

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Junio 2023

ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN
- FICHA TÉCNICA
- METODOLOGÍA
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES
- RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES
- PLAN DE ACCIÓN

INTRODUCCIÓN

El Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura, en su rol de órgano rector de la pesca, acuicultura y/o extracción de los recursos bióticos del país, tiene como función principal de regular, desarrollar, fomentar y fiscalizar las actividades pesqueras a nivel nacional.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios/ciudadanos de manera presencial y virtual, a través de asistencia técnica a las unidades vinculadas a los temas de competencia de la Dirección de Recursos Pesqueros, es decir, subsistemas de regulaciones pesqueras y de acuicultura.

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 marzo-junio 2023.

FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** Servicios presenciales 289 | Servicios virtuales 183
- **ÁMBITO:** SEDE del CODOPESCA
- **MUESTRA:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicio Presencial	Licencia de Pesca (pescadores y acuicultores)	156	289
	Licencia de comercialización de productos pesqueros	17	
	Inspección de productos pesqueros (destino)	32	
	Evaluación de granjas acuícolas en operación	10	
	Inspección de productos pesqueros (puerto)	74	

Servicio virtual	No objeción de importación de producto pesqueros	159	183
	No objeción de exportación de organismos acuáticos vivos el consumo ornamentales	10	
	No objeción productos de origen pesquero para consumo animal	14	

- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario Presencial, vía correo telefónico y vía telefónica
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Del 10 de abril al 31 de mayo
- **RESPONSABLE:** División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Massiel Díaz es la responsable en aplicar las encuestas y Gisselle Rosario procesar la información.

The background features several overlapping geometric shapes: a large yellow diamond in the upper right, a teal diamond overlapping its bottom-left corner, a dark blue diamond overlapping its bottom-right corner, a yellow parallelogram overlapping its left side, and a teal parallelogram overlapping its top-left corner. In the lower left, there is a dark blue triangle pointing right and a yellow parallelogram pointing down-right.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA
<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable</p> <ul style="list-style-type: none"> La confianza en la atención brindada El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión 	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</p> <ul style="list-style-type: none"> El trato que le ha dado el personal La profesionalidad del personal que le atendió 	<p>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

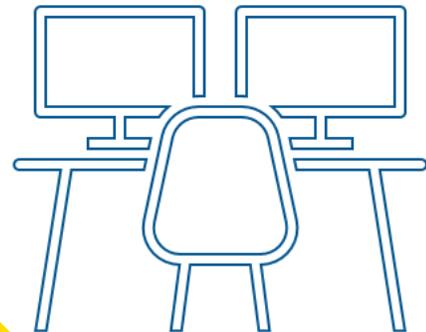
Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10, donde:



- **99** Se corresponde a NS/NR (no sabe, no responde)
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción
- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción

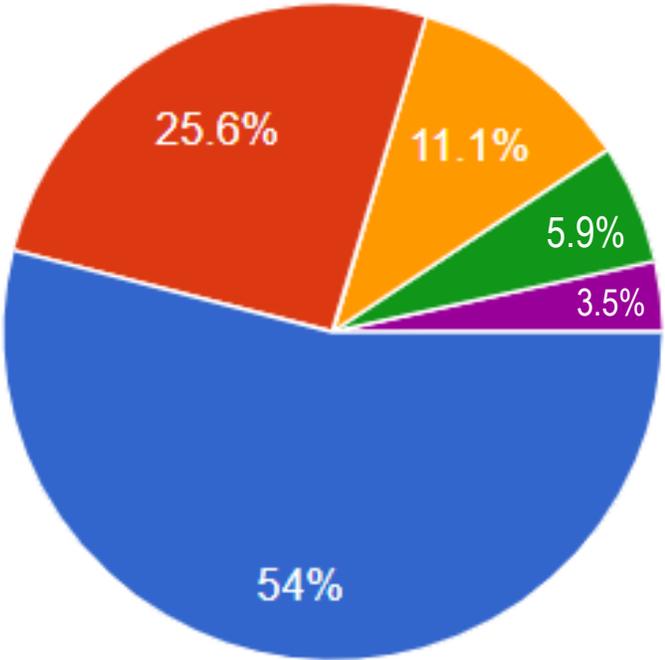
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

Porcentaie de respuesta



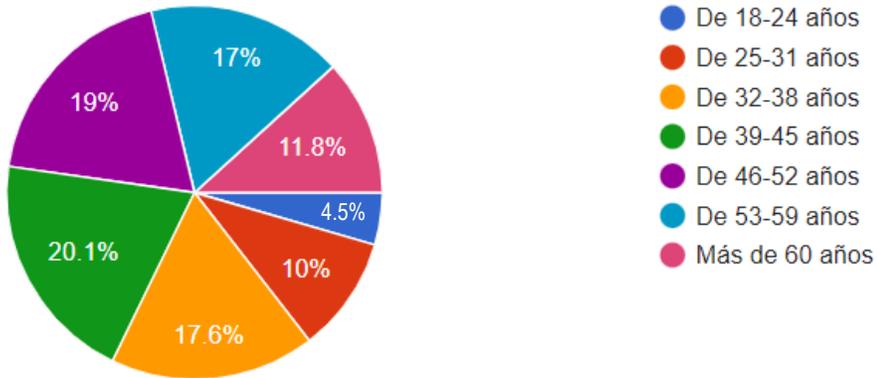
Total de respuestas: 289

Base: 100% Total muestra

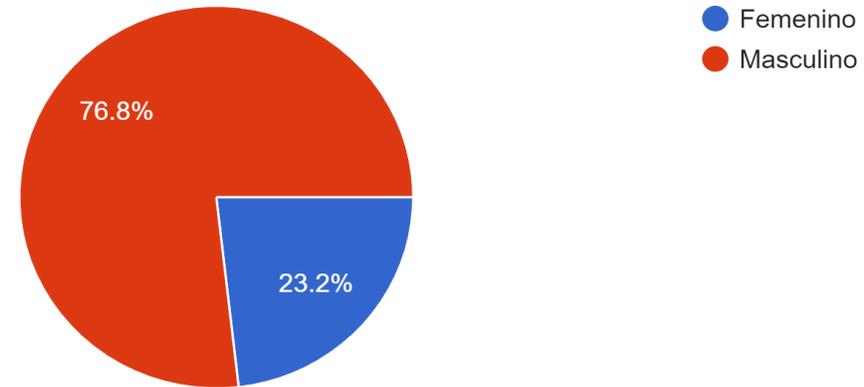
- Licencia para pescadores (pescadores y acuicultores)
- Inspección de productos pesqueros (puerto)
- Inspección de productos pesqueros (destino)
- Licencia de comercialización de productos pesqueros
- Evaluación de granjas acuícolas en operación

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

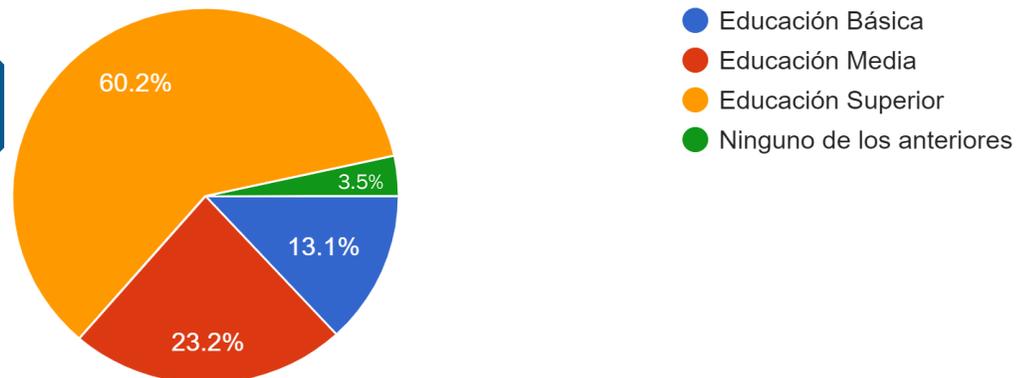
¿En qué rango de edad se encuentra?



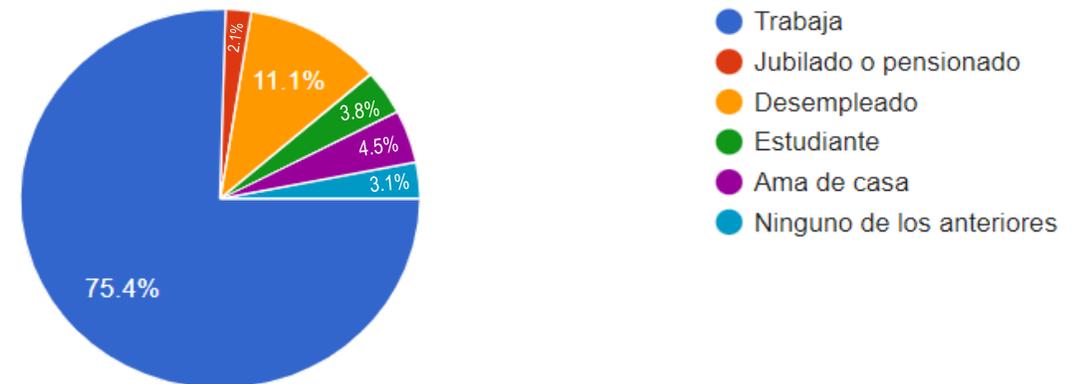
Sexo del entrevistado



¿Cuál fue el último grado de estudios que realizó?

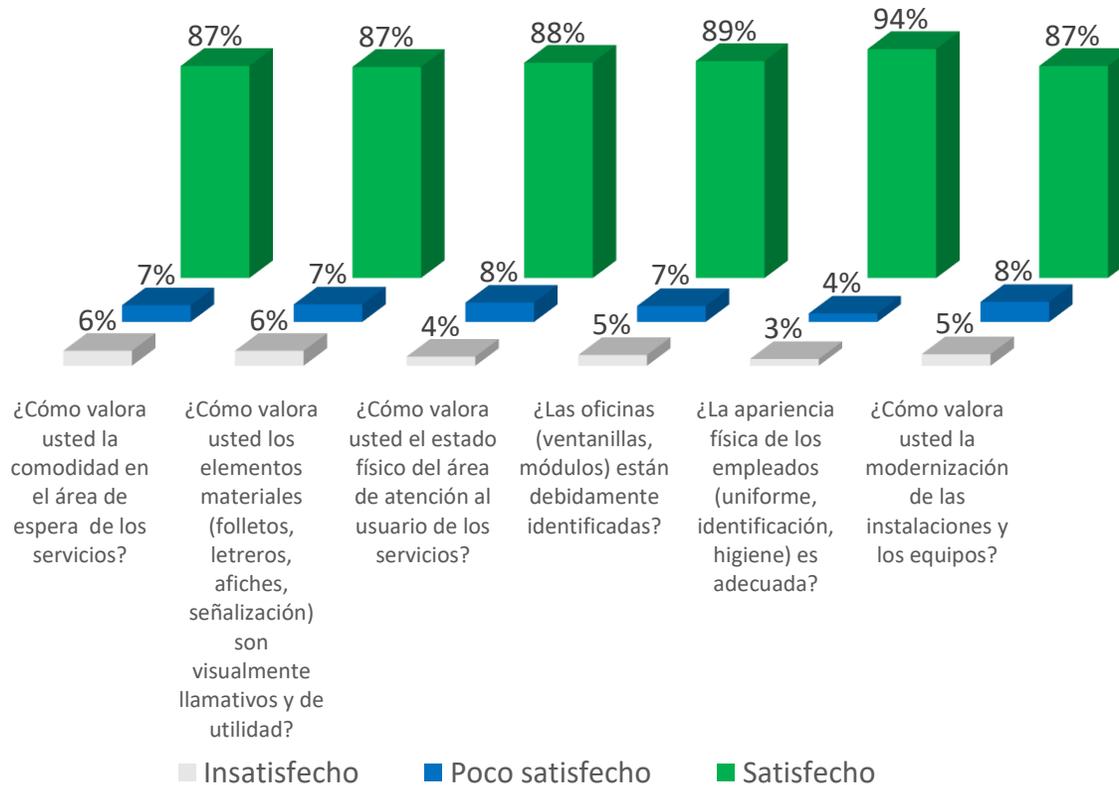


¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

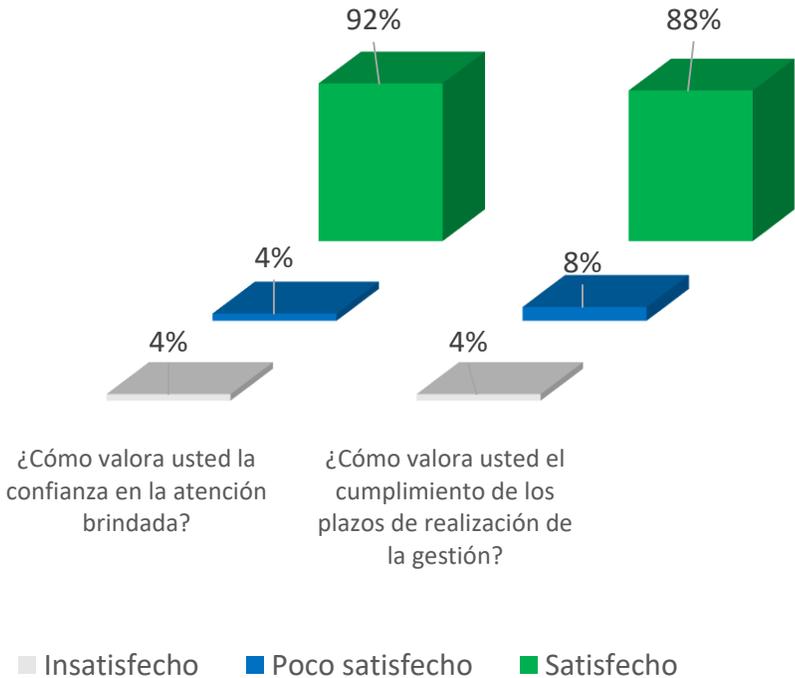


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

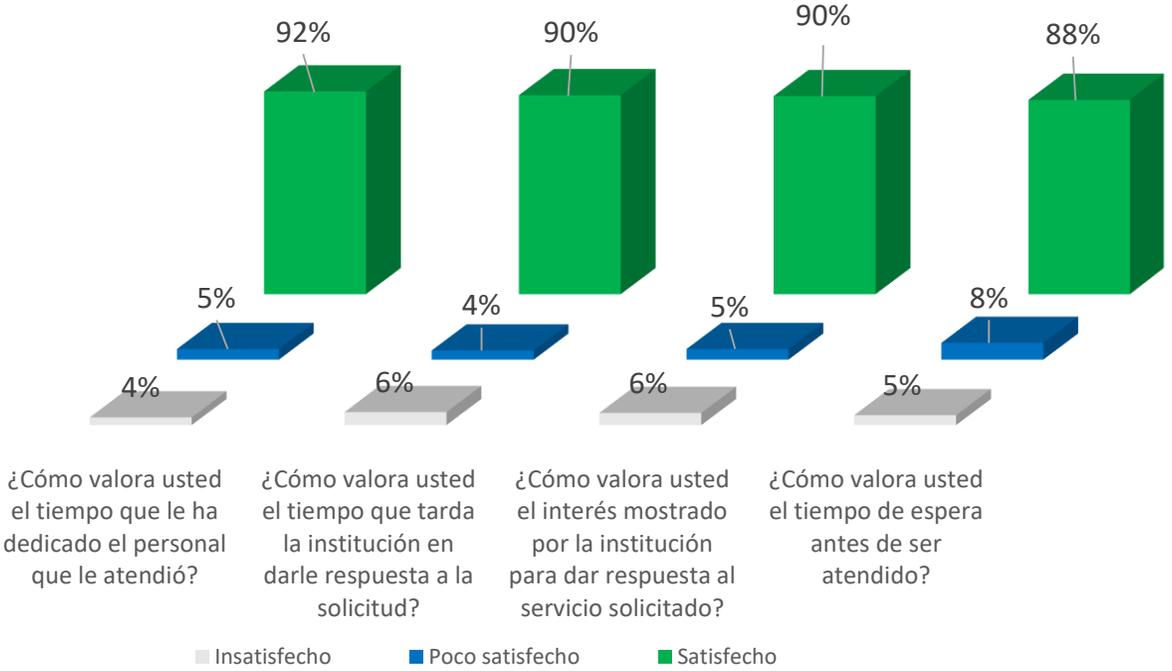


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

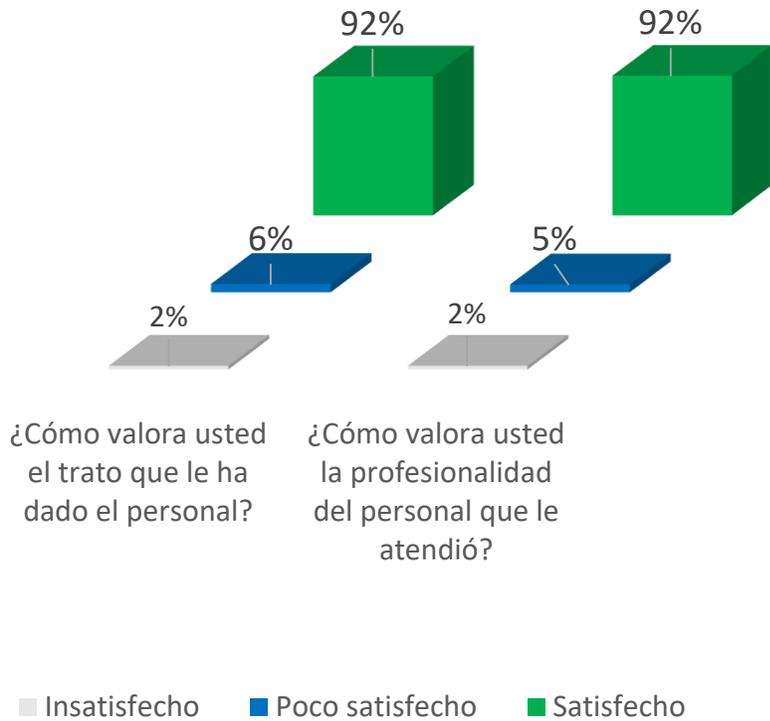


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

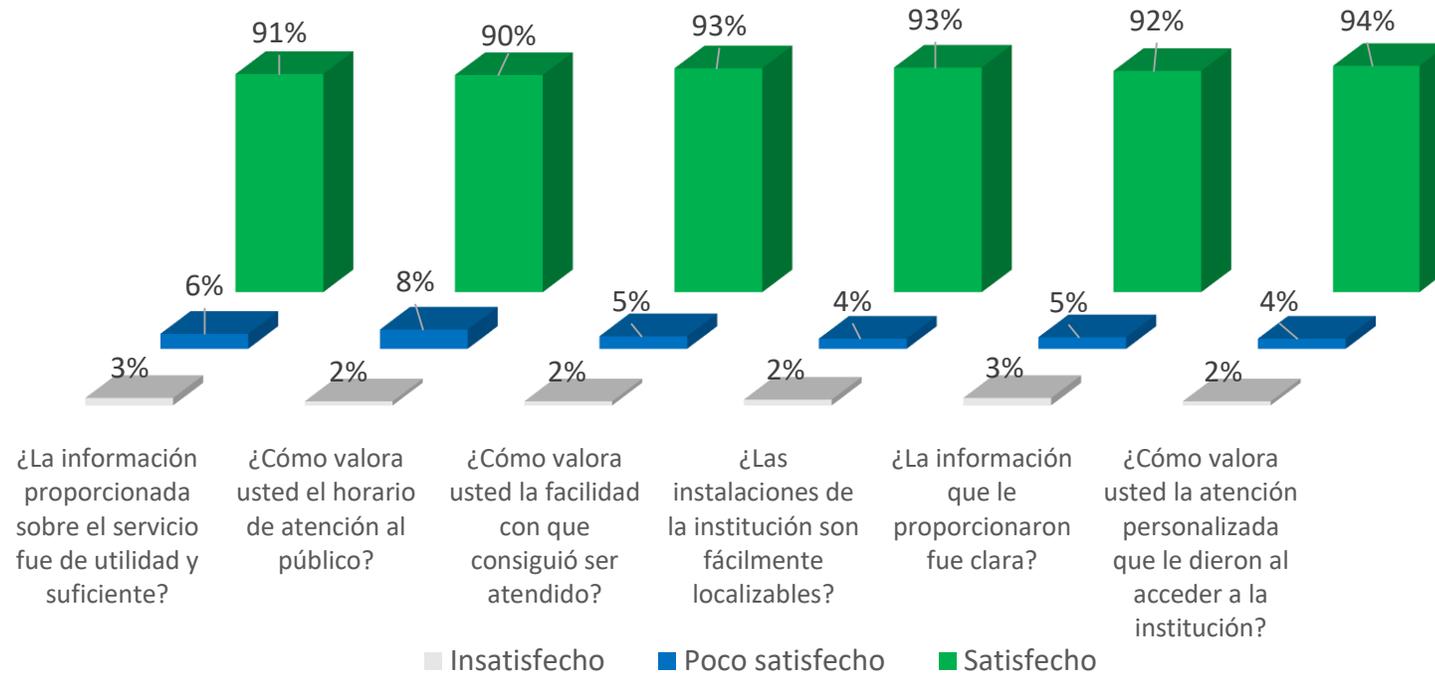


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATIA

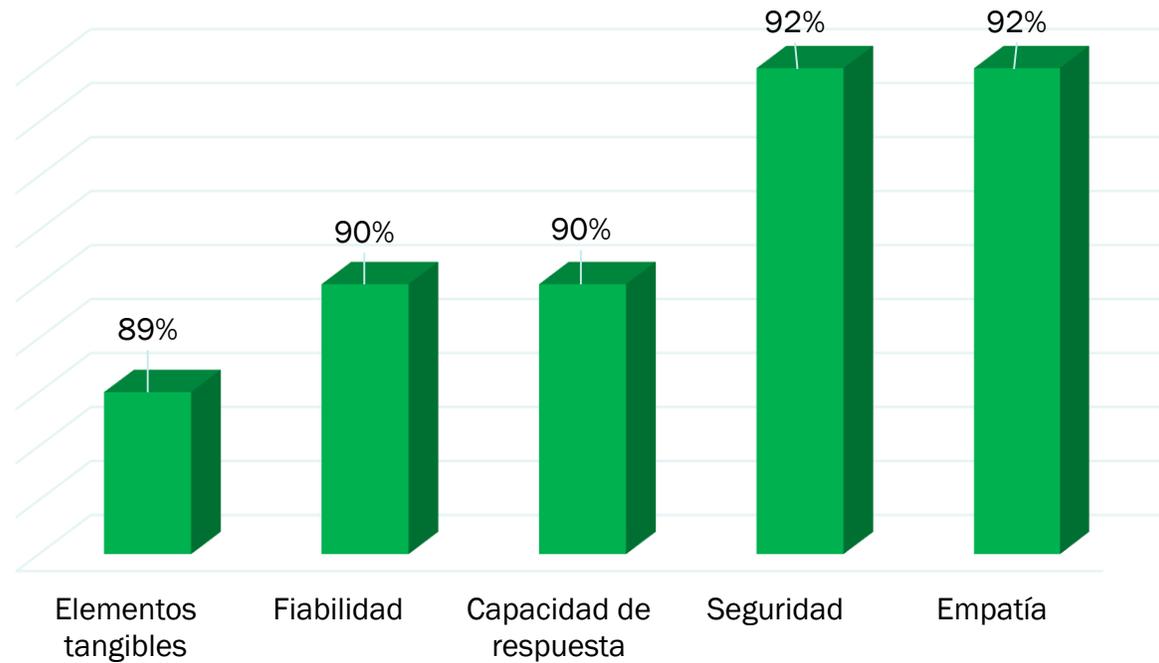


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de
satisfacción

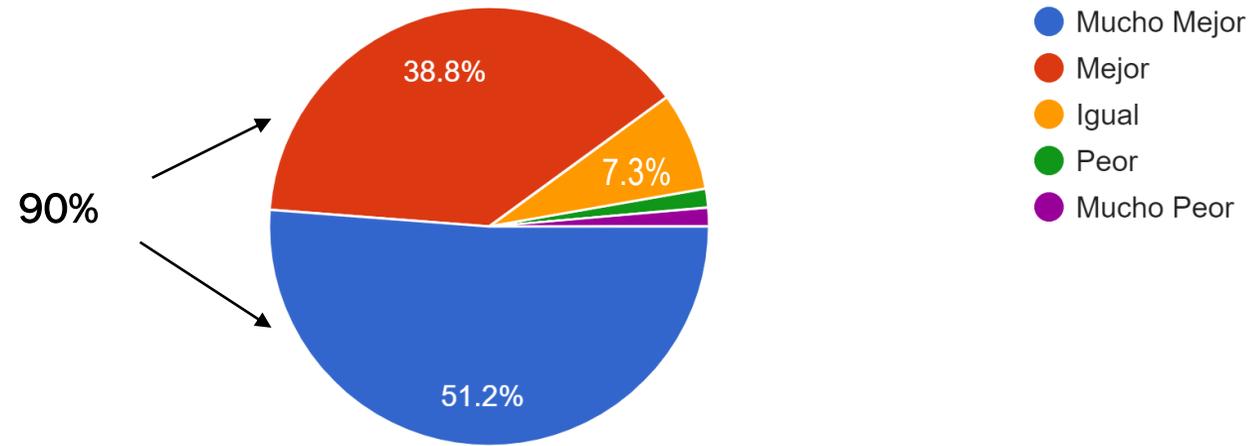


Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

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

289 respuestas



El 90% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

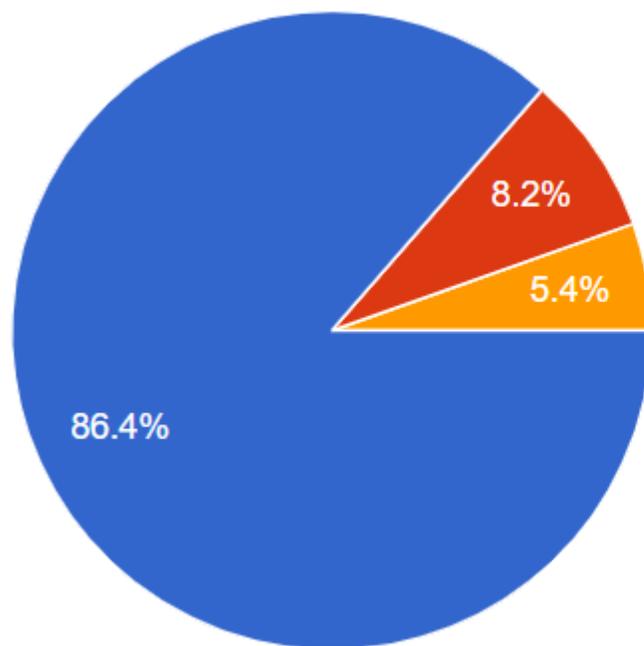
Base: 100% Total muestra

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A CIUDADANOS



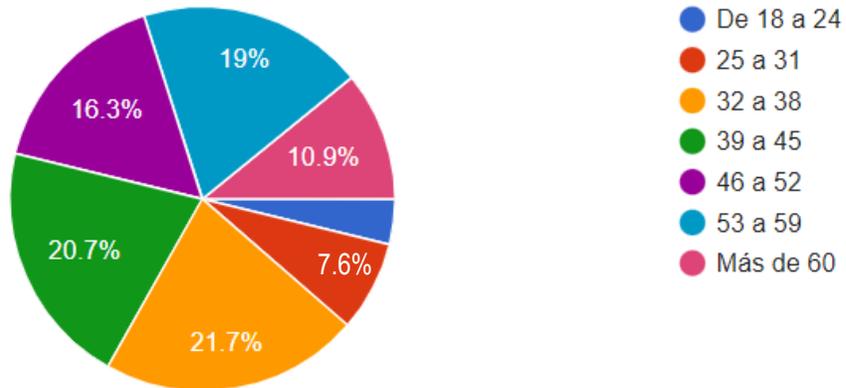
Total de respuestas: 183

- No objeción de importación de productos pesqueros
- No objeción de productos de origen pesquero para consumo animal
- No objeción de exportación de organismos acuáticos vivos y ornamentales

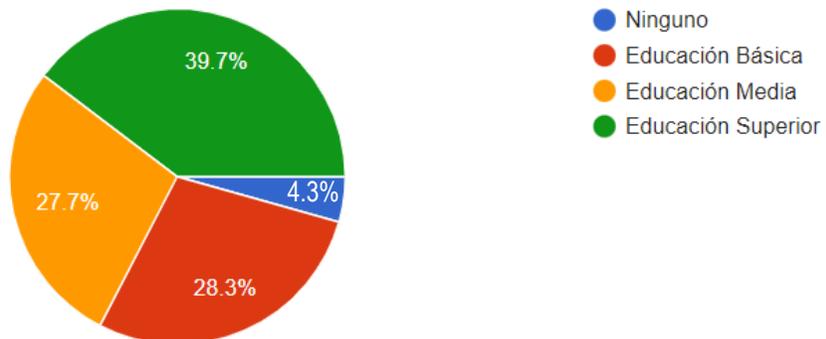
Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

¿En qué rango de edad se encuentra?

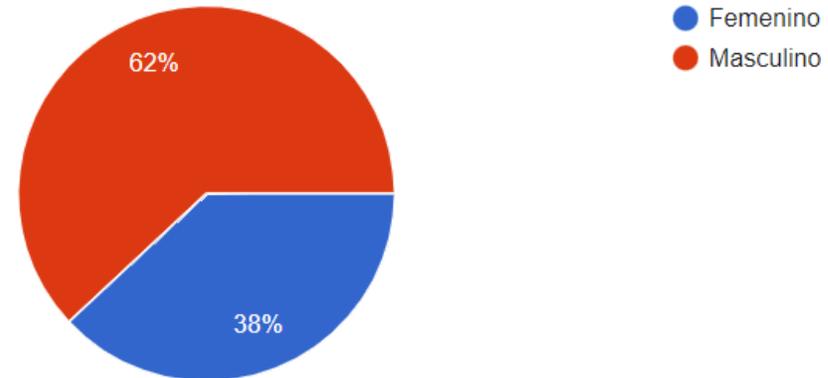


Último grado alcanzado

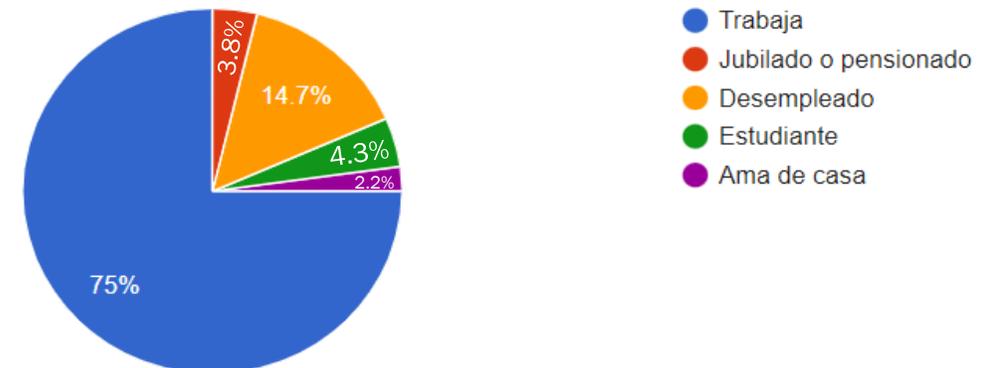


Base: 100% Total muestra

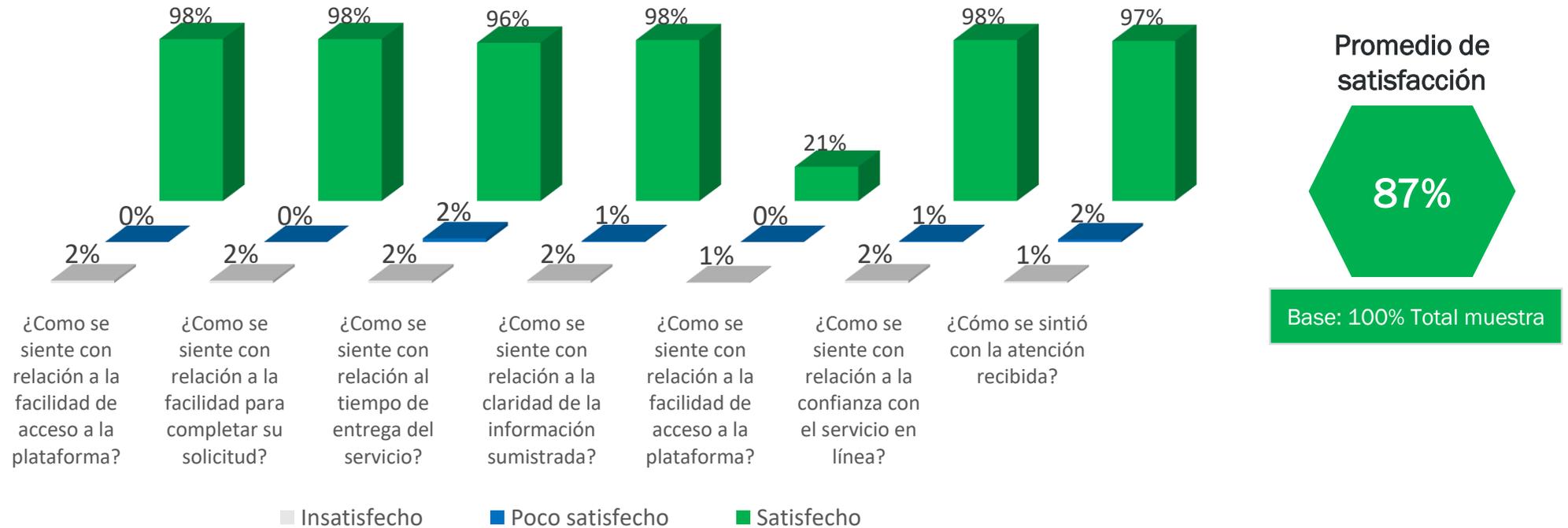
Sexo



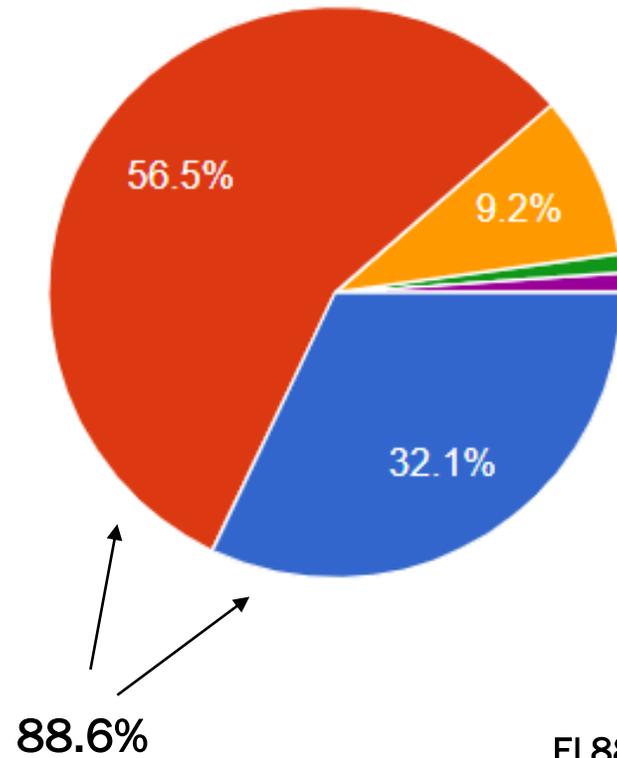
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



SERVICIO ESPERADO



- Mucho Mejor
- Mejor
- Igual
- Peor
- Mucho Peor

El 88.6% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

The background features several overlapping geometric shapes: a large yellow diamond in the upper right, a teal diamond overlapping its bottom-left corner, a dark blue diamond overlapping the teal one's bottom-right corner, and another dark blue diamond overlapping the yellow one's top-left corner. In the bottom left, there is a dark blue triangle pointing right, a yellow triangle pointing down-right, and a teal triangle pointing down-left.

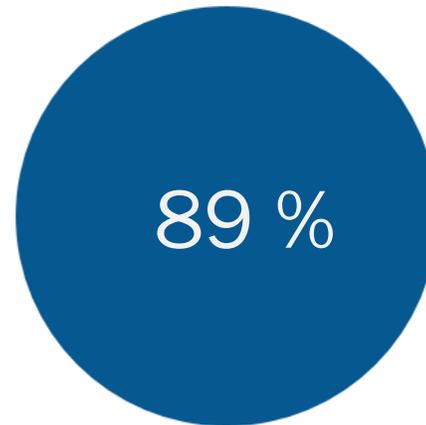
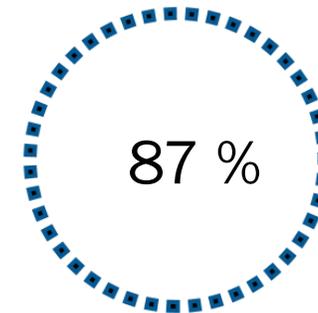
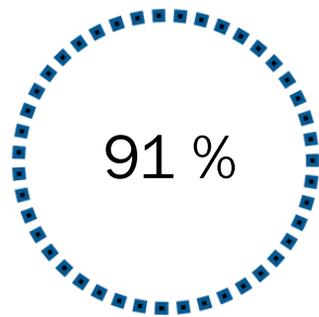
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios

Servicios Presenciales | Servicios Virtuales

Promedio de satisfacción de servicios presenciales

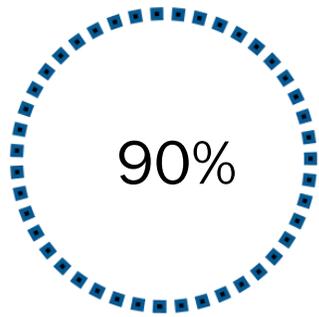
Promedio de satisfacción de servicios virtuales



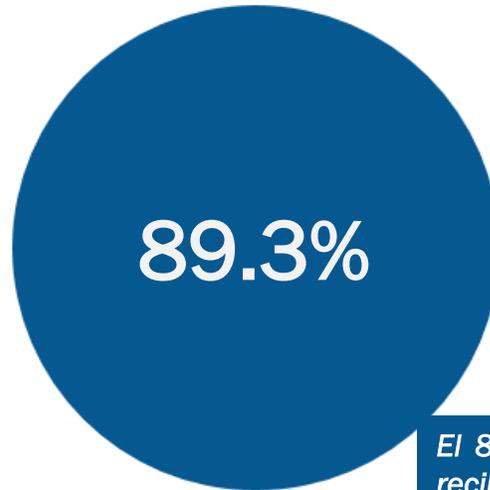
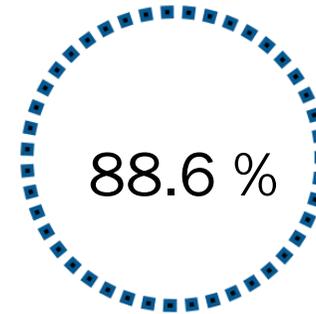
Expectativas de Usuarios

Servicios Presenciales | Servicios Virtuales

Promedio de satisfacción de servicios presenciales



Promedio de satisfacción de servicios virtuales



El 89.3% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

The image features several large, overlapping geometric shapes in shades of blue, yellow, and teal. In the top right, there is a cluster of overlapping shapes including a dark blue triangle, a teal parallelogram, a yellow parallelogram, and a yellow diamond. In the bottom left, there is a dark blue triangle, a teal triangle, and a yellow parallelogram. The text 'PLAN DE ACCIÓN' is centered in the middle of the page.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN

No.	Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
1	Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	Eficientizar el tiempo de respuesta en la prestación del servicio	jun-23	mar-24	-Planificación y Desarrollo -Tecnología de Información y Comunicación
2	Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elemento Tangibles	Remozamiento de las instalaciones, adquisición de equipos	Mejorar las condiciones de infraestructura / tecnológicas para el personal	jun-23	jun-24	Tecnología de Información y Comunicación División Administrativo
3	Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatía	La información de los servicios institucionales	Preparar material con información relevante de los servicios institucionales	jun-23	mar-24	-Planificación y Desarrollo -Tecnología de Información y Comunicación -Recursos Pesqueros