



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

Informe de seguimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano

Enero-mayo 2024

Santo Domingo, República Dominicana

mayo 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 periodo enero-mayo 2024.

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 521 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).

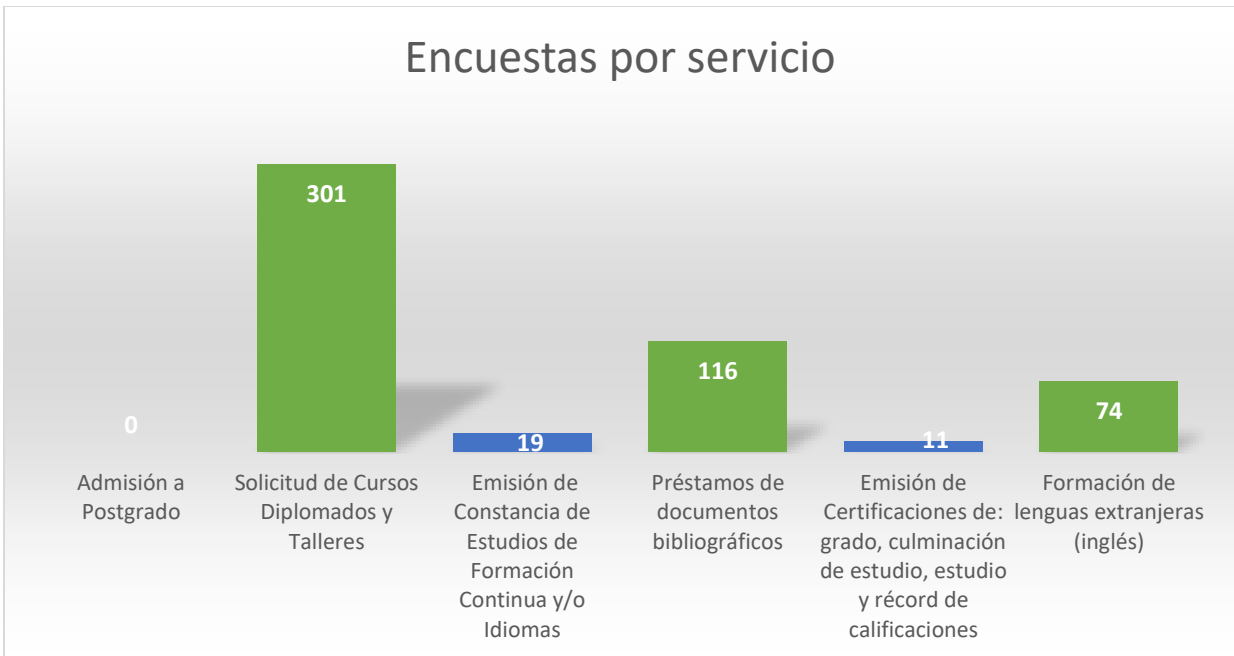
Estas encuestas fueron completadas durante el periodo enero-mayo del 2024 y se evaluaron las solicitudes realizadas en el mismo periodo.

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

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

Para el indicador del tiempo de respuesta se utilizó la matriz de tiempo en donde las áreas responsables registran 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

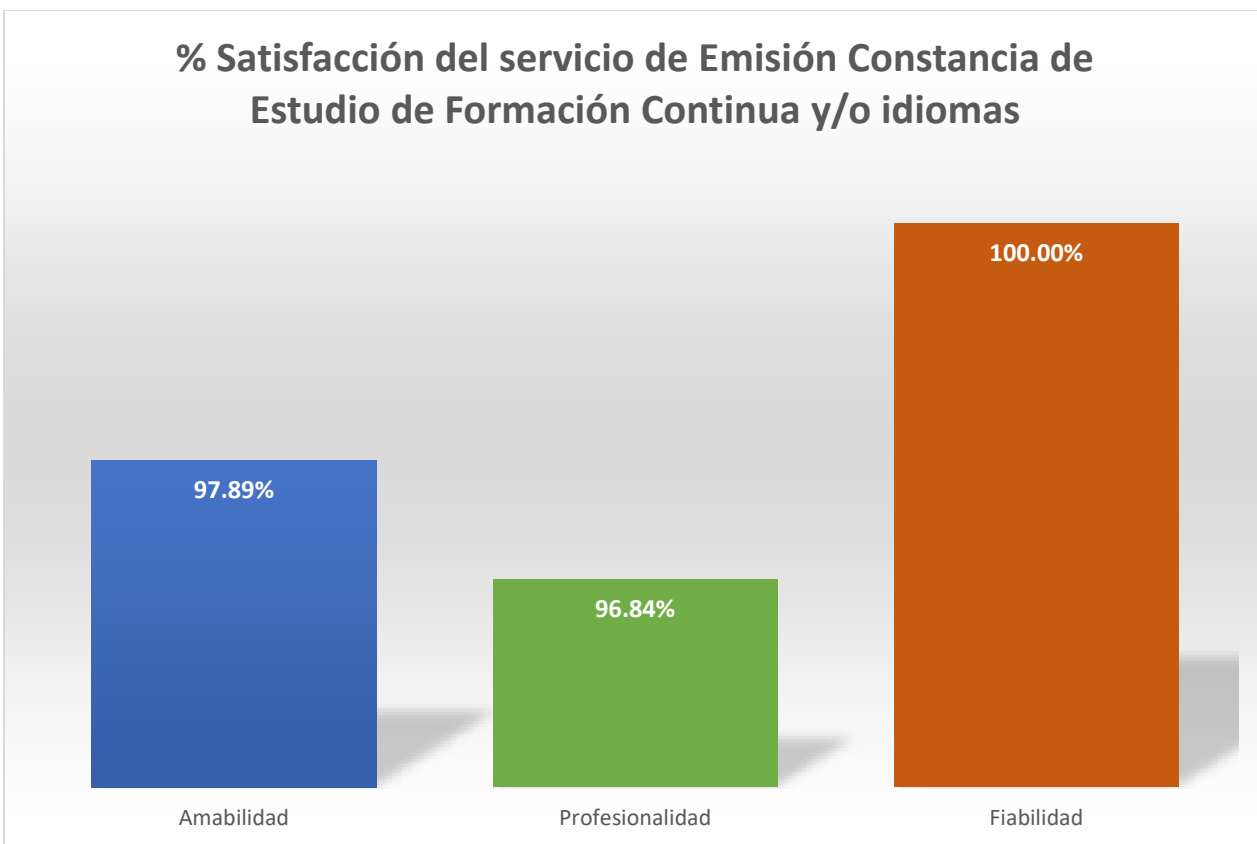


Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Servicio de Admisión a Postgrado (Maestría y Especialidad)

En este periodo no hubo convocatorias a programas de postgrado, por lo que no se realizaron mediciones a este servicio.

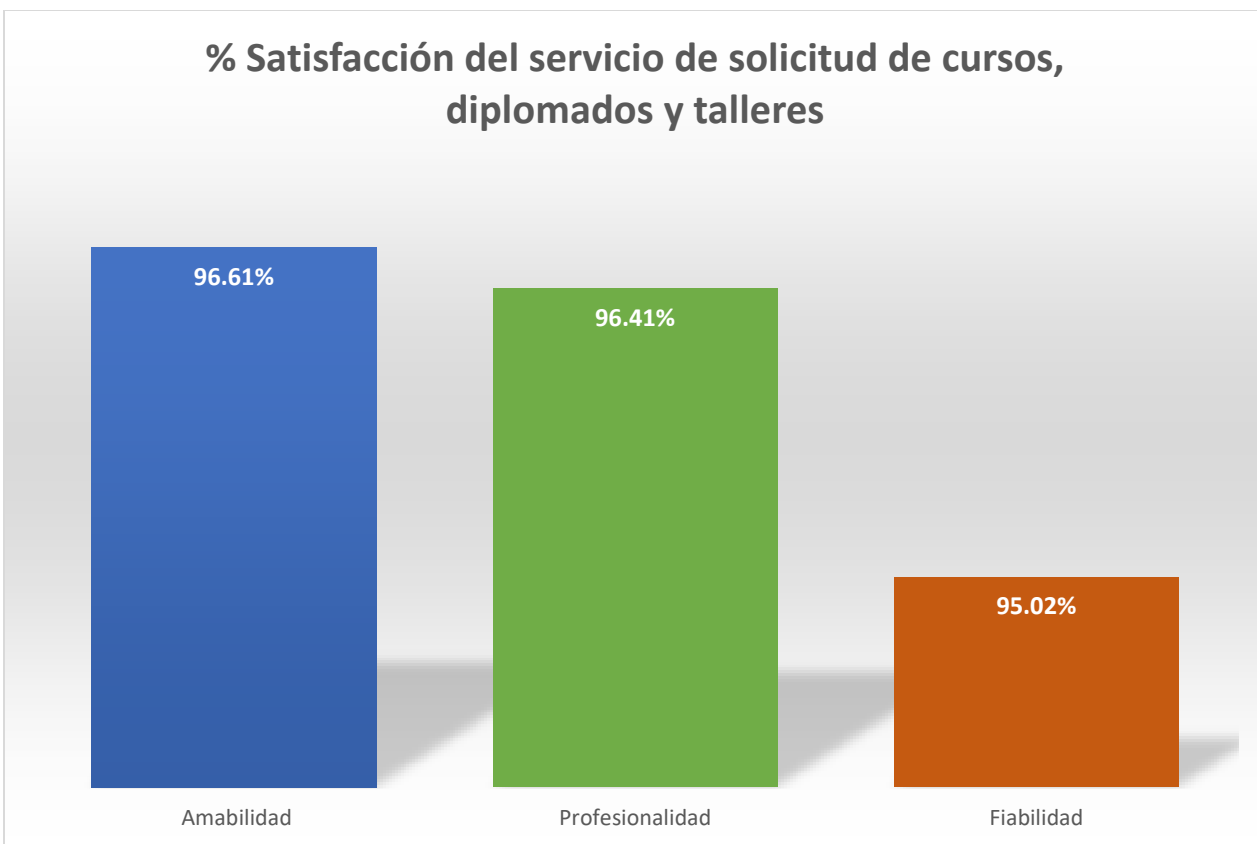
Ilustración 2- Gráfico del Servicio de Constancia de estudios de formación continua y/o idiomas



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

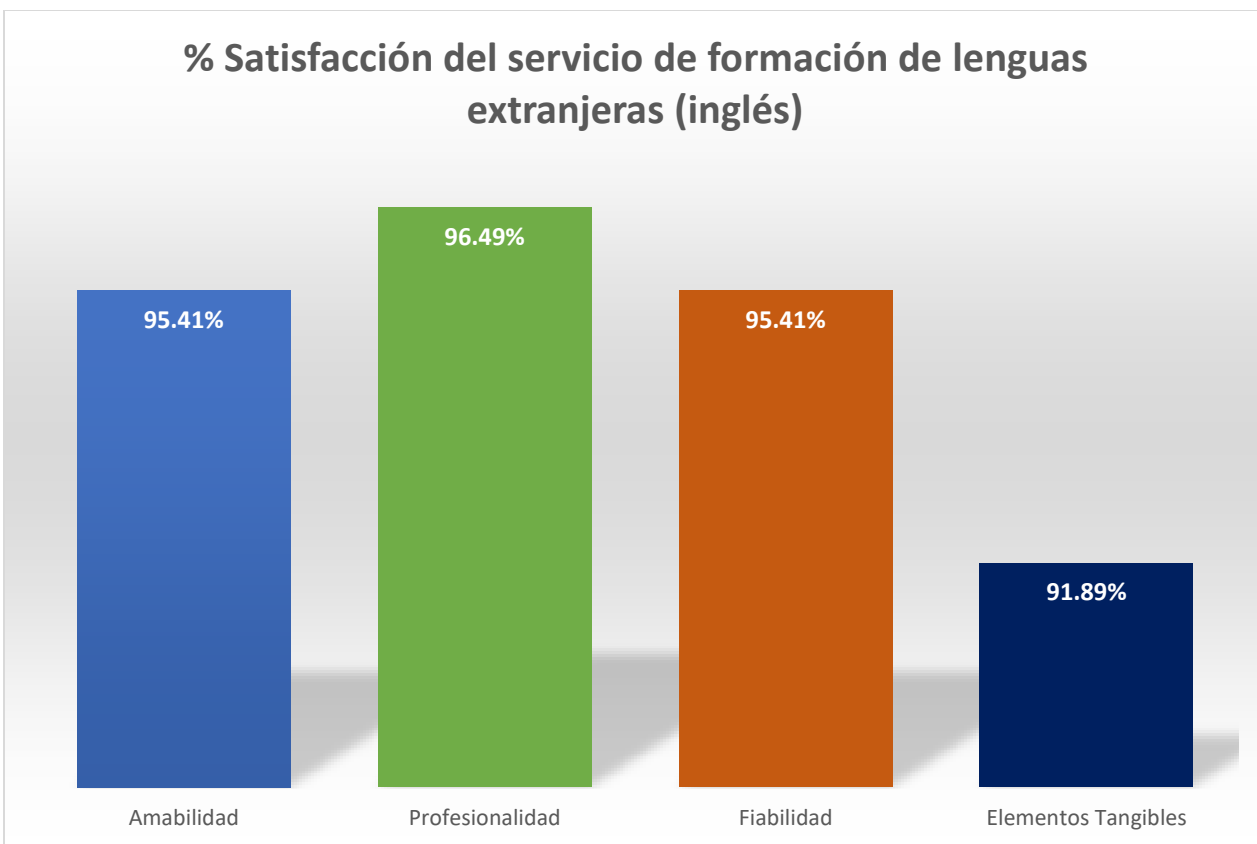
Ilustración 2-Gráfico del Servicio de solicitud cursos, diplomados y talleres



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

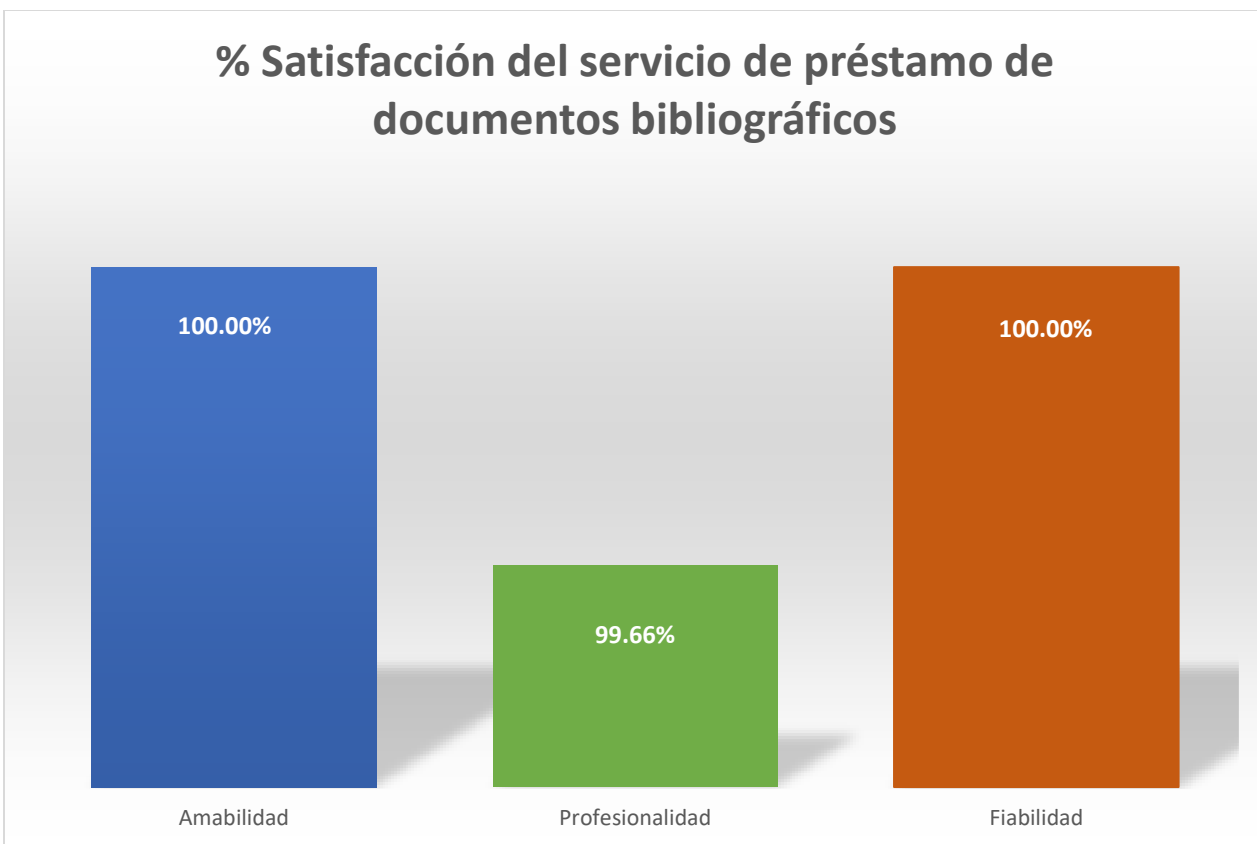
Ilustración 3-Gráfico del Servicio de formación de inglés



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

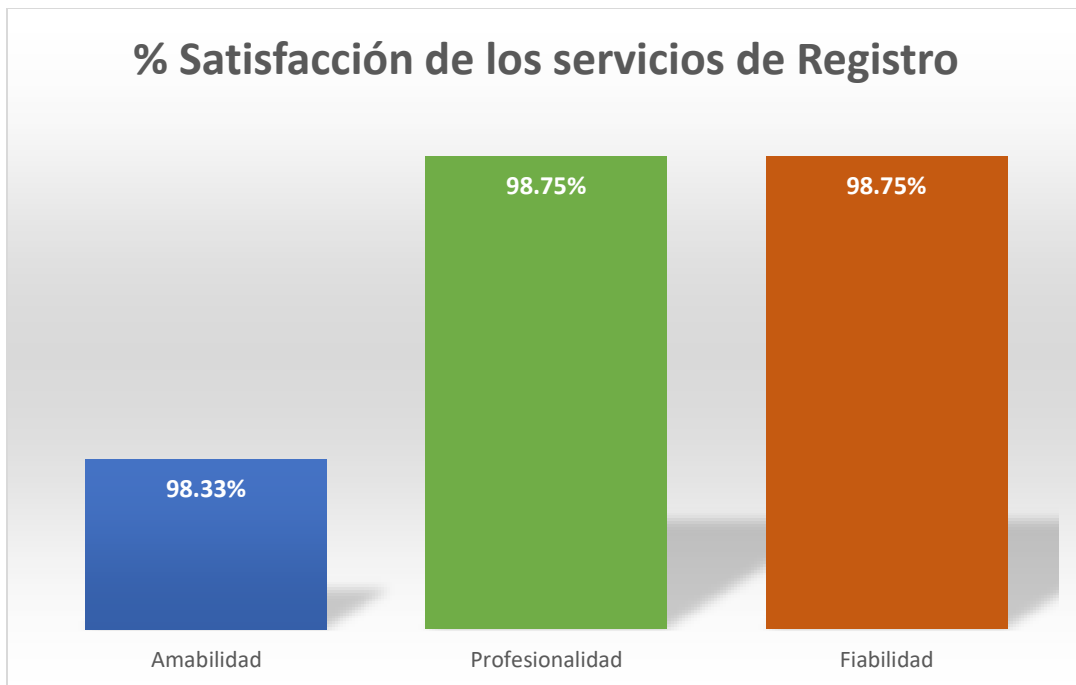
Ilustración 4- Gráfico del Servicio de préstamo de documentos bibliográficos



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

Ilustración 5-Gráfico del Servicio de las certificaciones de registro

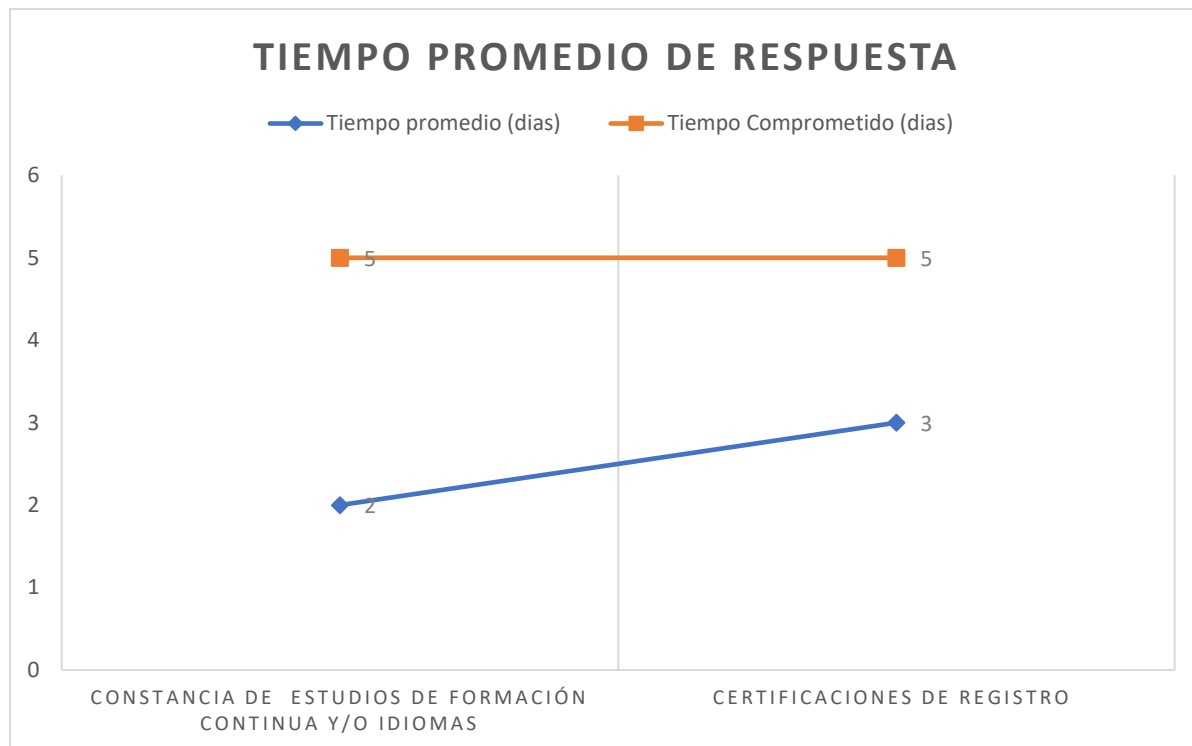


Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

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

Ilustración 6-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 enero – mayo 2024, fue de 2 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 5 días laborables establecidos.

El promedio del tiempo de respuesta a las solicitudes recibidas del servicio sobre Certificaciones de Registro durante el periodo enero-mayo 2024, fue de 3 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 5 días laborables establecidos.

Quejas y Sugerencias

Los casos correspondientes al 02 de enero hasta el 06 de mayo del 2024 se muestran a continuación:

Clasificación según el tipo de caso

Ilustración 7- Gráfico de gestión de quejas y sugerencias



Ilustración 10- Gráfico de gestión de quejas y sugerencias por mes

