Ministerio de Administración Pública

Informe de Resultados
Encuesta de Satisfacción Ciudadana,
sobre la Calidad de los Servicios Públicos.

Santiago, República Dominicana, abril 2015

Objetivo de la investigación

Los servicios públicos deben ser evaluados desde el punto de vista de la satisfacción del usuario con el servicio.

Conocer el grado de satisfacción es un indicador de buen funcionamiento, de una correcta cobertura de los servicios y del nivel de legitimación social de las administraciones que los ofrecen.

Mediante el presente estudio el Ministerio de Administración Pública busca conocer como valoran los usuarios los servicios ofrecidos por las instituciones del estado y que esperan de ellas.

A través de este estudio el Ministerio de Administración Pública busca:

- *Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.*
- *Entender sus necesidades con relación a los servicios.*
- *Detectar áreas de mejora.*
- *Identificar los factores que fortalecen la relación con los usuarios.*
- *Comparación del nivel de desempeño institucional y el grado de satisfacción ciudadana.*

Importancia de la investigación

El Ministerio de Administración Pública MAP, dentro de sus objetivos estratégicos de reformar la administración pública, a adoptado el modelo de "gestión por resultados", a los fines de alcanzar el desarrollo económico, el fortalecimiento de la democracia y la disminución de la exclusión social, así como también mejorar la calidad de vida de los cuídanos de la República Dominicana.
En tal virtud viene implementando el modelo de excelencia conocido como el Marco Común de Evaluación (CAF) por sus siglas en ingles, como instrumento de autoevaluación para el fortalecimiento institucional.

Tanto el modelo CAF, como el documento del CLAD 1998 titulado "Una nueva Gestión Pública para América Latina", así como también las cartas Iberoamericana de la Calidad de la Gestión Pública (CLAD 2008), la Carta Iberoamericana de los Derechos Ciudadanos frente a la Administración Pública (CLAD 2013), señalan de manera especial la importancia de la participación de los ciudadanos en la mejora de la calidad de la gestión pública, destacando por demás la importancia de desarrollar estudios que recojan la percepción que tiene estos con relación a la calidad de la gestión y la calidad de los servicios públicos que reciben de las instituciones del estado.

En ese empeño de conocer la percepción ciudadana con relación a los servicios que prestan las instituciones que fueron galardonadas en el primer Premio Provincial a la Calidad (Santiago 2014), a los fines de conocer las áreas de mejora según la opinión de los ciudadanos/usuarios y así contribuir al fortalecimiento de dichas instituciones, se procedió a la realización de una encuesta de satisfacción cuyos resultados se exponen a continuación.

La encuesta que se llevo a cabo consiste en un instrumento científico de medición, especializada para evaluar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que brindan las instituciones públicas, conocida como SERVQUAL, la cual viene siendo aplicada en países como Estados Unidos, Chile, España, entre otros.

Este modelo de encuesta evalúa la satisfacción ciudadana y la agrupa en cinco dimensiones o atributos que expresan los ciudadanos/usuarios al momento de recibir un servicio en una institución publica determinada. Estas dimensiones son:

- ***Elementos tangibles**: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.*
- ***Fiabilidad**: Habilidad para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.*
- ***Capacidad de respuesta**: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.*
- ***Seguridad**: Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.*
- ***Empatía**: Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes.*

FICHA TECNICA

Instituciones Objeto de Estudio

Instituciones	***Estimación del Tamaño de la Muestra***
Administradora de Riesgos Laborales, Salud Segura (ARLSS)	384
Ayuntamiento San José de las Matas (SAJOMA)	384
Unidad de Quemados del Hospital Arturo Grullon	50
Instituto Politecnico Femenino Nuestra Sra. De las Mercedes	323
Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI)	384
EDENORTE	384
Monumento a los Heroes de la Restauración	370
Liceo Secundario Juan Antonio Collado	334
Corporación y Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)	384
Departamento de Investigaciones Clinicas del Hospital Cabral y Baez.	218
Distrito Escolar 08-05	384
Ministerio de la Mujer	384
Oficina de Acceso a la Información del Ayuntamiento de Santiago	384
Sistema Unico de Beneficiarios (SIUBEN)	384

Características Generales del Estudio de Investigación

El presente informe contiene los resultados generales, mediante tablas y gráficas (porcentajes y promedios de puntaje) del análisis de la información relevada mediante la encuesta de satisfacción aplicada a las instituciones que fueron galardonadas en el Premio Provincial a la Calidad ,Santiago 2015.

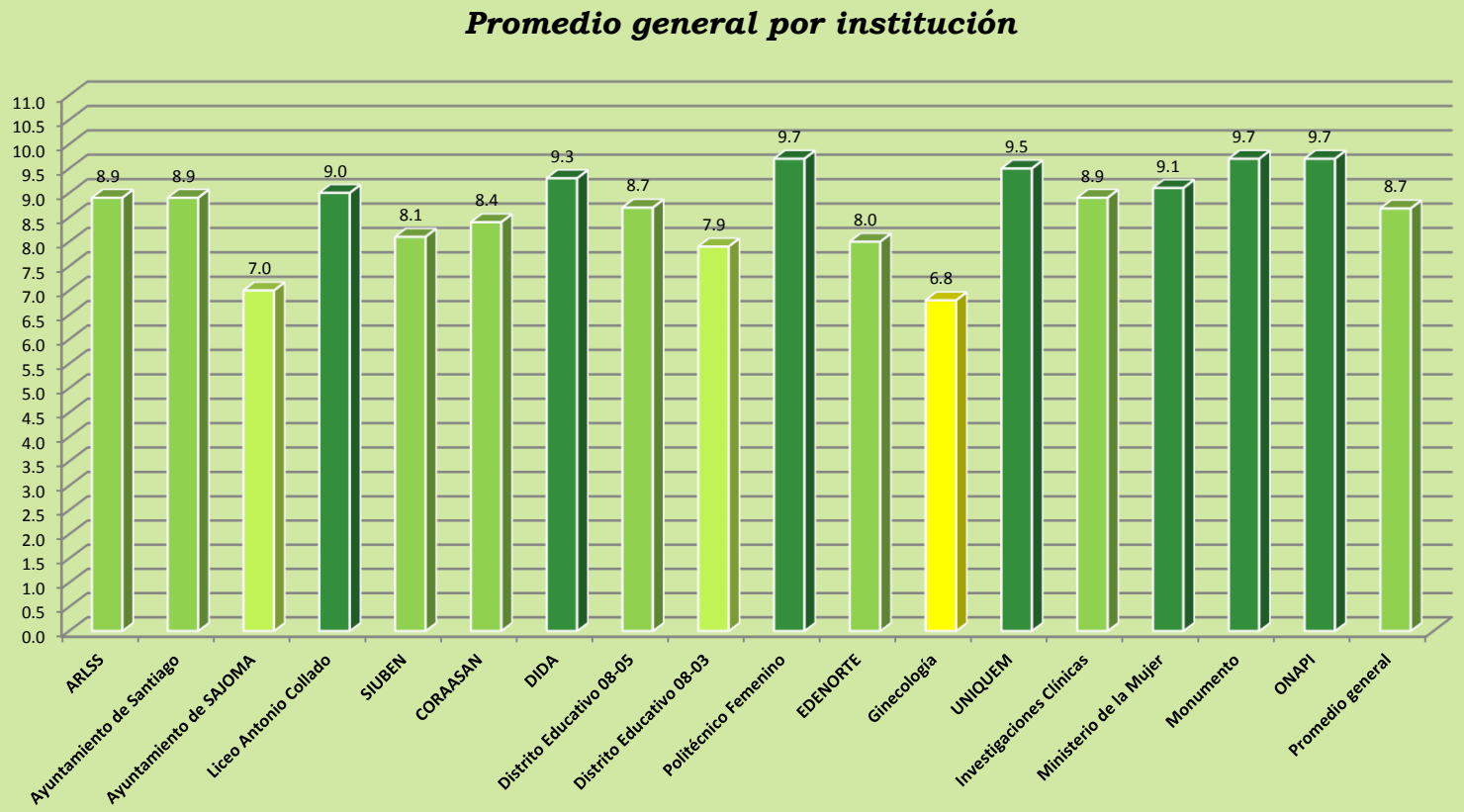
Metodología

La metodología utilizada para el levantamiento de la información fue la aplicación del cuestionario, con la técnica de entrevista cara a cara, el instrumento fue aplicado a los usuarios que acudieron a las instituciones en busca de servicios.

Para el análisis de los datos las respuestas fueron agrupadas según las dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL.

Hallazgos del Estudio

Posicionamiento de las Instituciones según Índice de Satisfacción Ciudadana

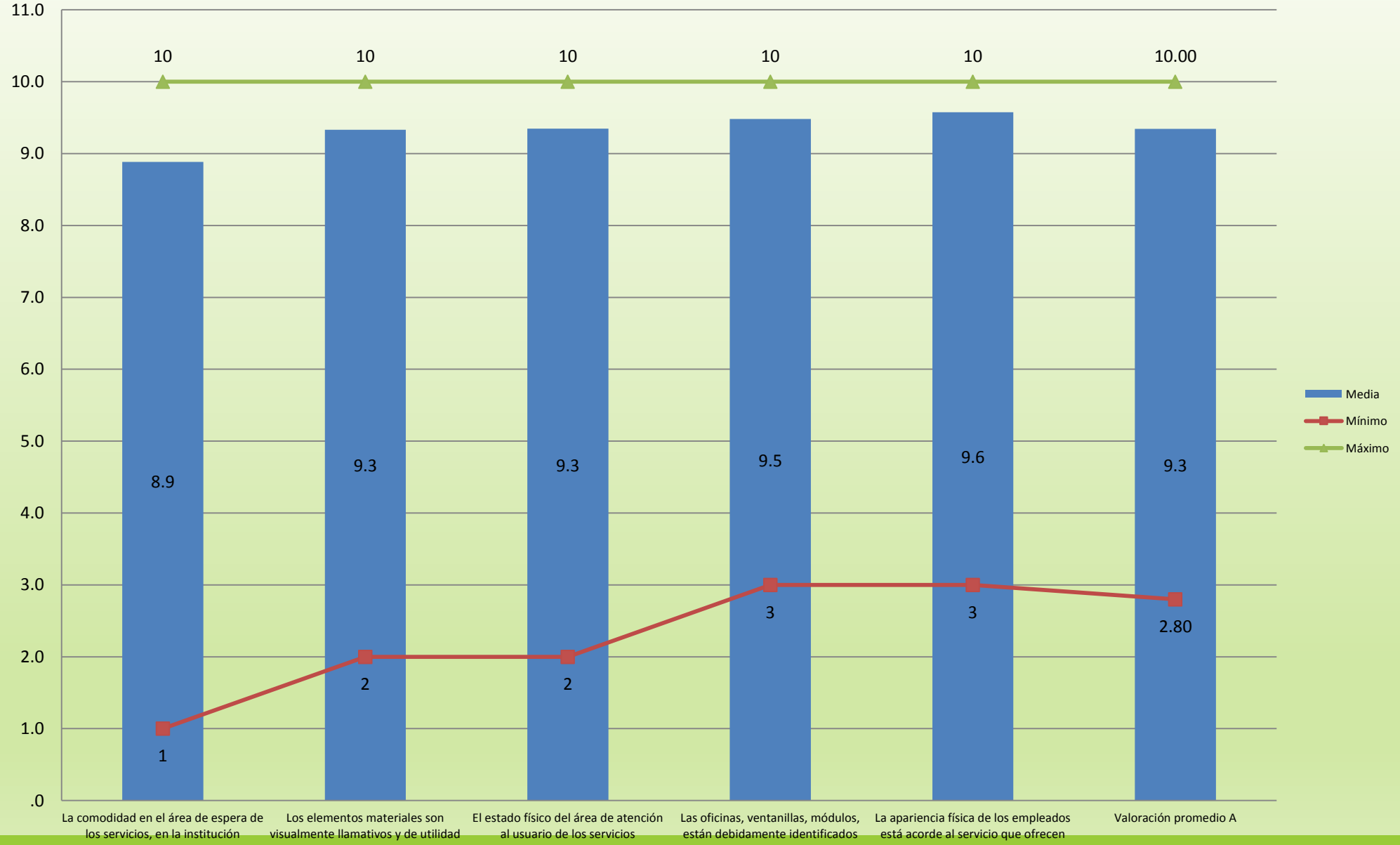


Administradora de Riesgos Laborales
Salud Segura. ARLSS

La Administradora de Riesgos Laborales Salud Segura, es una institución de servicios, encargada de velar por la prevención de accidentes laborales en la Republica Dominicana y por el cumplimiento y cobertura del Seguro de Riesgos Laborales.

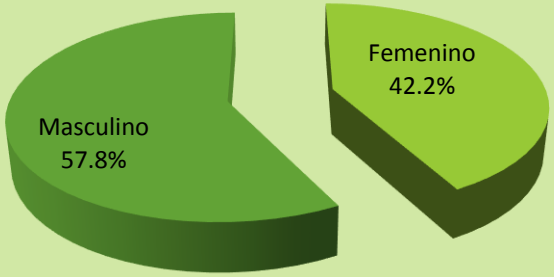
Para el relevamiento de la información se encuestaron 384 usuarios del servicio, los cuales fueron abordados a la salida de la institución y dentro de las oficinas de la ARLSS. Del total de los encuestados el 57.8% corresponde al genero masculino y el resto 42.2% al femenino, en un rango de edades de 25 a 46 años; el mayor porcentaje de los encuestados alcanzaron la educación media con un 48.2%, educación básica con un 26% y educación superior con un 23.7%, del los 384 encuestados el 86% se encuentra laborando actualmente.

Elementos Tangibles

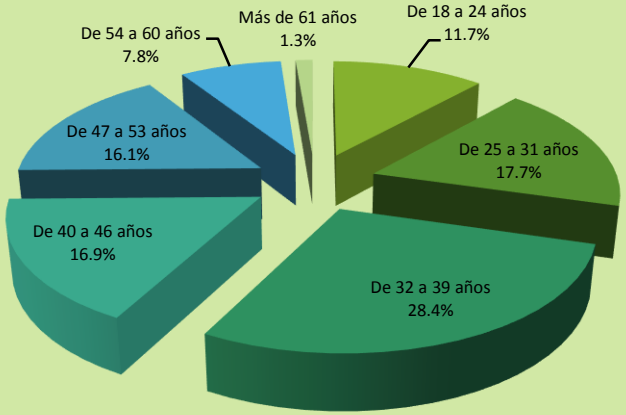


Variables Sociodemográficas

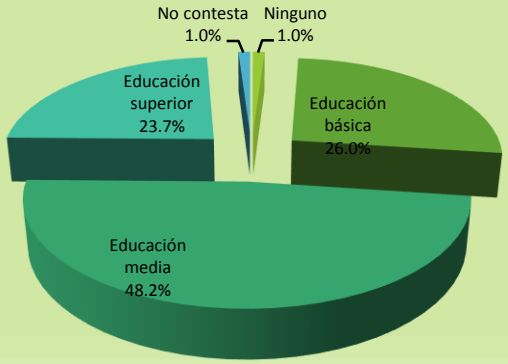
Género



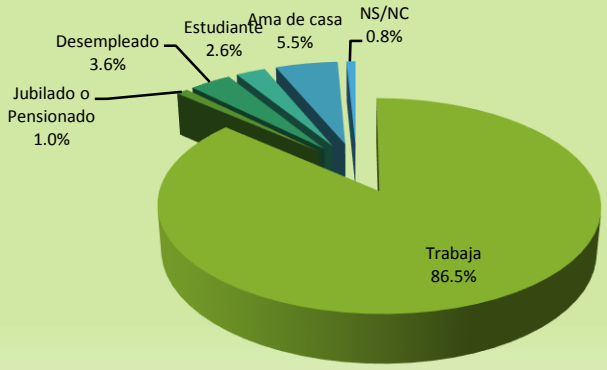
Rango de edad



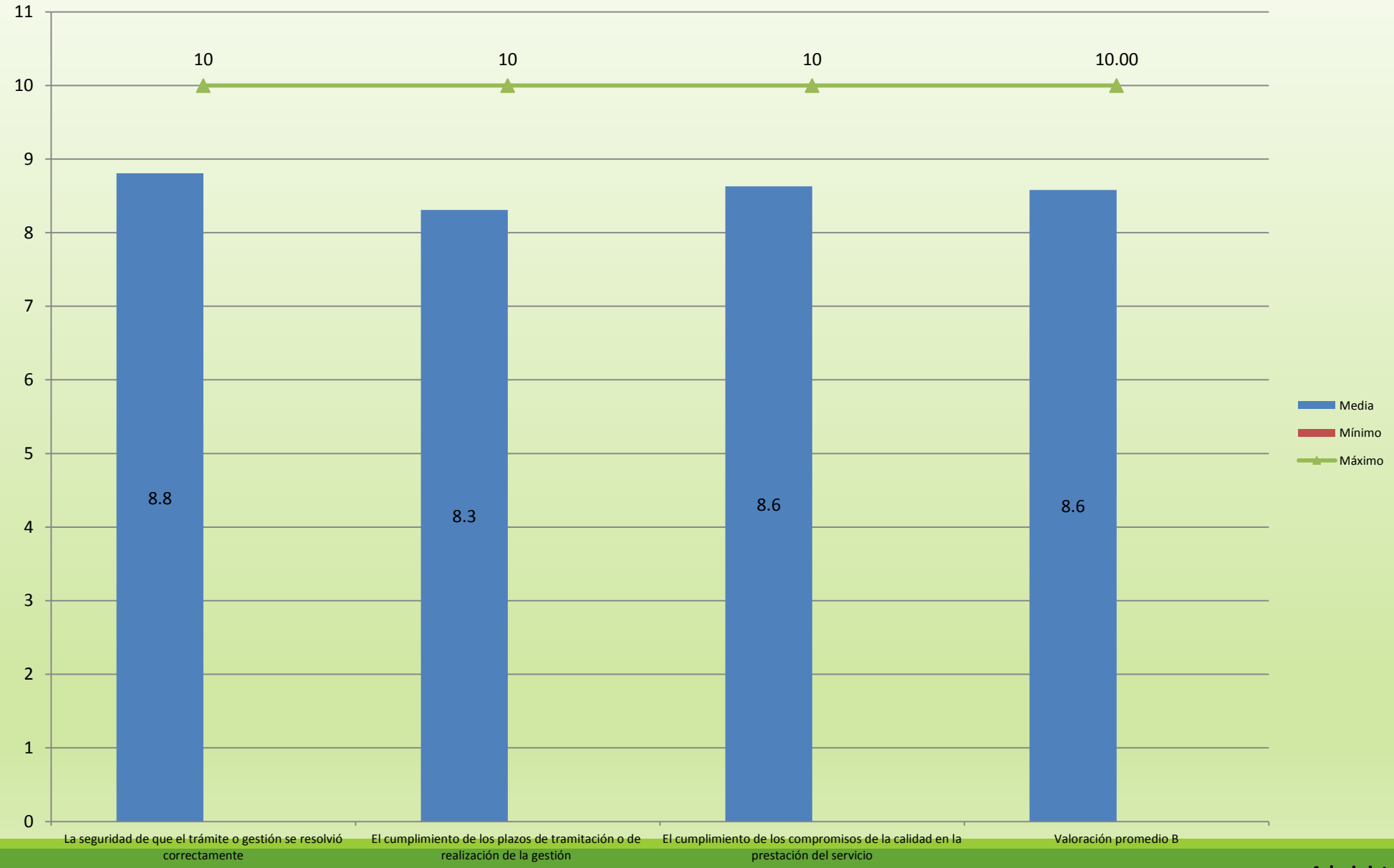
Grado de estudio alcanzado



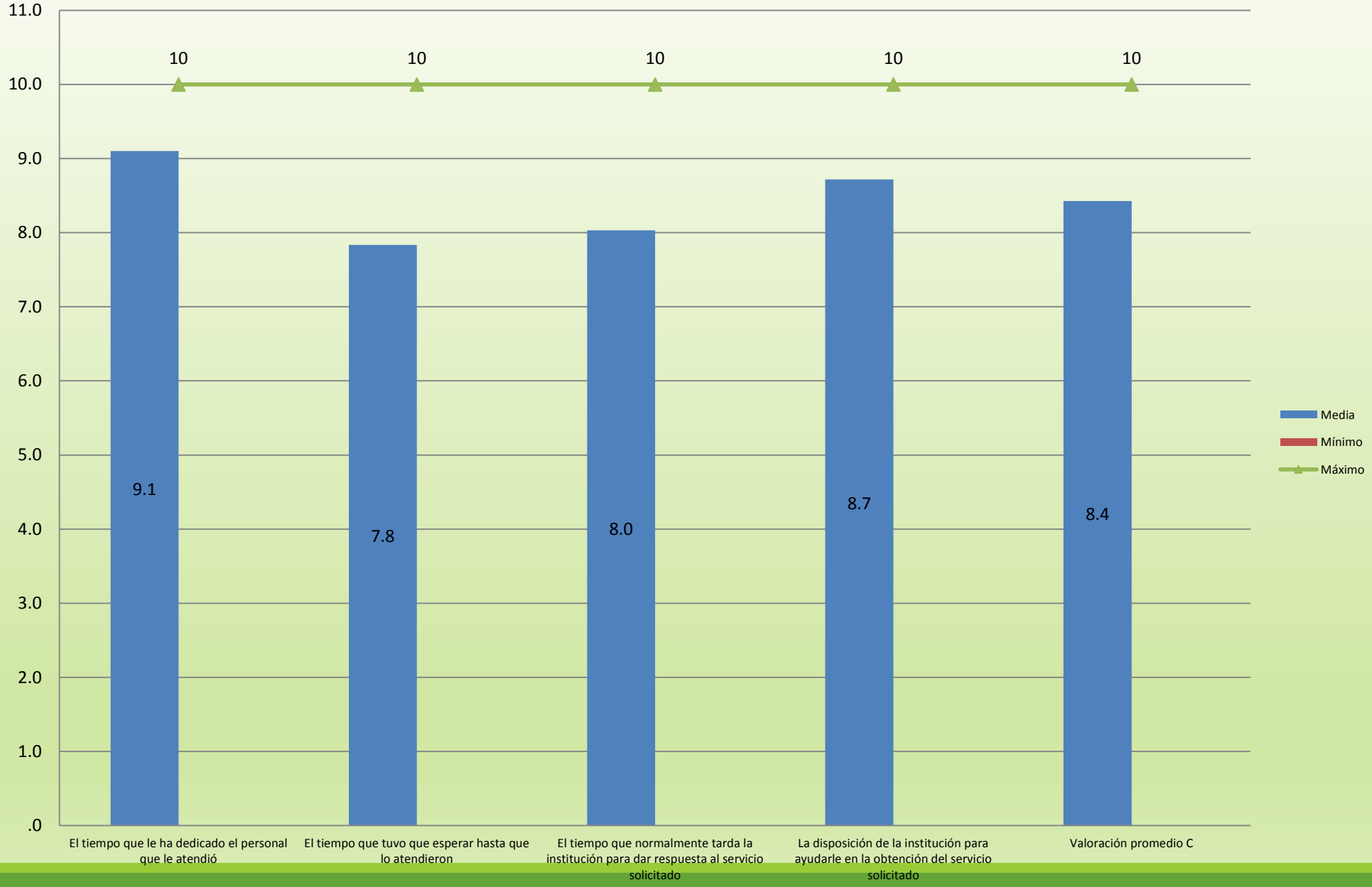
Situación laboral



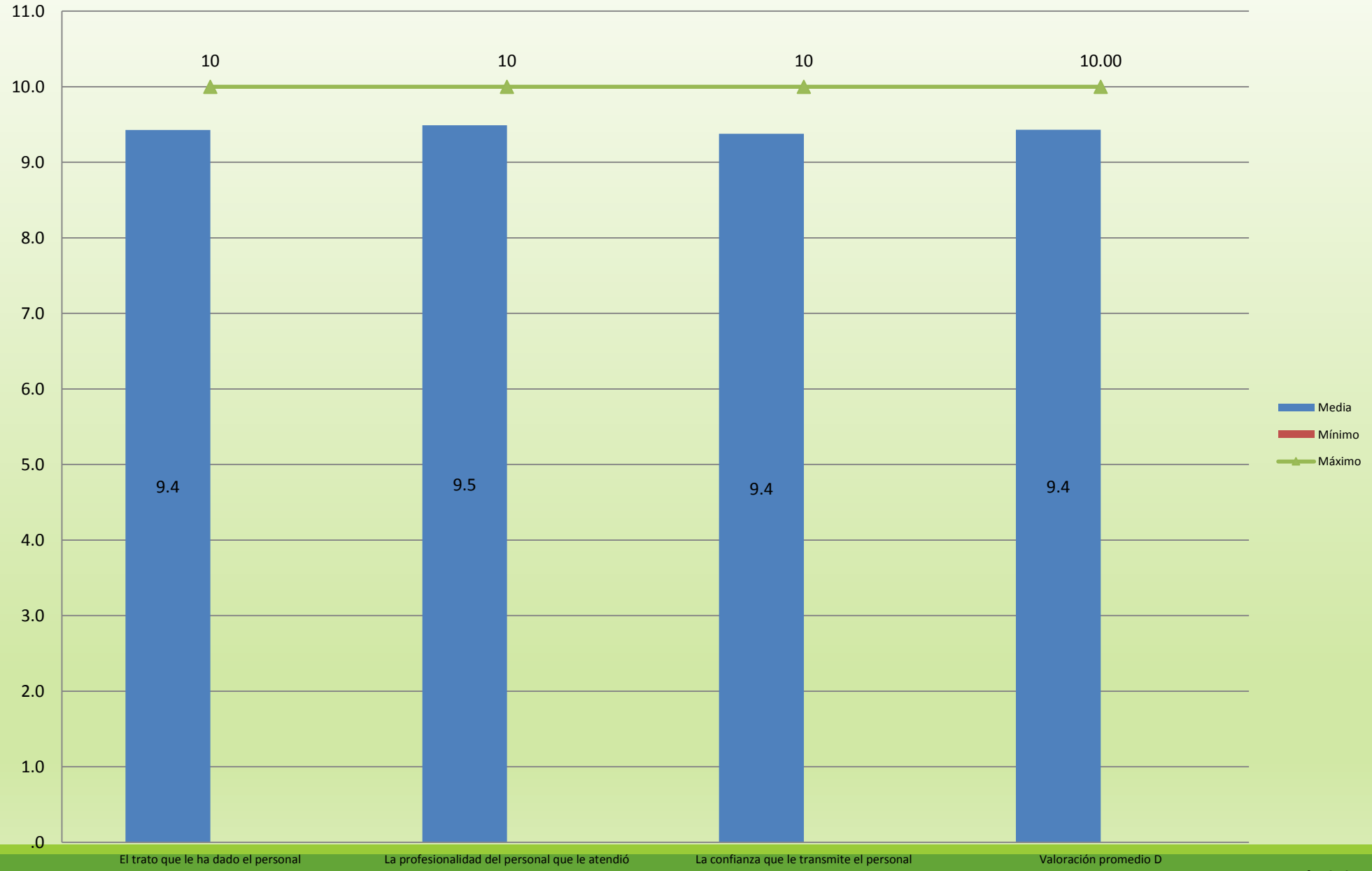
Fiabilidad del Servicio



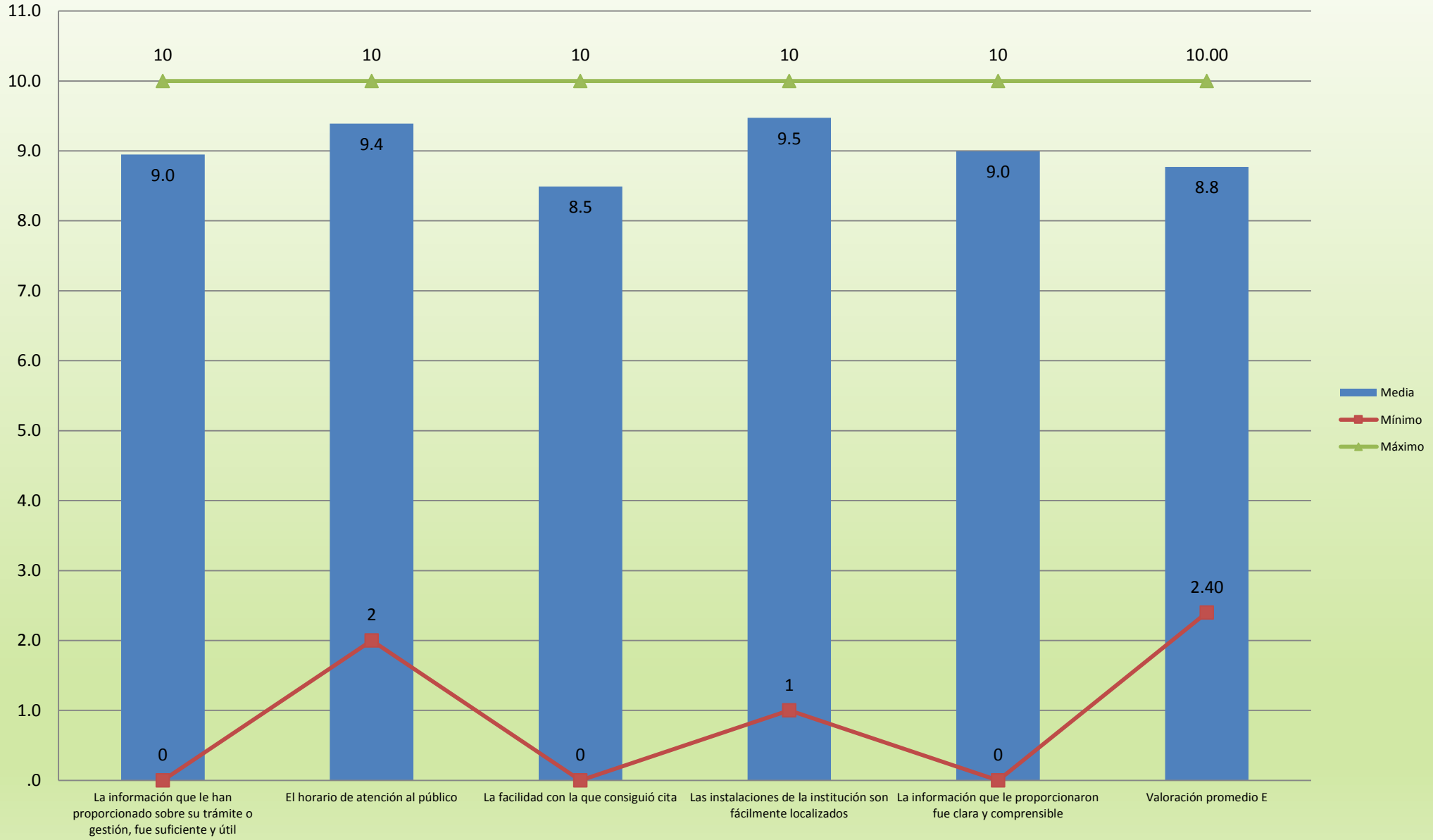
Capacidad de Respuesta



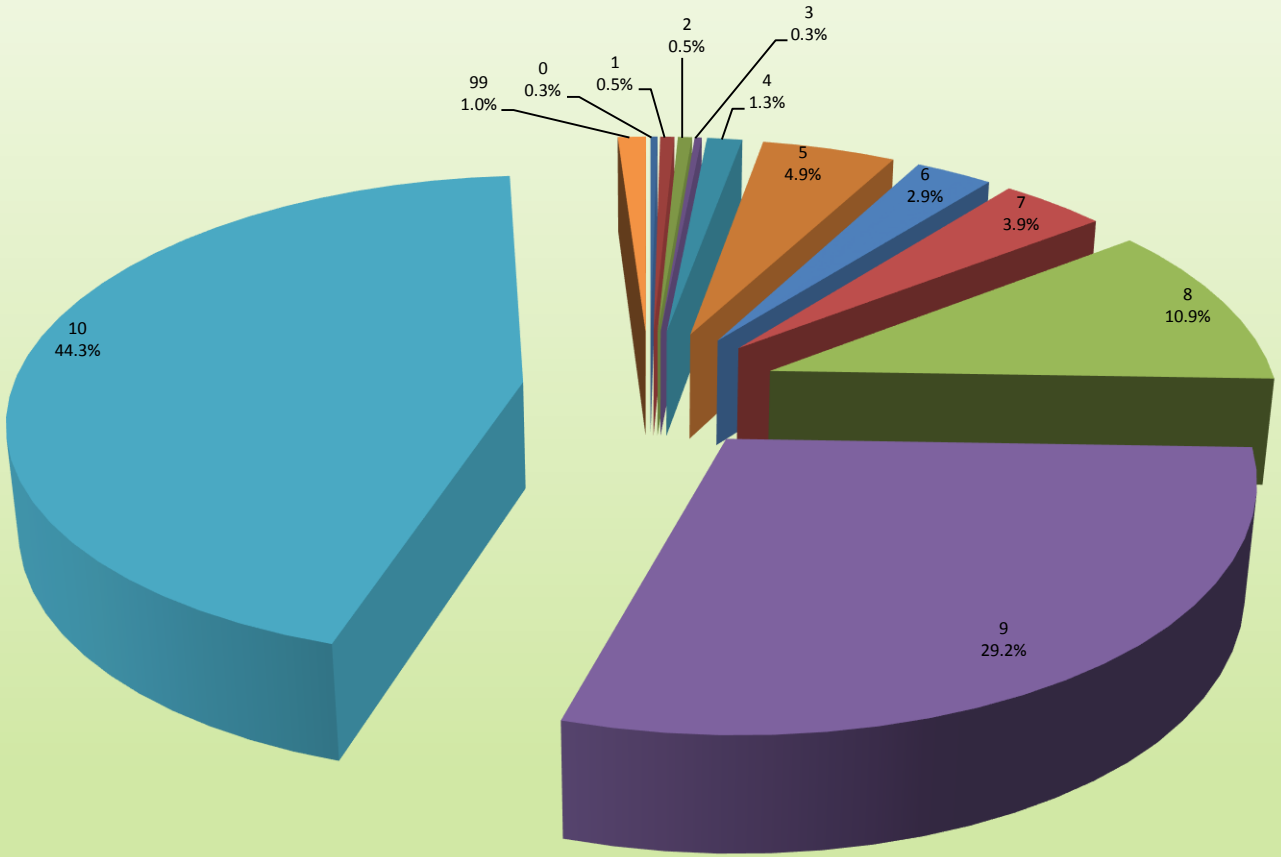
Elementos de Seguridad del Servicio



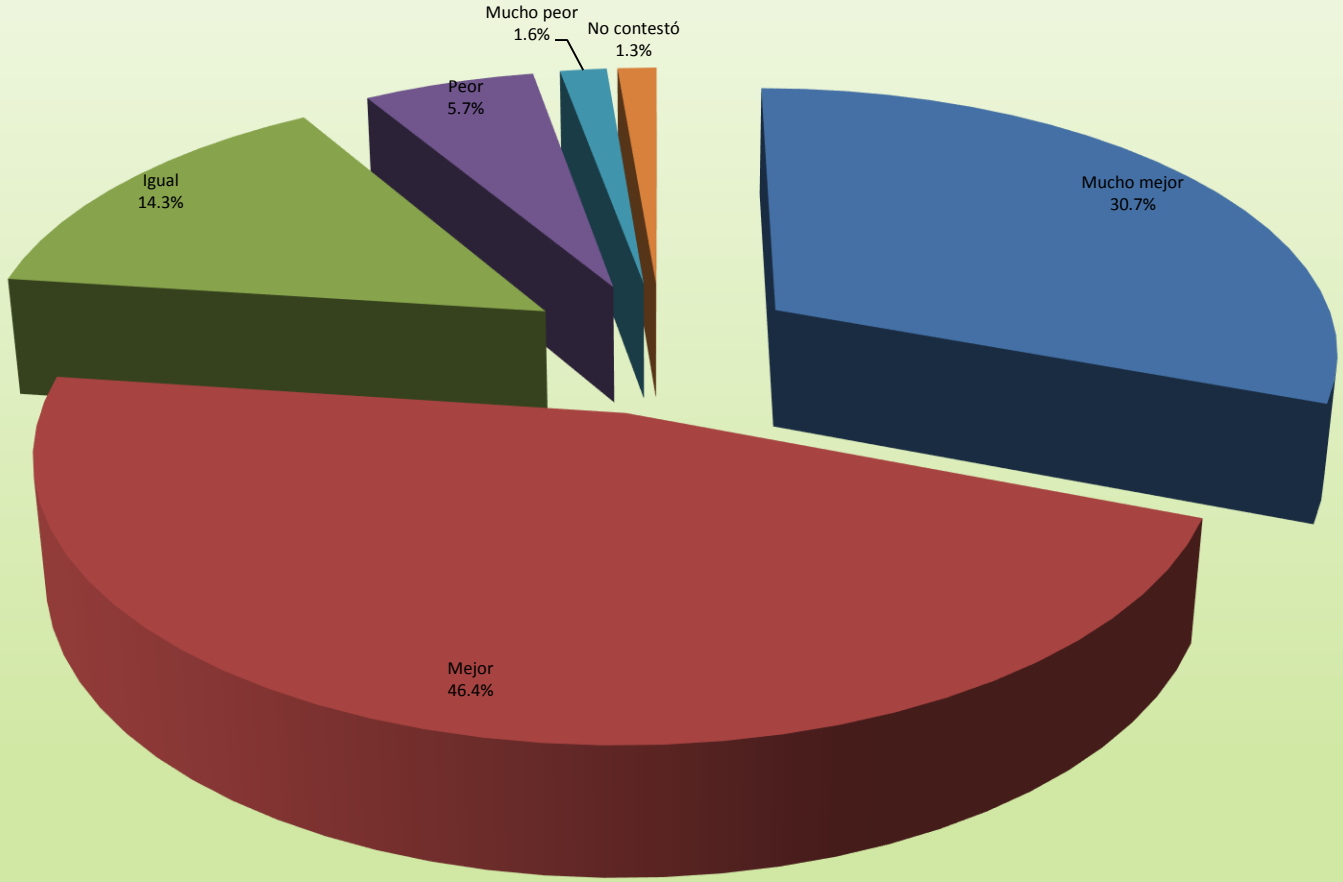
Elementos de Empatía



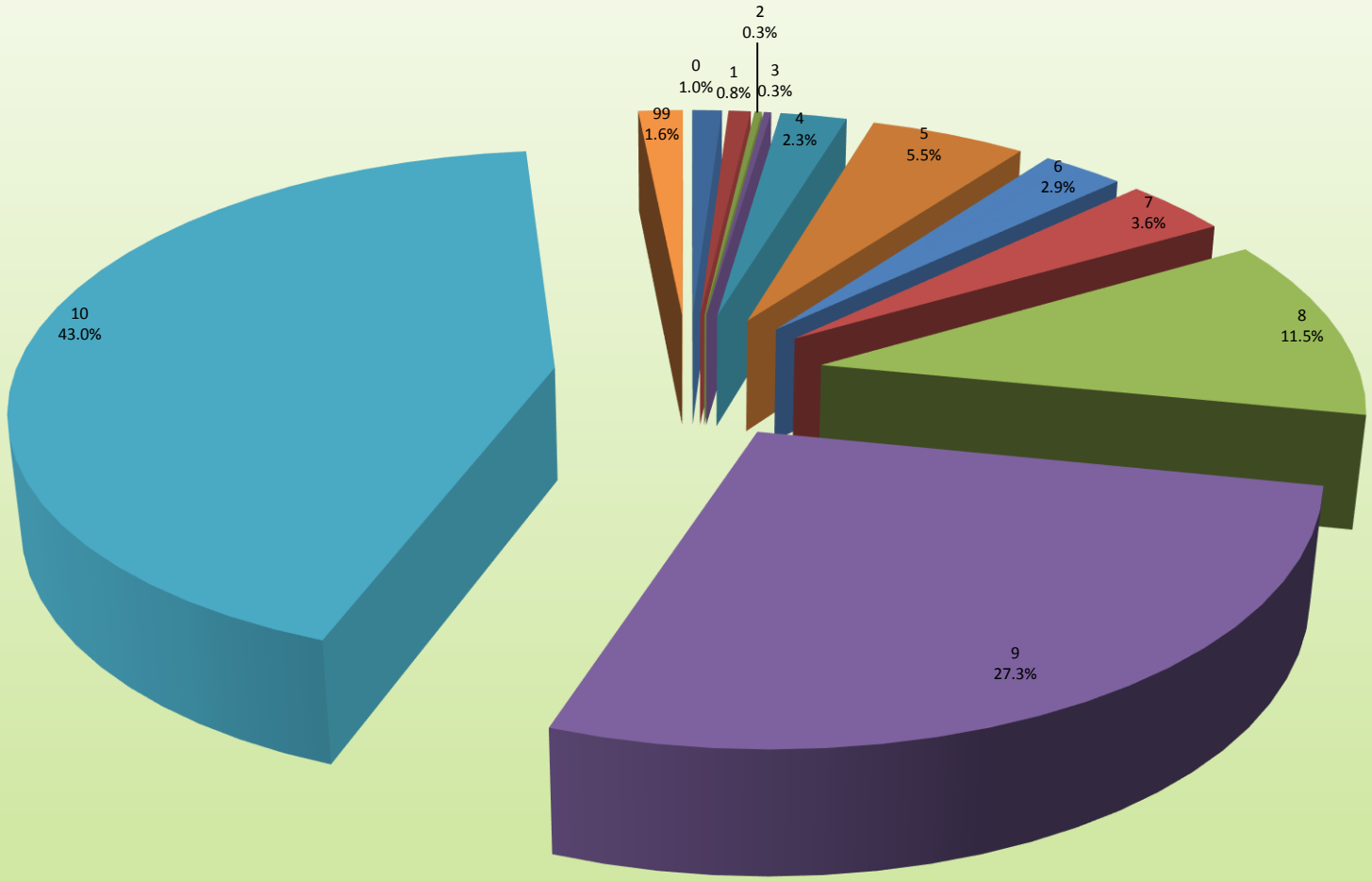
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 la mayor valoración



Percepción del servicio según expectativas de los usuarios



Nivel de satisfacción general de los usuarios con el servicio ofrecido por la ARLSS, siendo 10 el mayor grado de satisfacción



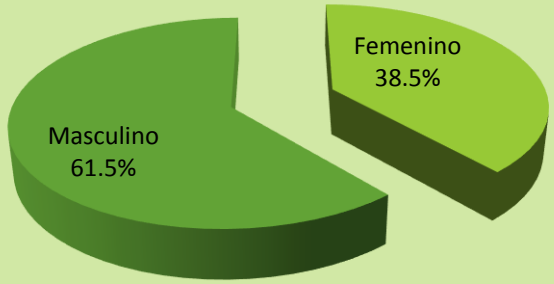
Ayuntamiento de SAJOMA

Para la recolección de los datos en el Ayuntamiento Municipal de San José de las Matas, fue seleccionada una muestra de 384 usuarios que acudieron a la alcaldía en busca de algún servicio y ciudadanos en general, haciendo énfasis en los sectores más representativos de la comunidad.

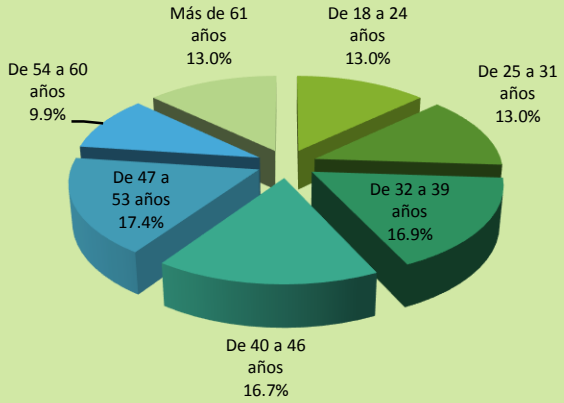
Del total de los encuestados el 61.5% corresponde al genero masculino y el 38.5% al femenino, en un rango de edades entre 32 y 53 años; el mayor porcentaje de los encuestados alcanzaron la educación media con un 40.1%, educación básica con un 38.3% y educación superior con un 14.8%, y el resto 6.8% sin ningún nivel de educación, de los 384 encuestados el 68% se encuentra laborando actualmente.

Variables Sociodemográficas

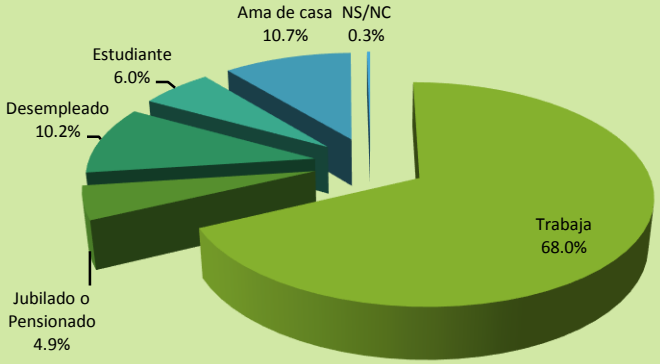
Género



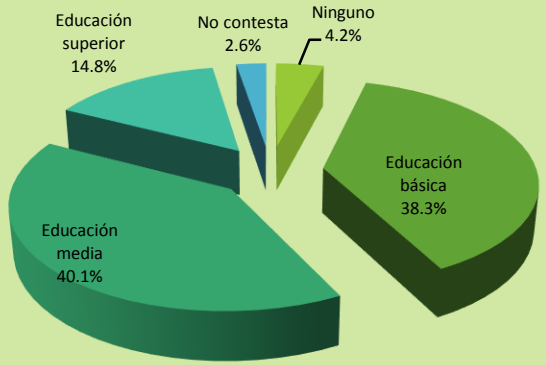
Rango de edad



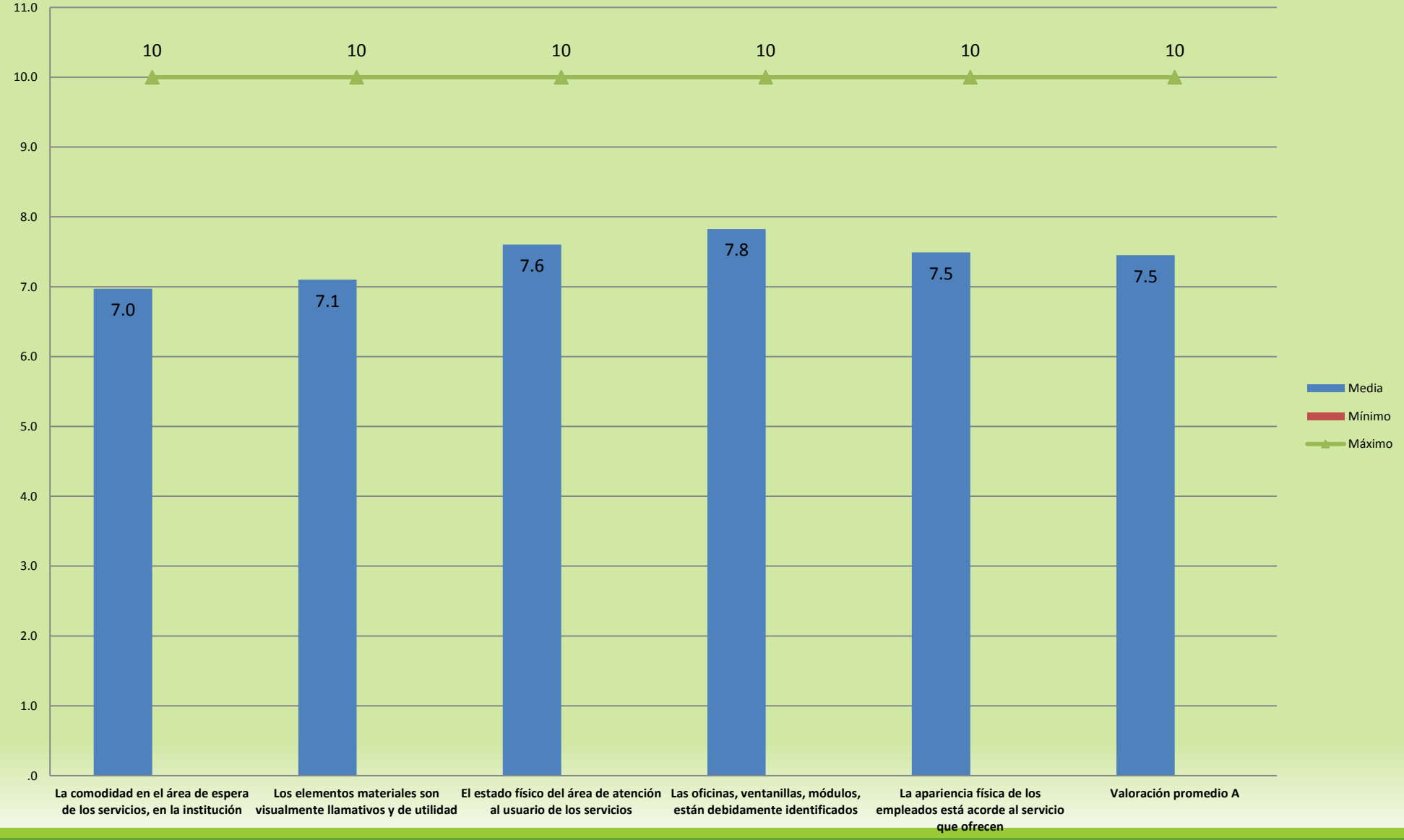
Situación laboral



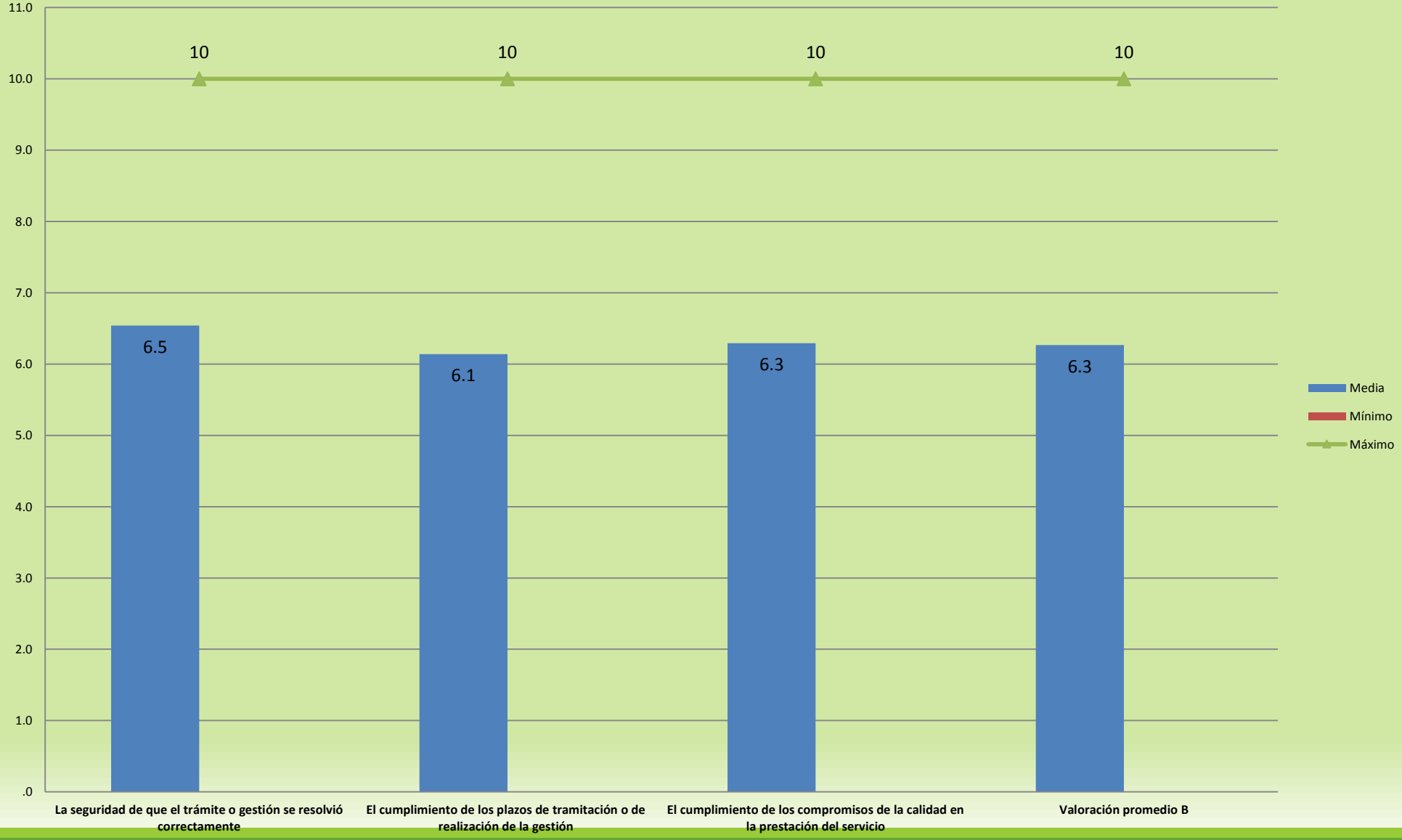
Nivel de estudio alcanzado



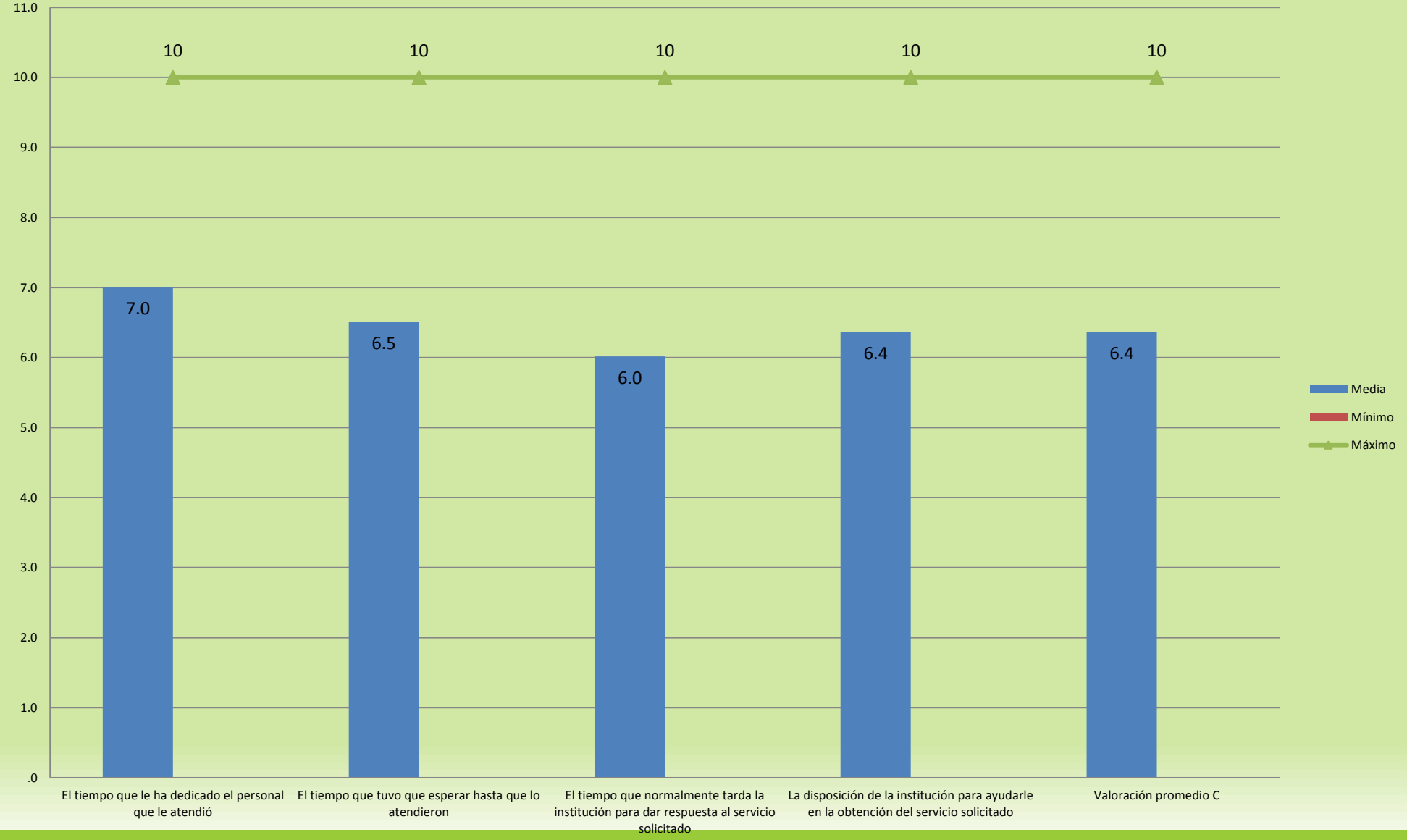
Elementos Tangibles del Servicio



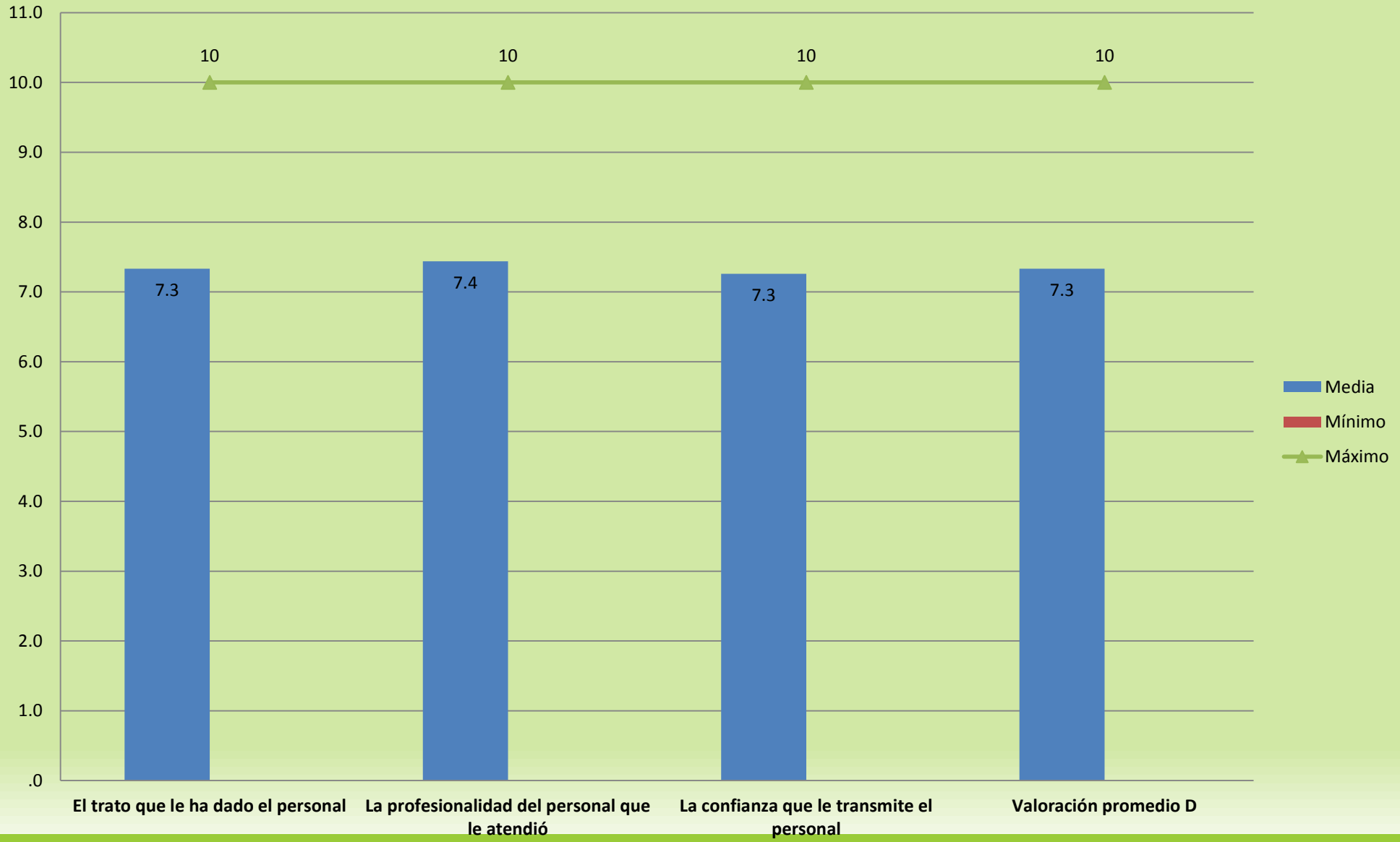
Elementos de Fiabilidad del Servicio



Elementos de Capacidad de Respuesta

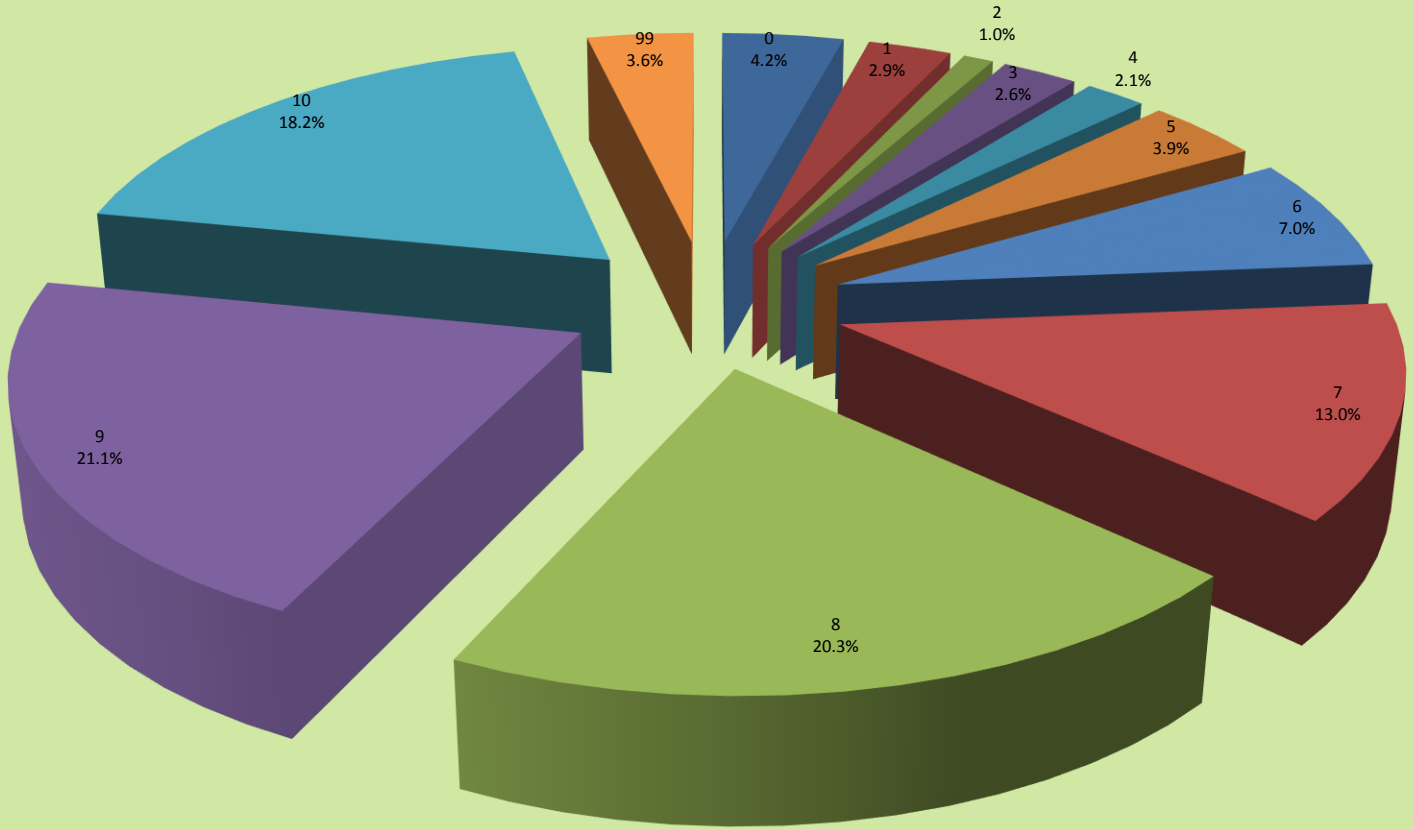


Elementos de Seguridad del Servicio

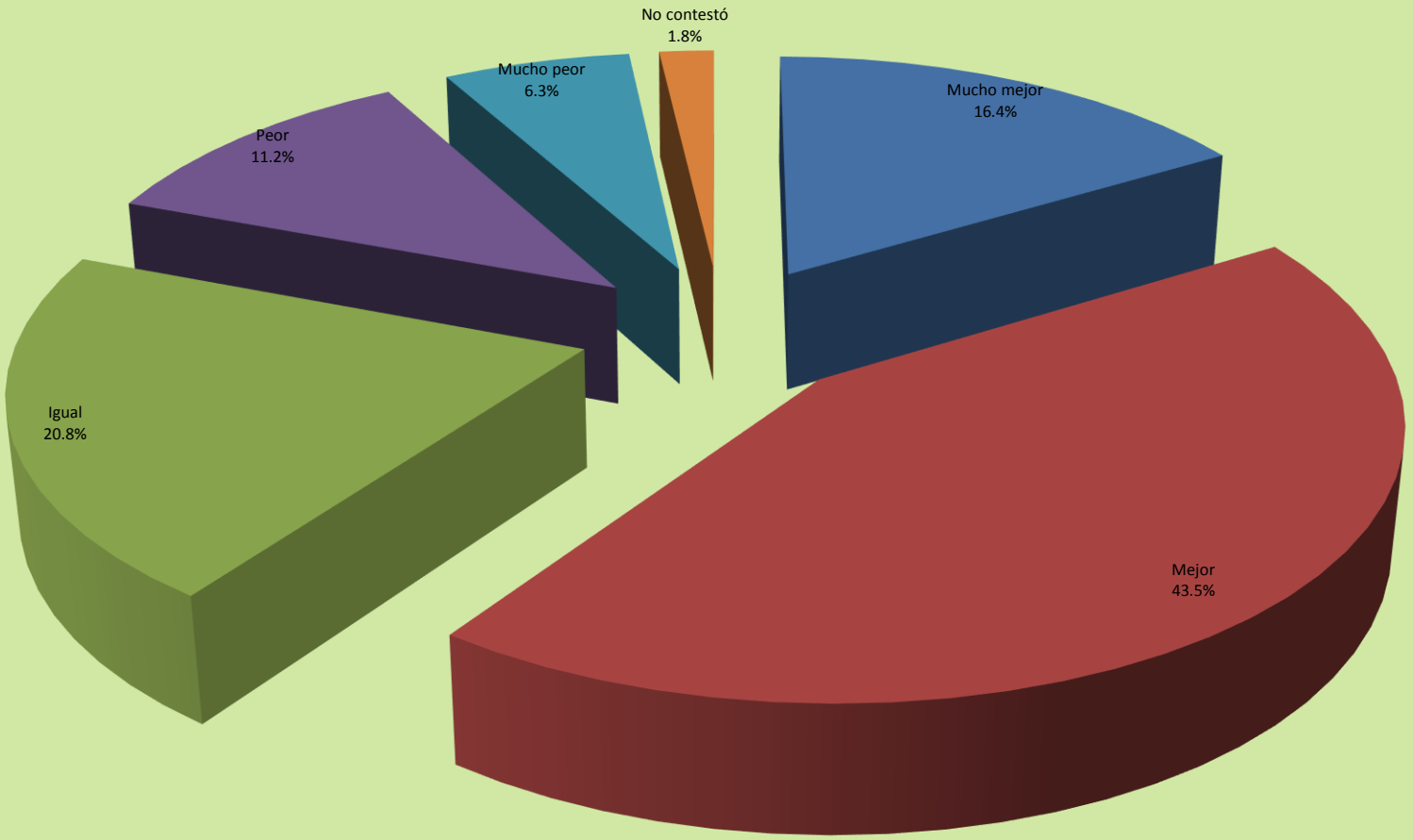


Elementos de Empatía del Servicio

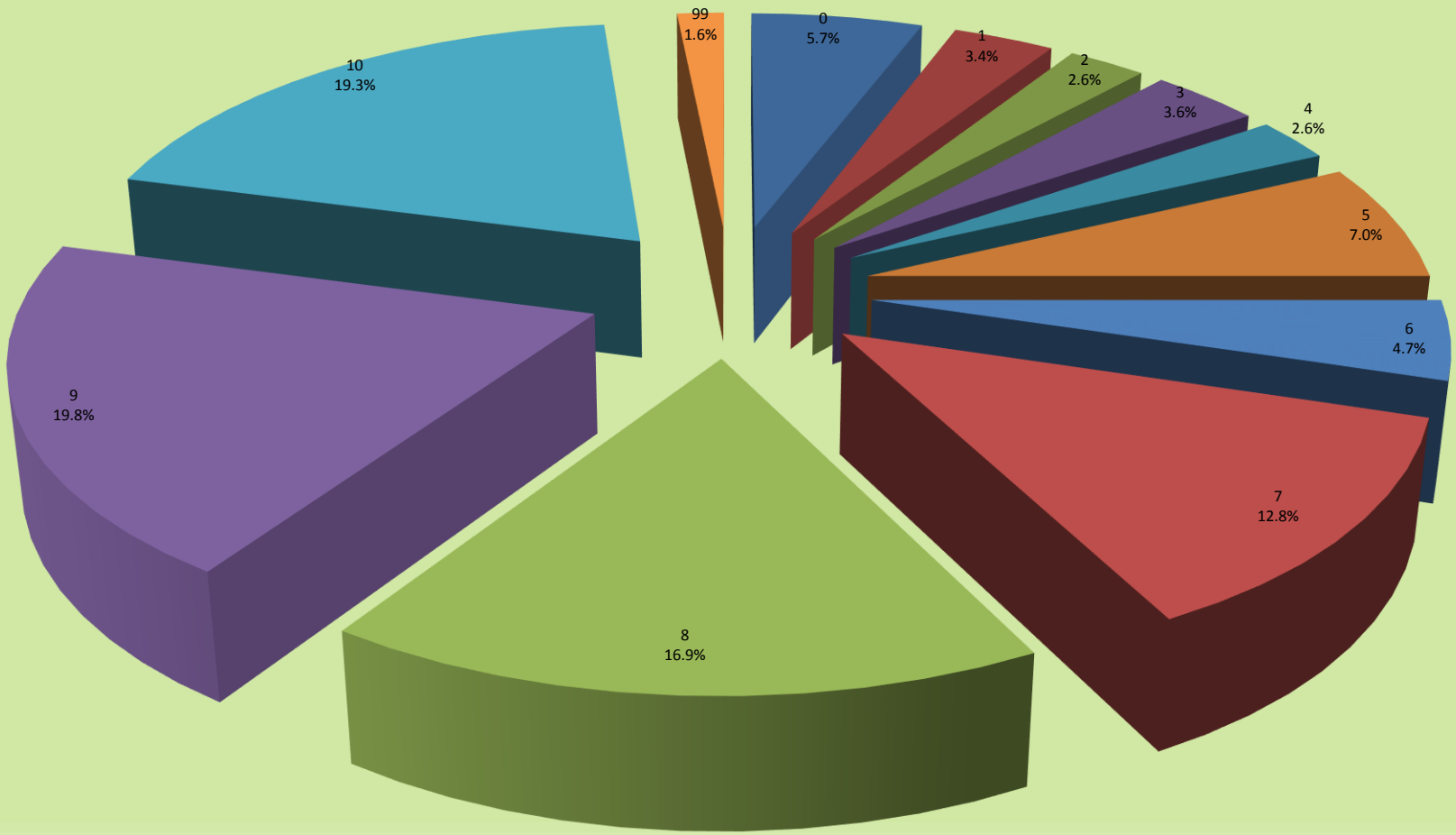
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 la mayor valoración



Percepción del Servicio Según Expectativas de los usuarios/ciudadanos



Nivel de satisfacción general de los usuarios con el servicio ofrecido por el Ayuntamiento de SAJOMA, siendo 10 el mayor grado de satisfacción



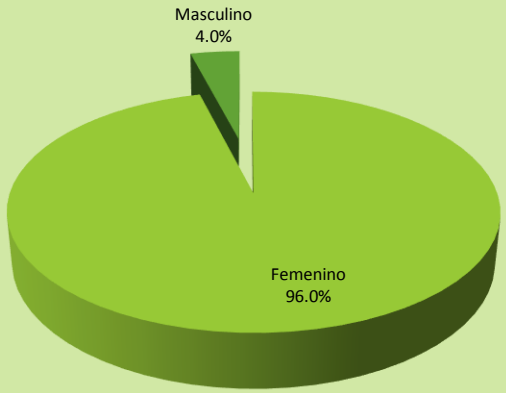
Unidad de Quemados del Hospital Arturo Grullón

Para la recolección de los datos en la Unidad de Quemados del Hospital Arturo Grullón, fueron seleccionados al asar 50 pacientes en días y horarios diferentes, ya que la unidad atiende por citas previas en horario de lunes a viernes de 6.00 am a 9.30 am.

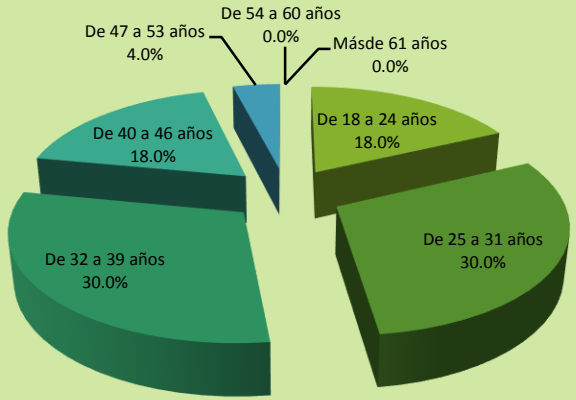
Del total de los encuestados el 96% corresponde al genero femenino y el 4% al masculino, en un rango de edades de 28 a 39 años; el mayor porcentaje de los encuestados alcanzaron la educación básica con un 46%, educación media con un 32% y educación superior con un 14.%, y el resto 8% sin ningún nivel de educación, de los 384 encuestados el mayor porcentaje corresponde a amas de casa para un 60% del total de la muestra seleccionada.

Variables Sociodemográficas

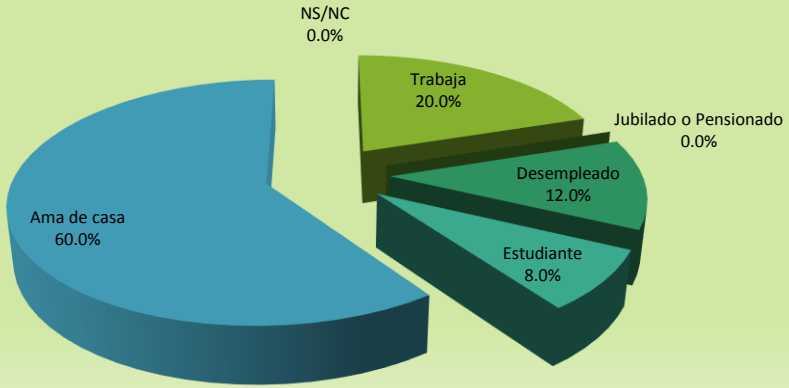
Género



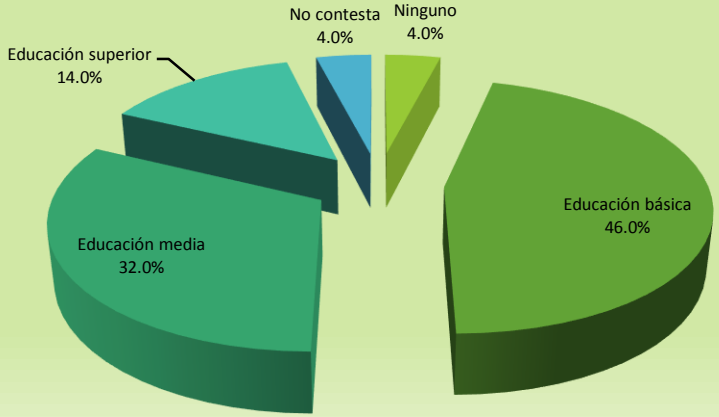
Rango de edad



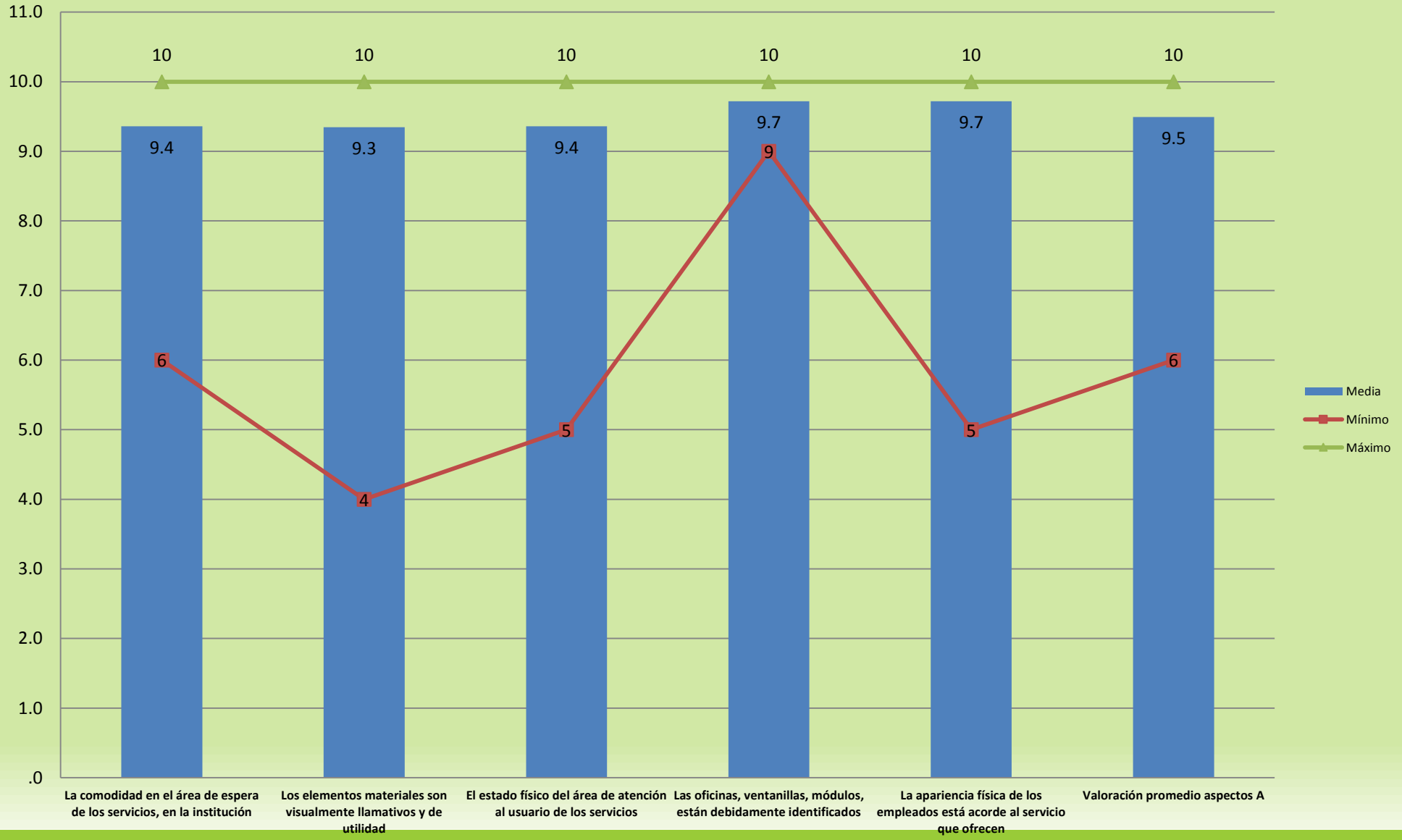
Situación laboral



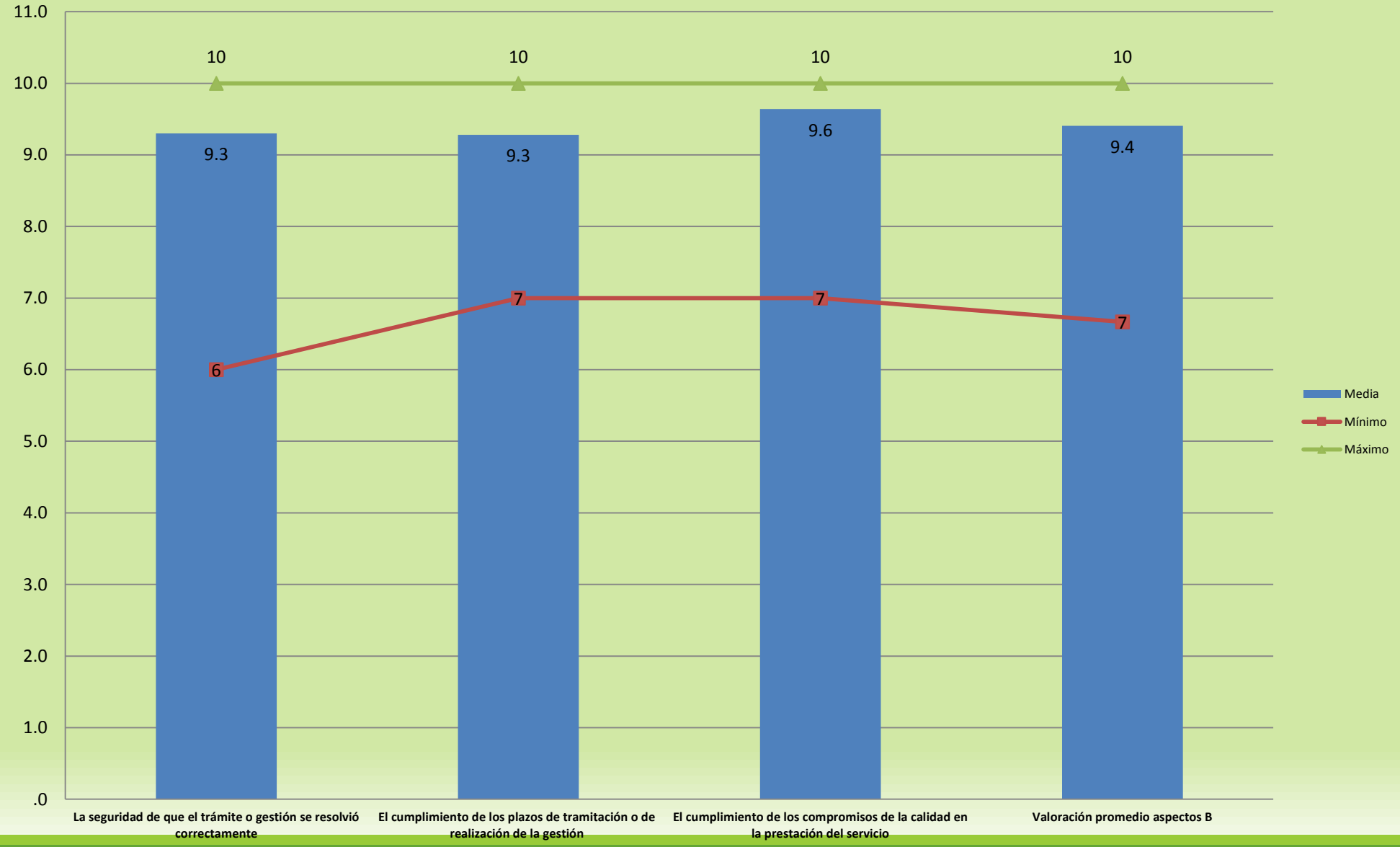
Grado de estudio alcanzado



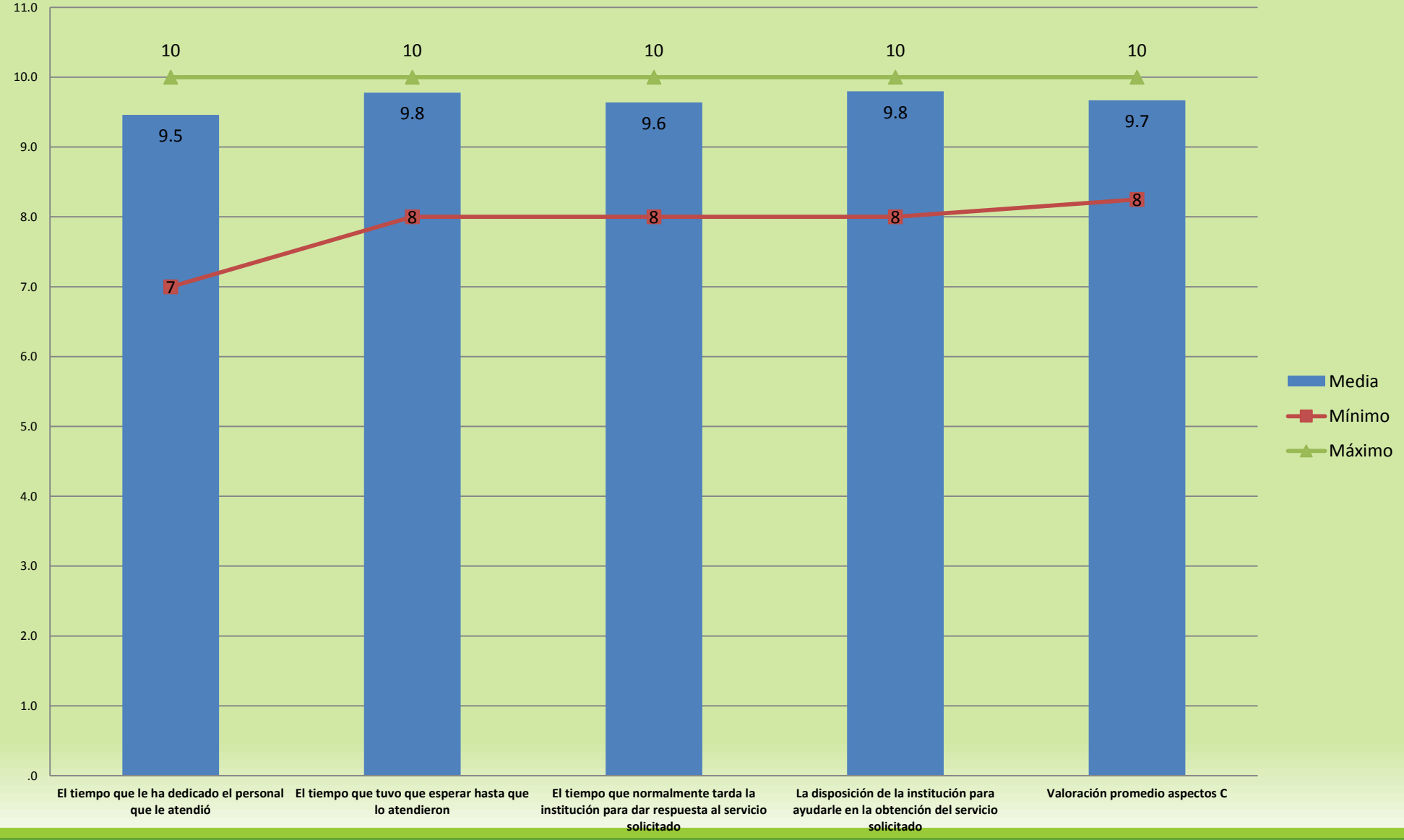
Elementos Tangibles del Servicio



Elementos de Fiabilidad del Servicio

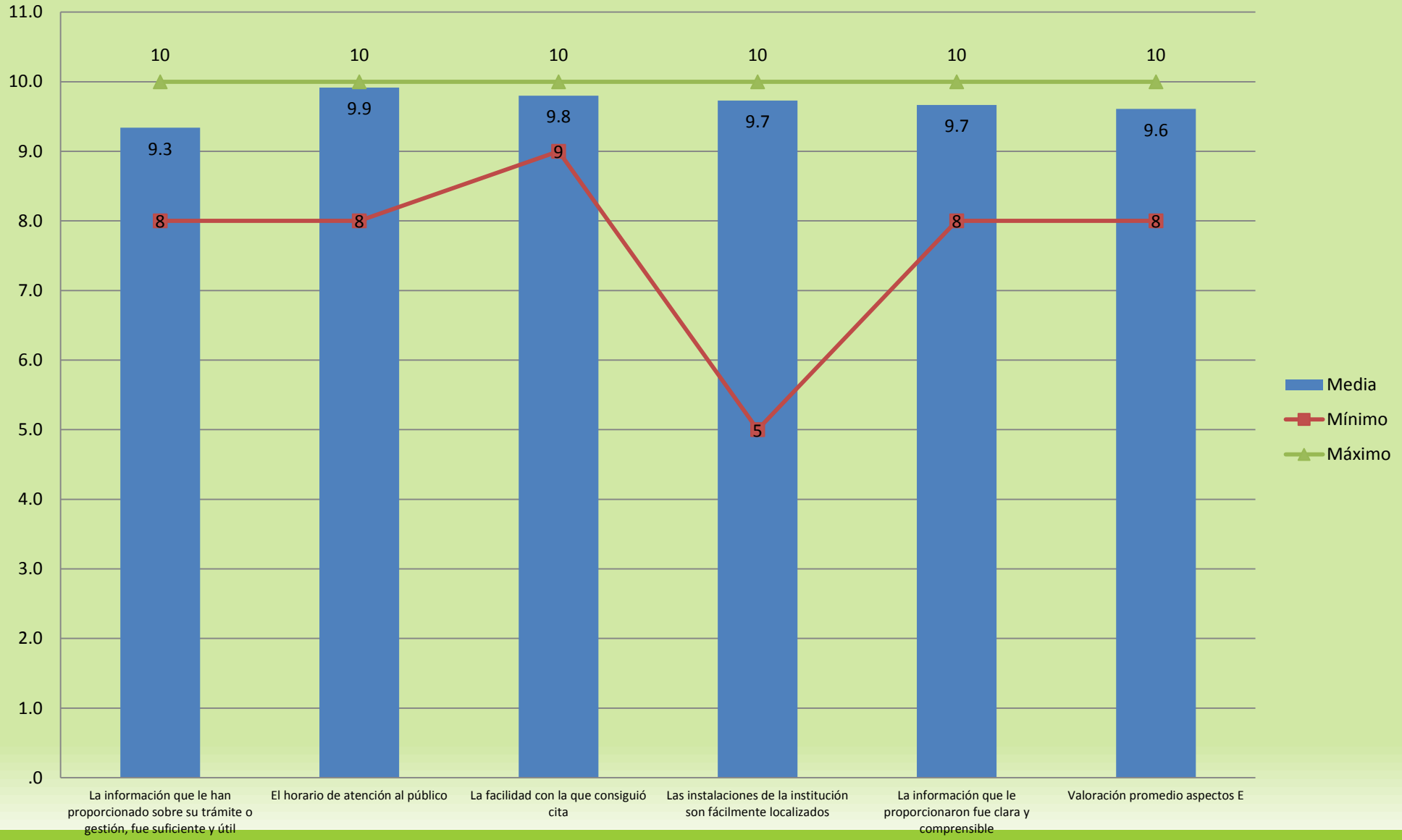


Elementos de Capacidad de Respuesta

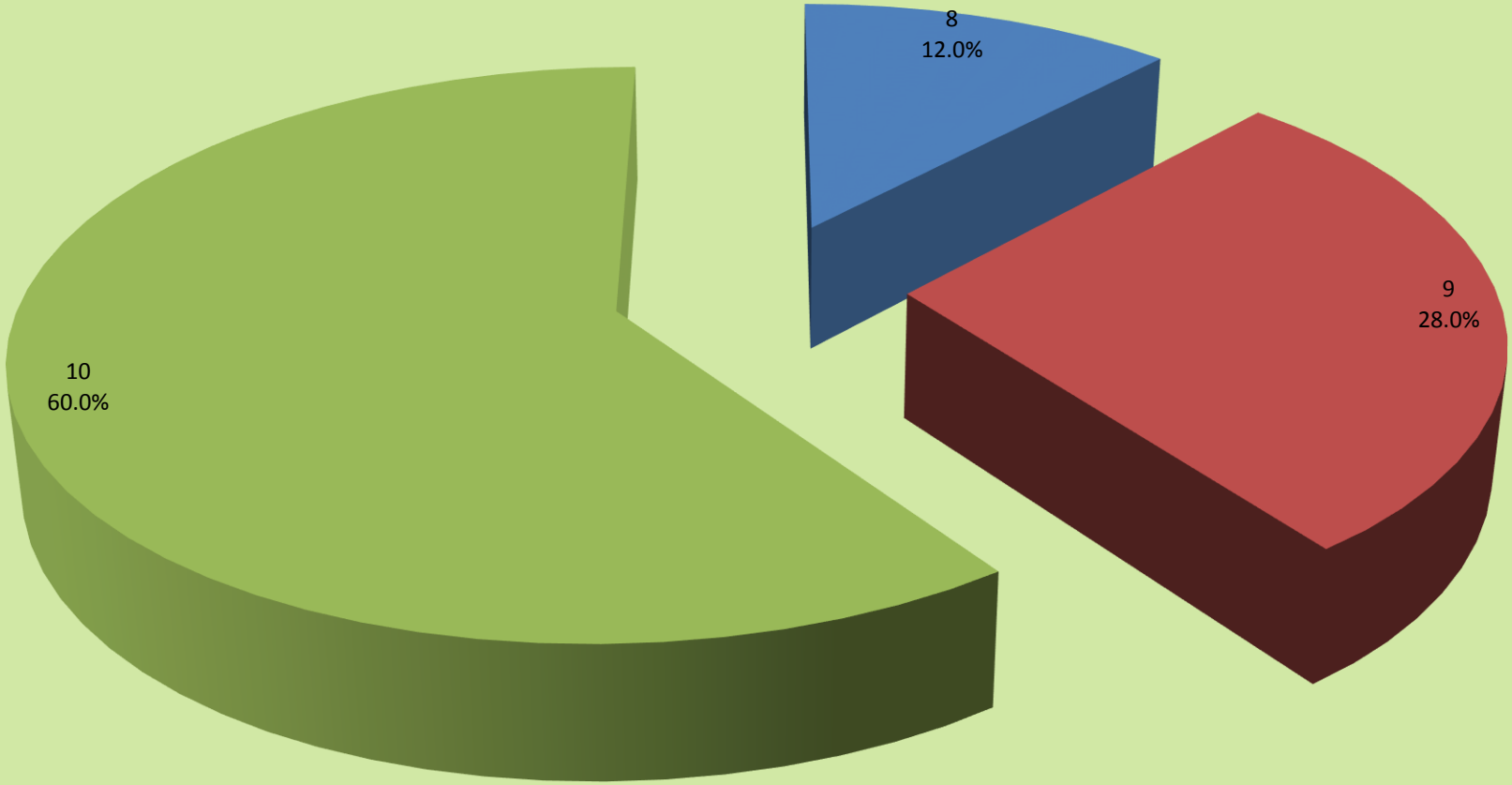


Elementos de Seguridad del Servicio

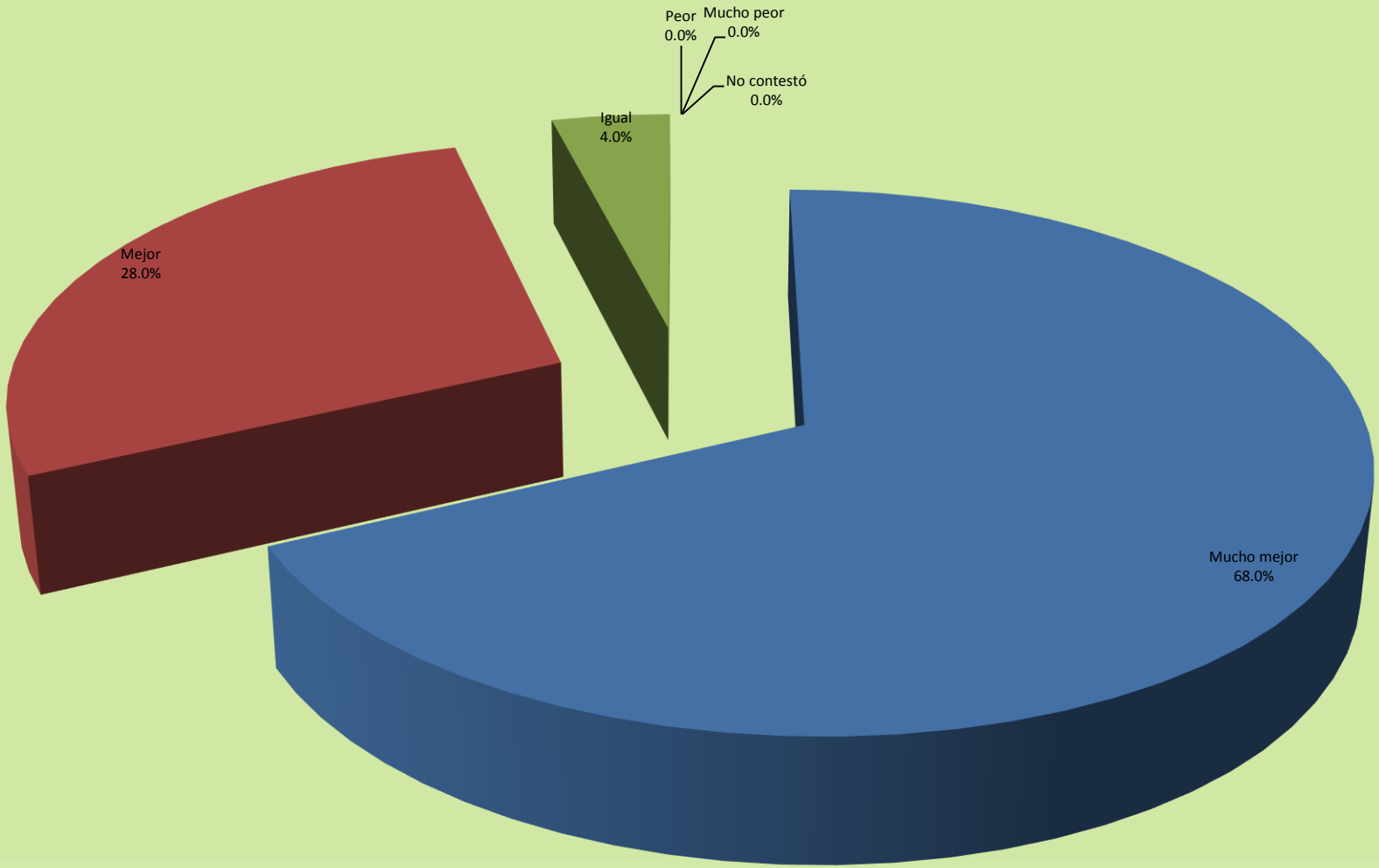
Elementos de Empatía del Servicio



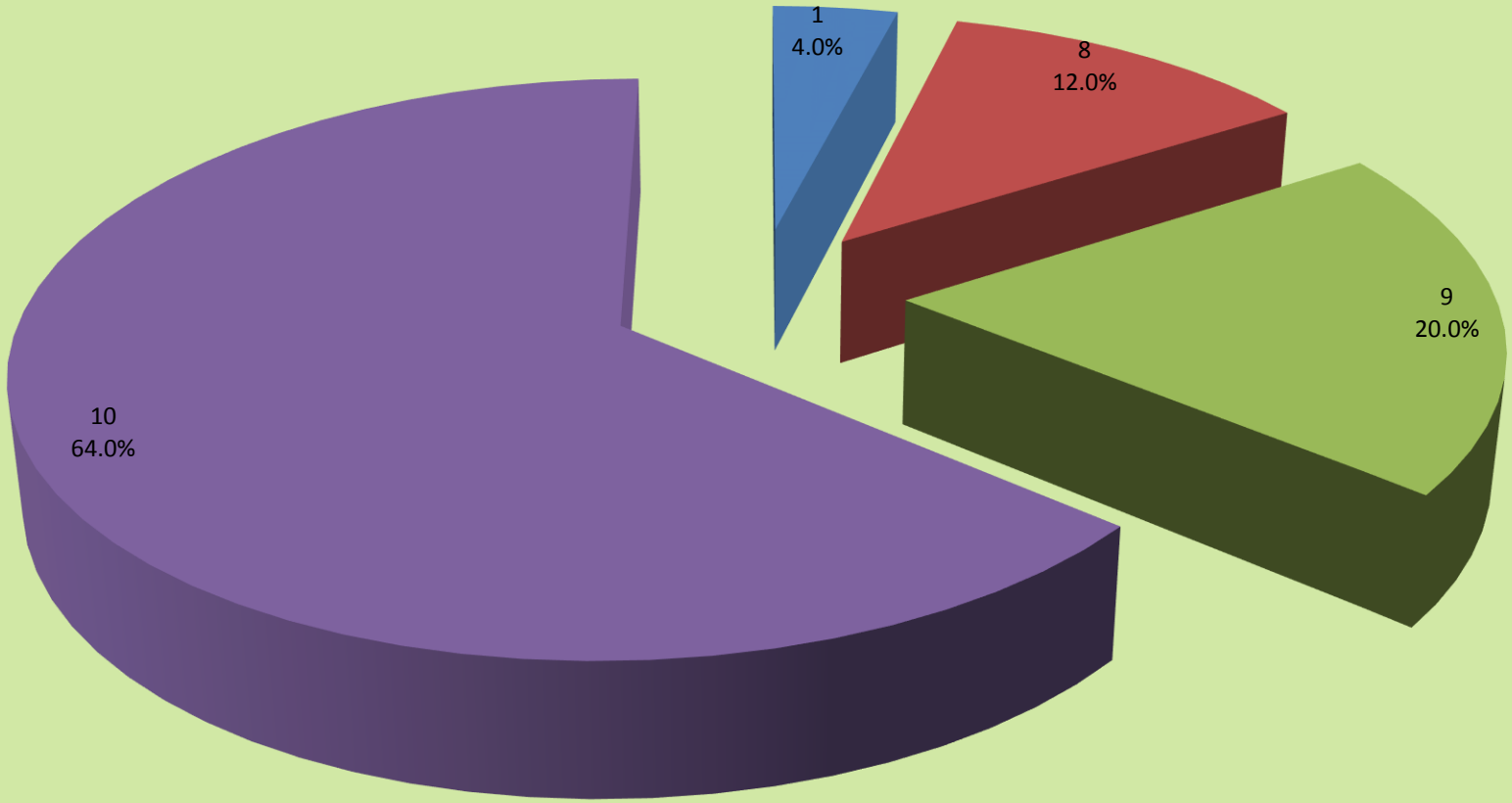
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 la mayor valoración



Percepción del servicio según expectativas de los ciudadanos/usuarios



Nivel de satisfacción general de los usuarios con el servicio ofrecido por la unidad de quemados del Hospital Arturo Grullón, siendo 10 el mayor grado de satisfacción



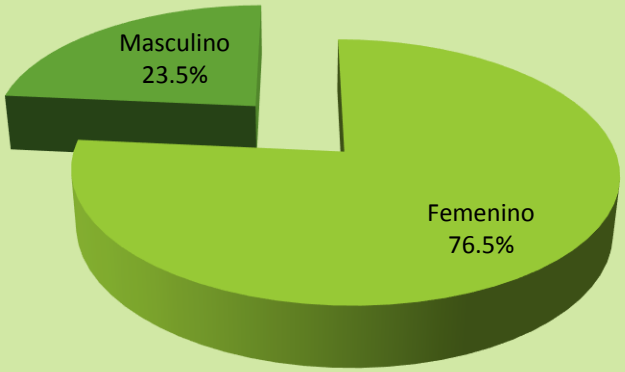
Instituto Politécnico Femenino Nuestra Sra. de las Mercedes.

Para el relevamiento de la información en el politécnico femenino fue determinada una muestra de 323 usuarios, las encuestas se distribuyeron entre los padres y tutores que acudieron al Politécnico Femenino Nuestra Señora de las Mercedes, los que fueron convocados por la directiva del centro educativo.

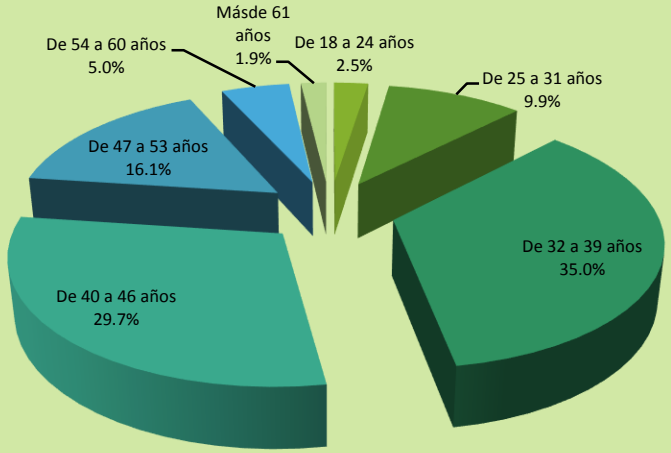
El mayor porcentaje de los usuarios encuestados corresponde al género femenino, con un 76.5%, lo que representa 247 del total de la muestra, el 23.5% restante corresponde al género masculino, para un total de 76 encuestados, cuyas edades predominantes se encuentra entre el rango de los 32 a 39 años, con el 35% de los encuestados; el 66.3% se encuentra laborando, de estos la mayoría 47.7% alcanzó la educación superior.

Variables Sociodemográficas

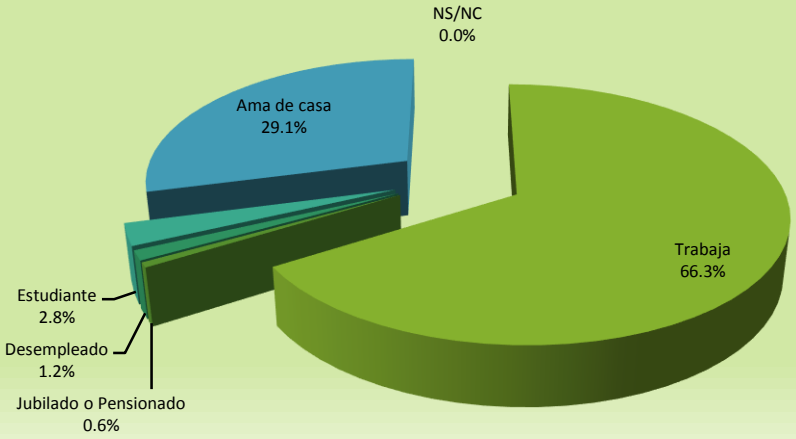
Género



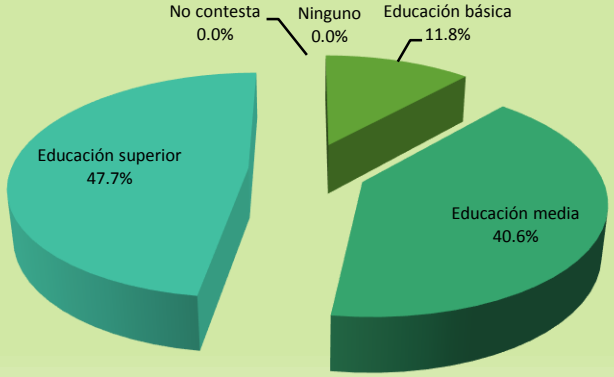
Rango de edad



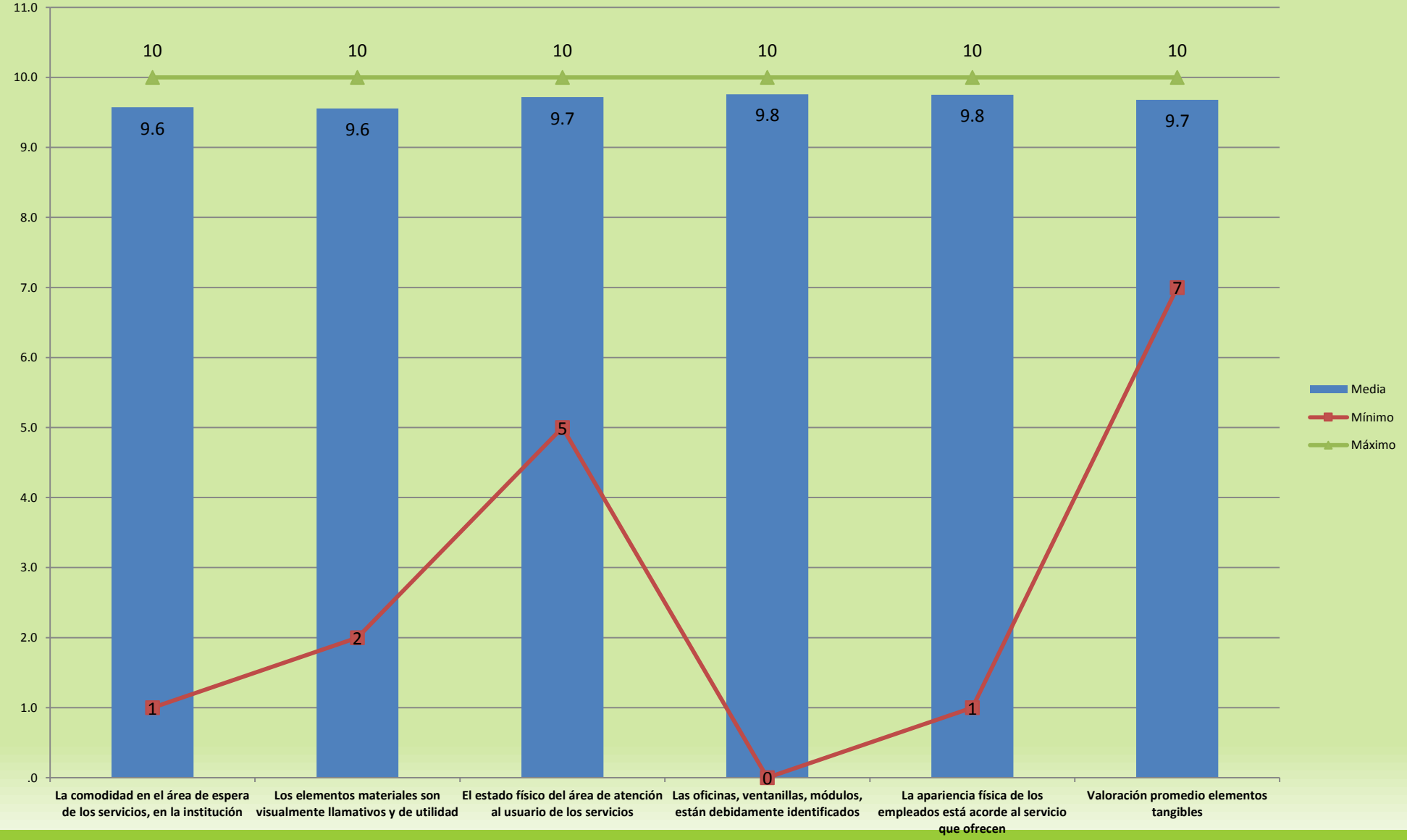
Situación laboral



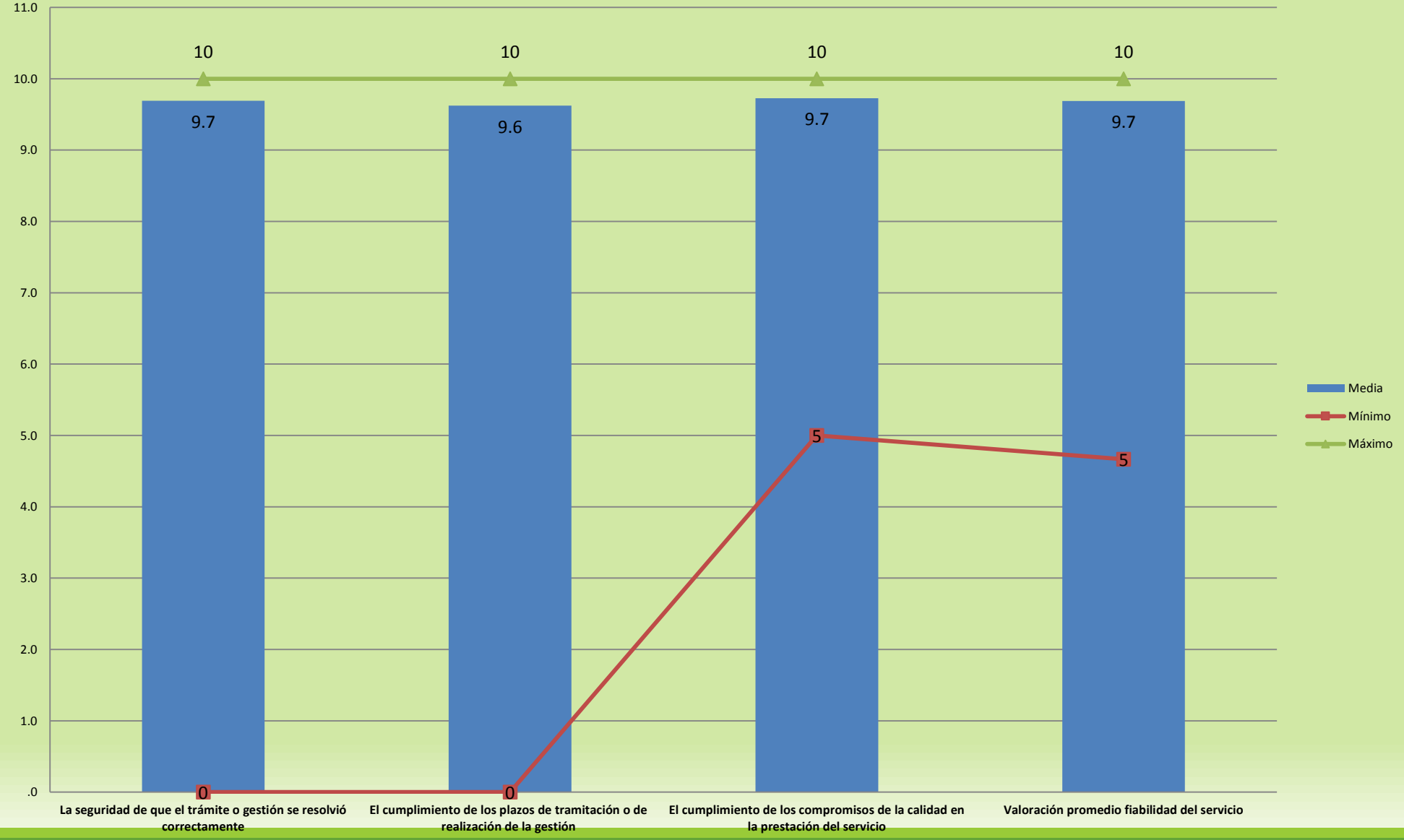
Grado de estudio alcanzado



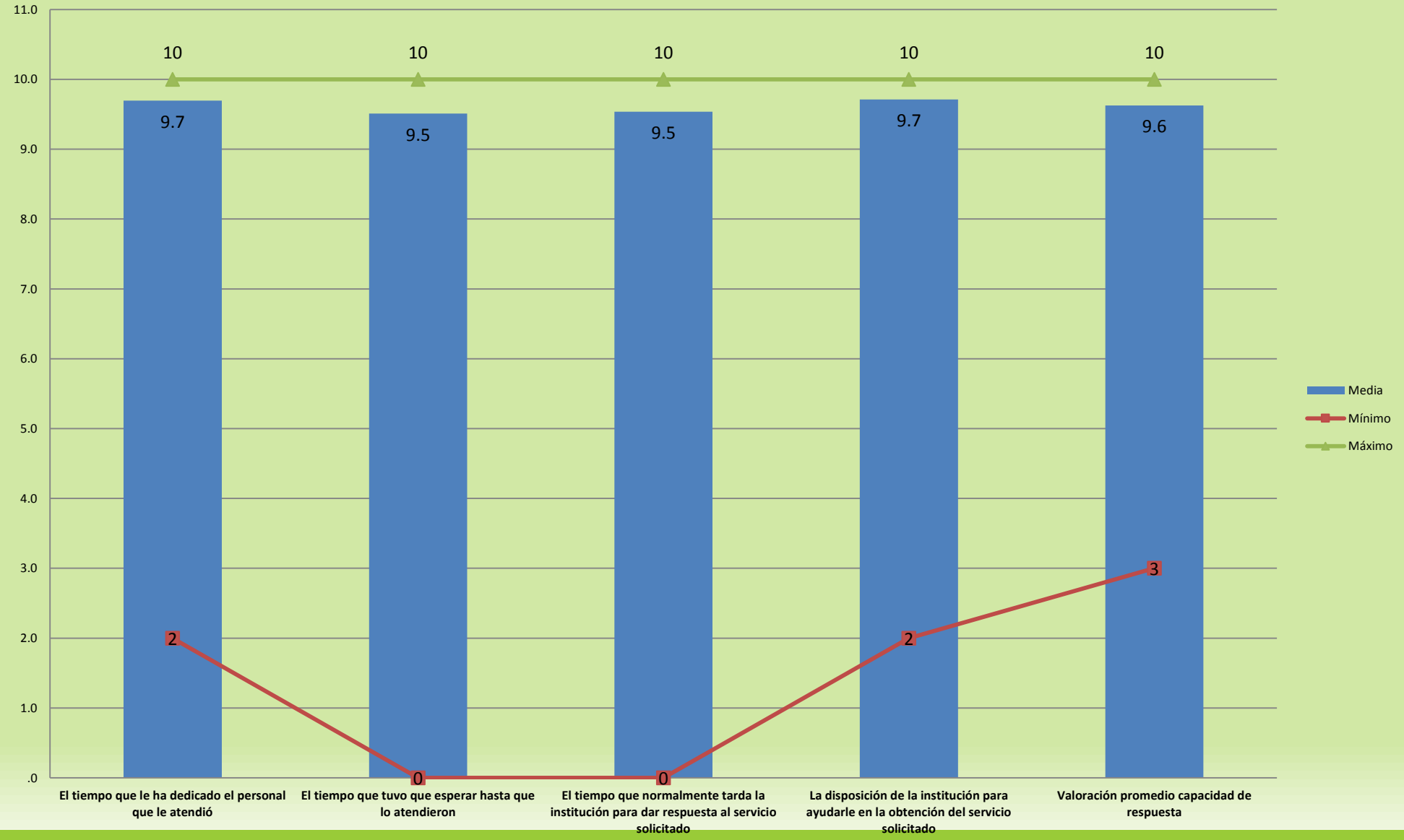
Elementos Tangibles del Servicio



Elementos de Fiabilidad del Servicio

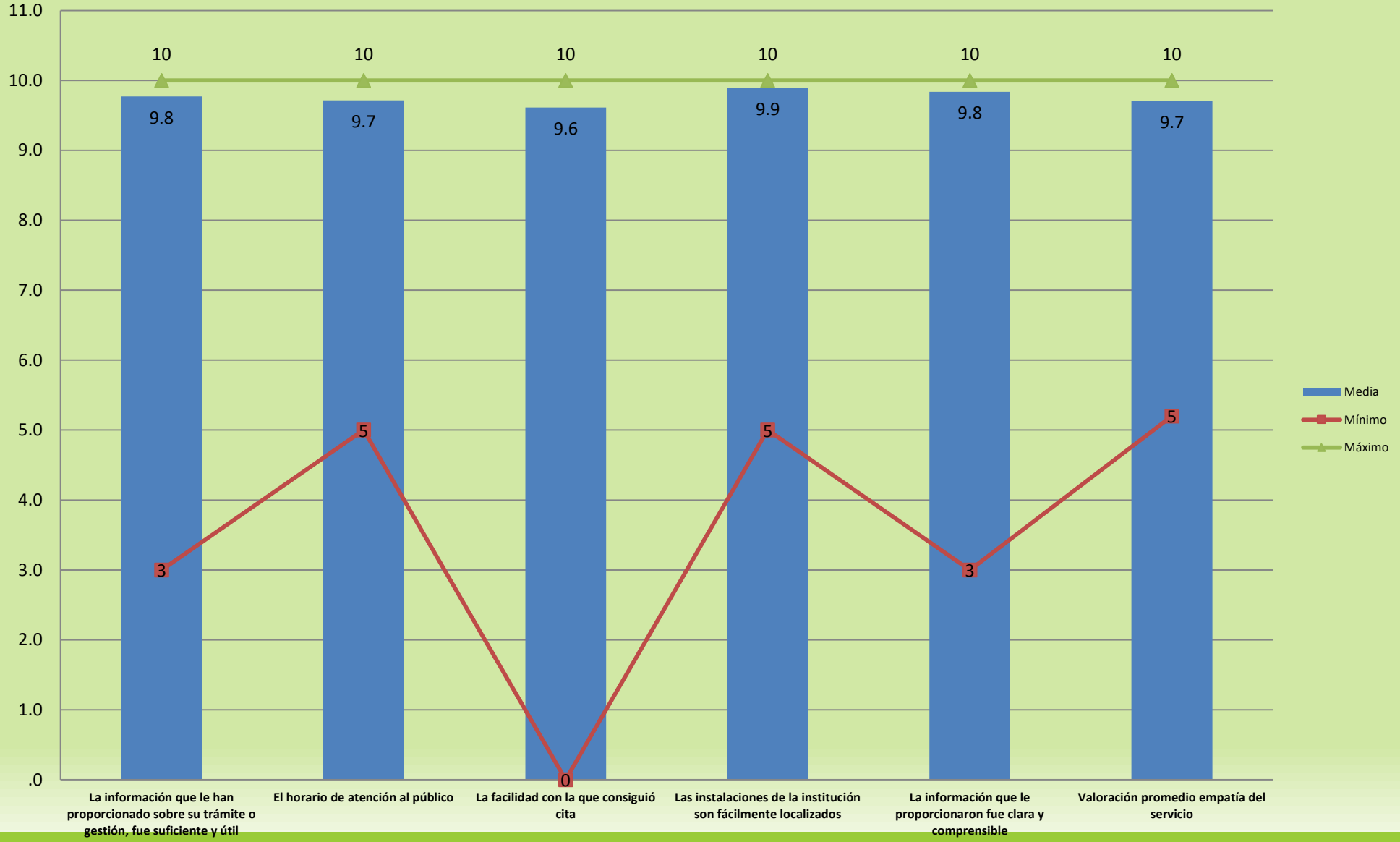


Capacidad de Respuesta

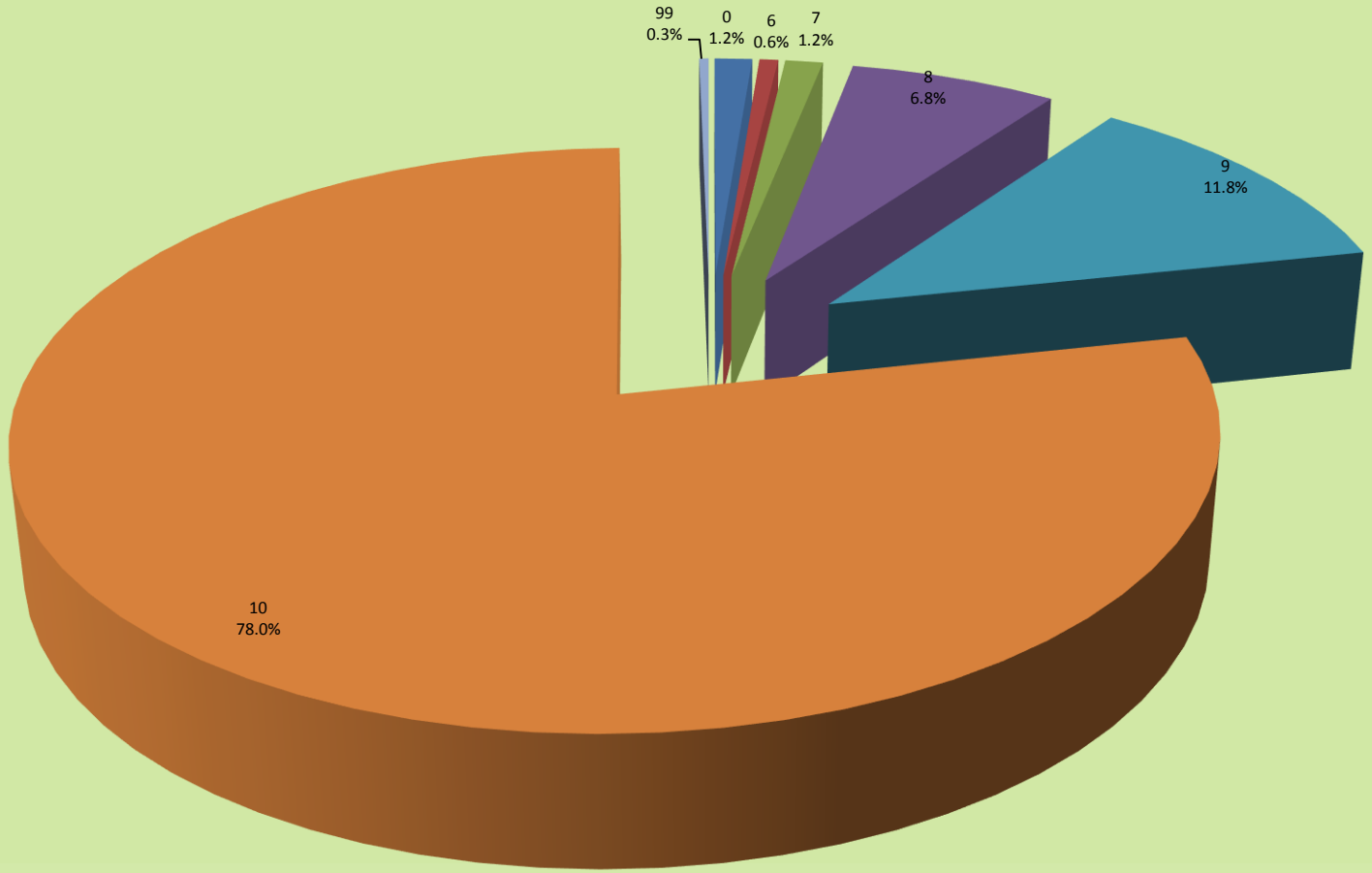


Seguridad del Servicio

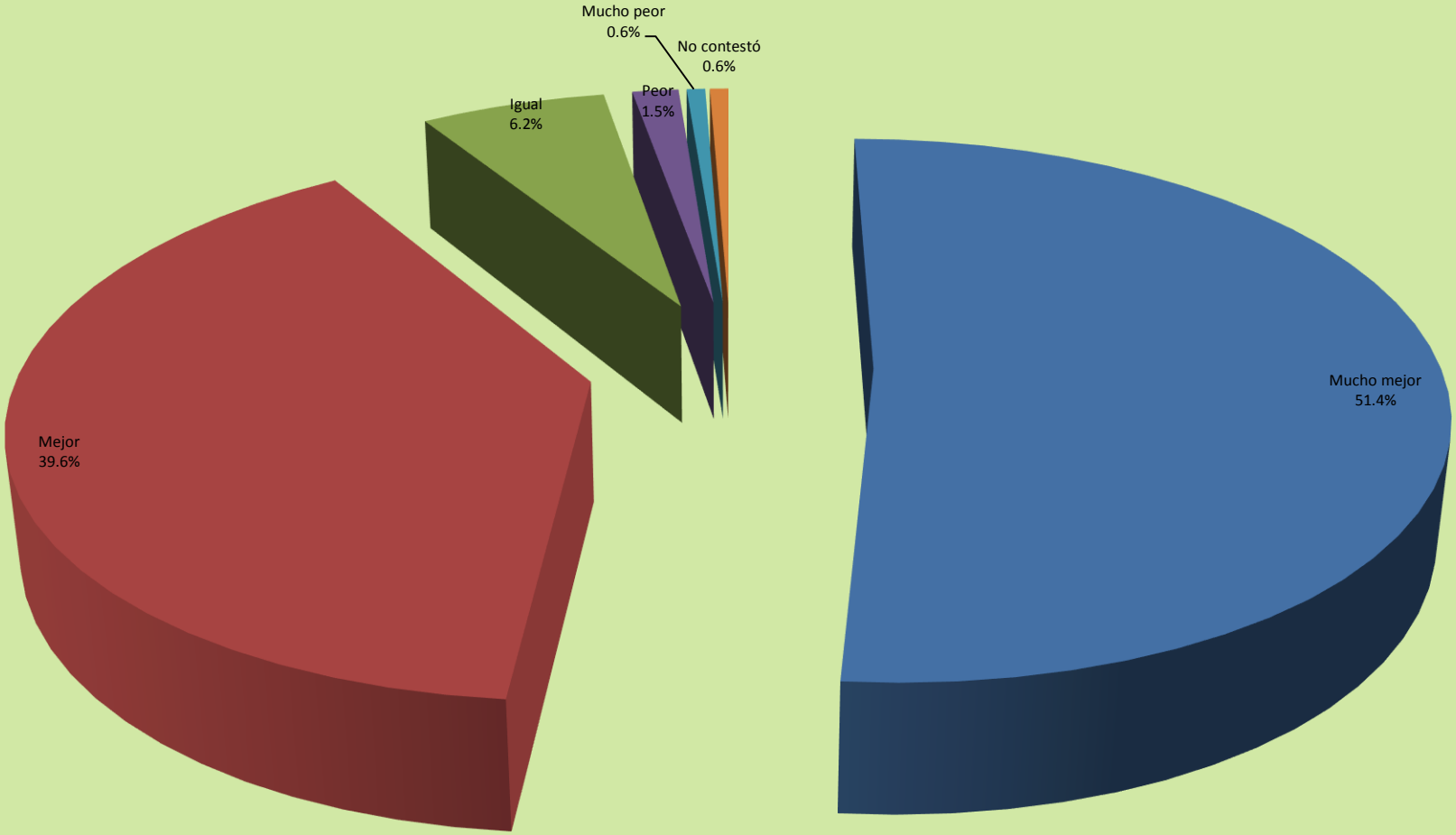
Empatía del Servicio



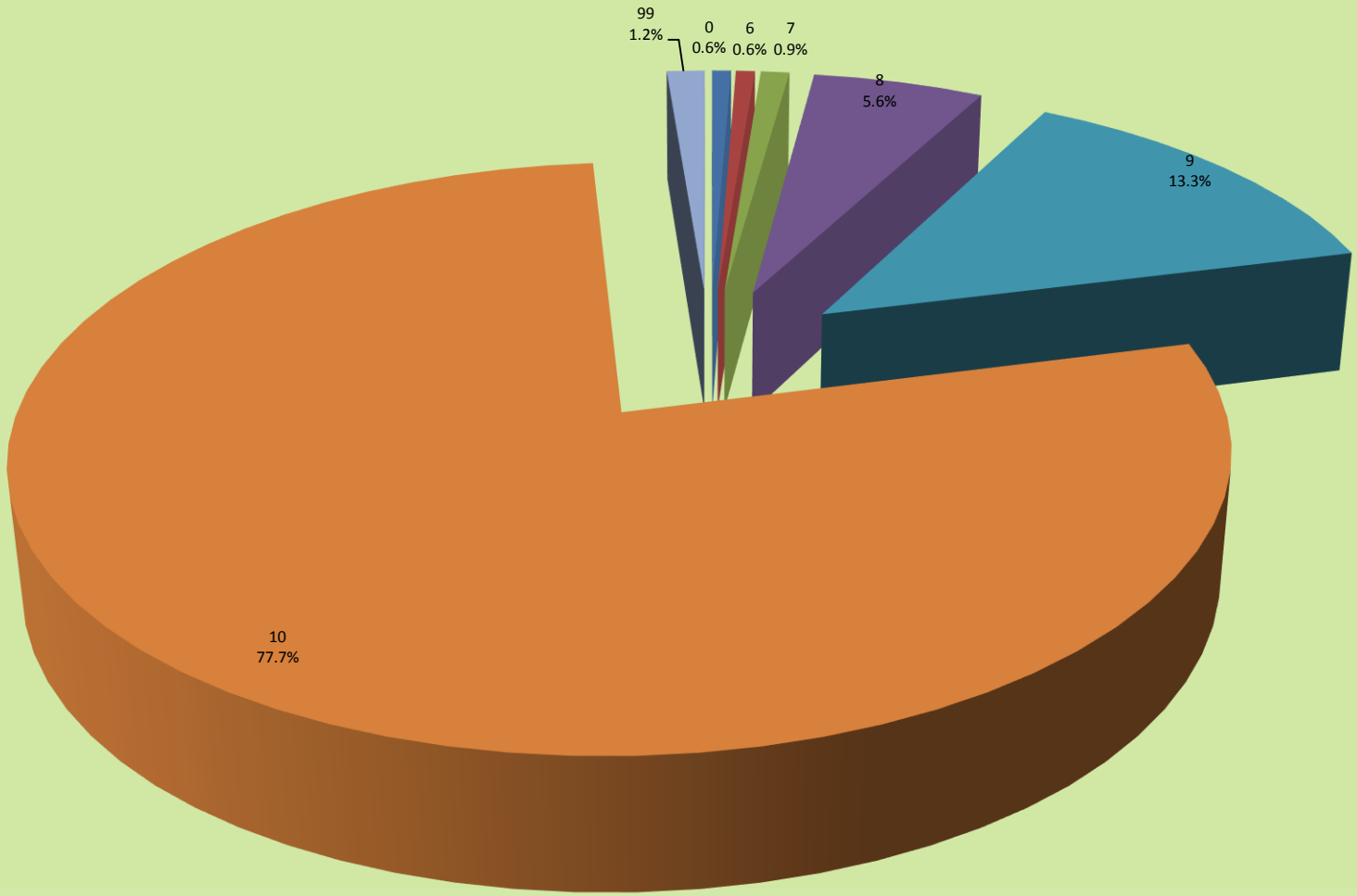
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 la máxima valoración.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que esperaba.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución.

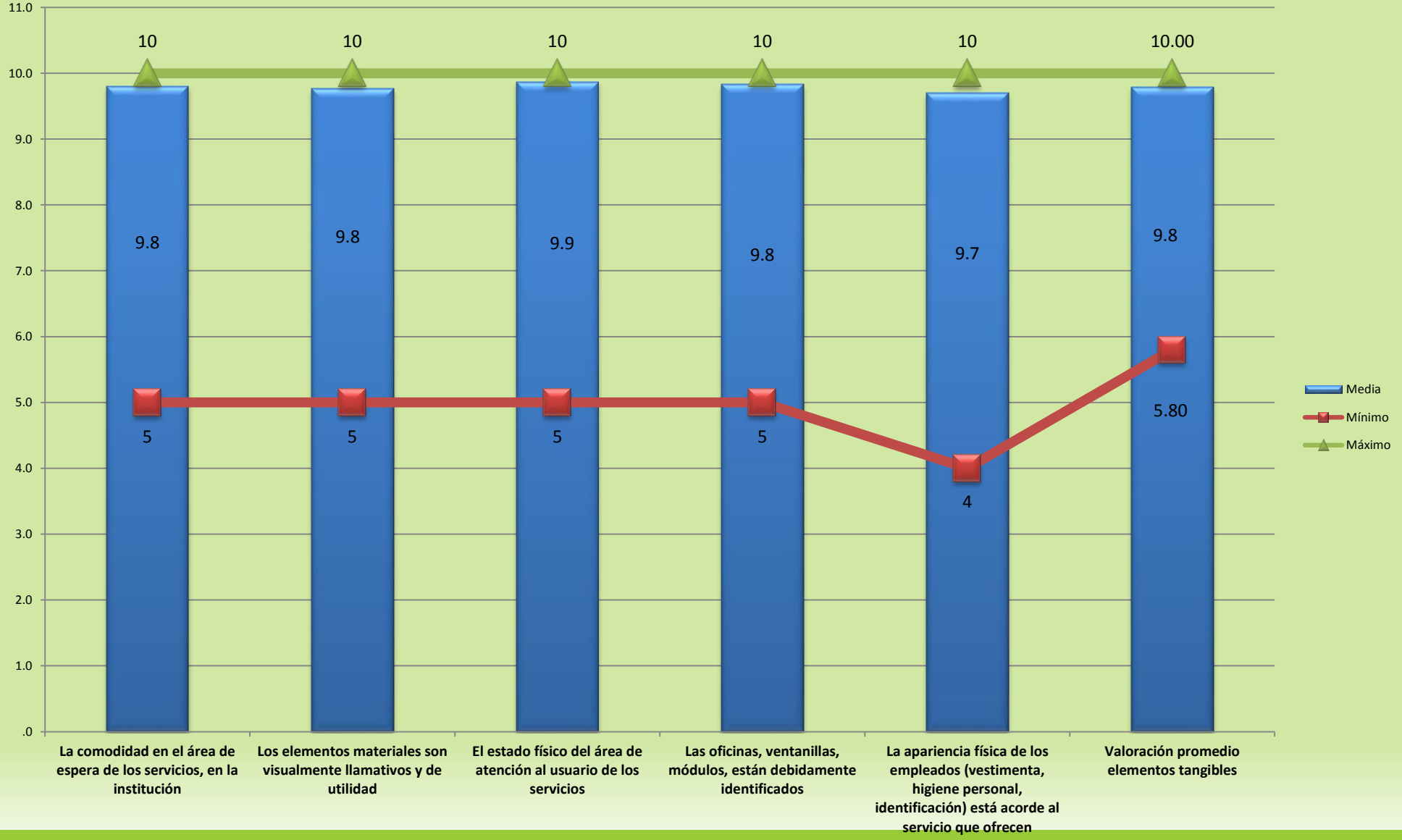


Oficina Nacional de la Propiedad Industrial. ONAPI

Para la recolección de los datos en la Oficina de la Propiedad Industrial, fue determinada una muestra de 384 usuarios, los cuales fueron entrevistados al asar a su salida de las instalaciones de ONAPI.

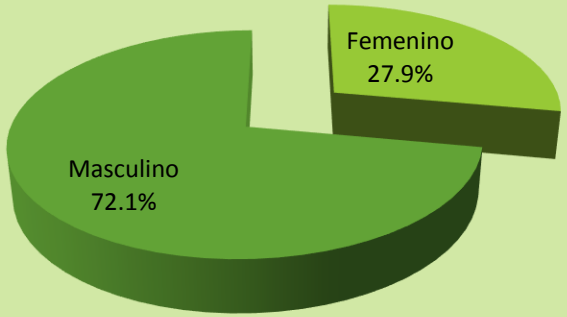
El mayor porcentaje de los usuarios encuestados que acudieron a las oficinas de ONAPI corresponde al género masculino, con un 72.1%, lo que representa 277 del total de la muestra, el 27.9% restante corresponde al género femenino, para un total de 107 encuestados, cuyas edades predominantes se encuentra entre el rango de los 32 a 39 años, con un 22.1% del total de la muestra; el 88.8% se encuentra laborando; el 75.3% de las personas encuestadas alcanzó la educación superior.

Elementos Tangibles

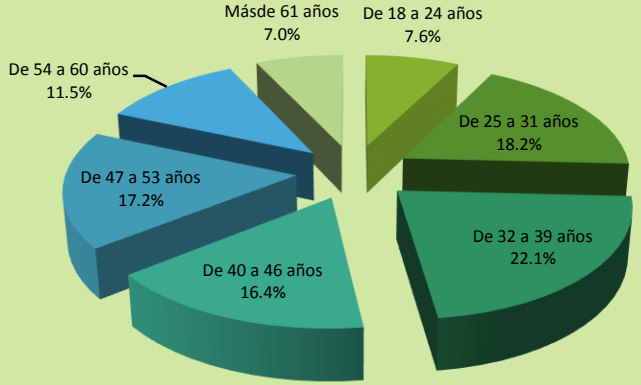


Variables Sociodemográficas

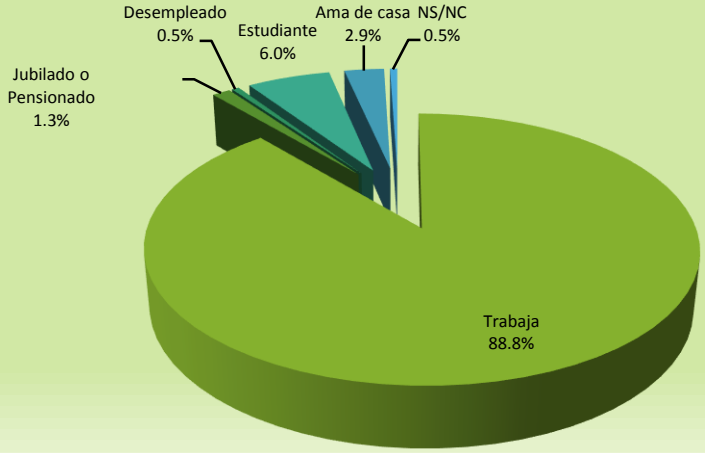
Género



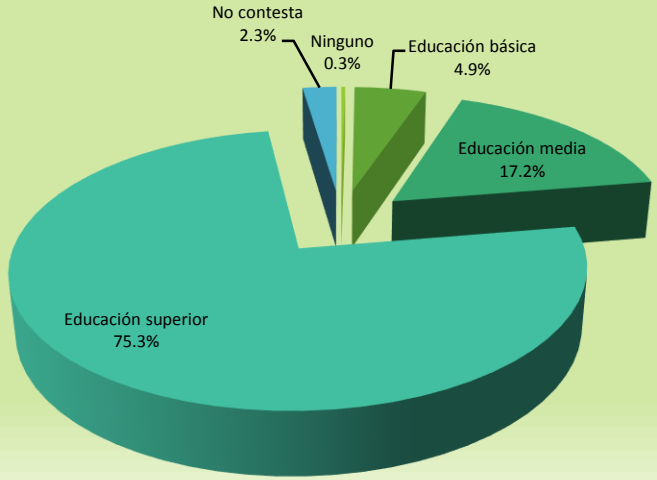
Rango de edad



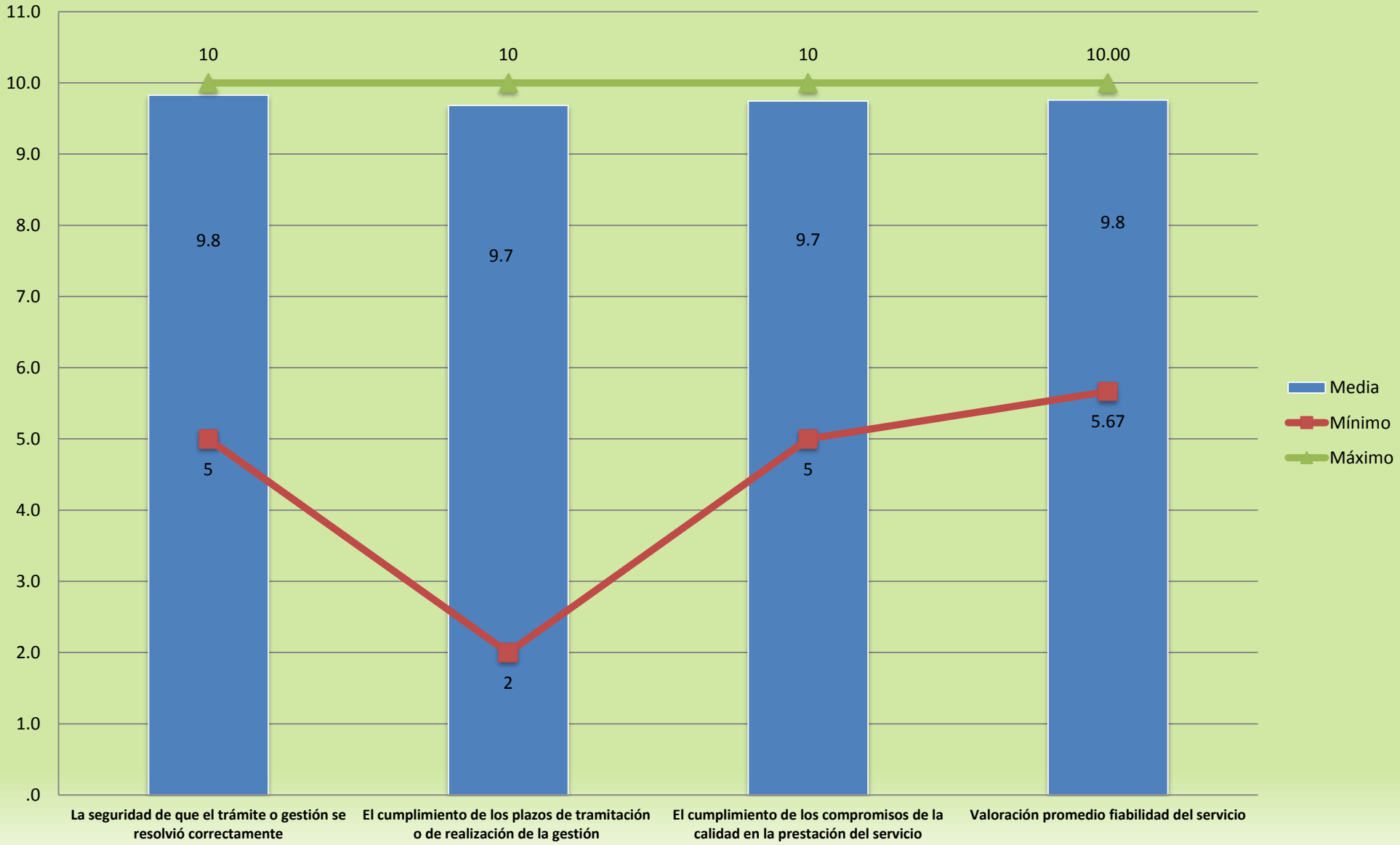
Situación laboral



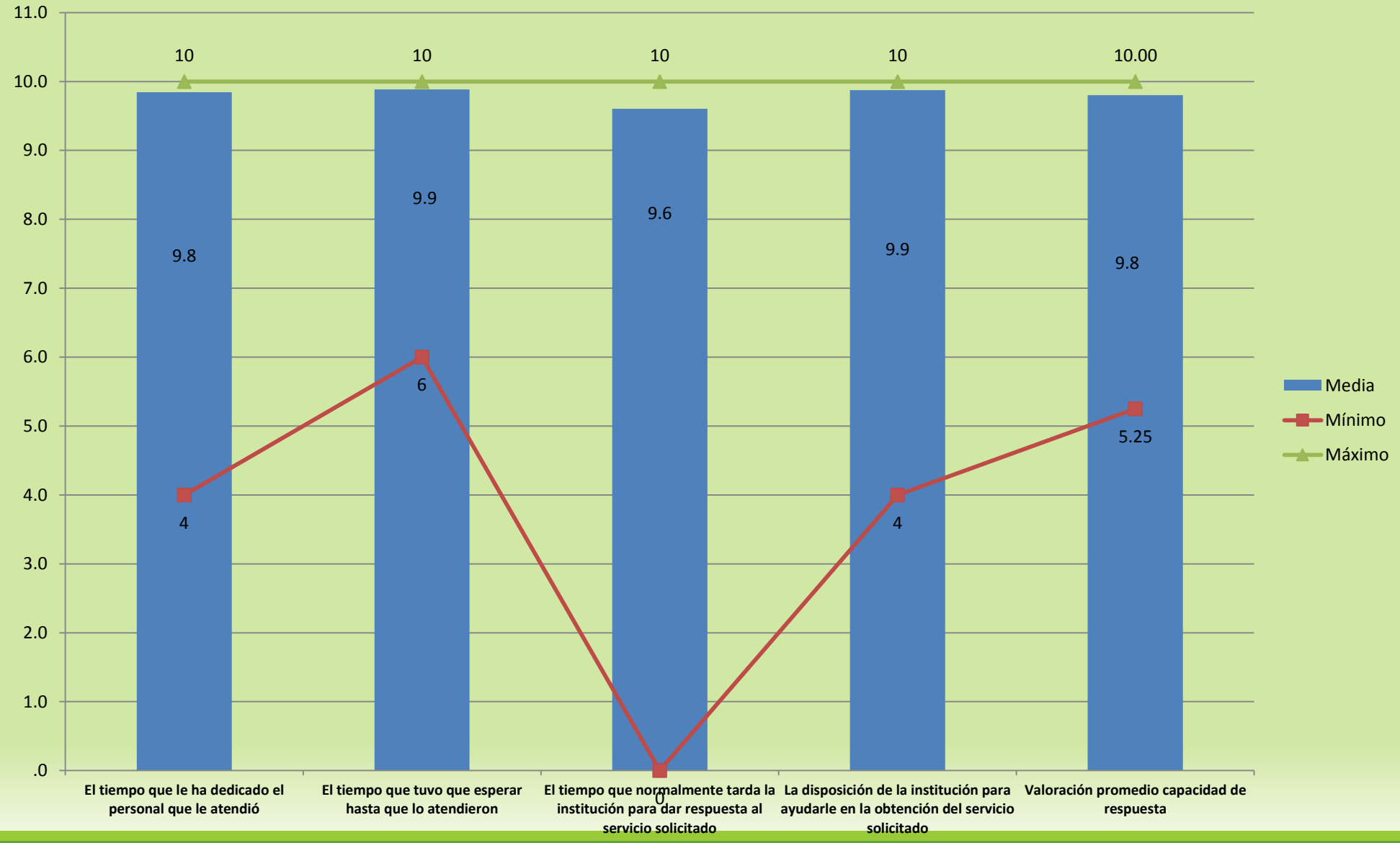
Grado de estudio alcanzado



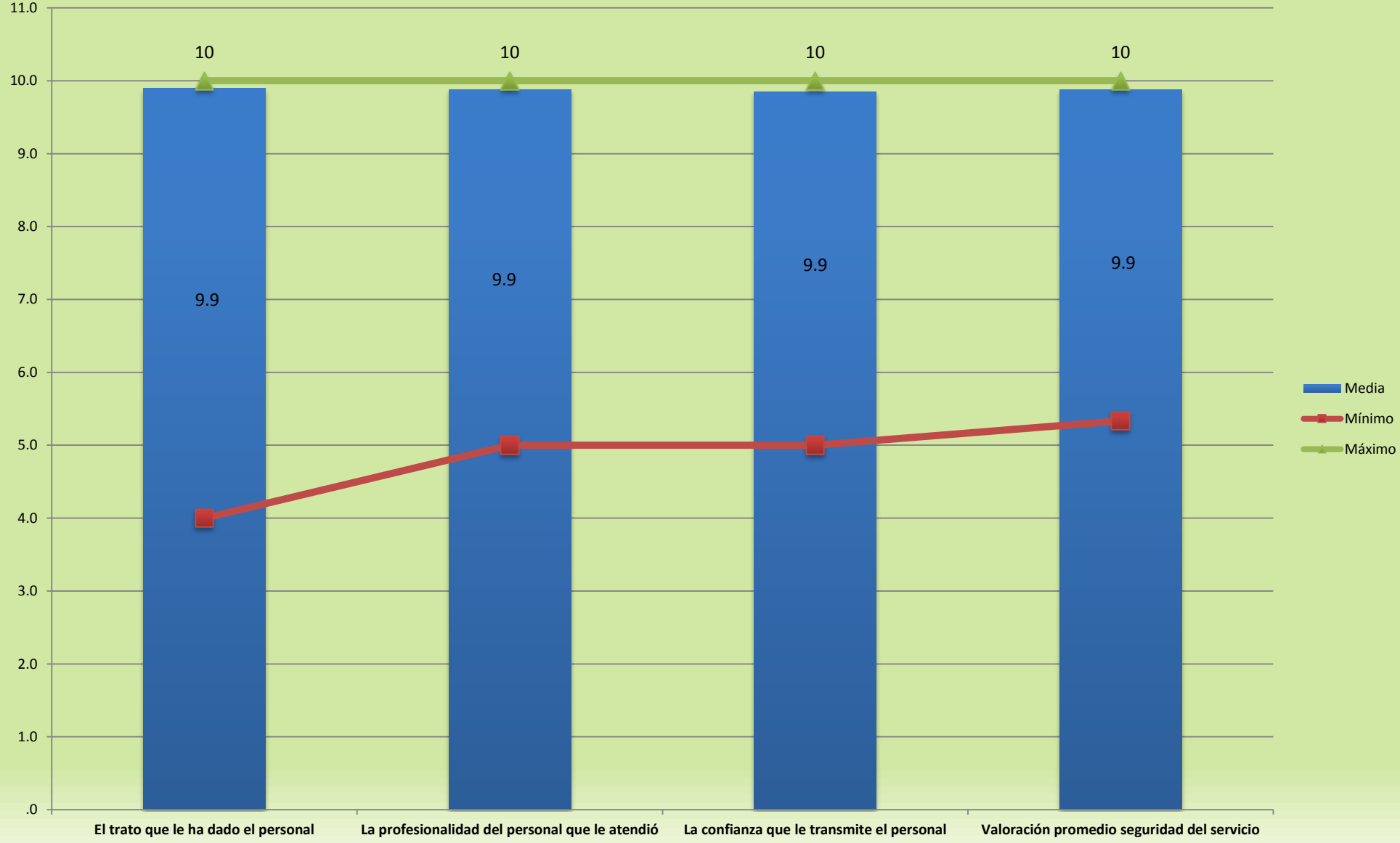
Fiabilidad del Servicio



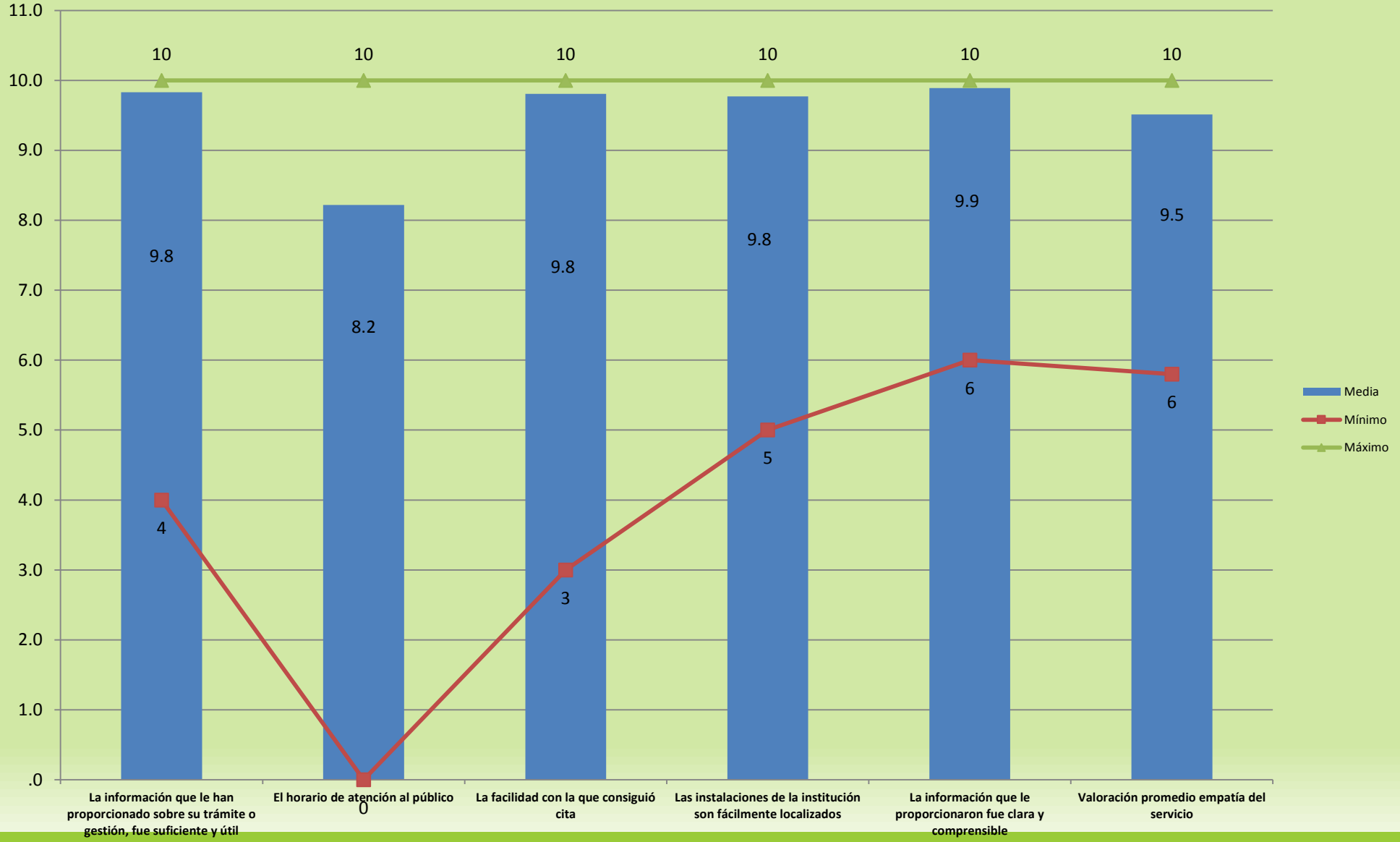
Capacidad de Respuesta



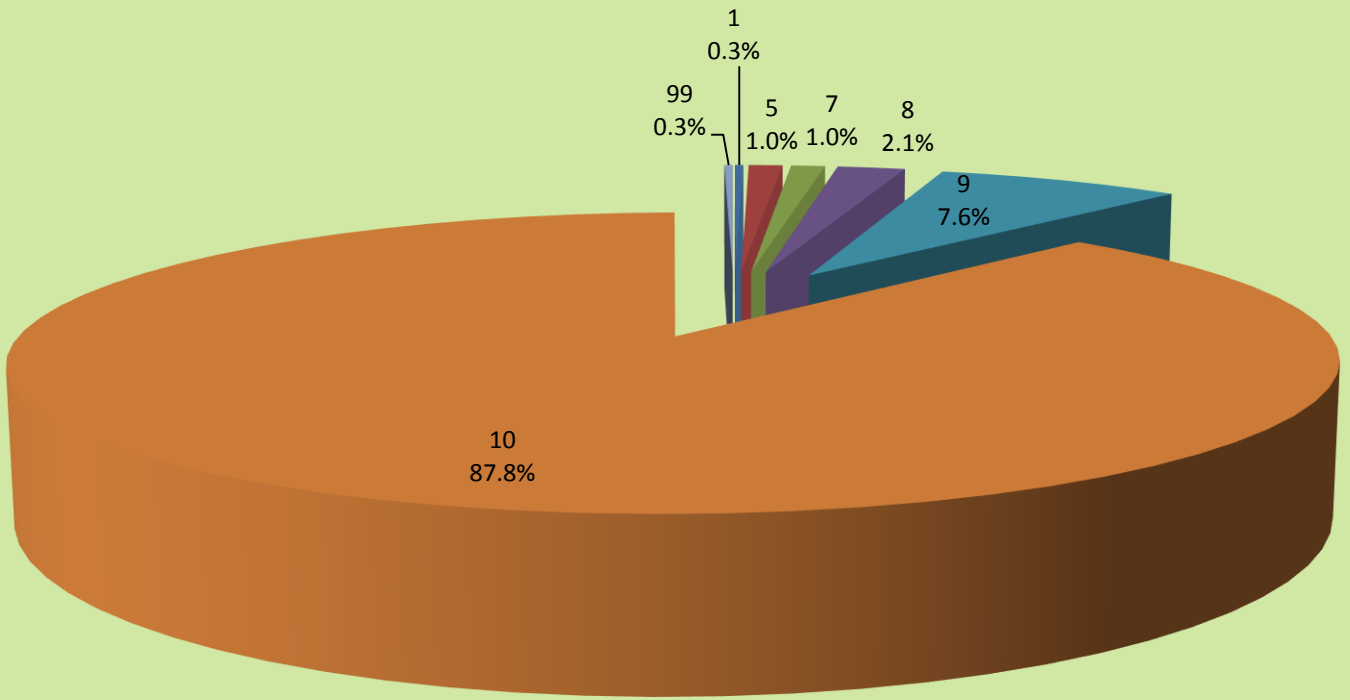
Seguridad del Servicio



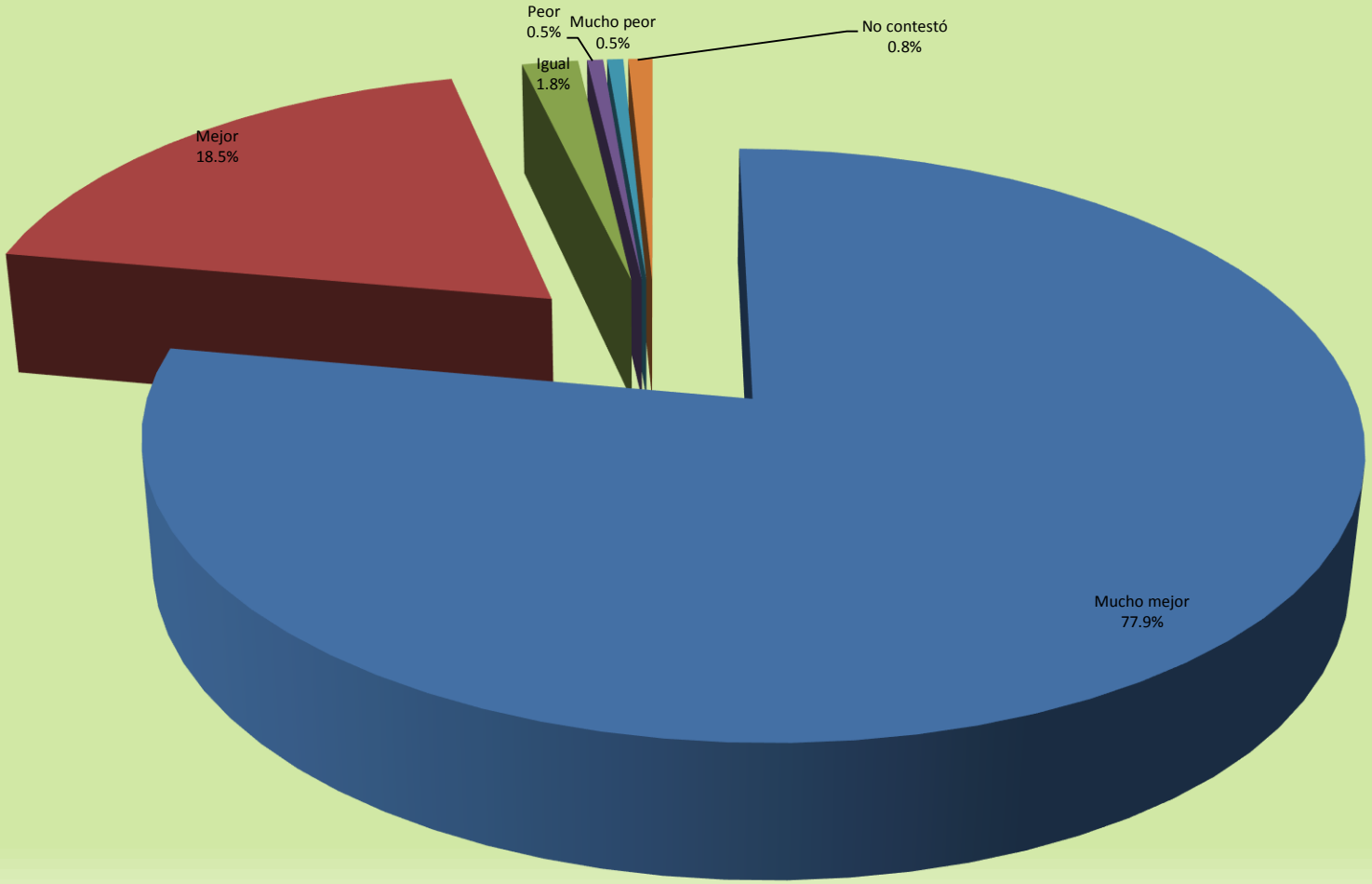
Empatía del Servicio



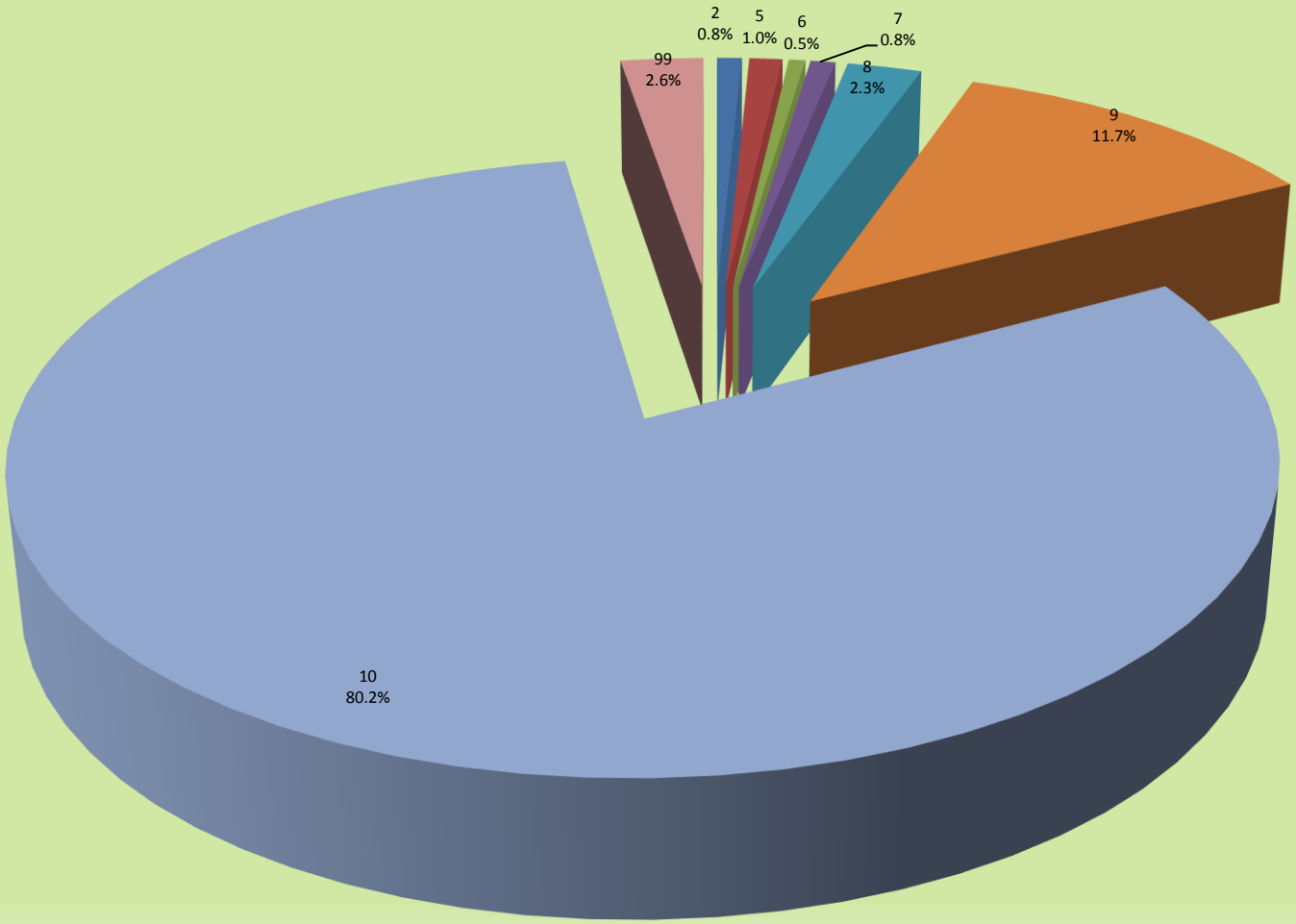
Medida en que consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que esperaba.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución.

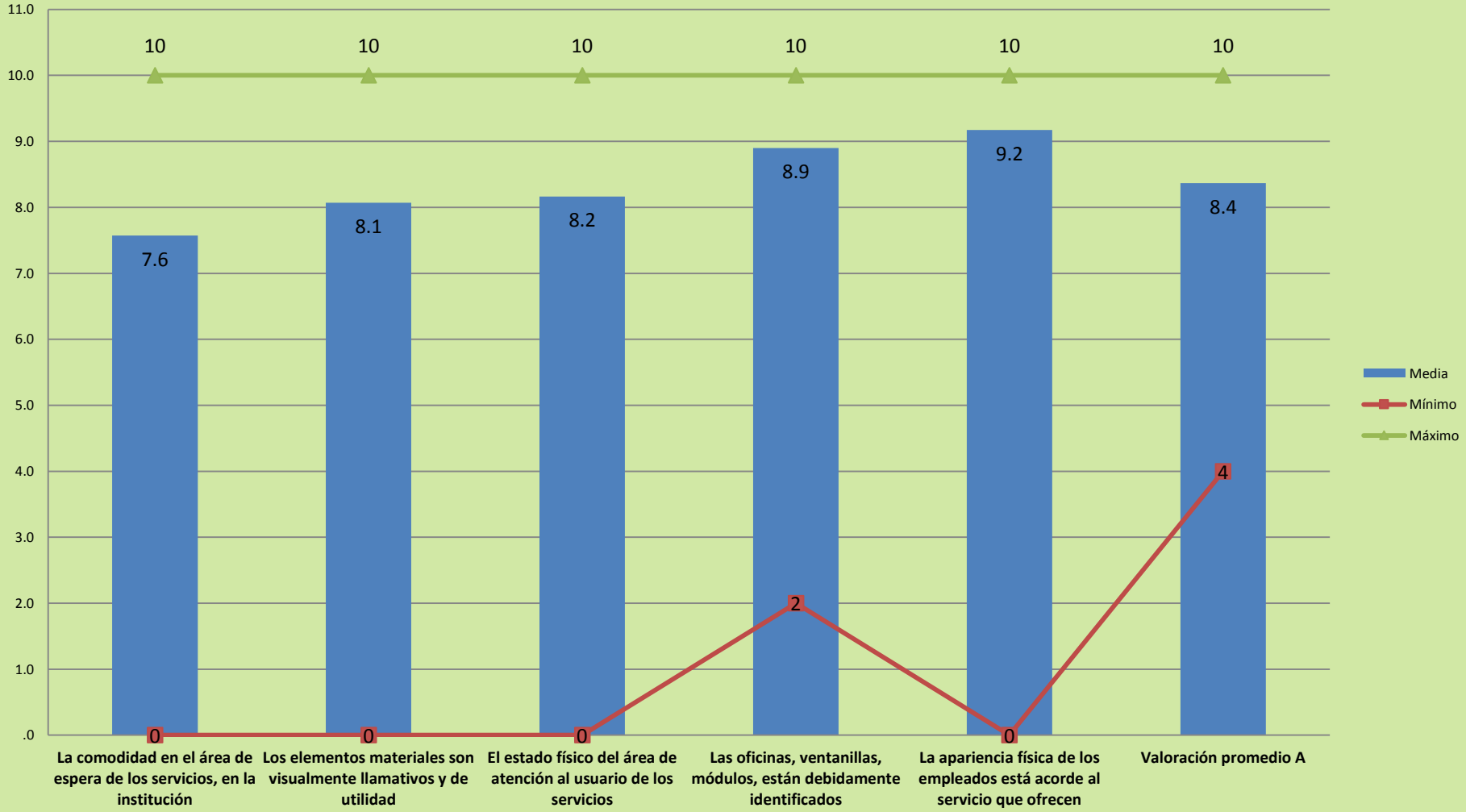


Empresa Distribuidora de Electricidad del Norte (EDENORTE)

El tamaño de la muestra se calculó en base a la población estimada que puede demandar el servicio, lo cual nos arrojó una muestra de 384 usuarios/ciudadanos.
Las encuestas se distribuyeron entre los usuarios que acudieron a las oficinas de EDENORTE en la ciudad de Santiago.

De los encuestados, el mayor porcentaje corresponde al género masculino, con un 61.7%, lo que representa 237 del total de la muestra, el 38.3% restante corresponde al género femenino, para un total de 147 encuestados, cuyas edades predominantes se encuentra entre el rango de los 25 a 39 años, de los cuales el 68.8% se encuentra laborando.

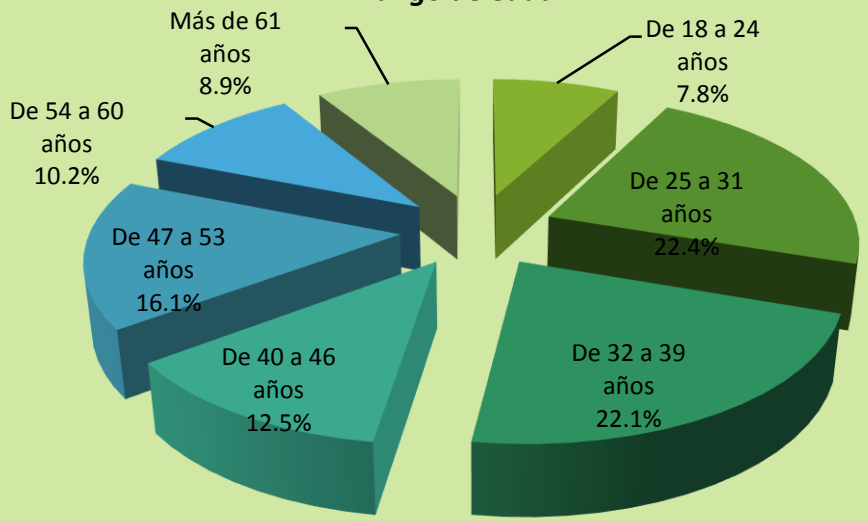
Elementos Tangibles



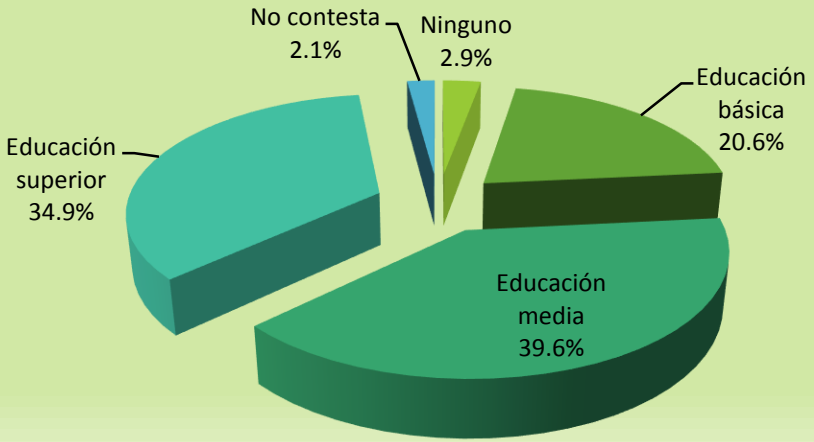
Variables Sociodemográficas

Género

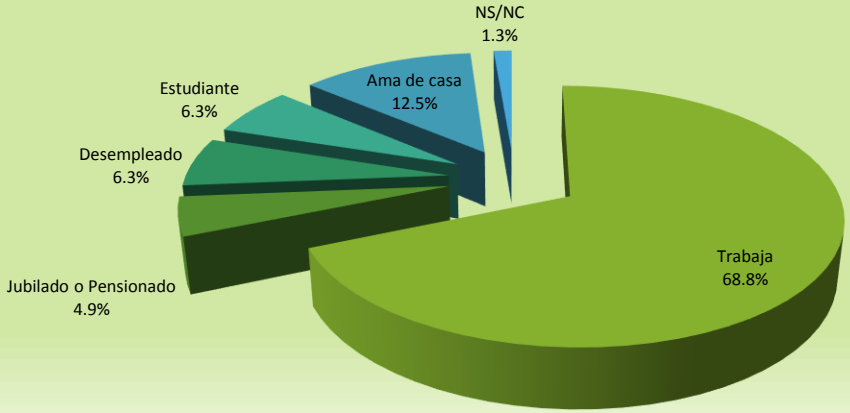
Rango de edad



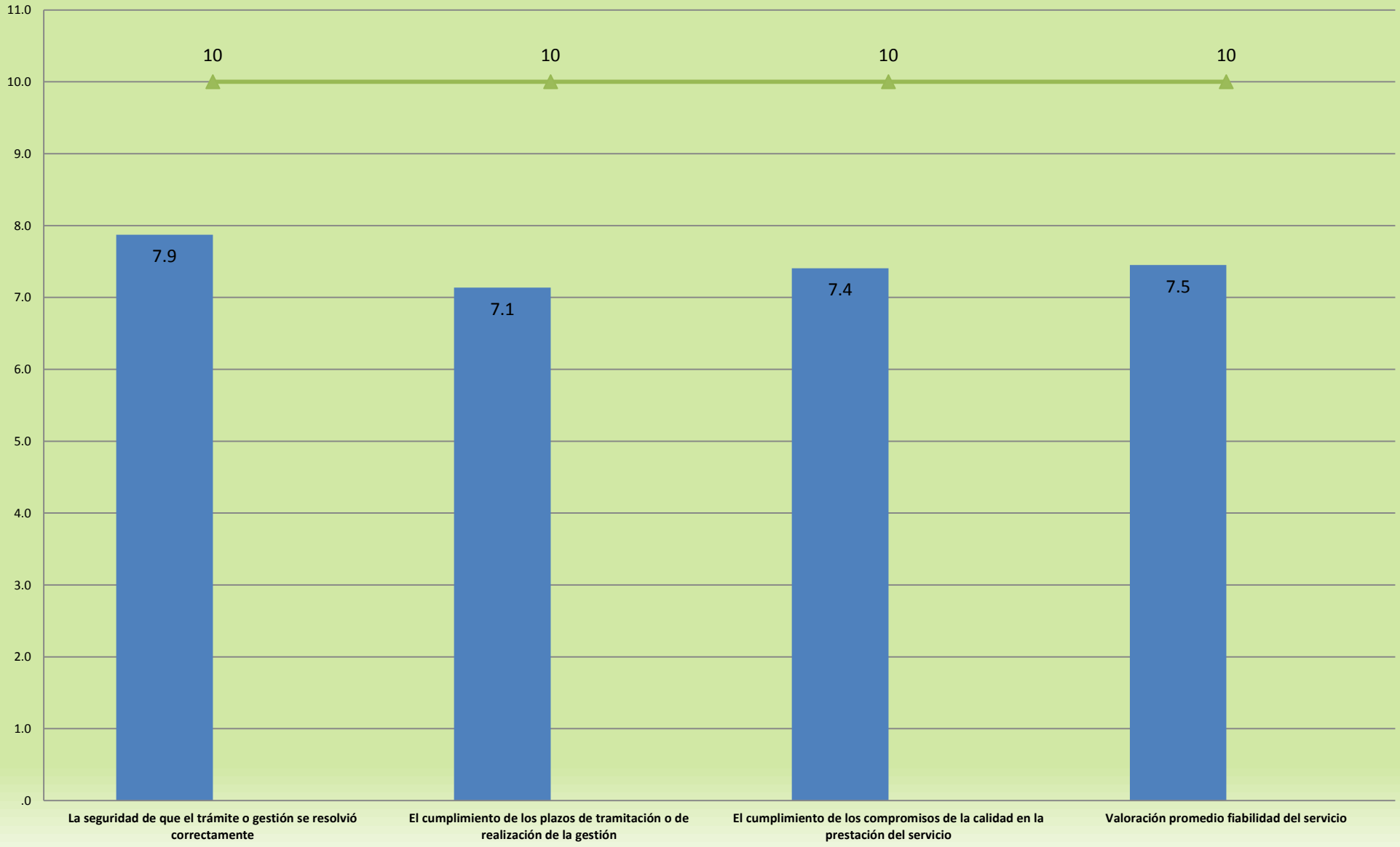
Grado de estudio alcanzado



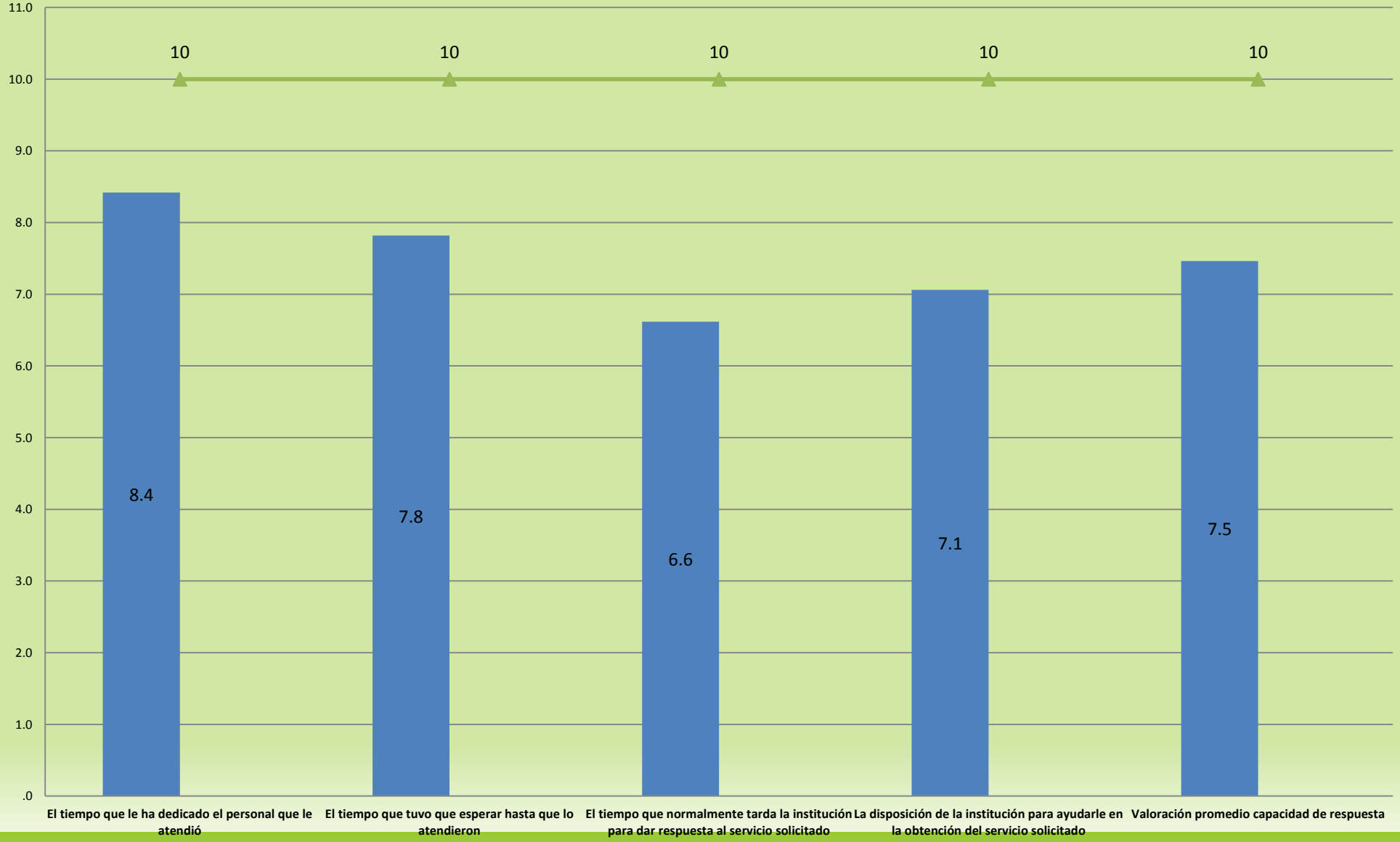
Situación laboral



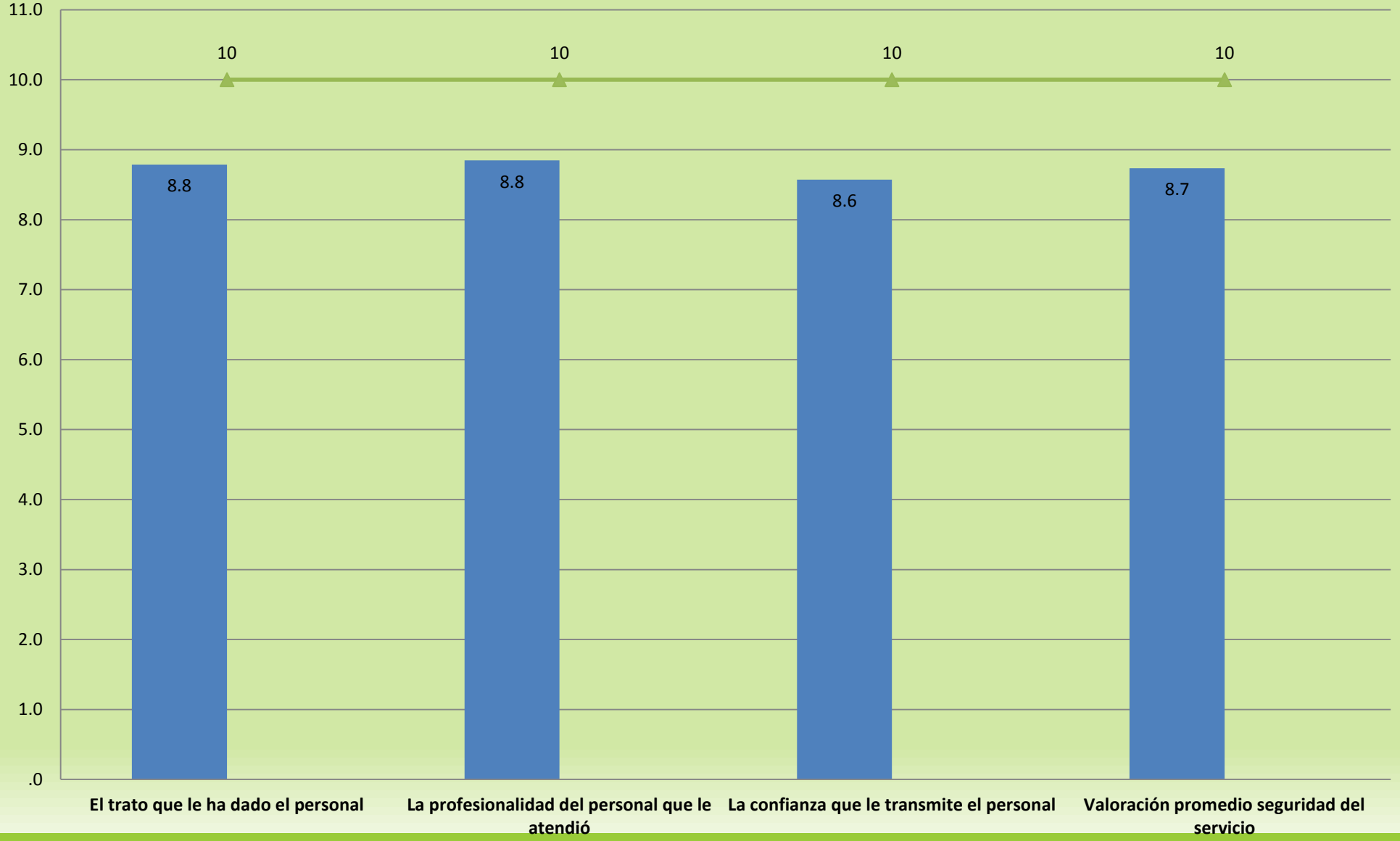
Fiabilidad del Servicio



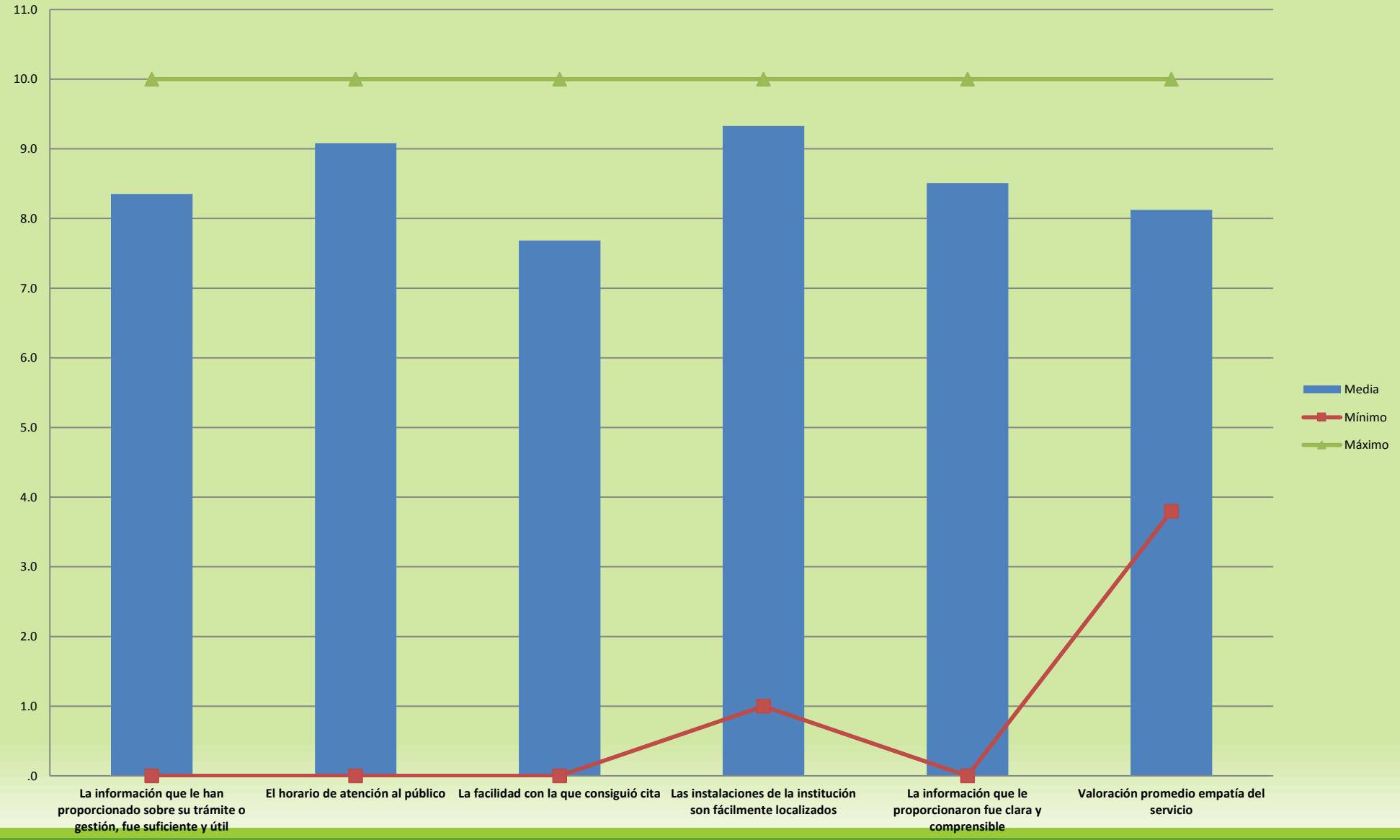
Capacidad de Respuesta



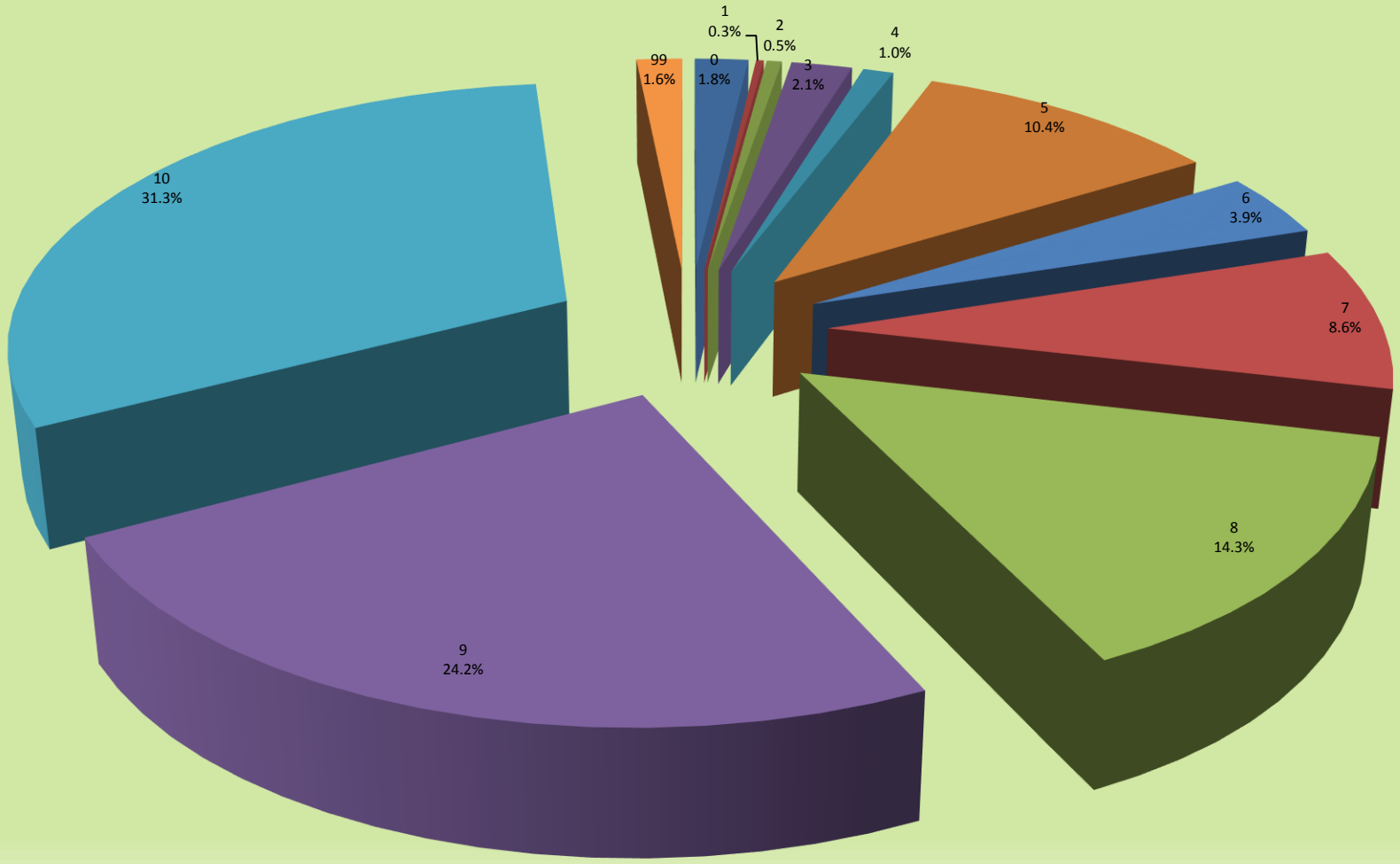
Seguridad del Servicio



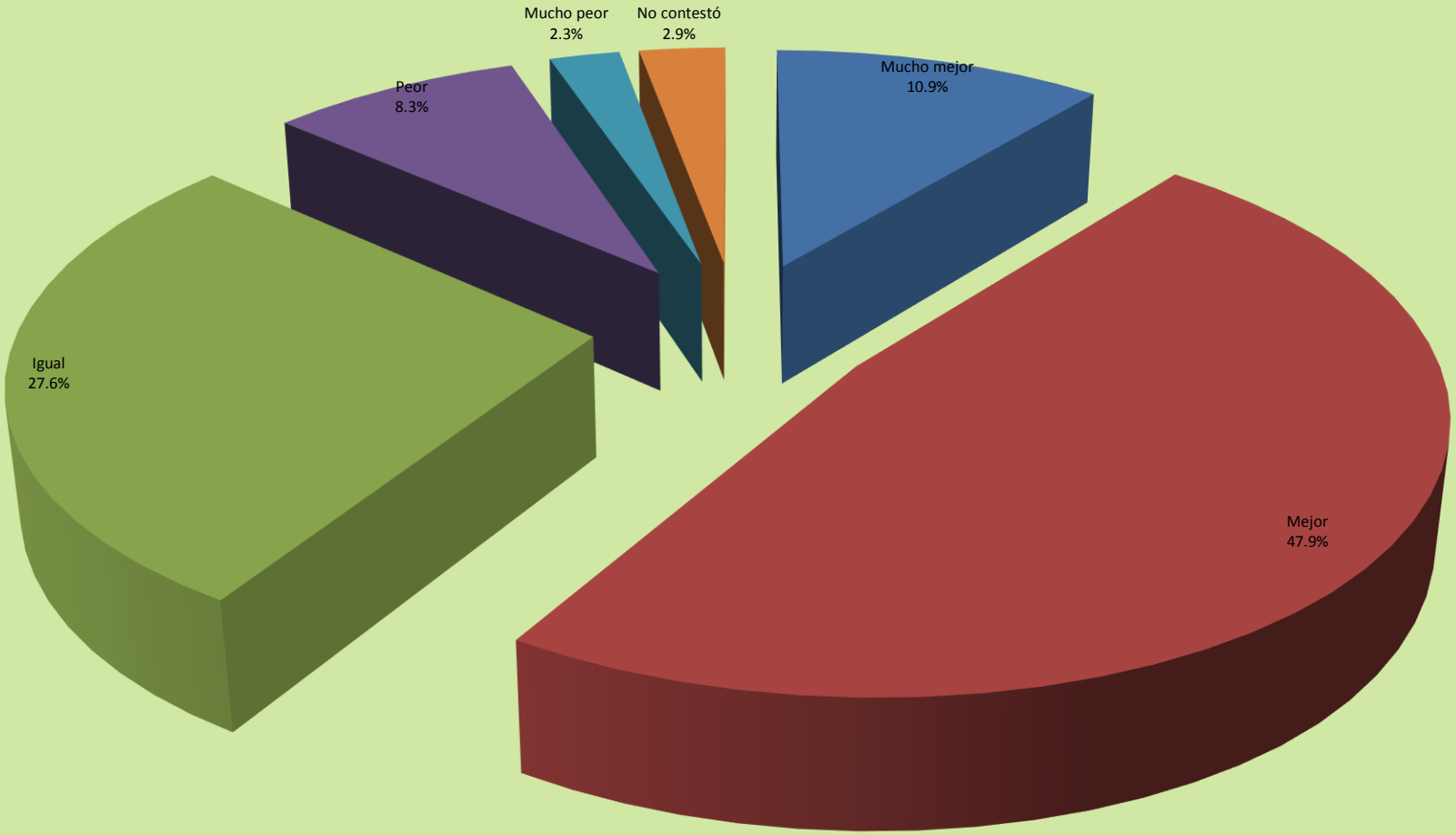
Empatía del Servicio



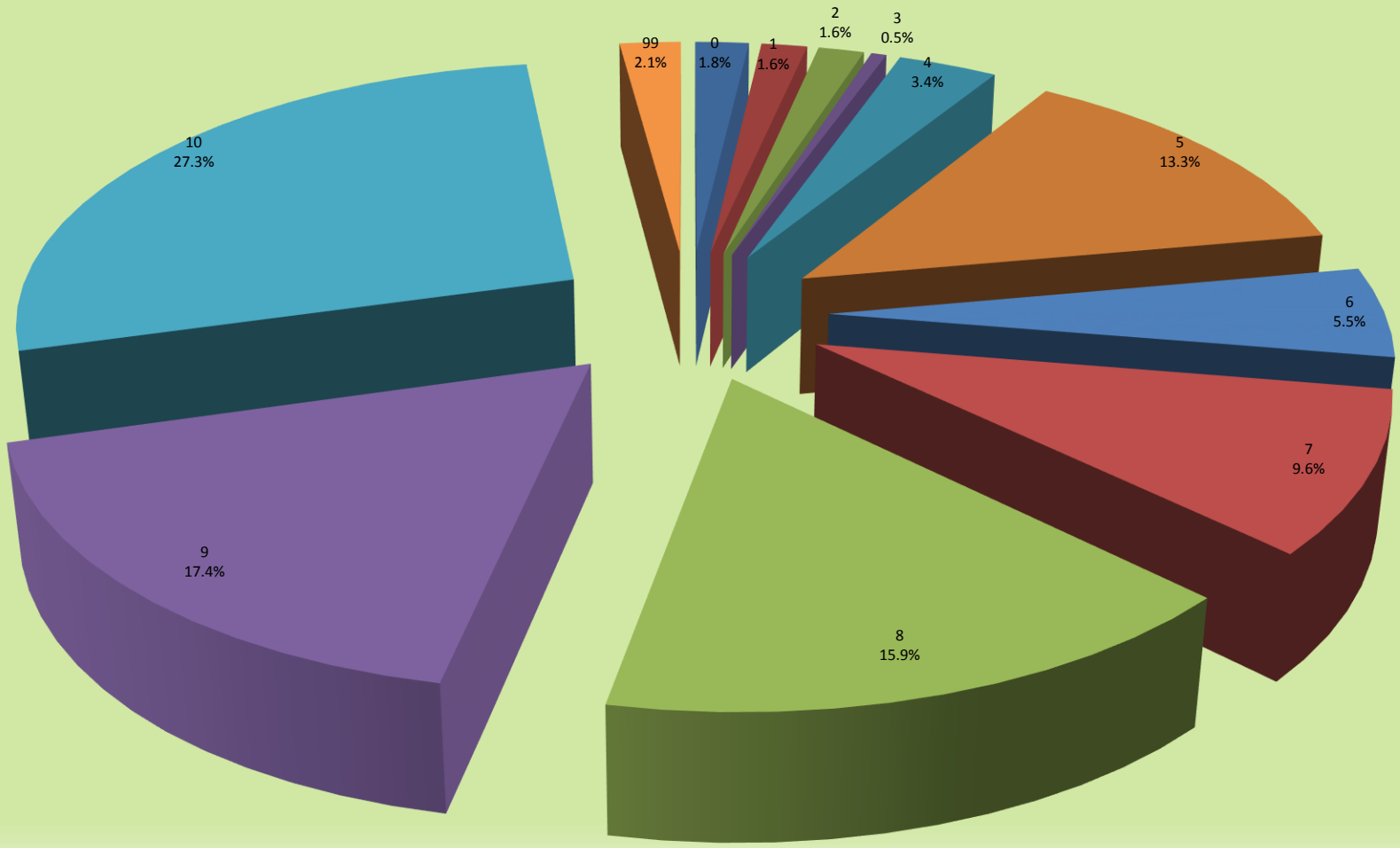
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que esperaban.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 la máxima valoración.



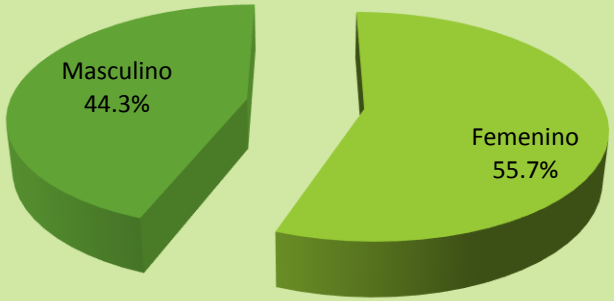
Monumento a los Héroes de la Restauración.

Para la recolección de los datos en las instalaciones del Monumento a los Héroes de la Restauración, fue determinada una muestra de 384 usuarios/ciudadanos, los cuales fueron entrevistados al asar, luego de su salida de las instalaciones.

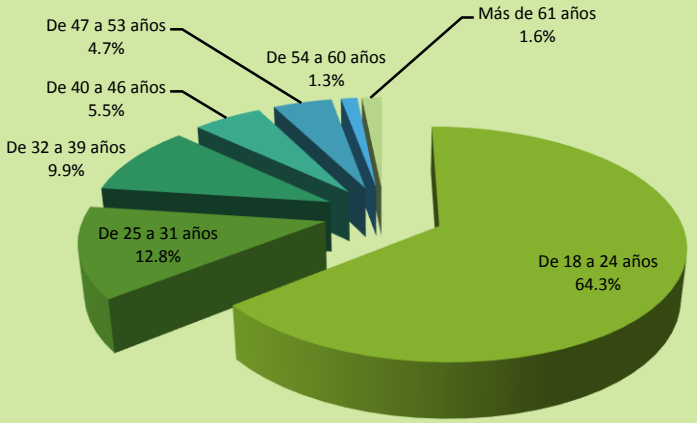
El mayor porcentaje de los usuarios encuestados que acudieron al Monumento de los Héroes corresponde al género femenino, con un 55.7%, lo que representa 214 del total de la muestra, el 44.3% restante corresponde al género masculino, para un total de 170, cuyas edades predominantes se encuentra entre el rango de los 18 a 24 años, con un 64.3%, de los encuestados el 54.7% corresponde a estudiantes que cursan el nivel medio.

Variables Sociodemográficas

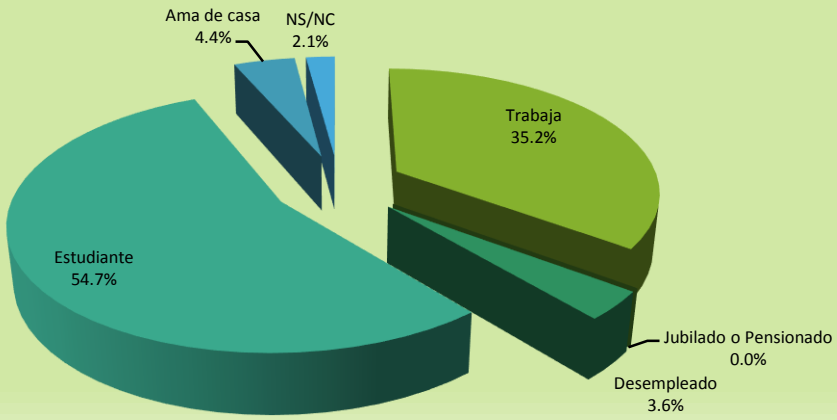
Género



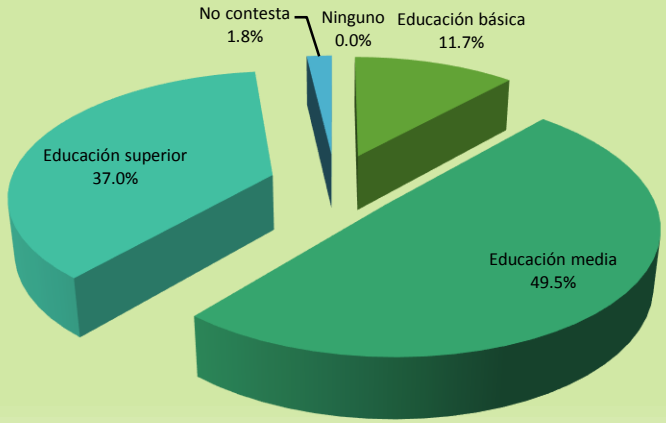
Rango de edad



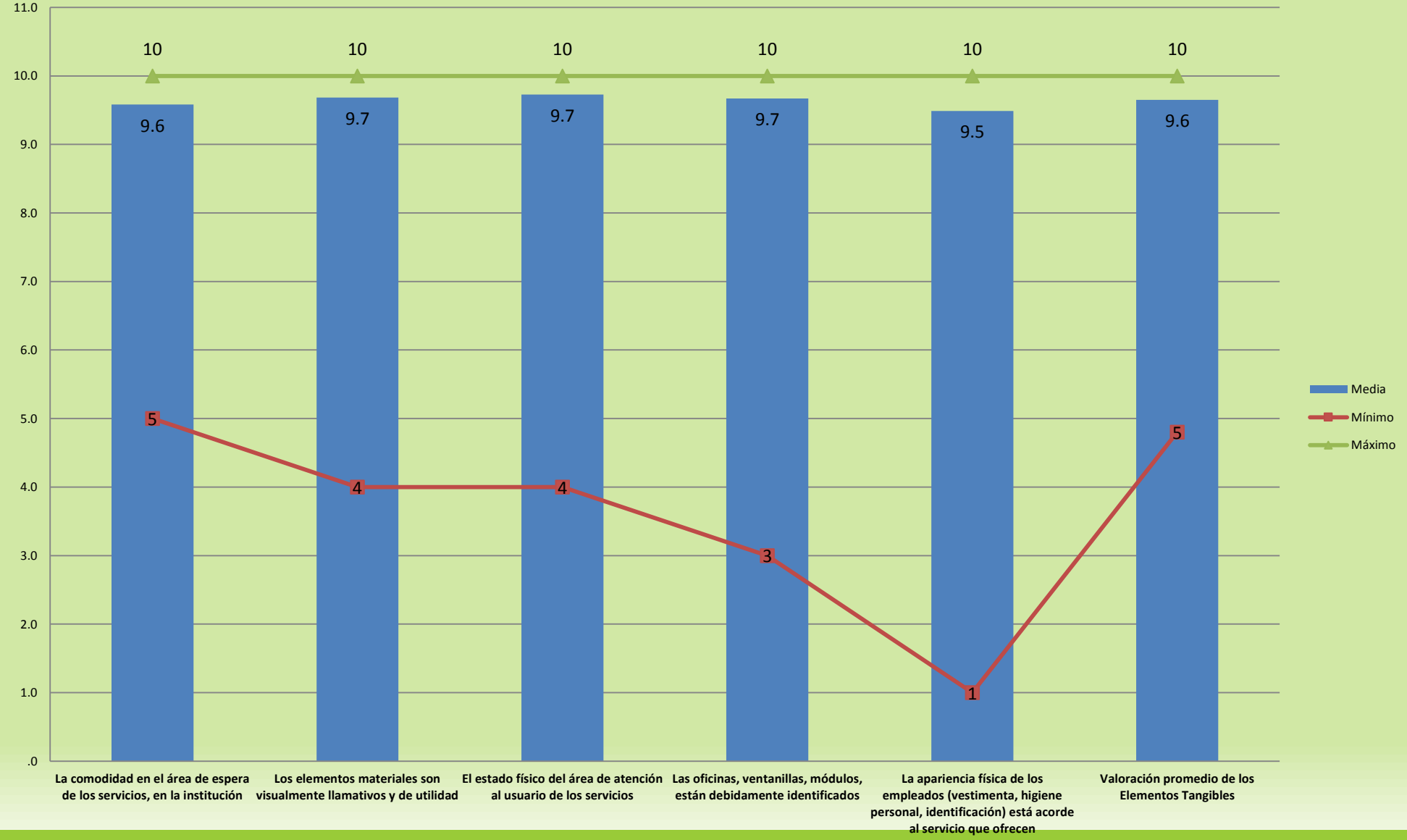
Situación laboral



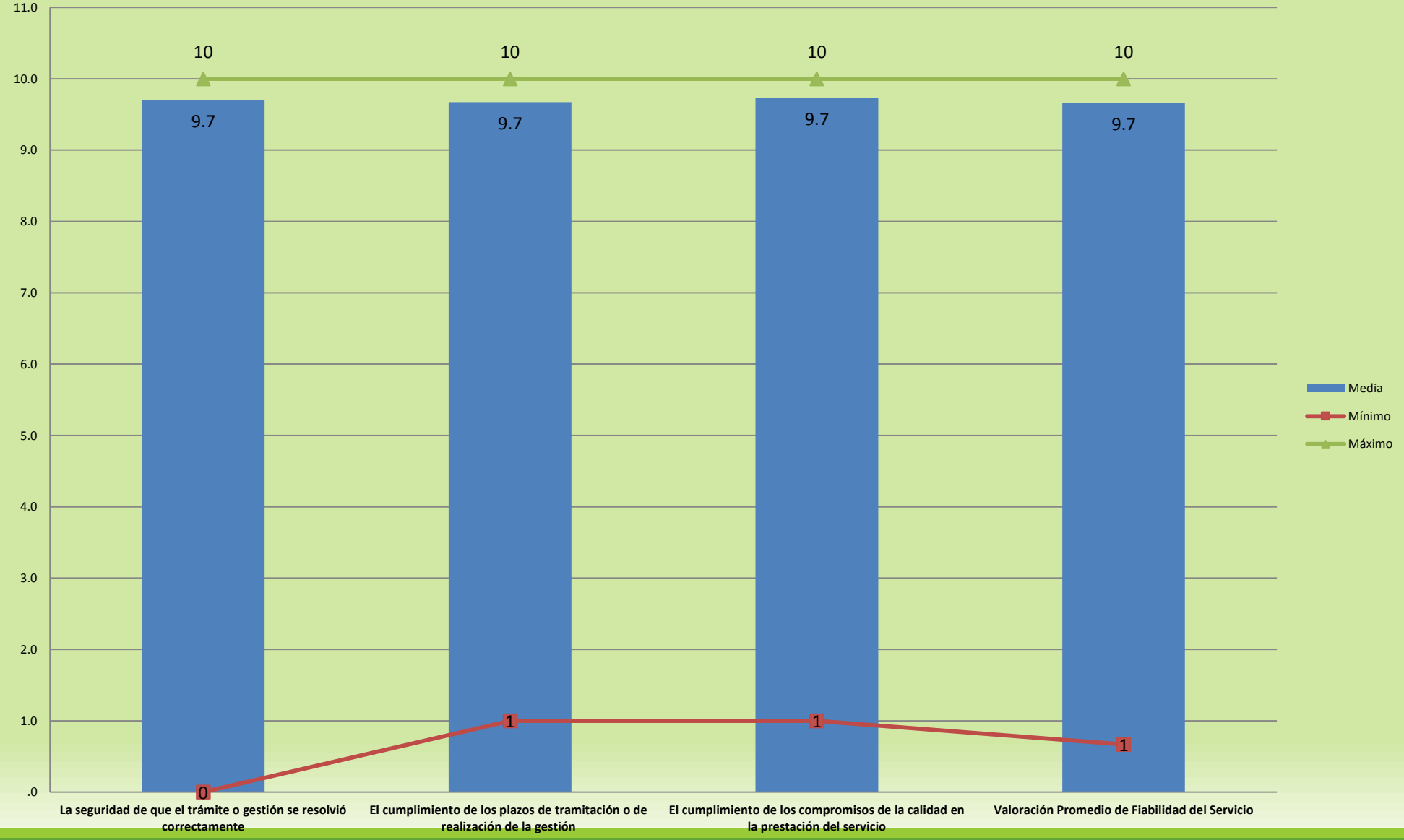
Grado de estudio alcanzado



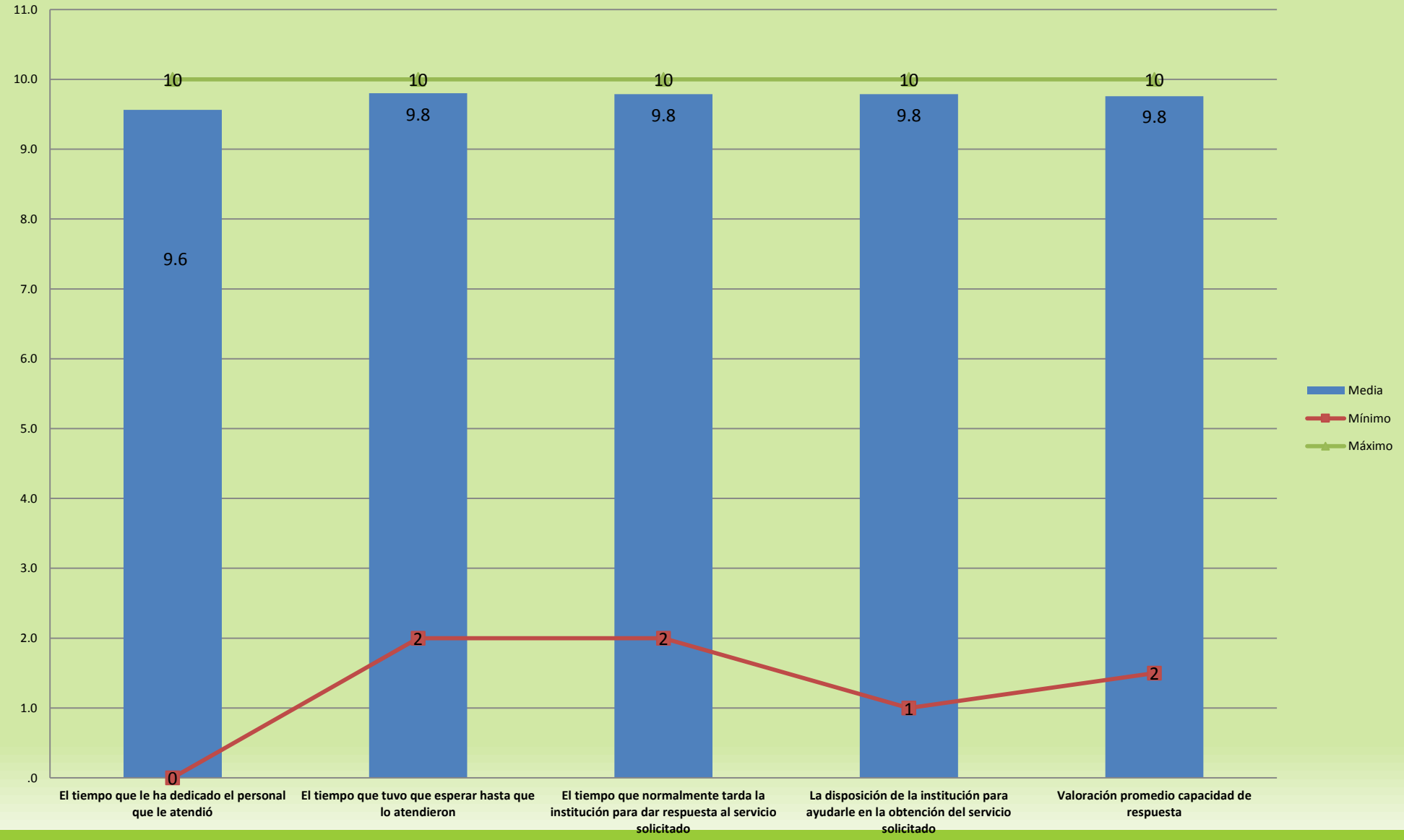
Elementos Tangibles



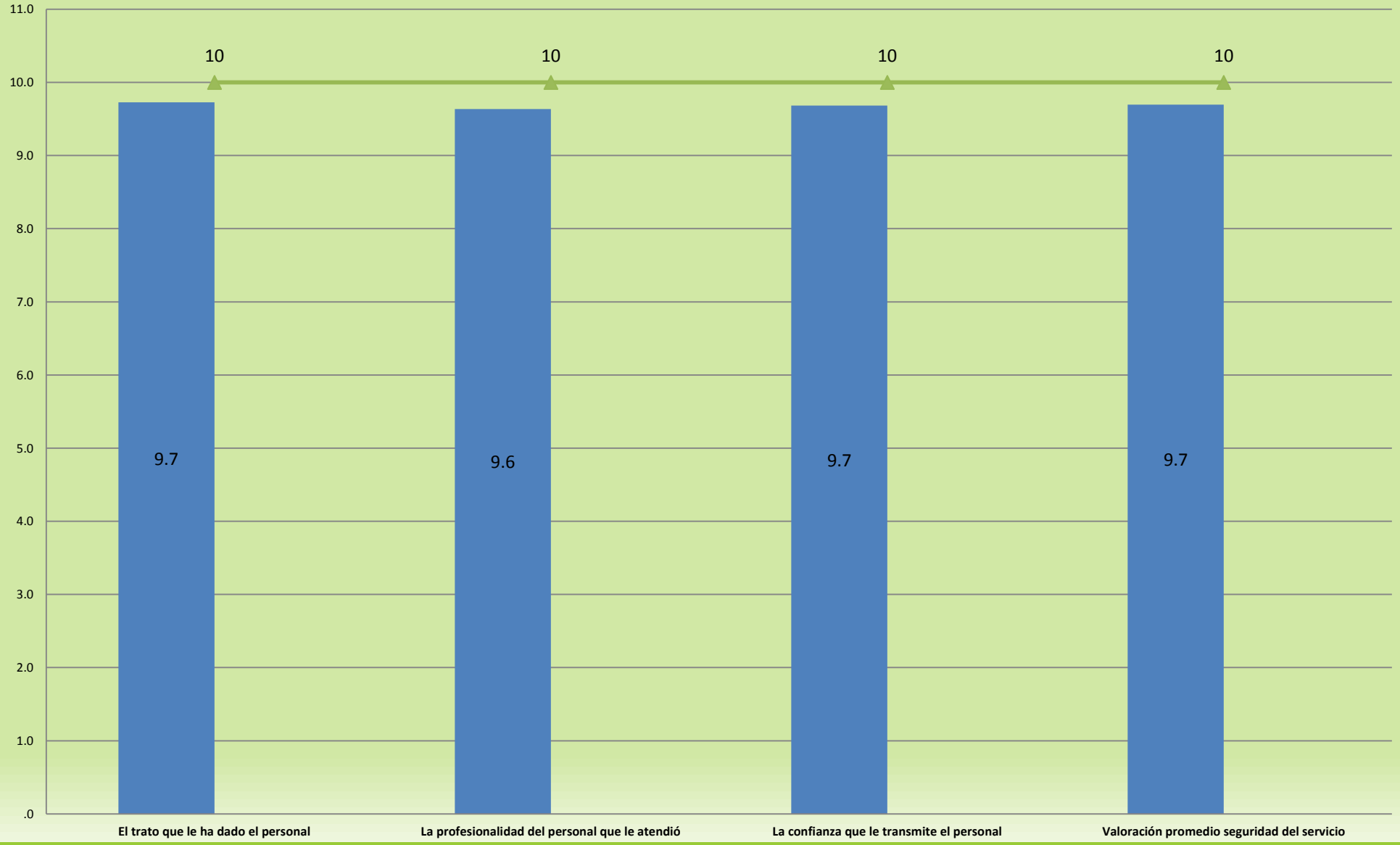
Fiabilidad del Servicio



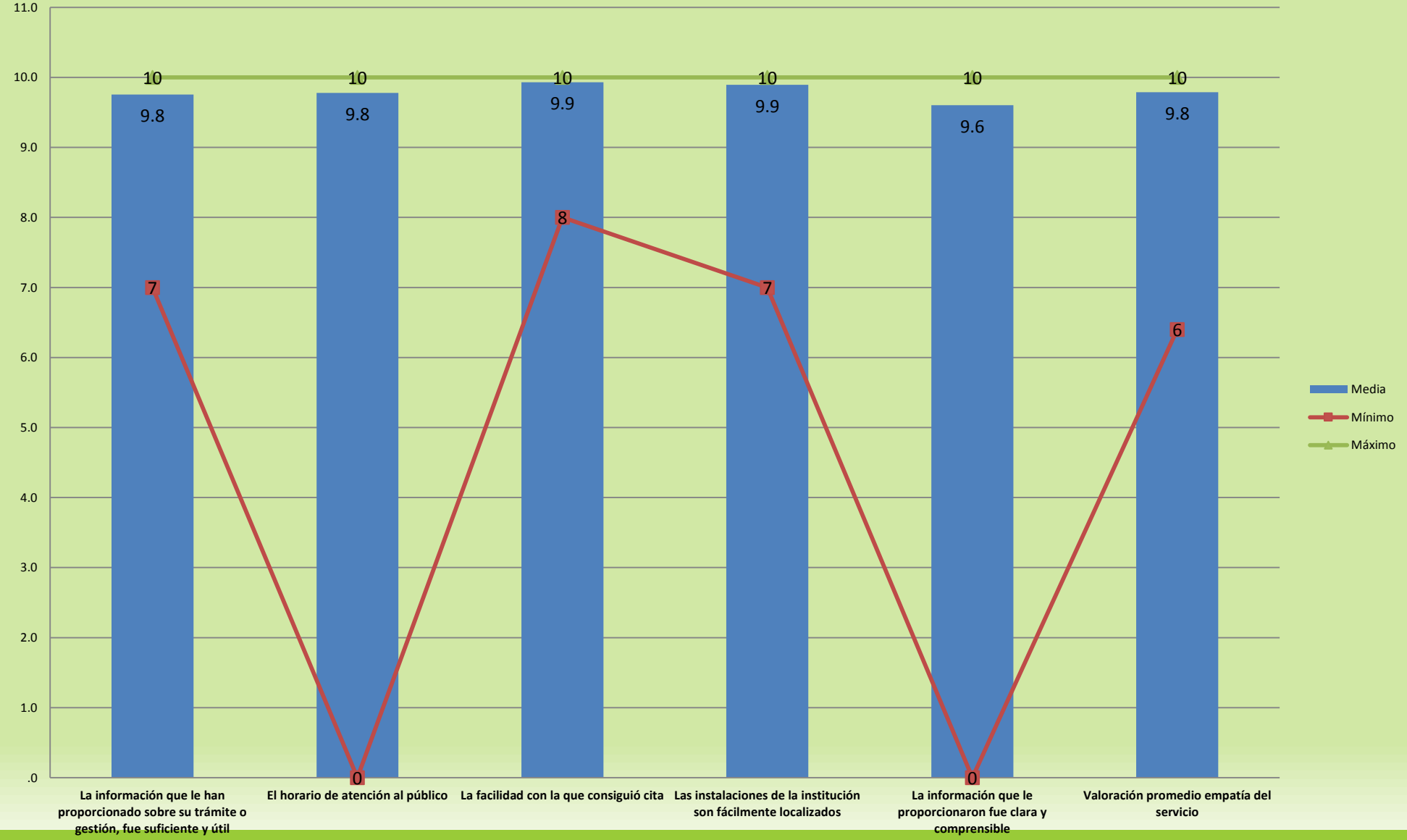
Capacidad de Respuesta



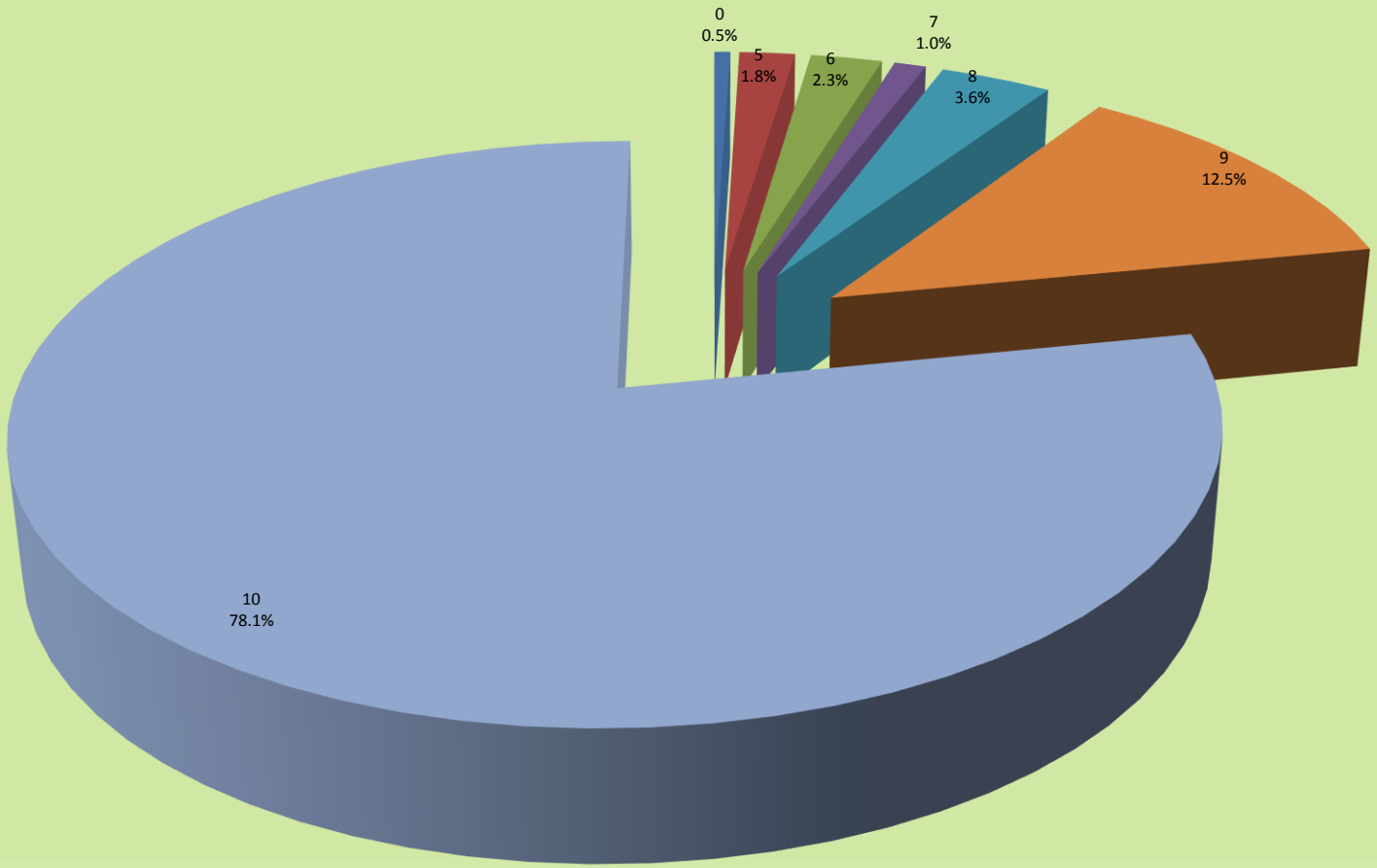
Seguridad del Servicio



Empatía del Servicio

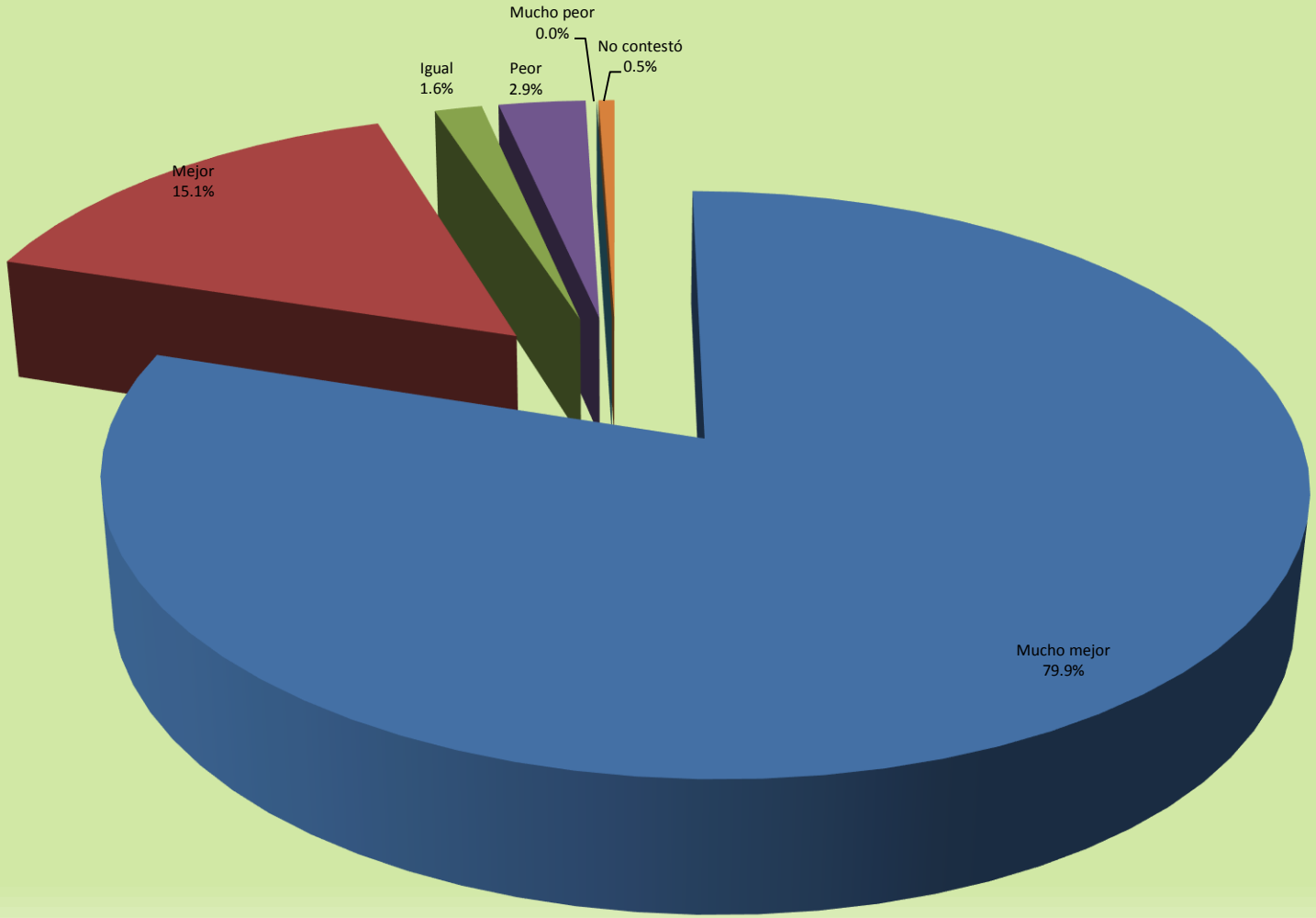


Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 la máxima valoración.

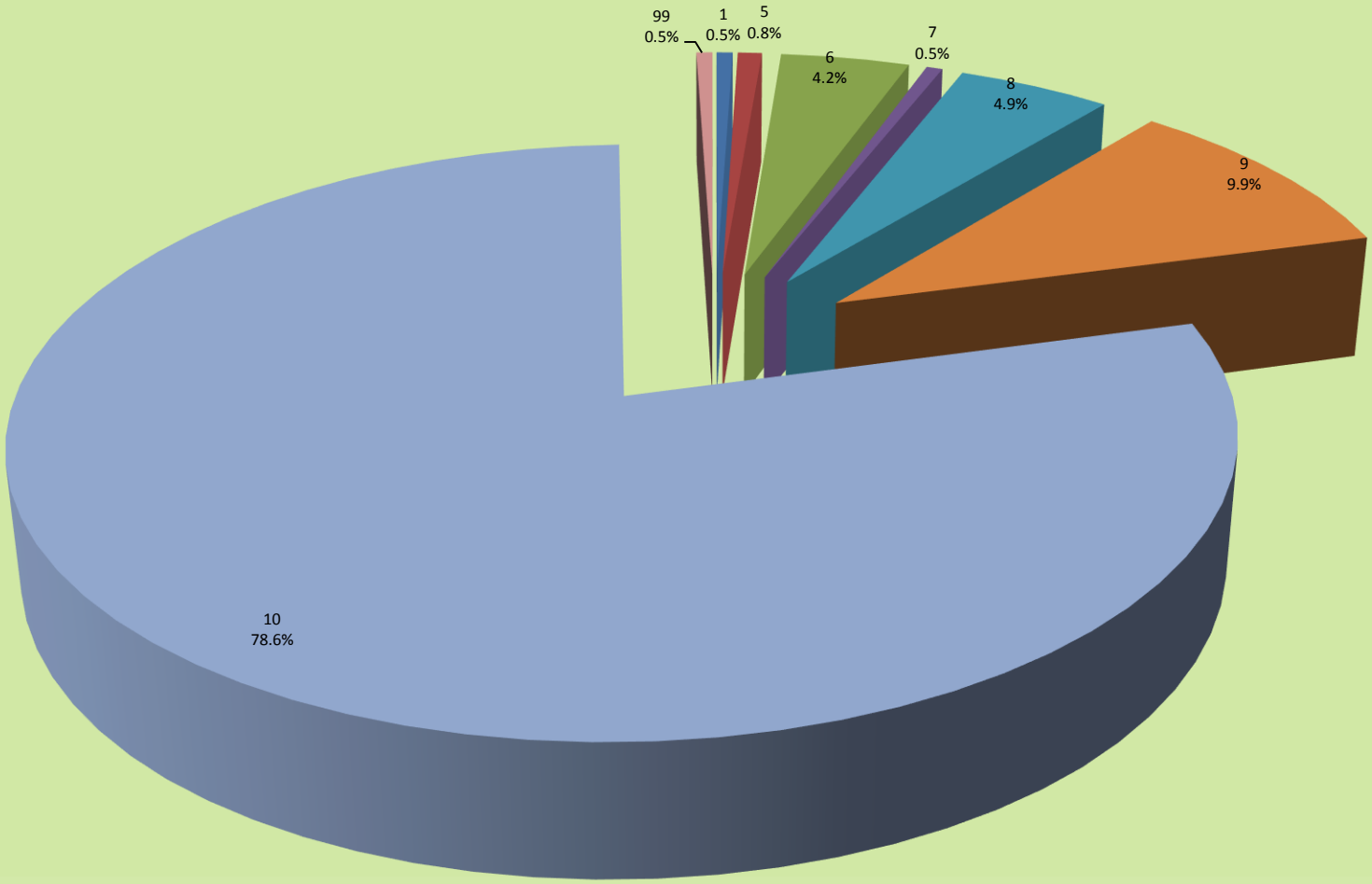


Monumento a los Héroes de la Restauración

El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que esperaban.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 la máxima valoración.



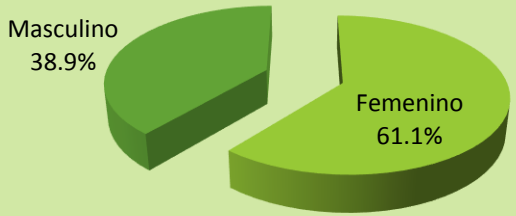
Liceo secundario Juan Antonio Collado

Para la recolección de los datos en el liceo Juan Antonio Collado se determino una muestra de 384 usuarios, el instrumento fue aplicado a los padres y tutores de los alumnos, que fueron convocados por la dirección del centro educativo.

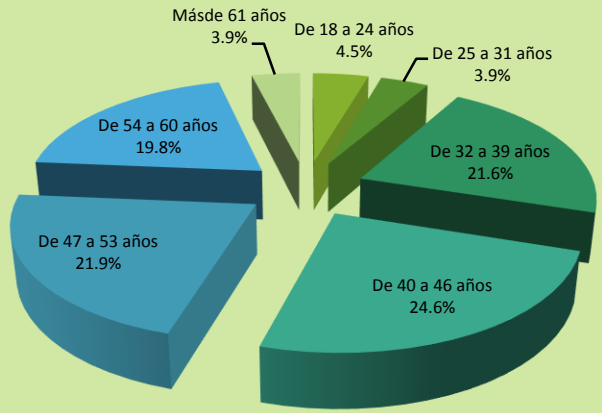
Del total de los encuestados el 61.1% corresponde al genero femenino y el 38.9% al genero masculino, cuyas edades predominantes se encuentran distribuida de los 40 a 46 años; el mayor porcentaje de los encuestados alcanzaron la educación básica con un 44.9%; de los 384 encuestados el mayor porcentaje corresponde a personas que se encuentran laborando, representado por el 38% del total de la muestra seleccionada.

Variables Sociodemográficas

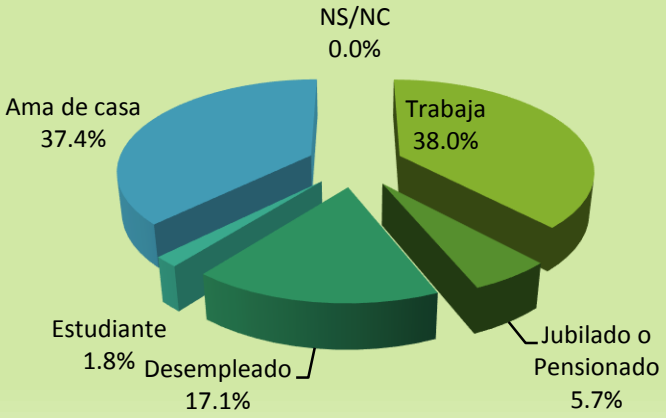
Género



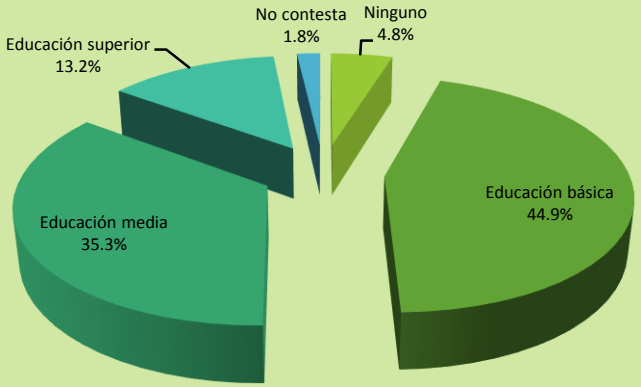
Rango de edad



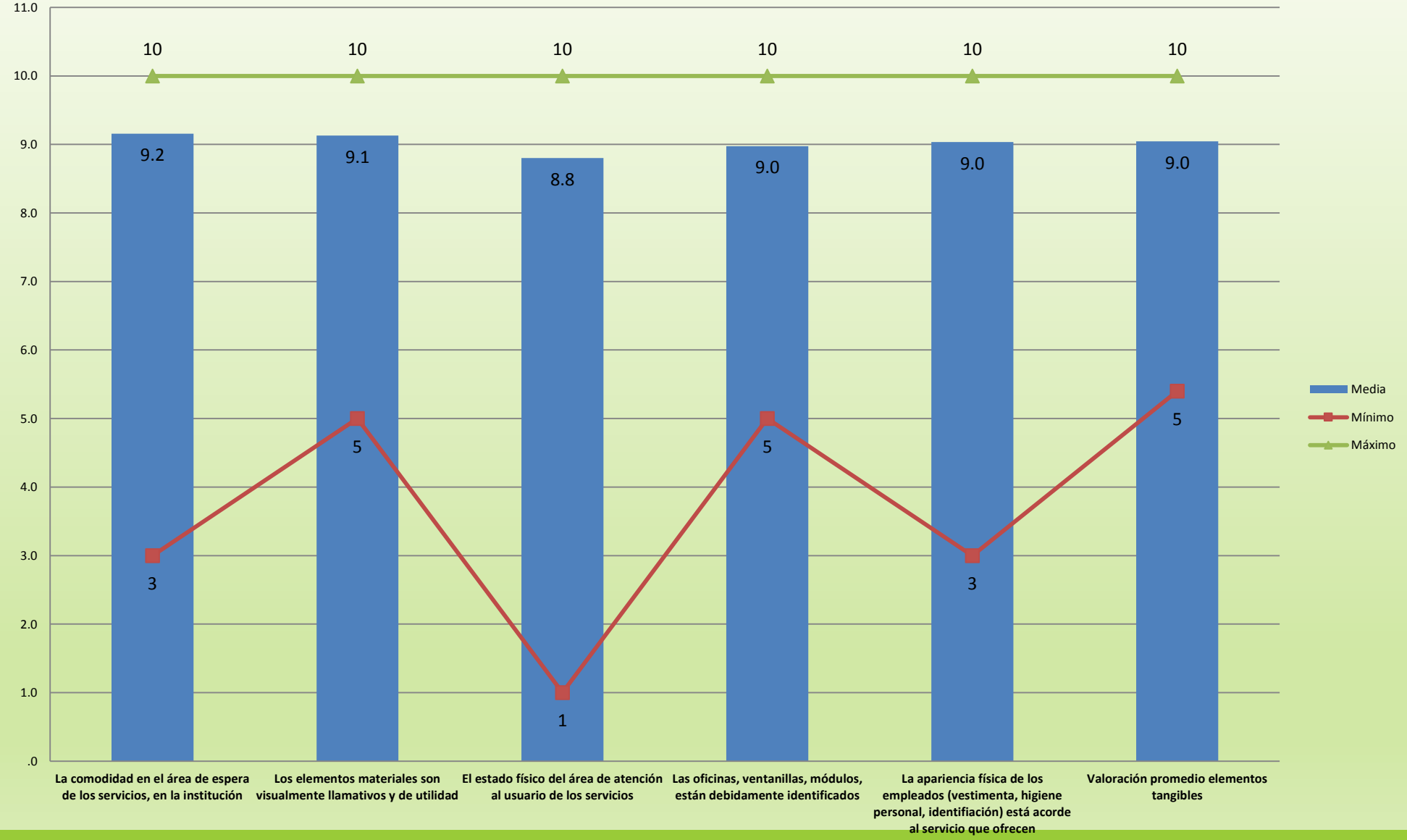
Situación laboral



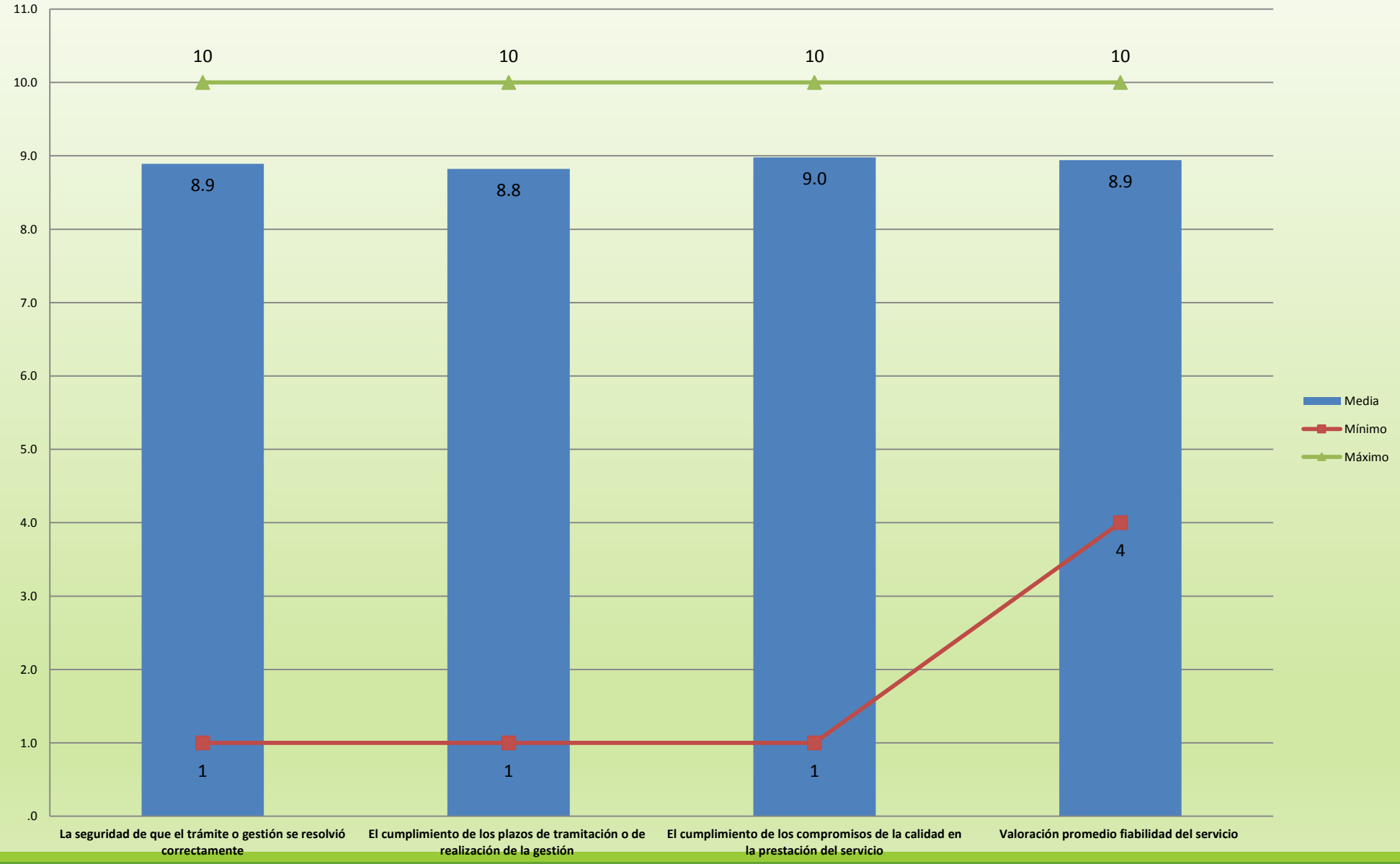
Grado de estudio alcanzado



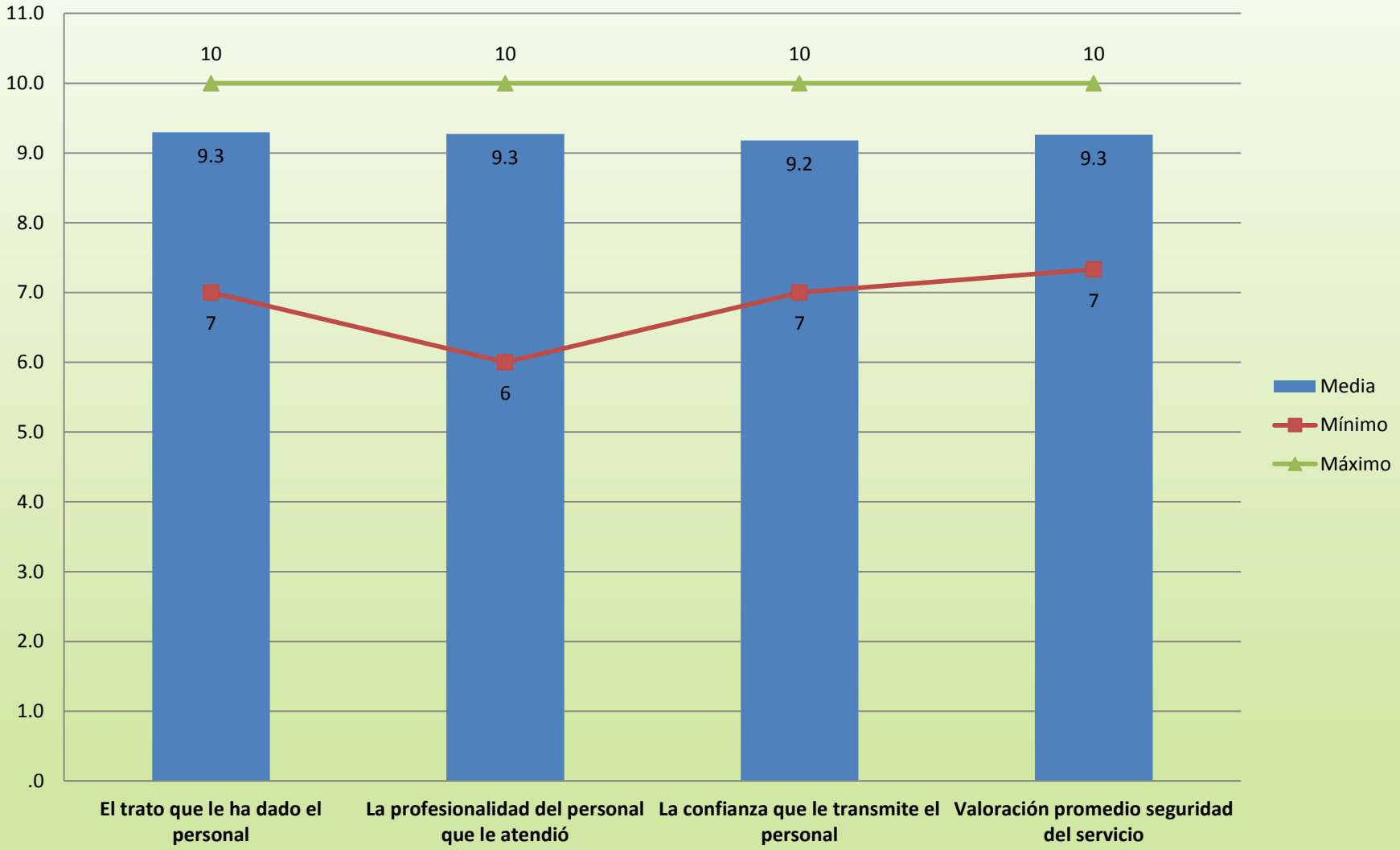
Elementos Tangibles



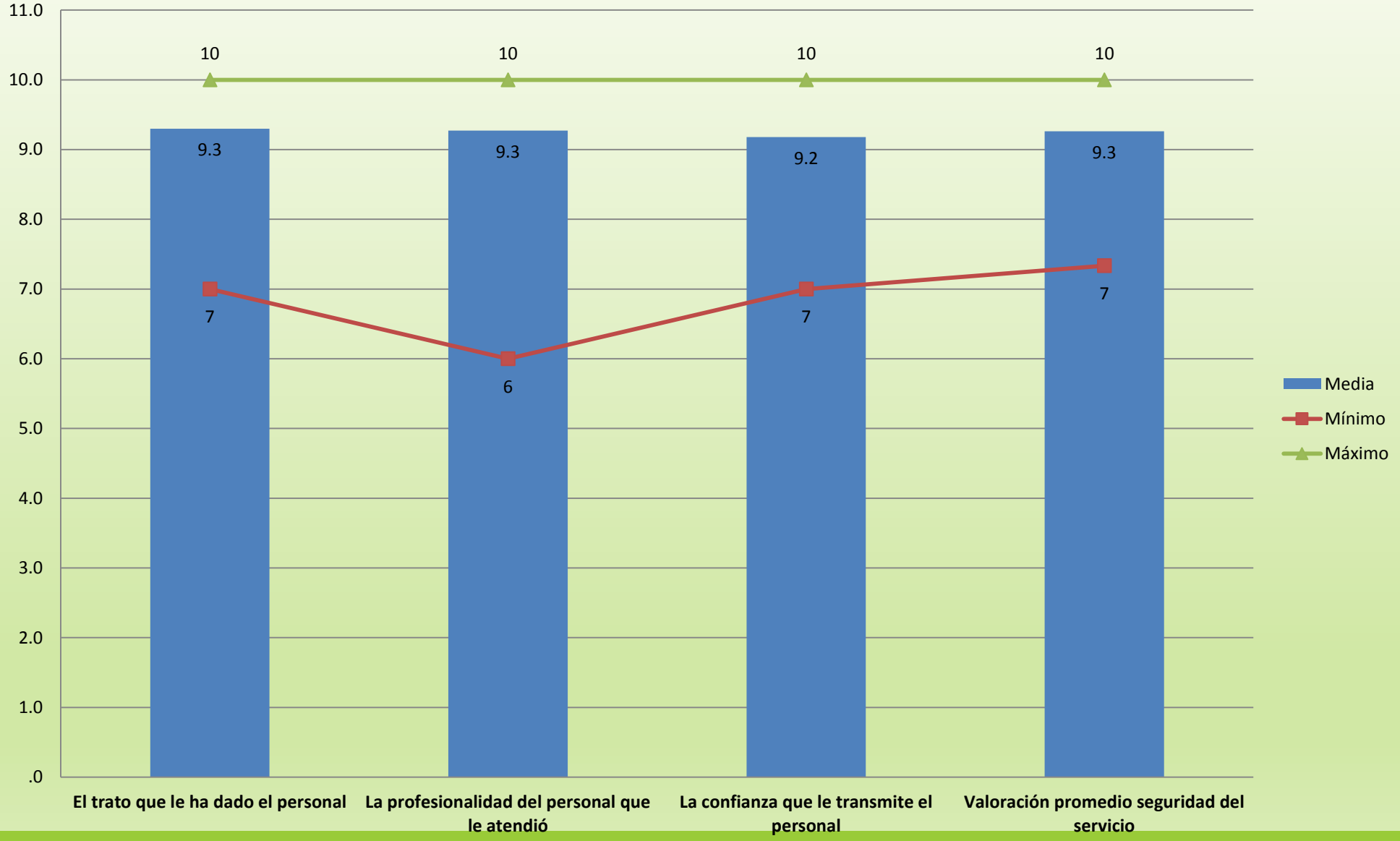
Fiabilidad del Servicio



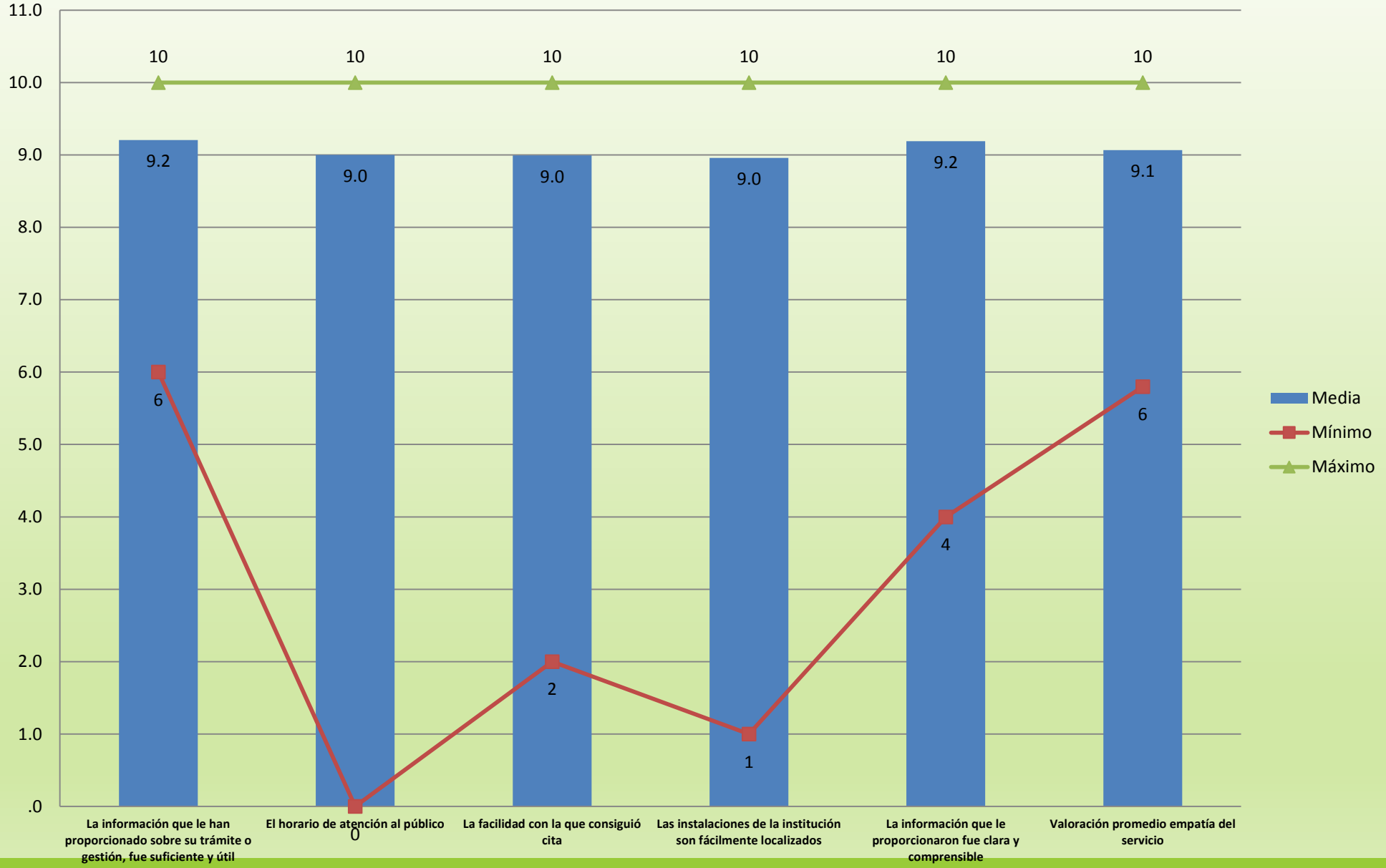
Seguridad del Servicio



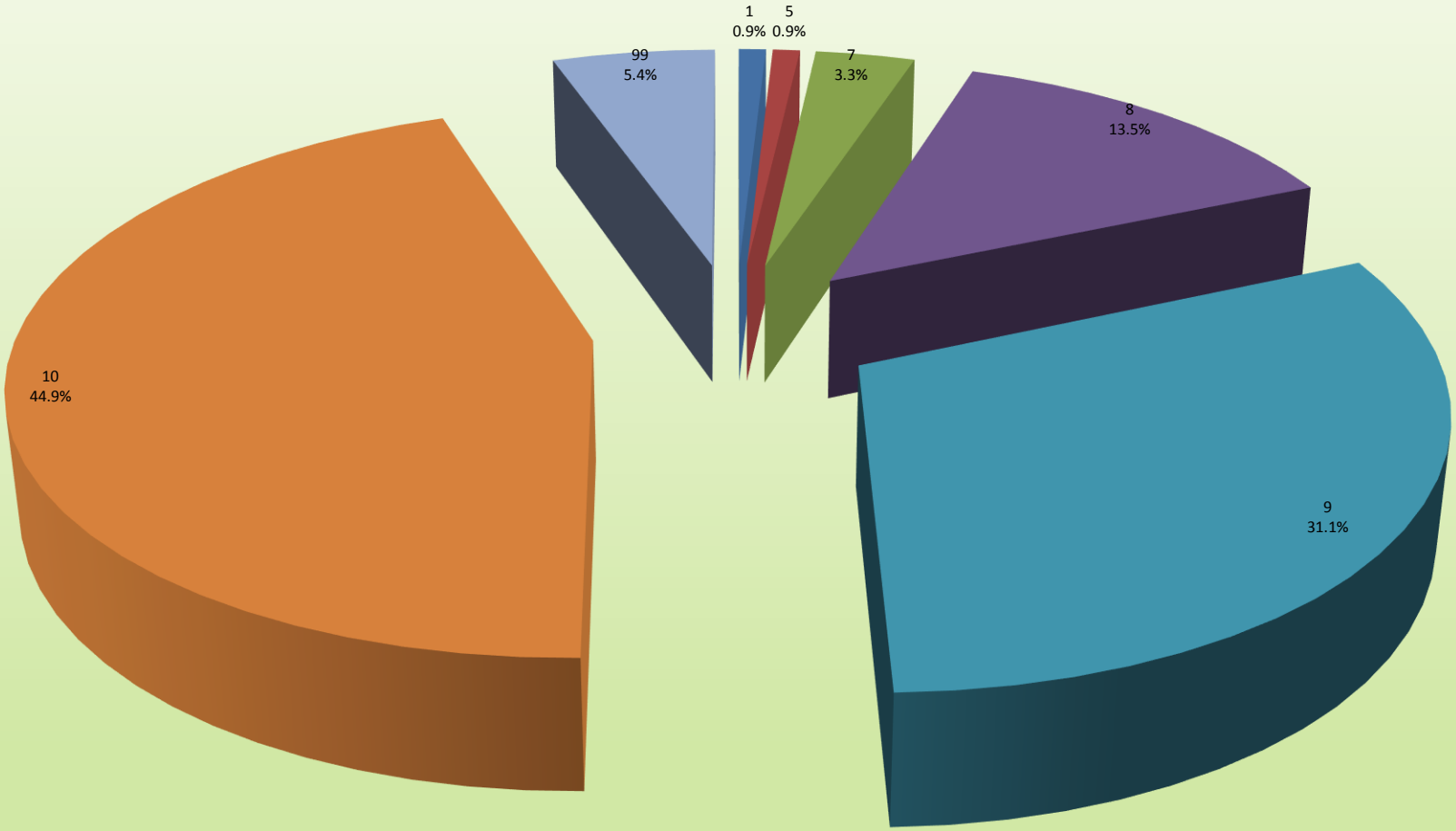
Seguridad del Servicio



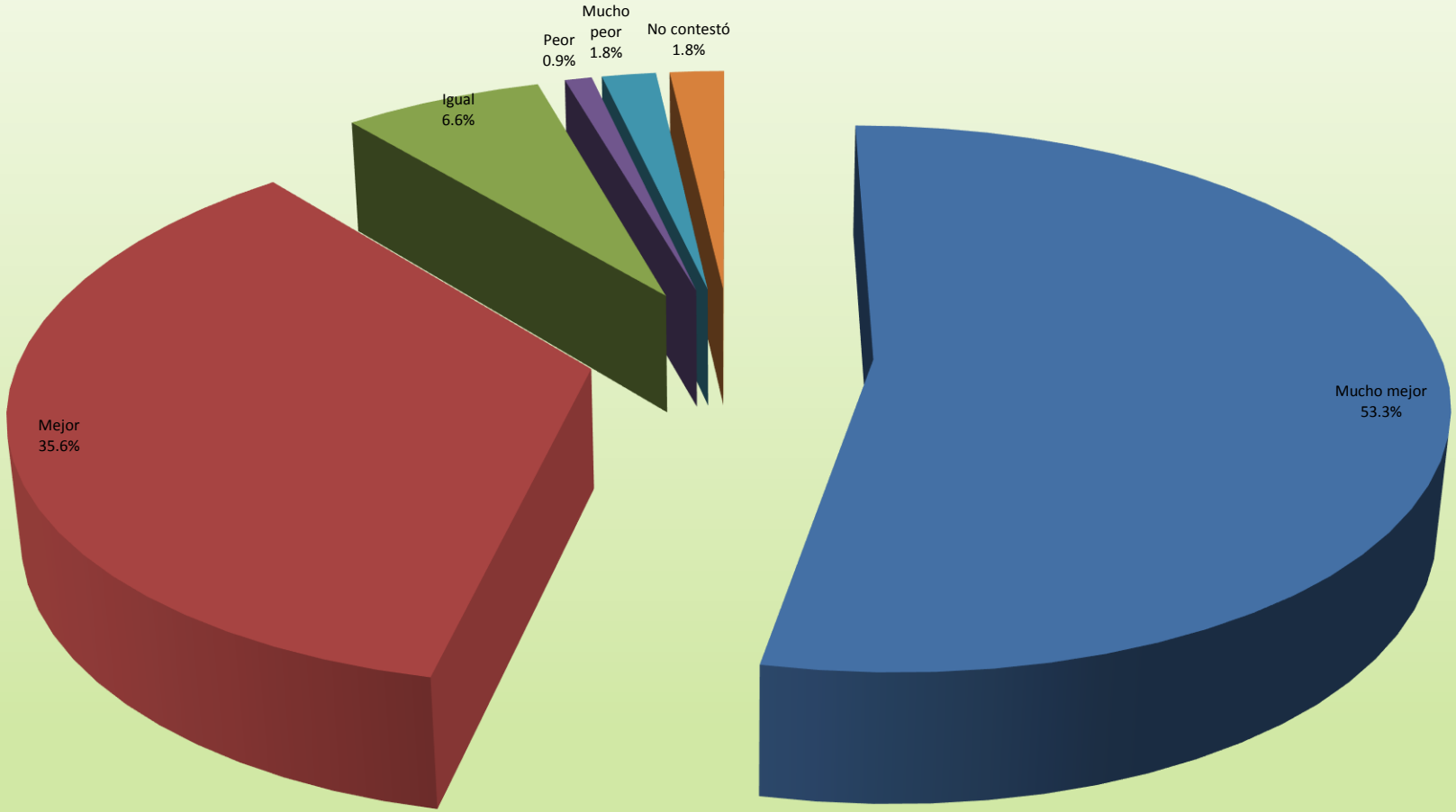
Empatía del Servicio



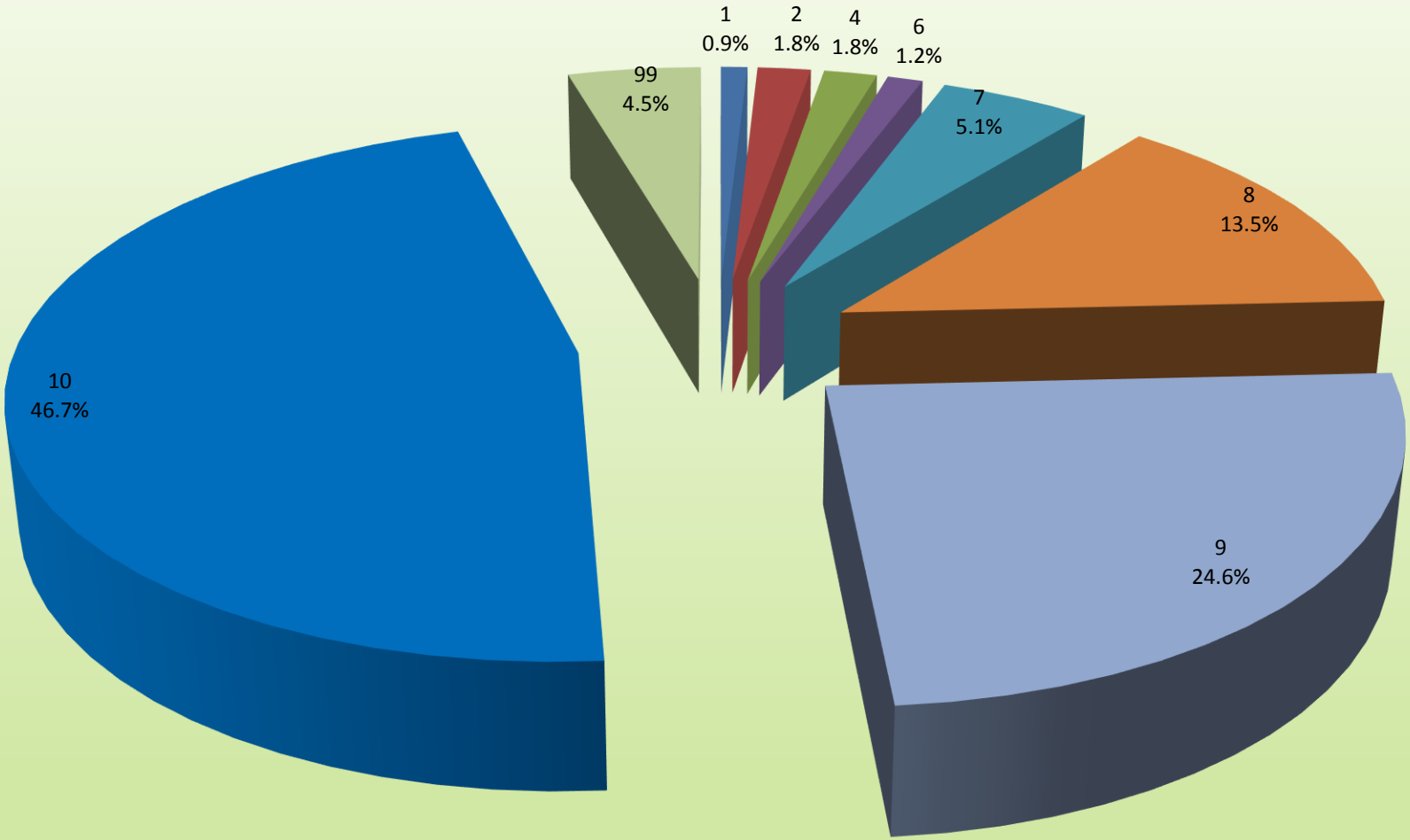
Medida en que consideran los usuarios que el servicio recibido se adecua a sus necesidades



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaban



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 la máxima valoración.



Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN)

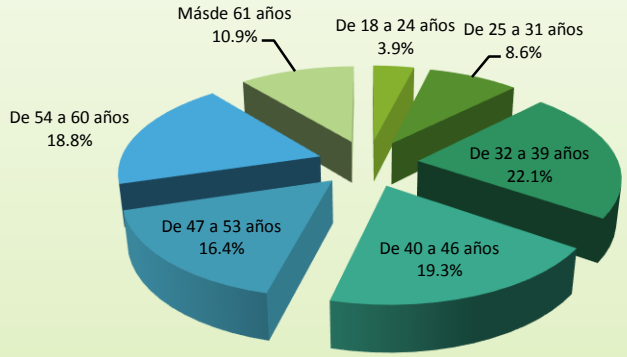
Para la recolección de los datos en la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago se determino una muestra de 384 usuarios, el instrumento fue aplicado a los usuarios que acudieron a las instalaciones de la institución en busca de algún servicio.

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados corresponde al género masculino, con un 60.9%, lo que representa 234 del total de la muestra, el 39.9% restante corresponde al género femenino, para un total de 150 encuestados, cuyas edades predominantes se encuentra en el rango de los 32 a 39 años, que han alcanzado la educación media y se encuentran laborando.

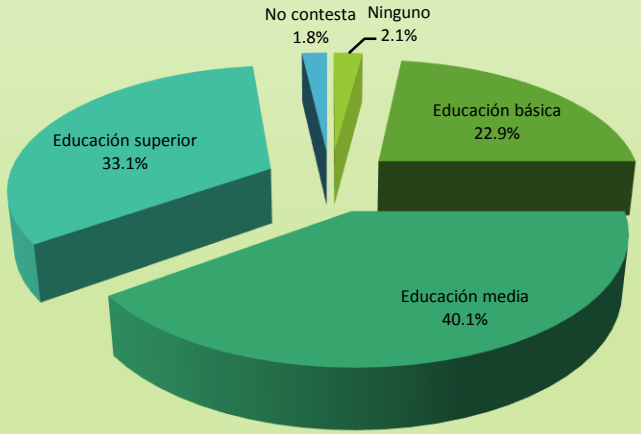
Variables Sociodemográficas

Género

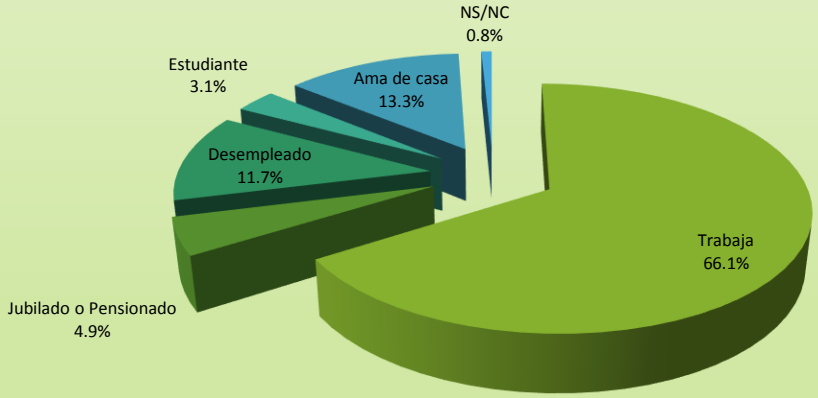
Rango de edad



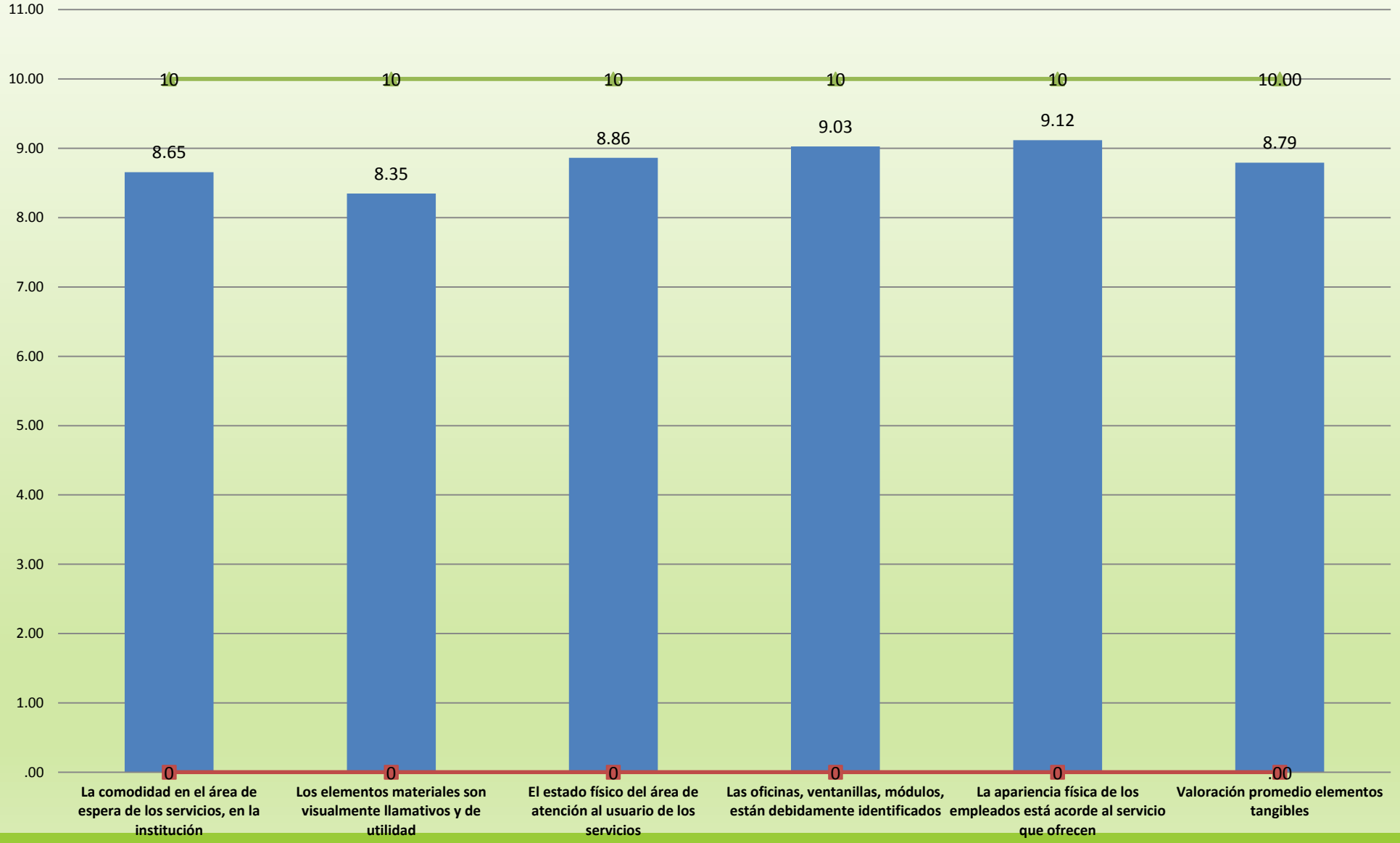
Grado de estudio alcanzado



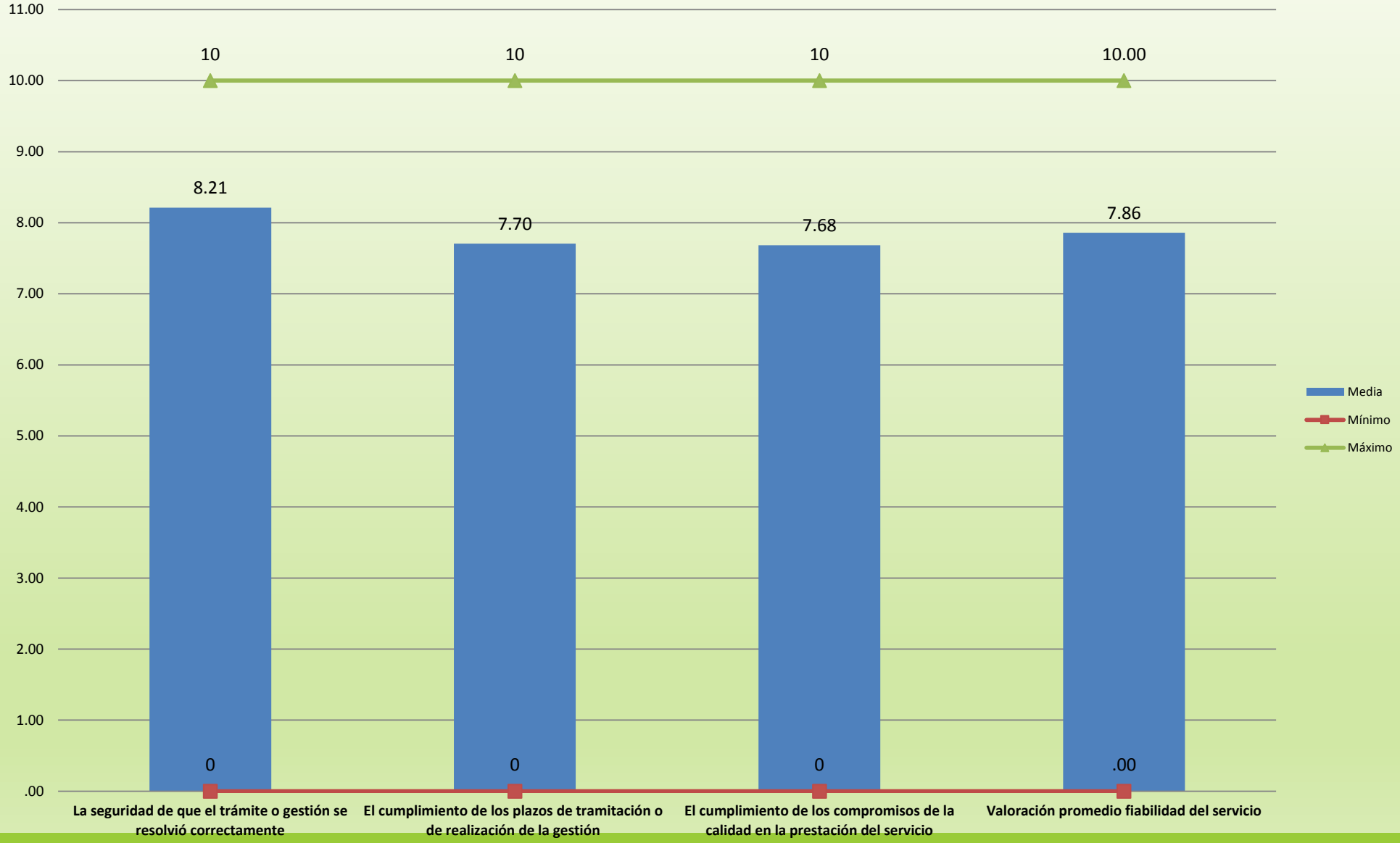
Situación laboral



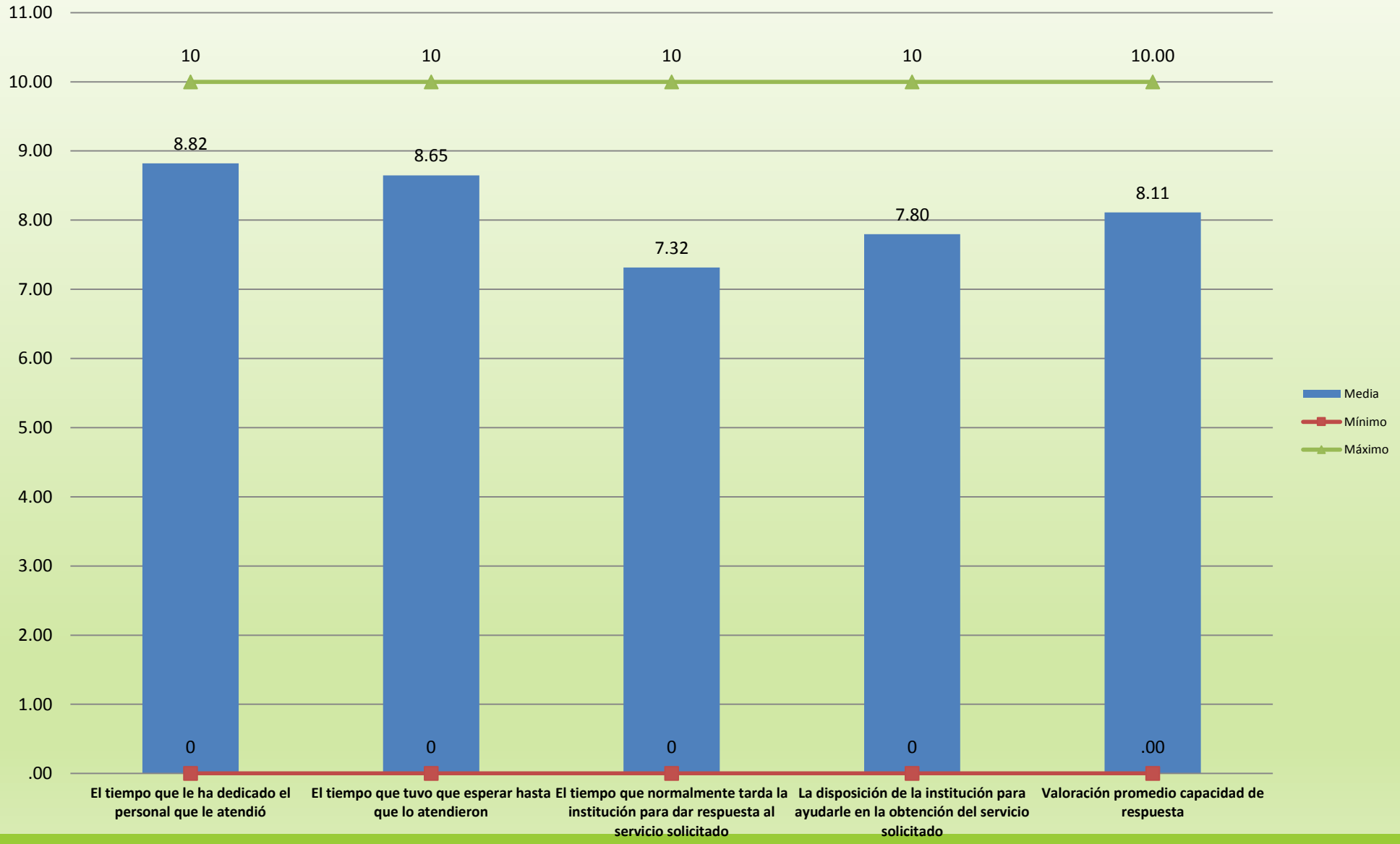
Elementos Tangibles



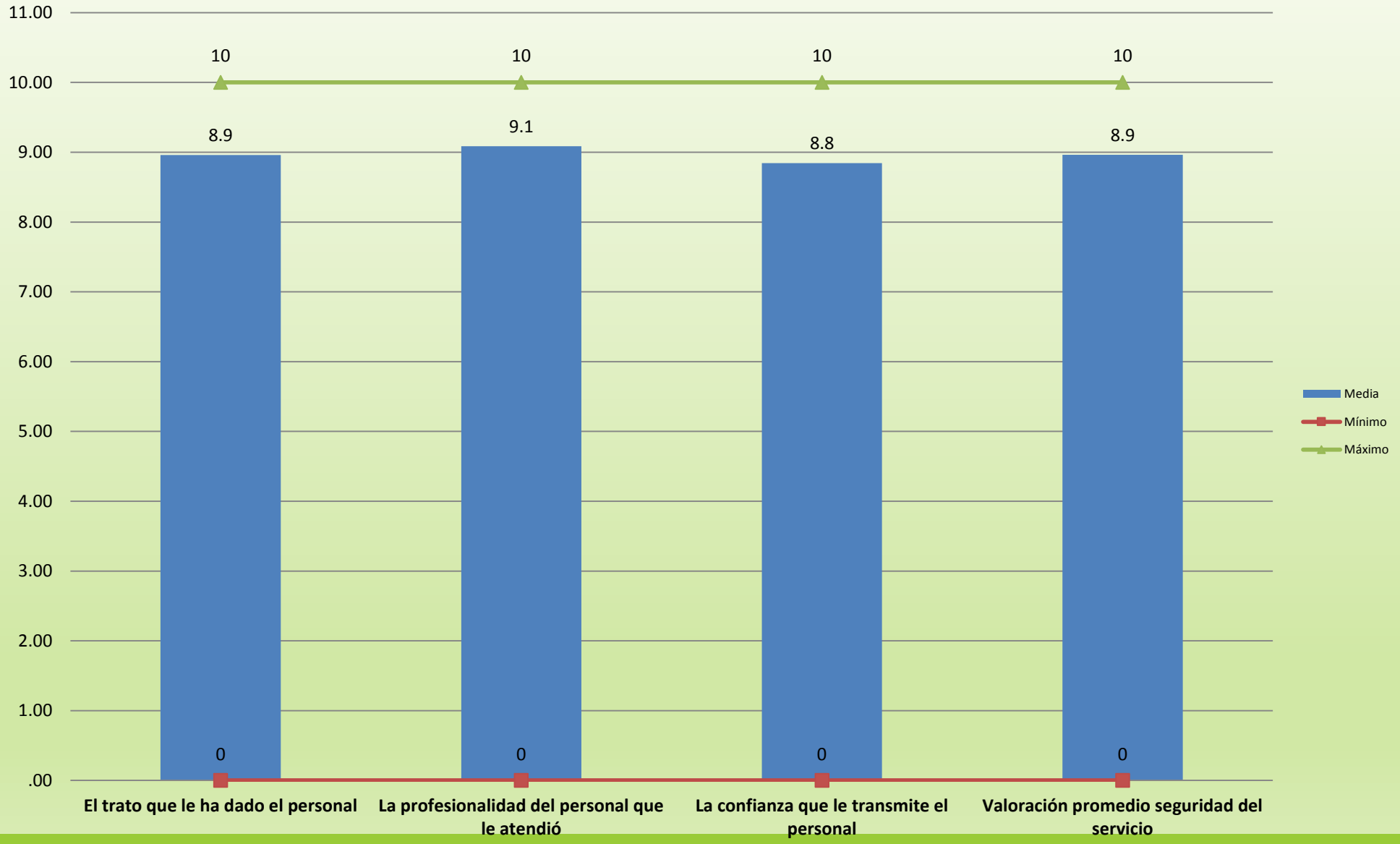
Fiabilidad del Servicio



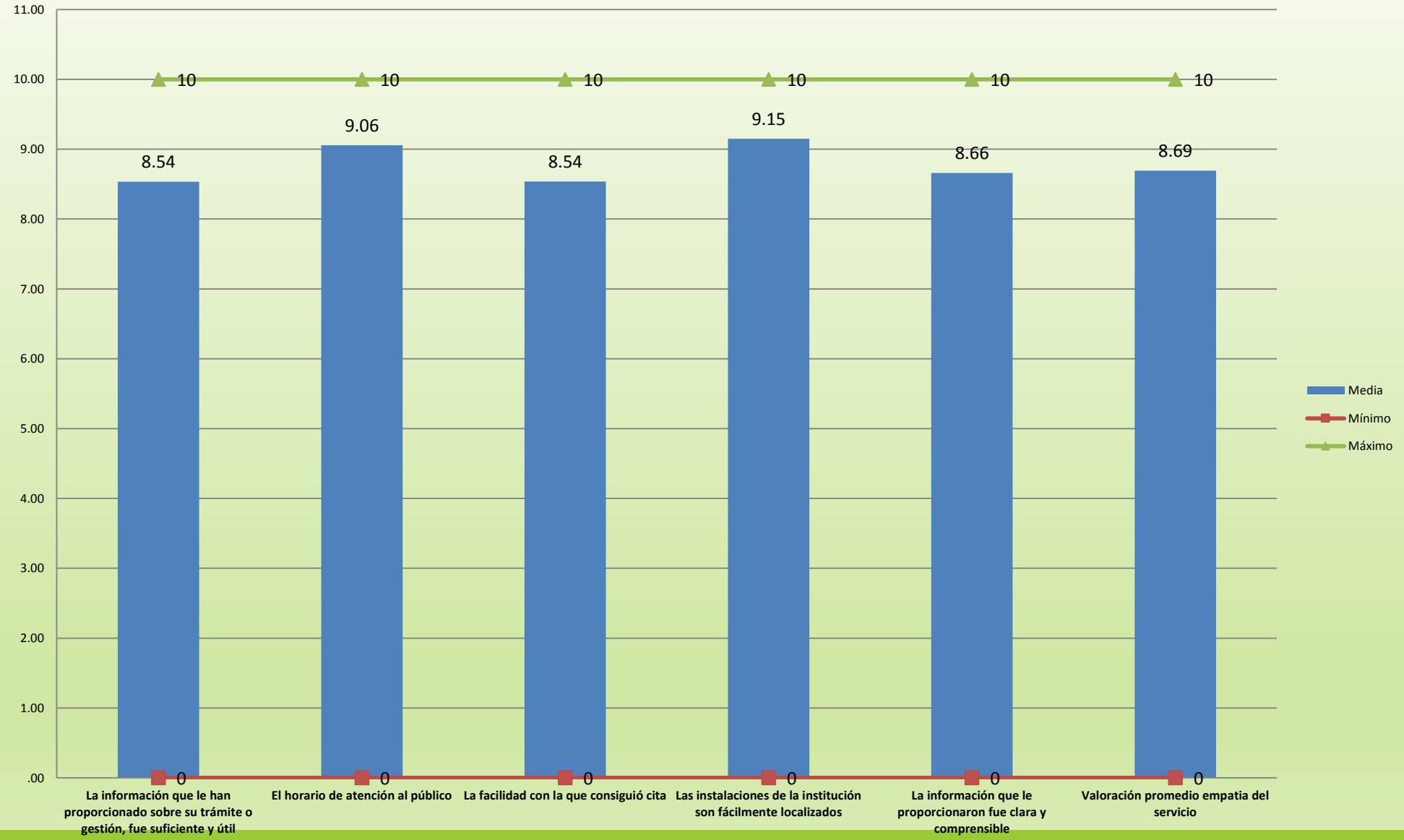
Capacidad de Respuesta



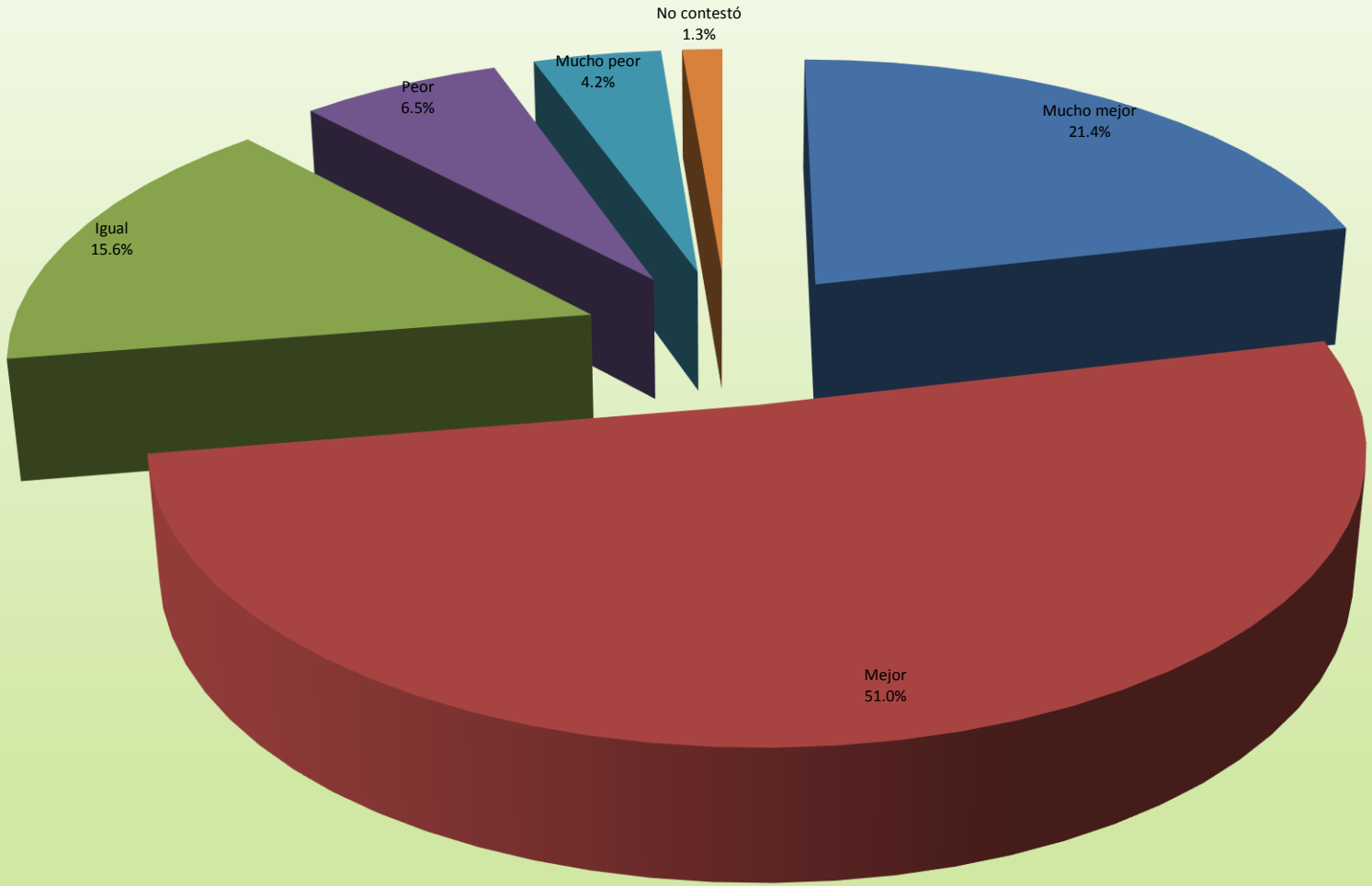
Seguridad del Servicio



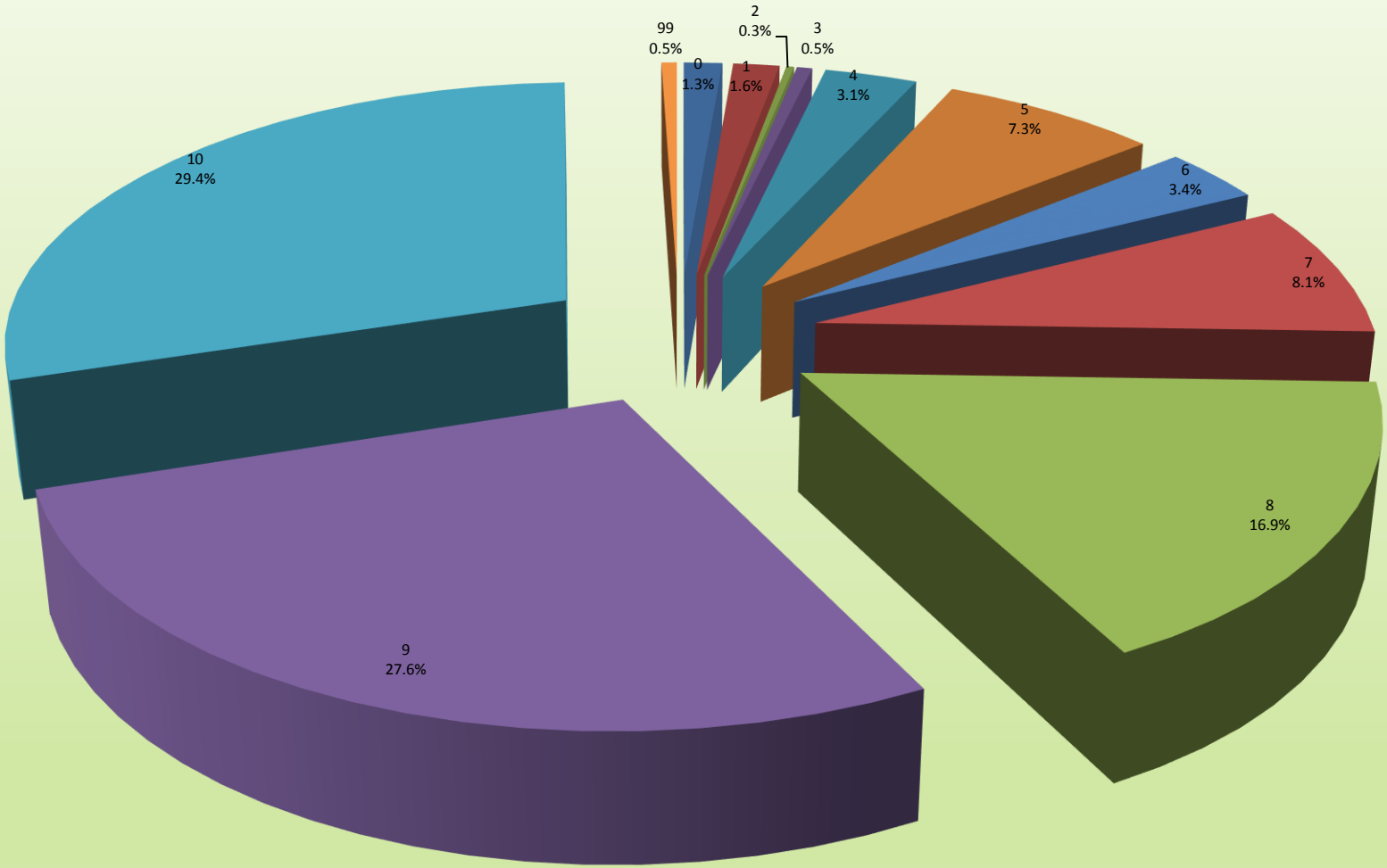
Empatía del Servicio



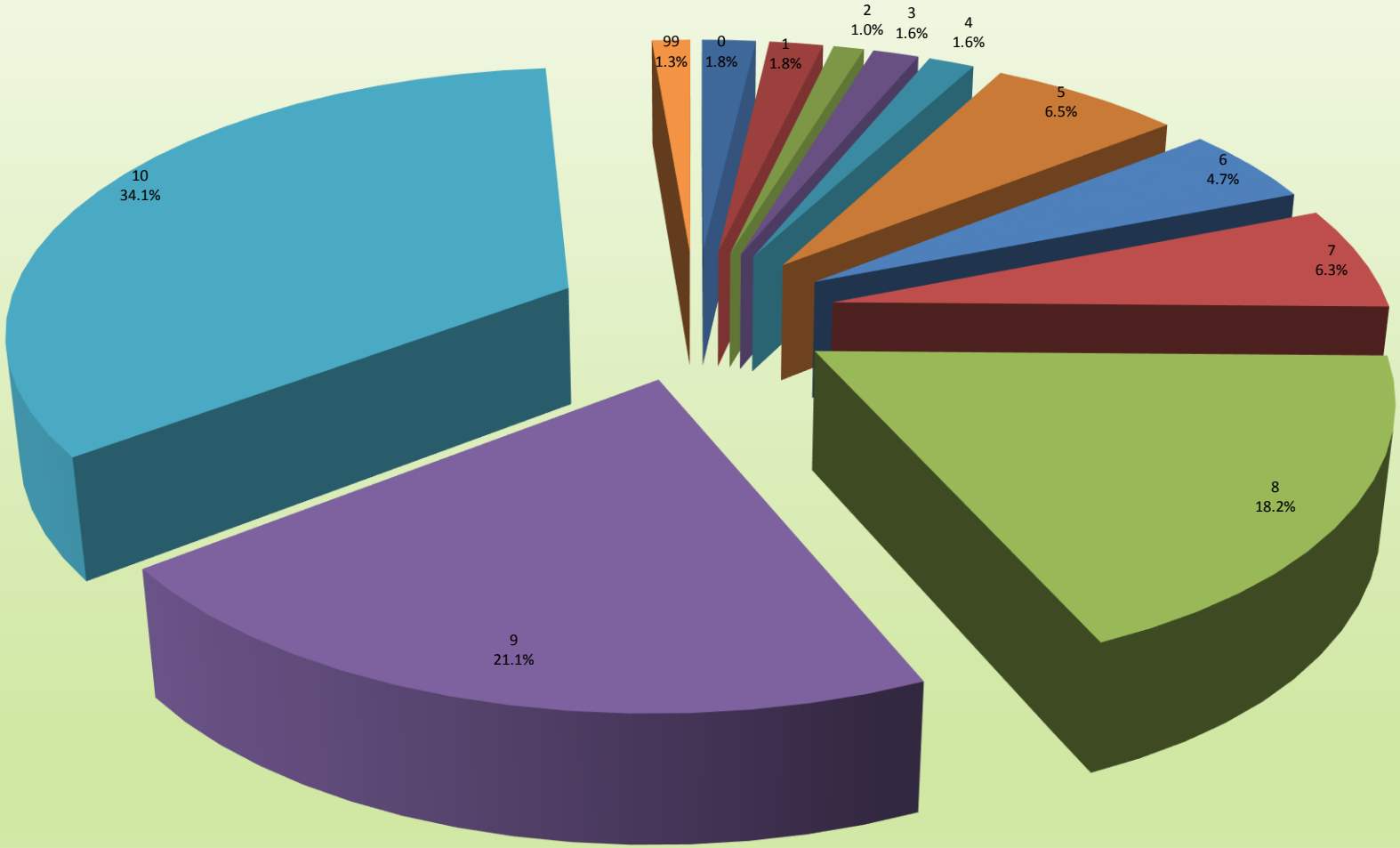
El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaban



Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 la máxima valoración.



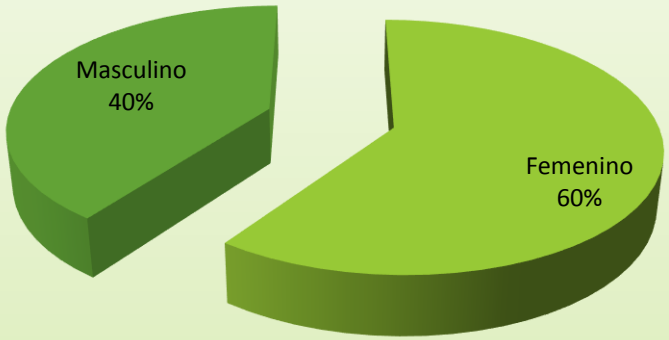
Departamento de Investigaciones Clínicas del Hospital Cabral y Báez

Para la recolección de los datos en el Departamento de Investigaciones Clínicas del Hospital Cabral y Báez, fue determinada una muestra de 110 pacientes, entre ellos los que estaban internos en la unidad y los que fueron en busca de algún servicio.

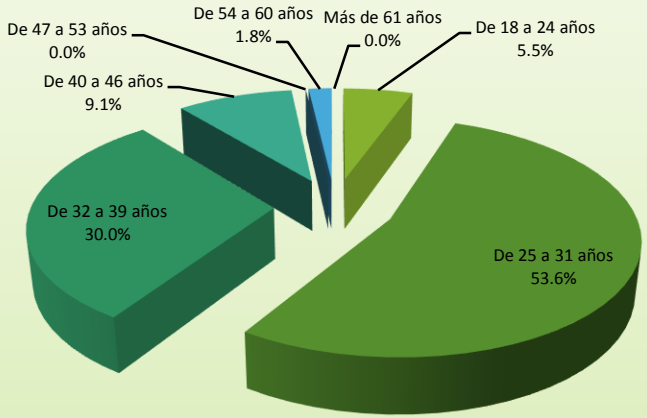
El 60% de los usuarios encuestados, corresponden al género femenino, lo que representa 66 del total de la muestra, el 40% restante corresponde al género masculino, para un total de 44 encuestados, cuyas edades predominantes se encuentra en el rango de los 25 a 31 años, con el 53.6% de la muestra, de los cuales el 92.7% se encuentra laborando y han alcanzado la educación superior.

Variables Sociodemográficas

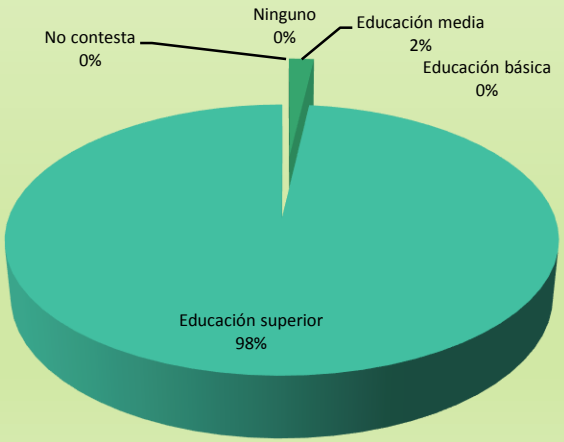
Género



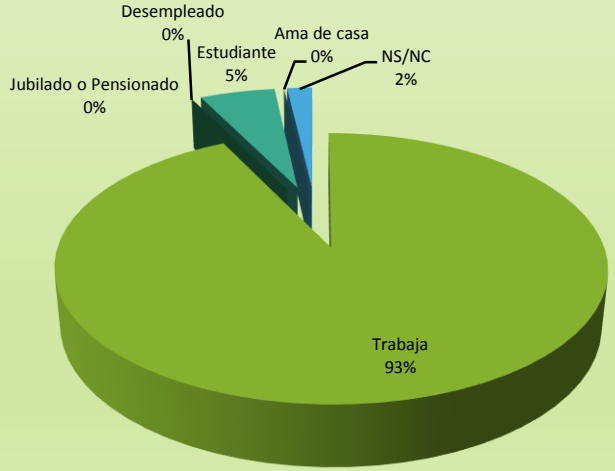
Rango de edad



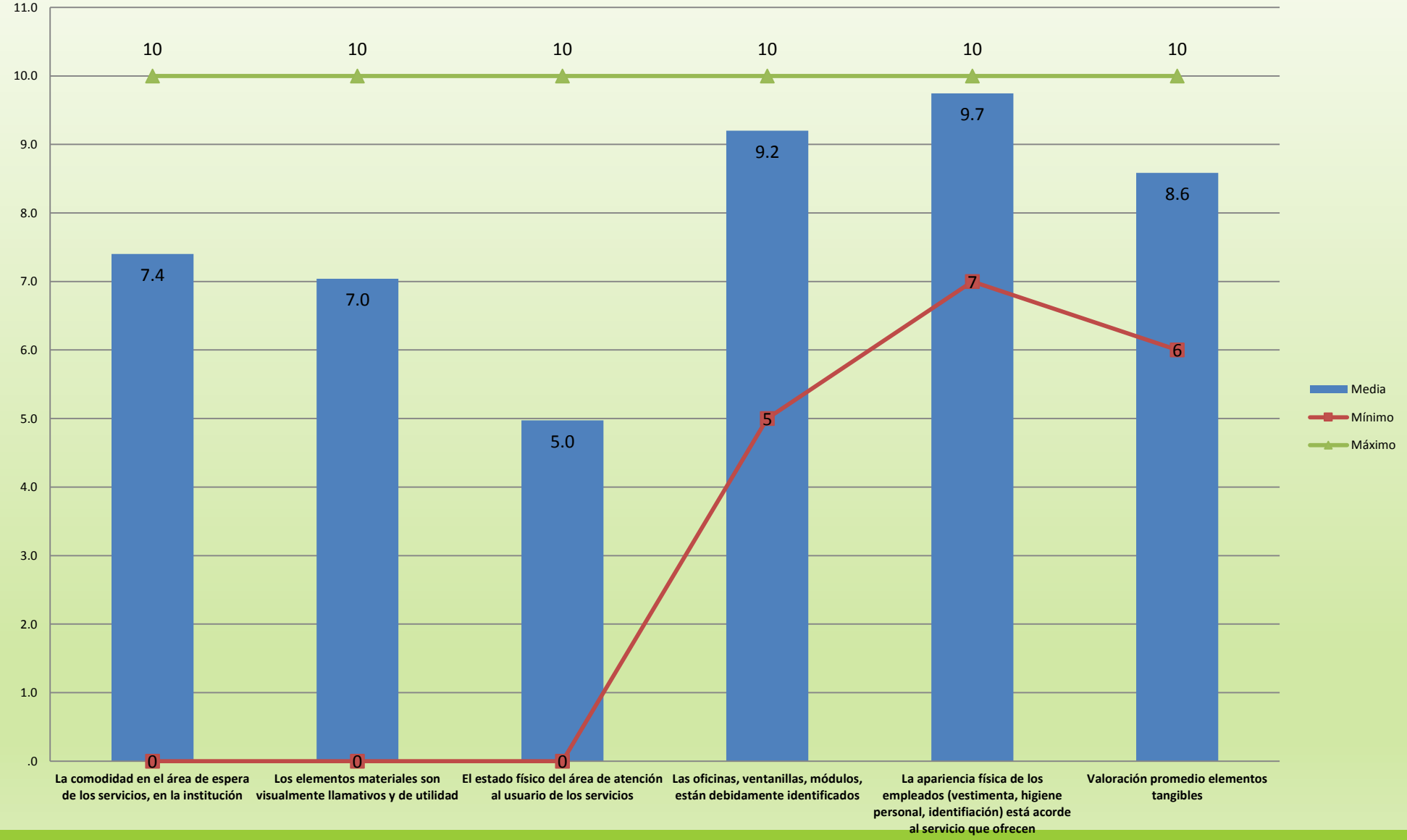
Grado de estudio alcanzado



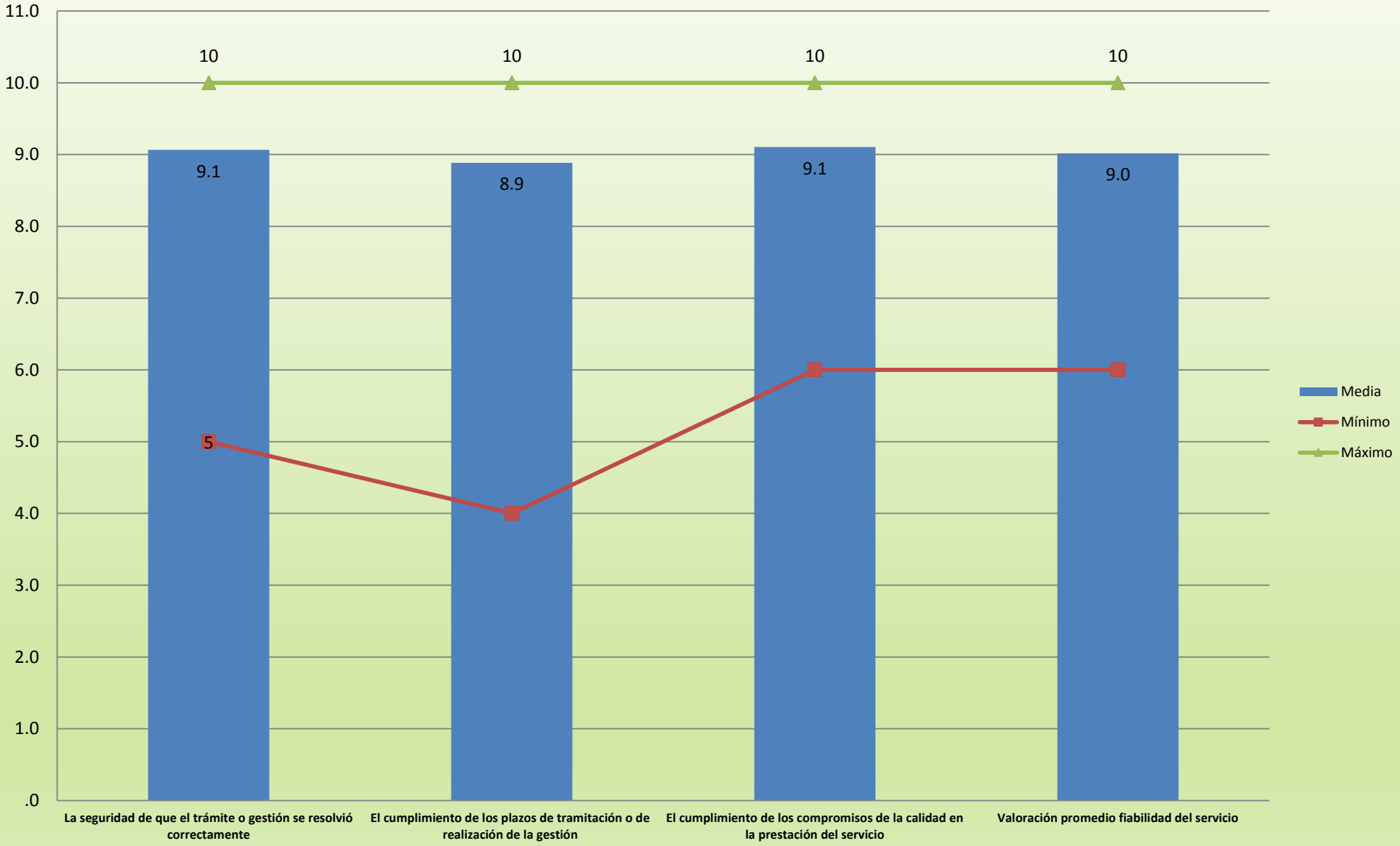
Situación laboral



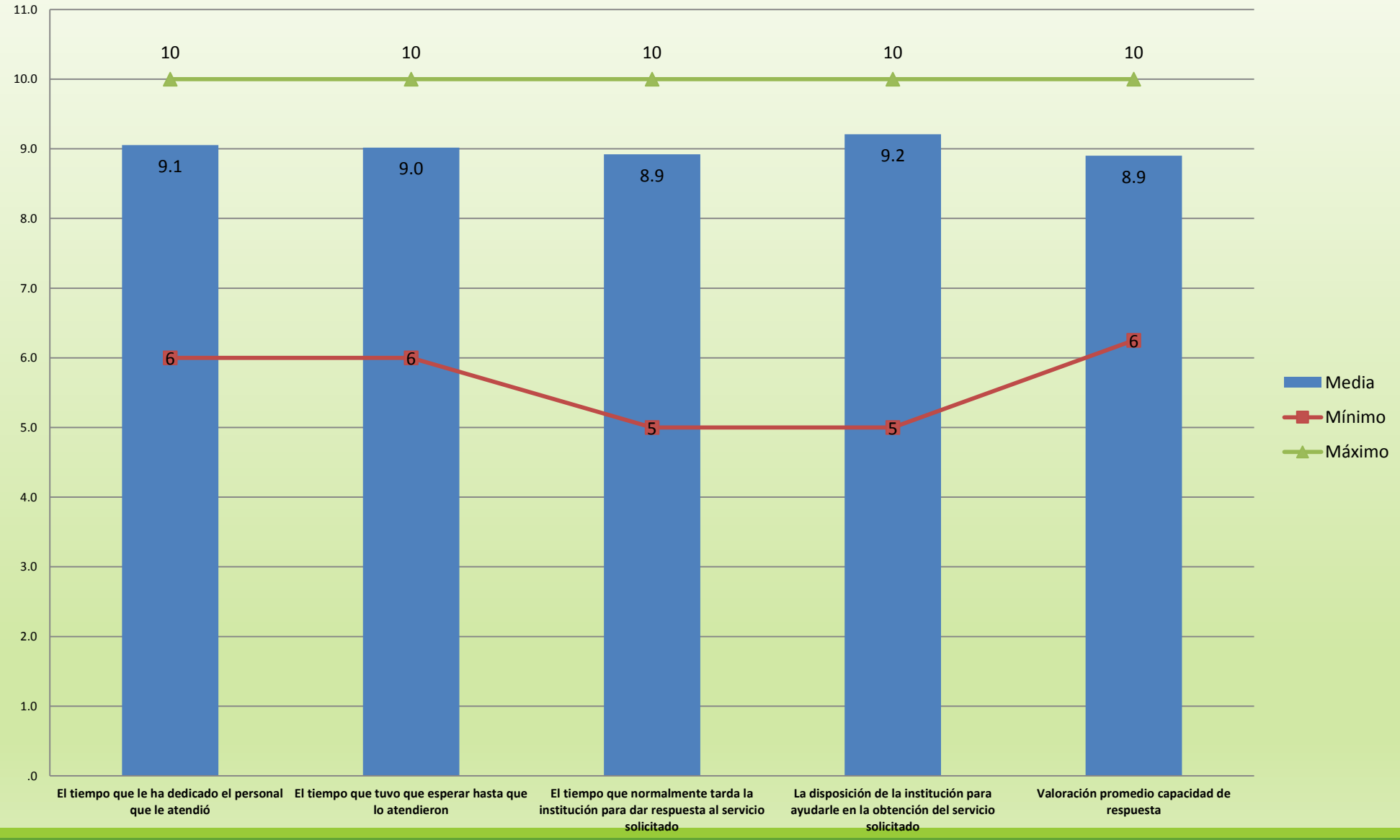
Elementos Tangibles



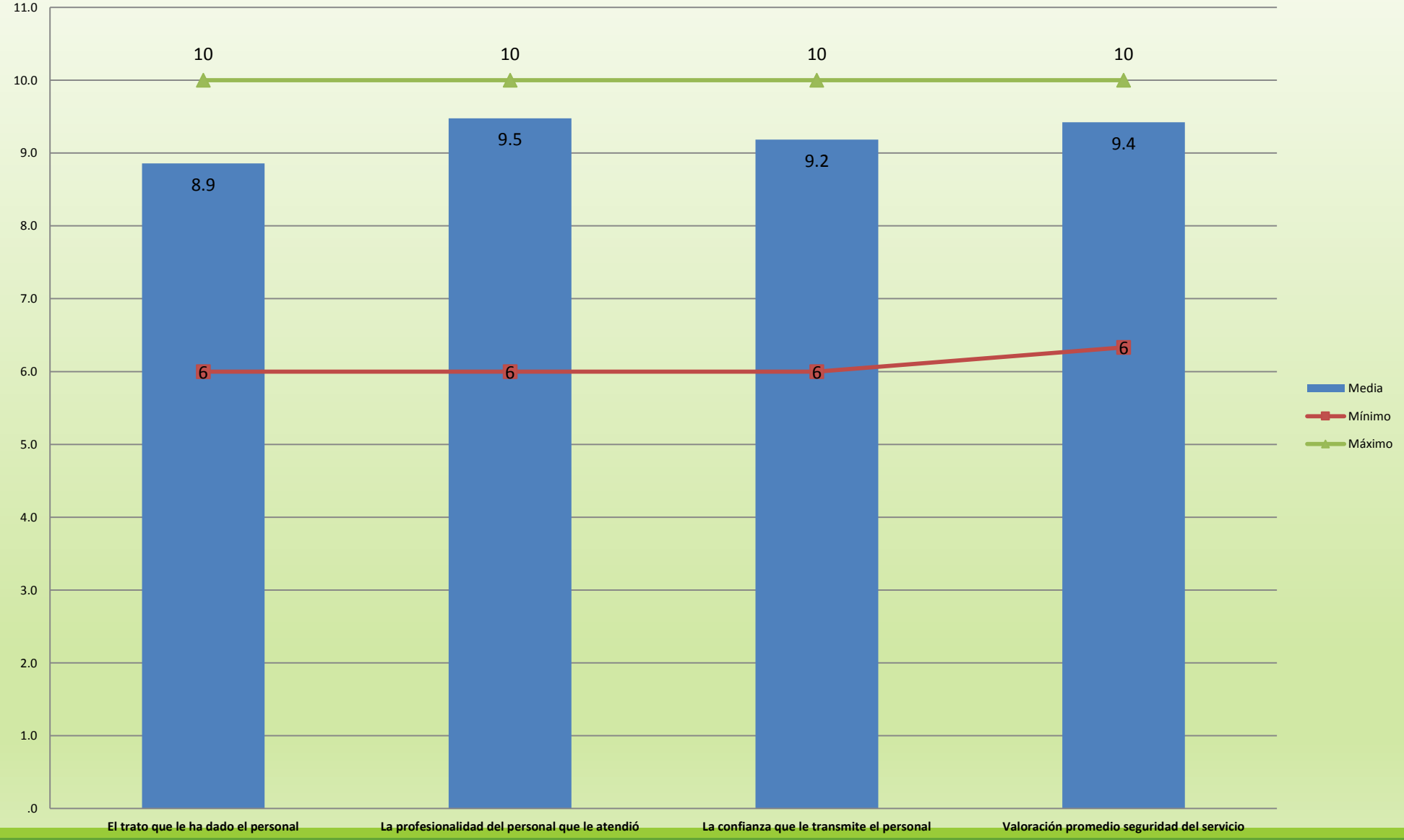
Fiabilidad del Servicio



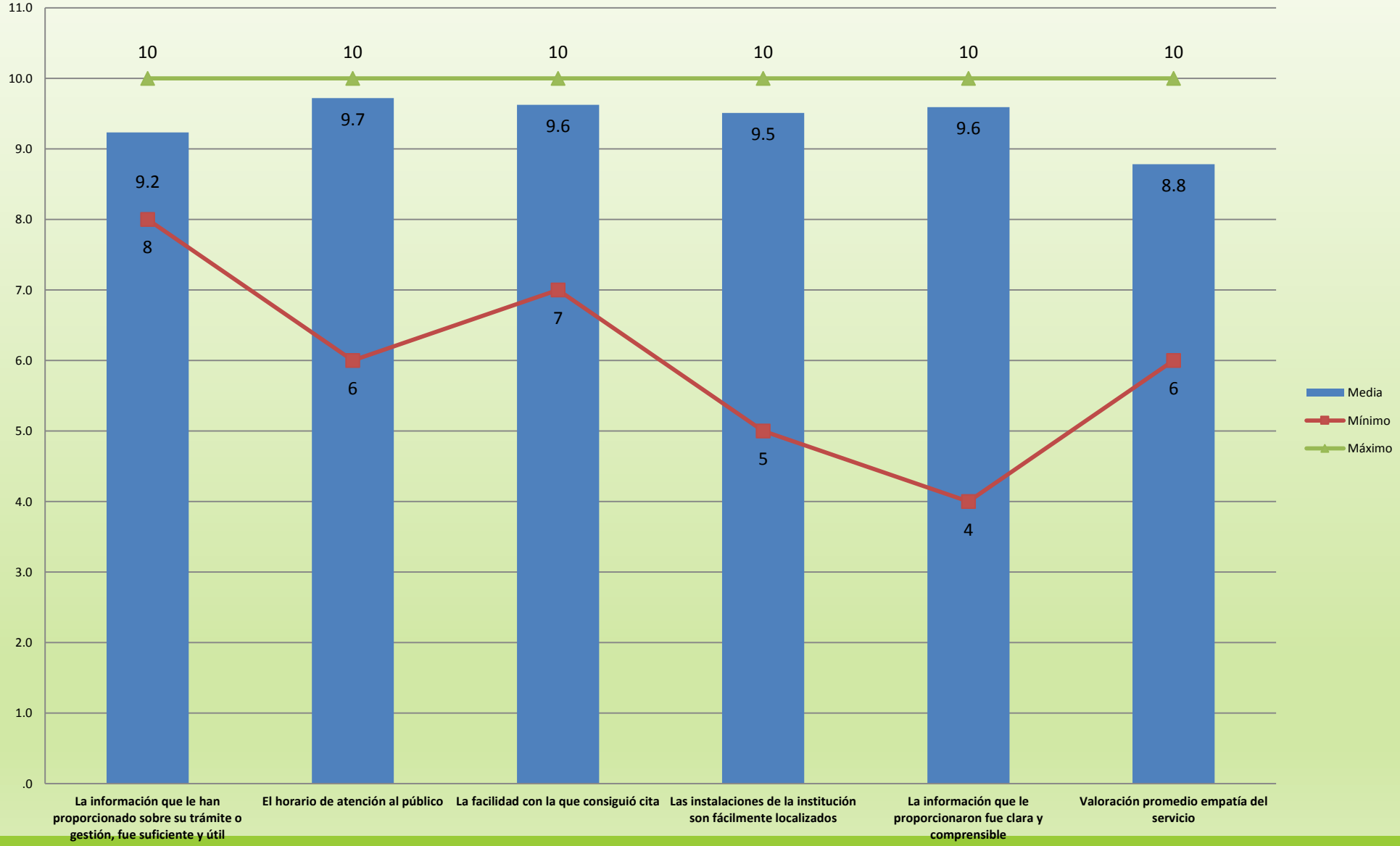
Capacidad de Respuesta



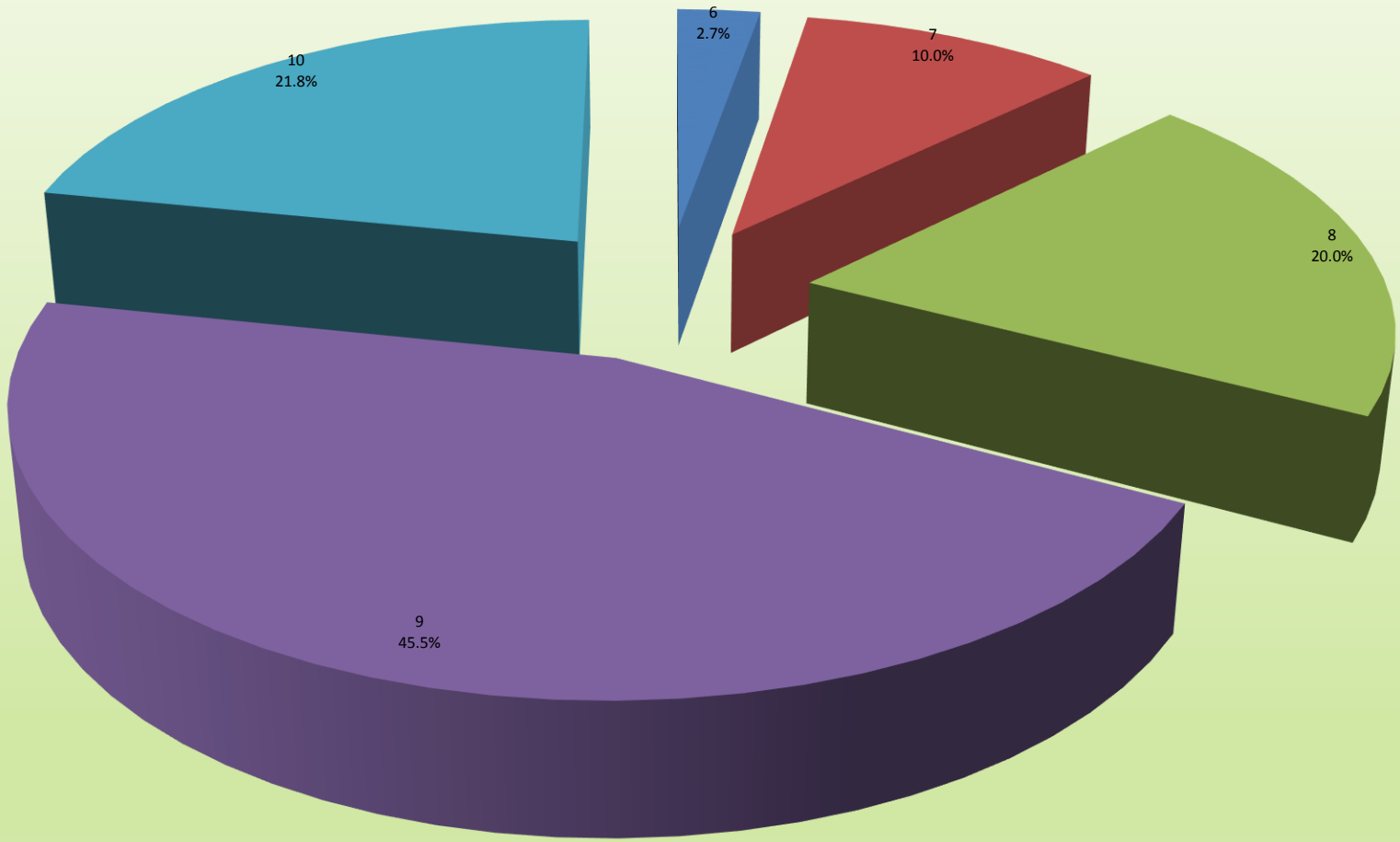
Seguridad del Servicio



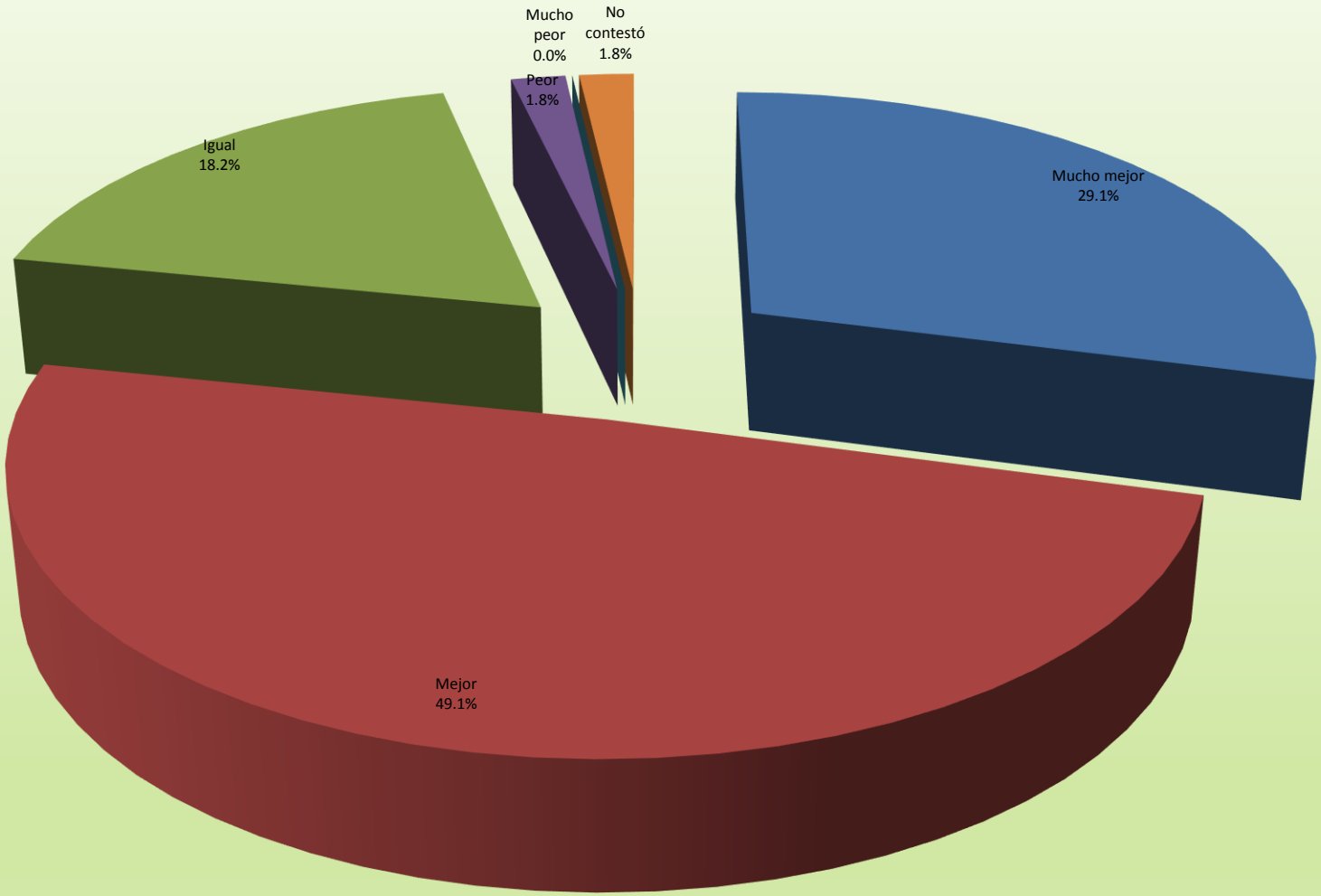
Empatía del Servicio



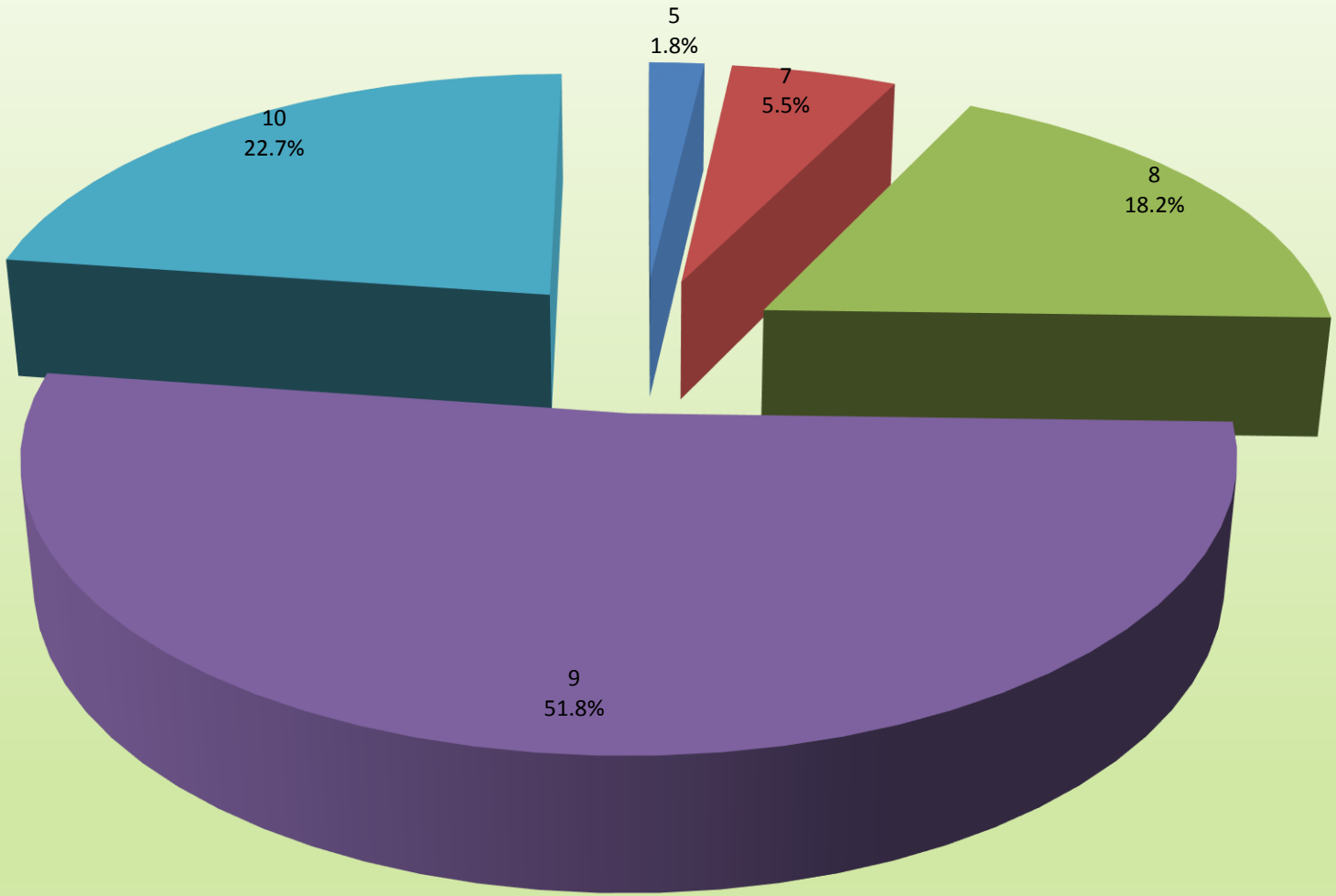
Medida en que consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 la máxima valoración.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que esperan.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por el departamento de investigaciones clínicas, donde 10 representa el mayor grado de satisfacción.



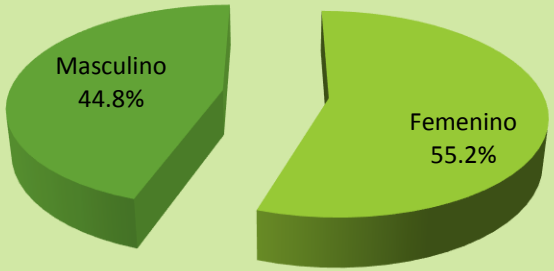
Distrito Escolar 08-05

Para la recolección de los datos en el Distrito Educativo 08/05 fue determinada una muestra de 384 usuarios, entre ellos padres y tutores los cuales fueron entrevistados, en horario a su salida de las instalaciones del centro luego de haber solicitado el servicio.

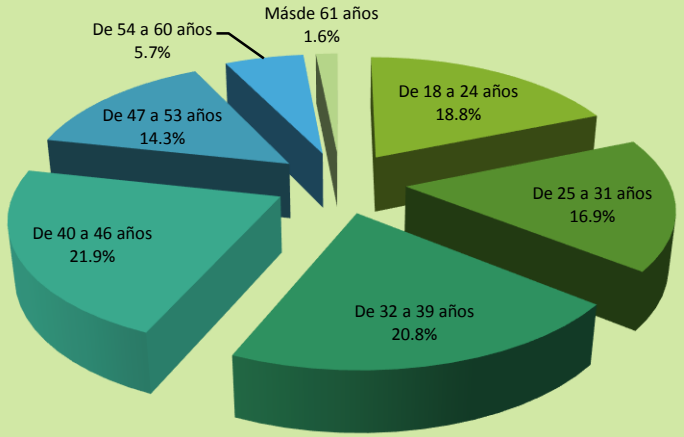
El mayor porcentaje de los usuarios encuestados que acudieron al Distrito Educativo 08-05 corresponde al género femenino, con un porcentaje de 55.2%, lo que representa 212 del total de la muestra, el 44.8% restante corresponde al género masculino, para un total de 172 encuestados. De los encuestados el 76.3% se encuentra laborando y el 48% ha alcanzado la educación media.

Variables Sociodemográficas

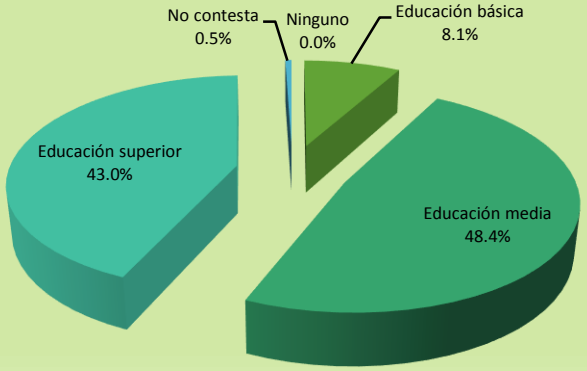
Género



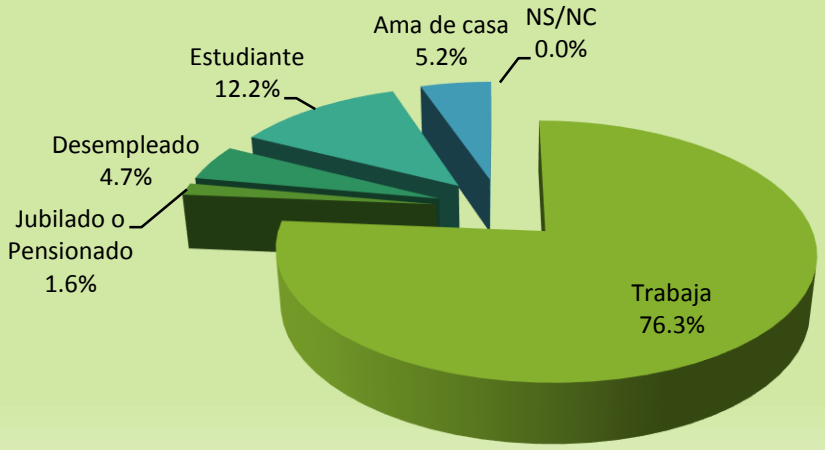
Rango de edad



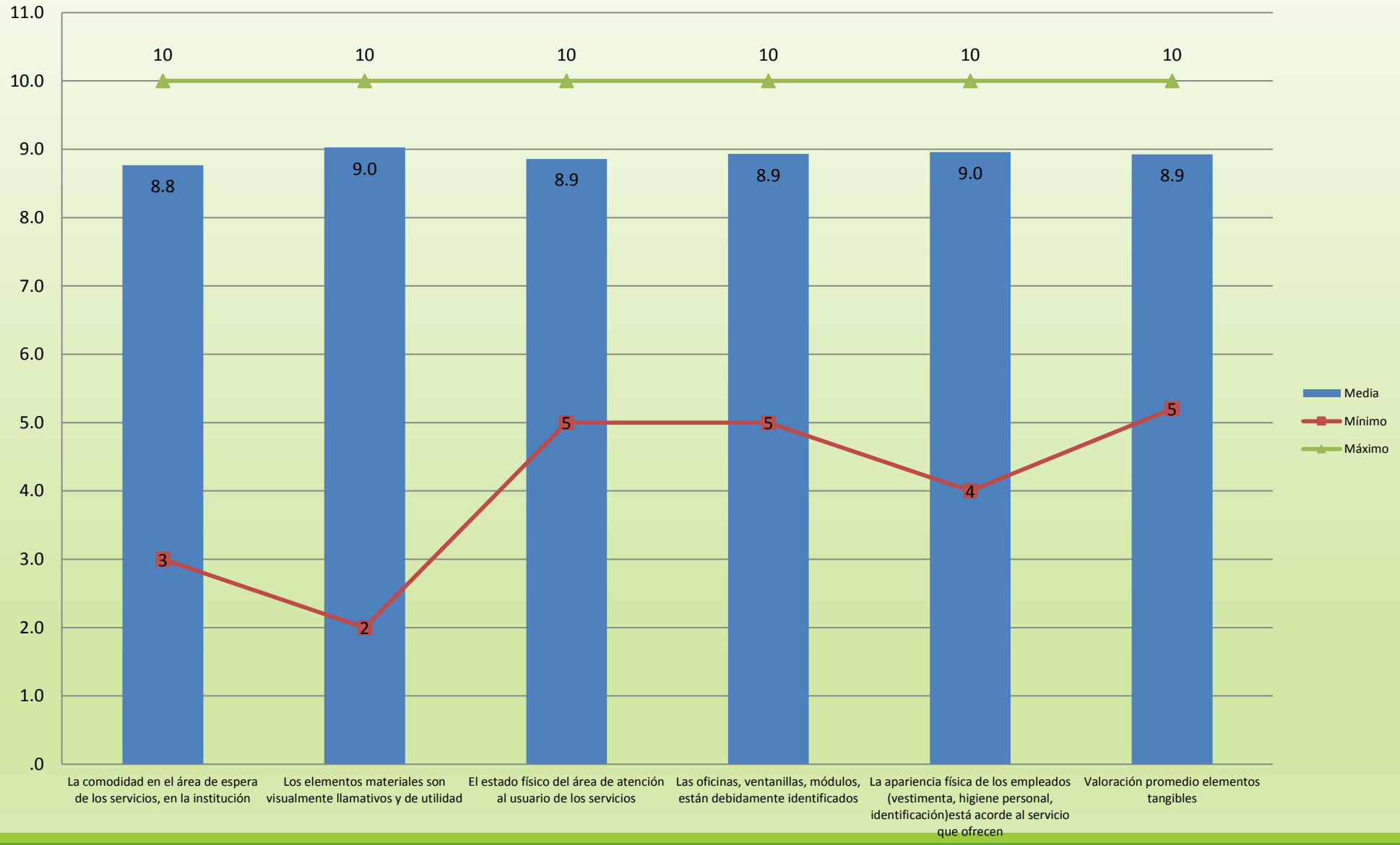
Grado de estudio alcanzado



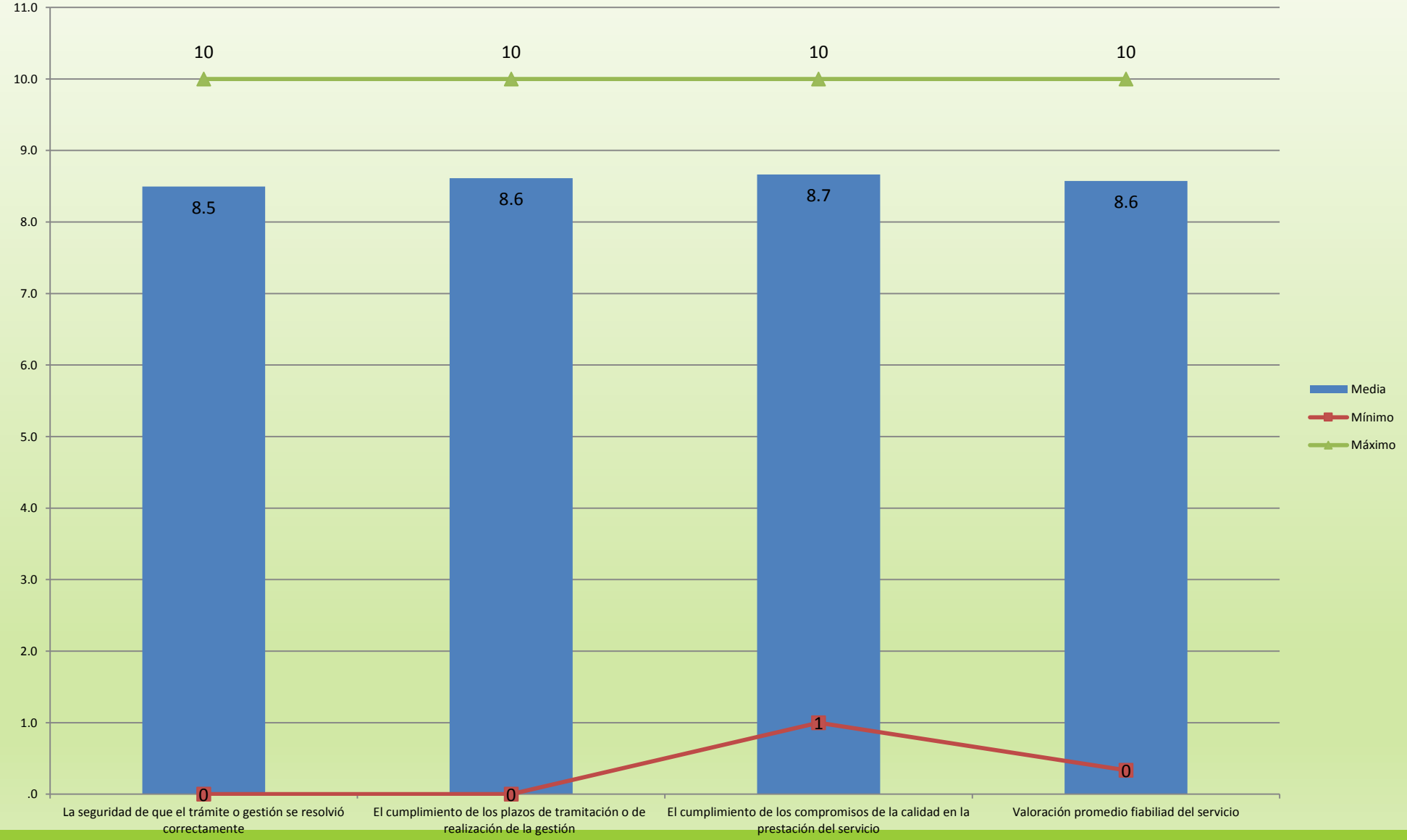
Situación laboral



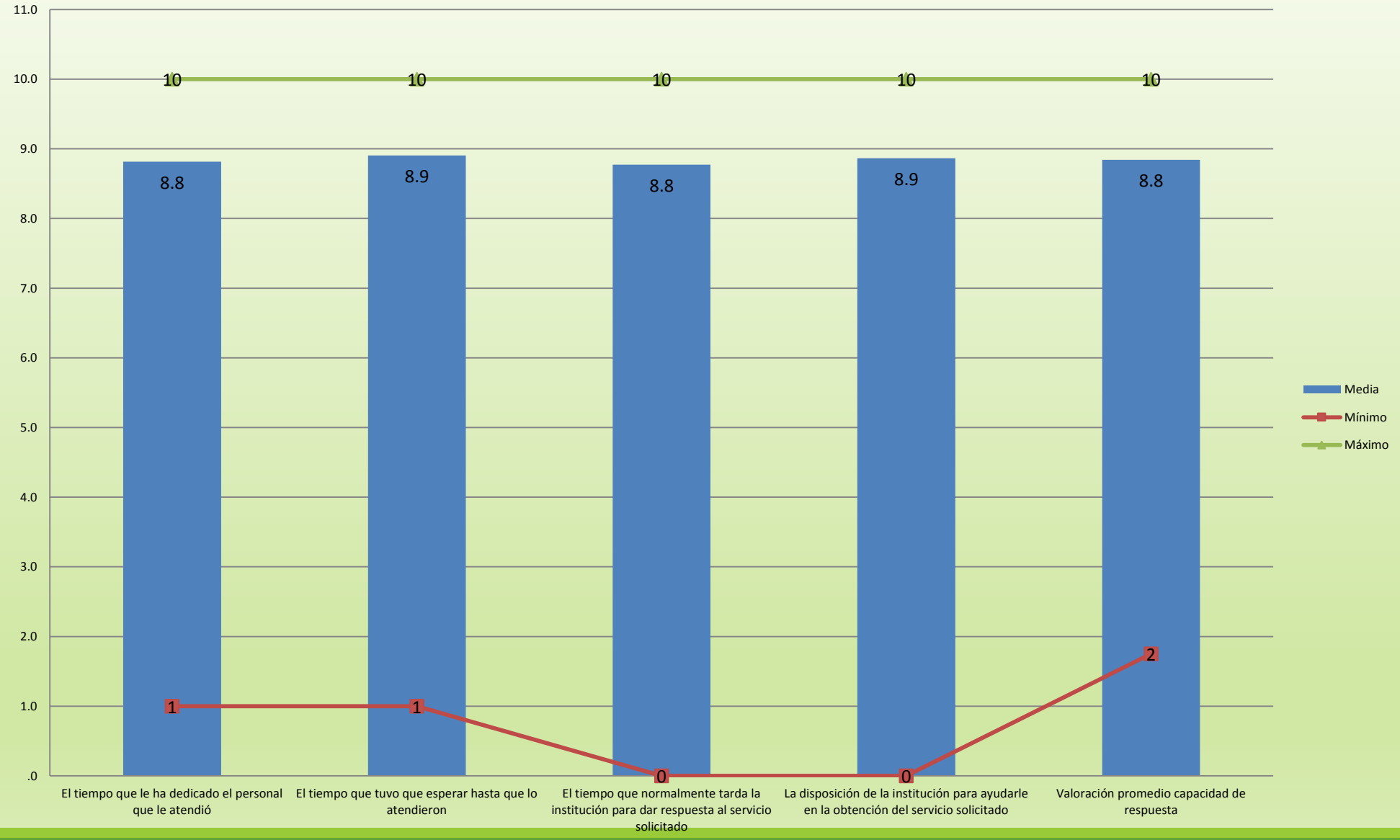
Elementos Tangibles



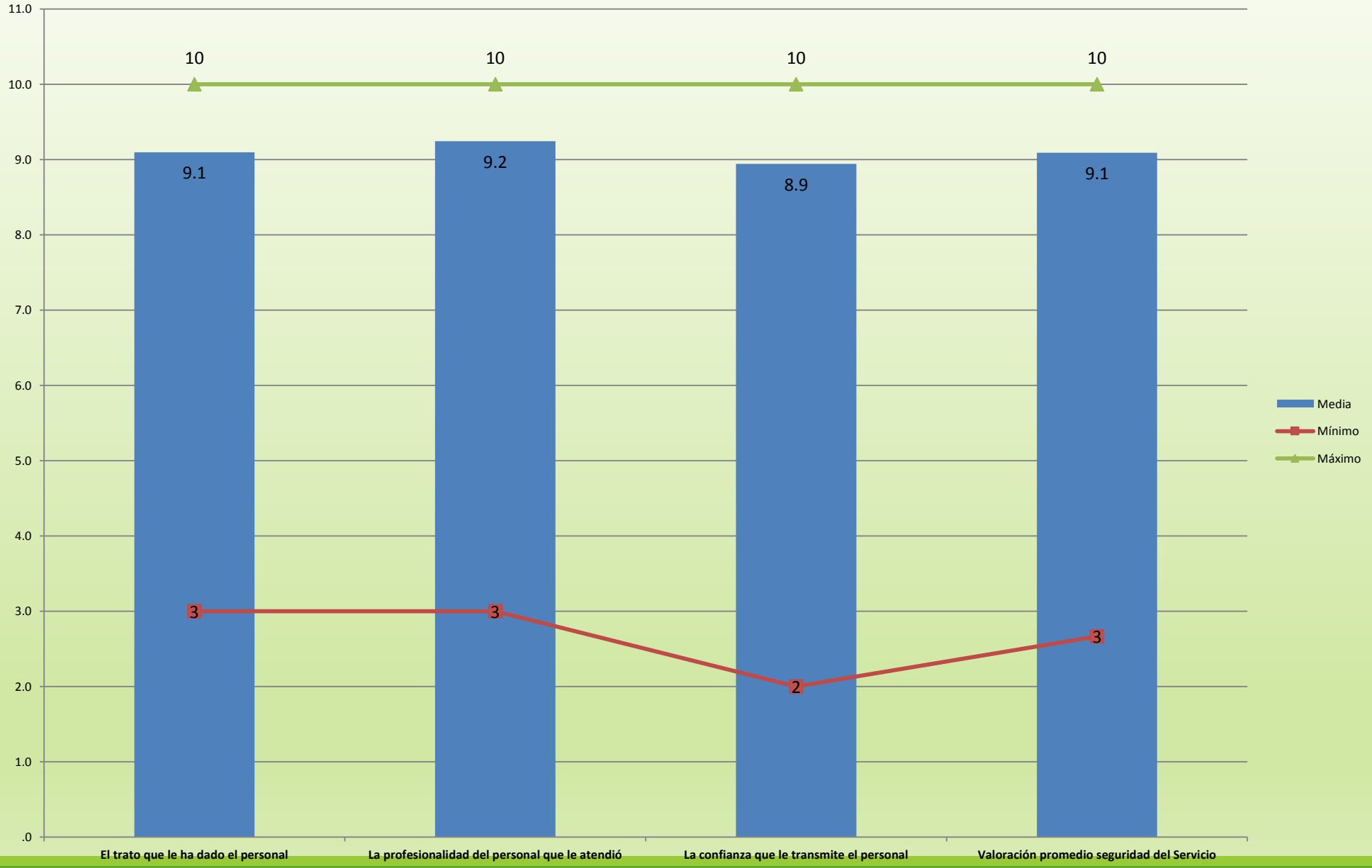
Fiabilidad del Servicio



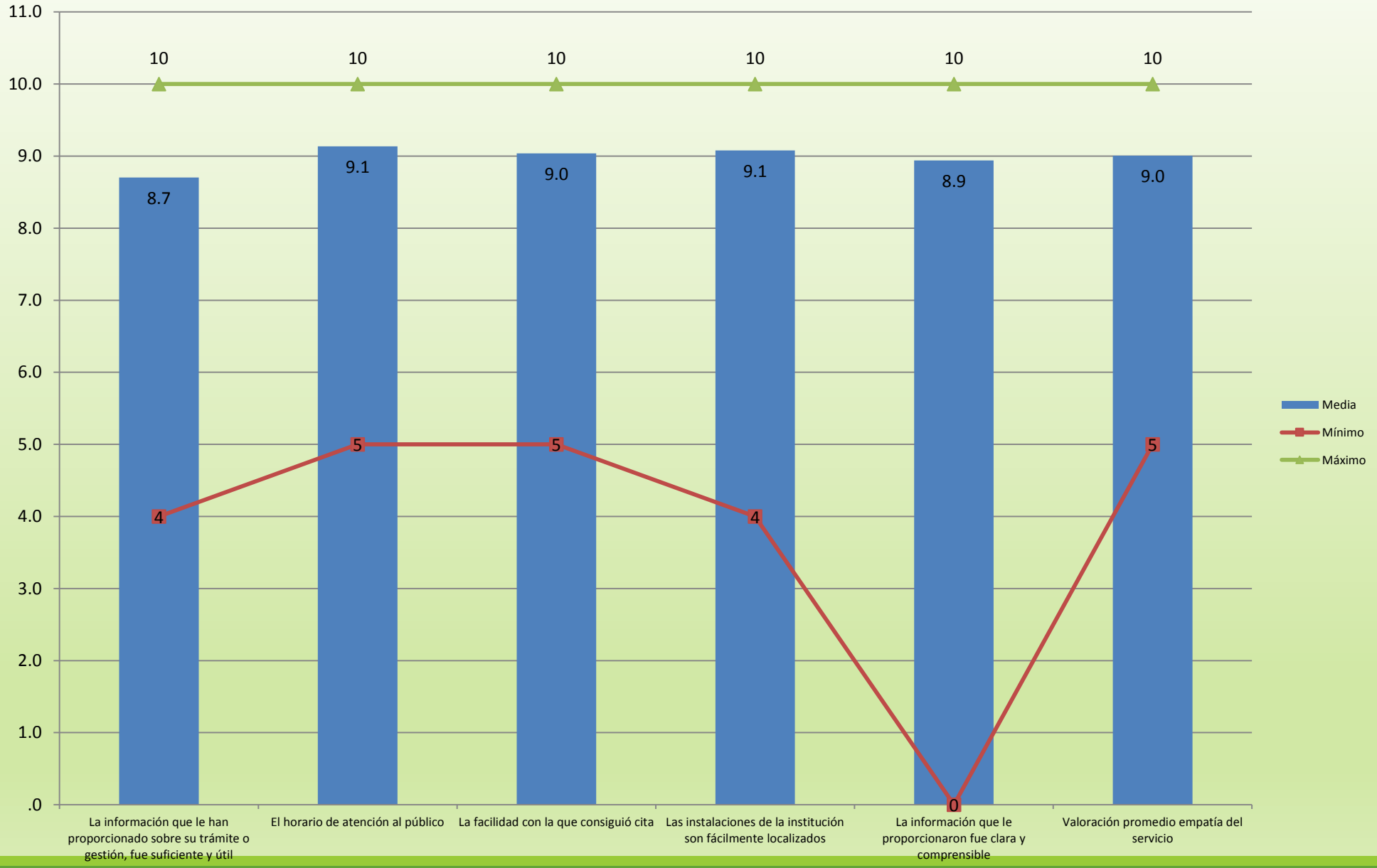
Capacidad de Respuesta



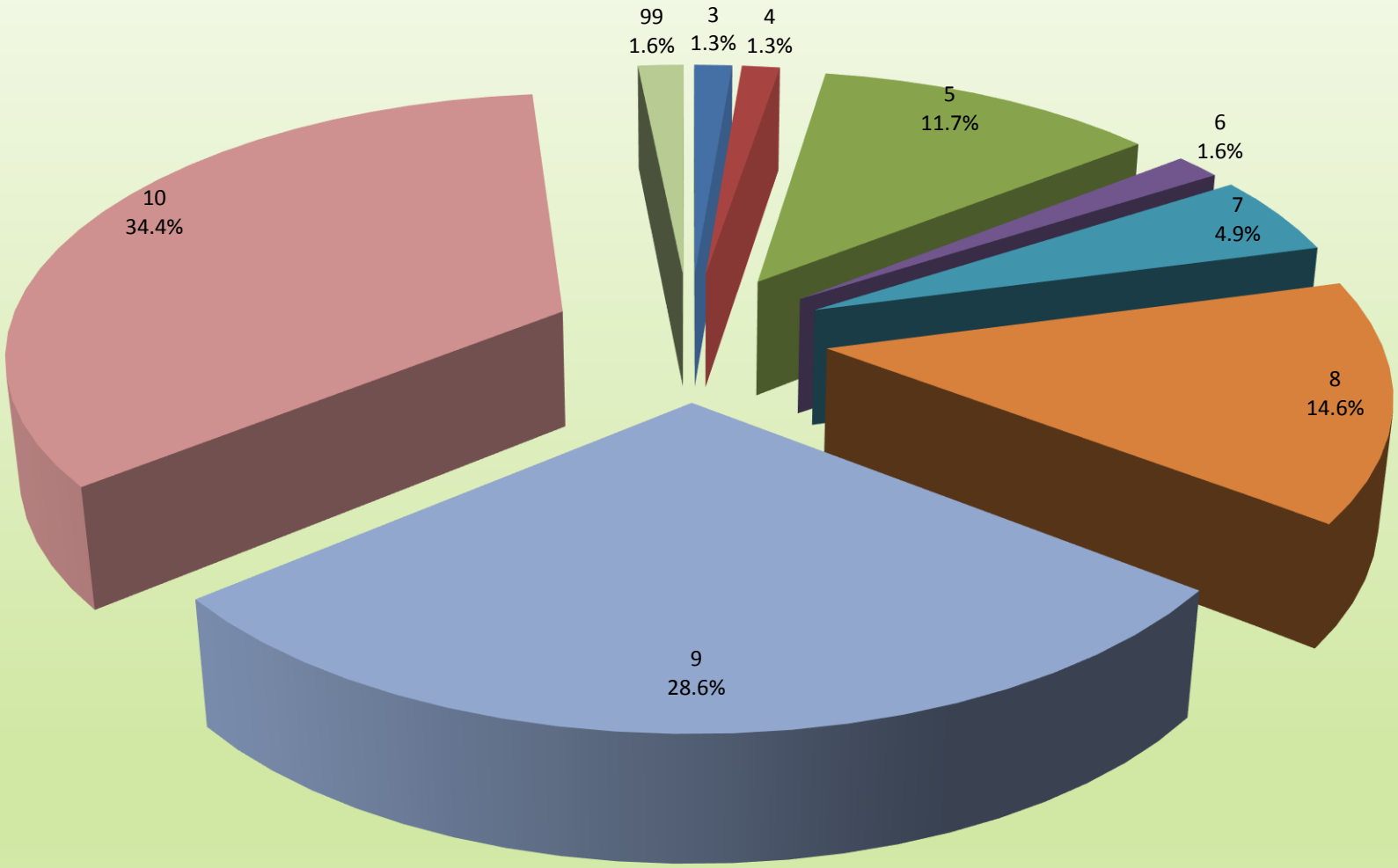
Seguridad del Servicio



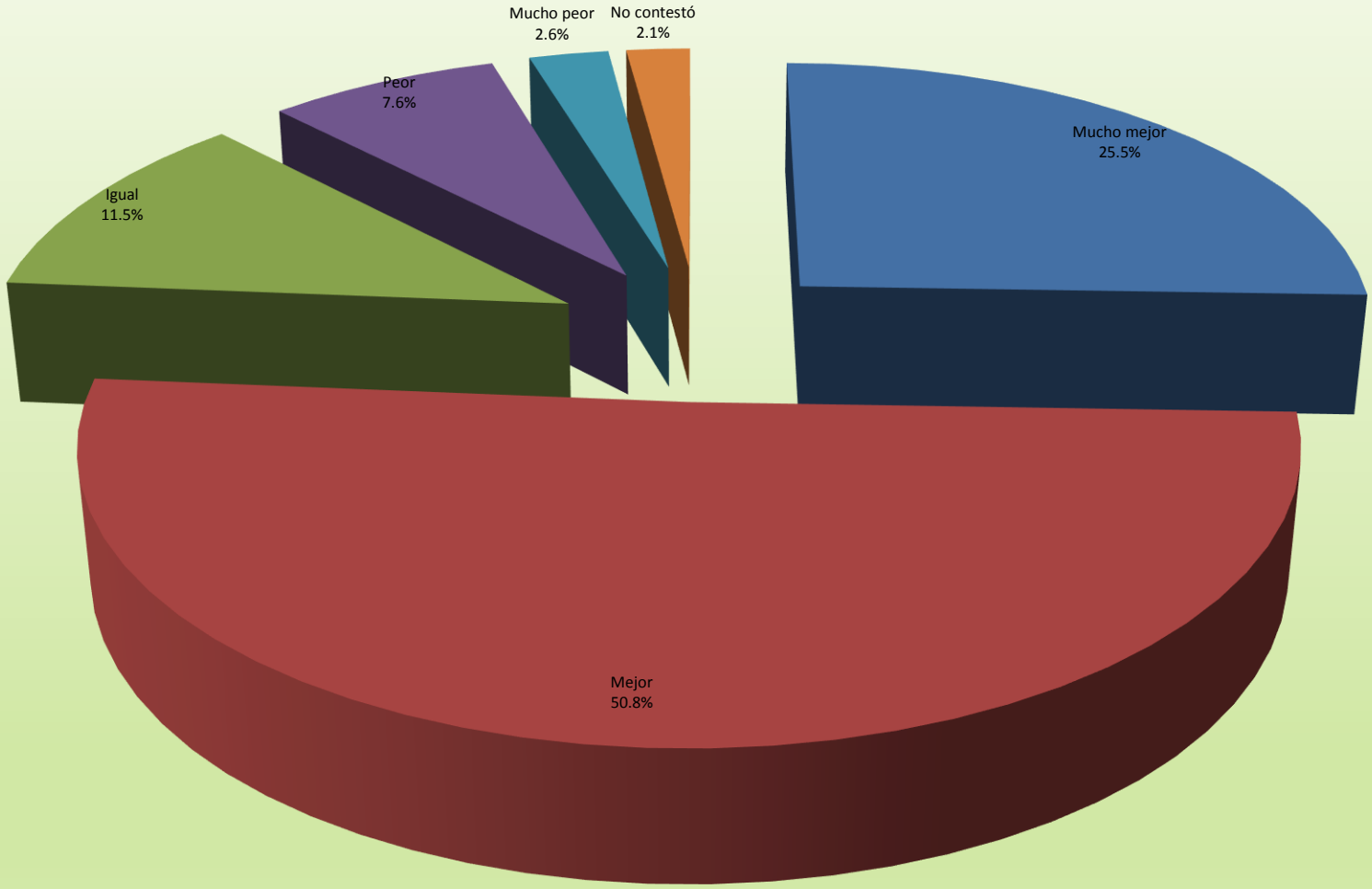
Empatía del Servicio



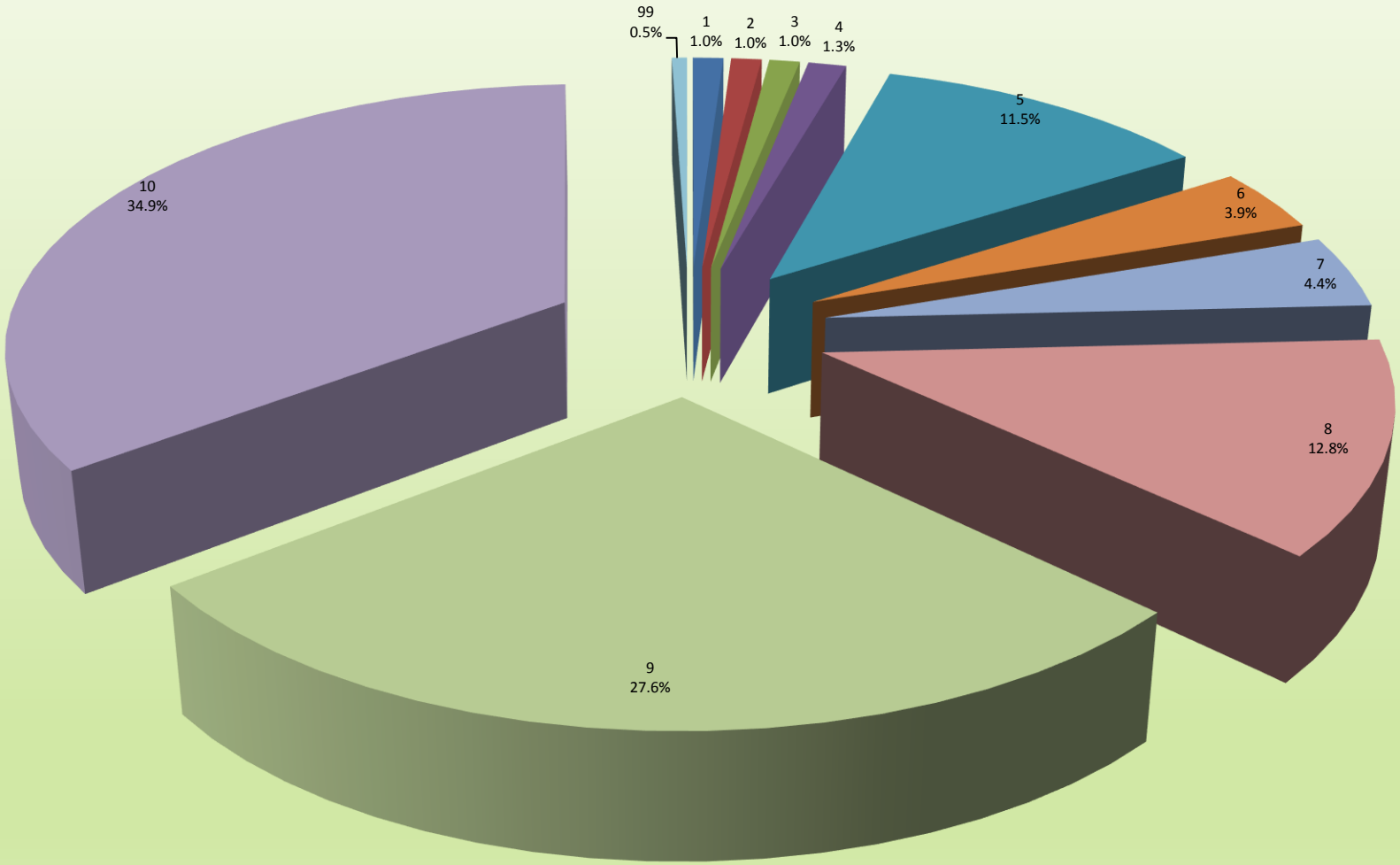
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que esperaban.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 el mayor grado de satisfacción.



Ministerio de la Mujer

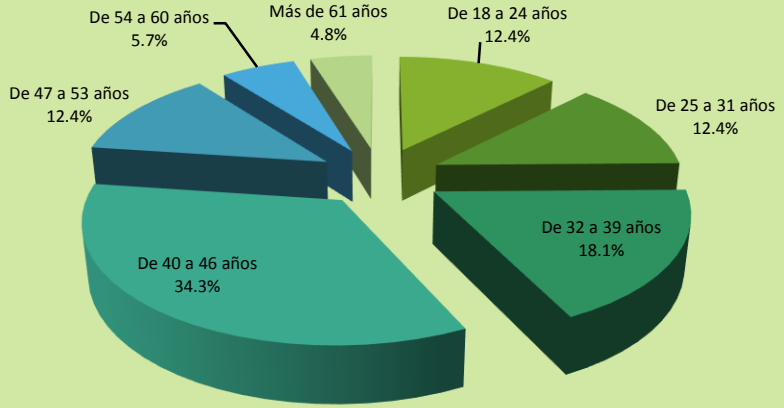
Para la recolección de los datos en el Ministerio de la Mujer, fue determinada una muestra de 105 usuarios, los cuales fueron entrevistados al asar, y abordados a su salida del ministerio.

Del total de los encuestados el 51.4% corresponde al genero femenino y el 48.6% al genero masculino, cuyas edades predominantes se encuentran en el rango de 40 a 46 años; el mayor porcentaje de los encuestados alcanzó la educación superior con un 44.8% de la muestra.

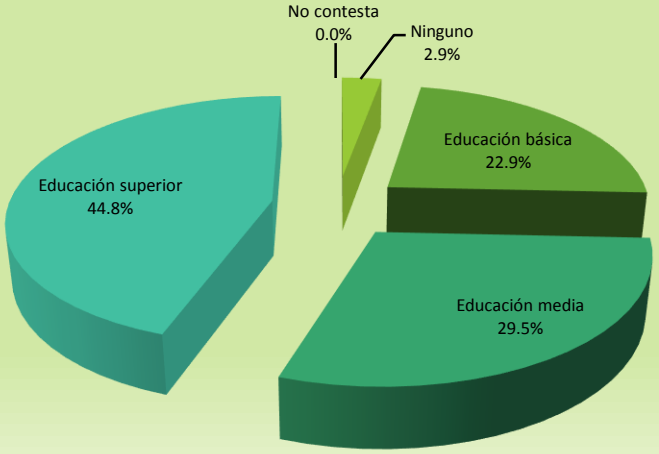
Variables Sociodemográficas

Sexo de los entrevistados

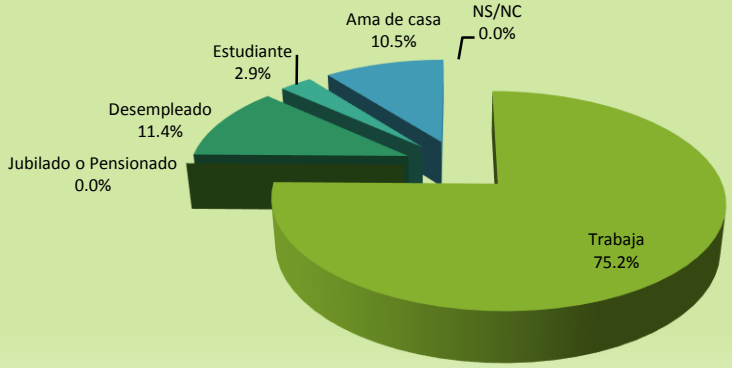
Rango de edad



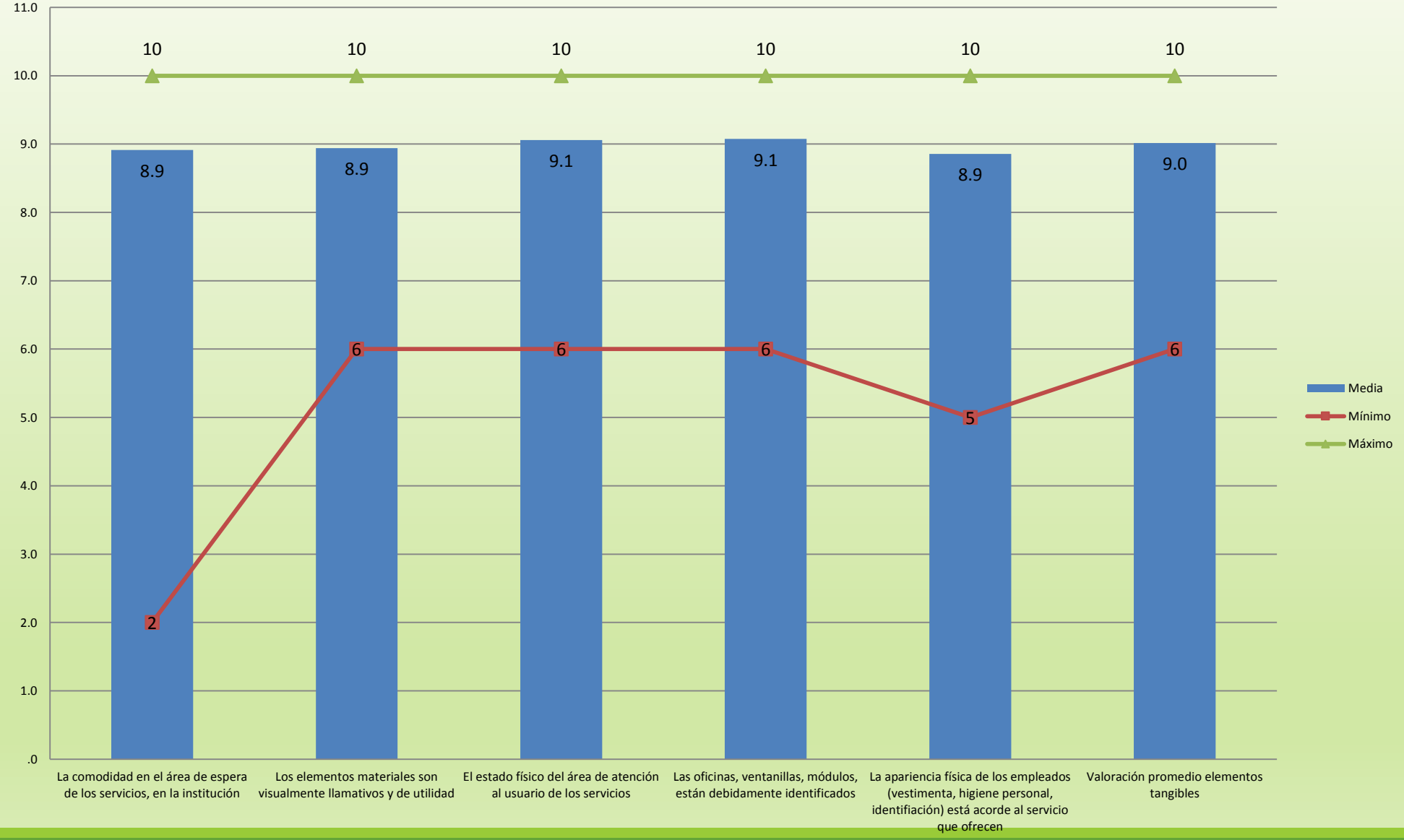
Grado de estudio alcanzado



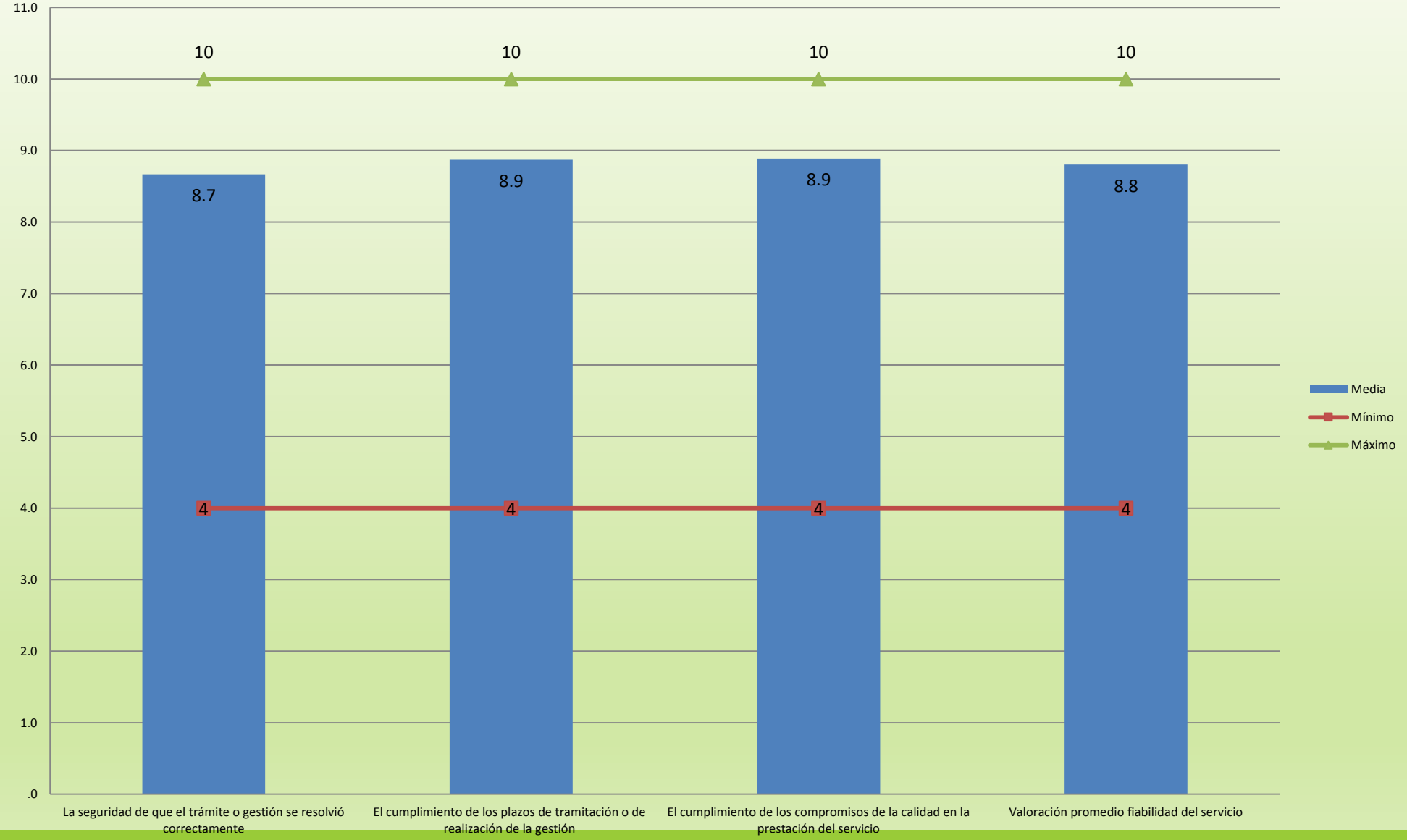
Situación laboral



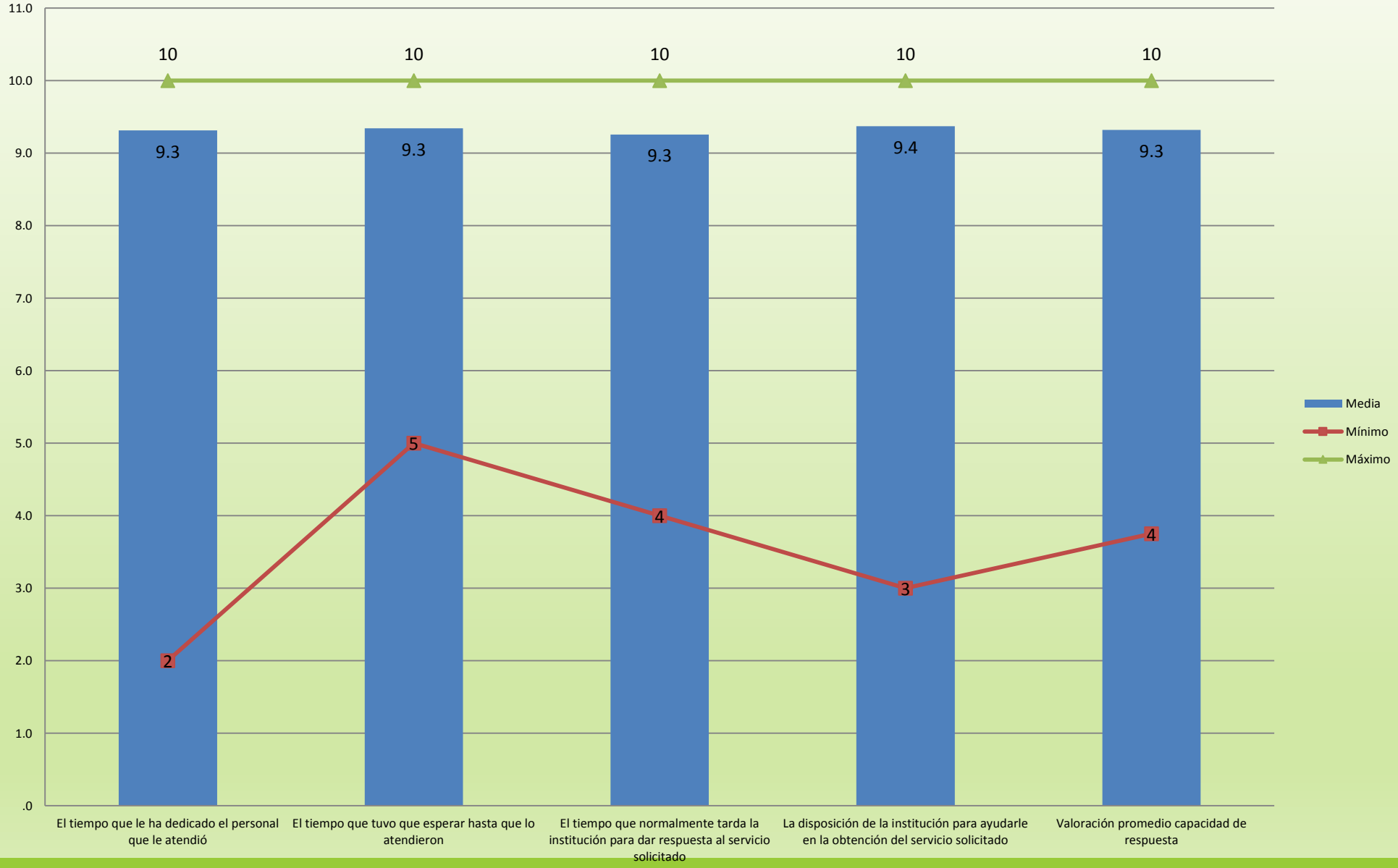
Elementos Tangibles



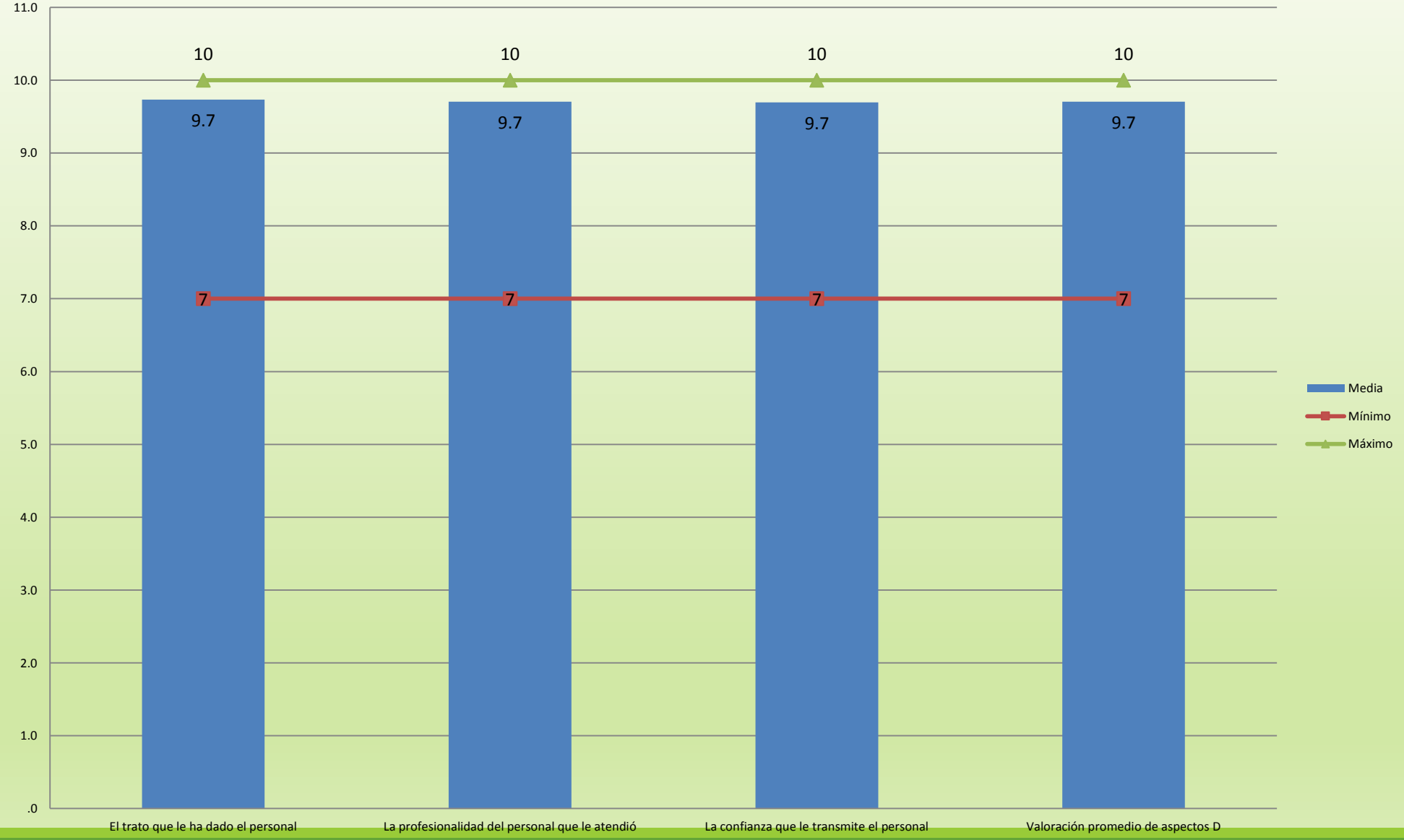
Fiabilidad del Servicio



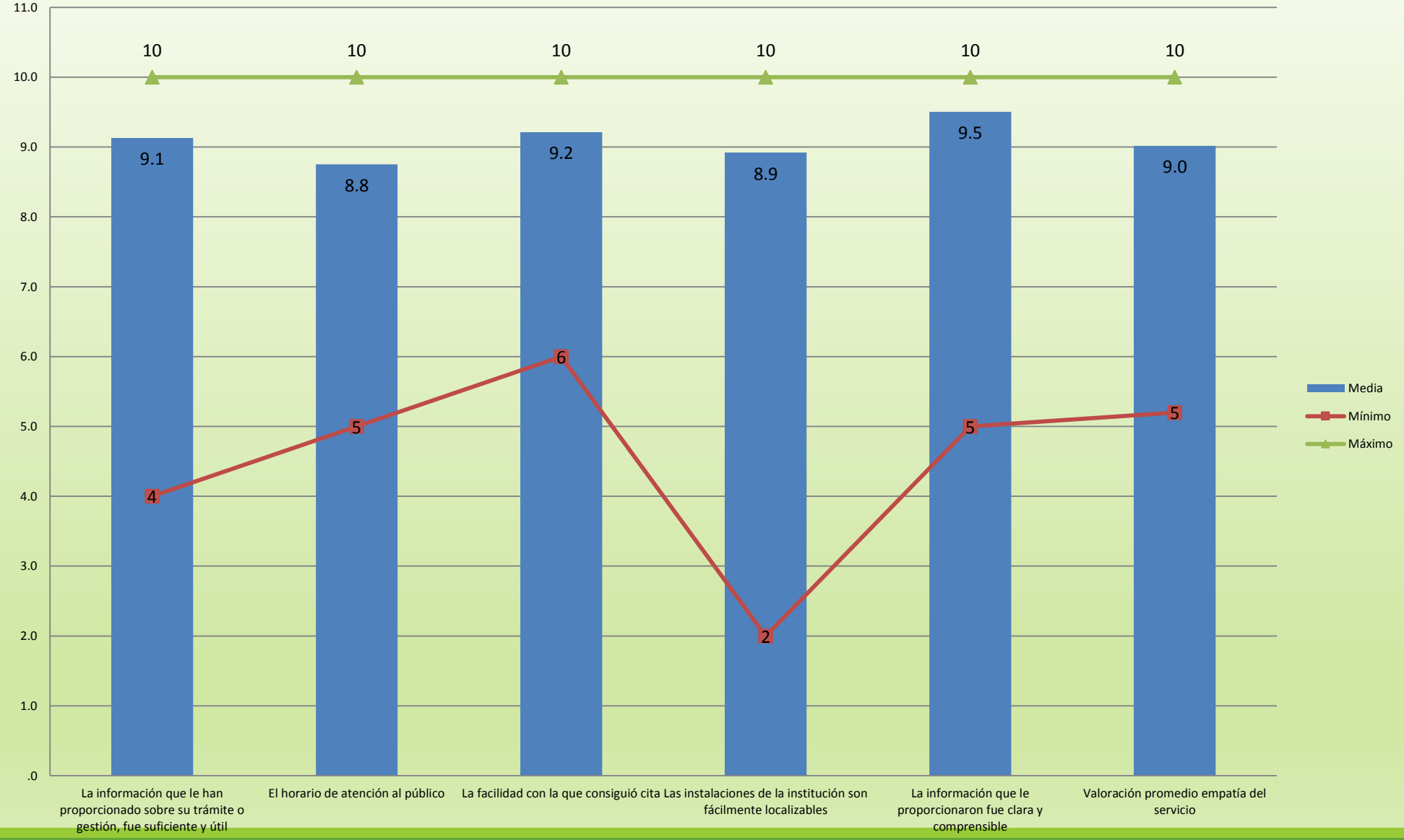
Capacidad de Respuesta



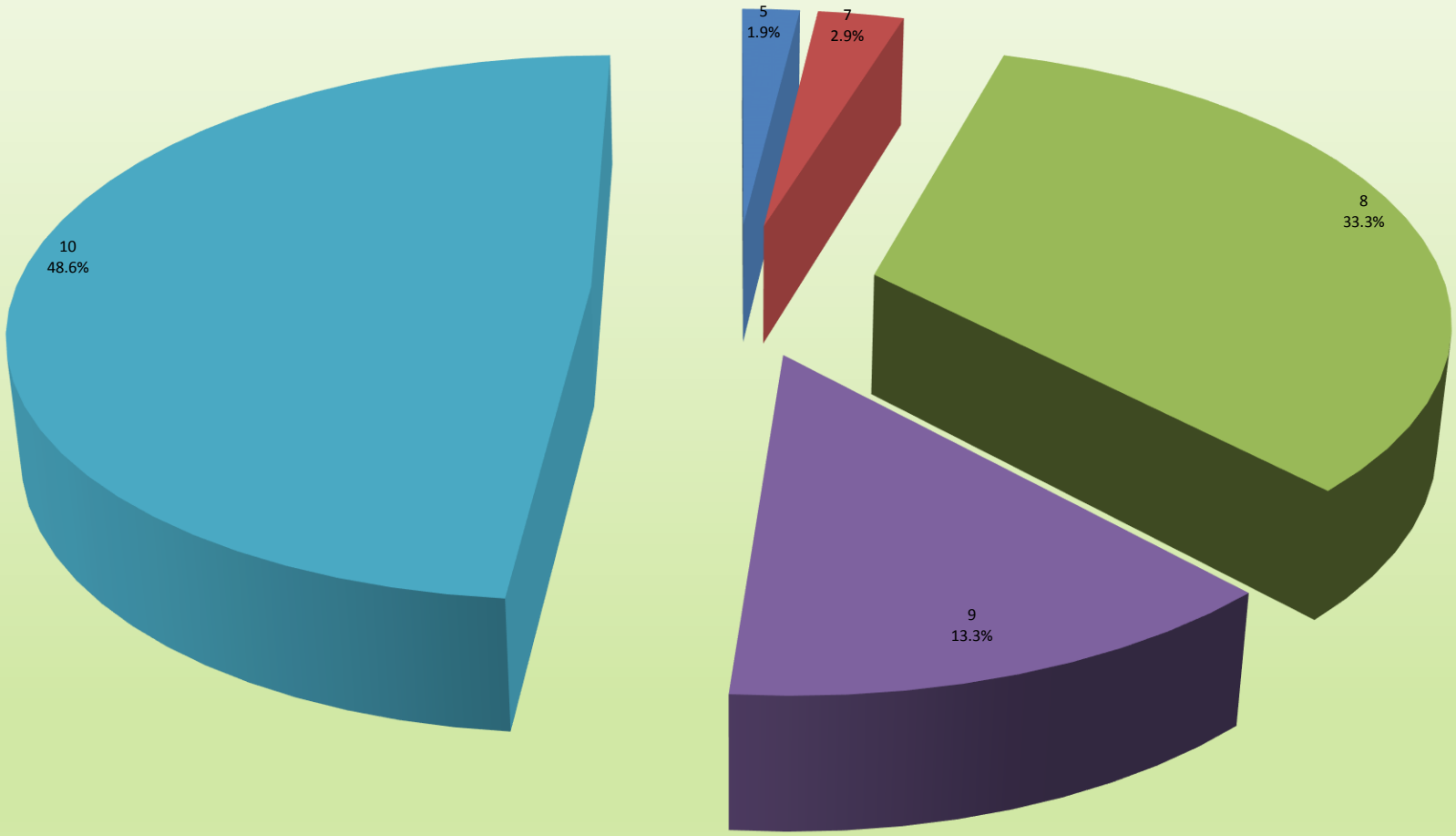
Seguridad del Servicio



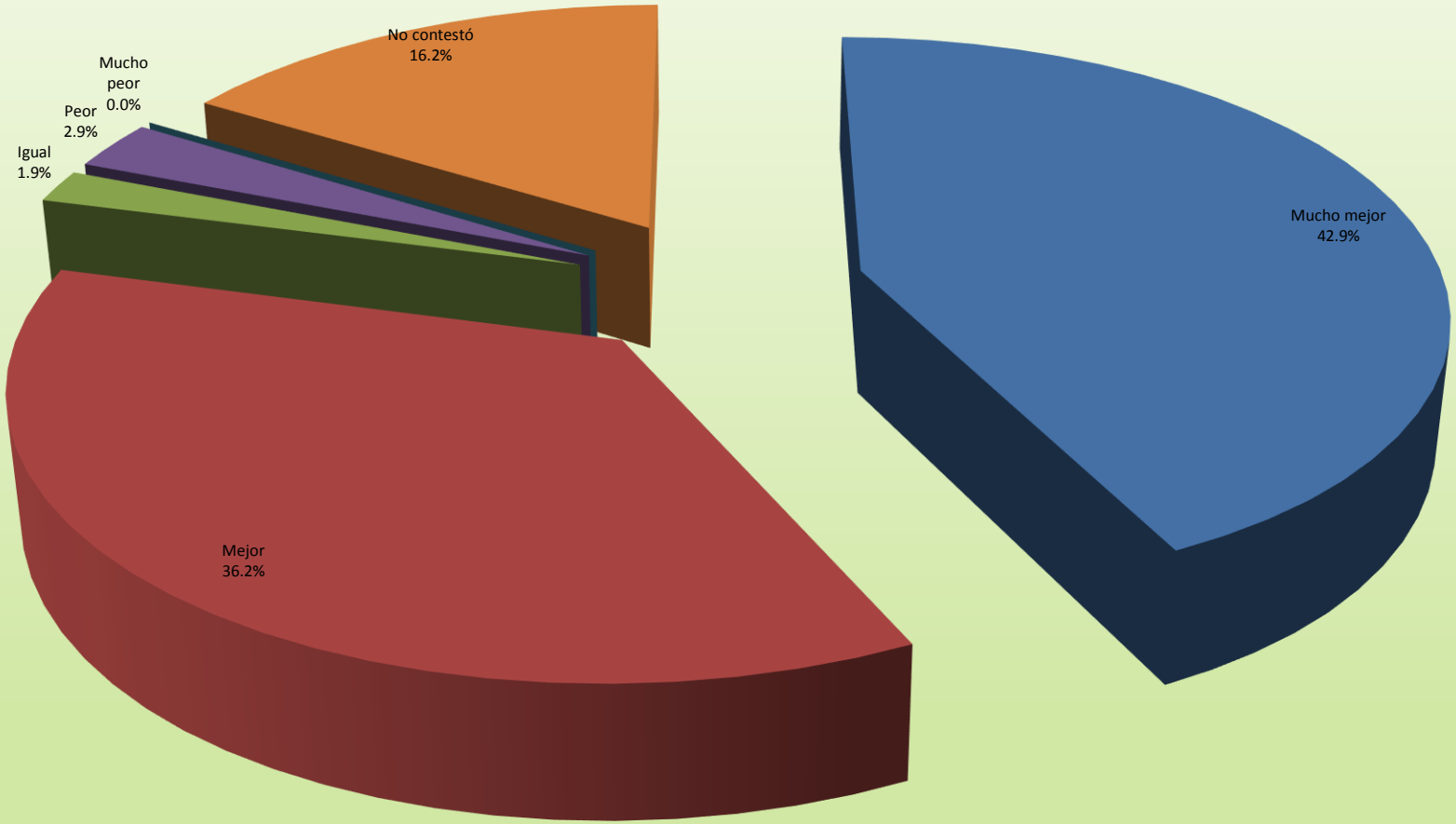
Empatía del Servicio



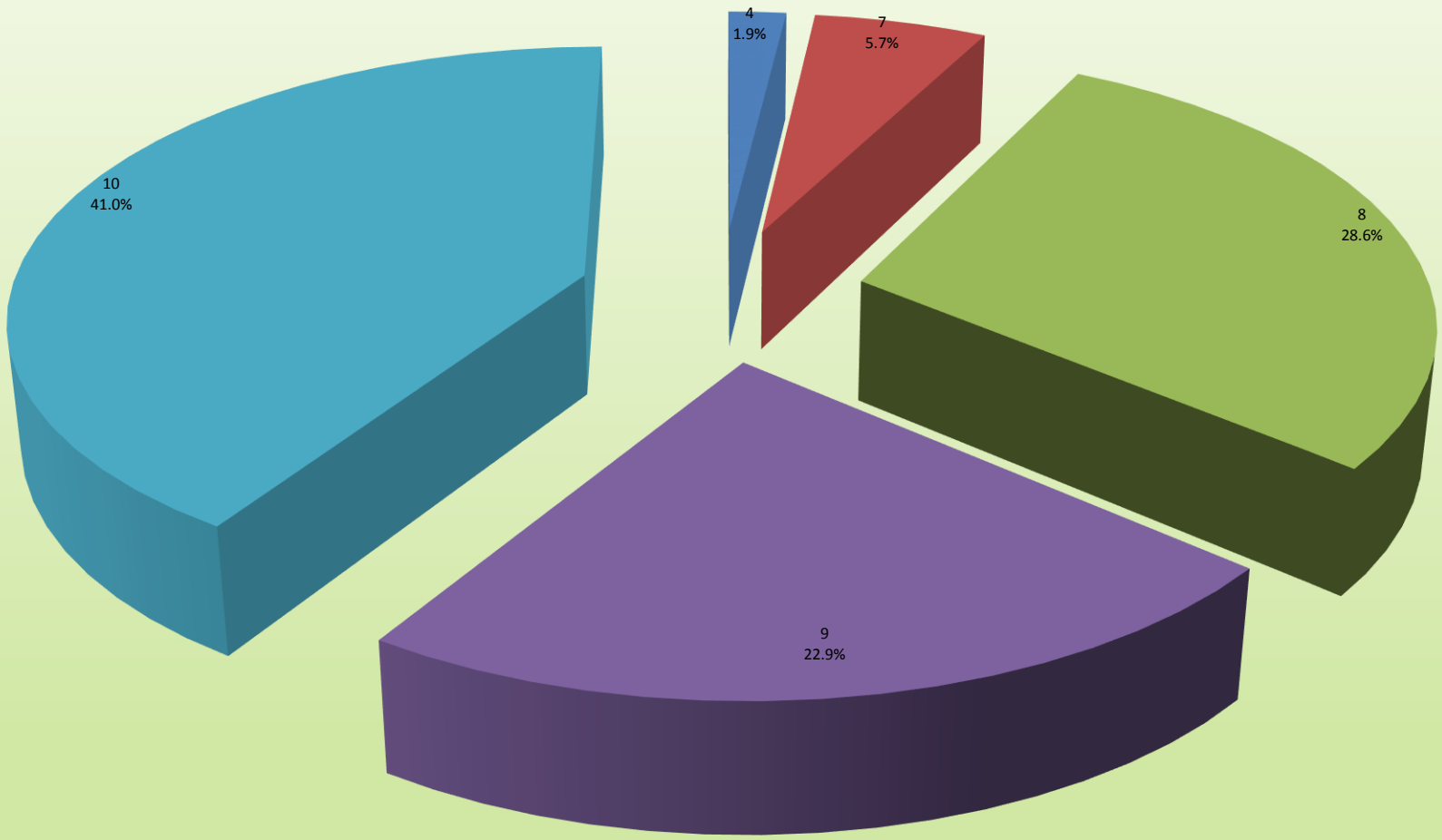
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 el mayor grado de adecuación.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaban. Siendo 10 la máxima valoración.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 el mayor grado de satisfacción.



Oficina de Acceso a la Información Municipal del ayuntamiento de Santiago.

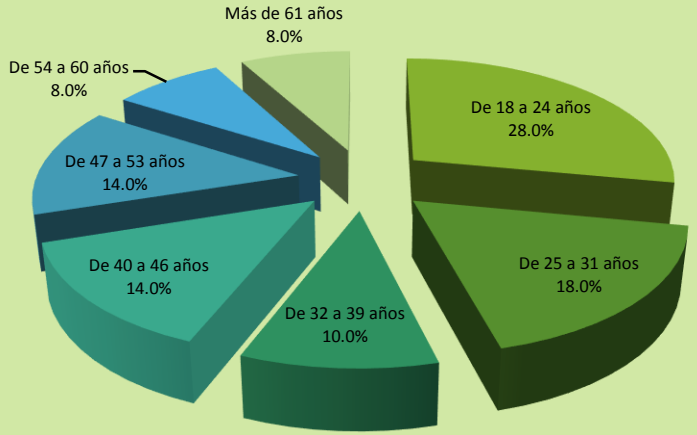
Para la recolección de los datos en la Oficina de Acceso a la Información del ayuntamiento de Santiago fue determinada una muestra de 50 usuarios, el instrumento fue aplicado a los ciudadanos que acudieron a las instalaciones de la OAIM en busca de servicios.

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados corresponde al género femenino, con un 54%, lo que representa 27 del total de la muestra, el 46% restante corresponde al género masculino, para un total de 23 encuestados, cuyas edades se encuentra en el rango de los 18 a 24 años de edad. Un 62% de la muestra encuestada alcanzó la educación superior.

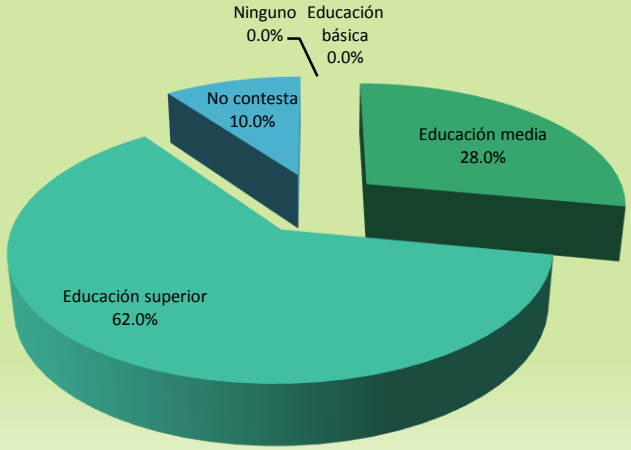
Variables Sociodemográficas

Género

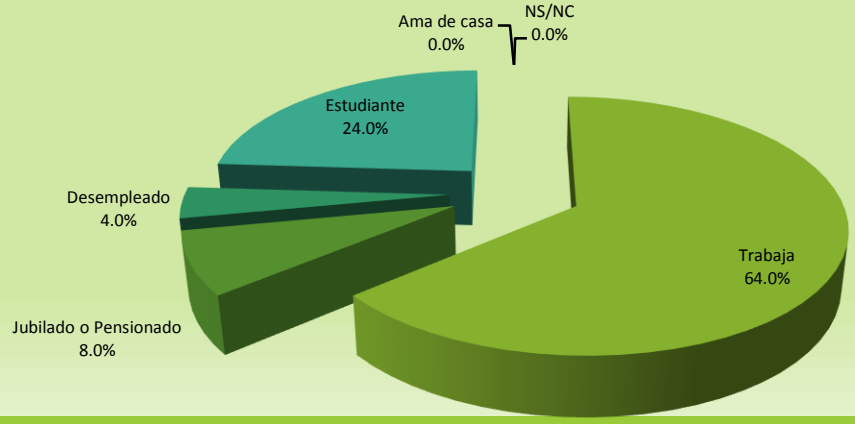
Rango de edad



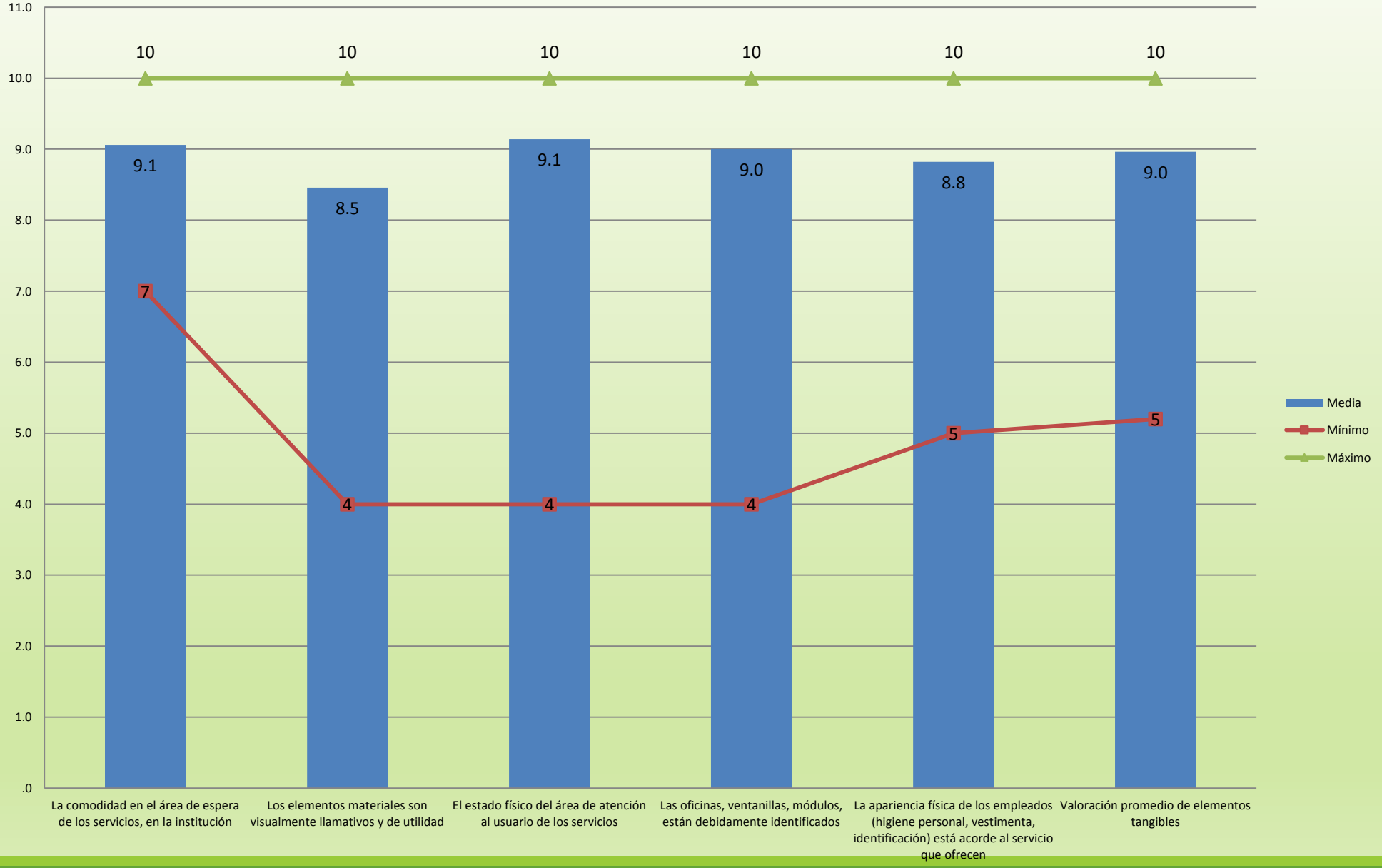
Grado de estudio alcanzado



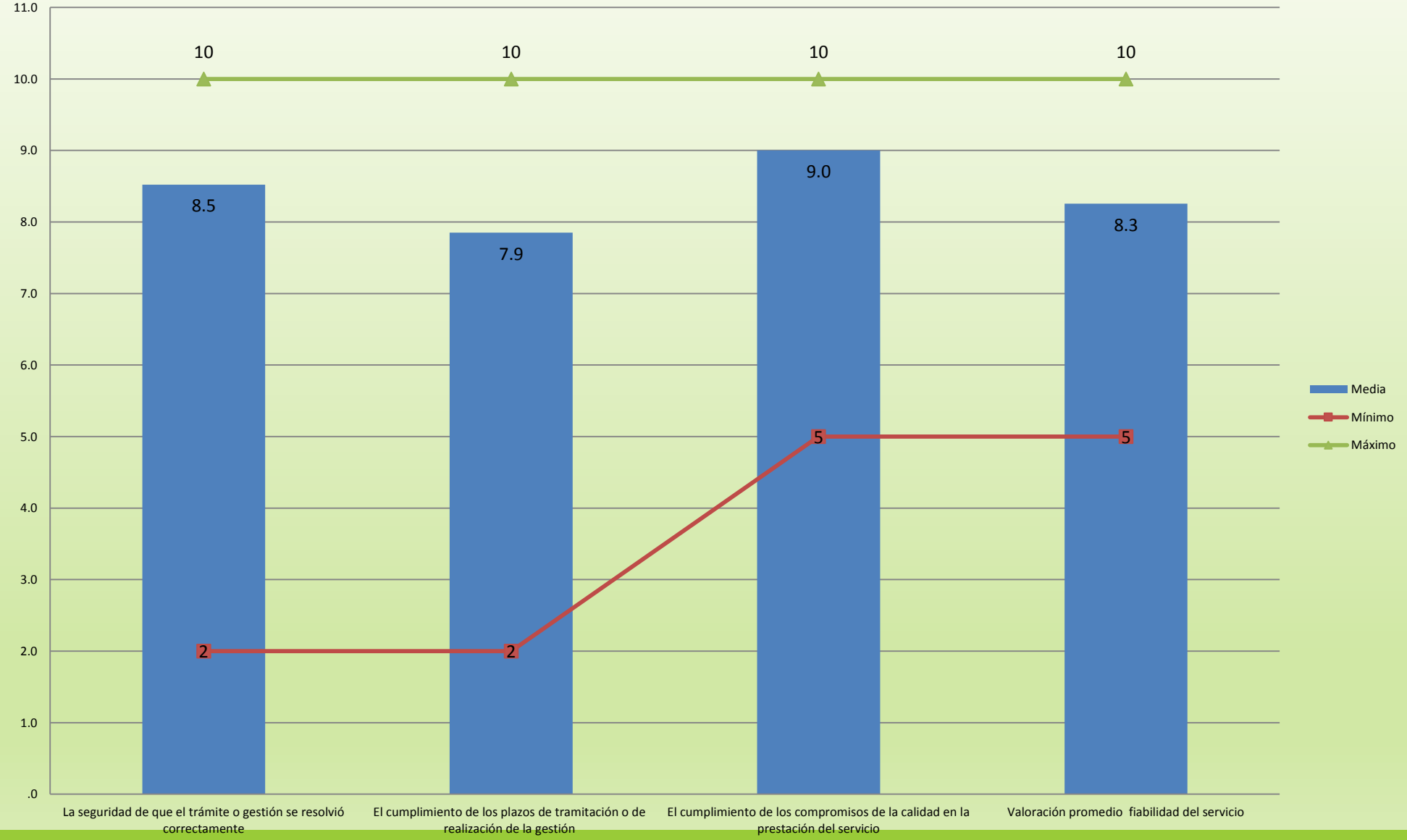
Situación laboral



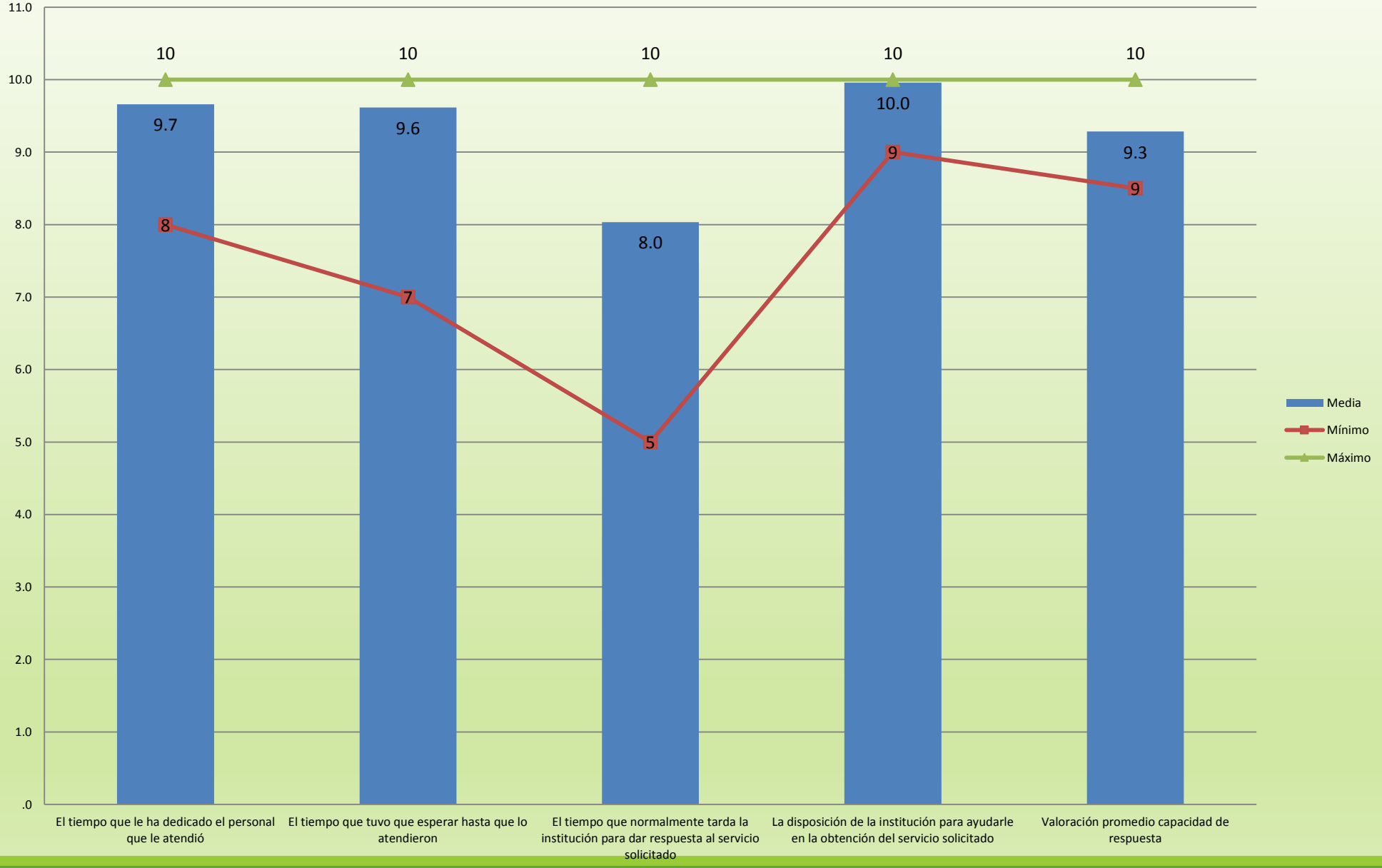
Elementos Tangibles



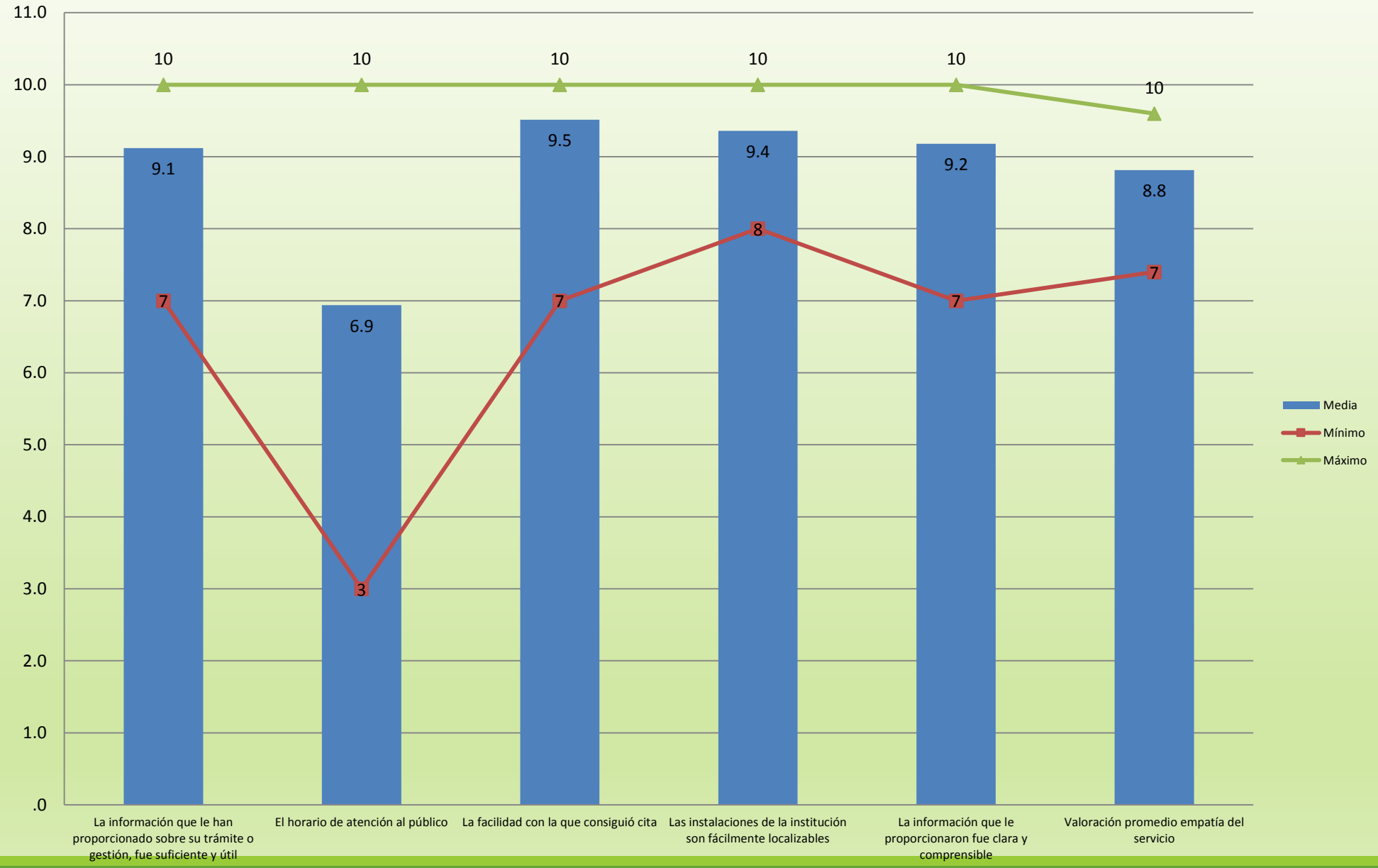
Fiabilidad del Servicio



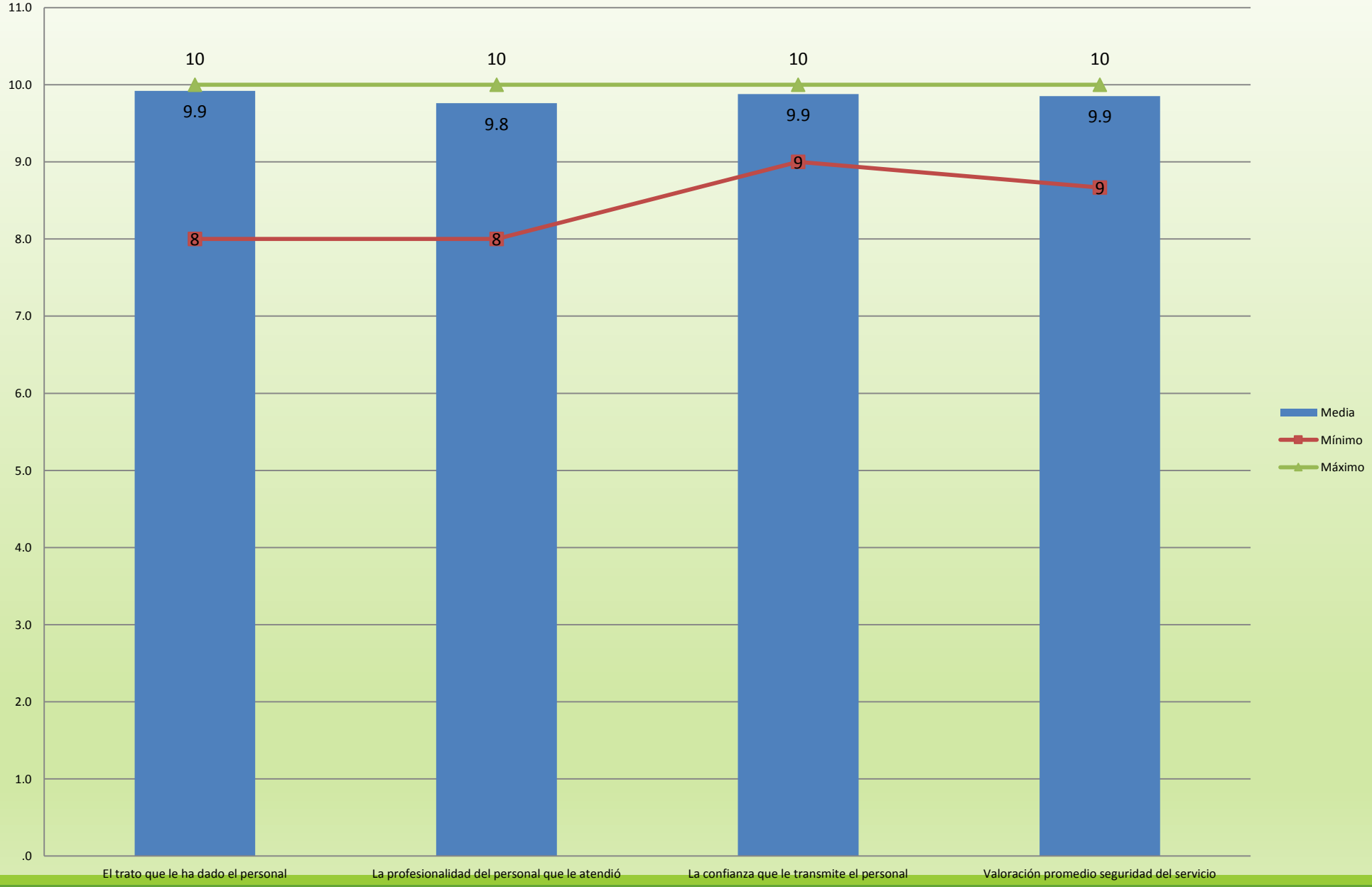
Capacidad de Respuesta



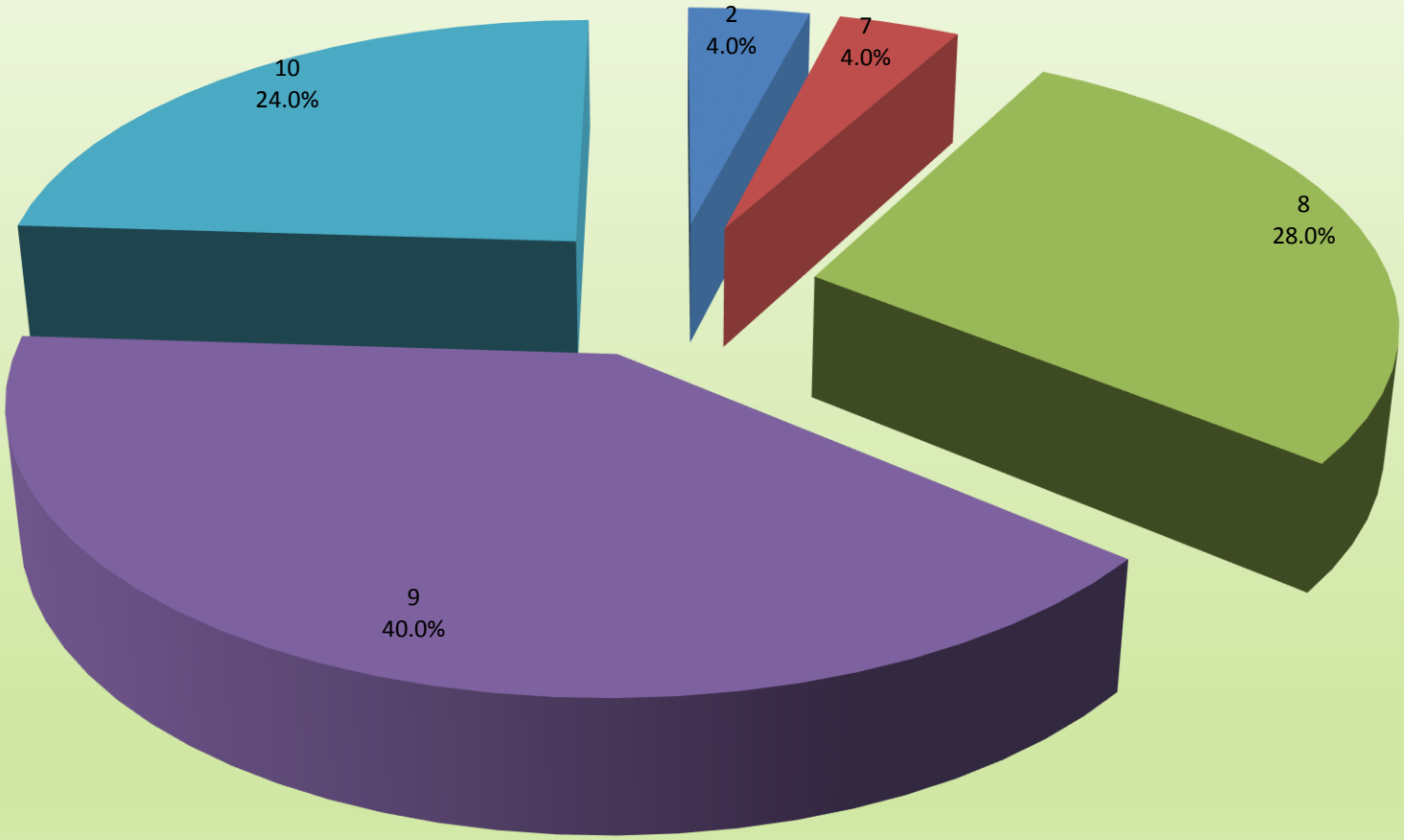
Empatía del Servicio



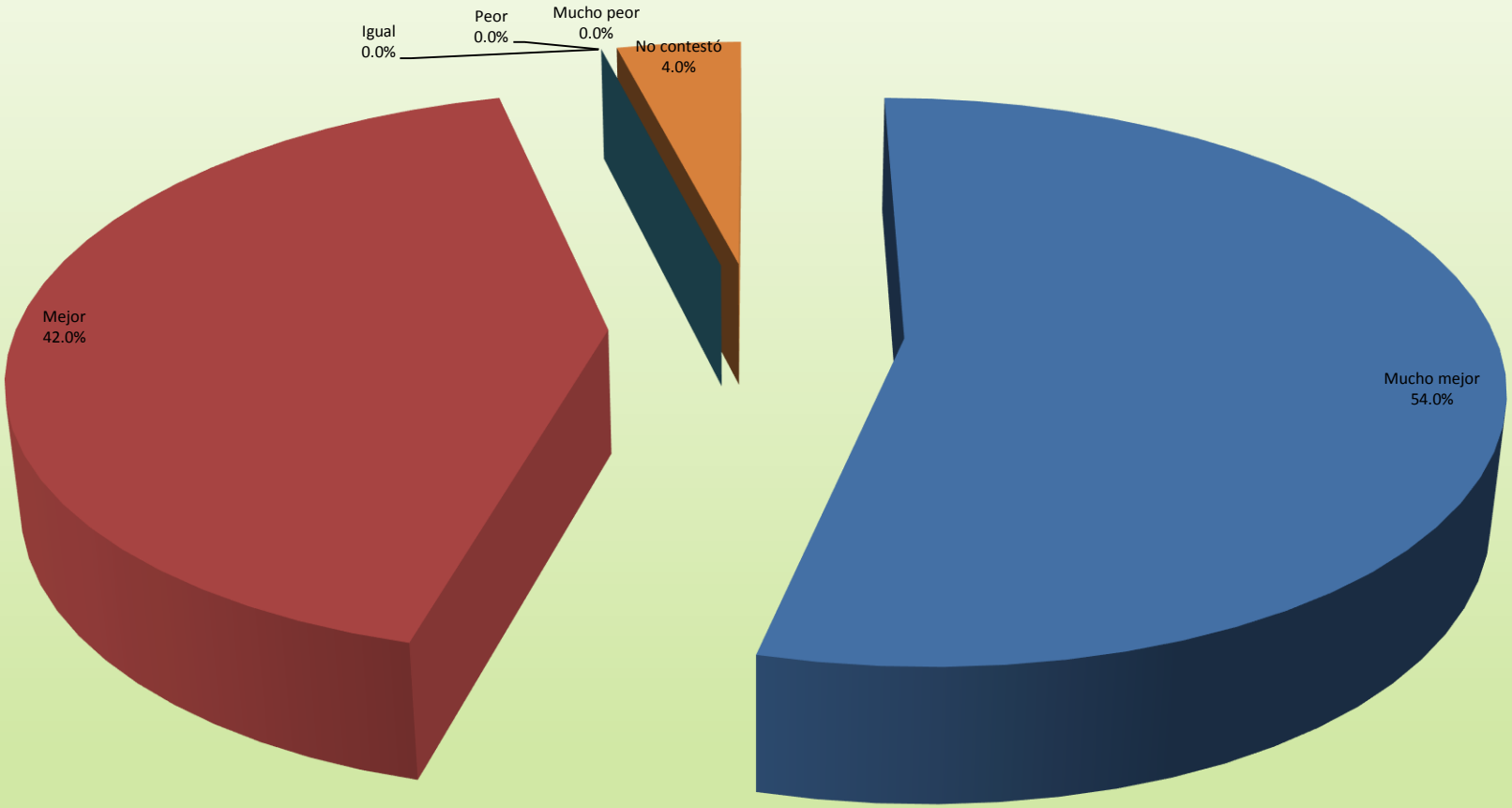
Seguridad del Servicio



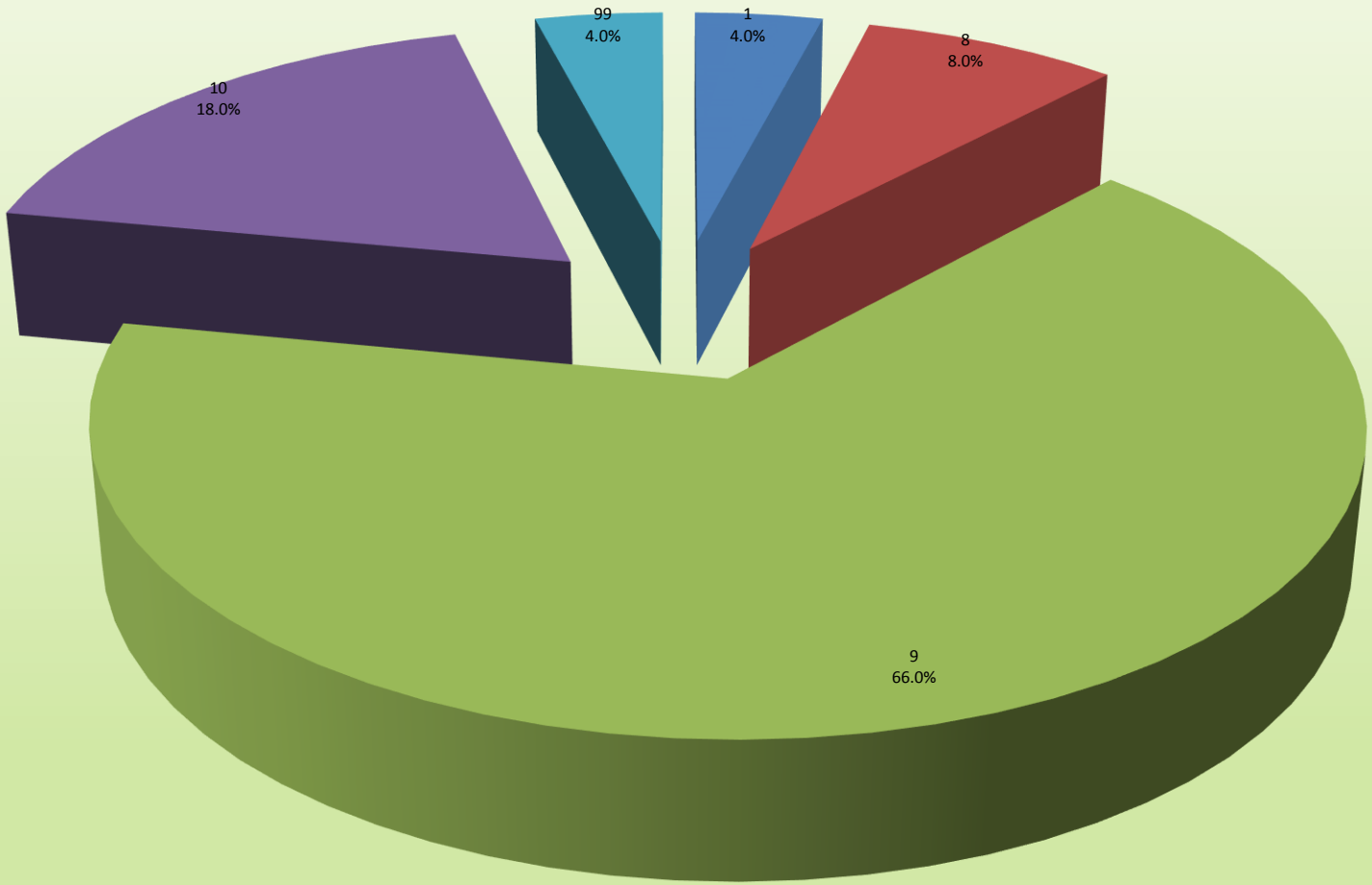
Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades, siendo 10 la mayor valoración.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaban.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 el mayor grado de satisfacción.



Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)

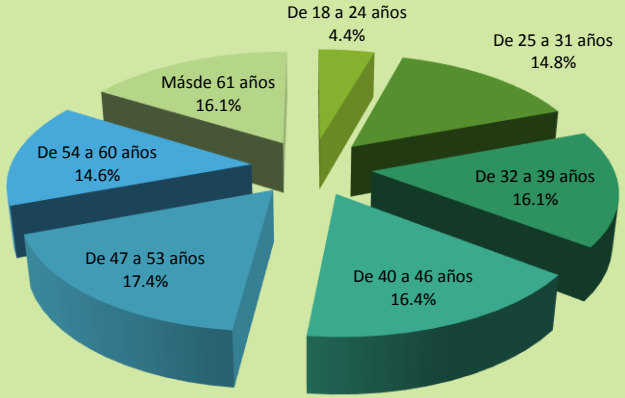
Para el relevamiento de la información en el Sistema Único de Beneficiarios se determino una muestra de 384 usuarios, los cuales fueron entrevistados al asar a la salida y dentro de la institución..

Del total de los encuestados el 54.2% corresponde al genero femenino y el 45.8% al genero masculino, en un rango de edades de 47 a 53 años; el mayor porcentaje de los encuestados alcanzaron la educación básica con un 39.8%, de los encuestados el mayor porcentaje corresponde a personas que se encuentran laborando.

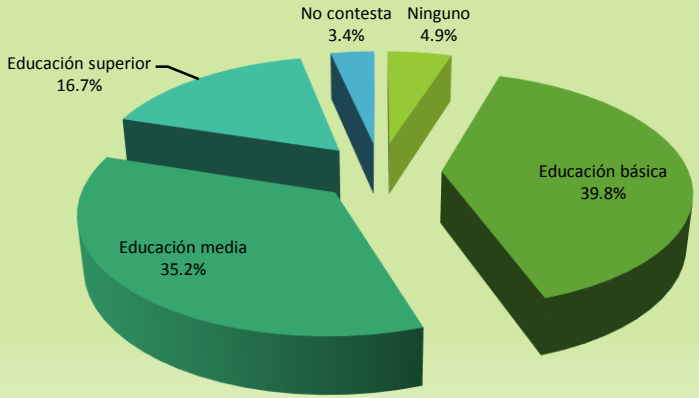
Variables Sociodemográficas

Género

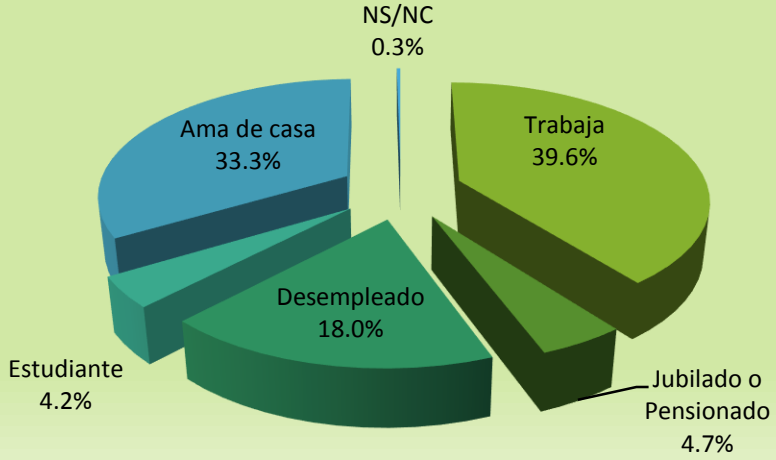
Rango de edad



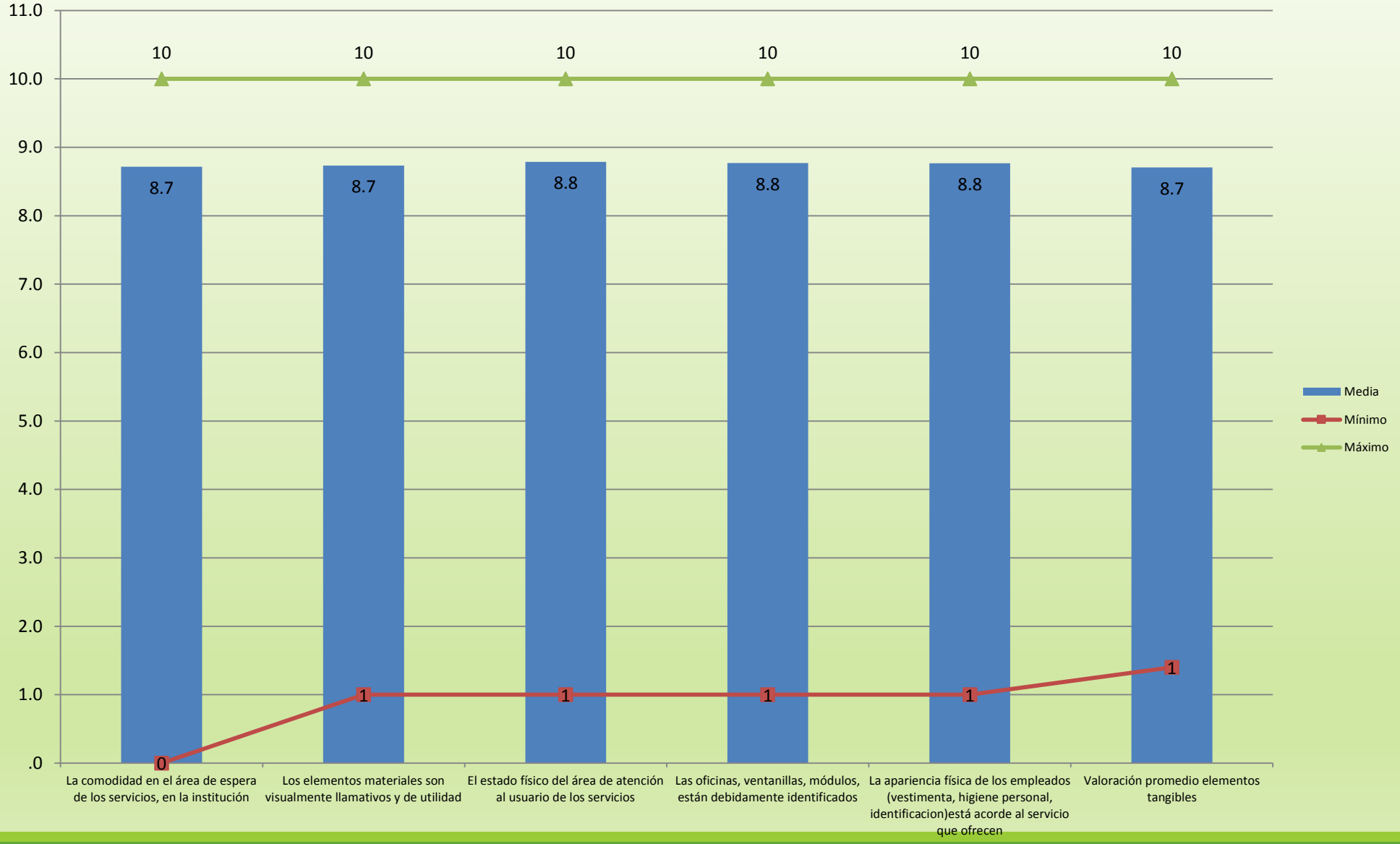
Grado de estudio alcanzado



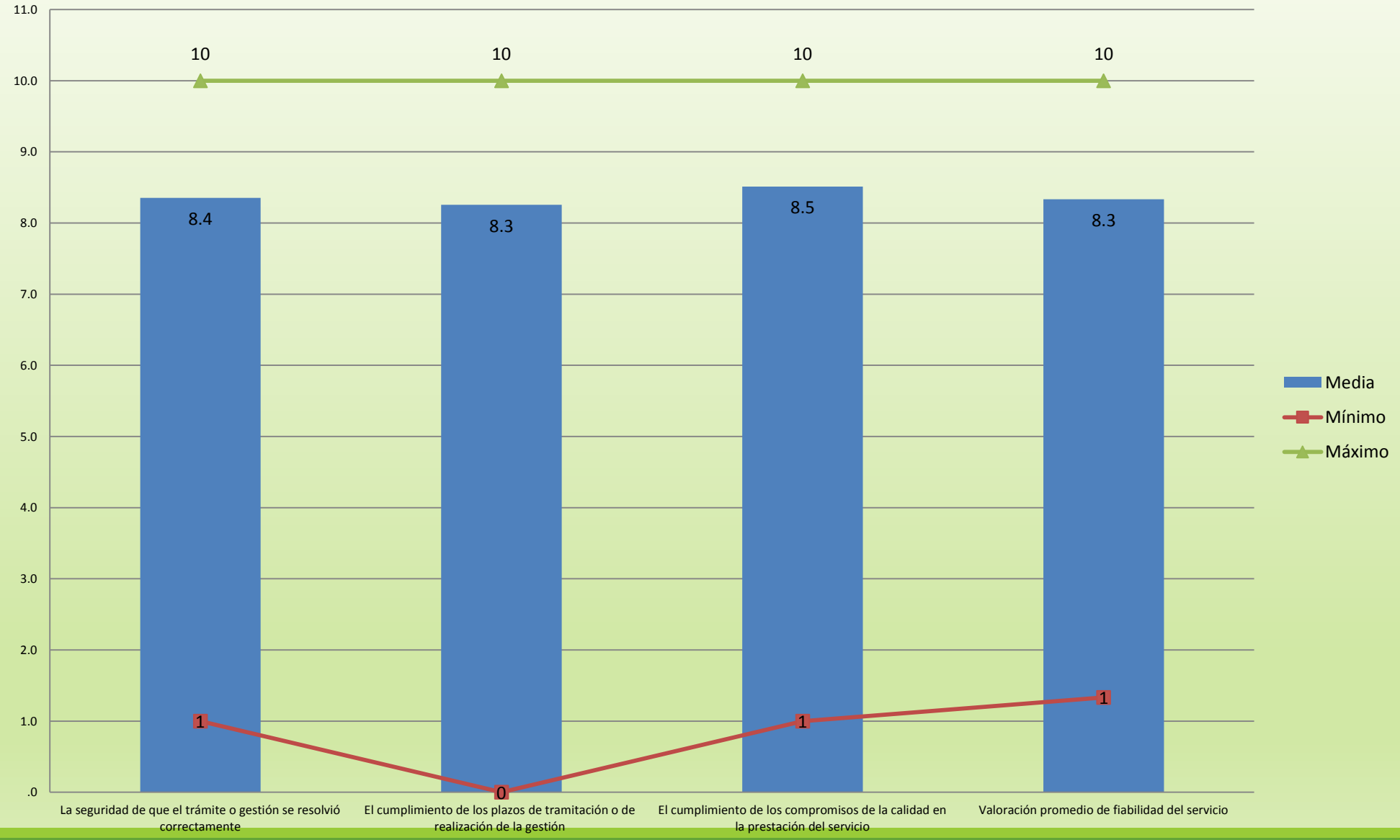
Situación laboral



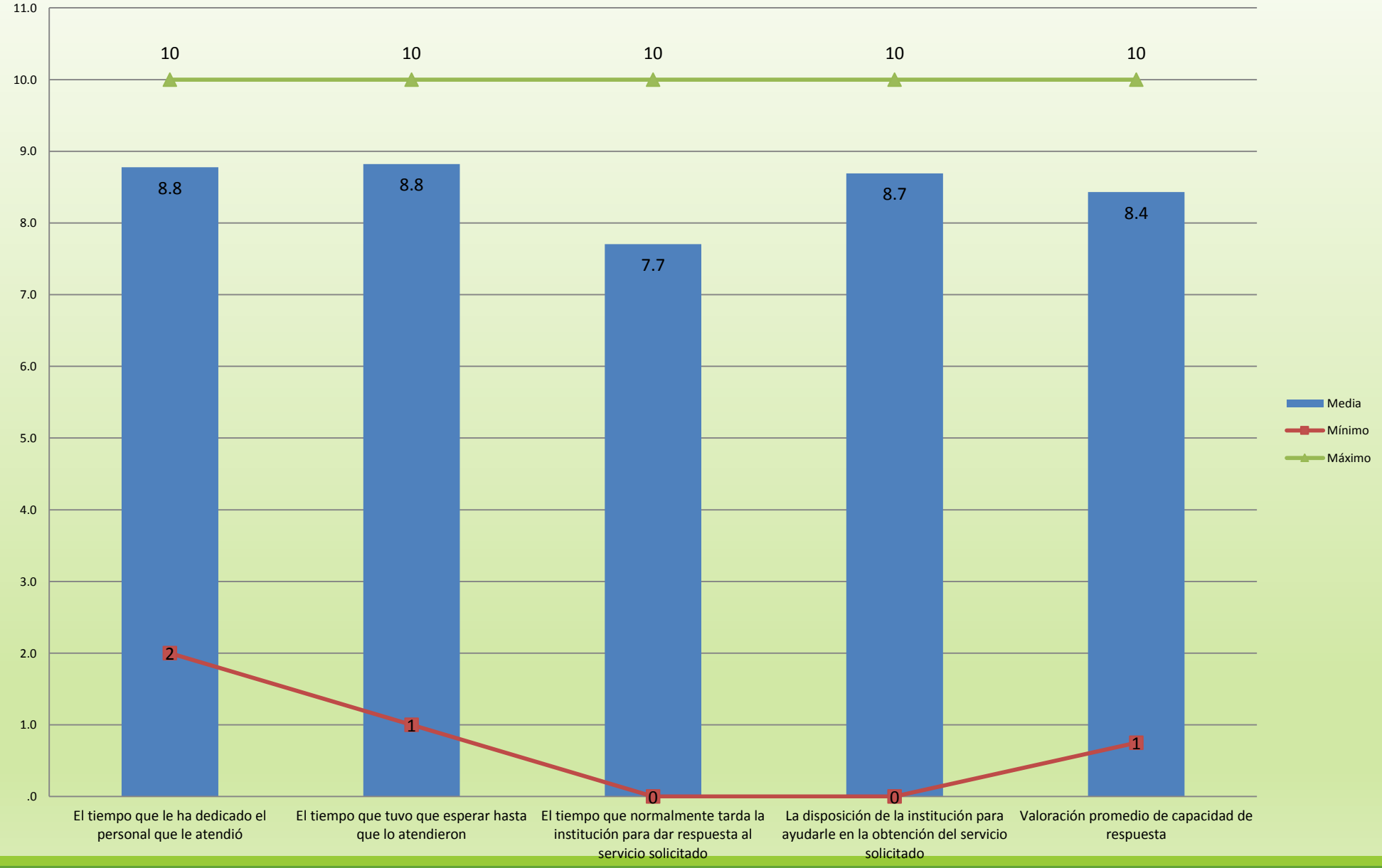
Elementos Tangibles



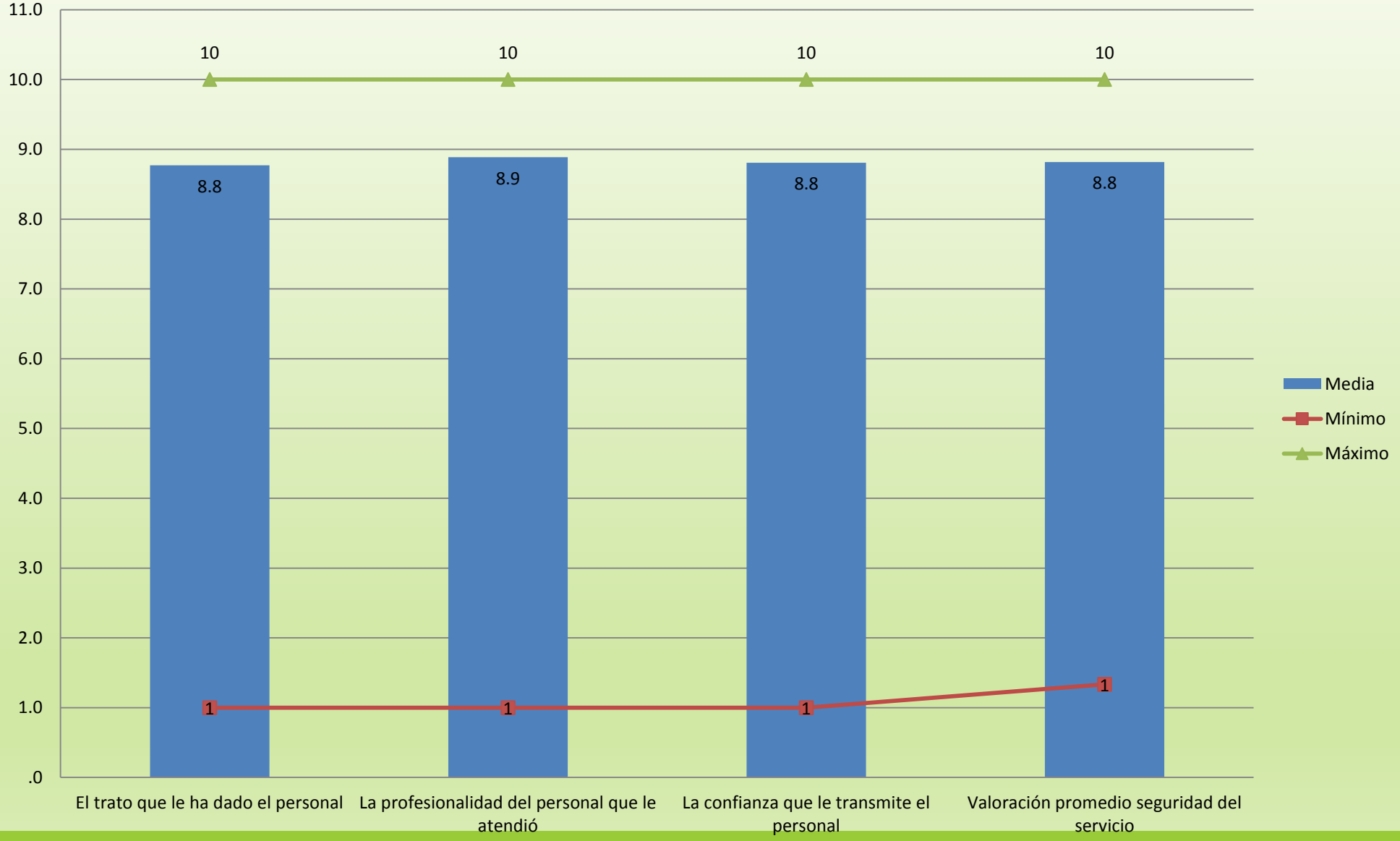
Fiabilidad del Servicio



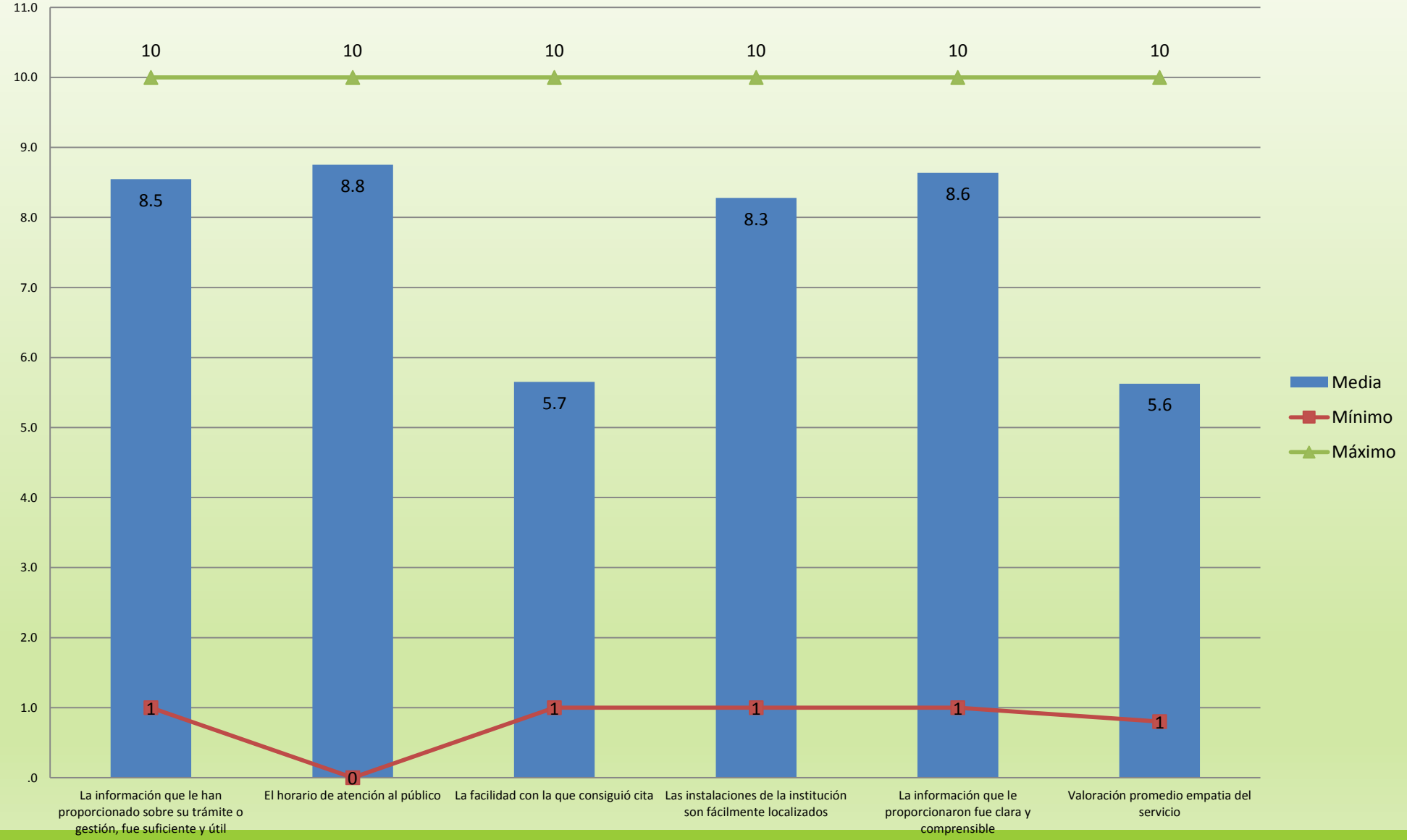
Capacidad de Respuesta



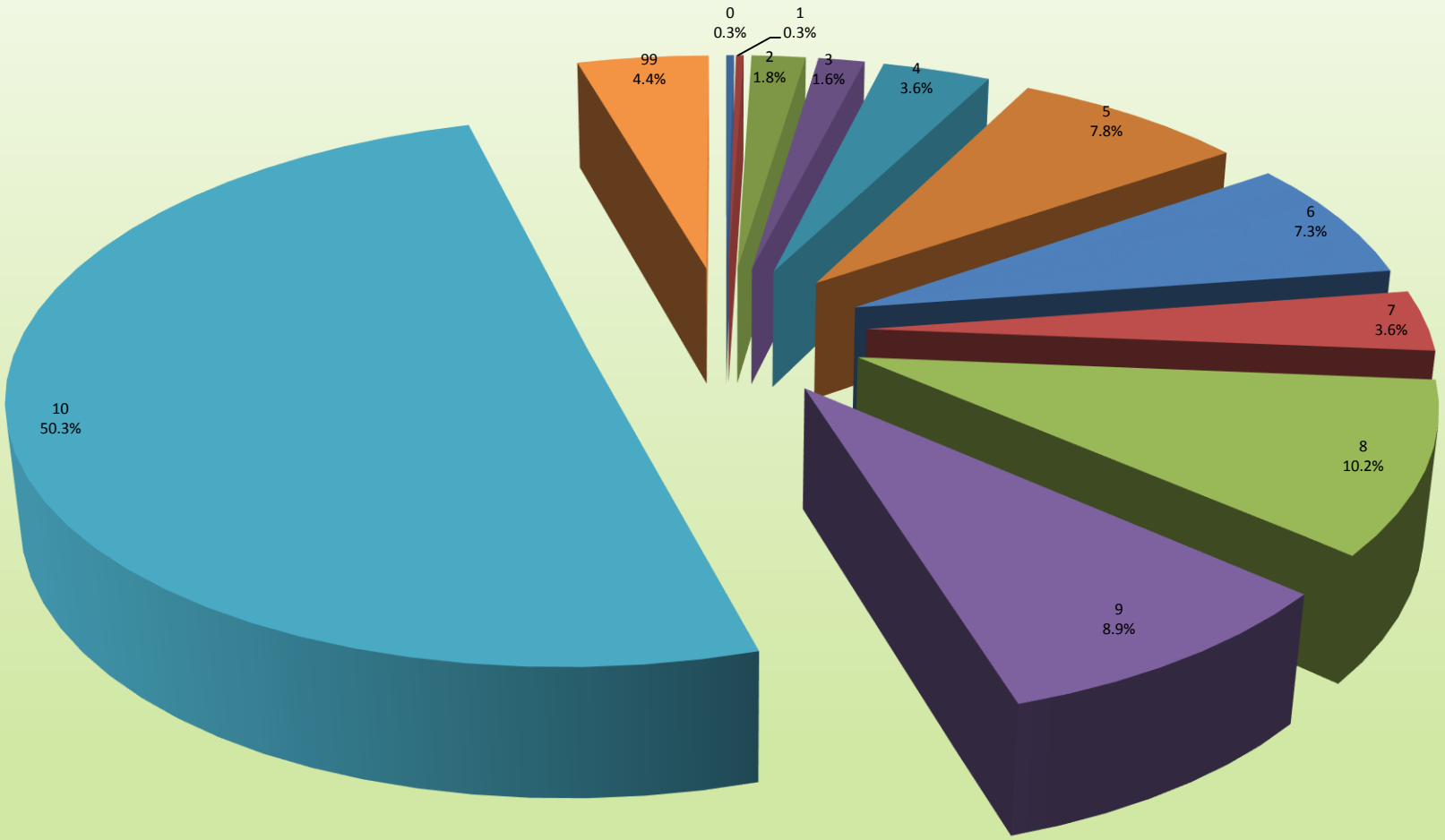
Seguridad del Servicio



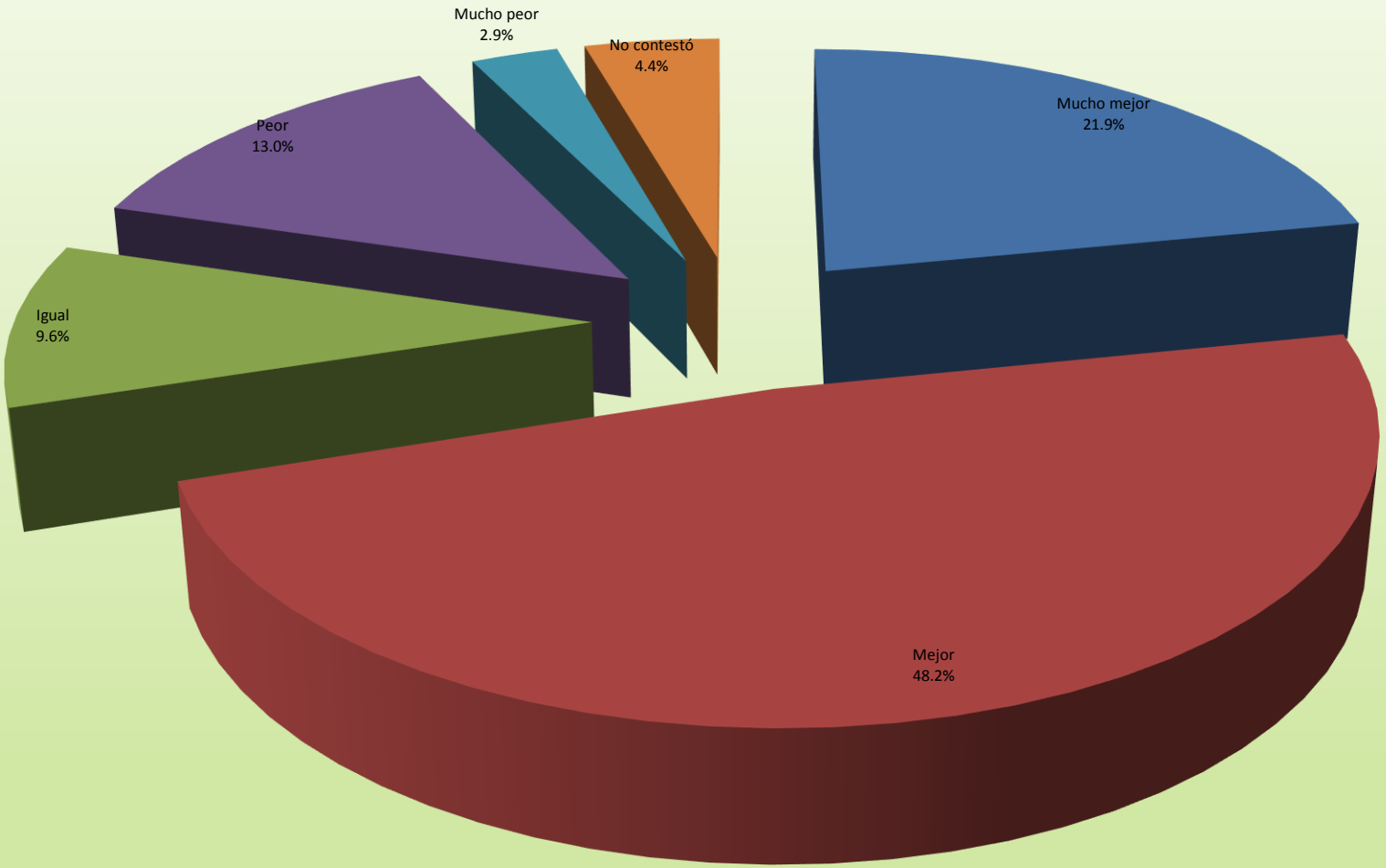
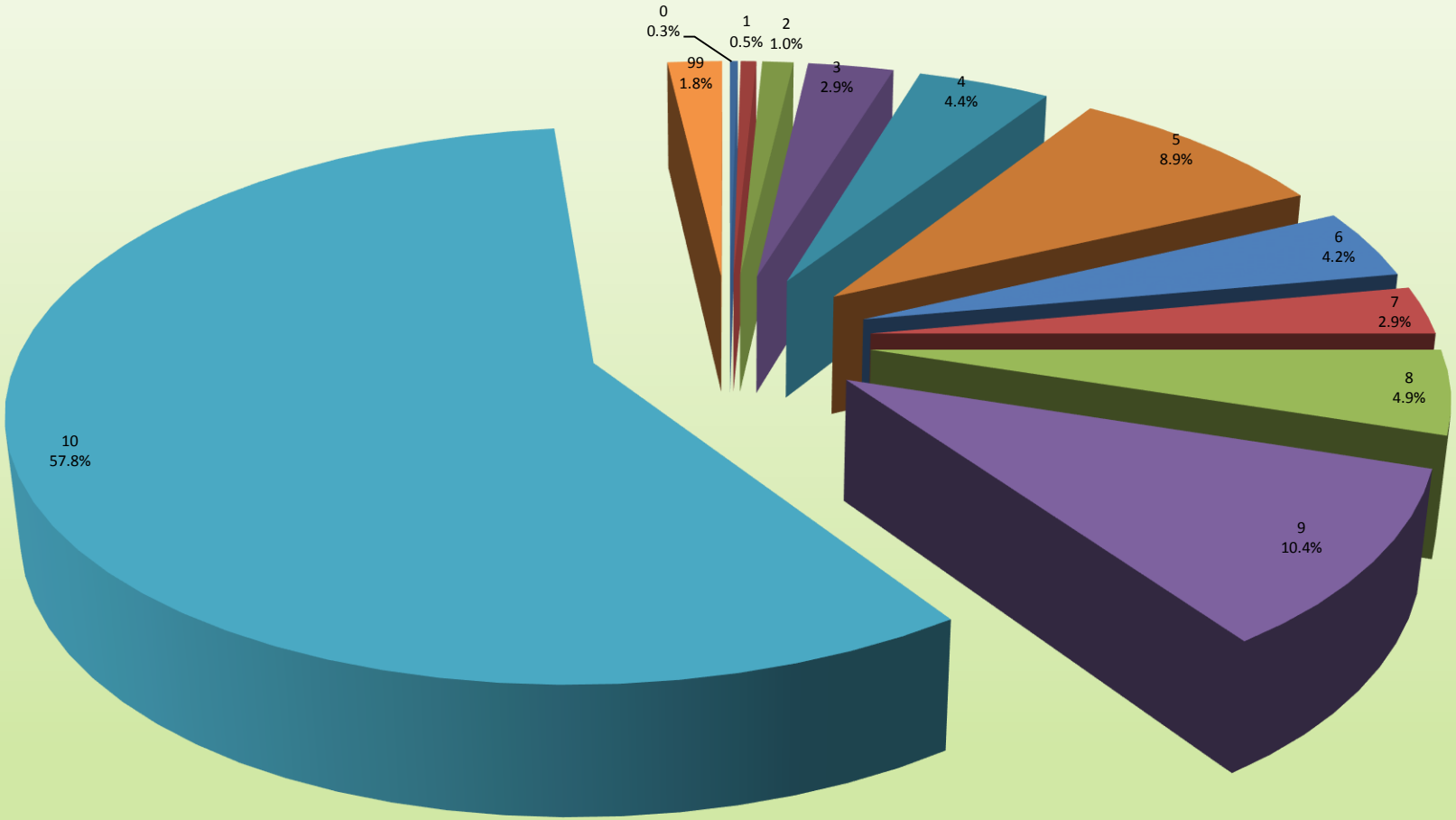
Empatía del Servicio



Medida en que los usuarios consideran que el servicio recibido se adecua a sus necesidades.



El servicio recibido le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que esperaban.



Grado de satisfacción general con el servicio ofrecido por la institución, siendo 10 el mayor grado de satisfacción.