

# Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

*Marzo 2023-agosto 2023*



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. Servicios encuestados .....	4
b. Actividades Formativa .....	5
c. Información estadística .....	6
d. Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías.....	7
<b>III. Meta vs resultados</b> .....	<b>8</b>
<b>IV. 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 marzo 2023-agosto 2023, buscando conocer el nivel de satisfacción general del personal que demanda nuestros servicios.

El presente informe tiene como finalidad socializar los resultados obtenidos de 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. En detalle la ficha técnica:

<b>POBLACIÓN</b>	Actividades formativas. 452 Información estadística. 153 Elaboración y actualización de Normativas y Metodologías. 61
<b>ÁMBITO</b>	Oficina Nacional de Estadística
<b>MÉTODO UTILIZADO</b>	Vía correo electrónico y vía telefónica.
<b>FECHA DE LEVANTAMIENTO</b>	Marzo 2023- agosto 2023.
<b>RESPONSABLE</b>	Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión. Dueño de los servicios

Los parámetros de valoración para la tabulación de los datos son los siguientes:



**Insatisfecho**



**Poco satisfecho**

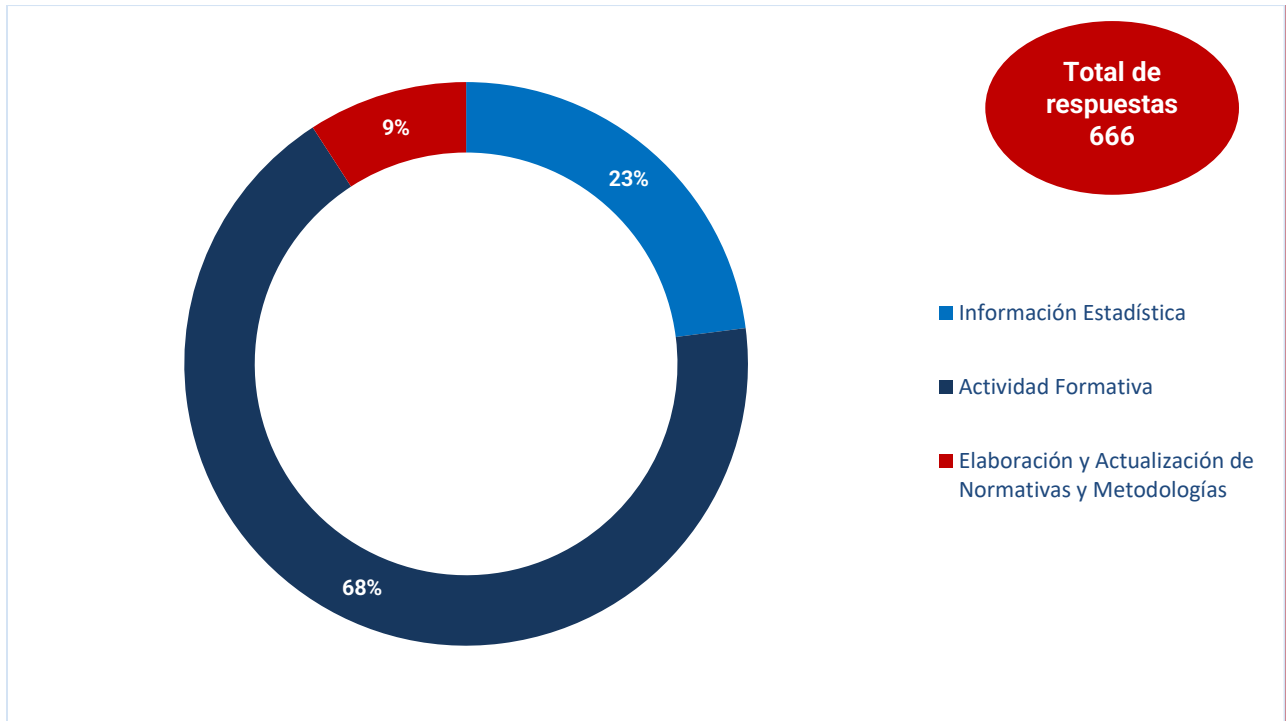


**Satisfecho**



## a. Servicios encuestados

**Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

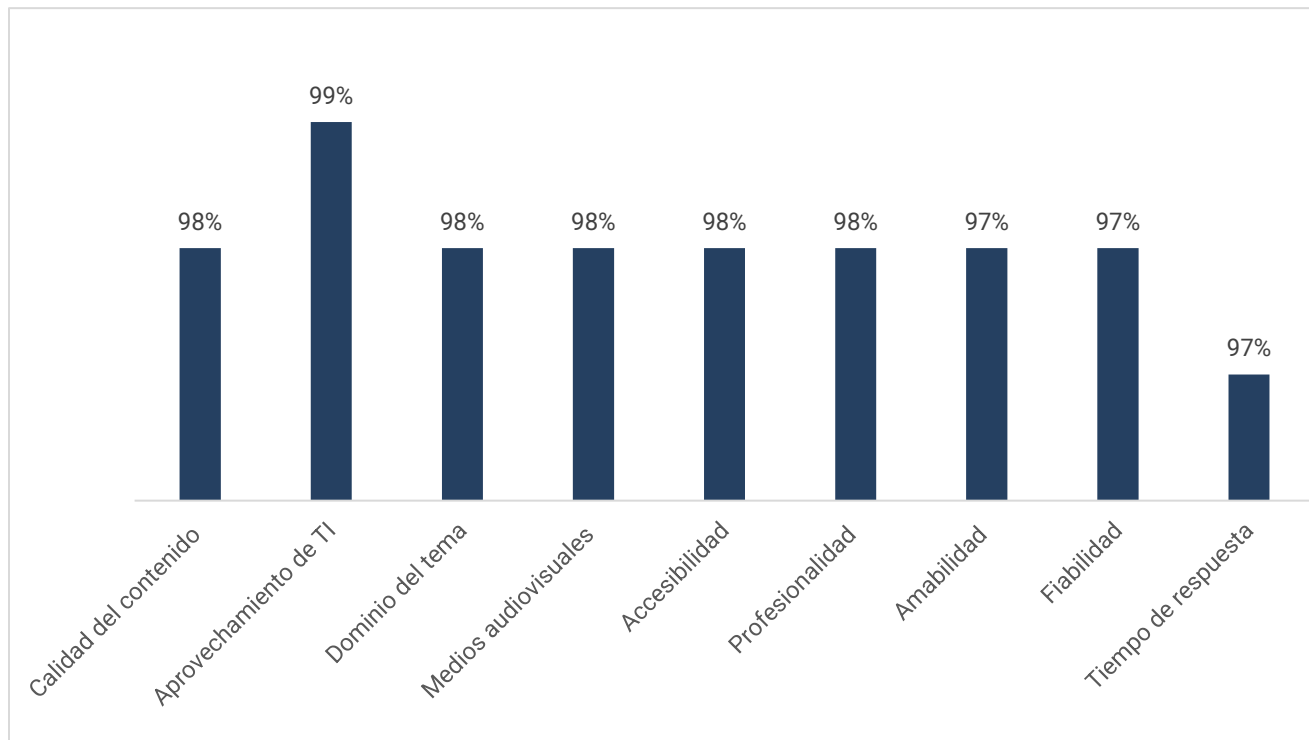
De manera general, se obtuvo un número de 666 respuestas asociadas a los tres servicios ofertados, donde las actividades formativas obtuvieron 452 para un 68%, el servicio de información estadística 153 para un 23% y finalmente la elaboración y actualización de normativas y metodologías con 61 respuestas, para un 9%.

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



## b. Actividades Formativa

**Gráfico 2. Resultados del servicio de actividades formativas**



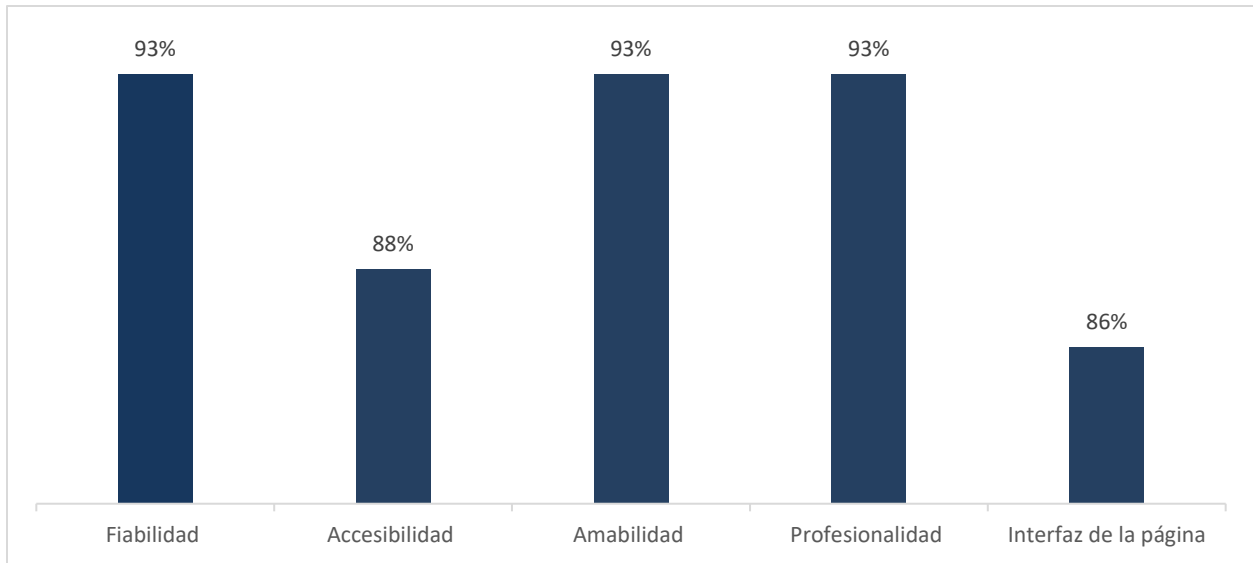
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción de este servicio viene dado por aprovechamiento de la TI con 99%, mientras que, en la calidad del contenido, el dominio del tema, medios visuales, accesibilidad, la profesionalidad de los facilitadores se obtuvo un 98%, seguido de la amabilidad, fiabilidad, tiempo de respuesta con un 97%.



### c. Información estadística

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



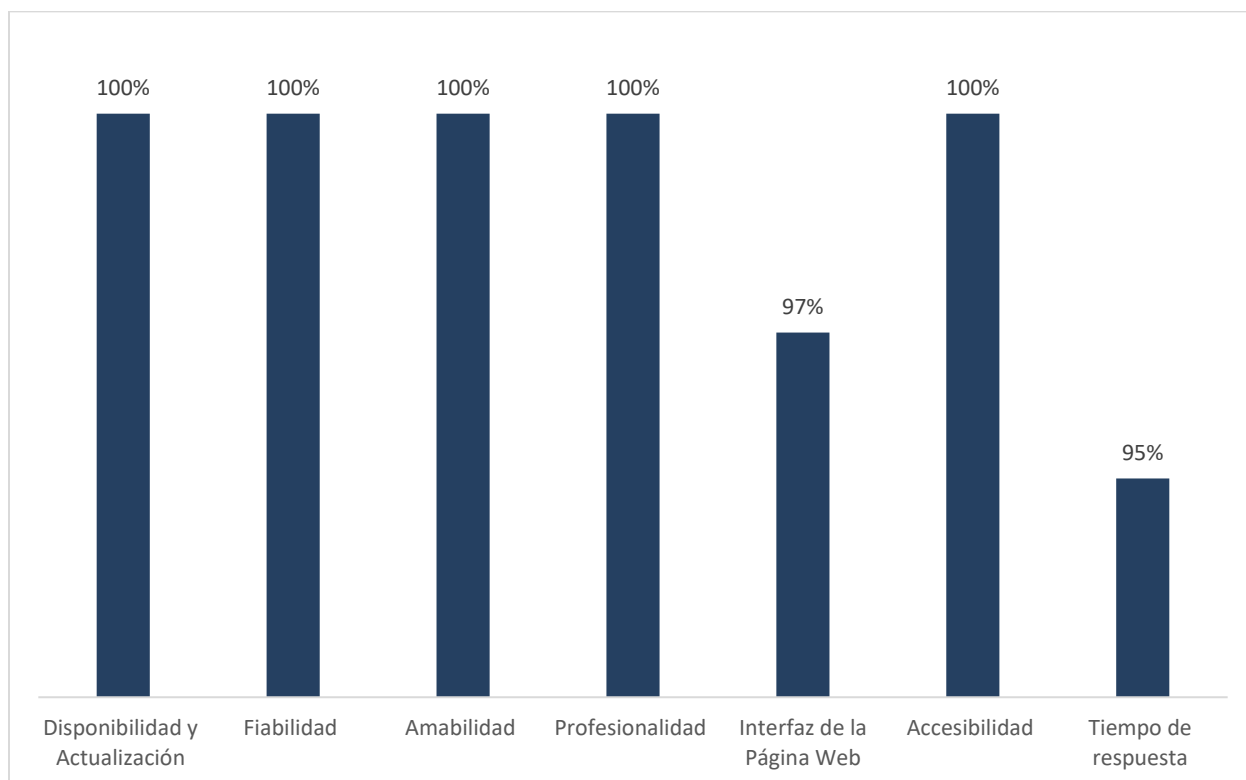
**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

Se evidenció que para este servicio la fiabilidad, la amabilidad y la profesionalidad alcanzaron los valores más altos de satisfacción con un 93%, seguidos por la accesibilidad con un 88% y el interfaz de la página web con un 86%.



#### d. Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías

**Gráfico 4. Resultados del servicio de actualización de normativas y metodologías**



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

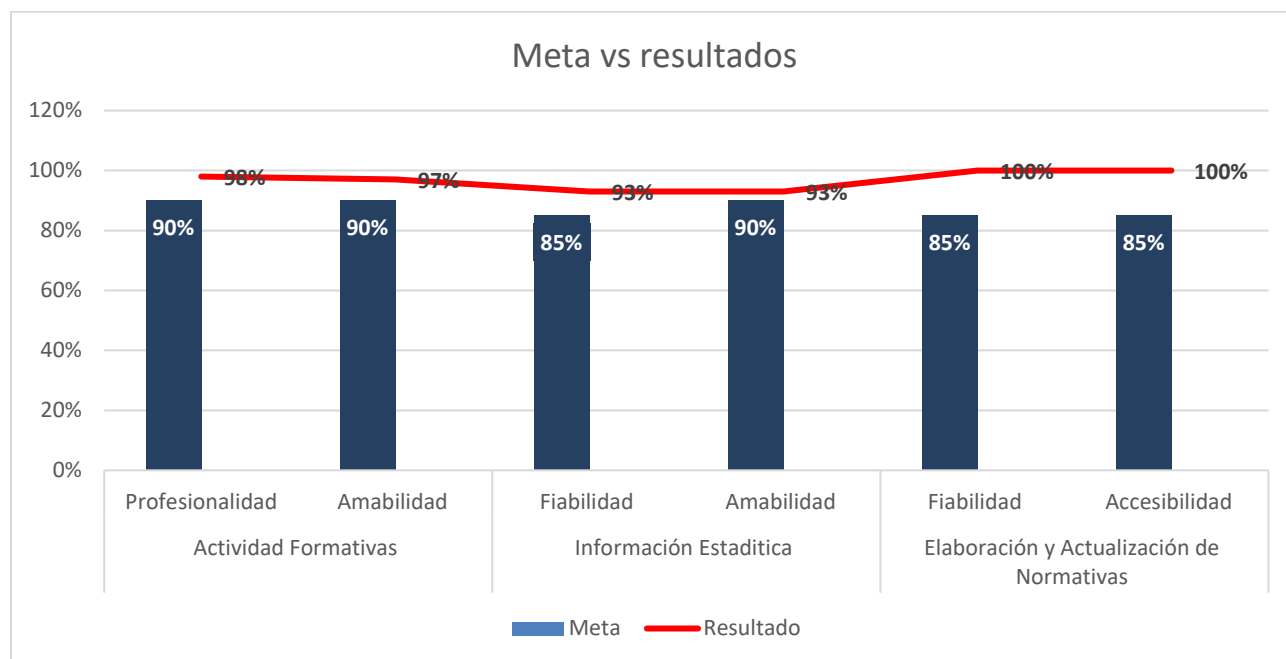
En el caso de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías, la disponibilidad y actualización, la Fiabilidad, la amabilidad, la profesionalidad, y la accesibilidad alcanzaron el máximo de la puntuación con un 100%, mientras que el interfaz de la página web obtuvo un 97% y el tiempo de respuesta alcanzó un 95% de puntuación.



### III. Meta vs resultados

Servicios	Atributos	Compromisos Asumidos	Indicador	Resultados de los Compromisos de calidad
Actividades Formativas	Profesionalidad	90%	Porcentaje de satisfacción en encuesta semestral	98%
	Amabilidad	90%		97%
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%		100%
	Accesibilidad	85%		100%
Información Estadística	Fiabilidad	85%		93%
	Amabilidad	90%		93%

Gráfico 5. Comparación de la meta vs los resultados obtenidos





#### **IV. Quejas y Sugerencias**

Los canales establecidos para que la ciudadanía pueda emitir las quejas y sugerencias son las 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 2023-agosto 2023 se ha evidenciado que no se han recibido quejas y sugerencias por parte de los/las usuarios/as.