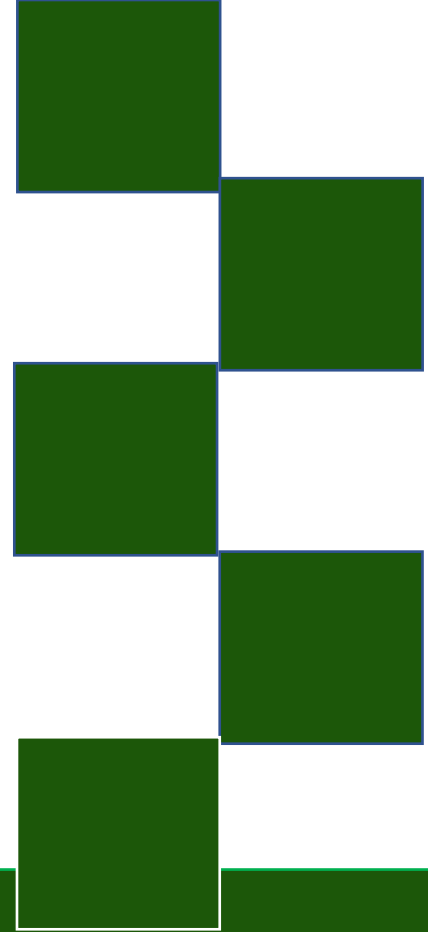


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS





GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
INESPRE



inespre

SANTO DOMINGO, R.D.

Junio 2021.-

Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021 del INESPRES

Documento elaborado por un equipo técnico multidisciplinario del INESPRES y con apoyo técnico del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Coordinado por : Osvaldo Erazo, Encargado de Planificación y Desarrollo.
Esther Brens, Coordinadora de Planificación y Desarrollo.
Reynis Doñé, Enc. División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

Colaborador : Ranci Danis, Analista de Planificación y Desarrollo.

Tabla de contenido

Ficha técnica	4
Descripción del servicio	6
Criterios de evaluación - Dimensiones Servqual	8
Características de los encuestados	12
Resultados de satisfacción general de las Dimensiones Servqual	14
Otros aspectos sobre los servicios recibidos	22

Ficha Técnica

Tabla 1. Ficha Técnica

Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos	
Institución	INESPRE
Población objeto de estudio	Las personas que adquieren productos en las Bodegas Móviles.
Cobertura geográfica	Gran Santo Domingo o Región Metropolitana
Modalidad de levantamiento	Levantamiento en campo (Presencial)
Tipo de cuestionario	Digital (Google forms)
Duración del levantamiento	Del 24 de abril al 8 de junio, 2021.
Muestra	389
Tipo de muestreo	Simple y Estratificado
Nivel de Confianza	95% (Z=1.96)
Margen de error	5%

Fuente: Elaboración propia.

Descripción del servicio



Bodegas Móviles

Con las Bodegas Móviles, el Instituto de Estabilización de Precios pretende llegar a las familias de extrema pobreza, tales como: bateyes y familias de zonas muy deprimidas donde los mercados de productores no puedan ser llevados.

Las familias que viven en los bateyes y zonas marginadas son personas que tienen necesidades alimentarias insatisfechas ya que no cuentan con los ingresos necesarios para cubrir las más elementales necesidades alimenticias.

Debido a la pandemia, este canal de comercialización fue el único servicio que en su momento se está llevando a cabo con normalidad para obtener los datos para el cálculo de la muestra.

Criterios de evaluación - Dimensiones Servqual

El modelo **SERVQUAL** mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:

Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.
Fiabilidad	Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.
Capacidad de respuesta	Tiempo que tarda la institución en brindar el servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido.
Seguridad	Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos en el servicio brindado.
Empatía	Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones a sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.

Elementos tangibles

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la bodega móvil.
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de
- El estado físico del vehículo o bodega móvil.
- Las bodegas móviles están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio
- La modernización de las bodegas.

Fiabilidad

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio.

Capacidad de respuesta

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.

Seguridad

- El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza.
- La profesionalidad del personal que le atendió.
- La confianza que le transmite el personal.

Empatía

- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión (compra), fue suficiente y útil.
- El horario de atención al público.
- Las bodegas móviles de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- La atención personalizada que le dieron.

Perfil del encuestado



68.38%



31.62%

Fuente de gráficos: Elaboración propia.

Gráfico 1. Rango de edad

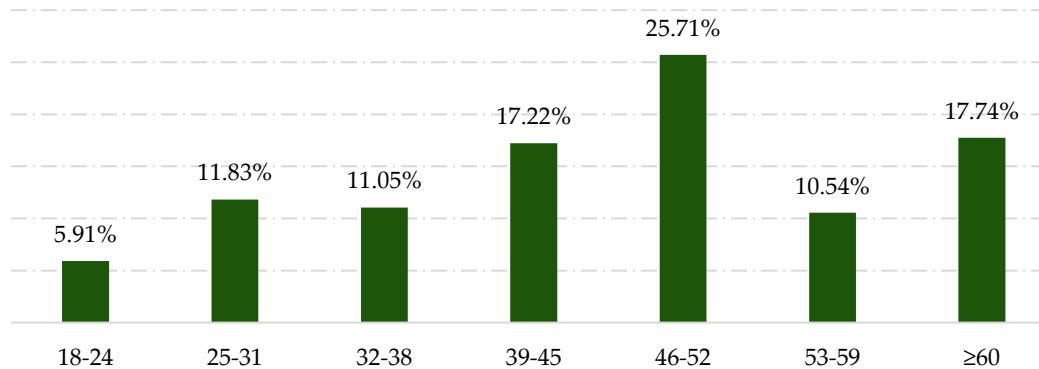


Gráfico 2. Nivel de estudio alcanzado

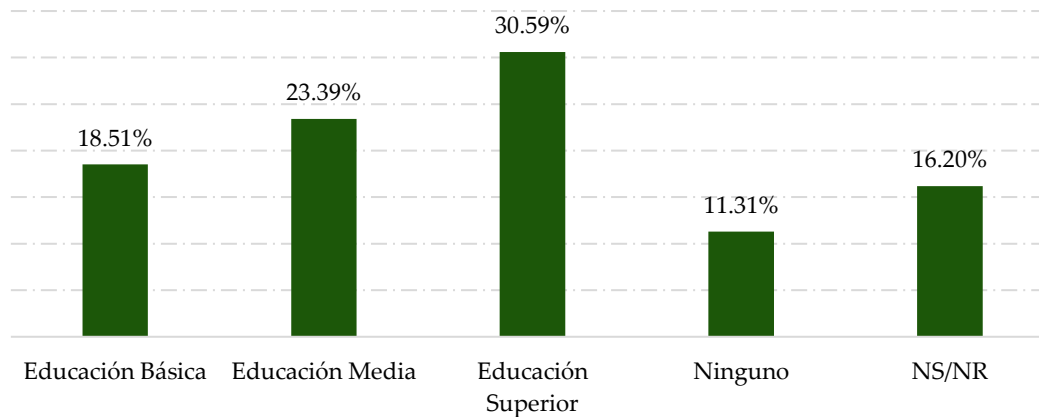
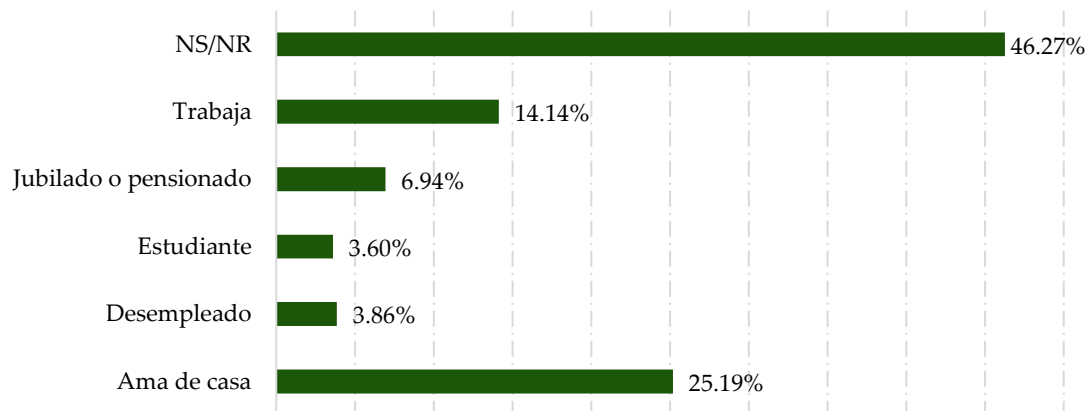


Gráfico 3. Situación actual



Resultados de satisfacción general de las Dimensiones Servqual

Parámetros de valoración

0-3

Insatisfecho

4-6

Poco satisfecho

7-10

Satisfecho

ELEMENTOS TANGIBLES

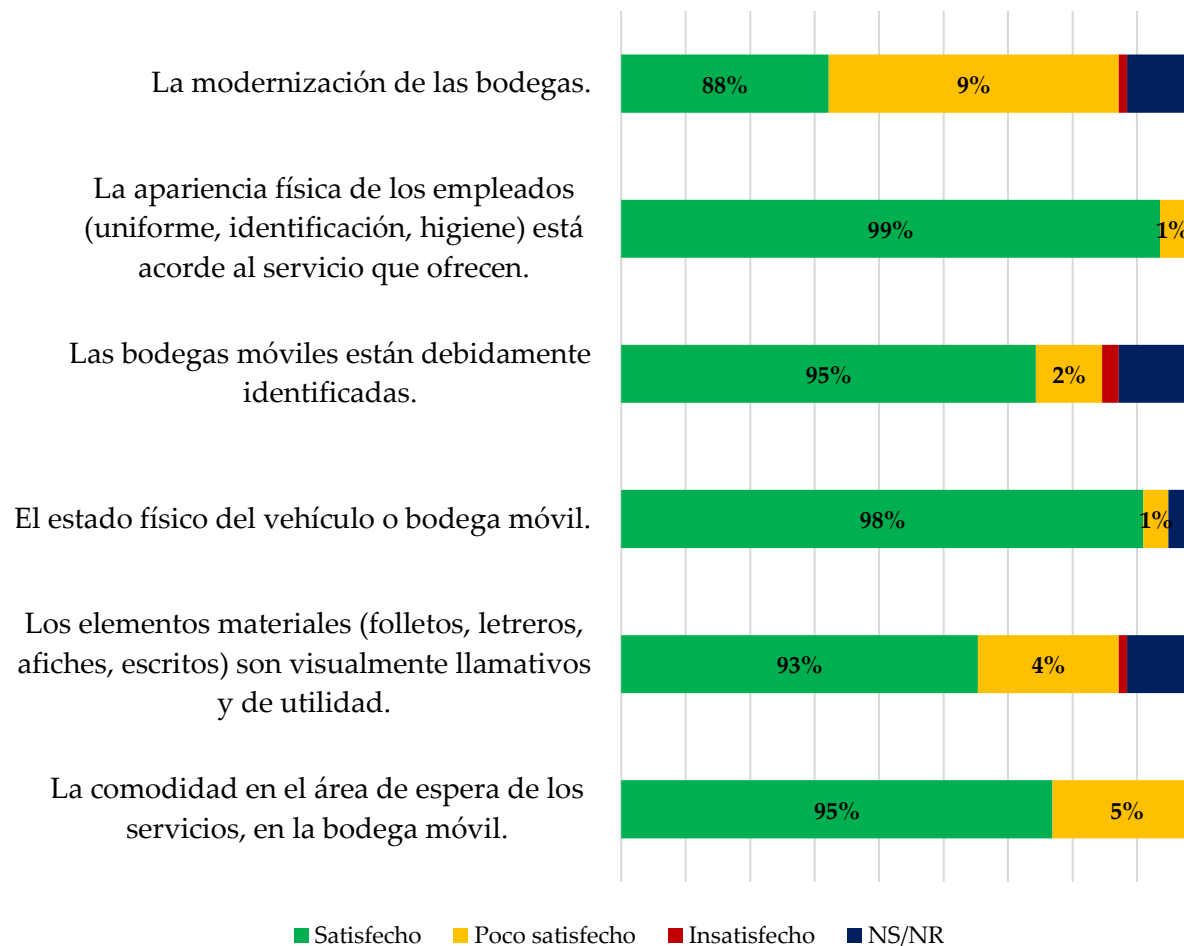
Promedio de satisfacción de la dimensión

95%

Valoración general

98%

Gráfico 4. Componentes de la dimensión: Elementos tangibles



Fuente: Elaboración Propia.

FIABILIDAD

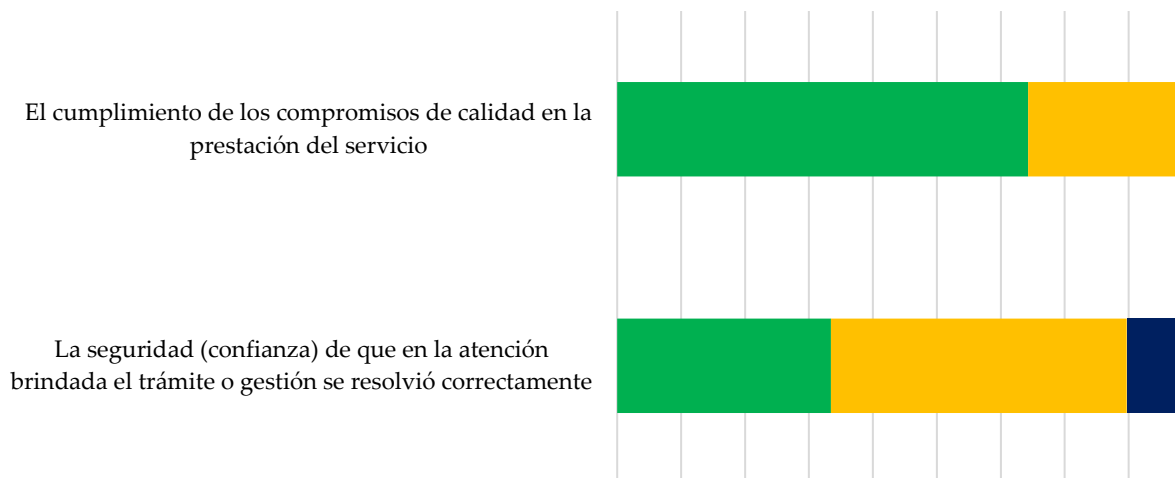
Promedio de satisfacción de la dimensión

98%

Valoración general

98%

Gráfico 5. Componentes de la dimensión: **Fiabilidad**



	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio
■ Satisfecho	97%	99%
■ Poco satisfecho	2%	1%
■ Insatisfecho	0%	0%
■ NS/NR	1%	0%

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Fuente: Elaboración Propia.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio de satisfacción de la dimensión

98%

Valoración general

98%

Gráfico 6. Componentes de la dimensión: Capacidad de Respuesta



	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
■ Satisfecho	97%	99%
■ Poco satisfecho	3%	1%
■ Insatisfecho	0%	0%
■ NS/NR	0%	0%

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Fuente: Elaboración Propia.

SEGURIDAD

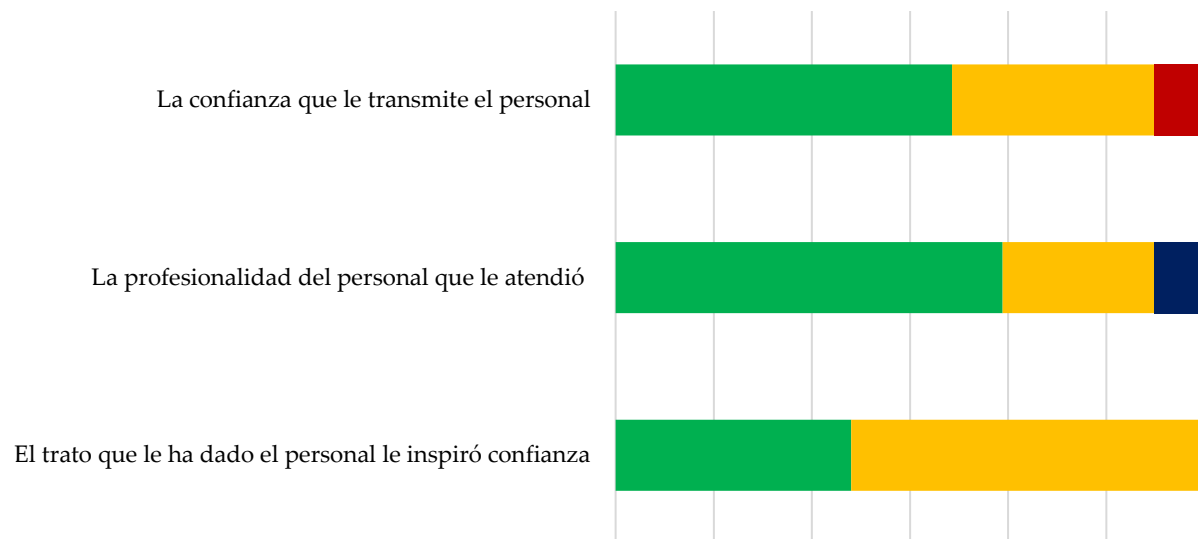
Promedio de satisfacción de la dimensión

99%

Valoración general

99%

Gráfico 7. Componentes de la dimensión: Seguridad



	El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza	La profesionalidad del personal que le atendió	La confianza que le transmite el personal
■ Satisfecho	98%	99%	99%
■ Poco satisfecho	2%	1%	1%
■ Insatisfecho	0%	0%	0%
■ NS/NR	0%	0%	0%

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Fuente: Elaboración Propia.

EMPATÍA

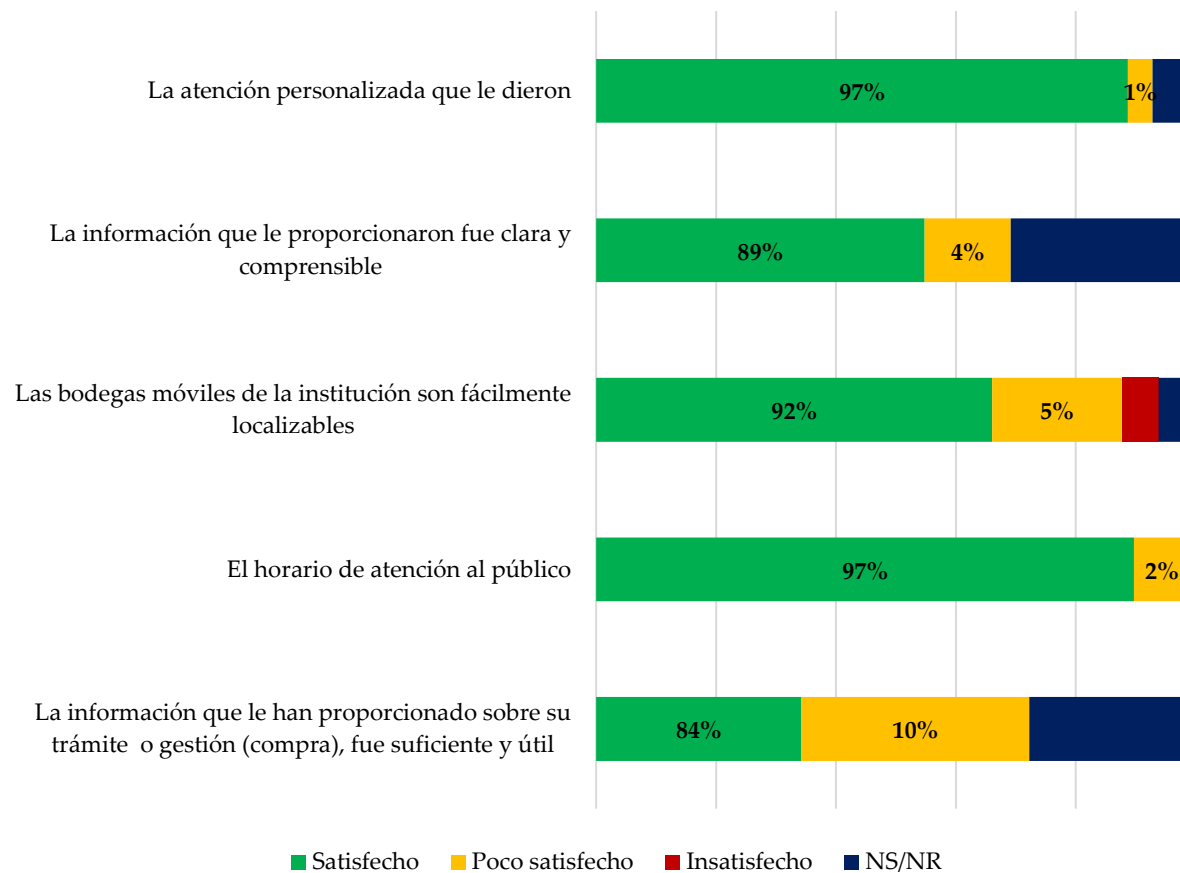
Promedio de satisfacción de la dimensión

92%

Valoración general

96%

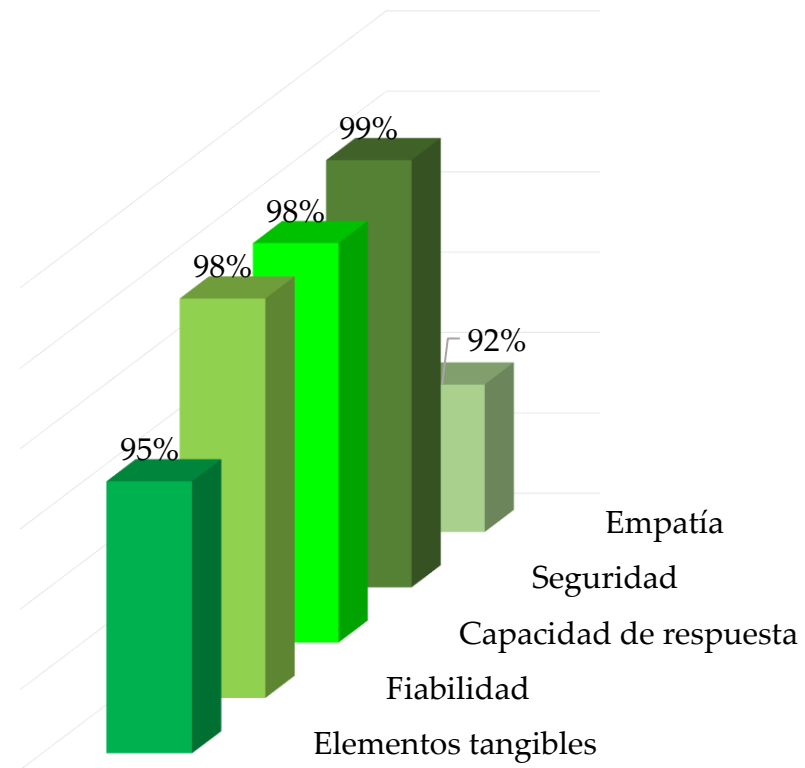
Gráfico 8. Componentes de la dimensión: Empatía



Fuente: Elaboración Propia.

Índice de
Satisfacción
General
96%

Gráfico 9. Satisfacción promedio por dimensión

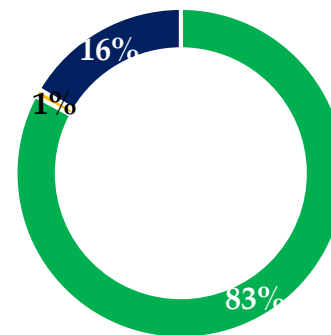


Fuente: Elaboración Propia.

Otros aspectos sobre los servicios
recibidos

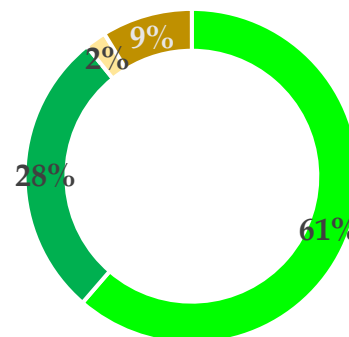
Servicio recibido
VS
Servicio esperado

Gráfico 10. ¿Servicio Recibido?



■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ NS/NR

Gráfico 11. ¿Servicio Esperado?



■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual ■ NS/NR

Fuente de gráficos: Elaboración Propia.

Contacto con la página web de la Institución

Gráfico 12. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

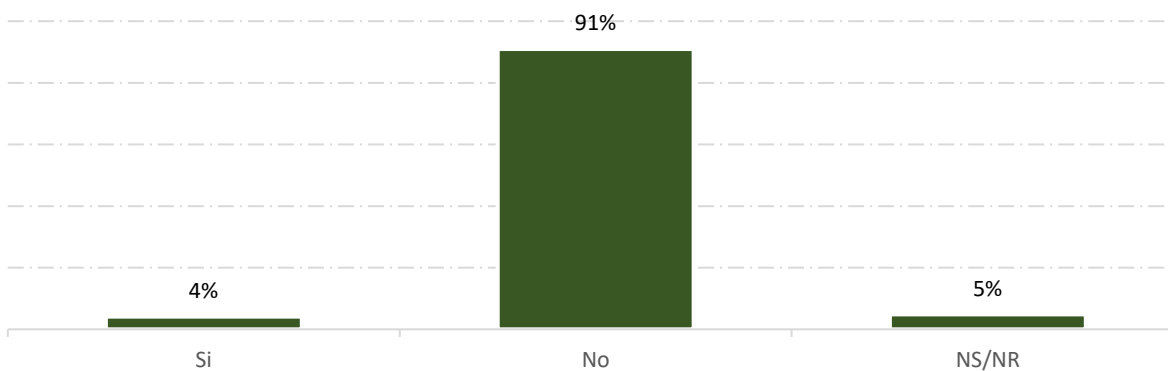
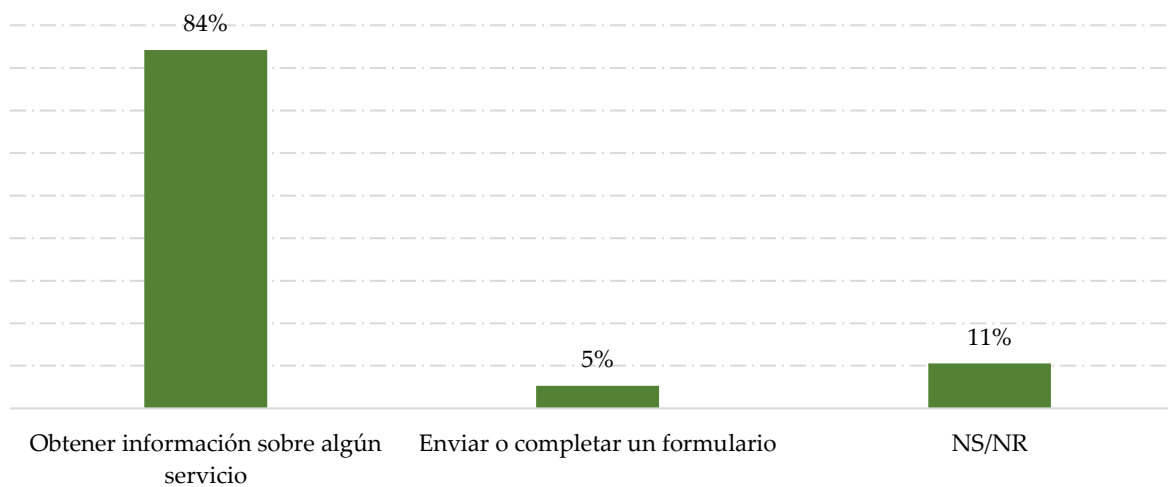


Gráfico 13. Motivo del contacto



Fuente de gráficos: Elaboración Propia.

Gráfico 14. Satisfacción con la página web

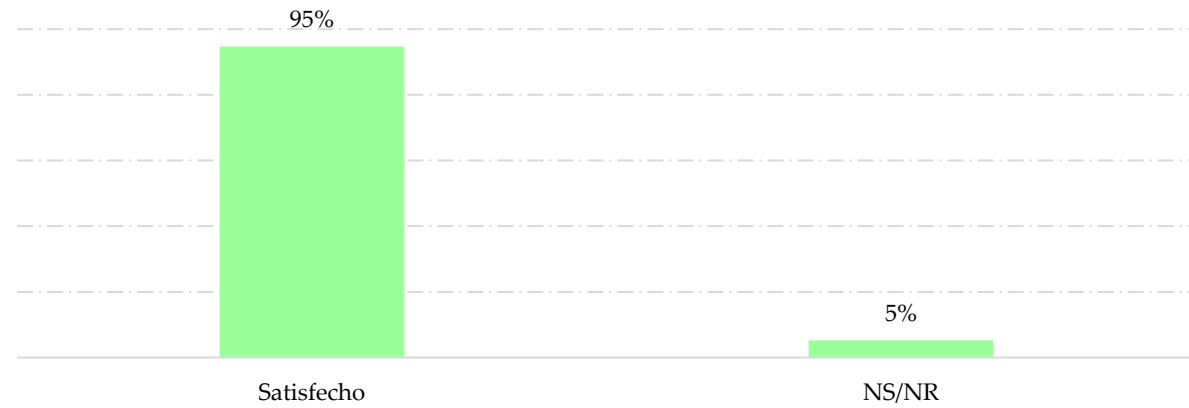
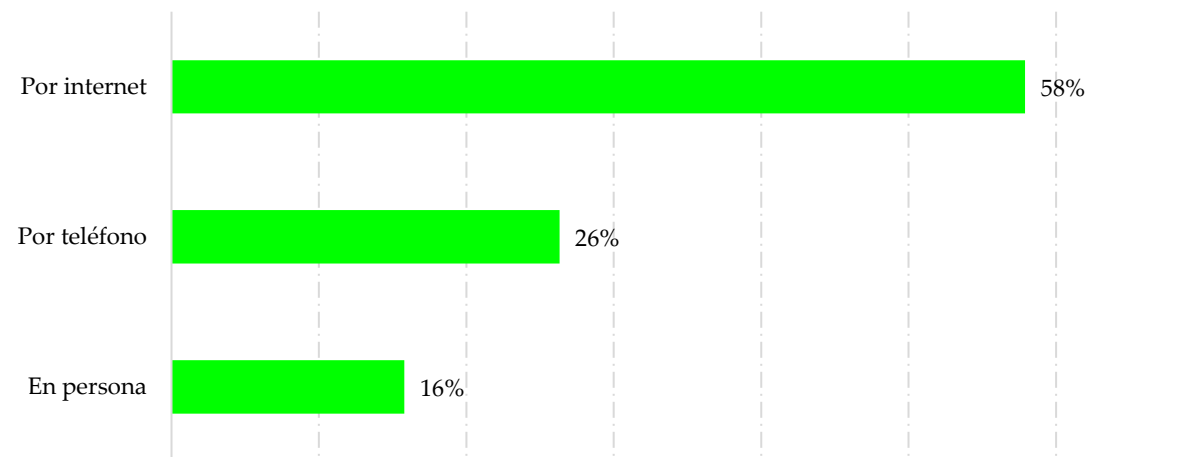


Gráfico 15. Medio de contacto de preferencia



Fuente de gráficos: Elaboración Propia.

