

Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

**Instituto Tecnológico de las
Américas**

Agosto 2025

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	5
Fecha de Levantamiento	5
Información General	6
Metodología Aplicada	6
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	6
Descripción y Análisis de Resultados	7
Índice de Satisfacción General	7
Índice de Satisfacción por Encuesta	8
Satisfacción de Servicios en Línea	9
Datos de Clasificación	13
Plan de Acción	14

Introducción

El Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), como institución de educación superior especializada en tecnología, tiene como misión transformar la vida de la juventud dominicana a través de una formación académica de excelencia que les capacite para utilizar la innovación como catalizador del desarrollo social, económico y humano del país.

Para cumplir con este propósito, el ITLA pone a disposición de la ciudadanía un catálogo de servicios académicos y administrativos ofrecidos tanto de manera presencial como virtual, orientados a garantizar la calidad, la eficiencia y la satisfacción de sus usuarios.

En el presente informe se exponen los resultados de la medición de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios brindados de forma virtual durante el período agosto 2024 a agosto 2025.

Ficha Técnica

Instituto Tecnológico de las Américas

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios en Línea	351	82.51

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
ITDLA - Sede Central La Caleta	351	82.51

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios en Línea

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)

Educación Permanente o Continua	68	85.27
Programa de Extensión	216	84.71
Registro	35	74.55
Admisiones	32	72.3

⌚ Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

📅 Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

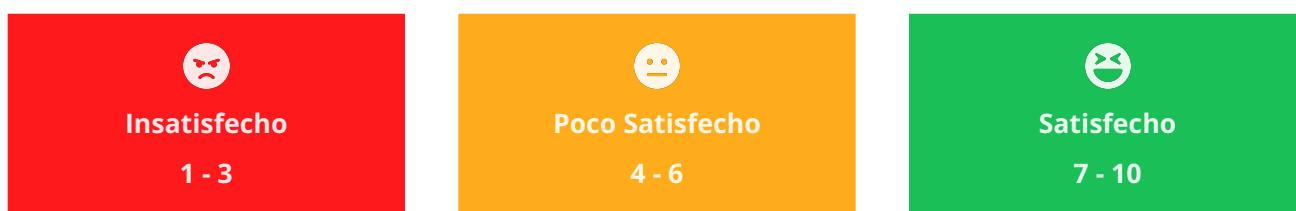
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	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 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



82.51%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

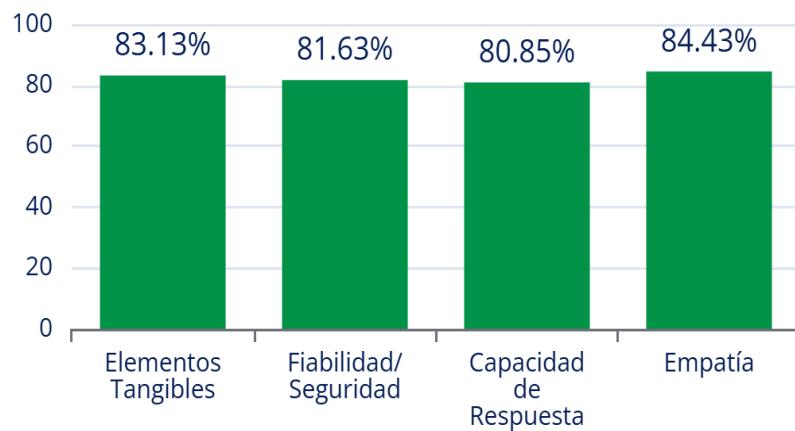
En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios en Línea

Índice de Satisfacción de Servicios en Línea

Por Dimensión



General



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

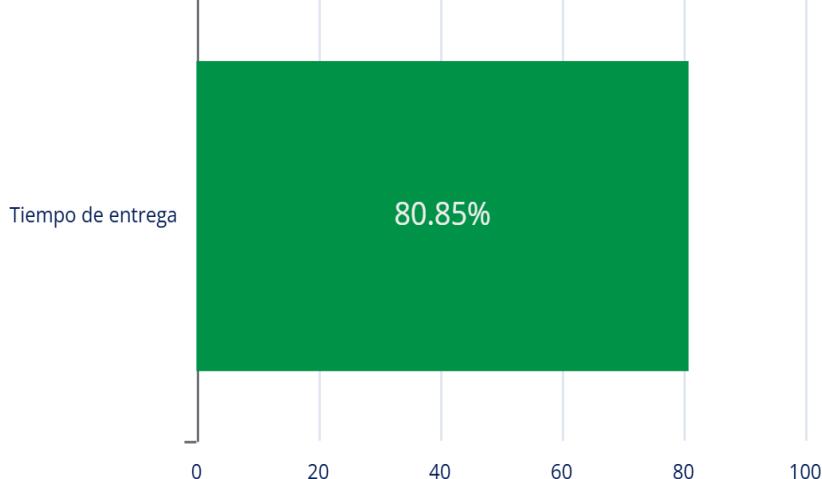
SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

Por Dimensión

Capacidad de Respuesta

Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta

Por Pregunta



General

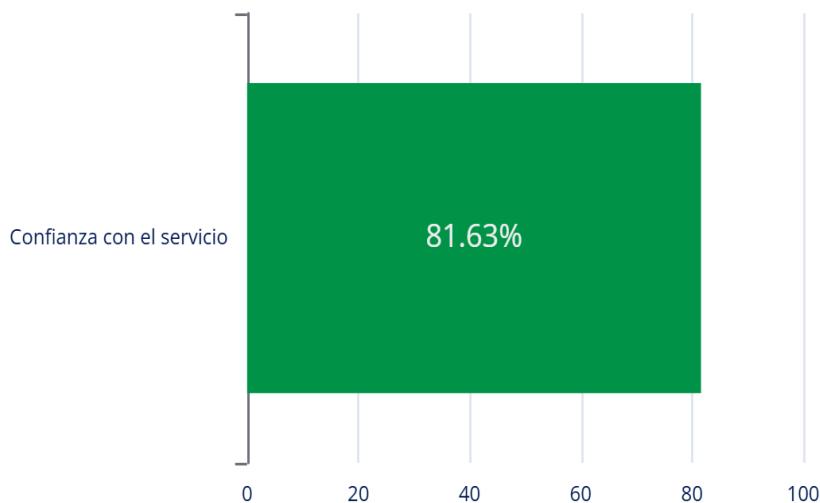


En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad

Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad

Por Pregunta



General



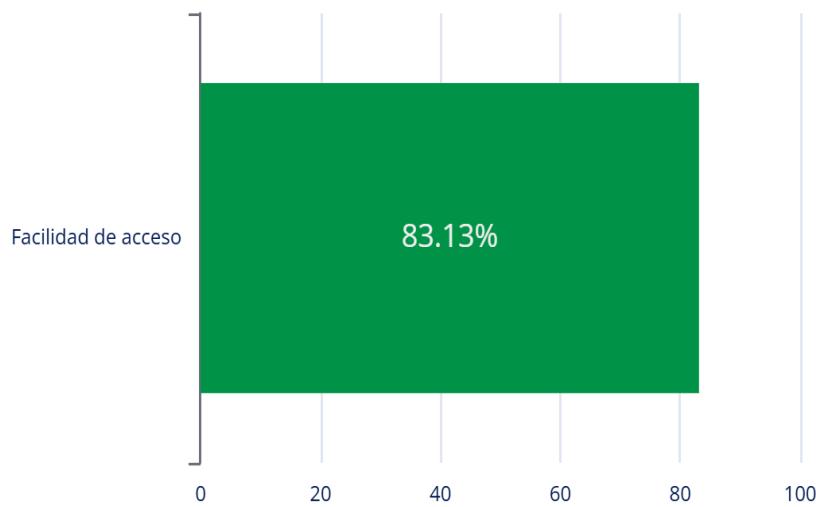
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles

Por Pregunta



General



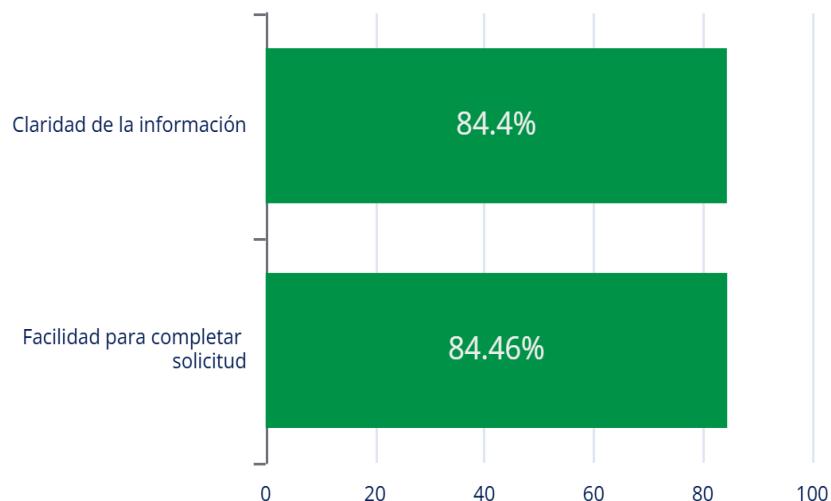
■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía

Índice de Satisfacción de Empatía

Por Pregunta



General

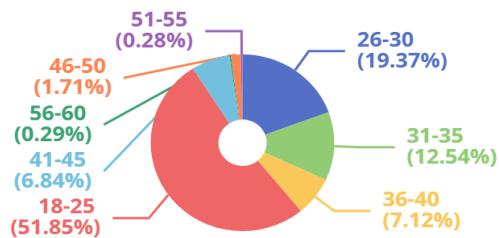


En el presente gráfico se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios en Línea

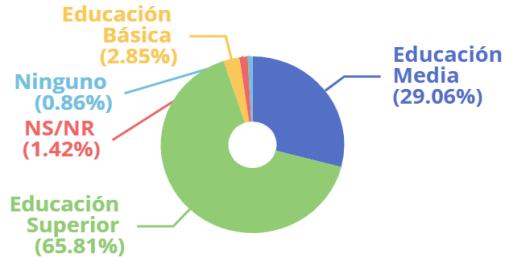
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios en Línea

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Fortalecer la gestión de respuestas del área de Registro, asegurando que los correos y solicitudes de los usuarios sean atendidos en un tiempo oportuno.
Acción de Mejora	Sensibilizar al personal sobre la importancia de responder oportunamente con un taller de servicio al cliente.
Unidad Responsable	Departamento de Registro
Fecha de Inicio	04/09/2025
Fecha Fin	04/12/2025

Elementos Tangibles

Oportunidad de Mejora	Sistema Académico ORBI: Actualmente es percibido como obsoleto, ambiguo para los usuarios y poco eficiente en los procesos.
Acción de Mejora	Solicitar a la Dirección de Transformación Digital y el Departamento de Administración de Proyectos TIC el desarrollo de un nuevo sistema académico integral, con interfaz amigable y unificada en SIGEI Académico.
Unidad Responsable	Departamento de Programas de Extensión
Fecha de Inicio	17/09/2025
Fecha Fin	17/12/2025

Fiabilidad/Seguridad

Oportunidad de Mejora	La falta de consistencia en la información brindada a los usuarios reduce su percepción de confianza hacia los servicios institucionales.
Acción de Mejora	Desarrollar una Guía de Atención al Cliente con protocolos estandarizados de respuesta.
Unidad Responsable	Departamento de Educación Permanente
Fecha de Inicio	17/09/2025
Fecha Fin	17/12/2025

Empatía

Oportunidad de Mejora	Claridad en la Información Suministrada
Acción de Mejora	Publicación periódica del material informativo relacionado con los procesos de admisión
Unidad Responsable	Departamento de Admisiones
Fecha de Inicio	01/09/2025
Fecha Fin	30/09/2025



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Instituto Tecnológico de las Américas

Agosto 2025