



INSTITUTO SUPERIOR  
DE FORMACIÓN DOCENTE  
SALOMÉ UREÑA  
**ISFODOSU**

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

1 de Junio 2021



**GESTIÓN  
DE CALIDAD**

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	2
<b>Objetivos</b> .....	2
Objetivo General: .....	2
Objetivos Específicos: .....	2
<b>Alcance</b> .....	2
<b>Muestra</b> .....	2
<b>Ficha Técnica</b> .....	3
<b>Resultados</b> .....	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 del mes de abril a mediados del mes de mayo 2021, siendo remitida a una población de 3,925 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 350 ciudadanos, que representan el 8.91% de la población. El total de respuestas fue de 363 personas y todas respondieron la encuesta en un 100%.



## Ficha Técnica

<b>Universo</b>	3,925 Estudiantes activos de estudios de Grado
<b>Ámbito</b>	<p>Recintos del ISFODOSU</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Félix Evaristo Mejía   Santo Domingo</li> <li>• Eugenio María de Hostos   Santo Domingo</li> <li>• Juan Vicente Moscoso   San Pedro</li> <li>• Urania Montas   San Juan</li> <li>• Emilio Prud Homme   Santiago</li> <li>• Luis Napoleón Núñez Molina   Santiago</li> </ul>
<b>Muestra</b>	<p>N=3,925 Z= .95 Error =0.05</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra</b> <b>350 estudiantes activos de Grado</b></p>
<b>Método por utilizar</b>	Google Forms / Encuesta personal
<b>Fecha de Trabajo</b>	Del 1 de febrero al 28 de junio.
<b>Realización</b>	<p>Departamento de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Brenda Zayas – Coordinador(a) de Calidad</li> <li>✓ Diana Feliz – Analista de Calidad</li> </ul>



## 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.

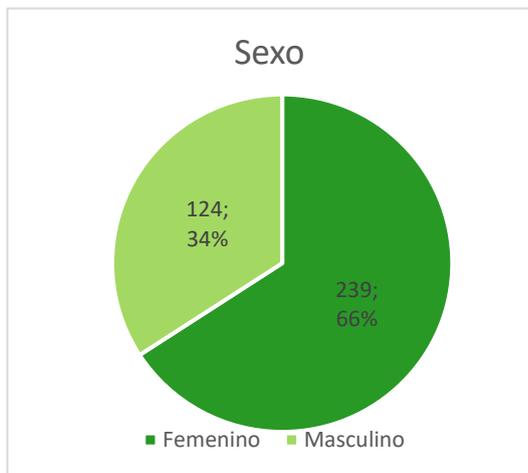


Gráfico 1 Género de los encuestados

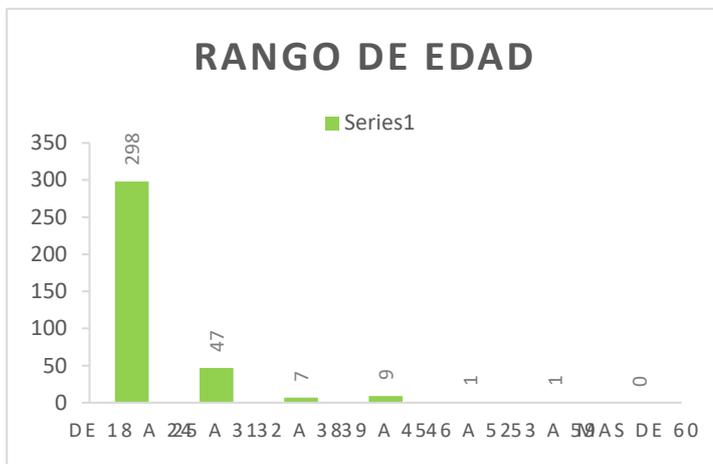


Gráfico 2 Rango de edad de los encuestados

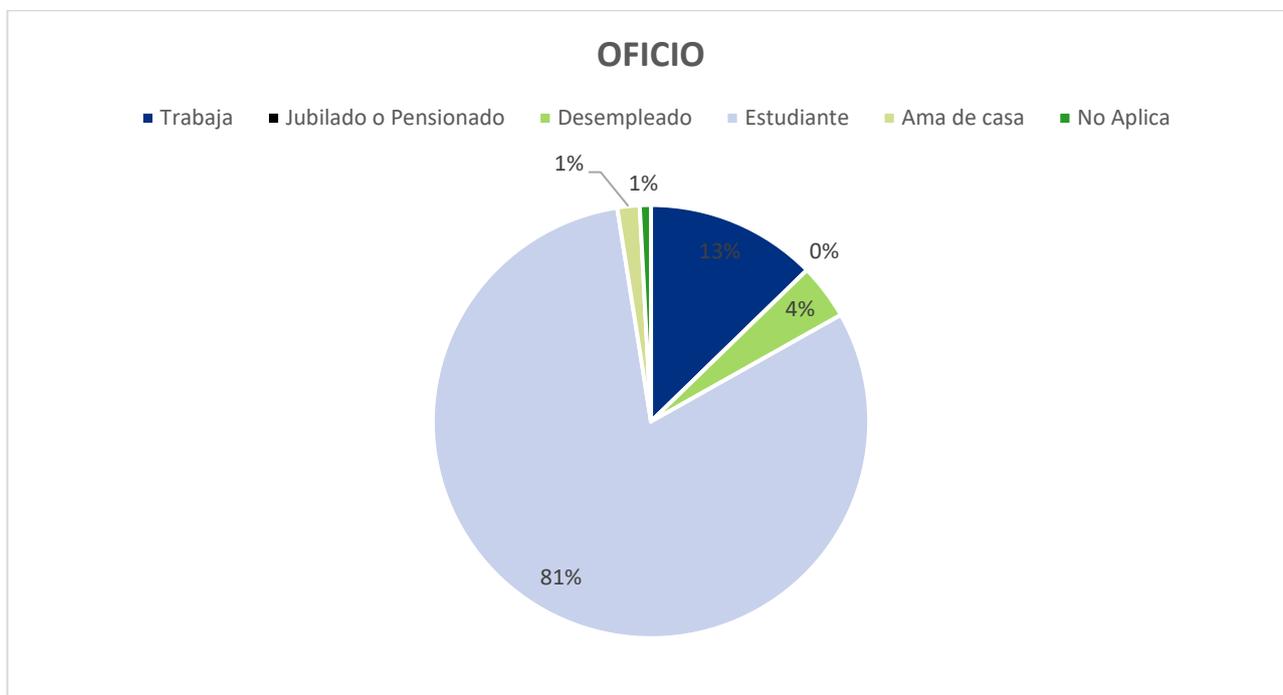


Gráfico 3 Oficio de los encuestados



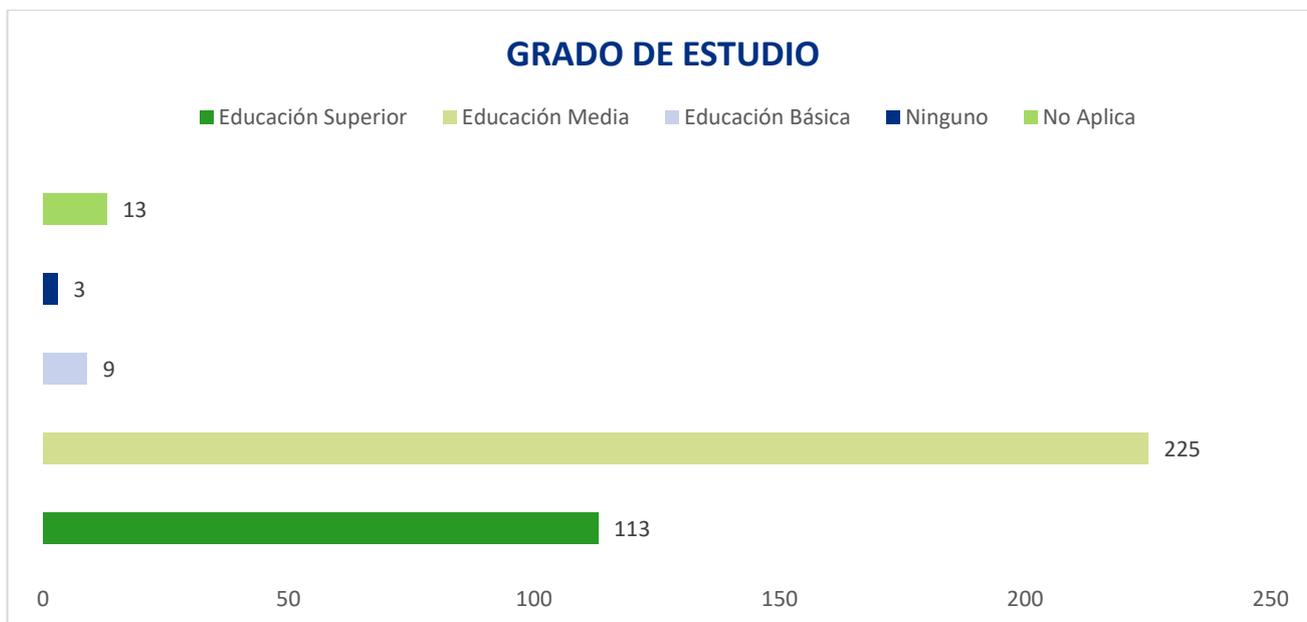


Gráfico 4 Grado de estudio de los encuestados

## 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 **90.4%** en una escala del 0 al 10 (0 a 100).

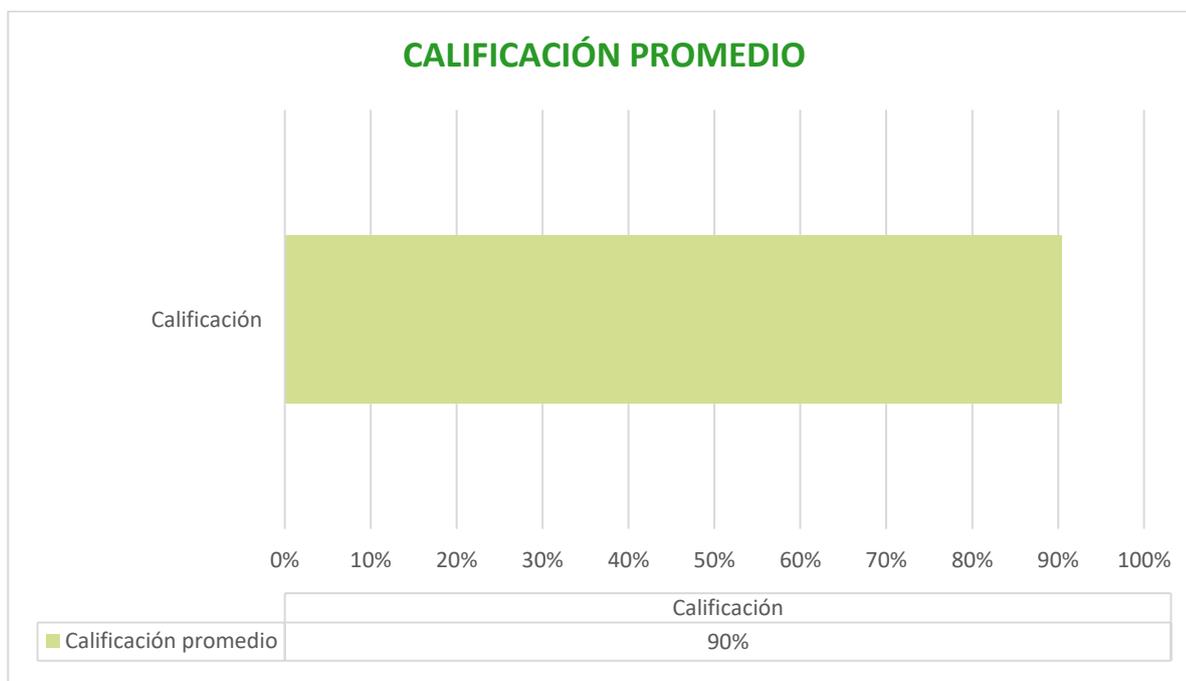
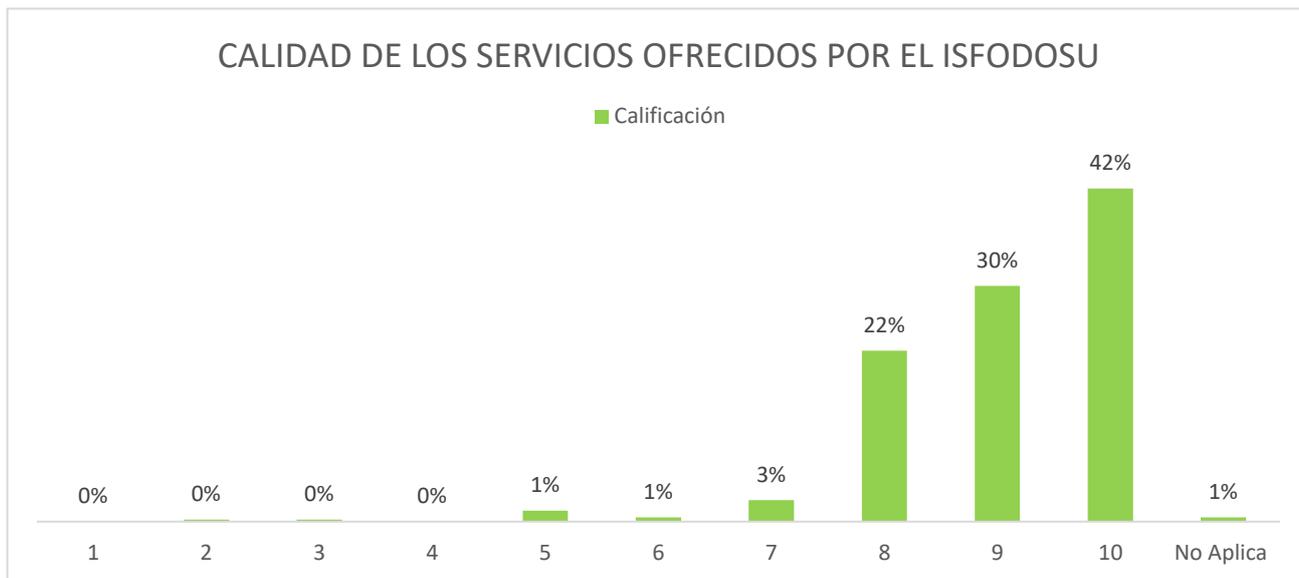


Gráfico 5 Calificación promedio con relación a la percepción general de la calidad de los servicios del ISFODOSU



La grafica siguiente muestra que 342 personas, el 94% 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.



## 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. Todos los aspectos en esta dimensión debieran atacarse ya que presentan un porcentaje menor de satisfactorio (puntuaciones por debajo de 8).

La valoración global que sobrepasa de un 80% la calificación (favorable) de las oficinas de la institución es de un 70% de los solicitantes encuestados. En el ultimo gráfico se refleja la calificación promedio de cada uno de las dimensiones evaluadas.

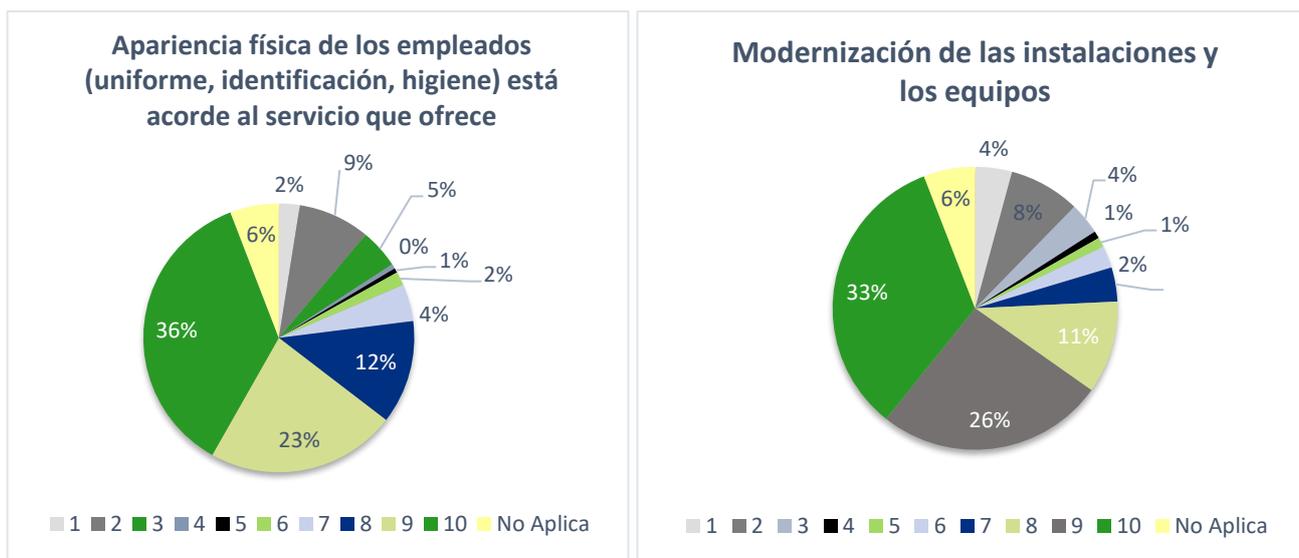
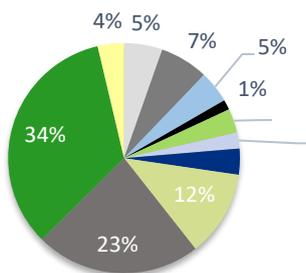


Gráfico 6 Elementos tangibles

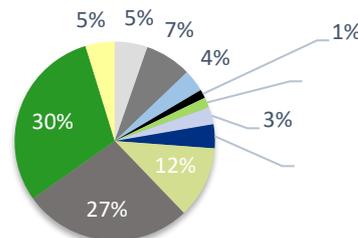


**Comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución**



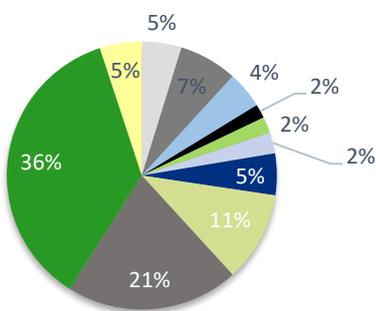
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10 ■ No Aplica

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



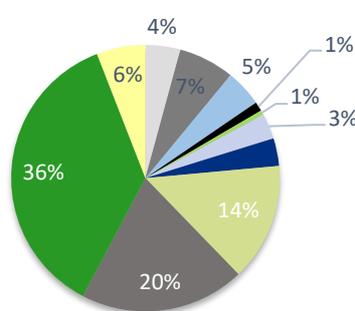
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10 ■ No Aplica

**El estado físico del área de atención al usuario de los servicios**



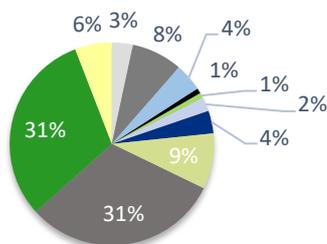
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10 ■ No Aplica

**Oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas**

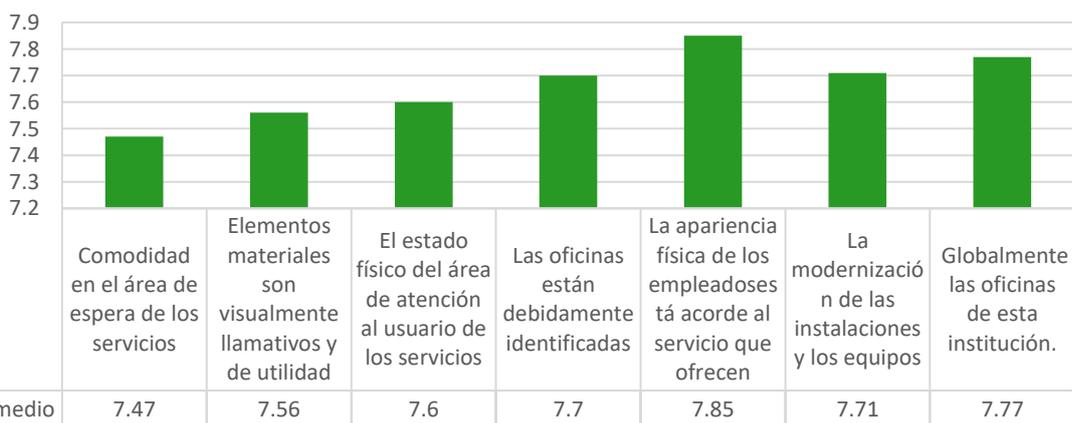


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10 ■ No Aplica

**Oficinas de esta institución globalmente**



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10 ■ No Aplica



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 71% de los encuestados en que los servicios merecen una calificación de 8 o mas (dentro de una escala de 0 -10).

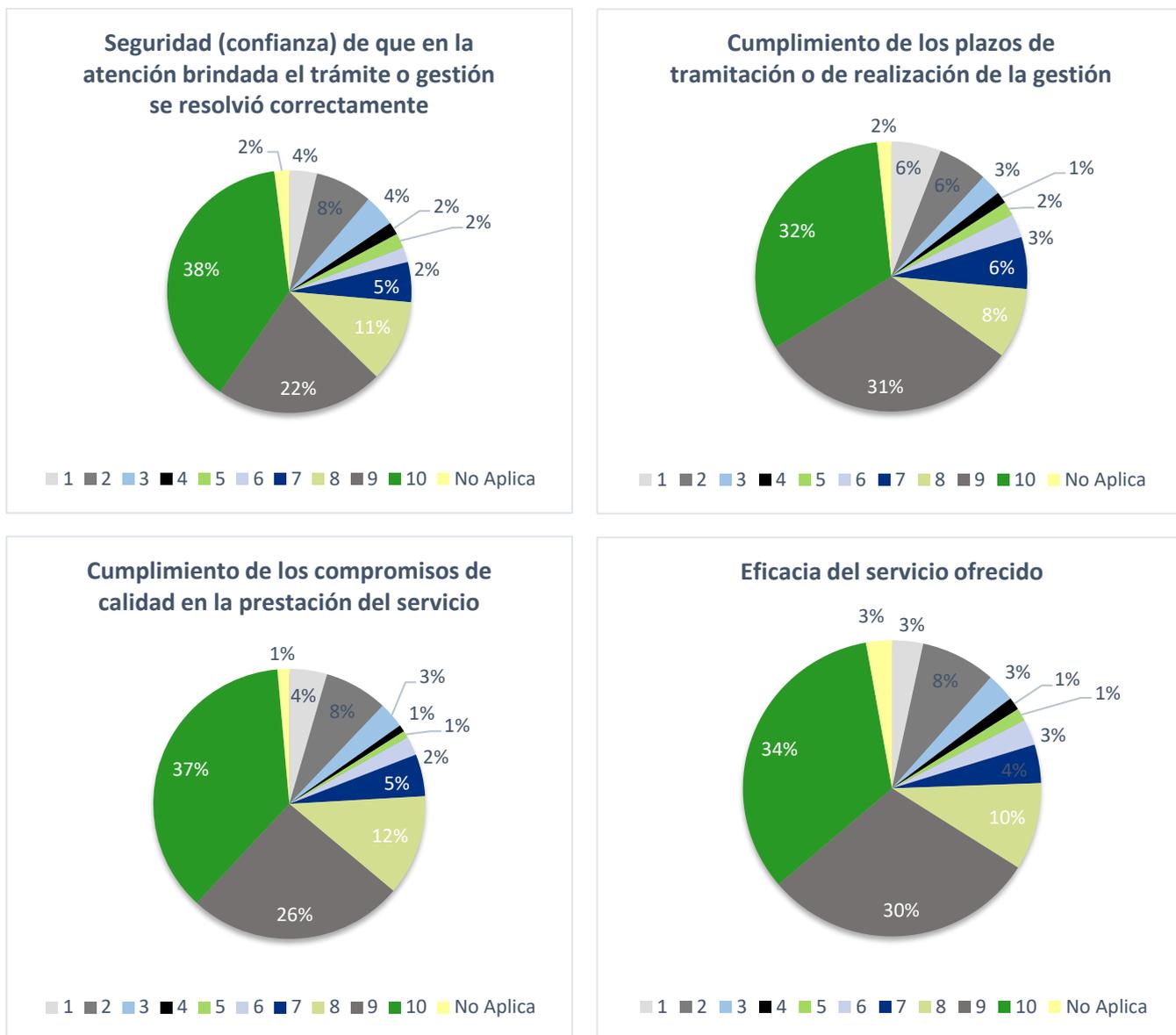
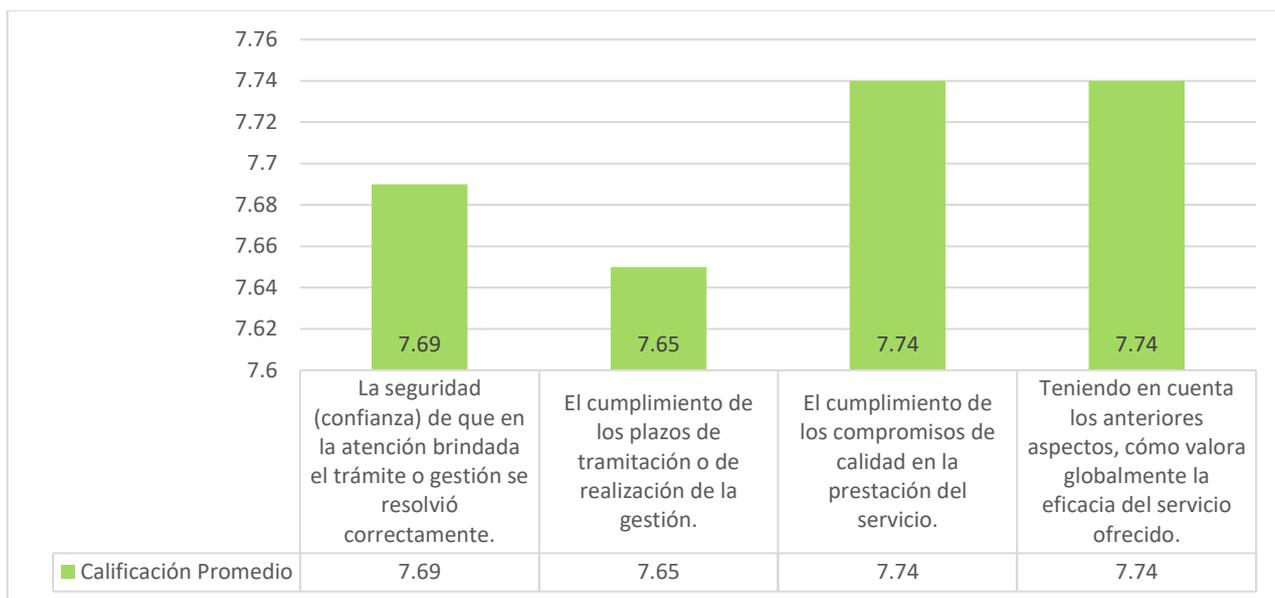


Gráfico 7 Eficacia y/o Confiabilidad



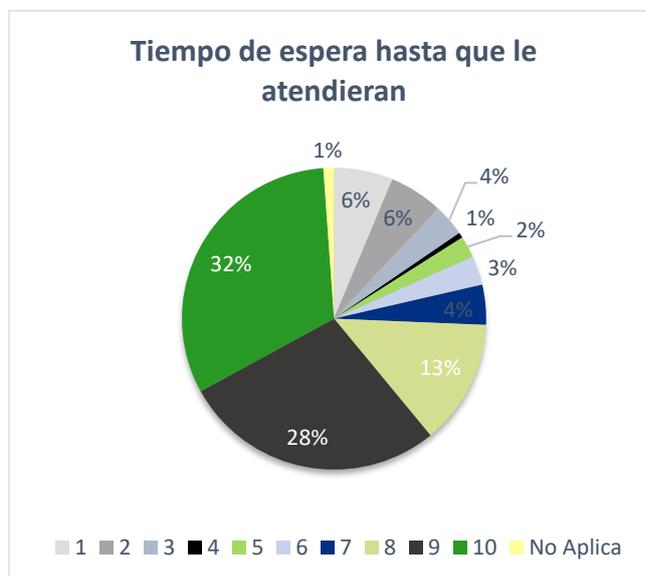
De manera general, estas dimensiones presentan la calificación promedio que se muestran en la siguiente gráfica:



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 mas oportunidades de mejora. Sin embargo, todos los aspectos merecen atención.

### Capacidad de Respuesta

En esta dimensión donde se evalúa la capacidad de respuesta de la institución, se puede observar como mas del 73% de los encuestados tienen opiniones positivas en esta dimensión. En *El tiempo dedicado por el personal que atiende* expresan una opinion positiva (mayor de 8) un 77% de los encuestados, en *El tiempo de espera hasta ser atendidos* se tiene una valoración positiva de un 73% de los encuestados, *El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitados* es de opinion positiva en un 74% de los encuestados, la *Disposición de la institución para ayudar en la obtención del servicio solicitado* es de una opinion positiva de 78% de los encuestados. De manera global, el 76% 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.



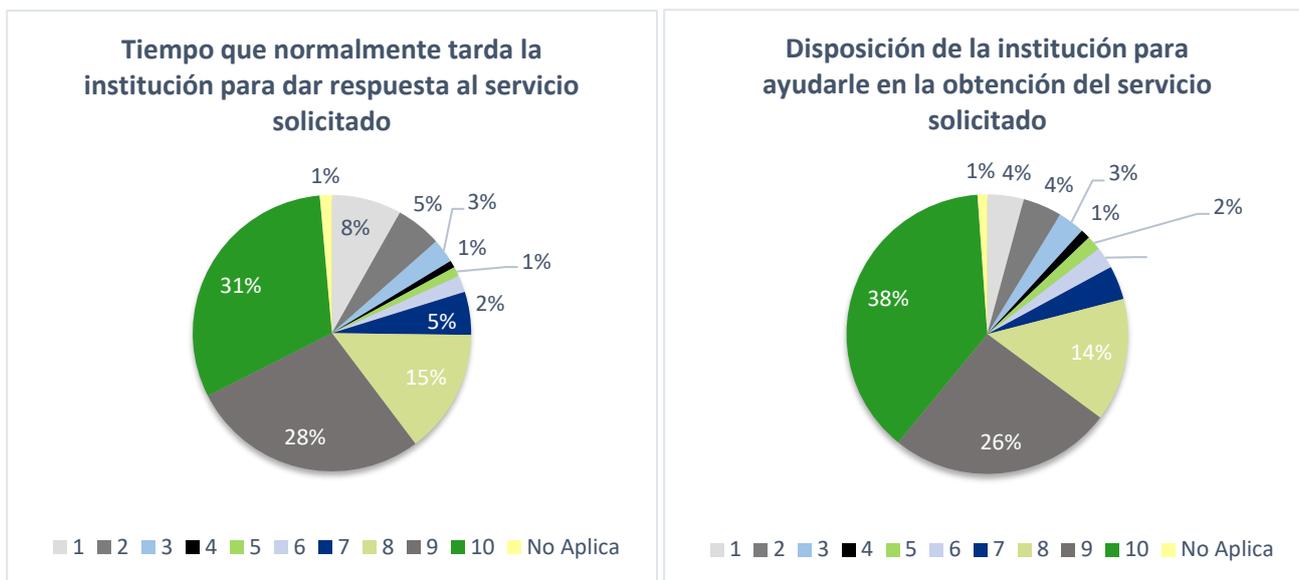
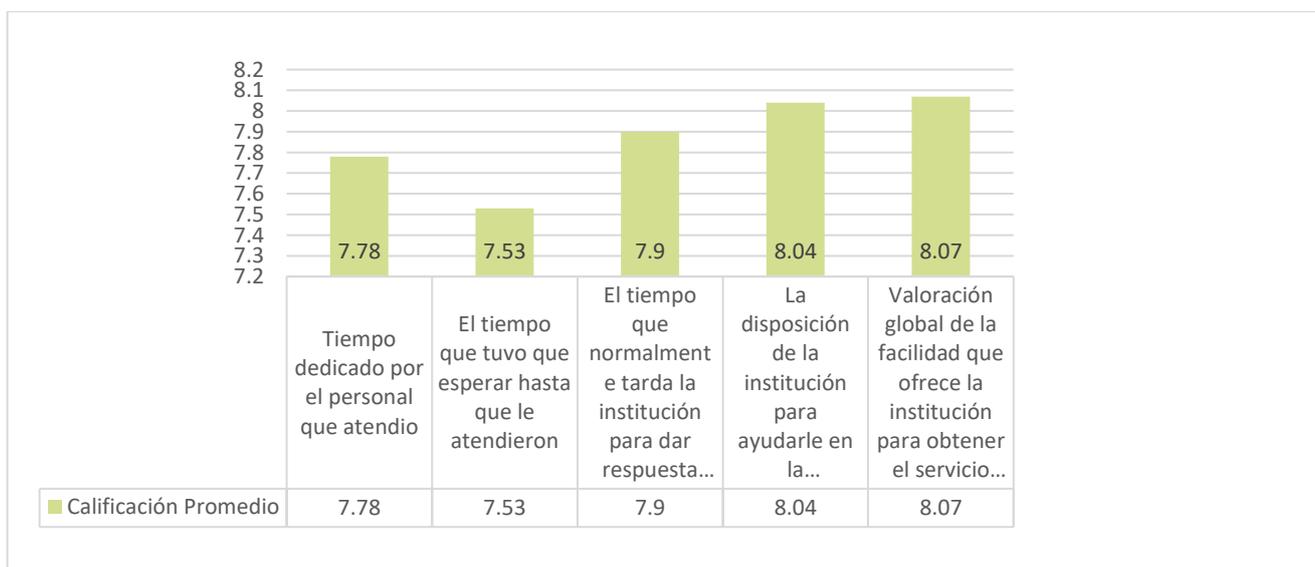
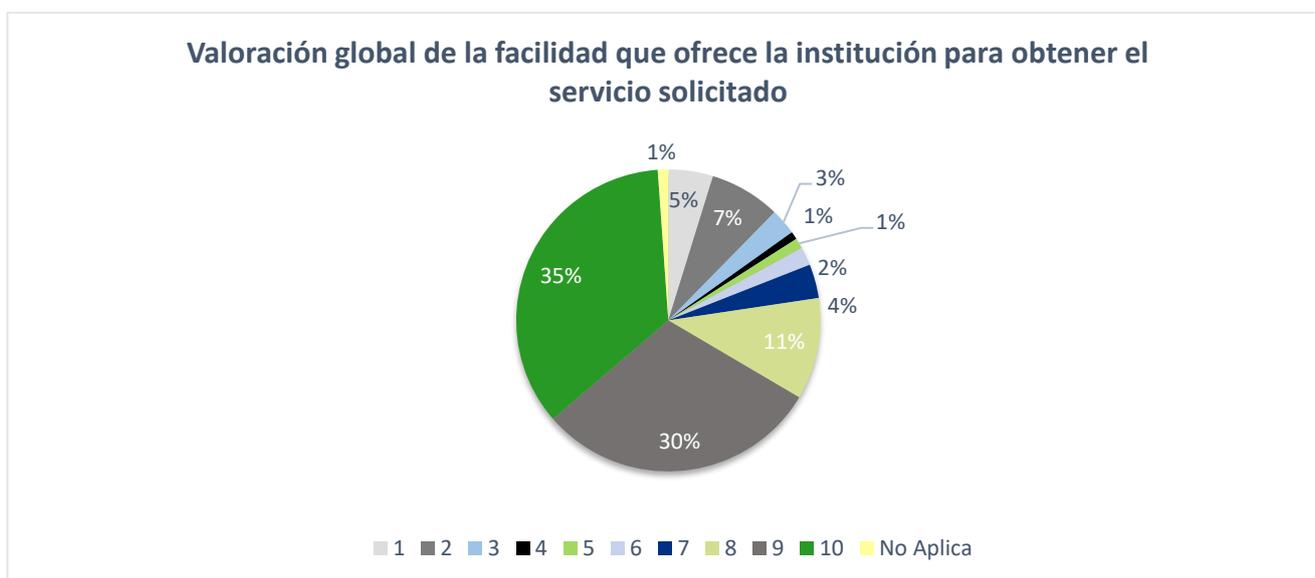


Gráfico 8 Capacidad de respuesta



### 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 80% de los encuestados. De manera específica, *El trato dado por el personal se valora de manera positiva* (una puntuación mayor de 8) por el 80% de los encuestados, *La profesionalidad del personal que atendió* con un 80% de respuestas positivas y por último *La confianza que transmite el personal* con un 78% 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.

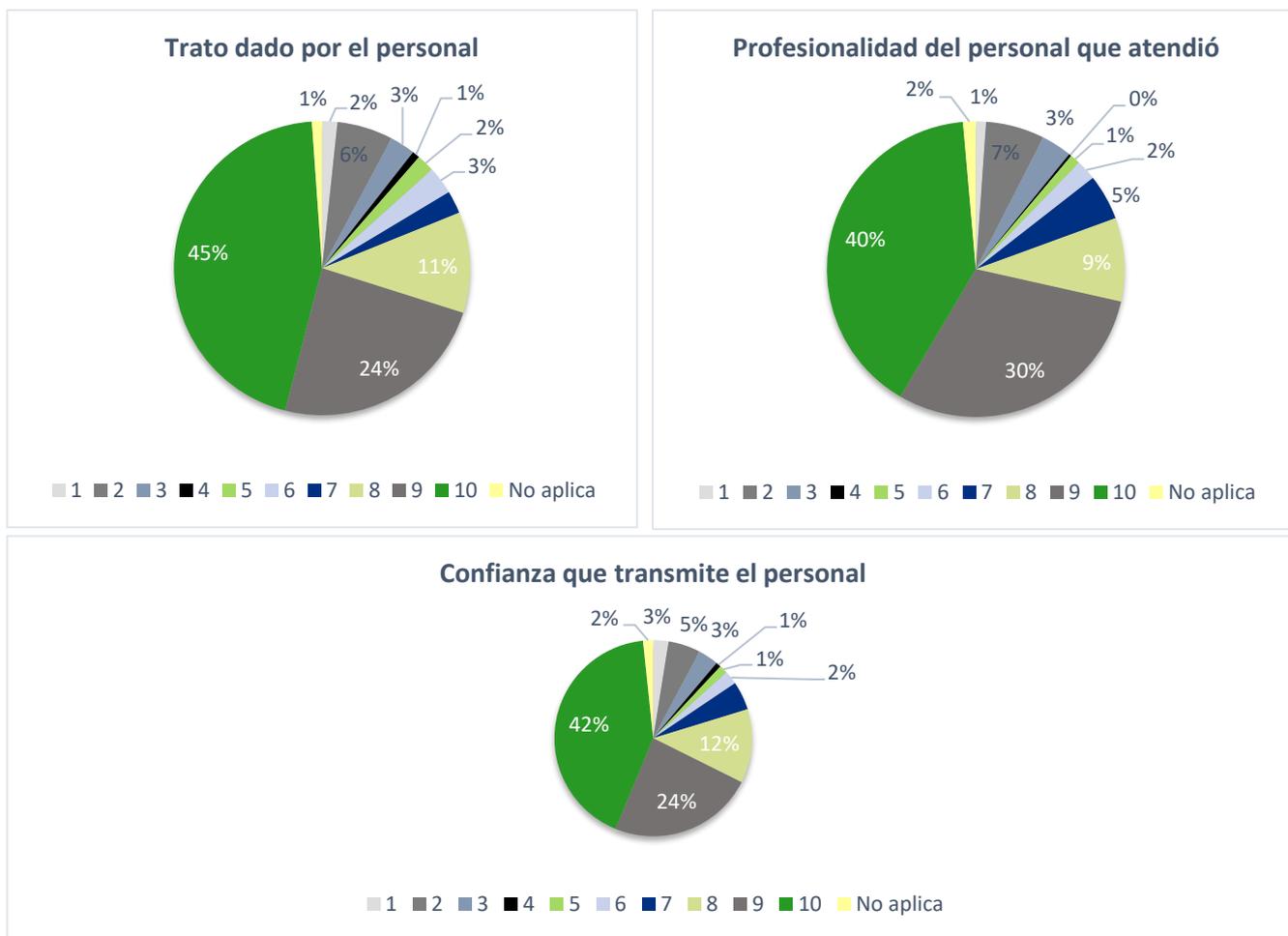
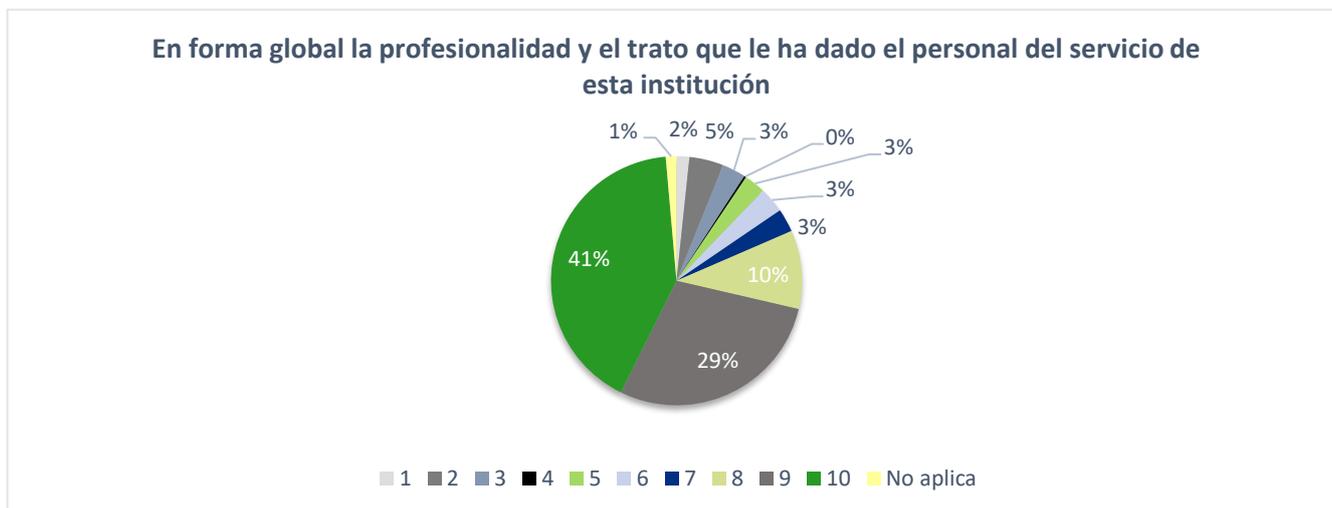
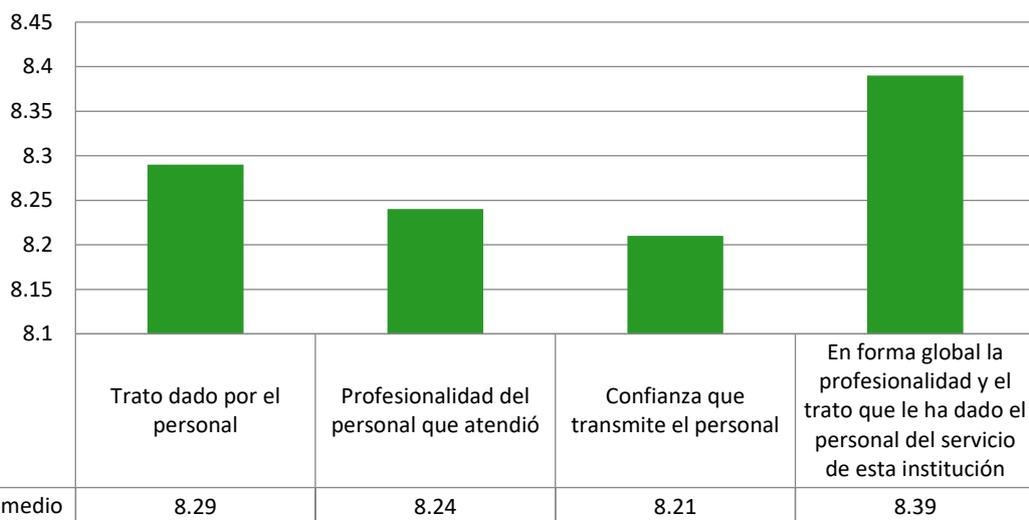


Gráfico 9 Profesionalidad/Confianza en el personal



## Profesionalidad y/o Confianza en el personal

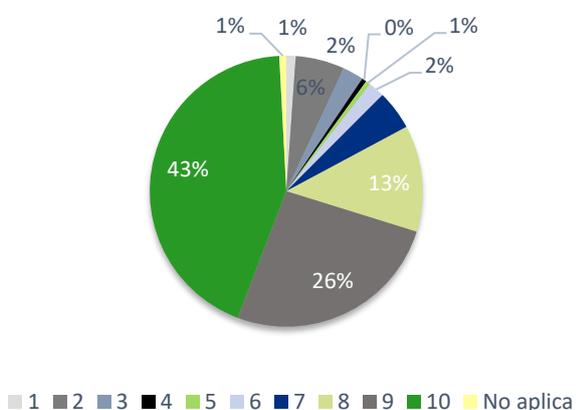


### Empatía/Accesibilidad

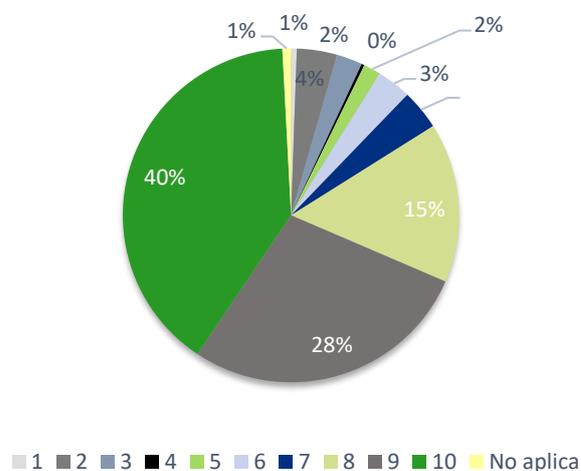
Esta última dimensión nos muestra la percepción de los encuestados en relación a la empatía y/o accesibilidad de los colaboradores y los servicios brindados por la institución. Como valoración global de *la empatía y accesibilidad del personal del servicio* se tiene una valoración positiva de un 82%. Las demás categorías se encuentran aproximadamente en los mismos rangos: *La información proporcionada sobre el trámite o gestión, fue suficiente y útil* con una calificación positiva de un 82%, *El horario de atención al público* con una valoración positiva del 83%, *La facilidad de conseguir cita* con una opinión positiva de 82%, *Las instalaciones de la institución* son fácilmente localizables de opinión positiva en un 85%, *La información proporcionada fue clara y comprensible*, con una valoración positiva del 86% de los encuestados y por último, *La atención personalizada recibida* fue de una opinión positiva del 88% de los encuestados.

Más adelante también se puede ver en el gráfico de barras la calificación promedio de cada dimensión.

**La información proporcionada sobre el trámite o gestión, fue suficiente y útil**



**Horario de atención al público**



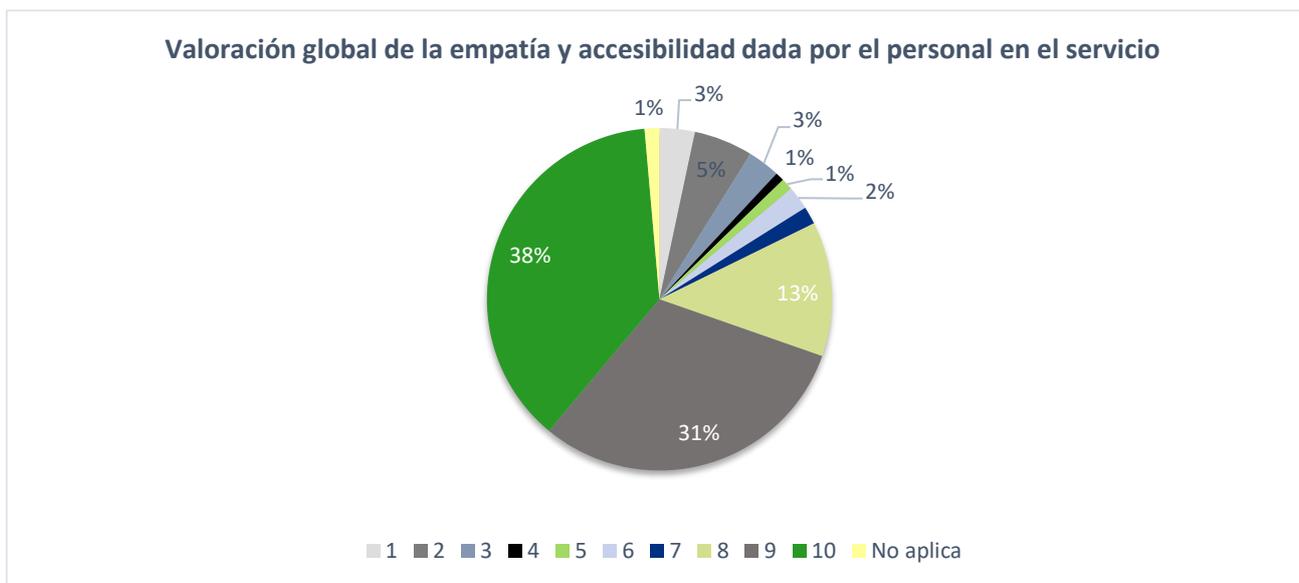
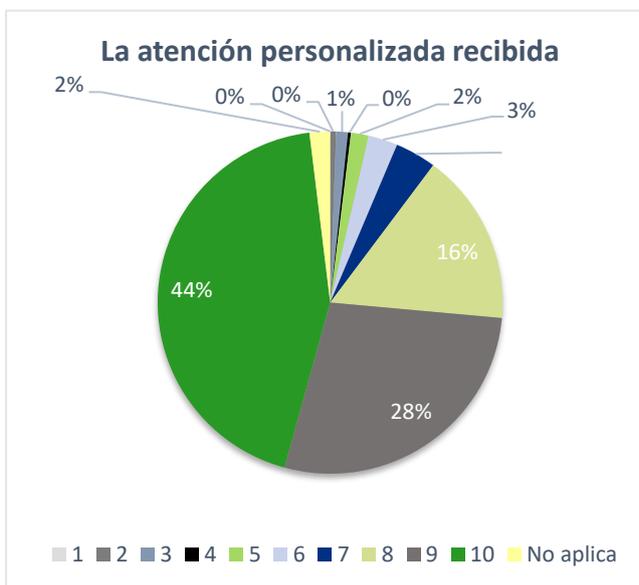
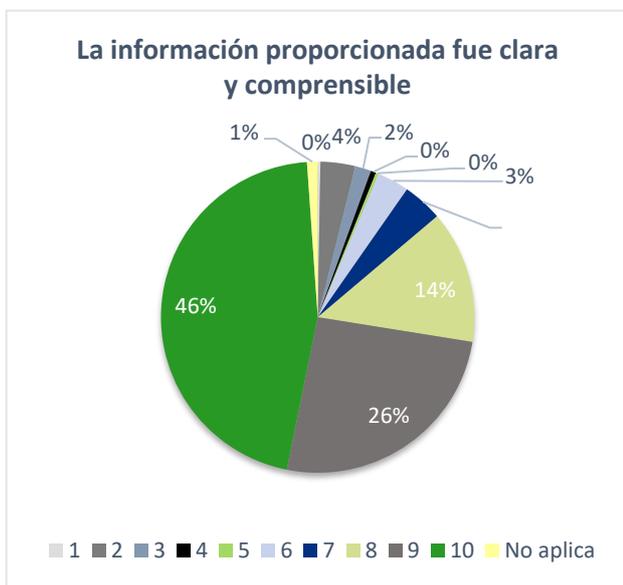
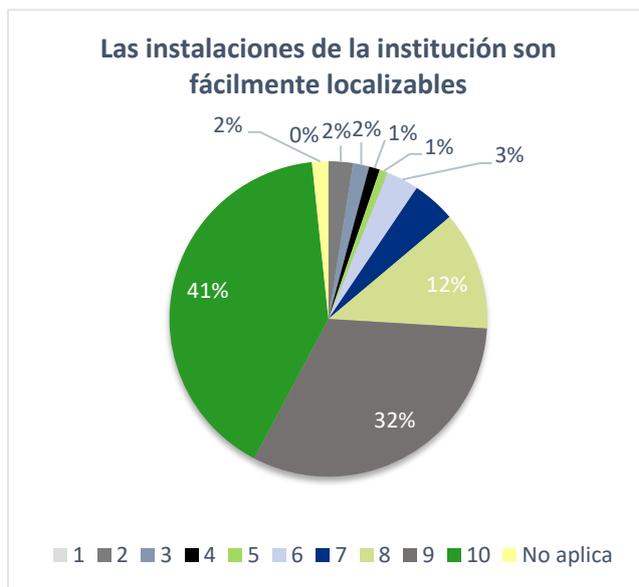
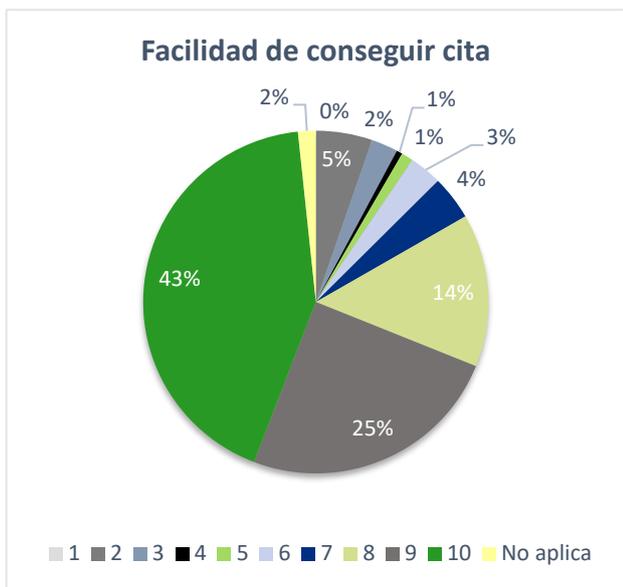
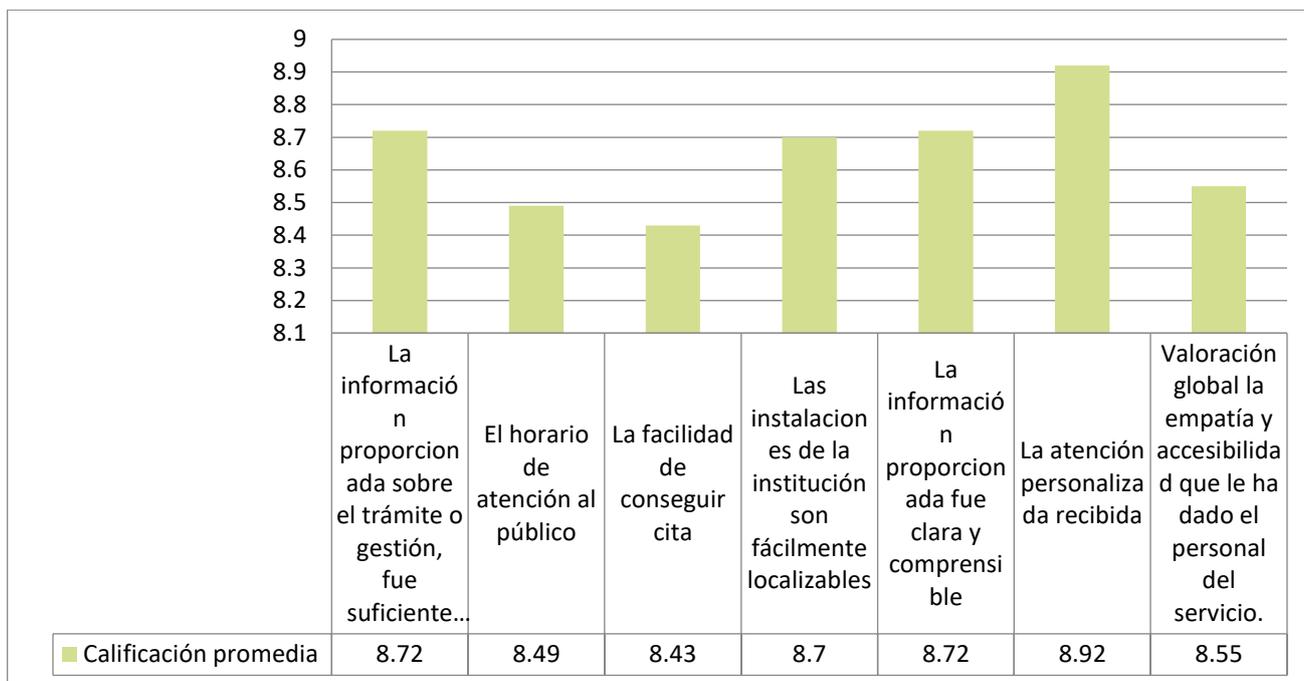


Gráfico 10 Empatía/Accesibilidad





### Satisfacción del servicio recibido

La calificación promedio a la pregunta “El servicio que recibí se adecua a sus necesidades” fue de un 8.81 en una escala del 0 al 10. El 88% fue de opinión positiva en esta dimensión (que otorgaron una calificación mayor a 8), considerando que el 1.38% de los encuestados expresaron que la pregunta no aplicaba.

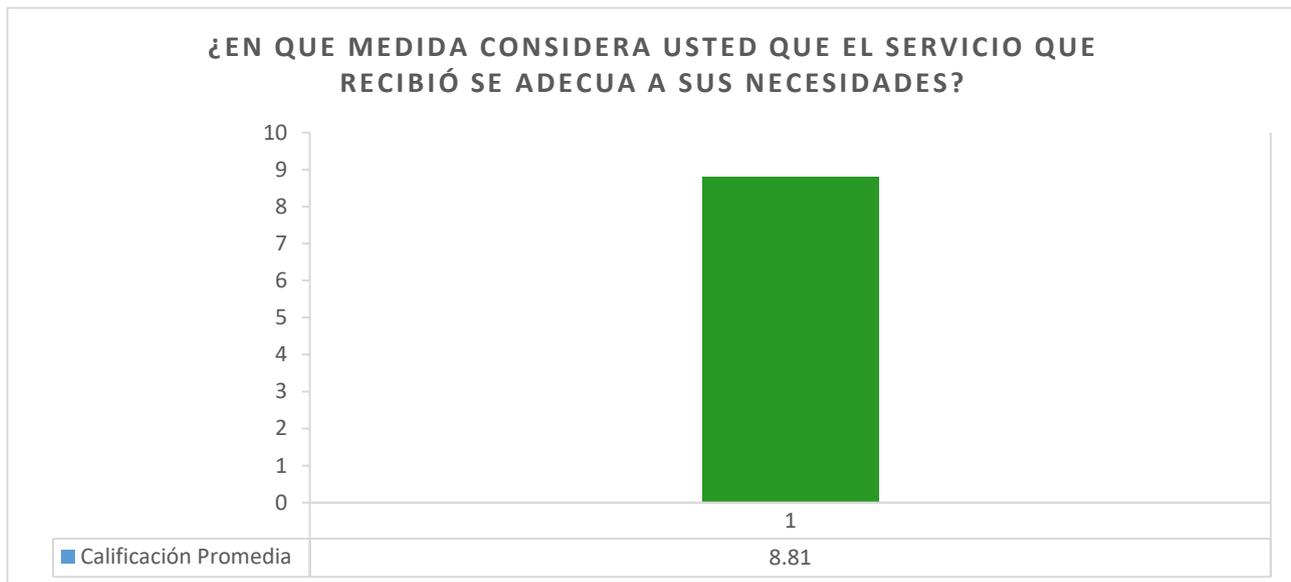


Gráfico 11 Servicio adecuado

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 82% son de opinión que fue “Mejor” (44%) y “Mucho mejor” (38%) de lo esperado, como presenta el siguiente gráfico.

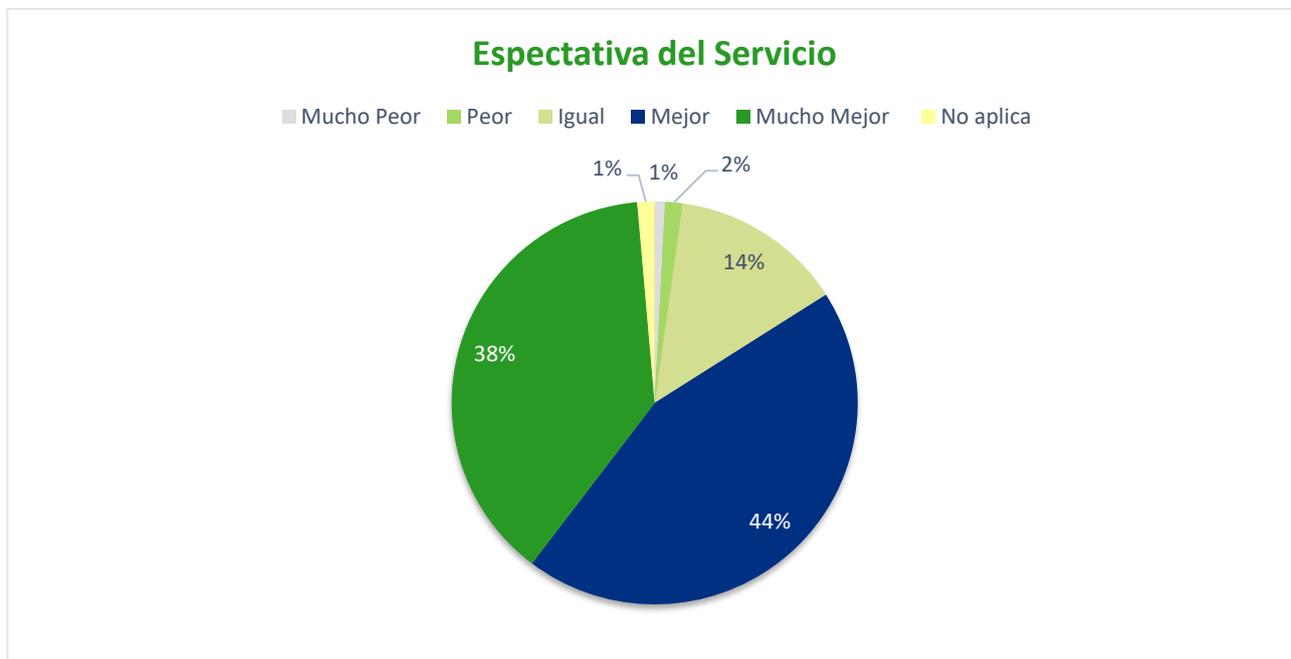


Gráfico 12 Expectativas del encuestado



### Medio Preferido de Contacto

El preguntar a los encuestados cual es el medio preferido para ellos comunicarse con la institución, el 44% indico que en persona, mientras que un 16% prefiere comunicarse por teléfono y el 40% restante, por internet.

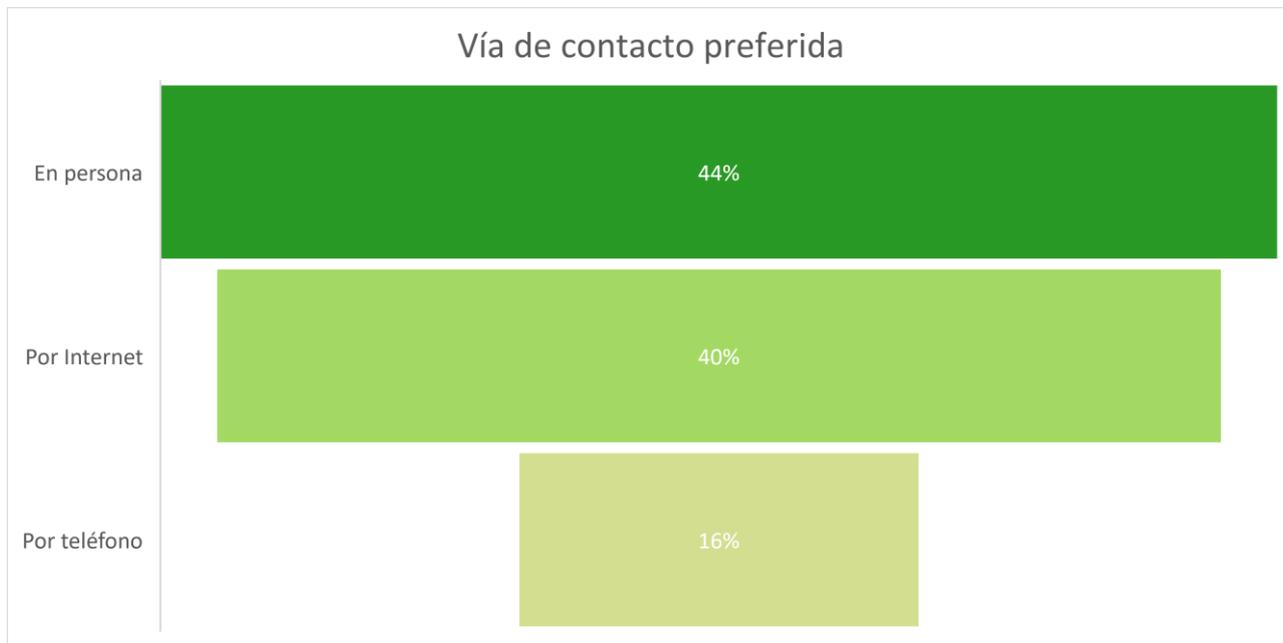


Gráfico 13 Medio preferido de contacto de los encuestados

### 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 68% que Si, el 26% respondió que No y el otro 6% que no aplicaba la pregunta.

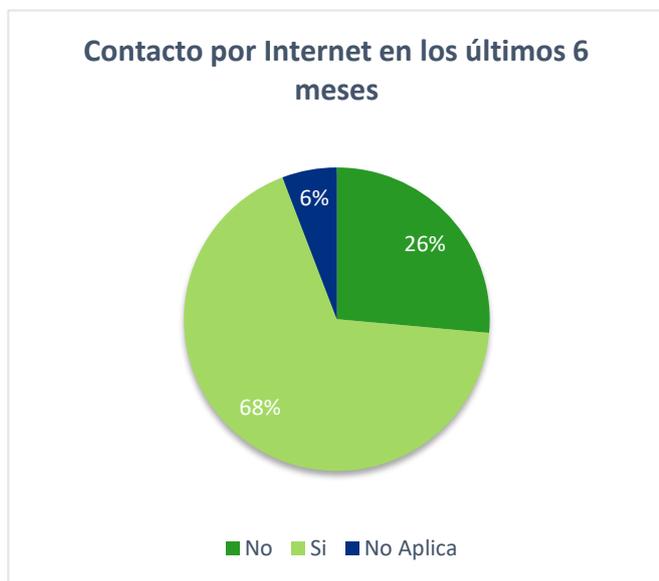


Gráfico 14 Contacto en los últimos 6 meses

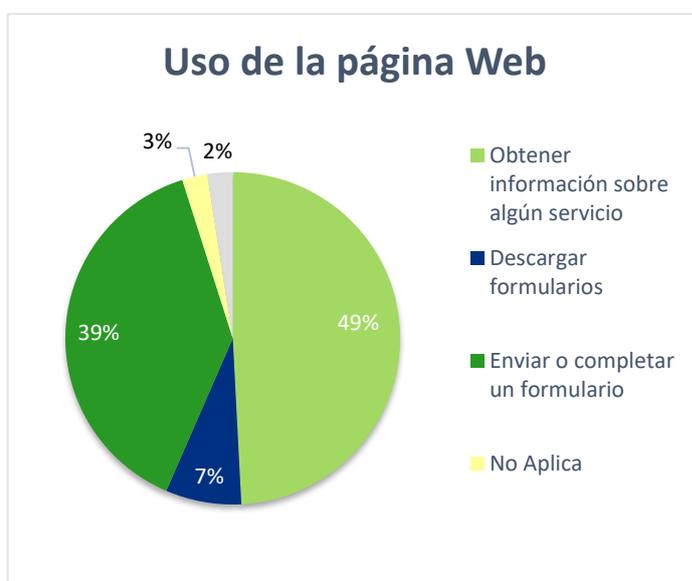


Gráfico 15 Uso de la página web

Los encuestados especificaron el objetivo con el cual utilizan la página web de la institución, donde un 49% es para *obtener información sobre algún servicio*, un 39% para *enviar o completar un formulario*, un 3% *no aplicaba* a la pregunta ya que no visitaban la página web, el 7% 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 86% de los encuestados coincidieron en que merecía esta puntuación, el 10% otorgó una calificación de 5 a 7 y el 4% una calificación de 0-4.

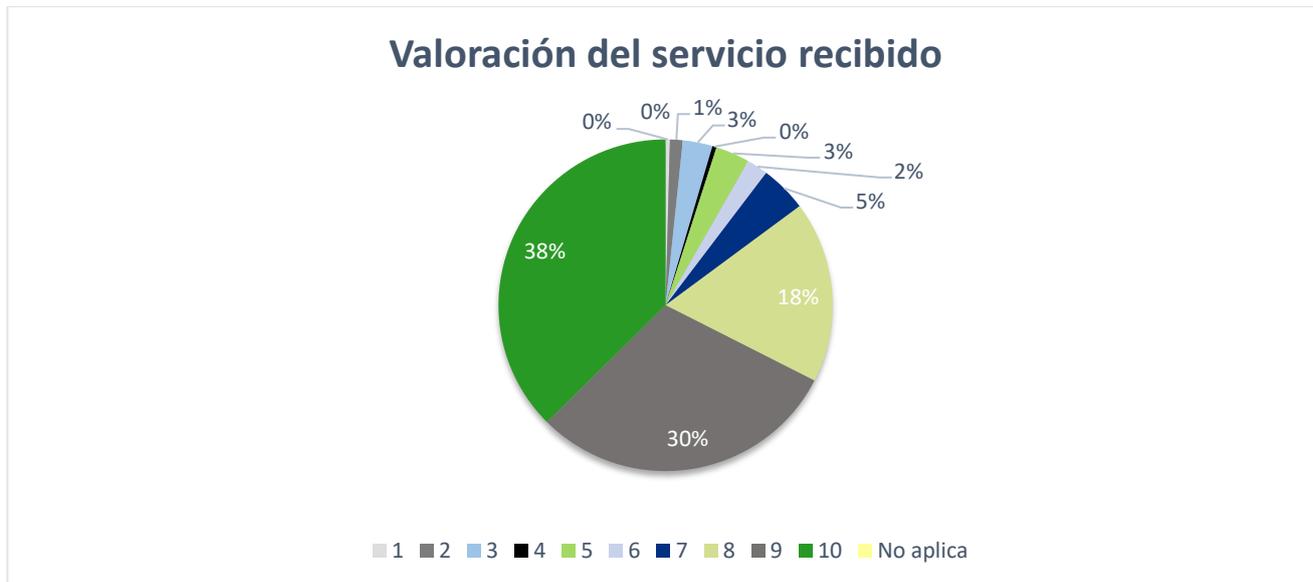


Gráfico 16 Valoración del servicio recibido

### Possible 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 2021 - 2022
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.	Agosto 2021 - Mayo 2022
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.	2022

