

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Marzo 2024-agosto 2024

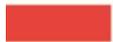


CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



Contenido

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



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 marzo 2024-agosto 2024, 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

POBLACIÓN	Actividades Formativas: 453 Información Estadística: 146 Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías: 84
ÁMBITO	Oficina Nacional de Estadística
MÉTODO UTILIZADO	Vía correo electrónico
FECHA DE LEVANTAMIENTO	Marzo 2024- agosto 2024.
RESPONSABLE	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



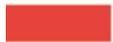
Insatisfecho



Poco satisfecho

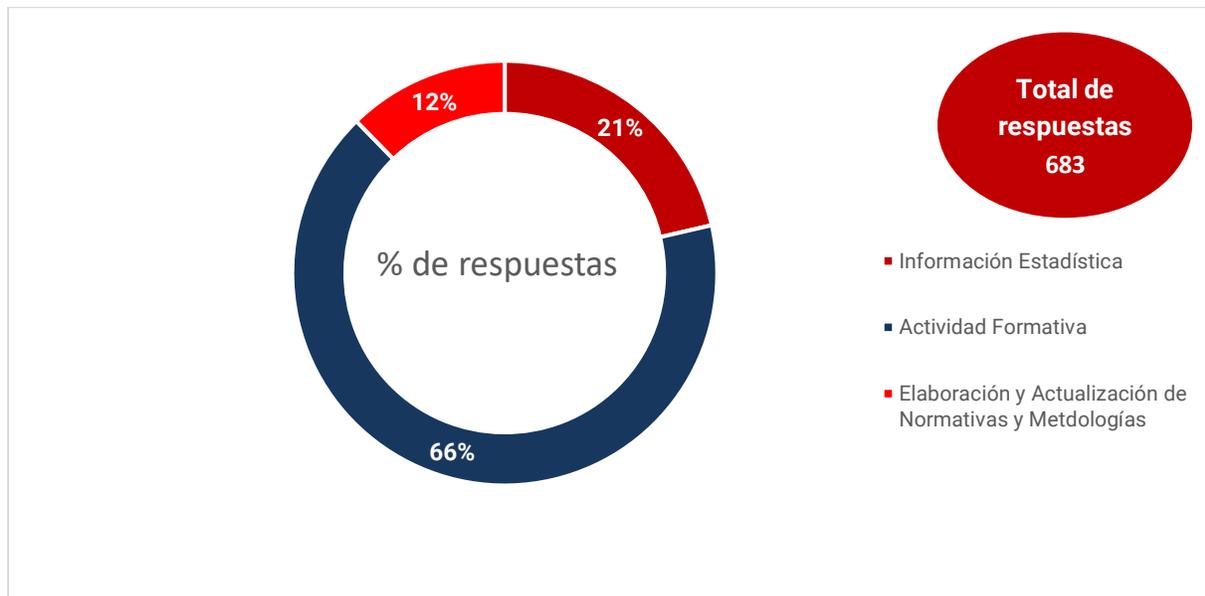


Satisfecho



III. Servicios encuestados

Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio



Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

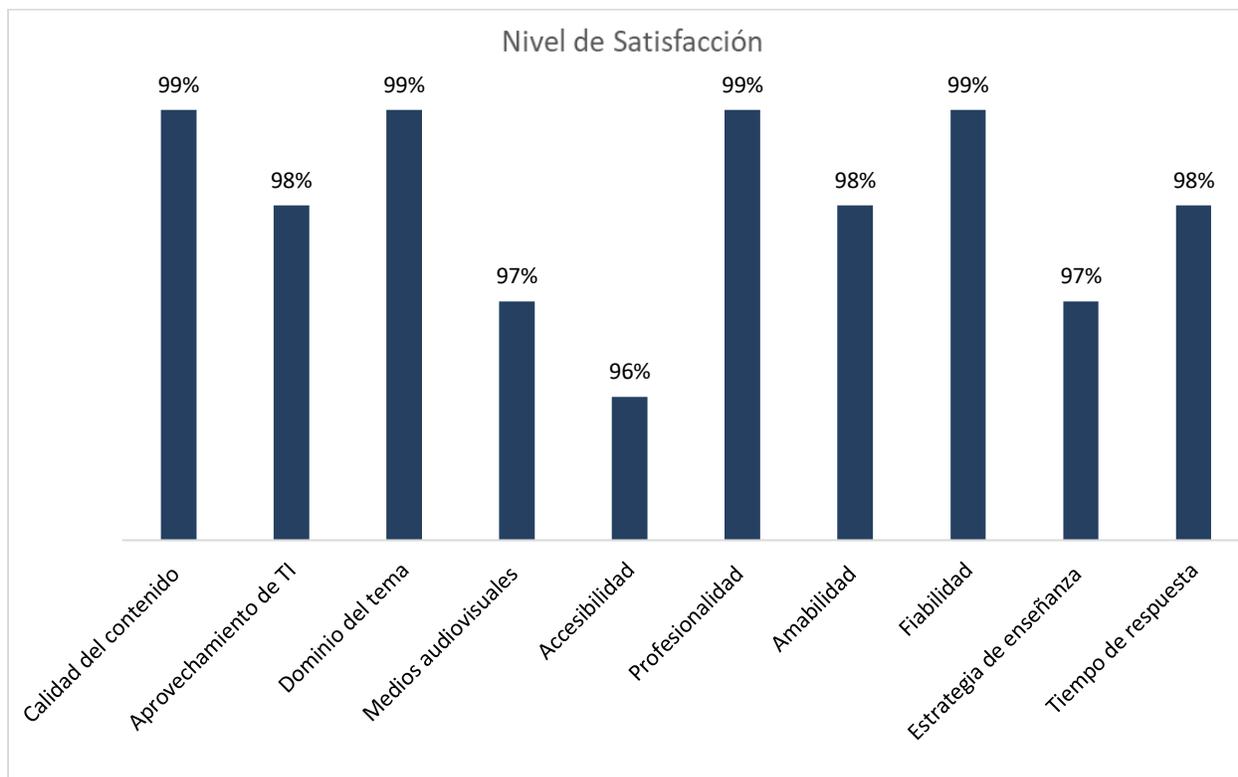
De manera general, se obtuvo un número de 683 respuestas asociadas a los tres servicios ofertados, donde las Actividades Formativas obtuvieron 453 para un 66%, el servicio de Información Estadística 146 para un 21% y finalmente la elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías con 84 respuestas, para un 12%.

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



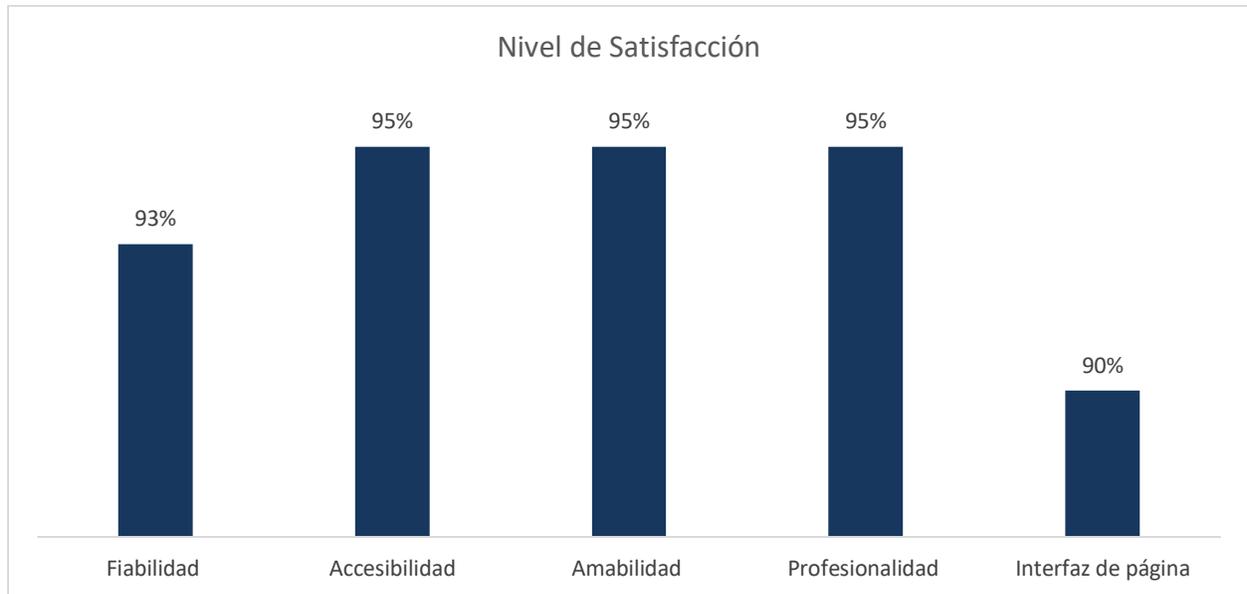
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

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



- **Información estadística**

Gráfico 3. Resultados del servicio de información estadística



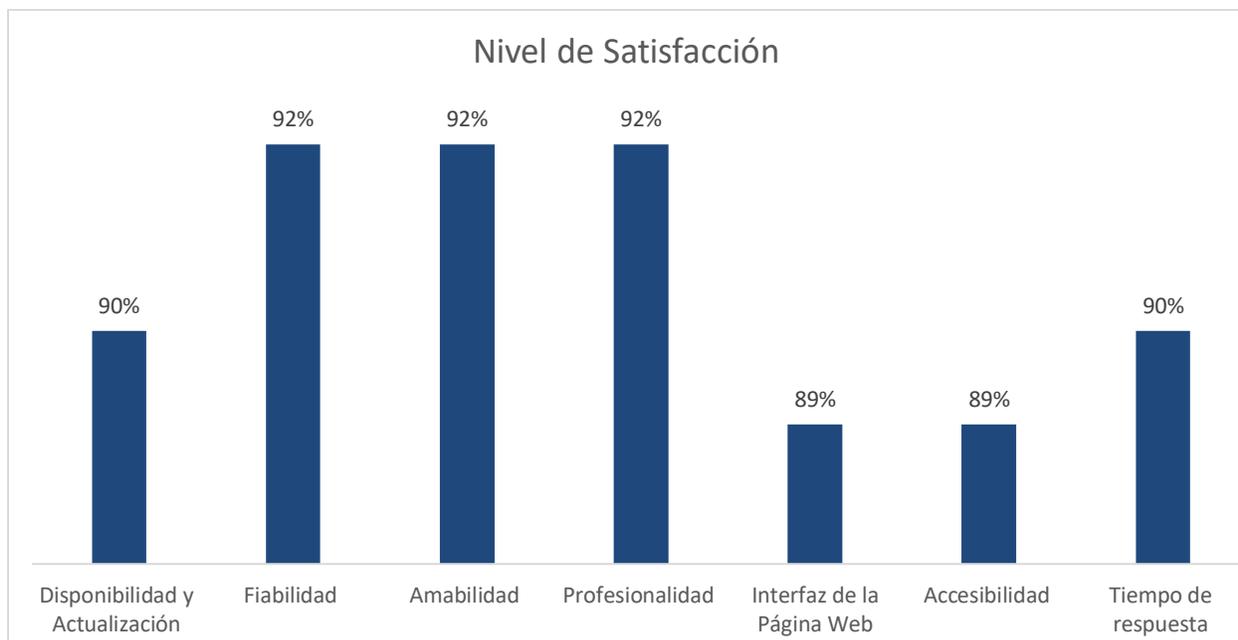
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

Se evidenció que para este servicio la accesibilidad, la amabilidad y la profesionalidad alcanzaron los valores más altos de satisfacción con un 95%, seguidos por la fiabilidad con un 93% y el interfaz de la página web con un 90%.



- **Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías**

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



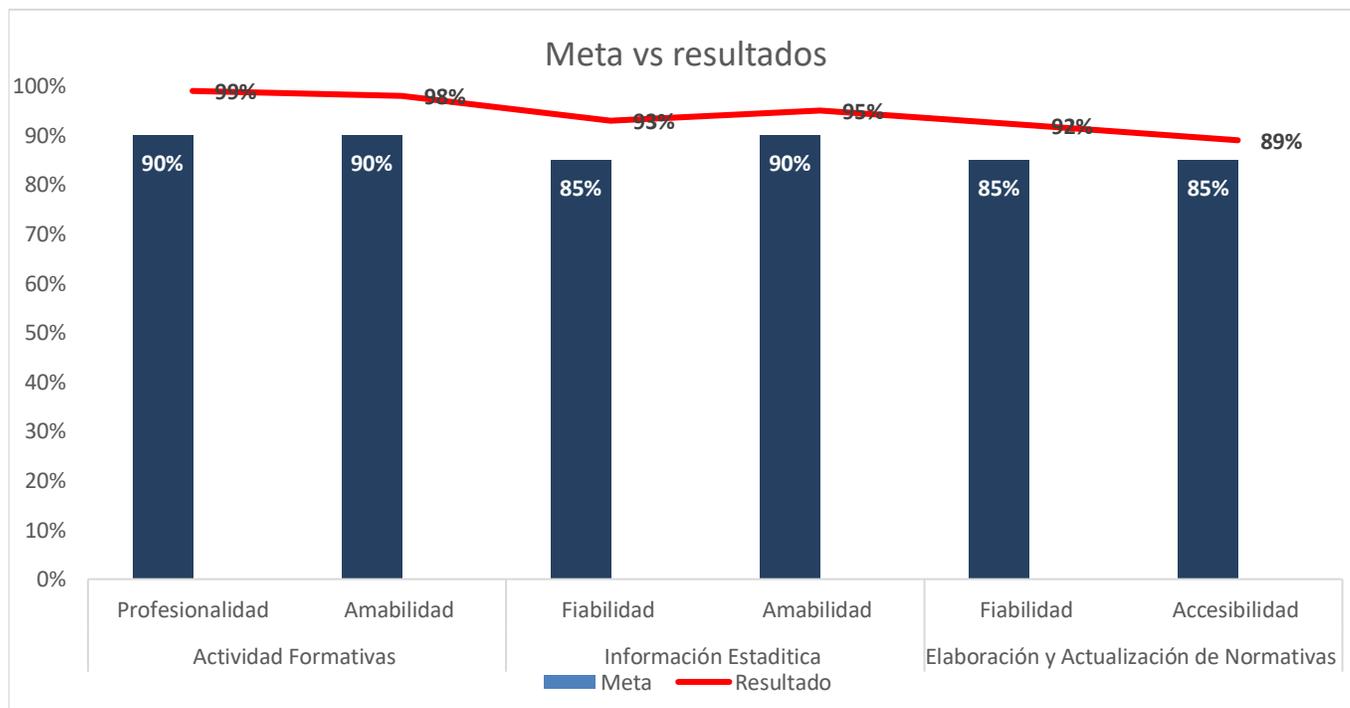
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

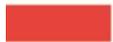
En el caso de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías, la fiabilidad, la profesionalidad y la amabilidad alcanzaron el máximo de la puntuación con un 92%, mientras que el tiempo de respuesta y la disponibilidad y actualización alcanzaron un 90% de satisfacción, seguidos de la accesibilidad y el interfaz de la página web con un nivel de satisfacción de 89% respectivamente.

IV. Meta vs resultados

Servicios	Atributos	Compromisos Asumidos	Indicador	Resultados de los Compromisos de calidad
Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	Porcentaje de satisfacción en encuesta semestral	99%
	Amabilidad	90%		98%
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%		92%
	Accesibilidad	85%		89%
Información Estadística	Fiabilidad	85%		93%
	Amabilidad	90%		95%

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 la analista de Calidad en la Gestión con una periodicidad semanal. Durante el periodo marzo 2024-agosto 2024 se ha evidenciado que no se han recibido quejas y sugerencias por parte de las personas usuarias.