

INFORME

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos

INSTITUTO DE ESTABILIZACIÓN DE PRECIOS

JUNIO 2022



SANTO DOMINGO, R.D.
Junio 2022.-

Encuesta de Satisfacción Ciudadana (ESC) 2022

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.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
FICHA TÉCNICA	5
METODOLOGÍA	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	9
PLAN DE ACCIÓN	19

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) fue creado con el objetivo principal de contribuir a que las familias dominicanas tengan acceso a una alimentación de calidad e inocuidad a precios justos, para paliar la pobreza y la desigualdad social en la República Dominicana.

En este sentido, el INESPRES ofrece un catálogo de servicios dirigidos a los ciudadanos-clientes de manera presencial. En este levantamiento los servicios representativos fueron las Bodegas Móviles y los Mercados de Productores, los cuales pretenden llegar a las familias de extrema pobreza, tales como: bateyes y familias de zonas muy deprimidas. Además de puntos estratégicos para beneficiar el mayor número de personas.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados forma presencial durante el periodo abril-junio 2022.

Ficha Técnica

Población	120,065 beneficiarios de servicios presenciales
Ámbito	El Gran Santo Domingo
Muestra	Bodegas Móviles: 210 Mercados de productores: 173 Total: 383 Error máximo permitido: 5.0% Nivel de confianza: 95%
Método a utilizar	Presencial
Fecha del levantamiento	Entre abril y junio 2022
Responsable	Departamento de Planificación y Desarrollo, Div. de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en 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. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos en modalidad presencial.

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.

DIMENSIONES

Elementos tangibles

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área o vehículo de atención al usuario de los servicios.
- Los espacios (o camiones) están debidamente identificados.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las bodegas o de los mercados.

Fiabilidad

- La confianza en la atención brindada.
- El cumplimiento de los plazos en la prestación del servicio.

Capacidad de respuesta

- El tiempo de espera antes de ser atendido.
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.
- El tiempo que tarda la institución en ofrecer el servicio.
- El interés mostrado por la institución por el personal que le asistió.

Seguridad

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

Empatía

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió ser atendido.
- Las bodegas o mercados de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara.
- La atención personalizada que le dieron al acceder a las bodegas o mercados.

PARÁMETROS DE VALORACIÓN

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** 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).

Satisfecho



Poco satisfecho

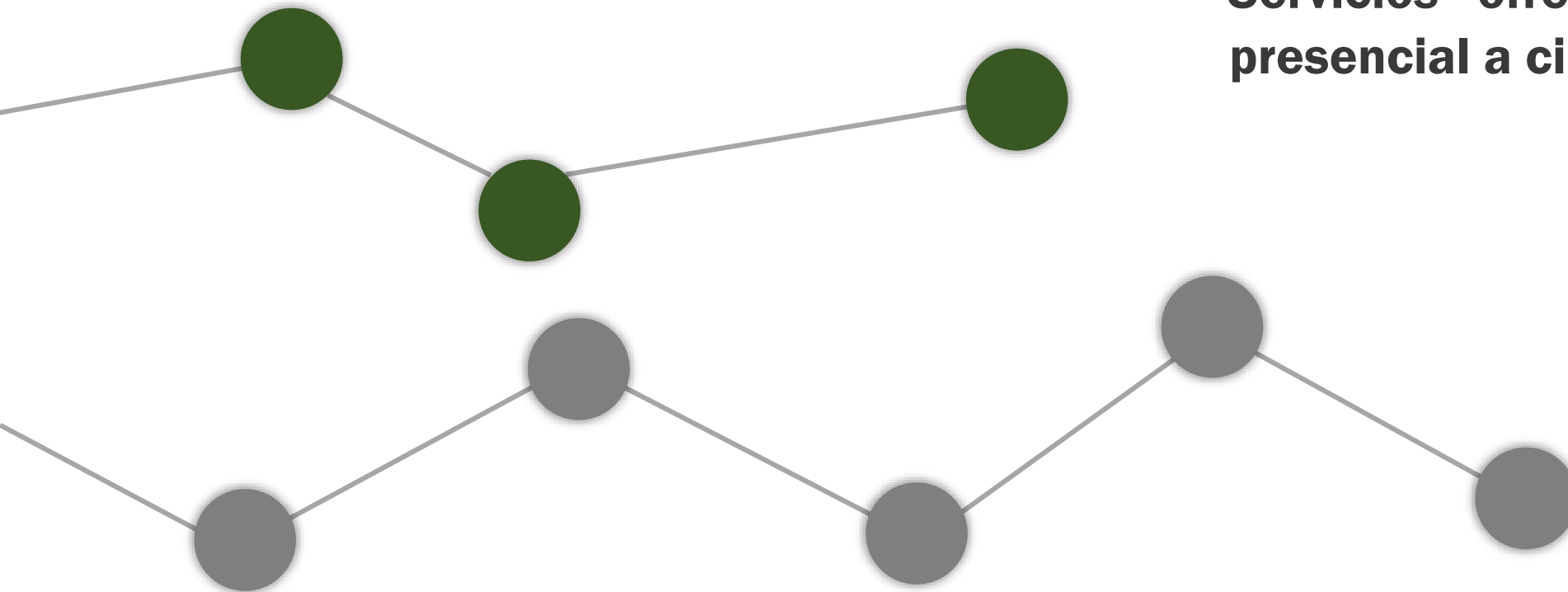


Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

**Servicios ofrecidos de manera
presencial a ciudadanos**



Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Gráfico 1. Porcentaje de respuestas según servicio



Total de respuestas **415**
(Muestra total)

Perfil del encuestado

Gráfico 2. Rango de edad de los encuestados

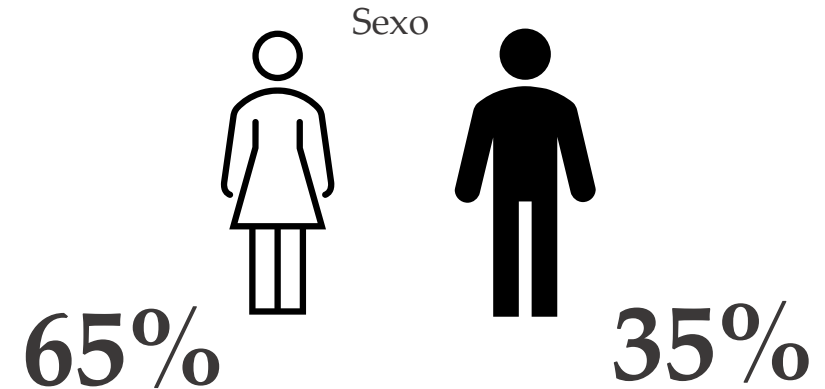
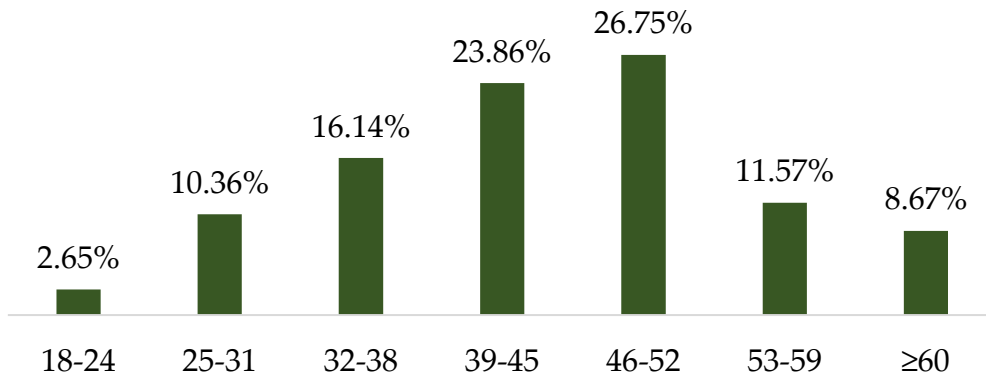


Gráfico 3. Nivel de estudio alcanzado

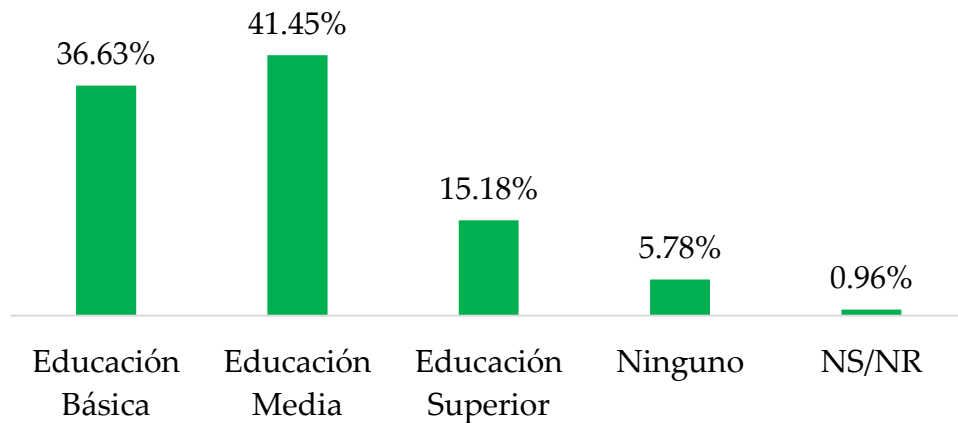
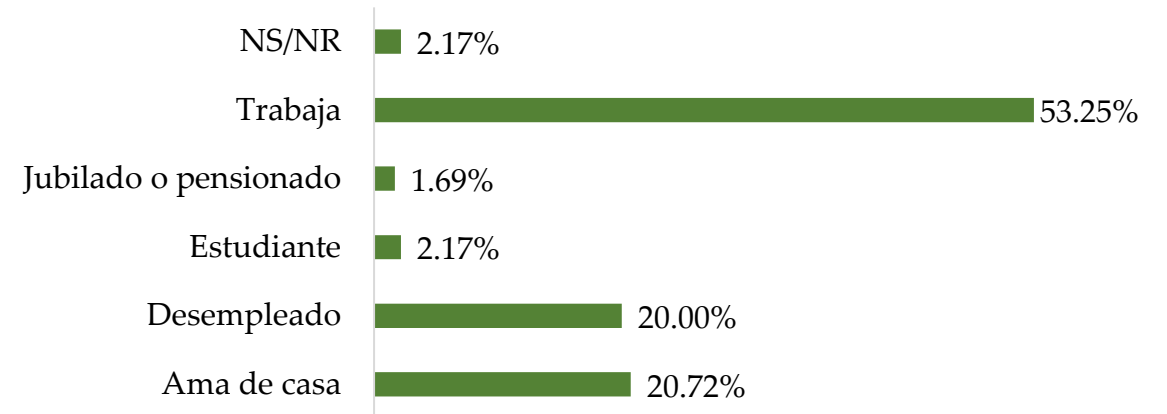
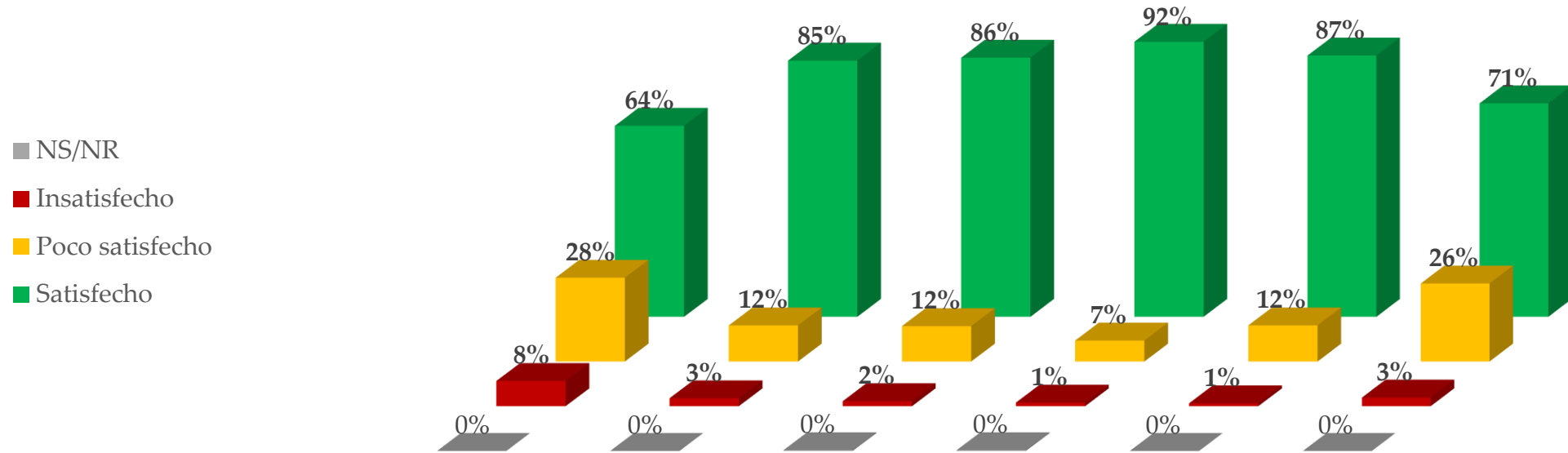


Gráfico 4. Situación actual



Dimensión: Elementos Tangibles

Gráfico 5. Componentes de la dimensión: Elementos tangibles



La comodidad en el área de espera de los servicios.

Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.

El estado físico del área o vehículo de atención al usuario de los servicios.

Los espacios (o camiones) están debidamente identificados.

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuada.

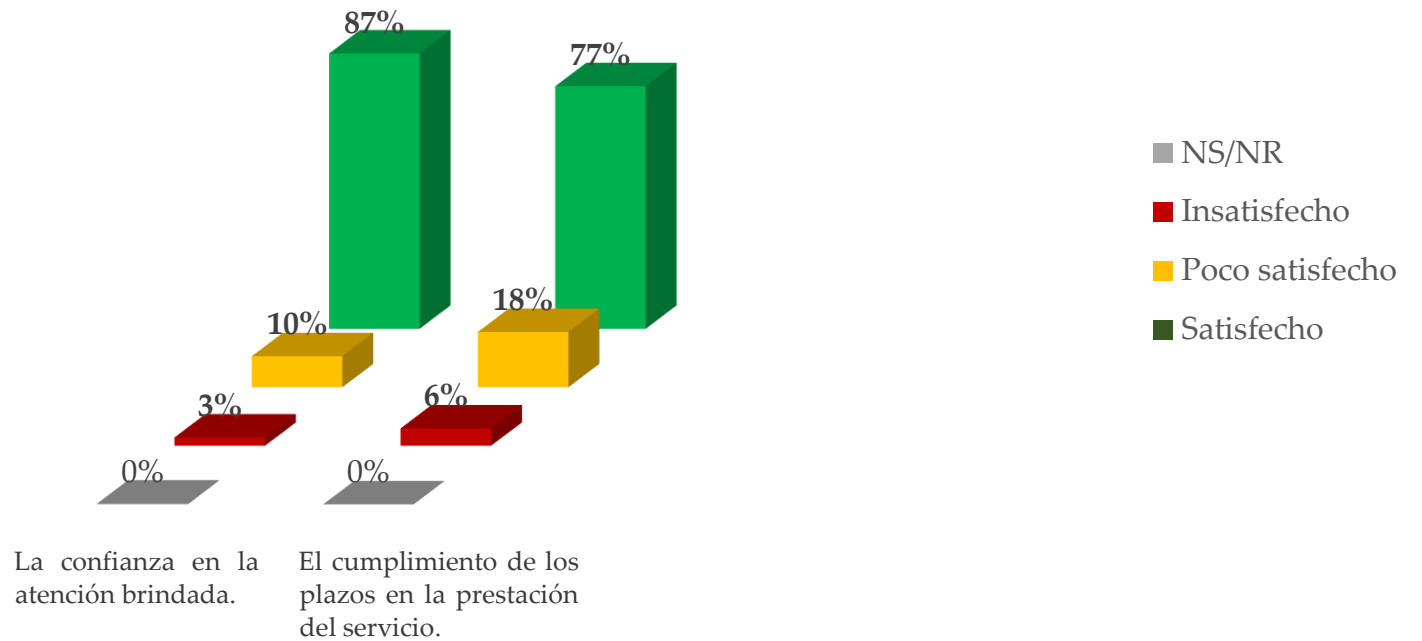
La modernización de las bodegas o los mercados.

81%

Promedio de satisfacción de la dimensión

Dimensión: Fiabilidad

Gráfico 6. Componentes de la dimensión: Fiabilidad

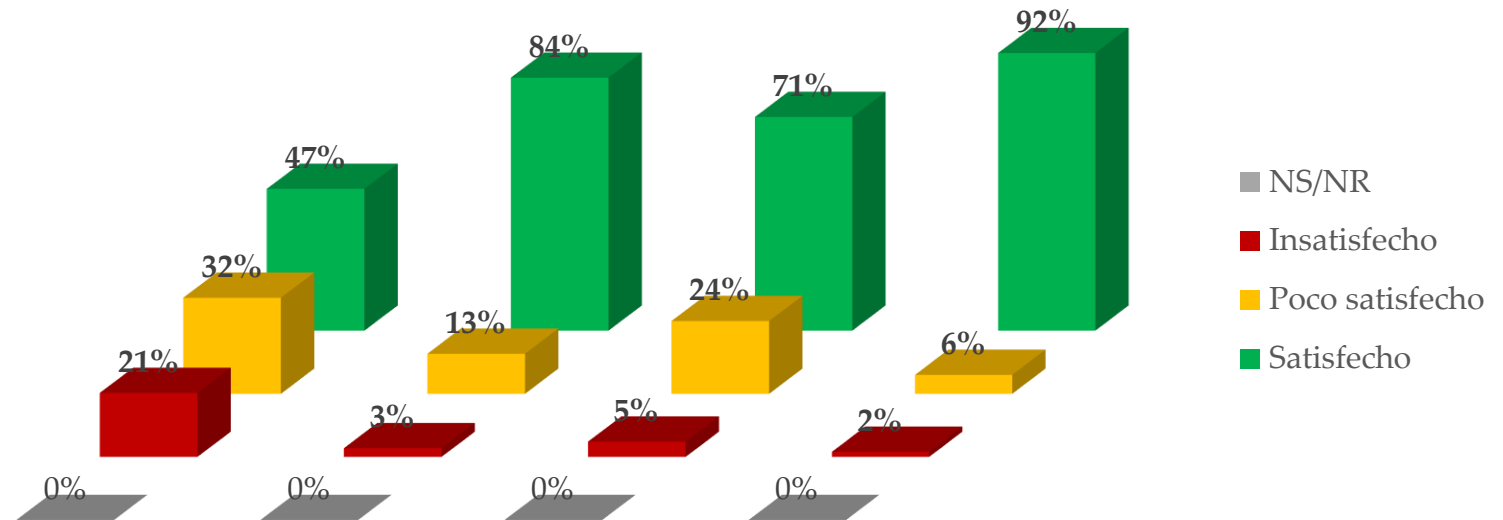


82%

Promedio de satisfacción de la dimensión

Dimensión: Capacidad de Respuesta

Gráfico 7. Componentes de la dimensión: Capacidad de Respuesta



El tiempo de espera antes de ser atendido.

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

El tiempo que tarda la institución en ofrecer el servicio.

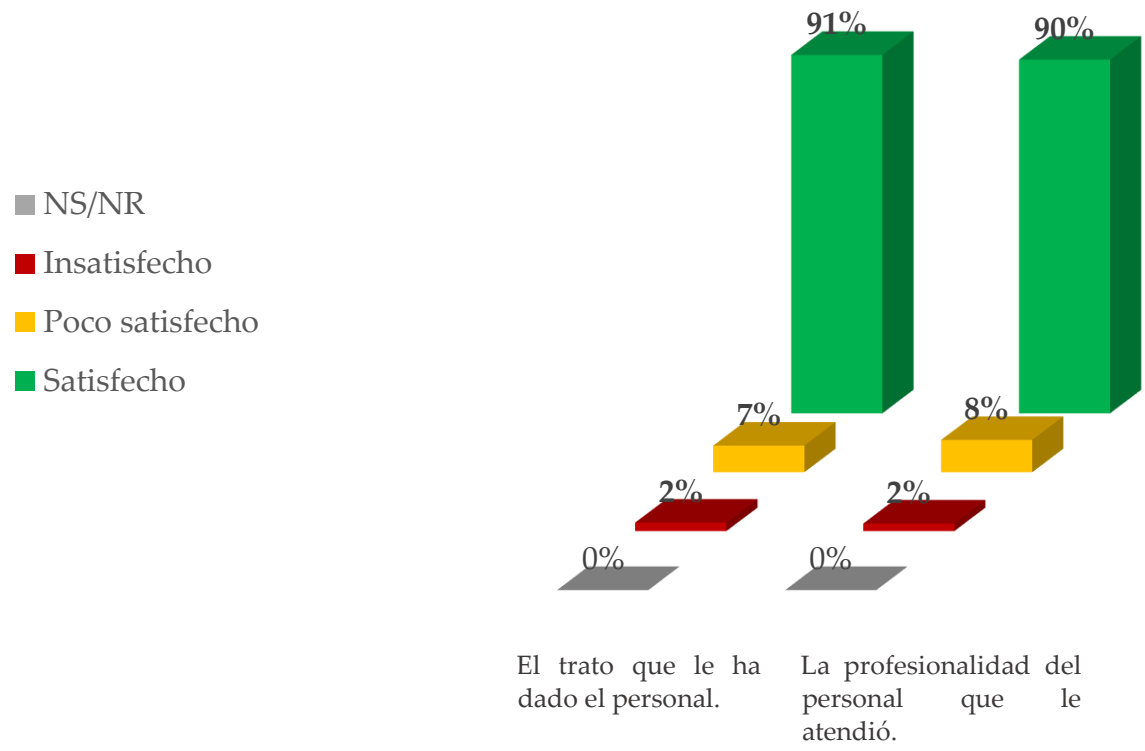
El interés mostrado por la institución por el personal que le asistió.

73%

Promedio de satisfacción de la dimensión

Dimensión: Seguridad

Gráfico 8. Componentes de la dimensión: Seguridad

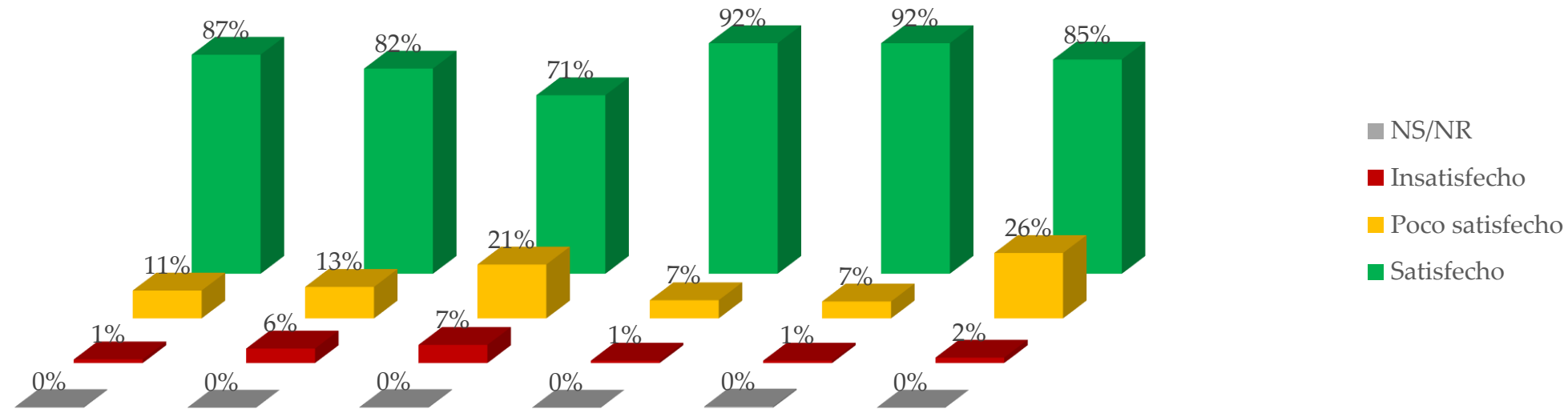


90%

Promedio de satisfacción de la dimensión

Dimensión: Empatía

Gráfico 9. Componentes de la dimensión: Empatía



85%

Promedio de satisfacción de la dimensión

La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.

El horario de atención al público.

La facilidad con que consiguió ser atendido.

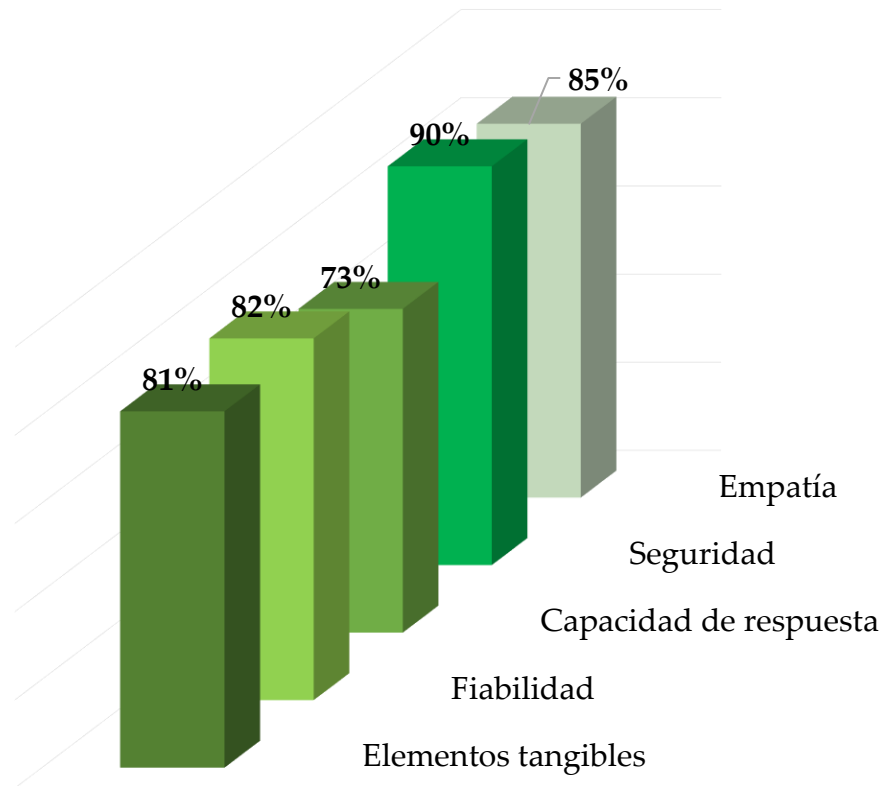
Las bodegas o mercados de la institución son fácilmente localizables.

La información que le proporcionaron fue clara.

La atención personalizada que le dieron al acceder a las bodegas o mercados.

Promedio de Satisfacción de Servicios Presenciales

Gráfico 10. Satisfacción promedio por dimensión

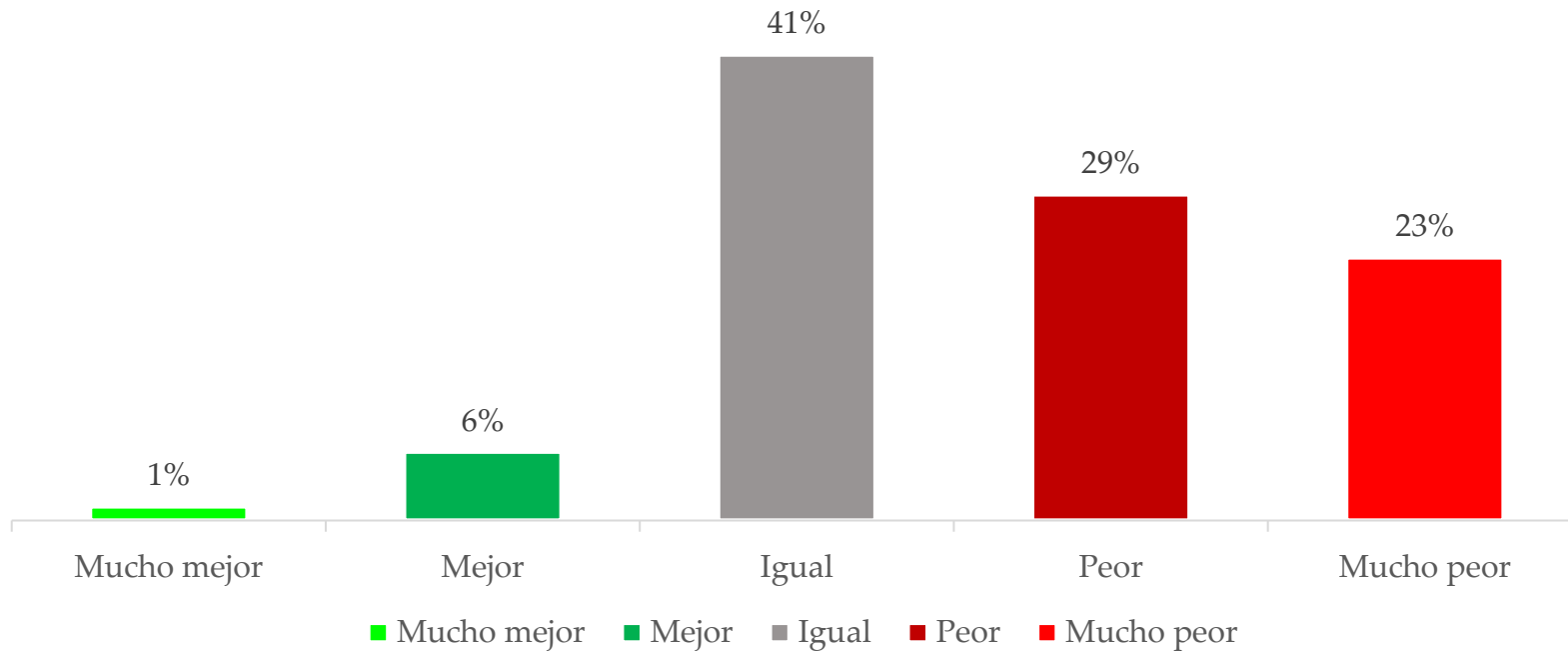


82%

Índice de Satisfacción General

Servicio Esperado

Gráfico 11. ¿Servicio Esperado?



48%

del servicio recibido fue igual, mejor o mucho mejor de lo que se esperaba

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN INESPRES 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido.	Incrementar la productividad y eficientizar el tiempo de espera en la fila, mediante la asignación de más personal para las ventas y/o la concientización del personal.	oct-2022	feb-2023	Dirección de Gestión de Programas, Dirección Ejecutiva y División de Calidad
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	La comodidad en el área de espera de los servicios.	Instruir al personal para la selección óptima de los lugar móviles, además de la instalación de toldos en algunos puntos fijos y recordar a la población que vaya con la ropa adecuada.	oct-2022	feb-2023	Dirección de Gestión de Programas, Dirección Ejecutiva y Dirección Administrativa Financiera.