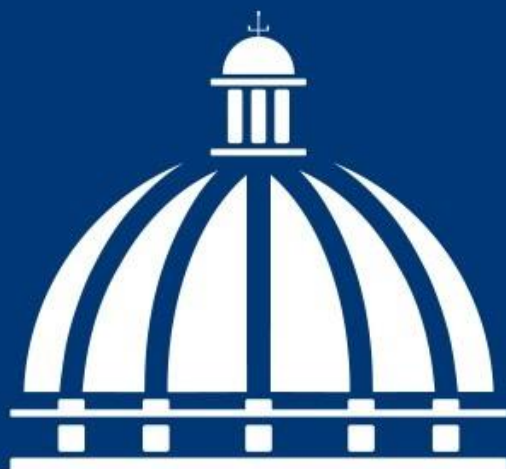


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Ofrecidos por el Instituto de Educación Superior en
Formación Diplomática y Consular
junio 2024**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

INESDYC

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	5
METODOLOGÍA	7
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	10
PLAN DE ACCIÓN	19



INTRODUCCIÓN

Según el artículo 38 de la Ley No.630-16, de fecha 28 de julio de 2016, se establece que el INESDYC “es el órgano académico del Ministerio de Relaciones Exteriores, responsable de formar, actualizar y especializar los recursos humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores, especialmente al personal diplomático y consular de la República Dominicana”. Asimismo, “...tiene a su cargo la formación y entrenamiento de los aspirantes a ingresar a la Carrera Diplomática y al personal designado en el Servicio Diplomático y Consular”. Por su naturaleza, el INESDYC “podrá ofrecer su labor de capacitación y formación a las demás entidades públicas y a otras instituciones de la sociedad civil, dentro del marco de su especialización”.

INTRODUCCIÓN

Cabe destacar que el INESDYC el 21 de marzo de 2012 fue elevado a Instituto de Educación Superior mediante Resolución No. 003-2012, del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESCYT), por lo que se le otorga la facultad de otorgar títulos de postgrado en el ámbito de su especialización.

En tal sentido, el INESDYC ofrece un catálogo de servicios que han sido evaluados por los usuarios en la encuesta aplicada en el periodo, 15 de abril al 15 de mayo de 2024, y que a continuación presentamos sus resultados.

FICHA TÉCNICA

❑ **Población:** Servicios presenciales 236.

❑ **ÁMBITO:** Áreas del Inesdyc responsables del servicio.

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

<i>Servicios presenciales</i>	5
<i>Admisión a Programas de Educación Continua</i>	60
<i>Constancia de Estudios de Formación Continua e Idiomas</i>	6
<i>Formación de Lenguas Extranjeras</i>	19
<i>Préstamos de Documentos Bibliográficos</i>	56

❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial, encuesta digital vía correo electrónico y código QR.

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

❑ **RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo, Rafael Martí, responsable de procesar la información.



METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio está fundamentada 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, 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 son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).
- La apariencia física de las instalaciones y los equipos.
- Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).
- 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.
- El tiempo de espera antes de ser atendido.

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 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).

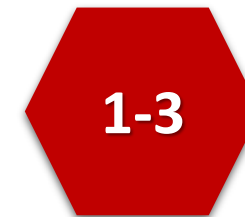
Satisfecho



Poco satisfecho

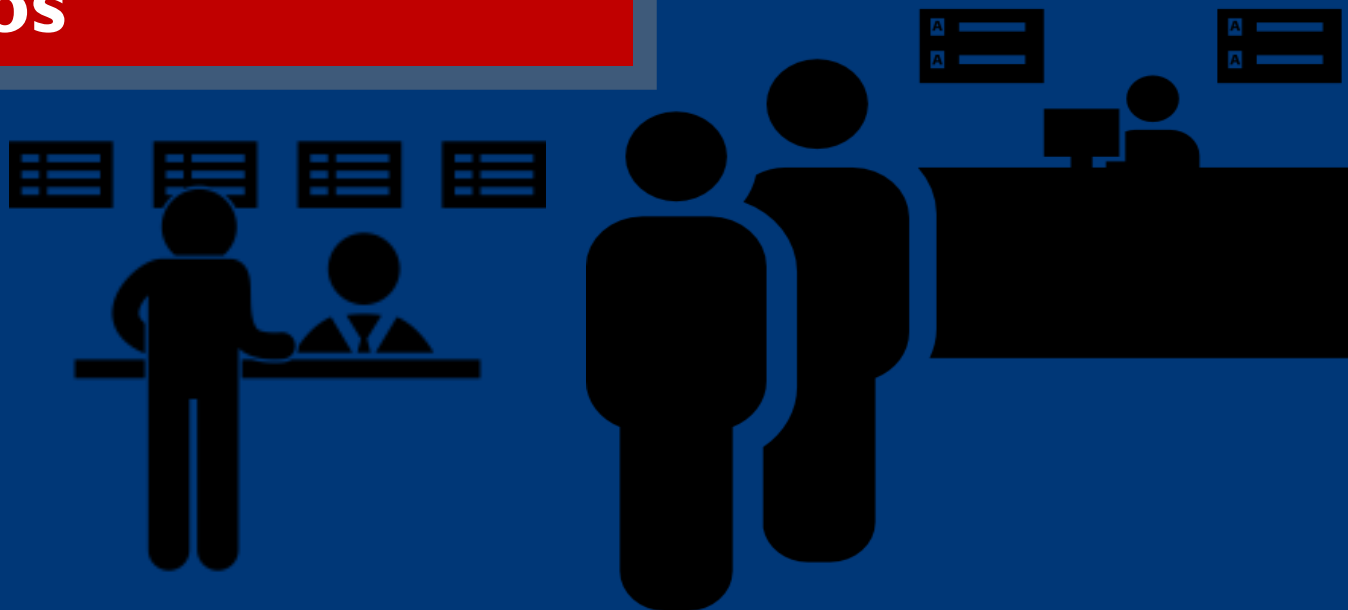


Insatisfecho



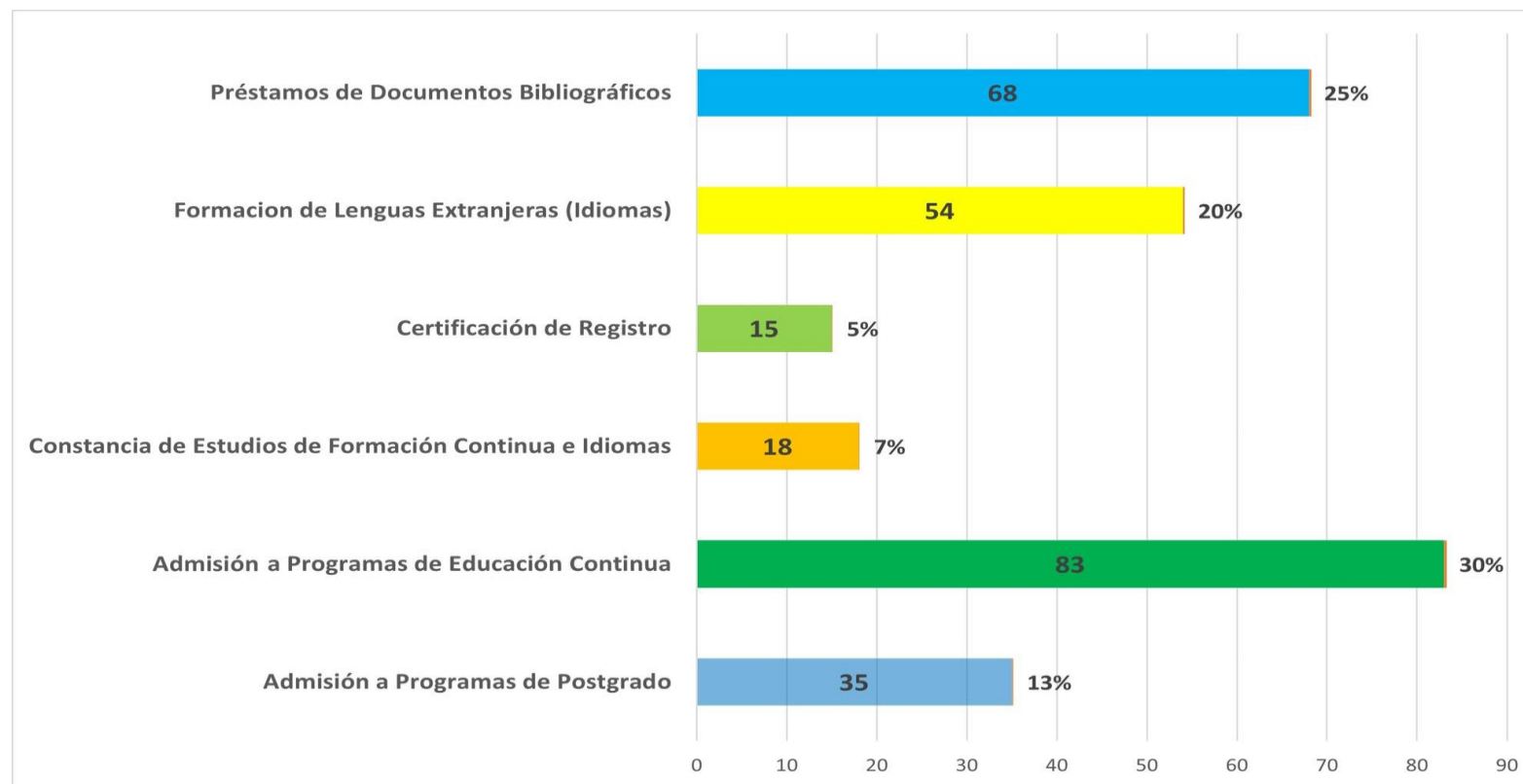
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



Encuestas Completadas por Servicios

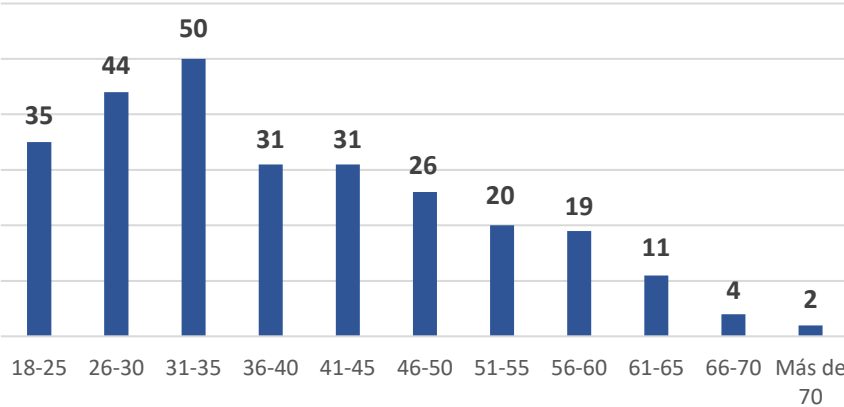
Porcentaje de respuesta



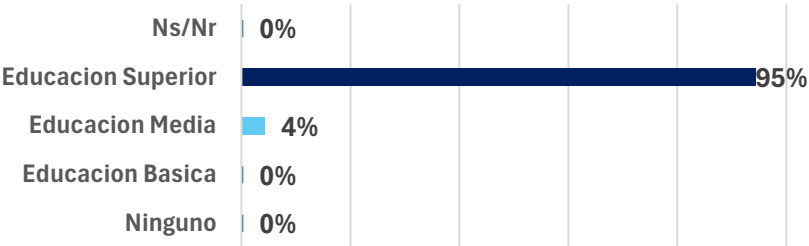
**Total de
respuestas:
273**

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?

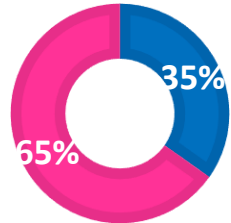


Último grado de estudio alcanzado

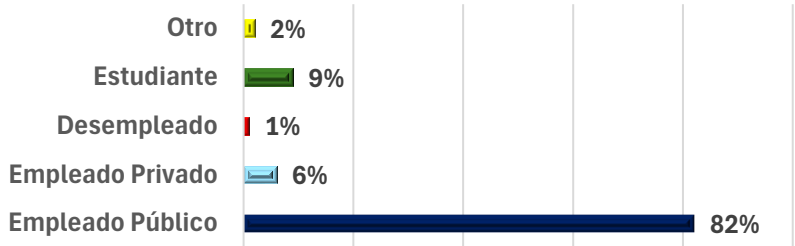


Sexo

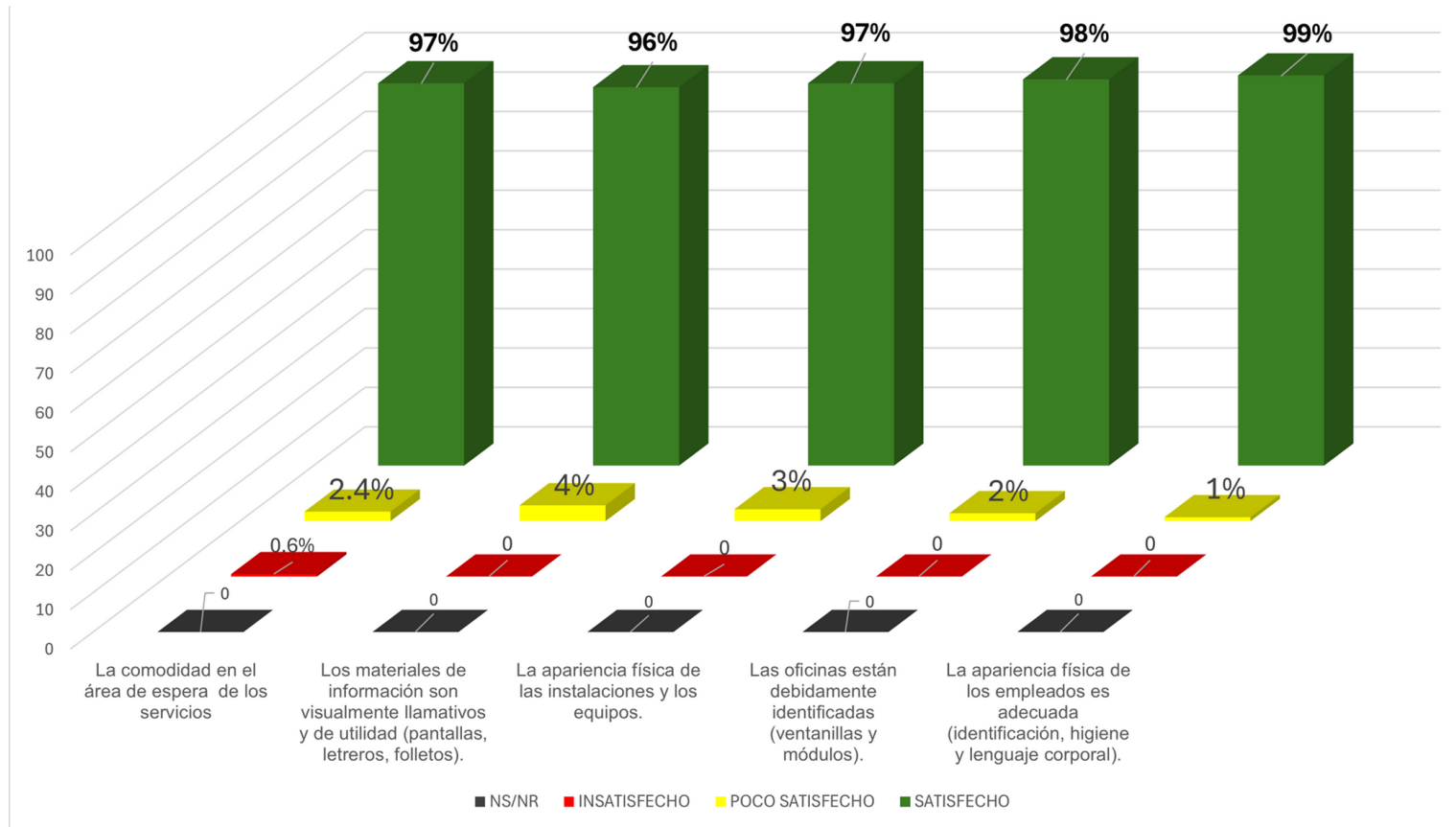
Masculino Femenino



¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



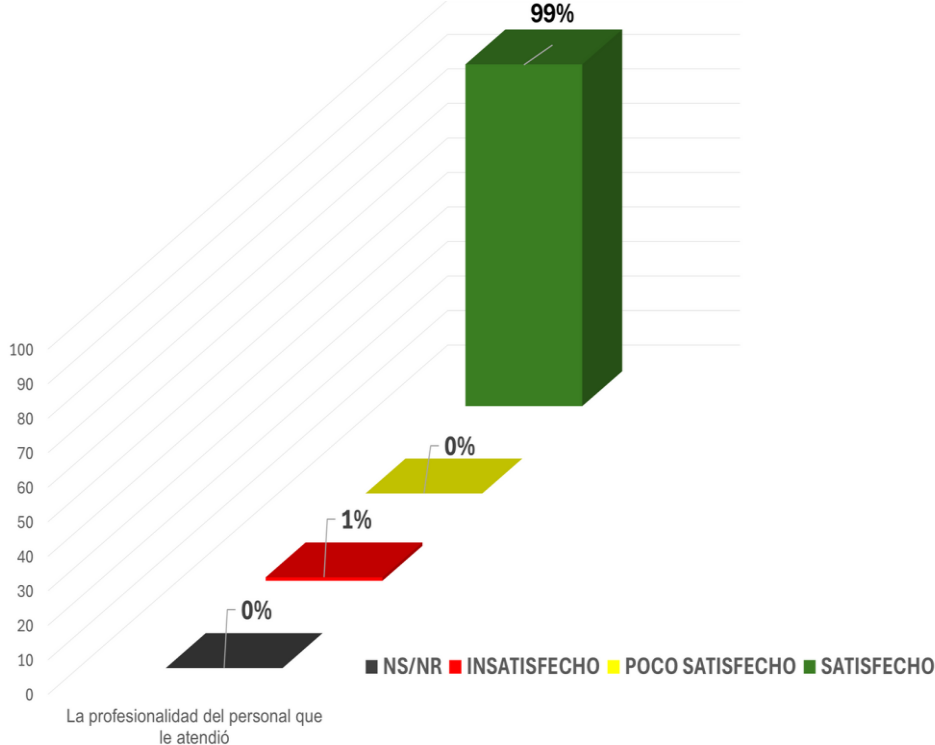
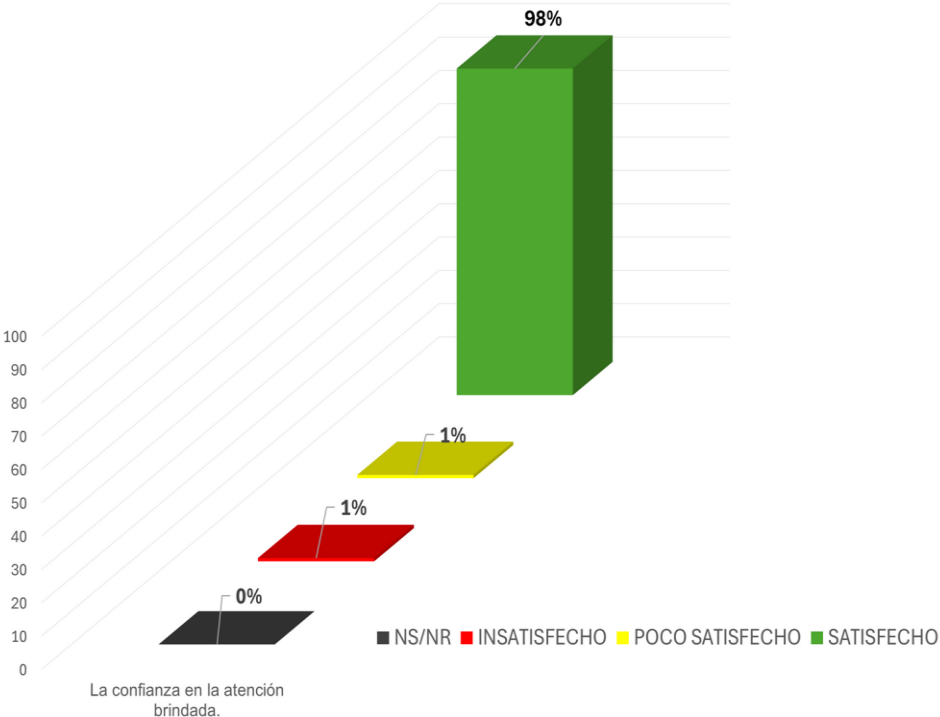
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión

97.40%

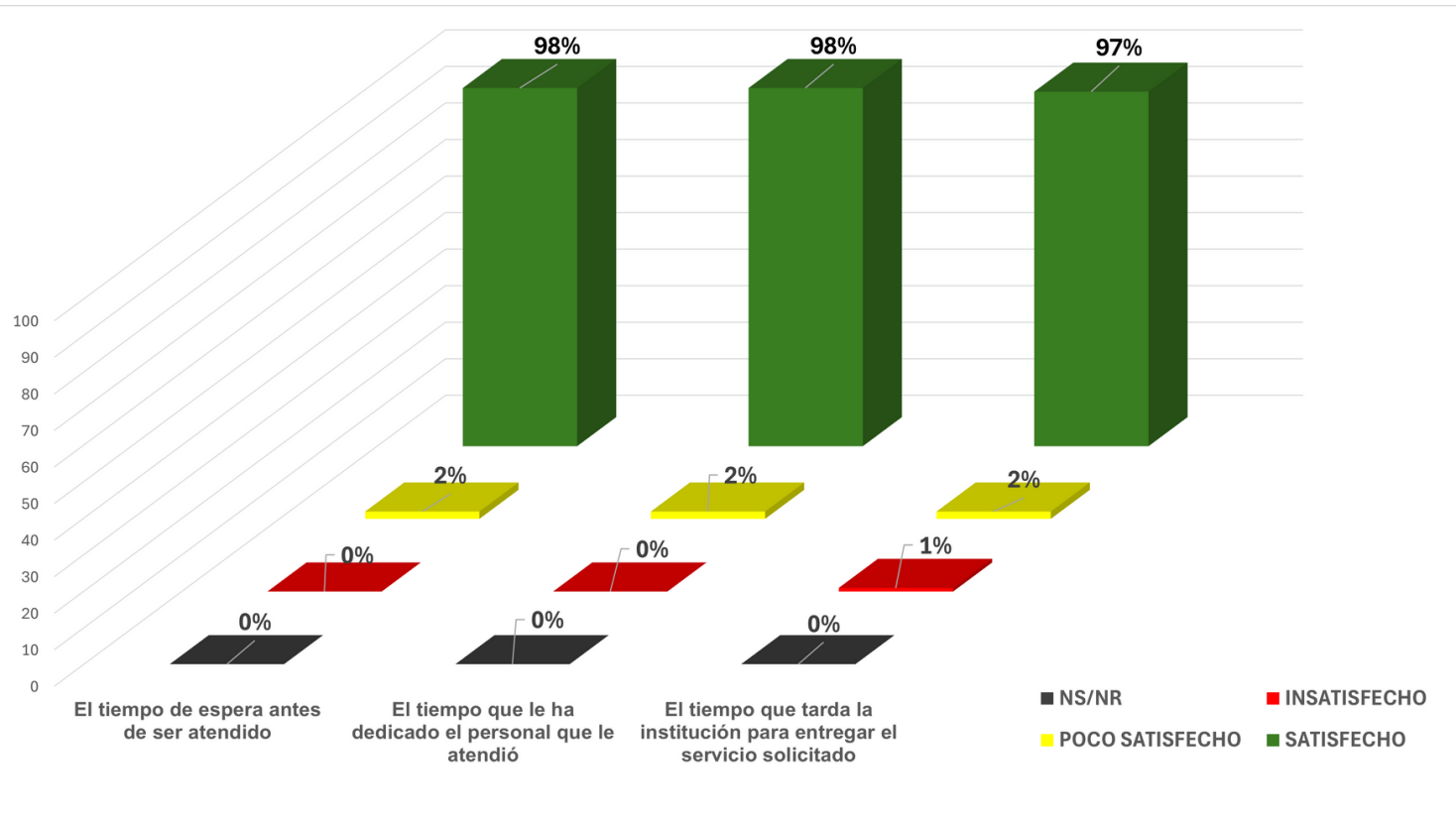
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



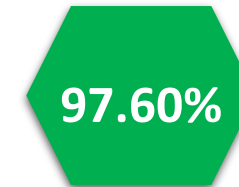
Promedio de satisfacción de la dimensión

98.5%

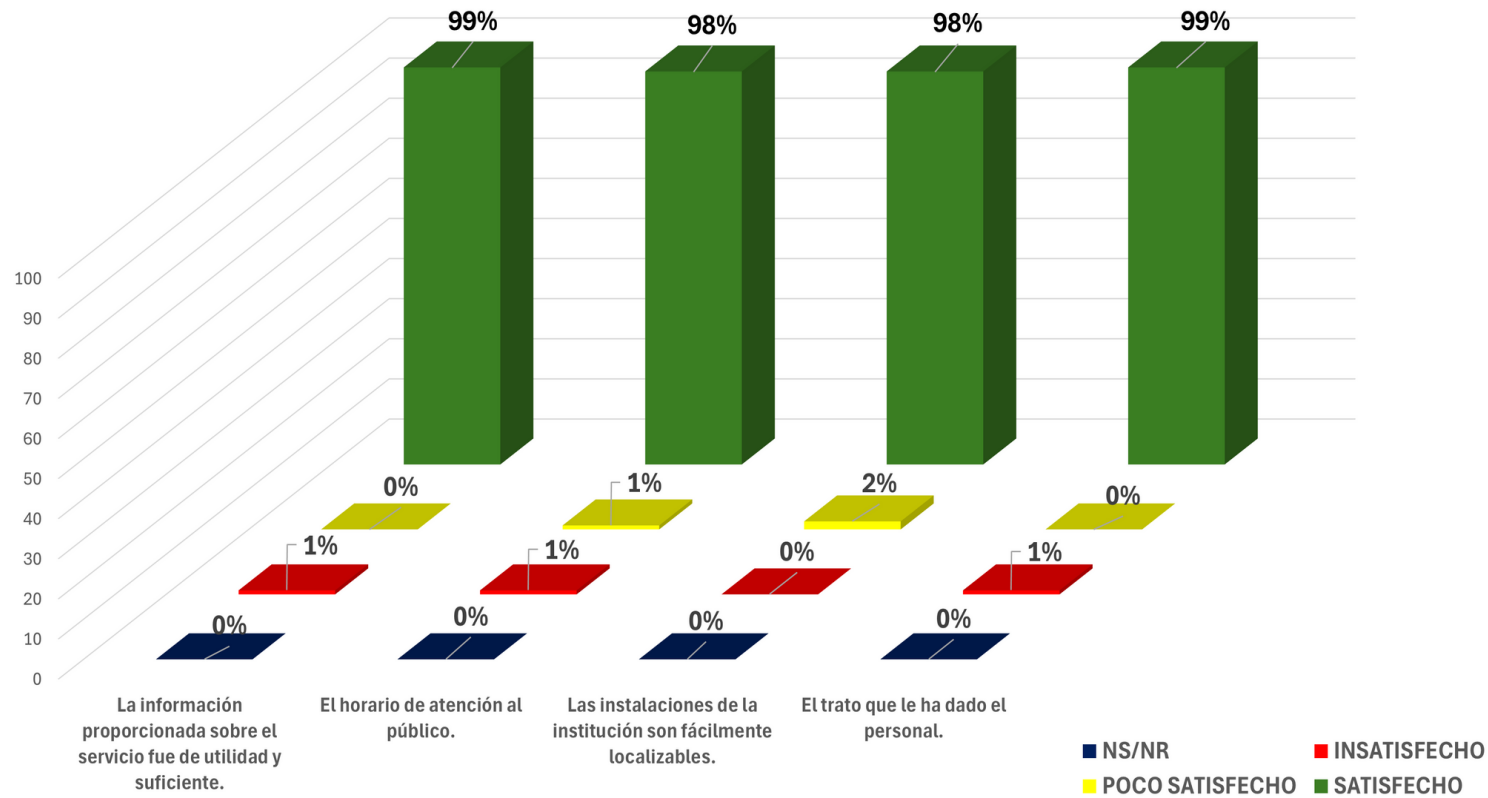
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



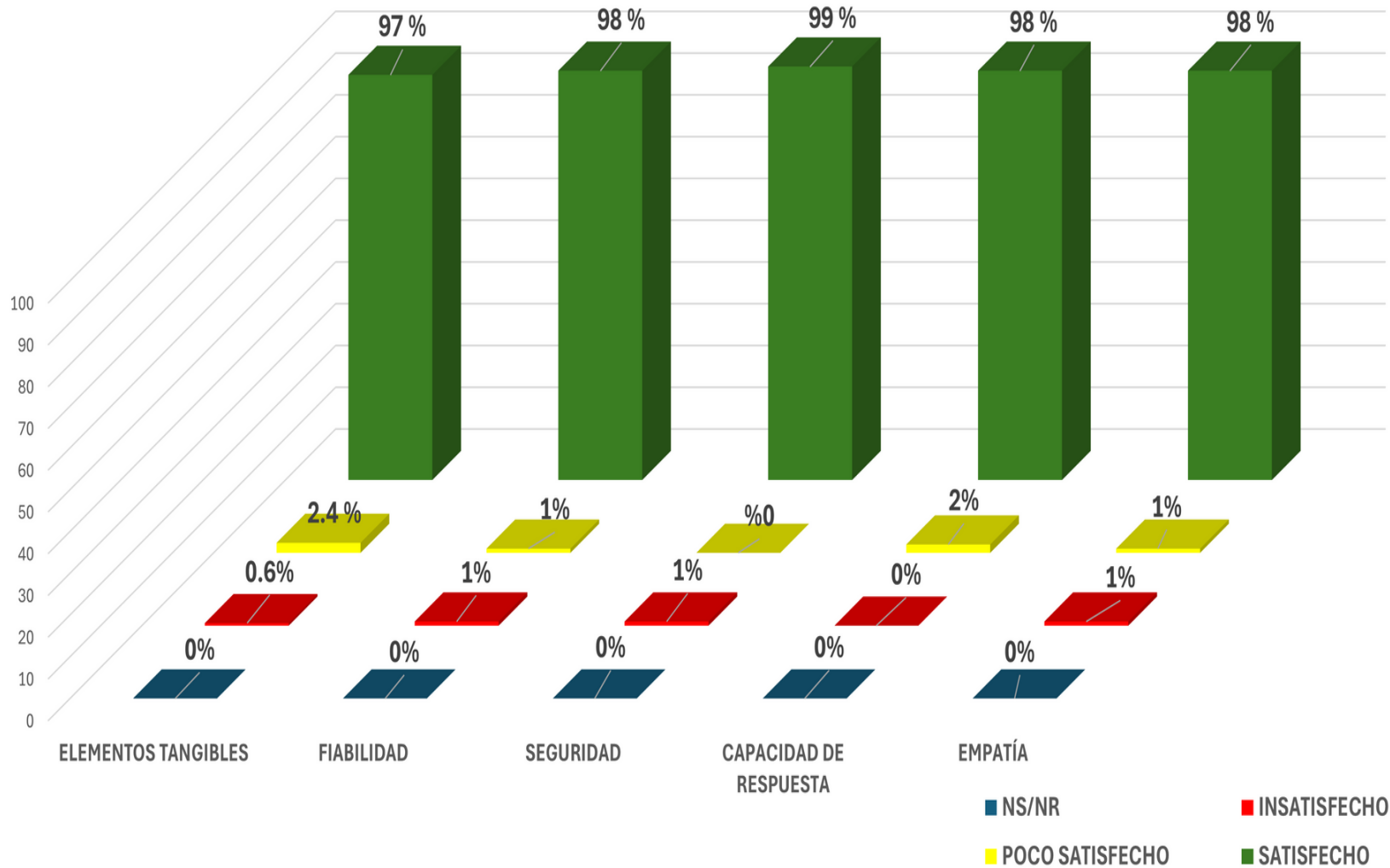
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

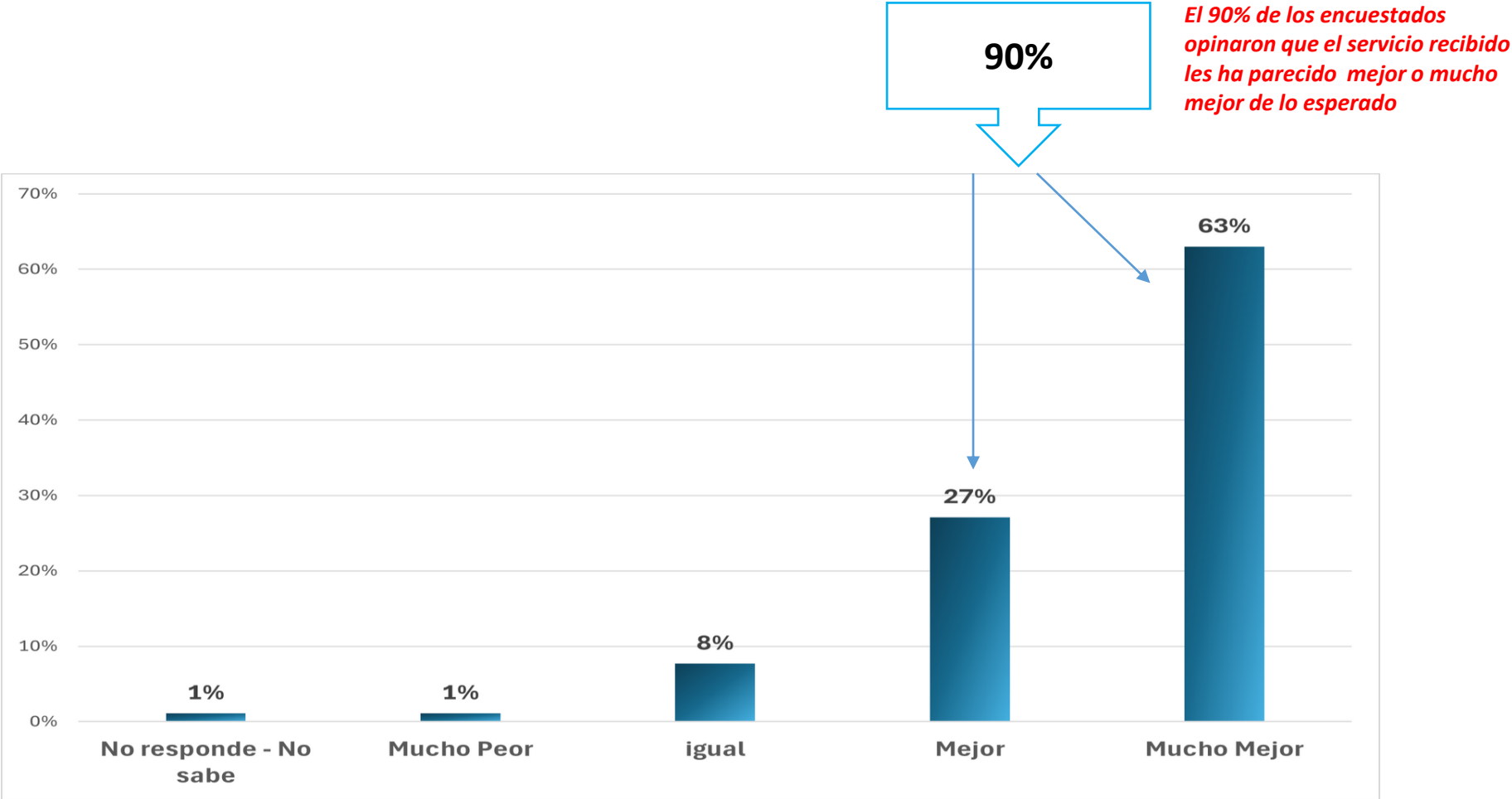


Promedio de satisfacción



SERVICIO ESPERADO

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



PLAN DE ACCION



PLAN DE ACCIÓN 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Todas las dimensiones	Mantener el índice general de satisfacción ciudadana por encima de 90%.	Definir la meta del 90% por servicio como resultado de las próximas encuestas de satisfacción ciudadana.	julio-2024	Abril-2025	Departamento de Planificación y Desarrollo/áreas responsables del servicio.