

Informe de Encuestas
de Satisfacción de Usuarios

**Comisión de Fomento a la
Tecnificación del Sistema
Nacional de Riego**

Agosto 2025



Logo
no disponible

Índice

Introducción	3
Ficha Técnica	4
Población	4
Ámbito	4
Muestra	4
Método	5
Fecha de Levantamiento	5
Información General	6
Metodología Aplicada	6
Parámetros de valoración para la tabulación de los datos	6
Descripción y Análisis de Resultados	7
Índice de Satisfacción General	7
Índice de Satisfacción por Encuesta	8
Satisfacción de Servicios en Línea	10
Satisfacción de Servicios Presenciales	14
Datos de Clasificación	18
Plan de Acción	20

Introducción

El presente Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana tiene como finalidad presentar de manera detallada los resultados obtenidos a partir de la medición de la percepción y valoración que la ciudadanía otorga a los servicios y atenciones brindados por esta institución.

Su propósito principal es proporcionar una herramienta de análisis y toma de decisiones que contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional, orientando las acciones hacia una mayor eficiencia, transparencia y enfoque en las necesidades del ciudadano.

El alcance del informe abarca la presentación de datos cuantitativos y cualitativos, el análisis de los indicadores de satisfacción, así como la interpretación de las tendencias detectadas, ofreciendo insumos valiosos tanto para la planificación estratégica interna como para las políticas públicas en el ámbito de la Administración Pública.

Ficha Técnica

Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego

La presente ficha técnica describe de manera detallada el proceso de levantamiento de datos realizado para la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios públicos ofrecidos por la institución, incluyendo la delimitación del ámbito geográfico en el que se llevó a cabo la recolección de información.

Población

Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.

Cuestionarios	Cantidad	Satisfacción (%)
Servicios en Línea	4	89.06
Servicios Presenciales	21	88.67

Ámbito

Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.

Dependencias	Cantidad	Satisfacción (%)
CDFALTDSNDR - Oficina Pincipal	17	90.51
CDFALTDSNDR - Oficina Principal	8	85.95

Muestra

Cantidad de encuestas por servicios y oficinas detalladas por tipos de modalidad de prestación, la cual fueron estratificada tomando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

Servicios Presenciales

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Capacitación a productores y técnicos de riego	13	91.79
Asistencia técnica especializada	8	86.09

Servicios en Línea

Servicio	Cantidad	Satisfacción (%)
Capacitación a productores y técnicos de riego	4	89.06

Método

El Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos es la plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

Fecha de Levantamiento

Desde el 15 de agosto del 2024 hasta el 15 de agosto del 2025

El levantamiento de la información se realizó conforme al rango registrado en el sistema desde el inicio de la encuesta hasta la fecha de corte del informe.

Información General

Metodología Aplicada

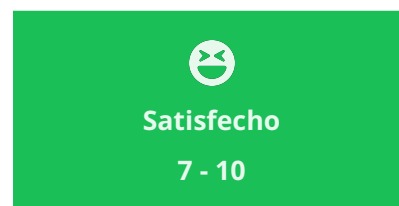
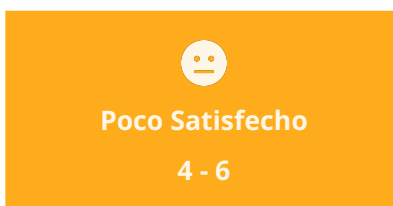
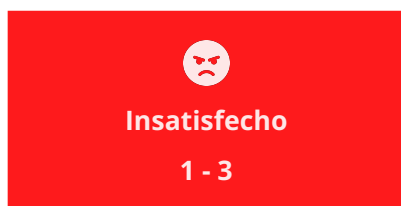
La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Dimensiones	
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del 1-10, donde:

- 1 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).



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



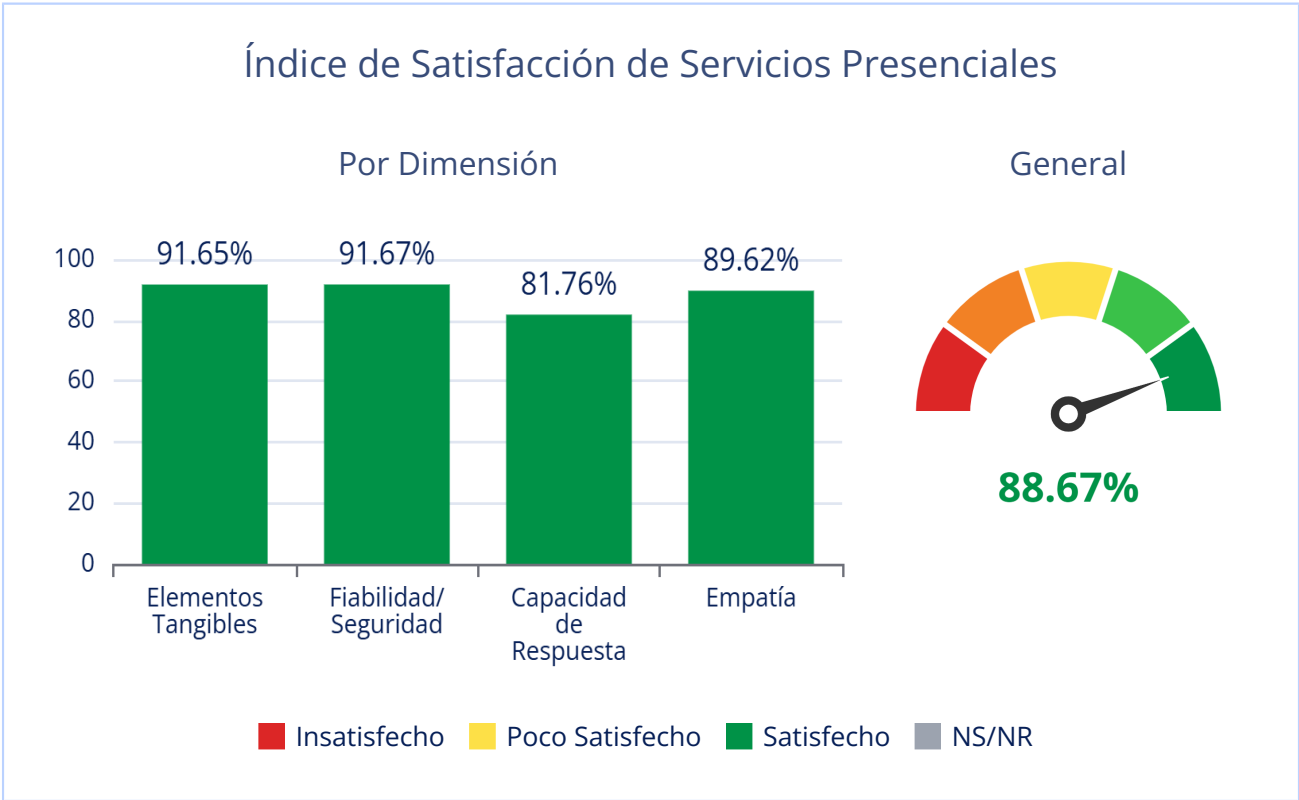
88.66%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

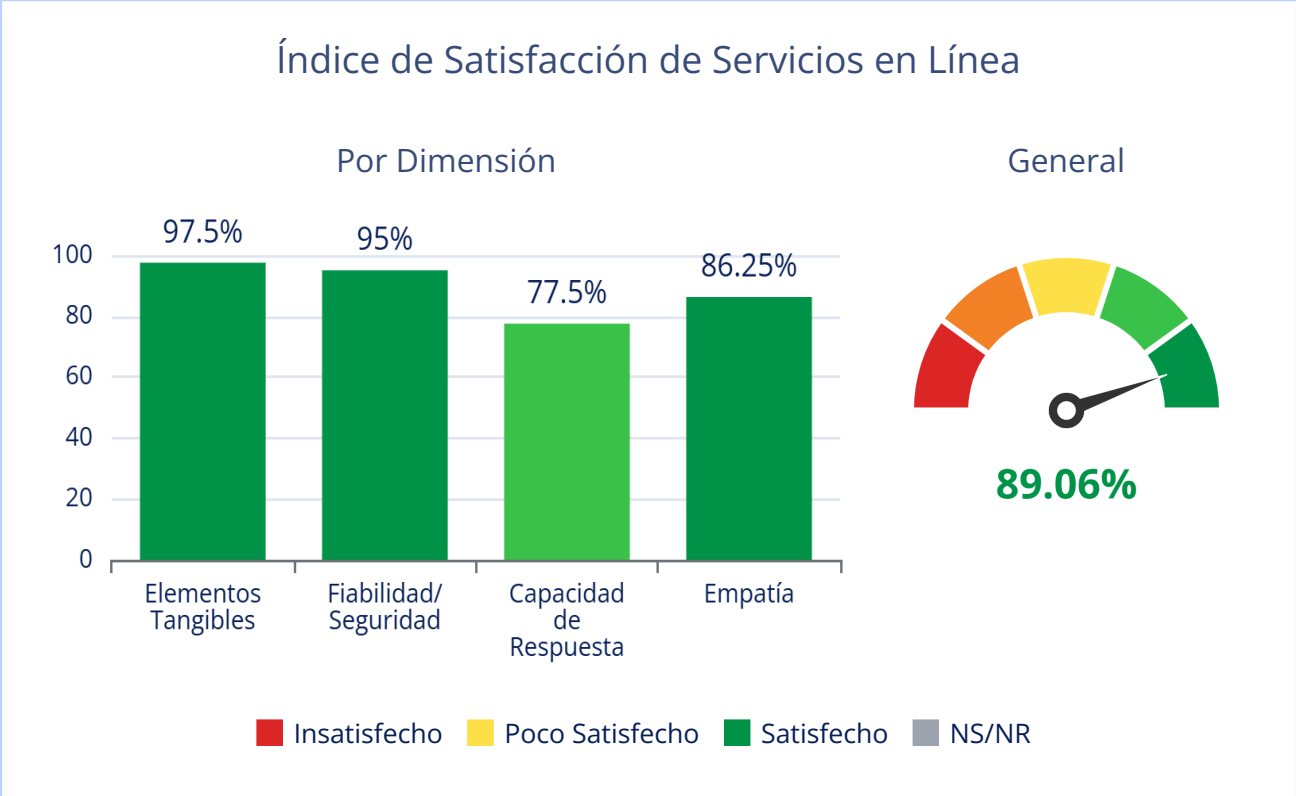
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ENCUESTA

Servicios Presenciales



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Servicios en Línea

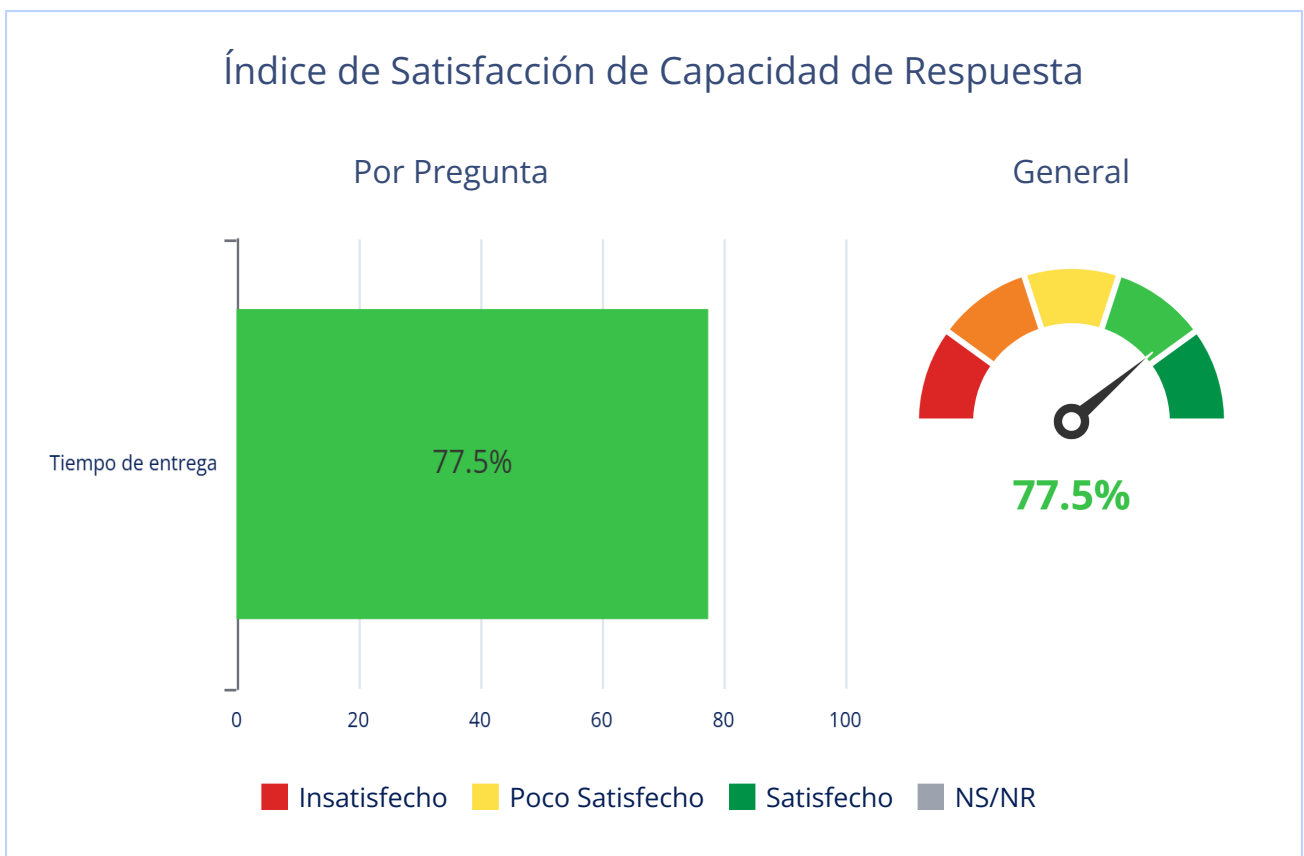


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EN LÍNEA

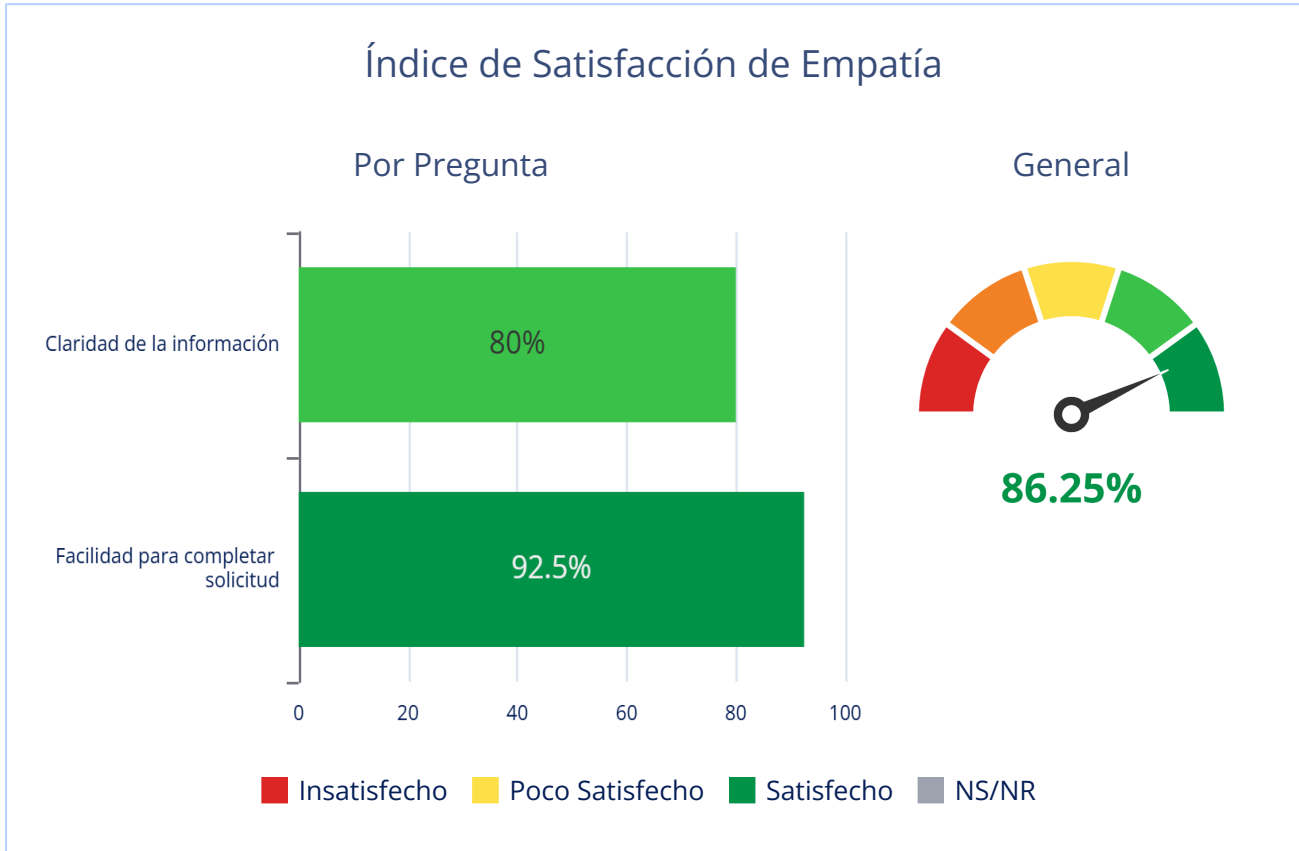
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



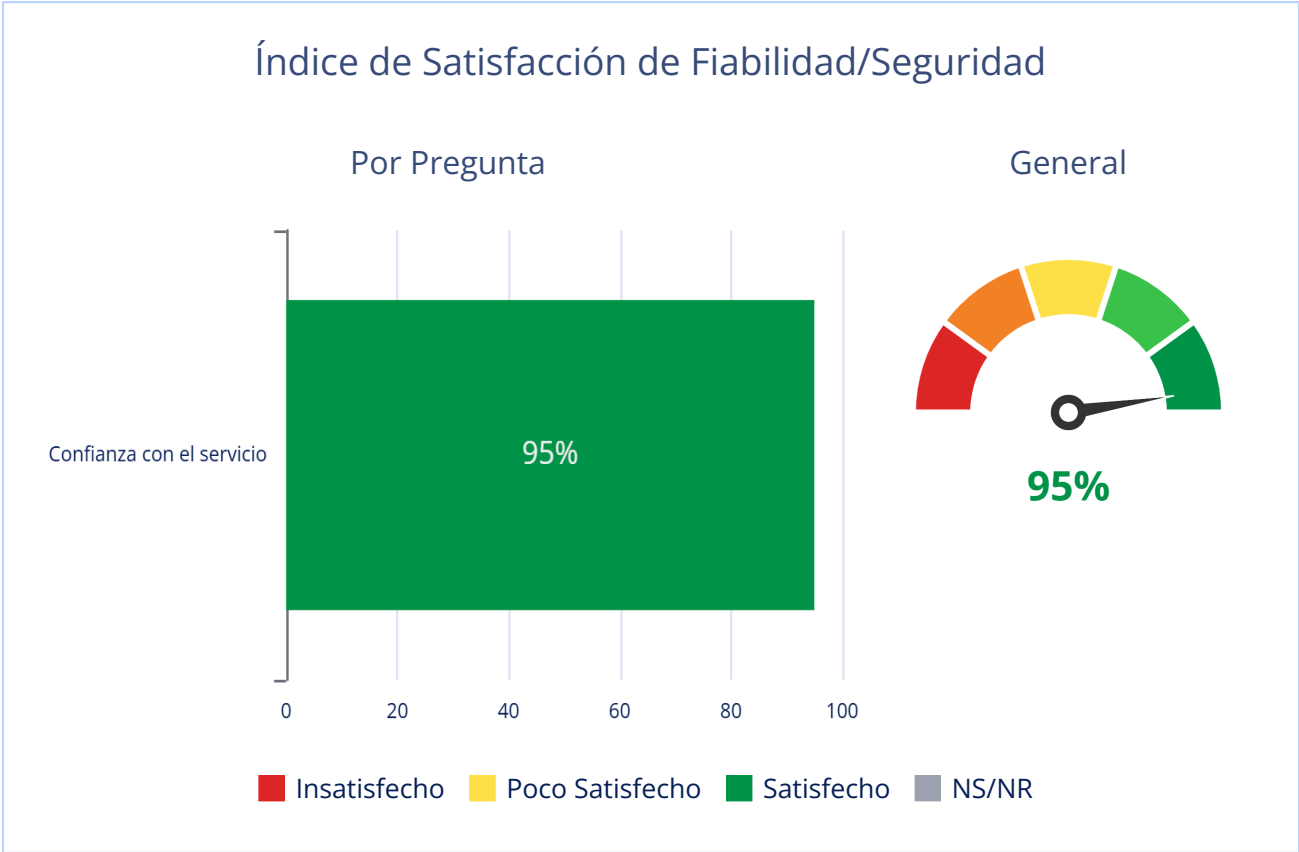
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



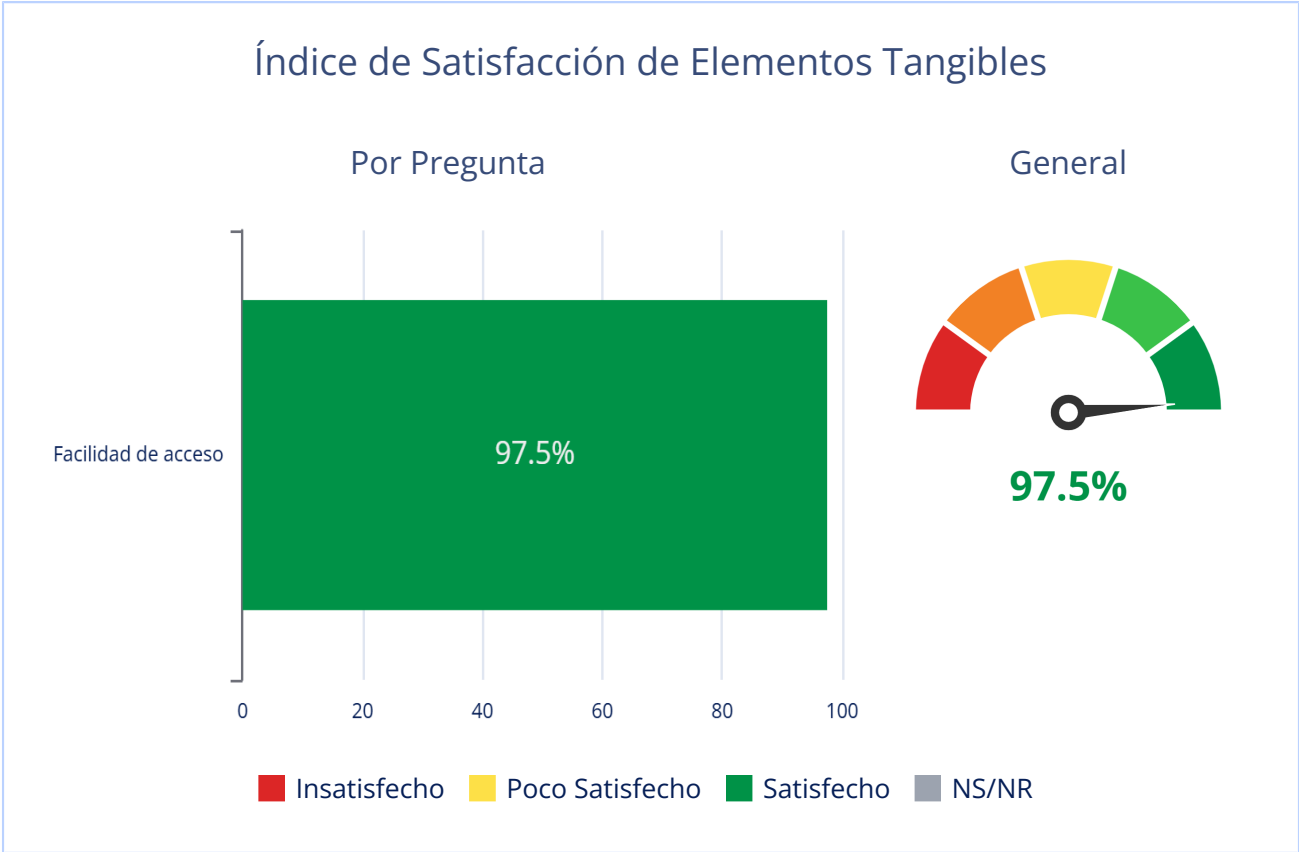
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles

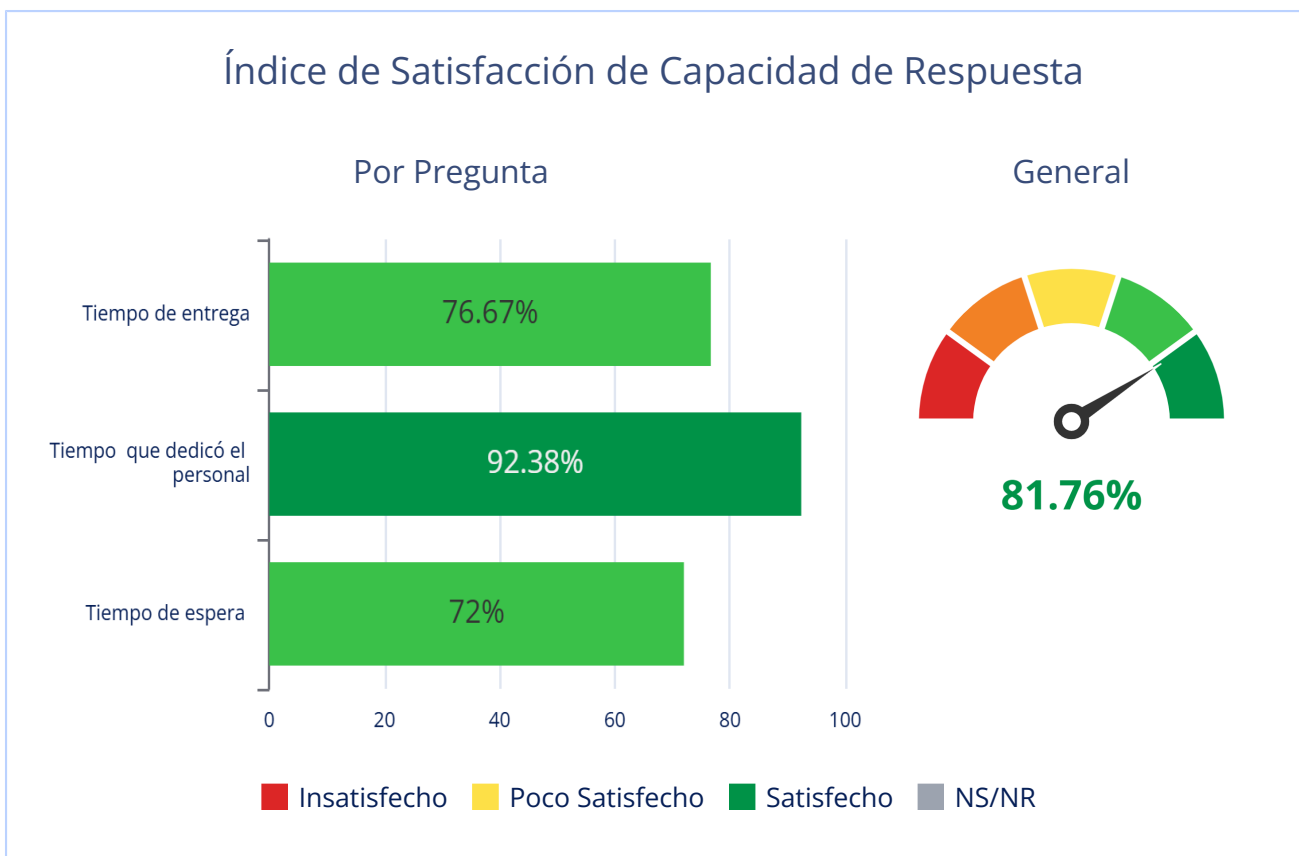


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES

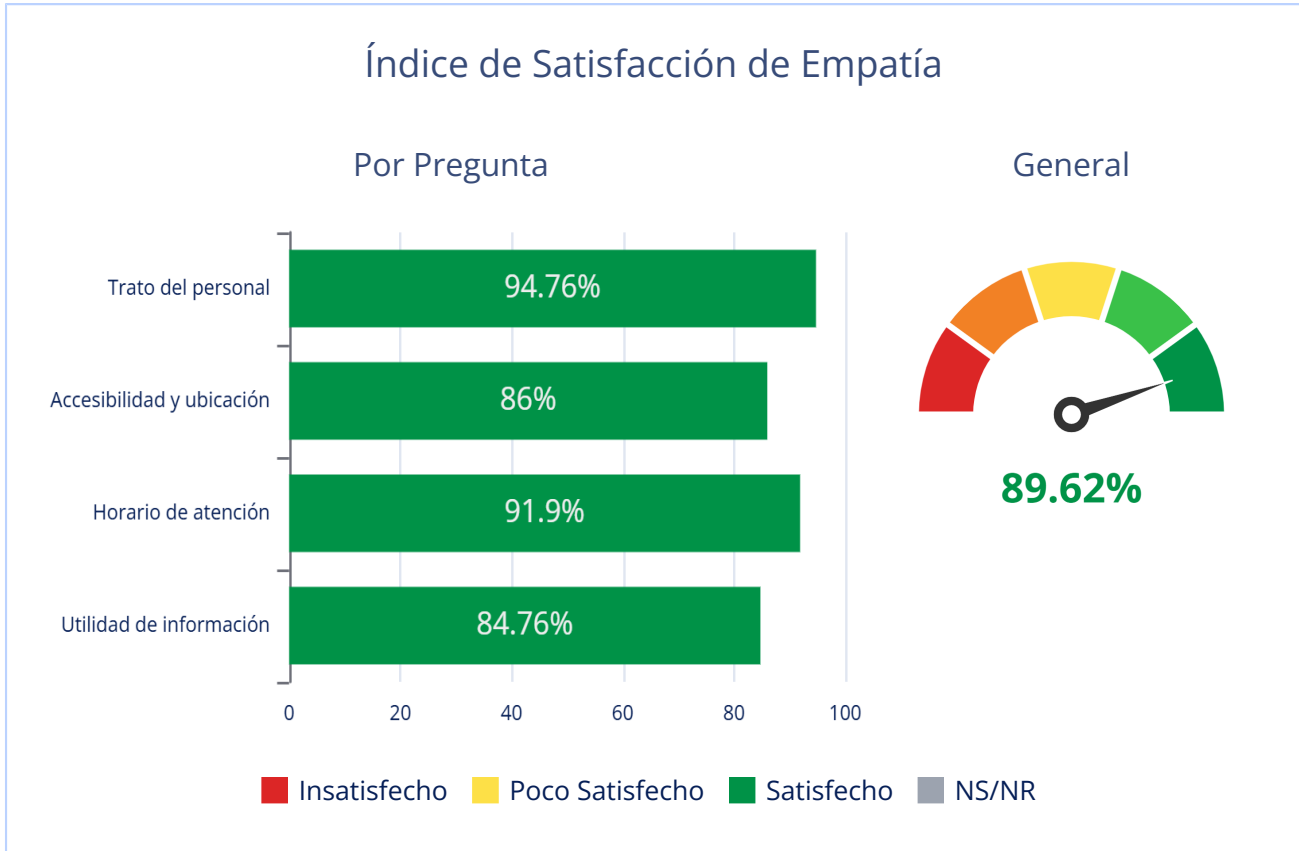
Por Dimensión

Capacidad de Respuesta



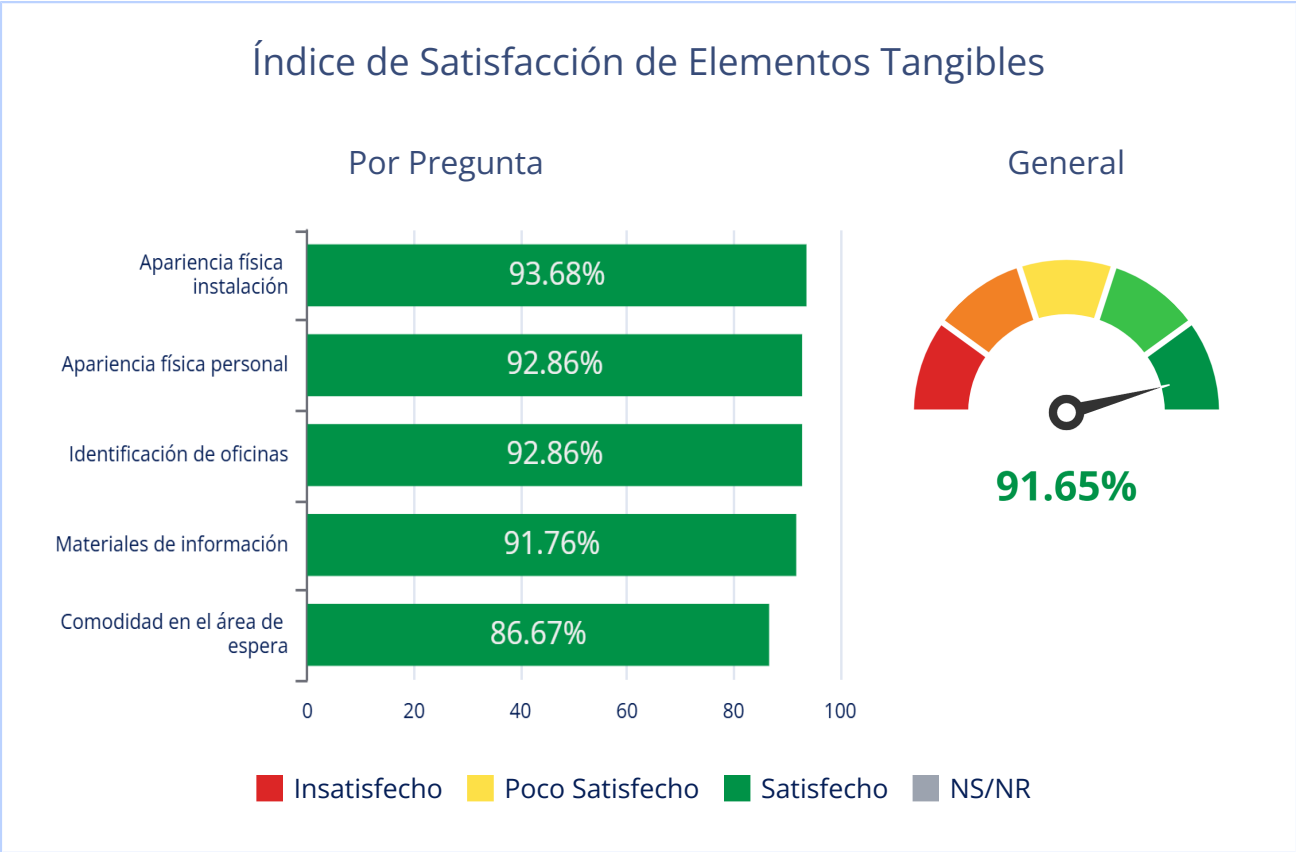
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Empatía



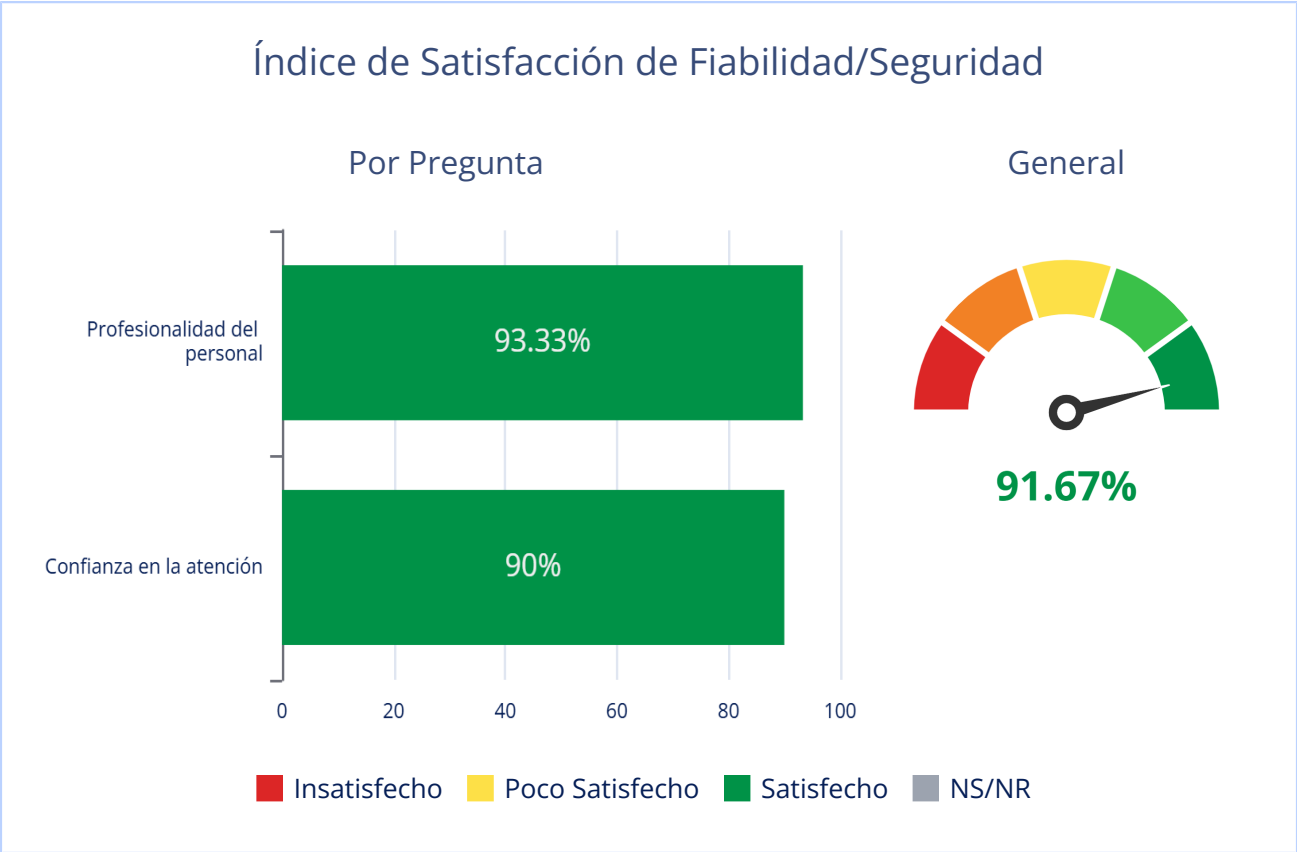
En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Elementos Tangibles



En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

Fiabilidad/Seguridad

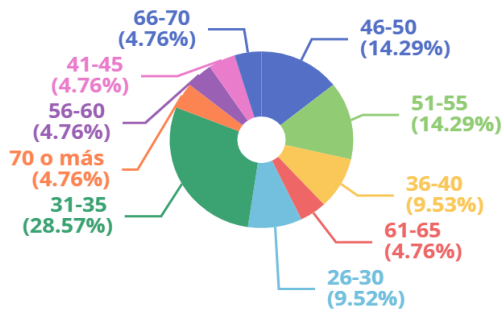


En la presente grafica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.

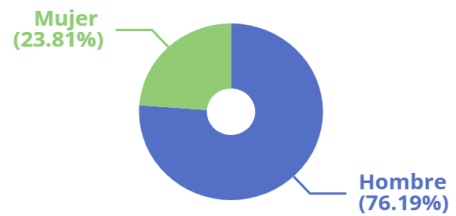
DATOS DE CLASIFICACIÓN

Servicios Presenciales

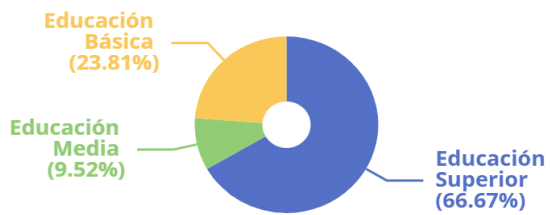
Por Rango de edad



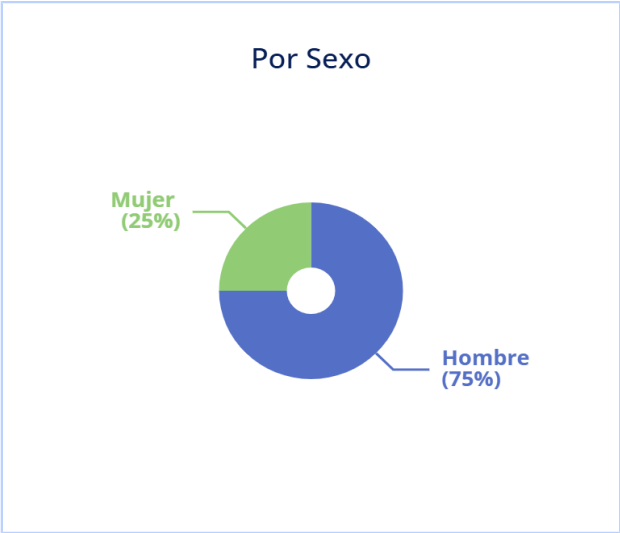
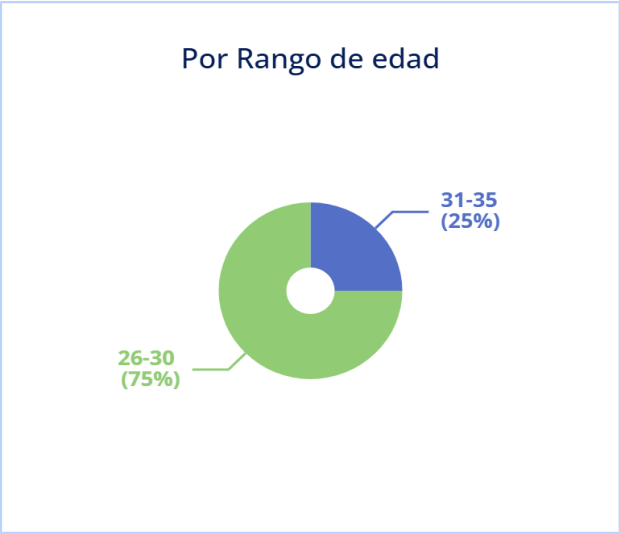
Por Sexo



Por Nivel de Formación



Servicios en Línea



Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

Servicios en Línea

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Tiempo de espera.
Acción de Mejora	Asignar horarios específico a los usuarios para evitar largas espera el día de brindar el servicio.
Unidad Responsable	División de Extensión y Capacitación a Beneficiarios
Fecha de Inicio	18/08/2025
Fecha Fin	01/12/2025

Servicios Presenciales

Capacidad de Respuesta	
Oportunidad de Mejora	Tiempo de entrega. Tiempo de espera.
Acción de Mejora	-Especificar al beneficiario los tiempos de entrega de los informes. -Mejorar los tiempos de procesamiento de la solicitud del servicio. -Optimizar los tiempos de redacción y entrega de informes a los beneficiarios.
Unidad Responsable	División de Extensión y Capacitación a Beneficiarios
Fecha de Inicio	18/08/2025
Fecha Fin	01/12/2025



Observatorio Nacional de la
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Ministerio de Administración Pública

Los datos publicados
son responsabilidad de:

Comisión de Fomento a la Tecnificación del Sistema Nacional de Riego

Agosto 2025



Logo
no disponible