

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

septiembre 2022-febrero2023



CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO



Contenido

I. Introducción.....	2
II. Seguimiento a los compromisos de calidad.....	3
III. Servicios encuestados.....	4
Actividades Formativas.....	5
Información Estadística.....	6
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	7
IV. Meta vs resultados.....	8
V. Quejas y Sugerencias.....	9



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 2022-febrero 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.



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:

POBLACIÓN	Actividades formativas. 33 Información estadística. 18 Elaboración y actualización de Normativas y Metodologías. 2
ÁMBITO	Oficina Nacional de Estadística
MÉTODO UTILIZADO	Vía correo electrónico y vía telefónica.
FECHA DE LEVANTAMIENTO	Septiembre 2022- febrero 2023.
RESPONSABLE	Departamento de Planificación y Desarrollo. División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión.

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



Insatisfecho



Poco satisfecho

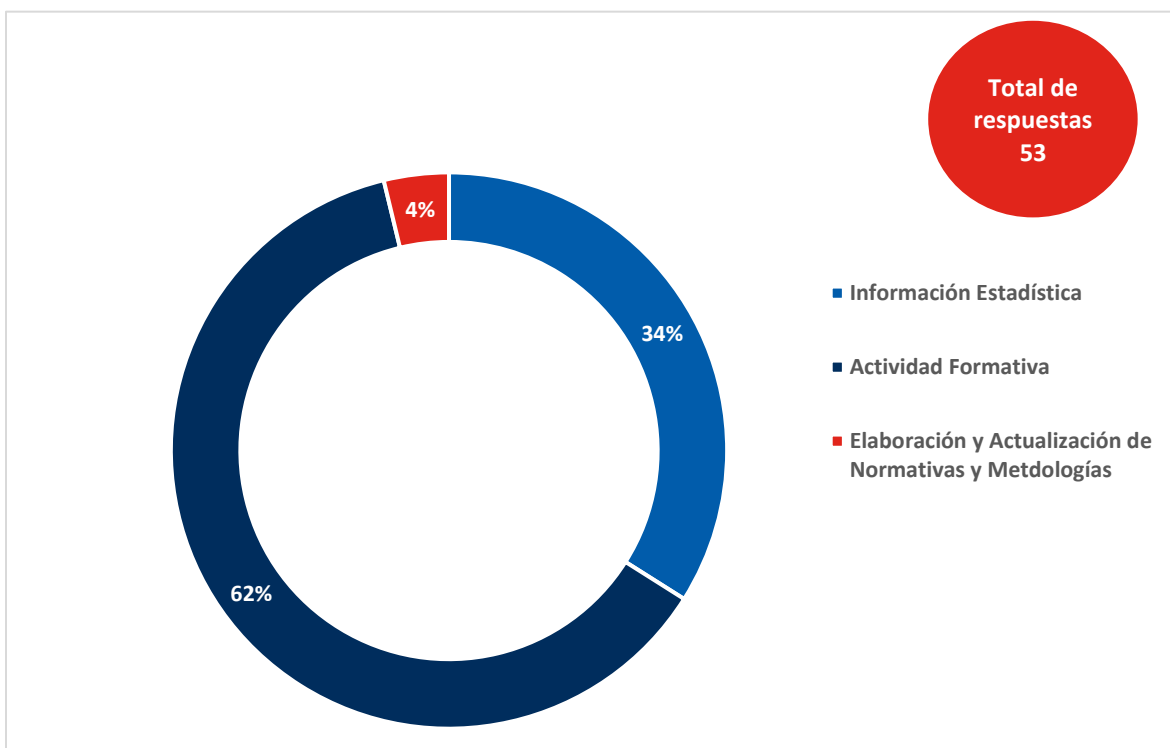


Satisfecho



I. Servicios encuestados

Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio



Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

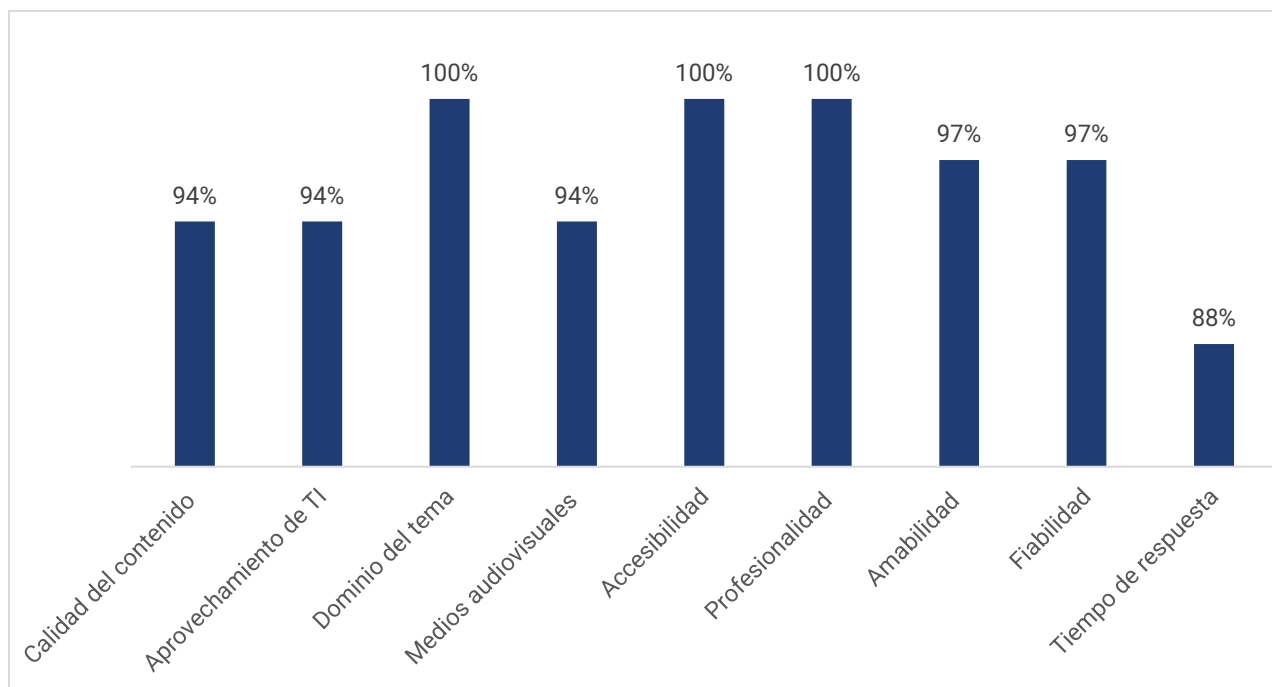
De manera general, se obtuvo un número de 53 respuestas asociadas a los tres servicios ofertados, donde las actividades formativas obtuvieron 33 para un 62%, el servicio de información estadística 18 para un 34% y finalmente la elaboración y actualización de normativas y metodologías con 2 respuestas, para un 4%.

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



A. Actividades Formativas

Gráfico 2. Resultados del servicio de actividades formativas



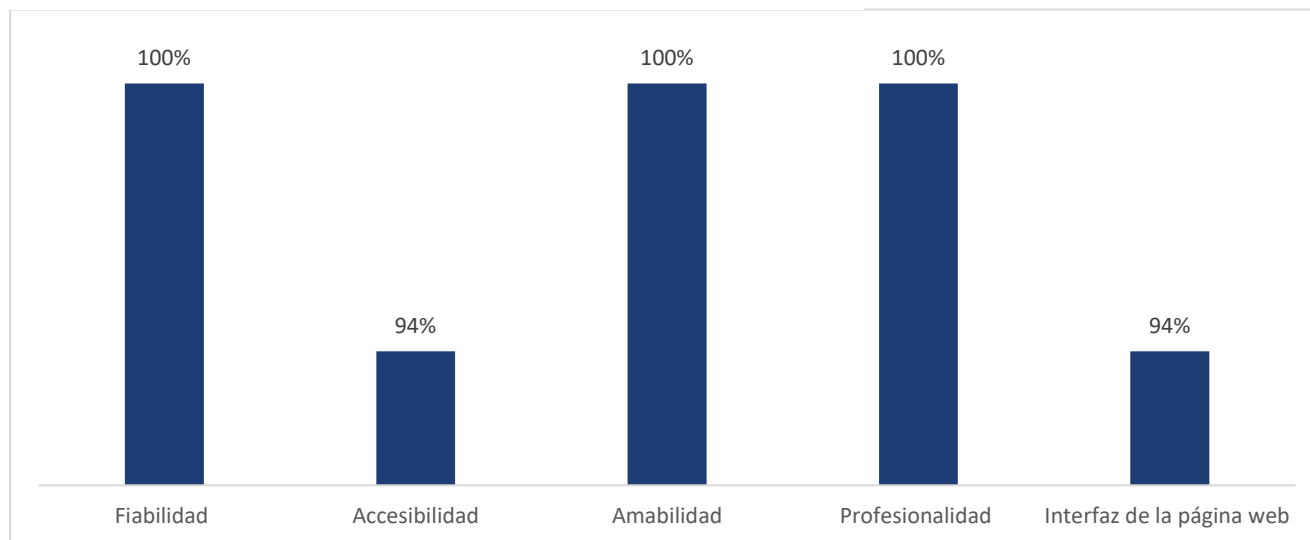
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

Según los resultados, se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción de este servicio viene dado por el dominio del tema, la accesibilidad y la profesionalidad de los facilitadores, para un 100%, seguido de la amabilidad y la fiabilidad con un 97%, y la calidad en el contenido y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos con un 94%, mientras que el menor porcentaje lo refleja el tiempo de respuesta con un 80%.



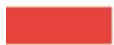
B. Información Estadística

Gráfico 3. Resultados del servicio de información estadística



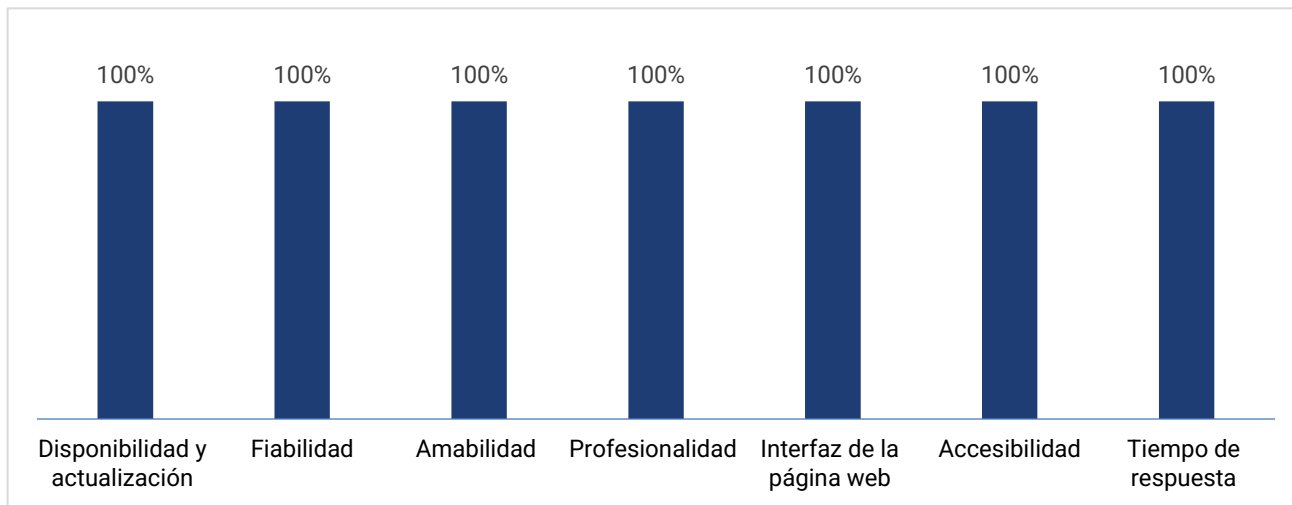
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

Se evidenció que para este servicio la fiabilidad, amabilidad y profesionalidad alcanzaron los valores más altos de satisfacción con un 100%, seguidos por la accesibilidad y la interfaz de la página web con un 94% cada una.



C. Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías

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



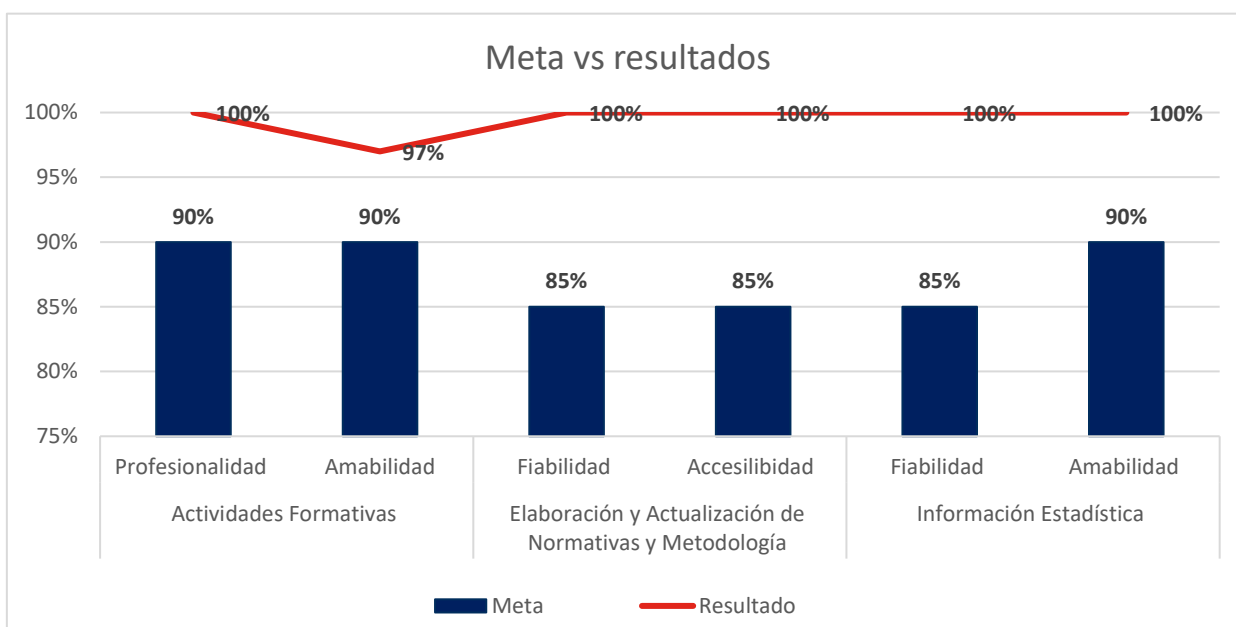
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

En el caso de la elaboración y actualización de normativas y metodologías, cada una de las variables medidas alcanzaron el máximo de puntuación para un 100%.

Meta vs resultados

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

Gráfico 5. Comparación de la meta vs los resultados obtenidos



Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional



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 septiembre 2022-febrero 2023 se ha evidenciado que no se han recibido quejas y sugerencias por parte de los/las usuarios/as.