



Encuesta de Satisfacción Municipal Liga Municipal Dominicana INFORME DE AVANCE



Departamento de Planificación y Desarrollo
Ave. Jhon F. Kennedy, No. 38, Santo Domingo, República Dominicana

1. Información general del proyecto

FICHA DE PROYECTO	
Proyecto No.	008
Nombre del proyecto	Encuesta Satisfacción Municipal
Institución	Liga Municipal Dominicana
Persona Enlace	Manuel Alberto Marte
Responsable SIUBEN	Marlon Galán /Director de Operaciones
Técnico de Calidad	Técnico de SIUBEN
Enlace SIUBEN	Susana Doñé Corporán / Directora de Planificación y Desarrollo
Fuente de financiamiento	Liga Municipal Dominicana
Alcance	165 Municipios/ 64,650 Encuestas
Modalidad de levantamiento	Mixto (focalizado/Barrido)
Duración	2.5 meses
Entrevistadores	219
Supervisores	55
Encargados	10
Choferes	14
Coordinador Proyecto	1
Instrumentos	Cuestionario Encuesta Municipal
Aplicativo	ODK

2. Resumen del proyecto¹

La Liga Municipal Dominicana y el SIUBEN firmaron un acuerdo interinstitucional, en el cual se ha acordado colaborar con la Liga Municipal en la implementación de una Encuesta de Satisfacción a los usuarios de los servicios municipales de 119 municipios y 46 distritos municipales con el apoyo del Ministerio de la Administración Pública, quien estará aplicando la misma encuesta en otros municipios y distritos municipales.

La encuesta busca determinar la satisfacción ciudadana respecto a los servicios municipales de cada uno de los gobiernos locales que permita disponer de información para la implementación de políticas de mejora de los servicios, al tiempo que proporcione índices de satisfacción como parámetros para la entrega de incentivos a los gobiernos locales con mayores niveles de satisfacción ciudadana conforme bases incentivos 2021; y también alimentar el sub-indicador satisfacción ciudadana SISMAP MUNICIPAL.

El objetivo de este proyecto consiste en brindar asistir técnica y operativamente a la LIGA MUNICIPAL DOMINICANA, en la realización de la encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios públicos municipales correspondiente al año 2021.

Con el desarrollo del mismo, se pretende, además, por un lado, aplicar encuestas a usuarios de servicios municipales de 119 ayuntamientos y 46 distritos municipales, también, ofrecer asistencia en la revisión y prueba del cuestionario a aplicar, desarrollar un aplicativo digital para la realización de la encuesta, y elaborar un informe de resultados de las encuestas aplicadas.

¹ Anexo1: Contrato de levantamiento

3. Planificación del proceso de levantamiento

Para el proceso de planificación de la Encuesta de satisfacción municipal, se aplicó la metodología conocida como planificación inversa, la consiste en ubicarse en el momento o fecha de inicio de la recolección de los datos y, a partir de ahí ir determinando los hitos o detonantes para cada una de las fases. De esa forma se integró el siguiente cronograma de trabajo:

Cronograma de Trabajo Propuesto

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN			
Rubro	Inicio	Fin	Días
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	11/10/2021	11/20/2021	9
SELECCIÓN CAPACITADORES	11/10//2021	11/15/2021	7
REVISION DE HERRAMIENTA DE CAPTURA	11/10/2021	11/15/2021	3
PILOTO DE PRUEBA DE INSTRUMENTO	11/15/2021	11/18/2021	3
ENTREGA DE DISPOSITIVO	11/21/2021	11/21/2021	1
FORMACIÓN CAPACITADORES	11/18//2021	11/20/2021	2
CAPACITACIÓN	11/22/2021	11/25/2021	4
GESTION DE CARTA COMPROMISO	11/26/2021	11/29/2021	4
IMPRESIÓN MANUALES	11/15/2021	11/22/2021	5
COMPRA MATERIAL CAPACITACIÓN	11/16/2021	11/18/2021	2
ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS			
REFRIGERIO CAPACITACION	11/16/2021	11/18/2021	2
GORRA	11/15/2021	11//30/2021	15
MOCHILA	11/15/2021	11//30/2021	15
AGUA	11/16/2021	11/21/2021	5
BIOSEGURIDAD MASCARILLAS	11/15/2021	15/30/2021	15
BIOSEGURIDAD ALCOHOL	11/15/2021	15/30/2021	15
POWER BANK	11/15/2021	15/30/2021	15
ALQUILER DE VEHICULOS	11/15/2021	15/30/2021	15
DATA Y VOZ DISPOSITIVO MOVILES	11/15/2021	15/30/2021	15
GALON MANITA LIMPIA / ALCOHOL	11/15/2021	15/30/2021	15
FRASCOS 8 OZ TRANSPARENTE CON TAPA	11/15/2021	15/30/2021	15
TICKETS COMBUSTIBLES	11/15/2021	15/30/2021	15
BOTIQUIN PRIMEROS AUXILIOS	11/15/2021	15/30/2021	15
GAFETES (CARNET)	11/15/2021	15/30/2021	15
VIÁTICOS	11/30/2021	12/2/2021	3
LEVANTAMIENTO DE LOS DATOS			
LEVANTAMIENTO	12/2/2021	02/17/2021	15
CIERRE	12/18/2021	12/21/2021	3
ANALISIS DATA	12/21/2021	1/10/2022	10
PRESENTACION DEL INFORME FINAL	01/14/2022	01/14/2022	5

Nota: Este cronograma inició su implementación el 17 de noviembre con la recepción de los fondos por tanto estas fechas se inicia a partir de dicha fecha y manteniéndose la fecha de levantamiento el 2 de diciembre.

4. Proceso de Reclutamiento²

Dado que el SIUBEN cuenta con una estructura regional que le permite manejar muchos de sus procesos mediante una visión más local, para el reclutamiento del personal de campo se instruyó a las gerencias regionales para que, en función de la distribución de la se reclutara el personal requerido en función de la locación muestral, es decir, en función del número de entrevistas o viviendas a entrevistar en una provincia, Municipio o Distrito Municipal debía ser el número de personas reclutadas. Este proceso se llevó a cabo en los tiempos establecidos en el cronograma previo y reparando en el perfil definido para cada puesto, asegurando que se tratara de un personal capacitado. La distribución del personal a nivel nacional se puede verificar en el cuadro siguiente:

Región	Municipios	Personal para contratar		Personal reclutado para capacitación	
		Entrevistadores	supervisores	Entrevistadores	supervisores
Distrito Nacional y SD	22	30	8	36	10
Central	10	13	3	15	5
Este	12	16	4	18	6
Nordeste	12	16	4	18	6
Noroeste	17	23	6	25	8
Valdesia	17	23	6	25	8
El valle	20	26	6	30	8
Enriquillo	20	26	6	30	8
Norcentral	35	46	12	55	15
Total	165	219	55	252	74

5. Capacitación³

La estrategia de capacitación se llevó a cabo en forma de cascada, es decir, en una primera fase se capacitó en cada regional, de manera virtual, a un equipo de personas, de los cuales se tomarían al menos dos para que, en la segunda fase de capacitación y de manera presencial a nivel local, instruyeran al personal de campo de cada regional (supervisores y entrevistadores). El número de personas capacitado por regional puede verificarse en el cuadro inmediatamente anterior a este párrafo, esto es, 252 candidatos a entrevistadores para contratar 219 y, para contratar 55 supervisores, se capacitó un total de 74 candidatos a ese puesto.

Para llevar a cabo el entrenamiento de este personal, el equipo técnico del SIUBEN a cargo del proyecto, elaboró en tiempo record un manual del cual se anexa un ejemplar a este informe. En este manual se abordan los temas relevantes a considerar en toda capacitación para el levantamiento de información y que están relacionados con procedimientos operativos, manejo de los aspectos conceptuales y el fortalecimiento de la identificación del personal con el proyecto. Adicionalmente, se incluyó el manejo de la aplicación ODK para la captura online de los datos.

En cuanto a los tiempos, ambas jornadas de capacitación, tanto la virtual utilizando la plataforma Teams desde el SIUBEN, como la presencial en cada gerencia regional, se llevaron a cabo en los tiempos establecidos acorde al cronograma.

6. Reuniones de trabajo con los equipos regionales

Como forma de mantener alineado a los equipos con todos los aspectos metodológicos y conceptuales de esta operación estadística, se han celebrado reuniones presenciales y virtuales vía plataforma teams, tanto el personal técnico de las regionales como con el equipo gerencial de cada una de ellas. En total se han desarrollado unas cuatro (4) reuniones, las dos últimas han estado asociadas con el seguimiento a la fase de capacitación ya concluida, su evaluación y preparación de informe para su debida documentación. Para este último se presentó como guía el siguiente documento.

Reunión de trabajo 25/11/2021

- A. Revisión de la experiencia acerca de la subida de los expedientes del personal seleccionado para firma de carta compromiso (2 minutos a cada Gerente).
- B. Presentación del informe del proceso de capacitación, privilegiando la revisión de:
 - 1. A quién se capacitó
 - 2. Sobre qué se capacitó
 - 3. Con qué se capacitó
 - 4. Cómo se evaluó a los capacitados
 - 5. Qué garantiza que se cuenta con el personal más idóneo.

C. Establecer la agenda de trabajo del Supervisor de campo, con los siguientes componentes:

1. Identificación de un punto de reunión, al cual debe citar a su equipo de entrevistadores todos los días, a las 8:00 A.M.
2. Definición y asignación de la carga de trabajo a cada miembro de su equipo.
3. Definición y establecimiento de la estrategia de supervisión.
4. Definición y establecimiento de los correctivos a implementar, en función del desempeño que haya observado en cada miembro de su equipo.
5. Indicación de cómo el entrevistador debe recorrer la UPM o segmento hasta completar su cuota de 20 entrevistas diarias.
6. Establecimiento de los criterios a seguir para garantizar que cada entrevistador cumpla con su cuota diaria de 20 viviendas, en las cuales debe aplicar igual número de entrevistas.
7. Establecimiento de las diligencias a seguir para garantizar que los entrevistadores están formulando las preguntas del cuestionario, tal y como están escritas en el instrumento.
8. Establecimiento del punto de encuentro para la salida diaria de terreno, lo cual deberá hacer, en función de la dinámica asumida para desarrollar las tareas de campo y de la forma en que haya distribuido al equipo.

7. Inicio de los trabajos de campo

Tal y como se estableció en el cronograma de trabajo, el inicio de la recolección de los sellevó a cabo sin contratiempos, hoy 2/12/2021 el personal contratado se desplegó en el terreno a nivel nacional como se especifica en el cuadro siguiente:

Regional	Entrevistadores		Supervisores	
	Contratados	Presentes en terreno	Contratados	Presentes en terreno
Norcentral	46	42	12	12
Santo Domingo	30	30	8	8
Noroeste	23	23	6	6
Nordeste	16	16	4	4
Este	16	16	4	4
El Valle	26	26	6	6
Enriquillo	26	26	6	6
Central	13	13	3	3
Valdesia	23	23	3	3


Susana Doñe Corporán
 Encargada de Planificación y Desarrollo

