

Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos del Inafocam - Año 2022

INFORME DE RESULTADOS



ÍNDICE

<i>Introducción</i>	<i>3</i>
<i>Ficha técnica</i>	<i>4</i>
<i>Metodología</i>	<i>5</i>
<i>Resultados de satisfacción</i>	<i>9</i>
<i>Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL Usuarios Internos.....</i>	<i>10</i>
<i>Satisfacción general del servicio esperado VS el recibido.....</i>	<i>19</i>
<i>Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL Usuarios Externos.....</i>	<i>21</i>
<i>Satisfacción general del servicio esperado VS el recibido.....</i>	<i>29</i>
<i>Índice de satisfacción general</i>	<i>31</i>

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 viertual y presencial durante el segundo trimestre del año.

Ficha Técnica

- ❖ **Universo:** 13 instituciones de educación superior y 1,049 alumnos de los programas de Licenciaturas, Especialidades y Diplomados financiados por el Inafocam.
- ❖ **Ámbito:** Universidades con programas formativos financiados por el Inafocam.
- ❖ **Muestra:** 283 respuestas, con un error general de .05%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50. Los usuarios se encuentran distribuidos en los siguientes segmentos:

3 instituciones de Educación Superior

8 programas de Licenciaturas

1 programa de Especialidad

3 programas de Maestrías

2 programas de Diplomados

2 talleres

- ❖ **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 2022



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



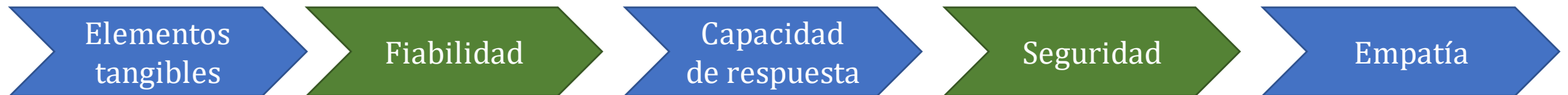
GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

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.



Satisfacción con la gestión de las dimensiones SERVQUAL

Metodología

Elementos tangibles

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

Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

Seguridad

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 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





inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Resultados de satisfacción



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

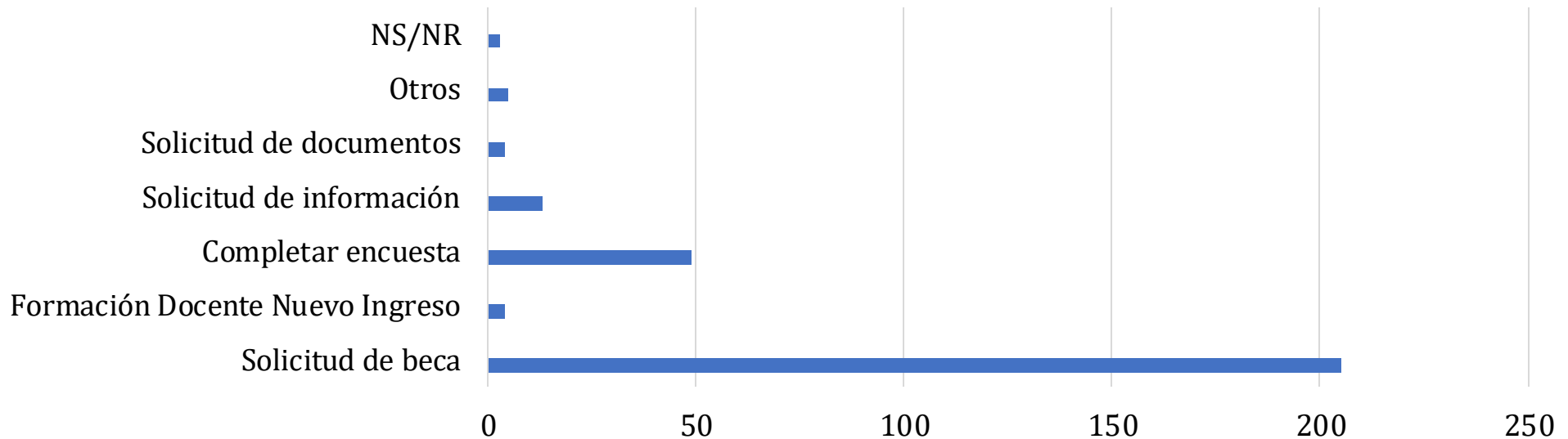
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL:
USUARIOS INTERNOS*

Servicios encuestados

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

Cantidad de respuestas

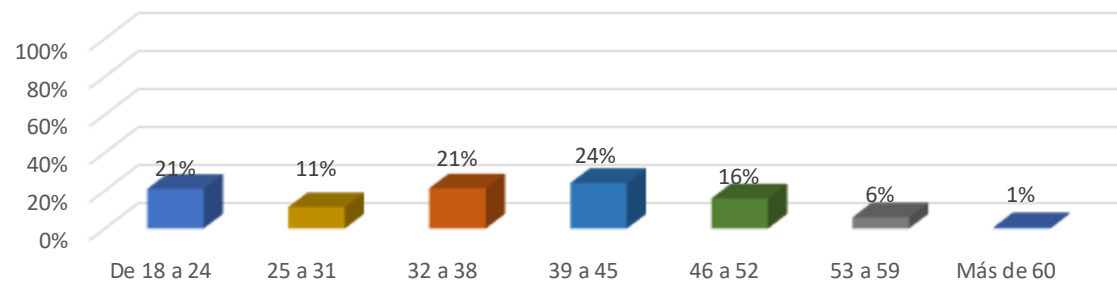


Total de respuestas:
283

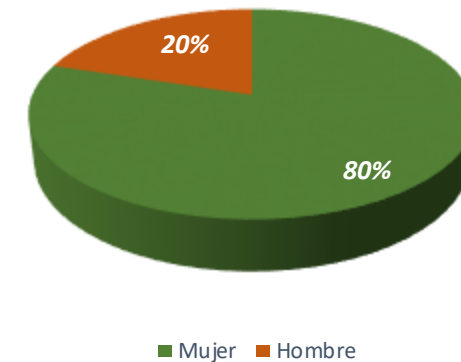
Perfil del encuestado

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

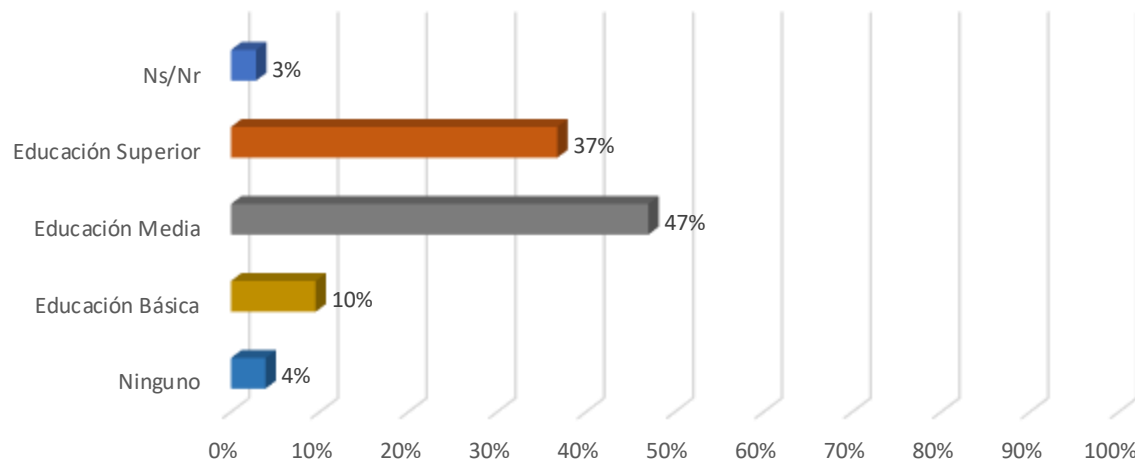
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



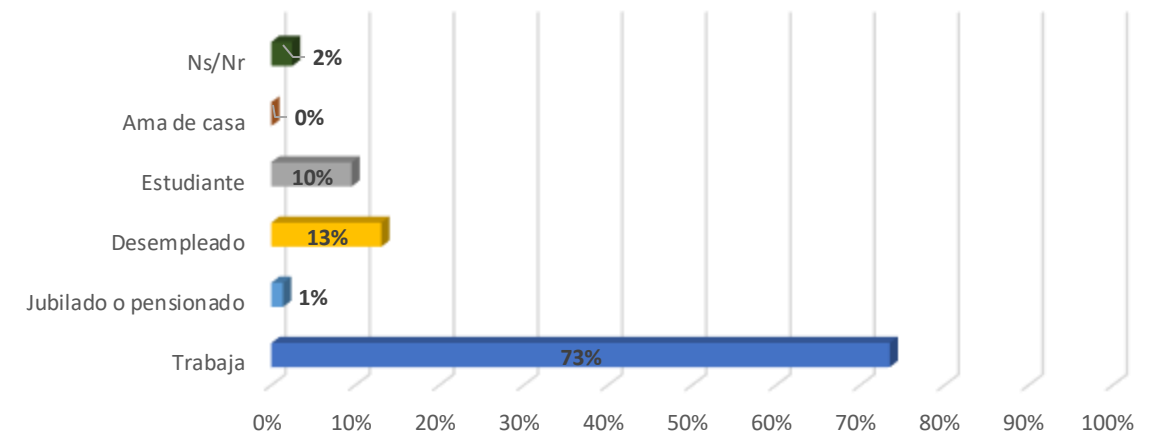
Sexo



Último grado de estudio alcanzado



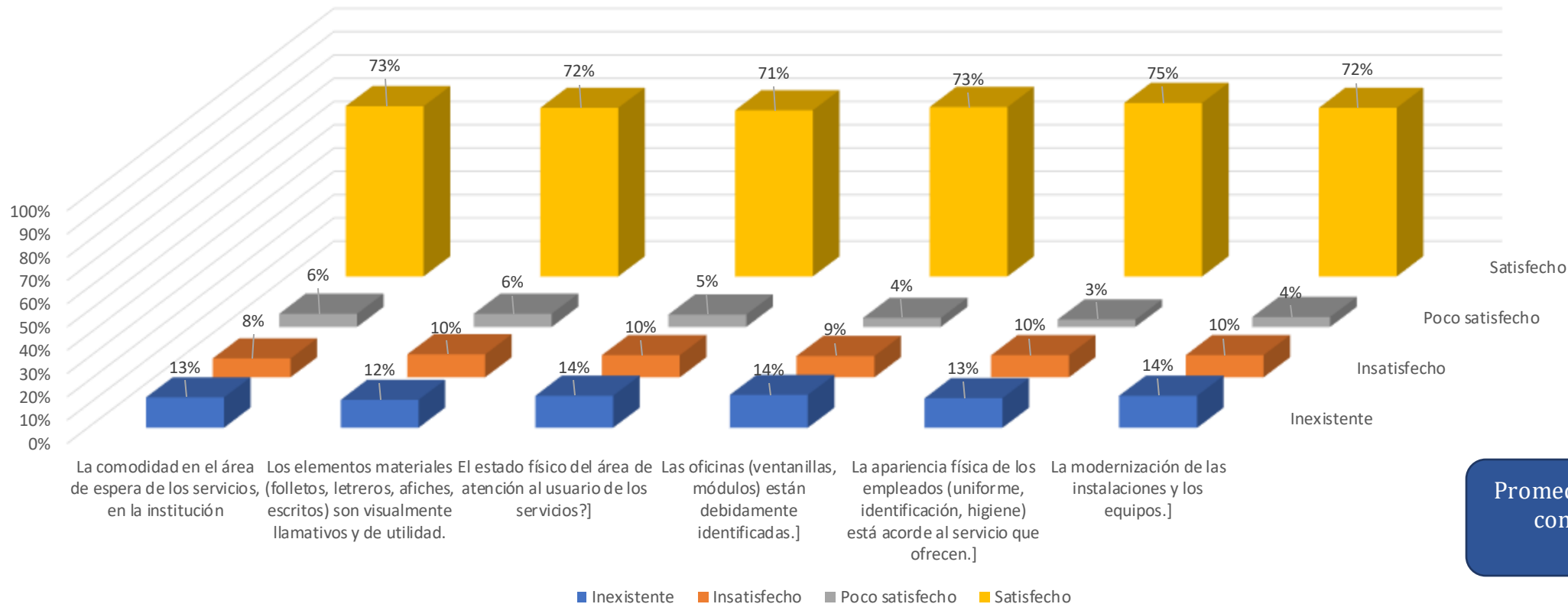
¿En cuál situación se encuentra actualmente?



Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

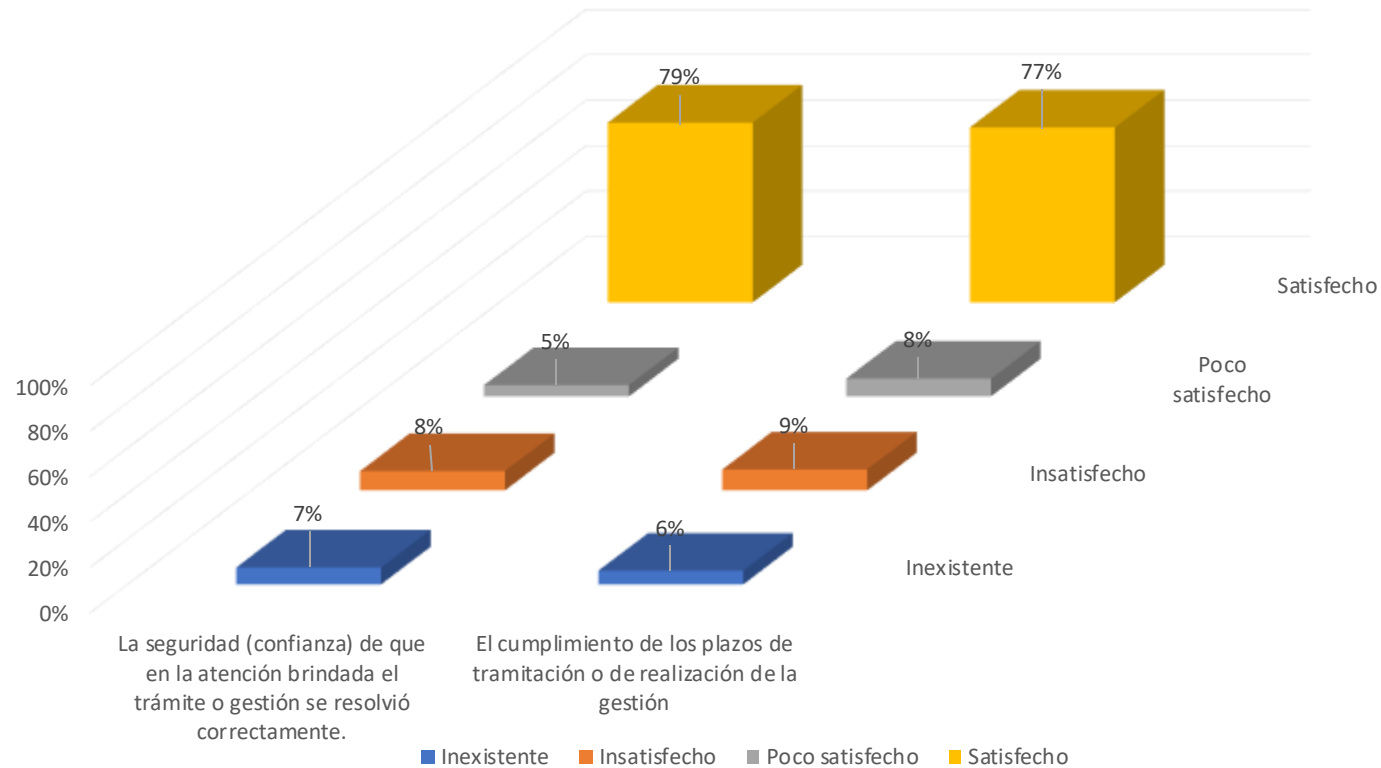
Dimensión: Elementos tangibles



Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

Dimensión: Fiabilidad

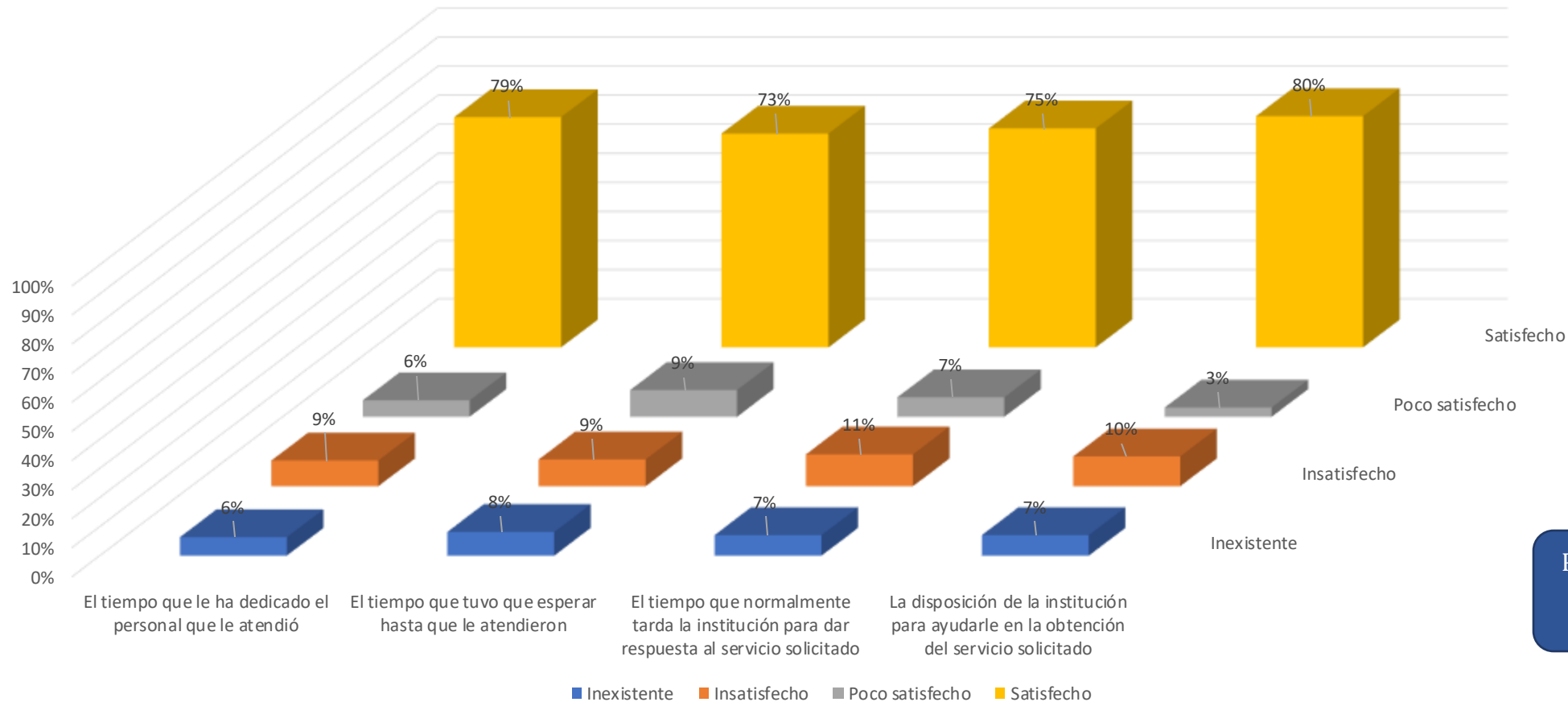


Promedio de satisfacción con la dimensión:
78%

Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

Dimensión: Capacidad de respuesta

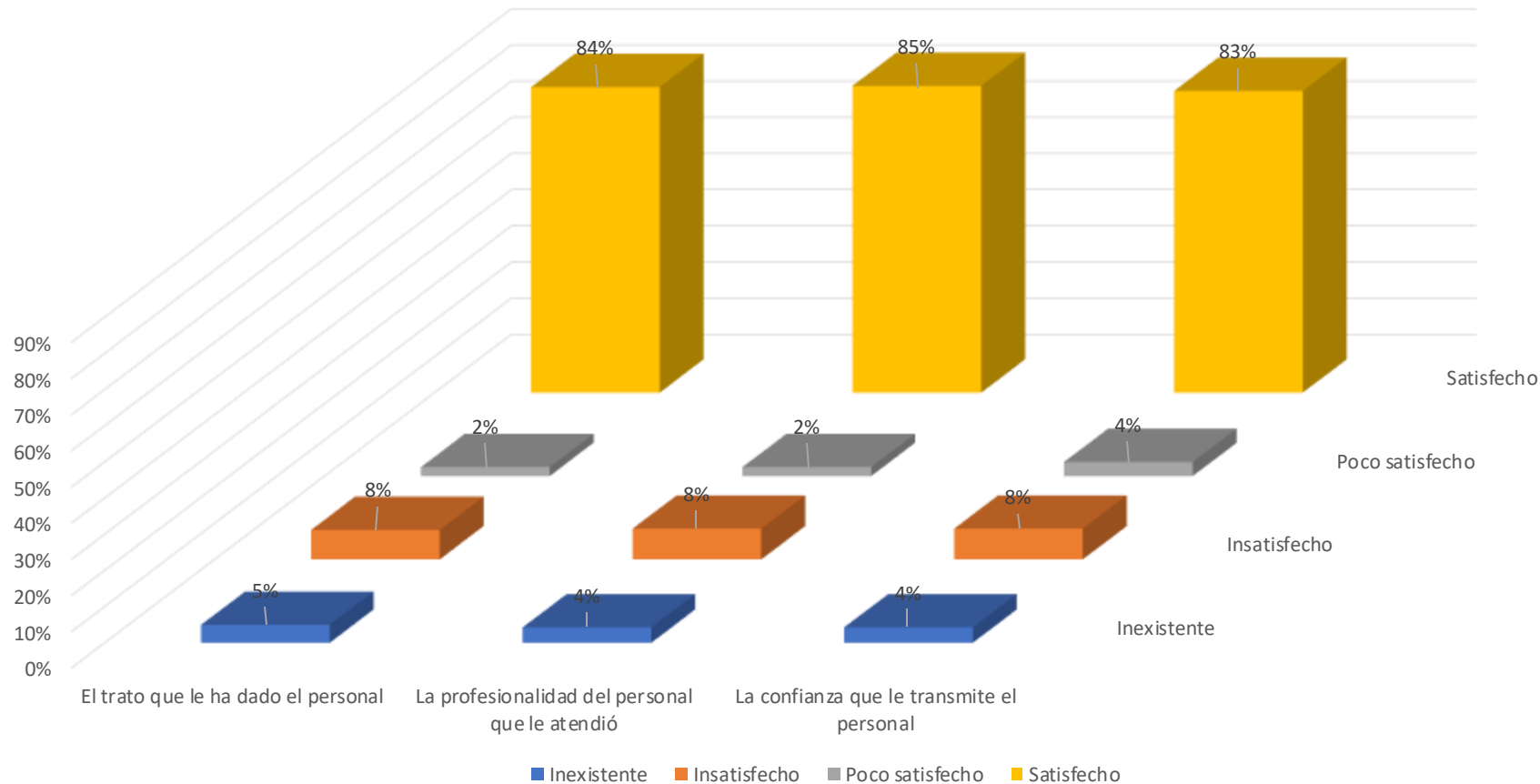


Promedio de satisfacción con la dimensión: 77%

Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

Dimensión: Seguridad

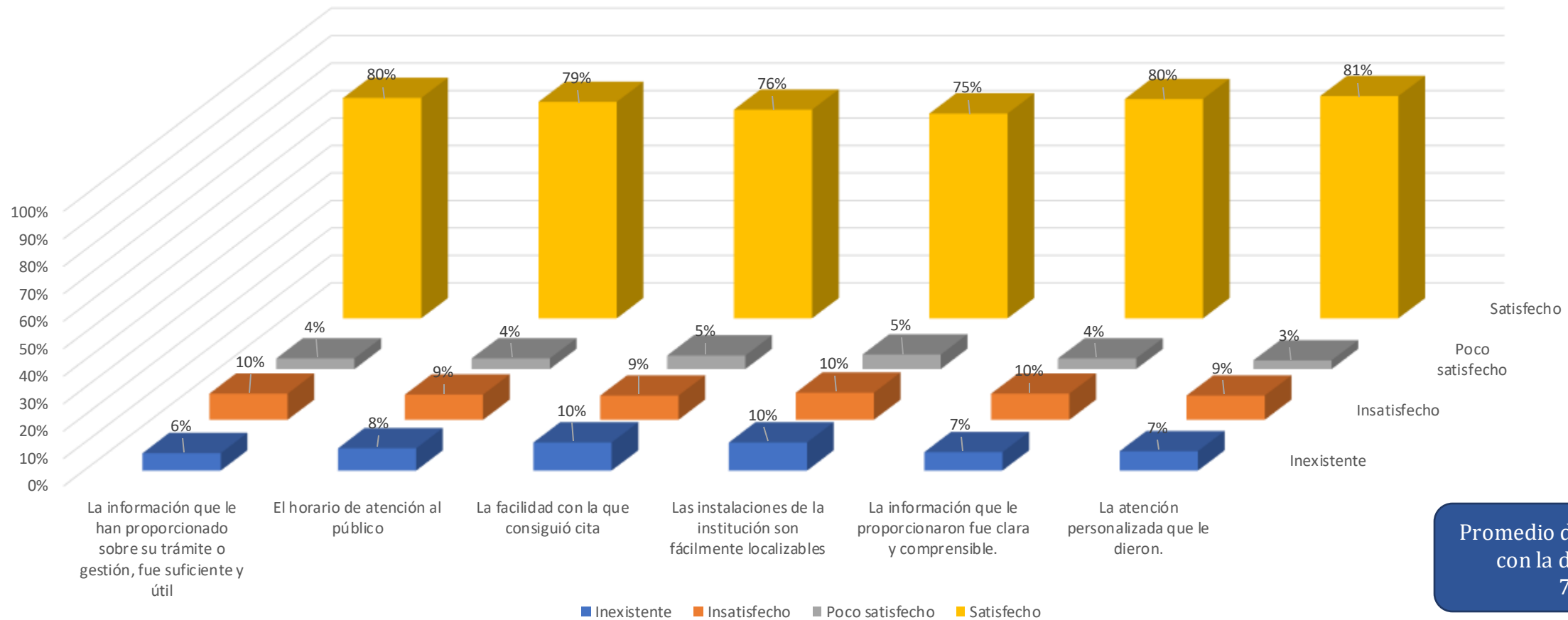


Promedio de satisfacción con la dimensión: 84%

Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

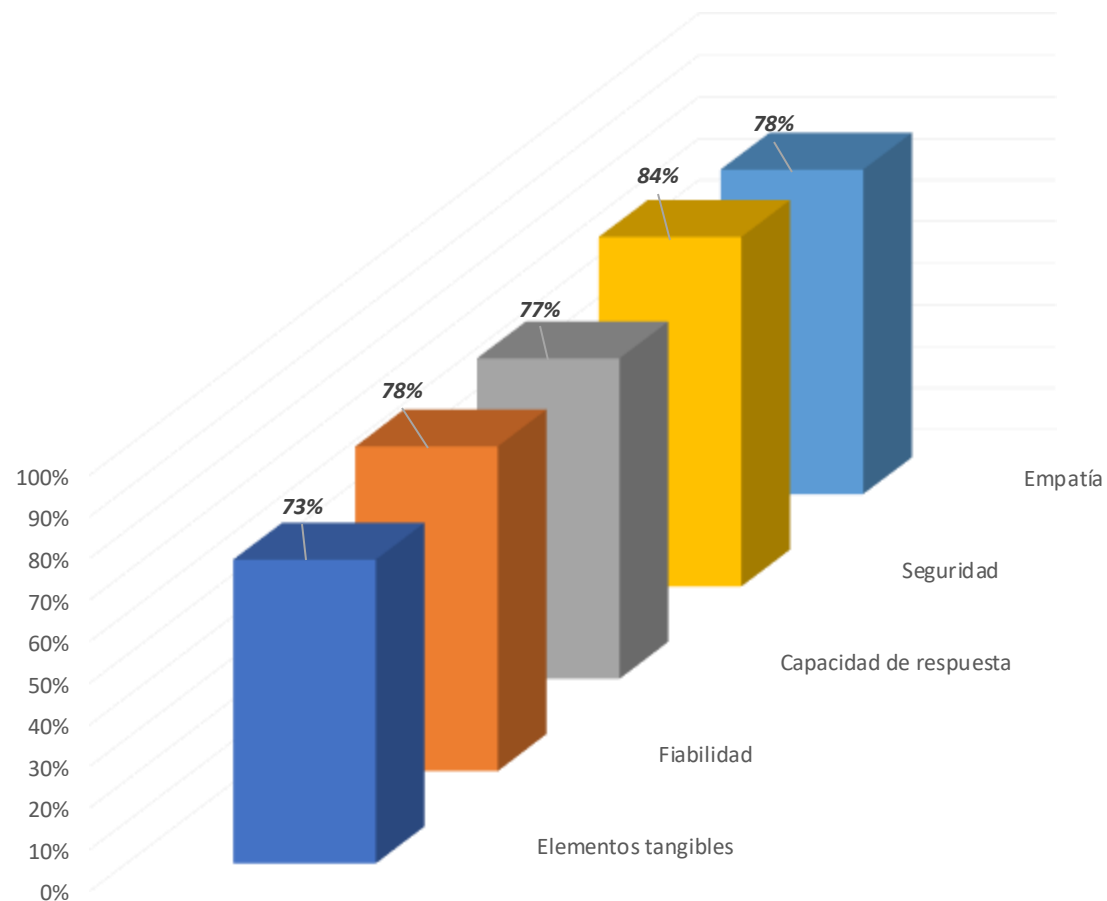
Dimensión: Empatía



Índice de satisfacción general

Instituto de Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

Resumen satisfacción promedio por dimensión



Promedio de
satisfacción general:
78%



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

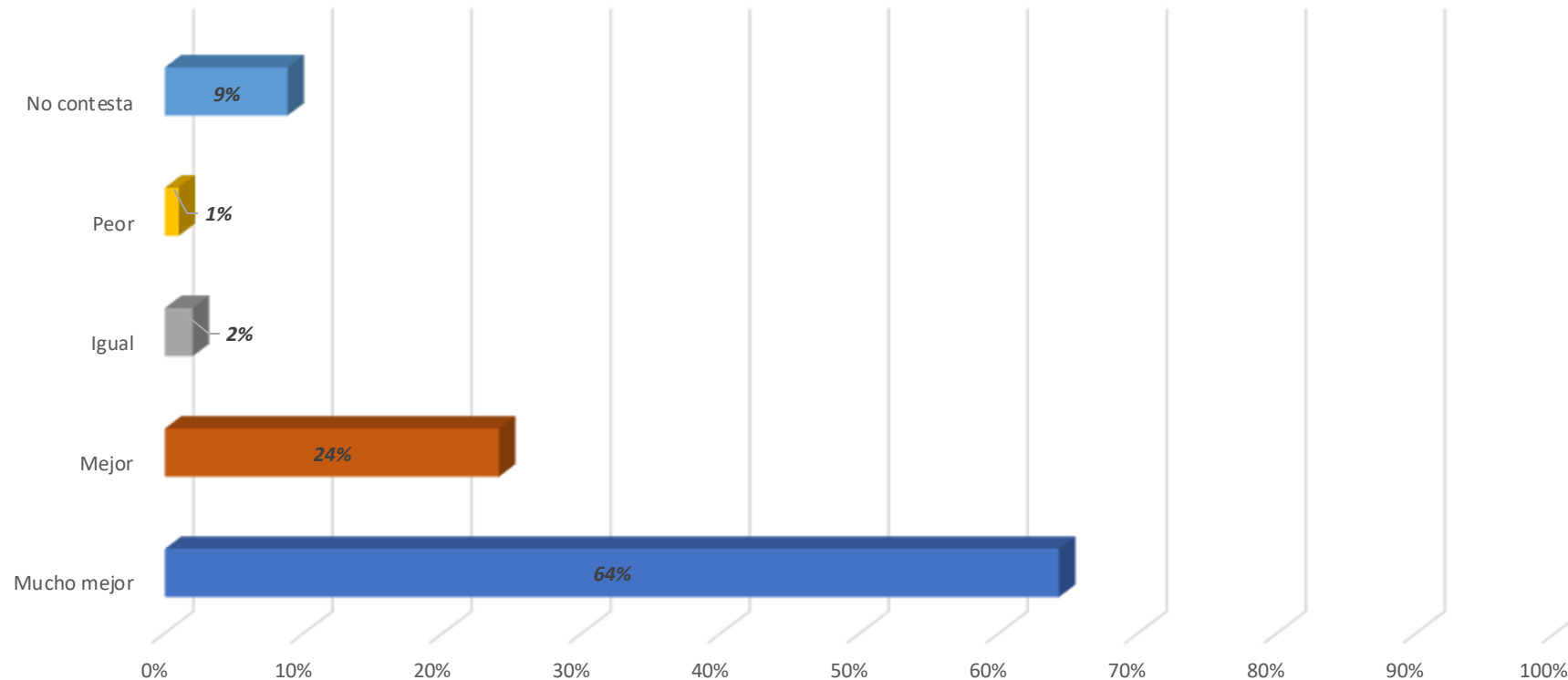
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Comparación de la satisfacción general del servicio esperado VS el recibido

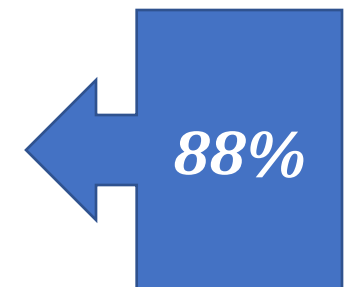
Servicio esperado VS el recibido

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

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



El 88% del servicio recibido es mejor o mucho mejor del que esperaba





inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

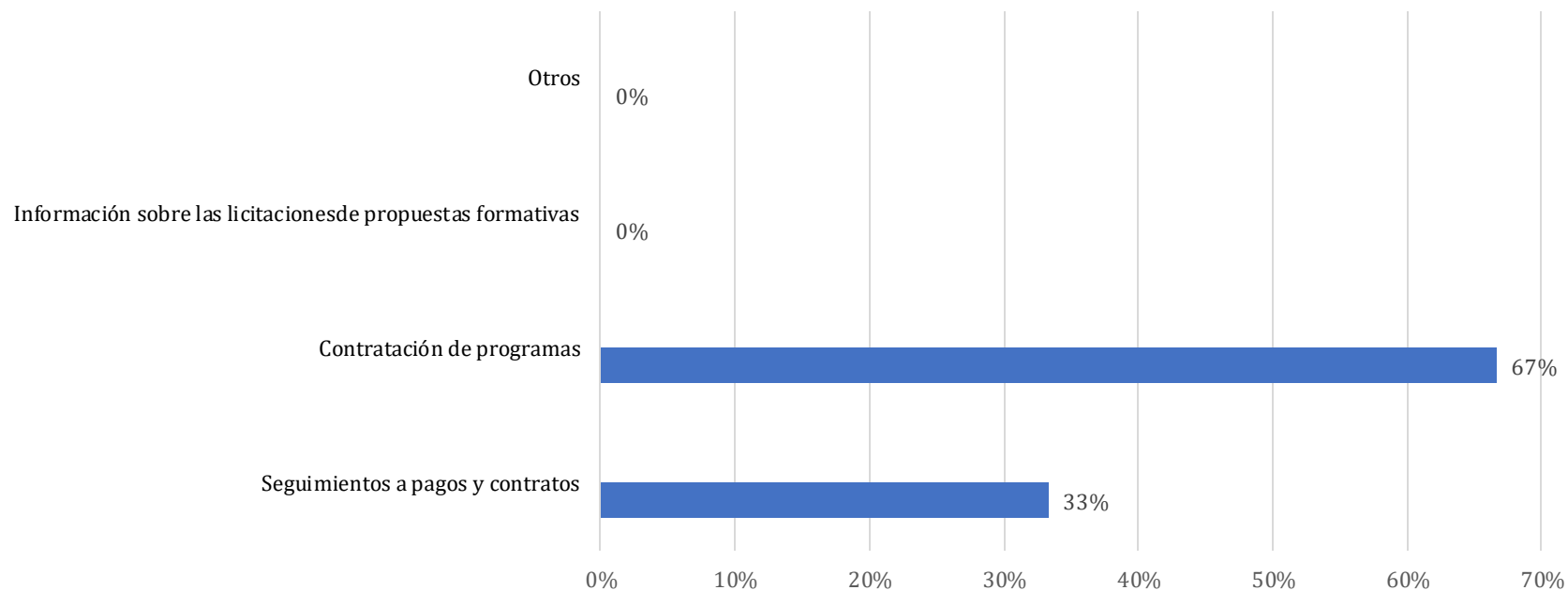
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*Resultados de satisfacción general de las dimensiones SERVQUAL:
USUARIOS EXTERNOS*

Servicios encuestados por los usuarios externos

Instituto Nacional de Formación y Capacitación del Magisterio

**Porcentaje de respuestas:
Usuarios Externos**

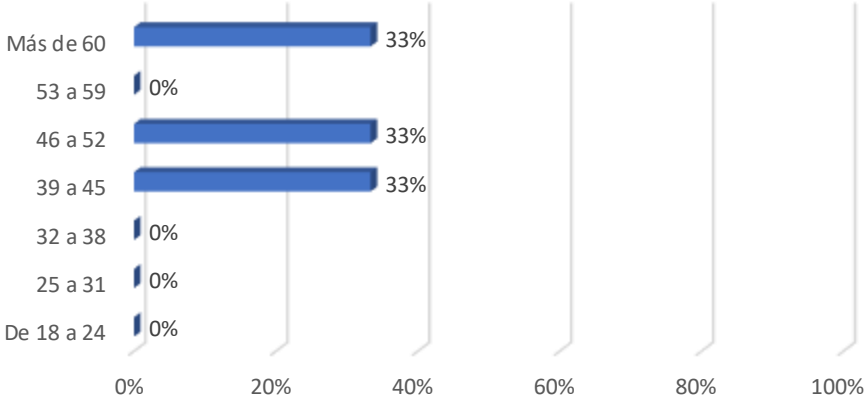


Total de respuestas:
3

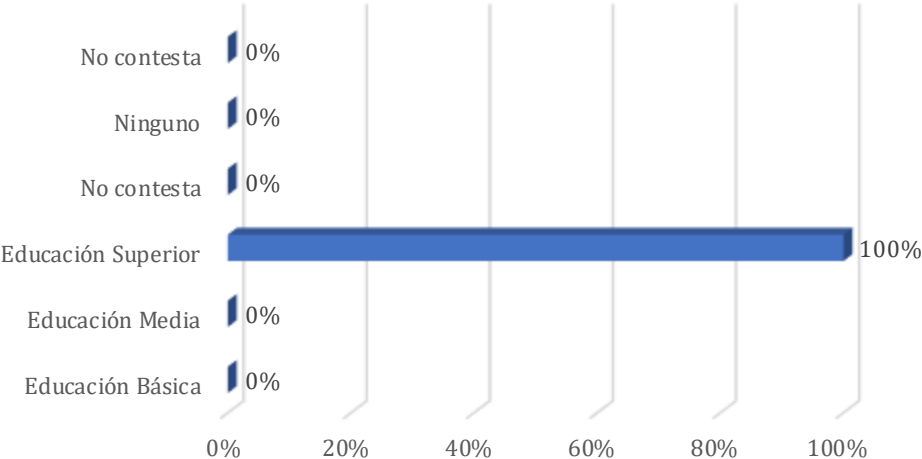
Perfil del encuestado

Usuarios Externos

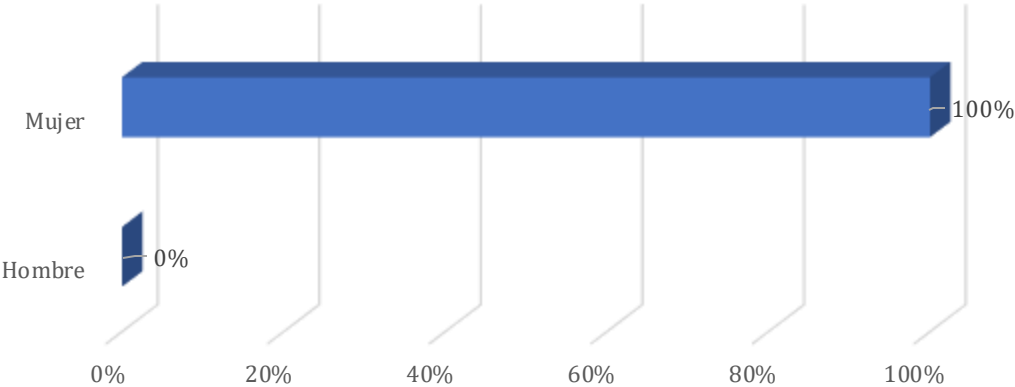
El rango de edad en el que se encuentra actualmente:



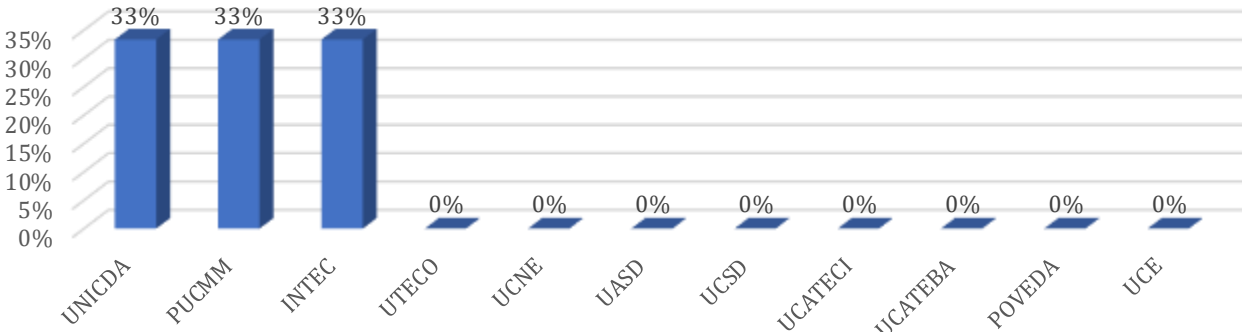
El último grado de estudios que realizó:



El género al que pertenece:



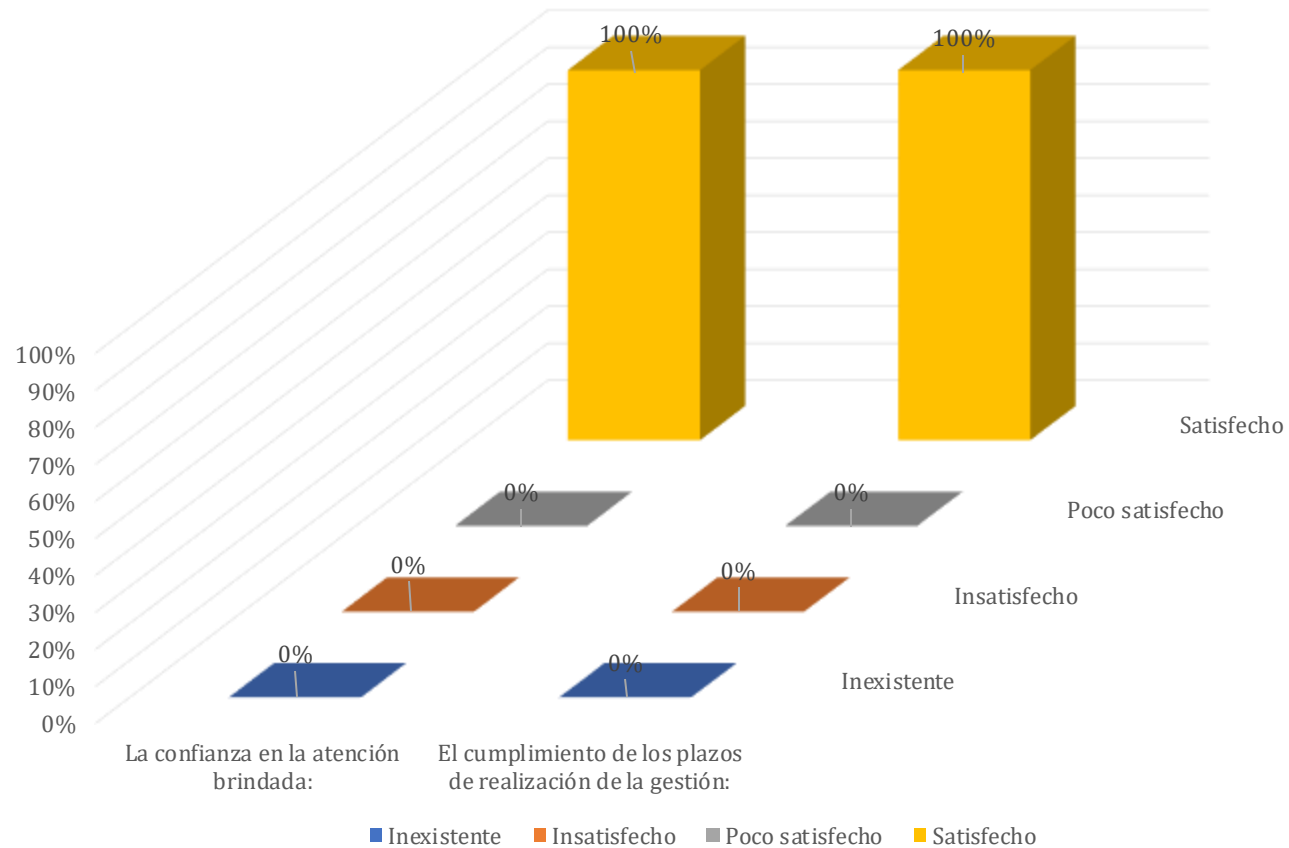
Institución formadora:



Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

Dimensión: Fiabilidad

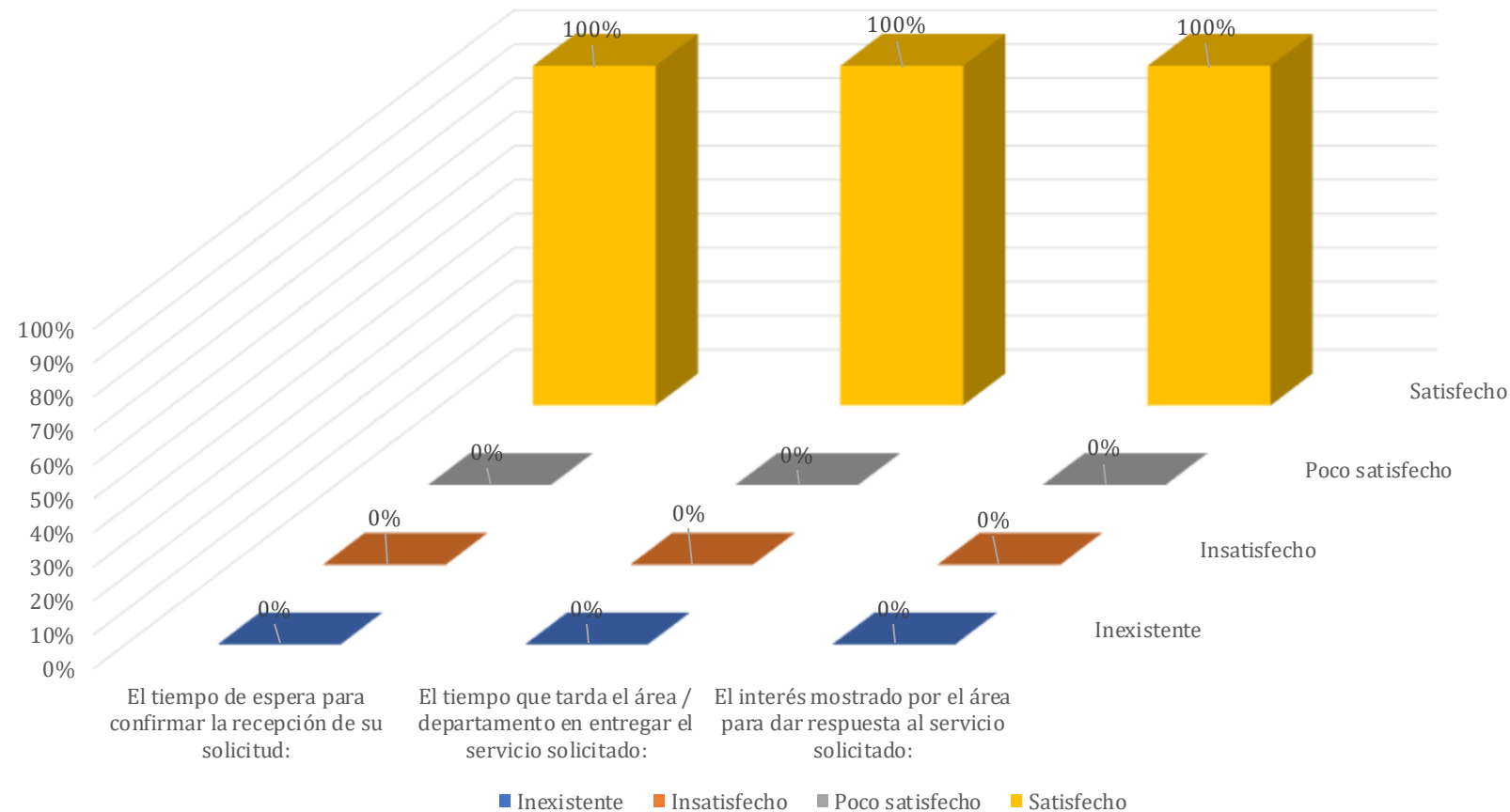


Promedio de satisfacción con la dimensión:
100%

Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

Dimensión: Capacidad de respuesta

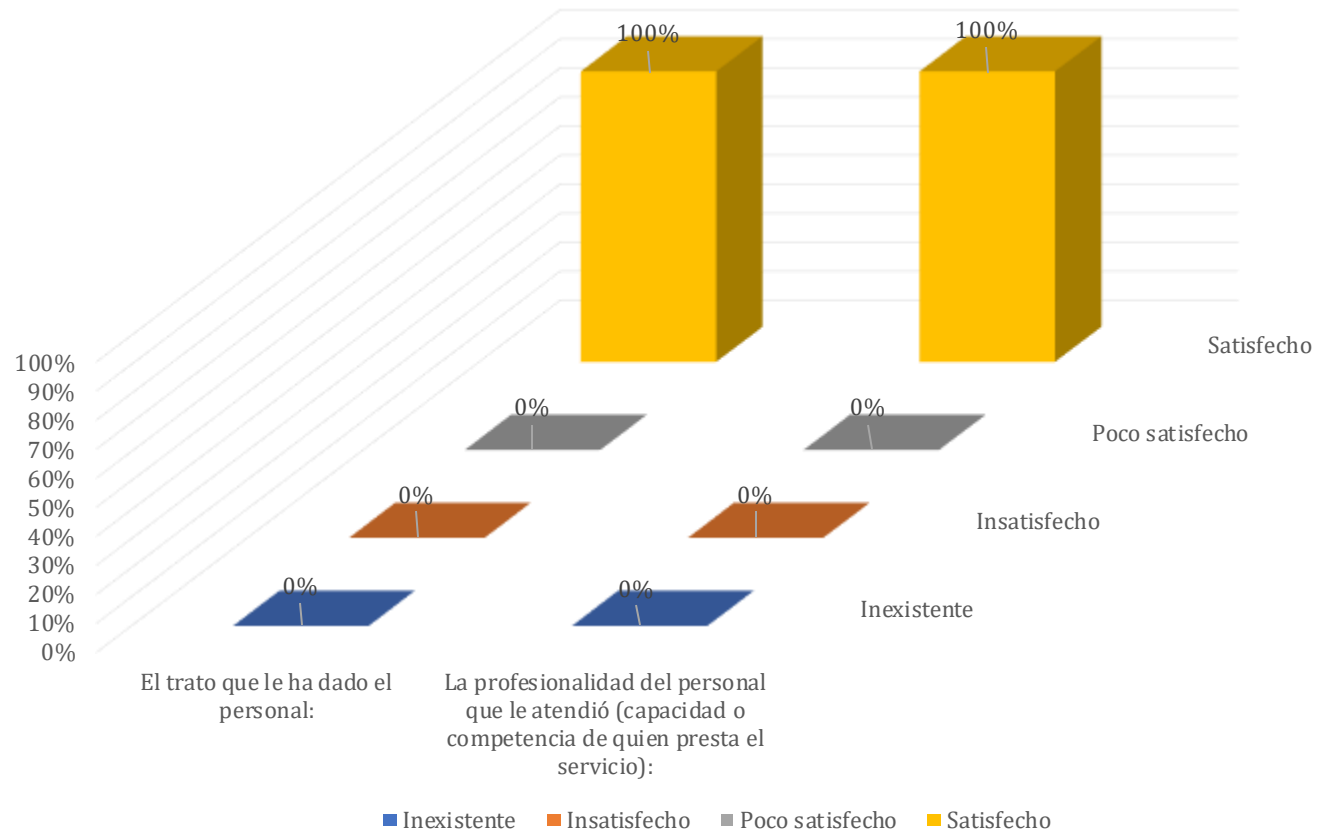


Promedio de satisfacción con la dimensión:
100%

Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

Dimensión: Seguridad

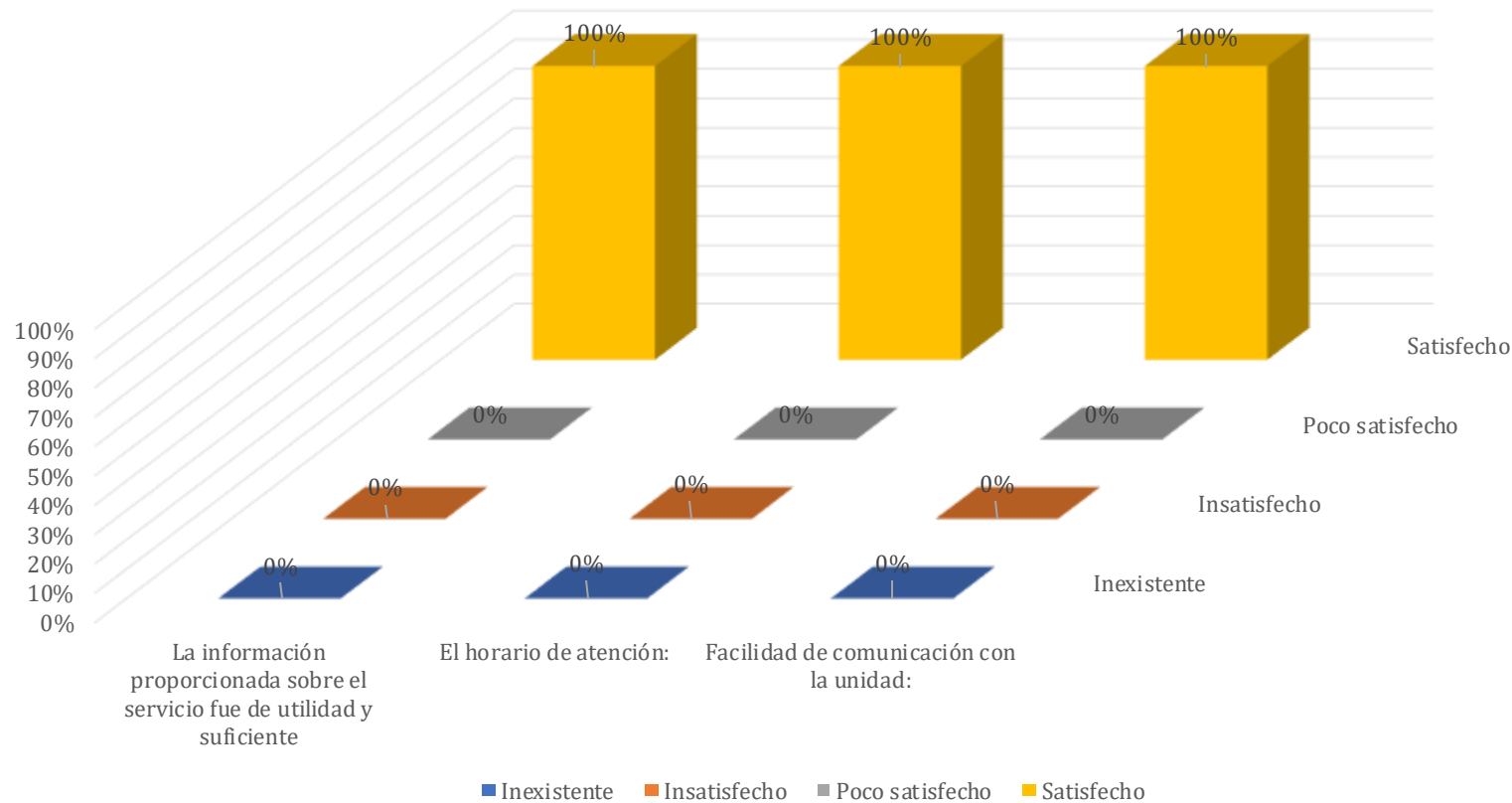


Promedio de satisfacción con la dimensión:
100%

Satisfacción con la gestión en las dimensiones SERVQUAL

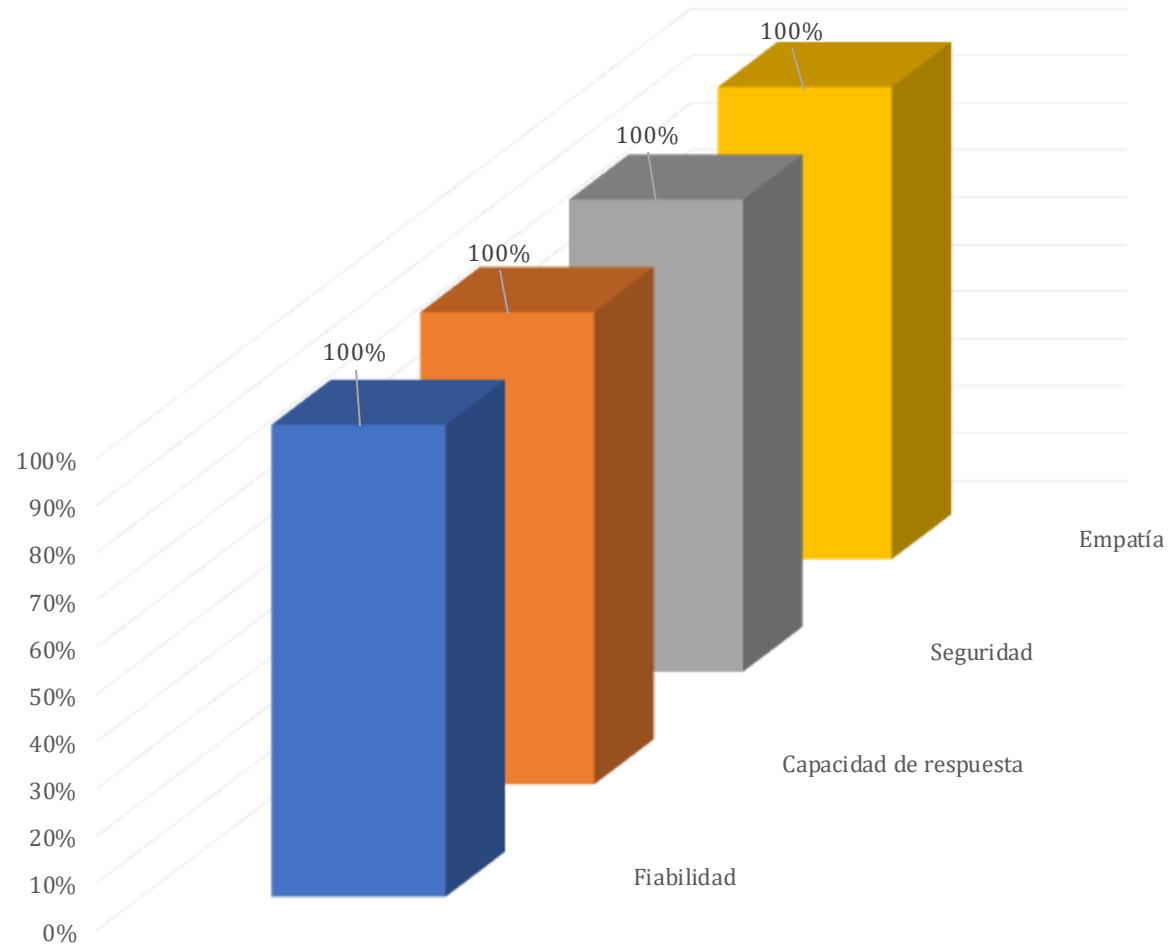
En una escala del 0 al 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿Cómo valora...

Dimensión: Empatía



Promedio de satisfacción con la dimensión:
100%

Índice de satisfacción general Usuarios Externos



Promedio de
satisfacción general:
100%



inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

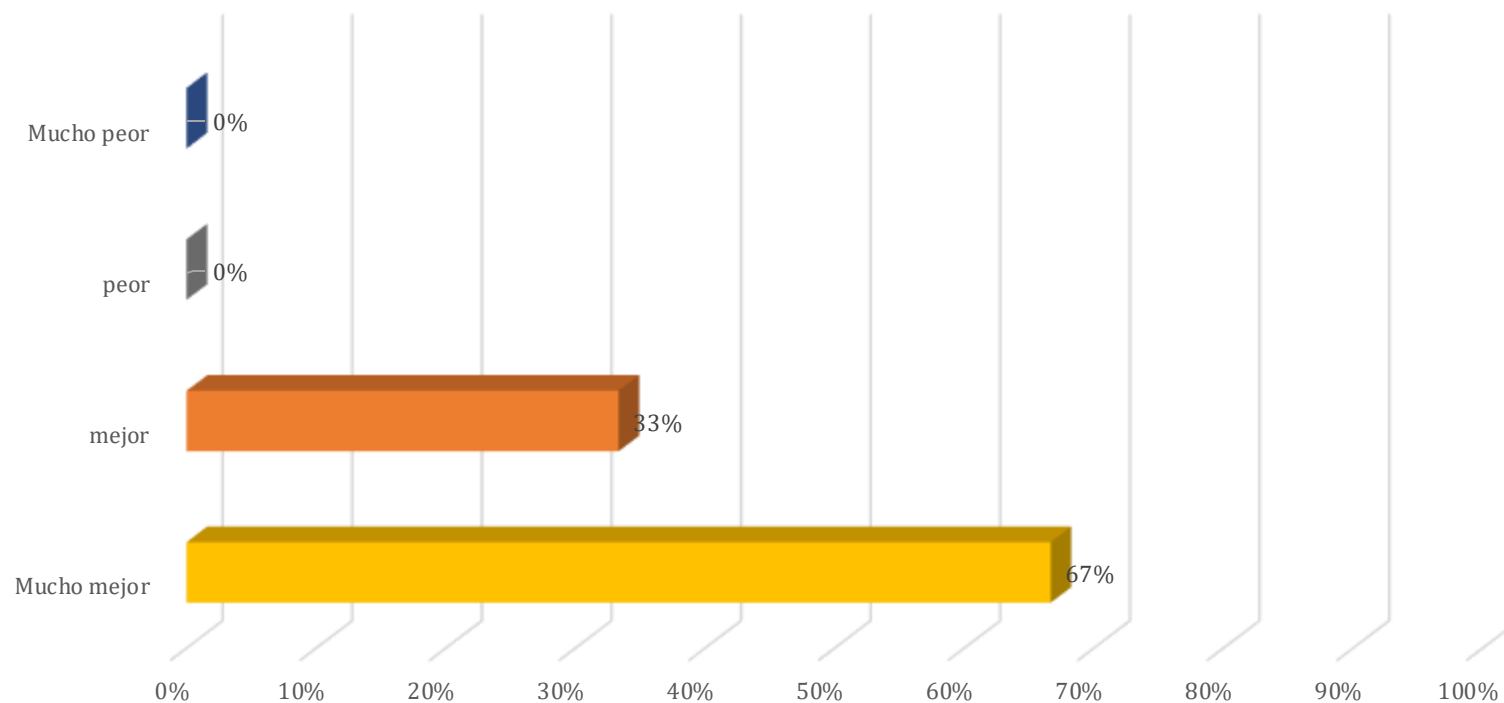
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

*Comparación de la satisfacción general del servicio
esperado VS el recibido*

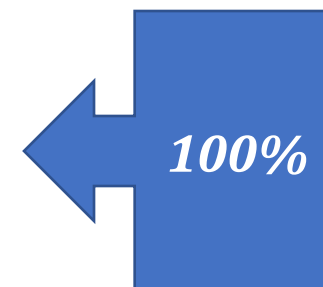
Servicio esperado VS el recibido

Usuarios Externos

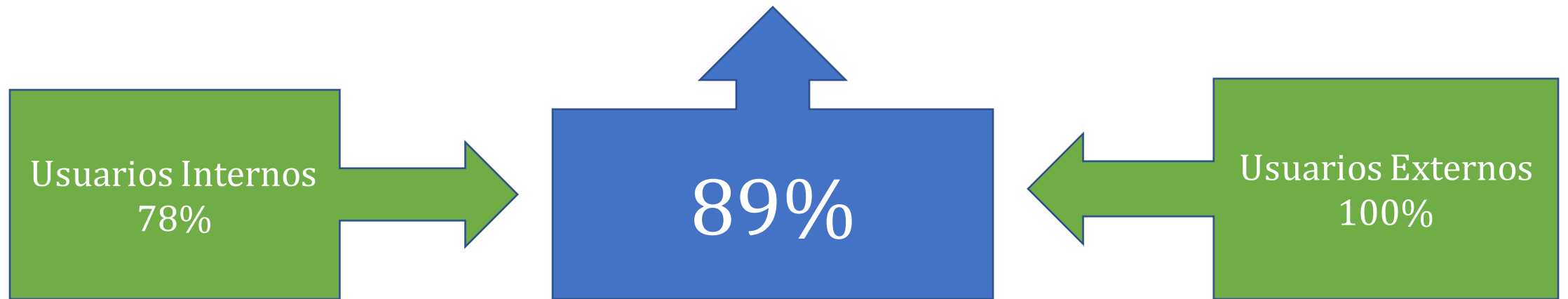
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



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



Índice de satisfacción general





inafocam
Instituto Nacional de Formación
y Capacitación del Magisterio



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Plan de acción

Plan de acción Inafocam 2022

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha de inicio	Fecha de fin	Área responsable de la mejora.
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> •La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite de la gestión se resolvió correctamente. •cumplimiento en los plazos en la gestión 	<p>La simplificación de los trámites y contratación de más personal en el área de servicio.</p> <p>Determinar y aplicar el tiempo para la prestación del servicio brindados a los ciudadanos clientes.</p>	Junio 2022	Agosto 2022	<p>Dpto. De planificación y desarrollo/ división Calidad.</p> <p>Dpto. De becas.</p> <p>Dpto. Libre acceso a la información.</p>
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • La confianza que transmite el personal. 	<p>Capacitar al personal que da servicios a los ciudadanos clientes. (Curso de protocolo, Servicio al cliente y atención telefónica)</p>	Junio 2022	Agosto 2022	<p>Dpto. De Gestión Humana/división de capacitación.</p> <p>Dpto. De planificación y desarrollo/ división Calidad.</p> <p>Dpto. De comunicación/ Protocolo</p>
Servicios telefónicos (a ciudadanos)	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> •Mejorar el enfoque de atención al público •Mejorar la obtención de citas. •Mejorar el acceso remoto para extender el Horario de atención al público a través de la plataformas virtuales. •Promocionar la localizaciones a través de nuestras redes sociales. 	<p>Capacitar al personal que da servicios a los ciudadanos clientes. (Curso de protocolo, Servicio al cliente y atención telefónica)</p>	Junio 2022	Agosto 2022	<p>Dpto. De Gestión Humana/división de capacitación.</p> <p>Dpto. De planificación y desarrollo/ Calidad.</p> <p>Dpto. De comunicación/ Redes sociales.</p>
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> •Mejorar la atención presencial •Mejorar la identificación de las oficinas que ofrecen servicios al público. 	<ul style="list-style-type: none"> •Identificar las oficinas de la institución. •Mayor y más efectiva promoción la Portal web del Inafocam 	Junio 2022	Agosto 2022	<p>Dpto. De planificación y desarrollo/ división Calidad.</p> <p>Dpto. Servicios Generales.</p> <p>Dpto. Comunicación.</p>