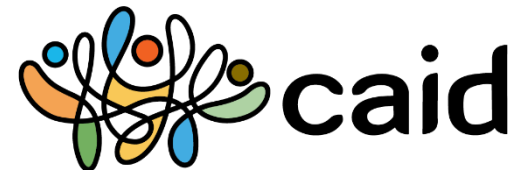


**INFORME**

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios ofrecidos por Centro de Atención  
Integral para la Discapacidad  
Junio 2023**



# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

FICHA TÉCNICA

METODOLOGÍA

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES

PLAN DE ACCIÓN

4

5

7

20

## INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención Integral para la Discapacidad tiene misión potenciar el desarrollo de las habilidades de niños y niñas con discapacidad, a través de un servicio de atención integral.

Por esta razón, el CAID ofrece un catálogo de servicios de manera presencial a dirigidos a niños y niñas de 0-12 años de edad con diagnóstico de síndrome de Down, parálisis cerebral, y trastorno del espectro autista.

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 virtual y presencial durante el periodo mayo 2022-abril 2023.

# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** Promedio mensual de servicios presenciales 1,358.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del CAID, ubicadas en Santo Domingo, Santiago y San Juan.
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios / Sedes	Santo Domingo	Santiago	San Juan	Total
Evaluación y diagnóstico	8	8	1	17
Intervención terapéutica	132	115	36	283
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>123</b>	<b>37</b>	<b>300</b>

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** del 22 de mayo al 16 de junio
- ❑ **RESPONSABLES:** Dpto. de Gestión y Monitoreo de servicios y Dpto. Planificación y Desarrollo, Amparo Solís, Indhira Plasencio.

# 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

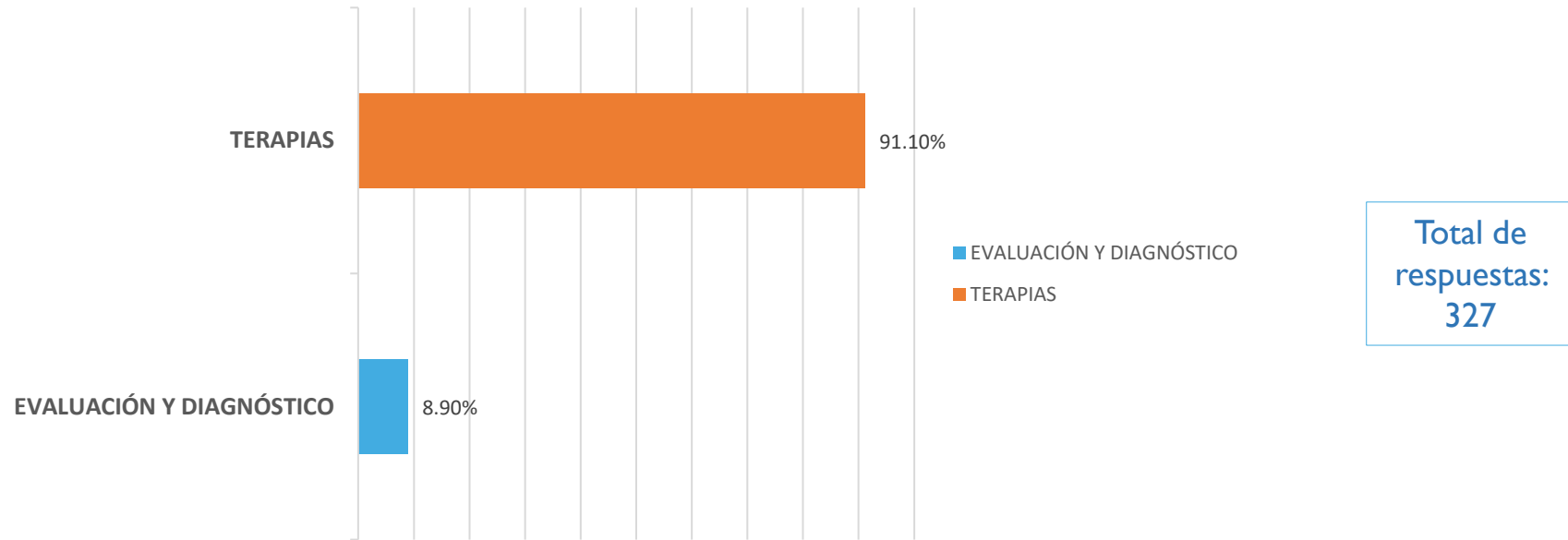
- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- 6 • La atención personalizada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

# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



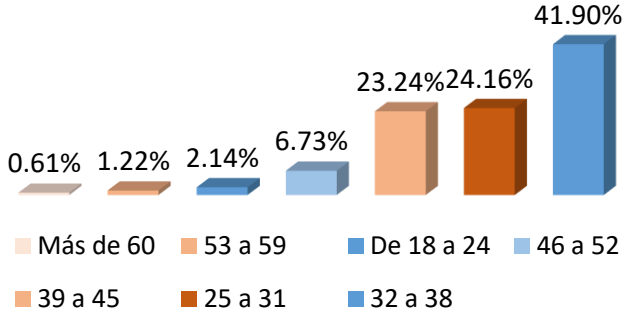
# Porcentaje de respuesta de encuestados de los servicios presenciales a ciudadanos



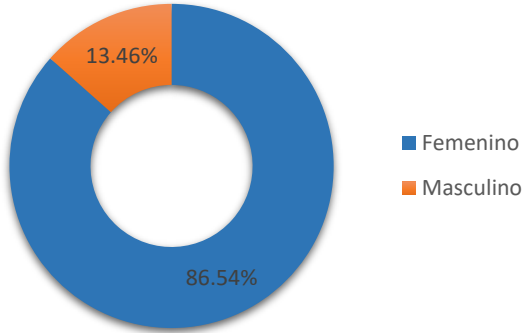


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

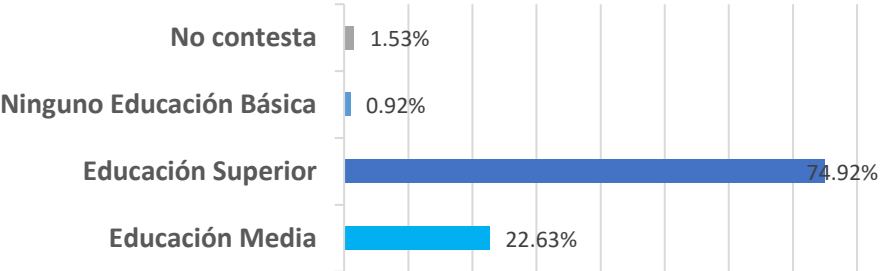
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



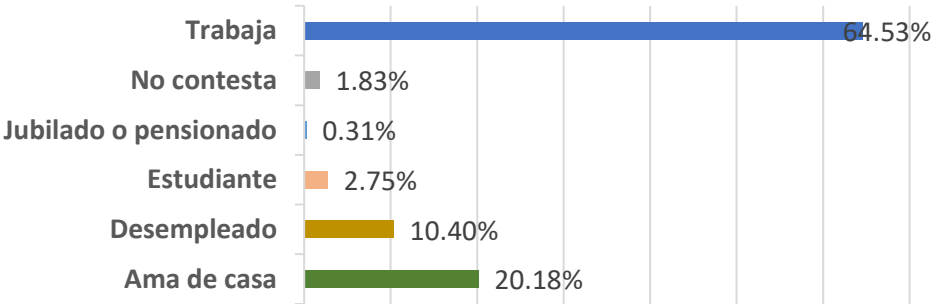
*Sexo*

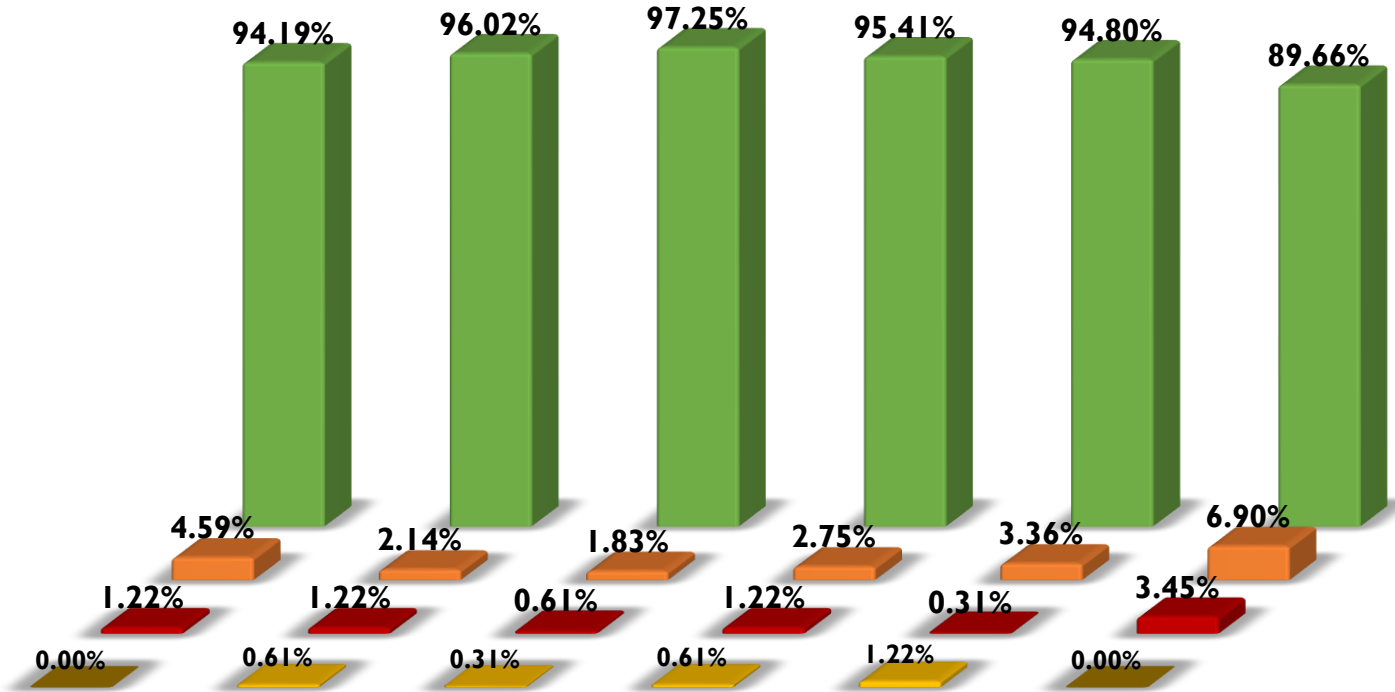


*Último grado de estudio alcanzado*



*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*





## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Promedio de satisfacción de la dimensión



La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

Los elementos materiales (folletos, etc) son visualmente llamativos y de utilidad.

El estado físico del área de atención al usuario de los servicio

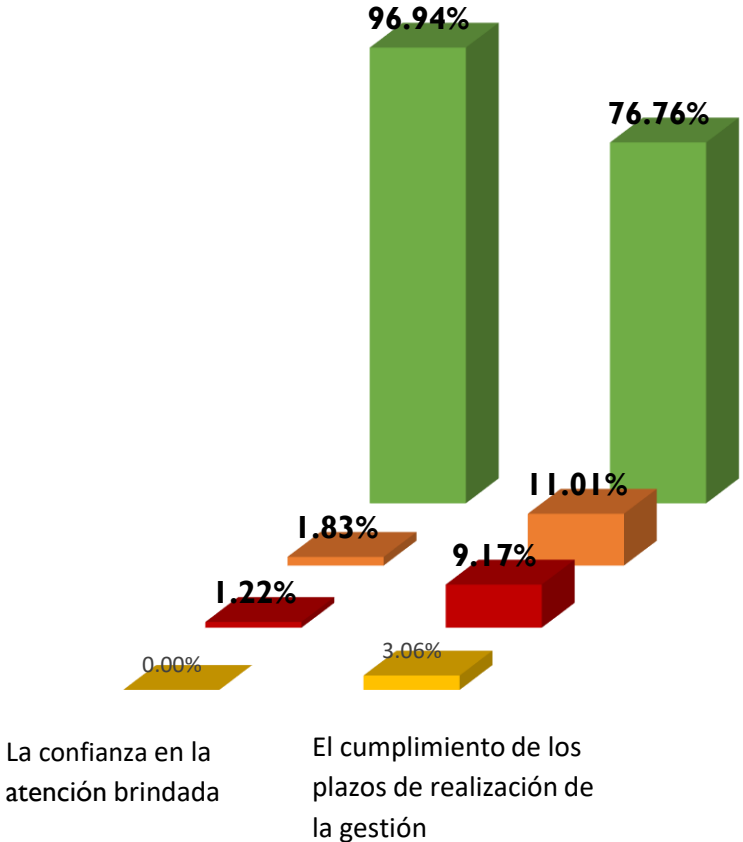
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas

La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen

La modernización de las instalaciones y los equipos

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

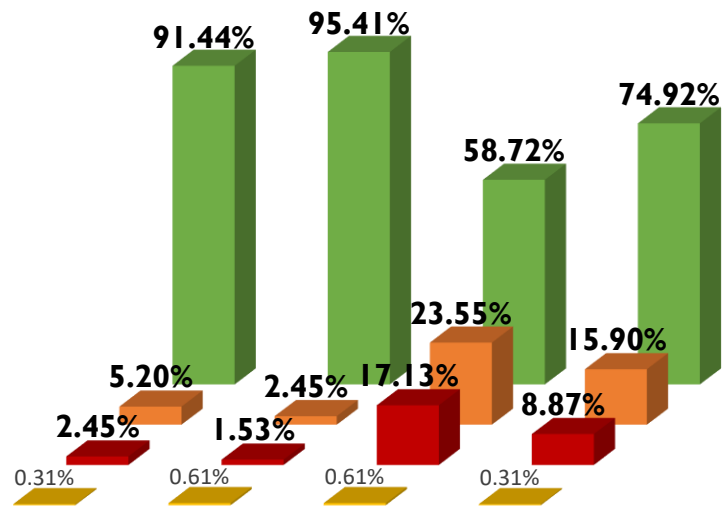
■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR



Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Promedio de satisfacción de la dimensión

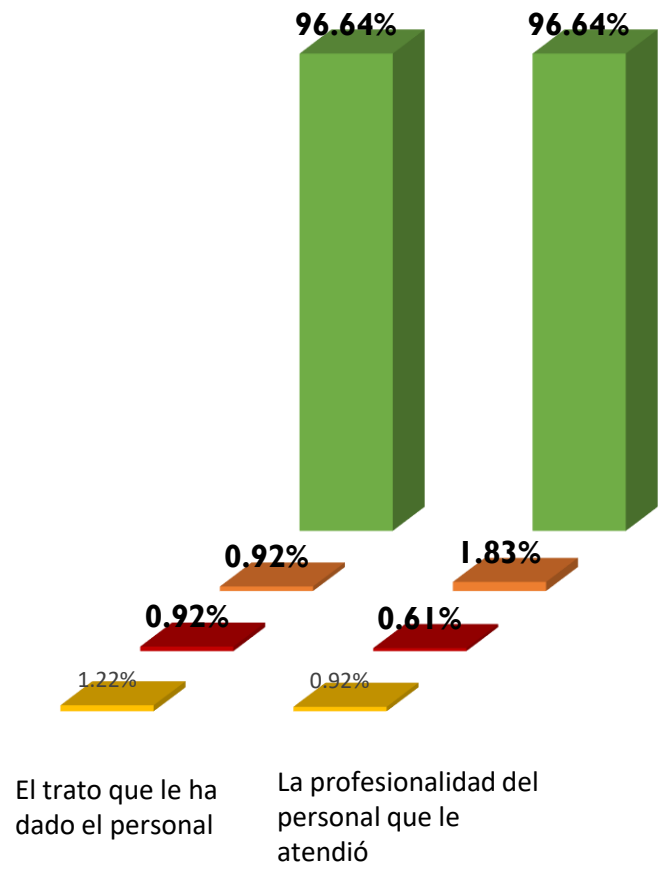


El tiempo de espera antes de ser atendido

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud

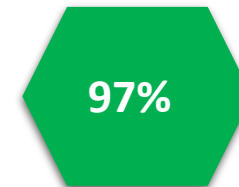
El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

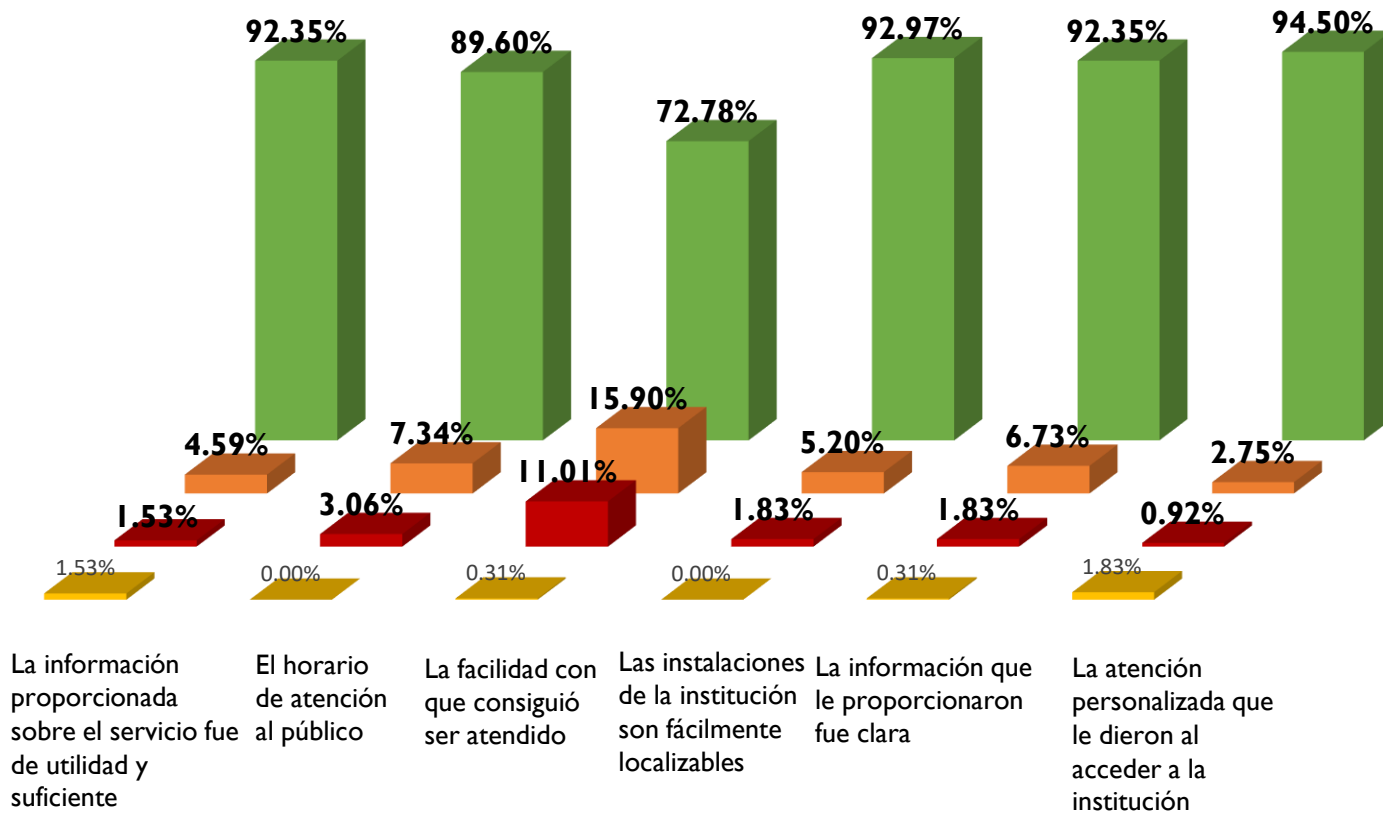


# DIMENSIÓN: SEGURIDAD

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Promedio de satisfacción de la dimensión





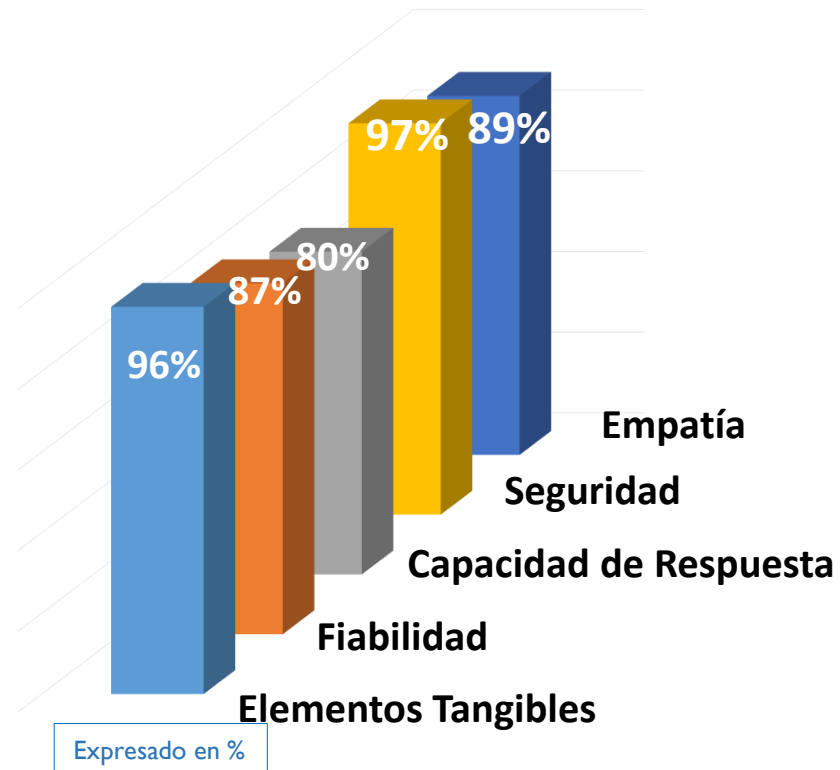
## DIMENSIÓN: EMPATIA

■ Satisfecho ■ Poco satisfecho ■ Insatisfecho ■ NS/NR

Promedio de satisfacción de la dimensión

89%

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A CIUDADANOS



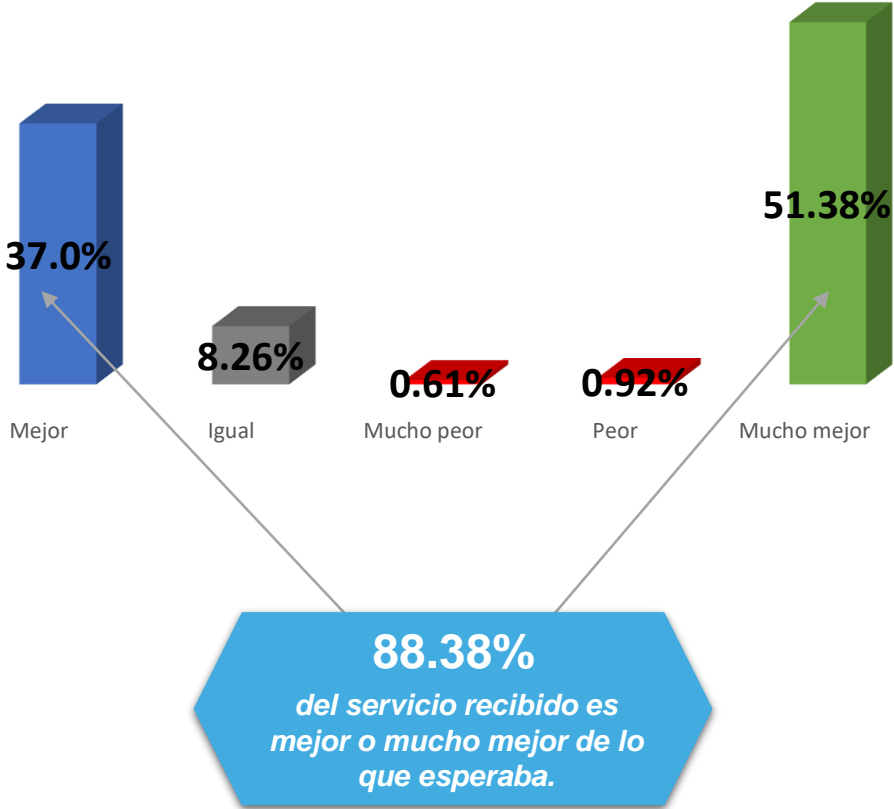
Promedio de satisfacción



Base: 100% Total muestra

# SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra

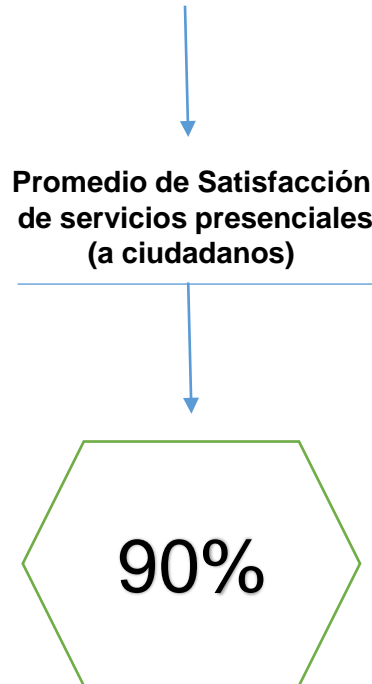


# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

## Índice de Satisfacción de Usuarios



# Expectativa de los servicios presenciales

## Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

90 %

88.38

*El 88.38% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# PLAN DE ACCIÓN



## PLAN DE ACCIÓN CAID 2023

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	Tiempos de espera	Implementar Plan piloto de atención sabatina, con el fin de reducir los tiempos de espera.	05/08/2023	16/12/2023	Depto. Gestión y Monitoreo de Servicios.