

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Servicios Públicos del Inafocam - Año 2024

INFORME DE RESULTADOS



ÍNDICE

<i>Introducción</i>	3
<i>Ficha técnica</i>	4
<i>Metodología</i>	5
<i>Resultados de satisfacción Formación Continua</i>	8
<i>Resultados de satisfacción Formación Inicial</i>	12
<i>Resultados de satisfacción Posgrado</i>	16
<i>Índice de satisfacción general</i>	20
<i>Plan de Acción</i>	21

Introducción

El Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio (Inafocam) es un órgano descentralizado, adscrito al Ministerio de Educación, responsable de promover una formación de calidad, para el desarrollo de las competencias profesionales de los docentes que requiere el sistema educativo dominicano, priorizando la atención a la educación pública.

Para ello ofrecemos un catalogo de servicios destinados a usuarios internos y externos: becarios e instituciones de Educación Superior.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual durante todo el primer trimestre del año.

Ficha Técnica

- ❖ **Universo:** 557 becados en programas de licenciaturas, 3657 becados en programas de posgrados y 104808 becados en programas de diplomados. Total alumnos financiados por el Inafocam 109022. 64 universidades/Instituciones formadoras
- ❖ **Ámbito:** Universidades con programas formativos financiados por el Inafocam.
- ❖ **Muestra:** 446 respuesta, con un error máximo permitido de 5.0 % y un nivel de confianza del 95%. Estratificación de la muestra por servicio: • **13** usuarios de programas de licenciatura. • **128** usuarios de programas de posgrados • **295** usuarios de programas de diplomados .
- ❖ **Cuestionario:** Estructurado.
- ❖ **Selección:** Aleatoria a los diferentes correos de los becarios que reciben servicios del Inafocam.
- ❖ **Entrevista:** Vía correo electrónico.
- ❖ **Fecha del trabajo de campo:** Abril – Mayo 2024



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



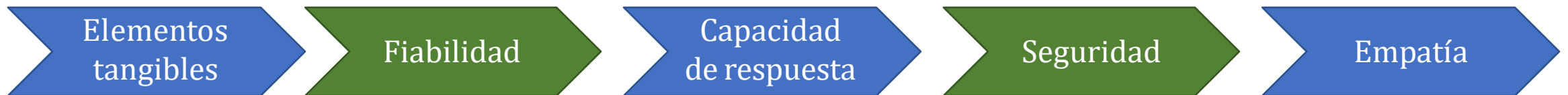
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Metodología

Metodología

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales en la modalidad virtual.



Parámetros de *valoración*

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

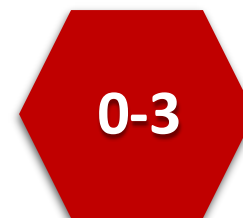
Satisfecho



Poco satisfecho



Insatisfecho



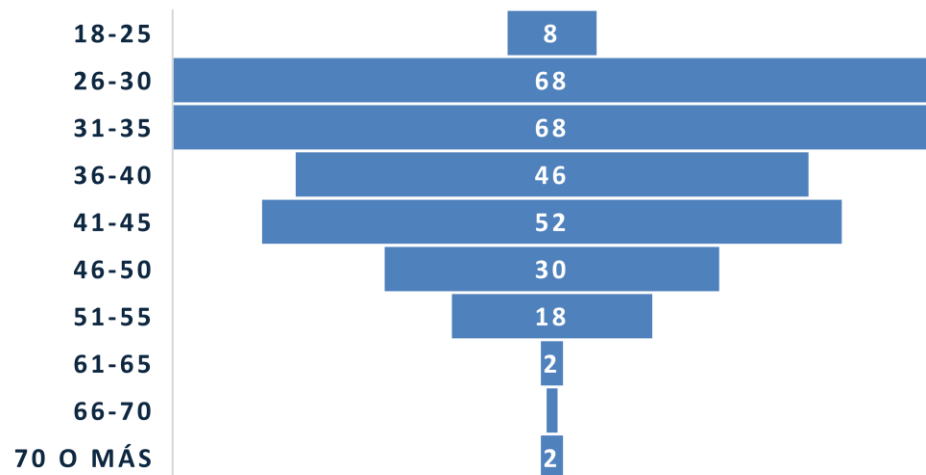


*RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios de
Formación Continua.*

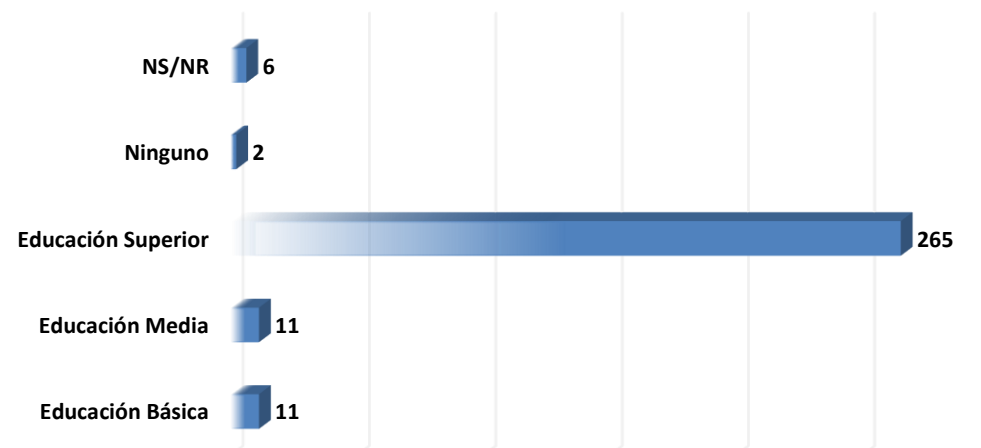
Perfil del encuestado

Usuarios Virtuales de Formación Continua

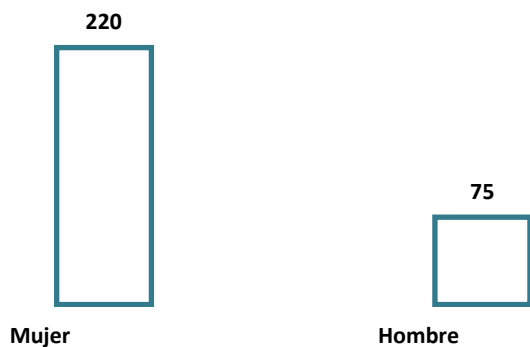
El rango de edad en el que se encuentra actualmente:



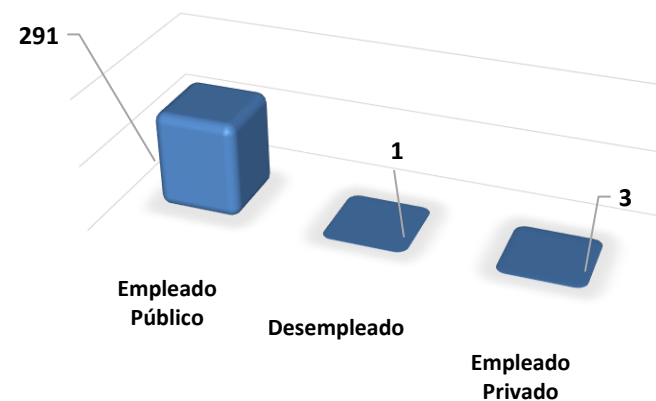
El último grado de estudios que realizó:



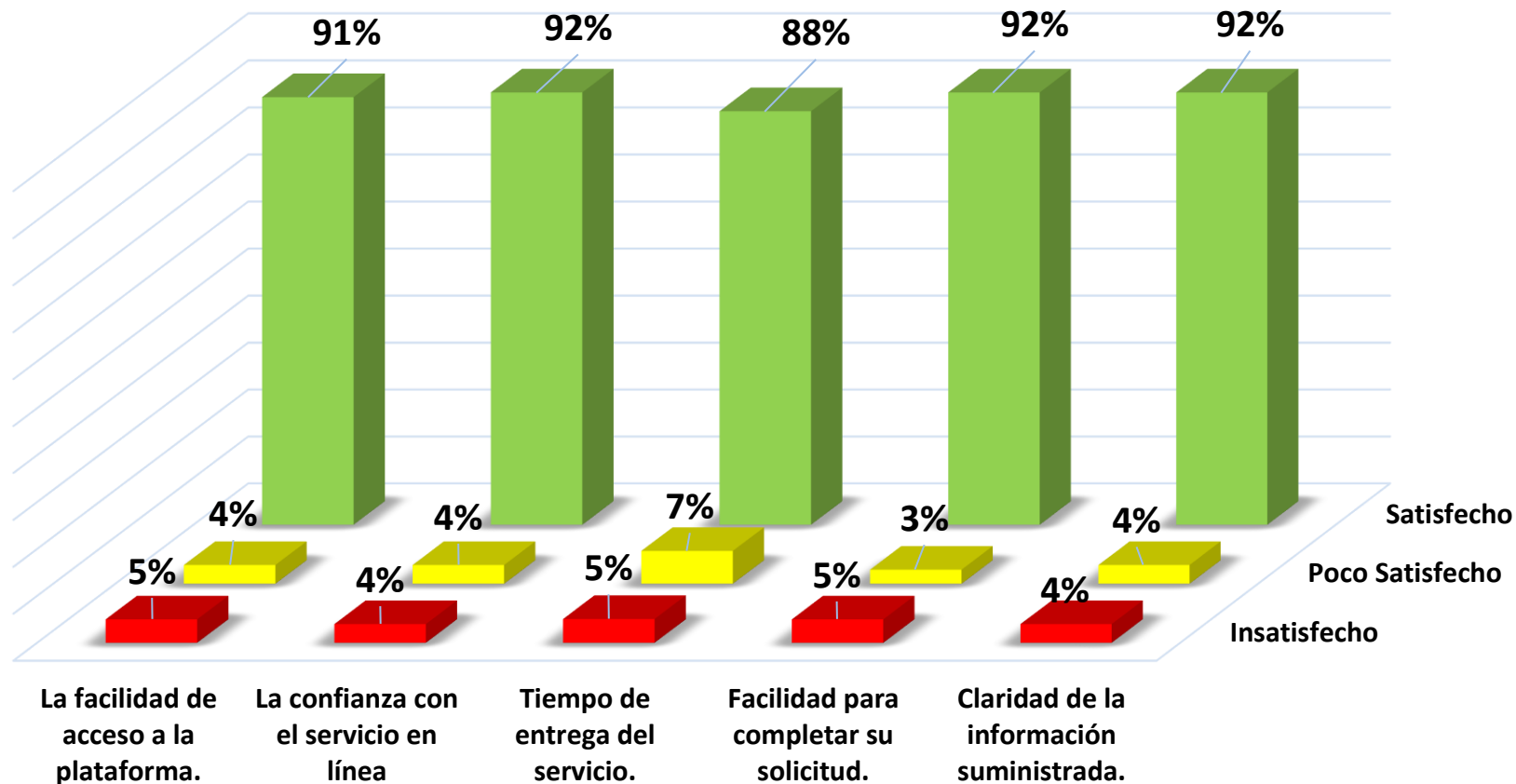
El género al que pertenece:



¿En cuál situación laboral se encuentran laboral?



Promedio de Satisfacción de usuarios de Formación Continua.

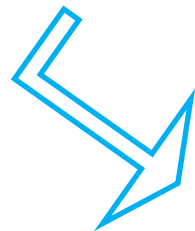
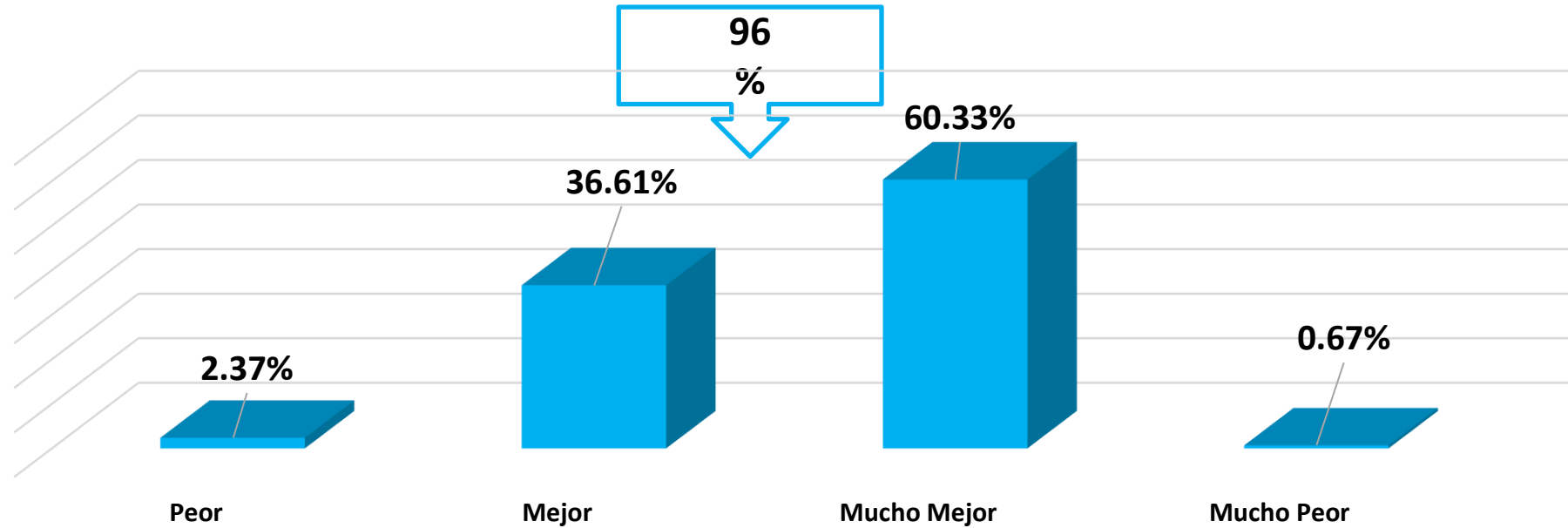


Promedio de satisfacción

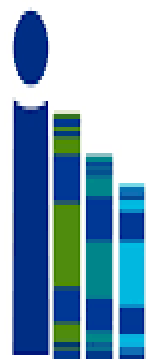


Servicio Esperado Formación Continua

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



El 96% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

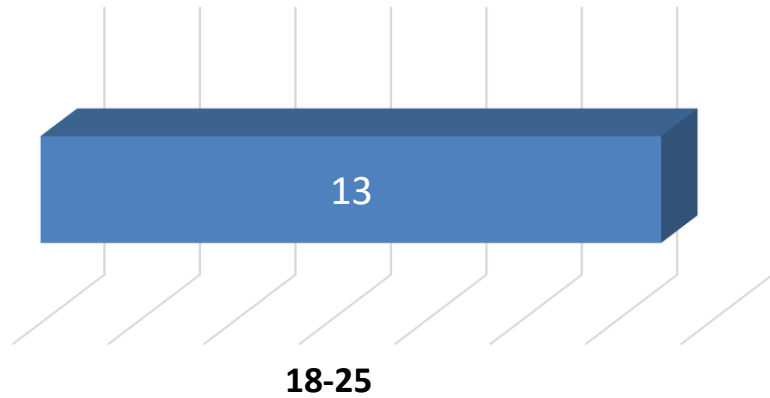
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios de
Formación Inicial.*

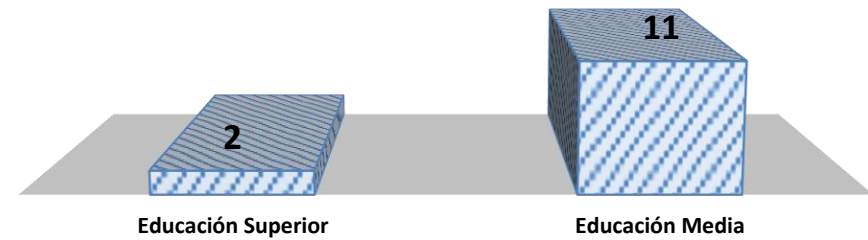
Perfil del encuestado

Usuarios Virtuales de Formación Inicial

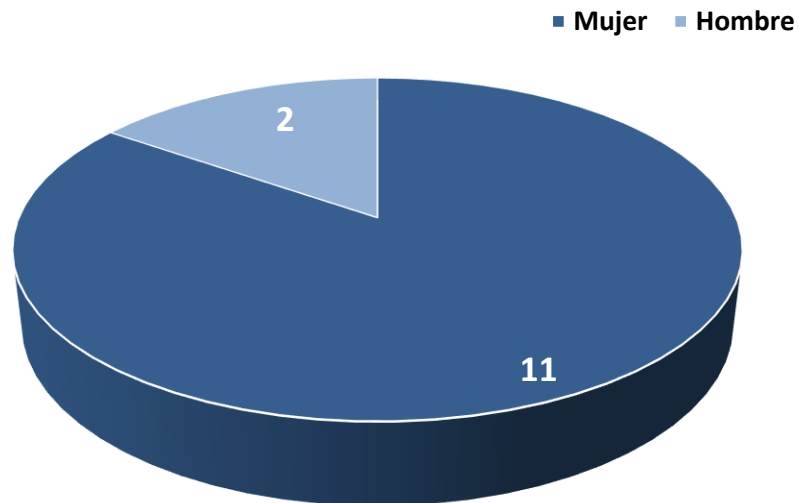
El rango de edad en el que se encuentra actualmente:



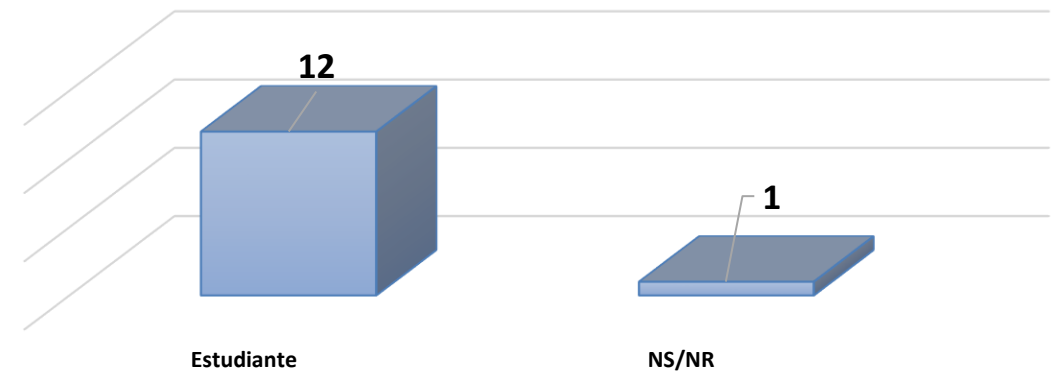
El último grado de estudios que realizó:



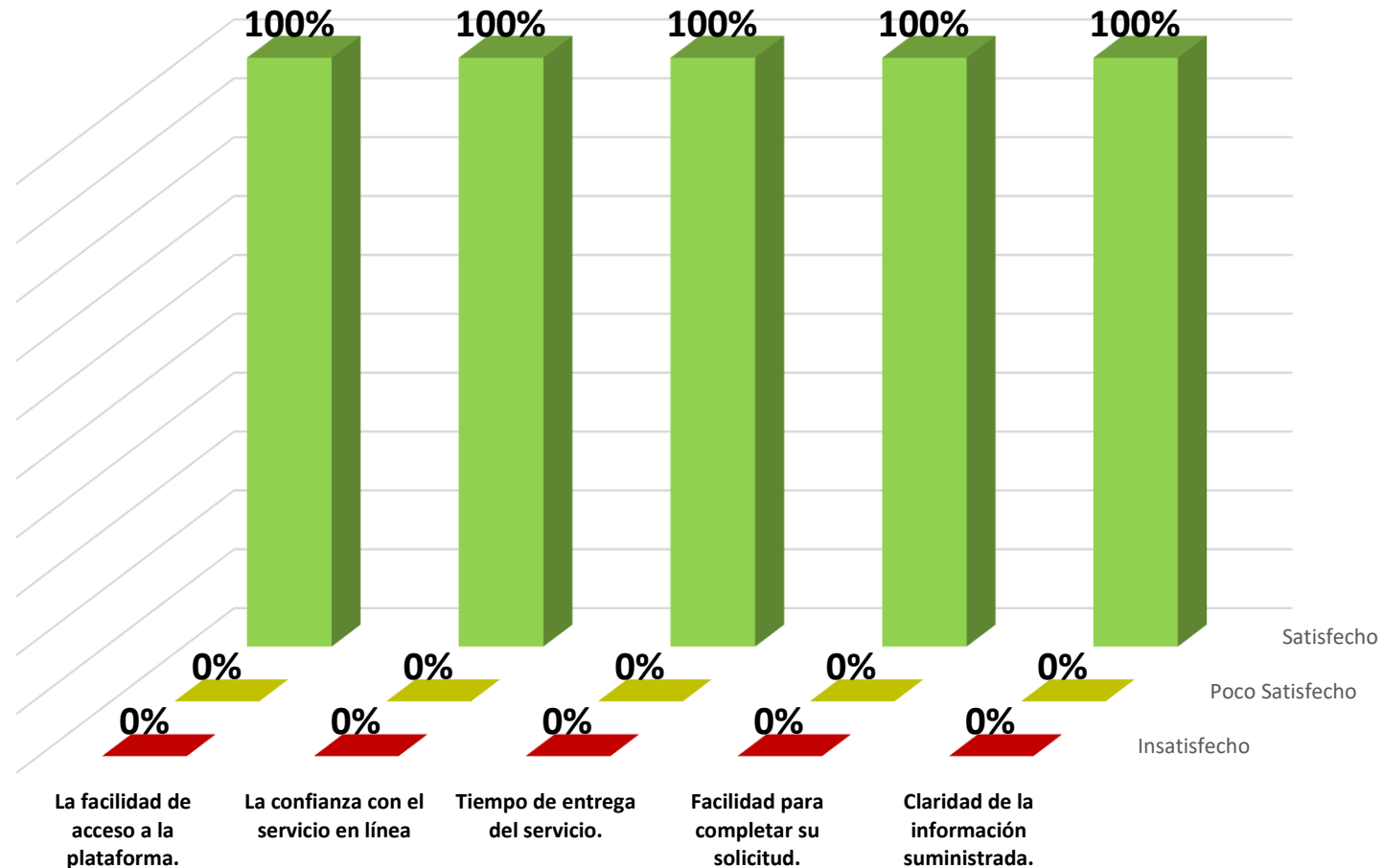
El género al que pertenece:



¿En cuál situación laboral se encuentran laboral?



Promedio de Satisfacción de usuarios de Formación Inicial.

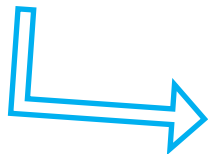
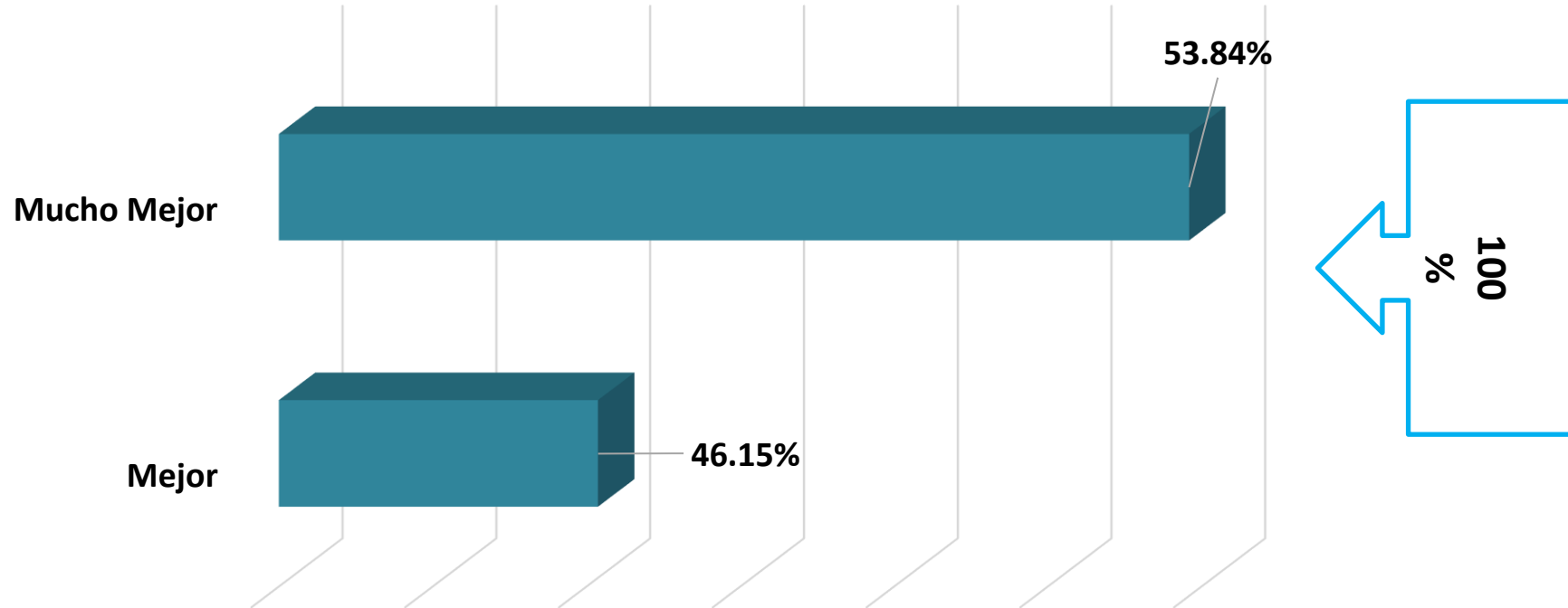


Promedio de satisfacción



Servicio Esperado de Formación Inicial

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



El 100% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

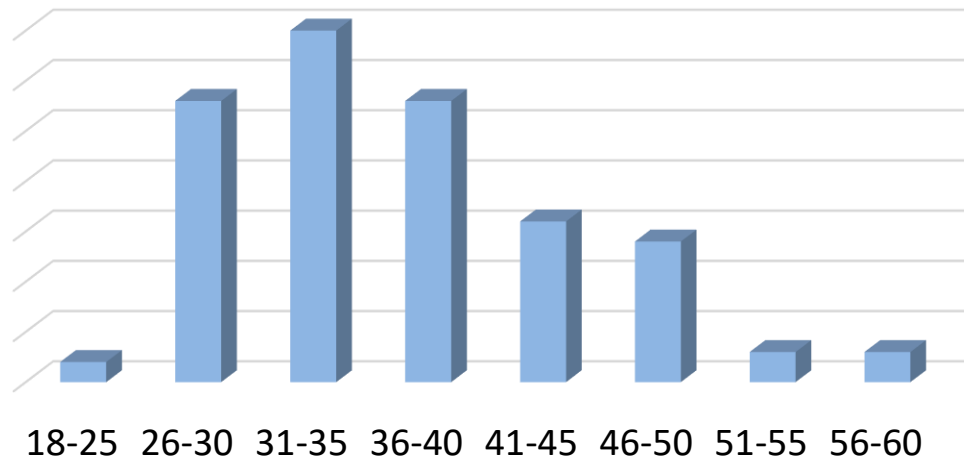


*RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :
Servicios ofrecidos de manera virtual a usuarios de
Posgrado.*

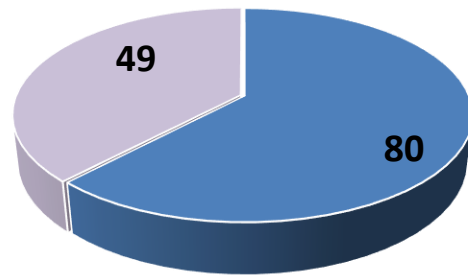
Perfil del encuestado

Usuarios Posgrado

El rango de edad en el que se encuentra actualmente:

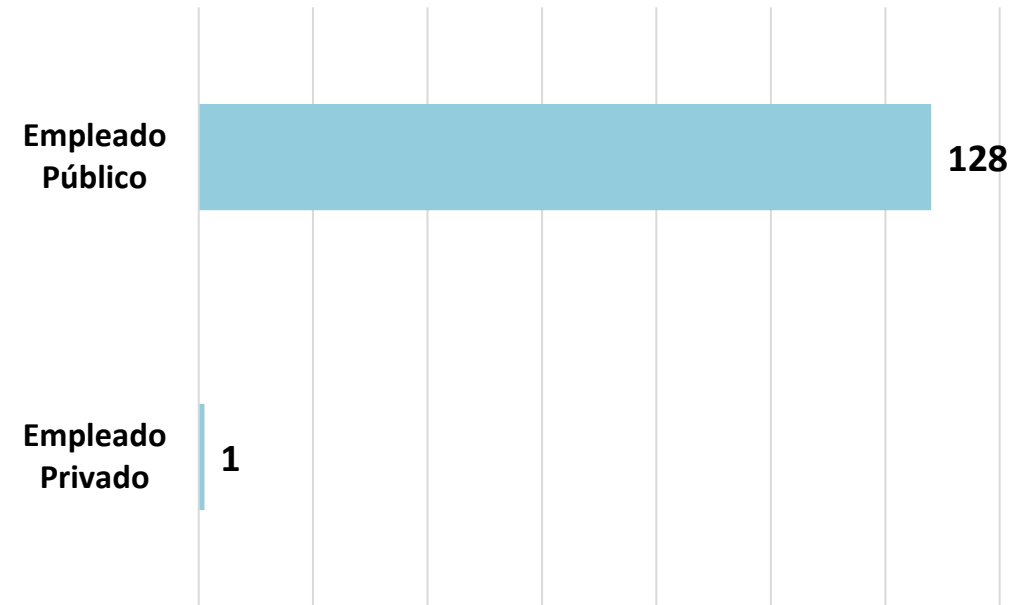


El género al que pertenece:

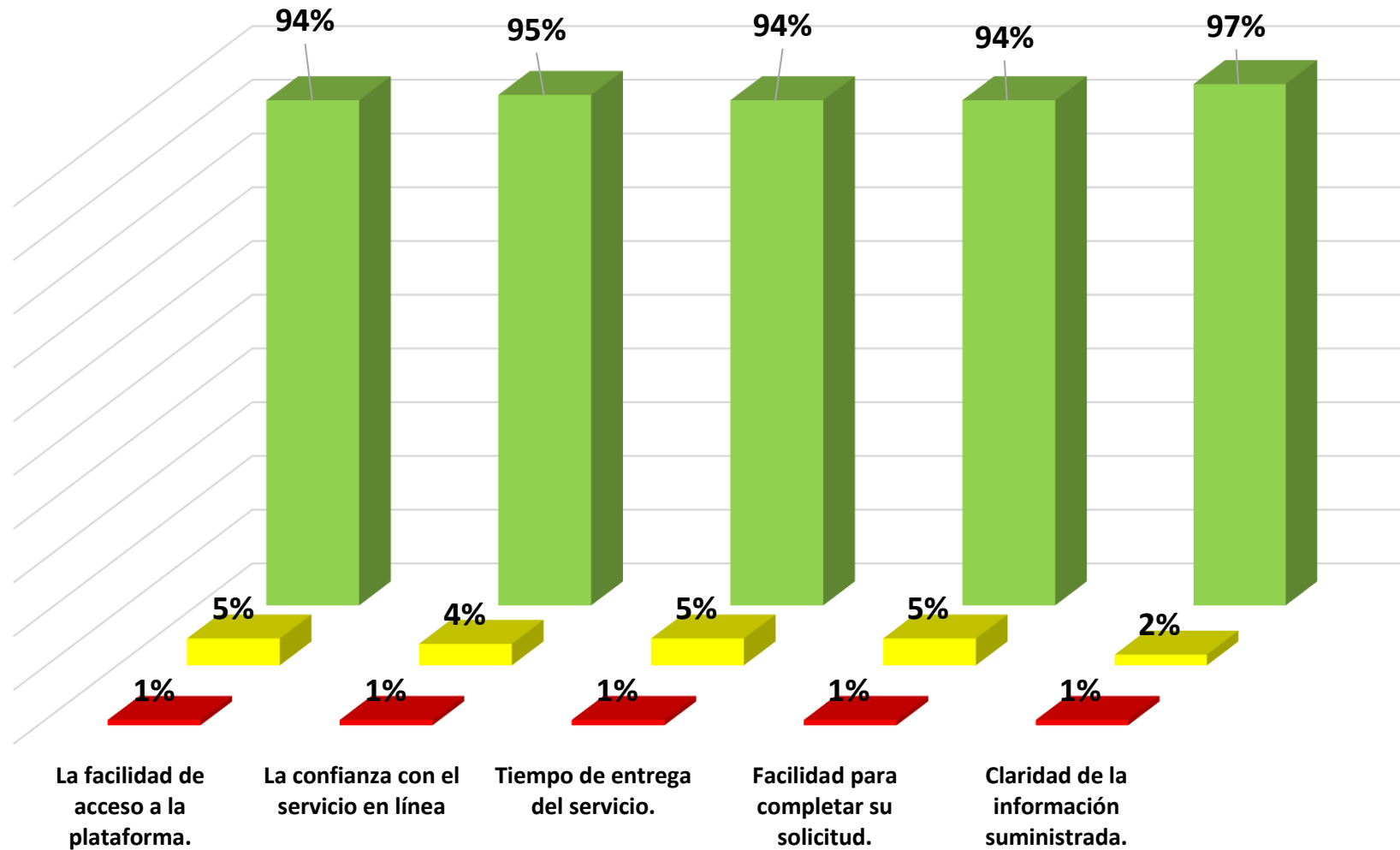


■ Mujer ■ Hombre

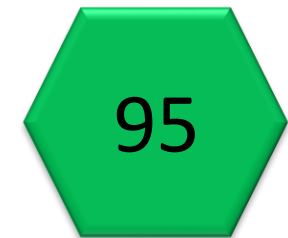
¿En cuál situación laboral se encuentran laboral?



Promedio de Satisfacción de usuarios de Posgrado

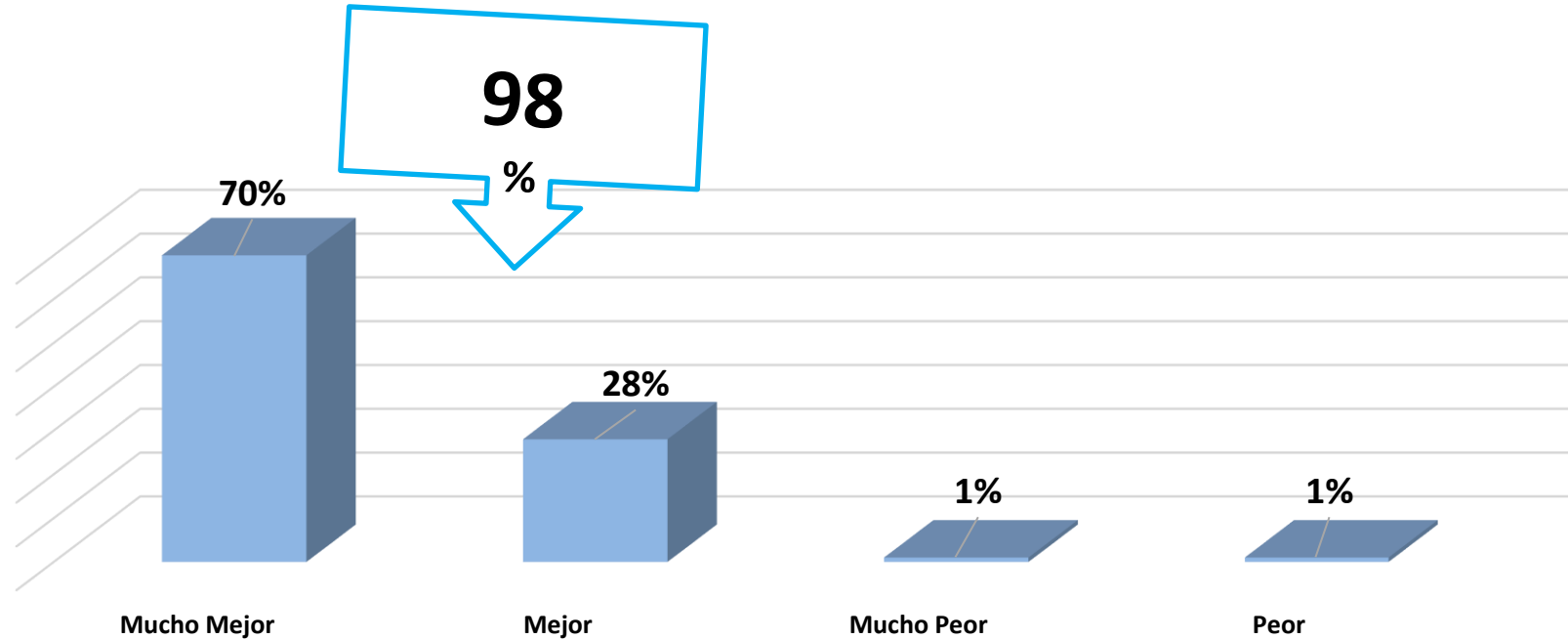


Promedio de satisfacción



Servicio Esperado de usuarios de posgrado

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

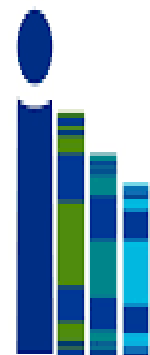


El 98% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba



Índice de satisfacción general

Usuarios
95.33%



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Plan de acción

Plan de acción *Inafocam* 2024

Modalidad de prestación del servicio	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable de la mejora.
Servicio Virtual	La facilidad de acceso a la plataforma	Como parte de las mejoras a implementar dentro del marco del "Proyecto de Transformación Digital actualmente estamos en el proceso del rediseño de nuestro portal web, Portal Web rediseñado	01/04/2024	31/10/2024	Comité de transformación Digital
Servicio Virtual	Tiempo de entrega del servicio.	Rediseño y actualización de la plataforma de becas para que sea de acceso más rápido, fácil y eficiente en el proceso de convocatoria de nuestros programas formativos. Portal Web rediseñado	01/04/2024	31/10/2024	Comité de transformación Digital
Servicio Virtual	Facilidad para completar su solicitud. Claridad de la información suministrada.	Proceso de cambio de la "Plataforma Integral" para potenciar la gestión de los procesos internos y externos a través de la implementación de un sistema integral que permita la entrega de los servicios de formación y capacitación docentes de manera eficiente, que a su vez permita optimizar el uso de la información para la toma de decisiones. Plataforma integral	01/04/2024	31/10/2024	Comité de transformación Digital