

# Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

*Marzo 2025-agosto 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> .....	5
• <i>Información estadística</i> .....	6
• <i>Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías</i> .....	7
<b>IV. Meta vs resultados .....</b>	<b>8</b>
<b>V. Quejas y Sugerencias.....</b>	<b>9</b>
<b>VI. Índice de Satisfacción General .....</b>	<b>10</b>

## I. Introducción

Los indicadores de medición establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano representan un desafío institucional; por ello, asumimos con responsabilidad el compromiso de monitorearlos y asegurar su cumplimiento.

Con el propósito de dar seguimiento y medir los compromisos de calidad establecidos en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, se aplicó la Encuesta de Satisfacción Institucional durante el periodo de marzo del 2025 a agosto del 2025, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción general de las personas usuarias de nuestros servicios.

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer los resultados obtenidos a partir de la recopilación de la voz del cliente, e incluye el seguimiento a los canales institucionales habilitados para la recepción de quejas y sugerencias.

## II. Seguimiento a los compromisos de calidad

La medición del cumplimiento de los compromisos de calidad se realiza a través de la Encuesta de Satisfacción Institucional, herramienta diseñada para recopilar la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados.

### A. Ficha técnica

<b>POBLACIÓN</b>	Actividades Formativas: 381 Información Estadística: 135 Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías: 55
<b>ÁMBITO</b>	Oficina Nacional de Estadística
<b>MÉTODO UTILIZADO</b>	Vía correo electrónico
<b>FECHA DE LEVANTAMIENTO</b>	Marzo 2025- agosto 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



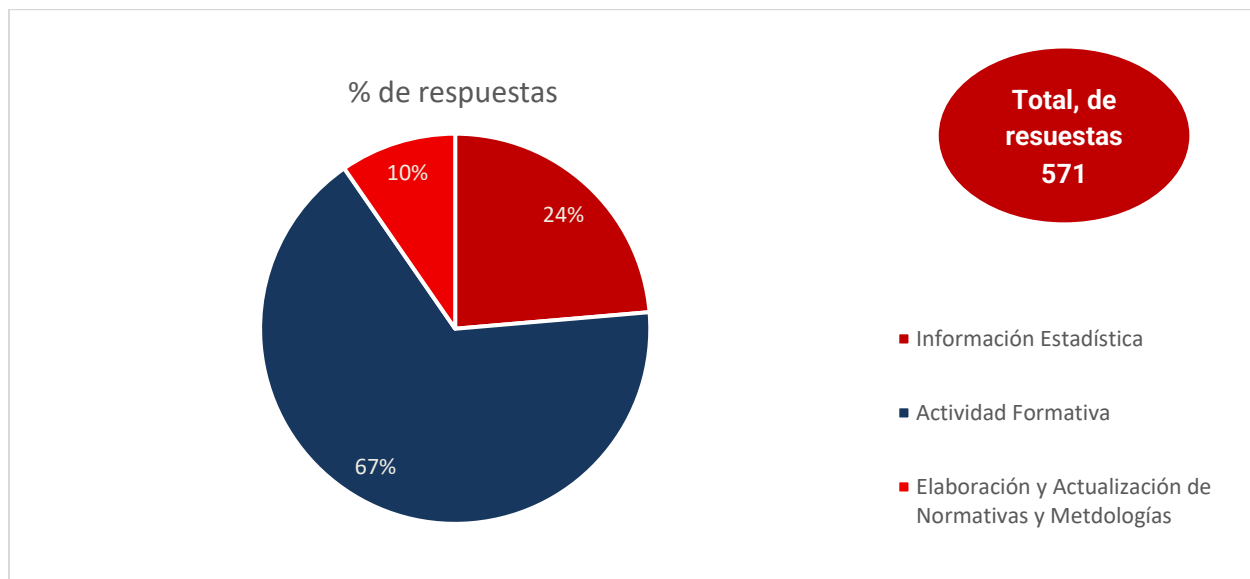
Poco satisfecho



Satisfecho

### III. Servicios encuestados

Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio



**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

En términos generales, se registró un total de 571 respuestas correspondientes a los tres servicios ofrecidos. De este total, el servicio de Actividades Formativas concentró 381 respuestas, lo que representa un 67%; el servicio de Información Estadística obtuvo 135 respuestas, equivalente al 24%; y, finalmente, el servicio de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías recibió 55 respuestas, correspondientes al 10%. Es importante señalar que la distribución de las respuestas guarda una relación proporcional con la demanda de cada uno de los servicios.

- **Actividades Formativas**

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

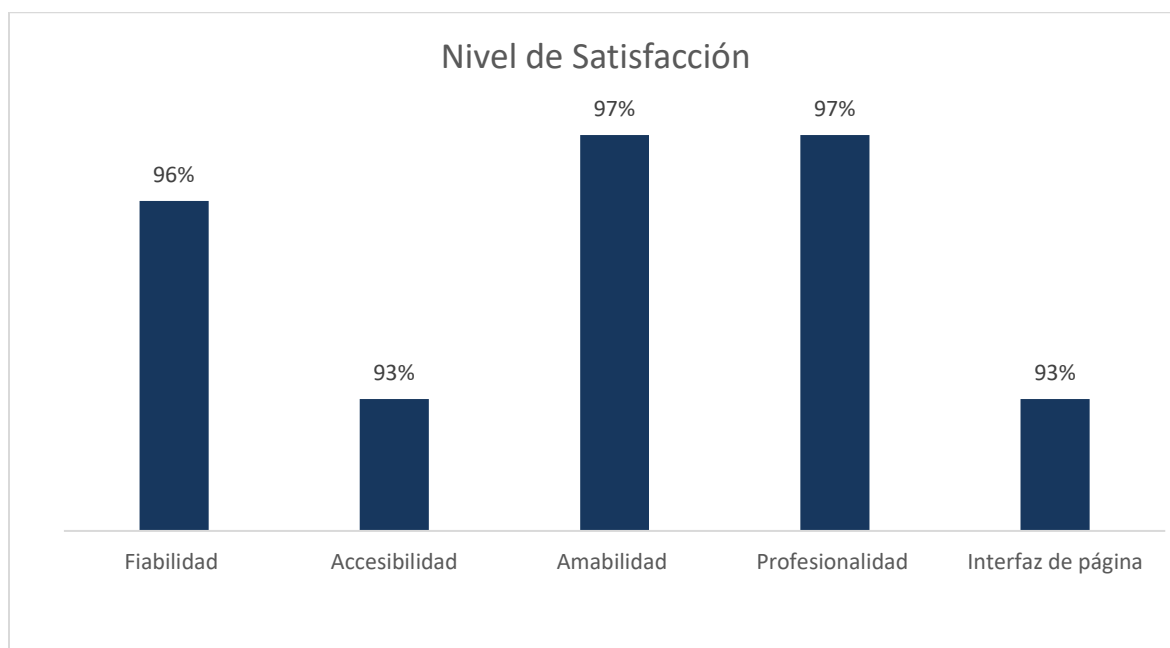


**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

De acuerdo con los resultados obtenidos, el mayor porcentaje de satisfacción asociado a este servicio se atribuye a la calidad del contenido, el dominio del tema, la accesibilidad, la profesionalidad, la amabilidad y la estrategia de enseñanza, alcanzando un nivel de satisfacción del 99%. Por su parte, aspectos como el aprovechamiento de la tecnología, el uso de medios visuales y el tiempo de respuesta obtuvieron un 98% de satisfacción.

- **Información estadística**

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

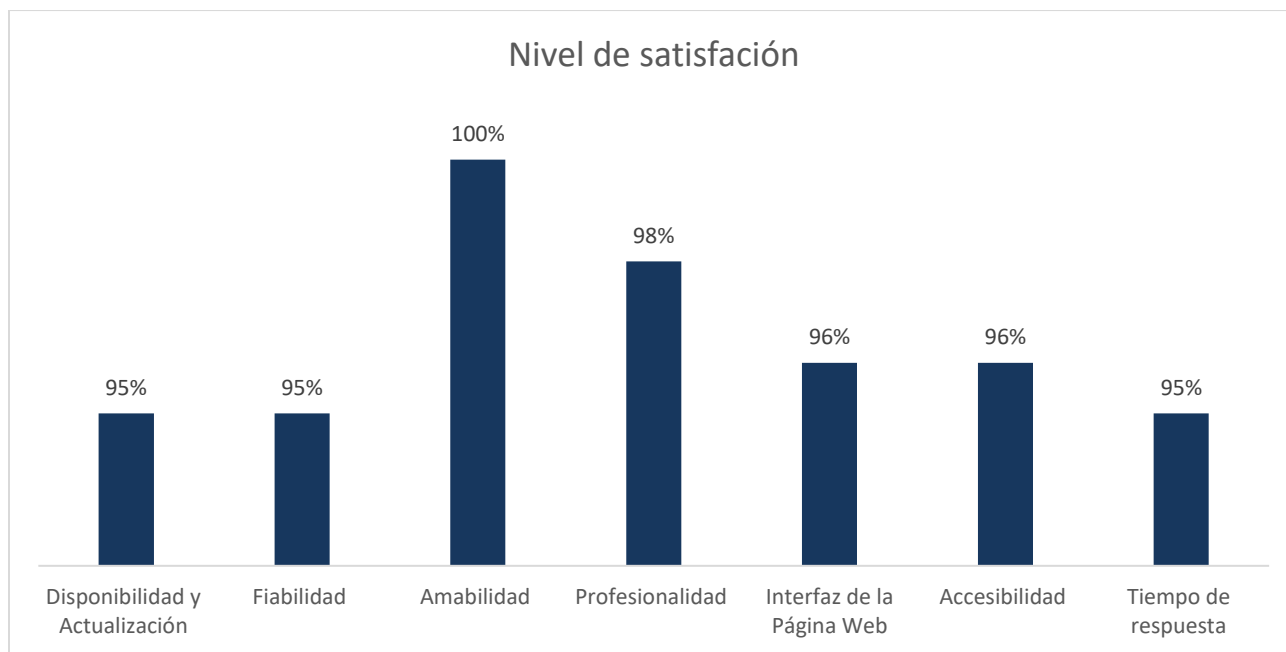


**Fuente:** Encuesta de Satisfacción Institucional

Se evidenció que, en relación con este servicio, los aspectos mejor valorados en términos de satisfacción fueron la amabilidad, la profesionalidad y la fiabilidad, alcanzando un 97%. En segundo lugar, se destacó con un 93% la interfaz de la página web, y finalmente, la accesibilidad con un nivel de satisfacción del 93%.

- **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

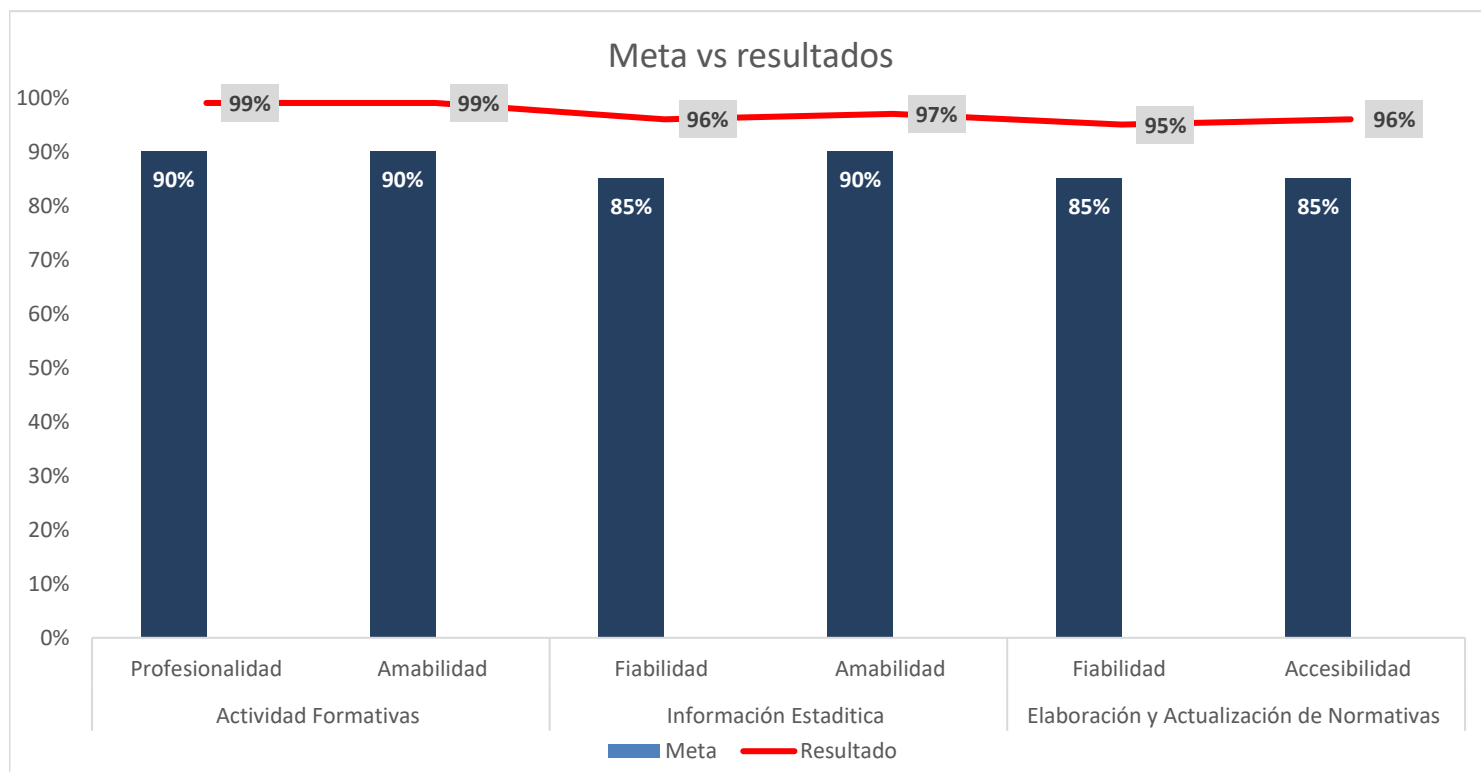
En el caso del servicio de *Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías*, el aspecto mejor valorado fue la amabilidad, alcanzando un 100% de satisfacción. Le sigue la profesionalidad con un 98%, luego la interfaz de la página y la accesibilidad, con un 96% de satisfacción. Finalmente, la fiabilidad, la disponibilidad y la actualización y el tiempo de respuesta registraron un nivel de satisfacción del 95%.



#### 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%		99%
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%		95%
	Accesibilidad	85%		96%
Información Estadística	Fiabilidad	85%		96%
	Amabilidad	90%		97%

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.

Los canales mencionados son revisados por el personal técnico de Calidad en la Gestión con una periodicidad semanal. Durante el periodo comprendido entre marzo y agosto de 2025, se registró una queja por parte de una usuaria, la cual fue atendida y respondida dentro del plazo establecido.

## VI. Índice de Satisfacción General

