

# Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

*Septiembre 2024-febrero 2025*

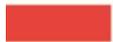


## CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO



## Contenido

<b>I. Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>II. Seguimiento a los compromisos de calidad .....</b>	<b>3</b>
A. Ficha técnica.....	3
B. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos .....	3
<b>III. Servicios encuestados .....</b>	<b>4</b>
• <i>Actividades Formativas</i> .....	<b>5</b>
• <i>Información Estadística</i> .....	<b>6</b>
• <i>Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías</i> .....	<b>7</b>
<b>IV. Meta vs resultados .....</b>	<b>8</b>
<b>V. Quejas y Sugerencias .....</b>	<b>9</b>



## I. Introducción

Los indicadores de medición de la Carta Compromiso al Ciudadano representan un reto institucional; por lo que, estamos comprometidos con su monitoreo y cumplimiento.

Para llevar a cabo el seguimiento y medición de los compromisos de la calidad asumidos en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, aplicamos la *Encuesta de Satisfacción Institucional* durante el periodo septiembre 2024-febrero 2025, buscando conocer el nivel de satisfacción general de las personas que demandan nuestros servicios.

El presente informe tiene como finalidad socializar los resultados obtenidos al escuchar la voz del cliente e incluye el seguimiento a los canales establecidos para emitir quejas y sugerencias.



## II. Seguimiento a los compromisos de calidad

La herramienta utilizada para la medición de los compromisos de calidad es la *Encuesta de Satisfacción Institucional*.

### A. Ficha técnica

<b>POBLACIÓN</b>	Actividades Formativas: 227 Información Estadística: 146 Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías: 37
<b>ÁMBITO</b>	Oficina Nacional de Estadística
<b>MÉTODO UTILIZADO</b>	Vía correo electrónico
<b>FECHA DE LEVANTAMIENTO</b>	Septiembre 2024- febrero 2025.
<b>RESPONSABLE</b>	Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Responsables de los servicios.

### B. Parámetros de valoración para la tabulación de los datos



**Insatisfecho**



**Poco satisfecho**

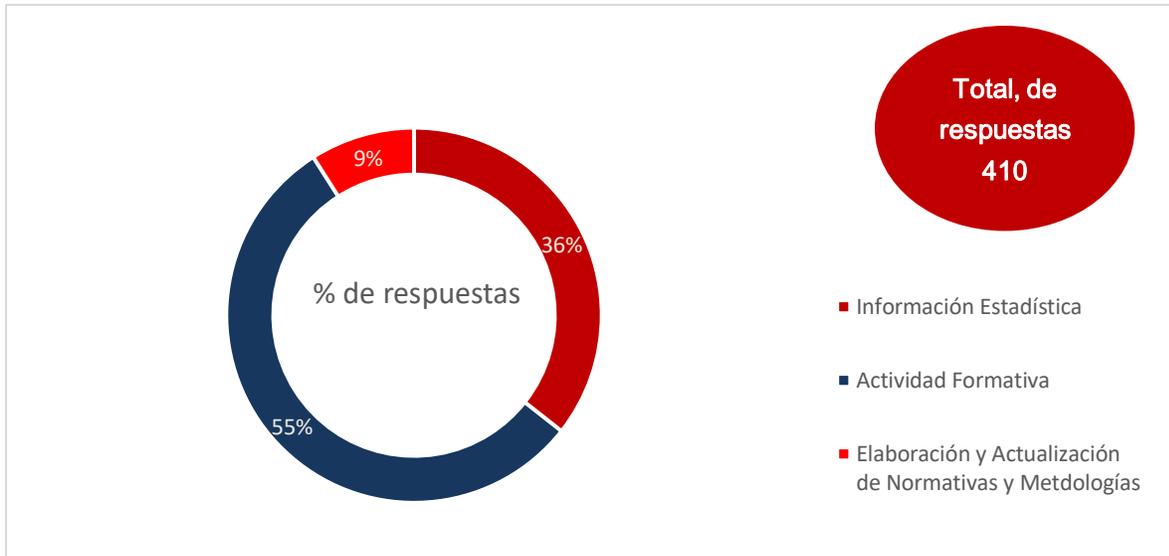


**Satisfecho**



### III. Servicios encuestados

Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

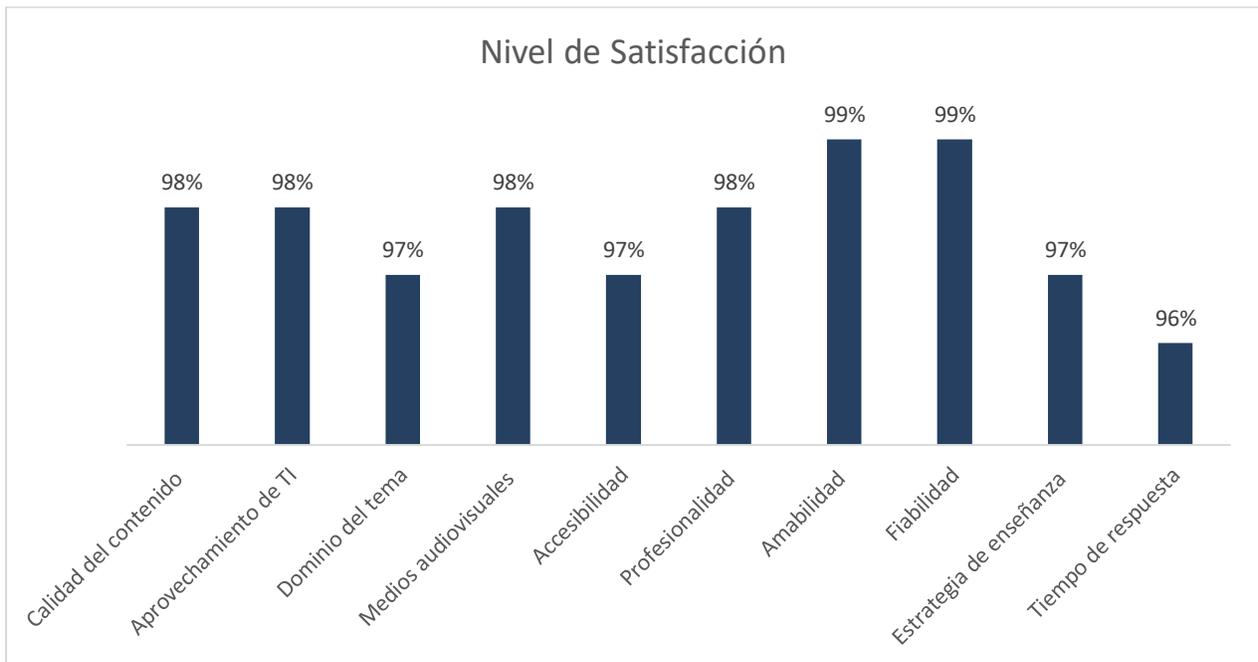
De manera general, se obtuvo un número de 410 respuestas asociadas a los tres servicios ofertados, donde las Actividades Formativas obtuvieron 227 para un 55%, el servicio de Información Estadística 146 para un 36% y finalmente la Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías con 37 para un 9%.

Cabe destacar que la tasa de respuesta es proporcional a la demanda de cada servicio.



- *Actividades Formativas*

**Gráfico 2. Resultados del servicio de Actividades Formativas**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción de este servicio viene dado por la amabilidad y la fiabilidad con un nivel de satisfacción de un 99%, mientras que la calidad del contenido, el aprovechamiento de la tecnología, medio visuales y la profesionalidad con un 98% de satisfacción, seguido el dominio del tema y la estrategia de enseñanza con un nivel de satisfacción de un 97%, y, por último, el tiempo de respuesta con un nivel de satisfacción de 96%.



- *Información estadística*

**Gráfico 3. Resultados del servicio de información estadística**



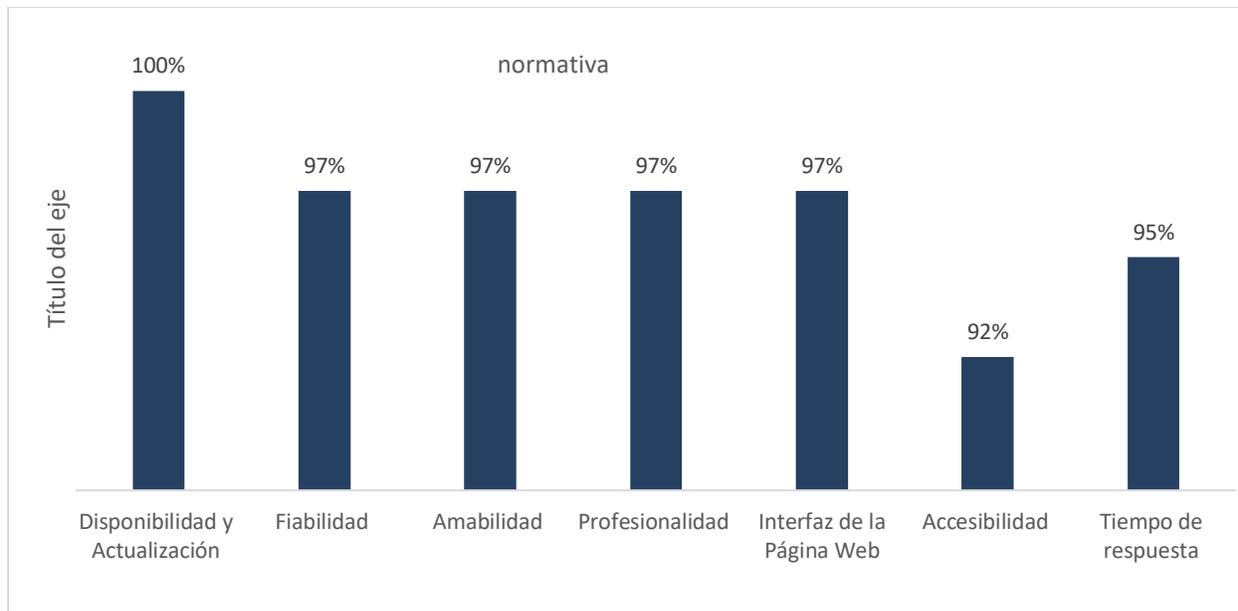
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

Se evidenció que para este servicio, la accesibilidad, la amabilidad, la profesionalidad y la fiabilidad alcanzaron los valores más altos de satisfacción con un 99%, seguido por el interfaz de la página web con un 97%.



- *Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías*

**Gráfico 4. Resultados del servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías**



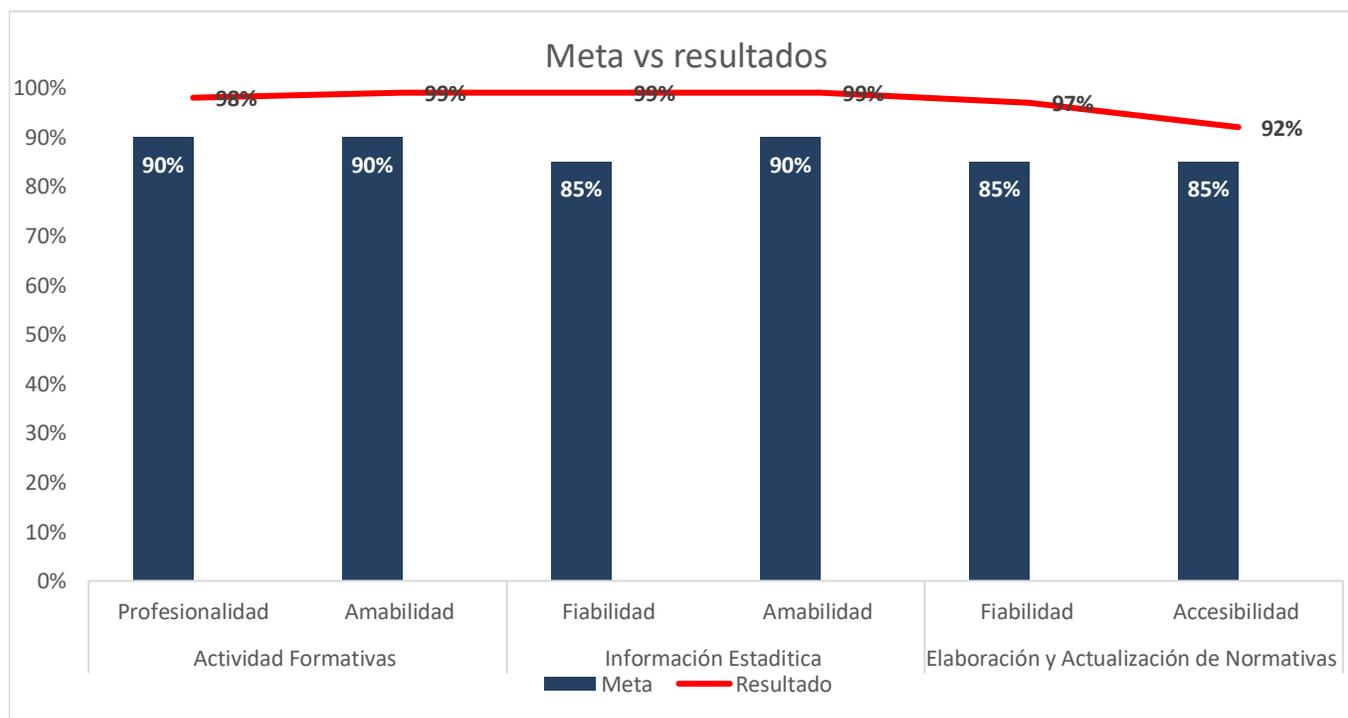
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

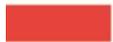
En el caso de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías, el nivel más alto fue, la disponibilidad y actualización, alcanzando un 100% de satisfacción, mientras que la fiabilidad, la profesionalidad, la amabilidad y el interfaz de la página web alcanzaron un nivel de satisfacción de un 97%, el tiempo de respuesta fue de un 95% de satisfacción y la accesibilidad con un 92% de satisfacción.

#### IV. Meta vs resultados

Servicios	Atributos	Compromisos Asumidos	Indicador	Resultados de los Compromisos de calidad
<b>Actividades Formativas</b>	Profesionalidad	90%	Porcentaje de satisfacción en encuesta semestral	98%
	Amabilidad	90%		99%
<b>Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías</b>	Fiabilidad	85%		97%
	Accesibilidad	85%		92%
<b>Información Estadística</b>	Fiabilidad	85%		99%
	Amabilidad	90%		99%

**Gráfico 5. Comparación de la meta vs los resultados obtenidos**





## V. Quejas y Sugerencias

Los canales establecidos para que la ciudadanía pueda emitir las quejas y sugerencias son los siguientes:

- Buzón Recepción piso 8.
- Buzón Recepción piso 9.
- Línea Telefónica 311.
- Red Social Facebook.

Dichos canales son revisados por el técnico de Calidad en la Gestión, con una periodicidad semanal. Durante el periodo de septiembre 2024-febrero 2025 se ha evidenciado, que se recibió una queja por parte de una usuaria, la misma fue respondida en el tiempo establecido.