

**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los
Servicios Públicos en la Administración
Pública General
Año 2021**

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN DEL INFOTEP EN LAS DIMENSIONES
SERVQUAL

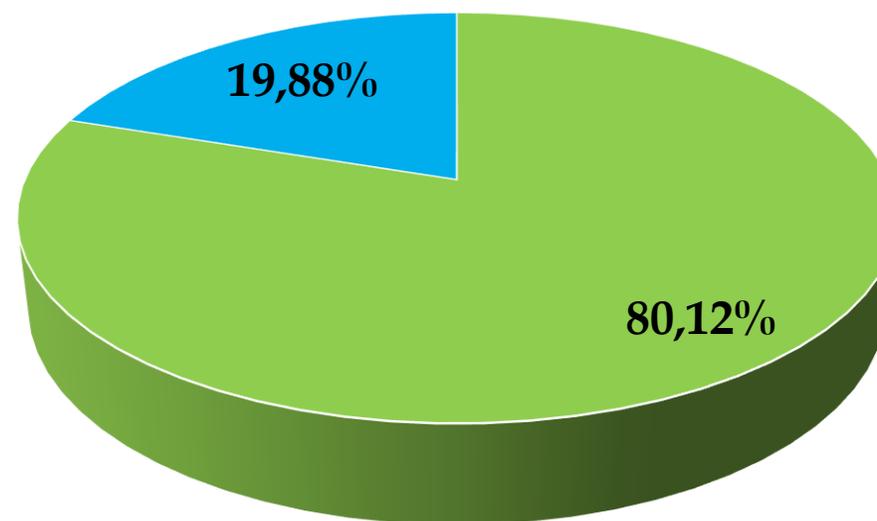
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

FICHA TÉCNICA

FICHA TÉCNICA	
Universo	Demandante de capacitación técnico profesional durante el periodo enero-mayo del corriente año, vía formulario de servicios de formación y certificación: 5,378. (Solicitud de admisión a cursos y validación ocupacional).
Ámbito	Dirección Regional Metropolitana: Distrito Nacional Dirección Regional Cibao Norte: Santiago Dirección Regional Sur: Azua Dirección Regional Este: La Romana
Muestra	Nivel de confianza: 95% Margen de error: 5% Muestra: 359 Distribución de Muestra según Dirección Regional: Cibao Norte: 140 Metropolitana: 90 Este: 74 Sur: 55
Método a utilizar	Encuesta personal, encuesta por teléfono y Google 'forms'.
Fecha de trabajo	Inicia: 20 de julio 2021 Finaliza: 06 agosto 2021
Realización	Aplicación de encuesta: Personal técnico del Dpto. de Investigación del INFOTEP. Supervisión: Encargada del Departamento de Investigación del INFOTEP. Procesamiento de los datos: programa estadístico informático SPSS.

Servicios solicitados al INFOTEP



■ Formación Profesional

■ Validación Ocupacional

SATISFACCIÓN DE LA GESTIÓN DEL INFOTEP EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

ELEMENTOS TANGIBLES

Apariencia físicas de las instalaciones, 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.

EFICACIA / CONFIABILIDAD

El tiempo 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.

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden).

- 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.
- La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL

Profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio.

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

EFICACIA / CONFIABILIDAD

Confirmar hasta qué punto el INFOTEP es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado.

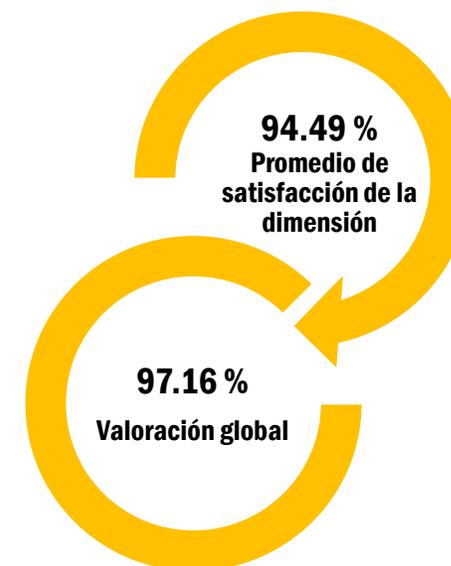
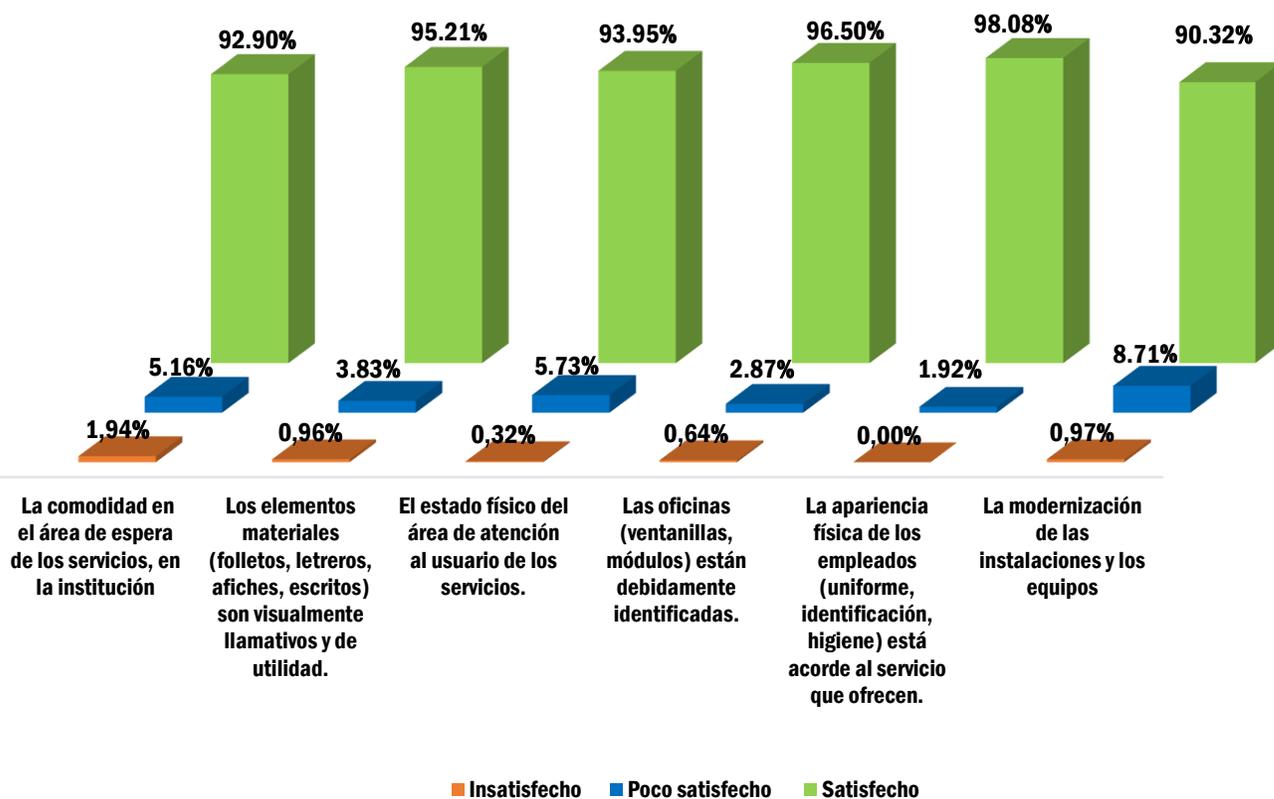
- La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.
- El horario de atención al público.
- La facilidad con que consiguió cita.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.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

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LAS DIMENSIONES SERVQUAL

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES

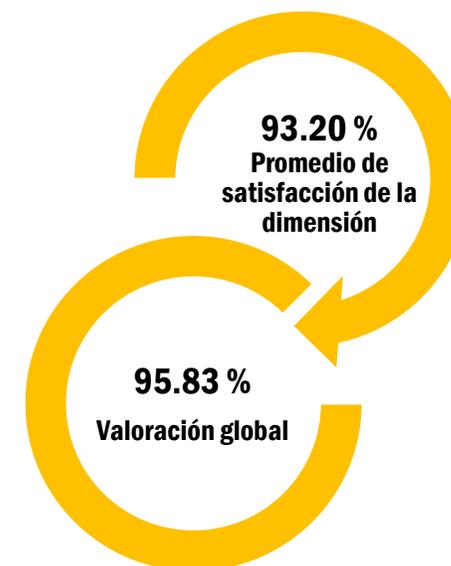
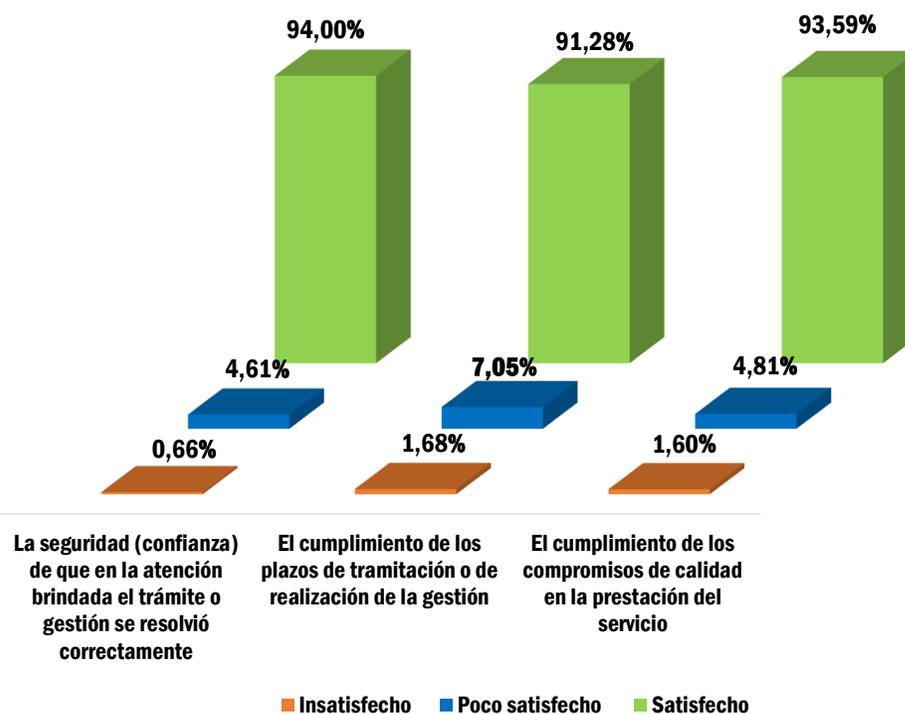


Base: 100% de la muestra.

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.

DIMENSIÓN: FIABILIDAD/CONFIABILIDAD

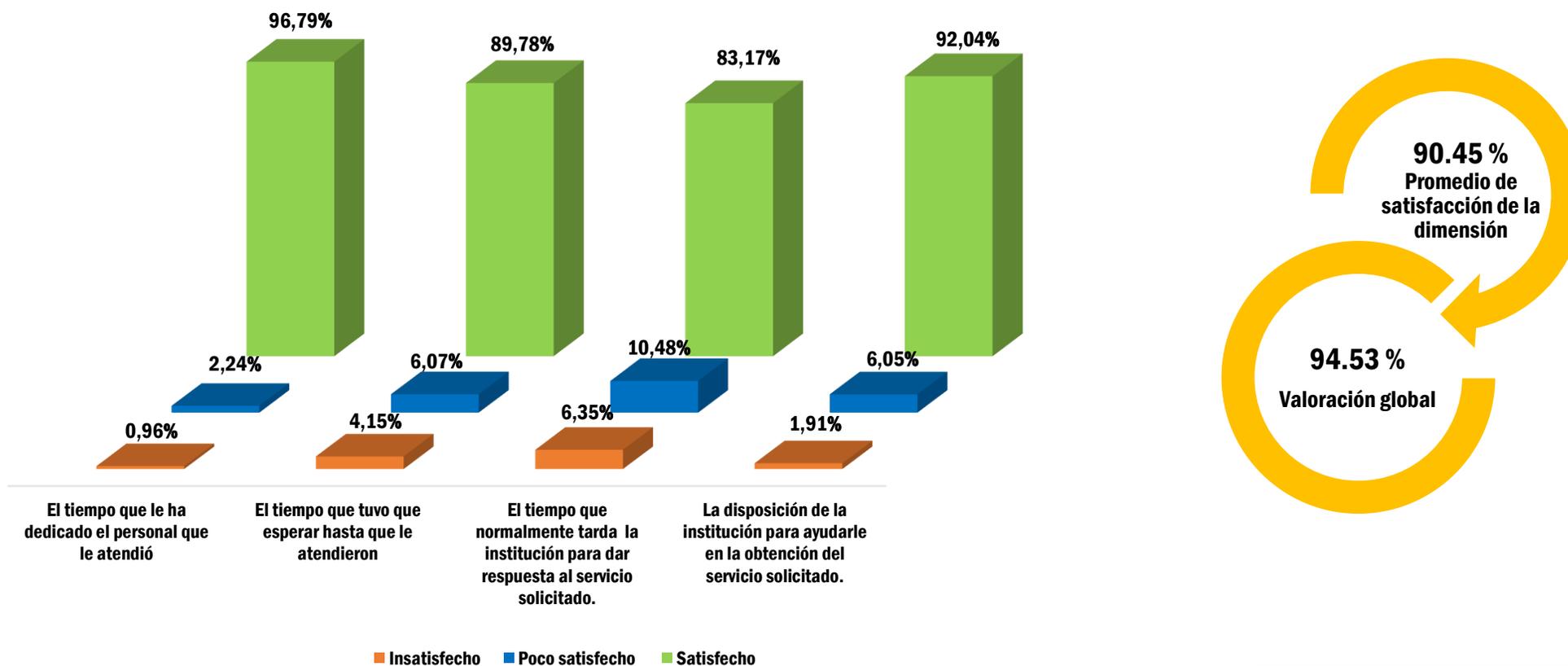


Base: 100% de la muestra.

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

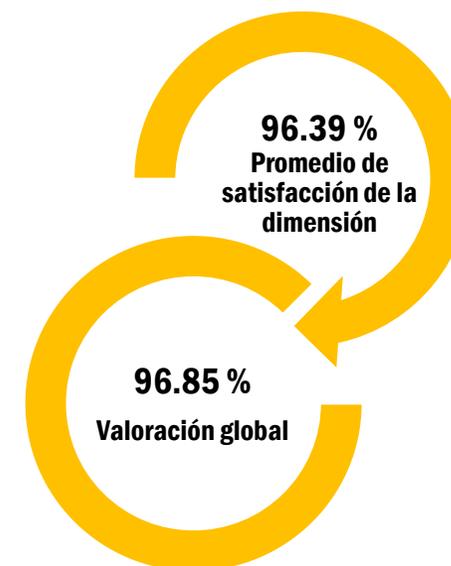
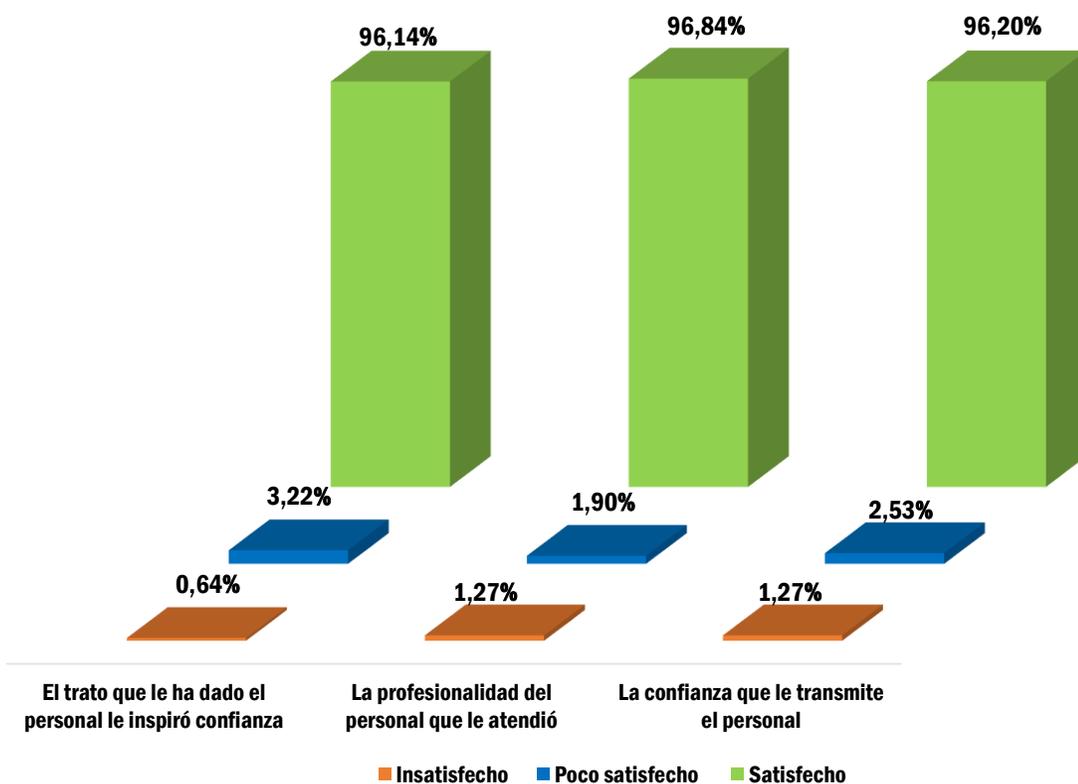


Base: 100% de la muestra.

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.

DIMENSIÓN: PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

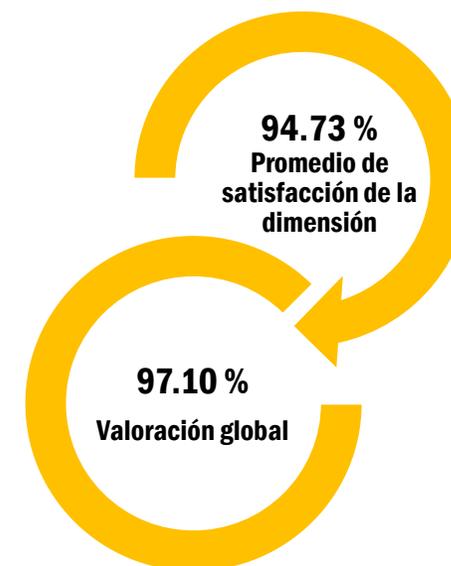
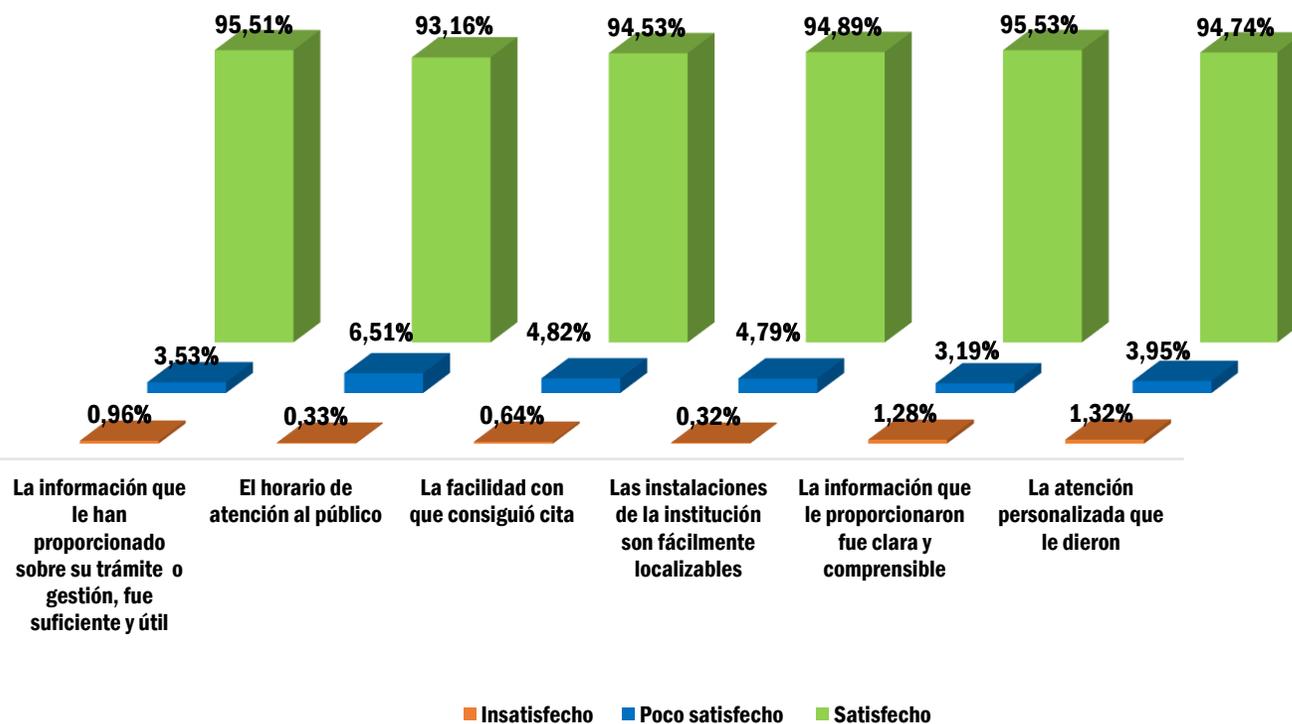


Base: 100% de la muestra.

SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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.

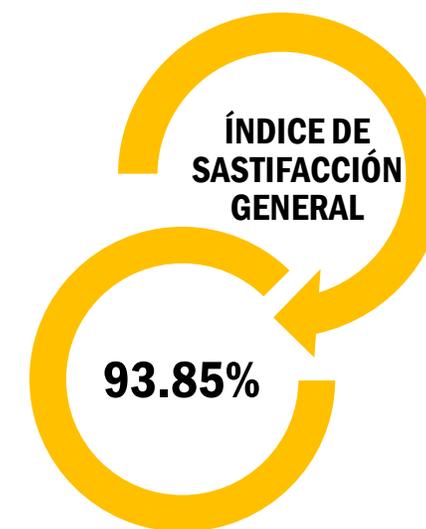
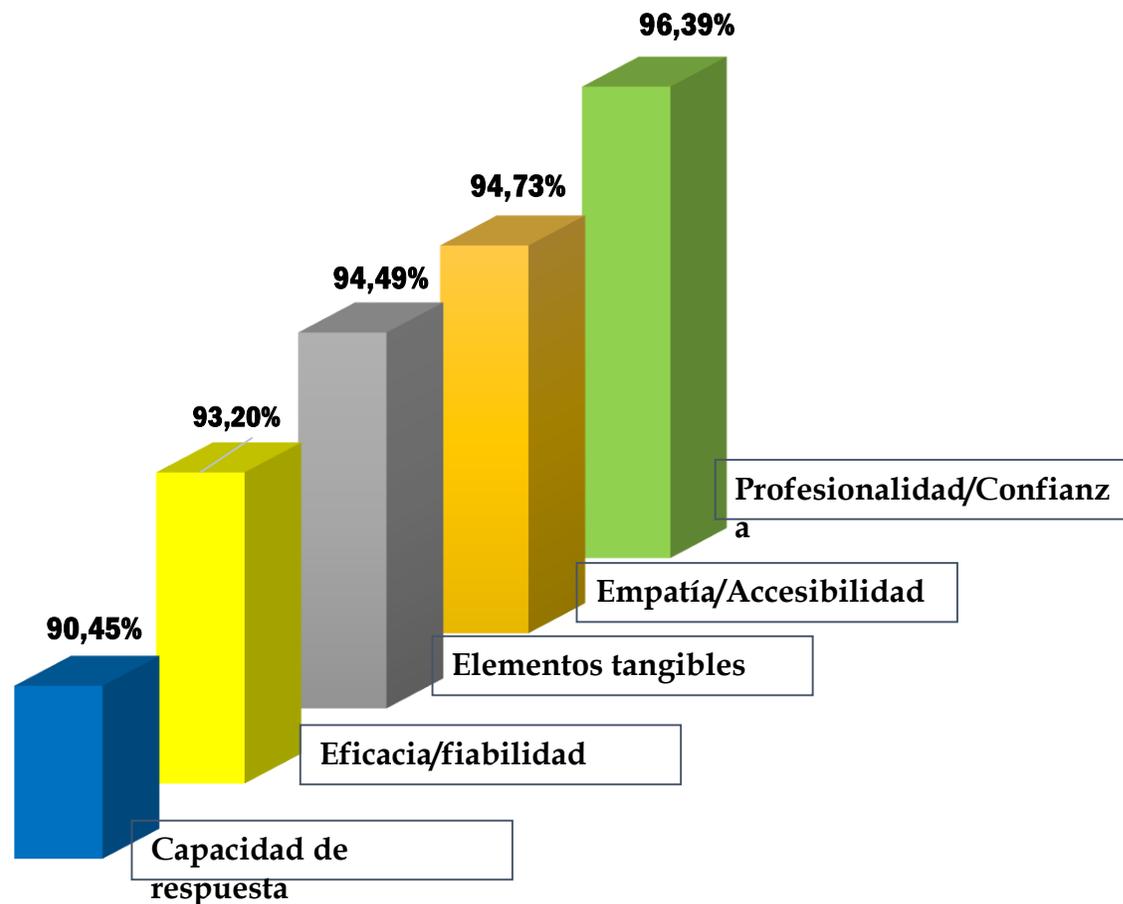
DIMENSIÓN: EMPATÍA/ACCESIBILIDAD



Base: 100% de la muestra.

INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL INFOTEP

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



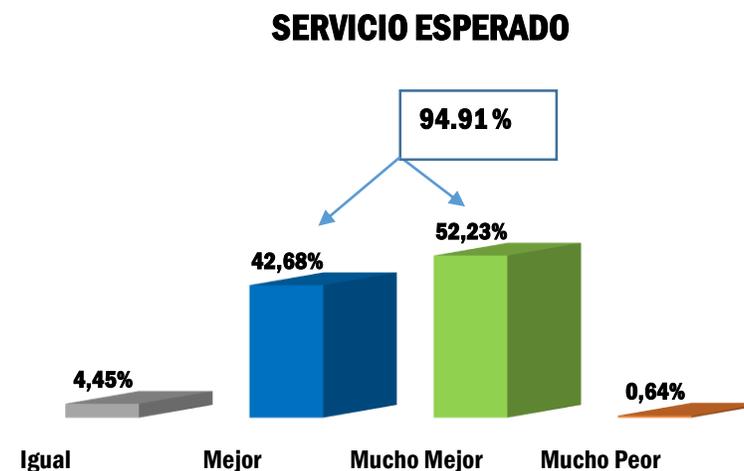
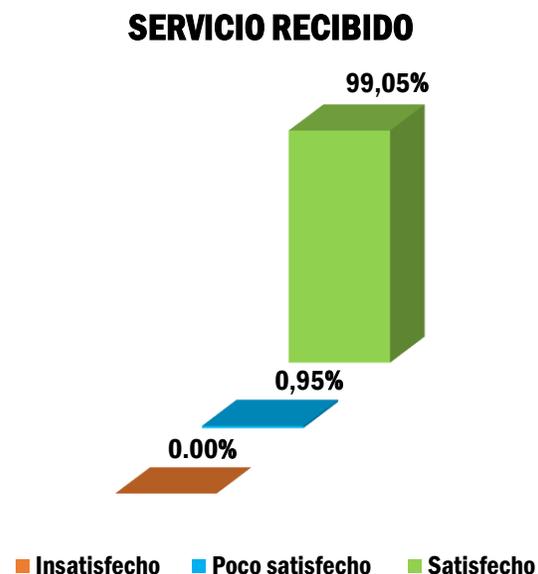
Base: 100% de la muestra.

**COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN
GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS
EL SERVICIO RECIBIDO**

SERVICIO ESPERADO VS SERVICIO RECIBIDO

¿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.

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

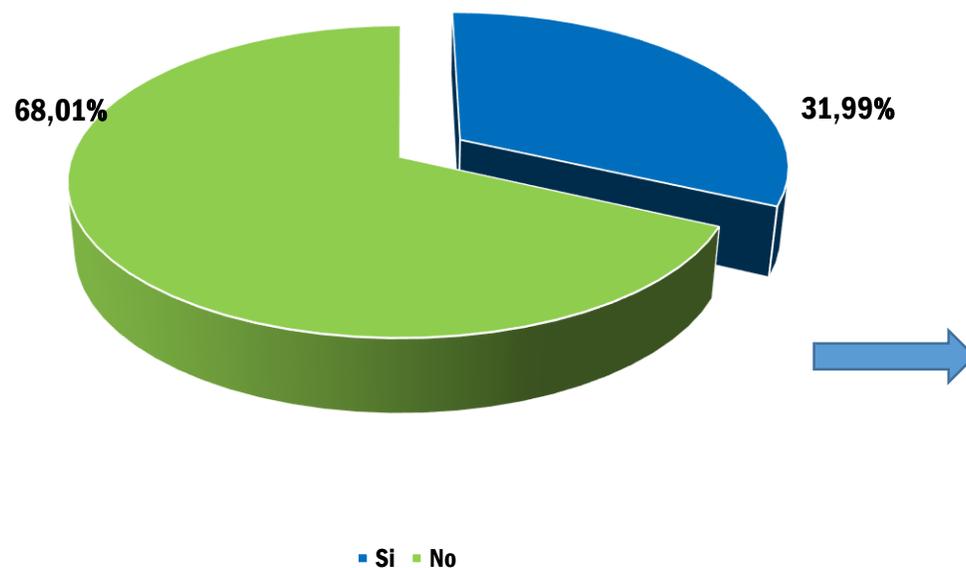


El **94.91%** del servicio recibido es mejor y mucho mejor de lo esperado.

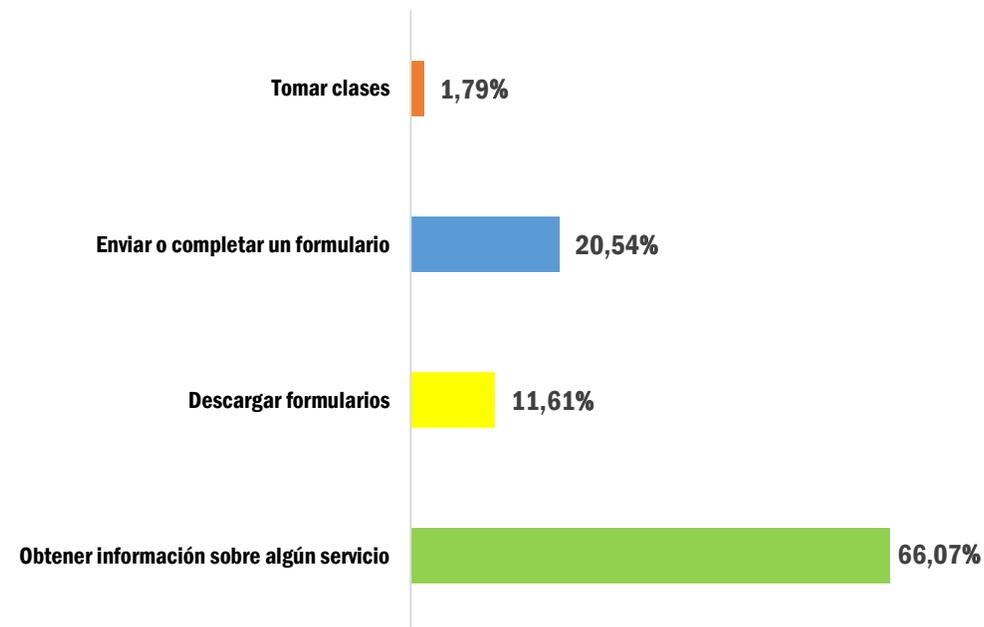
Base: 100% de la muestra.

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DEL INFOTEP

¿En los últimos seis meses, ha contactado usted a la esta institución vía internet?



MOTIVO DEL CONTACTO



Base: 100% de la muestra.

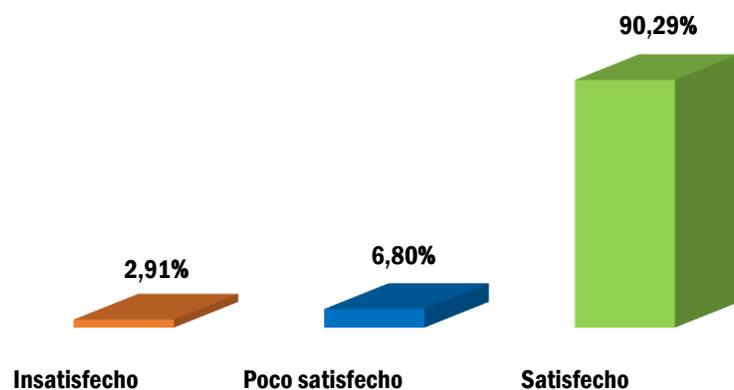
Nota: pregunta respuestas multiple.

CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DEL INFOTEP

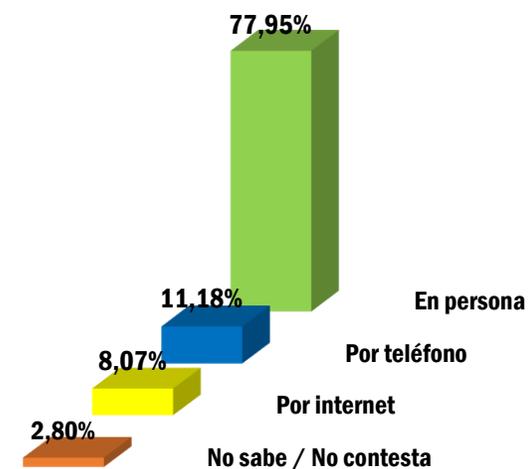
Pensando en la última ocasión en la que **contactó** con esta institución por internet ¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

Pensando en la última ocasión en la que **contactó** con esta institución por internet ¿Cómo valoraría usted en general el servicio que recibió?

SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB



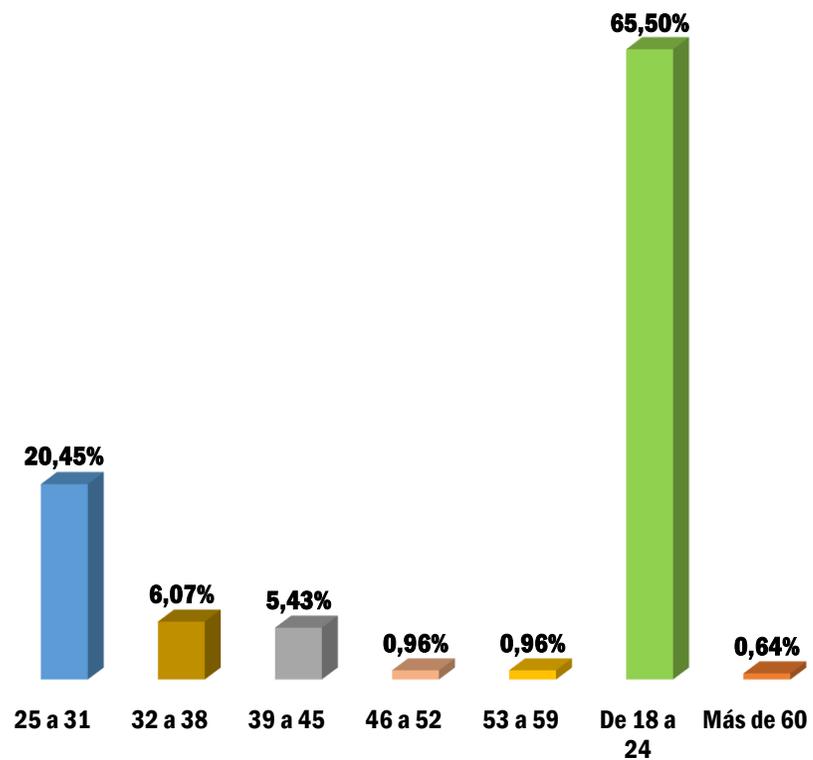
MEDIO DE CONTACTO



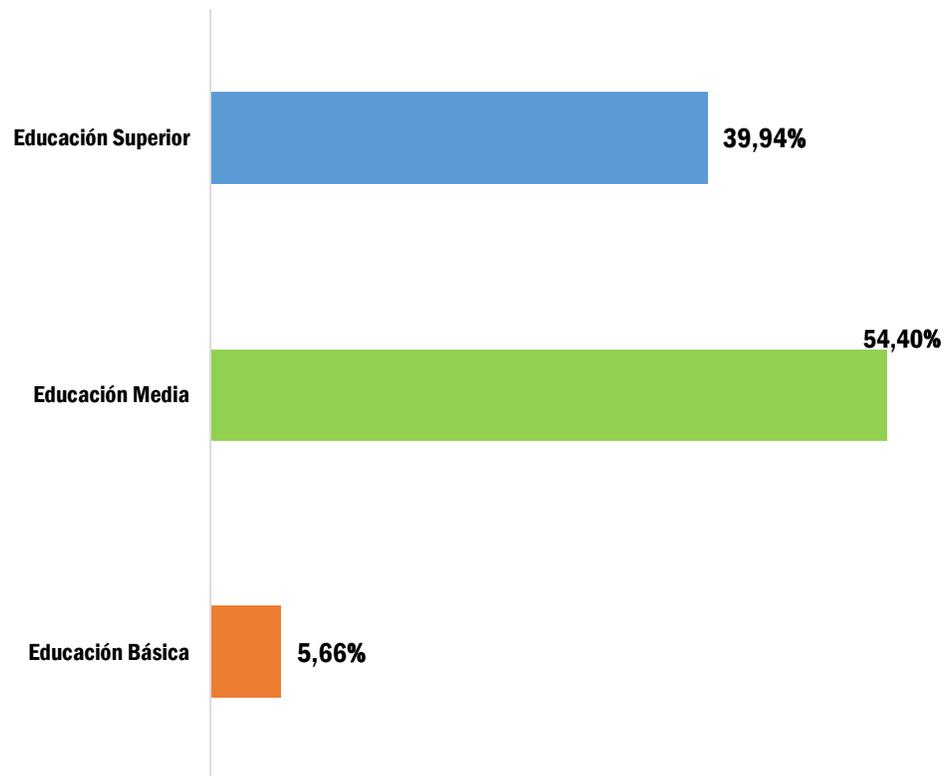
Base: 100% de la muestra.

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



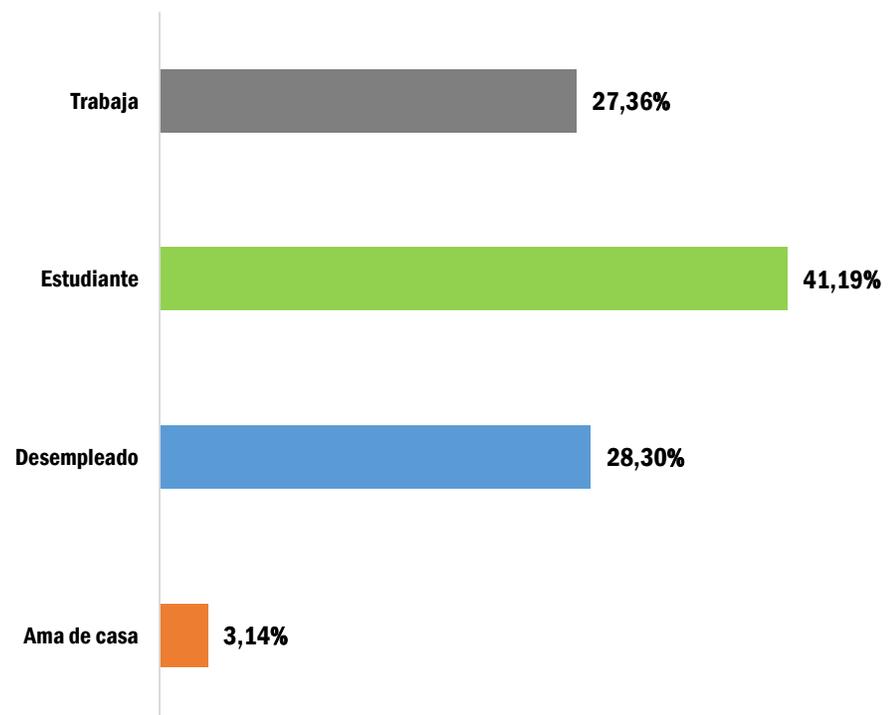
Último grado de estudio alcanzado



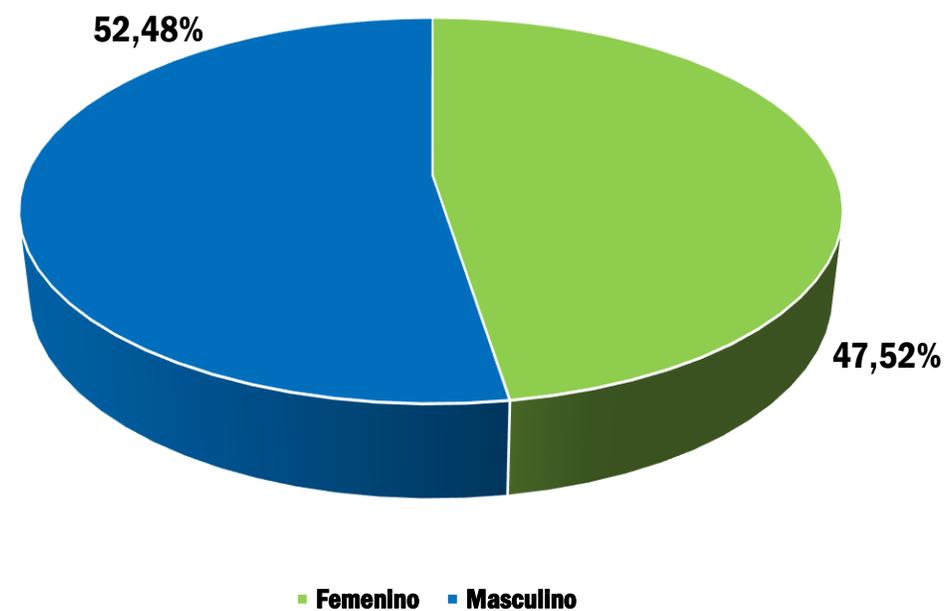
Base: 100% de la muestra.

PERFIL DEL ENCUESTADO

¿En cuál situación se encuentra actualmente?



SEXO



Base: 100% de la muestra.

INFOTEP

CAPACITAR ES PROGRESAR