



GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**

**Dirección General de Desarrollo de la Comunidad**

# **Informe CCC Noviembre 2024- Enero 2025**

# 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.   | Donaciones .....                                               | 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 agosto-octubre 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 2024-enero 2025 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.

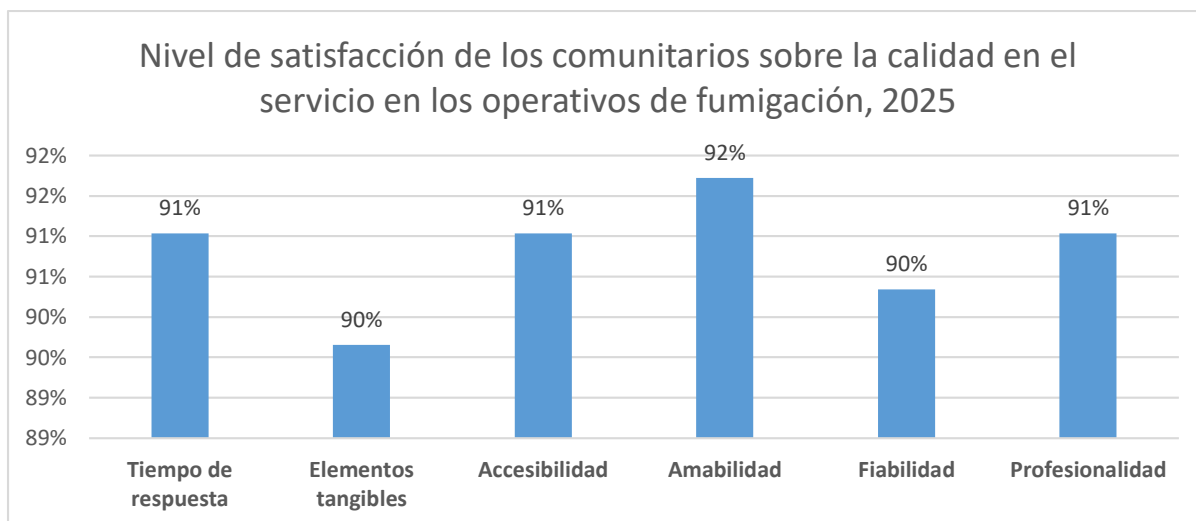
|                                     |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>POBLACIÓN</b>                    | 106                                                                                                                                                  |
| <b>DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN</b> | <b>Fumigación: 29</b><br><b>Operativo Médico: 27</b><br><b>Contribución Económica: 14</b><br><b>Educación Ciudadana: 13</b><br><b>Donaciones: 26</b> |
| <b>ÁMBITO</b>                       | Oficinas regionales y provinciales de la Dirección General de Desarrollo Comunitario- DGDC                                                           |
| <b>MÉTODO UTILIZADO</b>             | Cuestionario Presencial                                                                                                                              |
| <b>FECHA DE LEVANTAMIENTO</b>       | Noviembre-Enero 2025                                                                                                                                 |
| <b>RESPONSABLE</b>                  | Departamento de Planificación y Desarrollo, Calidad en la Gestión                                                                                    |

## V. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos



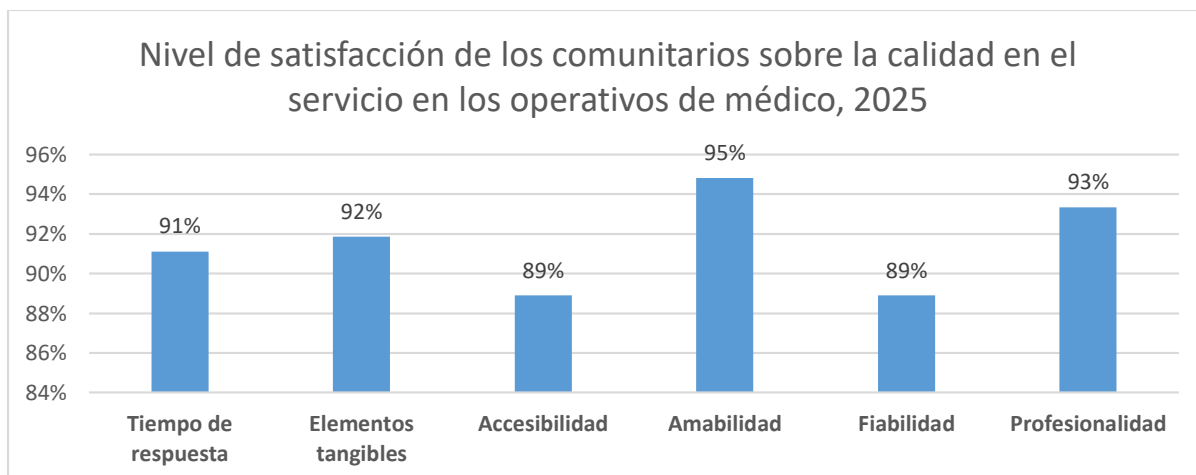
## VI. Análisis de Datos y Resultados de la Encuesta.

### 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 92%, continuamos con el Tiempo de respuesta con un 91%, los elementos tangibles con un 90%, accesibilidad con un 91% y culminando con la profesionalidad con un 91%.

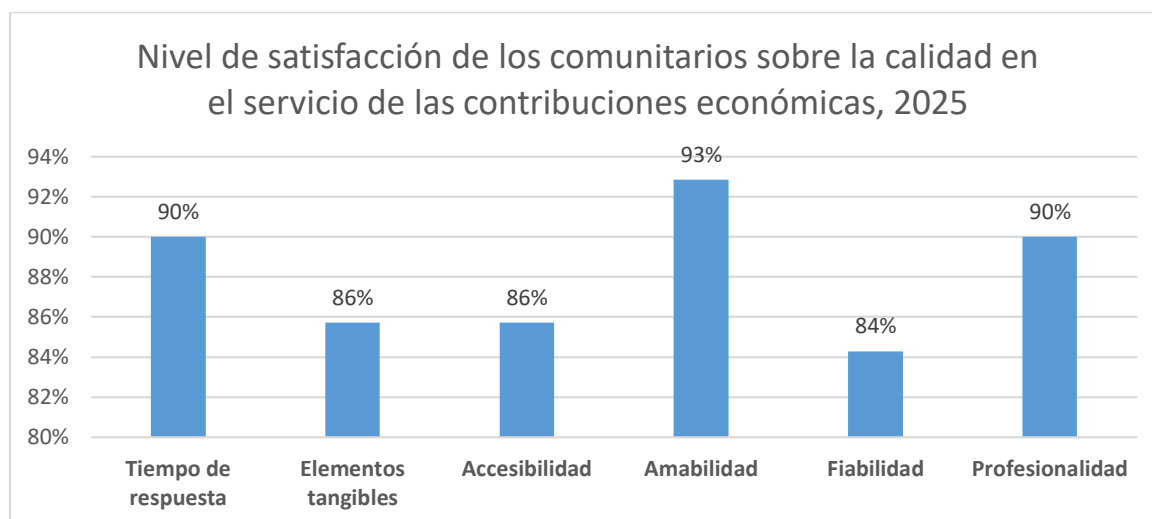
### VI.II. Operativo Médico.



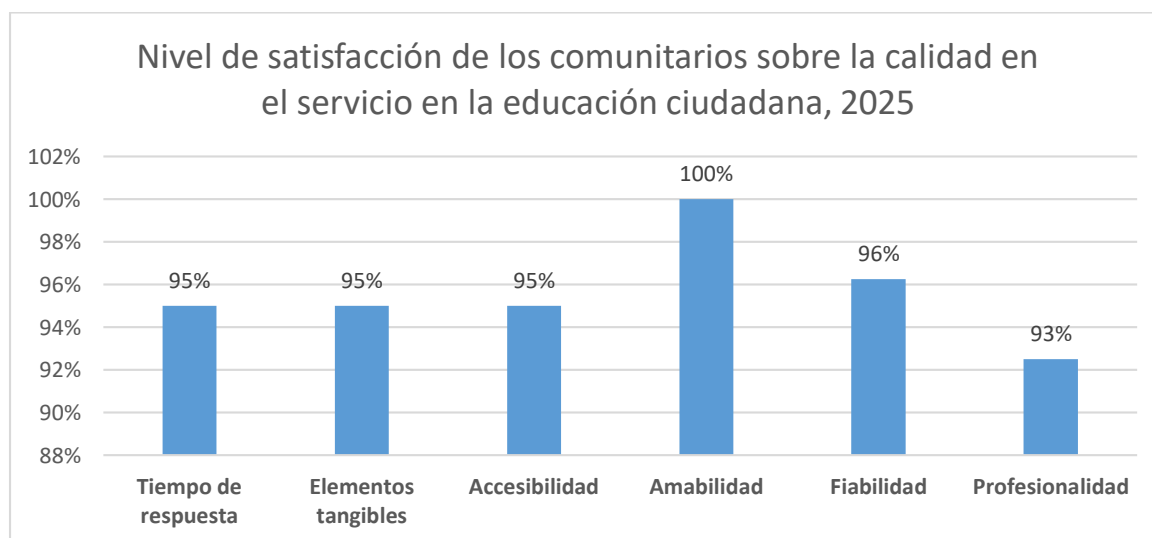
Se evidenció que para este servicio la fiabilidad supero los estándares de calidad comprometidos con un 89% y la amabilidad supero los estándares con un 95%, continuamos con el Tiempo de respuesta con un 91%, los elementos tangibles con un 92%, accesibilidad con un 89% y culminando con la profesionalidad con un 93%.

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. Donaciones

