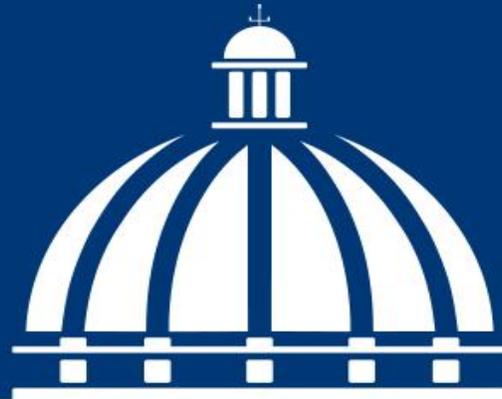


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Administración Pública Junio 2023

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

CORAVEGA



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
PLAN DE ACCIÓN	18



INTRODUCCIÓN

A solicitud de CORAAVEGA, se presentan los resultados finales de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la administración pública general, aplicada a usuarios del servicio general. Para esta medición se aplicó el cuestionario elaborado por la Dirección de Gestión y Ciudadanía del Viceministerio de Servicios Públicos, del Ministerio de Administración Pública (MAP), comprendiendo preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL: la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía durante la atención al cliente, todos estos elementos permitieron tener un resultado de la satisfacción del servicio recibido por parte de CORAAVEGA.

Este diagnóstico se realizó del 29 de mayo al 2 de junio de 2023, tomando en cuenta la opinión de 88 a usuarios del servicio general.

Agradecemos la confianza depositada en el equipo consultor para la elaboración de esta consultoría.



FICHA TÉCNICA

Herramientas de aplicación

- Encuesta presencial a clientes de servicios generales.

Población

La población del presente estudio lo conformaron los usuarios en general de la provincia la Vega que reciben el servicio de CORAAVEGA.

Muestra

88 a usuarios del servicio general, en el caso de estos últimos se distribuyeron como se muestra a continuación por tipo de servicio solicitado:

CUOTAS CLIENTES DEL SERVICIO GENERAL	
Acuerdo de pago	25
Cambio de nombre	21
Acometida de agua potable	12
Acometida de aguas residuales	10
Nuevo contrato	10
Reporte avería	10
TOTAL CLIENTES DEL SERVICIO GENERAL	88



METODOLOGÍA

5



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



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



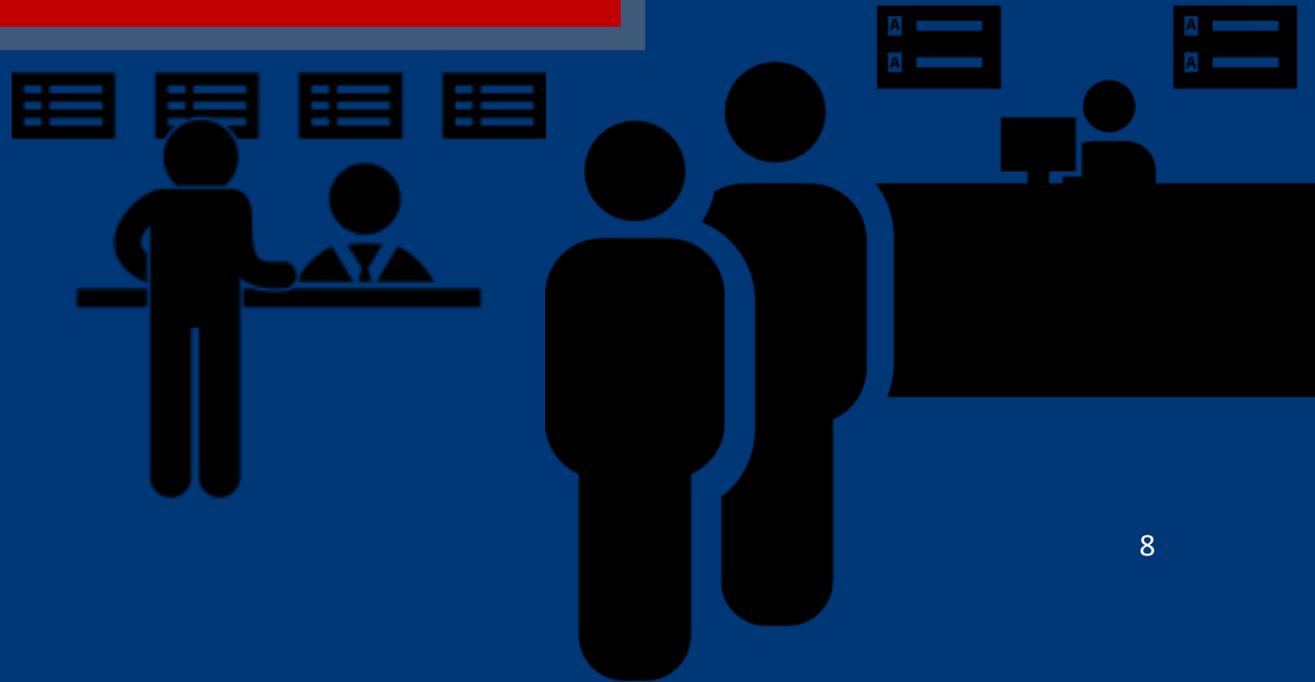
Poco satisfecho



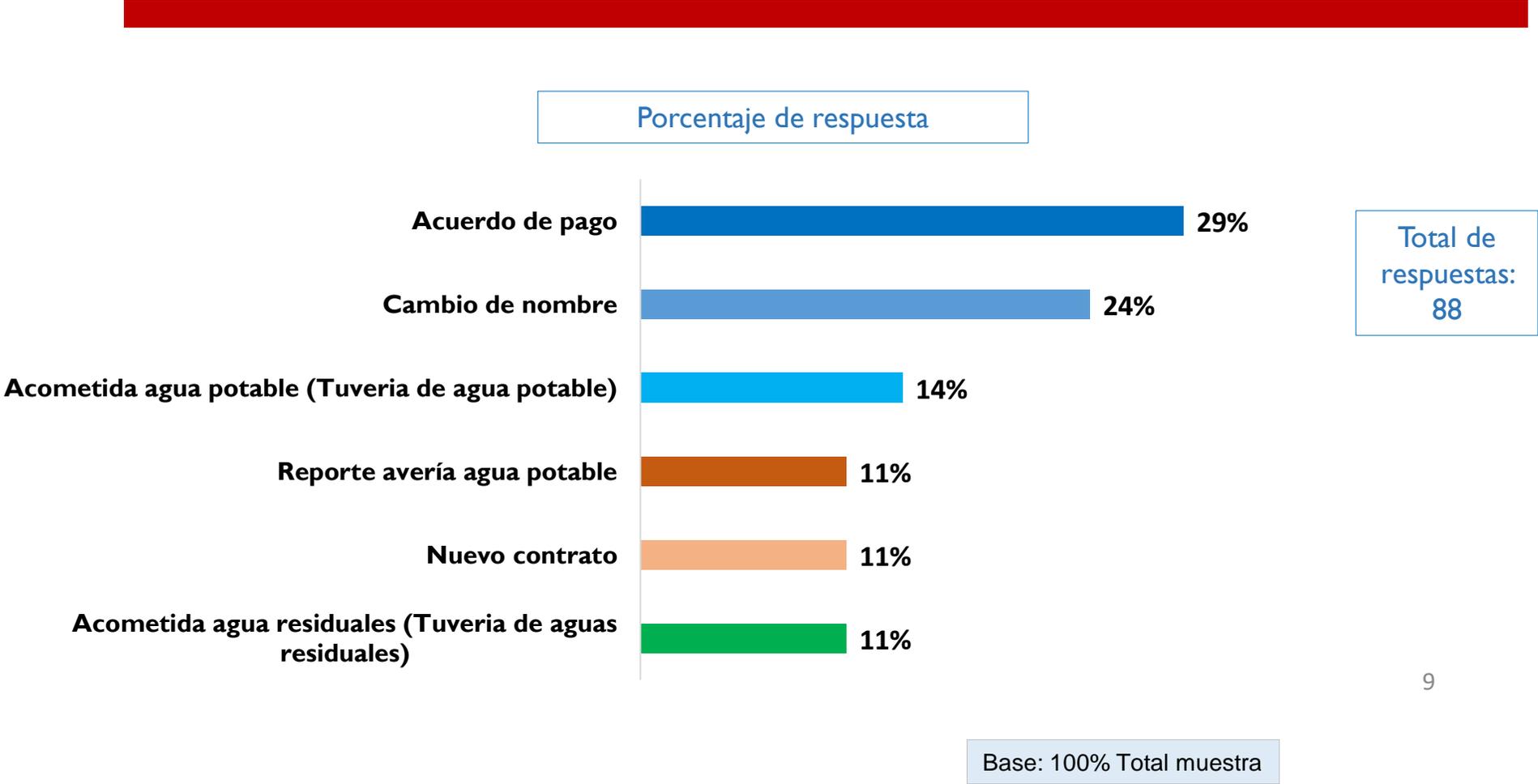
Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

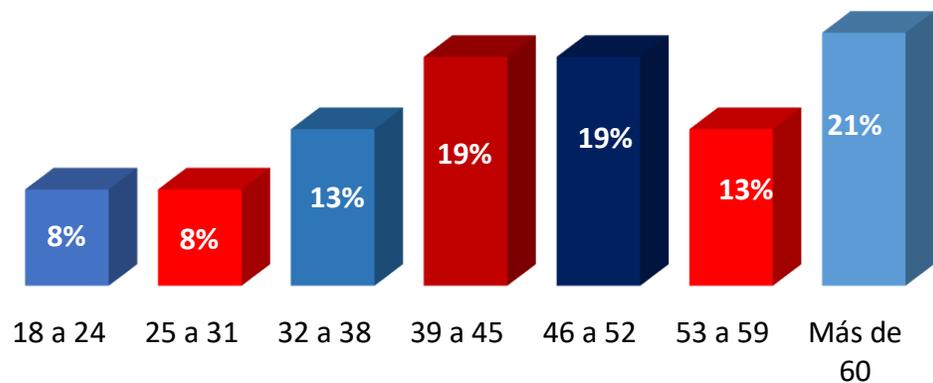


Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

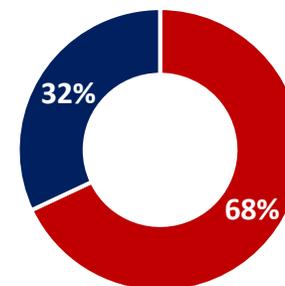


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

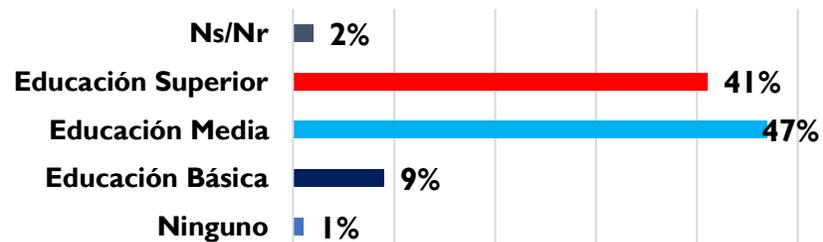


Sexo

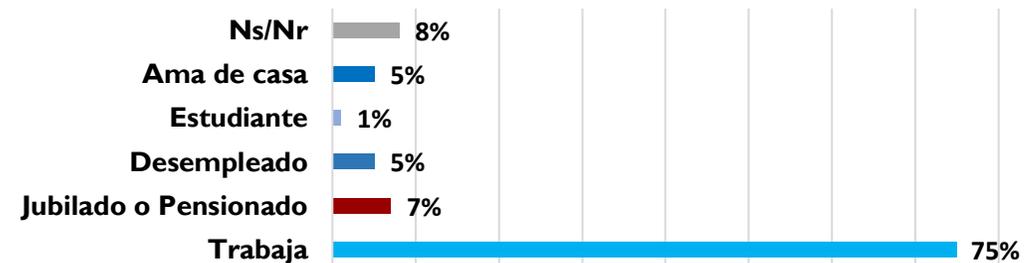


■ Mujeres ■ Hombres

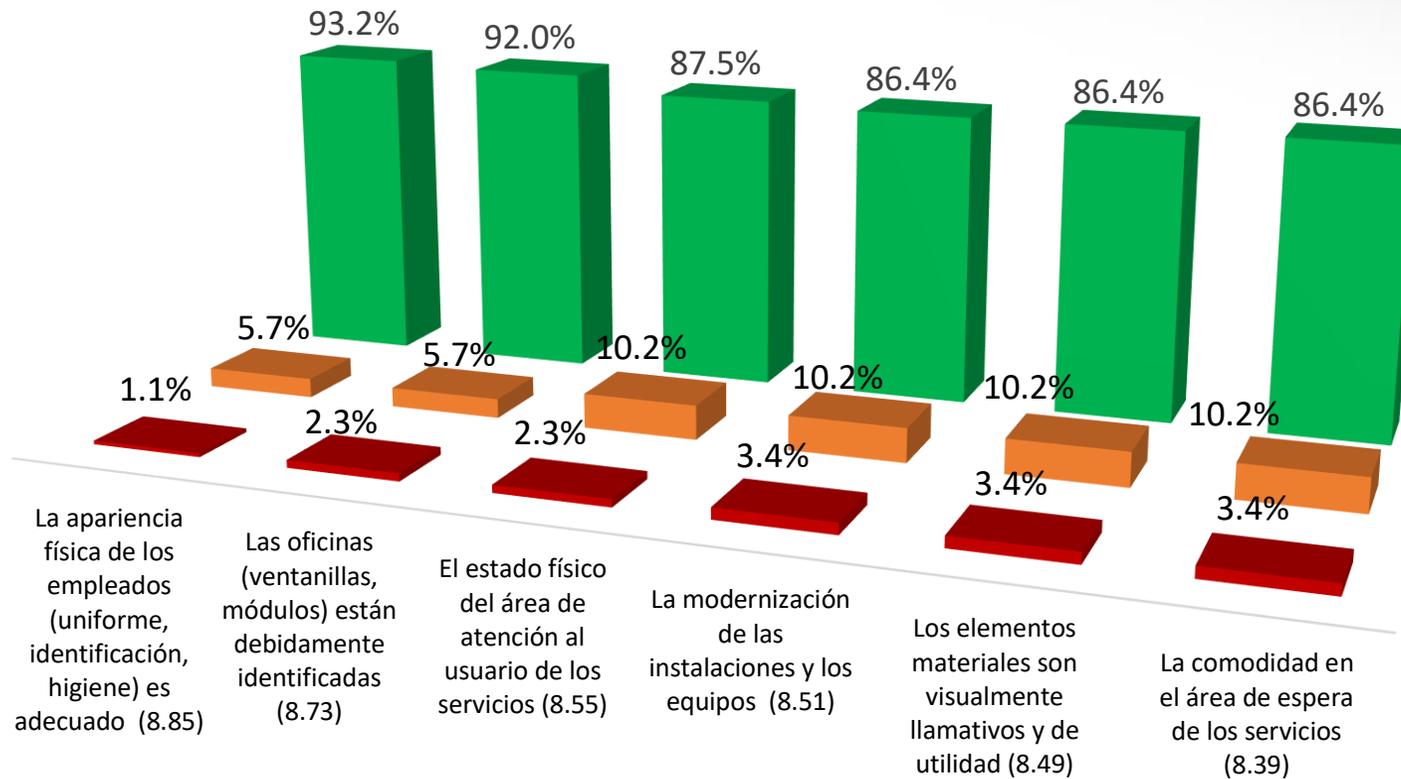
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



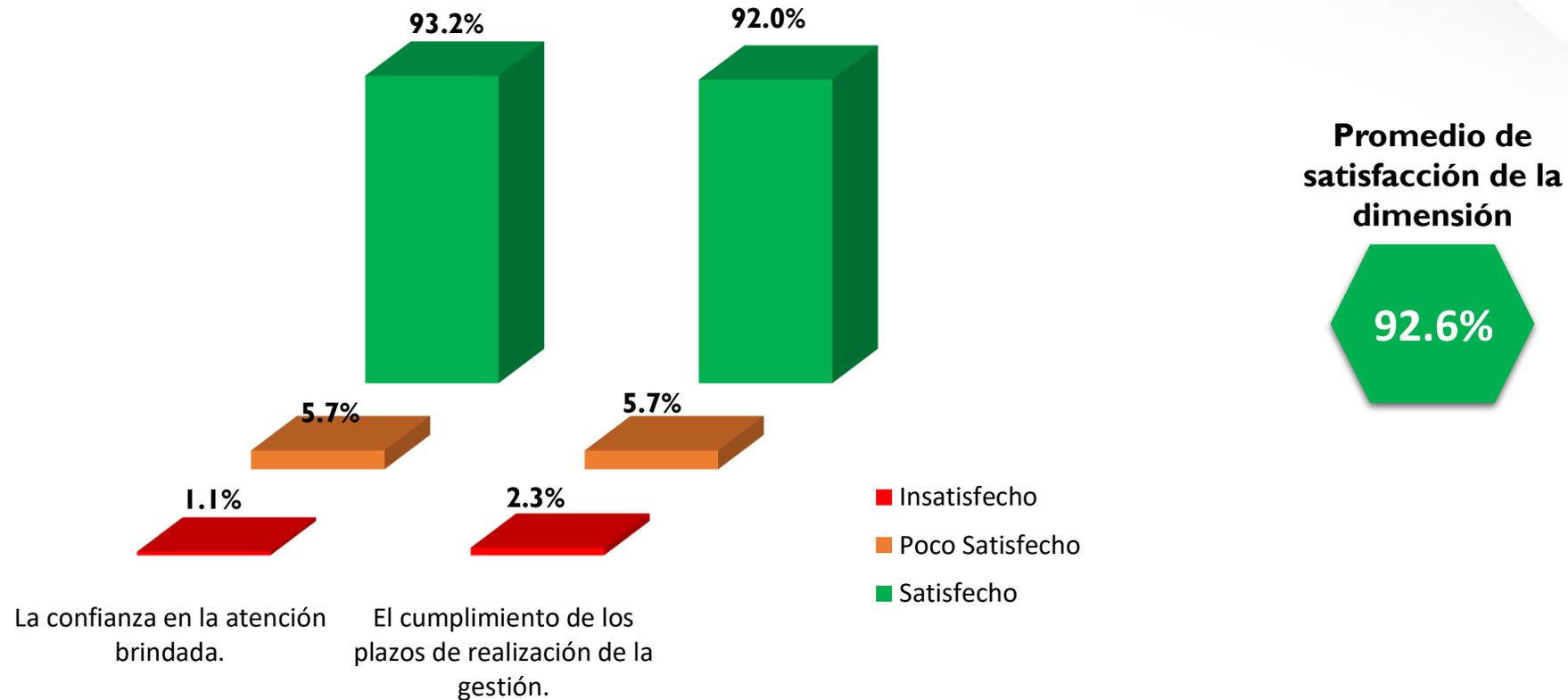
Promedio de satisfacción de la dimensión

88.6%

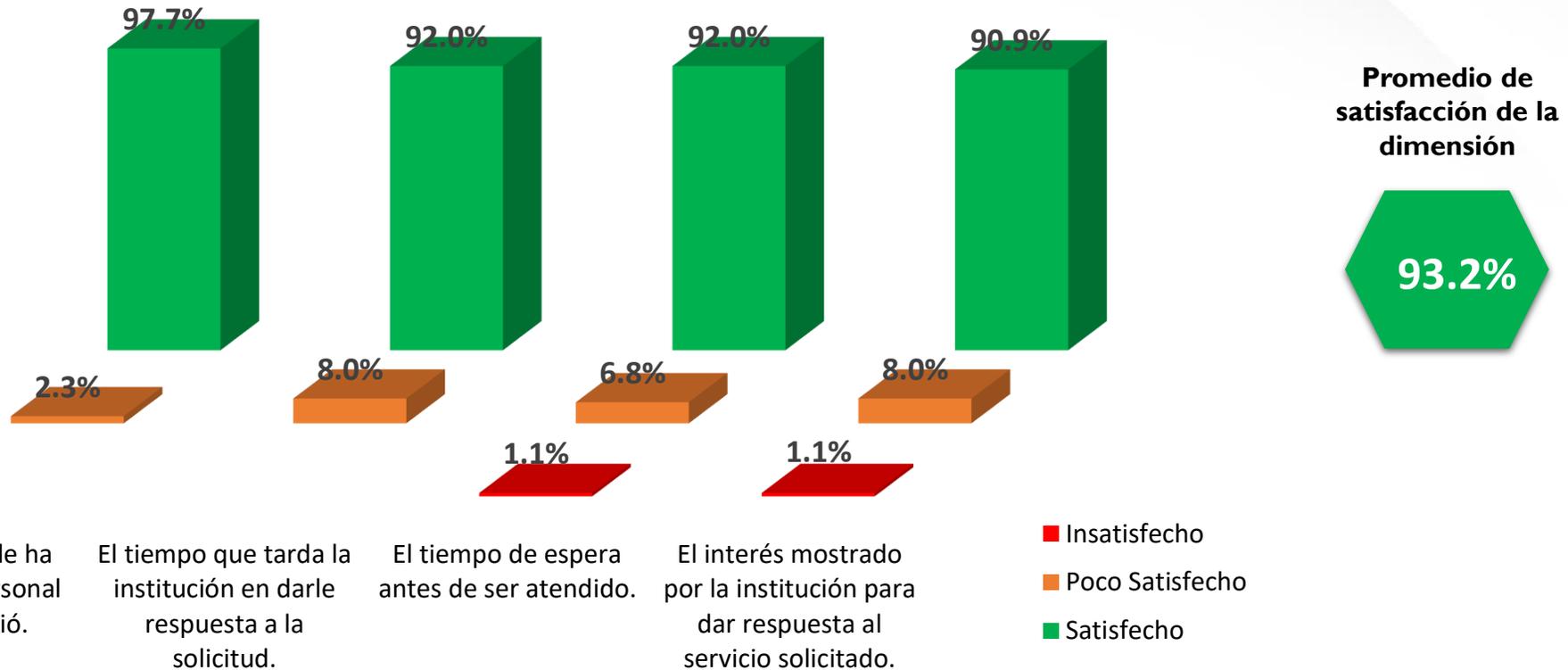
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

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

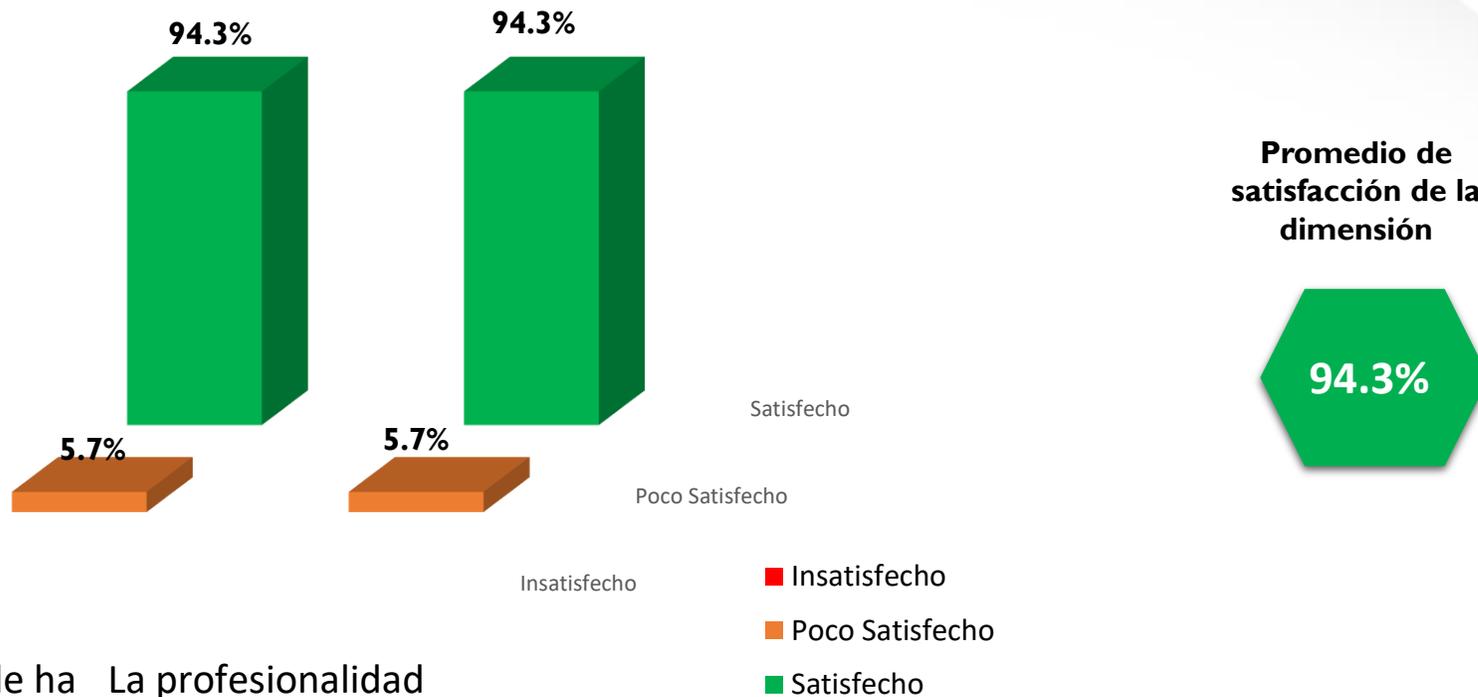
El tiempo de espera antes de ser atendido.

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

■ Insatisfecho
■ Poco Satisfecho
■ Satisfecho



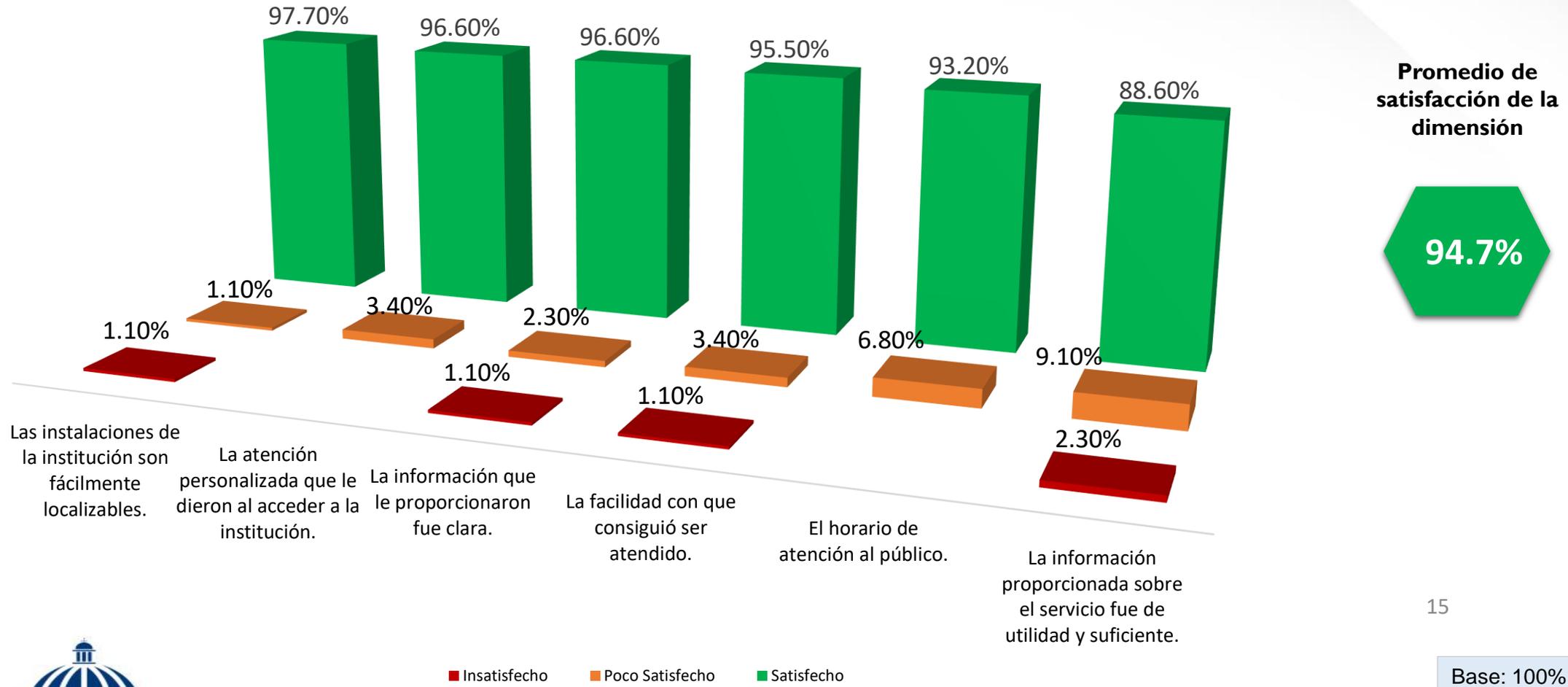
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



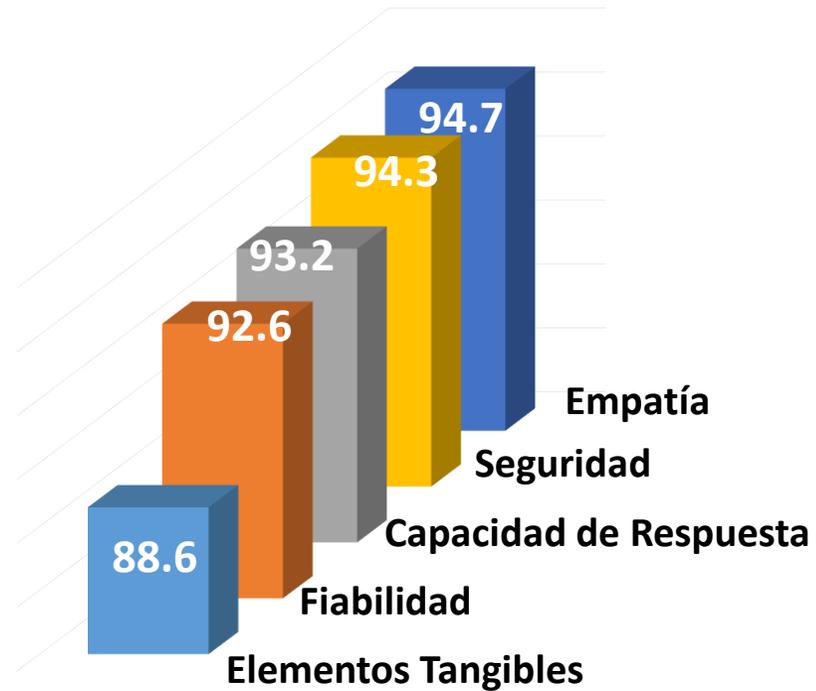
El trato que le ha dado el personal. La profesionalidad del personal que le atendió.



DIMENSIÓN: EMPATIA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de
satisfacción

92.7%

16

Base: 100% Total muestra

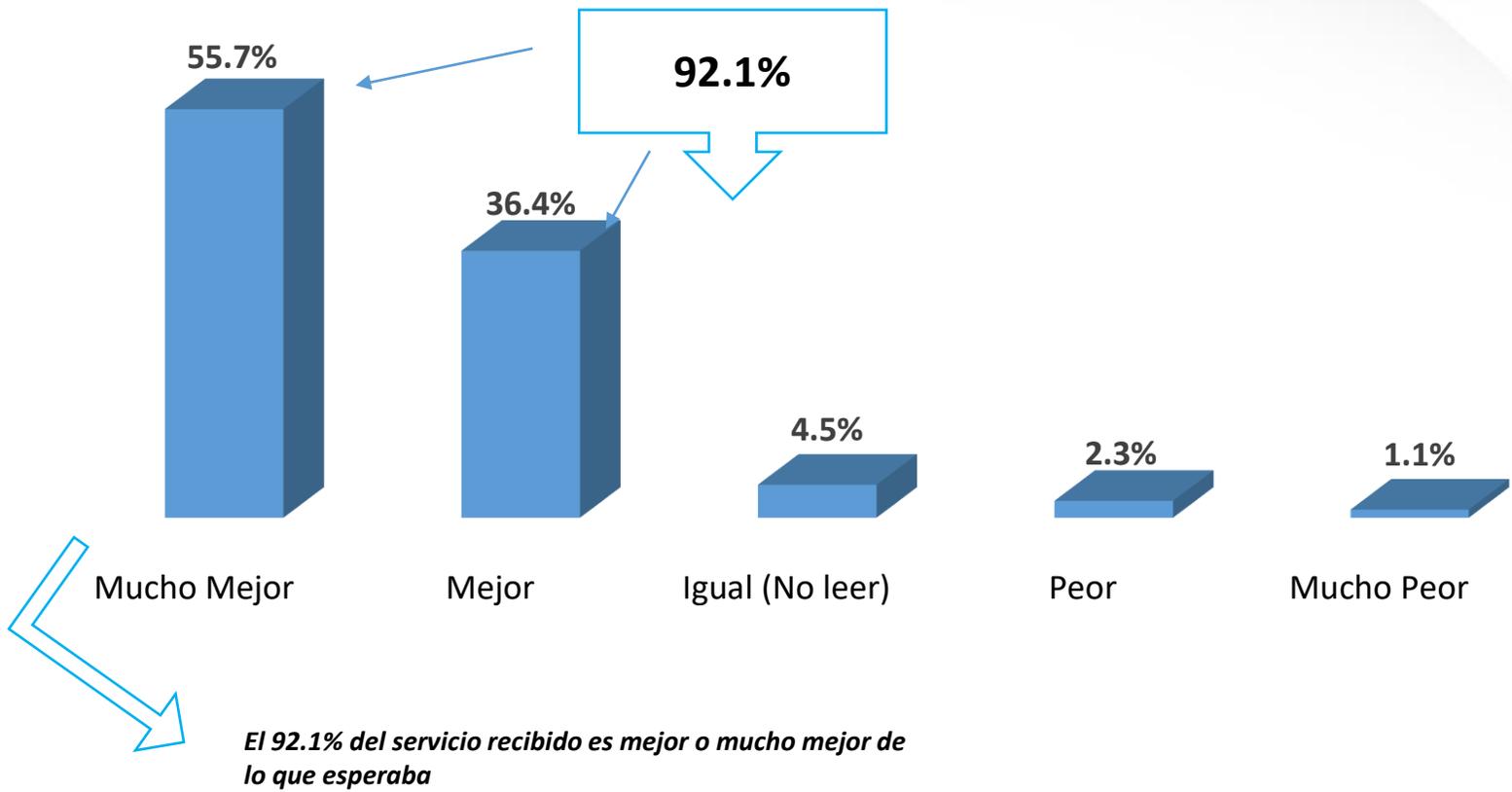
Expresado en %



CORAAVEGA

SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra

PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN CORAAVEGA 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de mas personal en el área de servicios	julio-23	diciembre 2023	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Calidad
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	La profesionalidad del personal que le atendió	Aumentar el numero de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios	octubre-23	Diciembre 2023	Dirección de Recursos Humanos