

Informe de seguimiento Carta Compromiso al Ciudadano

Septiembre 2023-febrero 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
• Servicios encuestados	4
• Actividades Formativas	5
• Información estadística	6
III. Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	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 septiembre 2023-febrero 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: 323 Información Estadística: 114 Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías: 73
ÁMBITO	Oficina Nacional de Estadística
MÉTODO UTILIZADO	Vía correo electrónico
FECHA DE LEVANTAMIENTO	Septiembre 2023- febrero 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

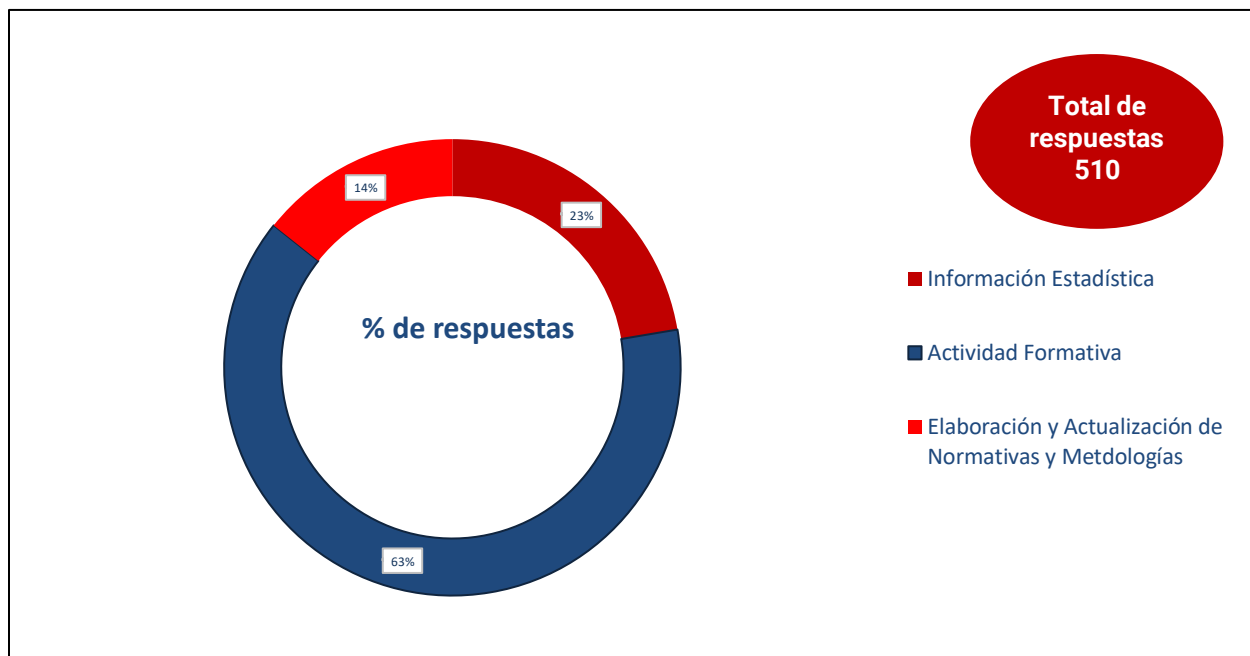


Satisfecho



- **Servicios encuestados**

Gráfico 1. Tasa de respuesta por tipo de servicio



Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

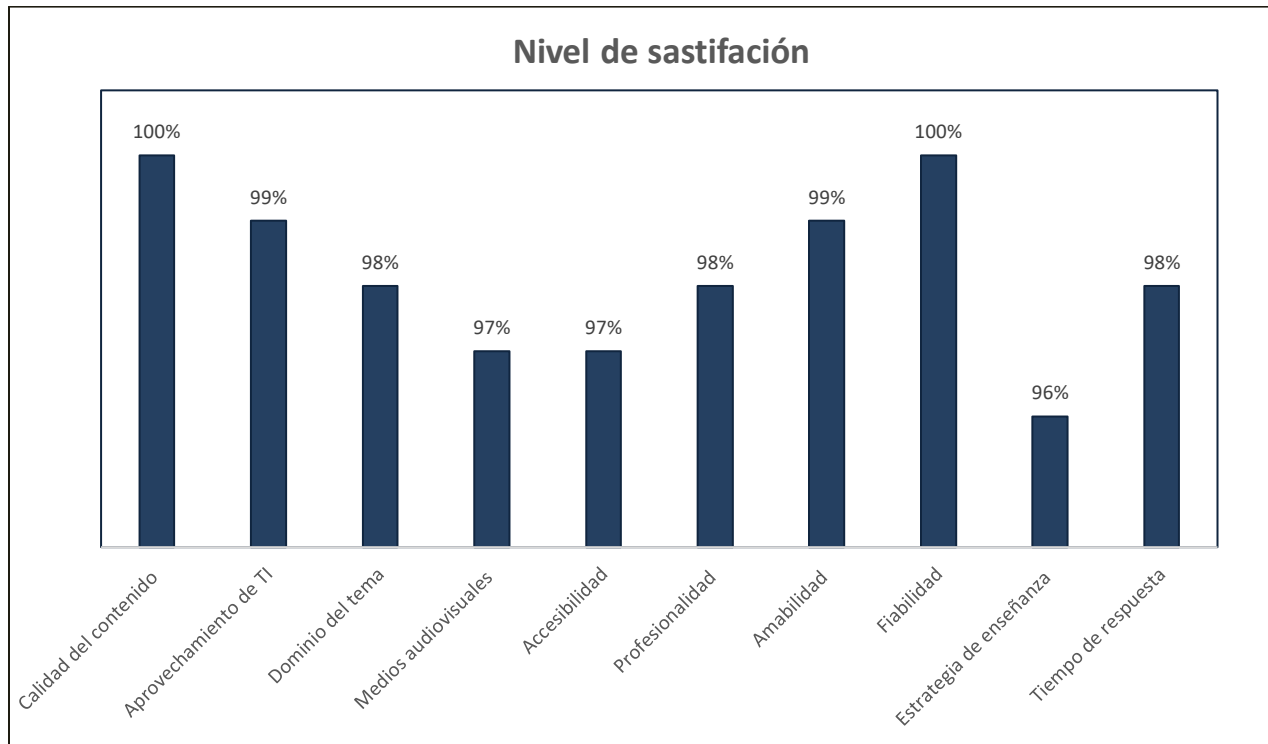
De manera general, se obtuvo un número de 510 respuestas asociadas a los tres servicios ofertados, donde las Actividades Formativas obtuvieron 323 para un 63%, el servicio de Información Estadística 114 para un 23% y finalmente la elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías con 73 respuestas, para un 14%.

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



Según los resultados se evidencia que el mayor porcentaje de satisfacción de este servicio viene dado por la calidad del contenido y la fiabilidad con 100% de satisfacción, seguido del aprovechamiento de la tecnología y la amabilidad, con un nivel de satisfacción de un 99%. Mientras que: en el tiempo de respuesta, dominio del tema y la profesionalidad se obtuvo un 98%, descendiendo con los medios visuales y la accesibilidad con un nivel de satisfacción de 97% y la estrategia de enseñanza con 96%.



- **Información estadística**

Gráfico 3. Resultados del servicio de información estadística



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%.



III. Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías

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



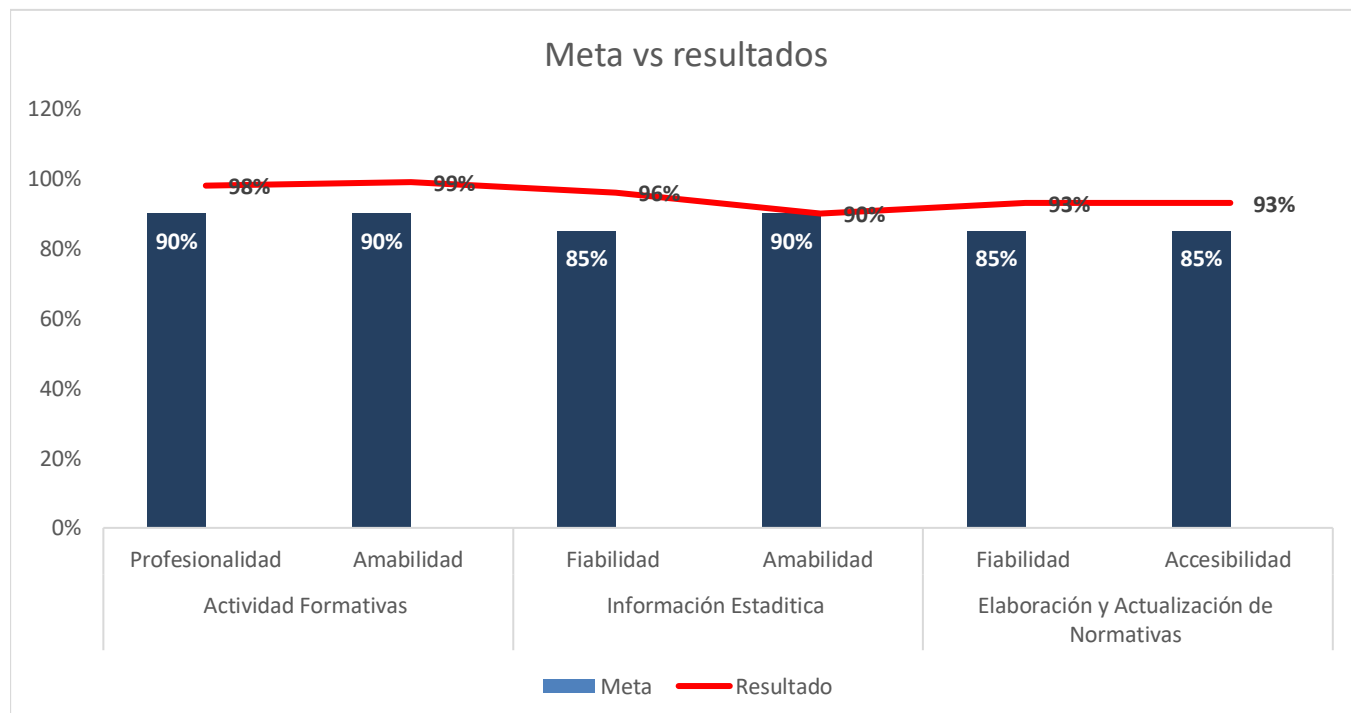
Fuente: Encuesta de Satisfacción Institucional

En el caso de Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías, la disponibilidad y actualización, la fiabilidad y la profesionalidad, alcanzaron el máximo de la puntuación con un 96%, mientras que el tiempo de respuesta y la amabilidad alcanzaron un 95% de satisfacción, seguidos de la accesibilidad y el interfaz de la página web con un nivel de satisfacción de 90% y 88% 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	98%
	Amabilidad	90%		99%
Elaboración y Actualización de Normativas y Metodologías	Fiabilidad	85%		96%
	Accesibilidad	85%		90%
Información Estadística	Fiabilidad	85%		93%
	Amabilidad	90%		93%

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 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 2023-febrero 2024 se ha evidenciado que no se han recibido quejas y sugerencias por parte de los/las usuarios/as.