



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Dirección General de Desarrollo de la Comunidad

Informe CCC Noviembre 2023- Enero 2024

Índice

I.	Introducción	2
II.	Objetivo.	2
III.	Metodología.	2
IV.	Ficha técnica.	2
V.	Parámetros de valoración para la tabulación de los datos.....	3
VI.	Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.....	3
VI.I.	Servicios de Fumigación.....	3
VI.II.	Operativo Médico.	3
VI.III.	Contribuciones Económicas	4
VI.IV.	Educación Ciudadana	4
VI.V.	Entrega de Mosquiteros.....	5
VI.VI.	Entrega de Canastilla.....	5

I. Introducción

Siguiendo las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP), en cuanto a conocer el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos/clientes, se estableció la metodología para aplicar la encuesta de satisfacción de los atributos de calidad de la Carta Compromiso de esta DGDC.

Aplicamos nuestra Encuesta de Satisfacción Institucional durante el periodo de noviembre 2023-enero 2024, con el objetivo principal es conocer el nivel de satisfacción y la apreciación general de nuestros ciudadanos/clientes en cuanto a los servicios comprometidos.

La encuesta se aplica en el mismo momento en que concluimos de prestar cada servicio y de esta manera poder medir el nivel satisfacción del servicio solicitado.

II. Objetivo.

Conocer la percepción y resultados de nuestros ciudadanos/clientes a través de la Encuesta de Satisfacción ciudadana en los meses de noviembre 2023-enero 2024 al recibir los servicios de la Institución.

III. Metodología.

Para la aplicación de la Encuesta de satisfacción Ciudadana establecimos realizarla al momento de ser prestado cada servicio, para obtener la percepción exacta y precisa en el mismo instante de brindar el servicio institucional solicitado.

Para definir la población se tomó la relación de los registros de las solicitudes de los servicios realizadas por nuestros ciudadanos/clientes, basándonos no solo en los servicios institucionales comprometidos sino en el 100% de los mismos, con el objetivo de saber el nivel de percepción de cada uno de ellos para en un futuro poder comprometerlos en una próxima versión de la carta compromisos.

IV. Ficha técnica.

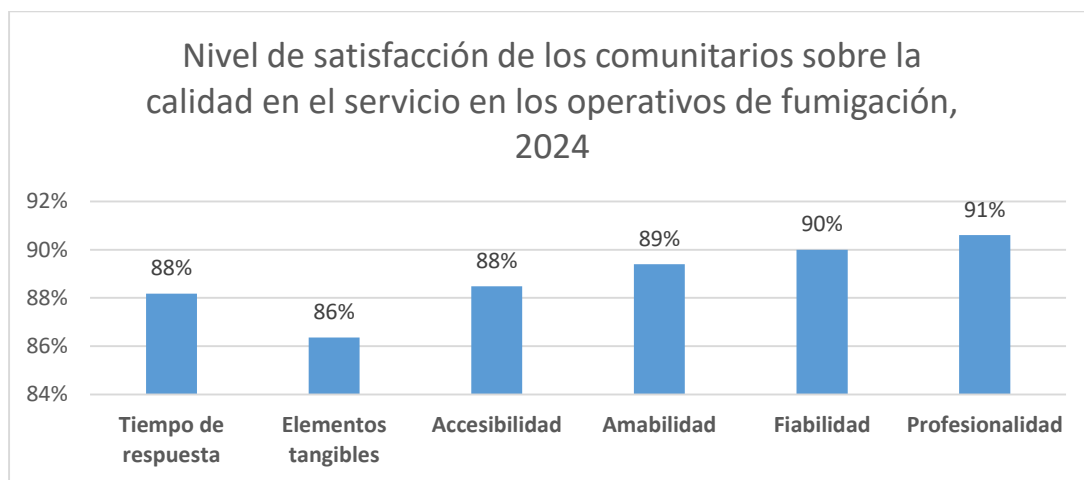
POBLACIÓN	112
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN	Fumigación: 66 Operativo Médico: 22 Contribución Económica: 02 Educación Ciudadana: 06 Entrega de Mosquiteros: 08 Entrega de Canastillas: 08
ÁMBITO	Oficinas regionales y provinciales de la Dirección General de Desarrollo Comunitario- DGDC
MÉTODO UTILIZADO	Cuestionario Presencial
FECHA DE LEVANTAMIENTO	Noviembre 2023-enero 2024
RESPONSABLE	Departamento de Planificación y Desarrollo, Calidad en la Gestión

V. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos



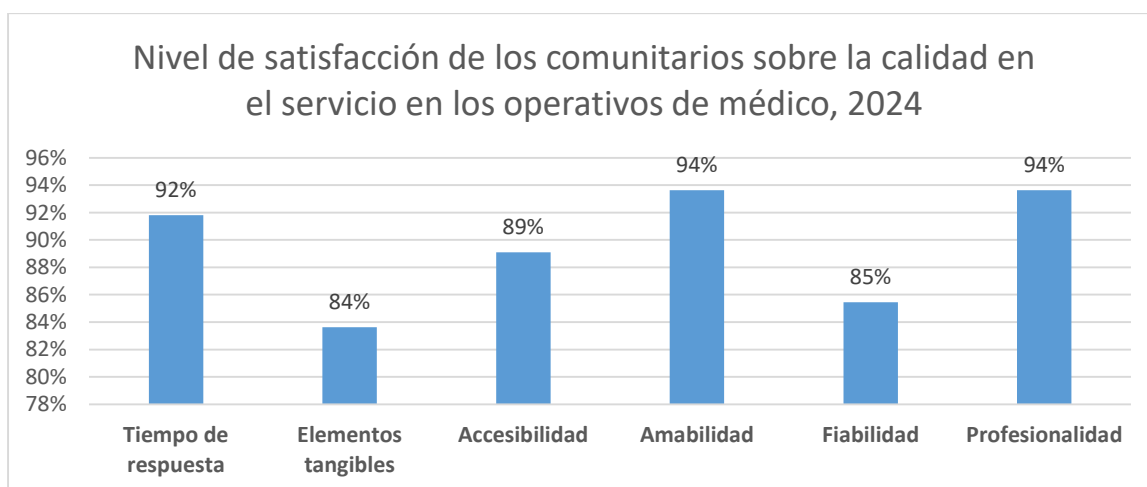
VI. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

VI.I. Servicios de Fumigación.



Se evidenció que para este servicio la fiabilidad superó los estándares de calidad comprometidos con un 90% y la amabilidad superó los estándares con un 89%, continuamos con el Tiempo de respuesta con un 88%, los elementos tangibles con un 86%, accesibilidad con un 88% y culminando con la profesionalidad con un 91%.

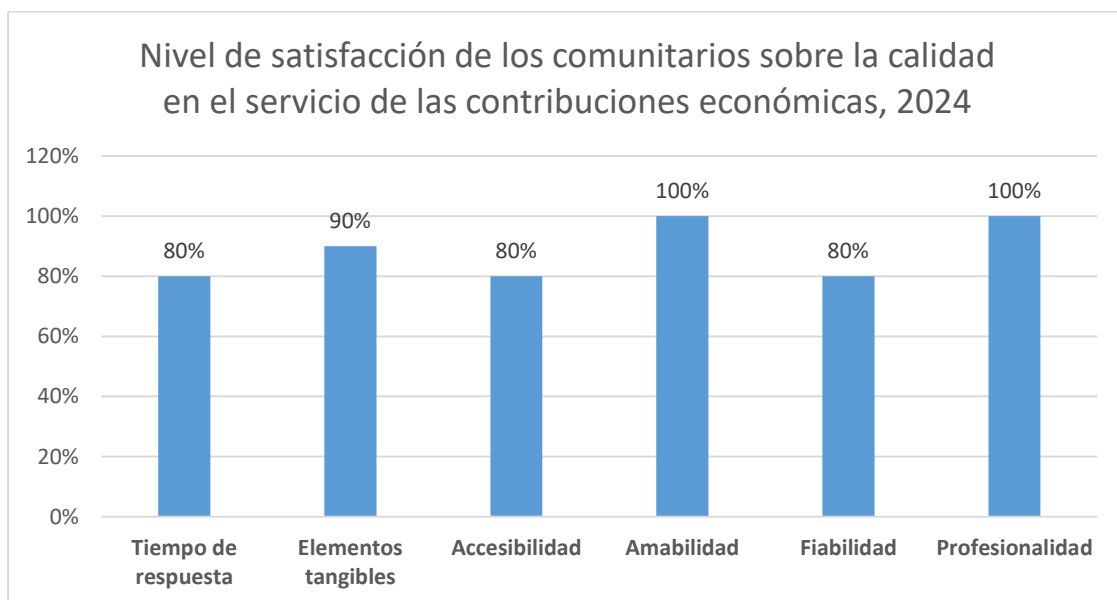
VI.II. Operativo Médico.



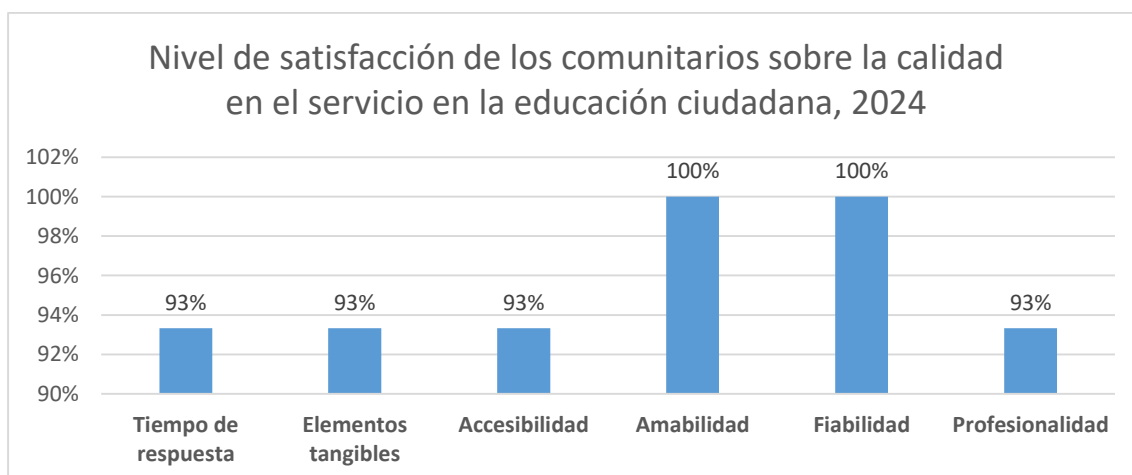
Se evidenció que para este servicio la fiabilidad alcanzo los estándares de calidad comprometidos con un 85% y la amabilidad supero los estándares con un 94%, continuamos con el Tiempo de respuesta con un 92%, loa elementos tangibles con un 84%, accesibilidad con un 89% y culminando con la profesionalidad con un 94%.

En este mismo sentido decidimos evaluar los servicios restantes con la finalidad de verificar si podemos comprometerlos en nuestra carta compromiso para el futuro. Dejaremos las estadísticas como prueba de las evaluaciones.

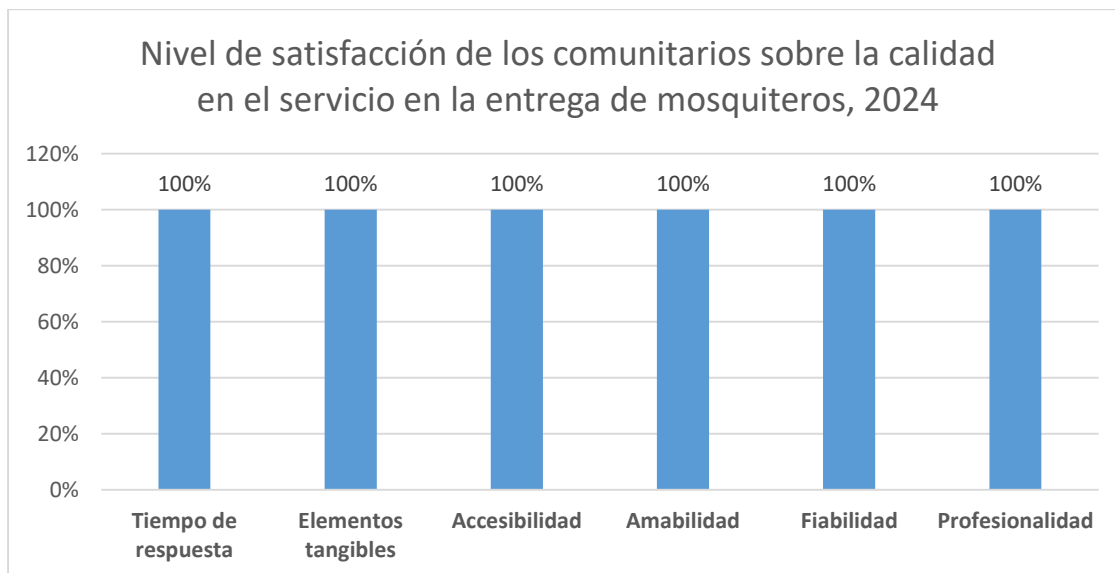
VI.III. Contribuciones Económicas



VI.IV. Educación Ciudadana



VI.V. Entrega de Mosquiteros



VI.VI. Entrega de Canastilla

