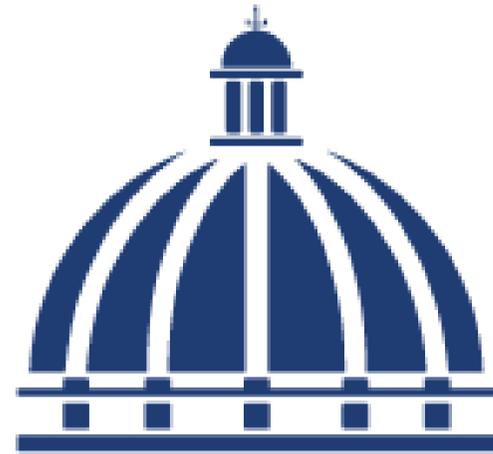


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios

Públicos ofrecidos por

Programa Supérate

Julio 2023



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPÉRATE

Índice

Ficha técnica

3

Introducción

4

Metodología

5

Bloque evaluación general

10

Plan de Mejoras

23

FICHA TÉCNICA

□ Población: Servicios presenciales en los Puntos Solidarios 13,917

□ ÁMBITO: Oficinas Puntos Solidarios pertenecientes a Supérate.

□ MUESTRA: 385 entrevistas con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Provincia	Muestra
AZUA	12
BAHORUCO	13
BARAHONA	18
DISTRITO NACIONAL	54
DUARTE	22
LA ALTAGRACIA	16
LA ROMANA	17
LA VEGA	4
MARIA TRINIDAD SANCHEZ	2
MONTE PLATA	18
PUERTO PLATA	21
SAN CRISTOBAL	31
SAN FRANCISCO DE MACORÍS	15
SAN JUAN	23
SAN PEDRO DE MACORIS	15
SANTIAGO	16
SANTO DOMINGO ESTE	28
SANTO DOMINGO NORTE	27
SANTO DOMINGO OESTE	19
VALVERDE	14
Total	385

□ METODO A UTILIZAR: Cuestionario presencial

□ FECHA DE LEVANTAMIENTO: 6 al 12 de julio

□ RESPONSABLES: Dirección de Planificación y Desarrollo

INTRODUCCIÓN

El Programa Supérate, como parte del cumplimiento de los requerimientos del Ministerio de la Administración Pública, solicitó la realización de una encuesta de satisfacción a los ciudadanos para conocer la percepción que tienen sobre los servicios y la atención que ofrece el Programa Supérate de la República Dominicana.

Este proyecto se planteó como objetivo general:

Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que acuden a requerir los servicios que ofrece el Programa Supérate a través de las oficinas de servicios de los Puntos Solidarios, que permita evaluar el desempeño de la institución en cuanto a la calidad del servicio final que se entrega a los usuarios.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo julio 2023.

METODOLOGÍA

Este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas presenciales a las personas que asistieron a 20 puntos solidarios a solicitar algún servicio. El levantamiento se realizó durante un período de 5 días, desde el 6 hasta el 12 de julio. Los participantes de este estudio fueron una muestra representativa calculada por el Programa Supérate, considerando solamente los Puntos Solidarios con un promedio mensual mayor de 225 servicios, como se presenta a continuación:

Provincia	Muestra	Actualización de perfil del participante	Cambio de dirección	Cambio en composición familiar	Evaluación de nuevo hogar	Reevaluación del Hogar
AZUA	12	5	1	2	1	3
BAHORUCO	13	5	1		1	6
BARAHONA	18	5	1	4	5	3
DISTRITO NACIONAL	54	14	9	9	11	11
DUARTE	22	4	3	4	5	6
LA ALTAGRACIA	16	5	1	1	5	4
LA ROMANA	17	5	3	3	4	2
LA VEGA	4	3			1	
MARIA TRINIDAD SANCHEZ	2	2	-	-	-	-
MONTE PLATA	18	4	2	4	7	1
PUERTO PLATA	21	14	2		5	
SAN CRISTOBAL	31	10	2	2	7	10
SAN FRANCISCO DE MACORÍS	15	3	4	4	1	3
SAN JUAN	23	3	1	2	9	8
SAN PEDRO DE MACORIS	15	8	-	1	4	2
SANTIAGO	16	9	2	-	4	1
SANTO DOMINGO ESTE	28	8	3	2	10	5
SANTO DOMINGO NORTE	27	7	4	5	8	3
SANTO DOMINGO OESTE	19	8	1	1	6	3
VALVERDE	14	1	1	3	7	2
Total	385	123	41	47	101	73

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado 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, en la modalidad presencial.

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
- ✓ 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

PARÁMETROS DE VALORACIÓN

PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

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

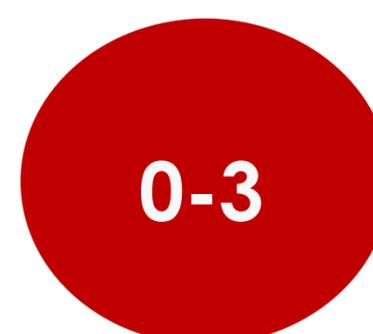
- El 0 representa la valoración más baja y representa el menor grado de satisfacción.
- El 10 representa la valoración más alta y representa el mayor grado de satisfacción.
- El 99 corresponde a que no sabe o no responde (NS-NR).



Satisfecho

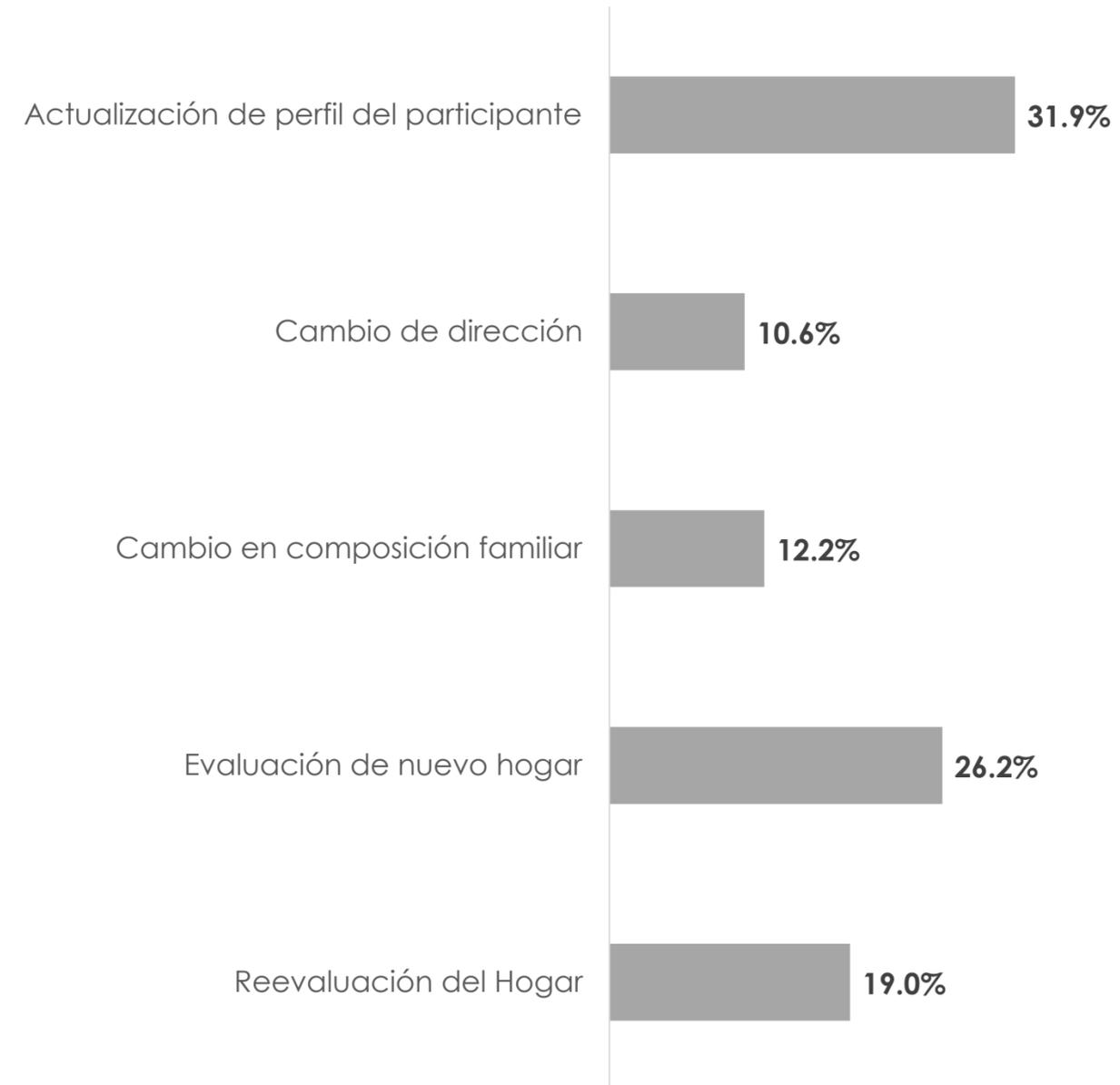


Poco Satisfecho



Insatisfecho

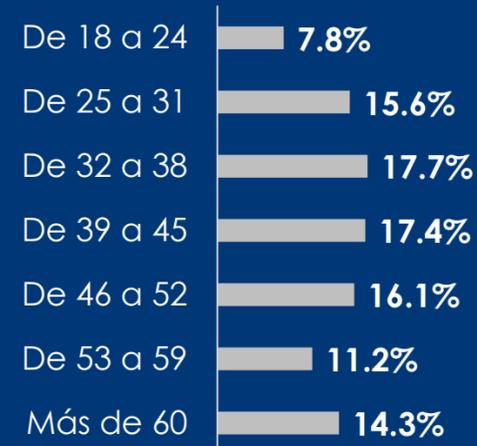
SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL



Muestra: 385

PERFIL DE ENCUESTADO

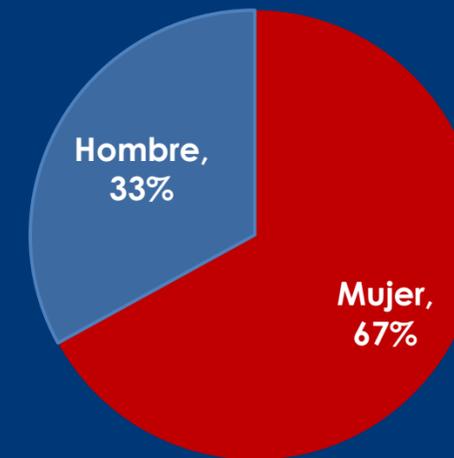
EDAD



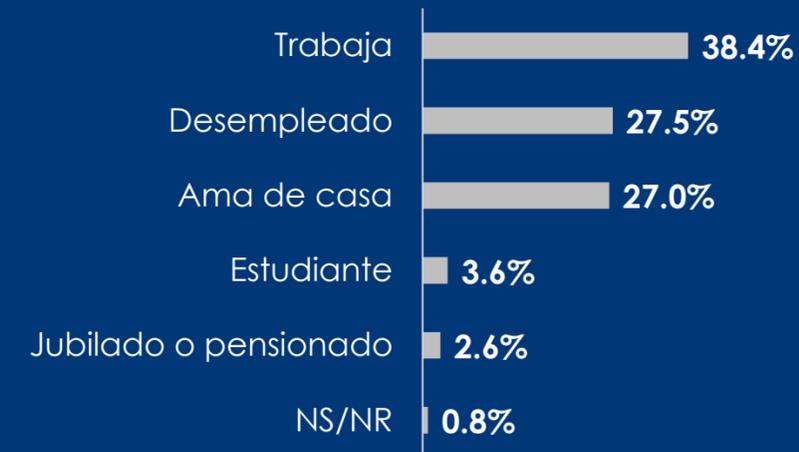
NIVEL EDUCATIVO



GÉNERO



OCUPACIÓN LABORAL



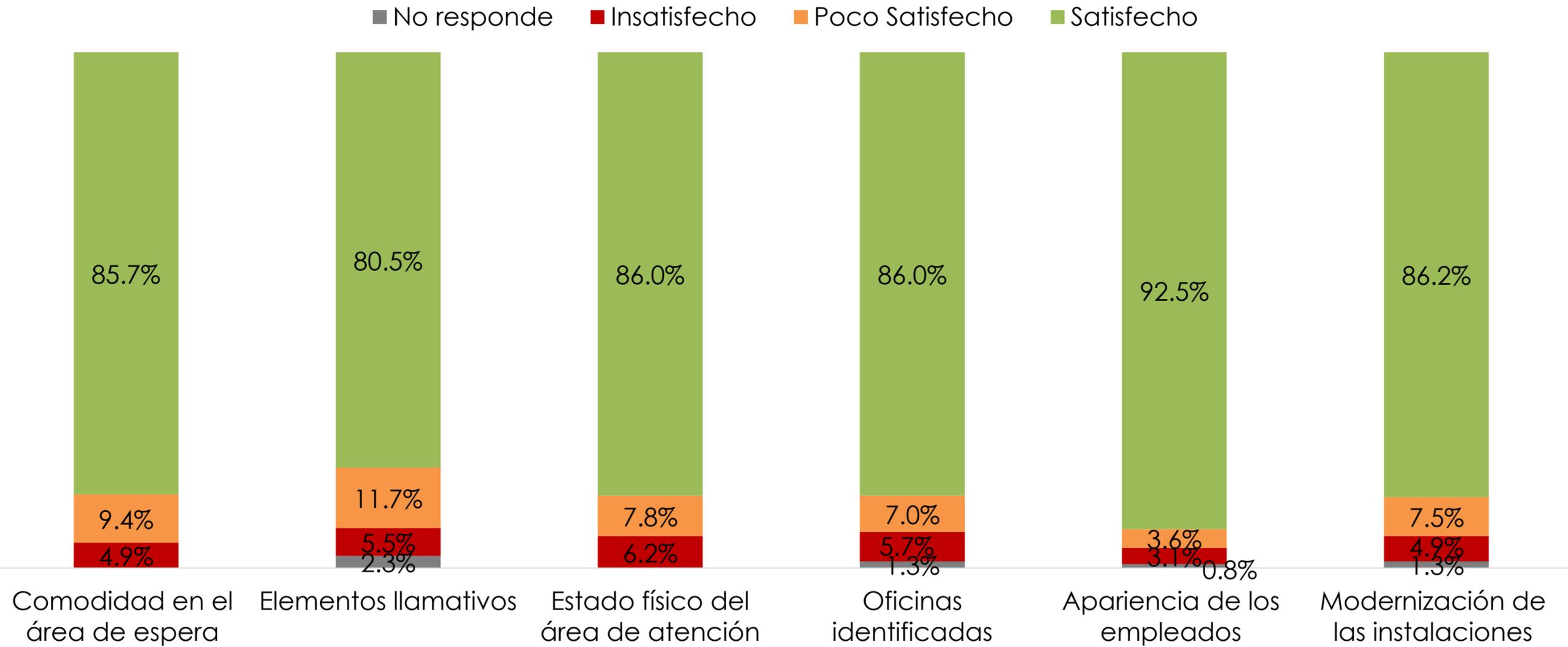
Muestra: 385

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES



ELEMENTOS TANGIBLES

86,1%
Promedio



Muestra: 385

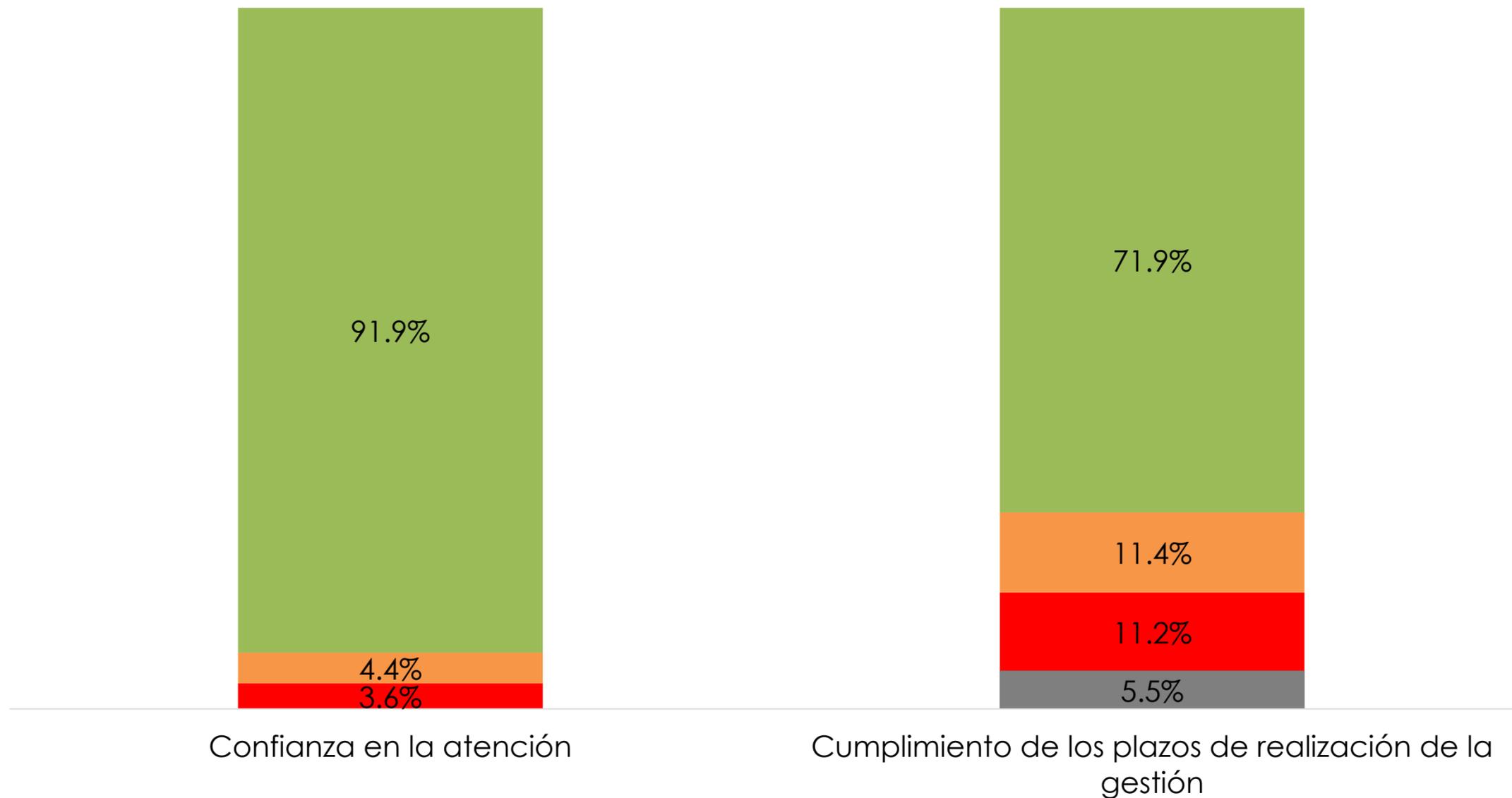
DIMENSIÓN FIABILIDAD



FIABILIDAD

81,9%
Promedio

■ No responde ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



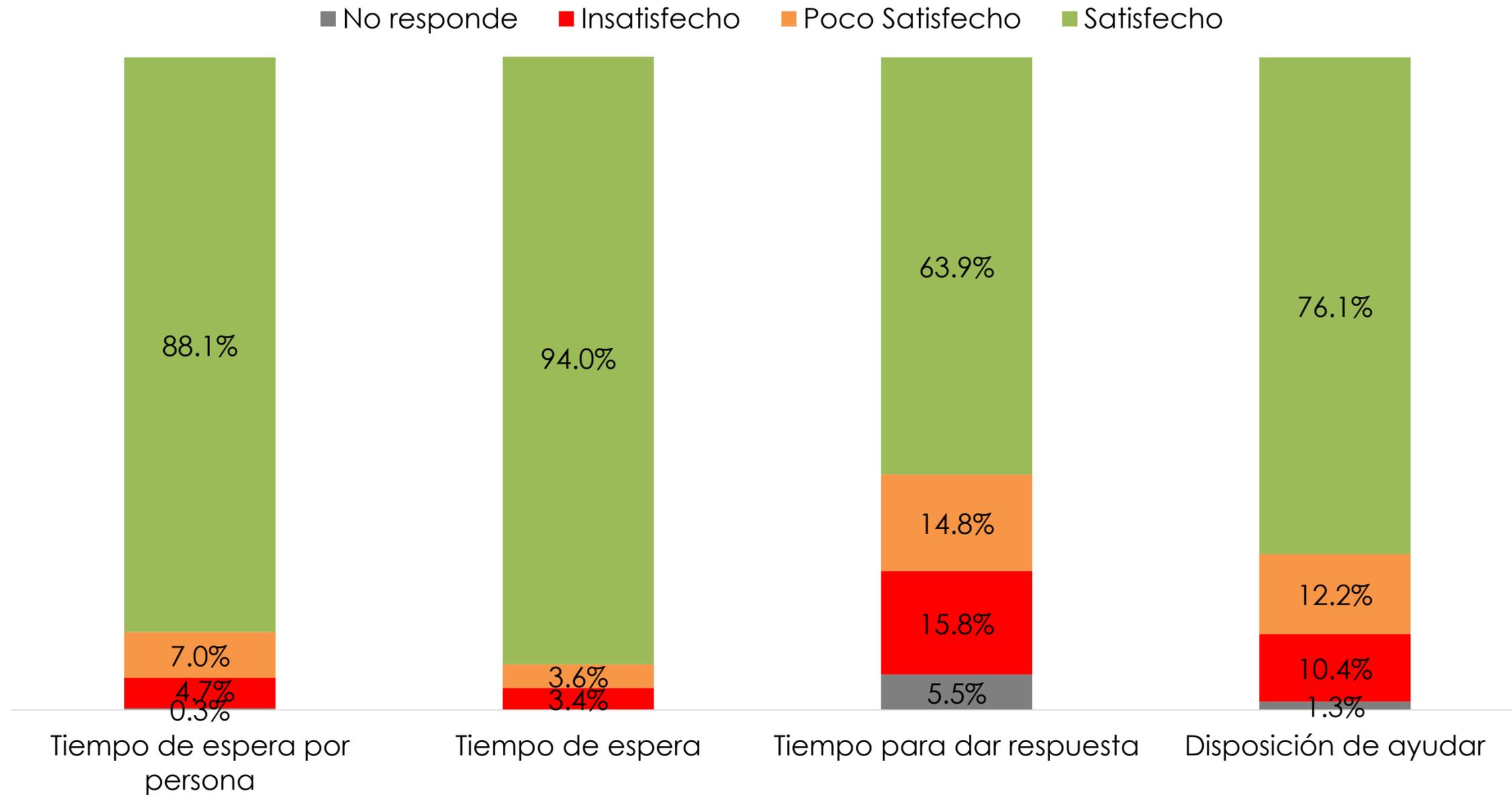
Muestra: 385

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



CAPACIDAD DE RESPUESTA

80,5%
Promedio



Muestra: 385

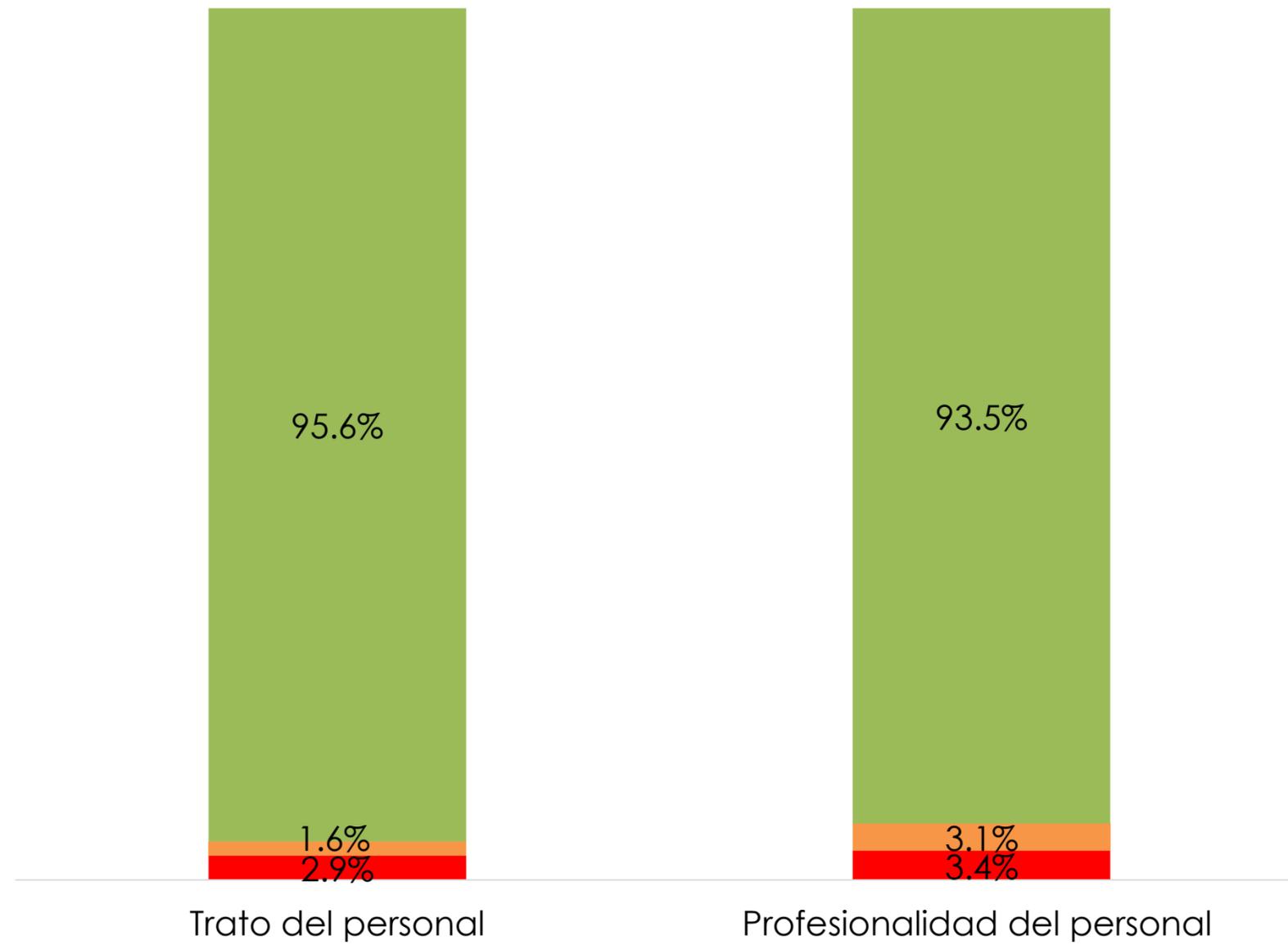
DIMENSIÓN SEGURIDAD



SEGURIDAD

94,5%
Promedio

■ No recuerda ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



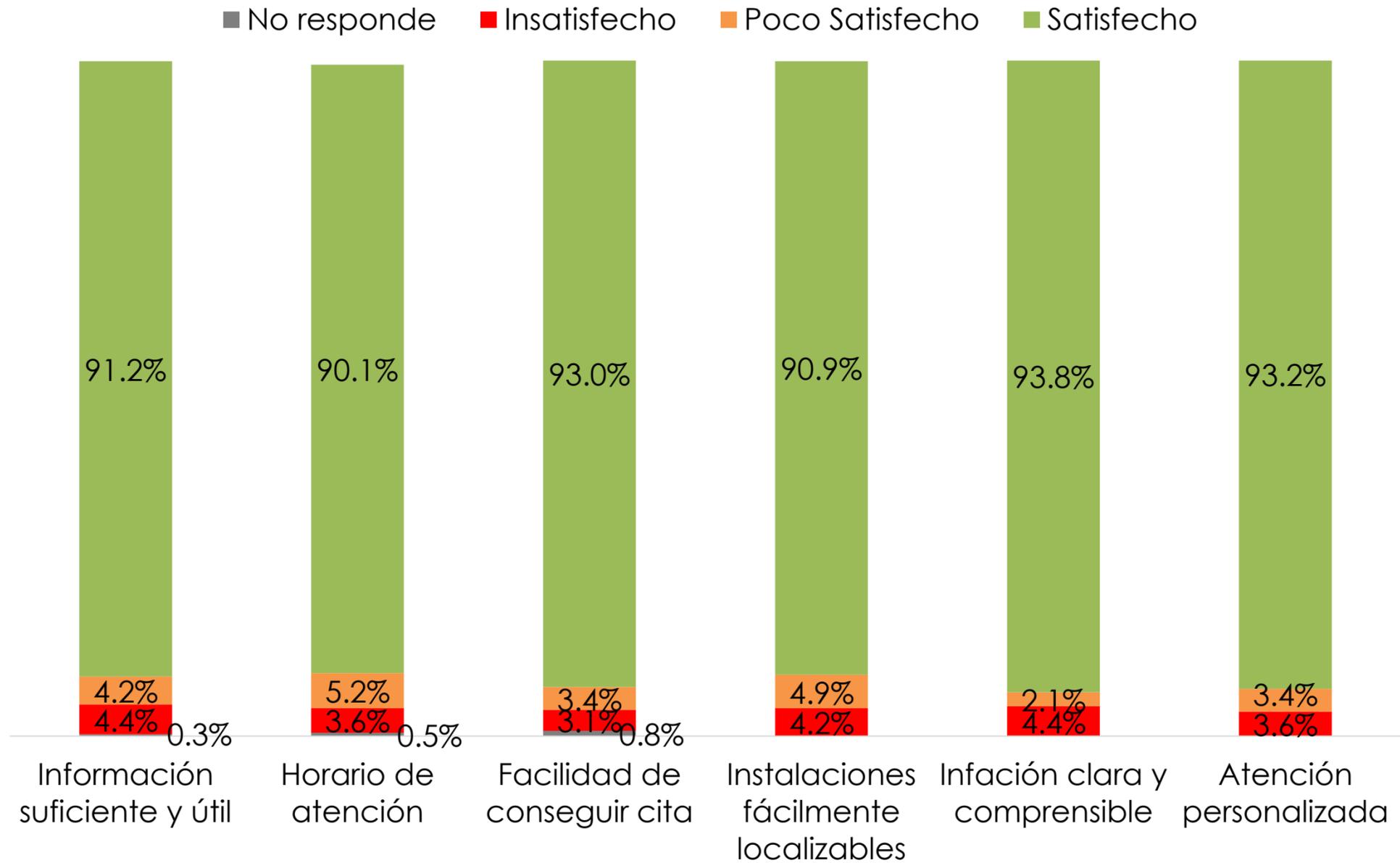
Muestra: 385

DIMENSIÓN EMPATÍA/ ACCESIBILIDAD



EMPATÍA

92,0%
Promedio

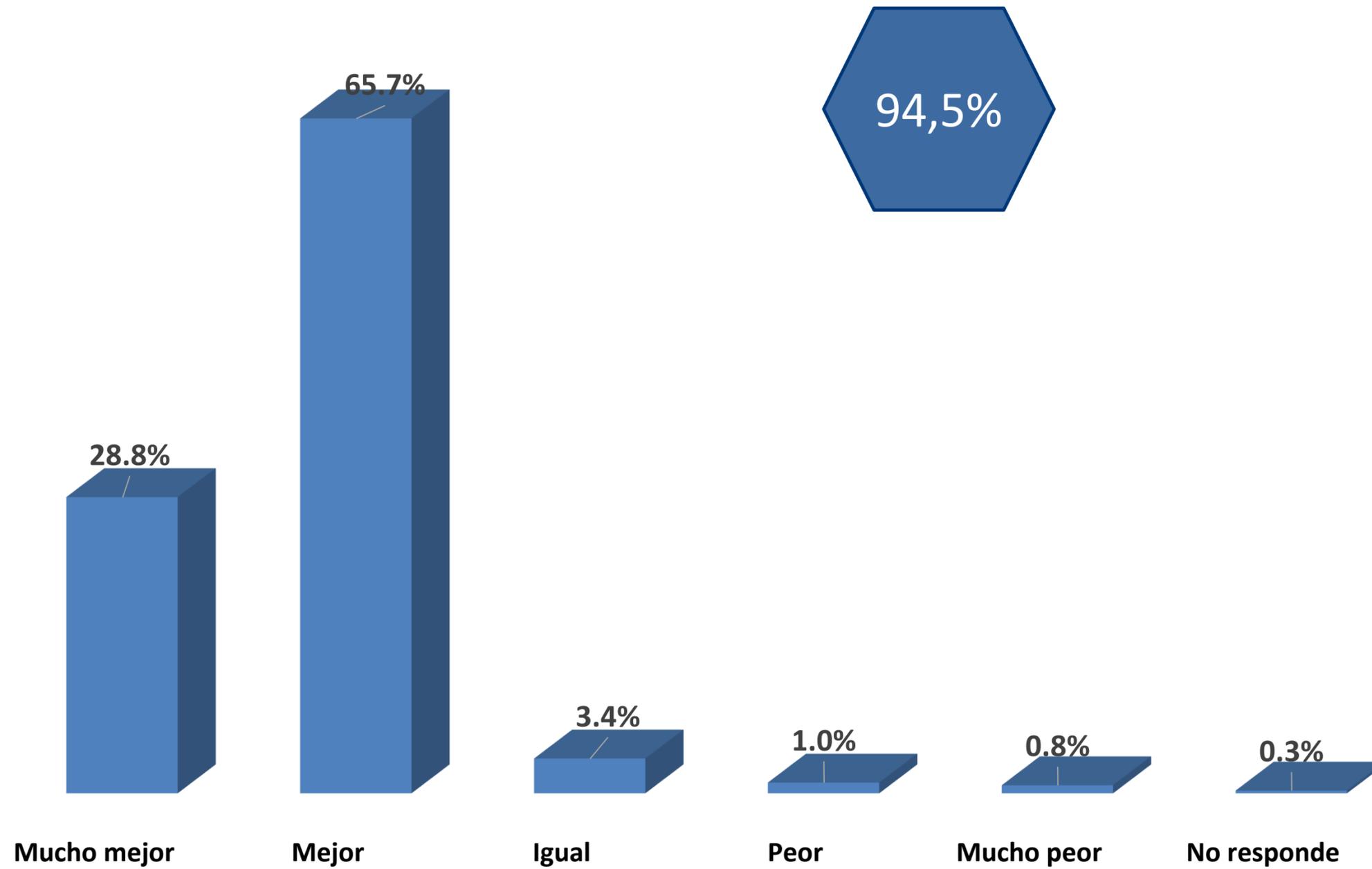


Muestra: 385

MEJORA SERVICIO GENERAL



SERVICIO ESPERADO

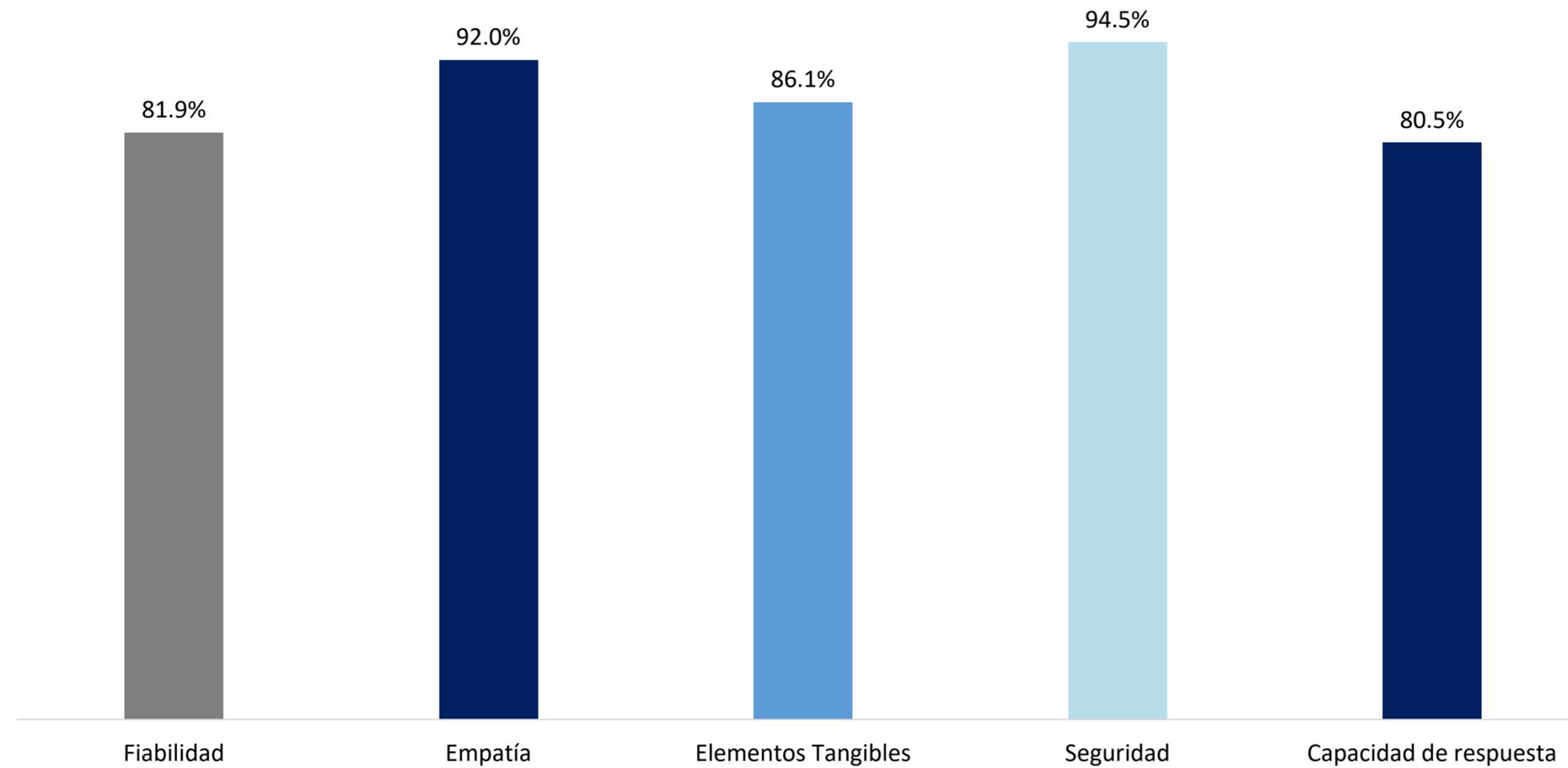


Muestra: 385

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

87,0%

En general, se observa un nivel de satisfacción promedio alto entre los usuarios de los servicios de los Puntos Solidarios.



Muestra: 385

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORAS

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable
Presencial	Capacidad de respuesta	Tiempo para dar respuesta	Notificar a los ciudadanos el tiempo para dar respuesta a cada solicitud según el servicio y cumplir los plazos indicados	02/08/2023	15/10/2023	Dirección de operaciones
Presencial	Fiabilidad	Cumplimiento de plazos de realización de la gestión	Identificar el tiempo estimado de cada servicio ofertado y determinar si se requiere mayor personal o una simplificación del proceso para disminuir el tiempo de respuesta y cumplir con los plazos establecidos	02/08/2023	30/09/2023	Dirección de operaciones

ALPHA CONSULTING



Calle Paseo de los Indios 49, El millón.
Santo Domingo, DN, República Dominicana



info@alphaconsulting.com.do



Phone: 1- 809 – 537 1846



Alphaconsulting.com.do



Alpha Consulting SA