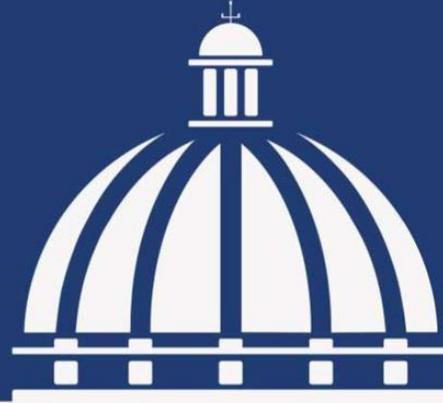


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Plan de Asistencia Social

2024



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 los ciudadanos dominicanos de los sectores más vulnerables de escasos recursos económicos.

El PASP ofrece servicios para los ciudadanos de manera presencial y gratuita. Amplía las ayudas a través de: familias del plan, 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 julio-Agosto 2024.



FICHA TÉCNICA

- ❖ **POBLACIÓN:** Promedio de solicitudes de servicios presenciales 3,85 l;
Promedio de solicitudes de servicios institucionales 1,253
- ❖ **ÁMBITO:** Las instalaciones de la sede del Plan de Asistencia Social de la Presidencia
- ❖ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :
 - **Servicios Presenciales 350**
 - Solicitud de Raciones alimenticias 23
 - Solicitud de Enseres del hogar 20
 - Solicitud de canastillas de bebe 1
 - Servicios de la unidad médica 306
 - **Servicios Institucionales 295**
 - Solicitud de Raciones alimenticias 257
 - Solicitud de Enseres del hogar 9
 - Solicitud de Techados 22
 - Solicitud de canastillas de bebe 7
- ❖ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.
- ❖ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro de julio 2024 -19 de julio 2024
- ❖ **RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo y Departamento de Recursos Humanos



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es 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
- 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/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

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

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).



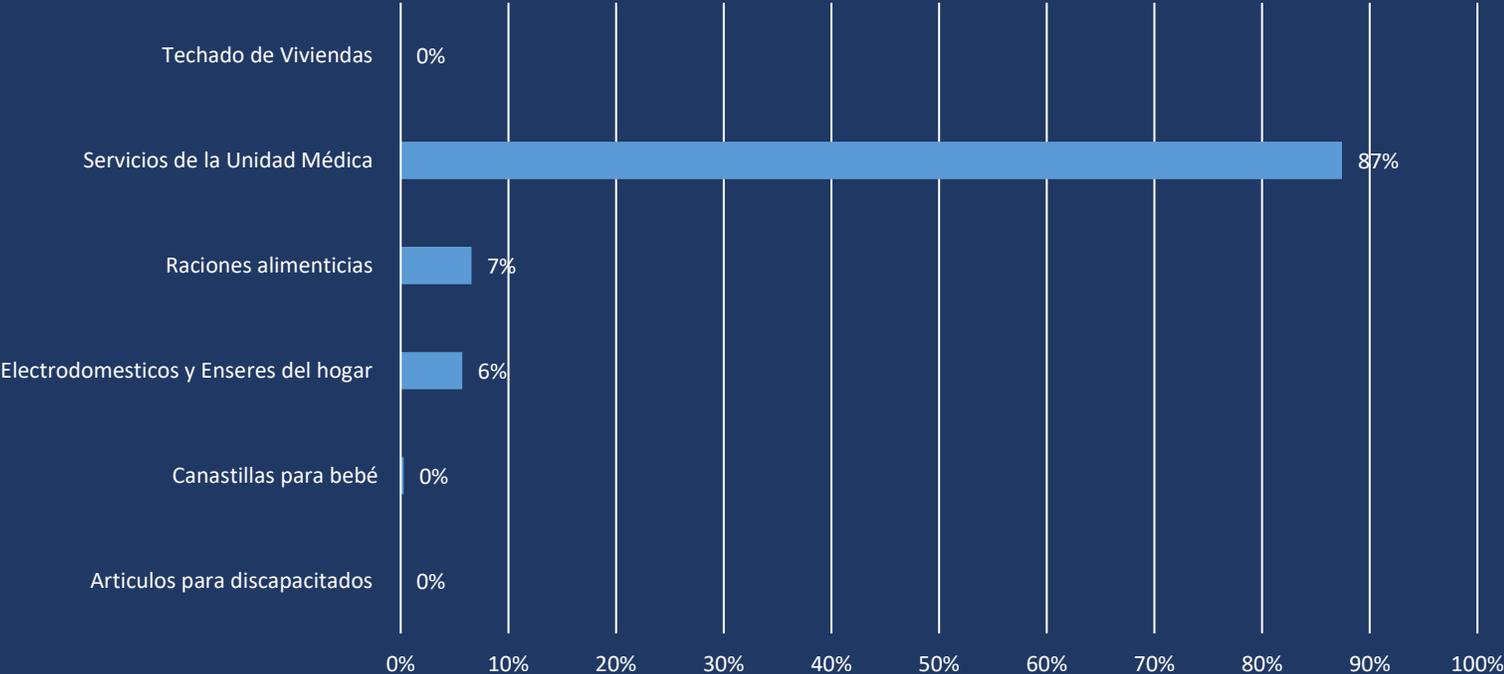
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

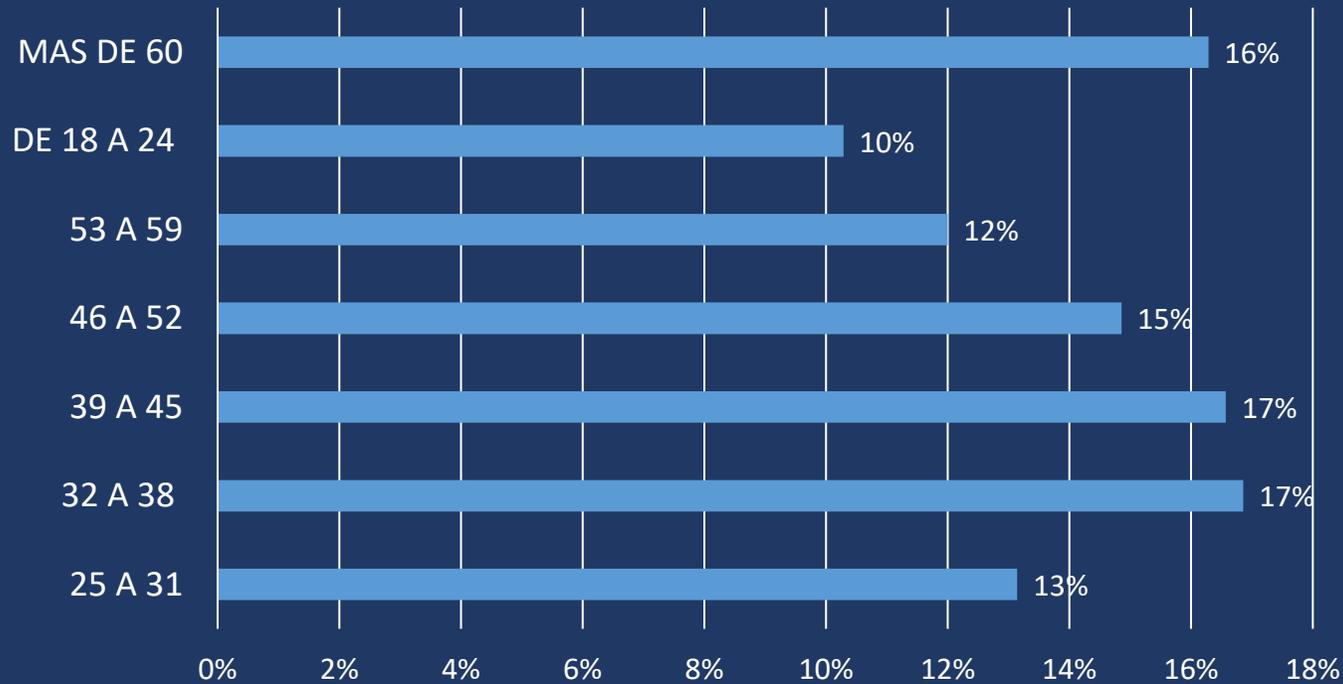
Total



PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

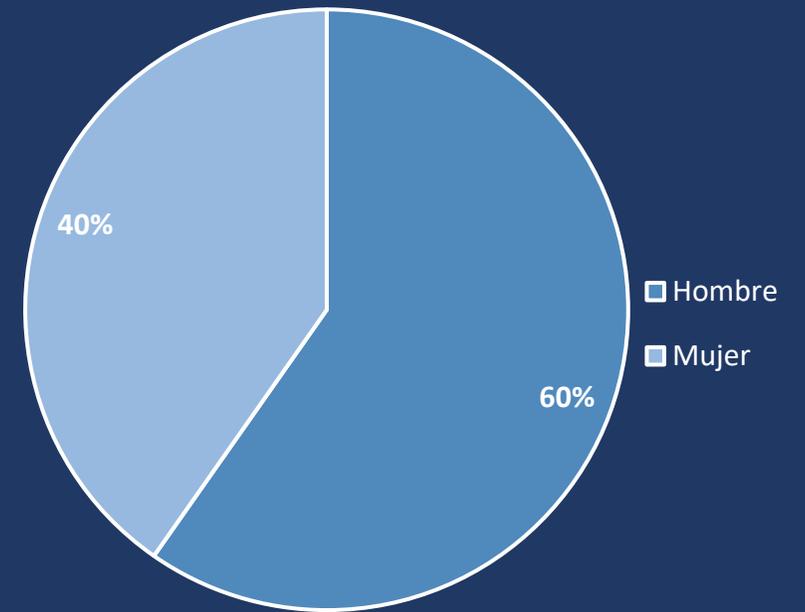
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

Total

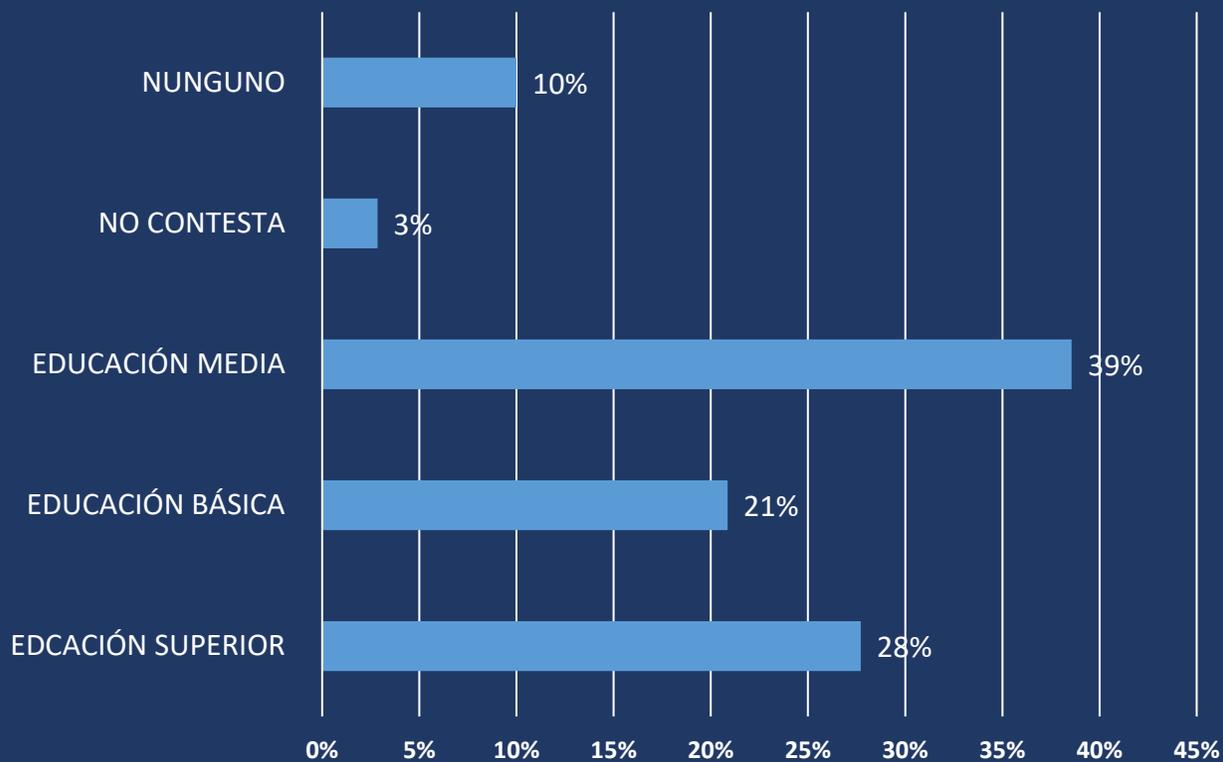


Sexo

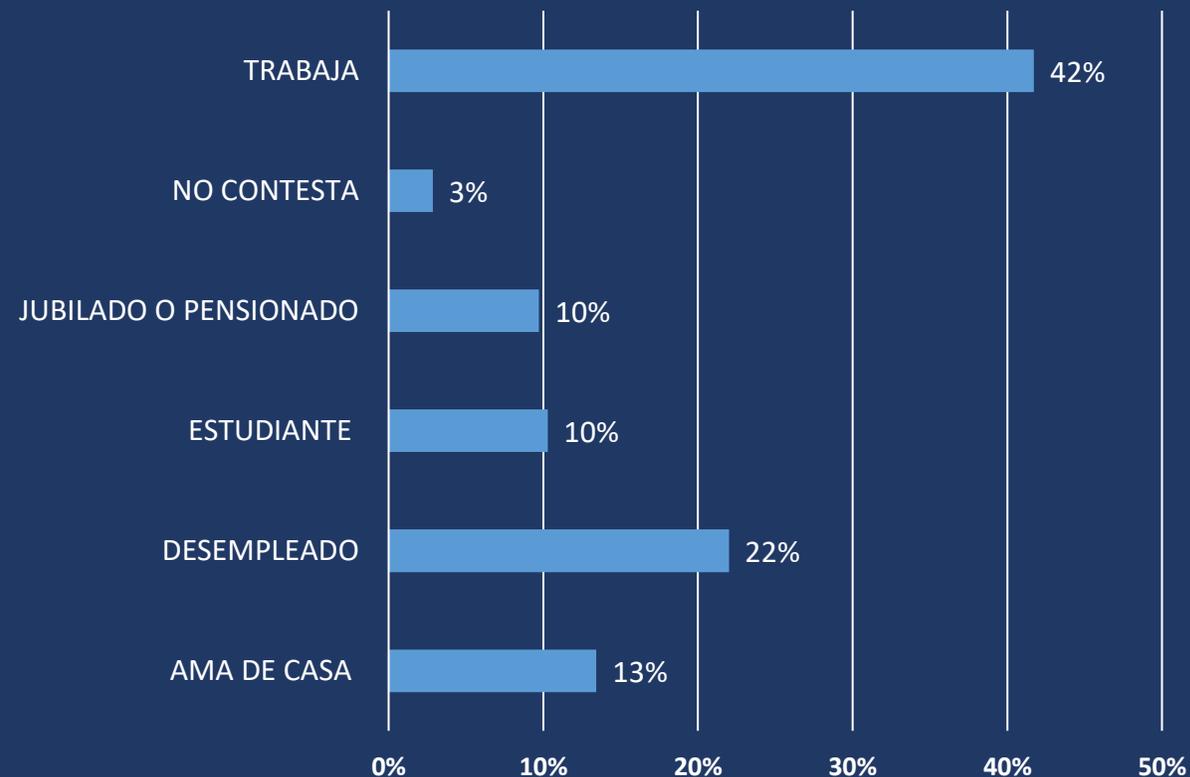
Total



¿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.

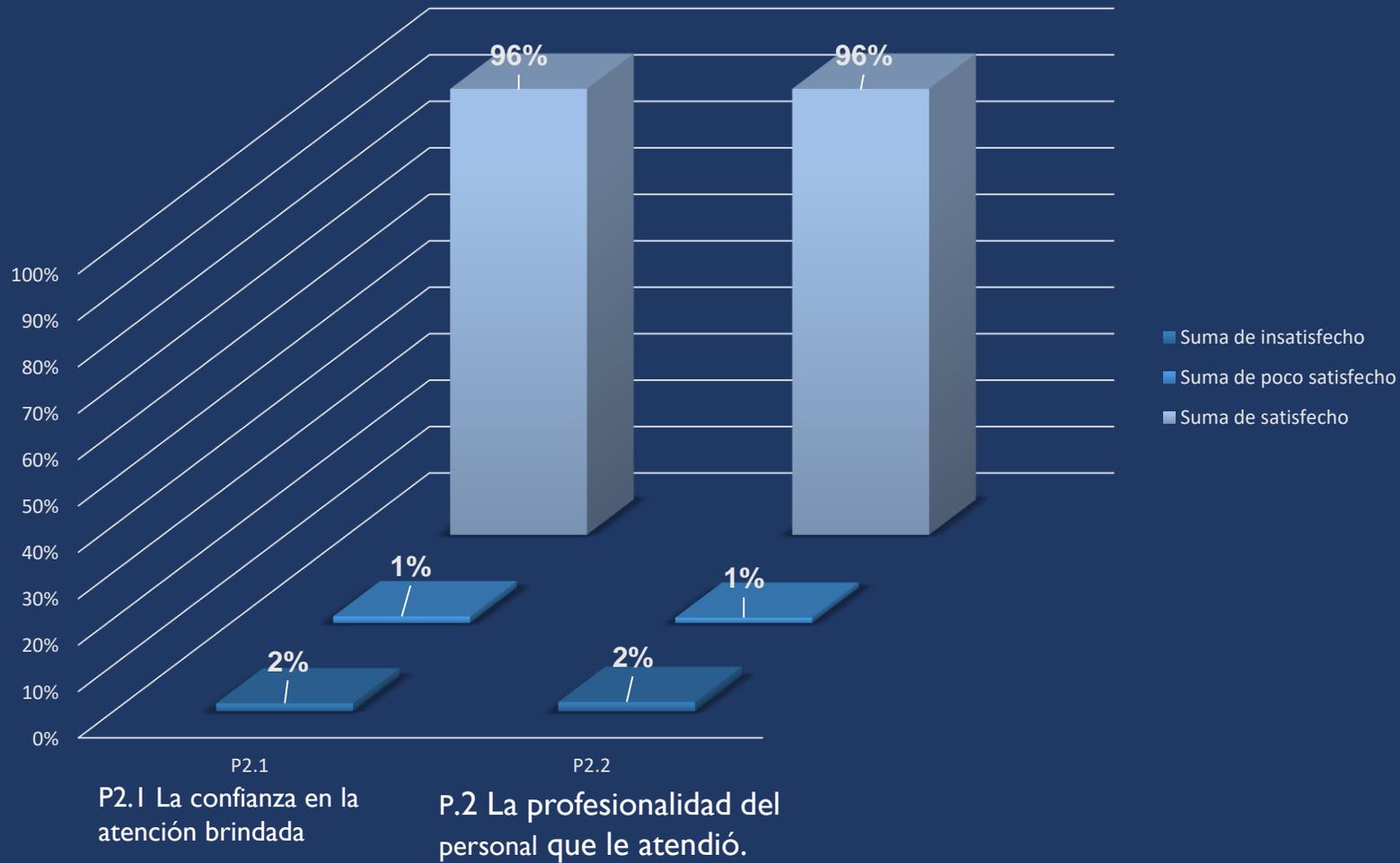
PI.3 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

PI.4 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen

PI.5 La modernización de las instalaciones y los equipos



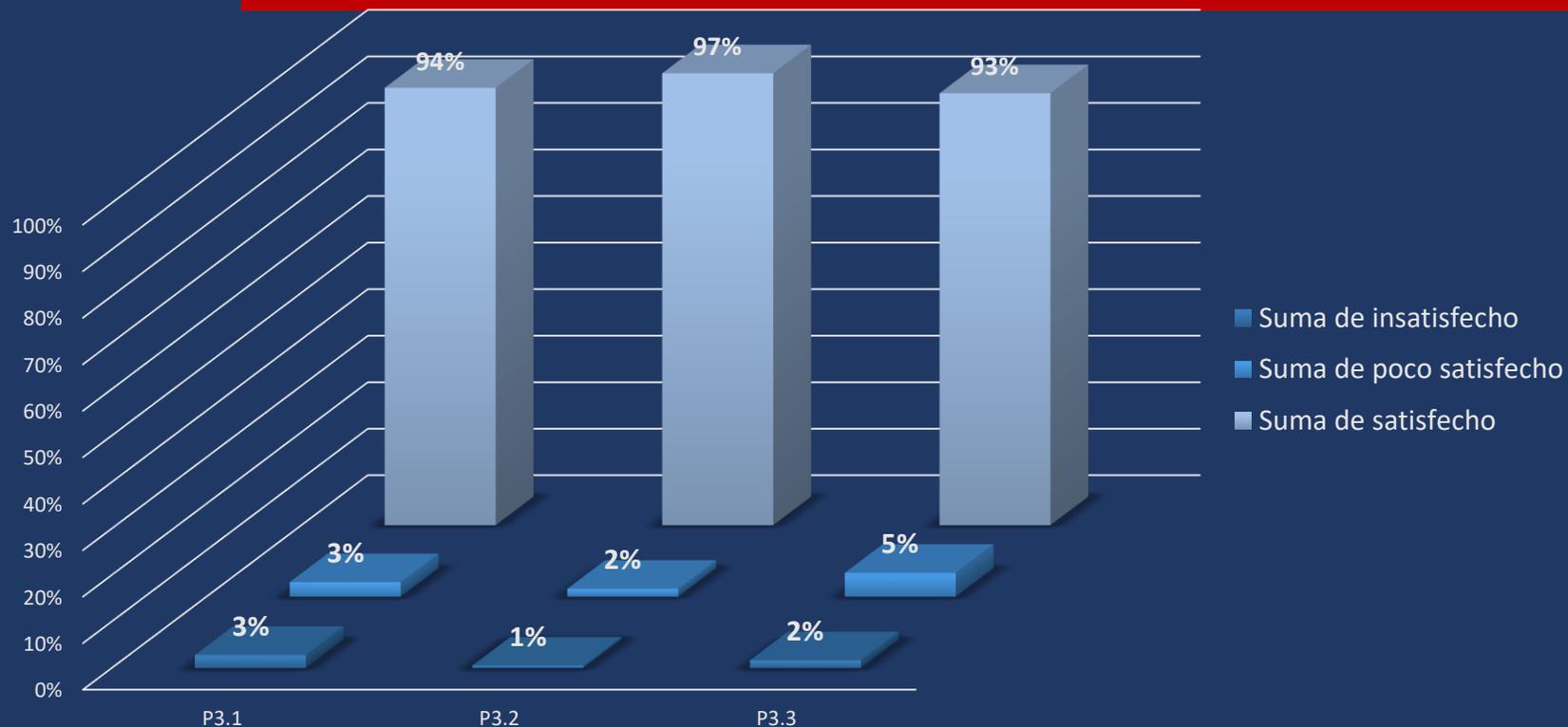
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/ SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



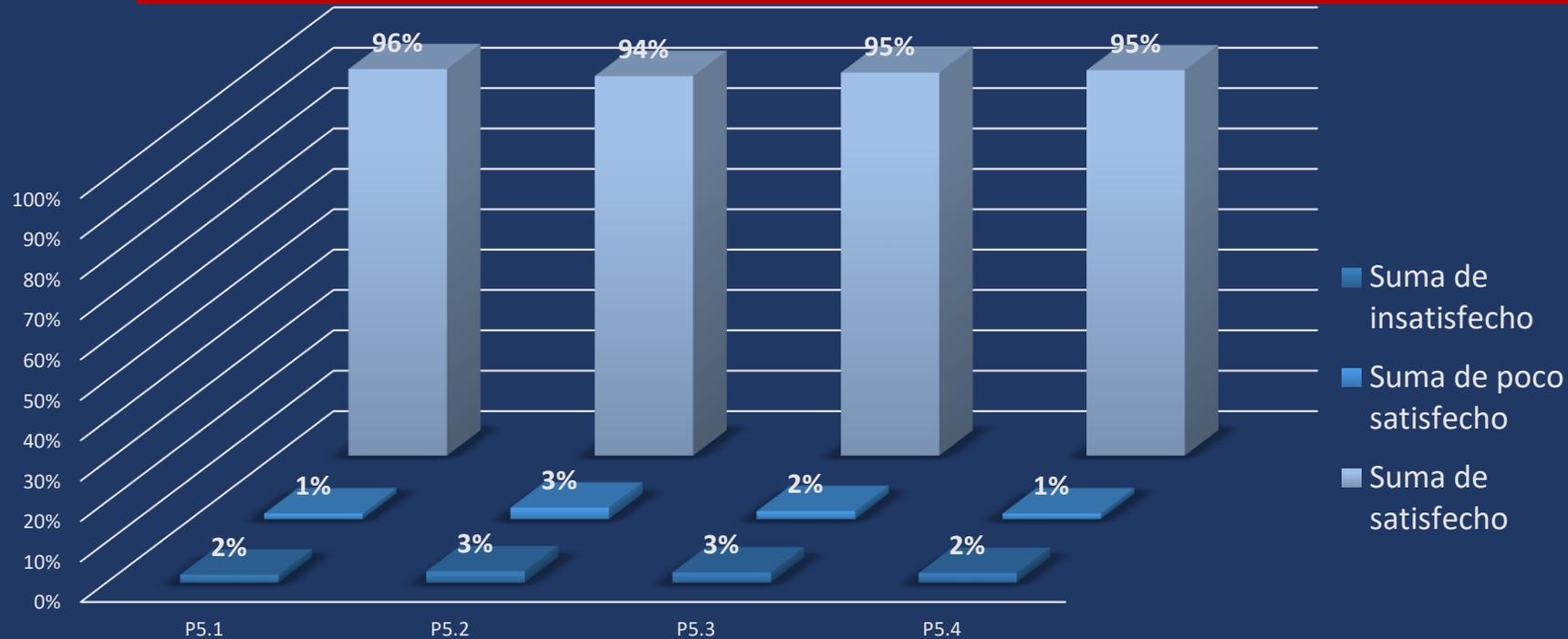
P3.1 El tiempo de espera antes de ser atendido.

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.



DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



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

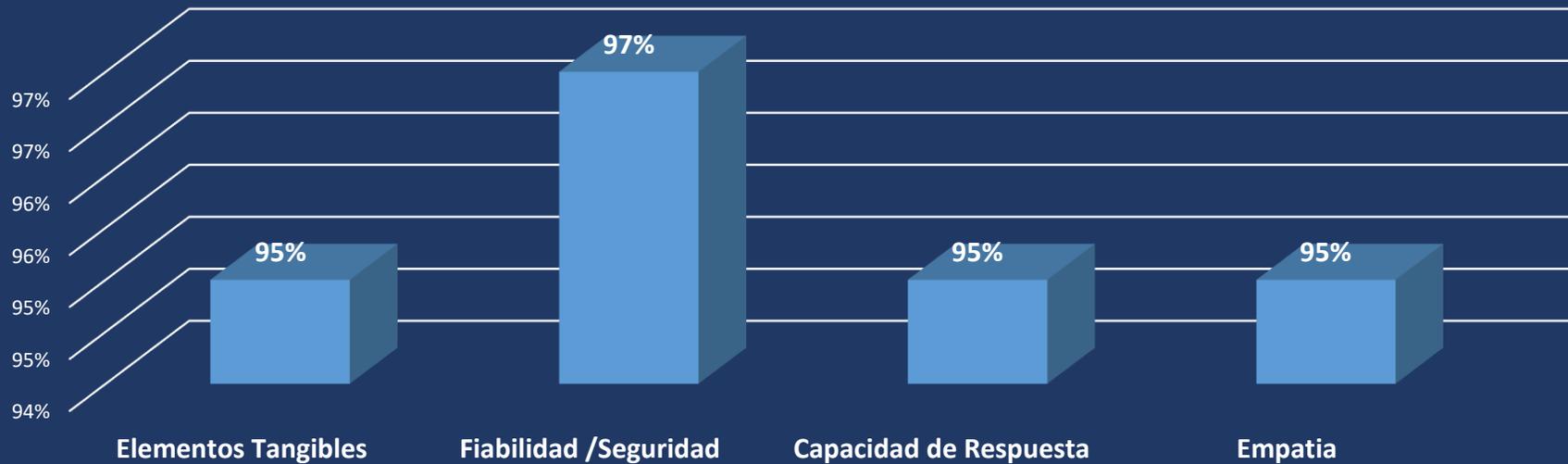
P5.2 El horario de atención al público.

P5.3 Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.

P5.4 La atención que le dieron fue personalizada al acceder a la institución.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



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 91% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

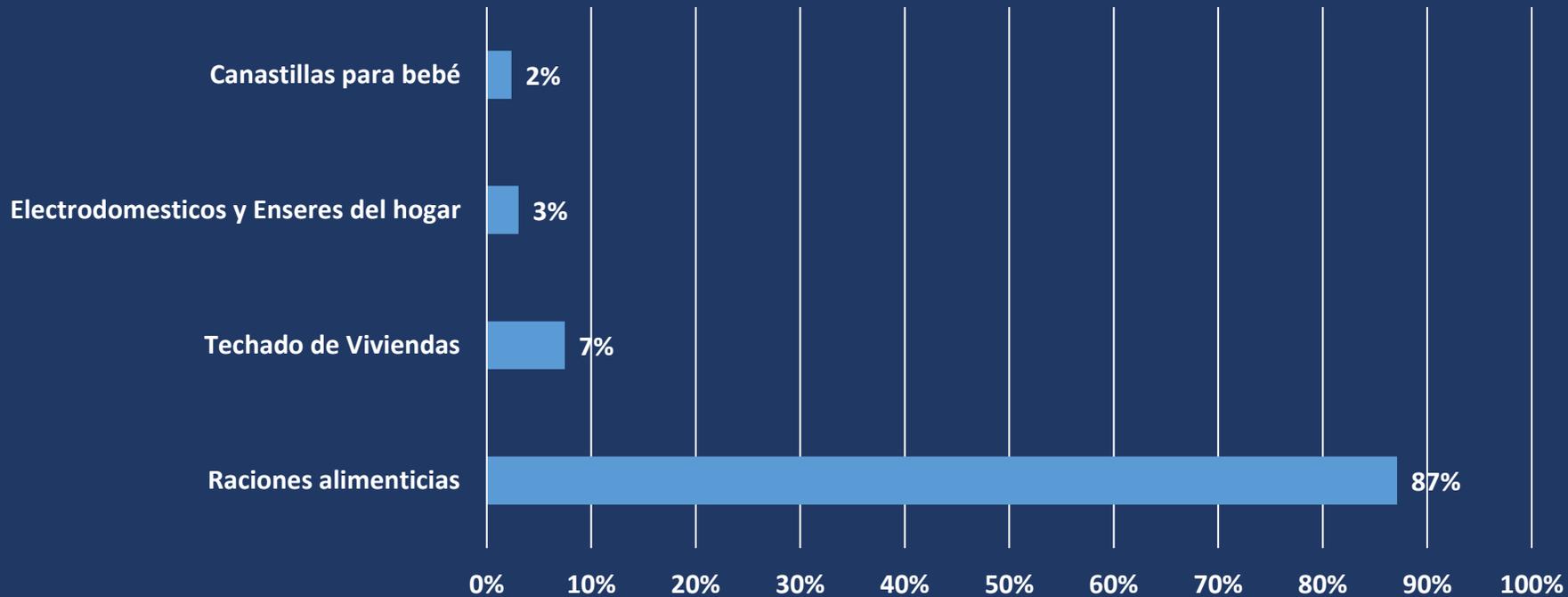


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos a usuarios
institucionales



SERVICIOS ENCUESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

Porcentaje de respuesta

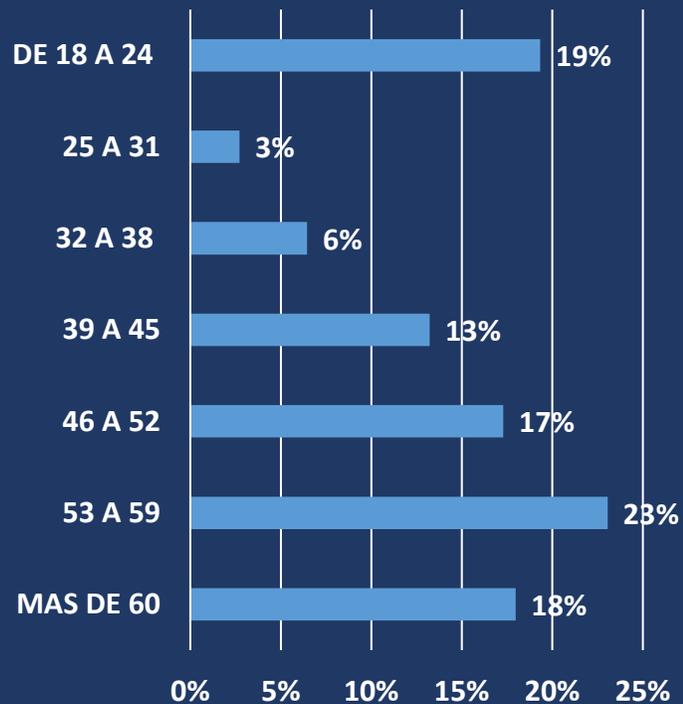


Total de respuestas:
295

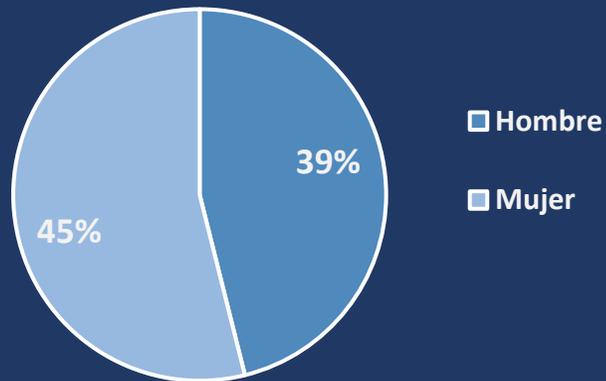


PERFIL DEL ENCUESTADO USUARIOS INSTITUCIONALES

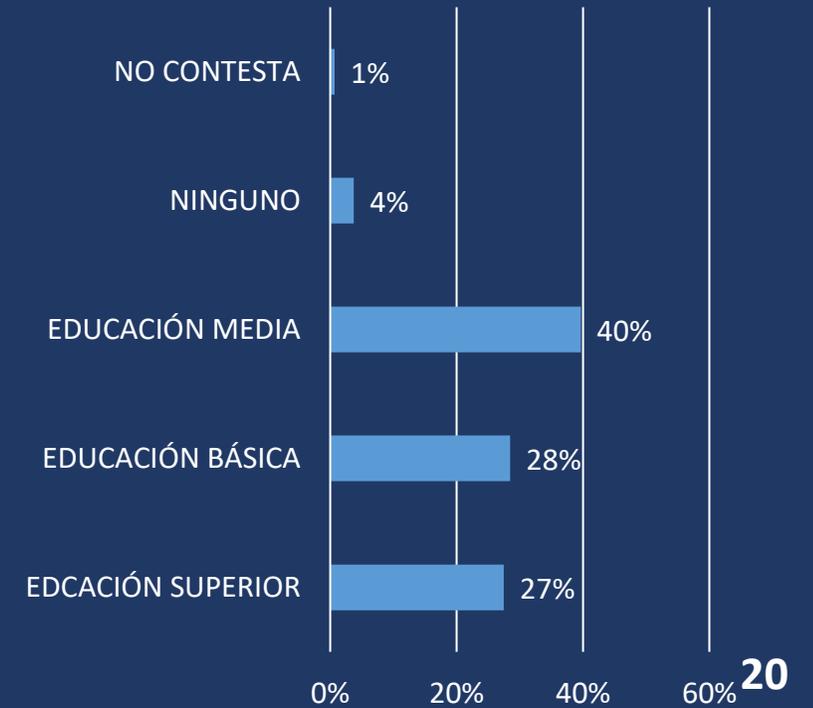
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



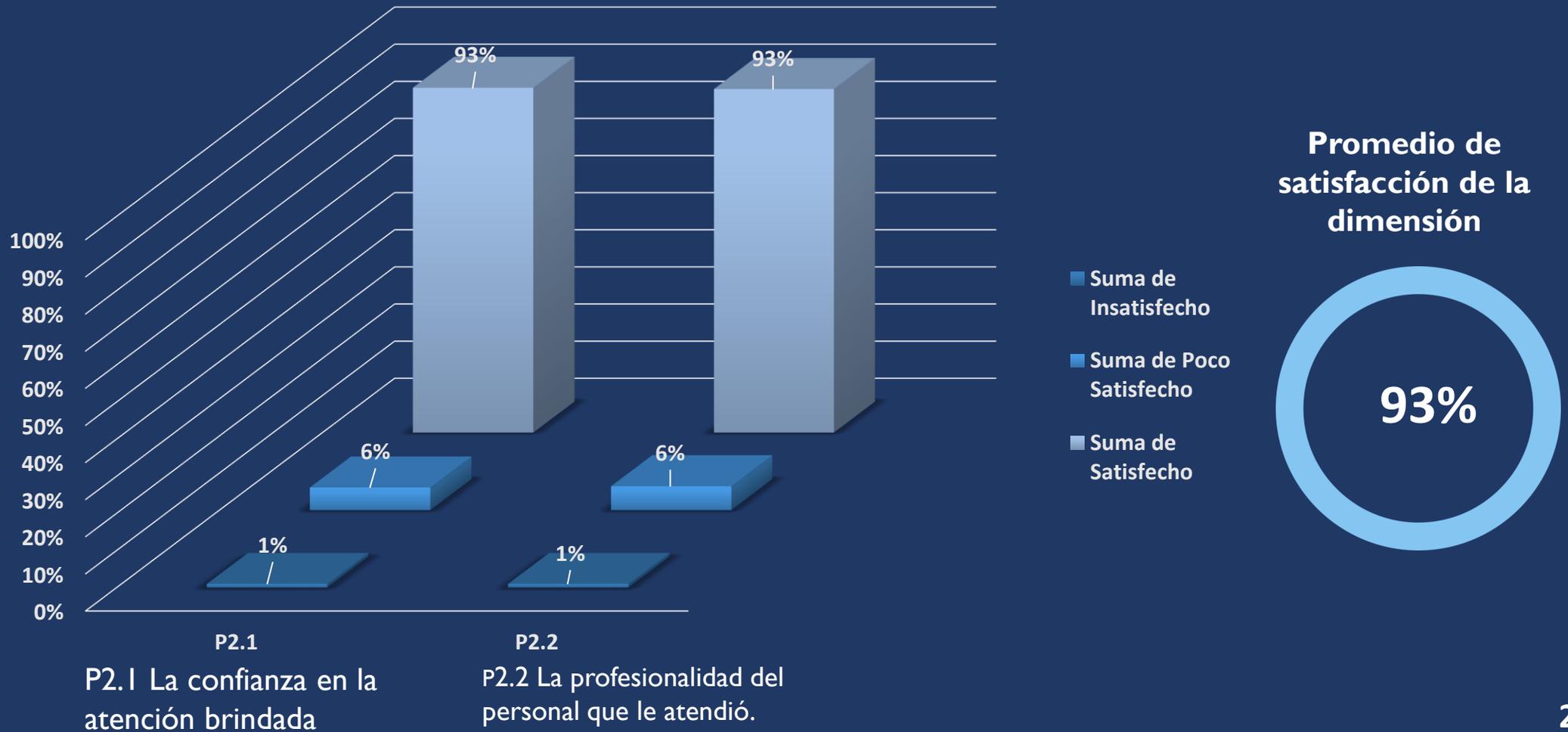
Sexo



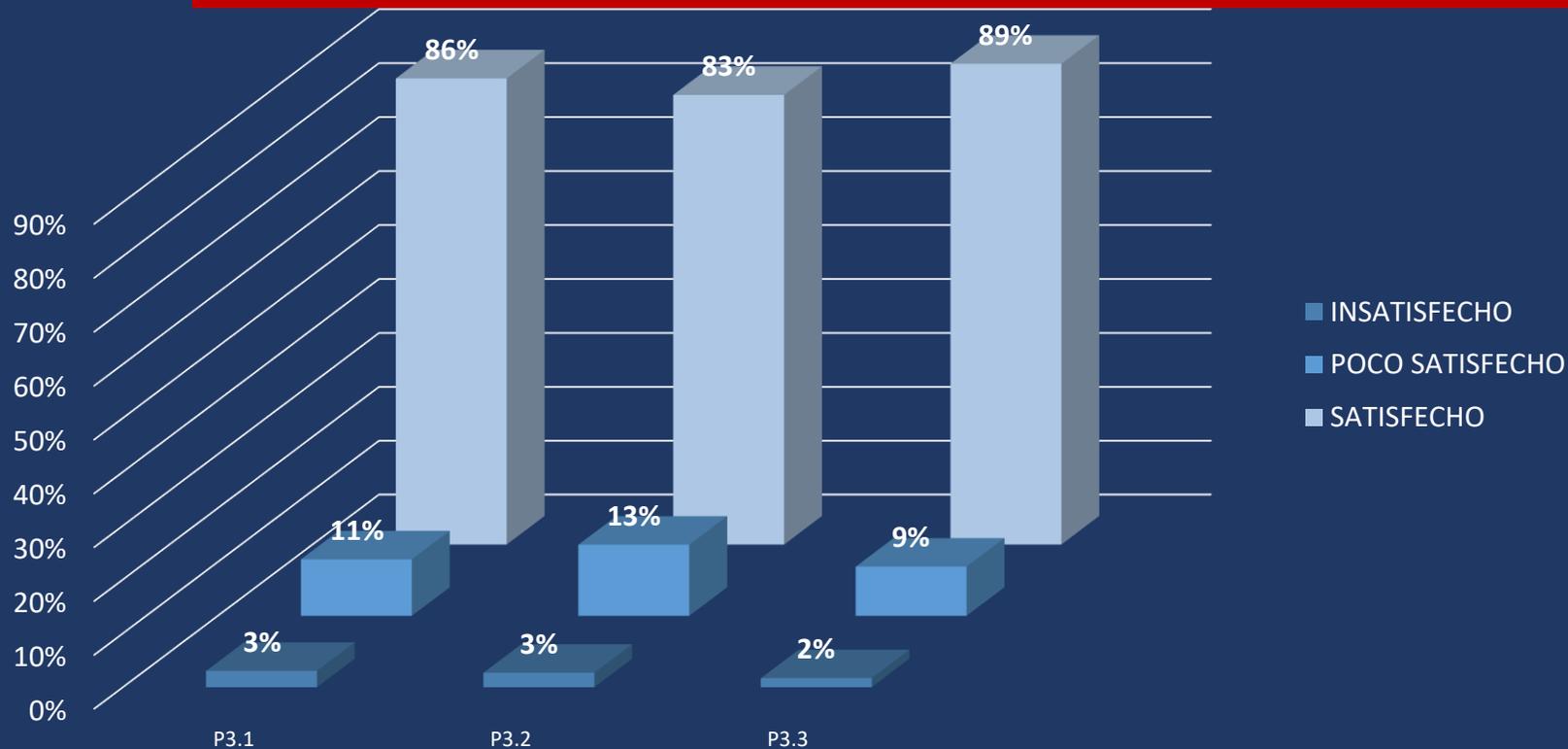
¿Último grado de estudio alcanzado?



DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



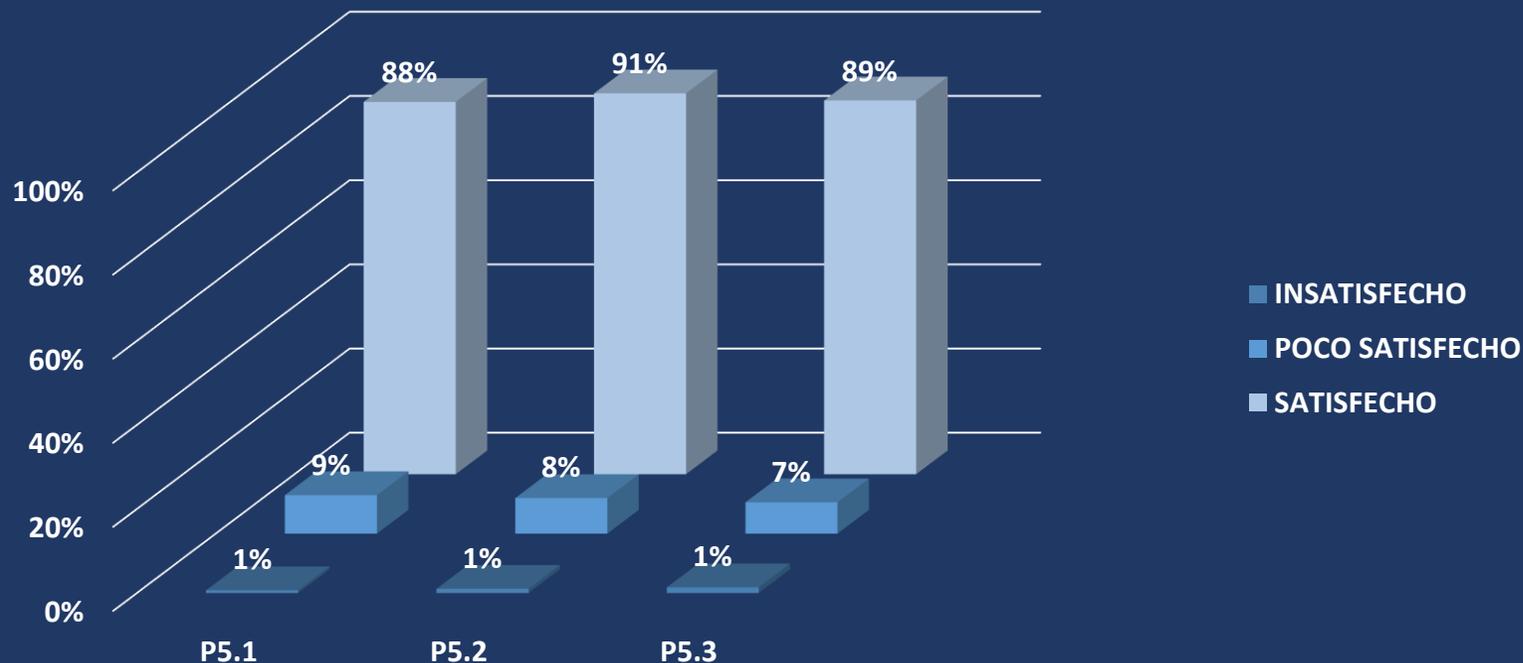
P3.1 El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

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: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



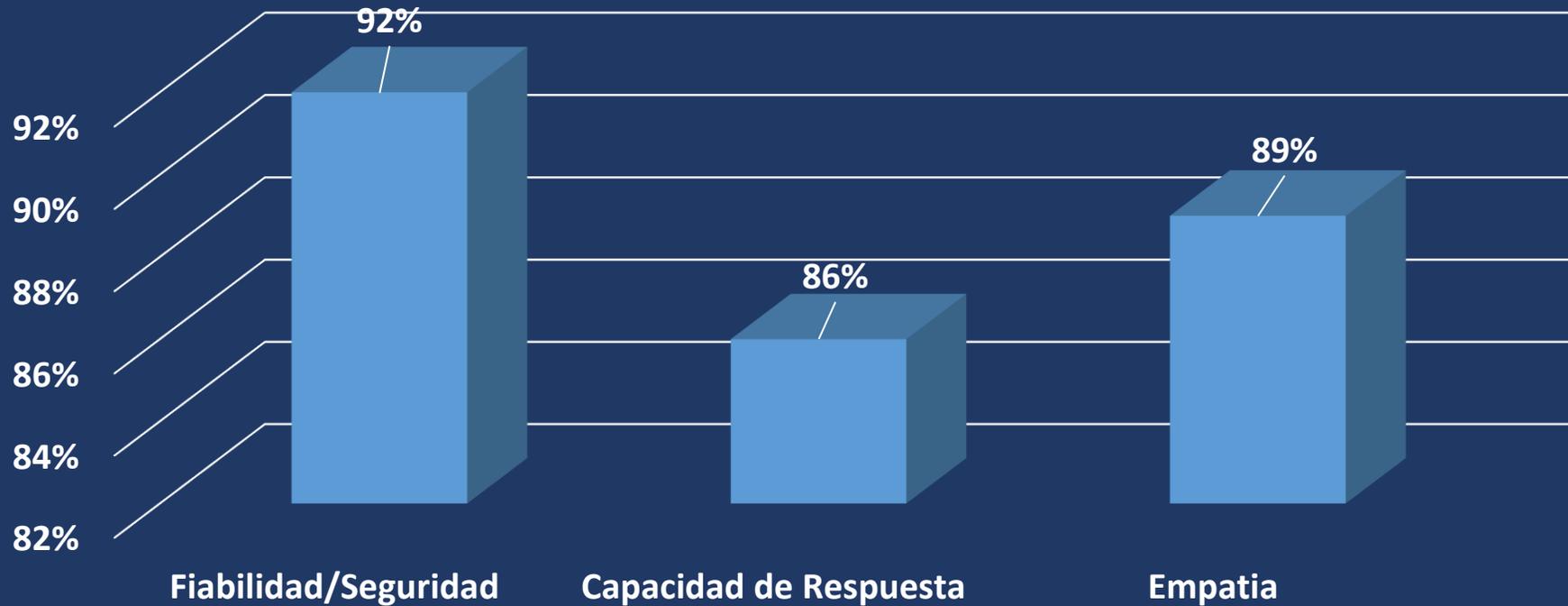
P5.1 La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad suficiente.

P5.2 El horario de atención al público.

P5.3 La facilidad con que consiguió ser atendido.



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INSTITUCIONALES

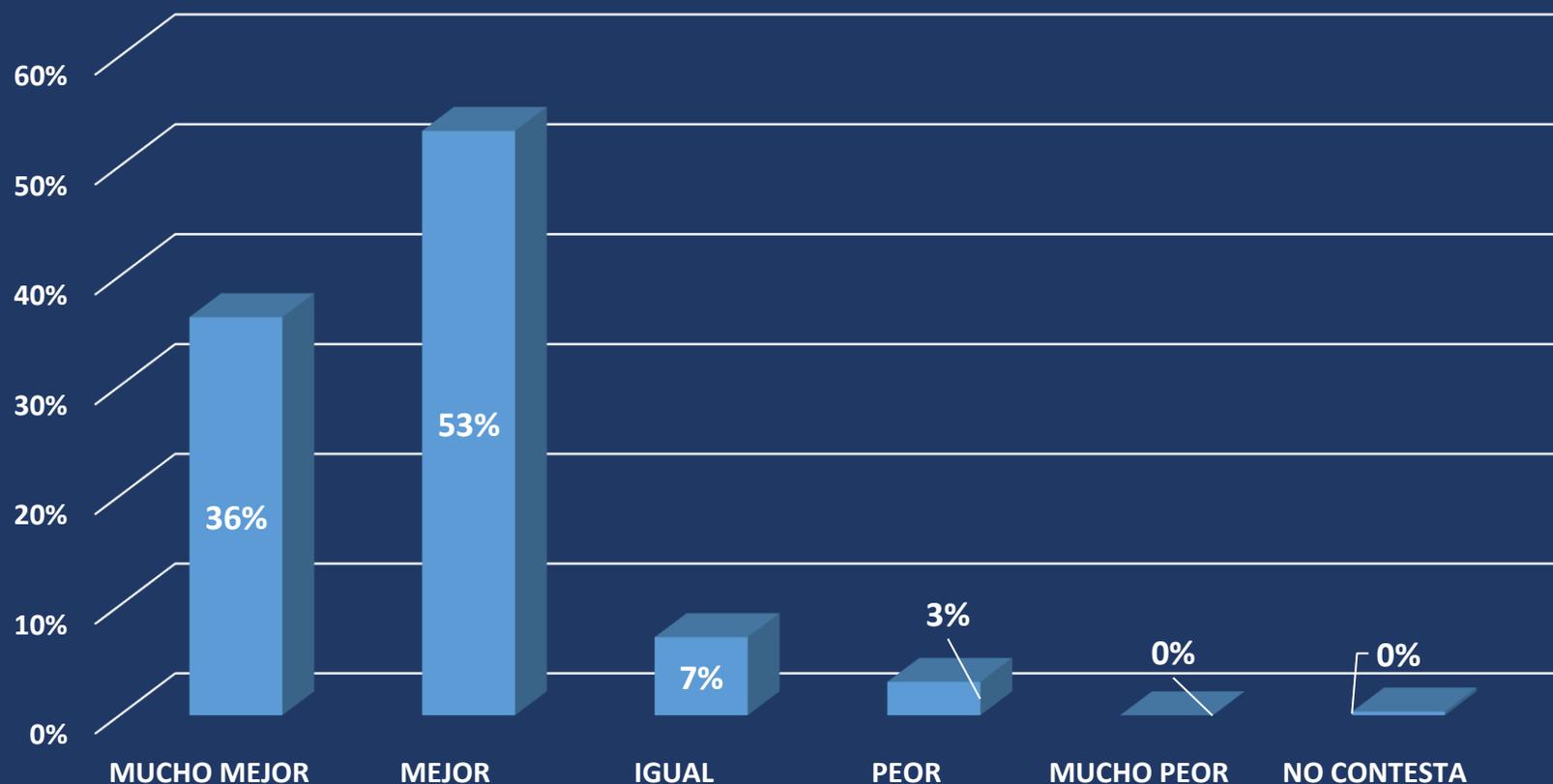


Promedio de satisfacción en general



SERVICIO ESPERADO

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



El 89% 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)

96%

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

89%

Promedio de Satisfacción de usuarios

93%



Expectativas 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)

89%

El % 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 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios institucionales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	1. El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.	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-24	oct-25	División de Coordinación y Supervisión de Entrega de Ayudas Sociales/ Departamento de Planificación y Desarrollo
		2. El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.				
		3. El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	Incluir en el Plan de Capacitación 2025 capacitaciones para mejorar la calidad del servicio al cliente.	ene- 25	dic-25	Departamento de Recursos Humanos/ Departamento de Programas Sociales/ División de Coordinación y Supervisión de Entrega de Ayudas Sociales
Servicios institucionales (a ciudadanos)	Empatía	1. La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad suficiente.	Realizar campaña de publicación de los requisitos en los diferentes portales institucionales.	oct-24	oct-25	Departamento de Programas Sociales/ División de Coordinación y Supervisión de Entrega de Ayudas Sociales/ Departamento de Comunicaciones
		2. La facilidad con que consiguió ser atendido.	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			División de Coordinación y Supervisión de Entrega de Ayudas Sociales/ Departamento de Planificación y Desarrollo

