



# **MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA.**

## **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Julio 2019

**Realizado por:  
Depeto. De Calidad en la Gestion.**

# INDICE

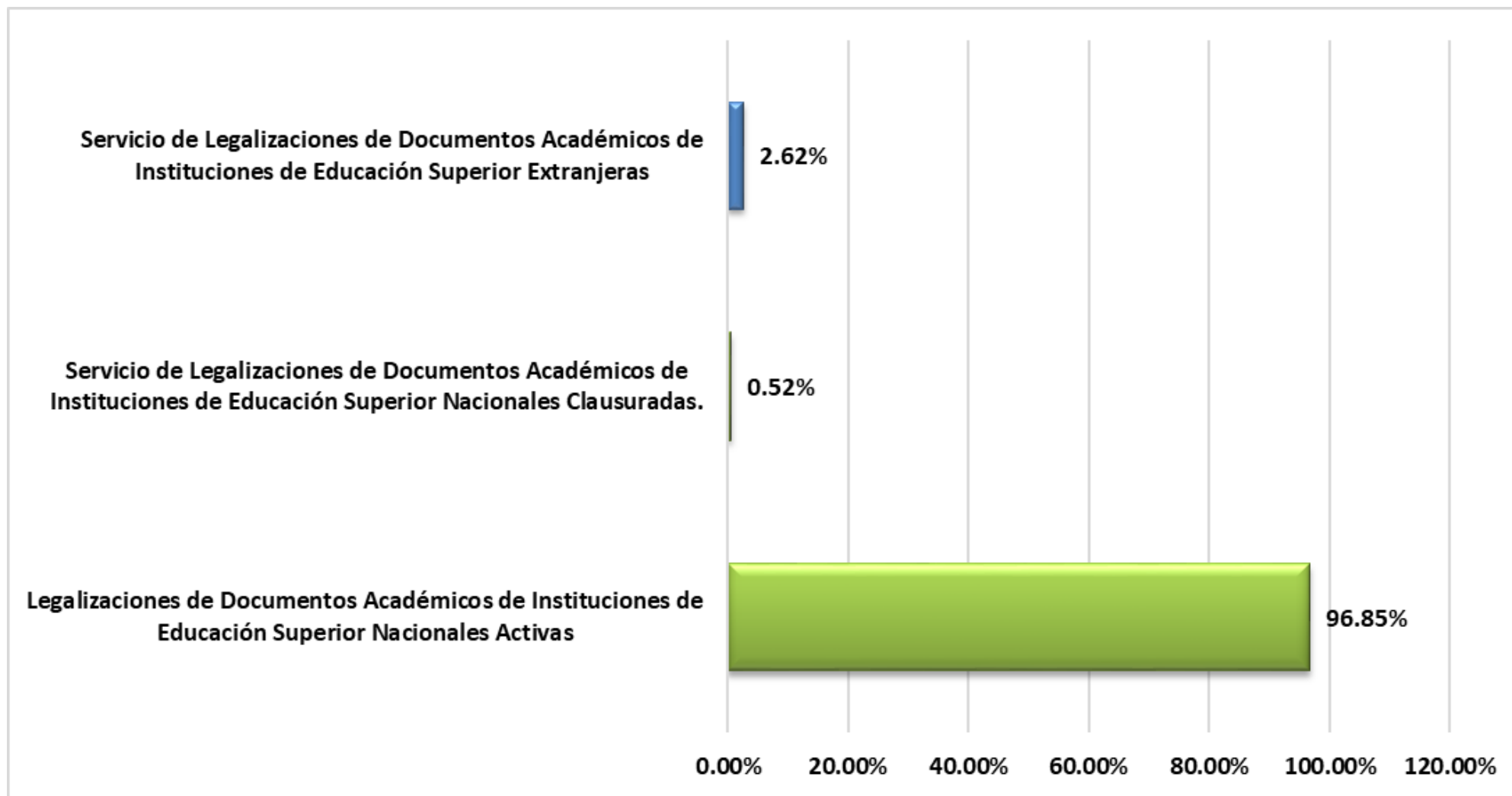
- **FICHA TECNICA..... 4**
- **MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN ..... 5**
- **SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN ..... 11**
- **ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO ..... 13**
- **SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO ..... 15**
- **CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN..... 18**
- **PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION.....21**
- **PLAN DE ACCIÓN ELABORADO EN BASE A RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS... 23**
- **ANEXO: TABLAS Y GRÁFICOS CON LOS RESULTADOS.**



# FICHA TECNICA

- ❑ **UNIDAD DE ANÁLISIS:** usuarios de lo servicios de Legalizaciones de Documentos Académicos Emitidos por las IES Nacionales Activas, Clausuradas y Extranjeras del MESCYT.
- ❑ **MUESTRA:** 381 entrevistas, con un error general de +5.0%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado
- ❑ **SELECCIÓN:** Aleatoria de los usuarios de atención al usuario del MESCYT Sede Principal y de la Oficina Regional del Santiago de los Caballeros.
- ❑ **ENTREVISTA:** Personal y/o Email.
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 04 de junio al 28 de junio del 2019
- ❑ **REALIZACIÓN:**  
Lic. Sofia Cabrera (Encargada del Depto. De Calidad en la Gestión)  
Lic. Celeste Castillo Roa (Analista del Depto. De Calidad en la Gestión)

# MOTIVO MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCION DE LA VISITA A LA INSTITUCION

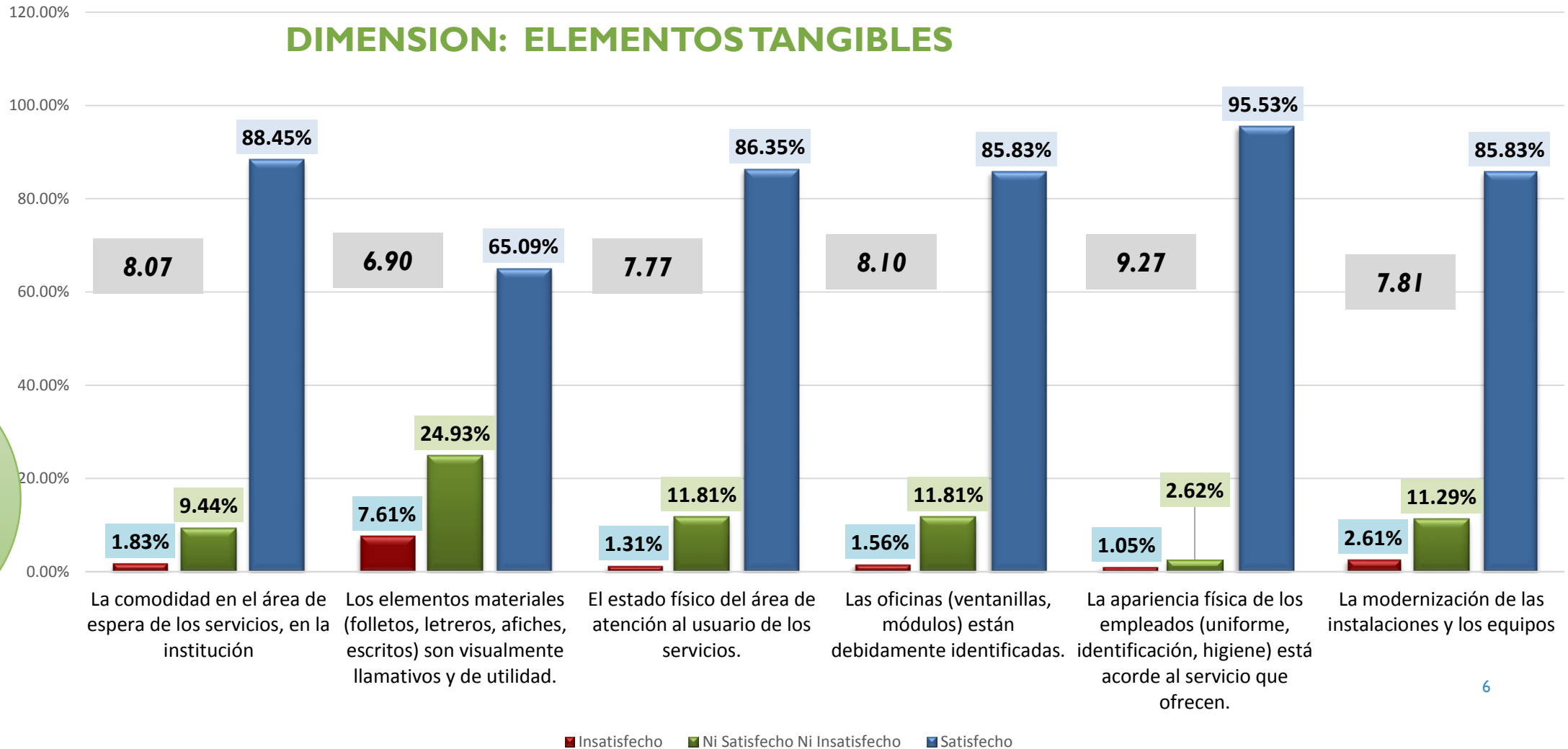


**A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...**



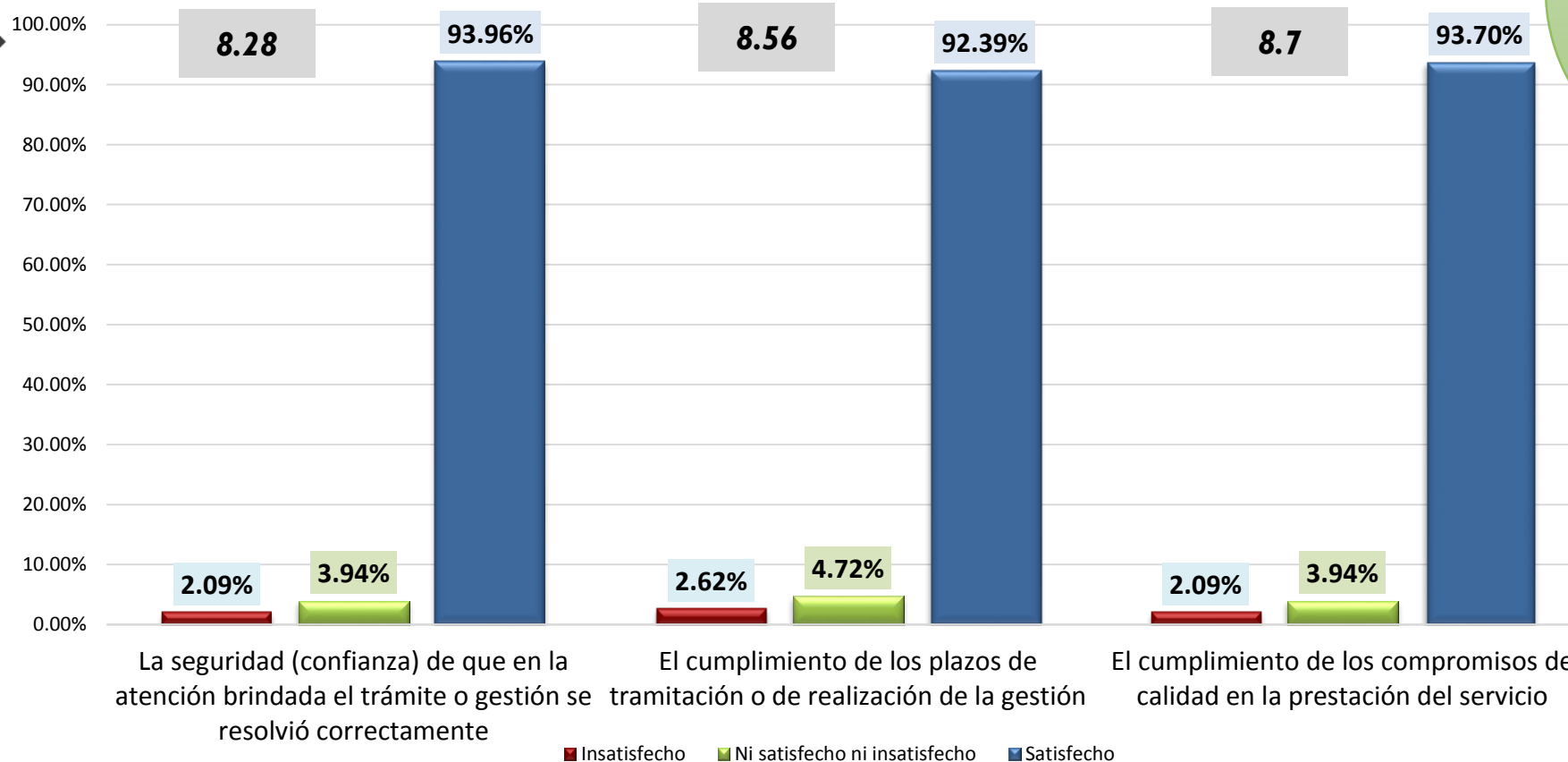
**Valoración Global de la Dimensión**  
**7.99**

### DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



**A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿ Cómo valora usted...**

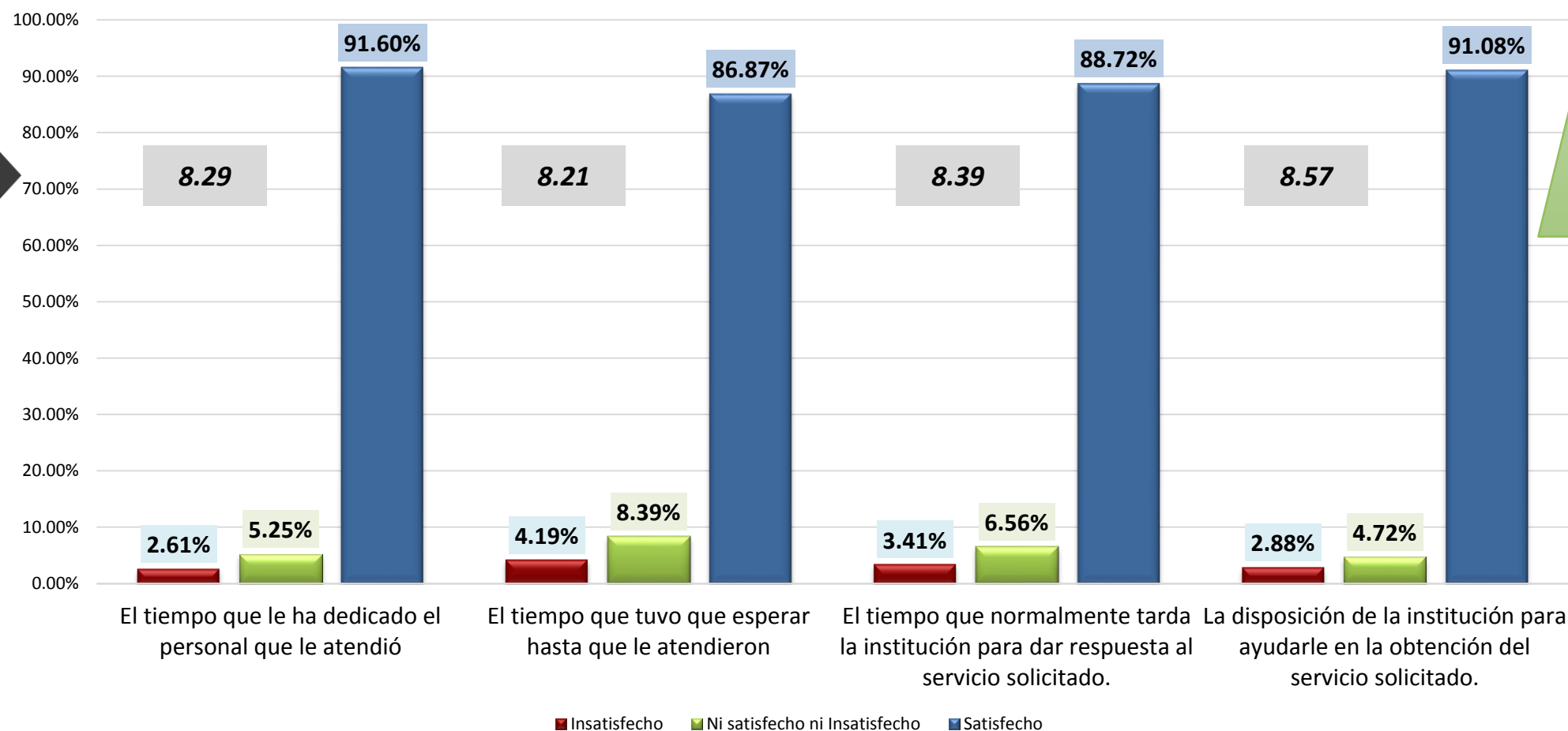
### DIMENSION: FIABILIDAD



**Valoración Global de la Dimensión**  
**8.46**

**Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...**

## DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA

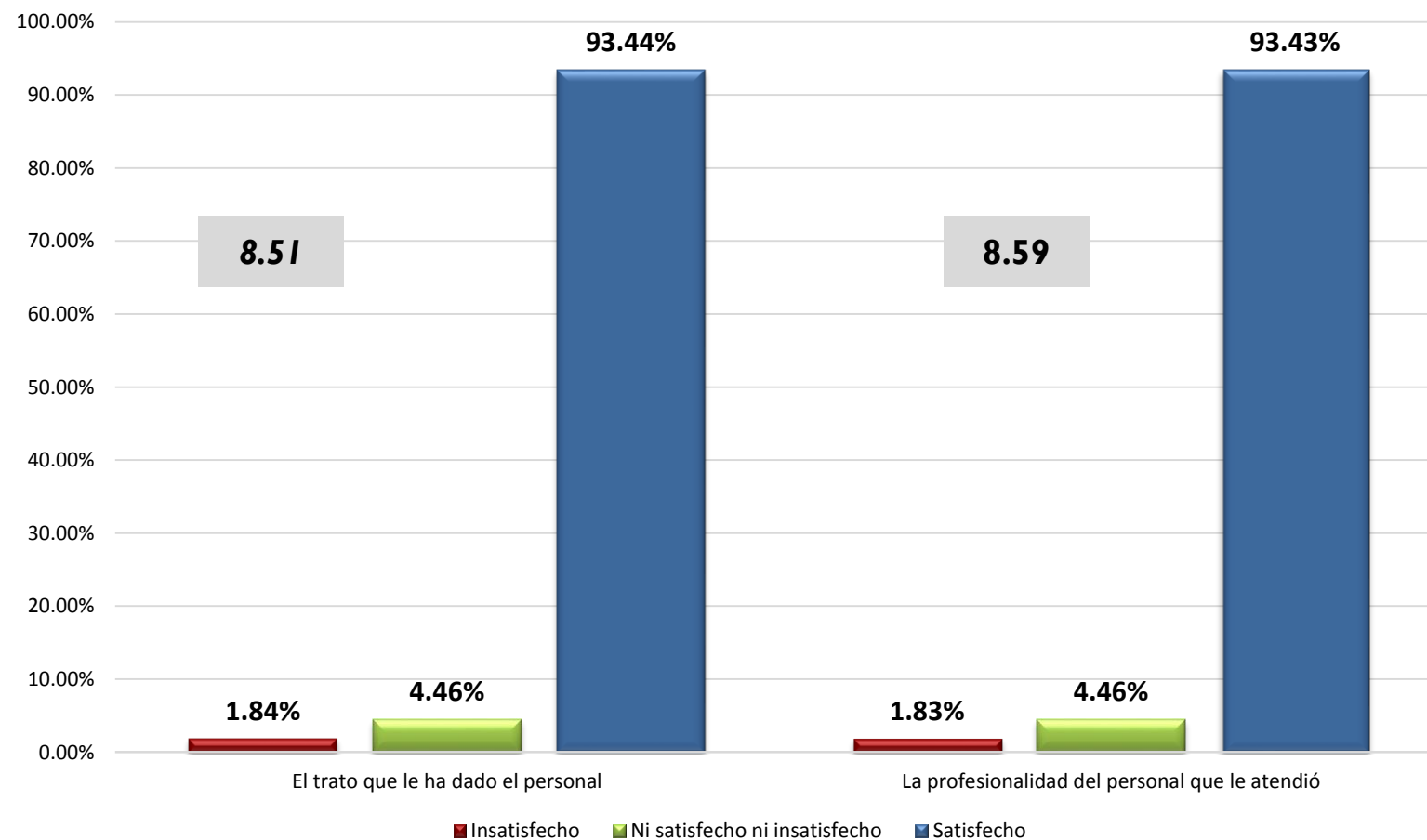


**Valoración Global de la Dimensión**  
**8.65**



**A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...**

### DIMENSION: SEGURIDAD

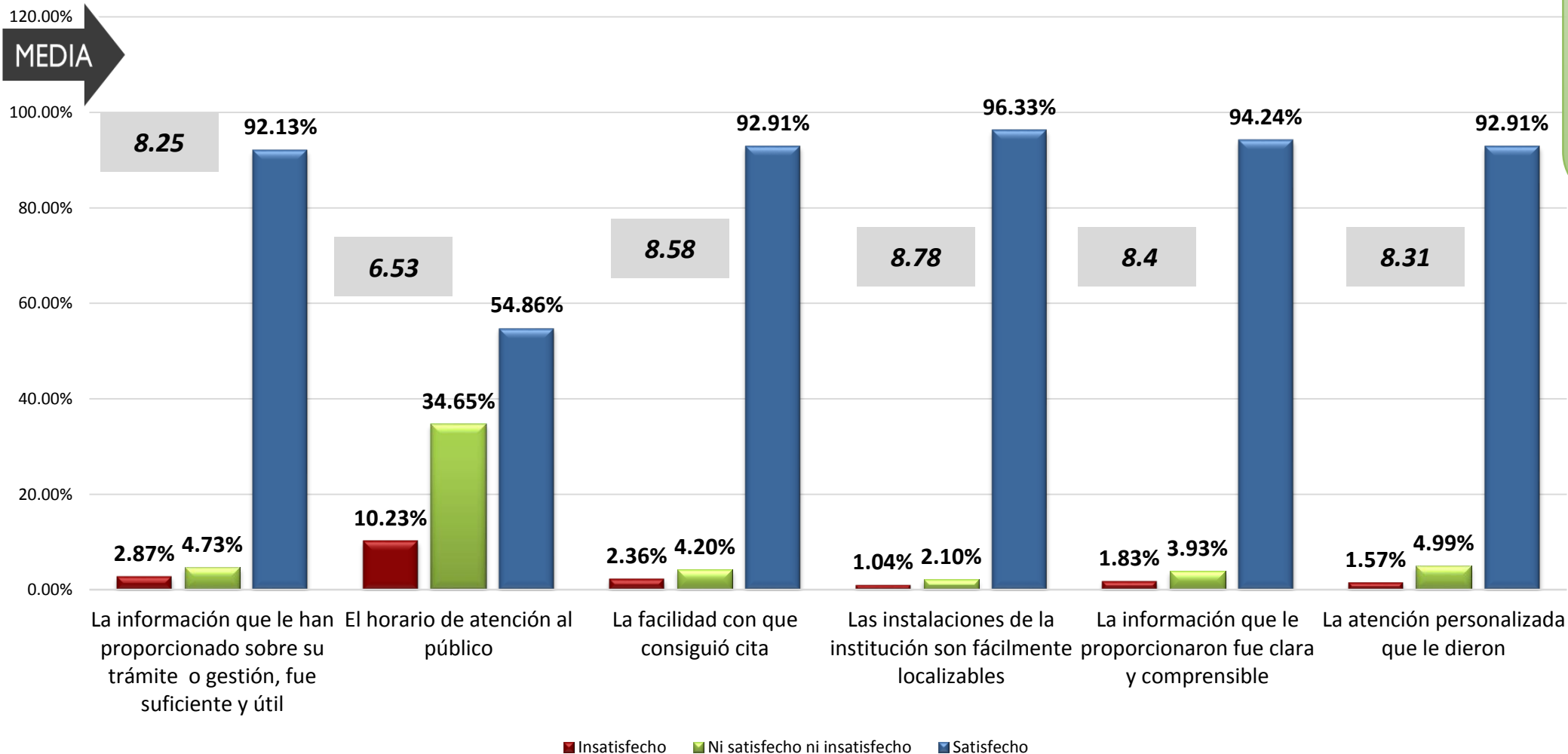


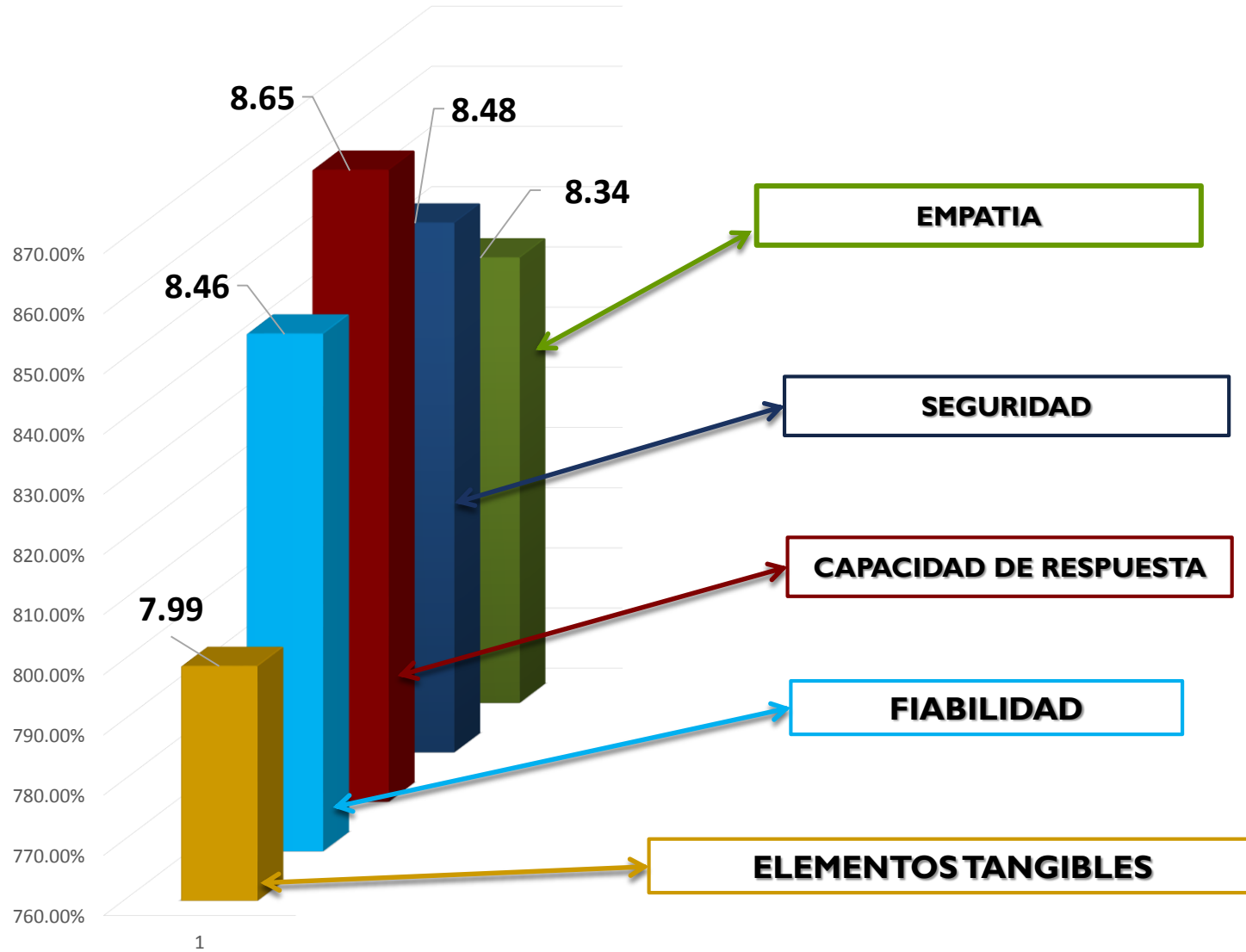
**Valoración Global de la Dimensión**  
**8.48**

**Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿ Cómo valora usted...**

### DIMENSION: EMPATIA

**Valoración Global de la Dimensión**  
**8.34**





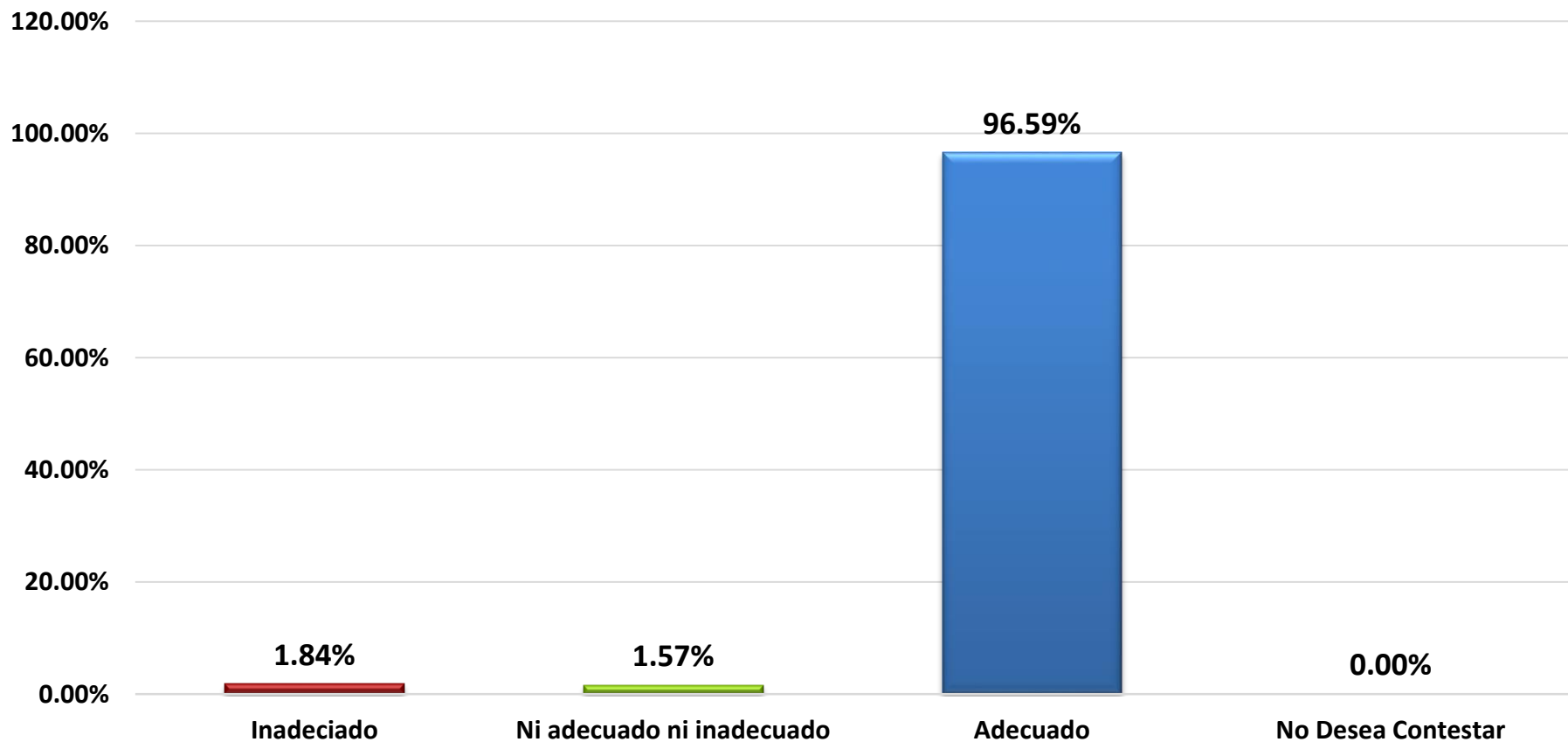
# RESUMEN SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION



# ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO



**¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**



**Media**  
**8.5**

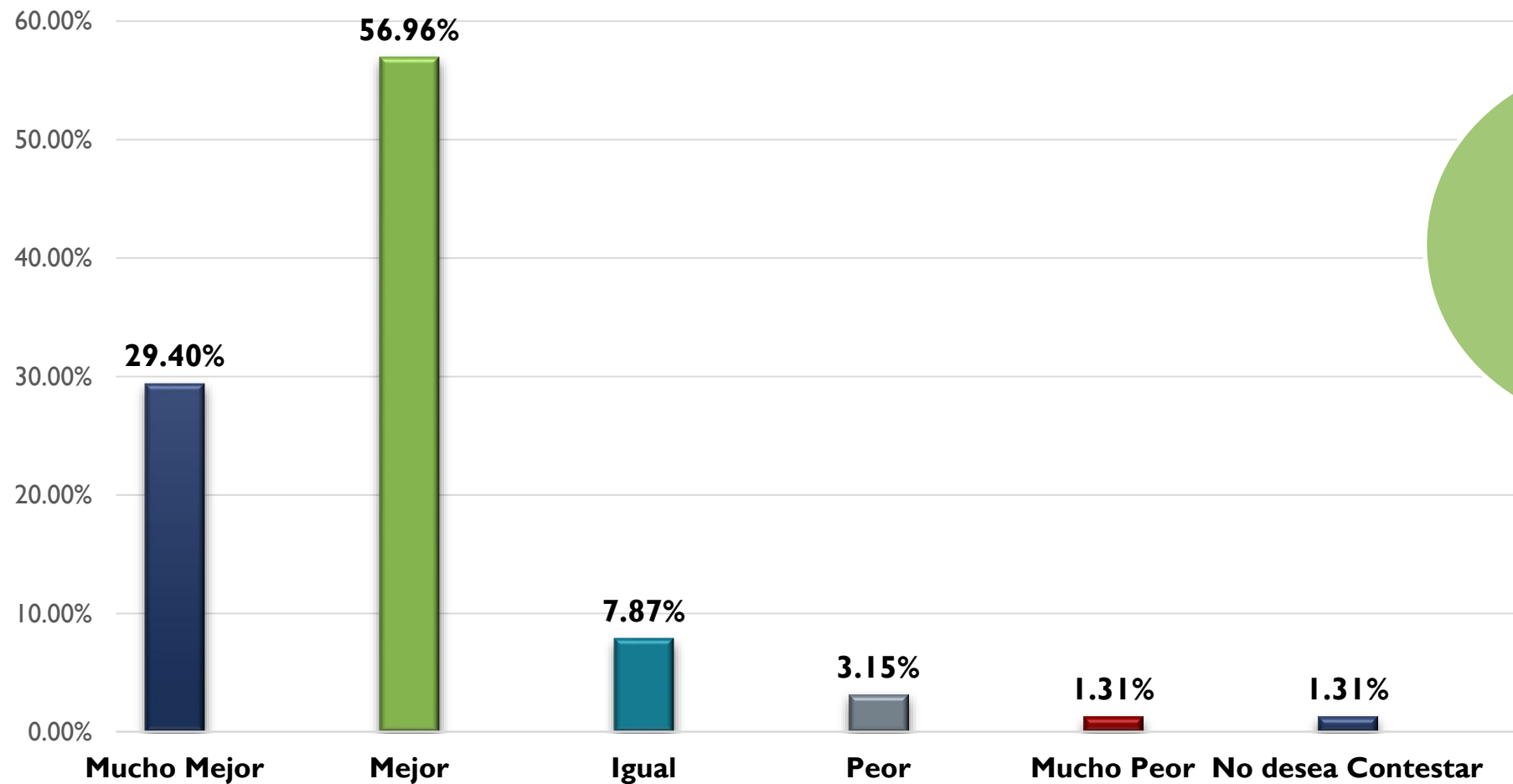
Alto

Medio

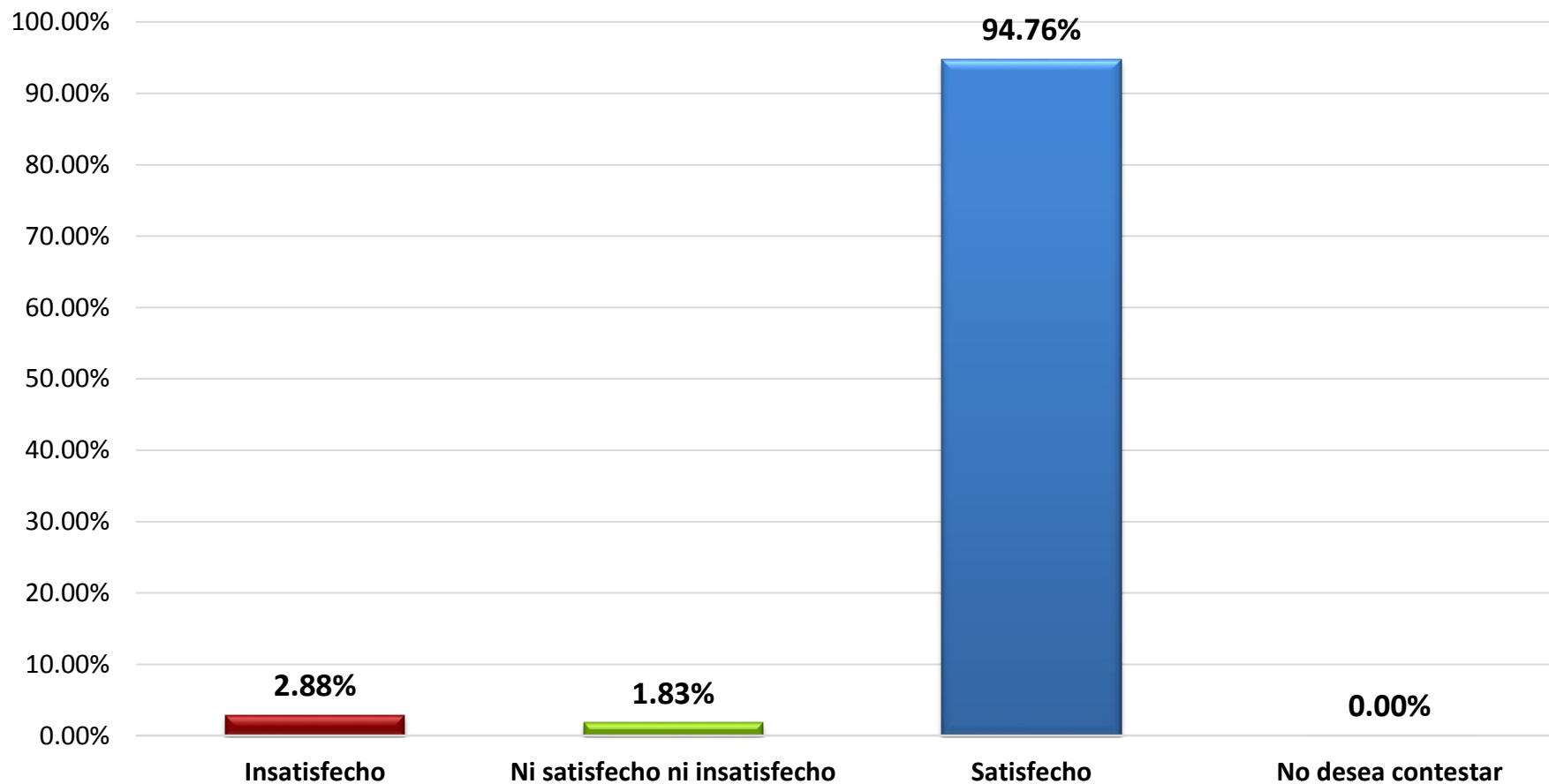
Bajo

SATISFACCIÓN  
GENERAL CON  
EL SERVICIO  
RECIBIDO VS EL  
ESPERADO

## ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



**¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**



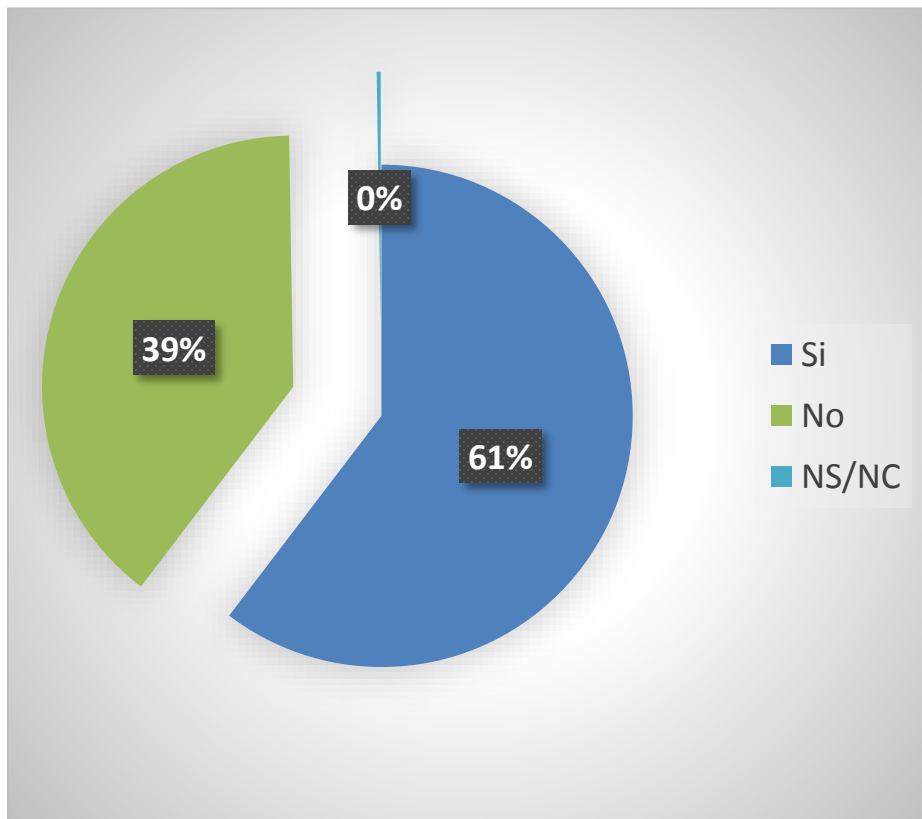
**Media**  
**8.38**



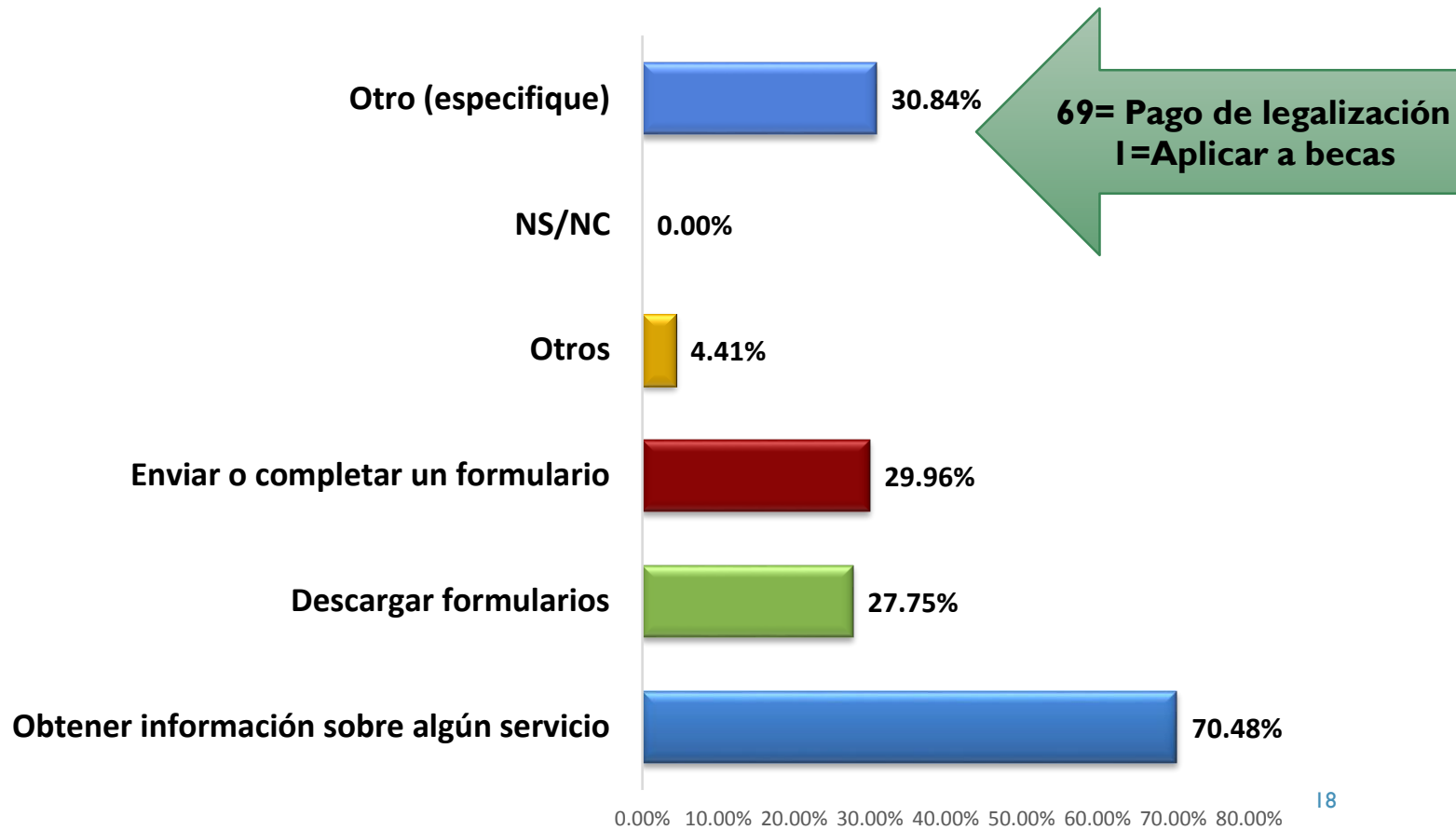


# CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

**Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**

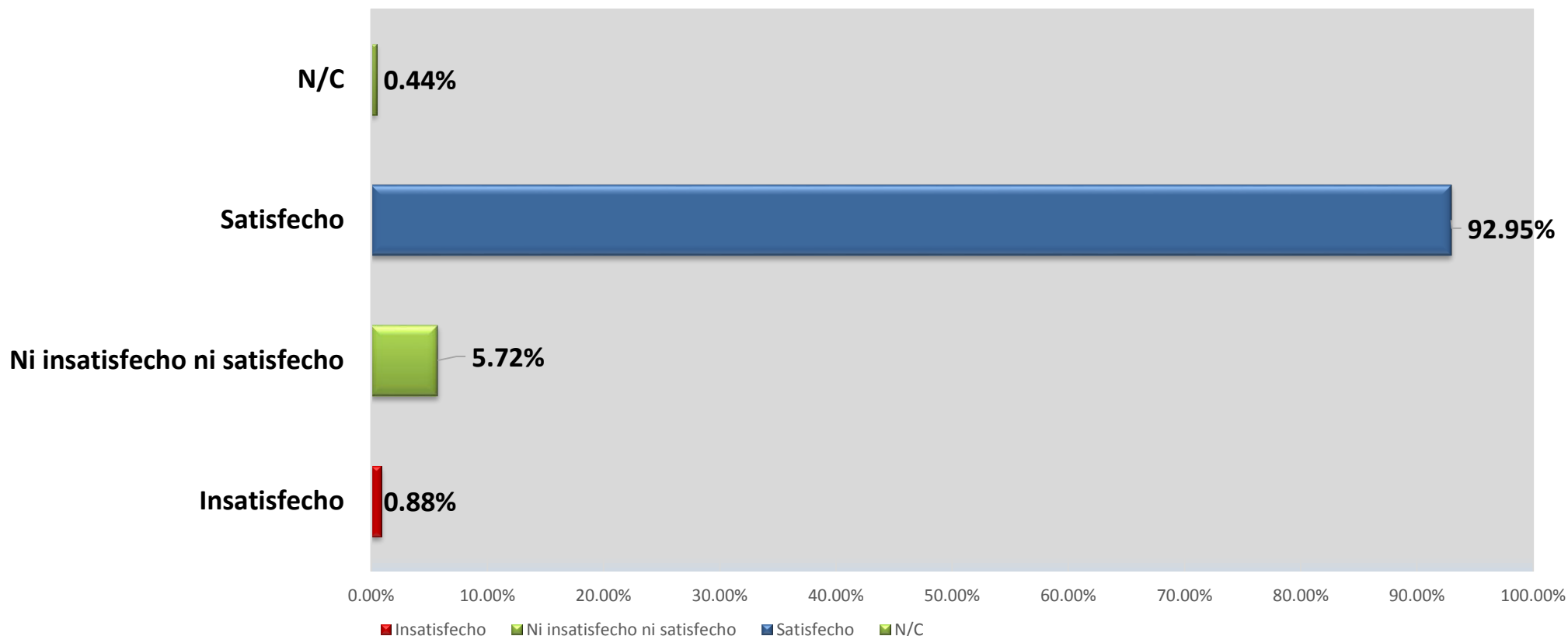


**Y en esa ocasión, utilizó la página web para**

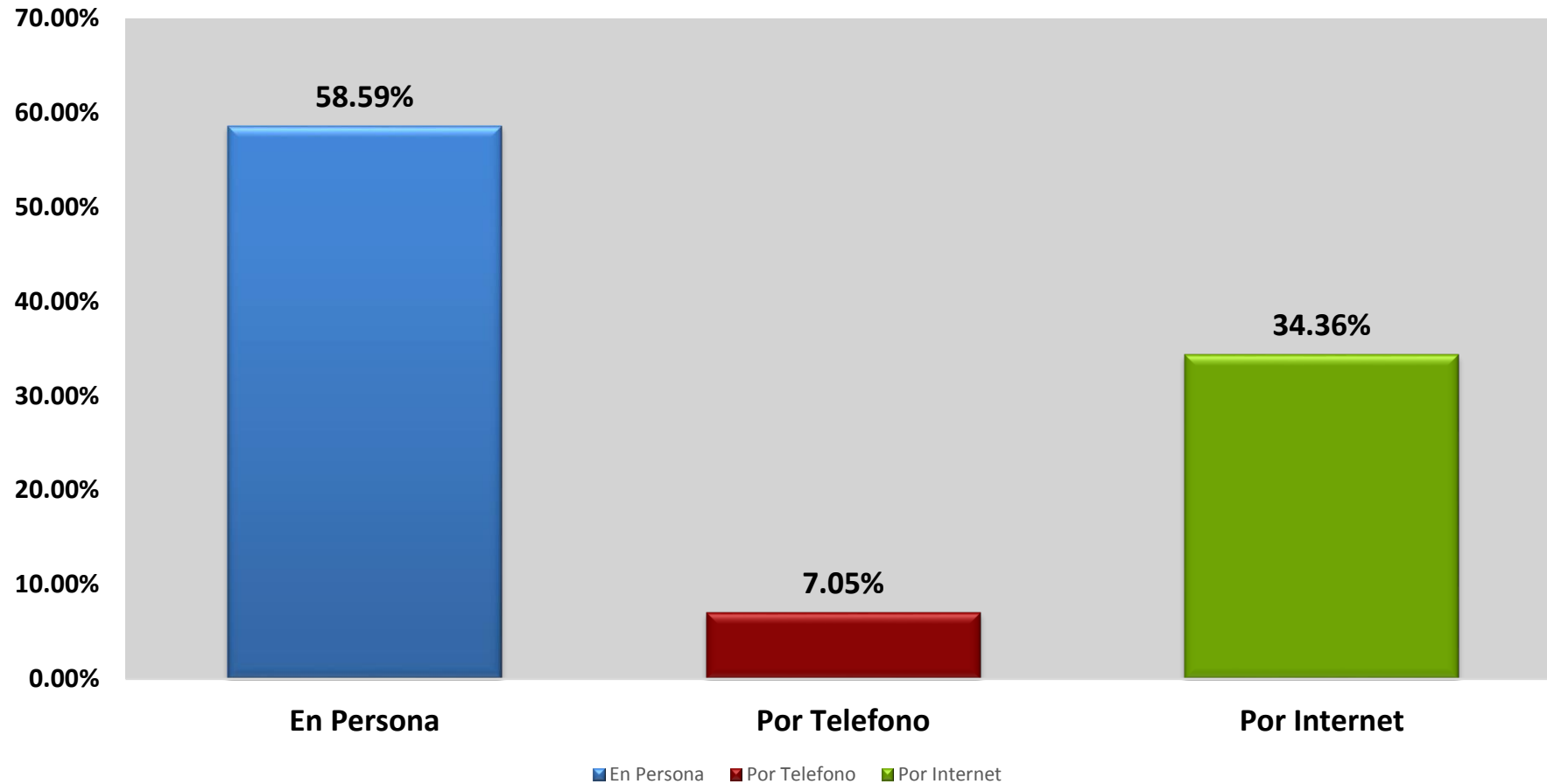


***Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.***

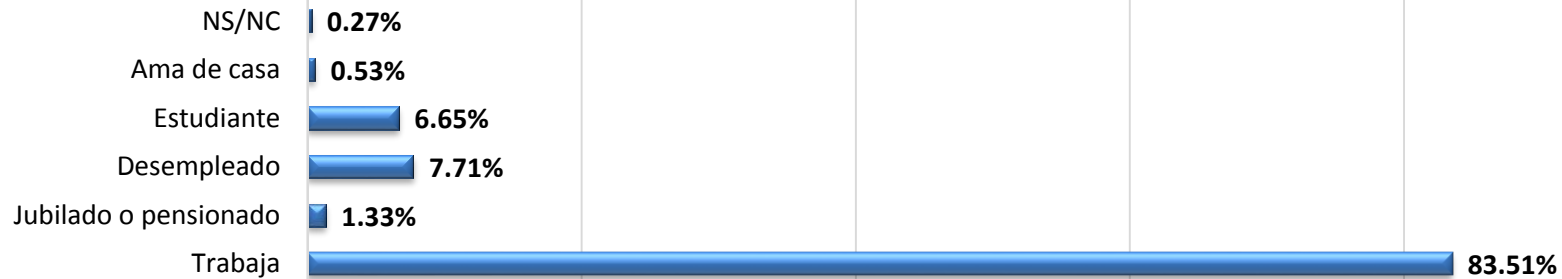
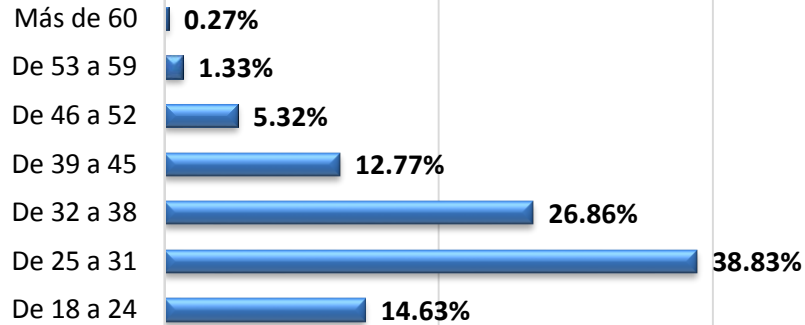
**Media**  
**8.36**



***Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?***



# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



0.00%      20.00%      40.00%      60.00%      80.00%      100.00%      120.00%



**ACCIONES  
DE MEJORA.**

Dimensión	Pregunta	Nivel de Satisfacción (%)	Acciones de Mejora.
Elementos Tangibles	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	65.09%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El área de Servicio al Usuario se cuenta con dos (2) pantallas de TV, donde se transmitirán imágenes informativas del proceso de legalizaciones.</li> <li>➤ Se rediseñarán los escritos que actualmente están en el área de servicio al usuario para que sean más llamativos e informativos; así mismo se colocarán más elementos ilustrativos del servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos.</li> <li>➤ Se identificarán los procesos que se realizan en cada ventanilla.</li> </ul>
Empatía	El horario de atención al público	54.86%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El horario extendido hasta las 8 pm de atención al usuario, fue eliminado por el poco flujo de usuarios.</li> <li>➤ Se implementó el pago en línea para disminuir el tiempo de espera de los usuarios y de igual manera es opcional para el usuario dirigirse a la institución a realizar el pago.</li> <li>➤ La entrega de documentos es personal y/o con poder notarial a una segunda persona, esto con el objetivo de facilitar a los usuarios el retiro de los documentos.</li> <li>➤ El 13 de julio del presente año se sostuvo una reunión con las autoridades de registro y admoniciones de las IES, donde se socializaron medidas o procesos informativos con las IES sobre el proceso y requisitos para legalizar documentos académicos; así como promocionar la opción de pago en línea.</li> </ul>
Vía de contacto	¿Cómo preferiría contactar a la institución?	Por teléfono 7.05%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se estarán tomando medidas para poder compartir más información en el portal de internet, así los usuarios podrán encontrar respuestas a sus inquietudes sin tener que contactarnos vía email.</li> <li>➤ Se instruirán mejor a los agentes de servicio al cliente (Call center), para que puedan tener más acceso a la información de los servicios.</li> <li>➤ Se implementará la opción de Consulta de Estatus de Solicitud de Legalizaciones, a través del portal web del MESCYT; esta opción incluirá las solicitudes realizadas en línea y de manera presencial en el área de servicio al usuario.</li> </ul>