

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Comisión Presidencial de
Apoyo al Desarrollo Barrial**

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

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, al realizar esta encuesta de satisfacción al usuario tiene como objetivo dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que solicitan nuestros servicios. Actualmente, contamos con un catálogo de servicios, los cuales son ofrecidos a los usuarios de manera presencial.

En este informe presentamos en detalle los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta a los usuarios mediante las cinco (5) dimensiones del modelo SERVQUAL, que una vez aplicado a los ciudadanos es utilizado para valorar la calidad en un servicio.

Ficha Técnica

Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial

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	183	88.43

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
CPDAADB - Oficina Pincipal	183	88.43

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 (%)
----------	----------	------------------

Apoyo a Iniciativas y Actividades Sociales-Comunitarias	53	92.62
Apoyo a la juventud, educación, deporte y la recreación	2	92.31
Apoyo al Mejoramiento de Viviendas	33	90.15
Donaciones de Equipos, Mobiliarios y Electrodomésticos	50	88.23
Soporte a Infraestructuras Comunitarias	1	87.42
Asistencia complementaria de raciones alimentarias	10	84.32
Apoyo a la Salud	17	83.77
Saneamiento, limpieza y soluciones barriales	5	83.19
Apoyo a Embarazadas	12	82.27

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

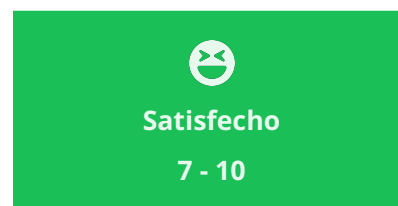
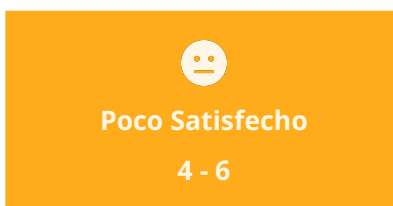
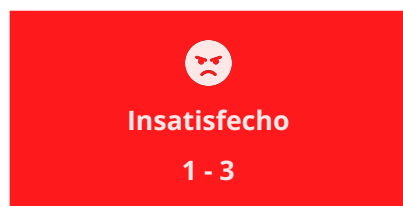
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

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



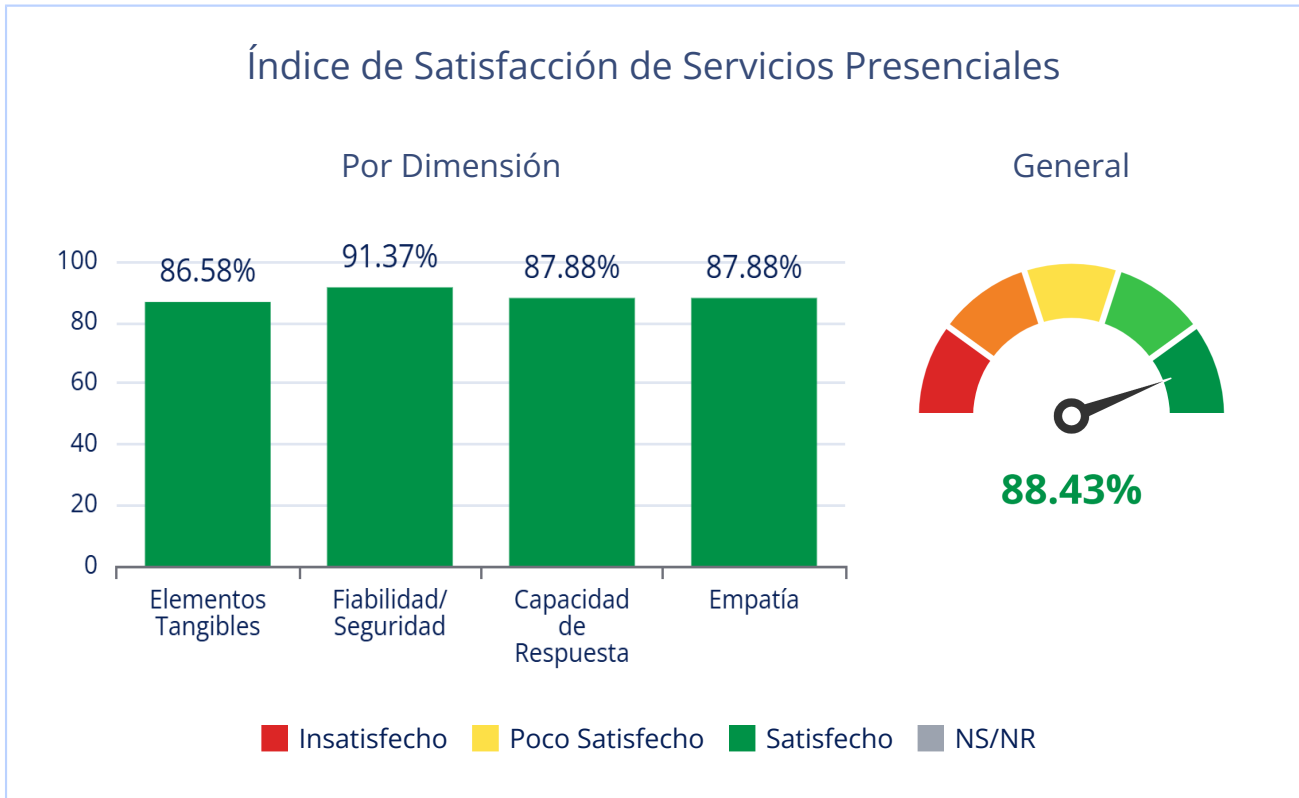
88.43%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfico 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

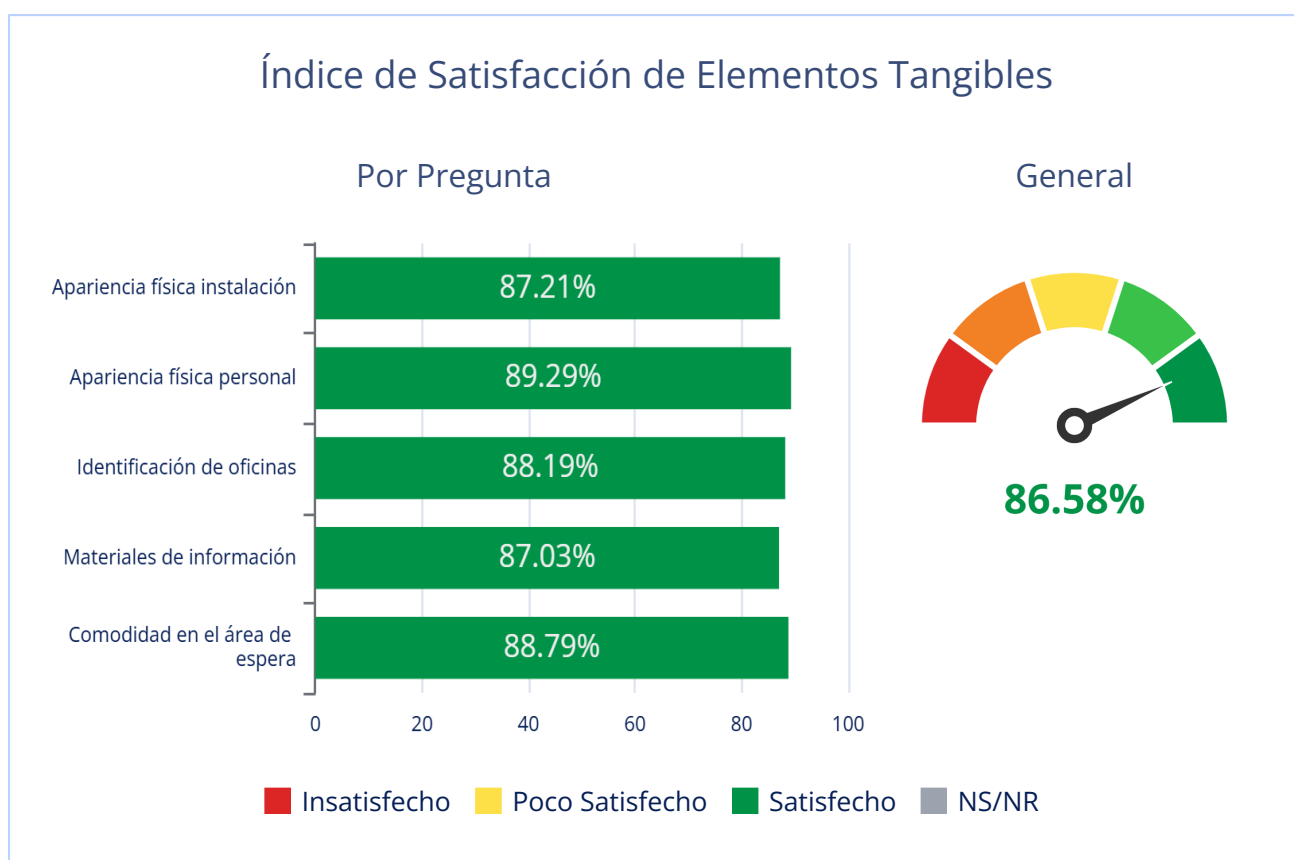


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

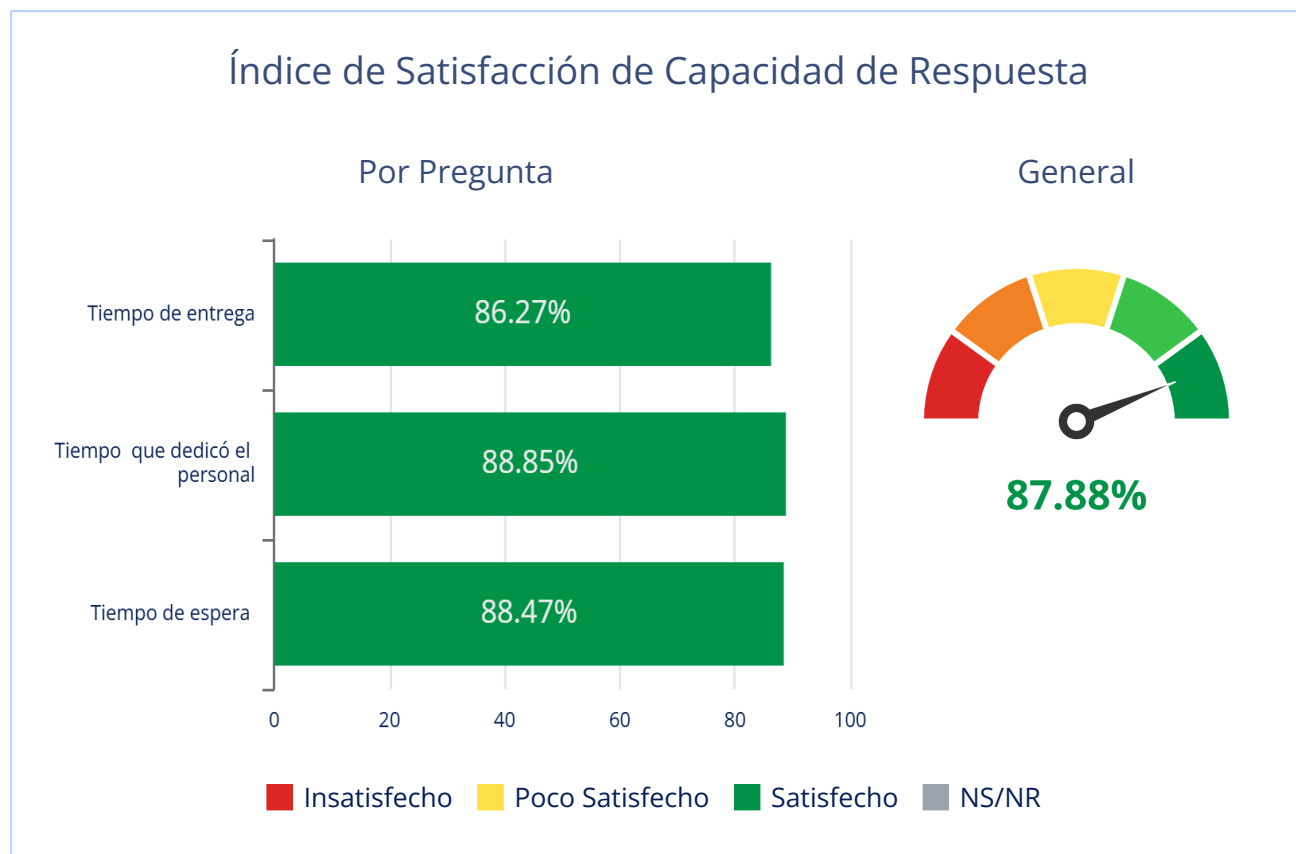
Por Dimensión

Elementos Tangibles



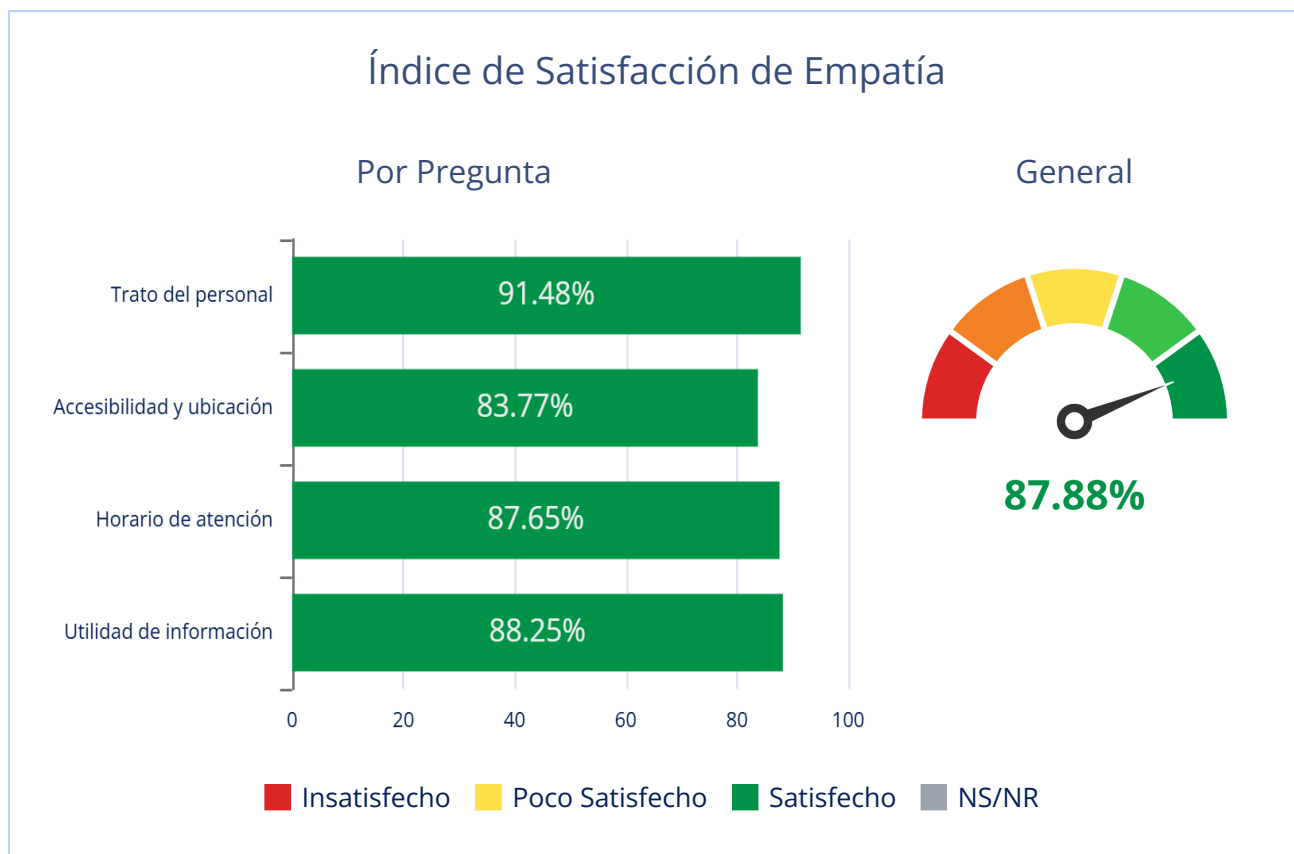
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Capacidad de Respuesta



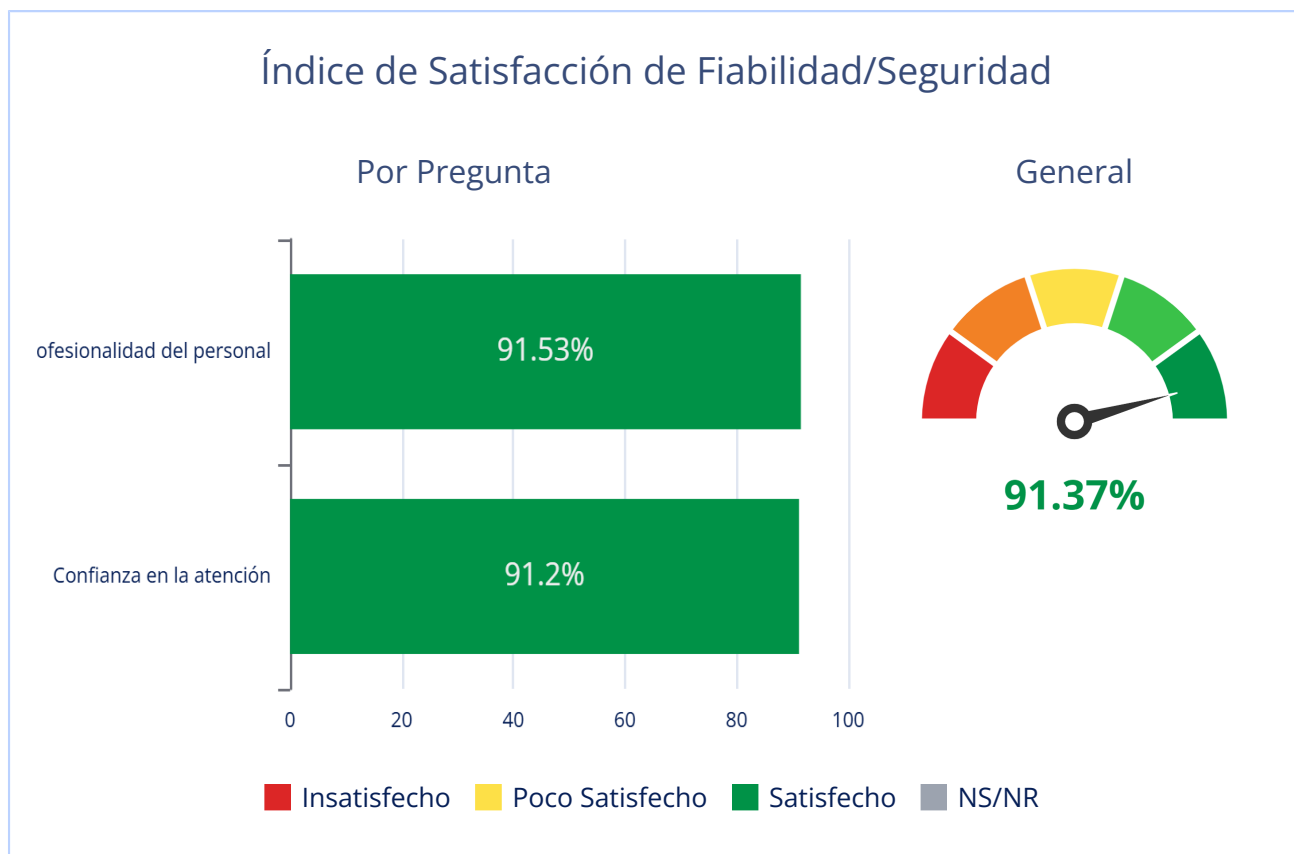
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



En la presente gráfica 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

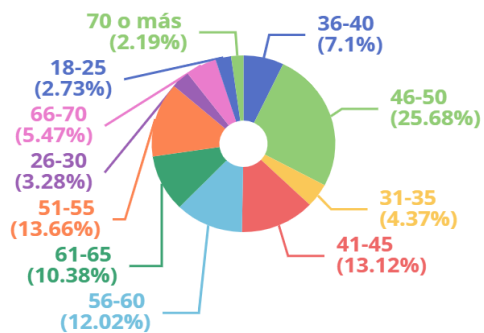


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

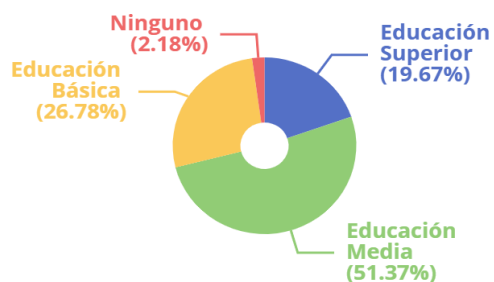
Por Rango de edad



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 de la CPADB 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

Elementos Tangibles	
Oportunidad de Mejora	Identificación de oficina.
Acción de Mejora	Identificar, adquirir y colocar letreros visibles en los espacios que se requiera en la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial.
Unidad Responsable	División de Servicios Generales
Fecha de Inicio	30/06/2026
Fecha Fin	31/12/2026



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

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial

Agosto 2025

