

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Investigación

Dirección de Comunicaciones
Departamento de Mercadeo

Estudio
Satisfacción de los Clientes Externos para
Determinar Atributos de Calidad, año 2025.

Índice

Introducción.....	3
Resumen ejecutivo	4
1. Delimitación de la investigación.....	6
1.1 Objetivos de la investigación.....	7
1.2 Diseño metodológico de la Investigación	8
2. Marco de referencia.....	12
2.1 Antecedentes.....	13
3. Presentación de los resultados generales de los Participantes.....	15
3.1 Análisis de los resultados en los Participantes	16
3.2. Presentación de los resultados por Direcciones Regionales e instancia.....	42
4. Presentación de los resultados generales de las Empresas.....	93
4.1.Perfil de las Empresas.....	94
4.1.2 Promedio de satisfacción general de las empresas, por Direcciones Regionales.	119
4.2. Resultados de las Empresas, según regionales.....	121
5. Conclusiones y recomendaciones	170
5.1 Conclusiones	171
5.2 Recomendaciones	173
6. Anexos.....	177
6.1 Tablas de Resultados en los Participantes.	177
6.2 Tablas de Resultados en las Empresas.....	179
6.4 Cuestionarios	181
6.5 Ficha técnica	189

Equipo Directivo

Rafael Santos Badía
Director General del INFOTEP

Maira Morla
Subdirectora General

Equipo Técnico

Ondina Marte
Directora de Planificación y
Desarrollo

Desirée Martínez
Directora de
Comunicaciones

Yanira Núñez
Subdirectora de Planificación
y Desarrollo

Elisa Mariot
Sudirectora de
Comunicaciones

Darleni González
Encargada Departamento de
Investigación

Sandy Luz Castillo
Encargada Departamento
de Mercadeo

Luis Johan De León
Auxiliar Operativo del
Departamento
de Investigación

Miguel Henríquez
Encargado División de
Atención al Cliente

Dulce M. Helena
Técnico del Departamento
de Investigación

**Encuestadoras del Departamento
de Investigación**

Evelyn Mendoza
Grecia Tejada
Mercedes Santana

Mayerling Santana
Secretaria ejecutiva

Introducción

Con el objetivo de continuar mejorando los servicios, el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional INFOTEP realiza de manera periódica investigaciones con el propósito de evaluar los niveles de satisfacción de los clientes externos, los cuales están comprendidos en Empresas y Participantes de las acciones formativas de las distintas Direcciones Regionales de la Institución.

El presente informe tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos en relación a los servicios de capacitación que ofrece la institución, con la finalidad de mejorar los servicios que ofrece a las empresas y a la población.

las áreas que reciban menores valoraciones.

El documento se estructura en (6) seis capítulos:

- ✓ **Capítulo 1:** Presenta los objetivos de la investigación y el diseño metodológico.
- ✓ **Capítulo 2:** Contiene el marco de referencia y los antecedentes del estudio.
- ✓ **Capítulo 3:** Muestra los resultados generales de los Participantes, por dimensión e instancia regional.
- ✓ **Capítulo 4:** Expone los resultados generales de las Empresas, por dimensión y Dirección Regional.
- ✓ **Capítulo 5:** Incluye las conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos del estudio.
- ✓ **Capítulo 6:** Reúne los anexos, con tablas de resultados y los instrumentos utilizados.

Resumen ejecutivo

El estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad año 2025, se realizó con el fin de medir el nivel de satisfacción tanto de los Participantes como de las Empresas que recibieron algún servicio ofrecido por la Institución.

El período de recolección de datos se llevó a cabo desde el 31 de marzo al 16 de mayo 2025. La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó de manera presencial, vía telefónica, código QR y por correo electrónico, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. El enfoque de la investigación fue cuantitativo.

Las fuentes de información fueron las primarias, se abordaron a los ejecutivos de las Empresas y Participantes que recibieron acciones formativas en las distintas instancias de la Institución durante el año 2025.

La muestra para los Participantes fue de 2,900; distribuidos entre las diferentes instancias del INFOTEP. En el caso de las Empresas la muestra fue de 1,012.

El promedio general de satisfacción de los Participantes fue de 91.35% y las Empresas 97.31%. Para un promedio general de 94.33%.



Los niveles de satisfacción de los Participantes por Dirección Regional, se detallan a continuación:



En relación al sector económico al que corresponden las Empresas encuestadas, el 46.64% pertenece al sector servicios, siendo este el más representativo.

Según el tamaño de las Empresas, el 29.95% tiene una cantidad de empleados de 151 o más, clasificándose como Grande; seguido del 28.85% que corresponde a pequeñas Empresas; el 22.73% a Mediana con 51 a 150 empleados, y el 19.17% Micro Empresas.

Los niveles de satisfacción de las Empresas por Dirección Regional, son los siguientes:



A woman with curly hair and glasses, wearing an orange button-down shirt, stands in a meeting room. She is holding a blue marker and looking towards a group of people whose backs are to the camera. In the background, a whiteboard is covered with various diagrams and notes. One diagram shows a central circle with five surrounding hexagons. Another note says 'EQUITY'. A flowchart shows 'Promotion' leading to 'Price'. The room has a bookshelf with blue binders and a potted plant. The image is framed by large, overlapping geometric shapes in orange and black.

Delimitación de la investigación

1. Delimitación de la investigación

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2025.

En la investigación se evaluó la satisfacción de los ejecutivos de las Empresas, y los Participantes que realizaron alguna acción formativa en los diferentes centros de la Institución a nivel nacional.

1.1 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Medir el nivel de Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad.

Objetivos específicos

- ✧ Medir el nivel de satisfacción de los Participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP.
- ✧ Medir el nivel de satisfacción de los empresarios con los servicios recibidos por la Institución.

1.2 Diseño metodológico de la Investigación

Tipo de enfoque investigación

El tipo de enfoque fue cuantitativo ya que se utilizaron métodos estadísticos para consolidar la información recopilada, haciendo un análisis de la percepción y satisfacción de los clientes externos.

Tipo de métodos

Los métodos utilizados son: inductivo, análisis, síntesis y estadístico.

Inductivo:

Se utilizó el método inductivo porque se partió de casos particulares para llegar a datos generales; es decir, se analizó la población objeto de estudio a través de los datos recolectados individualmente.

Análisis:

Se analizó el nivel de satisfacción tanto de las Empresas como el de los Participantes, con los servicios recibidos en el INFOTEP.

Síntesis:

Se realizó un resumen de los principales hallazgos arrojados por la investigación en relación a las variables medidas en las empresas.

Estadístico:

Se utilizó el método estadístico para procesar y analizar los datos recopilados; es decir, se organizó de manera sistemática, se tabularon y se analizaron cuantitativamente las variables, lo que permitió presentar los resultados de forma objetiva.

Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para el levantamiento de los datos fue la encuesta digital, la cual fue presencial, vía telefónica, código QR y enlace a través del correo electrónico.

Fuentes de información

Fuentes primarias:

Estuvo compuesta por los participantes que cursaron una acción formativa en las diferentes Direcciones Regionales del INFOTEP y Centros Operativos del Sistema (COS).

Se tomaron en consideración los ejecutivos de las empresas seleccionadas como objeto de estudio.

Fuentes secundarias:

- Sistema académico de INFOTEP (consultas bases de datos participantes presenciales y virtuales) del Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas, TI.
- Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2024 del INFOTEP.

Población y muestra

La población estuvo compuesta por 4,474 empresas que recibieron el servicio de capacitación durante el periodo enero – diciembre 2024.

- ✓ La muestra elegida corresponde a **1,012 empresas**.

Con relación a la población de los participantes, la misma estuvo compuesta por 198,937.

- ✓ La muestra fue conformada por **2,900 Participantes** distribuidos entre las diferentes instancias del INFOTEP.

El tipo de muestreo es no probabilístico tanto para las Empresas como para los Participantes. Inicialmente, se intentó realizar un muestreo probabilístico. Sin embargo, se decidió aplicar el criterio no probabilístico para elegir la muestra a conveniencia del investigador, debido a que en algunas provincias la cantidad de encuestas no eran representativas.

Distribución de la muestra de las empresas, según regional y provincias

Cuadro 1 - Distribución de la muestra de las empresas, según regional y provincia

Regional	Provincia	Empresas	Muestra
Dirección Regional Metropolitana	Distrito Nacional	1,204	175
	San Cristóbal	129	30
	Total	1,333	205
Dirección Regional Oriental	Santo Domingo Este	466	100
	Boca Chica	30	30
	Yamasá	7	7
	Total	503	137
Dirección Regional Sur	Azuá	179	40
	Bahoruco	84	20
	Baní	96	25
	Barahona	67	20
	Elías Piña	4	4
	Independencia	35	20
	Pedernales	53	15
	San José de Ocoa	51	20
	San Juan de la Maguana	166	33
	Total	735	197
Dirección Regional Cibao Sur	Duarte	92	20
	Hermanas Mirabal	27	20
	La Vega	115	26
	María Trinidad Sánchez	11	11
	Monseñor Nouel	52	20
	Samaná	32	20
	Sánchez Ramírez	60	20
	Total	389	137
Dirección Regional Cibao Norte	Dajabón	6	6
	Españillat	71	20
	Montecristi	28	20
	Puerto Plata	2	2
	Santiago	718	100
	Santiago Rodríguez	10	10
	Valverde	53	15
	Total	888	173
Dirección Regional Este	Bayahibe	12	12
	El Seibo	11	11
	Hato Mayor	14	14
	Higüey	3	3
	Juan Dolio	3	3
	La Altagracia	71	30
	La Romana	136	30
	San Pedro de Macorís	148	30
	Bávaro	228	30
	Total	626	163
		4,474	1,012

Distribución de la muestra de los Participantes, según instancia y regional.

La muestra fue de 2,900 participantes de los cuales fueron distribuidos de la siguiente manera: un 70% para los Centros Tecnológicos y un 30% para los Centros Operativos del Sistema (COS), como se muestra a continuación:

- Muestra Centros Tecnológicos: 2,030
 - Muestra Centros Operativos del Sistema: 870
- }
- Muestra total:
2,900**

Cuadro 2 - Distribución de la muestra de los Participantes, según instancia y regional, 2025.

Instancia	Universo de Participantes	% de participación	CT 70%	COS 30%	Muestra total
Dirección Regional Metropolitana	62,323	31.33%	636	273	909
Dirección Regional Cibao Norte	38,182	19.19%	390	167	557
Dirección Regional Sur	32,974	16.58%	336	144	481
Dirección Regional Cibao Sur	17,516	8.80%	179	77	255
Dirección Regional Oriental	20,801	10.46%	212	91	303
Dirección Regional Este	22,188	11.15%	226	97	323
Edificio Corporativo Institucional (ECI)	4,953	2.49%	51	22	72
Totales	198,937	100.00%	2,030	870	2,900

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recibidos por el Depto. de Desarrollo e Implementación de Sistemas, TI.

Leyenda: C.T.: Centros Tecnológicos

COS: Centros Operativos del Sistema

Instrumento de recolección

Para el levantamiento de los datos se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas.

Procesamiento de la información

El levantamiento de los datos fue a través de enlaces en Survey Monkey, la generación de los resultados se realizó en el software estadístico SPSS versión 28, así como Excel y Microsoft Word para la redacción del informe.



2. Marco de referencia

2.1 Antecedentes

Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad año 2024

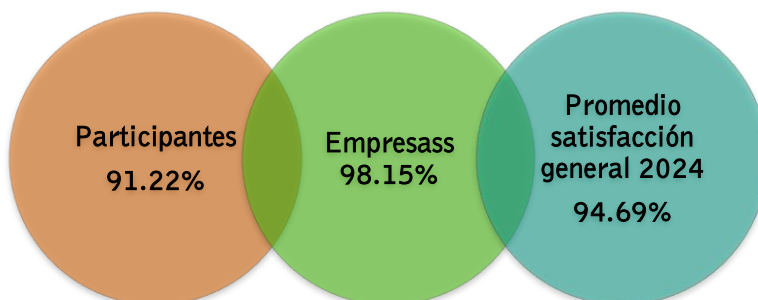
El estudio de Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad año 2024, se realizó con el fin de medir el nivel de satisfacción tanto de los Participantes como de las Empresas que recibieron algún servicio ofrecido por la institución.

El periodo de recolección de datos se llevó a cabo desde el 15 de abril al 24 de mayo 2024. La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó de manera presencial, vía telefónica, código QR y por correo electrónico, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas. El enfoque de la investigación fue cualitativo y cuantitativo.

Las fuentes de información fueron las primarias, se abordaron a los ejecutivos de las Empresas y Participantes que recibieron acciones formativas en las distintas instancias de la Institución.

La muestra para los Participantes fue de 3,018 distribuidos entre las diferentes instancias del INFOTEP. En el caso de las Empresas la muestra fue de 430.

El promedio general de satisfacción de los Participantes fue de 91.22% y las Empresas 98.15%. Para un promedio general de 94.69%.



Los niveles de satisfacción de los Participantes por Dirección Regionales, se detallan a continuación:

✧ Dirección Regional Metropolitana: 91.35%	✧ Dirección Regional Cibao Sur: 93.46%
✧ Dirección Regional Cibao Norte: 86.90%	✧ Dirección Regional Oriental: 91.70%
✧ Dirección Regional Este: 91.55%	✧ Edificio Corporativo Institucional (ECI): 90.57%
✧ Dirección Regional Sur: 93.00%	

En relación al sector económico al que corresponden las Empresas encuestadas, el 53.72% pertenece al sector servicio, siendo este el más representativo.

Según el tamaño de las Empresas, el 36.74% tiene una cantidad de empleados de 151 o más, clasificándose como Grande, seguido del 34.88% que corresponde a Mediana con 51 a 150 empleados, el 10.93% Micro Empresas, y por último el 3.00% pequeñas Empresas.

Los niveles de satisfacción de las Empresas por Dirección Regionales, son los siguientes:

- ✧ **Dirección Regional Metropolitana:** 98.74%
- ✧ **Dirección Regional Cibao Norte:** 96.65%
- ✧ **Dirección Regional Este:** 97.66%
- ✧ **Dirección Regional Sur:** 99.25%
- ✧ **Dirección Regional Cibao Sur:** 98.50%
- ✧ **Dirección Regional Oriental:** 98.12

A woman with dark curly hair is wearing a black Logitech headset and looking down at a document on a desk. She is wearing a yellow shirt. In the background, other people wearing yellow shirts are also working at desks. The image has a dark overlay with orange and black geometric shapes in the corners.

3. Presentación de los resultados generales de los Participantes

3.1 Análisis de los resultados en los Participantes

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la investigación sobre la satisfacción de los Participantes con los servicios recibidos por el INFOTEP.

Perfil de los Participantes

Cuadro 3. Distribución de los Participantes, según sexo y edad.

Edad	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
16 a 22 años	554	19.10%	625	21.55%	1,179	40.66%
23 a 28 años	303	10.45%	234	8.07%	537	18.52%
29 a 34 años	274	9.45%	150	5.17%	424	14.62%
35 a 40 años	230	7.93%	114	3.93%	344	11.86%
41 ó más años	247	8.52%	169	5.83%	416	14.34%
Total	1,608	55.45%	1,292	44.55%	2,900	100.00%

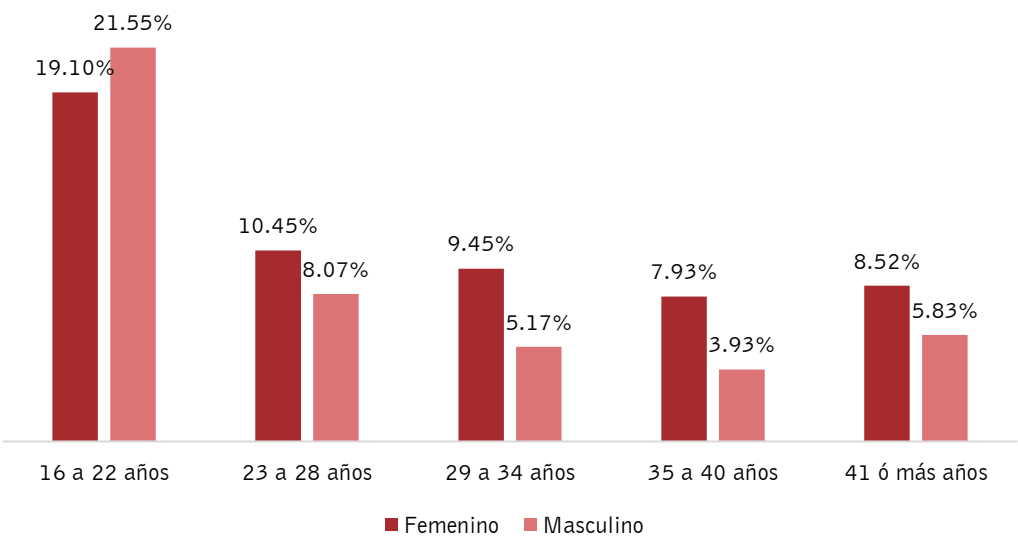
Base: 2,900 participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Se consultaron un total de 2,900 participantes donde predominaron las mujeres con un **55.45%** frente al **44.55%** de los hombres.

El grupo de 16 a 22 años fue el más numeroso, concentrando el **40.66%** de los encuestados. Le siguieron los de 23 a 28 años con un **18.52%**, y los de 29 a 34 años con un **14.62%**. En los tramos de mayor edad la participación fue más baja: 35 a 40 años representaron el **11.86%** y 41 años o más el **14.34%**.

Gráfico 1 - Distribución de los Participantes, según sexo y edad.



Base: 2,900 Participantes encuestadas. Fuente: cuadro 3

Cuadro 4. Distribución de los Participantes, según instancia operativa.

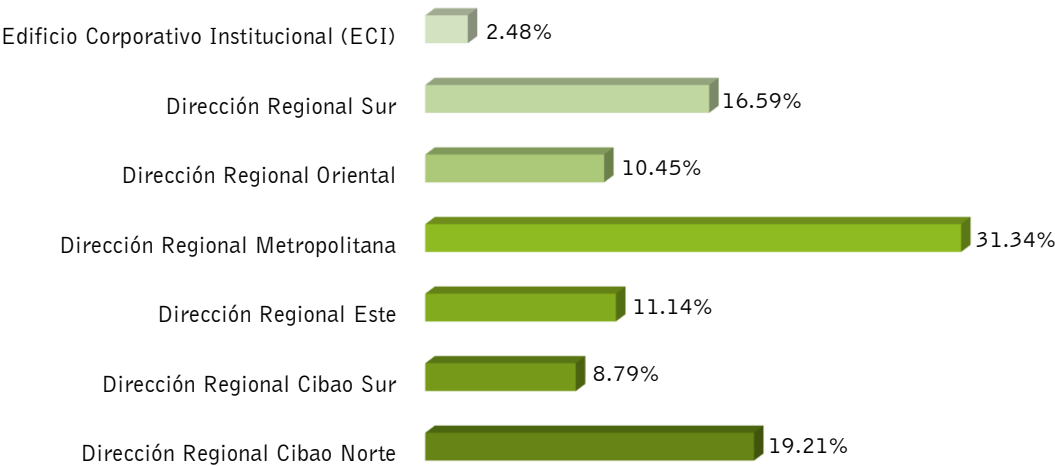
Instancia	Cantidad	Porcentajes
Dirección Regional Cibao Norte	557	19.21%
Dirección Regional Cibao Sur	255	8.79%
Dirección Regional Este	323	11.14%
Dirección Regional Metropolitana	909	31.34%
Dirección Regional Oriental	303	10.45%
Dirección Regional Sur	481	16.59%
Edificio Corporativo Institucional (ECI)	72	2.48%
Total	2,900	100.00%

Base: 2,900 Participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Los resultados arrojaron que la mayor concentración de participantes encuestados se obtuvo en la **Dirección Regional Metropolitana**, con un 31.34% del total de respuestas. Le siguió la **Dirección Regional Cibao Norte** con un 19.21%, y la **Dirección Regional Sur** con un 16.59%. La **Dirección Regional Este**, 11.14%, mientras que un 10.45% corresponde a participantes de la **Dirección Regional Oriental**. La **Dirección Regional Cibao Sur** representó el 8.79%, y, por último, el 2.48% en los centros ubicados en el **Edificio Corporativo Institucional (ECI)**.

Gráfico 2 - Distribución de los Participantes, según instancias.



Base: 2,900 Participantes encuestadas

Fuente: cuadro 4

Cuadro 5 - Servicios solicitados por los Participantes.

Servicios técnicos	Cantidad	Porcentajes
Formación Técnico Profesional	2,139	73.76%
Formación Dual	251	8.66%
Emprendimiento	170	5.86%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	119	4.10%
Certificación por competencias	118	4.07%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	64	2.21%
Validación Ocupacional	39	1.34%
Total	2,900	100.00%

Base: 2,900 Participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Con respecto a los servicios solicitados por los participantes, el más demandado fue **Formación Técnico Profesional**, con un 73.76%, evidenciando el alto interés en capacitarse a través de diferentes modalidades y acciones formativas.

El **servicio de Formación Dual**, con un 8.66%, el cual se ejecuta en colaboración con empresas, permitiendo a los jóvenes aprender en un entorno laboral real, en función de las competencias requeridas por los sectores productivos.

El **servicio de Emprendimiento**, con un 5.86%, orientado a apoyar el desarrollo de ideas de negocio mediante un diagnóstico inicial que identifica la situación del emprendedor.

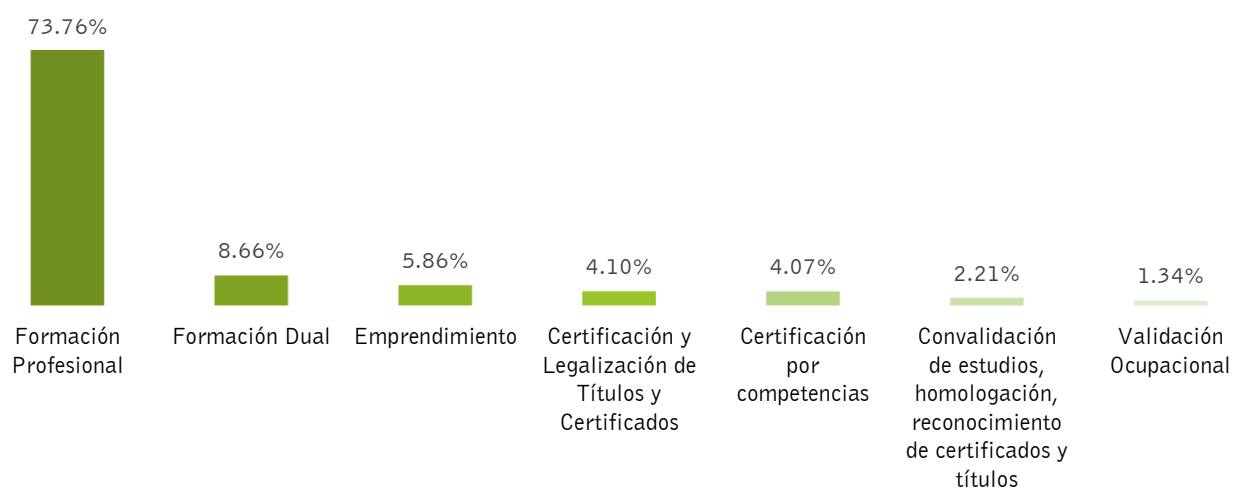
Mientras que, el servicio de **Certificación y Legalización de Títulos y Certificados** obtuvo un 4.10%, enfocado en validar formalmente los documentos académicos y técnicos.

El **servicio de Certificación por Competencias** alcanzó un 4.07%, permite reconocer oficialmente las capacidades demostradas por los participantes en el ejercicio de una ocupación.

El servicio de **Convalidación de estudios, homologación y reconocimiento de certificados y títulos** obtuvo el 2.21%.

El servicio de **Validación Ocupacional** fue el menos solicitado, con un 1.34%, dirigido a quienes desempeñan un oficio sin contar con un título que acredite sus conocimientos y habilidades.

Gráfico 3 - Servicios solicitados por los Participantes.



Base: 2,900 Participantes encuestadas
Fuente: cuadro 5

Cuadro 6 - Centros de Formación donde recibieron los servicios los Participantes.

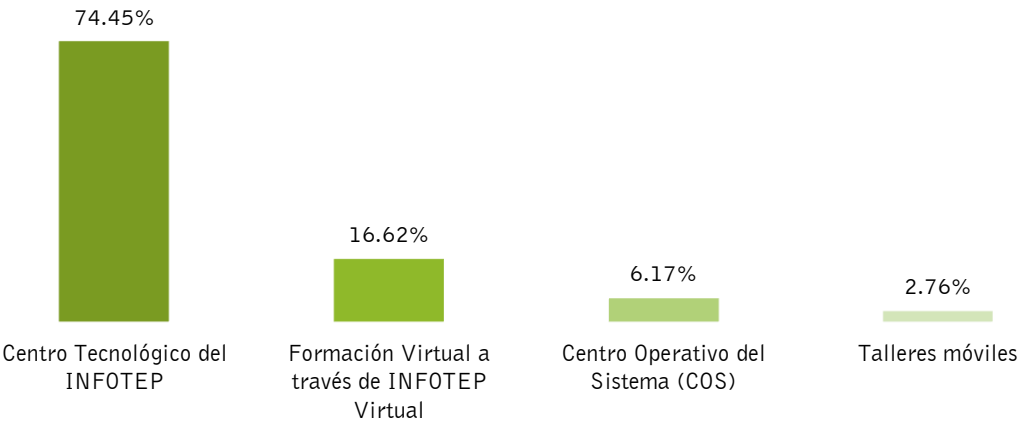
Centros	Participantes	Porcentajes
Centro Tecnológico del INFOTEP	2,159	74.45%
Formación Virtual a través de INFOTEP Virtual	482	16.62%
Centro Operativo del Sistema (COS)	179	6.17%
Talleres móviles	80	2.76%
Total	2,900	100.00%

Base: 2,900 Participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

En relación a los centros donde los Participantes recibieron el servicio, el **Centro Tecnológico del INFOTEP** obtuvo la mayoría de las respuestas, con un 74.45%, asimismo la **Formación Virtual** a través de INFOTEP Virtual, con un 16.62%. En cuanto, los **Centros Operativos del Sistema (COS)** representaron el 6.17% de las respuestas, y los **Talleres Móviles** alcanzaron el 2.76%,

Gráfico 4 - Centros de Formación donde recibieron los servicios los Participantes.



Base: 2,900 Participantes encuestadas

Fuente: cuadro 6

Figura. 1 – Promedio de Satisfacción general en los Participantes, por cada dimensión evaluada.



Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles.

Cuadro 7 - Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	2,580	90.34%	191	6.69%	85	2.98%	*2,856	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	2,730	95.72%	80	2.81%	42	1.47%	*2,852	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	2,759	96.33%	65	2.27%	40	1.40%	*2,864	100.00%
Modernización de las instalaciones	2,546	89.62%	220	7.74%	75	2.64%	*2,841	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	2,636	93.54%	133	4.72%	49	1.74%	*2,818	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	2,643	94.60%	107	3.83%	44	1.57%	*2,794	100.00%
Promedio	93.36%		4.68%		1.97%		100.00%	

Base: 2,900 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Los resultados muestran un alto nivel de satisfacción general por parte de los participantes en cuanto a la dimensión Elementos Tangibles, como se detalla a continuación:

Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros), el 90.34% de los encuestados se manifestó satisfecho, mientras que el 6.69% expresó estar poco satisfecho y un 2.98% lo consideró insatisfecho.

Con relación a la apariencia física de los empleados un 95.72% de los participantes expresaron satisfacción, el 2.81% poca satisfacción y el 1.47% insatisfecho.

Asimismo la mayor satisfacción se observó en la apariencia física de los facilitadores, con un 96.33%, el 2.81% poco satisfecho y el 1.47% insatisfecho.

Respecto a la Modernización de las instalaciones, este ítem alcanzó un 86.92% de satisfacción mientras que el 4.72% estuvo poco satisfecho y el 2.64% insatisfecho.

El Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo el 93.54% de los encuestados indicaron estar satisfechos, un 4.72% poco satisfecho y el 1.74% insatisfecho.

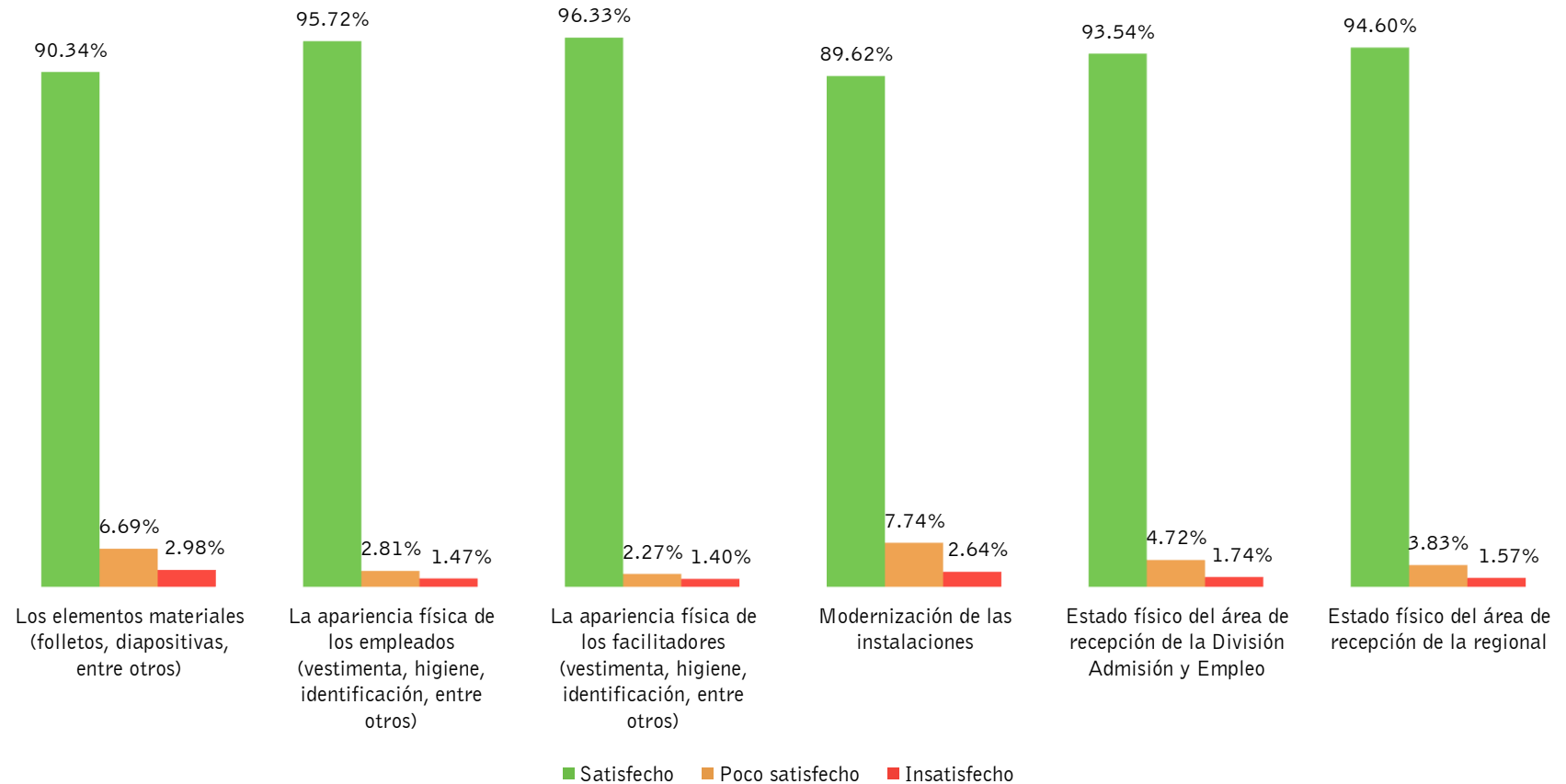
Por último, el estado físico del área de recepción de la regional, un 94.60 manifestó satisfacción, un 3.83% poca satisfacción y finalmente el 1.57% insatisfacción.

El promedio de esta dimensión bajó un 0.53%, en comparación con el año 2024 que fue de 93.89%, como se ilustra a continuación:

Figura. 2



Gráfico 5 - Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles.



Base: 2,900 Participantes encuestadas

Fuente: cuadro 7

Resultado general de satisfacción en los Participantes Dimensión Fiabilidad.

Cuadro 8 - Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Fiabilidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	2,651	93.71%	123	4.35%	55	1.94%	*2,829	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	2,547	89.62%	208	7.32%	87	3.06%	*2,842	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	2,292	87.48%	200	7.63%	128	4.89%	*2,620	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	2,348	88.14%	209	7.85%	107	4.02%	*2,664	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	2,665	93.51%	139	4.88%	46	1.61%	*2,850	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	2,638	93.68%	135	4.79%	43	1.53%	*2,816	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	2,722	95.14%	101	3.53%	38	1.33%	*2,861	100.00%
Promedio	91.61%		5.76%		2.63%		100.00%	

Base: 2,900 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Los Participantes valoraron **La seguridad en la atención brindada por el personal** con un 93.71% de satisfacción, el 4.35% indicó estar poco satisfecho y el 1.94% insatisfecho con la seguridad brindada por el personal.

El 89.62% de los Participantes evaluaron de manera positiva el **cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio**, sin embargo, el 7.32% expresó estar poco satisfecho, mientras que el 3.06% insatisfecho. En comparación con el año 2024, este ítem disminuyó por un 0.33%.

Con relación a la **Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)**, el 87.48% de los Participantes reflejaron conformidad, mientras que el 7.63% reveló estar poco satisfecho y el 4.89% se sintió insatisfecho, siendo este el ítem menos valorado por los encuestados.

Los resultados reflejaron que el 88.14% de los encuestados estuvo satisfecho con la **Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional**, un 7.85% poco satisfecho, mientras que el 4.02% indicó insatisfacción.

Los datos arrojaron mayor conformidad en algunos ítems vinculados a las informaciones ofrecidas por el personal de atención al cliente y facilitadores, entre ellos están:

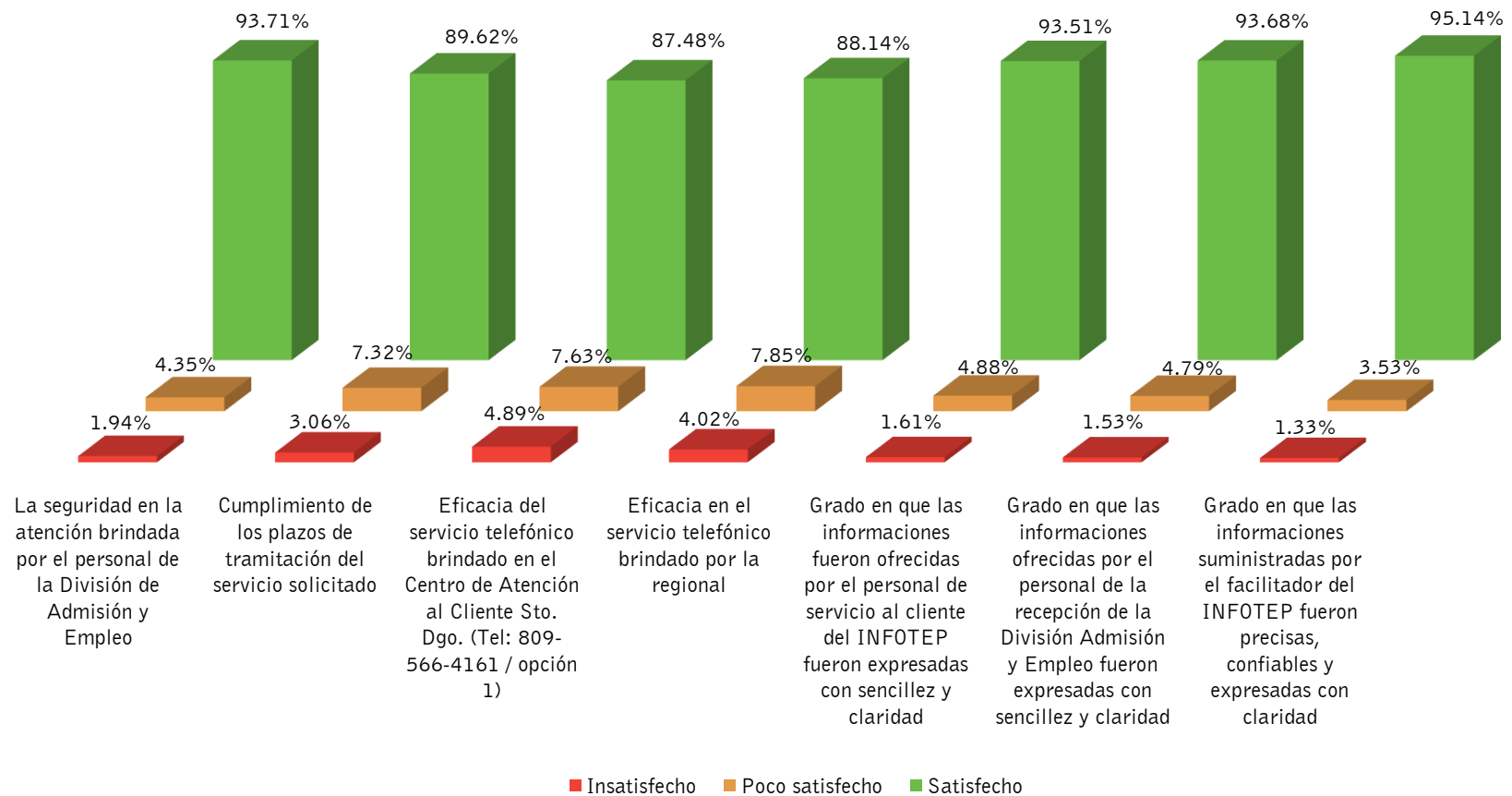
- ✓ *Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad* con un **95.14%**.
- ✓ *Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad*, obtuvo el **93.51%** de las respuestas.
- ✓ *Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad* con el **93.68%**

En la siguiente ilustración se puede observar un incremento de 0.25% para la dimensión fiabilidad en relación al año 2024, el cual alcanzó un 91.36%, sin embargo; se debe mejorar la eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente, ya que inciden en la insatisfacción de los clientes externos.

Figura. 3



Gráfico 6 - Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Fiabilidad.



Base: 2,900 Participantes encuestadas
Fuente: cuadro 8

Resultado general de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta.

Cuadro 9 – Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	2,183	84.78%	251	9.75%	141	5.48%	*2,575	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	2,361	90.88%	161	6.20%	76	2.93%	*2,598	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	2,333	83.44%	312	11.16%	151	5.40%	*2,796	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	2,359	83.65%	316	11.21%	145	5.14%	*2,820	100.00%
Promedio	85.69%		9.58%		4.74%		100.00%	

Base: 2,900 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

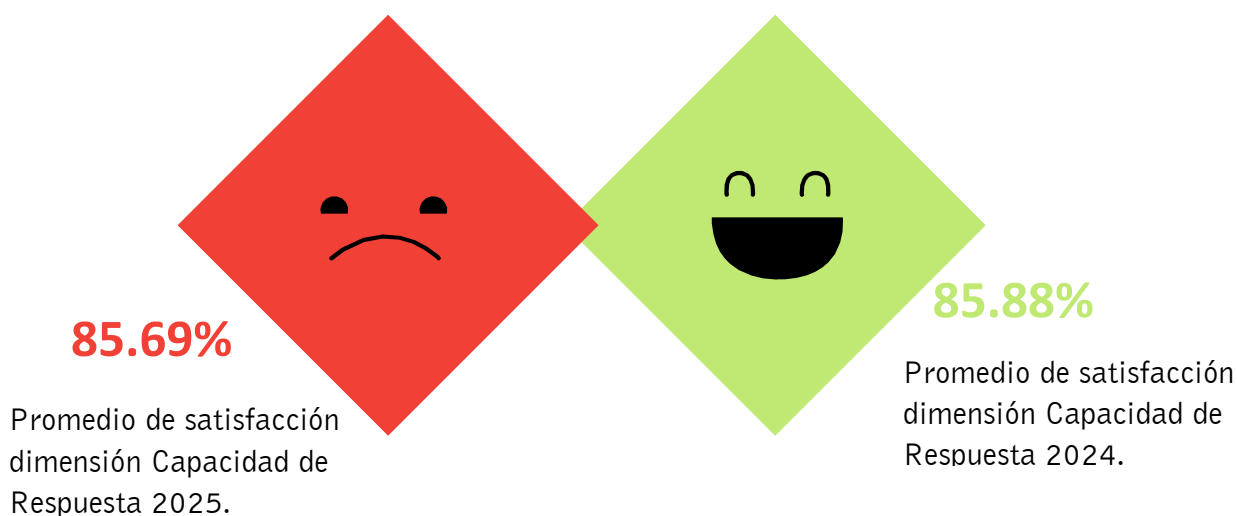
En cuanto al tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1), el 84.78% de los participantes manifestó estar satisfecho, mientras que el 9.75% se mostró poco satisfecho y el 5.48% indicó estar insatisfecho.

Mientras que el 90.88% expresó satisfacción con el **Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo**, sin embargo, el 6.20% indico poca satisfacción, un 2.93% insatisfacción.

También se evaluó el **Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido**, un 83.44% de los Participantes reflejaron satisfacción en este aspecto evaluado, asimismo el 11.16% poca satisfacción, el 5.40% insatisfacción.

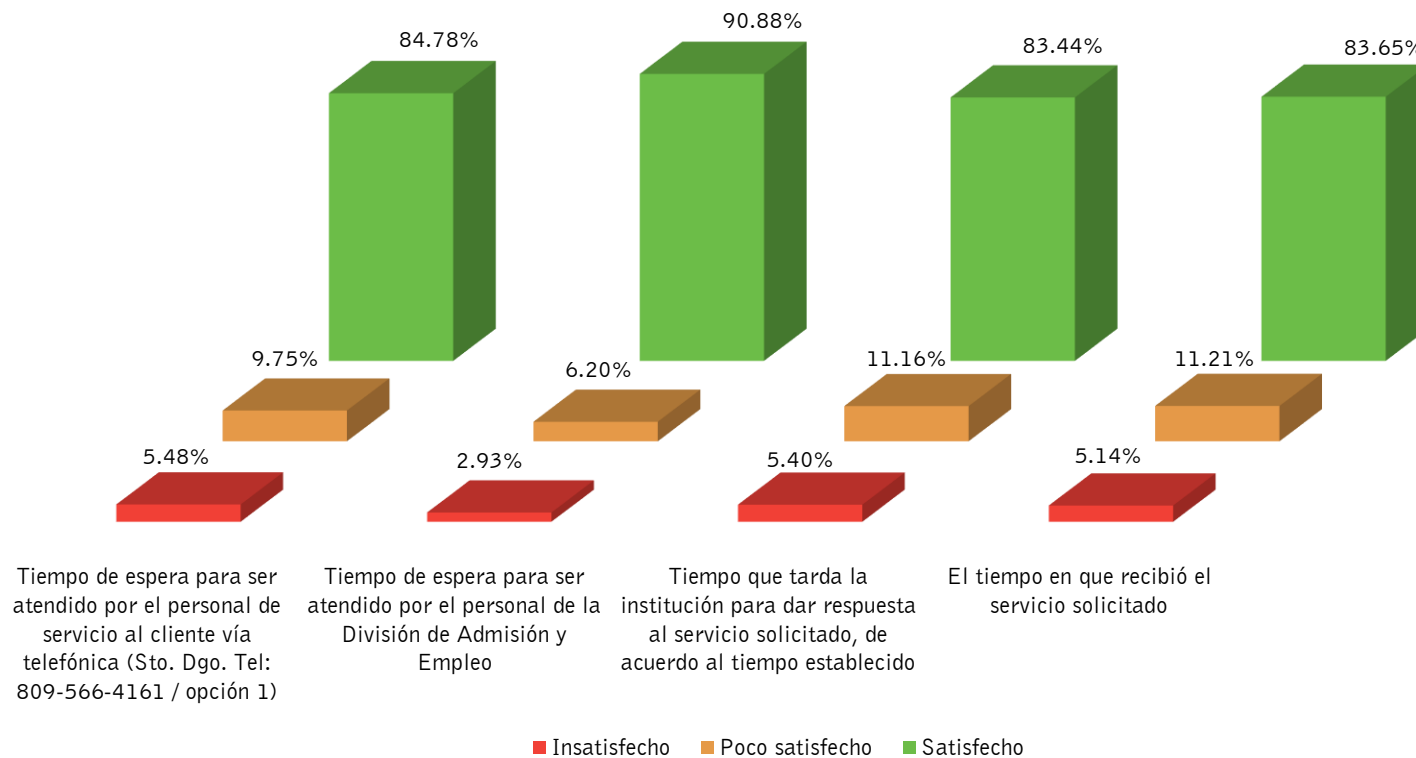
El 83.65% de los usuarios estuvieron satisfechos con el **Tiempo en que recibieron el servicio solicitado**. Un 11.21% expresó estar poco satisfecho y un 5.14% insatisfecho.

Figura. 4



Se observa una disminución porcentual de 1.1%, en comparación con el año 2024, sin embargo, algunos ítems presentaron insatisfacción, por lo que se recomienda reducir el tiempo de espera en la atención al cliente y el tiempo de espera de las solicitudes.

Gráfico 7 – Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta.



Base: 2,900 Participantes encuestadas

Fuente: cuadro 9

Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Accesibilidad.

Cuadro 10– Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Accesibilidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	2,537	90.83%	190	6.80%	66	2.36%	*2,793	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	2,533	90.37%	203	7.24%	67	2.39%	*2,803	100.00%
El horario de atención al público	2,563	91.05%	194	6.89%	58	2.06%	*2,815	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	2,544	90.99%	186	6.65%	66	2.36%	*2,796	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	2,380	89.71%	199	7.50%	74	2.79%	*2,653	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	2,475	90.10%	196	7.14%	76	2.77%	*2,747	100.00%
Promedio	90.51%		7.04%		2.46%		100.00%	

Base: 2,900 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

La mayoría de los participantes con un 90.83%, indicaron estar satisfechos con el **contenido de la página Web**. Un 6.80% estuvo poco satisfecho y un 2.36% insatisfecho.

Un 90.7% expresó satisfacción con la **presentación y diseño de la página Web**, mientras que el 7.24% poco satisfecho y un 2.39% insatisfecho.

El 91.05% de los encuestados indico estar satisfecho con el **horario de atención al público**. Un 6.89% poco satisfecho y el 2.06% insatisfecho, lo que mostró una aprobación generalizada de los horarios disponibles.

Asimismo, la **claridad de la información proporcionada en la Web** satisfizo al 90.99% de los Participantes. A su vez el 6.65% manifestó poca satisfacción y un 2.36% insatisfacción.

Respecto con la **información recibida por correo electrónico**, un 89.71% de los encuestados estuvo satisfecho, el 7.50% poco satisfecho y un 2.79% insatisfecho.

Un 90.10% de los Participantes encontró fácil **obtener la información sobre el servicio solicitado a través de la página Web**. El 7.14% estuvo poco satisfecho y un 2.77% insatisfecho, indicando que, aunque la mayoría encontraba la información accesible, una minoría experimentó dificultades.

El promedio de satisfacción en esta dimensión superó un 0.25% el porcentaje alcanzado el año 2024.

Figura. 5

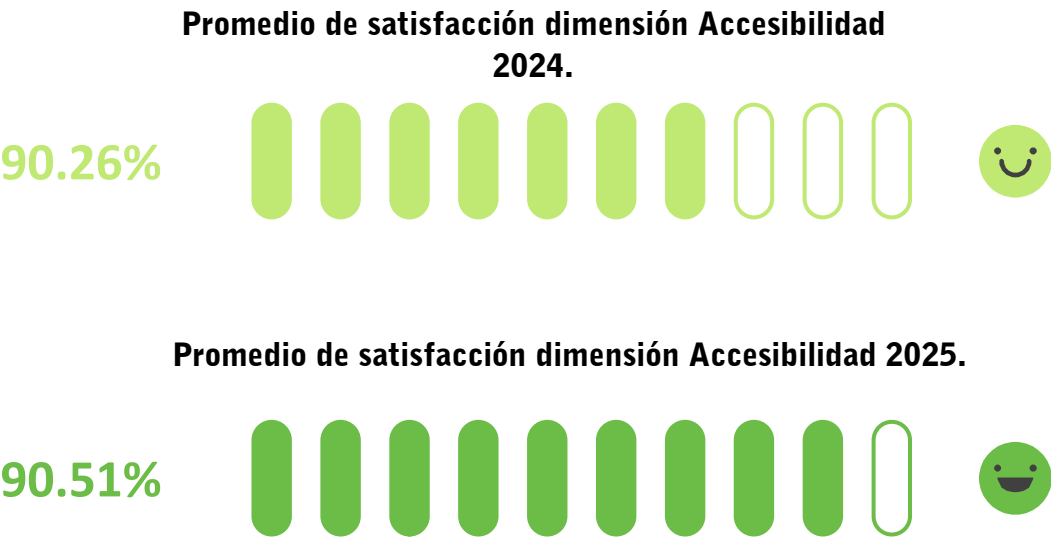
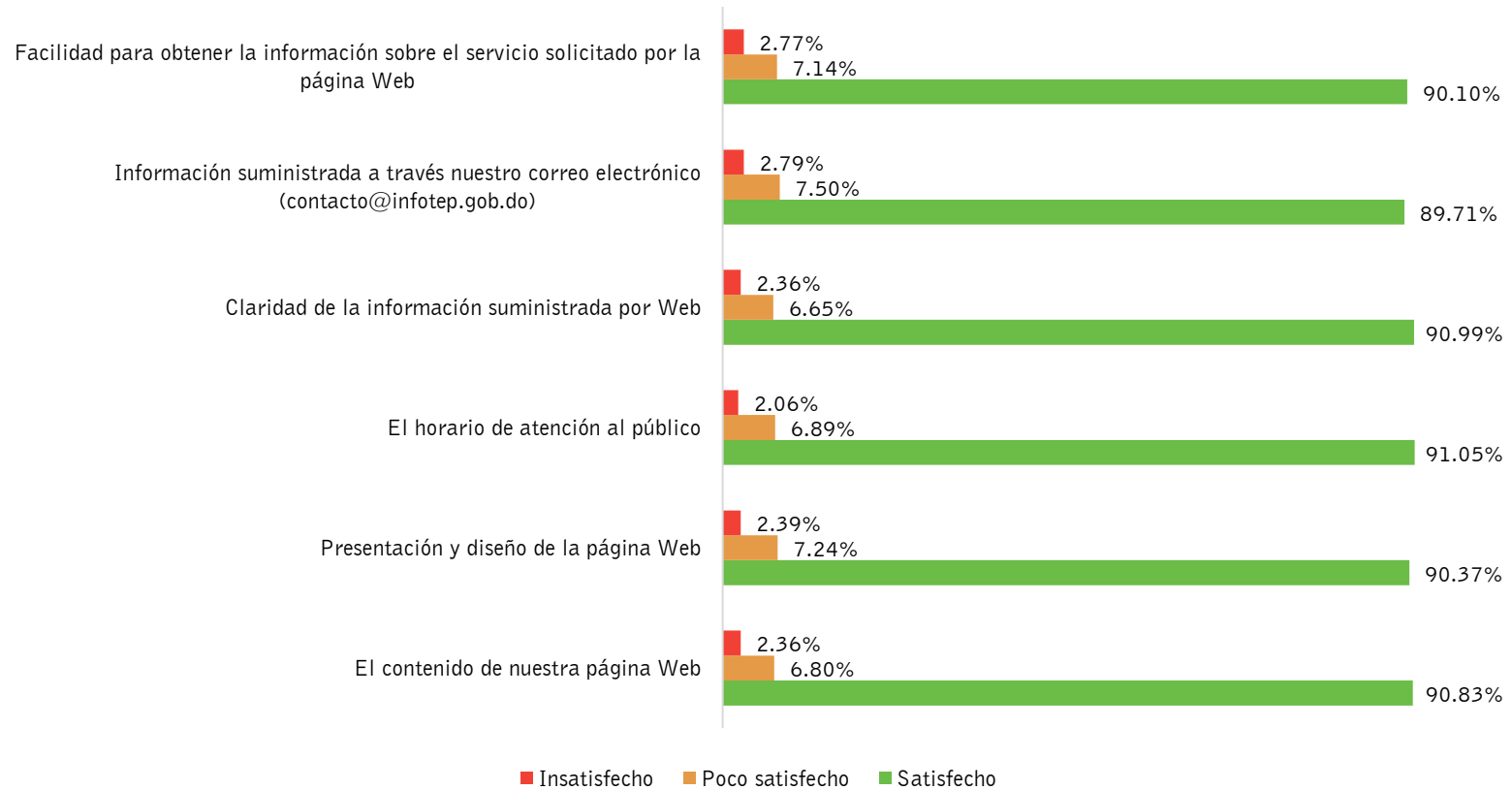


Gráfico 8 – Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Accesibilidad.



Base: 2,900 Participantes encuestadas

Fuente: cuadro 10

Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Amabilidad.

Cuadro 11 – Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Amabilidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	2,668	94.51%	107	3.79%	48	1.70%	*2,823	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	2,384	92.22%	139	5.38%	62	2.40%	*2,585	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	2,730	95.29%	88	3.07%	47	1.64%	*2,865	100.00%
Promedio	94.01%		4.08%		1.91%		100.00%	

Base: 2,900 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

*Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Con relación al **nivel de amabilidad recibido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo**, el 94.51% expresó satisfacción, mientras que el 3.79% estuvo poco satisfecho y un 1.70% insatisfecho.

Asimismo, el 92.22% de los encuestados manifestó satisfacción con **el nivel de amabilidad del personal de atención telefónica**, el 5.38% poco satisfecho y un 2.40% insatisfecho.

El **nivel de amabilidad del facilitador** obtuvo un 95.29%. Solo un 3.07% indicó poca satisfacción y el 1.64% insatisfacción.

El promedio en esta dimensión alcanzó 1.01%, en comparación con el año 2024.

Figura. 6

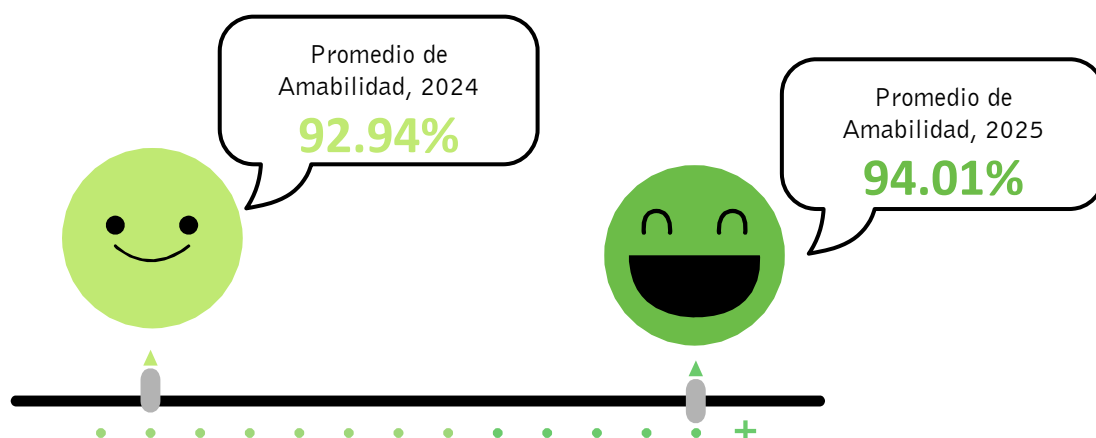
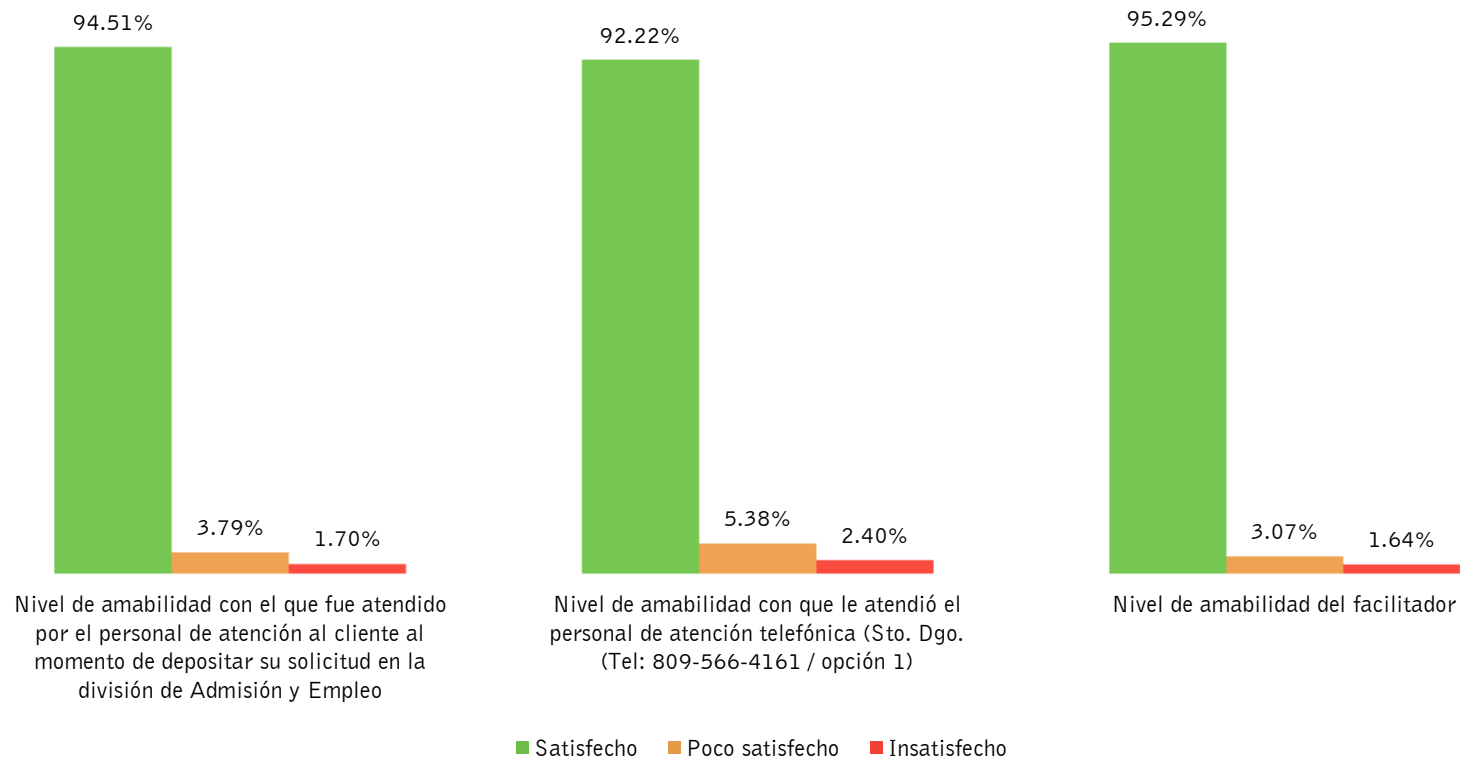


Gráfico 9 – Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Amabilidad.



Base: 2,900 Participantes encuestadas

Fuente: cuadro 11

Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Profesionalidad.

Cuadro 12- Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Profesionalidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	2,631	94.20%	124	4.44%	38	1.36%	*2,793	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	2,359	91.72%	150	5.83%	63	2.45%	*2,572	100.00%
Promedio	92.96%		5.14%		1.90%		100.00%	

Base: 2,900 Participantes encuestados

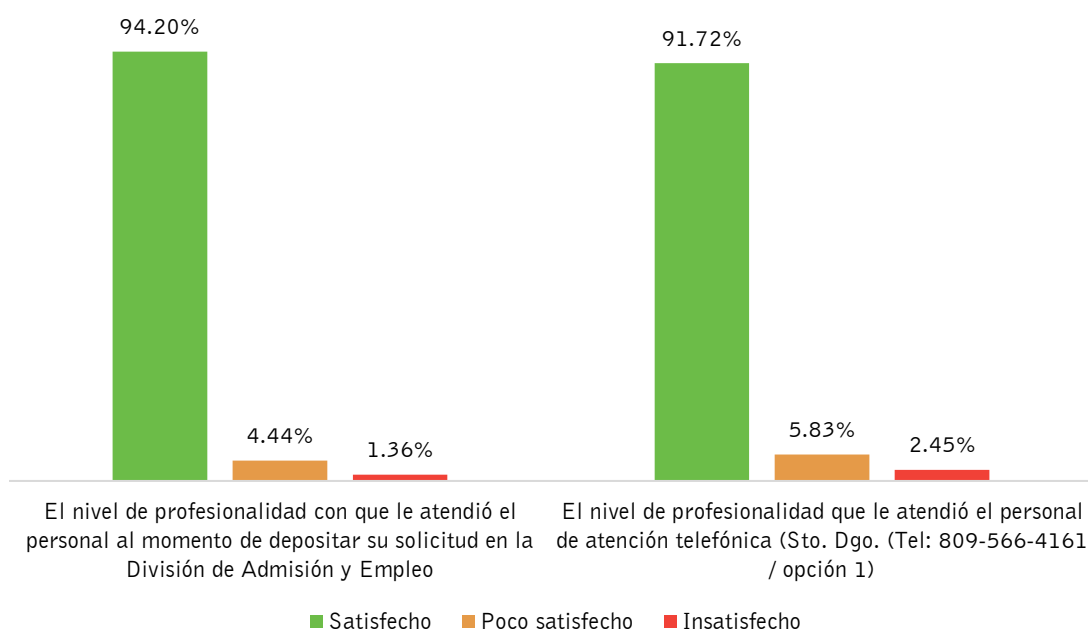
Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Respecto al **nivel de profesionalidad recibido al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo** un **94.20%** indicó **satisfacción**. Mientras que un 4.44% estuvo poco satisfecho y un 1.36% insatisfecho, lo que sugiere un alto nivel de profesionalismo con mínimos márgenes de mejora.

Un 91.72% de los encuestados manifestó estar satisfecho con **el nivel de profesionalidad del personal de atención telefónica**. Un 5.83% indicó estar poco satisfecho y un 2.45% insatisfecho.

Gráfico 10- Resultado general de satisfacción en los Participantes, Dimensión Profesionalidad.



Base: 2,900 Participantes encuestadas
Fuente: cuadro 12

Resultado general de satisfacción en los Participantes.

Cuadro 13 - Resultado general de satisfacción en los Participantes.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	2,705	93.28%	137	4.72%	58	2.00%	2,900	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	2,727	94.03%	133	4.59%	40	1.38%	2,900	100.00%
Promedio	93.66%		4.66%		1.69%		100.00%	

Base: 2,900 Participantes encuestados

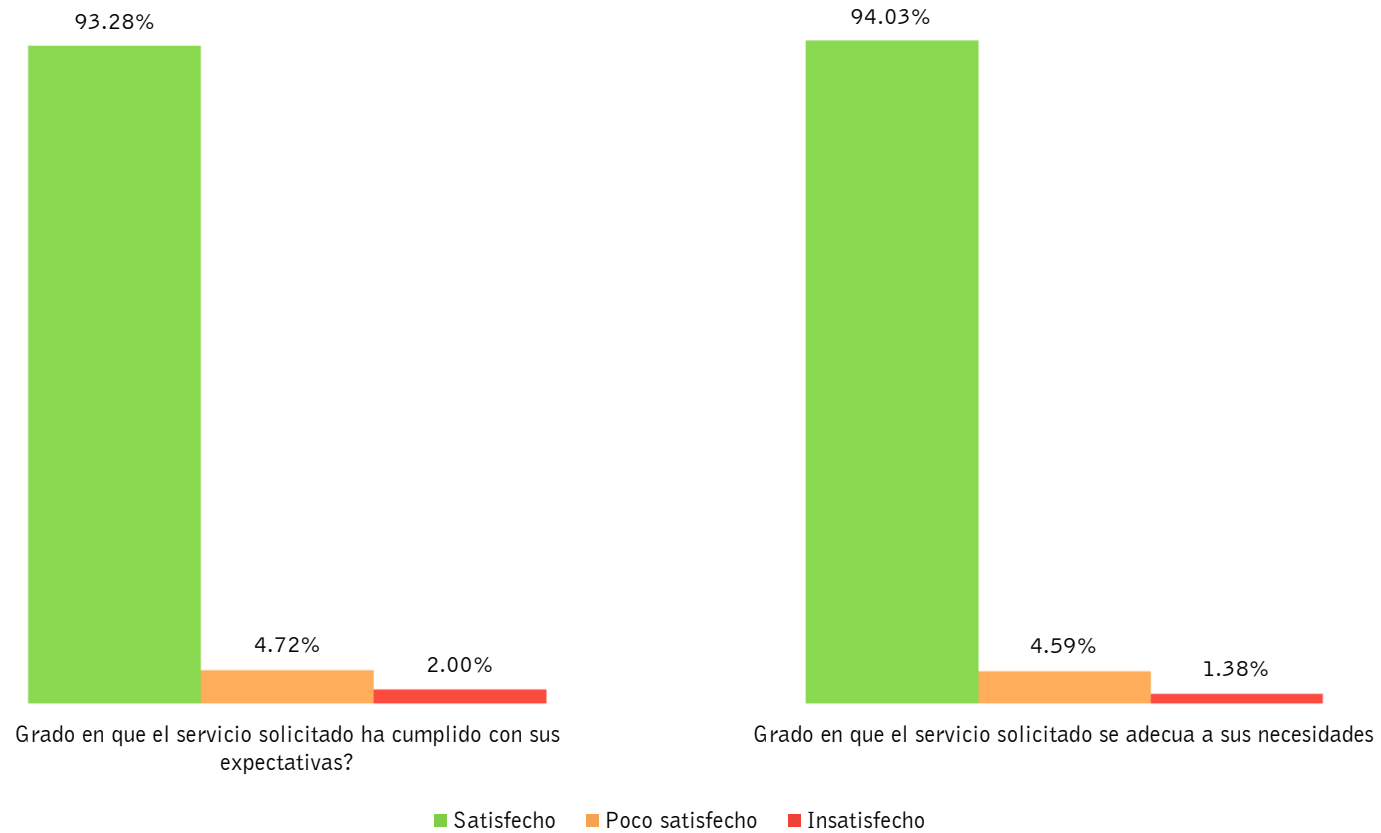
Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los participantes en relación con el cumplimiento y la adecuación del servicio recibido.

En cuanto al grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas, el 93.28% de los encuestados se manifestó satisfecho, mientras que un 4.72% indicó estar poco satisfecho y solo un 2.00% se declaró insatisfecho.

Por otro lado, el 94.03% consideró que el servicio se adecuó a sus necesidades, con un 4.59% que estuvo poco satisfecho y un 1.38% que expresó insatisfacción. En conjunto, ambos ítems arrojan un promedio general de satisfacción del 93.66%, lo que indica una percepción muy positiva sobre la calidad y pertinencia del servicio brindado.

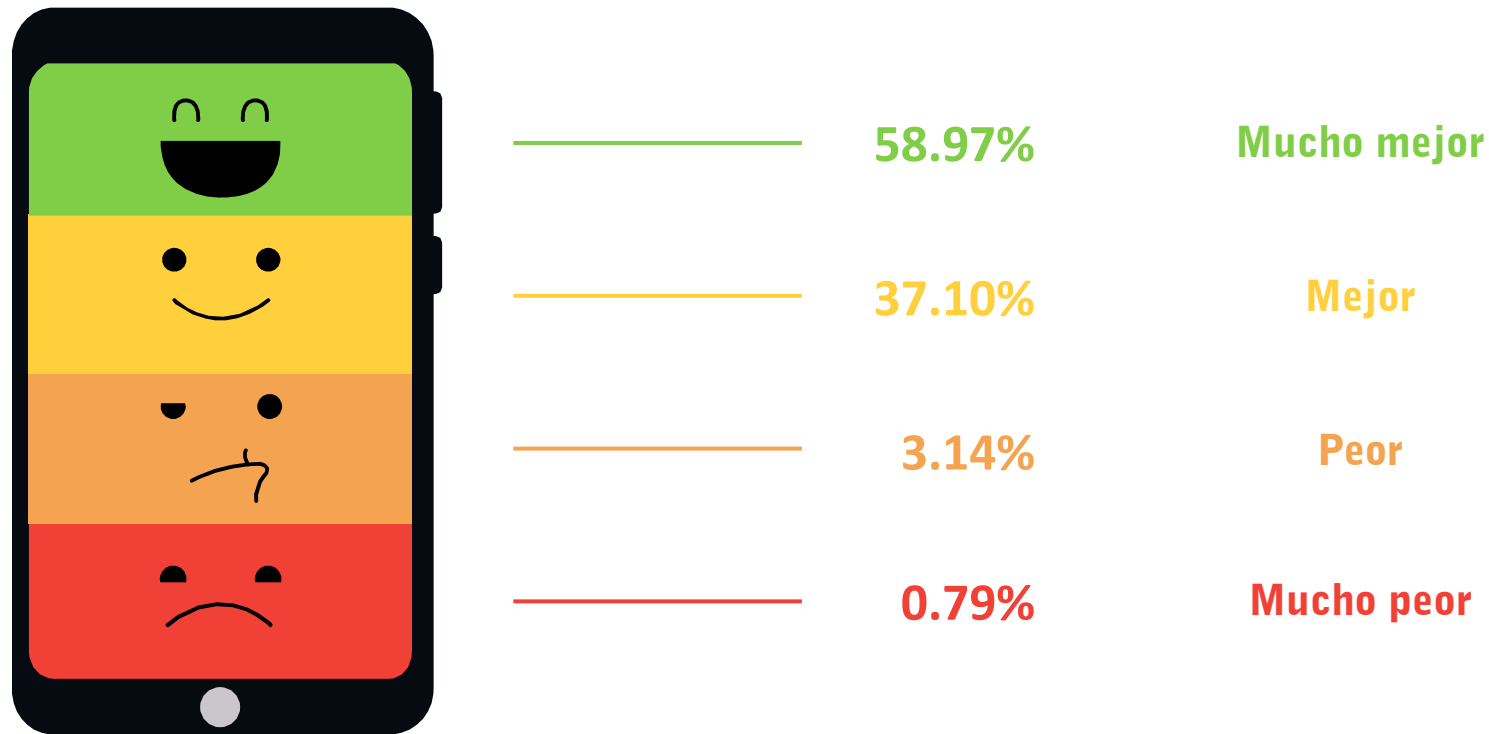
Gráfico 11- Resultado general de satisfacción en los Participantes.



Base: 2,900 Participantes encuestadas

Fuente: cuadro 13

Figura 7 – Valoración de los servicios recibidos por los Participantes.



Asimismo, se evaluó la satisfacción general en relación con el servicio recibido. Se puede observar una alta satisfacción general por parte de los participantes en donde el 96.07% calificó su experiencia como “Mucho mejor” y “Mejor”, solo un 3.14% opinó que el servicio fue “Peor” y un 0.79% lo percibió como “Mucho peor”. Estos datos confirman una percepción favorable, indicando que la gran mayoría de los usuarios experimentó mejoras en la calidad del servicio.



3.2. Presentación de los resultados por Direcciones Regionales e instancia

The background image shows a modern building with a red brick facade. The word 'INFOTEP' is written in large, blue, three-dimensional letters on the upper right side of the building. The building has several vertical rectangular windows and a prominent dark grey balcony with a metal railing on the left side. In the foreground, there is a paved area with a metal railing, and a person is sitting on the railing. There are some green plants and a small orange geometric shape in the bottom left corner.

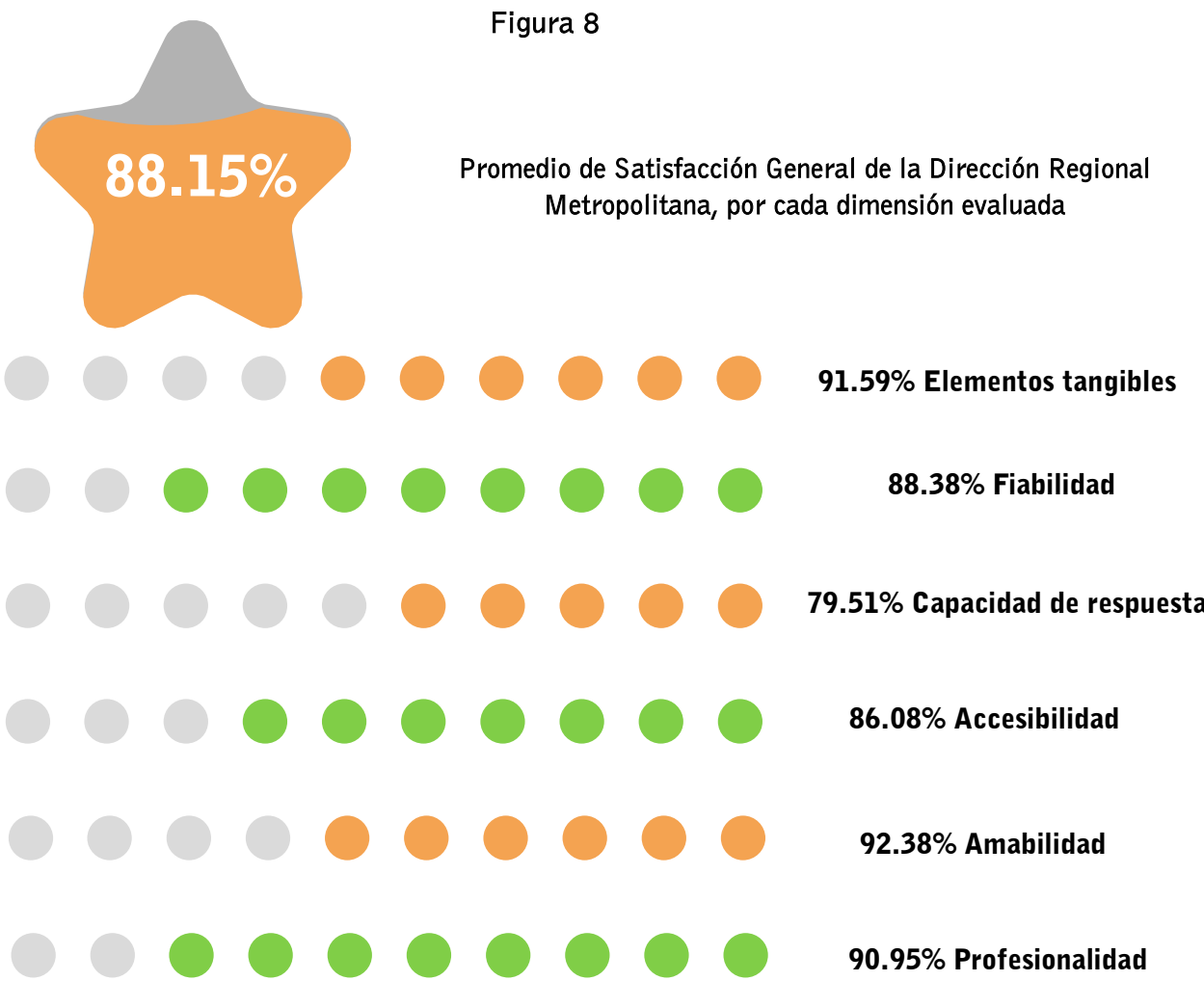
Resultados de los Participantes, Dirección Regional Metropolitana. (DRM)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la Dirección Regional Metropolitana, se obtuvo una muestra de 909 Participantes.

Cuadro 14 – Distribución de los Participantes, según el servicio solicitado en la (DRM).

Servicios	Participantes	Porcentajes
Formación Profesional	667	73.38%
Formación Dual	109	11.99%
Certificación por competencias	55	6.05%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	24	2.64%
Emprendimiento	23	2.53%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	22	2.42%
Validación Ocupacional	9	0.99%
Total	909	100.00%

Base: 909 Participantes encuestados
Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.



Cuadro 15 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles en la (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	793	88.80%	77	8.62%	23	2.58%	*893	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	842	94.61%	38	4.27%	10	1.12%	*890	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	858	95.87%	29	3.24%	8	0.89%	*895	100.00%
Modernización de las instalaciones	745	84.18%	110	12.43%	30	3.39%	*885	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	806	92.33%	59	6.76%	8	0.92%	*873	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	809	93.74%	44	5.10%	10	1.16%	*863	100.00%
Promedio	91.59%		6.74%		1.68%		100.00%	

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 16 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	811	92.05%	57	6.47%	13	1.48%	*881	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	744	84.26%	100	11.33%	39	4.42%	*883	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	693	83.59%	86	10.37%	50	6.03%	*829	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	684	82.81%	101	12.23%	41	4.96%	*826	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	811	91.02%	66	7.41%	14	1.57%	*891	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	802	91.55%	61	6.96%	13	1.48%	*876	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	835	93.40%	45	5.03%	14	1.57%	*894	100.00%
Promedio	88.38%		8.54%		3.07%		100.00%	

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro17 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta en la (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	638	78.09%	114	13.95%	65	7.96%	*817	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	727	87.91%	65	7.86%	35	4.23%	*827	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	660	75.17%	147	16.74%	71	8.09%	*878	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	681	76.86%	134	15.12%	71	8.01%	*886	100.00%
Promedio	79.51%		13.42%		7.07%		100.00%	

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 18 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	750	86.11%	95	10.91%	26	2.99%	*871	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	752	86.34%	92	10.56%	27	3.10%	*871	100.00%
El horario de atención al público	760	85.78%	102	11.51%	24	2.71%	*886	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	762	86.89%	83	9.46%	32	3.65%	*877	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	704	85.96%	84	10.26%	31	3.79%	*819	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	731	85.40%	89	10.40%	36	4.21%	*856	100.00%
Promedio	86.08%		10.52%		3.41%		100.00%	

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 19 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	827	93.87%	40	4.54%	14	1.59%	*881	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	739	89.58%	64	7.76%	22	2.67%	*825	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	846	93.69%	34	3.77%	23	2.55%	*903	100.00%
Promedio	92.38%		5.35%		2.27%		100.00%	

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 20 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad en la (DRM).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Participantes	%	Participantes	%	Participantes	%	Participantes	%
P8.1 El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	812	93.55%	42	4.84%	14	1.61%	*868	100.00%
P8.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	720	88.34%	67	8.22%	28	3.44%	*815	100.00%
Promedio	90.95%		6.53%		2.52%		100.00%	

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 21 - Resultado general de satisfacción en los Participantes en la (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	823	90.54%	60	6.60%	26	2.86%	909	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	837	92.08%	54	5.94%	18	1.98%	909	100.00%
Promedio	91.31%		6.27%		2.42%		100.00%	

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 22-- Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en la (DRM).

Satisfacción	Participantes	Porcentajes
Mucho Mejor	486	53.47%
Mejor	385	42.35%
Peor	28	3.08%
Mucho Peor	10	1.10%
Total	909	100.00%

Base: 909 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Metropolitana (DRM) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.



Resultados de los Participantes Dirección Regional Cibao Norte (DRCN)

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Norte, se encuestaron un total de 557 Participantes.

Cuadro 23– Distribución de los Participantes, según el servicio solicitado en la (DRCN).

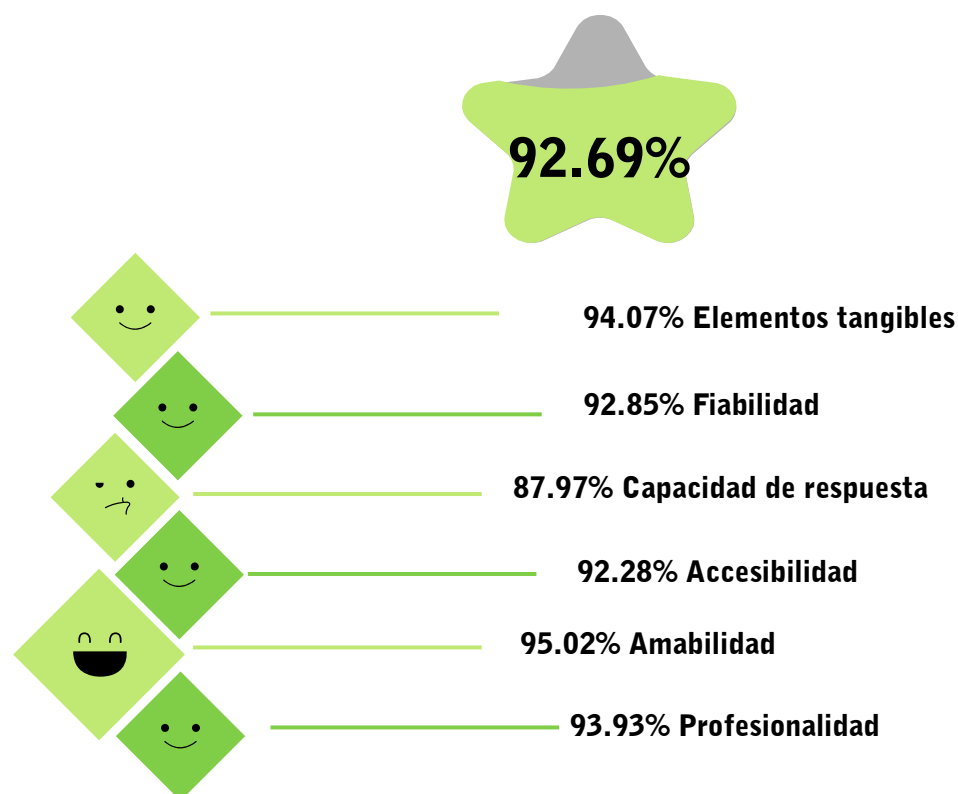
Servicios	Participantes	Porcentajes
Formación Profesional	395	70.92%
Formación Dual	57	10.23%
Emprendimiento	42	7.54%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	36	6.46%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	11	1.97%
Validación Ocupacional	9	1.62%
Certificación por competencias	7	1.26%
Total	557	100.00%

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Figura 9

Promedio de Satisfacción General de la Dirección Regional Cibao Norte.



Cuadro 24 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	495	90.00%	36	6.55%	19	3.45%	*550	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	529	95.83%	12	2.17%	11	1.99%	*552	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	533	96.04%	9	1.62%	13	2.34%	*555	100.00%
Modernización de las instalaciones	512	92.42%	27	4.87%	15	2.71%	*554	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	523	94.75%	16	2.90%	13	2.36%	*552	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	519	95.40%	12	2.21%	13	2.39%	*544	100.00%
Promedio	94.07%		3.39%		2.54%		100.00%	

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 25– Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	525	94.94%	17	3.07%	11	1.99%	*553	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	508	91.86%	31	5.61%	14	2.53%	*553	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	464	89.58%	33	6.37%	21	4.05%	*518	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	475	90.13%	30	5.69%	22	4.17%	*527	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	522	94.57%	21	3.80%	9	1.63%	*552	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	515	94.32%	23	4.21%	8	1.47%	*546	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	522	94.57%	24	4.35%	6	1.09%	*552	100.00%
Promedio	92.85%		4.73%		2.42%		100.00%	

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestado

Cuadro 26 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	447	87.30%	43	8.40%	22	4.30%	*512	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	469	92.32%	28	5.51%	11	2.17%	*508	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	462	85.40%	54	9.98%	25	4.62%	*541	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	476	86.86%	48	8.76%	24	4.38%	*548	100.00%
Promedio	87.97%		8.16%		3.87%		100.00%	

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 27– Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	506	92.84%	29	5.32%	10	1.83%	*545	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	501	92.10%	32	5.88%	11	2.02%	*544	100.00%
El horario de atención al público	505	92.66%	32	5.87%	8	1.47%	*545	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	505	93.00%	24	4.42%	14	2.58%	*543	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	471	90.75%	32	6.17%	16	3.08%	*519	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	492	92.31%	29	5.44%	12	2.25%	*533	100.00%
Promedio	92.28%		5.52%		2.21%		100.00%	

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 28 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	521	94.90%	19	3.46%	9	1.64%	*549	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	483	94.15%	18	3.51%	12	2.34%	*513	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	530	96.01%	15	2.72%	7	1.27%	*552	100.00%
Promedio	95.02%		3.23%		1.75%		100.00%	

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 29 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	519	94.54%	22	4.01%	8	1.46%	*549	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	476	93.33%	23	4.51%	11	2.16%	*510	100.00%
Promedio	93.93%		4.26%		1.81%		100.00%	

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 30- Resultado general de satisfacción en los Participantes en la (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	524	94.08%	22	3.95%	11	1.97%	*557	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	528	94.79%	22	3.95%	7	1.26%	*557	100.00%
Promedio	94.43%		3.95%		1.62%		100.00%	

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 31 -- Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en la (DRCN).

Satisfacción	Cantidad	Porcentajes
Mucho Mejor	377	67.68%
Mejor	163	29.26%
Peor	14	2.51%
Mucho Peor	3	0.54%
Total	557	100.00%

Base: 557 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Cibao Norte cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.



Resultados de los Participantes Dirección Regional Este (DRE)

Resultados obtenidos en la **Dirección Regional Este**, se encuestaron un total de 323 Participantes.

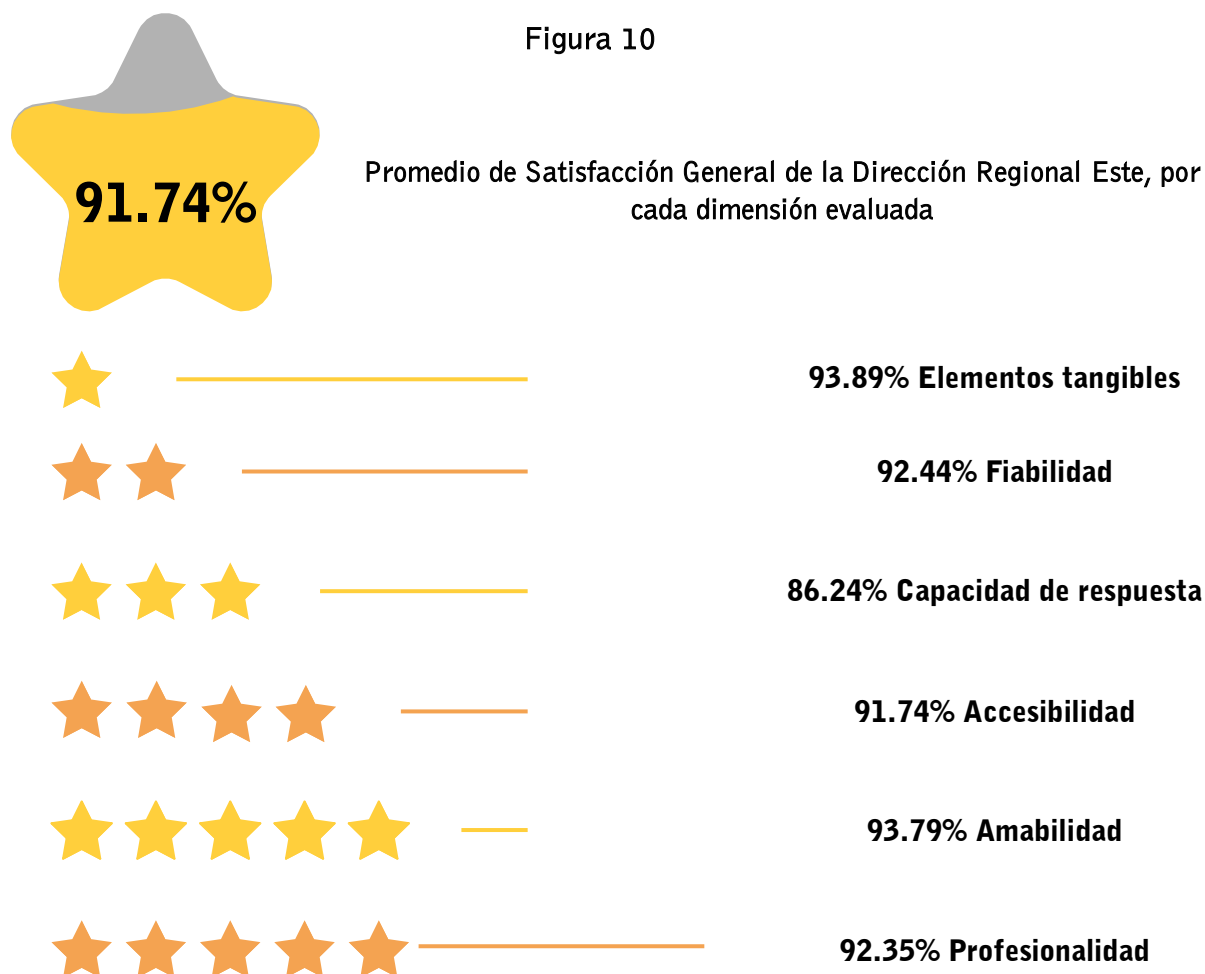
Cuadro 32 - Distribución de los Participantes, según el servicio solicitado. (DRE).

Servicios	Participantes	Porcentajes
Formación Profesional	234	72.45%
Formación Dual	26	8.05%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	17	5.26%
Emprendimiento	16	4.95%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	14	4.33%
Certificación por competencias	9	2.79%
Validación Ocupacional	7	2.17%
Total	323	100.00%

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Figura 10



Cuadro 33– Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles. (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	283	89.56%	21	6.65%	12	3.80%	*316	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	304	95.90%	8	2.52%	5	1.58%	*317	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	302	95.57%	9	2.85%	5	1.58%	*316	100.00%
Modernización de las instalaciones	290	93.55%	13	4.19%	7	2.26%	*310	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	292	93.89%	12	3.86%	7	2.25%	*311	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	295	94.86%	11	3.54%	5	1.61%	*311	100.00%
Promedio	93.89%		3.93%		2.18%		100.00%	

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 34 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	293	94.52%	8	2.58%	9	2.90%	*310	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	285	90.76%	18	5.73%	11	3.50%	*314	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	256	88.28%	20	6.90%	14	4.83%	*290	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	261	89.08%	22	7.51%	10	3.41%	*293	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	298	94.01%	12	3.79%	7	2.21%	*317	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	293	93.61%	13	4.15%	7	2.24%	*313	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	304	96.82%	5	1.59%	5	1.59%	*314	100.00%
Promedio	92.44%		4.61%		2.95%		100.00%	

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 35 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta. (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	236	83.10%	30	10.56%	18	6.34%	*284	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	265	92.33%	14	4.88%	8	2.79%	*287	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	261	85.02%	34	11.07%	12	3.91%	*307	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	262	84.52%	39	12.58%	9	2.90%	*310	100.00%
Promedio	86.24%		9.77%		3.98%		100.00%	

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 36 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	283	91.59%	16	5.18%	10	3.24%	*309	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	281	90.35%	21	6.75%	9	2.89%	*311	100.00%
El horario de atención al público	290	93.55%	13	4.19%	7	2.26%	*310	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	286	93.46%	13	4.25%	7	2.29%	*306	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	270	90.30%	22	7.36%	7	2.34%	*299	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	279	91.18%	20	6.54%	7	2.29%	*306	100.00%
Promedio	91.74%		5.71%		2.55%		100.00%	

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 37 - Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	293	94.21%	11	3.54%	7	2.25%	*311	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	260	92.86%	13	4.64%	7	2.50%	*280	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	298	94.30%	15	4.75%	3	0.95%	*316	100.00%
Promedio	93.79%		4.31%		1.90%		100.00%	

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 38 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad. (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	286	92.56%	19	6.15%	4	1.29%	*309	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	258	92.14%	18	6.43%	4	1.43%	*280	100.00%
Promedio	92.35%		6.29%		1.36%		100.00%	

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 39 - Resultado general de satisfacción en los Participantes en la (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	301	93.19%	16	4.95%	6	1.86%	323	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	304	94.12%	16	4.95%	3	0.93%	323	100.00%
Promedio	93.65%		4.95%		1.39%		100.00%	

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 40 Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en la (DRE).

Satisfacción	Participantes	Porcentajes
Mucho Mejor	194	60.06%
Mejor	125	38.70%
Peor	3	0.93%
Mucho Peor	1	0.31%
Total	323	100.0%

Base: 323 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Este (DRE) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

The background image shows a three-story building with a central tower. The tower has the INFOTEP logo and name at the top. The building has multiple balconies with blue railings. The text is overlaid on the middle section of the building.

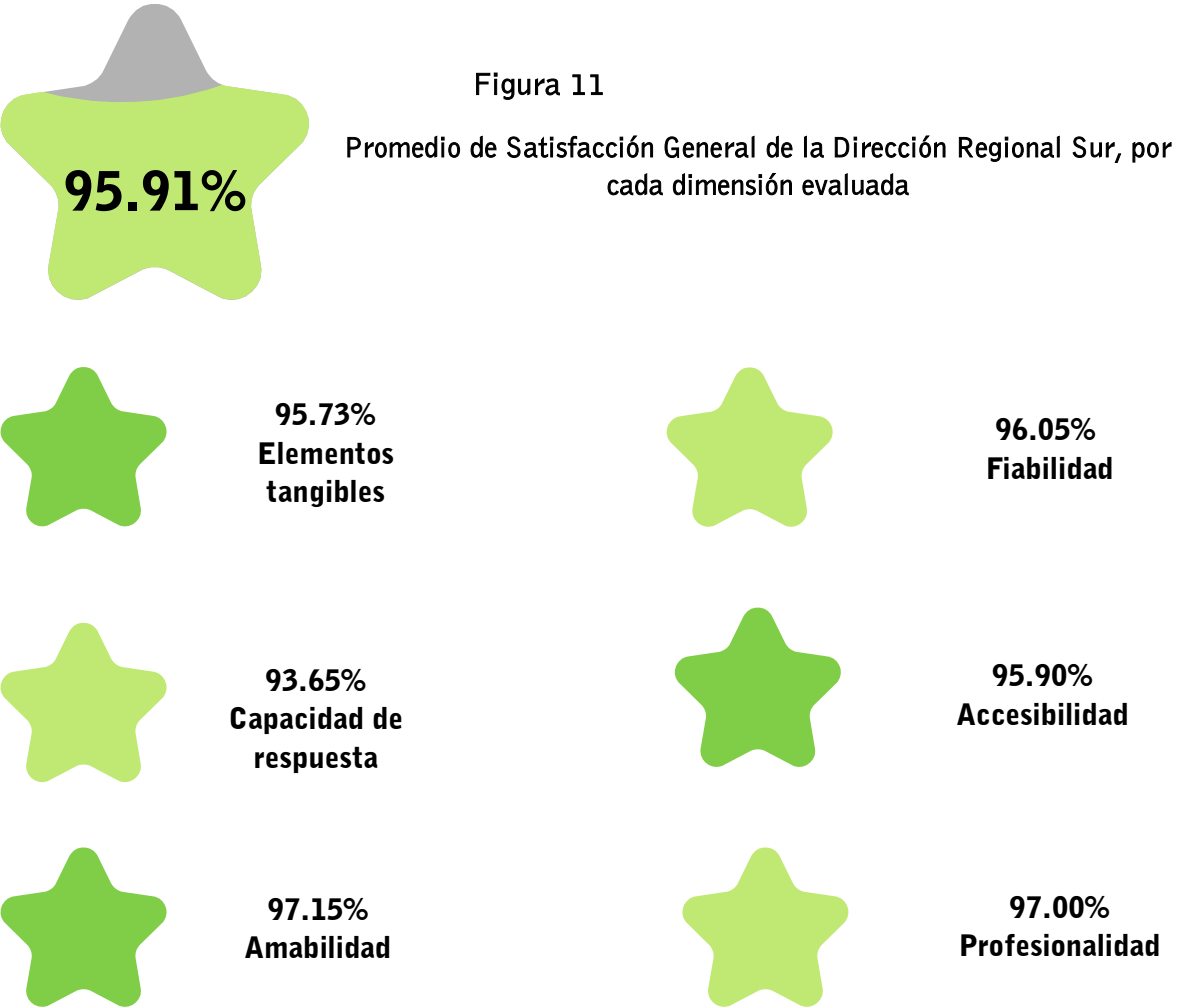
Resultados de los Participantes Dirección Regional Sur (DRS)

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Sur (DRS), se encuestaron un total de 481 Participantes.

Cuadro 41 – Servicio solicitado por los Participantes (DRS).

Servicio	Participantes	Porcentajes
Formación Profesional	361	75.05%
Emprendimiento	63	13.10%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	25	5.20%
Certificación por competencias	15	3.12%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	7	1.46%
Validación Ocupacional	5	1.04%
Formación Dual	5	1.04%
Total	481	100.00%

Base: 481 Participantes encuestados
Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.



Cuadro 42– Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles. (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	454	94.98%	17	3.56%	7	1.46%	*478	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	463	97.89%	3	0.63%	7	1.48%	*473	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	464	98.10%	3	0.63%	6	1.27%	*473	100.00%
Modernización de las instalaciones	440	93.22%	22	4.66%	10	2.12%	*472	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	443	94.26%	18	3.83%	9	1.91%	*470	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	450	95.95%	12	2.56%	7	1.49%	*469	100.00%
Promedio	95.73%		2.65%		1.62%		100.00%	

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 43 – Resultados de los Participantes Dimensión Fiabilidad. (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	453	96.18%	10	2.12%	8	1.70%	*471	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	455	95.99%	14	2.95%	5	1.05%	*474	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	393	92.91%	13	3.07%	17	4.02%	*423	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	429	95.12%	10	2.22%	12	2.66%	*451	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	459	97.25%	8	1.69%	5	1.06%	*472	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	456	96.82%	11	2.34%	4	0.85%	*471	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	466	98.11%	6	1.26%	3	0.63%	*475	100.00%
Promedio	96.05%		2.24%		1.71%		100.00%	

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 44 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	391	93.54%	13	3.11%	14	3.35%	*418	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	402	94.81%	16	3.77%	6	1.42%	*424	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	439	94.21%	17	3.65%	10	2.15%	*466	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	427	92.03%	30	6.47%	7	1.51%	*464	100.00%
Promedio	93.65%		4.25%		2.10%		100.00%	

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 45 – Resultados de los Participantes Dimensión Accesibilidad (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	451	96.57%	11	2.36%	5	1.07%	*467	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	455	95.99%	14	2.95%	5	1.05%	*474	100.00%
El horario de atención al público	454	96.39%	11	2.34%	6	1.27%	*471	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	453	96.18%	13	2.76%	5	1.06%	*471	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	433	94.13%	20	4.35%	7	1.52%	*460	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	449	96.15%	12	2.57%	6	1.28%	*467	100.00%
Promedio	95.90%		2.89%		1.21%		100.00%	

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 46 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	458	97.45%	9	1.91%	3	0.64%	*470	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	400	95.92%	12	2.88%	5	1.20%	*417	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	461	98.09%	6	1.28%	3	0.64%	*470	100.00%
Promedio	97.15%		2.02%		0.83%		100.00%	

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 47– Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	449	97.61%	9	1.96%	2	0.43%	*460	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	400	96.39%	8	1.93%	7	1.69%	*415	100.00%
Promedio	97.00%		1.94%		1.06%		100.00%	

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 48 - Resultado general de satisfacción en los Participantes en la (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	467	97.09%	9	1.87%	5	1.04%	481	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	470	97.71%	9	1.87%	2	0.42%	481	100.00%
Promedio	97.40%		1.87%		0.73%		100.00%	

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 49-- Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en la (DRS).

Satisfacción	Participantes	Porcentajes
Mucho Mejor	259	53.85%
Mejor	178	37.01%
Peor	41	8.52%
Mucho Peor	3	0.62%
Total	481	100.00%

Base: 481 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.



Resultados de los Participantes Dirección Regional Cibao Sur (DRCS)

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS), se encuestaron un total de 255 Participantes.

Cuadro 50 – Servicio solicitado por los Participantes (DRS).

Servicio	Participantes	Porcentajes
Formación Profesional	180	70.59%
Formación Dual	29	11.37%
Emprendimiento	17	6.67%
Certificación por competencias	16	6.27%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	9	3.53%
Validación Ocupacional	3	1.18%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	1	0.39%
Total	255	100.00%

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.



Cuadro 51 - Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	226	90.04%	13	5.18%	12	4.78%	*251	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	241	95.26%	7	2.77%	5	1.98%	*253	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	244	96.44%	4	1.58%	5	1.98%	*253	100.00%
Modernización de las instalaciones	231	91.30%	15	5.93%	7	2.77%	*253	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	234	93.23%	8	3.19%	9	3.59%	*251	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	236	94.78%	8	3.21%	5	2.01%	*249	100.00%
Promedio	93.51%		3.64%		2.85%		100.00%	

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 52 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	235	93.25%	11	4.37%	6	2.38%	*252	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	229	90.51%	15	5.93%	9	3.56%	*253	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	192	86.49%	16	7.21%	14	6.31%	*222	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	204	89.87%	15	6.61%	8	3.52%	*227	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	238	93.33%	11	4.31%	6	2.35%	255	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	233	93.57%	11	4.42%	5	2.01%	*249	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	242	94.90%	8	3.14%	5	1.96%	255	100.00%
Promedio	91.70%		5.14%		3.16%		100.00%	

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 53 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	183	87.98%	18	8.65%	7	3.37%	*208	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	189	90.00%	12	5.71%	9	4.29%	*210	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	208	84.55%	23	9.35%	15	6.10%	*246	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	210	84.34%	25	10.04%	14	5.62%	*249	100.00%
Promedio	86.72%		8.44%		4.84%		100.00%	

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 54 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	216	90.76%	18	7.56%	4	1.68%	*238	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	219	91.63%	16	6.69%	4	1.67%	*239	100.00%
El horario de atención al público	225	91.84%	12	4.90%	8	3.27%	*245	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	209	88.56%	26	11.02%	1	0.42%	*236	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	195	88.64%	20	9.09%	5	2.27%	*220	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	209	89.32%	19	8.12%	6	2.56%	*234	100.00%
Promedio	90.12%		7.90%		1.98%		100.00%	

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 55 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	234	93.98%	10	4.02%	5	2.01%	*249	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	195	92.42%	9	4.27%	7	3.32%	*211	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	245	96.84%	4	1.58%	4	1.58%	*253	100.00%
Promedio	94.41%		3.29%		2.30%		100.00%	

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 56 – Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	230	93.12%	13	5.26%	4	1.62%	*247	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	197	92.49%	10	4.69%	6	2.82%	*213	100.00%
Promedio	92.80%		4.98%		2.22%		100.00%	

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 57- Resultado general de satisfacción en los Participantes en la (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	246	96.47%	7	2.75%	2	0.78%	255	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	246	96.47%	6	2.35%	3	1.18%	255	100.00%
Promedio	96.47%		2.55%		0.98%		100.00%	

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 58-- Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en la (DRS).

Satisfacción	Participantes	Porcentajes
Mucho Mejor	168	65.88%
Mejor	84	32.94%
Peor	1	0.39%
Mucho Peor	2	0.78%
Total	255	100.00%

Base: 255 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Sur (DRS) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

The image shows the exterior of a multi-story building, identified as the Dirección Regional Oriental (DRO). The building has a modern design with a central vertical element and multiple windows. A sign at the top reads "DIRECCION REGIONAL ORIENTAL" and another sign below it says "INFOTEP". A flagpole with a flag is visible on the right side. In the foreground, there is a blue metal gate and two orange traffic cones. The text "Resultados de los Participantes Dirección Regional Oriental (DRO)" is overlaid in white on the image.

Resultados de los Participantes Dirección Regional Oriental (DRO)

Resultados obtenidos en la Dirección Regional Oriental (DRO), se encuestaron un total de 303 Participantes.

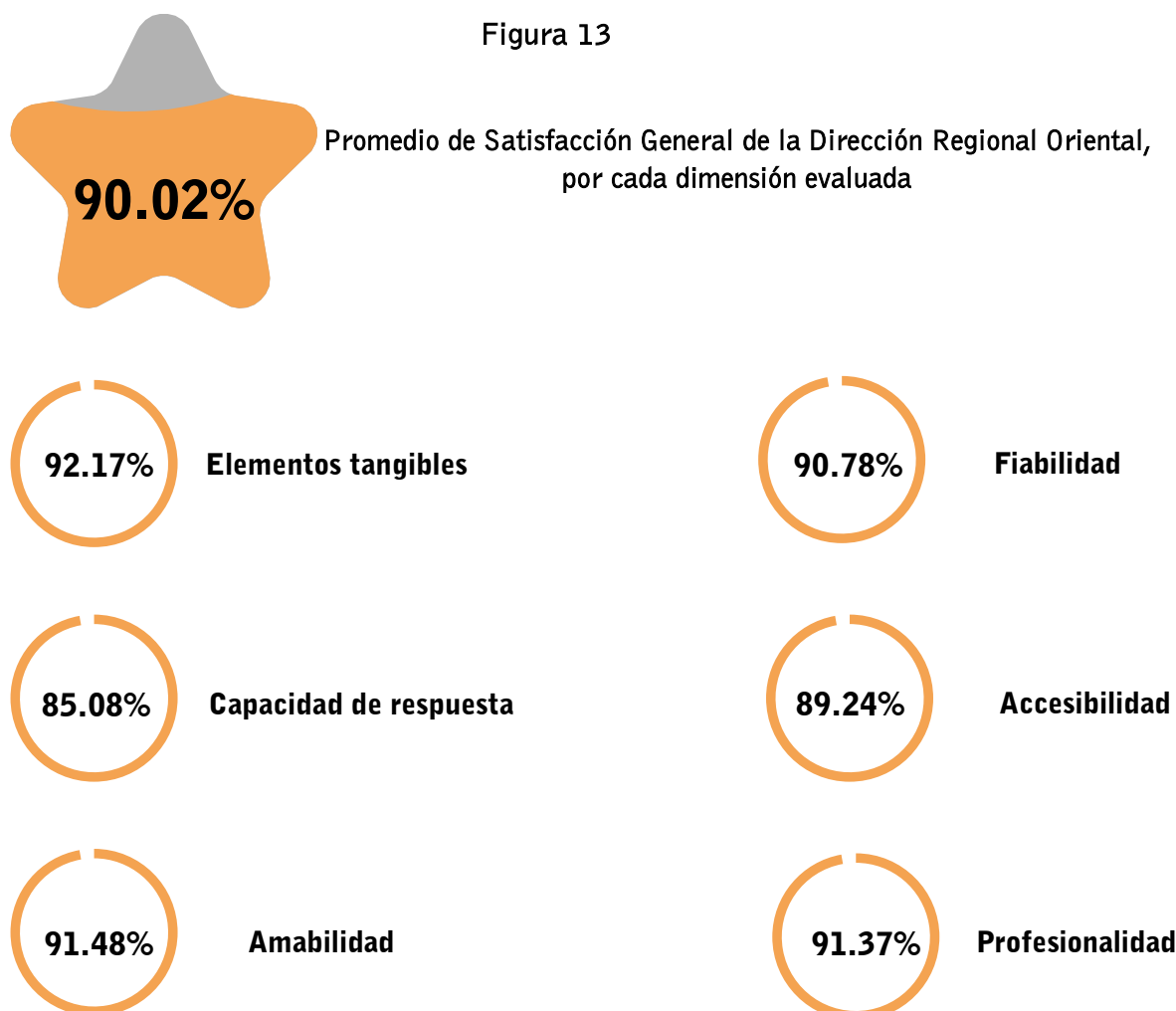
Cuadro 59– Servicio solicitado por los Participantes (DRO).

Servicio	Participantes	Porcentajes
Formación Profesional	249	82.18%
Formación Dual	20	6.60%
Certificación por competencias	13	4.29%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	9	2.97%
Emprendimiento	6	1.98%
Validación Ocupacional	3	0.99%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	3	0.99%
Total	303	100.00%

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Figura 13



Cuadro 60 – Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	263	88.26%	25	8.39%	10	3.36%	*298	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	285	95.00%	12	4.00%	3	1.00%	*300	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	287	95.35%	11	3.65%	3	1.00%	*301	100.00%
Modernización de las instalaciones	267	89.00%	29	9.67%	4	1.33%	*300	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	275	92.91%	18	6.08%	3	1.01%	*296	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	272	92.52%	18	6.12%	4	1.36%	*294	100.00%
Promedio	92.17%		6.32%		1.51%		100.00%	

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 61 - Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	271	92.18%	15	5.10%	8	2.72%	*294	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	265	88.93%	25	8.39%	8	2.68%	*298	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	242	86.74%	27	9.68%	10	3.58%	*279	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	243	86.79%	23	8.21%	14	5.00%	*280	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	273	92.23%	18	6.08%	5	1.69%	*296	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	279	93.94%	12	4.04%	6	2.02%	*297	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	283	94.65%	11	3.68%	5	1.67%	*299	100.00%
Promedio	90.78%		6.45%		2.77%		100.00%	

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 62 - Resultados Dimensión Capacidad de Respuesta (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	236	85.20%	30	10.83%	11	3.97%	*277	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	251	89.01%	24	8.51%	7	2.48%	*282	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	246	83.96%	35	11.95%	12	4.10%	*293	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	244	82.15%	38	12.79%	15	5.05%	*297	100.00%
Promedio	85.08%		11.02%		3.90%		100.00%	

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 63 - Resultados de los Participantes Dimensión Accesibilidad (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	262	89.42%	20	6.83%	11	3.75%	*293	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	259	88.10%	24	8.16%	11	3.74%	*294	100.00%
El horario de atención al público	263	90.69%	22	7.59%	5	1.72%	*290	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	261	89.38%	25	8.56%	6	2.05%	*292	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	241	89.93%	20	7.46%	7	2.61%	*268	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	248	87.94%	25	8.87%	9	3.19%	*282	100.00%
Promedio	89.24%		7.91%		2.85%		100.00%	

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 64 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	271	91.55%	16	5.41%	9	3.04%	*296	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	249	89.57%	21	7.55%	8	2.88%	*278	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	279	93.31%	14	4.68%	6	2.01%	*299	100.00%
Promedio	91.48%		5.88%		2.64%		100.00%	

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 65– Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad. (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	268	92.10%	17	5.84%	6	2.06%	291	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	252	90.65%	20	7.19%	6	2.16%	278	100.00%
Promedio	91.37%		6.52%		2.11%		100.00%	

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 66- Resultado general de satisfacción en los Participantes en la (DRO).

Opciones	Satisfecho		Poco Satisfecho		Insatisfecho		Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	277	91.42%	19	6.27%	7	2.31%	303	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	277	91.42%	20	6.60%	6	1.98%	303	100.00%
Promedio	91.42%		6.44%		2.15%		100.00%	

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 67 -- Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en la (DRO).

Satisfacción	Participantes	Porcentajes
Mucho Mejor	176	58.09%
Mejor	121	39.93%
Peor	3	0.99%
Mucho Peor	3	0.99%
Total	303	100.00%

Base: 303 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes de la Dirección Regional Oriental (DRO) cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.



Resultados de los Participantes Edificio Corporativo (ECI)

Resultados obtenidos el Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI).

Cuadro 68 – Servicio solicitado por los Participantes (ECI).

Servicio	Participantes	Porcentajes
Formación Profesional	53	73.61%
Formación Dual	5	6.94%
Emprendimiento	3	4.17%
Validación Ocupacional	3	4.17%
Certificación por competencias	3	4.17%
Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos	3	4.17%
Certificación y Legalización de Títulos y Certificados	2	2.78%
Total	72	100.00%

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

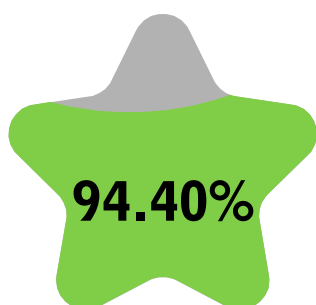


Figura 14

Promedio de Satisfacción General del Edificio Corporativo Institucional (ECI), por cada dimensión evaluada



96.27%
Elementos tangibles



92.14%
Fiabilidad



96.64%
Accesibilidad



90.47%
Capacidad de respuesta



96.41%
Amabilidad



94.45%
Profesionalidad

Cuadro 69- Resultados de los Participantes, Dimensión Elementos Tangibles en el (ECI).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	66	94.29%	2	2.86%	2	2.86%	*70	100.00%
La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	66	98.51%	0	0.00%	1	1.49%	*67	100.00%
La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	71	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*71	100.00%
Modernización de las instalaciones	61	91.04%	4	5.97%	2	2.99%	*67	100.00%
Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	63	96.92%	2	3.08%	0	0.00%	*65	100.00%
Estado físico del área de recepción de la regional	62	96.88%	2	3.13%	0	0.00%	*64	100.00%
Promedio	96.27%		2.50%		1.22%		100.00%	

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 70 – Resultados de los Participantes, Dimensión Fiabilidad en el (ECI).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	63	92.65%	5	7.35%	0	0.00%	*68	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	61	91.04%	5	7.46%	1	1.49%	*67	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	52	88.14%	5	8.47%	2	3.39%	*59	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	52	86.67%	8	13.33%	0	0.00%	*60	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	64	95.52%	3	4.48%	0	0.00%	*67	100.00%
Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	60	93.75%	4	6.25%	0	0.00%	*64	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	70	97.22%	2	2.78%	0	0.00%	72	100.00%
Promedio	92.14%		7.16%		0.70%		100.00%	

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 71 – Resultados de los Participantes, Dimensión Capacidad de Respuesta en el (ECI).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	52	88.14%	3	5.08%	4	6.78%	*59	100.00%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	58	96.67%	2	3.33%	0	0.00%	*60	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	57	87.69%	2	3.08%	6	9.23%	*65	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	59	89.39%	2	3.03%	5	7.58%	*66	100.00%
Promedio	90.47%		3.63%		5.90%		100.00%	

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 72 – Resultados de los Participantes, Dimensión Accesibilidad en el (ECI).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	69	98.57%	1	1.43%	0	0.00%	*70	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	66	94.29%	4	5.71%	0	0.00%	*70	100.00%
El horario de atención al público	66	97.06%	2	2.94%	0	0.00%	*68	100.00%
Claridad de la información suministrada por Web	68	95.77%	2	2.82%	1	1.41%	*71	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	66	97.06%	1	1.47%	1	1.47%	*68	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	67	97.10%	2	2.90%	0	0.00%	*69	100.00%
Promedio	96.64%		2.88%		0.48%		100.00%	

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 73 – Resultados de los Participantes, Dimensión Amabilidad en el (ECI).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	64	95.52%	2	2.99%	1	1.49%	*67	100.00%
Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	58	95.08%	2	3.28%	1	1.64%	*61	100.00%
Nivel de amabilidad del facilitador	71	98.61%	0	0.00%	1	1.39%	72	100.00%
Promedio	96.41%		2.09%		1.51%		100.00%	

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 74– Resultados de los Participantes, Dimensión Profesionalidad (ECI).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	67	97.10%	2	2.90%	0	0.00%	69	100.00%
El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	56	91.80%	4	6.56%	1	1.64%	61	100.00%
Promedio	94.45%		4.73%		0.82%		100.00%	

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los Participantes encuestados.

Cuadro 75- Resultado general de satisfacción en los Participantes en el (ECI).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas	67	93.06%	4	5.56%	1	1.39%	72	100.00%
Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	65	90.28%	6	8.33%	1	1.39%	72	100.00%
Promedio	91.67%		6.94%		1.39%		100.00%	

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 76- Valoración de los servicios recibidos por parte de los Participantes en el (ECI).

Satisfacción	Participantes	Porcentajes
Mucho Mejor	50	69.44%
Mejor	20	27.78%
Peor	1	1.39%
Mucho Peor	1	1.39%
Total	72	100.00%

Base: 72 Participantes encuestados

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes del Edificio Corporativo Institucional (ECI), cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

A background image of a business meeting in a modern office with large windows and skylights. Three people are seated around a round table. The image is overlaid with large, bold orange geometric shapes in the corners. The text is centered in white.

4. Presentación de los resultados generales de las Empresas

4.1. Perfil de las Empresas.

En este capítulo se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los ejecutivos de empresas que recibieron el servicio de capacitación.

Cuadro 77 - Distribución de las Empresas, según Direcciones Regionales e instancias.

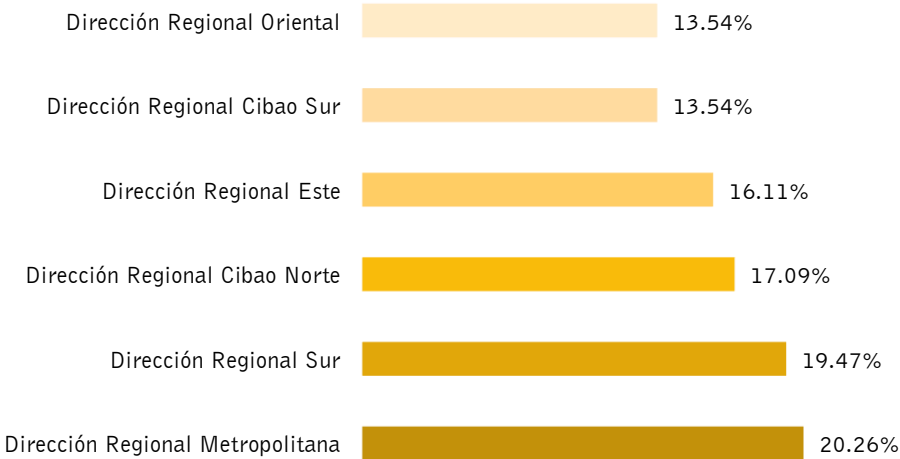
Direcciones Regionales e instancias	Empresas	%
Dirección Regional Metropolitana	205	20.26%
Dirección Regional Sur	197	19.47%
Dirección Regional Cibao Norte	173	17.09%
Dirección Regional Este	163	16.11%
Dirección Regional Cibao Sur	137	13.54%
Dirección Regional Oriental	137	13.54%
Total	1,012	100.00%

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Se consultaron un total de 1,012 empresas, en donde la **Dirección Regional Metropolitana** obtuvo la mayor participación de ejecutivos encuestados, con un 20.26%. La **Dirección Regional Sur** con un 19.47%, la **Dirección Regional Cibao Norte** con un 17.09%, y la **Dirección Regional Este** con un 16.11%. Por su parte, tanto la Dirección Regional Cibao Sur como la Dirección Regional Oriental obtuvieron un 13.54% respectivamente.

Gráfico 12- Distribución de las Empresas, según Direcciones Regionales e instancias.



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 77

Cuadro 78 - Distribución de las Empresas, según sector económico.

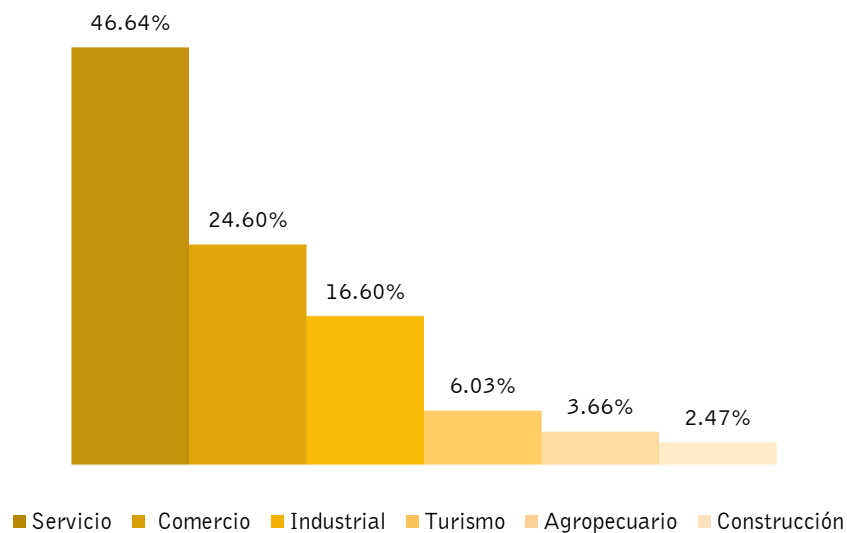
Sectores económicos	Empresas	%
Servicio	472	46.64%
Comercio	249	24.60%
Industrial	168	16.60%
Turismo	61	6.03%
Agropecuario	37	3.66%
Construcción	25	2.47%
Total	1,012	100.00%

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Los resultados reflejan que la mayor proporción de ejecutivos encuestados proviene del sector servicios, con un 46.64% del total. Le siguen el sector comercio, con un 24.60%, y el sector industrial, con un 16.60%, ambos también con una participación significativa. En menor proporción, se encuentran los sectores de turismo (6.03%), agropecuario (3.66%) y construcción (2.47%).

Gráfico 13 - Distribución de las Empresas, según sector económico.



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 78

Cuadro 79 - Distribución de las Empresas, según tamaño.

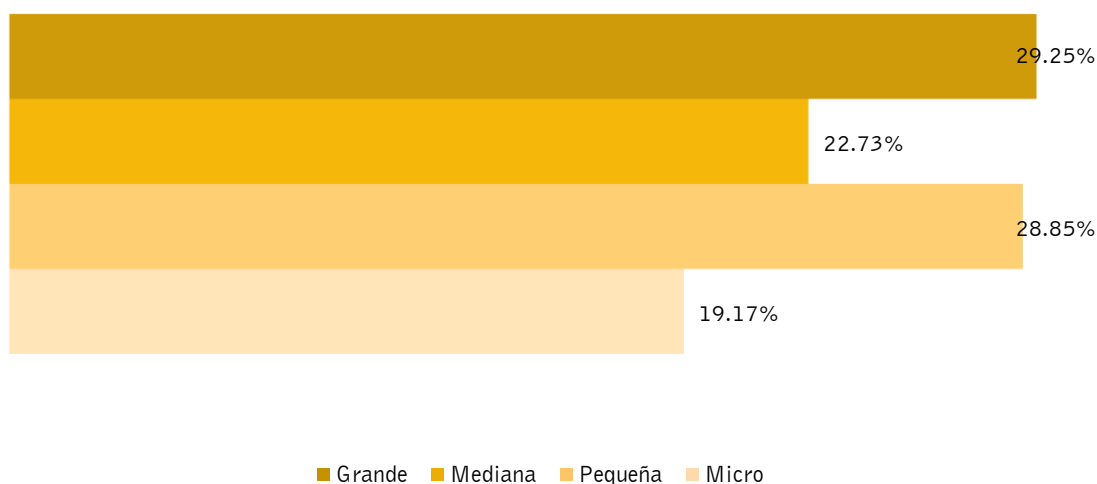
Tamaño	Empresas	%
Micro	194	19.17%
Pequeña	292	28.85%
Mediana	230	22.73%
Grande	296	29.25%
Total	1,012	100.00%

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Con relación a la distribución de las empresas según su tamaño, con una ligera concentración en las empresas grandes, que representaron el 29.25% del total. Le siguen de cerca las pequeñas empresas, con un 28.85%, y las medianas, con un 22.73%. Las microempresas representan el 19.17% de las empresas encuestadas, siendo el grupo menos representado.

Gráfico 14 - Distribución de las Empresas, según tamaño.



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 79

Cuadro 80 - Servicios recibidos por las Empresas.

Servicio	Empresas	%
Capacitación a empresas (Capacitación puntual y diplomados)	966	95.45%
Asesoría y Asistencia Técnica	27	2.67%
Formación Dual	8	0.79%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	8	0.79%
Solicitud de egresados (Servicio de Intermediación Laboral)	3	0.30%
Total	1,012	100.00%

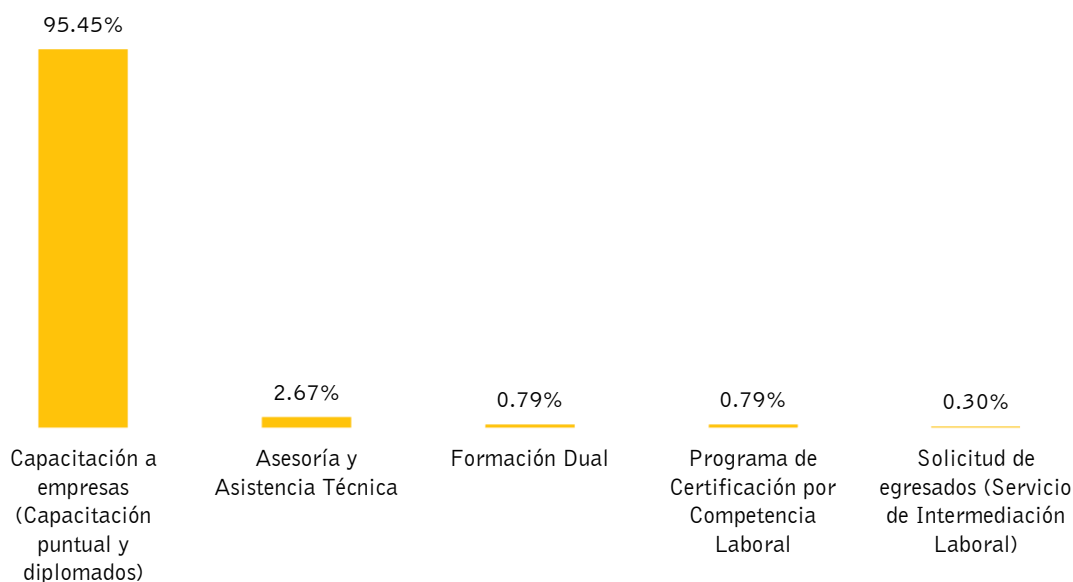
Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Respecto a **los servicios ofrecidos por el INFOTEP**, los resultados revelaron que el 95.45% de los ejecutivos encuestados indicaron haber solicitado la Capacitación puntual y diplomados, el 2.67% corresponde al servicio de Asesoría y Asistencia Técnica, los servicios de Programa de Certificación por Competencia Laboral y Formación Dual representaron un 0.79% respectivamente.

Es importante resaltar que el servicio de Capacitación Puntual alcanzó mayor porcentaje, ya que este incluye acciones de formación tales como: *talleres, cursos, diplomados y seminarios*, diseñados específicamente para atender las necesidades particulares de las Empresas.

Gráfico 15 - Servicios recibidos por las Empresas.

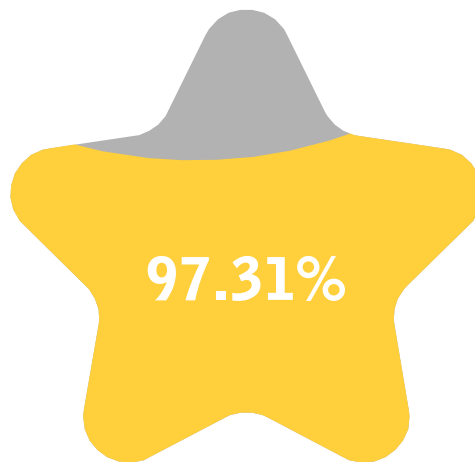


Base: 1,012 Empresas encuestadas

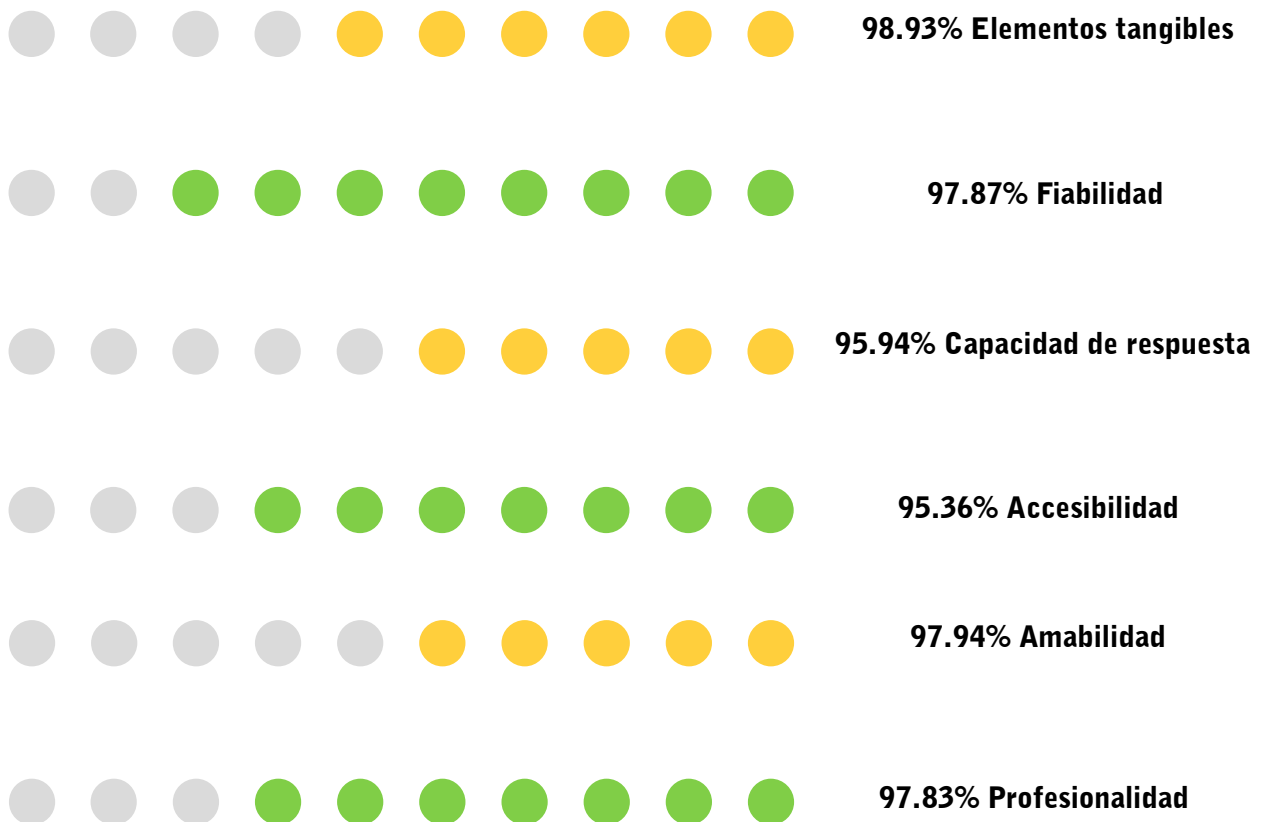
Fuente: Cuadro 80

Figura 14

Promedio de Satisfacción general en las Empresas.



Promedio de Satisfacción general en las Empresas, según dimensión evaluada.



Resultado general de las Empresas, según Dimensión Elementos Tangibles

Cuadro 81– Resultados generales en las Empresas, Dimensión Elementos Tangibles.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	975	97.99%	17	1.71%	3	0.30%	*995	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	991	99.40%	4	0.40%	2	0.20%	*997	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	996	99.40%	5	0.50%	1	0.10%	*1,002	100.0%
Promedio	98.93%		0.9%		0.2%		100.0%	

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Al evaluar la variables de **Elementos Tangibles**, los ejecutivos expresaron el nivel de satisfacción con los siguientes ítems:

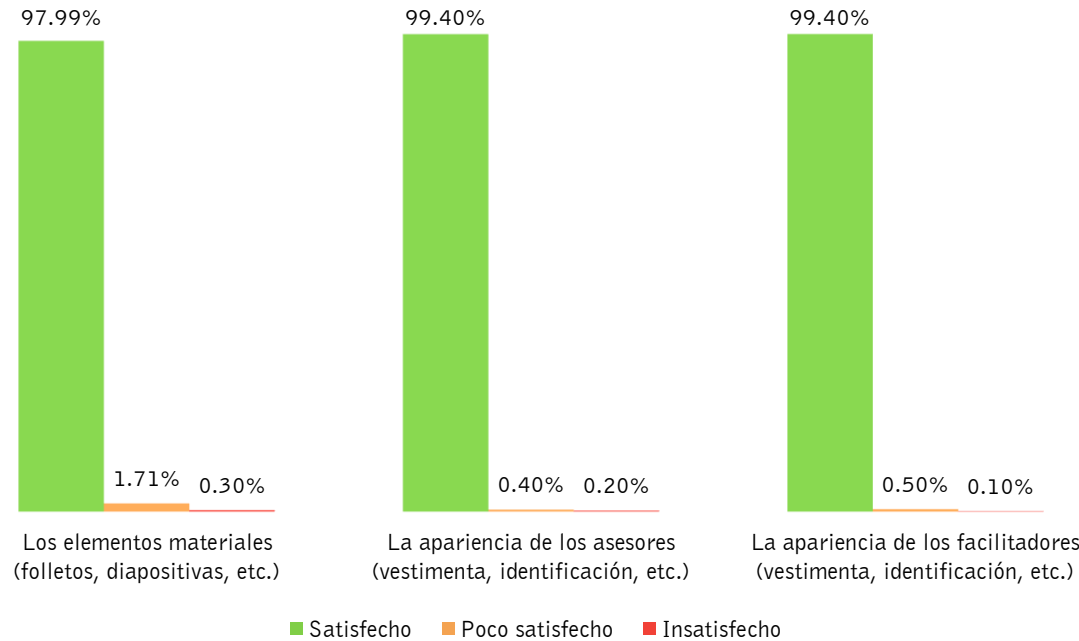
- ✓ **Los elementos materiales tales como: folletos, diapositivas, etc.** El 97.99% expresó satisfacción, mientras que el 1.71% indicó poca satisfacción y un 0.30% insatisfacción.
- ✓ **La apariencia de los asesores, dígase identificación y vestimenta,** el 99.40% estuvo satisfecho y, el 0.40% poco satisfecho, el 0.20% insatisfecho.
- ✓ **La apariencia de los facilitadores,** un 99.40% se mostró satisfecho el 0.50% manifestó estar poco satisfecho, mientras que el 0.10% insatisfecho.

El promedio de esta dimensión es de 98.93%, en comparación con los resultados del año 2024 que fue de 98.90%.

Figura 15



Gráfico 16 - Resultados en las Empresas, Dimensión Elementos Tangibles.



Base: 1,012 Empresas encuestadas
Fuente: Cuadro 81

Resultado general en las Empresas, según Dimensión Fiabilidad.

Cuadro 83 – Resultado general en las empresas, Dimensión Fiabilidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	975	97.99%	17	1.71%	3	0.30%	*995	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	981	98.49%	12	1.20%	3	0.30%	*996	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	412	94.93%	19	4.38%	3	0.69%	*434	100.0%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	681	97.70%	13	1.87%	3	0.43%	*697	100.0%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	846	97.80%	14	1.62%	5	0.58%	*865	100.0%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	967	98.67%	10	1.02%	3	0.31%	*980	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	971	98.68%	10	1.02%	3	0.30%	*984	100.0%
Promedio	97.87%		1.73%		0.40%		100.00%	

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

En la tabla anterior se exponen los diferentes ítems que fueron evaluados por los ejecutivos encuestados, como se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Al evaluar la **Atención brindada por el asesor empresarial**, el 98.80% de los encuestados indicó estar satisfecho con la atención recibida, el 1.00% poco satisfecho y un 0.20% insatisfecho.
- ✓ Respecto al **Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado**, el 98.49% manifestó satisfacción, un 1.20% poco satisfecho y el 0.30% insatisfecho.
- ✓ En cuanto a la **Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente de Santo Domingo**, el 94.93% expresó estar satisfecho, un 4.38% poco satisfecho y un 0.69% insatisfecho.
- ✓ En relación a la **Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional**, el 97.70% de los encuestados se mostró satisfecho, mientras que el 1.87% poco satisfecho y un 0.43% insatisfecho.
- ✓ En lo referente al **Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP**, el 97.80% indicó estar satisfecho con la claridad y sencillez de la información proporcionada, en ese mismo contexto el 1.62% expreso estar poco satisfecho y un 0.58% insatisfecho.
- ✓ Mientras que la **precisión y claridad de las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP**, el 98.67% expresó satisfacción. Un 1.02% poca satisfacción y por último el 0.31% mostró insatisfacción.
- ✓ Finalmente, en cuanto al **Interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado**, el 98.68% de los encuestados se mostró satisfecho, mientras que un 1.02% expresó estar poco satisfecho con el interés demostrado y un 0.30% insatisfecho.

Figura 16

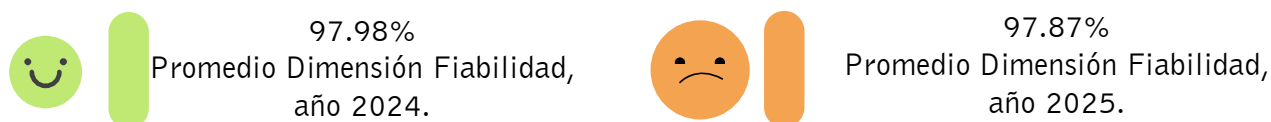
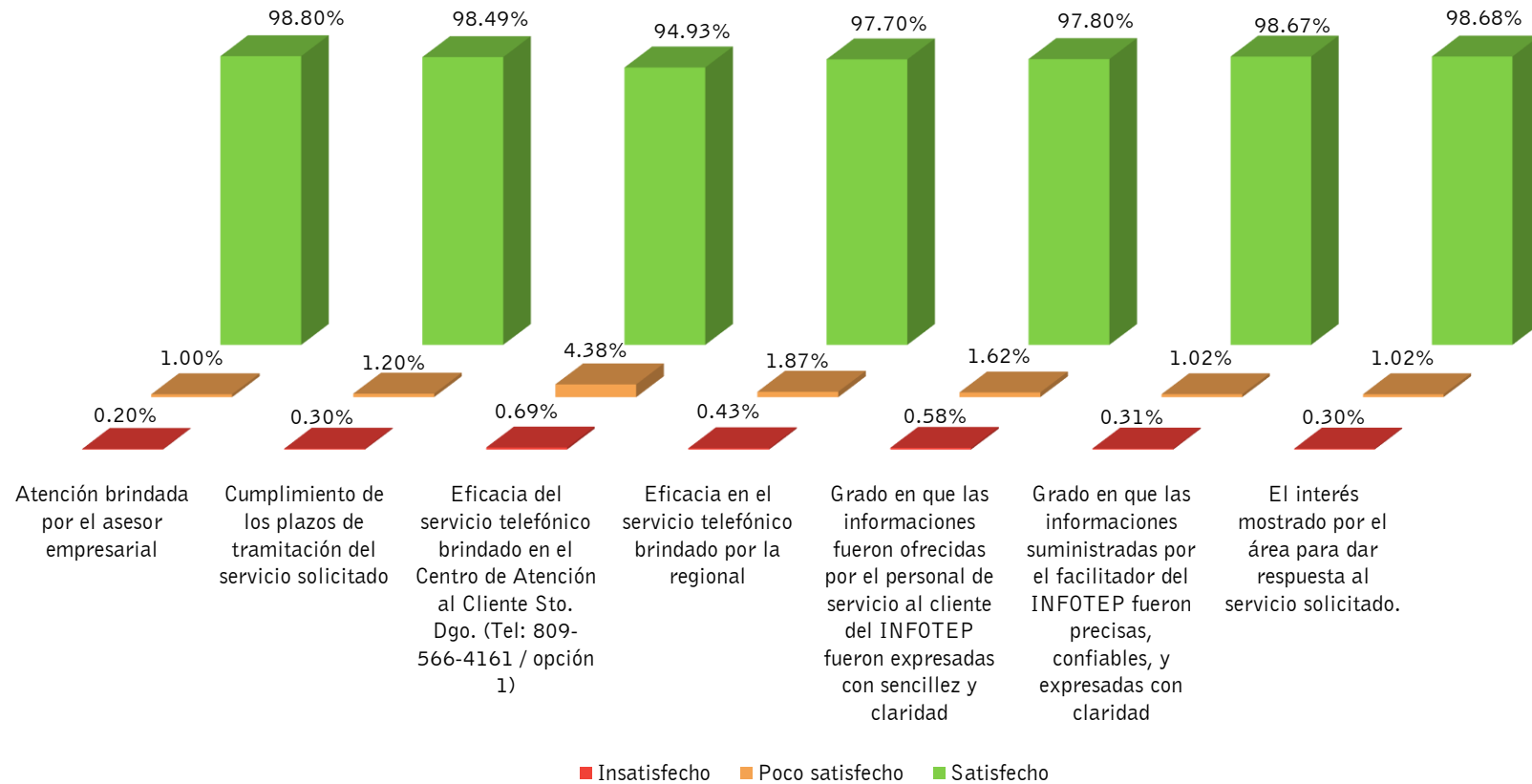


Gráfico 17- Resultados en las Empresas, Dimensión Elementos Tangibles.



Base: 1,012 Empresas encuestadas
Fuente: Cuadro 83

Resultado general en las Empresas, según Dimensión Capacidad de respuesta.

Cuadro 84 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Capacidad de respuesta.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	975	97.99%	17	1.71%	3	0.30%	*995	100.0%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	926	96.56%	28	2.92%	5	0.52%	*959	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	940	97.11%	24	2.48%	4	0.41%	*968	100%
El horario de atención al cliente	931	97.69%	18	1.89%	4	0.42%	*953	100%
Promedio	95.94%		3.48%		0.58%		100%	

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Asimismo, se evaluó la Dimensión **Capacidad de Respuesta**, en donde el 92.42% de los ejecutivos manifestaron estar satisfechos con el horario de atención al cliente vía telefónica, el 6.64% indicó estar poco satisfecho y un 0.95% insatisfecho.

El 96.56% consideró satisfactorio el tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido, y el 2.92% indicó estar poco satisfecho e insatisfecho.

En cuanto al tiempo que tarda la institución para dar respuesta a los servicios solicitados, un 97.11% lo valoró satisfactoriamente, mientras que un 2.48% poco satisfactorio y un 0.41% insatisfactorio.

El 97.69% indicó estar satisfecho con el horario de atención al cliente, un 1.89% poco satisfecho y un 0.42% insatisfecho.

En comparación con el año 2024, en el que se obtuvo un 96.78%, esta dimensión presentó una disminución del 0.84%, como se presenta a continuación:

Figura 17

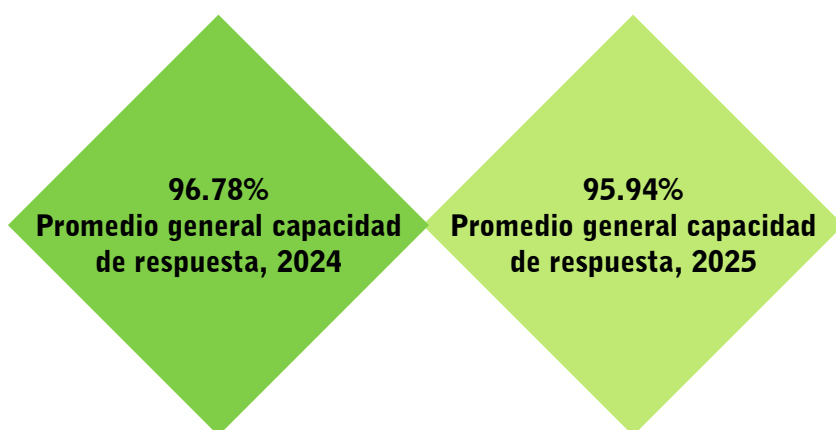
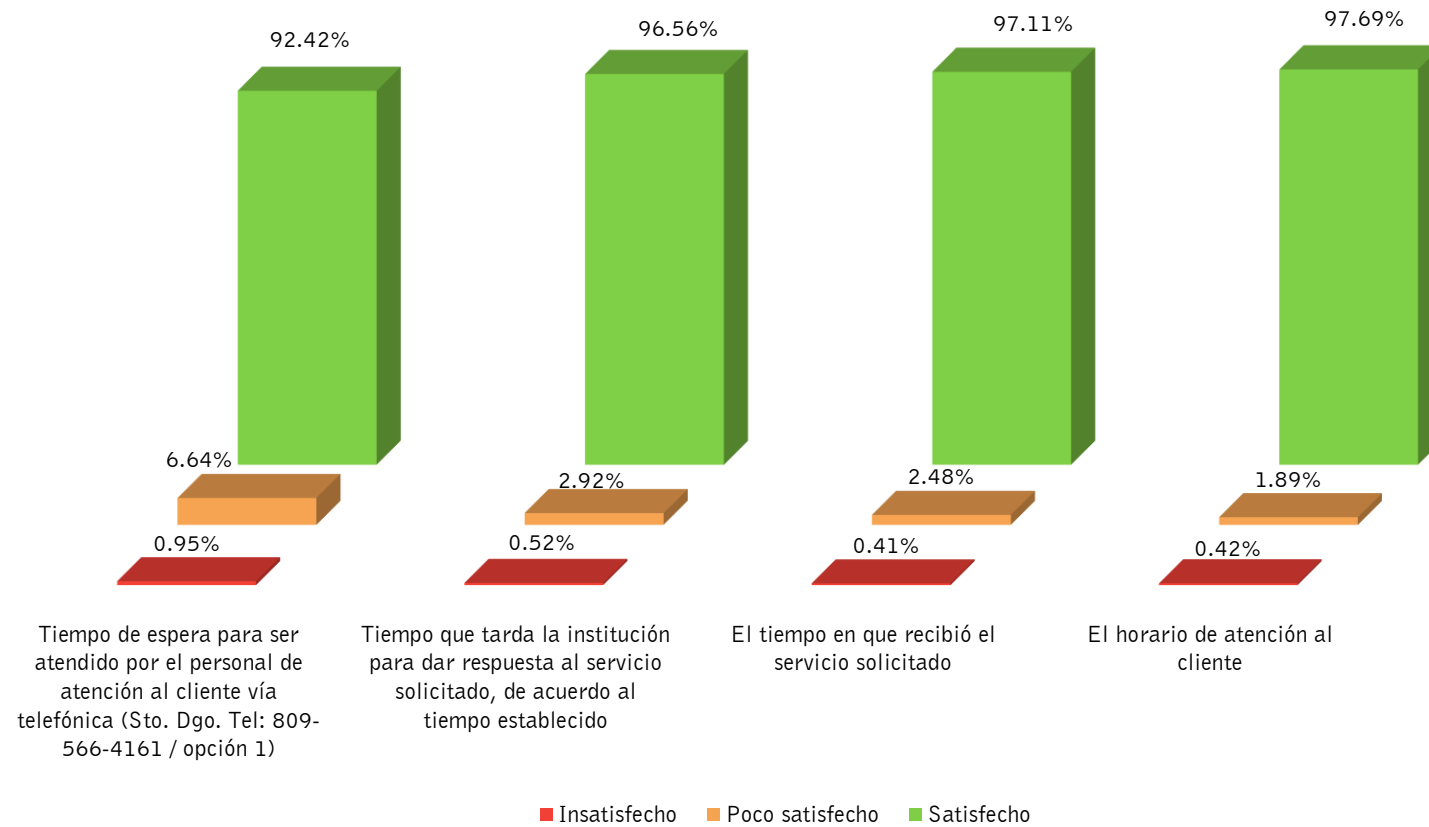


Gráfico 18- Resultado general en las Empresas, Dimensión Capacidad de respuesta.



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 84

Resultado general de las Empresas, Dimensión Accesibilidad.

Cuadro 85 – Resultado general en las Empresas, Dimensión Accesibilidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	811	97.95%	17	2.05%	0	0.00%	*828	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	794	95.89%	33	3.99%	1	0.12%	*828	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	428	91.45%	36	7.69%	4	0.85%	*468	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	737	96.47%	24	3.14%	3	0.39%	*764	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	775	96.39%	24	2.99%	5	0.62%	*804	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	438	92.80%	28	5.93%	6	1.27%	*472	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	769	95.77%	31	3.86%	3	0.37%	*803	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	718	95.61%	29	3.86%	4	0.53%	*751	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	841	95.90%	31	3.53%	5	0.57%	*877	100.0%
Promedio	95.36%		4.22%		0.34%		100.00%	

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Según los resultados obtenidos en el indicador de Accesibilidad se evaluaron los siguientes ítems:

El 97.95% de los encuestados expresaron satisfacción por el *Contenido de la página Web*, el 2.05% indicó poca satisfacción.

En cuanto a la *Presentación y diseño de la página Web*, el 95.89% mostró satisfacción, mientras que un 3.99% manifestó estar poco satisfecho y el 0.12% insatisfecho.

El 91.45% reportó satisfacción con la información recibida por el personal de *Atención al cliente vía telefónica*, mientras que un 7.69% manifestó poca satisfacción y el 0.85% insatisfacción.

El 96.47% de los encuestados respondió estar satisfecho con la *Información suministrada por el personal empresarial de las regionales*, un 1.59% poco satisfecho y el 0.53% insatisfecho.

Correo electrónico como canal de información: El 96.39% se sintió satisfecho, el 2.99% poco satisfecho y un 0.62% insatisfecho.

Facilidad para obtener información sobre servicios: Un 97.38% indicó satisfacción, mientras que un 2.36% expresó poca satisfacción y un 0.26% insatisfacción.

Comunicación con la unidad: El 92.80% reportó satisfacción, con un 5.93% poco satisfecho y un 1.27% insatisfecho.

El promedio general de satisfacción de esta dimensión alcanzó un 97.37% en 2024; sin embargo, este año disminuyó en un 2.01%.

Figura 18

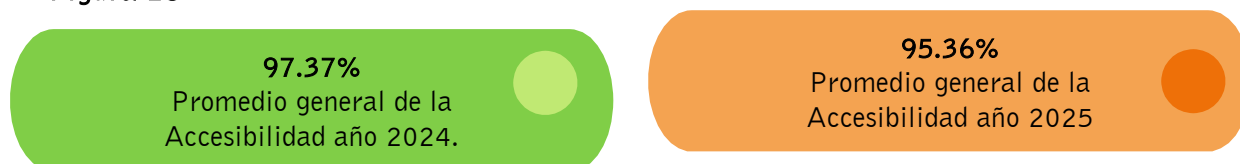
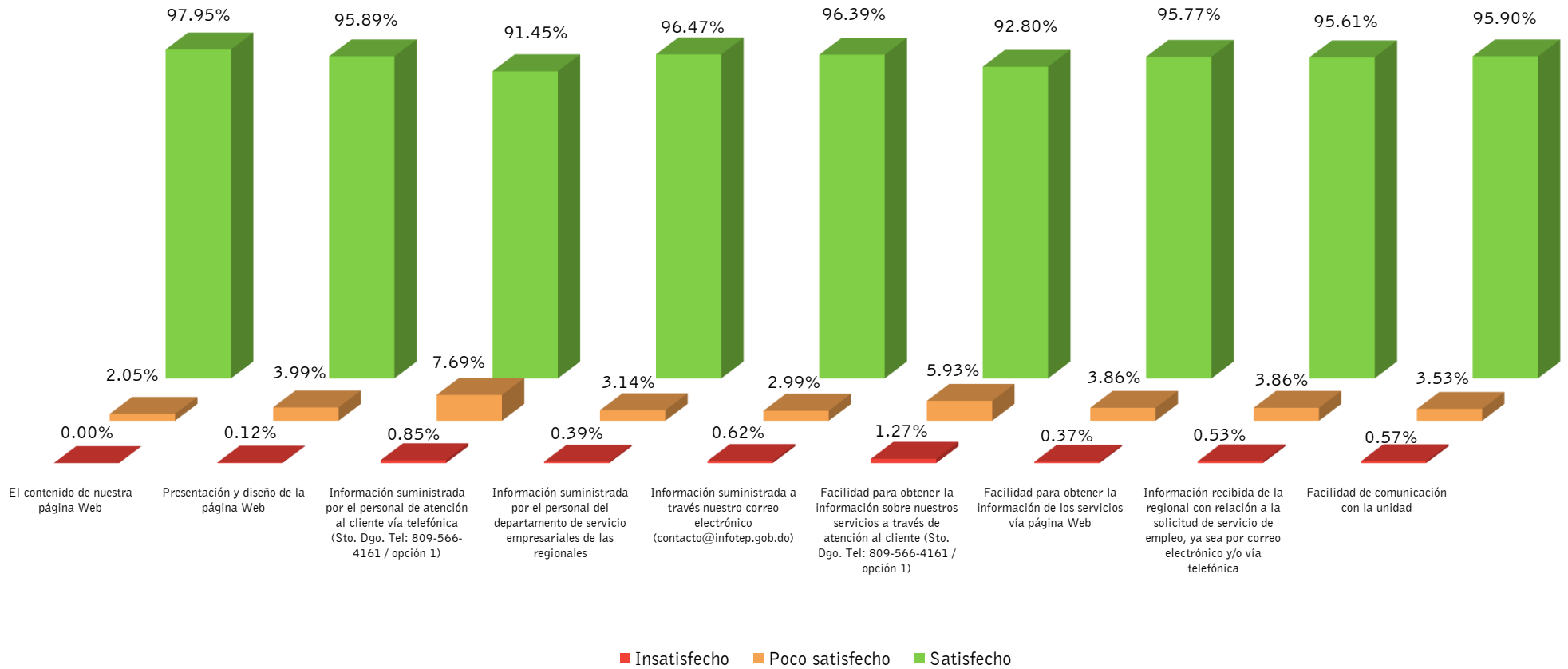


Gráfico 19 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Accesibilidad.



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 85

Resultado general en las Empresas, Dimensión Amabilidad.

Cuadro 86 – Resultado general en las Empresas, Dimensión Amabilidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	994	99.00%	9	0.90%	1	0.10%	*1,004	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	418	95.22%	17	3.87%	4	0.91%	*439	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	991	99.00%	9	0.90%	1	0.10%	*1,001	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	811	98.54%	9	1.09%	3	0.36%	*823	100.00%
Promedio	97.94%		1.69%		0.37%		100.0%	

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Respecto al *El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial*, el 99.00% de los encuestados expresaron satisfacción, el 0.90% reflejó estar poco satisfecho y el 0.10% insatisfecho.

Por otra parte, el 95.22% de los ejecutivos opinaron estar satisfechos con *El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)*, mientras que el 3.87% señaló estar poco satisfecho, el 0.91% insatisfecho.

En cuanto *El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador*, un 99.00% de los ejecutivos indicaron estar satisfechos, mientras que el 0.90% expresó estar poco satisfecho con la amabilidad con que le atendió el Facilitador.

Asimismo, un 98.54% respondieron estar satisfechos con *El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo*, y el 1.09% valoró como poco satisfecho, un 0.36% indicó estar insatisfecho la amabilidad recibida por parte del asesor de empleo.

El promedio general de la dimensión alcanzó un 97.94%, comparando el año 2024 que obtuvo un 98.66%, se muestra una disminución de 0.72% puntos.

Figura 19

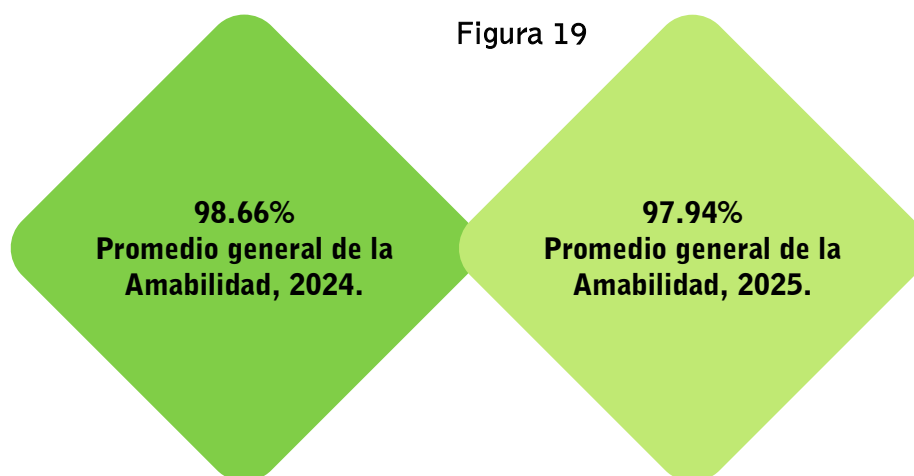
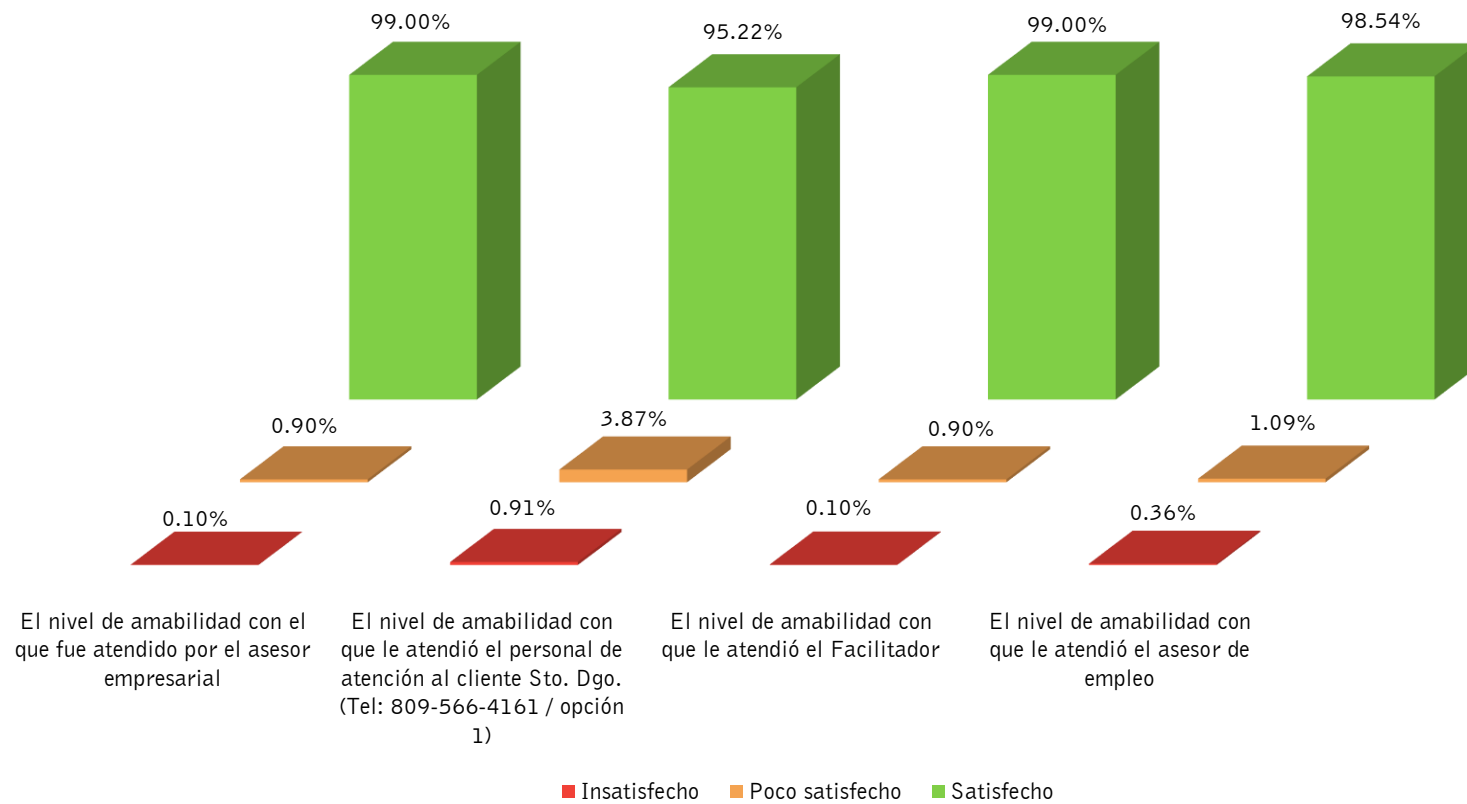


Gráfico 20 - Resultado general en las Empresas, Dimensión Amabilidad.



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 86

Resultado general en las Empresas, Dimensión Profesionalidad.

Cuadro 87– Resultado general en las Empresas, Dimensión Profesionalidad.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	992	99.10%	8	0.80%	1	0.10%	*1,001	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	402	94.59%	19	4.47%	4	0.94%	*425	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	996	99.10%	8	0.80%	1	0.10%	*1,005	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	810	98.54%	9	1.09%	3	0.36%	*822	100.00%
Promedio	97.83%		1.79%		0.38%		100.00%	

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Nota: En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por todos los ejecutivos encuestados.

Los resultados del estudio demuestran que los ejecutivos encuestados estuvieron conformes con las dimensiones consultadas, el 99.10% consideró satisfactorio **El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió**, mientras que el 0.80% estuvo poco satisfecho y el 0.10% insatisfecho con la profesionalidad mostrada por el asesor empresarial.

Finalmente, en cuanto a **El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)**, los resultados arrojaron que el 94.59% estuvo satisfecho, el 4.47% indico estar poco satisfecho y por último el 0.94% sintió insatisfacción.

En ese mismo orden, **El nivel de profesionalidad del Facilitador que desarrolló la capacitación**, un 99.10% de los encuestados expresaron satisfacción, el 0.80% se mostró poco satisfecho y el 0.10% indicó insatisfacción con la dimensión evaluada.

Los datos indicaron que el 98.58% de los ejecutivos valora de manera positiva **El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió**, el 1.09% estuvo poco satisfecho y, el 0.36% no se sentía satisfecho con el asesor que le asistió.

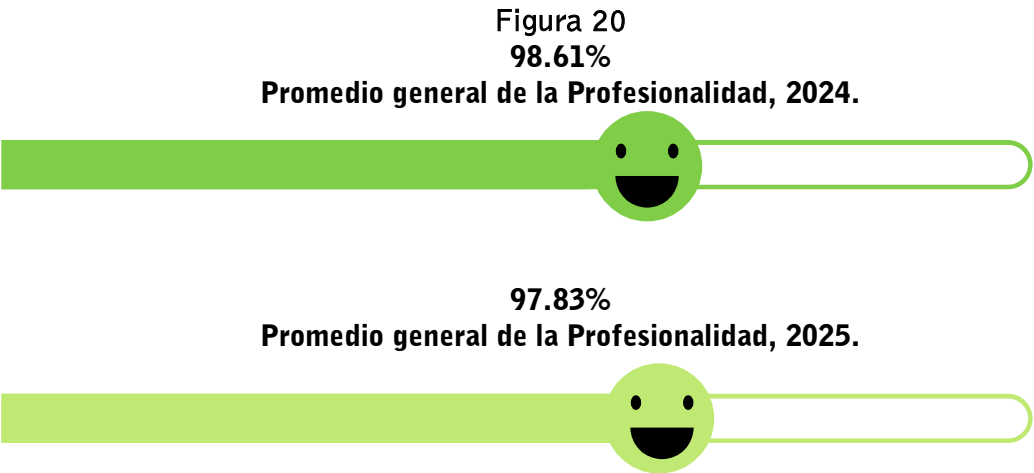
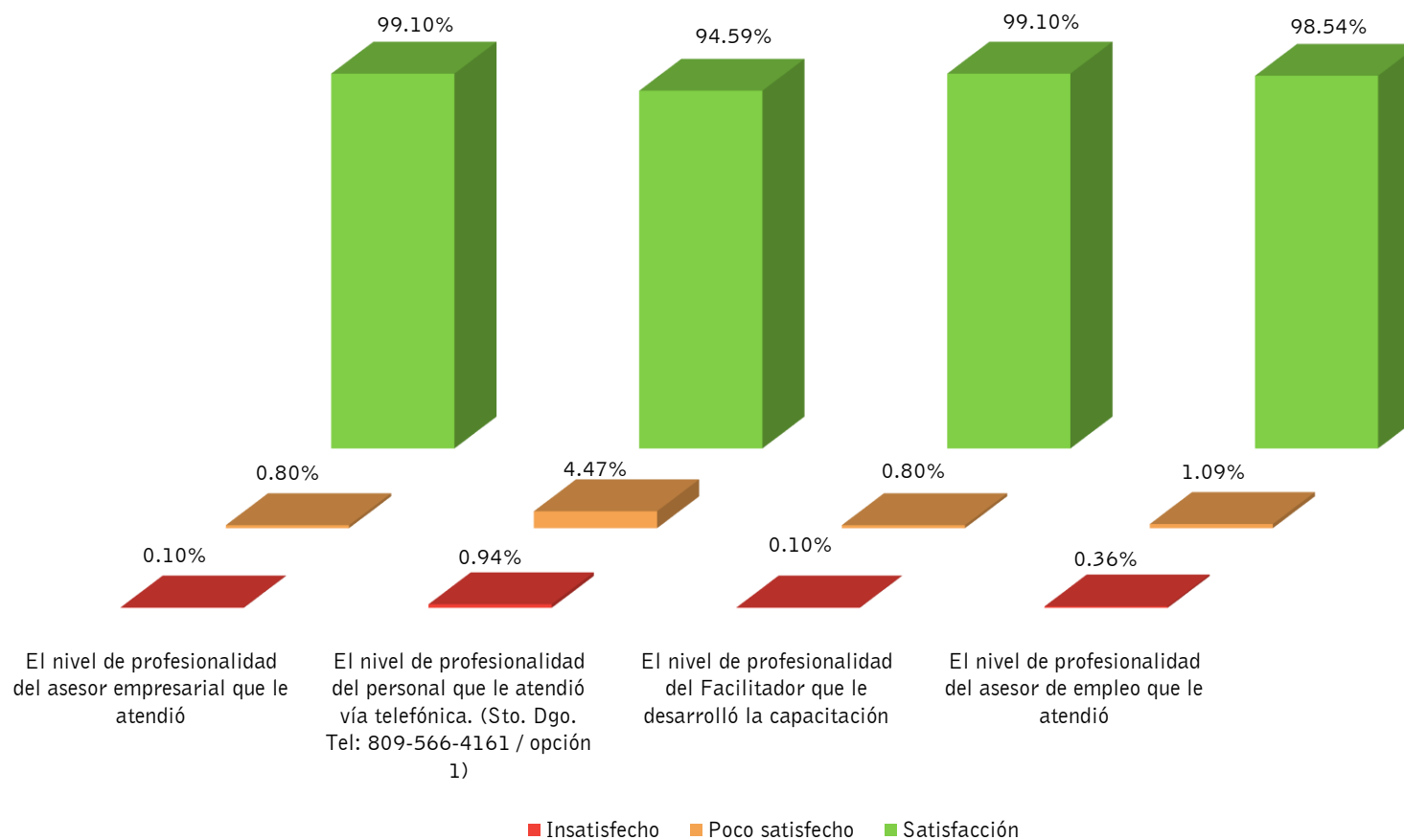


Gráfico 21 – Resultado general en las Empresas, Dimensión Profesionalidad.



Base: 1,012 Empresas encuestadas
Fuente: Cuadro 87

Resultado general de satisfacción en las Empresas.

Cuadro 88 - Resultado general de satisfacción en las Empresas.

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado por la empresa ha cumplido con sus expectativas	1,002	99.01%	7	0.69%	3	0.30%	1,012	100.00%
Grado en que el servicio solicitado por la empresa se adecua a sus necesidades	1,005	99.31%	5	0.49%	2	0.20%	1,012	100.00%
Promedio	99.16%		0.59%		0.25%		100.00%	

Base: 1,012 Empresas encuestadas

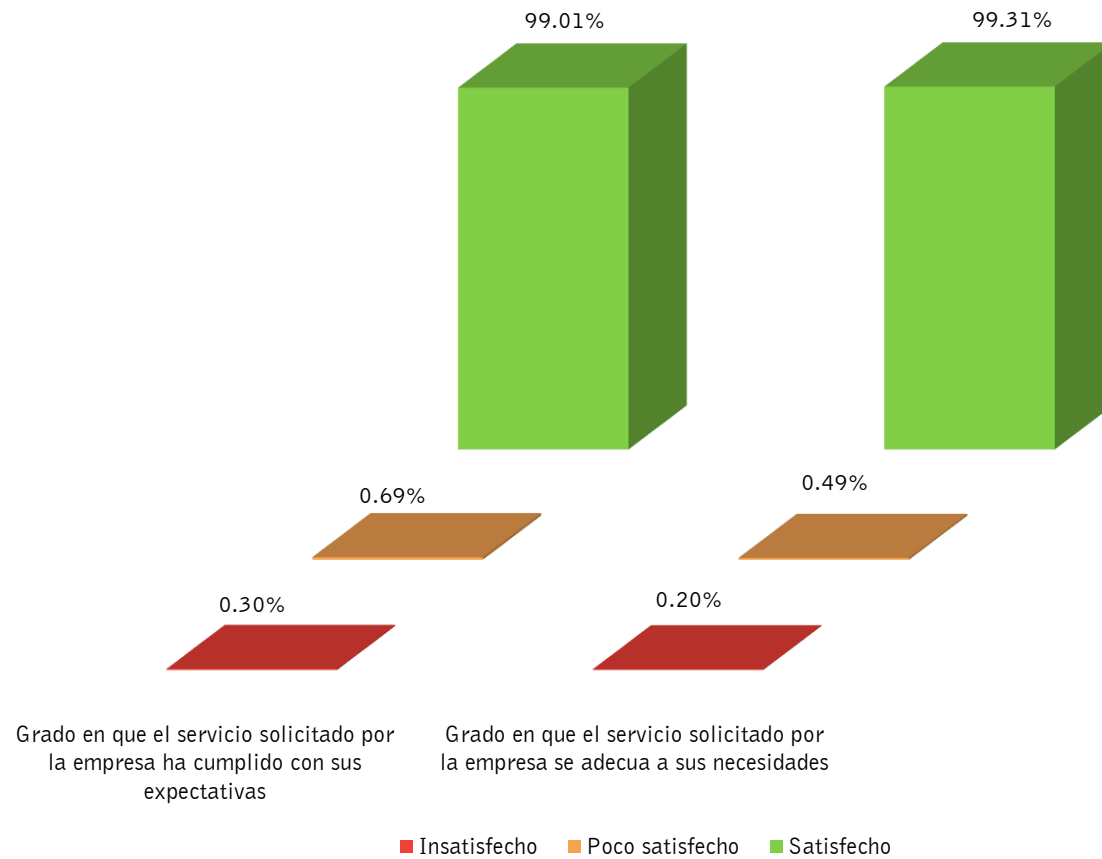
Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Los resultados reflejaron un alto nivel de satisfacción por parte de los ejecutivos de las Empresas en relación con el cumplimiento y la adecuación del servicio recibido.

En cuanto al grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas, el 99.01% de los encuestados se manifestó satisfecho, mientras que un 0.69% indicó estar poco satisfecho y solo un 0.30% se declaró insatisfecho.

Por otro lado, el 99.31% consideró que el servicio se adecuó a sus necesidades, con un 0.49% que estuvo poco satisfecho y un 0.20% que expresó insatisfacción. En conjunto, ambos ítems arrojan un promedio general de satisfacción del 99.16%, lo que indica una percepción muy positiva sobre la calidad y pertinencia del servicio brindado.

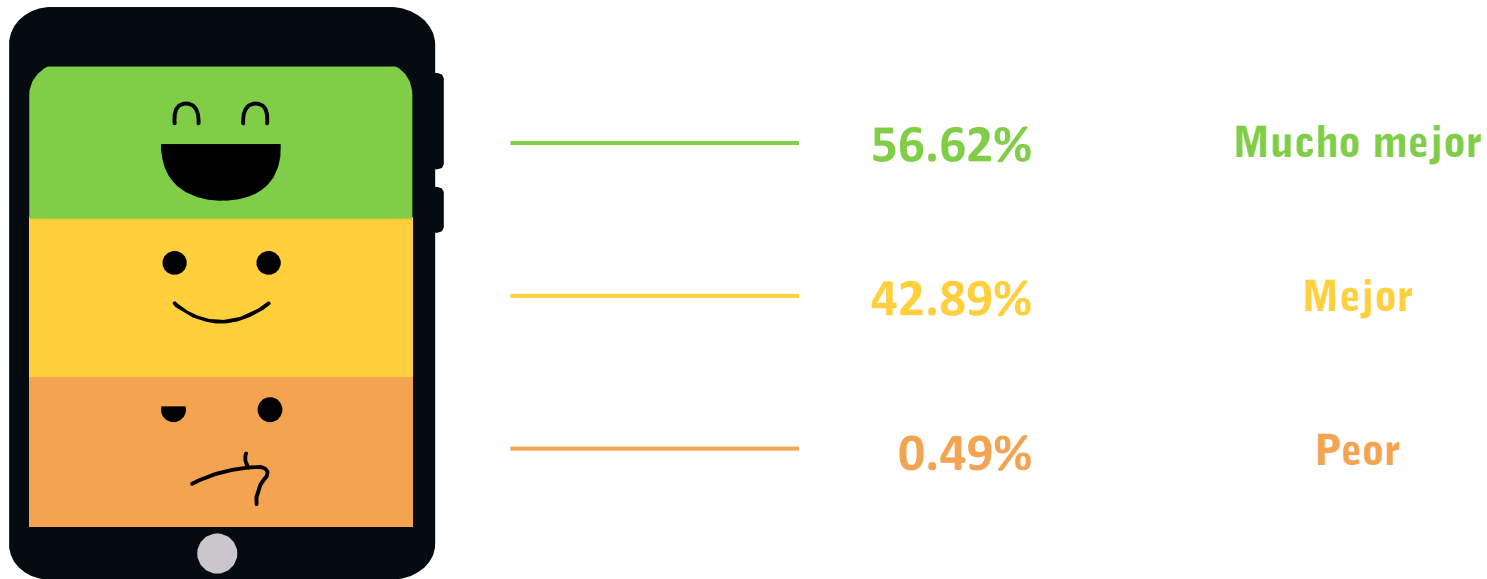
Gráfico 22 – Resultado general de satisfacción en las Empresas.



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 88

Figura 21 – Valoración de los servicios recibidos por las Empresas.



Asimismo, se evaluó la satisfacción general en relación con el servicio recibido. Se puede observar una alta satisfacción general por parte de los participantes en donde el 99.54% calificó su experiencia como “Mucho mejor” y “Mejor”, solo un 0.49% opinó que el servicio fue “Peor”. Estos datos confirman una percepción favorable, indicando que la gran mayoría de los usuarios experimentó mejoras en la calidad del servicio.

4.1.2 Promedio de satisfacción general de las empresas, por Direcciones Regionales.

A continuación, se presentan los promedios de satisfacción por cada indicador evaluado de los ejecutivos encuestados según Dirección Regional, detallados de la siguiente manera:

La Dirección Regional Sur (DRS) obtuvo un 98.32%, continuando con la Dirección Regional Metropolitana (DRM) la cual alcanzó un promedio de 97.47%, la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS) con un 97.20%, la Dirección Regional Este (DRE) un 97.03%, la Dirección Regional Oriental (DRO) con el 96.62% y, por último, la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN) con un nivel de satisfacción de un 96.61%.

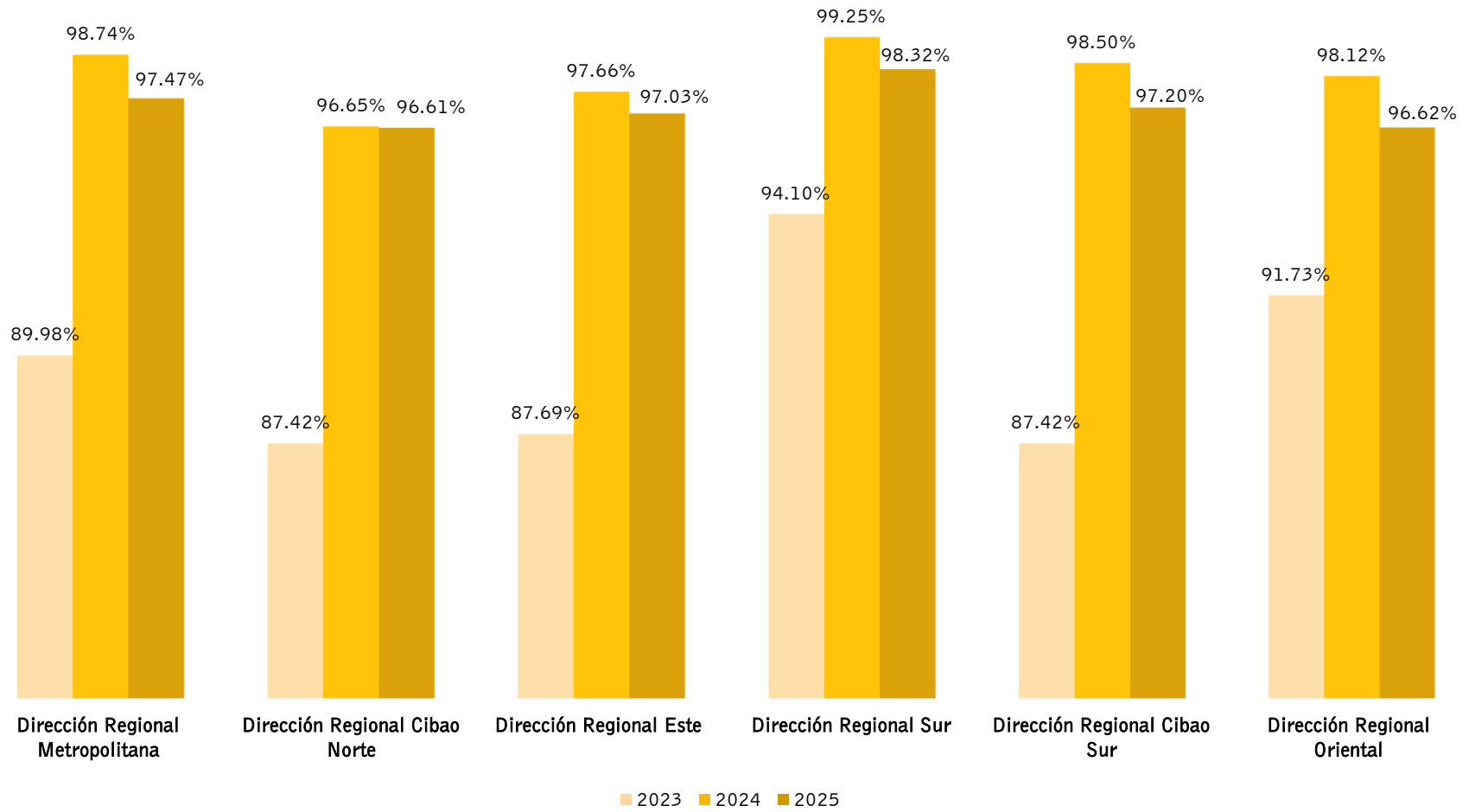
Cuadro 89 – Nivel de Satisfacción de las Empresas.

Promedio general de satisfacción	DRM	DRCN	DRE	DRS	DRCS	DRO	PROMEDIO
Elementos tangibles	99.50%	98.22%	98.76%	99.66%	97.77%	99.27%	98.86%
Fiabilidad	97.05%	96.85%	97.67%	99.54%	97.80%	98.17%	97.85%
Capacidad de respuesta	95.34%	95.67%	94.96%	95.39%	97.32%	98.03%	96.12%
Accesibilidad	95.79%	95.16%	96.19%	98.32%	95.95%	86.48%	94.65%
Amabilidad	98.60%	96.93%	97.06%	98.47%	97.87%	98.91%	97.97%
Profesionalidad	98.57%	96.83%	97.57%	98.52%	96.51%	98.86%	97.81%
Promedio	97.47%	96.61%	97.03%	98.32%	97.20%	96.62%	97.21%

Base: 1,012 Empresas

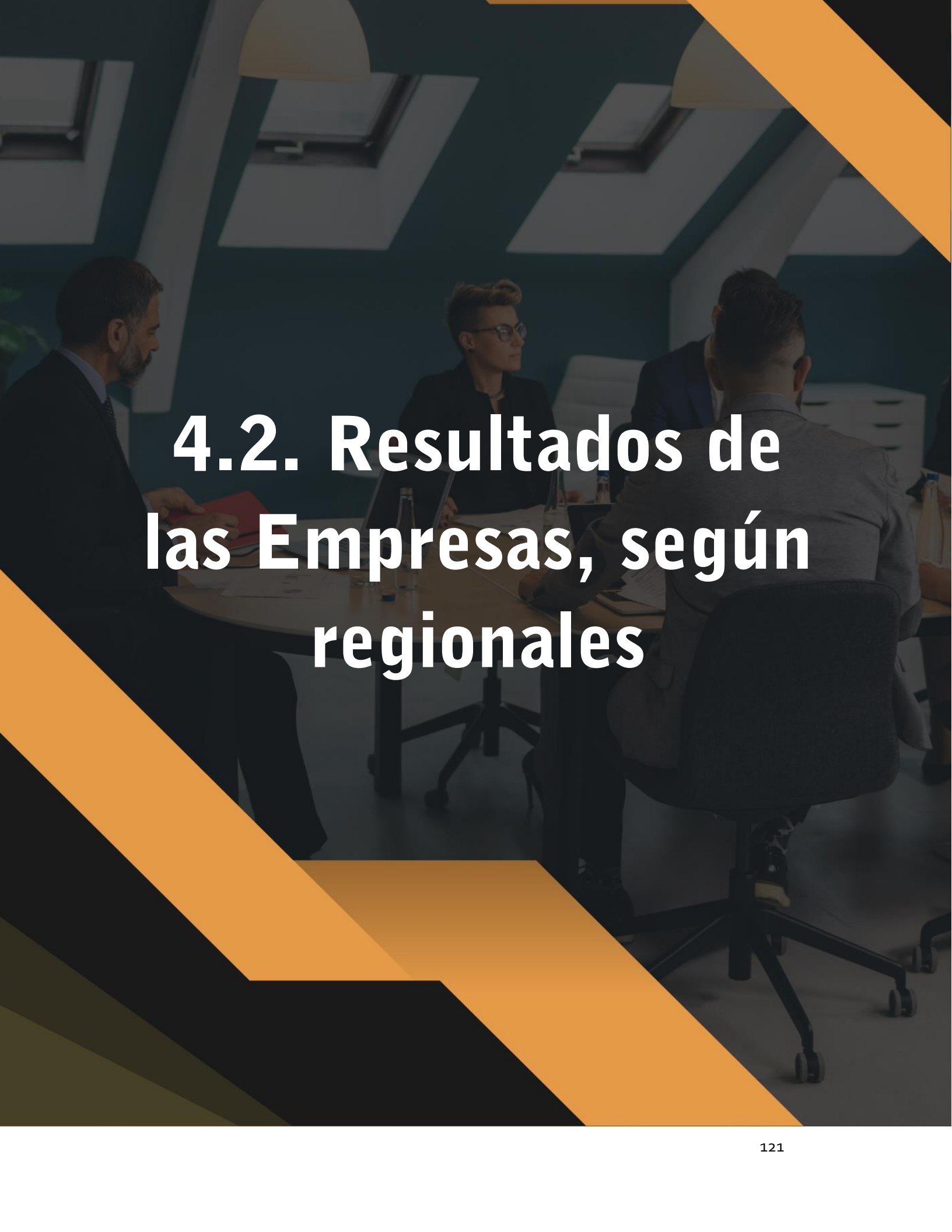
Nota: Resultado Resultados de las 6 Direcciones Regionales consultadas durante el periodo de recolección de datos abril 2025.

Gráfico 23 - Datos comparativos. Promedio de satisfacción de los ejecutivos, por Direcciones Regionales



Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Cuadro 89 y Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2023 y 2024 del INFOTEP.



4.2. Resultados de las Empresas, según regionales



Resultados Dirección Regional Metropolitana (DRM)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Metropolitana, se consultaron un total 205 Empresas.

Cuadro 90- Distribución de las Empresas, según sector económico (DRM).

Sector	Empresas	%
Servicio	116	56.59%
Turismo	10	4.88%
Industrial	34	16.59%
Comercio	32	15.61%
Construcción	10	4.88%
Agropecuario	3	1.46%
Total	205	100.00%

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de abril-mayo 2024.

Cuadro 91 - Distribución de las Empresas, según el tamaño (DRM).

Tamaño	Empresas	%
Micro	28	13.66%
Pequeña	56	27.32%
Mediana	73	35.61%
Grande	48	23.41%
Total	205	100.00%

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de abril-mayo 2024.

Cuadro 92 - Servicios recibidos por las Empresas (DRM).

Servicio	Empresas	%
Capacitación a empresas (Capacitación puntual y diplomados)	196	95.61%
Asesoría y Asistencia Técnica	5	2.44%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	3	1.46%
Formación Dual	1	0.49%
Total	205	100.00%

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período de abril-mayo 2024.

Figura 22
Promedio de Satisfacción general de las empresas en la Dirección Regional Metropolitana (DRM)

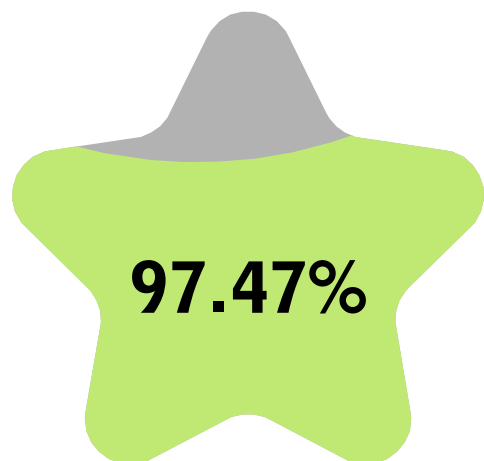
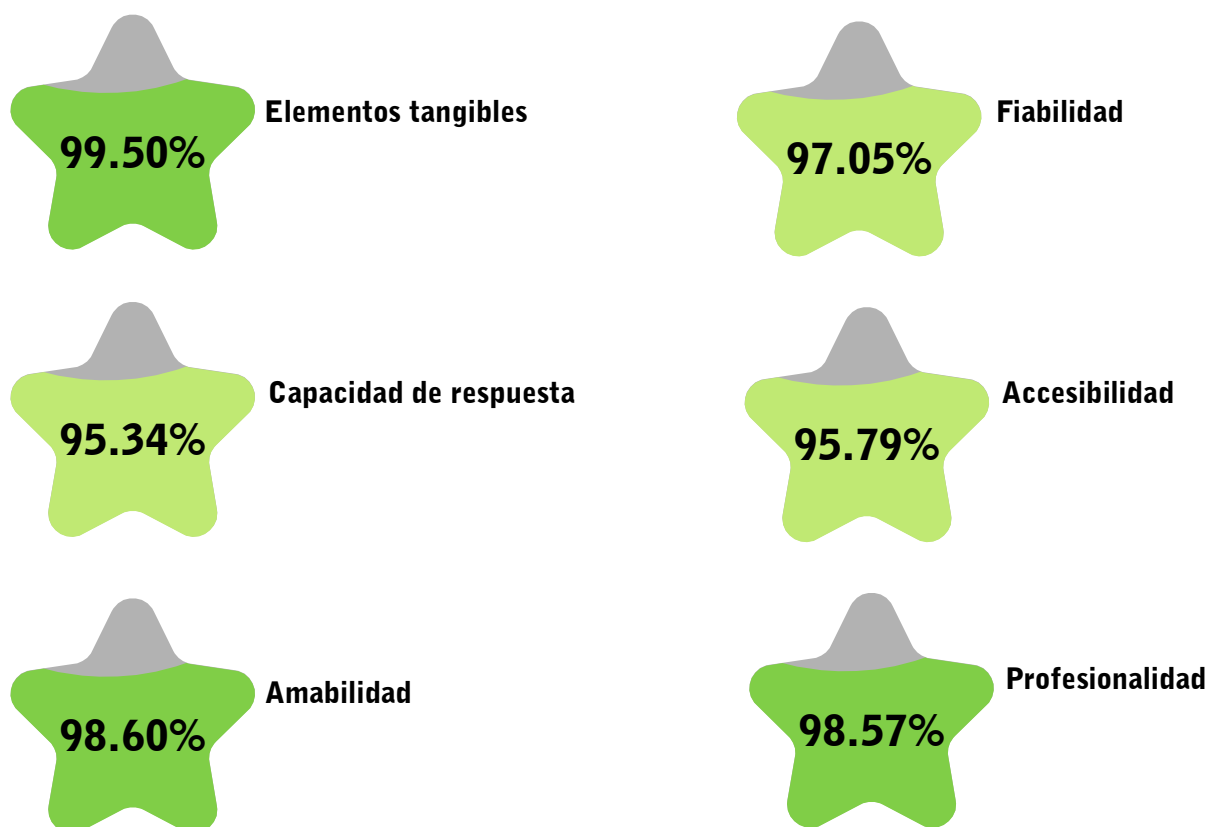


Figura 23
Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Metropolitana (DRM).



Cuadro 93 – Resultados en las Empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	197	98.50%	3	1.50%	0	0.00%	*200	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	198	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*198	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	199	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*199	100.0%
Promedio	99.50%		0.5%		0.0%		100.0%	

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 94 – Resultados en las Empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Atención brindada por el asesor empresarial	203	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*203	100.0%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	202	98.54%	2	0.98%	1	0.49%	*205	100.0%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	113	92.62%	7	5.74%	2	1.64%	*122	100.0%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	82	96.47%	2	2.35%	1	1.18%	*85	100.0%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	159	95.21%	5	2.99%	3	1.80%	*167	100.0%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	196	98.49%	1	0.50%	2	1.01%	*199	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	196	98.00%	3	1.50%	1	0.50%	*200	100.0%
Promedio	97.05%		2.01%		0.94%		100.00%	

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 95 - Resultados en las Empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	113	91.87%	8	6.50%	2	1.63%	*123	100%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	179	94.71%	7	3.70%	3	1.59%	*189	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	189	97.42%	3	1.55%	2	1.03%	*194	100%
El horario de atención al cliente	183	97.34%	3	1.60%	2	1.06%	*188	100%
Promedio	95.34%		3.34%		1.33%		100%	

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 96– Resultados en las Empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	162	99.39%	1	0.61%	0	0.00%	*163	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	161	98.77%	2	1.23%	0	0.00%	*163	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	123	90.44%	11	8.09%	2	1.47%	*136	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	93	98.94%	1	1.06%	0	0.00%	*94	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	164	95.91%	4	2.34%	3	1.75%	*171	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	126	91.97%	9	6.57%	2	1.46%	*137	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	155	96.27%	5	3.11%	1	0.62%	*161	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	99	95.19%	4	3.85%	1	0.96%	*104	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	180	95.24%	7	3.70%	2	1.06%	*189	100.0%
Promedio	95.79%		2.75%		0.37%		100.00%	

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 97– Resultados en las Empresas, Dimensión Amabilidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	203	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*203	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	118	94.40%	5	4.00%	2	1.60%	*125	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	203	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*203	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	135	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*135	100.00%
Promedio	98.60%		1.00%		0.40%		100.00%	

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 98 – Resultados en las Empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRM).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	202	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	202	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	115	94.26%	5	4.10%	2	1.64%	122	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	202	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	202	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	136	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	136	100.00%
Promedio	98.57%		1.02%		0.41%		100.00%	

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 99 - Resultado general de satisfacción en las Empresas, (DRM).

Opciones	Satisfacción	Poco satisfecho	Insatisfecho	Total
Grado en que el servicio solicitado por la empresa ha cumplido con sus expectativas	100.00%	0.00%	0.00%	100.0%
Grado en que el servicio solicitado por la empresa se adecua a sus necesidades	100.00%	0.00%	0.00%	100.0%
PROMEDIO	100.00%	0.00%	0.00%	100.0%

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.

Cuadro 100 -- Valoración de los servicios recibidos en las Empresas, (DRM).

Satisfacción	Empresas	%
Mucho Mejor	127	61.95%
Mejor	78	38.05%
Peor	0	0.00%
Total	205	100.00%

Base: 205 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Metropolitana, período abril – mayo 2025.



Resultados Dirección Regional Cibao Norte (DRCN)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Norte. Se consultaron un total de 173 Empresas.

Cuadro 101 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRCN).

Sectores	Empresas	%
Servicio	56	32.37%
Comercio	36	20.81%
Agropecuario	20	11.56%
Industrial	56	32.37%
Construcción	2	1.16%
Turismo	3	1.73%
Total	173	100.00%

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

Cuadro 102 - Distribución de las Empresas, según el tamaño, (DRCN).

Tamaño	Empresas	%
Micro	5	2.89%
Pequeña	28	16.18%
Mediana	30	17.34%
Grande	110	63.58%
Total	173	100.00%

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

Cuadro 103 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRCN).

Servicios	Cantidad	%
Capacitación a empresas (Capacitación puntual y diplomados)	165	95.38%
Asesoría y Asistencia Técnica	3	1.73%
Solicitud de egresados (Servicio de Intermediación Laboral)	2	1.16%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	2	1.16%
Formación Dual	1	0.58%
Total	173	100.00%

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

Figura 24
Promedio de Satisfacción general de las empresas en la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN)

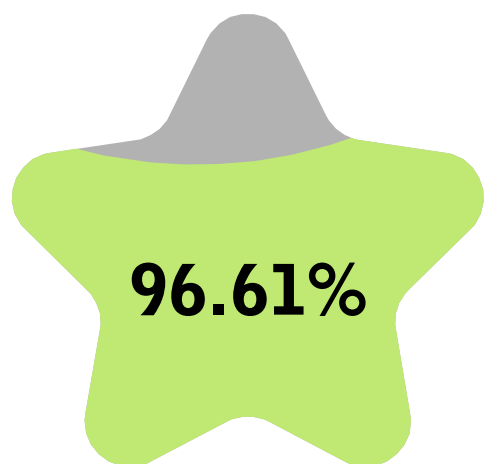
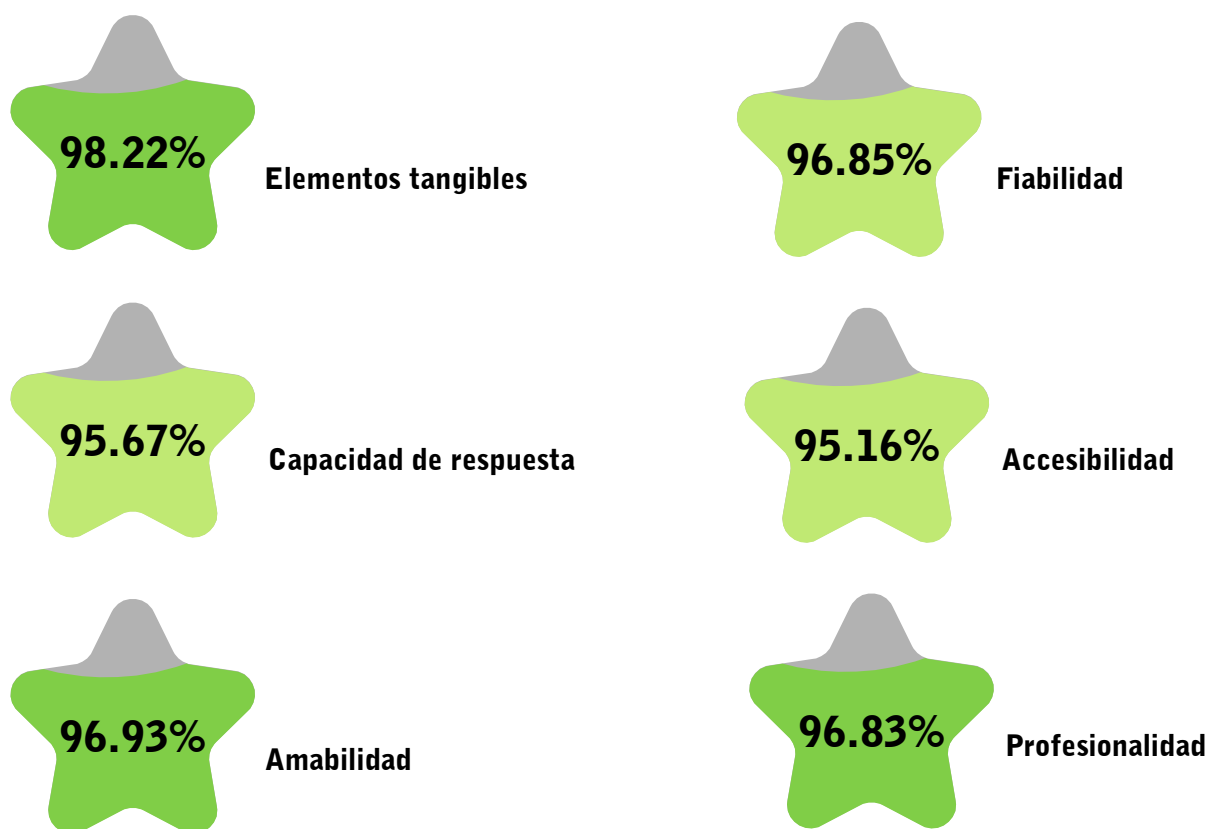


Figura 25
Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Cibao Norte (DRCN)



Cuadro 104 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	161	96.99%	5	3.01%	0	0.00%	*166	100.00%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	169	98.83%	2	1.17%	0	0.00%	*171	100.00%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	171	98.84%	2	1.16%	0	0.00%	*173	100.00%
Promedio	98.22%		1.8%		0.00%		100.0%	

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 105 - Resultados en las Empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Atención brindada por el asesor empresarial	170	98.27%	3	1.73%	0	0.00%	173	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	169	98.26%	3	1.74%	0	0.00%	*172	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	54	93.10%	3	5.17%	1	1.72%	*58	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	134	95.04%	5	3.55%	2	1.42%	*141	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	146	97.33%	2	1.33%	2	1.33%	*150	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	170	98.27%	3	1.73%	0	0.00%	173	100.00%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	169	97.69%	3	1.73%	1	0.58%	173	100.0%
Promedio	96.85%		2.43%		0.72%		100.00%	

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 106 – Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	50	92.59%	50	5.56%	50	1.85%	50	100%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	165	95.93%	5	2.91%	2	1.16%	*172	100%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	165	95.93%	6	3.49%	1	0.58%	*172	100%
El horario de atención al cliente	165	98.21%	2	1.19%	1	0.60%	*168	100%
Promedio	95.67%		3.29%		1.05%		100%	

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 107- Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	50	97.40%	50	2.60%	50	0.00%	50	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	147	95.45%	7	4.55%	0	0.00%	*154	100.00%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	56	91.80%	4	6.56%	1	1.64%	*61	100.00%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	152	97.44%	3	1.92%	1	0.64%	*156	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	141	97.24%	3	2.07%	1	0.69%	*145	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	57	91.94%	3	4.84%	2	3.23%	*62	100.00%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	144	95.36%	6	3.97%	1	0.66%	*151	100.00%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	133	95.68%	4	2.88%	2	1.44%	*139	100.00%
Facilidad de comunicación con la unidad	145	94.16%	6	3.90%	3	1.95%	*154	100.00%
Promedio	95.16%		3.91%		0.57%		100.00%	

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 108- Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	50	98.27%	50	1.16%	50	0.58%	50	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	56	94.92%	2	3.39%	1	1.69%	*59	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	170	98.27%	2	1.16%	1	0.58%	173	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	129	96.27%	2	1.49%	3	2.24%	*134	100.00%
Promedio	96.93%		1.80%		1.27%		100.00%	

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 109 -Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	50	98.26%	50	1.16%	50	0.58%	50	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	55	93.22%	3	5.08%	1	1.69%	*59	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	171	98.84%	1	0.58%	1	0.58%	173	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	130	97.01%	1	0.75%	3	2.24%	*134	100.00%
Promedio	96.83%		1.89%		1.27%		100.00%	

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 110 - Resultado de satisfacción en las Empresas, (DRCN).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Grado en que el servicio solicitado por la empresa ha cumplido con sus expectativas	50	98.27%	50	1.16%	50	0.58%	50	100.00%
Grado en que el servicio solicitado por la empresa se adecua a sus necesidades	171	98.84%	2	1.16%	0	0.00%	173	100.00%
Promedio	98.55%		1.16%		0.29%		100.00%	

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.

Cuadro 111 -- Valoración de los servicios recibidos en las Empresas, (DRCN).

Satisfacción	Empresas	%
Mucho Mejor	50	49.13%
Mejor	88	50.87%
Peor	0	0.00%
Total	173	100.00%

Base: 173 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Norte, período de recolección de datos abril del 2025.



Resultados Dirección Regional Este (DRE)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Este, se consultaron un total 163 Empresas.

Cuadro 112 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRE).

Sectores	Empresas	%
Servicio	73	44.79%
Comercio	41	25.15%
Industrial	18	11.04%
Construcción	2	1.23%
Turismo	28	17.18%
Agropecuario	1	0.61%
Total	163	100.00%

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

Cuadro 113 - Distribución de las Empresas, según el tamaño, (DRE).

Tamaño	Empresas	%
Micro	38	23.31%
Pequeña	46	28.22%
Mediana	25	15.34%
Grande	54	33.13%
Total	163	100.00%

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

Cuadro 114 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRE).

Servicios	Empresas	%
Capacitación a empresas (Capacitación puntual y diplomados)	153	93.87%
Asesoría y Asistencia Técnica	10	6.13%
Total	163	100.00%

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

Figura 26
Promedio de Satisfacción general de las empresas en la Dirección Regional Este (DRE)

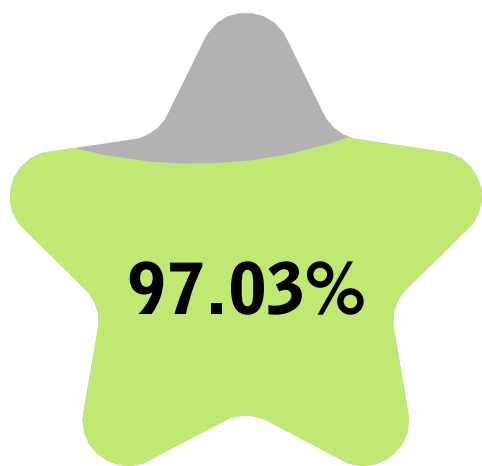
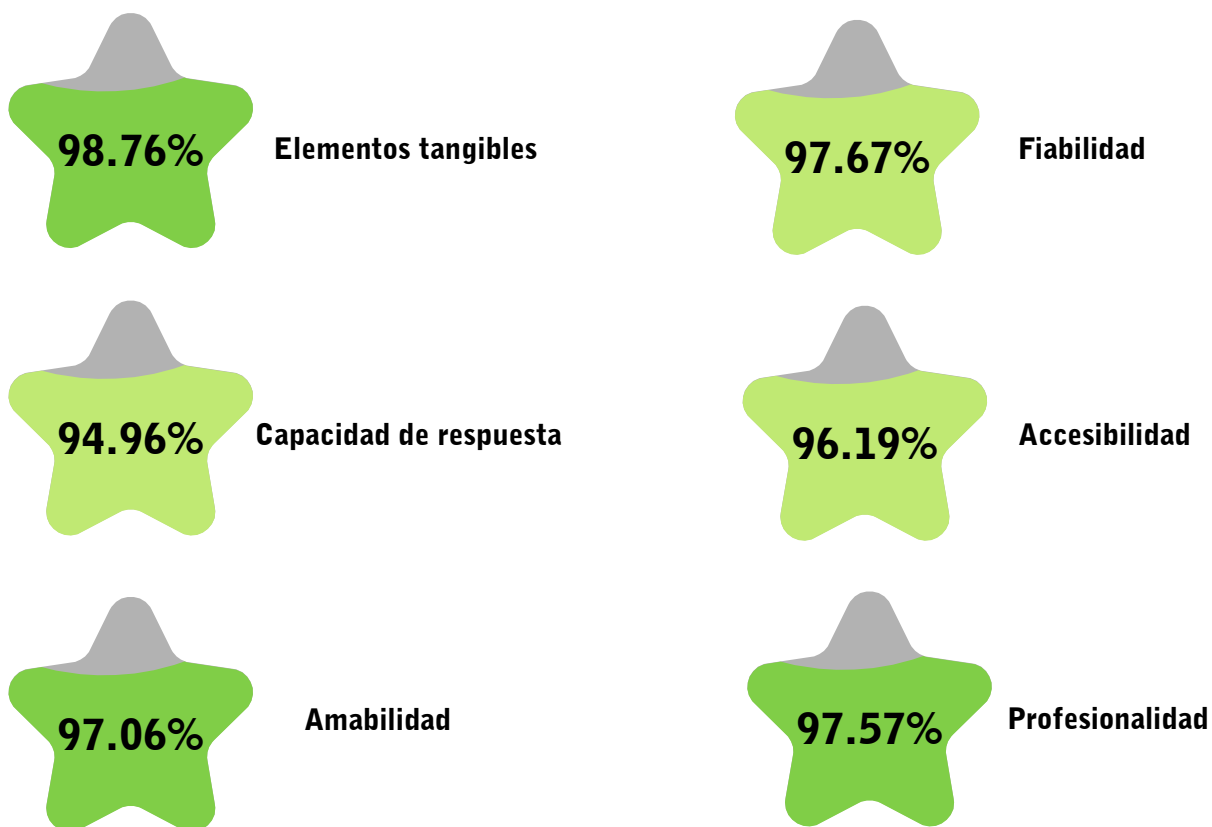


Figura 27
Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Este (DRE)



Cuadro 115 – Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	157	97.52%	3	1.86%	1	0.62%	161	100.0%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	161	99.38%	1	0.62%	0	0.00%	162	100.0%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	161	99.38%	1	0.62%	0	0.00%	162	100.0%
Promedio	98.76%		1.0%		0.2%		100.0%	

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 116 - Resultados Dimensión Fiabilidad, (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Atención brindada por el asesor empresarial	159	97.55%	4	2.45%	0	0.00%	163	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	161	99.38%	1	0.62%	0	0.00%	*162	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	66	97.06%	2	2.94%	0	0.00%	*68	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	131	97.04%	4	2.96%	0	0.00%	*135	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	134	97.10%	4	2.90%	0	0.00%	*138	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	154	97.47%	4	2.53%	0	0.00%	*158	100.00%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	154	98.09%	3	1.91%	0	0.00%	*157	100.00%
Promedio	97.67%		2.33%		0.00%		100.00%	

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 117 - Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	61	89.71 %	7	10.29 %	0	0.00 %	*68	100.00 %
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	148	96.73 %	5	3.27%	0	0.00 %	*153	100.00 %
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	149	96.75 %	5	3.25%	0	0.00 %	*154	100.00 %
El horario de atención al cliente	144	96.64 %	5	3.36%	0	0.00 %	*149	100.00 %
Promedio	94.96%		5.04%		0.00%		100.00%	

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 118 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	138	97.87%	3	2.13%	0	0.00%	*141	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	136	96.45%	5	3.55%	0	0.00%	*141	100.00%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	64	94.12%	4	5.88%	0	0.00%	*68	100.00%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	141	96.58%	5	3.42%	0	0.00%	*146	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	135	96.43%	5	3.57%	0	0.00%	*140	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	66	94.29%	4	5.71%	0	0.00%	*70	100.00%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	132	96.35%	5	3.65%	0	0.00%	*137	100.00%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	133	97.08%	4	2.92%	0	0.00%	*137	100.00%
Facilidad de comunicación con la unidad	139	96.53%	5	3.47%	0	0.00%	*144	100.00%
Promedio	96.19%		3.75%		0.00%		100.00%	

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 119 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	160	98.16%	3	1.84%	0	0.00%	163	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	63	94.03%	4	5.97%	0	0.00%	*67	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	160	98.16%	3	1.84%	0	0.00%	163	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	139	97.89%	3	2.11%	0	0.00%	*142	100.00%
Promedio	97.06%		2.94%		0.00%		100.00%	

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 120 - Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	161	98.77%	2	1.23%	0	0.00%	163	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	63	95.45%	3	4.55%	0	0.00%	*66	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	160	98.16%	3	1.84%	0	0.00%	163	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	139	97.89%	3	2.11%	0	0.00%	*142	100.00%
Promedio	97.57%		2.43%		0.00%		100.00%	

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 121 - Resultado general de satisfacción en las Empresas, (DRE).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	161	98.77%	2	1.23%	0	0.0%	163	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	161	98.77%	2	1.23%	0	0.0%	163	100.00%
Promedio	98.77%		1.23%		0.00%		100.00%	

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.

Cuadro 122- Valoración de los servicios recibidos en las Empresas, (DRE).

Satisfacción	Empresas	%
Mucho Mejor	100	61.35%
Mejor	61	37.42%
Peor	2	1.23%
Total	163	100.00%

Base: 163 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Este, período de recolección de datos abril del 2025.



Resultados Dirección Regional Sur (DRS).

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la **Dirección Regional Sur**, se consultaron un total 197 Empresas.

Cuadro 123 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRS).

Sectores	Empresas	%
Servicio	95	48.22%
Comercio	68	34.52%
Turismo	8	4.06%
Industrial	23	11.68%
Agropecuario	1	0.51%
Construcción	2	1.02%
Total	197	100.00%

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

Cuadro 124 - Distribución de las Empresas, según el tamaño, (DRS).

Tamaño	Empresas	%
Micro	80	40.61%
Pequeña	82	41.62%
Mediana	22	11.17%
Grande	13	6.60%
Total	197	100.00%

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

Cuadro 125 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRS).

Servicios	Empresas	%
Capacitación a empresas (Capacitación puntual y diplomados)	191	96.95%
Asesoría y Asistencia Técnica	3	1.52%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	1	0.51%
Formación Dual	1	0.51%
Solicitud de egresados (Servicio de Intermediación Laboral)	1	0.51%
Total	197	100.00%

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

Figura 28
Promedio de Satisfacción general de las empresas en la Dirección Regional Sur (DRS)

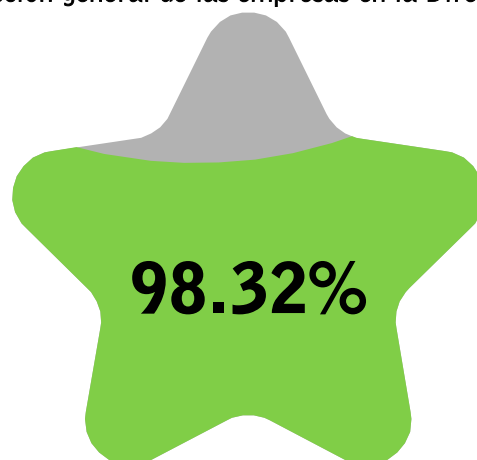
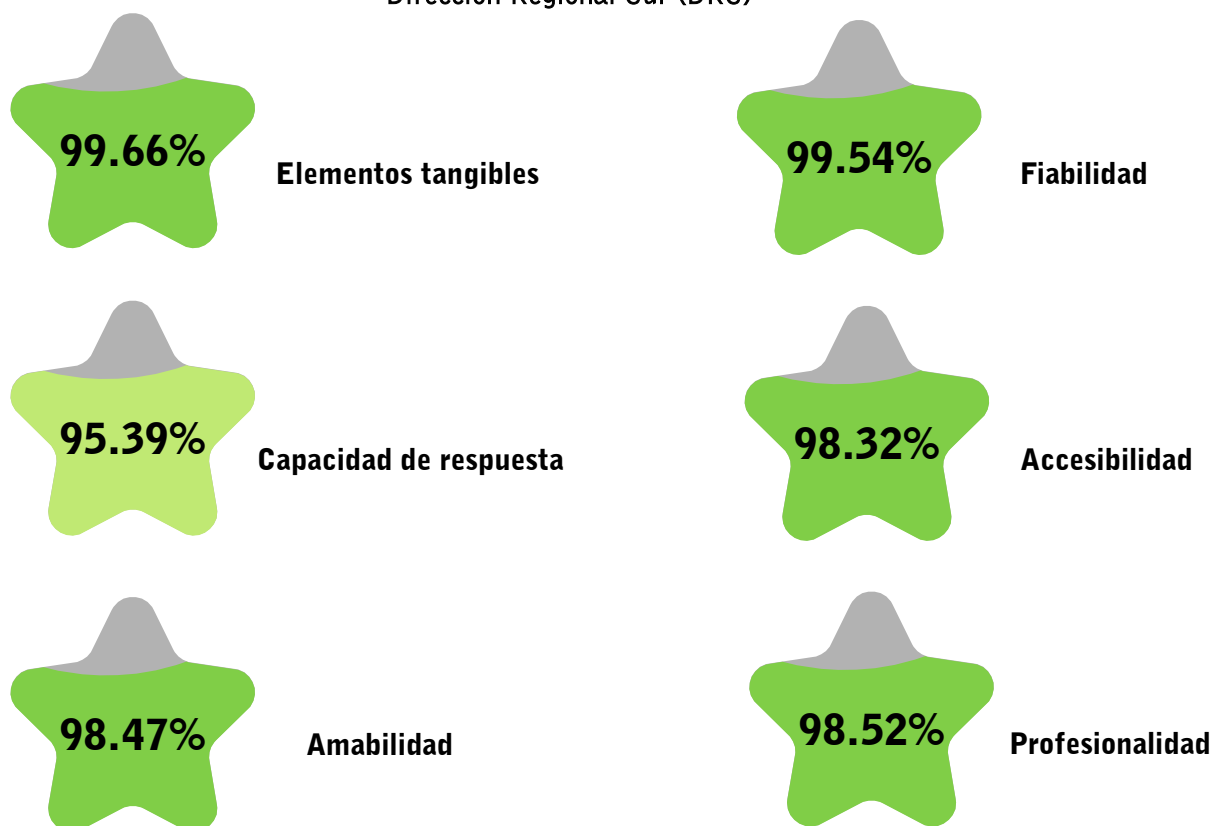


Figura 29
Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Sur (DRS)



Cuadro 126 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	194	98.98%	2	1.02%	0	0.00%	*196	100.00%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	196	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*196	100.00%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	196	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*196	100.00%
Promedio	99.66%		0.3%		0.0%		100.00%	

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 127 - Resultados en las empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Atención brindada por el asesor empresarial	194	99.49%	1	0.51%	0	0.00%	*195	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	192	98.46%	3	1.54%	0	0.00%	*195	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	84	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*84	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	154	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*154	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	159	99.38%	1	0.63%	0	0.00%	*160	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	179	99.44%	1	0.56%	0	0.00%	*180	100.00%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	184	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	*184	100.00%
Promedio	99.54%		0.46%		0.00%		100.00%	

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 128 - Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	72	91.14%	7	8.86%	0	0.00%	79	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	169	95.48%	8	4.52%	0	0.00%	177	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	174	97.21%	5	2.79%	0	0.00%	179	100.00%
El horario de atención al cliente	174	97.75%	4	2.25%	0	0.00%	178	100.00%
Promedio	95.39%		4.61%		0.00%		100.00%	

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 129- Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	171	99.42%	1	0.58%	0	0.00%	*172	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	169	98.83%	2	1.17%	0	0.00%	*171	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	100	96.15%	3	2.88%	1	0.96%	*104	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	174	98.31%	1	0.56%	2	1.13%	*177	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	152	98.06%	2	1.29%	1	0.65%	*155	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	99	97.06%	2	1.96%	1	0.98%	*102	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	162	98.78%	1	0.61%	1	0.61%	*164	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	164	98.80%	1	0.60%	1	0.60%	*166	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	177	99.44%	1	0.56%	0	0.00%	*178	100.0%
Promedio	98.32%		1.30%		0.52%		100.00%	

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 130 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	193	99.48%	1	0.52%	0	0.00%	*194	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	86	95.56%	4	4.44%	0	0.00%	*90	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	193	99.48%	1	0.52%	0	0.00%	*194	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	152	99.35%	1	0.65%	0	0.00%	*153	100.00%
Promedio	98.47%		1.53%		0.00%		100.00%	

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 131 - Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	195	100.00%	0	0.00%	0	0.0%	*195	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	80	95.24%	4	4.76%	0	0.0%	*84	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	194	99.49%	1	0.51%	0	0.0%	*195	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	151	99.34%	1	0.66%	0	0.0%	*152	100.00%
Promedio	98.52%		1.00%		0.00%		100.00%	

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 132 - Resultado general de satisfacción en las Empresas, (DRS).

Opciones	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Empresas	%	Empresas	%	Empresas	%	Empresas	%
Grado en que el servicio solicitado por la empresa ha cumplido con sus expectativas	197	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	197	100.00%
Grado en que el servicio solicitado por la empresa se adecua a sus necesidades	197	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	197	100.00%
Promedio	100.00%		0.00%		0.00%		100.00%	

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

Cuadro 133 -- Valoración de los servicios recibidos en las Empresas, (DRS).

Satisfacción	Empresas	%
Mucho Mejor	140	71.07%
Mejor	57	28.93%
Peor	0	0.00%
Total	197	100.00%

Base: 197 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Sur, período abril – mayo 2025.

A background image of a business meeting in a modern office with large windows and skylights. Several people are seated around a table, engaged in discussion. The image is overlaid with large, bold orange and black geometric shapes, primarily triangles and polygons, creating a dynamic, abstract design.

Resultados Dirección Regional Cibao Sur (DRCS)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la Dirección Regional Cibao Sur, se consultaron un total 137 Empresas.

Cuadro 134 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRCS).

Sectores	Empresas	%
Comercio	38	27.74%
Servicio	63	45.99%
Industrial	12	8.76%
Agropecuario	11	8.03%
Turismo	8	5.84%
Construcción	5	3.65%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

Cuadro 135 - Distribución de las Empresas, según el tamaño, (DRCS).

Tamaño	Empresas	%
Micro	8	5.84%
Pequeña	50	36.50%
Mediana	48	35.04%
Grande	31	22.63%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

Cuadro 136 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRCS).

Servicio	Empresas	%
Capacitación a empresas (Capacitación puntual y diplomados)	132	96.35%
Asesoría y Asistencia Técnica	3	2.19%
Formación Dual	1	0.73%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	1	0.73%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

Figura 30
Promedio de Satisfacción general de las empresas en la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS)

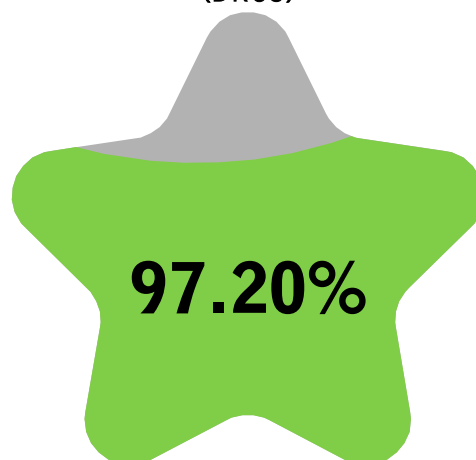
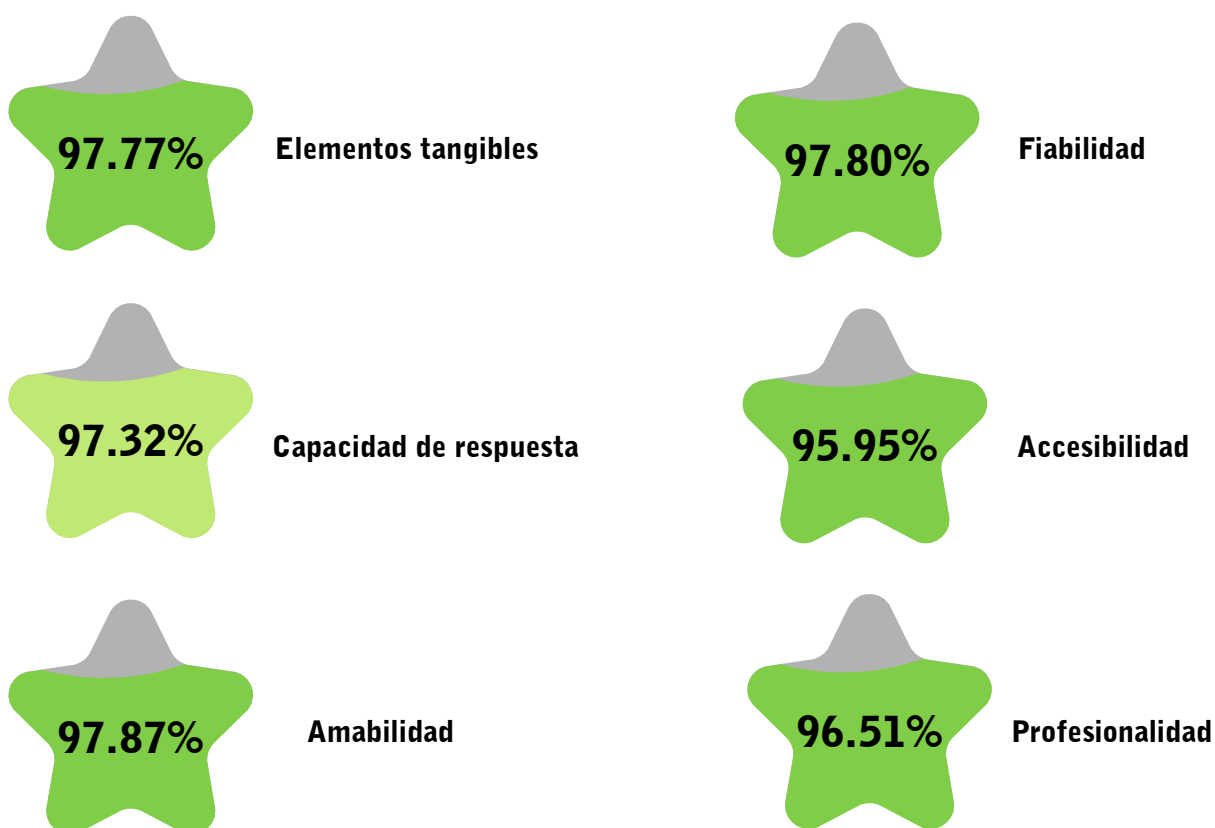


Figura 31
Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Cibao Sur (DRCS)



Cuadro 137 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	130	96.30%	3	2.22%	2	1.48%	*135	100.00%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	131	98.50%	0	0.00%	2	1.50%	*133	100.00%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	133	98.52%	1	0.74%	1	0.74%	*135	100.00%
Promedio	97.77%		1.0%		1.24%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 138 - Resultados en las empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Atención brindada por el asesor empresarial	129	97.73%	1	0.76%	2	1.52%	132	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	129	96.99%	2	1.50%	2	1.50%	133	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	47	92.16%	4	7.84%	0	0.00%	51	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	118	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	118	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	124	99.20%	1	0.80%	0	0.00%	125	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	133	99.25%	0	0.00%	1	0.75%	134	100.0%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	133	99.25%	0	0.00%	1	0.75%	134	100.0%
Promedio	97.80%		1.56%		0.64%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 139 - Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	48	96.00%	2	4.00%	0	0.00%	*50	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	132	98.51%	2	1.49%	0	0.00%	*134	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	130	97.01%	3	2.24%	1	0.75%	*134	100.00%
El horario de atención al cliente	131	97.76%	2	1.49%	1	0.75%	*134	100.00%
Promedio	97.32%		2.31%		0.37%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 140 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	116	98.31%	2	1.69%	0	0.00%	*118	100.00%
Presentación y diseño de la página Web	114	96.61%	4	3.39%	0	0.00%	*118	100.00%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	47	94.00%	3	6.00%	0	0.00%	*50	100.00%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	120	97.56%	3	2.44%	0	0.00%	*123	100.00%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	114	97.44%	3	2.56%	0	0.00%	*117	100.00%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	47	88.68%	6	11.32%	0	0.00%	*53	100.00%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	114	96.61%	4	3.39%	0	0.00%	*118	100.00%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	119	97.54%	3	2.46%	0	0.00%	*122	100.00%
Facilidad de comunicación con la unidad	120	96.77%	4	3.23%	0	0.00%	*124	100.00%
Promedio	95.95%		3.38%		0.00%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 141 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	132	98.51%	2	1.49%	0	0.00%	*134	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	49	96.08%	1	1.96%	1	1.96%	*51	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	134	98.53%	2	1.47%	0	0.00%	*136	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	121	98.37%	2	1.63%	0	0.00%	*123	100.00%
Promedio	97.87%		1.64%		0.49%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 142 – Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	131	97.76%	3	2.24%	0	0.00%	134	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	47	92.16%	3	5.88%	1	1.96%	51	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	134	98.53%	2	1.47%	0	0.00%	136	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	121	97.58%	3	2.42%	0	0.00%	124	100.00%
Promedio	96.51%		3.00%		0.49%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 143 - Resultado general de satisfacción en las Empresas, (DRCS).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	133	97.08%	2	1.46%	2	1.46%	137	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	135	98.54%	0	0.00%	2	1.46%	137	100.00%
Promedio	97.81%		0.73%		1.46%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.

Cuadro 144-- Valoración de los servicios recibidos en las Empresas, (DRCS).

Satisfacción	Empresas	%
Mucho Mejor	69	50.36%
Mejor	65	47.45%
Peor	3	2.19%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Cibao Sur, período abril – mayo 2025.



Resultados Dirección Regional Oriental (DRO)

A continuación, se presentan los cuadros con los resultados obtenidos en la **Dirección Regional Oriental**, se consultaron un total 137 Empresas.

Cuadro 146 - Distribución de las Empresas, según sector económico, (DRO).

Sectores	Empresas	%
Comercio	34	24.82%
Construcción	4	2.92%
Industrial	25	18.25%
Servicio	69	50.36%
Agropecuario	1	0.73%
Turismo	4	2.92%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

Cuadro 147 - Distribución de las Empresas, según el tamaño, (DRO).

Tamaño	Empresas	%
Micro	35	25.55%
Pequeña	30	21.90%
Mediana	32	23.36%
Grande	40	29.20%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

Cuadro 148 - Servicios recibidos por las Empresas, (DRO).

Servicio	Empresas	%
Capacitación a empresas (Capacitación puntual y diplomados)	129	94.16%
Formación Dual	4	2.92%
Programa de Certificación por Competencia Laboral	1	0.73%
Asesoría y Asistencia Técnica	3	2.19%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

Figura 32
Promedio de Satisfacción general de las empresas en la Dirección Regional Oriental (DRO)

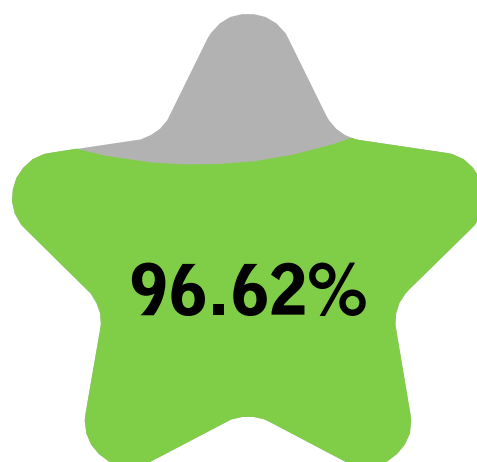
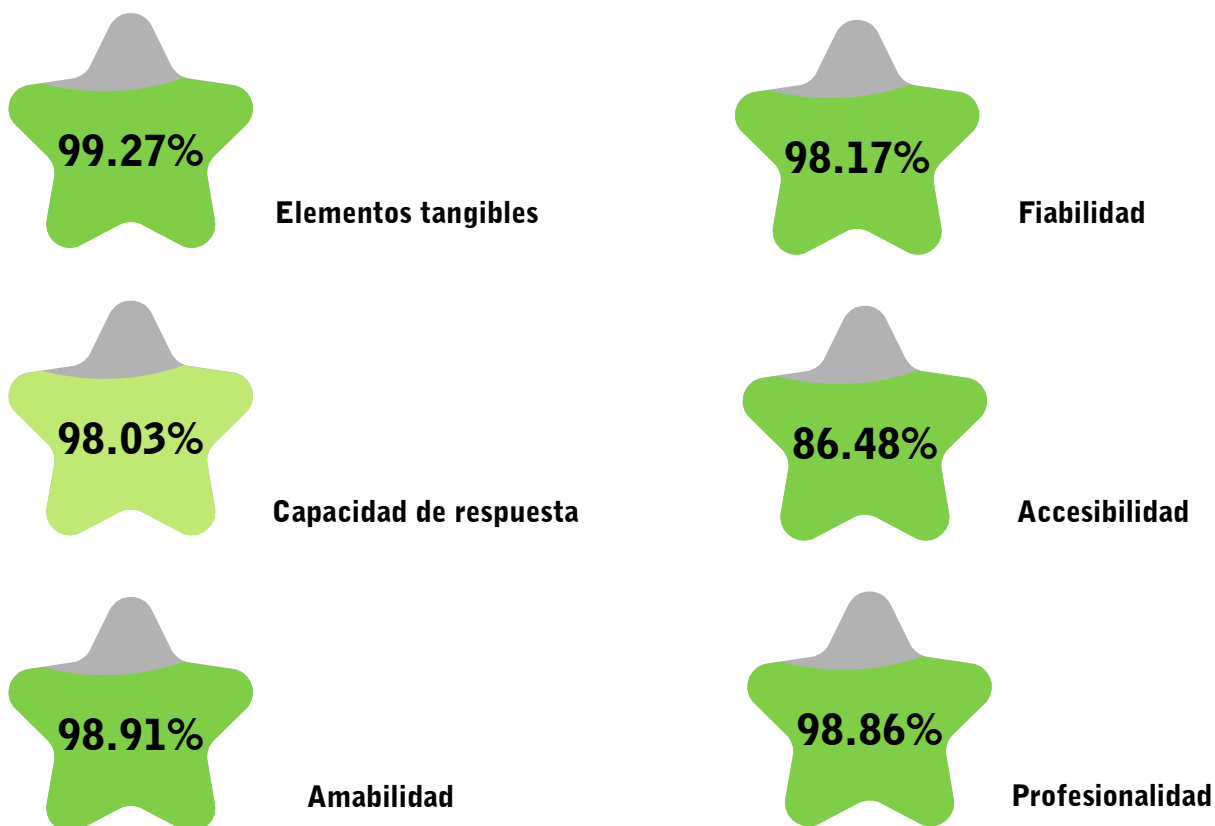


Figura 33
Promedio de Satisfacción general de las empresas, por cada dimensión evaluada en la Dirección Regional Oriental (DRO)



Cuadro149 - Resultados en las empresas, Dimensión Elementos Tangibles, (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Los elementos materiales (folletos, diapositivas, etc.)	136	99.27%	1	0.73%	0	0.00%	137	100.00%
La apariencia de los asesores (vestimenta, identificación, etc.)	136	99.27%	1	0.73%	0	0.00%	137	100.00%
La apariencia de los facilitadores (vestimenta, identificación, etc.)	136	99.27%	1	0.73%	0	0.00%	137	100.00%
Promedio	99.27%		0.7%		0.00%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 150– Resultados en las empresas, Dimensión Fiabilidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Atención brindada por el asesor empresarial	136	99.27%	1	0.73%	0	0.00%	137	100.00%
Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	128	99.22%	1	0.78%	0	0.00%	*129	100.00%
Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	48	94.12%	3	5.88%	0	0.00%	*51	100.00%
Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	62	96.88%	2	3.13%	0	0.00%	*64	100.00%
Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	124	99.20%	1	0.80%	0	0.00%	*125	100.00%
Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	135	99.26%	1	0.74%	0	0.00%	*136	100.00%
El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	135	99.26%	1	0.74%	0	0.00%	*136	100.00%
Promedio	98.17%		1.83%		0.00%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 151– Resultados en las empresas, Dimensión Capacidad de Respuesta, (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	46	95.83%	1	2.08%	1	2.08%	*48	100.00%
Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	133	99.25%	1	0.75%	0	0.00%	*134	100.00%
El tiempo en que recibió el servicio solicitado	133	98.52%	2	1.48%	0	0.00%	*135	100.00%
El horario de atención al cliente	134	98.53%	2	1.47%	0	0.00%	*136	100.00%
Promedio	98.03%		1.45%		0.52%		100%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados.

Cuadro 152 - Resultados en las empresas, Dimensión Accesibilidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El contenido de nuestra página Web	74	92.50%	6	7.50%	0	0.00%	*80	100.0%
Presentación y diseño de la página Web	67	82.72%	13	16.05%	1	1.23%	*81	100.0%
Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	38	77.55%	11	22.45%	0	0.00%	*49	100.0%
Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	57	83.82%	11	16.18%	0	0.00%	*68	100.0%
Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	69	90.79%	7	9.21%	0	0.00%	*76	100.0%
Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	43	89.58%	4	8.33%	1	2.08%	*48	100.0%
Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	62	86.11%	10	13.89%	0	0.00%	*72	100.0%
Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	70	84.34%	13	15.66%	0	0.00%	*83	100.0%
Facilidad de comunicación con la unidad	80	90.91%	8	9.09%	0	0.00%	*88	100.0%
Promedio	86.48%		15.54%		0.31%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados

Cuadro153 - Resultados en las empresas, Dimensión Amabilidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	136	99.27%	1	0.73%	0	0.00%	137	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	46	97.87%	1	2.13%	0	0.00%	*47	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	131	99.24%	1	0.76%	0	0.00%	**132	100.00%
El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	135	99.26%	1	0.74%	0	0.00%	136	100.00%
Promedio	98.91%		1.09%		0.00%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados

Cuadro 154- Resultados en las empresas, Dimensión Profesionalidad, (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	134	99.26%	1	0.74%	0	0.00%	135	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	42	97.67%	1	2.33%	0	0.00%	43	100.00%
El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	135	99.26%	1	0.74%	0	0.00%	136	100.00%
El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	133	99.25%	1	0.75%	0	0.00%	134	100.00%
Promedio	98.86%		1.14%		0.00%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

***Nota:** En este ítem el total de respuesta varía, ya que algunas preguntas no fueron respondidas por los todos ejecutivos encuestados

Cuadro 155 - Resultado general de satisfacción en las Empresas, (DRO).

Opciones	Satisfecho	%	Poco Satisfecho	%	Insatisfecho	%	Total	%
El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	136	99.27%	1	0.73%	0	0.00%	137	100.00%
El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	136	99.27%	1	0.73%	0	0.00%	137	100.00%
Promedio	99.27%		0.73%		0.00%		100.00%	

Base: 137 Empresas encuestadas

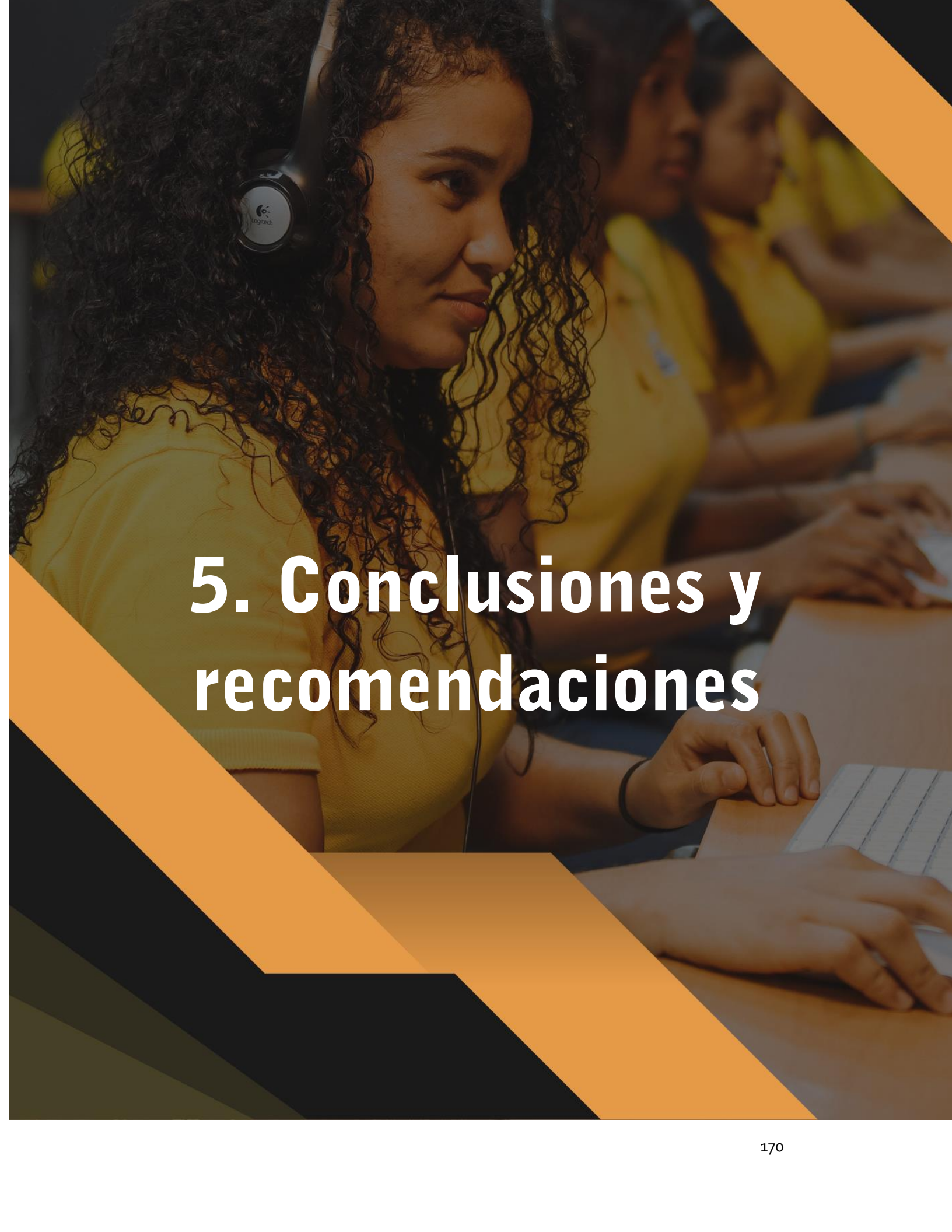
Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

Cuadro 156-- Valoración de los servicios recibidos en las Empresas, (DRO).

Satisfacción	Empresas	%
Mucho Mejor	52	37.96%
Mejor	85	62.04%
Peor	0	0.00%
Total	137	100.00%

Base: 137 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a ejecutivos de Empresas atendidas por la Dirección Regional Oriental, período abril–mayo 2025.

A woman with dark, curly hair is wearing a black Logitech headset and a yellow shirt. She is looking down at a desk, possibly at a laptop or a document. In the background, other people in yellow shirts are visible, suggesting a call center or office environment. The image has a dark overlay with orange and black geometric shapes in the corners.

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

El Estudio de Satisfacción de los Clientes Externos, facilitó un enfoque detallado sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el INFOTEP, tanto a Participantes como a Empresas a nivel nacional.

El análisis de los resultados arrojó un alto nivel de satisfacción general entre Participantes y Empresas, como se ilustra a continuación:



Destacando el promedio entre Empresas y Participantes fue de 94.33%, lo cual indica que en este año disminuyó un 0.36%, en comparación con el año 2024 el cual alcanzó un promedio de satisfacción general de 94.69%.

Los Participantes tuvieron la oportunidad de valorar los servicios recibidos por el INFOTEP, entre ellos: Formación Profesional, Validación Ocupacional, Certificación y Legalización de Títulos y Certificados, Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos y Certificación por competencias.

Promedio de satisfacción general alcanzado por cada dimensión evaluada en los Participantes:



Con relación al Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1), el 87.48% de los Participantes expresaron satisfacción y el 10.93% se sintió poco satisfecho.

Es recomendable reducir el tiempo de espera en la atención al cliente y el tiempo vía telefónica.

Respecto a si los servicios cumplieron con las expectativas de los Participantes, un 93.28% señaló que sí, mientras que el 94.03% manifestó que los servicios se adecuan a sus necesidades.

En cuanto a los servicios evaluados por los ejecutivos se destacaron los siguientes: Capacitación a Empresas (*capacitación puntual y diplomados*), Asesoría y Asistencia Técnica, Programa de Certificación por Competencia Laboral, Solicitud de Egresados y Formación Dual.

Promedio de satisfacción general alcanzado por cada dimensión evaluada en las Empresas:


Elementos tangibles:
98.93%


Fiabilidad:
97.87%


**Capacidad de
Respuesta:**
95.94%


Accesibilidad:
95.36%


Amabilidad:
97.94%


Profesionalidad:
97.83%

Asimismo, un 97.42% de los ejecutivos encuestados expresaron satisfacción con relación al tiempo en que recibió el servicio, mientras que el 1.55% indicó estar poco satisfecho, y el 1.03% insatisfecho.

los datos indicaron que el 100.00% valora de manera satisfactoria, el nivel de profesionalidad del asesor de empleo que les atendió.

Estos hallazgos resaltaron la satisfacción entre los usuarios en la mejora continua de los servicios que ofrece la institución. No obstante, se recomienda seguir enfocándose en reducir los tiempos de espera en la atención al cliente para continuar aumentando la satisfacción general de nuestros clientes / usuarios.

5.2 Recomendaciones

A partir de las sugerencias realizadas por los clientes externos: empresas y participantes se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar la atención al usuario:

Recomendaciones Generales desde el punto de Vista Participantes de acciones formativas

- **Reducir los tiempos de respuesta** en la atención a las solicitudes de capacitación (área de admisión).
- **Agilizar la atención telefónica** con tecnología, protocolos de respuesta, asegurando que cada ciudadano reciba un servicio oportuno y eficiente desde su primer contacto con INFOTEP.
- **Fortalecer la calidad de la docencia** mediante procesos continuos de capacitación y actualización metodológica de los facilitadores.
- **Ampliar la oferta de cursos** en áreas de alta demanda laboral y tecnológica.
- **Mejorar la infraestructura de los talleres y aulas** garantizando equipos modernos, insumos suficientes y entornos seguros de aprendizaje.
- **Optimizar los procesos administrativos** relacionados con inscripción, seguimiento y certificación, reduciendo tiempos de espera.
- **Incorporar nuevas áreas de formación** vinculadas al sector de hotelería y turismo.

Recomendaciones por Dirección Regional, según los Participantes

Dirección Regional Metropolitana

- **Reducir los tiempos de respuesta** en la atención a las solicitudes de capacitación (área de admisión).
- **Actualizar los equipos de cómputo y herramientas digitales** para garantizar un aprendizaje acorde a los avances tecnológicos.
- **Expandir la disponibilidad de cursos en horarios nocturnos y fines de semana** para trabajadores que no pueden asistir en horas laborales.
- **Reforzar la capacitación pedagógica de los facilitadores** con énfasis en metodologías activas y uso de recursos digitales.

Dirección Regional Cibao Norte

- **Reducir los tiempos de respuesta** en la atención a las solicitudes de capacitación (área de admisión).
- **Mejorar la infraestructura física de talleres y laboratorios** priorizando mobiliario, ventilación e iluminación.
- **Incorporar nuevas especialidades vinculadas al turismo y la industria local**, ajustando la oferta a la realidad productiva de la región.

Dirección Regional Este

- **Reducir los tiempos de respuesta** en la atención a las solicitudes de capacitación (área de admisión).
- **Diversificar la oferta de cursos técnicos en hotelería y gastronomía** respondiendo a la demanda del sector turístico.

Dirección Regional Sur

- **Garantizar el suministro adecuado de materiales e insumos** para prácticas de talleres y laboratorios.
- **Desarrollar programas especiales para jóvenes y comunidades rurales**, acercando la capacitación a sectores vulnerables.
- **Mejorar la conectividad y el acceso a plataformas digitales** para apoyar modalidades híbridas y virtuales.

Dirección Regional Oriental

- **Reducir los tiempos de respuesta** en la atención a las solicitudes de capacitación (área de admisión).
- **Fortalecer la calidad docente con capacitación y seguimiento.**
- **Modernizar** la infraestructura tecnológica con acceso garantizado a Internet.

Dirección Regional Cibao Sur

- **Reducir los tiempos de respuesta** en la atención a las solicitudes de capacitación (área de admisión).
- **Fortalecer la infraestructura y disponibilidad de recursos en los talleres y aulas**
Asegurar que todos los equipos funcionen correctamente, que los materiales estén disponibles desde el inicio y que se cuente con servicios básicos (internet, dispensadores de agua, baños cercanos). Esto garantizará prácticas efectivas, mejorará la experiencia del estudiante y evitará retrasos o colectas improvisadas para cubrir carencias.

Recomendaciones Generales (Empresas)

- **Fortalecer la eficiencia del servicio al cliente** en los canales telefónicos y digitales, reduciendo tiempos de espera y mejorando la capacidad de respuesta.
- **Ampliar la cobertura territorial de las capacitaciones**, priorizando provincias con menor acceso como Jimaní, Pedernales y Monte Plata.
- **Mejorar la comunicación y el acompañamiento empresarial** mediante asesores que realicen visitas de manera periódica.
- **Optimizar procesos administrativos y de inscripción** en capacitaciones y diplomados, asegurando rapidez y accesibilidad.

Recomendaciones por Dirección Regional

Dirección Regional Metropolitana

- **Optimizar el servicio al cliente telefónico** para reducir quejas en la atención.
- **Brindar información periódica y clara a las empresas** sobre la oferta formativa y los servicios disponibles.

Dirección Regional Cibao Norte

- **Actualizar la página web y los canales digitales** para garantizar procesos ágiles y accesibles.
- **Agilizar los procesos de inscripción y diplomados.**
- **Fortalecer la comunicación con las empresas** asegurando respuesta oportuna y visitas periódicas.

Dirección Regional Cibao Sur

- **Garantizar continuidad en los cursos y estabilidad de facilitadores y asesores**, evitando cambios que retrasen la formación.
- **Mejorar el seguimiento de los asesores a las empresas** con visitas, llamadas y sugerencias proactivas.
- **Ofrecer capacitaciones adaptadas a la realidad local**, incluyendo programas en artesanías vinculadas al turismo.

Dirección Regional Este

- **Aumentar la cantidad de facilitadores en San Pedro de Macorís** para responder a la demanda local.
- **Fortalecer la provisión de materiales e insumos de calidad** en programas para poblaciones vulnerables.
- **Implementar un catálogo digital de cursos disponibles** para que las empresas accedan de forma clara y actualizada.

Dirección Regional Sur

- **Reducir los tiempos de respuesta y agilizar procesos administrativos** en la gestión de solicitudes.
- **Ampliar la cobertura territorial de capacitaciones** en Jimaní y Pedernales.
- **Ofrecer más capacitaciones virtuales y flexibles** para ampliar el acceso a las empresas.

Dirección Regional Oriental

- **Ampliar la oferta de capacitaciones en salud y marca personal**, con facilitadores que puedan desplazarse a distintas provincias.
- **Asegurar la inclusión de empresas con menos de 10 empleados** en los programas de formación.
- **Reforzar la disponibilidad de facilitadores en Monte Plata** para atender sectores estratégicos como salud.

6. Anexos

6.1 Tablas de Resultados en los Participantes.

Cuadro157- Distribución de los Participantes, según sexo.

Sexo	Participantes	Porcentajes
Femenino	1608	55.45%
Masculino	1292	44.55%
Total	2,900	100.00%

Base: 2,900 participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 158– Distribución de los Participantes, según provincias.

Provincias	Participantes	Porcentajes
Santo Domingo	526	18.14%
Azua	409	14.10%
Santiago de los caballeros	332	11.45%
Santo Domingo Este	303	10.45%
Distrito Nacional	285	9.83%
La Romana	160	5.52%
La Altagracia	128	4.41%
Santiago Rodríguez	110	3.79%
Monseñor Nouel	99	3.41%
Duarte	92	3.17%
San Cristóbal	91	3.14%
Monte Plata	79	2.72%
Puerto Plata	55	1.90%
Valverde	50	1.72%
San Francisco de Macorís	37	1.28%
Hermanas Mirabal	26	0.90%
San Juan	24	0.83%
Independencia	20	0.69%
San Pedro de Macorís	20	0.69%
Barahona	15	0.52%
El Seibo	15	0.52%
Peravia	12	0.41%
Españolat	5	0.17%
La Vega	5	0.17%
Bahoruco	1	0.03%
Sánchez Ramírez	1	0.03%
Total	2,900	100.00%

Base: 2,900 participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 159 – Distribución de los Participantes, según nivel educativo		
Grado	Participantes	Porcentajes
Primario	39	1.34%
Secundario	1623	55.97%
Universitario	1105	38.10%
Especialidad o Posgrado	124	4.28%
Doctorado	9	0.31%
Total	2,900	100.00%

Base: 2,900 participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 160– Distribución de los Participantes, según estatus laboral.		
Ocupación	Participantes	Porcentajes
Estudiante	986	34.00%
Desempleado	720	24.83%
Empleado privado	665	22.93%
Empleado público	321	11.07%
Emprendedor	208	7.17%
Total	2,900	100.00%

Base: 2,900 participantes

Fuente: Encuesta aplicada a Participantes cursando acciones formativas en el INFOTEP, durante el periodo abril-mayo del 2025.

Cuadro 161– Distribución de los Participantes, según el centro de formación donde recibieron el servicio.		
Centros	Participantes	Porcentajes
Centro Tecnológico Metropolitano (D. N.)	623	28.9%
Centro Tecnológico Norte (Santiago)	338	15.7%
Centro Tecnológico (Azua)	259	12.0%
Centro Tecnológico Cibao Sur (San Francisco de Macorís)	159	7.4%
Centro Tecnológico Profesional 4.0 Alfredo Pérez Vargas (Monseñor Nouel)	141	6.5%
Centro Tecnológico Oriental (Sto. Dgo. Este)	131	6.1%
Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI)	104	4.8%
Centro Tecnológico Ivelisse Prats-Ramírez de Pérez, Santo Domingo Este	74	3.4%
Centro Tecnológico Hermanas Mirabal, Salcedo	70	3.2%
Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería (Higüey)	57	2.6%
Centro Comunitario La Virgen, La Victoria	50	2.3%
Centro Tecnológico Este (La Romana)	42	1.9%
Centro Tecnológico Cibao-Sur (San Fco. de Macorís.)	31	1.4%
Centro Técnico Comunitario La Moneda, Santo Domingo Este	23	1.1%
Oficina Satélite Sur, San Juan	19	0.9%
Centro Tecnológico Julie Ares, Santo Domingo Norte	17	0.8%
Centro Técnico Comunitario Sabana del Puerto, (Monseñor Nouel)	11	0.5%
Centro Técnico Comunitario Cruce de Guayacanes, Valverde Mao	4	0.2%
Centro Tecnológico José Francisco Peña Gómez, Haina, San Cristóbal	3	0.1%
Centro Tecnológico Josefa Brea (D. N.)	3	0.1%
Total	2159	100.00%

Base: 2,159 participantes

Fuente: Encuesta aplicada a participantes del INFOTEP para medir la satisfacción del cliente externos, para determinar atributo de calidad, periodo de recolección de datos abril del 2025.

6.2 Tablas de Resultados en las Empresas.

Cuadro 162- Distribución de las Empresas, según provincias.		
Provincias	Empresas	%
Distrito Nacional	175	17.29%
Santo Domingo	130	12.85%
Santiago de los caballeros	100	9.88%
La Altagracia	75	7.41%
Azua	40	3.95%
San Juan	33	3.26%
San Pedro de Macorís	33	3.26%
La Romana	30	2.96%
San Cristóbal	30	2.96%
La Vega	26	2.57%
Peravia	25	2.47%
Bahoruco	20	1.98%
Barahona	20	1.98%
Duarte	20	1.98%
Españat	20	1.98%
Hermanas Mirabal	20	1.98%
Independencia	20	1.98%
Monseñor Nouel	20	1.98%
Montecristi	20	1.98%
Samaná	20	1.98%
San José de Ocoa	20	1.98%
Sánchez Ramírez	20	1.98%
Pedernales	15	1.48%
Valverde	15	1.48%
Hato Mayor	14	1.38%
El Seibo	11	1.09%
María Trinidad Sánchez	11	1.09%
Santiago Rodríguez	10	0.99%
Monte Plata	7	0.69%
Dajabón	6	0.59%
Elías Piña	4	0.40%
Puerto Plata	2	0.20%
Total	1012	100.00%

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

Cuadro 163– Cargo de los ejecutivos encuestados.		
Cargo	Cantidad	%
Encargado(a)	309	30.53%
Gerente	254	25.10%
Coordinador(a)	129	12.75%
Propietario(a)	108	10.67%
Administrador(a)	82	8.10%
Asistente	51	5.04%
Analista	35	3.46%
Director (a)	19	1.88%
Supervisor(a)	17	1.68%
Auxiliar	8	0.79%
Total	1012	100.00%

Base: 1,012 Empresas encuestadas

Fuente: Encuesta aplicada a los ejecutivos de las Empresas que recibieron servicios del INFOTEP periodo abril – mayo 2025.

6.4 Cuestionarios

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO Departamento de Investigación

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de
calidad, 2025.

Cuestionario dirigido a Empresas

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA:

A. Nombre de la empresa	_____
B. Dirección	_____ No _____ Sector _____
C. Provincia:	_____
D. Municipio:	_____
E. Teléfono	_____
F. Email	_____
G. Instancia donde recibió el servicio:	1) Metropolitana 2) Cibao Norte 3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur 6) Oriental
H. Sector económico:	1) Comercio 2) Servicio 3) Agropecuario 4) Industrial 5) Construcción 6) Turismo
I. Tamaño de la empresa:	1) Micro (1 a 10) 2) Pequeña (11 a 50) 3) Mediana (51 a 150) 4) Grande (151 o más)
J. Cargo	1) Gerente 2) Administrador(a) 3) Propietario(a) 4) Supervisor(a) 5) Encargado(a) 6) Coordinador(a) 7) Director (a) 8) Analista RRHH 9) Asistente 10) Auxiliar 11) Otro _____
K. Nivel educativo:	1. Primario 2. Secundario 3. Universitario 4. Especialidad 5. Maestría 6. Doctorado 7. Ninguno
L. Fecha:	_____

Nombre del encuestador _____

I. DATOS GENERALES:

P1. Tipo de servicio que recibió del INFOTEP.

1. Capacitación a empresas (*Capacitación puntual y diplomados*)
2. Asesoría y Asistencia Técnica
3. Programa de Certificación por Competencia Laboral
4. Solicitud de egresados (*Servicio de Intermediación Laboral*)
5. Formación Dual
6. Otros servicios _____

II. ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. Marque en el recuadro la opción deseada.

P2 Valore

P2.1 Los elementos materiales (<i>folletos, diapositivas, etc.</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.2 La apariencia de los asesores (<i>vestimenta, identificación, etc.</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P2.3 La apariencia de los facilitadores (<i>vestimenta, identificación, etc.</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

III. FIABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. Marque en el recuadro la opción deseada.

P3. Valore

P3.1 Atención brindada por el asesor empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.3 Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (<i>Tel: 809-566-4161 / opción 1</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.4 Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.5 Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.6 Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables, y expresadas con claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.7 El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

IV. CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P4 Valore

P4.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de atención al cliente vía telefónica (<i>Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.2 Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.3 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

P4.4 El horario de atención al cliente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	-----

V. ACCESIBILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P5 Valore

P5.1 El contenido de nuestra página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.2 Presentación y diseño de la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.3 Información suministrada por el personal de atención al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.4 Información suministrada por el personal del departamento de servicio empresariales de las regionales	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.5 Información suministrada a través nuestro correo electrónico (contacto@infotep.gob.do)	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.6 Facilidad para obtener la información sobre nuestros servicios a través de atención al cliente (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.7 Facilidad para obtener la información de los servicios vía página Web	0	1	2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P5.8 Información recibida de la regional con relación a la solicitud de servicio de empleo, ya sea por correo electrónico y/o vía telefónica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.9 Facilidad de comunicación con la unidad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

VI. AMABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P6 Valore

P6.1 El nivel de amabilidad con el que fue atendido por el asesor empresarial	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.2 El nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención al cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.3 El nivel de amabilidad con que le atendió el Facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.4 El nivel de amabilidad con que le atendió el asesor de empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

VII. PROFESIONALIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P7 Valore

P7.1 El nivel de profesionalidad del asesor empresarial que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 El nivel de profesionalidad del personal que le atendió vía telefónica. (<i>Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 El nivel de profesionalidad del Facilitador que le desarrolló la capacitación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
7.4 El nivel de profesionalidad del asesor de empleo que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

Grado de valoración

P8 Grado en que el servicio solicitado por la empresa ha cumplido con sus expectativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P9 Grado en que el servicio solicitado por la empresa se adecua a sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P10 - El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba.

- 1) Mucho Mejor
- 2) Mejor
- 3) Peor
- 4) Mucho Peor

P11 - ¿Desea hacer algún comentario y/o sugerencia para la mejora de los servicios del INFOTEP?

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO
Departamento de Investigación

Cuestionario dirigido a Participantes

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para determinar atributos de calidad, año 2025.

INFORMACIÓN GENERAL

- A. **Sexo:** 1) Masculino 2) Femenino
- B. **Edad:** 1) 16 a 22 2) 23 a 28 3) 29 a 34 4) 35 a 40 5) 41 ó más
- C. **Provincia:** _____
- D. **Municipio:** _____
- E. **Instancia donde recibe o recibió el servicio:** 1) Metropolitana 2) Cibao Norte 3) Este 4) Sur 5) Cibao Sur 6) Oriental 7) Edificio Corporativo Institucional (ECI)
- F. **Nivel educativo:** 1. Primario 2. Secundario 3. Universitario 4. Especialidad 5. Maestría 6. Doctorado 7. Ninguno
- G. ¿Había realizado algún curso técnico antes de este
1. Sí 2. No
- H. **Ocupación Actual:** 1) Empleado público 2) Empleado privado 3) Estudiante 4) desempleado 5) Otro (especifique) _____
- I. **Fecha:** _____

Nombre del encuestador _____

I. DATOS GENERALES:

P1. Tipo de servicio que recibe o recibió usted del INFOTEP.

- 1) Formación Profesional
2) Validación Ocupacional
3) Certificación y Legalización de Títulos y Certificados
4) Convalidación de estudios, homologación, reconocimiento de certificados y títulos
5) Certificación por competencias
7) Otros servicios _____

P2. ¿Dónde recibe el servicio de Formación Profesional?

1. Centro Operativo del Sistema (COS) (**Nombre del centro**) _____
(Pasar a la P3.1)
- 2) Formación Virtual a través de INFOTEP Virtual (**Pasar a la P3.1**)
- 3) Talleres móviles (**Pasar a la P3.1**)
- 4) Centro Tecnológico del INFOTEP (*seleccione el nombre del centro*)

- 1) Centro Nacional de Innovación Empresarial y Emprendimiento, Edificio Corporativo Institucional (ECI)
- 2) Centro Tecnológico Metropolitano (D. N.)
- 3) Centro Tecnológico Josefa Brea (D. N.)
- 4) Centro Comunitario La Virgen, La Victoria
- 5) Centro Tecnológico Julie Ares, Santo Domingo Norte
- 6) Centro Tecnológico José Francisco Peña Gómez, Haina, San Cristóbal
- 7) Centro Tecnológico Oriental (Sto. Dgo. Este)
- 8) Centro Tecnológico Ivelisse Prats-Ramírez de Pérez, Santo Domingo Este
- 9) Centro Técnico Comunitario La Moneda, Santo Domingo Este
- 10) Centro Tecnológico Norte (Santiago)
- 11) Centro Tecnológico Profesional 4.0 Alfredo Pérez Vargas (Monseñor Nouel)
- 12) Centro Técnico Comunitario Sabana del Puerto, (Monseñor Nouel)
- 13) Centro Tecnológico Hermanas Mirabal, Salcedo
- 14) Centro Tecnológico Cibao Sur (San Francisco de Macorís)
- 15) Centro Técnico Comunitario Sabaneta, Santiago Rodríguez
- 16) Centro Técnico Comunitario Cacique, Monción
- 17) Centro Técnico Comunitario Cruce de Guayacanes, Valverde Mao
- 18) Escuela de Larimar (Barahona)
- 19) Centro Tecnológico Este (La Romana)
- 20) Oficina Satélite Bávaro
- 21) Escuela de Hotelería, Gastronomía y Pastelería (Higüey)
- 22) Centro Técnico Comunitario San Rafael del Yuma
- 23) Escuela del Ámbar (El Valle, de Hato Mayor)
- 24) Centro Tecnológico Cibao-Sur (San Fco. de Macorís.)
- 25) Centro Tecnológico (Azua)
- 26) Oficina Satélite Oeste, Barahona
- 27) Oficina Satélite Sur, San Juan
- 28) Centro Tecnológico José Alberto Madé, Santana
- 29) Centro Tecnológico Pérez (Imbert)
- 30) Oficina Satélite Costa Norte (Puerto Plata)

II. ELEMENTOS TANGIBLES

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA). Marque en el recuadro la opción deseada.

P3 Valore

P3.1 Los elementos materiales (folletos, diapositivas, entre otros)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.2 La apariencia física de los empleados (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.3 La apariencia física de los facilitadores (vestimenta, higiene, identificación, entre otros)	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.4 Modernización de las instalaciones	0	1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P3.5 Estado físico del área de recepción de la División Admisión y Empleo	0	1		2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A
P3.6 Estado físico del área de recepción de la regional	0	1		2	3	4	5	8	7	8	9	10	N/A

III. FIABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P4. Valore

P4.1 La seguridad en la atención brindada por el personal de la División de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.2 Cumplimiento de los plazos de tramitación del servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.3 Eficacia del servicio telefónico brindado en el Centro de Atención al Cliente Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.4 Eficacia en el servicio telefónico brindado por la regional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.5 Grado en que las informaciones fueron ofrecidas por el personal de servicio al cliente del INFOTEP fueron expresadas con sencillez y claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.6 Grado en que las informaciones ofrecidas por el personal de la recepción de la División Admisión y Empleo fueron expresadas con sencillez y claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P4.7 Grado en que las informaciones suministradas por el facilitador del INFOTEP fueron precisas, confiables y expresadas con claridad	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

IV. CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P5 Valore

P5.1 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de servicio al cliente vía telefónica (Sto. Dgo. Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.2 Tiempo de espera para ser atendido por el personal de la División de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.3 Tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado, de acuerdo al tiempo establecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P5.4 El tiempo en que recibió el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

V. ACCESIBILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P6 Valore

P6.1 El contenido de nuestra página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.2 Presentación y diseño de la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.3 El horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.4 Claridad de la información suministrada por Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.5 Información suministrada a través nuestro correo electrónico (<i>contacto@infotep.gob.do</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P6.6 Facilidad para obtener la información sobre el servicio solicitado por la página Web	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

VI. AMABILIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P7 Valore

P7.1 Nivel de amabilidad con el que fue atendido por el personal de atención al cliente al momento de depositar su solicitud en la división de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.2 Nivel de amabilidad con que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P7.3 Nivel de amabilidad del facilitador	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

VII. PROFESIONALIDAD

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. No aplica (NA).

P8 Valore

P8.1 El nivel de profesionalidad con que le atendió el personal al momento de depositar su solicitud en la División de Admisión y Empleo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
P8.2 El nivel de profesionalidad que le atendió el personal de atención telefónica (Sto. Dgo. (Tel: 809-566-4161 / opción 1)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A

En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

Grado de valoración

P9 Grado en que el servicio solicitado ha cumplido con sus expectativas?	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
P10 Grado en que el servicio solicitado se adecua a sus necesidades	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

P11 - El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba.

- 5) Mucho Mejor
- 6) Mejor
- 7) Peor
- 8) Mucho Peor

P 12 - ¿Desea hacer algún comentario o sugerencia para la mejora de los servicios del INFOTEP?

6.5 Ficha técnica

Estudio Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad, año 2025.

Objetivo general

Medir el nivel de Satisfacción de los Clientes Externos para Determinar Atributos de Calidad.

Objetivos específicos

- ✂ Medir el nivel de satisfacción de los Participantes con los servicios recibidos en el INFOTEP.
- ✂ Medir el nivel de satisfacción de los empresarios con los servicios recibidos por la Institución.

Ficha técnica

Universo:	4,474 empresas que recibieron el servicio del INFOTEP 198,937 participantes cursando acciones formativas
Muestra	Empresas: 1,012 Participantes: 2,900 Proceso de muestreo no probabilístico
Técnica de recolección de datos	Encuesta digital, vía telefónica y a través de enlace creado en el Software Survey Monkey, enviado por correo electrónico
Tipo enfoque de investigación	El tipo de enfoque cuantitativo
Ámbito	A nivel nacional
Período de recolección de datos	Del 31 de marzo al 16 de mayo del 2025
Trabajo de campo	Aplicación de encuesta: Encuestadoras del Dpto. de Investigación. Supervisión: Encargada y personal técnico del Departamento de Investigación del INFOTEP
Procesamiento de la información	Survey Monkey y Software SPSS