

2022

Encuesta Satisfacción de los servicios ofrecidos

Dirección de Planificación y Desarrollo
Programa Supérate

Contenido

1- Introducción	2
2- Justificación	2
3- Objetivos	2
4- Metodología	2
5- Dimensiones a evaluar.....	2
5.1 Elementos tangibles.....	2
5.2 Fiabilidad	2
5.3 Capacidad de respuesta	2
5.4 Profesionalidad-confianza	2
5.5 Empatía:	3
6- Construcción del Marco de Muestreo (MM).....	3
6.1 Universo de estudio:.....	3
6.2 Tipo de estudio:	3
6.3 Unidades de muestreo	3
6.4 Unidades de análisis	3
7- Criterios de evaluación y adjudicación.....	3
8- PRODUCTOS Y PLAZOS	4
8.1 Productos.....	4
8.2 Plazos.....	4

Encuesta Institucional de Satisfacción

1- Introducción

La calidad en el servicio al cliente es fundamental para las instituciones, en específico, para aquellas que no tiene un visión de destacarse por su excelencia en el trato a sus usuarios. Los Puntos Solidarios constituyen una entidad que vela por un esquema de servicios de calidad, la cual ha sido la motivación principal para el presente estudio que tiene como propósito general, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.

2- Justificación

Las encuestas de satisfacción permiten conocer la percepción de los usuarios sobre la atención que se les brinda, así como de diversos aspectos operativos que se circunscriben a la forma en la que los usuarios valoran el servicio ofrecido para solucionar efectivamente los trámites y solicitudes desde los Puntos Solidarios. Supérate se propone aplicar una encuesta que permita determinar el grado de satisfacción de estos usuarios que realizan trámites In-Situ, entendiendo como sustantivas todos los procesos que se derivan de la atención directa.

3- Objetivos

Realizar una evaluación sobre la 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.

4- Metodología

La metodología utilizada será el levantamiento de la información mediante entrevistas cara a cara, el instrumento utilizado será el cuestionario SERVQUAL con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio, este será aplicado a los usuarios que acuden a estas instancias en busca de algún servicio.

Este modelo de encuesta evalúa la satisfacción ciudadana y la agrupa en cinco (5) dimensiones que expresan los ciudadanos/usuarios al momento de recibir un servicio en una institución determinada.

5- Dimensiones a evaluar.

5.1 Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

5.2 Fiabilidad

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

5.3 Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

5.4 Profesionalidad-confianza

Conocimiento y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

5.5 Empatía:

Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes

6- Construcción del Marco de Muestreo (MM)

El marco muestral estará constituido por las oficinas de los Puntos Solidarios del programa Supérate cuyo promedio mensual sea mayor a 225 demandas mensuales, esto con el objetivo de garantizar que la cuota de entrevistas que le corresponda a cada oficina sean efectiva.

6.1 Universo de estudio:

Las oficinas de atención (Puntos Solidarios).

6.2 Tipo de estudio:

Encuesta por muestreo.

6.3 Unidades de muestreo

Las oficinas de los Puntos Solidarios de Supérate

6.4 Unidades de análisis

Personas que acuden a las oficinas de los Puntos Solidarios en busca de servicios que el promedio de visitas sea mayor a 225 visitas mensuales.

7- Criterios de evaluación y adjudicación

Criterio		Puntuación máxima
A	Oferta económica, metodología, cronograma de trabajo	65
A.1	Oferta económica más baja	20
A.1.1	Descripción Conceptual y metodológica, incluye aspectos conceptuales como modelo de análisis, definición calidad del servicio, definición de satisfacción de beneficiarios/as, atributos del servicio, etc. y los aspectos metodológicos, desde el diseño de la muestra y su distribución, forma de administración del cuestionario, trabajo de campo.	30
A.1.2	Cronograma de trabajo (menor plazo otorgado)	15
A.2	Experiencia específica en trabajos similares al presente llamado	35
A.2.1	Calificación del personal que intervendrán en la investigación, hasta tres trabajos (15 puntos), a partir del 4to. se agregaran 1 punto hasta un máximo de 20	20
A.2.2	Experiencia de la firma no menor de 3 trabajos de campo, encuesta, e investigaciones de los cuales puedan presentar referencias, similares a este llamado y que hayan concluido con éxito (13 puntos) a partir de la 4ta. 1 punto adicional hasta un máximo de 15 puntos	15

8- PRODUCTOS Y PLAZOS

8.1 Productos

Los productos esperados son:

- Base de datos del levantamiento limpia y etiquetada en formato Excel
- Informe de resultados con el diseño especificado (este será indicado a la empresa que resulte ganadora)

8.2 Plazos

El plazo para la entrega de los productos esperados es hasta el 28 del mes de junio del 2022.

9- Monto de la ejecución y modo de pago.

El monto contratado incluirá todas las partes incluidas en las condiciones hasta entrega de la base de datos en condiciones óptimas y las responsabilidades estipuladas por ley, a tales fines.

Los pagos serán realizados de acuerdo a los productos entregables, a razón de 30 a 45 días tras la entrega de los servicios adjudicados y facturas recibidas.

10- Criterios de selección/evaluación:

Las propuestas deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar que cumplen con los aspectos solicitados, los cuales serán verificados bajo la modalidad de **"CUMPLE/NO CUMPLE"**.

La evaluación de la oferta técnica y la oferta económica será realizada según la muestra a continuación

Criterios	Ponderación
Oferta técnica	80 puntos
Oferta económica	20 puntos

10.1 Criterios de selección

Se adjudicará en base al método de adjudicación de calidad y precio, es decir, se adjudicará a la oferta cuyo puntaje final sea el más elevado, luego de totalizar las ponderaciones de los puntajes técnicos y económicos según se ha definido previamente en el presente documento.

10.2 Evaluación de la oferta económica

A la propuesta más económica se le asignarán los 20 puntos de la oferta económica, y esta trazará la base para la asignación de puntos de las demás propuestas, utilizando la siguiente fórmula que permite calcular el peso ponderado de cada oferta, otorgando una puntuación en proporción al monto de la propuesta de cada empresa:

Puntos oferta económica empresa X = (precio de la oferta más económica * Cantidad de puntos asignados a la oferta económica) / Precio de la empresa X.



Amaury Rodríguez Javier
Director de Planificación y Desarrollo