

*Encuesta de Satisfacción de los usuarios de
los Servicios Públicos del Inafocam
Año 2023*

INFORME DE RESULTADOS



ÍNDICE

<i>Introducción</i>	<i>3</i>
<i>Ficha técnica</i>	<i>4</i>
<i>Metodología</i>	<i>5</i>
<i>Resultados de satisfacción</i>	<i>9</i>
<i>Resultados de satisfacción general servicio ofrecido de manera virtual a ciudadanos.....</i>	<i>10</i>
<i>Resultados de satisfacción general servicios ofrecidos a usuarios institucionales.....</i>	<i>15</i>
<i>Indice de satisfacción de usuarios: servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales.....</i>	<i>24</i>

Introducción

El Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) es un órgano descentralizado, adscrito al Ministerio de Educación, responsable de promover una formación de calidad, para el desarrollo de las competencias profesionales de los docentes que requiere el sistema educativo dominicano, priorizando la atención a la educación pública.

Para ello ofrecemos un catalogo de servicios destinados a usuarios internos y externos: becarios e instituciones de Educación Superior.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual y/o institucional durante el primer trimestre del año 2023.

Ficha Técnica

- ❖ **Universo:** 470 becados en programas de licenciaturas 2,210 becados en programas de posgrados 8,042 becados en programas de diplomados 10,248 becados en programas de talleres 20,970 total alumnos financiados por el Inafocam.
- ❖ 64 universidades/Instituciones formadoras.
- ❖ **Ámbito:** Universidades con programas formativos financiados por el Inafocam.
- ❖ **Muestra:**
De manera virtual logramos 190 respuestas y 15 de universidades, con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%.

Estratificación de la muestra por servicio **Virtual:**

Institucional: 25 universidades/Instituciones formadoras

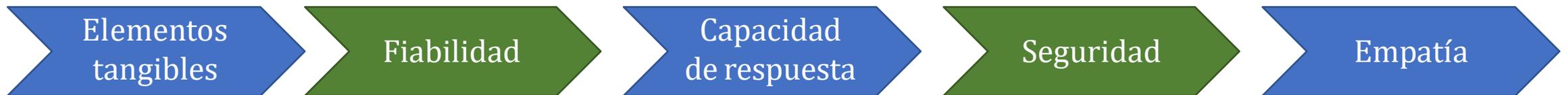
- 18 usuarios de programas de licenciatura.
- 29 usuarios de programas de posgrados
- 86 usuarios de programas de diplomados
- 100 usuarios de programas de talleres
- ❖ **Cuestionario:** *vía correo electrónico*
- ❖ **Selección:** Aleatoria a los diferentes correos de los becarios que reciben servicios del Inafocam.
- ❖ **Entrevista:** *Vía correo electrónico.*
- ❖ **Fecha del trabajo de campo:** *enero – marzo 2023*



Metodología

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales en la modalidad virtual.



Satisfacción con la gestión de las dimensiones SERVQUAL

Metodología

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

Capacidad de respuesta

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

Seguridad

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

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

Parámetros de *valoración*

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a *NS/NR* (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho





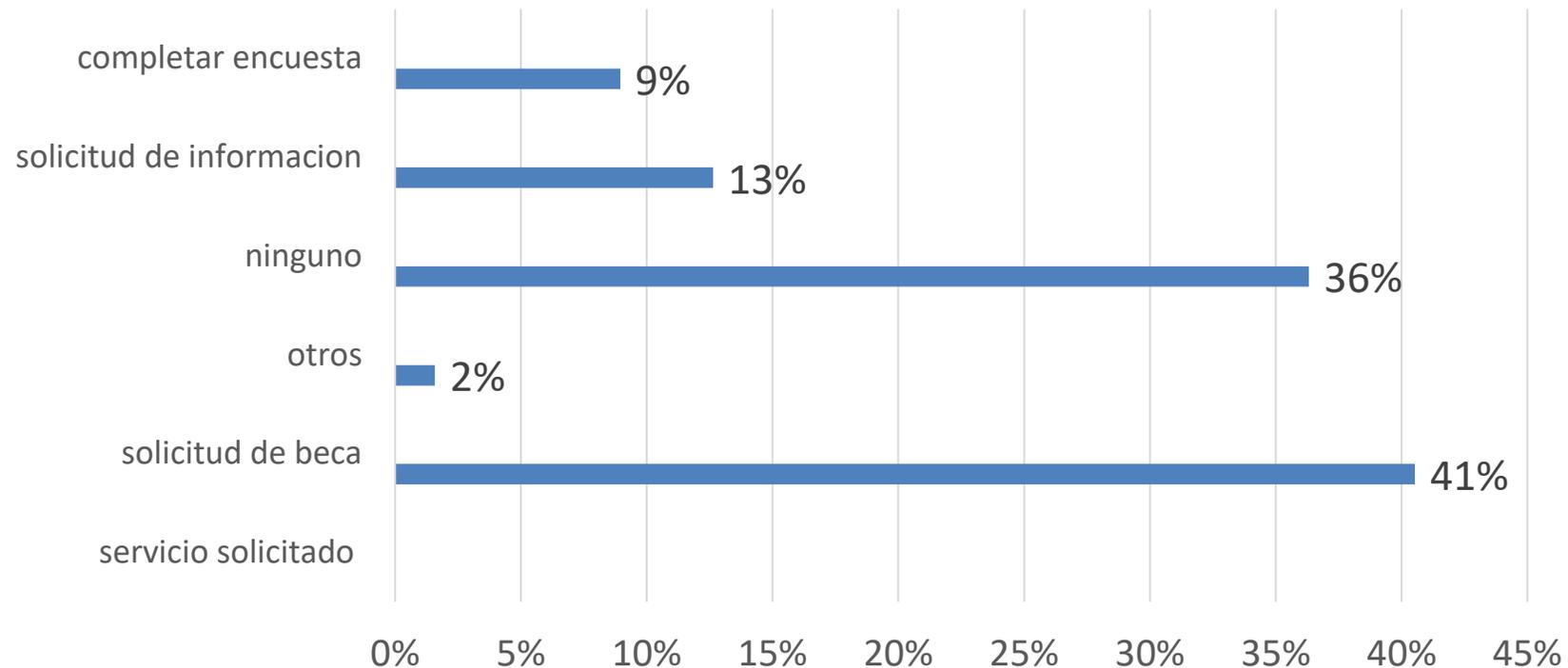
Resultados de satisfacción



*Resultados de satisfacción general:
Servicios ofrecidos de manera virtual a Usuarios*

Servicios encuestados

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

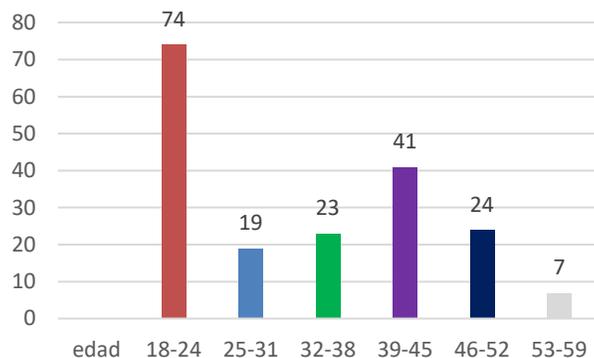


Total de respuestas:
190

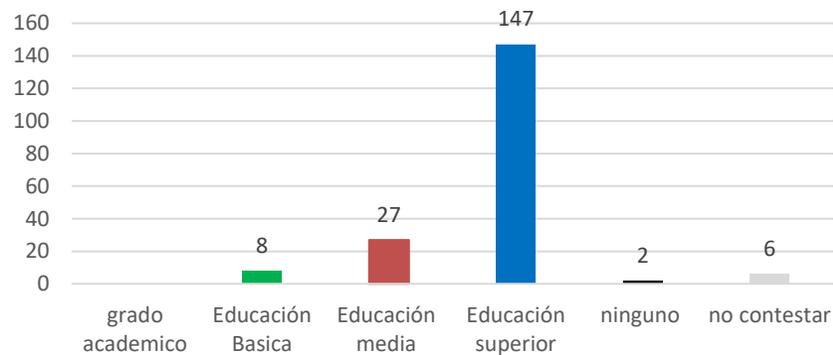
Perfil del encuestado

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

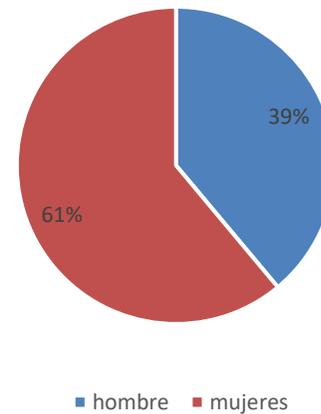
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



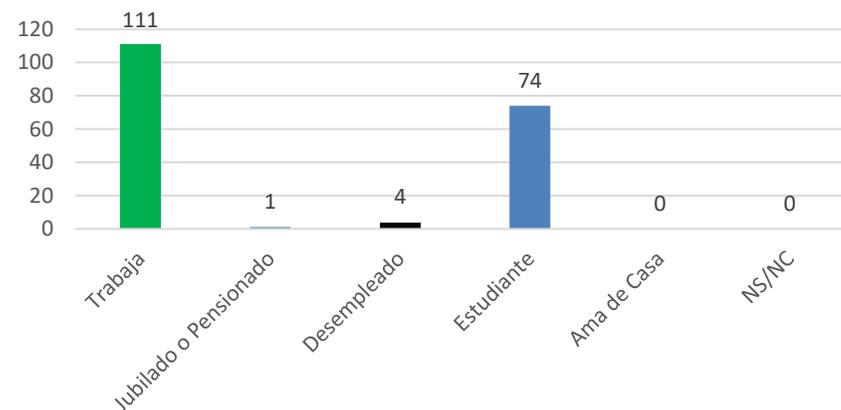
Último grado de estudio alcanzado



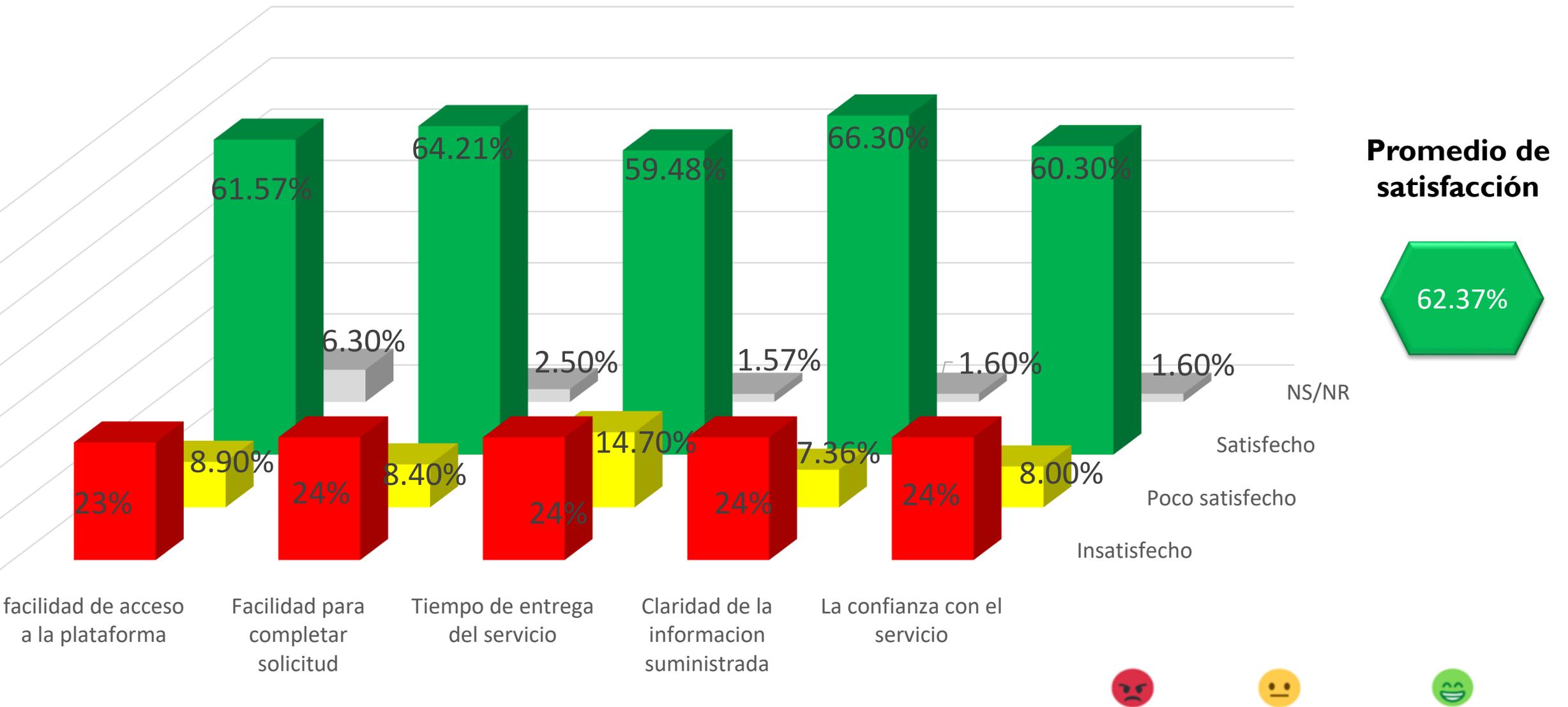
Sexo



¿En cuál situación se encuentra actualmente?

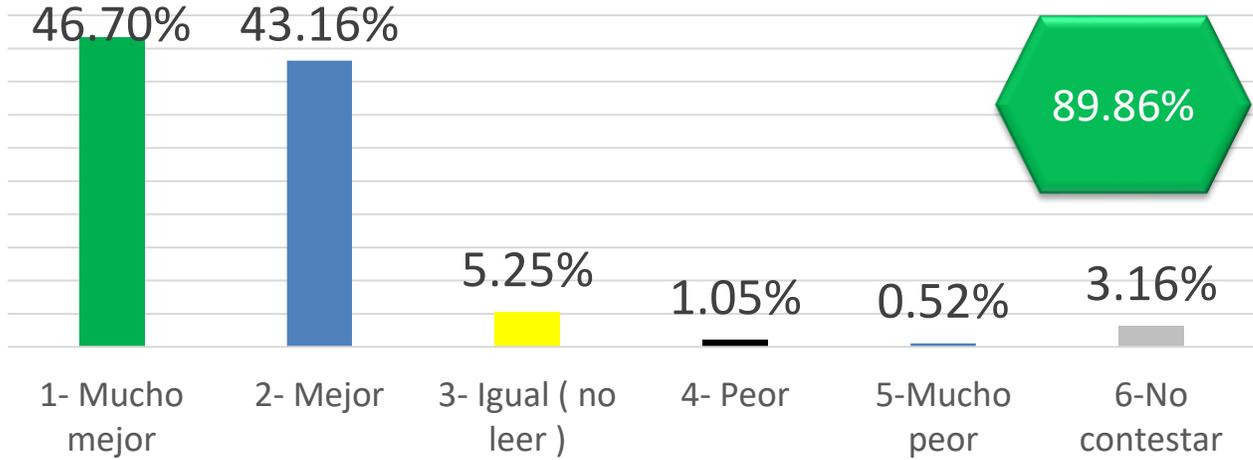


Promedio de satisfacción de los servicios virtuales (A usuarios)

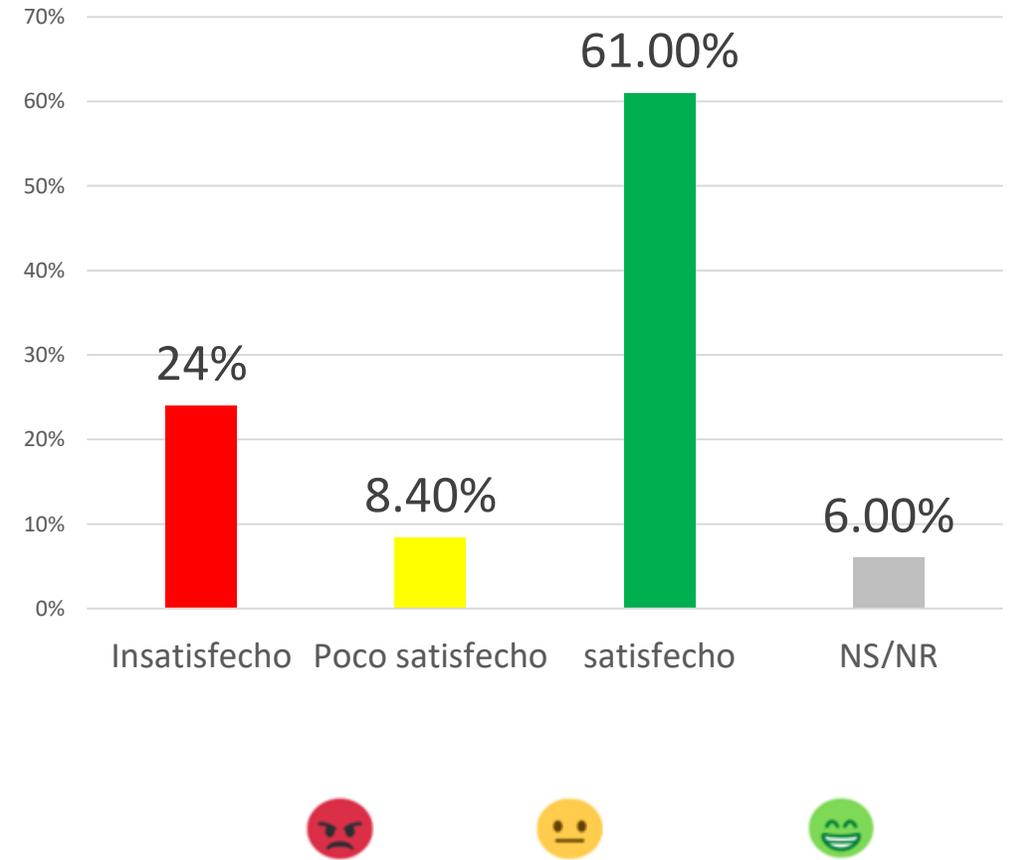


Servicio esperado

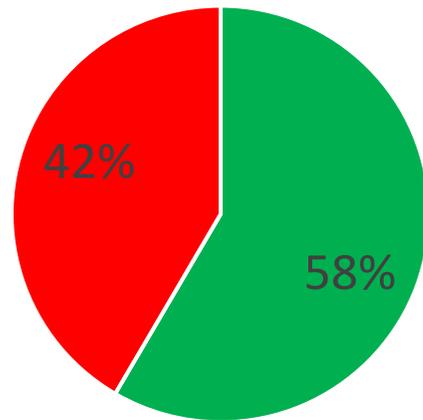
Promedio de satisfacción de Servicio recibido



Como se sintió con la atención recibida



Utilizo Soporte en línea

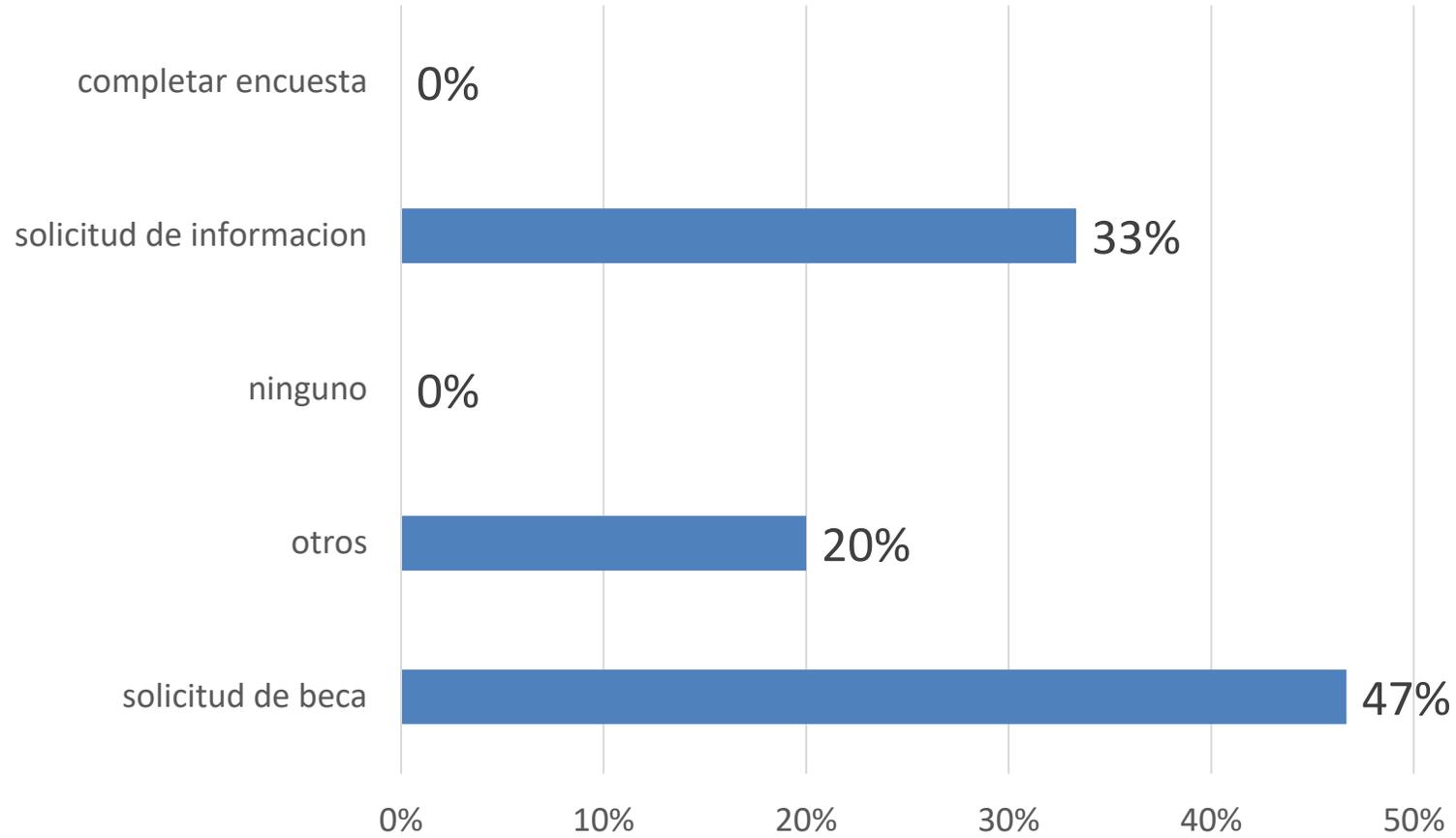


■ SI ■ NO



*Resultados de satisfacción general:
Servicios ofrecidos a usuarios Institucionales*

Servicio solicitado



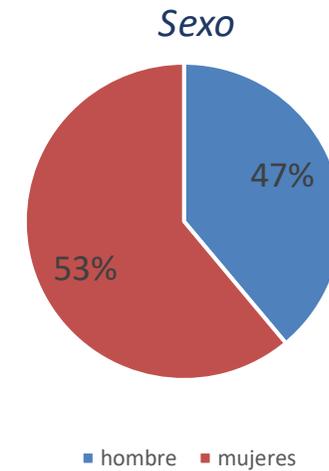
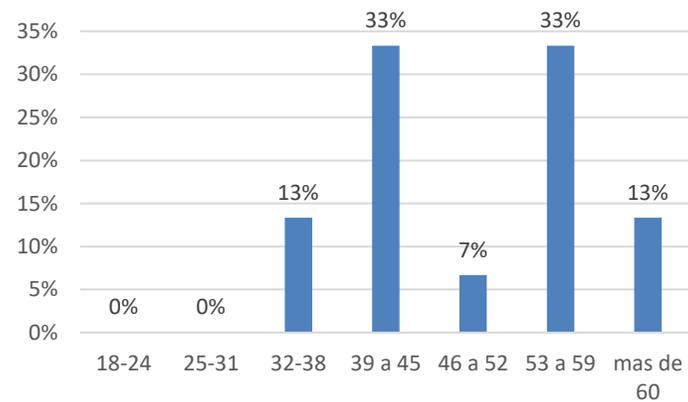
Total de respuestas:

15

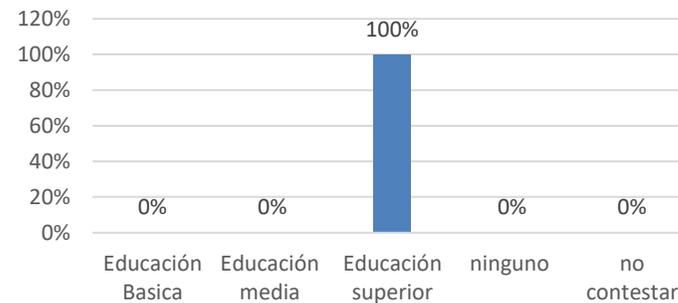
Perfil del encuestado

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

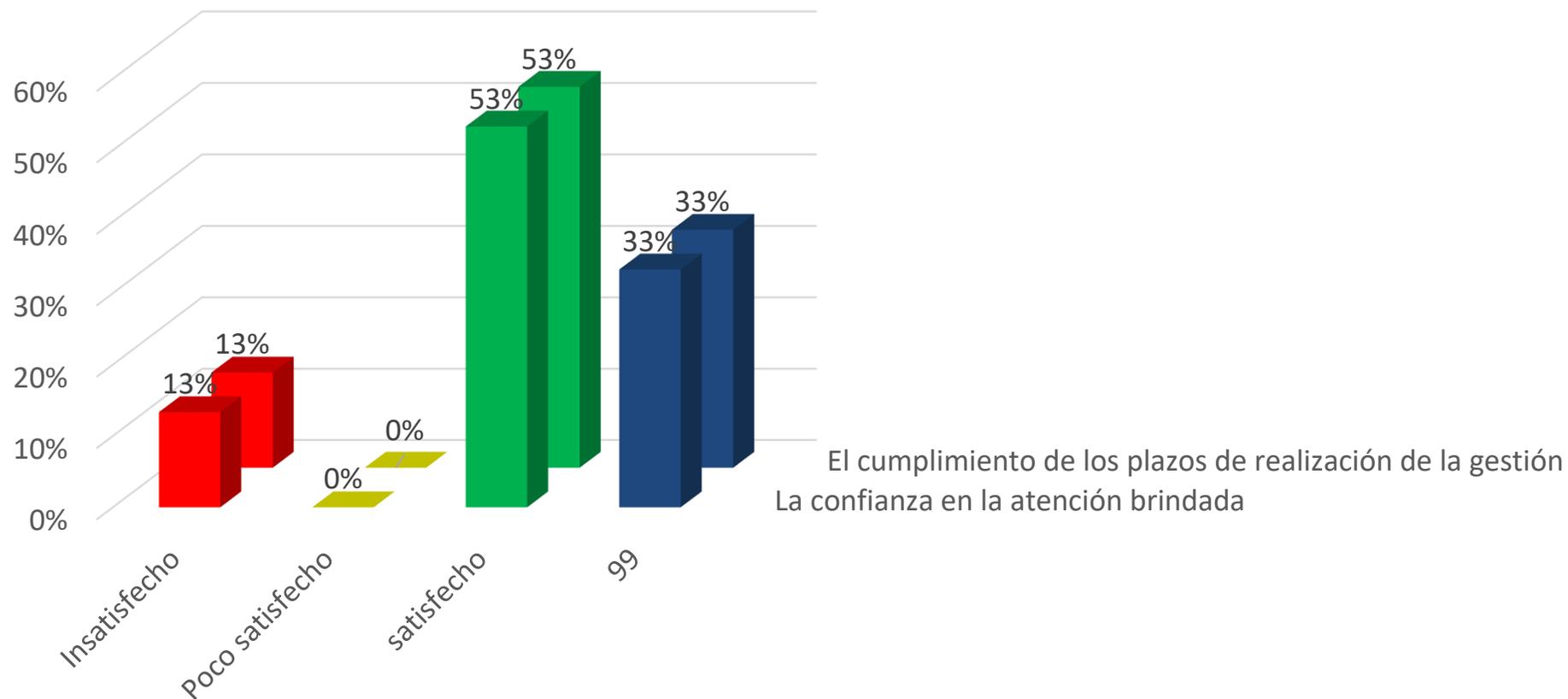
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Último grado de estudio alcanzado



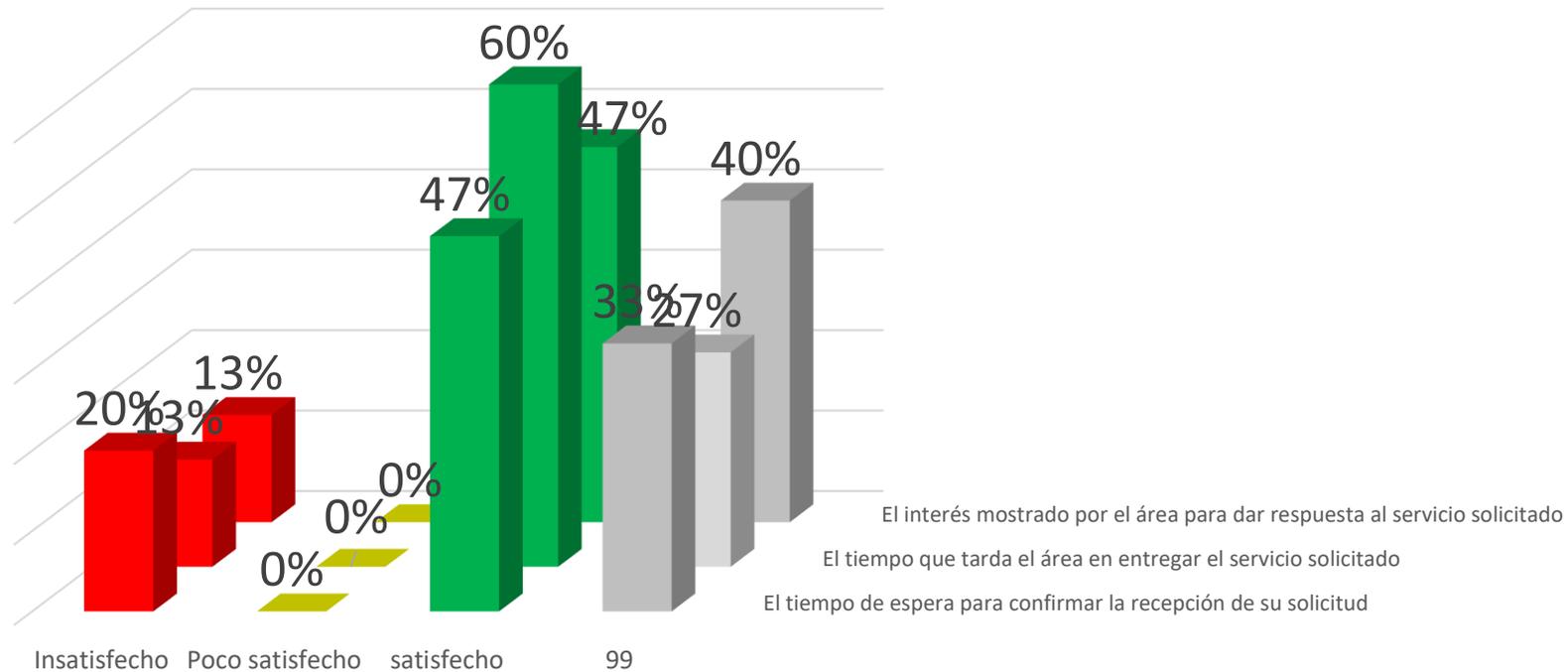
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**



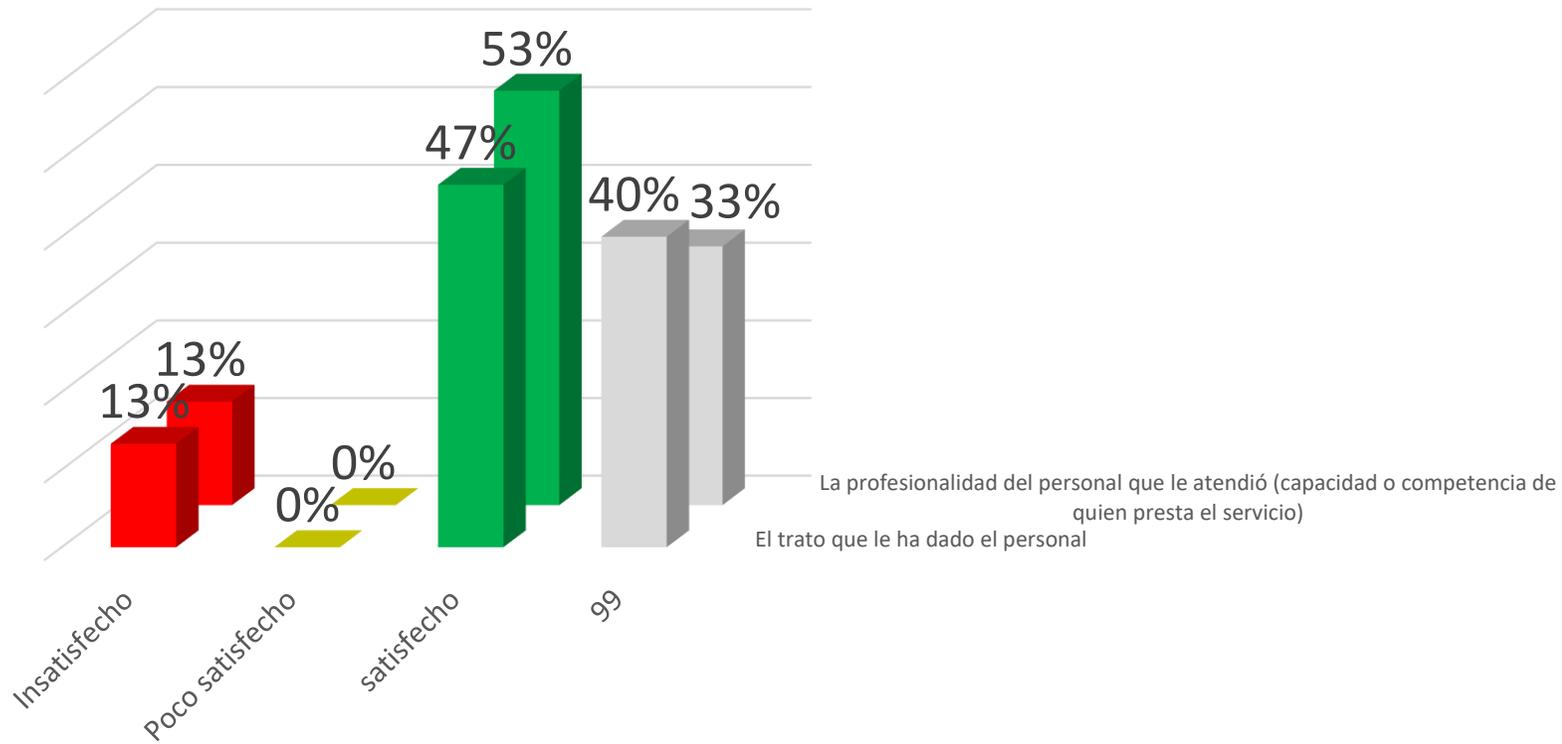
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

51.33%

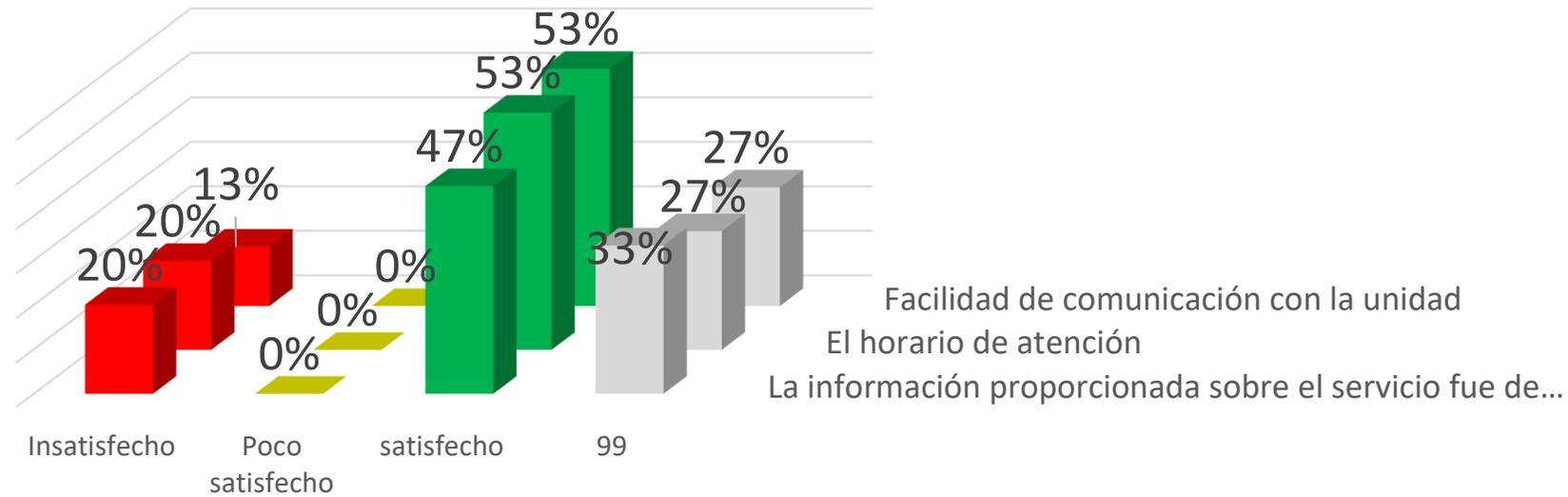
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



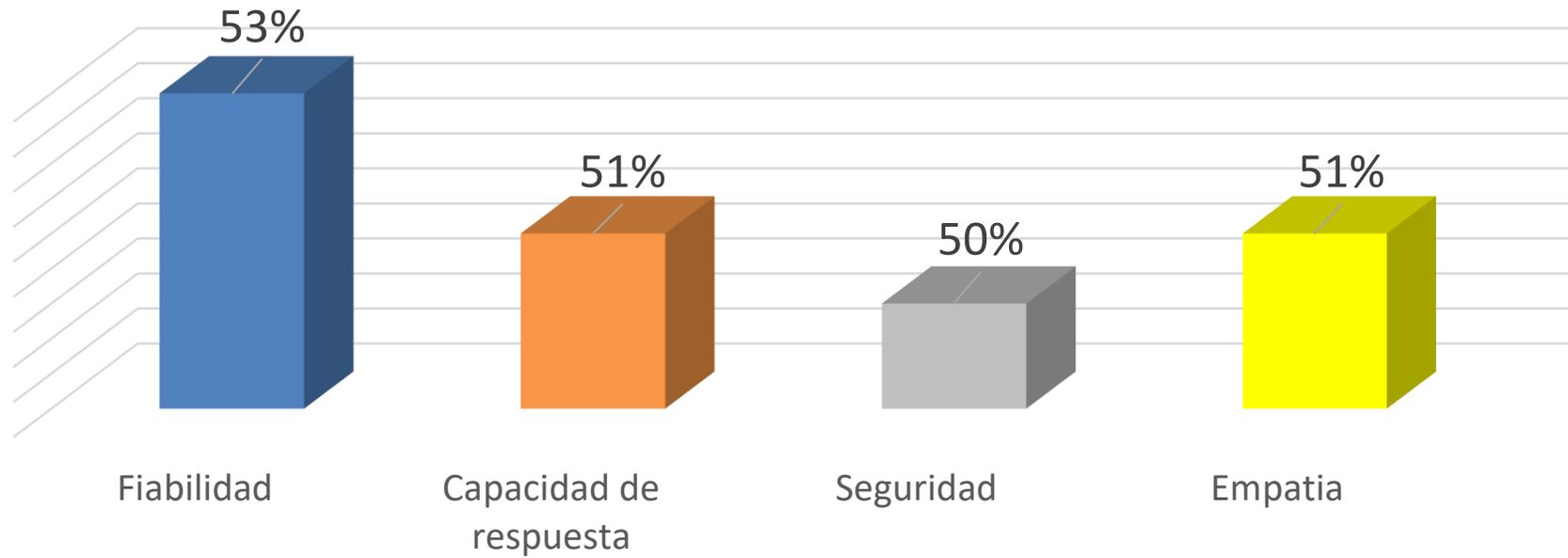
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



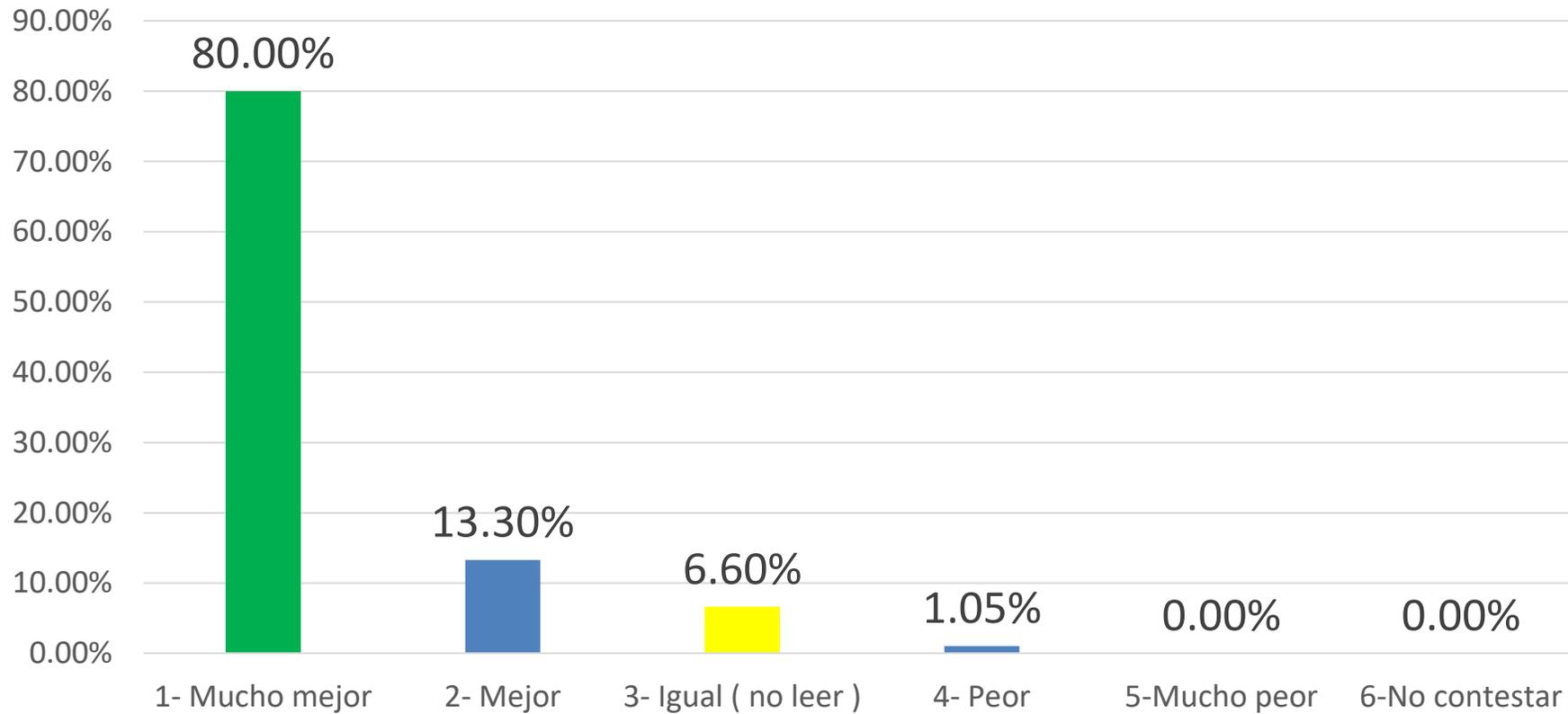
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



**Promedio de
satisfacción**

51.3%

Servicio Esperado



**Promedio de
satisfacción**



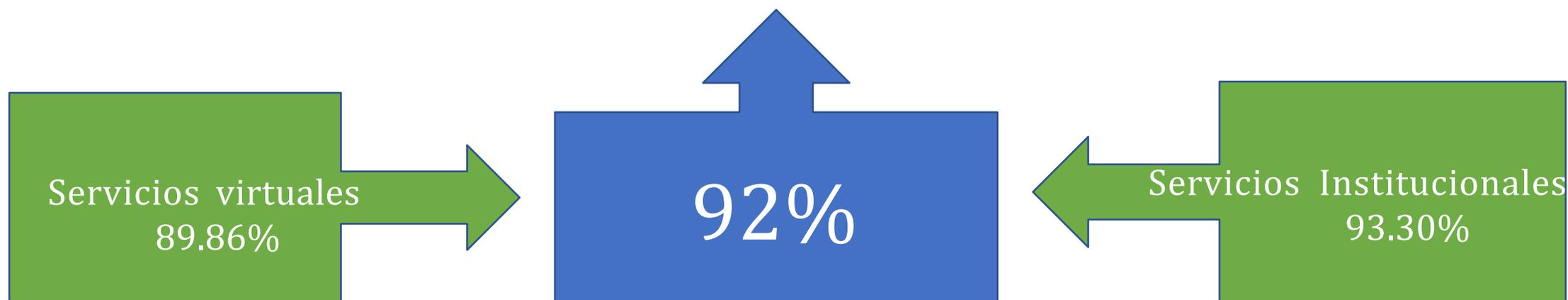


*Índice de satisfacción de usuarios: Servicios Virtuales y
Servicios a usuarios Institucionales*

*Índice de satisfacción de usuarios:
servicios virtuales y servicios a usuarios
institucionales*



Expectativa servicios virtuales y servicios a usuarios institucionales



El 92% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



Plan de acción

Plan de acción *Inafocam* 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable de la mejora.
Servicios (a ciudadanos)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la confianza en la atención brindada La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite de la gestión se resolvió correctamente. cumplimiento en los plazos en la gestión 	<p>La simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicio.</p> <p>Determinar y aplicar el tiempo para la prestación del servicio brindados a los ciudadanos clientes.</p>	Julio 2023	Diciembre 2023	<p>Dpto. De planificación y desarrollo/ división Calidad.</p> <p>Dpto. De becas.</p> <p>Dpto. Libre acceso a la información.</p>
Servicios (a ciudadanos)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el trato que se le da al personal La confianza que transmite el personal. Mejorar la profesionalidad del personal 	Capacitar al personal que da servicios a los ciudadanos clientes. (Curso de protocolo, Servicio al cliente y atención telefónica)	Julio 2023	Diciembre 2023	<p>Dpto. De Gestión Humana/división de capacitación.</p> <p>Dpto. De planificación y desarrollo/ división Calidad.</p> <p>Dpto. De comunicación/ Protocolo</p>
Servicios (a ciudadanos)	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Mejora el enfoque de atención al público y el horario Mejorar la obtención de citas. Mejorar el servicio de atención 	Capacitar al personal que da servicios a los ciudadanos clientes. (Curso de protocolo, Servicio al cliente y atención telefónica)	Julio 2023	Diciembre 2023	<p>Dpto. De Gestión Humana/división de capacitación.</p> <p>Dpto. De planificación y desarrollo/ Calidad.</p> <p>Dpto. De comunicación/ Redes sociales.</p>
Servicios (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la atención presencial Mejorar el tiempo de respuesta Mejorar el tiempo de espera en que se brinda un servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades y darle pronta respuesta. Mejorar el servicio de la plataforma y asignar más personal 	Julio 2023	Diciembre 2023	<p>Dpto. De planificación y desarrollo/ división Calidad.</p> <p>Dpto. tecnología de la información.</p>