



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

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL ISFODOSU 2023

# CONTENIDO



- Introducción
- Ficha técnica
- Metodología
- Resultados de satisfacción
- Plan de acción

# 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, 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.



# FICHA TÉCNICA

Universo	688 promedio de solicitudes de servicios de enero-diciembre 2022
Ámbito	<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>
Muestreo Estratificado	N=688 Z= .95 Error =0.05 287 estudiantes que han solicitado servicios
Método a utilizar	Survey Monkey / Correo electrónico
Servicios a medir:	<p>Solicitud de admisión. Retiro de asignatura y/o cuatrimestre. Solicitud de cambio de estudios y/o cambio de recinto. Solicitud de revisión de calificaciones. Prórroga de inscripción. Reajuste de asignaturas (retiro y adición). Programas de estudios de grado. Programas de estudios de postgrado. Educación permanente. Tramitación de documentos para certificar y/o legalizar Carta de Anillo Servicio de préstamo de recursos documentales.</p>
Encuesta a aplicar	Encuesta de satisfacción de los servicios públicos en la administración pública general (Presencial)Nota: No tenemos servicios digitales, solo presenciales.
Fecha de Trabajo	Del 01 al 30 de Mayo
Realización	<p>Departamento de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brenda Zayas – Encargada de Calidad</li> <li>• Ahsley García – Técnico de Calidad</li> <li>• Maifer Mendoza – Técnico de Calidad</li> </ul>



# 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, 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 mostrados 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

### 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

### 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



# PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE 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 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

7-10

Poco satisfecho

4-6

Insatisfecho

0-3



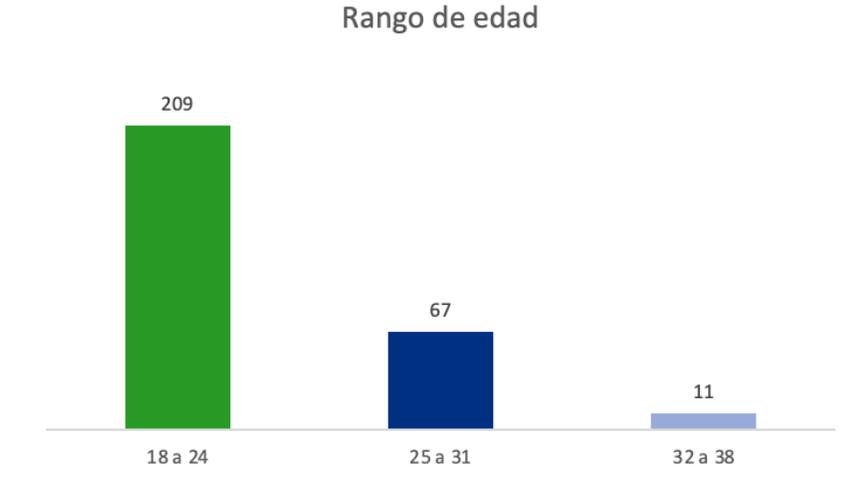
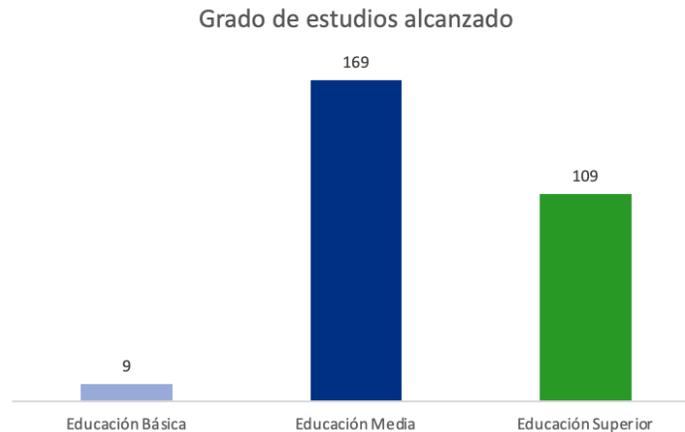
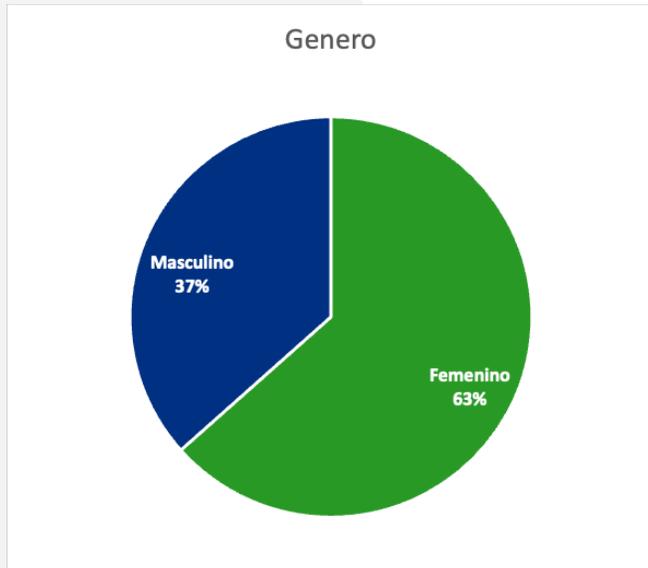
# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de  
manera presencial a  
ciudadanos



# PERFIL DEMOGRAFICO DE LOS USUARIOS

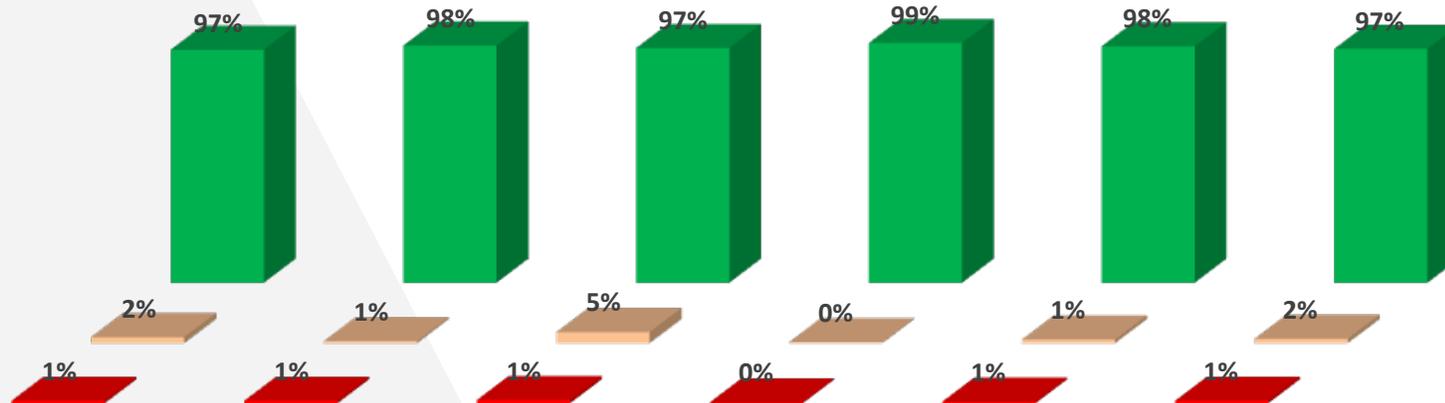
Los siguientes graficos presentan la información demografica relativa a los usuarios que solicitaron información, admisión al instituto o algún otro servicio. Estos se clasifican en: sexo, rango de edad, nivel de estudios o educación y oficio.



# ELEMENTOS TANGIBLES

## Elementos Tangibles

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión



La comodidad en el área de espera de los servicios.

Los elementos materiales son visualmente llamativos y de utilidad.

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

Las oficinas están debidamente identificadas.

La apariencia física de los empleados es adecuado.

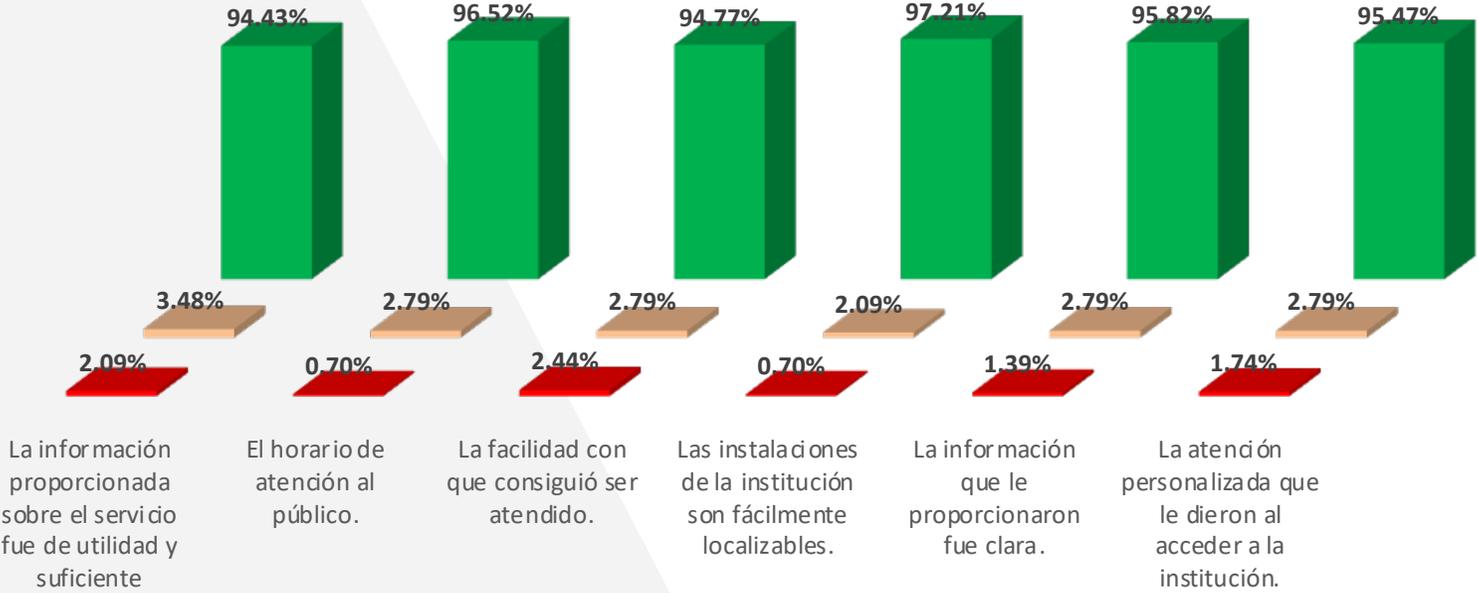
La modernización de las instalaciones y los equipos.



# EMPATÍA Y ACCESIBILIDAD

## Empatía y accesibilidad

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



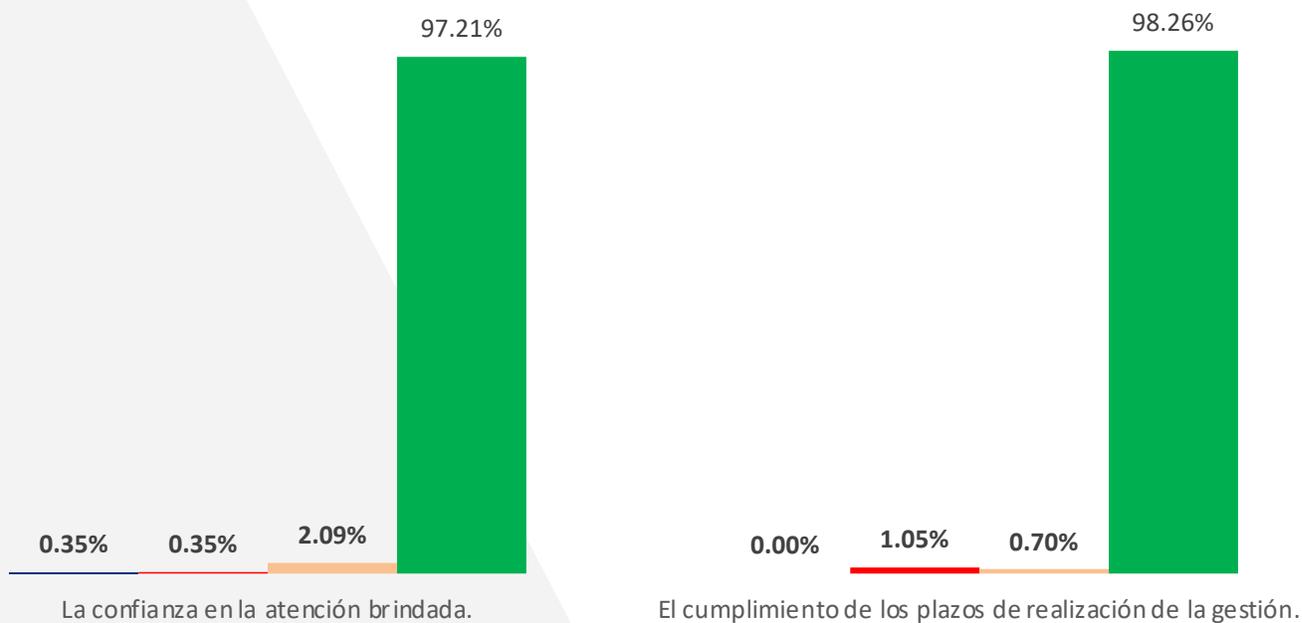
Promedio de satisfacción de la dimensión



# EFICACIA Y CONFIABILIDAD

## Eficacia y confiabilidad

■ No contesta ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



Promedio de satisfacción de la dimensión

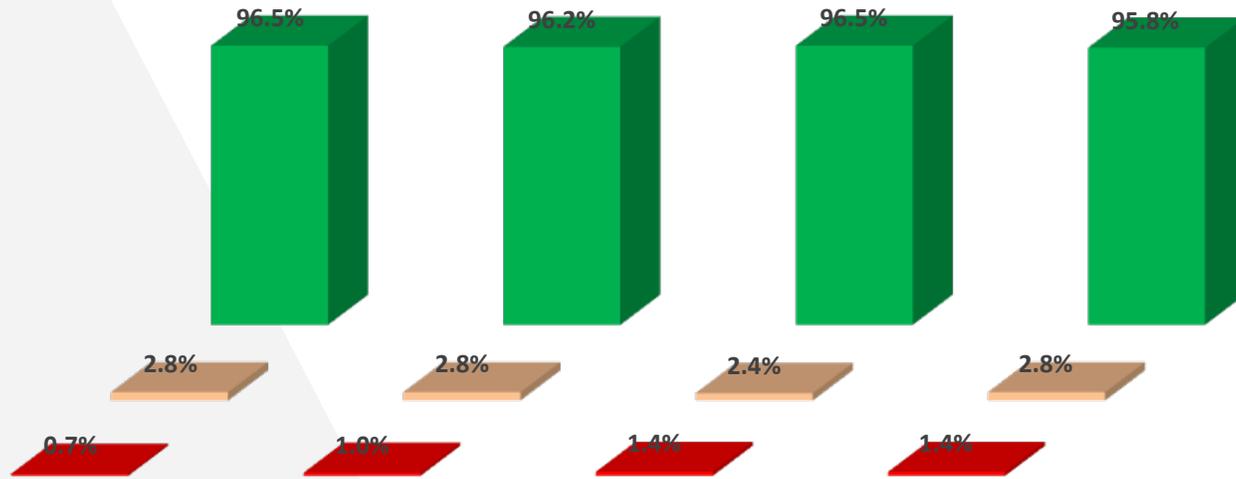
97.7%



# CAPACIDAD DE RESPUESTA

## Capacidad de respuesta

■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



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.

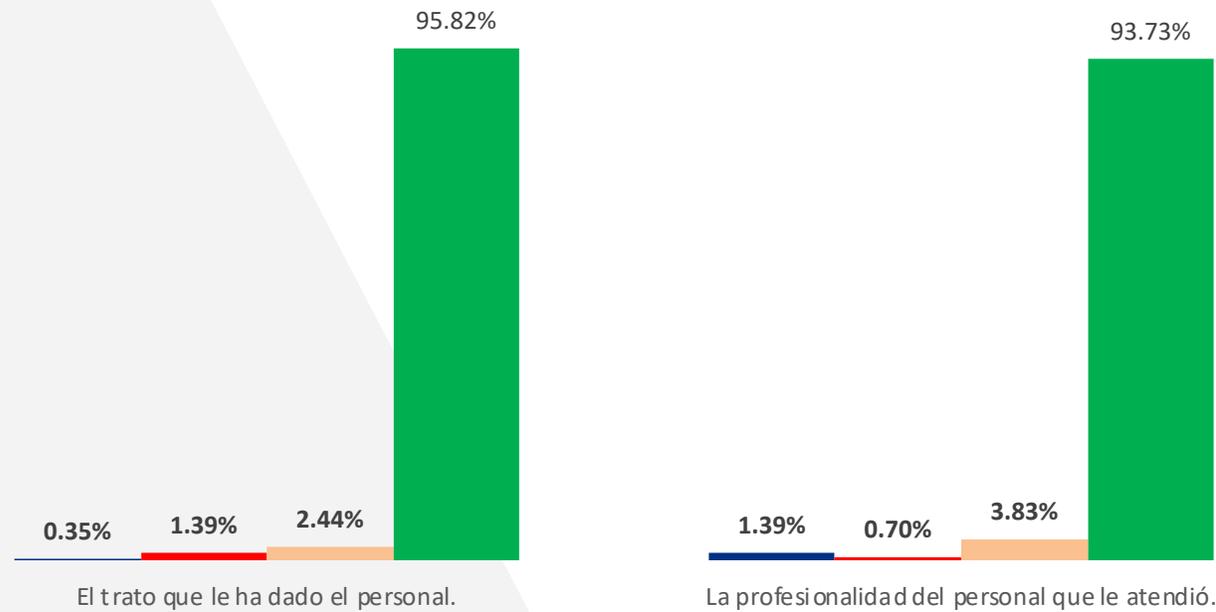
Promedio de satisfacción de la dimensión



# PROFESIONALIDAD

## Profesionalidad

■ No contesta ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho



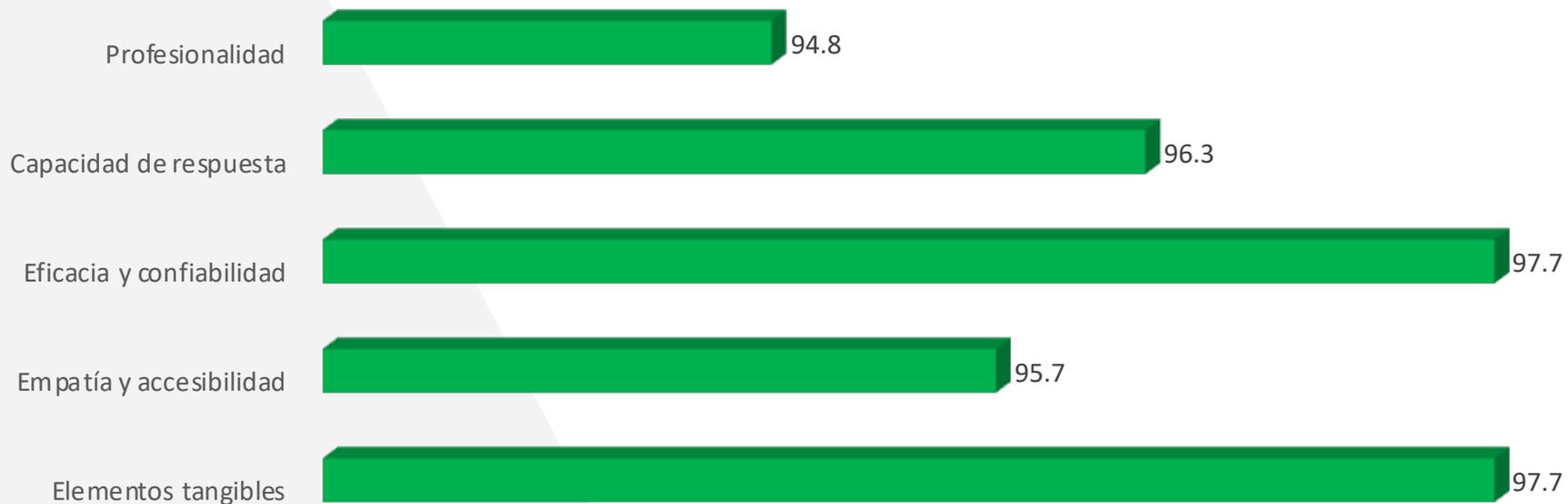
Promedio de  
satisfacción de la  
dimensión

94.8%



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Promedio de satisfacción por dimensión

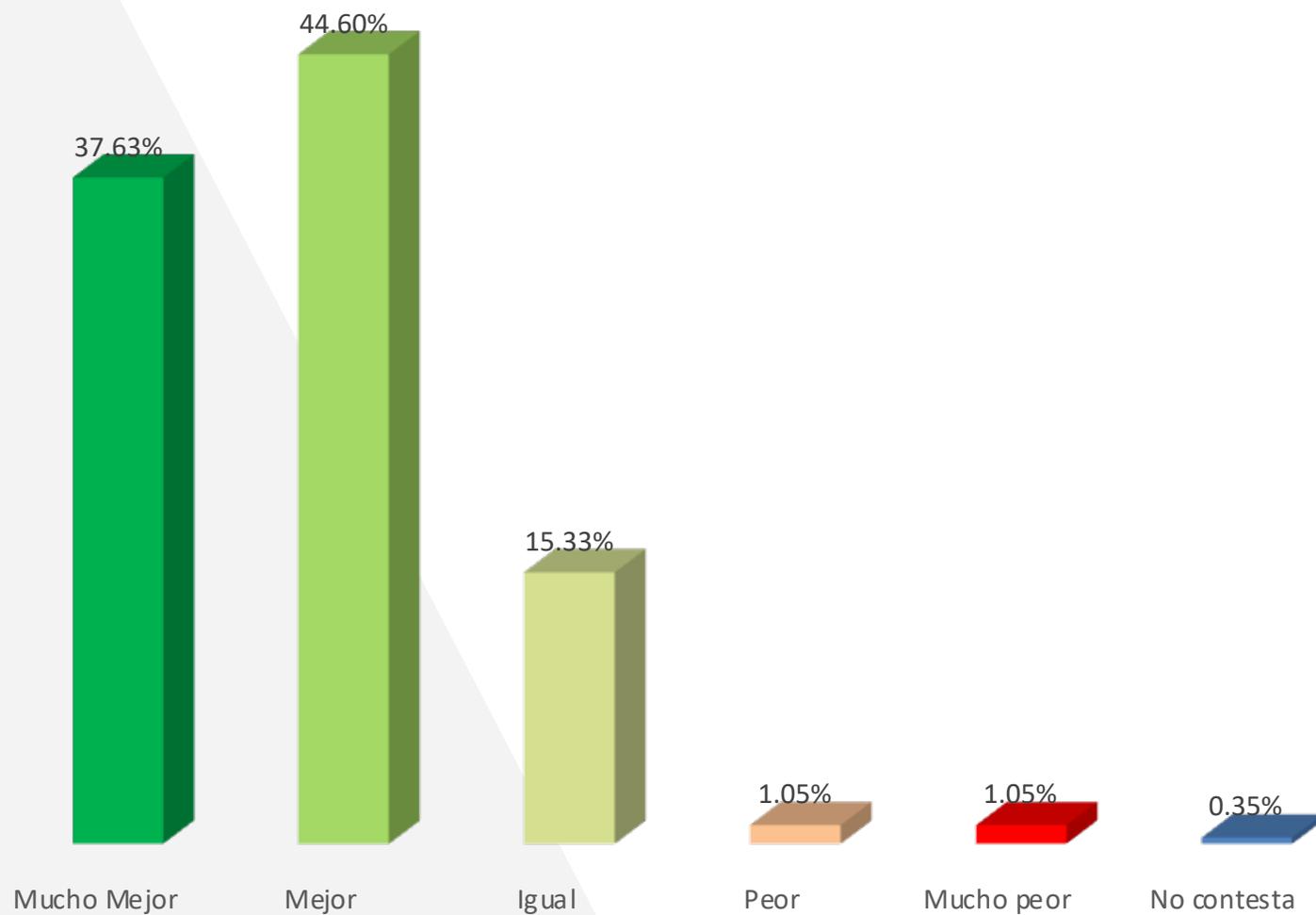


**Promedio de  
satisfacción**

**96.4%**



# SERVICIO ESPERADO



**El 82.23% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo esperado**

**82.23%**



# PLAN DE MEJORA

Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Profesionalidad	El trato que le ha dado el personal.	Capacitar en servicio al cliente a las áreas de registro, admisiones y recepción	Jul-23	Dic 23	Depto. Recursos Humanos Recintos
	La profesionalidad del personal que le atendió.		Jul-23	Dic 23	Depto. Recursos Humanos Recintos
Empatía y accesibilidad	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente	Actualizar las informaciones de los servicios en la página web	Jul-23	Dic 23	Depto. De Calidad

