



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR EL MAPRE

JUNIO 2022



ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. OBJETIVO Y ALCANCE
- III. FICHA TÉCNICA
- IV. SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL
- V. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL
- VI. SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con la resolución Núm.03-2019, SISMAP y los requisitos del Marco Común de Evaluación (CAF), es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad institucional.

A través de la **División de Calidad en la Gestión** de la **Dirección de Planificación y Desarrollo**, se ha aplicado la encuesta de satisfacción ciudadana 2022, utilizando el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cinco dimensiones:

Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

A continuación presentamos el informe de resultados obtenidos.



OBJETIVO Y ALCANCE



Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes del **Servicio de Recorrido Histórico Cultural**, a fin de emprender acciones de mejora que nos conduzcan al fortalecimiento de un servicio de alta calidad.



Aplica para la **ciudadanía /clientes** que soliciten el servicio de RHC al Ministerio Administrativo de la Presidencia.



FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN: Ciudadano/cliente que realiza una solicitud de Recorrido Histórico Cultural en el MAPRE.

- 56 Solicitudes anuales con un promedio general de 10 solicitudes mensuales.

ÁMBITO: Palacio Nacional de la República Dominicana, Ministerio Administrativo de la Presidencia(MAPRE).

MUESTRA: con un error general de **±5%** para un nivel de confianza del **95%** y un p/p=50.

- Solicitudes de Recorridos Históricos Culturales, **42 respuestas.**

MÉTODO A UTILIZAR: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas, auto-administrada vía correo electrónico.

FECHA DE TRABAJO: Desde el (22) veintidós de marzo hasta el (30) treinta de abril del 2022 (6 semanas).

REALIZACIÓN: recolección y análisis de resultados por la División de Calidad en la Gestión.



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO

METODOLOGÍA





METODOLOGÍA SERVQUAL

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 evaluó de manera virtual vía correo electrónico, sobre el servicio prestado **Recorridos Histórico Culturales**, a los ciudadanos(as) y clientes, brindado de manera presencial.



SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL



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 VALORACION 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 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



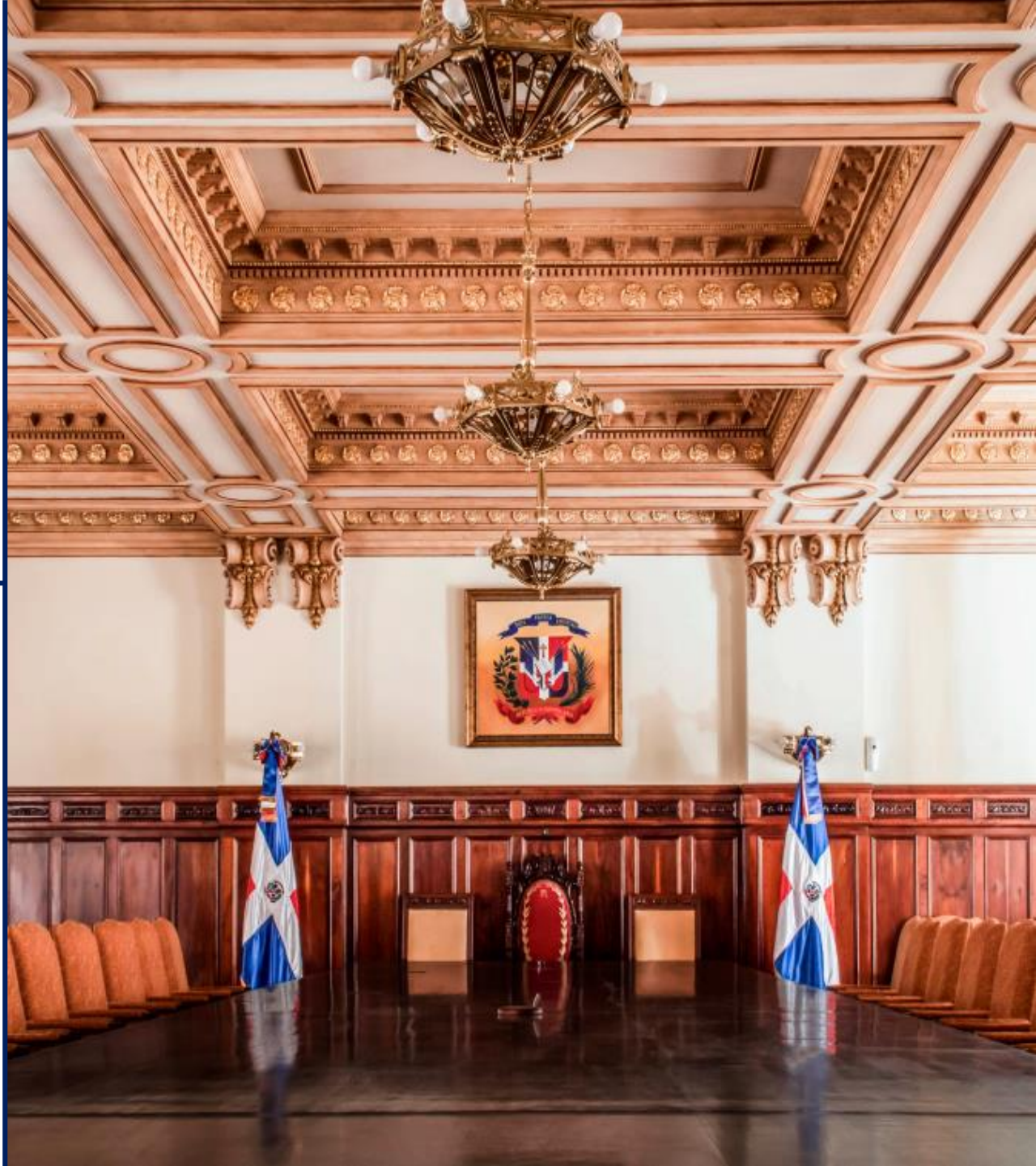
Insatisfecho





MINISTERIO ADMINISTRATIVO

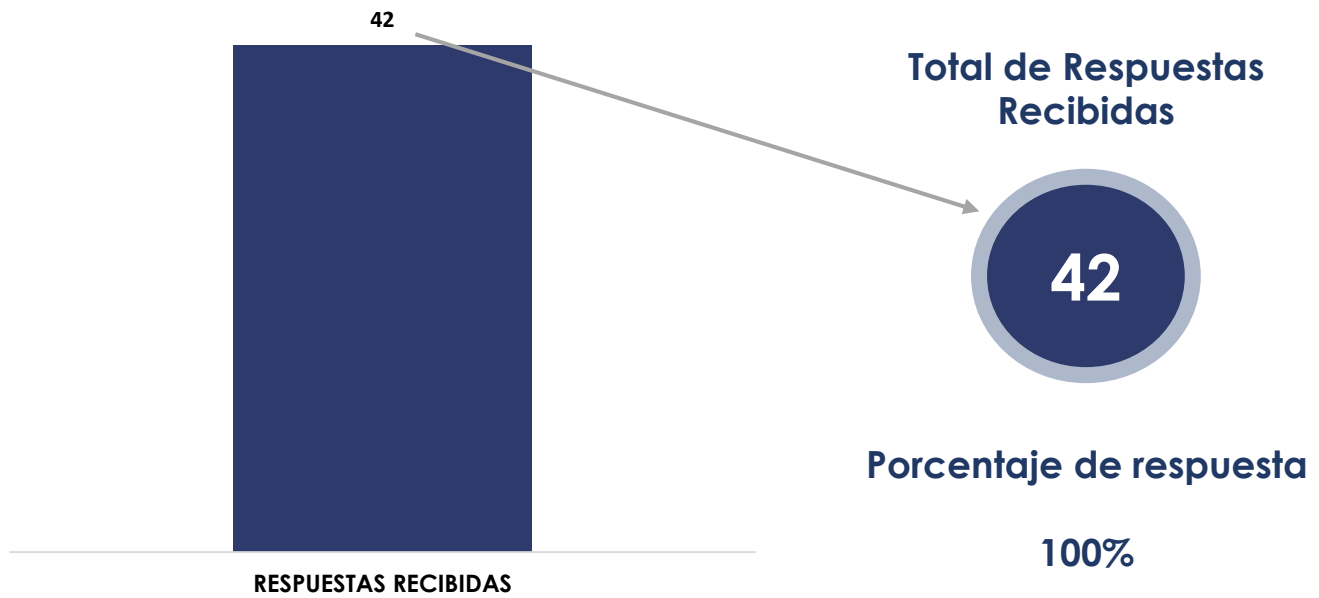
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL





SERVICIO ENCUESTADO DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS

Solicitudes de Recorridos Históricos Culturales

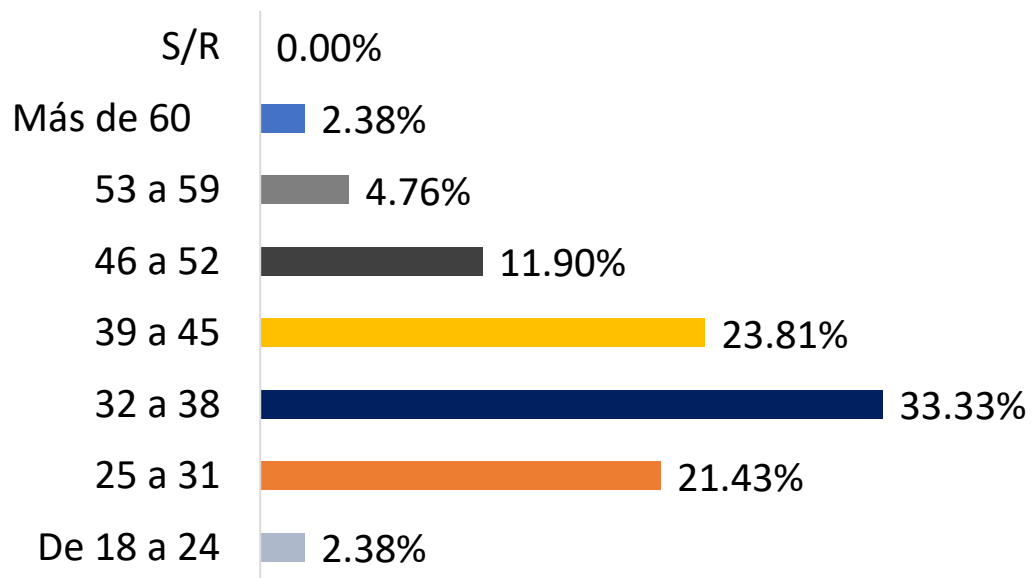


BASE: 100% total de la muestra

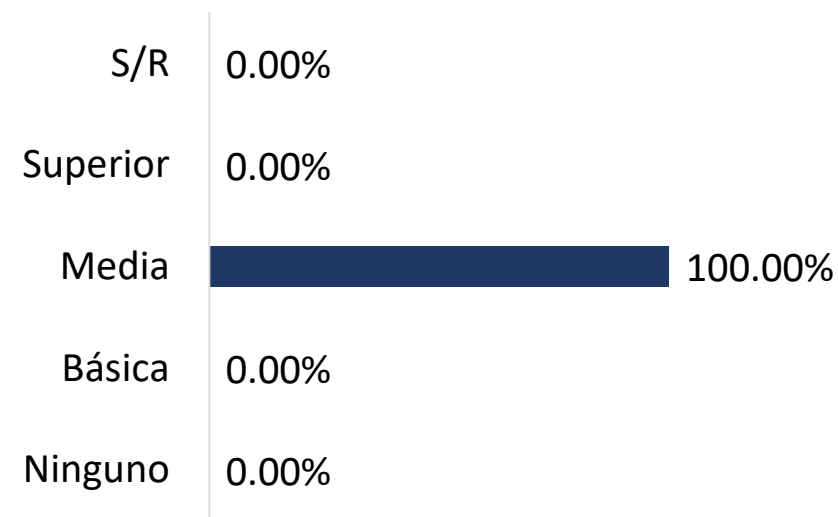


PERFIL DE LOS CIUDADANO(AS) /CLIENTES USUARIOS(AS) DEL SERVICIO

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



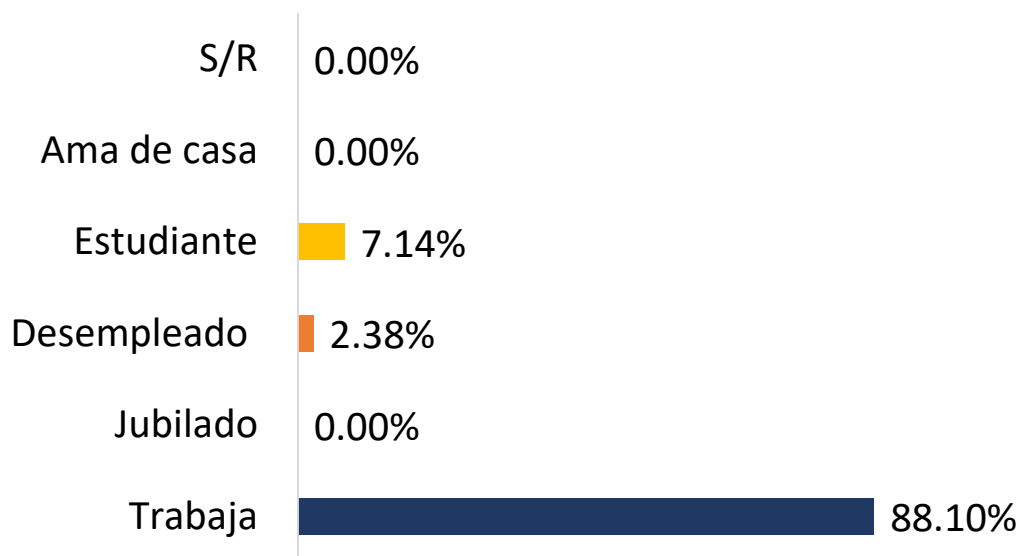
Último **grado de estudio** alcanzado



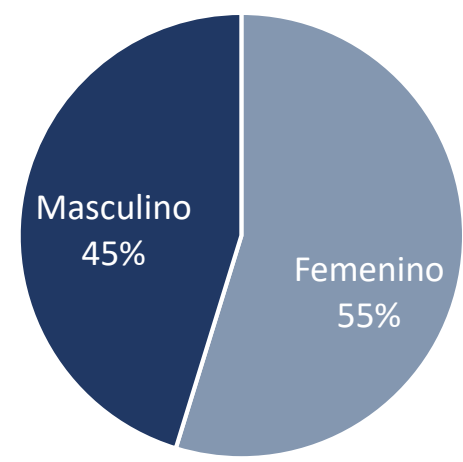


PERFIL DE LOS CIUDADANO(A)S /CLIENTES USUARIOS(A)S DEL SERVICIO

¿En cual de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Sexo



BASE: 100% total de la muestra



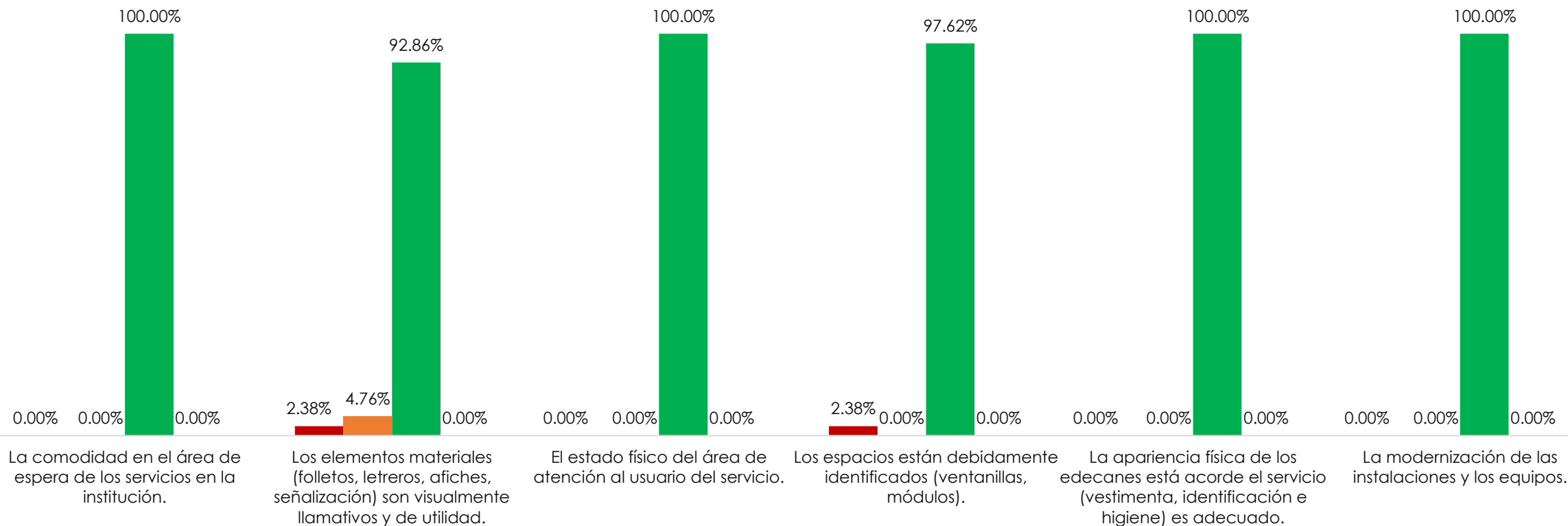
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

98.41%

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



Elementos tangibles

BASE: 100% total de la muestra



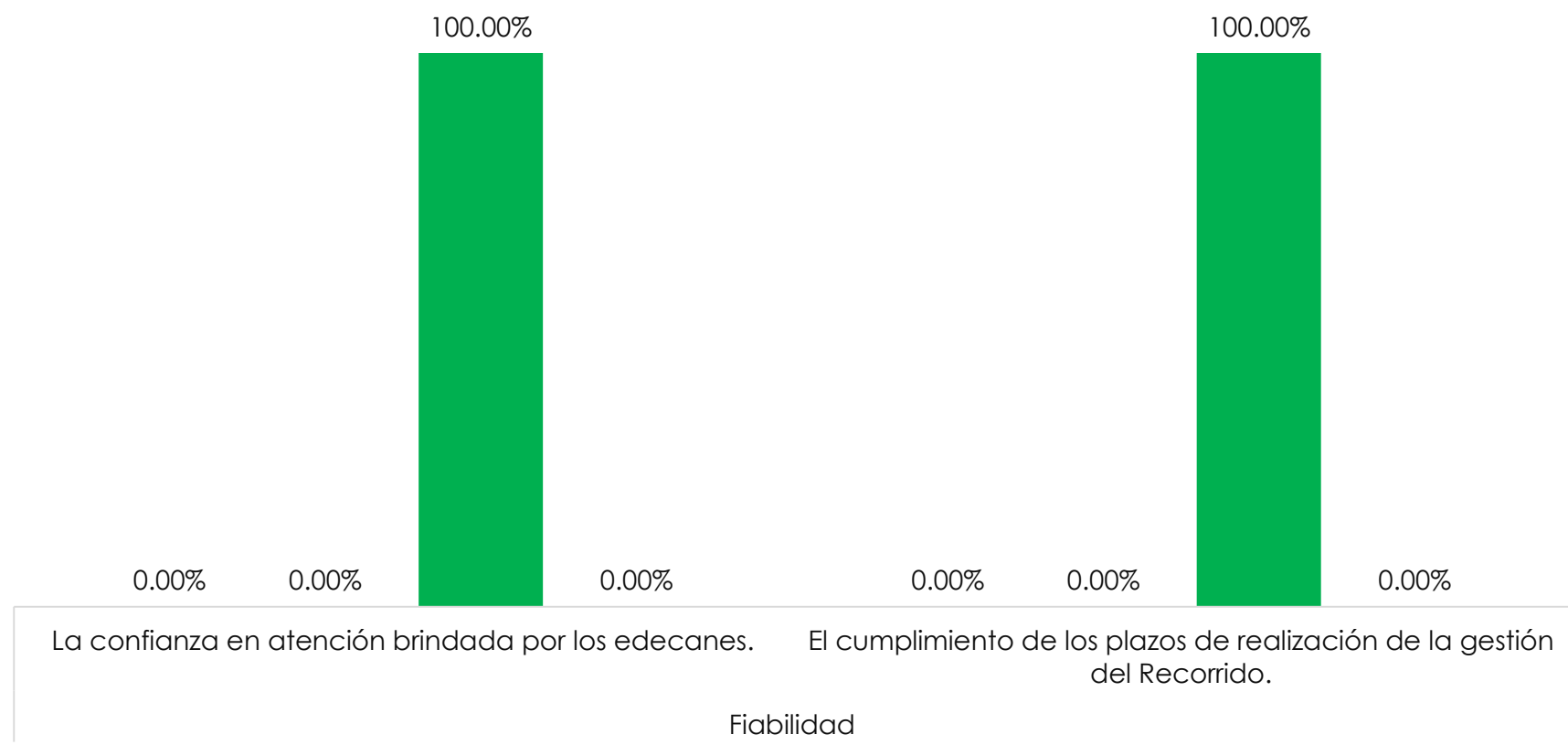
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Promedio de Satisfacción
de la Dimensión

100%

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



BASE: 100% total de la muestra



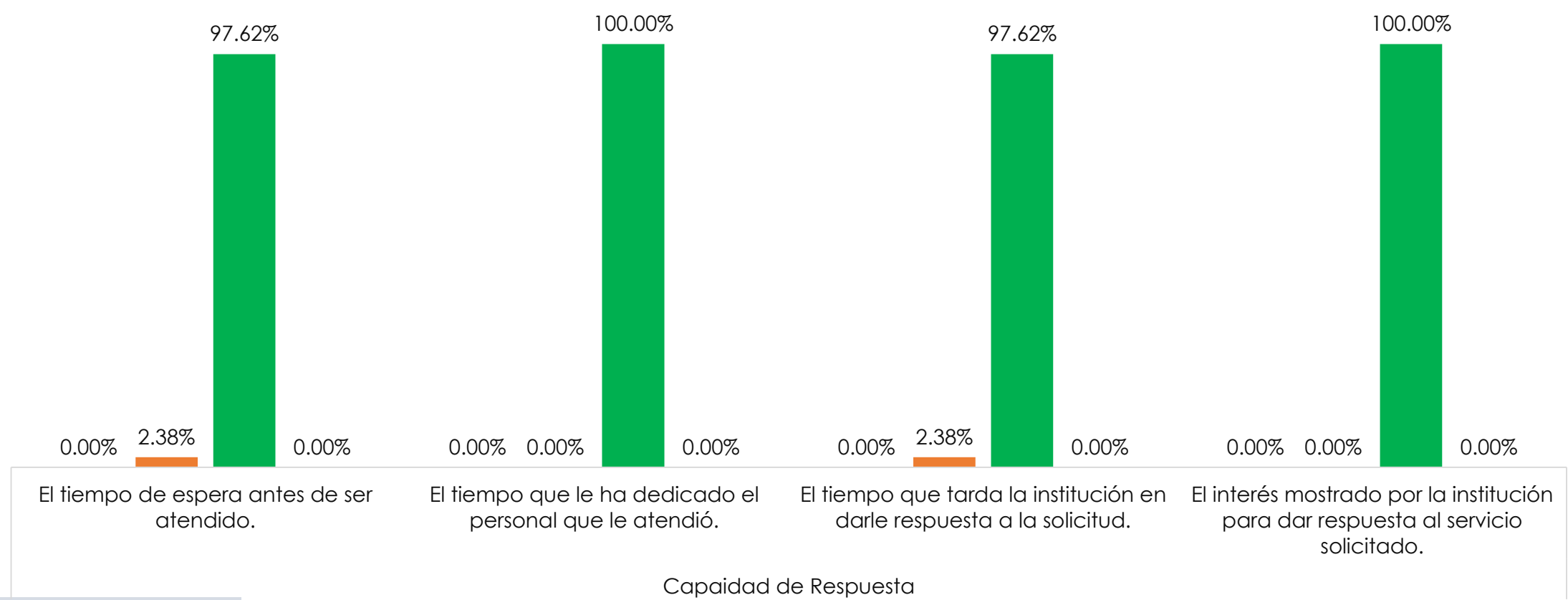
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Promedio de Satisfacción
de la Dimensión

98.81%

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



BASE: 100% total de la muestra

Capacidad de Respuesta



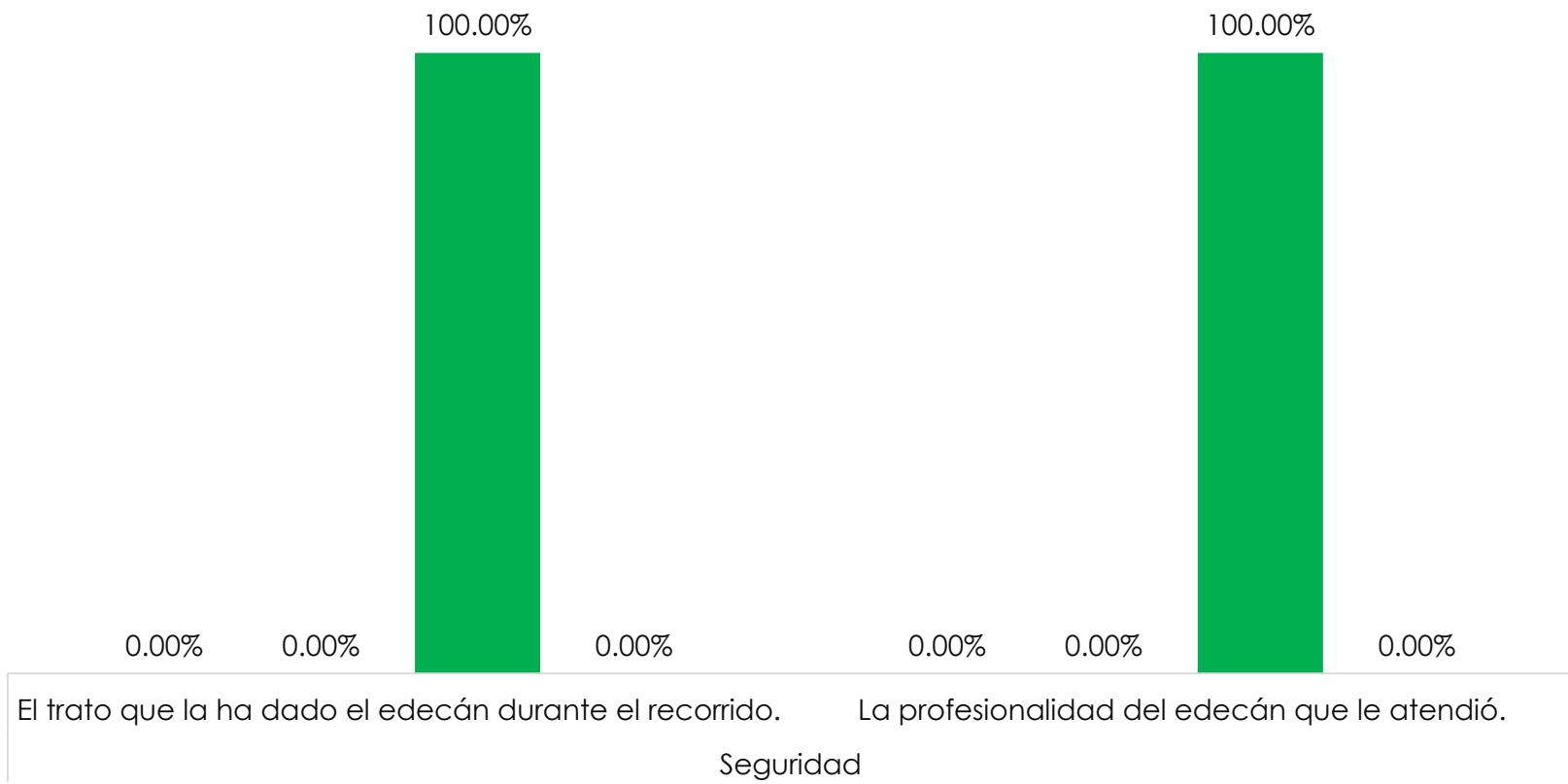
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Promedio de Satisfacción
de la Dimensión

100%

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

■ Insatisfecho (1-3) ■ Poco Satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10) ■ NS/NR Sin respuesta



BASE: 100% total de la muestra



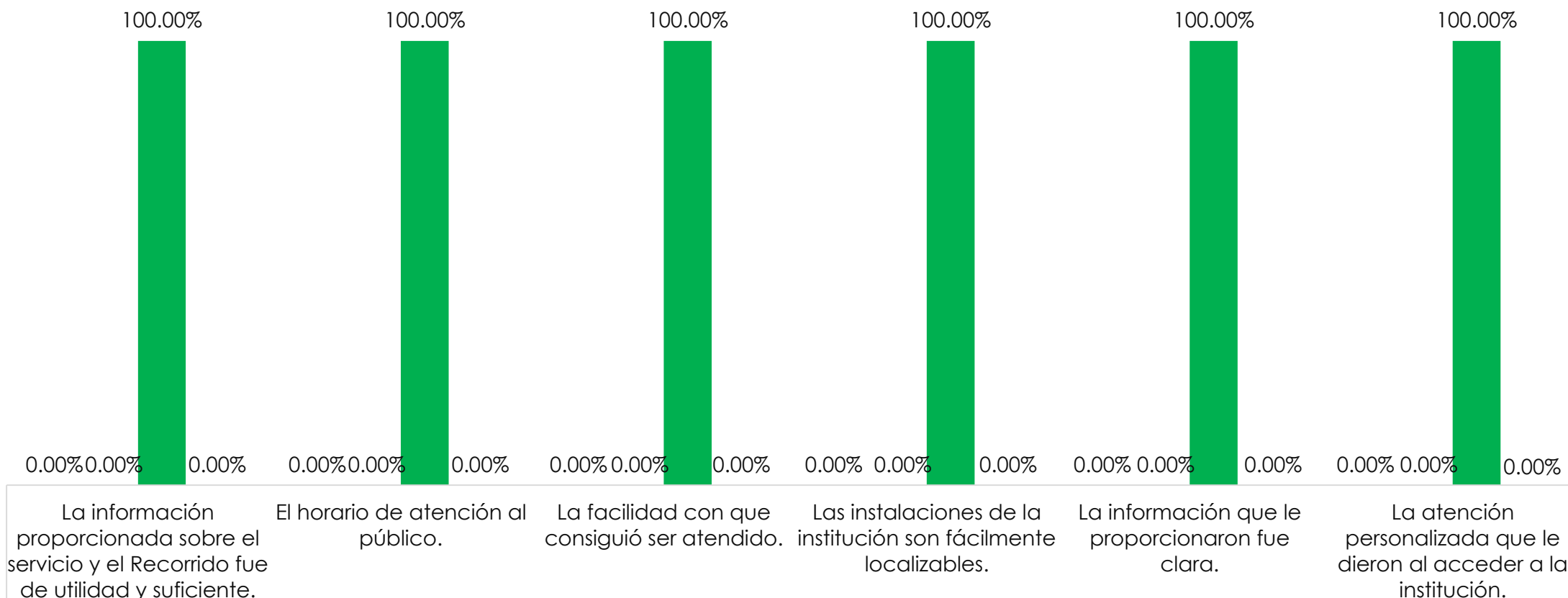
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

100%

DIMENSIÓN: EMPATÍA

■ Insatisfecho (1-3)
 ■ Poco Satisfecho (4-6)
 ■ Satisfecho (7-10)
 ■ NS/NR Sin respuesta



Empatía

BASE: 100% total de la muestra



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

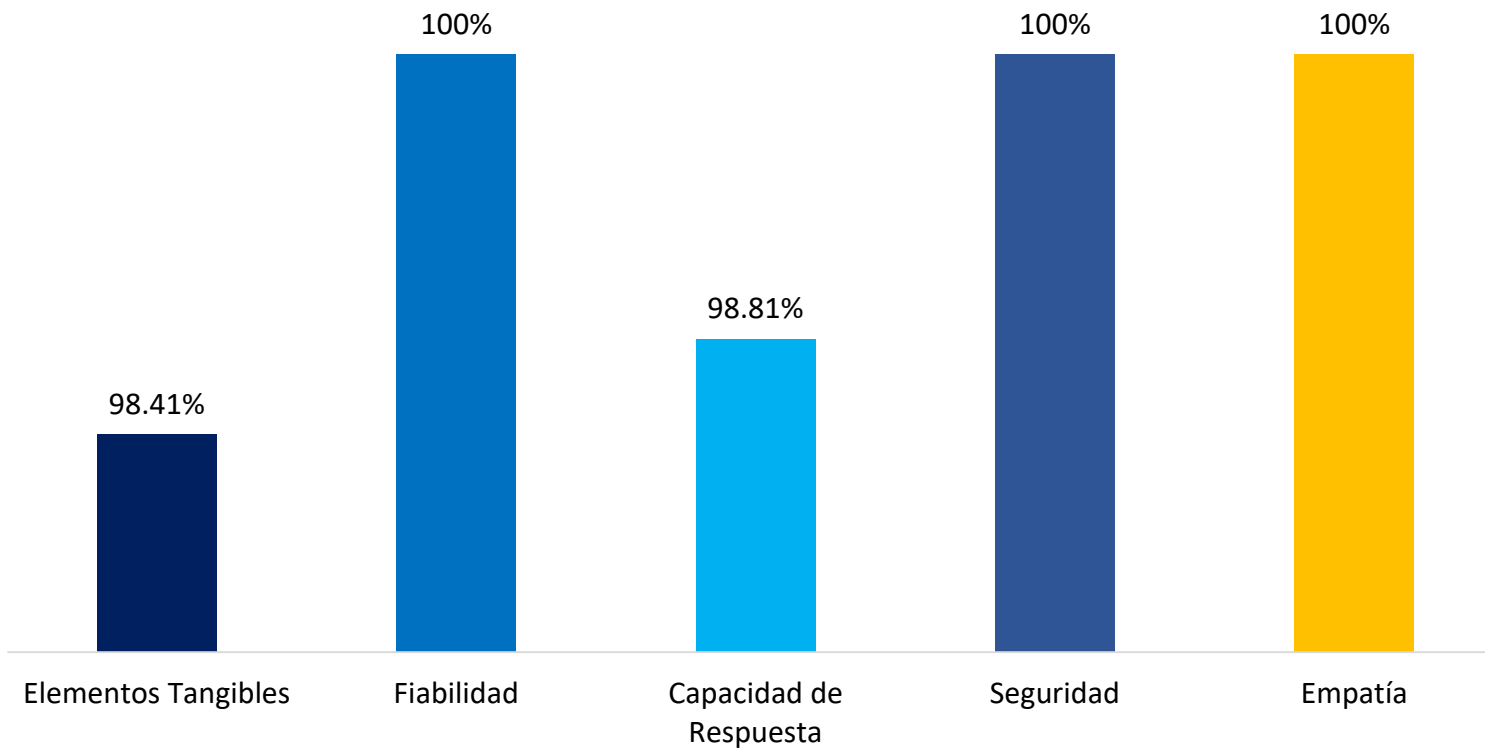


PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

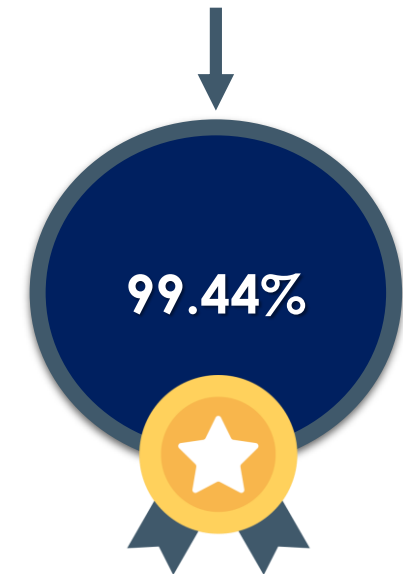
MINISTERIO ADMINISTRATIVO

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIONES



Índice de Satisfacción General
de ciudadanos(as) / clientes

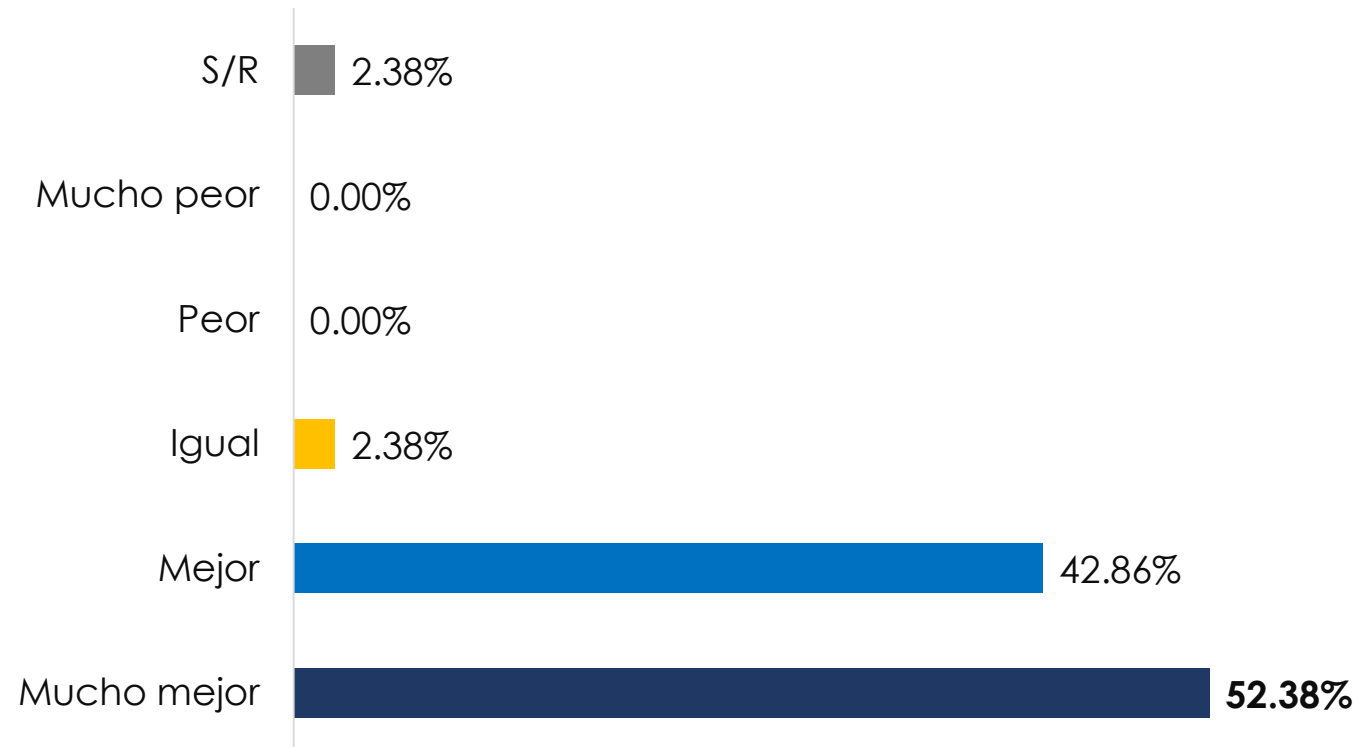




RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SERVICIO ESPERADO

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





PLAN DE ACCIÓN



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO



PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Recorridos Históricos Culturales (Presenciales a ciudadanos(as) y clientes)	Elementos Tangibles 98.41%	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.	1. Elaborar flyers/volantes con informaciones generales del servicio, como; horarios, código de vestimenta, contactos, etc.	jun-22	dic-22	DTAC - Departamento de Edecanes
		Los espacios están debidamente identificados (ventanillas, salones, módulos, etc.)	1. Crear identificador para la capilla San Rafael, incluida en el Recorrido Histórico-Cultural.	jun-22	dic-22	DTAC - Departamento de Edecanes
	Capacidad de Respuesta 98.81%	El tiempo de espera antes de ser atendido.	1. Mantener comunicación constante con las recepcionistas para saber el estatus de los usuarios en el área de la recepción. 2. Asegurar que el edecán llegue puntual al momento de iniciar el recorrido.	jun-22	dic-22	DTAC - Departamento de Edecanes
		El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.	1. Realizar cambios en el formulario de solicitudes colgado en la página web, de manera que los edecanes puedan bloquear del calendario las fechas ya ocupadas y agilizar el proceso de reservas. 2. Activar notificación en los correos cuando llegan las solicitudes vía página web. 3. Autorizar el acceso al dashboard en las flotas.	jun-22	dic-22	DTAC - Departamento de Edecanes



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MINISTERIO ADMINISTRATIVO

Nuestro objetivo es poder brindarles atención de calidad y el mejor servicio.