ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL JARDÍN BOTÁNICO NACIONAL

JARDÍN BOTÁNICO NACIONAL
DR. RAFAEL M. MOSCOSO

JUNIO 2024

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN..... 3
FICHA TÉCNICA.....4
METODOLOGÍA.....5
RESULTADO DE SASTIFACCIÓN (PRESENCIALES).....7
INDICE DE SASTIFACION DE USARIOS.....15
EXPECTATIVA DE USUARIOS.....17
PLAN DE ACCIÓN.....19

INTRODUCCIÓN

El Jardín Botánico Nacional, Dr. Rafael María Moscoso, fue fundado con la finalidad de estudiar, conservar y manejar la diversa y rica flora de la República Dominicana, creado mediante la Ley 456 de 1976 e inaugurado el 15 de agosto del mismo año. Lleva el nombre del Dr. Rafael María Moscoso como homenaje póstumo al primer botánico dominicano que escribió un catálogo sobre la flora de la Isla Española en 1943. Su emblema es una Hoja de Guanito (Coccothrinax argentea), palma delgada muy abundante dentro del jardín.

Para cumplir con los objetivos para los cuales fue creado, el Jardín cuenta con los departamentos de Botánica, Horticultura y Educación Ambiental, también ofrecemos un catalogo de servicios dirigidos a los ciudadanos-cliente de manera presencial.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios presentados presencial durante el periodo marzo-abril 2024.

FICHA TÉCNICA

- **Población:** Promedio mensual de solicitudes de servicio presenciales es de 488.
- **Ámbito:** Las encuestas serán realizadas en el Jardín Botánico Nacional.
- **Muestra:** La muestra estratificada es de 216 encuestados.

Los servicios presenciales son los siguientes:

Club de caminantes: 45
Sesiones de fotos: 69
Renta de espacios: 13
Visitas Guiadas: 17
Programa labor social: 7
Consultas botánicas: 4
Venta de Plantas y Semillas: 60

- **Método a utilizar:** Cuestionario presencial.
- **Fecha de levantamiento:** 27 de marzo hasta el 28 de abril del 2024.
- **Responsables:** 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

Fíabilidad

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.

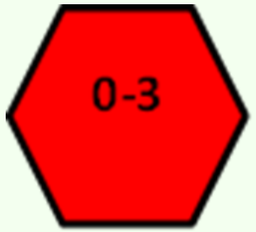
PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE DATOS

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:

- 0 es el peor, por lo tanto es el menor grado de satisfacción.
- 10 es lo mejor y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99 corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho

Poco satisfecho

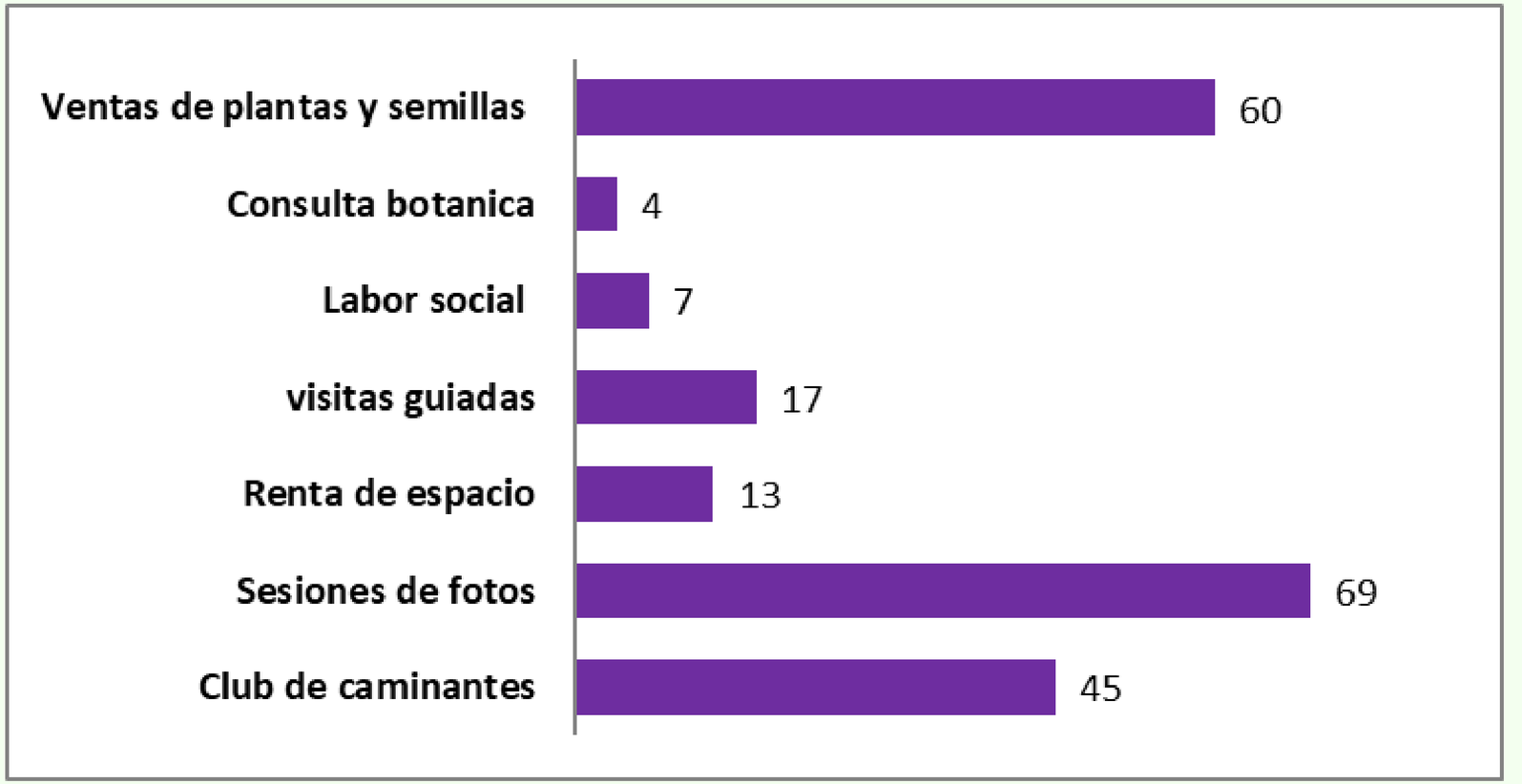


Insatisfecho

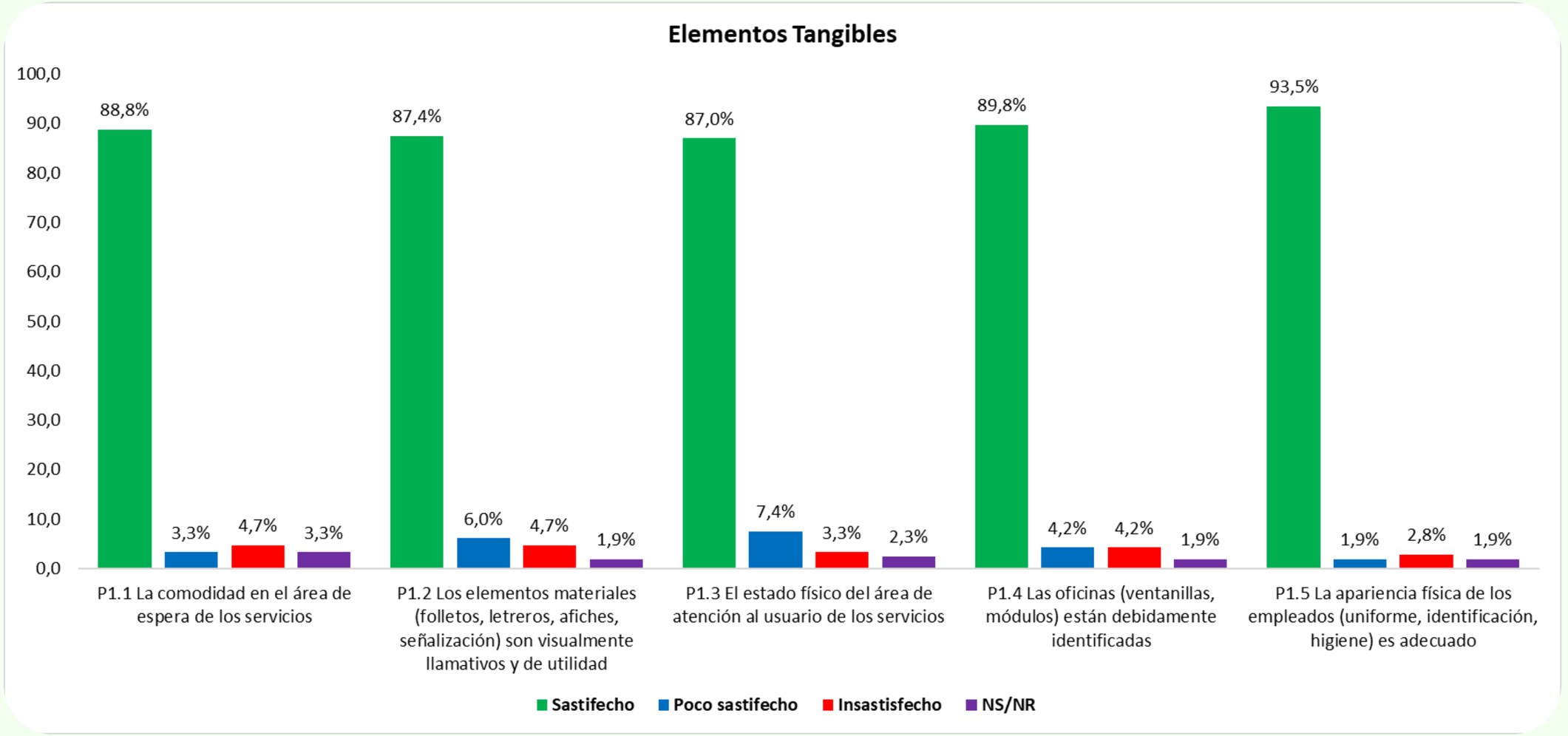
RESULTADOS DE SASTIFACCIÓN

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

SERVICIOS ENCUESTADOS A CIUDADANOS DE MANERA PRESENCIAL



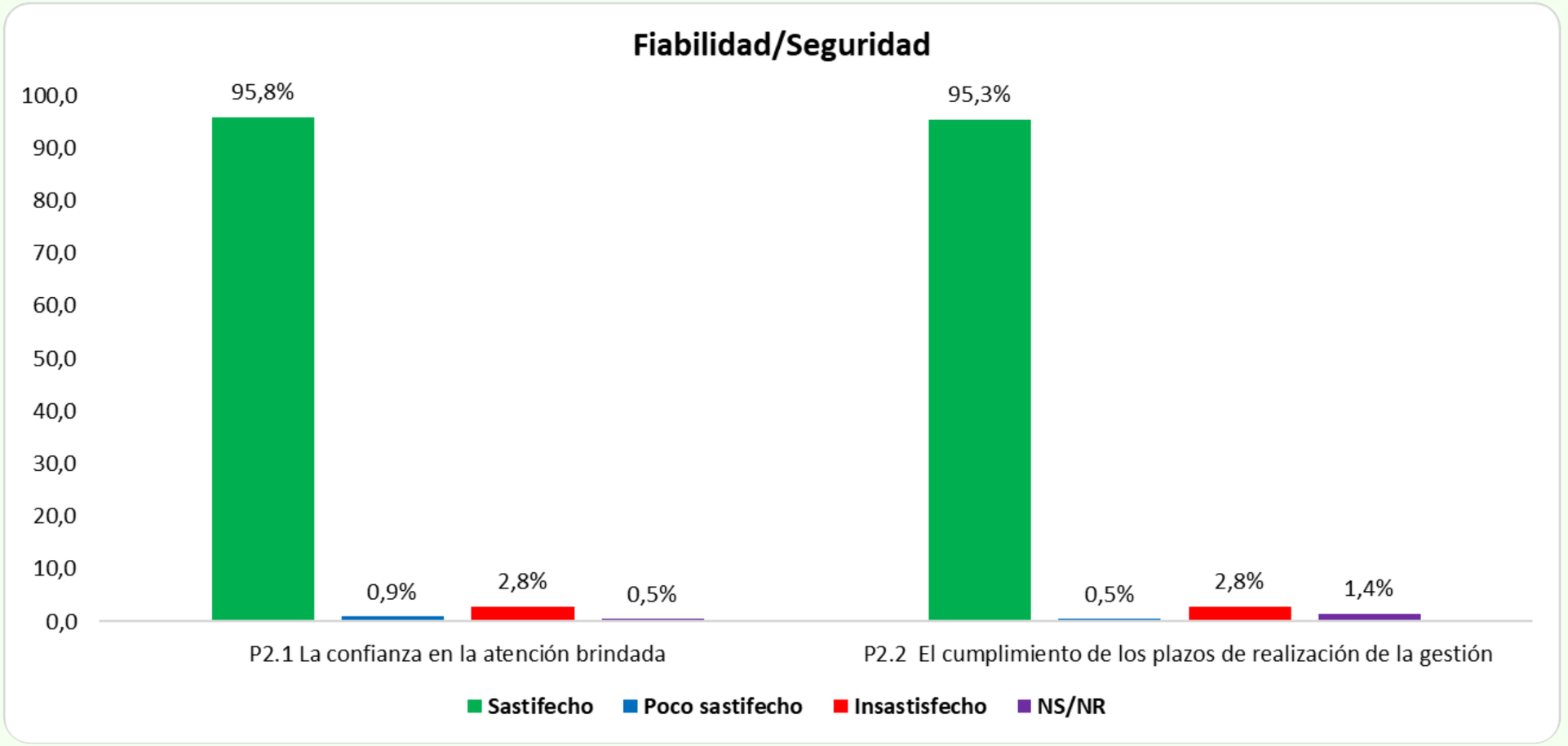
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de Sastifacción

89.30%

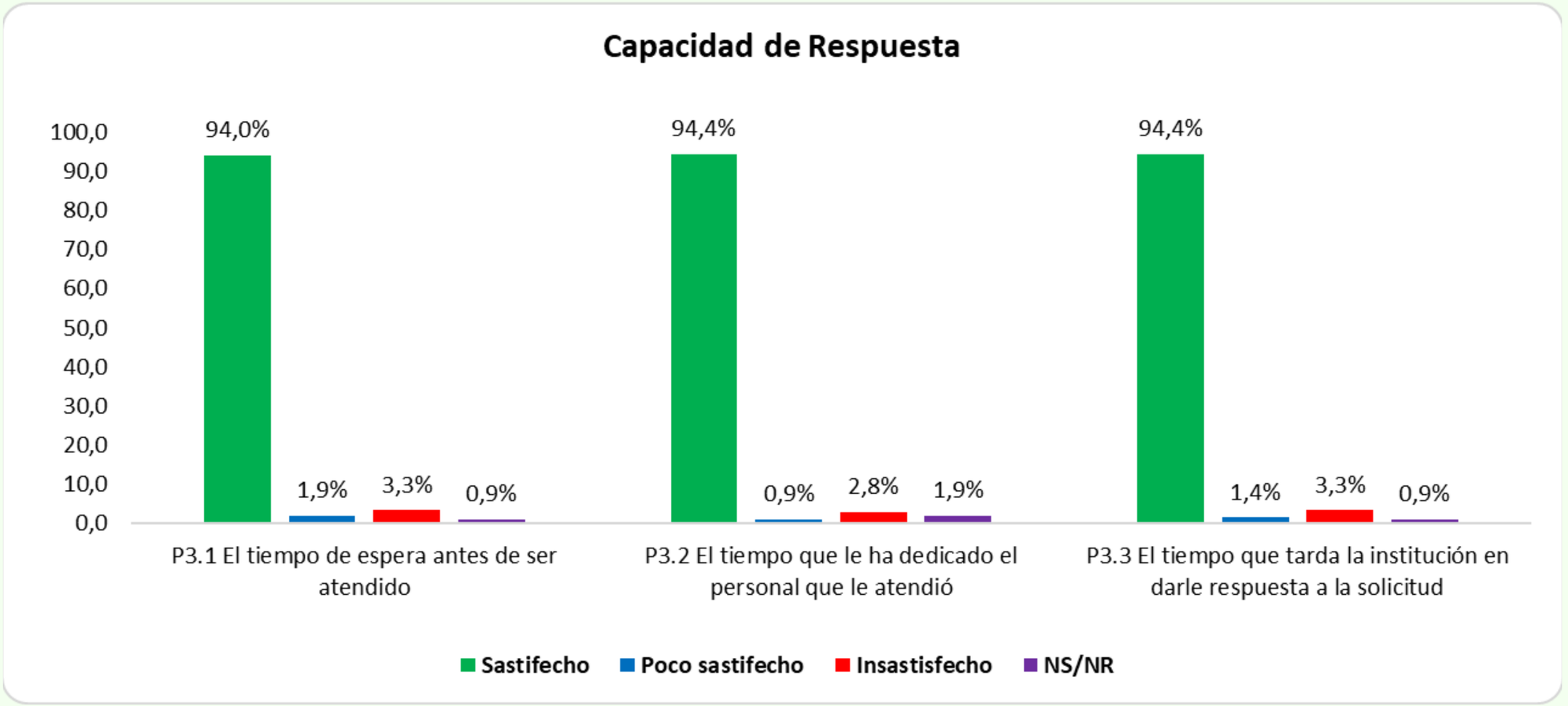
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



Promedio de Sastifacción

95.58%

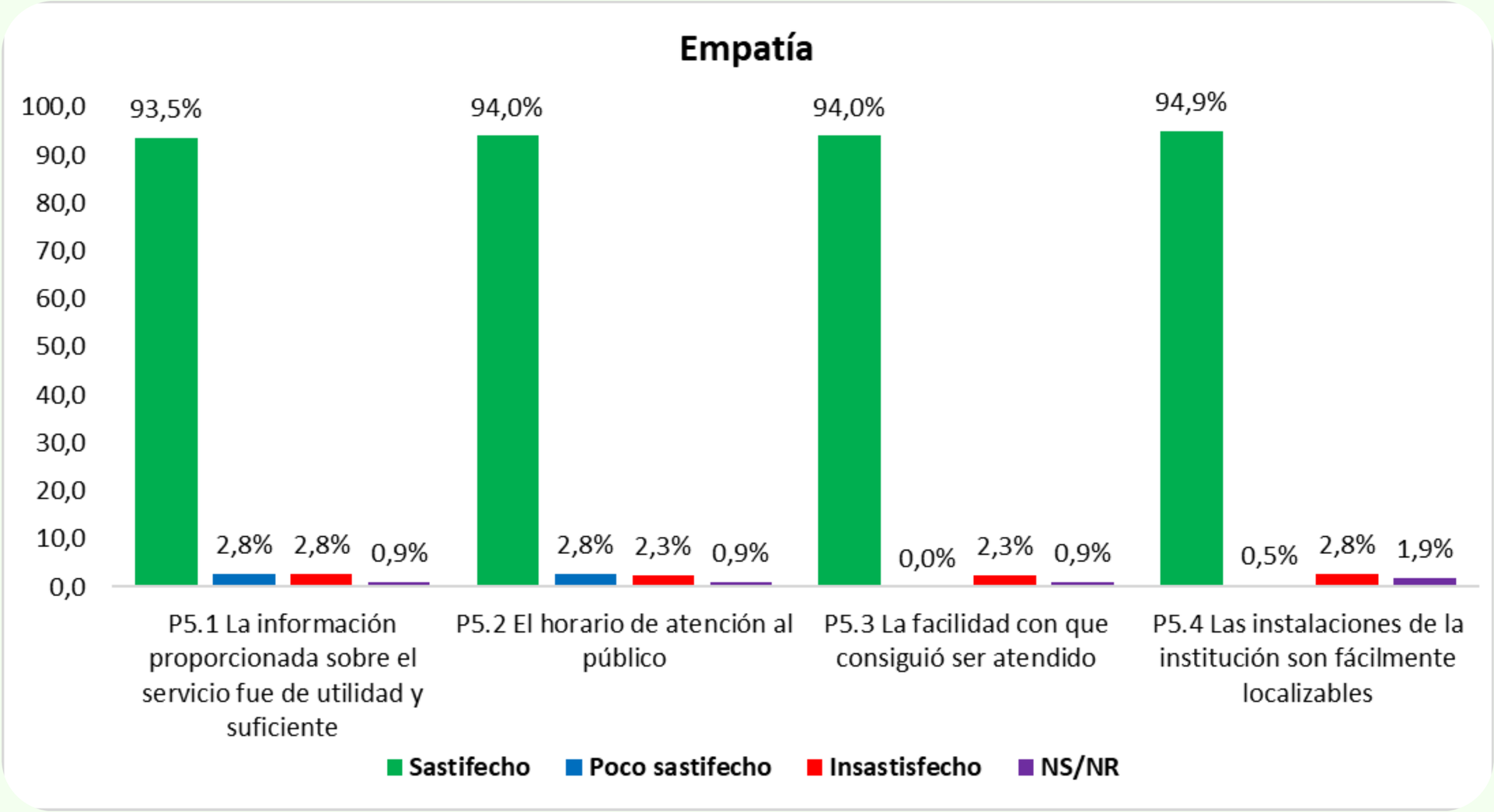
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de Sastifacción

94.26%

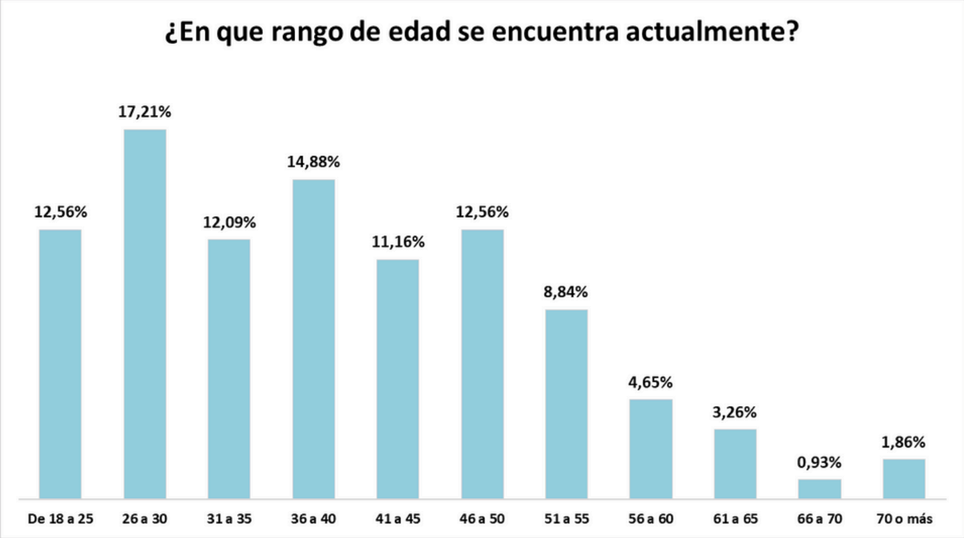
DIMENSIÓN: EMPATÍA

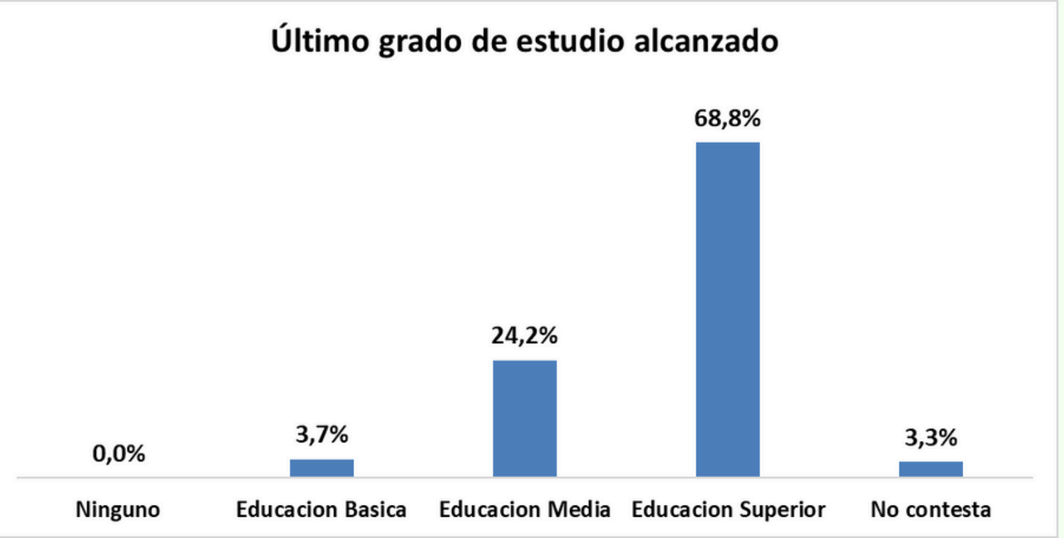


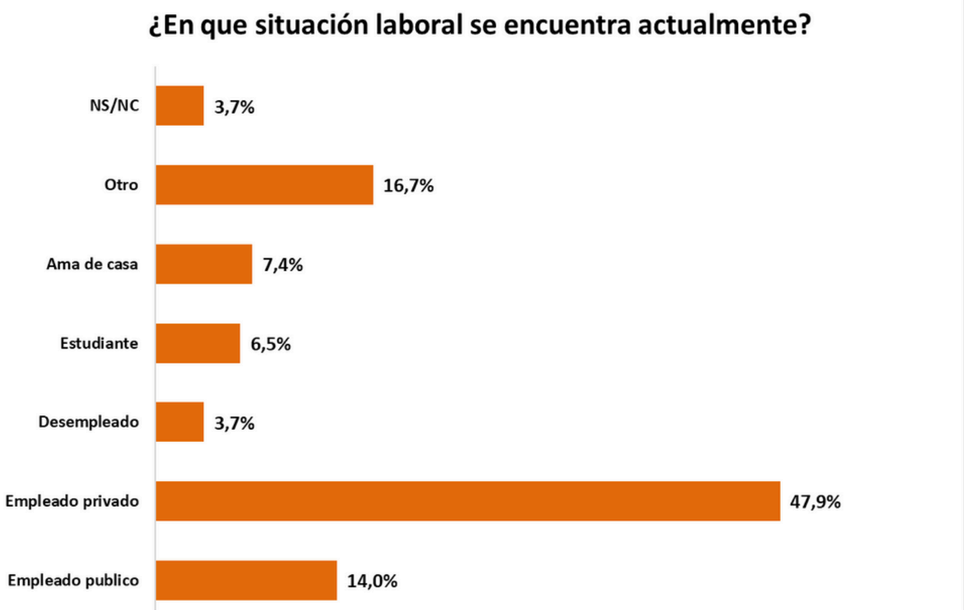
Promedio de Sastifacción

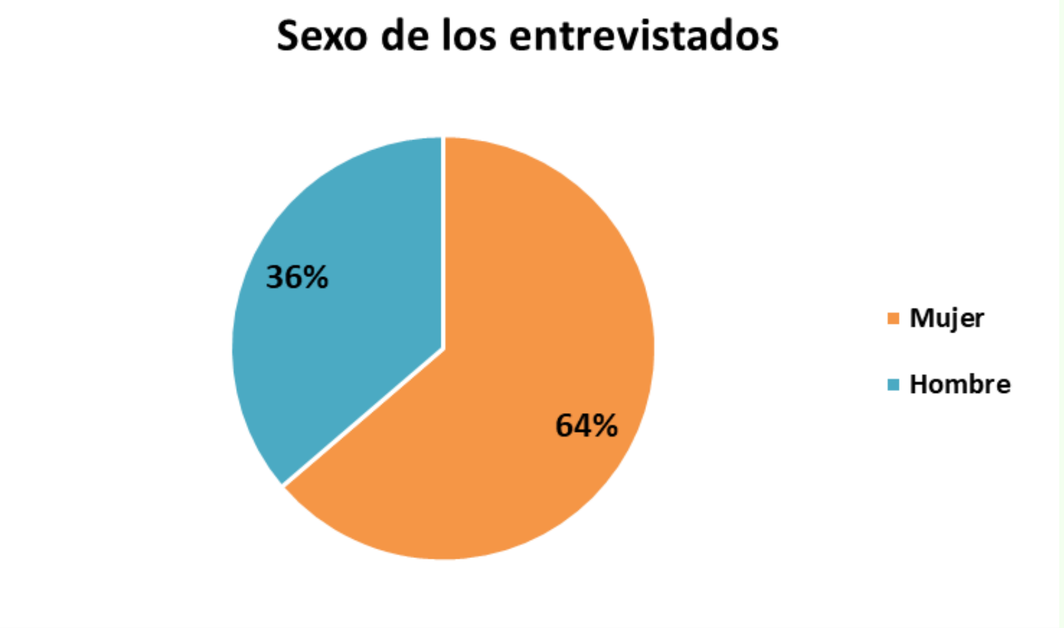
94.07%

PERFIL DEL ENCUESTADO

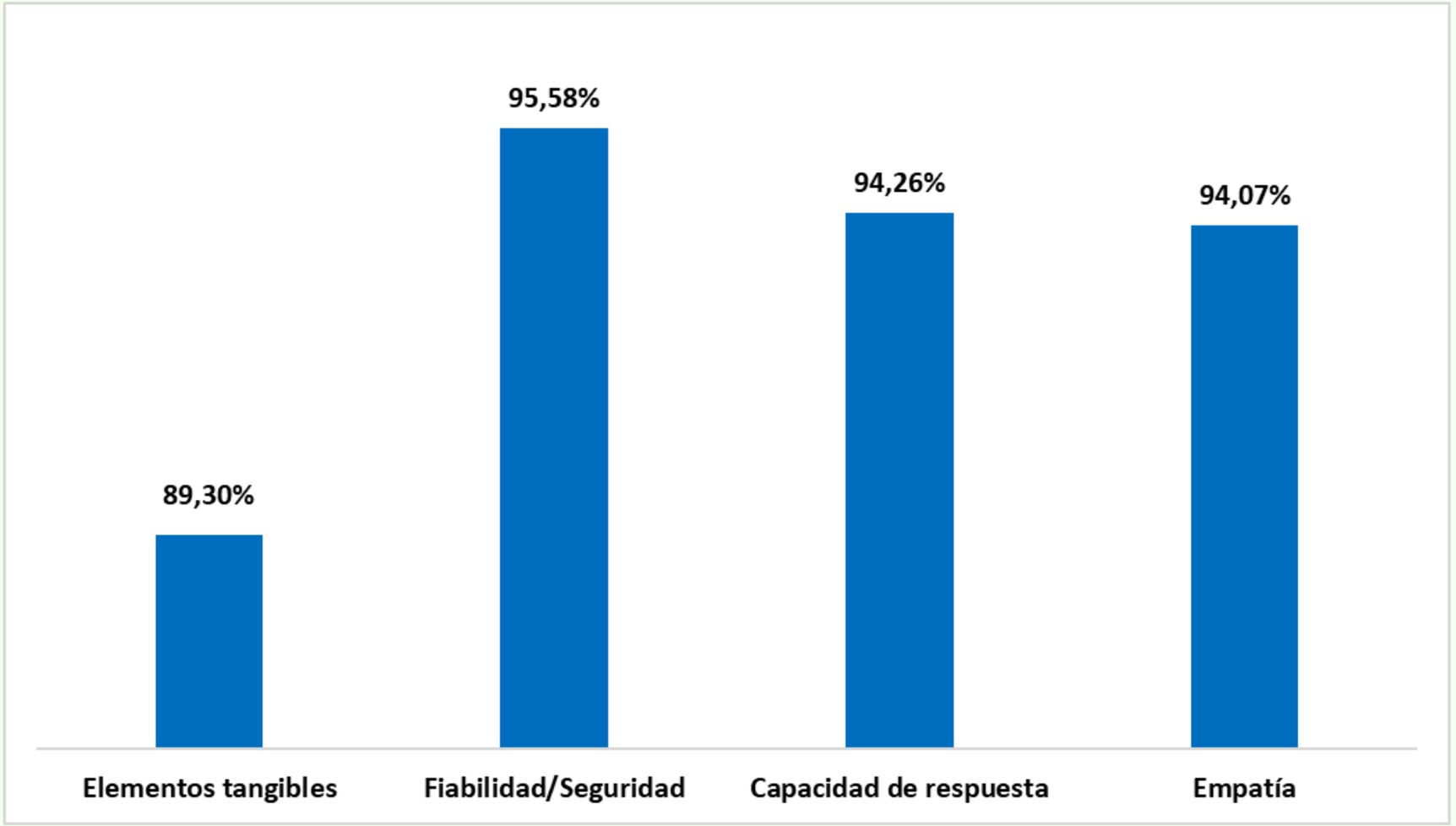








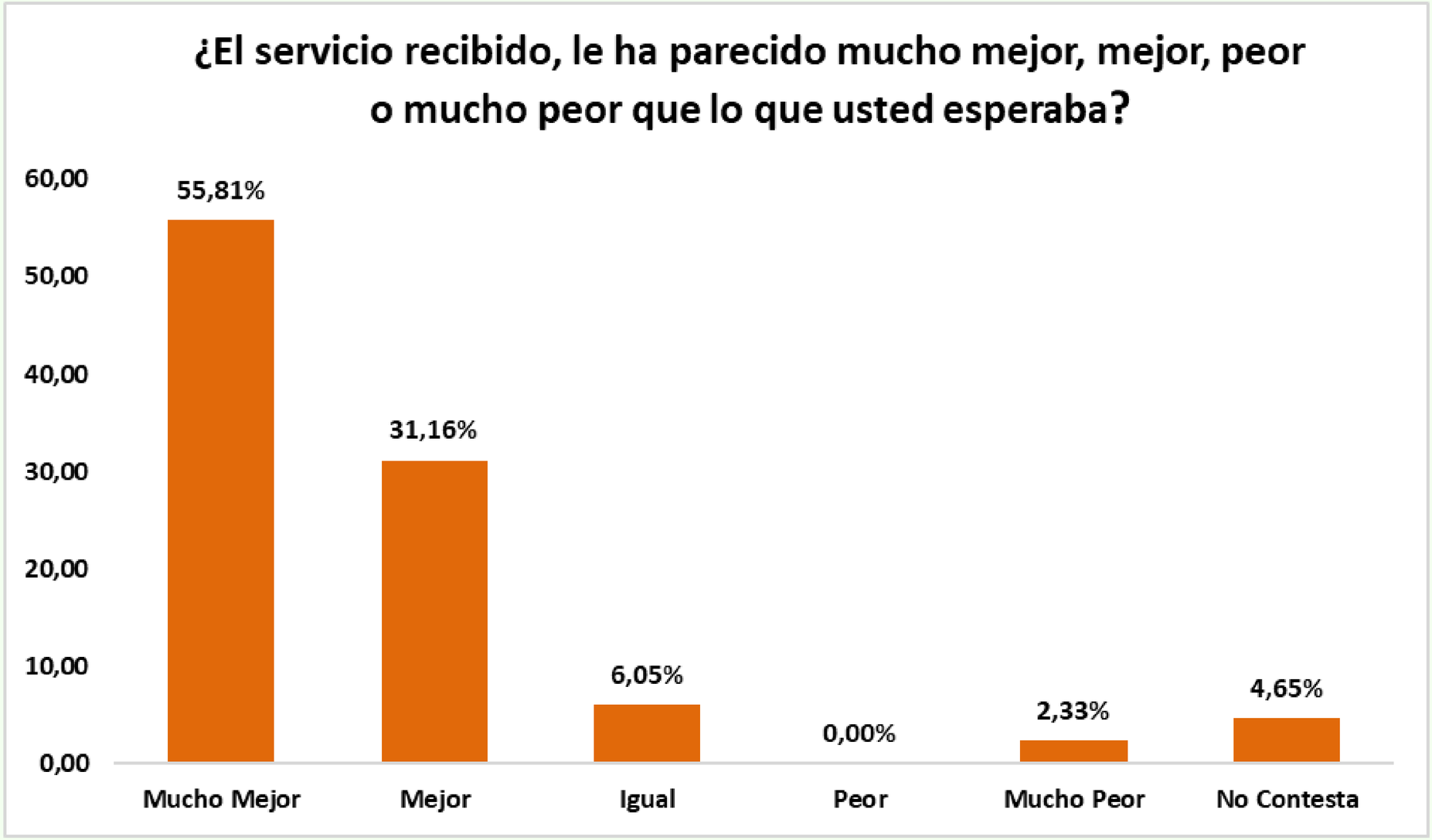
SASTIFACCIÓN DE LOS SERVICIOS



ÍNDICE DE SASTIFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El índice de Sastifacción de los servicios es de un **93.30%**.

SERVICIO ESPERADO



El 86.98% de los servicios recibidos es mucho mejor de lo que se esperaba.

EXPECTATIVA DE LOS USUARIOS

El índice de Expectativa de los servicios es de un **86.98%**.

PLAN DE ACCION JBN 2024 - 2025

NO.	SERVICIOS (PRESENCIALES)	DIMENSIÓN	AREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLES
1	Ventas de Plantas y Semillas	Elementos tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Implementar un plan para la modernización y comodidad del área de espera.	30/07/2024	30/06/2025	Dirección, Vivero y Servicios Generales
			Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).	Colocar letreros e instrumentos de guía en los espacios de información y consultas de servicios.	30/07/2024	30/06/2025	Dirección, Vivero y Servicios Generales
2	Sesiones de Fotos	Elementos tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Implementar un plan para la modernización y comodidad del área de espera.	30/07/2024	30/06/2025	Dirección, Eventos y Servicios Generales
			Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).	Implementar la señalización de las áreas mediante letreros que indiquen la ubicación exacta de los departamentos.	30/07/2024	30/06/2025	Dirección, Eventos y Servicios Generales
		Capacidad de Respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido	Agilizar y dar seguimiento a los tiempos de espera y respuestas de solicitudes.	30/07/2024	30/06/2025	División de Eventos