

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**VIVIENDA
Y EDIFICACIONES**

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de la Vivienda,
Hábitat y Edificaciones Junio 2023

CONTENIDO

01.

INTRODUCCIÓN

Página 3

02.

FICHA TÉCNICA

Página 4

03.

METODOLOGÍA

Página 5

04.

**RESULTADOS DE
SATISFACCIÓN SERVICIOS
PRESENCIALES**

Página 7

05.

PLAN DE ACCIÓN

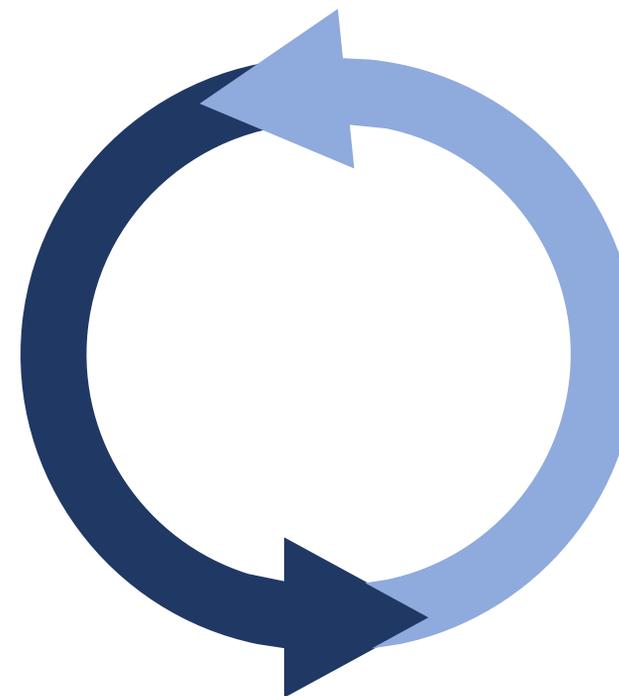
Página 23

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones (MIVHED), en su rol de órgano rector de la vivienda, tiene como objetivo crear condiciones de vida digna para la población más vulnerable incentivando la función social de la propiedad, la participación colectiva y formalizar el acceso a titulación de los proyectos ejecutados por este ministerio a las instituciones en materia de función pública, fortalecimiento y evaluación de la gestión institucional.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial, en materia de vivienda.

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 y virtual durante el periodo enero-junio 2023.



FICHA TÉCNICA

Población	El promedio mensual de solicitudes de servicio es de 293.
Ámbito	Aplicadas en el edificio 2, del MIVED, Santo Domingo, Distrito Nacional.
Muestra	<p>Se ha definió una muestra de 185 con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95.0%.</p> <p>Servicios Presenciales: Bono saldo = 10 No Objeción =22 Regularización = 12 Reparación de vivienda =82</p> <p>Servicios Virtuales: Licencia de Construcción (Ventanilla Única de Construcción) = 59</p>
Método a utilizar	Presencial y telefónica
Fecha de levantamiento	15 de mayo de 2023 al 15 de junio de 2023
Responsables	<p>Aplicación encuesta: Dirección de Atención al Usuario. Procesamiento de datos: Dirección de Estadística e Investigación.</p> <p>Elaboración de informe: Dirección de Atención al</p>

METODOLOGÍA

La metodología 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 identificaron servicios prestados a los ciudadanos, en la modalidad 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).

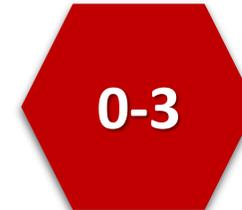
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

Para realizar el Cálculo del Índice de Satisfacción = Promedio de Satisfacción servicios presenciales y virtuales se tomaron las siguientes variables:

$$IS = (PISV + PISP) / TIS$$

IS = Índice de Satisfacción

PISV = Promedio Índice de Satisfacción Virtual

PISP = Promedio Índice de Satisfacción Presencial

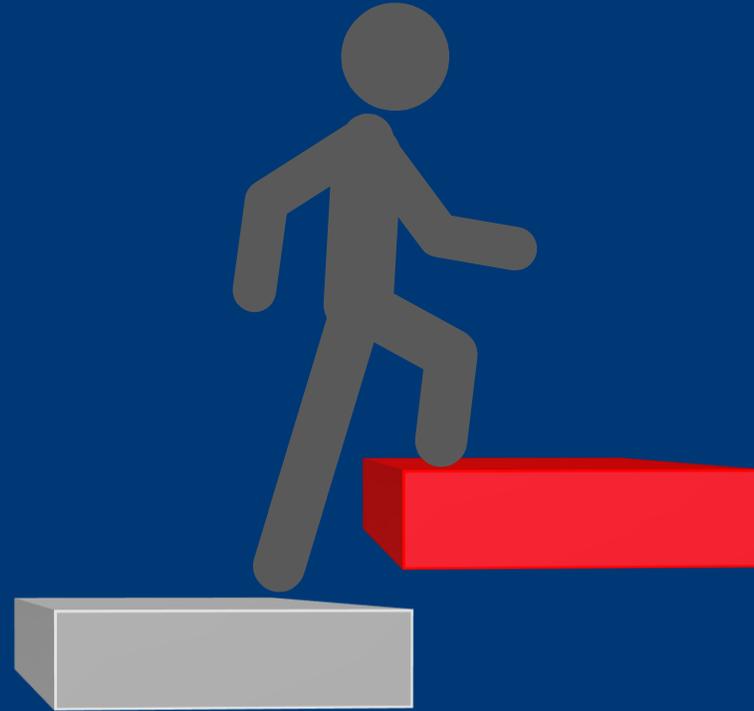
TIS = Total Índice de Satisfacción

Reconociendo que:

PISV = Total de personas con niveles de 7-10 Virtual / Total de personas Virtual

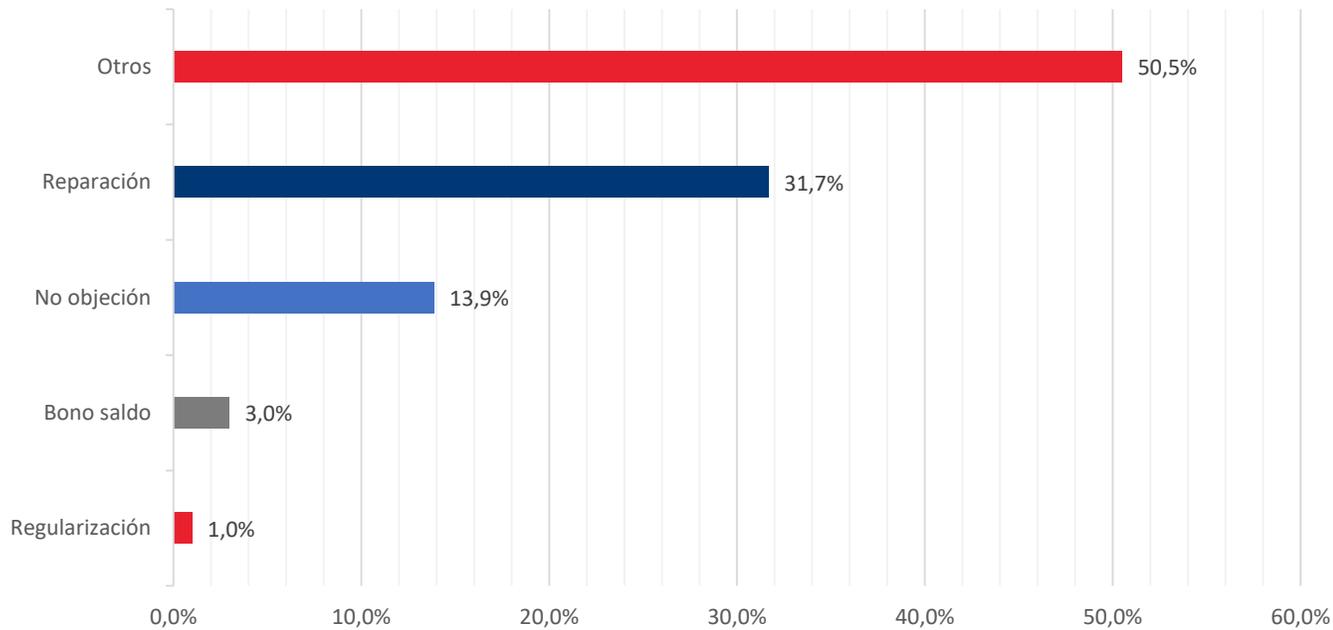
PISP = Total de personas con niveles de 7-10 Presencial / Total de personas Presencial

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera
presencial a ciudadanos



Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

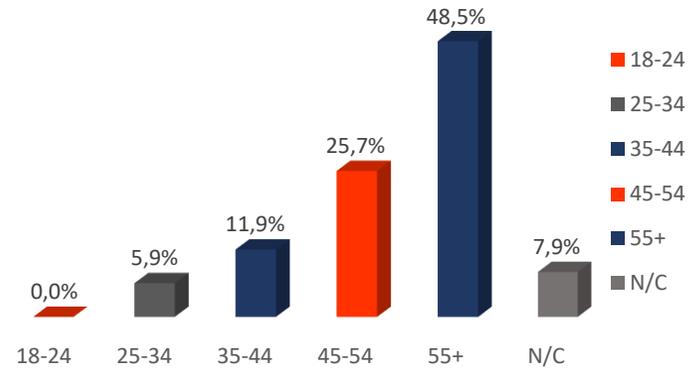
Porcentaje de Respuesta



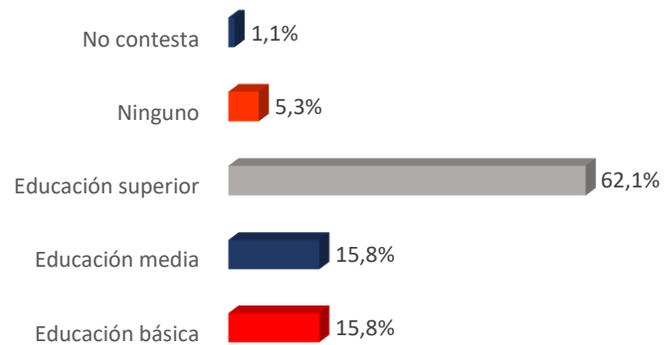
Total de
respuestas:
101

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

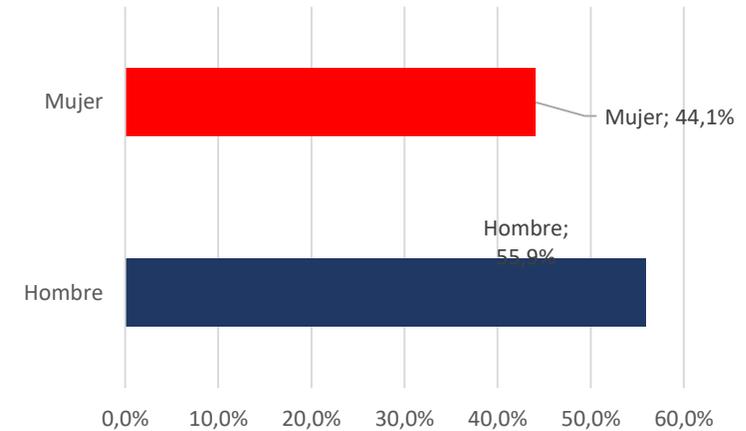
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



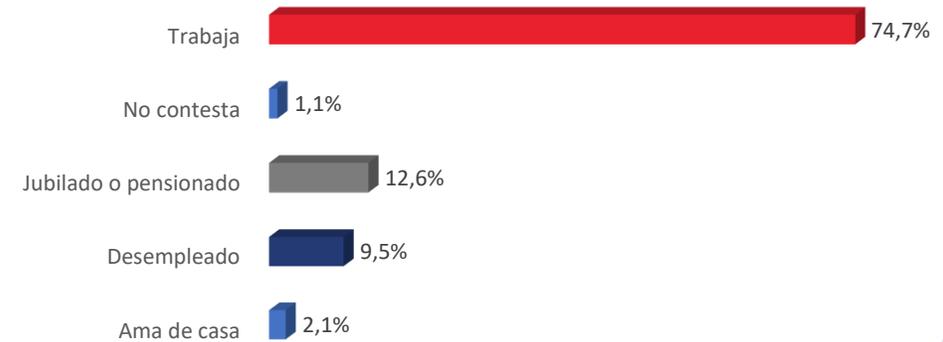
Último grado de estudio alcanzado



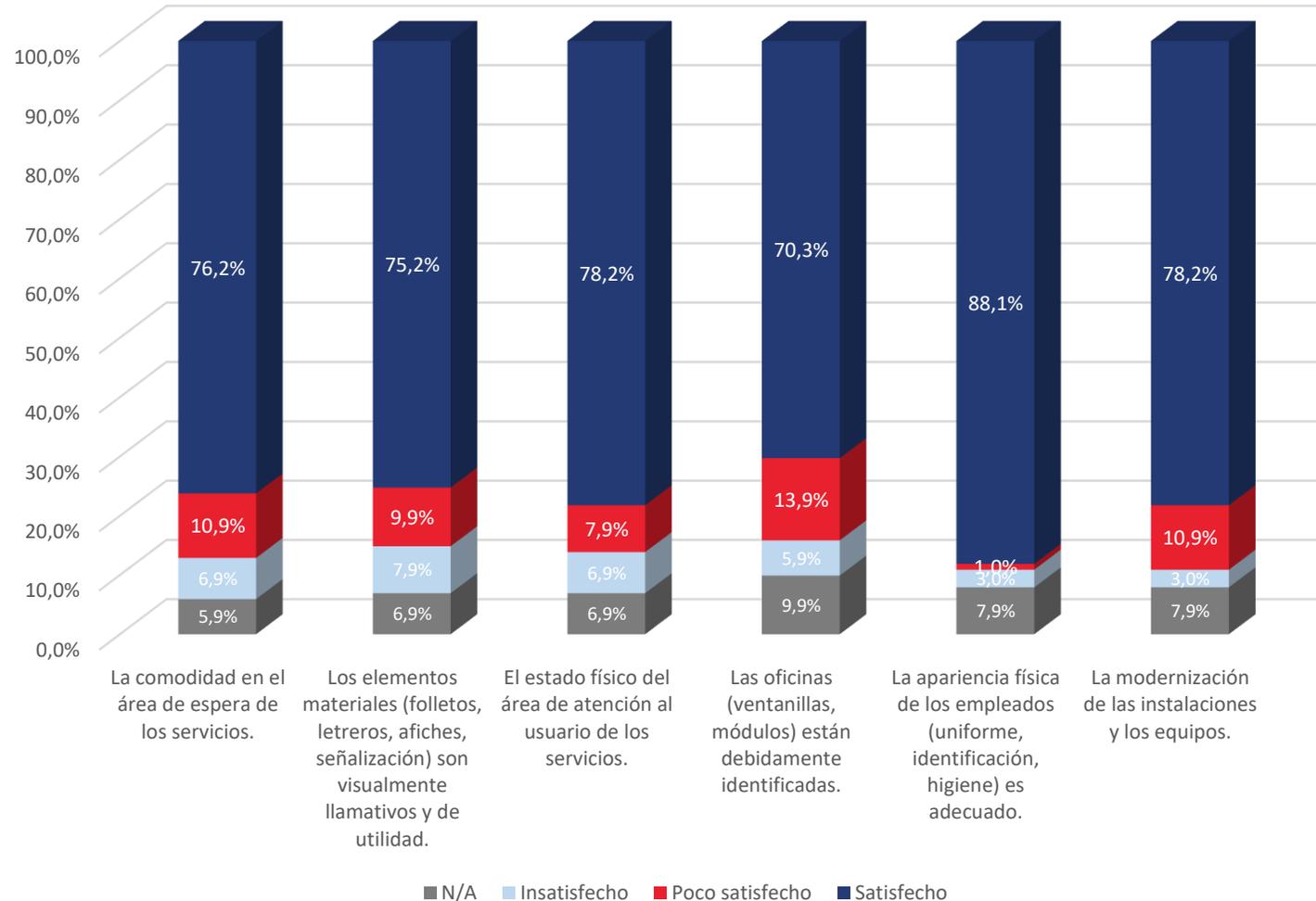
Sexo



Situación laboral



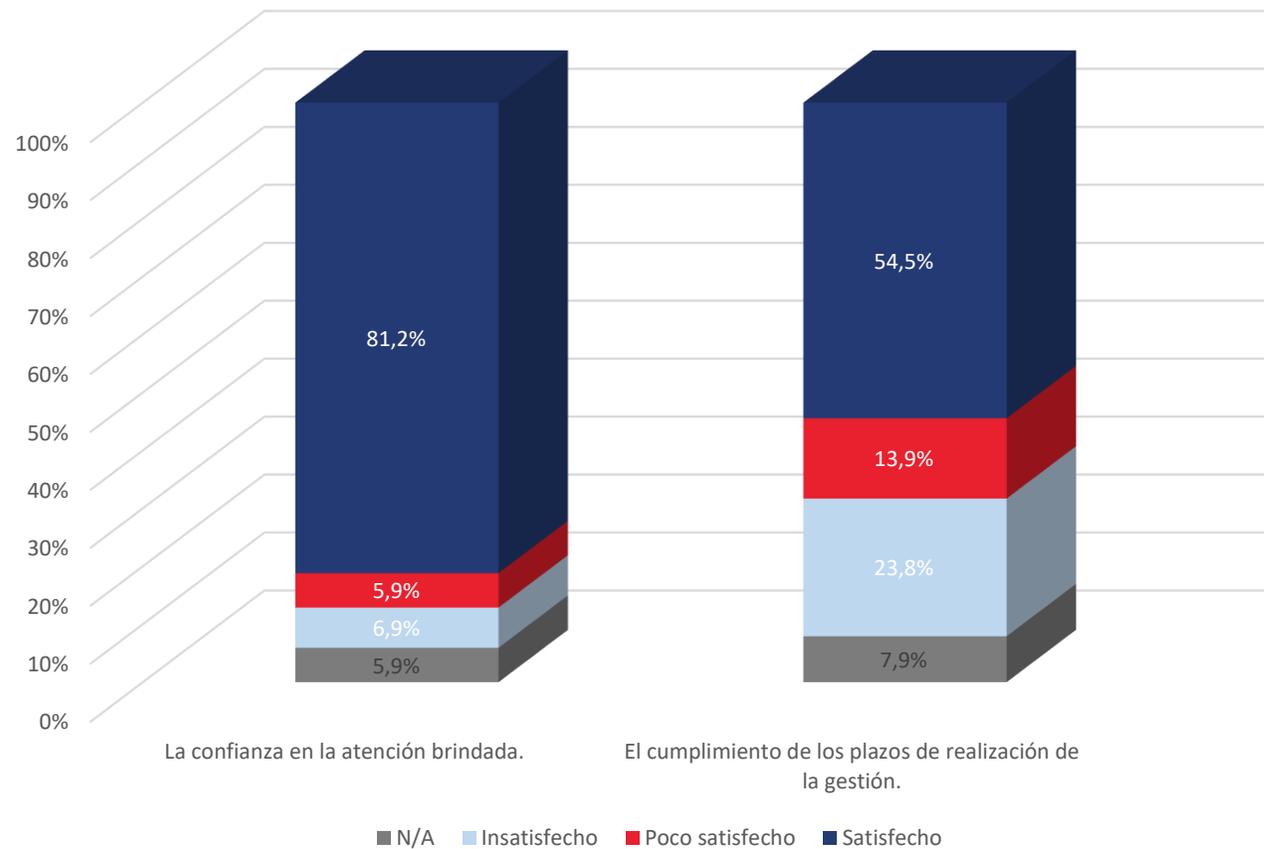
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



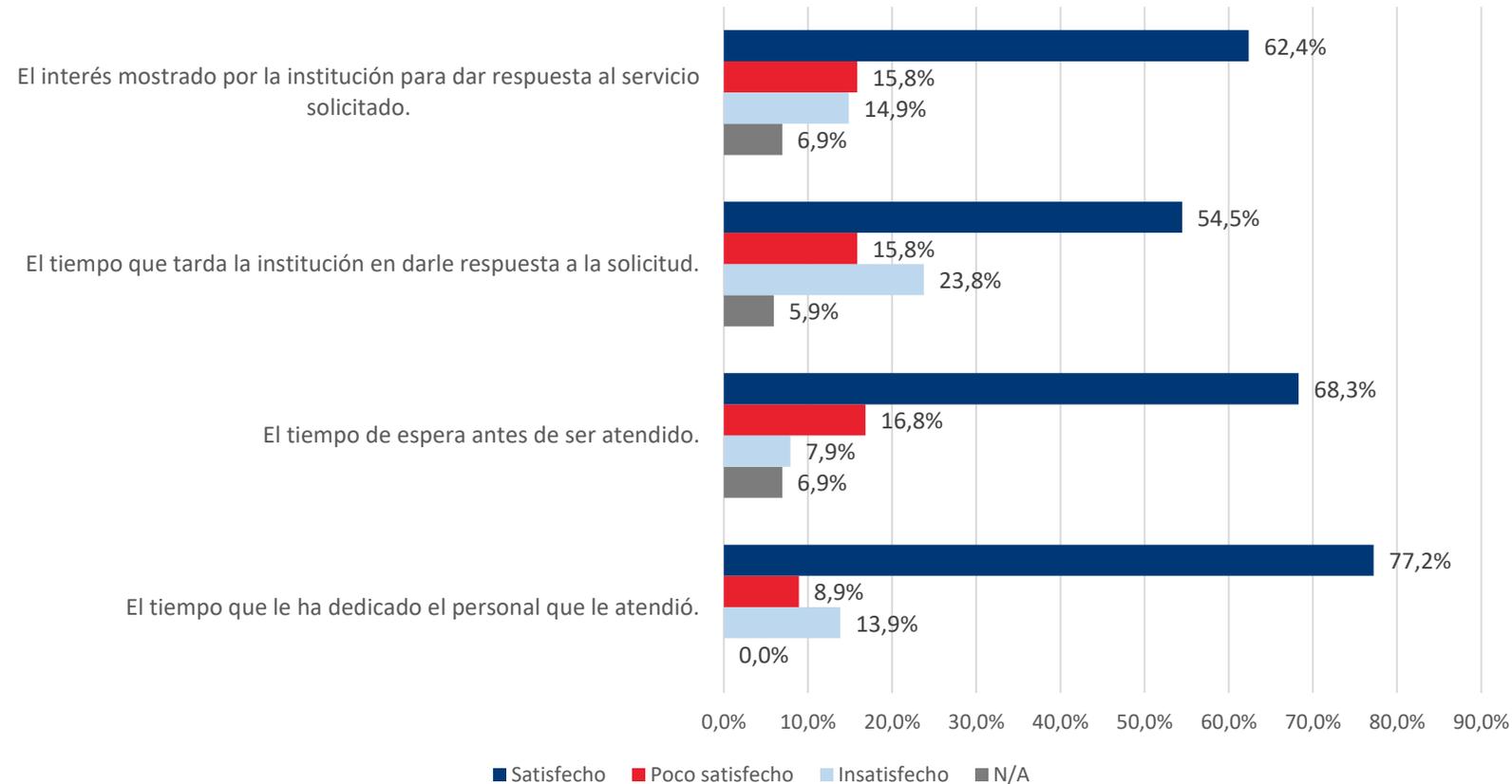
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de
satisfacción de la
dimensión

67.8%

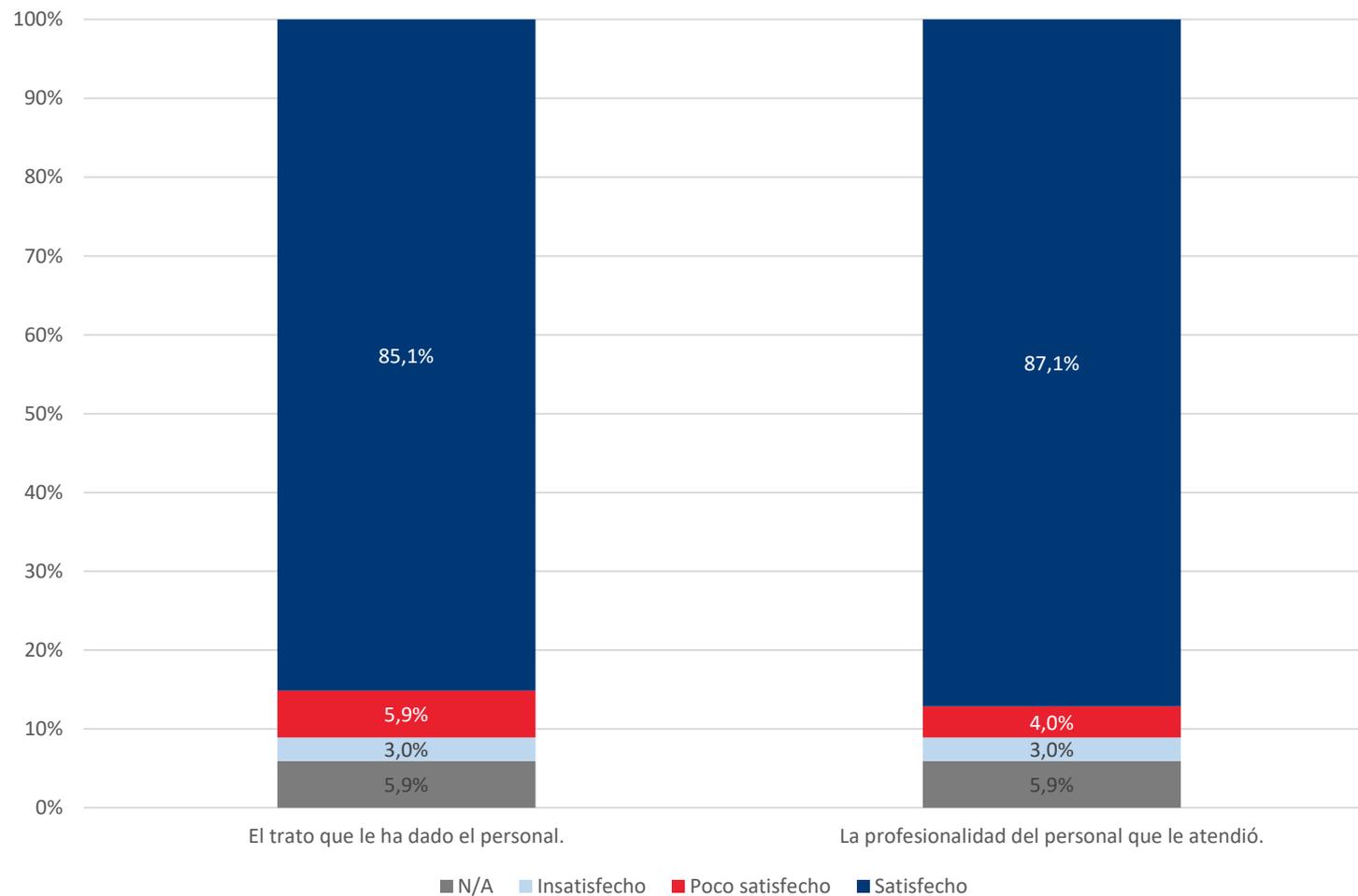
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de
satisfacción de la
dimensión



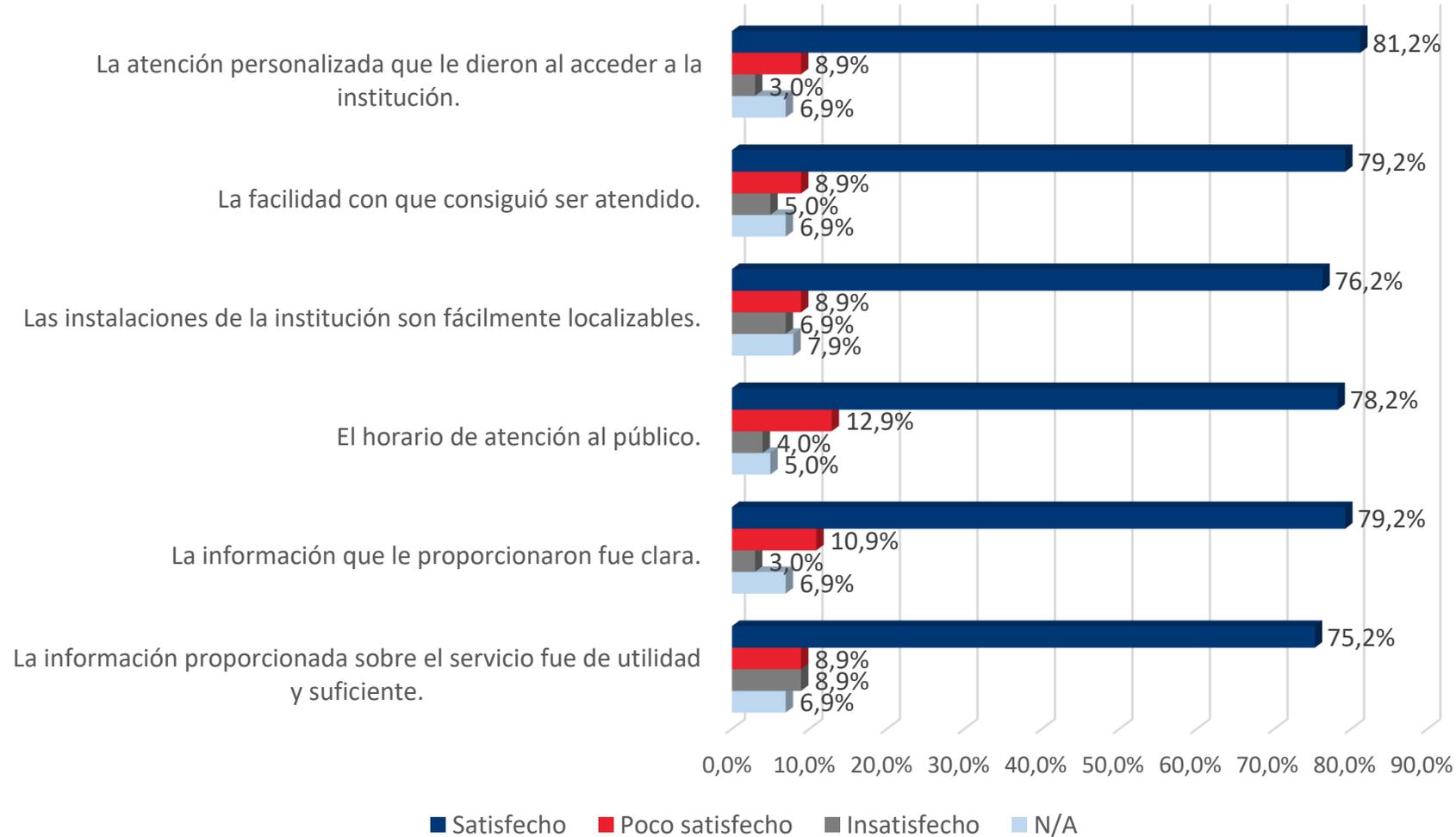
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de
satisfacción de la
dimensión

86.1%

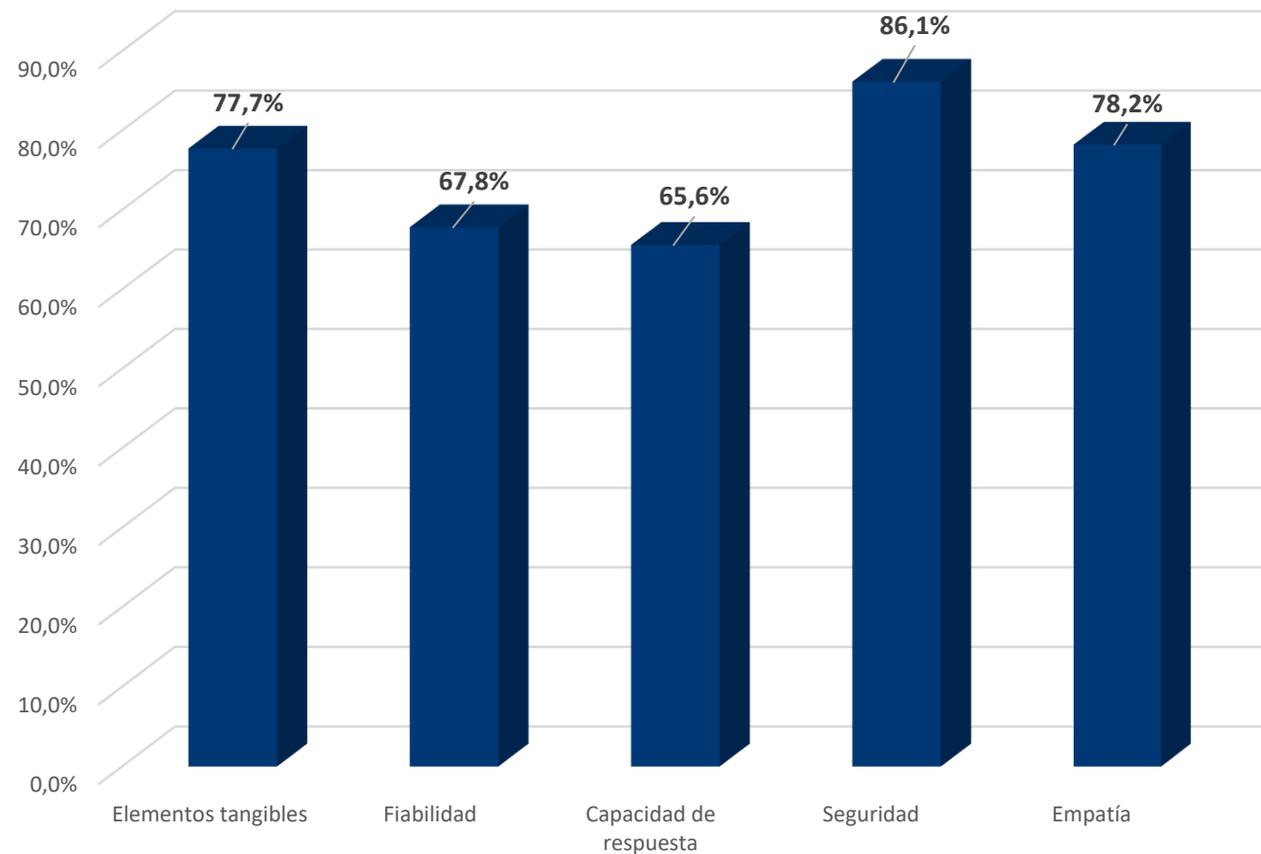
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de
satisfacción de la
dimensión

78.2%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

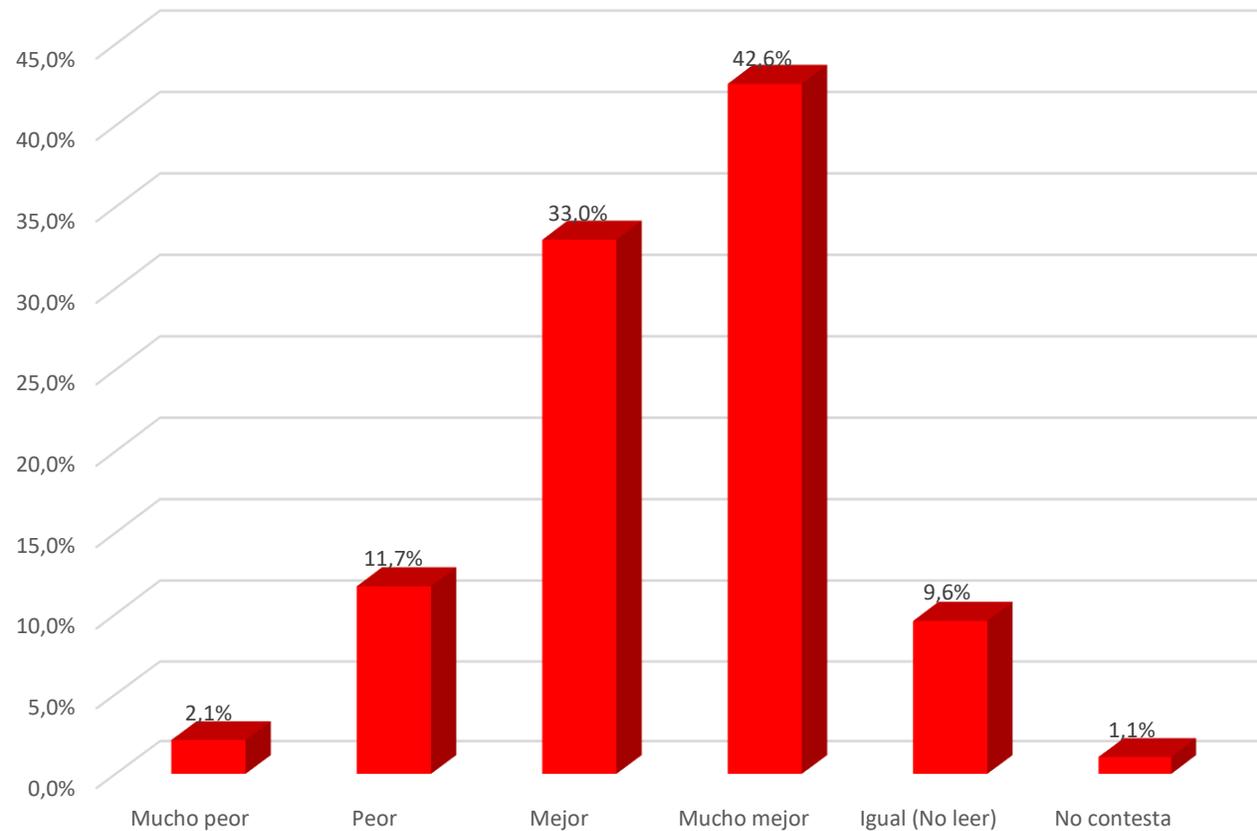


Promedio de
satisfacción de la
dimensión

75.1%

SERVICIO ESPERADO (PRESENCIAL)

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



Porcentaje mejor o mucho mejor

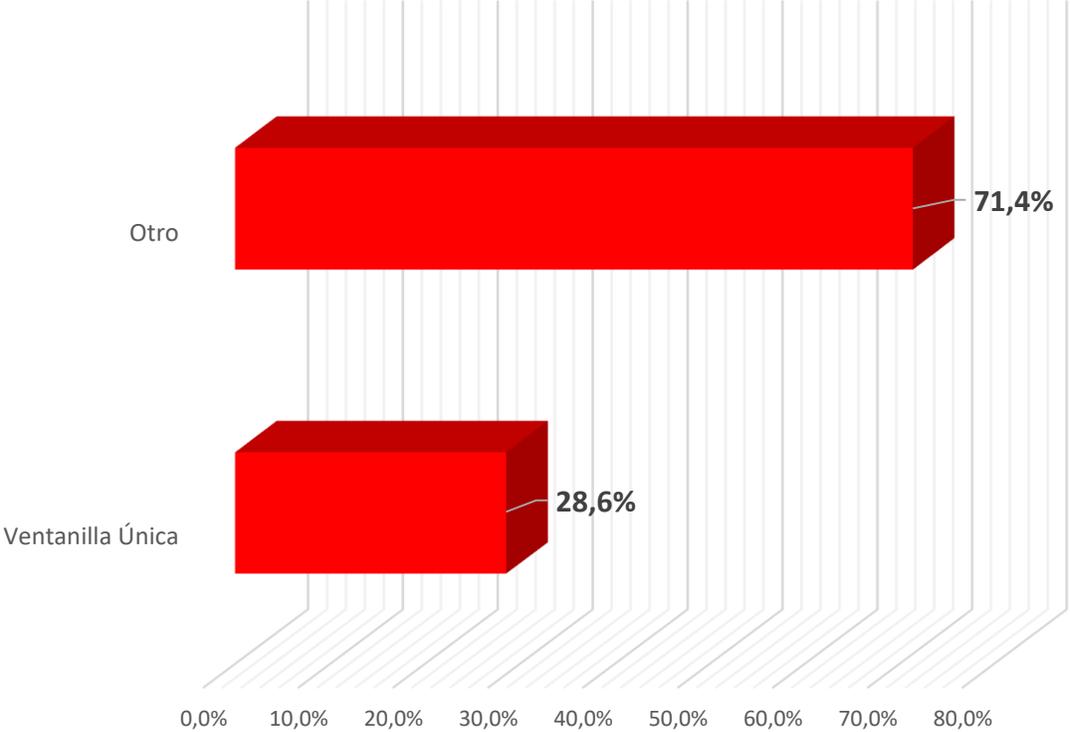


Base: 100% Total muestra

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS

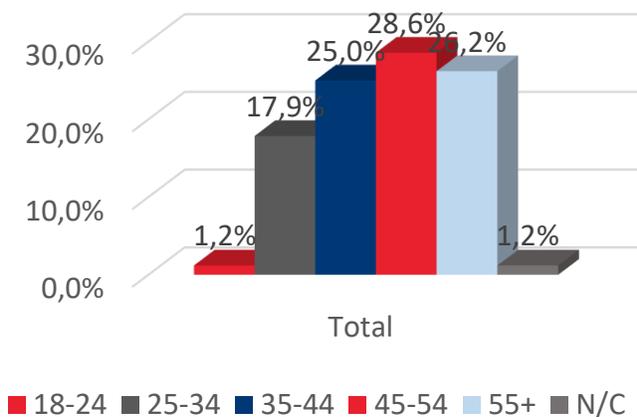


Cantidad de respuesta

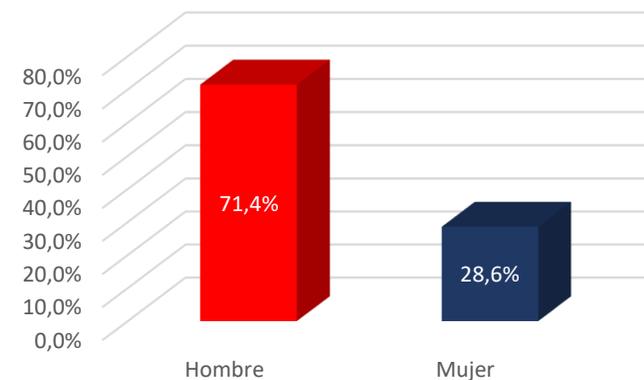


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

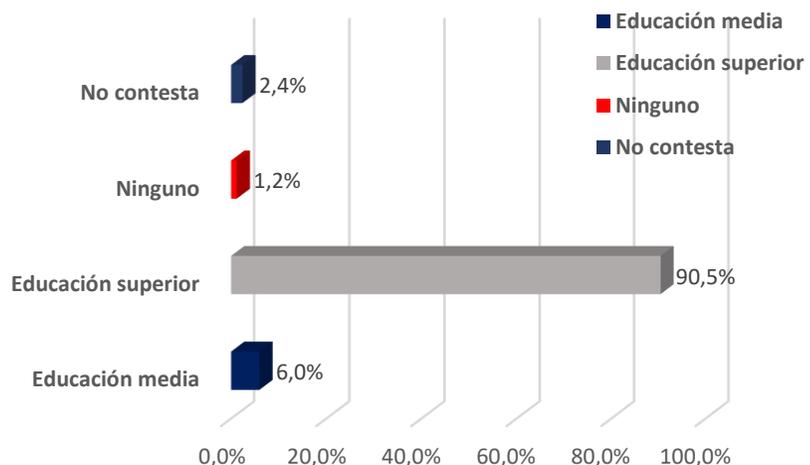
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



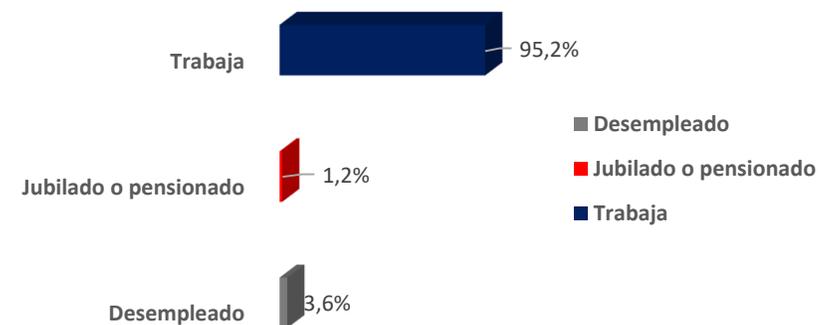
Sexo



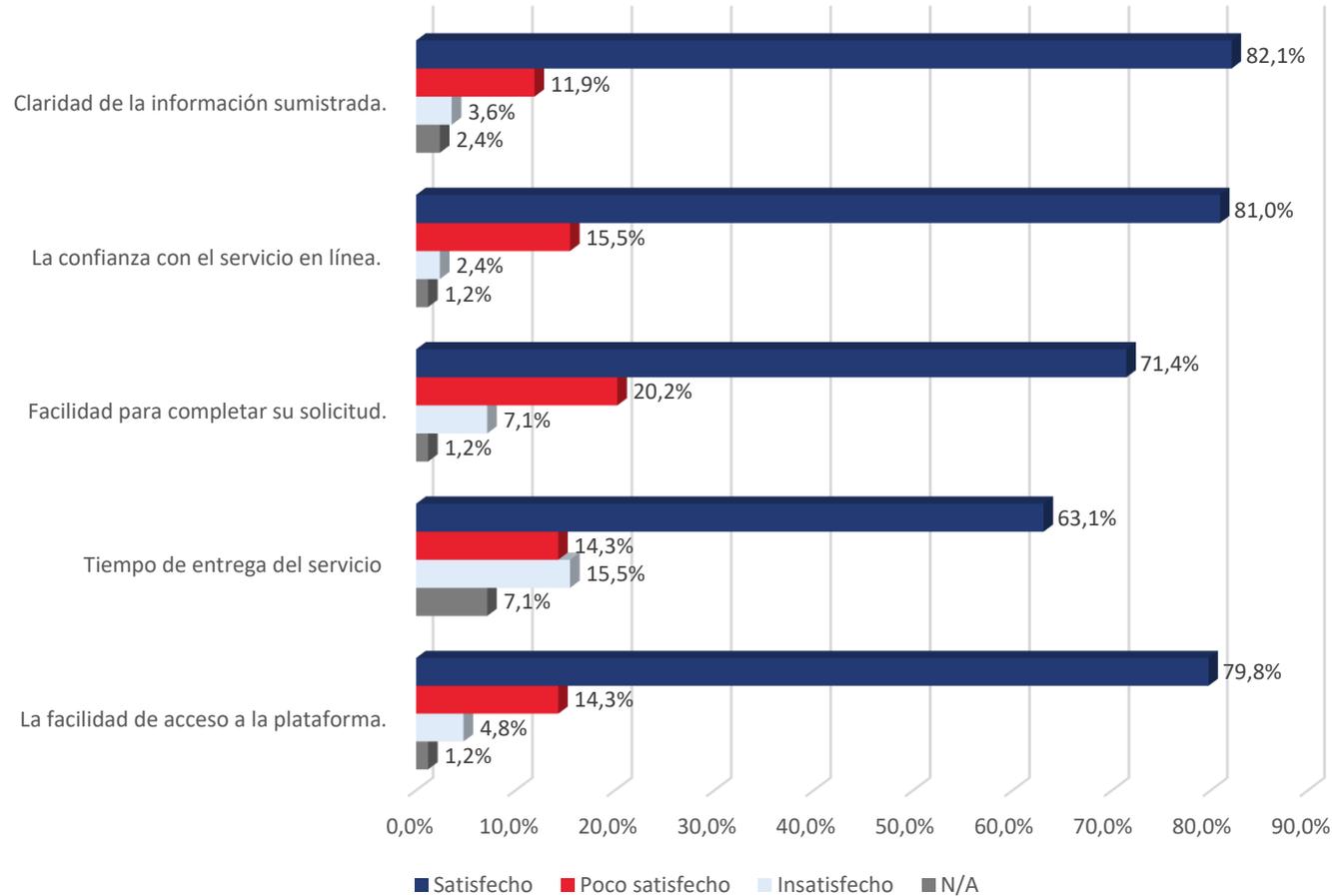
Último grado de estudio alcanzado



Situación Laboral



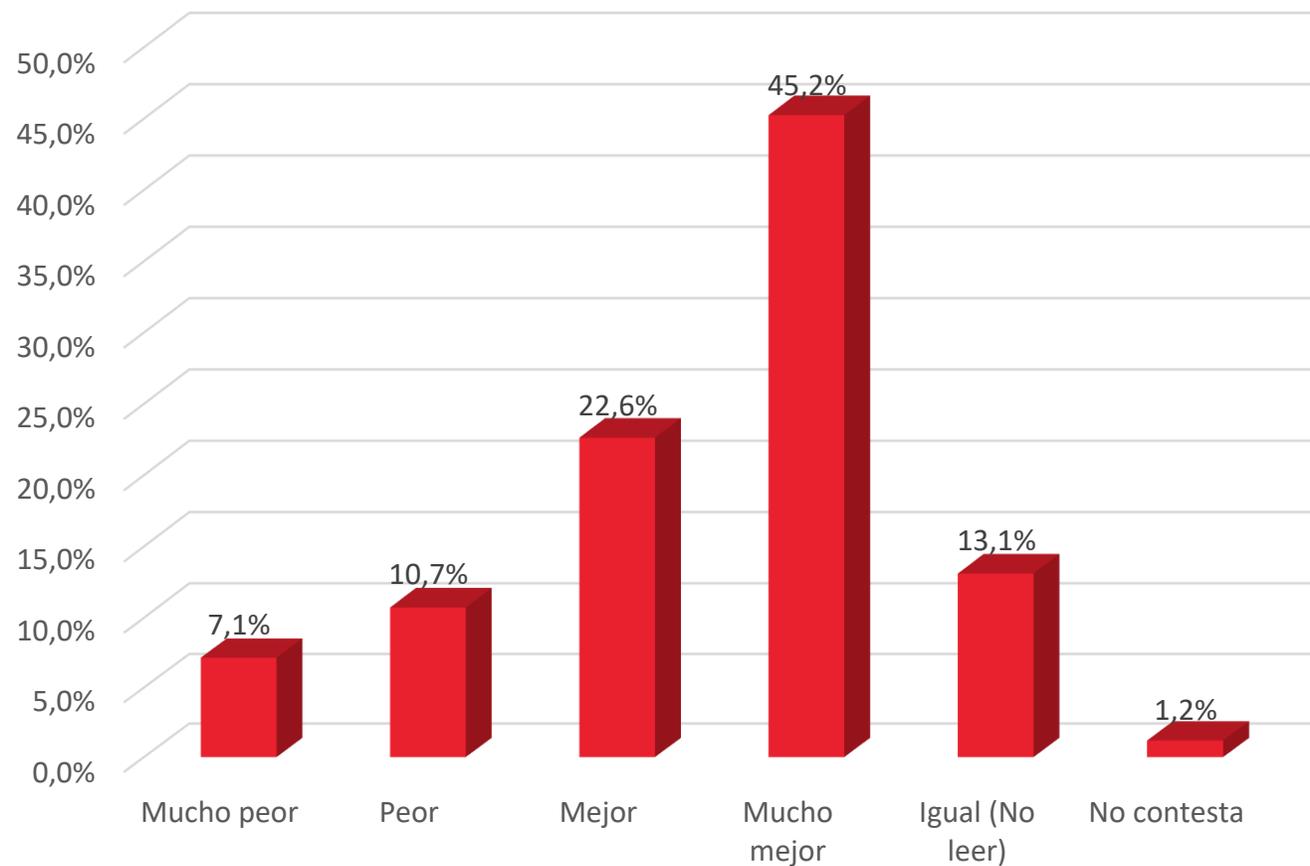
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS VIRTUALES



Promedio de
satisfacción



SERVICIO ESPERADO (VIRTUAL)



Porcentaje mejor
o mucho mejor

67.9%

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)

75.1 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

75.5%

75.3%

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

75.6 %

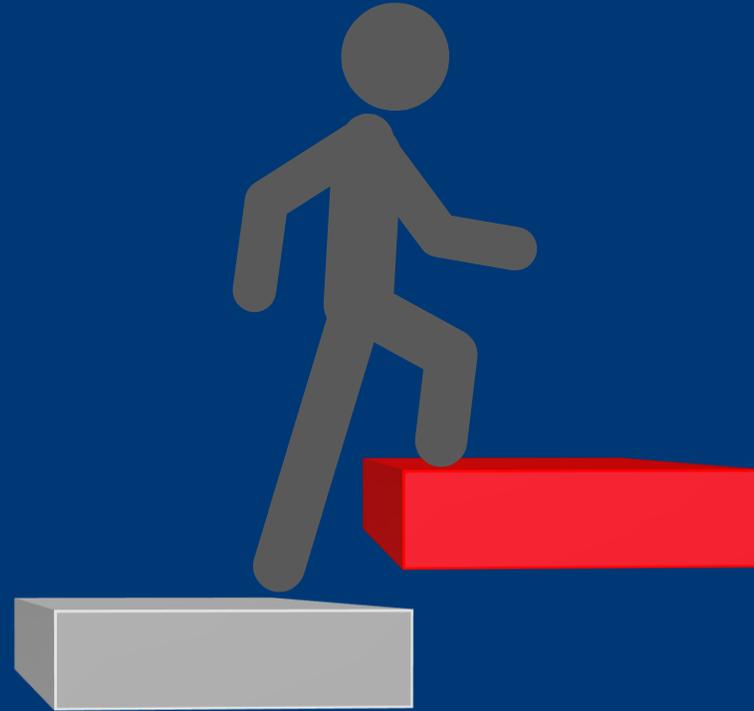
Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

67.9%

71.8%

El 71.8% 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 MIVHED 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para recibir el servicio	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites	Ene-23	Jun- 23	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad

PLAN DE ACCIÓN MIVHED 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Imagen	Apariencia institucional e identificación de los colaboradores	Velar por la dotación de uniformes a todo el personal de cara a los ciudadanos y adaptar una señalización más visible de su identificación	Ene-23	Dic- 23	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad, Dirección de Comunicaciones

PLAN DE ACCIÓN MIVHED 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Modernización de instalaciones y equipos	Lograr avances con la remodelación de espacios del Ministerio y la adquisición de mas herramientas tecnológicas	Lograr ejecución de remodelación en especial a los espacios de atención y la dotación de equipos tecnológicos que viabilicen un mejor servicio	Jun-23	Dic- 23	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad, Dirección Administrativa

PLAN DE ACCIÓN MIVHED 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios no presenciales (a ciudadanos)	Accesos del público a plataformas de consulta	Ampliar el catálogo de servicios para poder ofrecer respuestas al público via plataformas tecnológicas	Culminar el desarrollo de las plataformas y sus accesos hacia el público de los servicios que ofrecemos.	En-23	Dic- 23	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad, Dirección de Tecnología