



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Investigación

Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos en la Administración Pública.

Junio 2024



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
FICHA TÉCNICA	2
METODOLOGÍA	3
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	16
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A EMPRESAS	21
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	29
PLAN DE ACCIÓN	32

INTRODUCCIÓN

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

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

En este informe se presentan los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción a los usuarios de los servicios ofrecidos por la institución de manera virtual y presencial.

FICHA TÉCNICA



❑ **Población:** Promedio Servicios Presenciales: 3,612; Promedio Servicios Virtuales 9,132; Promedio Servicios a Empresas 247.

❑ **ÁMBITO:** Sede Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)

- Dirección Regional Metropolitana: (Distrito Nacional)
- Dirección Regional Cibao Norte: (Santiago)
- Dirección Regional Sur: (Azua)
- Dirección Regional Este: (La Romana)
- Dirección Regional Cibao Sur (Duarte)
- Dirección Regional Oriental (Santo Domingo Este)

MUESTRA: Con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios presenciales: 352

Servicios empresariales: 216

Servicios virtuales: 371

❑ **METODO A UTILIZAR:** Llamada telefónica, Link vía correo electrónico y código QR publicado en las aulas de las diferentes regionales del INFOTEP.

❑ **PERÍODO DE LEVANTAMIENTO:** 15 de abril al 17 de mayo del 2024.

❑ **RESPONSABLES:** Dirección de Calidad y Dirección de Planificación y Desarrollo, (Dpto. de Investigación).

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

DIMENSIONES

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación: - La comodidad en el área de espera de los servicios - Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad - El estado físico del área de atención al usuario de los servicios - Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas - La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado - La modernización de las instalaciones y los equipos	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable: - La confianza en la atención brindada - El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión	Conocimientos y atención mostrada por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza: - El tiempo de espera antes de ser atendido - El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió - El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud - El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido: - El trato que le ha dado el personal - La profesionalidad del personal que le atendió	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes: - La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente - El horario de atención al público - La facilidad con que consiguió ser atendido - Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables - La información que le proporcionaron fue clara - La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

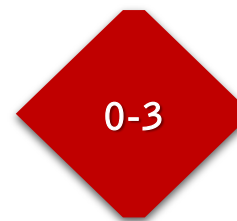
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera Presencial a ciudadanos



Servicios solicitados por los ciudadanos de manera presencial

Tipo de Servicios solicitados

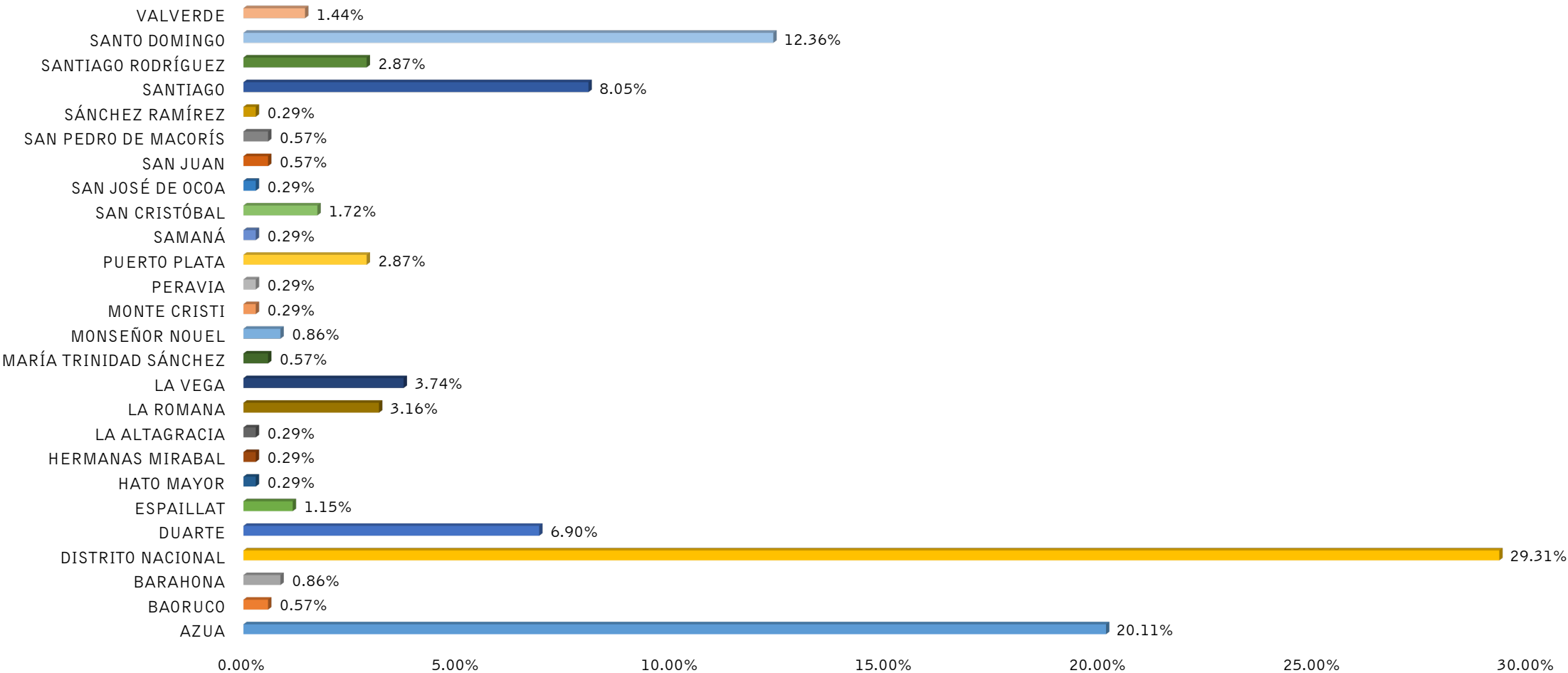


Total de respuesta: 352

Servicio presencial a ciudadanos



Provincias donde los encuestados solicitaron el servicio

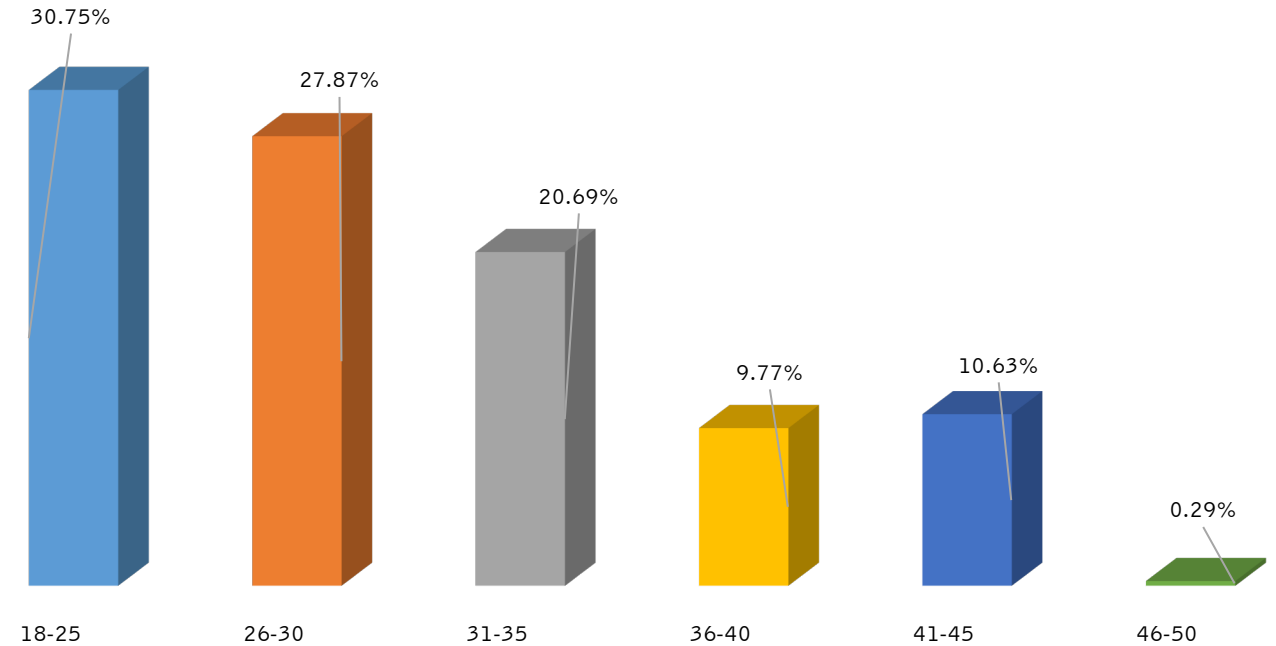
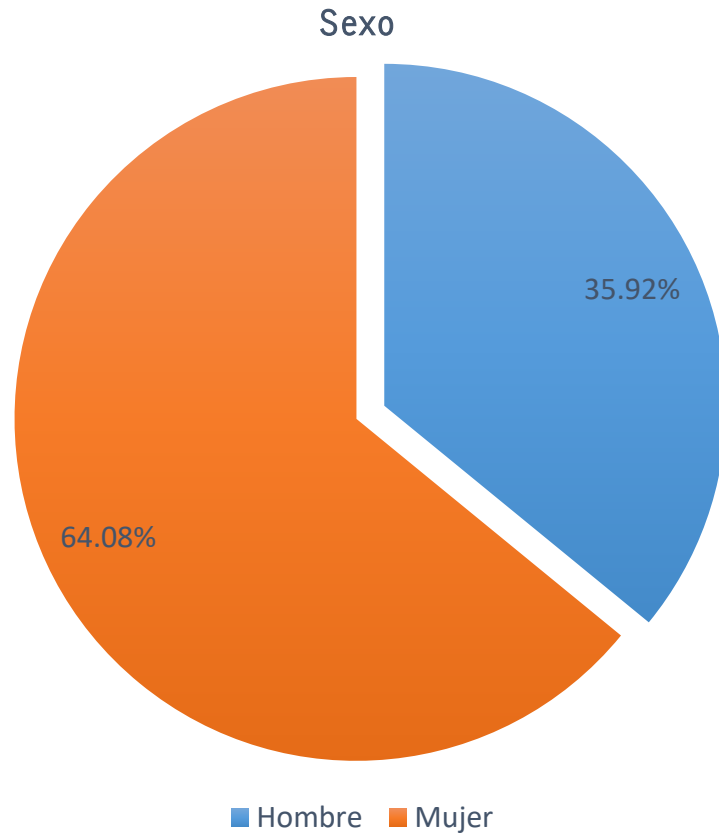


Total de respuesta:352

Servicios presenciales a ciudadanos

Perfil del encuestado

Edad de los encuestados



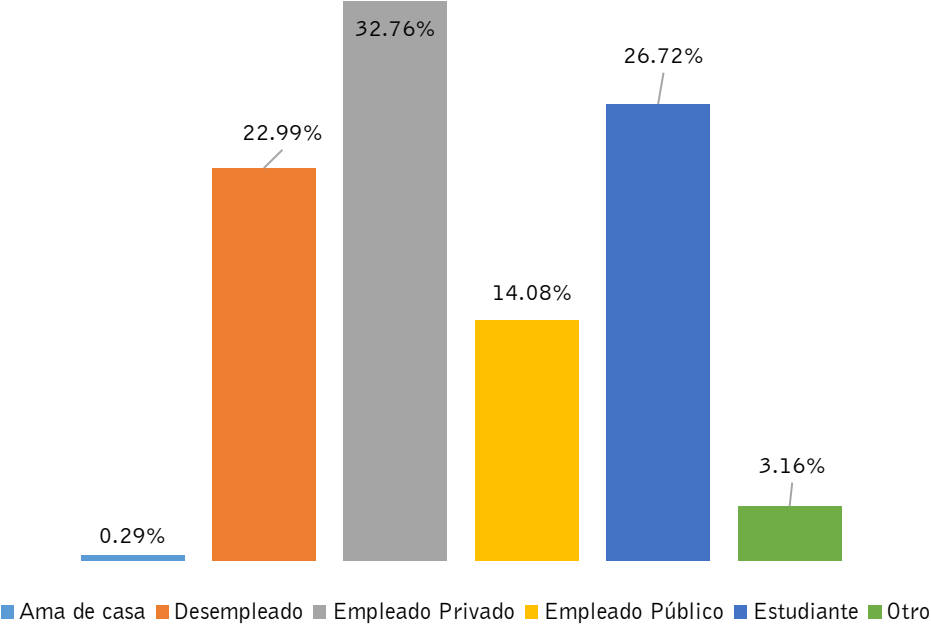
Total de respuesta:352

Servicios presenciales a ciudadanos

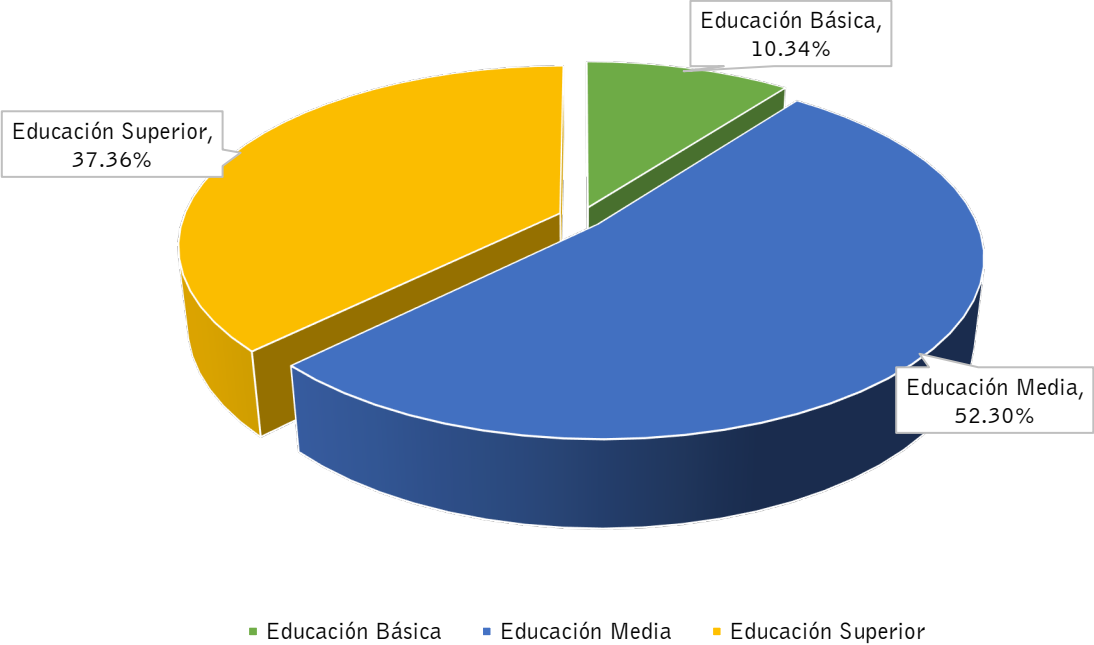
Perfil del encuestado



Situación laboral



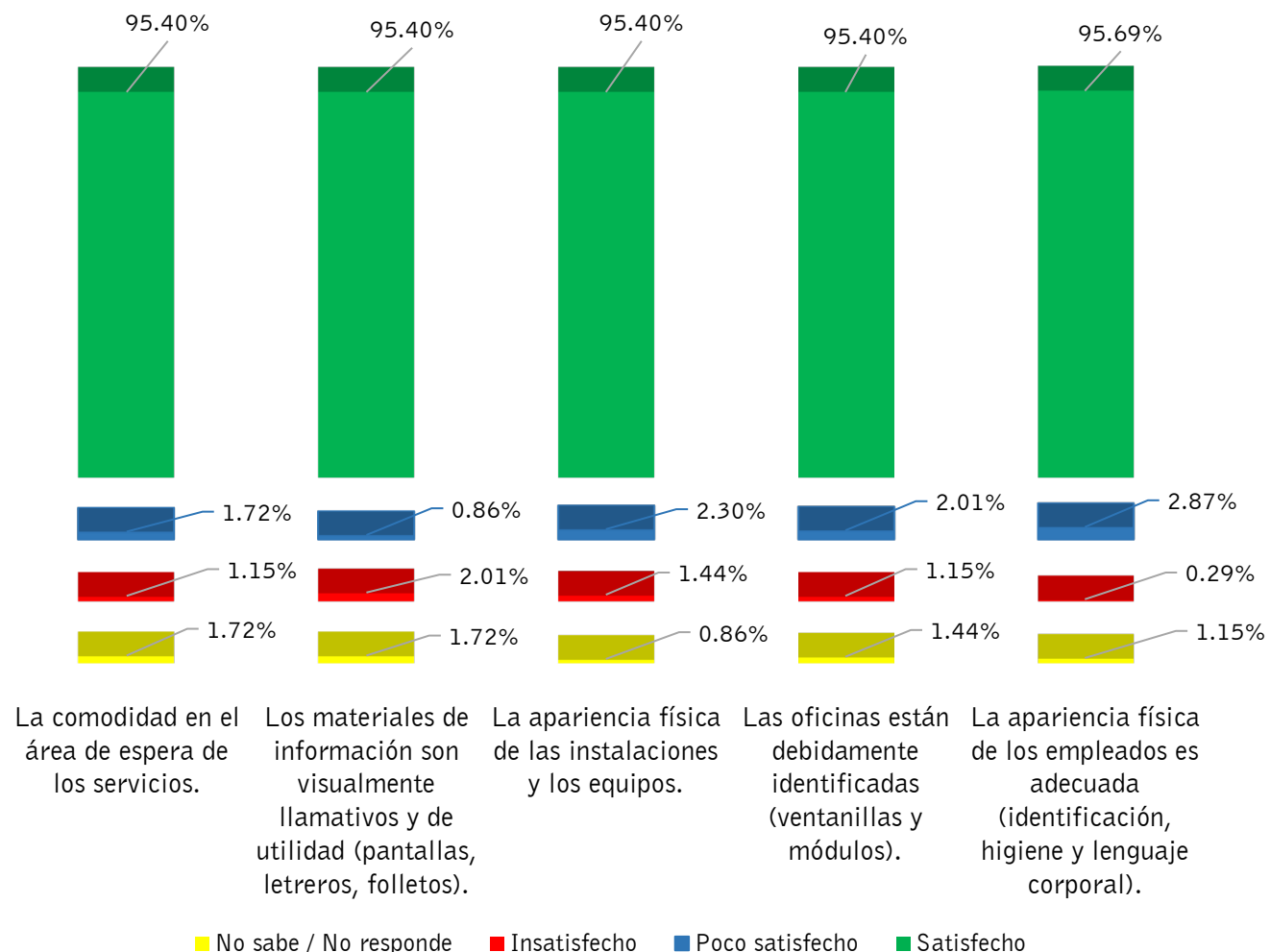
Nivel Educativo



Total de respuesta:352

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



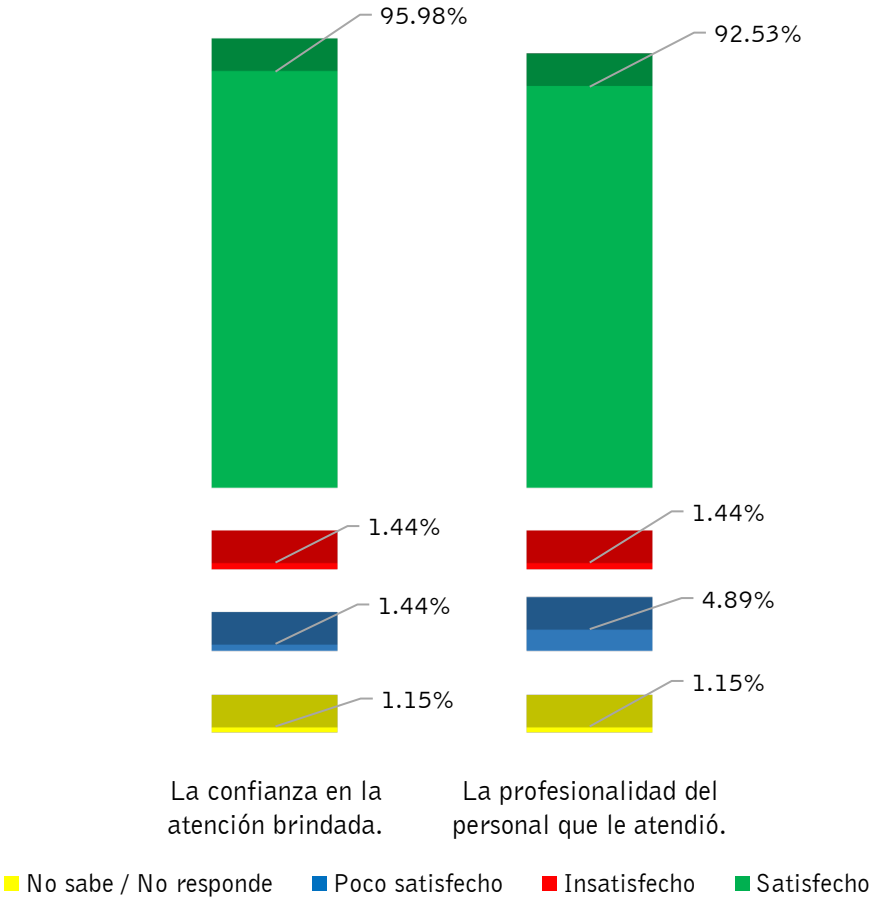
Promedio de satisfacción de la dimensión

95.46%

Total de respuesta: 352

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: FIABILIDAD Y SEGURIDAD



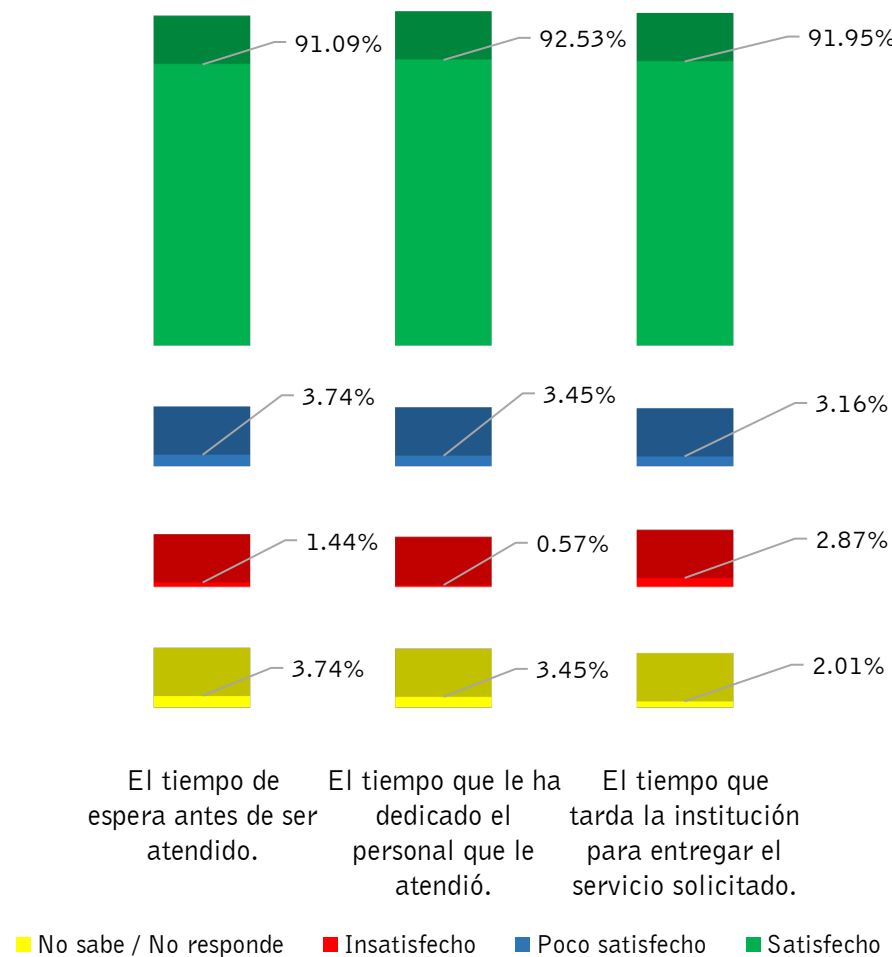
Promedio de satisfacción de la dimensión



Total de respuesta:352

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



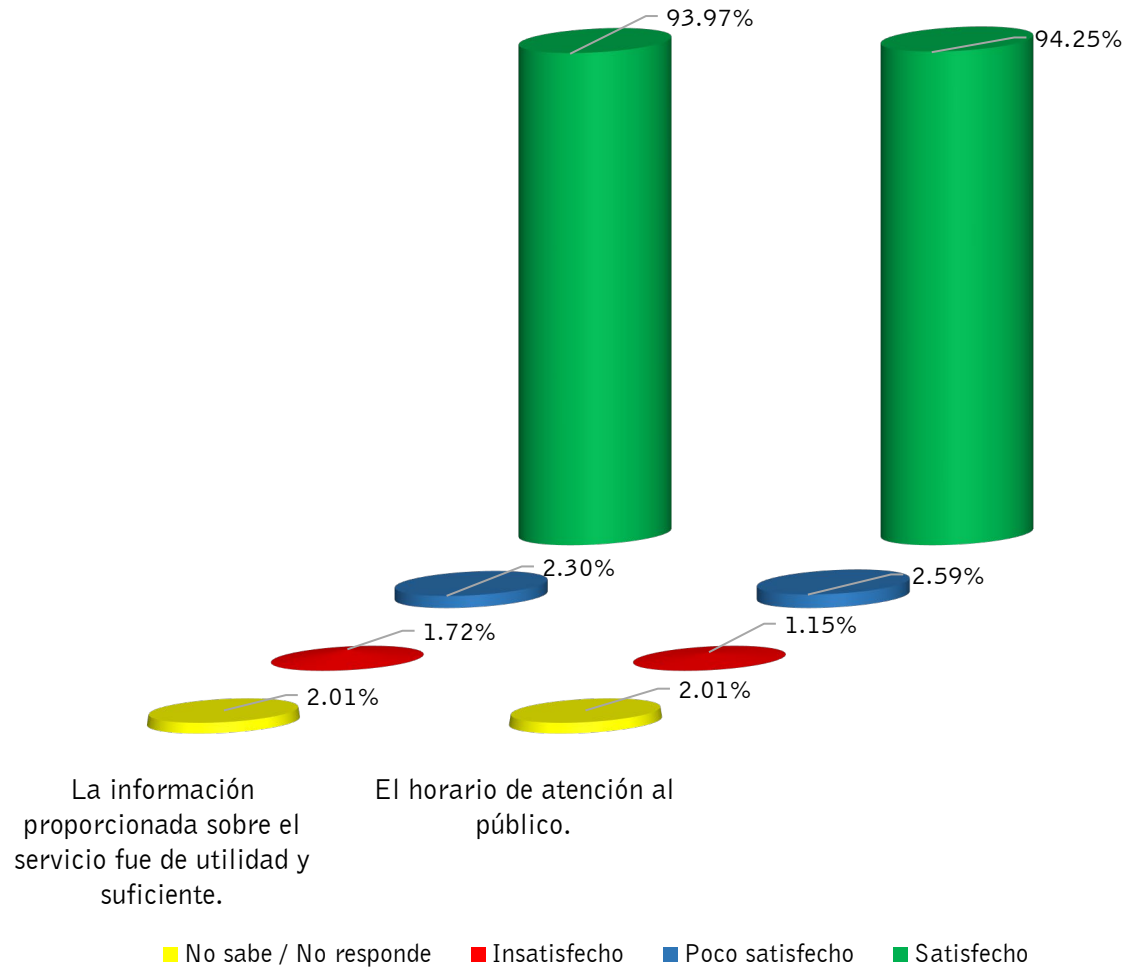
Promedio de
satisfacción de la
dimensión

91.86%

Total de respuesta: 352

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

DIMENSIÓN: EMPATIA

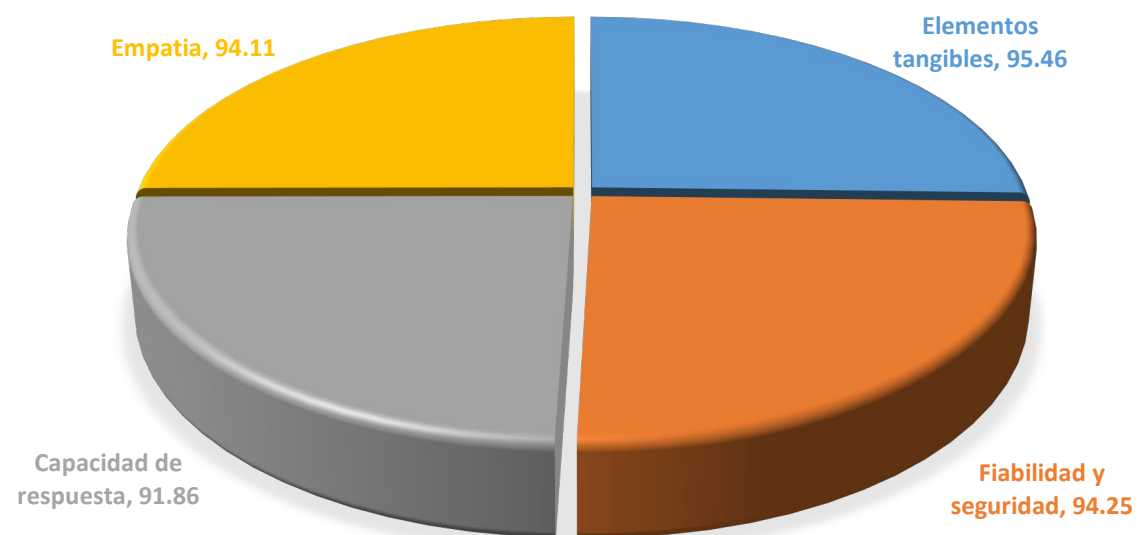


Promedio de satisfacción de la dimensión

94.11%

Total de respuesta: 352

Promedio de satisfacción servicios presenciales a ciudadanos



Promedio de satisfacción
de la dimensión

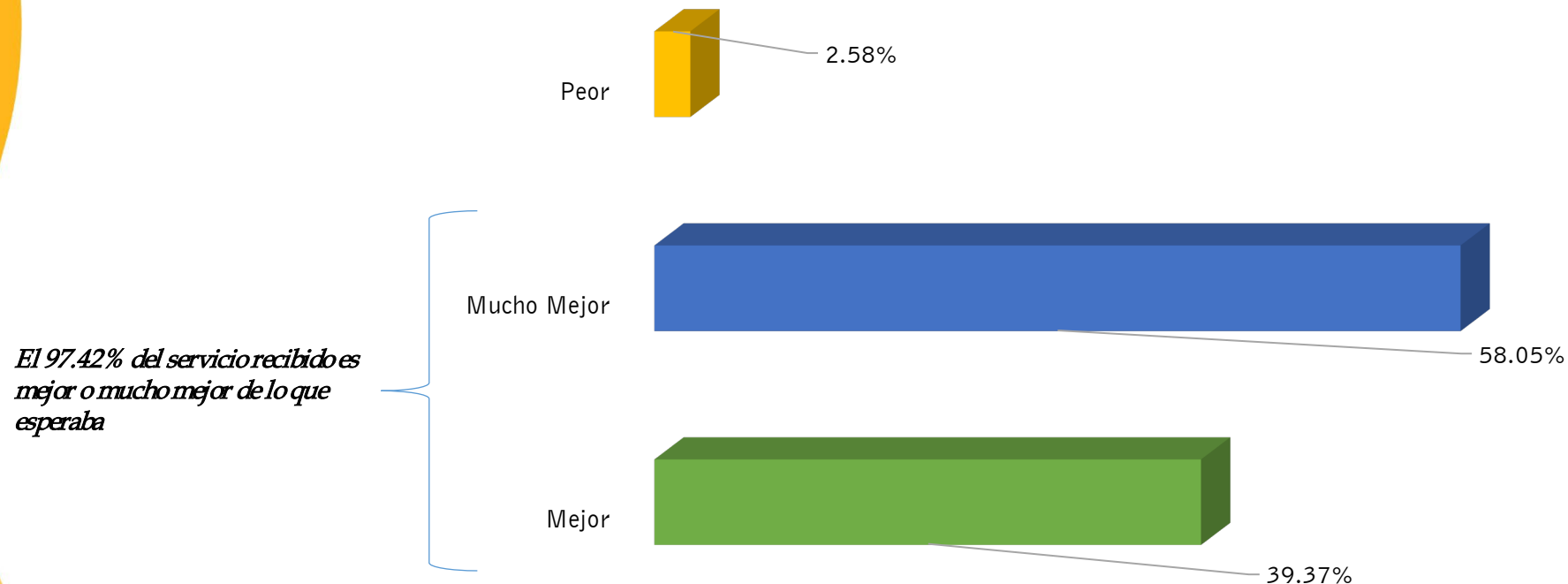
93.92%

Total de respuesta:352

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos

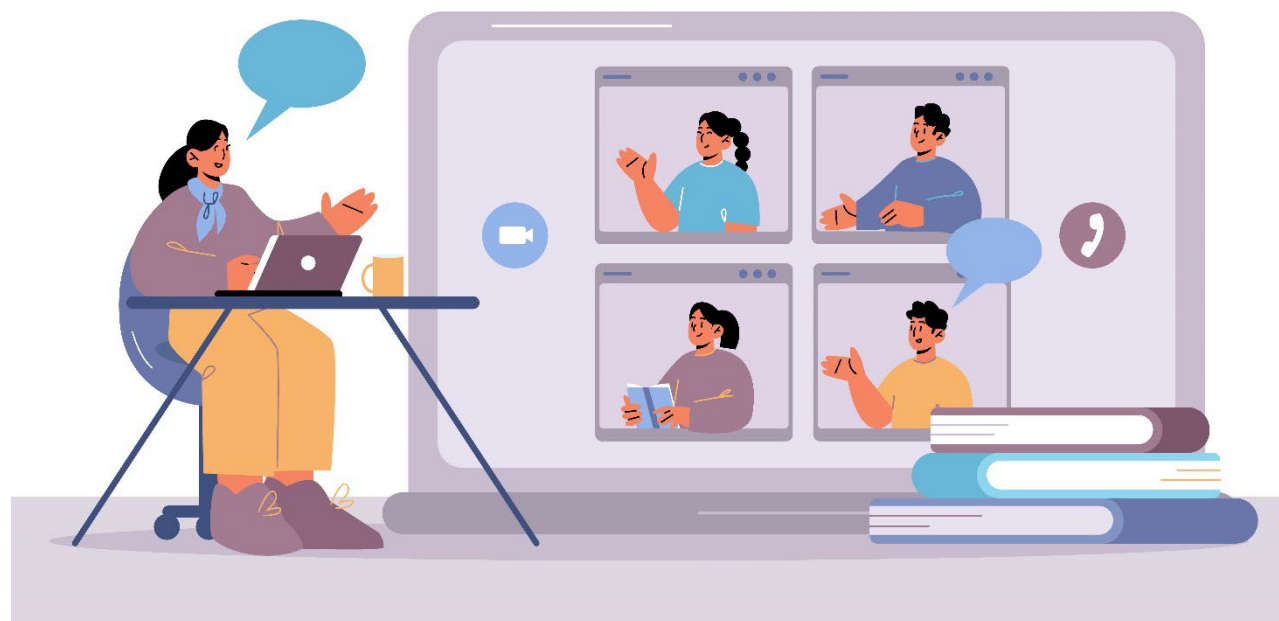
Servicio esperado

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

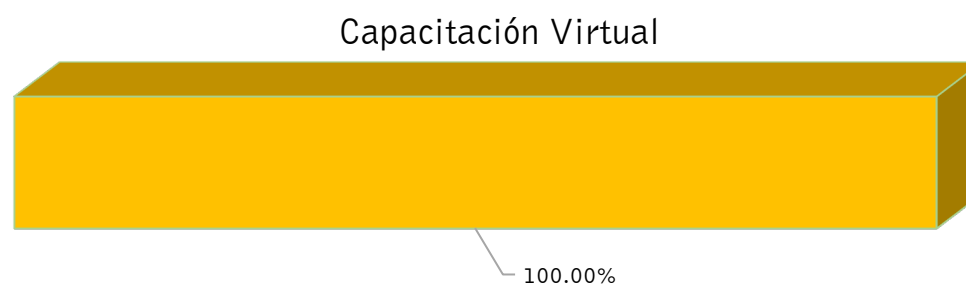


Total de respuesta: 352

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



Servicio solicitado por los ciudadanos



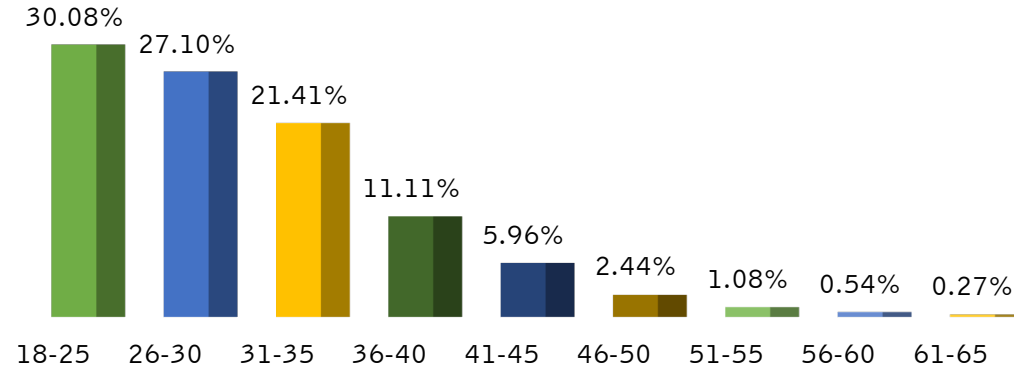
Nota: Se logró el 100% de la muestra del servicio virtual.

Total de respuestas: 371

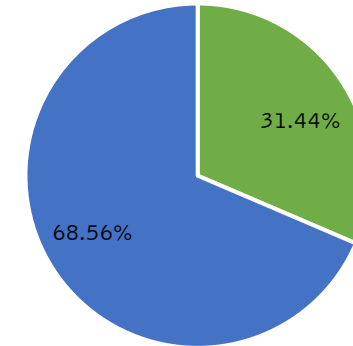
Servicios virtuales

Perfil del encuestado

Rango de edad

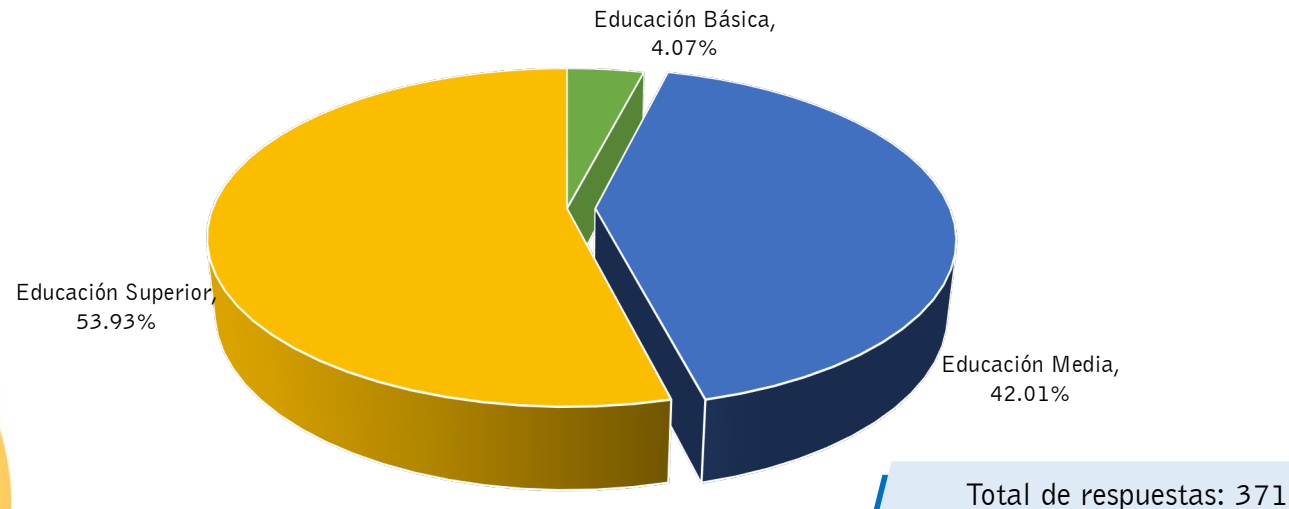


Sexo

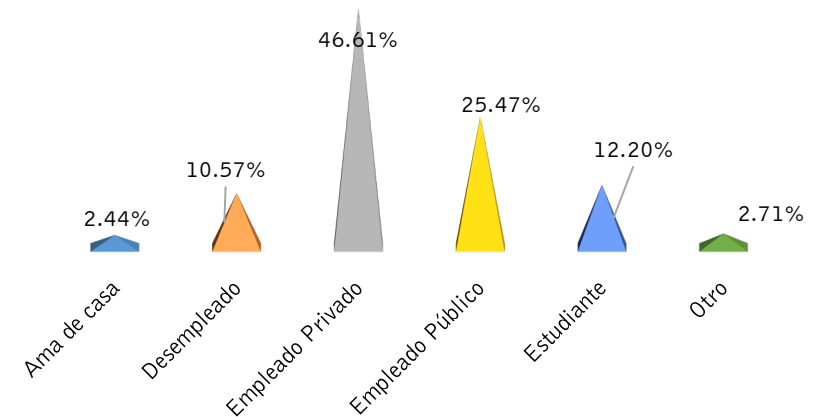


■ Hombre ■ Mujer

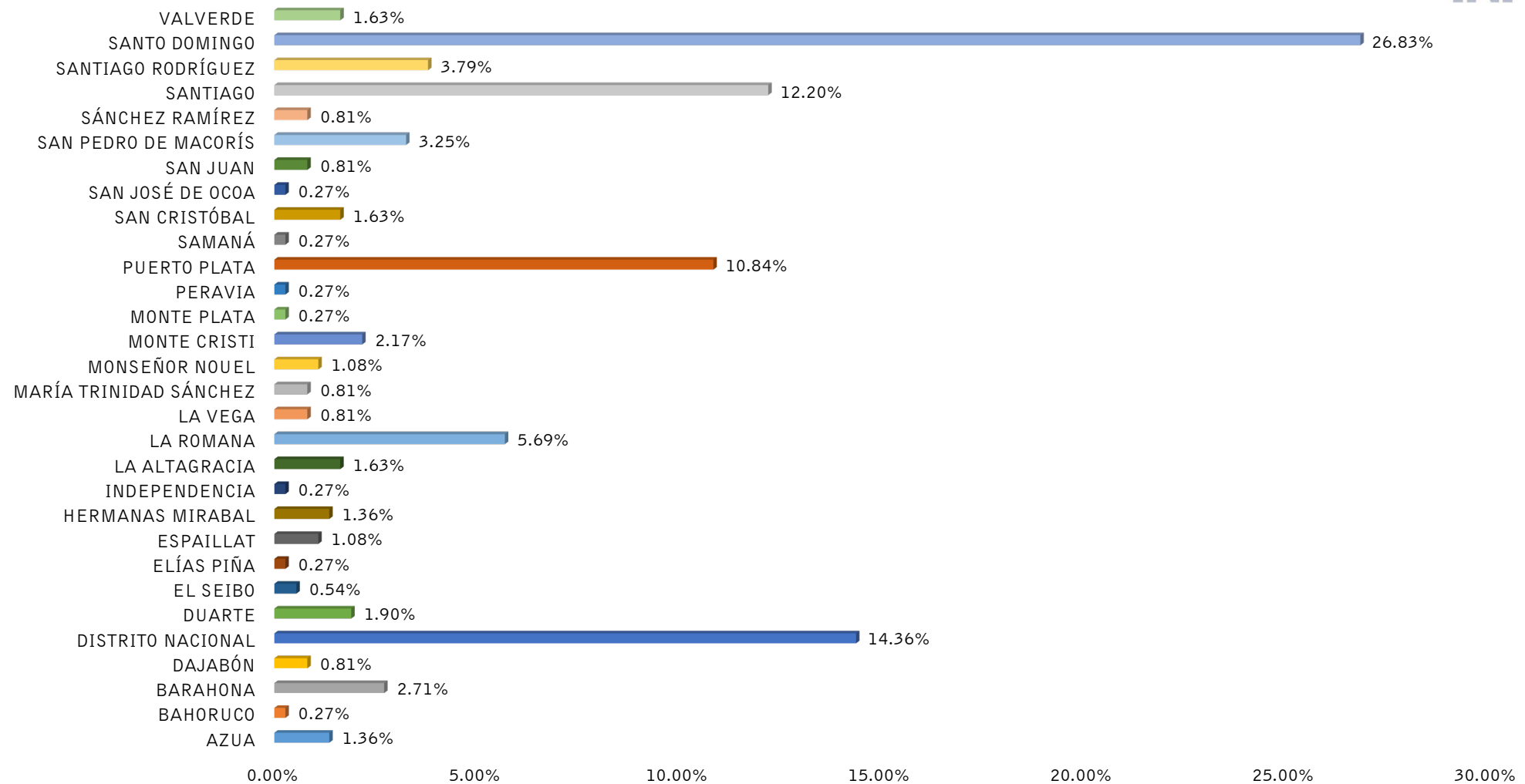
Nivel educativo



Situación laboral



Provincias donde solicitaron el servicio los encuestados virtuales

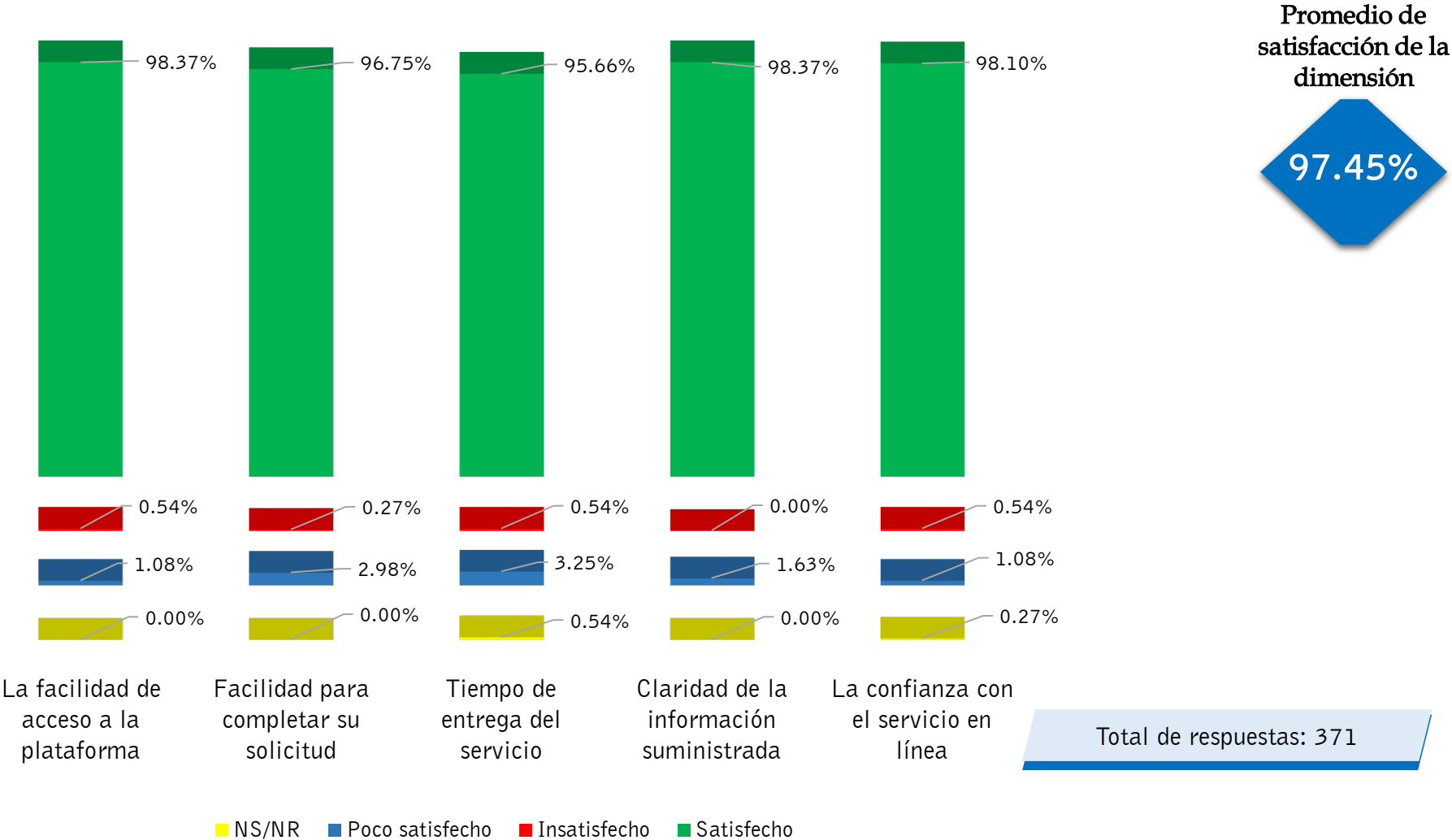


Total de respuestas: 371

Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos

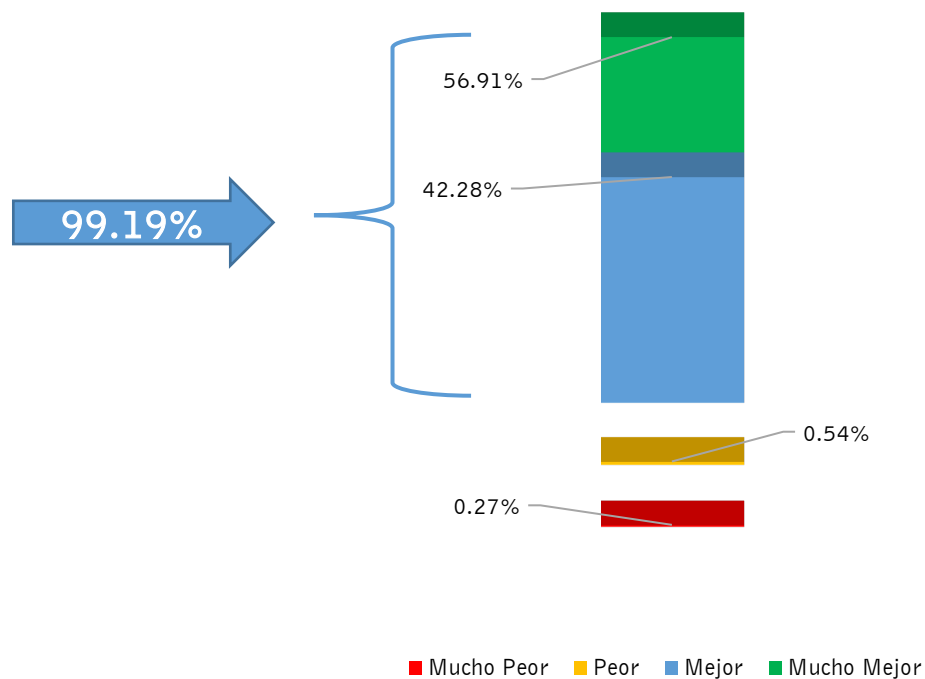


Promedio de satisfacción de servicios virtuales a ciudadanos



Valoración del Servicio virtual

El 99.19% califica el servicio mejor o mucho mejor de lo que esperaba



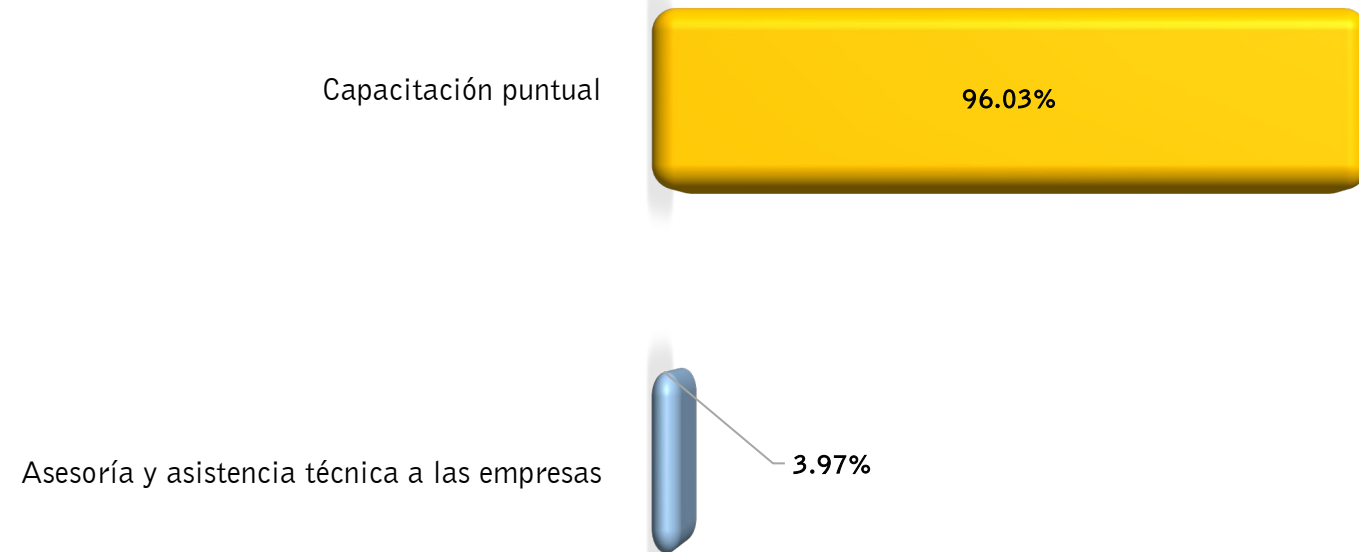
Total de respuestas: 371

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Empresas



Servicios solicitados por las Empresas encuestadas.

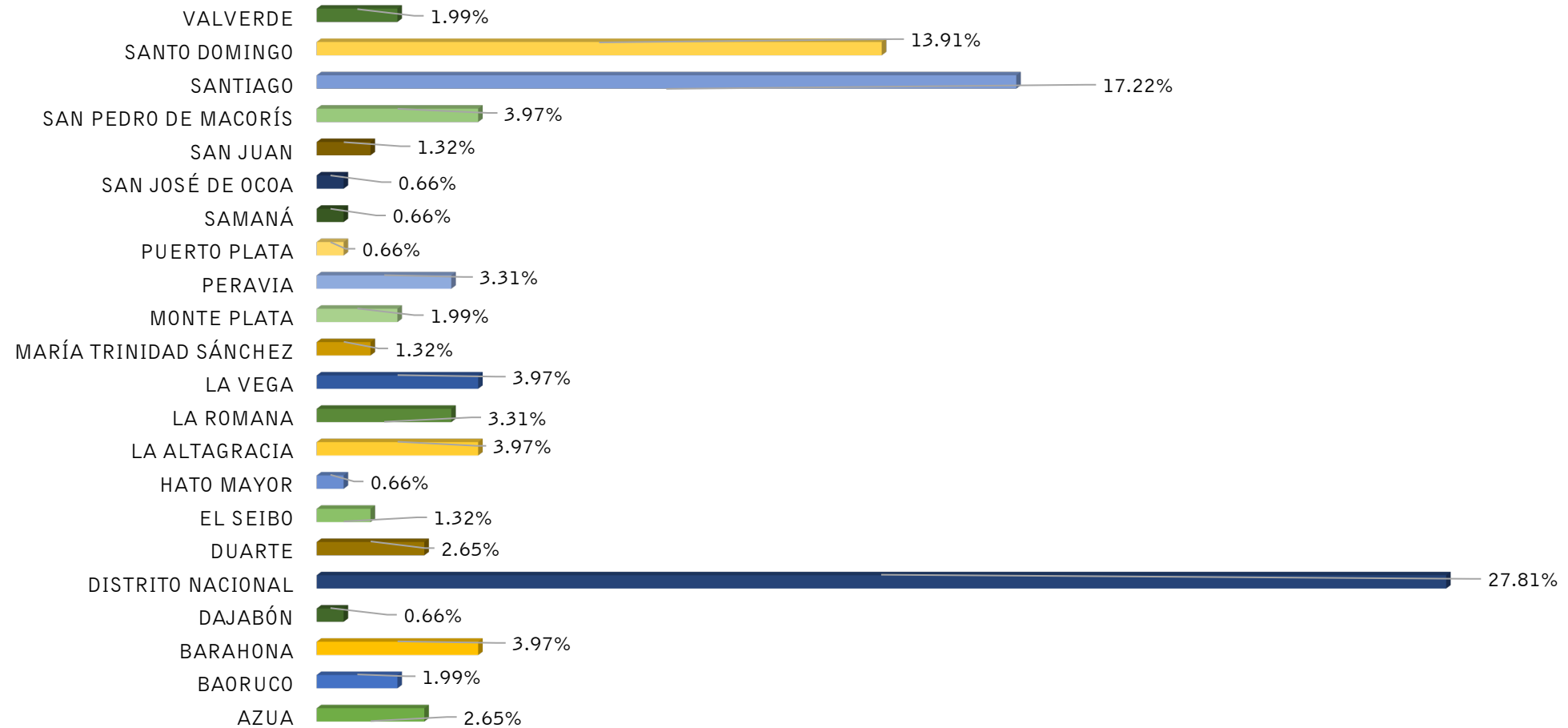
Tipo de servicio solicitado



Total de respuestas: 216

Resultados de las Empresas encuestadas

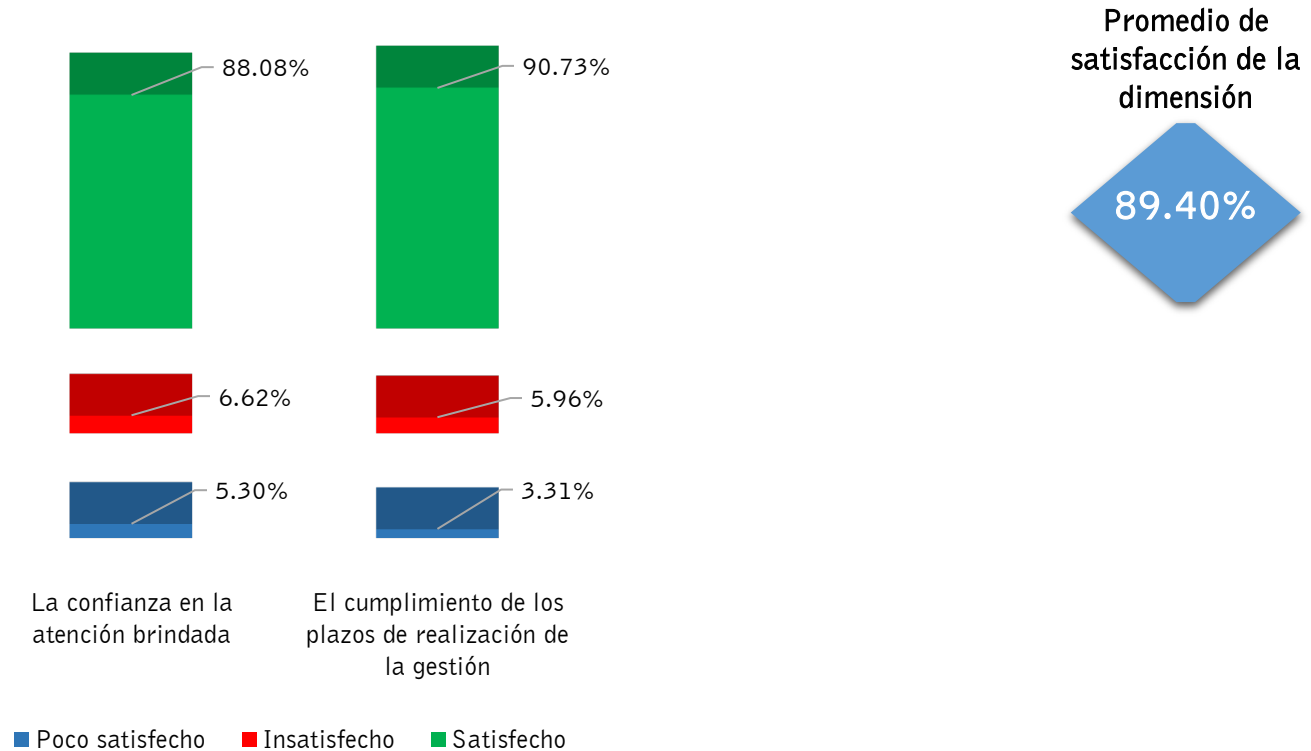
Provincias donde los entrevistados solicitaron el Servicio



Total de respuestas: 216

Resultados de Satisfacción de las Empresas encuestadas

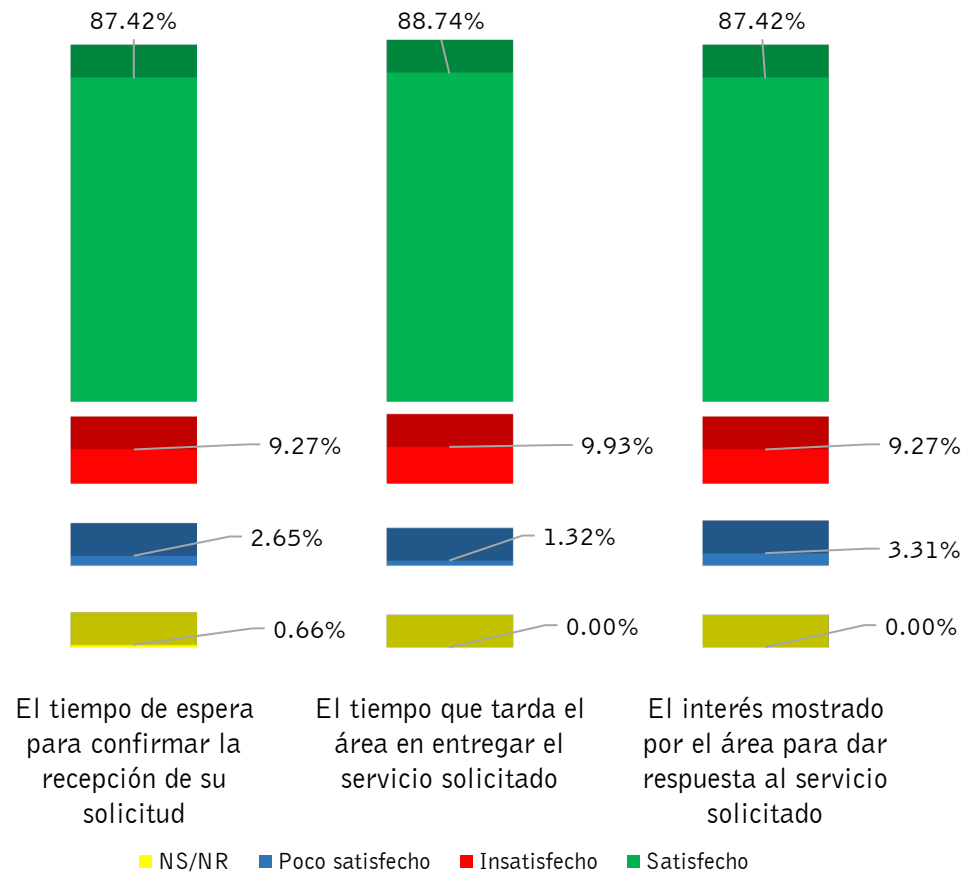
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



Total de respuestas: 216

Resultados de Satisfacción de las Empresas encuestadas

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



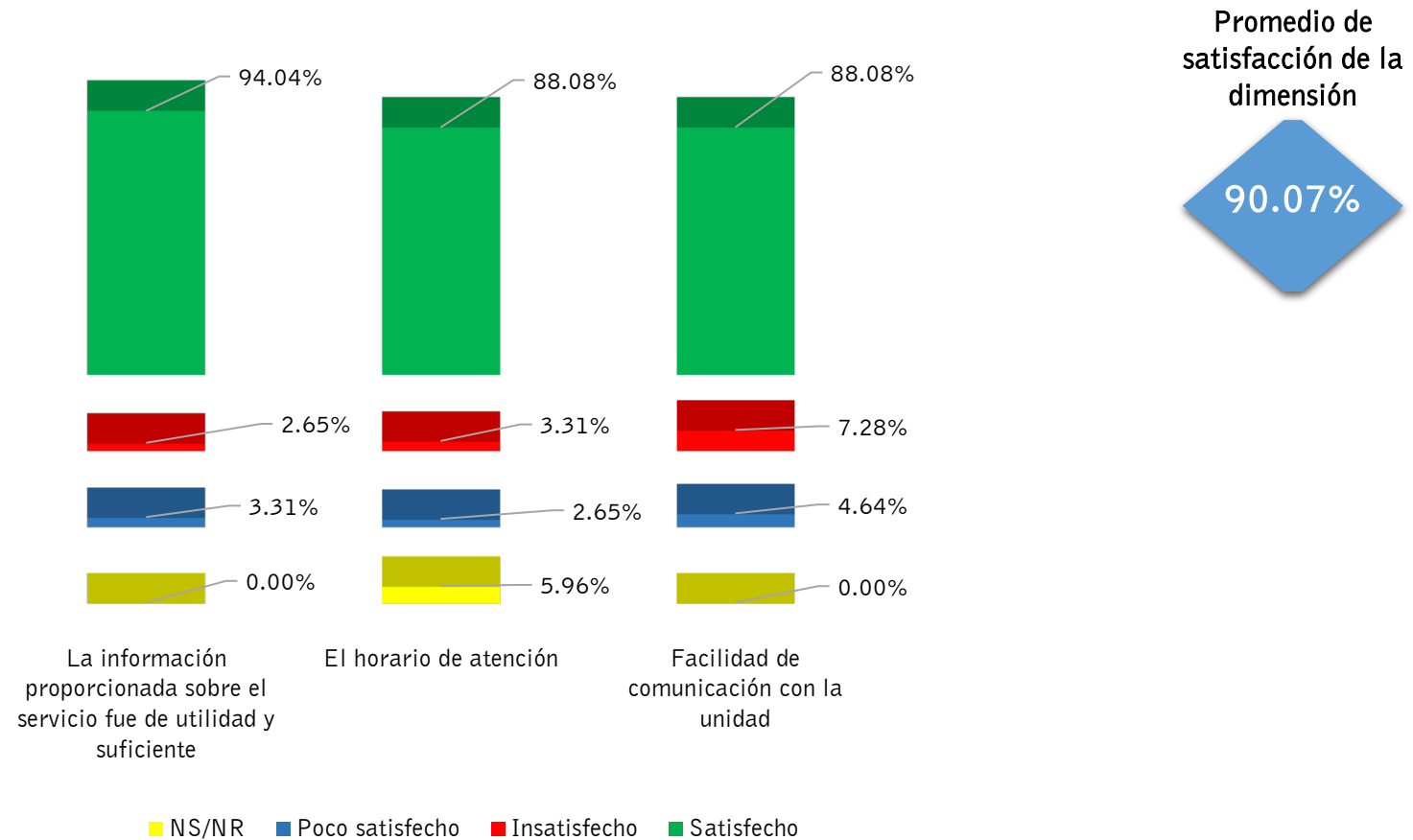
Promedio de
satisfacción de la
dimensión

87.86%

Total de respuestas: 216

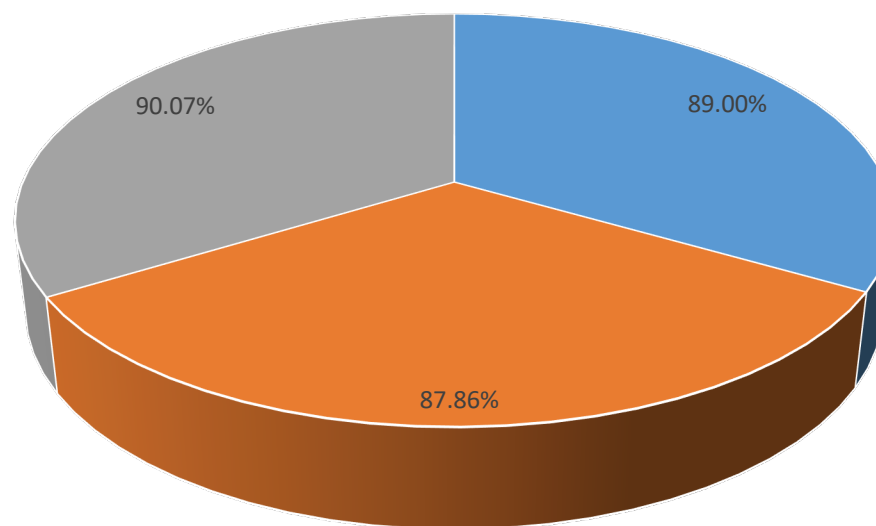
Resultados de Satisfacción de las Empresas encuestadas

DIMENSIÓN: EMPATÍA



Total de respuestas: 216

Promedio de satisfacción servicios a las empresas



■ FIABILIDAD / SEGURIDAD ■ CAPACIDAD DE RESPUESTA ■ EMPATÍA

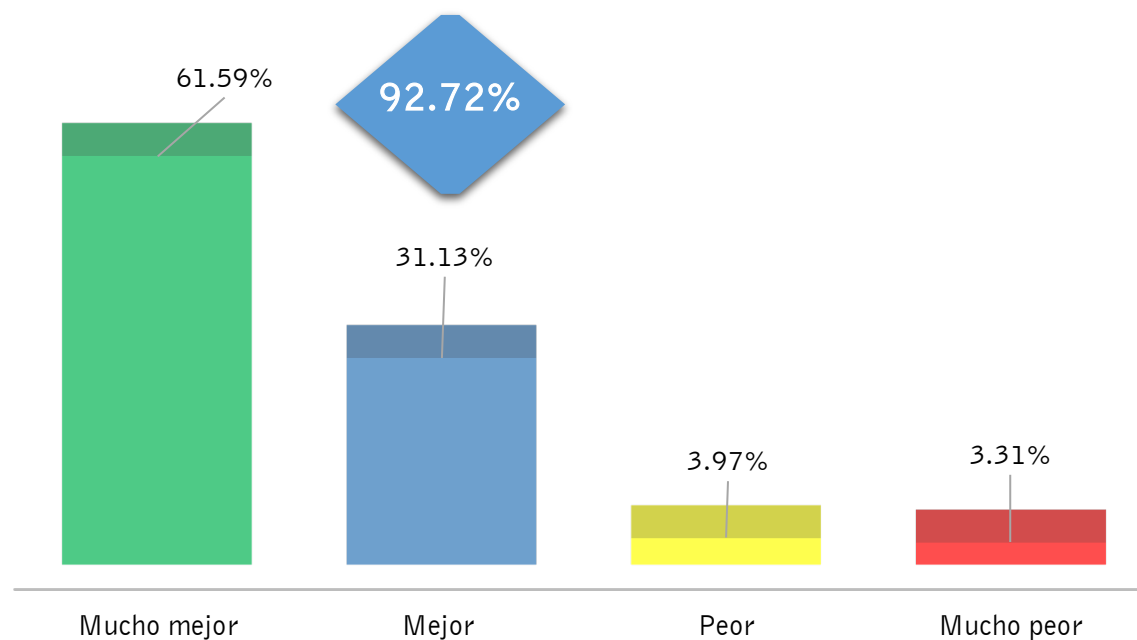
Promedio de
satisfacción de la
dimensión

88.98%

Total de respuestas: 216

Expectativa del servicio a empresas

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



El 92.72% del servicio recibido es mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

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

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción
de servicios presenciales (a
ciudadanos)

93.92%

Promedio de Satisfacción
de servicios virtuales (a
ciudadanos)

97.45%

Promedio de Satisfacción
de servicios a empresas

88.98%

93.45%

Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a empresas

Servicio recibido

1 - * de Satisfacción
de servicios presenciales (a
ciudadanos)

97.41%

2 - *Satisfacción
de servicios virtuales (a
ciudadanos)

99.19%

3 - * Satisfacción
de servicios a empresas

92.72%

96.44%

*El 96.44% de los encuestados indican que
el servicio recibido le ha parecido mucho
mejor o mejor de lo que esperaba.*

***Nota:** Datos extraídos de
la pregunta 6 del
cuestionario aplicado a
servicios presenciales

***Nota:** Datos extraídos de la
pregunta 3 del cuestionario
aplicado a servicios virtuales

***Nota:** Datos extraídos de
la pregunta 5 del
cuestionario aplicado a
servicios a empresas

Plan de acción

Plan de acción

Tipo de servicio	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha termino	Área responsable
Servicios a empresas	Encuentros sectoriales, para la presentación de los servicios empresariales y fomentar el uso de los mismos en las empresas	Enero 2024	Octubre 2025	-Dirección de Competitividad Empresarial -Direcciones Regionales -Departamento de Servicios Empresariales -Centro de Desarrollo empresarial
	Diseño de un programa regular de visitas y/o seguimientos de los asesores a las empresas para tener una mayor presencia en estas.	Abril 2024	Diciembre 2024	
	Jornadas de actualización dirigido a ejecutivos y empresarios de pequeñas y medianas empresas de los diferentes sectores económicos del país, en temas innovadores y acorde a sus necesidades.	Marzo 20224	Noviembre 2024	
	Visitas y contacto a las empresas no satisfechas para ofrecerle los servicios acorde a sus necesidades	Enero 2024	Diciembre 2024	
Servicios presenciales a ciudadanos	Mejorar la atención al cliente capacitando al personal de las áreas de admisión en: - Atención al cliente - Relaciones interpersonales - Trabajo en equipo	Julio 2024	Marzo 2025	- Direcciones Regionales - Departamento de Admisión, Información y Empleo

Nota: Cabe resaltar que, aunque los servicios fueron valorados con un promedio de 93%, la Institución desarrolla actividades de mejora continua.