



DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS EN LA (DGDC), AÑO 2023.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
FICHA TÉCNICA.....	6
METODOLOGÍA.....	9
PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS.....	11
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL AL LOS CIUDADANOS.....	13
PERFIL AL ENCUESTADOS DE SERVICIOS PRESENCIALES	15
DIMENSIONES DE LA ENCUESTA.....	18
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS.....	24
SERVICIO ESPERADO.....	26
PLAN DE MEJORA	28

INTRODUCCION

Acogiendo la disposición del Ministerio de Administración Pública la Dirección General de Desarrollo de la Comunidad, a través del departamento de Planificación y Desarrollo realizó la **ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL AÑO 2023**, ha querido conocer la opinión de los usuarios que han recibido los servicios que ofrece la DGDC con miras a disminuir la tasa de la pobreza a nivel nacional, a través de las encuestas podemos promover iniciativas para mejorar la calidad en la prestación de servicios a los usuarios, así como facilitar medios y condiciones de acceso a nuestra institución en diferentes partes del país.

La encuesta nacional de satisfacción a la calidad del servicio público está basada en la disposición permanente de ofrecer a los demás lo mejor de sí mismo.

El objetivo principal de dicha encuesta es identificar, responder y satisfacer de manera eficaz las necesidades de los usuarios, a través de las encuestas podemos comparar los niveles de satisfacción expresada de los usuarios y así tomarlos en consideración al momento de planificar y gestionar acciones de mejora en los servicios.



Los datos fueron recogidos desde el 22 abril del 2023 al 15 de junio del 2023, a través de un cuestionario en físico que fue aplicado a los usuarios por directores regionales, directores provinciales y promotores de la DGDC en 14 provincias del país. La muestra utilizada para las encuestas fue de Doscientos ocho (208) personas.

El cuestionario utilizado consta de 10 preguntas, dichas encuestas fueron divididas en Tres (3) grupos los cuales son los servicios que brindamos con más frecuencia la DGDC:

- Organización y Gestión Comunitaria.
- Información, Capacitación y Educación.
- Infraestructuras y Servicios Comunitarios.

La encuesta fue realizada en 14 provincias del país los cuales son:

- | | |
|--|------------------------------|
| 1-Distrito Nacional | 8-Provincia De Peravia |
| 2-Provincia de San Cristóbal | 9-Provincia San José de Ocoa |
| 3-Provincia San Pedro de Macorís | 10-Provincia Hato Mayor |
| 4-Provincia Duarte | 11-Provincia El Seibo |
| 5-Provincia Santiago de los Caballeros | 12-Provincia Dajabon |
| 6-Provincia de Monte Plata | 13-Provincia Pedernales |
| 7-Provincia de Samaná | 14-Provincia La Romana |

En esta encuesta se utilizó el modelo SERVQUAL y se evaluaron 5 dimensiones para valorar la calidad del servicio y con sus diferentes preguntas constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión de todas las unidades de la Dirección de Desarrollo de la Comunidad en pro del beneficio del usuario. Los cinco temas abordados en las encuestas fueron enmarcados en los diferentes puntos generales:

- 1-Elementos tangibles
- 2-Fiabilidad
- 3-Capacidad de respuesta
- 4-Seguridad
- 5-Empatía

Los resultados arrojados por la encuesta aplicada para 208 usuarios fueron evaluados a partir de 5 criterios de calificación, donde del 0 al 3 es insatisfecho, de 4 al 6 es de poco satisfecho y del 7 al 10 satisfecho

FICHA TÉCNICA

- **POBLACIÓN:** 451 solicitudes de servicios presenciales
- **ÁMBITO:** Oficinas regionales y provinciales de la Dirección General de Desarrollo Comunitario- DGDC
- **MUESTRA:** 208 encuestas, con error de un 5%, para un nivel de un 95% de confianza.
- **DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA:**
 - Servicios de Organización y Gestión Comunitaria.....85
 - Servicios de Información, Capacitación y Educación.....71
 - Servicios de Infraestructuras y Servicios Comunitarios.....52
- **METODOLOGÍA UTILIZADA:** cuestionario presencial.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** desde 22 abril del 2023 al 15 de junio del 2023.
- **RESPONSABLES:** Personal Acceso a la información, Departamento de Planificación y Desarrollo, Encargados de Oficinas Regionales y Provinciales de la DGDC.

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
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes
<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 	<ul style="list-style-type: none"> • La confianza en la atención brindada • El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • El trato que le ha dado el personal • La profesionalidad del personal que le atendió 	<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
<ul style="list-style-type: none"> • 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 				<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho

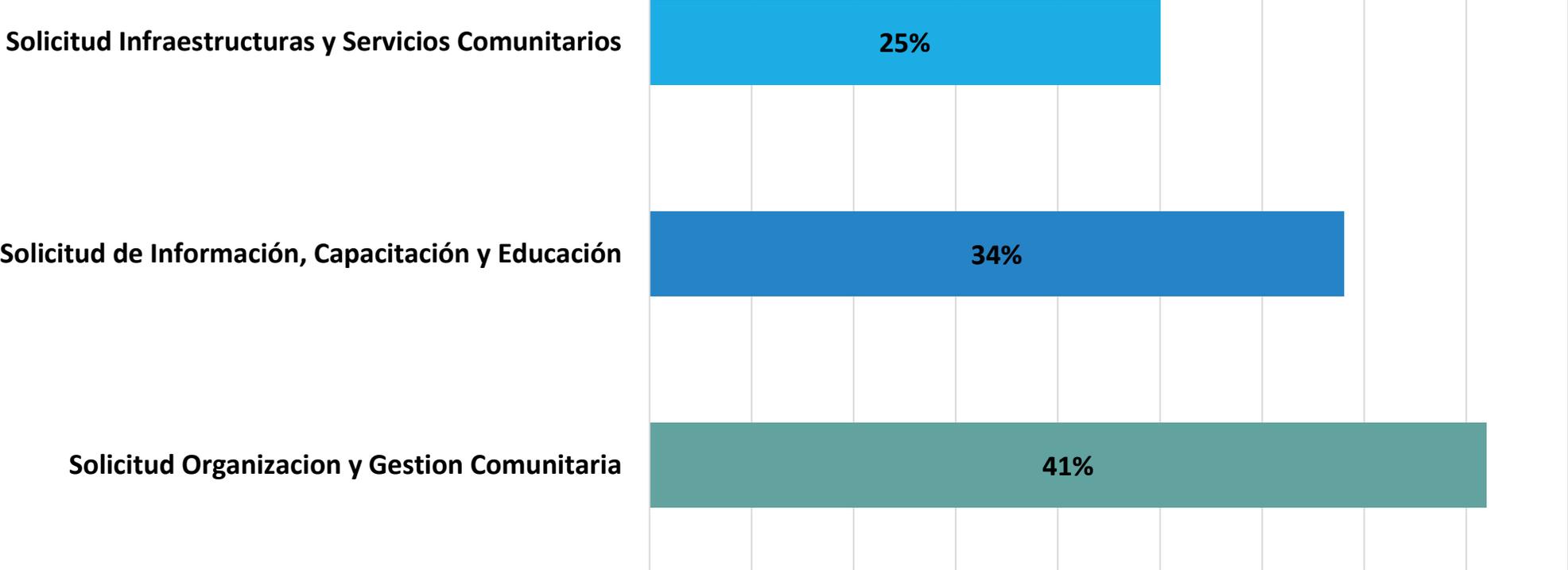


RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS DE MANERA PRESENCIAL A LOS CIUDADANOS

SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS/AS

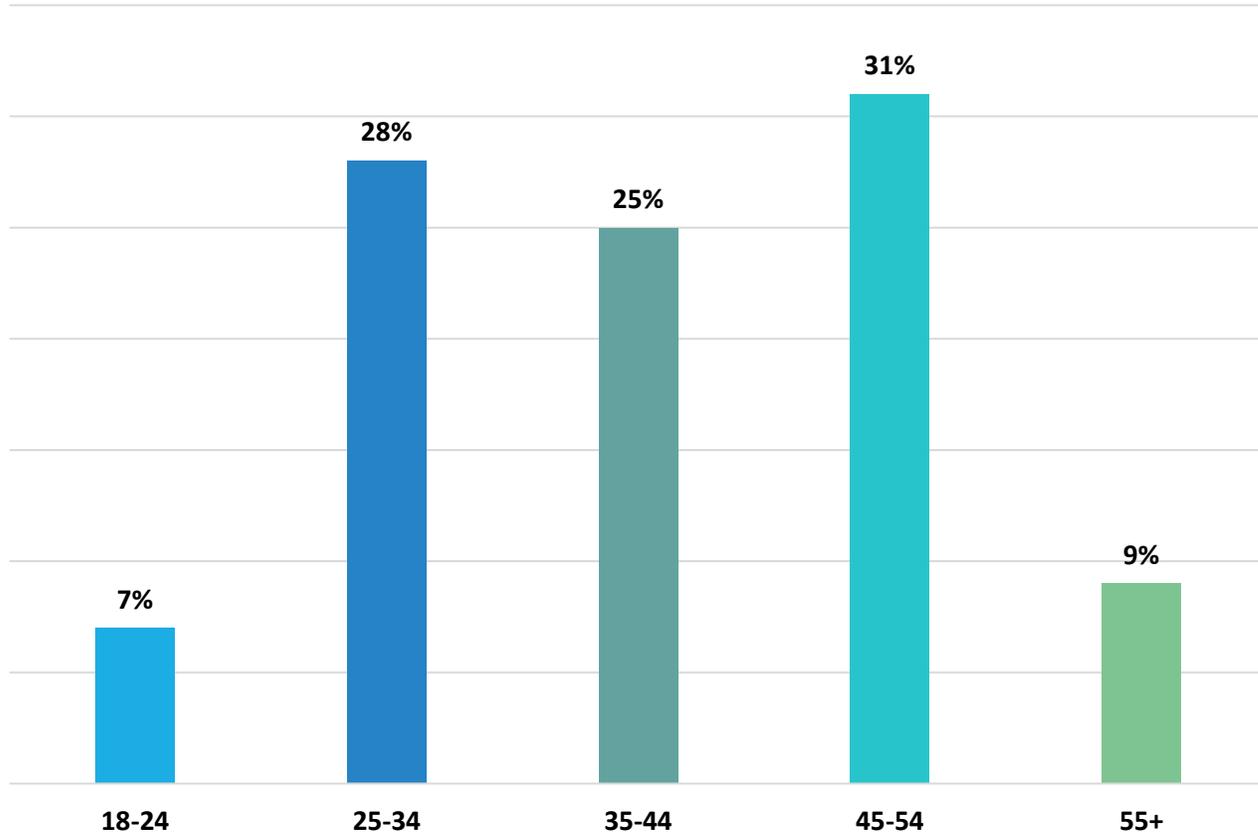
Total de respuestas:
208

Porcentaje de respuesta

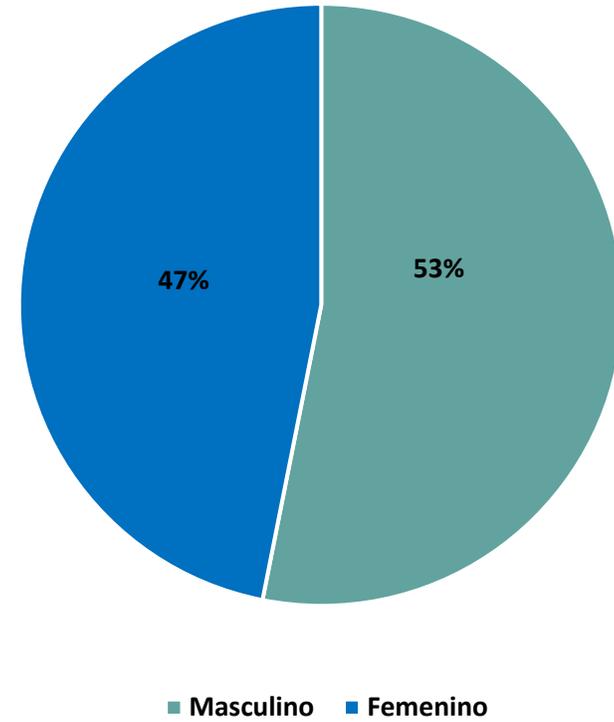


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

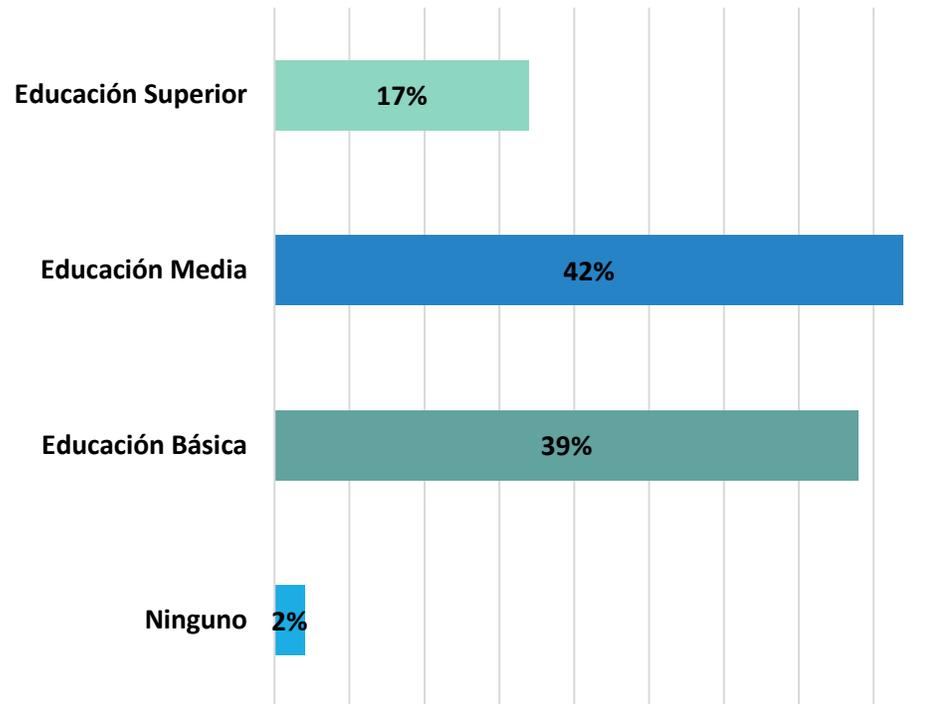
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



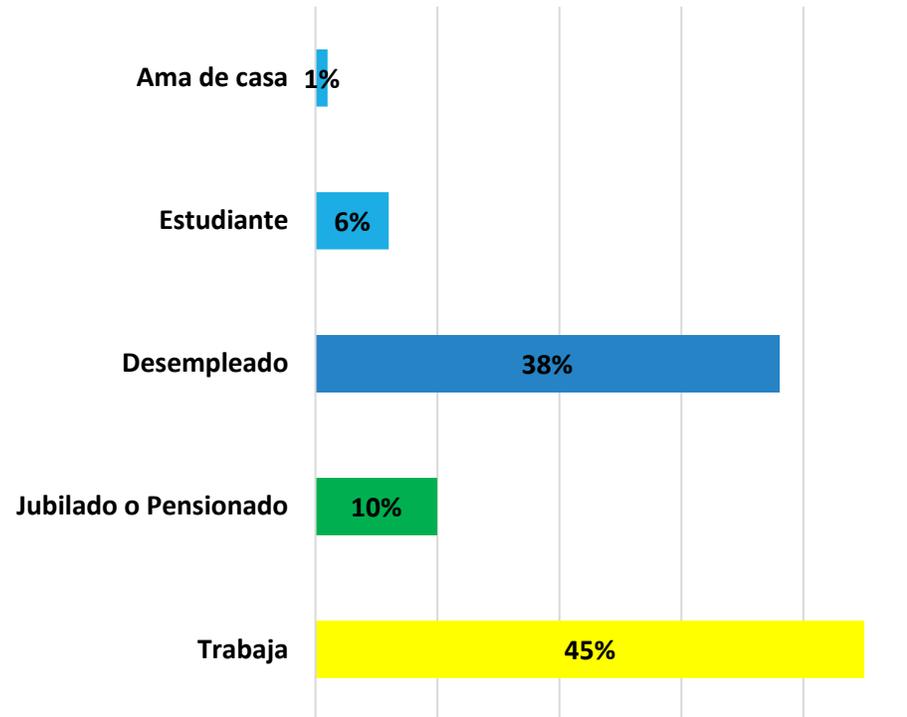
Sexo



Último grado de estudio alcanzado

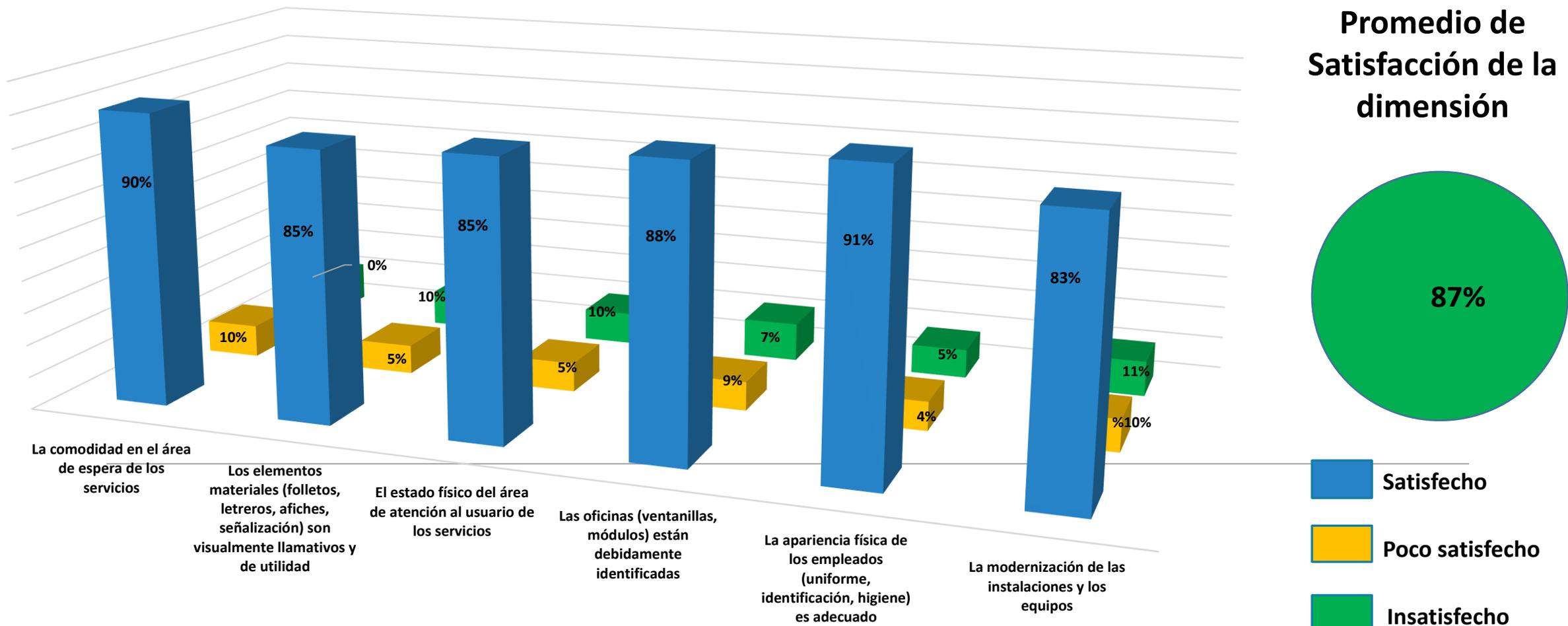


En cuál situación laboral se encuentra actualmente



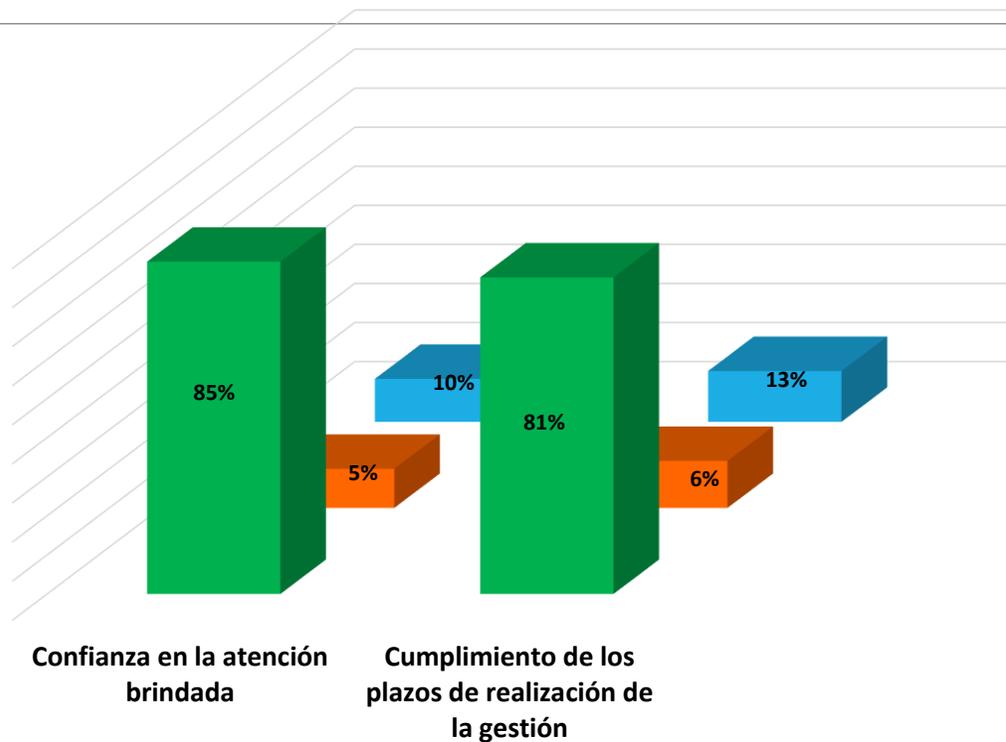
DIMENSIONES DE LA ENCUESTA

DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES

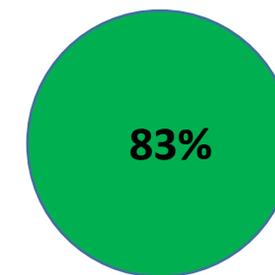


Base: 100% Total Muestra

DIMENSION FIABILIDAD

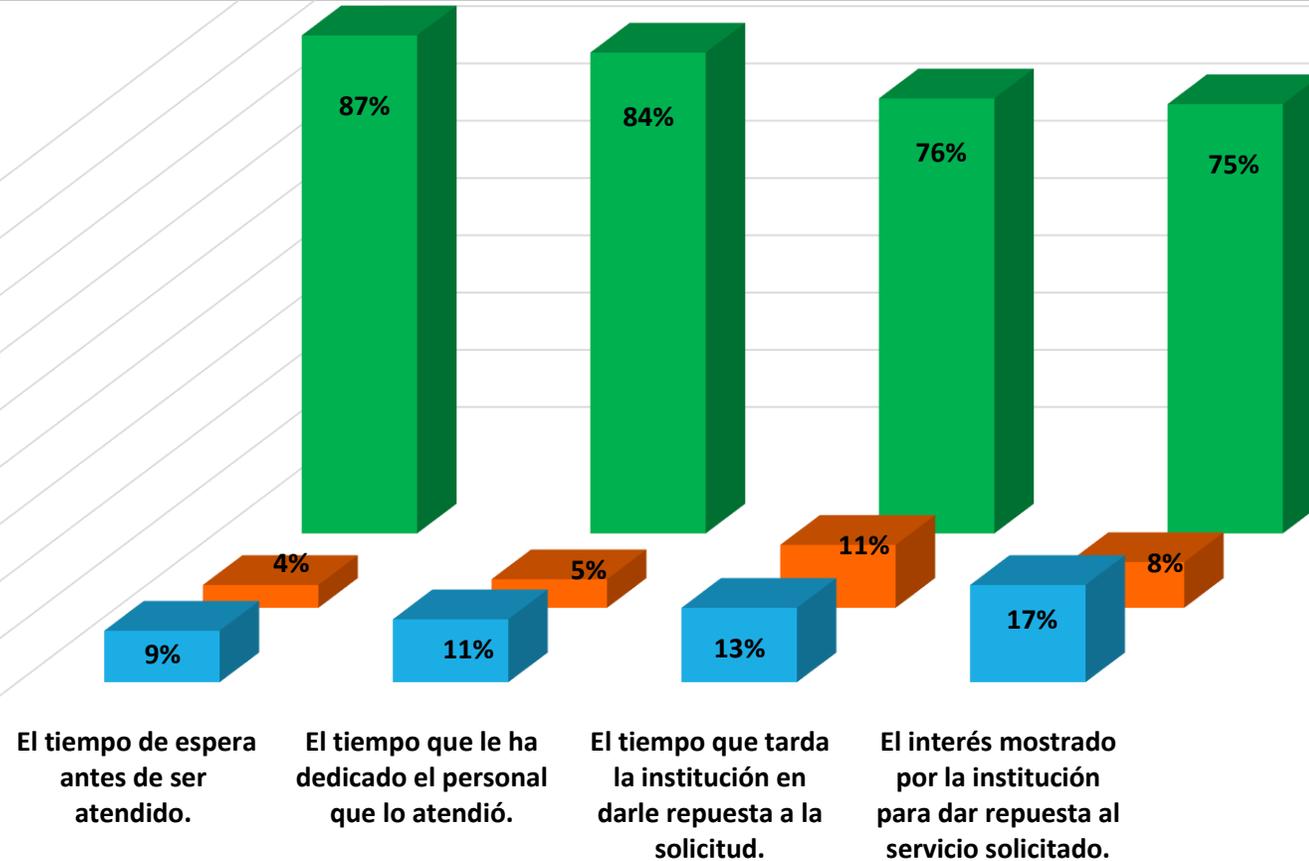


Promedio de Satisfacción de la dimensión

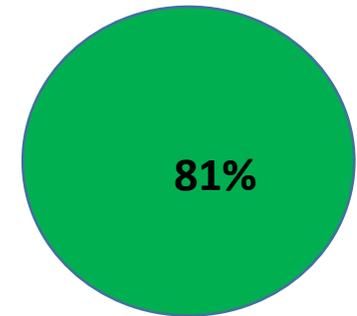


Base: 100% Total Muestra

DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

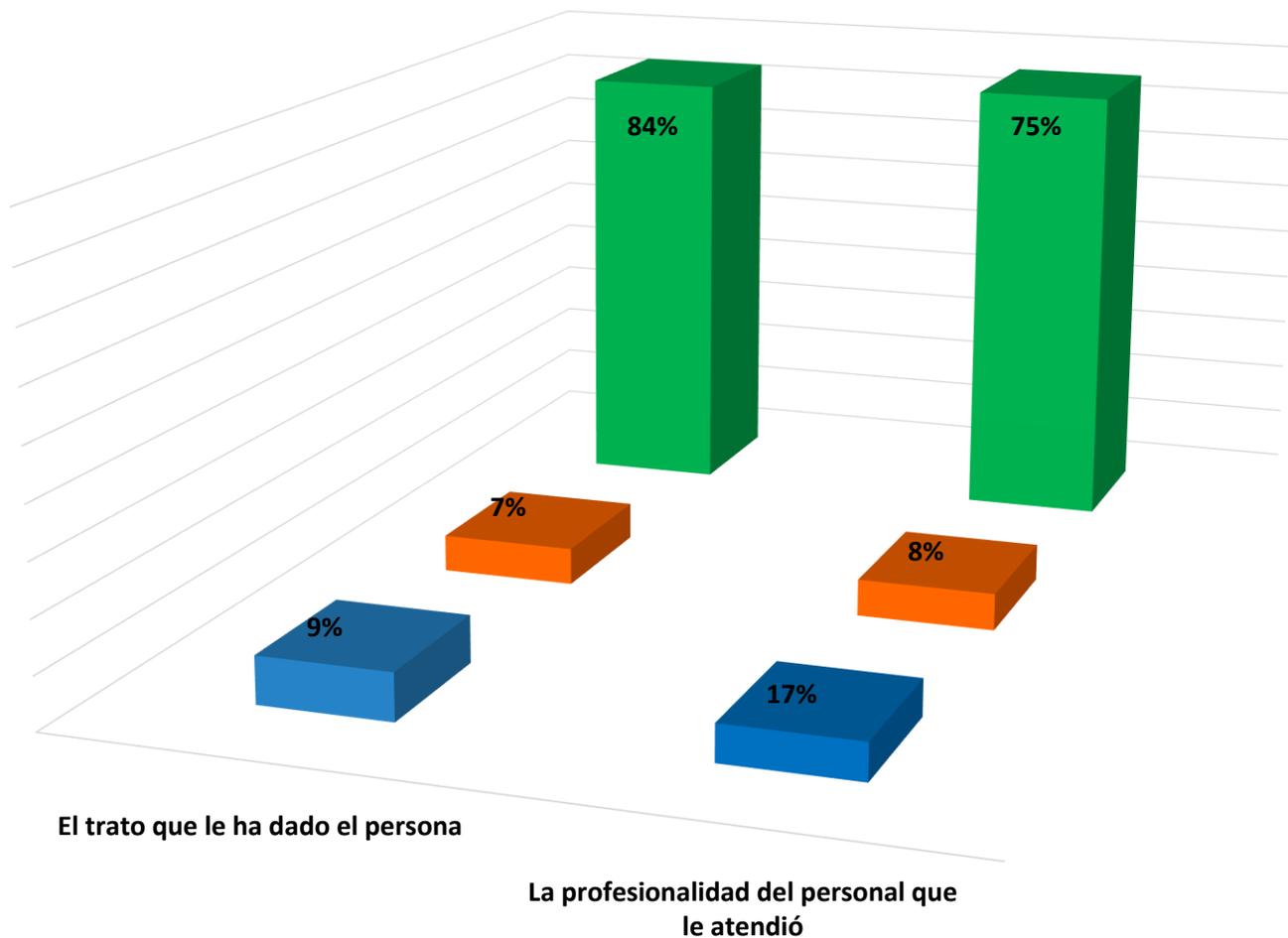


Promedio de Satisfacción de la dimensión

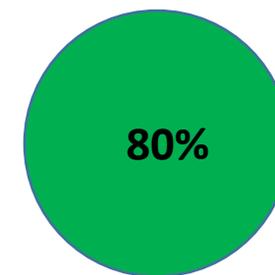


Base: 100% Total Muestra

DIMENSIÓN SEGURIDAD

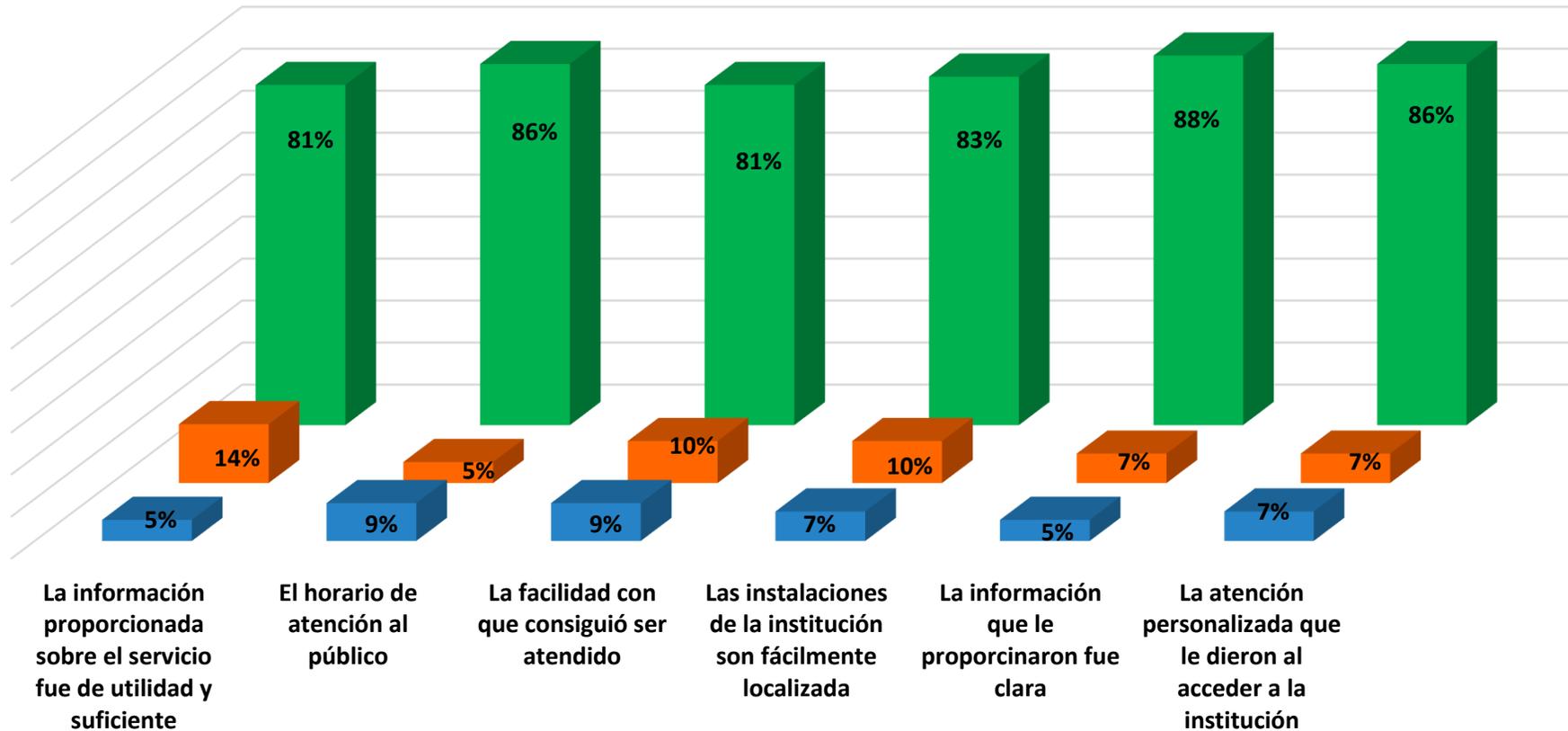


Promedio de Satisfacción de la dimensión

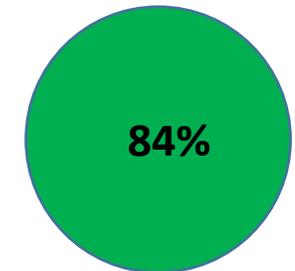


Base: 100% Total Muestra

DIMENSIÓN EMPATIA



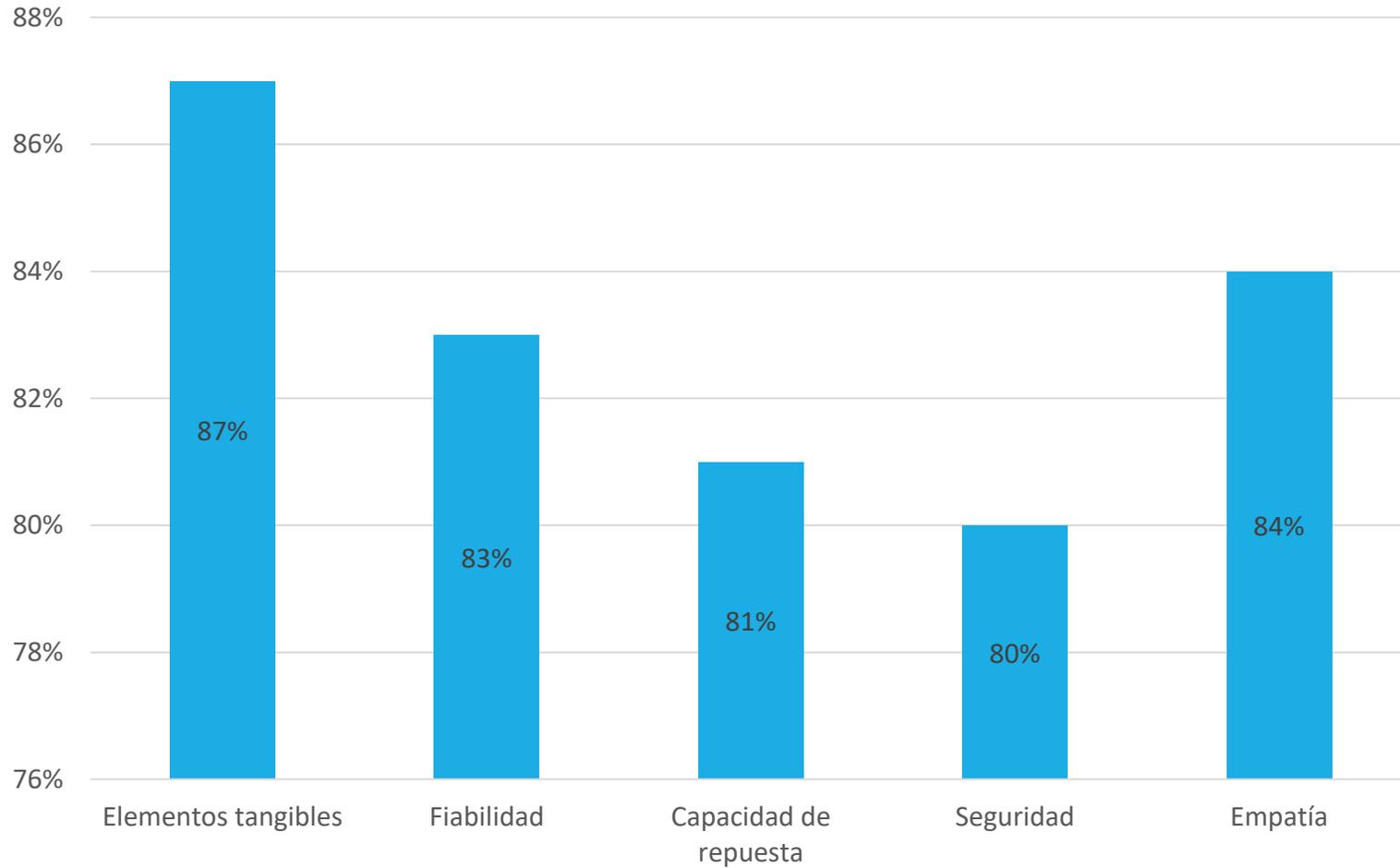
Promedio de Satisfacción de la dimensión



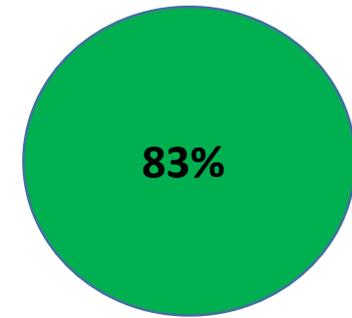
Base: 100% Total Muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES A LOS CIUDADANOS

Medida general de cada dimensión



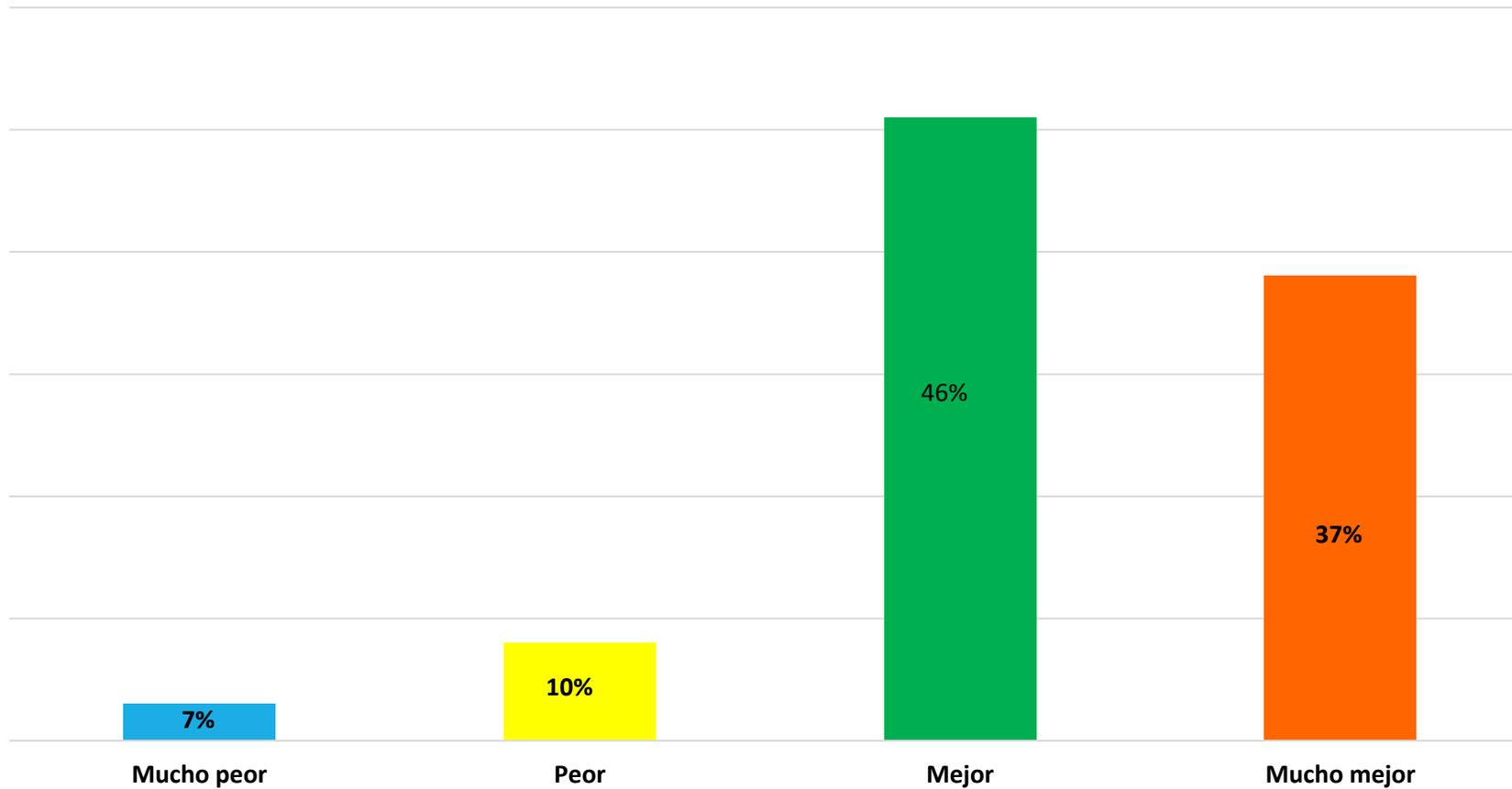
Promedio de satisfacción



Base: 100% de la muestra

SERVICIO ESPERADO

¿el servicio recibido, la ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor?



El 83 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

Base: 100% de la muestra

PLAN DE MEJORA

MODALIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIMENSIÓN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE MEJORA	FECHA INICIO	FECHA FIN	ÁREA RESPONSABLE
Organización y Gestión Comunitaria.	Elementos Tangibles	Servicio al cliente de los empleados de la DGDC.	Impartir cursos a los empleados de esta DGDC, para esforzar la calidez de los servicios ofrecidos.	03/07/2023	29/12/2023	Departamentos de Capacitación.
Información, Capacitación y Educación.	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta de la DGDC a los usuarios que solicitan capacitación.	Reducir el tiempo de respuesta de la DGDC a los usuarios que solicitan capacitación.	03/07/2023	29/12/2023	Departamentos de Planificación y Desarrollo y Departamento de Educación.
Infraestructuras y Servicios Comunitarios.	Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta de la DGDC a los usuarios que solicitan servicios de obras de infraestructuras.	Reducir el tiempo de respuesta de la DGDC a los usuarios que solicitan servicios de obras de infraestructuras.	03/07/2023	29/12/2023	Departamentos de Planificación y Desarrollo y departamento de infraestructura.



DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

ENCUESTA REALIZADA POR EL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA DGDC.

Santa Martinez – Acceso a la Información Pública

Jennyfer Yahaira – Analista Recursos Humanos

Luis de León – Encargado de Tecnología

Av. George Washington Esq. Héroes de Luperón, La Feria,
Santo Domingo, D.N. República Dominicana, Tel.: (809) 533-3131, Ext. 281
contacto@dgdc.gob.do