

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Instituto Nacional de
Formación Técnico
Profesional**

Agosto 2025



Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	5
Método	5
Fecha de Levantamiento	6
Información General	7
Metodología Aplicada	7
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	7
Descripción y Análisis de Resultados	8
Índice de Satisfacción General	8
Índice de Satisfacción por Encuesta	9
Satisfacción de Servicios a Instituciones	12
Satisfacción de Servicios Presenciales	15
Satisfacción de Servicios en Línea	19
Datos de Clasificación	23
Plan de Acción	25

Introducción

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, aplica cada año la encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. En este informe se presentan los resultados correspondientes al Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), obtenidos en el período comprendido entre agosto de 2024 y agosto de 2025. Estos resultados reflejan la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos en sus distintas modalidades y constituyen una referencia clave para fortalecer la mejora continua en la gestión institucional

Ficha Técnica

Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional

La presente ficha técnica contiene la información detallada sobre el proceso de levantamiento de datos correspondiente a la medición de satisfacción de usuarios con los servicios públicos ofrecidos por la institución, así como el ámbito geográfico donde fue levantada la misma.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios en Línea	1179	88.63
Servicios Presenciales	395	87.37
Servicios a Instituciones	2	82.5

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
INDFTP - Dirección Regional Oriental	14	93.21
INDFTP - Dirección Regional Metropolitana	1140	89.03
INDFTP - Dirección Regional Cibao Norte	16	87.92
INDFTP - Dirección Regional Este	171	87.04
INDFTP - Dirección Regional Sur	235	86.35

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios en Línea

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Formación Virtual	1109	89.08

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Certificación por Competencias	13	95.17
Formación Dual	21	89.21
Formación Profesional	361	86.59

Servicios a Instituciones

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Asesoría y Asistencia Técnica	2	79.17

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

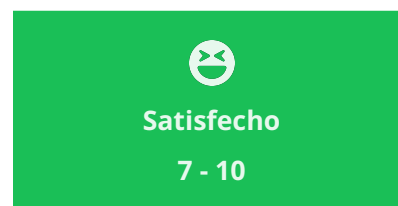
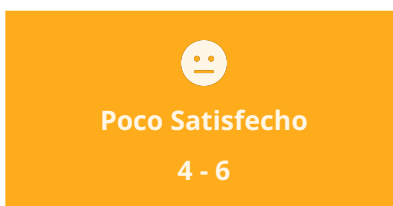
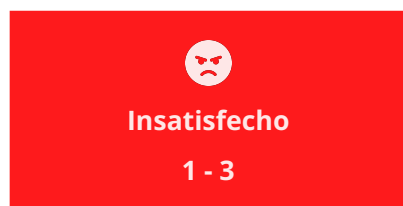
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

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



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



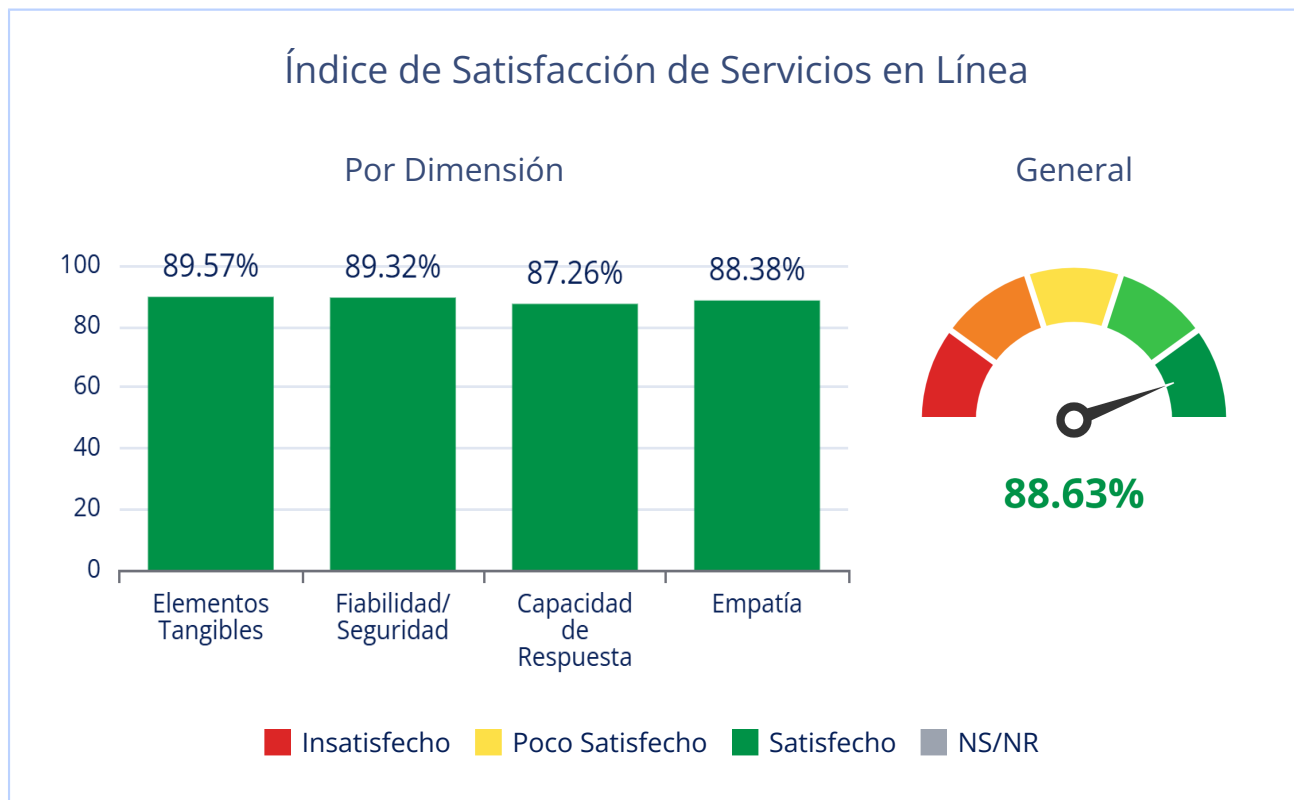
87.97%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

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

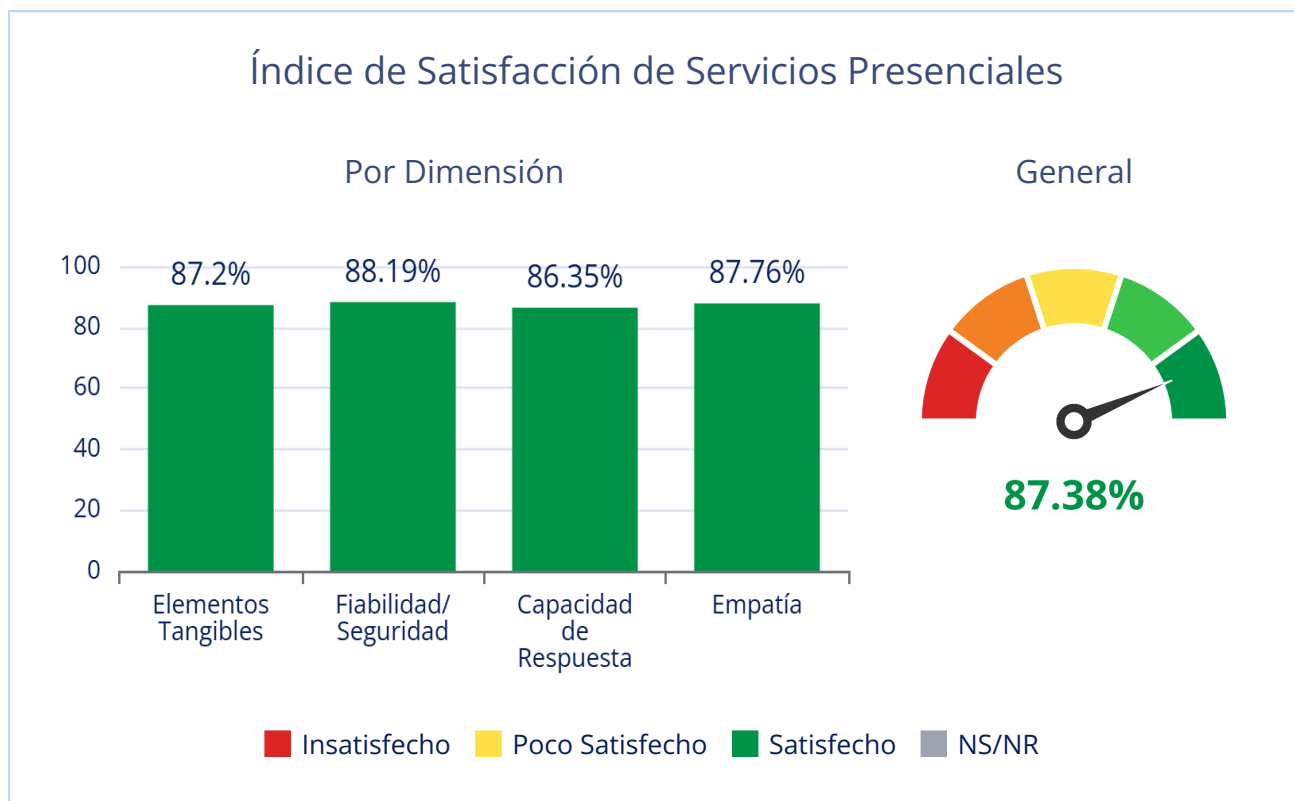
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios en Línea



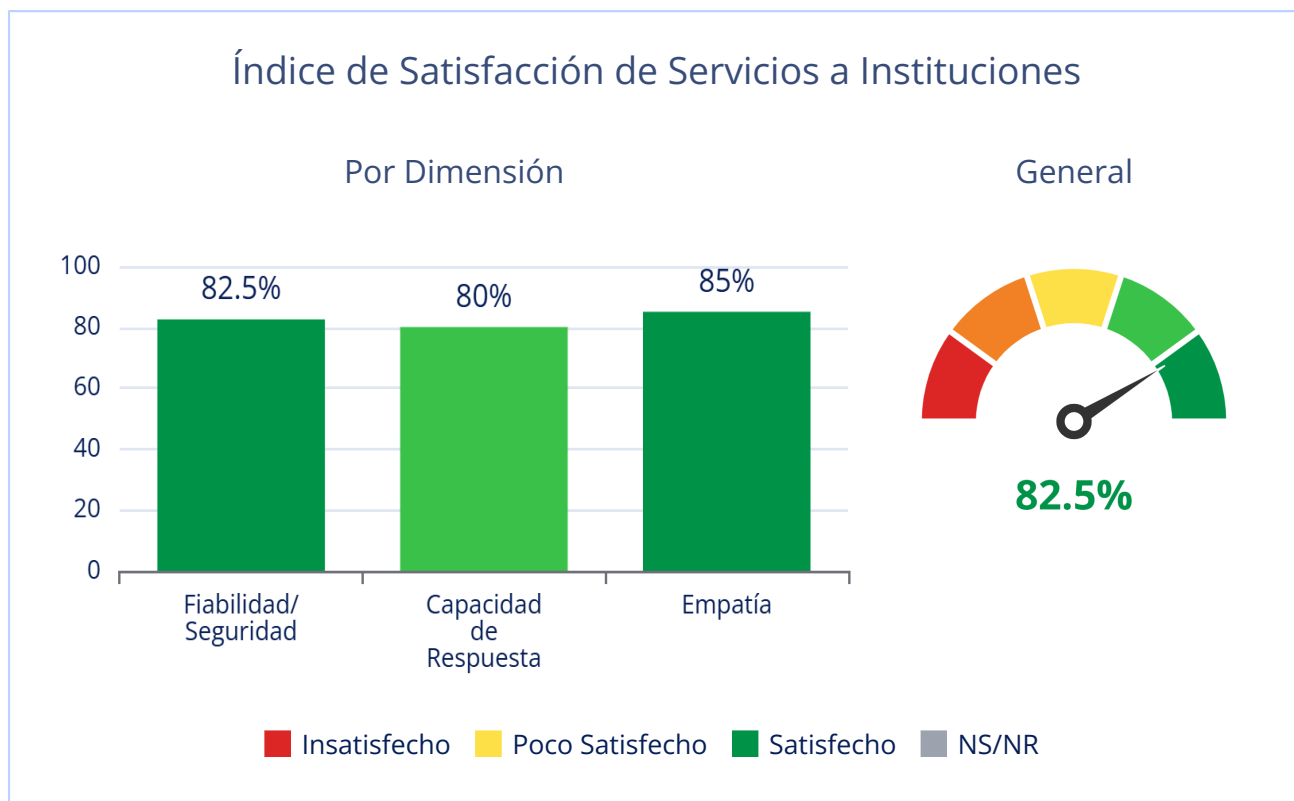
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Servicios Presenciales



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

Servicios a Instituciones

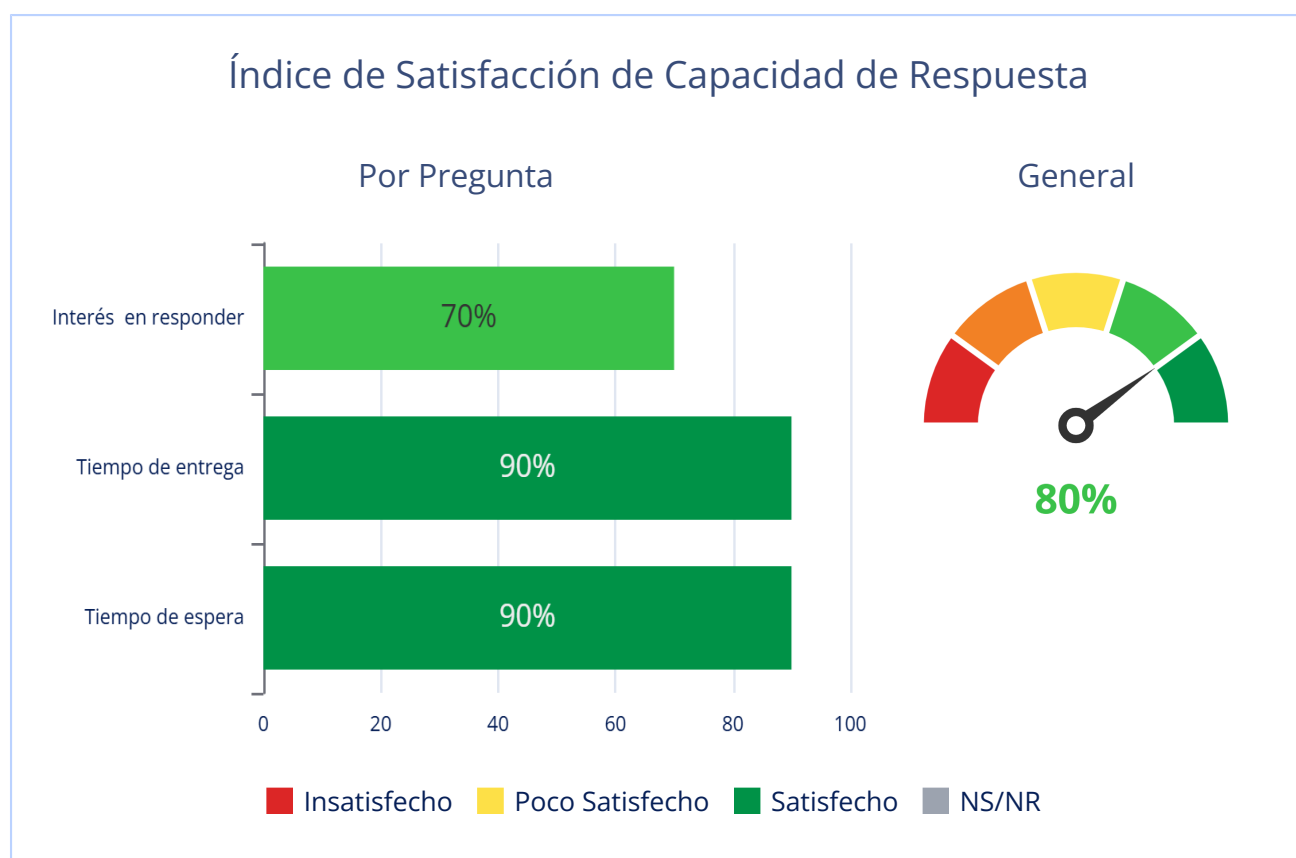


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS A INSTITUCIONES

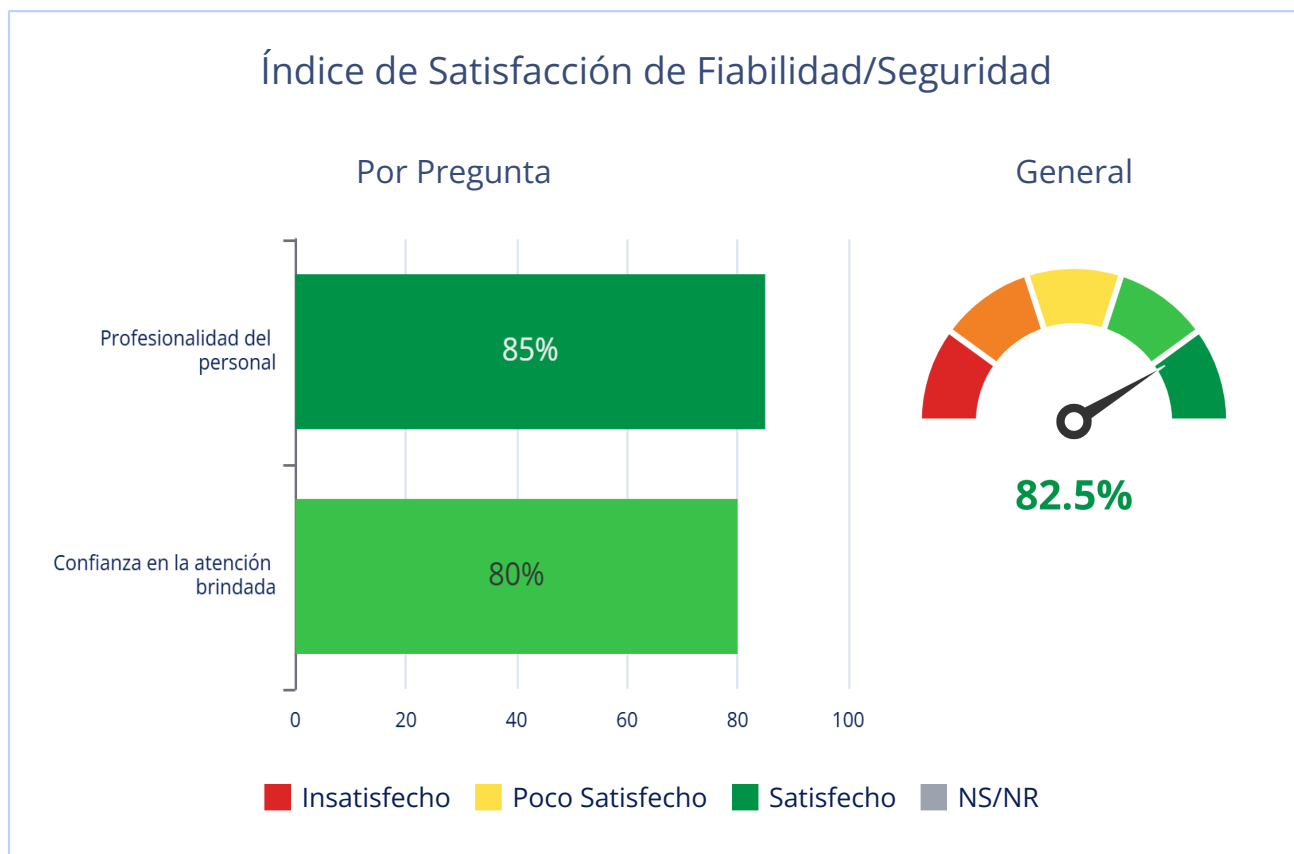
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



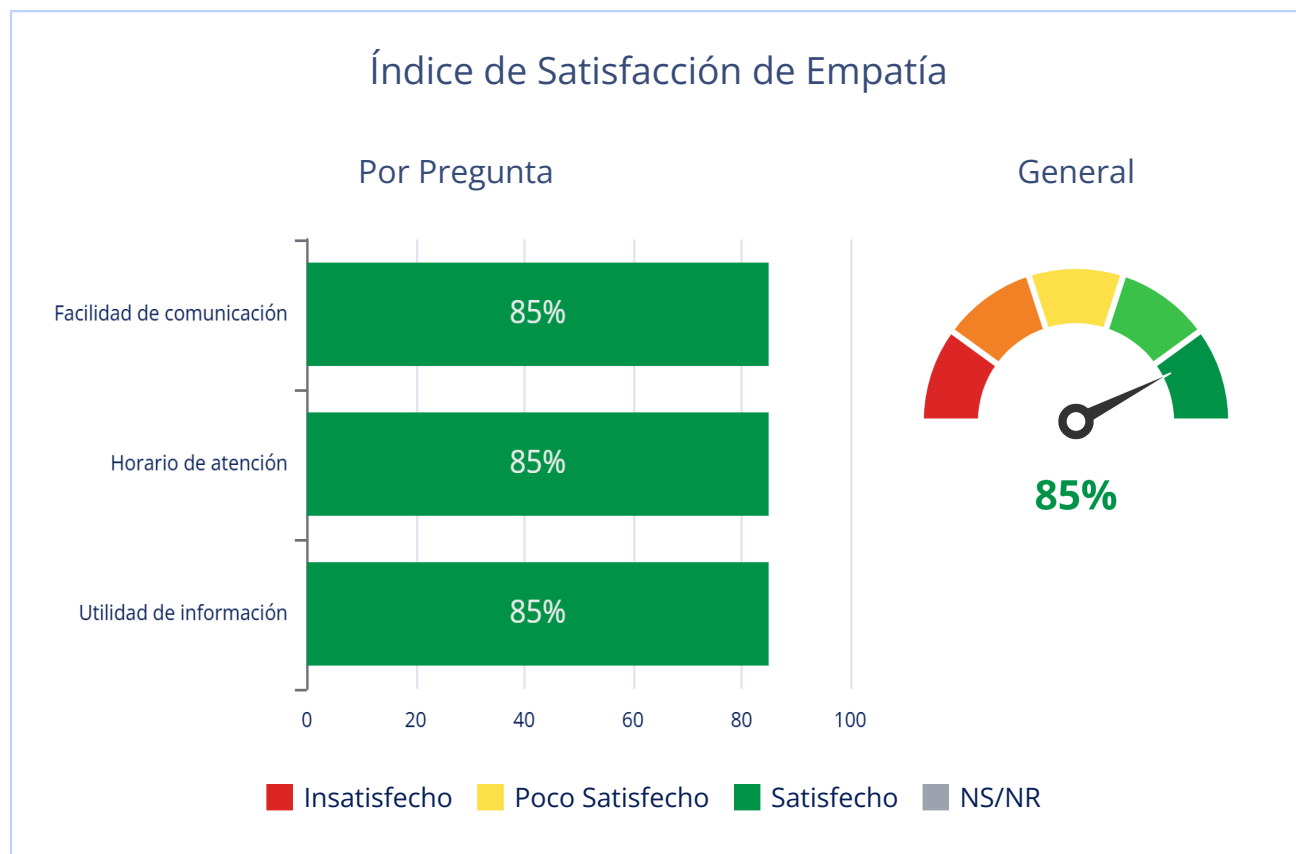
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad



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

Empatía

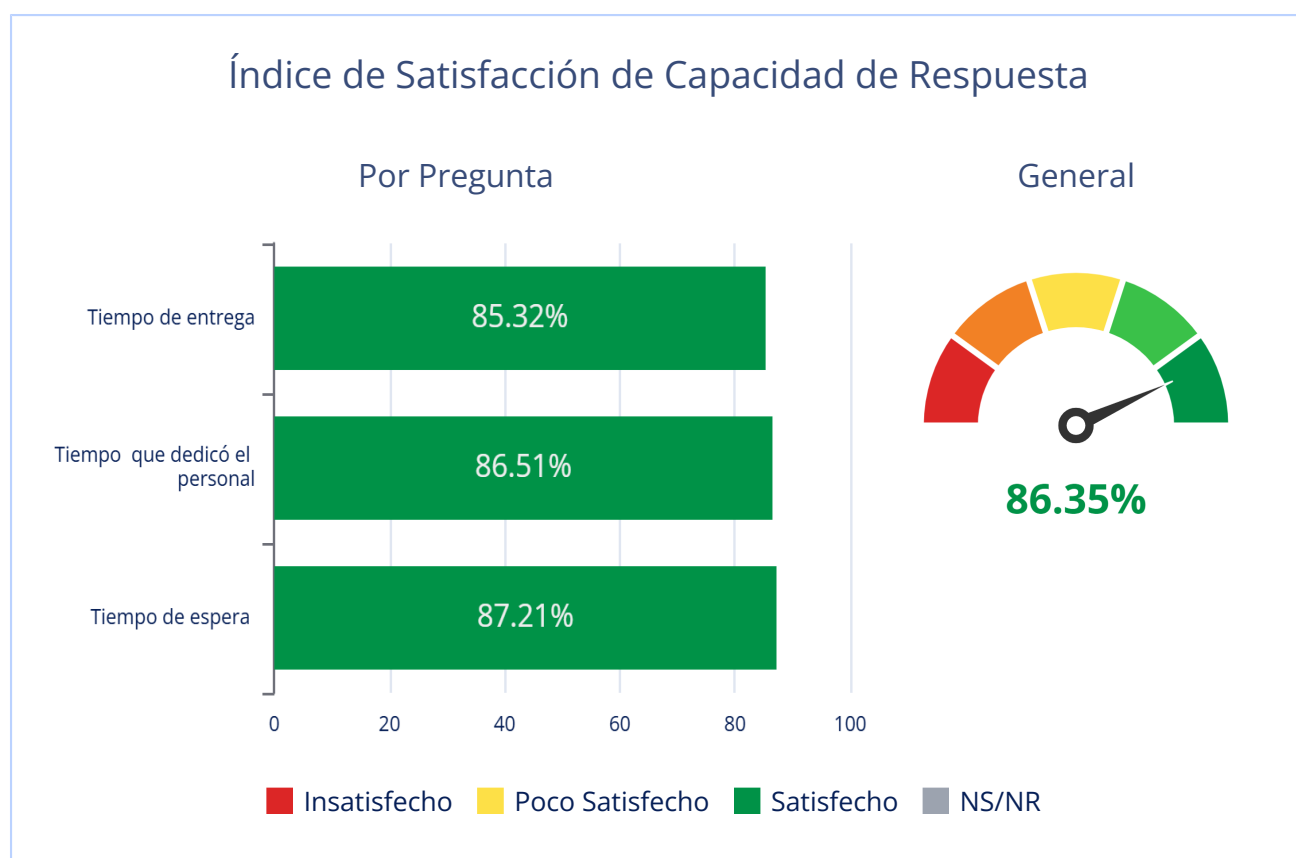


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

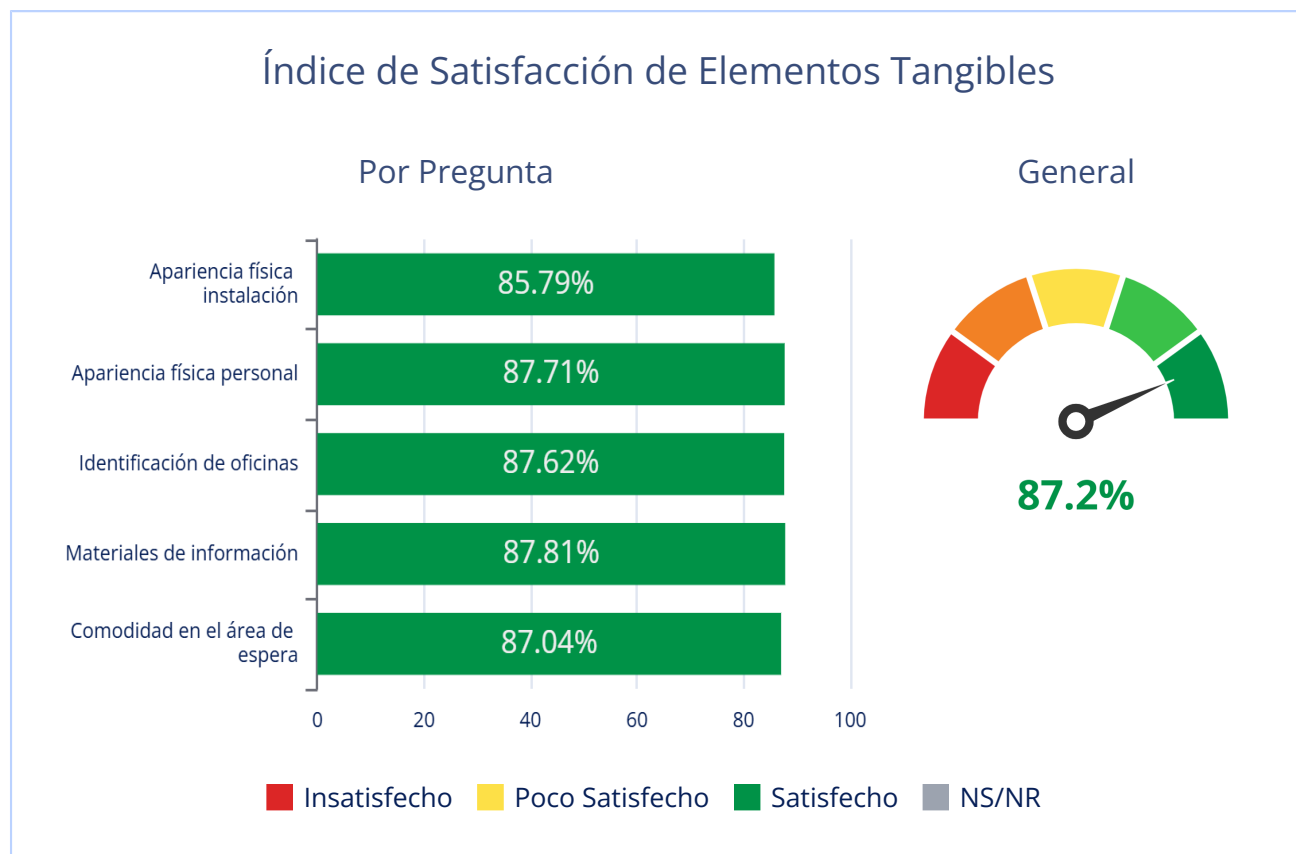
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



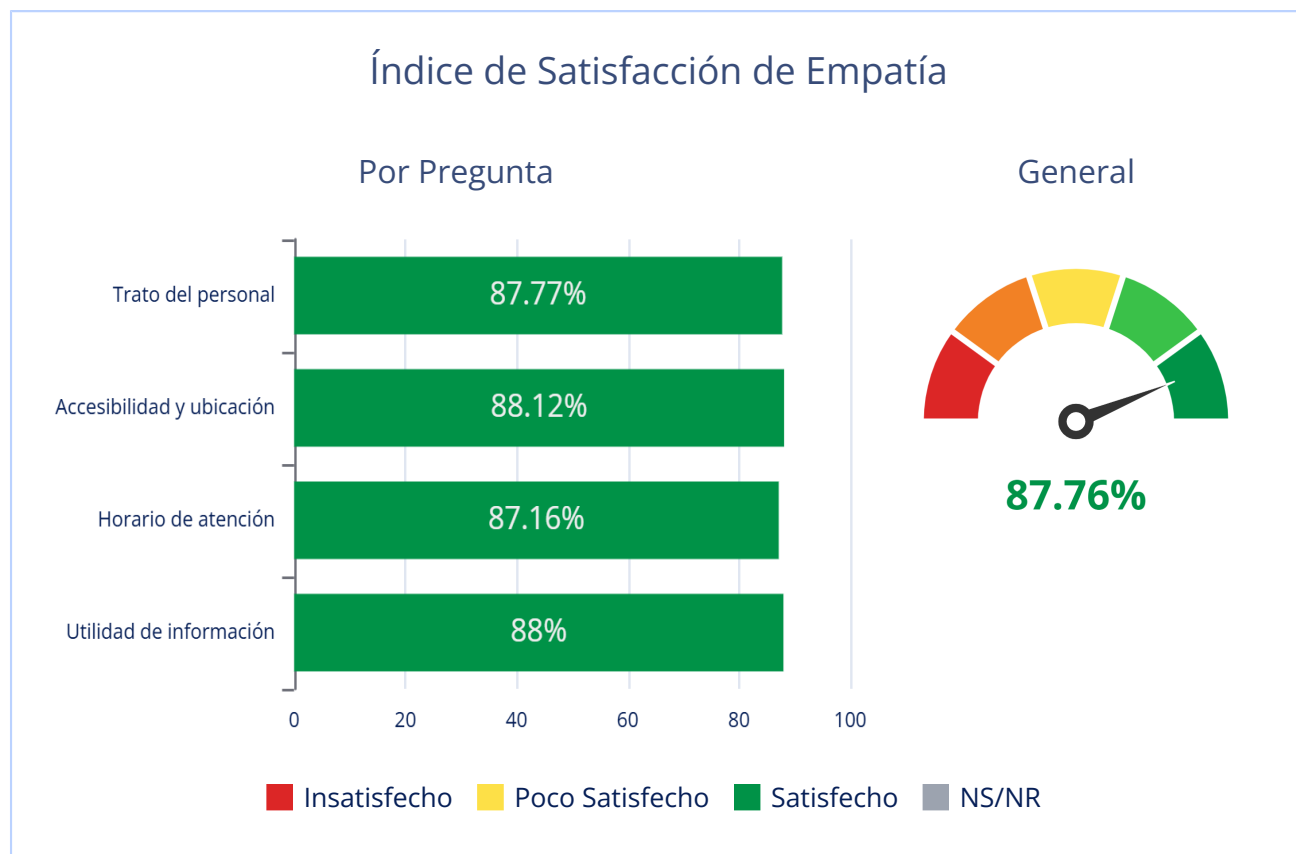
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles



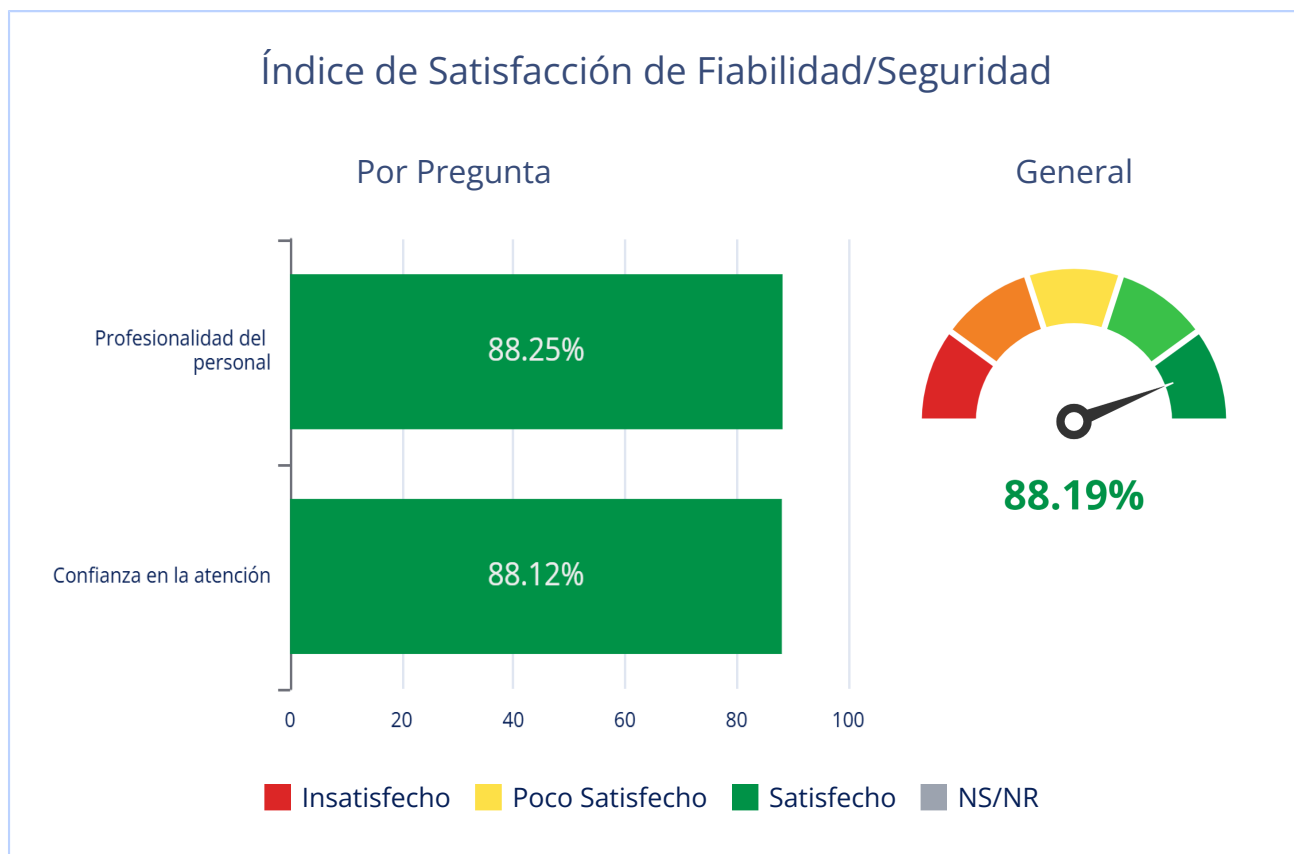
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



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

Fiabilidad/Seguridad

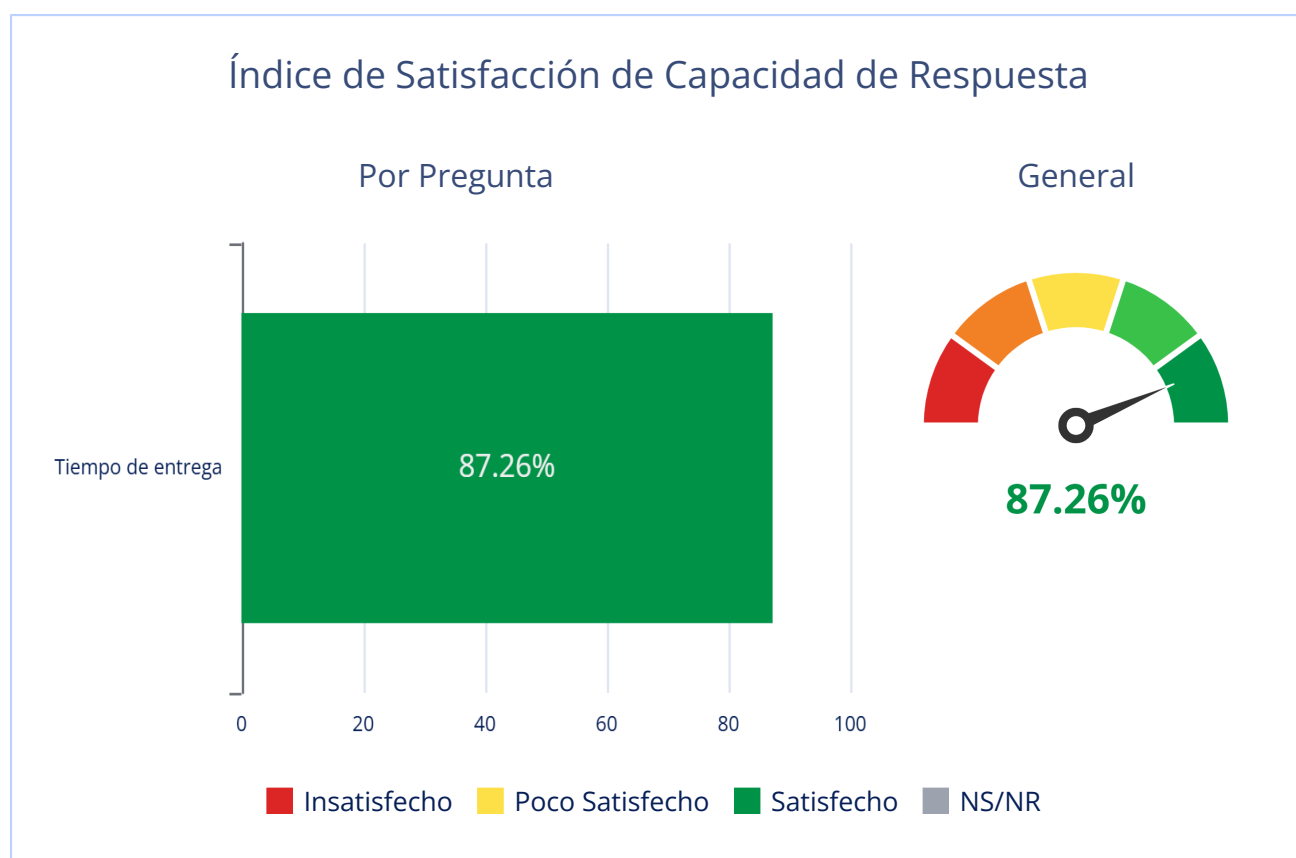


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

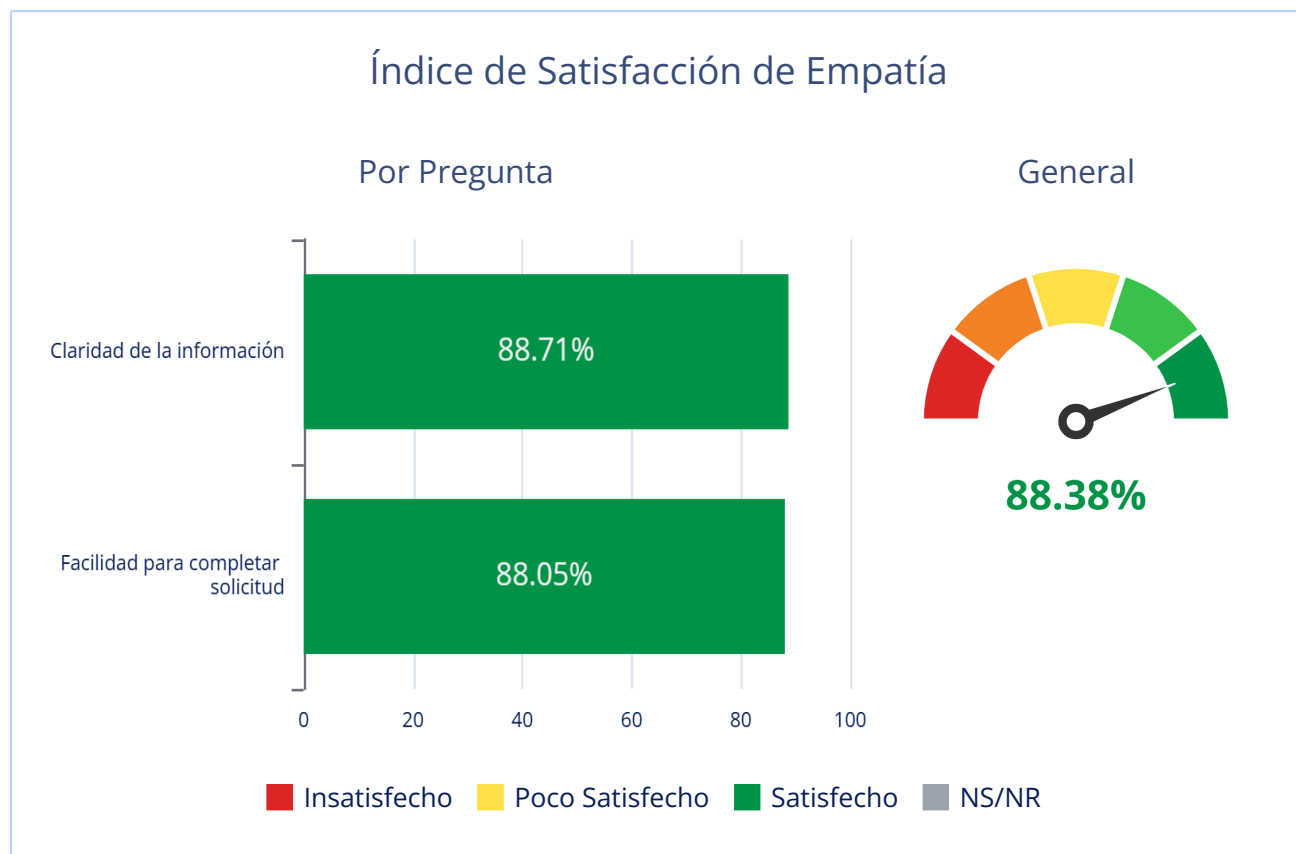
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



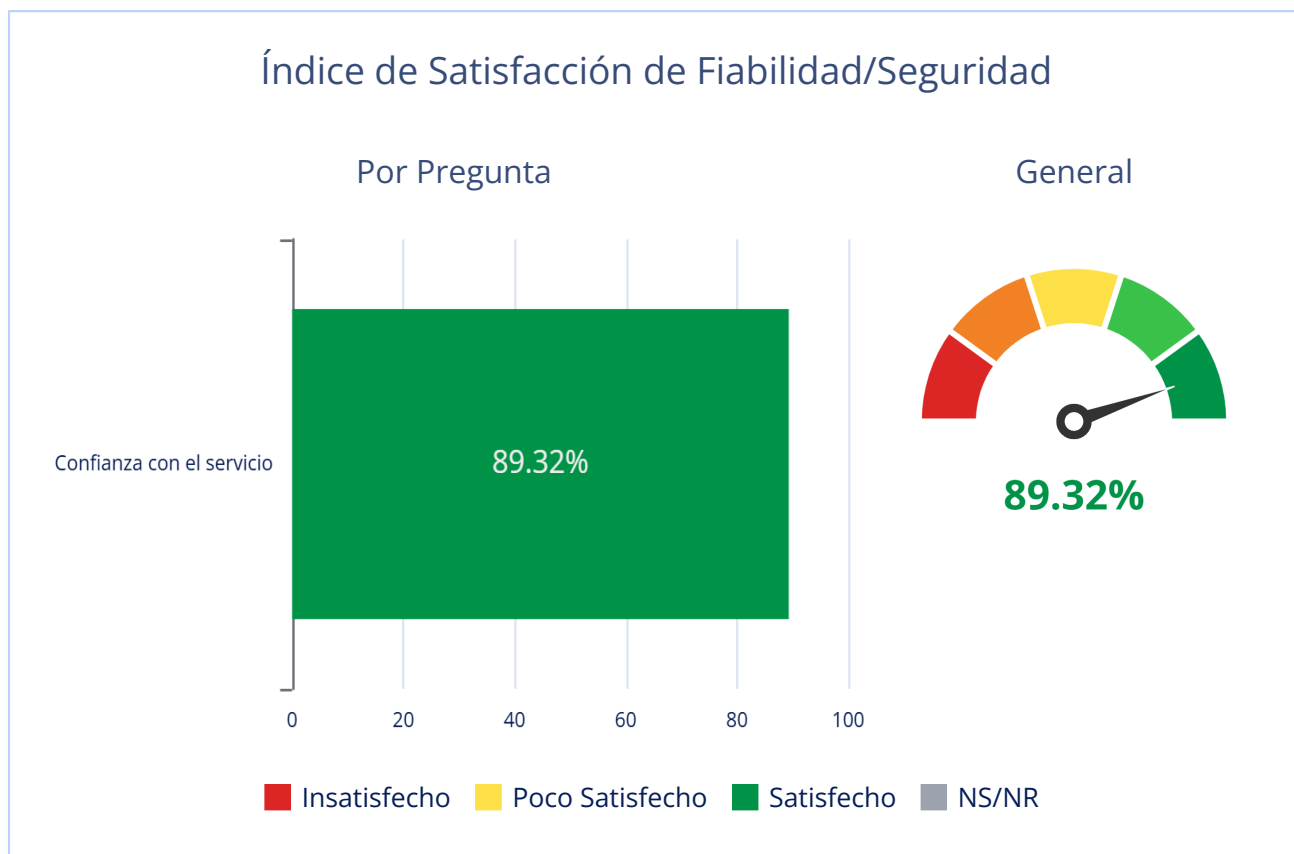
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



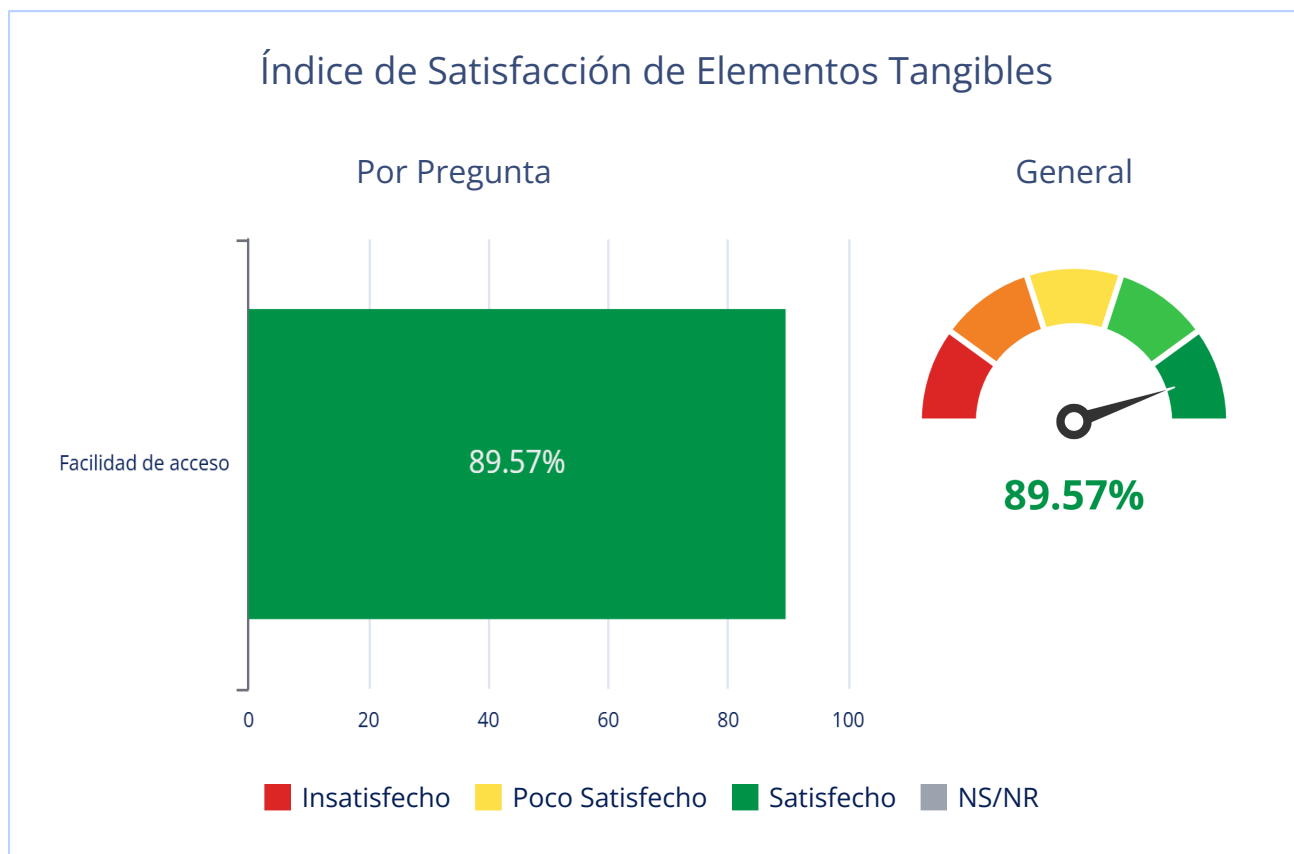
En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad



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

Elementos Tangibles

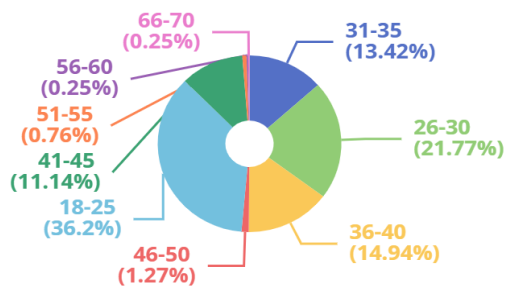


En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

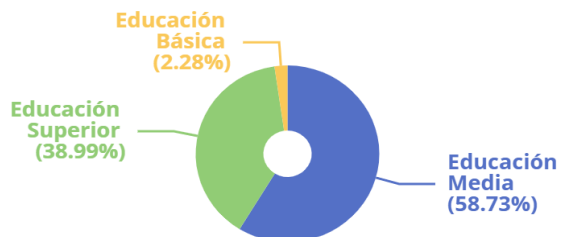
Por Rango de edad



Por Sexo

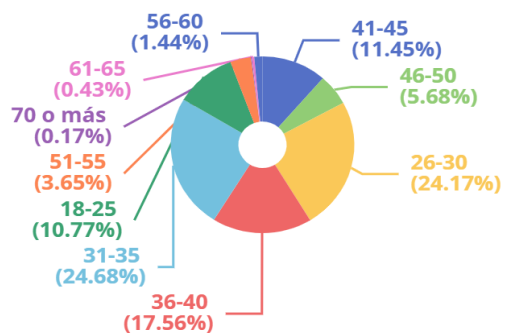


Por Nivel de Formación



Servicios en Línea

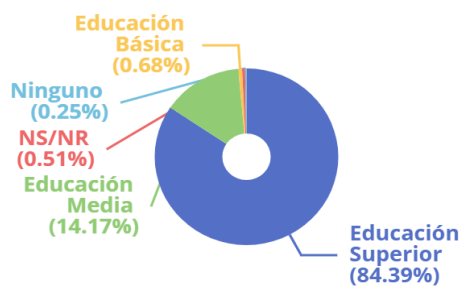
Por Rango de edad



Por Sexo



Por Nivel de Formación



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios Presenciales

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Brindar a los usuarios presenciales un servicio más ágil y oportuno, reduciendo los tiempos de espera y optimizando los procesos de atención.
Acción de Mejora	El Departamento de Admisión y Empleo dará seguimiento a las solicitudes pendientes de colocación mediante documentos compartidos en Google Drive, actualizados por cada centro de formación. Cuando se identifique una acumulación de solicitudes en una acción formativa, se validarán las causas con el Centro Tecnológico correspondiente y, según el tiempo en espera, se contactará a los solicitantes para ofrecerles una respuesta o alternativas con mayor proximidad. En los casos de baja demanda, se impulsarán acciones de promoción para completar los grupos y agilizar el inicio de los cursos.
Unidad Responsable	Departamento de Admisión y Empleo
Fecha de Inicio	20/10/2025
Fecha Fin	15/12/2025

Servicios a Instituciones

Capacidad de Respuesta

Oportunidad de Mejora

voluntad para proporcionar un servicio rápido

Acción de Mejora

Jornadas empresariales para dar a conocer el servicio a las empresas. Reuniones con asociaciones empresariales

Unidad Responsable

Dirección de Competitividad Empresarial

Fecha de Inicio

25/09/2025

Fecha Fin

15/12/2025

Servicios en Línea

Capacidad de Respuesta

Oportunidad de Mejora

Ampliar la oferta formativa de los cursos virtuales

Acción de Mejora

Incorpore nuevos cursos y programas en áreas de alta demanda laboral

Unidad Responsable

Centro Nacional de Formación Virtual

Fecha de Inicio

10/02/2026

Fecha Fin

25/09/2026



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

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional

Agosto 2025

