



# Satisfacción Ciudadana 2023 Instituto Tecnológico Las Américas

Preparado por Calidad en la Gestión



# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Ficha Técnica</b>	<b>5</b>
<b>Metodología</b>	<b>8</b>
<b>Resultado de Satisfacción Servicios Presenciales</b>	<b>11</b>
<b>Resultado de Satisfacción Servicios Virtuales</b>	<b>21</b>



# INTRODUCCIÓN



# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LAS AMÉRICAS

El ITLA orienta su vocación a transformar la vida de la juventud dominicana mediante una formación académica que les capacite para utilizar la tecnología como catalizador del desarrollo social y humano de los ciudadanos.

Ofrecemos un catálogo de servicios dirigidos a usuarios ciudadanos de manera presencial y virtual.

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 y presencial durante el periodo enero-abril 2023.

# FICHA TÉCNICA

## FICHA TÉCNICA

<b>UNIVERSO UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Promedio mensual de solicitudes: 4,683 solicitudes de servicios virtuales. 516 solicitudes de servicios presenciales.	
<b>ÁMBITO</b>	Campus principal. Boca chica, la Caleta / San Cristóbal / Sto. Dgo. Este / San Pedro	
<b>MUESTRA</b>	Con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5% se determinó la siguiente muestra:	
	<b>Servicios (h) - Virtual</b>	<b>Muestra por cada servicio (nh)= r(Nh)</b>
	<b>Admisiones</b>	53
	<b>Registro</b>	29
	<b>Permanente</b>	60
	<b>Programas de Extensión ( San Cristóbal)</b>	4
	<b>Programas de Extensión (PROPEEP)</b>	65
	<b>Programas de Extensión (Sto. Dgo. Este)</b>	16
	<b>Programas de Extensión (San Pedro)</b>	1
	<b>Caja</b>	73
	<b>Total</b>	301
	<b>Servicios(h) - Presencial</b>	<b>Muestra por cada servicio (nh)= r(Nh)</b>
	<b>Caja (efectivo)</b>	101
<b>MÉTODO A UTILIZAR</b>	Encuesta Digital, correo electrónico.	
<b>FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO</b>	Desde el 18 de abril del 2023 hasta el 18 de mayo del 2023	
<b>RESPONSABLE</b>	Dirección de Calidad	

# METODOLOGÍA

# MODELO SERVQUAL

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, 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 elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### 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 en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

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

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### 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 **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

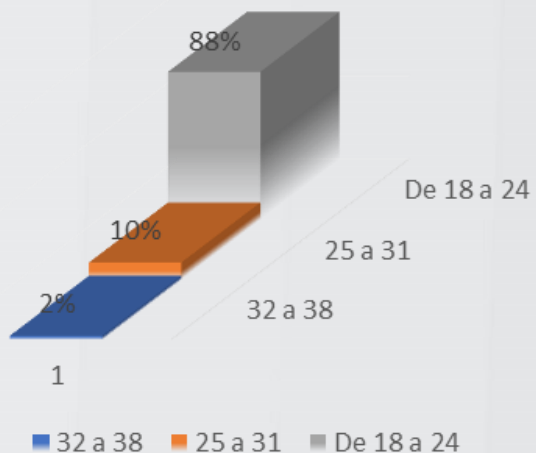
0-3



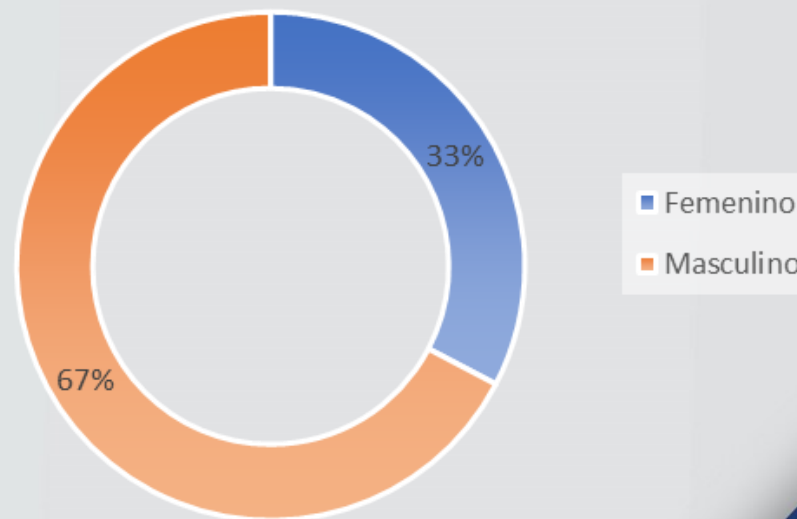
# RESULTADO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿EN QUÉ RANGO DE EDAD SE  
ENCUENTRA ACTUALMENTE?



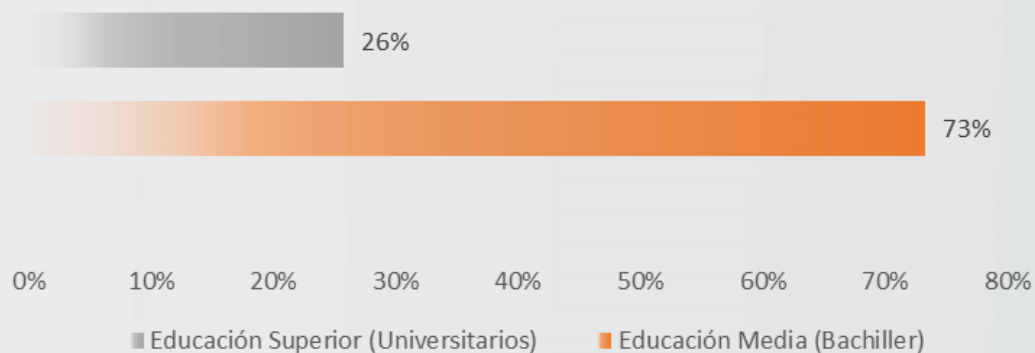
SEXO



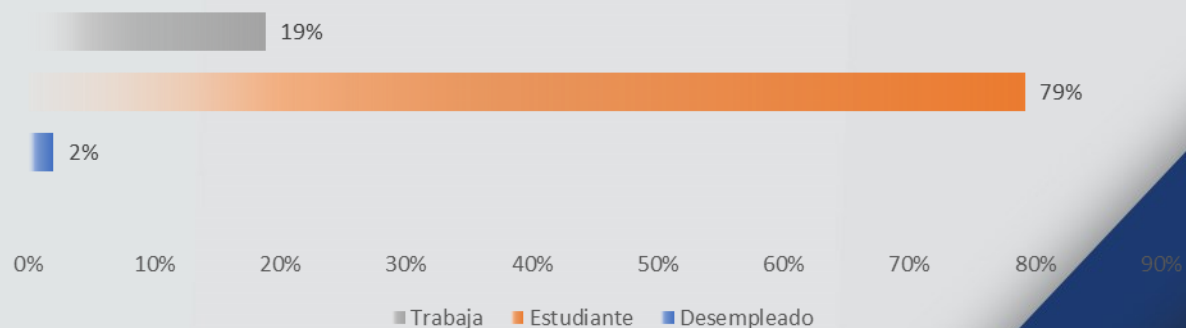
Base: 46% de la muestra

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿CUÁL FUE EL ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS QUE REALIZÓ?

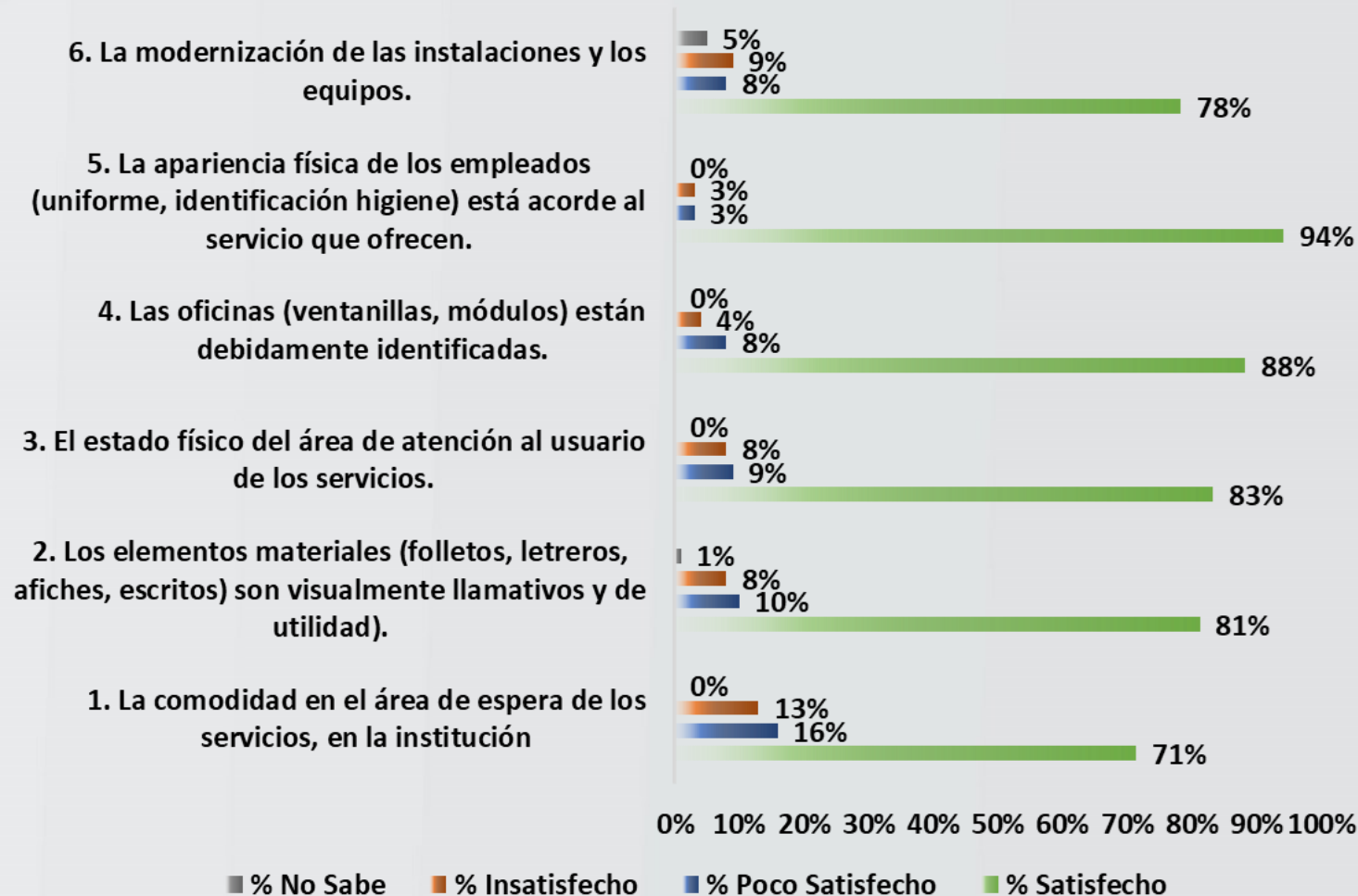


¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES SE ENCUENTRA USTED?



Base: 46% de la muestra

# DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Base: 46% de la muestra

# DIMENSIÓN: FIABILIDAD

2. El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión



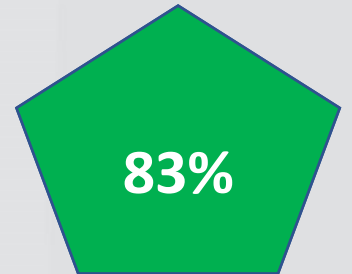
1. La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%

■ % No Sabe   ■ % Insatisfecho   ■ % Poco Satisfecho   ■ % Satisfecho

Promedio de Satisfacción de la Dimensión



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

4. La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



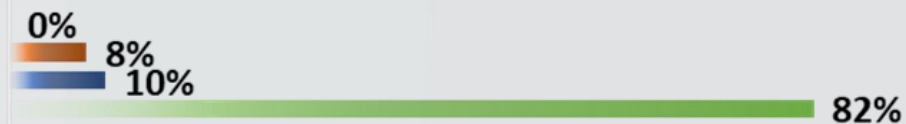
3. El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.



2. El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron



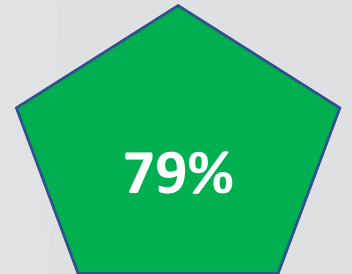
1. El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%

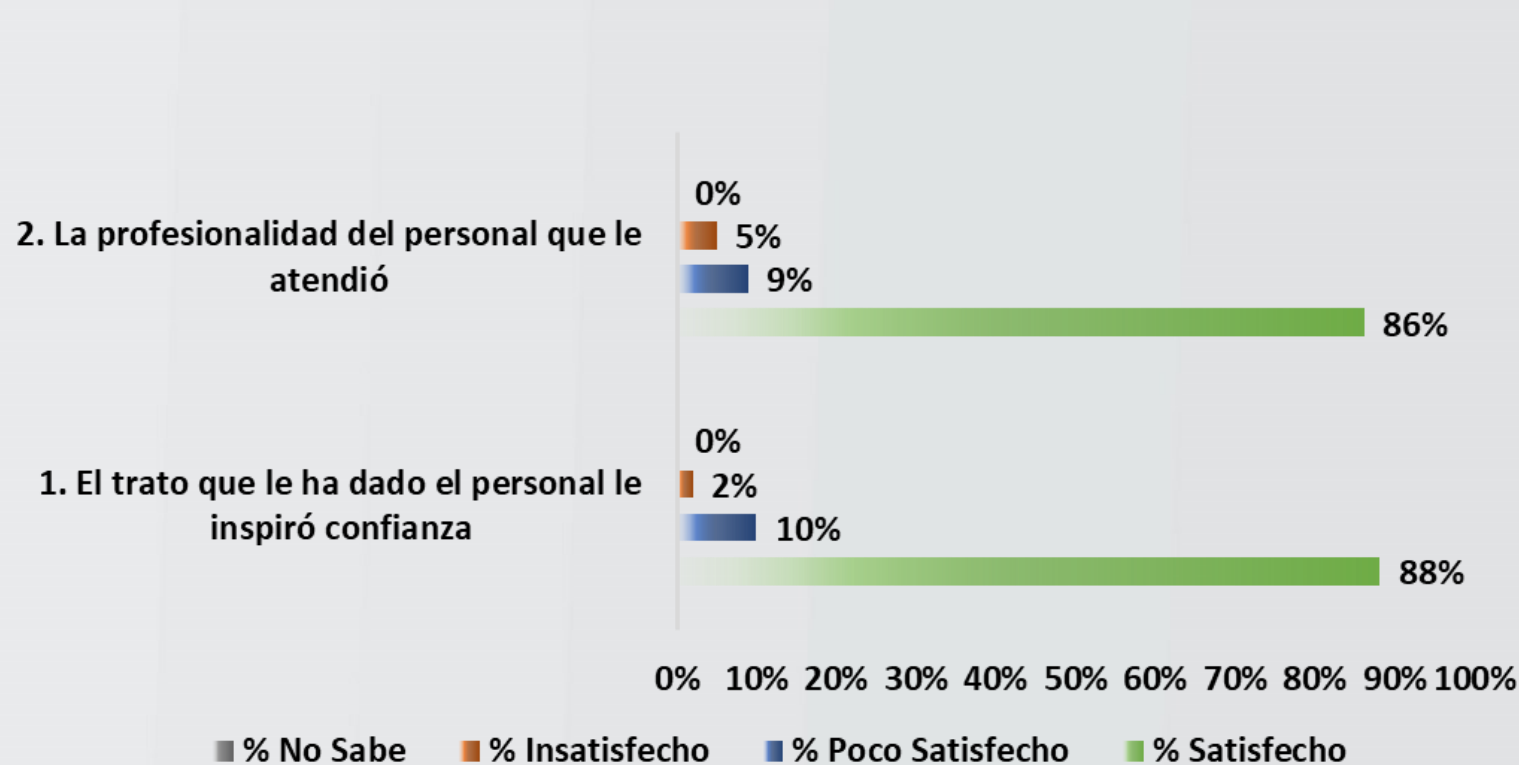
■ % No Sabe   ■ % Insatisfecho   ■ % Poco Satisfecho   ■ % Satisfecho

Promedio de Satisfacción de la Dimensión

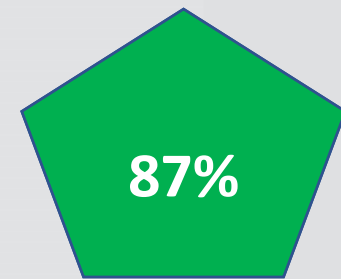


Base: 46% de la muestra

# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



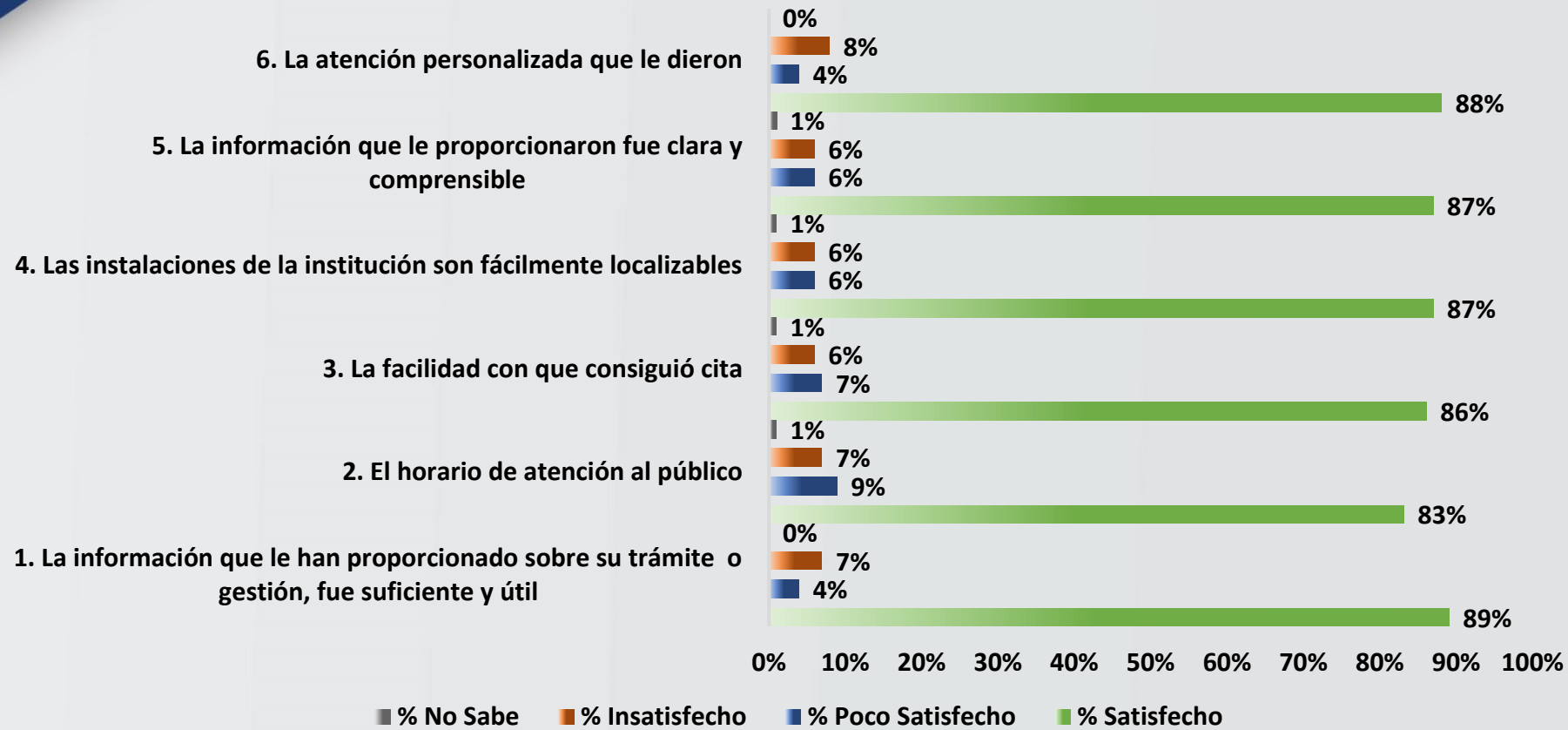
Promedio de Satisfacción de la Dimensión



Base: 46% de la muestra



# DIMENSIÓN: EMPATIA

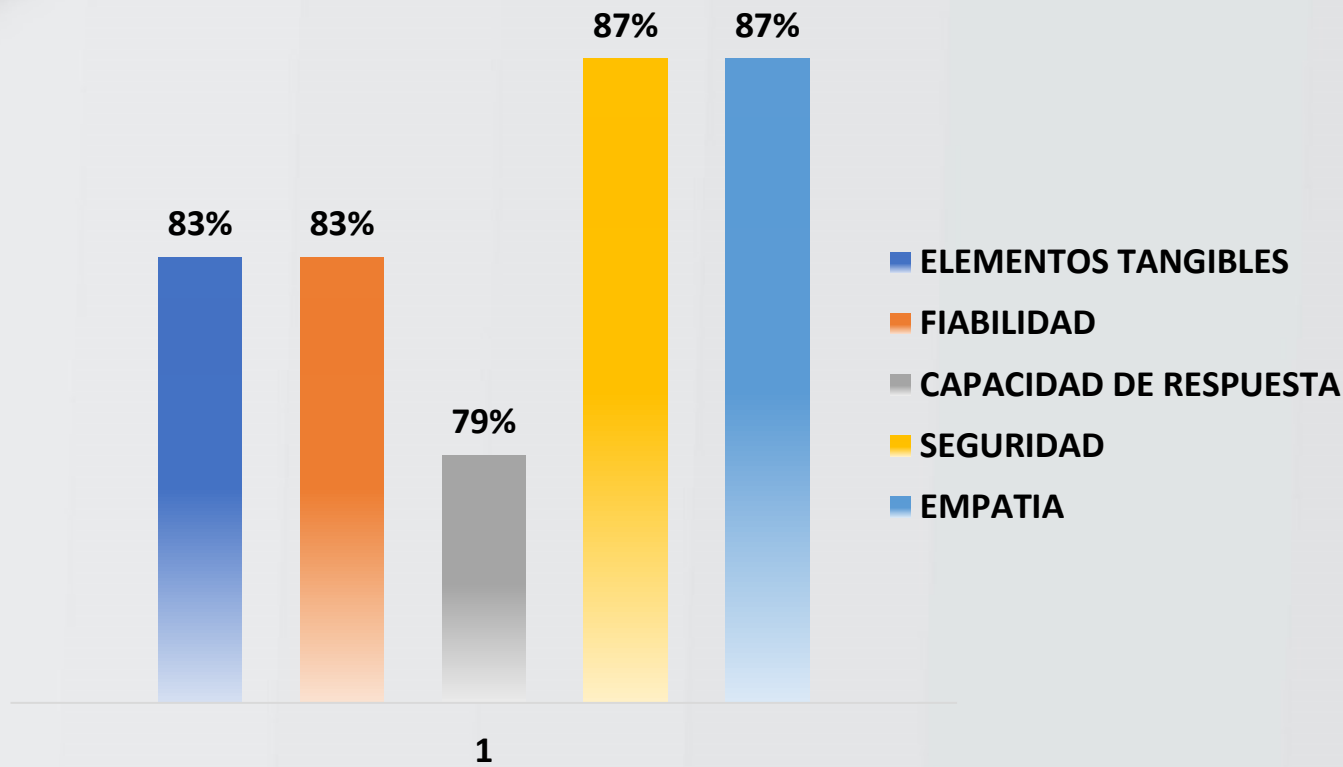


Promedio de Satisfacción de la Dimensión

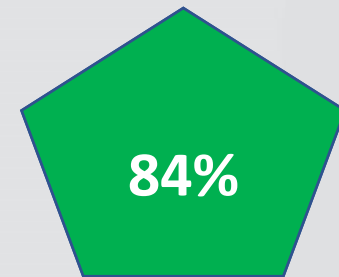


Base: 46% de la muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES



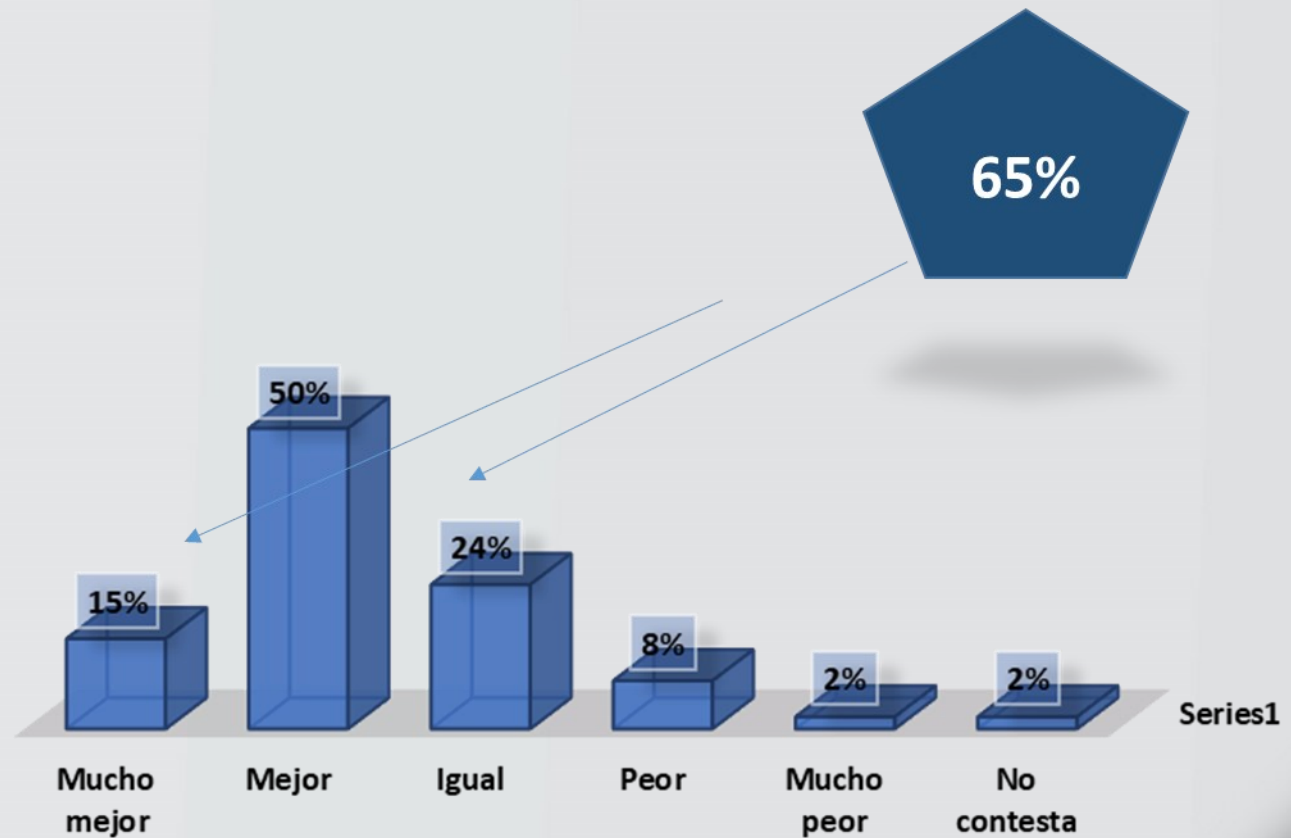
Promedio de Satisfacción



Base: 46% de la muestra

# SERVICIO ESPERADO

¿Y el servicio recibido, le ha parecido...?



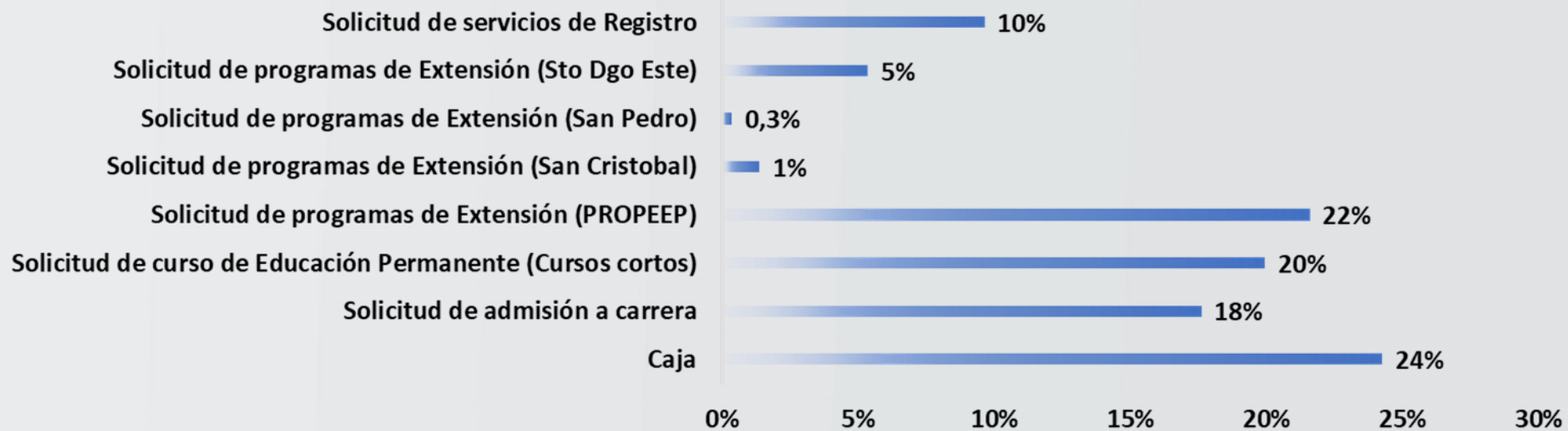
Base: 46% de la muestra

RESULTADO DE SATISFACCIÓN DE  
SERVICIOS VIRTUALES

# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL

Total de respuesta:  
**301**

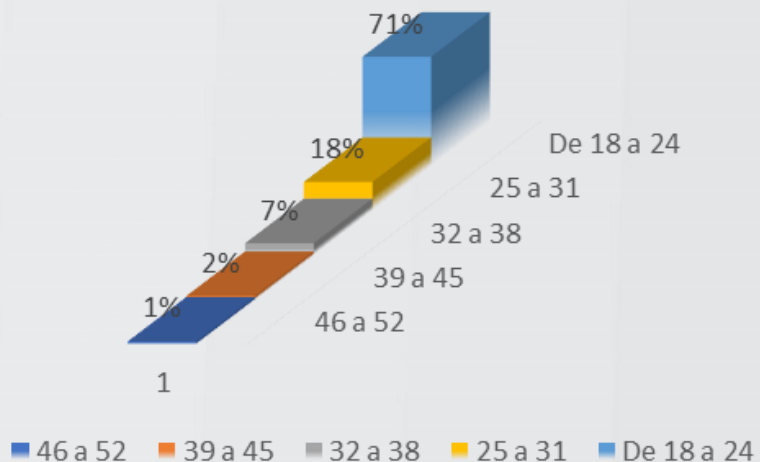
## PORCENTAJE DE RESPUESTA



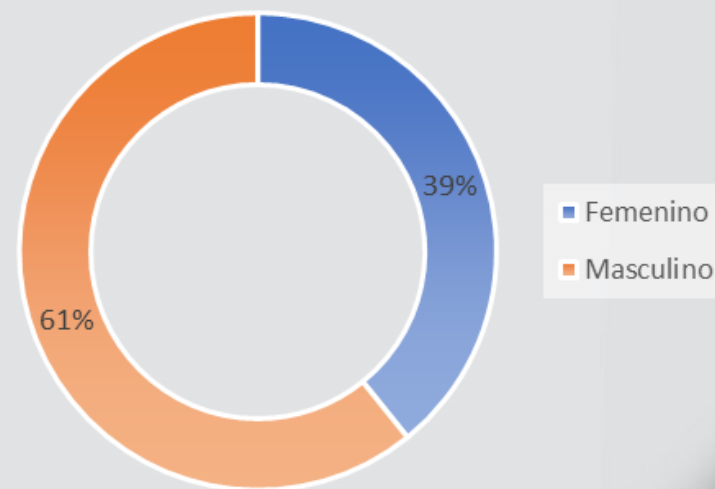
Base: 85% de la muestra

# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL

¿EN QUÉ RANGO DE EDAD SE ENCUENTRA ACTUALMENTE?



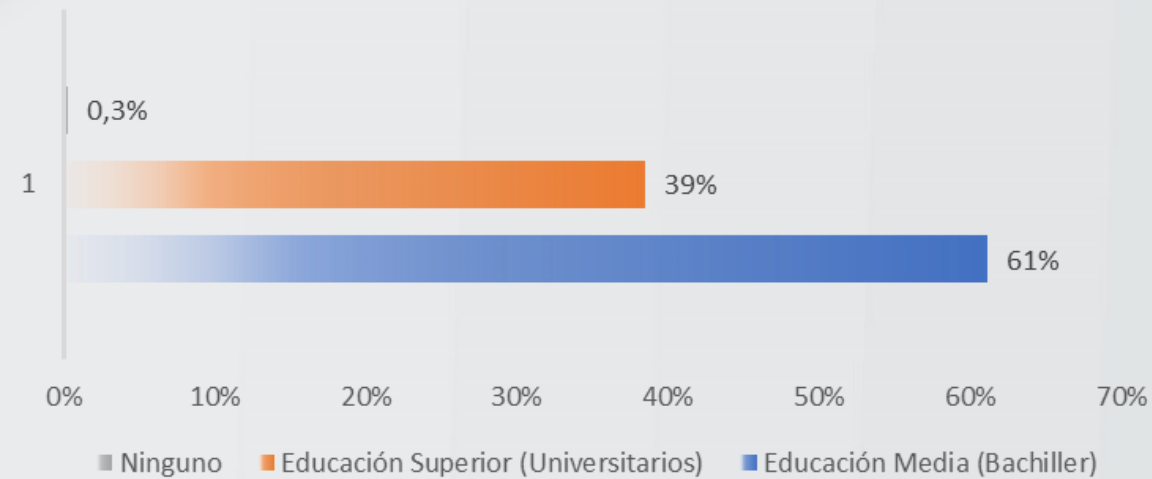
SEXO



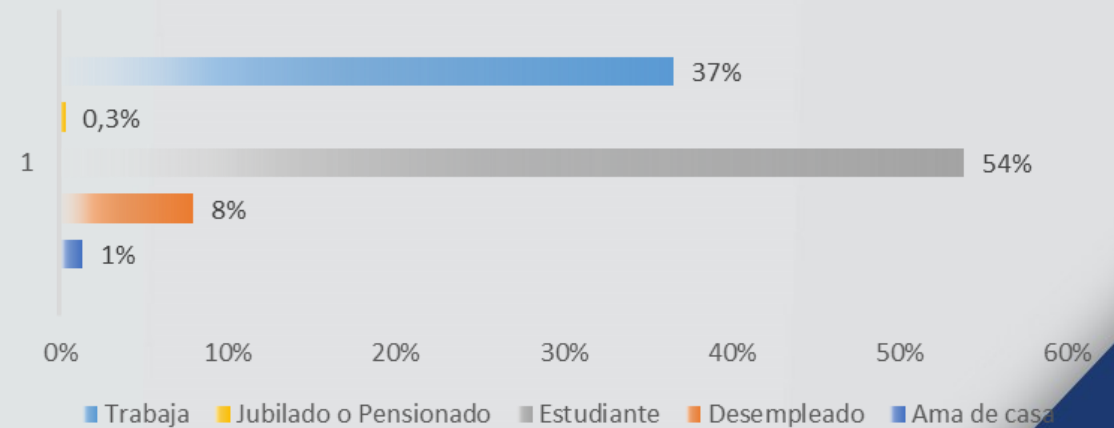
Base: 85% de la muestra

# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL

¿CUÁL FUE EL ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS QUE REALIZÓ?

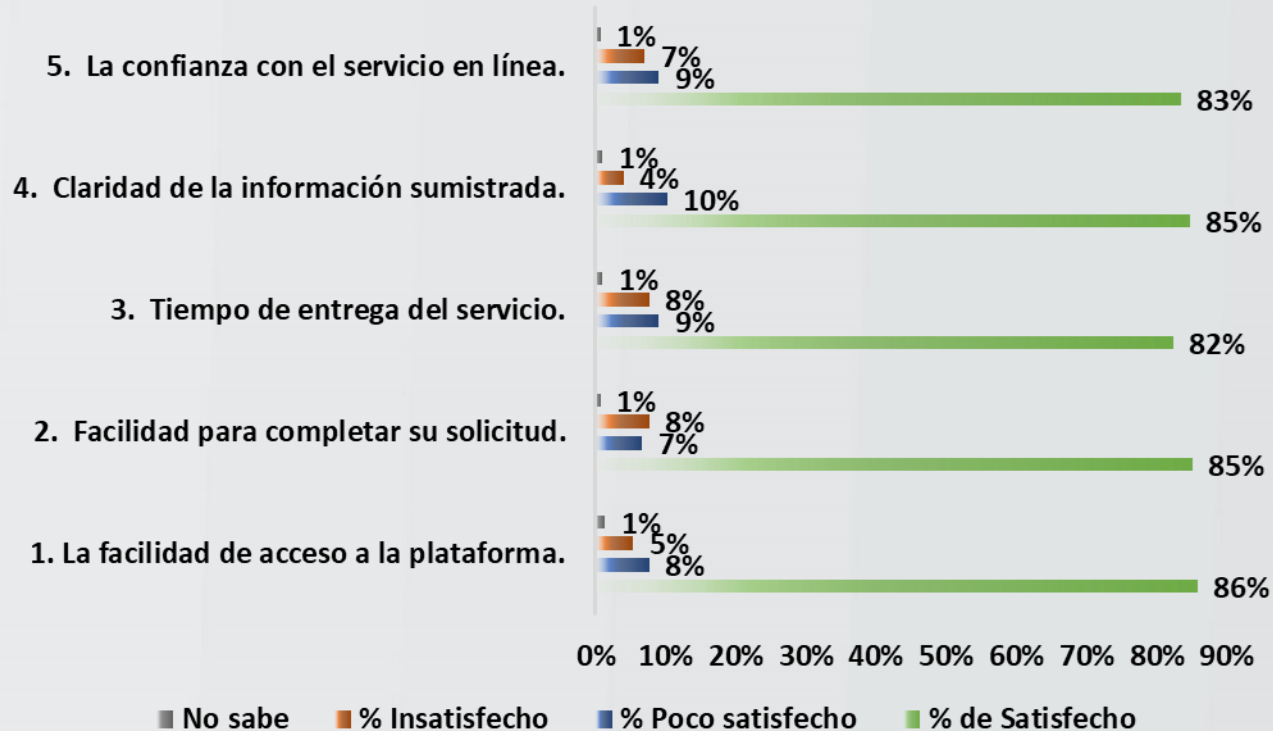


¿EN QUÉ SITUACIONES SE ENCUENTRA USTED?

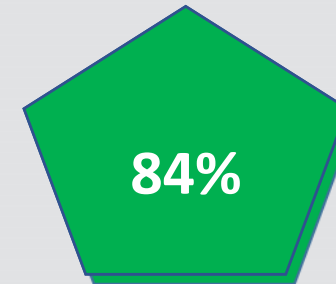


Base: 85% de la muestra

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES



Promedio de satisfacción

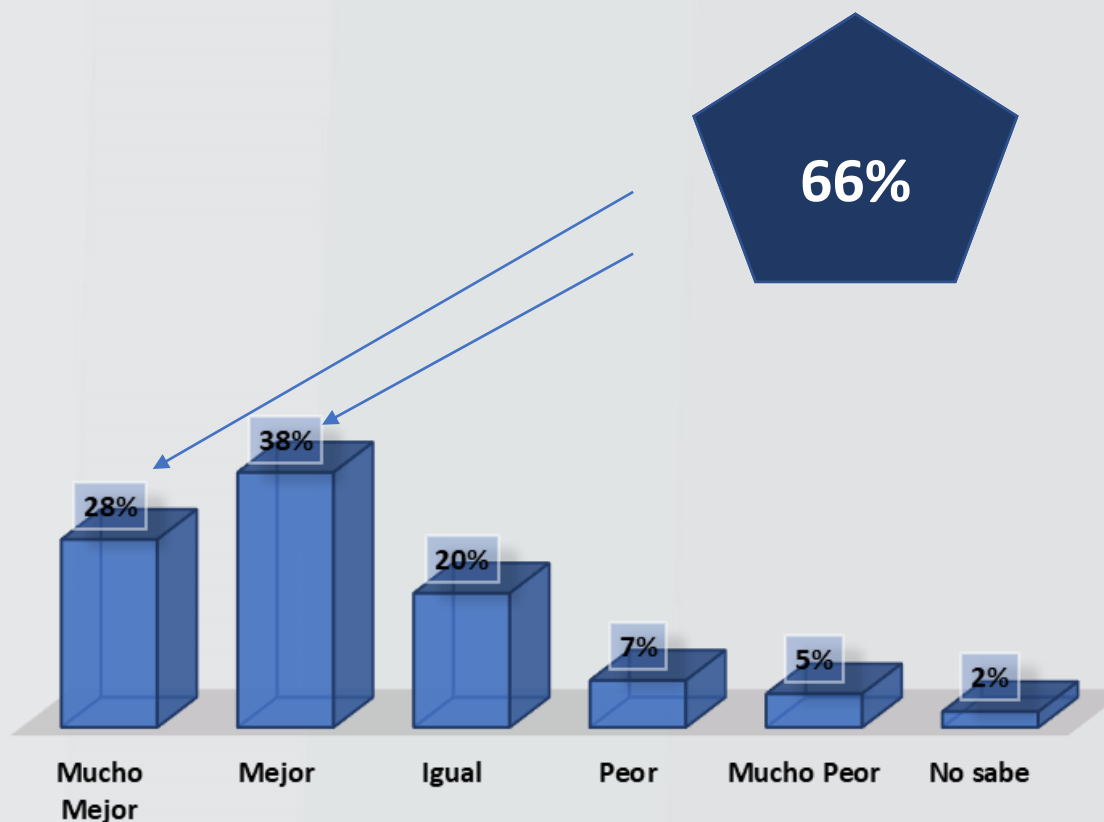


Base: 85% de la muestra



# SERVICIO ESPERADO

¿Y el servicio recibido, le ha parecido...?



Base: 85% de la muestra

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

# Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

84%

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales  
(a ciudadanos)

84%

---

84%

# Expectativa: Servicios Presenciales y Servicios Virtuales

Promedio de Satisfacción  
de servicios presenciales  
(a ciudadanos)

65%

Promedio de  
Satisfacción  
de servicios virtuales  
(a ciudadanos)

66%

66%

*El 66% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# Plan de Acción ITLA

Modalidad de Prestación de Servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Presencial	ELEMENTOS TANGIBLES	La modalidad de las instalaciones y los equipos.	Estaremos dando seguimiento a las nuevas actualizaciones de los Software tecnológicos para cuando el estudiante haga su solicitud sea más amigable.	Agosto 2023	Noviembre 2023	Tecnología
Presencial	ELEMENTOS TANGIBLES	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.	Estaremos readecuando el área de espera para mayor comodidad.	Agosto 2023	Noviembre 2023	Infraestructura
Presencial	CAPACIDAD DE RESPUESTA	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	Estaremos dando capacitación al personal para mejorar el servicio de atención al usuario.	Junio 2023	Julio 2023	Caja
Presencial	CAPACIDAD DE RESPUESTA	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieran.	Se estará implementando el sistema de ticket por turno.	Octubre 2023	Enero 2024	Tecnología