



Resultados de Satisfacción: Servicios  
ofrecidos de manera presencial a  
ciudadanos

---

# INDICE

*INTRODUCCION*

**3**

*FICHA TECNICA*

**4**

*METODOLOGIA*

**5**

*PARAMETRO DE VALORACION*

**7**

*RESULTADOS*

**8**

*PROYECCION DE SATISFACCION*

**17**

*PLAN DE ACCION*

**18**

# INTRODUCCION

**El Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC)**, es una institución pública que otorga títulos de nivel técnico superior y certificaciones académicas en diferentes áreas comprendidas con una oferta de educación permanente.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial, así como a los estudiantes a través de las unidades vinculadas del ITSC, es decir, servicios estudiantiles, recepción, admisión y registro, entre otras.

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 presencial durante el periodo mayo-junio 2024.



# FICHA TECNICA

**Población:** Servicios presenciales 1012

---

**Ámbito:** Sede del Instituto Técnico Superior Comunitario ITSC.

**Muestra:** Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95% se determinó la siguiente muestra:

**-Servicios presenciales 496**

-Educación Superior: 475

-Educación Permanente: 20

-Gestión de Riesgo: 1

**-Método a utilizar:** De forma virtual a través de la plataforma Moodle.

**Fecha de levantamiento:** 17 de junio- 17 de julio 2024

**Responsables:** Joel Germosen, Encargado Calidad en la Gestión.



# METODOLOGIA



# METODOLOGIA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada 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 presencia.

## 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 materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

### Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

### 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 para entregar el servicio solicitado.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

### 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.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.
- El trato que le ha dado el personal.

## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **1-10**, donde:

- **1** 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**

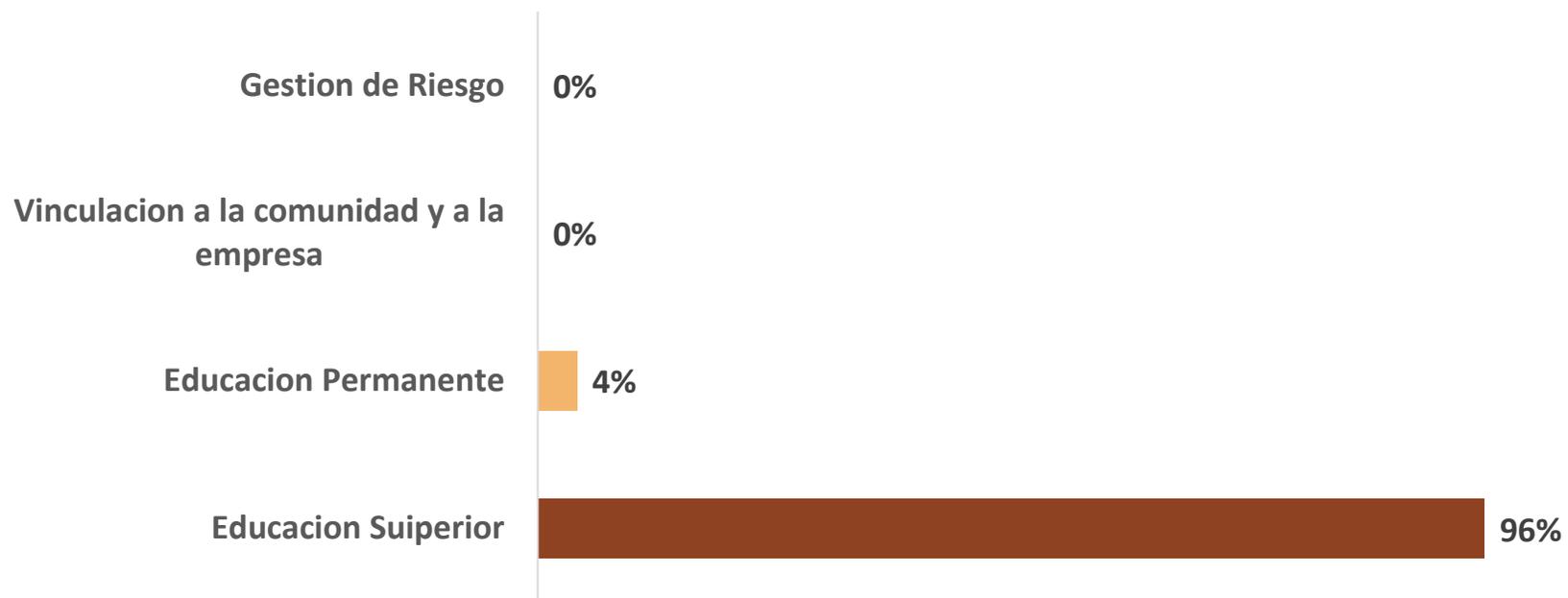




## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

# Servicios encuestados de manera presencial a usuarios

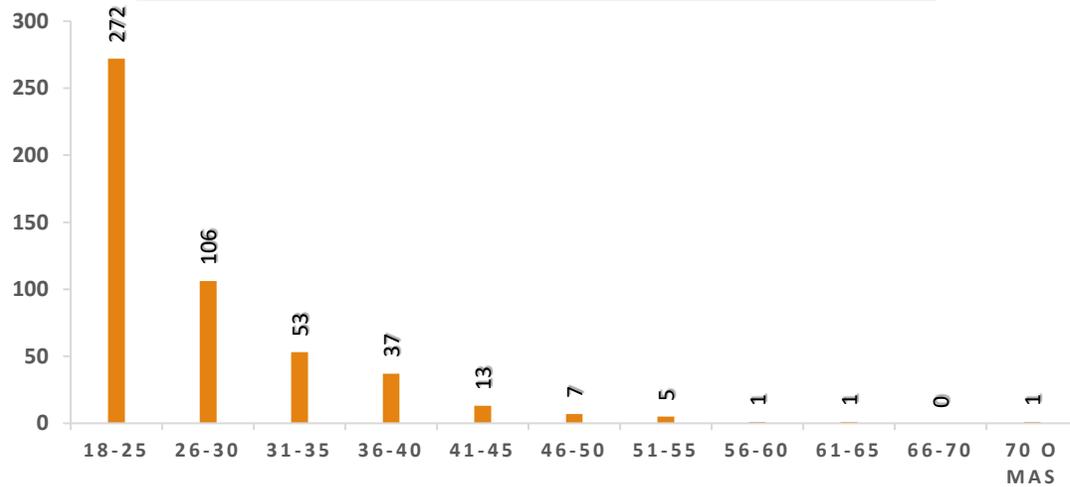
## Porcentaje de respuesta



Total de  
Respuestas  
496

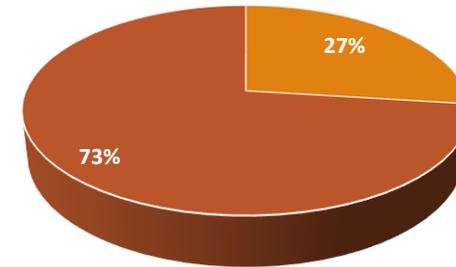
# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿EN QUE RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?

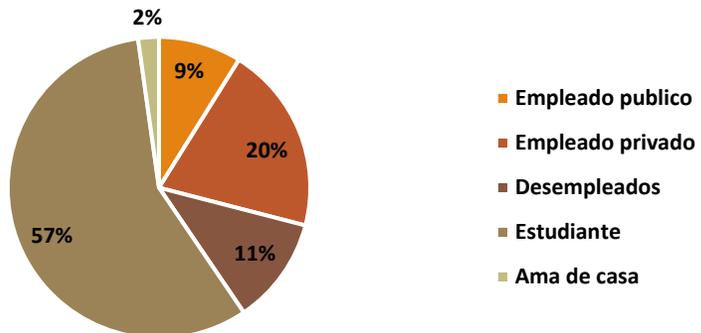


SEXO?

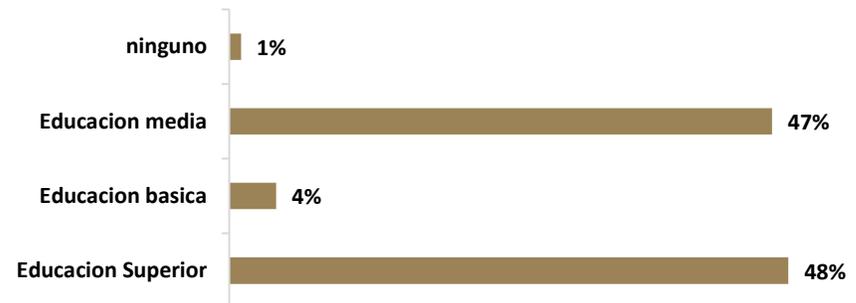
■ Hombre ■ Mujer



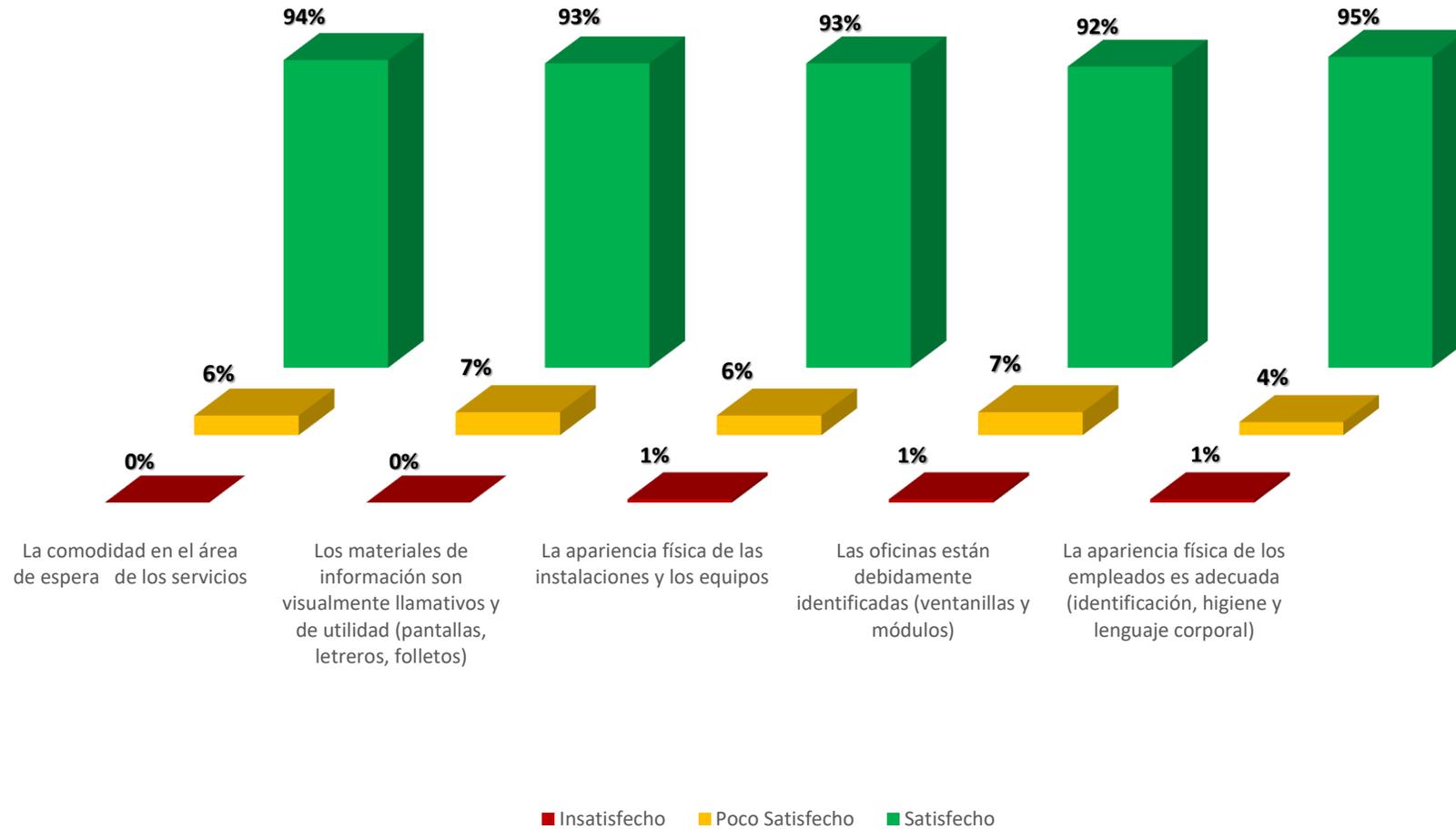
CUAL DE LAS SIGUIENTE ES SU OCUPACION ACTUAL?



ULTIMO GRADO DE ESTUDIO QUE REALIZAO?



## DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES



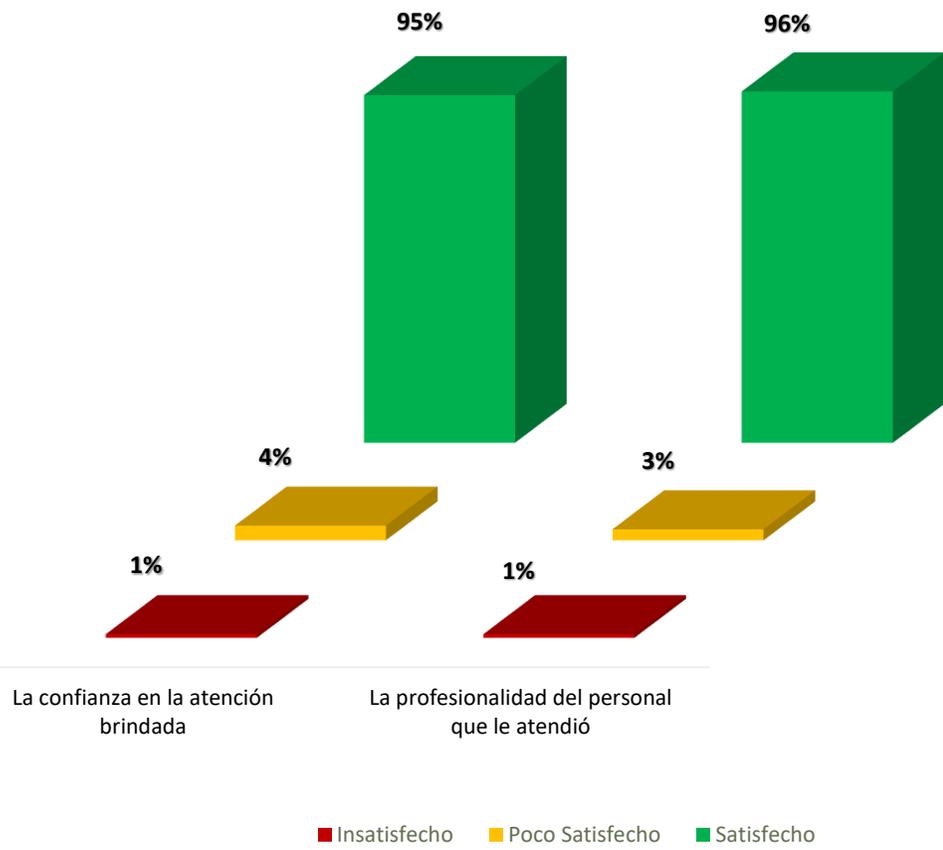
Promedio de la Dimensión

93.4%

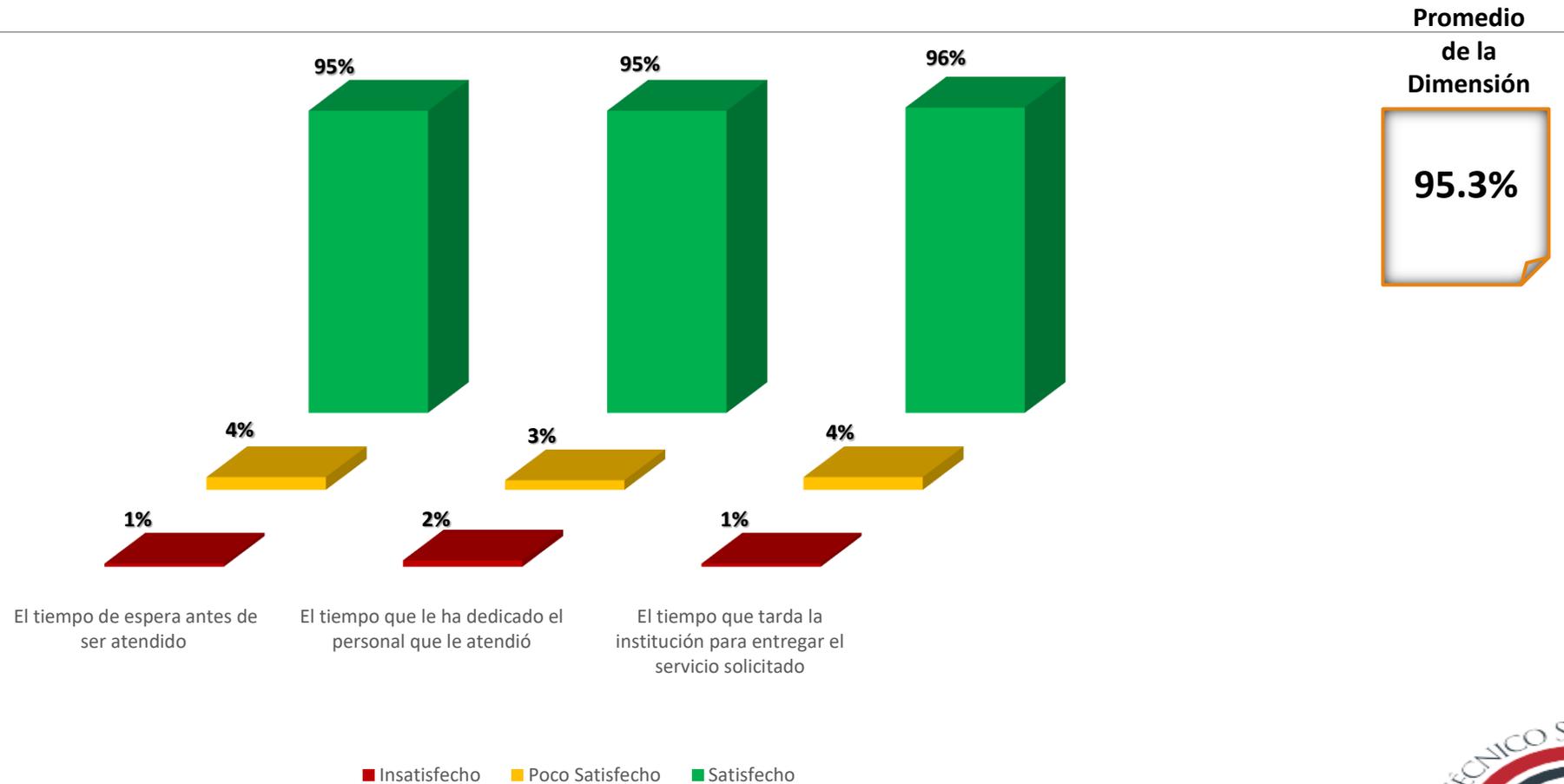
## DIMENSION: FIABILIDAD/SEGURIDAD

Promedio  
de la  
Dimensión

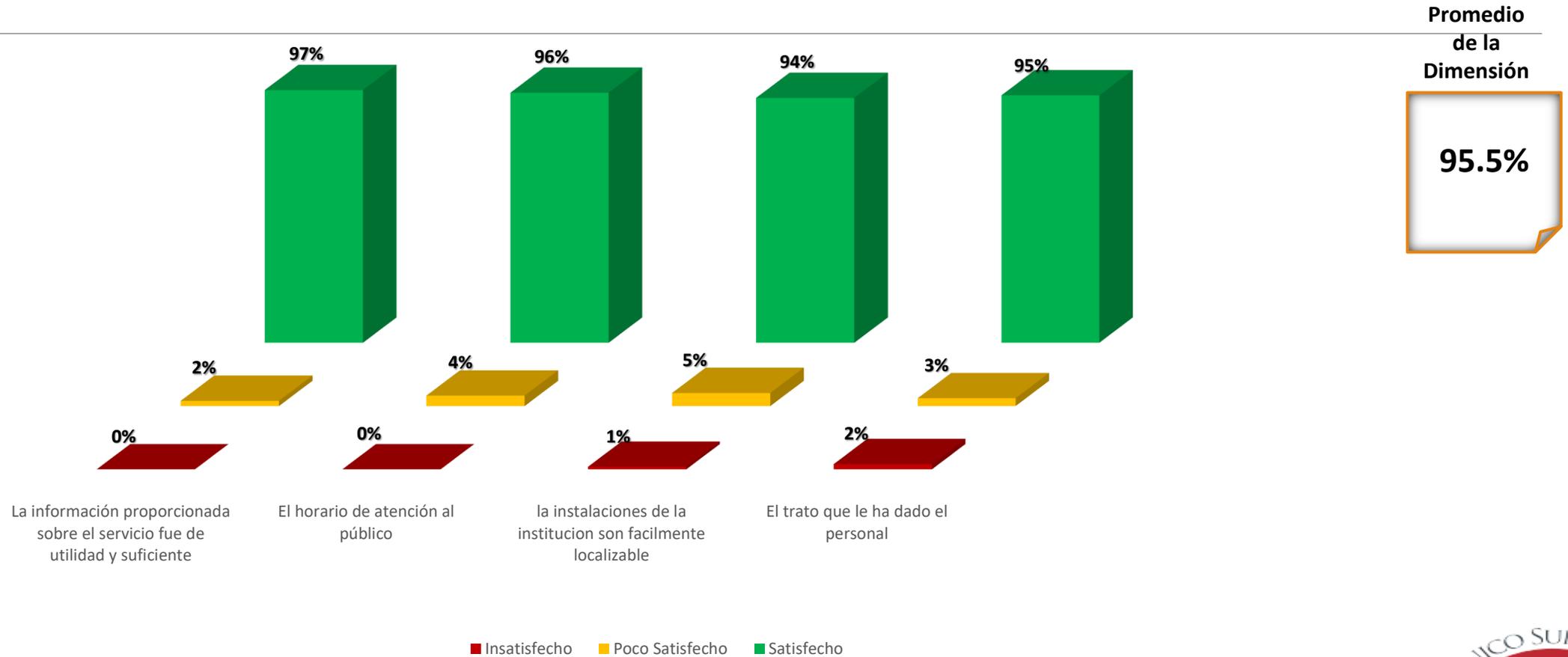
95.5%



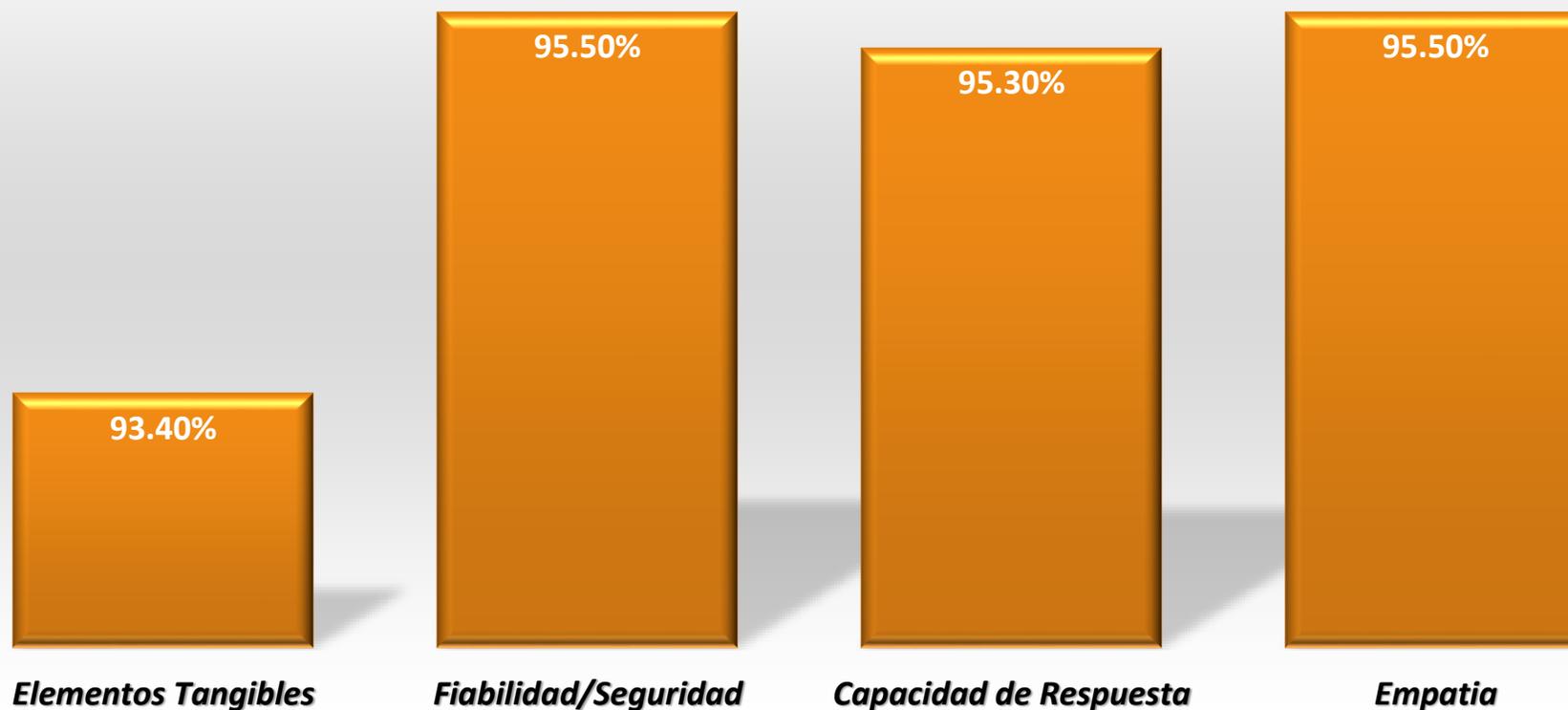
## DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA



## DIMENSION: EMPATIA



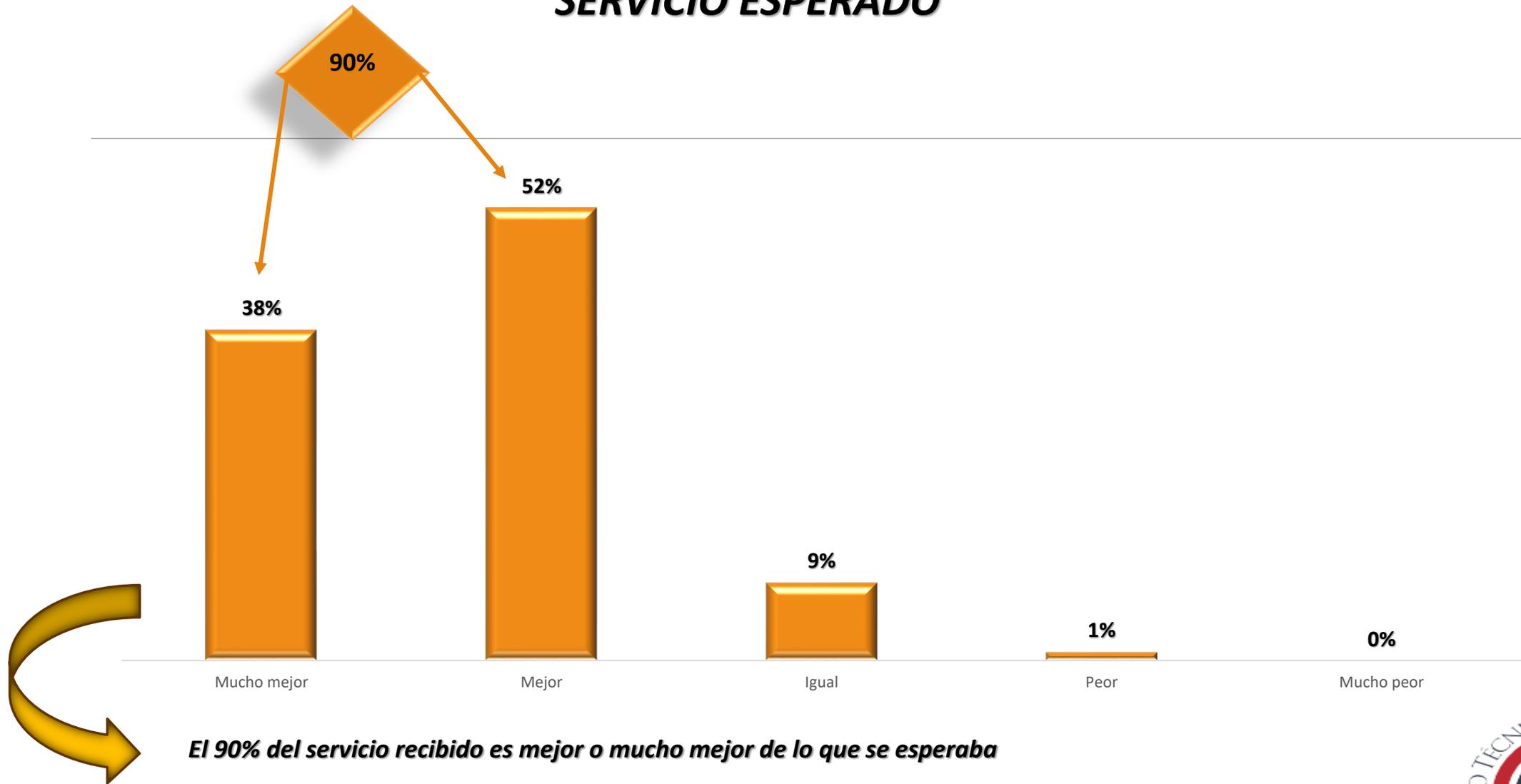
## ***PROMEDIO DE SATISFACCION DE SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS***



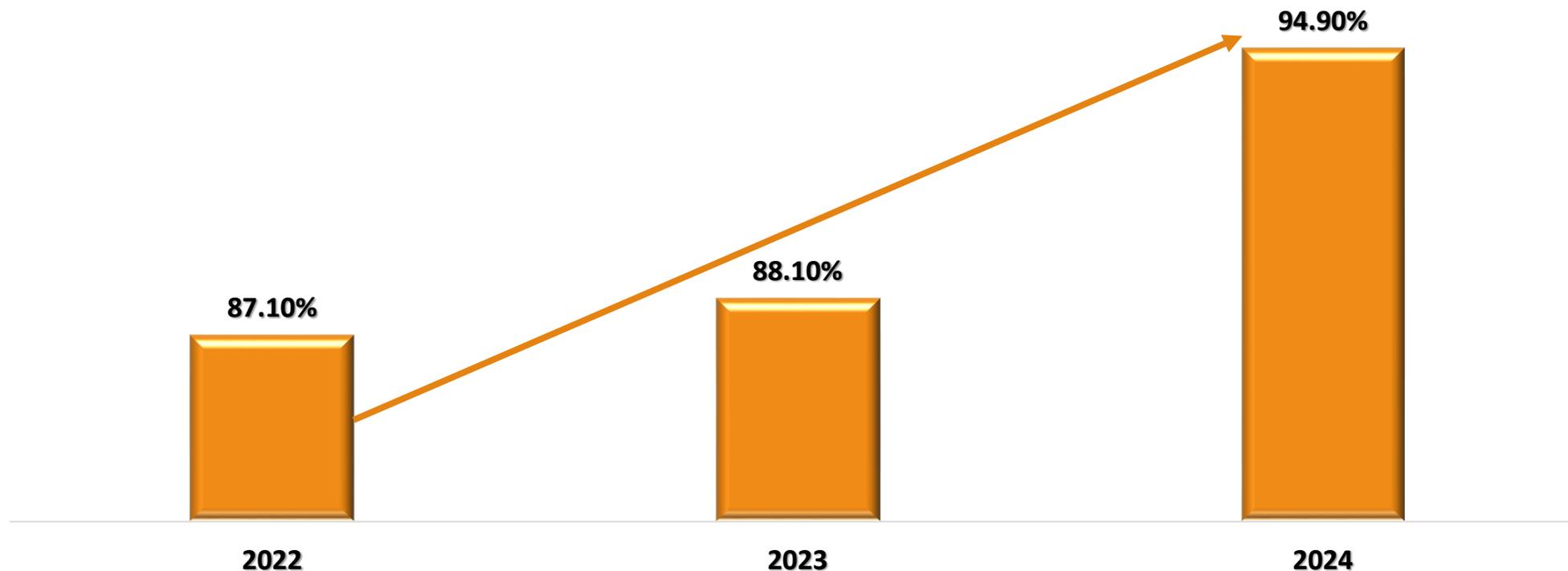
Promedio de Satisfacción

94.9%

## SERVICIO ESPERADO



## ***Proyección de Satisfacción de los últimos tres años***



***El Objetivo de calidad es mantener el nivel de satisfacción en un mínimo de 90%***



# PLAN DE ACCION DEL ITSC 2024

Modalidad de presentacion del servicio	Dimension	Oportunidad de Mejora	Accion de mejora	Fecha inicio	Fecha Fin	Area Responsable
Servicios presenciales (a ciudadano)	Elementos Tangible	La comodidad en el area de espera	Asegurar de que haya suficientes asientos para evitar que la gente permanezca de pie.	oct-24	dic-24	Recepción
Servicios presenciales (a ciudadano)	Capacidad de Respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido	Identificar cada paso en el proceso de atención, desde que el usuario llega hasta que es atendido, y detectar posibles cuellos de botella.	sep-24	dic-24	Recepción