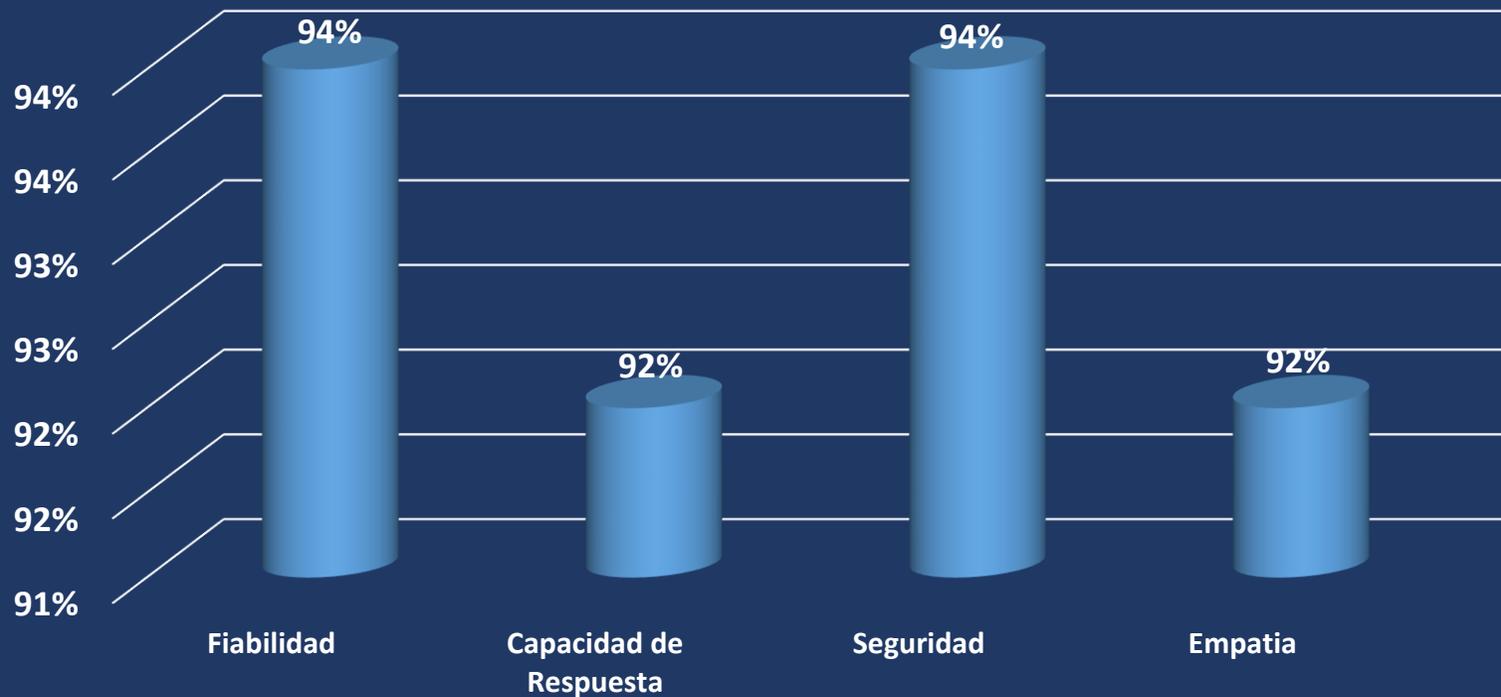
P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.

Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INSTITUCIONALES

Medida general de satisfacción en cada dimensión

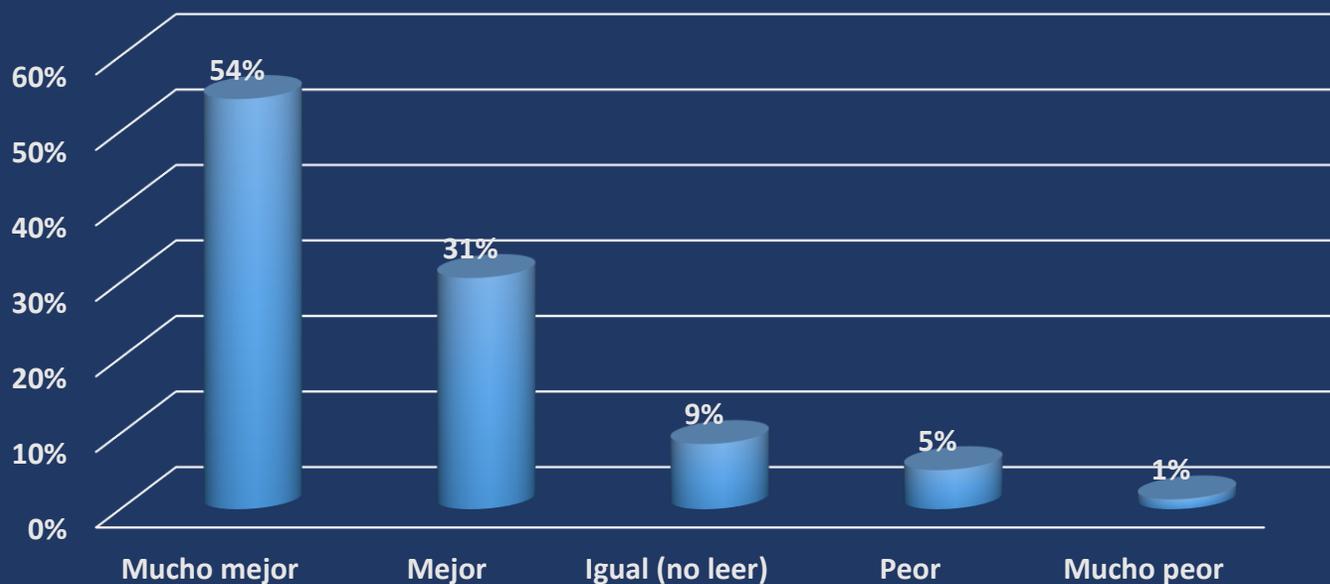


Promedio de satisfacción en general



SERVICIO ESPERADO

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



El 85% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Promedio de Satisfacción de Servicios presenciales (a ciudadanos)

91%

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

92%

Promedio de Satisfacción de usuarios

91.5%



Expectativas de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios a usuarios institucionales

Promedio de Satisfacción de Servicios presenciales (a ciudadanos)

95%

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

85%

El 90% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

90%



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN MAP 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios	oct-23	oct-24	Dirección General, Recursos Humanos, Programa social y Entrega
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios	oct-23	oct-24	Recursos Humanos
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	Acondicionar un área más amplia al momento de que haya muchas personas en la recepción, para que los usuarios no se queden de pie.	oct-23	oct-24	Dirección General y protocolo

