



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Proyectos Estratégicos y Especiales

PROPEEP

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS PROPEEP, JULIO 2023

INFORME FINAL DE RESULTADOS

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Proyectos Estratégicos y Especiales, en su rol como entidad gubernamental que contribuye al logro de las Metas Presidenciales de reducción de la pobreza y la exclusión social, tiene como una de sus funciones principales articular con otras instituciones públicas, la ejecución de las Jornadas de Inclusión Social, con el objetivo de ofrecer servicios que faciliten el cumplimiento de las mencionadas metas.

En el marco de las JIS, PROPEEP ofrece un catálogo de servicios directos a usuarios-ciudadanos de manera presencial, promoviendo una mejora en la calidad de vida y los niveles de desarrollo territorial.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados por PROPEEP de manera directa y presencial durante el periodo I ero. al 30 de Julio 2023.

INDICE

▪ INTRODUCCIÓN	2
▪ FICHA TÉCNICA	4
▪ DIMENSIONES E INDICADORES MODELO SERVQUAL	6
▪ RESULTADOS DE SATISFACCIÓN	9
▪ SERVICIOS EVALUADOS	10
▪ NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL	11
▪ SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO	16
▪ PERFIL DEL ENTREVISTADO	18
▪ PLAN DE ACCION	21

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA 2023

FICHA TÉCNICA 2023			
Universo	El promedio mensual de Personas Beneficiarias de servicios presenciales de PROPEEP que asistieron a las jornadas de Inclusión Social de enero - julio del 2023 es de 2,024.		
Ámbito	Serán encuestados los beneficiarios de Jornadas de Inclusión a nivel Nacional, desde la SEDE de PROPEEP.		
Muestra	La muestra estratificada con un error máximo de 5.0 % y una confiabilidad de 95% para servicios presenciales ofrecidos por PROPEEP es:		
Inclusión Juvenil	94		
Registro Civil	75		
Taller de Articulación	58		
Pelotas Deportivas	5		
Taller de Capacitación	92		
Método a utilizar	Encuesta personal, administrada vía telefónica		
Fecha de levantamiento	Del 1ero. Al 15 de septiembre 2023		
Realización	Equipo multidisciplinario formado por tres encuestadoras, supervisora, encargado de campo, director técnico, director general.		
Responsables	El personal responsable de la encuesta en sus diferentes etapas (Diseño, Planificación, Recolección, Elaboración, y Análisis) son colaboradores de la Dirección de Planificación y Desarrollo, pertenecientes a las áreas de: Calidad y Estadística. Se seleccionaron 7 personas:	Lista de participantes	
		No.	Encuestador y supervisores
		1	Yudelis Martinez
		2	Elianny Portorreal
		3	Iris Peña
		4	Betty Lopez
		5	Enrique Baltazar
		6	Guillermo Mateo
7	Luis M Pou		

SATISFACCIÓN GENERAL DE LA GESTION DE PROPEEP

DIMENSIONES MODELO SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

D1. ELEMENTOS TANGIBLES: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

D2. FIABILIDAD

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

D3. CAPACIDAD DE RESPUESTA:

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

D4. SEGURIDAD:

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

D5. EMPATÍA :

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Los parámetros utilizados para establecer los niveles de satisfacción son los sugeridos por el MAP para las encuestas de esta naturaleza. 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



28/9/2023

INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DE PROPEEP

SEGÚN DIMENSIONES SERVQUAL, 2023

D1 ELEMENTOS TANGIBLES	D2 FIABILIDAD		
<p>D1-1 la comodidad en el área de espera de los servicios, en la Institución</p> <p>D1-2 los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad</p> <p>D1-3 el estado físico del área de atención al usuario de los servicios</p> <p>D1-4 las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificados</p> <p>D1-5 la apariencia física de los empleados (Uniformes, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrece?</p> <p>D1-6 la modernización de las instalaciones y los equipos</p>	<p>D2-1 la confianza en la atención brindada</p> <p>D2-2 el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión</p>		
<th data-bbox="76 936 975 976">D5 EMPATÍA</th> <td data-bbox="1011 658 1958 729"> <th data-bbox="1011 658 1958 729">D3 CAPACIDAD DE RESPUESTAS</th> </td>	D5 EMPATÍA	<th data-bbox="1011 658 1958 729">D3 CAPACIDAD DE RESPUESTAS</th>	D3 CAPACIDAD DE RESPUESTAS
<p>D5-1 la información que le han proporcionado sobre servicio fue de utilidad y suficiente</p> <p>D5-2 el horario de atención al público</p> <p>D5-3 la facilidad con que consiguió ser atendido</p> <p>D5-4 las instalaciones de la Institución son fácilmente localizables</p> <p>D5-5 la información que le proporcionaron, fue clara</p> <p>D5-6 la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución</p>	<p>D3-1 el tiempo de espera antes de ser atendido</p> <p>D3-2 el tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió</p> <p>D3-3 el tiempo que tarda la Institución para dar respuesta al servicio solicitado</p> <p>D3-4 El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado</p>		
<th data-bbox="76 1136 975 1176">D4 SEGURIDAD</th> <td data-bbox="1011 1136 1958 1176"> <th data-bbox="1011 1136 1958 1176">D4 SEGURIDAD</th> </td>	D4 SEGURIDAD	<th data-bbox="1011 1136 1958 1176">D4 SEGURIDAD</th>	D4 SEGURIDAD
	<p>D4-1 el trato que le ha dado el personal</p> <p>D4-2 la profesionalidad del personal que le atendió</p>		

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios
ofrecidos de
manera
presencial a
beneficiarios-
ciudadanos en las
Jornadas de
Inclusión Social,
PROPEEP , Julio
2023

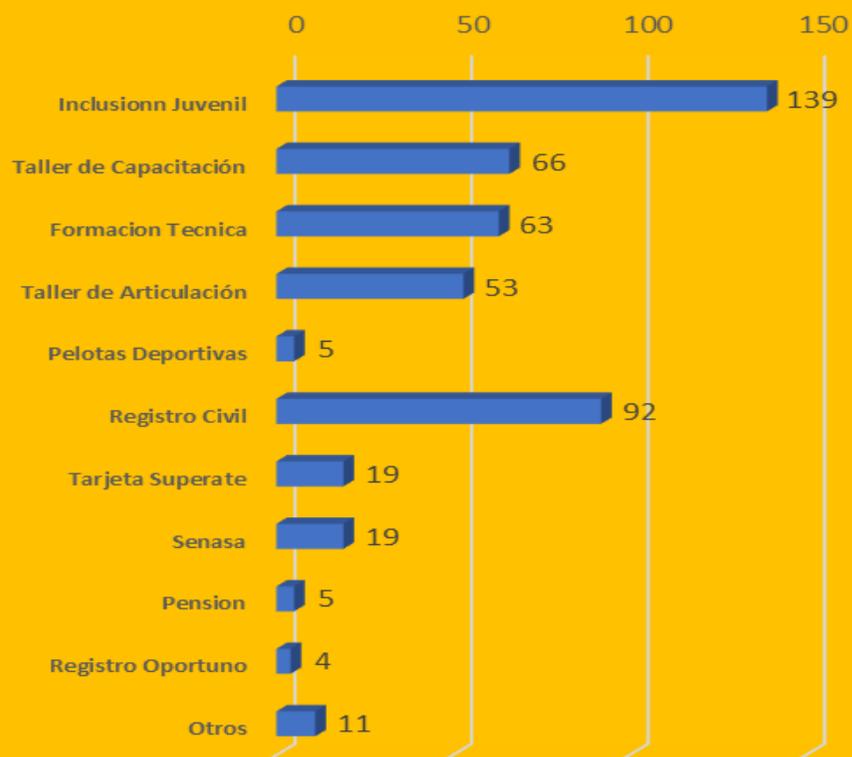
SERVICIOS EVALUADOS EN JORNADAS DE INCLUSION SOCIAL- JUL-2023

Beneficiarios Entrevistados Según Servicios

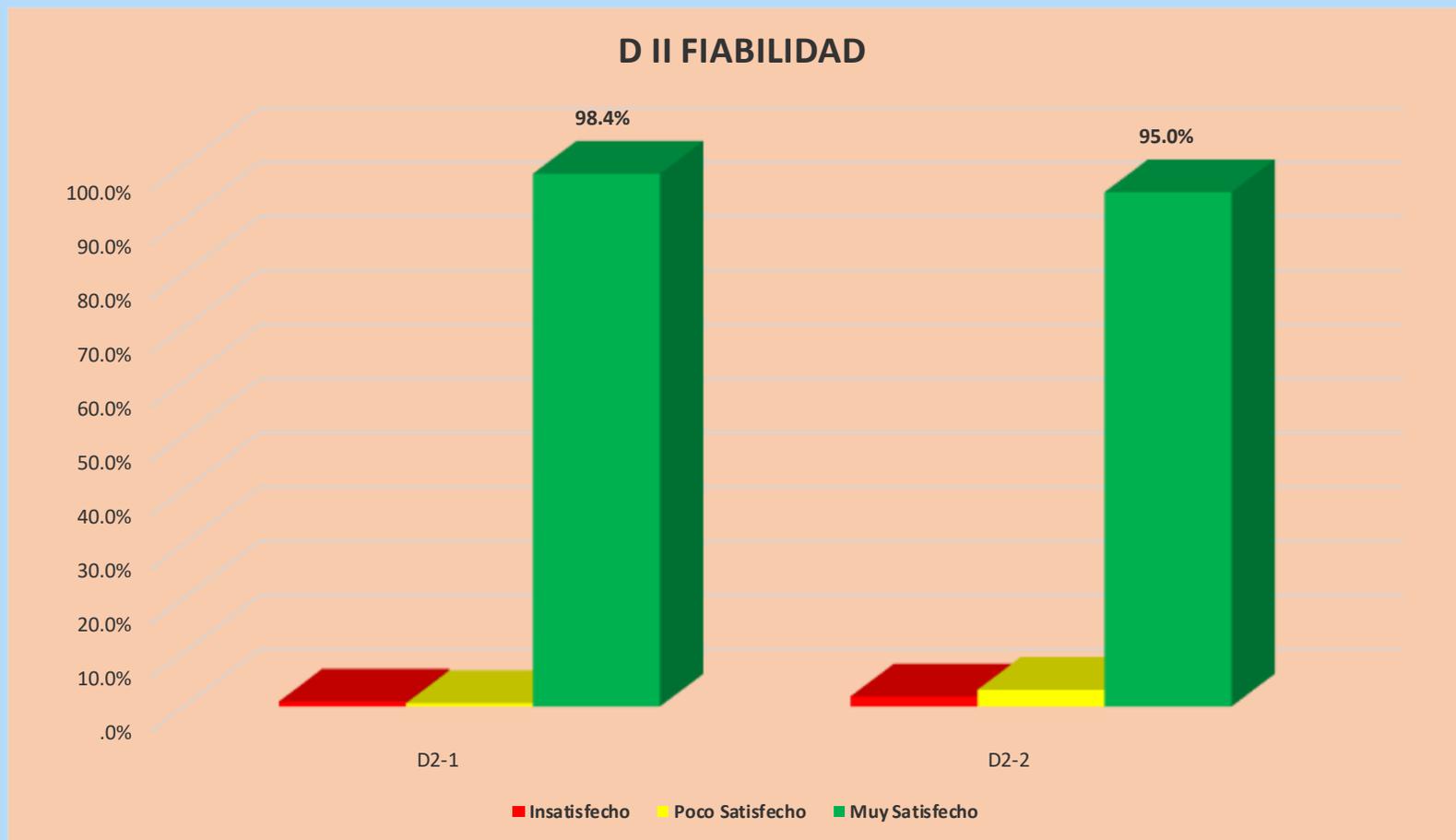
Tipo de Servicios	Servicios prestados	% de Beneficiarios
Inclusión Juvenil	139	43%
Taller de Capacitación	66	20%
Formación Técnica	63	20%
Taller de Articulación	53	16%
Pelotas Deportivas	5	2%
Registro Civil	92	29%
Tarjeta Supérate	19	6%
SENASA	19	6%
Pensión	5	2%
Registro Oportuno	4	1%
Otros	11	3%

Fuente: Base de datos encuesta telefónica agosto 2023

Beneficiarios según Servicios Evaluados



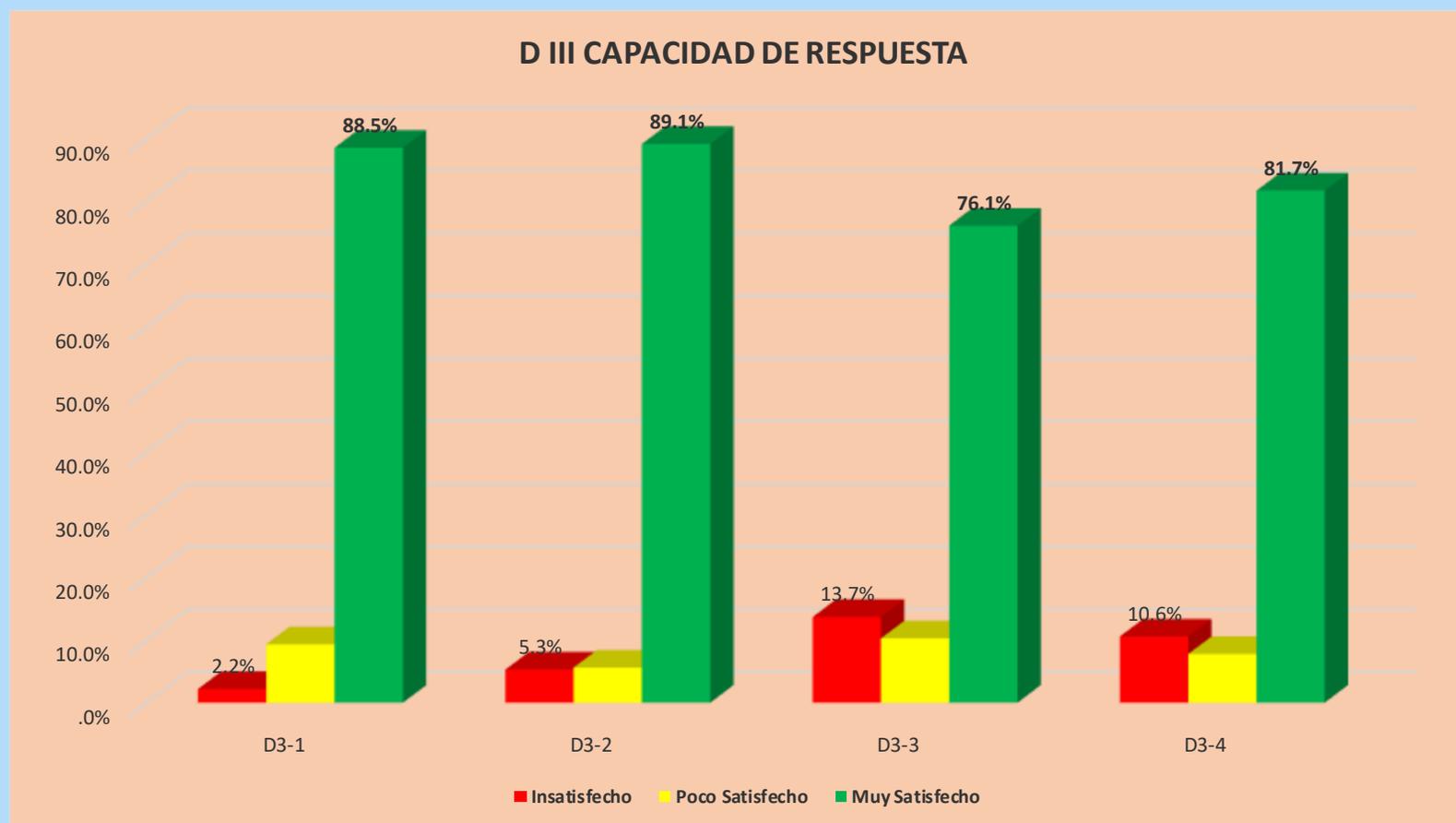
D.II FIABILIDAD



Satisfacción promedio



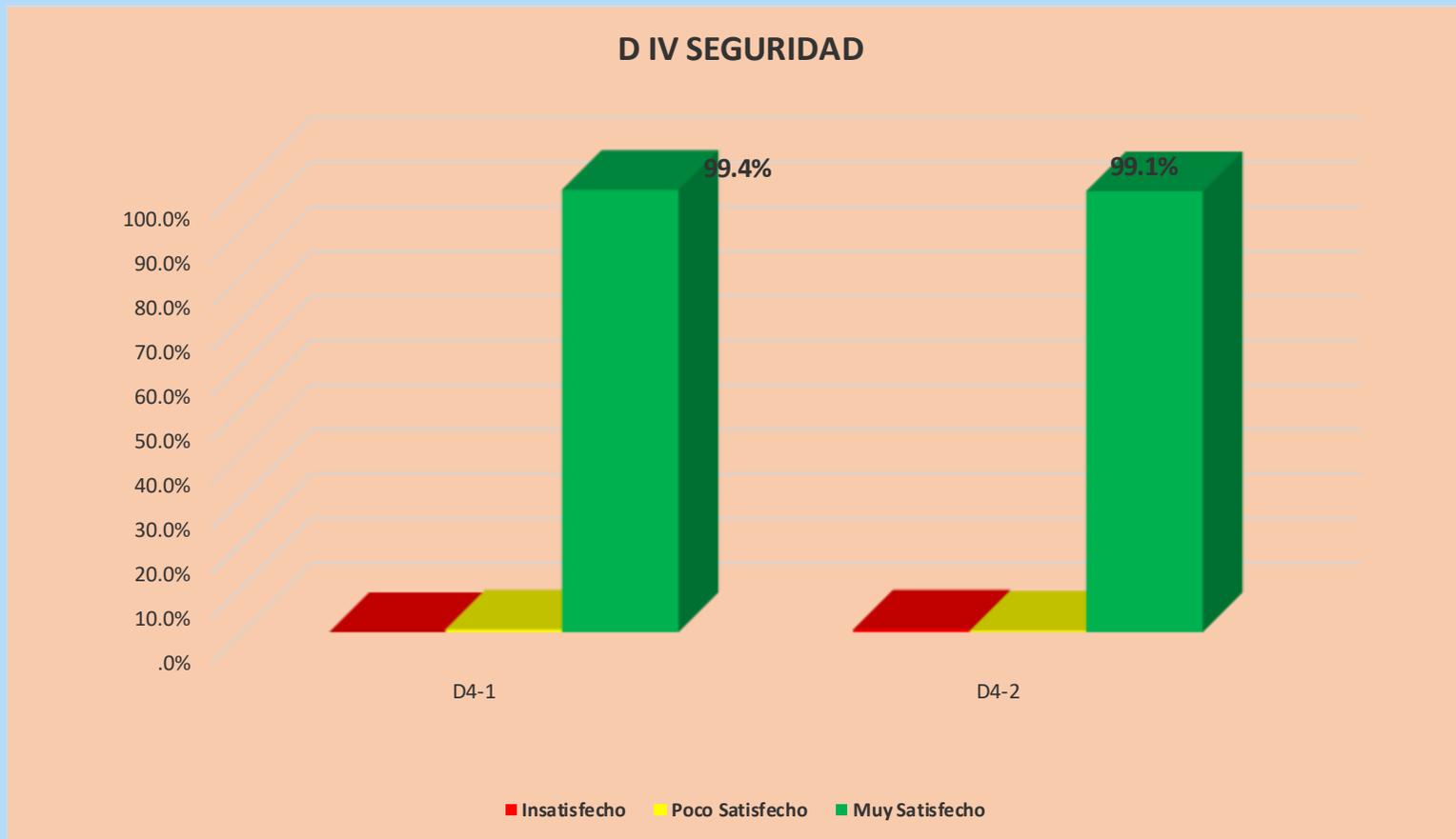
D.III CAPACIDAD DE RESPUESTA



Satisfacción promedio



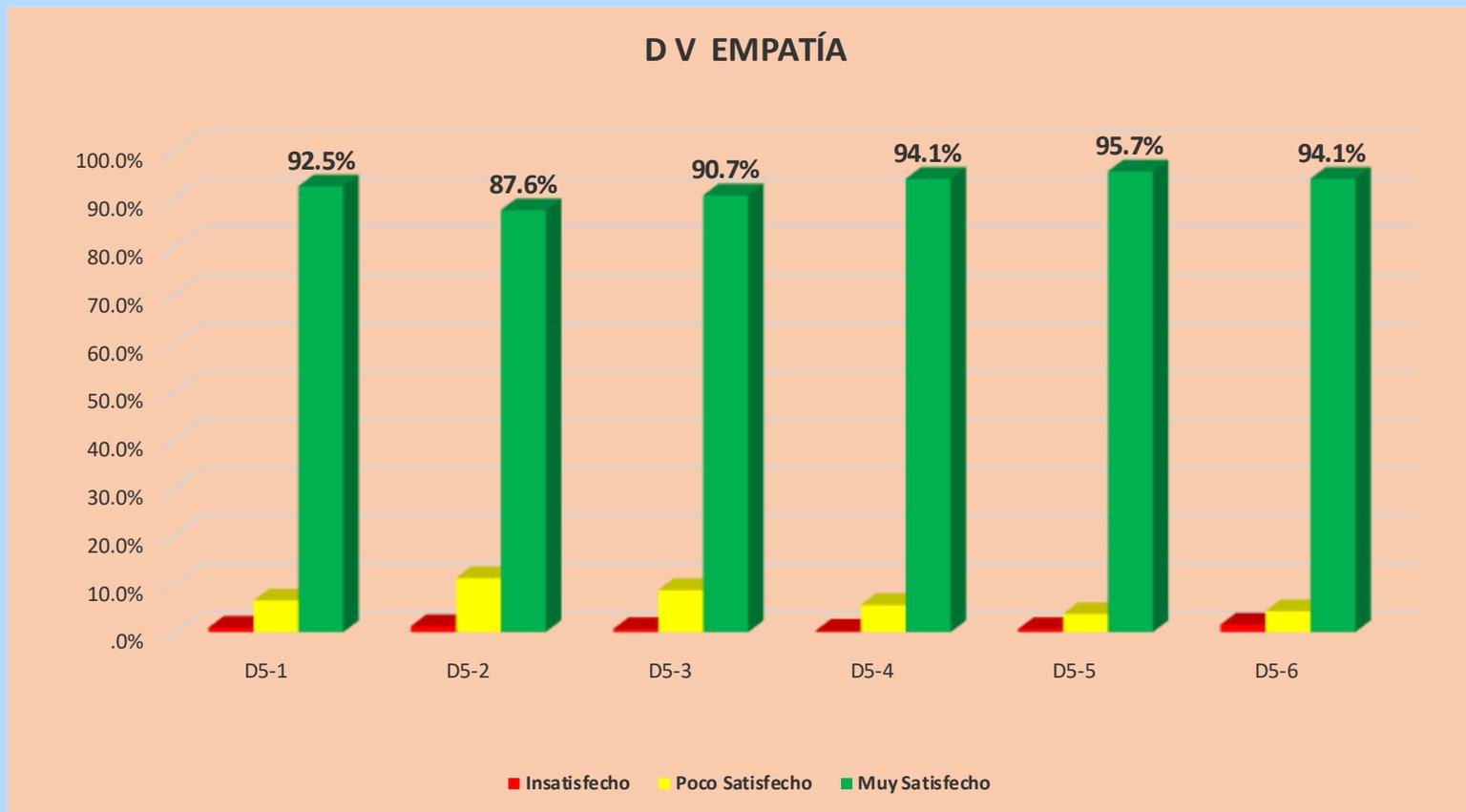
D.IV SEGURIDAD



Satisfacción promedio



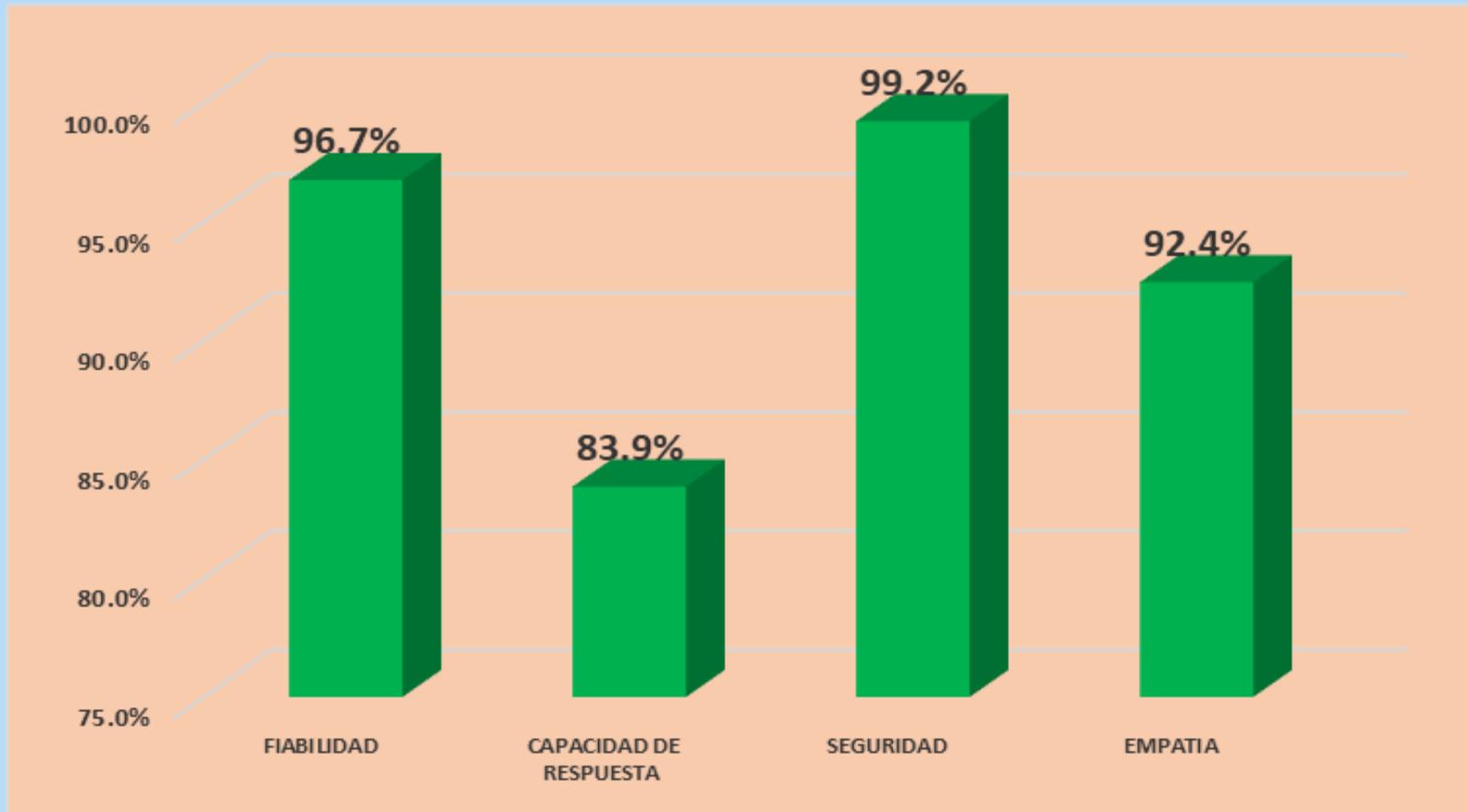
D.V EMPATÍA



Satisfacción promedio



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN



Promedio de satisfacción

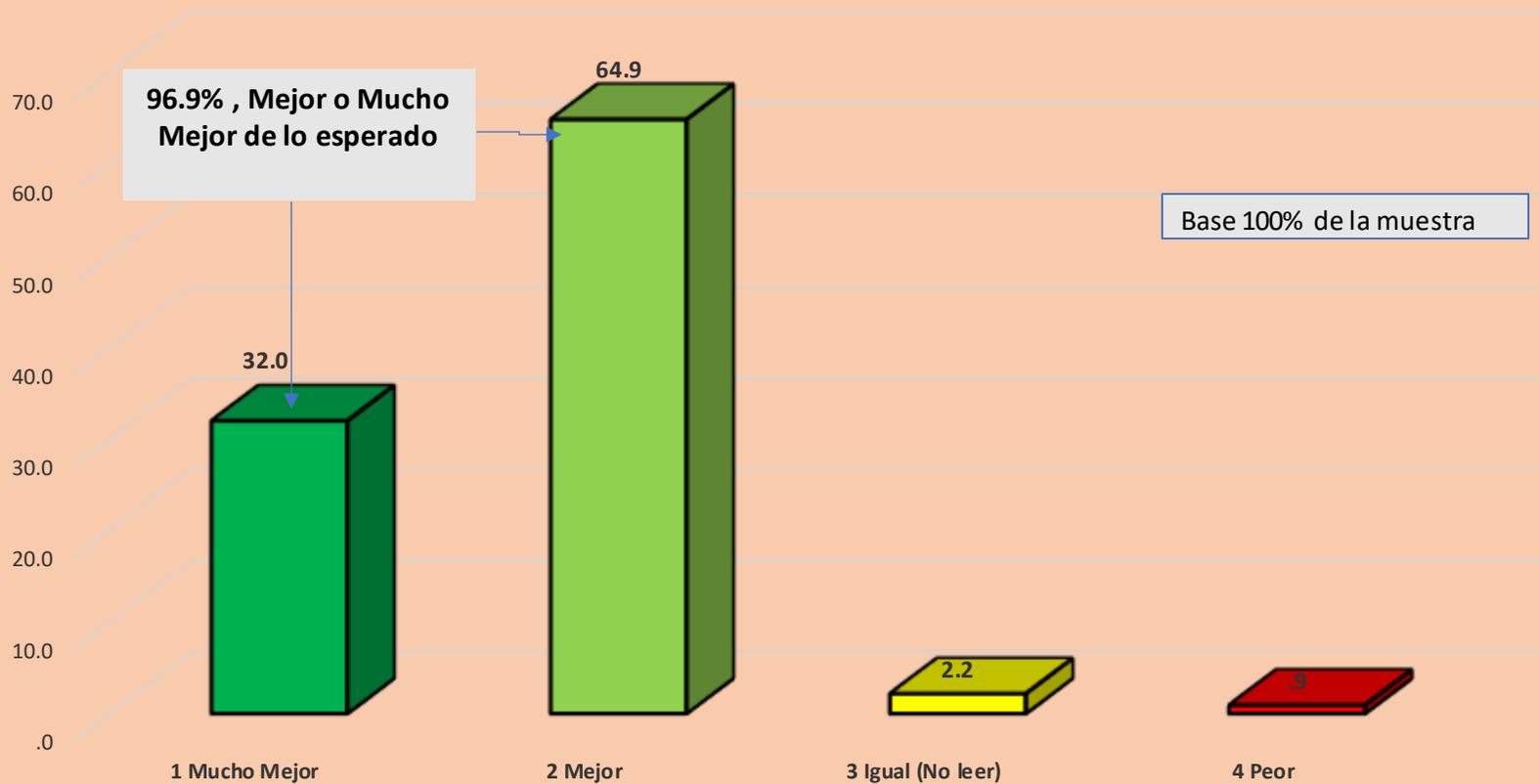


COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL

SERVICIO
ESPERADO VS
RECIBIDO

SERVICIO ESPERADO VS RECIBIDO

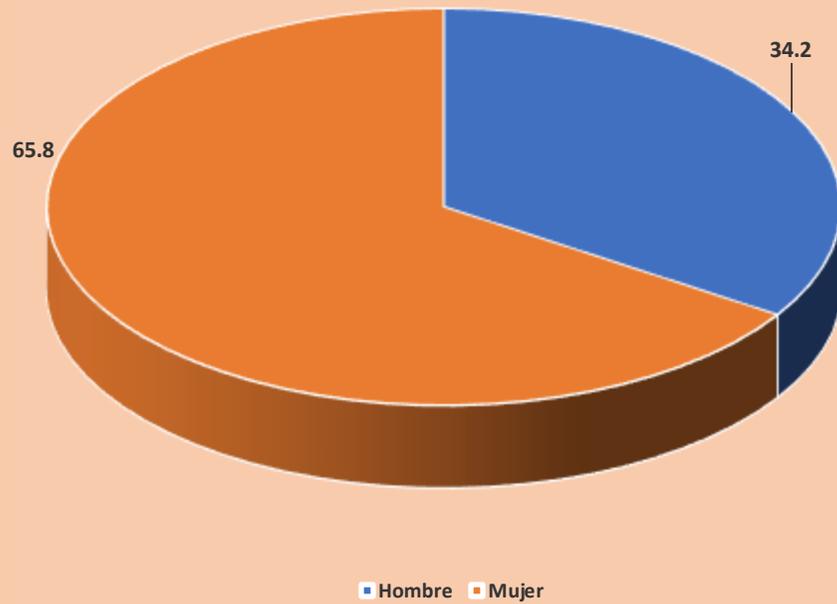
P8.- Y el servicio recibido, que le ha parecido:



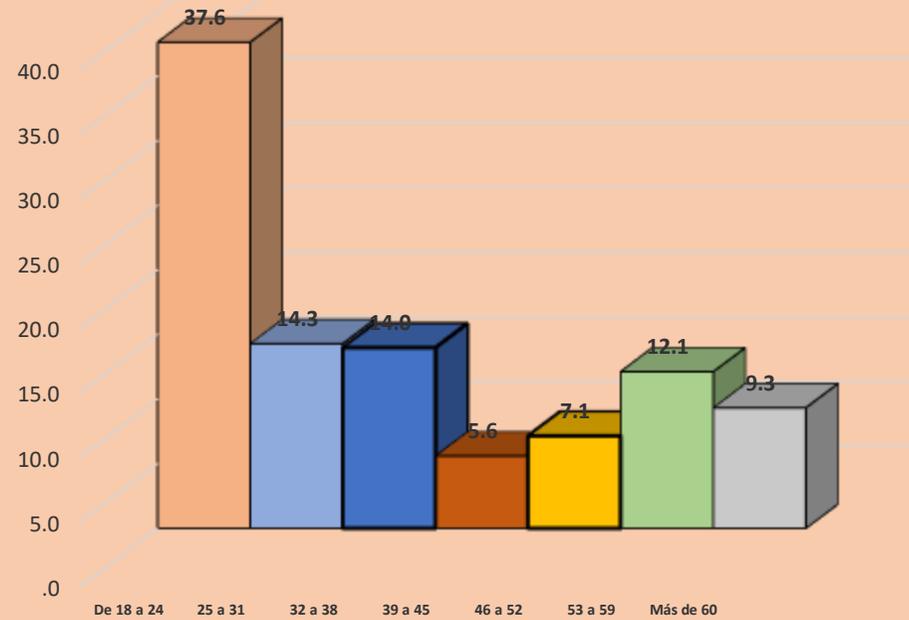
PERFIL DEL ENTREVISTADO

SEXO Y EDAD

Beneficiarios según sexo

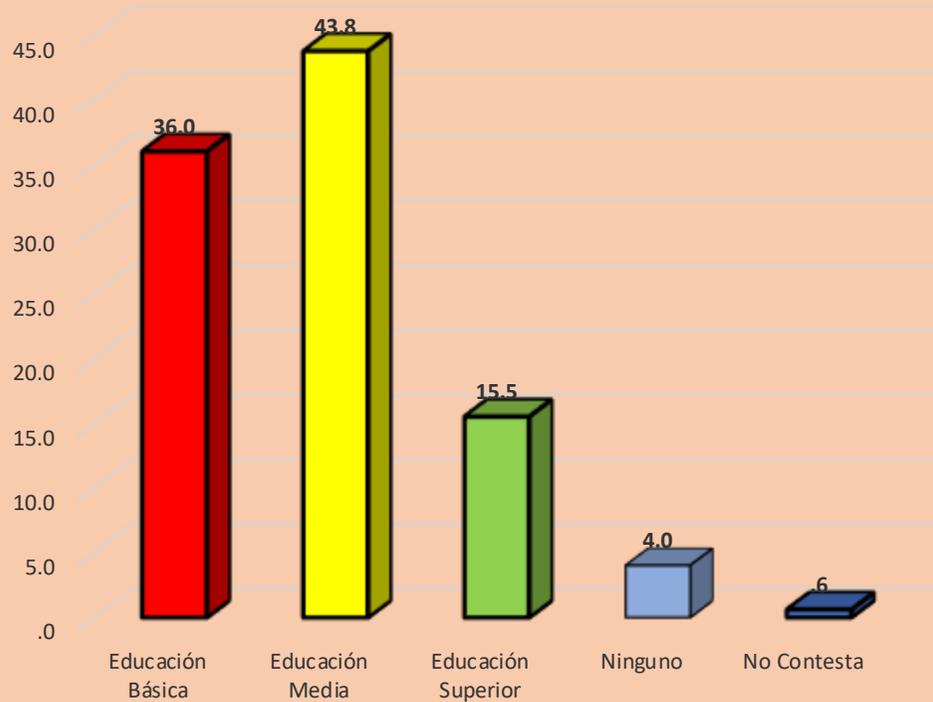


Rango de edad

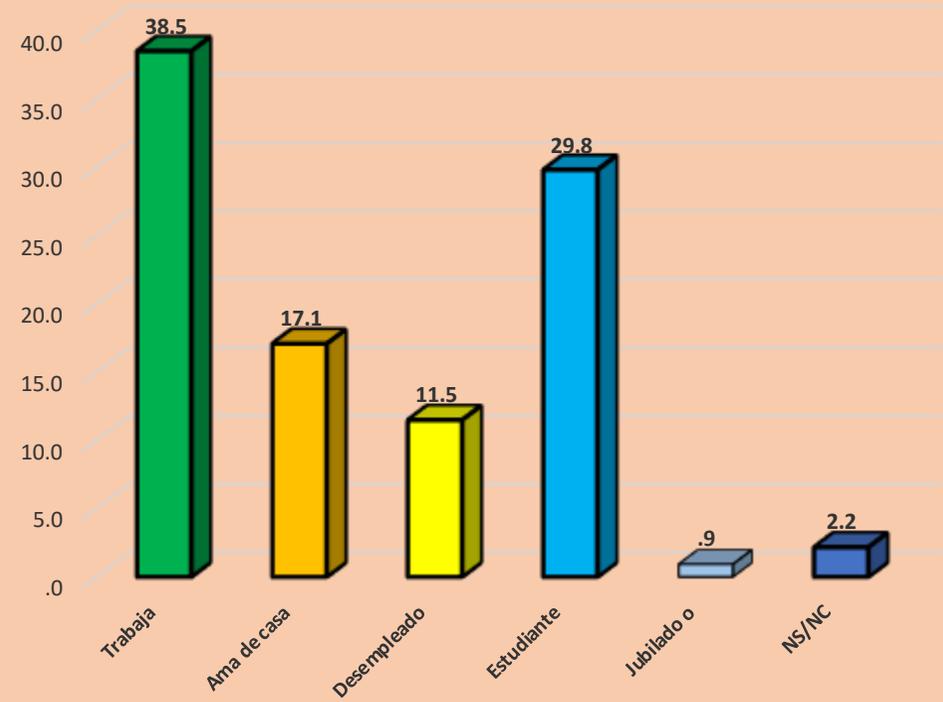


GRADO ACADÉMICO Y OCUPACIÓN

Beneficiarios según Nivel Académico



Beneficiarios según ocupación



PLAN DE ACCIÓN 2024

PLAN DE ACCIÓN PROPEEP 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios ciudadanos	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera para ser atendido	-Incrementar las capacitaciones en atención al cliente al personal que interviene en las jornadas.	Enero 2024	Diciembre 2024	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa y Financiera, Quisqueya Digna
		Tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	-Aumentar el personal en las estaciones de registro y atención de beneficiarios en las Jornadas.			
		Tiempo que tarda la Institución para dar respuesta	-Realizar de manera continua mediciones de satisfacción con el tiempo de espera y atención de ciudadanos. Realizar estudio del tiempo en el flujo de actividades de las jornadas.			
		Interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado	- Designación de personal para seguimiento del tiempo de respuesta de la institución.			
	Empatía	El horario de atención al público	Realizar estudio del tiempo para mejora del horario de atención.	Enero 2024	Diciembre 2024	