



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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

Dirección de Planificación y Desarrollo
Dpto. de Calidad en la Gestión

**Encuesta de Satisfacción de la
Calidad
de los Servicios Públicos
ofrecidos por la
Administración Pública.**



**EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

INDICE

- FICHA TÉCNICA.....
- MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN
- METODOLOGÍA: MODELO SERVQUAL
- SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN
- ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO
- SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO
- CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN.....
- PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN.....
- PLAN DE ACCIÓN ELABORADO EN BASE A RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS...
- ANEXO: TABLAS Y GRÁFICOS CON LOS RESULTADOS.



Ficha Técnica

- ❑ **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios del Servicio de Solicitud de Legalizaciones de Documentos Académicos
 - ❑ **MUESTRA:** 396 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 Regional Norte.
 - ❑ **ENTREVISTA:** Personal y Correo Electrónico
 - ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 11 de marzo al 31 de marzo del 2021
 - ❑ **REALIZACIÓN:**
Lic. Nurys Marte (Encargada del De Calidad en la Gestión)
Lic. Celeste Castillo Roa (Analista del Depto. De Calidad en la Gestión)
- Nota:** La muestra inicial era de 331 entrevistas, esta aumento debido a que recibimos mas respuestas de las programadas. Por esta razón la encuesta culmino antes de lo programado.



MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN.

Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Extranjeras.

4.04%

Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Nacionales Clausuradas.

5.81%

Legalizaciones de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Nacionales Activas.

90.15%



SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL MINISTERIO EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

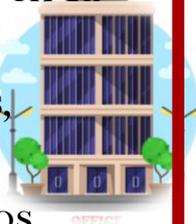


Metodología: Modelo SERVQUAL

El cuestionario comprende las preguntas que dan respuesta a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, con la finalidad de determinar los niveles de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios que ofrece el Ministerio.

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos



Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente.
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión.
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



Metodología: Modelo SERVQUAL



Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

Capacidad de
Respuesta

- ✓ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- ✓ El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron
- ✓ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

Seguridad

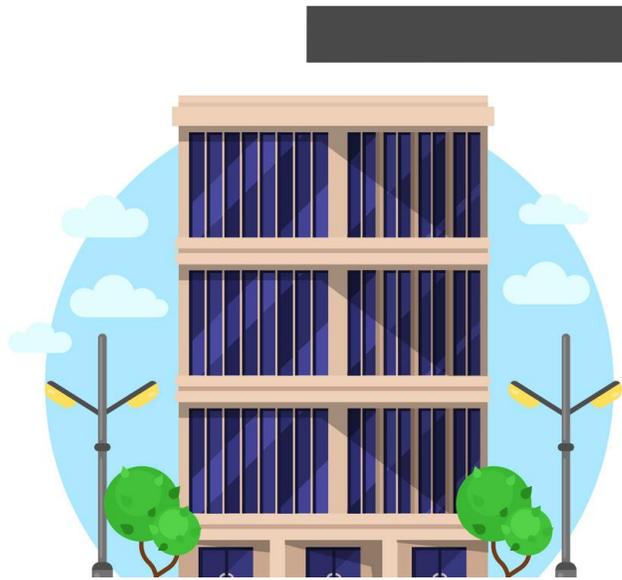
- ✓ El trato que le ha dado el personal
- ✓ La profesionalidad del personal que le atendió
- ✓ La confianza que le transmite el personal
- ✓ El trato que le ha dado el personal
- ✓ La profesionalidad del personal que le atendió
- ✓ La confianza que le transmite el personal

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

Empatía

- ✓ La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.
- ✓ El horario de atención al público.
- ✓ La facilidad con que consiguió cita.
- ✓ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- ✓ La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.
- ✓ La atención personalizada que le dieron





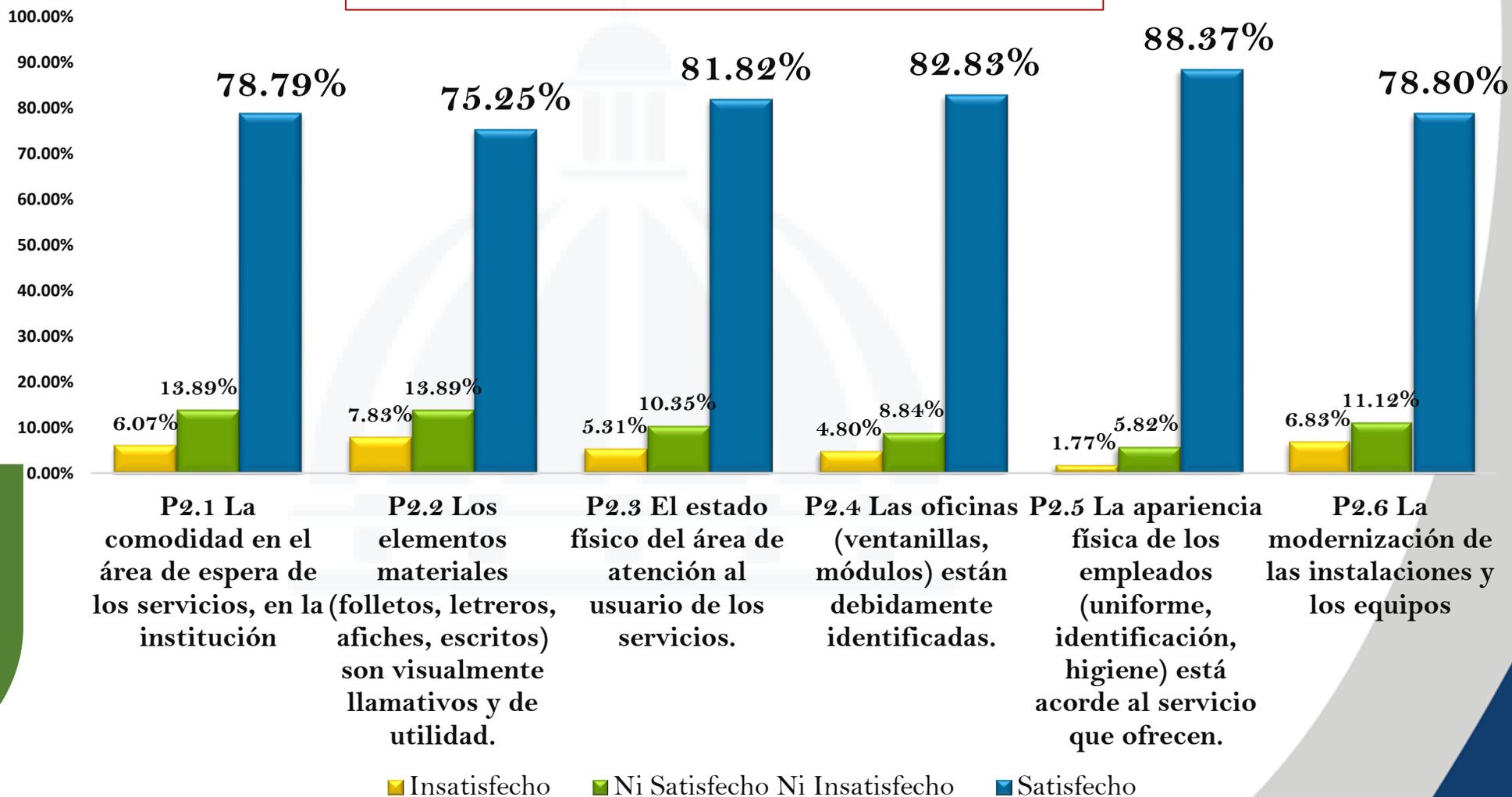
**RESULTADOS DE
SATISFACCIÓN GENERAL
DE LAS DIMENSIONES
SERVQUAL.**



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...

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



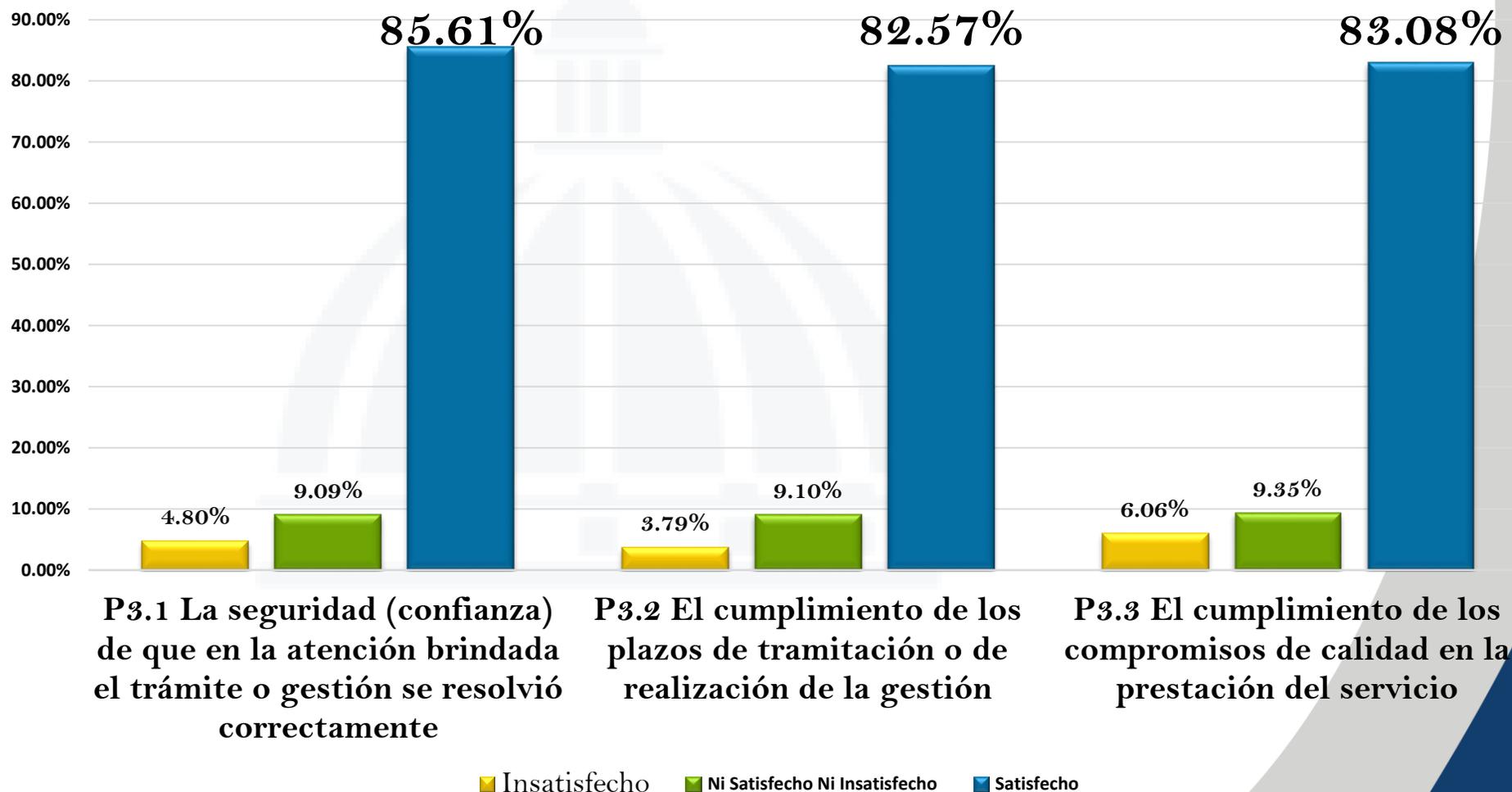
Global
83.59%

Promedio de Satisfacción
81.35%



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



Global
83.71%

Promedio de Satisfacción
81.69%

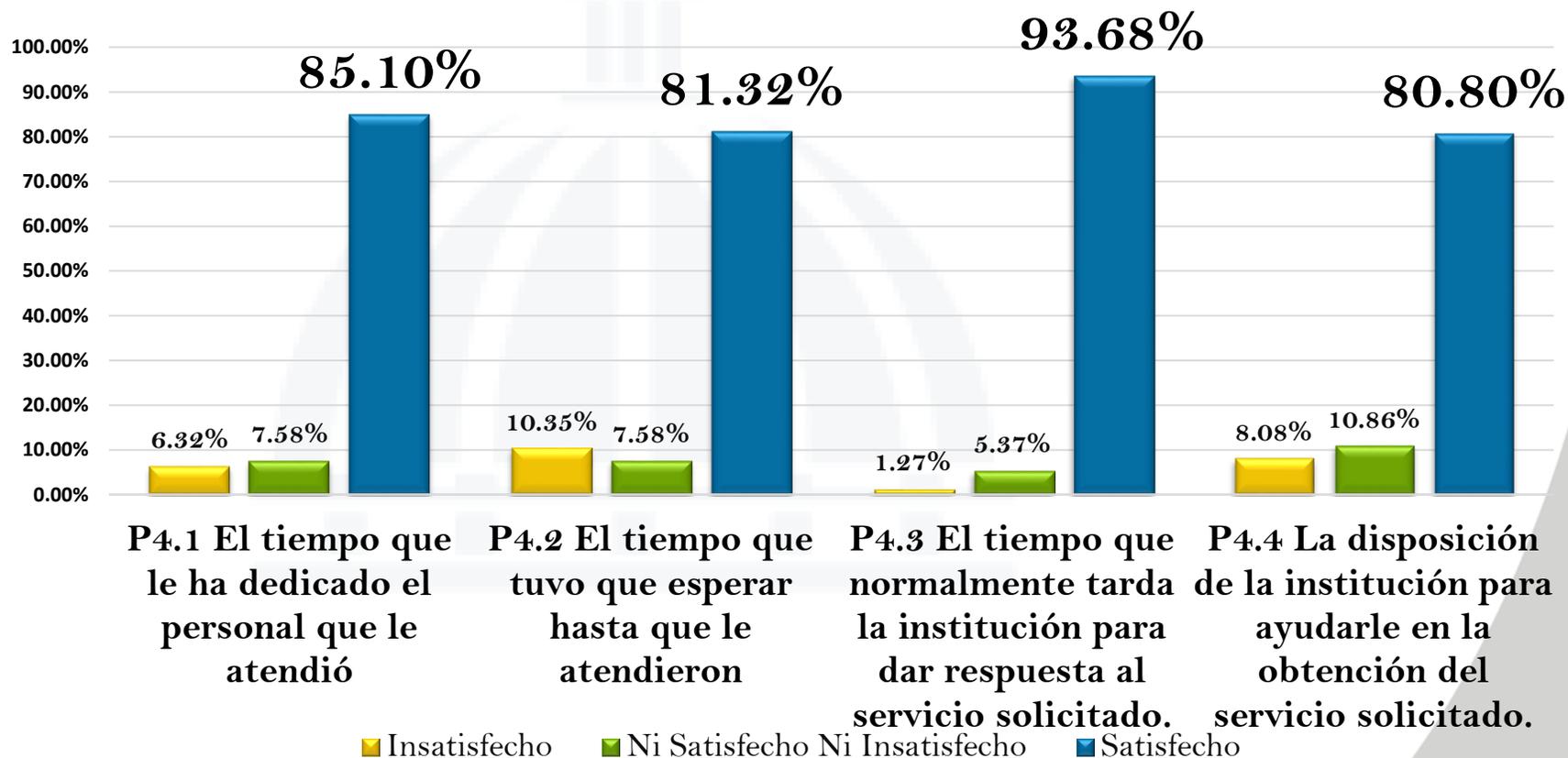


Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración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

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Global
83.80%

Promedio de Satisfacción
81.11%

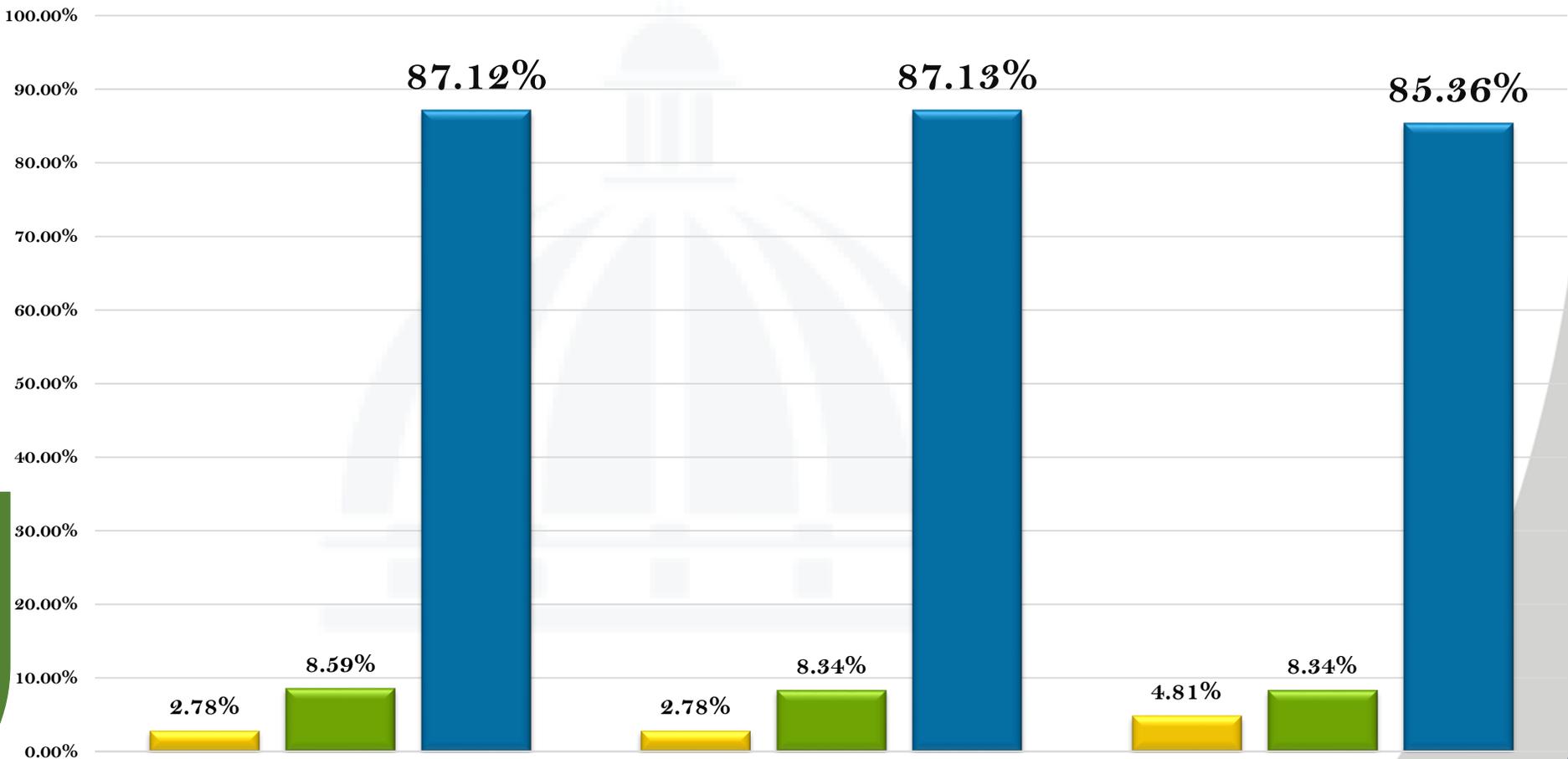


A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado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

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Global
84.35%

Promedio de Satisfacción
85.99%



P5.1 El trato que le ha dado el personal **P5.2 La profesionalidad del personal que le atendió** **P5.3 La confianza que le transmite el personal**

■ Insatisfecho ■ Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ■ Satisfecho

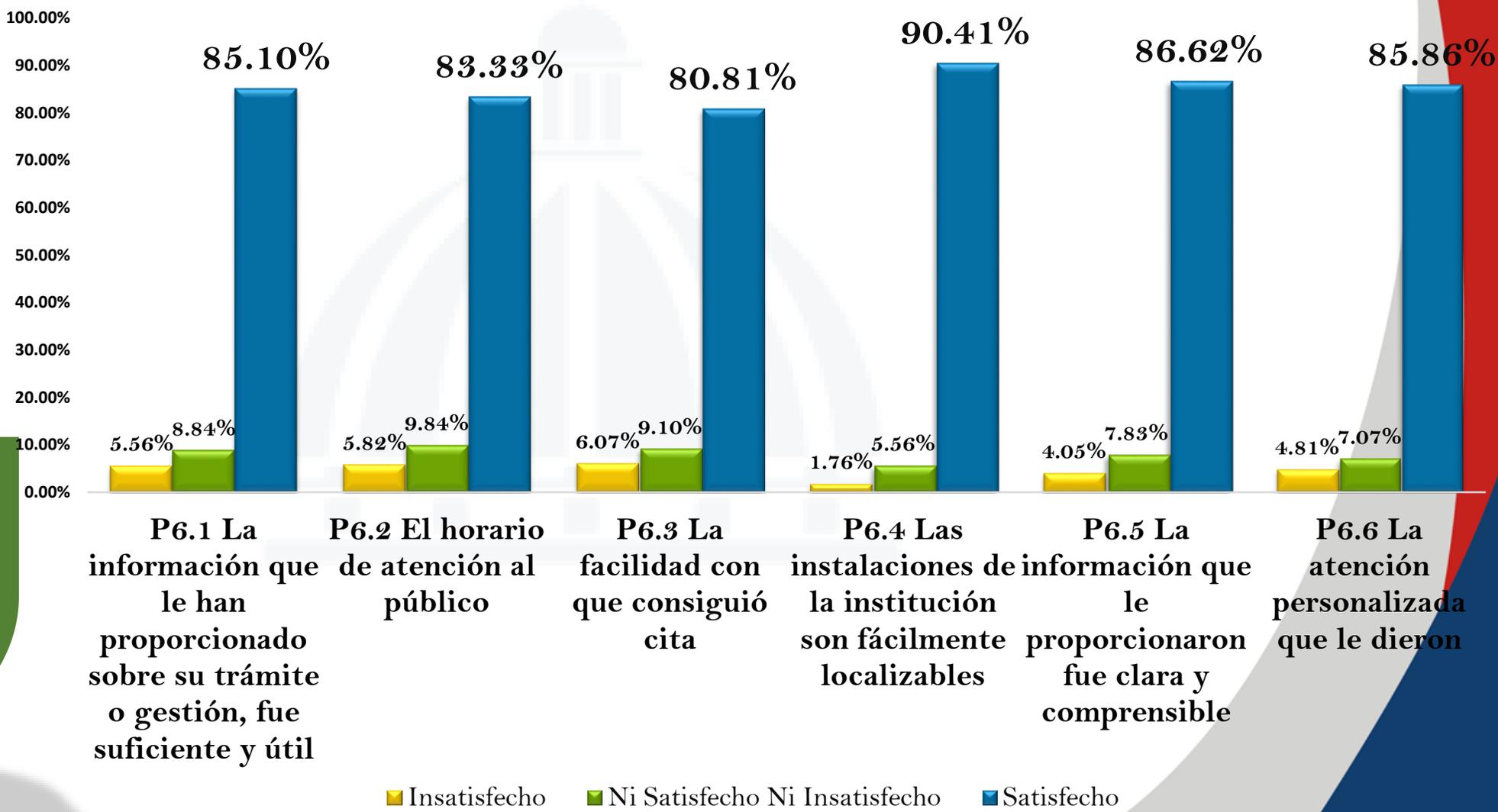


Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría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

DIMENSIÓN: EMPATIA

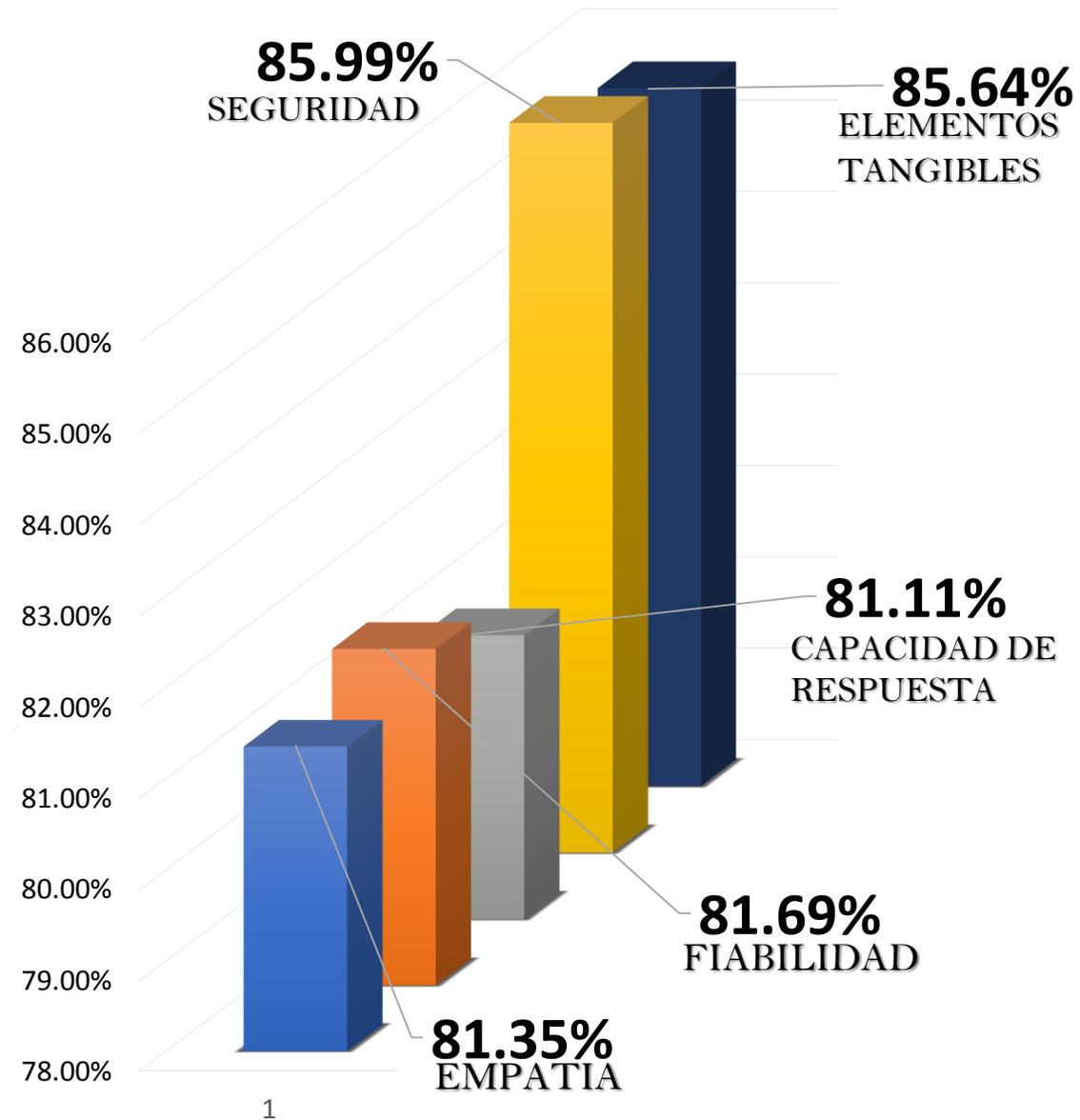
Global
87.37%

Promedio de Satisfacción
85.64%



RESUMEN DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN.

Indice de Satisfacción General
83.16%



■ ELEMENTOS TANGIBLES ■ FIABILIDAD ■ CAPACIDAD DE RESPUESTA
■ SEGURIDAD ■ EMPATIA





ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO

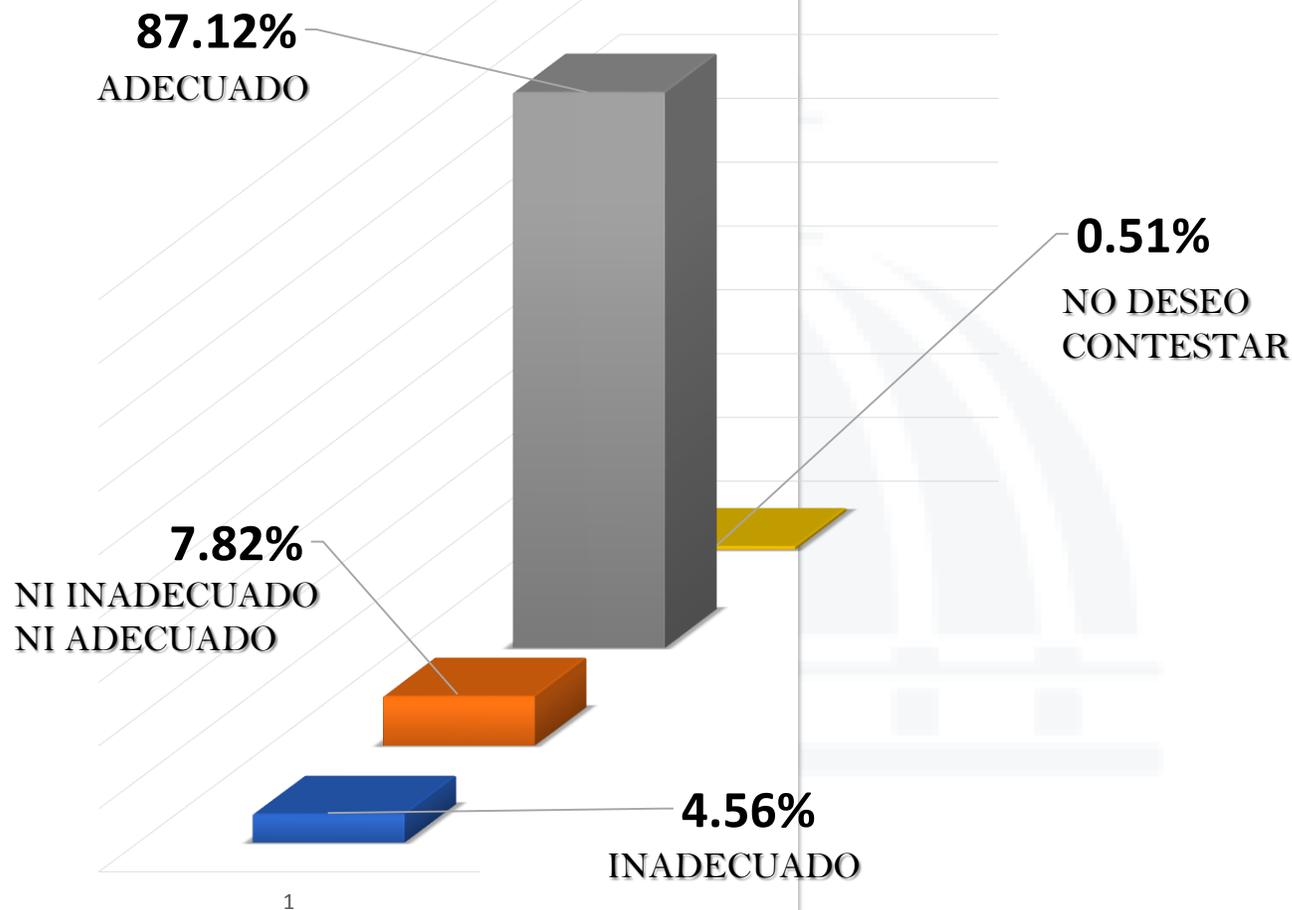


SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

- 
- ¡Asombroso!*
 - EXCELENTE
 - BUENO
 - REGULAR
 - MALO



¿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.

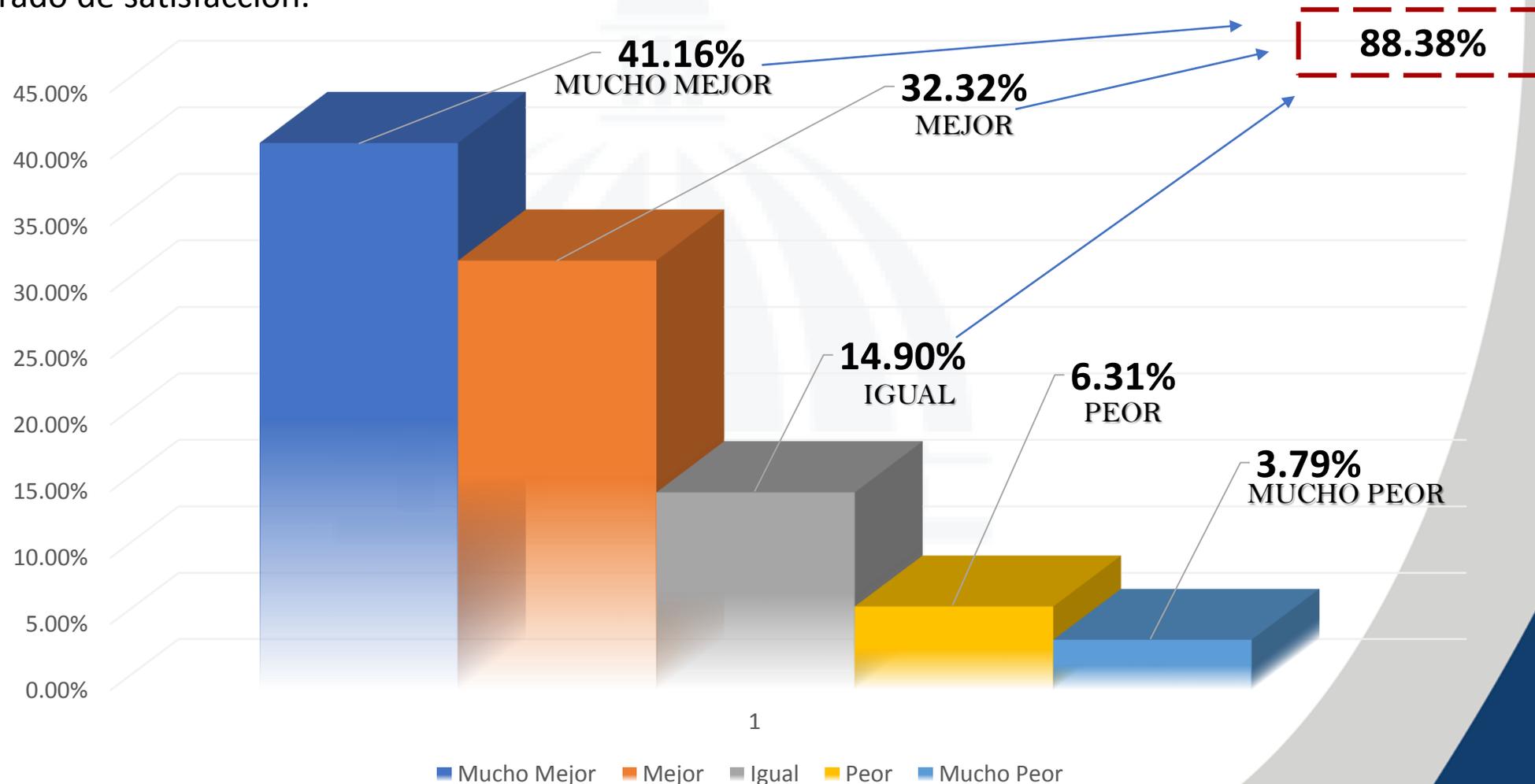


Inadecuado **Ni Inadecuado Ni Adecuado** **Adecuado** **No Deseo Contestar**



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

Se utilizó una escala de Likert con valores del 1 al 5, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 5 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



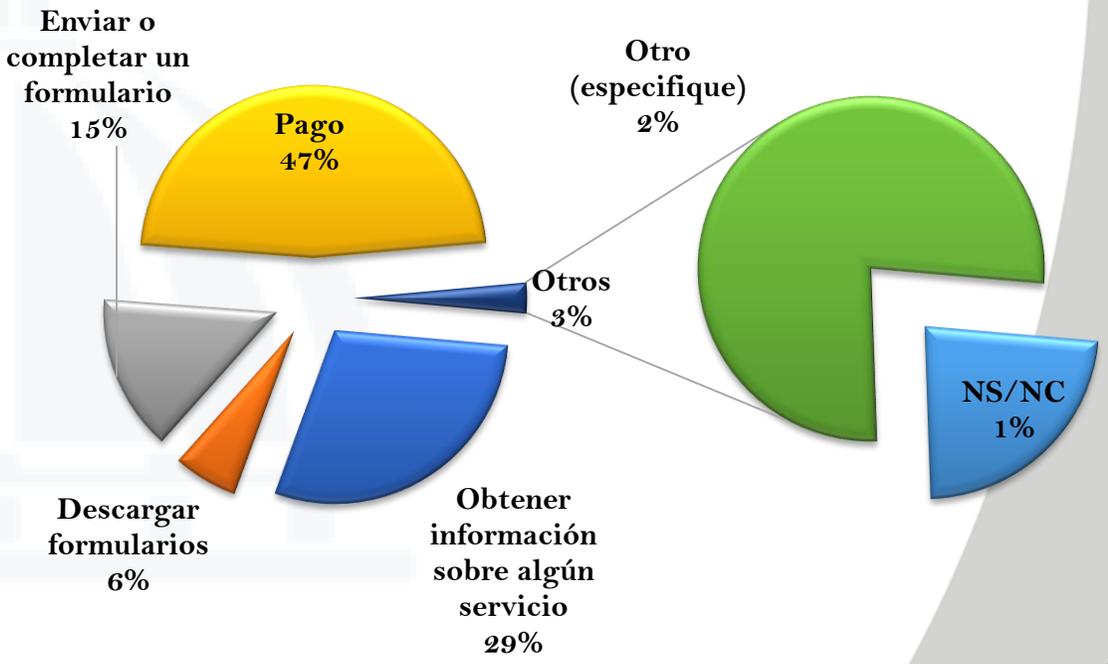
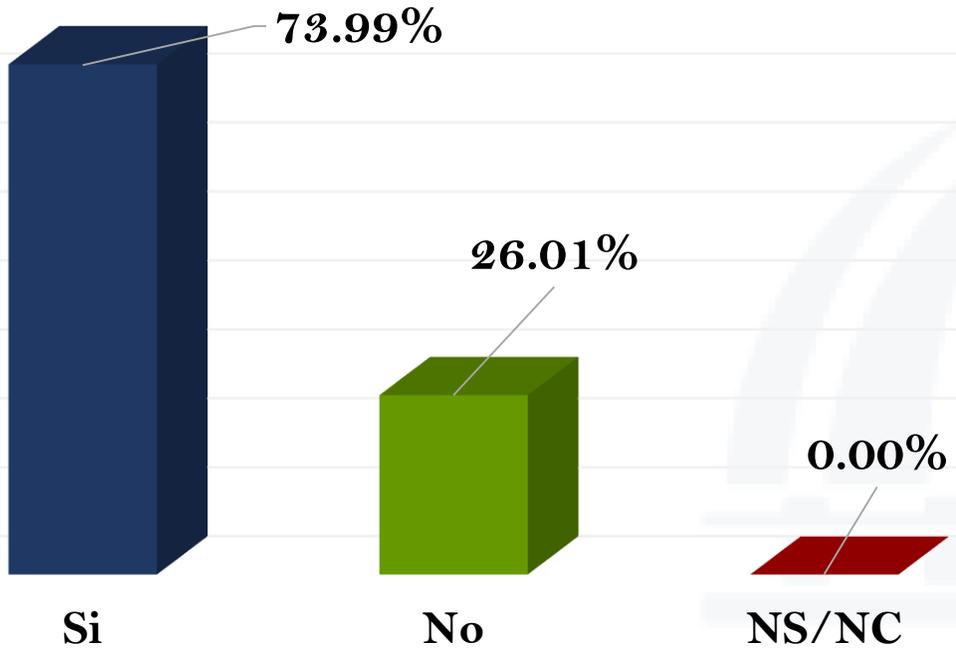


CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

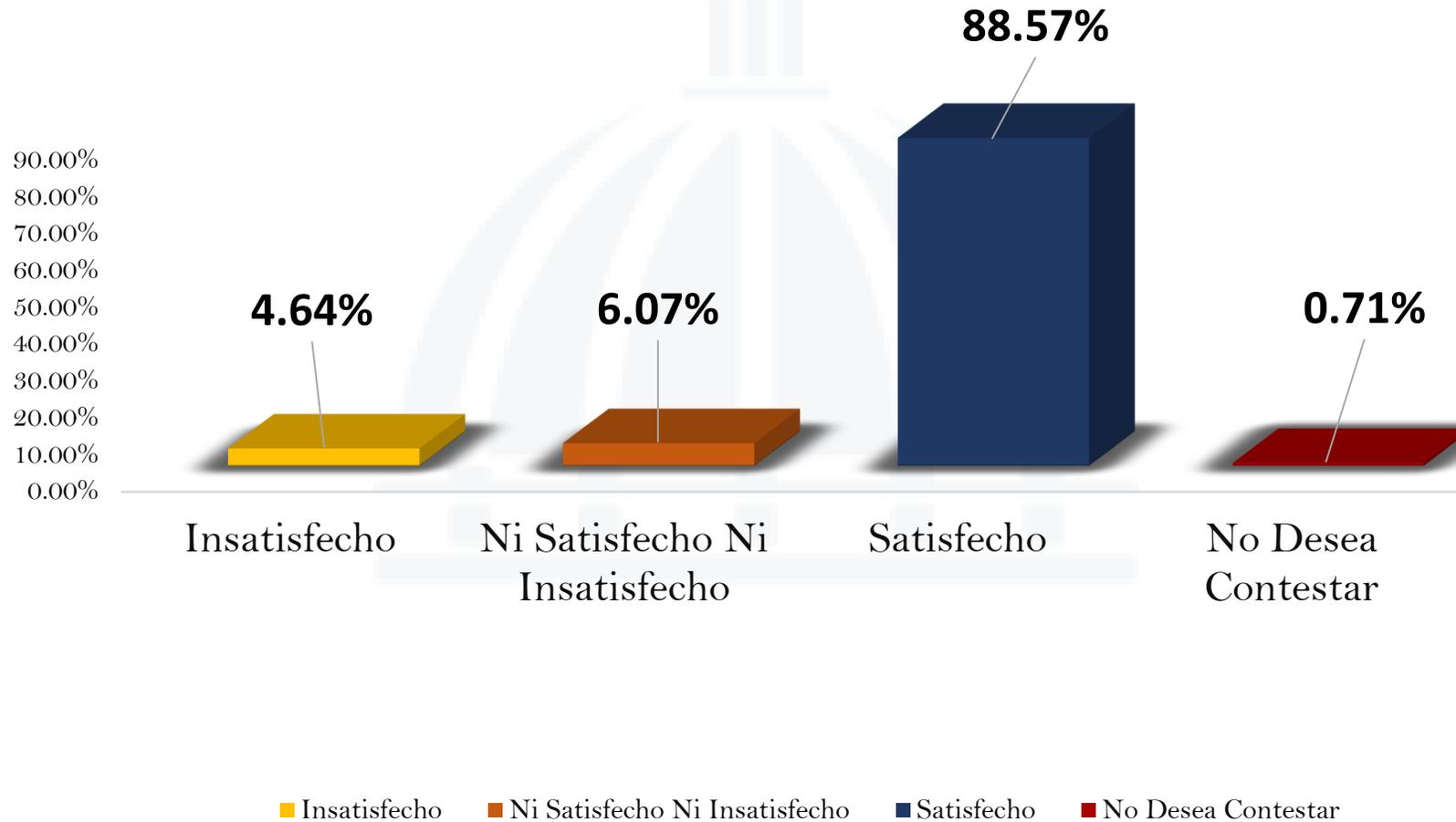


Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

Y en esa ocasión, utilizó la página web para

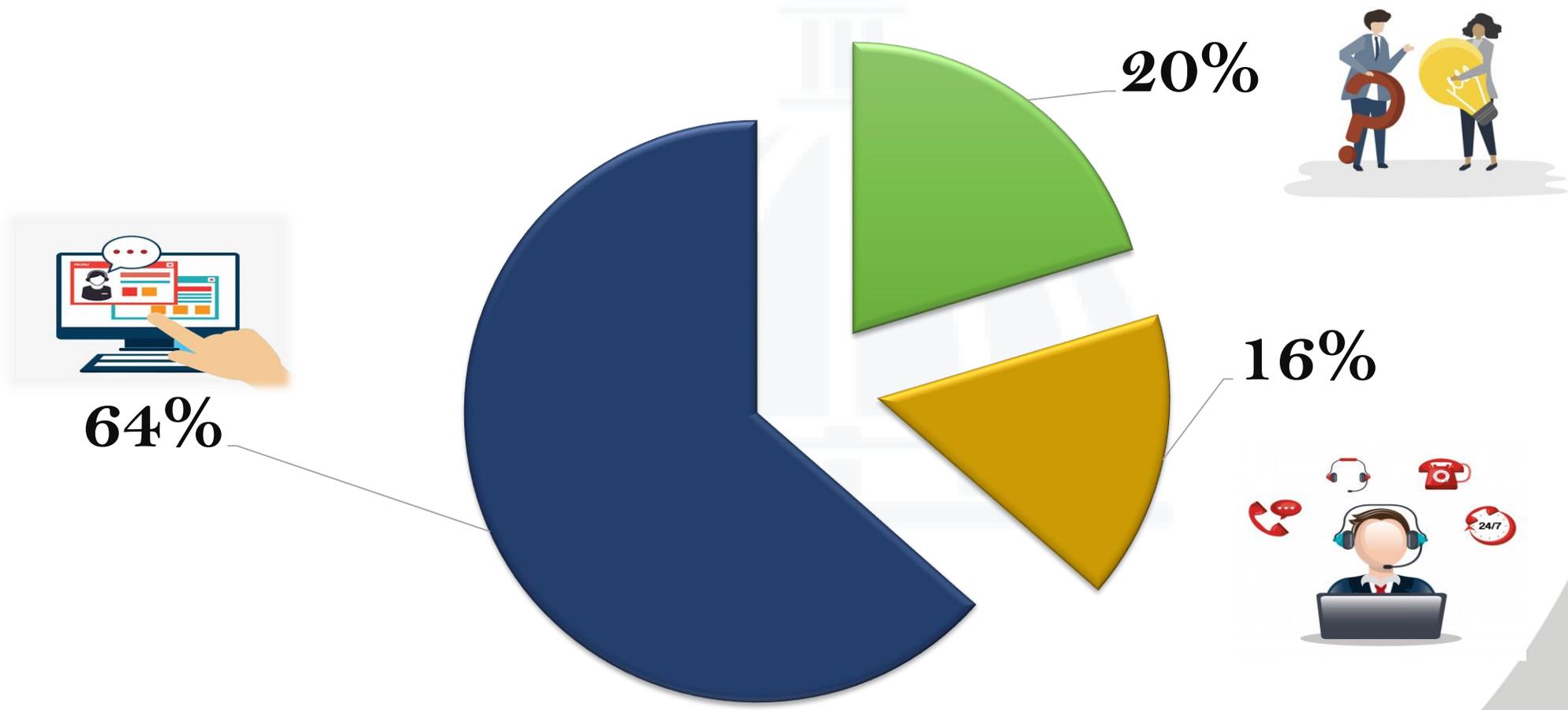


Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

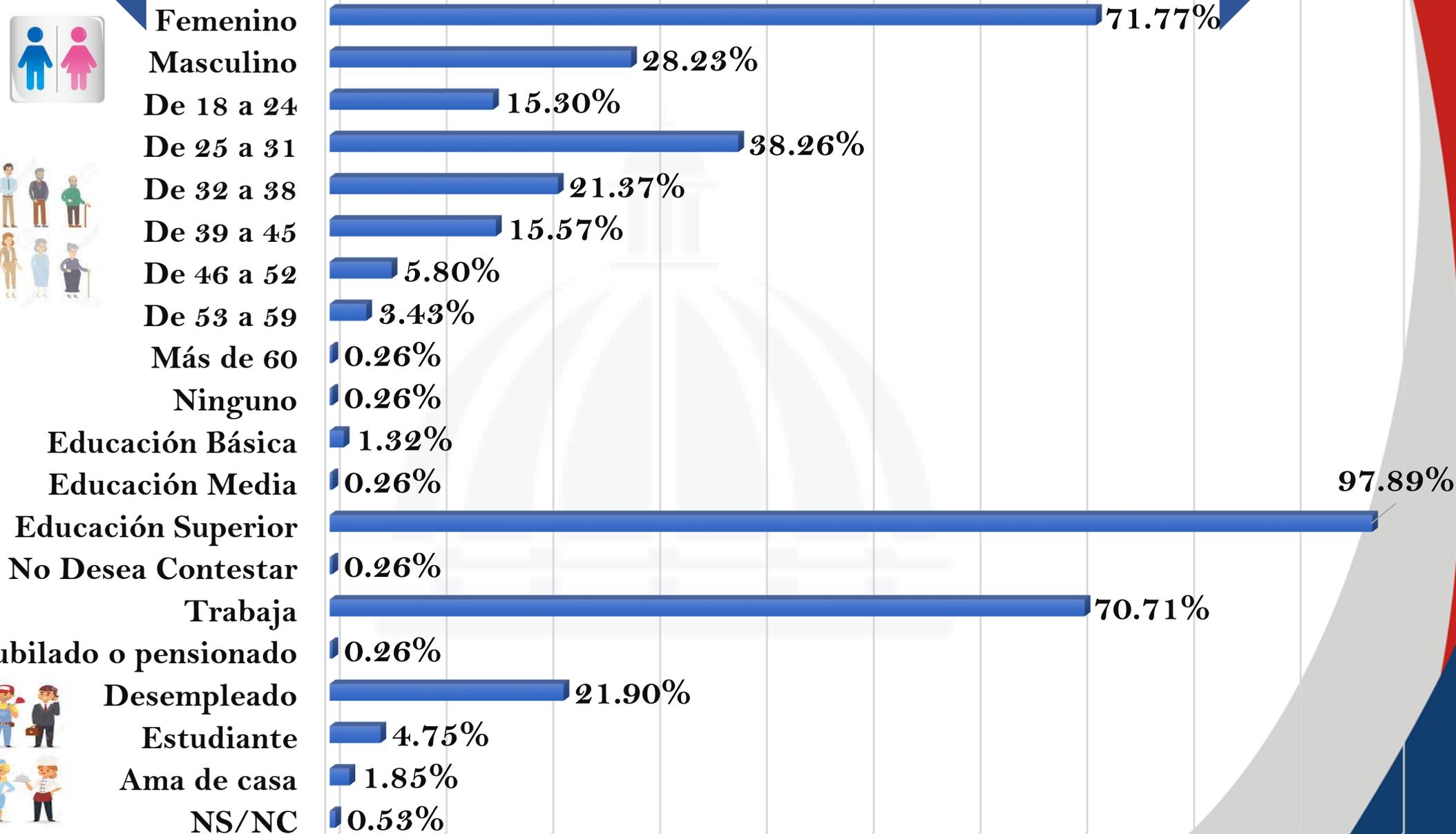


Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

■ En Persona ■ Por Telefono ■ Por Internet



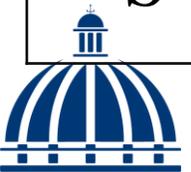
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION







Dimensión	% de Satisfacción	Pregunta en la encuesta	Acción de Mejora
T A N G I B L E S	78.79	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.	Dentro de las mejoras que se han implementado para la comodidad de los usuarios podemos destacar las siguientes: instalación de una carpa con sus asientos en las afuera de las instalaciones, para el proceso de espera de turno de los usuarios, video de las actividades que se desarrollan en el MESCyT en las pantallas LCD, respeto del protocolo sanitario por covid-19, dejando un espacio por el medio en cada uno de los asientos de la sala de espera, aumento en la capacidad instalada del área de ventanilla de atención al público, para hacer el proceso mas eficiente, y que el usuario dure menos tiempo en la sala de espera.
	75.25%	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	Para mejorar la ayuda visual del área, tenemos en proceso de compra 3 pantalla LCD de 55" la misma serán instalada en la sala de espera del servicio al usuario. Esto permitirá que el usuario pueda ver en las pantallas, la posición en el turno que le toca ser atendido, así como la ventanilla a la cual le corresponde dirigirse. De la misma forma hemos realizado mejoras en los letreros que identifican cada una de las ventanillas, para que el usuario pueda ver desde cualquier distancia de la sala de espera los números de las ventanillas, y que actividad se desarrolla en cada una de ella





Dimensión	% de Satisfacción	Pregunta en la encuesta	Acción de Mejora
T A N G I B L E S	78.80%	La modernización de las instalaciones y los equipos.	En lo que concierne a la modernización de las instalaciones, en el área de servicio al usuario en la próxima semana se estará instalando el sistema de turno (e-Flow), lo cual permitirá contar con un flujo de usuario más eficiente. Para ello hicimos la propuesta de cómo debe ser el flujo ideal que necesitamos tener instalado en el área de servicio al usuario. En esta propuesta describimos todo el proceso operativo desde que el usuario ingresa a nuestras instalaciones en busca de algún servicio, hasta la entrega final del mismo. La intención es que el sistema de gestión funciones como un auto servicio, donde el usuario introduzca su cedula, elija la opción del servicio que va a realizar y posterior a esto el usuario pueda dar seguimiento a su solicitud.

