



INSTITUTO SUPERIOR
DE FORMACIÓN DOCENTE
SALOMÉ UREÑA
ISFODOSU

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL ISFODOSU 2024

CONTENIDO



- Introducción
- Ficha técnica
- Metodología
- Resultados de satisfacción
- Plan de acción

INTRODUCCIÓN

El Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña (ISFODOSU) por medio de su Departamento de Calidad en la Gestión y con apoyo de las áreas Académicas y Administrativas implementó la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece el Instituto, en vista de lo establecido en la resolución No. 03-2019 emitida por el Ministerio de Administración Pública (MAP) que establece el proceso para la realización de la Encuesta de satisfacción ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

Como consecuencia de las acciones necesarias para poder aplicar la encuesta para la medición de la satisfacción de los servicios y poder evaluar su calidad, la evaluación forma parte del Plan Operativo Anual del Instituto, en el Departamento de Calidad en la Gestión como parte de la medición de los grupos de interés que rodean al ISFODOSU. Los resultados de esta encuesta serán remitidos al Ministerio de Administración Pública para su conocimiento y evaluación.



FICHA TÉCNICA

Población mensual por recintos	<p>366 promedio mensual de solicitudes de servicios. A continuación, distribución de las solicitudes atendiendo a las cantidades recibidas por recinto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Félix Evaristo Mejía (FEM): 99 • Eugenio María de Hostos (EMH): 30 • Juan Vicente Moscoso (JVM): 55 • Urania Montas (UM): 67 • Emilio Prud Homme (EPH): 32 • Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM): 83
Ámbito	<p>Recintos del ISFODOSU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Félix Evaristo Mejía Santo Domingo • Eugenio María de Hostos Santo Domingo • Juan Vicente Moscoso San Pedro • Urania Montas San Juan • Emilio Prud Homme Santiago • Luis Napoleón Núñez Molina Santiago
Servicio a medir	<ul style="list-style-type: none"> • Convalidación de Asignaturas. • Carta de Anillo • Récord de calificaciones legalizada • Carta de finalización de estudios • Título legalizado
Muestra por recintos	<p>Total de la Muestra: 560 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Félix Evaristo Mejía (FEM): N=99 Z= 95 MUESTRA 93 Error = 5 • Eugenio María de Hostos (EMH): N=30 Z= 95 MUESTRA 226 Error = 5 • Juan Vicente Moscoso (JVM): N=55 Z= 95 MUESTRA 72 Error = 5 • Urania Montas (UM): N=67 Z= 95 MUESTRA 63 Error = 5 • Emilio Prud Homme (EPH): N=32 Z= 95 MUESTRA 29 Error = 5 • Luis Napoleón Núñez Molina (LNNM): N=83 Z= 95 MUESTRA 77 Error = 5



FICHA TÉCNICA

► Continuación

Método por utilizar	Digital – Office 365 -Google Forms
Fecha de Levantamiento	Del 12 mayo al 15 junio 2024
Responsables	Departamento de Calidad <ul style="list-style-type: none">• Brenda Zayas – Encargada de Calidad• Ahsley Garcia – Técnico de Calidad



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cuatro 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, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

DIMENSIONES

Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios.
- Los materiales de información (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad.
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

Fiabilidad/Seguridad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada.
- La profesionalidad del personal que le atendió.

Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado.

Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- El trato que le ha dado el personal



PARÁMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE 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 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

7-10

Poco satisfecho

4-6

Insatisfecho

0-3



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

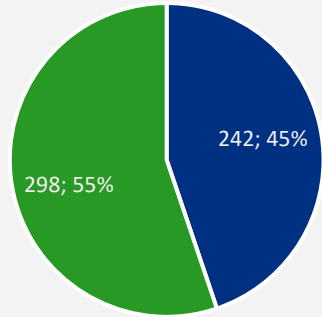
Servicios ofrecidos de
manera presencial a
ciudadanos



PERFIL DEMOGRAFICO DE LOS USUARIOS

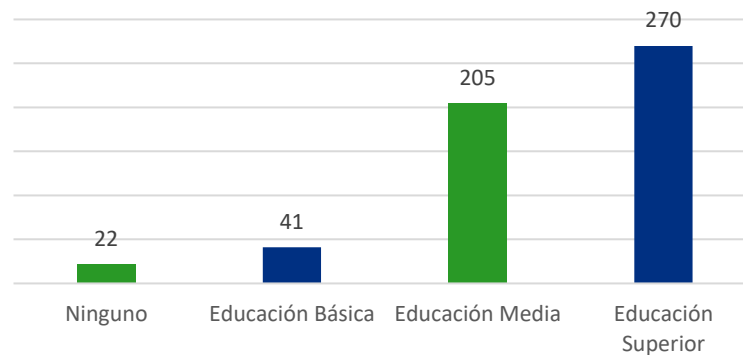
Los siguientes graficos presentan la información demográfica relativa a los usuarios que solicitaron información, récord de calificaciones o algún otro servicio. Estos se clasifican en: sexo, rango de edad, nivel de estudios o educación y oficio.

Género

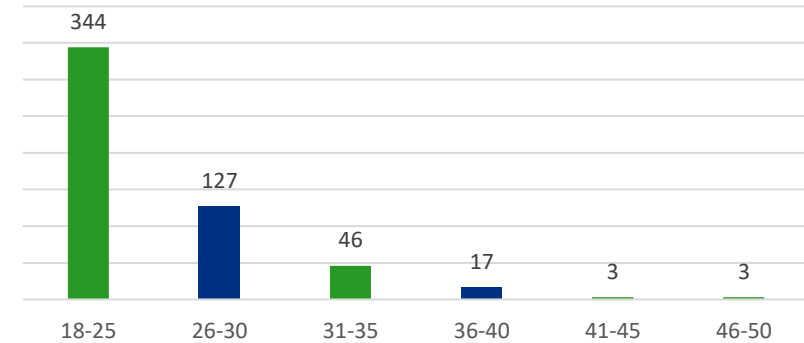


■ Masculino ■ Femenino

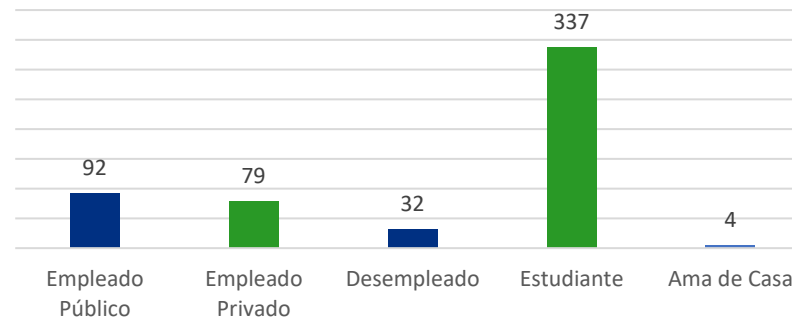
Grado de estudios alcanzado



Rango de Edad

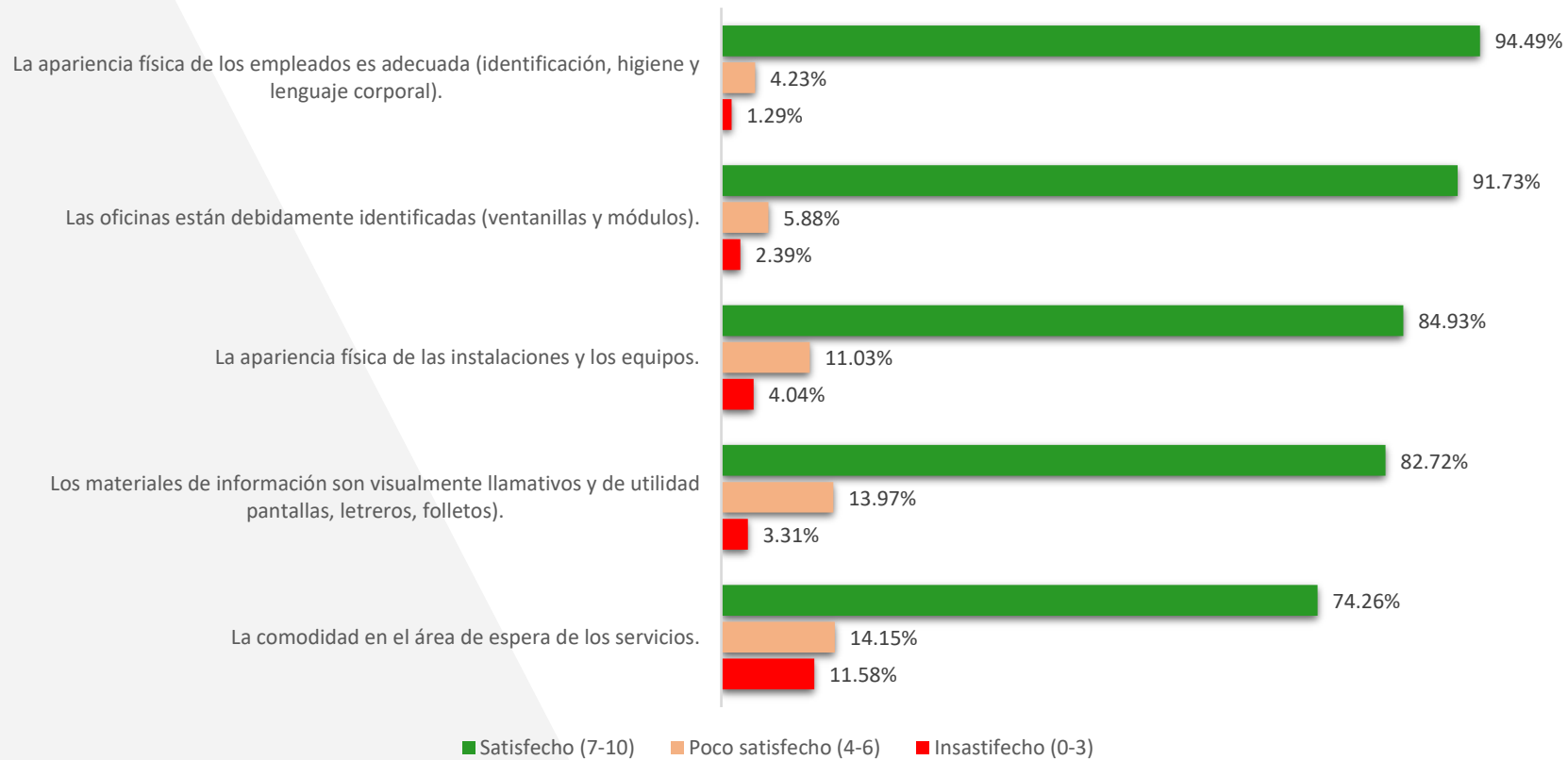


Ocupación Actual



ELEMENTOS TANGIBLES

Elementos Tangibles



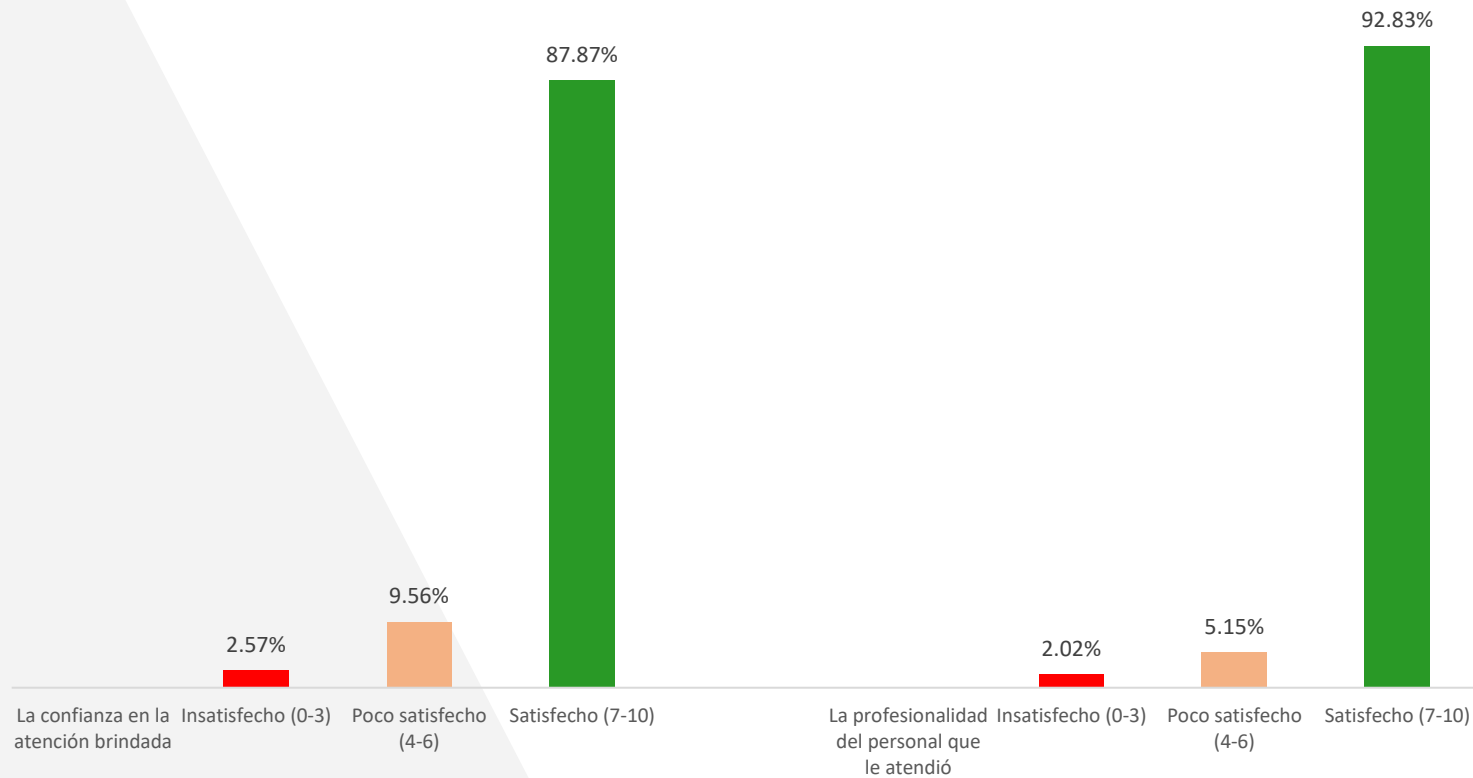
Promedio de satisfacción de la dimensión

85.62%



FIABILIDAD Y SEGURIDAD

Fiabilidad y Seguridad



Promedio de satisfacción de la dimensión



CAPACIDAD DE RESPUESTA

Capacidad de Respuesta

El tiempo que tarda la institución para entregar el servicio solicitado



El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió



El tiempo de espera antes de ser atendido



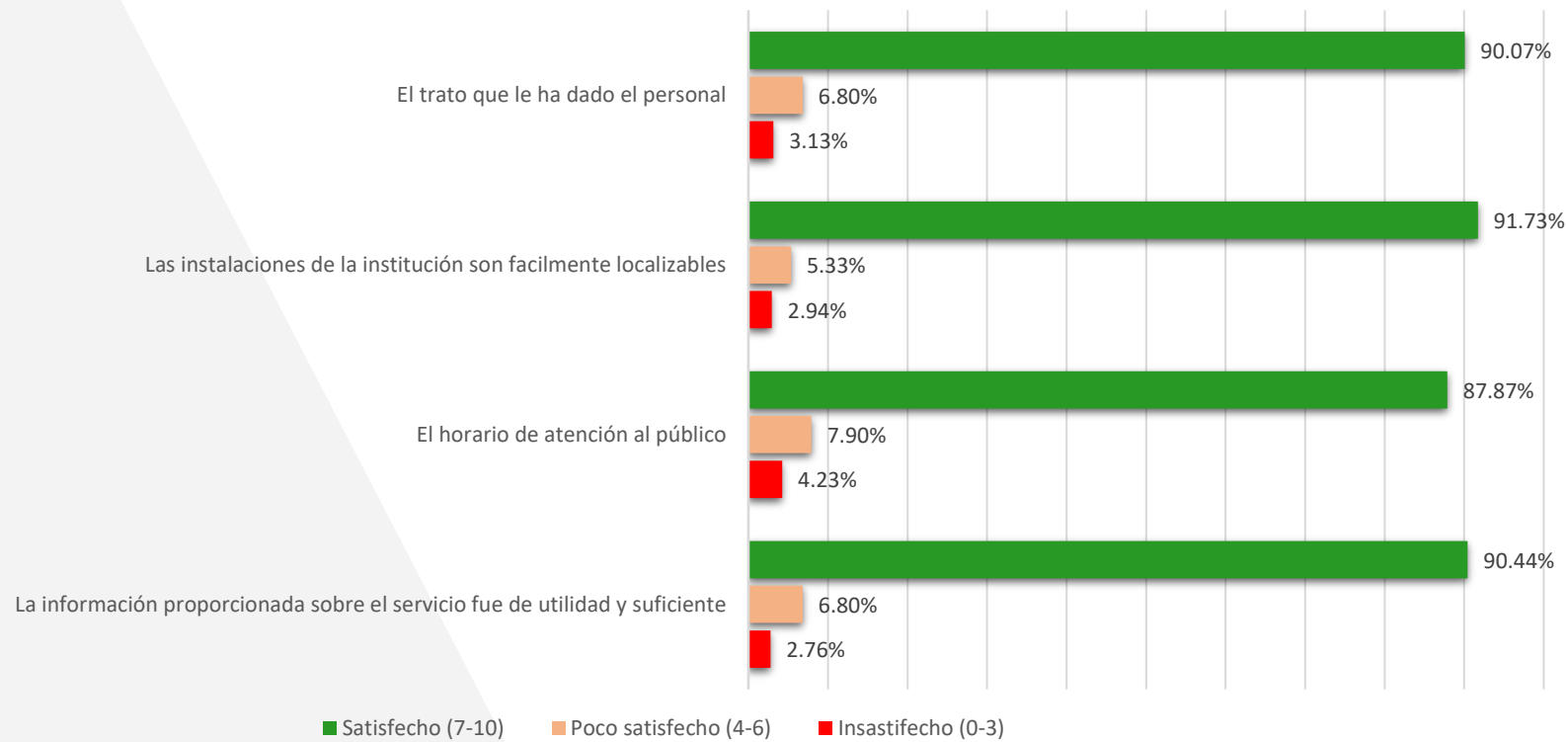
■ Satisfecho (7-10) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Insatisfecho (0-3)

Promedio de satisfacción de la dimensión



EMPATÍA

Empatía



**Promedio de
satisfacción de la
dimensión**

90.02%



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

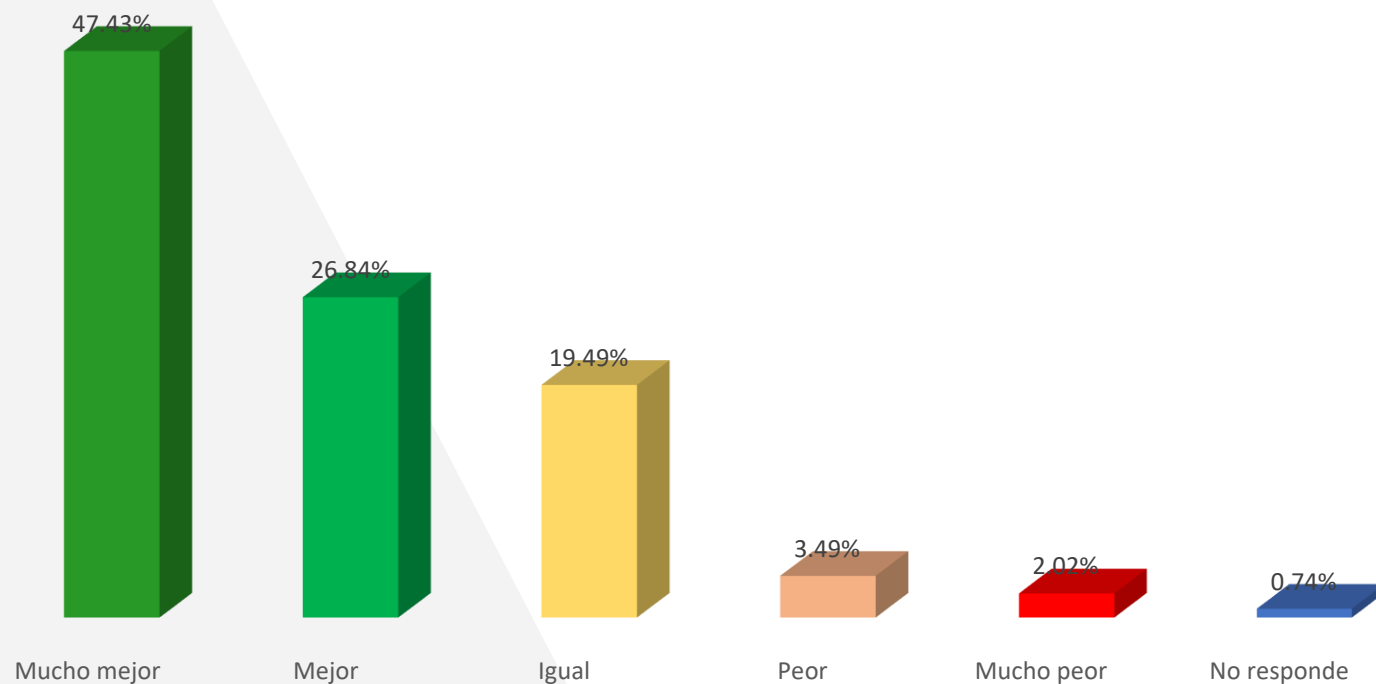


Promedio de
satisfacción

87.14%



SERVICIO ESPERADO



El 74.27% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo esperado

74.27%



PLAN DE MEJORA

Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Capacidad de respuesta	El tiempo de espera antes de ser atendido	Capacitar al personal en técnicas de atención al cliente y eficiencia operativa para mejorar la rapidez y calidad del servicio.	Oct-24	Dic-24	Dirección de Gestión Humana, Dpto. de Desempeño y Capacitación.
Elementos tangibles	Comodidad en el área de espera	Adecuar el área de espera para hacerla confortable. Incorporar sillas cómodas, señalización para identificar como llegar al área, bebedero.	Ene-25	Jun-25	División de Ingeniería y Planta Física , Servicios Generales

