



Administradora de Subsidios Sociales

## 9 de cada 10 usuarios de los servicios de la ADESS dicen estar satisfechos.

La encuesta realizada del 15 al 26 de abril arrojó datos que revelan entre un 89.8 y un 94.7 de aprobación en Confortabilidad, Fiabilidad, Respuesta y Empatía.

**Santo Domingo, DN.-** La Administradora de Subsidios Sociales (ADESS) reveló que el 92.4% de las personas que solicitan los servicios que ofrecen las Oficinas de Atención al Ciudadano (Delegaciones) dicen estar satisfechos con el nivel de eficiencia y empatía recibidos al momento de gestionar sus requerimientos.

La Dirección de Planificación y Desarrollo realizó la “Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos Ofrecidos”, basada en 5 pilares que ayudaron a identificar los niveles de eficacia percibidos por personas atendidas por colaboradores de las 33 delegaciones provinciales y los Puntos Solidarios, desplegados en todo el territorio nacional.

El director general de la ADESS, Catalino (Freddy) Correa Hiciano, convocó al personal de estas oficinas de servicio al cliente para darles a conocer los resultados de la medición, tiempo que aprovechó para agradecer su esfuerzo y dedicación con la entrega del Reconocimiento a la Excelencia “Millas Extras” a los más destacados de los dos últimos trimestres del año 2023 y del primero de este 2024.

Las delegaciones provinciales más destacadas fueron las de Monseñor Nouel (Bonaó) y Peravia (Baní) y el reconocimiento a los colaboradores más sobresalientes recayó en Maholy Geraldín Ubri Soto, oficial de la delegación de Peravia; Fausto Andrés Martínez Marte, responsable de la delegación de Puerto Plata y Feliz Marmolejos Hidalgo, del Punto Gob. ubicado en Megacentro.

Al presentar los resultados de la encuesta, Correa Hiciano explicó que para lograr esos indicadores, en el estudio que muestra 9 de cada 10 visitantes satisfechos, fueron elegidos cinco renglones: **Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía.**

Los usuarios otorgaron 93.5% a comodidad y apariencia de las delegaciones (Elementos Tangibles), 94.7% a destreza en atención y profesionalidad del personal (Fiabilidad y Seguridad), 89.8% en tiempo de espera (Capacidad de Respuesta), así como un 91.7% por trato del personal (Empatía); para un promedio total de un 92.4%, superando así la media general de las instituciones del Gobierno Central, de un 91%.

### Ficha Técnica:

La muestra trabajada desde el 15 al 26 de abril abarcó un universo de 1,494 personas divididas en 1,099 solicitantes de reemplazos y 365 solicitudes de adhesión de comercio. La misma verificó que el promedio de solicitudes de servicios supera las 122 mil cada mes; que el 52.73% de las solicitantes son mujeres y que los rangos de edades oscilan de 26 a 70 años.

