

# Encuesta de Satisfacción de los Servicios Públicos en la Administración Pública Junio 2023



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

---

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL**

# INDICE

Introducción	1
Ficha técnica	2
Metodología	3
Resultados de Satisfacción Servicios Presenciales	5
Plan de Acción	17

## INTRODUCCION

La Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial, al realizar esta encuesta de satisfacción ciudadana tiene como objetivo dar a conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes que solicitan nuestros servicios. Actualmente, contamos con un catálogo de servicios, los cuales son ofrecidos a los ciudadanos de manera presencial y virtual.

En este informe presentamos en detalle los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta ciudadana mediante las cinco (5) dimensiones del modelo SERVQUAL, que una vez aplicado a los ciudadanos es utilizado para valorar la calidad en un servicio.

## FICHA TÉCNICA

**POBLACIÓN:** Servicios presenciales 100

**ÁMBITO:** Sede de la Comisión Presidencial de Apoyo al Desarrollo Barrial

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

- Apoyo a la salud: 15
- Apoyo a las embarazadas: 18
- Donación de equipos, mobiliarios y electrodomésticos: 36
- Apoyo a iniciativas y actividades sociales comunitarias: 3
- Apoyo a la juventud, educación, deporte y recreación: 4
- Apoyo al mejoramiento de vivienda: 20
- Asistencia complementaria de raciones alimenticias: 3
- Saneamiento, Limpiezas y Soluciones Barriales: 1

**METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial,

**FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 21 abril al 31 mayo 2023

### RESPONSABLES:

**A cargo de aplicar las encuestas:**

- Ydeni A. Bonilla
- Yolanda Alejo

**Procesamiento de la información:**

División de Planificación y Desarrollo

# METODOLOGÍA

Para realizar este estudio se tomó en consideración el levantamiento de la información de forma presencial y la metodología utilizada es el modelo SERVQUAL, el cual contiene cinco (5) dimensiones detalladas a continuación:

## 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

## ESCALA DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

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

0-3 = Insatisfecho 

4-6 = Poco Satisfecho 

Satisfecho = 7-10 

Además, se establece que:

- **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).

# Resultados de Satisfacción de Servicios Ofrecidos de manera Presencial a los Ciudadanos

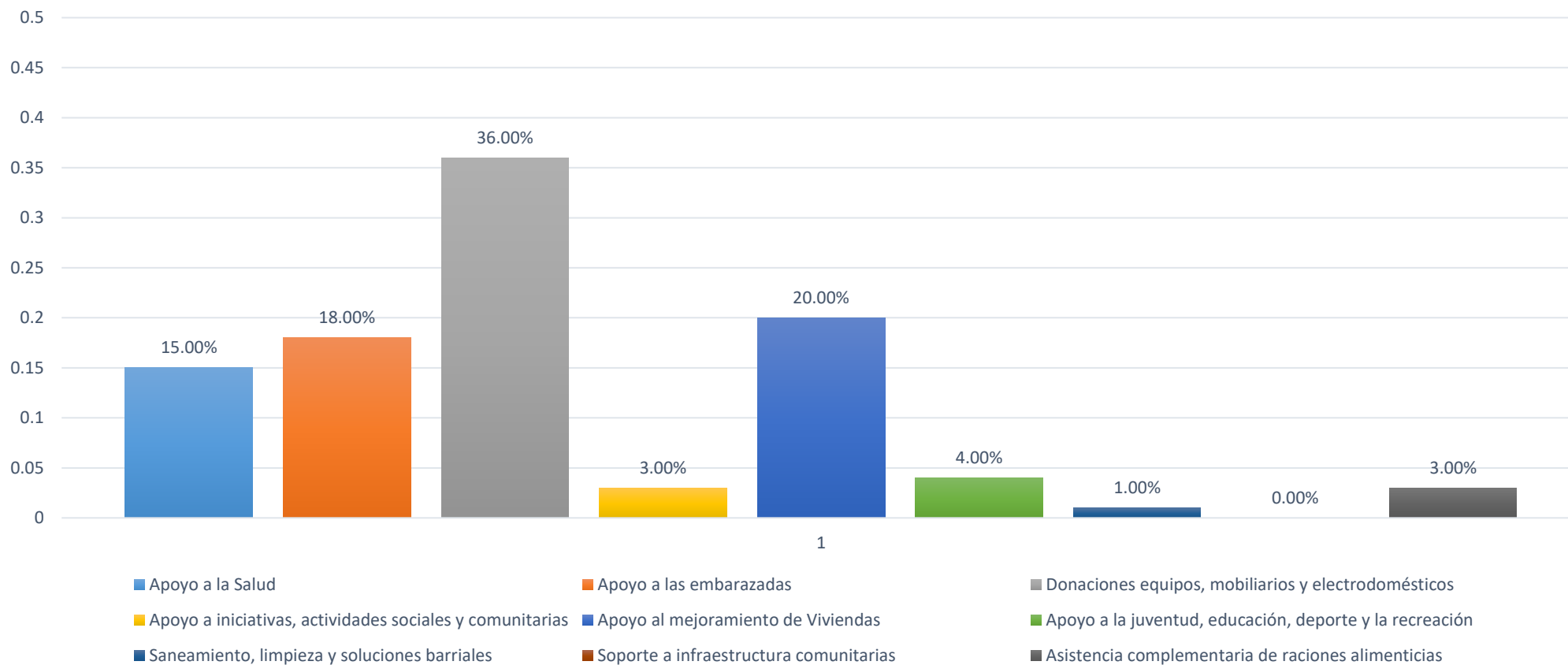
## Junio 2023



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL**

## DATOS DE CLASIFICACIÓN: Servicios Encuestados Presencial

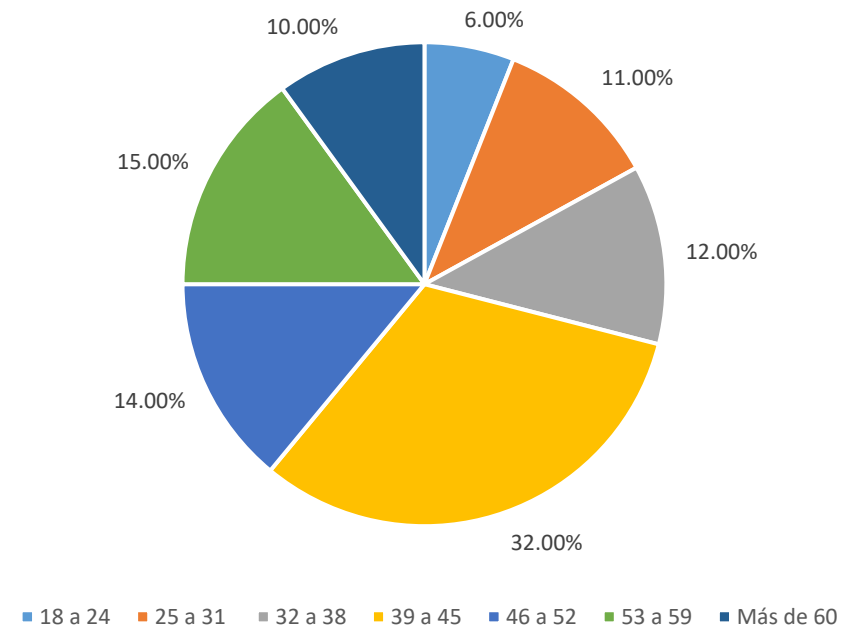


MUESTRA  
 100

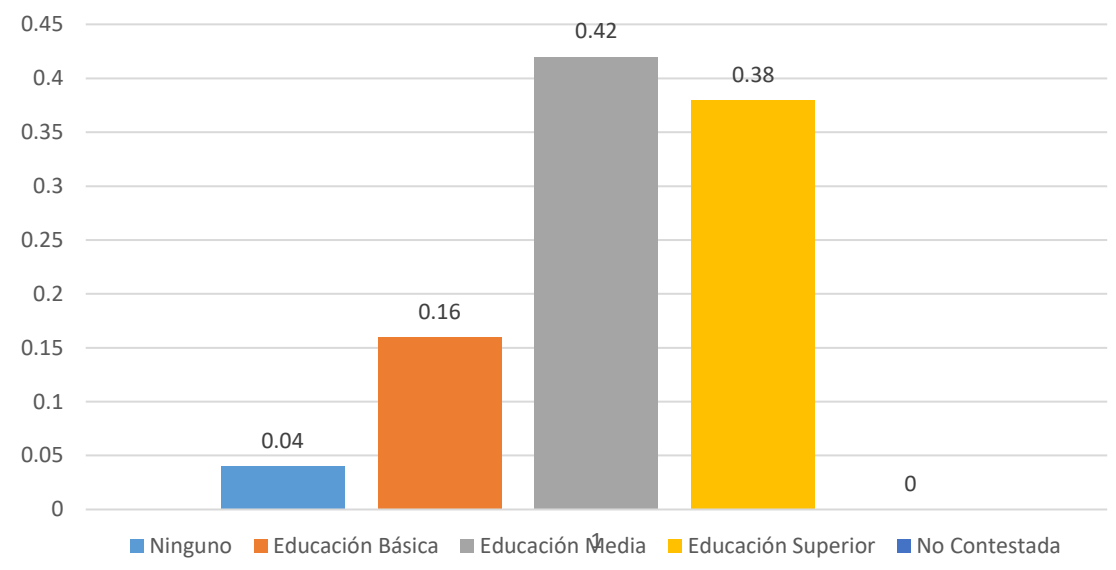


# DATOS DE CLASIFICACIÓN: Servicios Presenciales

### Edad



### Grado de Estudio



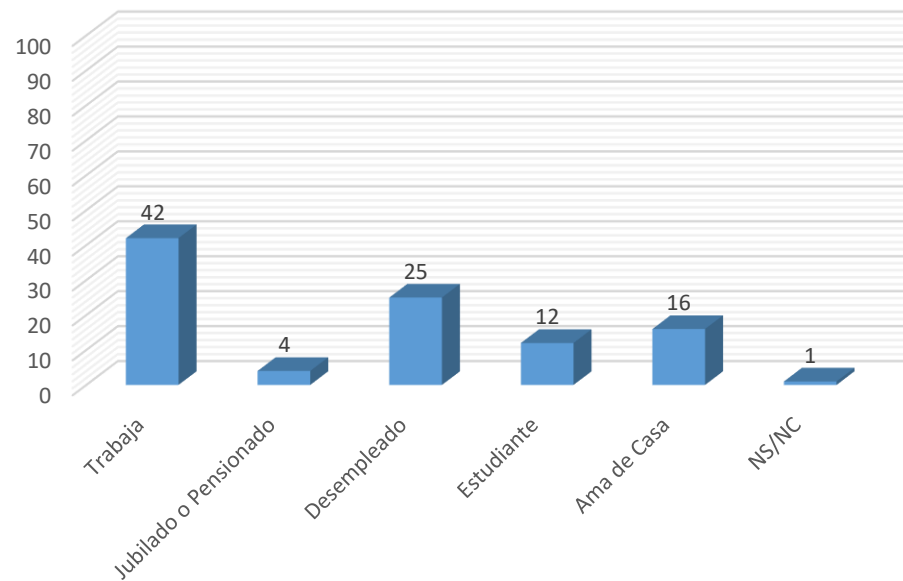


Gobierno de la  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

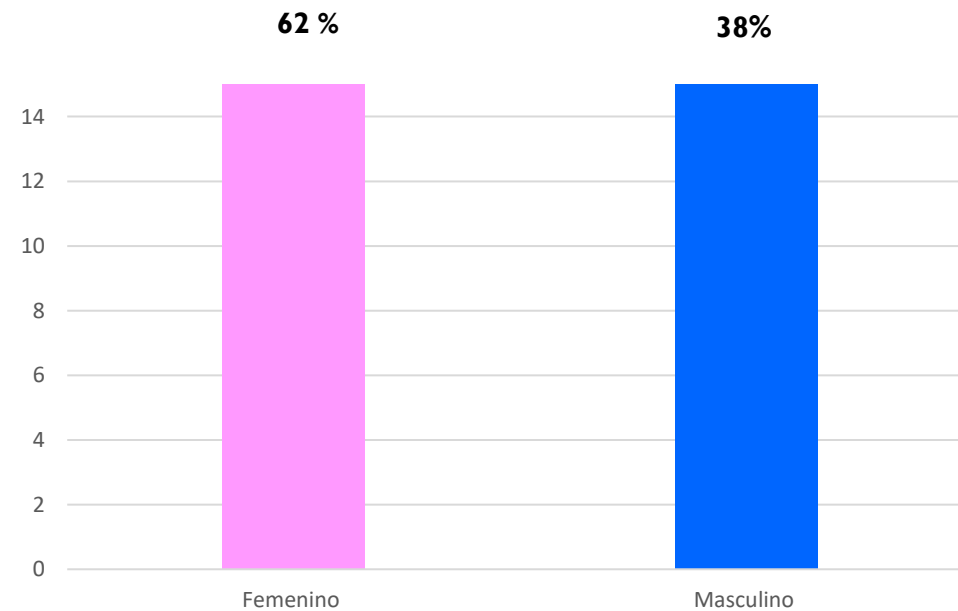
COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL

## DATOS DE CLASIFICACIÓN: Servicios Presenciales

### Ocupación / Situación



### Sexo

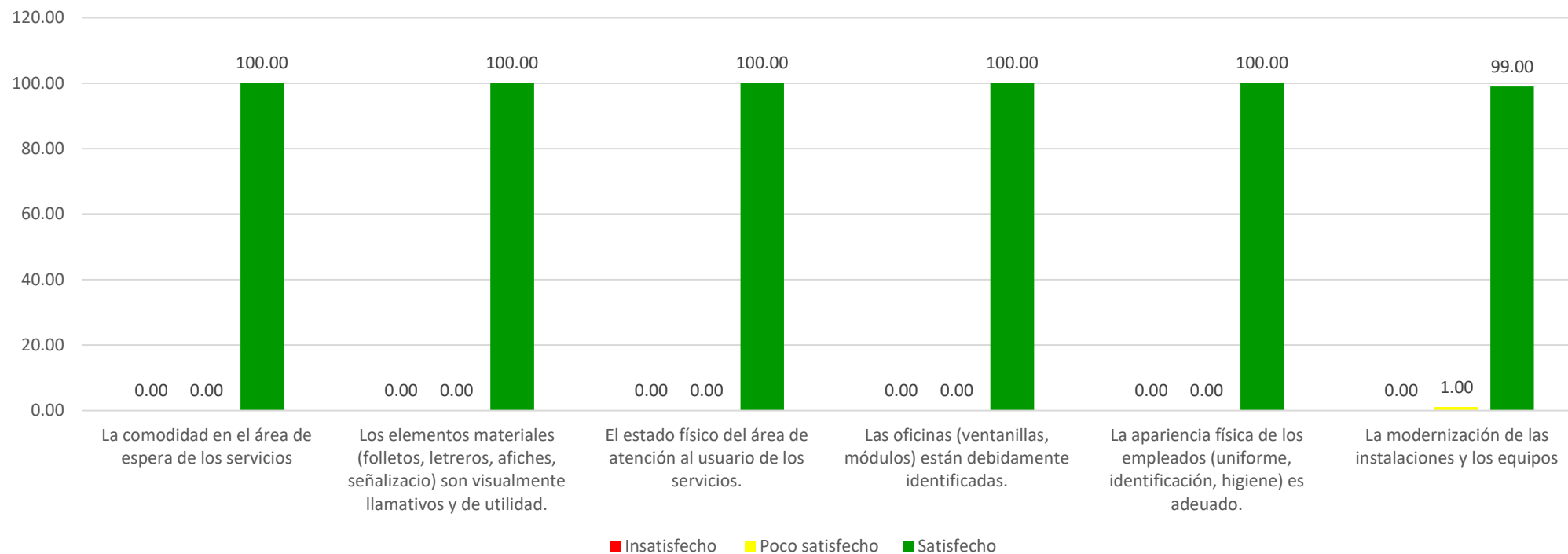


## DIMENSION: Elementos Tangibles

### Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

(Expresado en Porcentaje)

Valoración  
General  
99.83%

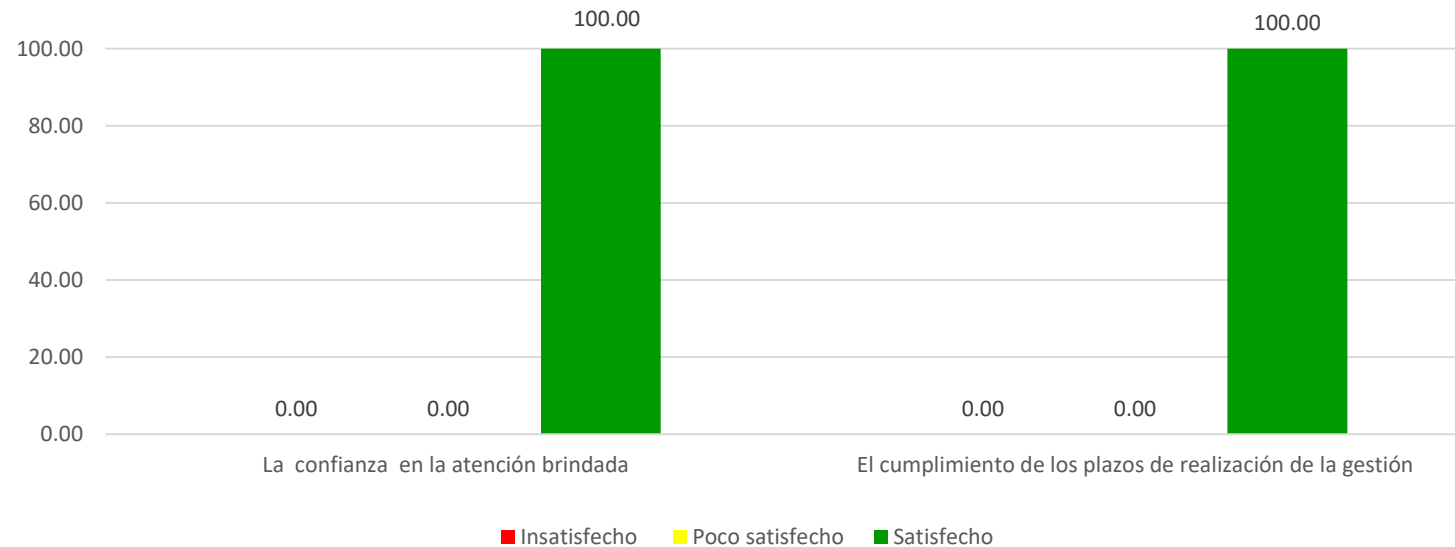


## DIMENSION: Fiabilidad

### Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

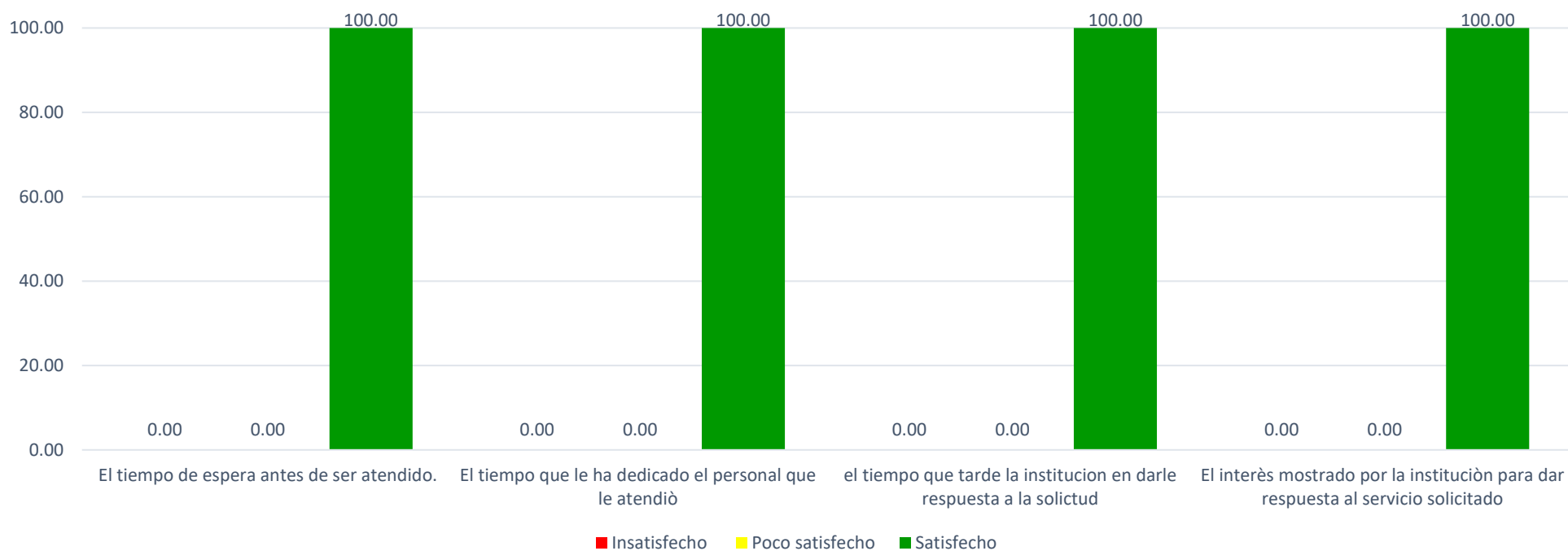
(Expresado en Porcentaje)

Valoración  
General  
100%



## DIMENSION: Capacidad de Respuesta

### Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza



Valoración  
General  
100%

## DIMENSION: Seguridad

### Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

(Expresado en Porcentaje)



Valoración  
General  
100%



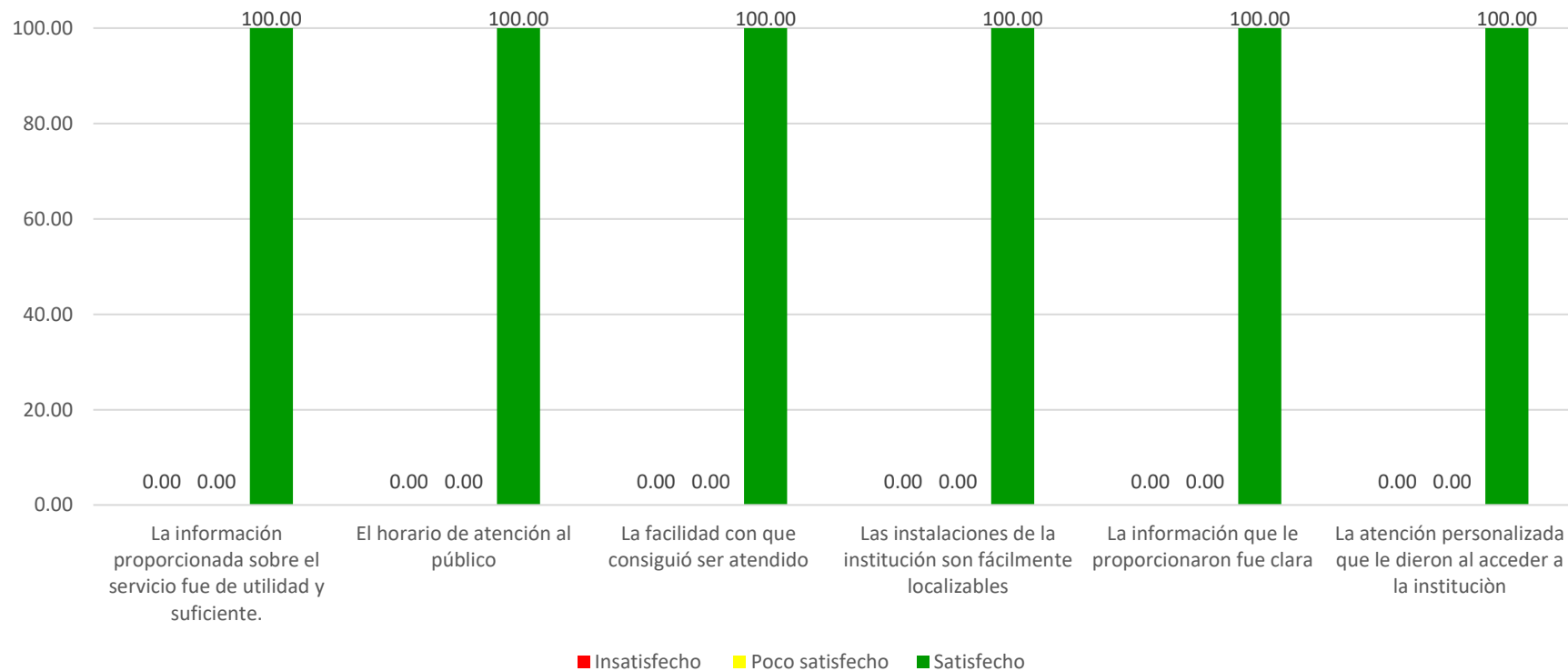
Gobierno de la  
REPÚBLICA DOMINICANA

COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL

## DIMENSION: Empatía

### Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

(Expresado en Porcentaje)

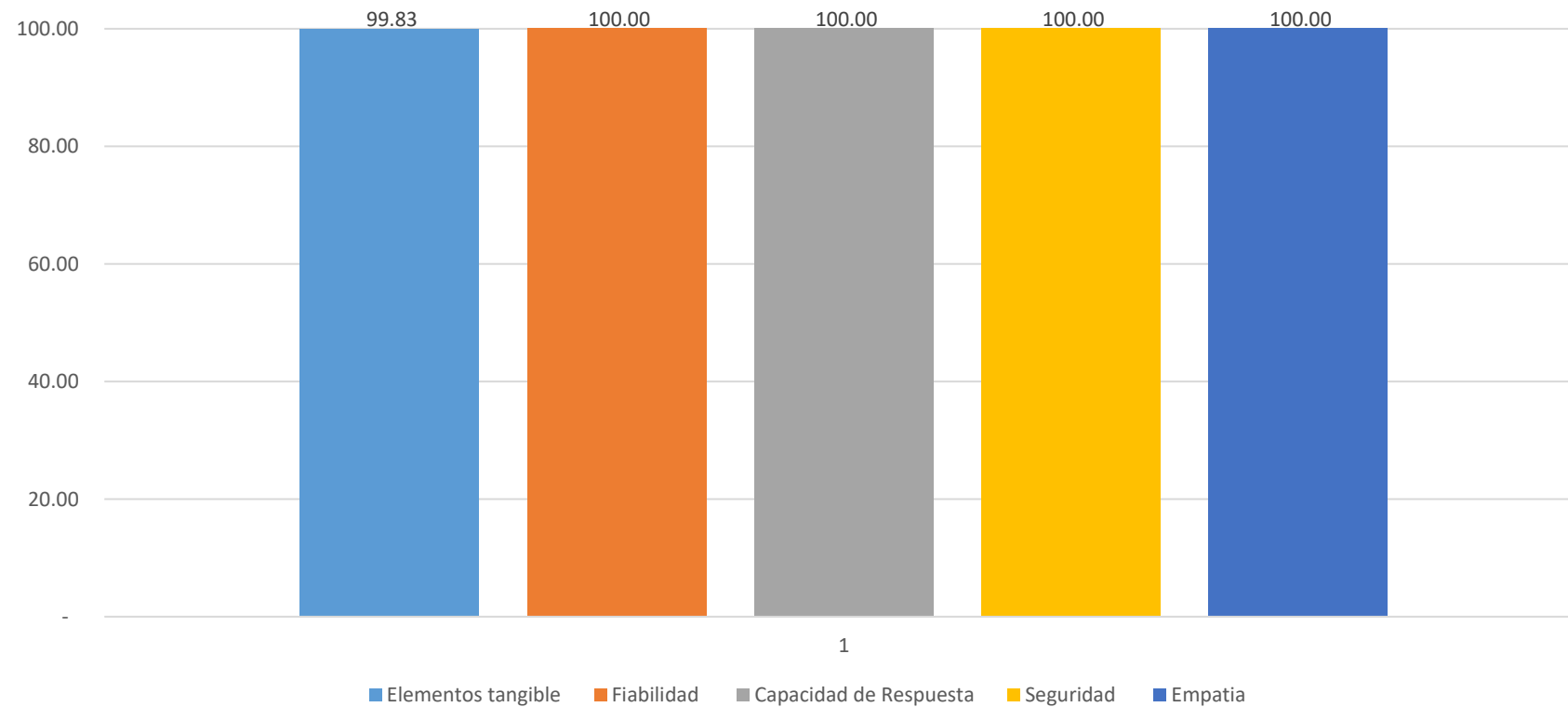


Valoración  
General  
100%

# RESUMEN DIMENSIONES

## Resumen Dimensiones de los niveles de Satisfacción ciudadana de la institución

(Expresado en Porcentaje)



**Valoración  
General  
Dimensiones  
99,97%**





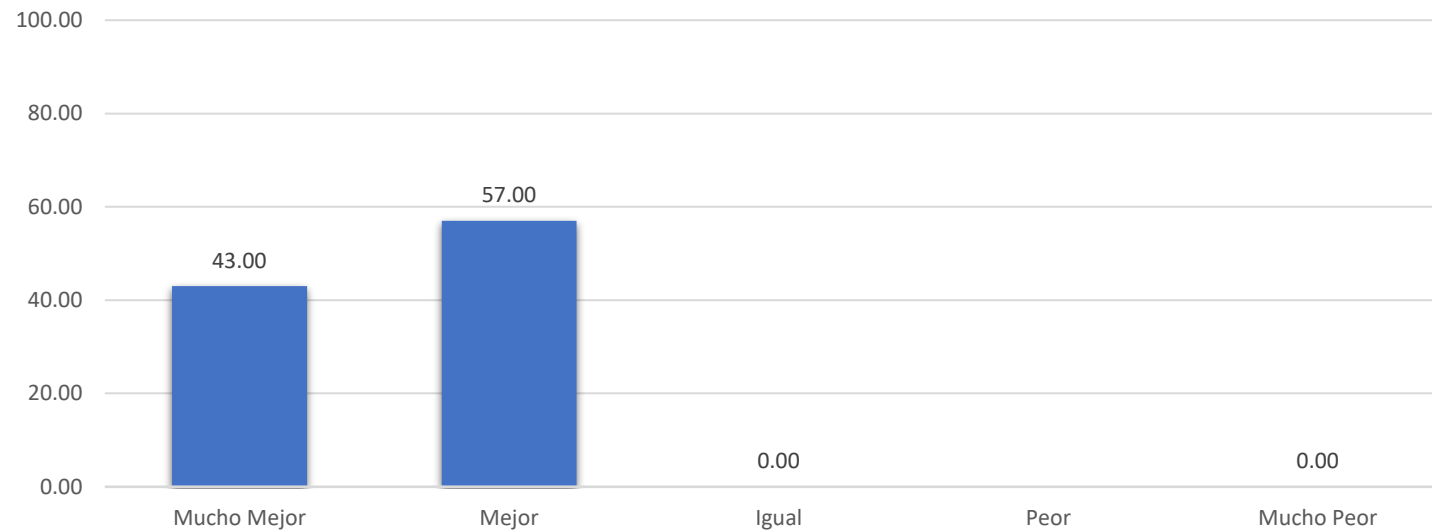
Gobierno de la  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL

# SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

## Servicio Recibido

(Expresado en Porcentaje)



**El 94,74% del servicio recibido le ha parecido mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

# PLAN DE ACCION

Junio 2023



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

---

**COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL**



Gobierno de la  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

COMISIÓN PRESIDENCIAL DE APOYO  
AL DESARROLLO BARRIAL

## Plan de Acción

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	La modernización de las instalaciones y los equipos	Modernizar las instalaciones y los equipos de la CPADB	jun-23	Diciembre 2023	División de Servicios Generales