

## **INFORME FINAL**

# **Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por: IGN - JJHM**

**Planificación y Desarrollo  
Junio 2024**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>9</b>
<b>PERFIL DEL ENCUESTADO: SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>11</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>12</b>
<b>SERVICIOS ESPERADO</b>	<b>13</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</b>	<b>14</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN 2024</b>	<b>15</b>

# INTRODUCCIÓN

El Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” (IGN-JJHM)” en cumplimiento a los requisitos y lineamientos dictados por la resolución No. 03-2019, así como dentro del marco del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), se encuentra el indicador “Monitoreo de los Servicios Públicos y Transparencia en los Datos de Funcionarios”. Este indicador busca impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo y monitoreo de la calidad de los servicios públicos y medir la percepción ciudadana respecto de la calidad de los servicios públicos.

Con miras a contribuir con la mejora de los servicios y el interés de actualizar el indicador antes mencionado, el Departamento de Planificación y Desarrollo, a requerimiento del Ministerio de Administración Pública, realizó las “Encuestas de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” (IGN JJHM)” fueron aplicadas de forma virtual a los ciudadanos que recibieron servicio de las áreas técnicas de la institución, enviándoles los formularios vía correo electrónico.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios (as) respecto a la calidad de los servicios prestados durante el 15 de abril al 31 de mayo del 2024.

# FICHA TÉCNICA

# FICHA TÉCNICA

Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” (IGN-JJHM)	
Ficha Técnica de los Servicios Ofrecidos	
<b>Población</b>	Promedio mensual de solicitudes de servicio. <b>Virtual:</b> 17 servicios.
<b>Ámbito</b>	Sede del Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell”
<b>Muestra</b>	<p>Con un error general de <math>\pm 5\%</math>, para un nivel de confianza de 95% en los servicios:</p> <p><b>Virtuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formación básica en sistema de información geográfica (SIG) mediante programa (QGIS)</li> <li>○ Generación de mapas</li> <li>○ Suministro de información cartográfica</li> <li>○ Suministro de información geográfica, cartográfica y geodésica, histórica.</li> <li>○ Verificación de geolocalizaciones</li> <li>○ Descripción técnica de límites político administrativos</li> <li>○ Certificación de mapas</li> <li>○ Posicionamiento y georreferenciación de puntos de control geodésico</li> </ul> <p>La muestra se realizará por sondeo.</p>
<b>Método a utilizar</b>	Encuesta administrada vía correo electrónico.
<b>Fecha de Levantamiento</b>	Desde el 15 de abril al 30 de mayo del 2024.

# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangible

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

## Parámetros de valoración para tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 0-10 donde:

**0:** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.

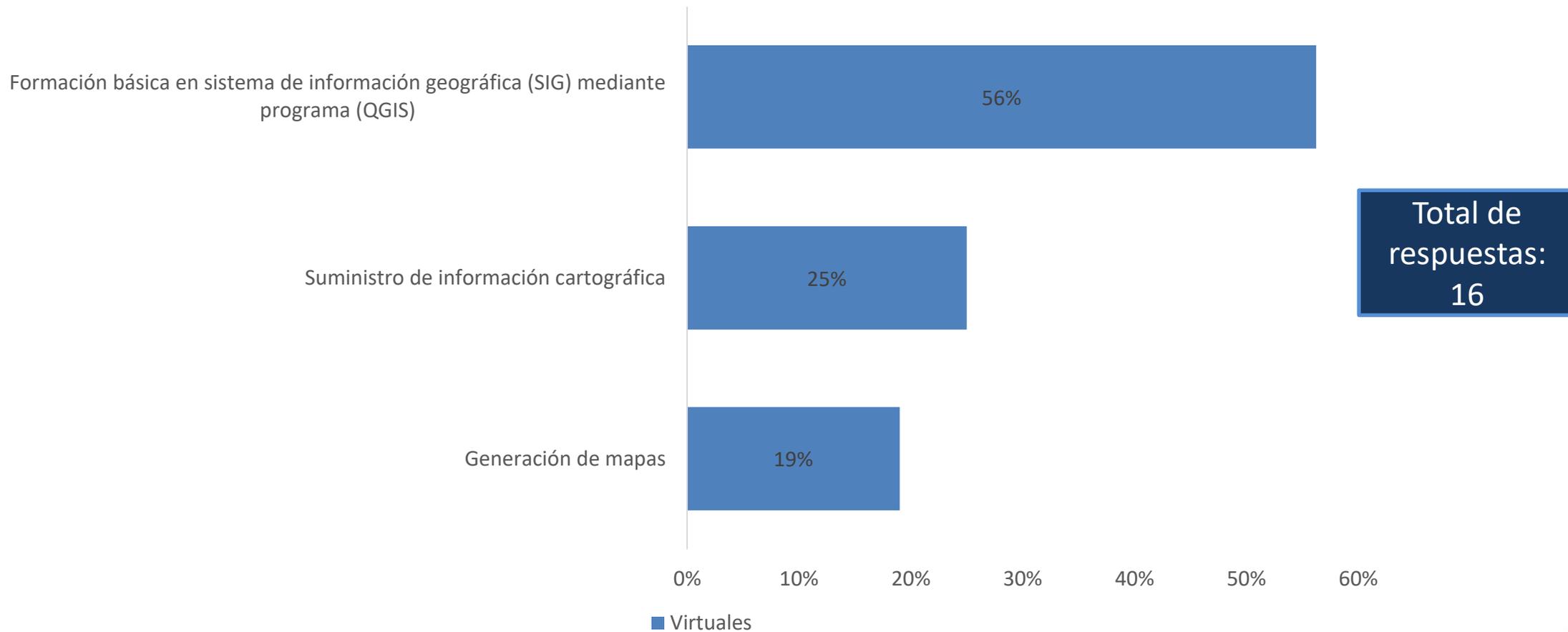
**10:** es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.

**NS/NC:** (No sabe, no responde).



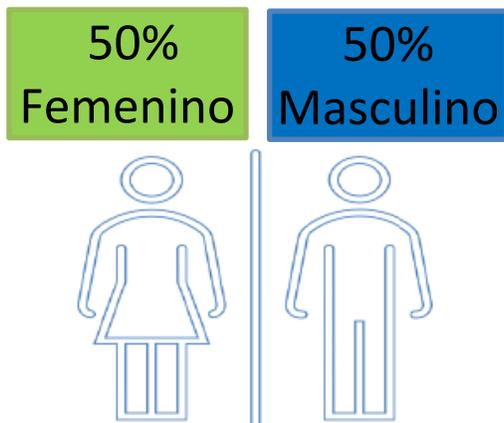
# Resultados de satisfacción: Servicios Virtuales

## SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL

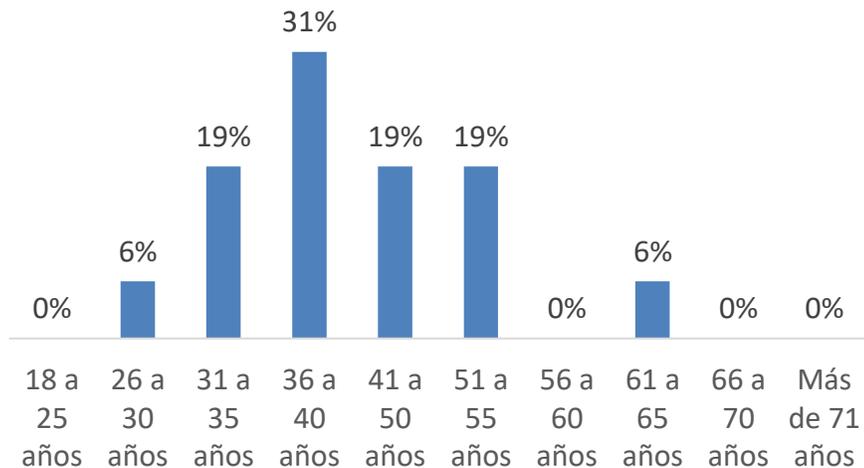


# PERFIL DEL ENCUESTADO: SERVICIOS VIRTUALES

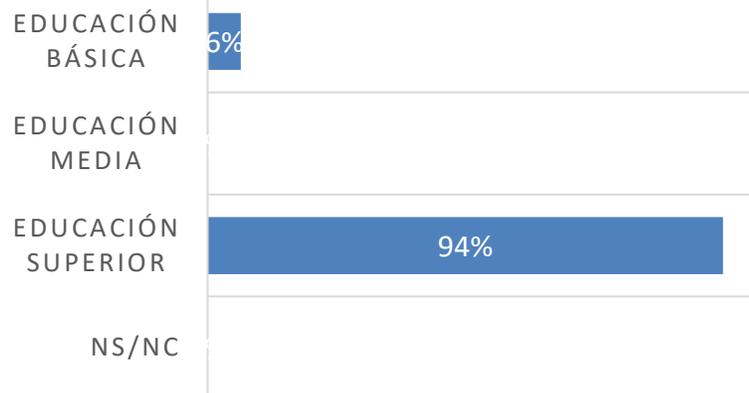
## Sexo



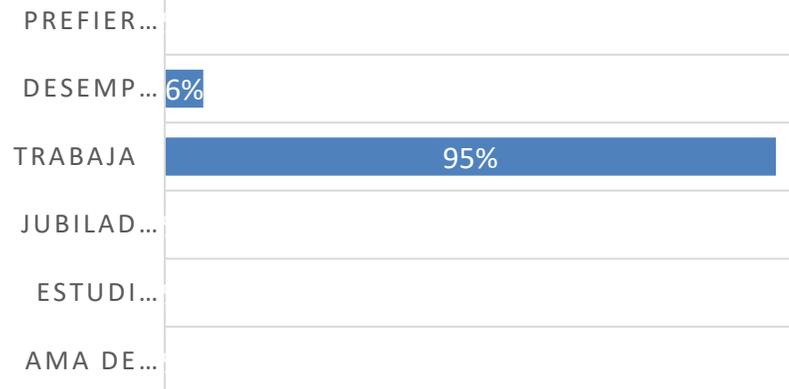
## Rango de Edad



## GRADO DE ESTUDIO

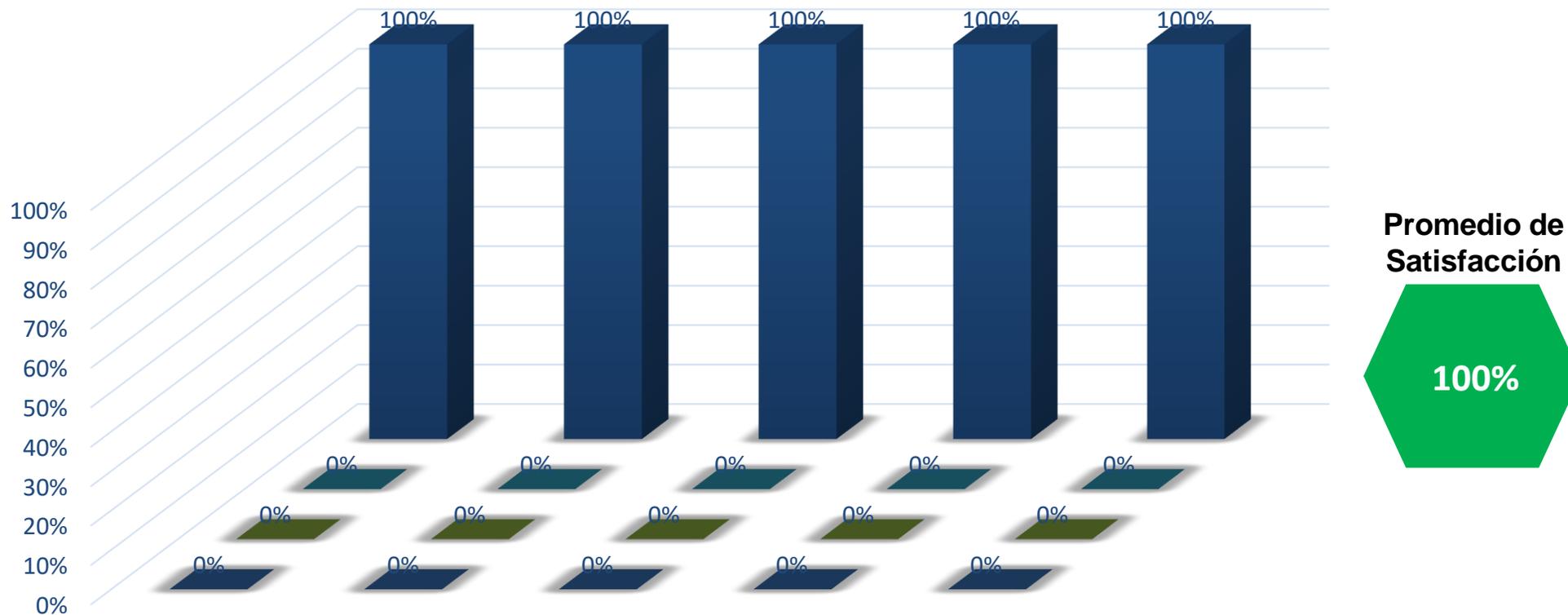


## SITUACIÓN LABORAL



## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

■ Insatisfecho (0-3) ■ Poco satisfecho (4-6) ■ Satisfecho (7-10)



■ No responde ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

La facilidad de acceso a la plataforma.

Facilidad para completar su solicitud.

Tiempo de entrega del servicio.

Claridad de la información suministrada.

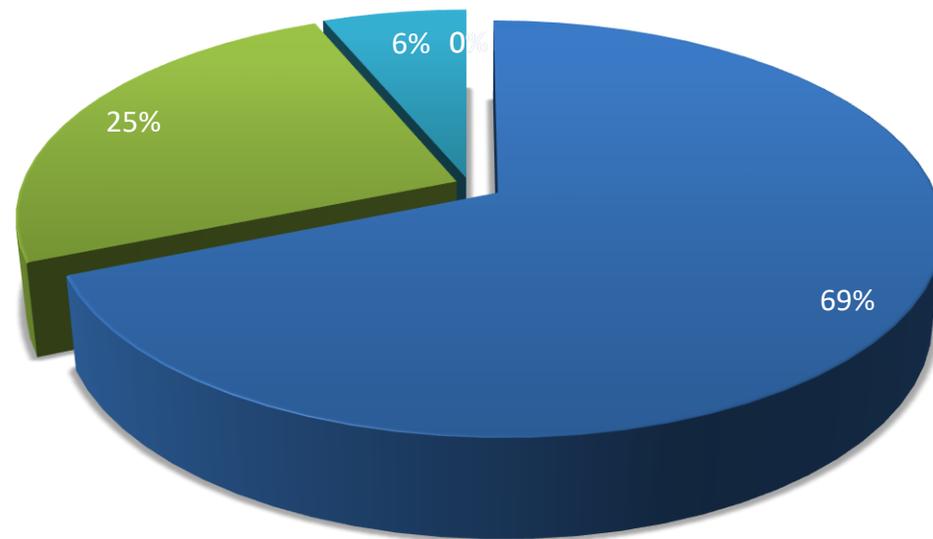
La confianza con el servicio en línea.

Promedio de Satisfacción

100%

## SERVICIO OFRECIDO VS ESPERADO

¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba?



■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ Mucho peor ■ Prefiero no contestar

En base al 100% de los encuestados el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo esperado.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

100%

- Promedio de satisfacción de servicios virtuales.

# PLAN DE ACCIÓN

## PLAN DE ACCIÓN 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Presencial	Elementos Tangibles	Materiales (Folletos) Visualmente llamativos	Realizar folleto institucional para dar promoción a nuestros servicios.	Agosto 2024	Diciembre 2024	Departamento Administrativo Financiero
Virtual	Capacidad de respuesta	Monitorear el tiempo de espera del servicio.	Matriz de monitoreo a los servicios, para gestionar el tiempo de respuesta de las solicitudes.	Junio 2024	Diciembre 2024	Áreas Sustantivas / Planificación y Desarrollo
Institucional	Empatía	Promoción de los servicios de la institución	Dar a conocer los servicios de la institución a través de las redes sociales y el portal web.	Julio 2024	Diciembre 2024	División de comunicaciones