

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS POR EL JARDÍN  
BOTÁNICO NACIONAL  
Junio-2022**



# ÍNDICE

• <u>INTRODUCCIÓN</u>	3
• <u>FICHA TÉCNICA</u>	4
• <u>METODOLOGÍA</u>	5
• <u>RESULTADO DE SASTIFACCIÓN (PRESENCIALES)</u>	8
• <u>INDICE DE SASTIFACION DE USARIOS</u>	64
• <u>EXPECTATIVA DE USUARIOS</u>	65
• <u>PLAN DE ACCIÓN</u>	66

# INTRODUCCIÓN

El Jardín Botánico Nacional, Dr. Rafael María Moscoso, fue fundado con la finalidad de estudiar, conservar y manejar la diversa y rica flora de la República Dominicana, creado mediante la Ley 456 de 1976 e inaugurado el 15 de agosto del mismo año. Lleva el nombre del Dr. Rafael María Moscoso como homenaje póstumo al primer botánico dominicano que escribió un catálogo sobre la flora de la Isla Española en 1943. Su emblema es una Hoja de Guanito (*Coccothrinax argentea*), palma delgada muy abundante dentro del jardín.

Para cumplir con los objetivos para los cuales fue creado, el Jardín cuenta con los departamentos de Botánica, Horticultura y Educación Ambiental, también ofrecemos un catálogo de servicios dirigidos a los ciudadanos-cliente de manera presencial.

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

# FICHA TÉCNICA

- **Población:** Promedio mensual de solicitudes de servicio presenciales es de 8,889.
- **Ámbito:** Las encuestas serán realizadas en el Jardín Botánico Nacional.
- **Muestra:** La muestra estratificada es de 369 encuestados:

Los servicios presenciales son los siguientes:

Club de caminantes	29
Sesiones de fotos	31
Alquiler de salones	2
Paquete educativos	51
Programa labor social	5
Consultas bibliográficas	2
Boletería	
247	

- **Método a utilizar:** Cuestionario presencial.
- **Fecho de levantamiento:** 03 de mayo hasta el 03 de junio del 2022.
- **Responsables:** Departamento de Planificación y Desarrollo y el Departamento de Recursos Humanos.

# METODOLOGÍA

# 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 y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

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

- 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 de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- 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 darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

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

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

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- 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 instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

# PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

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

**0** es la peor y por lo tanto el menos grado de satisfacción.

**10** es la mejor y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.

**99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

**7-10**



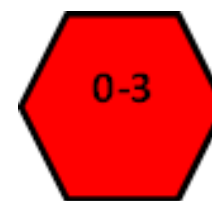
**Satisfecho**

**0-3**



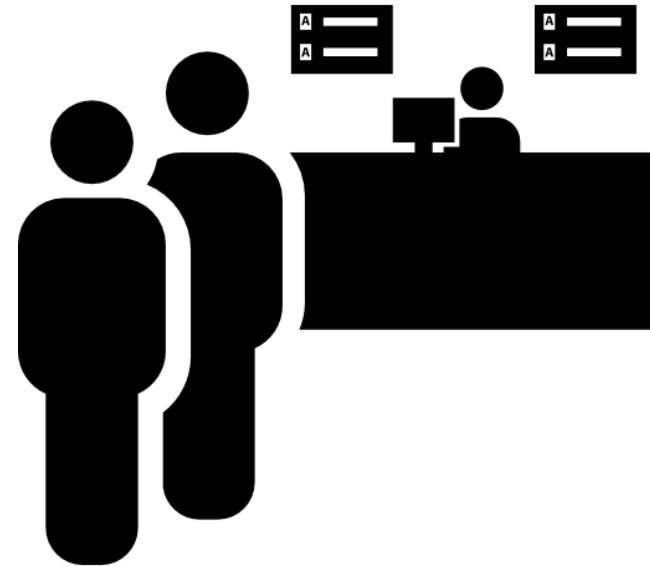
**Poco satisfecho**

**4-6**



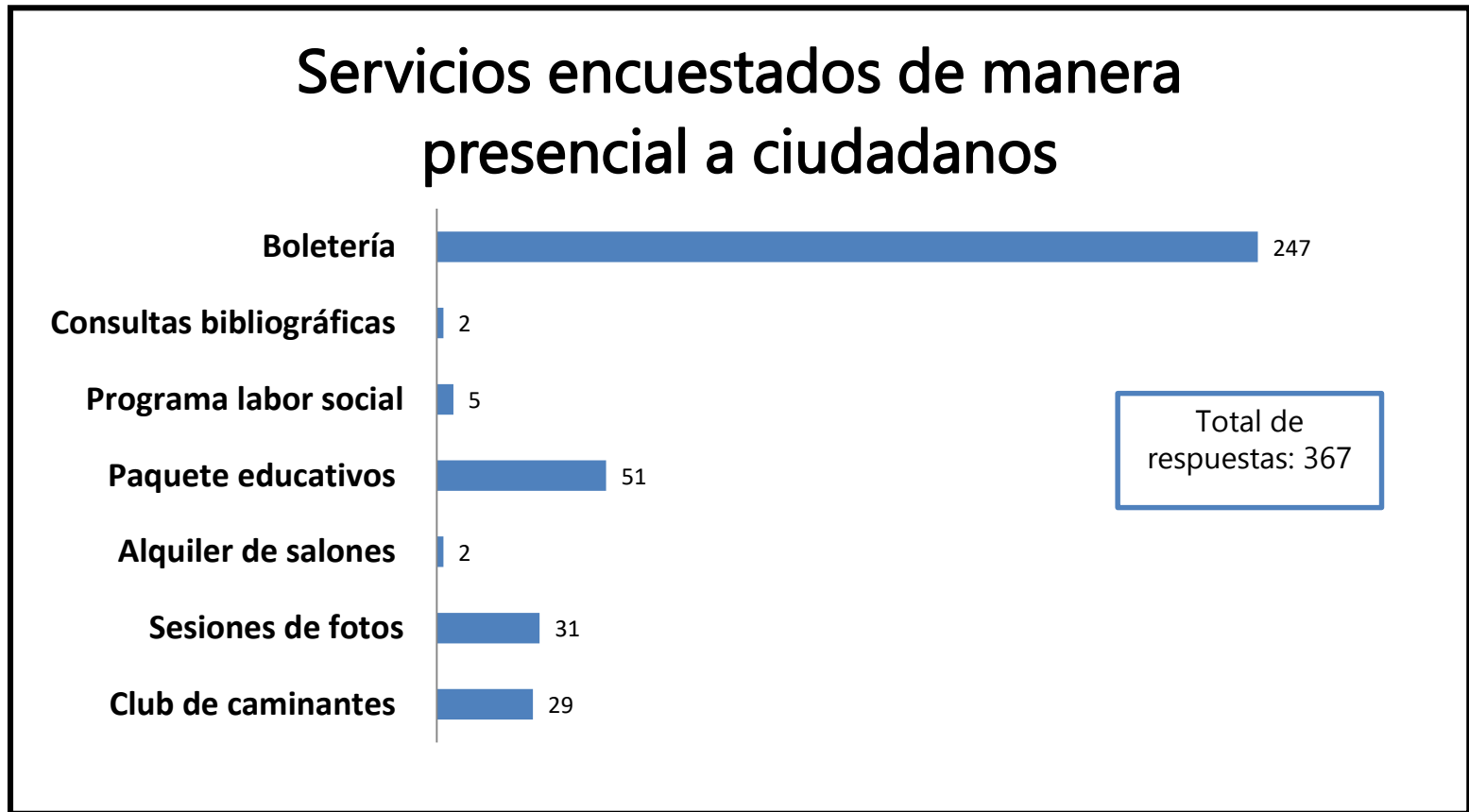
**Insatisfecho**

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

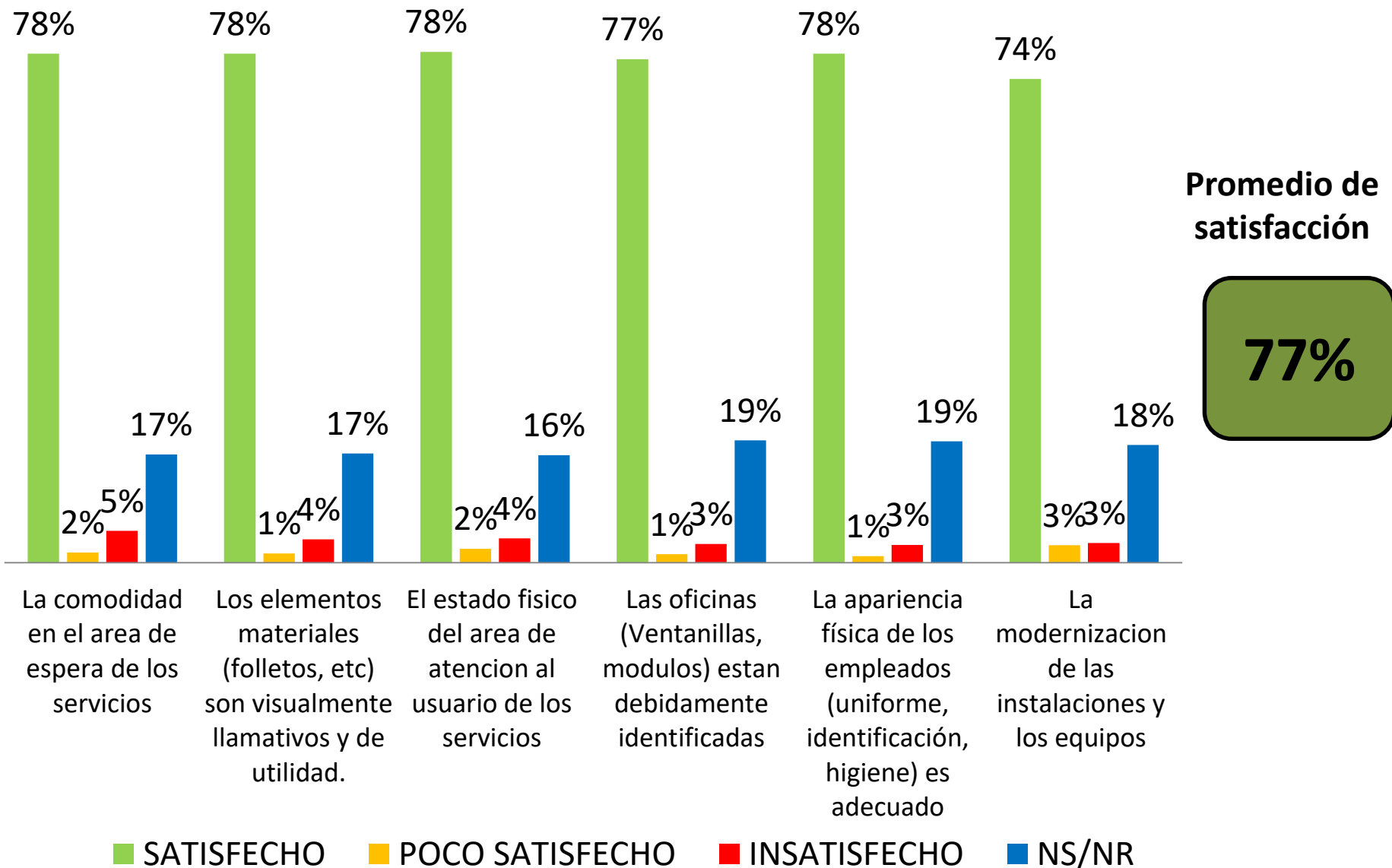




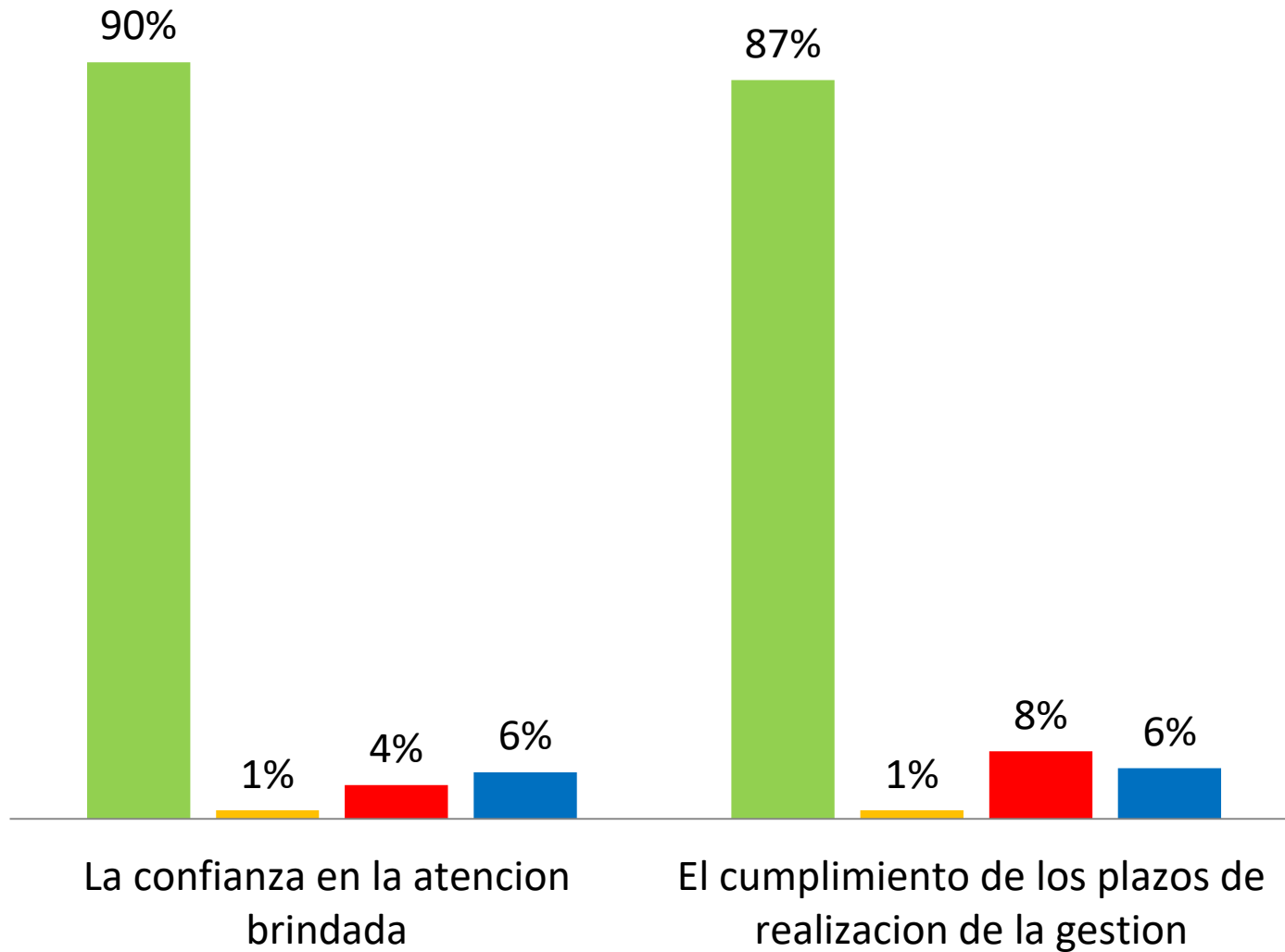
# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

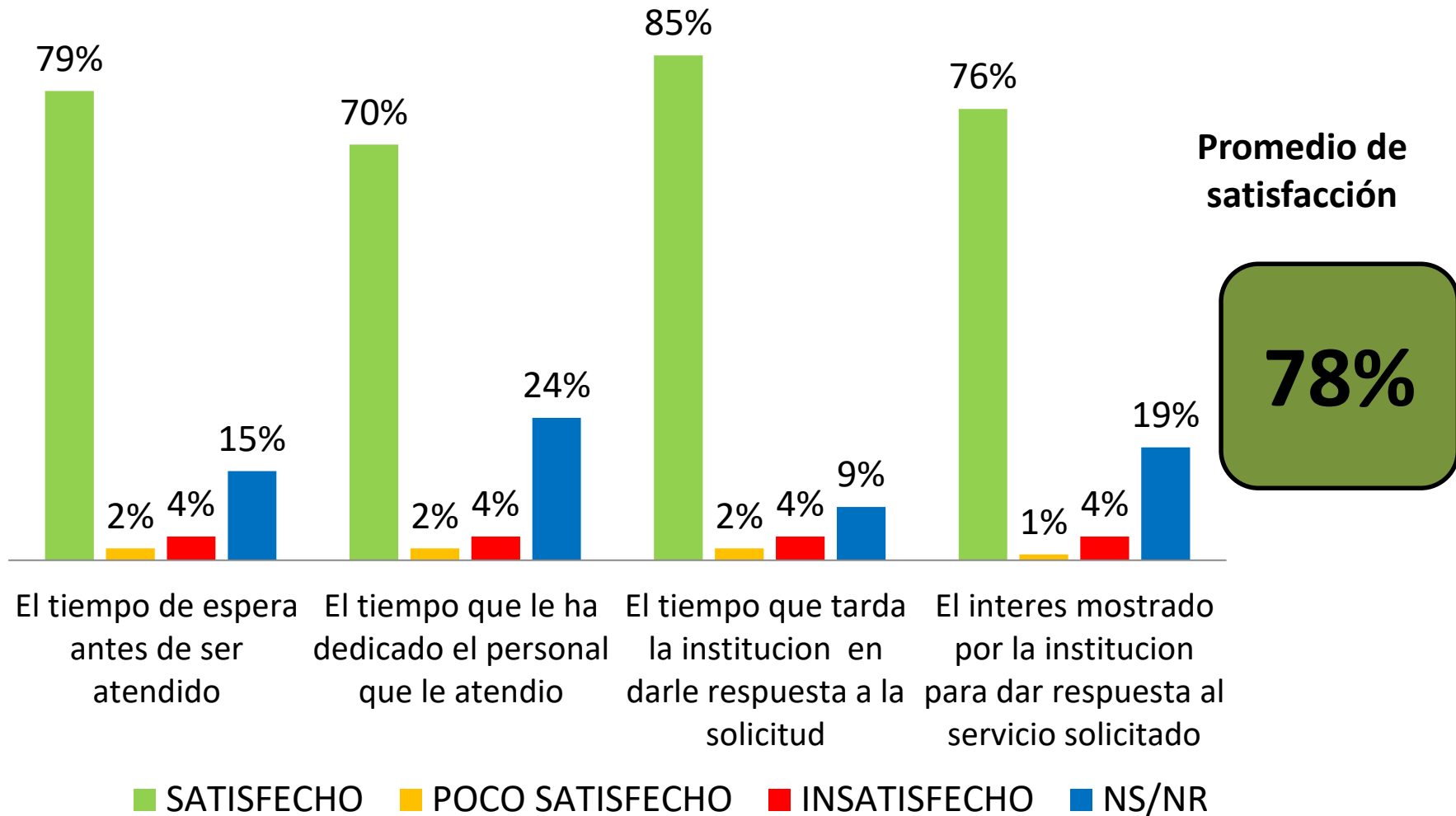


Promedio de satisfacción

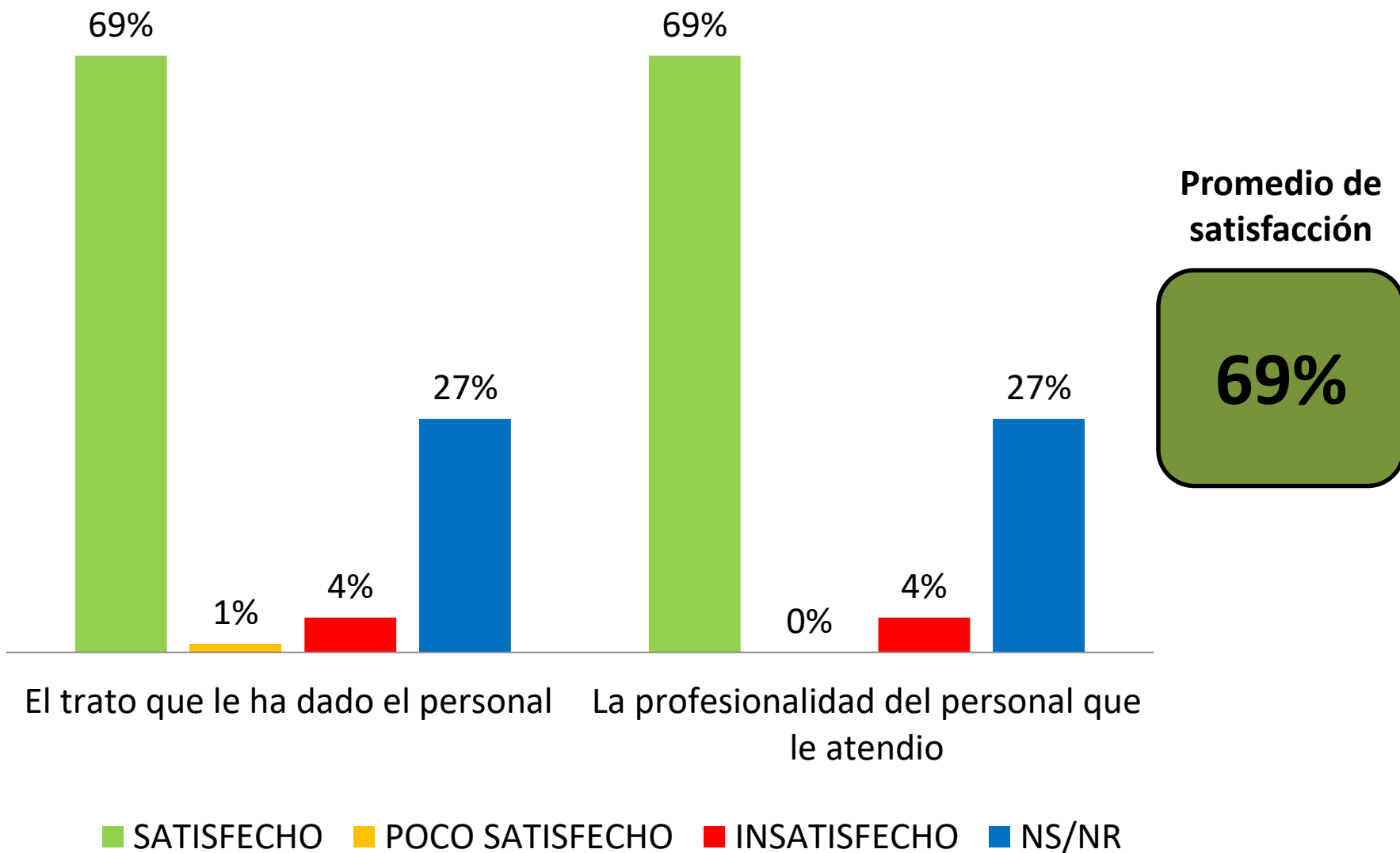
88%

■ SATISFECHO ■ POCO SATISFECHO ■ INSATISFECHO ■ NS/NR

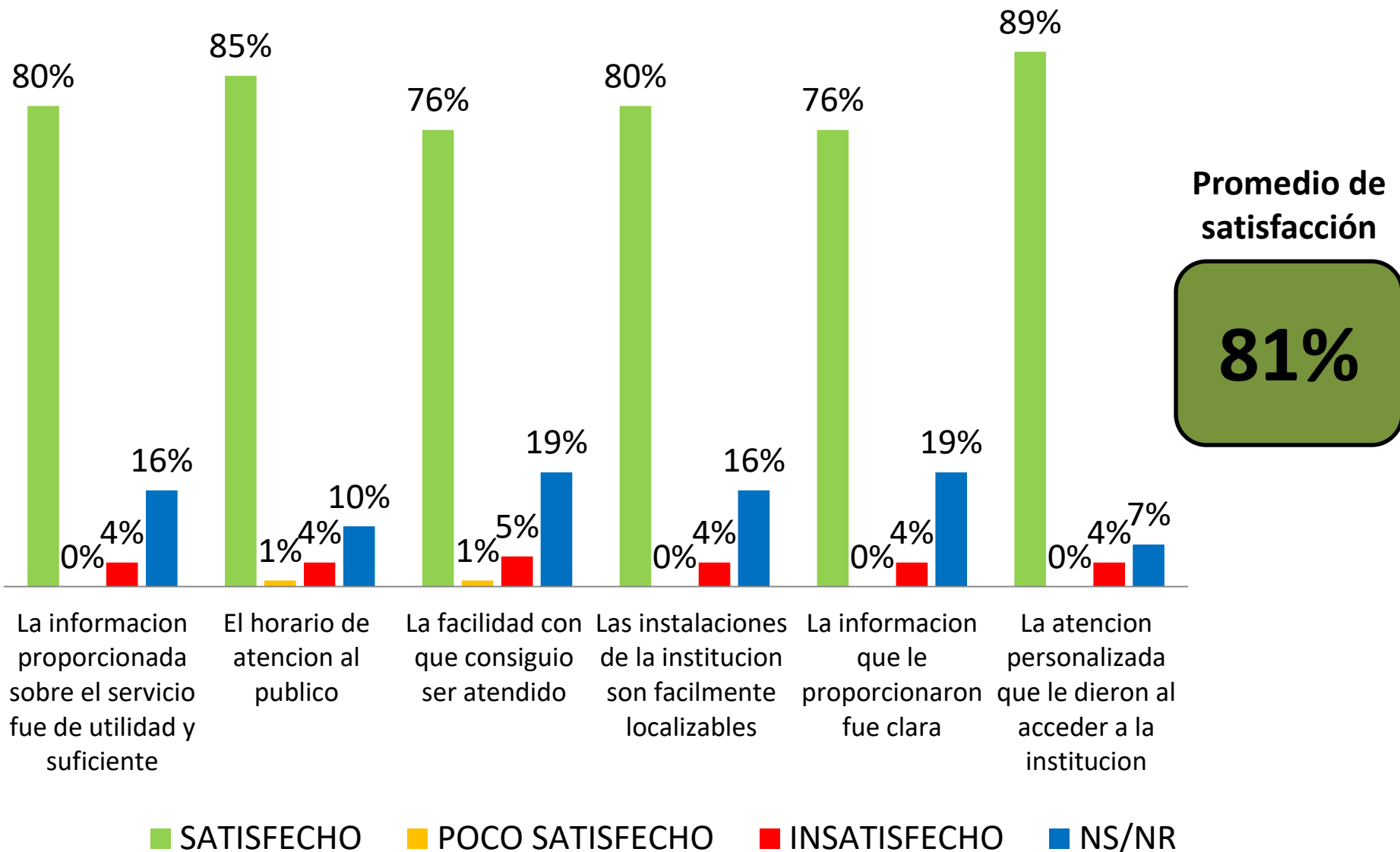
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

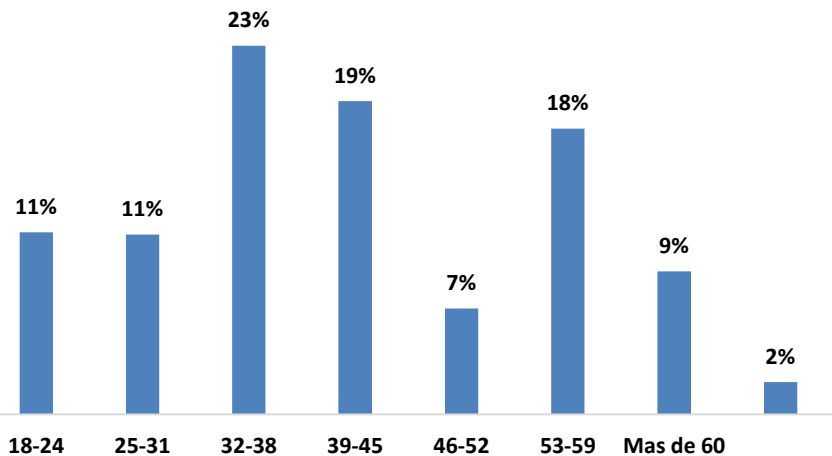


# DIMENSIÓN: EMPATÍA

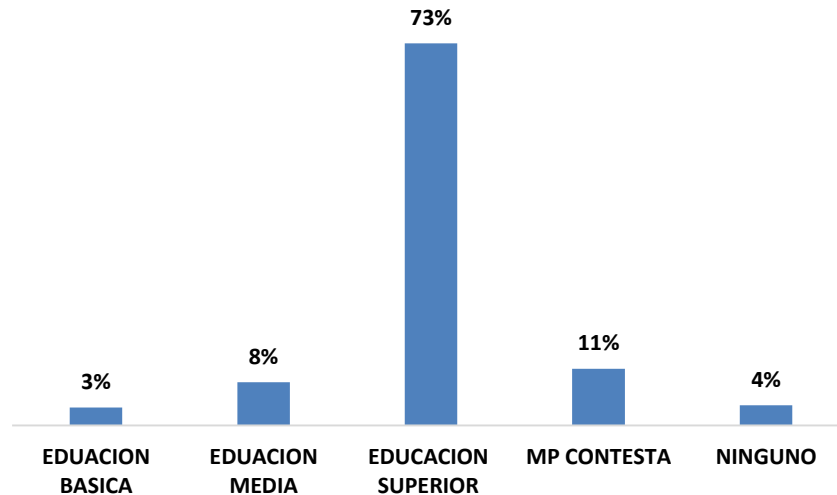


# PERFIL DE ENCUESTADO

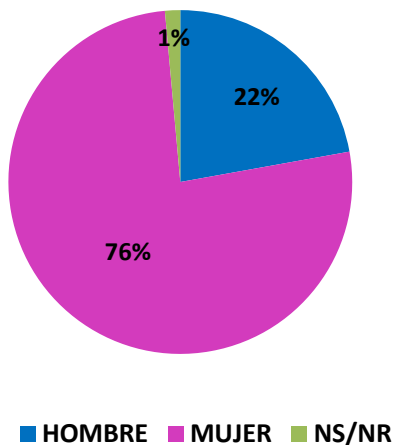
## ¿EN QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?



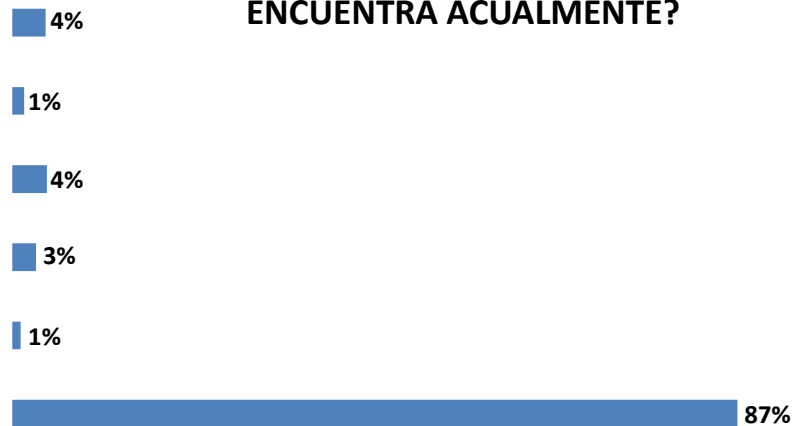
## ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIO ALCANZADO



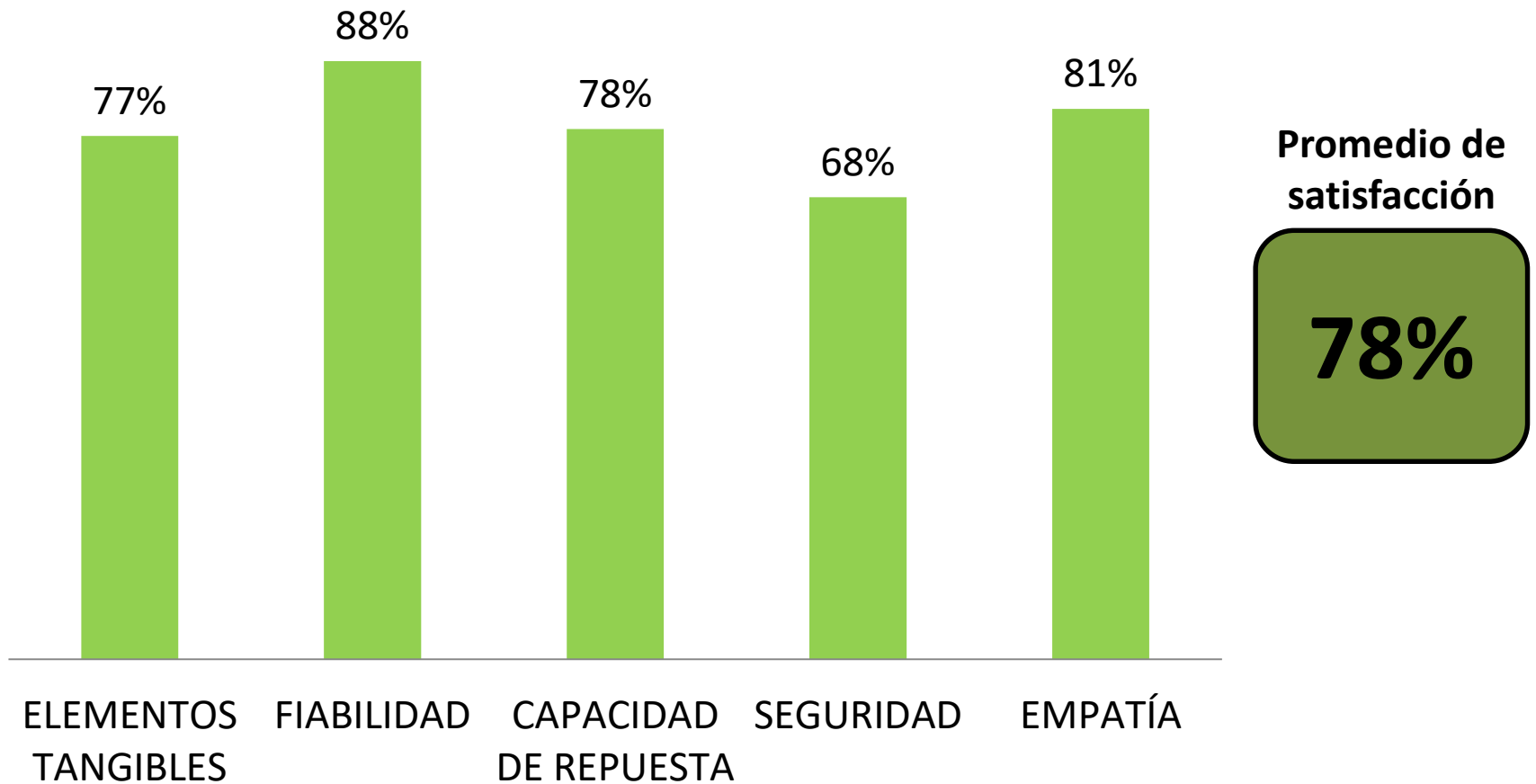
## SEXO DE LOS ENTREVISTADOS



## ¿EN CUAL SITUACION LABORAL SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?



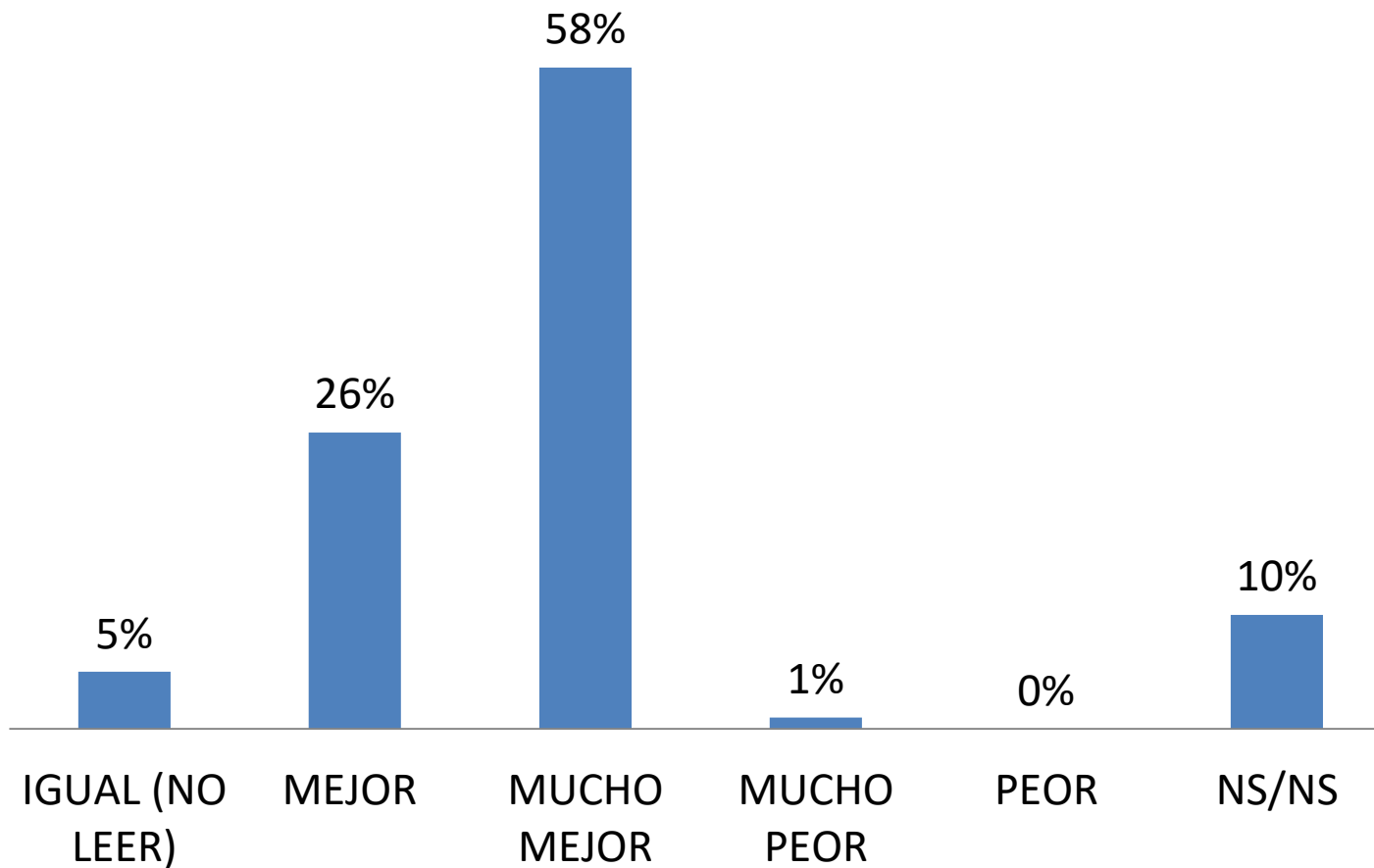
# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)





# SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



**El 84% del servicio recibido es mucho mejor de lo que esperaba.**

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

Índice de Satisfacción de Usuarios

78%

# Expectativa Servicios Presenciales

Expectativa de usuarios

84%

# PLAN DE ACCIÓN

# PLAN DE ACCIÓN JBN 2022-2023

No.	SERVICIO (PRESENCIALES)	DIMENSIÓN	ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
1	Club de Caminantes	Elementos tangibles	Identificación de las oficinas y Modernización de los equipos e instalaciones.	Modernizar instalaciones y equipos e identificar el área.	30/07/2022	30/06/2023	Dirección, Eventos y Servicios Generales
2	Alquiler de Salones	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera antes de ser atendido el cliente y el tiempo dedicado por el personal que le atendió.	Evaluar tiempo de repuesta del servicio en cada paso.	30/07/2022	30/06/2023	División de Eventos
		Seguridad	Trato que le ha brindado el personal y Profesionalidad del personal que lo atendió.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH
3	Paquete Educativo	Elementos tangibles	Adecuación de instalaciones físicas, identificación de áreas y mejora de los materiales didácticos utilizados.	Revisar condiciones físicas de las instalaciones físicas, equipos y materiales didácticos.	30/07/2022	30/06/2023	Dirección, Educación y Servicios Generales
		Fiabilidad	Mejorar la atención brindada y cumplimiento de los plazos.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH
		Capacidad de Respuesta	Mejorar el tiempo de respuesta en la prestación del servicio.	Evaluar tiempo de repuesta del servicio en cada paso.	30/07/2022	30/06/2023	Dpto. Educación
		Seguridad	Mejorar el trato y la profesionalidad brindada.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH
		Empatía	Mejorar la calidad de la información brindada.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH

# PLAN DE ACCIÓN JBN 2022

No.	SERVICIO (PRESENCIALES)	DIMENSIÓN	ÁREA DE MEJORA	CCIACIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE
4	Consultas Bibliográficas	Elementos tangibles	Adecuación de instalaciones físicas, identificación de áreas y mejora de los materiales didácticos utilizados.	Revisar condiciones físicas de las instalaciones físicas, equipos y materiales didácticos.	30/07/2022	30/06/2023	Dirección, Botánica y Servicios Generales
		Capacidad de Respuesta	Mejorar el tiempo de respuesta en la prestación del servicio.	Evaluar tiempo de repuesta del servicio en cada paso.	30/07/2022	30/06/2023	División de Biblioteca.
		Seguridad	Mejorar el trato y la profesionalidad brindada.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH
		Empatía	Mejorar la calidad de la información brindada.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH
5	Boletería	Elementos tangibles	Adecuación de instalaciones físicas, identificación de áreas y mejora de los materiales didácticos utilizados.	Revisar condiciones físicas de las instalaciones físicas, equipos y materiales didácticos.	30/07/2022	30/06/2023	Dirección, Financiero y Servicios Generales
		Fiabilidad	Mejorar la atención brindada y cumplimiento de los plazos.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH
		Capacidad de Respuesta	Mejorar el tiempo de respuesta en la prestación del servicio.	Evaluar tiempo de repuesta del servicio en cada paso.	30/07/2022	30/06/2023	División de Tesorería.
		Seguridad	Mejorar el trato y la profesionalidad brindada.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH
		Empatía	Mejorar la calidad de la información brindada.	Capacitación en Servicio al cliente para el personal del área.	30/07/2022	30/06/2023	RRHH