



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2024

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, INAP

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	03
FICHA TÉCNICA	04
METODOLOGÍA	05
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES	08
PLAN DE ACCIÓN	19

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Administración Pública, tiene a su cargo la ejecución, coordinación, seguimiento y evaluación de los procesos de inducción, formación y capacitación del personal de los órganos y entidades sujetos a la ley 41-08 de Función Pública, de conformidad con las políticas, planes, estrategias y programas que apruebe el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a ciudadanos y servidores públicos de manera presencial y virtual, así como a las oficinas de Recursos Humanos de las instituciones públicas a través de la asistencia técnica en los temas de Detección de Necesidades de Capacitación, Diseño de Programas de Formación y Capacitación, Programación Docente, Coordinación y Ejecución de Eventos Formativos, y la Acreditación de Programas y Facilitadores.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera virtual durante el periodo enero-mayo de 2024.

FICHA TÉCNICA

POBLACIÓN: promedio mensual de solicitudes de servicios virtuales 60.

ÁMBITO: Sede del Instituto Nacional de Administración Pública.

MUESTRA: con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios virtuales	53
Servicio de inscripción de participantes en los eventos formativos	53

METODO A UTILIZAR: Cuestionario vía correo electrónico.

FECHA DE LEVANTAMIENTO: Desde el 06 al 13 de agosto del 2024

RESPONSABLES: División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA

- La metodología utilizada para este estudio se basa 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 Tangibles

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 LA 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 menos grado de satisfacción.
 - **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
 - **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



Poco satisfecho

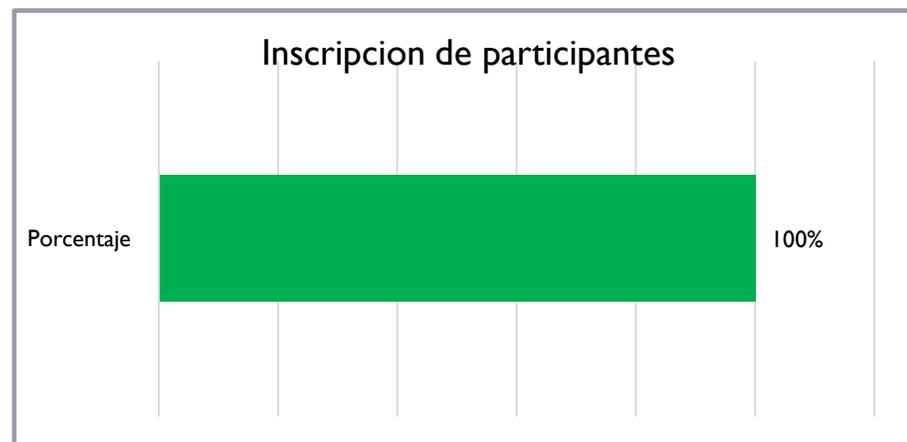


Insatisfecho



SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A OFICINAS DE RECURSOS HUMANOS

Porcentaje de respuesta

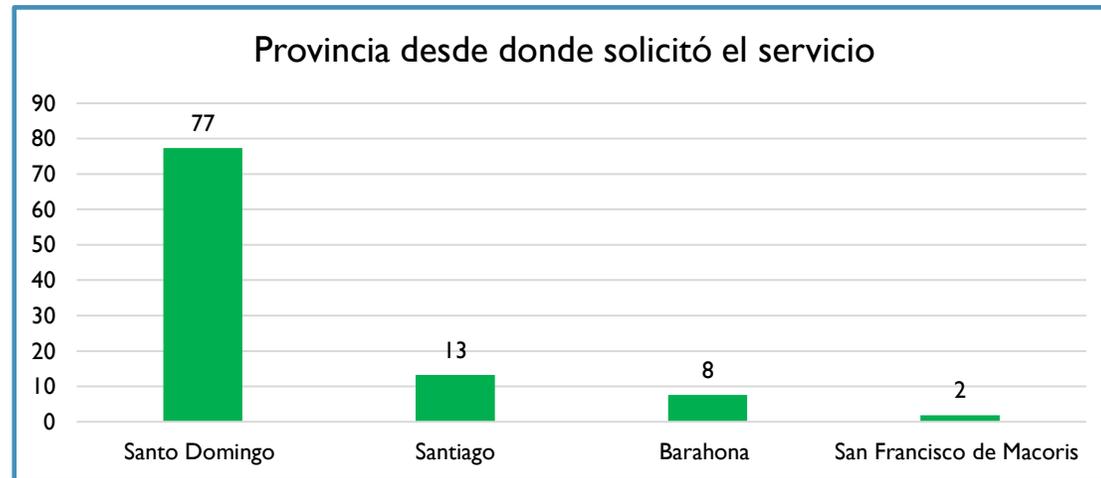


Total de respuestas:
53

Base: 100% Total muestra

SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL A OFICINAS DE RECURSOS HUMANOS

Provincia desde donde solicitó el servicio expresado en porcentaje



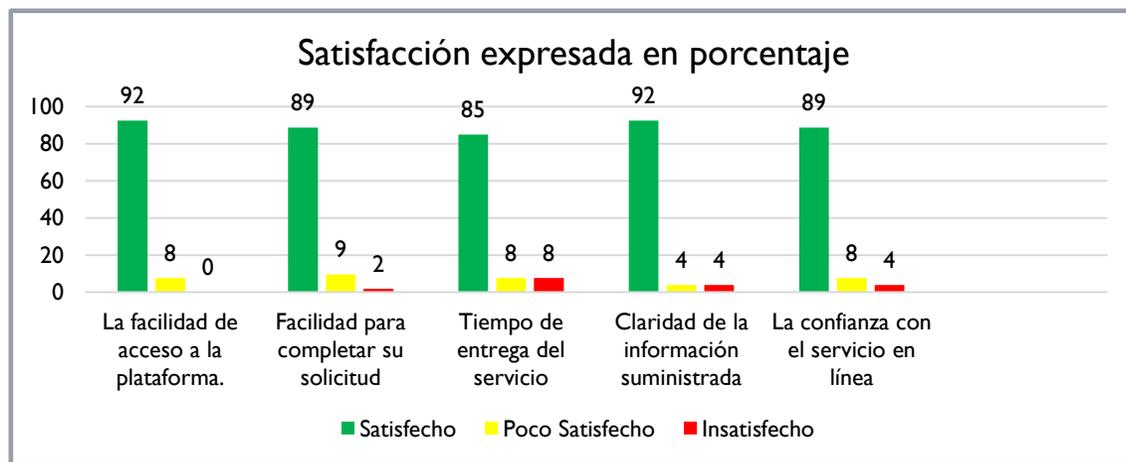
Total de respuestas:
53

Base: 100% Total muestra

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtual a Oficinas de Recursos Humanos



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES (A OFICINAS DE RECURSOS HUMANOS)



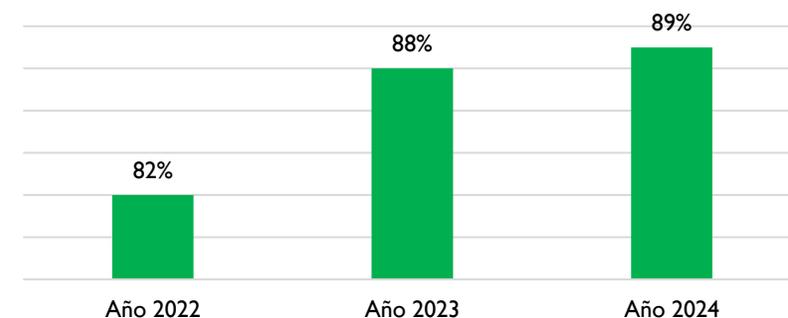
Base: 100% de la muestra

Promedio de satisfacción 2024



Esta encuesta revela una mejora sostenida en el servicio de inscripción de participantes en línea.

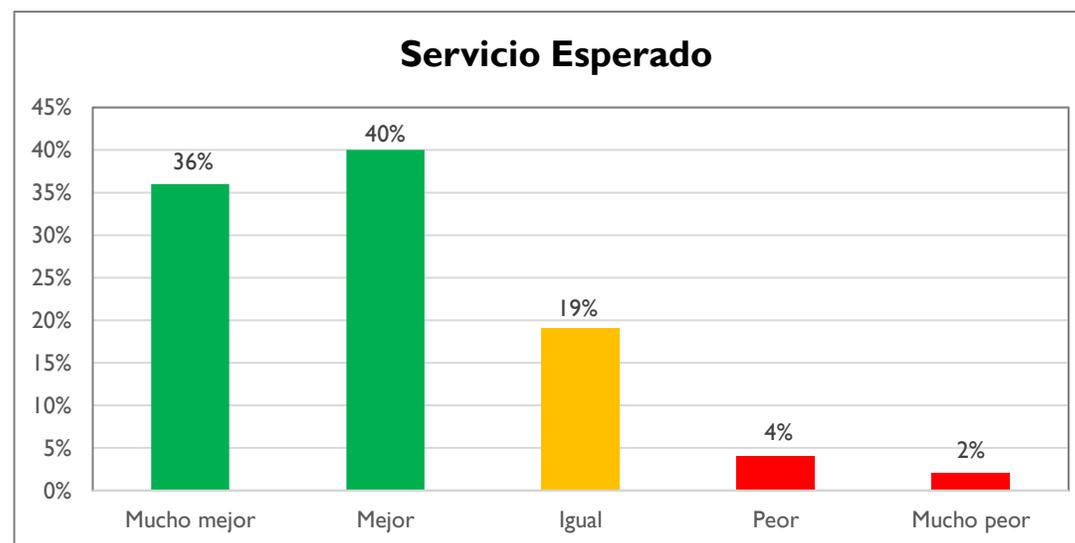
Evolución del Nivel de Satisfacción del Servicio de Inscripción en Línea (2022-2024)



SERVICIO ESPERADO

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

76%

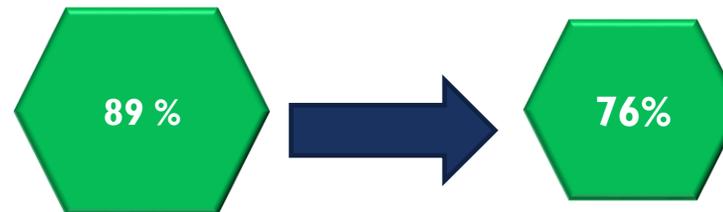


El 76% de los encuestados consideran que el servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

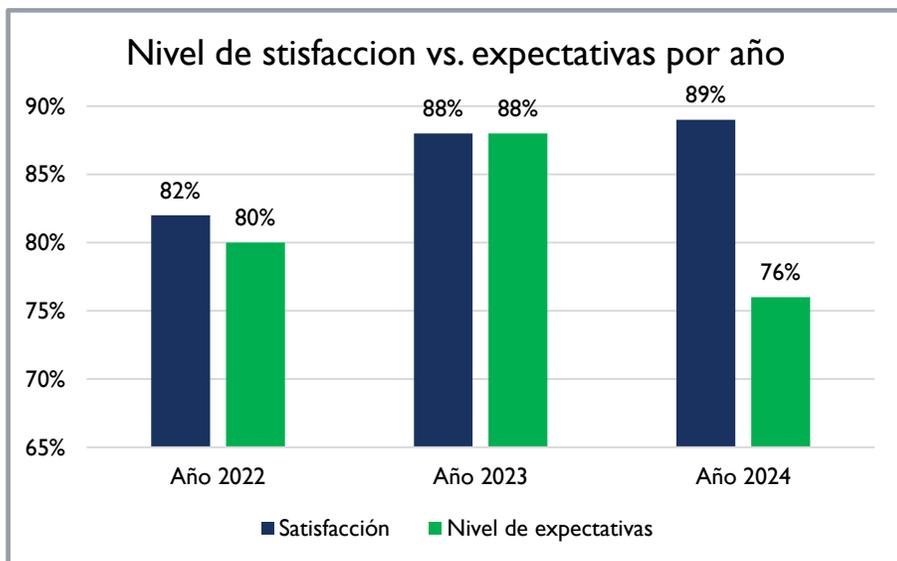
EXPECTATIVA DE SERVICIOS VIRTUALES

Expectativa de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (instituciones públicas)



El 76% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.



En 2022, la satisfacción fue del 82%, mientras que la expectativa, basada en si el servicio fue percibido como mejor de lo esperado, fue del 80%. Esto muestra que la mayoría de los usuarios consideraron que el servicio recibido superó sus expectativas iniciales, lo cual es un indicador positivo de la calidad del servicio.

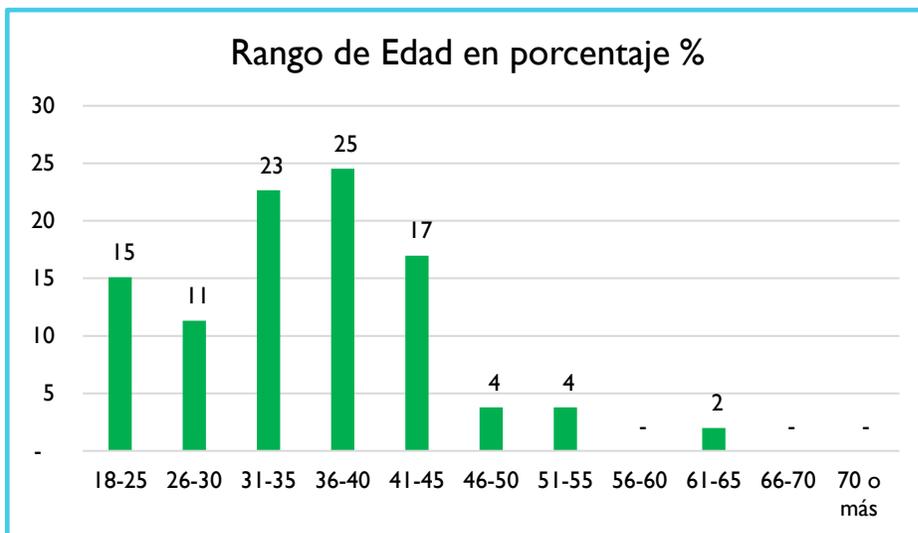
En 2023, tanto la satisfacción como la expectativa alcanzaron el 88%. Esto indica que los usuarios percibieron el servicio como notablemente mejor de lo que esperaban, alineándose sus expectativas con la calidad del servicio recibido. Este equilibrio demuestra un excelente nivel de cumplimiento y mejora en la percepción del servicio.

En 2024, la satisfacción aumentó a 89%, mientras que la expectativa, en términos de percepción de mejora, fue del 76%. Aunque la expectativa de mejora del servicio fue menor ese año, la alta satisfacción indica que el servicio entregado fue mucho mejor de lo que los usuarios esperaban. Esto sugiere que la organización superó significativamente las expectativas iniciales de los usuarios, lo cual es un resultado muy positivo.

En resumen, estos datos reflejan una mejora continua en la satisfacción de los usuarios a lo largo de los años. A pesar de las variaciones en las expectativas iniciales de mejora, la organización ha logrado entregar un servicio que, consistentemente, supera las expectativas de los usuarios, fortaleciendo así la percepción positiva de la calidad del servicio.

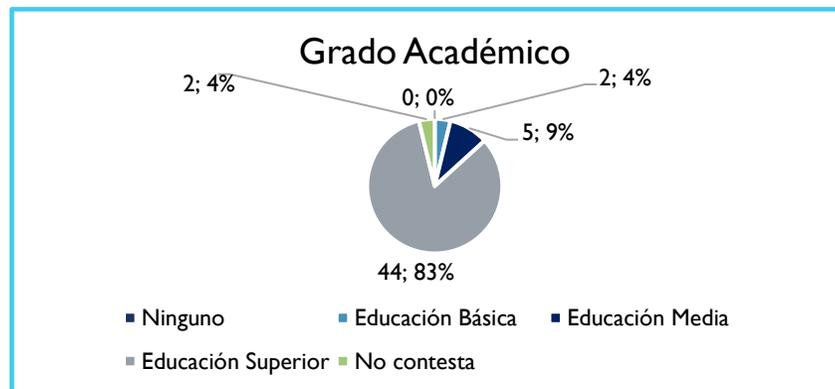
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



La distribución por rangos de edad muestra que el grupo más representativo es el de 36-40 años con un 25% del total de personas, seguido por el grupo de 31-35 años que representa el 23%. El rango de 41-45 años tiene un 17% de representación, mientras que el grupo de 18-25 años cuenta con un 15%. Los grupos de 26-30 años, 46-50 años y 51-55 años tienen un 11%, 4% y 4% respectivamente. Los rangos de 61-65 años representan solo el 2%, y los grupos de 56-60, 66-70, y 70 o más años no tienen ninguna representación.

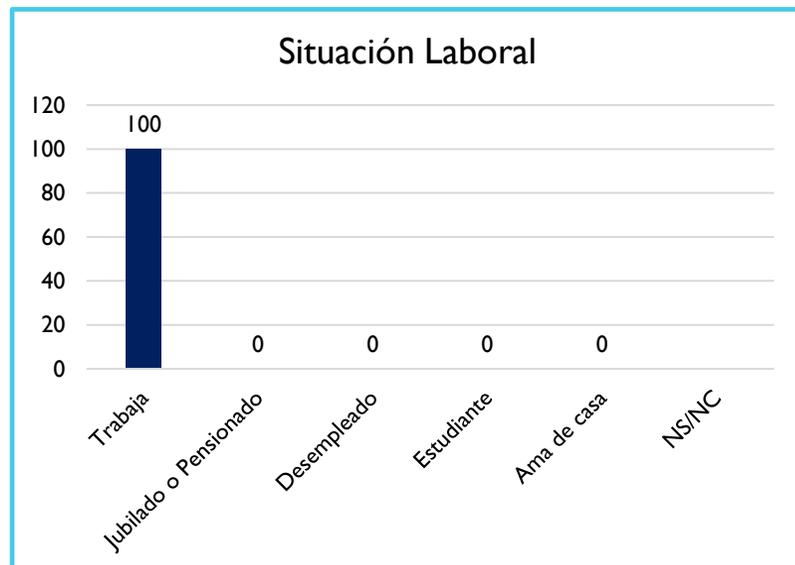
Último grado de estudio alcanzado



El 83% de los encuestados tiene un nivel de educación superior, el 9% cuenta con educación media, el 4% posee educación básica, y el otro 4% no contestó.

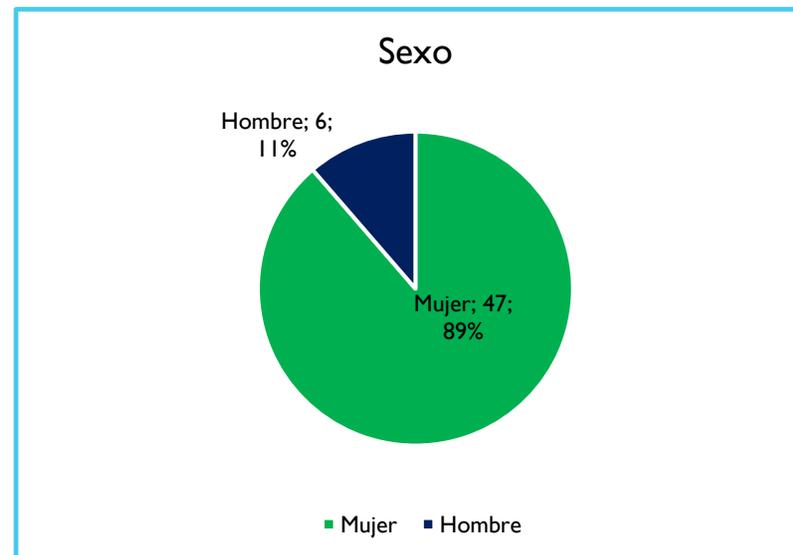
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

¿ En cuál situación laboral se encuentra actualmente?



El 100% de los encuestados se encuentra laborando actualmente.

Sexo



El 89% de los encuestados son mujeres y el 11% son hombres.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS: SERVICIOS VIRTUALES

Índice de Satisfacción de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a Oficinas de Recursos Humanos)

89%

PLAN DE ACCIÓN

Modalidad de prestación del servicio	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios virtuales (a Oficinas de Recursos Humanos)	Confianza con el servicio en línea	Concientizar a los responsables de Oficinas de Recursos Humanos sobre los tiempos establecidos para la inscripción de participantes en los eventos formativos.	Septiembre 2024	Mayo 2025	Dirección Operativa de la Formación

PLAN DE ACCIÓN INAP 2024-2025