

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Marzo 2025-agosto 2025



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
	• Actividades Formativas	5
	• Información estadística	6
	• Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	7
IV.	Meta vs resultados	8
V.	Quejas y Sugerencias.....	9
VI.	Índice de Satisfacción General	10

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

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



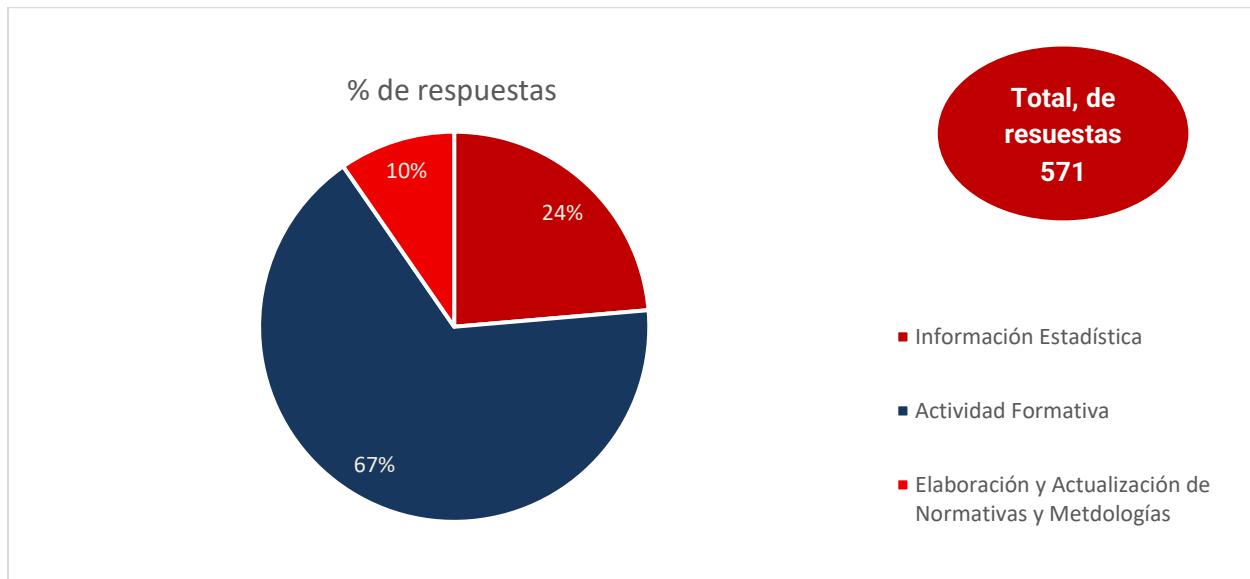
Poco satisfecho



Satisfecho

III. Servicios encuestados

Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio



Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

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

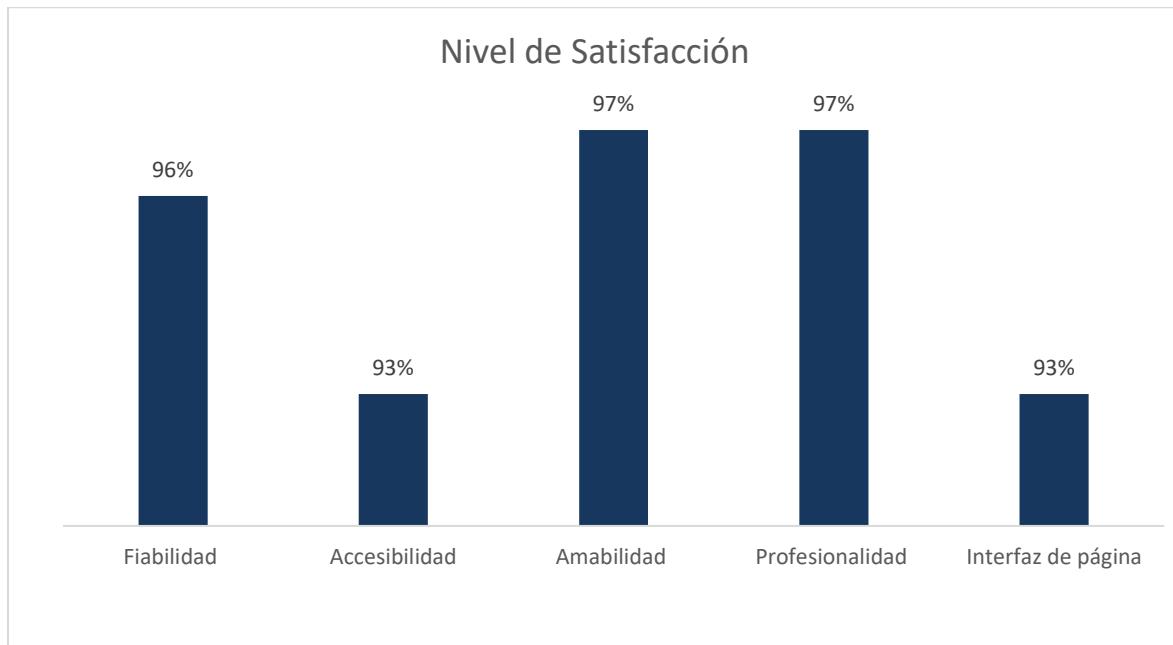


Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

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

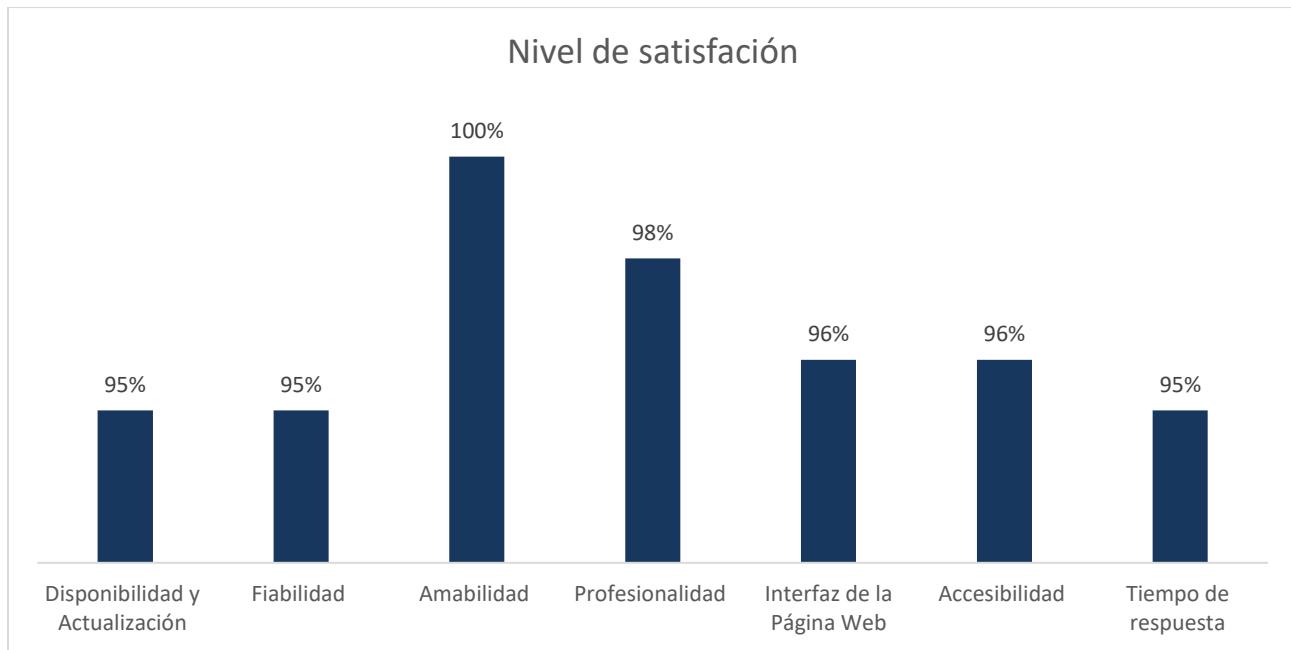


Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

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



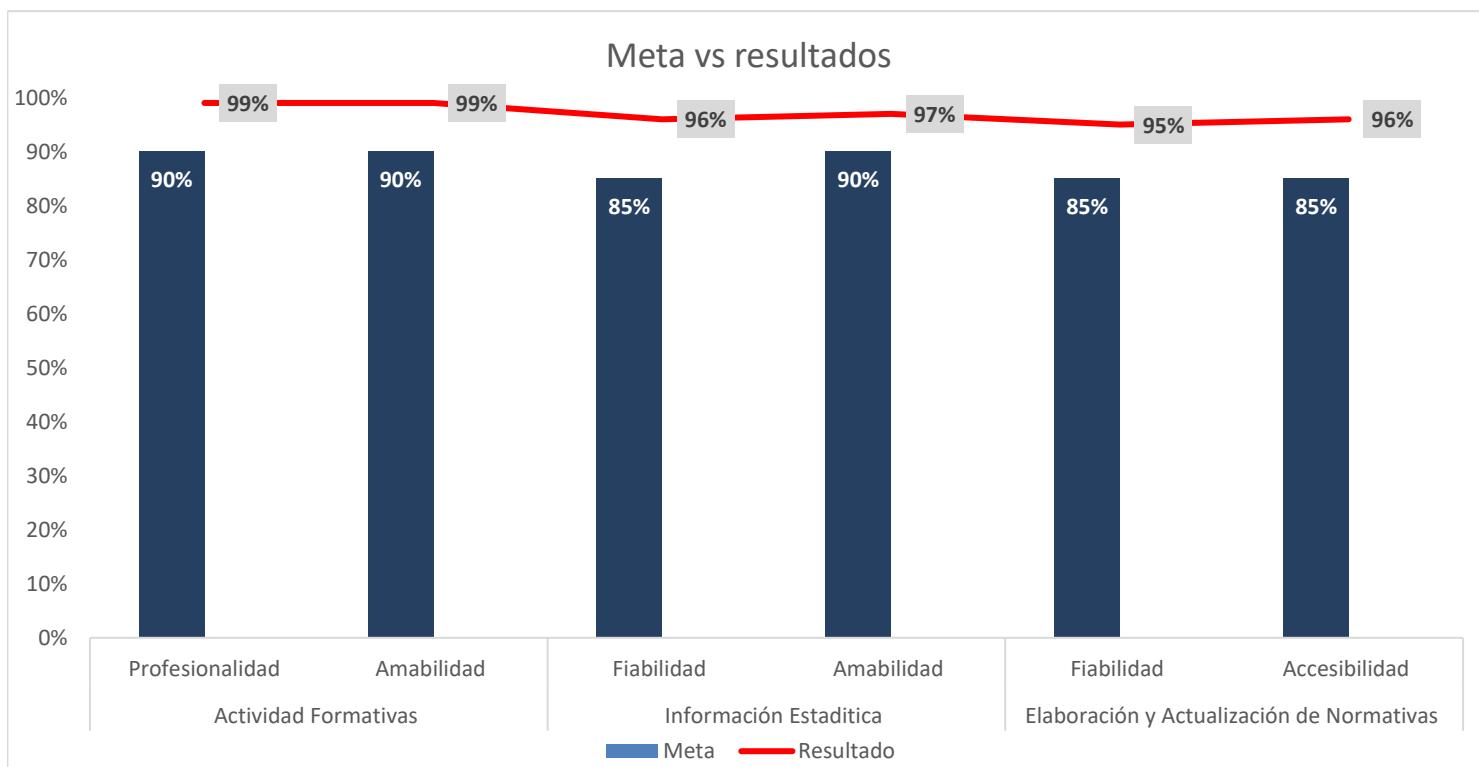
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

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%	Porcentaje de satisfacción en encuesta semestral	95%
	Accesibilidad	85%		96%
Información Estadística	Fiabilidad	85%		96%
	Amabilidad	90%		97%

Gráfico 5. Comparación de la meta vs los resultados obtenidos



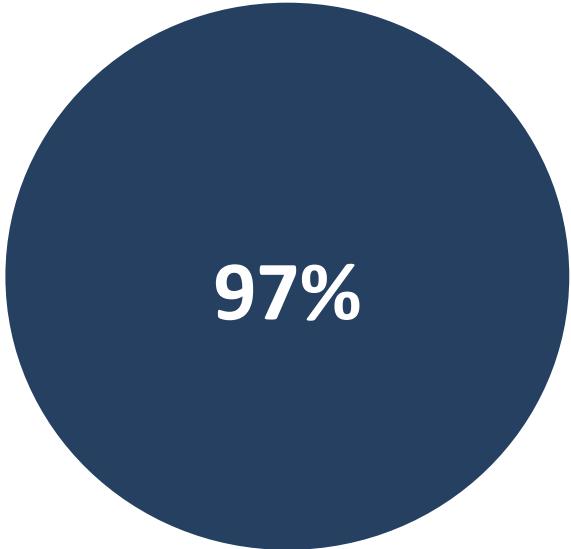
V. Quejas y Sugerencias

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



97%