

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Plan de Asistencia Social de
la Presidencia**

Agosto 2025

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	5
Fecha de Levantamiento	5
Información General	6
Metodología Aplicada	6
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	6
Descripción y Análisis de Resultados	7
Índice de Satisfacción General	7
Índice de Satisfacción por Encuesta	8
Satisfacción de Servicios Presenciales	9
Datos de Clasificación	13
Plan de Acción	14

Introducción

El Plan Social es una institución gubernamental orientada a mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad social y económica. Su misión es garantizar que los más necesitados tengan acceso a servicios y recursos esenciales que puedan cubrir sus necesidades básicas de alimentación, salud y vivienda digna.

Entre los principales servicios presenciales que ofrece a los ciudadanos se encuentran la entrega de raciones alimenticias crudas, provisión de electrodomésticos y enseres del hogar, techado de viviendas, asistencia de salud primaria en el Centro Comunitario Eduardo Mejía, apoyo a personas con discapacidad y entrega de canastillas para madres embarazadas.

El presente informe expone los resultados obtenidos de la medición de satisfacción realizada a usuarios particulares que recibieron estos servicios, durante el período agosto 2024- agosto 2025, con el fin de evaluar la calidad percibida y detectar oportunidades de mejora.

Ficha Técnica

Plan de Asistencia Social de la Presidencia

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios Presenciales	362	93.44

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
PDASDLP - Oficina Principal	362	93.44

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
----------	----------	------------------

Canastillas para bebé	3	98.89
Servicios de Salud en el área medica	290	93.89
Electrodomésticos y enseres del hogar	14	91.12
Raciones Alimenticias	52	91.06
Techado de Viviendas	3	89.44

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

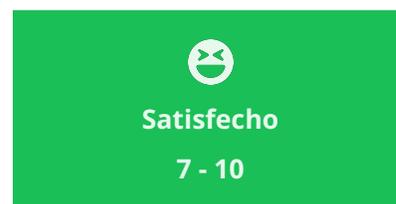
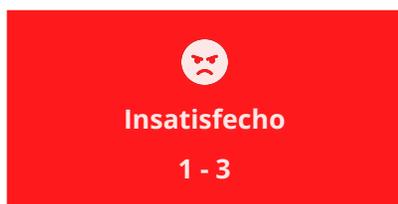
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



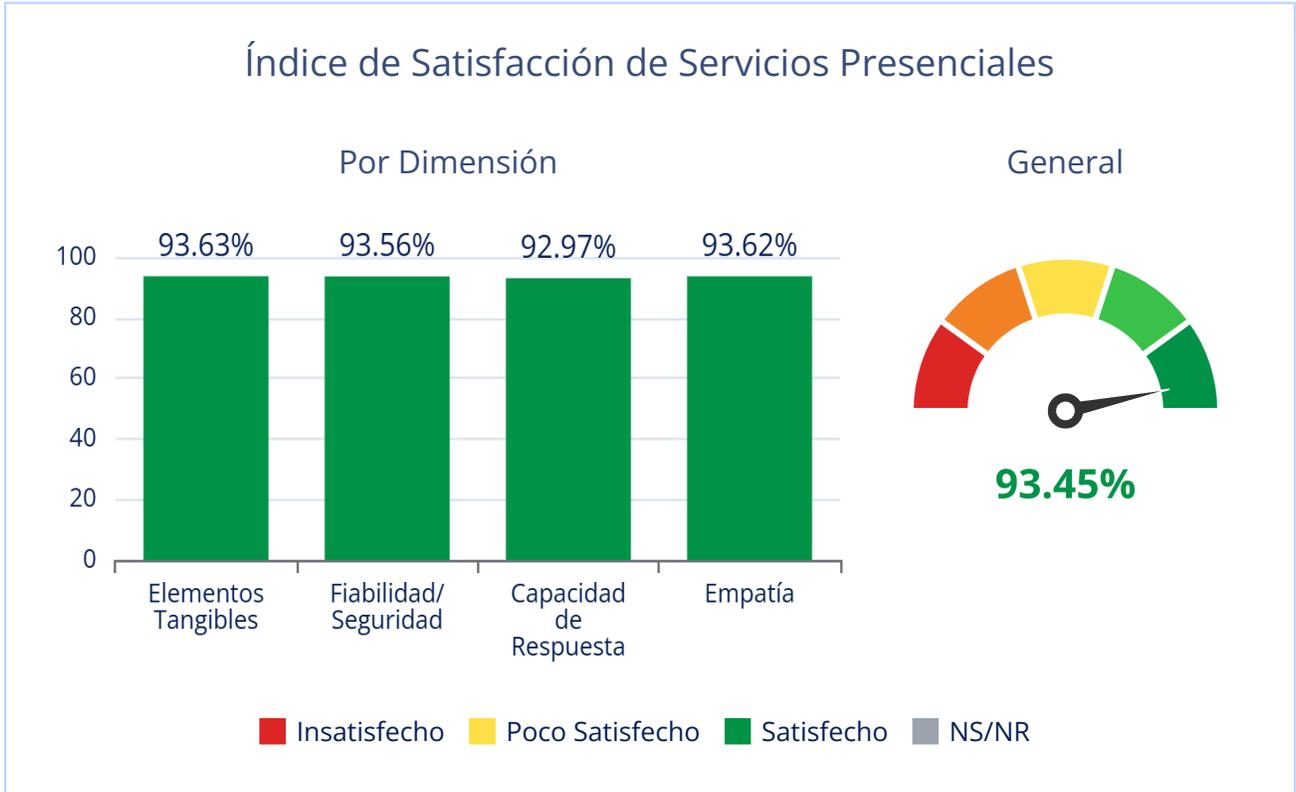
93.44%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales

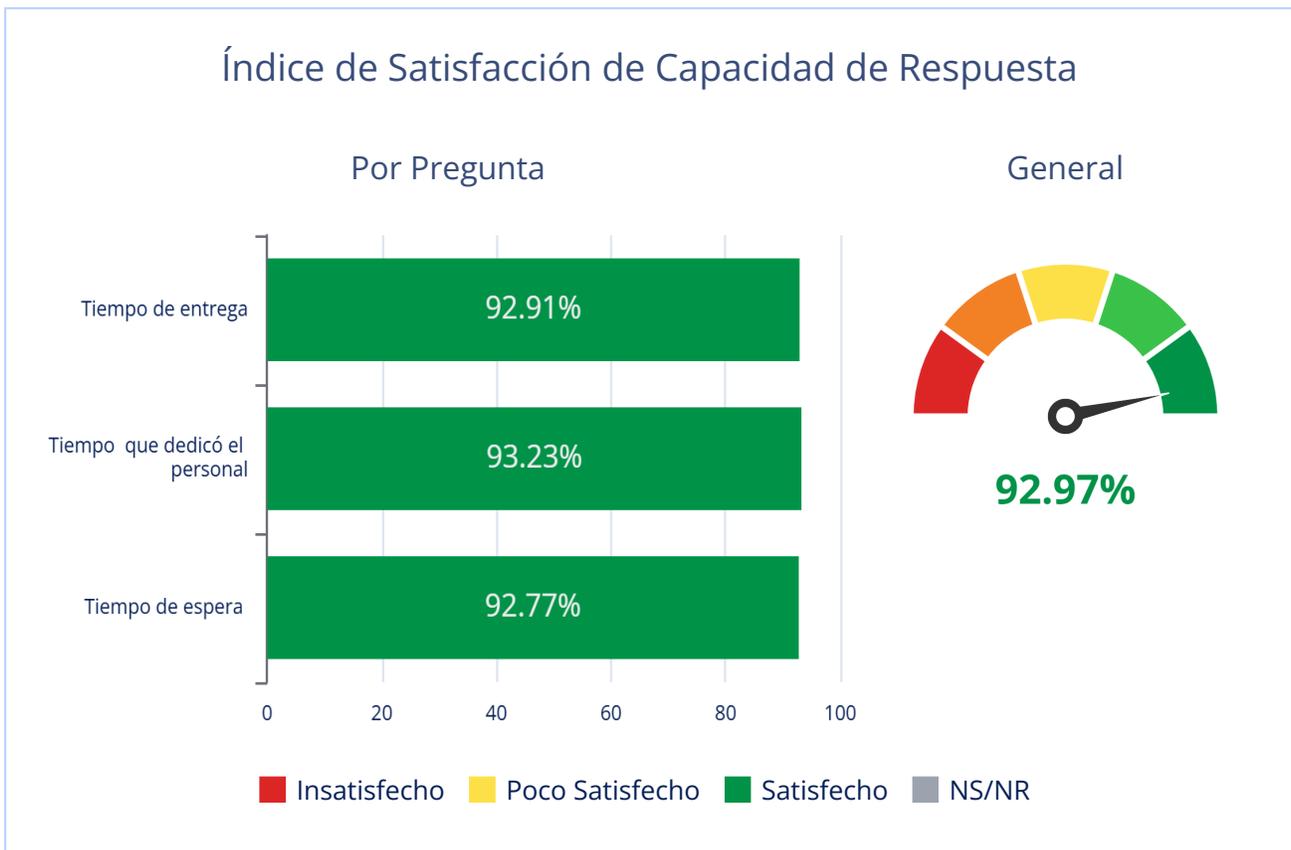


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

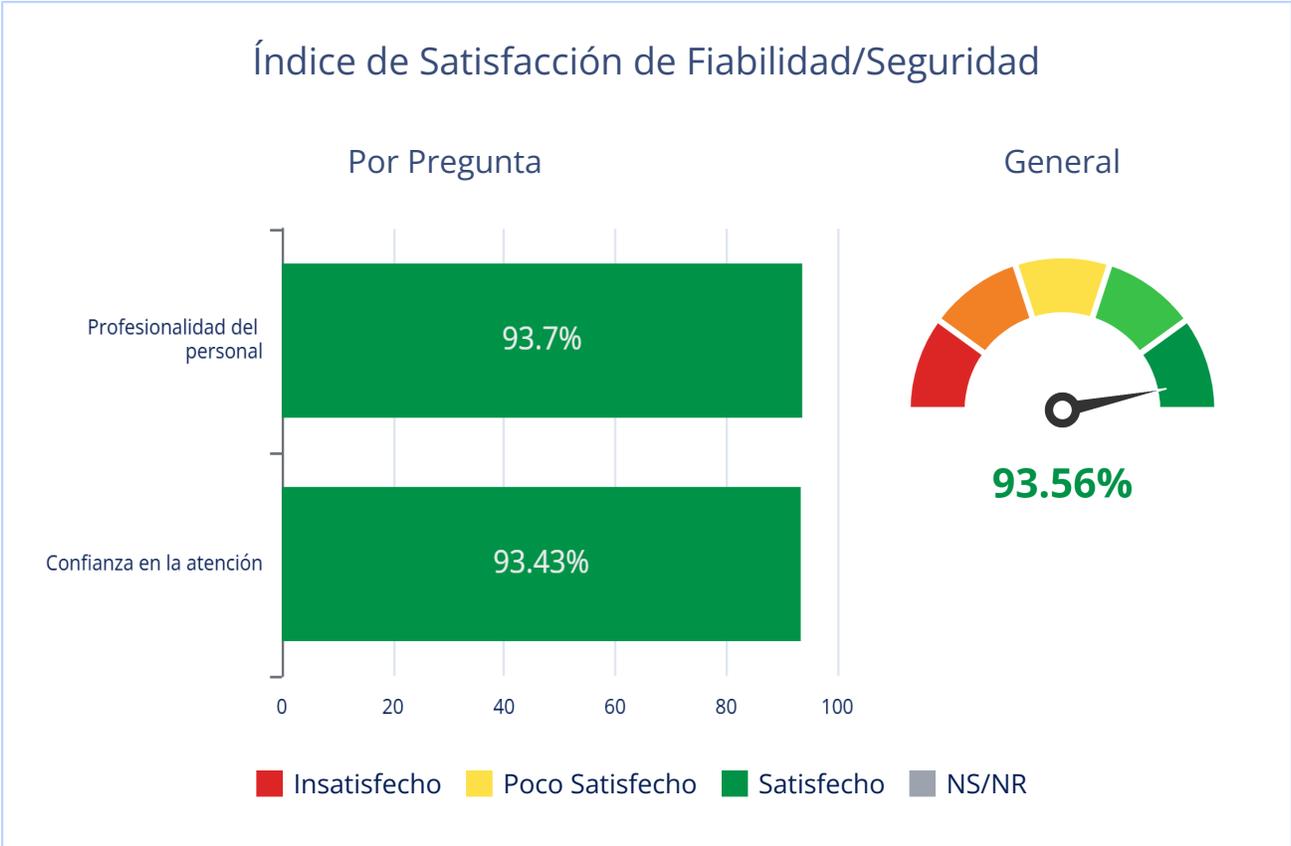
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



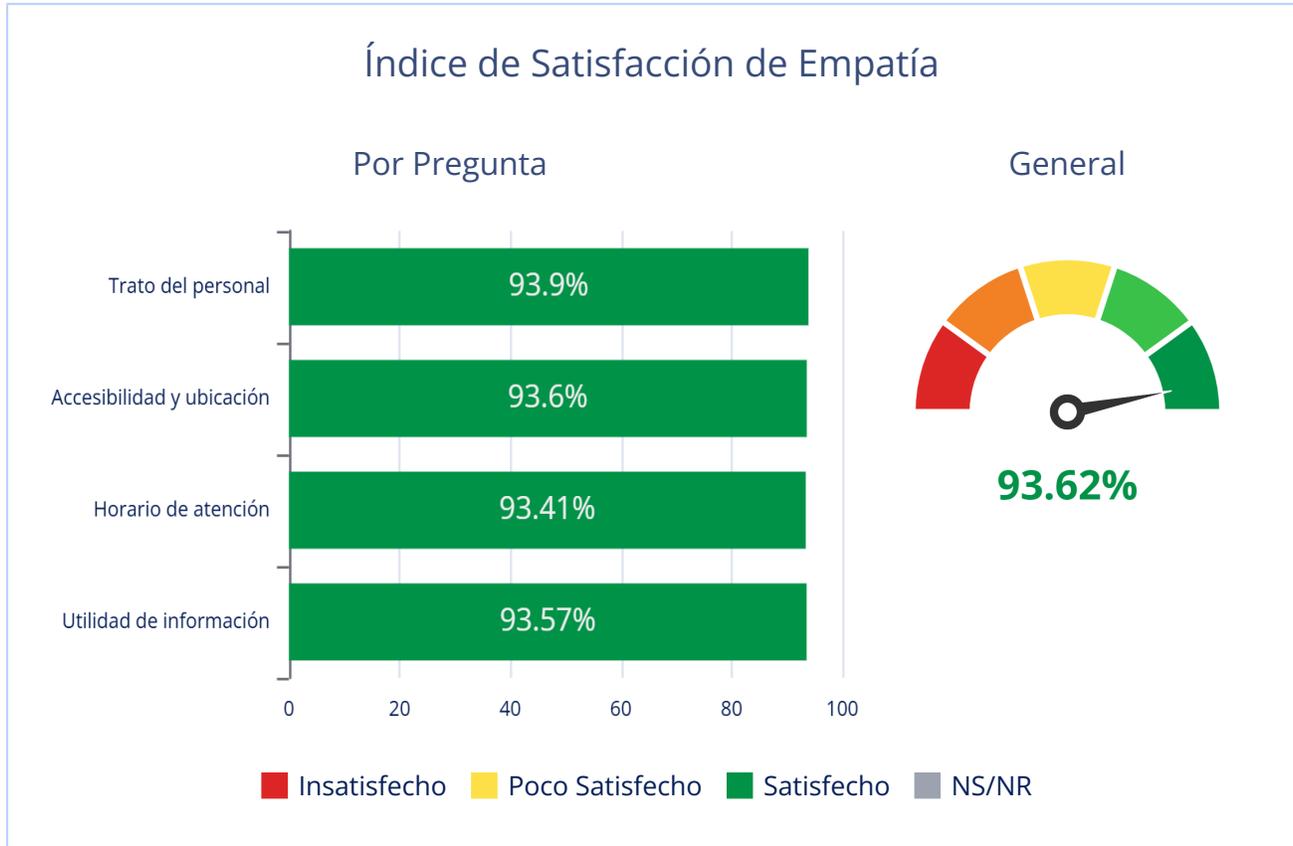
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad



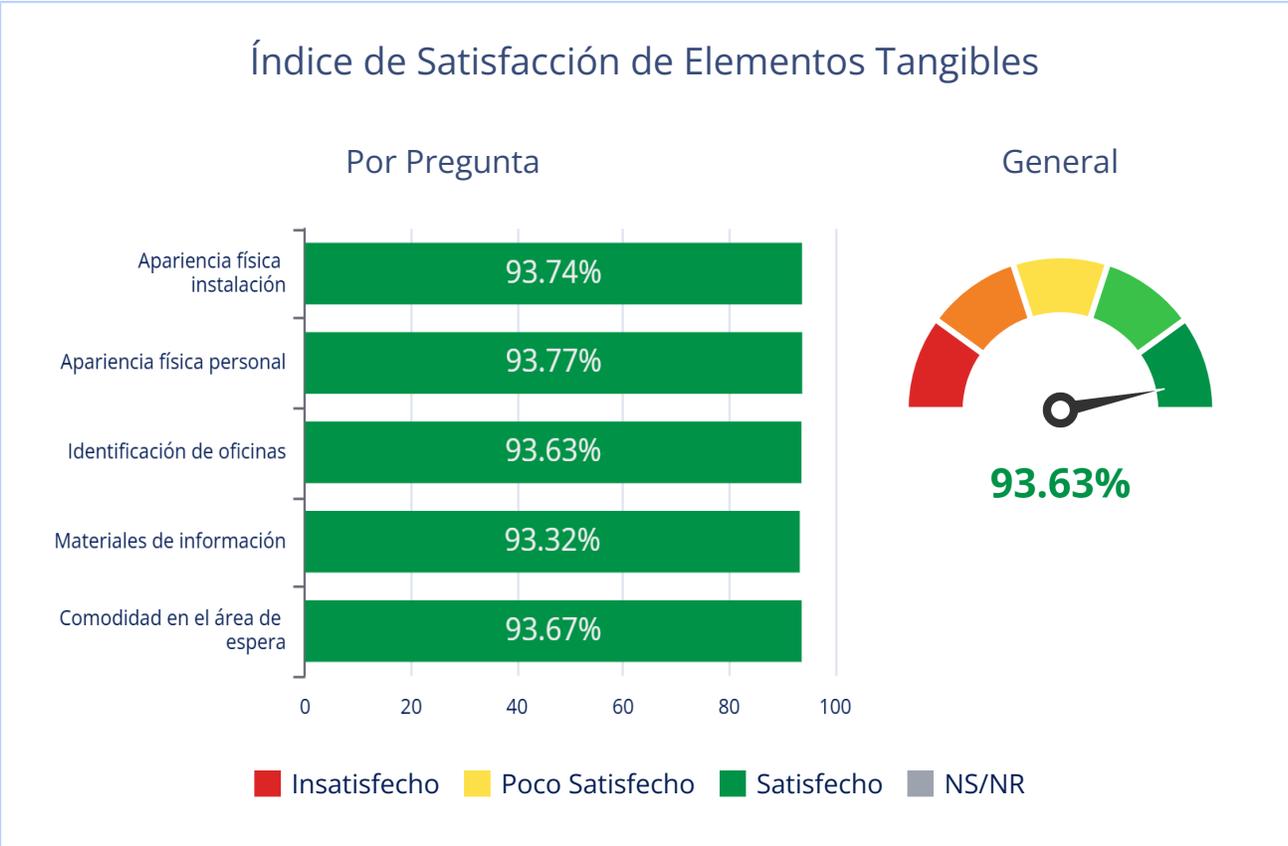
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles

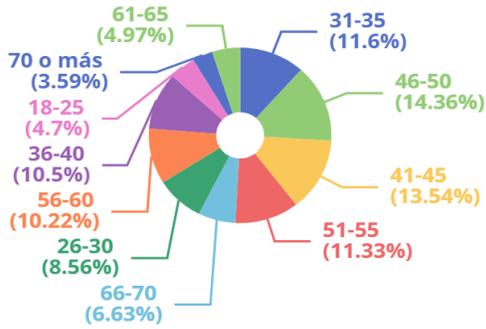


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

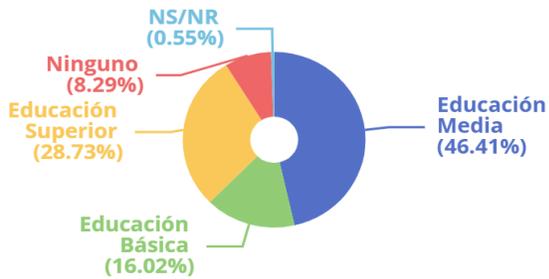
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Empatía	
Oportunidad de Mejora	El tiempo que el personal dedica a los usuarios no siempre es percibido como suficiente.
Acción de Mejora	Evaluar ampliación del horario, en conjunto con el MAP para proponer horarios más convenientes para los usuarios.
Unidad Responsable	Departamento de Recursos Humanos
Fecha de Inicio	01/09/2025
Fecha Fin	01/09/2026

Capacidad de Respuesta

Oportunidad de Mejora

El tiempo de espera antes de ser atendido es prolongado

Acción de Mejora

Establecer tiempos estándares de entrega, dar seguimiento a las solicitudes de servicio de los usuarios. Crear un equipo encargado de llamar al cliente y darle respuesta, luego de la evaluación de cada caso.

Unidad Responsable

Departamento de Programas Sociales

Fecha de Inicio

01/09/2025

Fecha Fin

01/09/2026

Elementos Tangibles

Oportunidad de Mejora

Los materiales de información (pantallas, letreros, folletos) no resultan suficientemente llamativos ni útiles para todos los usuarios.

Acción de Mejora

Rediseñar los materiales visuales (pantallas, letreros, folletos) con colores, íconos, imágenes y lenguaje claro. Así como la utilización de parlantes para la inclusión de las personas ciegas

Unidad Responsable

Departamento de Comunicaciones

Fecha de Inicio

01/09/2025

Fecha Fin

01/09/2026



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Plan de Asistencia Social de la Presidencia

Agosto 2025