



Oficina Nacional de Evaluación Sísmica  
y Vulnerabilidad de Infraestructura  
y Edificaciones

# **Informe sobre la Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructuras y Edificaciones (ONESVIE) Junio 2023**

# 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 A USUARIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>20</b>

# INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Resolución Núm. 03 2019 requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la norma ISO 9001 2015, la Oficina Nacional de Evaluación Sísmica Vulnerabilidad de Infraestructura y Edificaciones (ONESVIE) a través de las Direcciones Científico Sismorresistente y Regional, ha aplicado la encuesta de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial.

Para la aplicación de la encuesta, se ha utilizado el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cuatro dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. La encuesta fue realizada durante el mes de junio 2023 y los servicios considerados fueron los ofrecidos durante los meses de diciembre 2022 a febrero 2023.

A continuación, presentamos el informe de los resultados obtenido.

# FICHA TÉCNICA



<b>Población</b>	<b>Servicios a Usuarios Institucionales 19.</b>																						
<b>Ámbito</b>	Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructuras y Edificaciones- Onesvie Sede Central y Oficinas Regionales (Puerto Plata, Santiago, La Romana y Barahona).																						
<b>Muestra</b>	Estratificar la muestra por servicio. Servicio I: Evaluación Visual Rápida: <b>8 mensual</b> Servicio II: Evaluación Detallada: <b>1 mensual</b>  <i><b>Nota:</b> las encuestas se estarán realizando por el método de sondeo, debido a la baja cantidad de solicitudes mensuales.</i>																						
<b>Método a utilizar</b>	Vía correo electrónico.																						
<b>Fecha de levantamiento</b>	Trimestre diciembre 2022 – febrero 2023 <b>(Desde 07 de junio hasta el 15 de junio)</b>																						
<b>Responsables</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"><b>Aplicar la encuesta:</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección Científica Sismorresistente</td> <td>Lic. Belkis Julianna Bautista Salvador</td> </tr> <tr> <td>Dirección De Investigación y Desarrollo.</td> <td>Sr. Wilson José Beliard Pérez</td> </tr> <tr> <td>Dirección Regional</td> <td></td> </tr> <tr> <td> <table border="1"> <tr><td>Puerto Plata</td></tr> <tr><td>Barahona</td></tr> <tr><td>Santiago</td></tr> <tr><td>La Romana</td></tr> </table> </td> <td> <table border="1"> <tr><td>Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández</td></tr> <tr><td>Ing. Miguel López Cuevas</td></tr> <tr><td>Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo</td></tr> <tr><td>Ing. Flavio Enrique García Perez</td></tr> </table> </td> </tr> <tr> <th colspan="2"><b>Procesar la información:</b></th> </tr> <tr> <td>Departamento de Planificación y Desarrollo</td> <td>Lic. Luz Del Alba Martínez Campana</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Aplicar la encuesta:</b>		Dirección Científica Sismorresistente	Lic. Belkis Julianna Bautista Salvador	Dirección De Investigación y Desarrollo.	Sr. Wilson José Beliard Pérez	Dirección Regional		<table border="1"> <tr><td>Puerto Plata</td></tr> <tr><td>Barahona</td></tr> <tr><td>Santiago</td></tr> <tr><td>La Romana</td></tr> </table>	Puerto Plata	Barahona	Santiago	La Romana	<table border="1"> <tr><td>Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández</td></tr> <tr><td>Ing. Miguel López Cuevas</td></tr> <tr><td>Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo</td></tr> <tr><td>Ing. Flavio Enrique García Perez</td></tr> </table>	Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández	Ing. Miguel López Cuevas	Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo	Ing. Flavio Enrique García Perez	<b>Procesar la información:</b>		Departamento de Planificación y Desarrollo	Lic. Luz Del Alba Martínez Campana
<b>Aplicar la encuesta:</b>																							
Dirección Científica Sismorresistente	Lic. Belkis Julianna Bautista Salvador																						
Dirección De Investigación y Desarrollo.	Sr. Wilson José Beliard Pérez																						
Dirección Regional																							
<table border="1"> <tr><td>Puerto Plata</td></tr> <tr><td>Barahona</td></tr> <tr><td>Santiago</td></tr> <tr><td>La Romana</td></tr> </table>	Puerto Plata	Barahona	Santiago	La Romana	<table border="1"> <tr><td>Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández</td></tr> <tr><td>Ing. Miguel López Cuevas</td></tr> <tr><td>Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo</td></tr> <tr><td>Ing. Flavio Enrique García Perez</td></tr> </table>	Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández	Ing. Miguel López Cuevas	Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo	Ing. Flavio Enrique García Perez														
Puerto Plata																							
Barahona																							
Santiago																							
La Romana																							
Ing. Marian Joselyn Vargas Hernández																							
Ing. Miguel López Cuevas																							
Arq. Carmen Dionnis Martínez Castillo																							
Ing. Flavio Enrique García Perez																							
<b>Procesar la información:</b>																							
Departamento de Planificación y Desarrollo	Lic. Luz Del Alba Martínez Campana																						

# METODOLOGÍA

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las **cuatro (4) 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/clientes institucionales.

## 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

### 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).

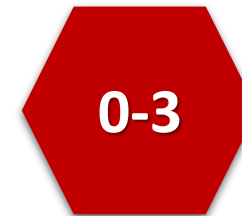
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



5/7/2023

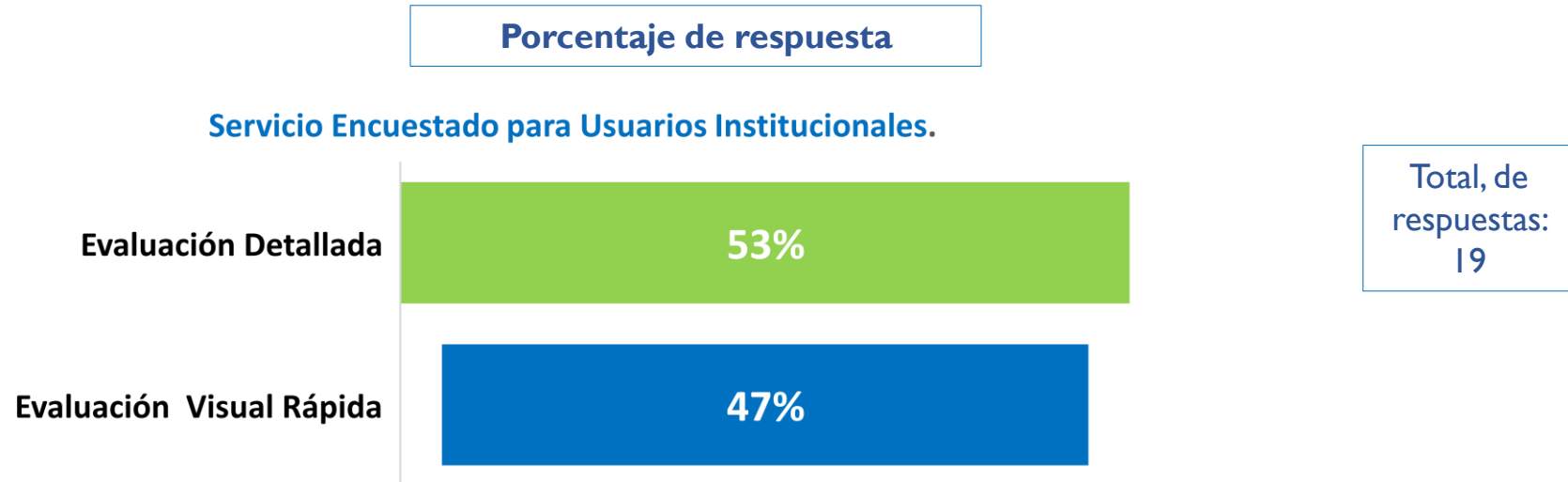
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

## Servicios ofrecidos a usuarios institucionales





# Servicios encuestados a Usuarios Institucionales

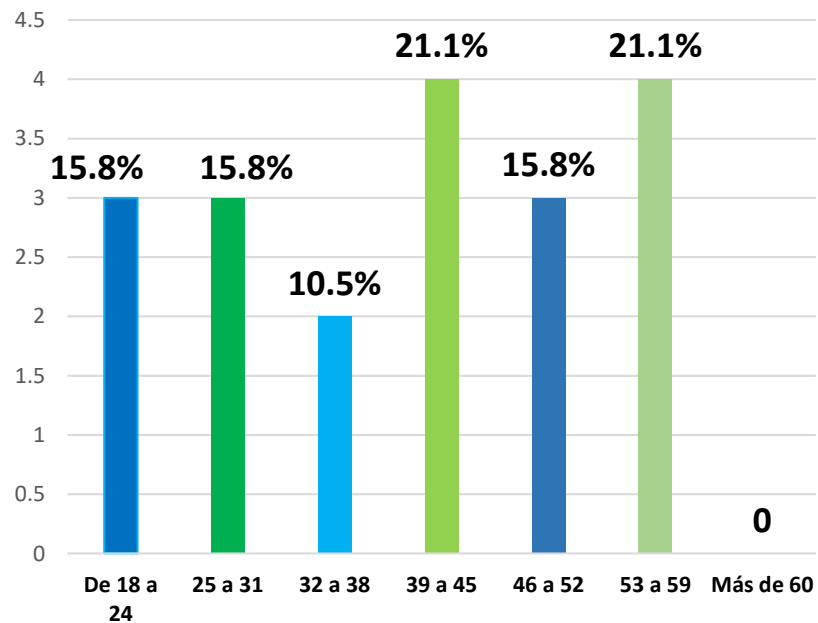


Base: 100% Total muestra

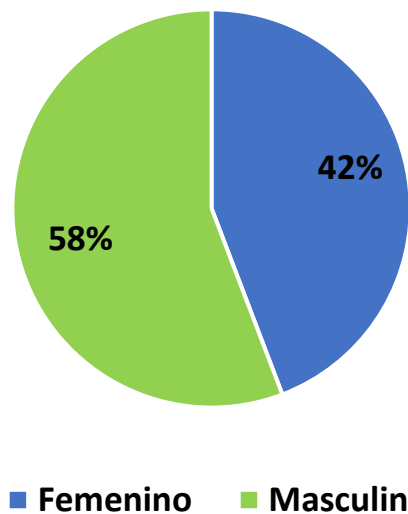


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS INSTITUCIONALES

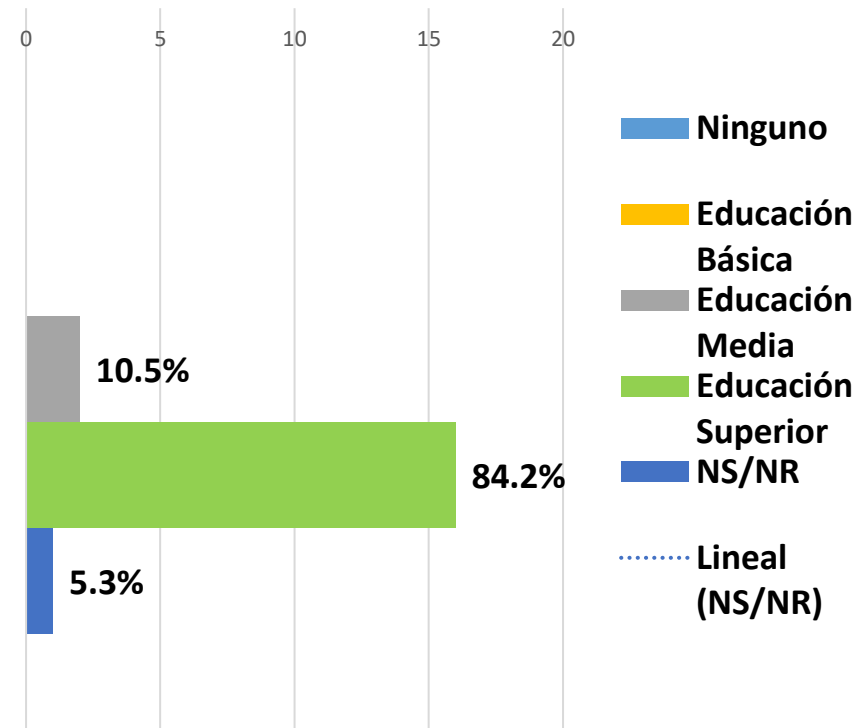
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



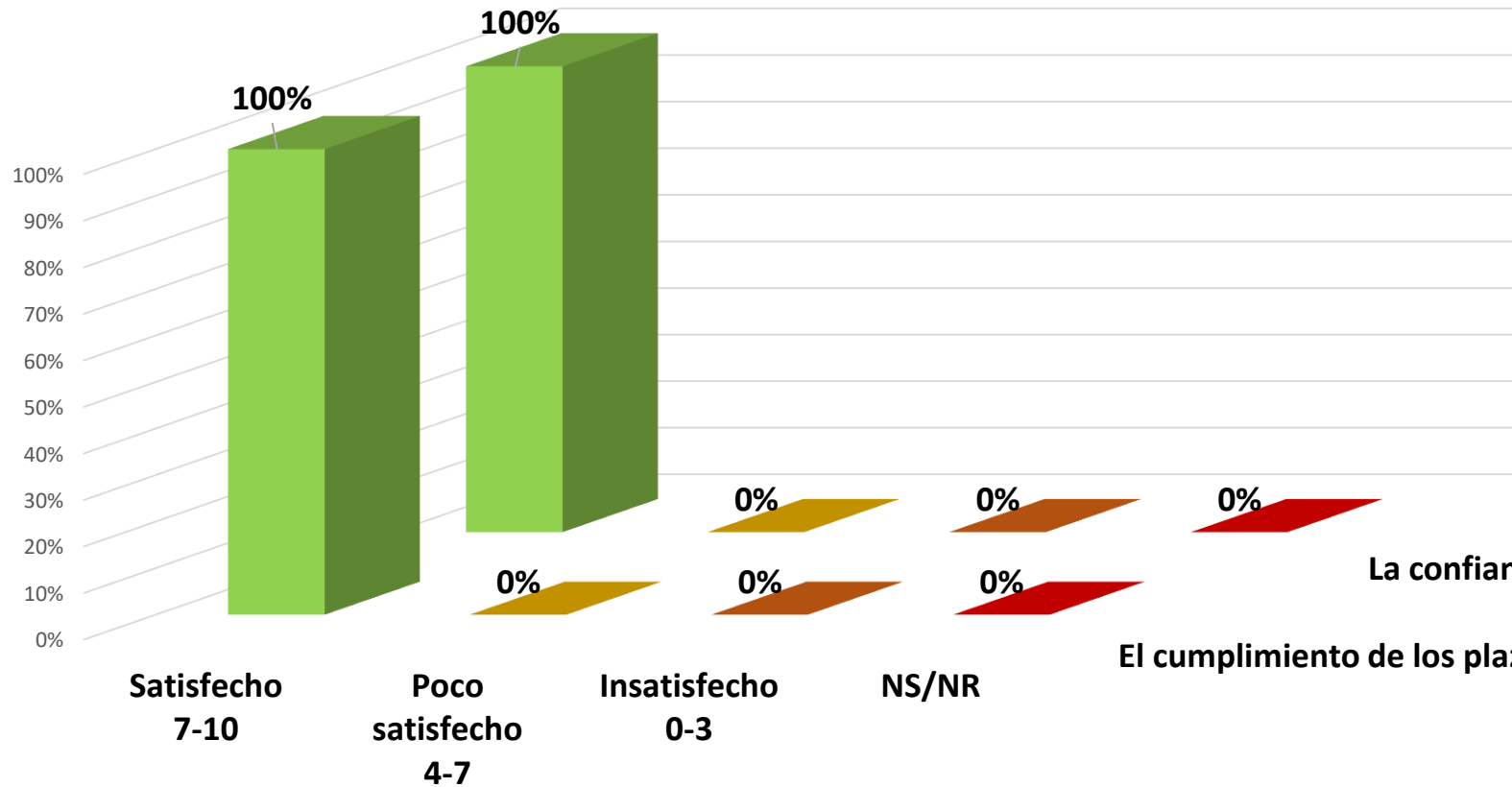
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



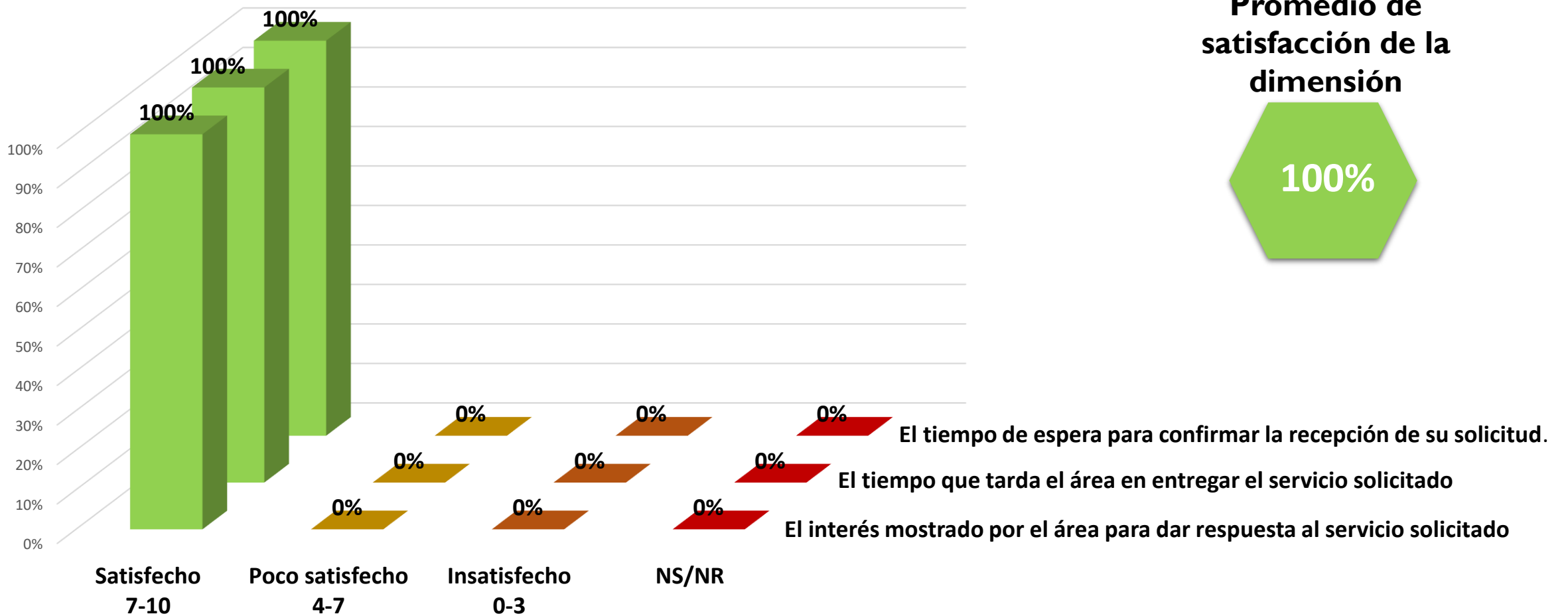
**Promedio de satisfacción de la dimensión**



La confianza en la atención brindada

El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

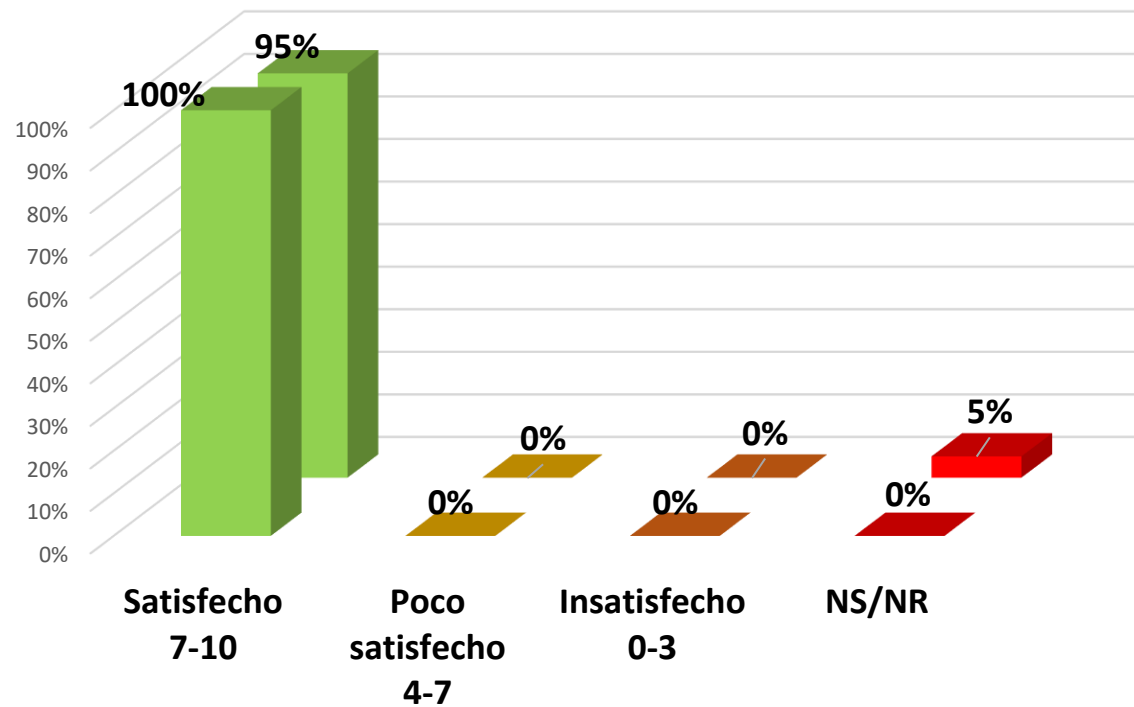
# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



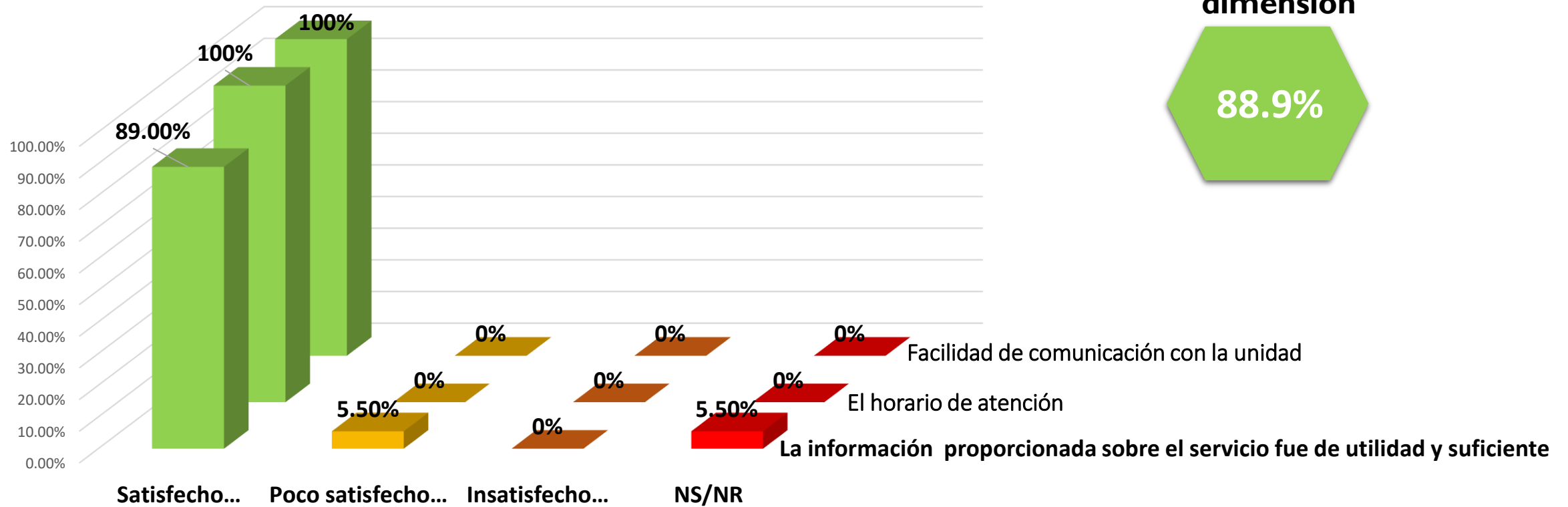
La profesionalidad del personal que la atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

El trato que le ha dado el personal

Base: 100% Total muestra



# DIMENSIÓN: EMPATÍA

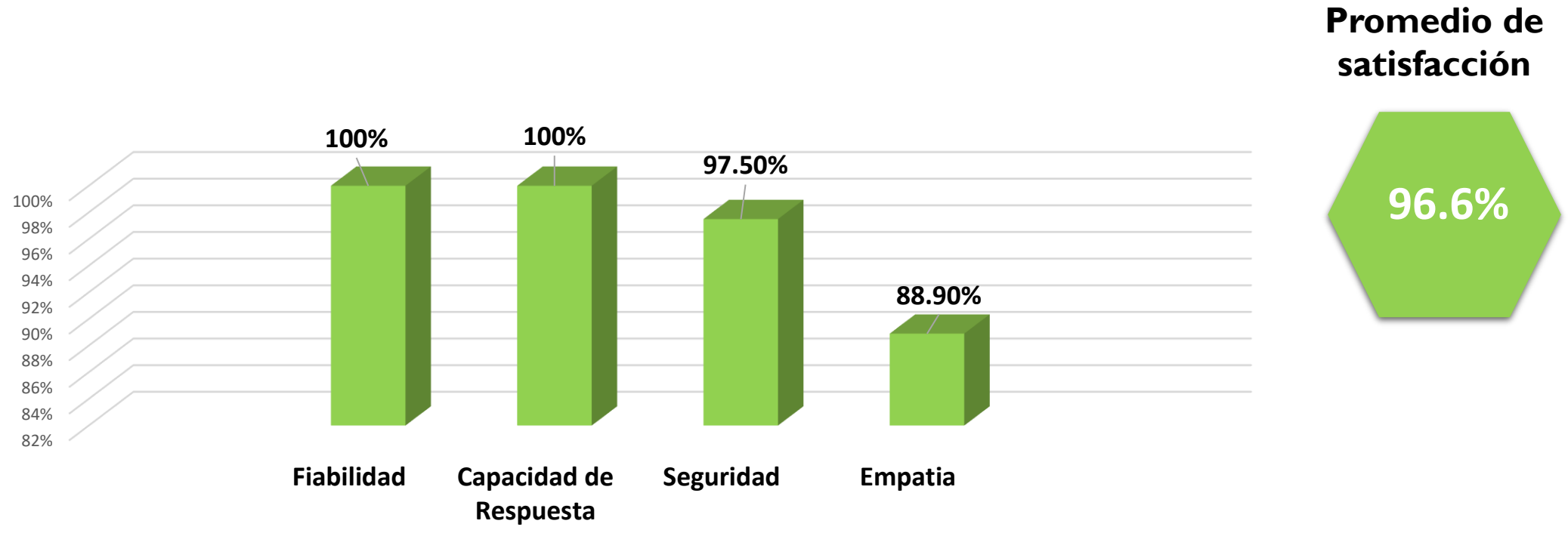


Base: 100% Total muestra



# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Expresado en %

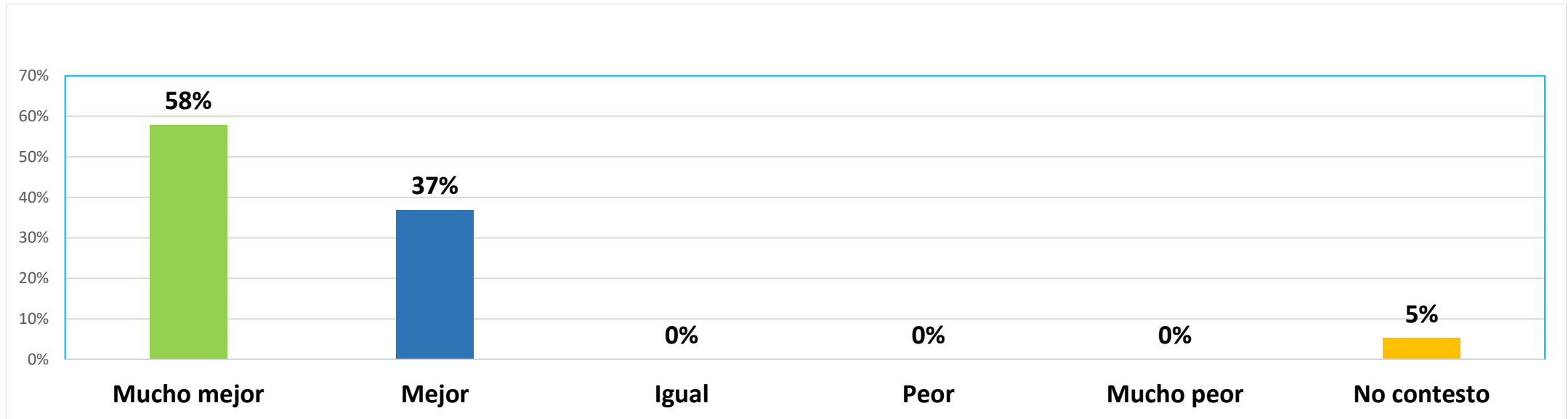
Base: 100% Total muestra





# SERVICIO ESPERADO

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



*El 95% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba*

Base: 100% Total muestra



# Expectativa Servicios a usuarios institucionales

## Expectativa de usuarios

95%

**Porcentaje de Satisfacción  
de servicios a Usuarios institucionales (a  
usuarios de otras instituciones)**

*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 Onesvie 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios Institucionales	Empatía	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente	Realizar Tips informativos de sobre los servicios que ofrece la Institución en la página Web y redes sociales.	Jul-23	Dic 2023	Dirección de Comunicación