



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Sistema Único de Beneficiarios

Informe de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)

Mayo, 2023



Índice

Introducción	1
Ficha técnica	2
Metodología.....	4
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	5
Servicios encuestados a usuarios y usuarias	6
Perfil de las personas encuestadas.....	7
Resultados por dimensión	8
Dimensión: Fiabilidad	9
Dimensión: capacidad de respuesta.....	10
Dimensión: Seguridad	11
Dimensión: empatía	12
Resultado de satisfacción de servicios de usuarios institucionales	13
Servicio recibido versus servicio esperado.....	14
Plan de acción	15

Introducción

El Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) es una institución comprometida con proveer a los programas sociales, el padrón de elegibles utilizados en las intervenciones sociales, así como los datos requeridos por las partes interesadas, con altos estándares de calidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones. Estos, apegado a los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y actuando en un marco ético, transparente, sin discriminación y social y medioambientalmente responsable.

Cada año, SIUBEN aplica la *encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la Administración Pública* con el propósito de recibir retroalimentación de los usuarios y usuarias que solicitan informaciones a la institución y su nivel de satisfacción con los servicios recibidos, detectando las fortalezas y oportunidades de mejoras en sus servicios, a los fines de garantizar la mejora continua, y mantener el compromiso de excelencia institucional.

La encuesta se compone de 24 ítems, con un *enfoque mixto* que incluyó preguntas abiertas y valoraciones en la escala de Linkert. El *alcance* se enmarcó en las solicitudes de *análisis de información socioeconómica, levantamiento de información del hogar y requerimientos cartográficos*, durante el período enero – diciembre 2022. La encuesta fue remitida al 100% de los solicitantes, de los cuales solo el 50% completó las preguntas. La aplicación *Forms* de Office 365, fue la plataforma utilizada para construir y remitir el vínculo de la encuesta. Estuvo habilitada desde el 11 de abril hasta el 28 de abril.

Ficha técnica

Objetivo:	Recopilar información del nivel de satisfacción de usuarios y usuarias solicitantes de las informaciones que ofrece el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN), a fin de garantizar la calidad en la entrega, considerar las expectativas y necesidades e integrarlo al proceso de mejora continua.
Técnica:	Sondeo
Método:	La encuesta se elabora a través de la aplicación Forms, de Office 365. La misma está compuesta por 25 preguntas, con un enfoque mixto, que incluye preguntas abiertas, para obtener información cualitativa, así como la escala de Linkert. El instrumento es remitido por correo electrónico.
Población:	50 solicitudes de servicios institucionales en el período enero – diciembre 2022.
Muestra:	Se envió la encuesta al total de la población y respondió el 50%, para un total de 25 respuestas.
Ámbito:	Oficinas del Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).
Fecha de levantamiento:	La encuesta estuvo habilitada desde el lunes 11 de abril hasta el 28 de abril de 2023.
Responsables:	El departamento de Calidad en la Gestión es la responsable de revisar, remitir, procesar y analizar los resultados de la aplicación de la encuesta.

Ficha técnica

Cantidad de usuarios o usuarias institucionales solicitantes de las informaciones

Período enero – diciembre 2022

1. Responder a las solicitudes de información socioeconómica y demográfica a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales relacionados al Sistema de Protección Social y en general.
•Cantidad de instituciones con este requerimiento •41

2. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información de universos de elegibles para los programas sociales.
•Cantidad de instituciones con este requerimiento •5

3. Responder a las solicitudes de levantamiento y actualización de información cartográfica para los programas sociales.
•Cantidad de solicitudes con este requerimiento •4

Metodología

La metodología, basada en el modelo SERVQUAL, técnica de investigación que mide la calidad del servicio y que permite conocer las expectativas de los usuarios o usuarias y su apreciación por el servicio. Se utilizó un cuestionario estandarizado, con una escala de respuestas múltiples, diseñada para recopilar informaciones de los grupos de interés que solicitan un servicio y su grado de satisfacción con la recepción del mismo. Este instrumento mide cinco dimensiones: *fiabilidad*, *capacidad de respuesta*, *seguridad*, *empatía* y *elementos tangibles* (esta última dimensión se excluye debido a que SIUBEN no ofrece servicios presenciales).

Es importante destacar que los servicios evaluados se encuentran identificados en nuestra **Carta Compromiso al Ciudadano**.

Dimensiones

Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
<p><i>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La confianza en la atención brindada. • El cumplimiento de las expectativas en relación con la información solicitada. 	<p><i>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud. • El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado. • Satisfacción con el interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado. 	<p><i>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • El trato que le ha dado el personal. • La profesionalidad del personal que le atendió. • La seguridad de los medios utilizados para proporcionar la información. 	<p><i>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente. • El horario de atención al público. • Facilidad de comunicación con el área que le asistió.

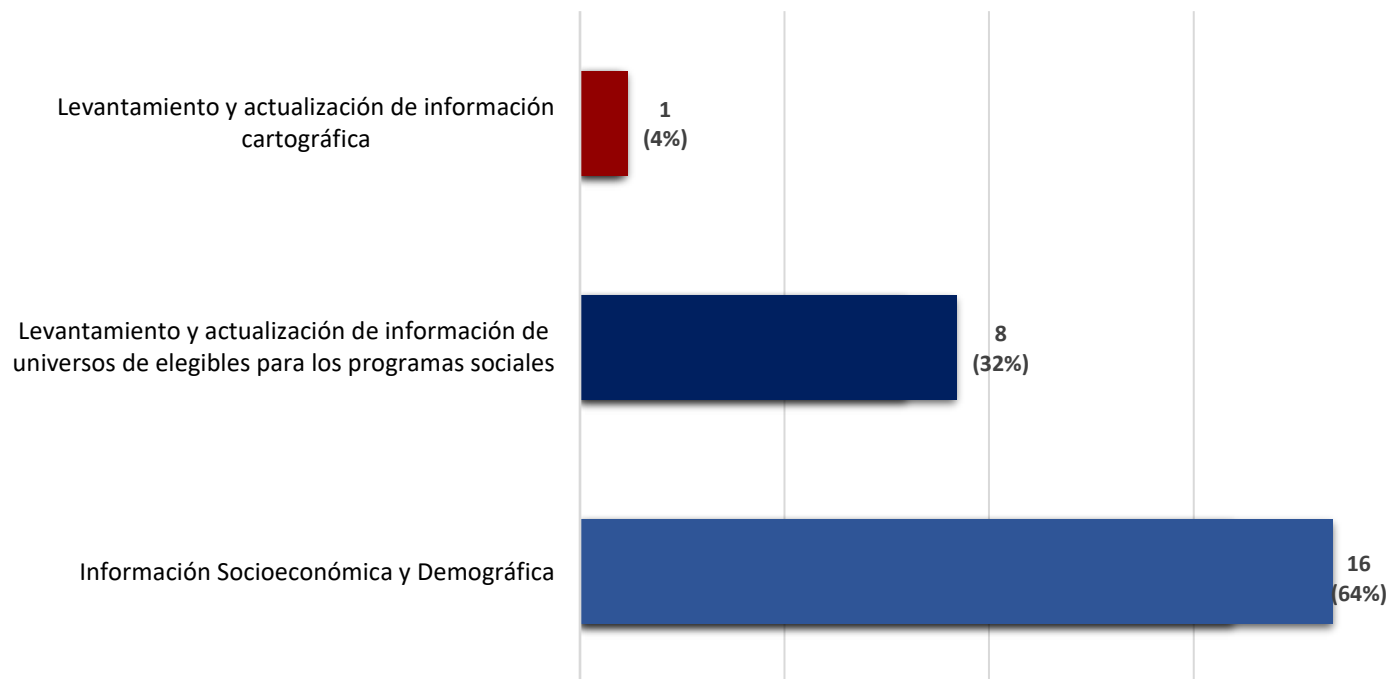
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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

- 0:** Corresponde a la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- 10:** Corresponde a la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- 99:** Corresponde a no sabe (NS) o no responde (NR).



Servicios encuestados a usuarios o usuarias institucionales

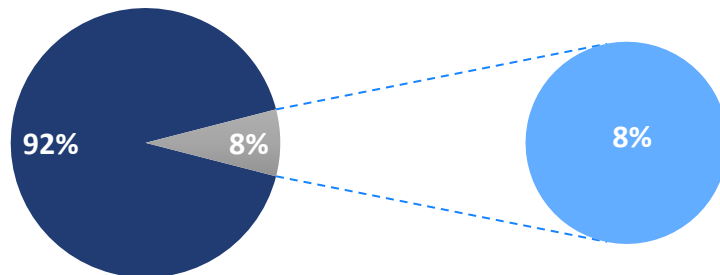


Base: 100% total de la muestra (25 respuestas)

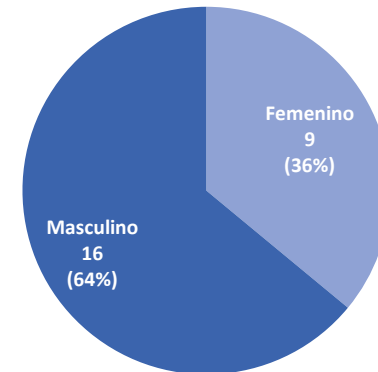
Perfil de las personas encuestadas

Grado de estudios alcanzados

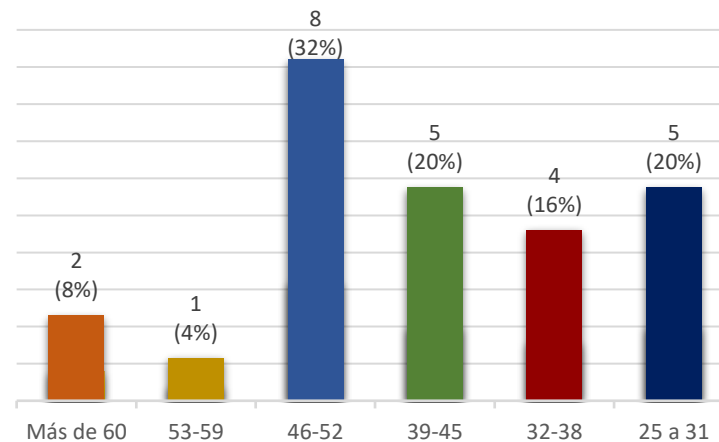
■ Educación superior ■ Técnico profesional



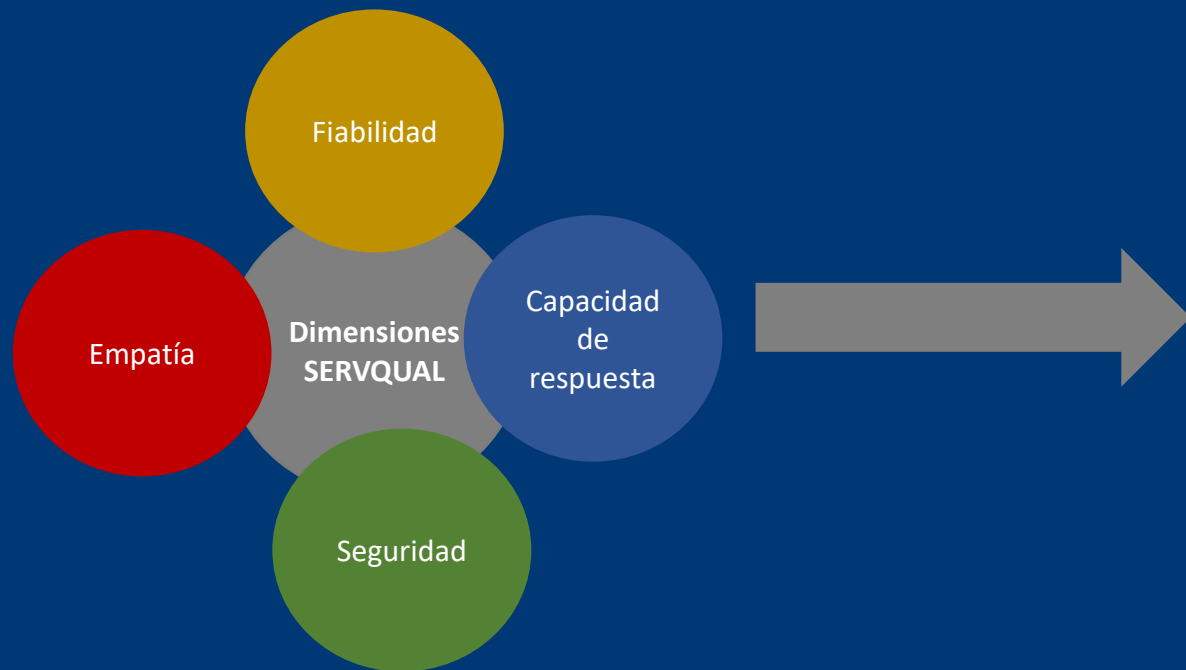
Género



Rango de edad actual

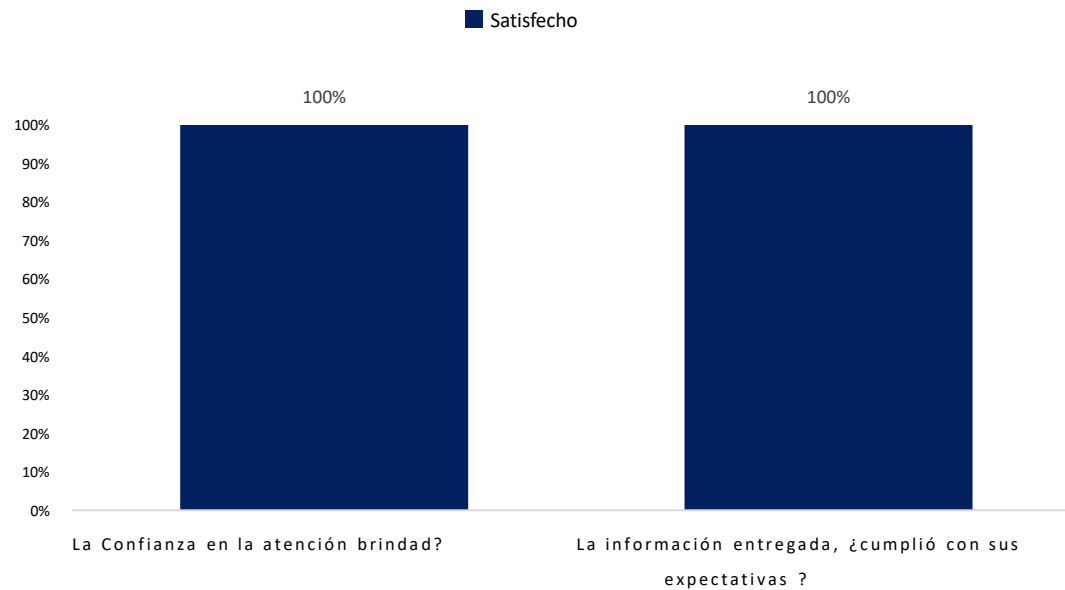


Resultados por dimensiones



Dimensión: fiabilidad

P. ¿CÓMO VALORA USTED...?



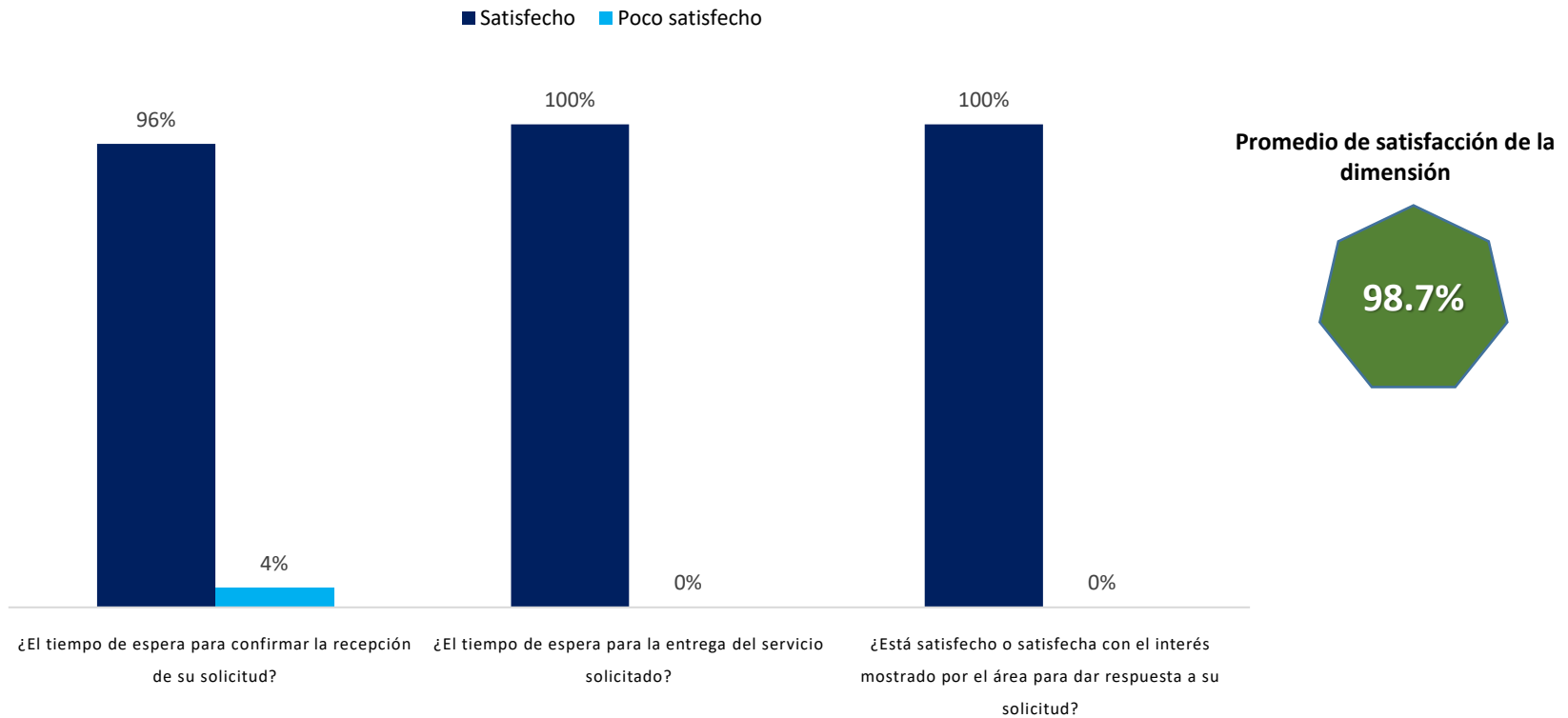
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra (25 respuestas)

Dimensión: capacidad de respuestas

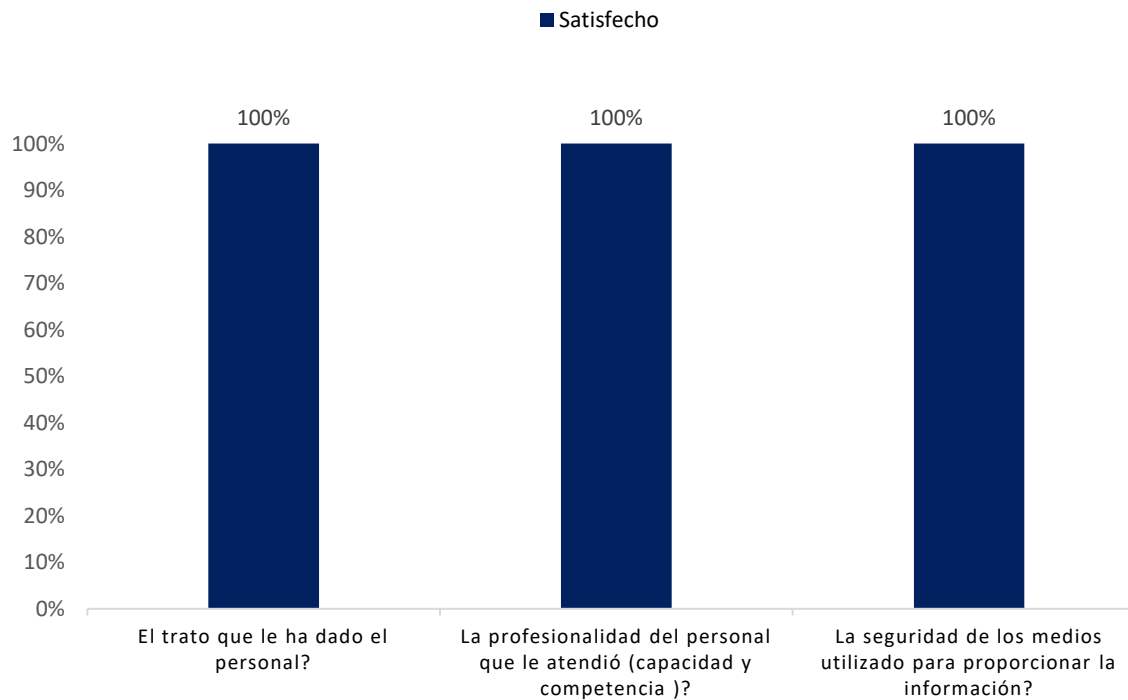
P. ¿CÓMO VALORA USTED...?



Base: 100% total de la muestra (25 respuestas)

Dimensión: seguridad

P. ¿CÓMO VALORA USTED...?



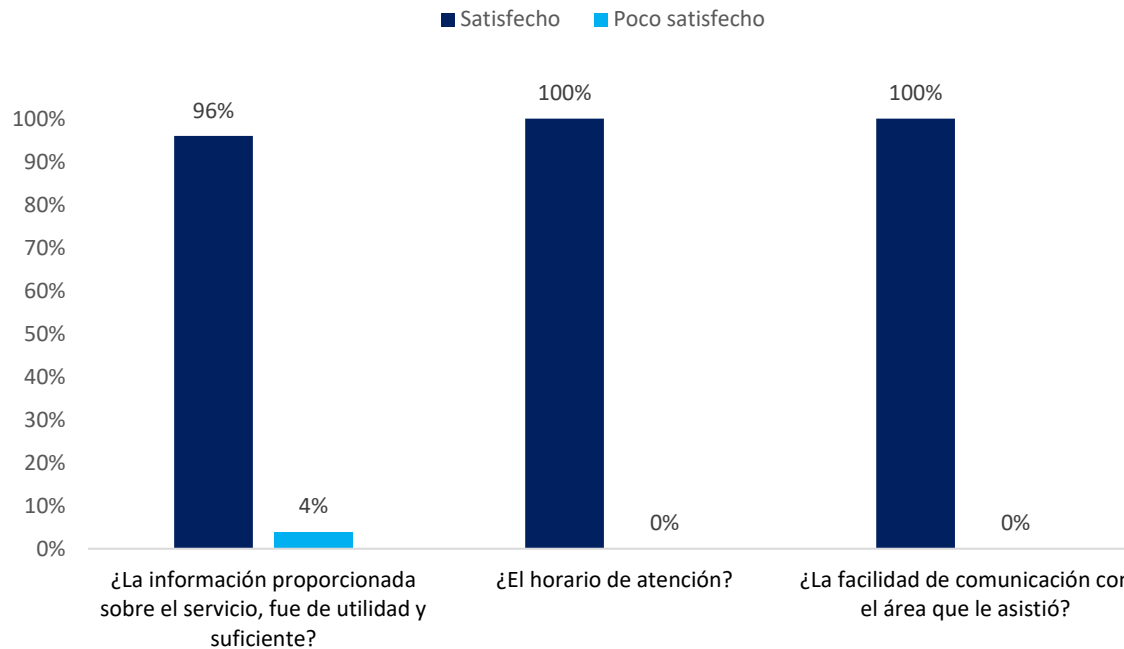
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra (25 respuestas)

Dimensión: empatía

P. ¿CÓMO VALORA USTED...?



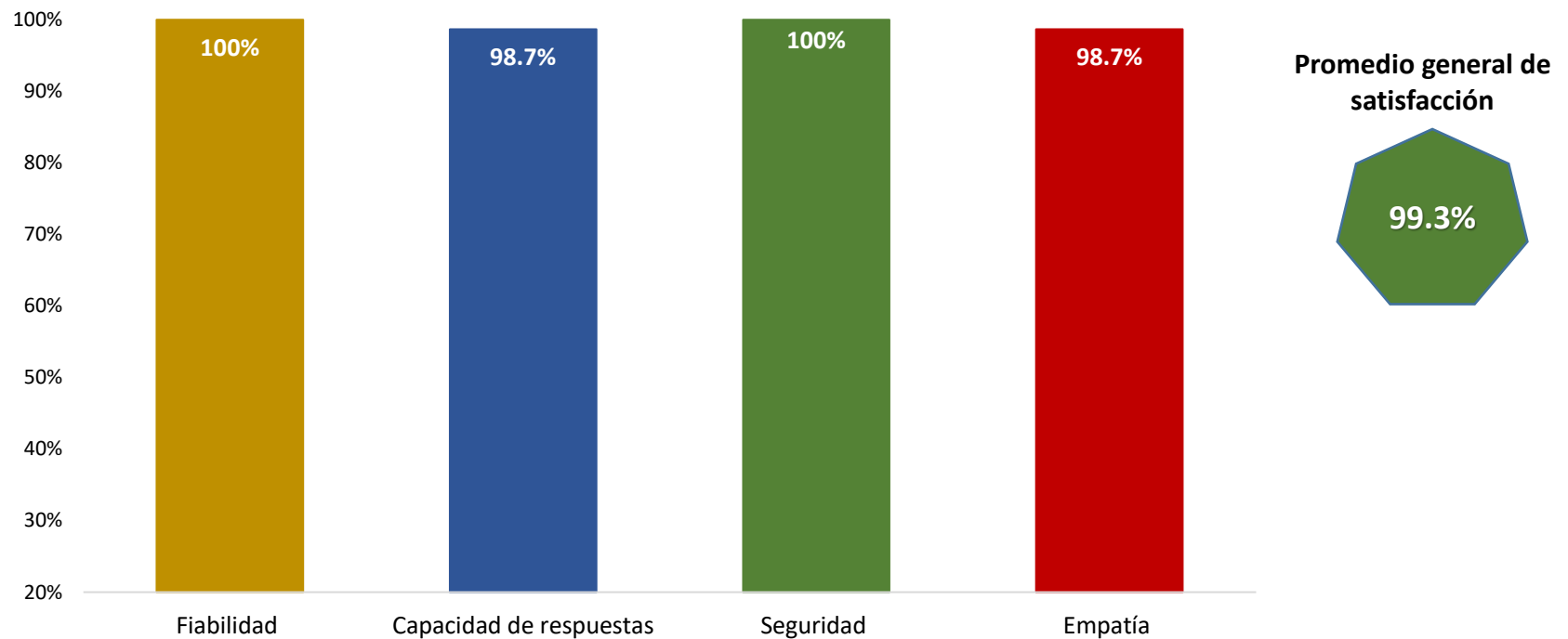
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% total de la muestra (25 respuestas)

Resultados de satisfacción de servicios a usuarios y usuarias institucionales

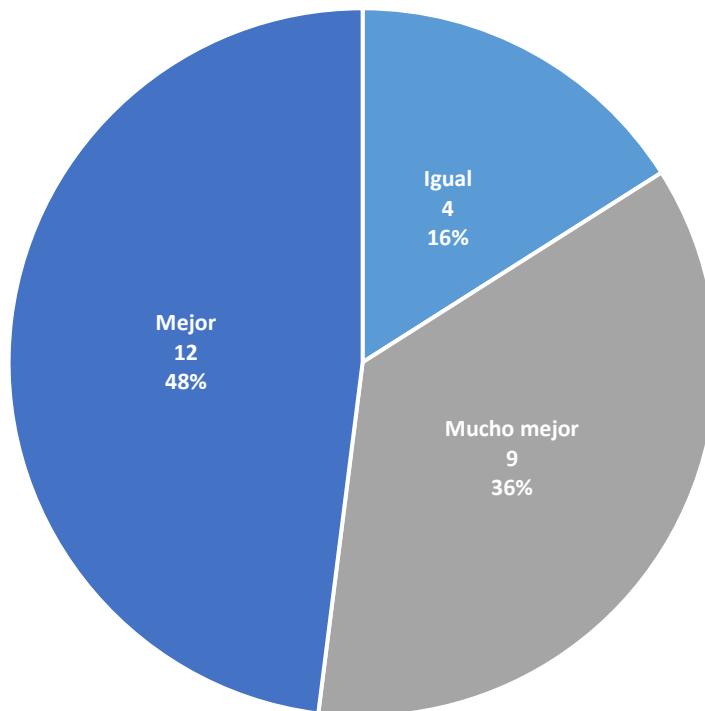
Dimensiones SERVQUAL



Base: 100% total de la muestra (25 respuestas)

Servicio esperado

El servicio recibido, comparado con el esperado, ¿cómo lo considera?



El 84% de los usuarios y usuarias consideran que el servicio recibido es *mejor o mucho mejor* de lo que esperaba.

Plan de acción 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de ejecución	Área responsable
Usuarios Institucionales	Capacidad de respuesta	Eficientizar el tiempo de espera para confirmar la recepción de la solicitud.	<p>1. Impartir talleres o inducciones para mostrar a los usuarios y usuarias institucionales, las puertas de entrada oficiales de la institución*para realiza sus solicitudes. Esto, para asegurar que estas solicitudes sean remitidas por las vías correspondientes y se pueda confirmar su recepción en tiempo.</p> <hr/> <p>2. Orientar al personal interno para que, al momento de recibir una solicitud, puedan indicarles a las instituciones, que estas deben ser remitidas por las vías oficiales destinadas para los fines en la institución.</p>	<p>5 de mayo 2023</p> <hr/> <p>En ejecución continua a partir del 5 de mayo 2023</p>	Dirección de Análisis de Información Socioeconómica.

*El SIUBEN tiene establecidas las puertas de entrada oficiales para recibir las solicitudes de las personas usuarias institucionales. En algunas ocasiones, muchas de las instituciones envían sus solicitudes a través de otras instancias no oficiales para los fines en SIUBEN, lo que incrementa el tiempo de respuesta de recepción de la solicitud.