



MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (MAP)

Viceministerio de Servicios Públicos (VSP)

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Informe:

“Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana realizada al Organismo Dominicano de Acreditación”, correspondiente al mes de Enero del 2020, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

Febrero 2020

Lic. Ramón Ventura Camejo

Ministro

Ministerio de Administración Pública

Lic. Elso Segura Martínez

Viceministro

Viceministerio de Servicios Públicos

Lic. Greidys Joel Roa Chalas

Coordinador

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Yenny Valdez Lara

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Licda. Ana Gelimer Romero

Analista I

Dirección de Gestión y Ciudadanía

Ministerio de Administración Pública

Viceministerio de Servicios Públicos

Santo Domingo, D.N.

Febrero 2020

ÍNDICE

Resultados	4
1. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios	4
2. Satisfacción con el horario de servicios.....	5
3. Satisfacción con el trato recibido.....	6
4. Satisfacción con el tiempo de respuesta.....	7
5. Nivel de satisfacción general	8
ANEXOS	9
Anexo 1. Cuestionario.....	10
Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas.....	12

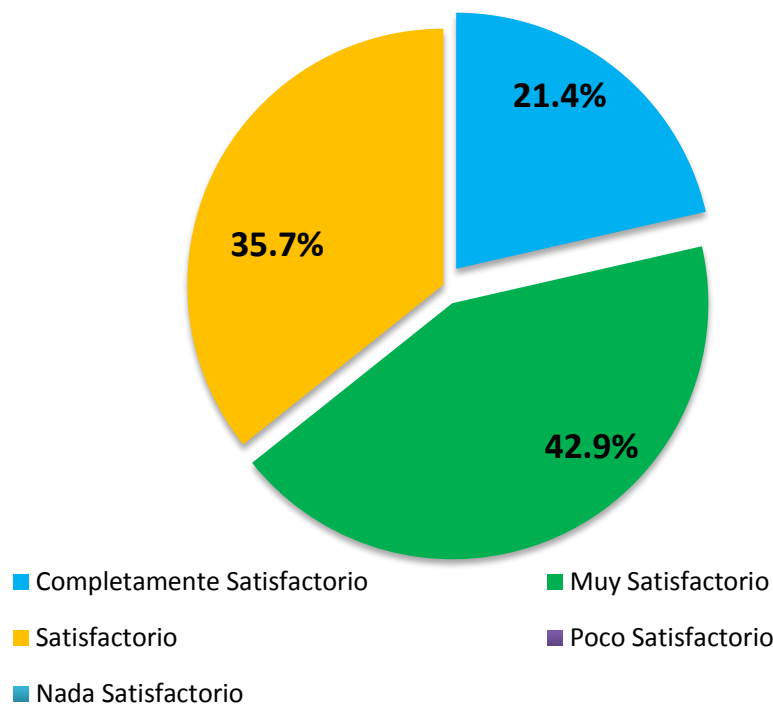
Resultados: “Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana”, correspondiente al mes de enero 2020, publicado en el Portal del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.

- Institución encuestada: Organismo Dominicano de Acreditación
- Total de respuestas: 14
- Periodo de publicación: 14 de enero 2020 - 4 de febrero del 2020

I. Adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios

Según los datos obtenidos, en detalle, el 21.4 % de los usuarios asegura sentirse completamente satisfecho, el 42.9 % muy satisfecho y el 35.7 % satisfecho. Las categorías de poco satisfecho y nada satisfecho no obtuvo ninguna valoración, por lo que a nivel general, los ciudadanos indican que los servicios del ODAC, se adecua a sus necesidades.

Gráfico I. Adecuación de los servicios brindados por el Organismo Dominicano de Acreditación a las necesidades de los usuarios.

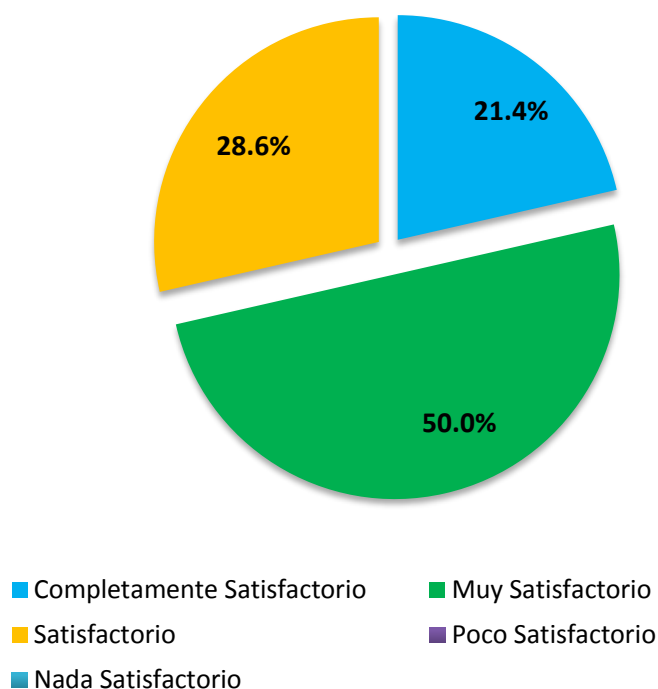


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Organismo Dominicano de Acreditación, Enero 2020.

2. Satisfacción con el horario de servicios

Respecto al horario de servicios que brinda la institución para atender a los usuarios, 21.4 % considera sentirse completamente satisfecho, el 50 % muy satisfecho, y el 28.6 % restante asegura sentirse satisfecho. Para las demás categorías no se observó ninguna valoración.

Gráfico 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

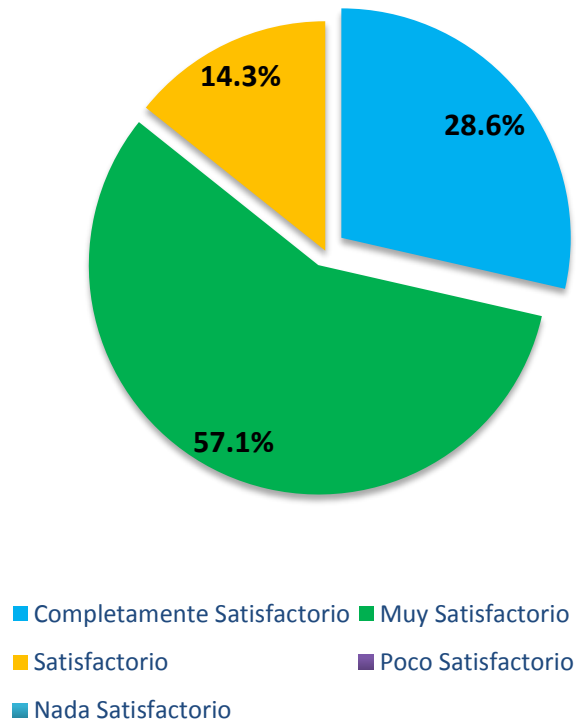


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Organismo Dominicano de Acreditación, Enero 2020.

3. Satisfacción con el trato recibido

Respecto a la satisfacción del trato recibido por parte de los empleados de la institución para atender a los usuarios, el 28.6 % considera sentirse completamente satisfecho, el 57.1 % muy satisfecho, y el 14.3 % restante asegura sentirse satisfecho. Para las demás categorías no se observó ninguna valoración.

Gráfico 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

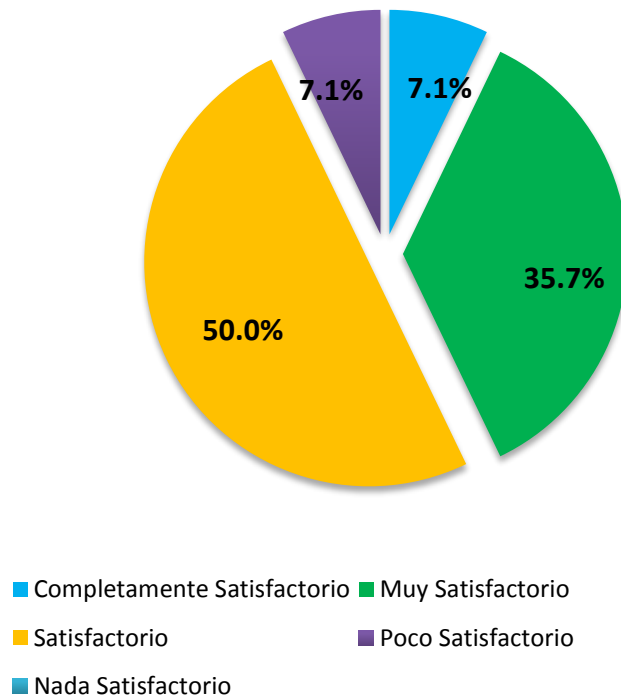


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Organismo Dominicano de Acreditación, Enero 2020.

4. Satisfacción con el tiempo de respuesta

En cuanto a la evaluación del tiempo de respuesta en la obtención del servicio, el 7.1 % considera sentirse completamente satisfecho, el 35.7 muy satisfecho, y el 50% restante asegura sentirse satisfecho. Para la categoría de poco satisfecho se obtuvo un 7.1 %, mientras que para la categoría de nada satisfecho no se obtuvo ninguna valoración.

Gráfico 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios

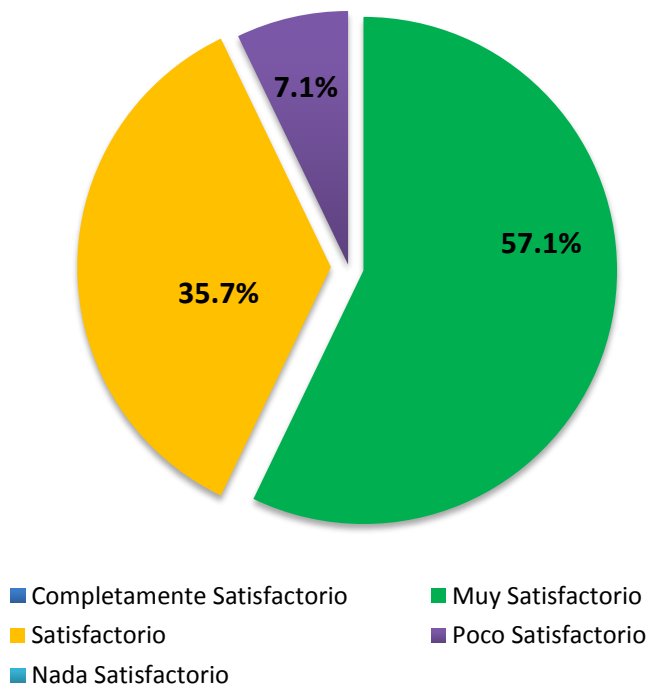


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Organismo Dominicano de Acreditación, Enero 2020.

5. Nivel de Satisfacción General

En sentido general, el 92.9 % de los usuarios del Organismo Dominicano de Acreditación, se sienten satisfechos con los servicios brindados por la institución. En desglose, el 57.1 se siente muy satisfecho, mientras que el 35.7 asegura sentirse satisfecho, y solo el 7.1 indica sentirse poco satisfecho con los servicios, no se obtuvo ninguna valoración para las categorías de poco satisfecho y completamente satisfecho.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en el Organismo Dominicano de Acreditación.

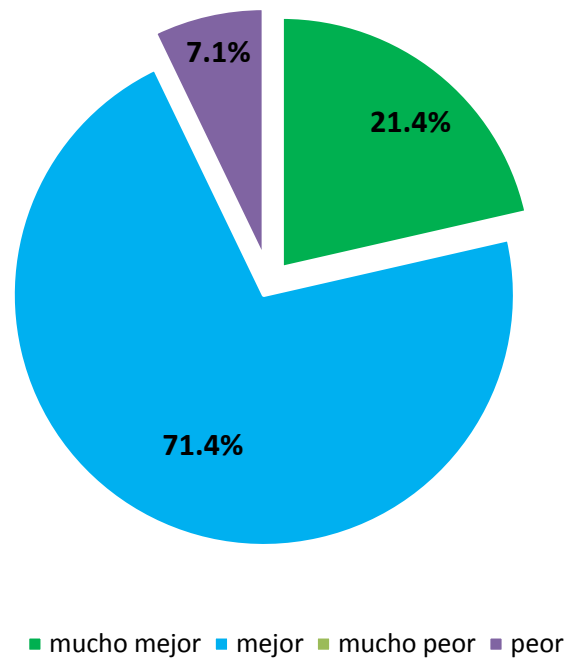


Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Organismo Dominicano de Acreditación, Enero 2020.

6. Percepción de los servicios

Sobre la percepción de los servicios, los ciudadanos consideran que el servicio brindado es mucho mejor en un 21.4% de los casos, mejor en un 71.4% y peor 7.1%. Para la categoría de mucho peor no se obtuvo ninguna valoración.

Gráfico 6. Percepción del servicio esperado versus el servicio recibido



Fuente: Encuesta Virtual de Satisfacción Ciudadana al Organismo Dominicano de Acreditación, Enero 2020.

ANEXOS.

Anexo I. Cuestionario

Evaluación de los servicios brindados por el Organismo Dominicano de Acreditación.

Este cuestionario de cinco preguntas tiene el objetivo de evaluar la satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios recibidos por el Organismo Dominicano de Acreditación.

*Obligatorio

1. ¿Considera usted que los servicios brindados por el Organismo Dominicano de Acreditación responden a sus necesidades? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

2. ¿Cómo considera el horario de la Institución para la atención al público? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

3. ¿Cómo se sintió con el trato recibido de parte del personal que le brindó el servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

4. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta para la obtención del servicio en el Organismo Dominicano de Acreditación? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general, con relación a los servicios ofrecidos en el Organismo Dominicano de Acreditación? *

Marca solo un óvalo.

- Completamente satisfactorio
- Muy satisfactorio Satisfactorio
- Poco satisfactorio Nada
- satisfactorio

Anexo 2. Cuadros con valores absolutos y relativos de las categorías evaluadas

Cuadro 1. Adecuación de los servicios brindados por el Organismo Dominicano de Acreditación a las necesidades de los usuarios

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	3	21.4%
Muy Satisfactorio	6	42.9%
Satisfactorio	5	35.7%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 2. Satisfacción con el horario de servicios de la institución.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	3	21.4%
Muy Satisfactorio	7	50.0%
Satisfactorio	4	28.6%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 3. Satisfacción con el trato recibido de parte del personal que brinda los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	4	28.6%
Muy Satisfactorio	8	57.1%
Satisfactorio	2	14.3%
Poco Satisfactorio	0	0.0%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 4. Satisfacción con el tiempo de respuesta para la obtención de los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	1	7.1%
Muy Satisfactorio	5	35.7%
Satisfactorio	7	50.0%
Poco Satisfactorio	1	7.1%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 5. Nivel de satisfacción general con relación a los servicios ofrecidos en el Organismo Dominicano de Acreditación.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Completamente Satisfactorio	0	0.0%
Muy Satisfactorio	8	57.1%
Satisfactorio	5	35.7%
Poco Satisfactorio	1	7.1%
Nada Satisfactorio	0	0.0%

Cuadro 6. Percepción de los servicios.

Categoría	Cantidad de respuestas	Porcentaje
Mucho mejor	3	21.4%
mejor	10	71.4%
peor	0	0.0%
Mucho peor	1	7.1%