

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Investigación



**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos en la Administración Pública**

Junio 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	18
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A EMPRESAS	23
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	32
PLAN DE ACCIÓN	35

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, en su rol de órgano rector de la formación técnico profesional, tiene como función principal formar el capital humano que necesitan los sectores productivos, para el desarrollo económico de la República Dominicana.

Para ello ofrece un conjunto de servicios, dirigidos a los ciudadanos y a las empresas tanto de manera presencial como virtual.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de la medición de satisfacción a los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución de manera virtual y presencial durante el período marzo-abril 2023.

FICHA TÉCNICA



❑ **Población:** Promedio Servicios presenciales 3,606; Promedio servicios virtuales 11,704; Promedio servicios a empresas 278.

❑ **ÁMBITO:** Sede Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)

- Dirección Regional Metropolitana: (Distrito Nacional)
- Dirección Regional Cibao Norte: (Santiago)
- Dirección Regional Sur: (Azua)
- Dirección Regional Este: (La Romana)
- Dirección Regional Cibao Sur (Duarte)
- Dirección Regional Oriental (Santo Domingo Este)

MUESTRA: Con un error general de $\underline{5}\%$, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios presenciales</i>	347	<i>Servicios virtuales</i>	372	<i>Servicios empresa</i>	162
-------------------------------	-----	----------------------------	-----	--------------------------	-----

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial, llamada telefónica y vía correo electrónico.

❑ **PERÍODO DE LEVANTAMIENTO:** 15 de marzo al 21 de abril del 2023

❑ **RESPONSABLES:** Dirección de Calidad y Dirección de Planificación y Desarrollo, (Dpto. de Investigación) .

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, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

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

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) 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) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable:

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Capacidad de Respuesta

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

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

Seguridad

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

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

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes:

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

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 menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

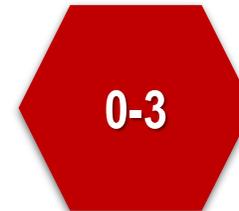
Satisfecho



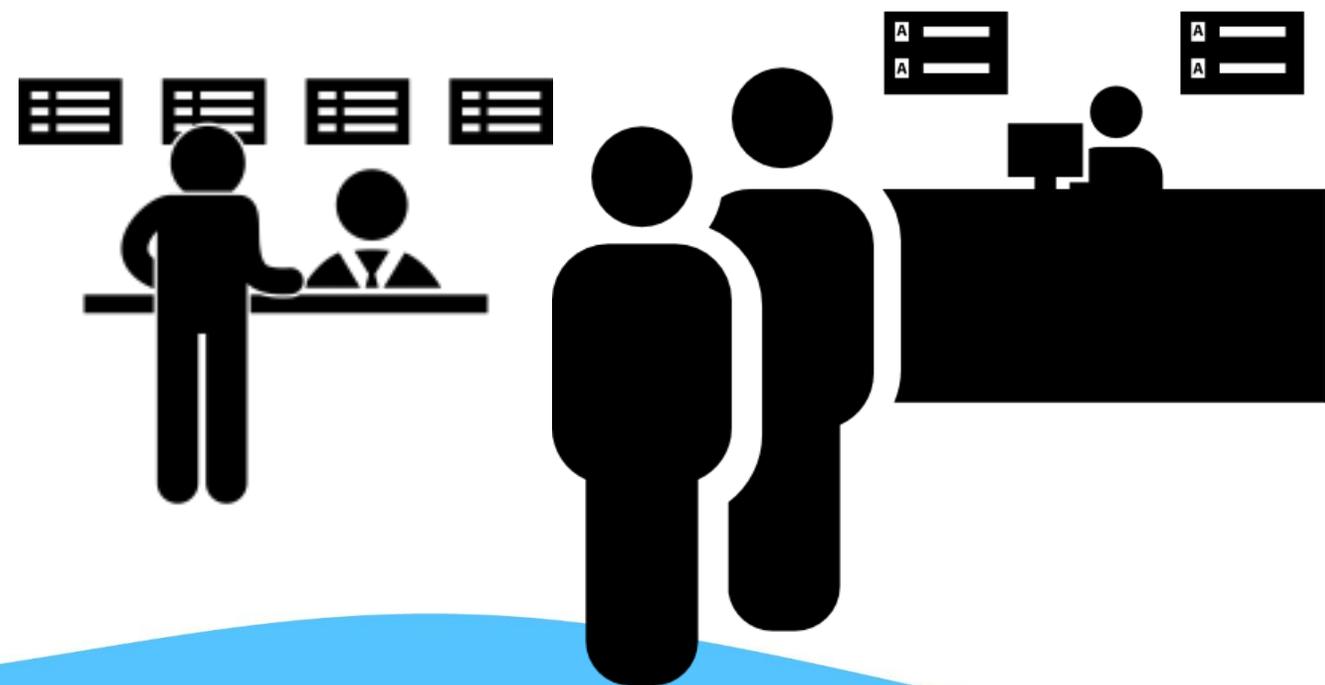
Poco satisfecho



Insatisfecho



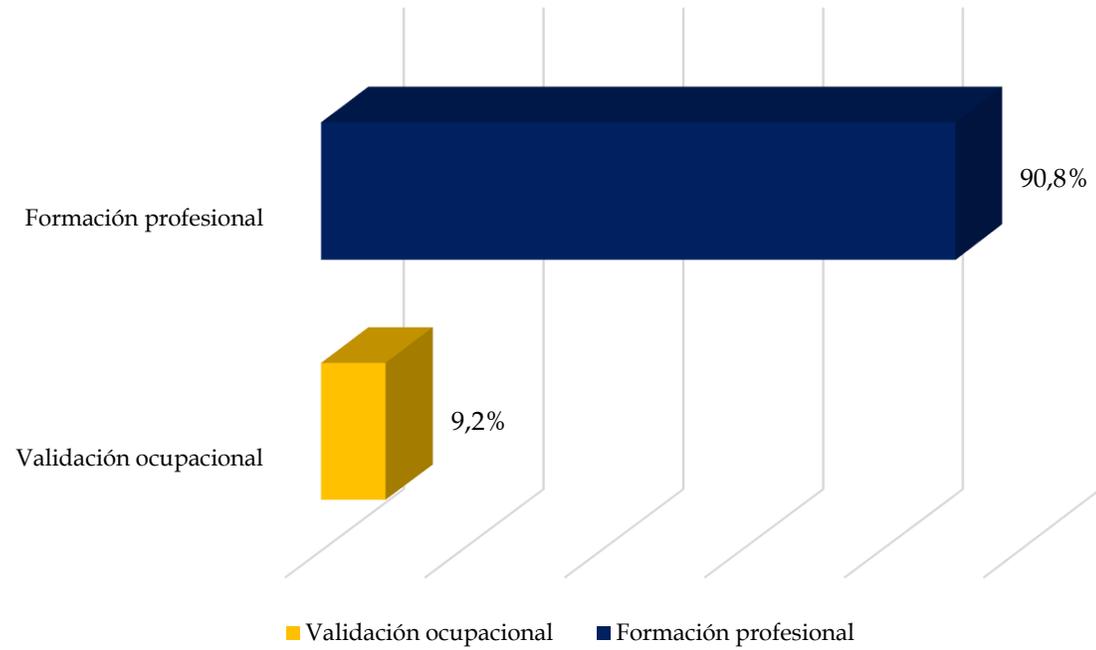
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Porcentaje de respuesta

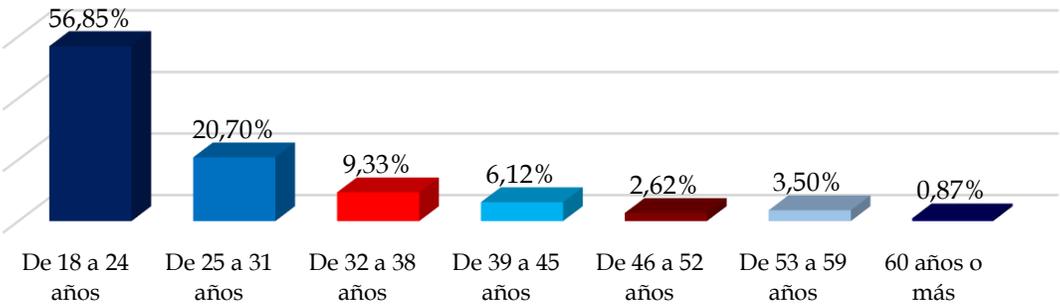


Base: 347

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

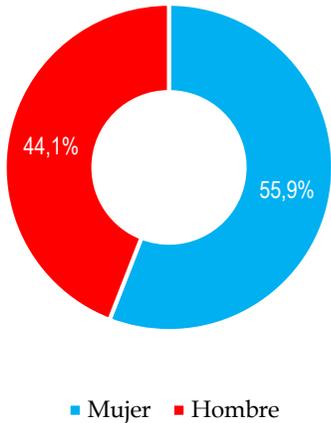


¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Nota: De los 347 encuestados, 4 personas no terminaron de llenar la encuesta, en tal sentido la base para esta pregunta es 343.

Sexo

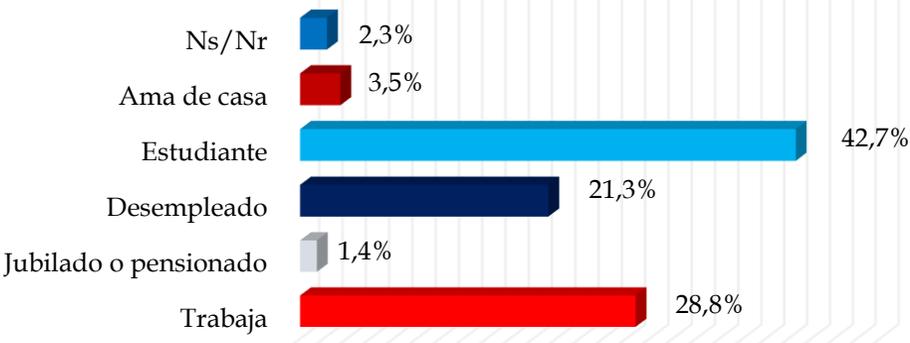


Último grado de estudio alcanzado



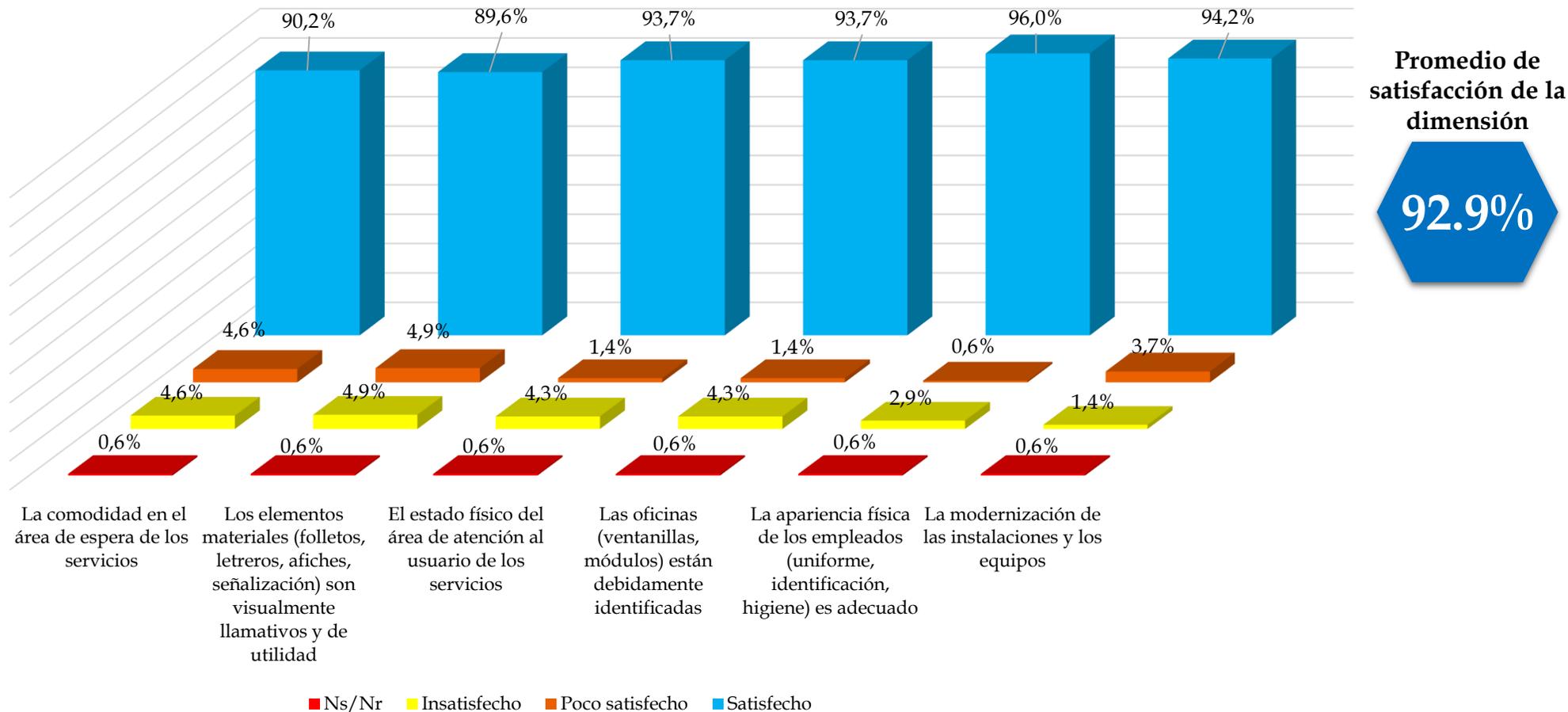
Base: 347

¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

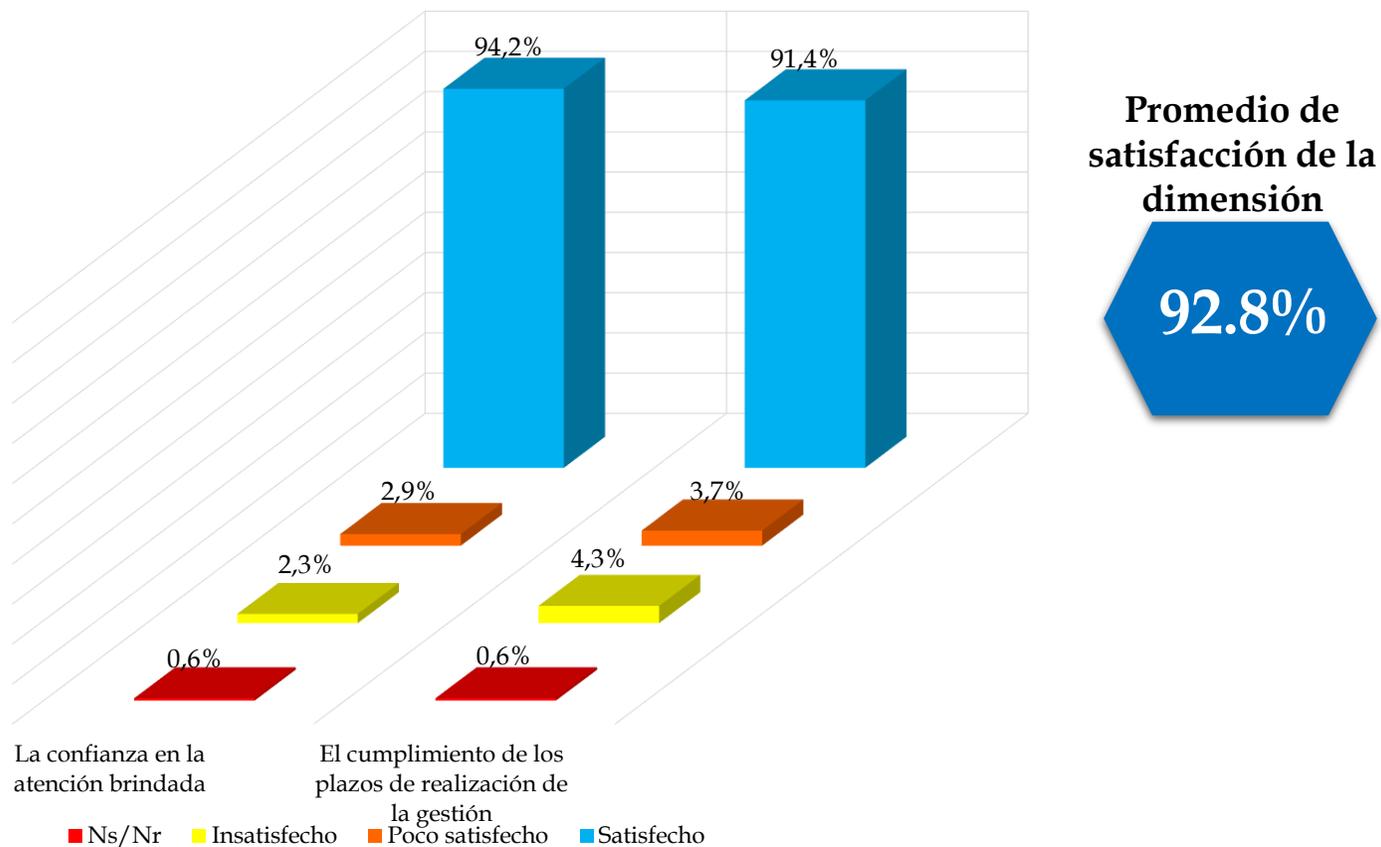
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Base: 100% Total muestra

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

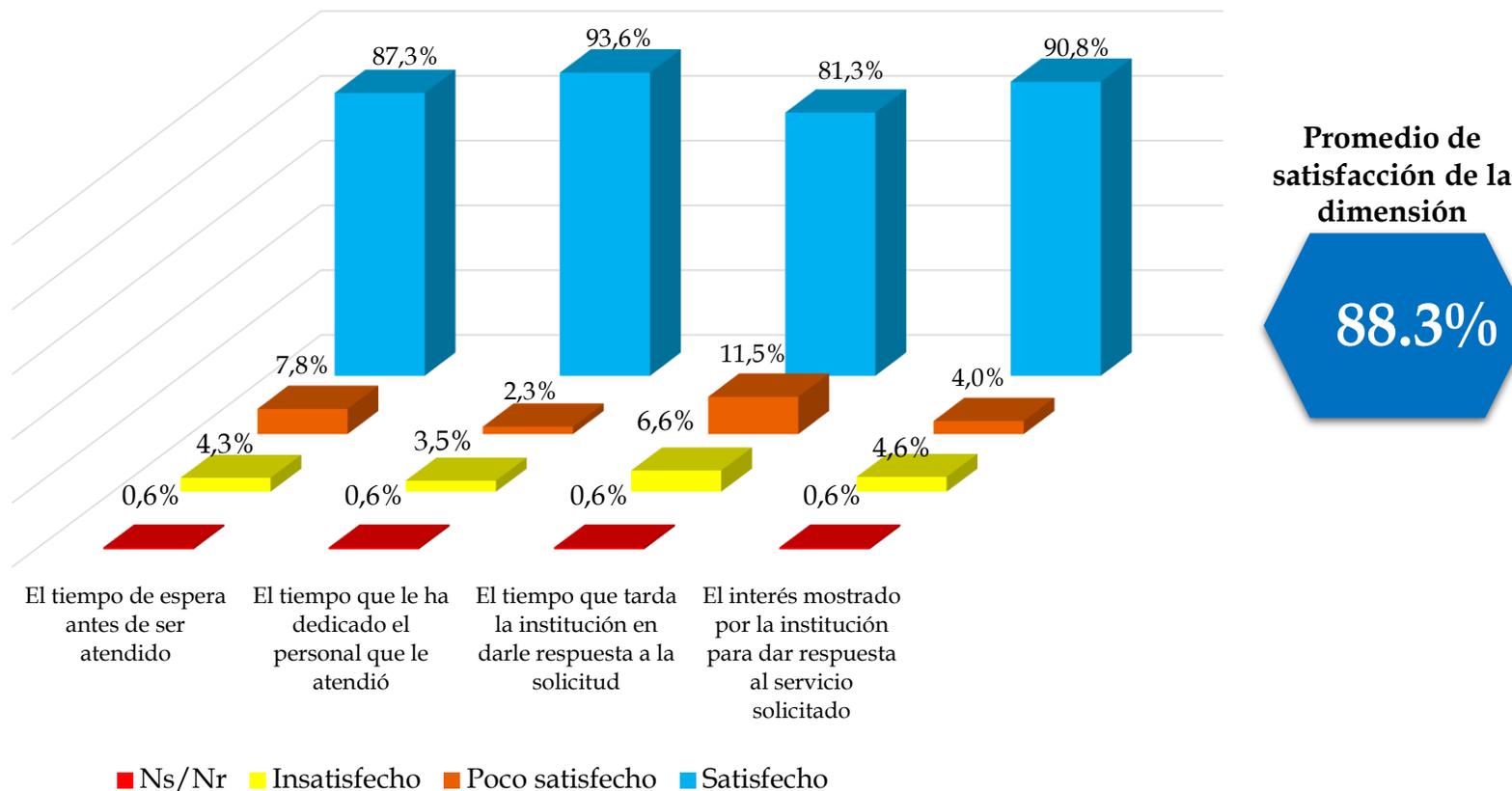
DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Base: 100% Total muestra

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

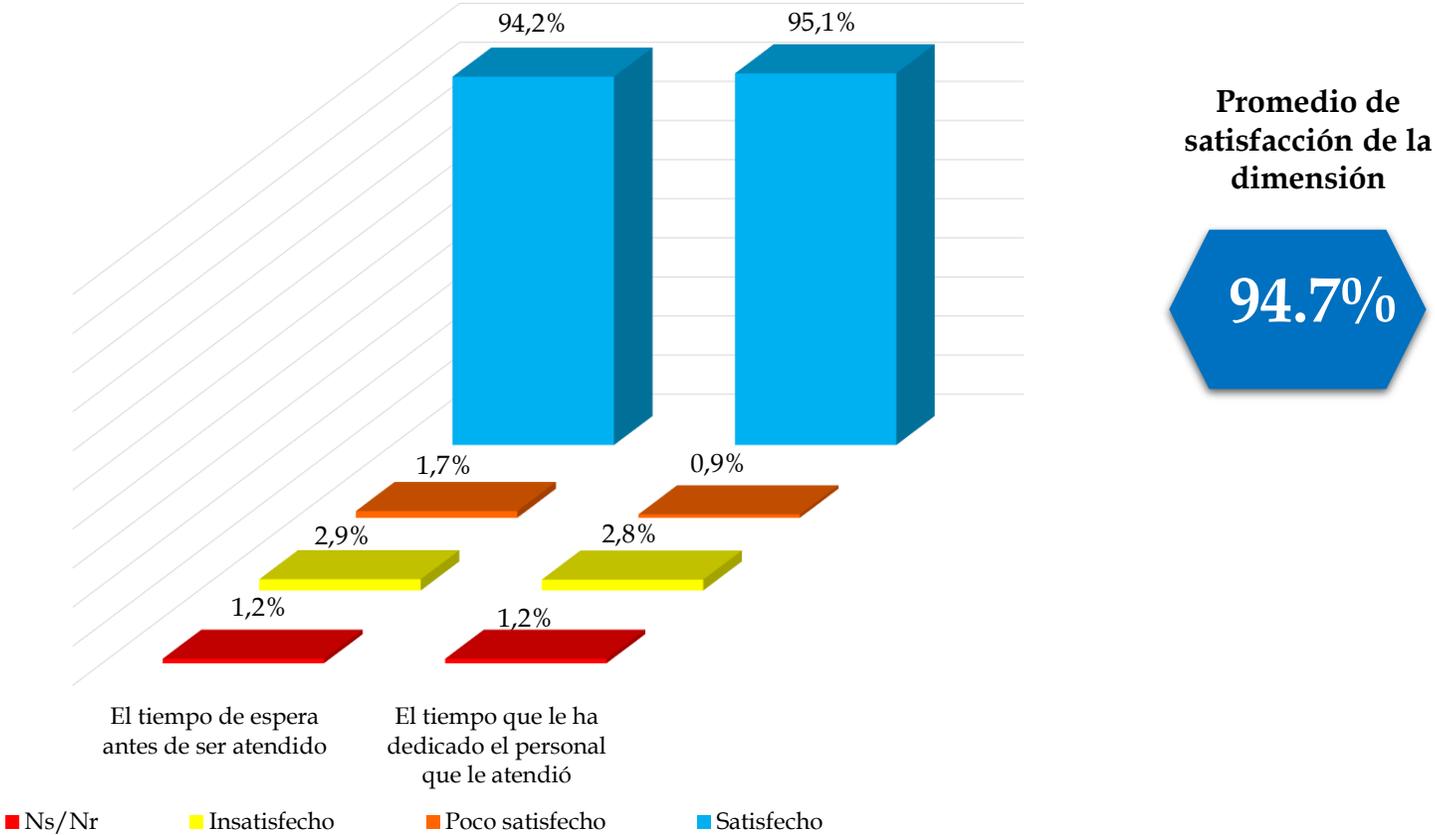


Base: 100% Total muestra

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



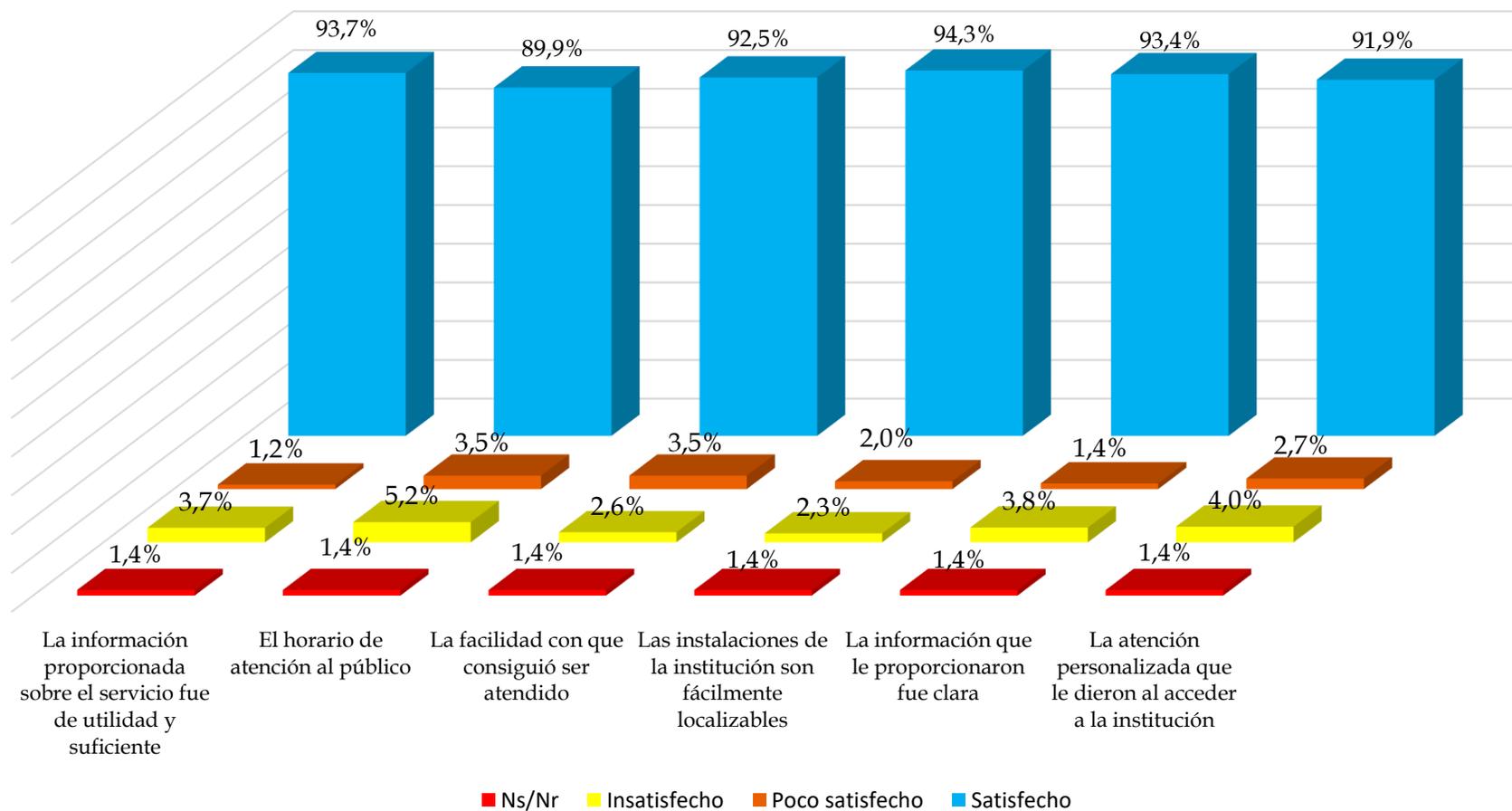
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: EMPATIA



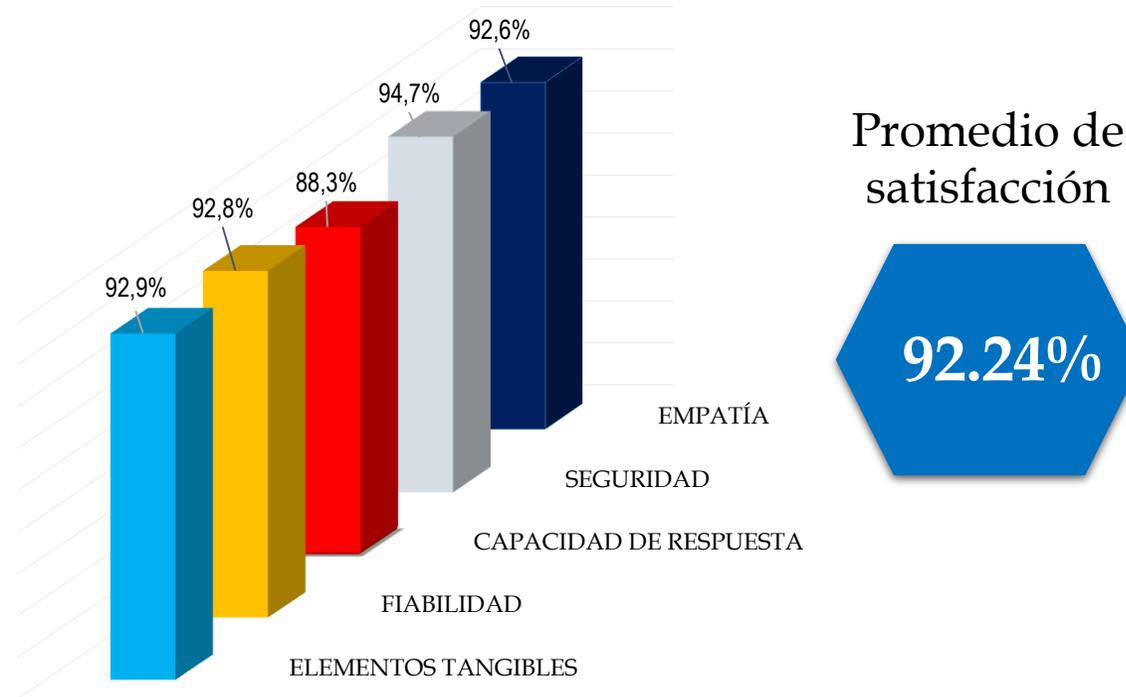
Promedio de satisfacción de la dimensión

92.6%

■ Ns/Nr ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

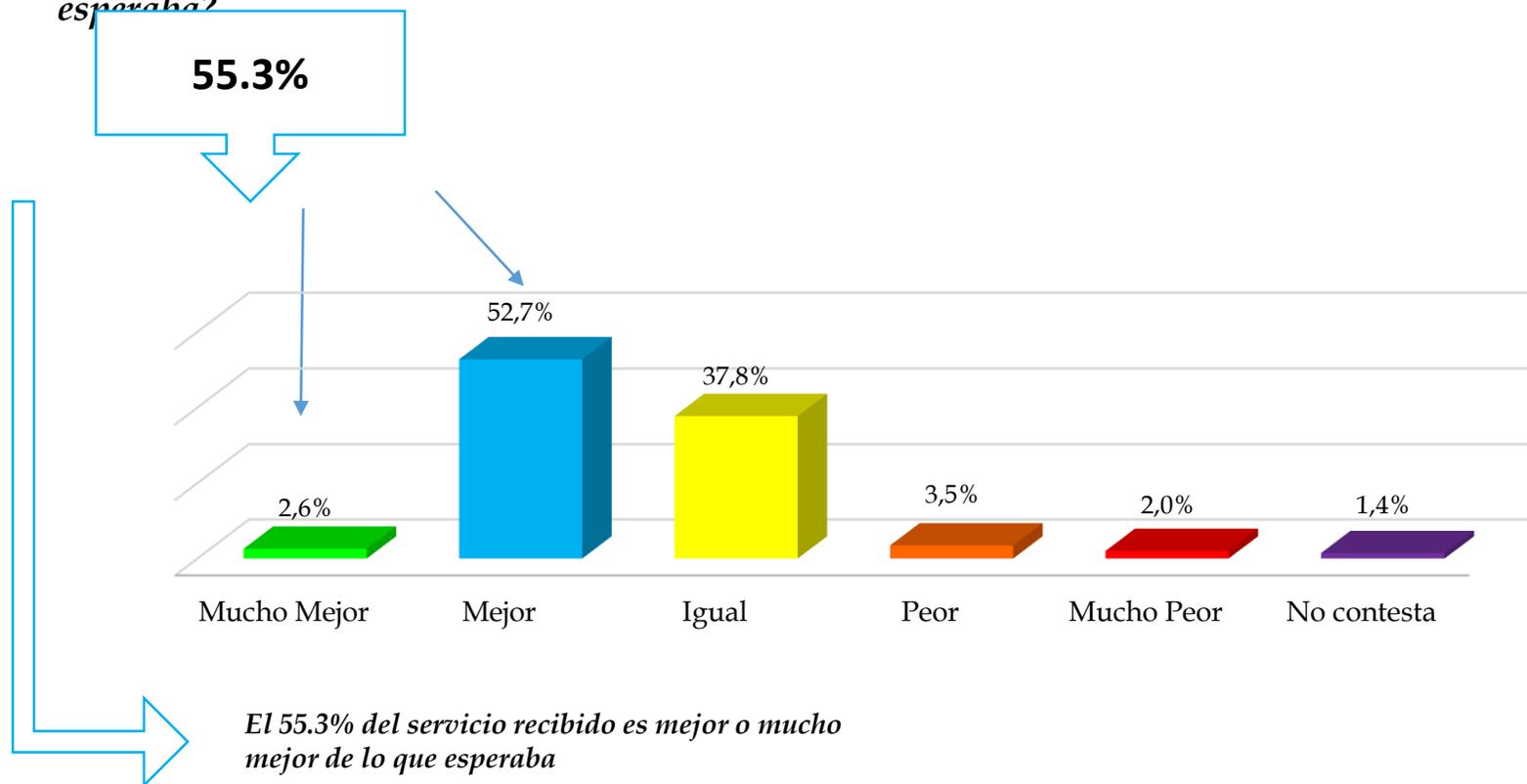


Base: 100% Total muestra

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

SERVICIO ESPERADO

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



Base: 100% Total muestra

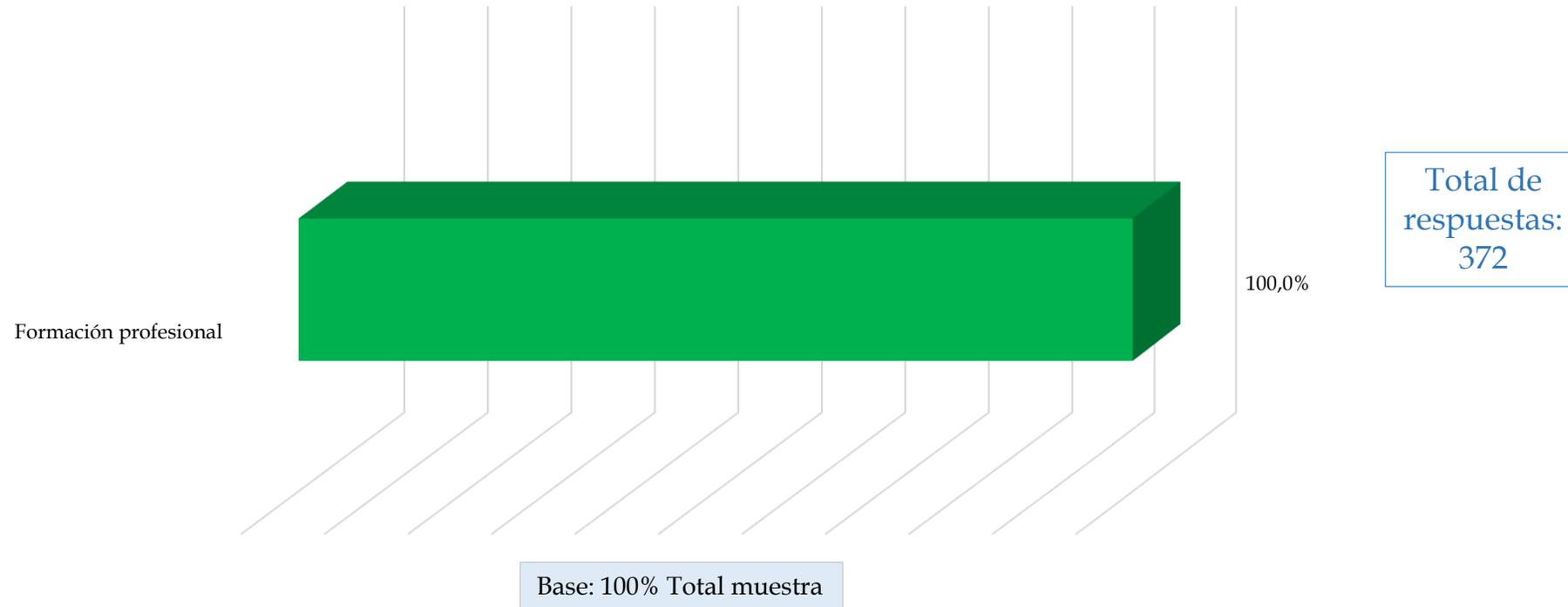
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



Servicios virtuales a ciudadanos



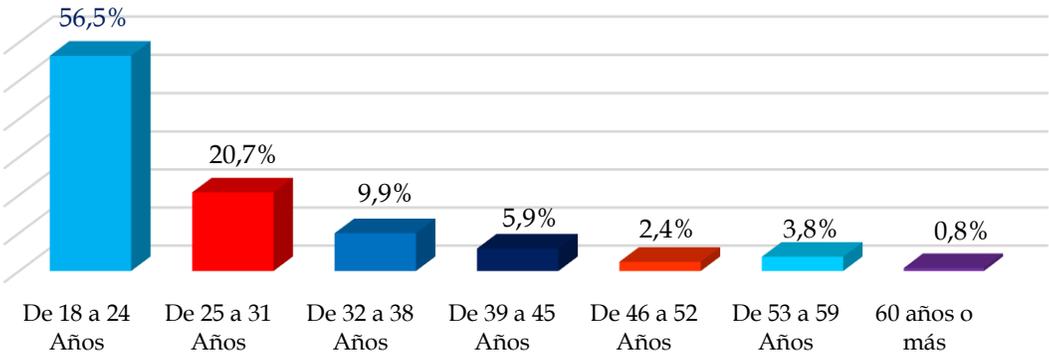
Porcentaje de respuesta



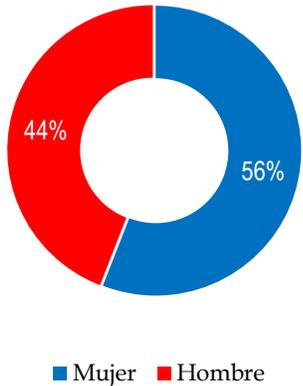
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES



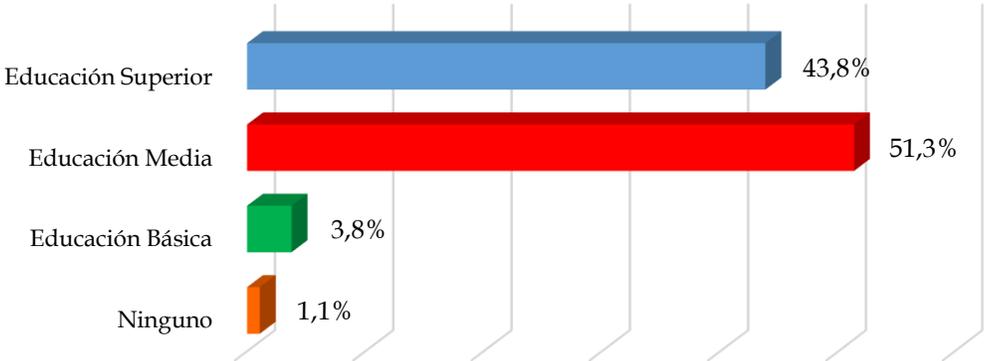
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



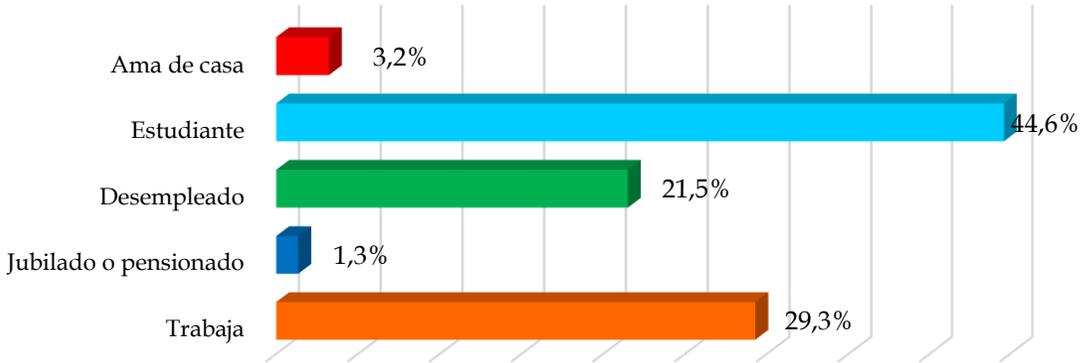
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



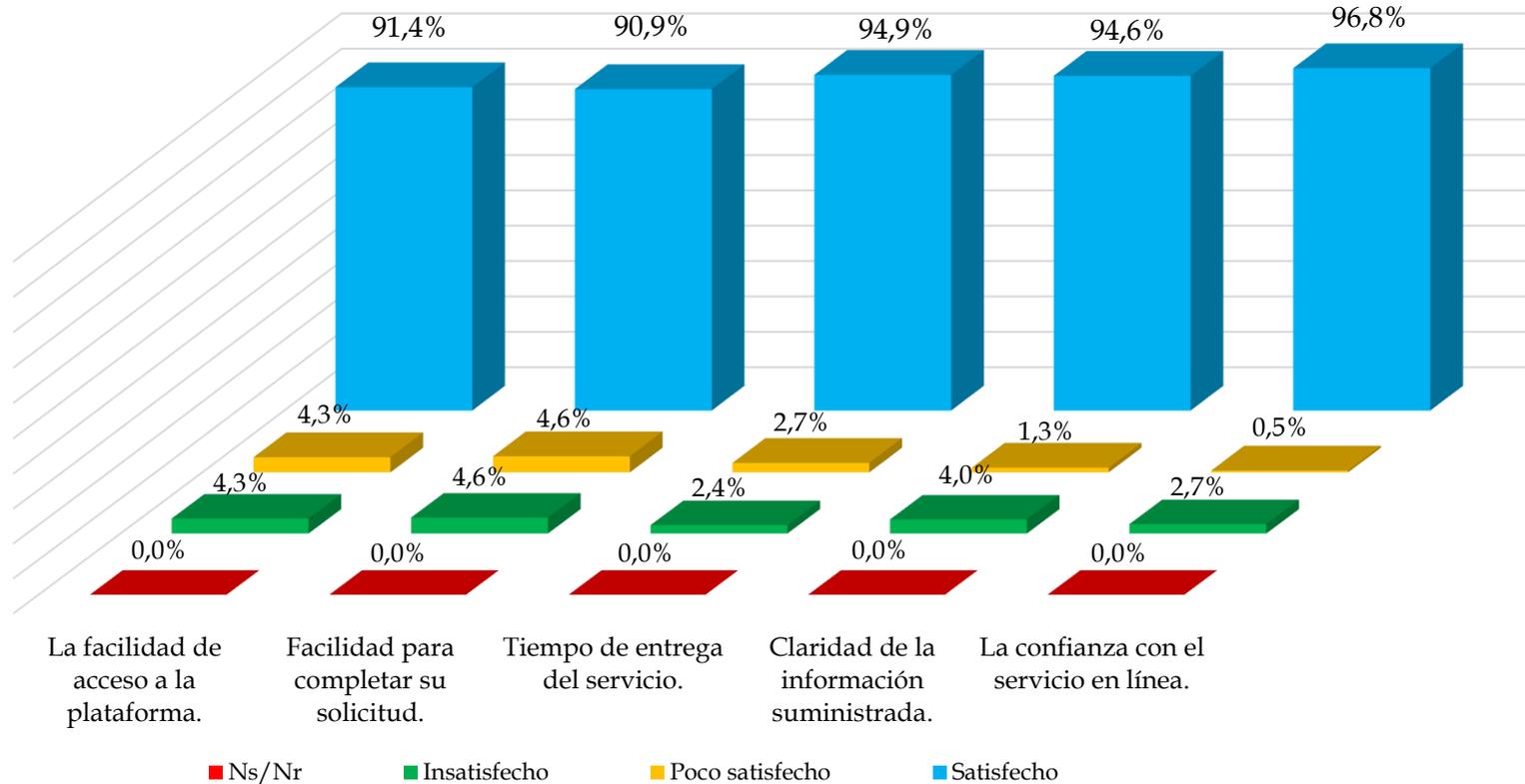
En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



Total de respuestas: 372

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

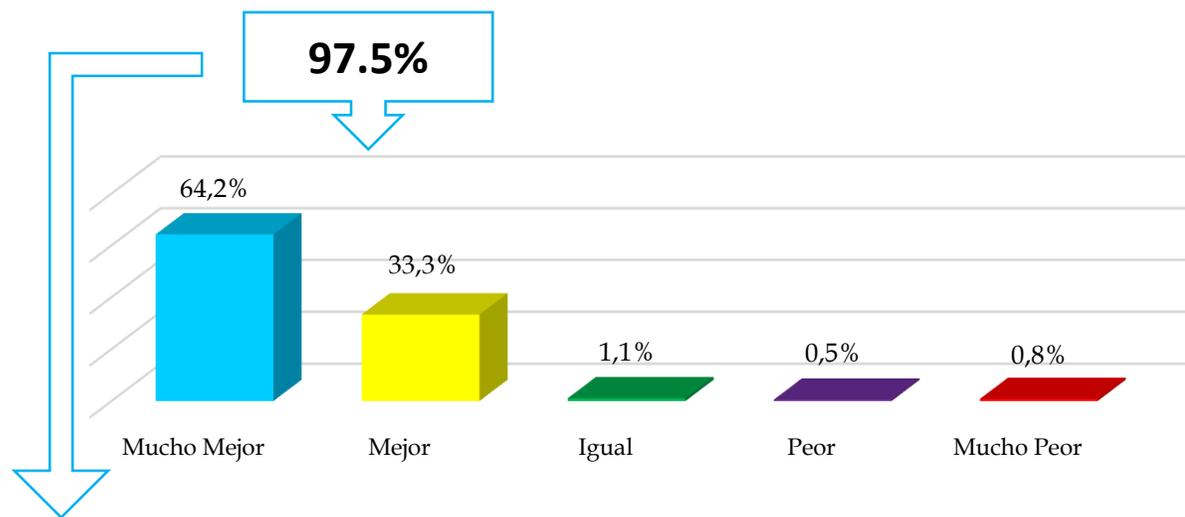


Base: 100% Total muestra

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos

SERVICIO ESPERADO

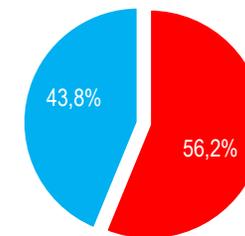
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



El 97.5% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

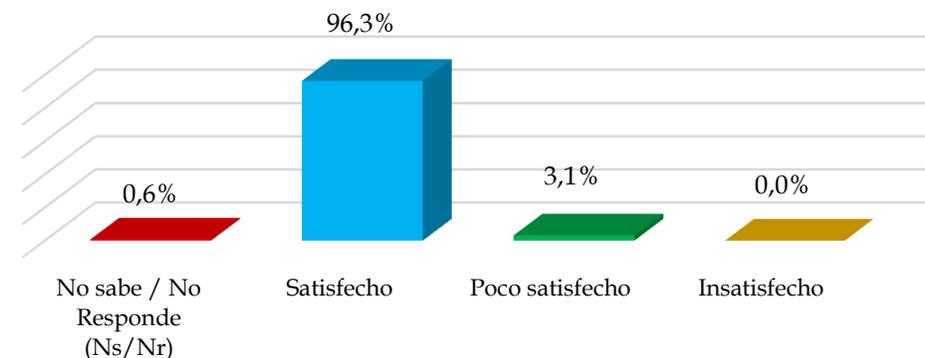
Base: 100% Total muestra

¿Utilizó el soporte en línea?



■ No ■ Si

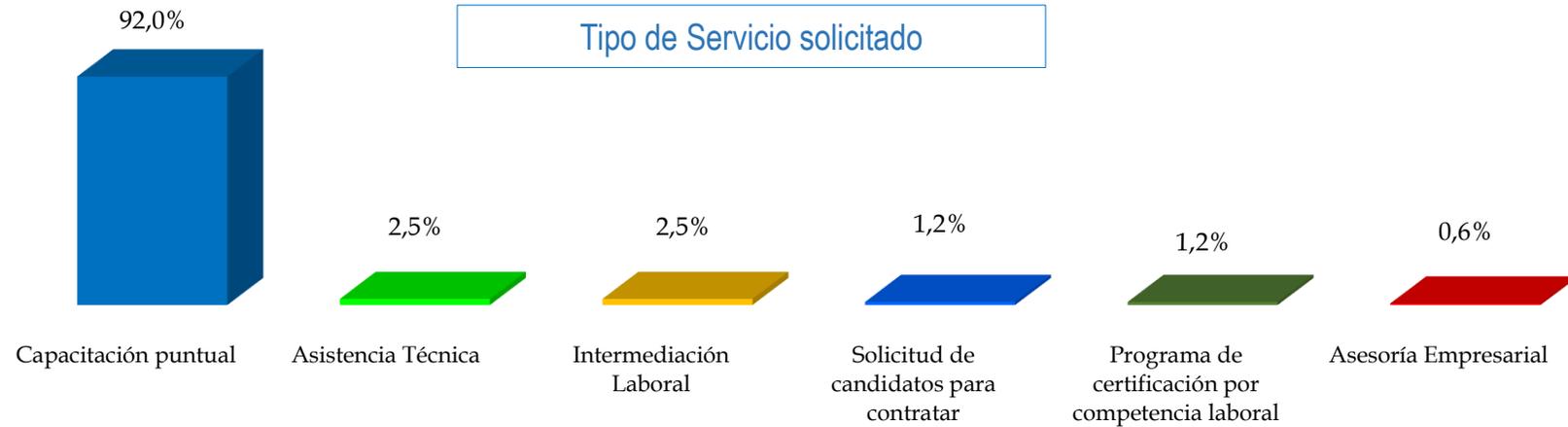
Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Empresas



Servicios solicitado por las Empresas encuestadas.



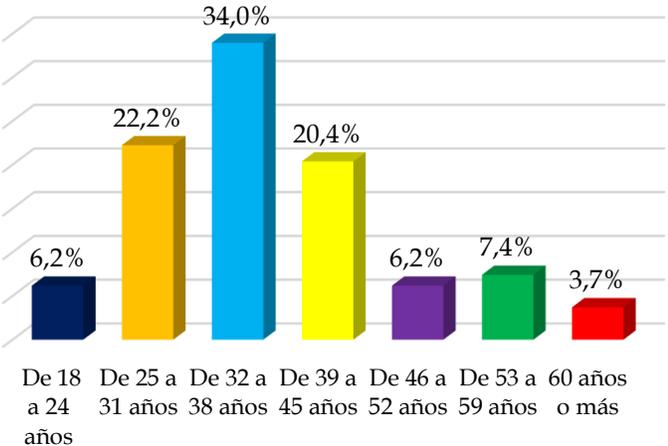
Total de respuestas: 162

Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS EMPRESARIALES

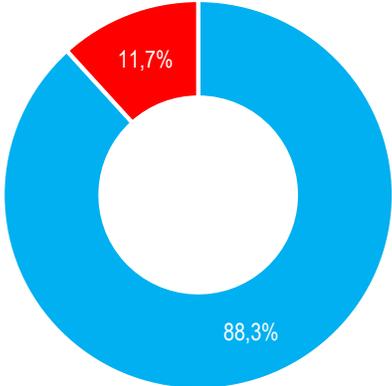


¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

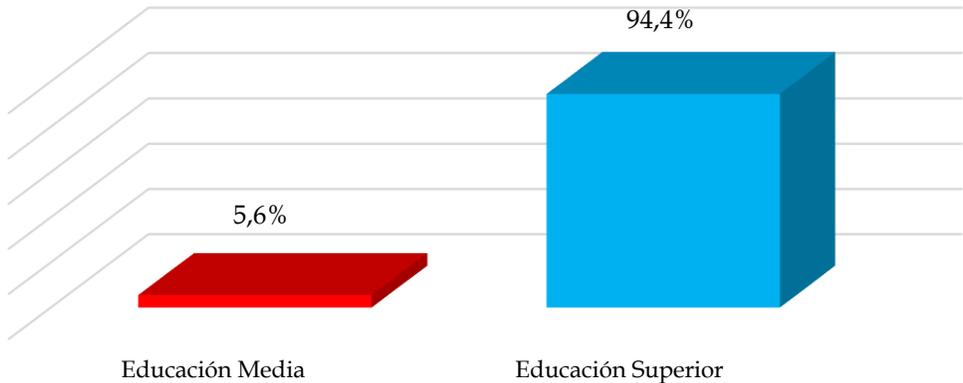


Sexo

■ Mujer ■ Hombre



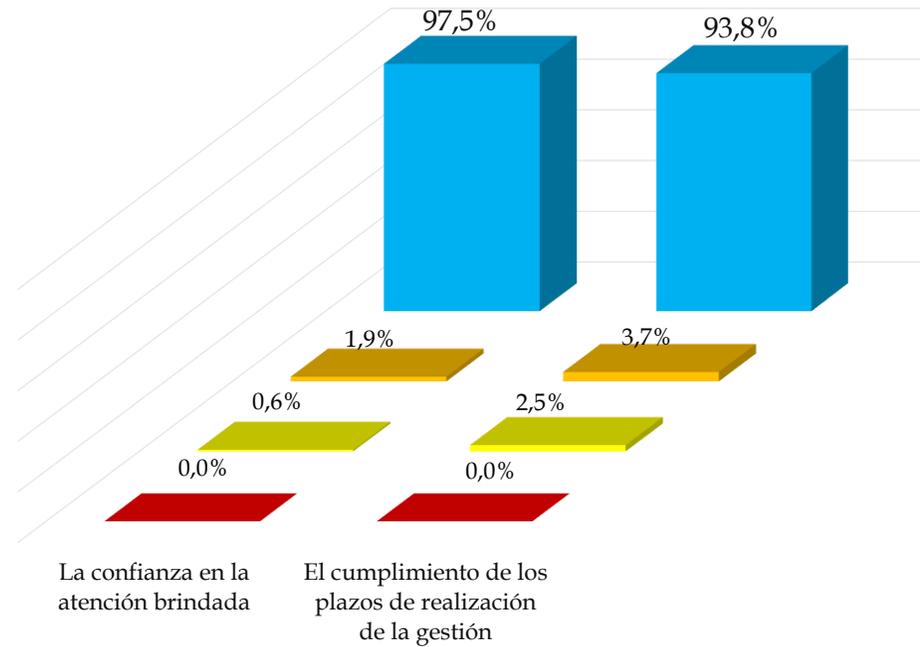
Último grado de estudio alcanzado



Total de respuestas: 162

Resultados De Satisfacción de las Empresas Encuestadas

DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

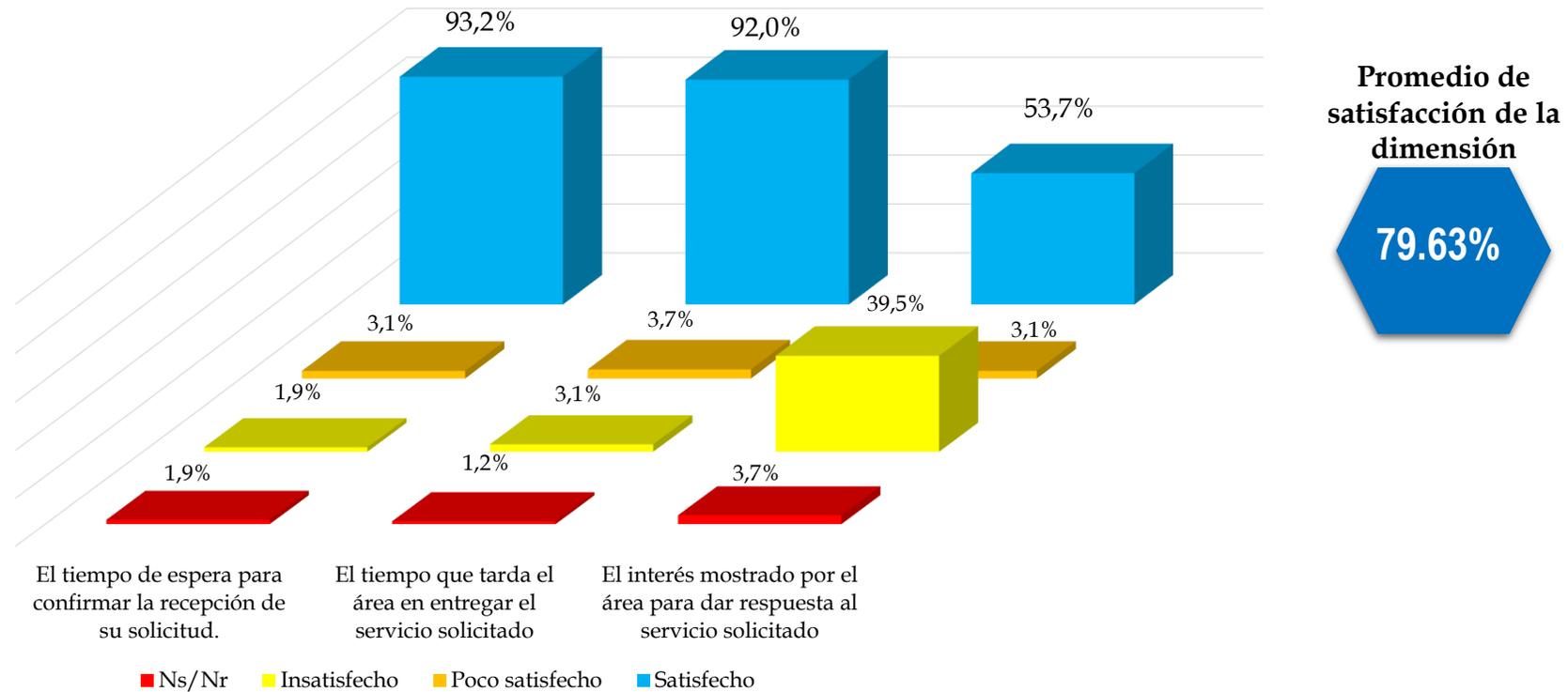
95.68%

■ Ns/Nr ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra

Resultados De Satisfacción de las Empresas Encuestadas

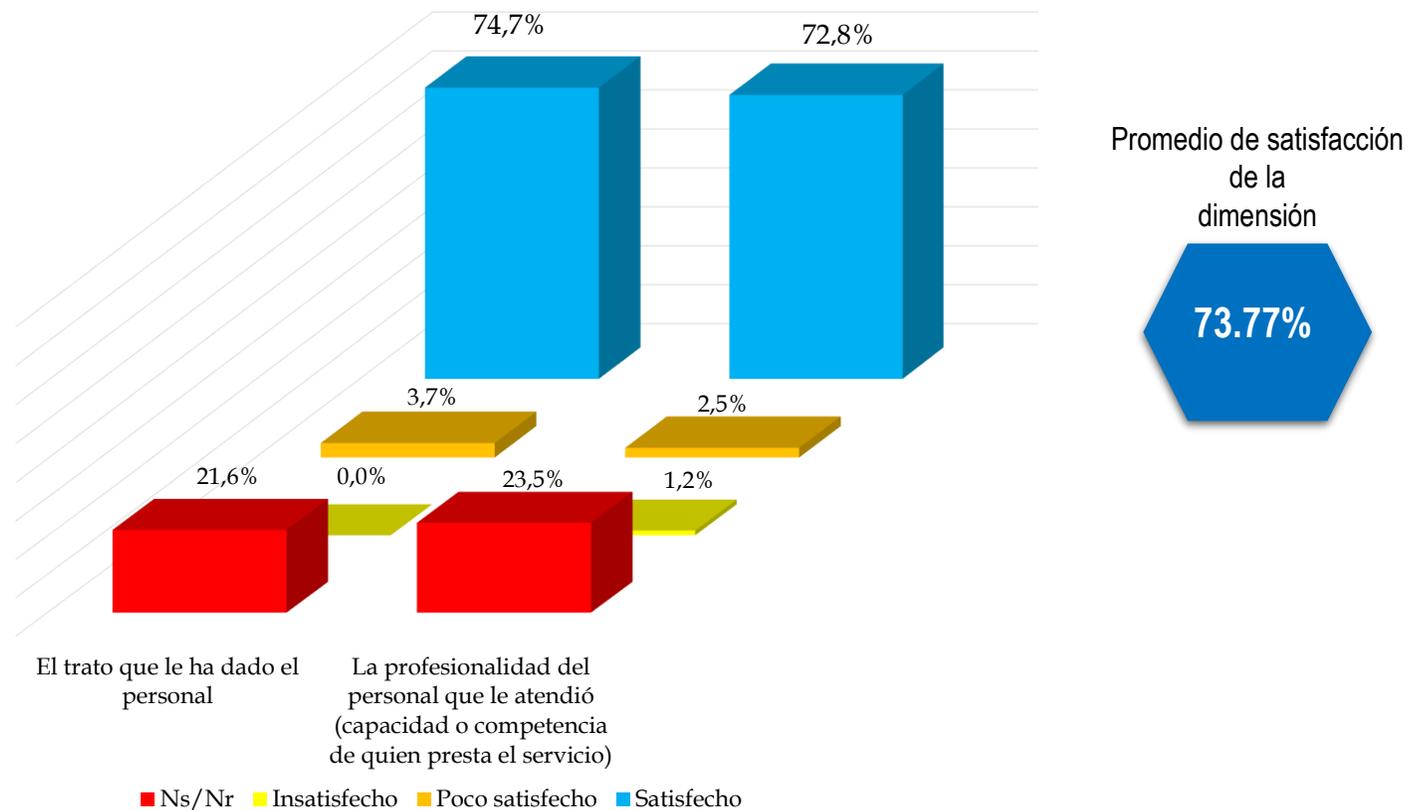
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Base: 100% Total muestra

Resultados De Satisfacción de las Empresas Encuestadas

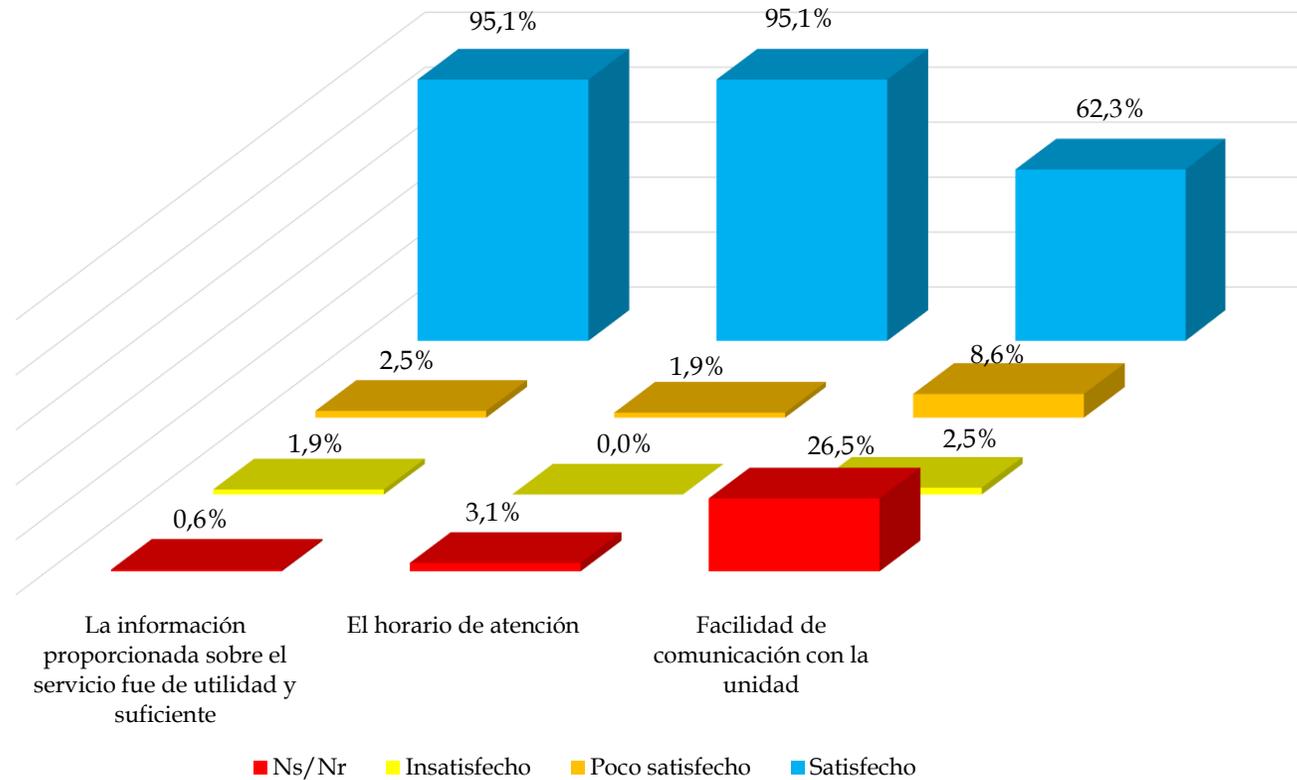
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Base: 100% Total muestra

Resultados De Satisfacción de las Empresas Encuestadas

DIMENSIÓN: EMPATÍA

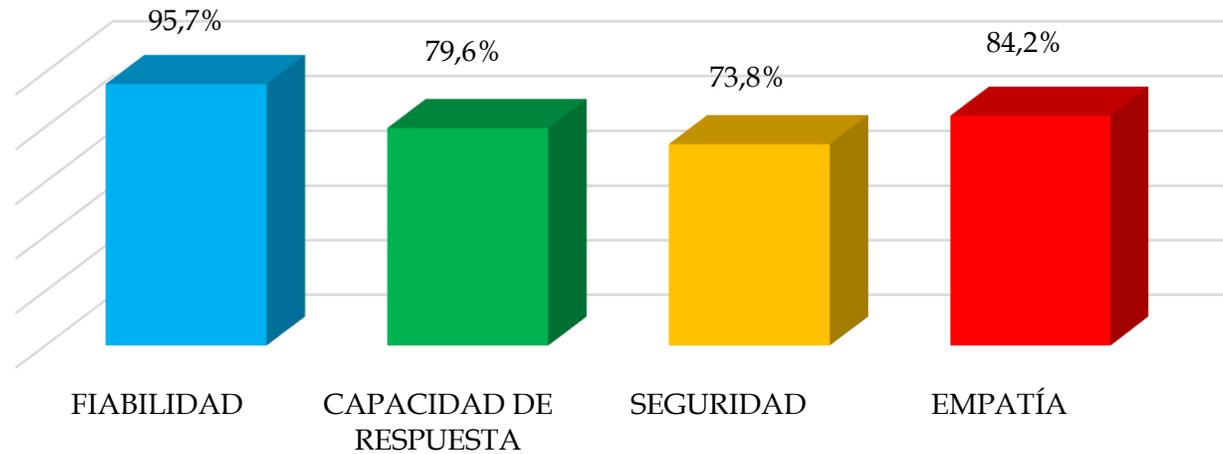


Promedio de satisfacción de la dimensión

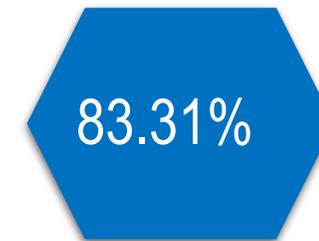


Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A EMPRESAS



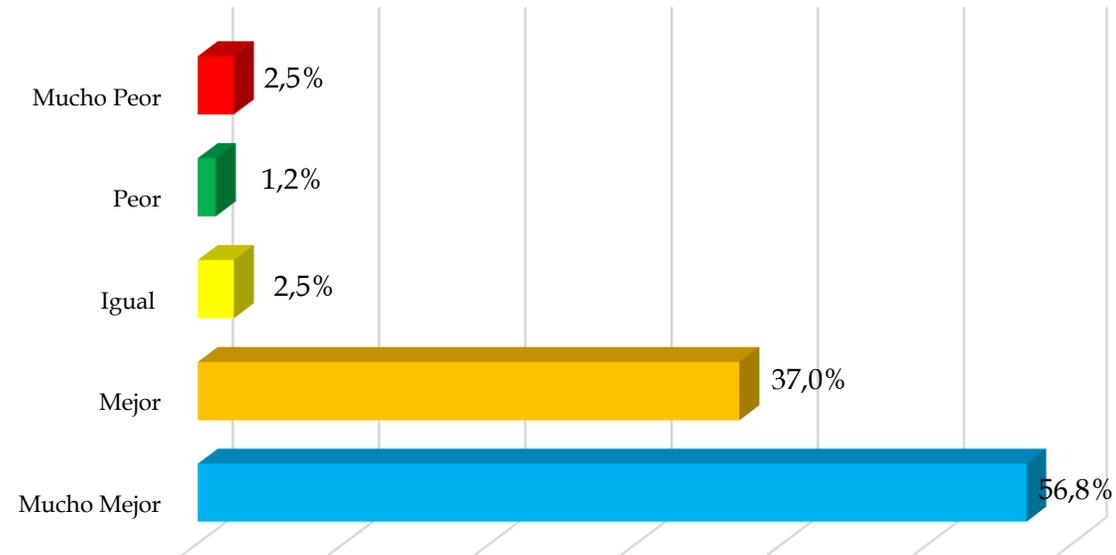
Promedio de satisfacción



Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

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



El 93.8% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Empresas



Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

92.24%

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

93.71%

Promedio de Satisfacción de servicios a empresas

83.31%

89.75%

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a empresas

Expectativa de usuarios

1 - *Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

55.3 %

2 - *Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

97.6 %

3 - *Promedio de Satisfacción de servicios a empresas

93.8%

82.2%

El 82.2% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

***Nota:** Datos extraídos de la pregunta 6 del cuestionario aplicado a servicios presenciales

***Nota:** Datos extraídos de la pregunta 3 del cuestionario aplicado a servicios virtuales

***Nota:** Datos extraídos de la pregunta 6 del cuestionario aplicado a servicios a empresas

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN MAP 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido	Capacitación al personal para administrar el tiempo de atención	enero /2024	Marzo/2024	Admisión , Dirección Formación Profesional y Recursos Humanos
		El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud	Se iniciara la estrategia de Inscripción por periodos cuatrimestre	julio/agosto 2023	Periódica en cada cuatrimestre (Enero-Abril Mayo-agosto y Sept.-dic.	Admisión, Dirección Formación Profesional y Direcciones Regionales
Servicios brindados a empresas	Capacidad de respuesta	El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado	Convocar a reunión a los encargados de la prestación de los Servicios Empresariales en las diferentes Direcciones Regionales	03 de julio 2023	08 de julio 2023	Dirección de Competitividad Empresarial/ Direcciones Regionales
	Seguridad	El trato que le ha dado el personal	Realizar charlas y talleres de servicio al cliente	septiembre 2023	Diciembre 2023	Departamentos de Servicios Empresariales /Direcciones Regionales
		La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)	Realizar charlas y talleres de servicio al cliente	sept 2023	marzo 2024	Departamentos de Servicios Empresariales /Direcciones Regionales
	Empatía	Facilidad de comunicación con la unidad	1. Adquirir una línea adicional de extensiones para aumentar la disponibilidad 2. Reconocer los logros trimestrales y métricas mejoradas por parte del personal de atención	Julio 2023	Abril 2024	Dirección de Comunicación Departamento de mercadeo