



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular

**1er Informe de seguimiento de la Carta
Compromiso al Ciudadano**

Enero-mayo 2025

Santo Domingo, República Dominicana

mayo de 2025

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 enero-mayo 2025.

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 593 usuarios de los servicios que se listan a continuación:

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

Estas encuestas fueron completadas en el periodo enero-mayo 2025 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 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.

A continuación, los servicios, atributos de calidad y estándares comprometidos por el INESDYC

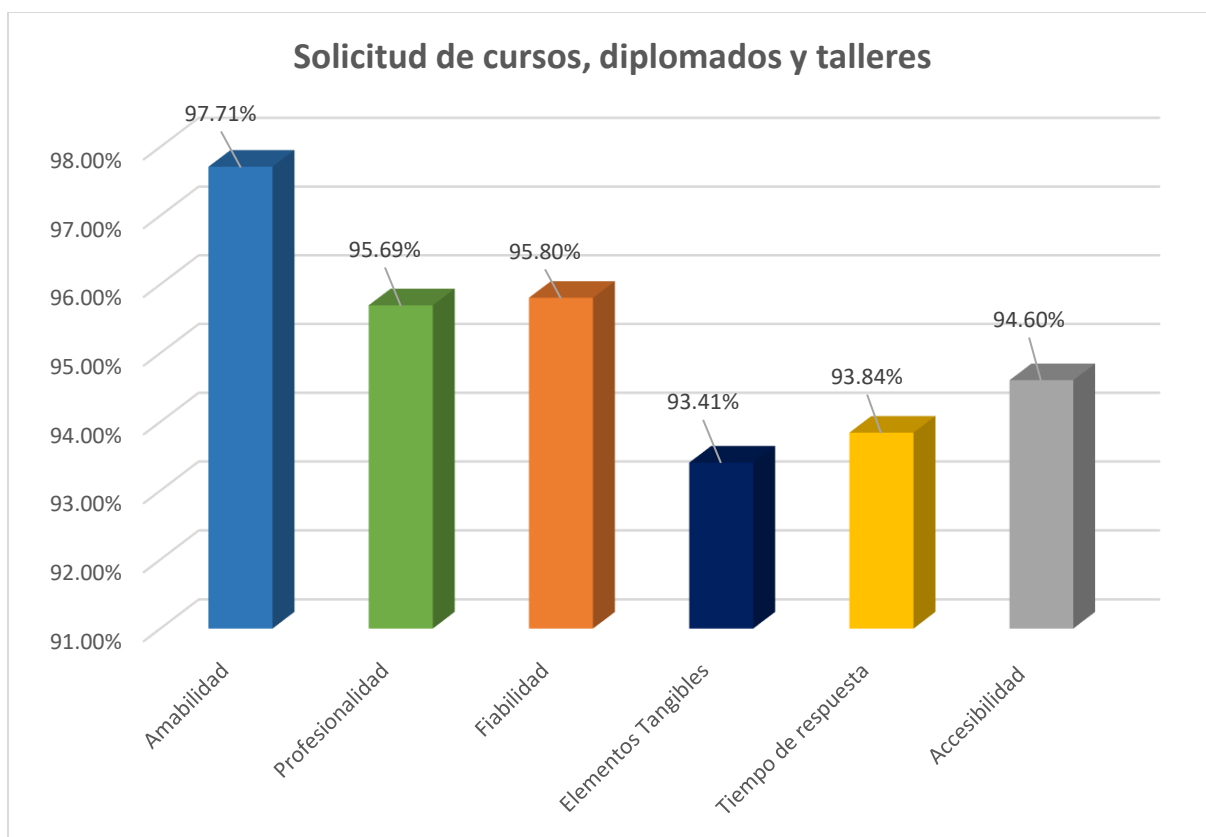
SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Admisión a programas de Postgrado (Maestría y Especialidad).	Amabilidad	85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Elementos tangibles	85%	
	Fiabilidad	85%	
Solicitud de cursos, diplomados y talleres.	Amabilidad	85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Fiabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Emisión de constancia de estudios de formación continua y/o idiomas.	Amabilidad	85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Fiabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Emisión de certificaciones de: Grado, culminación de estudio, estudio y récord de calificaciones.	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.
	Amabilidad	85%	
	Fiabilidad	85%	
Préstamo de documentos bibliográficos.	Amabilidad	85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Fiabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	
Formación de lenguas extranjeras (Inglés).	Amabilidad	85%	% satisfacción del ciudadano en encuestas semestrales.
	Elementos tangibles	85%	
	Fiabilidad	85%	
	Profesionalidad	85%	

Ilustración 1-Gráfico de encuestados por servicios



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

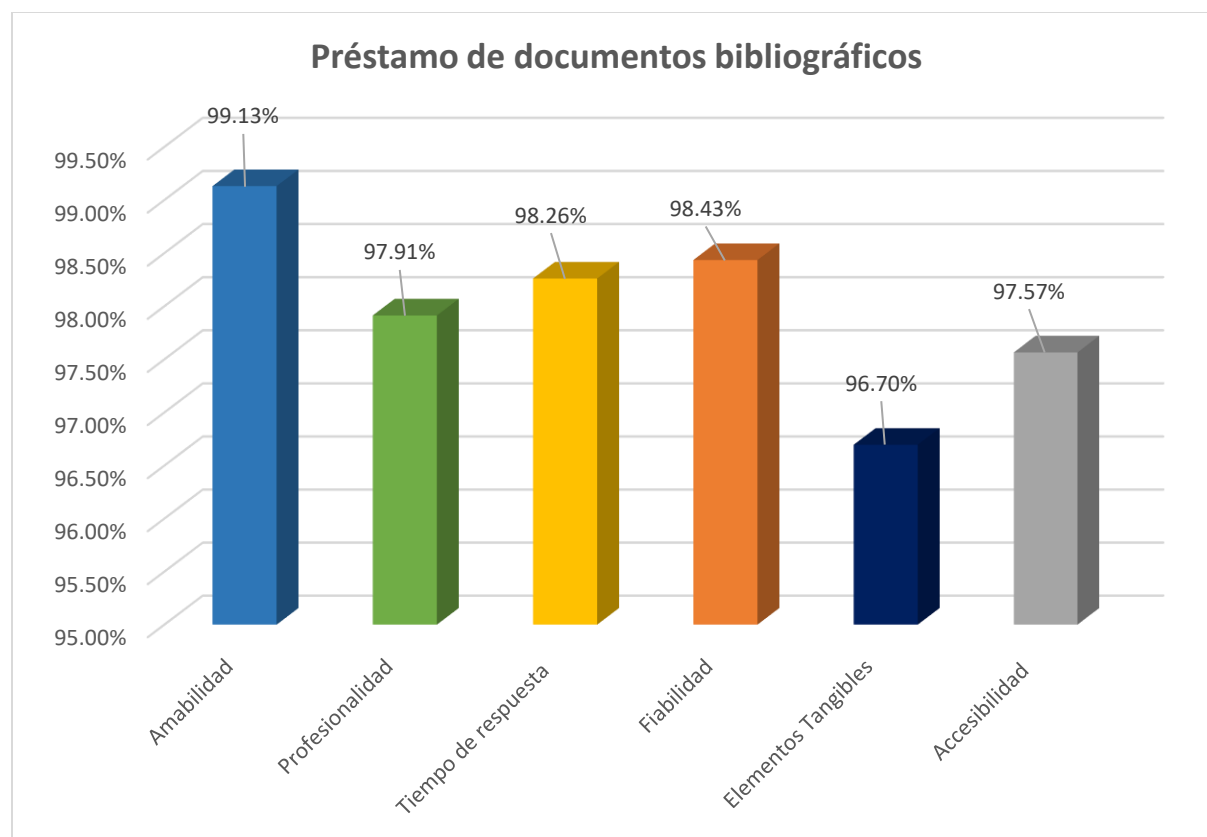
Ilustración 2- Gráfico del Servicio de Solicitud de cursos, diplomados y talleres



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

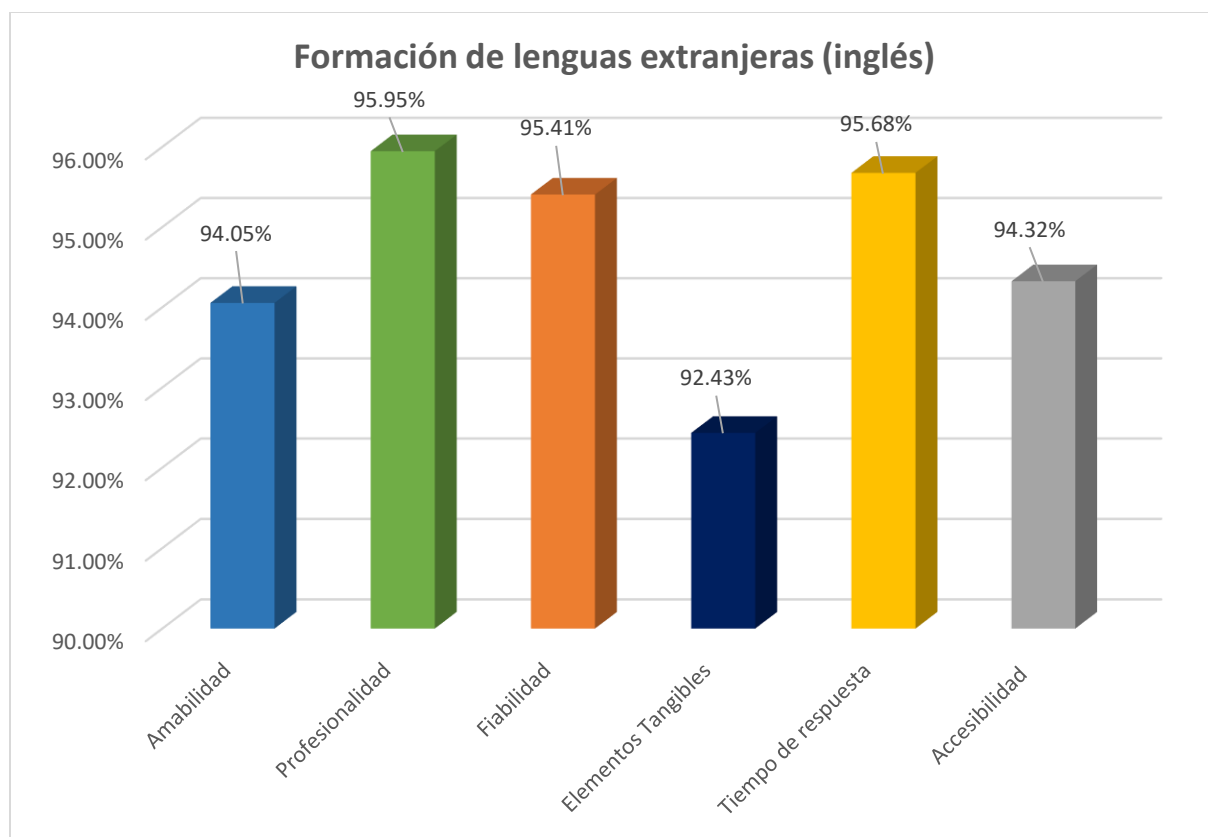
Ilustración 3-Gráfico del Servicio de Préstamo de documentos bibliográficos



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

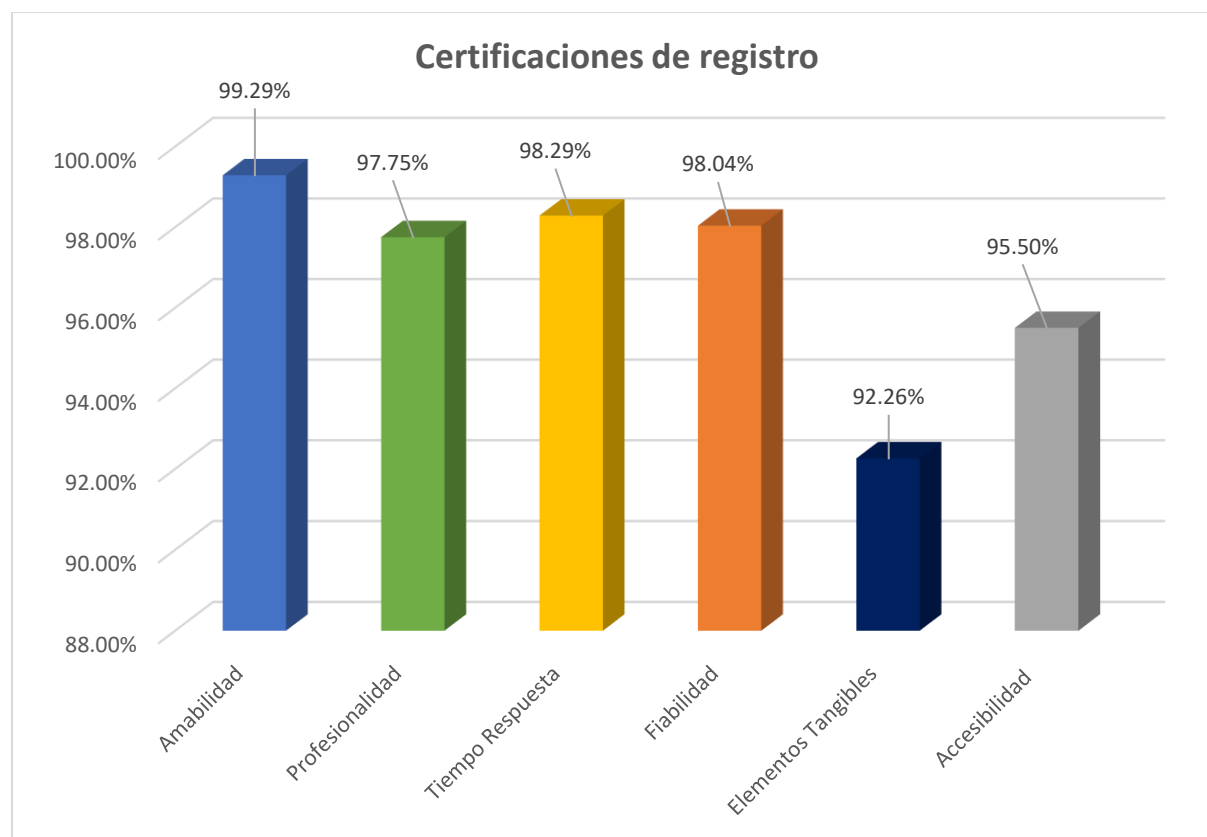
Ilustración 4-Gráfico del Servicio de formación de inglés



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

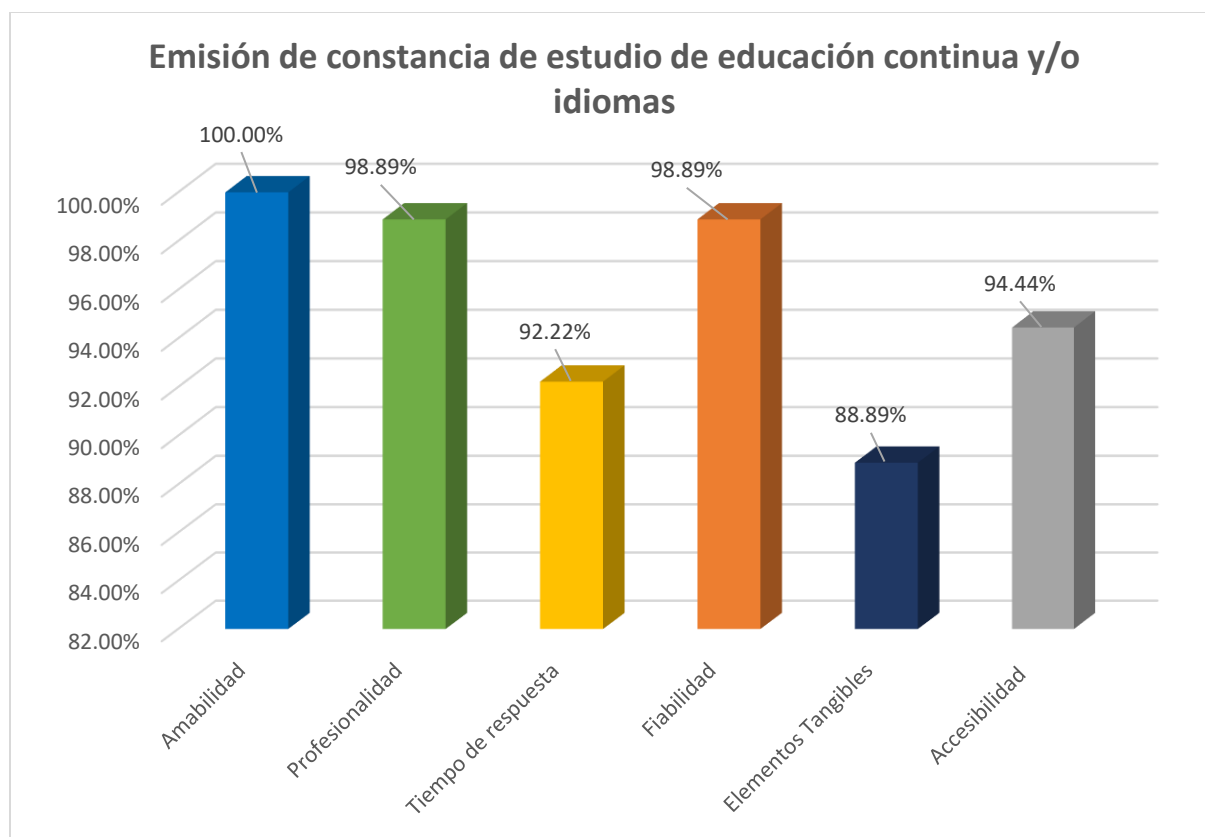
Ilustración 5- Gráfico del Servicio de Certificaciones de Registro



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio obtuvo sobre el 90% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

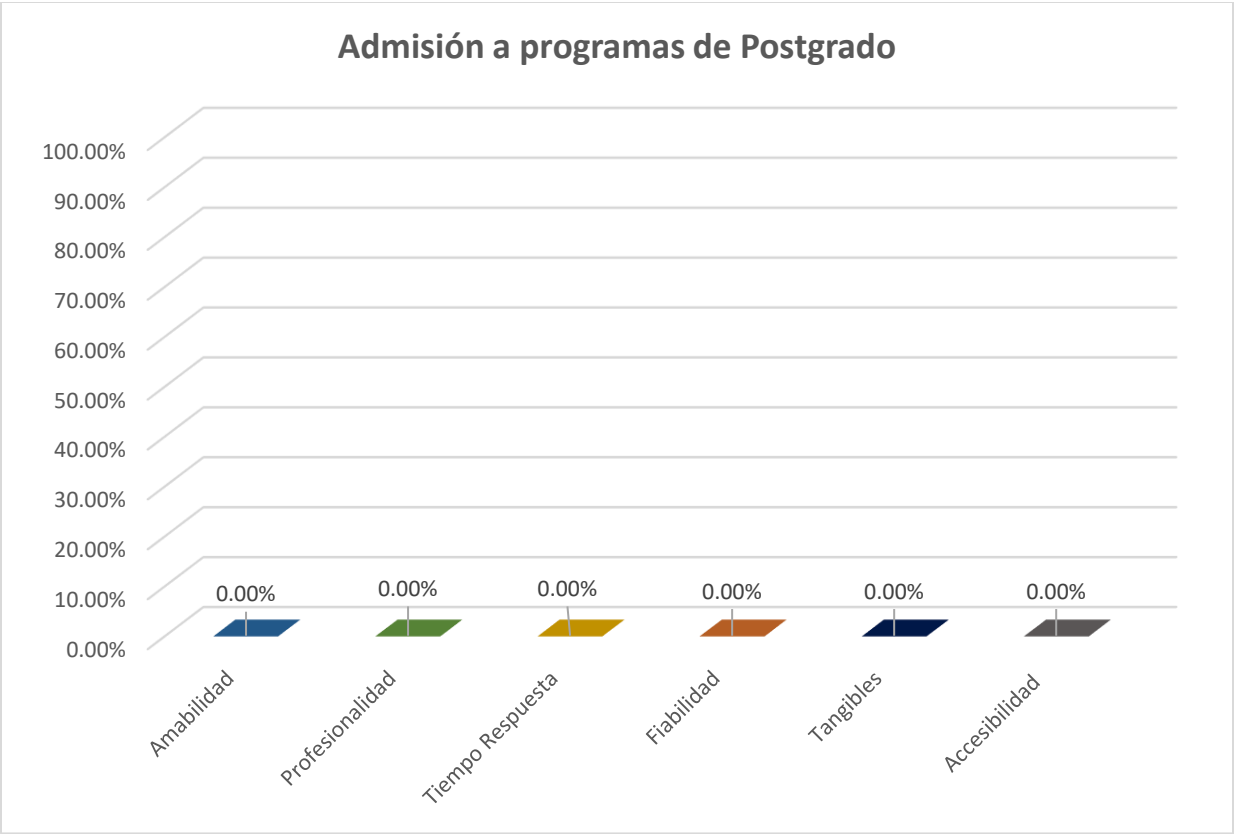
Ilustración 6-Gráfico del Servicio de Emisión de constancia de estudio de educación continua y/o idiomas



Fuente: encuesta de satisfacción de los servicios comprometidos

Este servicio superó el 85% de satisfacción en todos los atributos de calidad medidos.

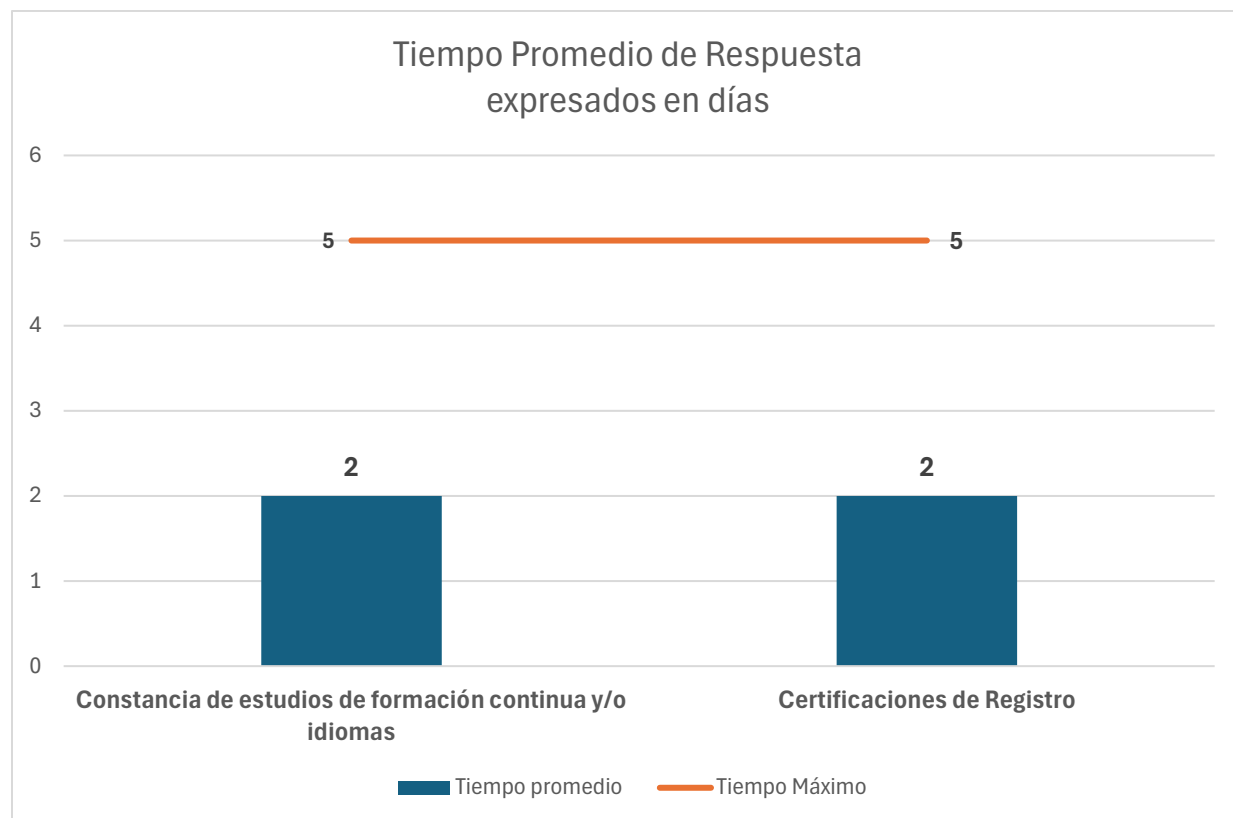
Ilustración 7-Gráfico del Servicio de Admisión a programas de Postgrado



En este periodo, para este servicio no se realizaron mediciones, debido a que no se iniciaron nuevas cohortes.

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 enero– mayo 2025, 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 enero – mayo 2025, fue de 2 días laborables, manteniendo las respuestas dentro de los 05 días laborables establecidos.

Quejas y Sugerencias

Los casos correspondientes del 07 de enero hasta el 12 de mayo del 2025 se muestran a continuación:

Clasificación según el tipo de caso

Ilustración 2- Gráfico de gestión de quejas y sugerencias



Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular



Estadísticas Semestral del buzón de quejas y sugerencias

Semestre Enero-Mayo 2025

CANTIDAD				
MES	CASOS	ATENDIDAS EN EL TIEMPO	EN PROCESO	PENDIENTES
Enero	0	0	0	0
Febrero	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	0
Abril	1	1	0	0
Mayo	0	0	0	0
Total	1	1	0	0

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

Elaborado por: Departamento de Planificación y Desarrollo