



La satisfacción de nuestros interlocutores y usuarios

Resumen de los resultados de una encuesta de la DGPNSD

En la Delegación del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas buscamos siempre como mejorar. Para conseguir este objetivo, necesitamos conocer la opinión de nuestros interlocutores, en buena parte responsables y directivos de servicios públicos o de entidades de la sociedad civil activas en nuestro ámbito, además de profesionales, personas expertas e investigadoras. Por ello, más allá de las impresiones subjetivas, nos propusimos realizar una encuesta a una muestra para identificar oportunidades de mejora. Este semestre la hemos realizado y queremos agradecer a los participantes su tiempo y colaboración. Gracias a su colaboración podemos identificar nuestras fortalezas y también oportunidades de mejora de cara al futuro. En este documento se hace un resumen de los resultados.

Se ha realizado una encuesta online con seguimiento telefónico utilizando un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, con dos variables genéricas evaluables en una escala del 1 al 10 (satisfacción global con los servicios que ofrece la Delegación, y calidad de la comunicación con los responsables de la Delegación) y una batería de 22 ítems que permiten evaluar aspectos de calidad de servicio a partir de una escala Likert con 5 niveles de respuesta, agrupados en 5 dimensiones (sensibilidad o capacidad de respuesta, garantía, empatía, elementos tangibles y fiabilidad). La encuesta, anónima y confidencial, la ha gestionado una profesional externa con amplia experiencia en este campo. Se han obtenido 104 respuestas (tasa de respuesta del 94,5%).

Las valoraciones genéricas son positivas: 8,3 para el grado de satisfacción global con los servicios que ofrece la Delegación, y 7,9 para la valoración de la calidad de la comunicación sus responsables.

La valoración de los distintos aspectos de la calidad de los servicios que ofrece la DGPNSD es positiva. Aunque hay variaciones entre unos y otros ítems, casi todas las respuestas son favorables. Cómo los ítems analizados están formulados en positivo, para facilitar una lectura rápida de los resultados, se ha adaptado la escala Likert a una escala numérica del 1 al 5 (1 = totalmente en desacuerdo; 5 = totalmente de acuerdo) y se han calculado las puntuaciones medias. Con este sistema se obtiene una valoración media de todos los ítems de 4,1 que corresponde a un notable alto y por tanto se valora como bastante buena. Valorando las dimensiones:

- La sensibilidad mide la capacidad de respuesta y la disponibilidad ante las demandas de los clientes o usuarios. Junto con la dimensión relacionada con la garantía, se trata de la mejor valorada, con 4,34.



- La garantía mide la seguridad y la confianza en el cumplimiento de las demandas. Registra una valoración de 4,38 lo que la convierte en la dimensión mejor valorada.
- La empatía mide la comprensión y adaptabilidad de los servicios y equipos técnicos a las necesidades de los clientes o usuarios. Registra una valoración elevada (4,16).
- Los elementos tangibles constituyen la dimensión que mide el estado de las instalaciones y de los equipamientos tecnológicos, así como el aspecto de las publicaciones e impresos y la buena presencia del personal. Aunque obtiene una buena puntuación (3,74), es la más baja de las dimensiones analizadas.
- La fiabilidad mide la consecución de los trabajos solicitados sin errores y en los plazos previstos, y suele considerarse la dimensión más importante. Obtiene una puntuación media de 4,00.

Los aspectos concretos mejor valorados son la seguridad de las transacciones y la amabilidad del personal de la Delegación (4,5) y el ítem con la valoración más baja (3,6) se relaciona con el atractivo visual de las instalaciones y la web.

A pesar de haber obtenido resultados generales buenos o muy buenos, creemos que podemos mejorar, especialmente en las dimensiones relacionadas con los elementos tangibles (se han remodelado las instalaciones y existe un esfuerzo de mejora del diseño de publicaciones e impresos y de la presencia en redes sociales). Pero estamos muy contentos, y pensamos que la buena valoración de la sensibilidad y empatía de las personas de la DGPNSD refleja una realidad que hemos de apreciar.

Ahora difundiremos los resultados, agradeciendo a los participantes su contribución. Quisiéramos mantener la encuesta en el futuro.

Madrid, 20 de noviembre de 2023