



INFOTEP
CERTIFICACIÓN ISO 9001

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Investigación



**Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios
Públicos en la Administración Pública General, Año 2021.**

Santo Domingo, R. D.
Agosto, 2021

Índice

Equipo Técnico	3
Introducción	4
Resumen	5
CAPÍTULO I	6
Objetivos y Aspectos Metodológicos del Estudio	6
1. Definición del Estudio	7
1.1 Objetivo de la Investigación	7
1.2 Aspectos metodológicos	7
CAPÍTULO II	9
Antecedentes del Estudio	9
2. Antecedentes	10
CAPÍTULO III	11
Análisis de Resultados	11
3. Análisis de resultados	12
3.1. Aspectos generales	12
3.2. Elementos tangibles	18
3.3. Eficacia y confiabilidad	27
3.4. Capacidad de respuesta	33
3.5. Profesionalidad/Confianza en el personal	40
3.6. Empatía/Accesibilidad	46
Conclusión	55

Equipo Técnico

Rafael Santos Badía

Director General del INFOTEP

Maira Morla

Subdirectora General del INFOTEP

Revisión y aprobación del estudio de investigación

Ondina Marte

Directora de Planificación y Desarrollo

Darleni González

Encargada Departamento de Investigación

Técnico responsable del estudio:

Amada Herrera

Equipo de recolección y codificación

Roberto Bergés

Vicente Lara

Introducción

En el marco de los estudios de investigación que constantemente realiza el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), para evaluar la satisfacción de los usuarios, se realizó la «Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, 2021».

La referida encuesta, que recopiló la opinión de los participantes de los programas de formación sobre diferentes aspectos del quehacer institucional, busca, además, analizar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los elementos tangibles, así como la eficacia del servicio recibido en la institución.

También, identificar el nivel de satisfacción de los participantes respecto a la capacidad de respuesta, la profesionalidad del personal y la atención individualizada que ofrece.

Resumen

La Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, 2021, fue realizada por el Departamento de Investigación del INFOTEP, del 20 de julio al 06 de agosto del 2021.

Para la investigación se eligió una muestra de 359 usuarios, distribuidos en las diferentes direcciones regionales de la institución, como se detalla a continuación: 140 en la Regional Norte, 90 en la Central, 74 en la Este y 55 en la Sur.

Dentro de hallazgos principales se resalta que el nivel la **satisfacción general** de los usuarios encuestados respecto a los servicios del INFOTEP fue **99.37%**, También el 99.05% de los encuestados estuvo satisfecho con las condiciones de las instalaciones.

De igual modo, el 98.11% de los entrevistados estuvo satisfecho con la profesionalidad y el trato del personal; el 97.44% expresó satisfacción con la eficacia del servicio y el 97.04% estuvo satisfecho con el grado de empatía y accesibilidad.

Mientras, el 96.78% estuvo satisfecho con la facilidad que le ofrece el INFOTEP para obtener el servicio y el 96.76% afirmó que el servicio del INFOTEP se adecua a sus necesidades.

CAPÍTULO I

Objetivos y Aspectos Metodológicos del Estudio

1. Definición del Estudio

1. 1 Objetivo de la Investigación

Objetivo General

- Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el INFOTEP.

Objetivos específicos

- Analizar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los elementos tangibles del INFOTEP.
- Indagar el nivel de satisfacción de los usuarios con la eficacia del servicio recibido en la institución.
- Identificar el nivel de satisfacción de los participantes respecto a la capacidad de respuesta del INFOTEP.
- Valorar la opinión de los usuarios sobre la profesionalidad del personal que labora en INFOTEP.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la atención individualizada sobre el servicio solicitado al INFOTEP.

1.2 Aspectos metodológicos

1.2.1 Técnica de recolección de datos

El proceso de recolección de los datos se realizó mediante la técnica de encuestas.

1.2.2 Tipo de investigación

La investigación fue mixta, tomando en cuenta los enfoques cuantitativo y cualitativo las informaciones se presentan mediante tablas y gráficos, haciendo un análisis de los resultados arrojados por el estudio.

1.2.3 Instrumento para recolectar la información

Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario diseñado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) enfocado a los demandantes de los servicios del INFOTEP a nivel nacional.

1.2.4 Tamaño y tipo de muestra

En la investigación se contempló una muestra de 359 participantes, distribuidos en las diferentes regionales de la siguiente manera: 140 en la Dirección Regional Norte, 90 en la Dirección Regional Central, 70 en la Dirección Regional Este y 55 en la Dirección Regional Sur.

Ficha Técnica	
Universo	Demandante de capacitación técnica profesional durante enero-mayo del corriente año, vía formulario de servicios de formación y certificación: 5,378. <i>(Solicitud de admisión a cursos y validación ocupacional).</i>
Ámbito	Regional Central: Distrito Nacional Regional Norte: Santiago Regional Sur: Azua Regional Este: Romana
Muestra	Nivel de confianza: 95% Margen de error: 5% Muestra: 359 Distribución de Muestra según Dirección Regional: Norte: 140 Central: 90 Este: 74 Sur: 55
Método a utilizar	Encuesta personal, encuesta por teléfono y Google 'forms'.
Fecha de trabajo	Inicia: 20 de julio 2021 Finaliza: 06 agosto 2021
Realización	Aplicación de encuesta: Personal técnico del Dpto. de Investigación del Infotep. Supervisión: Encargada del Departamento de Investigación del INFOTEP. Procesamiento de los datos: programa estadístico informático SPSS.

CAPÍTULO II

Antecedentes del Estudio

2. Antecedentes

El INFOTEP, a través del Departamento de Investigación ha realizado varios estudios a nivel nacional para medir la satisfacción de los usuarios, a continuación, se citan los más recientes.

- Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, 2019.
- Estudio Satisfacción de los clientes externos para determinar atributos de calidad, 2019.
- Estudio Evaluación de la Atención al Usuario de los Servicios Ofrecidos por INFOTEP, 2018.
- Análisis de las Solicitudes de Servicios de Formación Profesional y de Egresados, por la Gerencia Regionales, 2018.
- Estudio de Satisfacción del Servicio al Cliente Externo., 2017.
- Estudios de Satisfacción del Servicio de Asesoría a Empresas, 2017.
- Estudio de Satisfacción Clientes Externos, 2015.
- Estudio de Satisfacción de las empresas familiares con el proyecto implantación protocolo de familia y ámbitos de gobierno en las PYMES Dominicanas, 2014.

CAPÍTULO III

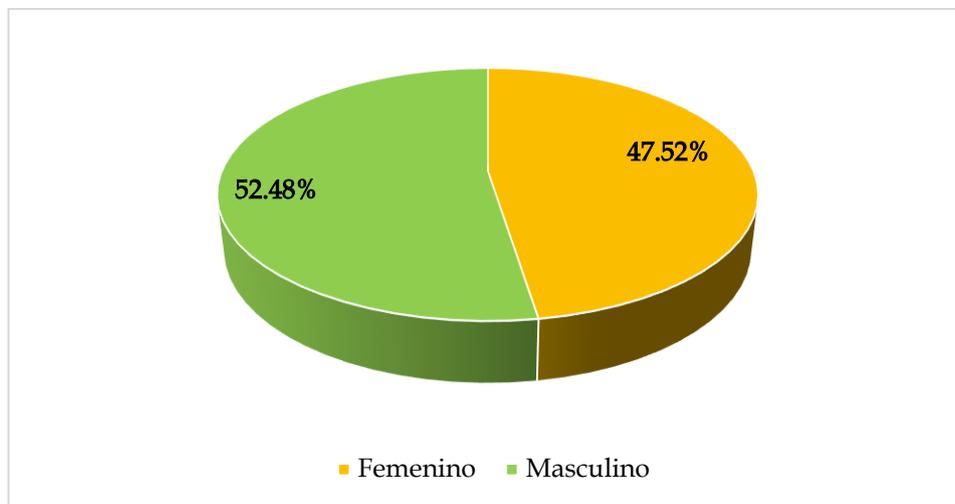
Análisis de Resultados

3. Análisis de resultados

A continuación, se muestran los principales hallazgos obtenidos en la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, 2021, sobre las variables: elementos tangibles, eficacia, capacidad de respuesta, profesionalidad del personal, empatía y accesibilidad.

3.1. Aspectos generales

Gráfico 1. Sexo de los encuestados

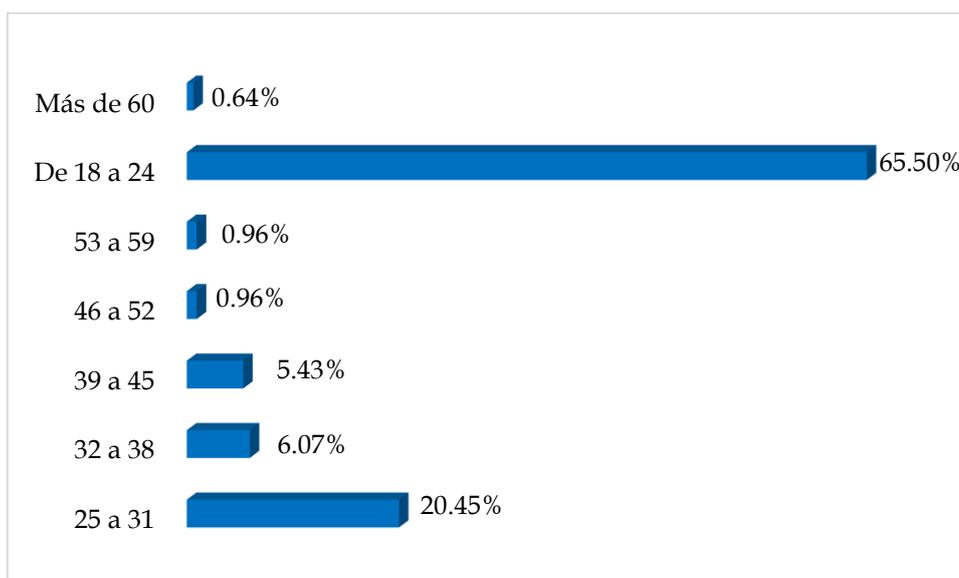


Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

De los participantes encuestados el 52.48% son hombres y el 47.52% son mujeres.

Gráfico 2. Edad de los encuestados

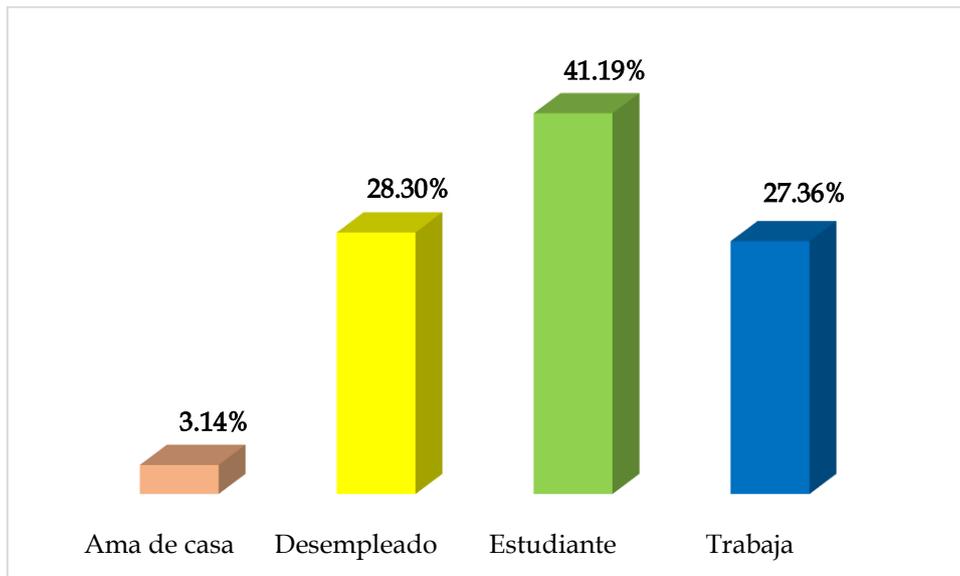


Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Se destaca que en su mayoría los encuestados son jóvenes entre 18 a 24 años, representando un 65.50% de la muestra, el 20.45% tienen entre 25 a 31 años, el 6.07% tiene entre 32 a 38 y el 5.43% tiene entre 39 a 45 años. Mientras en los rangos entre 46 a 52 años y de 53 a 59 años, estuvieron representando un 0.96%, respectivamente y de más de 60 años representó un 0.64%.

Gráfico 3. Estatus laboral de los encuestados

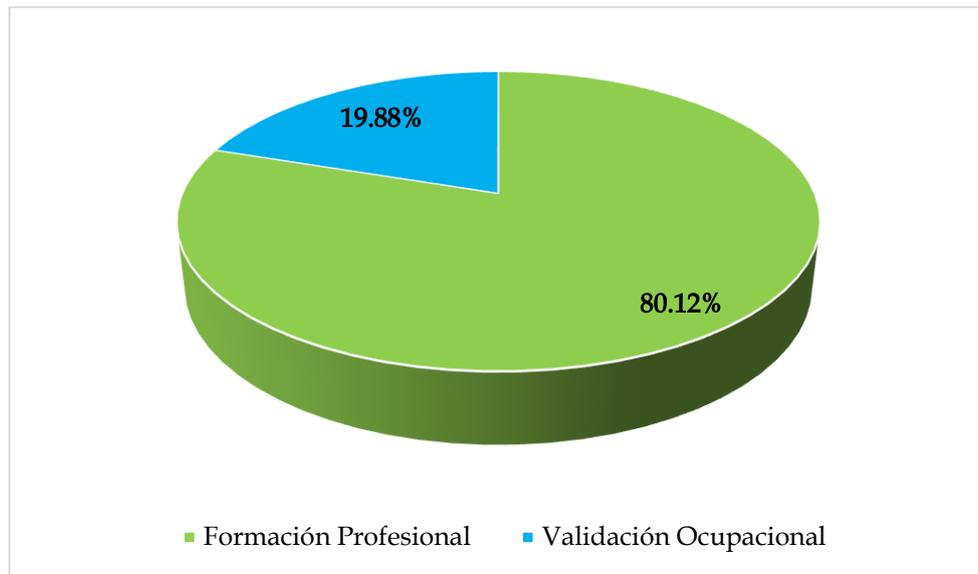


Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 41.19% de los consultados estudia, el 28.30% estaba desempleado al momento que se aplicó la encuesta, en tanto, el 27.36% trabaja y el 3.14% son amas de casa.

Gráfico 4. Servicio solicitado al INFOTEP

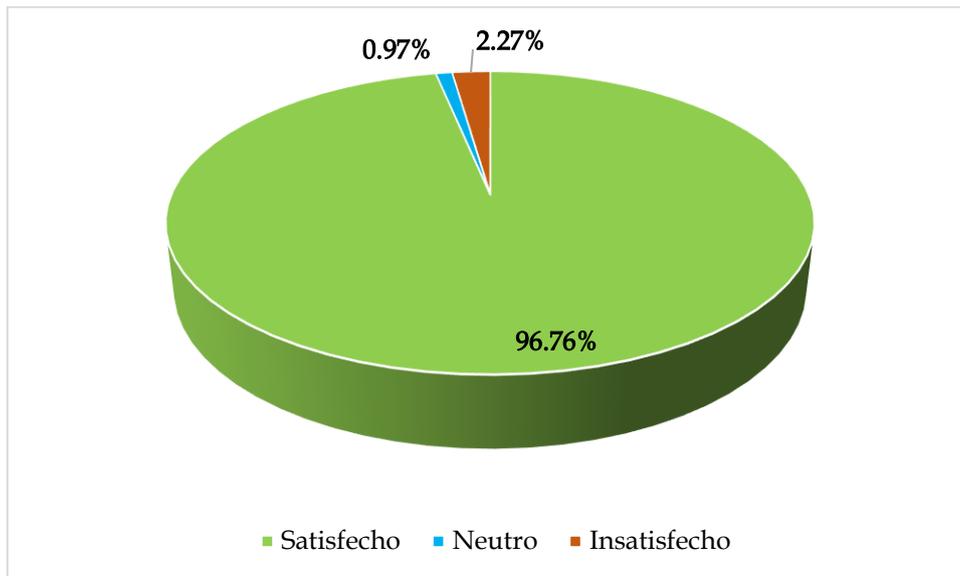


Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

La mayoría de los participantes entrevistados solicitó el servicio de formación profesional, representado por un 80.12%, mientras el 19.88% corresponde a validación ocupacional.

Gráfico 5. Adecuación del servicio a las necesidades



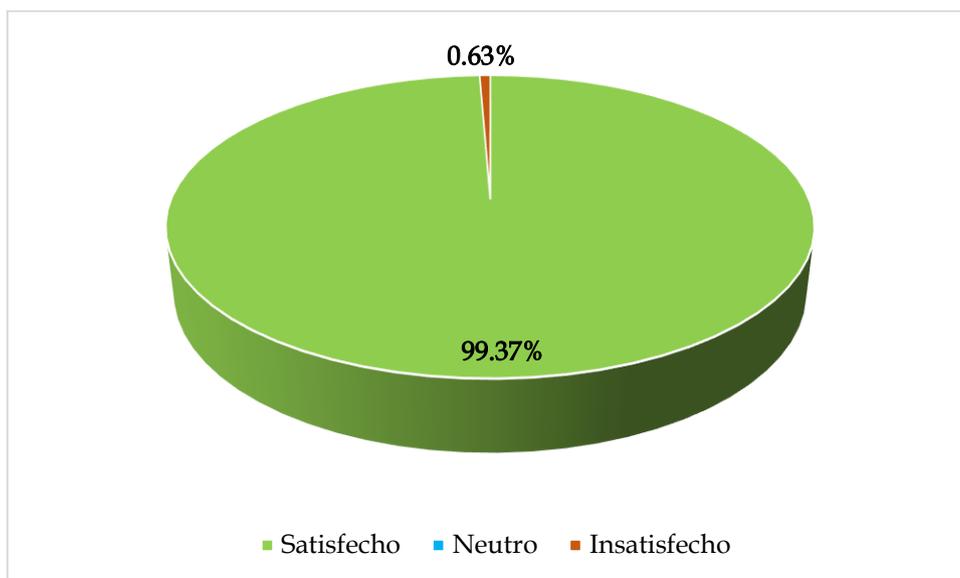
Base: 309.

Nota: No Sabe/No responde 13

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 96.76% de las personas encuestadas expresó que el servicio del INFOTEP se adecua a sus necesidades, mientras el 2.27% dijo estar insatisfecho y el 0.97% prefirió ser neutro al responder.

Gráfico 6. Satisfacción general con el servicio que ofrece el INFOTEP



Base: 315.

Nota: No Sabe/No responde 7

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 99.37% de los usuarios consultados estuvo satisfecho de manera general con el servicio que ofrece la institución y el 0.63% estuvo insatisfecho.

El alto porcentaje de satisfacción de los participantes de los programas formativos, demuestra que a pesar de la incidencia del COVID-19, el INFOTEP abocó todos sus esfuerzos para brindar servicios con altos estándares de calidad.

3.2. Elementos tangibles

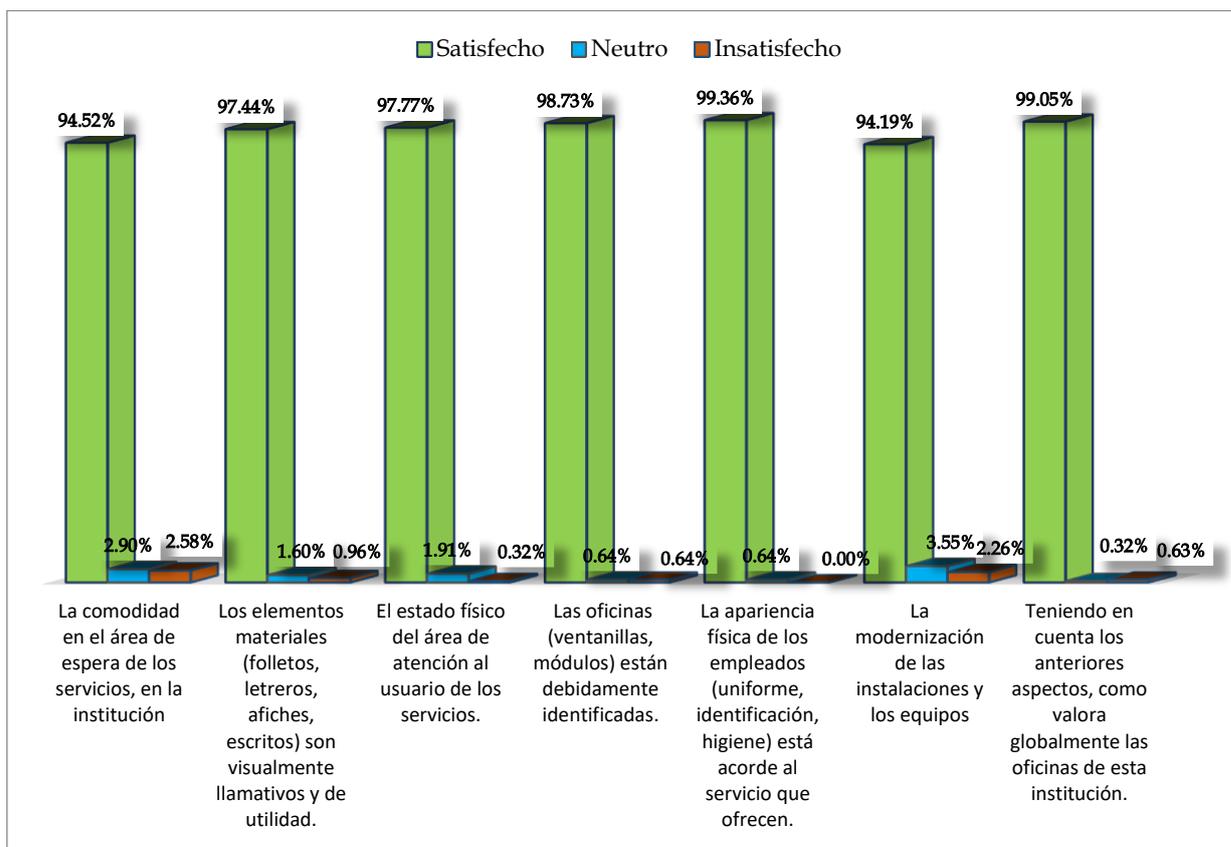
Tabla 1. Valor consolidado sobre elementos tangibles

Ítems	Elementos tangibles						Total
	Opciones						
	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	293	94.52%	9	2.90%	8	2.58%	310
P2.2 Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	305	97.44%	5	1.60%	3	0.96%	313
P2.3 El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	307	97.77%	6	1.91%	1	0.32%	314
P2.4 Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	310	98.73%	2	0.64%	2	0.64%	314
P2.5 La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	311	99.36%	2	0.64%	0	0.00%	313
P2.6 La modernización de las instalaciones y los equipos	292	94.19%	11	3.55%	7	2.26%	310
P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	314	99.05%	1	0.32%	2	0.63%	317

Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

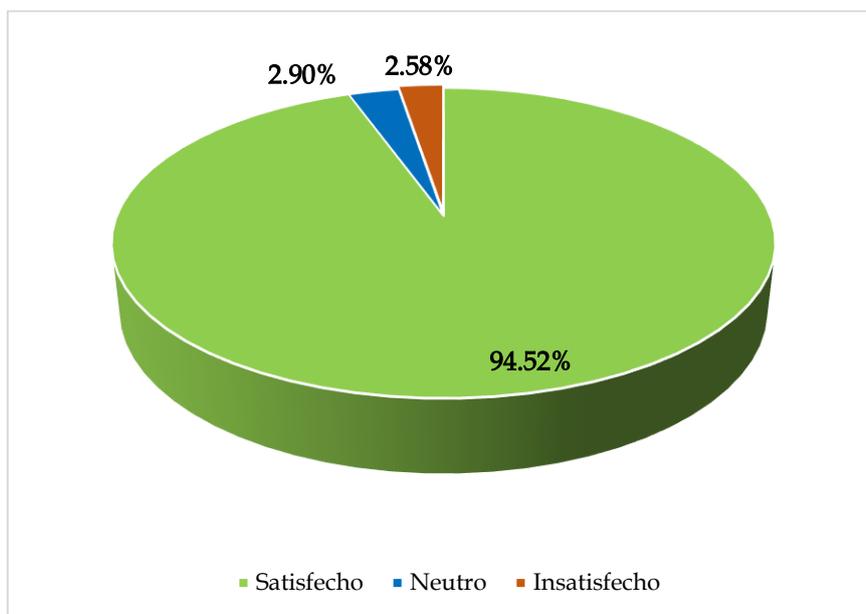
Gráfico 7. Valor consolidado sobre elementos tangibles



Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Gráfico 8. Valoración de la comodidad en el área de espera de los servicios



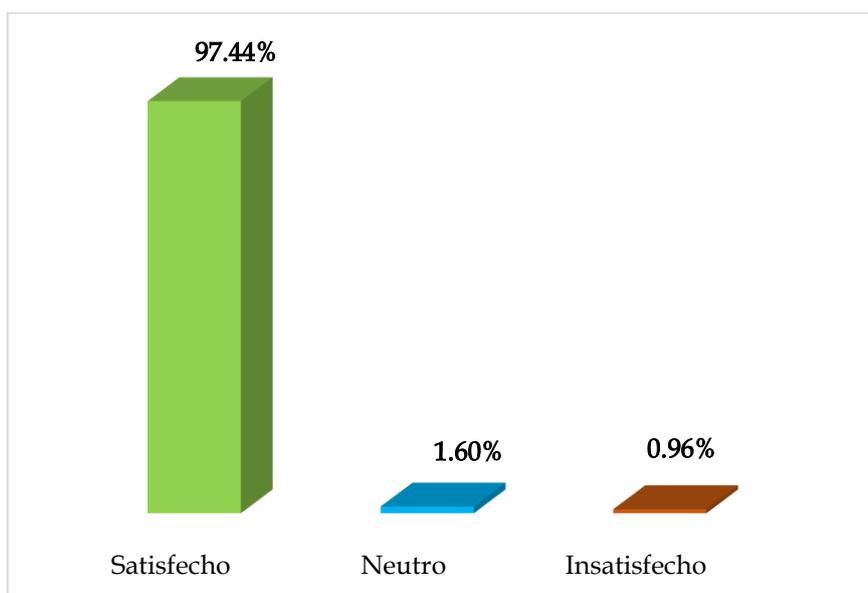
Base: 310.

Nota: No Sabe/No responde 12

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 94.52% de los participantes encuestados estuvo satisfecho con la comodidad del área de espera de la institución donde solicitó el servicio, el 2.90% fue neutro en su respuesta y el 2.58% estuvo insatisfecho.

Gráfico 9. Opinión sobre materiales utilidad de los materiales



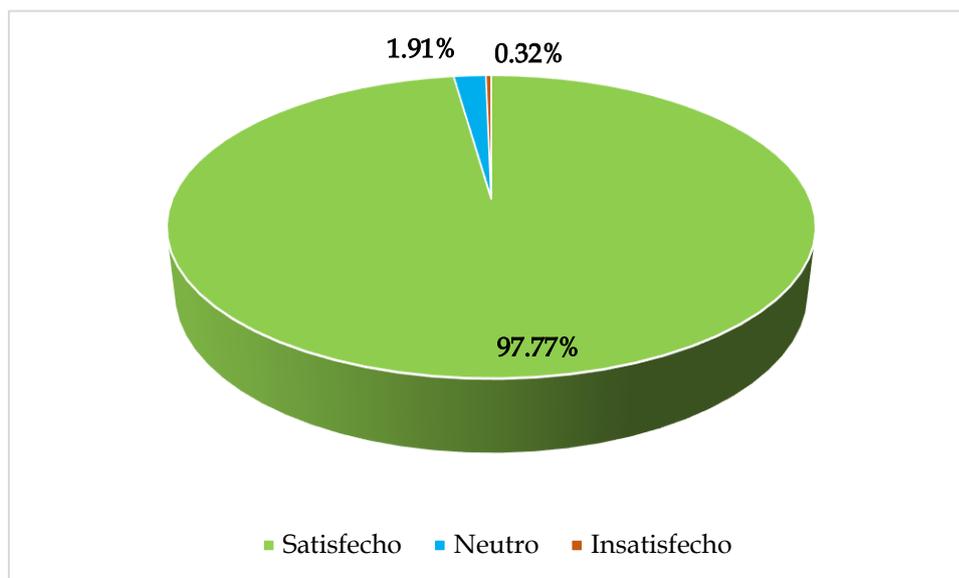
Base: 313.

Nota: No Sabe/No responde 9

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Al consultar a los participantes sobre la utilidad de los materiales (folletos, letreros, afiches, escritos), el 97.44% se mostró satisfecho, el 1.60% fue neutro y el 0.96% estuvo insatisfecho.

Gráfico 10. Valoración del estado físico del área de atención al usuario



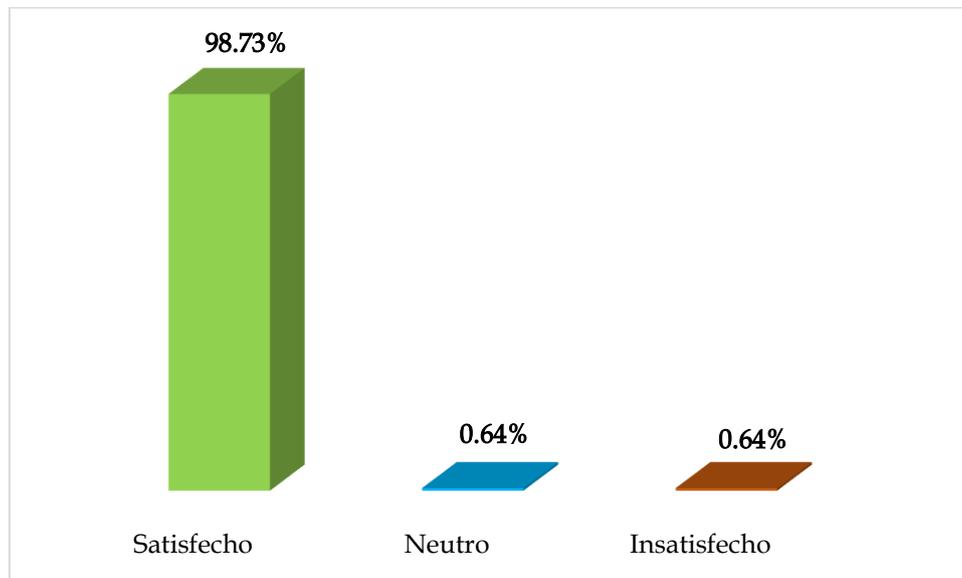
Base: 314.

Nota: No Sabe/No responde 8

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Se destaca que el 97.77% de los usuarios consultados está satisfecho con el estado físico de las instalaciones de atención al usuario, el 1.91% prefirió la neutralidad y un 0.32% estuvo insatisfecho.

Gráfico 11. Identificación de las oficinas



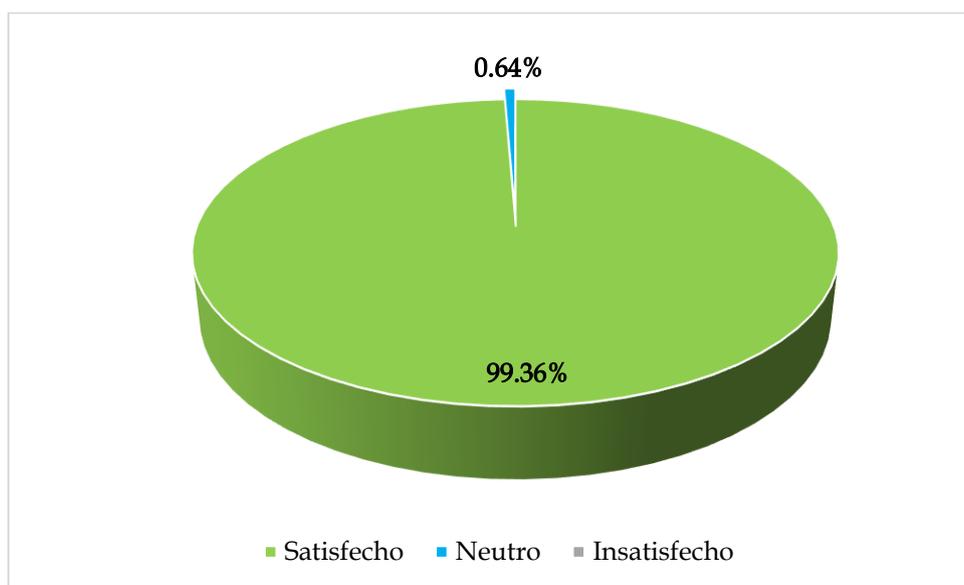
Base: 314.

Nota: No Sabe/No responde 8

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 98.73% de los participantes encuestados dijo estar satisfecho con la identificación de las oficinas (ventanillas, módulos), en tanto, las categorías neutro e insatisfecho estuvieron representadas por el 0.64%, cada una.

Gráfico 12. Valoración de apariencia física de los empleados



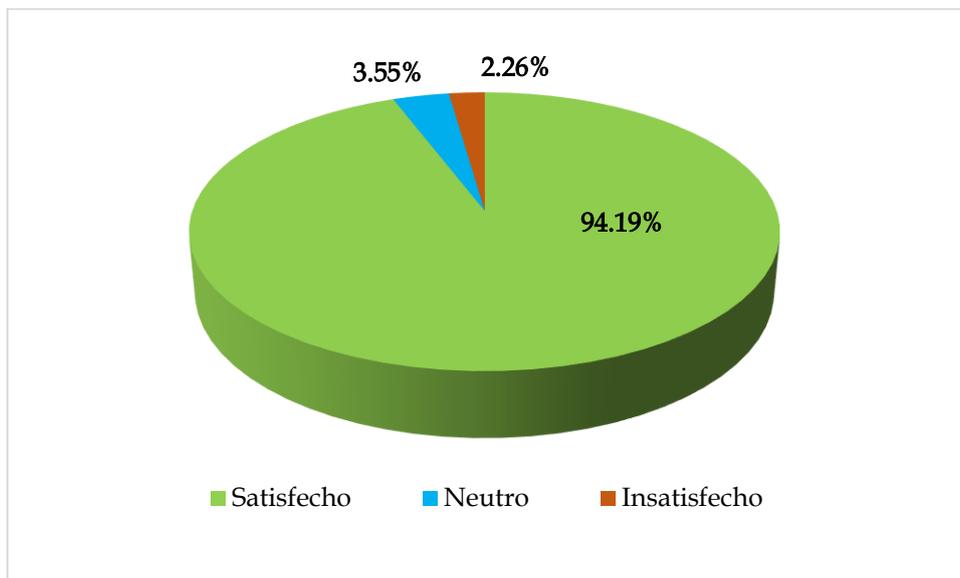
Base: 313.

Nota: No Sabe/No responde 9

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

De acuerdo a la opinión de los encuestados, el 99.36% estuvo satisfecho con la apariencia física (uniforme, identificación, higiene) del personal que le atendió en la institución y el 0.64% dijo estar insatisfecho.

Gráfico 13. Modernización de las instalaciones y los equipos



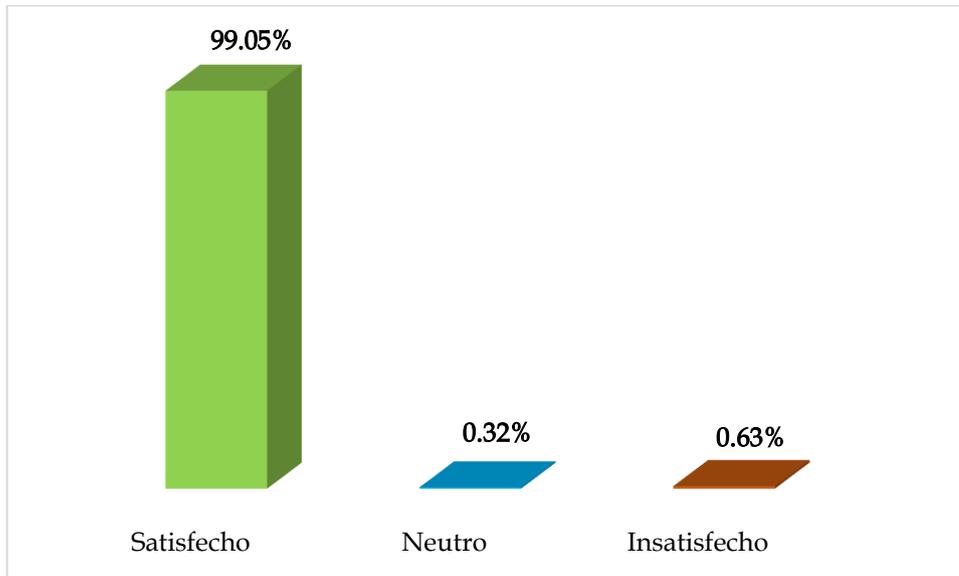
Base: 310.

Nota: No Sabe/No responde 12

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

De los usuarios consultados, el 94.19% expresó satisfacción con la modernización de las instalaciones y los equipos de la institución, mientras, el 3.55% estuvo neutro al momento de responder y el 2.26% estuvo insatisfecho.

Gráfico 14. Valoración global de las oficinas



Base: 317.

Nota: No Sabe/No responde 2

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

De manera general, el 99.05% de los encuestado estuvo satisfecho con las oficinas del INFOTEP, el 0.63% dijo estar insatisfecho y el 0.32% se mantuvo neutro.

3.3. Eficacia y confiabilidad

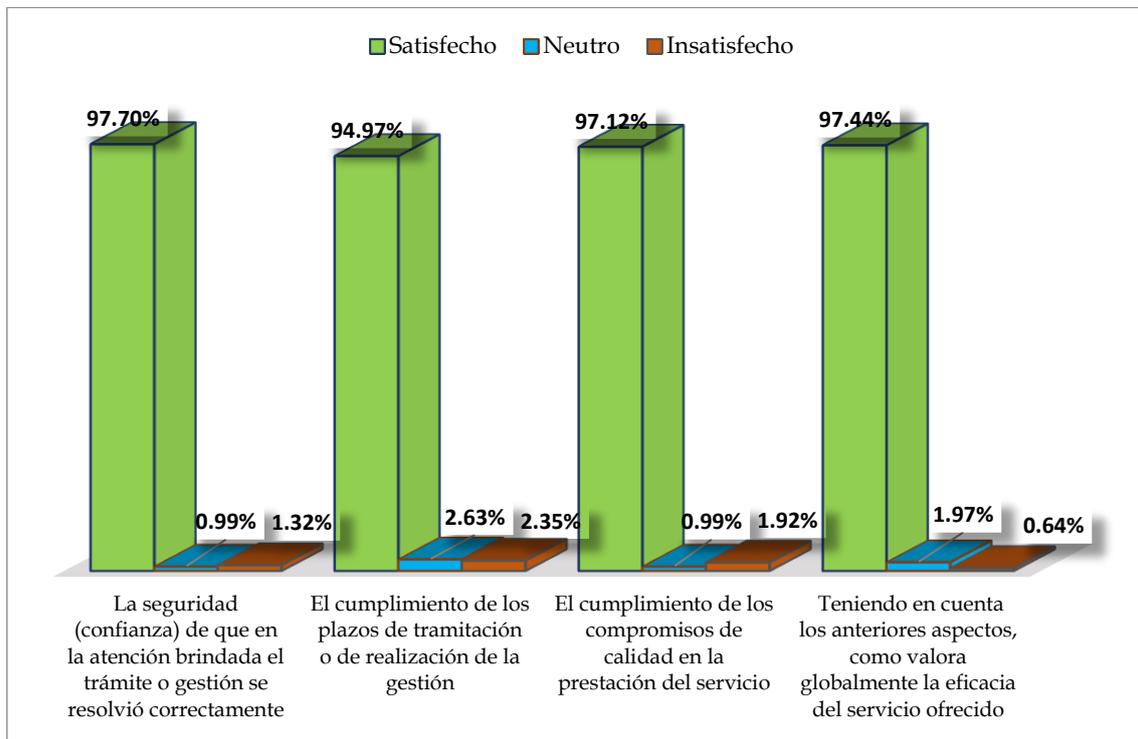
Tabla 2. Consolidado sobre Eficacia y confiabilidad

Eficacia fiabilidad							
Ítems	Opciones						Total
	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	297	97.70%	3	0.99%	4	1.32%	304
3.2 El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	283	94.97%	8	2.63%	7	2.35%	298
3.3 El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	303	97.12%	3	0.99%	6	1.92%	312
P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	304	97.44%	6	1.97%	2	0.64%	312

Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

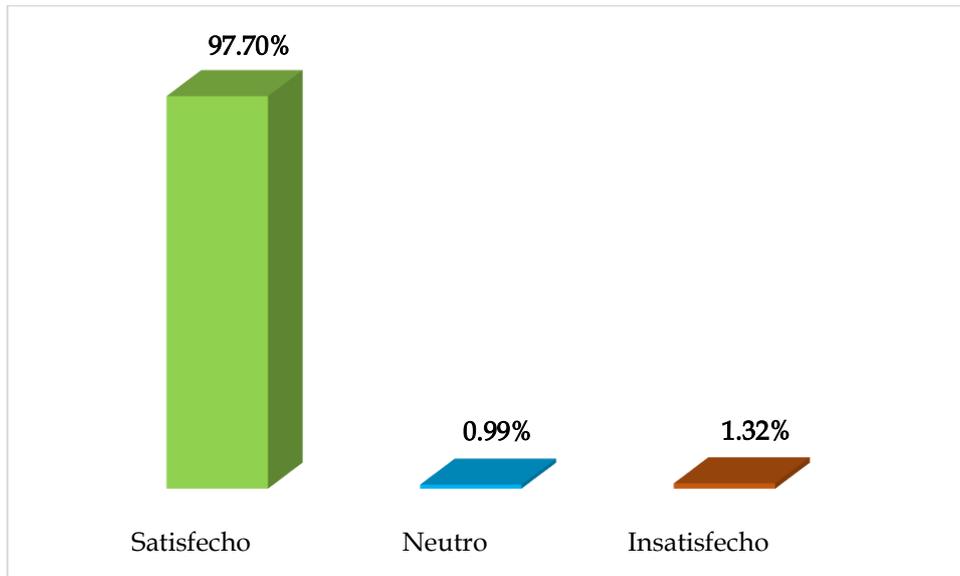
Gráfico 15. Consolidado sobre Eficacia y confiabilidad



Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Gráfico 16. La seguridad con que le brindaron el servicio



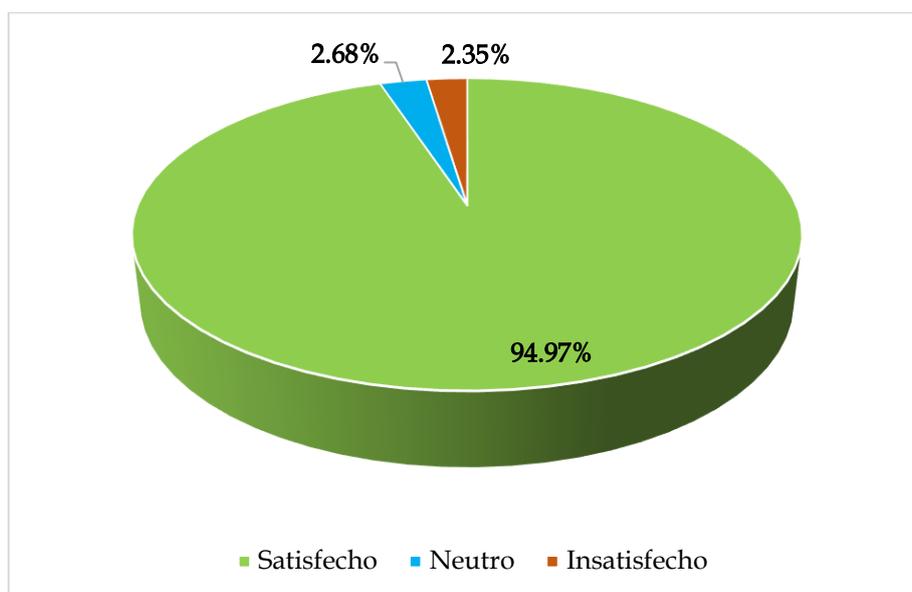
Base: 304.

Nota: No Sabe/No responde 18

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 97.70% de los usuarios estuvo satisfecho con la seguridad (confianza) con que le brindaron el servicio, el 1.32% estuvo insatisfecho y el 0.99% fue neutro.

Gráfico 17. Cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión



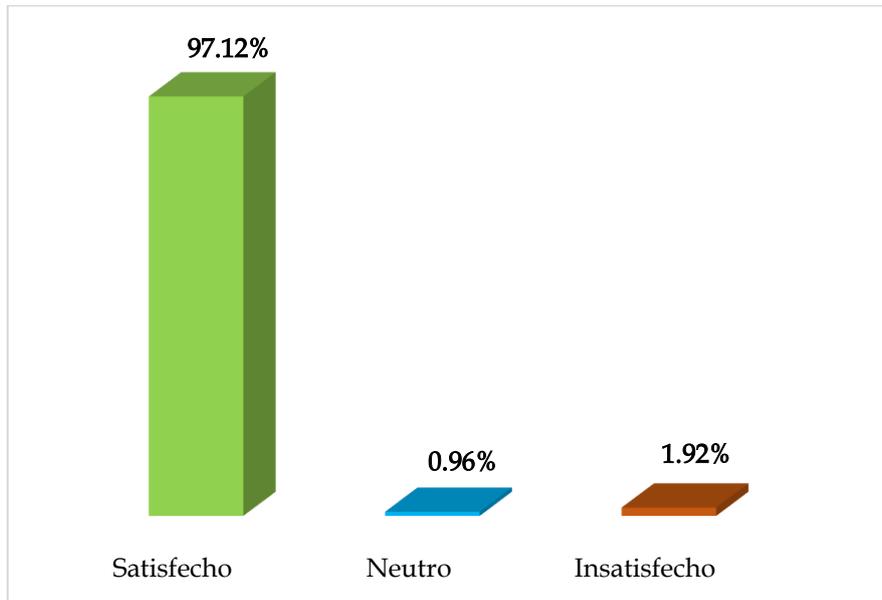
Base: 312.

Nota: No Sabe/No responde 10

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Sobre los plazos para la tramitación del trámite solicitado, el 94.97% de los consultados indicó estar satisfecho, el 2.68% prefirió la neutralidad en su respuesta y el 2.35% estuvo insatisfecho.

Gráfico 18. Cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



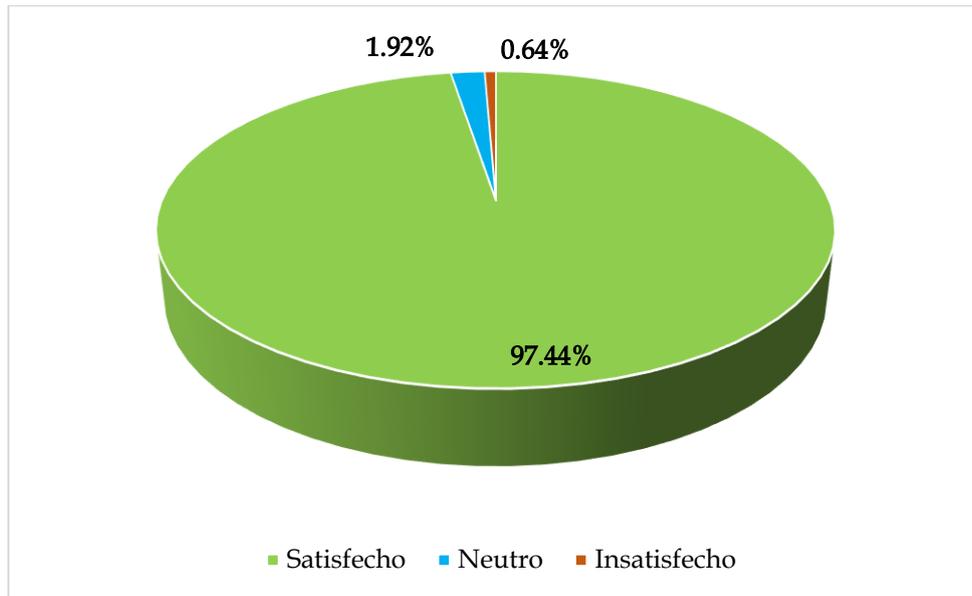
Base: 312.

Nota: No Sabe/No responde 10

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Los resultados arrojaron que el 97.12% de los participantes encuestados están satisfecho con el cumplimiento de la calidad del servicio prestado, el 1.92% estuvo insatisfecho y el 0.64% mostró neutralidad en este acápite.

Gráfico 19. Valoración global de la eficacia del servicio ofrecido



Base: 312.

Nota: No Sabe/No responde 10

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Se resalta que el 97.44% de los usuarios encuestados están satisfecho de manera global con la eficacia del servicio, el 1.92% mostró neutralidad y el 0.64% estuvo insatisfecho.

3.4. Capacidad de respuesta

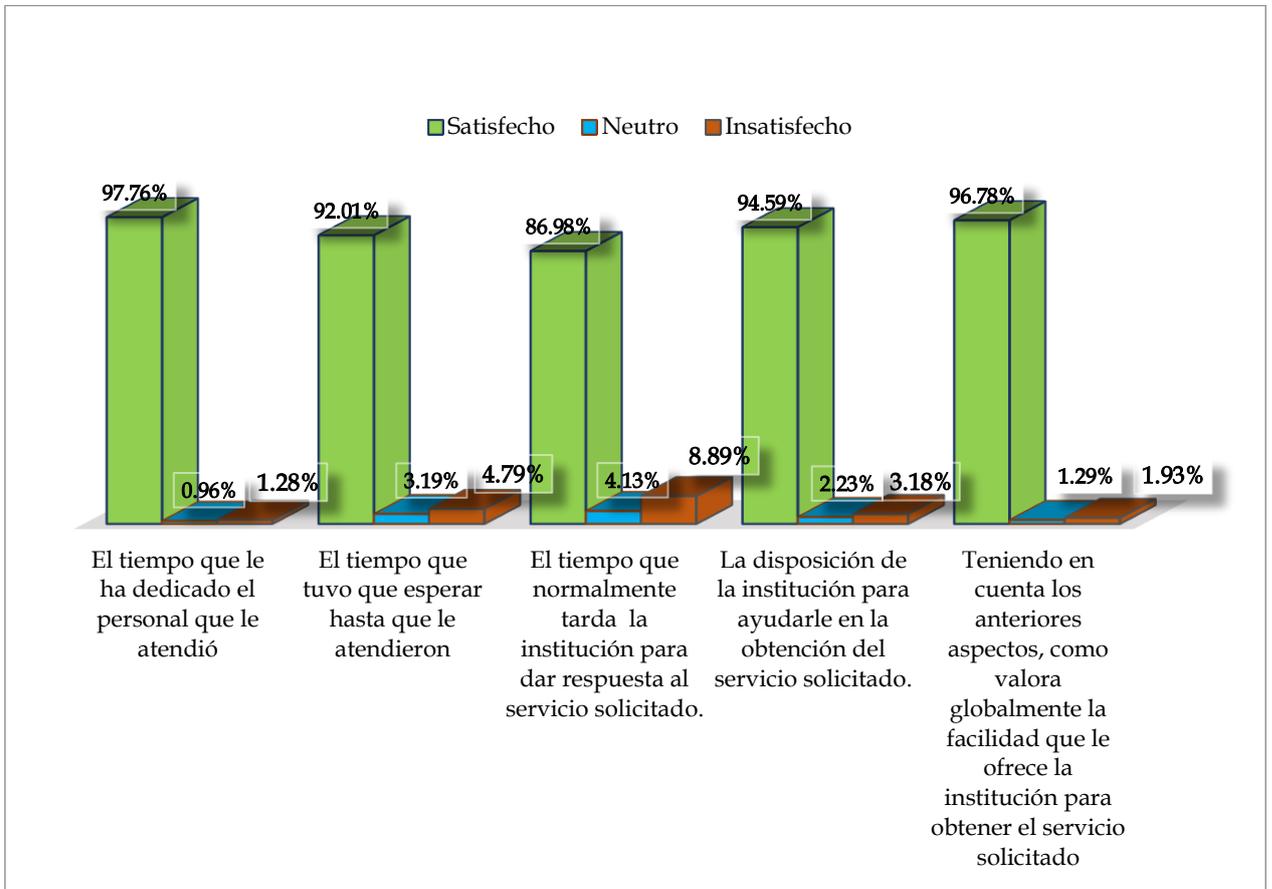
Tabla 3. Consolidado sobre capacidad de respuesta

Capacidad de respuestas							
Ítems	Opciones						Total
	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	305	97.76%	3	0.96%	4	1.28%	312
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	288	92.01%	10	3.19%	15	4.79%	313
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	274	86.98%	13	4.13%	28	8.89%	315
La disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado.	297	94.59%	7	2.23%	10	3.18%	314
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	301	96.78%	4	1.29%	6	1.93%	311

Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

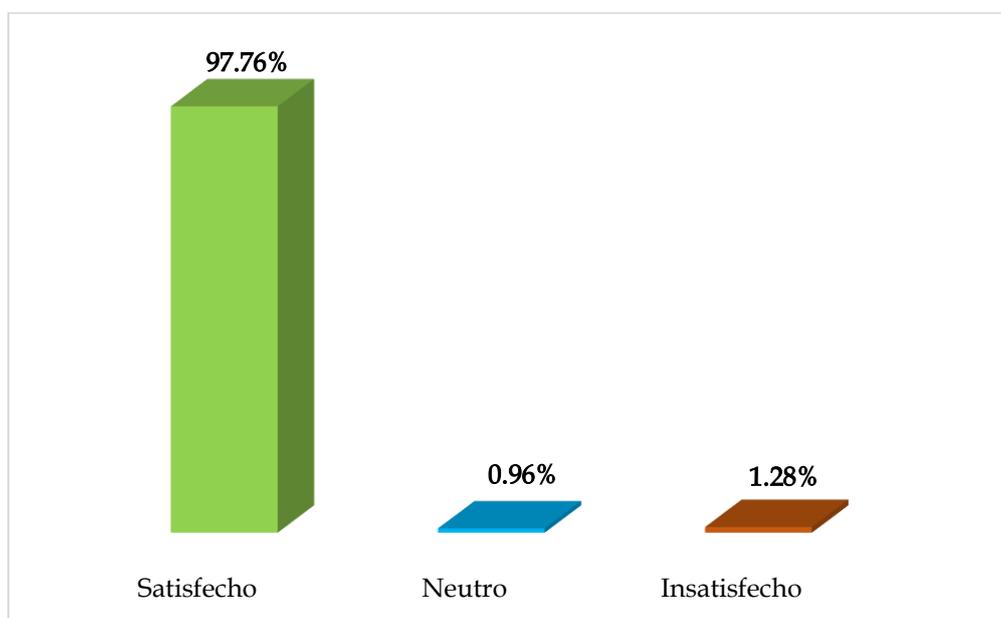
Gráfico 20. Consolidado sobre capacidad de respuesta



Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Gráfico 21. Tiempo dedicado al servicio



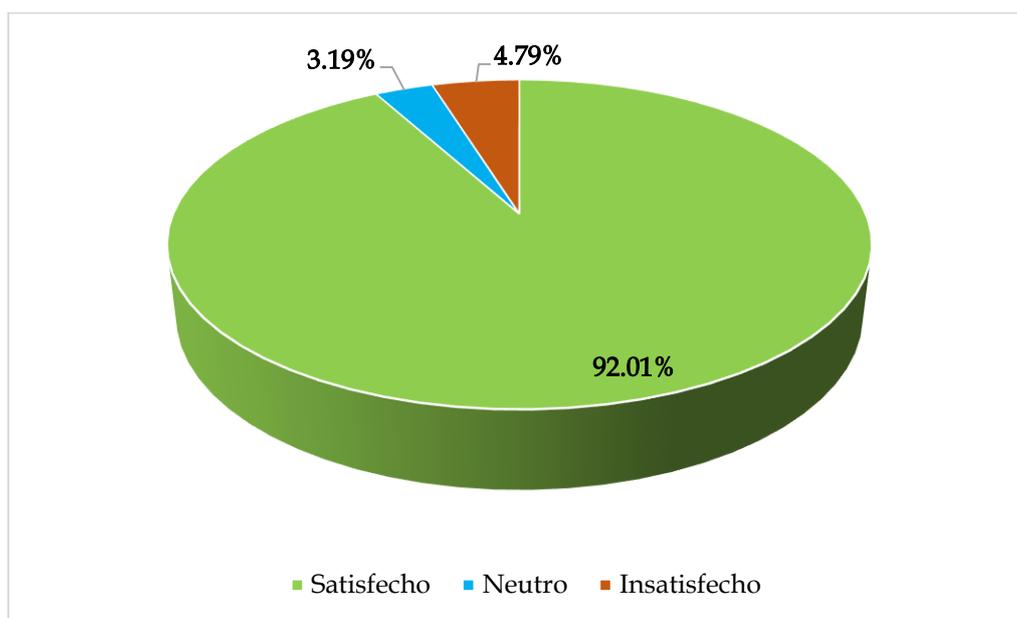
Base: 312.

Nota: No Sabe/No responde 10

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Los encuestados estuvieron satisfecho en un 97.76% con la capacidad de respuesta de la institución, sin embargo, 1.28% expresó estar insatisfecho y el 0.96% fue neutro.

Gráfico 22. Tiempo de espera para que le atendieran



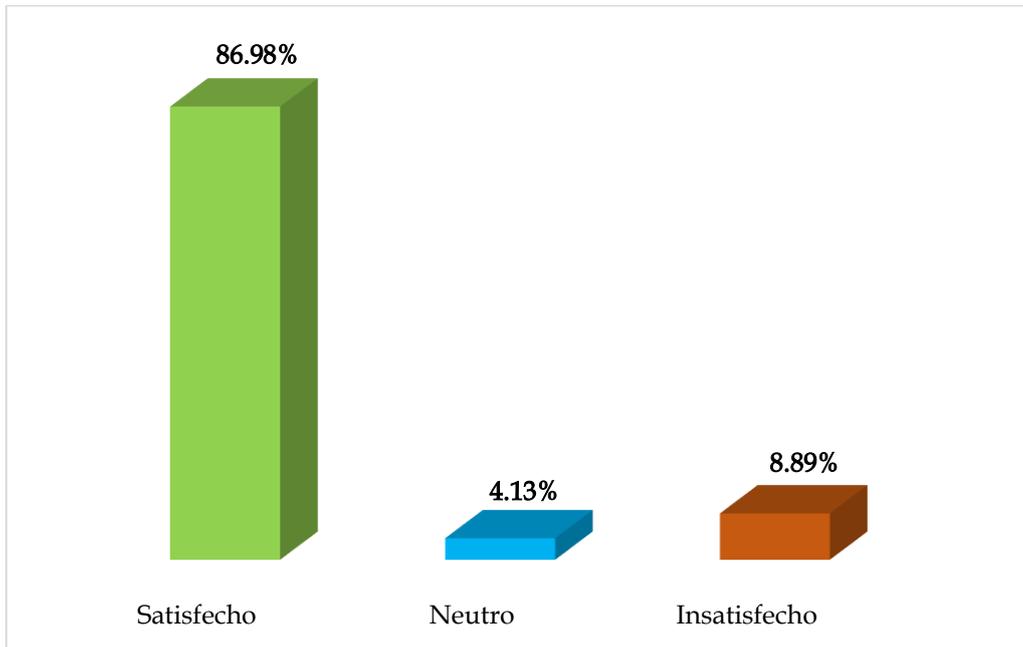
Base: 313.

Nota: No Sabe/No responde 9

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Al cuestionar los participantes sobre el tiempo de espera para recibir atención, el 92.01% estuvo satisfecho, el 4.79% insatisfecho y el 3.19% fue neutro.

Gráfico 23. Tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado



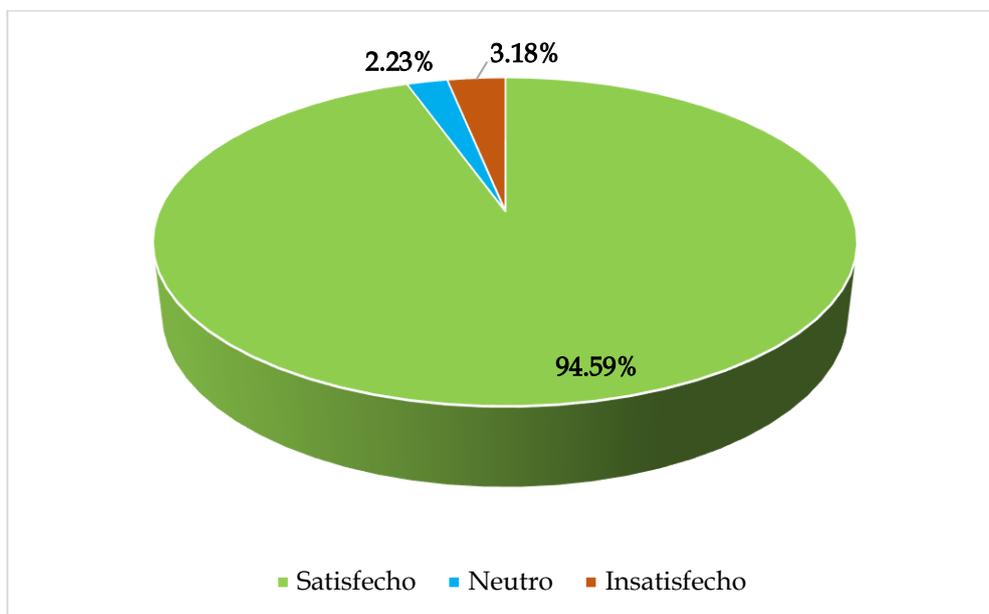
Base: 315.

Nota: No Sabe/No responde 7

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

De acuerdo a los resultados, el 86.98% de los usuarios está satisfecho con el tiempo que en que la institución brinda el servicio solicitado, en tanto, el 8.89% estuvo insatisfecho y el 4.13% estuvo neutro.

Gráfico 24. Disposición de la institución para ayudarle en la obtención de servicio solicitado



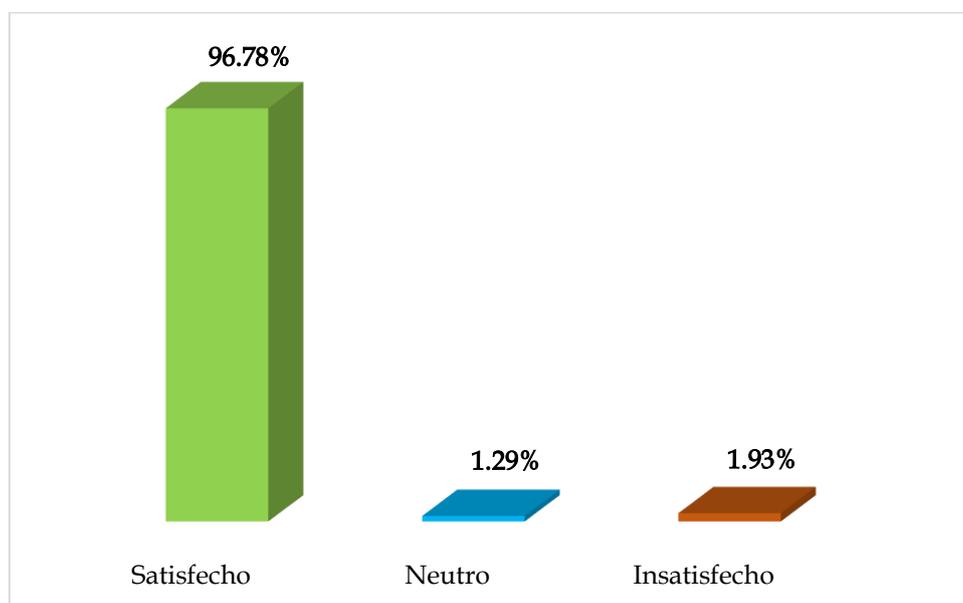
Base: 314.

Nota: No Sabe/No responde 8

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Los encuestados consideran que la institución tiene disposición para ofrecer el servicio, representado por el 94.59 de satisfacción, mientras, el renglón insatisfecho estuvo representado por un 3.18% y el neutro por un 2.23%.

Gráfico 25. Valoración global de la facilidad que ofrece la institución para obtener el servicio



Base: 311.

Nota: No Sabe/No responde 11

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

De manera global, el 96.78% de los consultados estuvo satisfecho con la facilidad que le ofrece el INFOTEP para obtener el servicio, mientras el 1.93% estuvo insatisfecho y el 1.29% prefirió la neutralidad.

3.5. Profesionalidad/Confianza en el personal

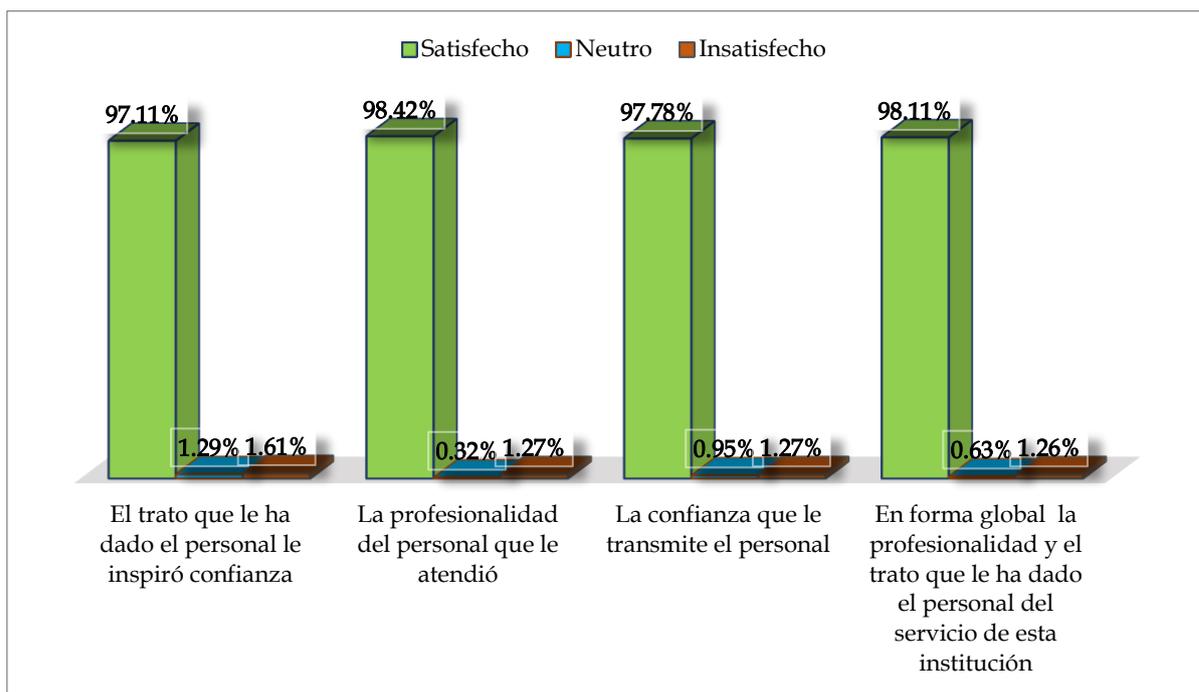
Tabla 4. Consolidado sobre Profesionalidad/Confianza en el personal

Profesionalidad confianza							
Ítems	Opciones						Total
	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza	302	97.11%	4	1.29%	5	1.61%	311
La profesionalidad del personal que le atendió	311	98.42%	1	0.32%	4	1.27%	316
La confianza que le transmite el personal	309	97.78%	3	0.95%	4	1.27%	316
En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	311	98.11%	2	0.63%	4	1.26%	317

Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

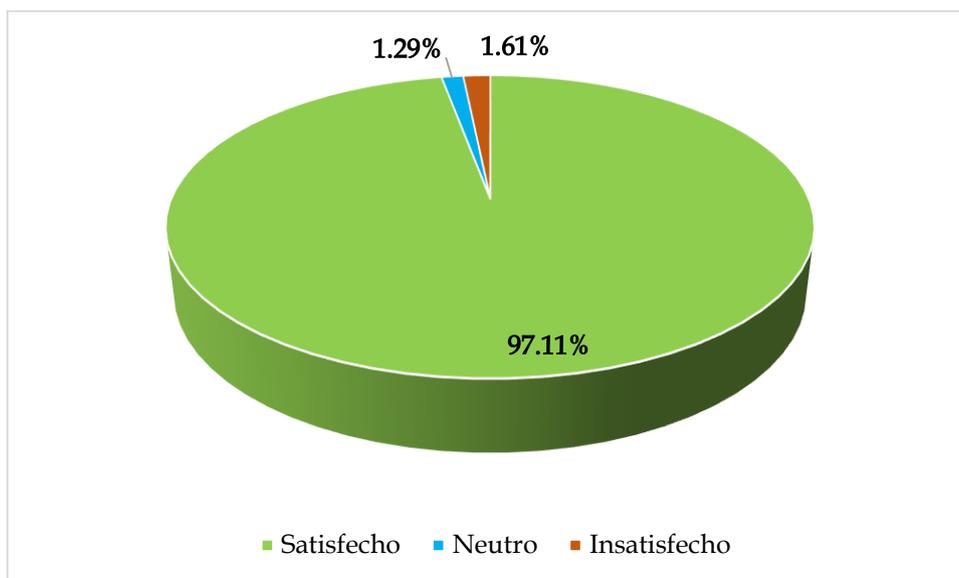
Gráfico 26. Consolidado sobre Profesionalidad/Confianza en el personal



Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Gráfico 27. Percepción sobre el trato recibido



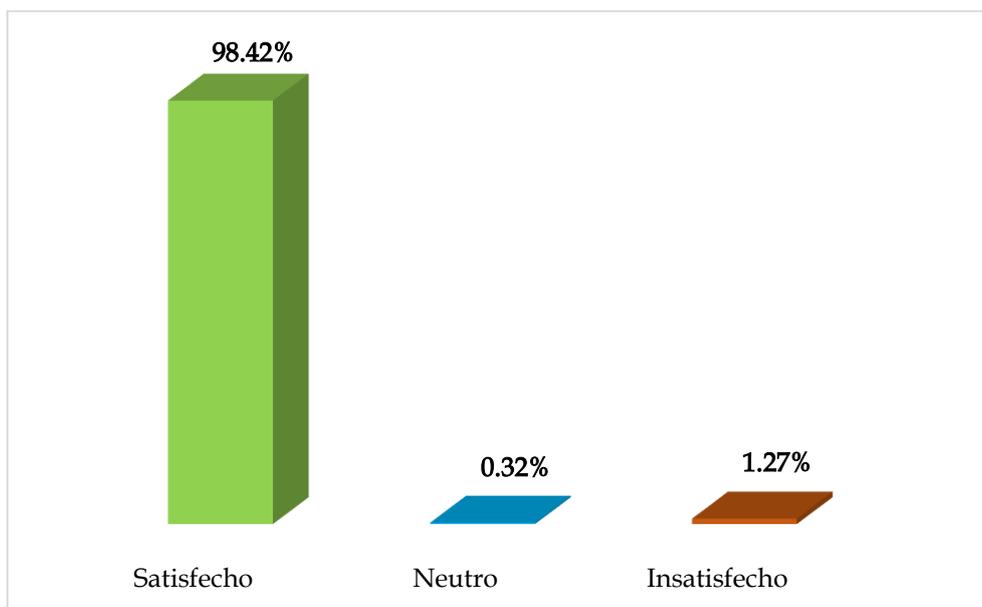
Base: 311.

Nota: No Sabe/No responde 11

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 97.11% de las personas encuestadas estuvo satisfecha con el trato que le fue dispensado en la institución, el 1.61% estuvo insatisfecho y el 1.29% estuvo neutro.

Gráfico 28. Profesionalidad del personal que le atendió



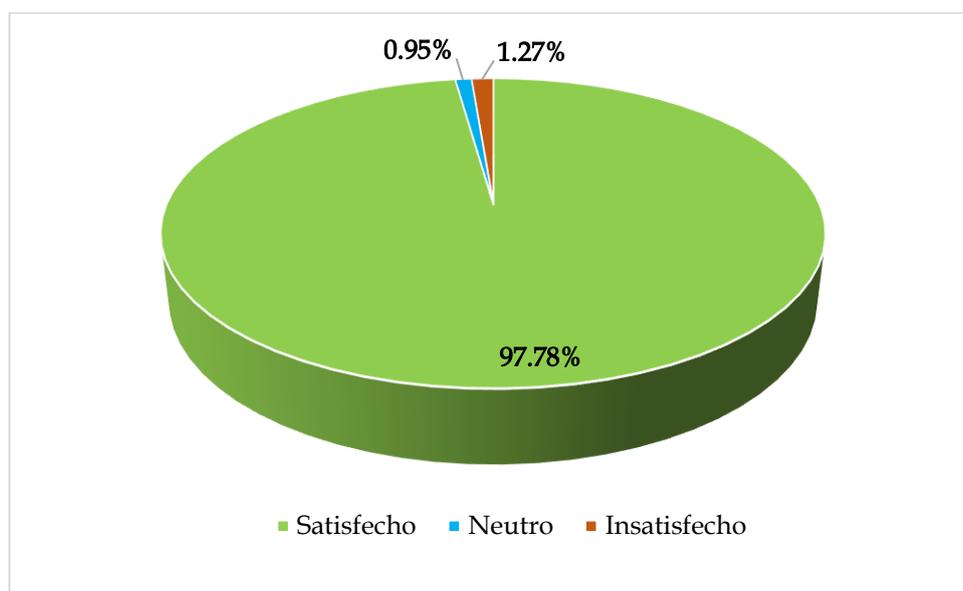
Base: 316.

Nota: No Sabe/No responde 6

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Se resalta que el 98.42% de los entrevistados estuvo satisfecho con la profesionalidad de personal que le atendió, el 1.27% dijo estar insatisfecho y el 0.32% neutro.

Gráfico 29. Confianza transmitida por el personal



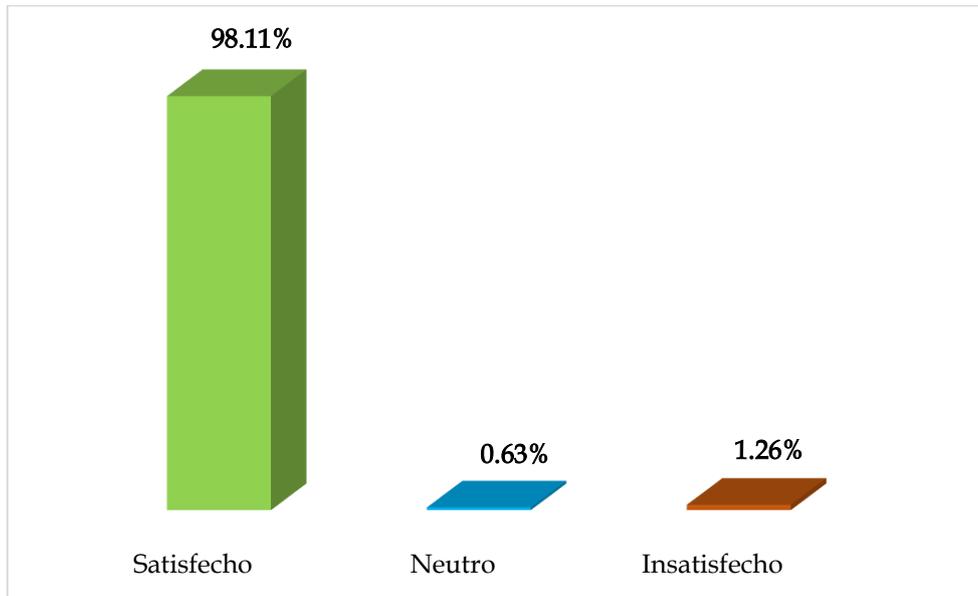
Base: 316.

Nota: No Sabe/No responde 6

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 97.78% de los encuestados expresó estar satisfecho con la confianza que le transmitió el personal, el 1.27% estuvo insatisfecho y el 0.95% mostró neutralidad en su respuesta.

Gráfico 30. Valoración global de la profesionalidad y del trato del personal



Base: 317.

Nota: No Sabe/No responde 5

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

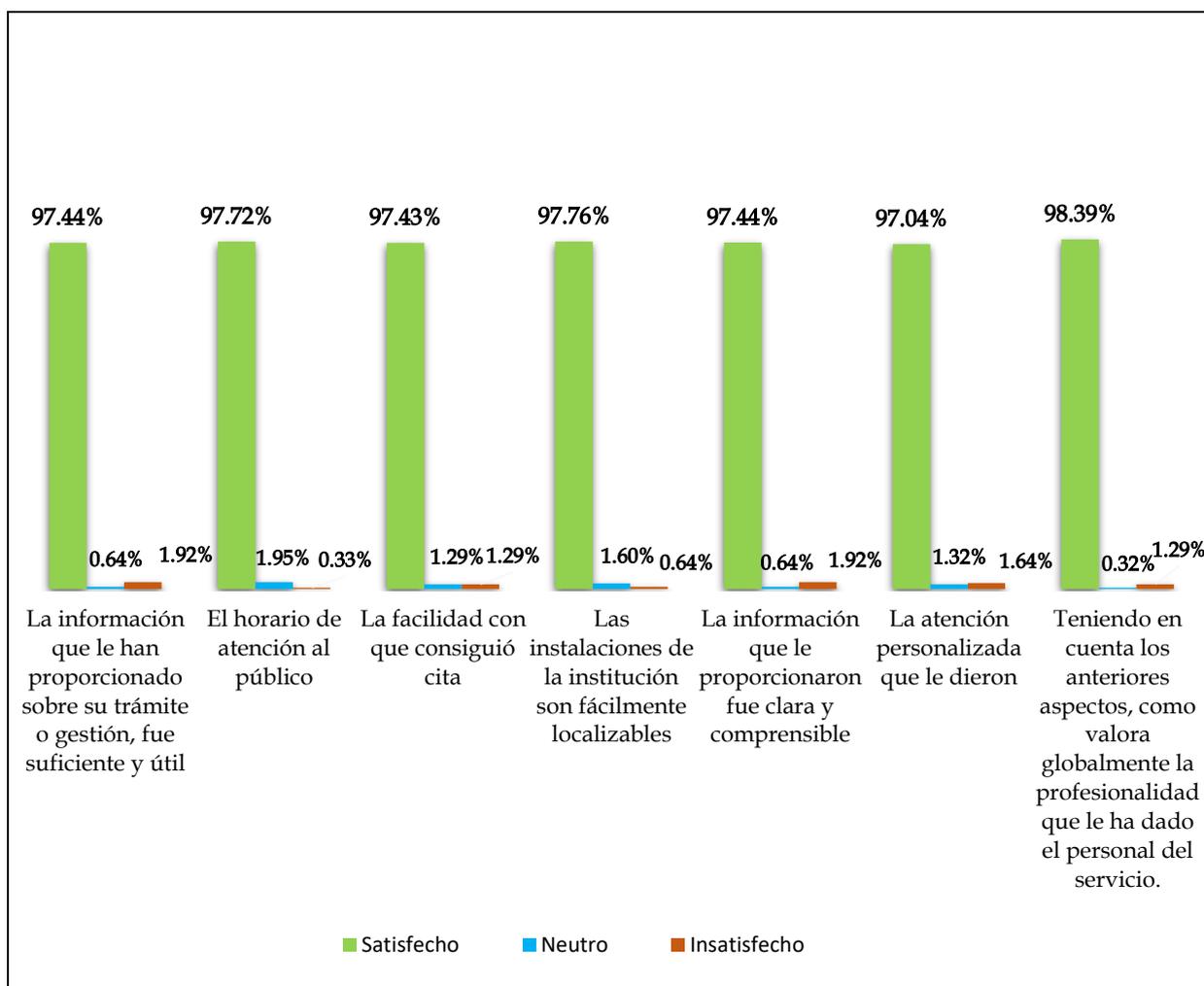
De forma general, el 98.11% de los usuarios estuvo satisfecho con la profesionalidad y el trato del personal, el 1.26% estuvo insatisfecho y el 0.63% neutro.

3.6. Empatía/Accesibilidad

Tabla 5. Valor consolidado sobre Empatía/ Accesibilidad

Empatia accesibilidad							
Ítems	Opciones						Total
	Satisfecho		Neutro		Insatisfecho		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	304	97.44%	2	0.64%	6	1.92%	312
El horario de atención al público	300	97.72%	6	1.95%	1	0.33%	307
La facilidad con que consiguió cita	303	97.43%	4	1.29%	4	1.29%	311
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	306	97.76%	5	1.60%	2	0.64%	313
La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	305	97.44%	2	0.64%	6	1.92%	313
La atención personalizada que le dieron	295	97.04%	4	1.32%	5	1.64%	304
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.	305	98.39%	1	0.32%	4	1.29%	310

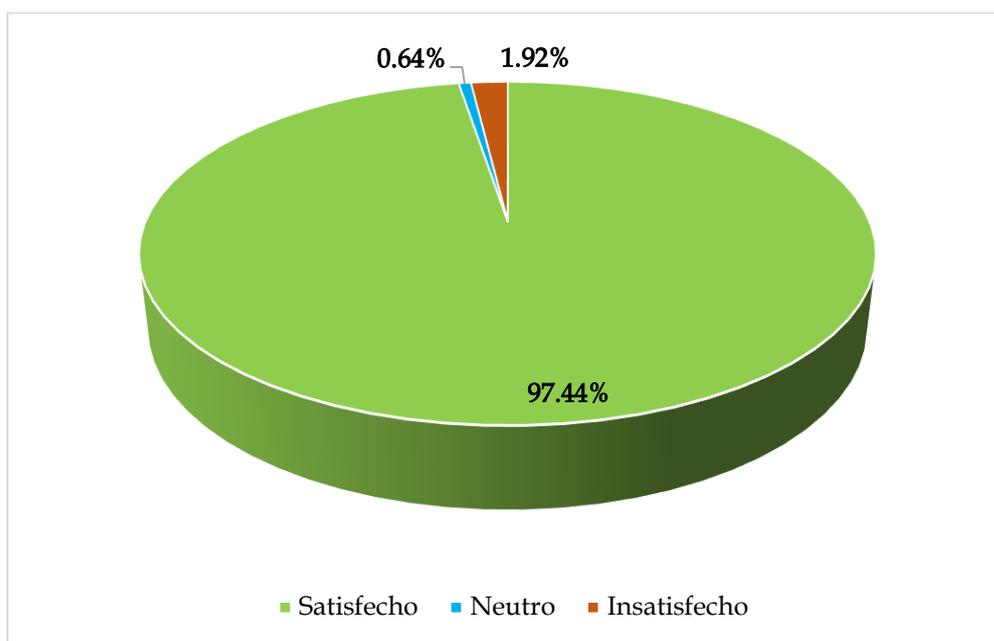
Gráfico 31. Valor consolidado sobre Empatía/ Accesibilidad



Base: 322.

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Gráfico 32. Utilidad de la información recibida



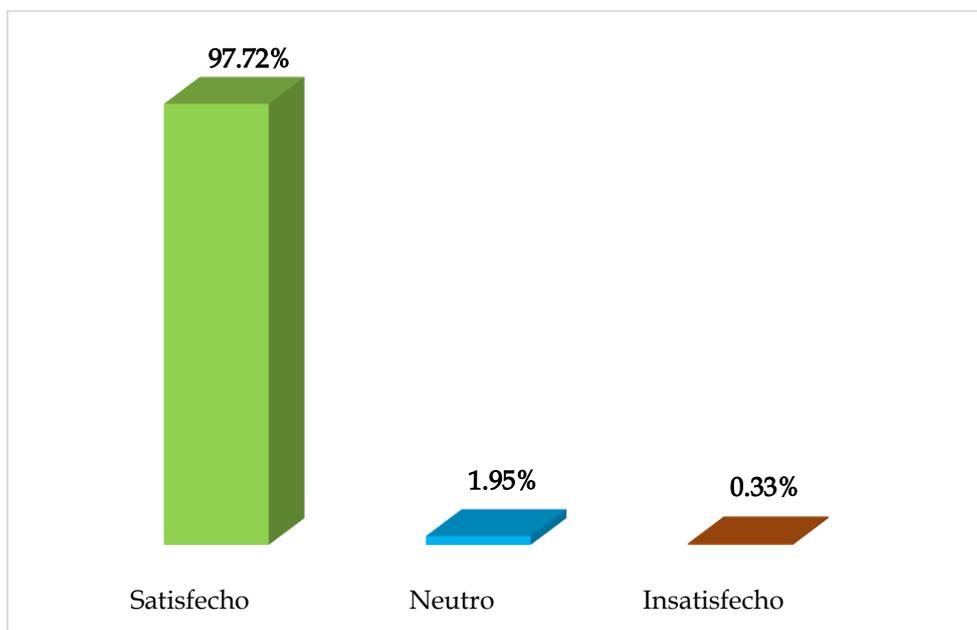
Base: 312.

Nota: No Sabe/No responde 10

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 97.44% de los participantes estuvo satisfecho con la utilidad de la información que le dieron en la institución, el 1.92% estuvo insatisfecho y el 0.64% fue neutro.

Gráfico 33. Valoración del horario de atención al público



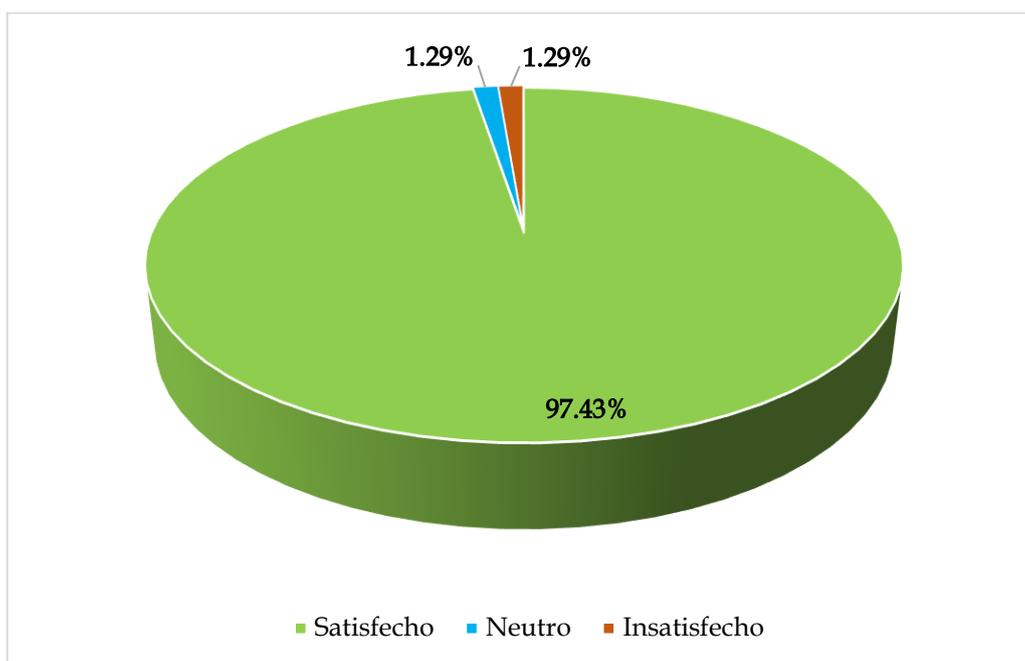
Base: 315.

Nota: No Sabe/No responde 7

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Los encuestados estuvieron satisfecho con el horario de atención al público, representado por un 97.72%, en tanto, el 1.95% fue neutro y el 0.33% estuvo insatisfecho.

Gráfico 34. Facilidad para conseguir la cita para recibir la atención



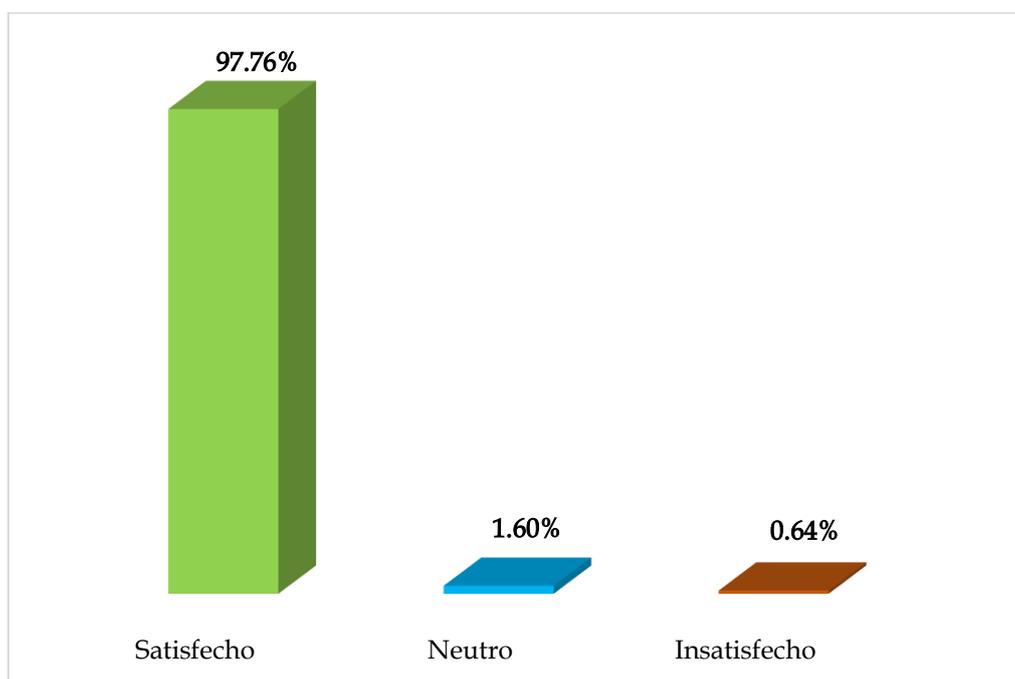
Base: 311.

Nota: No Sabe/No responde 11

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Las personas encuestadas estuvieron satisfechas con la facilidad con que consiguieron la cita para recibir la atención en la institución, representado por un 97.43%, mientras neutro y insatisfecho estuvo representado por un 1.29%, individualmente.

Gráfico 35. Valoración de la localización de la institución



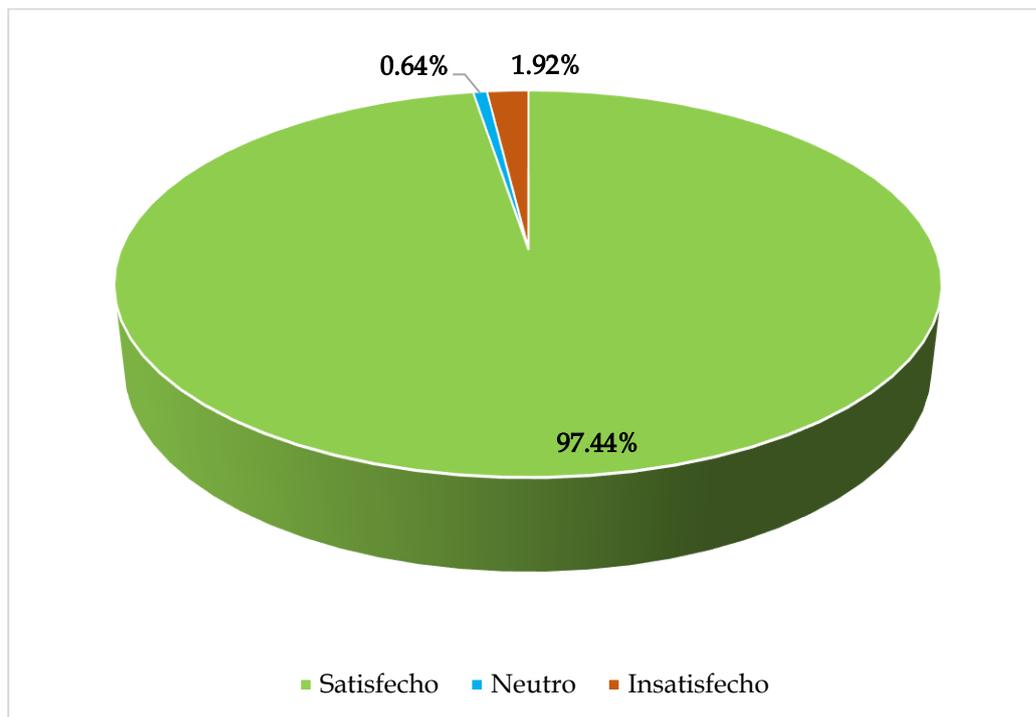
Base: 313.

Nota: No Sabe/No responde 9

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Al evaluar la localización de las oficinas de la institución, el 97.76% estuvo satisfecho, el 1.60% neutro y el 0.64% insatisfecho.

Gráfico 36. Claridad de la información suministrada



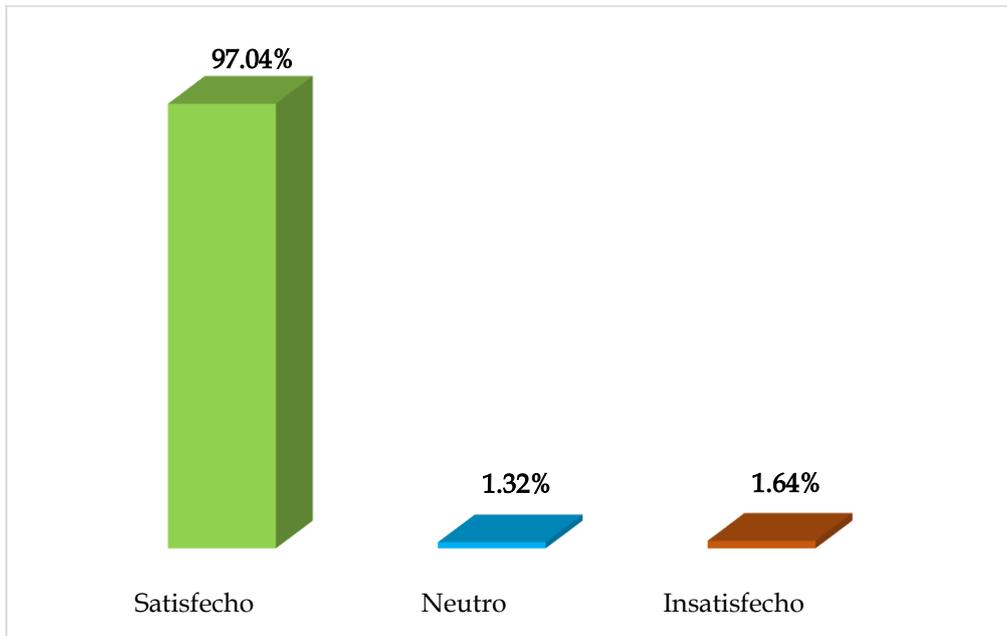
Base: 313.

Nota: No Sabe/No responde 9

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

El 97.44% de los encuestados estuvo satisfecho con la claridad de las informaciones que le fueron suministradas, el 1.92% dijo estar insatisfecho y el 0.64% estuvo neutro.

Gráfico 37. Valoración global de la accesibilidad de la institución



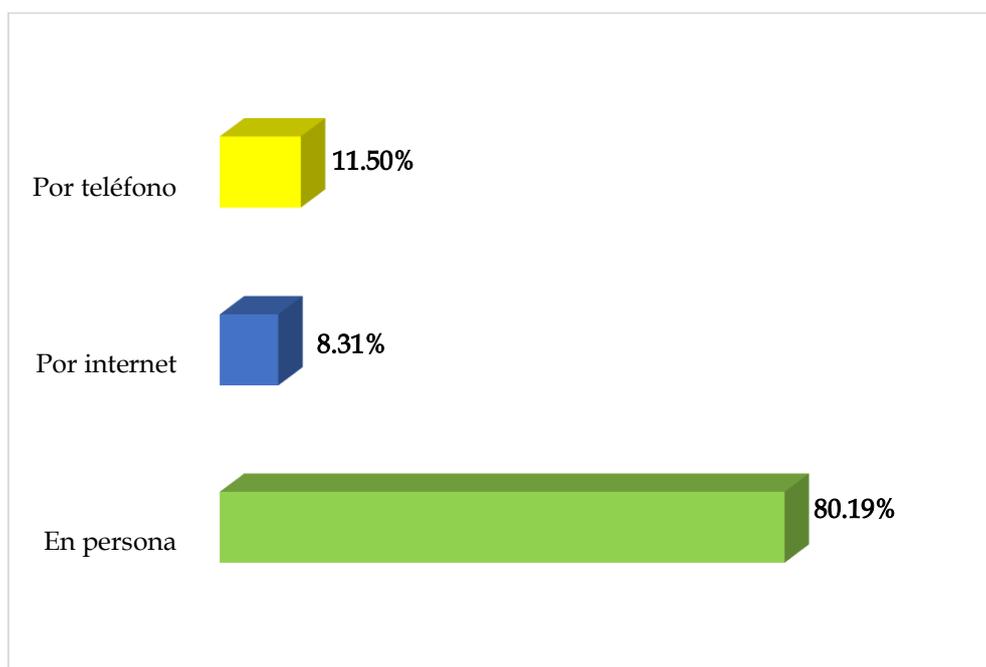
Base: 310.

Nota: No Sabe/No responde 12

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

Al valorar la empatía y la accesibilidad globalmente, el 97.04% de las personas entrevistadas indicó estar satisfecho, el 1.64% insatisfecho y el 1.32% estuvo neutro.

Gráfico 38. Preferencia de la modalidad de contacto



Base: 313.

Nota: No Sabe/No responde 9

Fuente: Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en INFOTEP, 2021.

En relación a la modalidad para el contacto con la institución, el 80.19% prefiere que sea en persona, el 11.50% por teléfono y el 8.31% por internet.

Conclusión

La «Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, 2021» evidenció que el 99.37% de los usuarios está satisfecho de manera general con el servicio recibido en el INFOTEP, superando la satisfacción del año 2019 que fue de un 97.35%.

Asimismo, cabe destacar que el 99.05% de los encuestados estuvo satisfecho con el estado de las oficinas institucionales.

Es preciso señalar que un alto porcentaje de los encuestado está satisfecho con la profesionalidad, el trato del personal, la eficacia del servicio la empatía y la accesibilidad de la institución.

Además, la mayoría está satisfecha con la facilidad que le ofrece el INFOTEP para obtener el servicio y entienden que el servicio del INFOTEP se adecua a sus necesidades.

En la siguiente ilustración se muestran los principales niveles de satisfacción:

