



INSTITUTO SUPERIOR
DE FORMACIÓN DOCENTE
SALOMÉ UREÑA
ISFODOSU

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE EL ISFODOSU

15 de septiembre 2020



**GESTIÓN
DE CALIDAD**

Contenido

Introducción	2
Objetivos	2
Objetivo General:.....	2
Objetivos Específicos:.....	2
Alcance	2
Muestra	2
Ficha Técnica	3
Resultados	4
Perfil de los usuarios o datos demograficos	4
Generalidades de la Evaluación	5
Evaluación de dimensiones de calidad	6
Elementos tangibles	6
Eficiencia y/o Confiabilidad	8
Capacidad de Respuesta	9
Profesionalidad/Confianza en el personal	11
Empatía/Accesibilidad	12
Satisfacción del servicio recibido	15
Medio Preferido de Contacto	16
Uso de la página web institucional	16
Posible Plan de Acción basado en los resultados de la encuesta	17



Introducción

El Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña (ISFODOSU) por medio de su Departamento de Calidad en la Gestión y con apoyo de las áreas Académicas y Administrativas implementó la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el Instituto (Solicitud de admisiones), en vista de lo establecido en la resolución No. 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que establece el proceso para la realización de la Encuesta de satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

Como consecuencia de las acciones necesarias para poder aplicar la encuesta para la medición de la satisfacción de los servicios y poder evaluar su calidad, la evaluación forma parte del Plan Operativo Anual del Instituto, en el Departamento de Calidad en la Gestión como parte de la medición de los grupos de interés que rodean al ISFODOSU. Los resultados de esta encuesta serán remitidos al Ministerio de Administración Pública para su conocimiento y evaluación.

Objetivos

Objetivo General:

- Medir la satisfacción ciudadana de los servicios ofrecidos por la institución.
- Conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos con el servicio brindado por la institución.
- Detectar áreas de mejora concretas.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los ciudadanos.

Objetivos Específicos:

- Remitir y demostrar los resultados de la encuesta al Ministerio de la Administración Pública (MAP)
- Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos al ciudadano.

Alcance

La encuesta va dirigida a los ciudadanos que en los últimos meses han completado el formulario de admisiones de la institución para solicitar entrada como estudiantes.

Muestra

La encuesta fue elaborada y realizada en modalidad virtual. A la misma se le dio inicio a mediados del mes de agosto 2020, siendo remitida a una población de 5,044 personas que forman parte de nuestros grupos de interés.

Para el cierre conforme de la encuesta, con base en el cálculo de la muestra de acuerdo a nuestra población conocida, esta es de 358 ciudadanos, que representan el 7.08% de la población. El total de respuestas fue de 789 personas de las cuales 375 completaron la encuesta en un 100% y 414 personas la completaron parcialmente.



Ficha Técnica

Universo	5,044 ciudadanos que solicitaron un servicio al ISFODOSU
Ámbito	<p>Recintos del ISFODOSU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Félix Evaristo Mejía Santo Domingo • Eugenio María de Hostos Santo Domingo • Juan Vicente Moscoso San Pedro • Urania Montas San Juan • Emilio Prud Homme Santiago • Luis Napoleón Núñez Molina Santiago
Muestra	<p>N=5,044 Z= .95 Error =0.05 358 solicitantes</p>
Método por utilizar	Enlace Survey Monkey / Encuesta personal
Fecha de Trabajo	Del 18 de agosto al 20 de septiembre.
Realización	<p>Departamento de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brenda Zayas – Coordinador(a) de Calidad • Diana Feliz – Analista de Calidad



Resultados

Perfil de los usuarios o datos demograficos

Los siguientes graficos presentan la información demografica relativa a los usuarios que solicitaron información o admisión al instituto. Estos se clasifican en: sexo, rango de edad, nivel de estudios o educación y oficio.

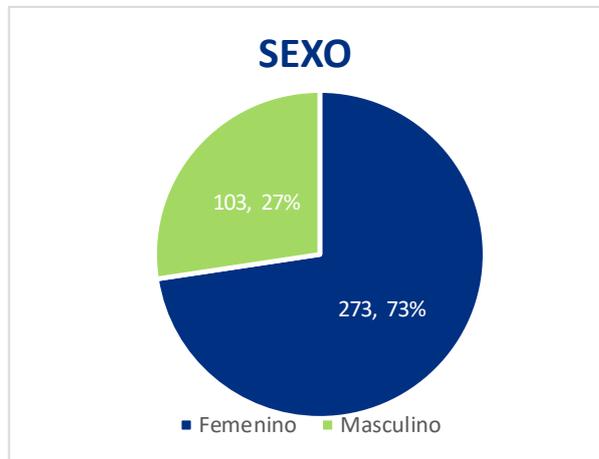


Gráfico 1 Género de los encuestados

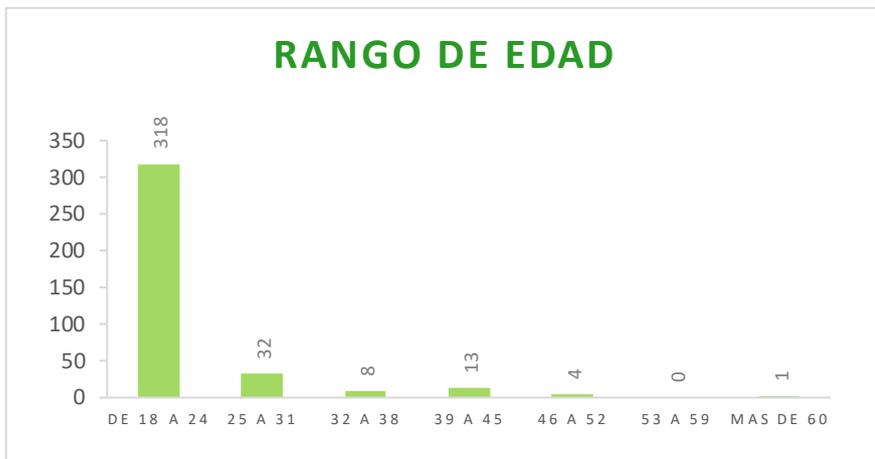


Gráfico 2 Rango de edad de los encuestados

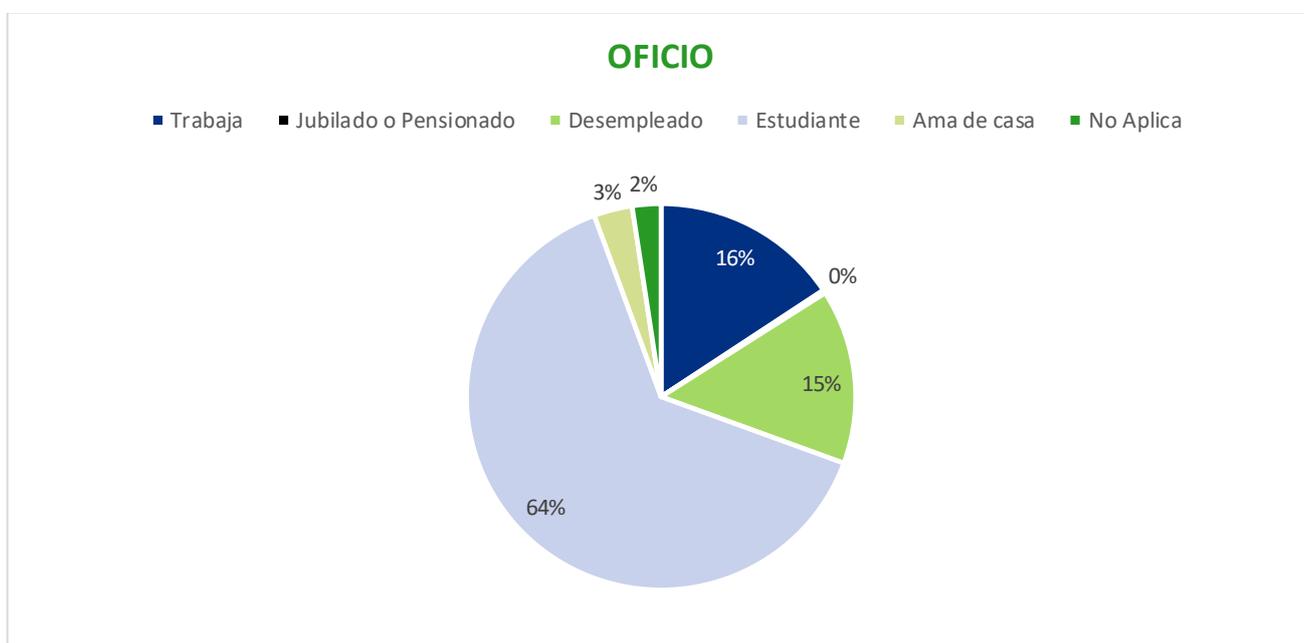


Gráfico 3 Oficio de los encuestados



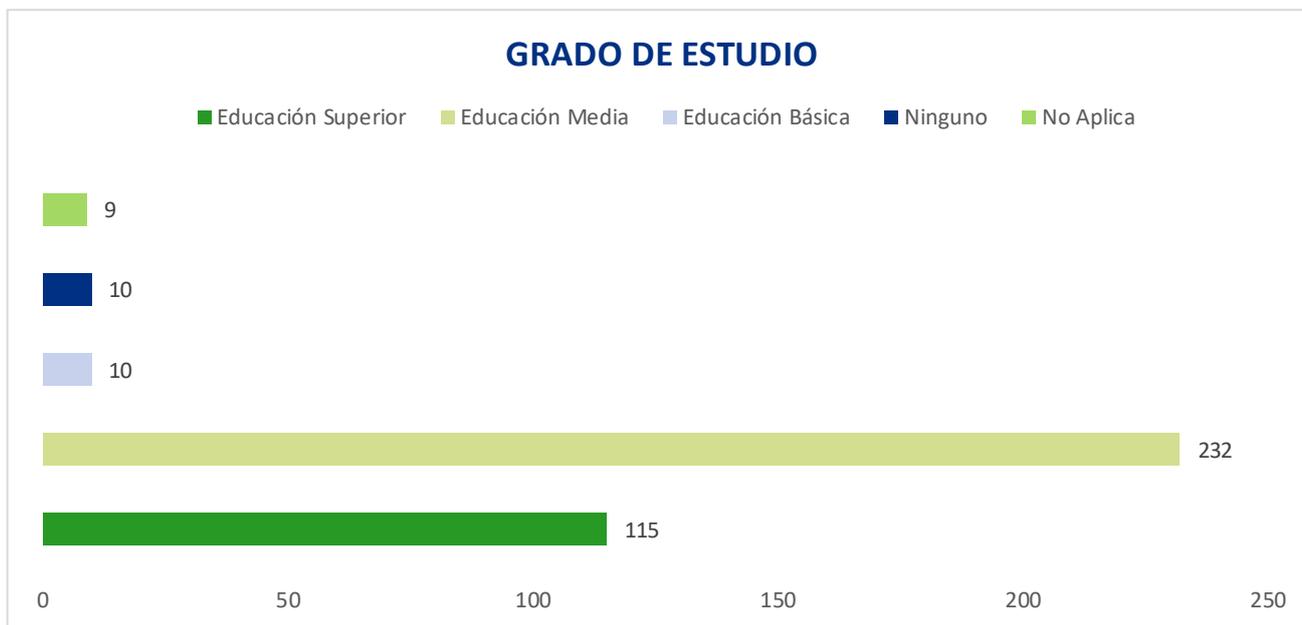


Gráfico 1 Grado de estudio de los encuestados

Generalidades de la Evaluación

Percepción general con respecto a la calidad de los servicios que ofrece el ISFODOSU

La grafica siguiente, muestra la satisfacción general de los encuestados, que forman parte de los ciudadanos que en los ultimos meses han solicitado alguna información o servicio.

La calificación promedio otorgada, fue de un 8.37% en una escala del 1 al 10.

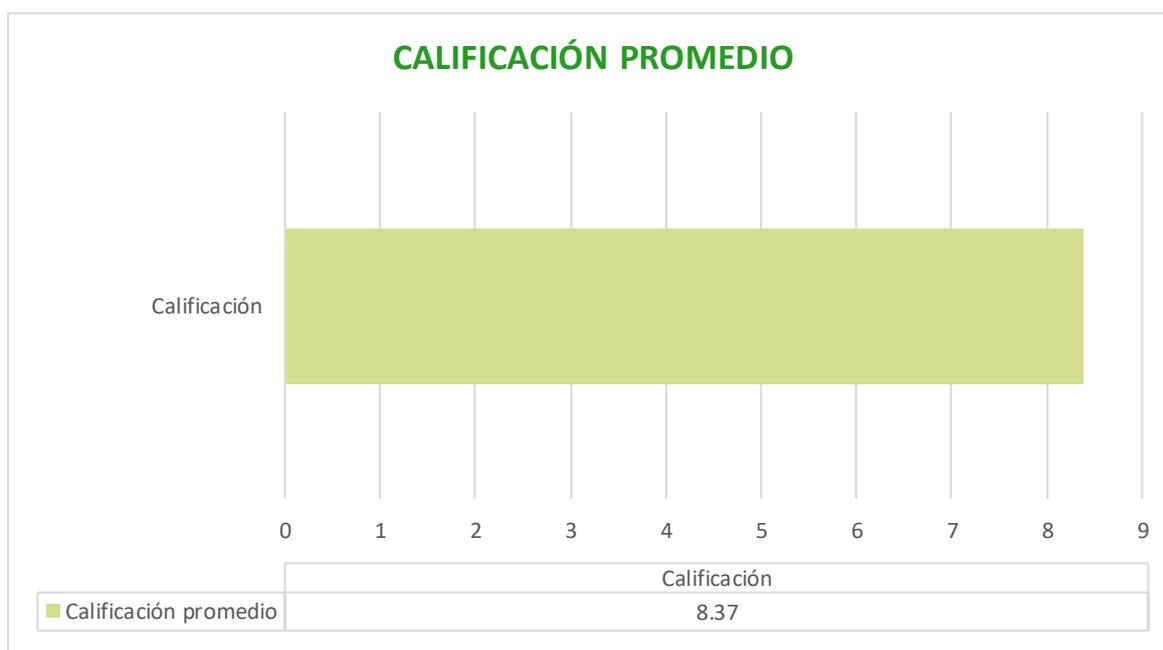


Gráfico 4 Calificación promedio con relación a la percepción general de la calidad de los servicios del ISFODOSU



La grafica siguiente muestra que 295 personas, el 78.05% de los encuestados, otorgan una valoración mayor de 8 a su grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución. El servicio relacionado a la apreciación de la satisfacción es el de solicitud de Admisión.

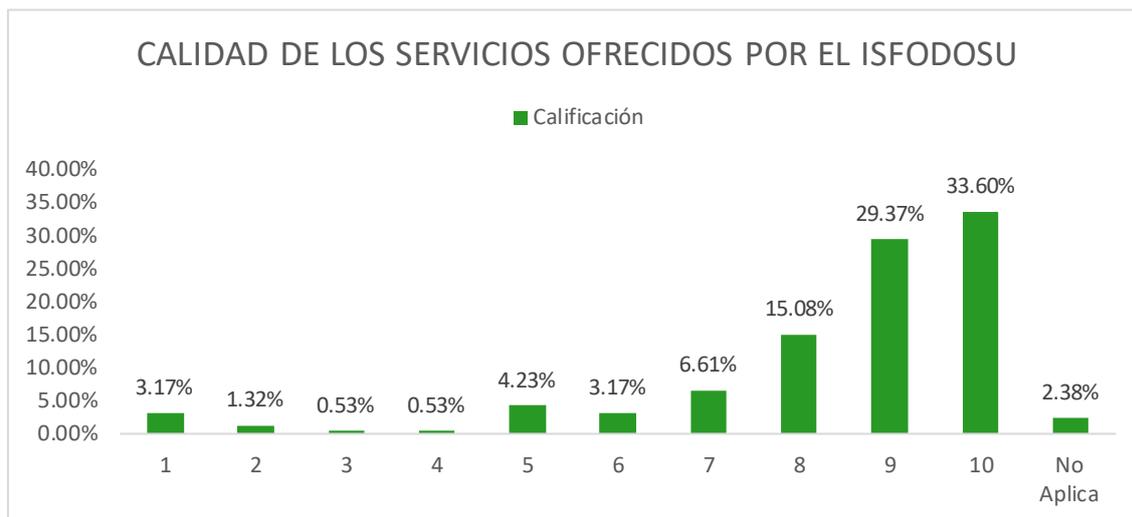


Gráfico 5 Puntuación de la satisfacción de la calidad con los servicios ofrecidos por el ISFODOSU

Evaluación de dimensiones de calidad

Elementos tangibles

En las siguientes gráficas, puede observarse la valoración general en cada una de las dimensiones propuestas o especificadas. El aspectos en esta dimensión que debiera atacarse ya que presenta un porcentaje menor (puntuaciones por debajo de 8) el de la Comodidad en el área de espera de los servicios en la institución.

La valoración global que sobrepasa de un 80% la calificación (favorable) de las oficinas de la institución es de un 79% de los solicitantes encuestados. En el ultimo gráfico se refleja la calificación promedio de cada uno de las dimensiones evaluadas.

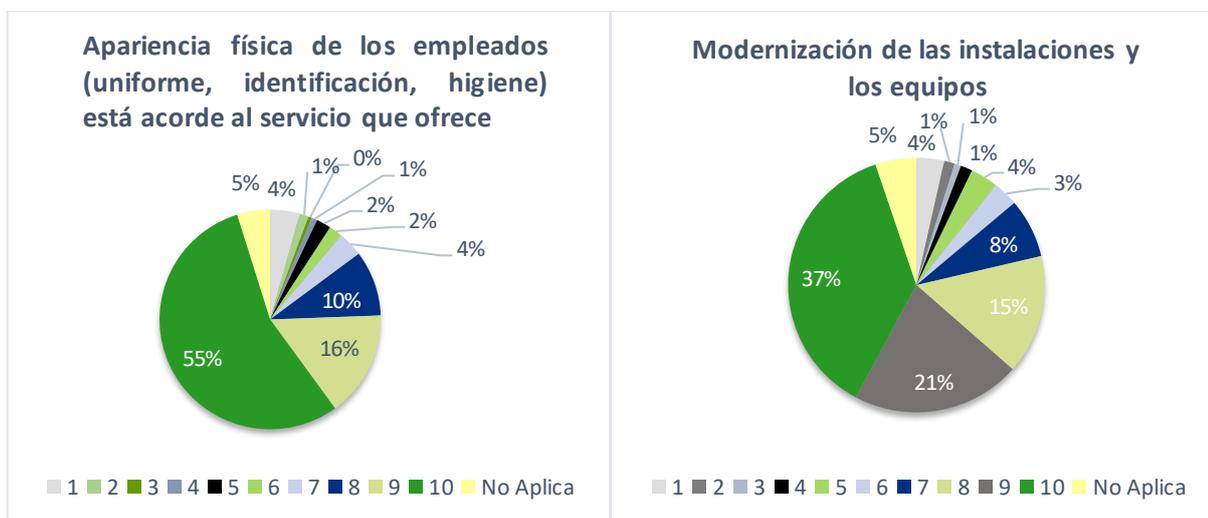
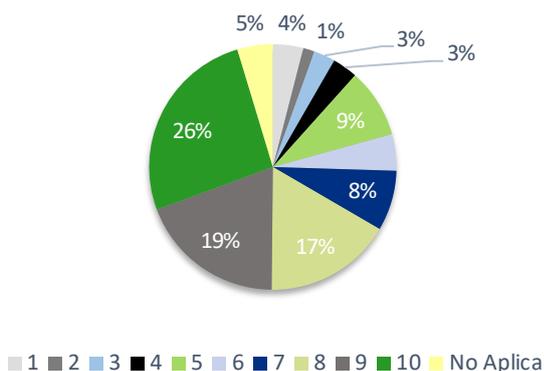


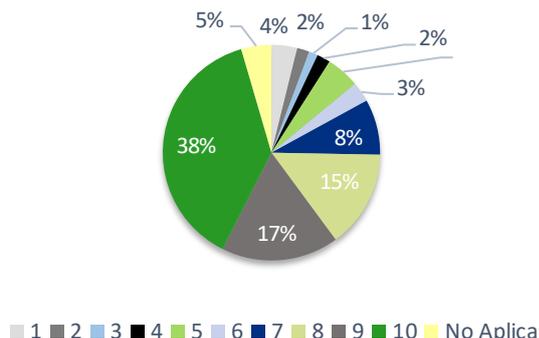
Gráfico 6 Elementos tangibles



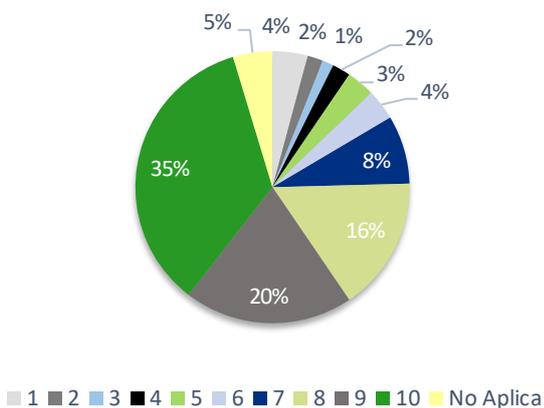
Comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución



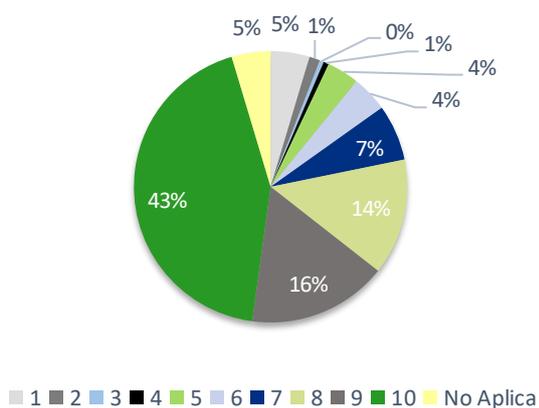
Elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad



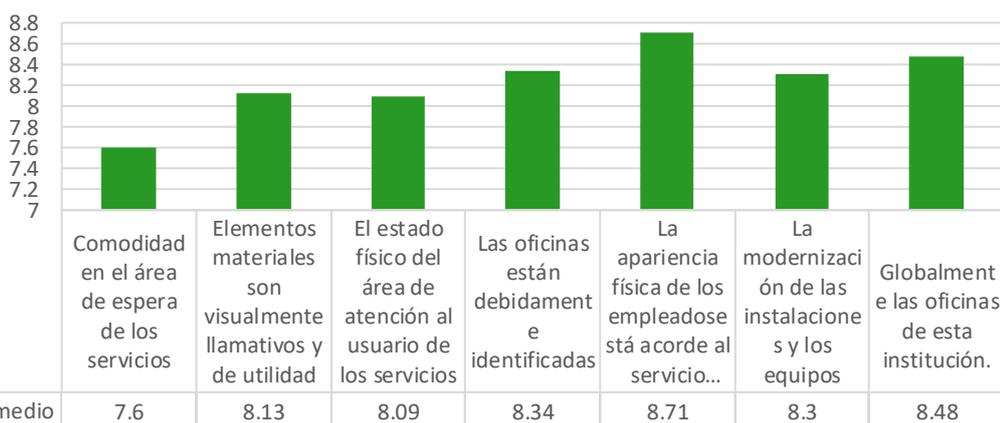
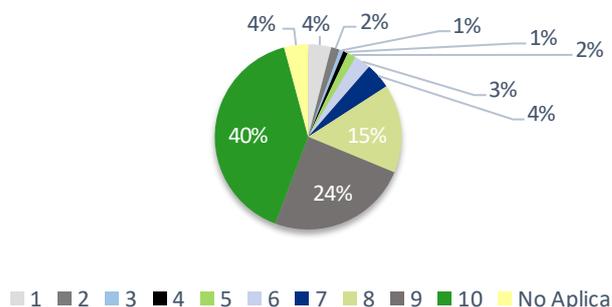
Estado físico del área de atención al usuario de los servicios



Oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas



Oficinas de esta institución globalmente



Eficiencia y/o Confiabilidad

En las siguientes gráficas, puede observarse la calificación otorgada en cada una de las dimensiones evaluadas. De manera general en cada una de ellas, las puntuaciones todas exceden en el 68% de los encuestados en que los servicios merecen una calificación de 8 o más (dentro de una escala de 1-10).

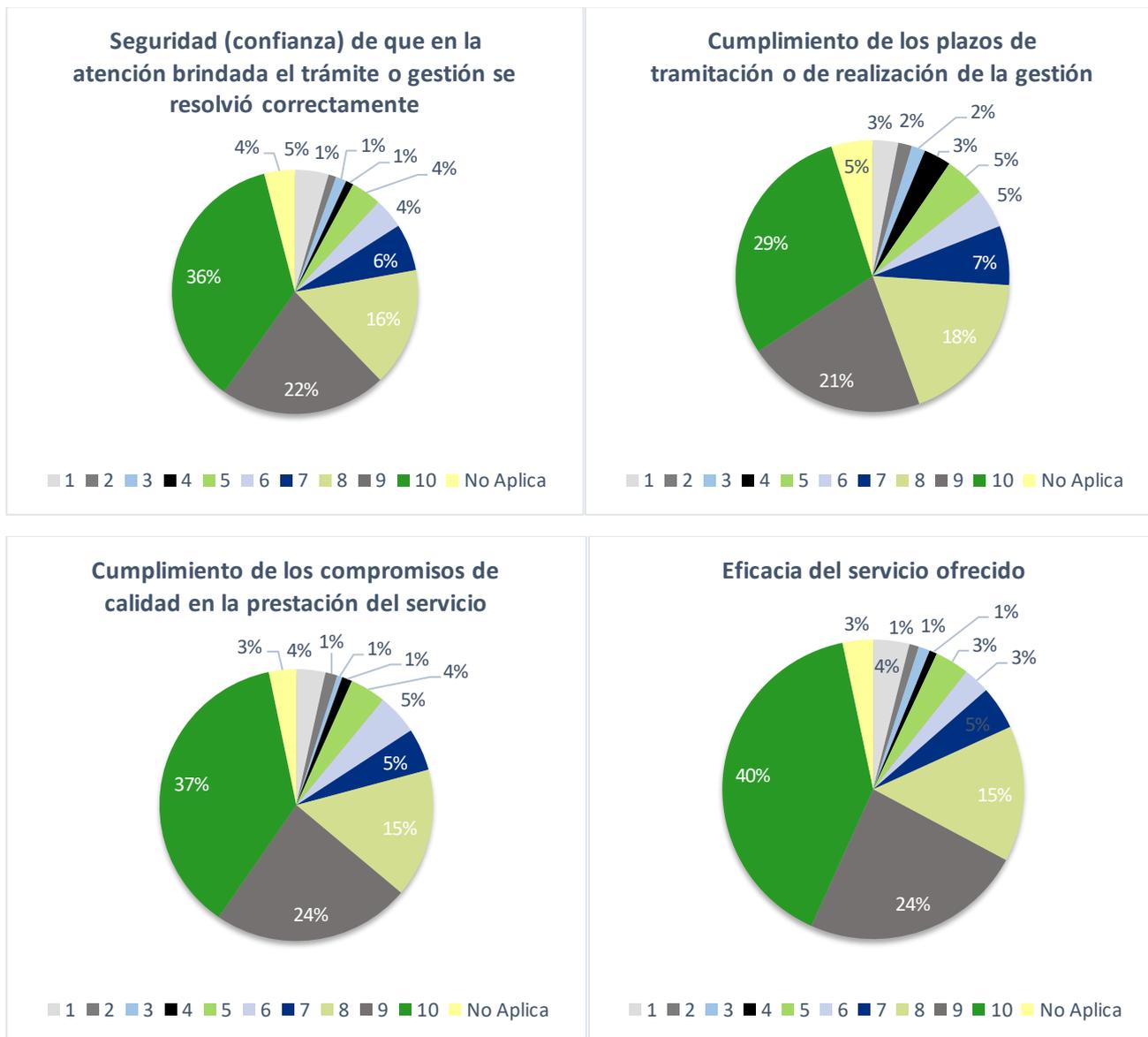
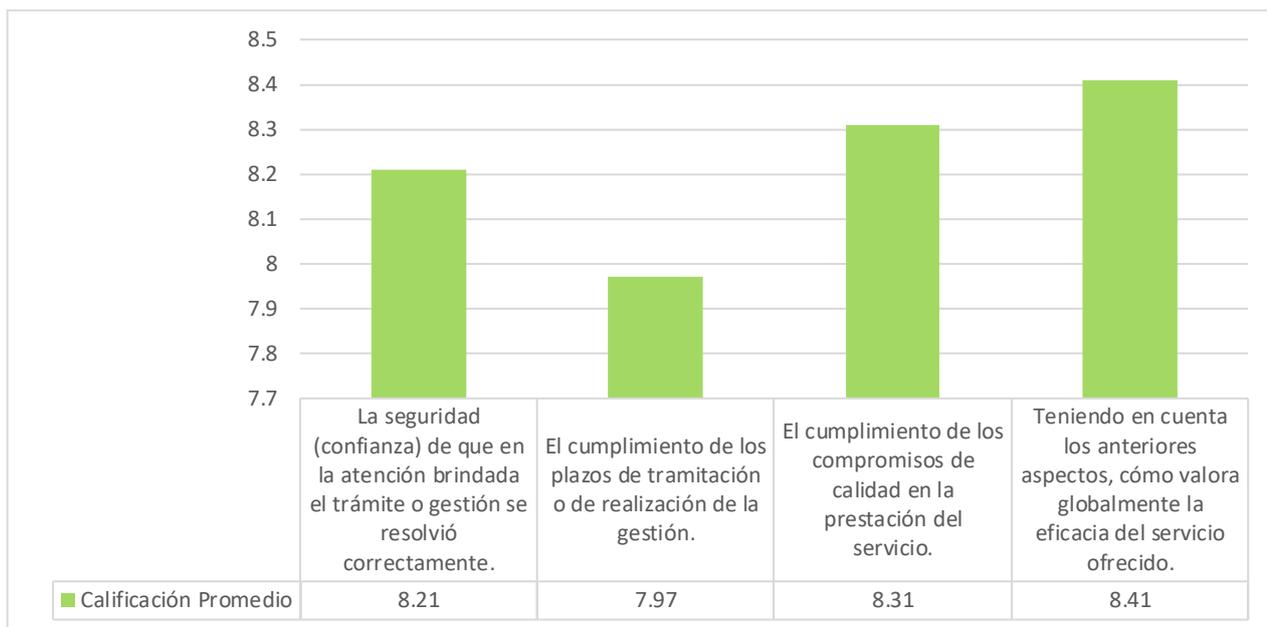


Gráfico 7 Eficacia y/o Confiabilidad



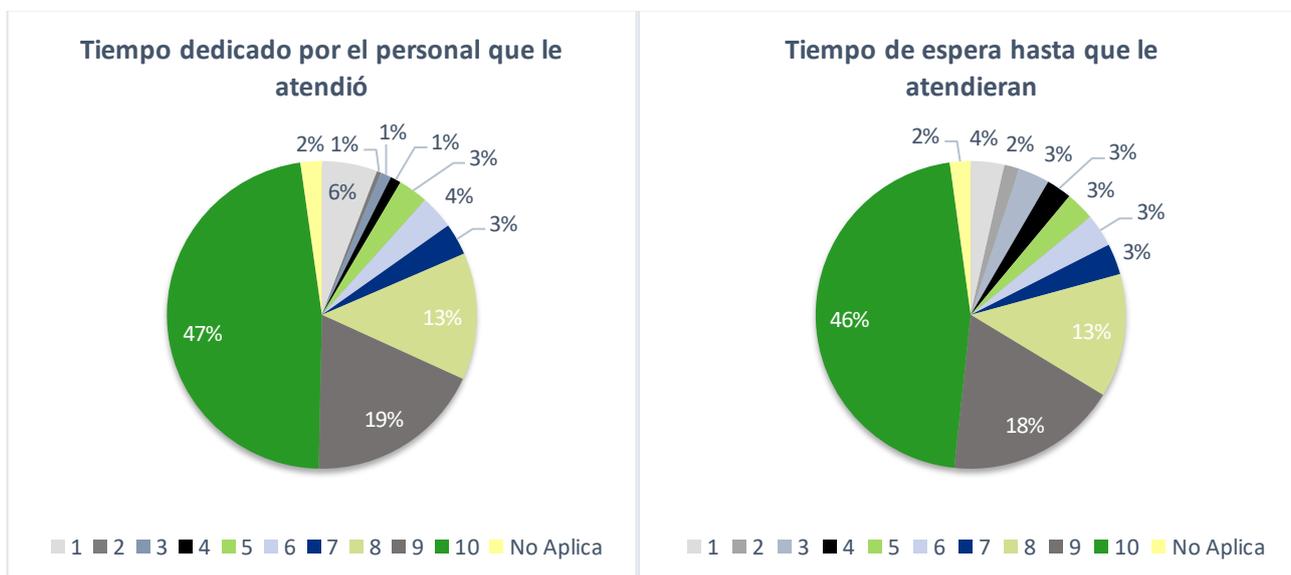
De manera general, estas dimensiones presentan la calificación promedio que se muestran en la siguiente gráfica:



Podemos ver como “El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión” es el aspecto que presenta la menor calificación y donde se pudieran implementar mejor oportunidades de mejora.

Capacidad de Respuesta

En esta dimensión donde se evalúa la capacidad de respuesta de la institución, se puede observar como más del 66% de los encuestados tienen opiniones positivas en esta dimensión. En *El tiempo dedicado por el personal que atiende* expresan una opinión positiva (mayor de 8) un 79% de los encuestados, en *El tiempo de espera hasta ser atendidos* se tiene una valoración positiva de un 77% de los encuestados, *El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitados* es de opinión positiva en un 66% de los encuestados, la Disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado es de una opinión positiva de 74% de los encuestados. De manera global, el 75% de los encuestados es de opinión que *La facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio solicitado* merece una valoración entre 8 y 10 puntos.



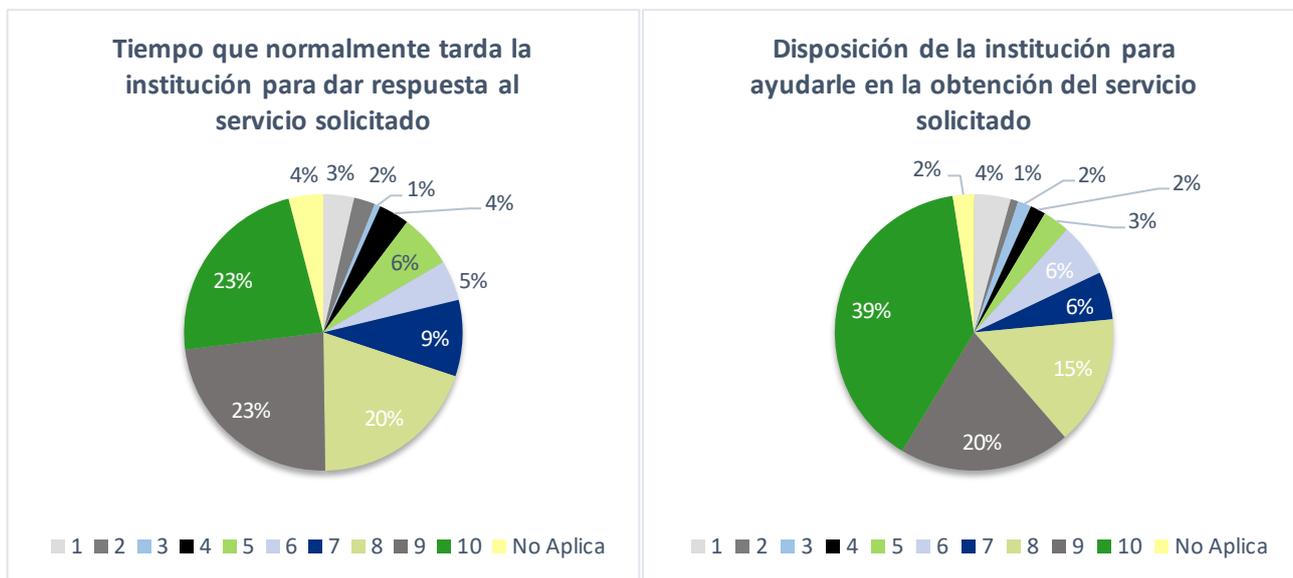
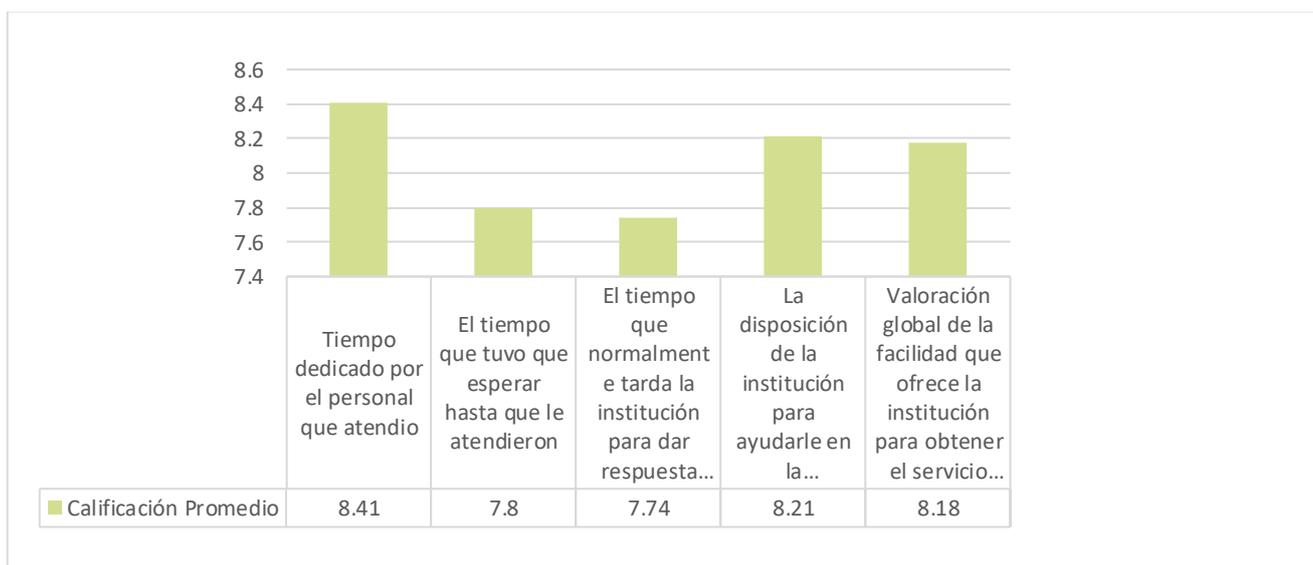
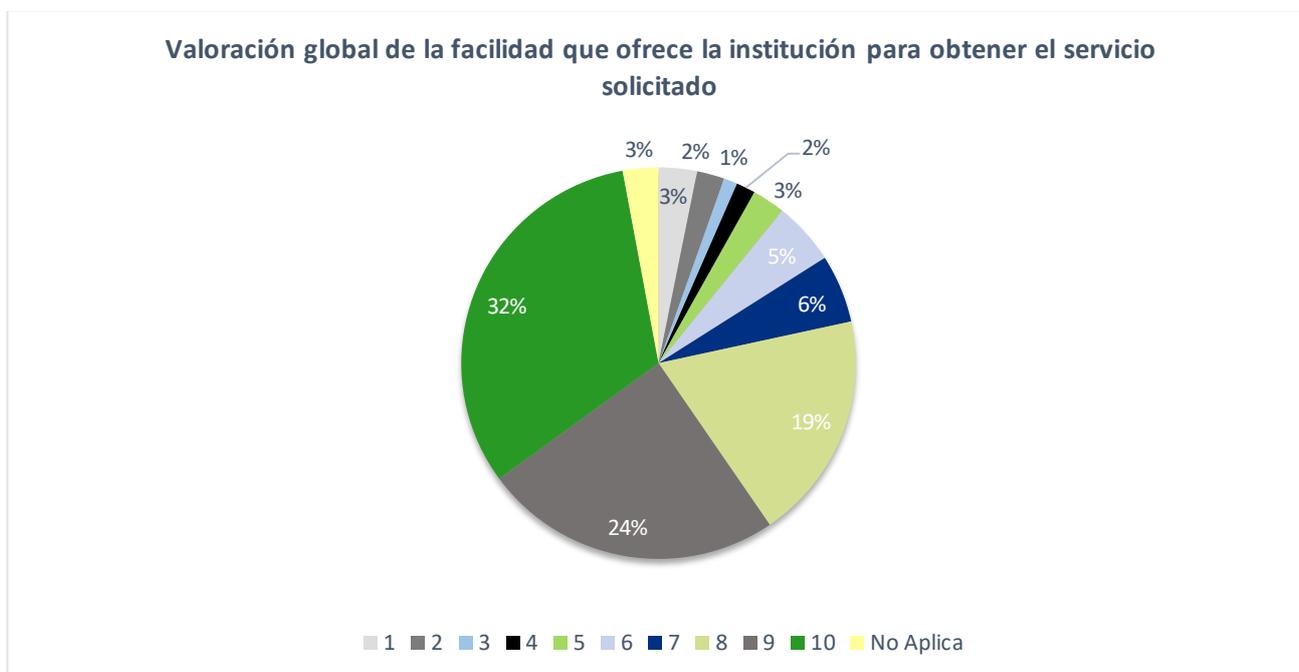


Gráfico 8 Capacidad de respuesta



Profesionalidad/Confianza en el personal

En esta dimensión la puntuación global positiva con respecto a *la profesionalidad y trato que le ha dado el personal del servicio* es de un 81% de los encuestados. De manera específica, *El trato dado por el personal se valora de manera positiva* (una puntuación mayor de 8) por el 82% de los encuestados, *La profesionalidad del personal que atendió* con un 84% de respuestas positivas y por último *La confianza que transmite el personal* con un 81% de respuestas positivas.

De igual manera, la calificación promedio de cada una de las dimensiones evaluadas se puede ver en el gráfico de barras siguiente.

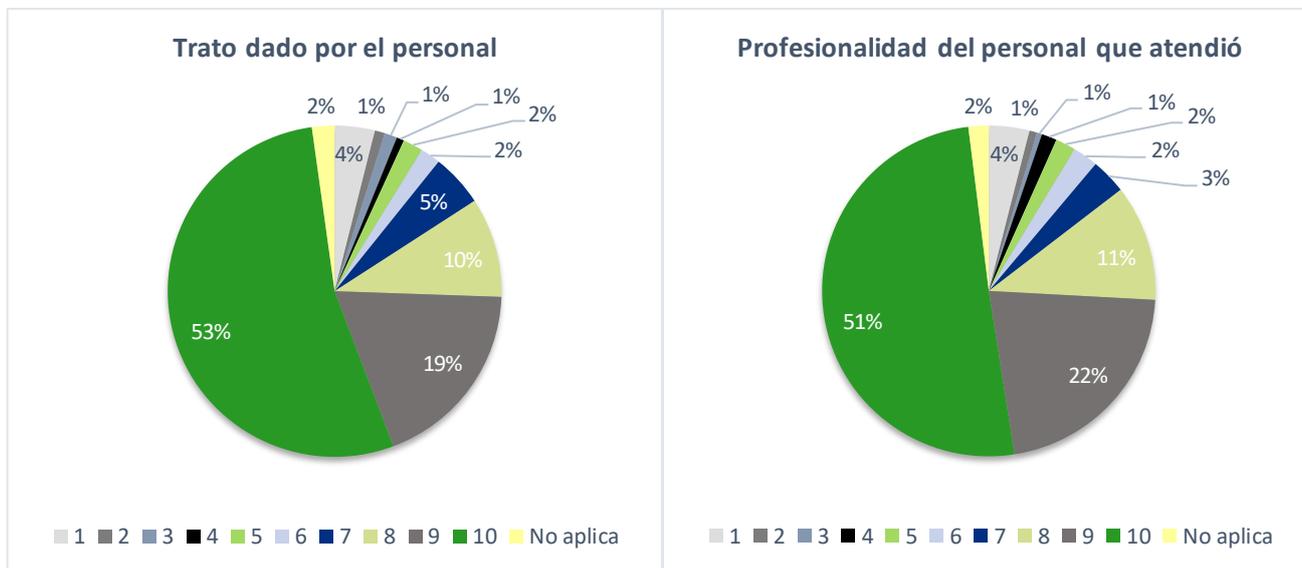
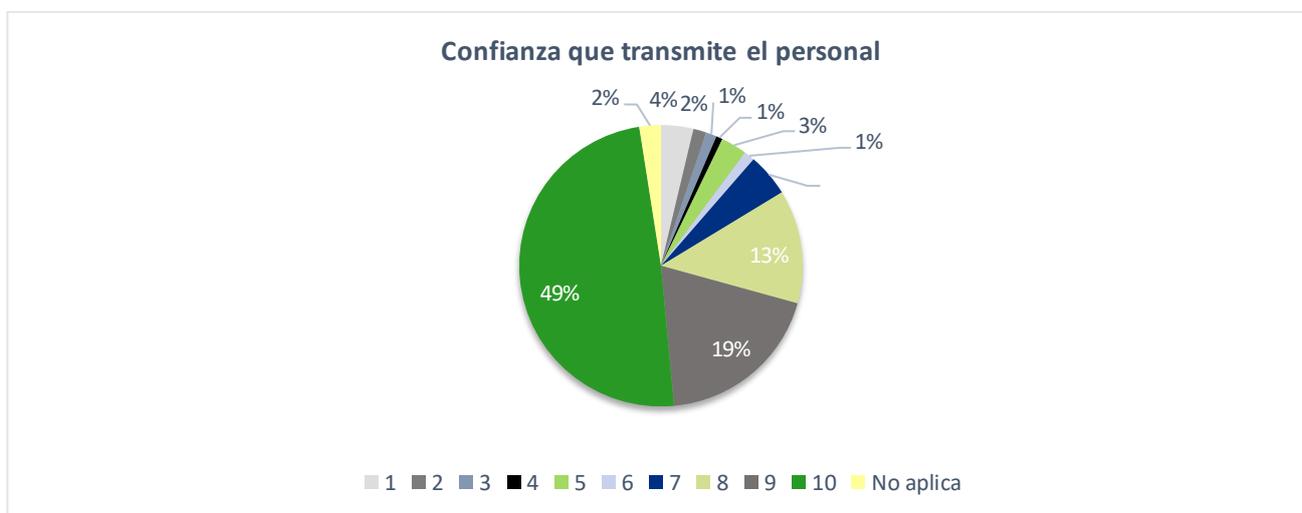
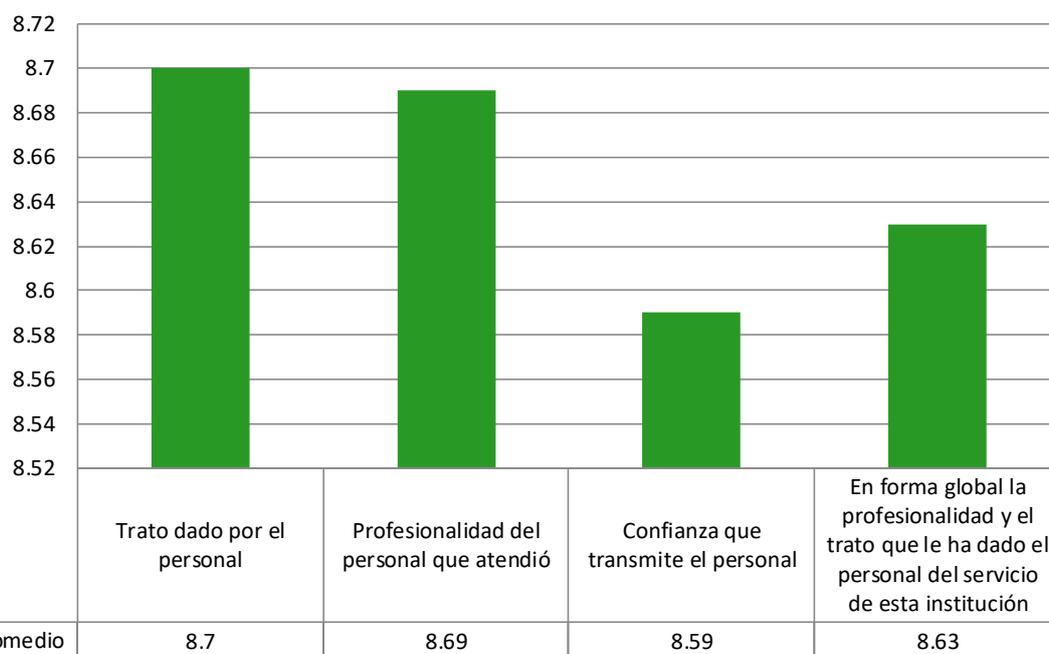
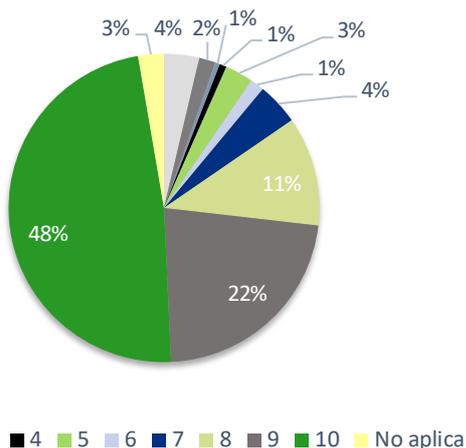


Gráfico 9 Profesionalidad/Confianza en el personal



En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución



Empatia/Accesibilidad

Esta ultima dimensión nos muestra la persepción de los encuestado en relaciona a la empatia y/o accesibilidad de los colaboradores y los servicios brindados por la institución. Como valorion global de *la empatia y accesibilidad del personal del servicio* se tiene una valoración positiva de un 82.09%. Las demas categorias se encuentran aporximadamente en los mismos rangos: *La información proporcionada sobre el trámite o gestión, fue suficiente y util* con una calificación positiva de un 73%, El horario de atención al público con una valoración positiva del 78%, La facilidad de conseguir cita con una opinion positiva de 75%, Las isntalaciones de la isntitución son facilmente localizables de opinion positiva en un 79%, La información proporcionada fue clara y comprensible, con una valoración positiva del 81.5% de los encuestados y por ultimo, La atención personalizada recibida fue de una opinion positiva del 78% de los encuestados.

Mas adelante tambien se puede ver en el grafico de barras la calificación promedio de cada dimensión.



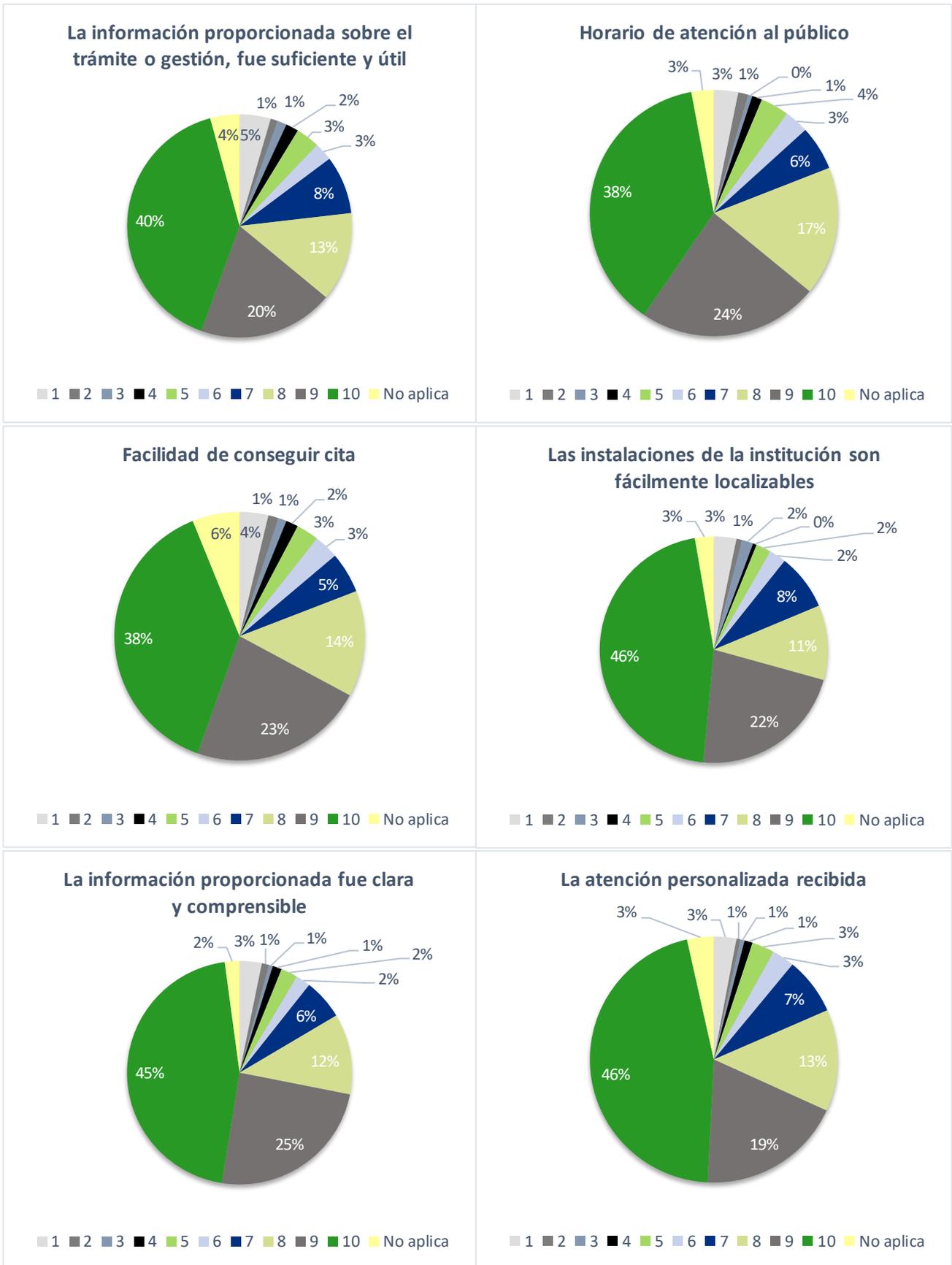
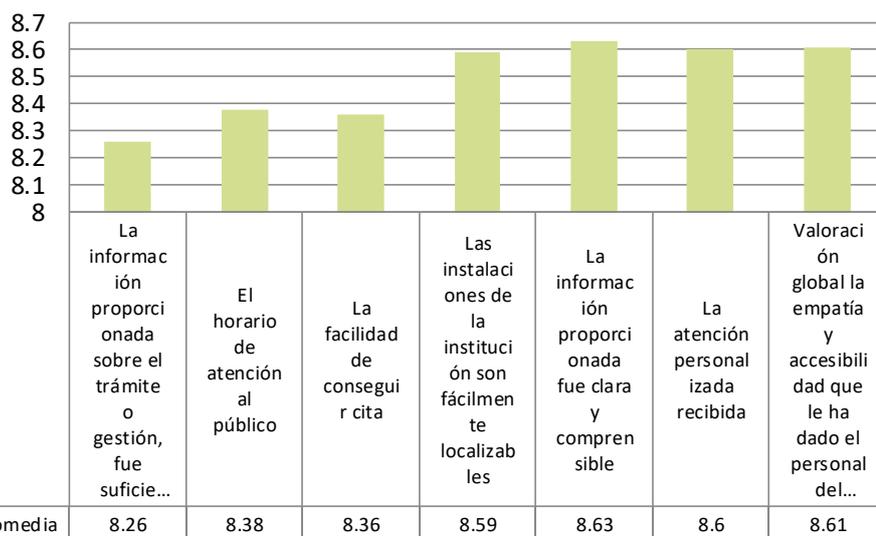
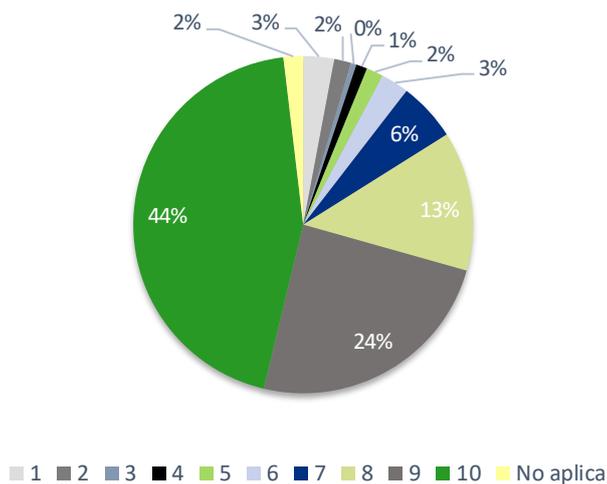


Gráfico 10 Empatia/Accesibilidad



Valoración global de la empatía y accesibilidad dada por el personal en el servicio



Satisfacción del servicio recibido

La calificación promedio a la pregunta “El servicio que recibí se adecua a sus necesidades” fue de un 8.39 en una escala del 1 al 10. El 78.5% fue de opinión positiva en esta dimensión (que otorgaron una calificación mayor a 8), considerando que el 2.89% de los encuestados expresaron que la pregunta no aplicaba.

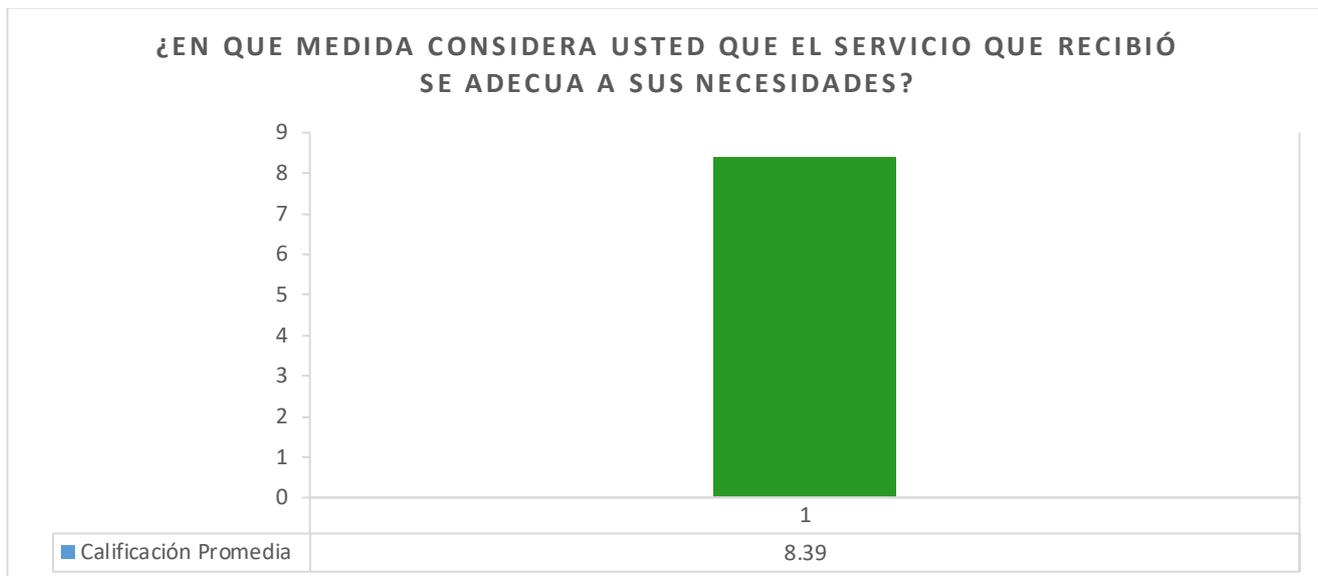


Gráfico 11 Servicio adecuado

Por otro lado, se evaluó la percepción de los encuestados para determinar si “El servicio recibido les parecía que había sido mejor, peor o igual a los esperado” a lo que un 81.68% son de opinión que fue “Mejor” (34.65%) y “Mucho mejor” (48.03%) de lo esperado, como presenta el siguiente gráfico.

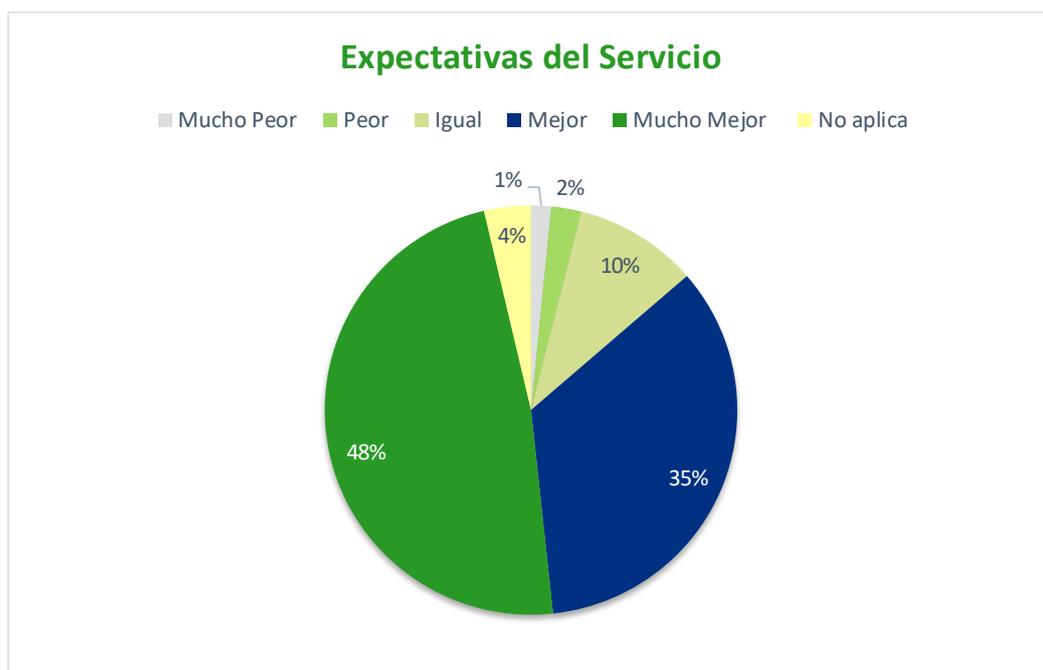


Gráfico 12 Expectativas del encuestado



Medio Preferido de Contacto

El preguntar a los encuestados cual es el medio preferido para ellos comunicarse con la institución, el 44.62% indico que en persona, mientras que un 27.82% prefiere comunicarse por teléfono y el 27.56% restante, por internet.

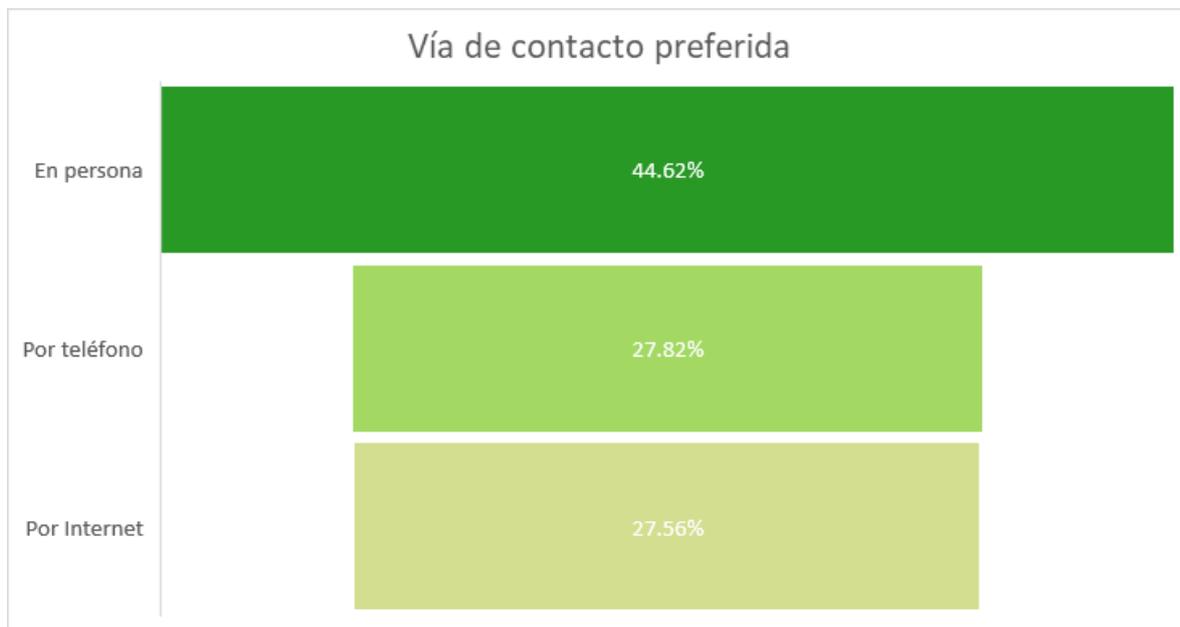


Gráfico 13 Medio preferido de contacto de los encuestados

Uso de la página web institucional

Se preguntó si en los últimos 6 meses los encuestados habían contactado a la institución vía internet, a lo que respondieron el 59.58% que Si, el 35.96% respondió que no y el otro 4.46% que no aplicaba la pregunta.

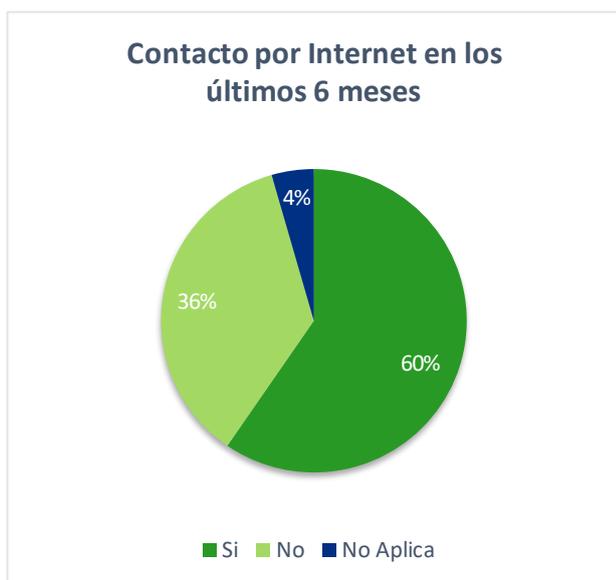


Gráfico 14 Contacto en los últimos 6 meses

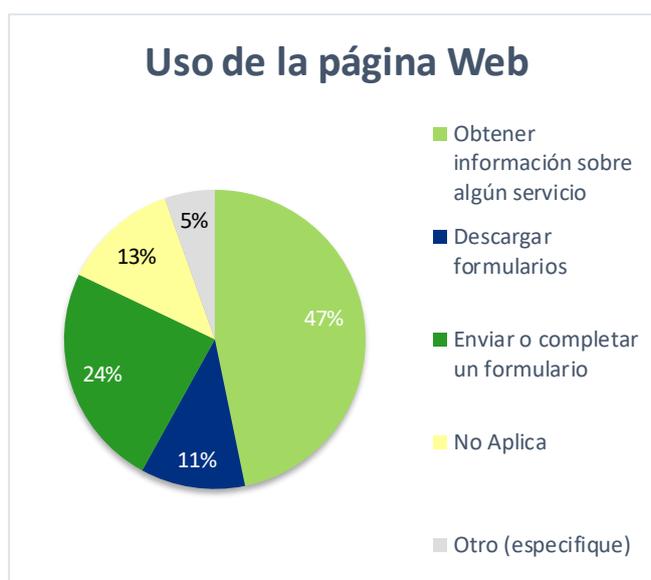


Gráfico 15 Uso de la página web

Los encuestados especificaron el objetivo con el cual utilizan la página web de la institución, donde un 47% es para *obtener información sobre algún servicio*, un 24% para *enviar o completar un formulario*, un 13% *no aplicaba* a la pregunta ya que no visitaban la página web, el 16% restante era para *descargar formularios, entre otras cosas*.



Finalmente, los encuestados expresaron su opinión en que calificación le otorgarían al servicio que recibieron; los resultados fueron los siguientes: Como opinión positiva (una calificación mayor de 8 en una escala del 1-10) un 66.83% de los encuestados coincidieron en que merecía esta puntuación, el 16.28% otorgó una calificación de 5 a 7, el 6.56% una calificación de 1-4 y el restante 10.76% que no aplicaba la pregunta.

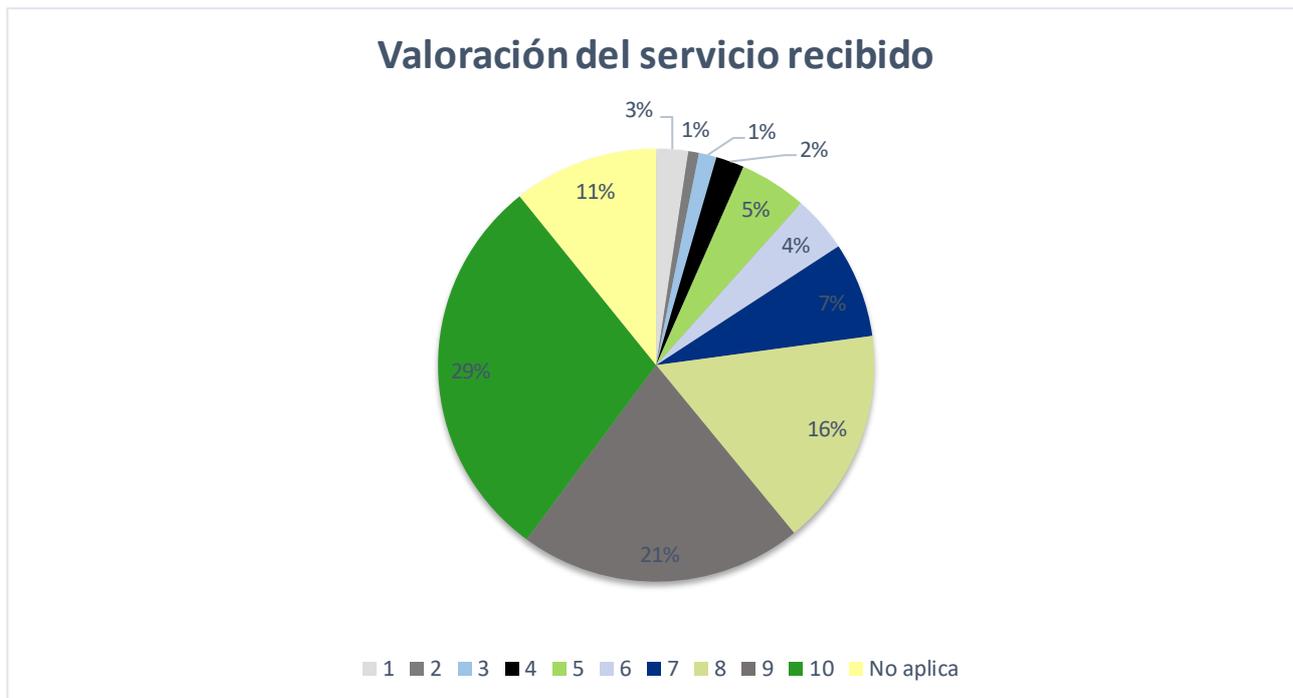


Gráfico 16 Valoración del servicio recibido

Posible Plan de Acción basado en los resultados de la encuesta

Acción de mejora	Responsable	Tiempos de ejecución
Sensibilización de la calidad en la gestión a las áreas de servicio de la institución	Dirección de Recursos Humanos y Departamento de Calidad en la Gestión	Noviembre 2020 - 2021
Mejorar los tiempos de ejecución de los servicios (Reingeniería del proceso) para reducir los tiempos de entrega.	Departamento de Desarrollo Institucional, Departamento Administrativo y Vicerrectoría Académica.	Marzo 2021 - Agosto 2021
Remodelación de las áreas de servicio y atención al cliente para mejorar la comodidad y ambiente.	División de Ingeniería y Planta Física, División de Servicios Generales y División de Activos Fijos.	Marzo 2021 - Diciembre 2021

