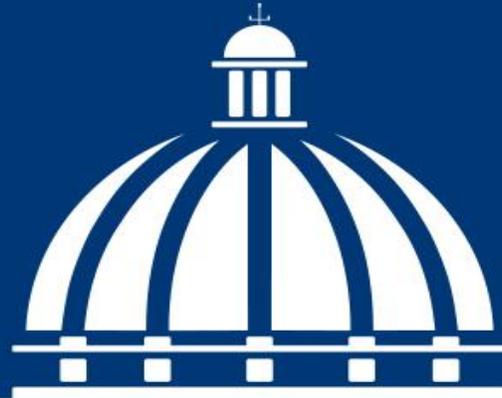


**Encuesta de Satisfacción de la Calidad
de los Servicios Públicos en la Administración Pública
General, por el Consejo Nacional de Población y
Familia (CONAPOFA)
Enero - Diciembre 2022**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**Consejo Nacional
de Población y Familia**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
FICHA TÉCNICA	2
METODOLOGÍA	3
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS INSTITUCIONALES	4
INDICE DE SATISFACCION DE LOS RESULTADOS	17
PLAN DE ACCIÓN	17



INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional de Población y Familia, CONAPOFA, es una institución adscrita al Ministerio de Salud Pública, que tiene como objetivo la investigación, planificación, coordinación y promoción de aspectos relacionados con la población y el desarrollo, para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la familia y la sociedad dominicana.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios de los servicios de manera institucional, a través de los programas enmarcados en el desarrollo del “Programa II- Investigación, Planificación y Asesoría de la Población y Familia, con el fin de tomar las medidas adecuadas y oportunas que permitan reorientar la gestión para una mejor ejecución y satisfacer la demanda de los ciudadanos.

En este informe, se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción de los servicios con relación a la calidad de los mismos, aplicados durante el período Enero – Diciembre, 2022.



FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 166 solicitudes de varias entidades, tales como: Centros Educativos, Federaciones, Centros de Salud, Ayuntamientos, Instituciones, Iglesias, Fundaciones, Clubes y Juntas de vecinos.

☐ **ÁMBITO:** Aplicadas a usuarios Externos Institucionales:

- 1) Distrito NACIONAL (Nivel Central) con una población de 129 para una muestra de 97 encuestas.
- 2) Provincia El Seibo con una población de 37 para una muestra de 34 encuestas

☐ **MUESTRA:** Aplicada a **Ciento Treinta y Uno (131)** entidades con un nivel de confianza del 95% y un margen error de un 5%.

<i>SERVICIOS <u>INSTITUCIONALES</u></i>	
Capacitaciones de Salud Sexual	38
Capacitaciones de Violencia	40
Capacitaciones en Valores	53

☐ **METODO A UTILIZAR:** Muestreo Estratificado y Simple.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 23 de mayo al 13 de junio 2023.

☐ **RESPONSABLES:** Dirección Técnica, Fidelina de la Cruz responsable del levantamiento y Altagracia Díaz responsable de procesar la información.

2



METODOLOGÍA

3



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cuatro 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

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 para confirmar la recepción de su solicitud.
- El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.
- El interés mostrado por el área 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 (capacidad o competencia a quien presta el servicio).

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 de comunicación con la unidad.



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



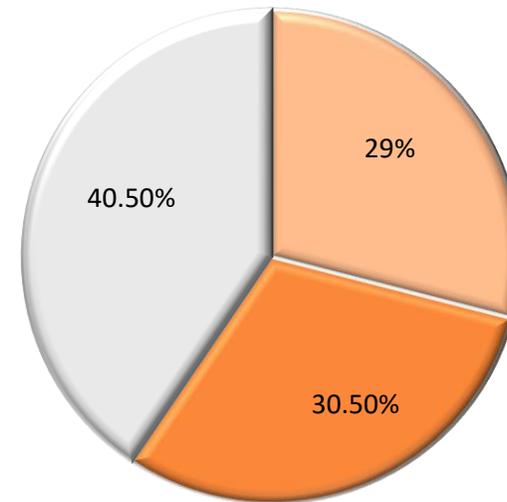
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a Usuarios Institucionales



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

Porcentaje de respuesta

- Capacitaciones de Salud Sexual
- Capacitaciones de Violencia
- Capacitaciones de Valores

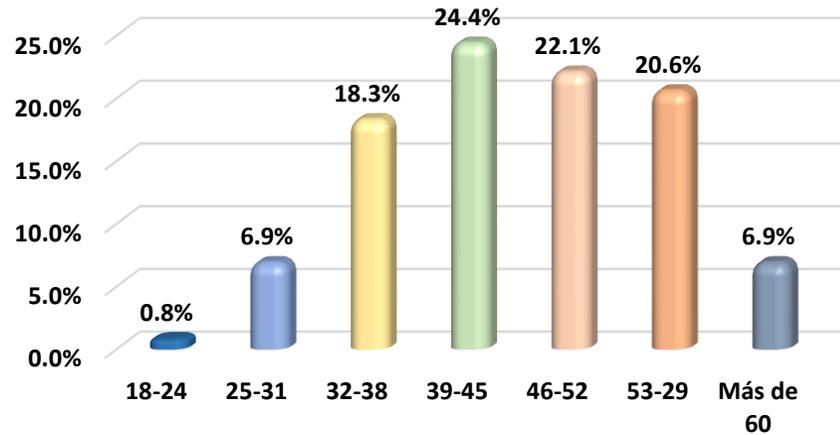


Total de respuestas:
131

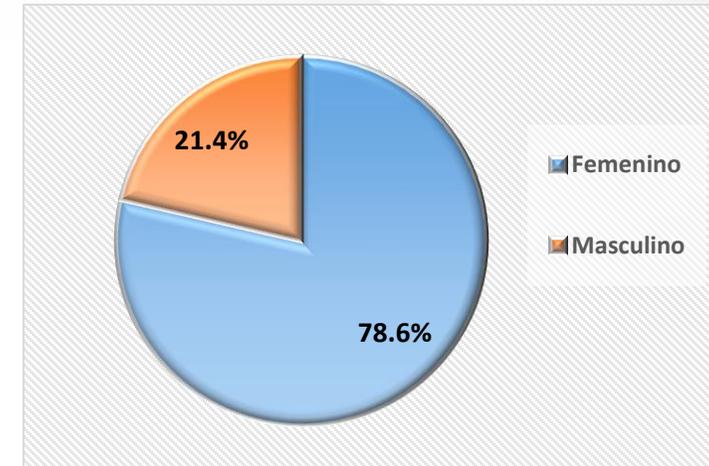


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS INSTITUCIONALES

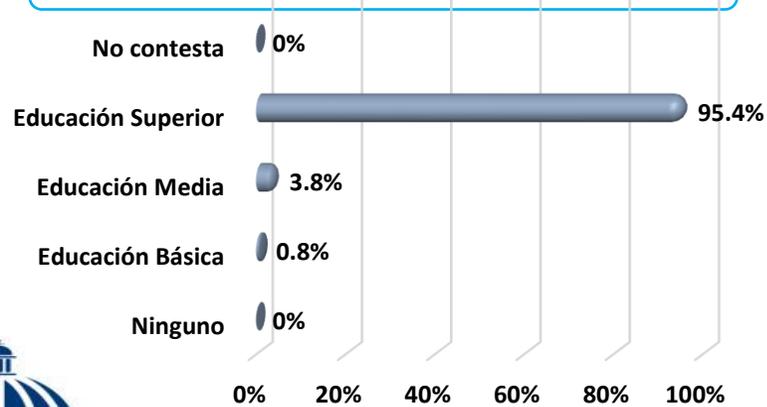
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



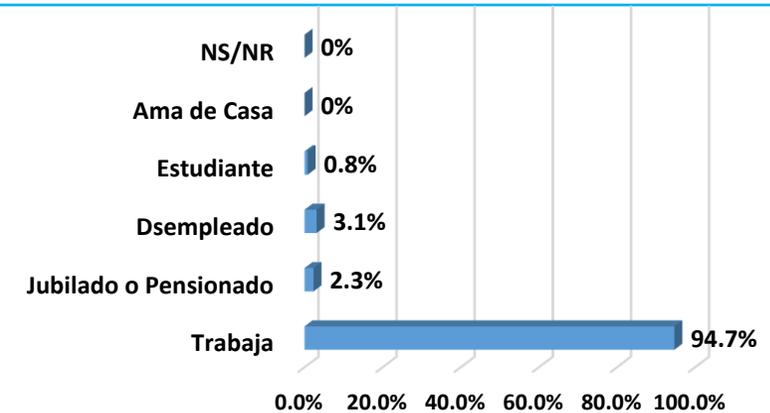
Sexo



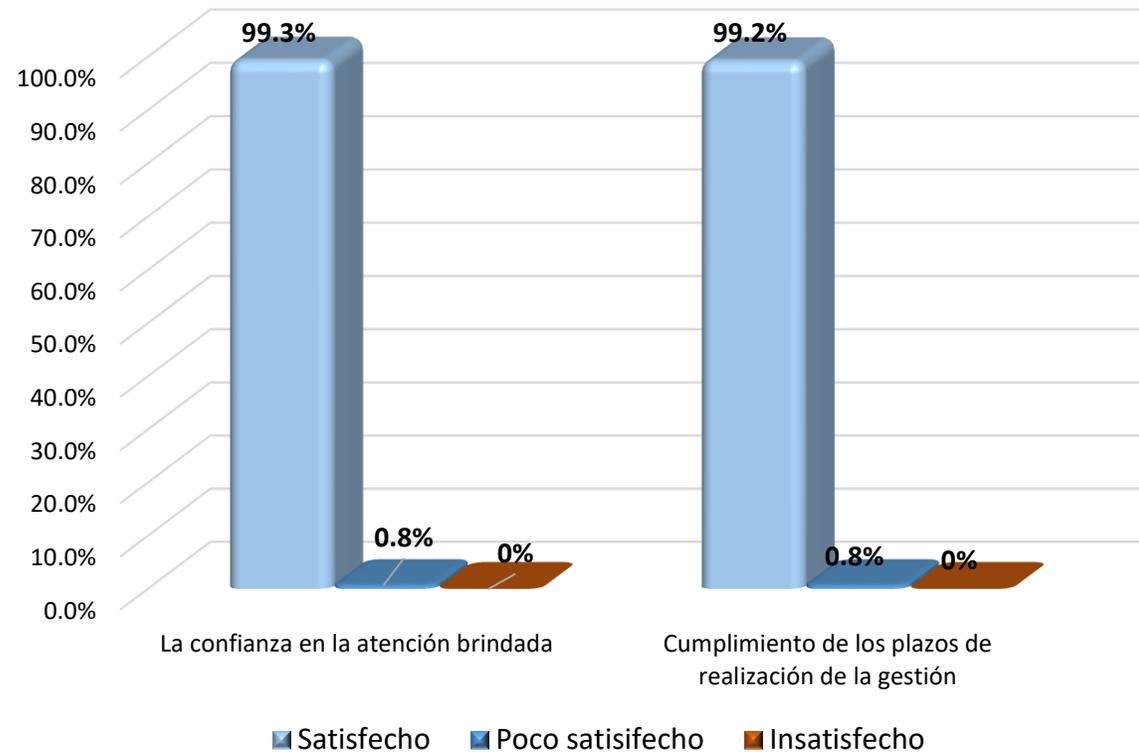
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: FIABILIDAD

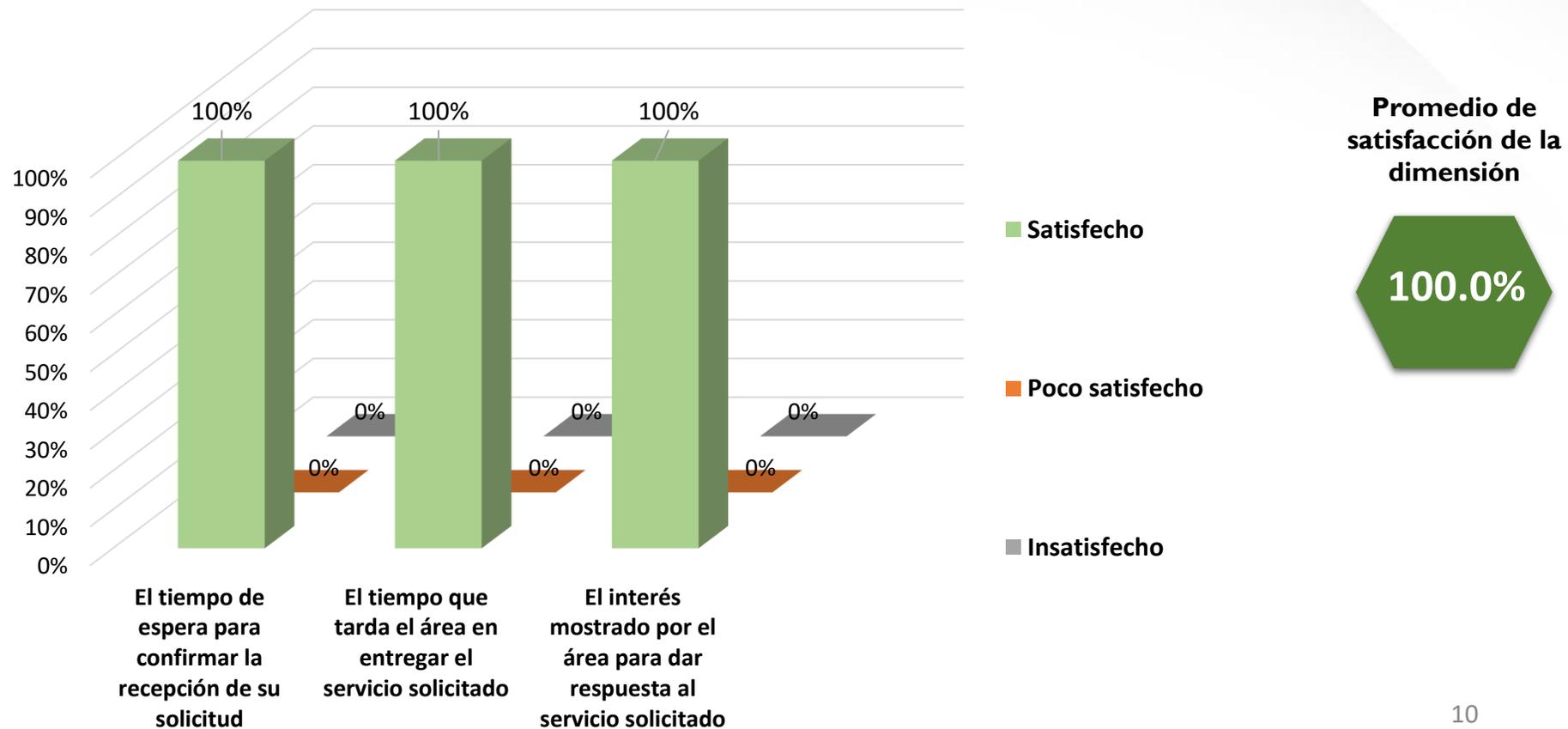


Promedio de satisfacción de la dimensión

99.25%



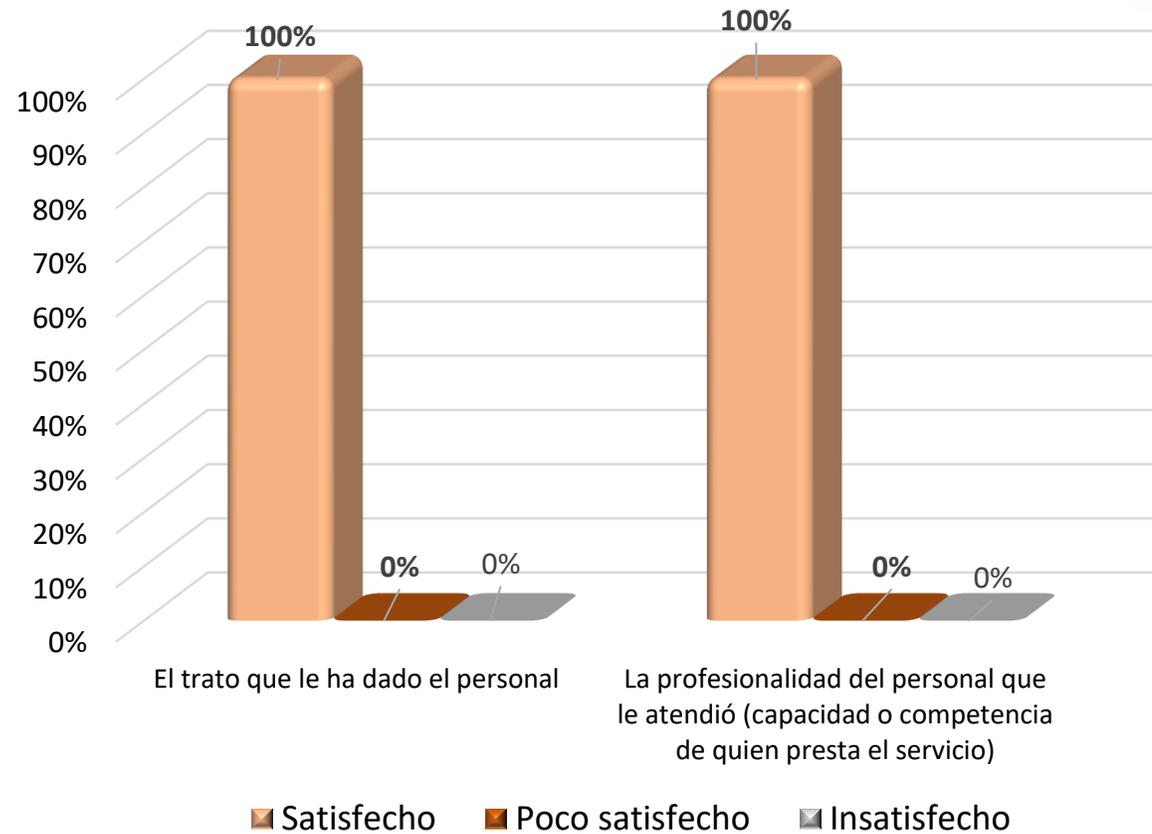
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



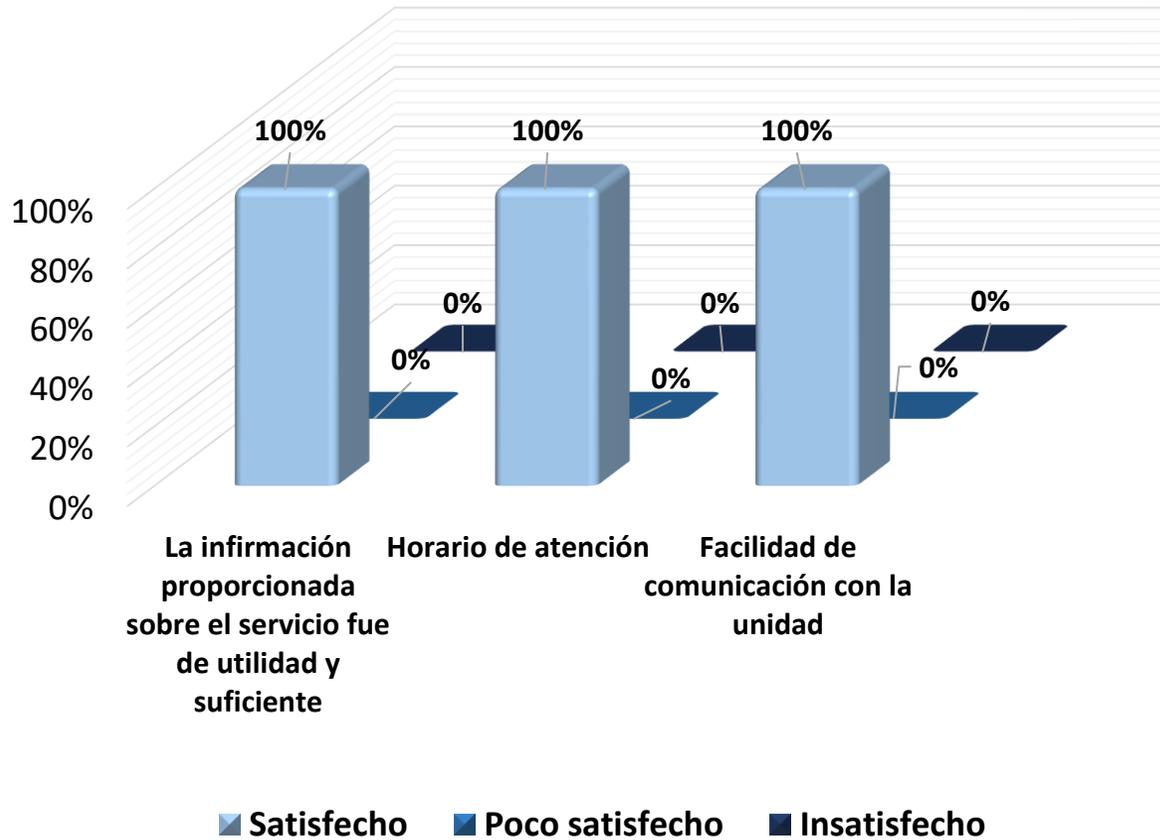
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: EMPATIA

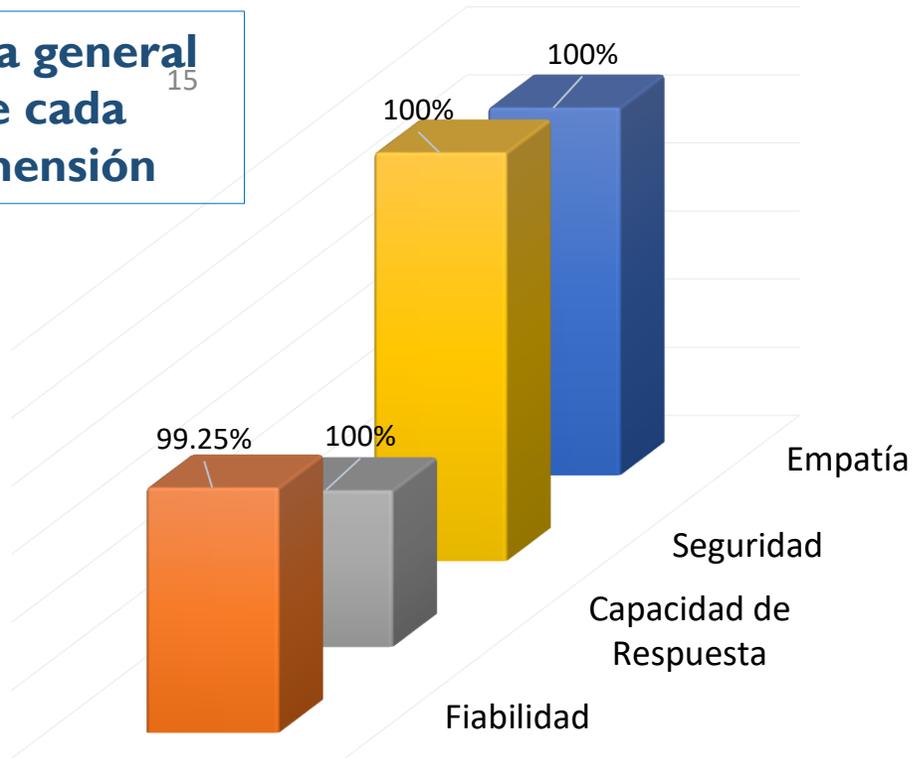


Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES (A USUARIOS)

Media general de cada dimensión ¹⁵



Promedio de satisfacción



13

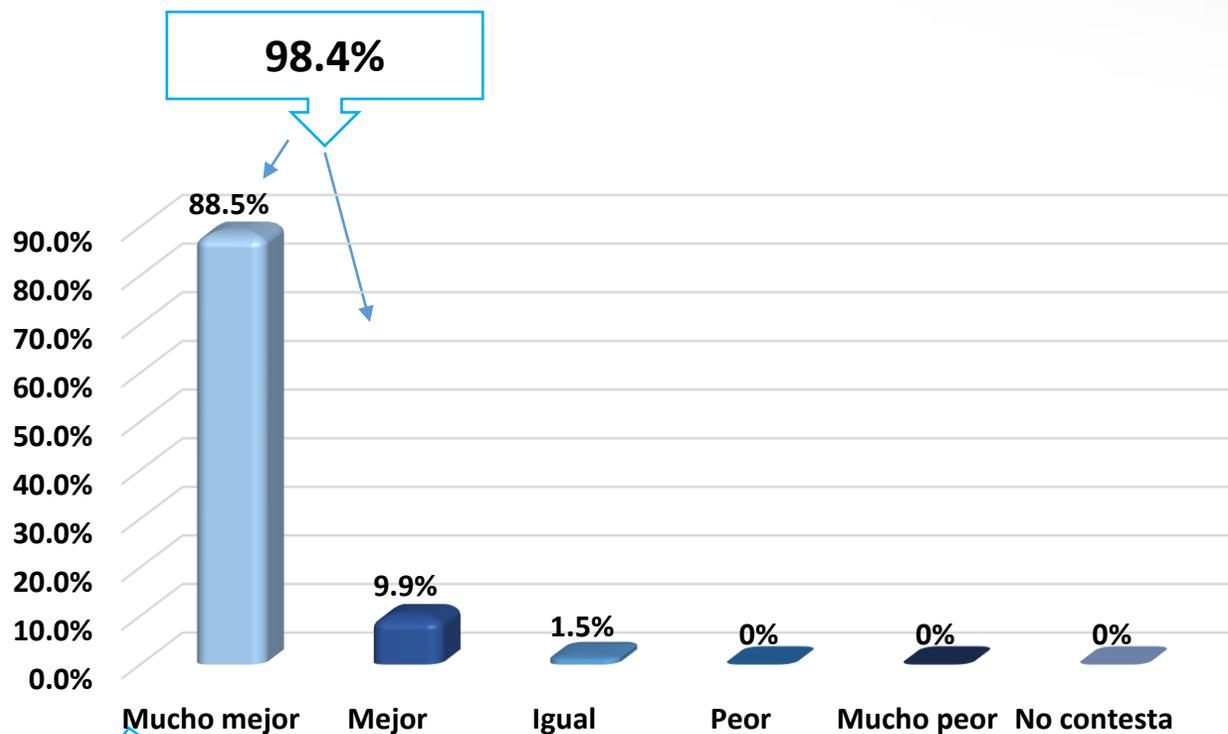
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

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



El 98.4% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

14

Base: 100% Total muestra



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INSTITUCIONALES

16



Índice de Satisfacción Servicios a Usuarios Institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios a Usuarios

99.81%

Expectativa Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios a Usuarios
Institucionales

98%

PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CONSEJO NACIONAL DE POBLACION Y FAMILIA

PLAN DE ACCIÓN CONAPOFA 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios institucionales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Adecuar procedimientos internos en trámite de solicitudes de servicios de capacitación en la Dirección Técnica, eficientizando a través de la simplificación de los trámites el plazo límite para dar respuesta y prestación del servicio a los Ciudadanos.	Jul-22	Sept.- 2022	Dirección de Técnica
Servicios institucionales (a ciudadanos)	Profesionalidad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el número de programas de capacitación que se impartirá a los colaboradores en el marco del Plan de Capacitación Anual para la gestión de los servicios, a los fines de dar respuesta oportuna en el tiempo establecido.	Oct-22	Dic-22	División de Recursos Humanos