



**Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular**

# **Informe de seguimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano**

Junio-diciembre 2023

**Santo Domingo, República Dominicana**

**enero de 2024**

## **Introducción**

Dando fiel cumplimiento al programa Carta Compromiso al Ciudadano y según lo establecido en el apartado 6.1 en la Guía de Implementación sobre las mediciones internas, a continuación, se presenta el informe de seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el INESDYC, indicadores establecidos, quejas y sugerencias durante el semestre junio-diciembre 2023.

Las herramientas utilizadas para la medición de los compromisos de calidad y que fueron consensuados con el Ministerio de Administración Pública (MAP), son las siguientes: la Encuesta de Satisfacción a los ciudadanos/clientes, matriz de gestión del tiempo y matriz de seguimiento de las quejas y sugerencias.

## Resultados de los compromisos de calidad

### Resultados de indicadores

Completaron la encuesta de satisfacción, vía correo electrónico y de forma anónima, un total de 1,876 usuarios de los servicios que se listan a continuación:

1. Admisión a programa de Postgrado (Maestría y Especialidad).
2. Solicitud de diplomados, cursos y talleres.
3. Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas.
4. Préstamos de documentos bibliográficos.
5. Emisión de certificaciones de: grado, culminación de estudio, estudio y récord de calificaciones.
6. Formación de lenguas extranjeras (inglés).

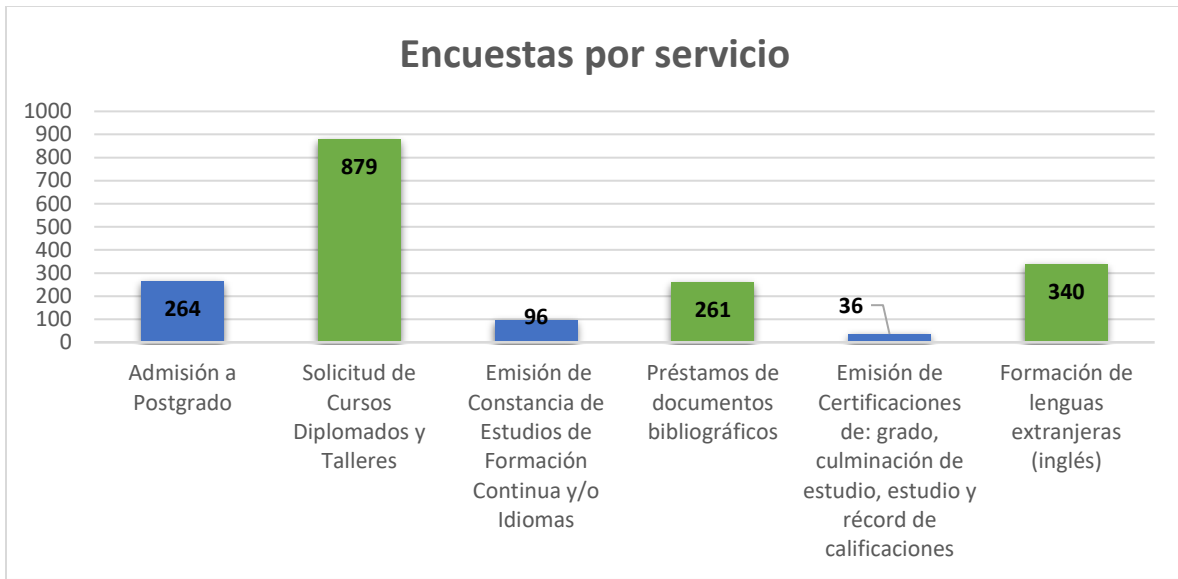
Estas encuestas fueron completadas en el periodo noviembre-diciembre del 2023 y se evaluaron las solicitudes realizadas entre junio-diciembre 2023.

Los parámetros de valoración para la tabulación de los datos de las encuestas fueron los siguientes:

Excelente	(5)	<b>Satisfecho</b>
Buena	(4)	
Regular	(3)	<b>Poco Satisfecho</b>
Mala	(2)	<b>Nada satisfecho</b>
Muy mala	(1)	

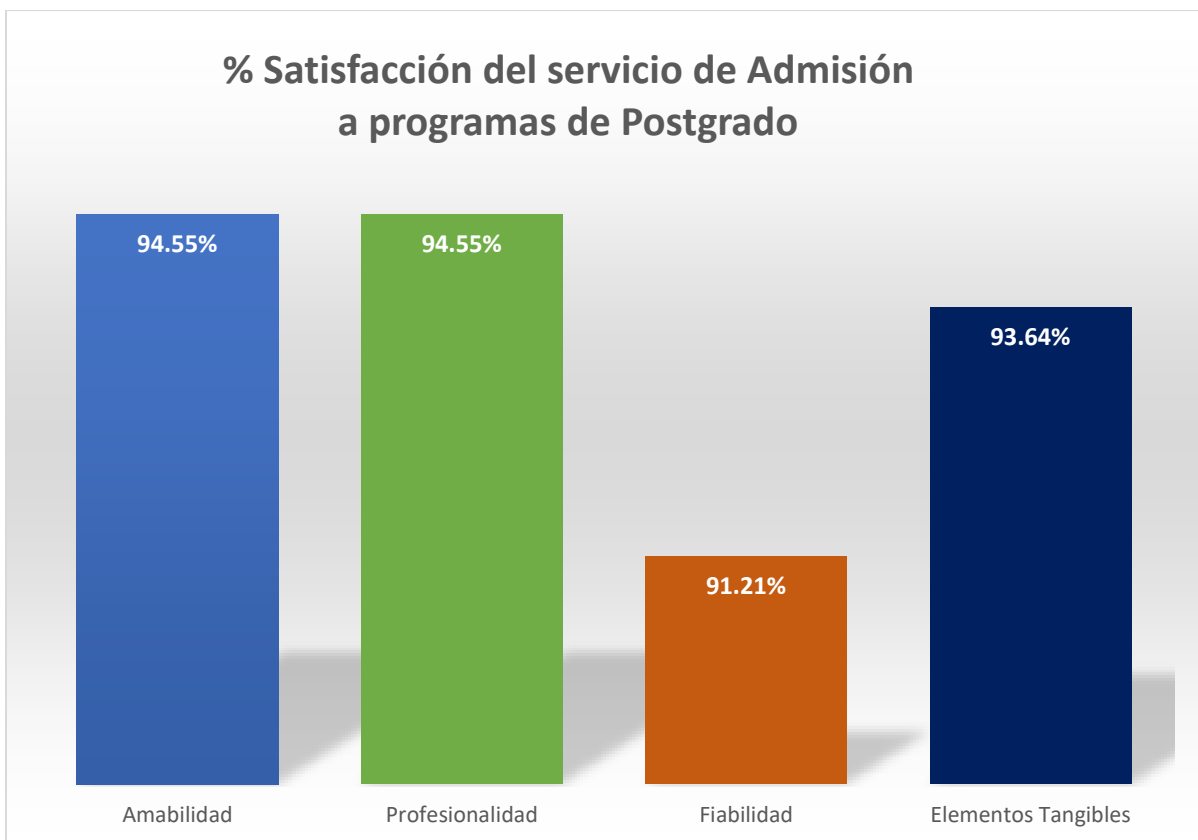
Para el indicador del tiempo de respuesta se utilizó la matriz de tiempo en donde las áreas responsables registraban las solicitudes con datos del solicitante, fecha de solicitud y fecha de notificación de culminación de la solicitud, dando como resultado el tiempo de gestión de cada solicitud.

Ilustración 1-Gráfico de encuestas por servicios



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

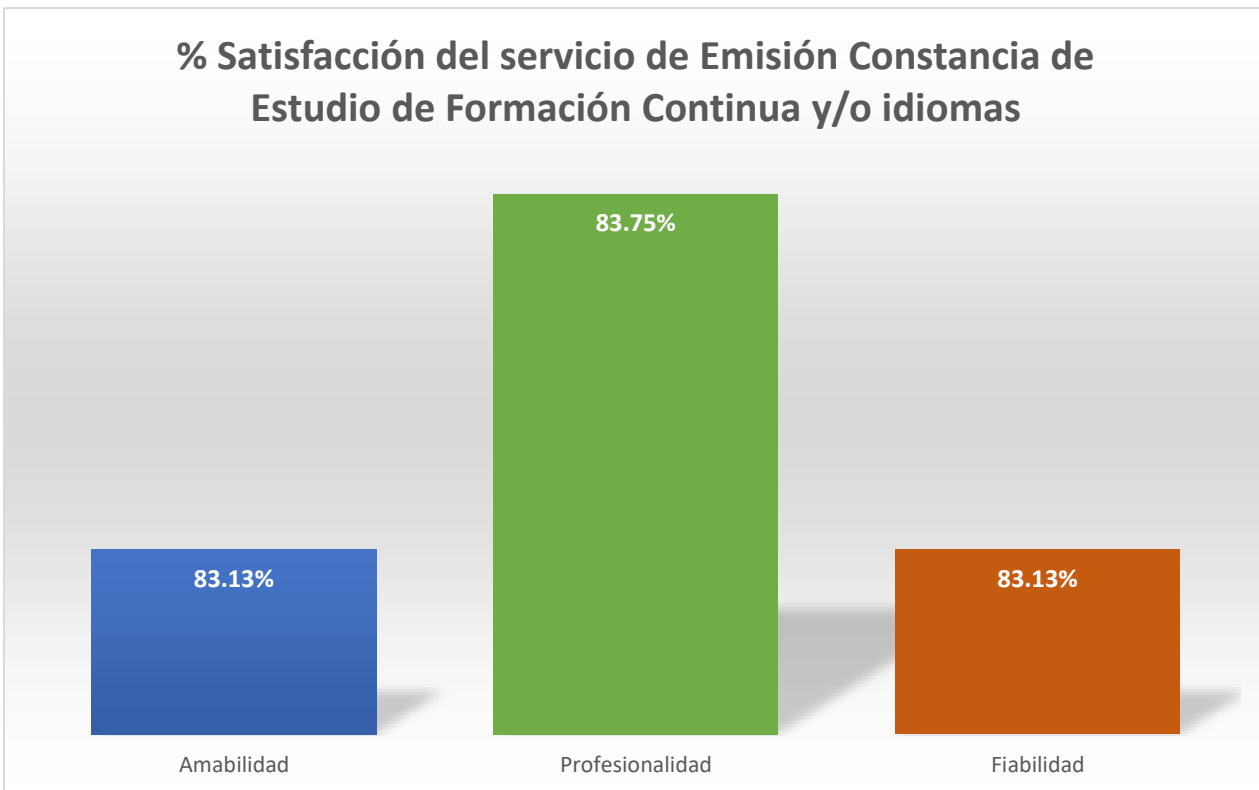
Ilustración 2-Gráfico del Servicio de Admisión a Postgrado (Maestría y Especialidad)



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en los atributos de amabilidad, profesionalidad, fiabilidad y elementos tangibles.

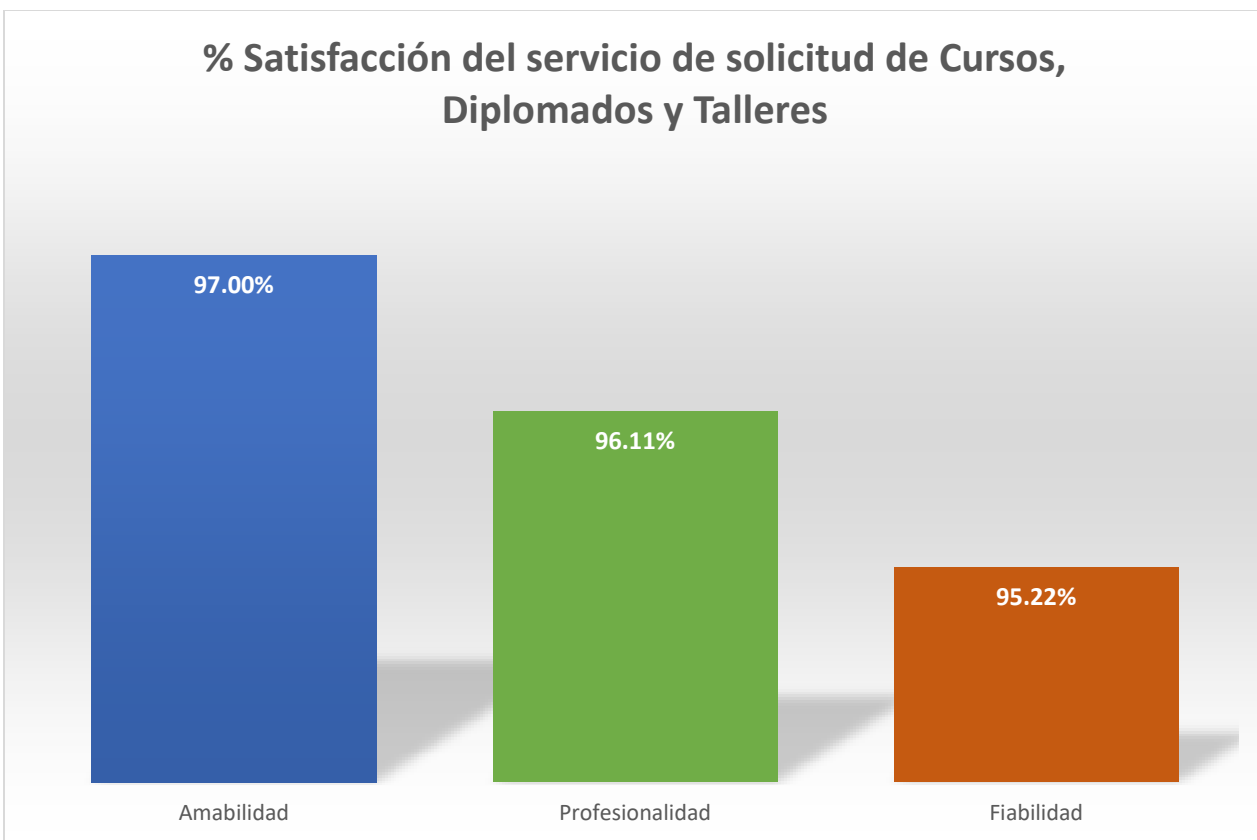
Ilustración 3- Gráfico del Servicio de Constancia de estudios de formación continua y/o idiomas



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio no alcanzó el 85% de satisfacción en los atributos de amabilidad, profesionalidad y fiabilidad.

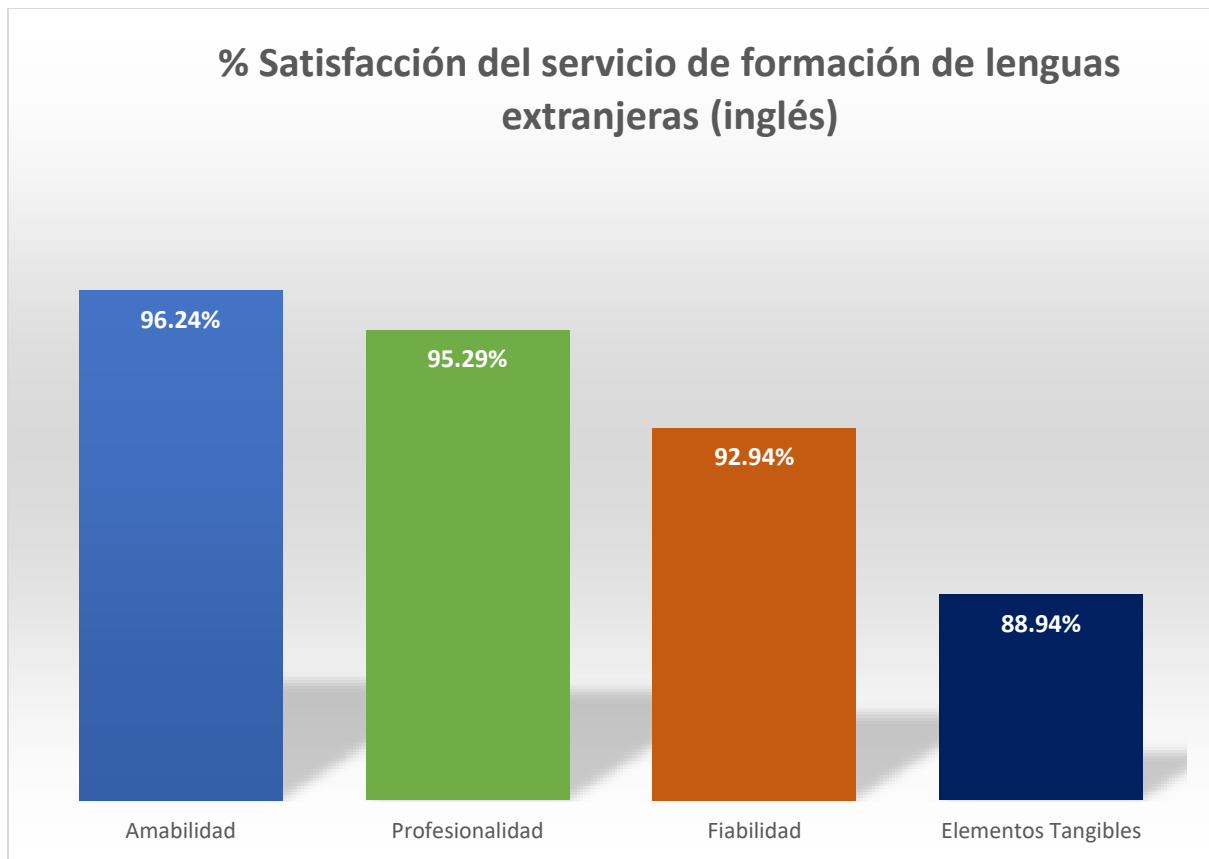
Ilustración 4-Gráfico del Servicio de solicitud cursos, diplomados y talleres



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en los atributos de amabilidad, profesionalidad y fiabilidad.

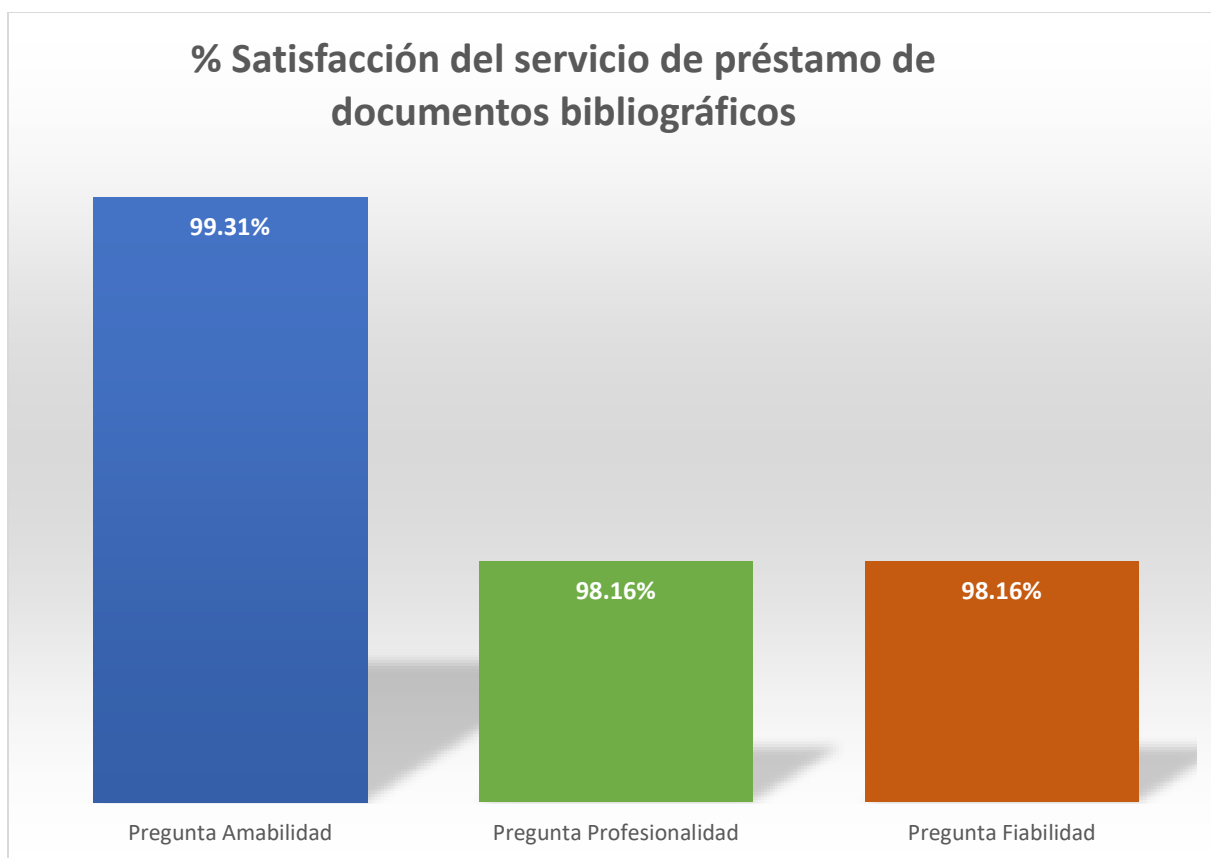
Ilustración 5-Gráfico del Servicio de formación de inglés



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en los atributos de amabilidad, profesionalidad, fiabilidad y elementos tangibles.

Ilustración 6- Gráfico del Servicio de préstamo de documentos bibliográficos

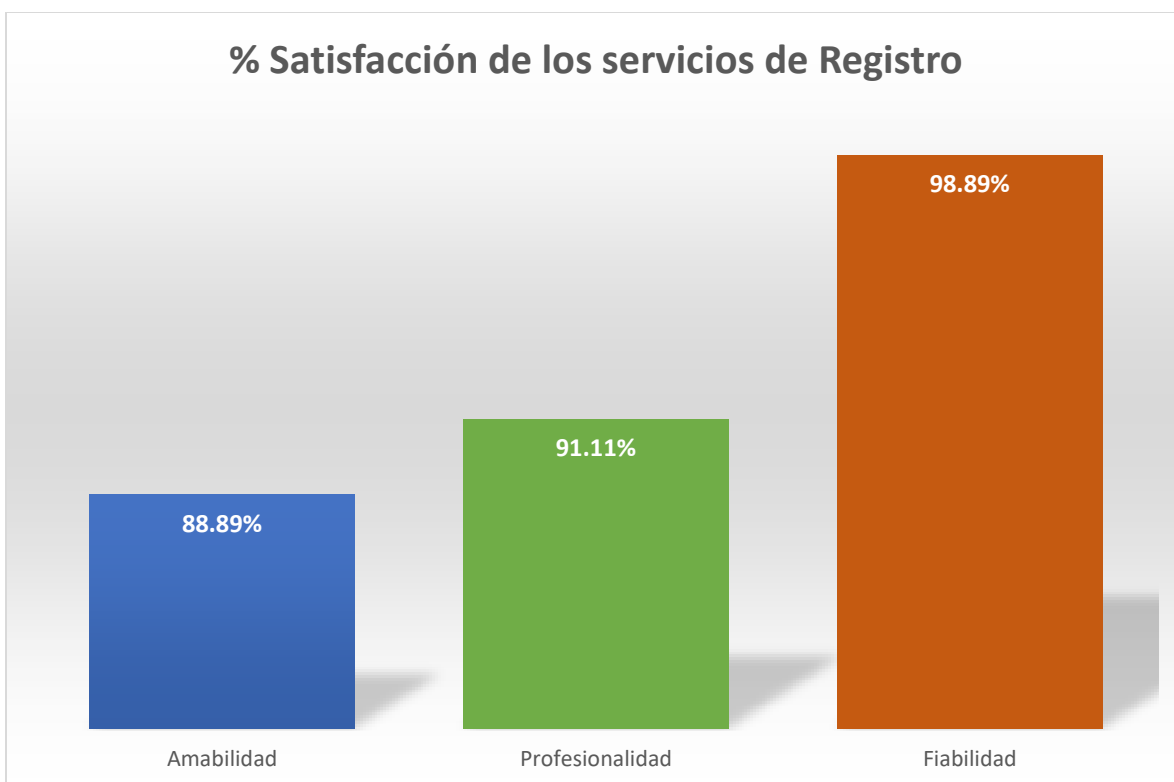


Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en los atributos de amabilidad, profesionalidad y fiabilidad.



Ilustración 7-Gráfico del Servicio de las certificaciones de registro

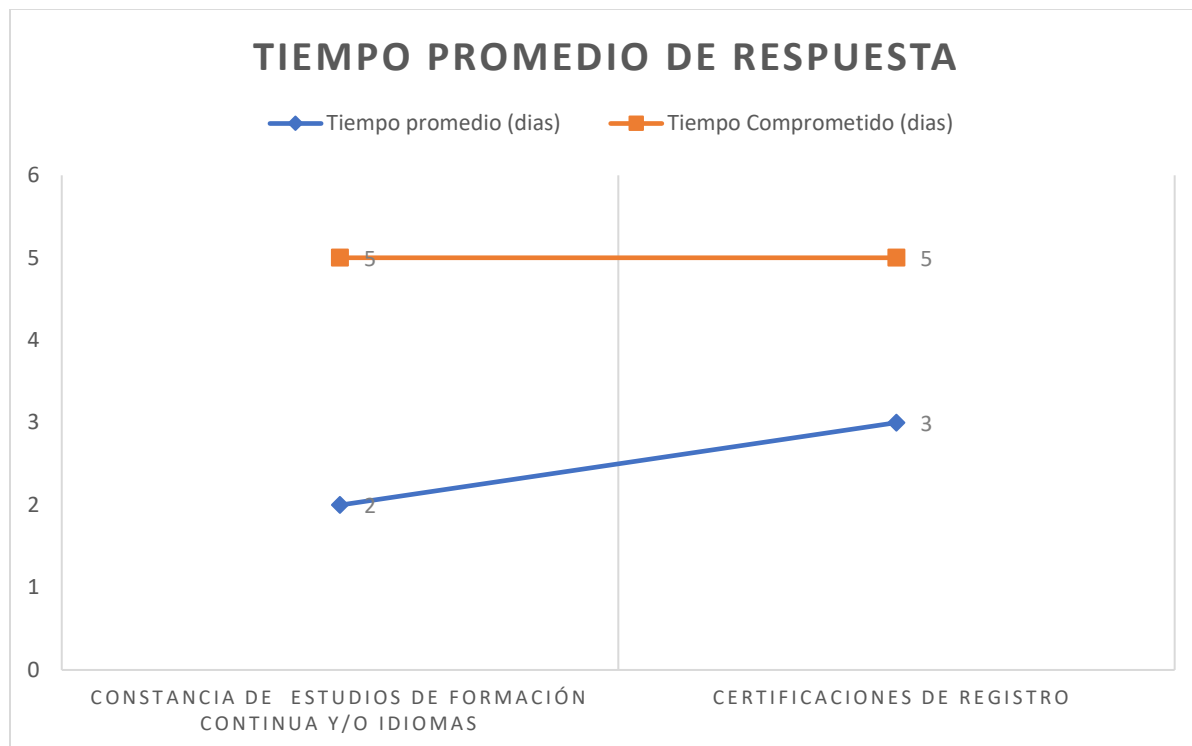


Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en los atributos de amabilidad, profesionalidad y fiabilidad.

A continuación, se muestran los resultados de las mediciones en cuanto al tiempo de respuesta:

Ilustración 8-Gráfico del tiempo promedio de respuesta



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

El promedio del tiempo de respuesta a las solicitudes recibidas del servicio sobre Constancia de estudios de Formación Continua y/o Idiomas durante el periodo junio – diciembre 2023, fue de 2 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 05 días laborables establecidos.

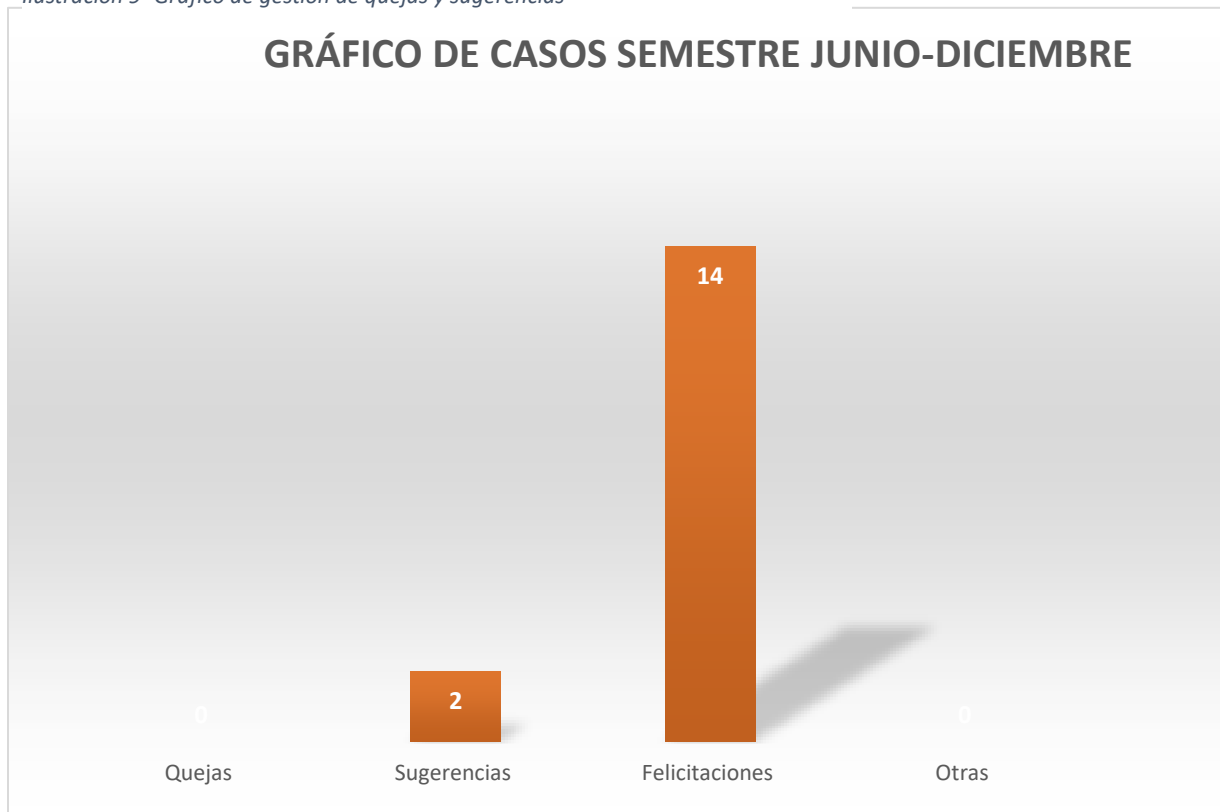
El promedio del tiempo de respuesta a las solicitudes recibidas del servicio sobre Certificaciones de Registro durante el periodo junio – diciembre 2023, fue de 3 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 05 días laborables establecidos.

## Quejas y Sugerencias

Los casos correspondientes al 05 de junio hasta el 11 de diciembre del 2023 se muestran a continuación:

### Clasificación según el tipo de caso

Ilustración 9- Gráfico de gestión de quejas y sugerencias



# Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

## Estadísticas Semestral del buzón de quejas y sugerencias

Semestre Junio-Diciembre 2023

MES	CANTIDAD			
	CASOS	ATENDIDAS EN EL TIEMPO	EN PROCESO	PENDIENTES
Junio	0	0	0	0
Julio	1	1	0	0
Agosto	1	1	0	0
Septiembre	2	2	0	0
Octubre	10	09	0	1
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0
<b>Total</b>	14	14	0	0

Fuente: Responsable de Acceso a la Información/ División de Admisiones

Elaborado por: Departamento de Planificación y Desarrollo