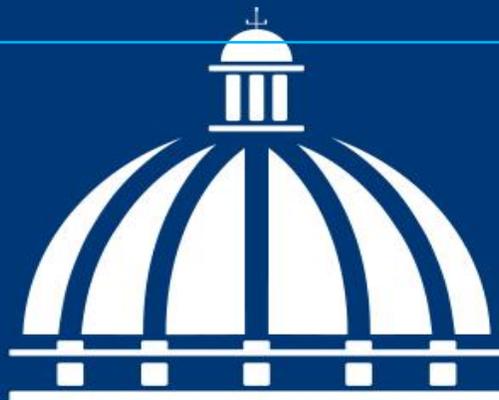


# Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Consejo Nacional de la Persona Envejeciente 2023

**INFORME**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**CONSEJO NACIONAL DE LA  
PERSONA ENVEJECIENTE**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>20</b>



# INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional De La Persona Envejeciente (CONAPE), organizado por la ley 352-98 del año 1998, es la entidad responsable de diseñar las políticas nacionales a favor del adulto mayor. Esta ley y su reglamento tienen como objetivo sentar las bases institucionales y establecer procedimientos de protección integral a los adultos mayores, sus derechos a una vida activa, productiva y participativa, donde se respete su dignidad, libertad, convivencia familiar y comunitaria, a la recreación, a la cultura y a la igualdad.

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 durante el periodo junio-julio 2023.



# FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** Servicios presenciales a los Adultos Mayores fueron de 45,361

❑ **ÁMBITO:** Sede principal del CONAPE

❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios presenciales</i>	471
Gestión Salud	193
Gestión Legal	19
Gestión de Acogida	3
Gestión Económica	247
Gestión de Educación, Cultura y Recreación	4
Gestión Social	5

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial.

❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 9 junio -12 julio 2023

❑ **RESPONSABLES:** Departamento Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, Yisairis Valerio responsable del levantamiento y Luis

Martínez responsable de procesar la información.



# 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

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 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



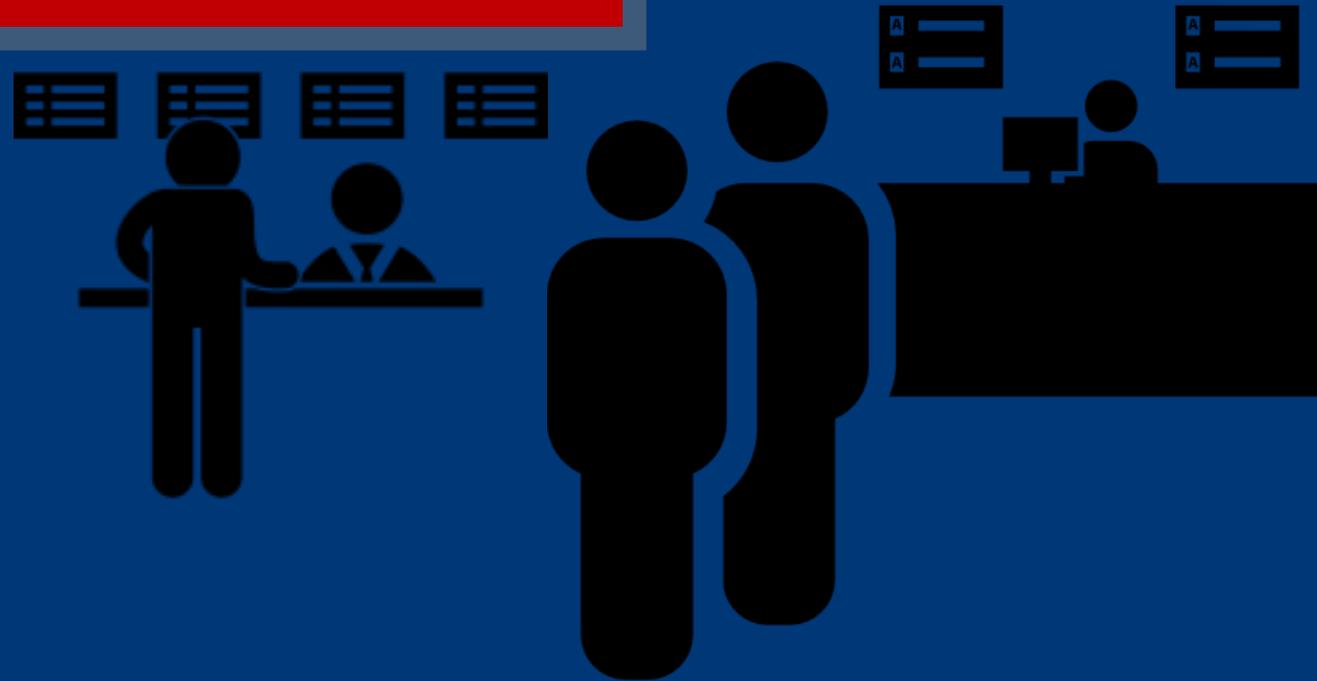
Poco satisfecho



Insatisfecho



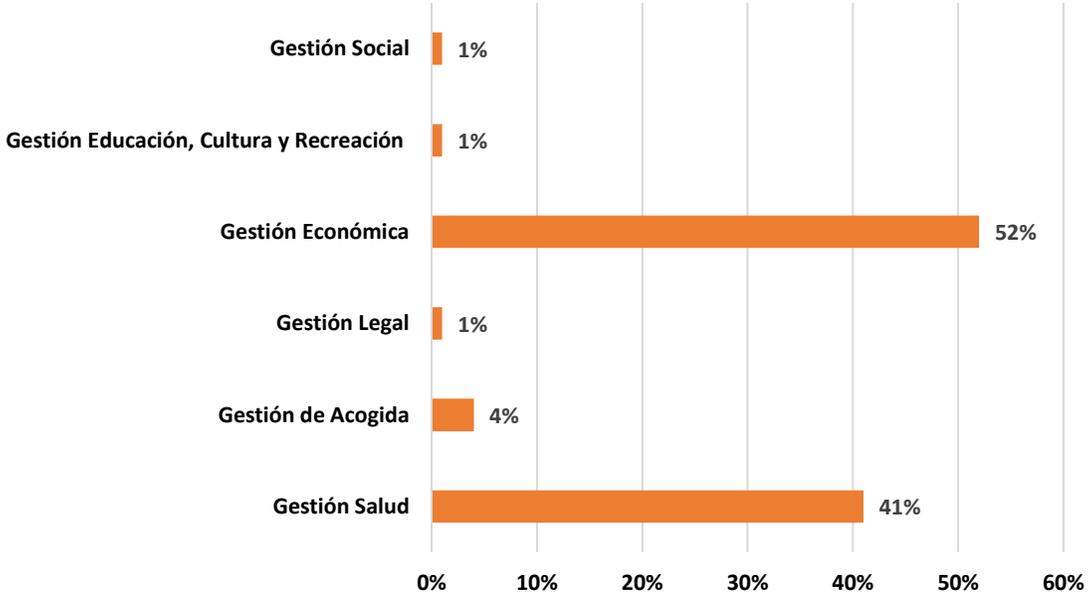
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



Porcentaje de respuesta

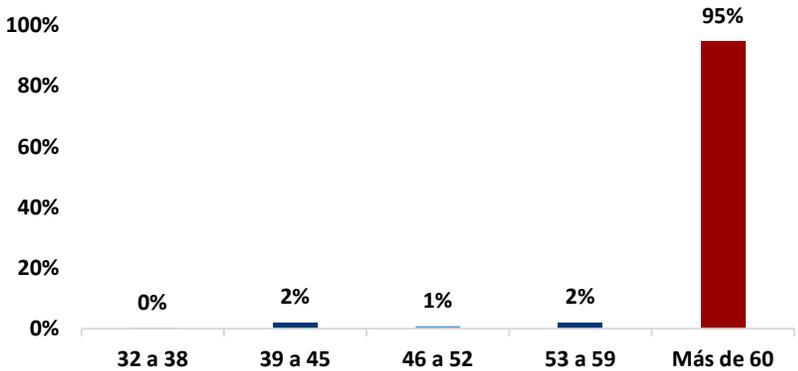


Total de respuestas:  
471

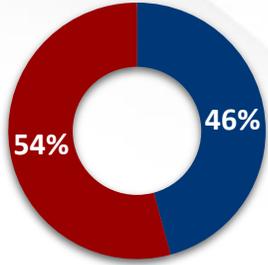


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

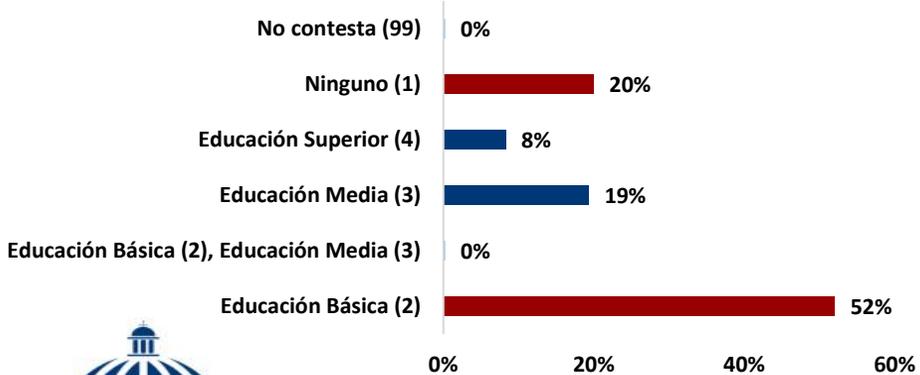


Sexo

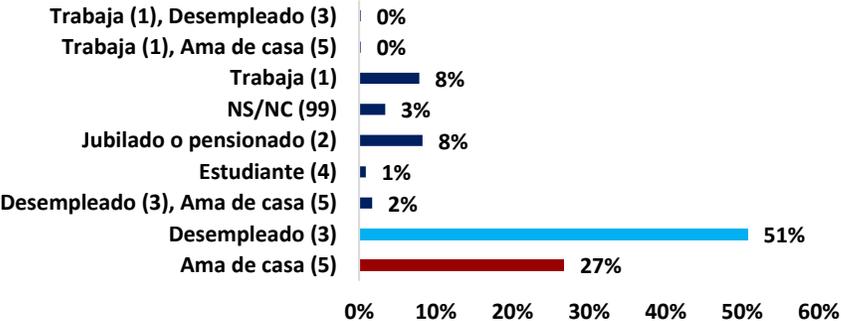


■ Hombre ■ Mujer

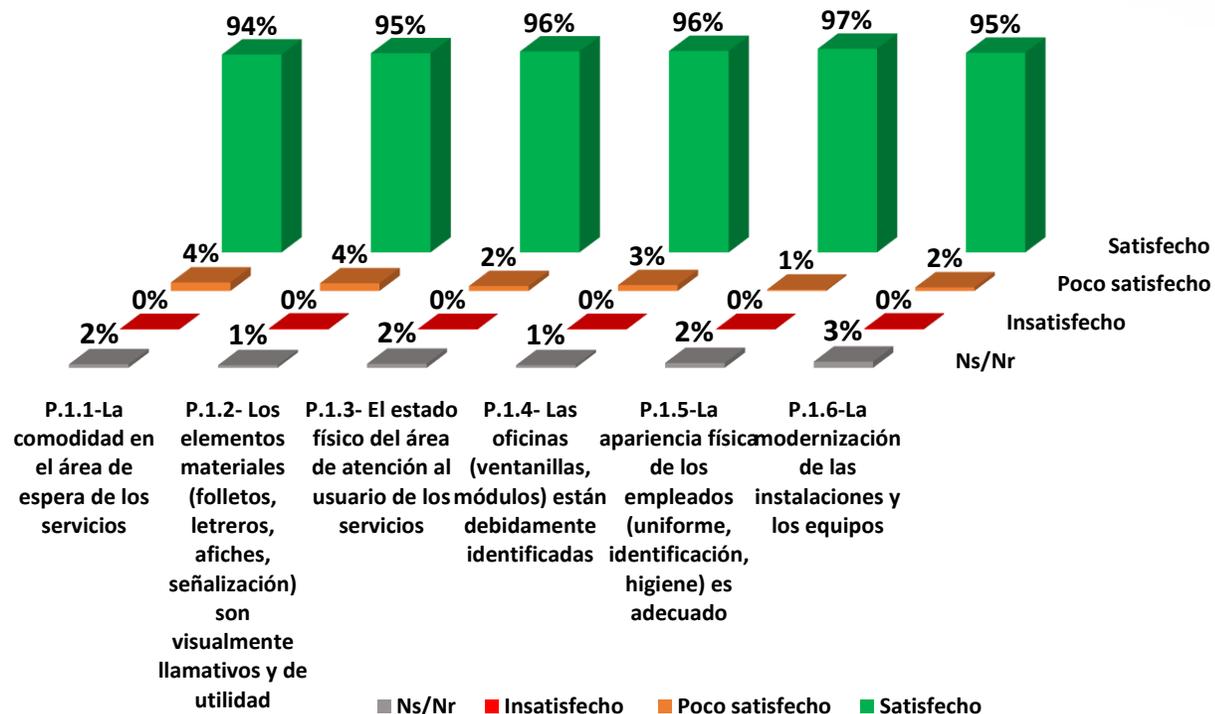
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



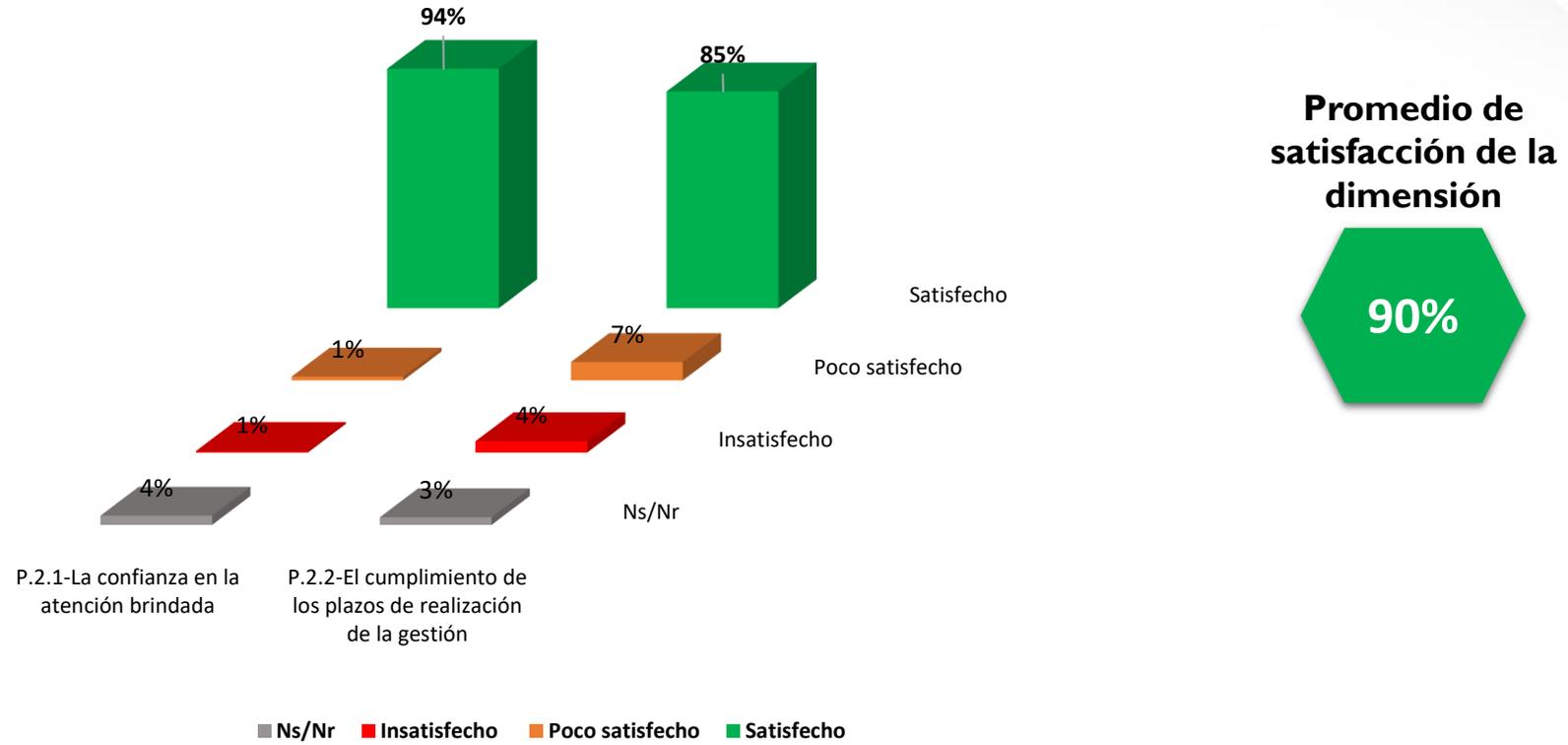
## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



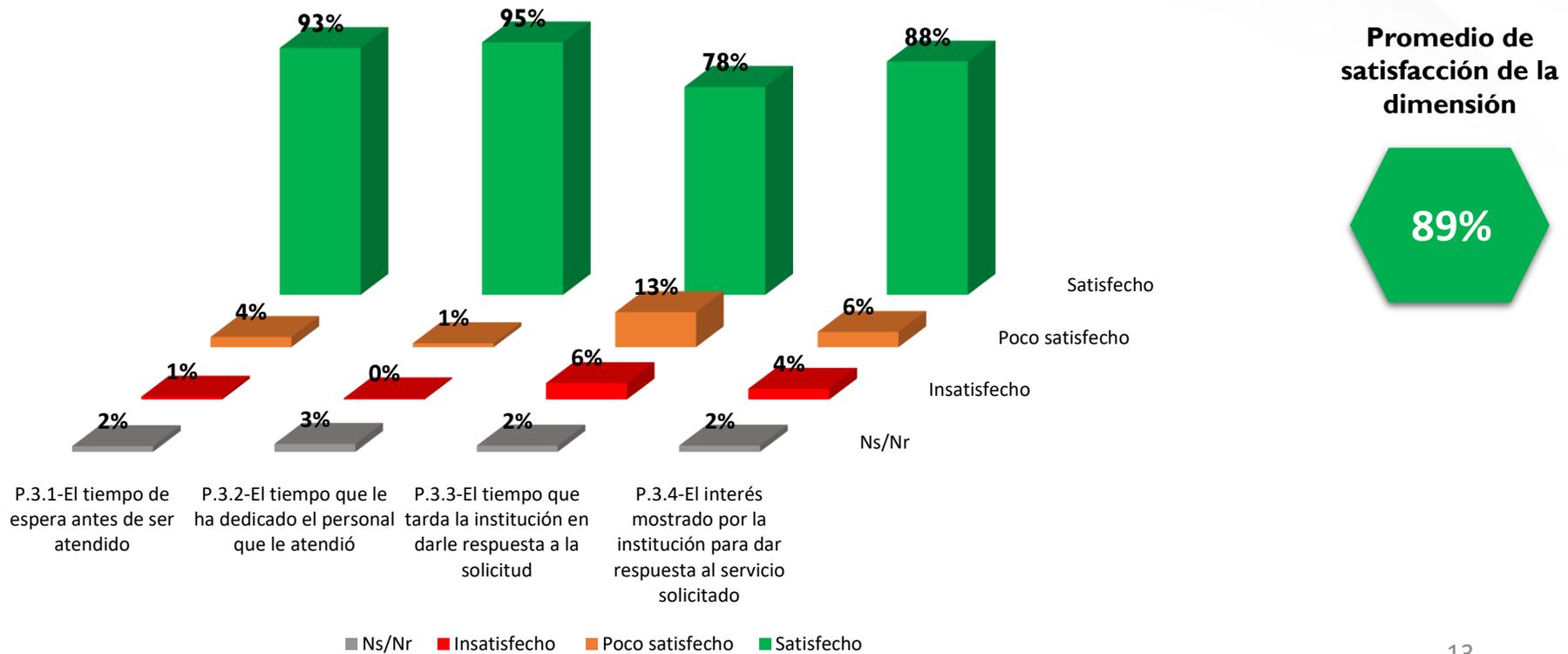
Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



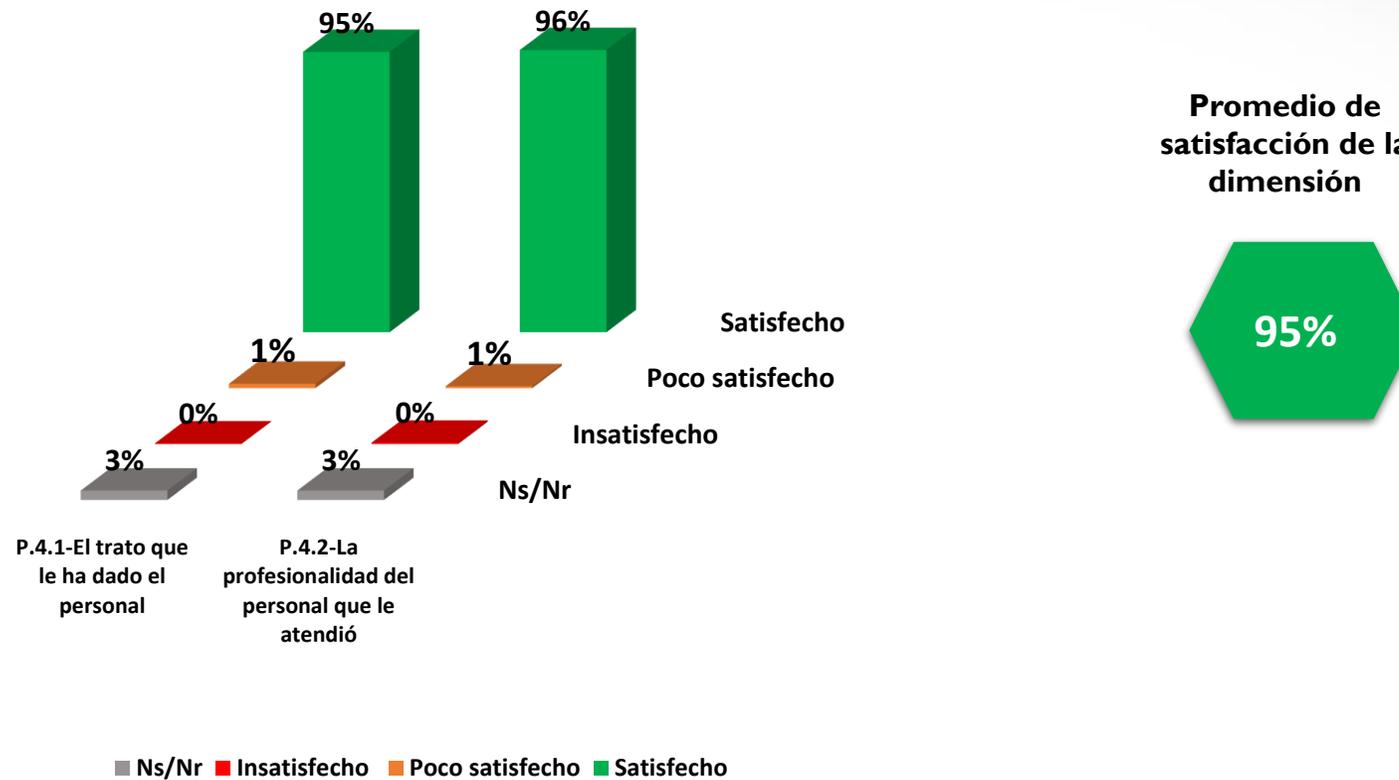
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



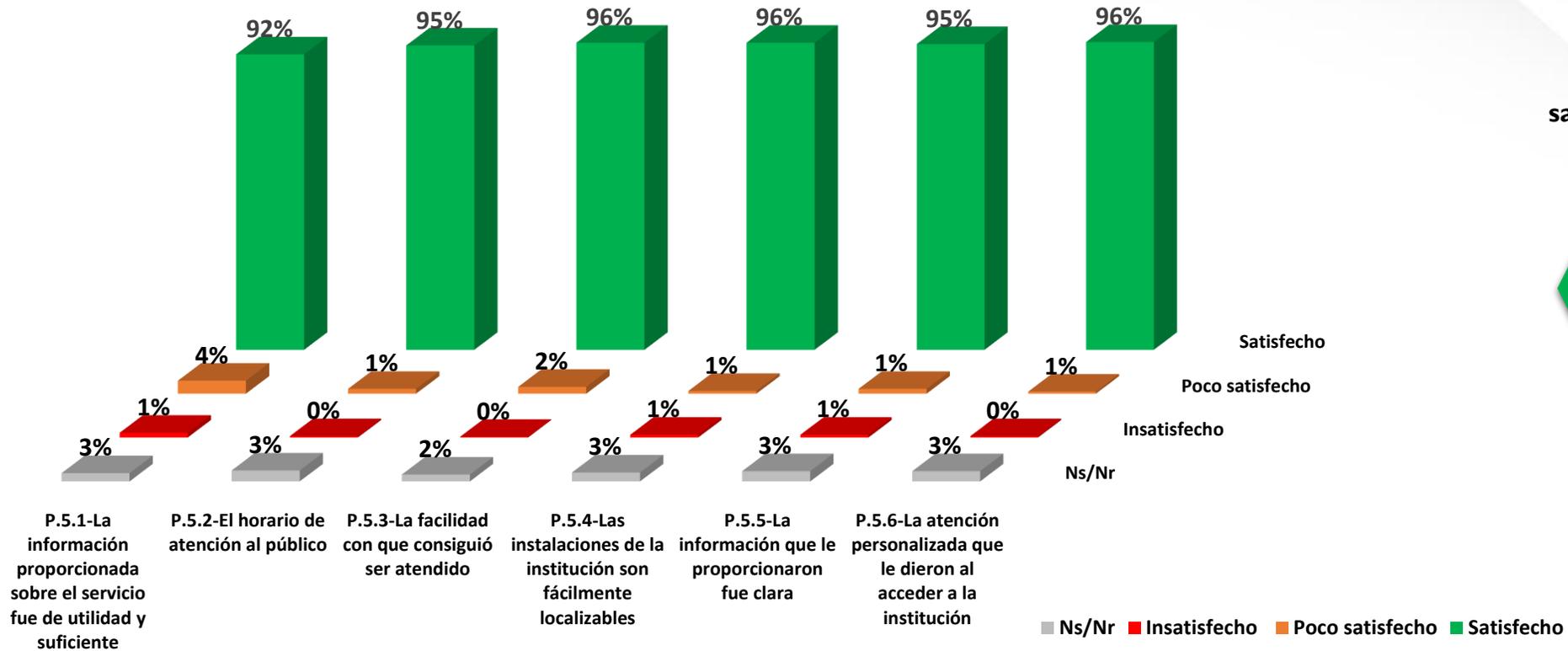
Base: 100% Total muestra



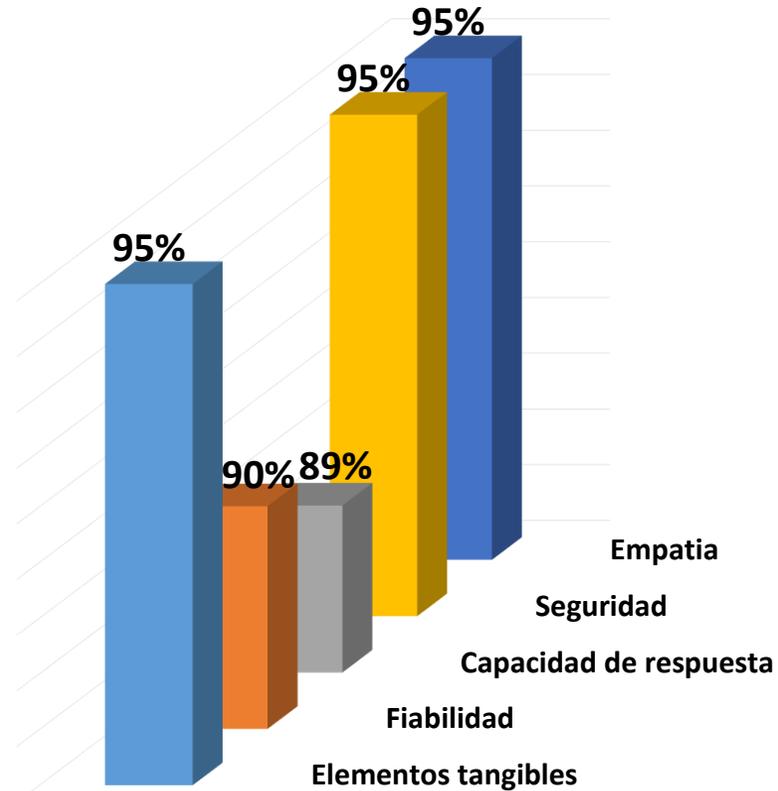
# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



## DIMENSIÓN: EMPATIA



## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de  
satisfacción

93%

16

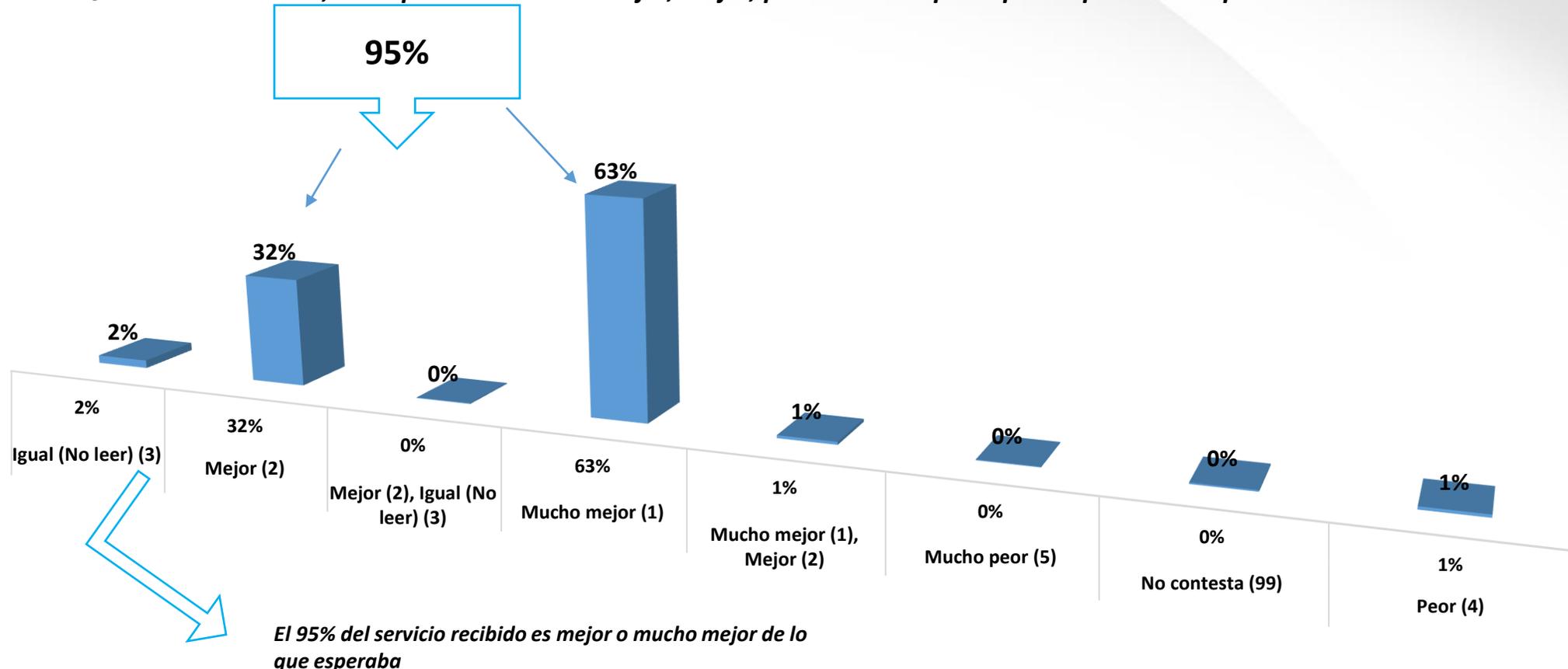
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



# SERVICIO ESPERADO

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



17

Base: 100% Total muestra



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

18



# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales

## Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)



*El 95% 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 CONAPE 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	Brindar una mejor respuesta a los ciudadanos en cuanto a los servicios	Mejorar el flujo de información en la recepción de atención al usuario utilizando turno digital o físico.	agosto- 2023	dic-2023	Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión / Atención al Usuario
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Orientar a los ciudadanos con toda la información necesaria acerca del servicio que sean de gestión por parte de la institución	Capacitar a todo el personal de atención al usuario para que puedan orientar a los ciudadanos de manera oportuna en cuanto a los servicios de gestión por parte de la institución.	julio-2023	sept-2023	División de Capacitación y Desarrollo / Atención al Usuario