



# MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA Y TECNOLOGÍA.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFRECIDOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Octubre 2020

Realizado por:  
Depto. De Calidad en la Gestión.

# INDICE

- **FICHA TÉCNICA.....**
- **MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN .....**
- **SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN .....**
- **ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO .....**
- **SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO .....**
- **CONTACTO CON LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN.....**
- **PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN.....**
- **PLAN DE ACCIÓN ELABORADO EN BASE A RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS...**
- **ANEXO: TABLAS Y GRÁFICOS CON LOS RESULTADOS.**

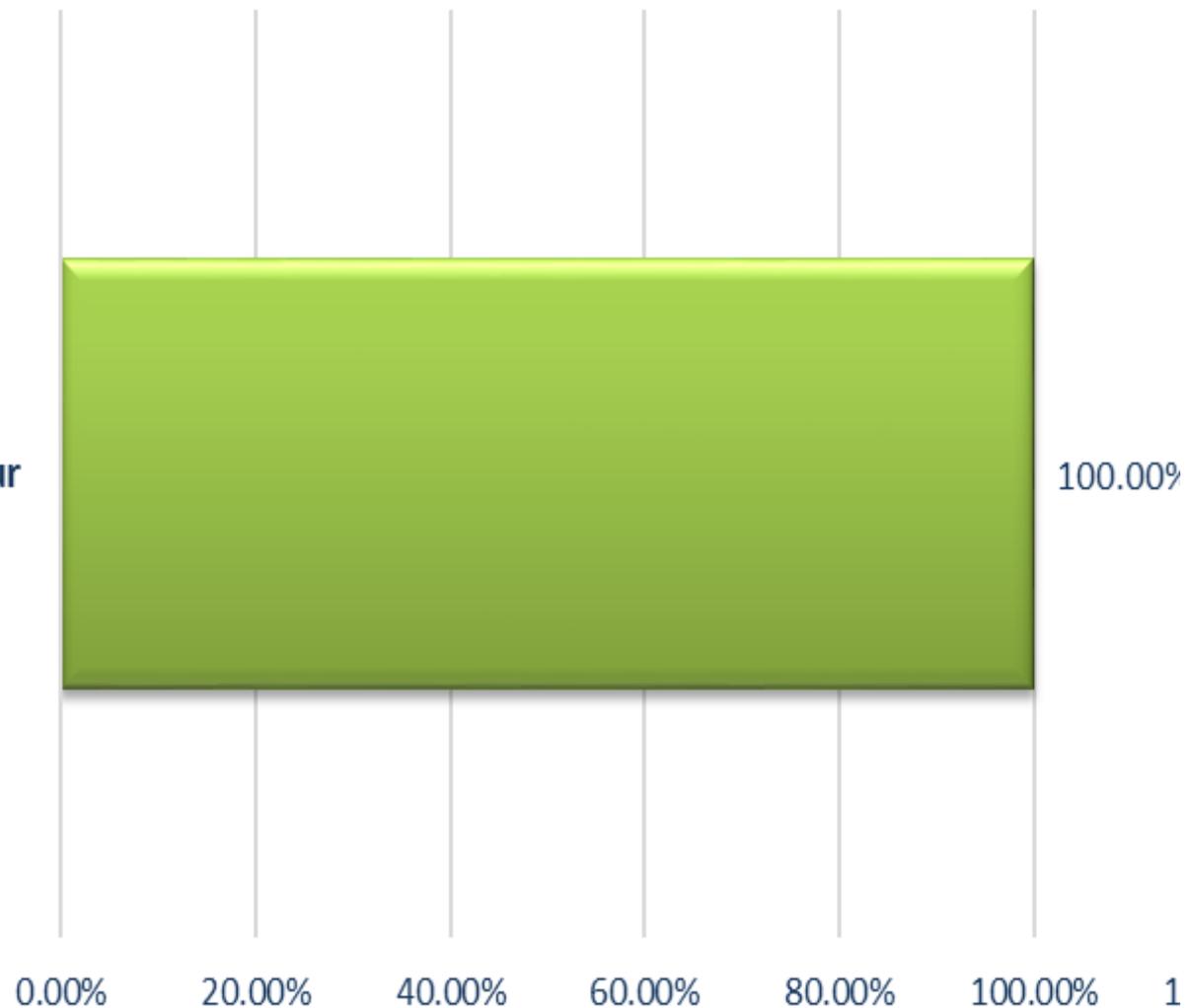


# FICHA TÉCNICA

- ❑ **UNIDAD DE ANÁLISIS:** Usuarios del Servicio de Solicitud de Exequatur.
- ❑ **MUESTRA:** 38 entrevistas, con un error general de +5.0%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
- ❑ **CUESTIONARIO:** Estructurado
- ❑ **SELECCIÓN:** Aleatoria de los usuarios de atención al usuario del MESCYT Sede Principal.
- ❑ **ENTREVISTA:** Personal.
- ❑ **FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 08 de julio al 28 de julio del 2020
- ❑ **REALIZACIÓN:**  
Lic. Sofia Cabrera (Encargada del Depto. De Calidad en la Gestión)  
Lic. Celeste Castillo Roa (Depto. De Calidad en la Gestión)

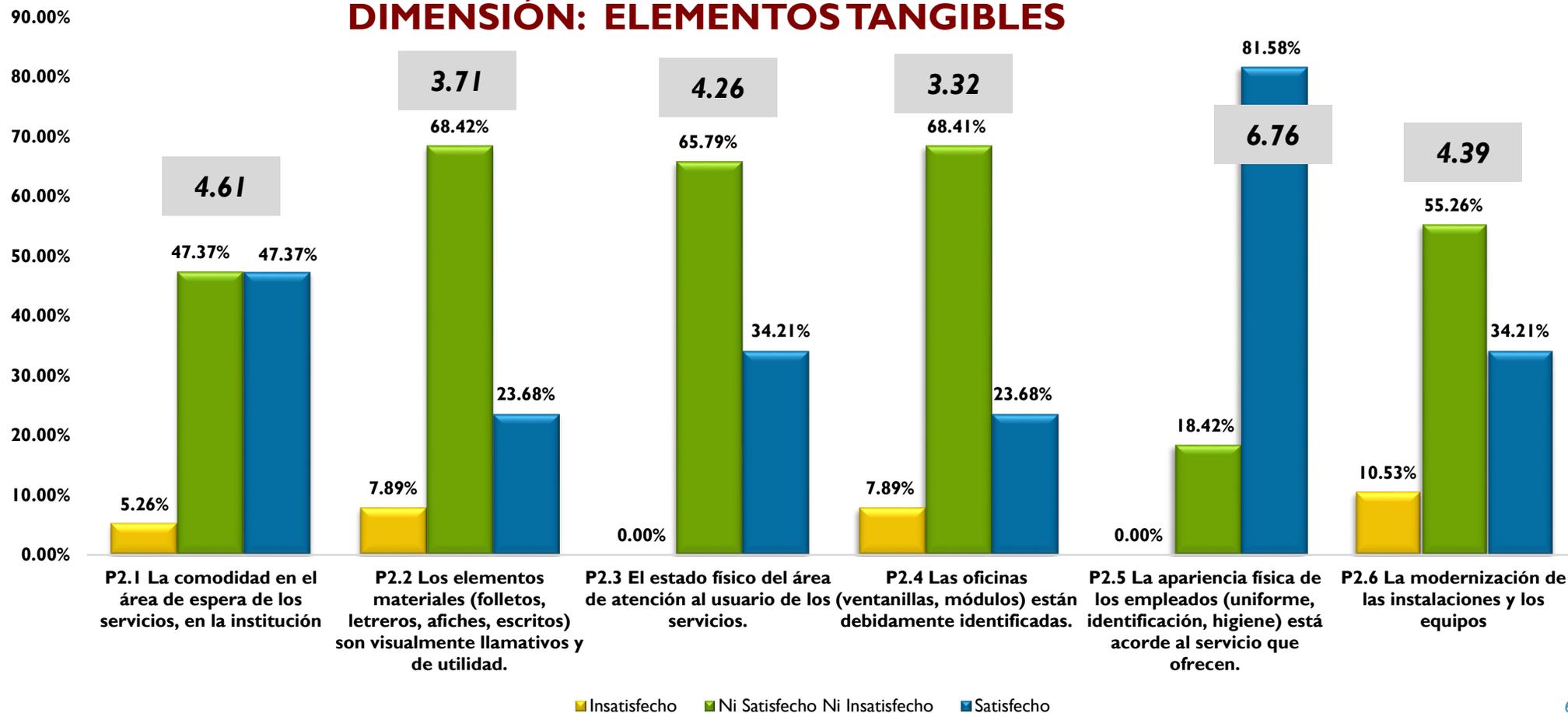
# MOTIVO MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN.

Solicitud de Exequatur



A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.  
P2 ¿Cómo valora usted...

## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



MEDIA

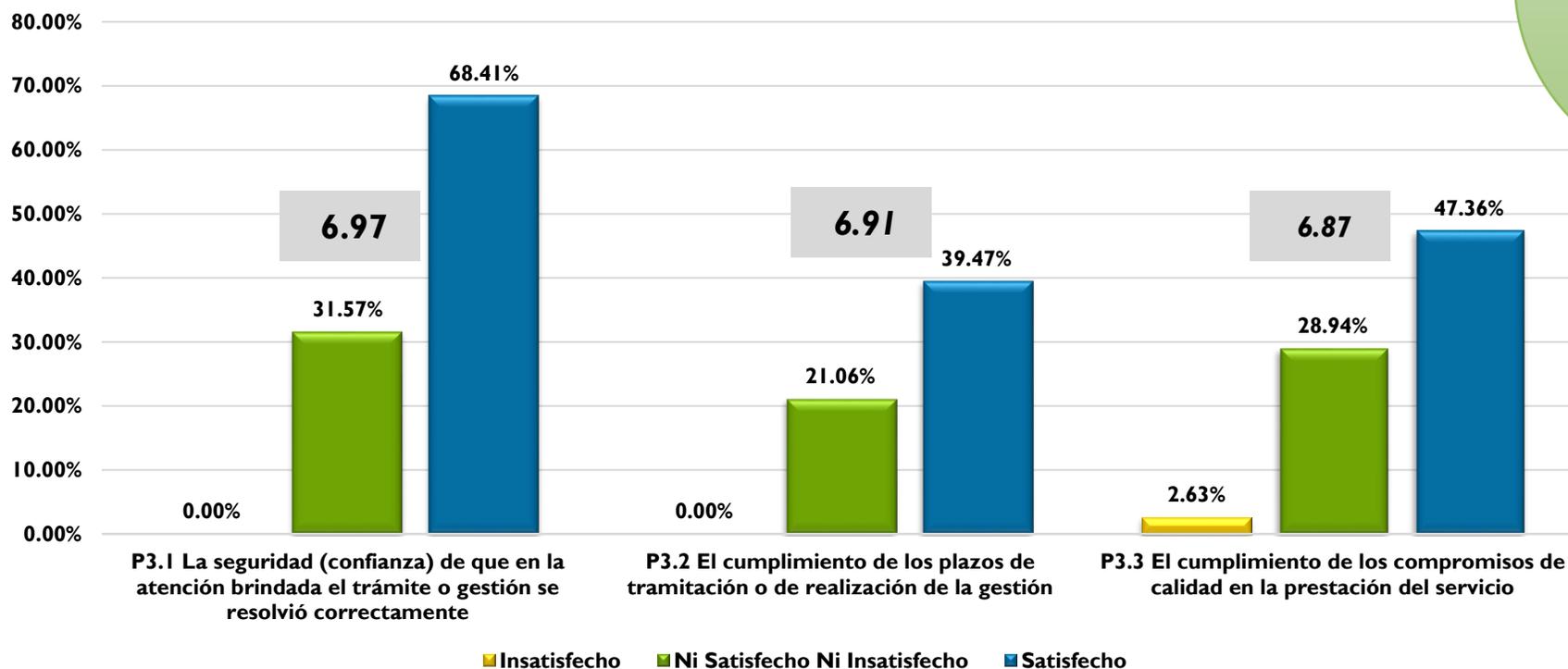
Valoración  
Global  
de la  
Dimensión

4.61

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...

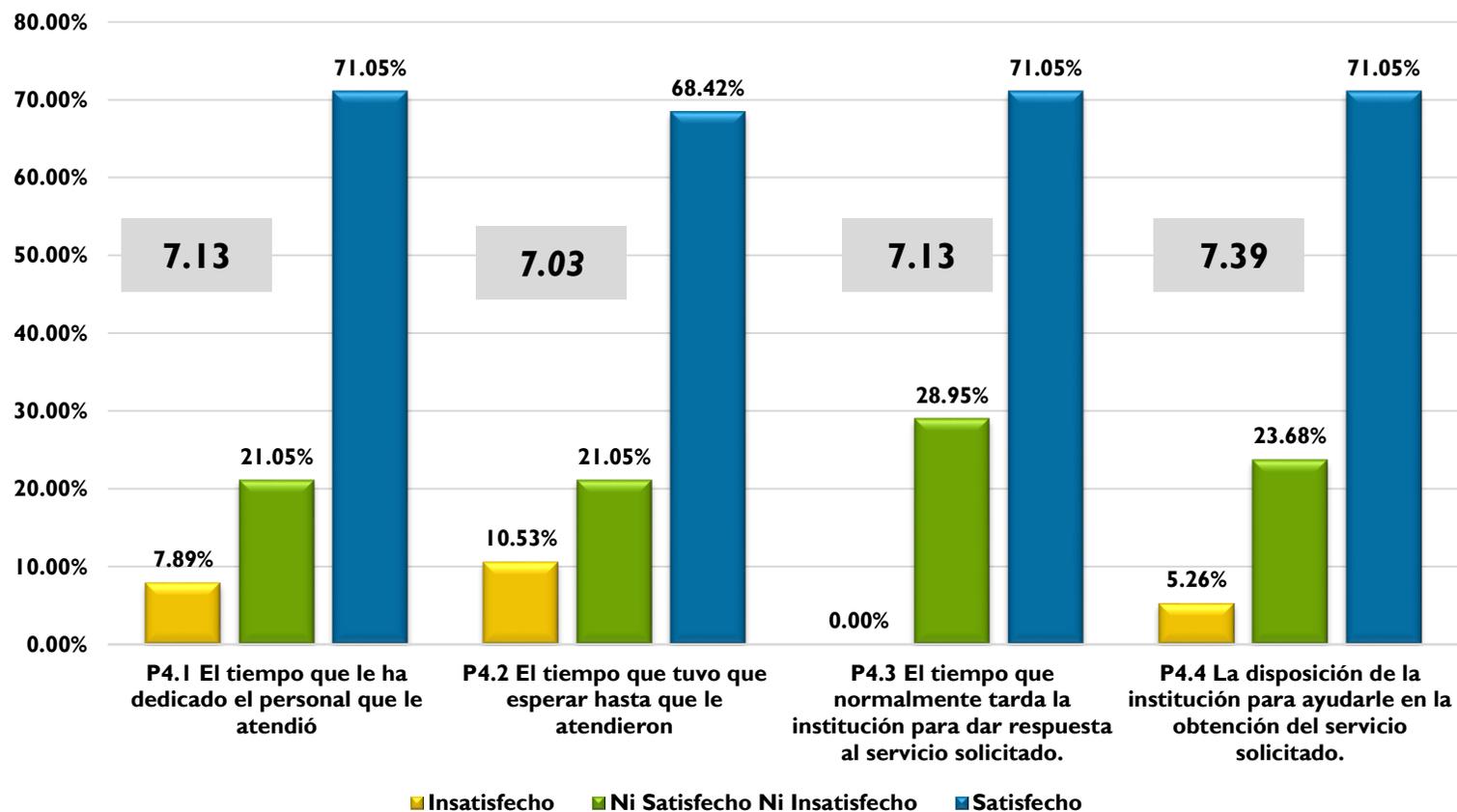
### DIMENSION: FIABILIDAD

Valoración Global de la Dimensión  
**6.71**



**Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P4 ¿Cómo valora usted...**

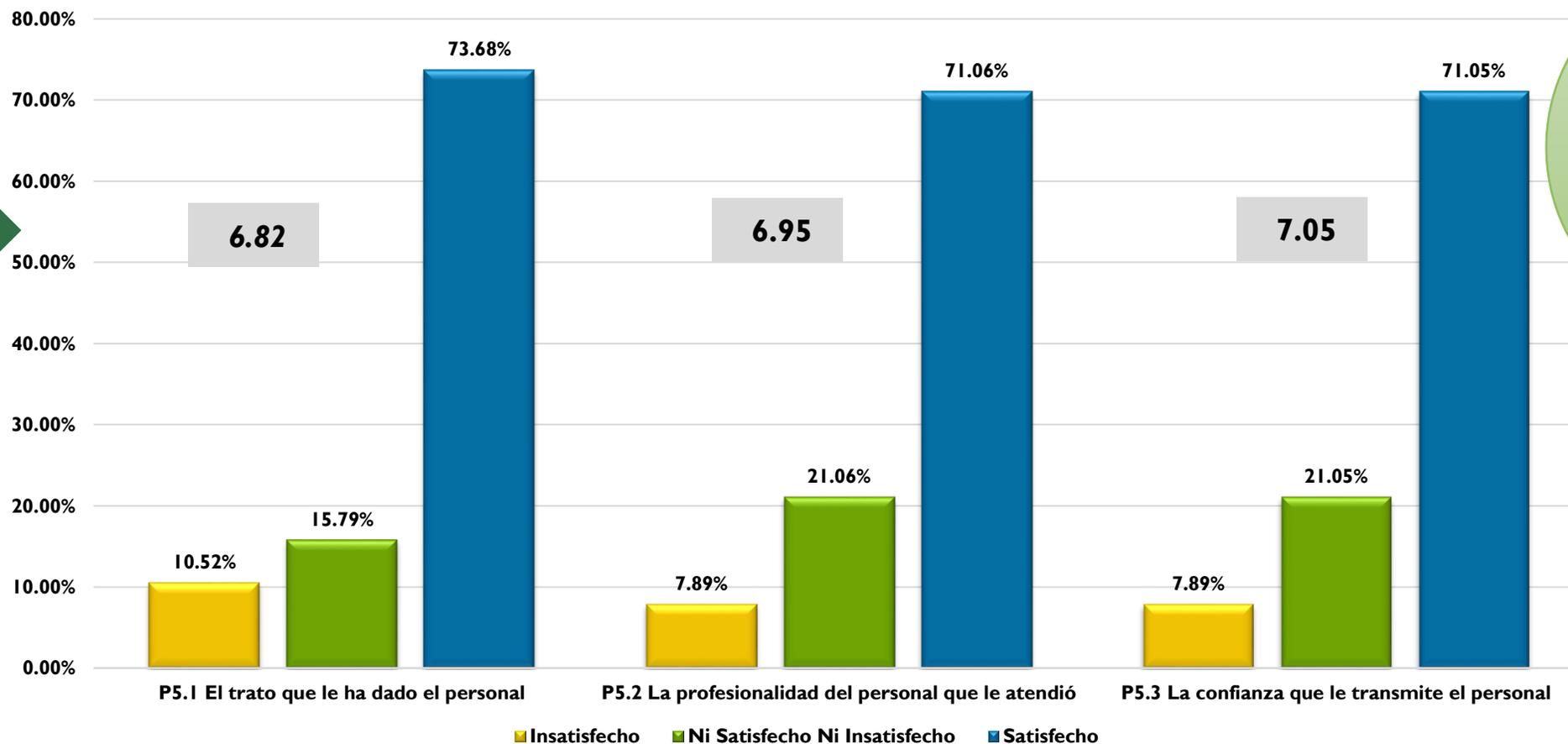
## DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



**A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...**

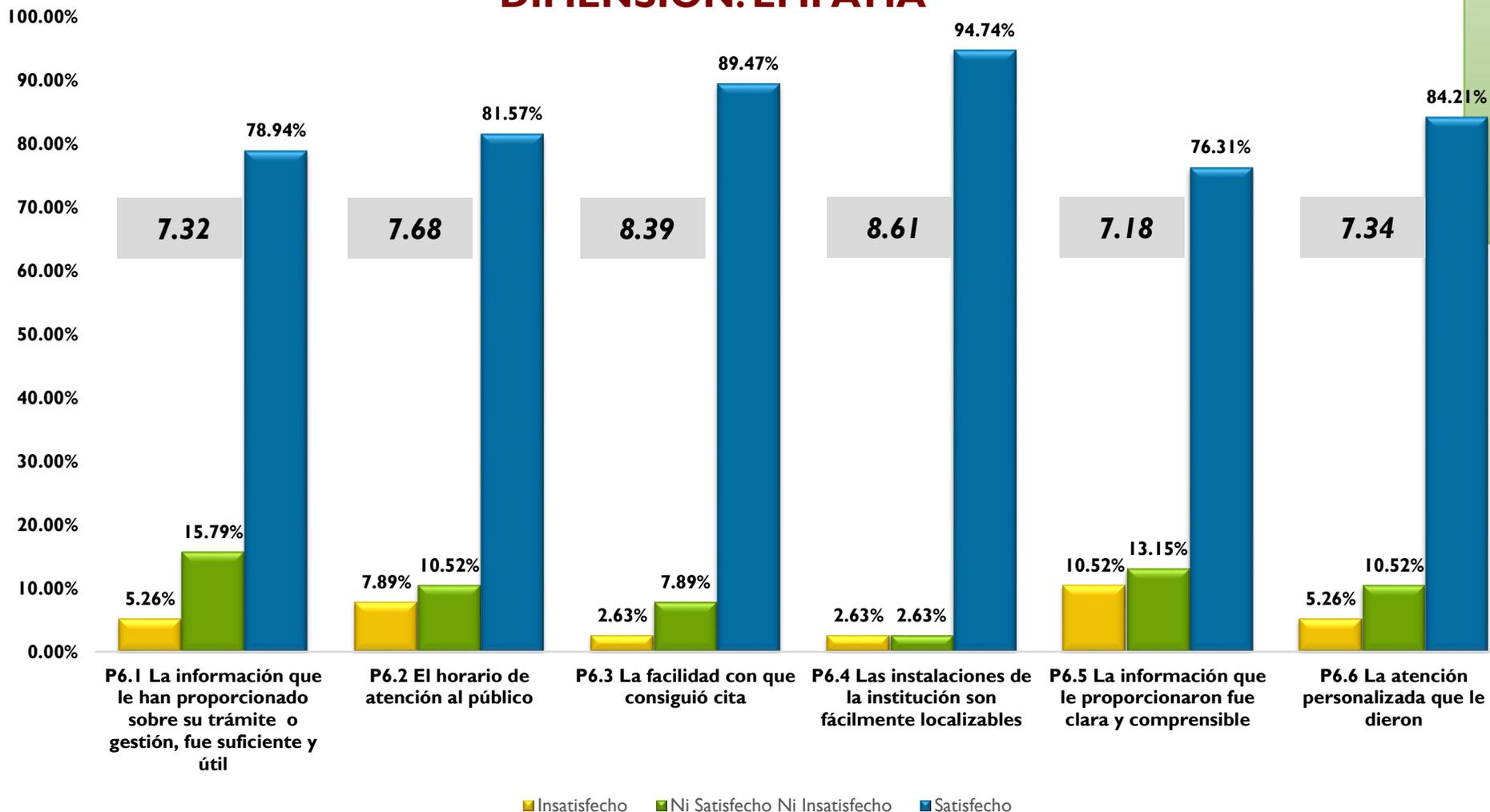
## DIMENSIÓN: SEGURIDAD

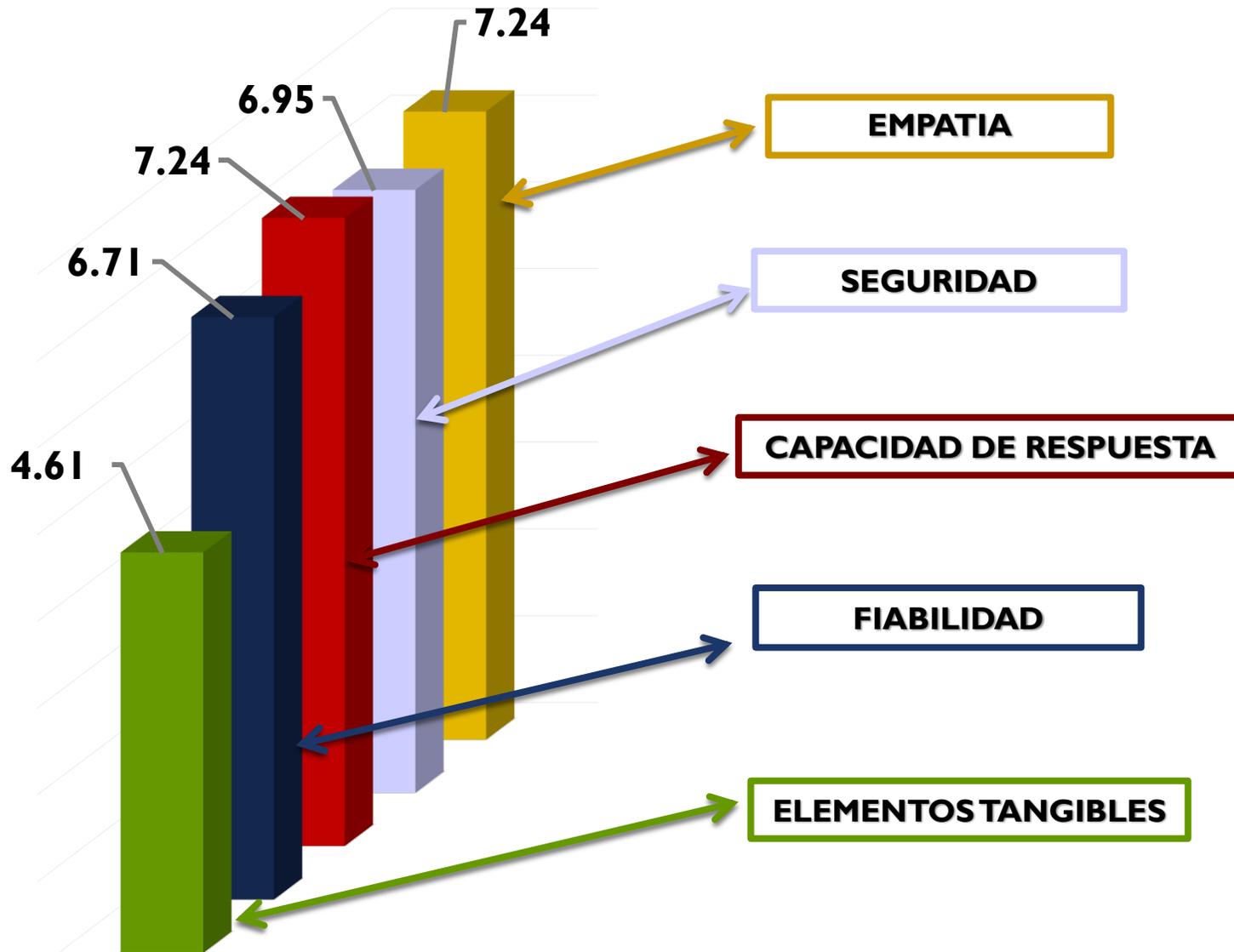
**Valoración  
Global  
de la  
Dimensión  
6.95**



**Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...**

### DIMENSIÓN: EMPATIA





**RESUMEN**

**SATISFACCIÓN**

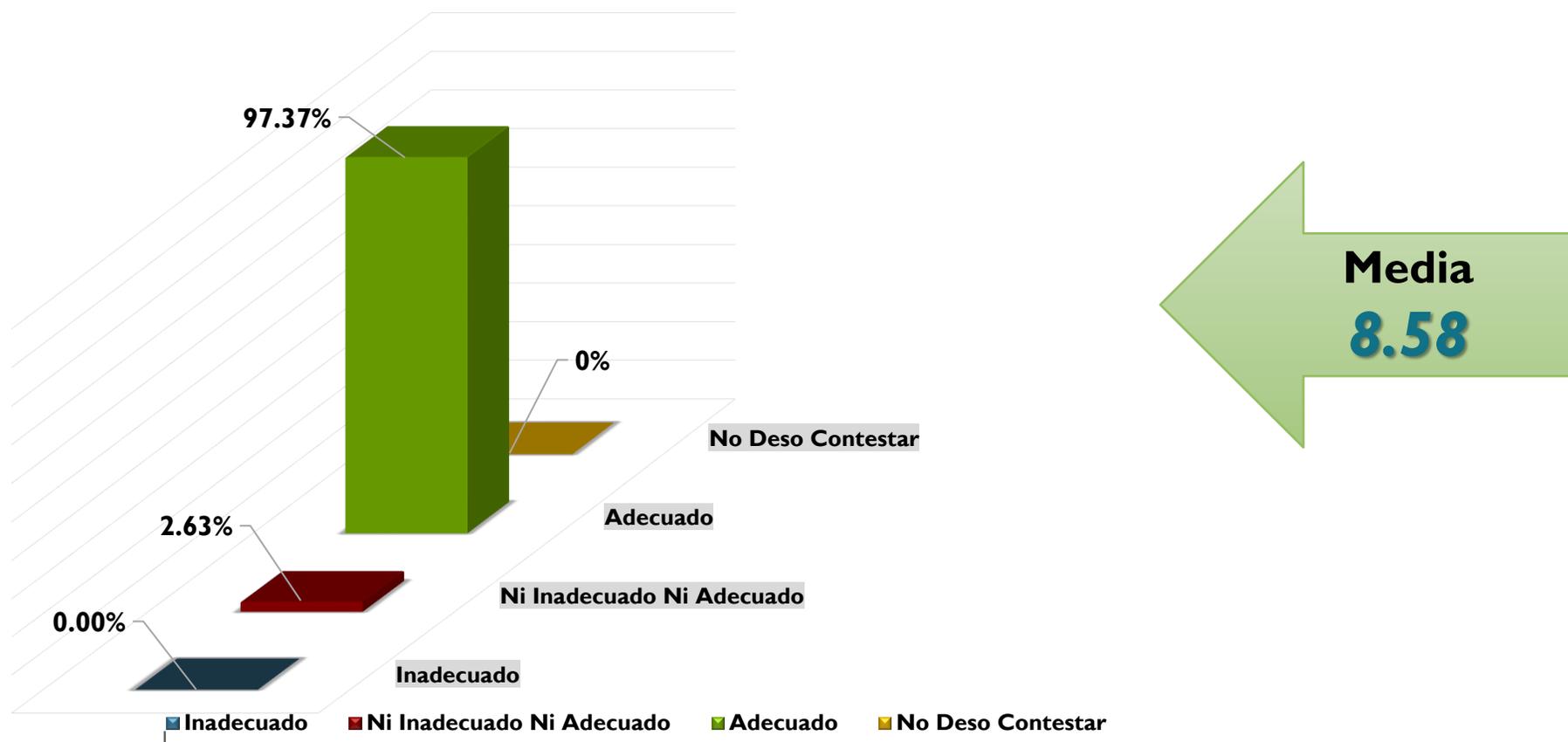
**PROMEDIO POR**

**DIMENSION**





**¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**



*Asumbroso!*

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

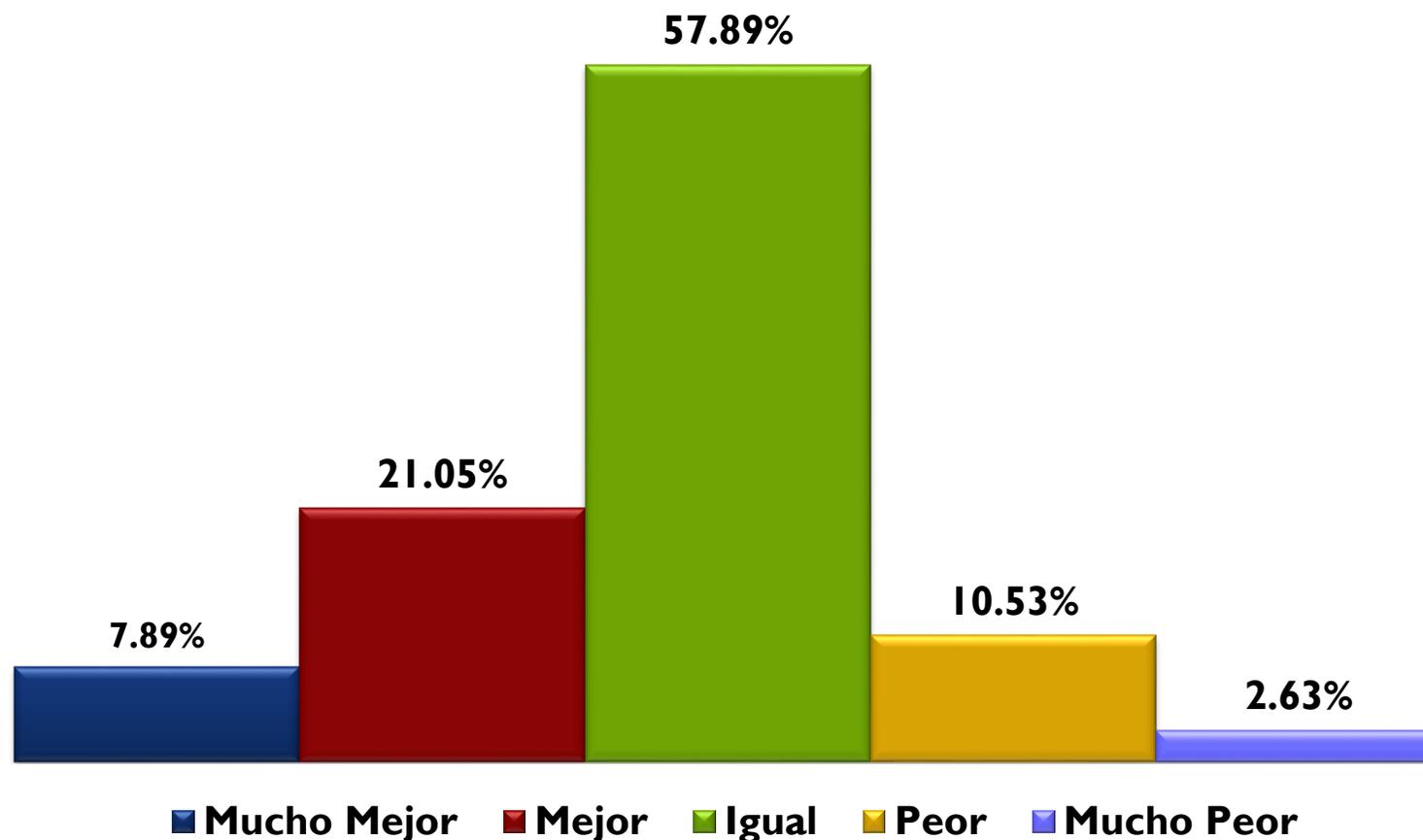
MALO



SATISFACCIÓN  
GENERAL CON  
EL SERVICIO  
RECIBIDO VS EL  
ESPERADO

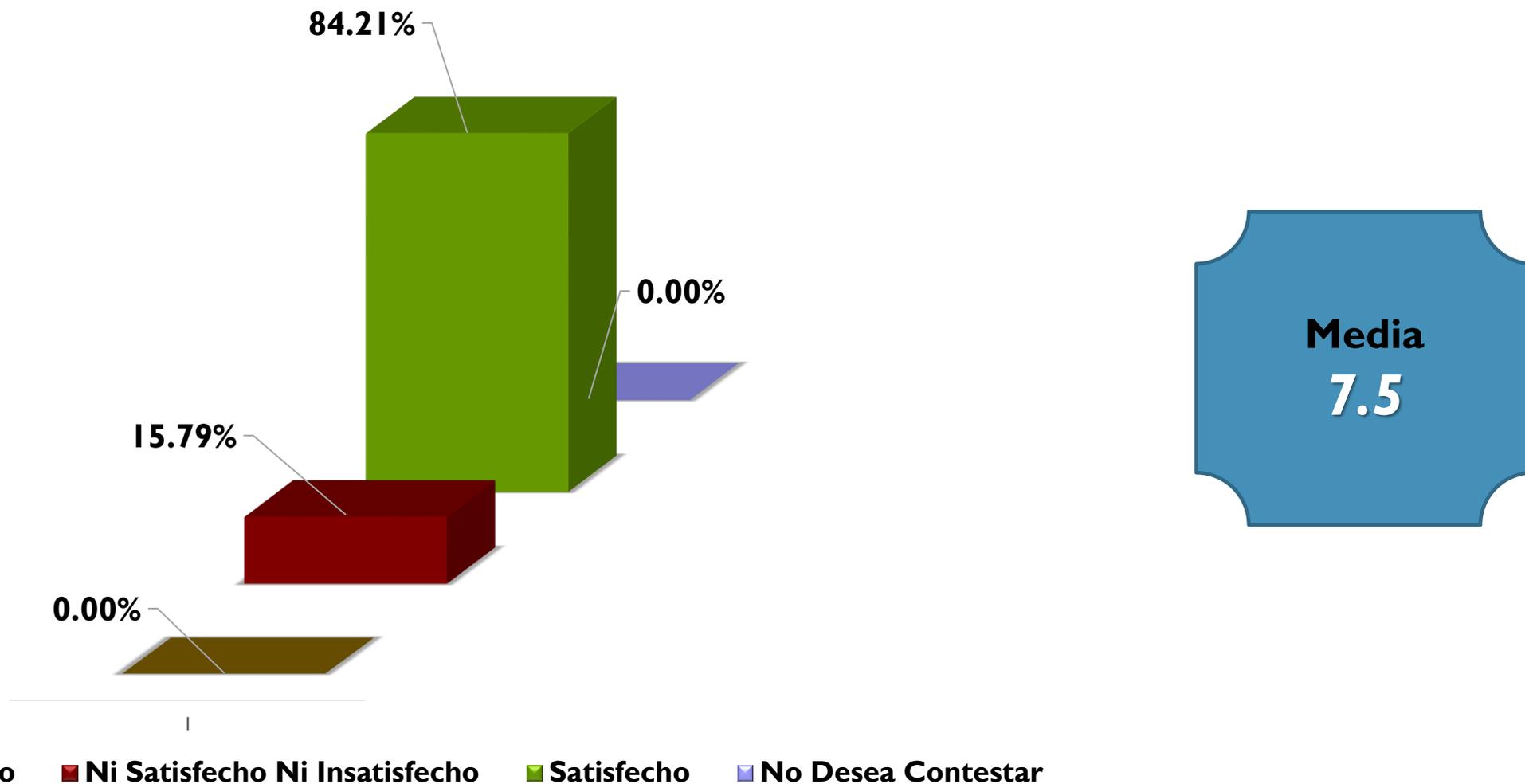
## ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Se utilizó una escala de Likert con valores del 1 al 5, donde 1 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 5 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.



Media  
**2.79**

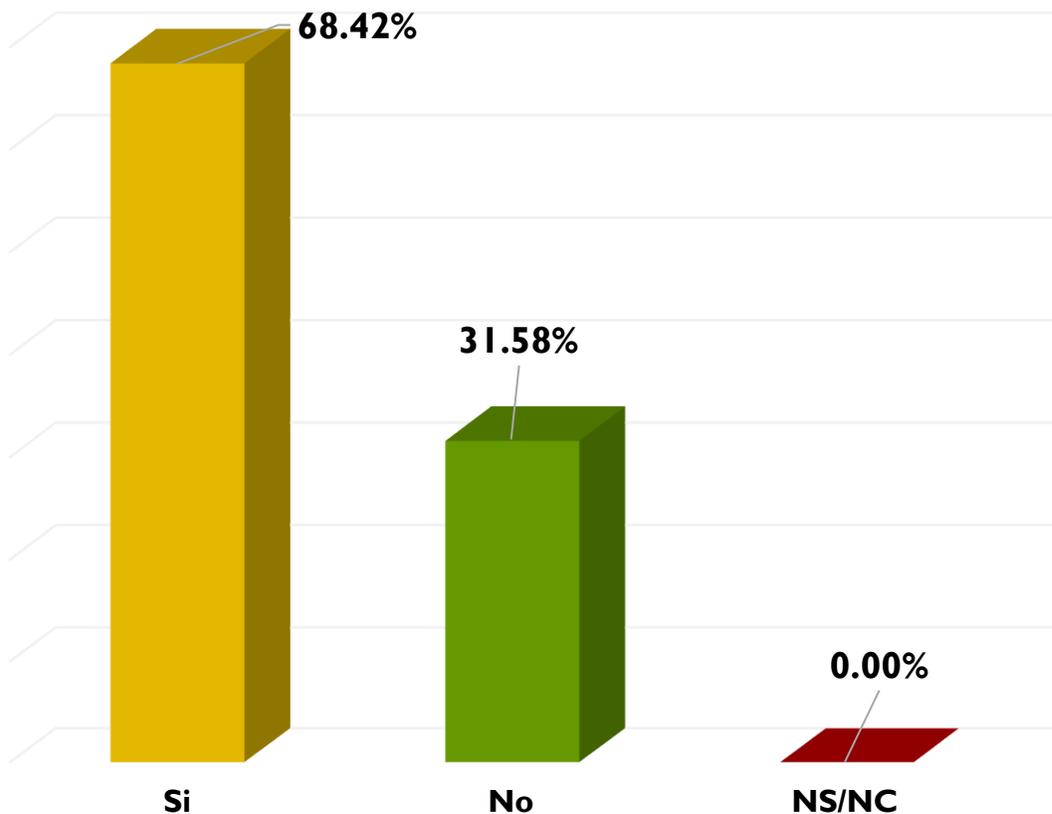
**¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**



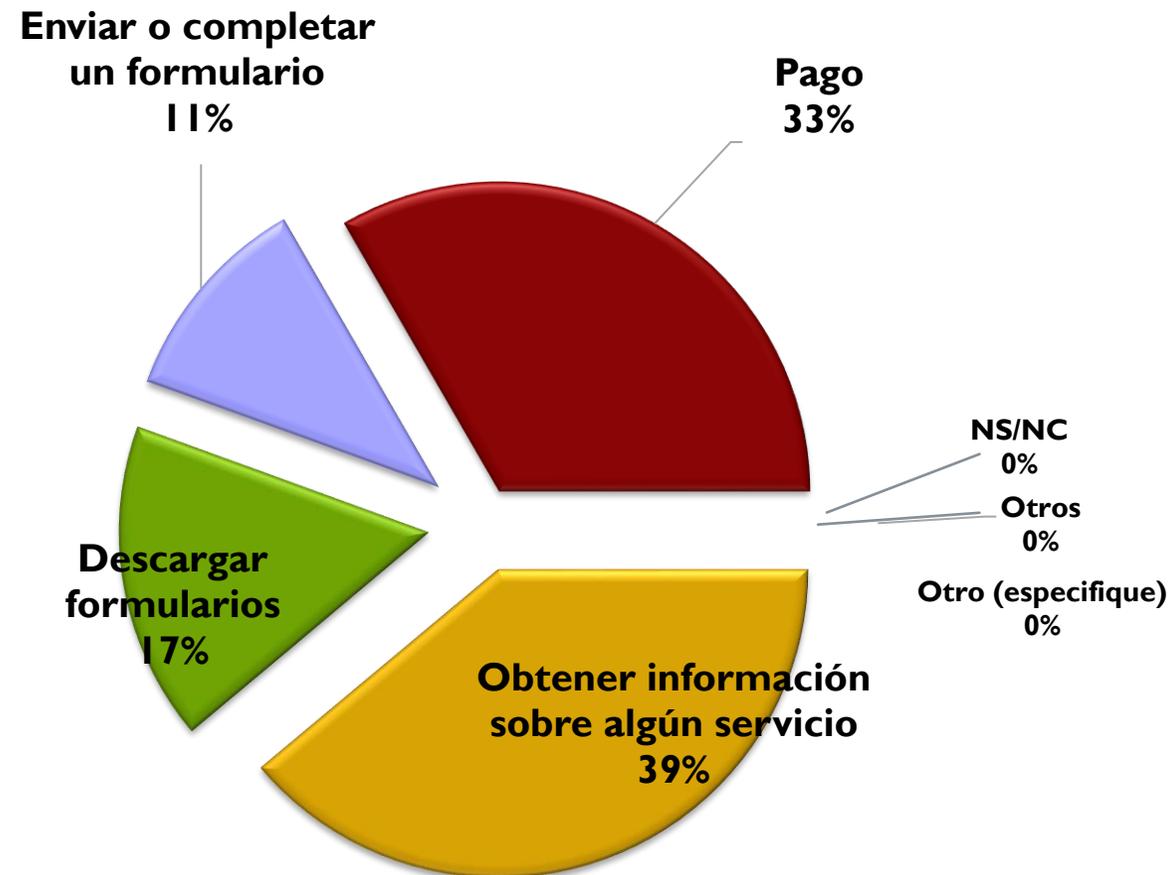


## CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES

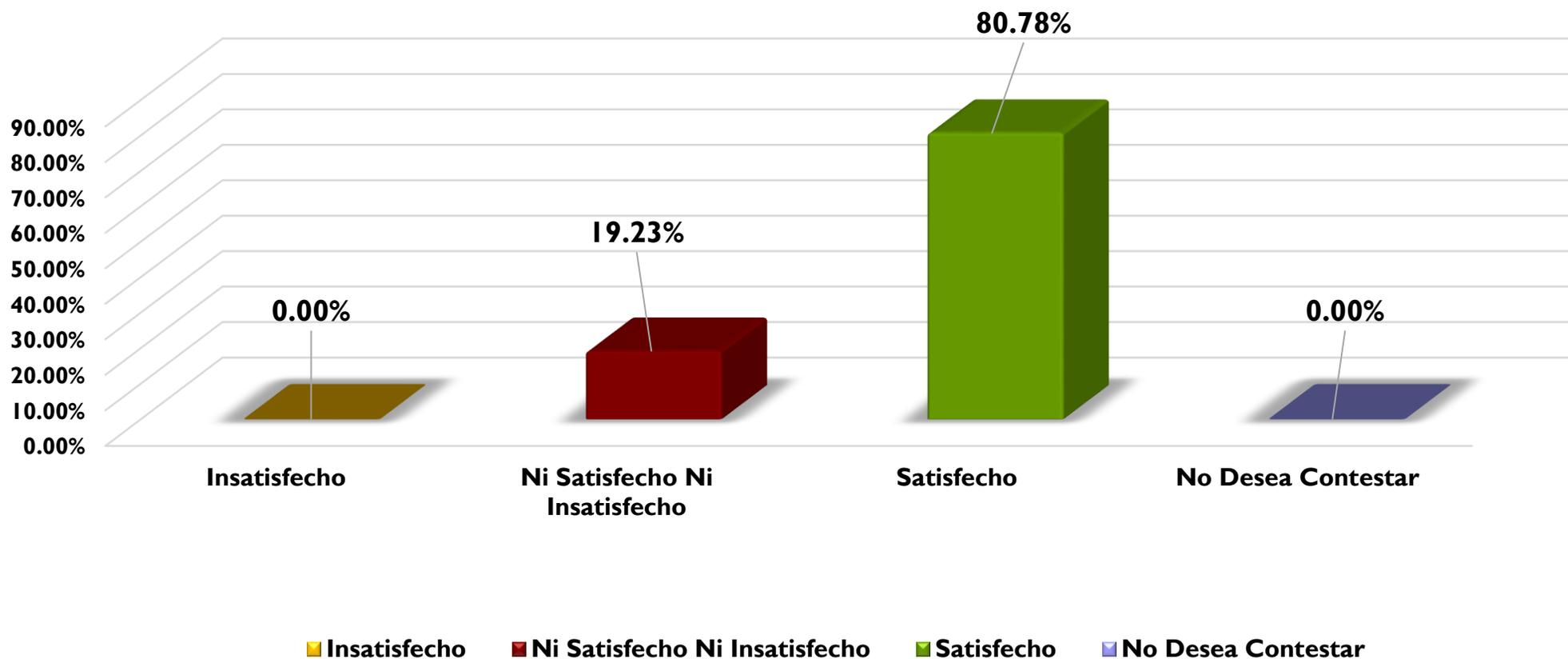
**Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**



**Y en esa ocasión, utilizó la página web para**

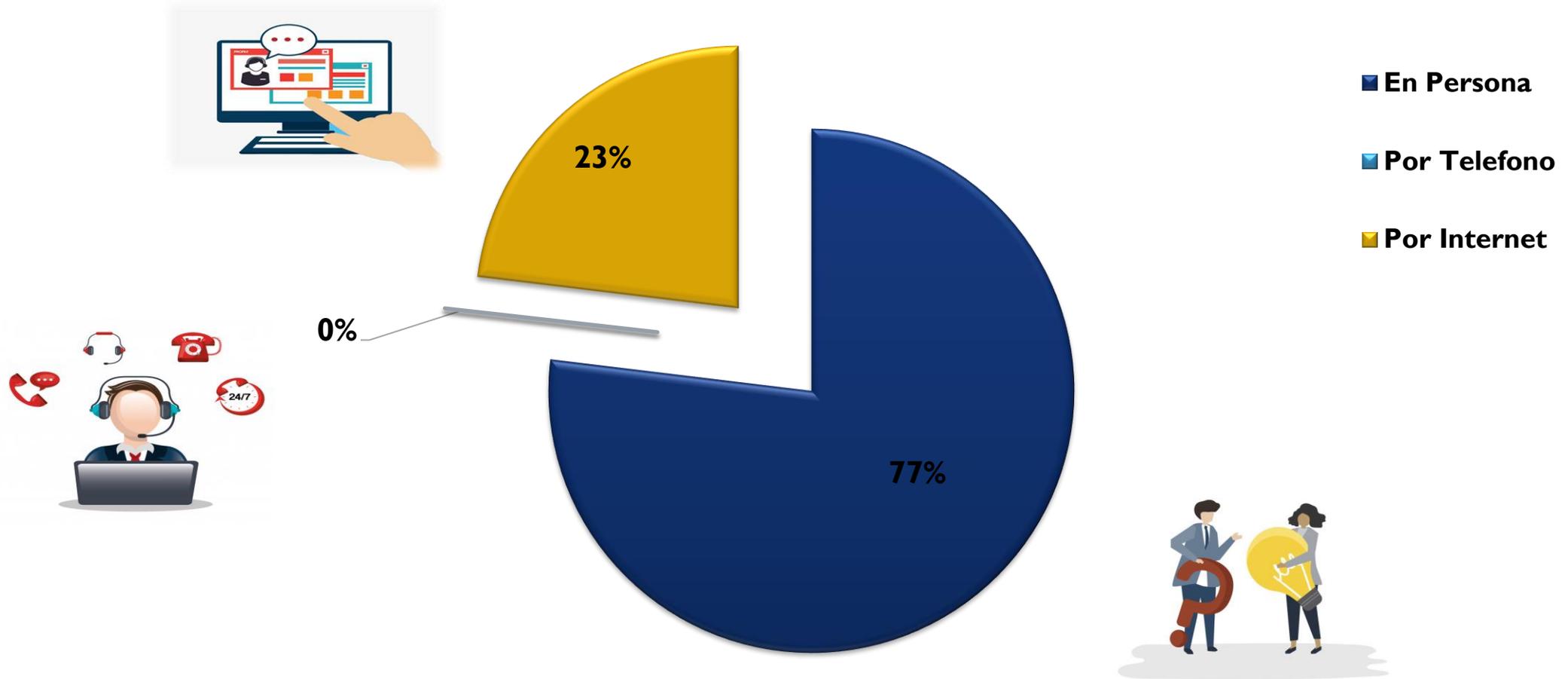


**Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

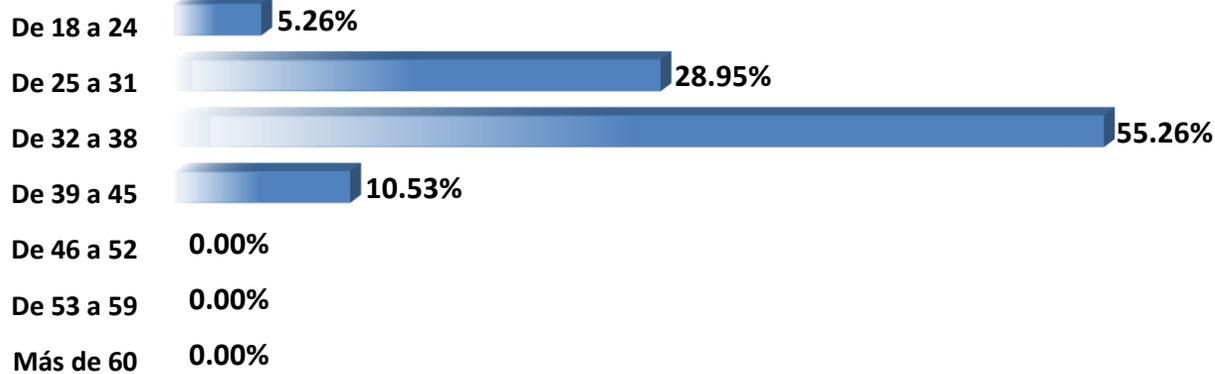


**Media**  
**7.62**

**Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?**



# PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCION



0.00% 10.00% 20.00% 30.00% 40.00% 50.00% 60.00% 70.00% 80.00% 90.00% 100.00%



ACCIONES DE MEJORA.

Dimensión	Nivel de Satisfacción (%)	Acciones de Mejora.
Tangible	4.61%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se van a remover todas las cajas/mobiliario que hay en el área de espera que funciona tanto para Exequatur como para becas.</li> <li>➤ Se cuenta con un plan de readecuación del área, entre la que está la habilitación de un área de espera con climatización artificial y nuevo mobiliario, junto con otros cambios proyectados para esa misma área.</li> <li>➤ Como parte del plan de readecuación del área, se contempla la instalación de pantallas para proyección de infracciones informativas relacionadas a los servicios que se ofrecen en el área.</li> </ul>
Empatía	7.24%	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Debido a las limitaciones de la Pandemia por el COVID-19 el Ministerio se ha visto en la obligación de limitar el horario de servicio. Se están tomando las medidas de lugar para retomar el horario habitual de servicio.</li> </ul>