

**Taller :
Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana
sobre la Calidad de los Servicios Públicos**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

**MINISTERIO DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**



**VICEMINISTERIO DE SERVICIOS
PÚBLICOS**



**DIRECCIÓN DE MONITOREO Y
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS**



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

2

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos



Sistema de Monitoreo de Administración

el SISMAP, exige la realización de encuestas de satisfacción ciudadana para la alimentación de dos sub-indicadores:

1

01.6: Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

2

01.7: Índice de Satisfacción Ciudadana.



Resolución Núm. 03-2019

establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.



03/03/2021

3



Marco Legal:

- Ley 41-08 sobre Función Pública.
- Decreto No. 558-06 que crea al SISMAP.
- Decreto No. 111-15 que crea el Sistema Nacional de Monitoreo de la Calidad de los Servicios Públicos.
- Resolución 03-2019.



Objetivo:

Medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos, con miras a contribuir a la mejora de los servicios y al desarrollo de una cultura de monitoreo y evaluación en las instituciones.



Metodología de medición:

Anualmente se aplica una encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios de las instituciones públicas, a través de un cuestionario con preguntas estandarizadas basado en el Modelo SERVQUAL; los informes de resultados de cada institución son cargados como evidencia en el SISMAP y posteriormente son publicados en el Barómetro del portal de Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos.



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Metodología: Modelo SERVQUAL

El cuestionario comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece cada institución pública.

El modelo **SERVQUAL** mide la calidad de los servicios en base a las cinco dimensiones descritas a continuación:



Elementos tangibles

- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, cuidado, higiene e identificación del personal y los materiales de comunicación utilizados por la institución.

- ☐ La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- ☐ Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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) está acorde al servicio que ofrecen.
- ☐ La modernización de las instalaciones y los equipos



Fiabilidad

- Habilidad de los empleados para realizar el servicio prometido sin errores y de manera cuidadosa.

- ☐ La seguridad (confianza) de que en la atención brindada en el trámite o gestión se resolvió correctamente
- ☐ El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- ☐ El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Metodología: Modelo SERVQUAL



Capacidad de respuesta

- Tiempo que tarda la institución en brindar el servicio, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido

- ☐ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- ☐ El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- ☐ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



Seguridad

- Conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios/ciudadanos en el servicio brindado.

- ☐ El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza
- ☐ La profesionalidad del personal que le atendió
- ☐ La confianza que le transmite el personal



Empatía

- Atención individualizada que ofrecen empleados de las instituciones a sus usuarios, abarca aspectos tales como: cortesía, amabilidad, trato, comunicación y comprensión de la necesidad del ciudadano/usuario.

- ☐ La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil
- ☐ El horario de atención al público
- ☐ La facilidad con que consiguió cita
- ☐ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- ☐ La información que le proporcionaron fue clara y comprensible
- ☐ La atención personalizada que le dieron



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACION PÚBLICA

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA GENERAL.

Buenos días/tardes.

Soy (nombre y primer apellido del encuestador). Estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. (Si la persona seleccionada no desea colaborar nos despedimos amablemente y pasamos a otra entrevista).

En esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio. Lo que Ud. nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos.

Yo leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, de esas respuestas, con cuál está más de acuerdo. Si no las entiende, se las vuelvo a repetir y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada.

PI-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar? **(NO LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ESPONTANEA, MULTIPLES RESPUESTAS).**

ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P2 ¿Cómo valora usted...

P2.1	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.5	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.6	La modernización de las instalaciones y los equipos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

EFICACIA/CONFIABILIDAD

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P3 ¿Cómo valora usted...

P3.1	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.2	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.3	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.4	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10; donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P4 ¿Cómo valora usted...

P4.1	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.2	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.3	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.4	La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.5	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P5 ¿ Cómo valora usted...

P5.1	El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.2	La profesionalidad del personal que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.3	La confianza que le transmite el personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.4	En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P6 ¿ Cómo valora usted...

P6.1	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.2	El horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.3	La facilidad con que consiguió cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.5	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.6	La atención personalizada que le dieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P7.- ¿ En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Mucho Mejor	Mejor	Igual (No leer)	Peor	Mucho Peor	No contesta
1	2	3	4	5	99

P9.-¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Si.....1
 No.....2
 NS/NC.....99

PASE A P14 (DATOS DE CLASIFICACION)

P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para (LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)

Obtener información sobre algún servicio.....1
 Descargar formularios.....2
 Enviar o completar un formulario.....3
 Otros:.....4

NS/NC.....99

P12.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P13.- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

En persona.....1
 Por teléfono.....2
 Por internet.....3

DATOS DE CLASIFICACION

P14 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (**ESPONTANEA, UNA SOLA RESPUESTA**)

De 18 a 24	
25 a 31	
32 a 38	
39 a 45	
46 a 52	
53 a 59	
Más de 60	

P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	No contesta
1	2	3	4	99

P.16 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (**LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA**)

Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	NS/NC
1	2	3	4	5	99

P.17 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Femenino	Masculino
1	2

P.18 Entrevistador escribir la Institución donde realizó la encuesta.

Muchísimas gracias por su colaboración, ha sido Ud. muy amable.

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



Presencial



**Correo
electrónico**



Telefónica

Recomendamos

utilizar la herramienta de **google forms (cuestionario de google)** para aplicar el cuestionario. Esta herramienta tabula directamente los datos y crea gráficos descriptivos.



Google Forms



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACION PÚBLICA

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).

Para la tabulación de los datos y la presentación del informe, se deben agrupar en los siguientes clasificaciones:

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACION PÚBLICA

Cálculo de la muestra

Muestreo Simple y Estratificado

I. Muestreo Simple

Para el cálculo de la cantidad de encuestas a realizar, se tomará el **promedio mensual de solicitudes de servicios** por parte de los ciudadanos a la institución, en caso de que el promedio sea menos de **30** solicitudes al mes **se debe tomar el promedio trimestral**, este promedio se coloca en el apartado de "**Tamaño de la población**" del siguiente calculador online, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Calculadora del tamaño de muestra

Subscripción a un plan profesional

Crear una encuesta gratis

¿Cuántas personas deben responder tu encuesta? Aunque seas un experto en estadística, determinar el tamaño de la muestra de una encuesta puede ser difícil.

¿Quieres saber cómo calcularlo? Nuestra calculadora del tamaño de muestra lo facilita. A continuación encontrarás todo lo que necesitas saber para obtener la cantidad de respuestas adecuada para tu encuesta.

Acceso al calculador

<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población
3861

Nivel de confianza (%)
95

Margen de error (%)
5

Tamaño de la muestra

350

350 es la cantidad de encuestas a realizar



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACION PUBLICA

Cálculo de la muestra

Muestreo Estratificado

Es una técnica de muestreo probabilístico en el que se divide toda la población en diferentes subgrupos o estratos. Luego selecciona a las unidades finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

Si la institución tiene varias sucursales, a nivel nacional o dentro de una misma provincia, debe :

- 1** Determinar promedio mensual de solicitudes de servicios por sucursal.
- 2** Calcular la sumatoria general de solicitud de servicios (sumatoria del promedio de solicitudes de servicios de todas las sucursales).

Paso 1.

Con el muestreo estratificado se crean estratos o subgrupos (h) de la población (N) equivalentes a cada sucursal. Para cada uno de estos estratos se calcula una muestra(nh), teniendo como base la muestra general que se calcula previamente para la población total, **esto permite saber cuántas unidades se necesita encuestar en cada sucursal.**

Paso 2.

Luego de conocida la muestra de cada estrato (sucursal) se realiza la distribución de la cantidad de encuestas a realizar en cada uno de ellos, lo cual se hace de manera proporcional, tomando en cuenta la cantidad de unidades de cada estrato.



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACION PÚBLICA

Cálculo de la muestra

Muestreo Estratificado (Ejemplo)

Un ejemplo de muestreo estratificado: Se necesita aplicar una encuesta para medir el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes de las escuelas de 14 provincias de la República Dominicana.

En la base de datos suministrada por el MINERD se identificó que la población escuelas de las **14 provincias** objeto de estudio es de **3,861 centros**. Para el cálculo de la muestra se dispone de los siguientes datos:

- Población (N) = 3,861
- Nivel de confianza (z) = 0.95
- Error máximo permitido (e) = 0.05

Al aplicar la fórmula de cálculo se obtiene que el resultado de que la muestra (n) estadísticamente representativa de esta población es de **350** centros educativos, es decir, **este es el número de escuelas que se necesita encuestar entre las 14 provincias.**

Este dato se puede
obtener a partir del
muestreo simple.



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

11

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Muestreo Estratificado

Luego de conocer la muestra total para esta población se requiere saber cuántos centros educativos de estos 350 le corresponde a cada provincia. Para saber esto se calculó la muestra de cada estrato o provincia (nh), para estos fines se requiere determinar una fracción constante que llamaremos r , la cual se calcula dividiendo la muestra (n) entre la población (N), de manera que $r=n/N$. Aplicando los valores se obtiene que $r = 350/3,861 = 0.09$.

Estratos (h)	Población del estrato (Nh)	Muestra por cada estrato (nh) = r(Nh)
Azua	228	21
Baoruco	158	14
Barahona	205	19
Distrito Nacional	255	23
El Seibo	157	14
Elias Piña	135	12
Independencia	65	6
Montecristi	136	12
Monte Plata	330	30
Pedernales	26	2
San Cristóbal	444	40
San Juan	328	30
Santiago	557	51
Santo Domingo	837	76
Total	3861	350

$$(nh) = r(Nh)$$

$$228 \times 0.09 = 21$$



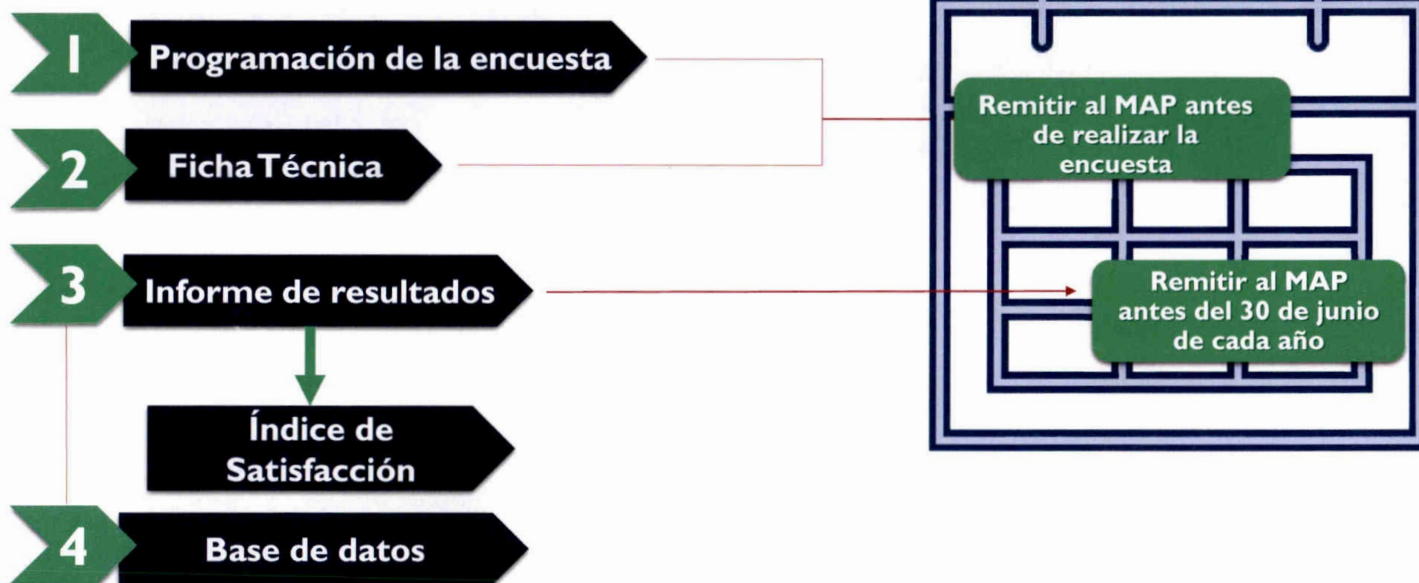
03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

12

ADMINISTRACION PÚBLICA

Productos a entregar al MAP

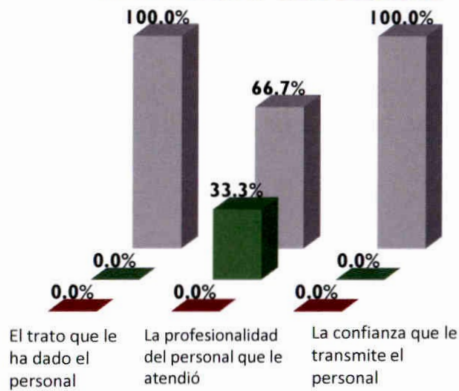


Índice de Satisfacción

Se obtiene del promedio de satisfacción de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL

Ejemplo

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

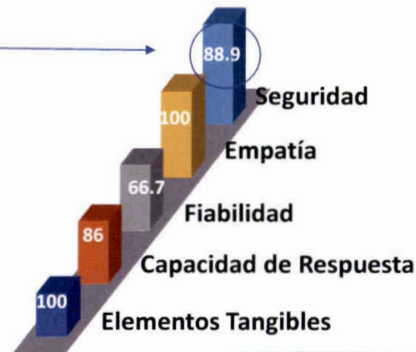


Promedio de Satisfacción de la dimension

88.9

Índice de Satisfacción

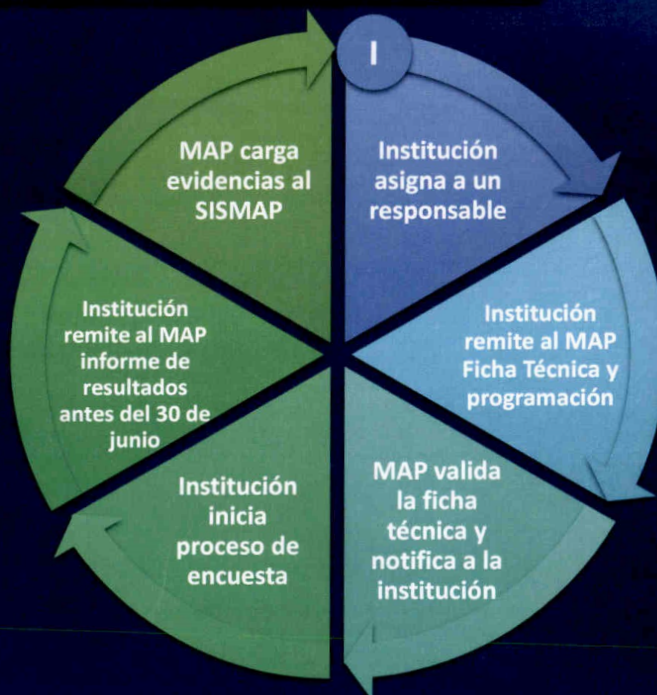
88.3



$$\text{Índice de satisfacción} = (S + E + F + CR + ET) / 5$$



Proceso general de realización de encuesta



Todas las evidencias deben ser remitidas vía correo electrónico a su analista correspondiente



03/03/2021

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA