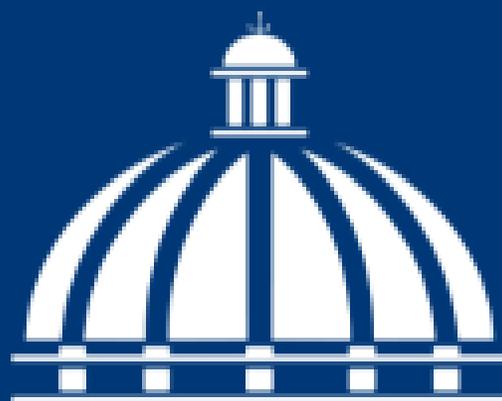


# Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo, IDECOOP 2023

**INFORME DE RESULTADOS**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**IDECOOP**  
INSTITUTO DE DESARROLLO Y CRÉDITO COOPERATIVO

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>5</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>9</b>
<b>INDICE DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS</b>	<b>20</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>23</b>



## INTRODUCCIÓN

El Departamento Fortalecimiento Institucional direcciona su acción al logro de una institución más ágil, dinámica y oportuna, tanto en su gestión como en sus resultados, y la disposición pública de información. En fin, las acciones públicas de este aspecto, las resume el concepto de mejores prácticas de gestión.



# METODOLOGÍA



# MATRIZ DE DIMENSIONES

Dimensiones	Descripción	No.	ITEMS
<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	1	La comodidad en el área de espera de los servicios.
		2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.
		3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
		4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
		5	Apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
		6	La modernización de las instalaciones y los equipos.
<b>Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.	1	La confianza en la atención brindada.
		2	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	1	El tiempo de espera antes de ser atendido.
		2	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
		3	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.
		4	El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
<b>Seguridad</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.	1	El trato que le ha dado el personal.
		2	La profesionalidad del personal que le atendió.
<b>Empatía</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.	1	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
		2	El horario de atención al público.
		3	La facilidad con que consiguió ser atendido.
		4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
		5	La información que le proporcionaron fue clara.
		6	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).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Servicios presenciales 116 .
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo IDECOOP.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Solicitud de incorporación de nuevas cooperativas.</i>	24
Solicitud de emisión certificaciones para realización de asambleas ordinarias.	17
Supervisiones y/o fiscalizaciones de los estados financieros.	17
Supervisión de sistema contable y administrativo.	58

- ❑ **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y/o vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 28 junio-28 de julio.
- ❑ **RESPONSABLES:** Departamento Fortalecimiento Institucional y Calidad en la Gestión: Aracelis Muñoz responsable del levantamiento y José Luis González, responsable de procesar la información.



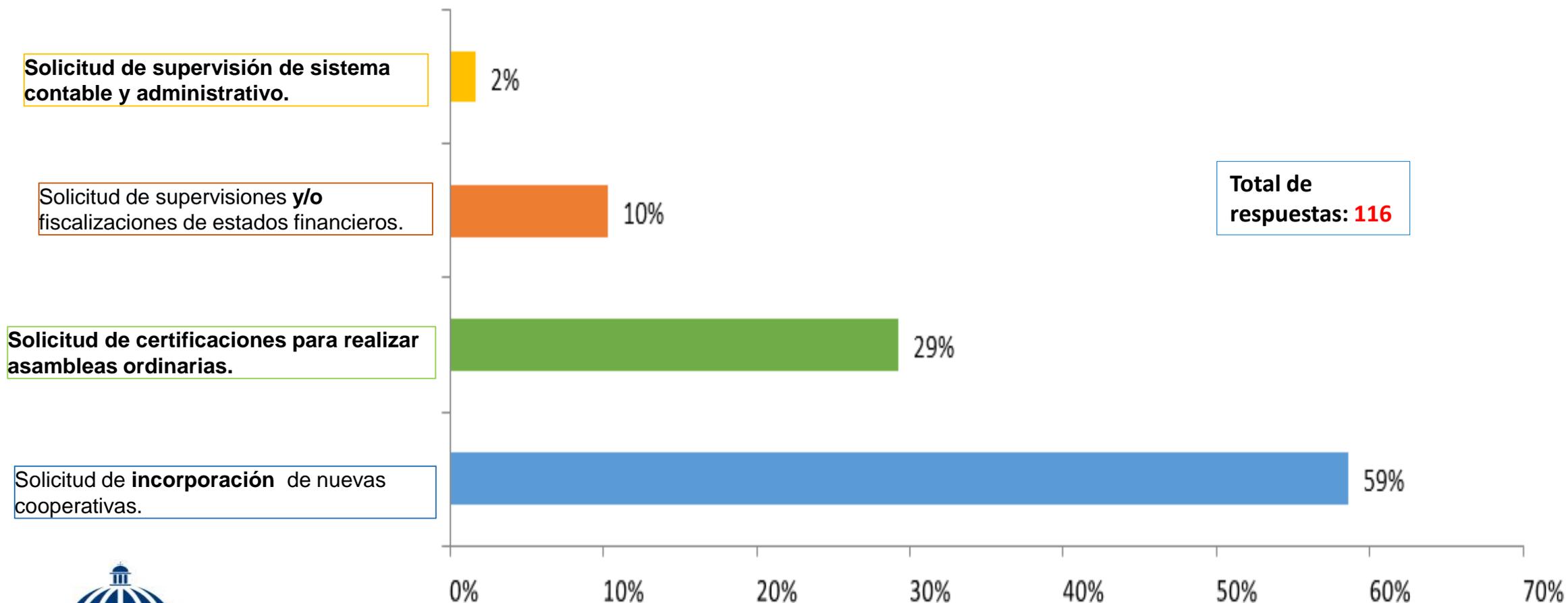
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



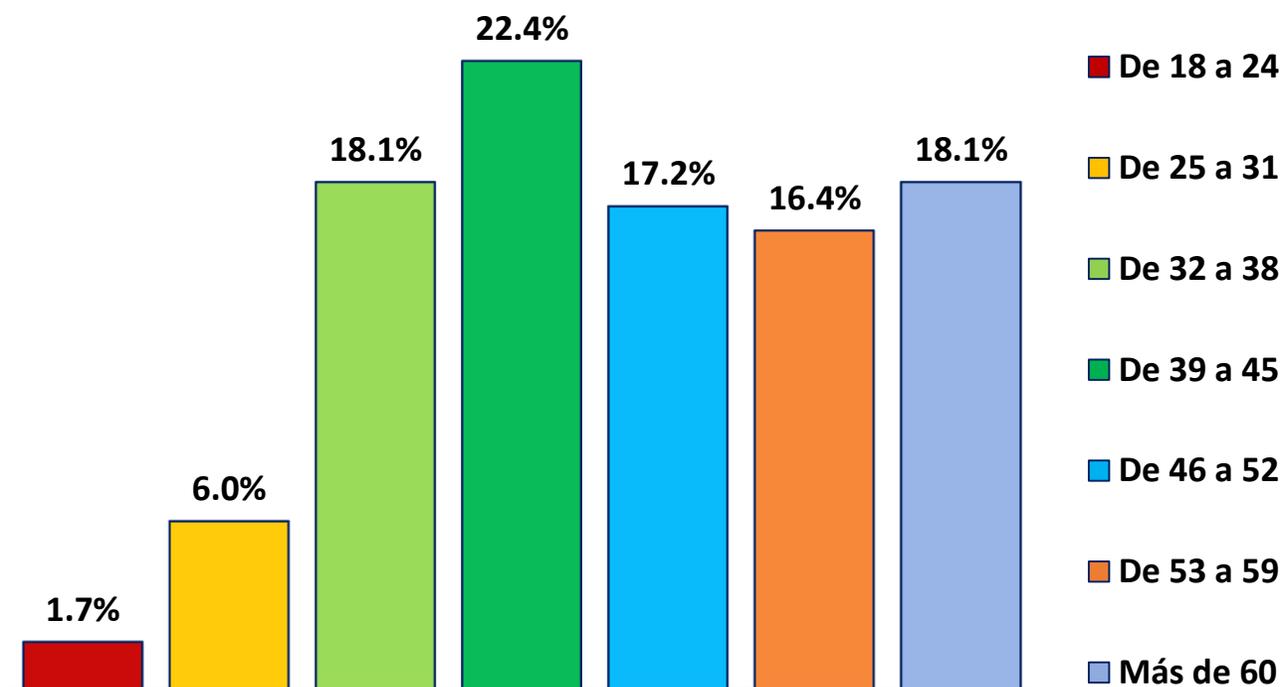
# Encuesta a Usuarios

Porcentaje de respuesta por tipo de servicios

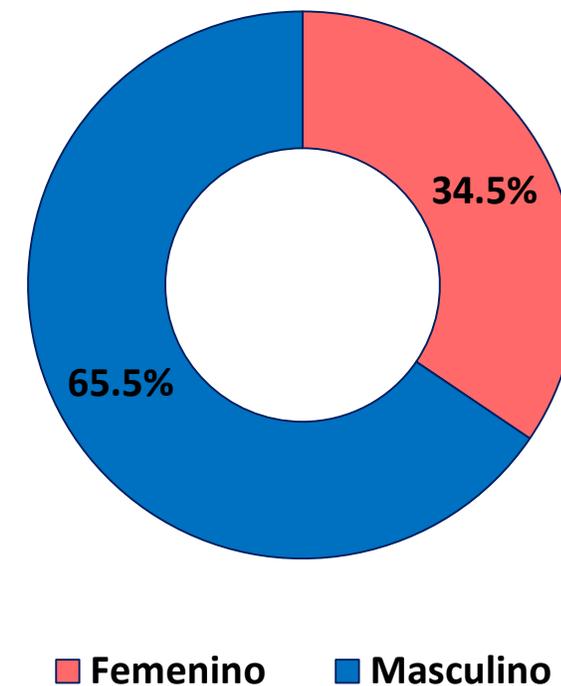


## Perfil del encuestado de servicios presenciales

*Total encuestados por rango de edad*

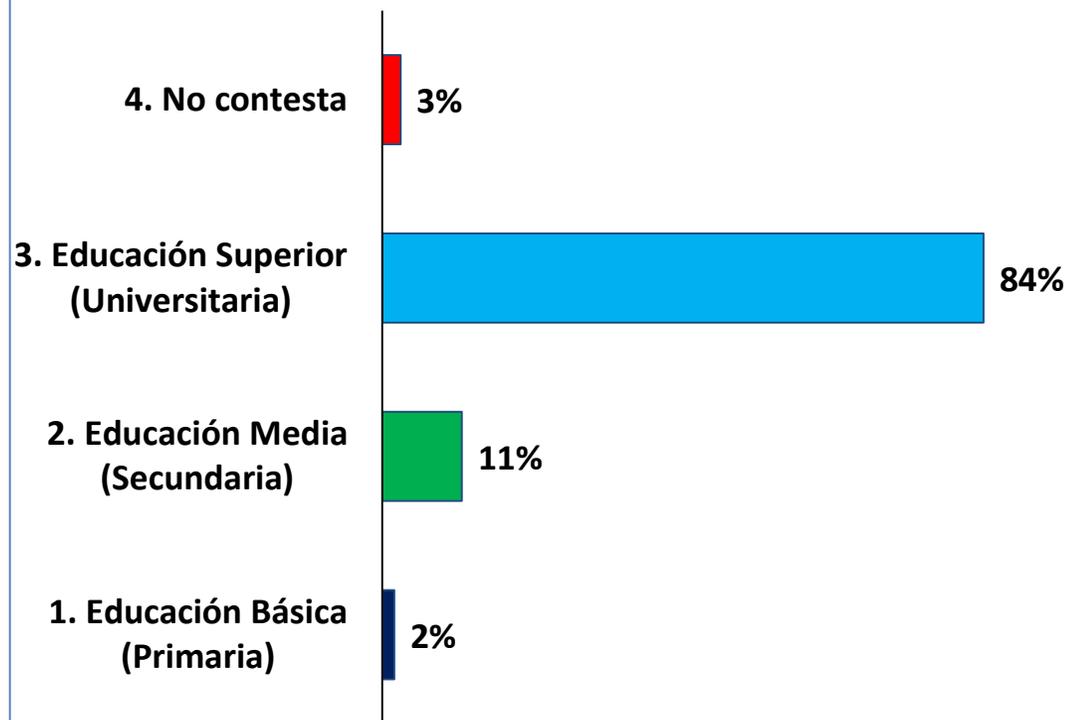


*Total encuestados por sexo*

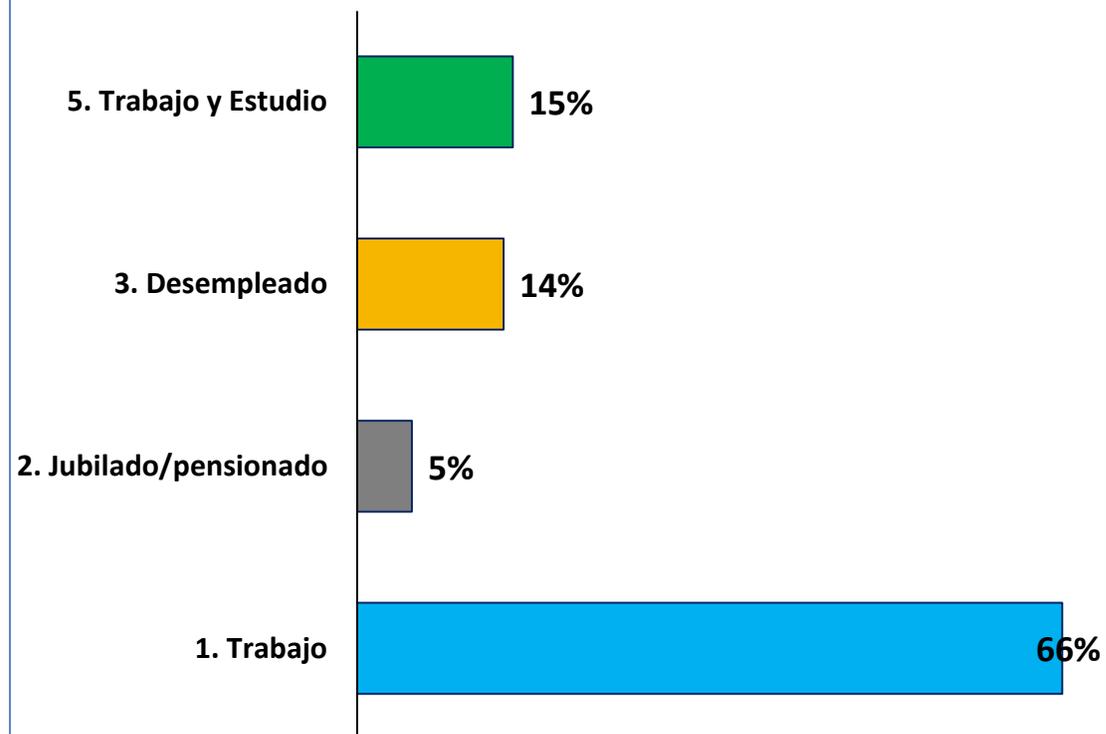


## Perfil del encuestado de servicios presenciales

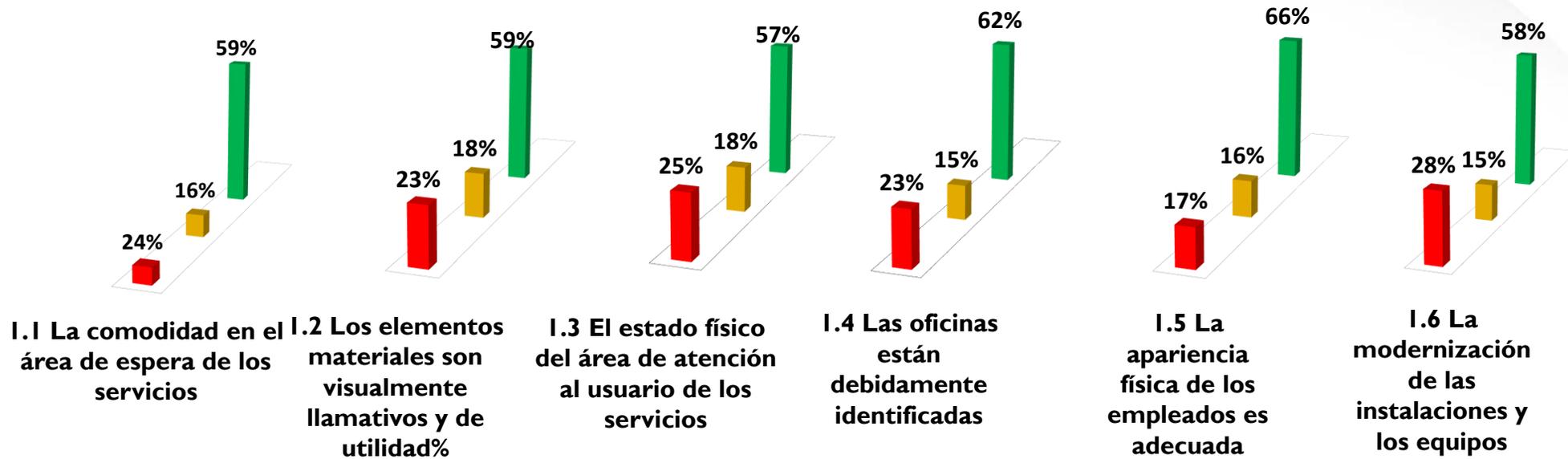
### Último grado de estudio alcanzado



### Situación laboral, actualmente



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

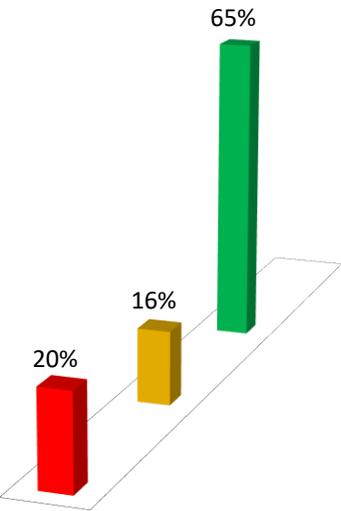


Promedio de satisfacción  
**60%**

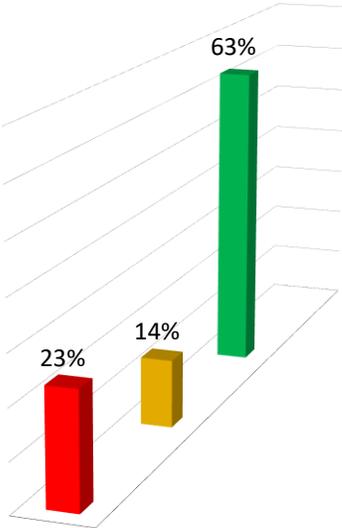
■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



1.1 La confianza en la atención brindada



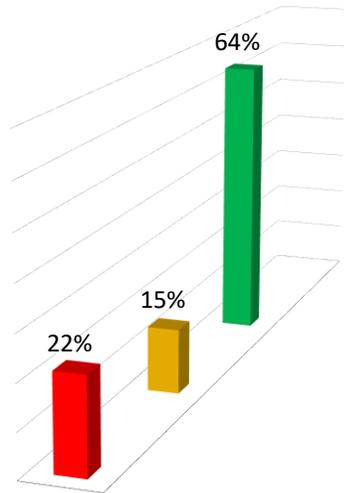
1.2 El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Promedio de satisfacción de la dimensión

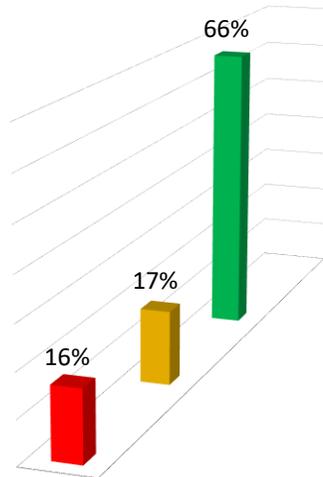


■ Satisfecho   ■ Poco satisfecho   ■ Insatisfecho

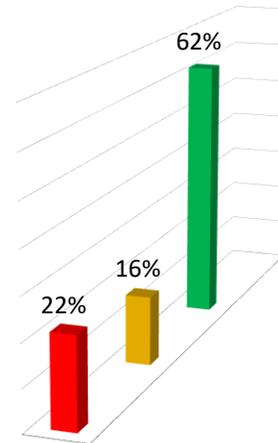
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



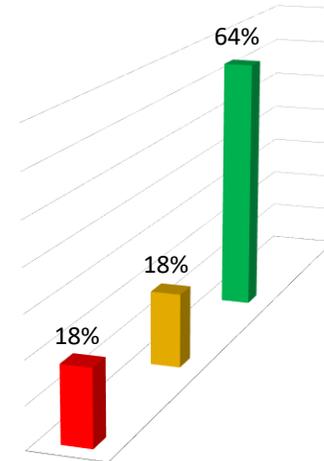
1.1 Tiempo de espera antes de ser atendido



1.2 Tiempo dedicado del personal que le atendió



1.3 Tiempo en dar la respuesta a la solicitud



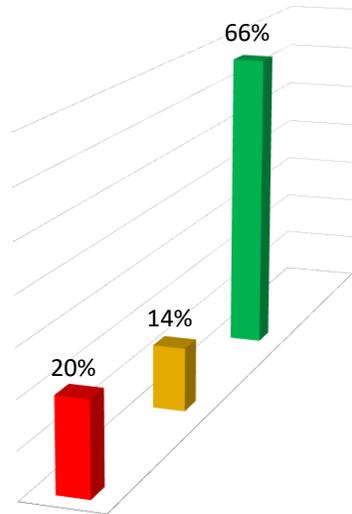
1.4 Interés institucional en la entrega del servicio solicitado

Promedio de satisfacción de la dimensión

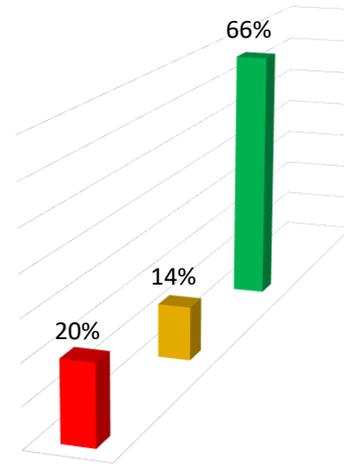
64%



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



1.1 Trato ha dado el personal



1.2 Profesionalidad del personal que le atendió

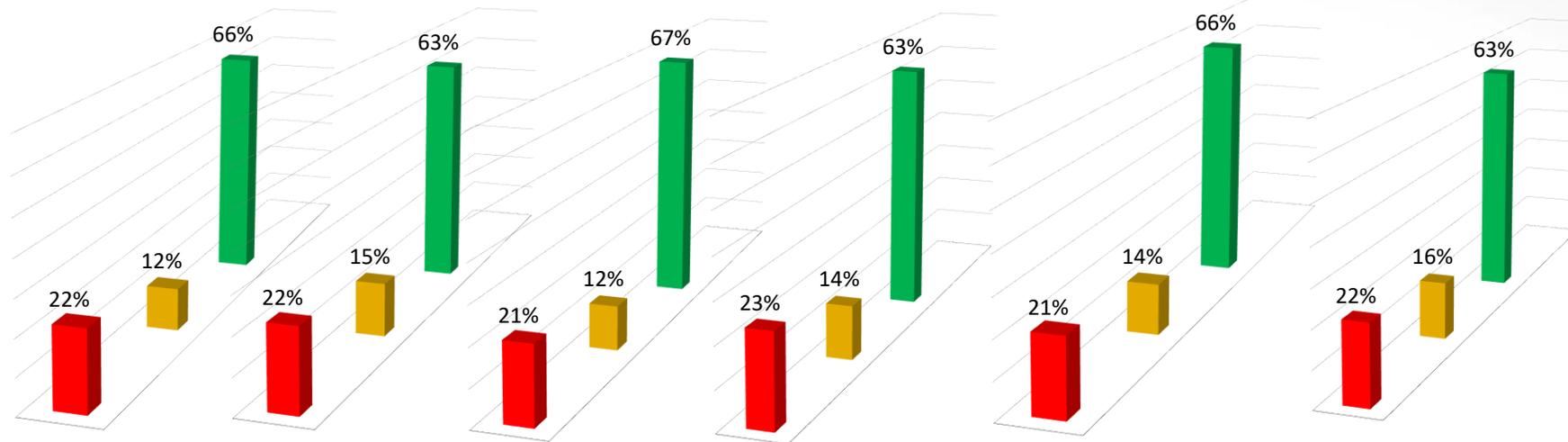
Promedio de satisfacción de la dimensión

66%

■ Satisfecho   ■ Poco satisfecho   ■ Insatisfecho



## DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión

65%

1.1 La información proporcionada a sobre el servicio fue de utilidad

1.2 El horario de atención del servicio público

1.3 La facilidad en el trato para ser atendido

1.4 La calidad de las instalaciones de la institución son localizables

1.5 La información proporcionada fue clara

1.6 La profesionalización dispensada para interactuar

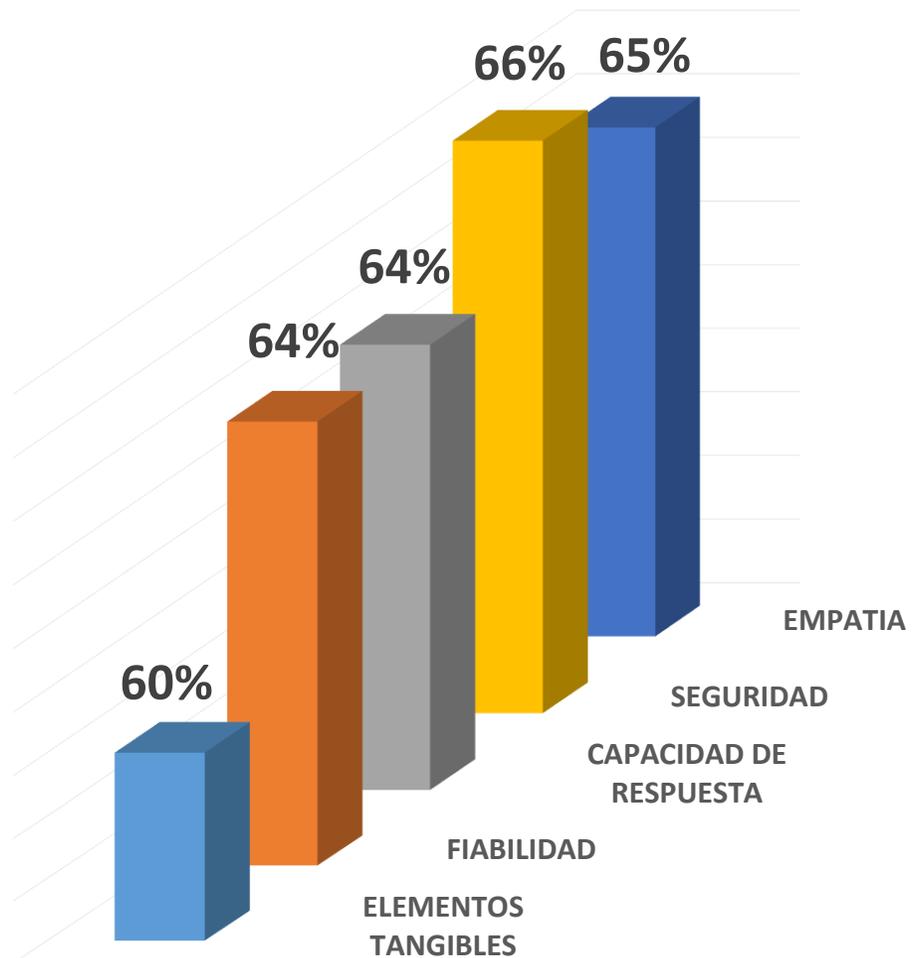
■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



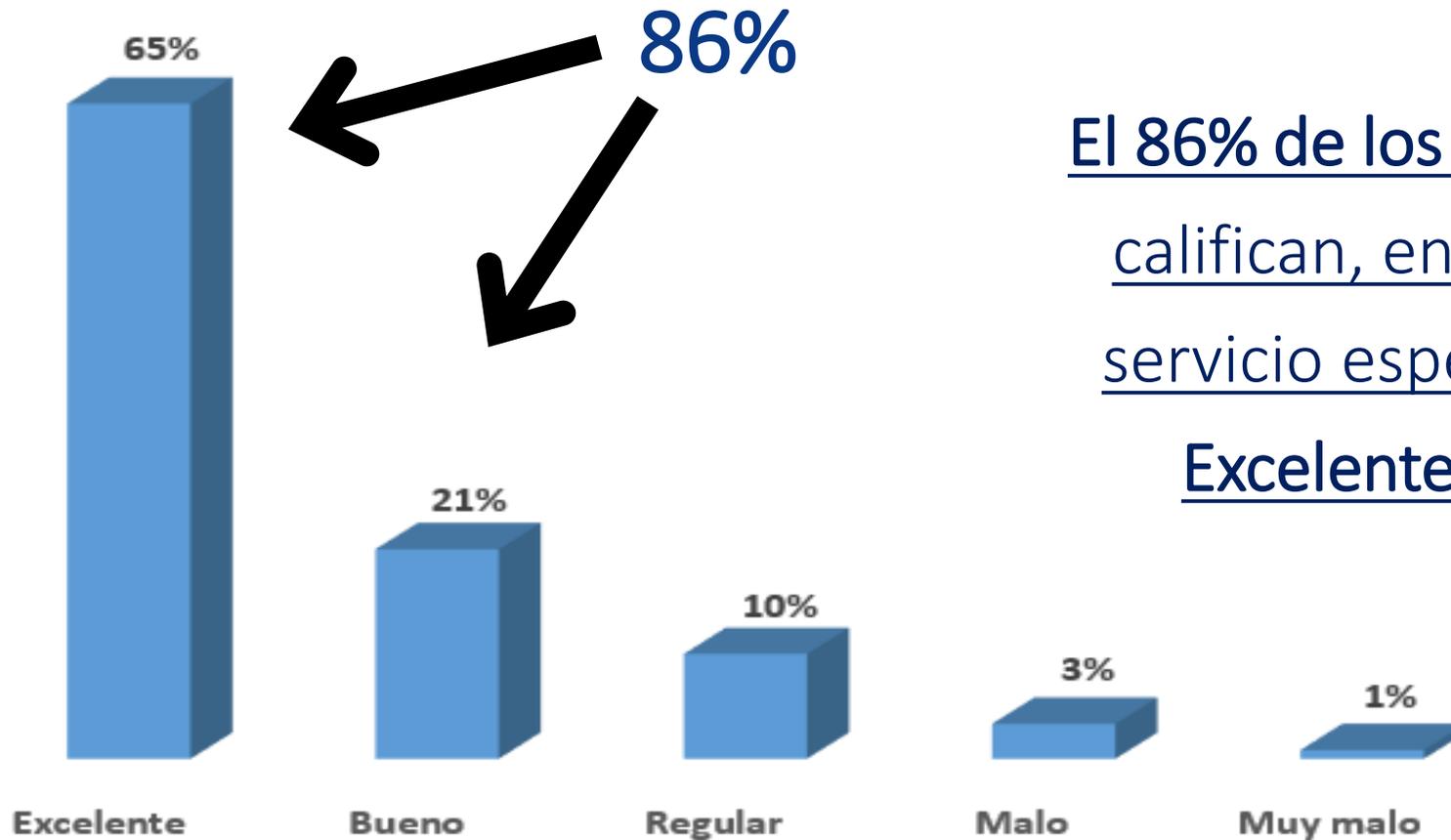
# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN



**Índice de satisfacción  
General**



## Expectativa de usuarios



El 86% de los encuestados califican, en general, el servicio esperado entre Excelente y Bueno



# PROPUESTA PLAN DE MEJORA



Modalidad Prestación servicio	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha fin	Área responsable
Solicitud de Incorporación de nuevas cooperativas	Apoyarse con PLAFT y Asistencia Técnica para identificar los fines de la creación de las cooperativas que nos permita mitigar riesgos futuros.	Contratación o entrenamiento de un personal competente o calificado con las herramientas correspondientes para desarrollar estos filtros antes de la incorporación.  Validar los datos para que no exista incogruencias en el registro de nombres (validar con ONAPI antes del proceso de incorporación)	1/9/2023	30/11/2023	Dirección de Fomento y Desarrollo
Solicitud de certificaciones para realizar asambleas ordinarias.	No cumplir con los requerimientos de acuerdo al tipo de asamblea	Entrenamiento para establecer un criterio de revisión con herramientas correspondientes para el cumplimiento.  Difusion adecuada de la informacion para cumplir con los requisitos.	1/9/2023	30/11/2023	Dirección de Fiscalización
Solicitud de supervisiones y/o fiscalizaciones de estados financieros	Establecer un régimen sancionador para disminuir la ingobernabilidad del consejo, fraude o inconsistencia en los Estados Financieros	Falta de supervisión y monitoreo por ausencia del régimen sancionador	1/9/2023	30/11/2023	Dirección de Fiscalización
Solicitud de supervisión de sistema contable y administrativo.	Que los datos suministrados por los usuarios para la verificación del Sistema contable y los datos relevantes de la cooperativa sean divergentes.	Validar el registro y los detalles relacionado a las Cooperativas y al sistema contable antes de la incorporación	1/9/2023	30/11/2023	Dirección de Asistencia Técnica