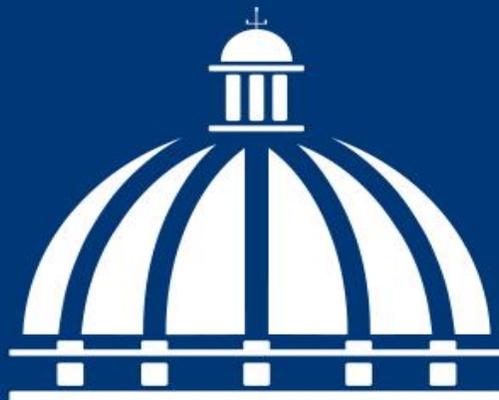


Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los Servicios Públicos ofrecidos por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT)

2023

INFORME DE LA ENCUESTA



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
FICHA TÉCNICA	4
METODOLOGÍA	6
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES	16
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS VIRTUALES	21
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS A USUARIOS INSTITUCIONALES	30
PLAN DE ACCIÓN	36



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, encargado de fomentar, reglamentar y administrar el Sistema Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología. De acuerdo con sus atribuciones, vela por la ejecución de todas las disposiciones de la ley 139-01 y de las políticas emanadas del Poder Ejecutivo. Entre las funciones de este despacho, asistidas por el Consejo y las entidades técnicas, están velar por la calidad de la educación superior, el desarrollo de la investigación científica y tecnológica, la apertura o el cierre de instituciones de Educación Superior (IES) pertenecientes al Sistema. Para ello ofrece un catálogo de servicios de manera virtual y presencial a los ciudadanos que son medidos por medio a la encuesta de satisfacción de los servicios.

En el marco del cumplimiento a la Resolución Núm. 03-2019, del Ministerio del Administración Pública, que establece el proceso para la realización de la encuesta de satisfacción de los servicios públicos ofrecidos al ciudadano, el MESCYT a través del Departamento de Calidad en la Gestión, de la Dirección de Planificación, ha aplicado la encuesta de satisfacción ciudadana 2023, utilizando el Modelo SERVQUAL, cuestionario que mide la calidad de los servicios basándose en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía.

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 e interinstitucional durante el periodo marzo-junio 2023.



FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 416, servicios virtuales 563, servicios a usuarios institucionales 30.

☐ **ÁMBITO:** Sede del Ministerio de Administración Pública.

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

Legalizaciones de Documentos Académicos de las IES Nacionales Activas	347
Ilegalizaciones de Documentos Académicos de las IES Internacionales	60
Legalizaciones de Documentos Académicos de las IES Clausuradas	9

Becas Nacionales	135
Becas Internacionales	51
Becas Ingles por Inmersión	376
Frances por Emersión	1

Evaluación de Planes y Programas de Estudios sometidos por las Instituciones de Educación Superior (IES)	18
Evaluación de propuestas de apertura de Instituciones de Educación Superior (IES)	2
Fondo Nacional de Innovación y Desarrollo Científico y Tecnológico (FONDOCYT)	10

☐ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 18 marzo- 27 abril

☐ **RESPONSABLES:** Dpto. de Calidad, Nurys Marte Encargada de Calidad en la Gestión, Saihury Nakahara, y Celeste Roa responsable del levantamiento y procesamiento de la información.



METODOLOGÍA

5



METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basada 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

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- 6 • La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución



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



Poco satisfecho

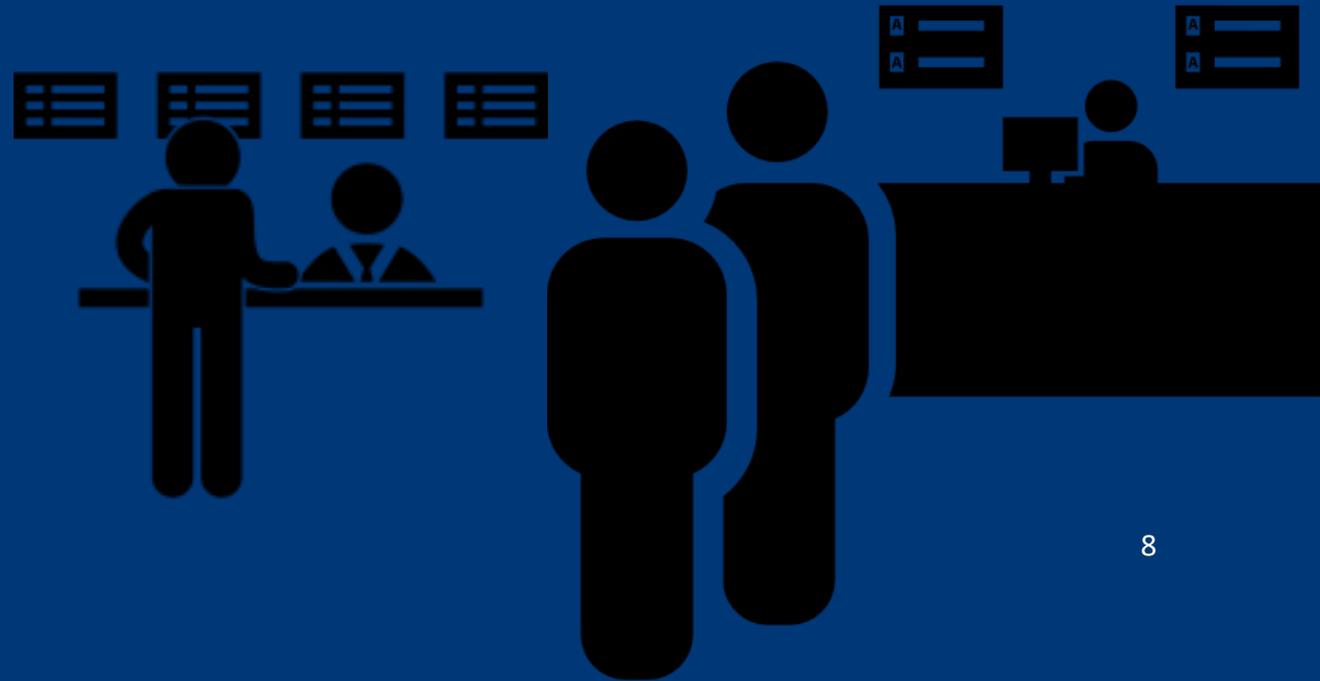


Insatisfecho



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN :

Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



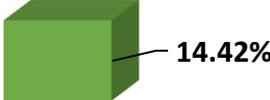
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

Porcentaje de respuesta

Legalizaciones de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Nacionales Clausuradas.



Servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Extranjeras.



Legalizaciones de Documentos Académicos de Instituciones de Educación Superior Nacionales Activas.

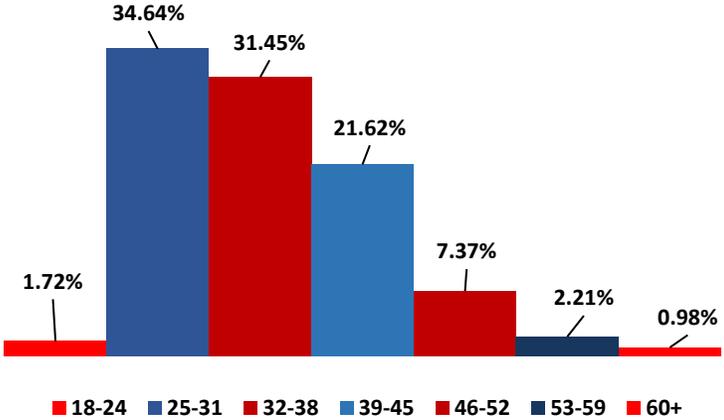


Total de respuestas:
416

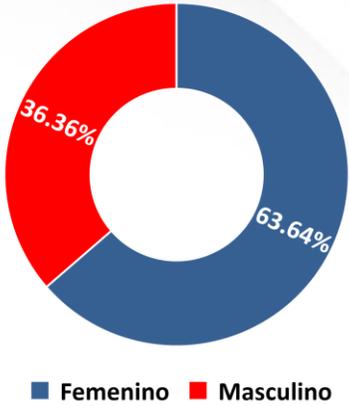


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

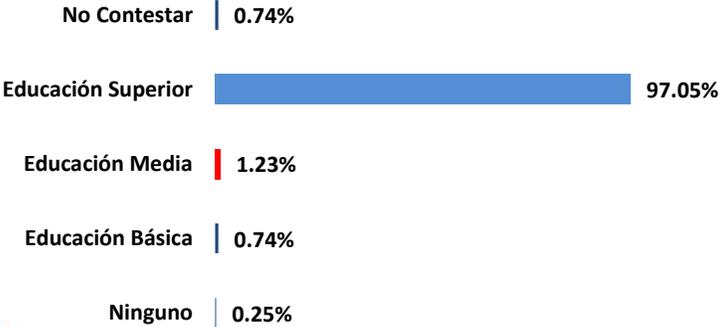
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



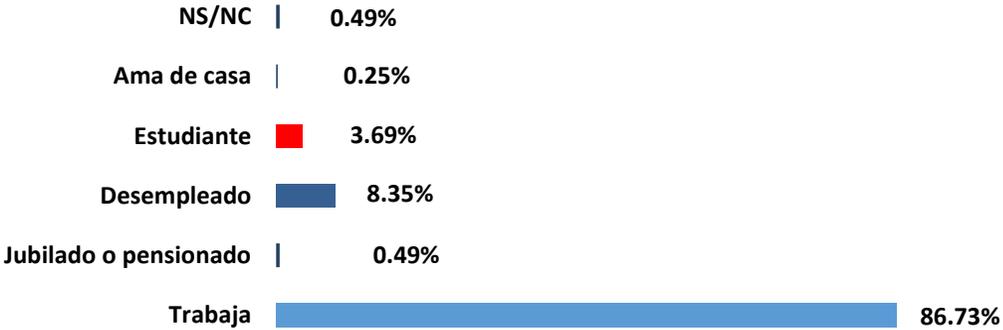
Sexo



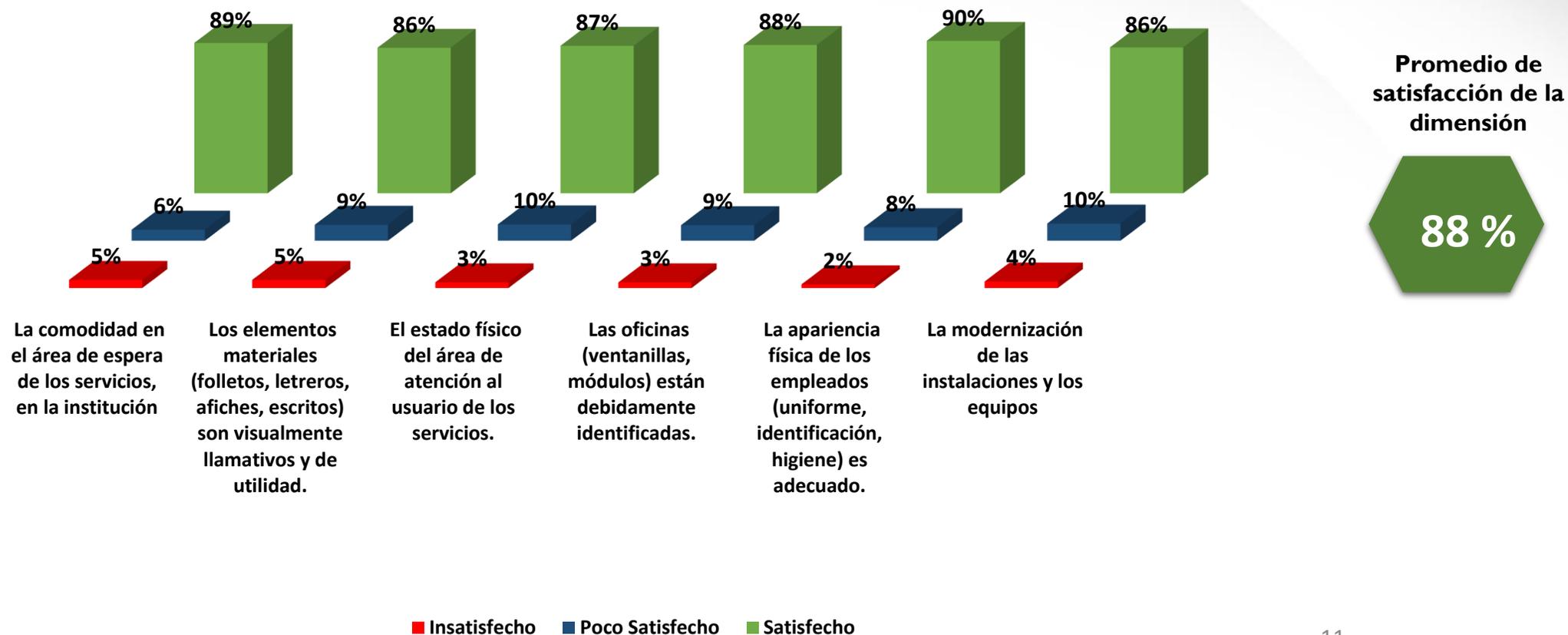
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



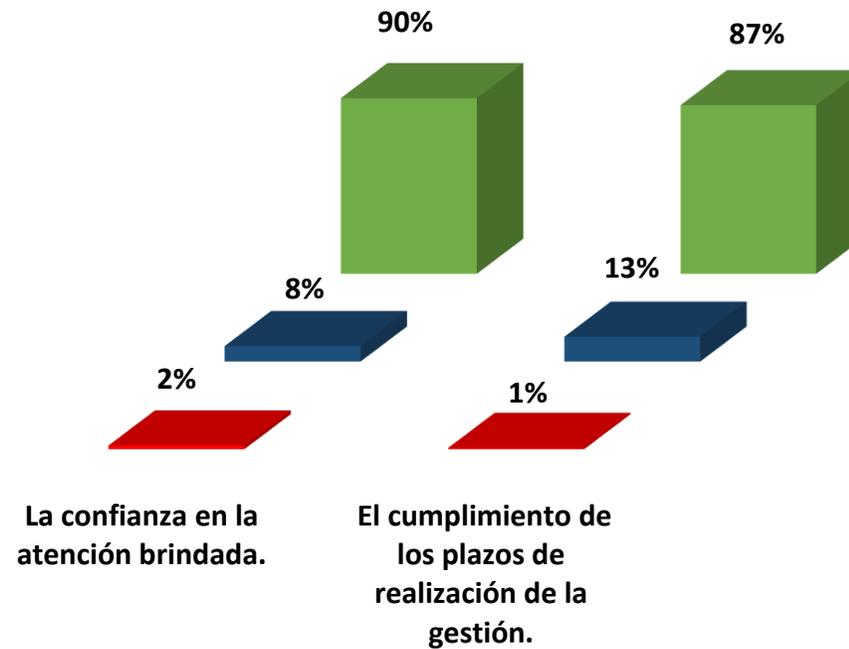
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



11



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

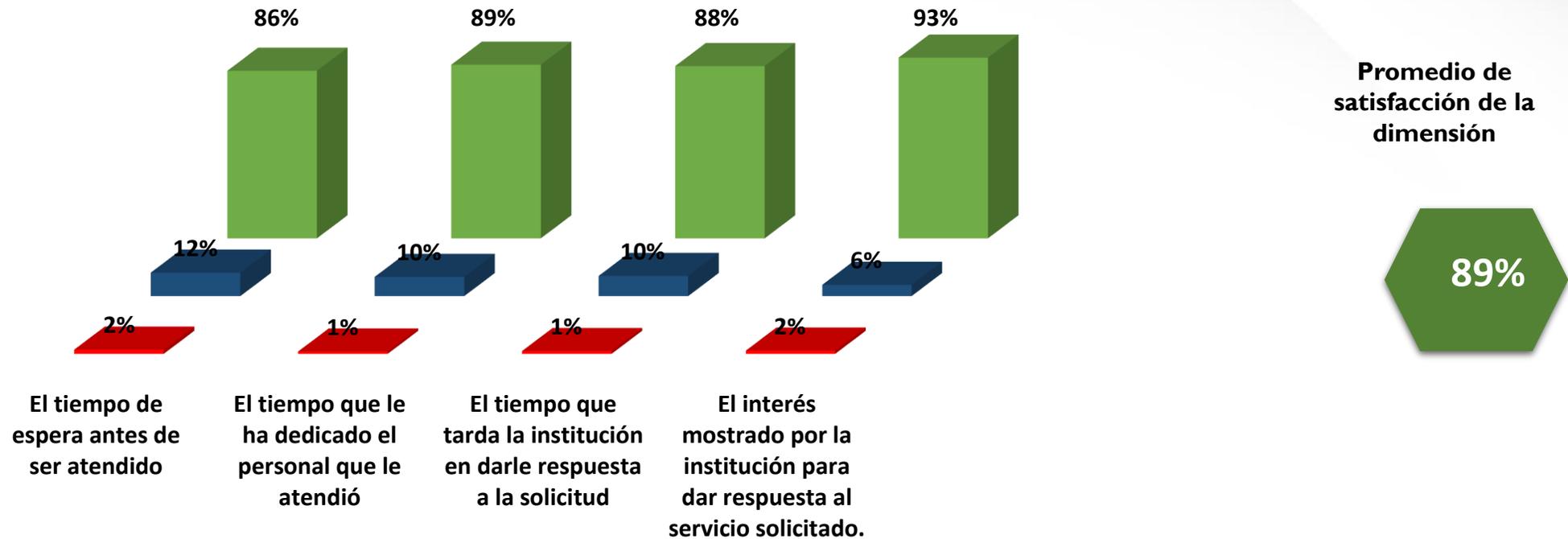


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

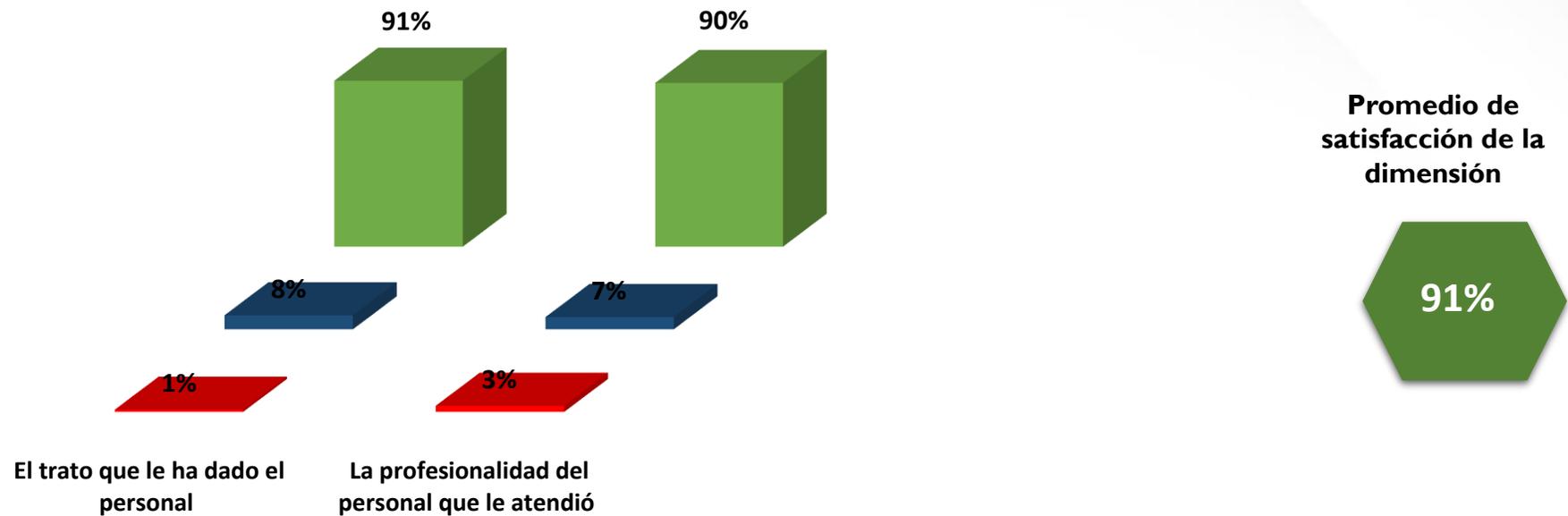


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: SEGURIDAD

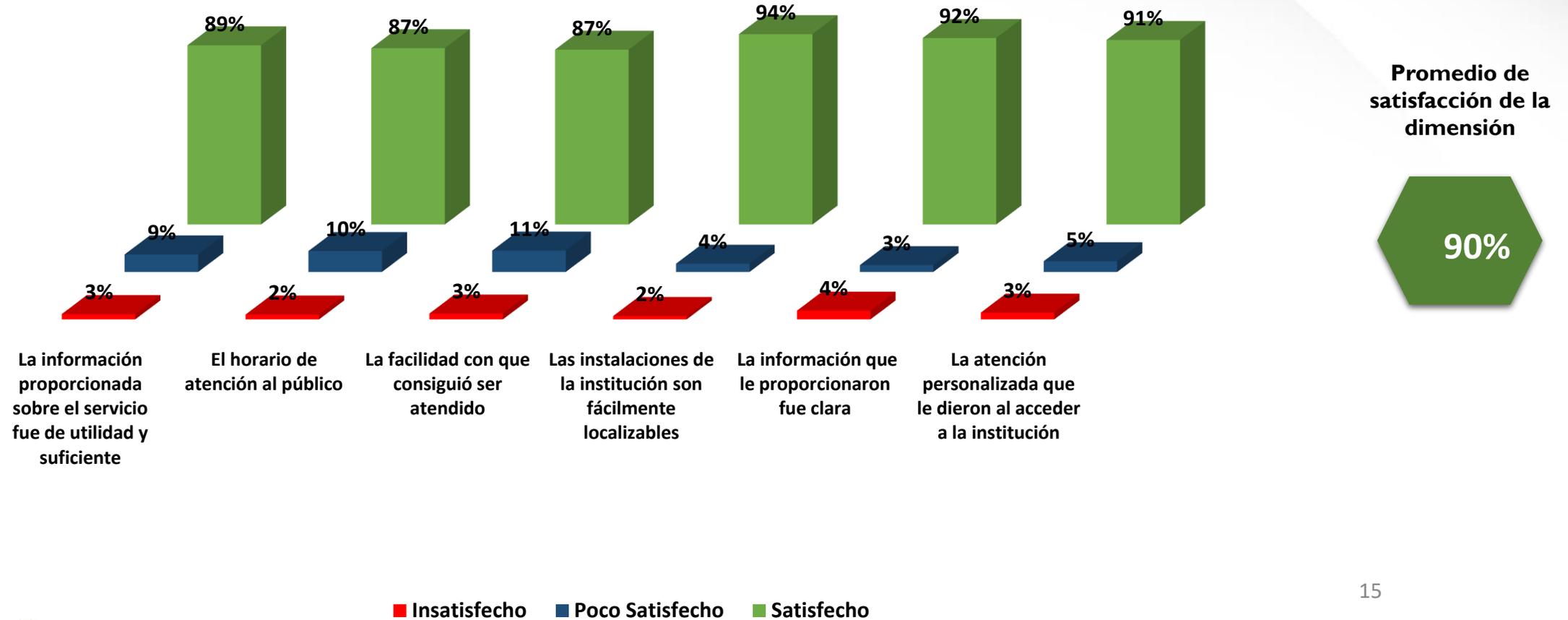


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

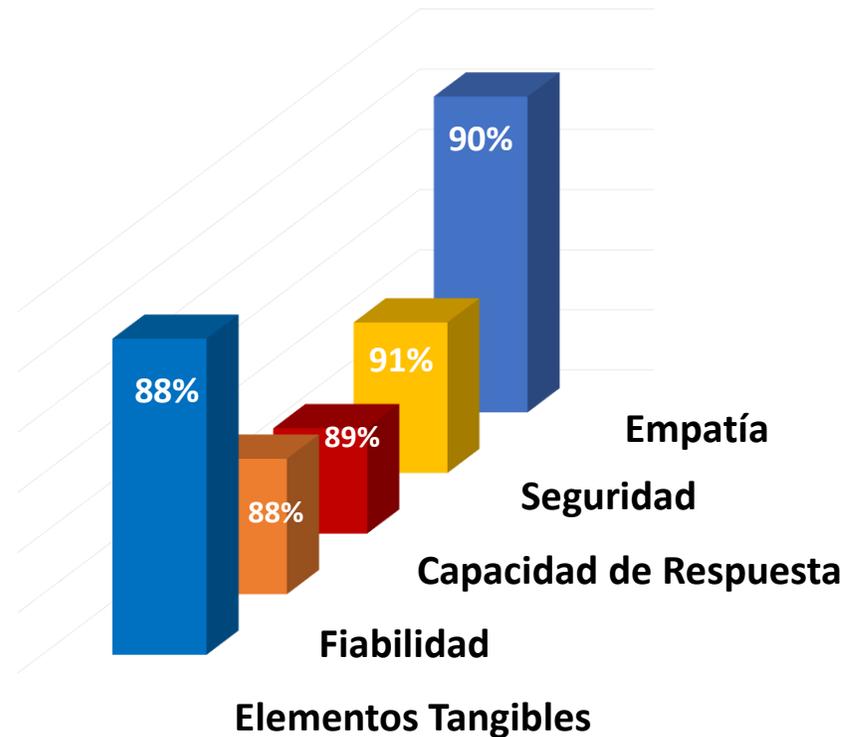
Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: EMPATIA



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de
satisfacción

89.2%

16

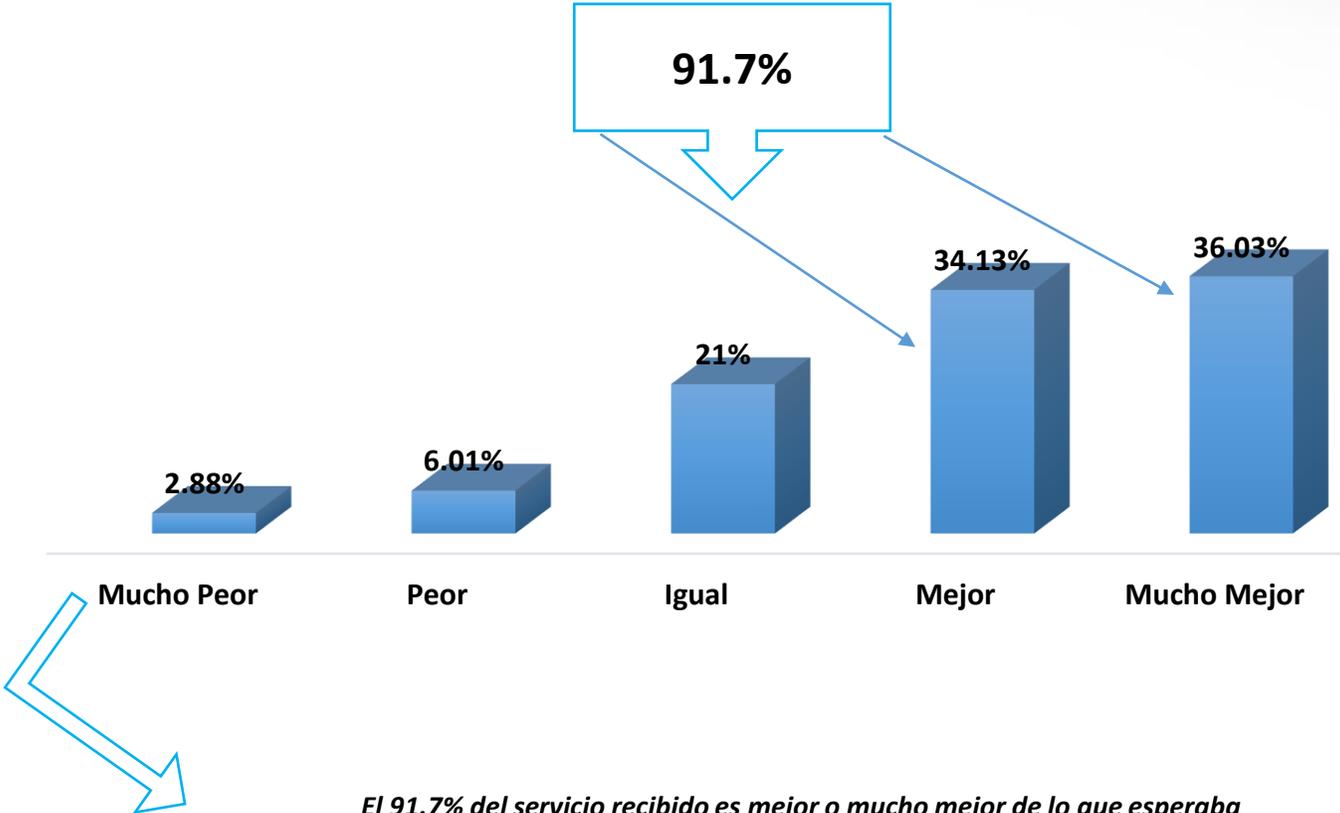
Base: 100% Total muestra

Expresado en %



SERVICIO ESPERADO

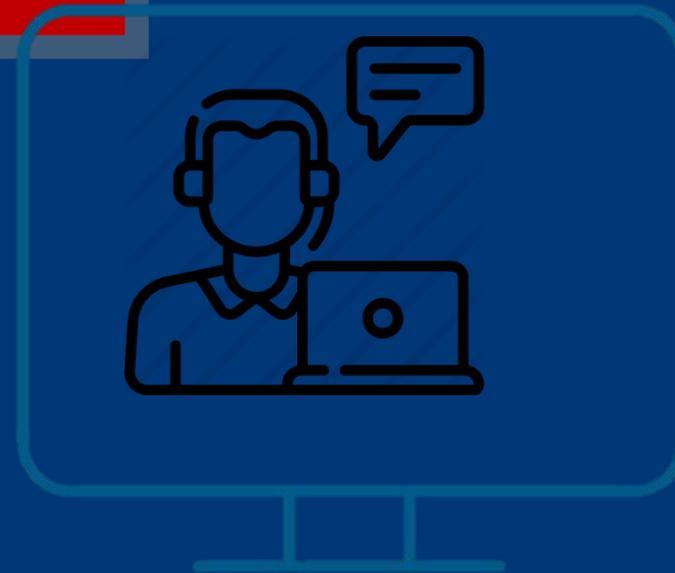
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



Base: 100% Total muestra



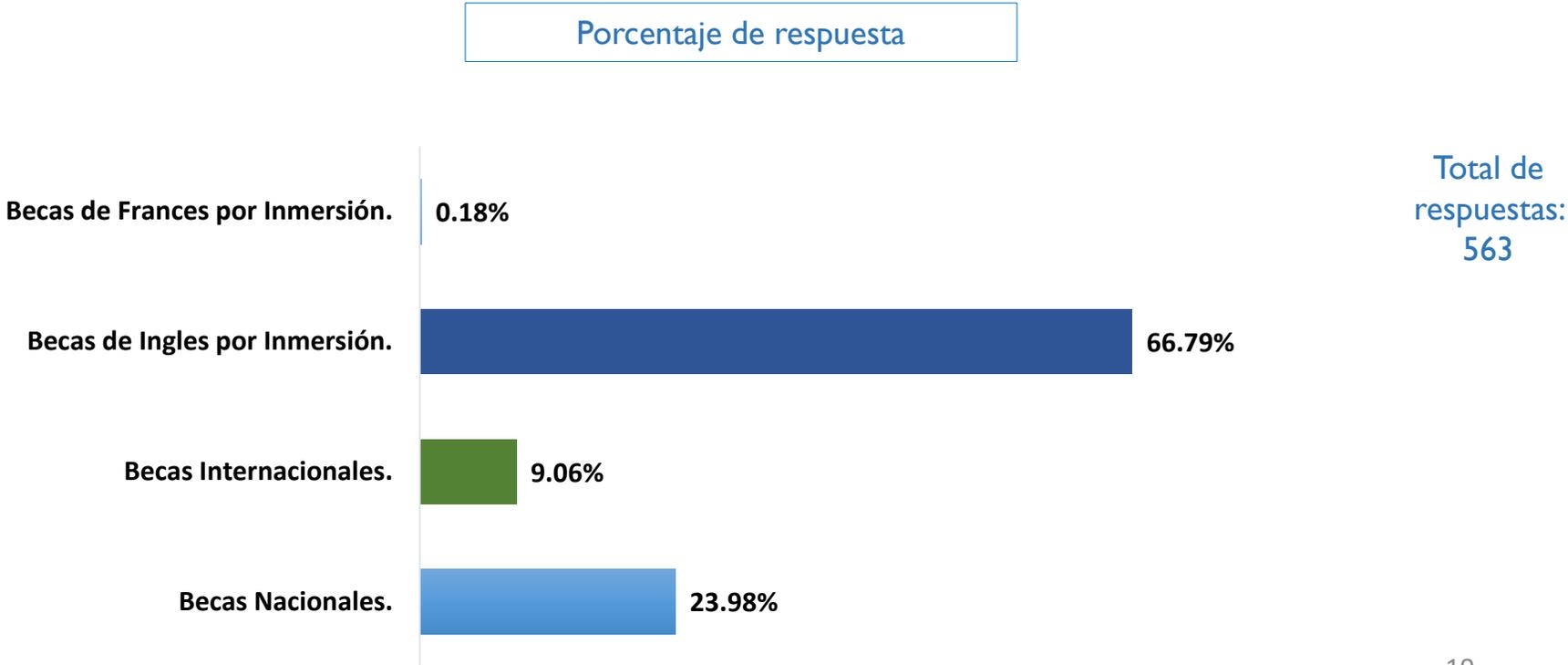
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera virtual a ciudadanos



18



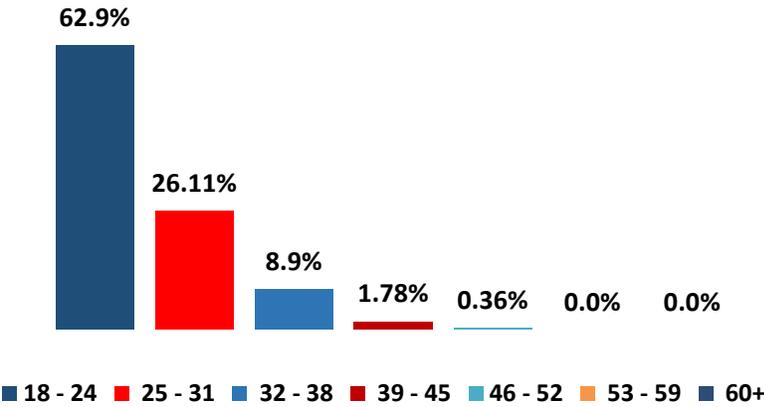
Servicios encuestados de manera virtual a ciudadanos



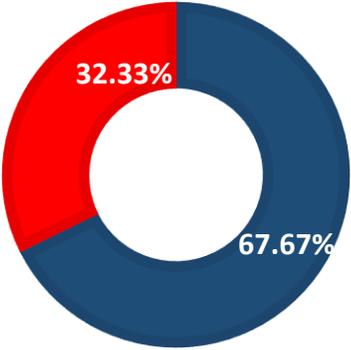
Base: 100% Total muestra

PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

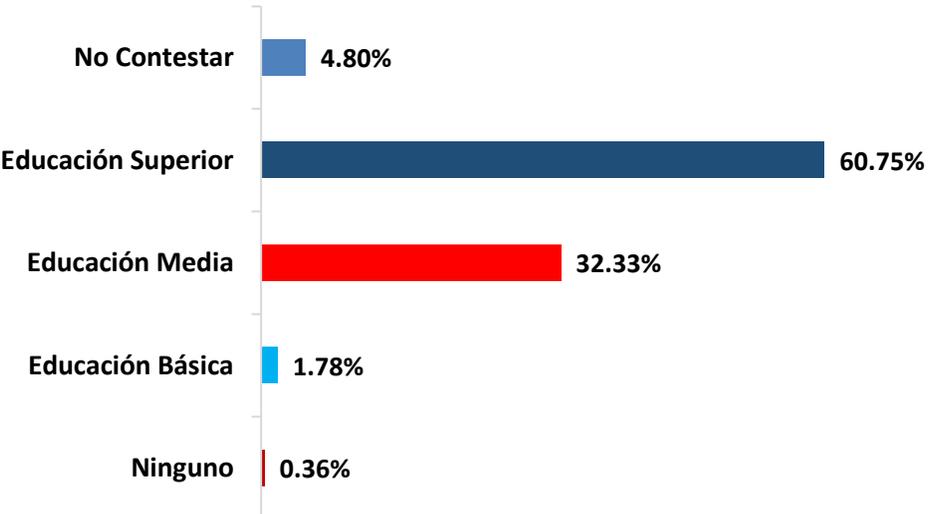
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



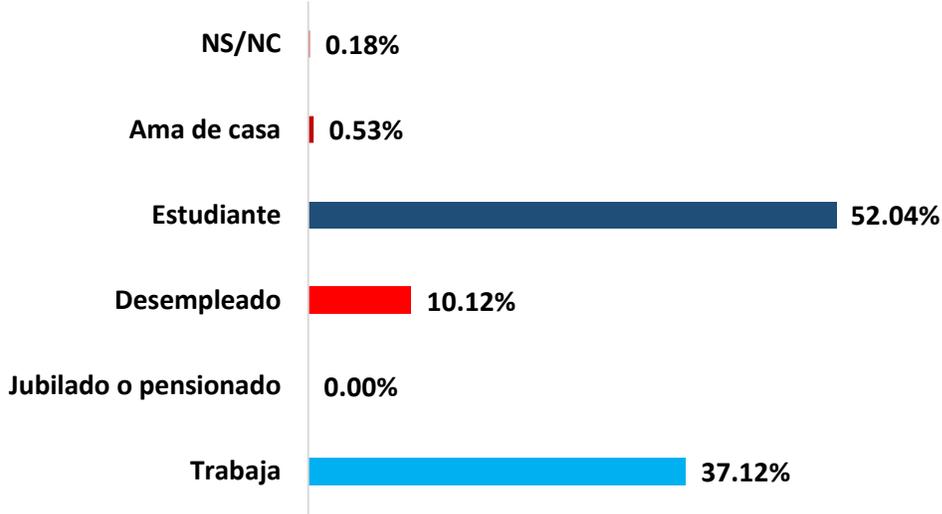
Sexo



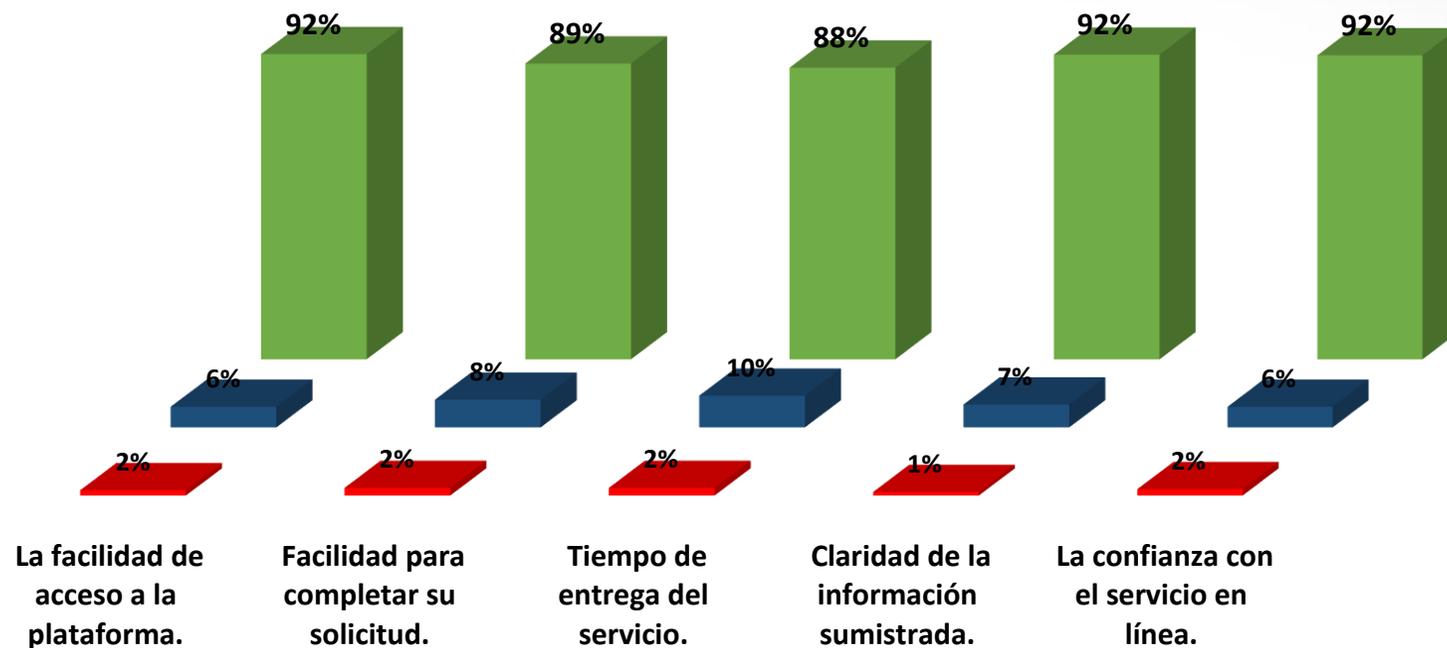
Último grado de estudio alcanzado



En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

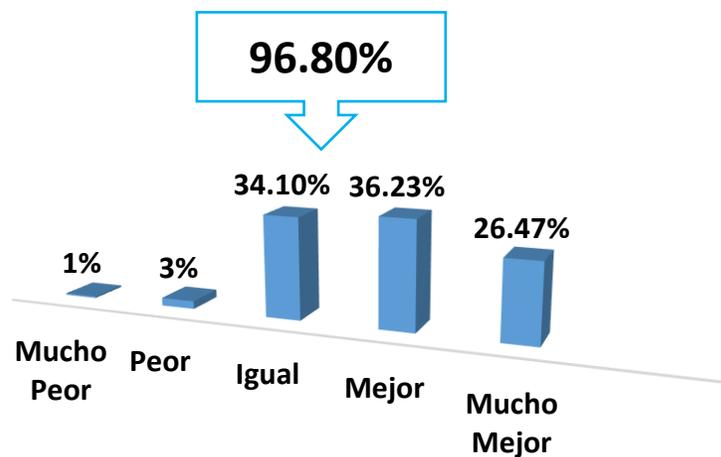


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



SERVICIO ESPERADO

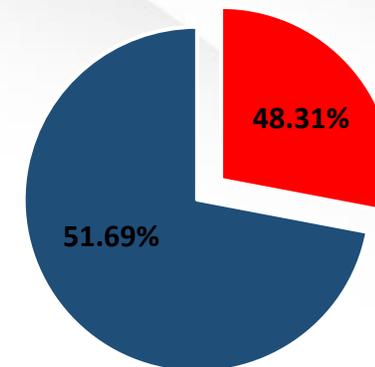
¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, igual, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



96.80%

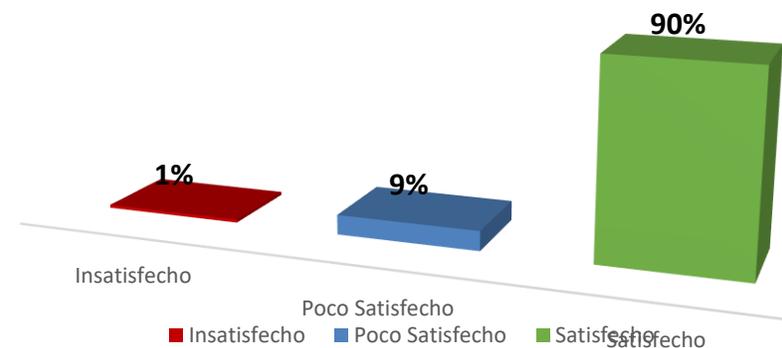
El 96.80 % del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

¿Utilizó el soporte en línea?



■ SI ■ NO

Luego de utilizar el soporte en línea
¿Cómo se sintió con la atención recibida?



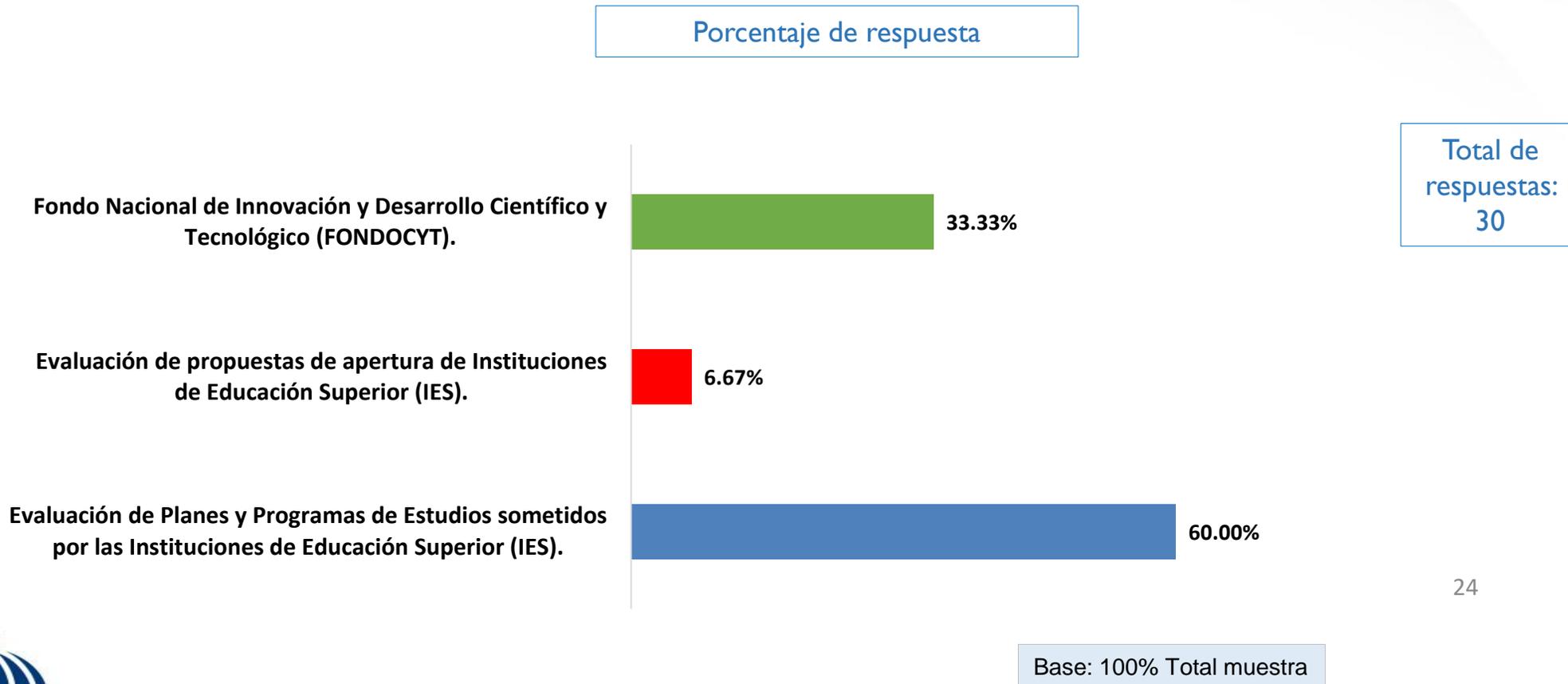
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos a usuarios institucionales



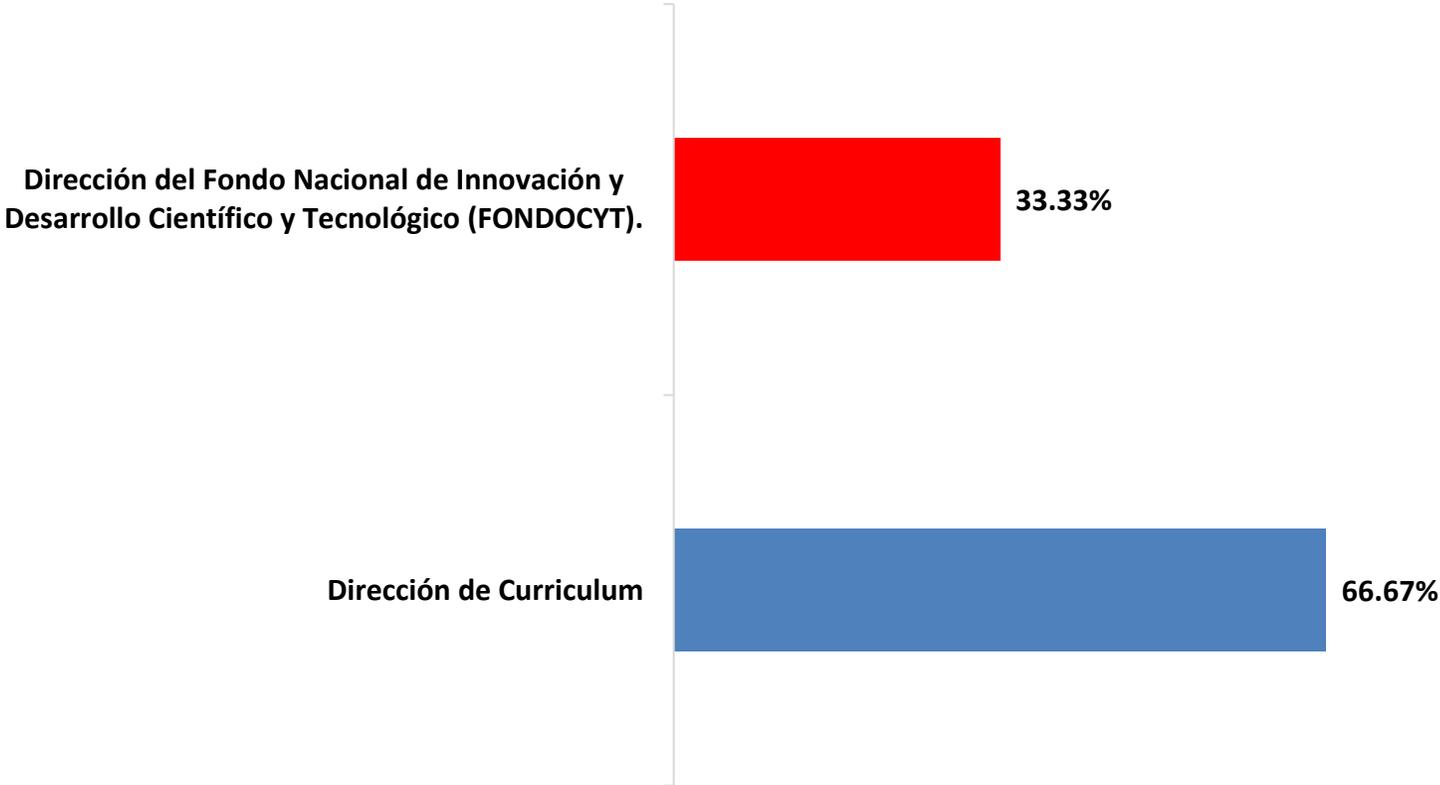
23



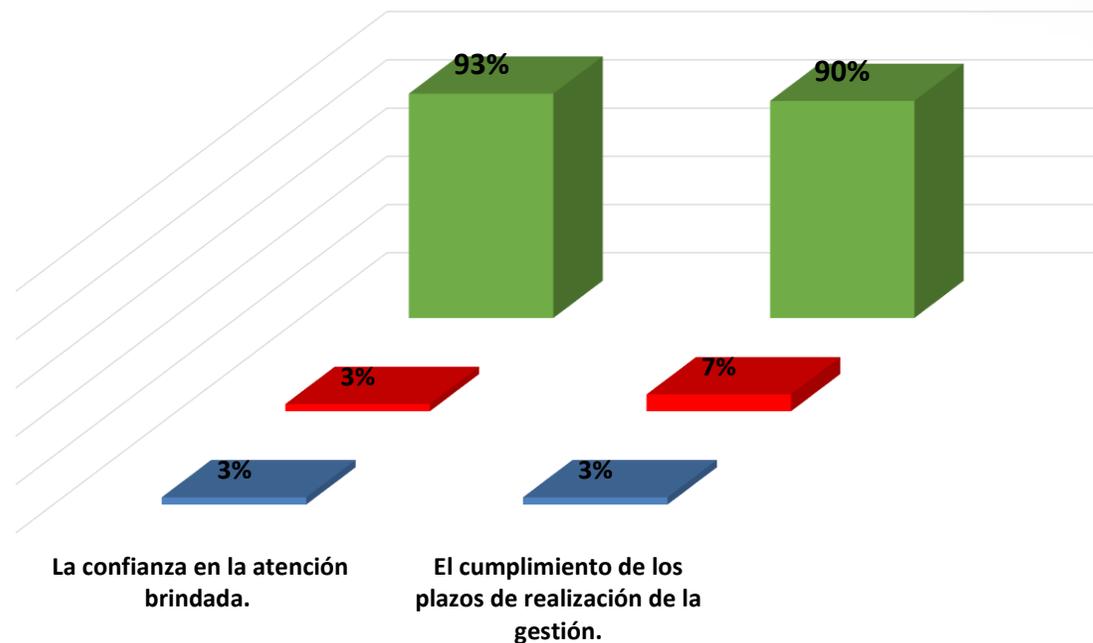
Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



Servicios encuestados a Usuarios Institucionales



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



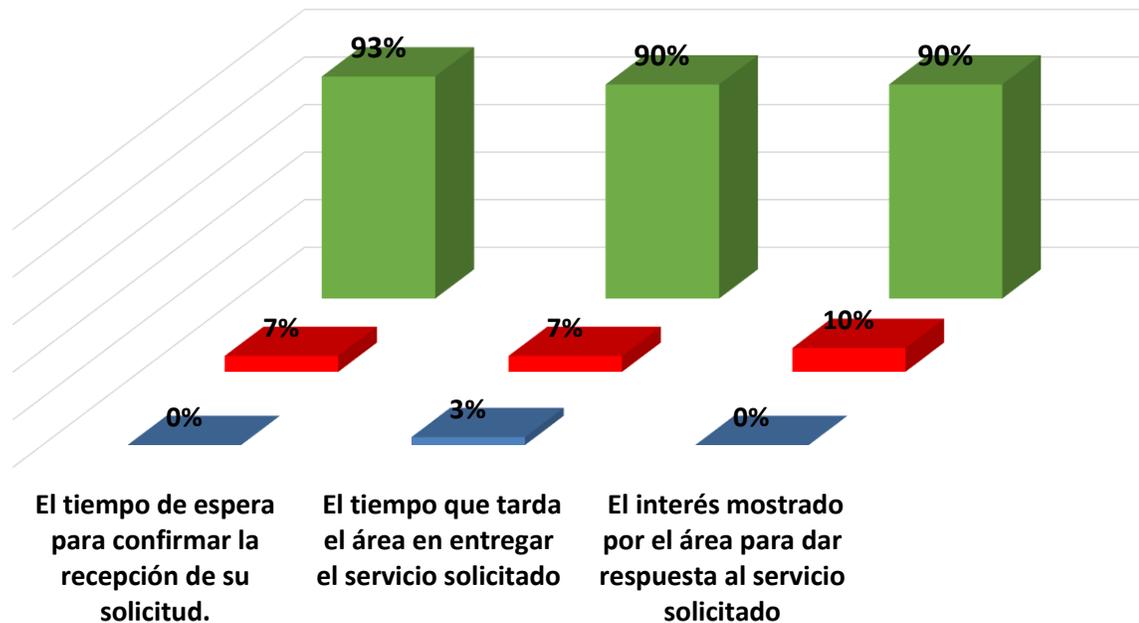
Promedio de satisfacción de la dimensión



■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho



DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión

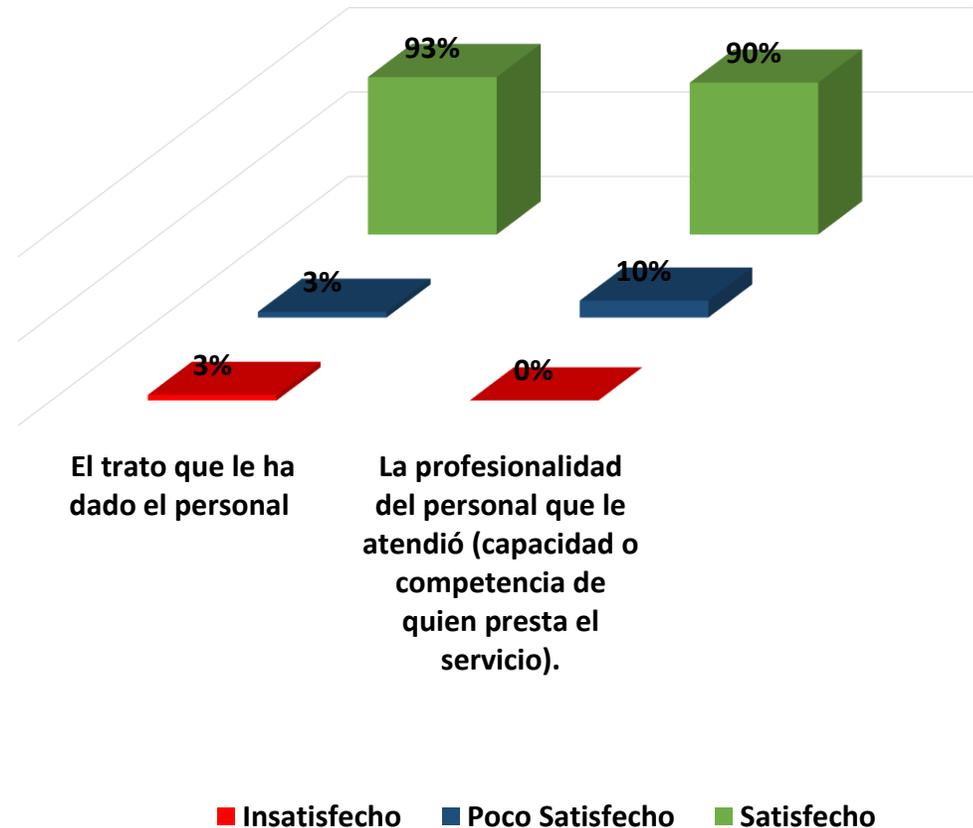


■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho

Base: 100% Total muestra



DIMENSIÓN: SEGURIDAD



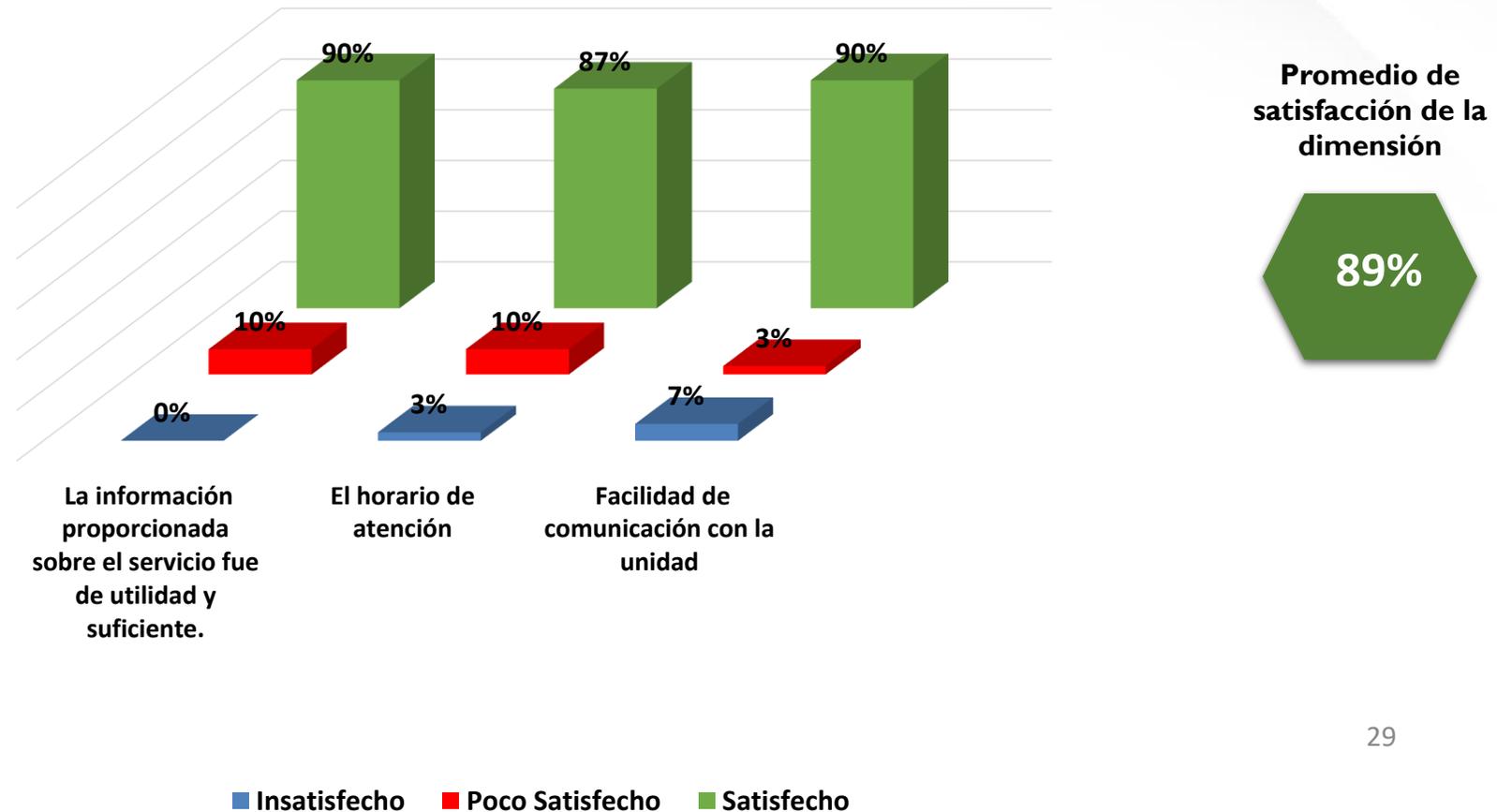
Promedio de satisfacción de la dimensión



28



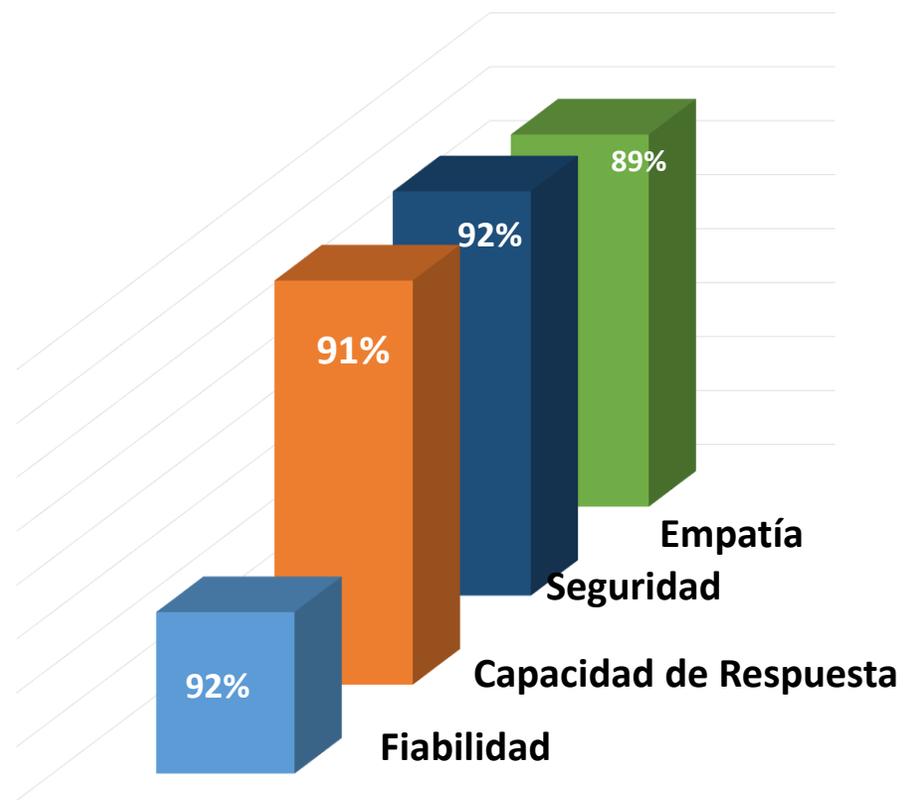
DIMENSIÓN: EMPATÍA



Base: 100% Total muestra



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS A USUARIOS INSTITUCIONALES



Promedio de satisfacción



Expresado en %

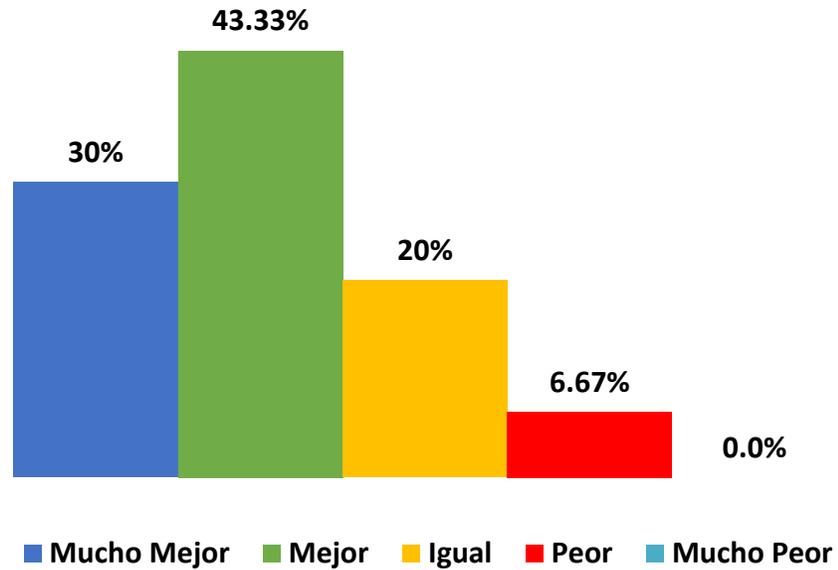
30

Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

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



El 93.33% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba

Base: 100% Total muestra

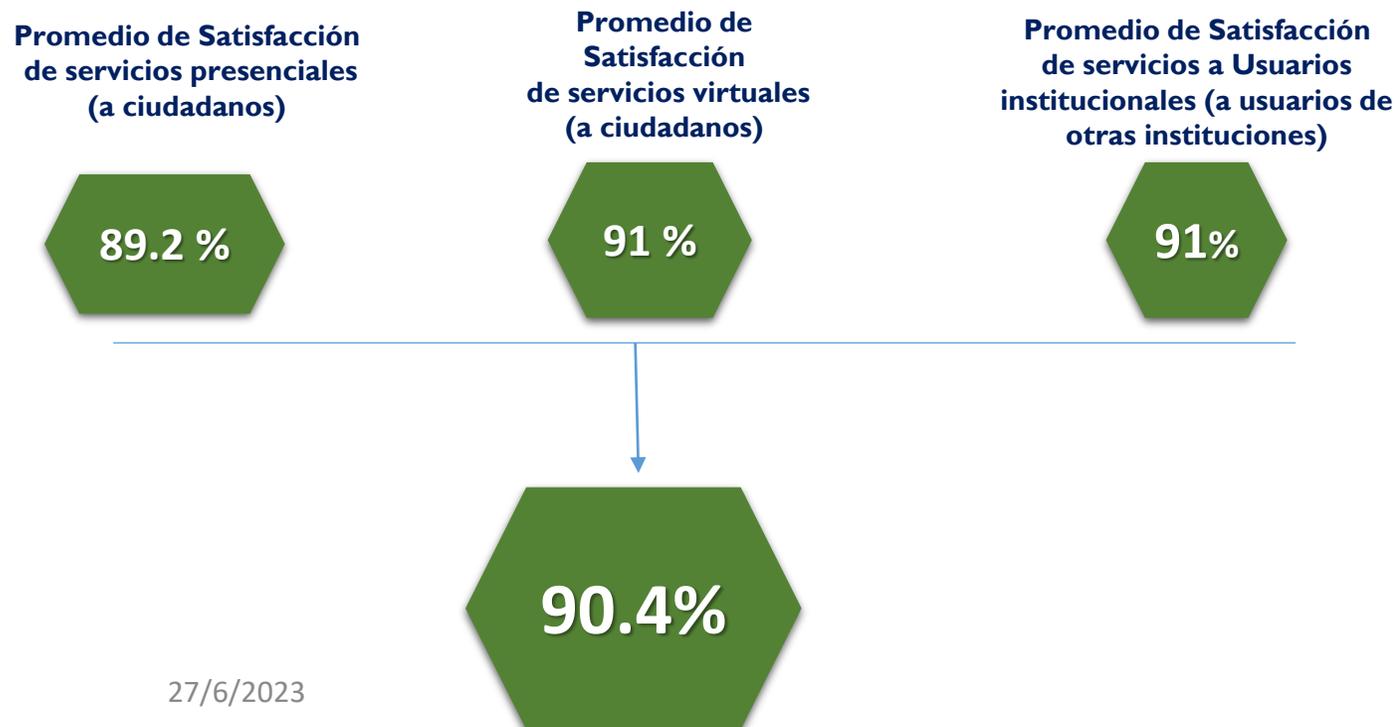
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

32



Índice de Satisfacción de Usuarios: Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a Usuarios Institucionales

Índice de Satisfacción de Usuarios



Expectativa

Servicios Presenciales, Servicios Virtuales y Servicios a usuarios institucionales

Expectativa de usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios presenciales (a ciudadanos)

91.7 %

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a ciudadanos)

96.80 %

Promedio de Satisfacción de servicios a Usuarios institucionales (a usuarios de otras instituciones)

93.33%

93.94%

El 93.34% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

PLAN DE ACCIÓN



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

PLAN DE ACCIÓN MESCYT 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Elementos Tangibles	Identificación y señalización de las estaciones.	1- Implementar señales visuales, fácilmente legibles y comprensibles, Tales como letreros, íconos, baños, salida de emergencia, etc. para indicar direcciones, ubicaciones de servicios o puntos de interés dentro de las instalaciones. 2- Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la entrega del servicio, a través de la simplificación y optimización de los trámites y contratación de más personal en el área de servicios. 3- capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva y en la comprensión de las necesidades y deseos de los clientes	Junio -2023	Junio- 2024	Dpto. de Servicio al Usuario
	Empatía	Brindar calidad en los servicios				
	Seguridad	Conocimiento y atención profesional del personal que le atendió.				
	Fiabilidad	Cumplimiento en los plazos en la gestión				
Servicios en Línea (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Desarrollo de Plataforma DLE	Implementación y puesta en ejecución la Plataforma DEL..	junio -2023	Junio-2024	Dirección de Lenguas extranjeras/ TIC
Servicios Institucionales (Planes de estudios a las IES)	Fiabilidad	Profesionalización de los técnicos evaluadores de Currículum	Capacitación a los técnicos	enero-2023	Febrero-2024	Dirección de Currículum/Dir. De Recursos Humanos
	Capacidad de respuesta	Implementación y mejora en los sistemas y plataformas para los servicios virtuales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ampliación de la capacidad de la plataforma MESCYTEVA. ▪ Plataforma del Sistema SINESCYT. 	Enero-2023	Agosto-2024	Dirección de Currículum
	Seguridad	fortalecimiento de las relaciones con las Instituciones de Educación Superior (IES)	Implementación y puesta en ejecución el simulador de la prueba POMA	Junio-2023	Junio-2024	36