

AGOSTO 2021



PRESIDENCIA DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Sistema Único de Beneficiarios**

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO

# ÍNDICE

**03**

**INTRODUCCION**

**04**

**FICHA TÉCNICA**

**05**

**SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO  
SOLIDARIO ENCUESTADOS**

**07**

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

**08**

**SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN  
LAS DIMENSIONES SERVQUAL**

**15**

**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO  
ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO**

**16**

**CONTACTO CON LAS PAGINAS WEB  
DE LA INSTITUCIÓN**

**18**

**PERFIL DEL ENCUESTADO**

**20**

**CONCLUSIONES**

# INTRODUCCIÓN

La calidad en el servicio al cliente es fundamental para las instituciones, en específico, para aquellas que tienen una visión de destacarse por su excelencia en el trato a sus usuarios. Los Punto Solidario constituyen una institución que vela por un esquema de servicios de calidad, la cual ha sido la motivación principal para el presente estudio que tiene como propósito general conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

Punto Solidario (PS) es una ventanilla única de atención directa a los ciudadanos y ciudadanas que ofrece los servicios e informaciones de las instituciones del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS) relacionados con los programas y subsidios a la población más vulnerable.

Esta entidad nace con el propósito de dar cumplimiento a la estrategia del GCPS para los servicios de atención al ciudadano de las instituciones de la Red de Protección Social, Adscritas y Vinculadas. En esta estrategia, esta ventanilla única se concibe como un sistema de gestión integrada para la prestación de servicios, centrada en el ciudadano. Bajo este esquema de gestión, se adquiere la capacidad de prestar eficientemente una gama de servicios “asociados” que son de más fácil acceso, se amplía la cobertura, se focalizan las necesidades del ciudadano a través de la unicidad de información de los participantes en los diferentes programas y se mejora la calidad en la entrega de los servicios.

En este modelo de gestión centrado en el ciudadano, la participación ciudadana es un elemento clave en el proceso de mejora e innovación continuas de los servicios ofrecidos.

Las retroalimentaciones y sugerencias recibidas a través de los medios disponibles constituyen un insumo vital que alimenta las decisiones de cambio que constantemente se toman para mejorar los procesos de la prestación de los programas y servicios a los usuarios, indispensables para lograr un desempeño sostenido a la hora de cubrir con éxito los aspectos esenciales de la satisfacción ciudadana (puntualidad, conocimientos, cortesía, equidad y resultados).

# FICHA TÉCNICA

## Ámbito

Oficinas de Punto Solidario

## Universo

Usuarios de Punto Solidario

## Cuestionario

Encuesta Nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en la administración pública general

## Muestra

402 encuestas, con un error general de +5.0 %, con un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50

## Selección

Aleatoriamente se seleccionaron 402 usuarios que previamente hayan realizado un trámite en el Punto Solidario

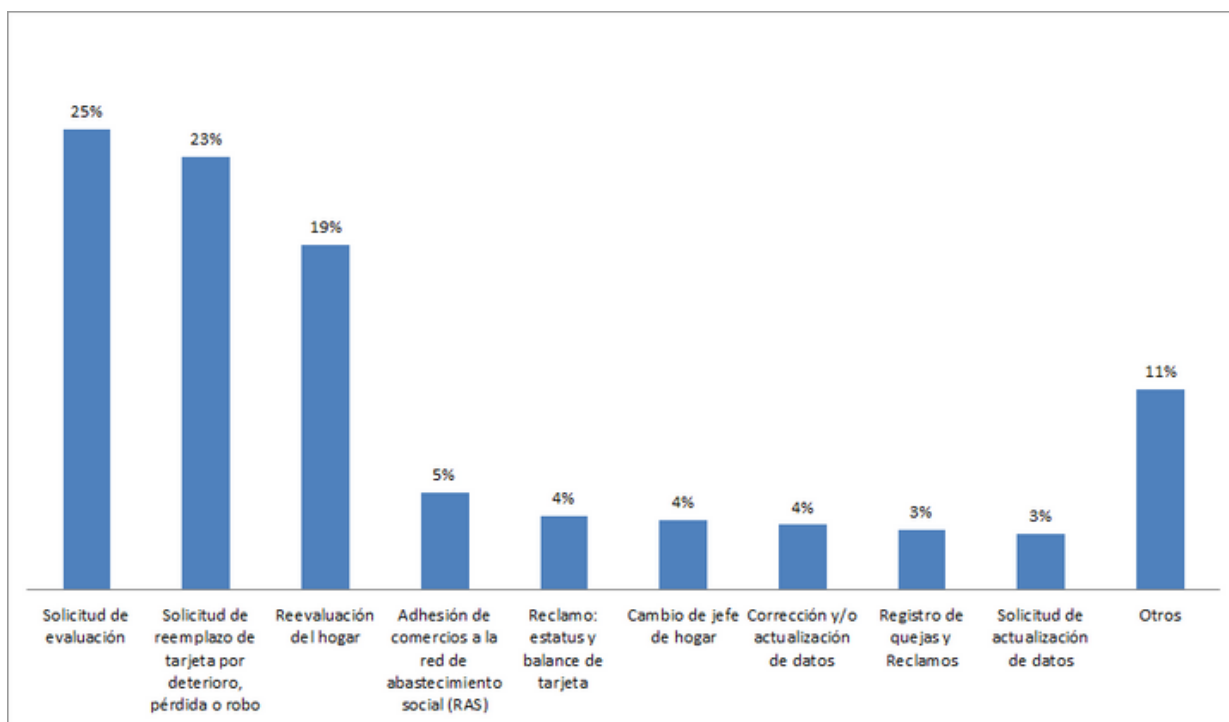
La entrevista se realizó de manera presencial en los Puntos Solidarios desde el día 26 de julio hasta el día 3 de agosto del año 2021.

# SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO ENCUESTADOS

- Registro de quejas y Reclamos
- Registro de quejas y Reclamos Reclamo por sanción u observación Reclamo: estatus y balance de tarjeta
- Registro de quejas y Reclamos Reclamo: no autoriza y posee nómina
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo Registro de quejas y Reclamos
- Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo Reclamo: estatus y balance de tarjeta
- Adhesión de comercios a la red de abastecimiento social (RAS)
- Cambio de dirección
- Cambio de jefe de hogar
- Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro
- Corrección y/o actualización de datos
- Reclamo por sanción u observación
- Reclamo: consumo no autorizado
- Reclamo: estatus y balance de tarjeta
- Reclamo: no autoriza y posee nómina
- Re-evaluación del hogar
- Re-evaluación del hogar Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo
- Solicitud de actualización de datos
- Solicitud de actualización de datos Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro
- Solicitud de evaluación
- Solicitud de evaluación Solicitud de reemplazo de tarjeta por deterioro, pérdida o robo
- Solicitud de evaluación Cambio en composición familiar: Inclusión o exclusión miembro
- Solicitud de evaluación Reclamo: consumo no autorizado
- Solicitud de evaluación Solicitud de actualización de datos

# SERVICIOS OFRECIDOS POR PUNTO SOLIDARIO ENCUESTADOS

Expresado de manera porcentual



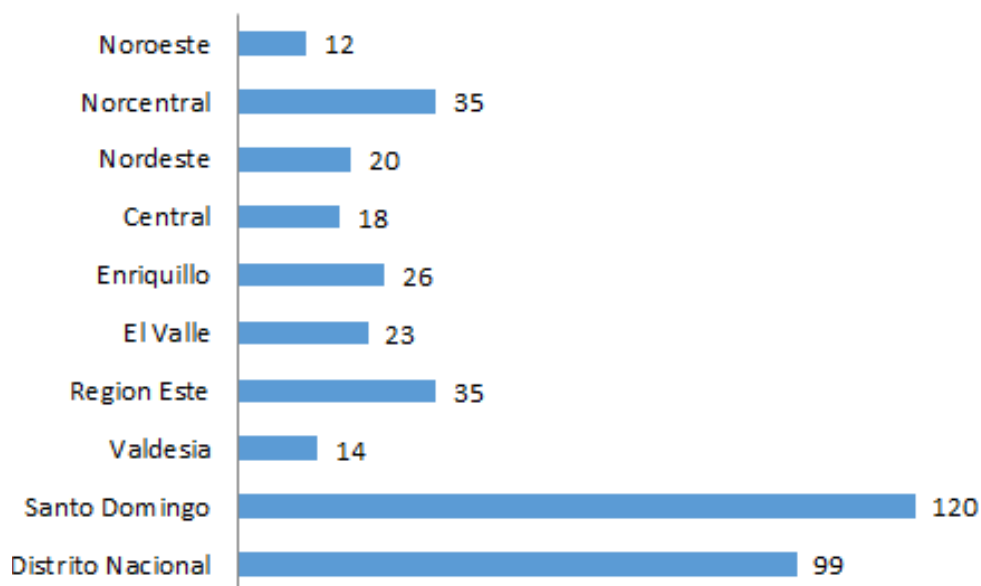
En este gráfico de barras podemos apreciar los trámites solicitados más concurrentes durante la duración de la entrevista. Aquellos trámites que no reunían más de 10 solicitudes fueron agrupados dentro del grupo "Otros".

# METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Las encuestas fueron realizadas a usuarios de cada regional con entrevistadores seleccionados por su experiencia en el trabajo de campo.

Para la selección de la población a encuestar se tomó el promedio mensual de solicitudes de servicios en las oficinas Punto Solidario de cada Regional. Luego se asignó la muestra de manera directamente proporcional a la cantidad de casos recibidos por las regionales.

Se realizaron 402 encuestas distribuidas de la siguiente manera:



La escala utilizada para evaluar las respuestas de cada entrevistado está organizada de la siguiente manera: los que respondieron entre 0 - 3 están insatisfechos con el servicio, entre 4 - 6 no están ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio y quienes puntuaron entre 7 - 10 se sienten satisfechos con el servicio.

# SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Para medir la satisfacción del usuario se utilizó el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco relativas a los criterios de evaluación que utilizan los usuarios para valorar la calidad en un servicio. Estos criterios son:

- **Elementos Tangibles**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

- **Confiabilidad**

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- **Capacidad de respuesta**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **Profesionalidad**

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **Empatía**

Atención personalizada que dispensa la organización a sus usuarios.



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN

Promedio de satisfacción de la dimensión

93%

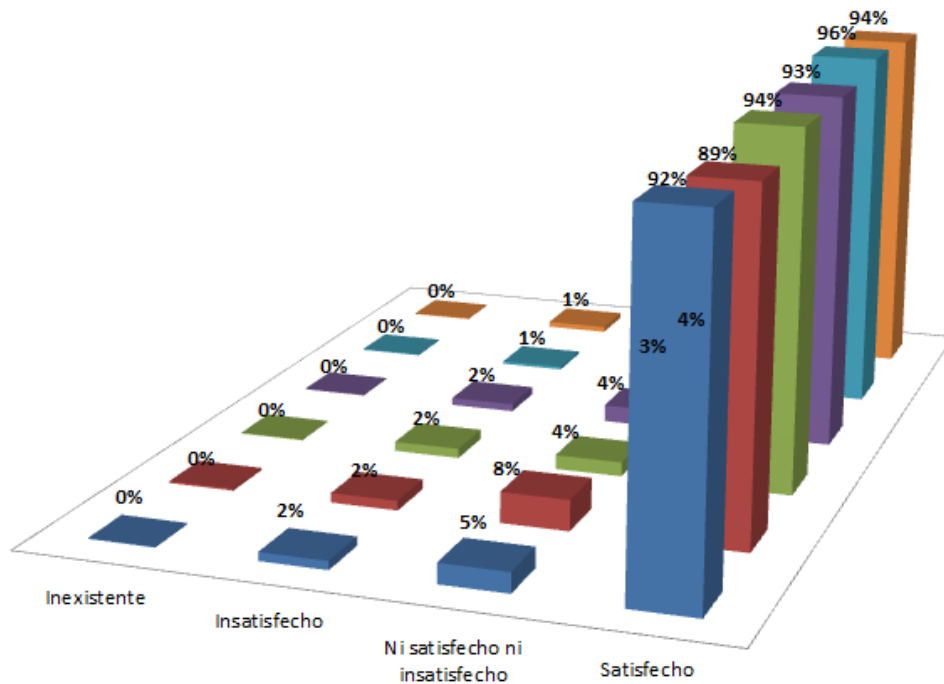
Valoración Global

94%

## ELEMENTOS TANGIBLES

¿Cómo valora usted...

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los Elementos Materiales
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN FIABILIDAD

Promedio de satisfacción de la dimensión

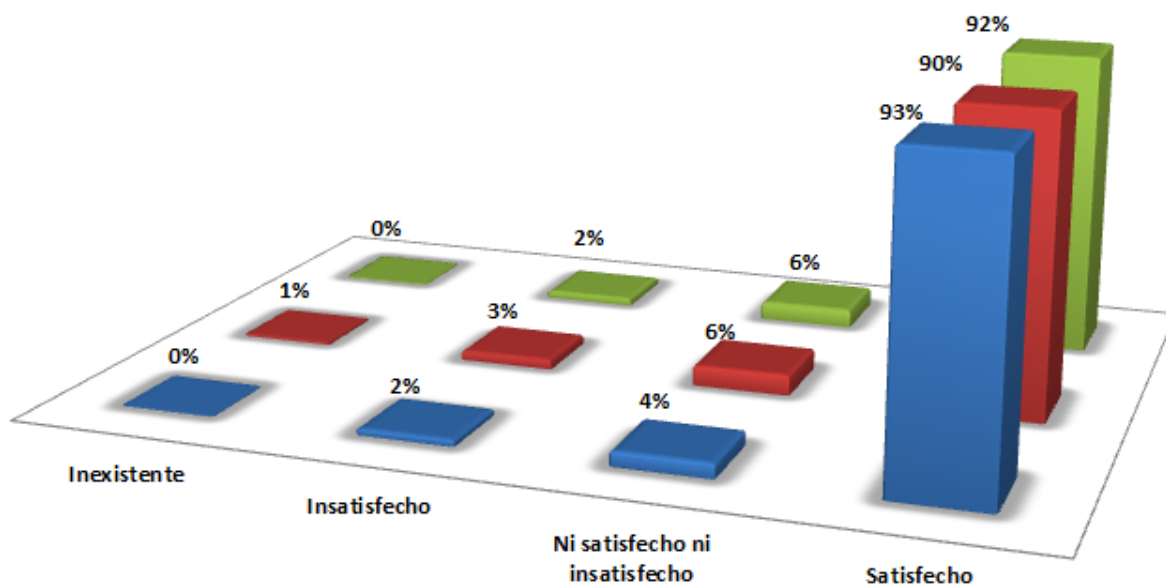
92%

Valoración Global

94%

¿Cómo valora usted...

- La seguridad de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Promedio de satisfacción de la dimensión

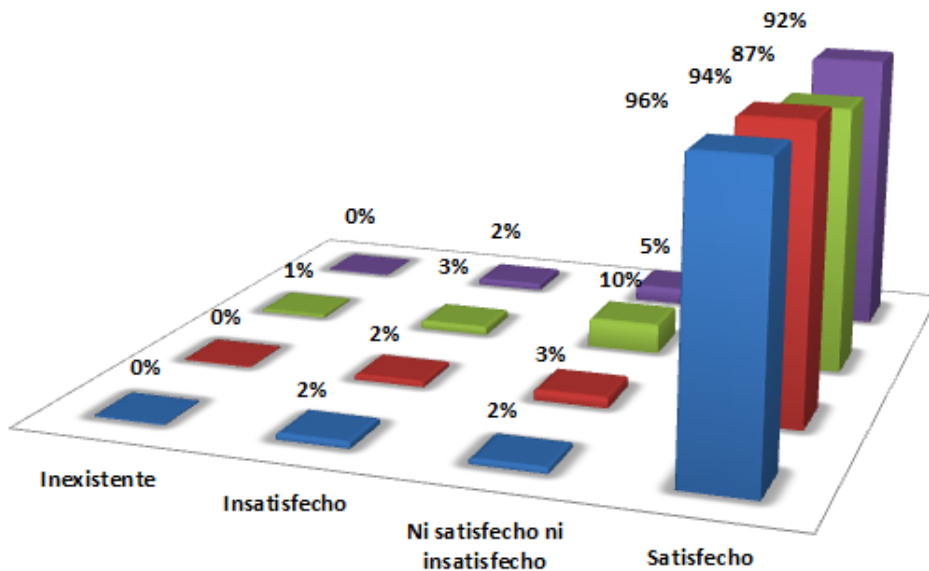
92%

Valoración Global

92%

¿Como valora usted...

- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron.
- El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.
- La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN SEGURIDAD

Promedio de satisfacción de la dimensión

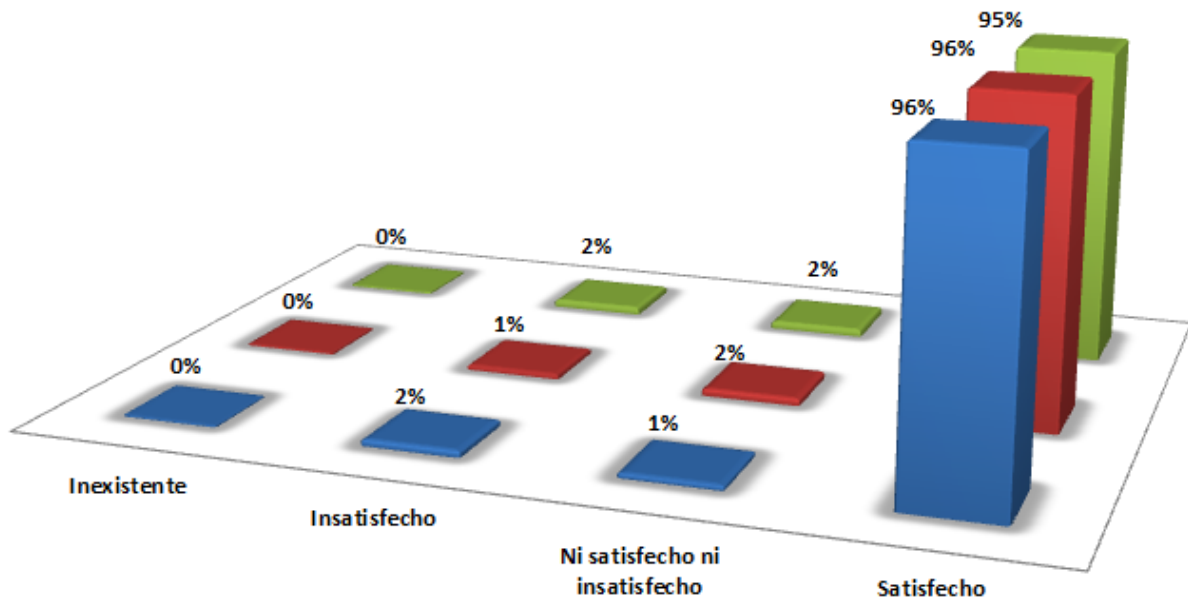
96%

Valoración Global

96%

¿Cómo valora usted...

- 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



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN EMPATÍA

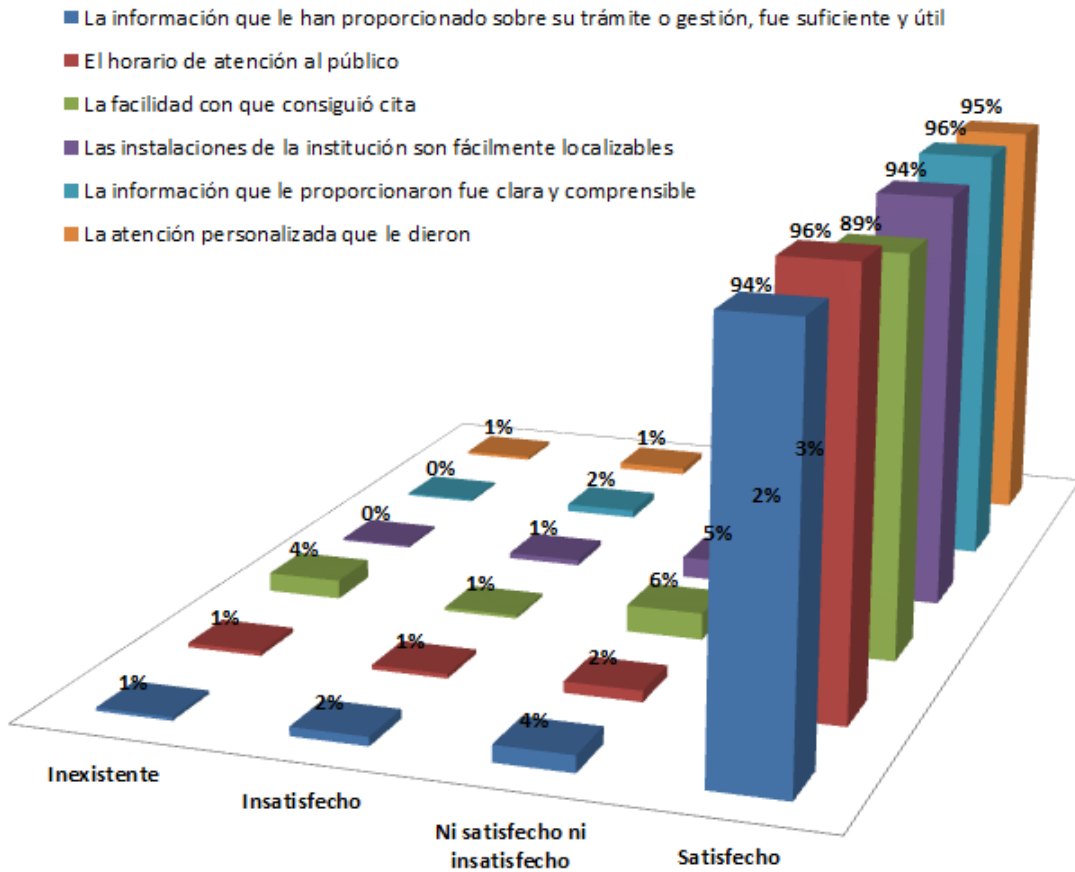
Promedio de satisfacción de la dimensión

94%

Valoración Global

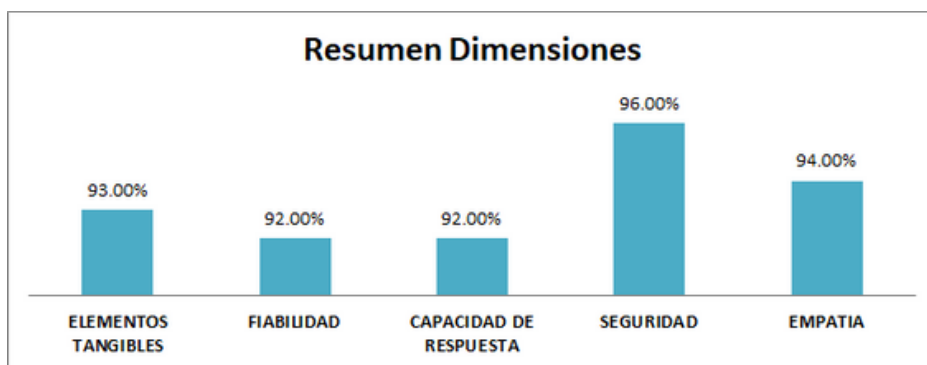
93%

¿Cómo valora usted...



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DIMENSIÓN RESUMEN

## RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



Tomando en cuenta que el nivel de satisfacción esperado por dimensión es de un 90% aquí claramente se puede ver reflejado el cumplimiento de esta meta, siendo "**seguridad**" con un **96%** la dimensión que mas satisfacción plasma en el análisis realizado, las demás sobrepasando el **91%**.

### Indice de Satisfacción General



Base 100% de la muestra

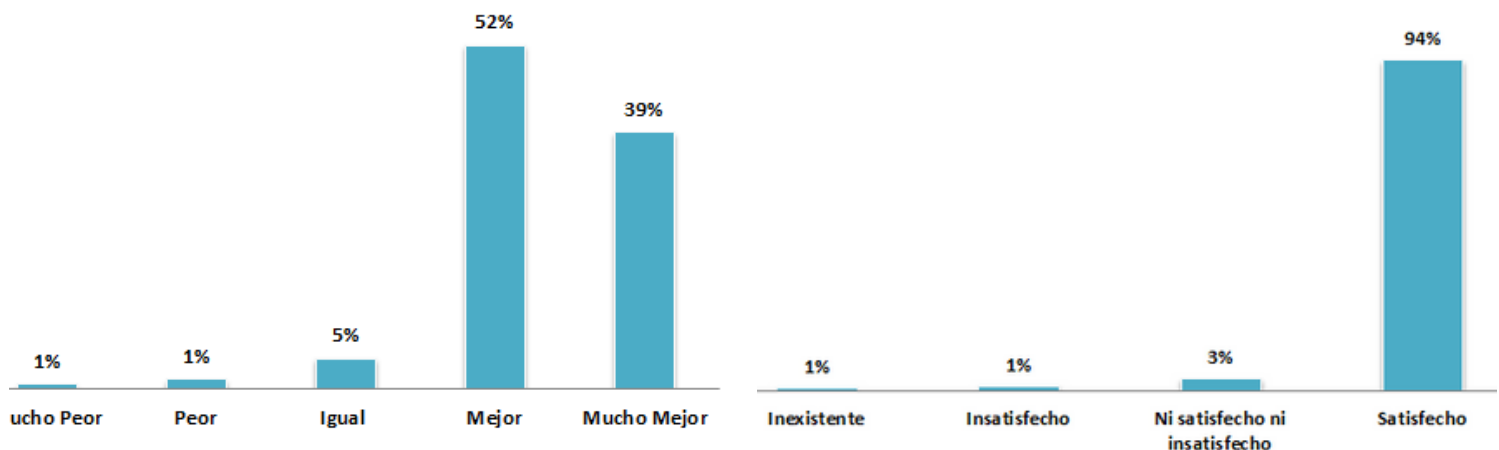
# COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

91%

De los usuarios consideran que el servicio fue mucho mejor o mejor de lo que esperaban.

94%

De los usuarios quedaron satisfechos con el servicio ofrecido.

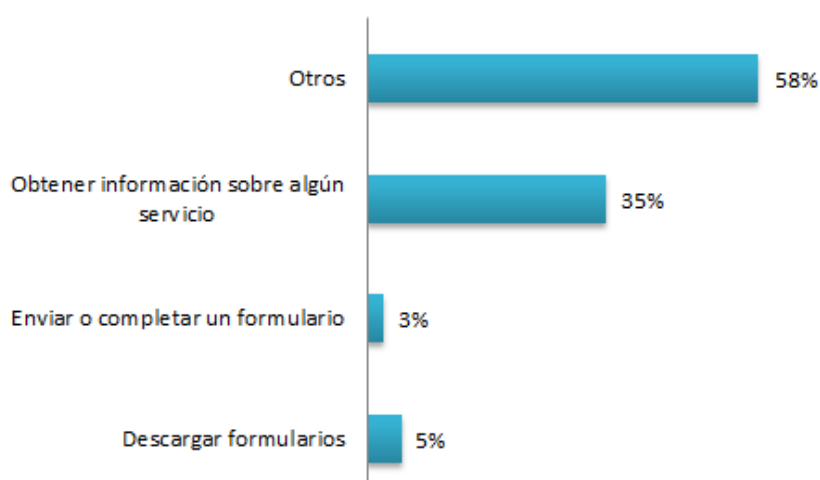


# CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía Internet?



## Motivo del contacto

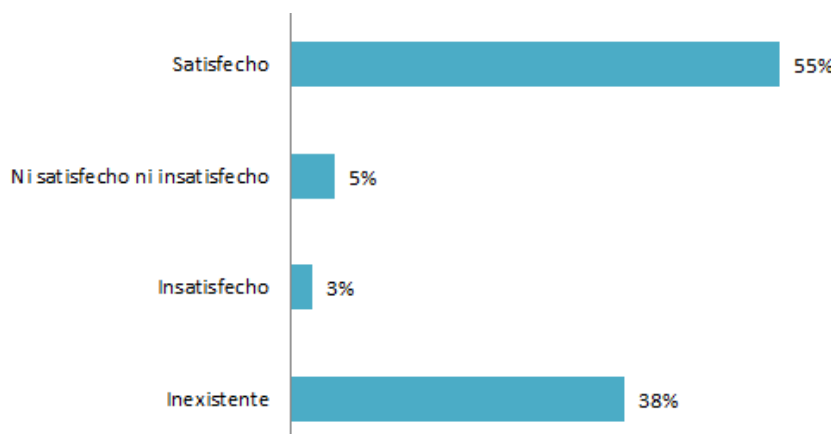


Dada la data reflejada en estos gráficos podemos ver que las plataformas digitales de las instituciones del Punto Solidario se utilizan a un nivel **muy bajo**.

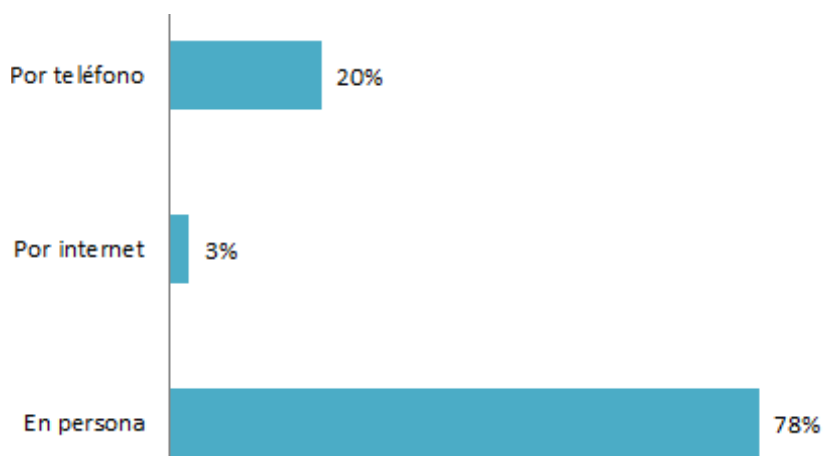


# CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

**Pensando en la última ocasión en la que contacto esta institución por Internet, ¿cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?  
SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN**



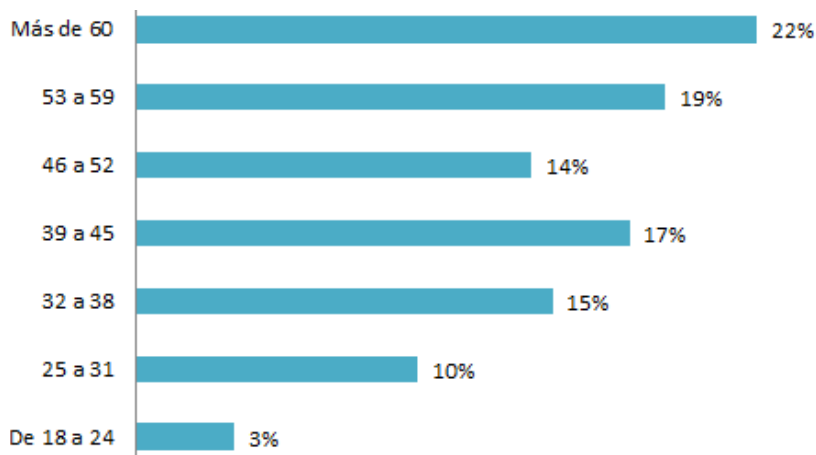
**Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o trámite en esta Dirección y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactarla?**



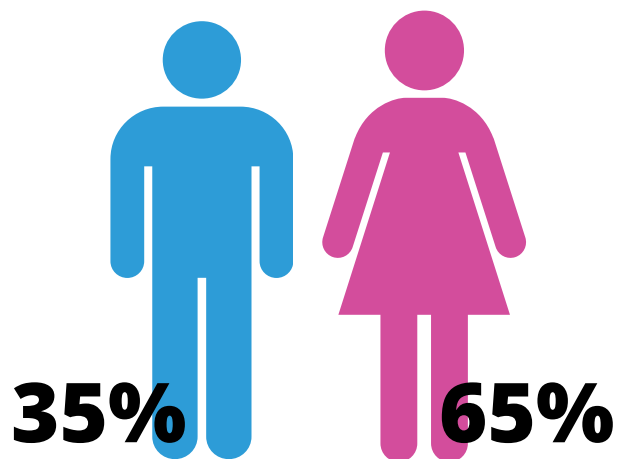
La mayoría de las personas que han utilizado paginas web prefieren realizar tramites de manera física.

# PERFIL DEL ENCUESTADO

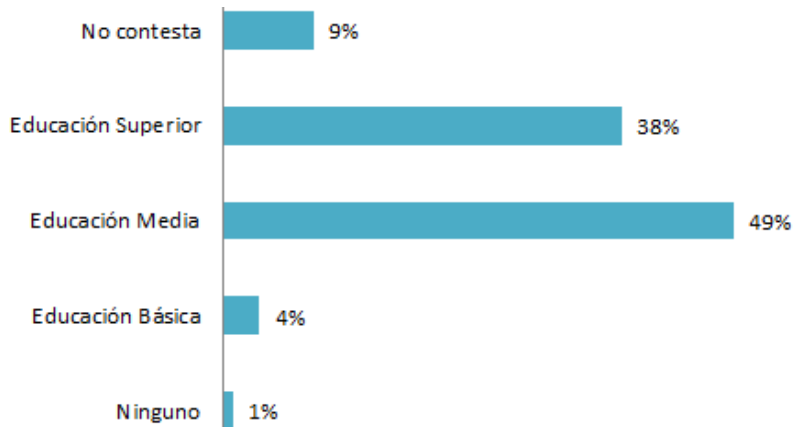
## ¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



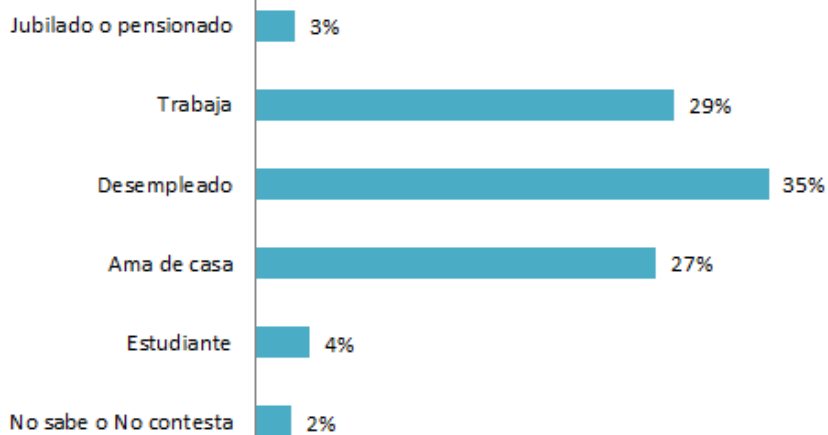
## Sexo



## Último grado de estudio alcanzado



## ¿En cuál situación se encuentra actualmente?



# PERFIL DEL ENCUESTADO

La base de los usuarios entrevistados brinda una visión general sobre las características demográficas y socioeconómicas que a ellos representan.

Se encontró que el 65% de los entrevistados eran mujeres, mientras que el 35% eran hombres. El rango de edad que más participó en el llenado de la encuesta de satisfacción fue el de 60 años o más con un 22%, mientras que el grupo etario que menos participó fue el de 18 a 24 años con un 3%. Cabe resaltar que el gran número de personas con la edad de 60 años o más que fueron entrevistados puede ser la razón de porque el uso de las plataformas digitales en esta muestra haya sido tan mínimo.

Se destaca, que el nivel educativo predominante es el de educación media con un 49%, mientras que el 1% de los entrevistados indican no haber aprobado ningún nivel educativo. El 38% alcanzó el nivel de educación superior y el 4% el nivel de educación básica.

# CONCLUSIONES

Vistos los resultados pudimos observar un nivel de satisfacción general por encima del 94% en todas las dimensiones del SERVQUAL lo cual demuestra un excelente compromiso con nuestros ciudadanos.

Los puntos solidarios deben mantener el mismo nivel de satisfacción sin observar oportunidades de mejora en los aspectos básicos del servicio.

Se puede elaborar una estrategia para potenciar el uso de plataformas digitales debido a que la participación del ciudadano por este medio es muy baja.