

Dirección de Planificación y Desarrollo

Departamento de Investigación

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos en la Administración
Pública
Junio 2022**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	8
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	18
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A EMPRESAS	23
PLAN DE ACCIÓN	33

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional, en su rol de órgano rector de la formación técnico profesional, tiene como función principal formar el capital humano que necesitan los sectores productivos, para el desarrollo económico de la República Dominicana.

Para ello ofrece un conjunto de servicios, dirigido a los ciudadanos y a las empresas tanto de manera presencial como virtual.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución de manera virtual y presencial durante el período marzo-abril 2022.

FICHA TÉCNICA



- ❑ **Población:** Servicios presenciales 1,895; servicios virtuales 15,623; servicios a empresas 249.
- ❑ **ÁMBITO:** Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

<i>Servicios presenciales</i>	384	<i>Servicios virtuales</i>	375	<i>Servicios a empresas</i>	152
-------------------------------	-----	----------------------------	-----	-----------------------------	-----

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 21 de marzo- al 08 de abril del 2022
- ❑ **RESPONSABLES:** Dirección de Calidad. Dirección de Planificación y Desarrollo, (Dpto. de Investigación) .



METODOLOGÍA

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, 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

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

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

Parámetros de valoración para la tabulación de los 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 menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

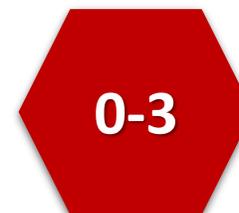
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

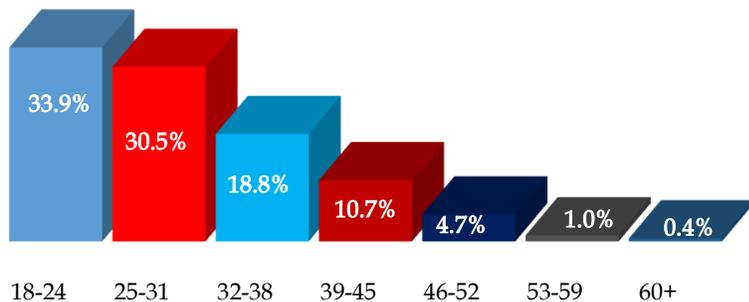


Total de respuestas:
*430

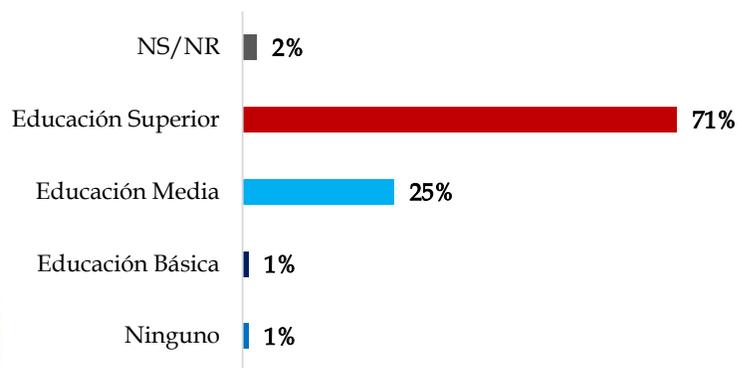
Nota:
Base: 384
*Pregunta de respuestas múltiples.

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

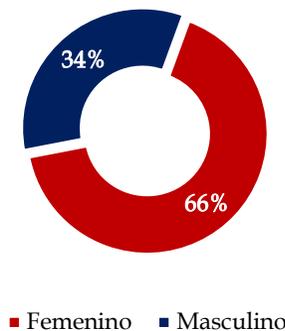
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



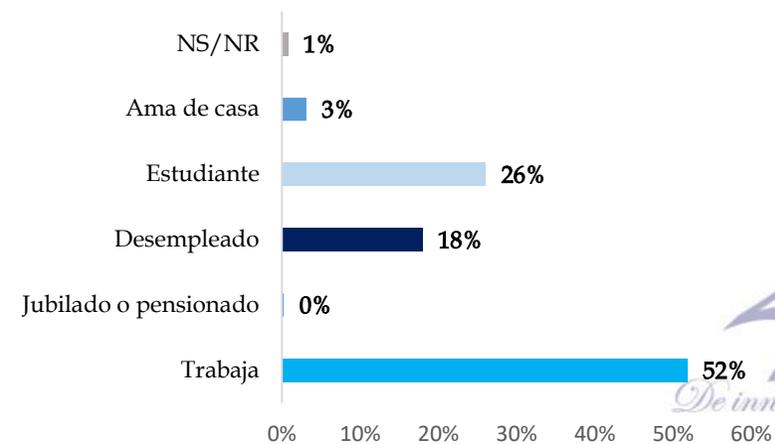
Último grado de estudio alcanzado



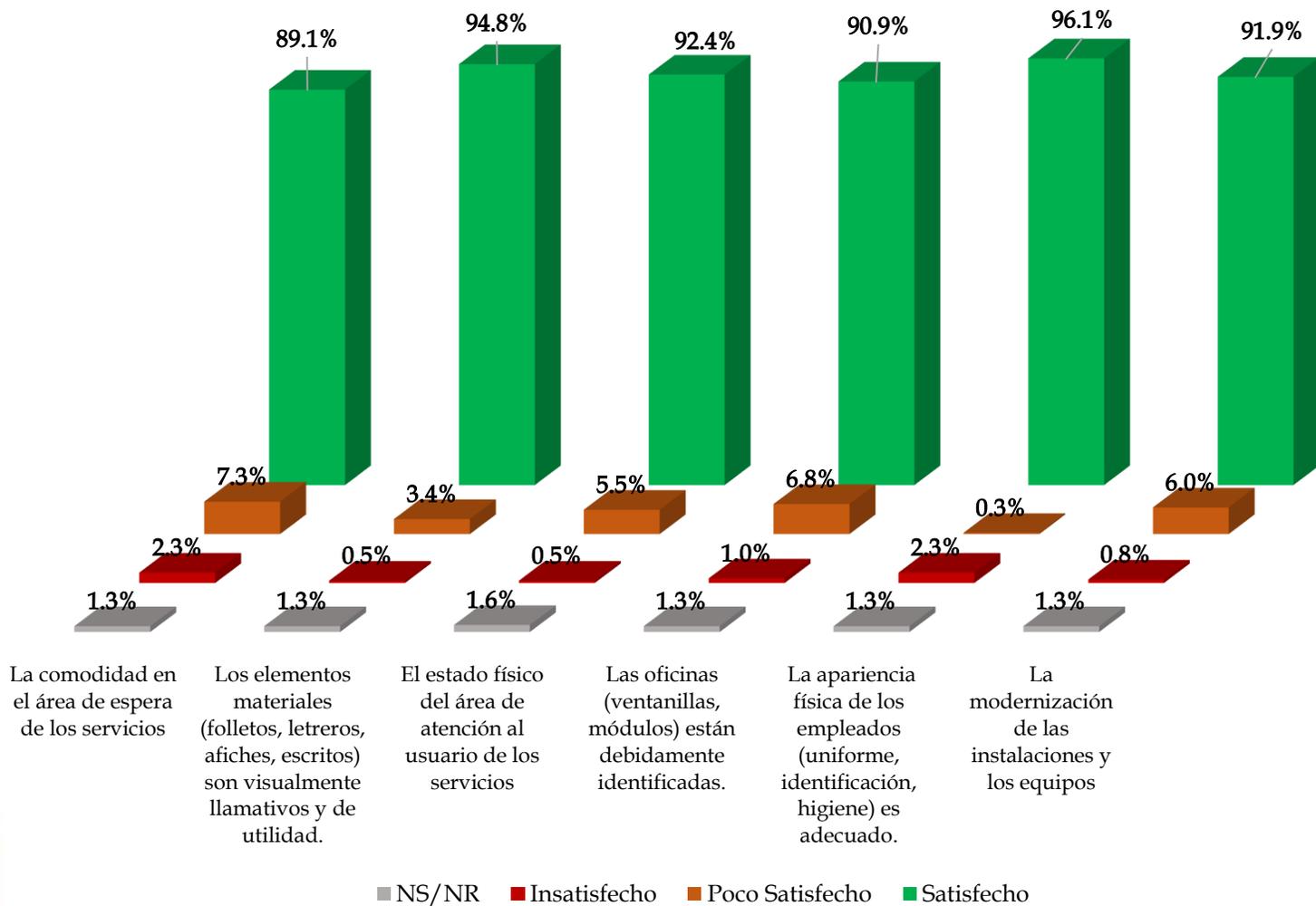
Sexo



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



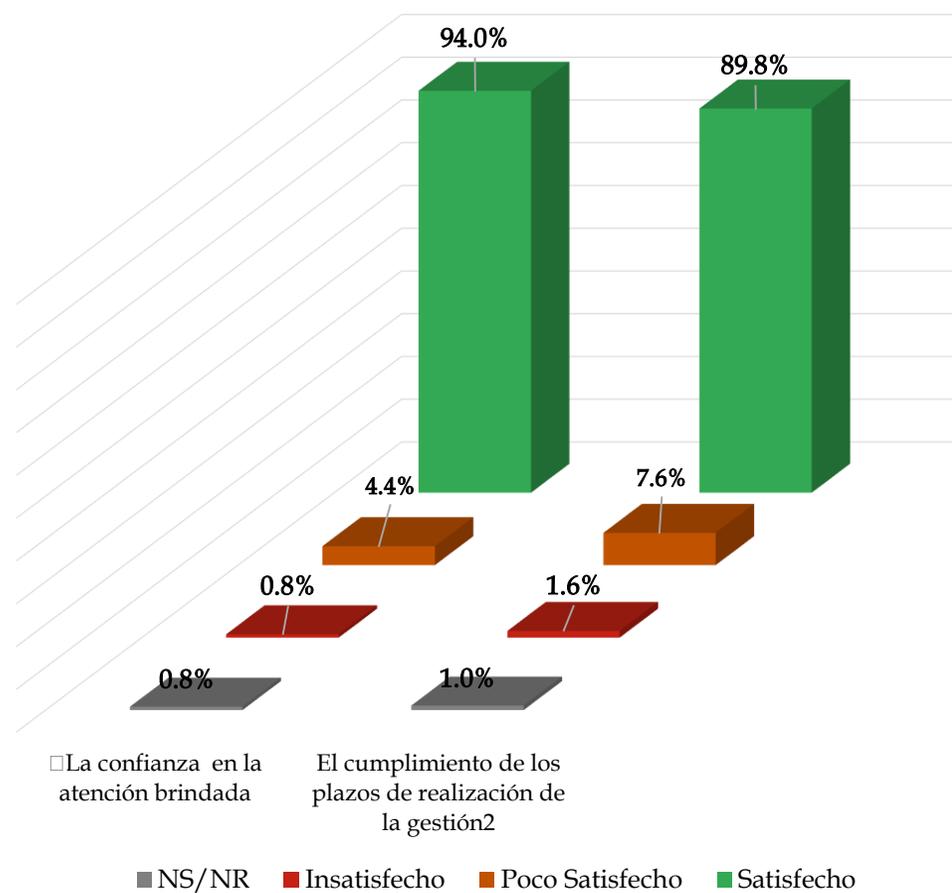
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión

92.5%

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

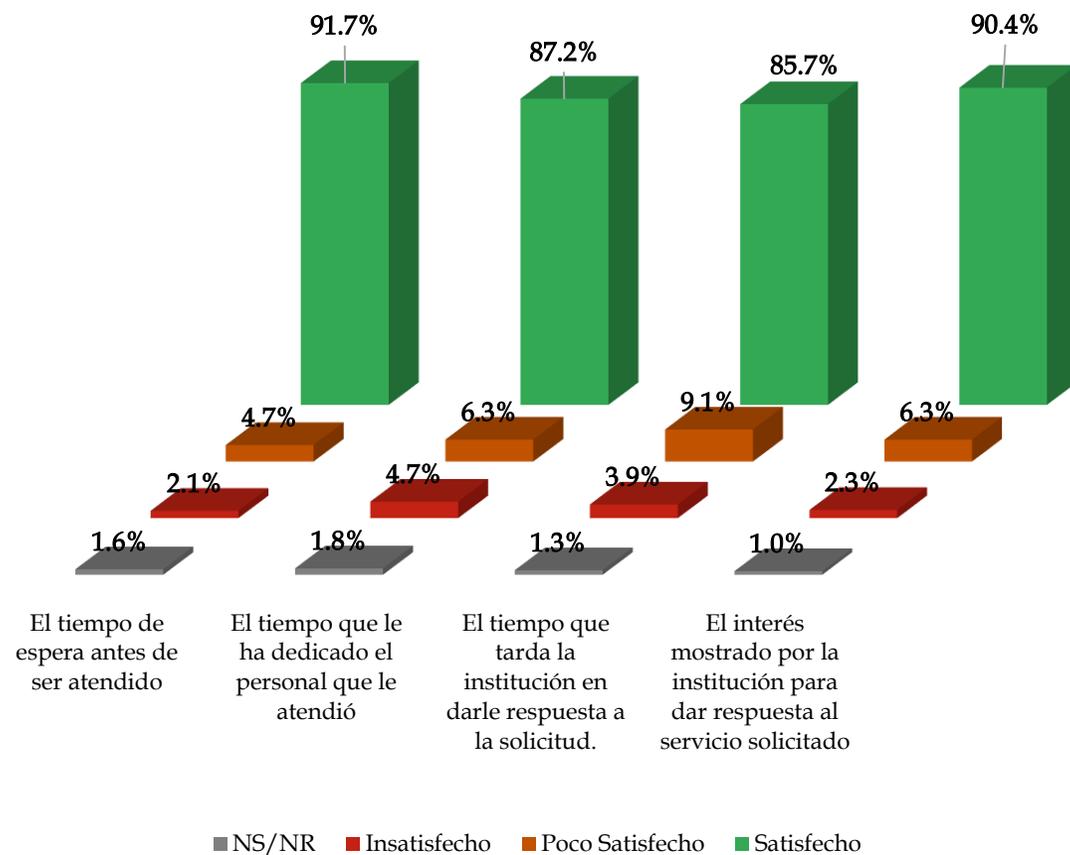


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

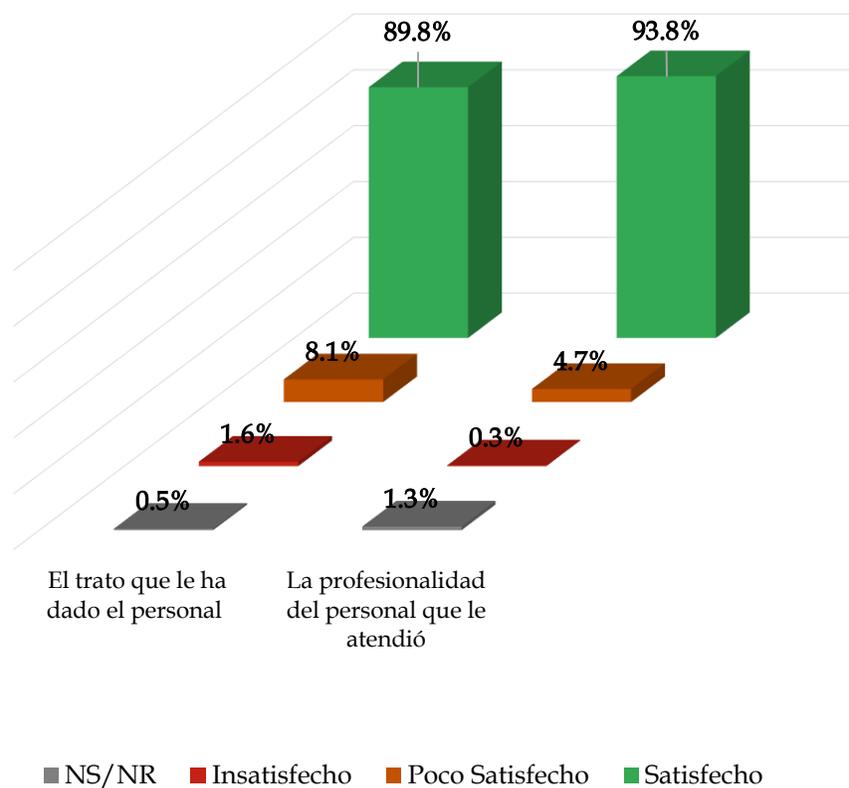


Promedio de satisfacción de la dimensión

88.7%

Base: 100% Total muestra

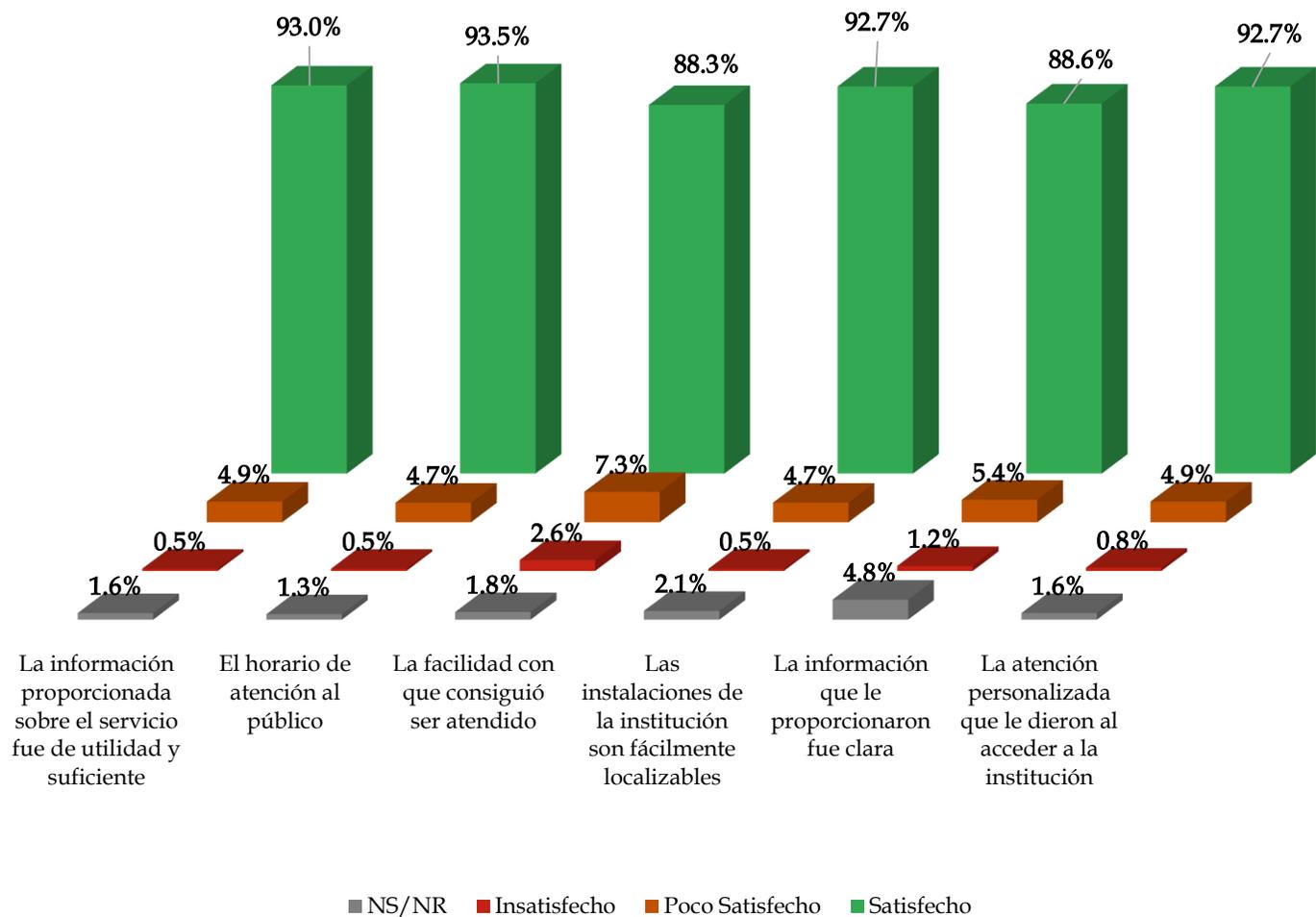
DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

91.8%

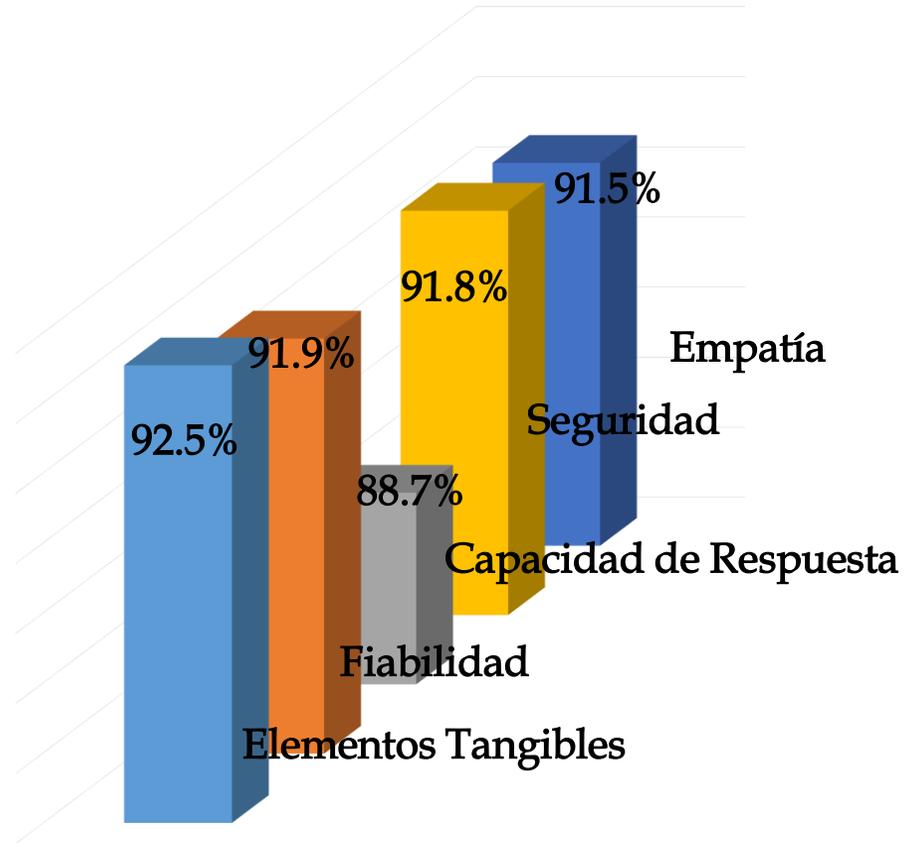
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión

91.5%

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Expresado en %

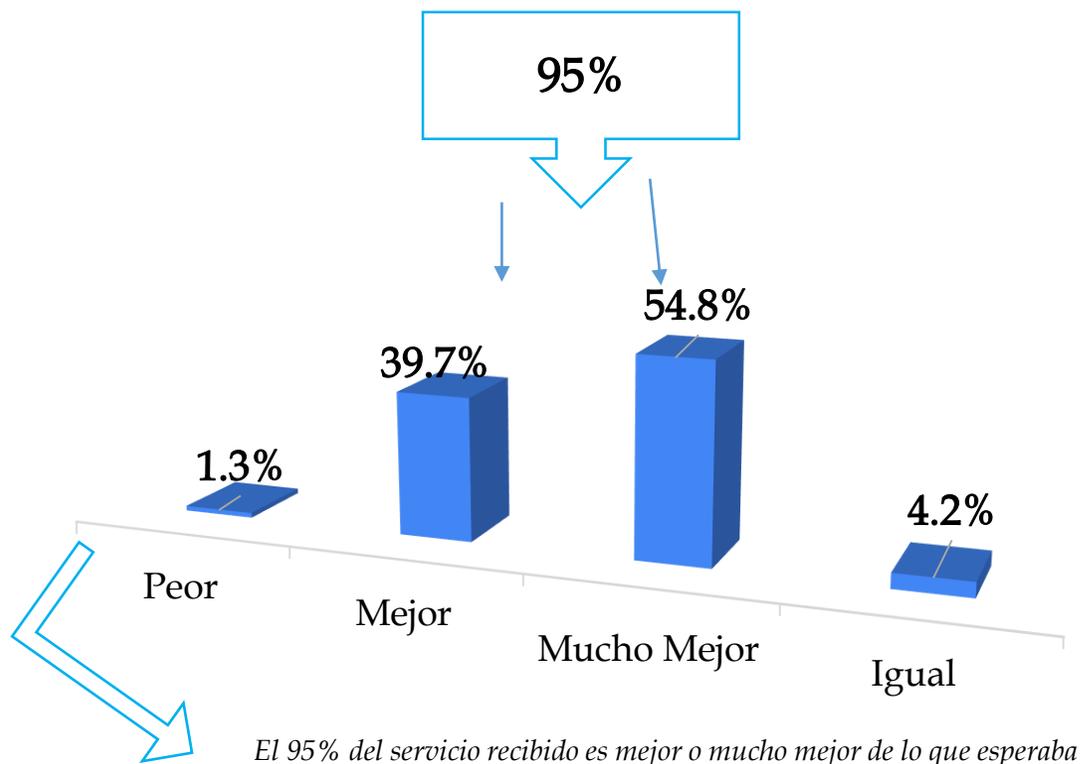
Promedio de
satisfacción

91.3%

Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

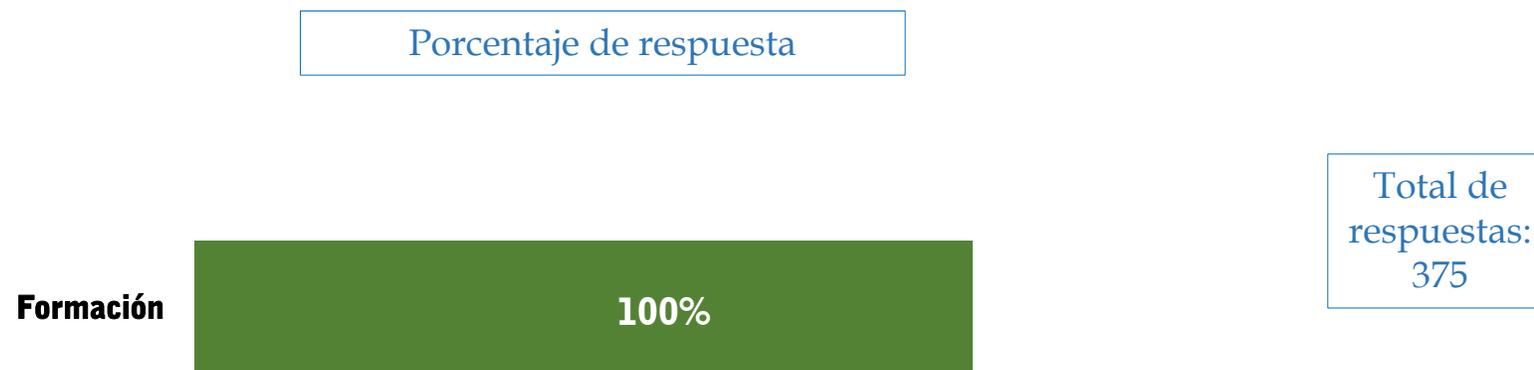


Base: 100% Total muestra

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



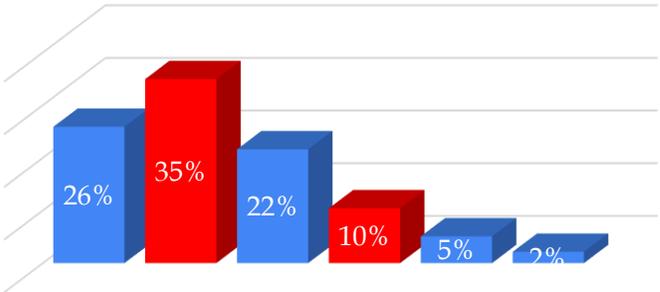
Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

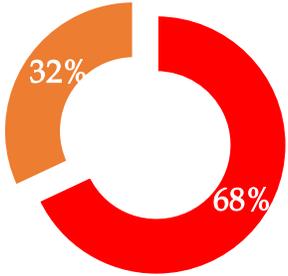


¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



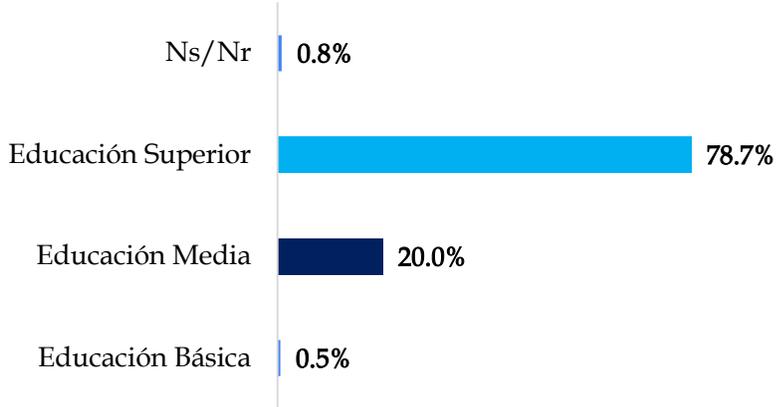
De 18 a 24 25 a 31 32 a 38 39 a 45 46 a 52 53 a 59

Sexo



Femenino Masculino

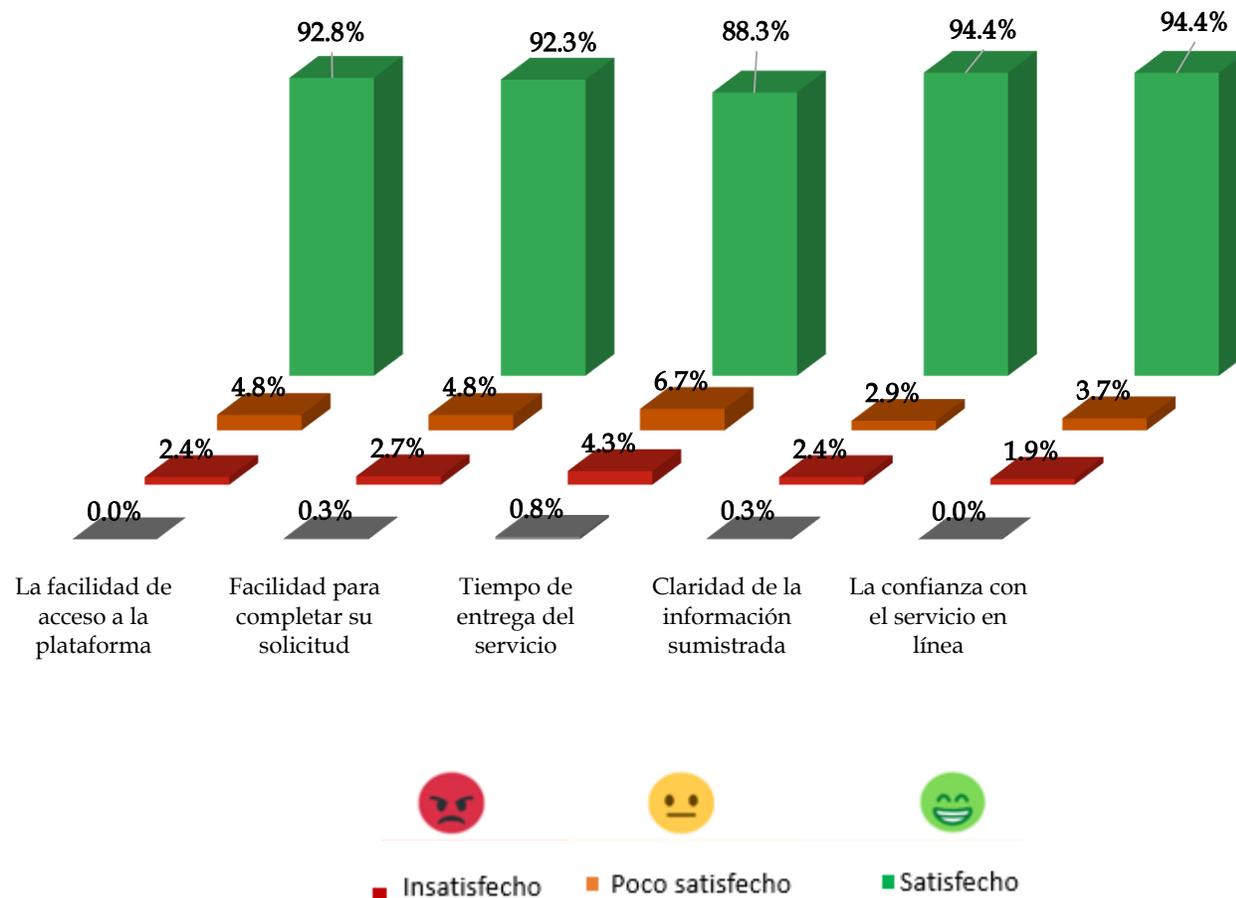
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)

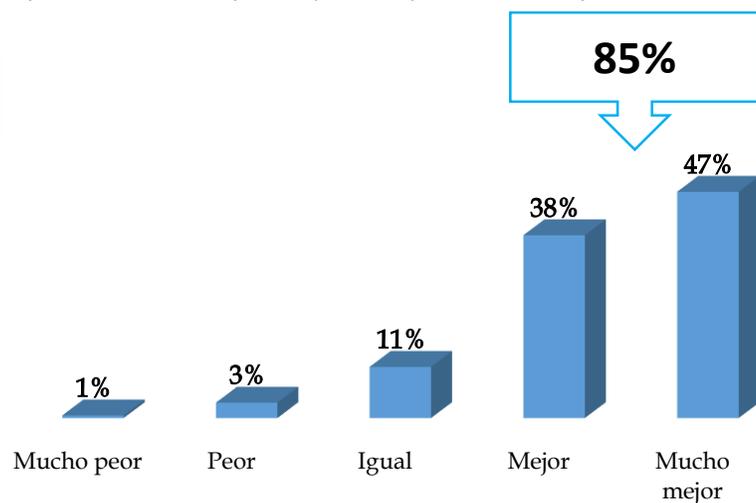


Promedio de satisfacción



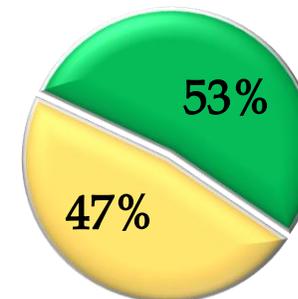
SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



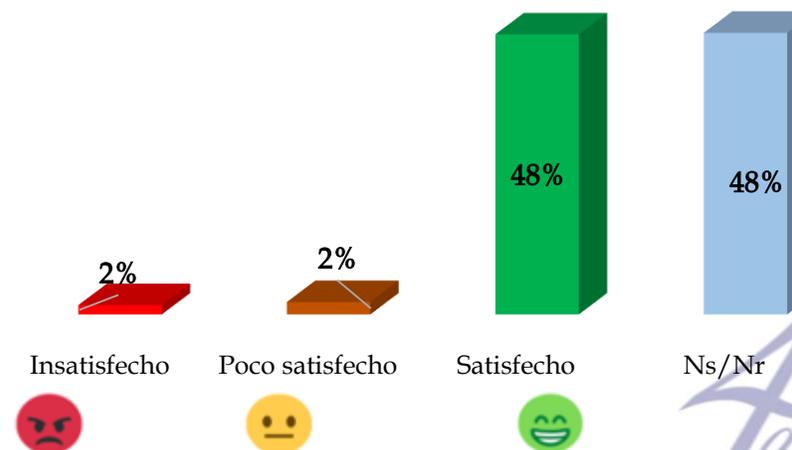
El 85% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



■ Si ■ NO

Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?



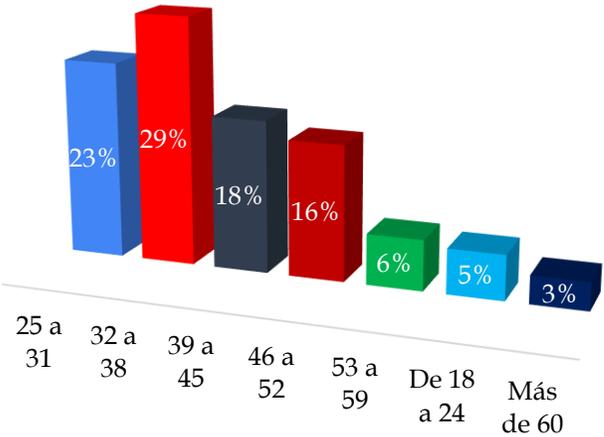
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Empresas



PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS EMPRESARIALES

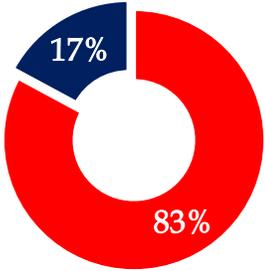


¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



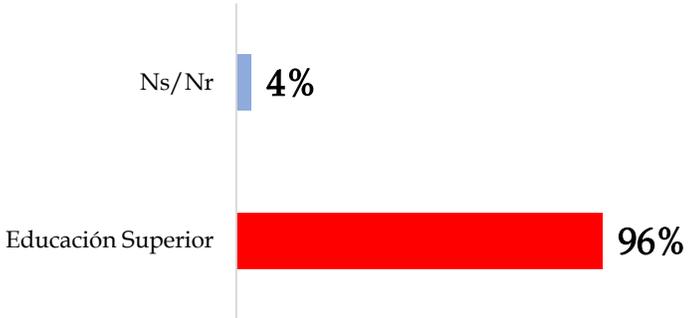
Total de respuestas:
152

Sexo

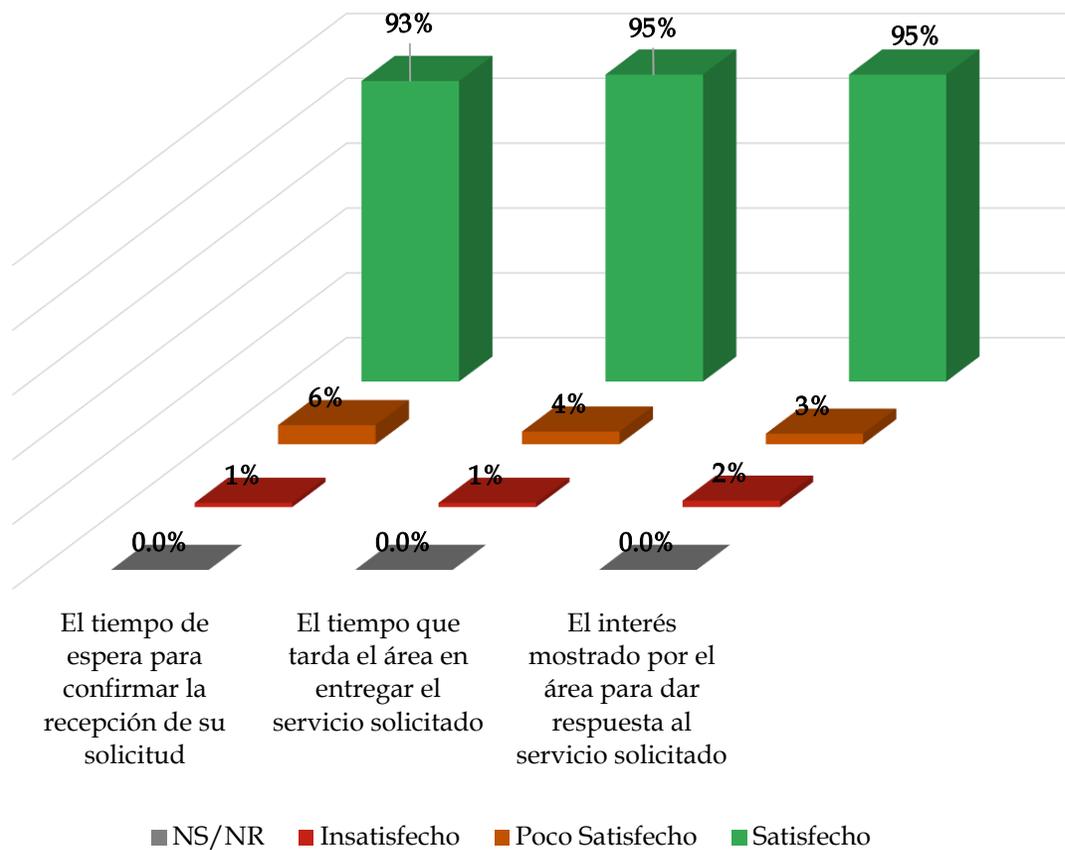


■ Femenino ■ Masculino

Último grado de estudio alcanzado



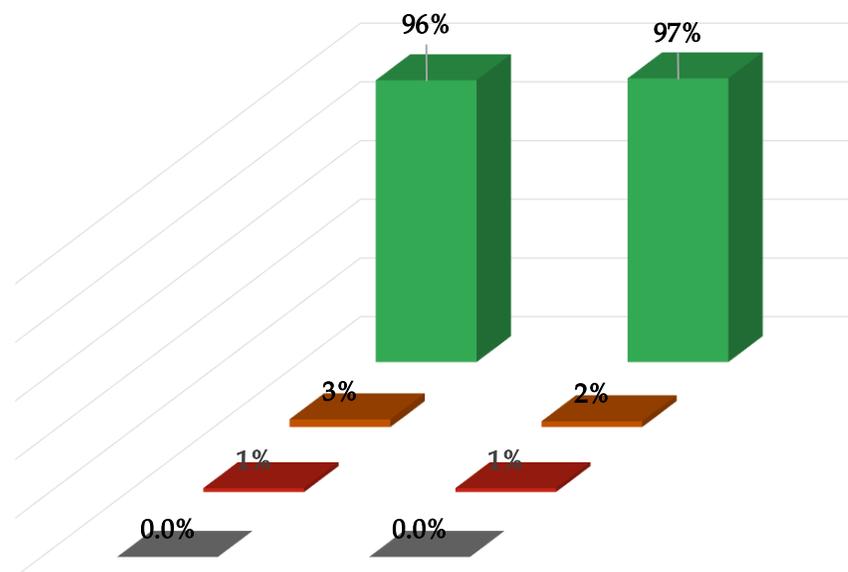
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



El trato que le ha dado el personal

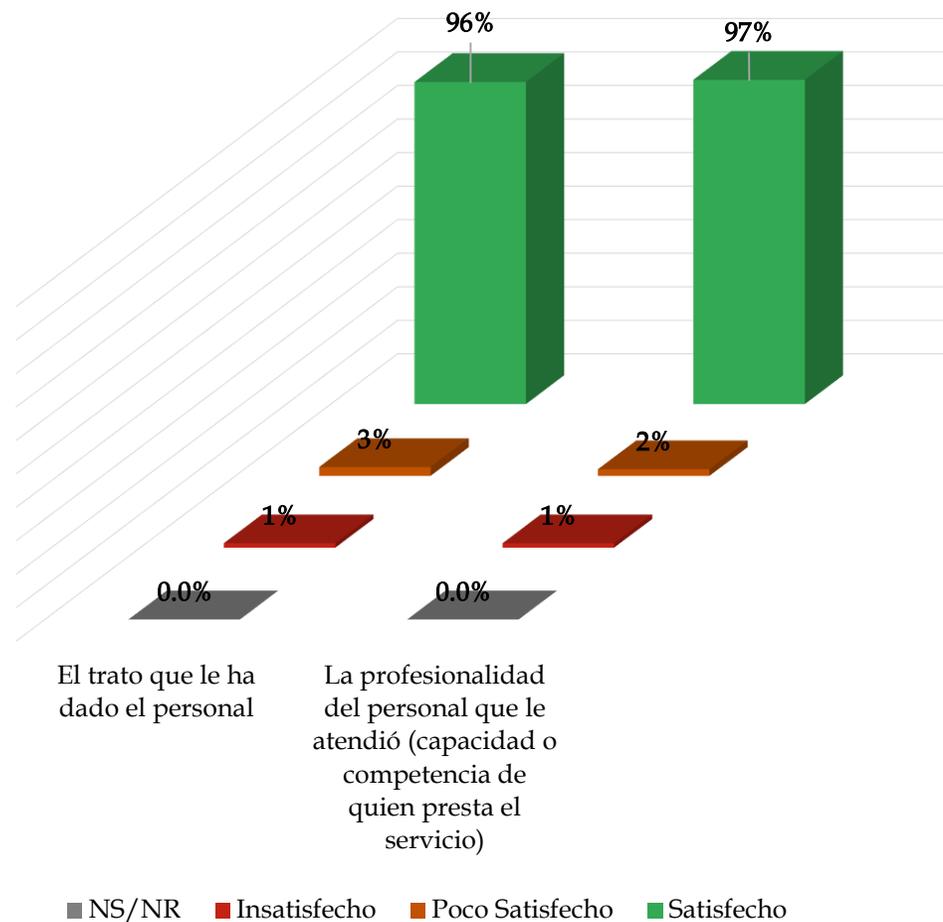
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

■ NS/NR ■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Promedio de satisfacción de la dimensión



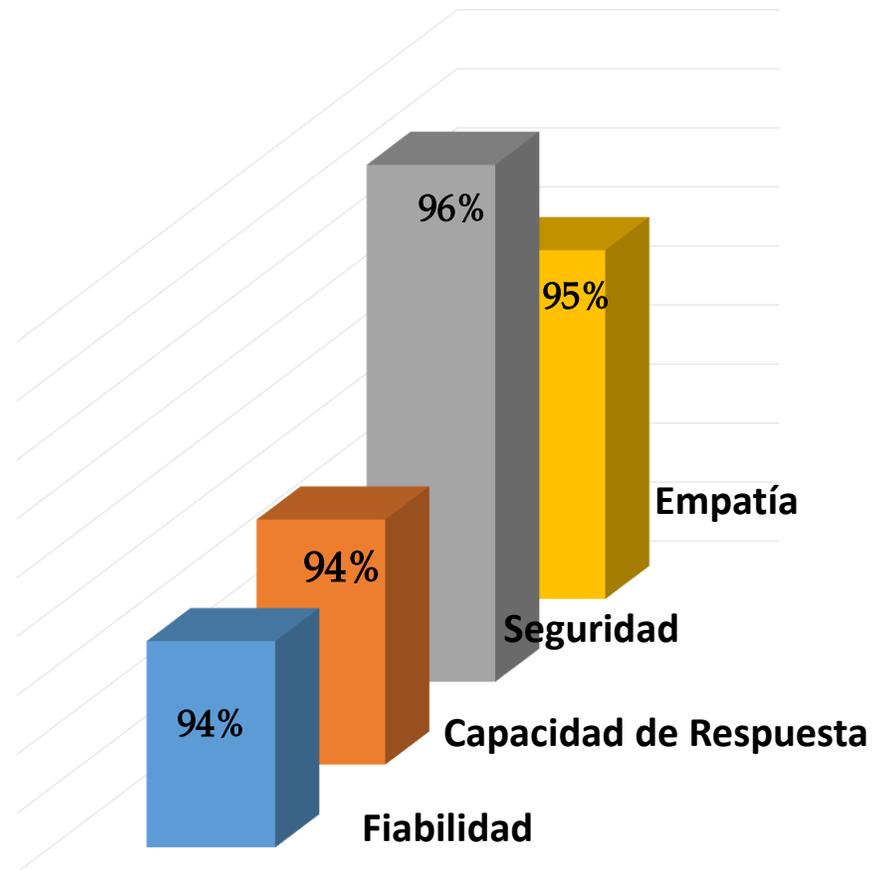
DIMENSIÓN: EMPATÍA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES

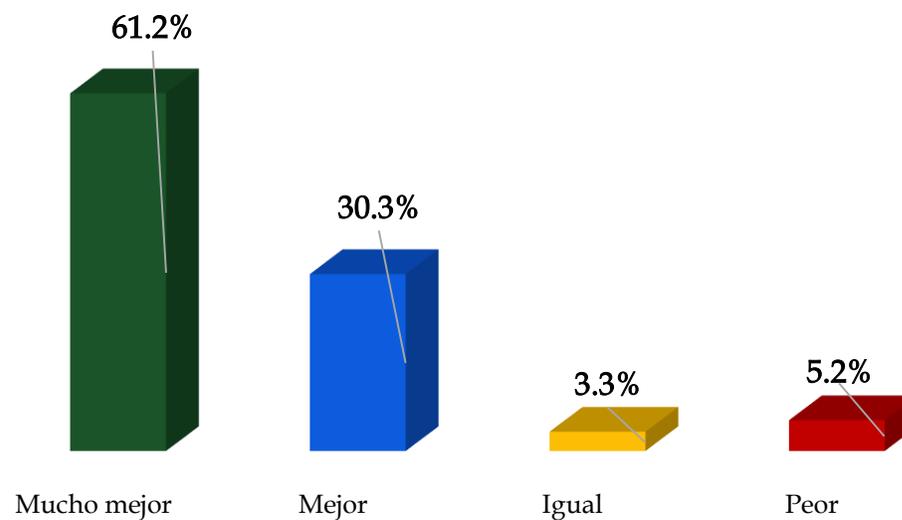


Promedio de
satisfacción

95%

SERVICIO ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



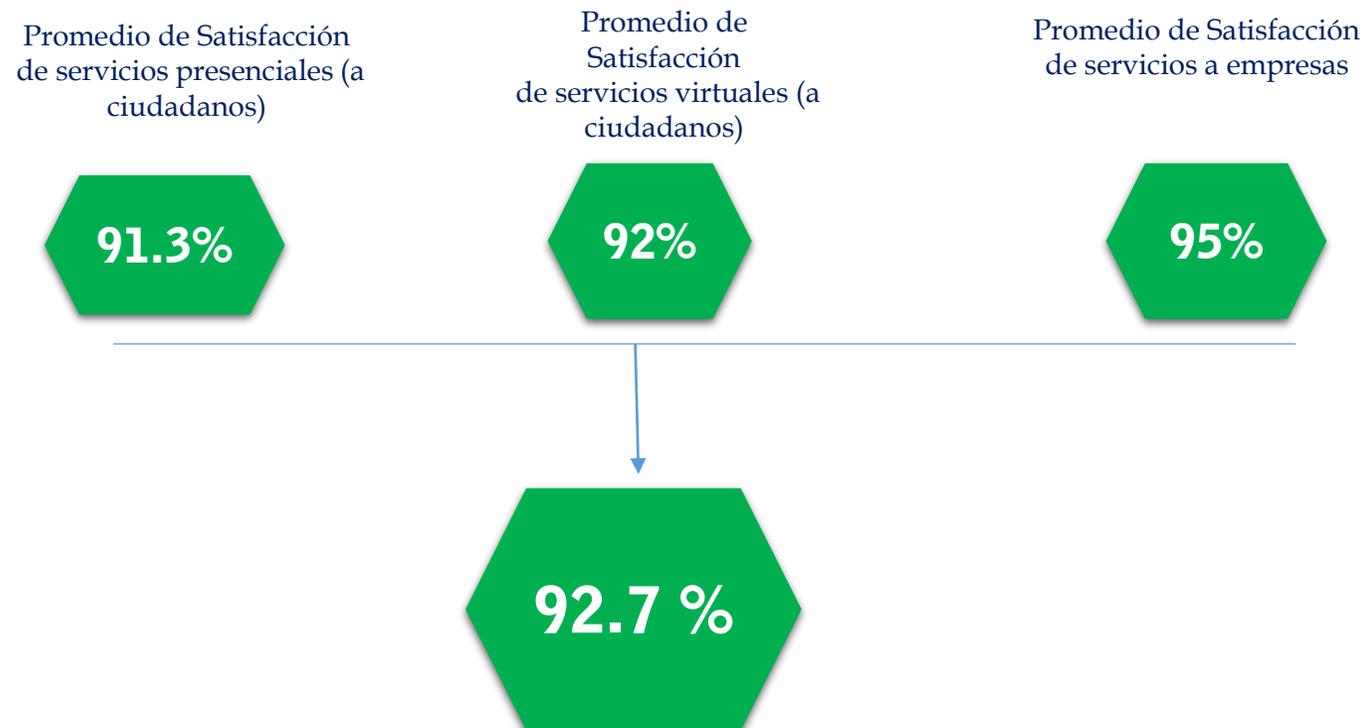
El 91.5% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Empresas

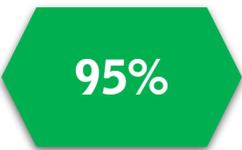
Índice de Satisfacción de Usuarios



Expectativa Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a empresas

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)



Promedio de Satisfacción de servicios a empresas



El 90.4% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN MAP 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de respuesta	Cumplimiento en los plazos en la gestión	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites y contratación de mas personal en el área de servicios	jun-22	septiembre 2022	Departamento de admisión
Servicios virtual (a ciudadanos)	Servicio esperado	Interacción con los usuarios	Usar herramientas para mayor contacto con los usuarios, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Chatbots ○ Teléfono directo ○ Correo de contacto 	oct-22	dic-22	Centro Nacional de Formación Virtual