

PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

PLAN SOCIAL

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA GENERAL.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
TIPO DE USUARIOS	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS AL CUIDADANO	15
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS INSTITUCIONALES	28
PLAN DE ACCIÓN	44

INTRODUCCIÓN

El Plan de Asistencia Social de la Presidencia es una Institución dirigida a suplir las necesidades de alimentación, salud, techo a sectores y personas que viven por debajo de los niveles de pobreza. Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos 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 prestados de manera presencial, a través de ciudadanos e instituciones durante el periodo marzo-junio 2022.

Tipos de Usuarios

Ciudadano: Estos son los usuarios que reciben donaciones de manera particular, mediante la solicitud de la misma, como lo son:

- **Entrega de Raciones Alimenticias:** Este servicio se enfoca en las entregas de raciones alimenticias de alimentos crudos a ciudadanos de escasos recursos, por debajo de la línea de pobreza.
- **Entrega de Electrodomésticos y Enseres del Hogar:** Este servicio se enfoca en la entrega de electrodomésticos y enseres del hogar a familias de escasos recursos en estado de vulnerabilidad
- **Techados:** Este servicio consiste en la readecuación de techados a viviendas de familias de escasos recursos.

Institucionales: Estas son las fundaciones y/o instituciones de los sectores más vulnerables, que reciben donaciones como lo son:

- **Entrega de Raciones Alimenticias:** Este servicio se enfoca en las entregas de raciones alimenticias de alimentos crudos a fundaciones e instituciones quienes se encargan de distribuir a los ciudadanos de escasos recursos, por debajo de la línea de pobreza.
- **Entrega de Electrodomésticos y Enseres del Hogar:** Este servicio se enfoca en la entrega de electrodomésticos y enseres del hogar a fundaciones e instituciones con la finalidad de donarlo a familias de escasos recursos en estado de vulnerabilidad
- **Entrega de Canastillas para Embarazadas:** Este servicio se enfoca en la entrega de canastilla para embarazadas con artículos básicos para el cuidado de los bebés, para ser donados a mujeres de escasos recursos en estado de gestación.

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

Población

Servicios Institucionales
61
Servicios al Ciudadano 42

Muestra

Institucionales: 61 y
Al ciudadanos: 42

Fecha de Levantamiento

15 de abril - 15
de mayo 2022

Ámbito

Recepción del
PASP

Método a utilizar

Cuestionarios
Presencial

Responsables

Colaboradores del
Depto. de Planificación
y Desarrollo

METODOLOGÍA

PARAMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE 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

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.

ELEMENTOS TANGIBLES

FIABILIDAD

**CAPACIDAD DE
RESPUESTA**

SEGURIDAD

EMPATÍA

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

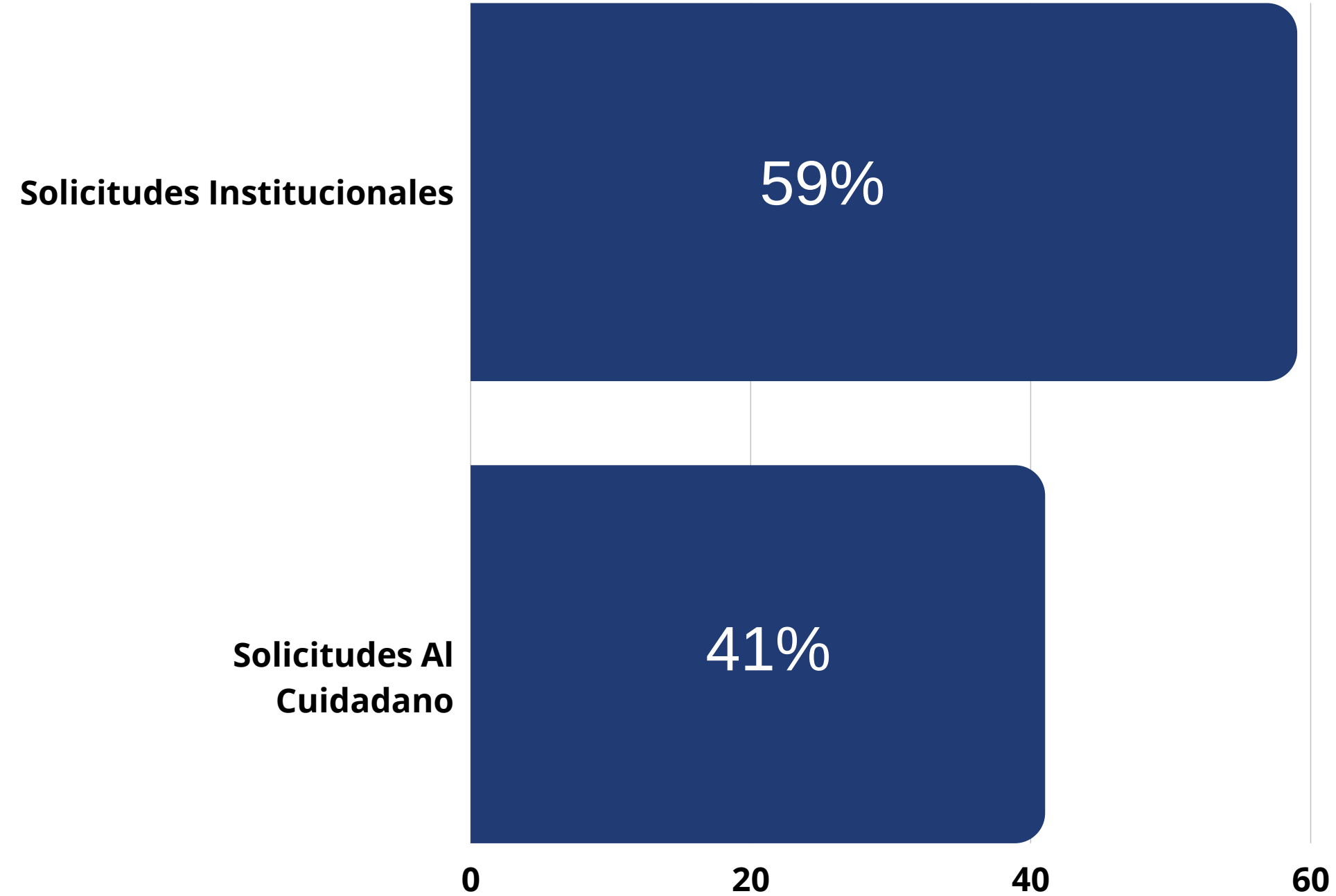
Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

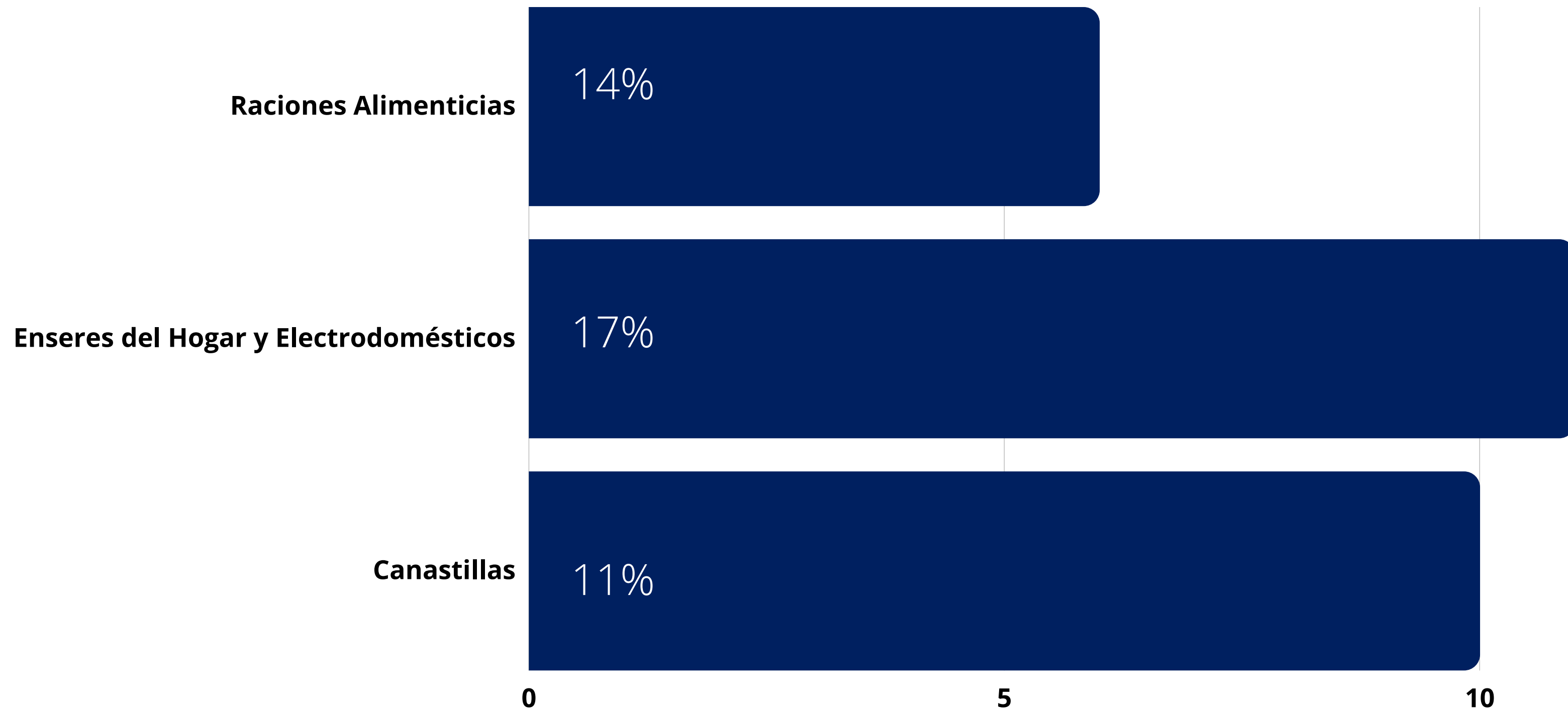
- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada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

Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Total de
Respuestas:
103

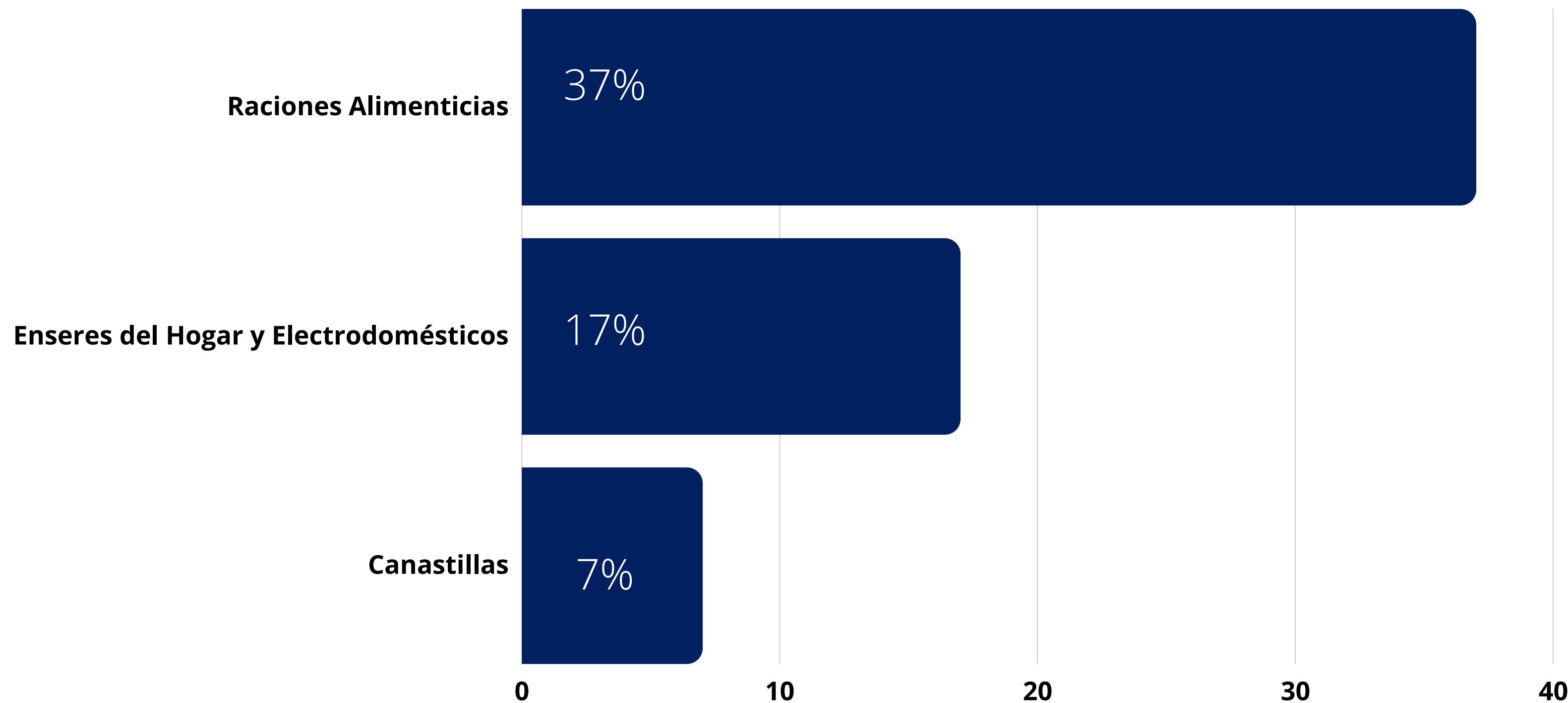


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



Total 42%

Servicios encuestados de manera presencial Institucionales



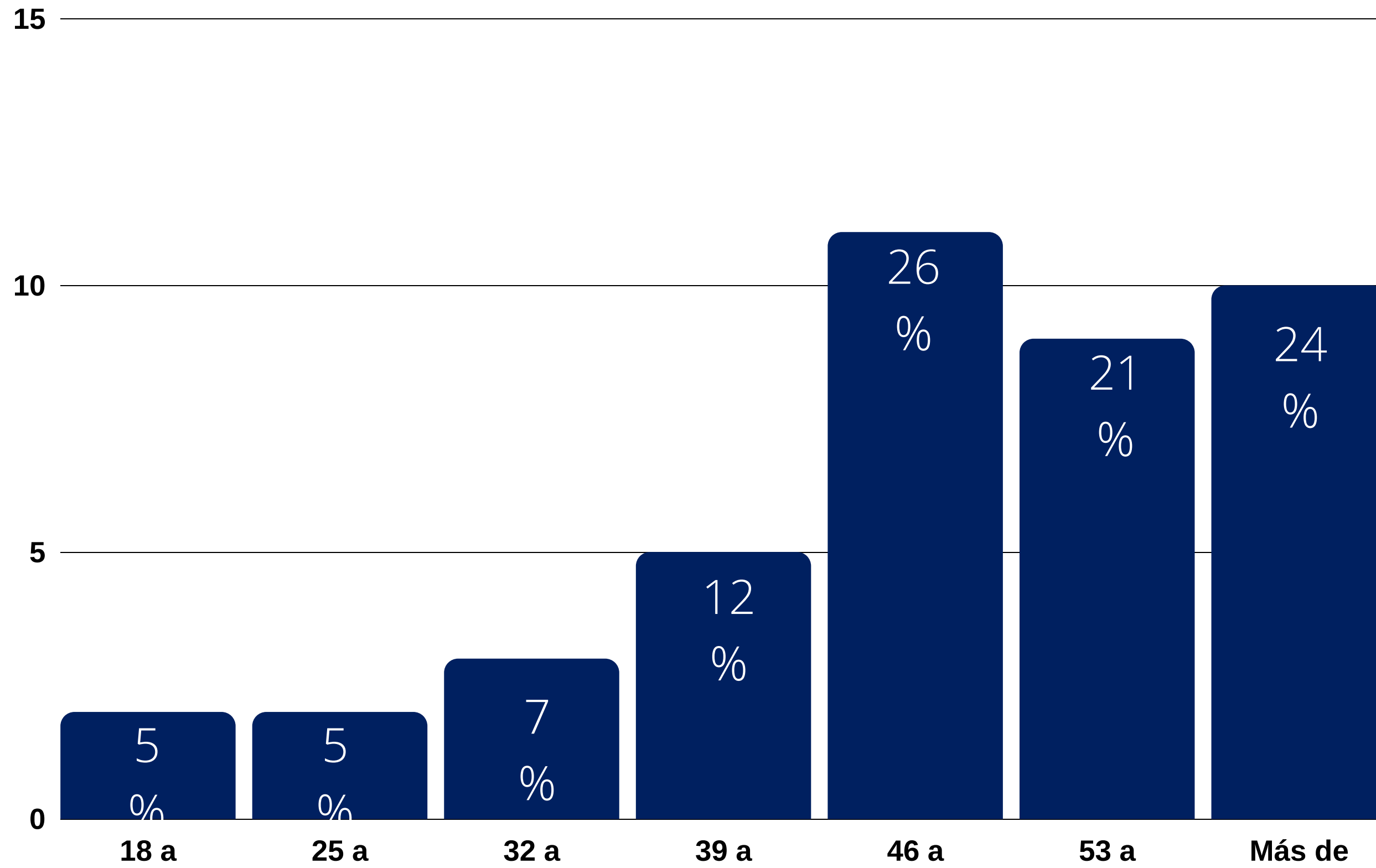
Total 61%

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



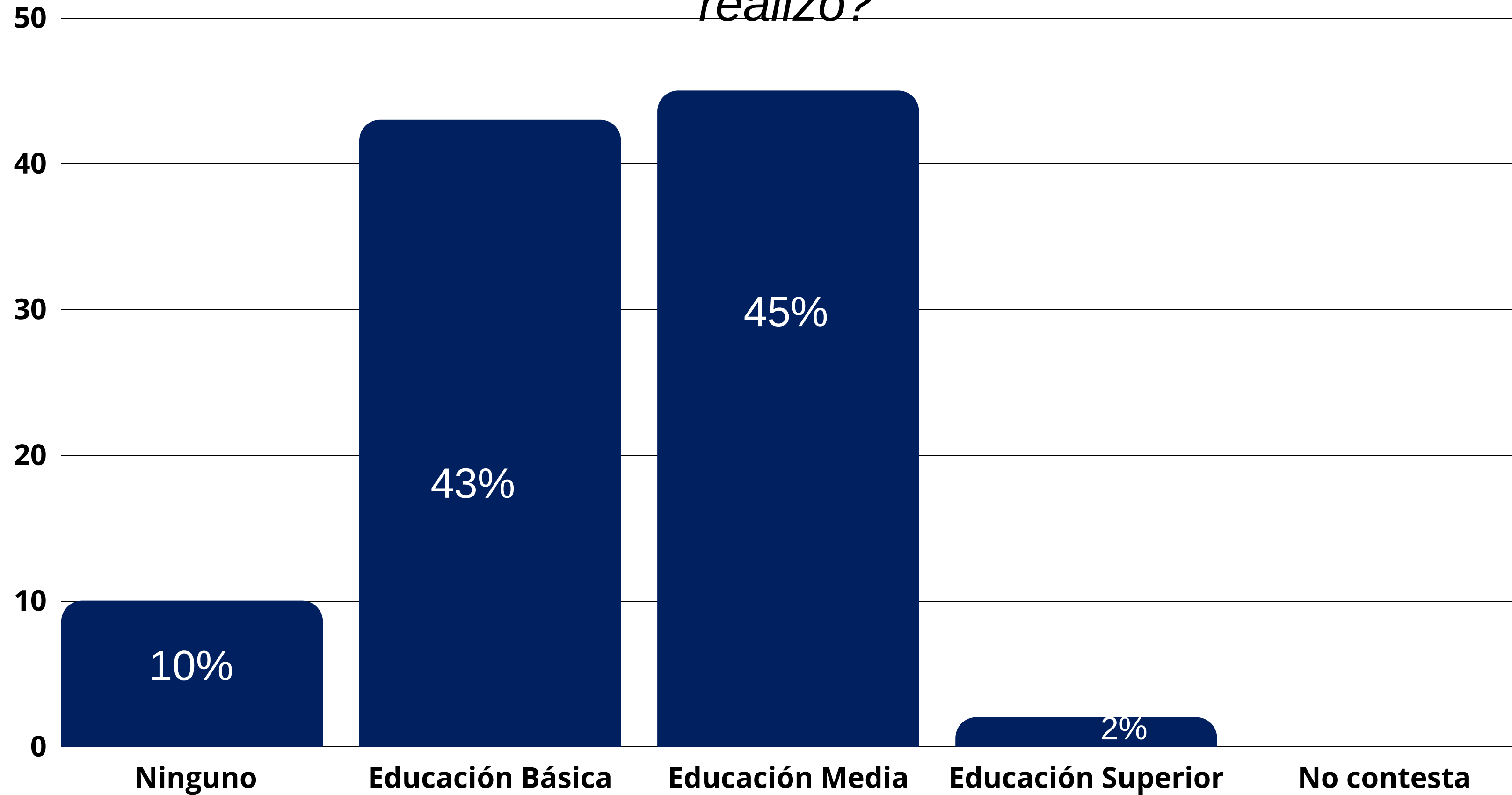
Perfil del encuestado

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



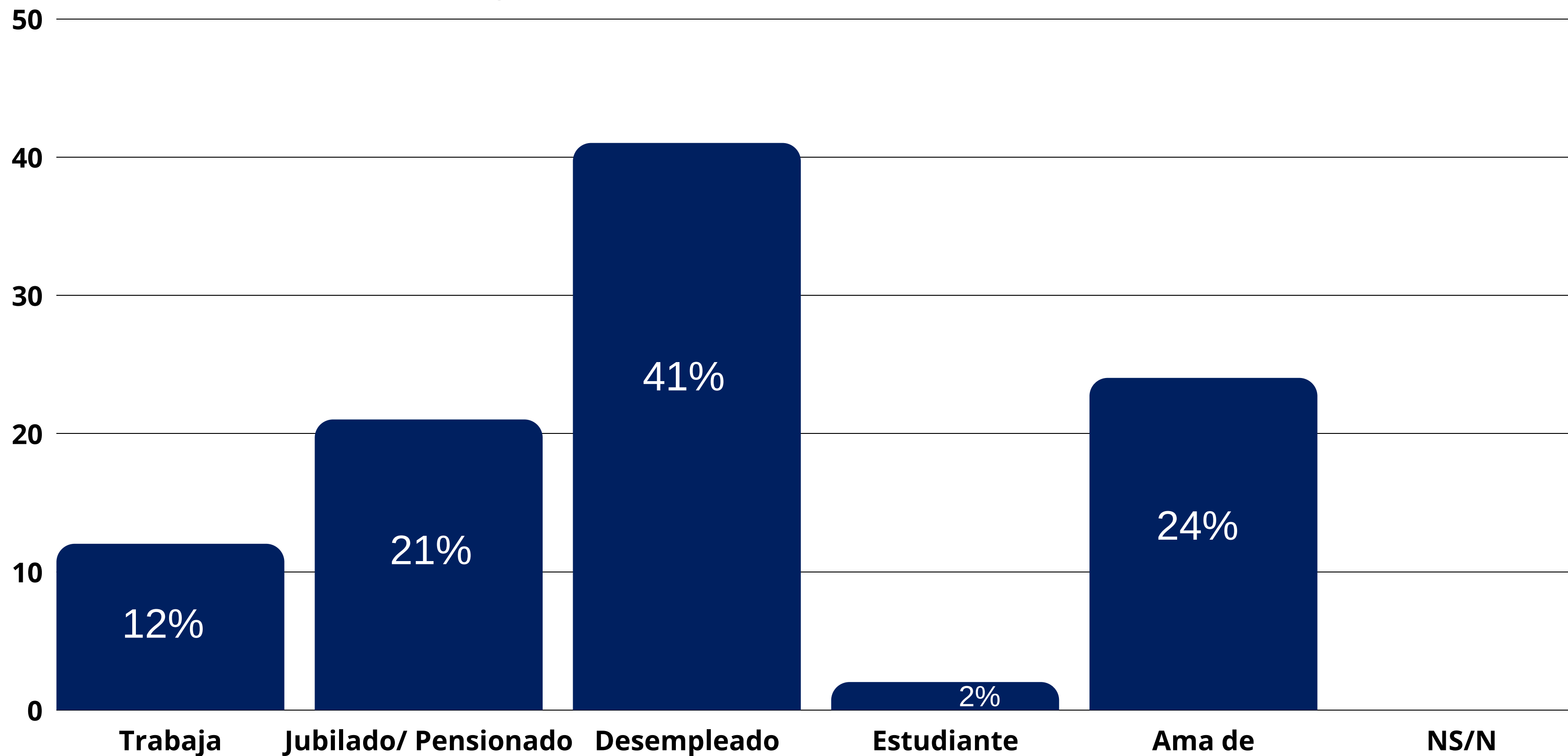
Perfil del encuestado

¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



Perfil del encuestado

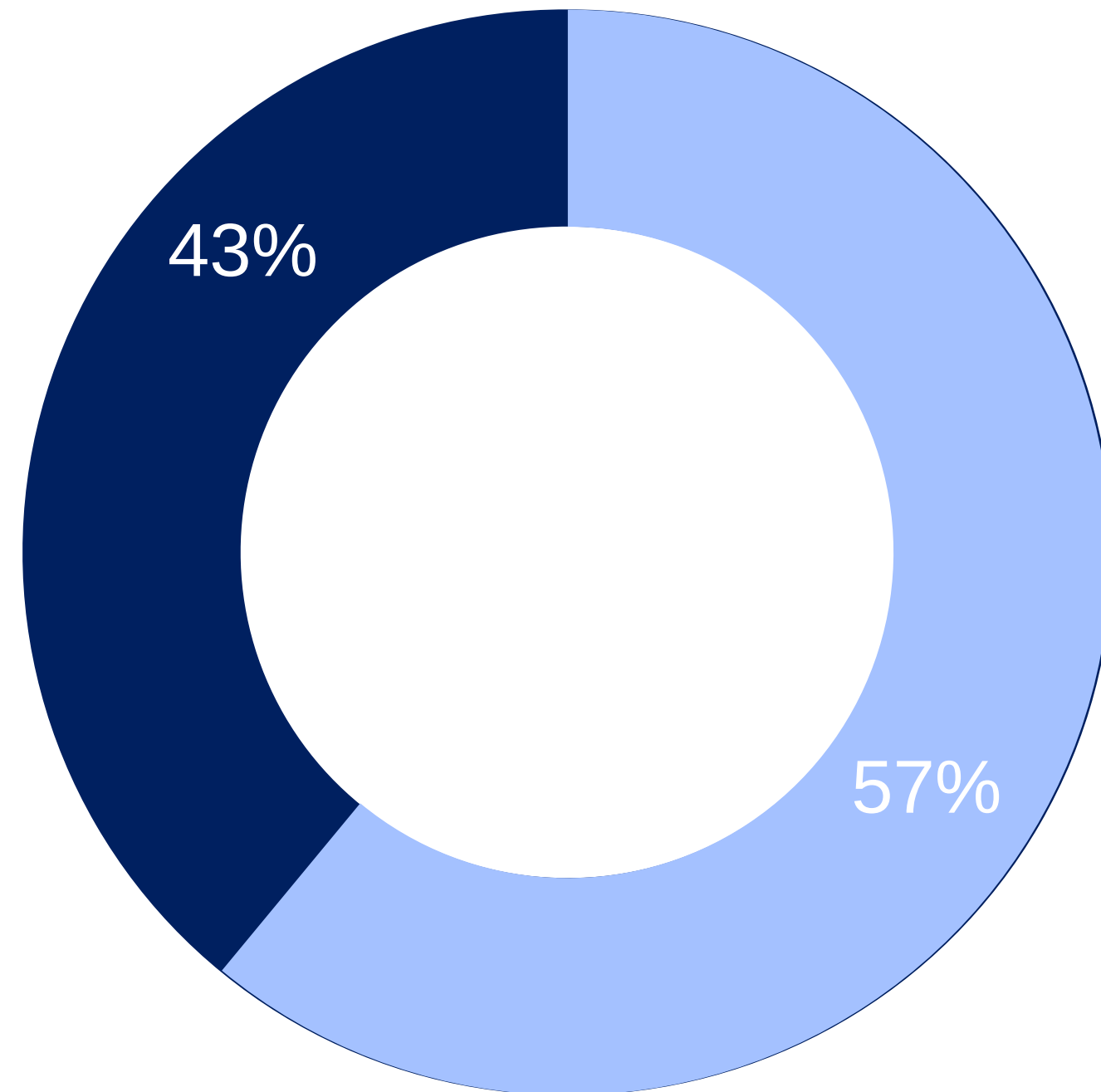
¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Perfil del encuestado

Sexo

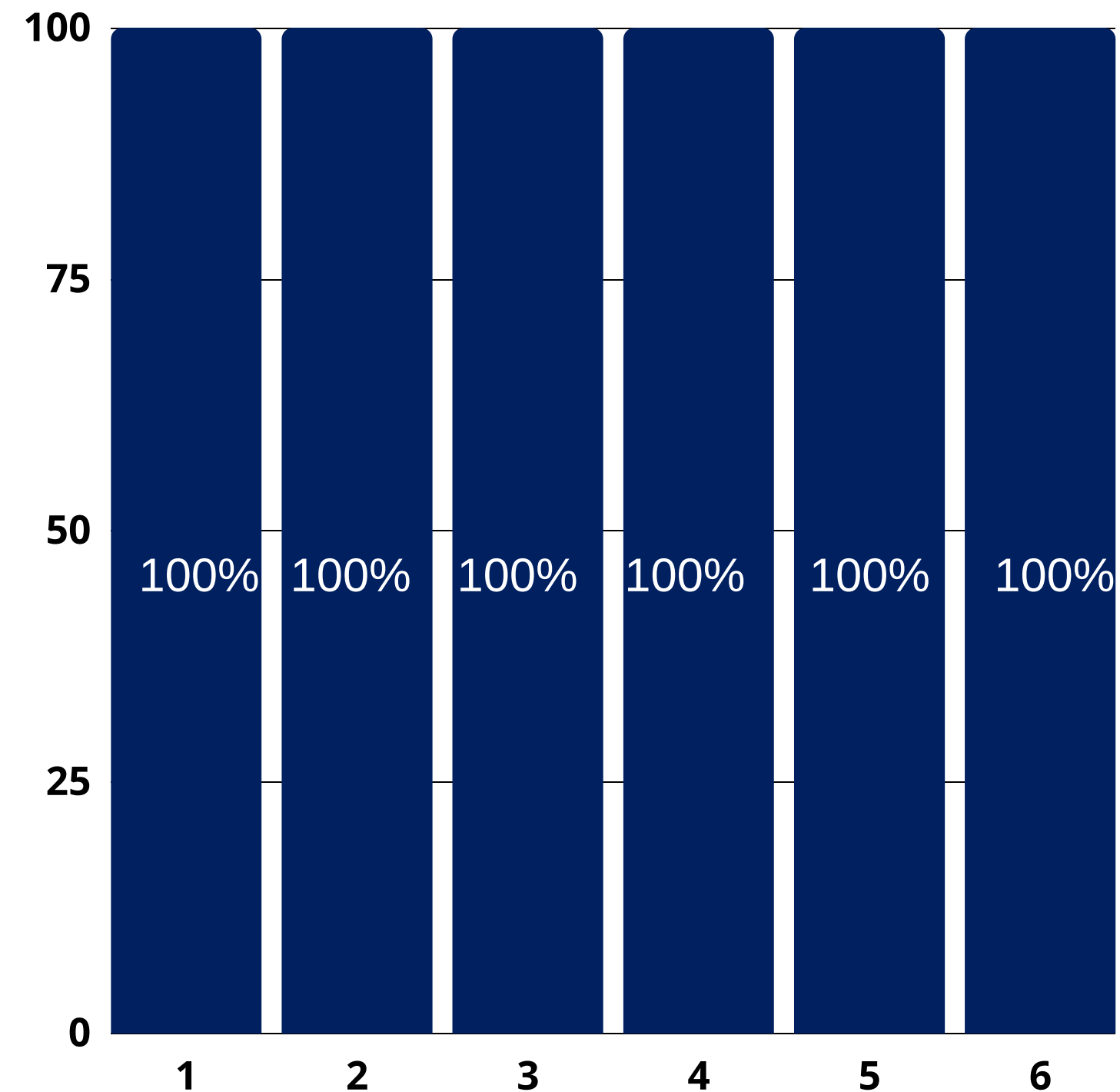
- Hombres
- Mujeres



SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL PLAN SOCIAL EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Dimensión: Elementos Tangibles

1. La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
2. Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
3. El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
4. Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
5. La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
6. La modernización de las instalaciones y los equipos

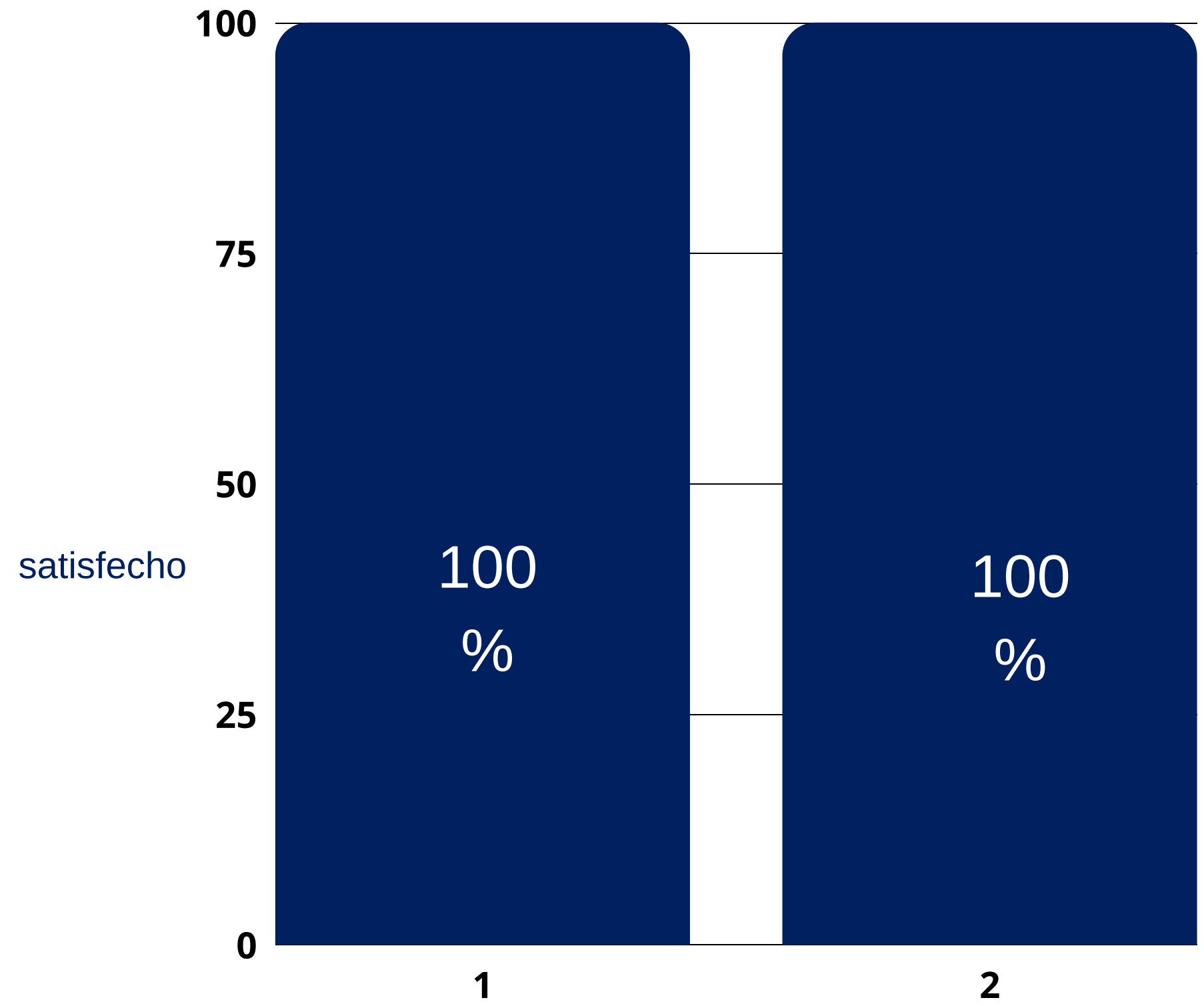


Promedio de
satisfacción de la
dimensión
100%

satisfecho

Dimensión: Fiabilidad

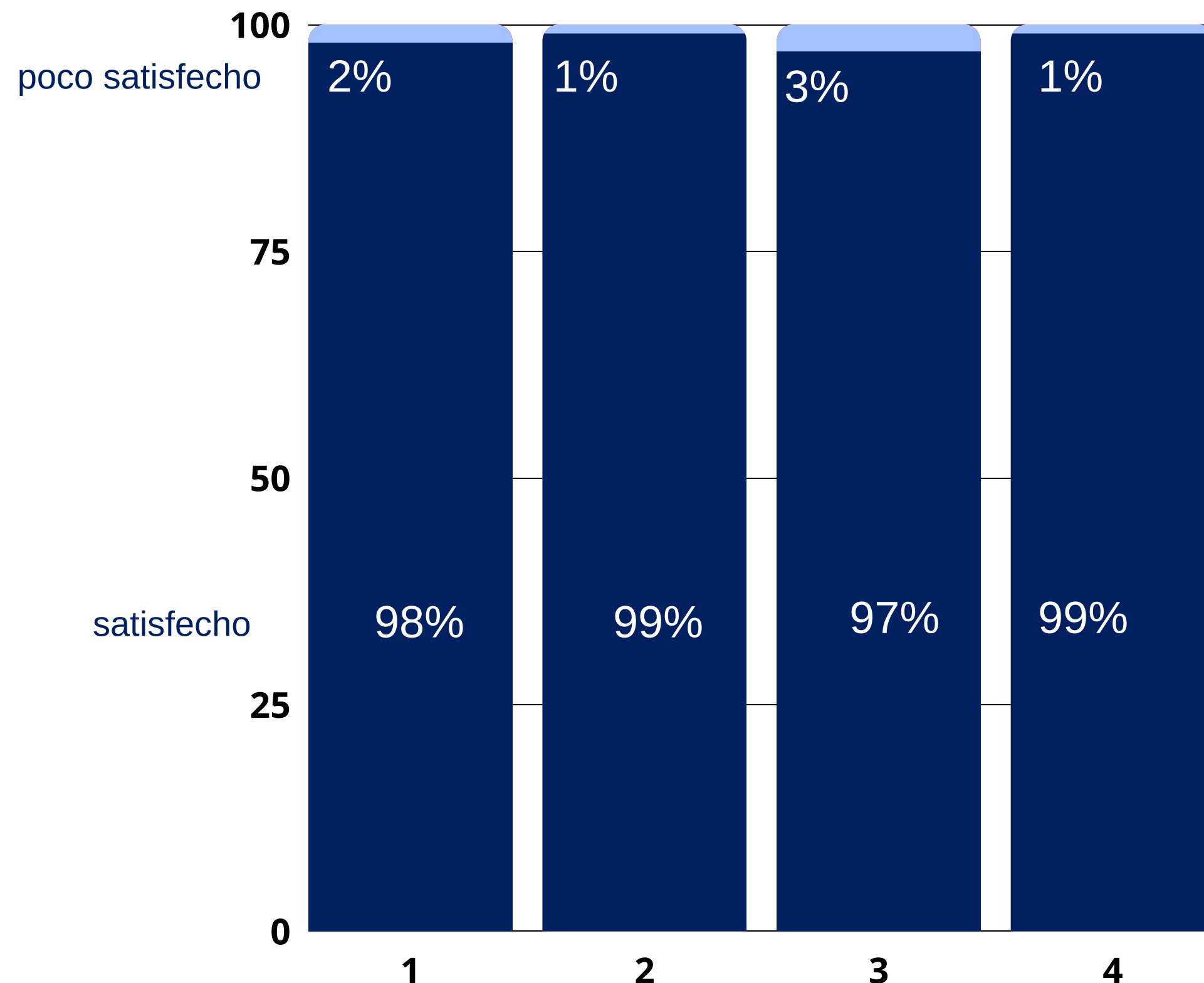
1. La confianza en la atención brindada
2. El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión



Dimensión: Capacidad de Respuesta

1. El tiempo que tuvo que esperar antes de ser atendido
2. El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
3. El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
4. El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

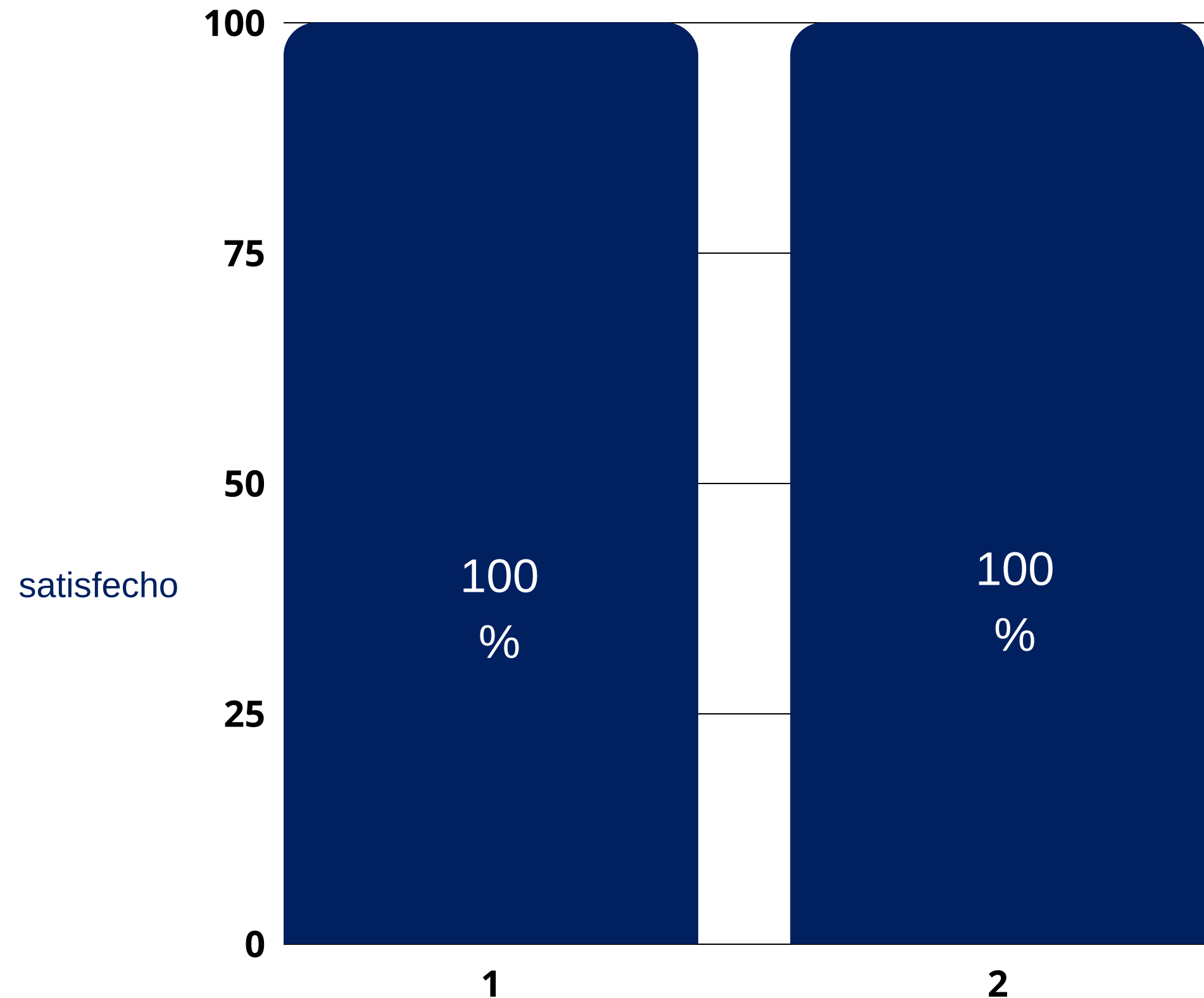
Promedio de satisfacción de la dimensión
98.2%



Dimensión: Seguridad

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

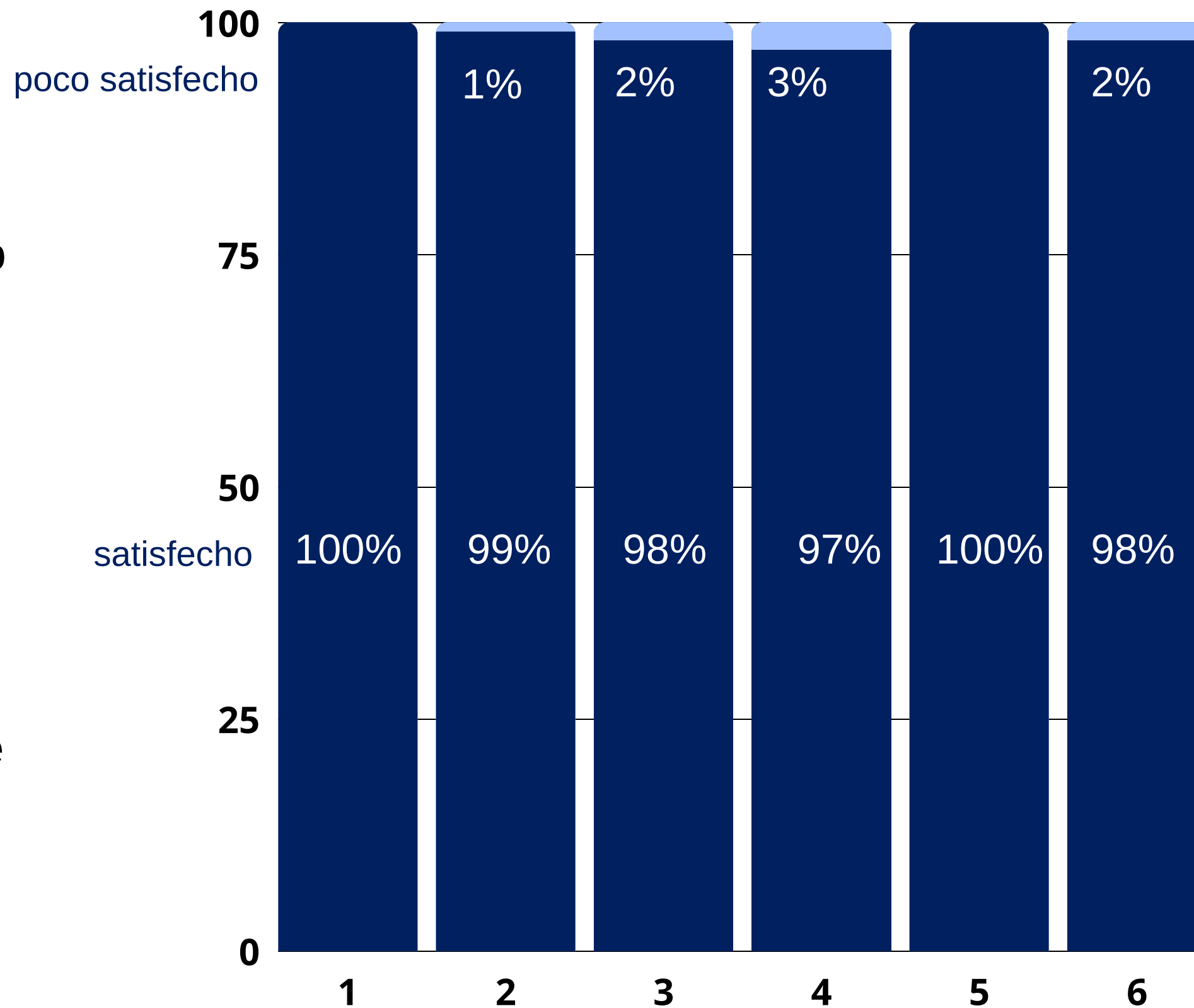
Promedio de
satisfacción de la
dimensión
100%



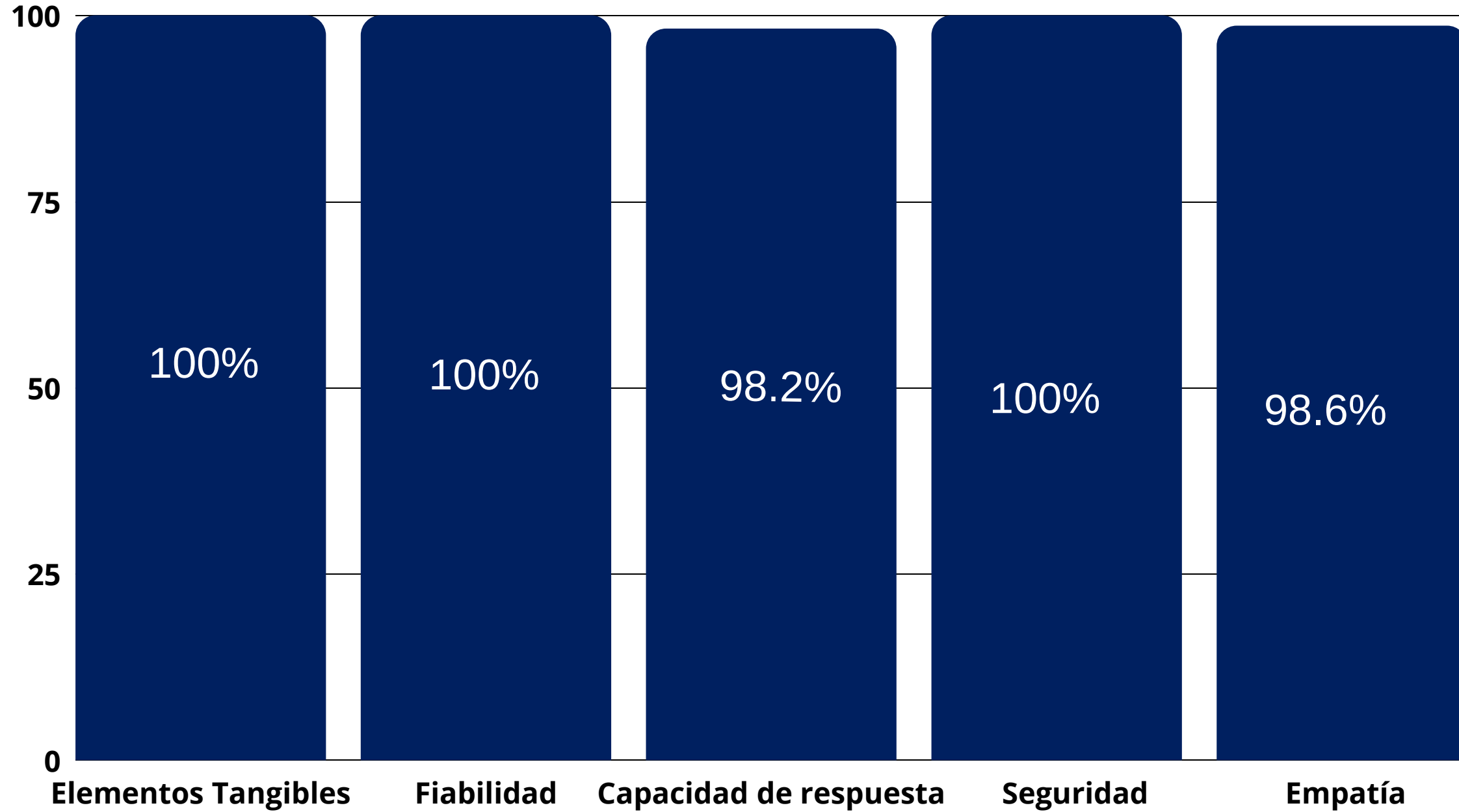
Dimensión: Empatía

1. La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
2. El horario de atención al público
3. La facilidad con que consiguió ser atendido
4. Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
5. La información que le proporcionaron fue clara
6. La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Promedio de satisfacción de la dimensión
99%



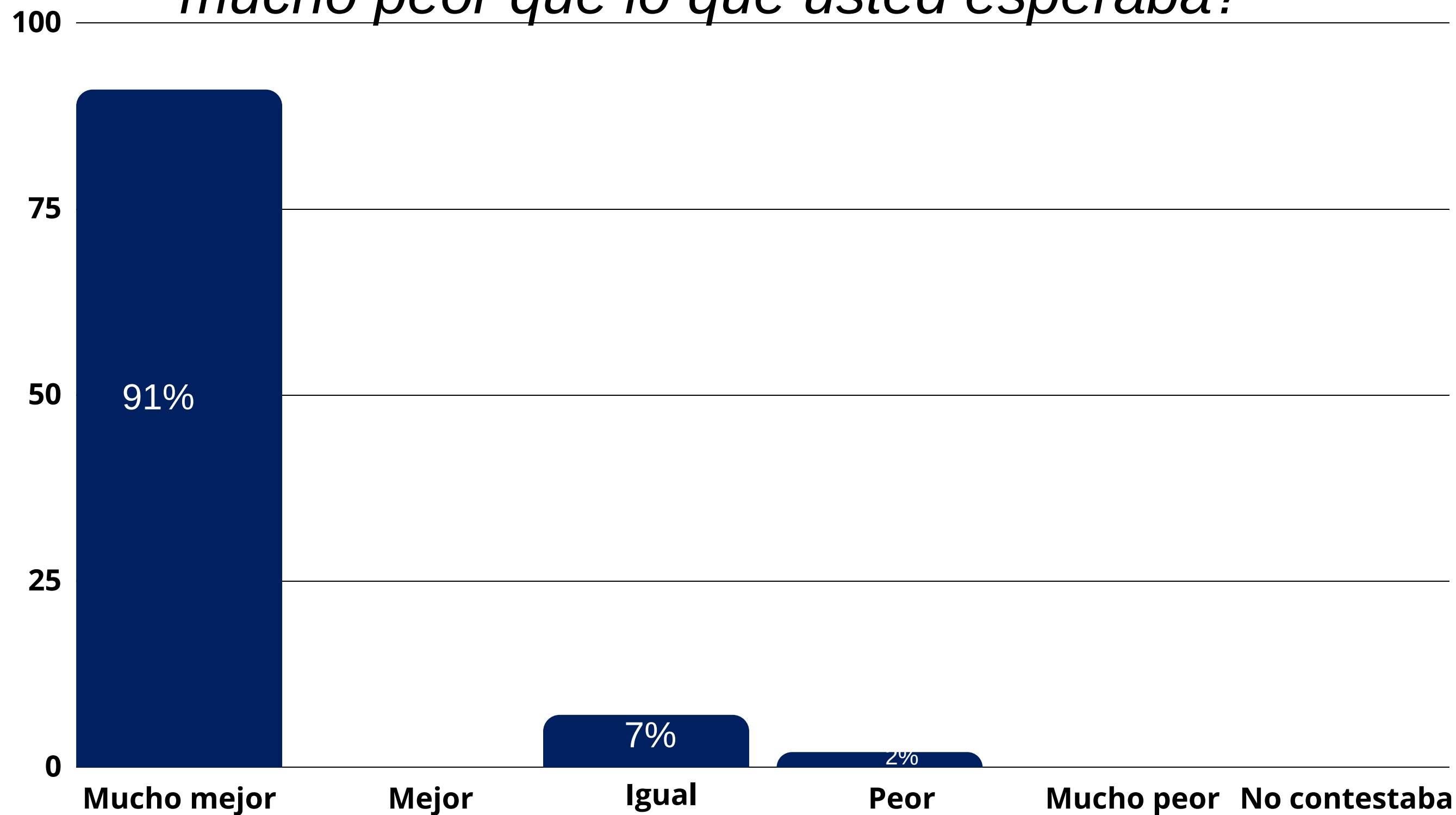
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS



Promedio de
Satisfacción
99.4%

Servicio Esperado

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

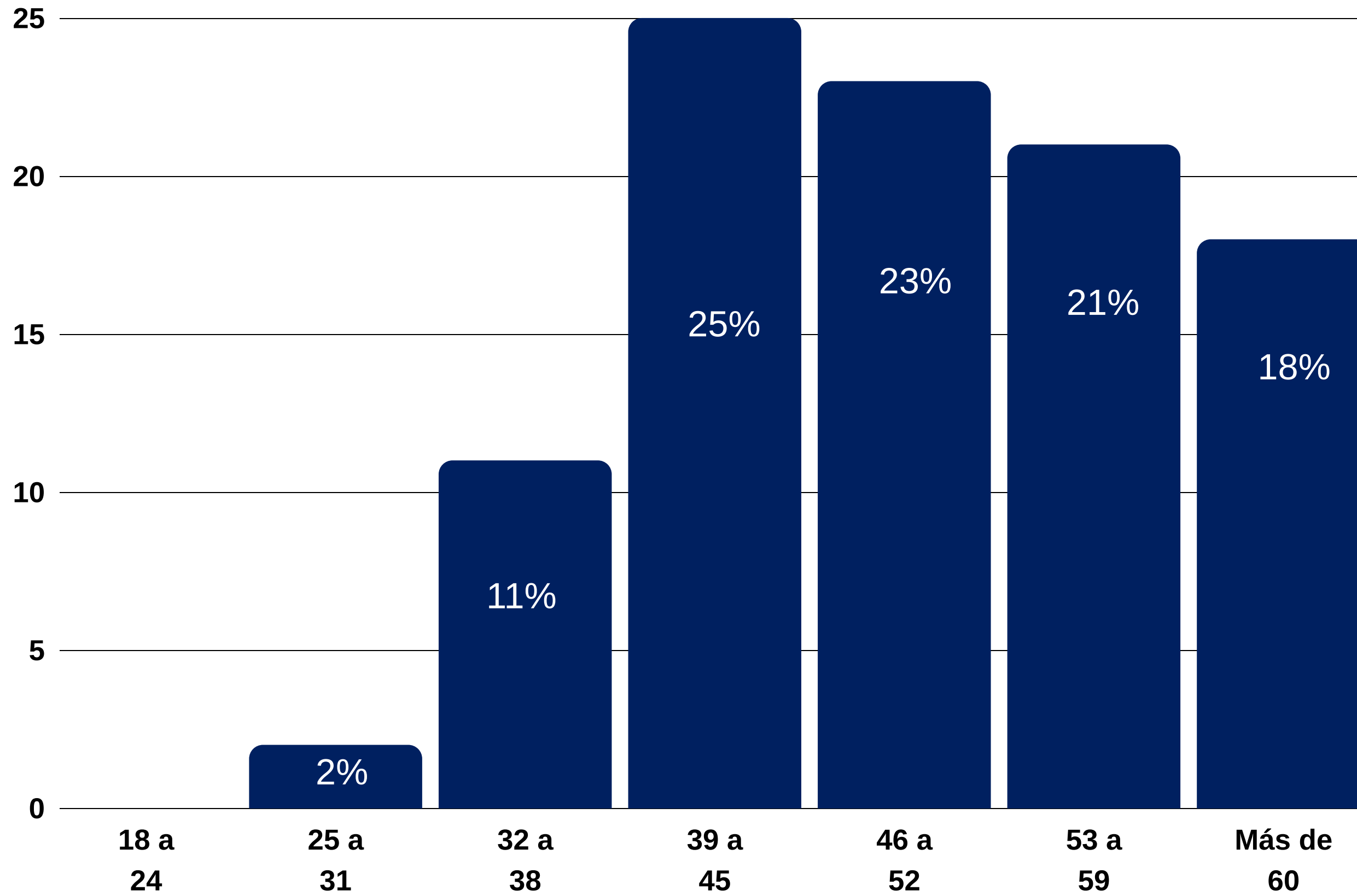


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A INSTITUCIONES



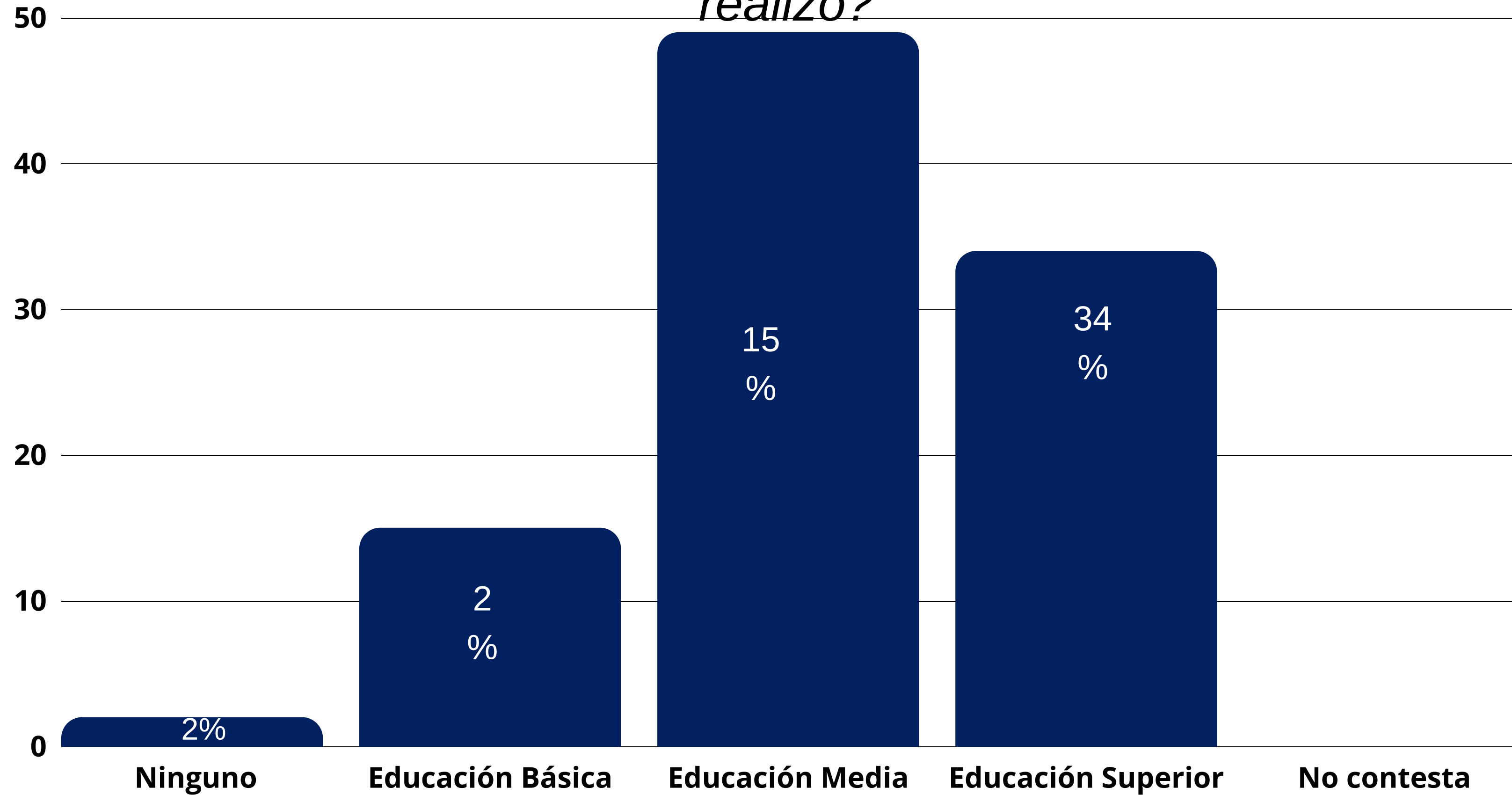
Perfil del encuestado

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



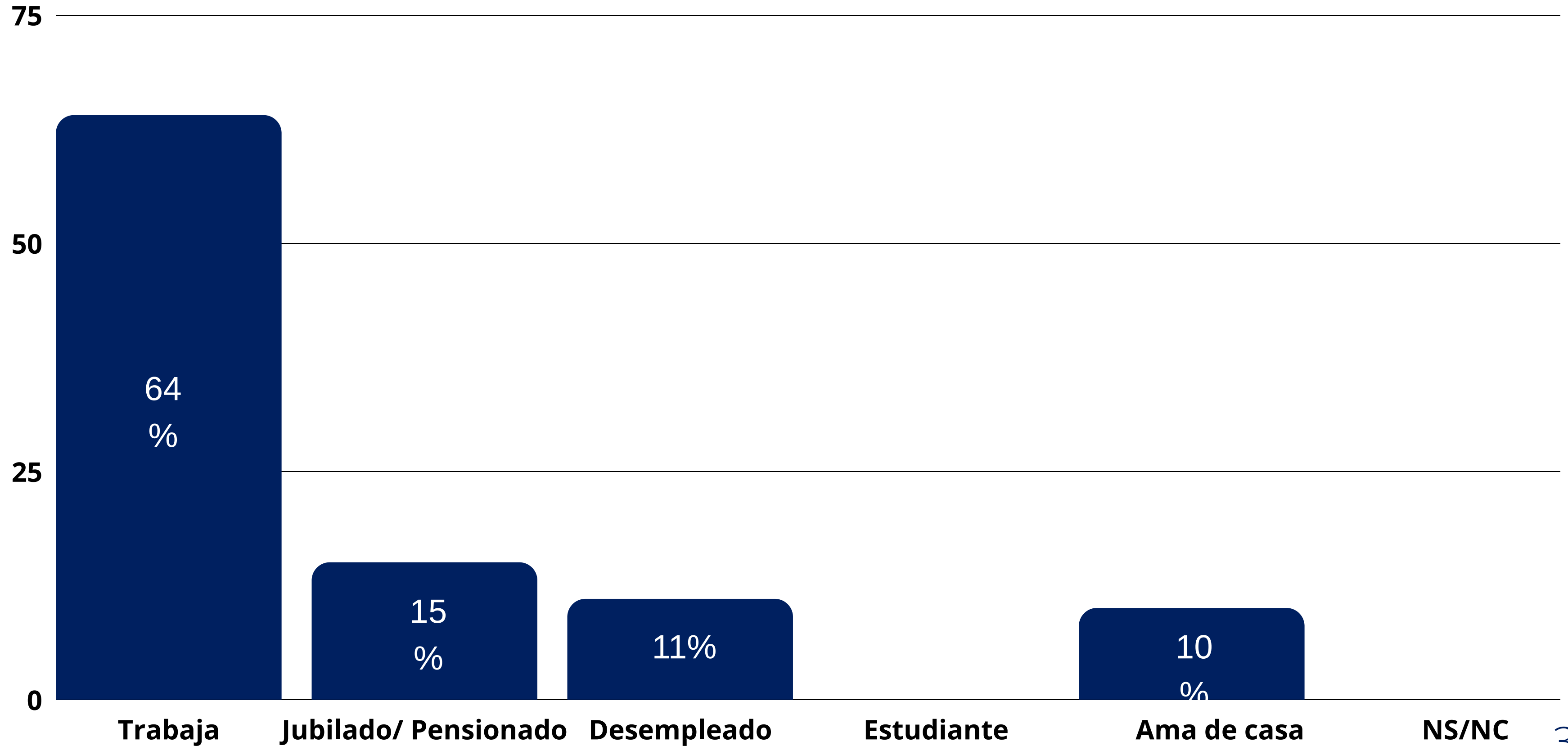
Perfil del encuestado

¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



Perfil del encuestado

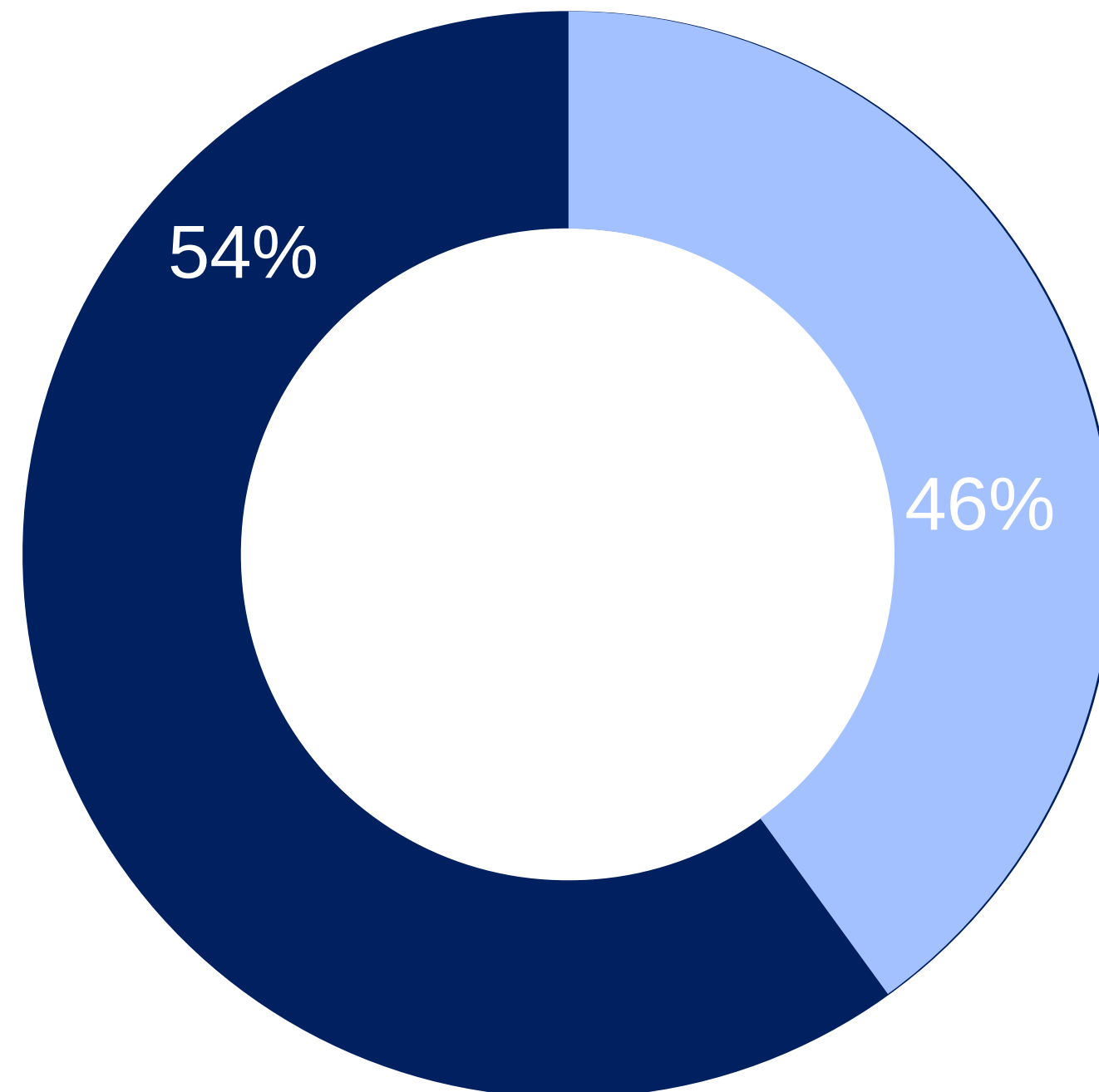
¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Perfil del encuestado

Sexo

- Hombres
- Mujeres



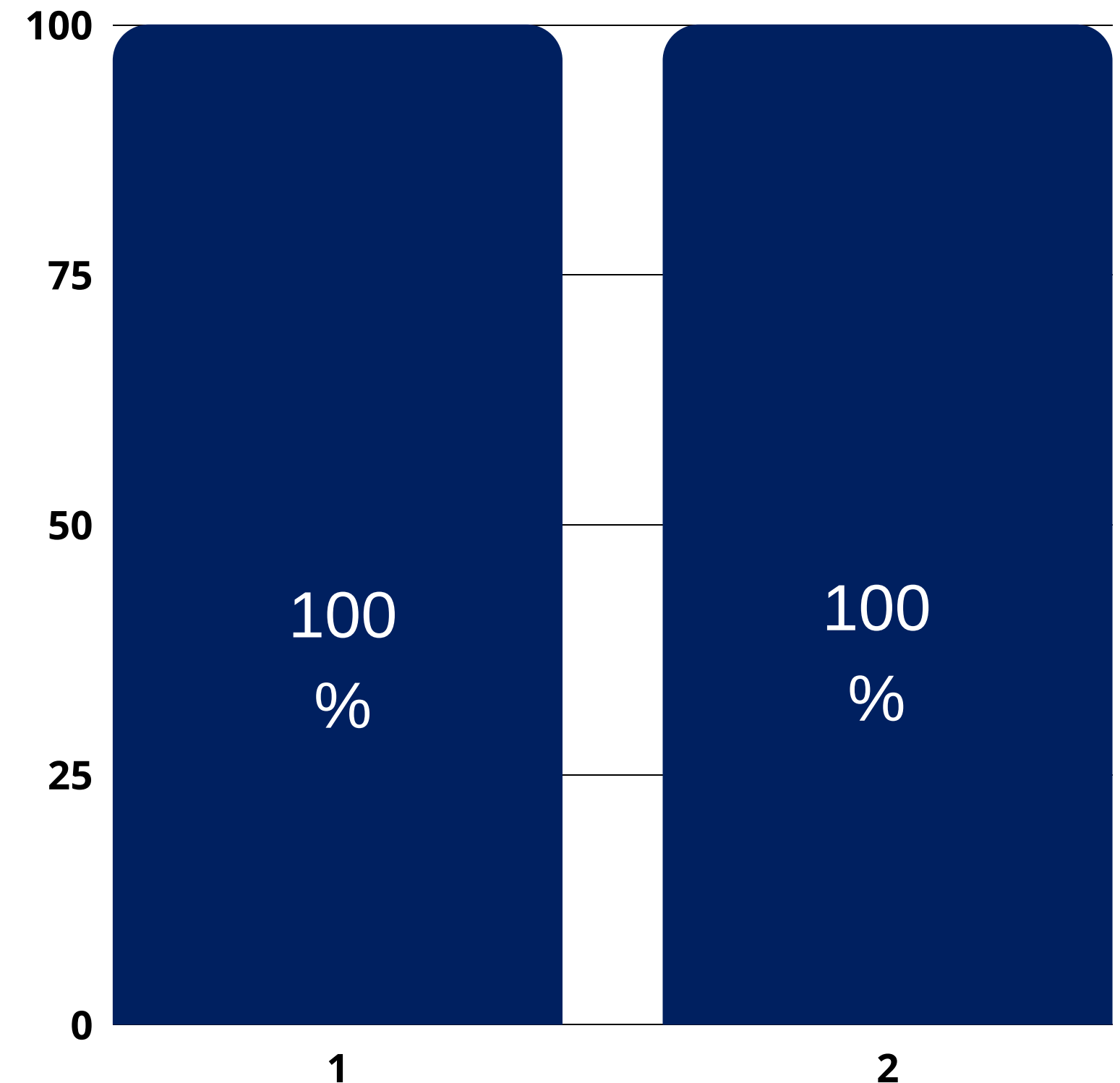
SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL PLAN SOCIAL EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

Dimensión: Fiabilidad

1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
2. El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión



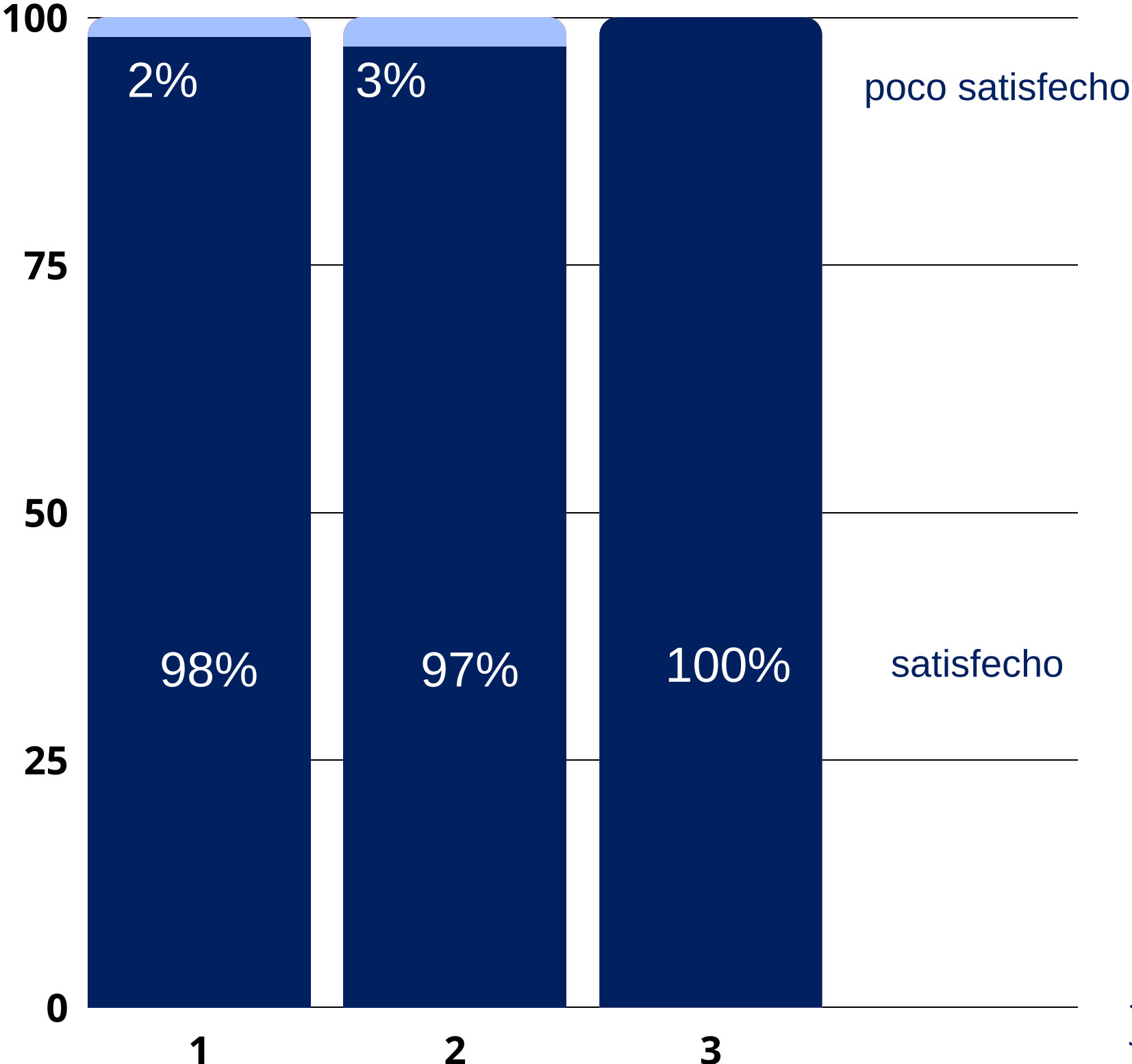
satisfecho



Dimensión: Capacidad de Respuesta

- 1. El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud
- 2. El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado
- 3. El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

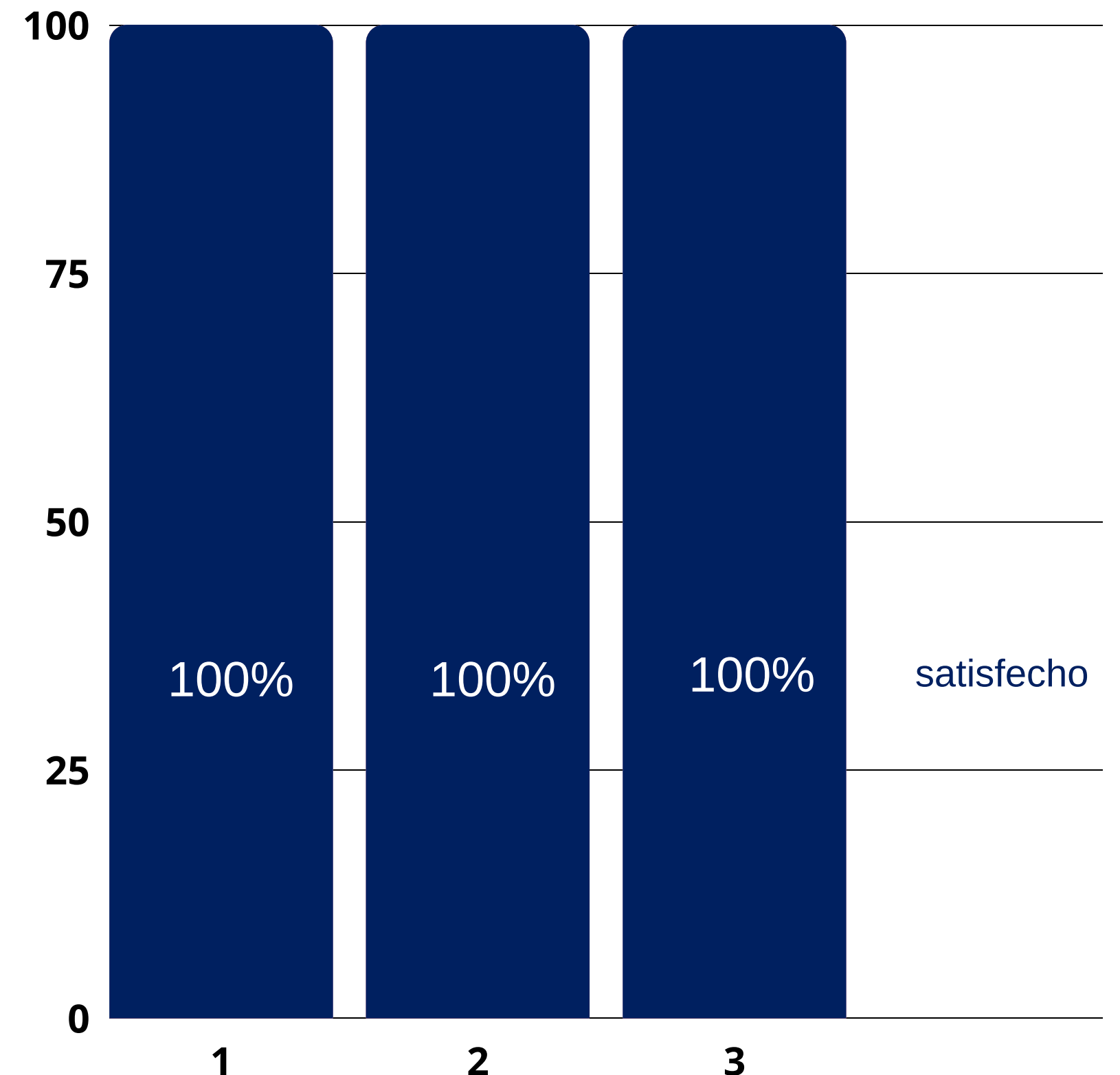
Promedio de satisfacción de la dimensión
98.3%



Dimensión: Seguridad

1. El trato que le ha dado el personal
2. La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

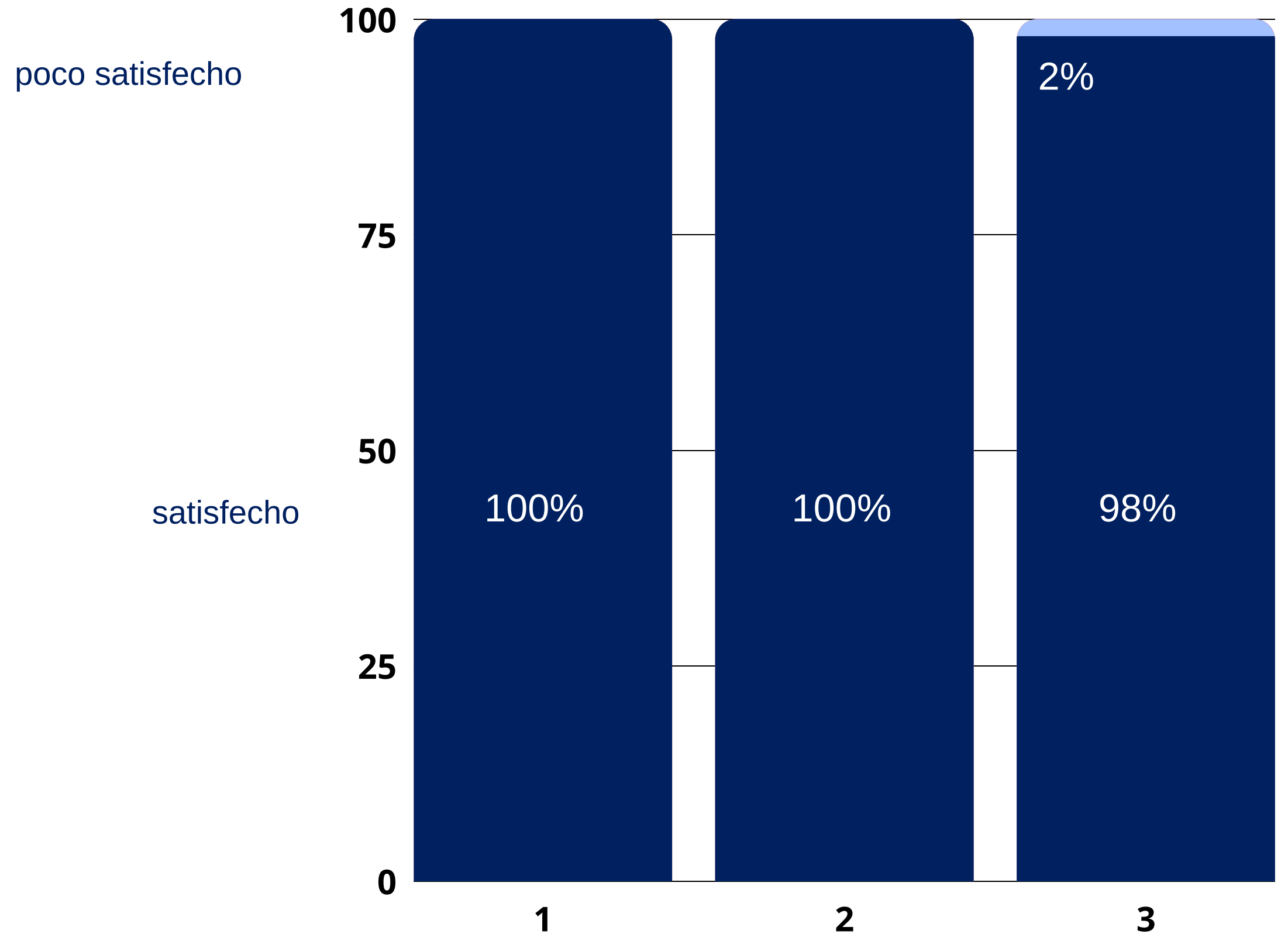
Promedio de
satisfacción de la
dimensión
100%



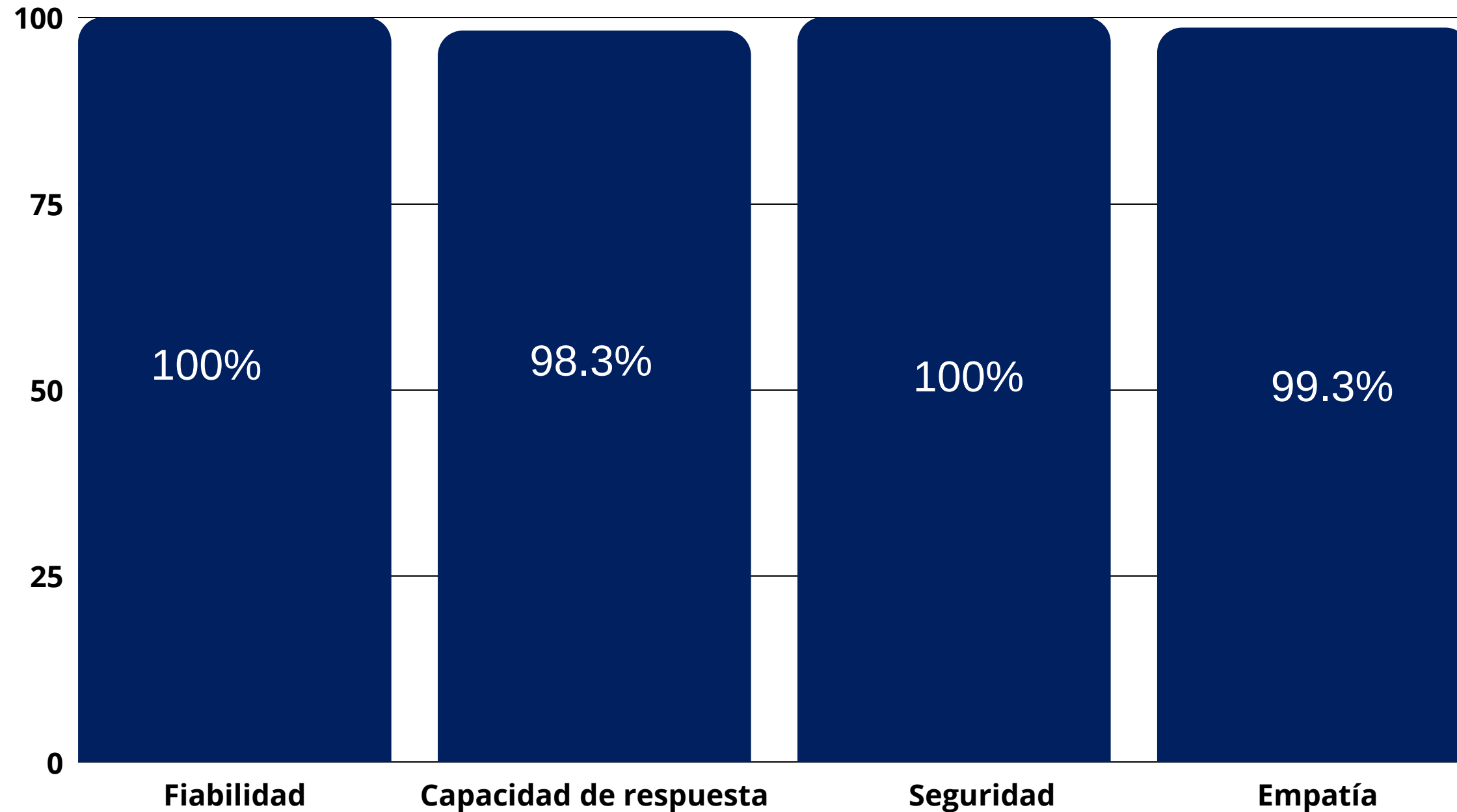
Dimensión: Empatía

1. La información proporcionada sobre el servicio, fue de utilidad y suficiente
2. El horario de atención
3. La facilidad de comunicación con la unidad

Promedio de satisfacción de la dimensión
99.3%



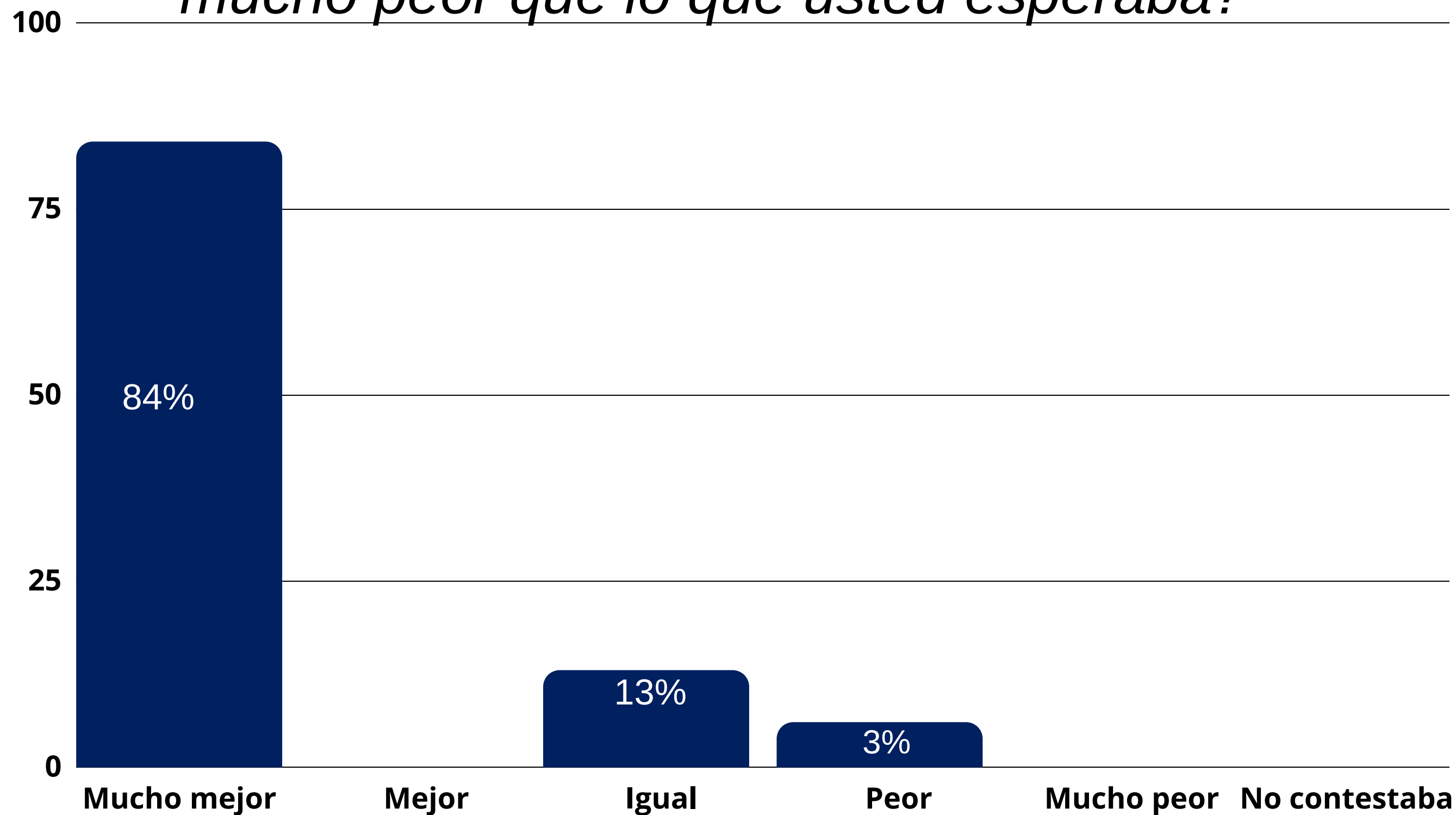
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A INSTITUCIONES



Promedio de
Satisfacción
99.4%

Servicio Esperado

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



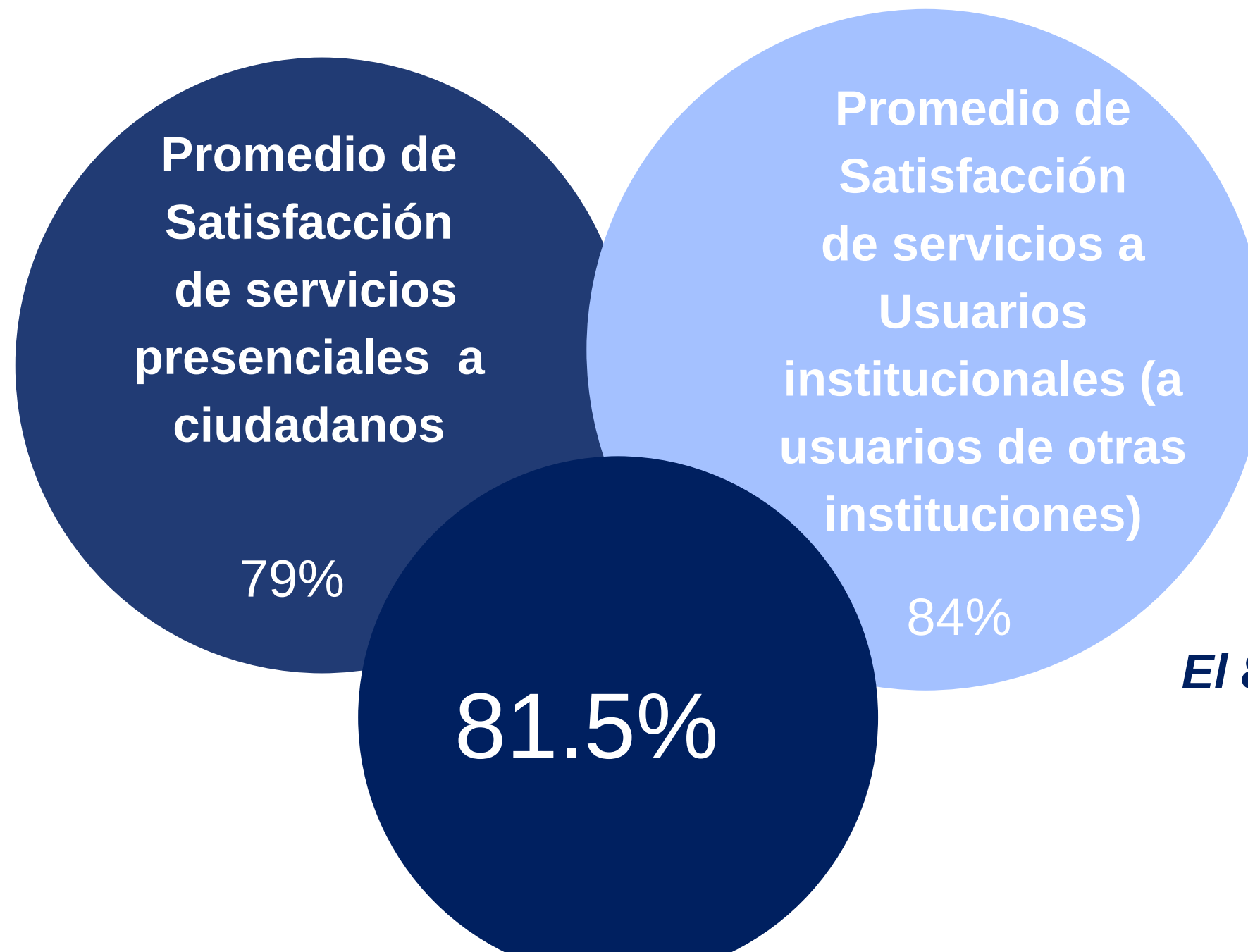
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS SERVICIOS A CUIDADANOS Y PARTICULARES

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios al Ciudadano y Servicios a usuarios institucionales



Expectativa

Servicios Presenciales: Servicios Al Ciudadano e Instituciones



El 81.5% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN 2022

PLAN DE ACCIÓN 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	Tiempo de espera para ser atendido	Contratación de Personal capacitado en la División de Coordinación y Supervisión de Entrega	Sept 2022	Dic 2022	Depto. Gestión Humana