



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

**2do Informe de seguimiento de la Carta  
Compromiso al Ciudadano**

Junio-diciembre 2024

**Santo Domingo, República Dominicana**

**diciembre 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 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.

El precipitado informe evidencia el cumplimiento de lo acordado en dicha carta compromiso con un valor superior al 85%.

## Resultados de los compromisos de calidad

### Resultados de indicadores

Completaron la encuesta de satisfacción, vía correo electrónico y de forma anónima, un total de 767 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).

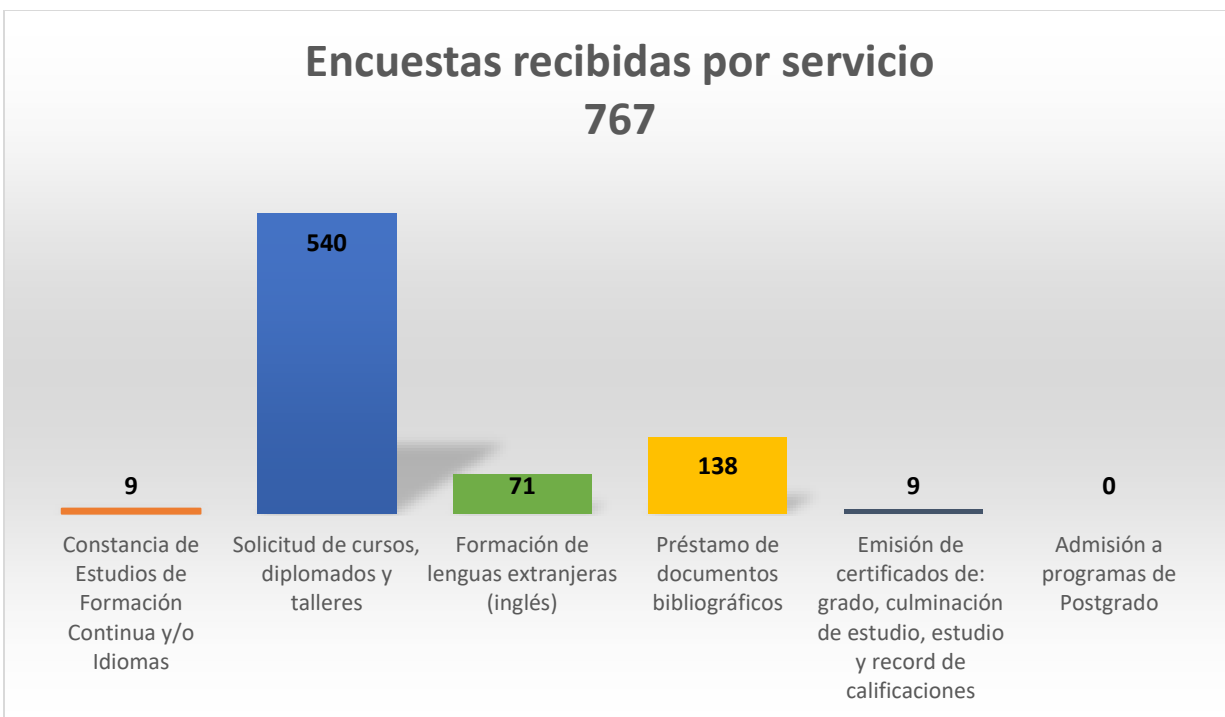
Estas encuestas fueron completadas en el periodo junio-diciembre del 2024 y se evaluaron las solicitudes realizadas en el mismo periodo.

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

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

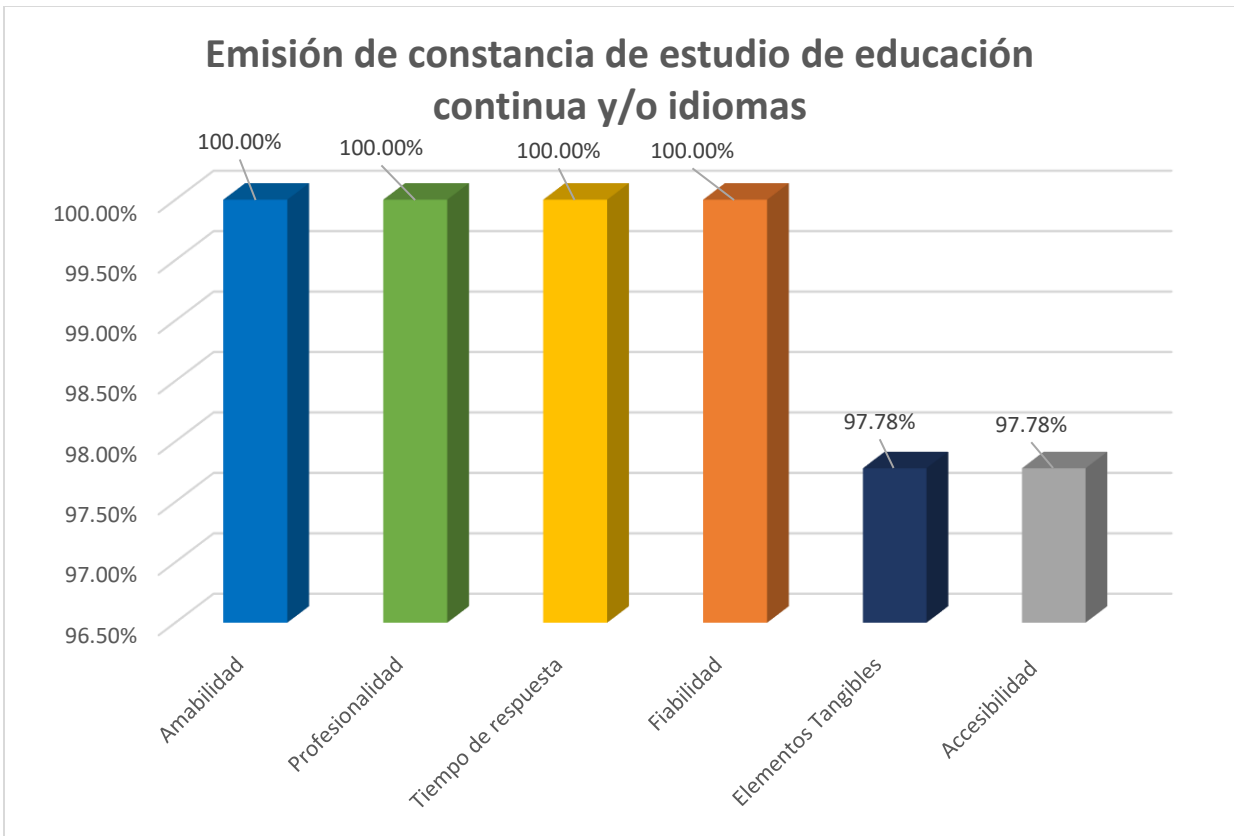
Para el indicador del tiempo de respuesta se utilizó la matriz de tiempo en donde las áreas responsables registraban las solicitudes detallando las siguientes informaciones: datos del solicitante, fecha de solicitud y fecha de notificación de culminación de la solicitud, dando como resultado el tiempo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

Ilustración 1-Gráfico de encuestados por servicios



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

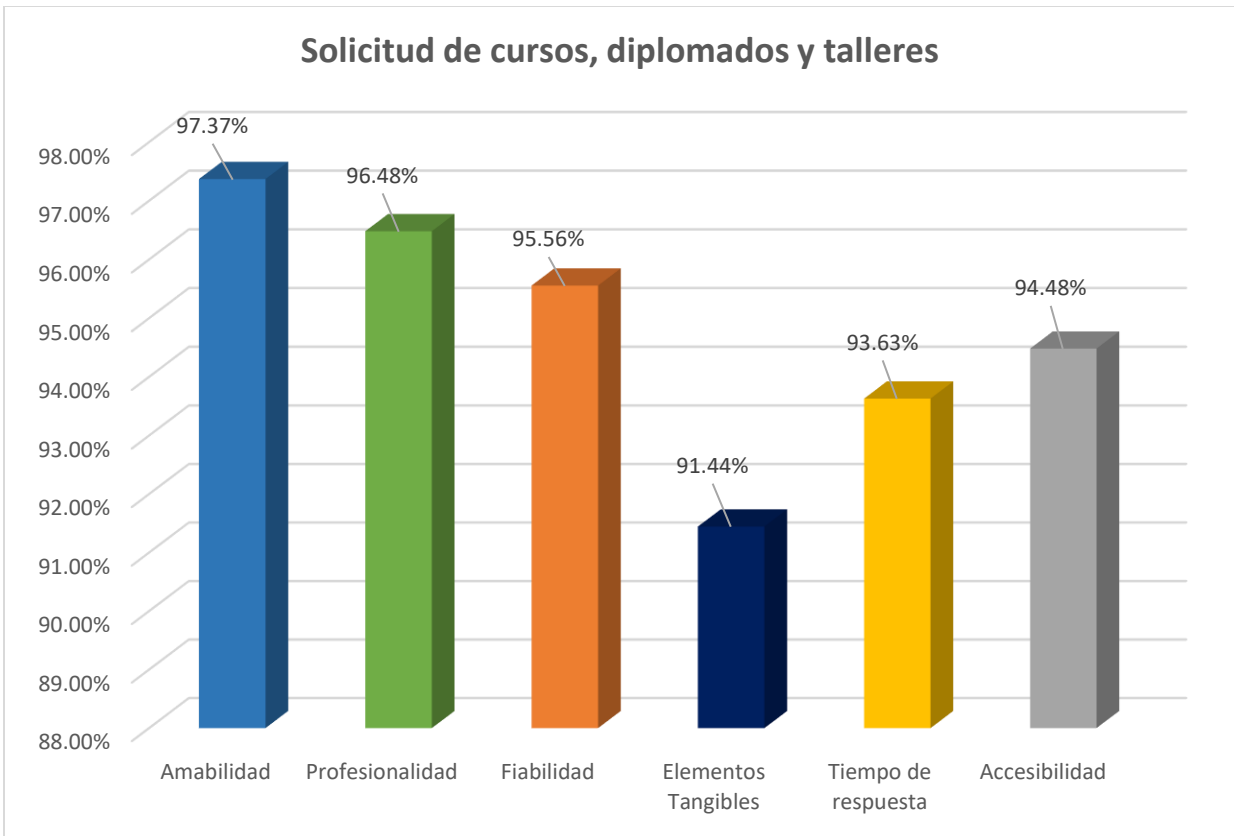
Ilustración 2- Gráfico del Servicio de Constancia de estudios de formación continua y/o idiomas



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

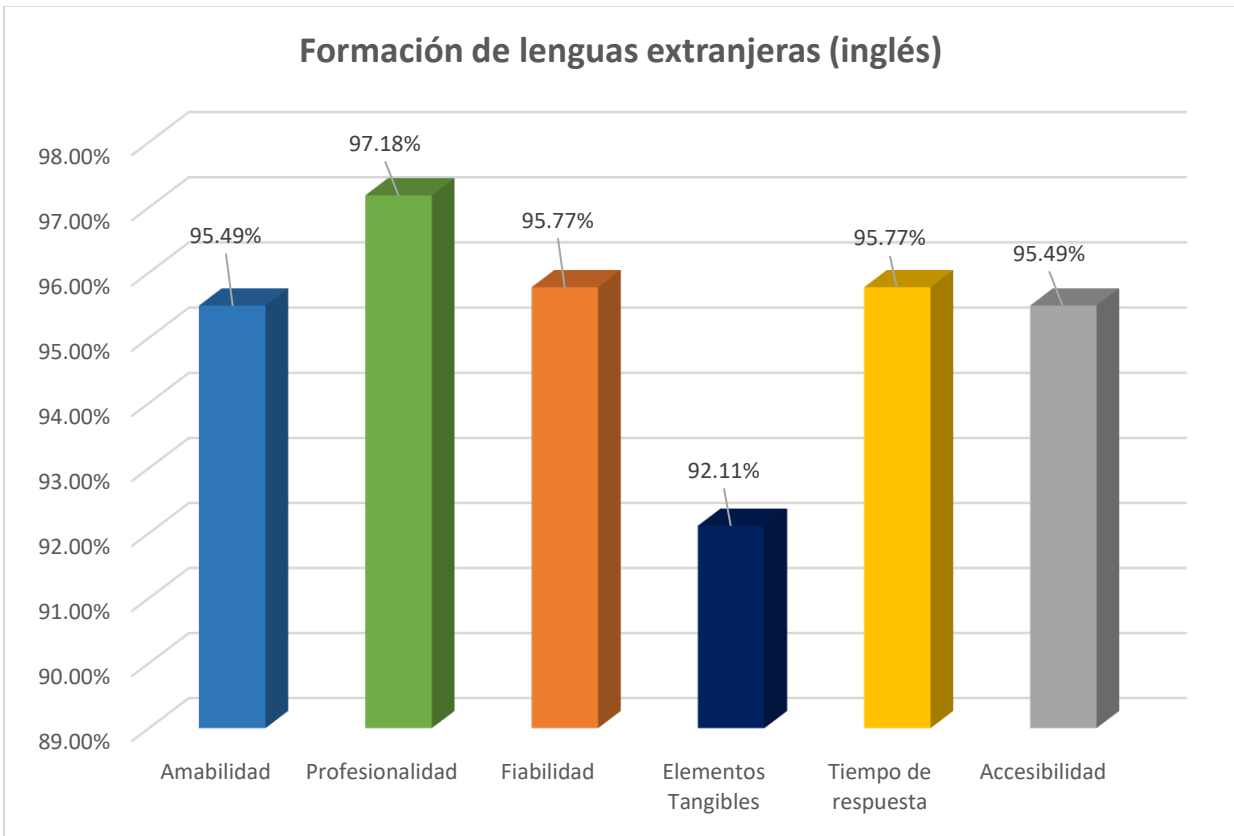
Ilustración 3-Gráfico del Servicio de solicitud cursos, diplomados y talleres



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

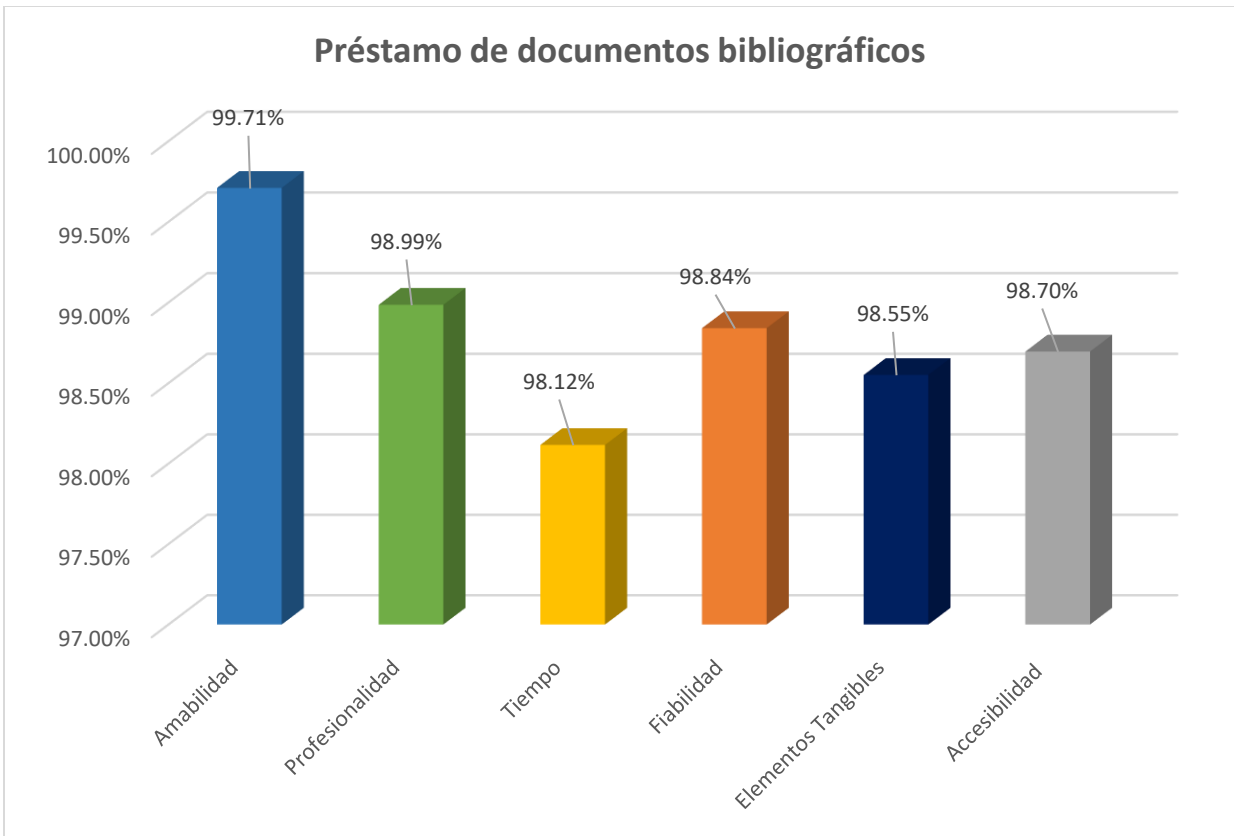
Ilustración 4-Gráfico del Servicio de formación de inglés



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

Ilustración 5- Gráfico del Servicio de préstamo de documentos bibliográficos

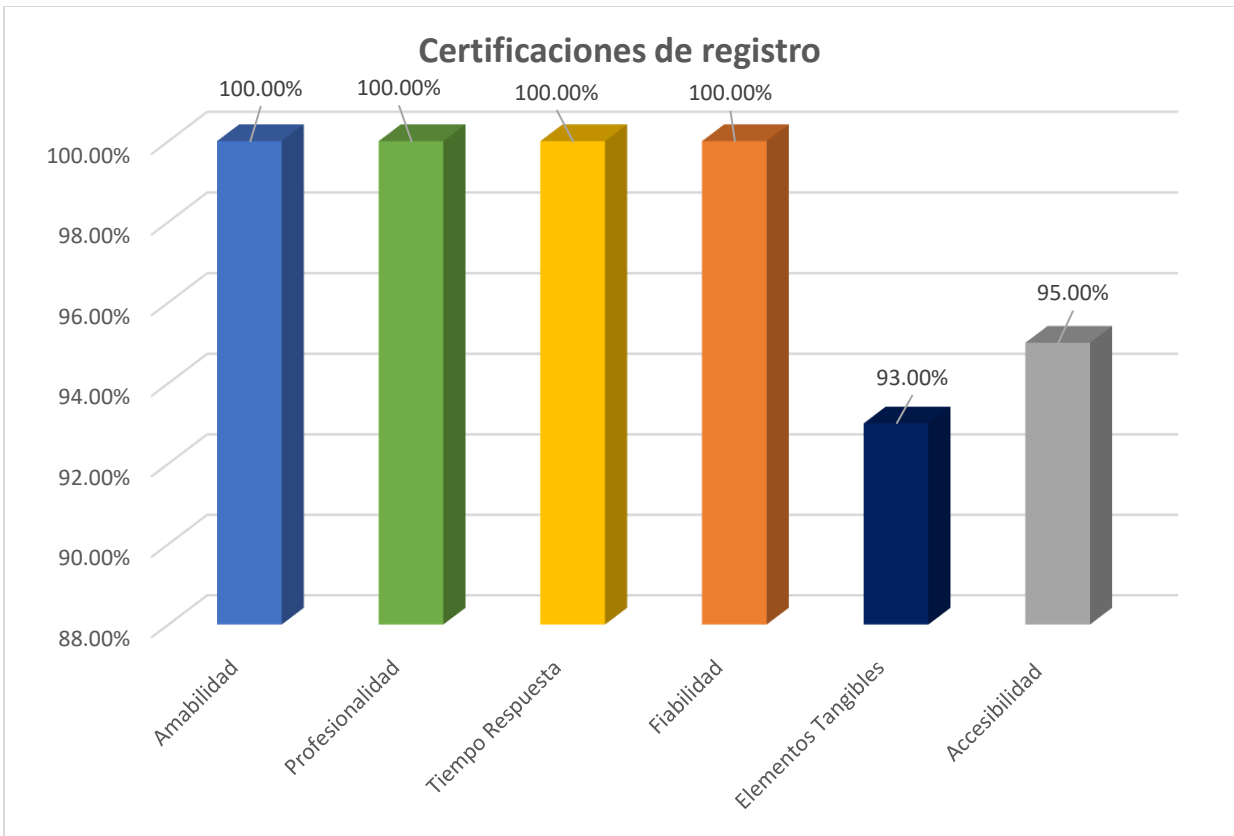


Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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



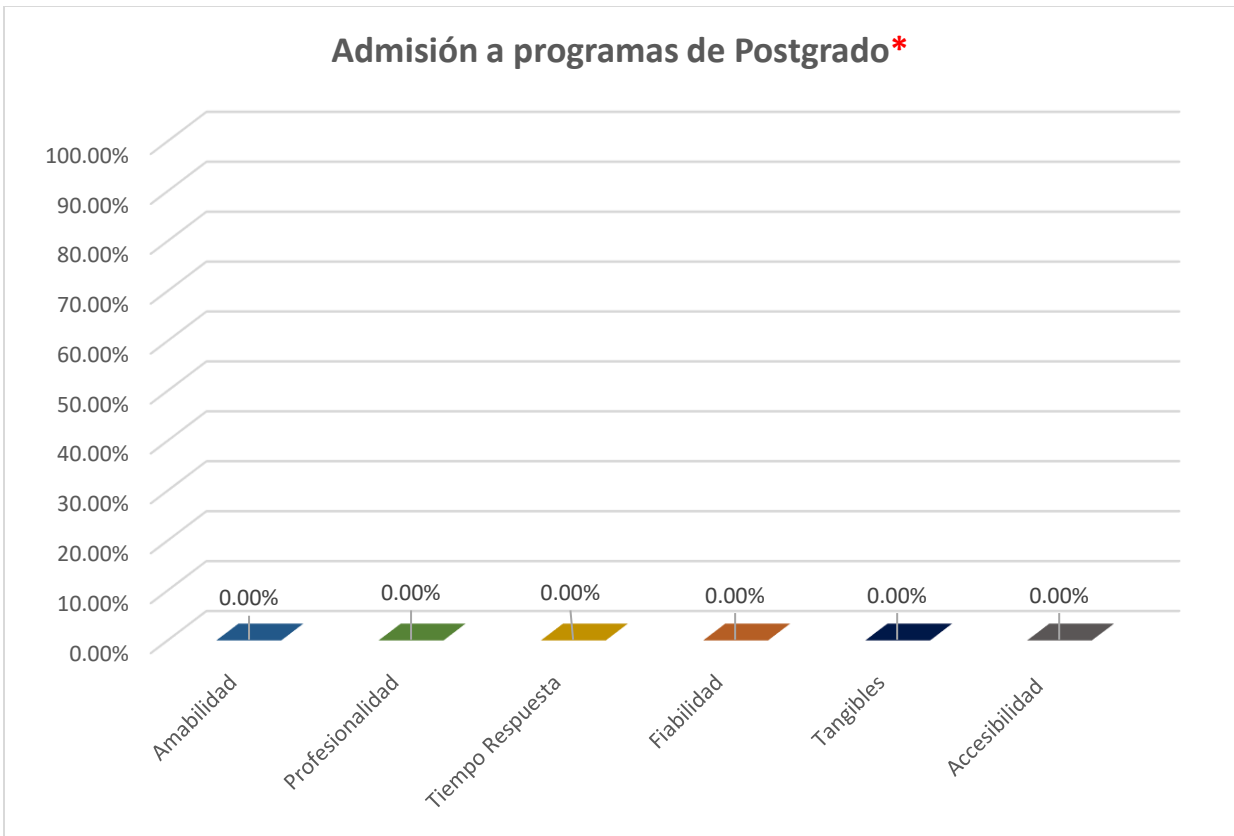
Ilustración 6-Gráfico del Servicio de las certificaciones de registro



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

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

Ilustración 7-Gráfico del Servicio de Admisión a programas de Postgrado

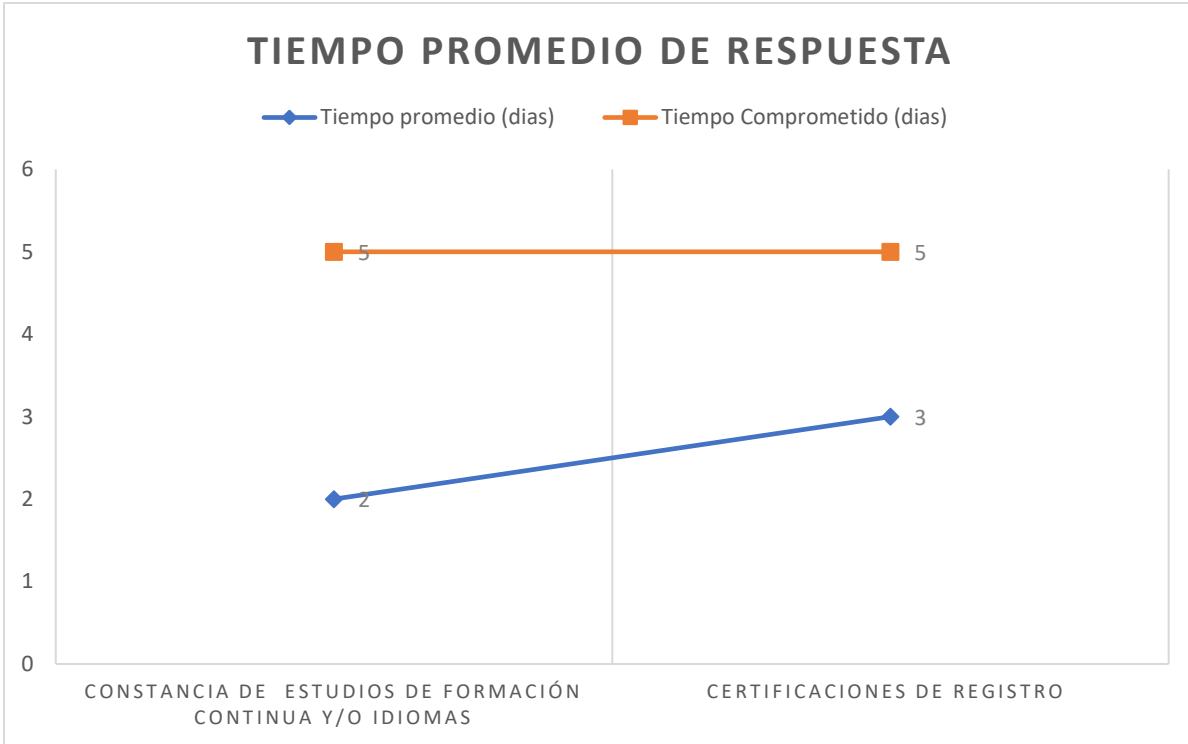


Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

\*En este periodo no se ofertaron los programas de postgrado.

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

Ilustración 1-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 2024, 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 2024, fue de 3 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 05 días laborables establecidos.

## Quejas y Sugerencias

Los casos correspondientes al 03 de junio hasta el 16 de diciembre del 2024 se muestran a continuación:

### Clasificación según el tipo de caso

*Ilustración 2- Gráfico de gestión de quejas y sugerencias*



**Estadísticas Semestral del buzón de quejas y sugerencias**

Semestre Junio-Diciembre 2024

Mes	CANTIDAD			
	CASOS	ATENDIDAS EN EL TIEMPO	EN PROCESO	PENDIENTES
Junio	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0
Octubre	0	0	0	0
Noviembre	2	2	0	0
Diciembre	0	0	0	0
<b>Total</b>	2	2	0	0

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

Elaborado por: Departamento de Planificación y Desarrollo