

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Instituto Tecnológico de las
Américas**

Julio 2026

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	5
Fecha de Levantamiento	6
Información General	7
Metodología Aplicada	7
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	7
Descripción y Análisis de Resultados	8
Índice de Satisfacción General	8
Índice de Satisfacción por Encuesta	9
Satisfacción de Servicios Comprometidos	11
Satisfacción de Servicios en Línea	15
Datos de Clasificación	19
Plan de Acción	25

Introducción

En cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Administración Pública (MAP), el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) realizó la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2026 mediante la plataforma del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. Su objetivo fue medir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios recibidos, evaluando aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, empatía y elementos tangibles.

Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas, oportunidades de mejora y el nivel de cumplimiento de los compromisos institucionales, contribuyendo a la mejora continua, al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y al cumplimiento del subindicador 01.7 del SISMAP. Este informe presenta el índice general de satisfacción, el desempeño por dimensiones evaluadas y los principales hallazgos, con el propósito de apoyar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejoras.

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	778	83.85
Servicios Comprometidos	820	79.55

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
ITDLA - Sede Central La Caleta	1598	80.58

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 (%)
----------	----------	------------------

Programa de Extensión	182	89.79
ITLA Language School	188	86.67
Educación Continua	99	86.56
Becas Excelencia	20	82.12
Registro	163	79.38
Admisiones 1	70	77.14
Educación Superior 1	56	73.95

Servicios Comprometidos

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Programa de Extensión	12	95.39
ITLA Language School	45	89.08
Educación Continua	27	86.07
Admisiones 1	61	84.19
Becas Excelencia	29	83.6
Educación Superior 1	646	77.73

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 2025 hasta el 15 de julio del 2026

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

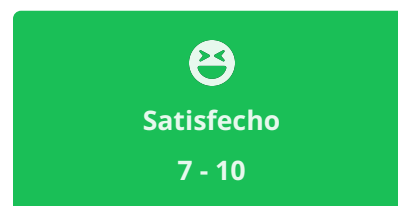
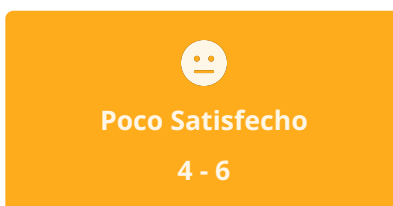
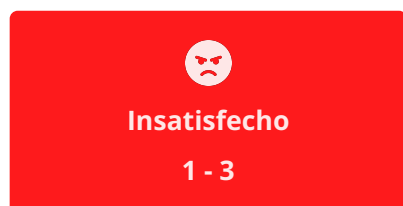
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

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



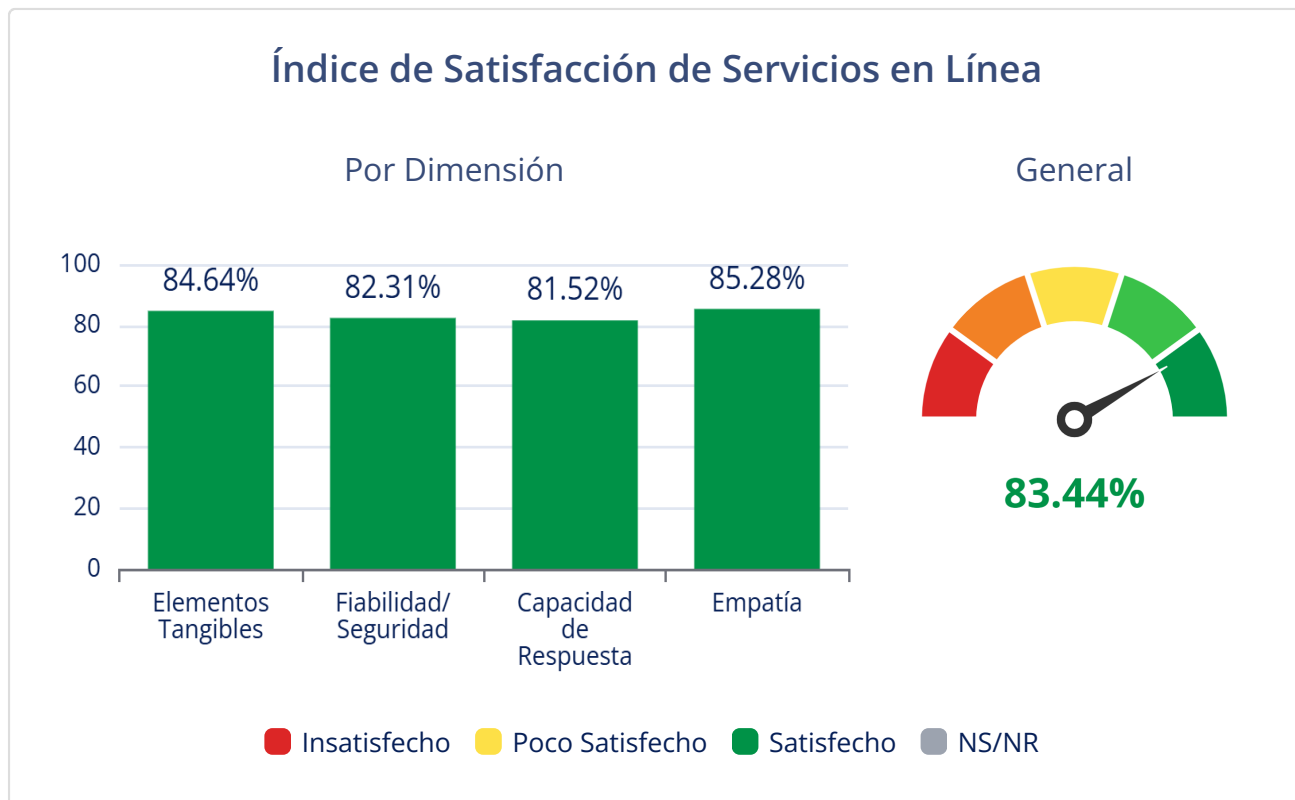
80.58%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica 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

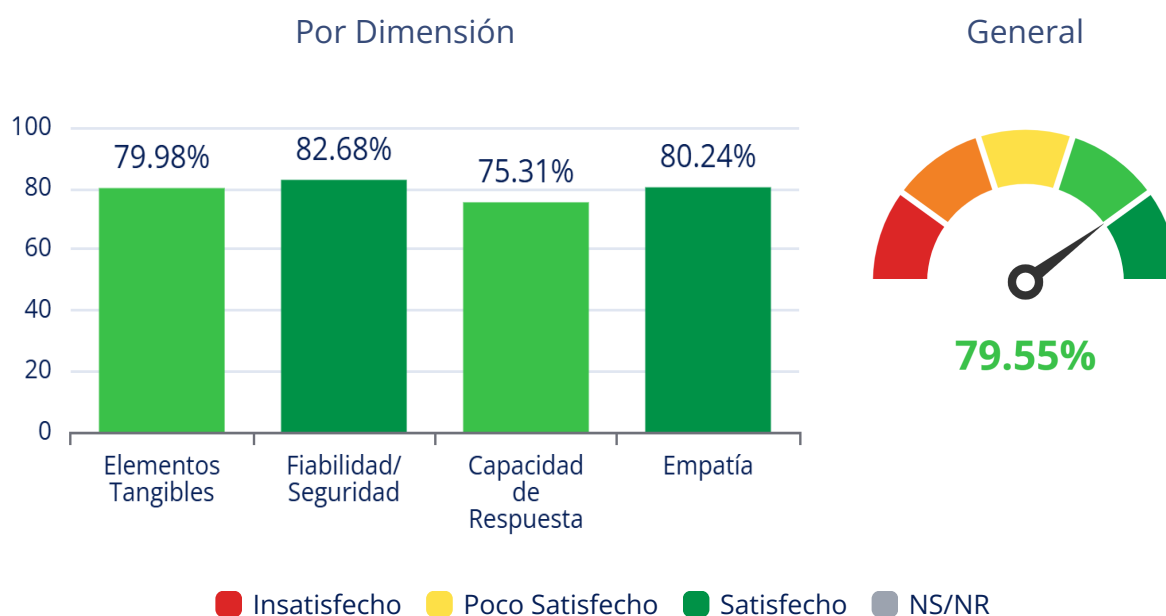
Servicios en Línea



En la presente gráfica 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.

Servicios Comprometidos

Índice de Satisfacción de Servicios Comprometidos



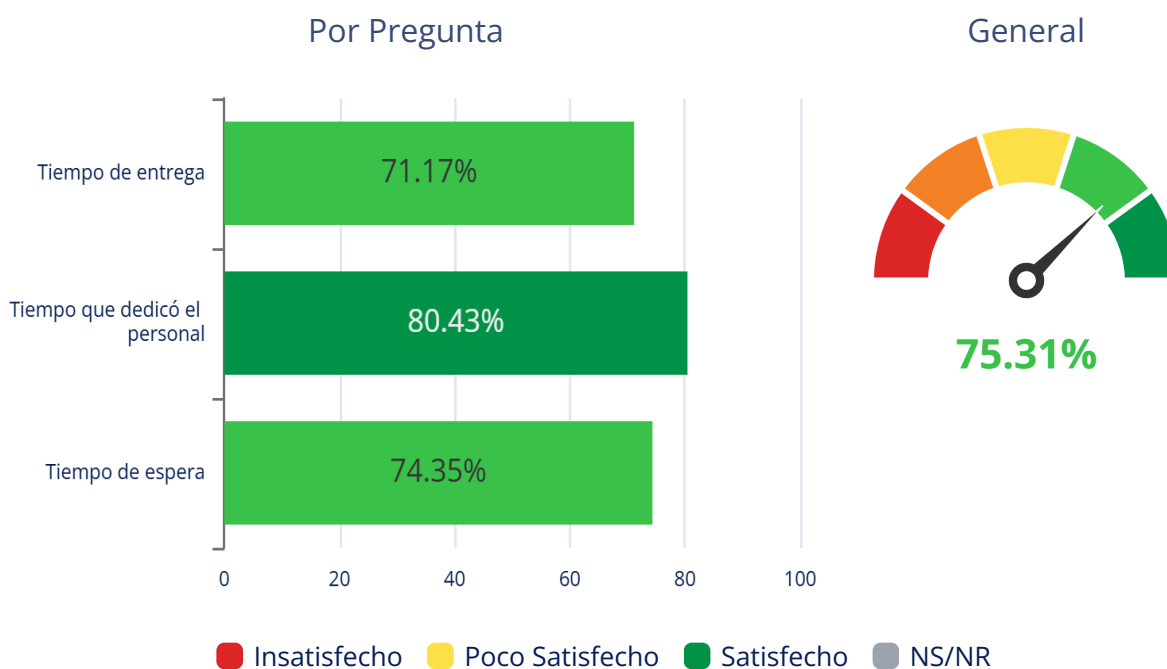
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS COMPROMETIDOS

Por Dimensión

Capacidad de Respuesta

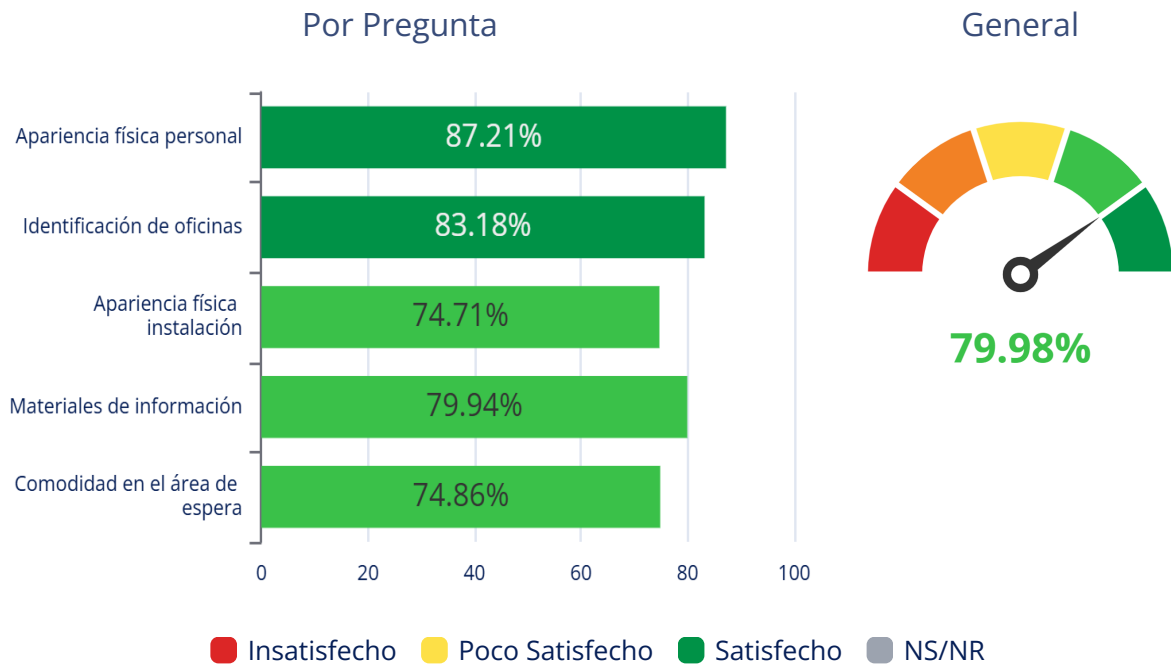
Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta



En la presente gráfica 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.

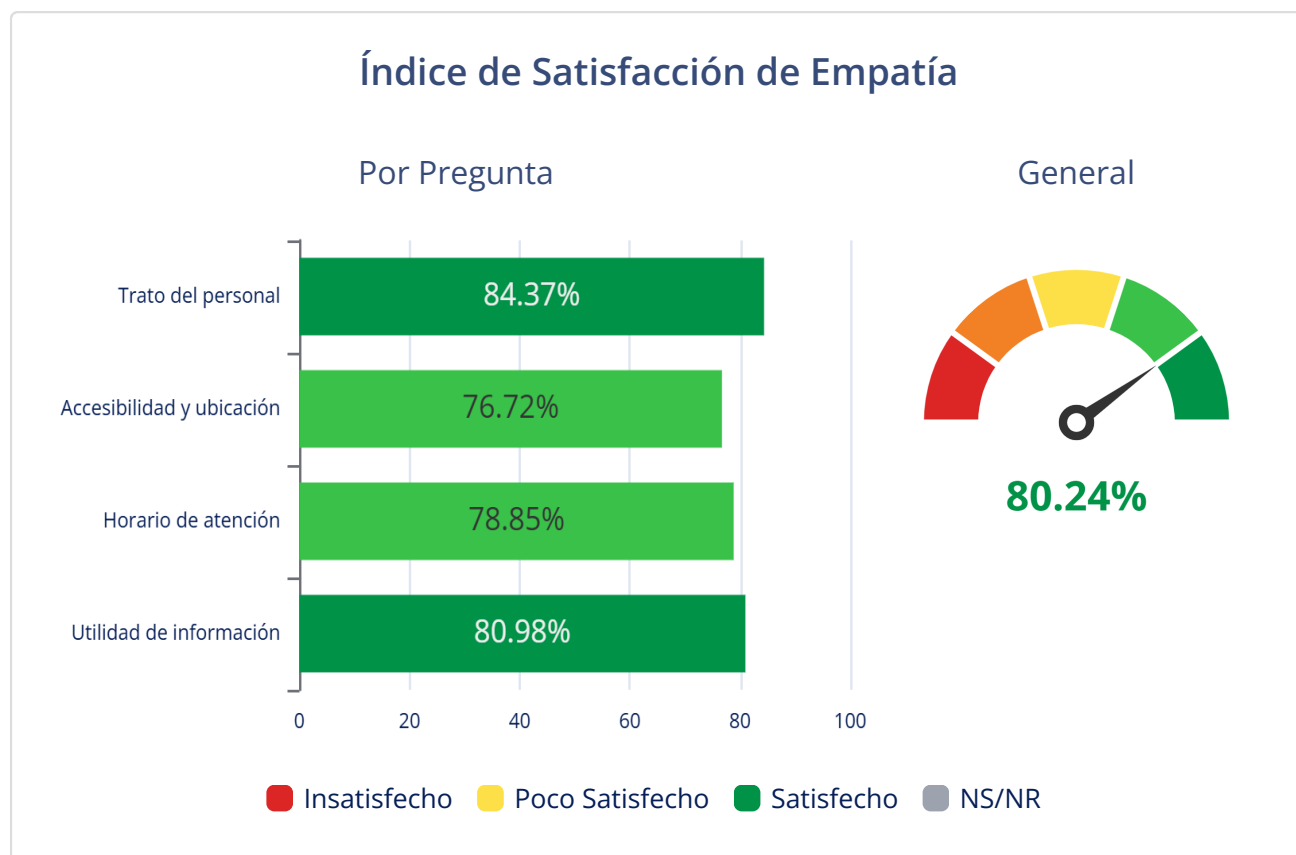
Elementos Tangibles

Índice de Satisfacción de Elementos Tangibles



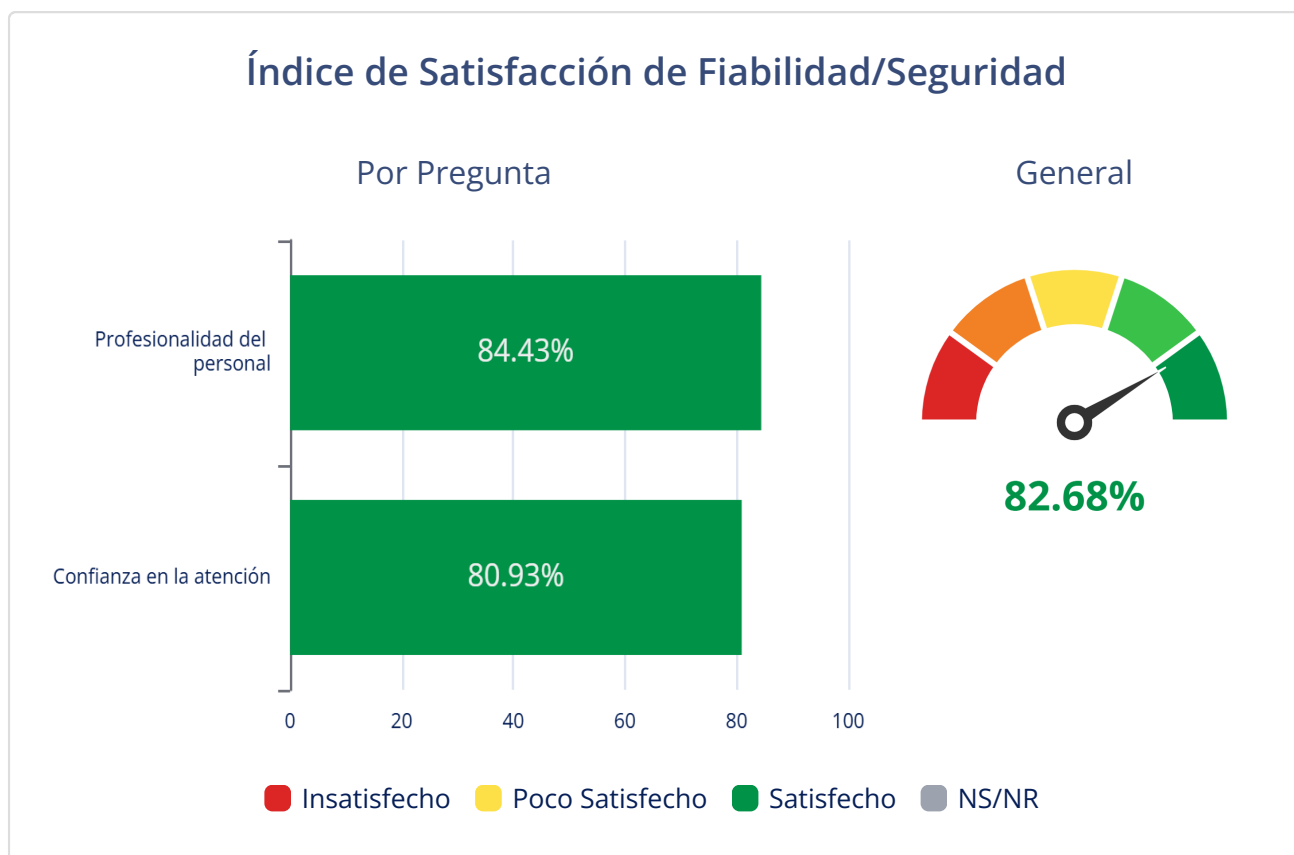
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



En la presente gráfica 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



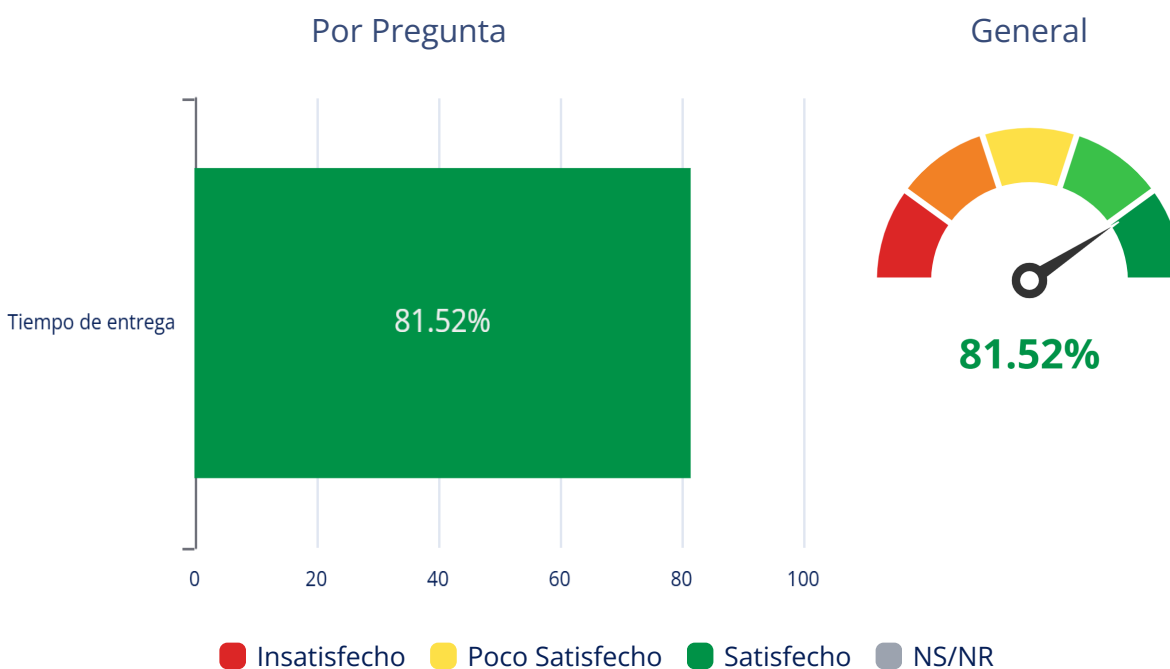
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

Por Dimensión

Capacidad de Respuesta

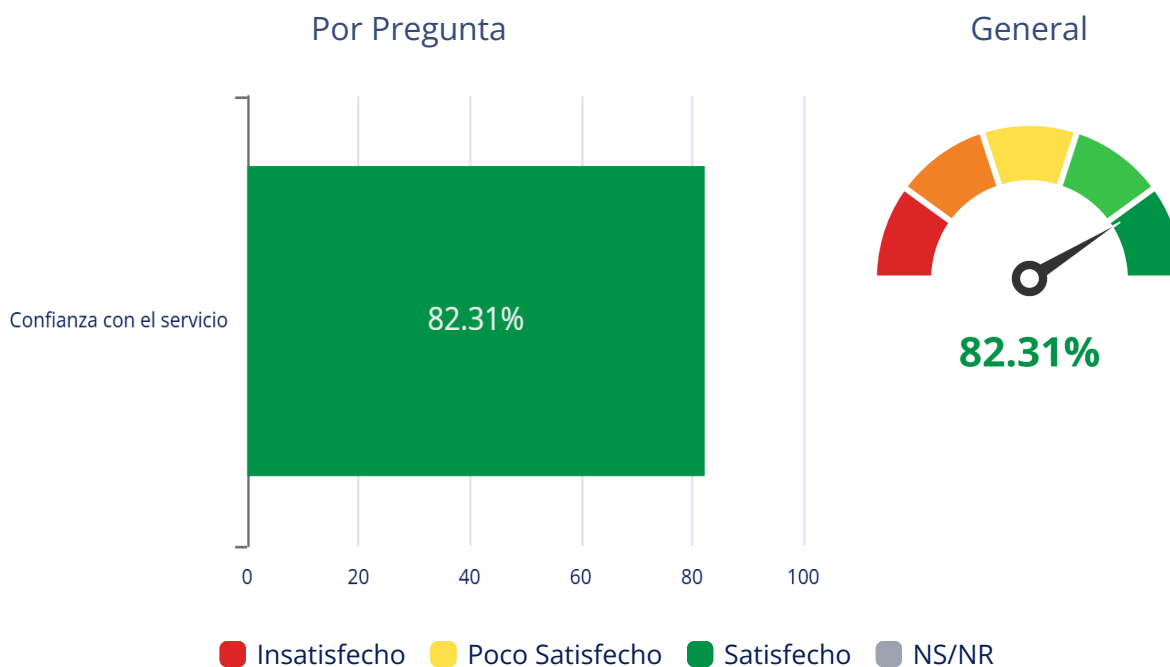
Índice de Satisfacción de Capacidad de Respuesta



En la presente gráfica 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.

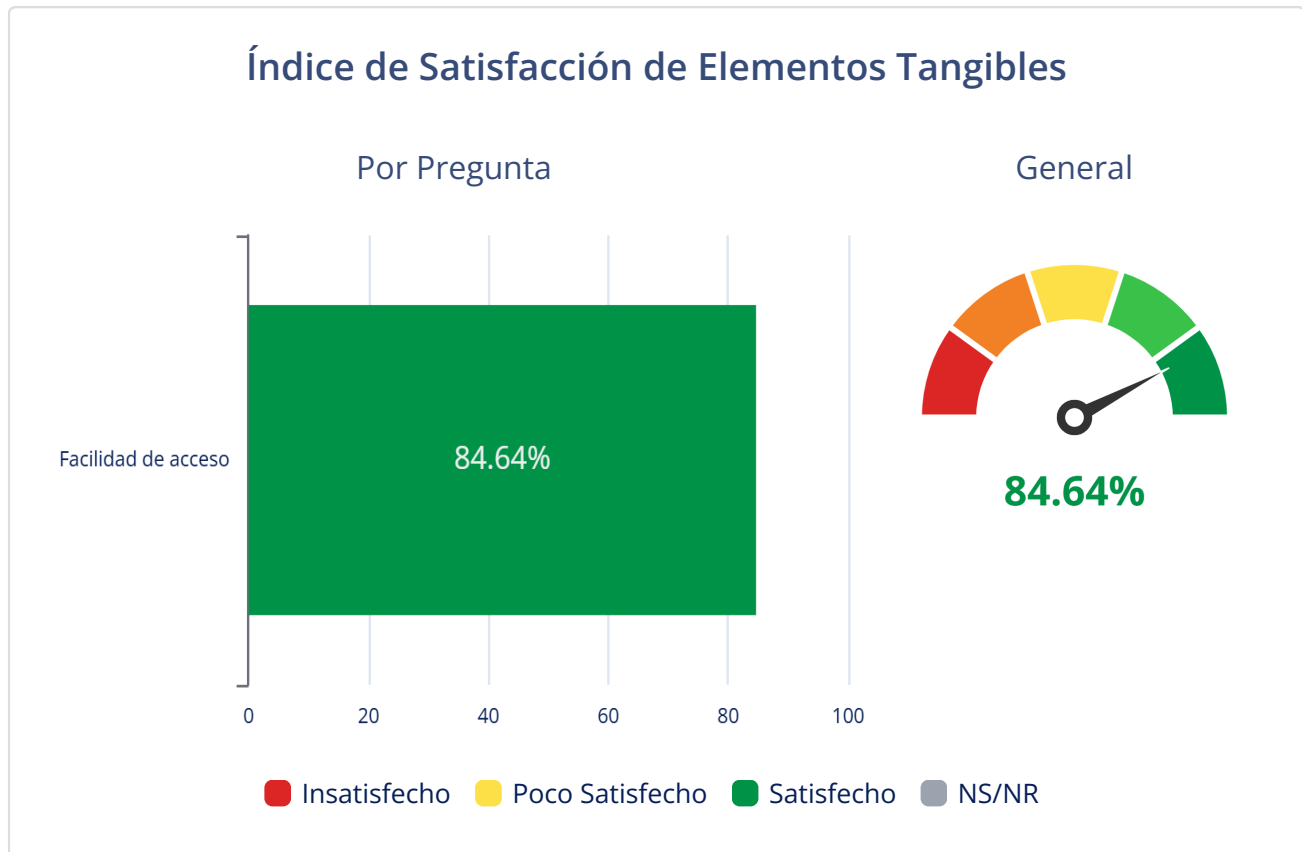
Fiabilidad/Seguridad

Índice de Satisfacción de Fiabilidad/Seguridad



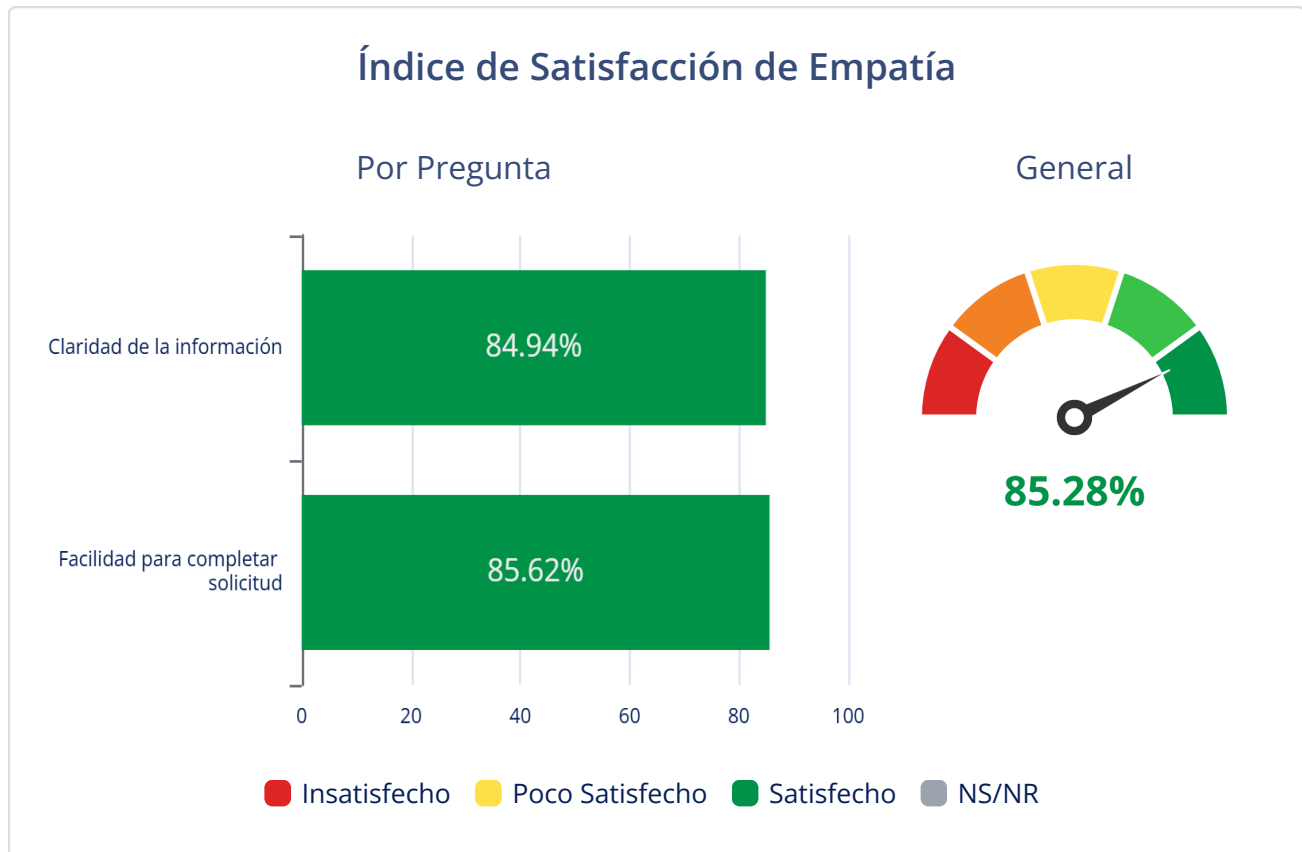
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles



En la presente gráfica 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

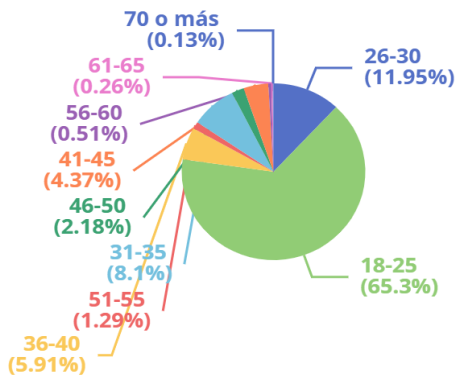


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

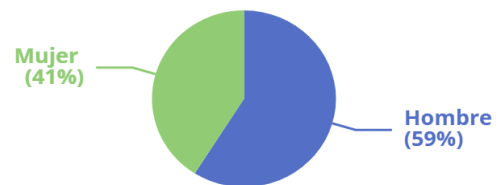
DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios en Línea

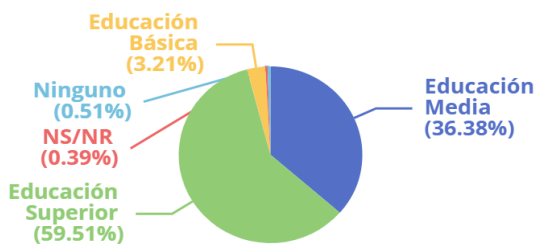
Por Rango de edad



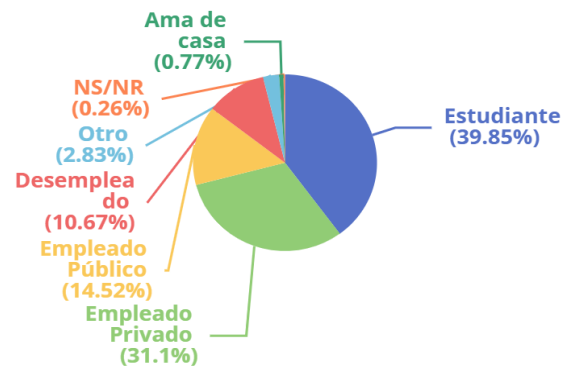
Por Sexo



Por Nivel de Formación



Por Estado Laboral



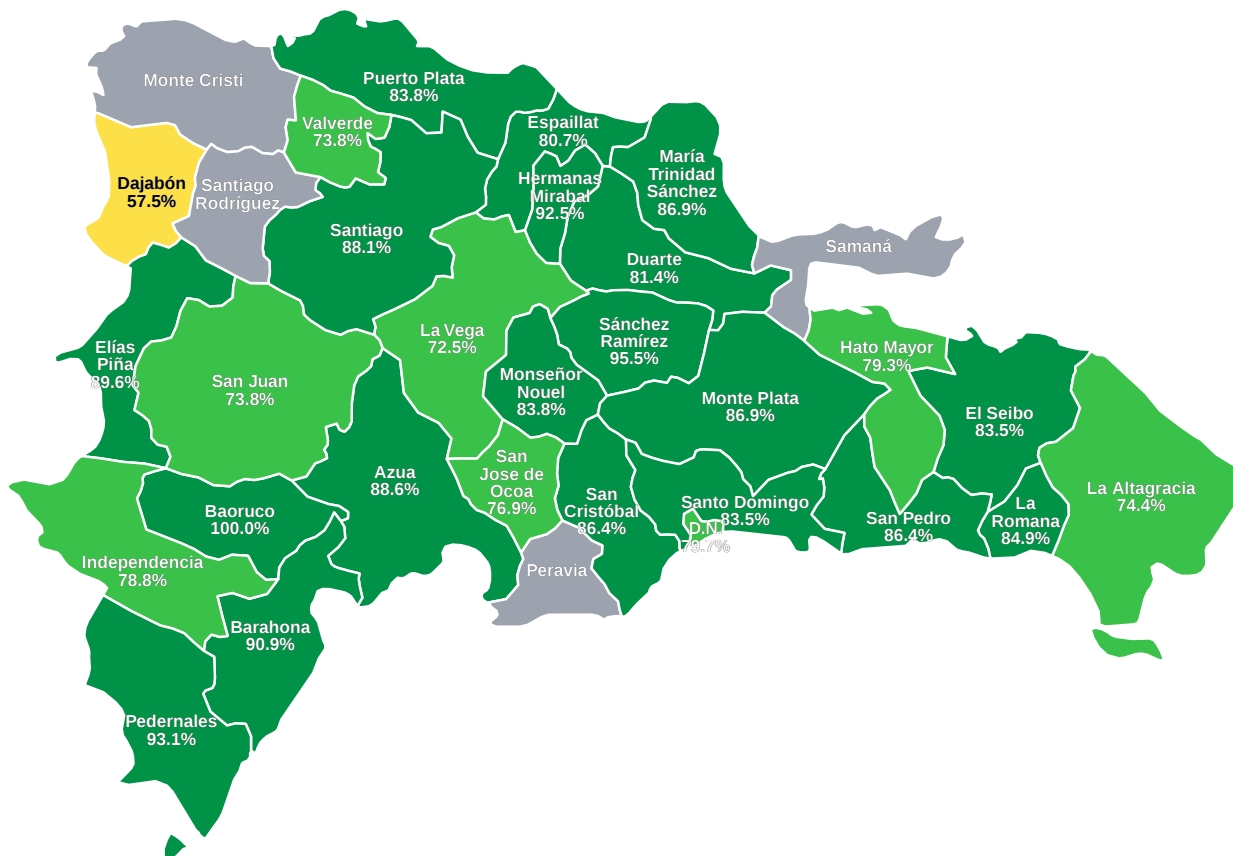
Servicios en Línea

Por Provincia de Servicio



Servicios en Línea

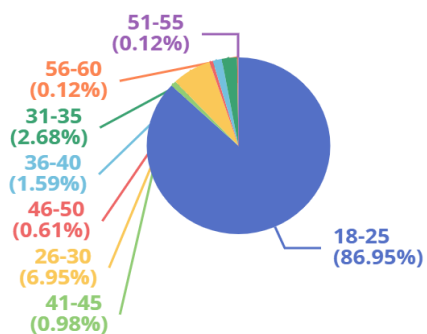
Por Provincia de Residencia



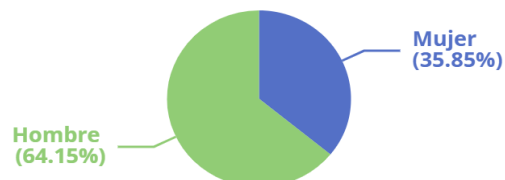
Independencia 5 encuestados · 78.8%	Santo Domingo 332 encuestados · 83.5%	Monseñor Nouel 17 encuestados · 83.8%	Distrito Nacional 119 encuestados · 79.7%	San Cristóbal 36 encuestados · 86.4%
La Altagracia 6 encuestados · 74.4%	La Romana 14 encuestados · 84.9%	Monte Plata 18 encuestados · 86.9%	Santiago 50 encuestados · 88.1%	Sánchez Ramírez 24 encuestados · 95.5%
Esparillat 25 encuestados · 80.7%	La Vega 1 encuestado · 72.5%	María Trinidad Sá... 28 encuestados · 86.9%	Pedernales 2 encuestados · 93.1%	Barahona 8 encuestados · 90.9%
San Juan 1 encuestado · 73.8%	Elías Piña 3 encuestados · 89.6%	San Pedro de Maco... 46 encuestados · 86.4%	Duarte 13 encuestados · 81.4%	Hato Mayor 5 encuestados · 79.3%
El Seibo 5 encuestados · 83.5%	San José de Ocoa 6 encuestados · 76.9%	Valverde 1 encuestado · 73.8%	Azua 8 encuestados · 88.6%	Hermanas Mirabal 2 encuestados · 92.5%
Dajabón 1 encuestado · 57.5%	Puerto Plata 1 encuestado · 83.8%	Baoruco 1 encuestado · 100.0%		

Servicios Comprometidos

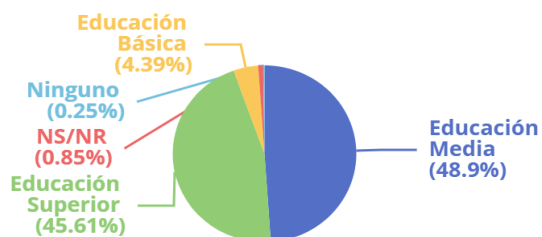
Por Rango de edad



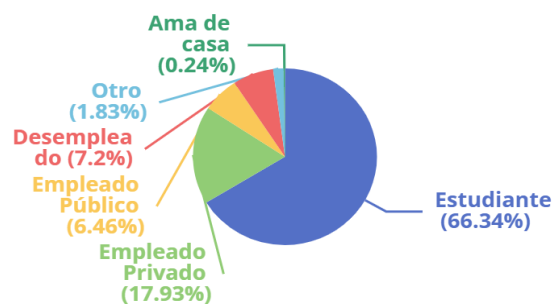
Por Sexo



Por Nivel de Formación

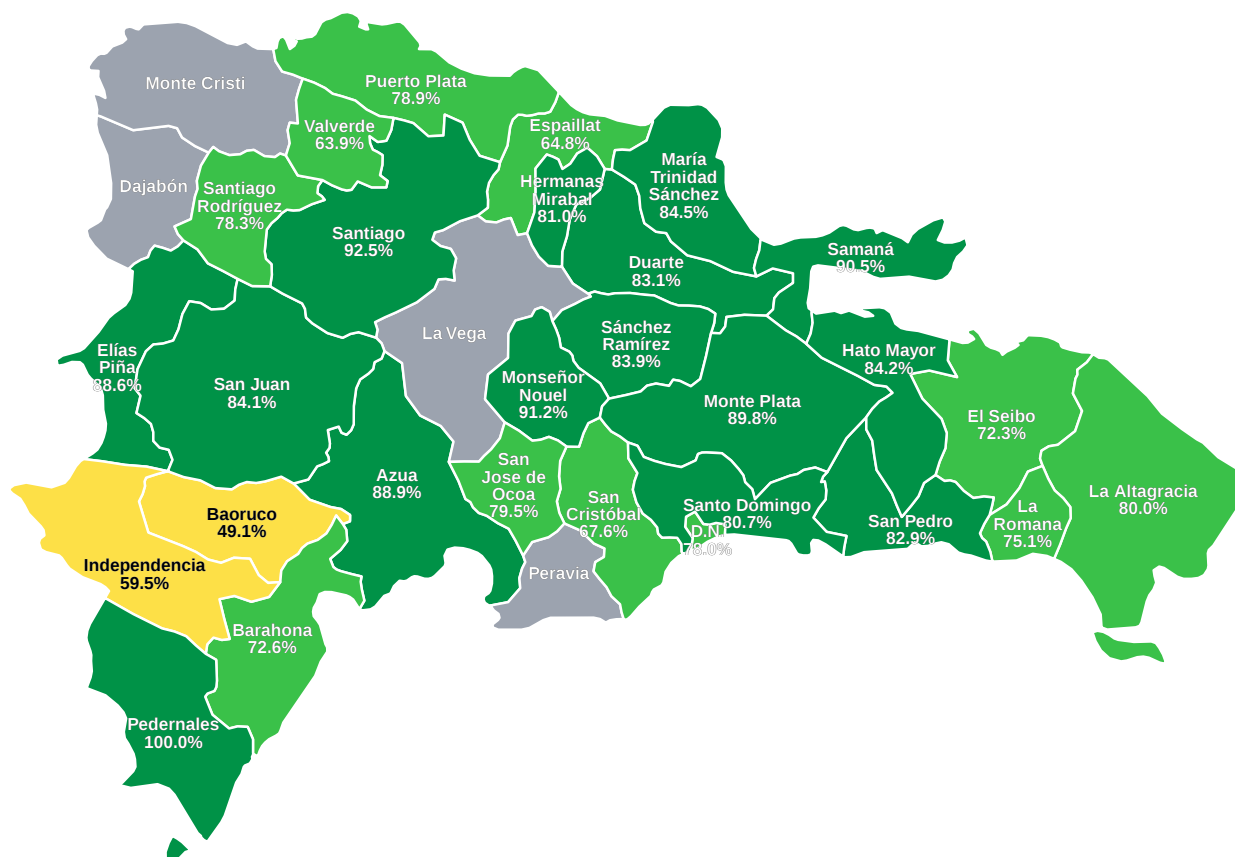


Por Estado Laboral



Servicios Comprometidos

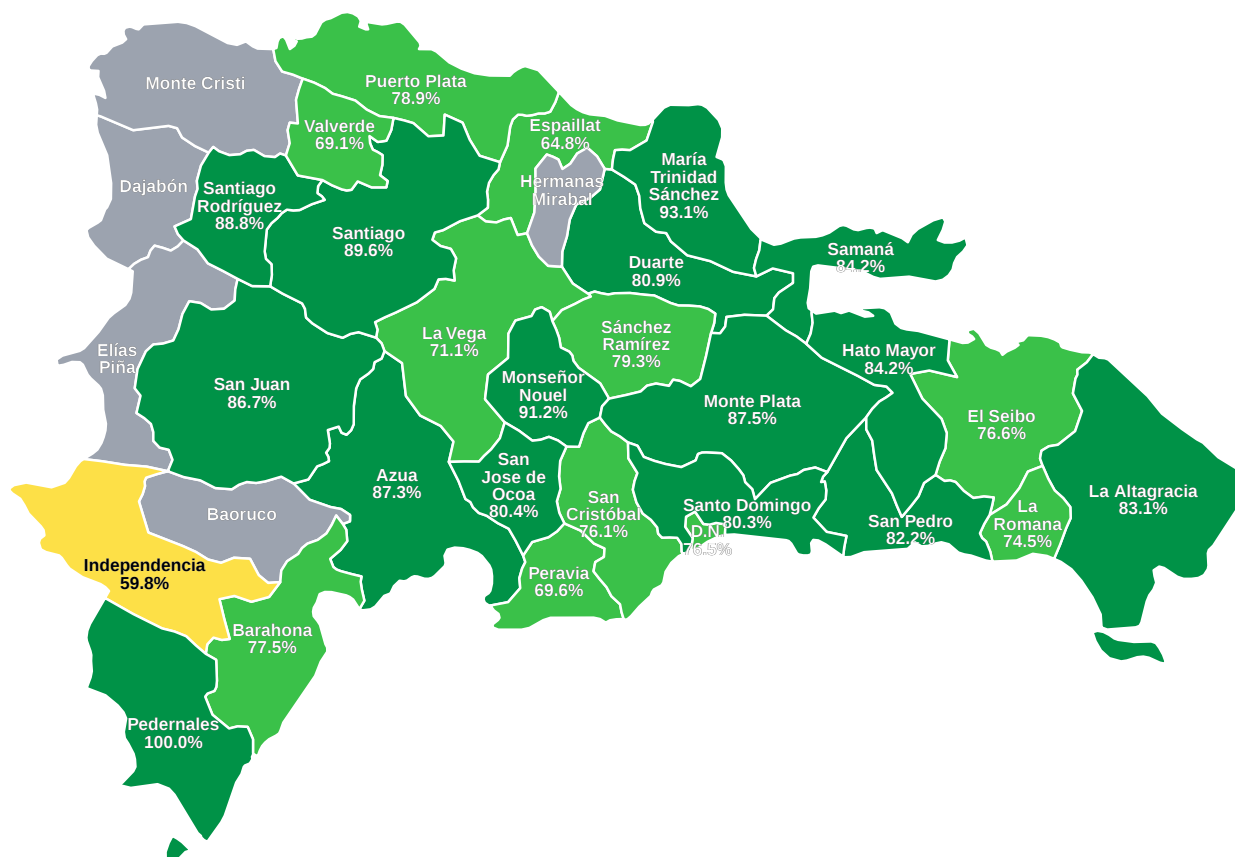
Por Provincia de Servicio



Santo Domingo 355 encuestados · 80.7%	San Pedro de Maco... 49 encuestados · 82.9%	Distrito Nacional 304 encuestados · 78.0%	Pedernales 1 encuestado · 100.0%	Barahona 9 encuestados · 72.6%
Duarte 4 encuestados · 83.1%	María Trinidad Sá... 7 encuestados · 84.5%	La Romana 33 encuestados · 75.1%	Elías Piña 1 encuestado · 88.6%	Santiago 13 encuestados · 92.5%
Españillat 2 encuestados · 64.8%	El Seibo 5 encuestados · 72.3%	San Cristóbal 8 encuestados · 67.6%	Santiago Rodrígue... 1 encuestado · 78.3%	San Juan 3 encuestados · 84.1%
Baoruco 1 encuestado · 49.1%	La Altagracia 6 encuestados · 80.0%	Hato Mayor 3 encuestados · 84.2%	Puerto Plata 1 encuestado · 78.9%	San José de Ocoa 3 encuestados · 79.5%
Azua 3 encuestados · 88.9%	Valverde 1 encuestado · 63.9%	Samaná 1 encuestado · 90.5%	Monseñor Nouel 1 encuestado · 91.2%	Sánchez Ramírez 1 encuestado · 83.9%
Independencia 1 encuestado · 59.5%	Monte Plata 2 encuestados · 89.8%	Hermanas Mirabal 1 encuestado · 81.0%		

Servicios Comprometidos

Por Provincia de Residencia



Santo Domingo 439 encuestados · 80.3%	La Altagracia 13 encuestados · 83.1%	San Pedro de Macorís 56 encuestados · 82.2%	Distrito Nacional 170 encuestados · 76.5%	San José de Ocoa 3 encuestados · 80.4%
Pedernales 2 encuestados · 100.0%	Duarte 5 encuestados · 80.9%	La Romana 37 encuestados · 74.5%	María Trinidad Sánchez 6 encuestados · 93.1%	Independencia 2 encuestados · 59.8%
Santiago 17 encuestados · 89.6%	Samaná 3 encuestados · 84.2%	Monte Plata 3 encuestados · 87.5%	San Cristóbal 19 encuestados · 76.1%	Barahona 5 encuestados · 77.5%
Españillat 2 encuestados · 64.8%	Hato Mayor 5 encuestados · 84.2%	El Seibo 7 encuestados · 76.6%	Santiago Rodríguez 3 encuestados · 88.8%	San Juan 5 encuestados · 86.7%
La Vega 3 encuestados · 71.1%	Peravia 3 encuestados · 69.6%	Sánchez Ramírez 5 encuestados · 79.3%	Puerto Plata 1 encuestado · 78.9%	Azua 3 encuestados · 87.3%
Valverde 2 encuestados · 69.1%	Monseñor Nouel 1 encuestado · 91.2%			

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

Admisiones 1	
Dimensión	Elementos Tangibles
Oportunidad de Mejora	Fortalecer las condiciones de infraestructura de las áreas de servicio mediante el mantenimiento, adecuación y mejora de los espacios físicos, garantizando un ambiente seguro, accesible, cómodo y funcional para los usuarios.
Acción de Mejora	Realizar un plan de mantenimiento y adecuación de las áreas de servicio para mejorar las condiciones de infraestructura y la experiencia de los usuarios.
Unidad Responsable	Departamento de Mantenimiento e Infraestructura
Fecha de Inicio	01/09/2026
Fecha Fin	28/02/2027

Registro	
Dimensión	Capacidad de Respuesta
Oportunidad de Mejora	Optimizar el proceso de recepción, validación y envío de solicitudes de récord de notas a la MESCyT, reduciendo los tiempos de respuesta mediante la estandarización de actividades, el seguimiento oportuno de las solicitudes y la automatización del proceso de respuesta al Usuario.
Acción de Mejora	Estandarizar y automatizar el proceso de gestión de solicitudes de récord de notas, fortaleciendo el seguimiento para reducir los tiempos de respuesta y garantizar una atención oportuna al usuario.
Unidad Responsable	Dirección de Transformación Digital
Fecha de Inicio	01/09/2026
Fecha Fin	28/02/2027

Becas Excelencia	
Dimensión	Empatía
Oportunidad de Mejora	Fortalecer la accesibilidad a los servicios mediante la optimización de los canales de atención y comunicación, así como la instalación y actualización de señalizaciones claras y visibles en las áreas correspondientes, con el fin de facilitar la orientación y mejorar la experiencia de los usuarios.
Acción de Mejora	Fortalecer la accesibilidad a los servicios mediante la mejora de la señalización institucional, la optimización de los canales de comunicación y la actualización de la información para facilitar la orientación y el acceso de los usuarios.
Unidad Responsable	Departamento de Becas
Fecha de Inicio	01/09/2026
Fecha Fin	31/12/2026



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

**Instituto Tecnológico de las
Américas**

Julio 2026

