



## **INFORME FINAL**

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

**Planificación y Desarrollo  
Mayo 2023**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>9</b>
<b>PERFIL DEL ENCUESTADO: SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>11</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>13</b>
<b>SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>21</b>
<b>PERFIL DEL ENCUESTADO: SERVICIOS VIRTUALES</b>	<b>23</b>
<b>SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>28</b>
<b>PERFIL DEL ENCUESTADO: SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>	<b>30</b>
<b>ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	<b>38</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>40</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 1 al 31 de mayo del 2023.

# FICHA TÉCNICA

# FICHA TÉCNICA

**POBLACIÓN:** Servicios presenciales: 79, Servicios virtuales 70. Usuarios de instituciones gubernamentales y privadas.

**ÁMBITO:** Sede del Instituto Geográfico Nacional “José Joaquín Hungría Morell” (IGN-JHM).

**MUESTRA:** Con un error general de  $\pm 5\%$ , para un nivel de confianza de 95% en los servicios:

Presenciales: Suministro de información cartográfica oficial

Virtuales: Formulación básica en Sistema de Información Geográfica (SIG) mediante programa QGIS. -

Asistencias técnicas: Cartografía, Geografía y Geodesia. - Certificación de mapas

La muestra se realizó por sondeo.

**MÉTODO A UTILIZAR:** enviada a los usuarios vía correo electrónico.

**FECHA DEL TRABAJO DE CAMPO:** Del 1 al 31 de marzo 2023.

**RESPONSABLES:** Departamento de Planificación y Desarrollo.

# METODOLOGÍA

## SATISFACCIÓN CON LA GESTIÓN EN LAS DIMENSIONES

El Modelo SERVQUAL identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

### DIMENSIONES

Elementos Tangibles	Fiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución.</li> <li>⑨ Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos son visualmente llamativos y de utilidad.</li> <li>⑨ El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.</li> <li>⑨ Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas</li> <li>⑨ La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado.</li> <li>⑨ La modernización de las instalaciones y los equipos.</li> </ul>	<p>Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ La confianza en la atención brindada.</li> <li>⑨ El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.</li> </ul>	<p>Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ El trato que le ha dado el personal.</li> <li>⑨ La profesionalidad del personal que le atendió.</li> </ul>	<p>Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ El tiempo de espera antes de ser atendido y/o confirmar su solicitud.</li> <li>⑨ El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.</li> <li>⑨ El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio o solicitud.</li> <li>⑨ El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</li> </ul>	<p>Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑨ La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil.</li> <li>⑨ El horario de atención al público.</li> <li>⑨ La facilidad con que consiguió cita.</li> <li>⑨ Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables.</li> <li>⑨ La información que le proporcionaron fue clara y comprensible.</li> <li>⑨ La atención personalizada que le dieron.</li> </ul>

## 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.

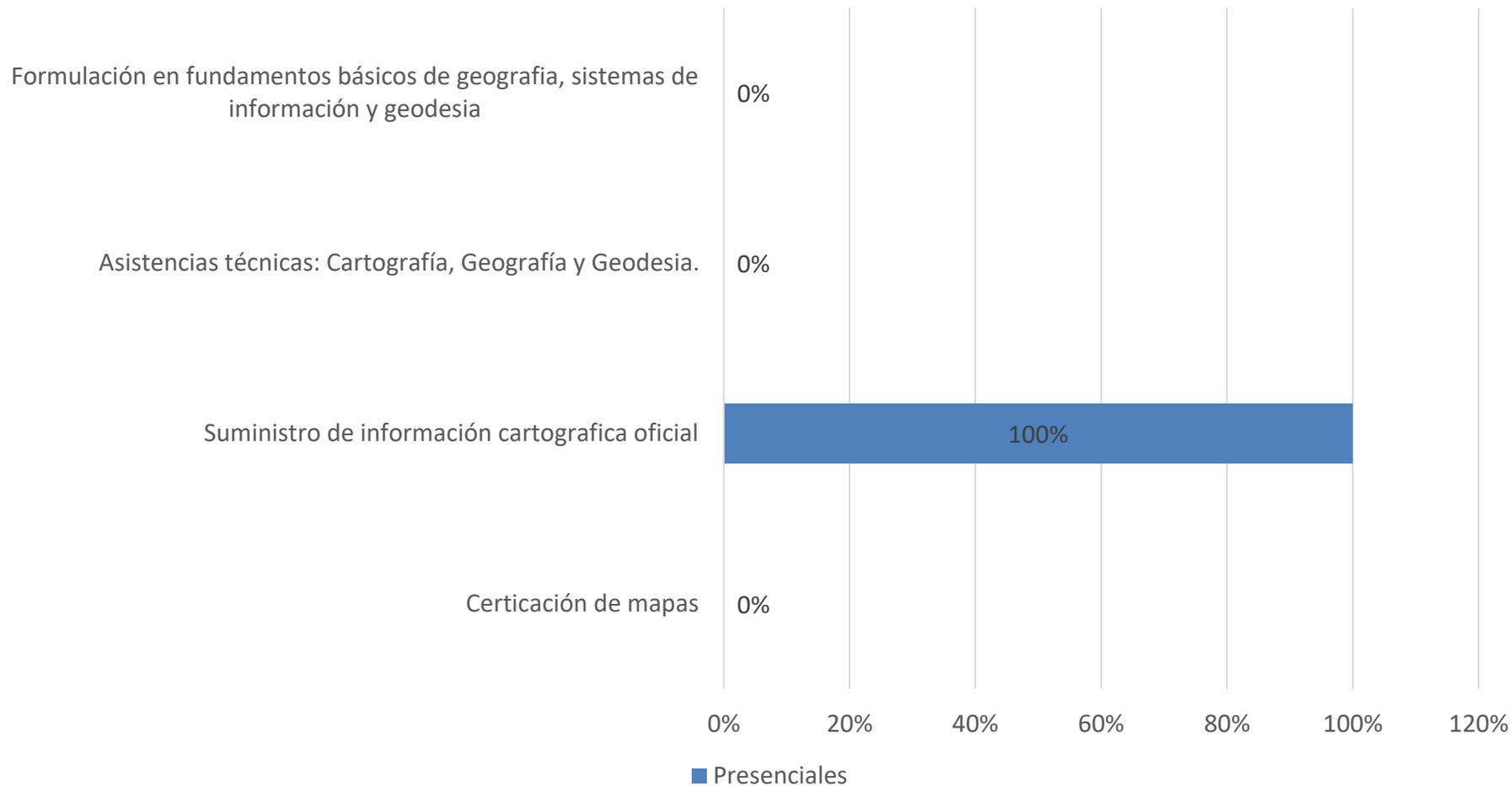
**10:** es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.

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



# **Resultados de satisfacción: Servicios presenciales**

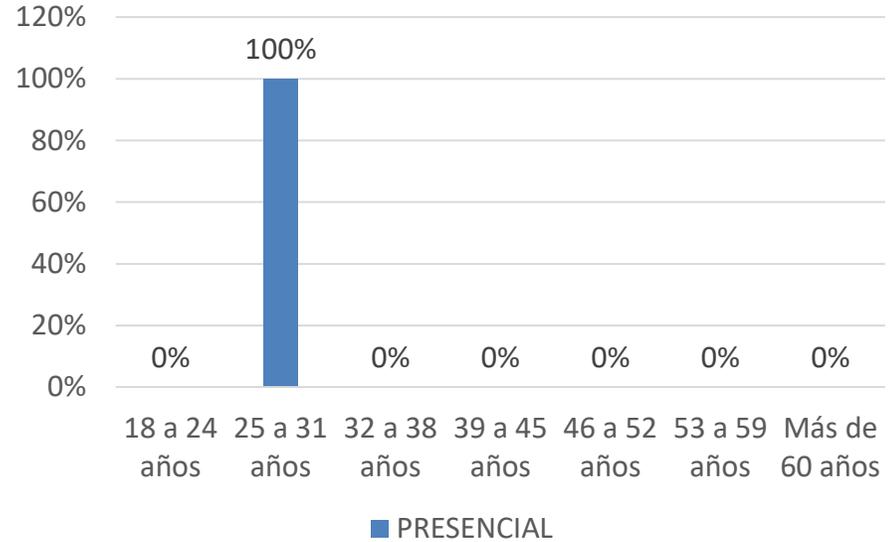
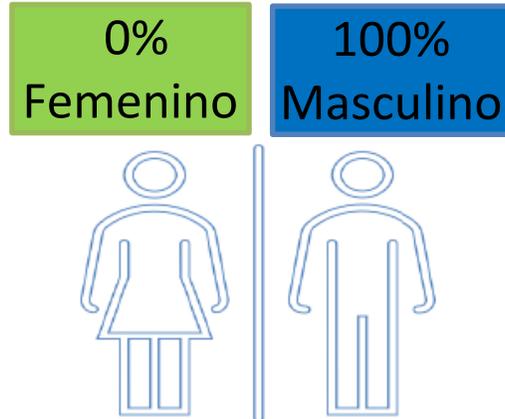
## SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL



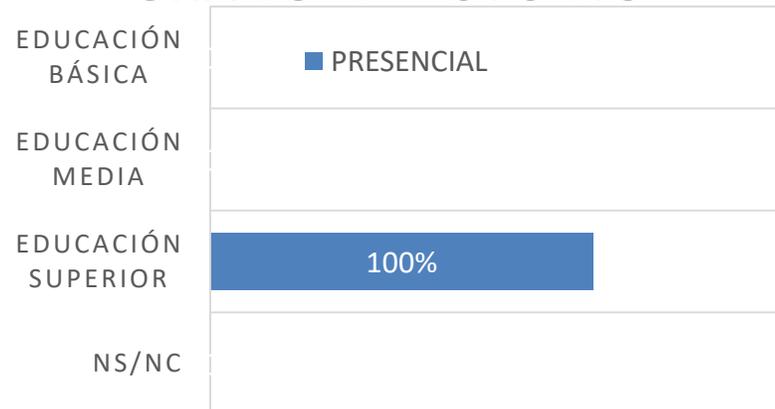
Total de  
respuestas:  
1

# PERFIL DEL ENCUESTADO: SERVICIOS PRESENCIALES

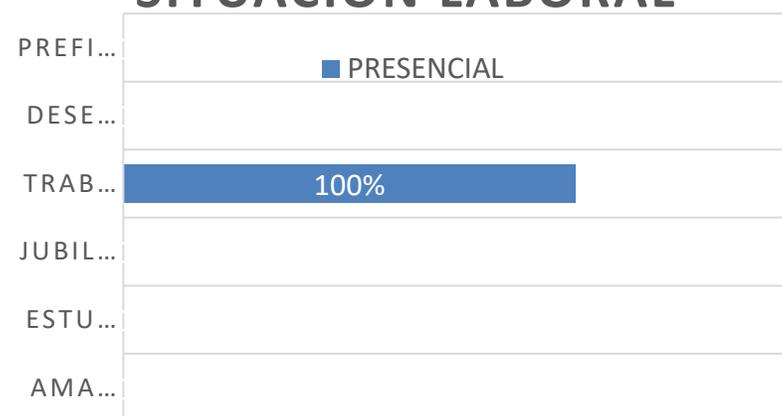
## Sexo



## GRADO DE ESTUDIO



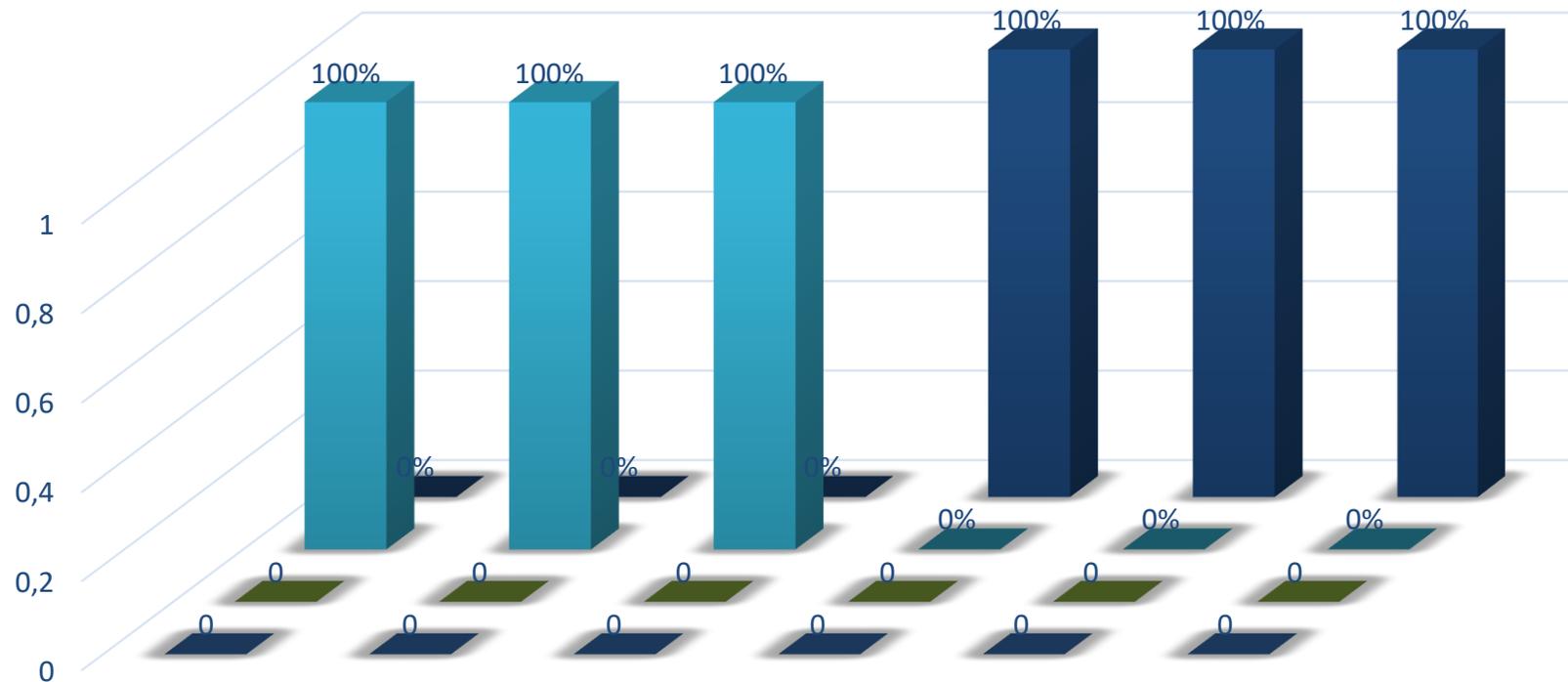
## SITUACIÓN LABORAL



## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Elementos tangibles



■ Inexistente ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución

Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) 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) está acorde al servicio que ofrecen.

La modernización de las instalaciones y los equipos.

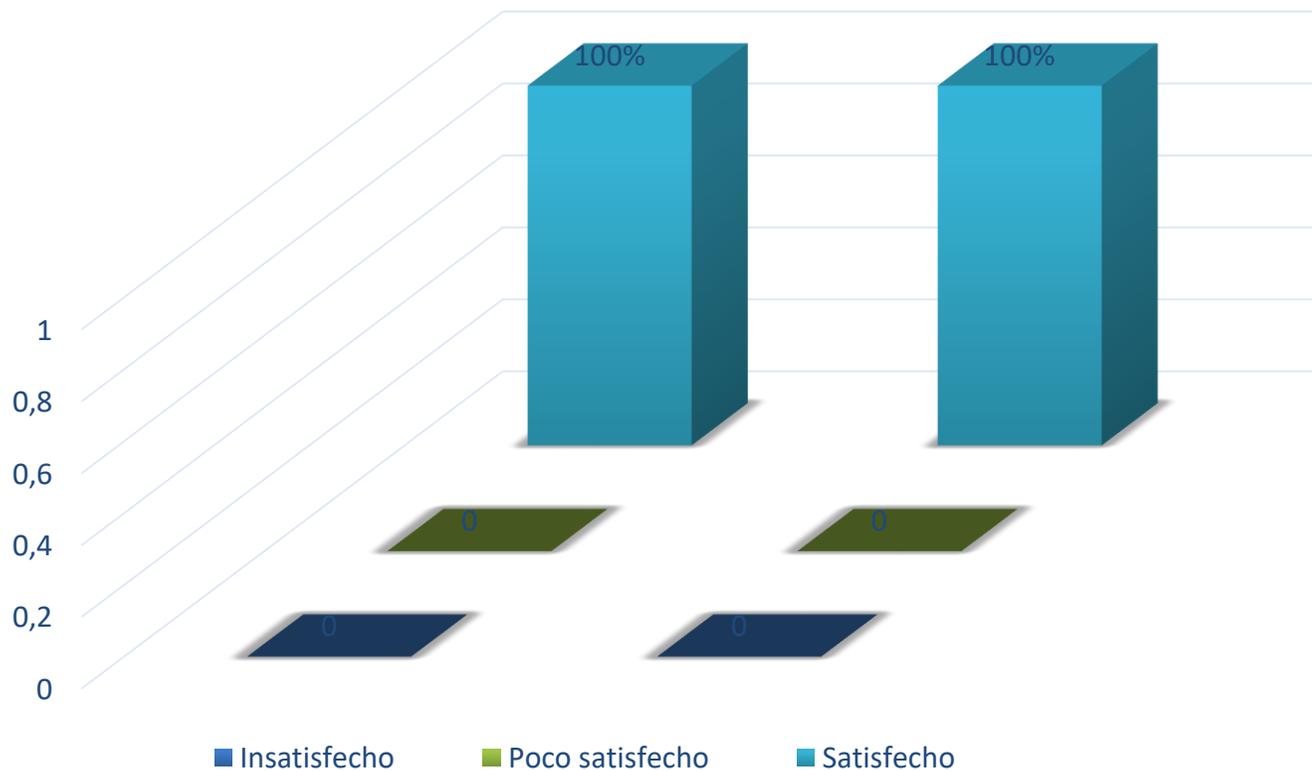
Promedio de Satisfacción



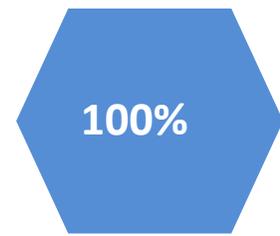
## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Fiabilidad



Promedio de Satisfacción



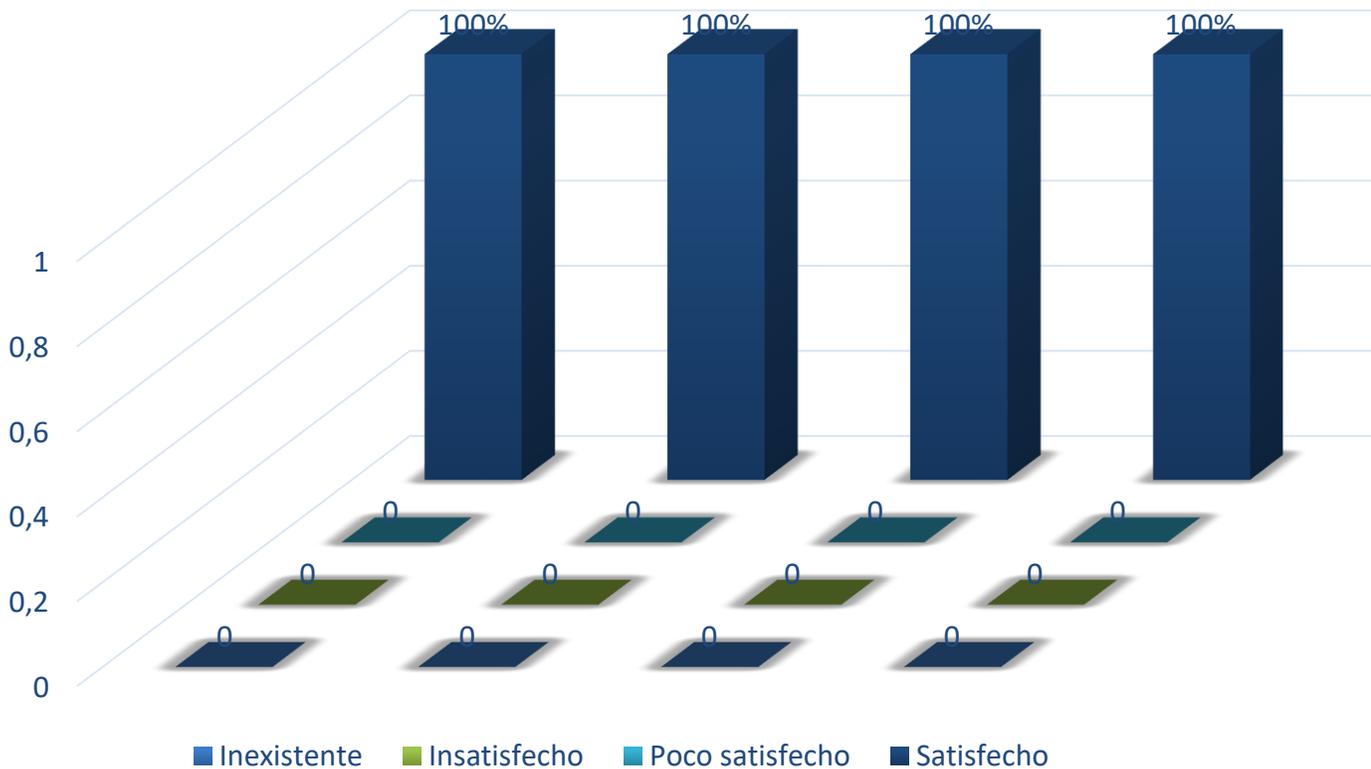
La confianza en la atención brindada.

El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Capacidad de respuesta



Promedio de Satisfacción



El tiempo de espera antes de ser atendido y/o confirmar su solicitud.

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió.

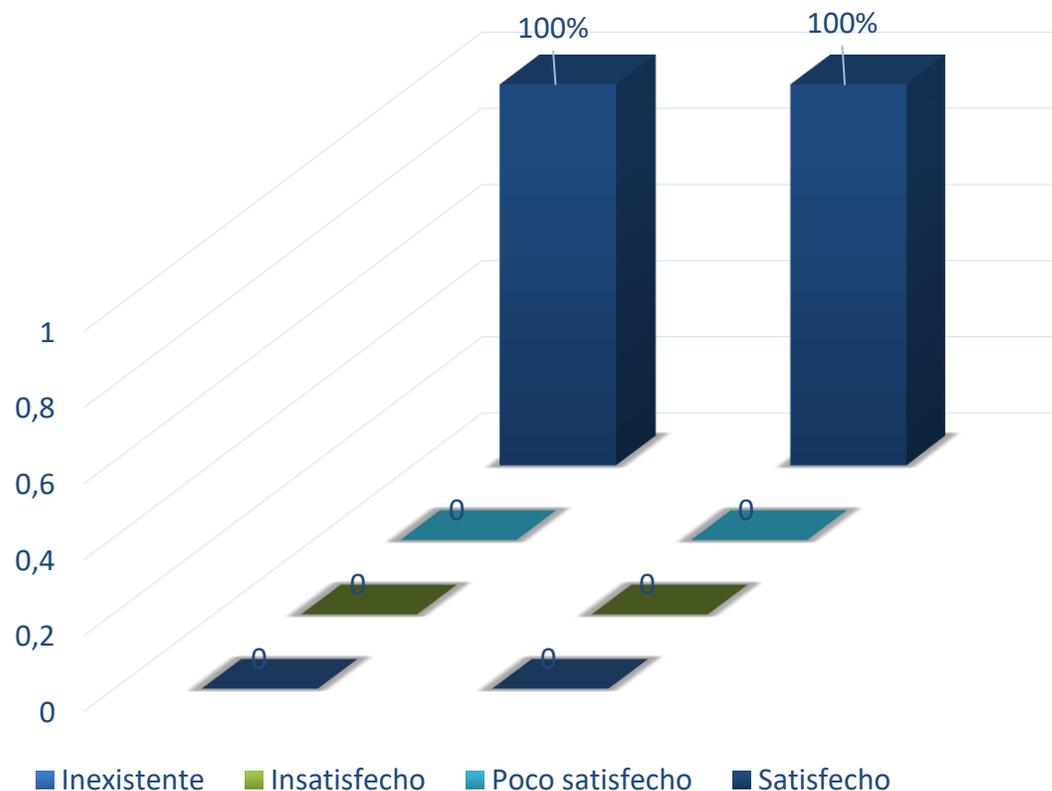
El tiempo que tarda la institución para dar respuesta al servicio o solicitado.

El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Seguridad



Promedio de Satisfacción

100%

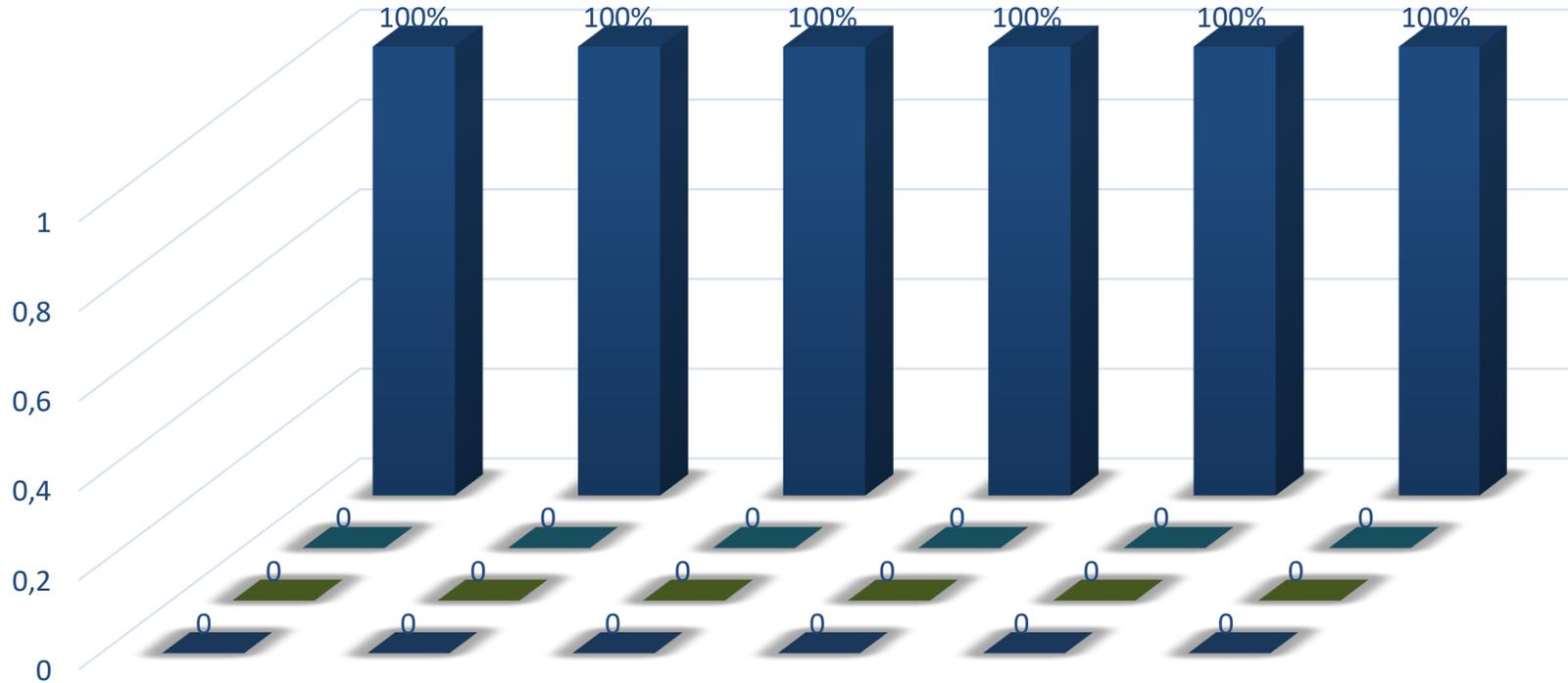
El trato que le ha dado el personal.

La profesionalidad del personal que le atendió.

## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Empatía



**Promedio de Satisfacción**  
**100%**

■ Inexistente ■ Insatisfecho ■ Poco satisfecho ■ Satisfecho

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.

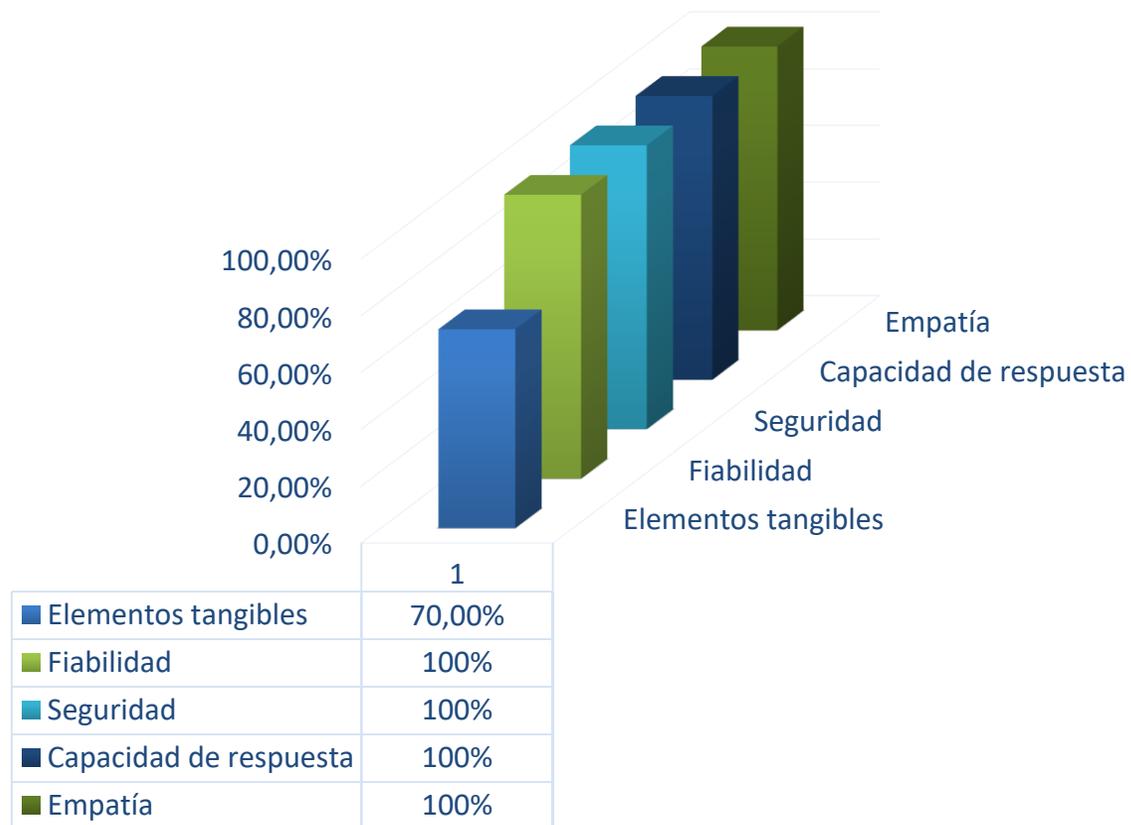
A información que le proporcionaron fue clara.

La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.

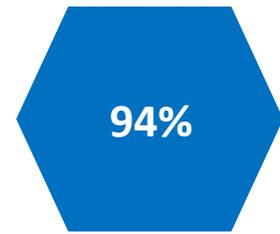
## SATISFACCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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

### Promedio de satisfacción de servicios presenciales por dimensión

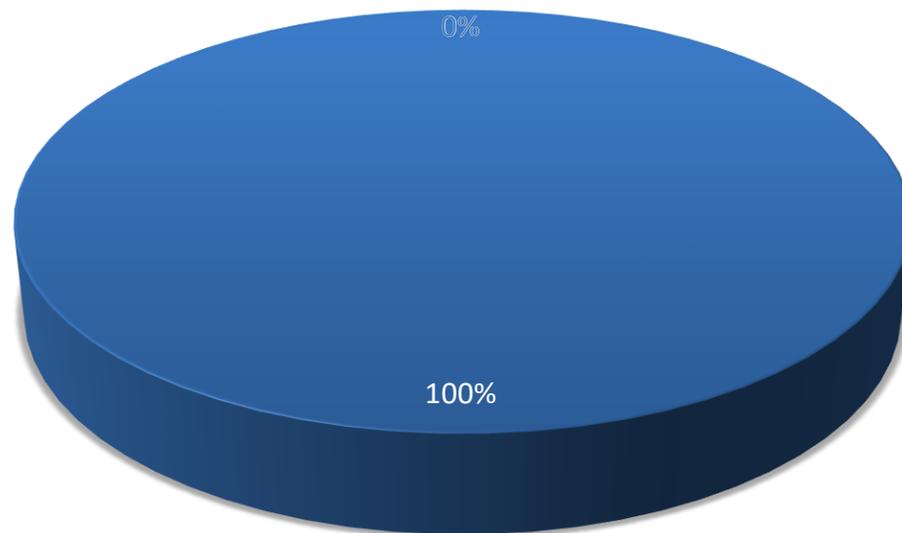


Índice de satisfacción de usuarios:



## SERVICIO OFRECIDO VS ESPERADO

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

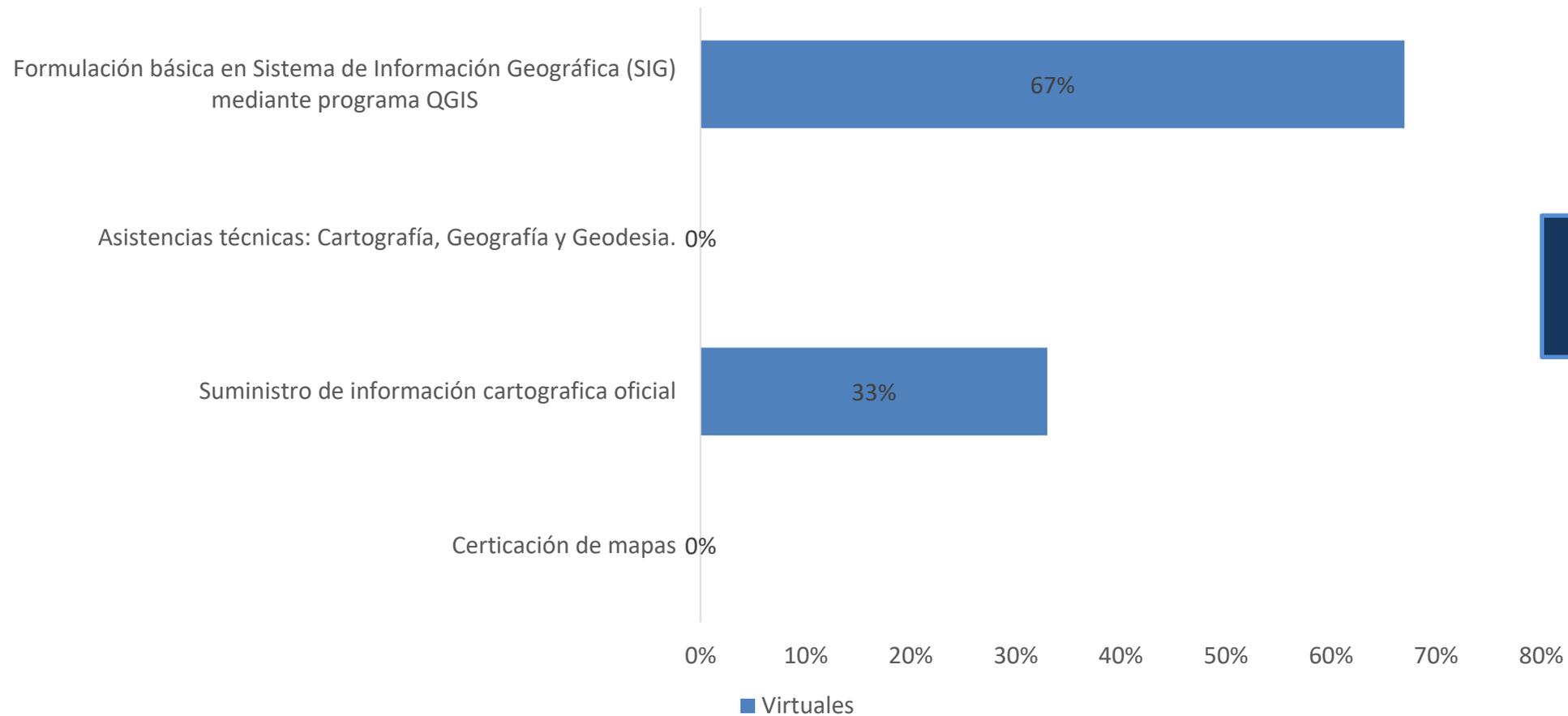


■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Peor ■ Mucho peor

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

# **Resultados de satisfacción: Servicios Virtuales**

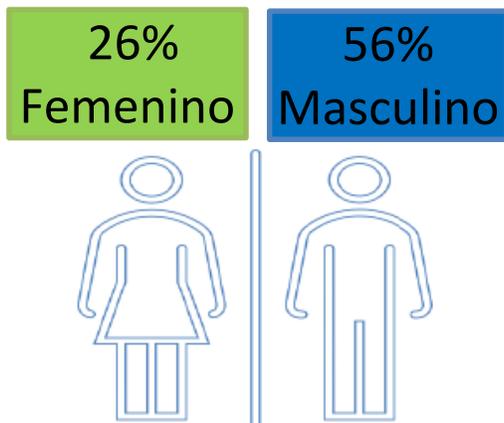
## SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA VIRTUAL



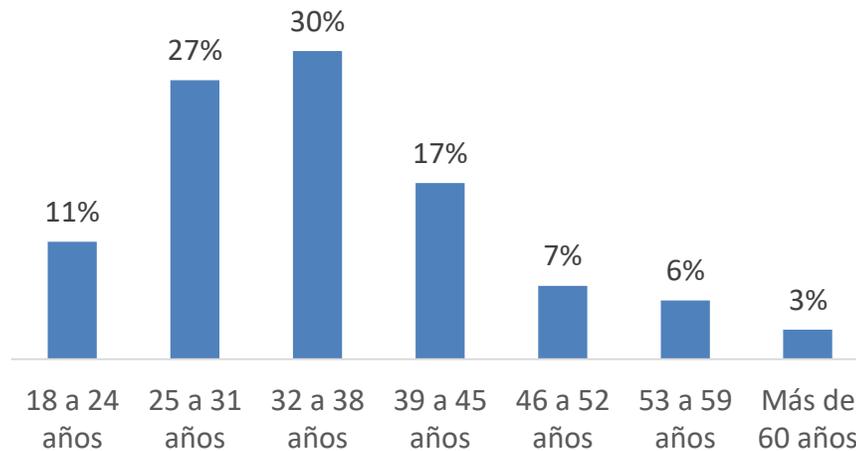
Total de  
respuestas:  
70

# PERFIL DEL ENCUESTADO: SERVICIOS VIRTUALES

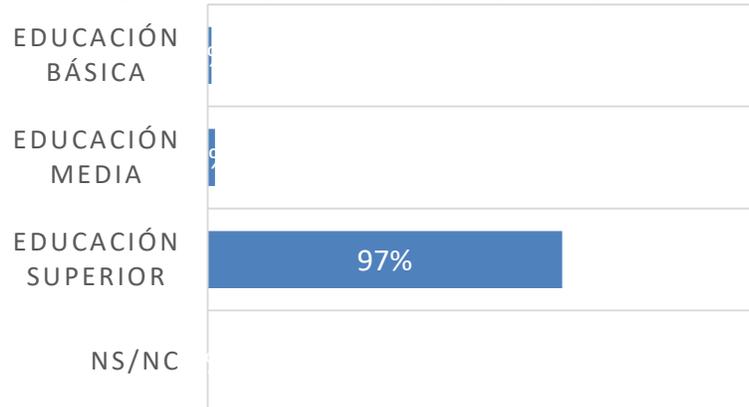
## Sexo



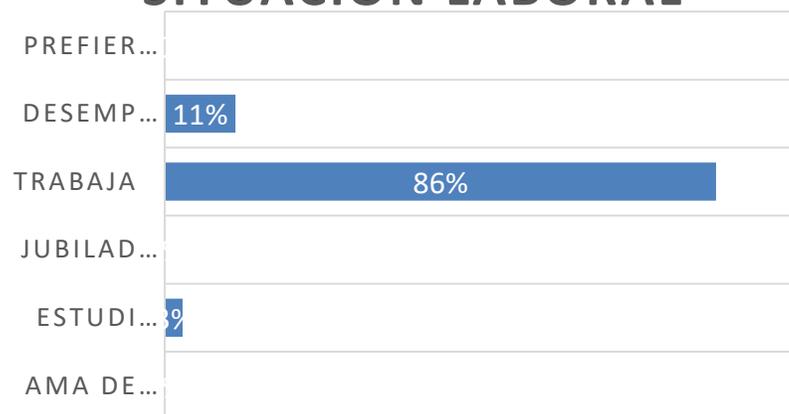
## Rango de Edad



## GRADO DE ESTUDIO

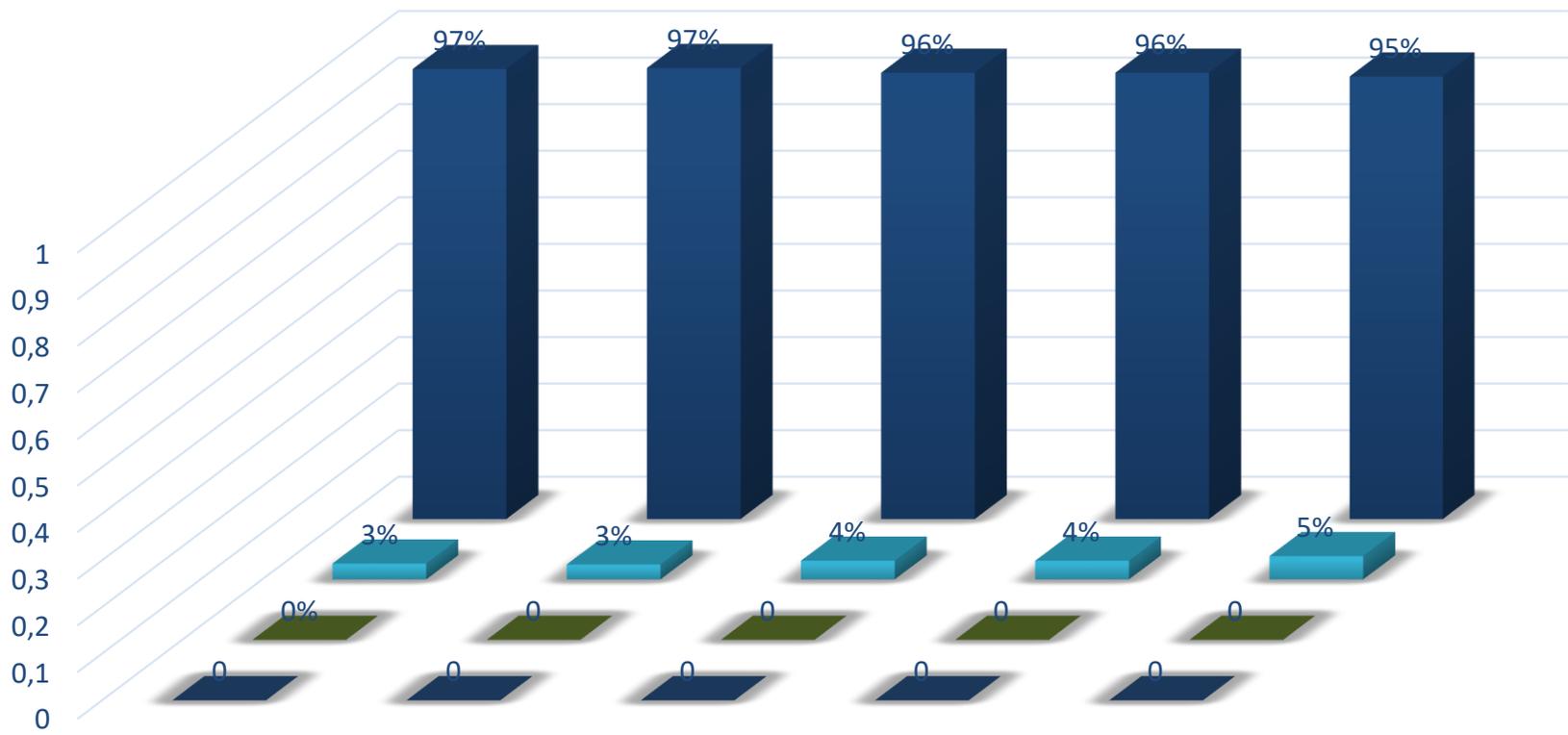


## SITUACIÓN LABORAL



## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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



Promedio de Satisfacción



■ Inexistente ■ 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.

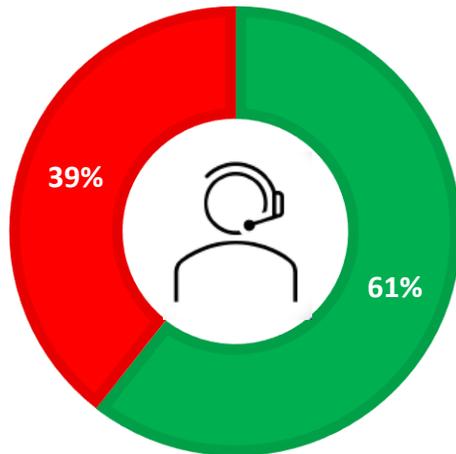
La confianza con el servicio en línea.

## SATISFACCIÓN SERVICIOS EN LÍNEA

Luego de utilizar soporte en línea ¿Cómo se sintió con la atención recibida?

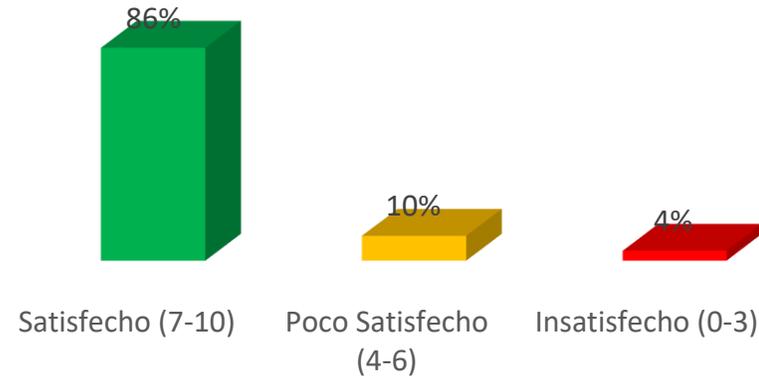
¿UTILIZÓ SOPORTE EN LÍNEA?

■ SI ■ NO



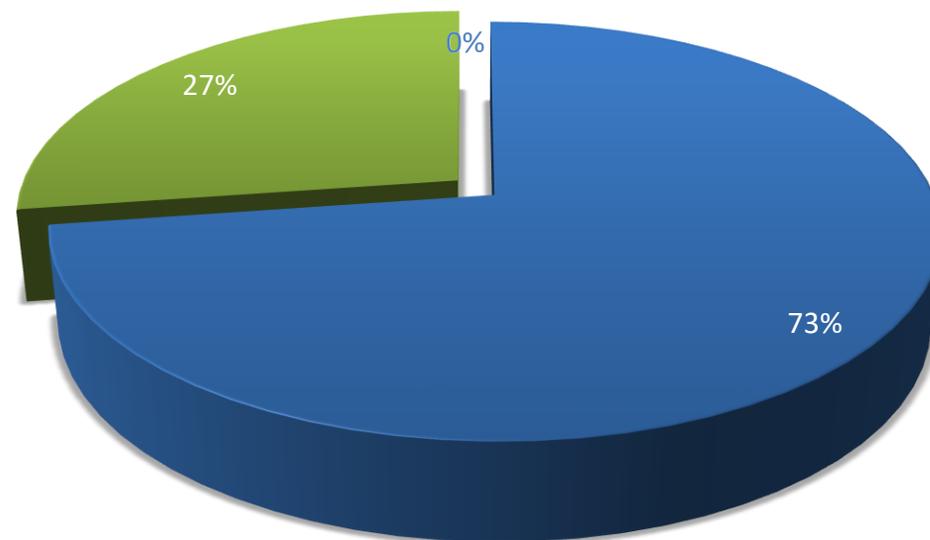
VIRTUAL

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



## SERVICIO OFRECIDO VS ESPERADO

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



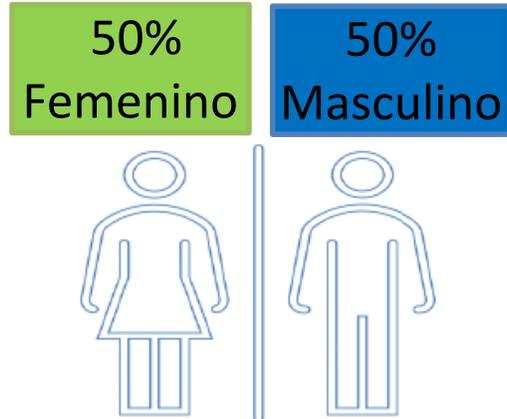
■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Peor ■ Mucho peor

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

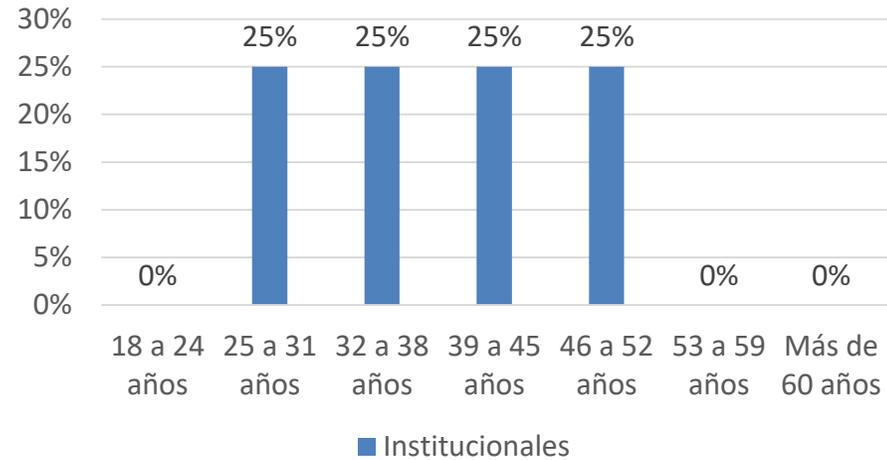
**Resultados de satisfacción:  
Servicios a usuarios institucionales**

# PERFIL DEL ENCUESTADO: USUARIOS INSTITUCIONALES

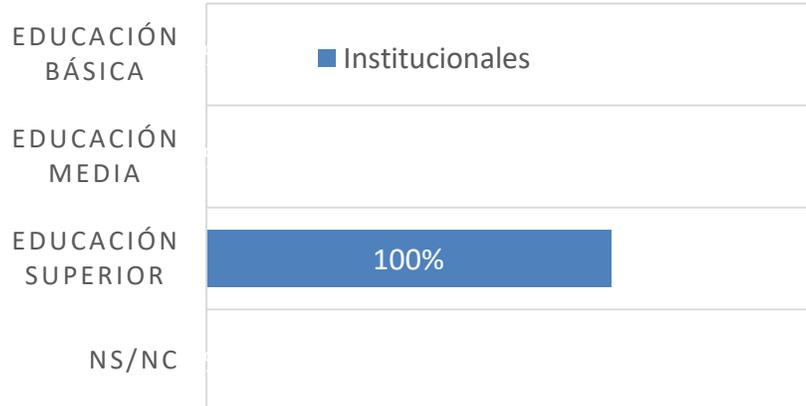
## Sexo



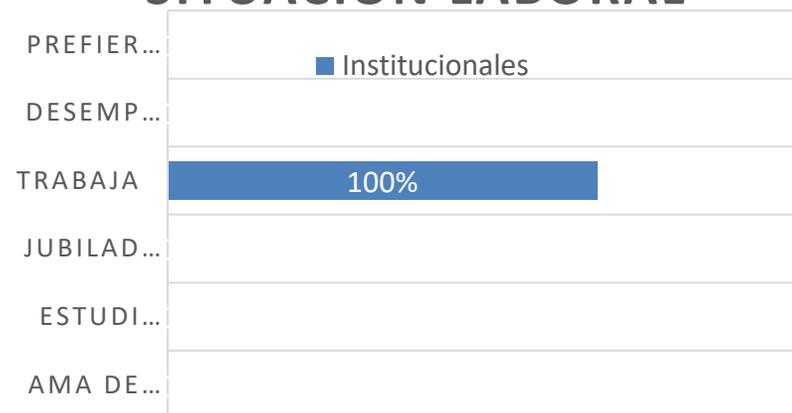
## Rango de Edad



## GRADO DE ESTUDIO



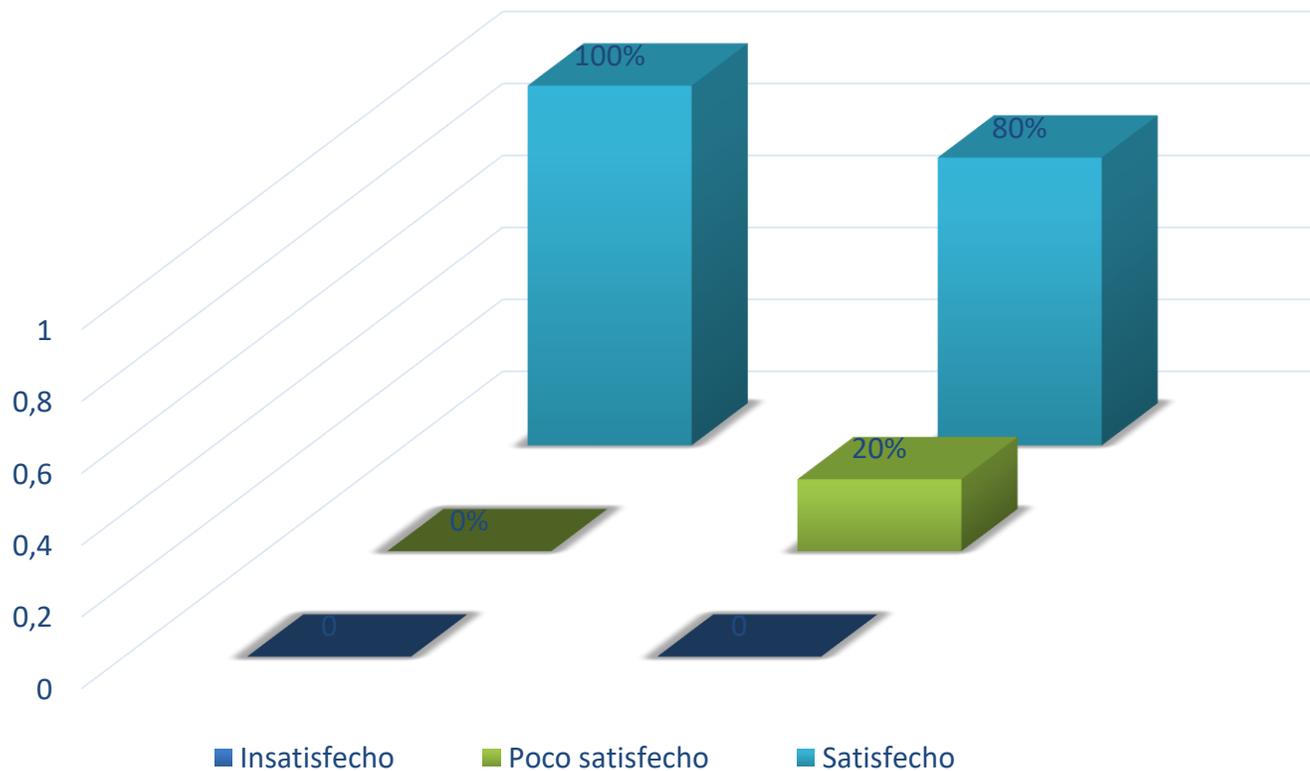
## SITUACIÓN LABORAL



## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Fiabilidad



La confianza en la atención brindada.

El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.

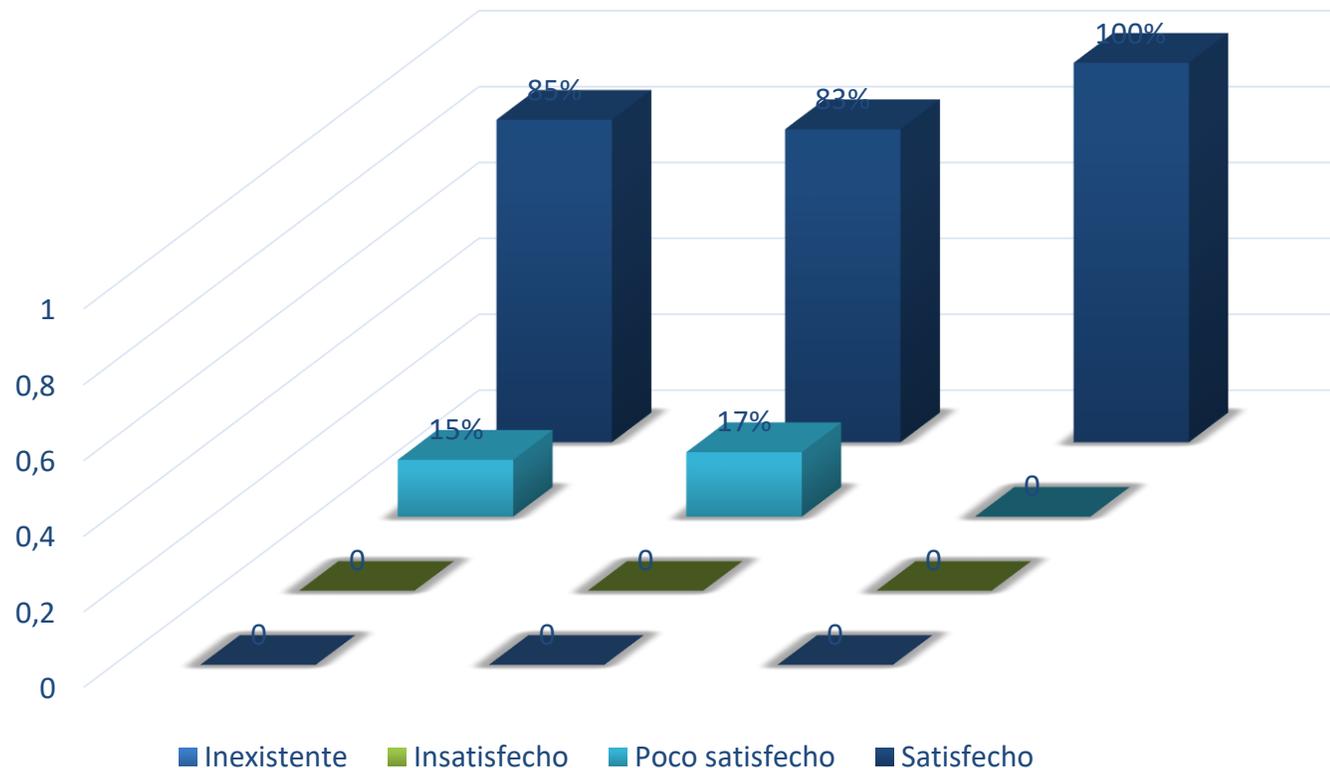
Promedio de Satisfacción

87.5%

## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Capacidad de respuesta



Promedio de Satisfacción

87.5%

El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

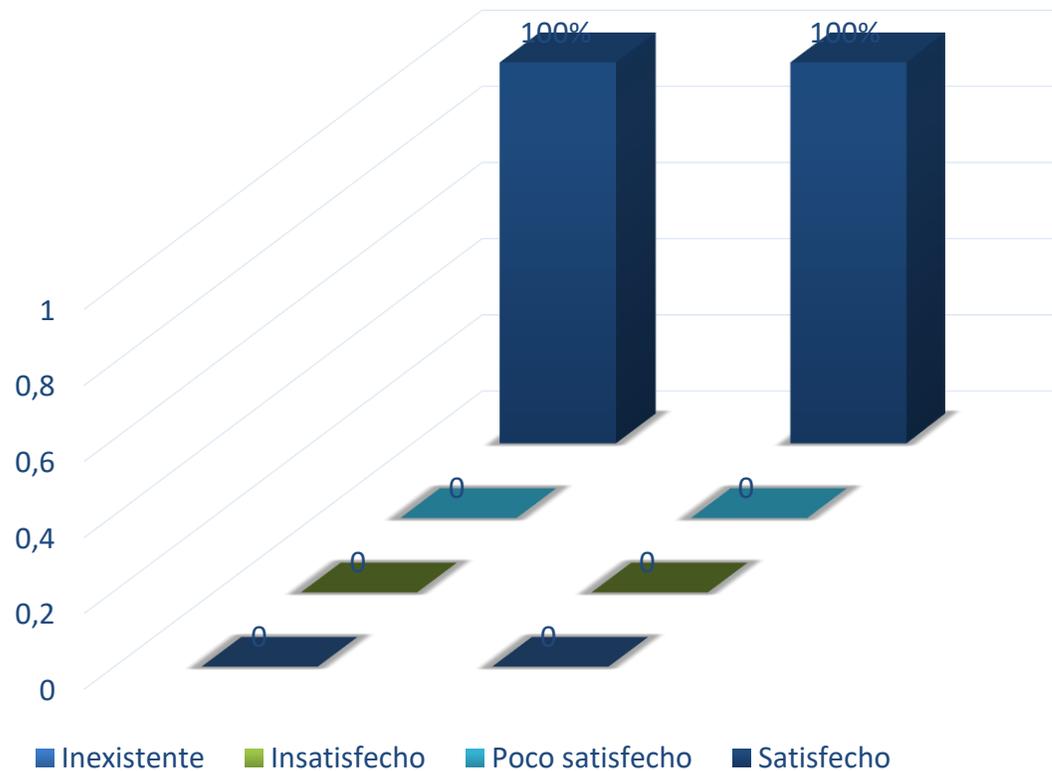
El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado.

El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado.

## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Seguridad



Promedio de Satisfacción

100%

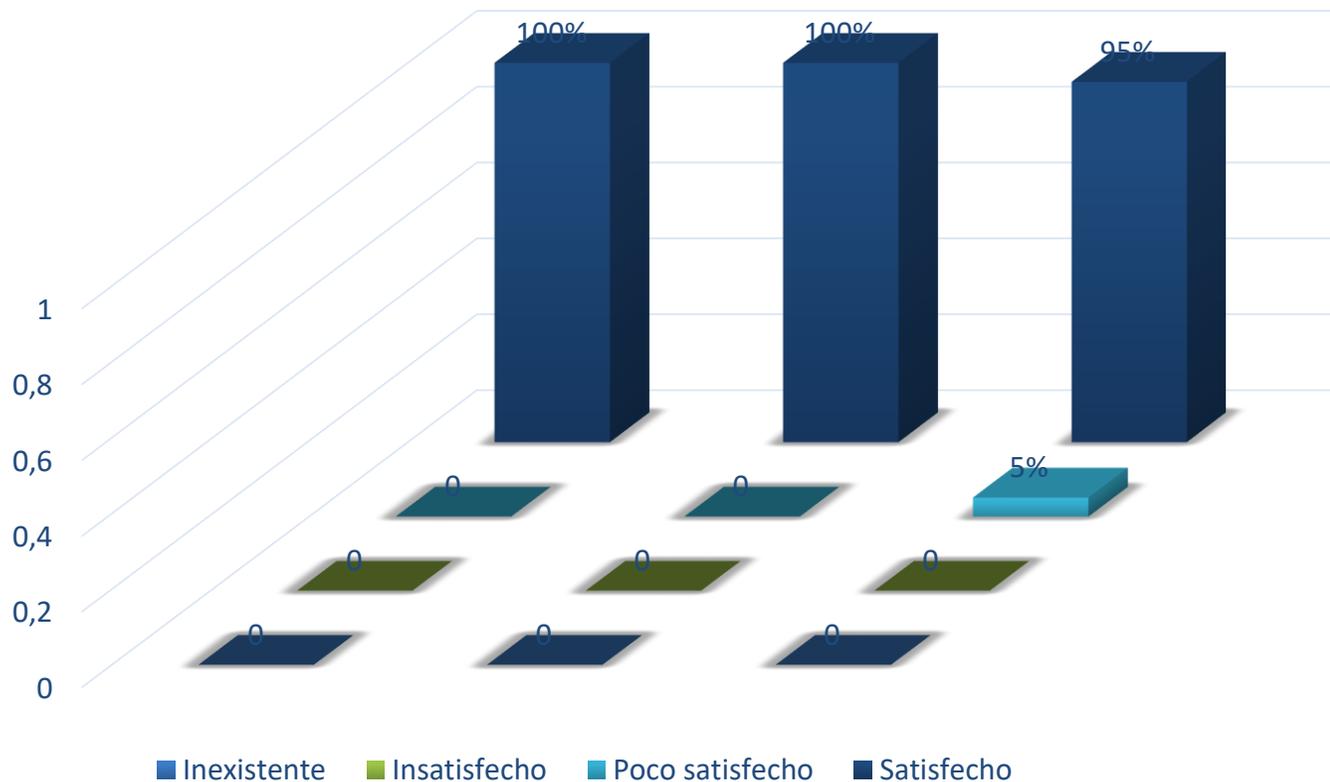
El trato que le ha dado el personal.

La profesionalidad del personal que le atendió.

## SATISFACCIÓN SERVICIOS OFRECIDOS

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

### Dimensión: Empatía



**Promedio de Satisfacción**  
**98.33%**

La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente.

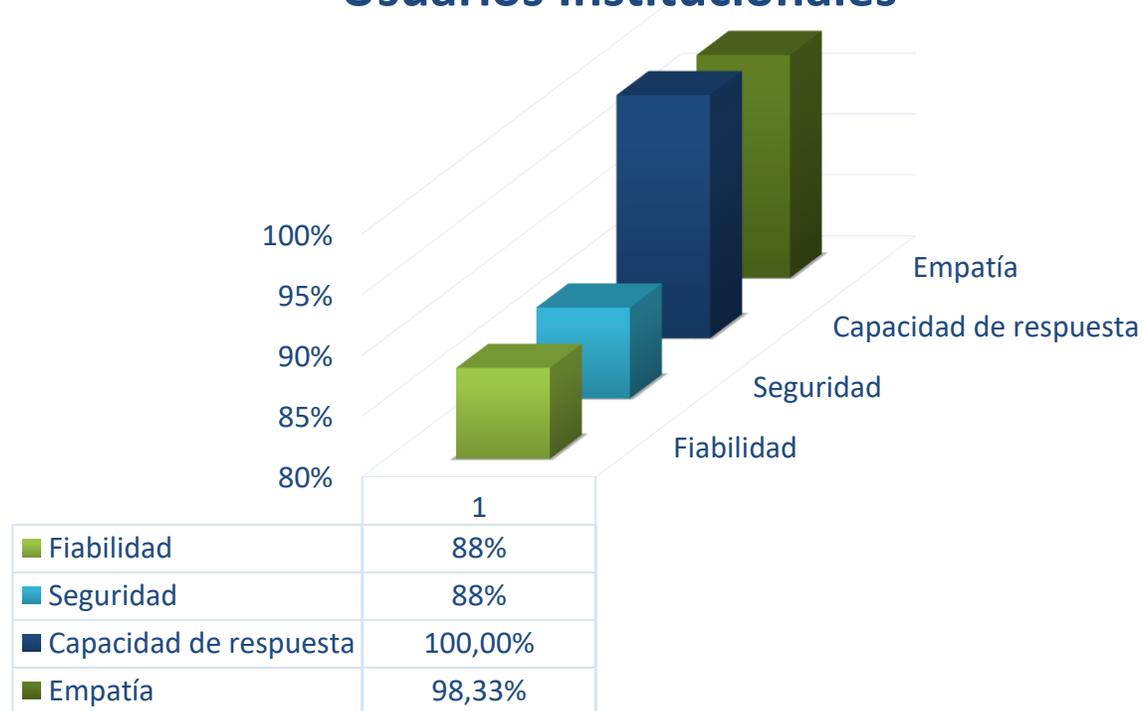
El horario de atención.

Facilidad de comunicación con la unidad.

## SATISFACCIÓN EN LAS DIMENSIONES SERVQUAL

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

### Promedio de satisfacción de servicios por dimensión Usuarios Institucionales

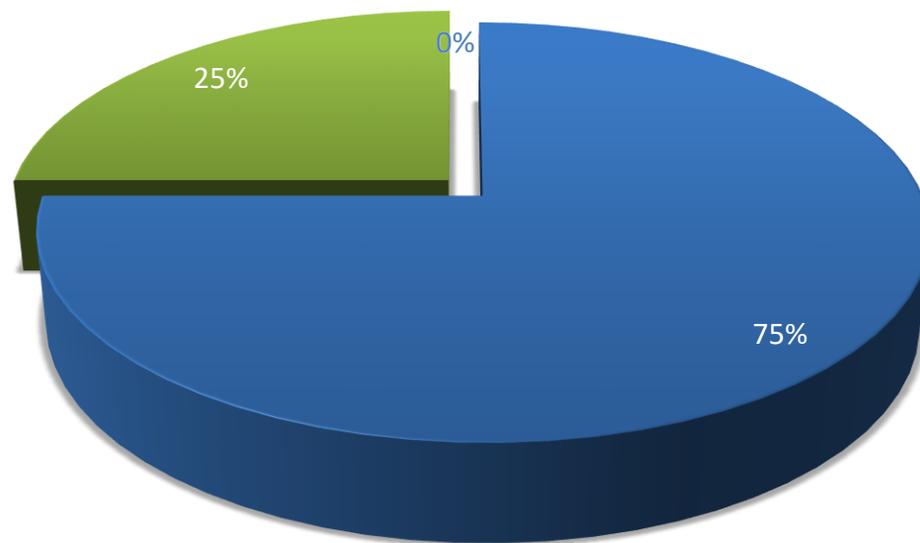


Índice de satisfacción de usuarios:

**93.33%**

## SERVICIO OFRECIDO VS ESPERADO USUARIOS INSTITUCIONALES

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

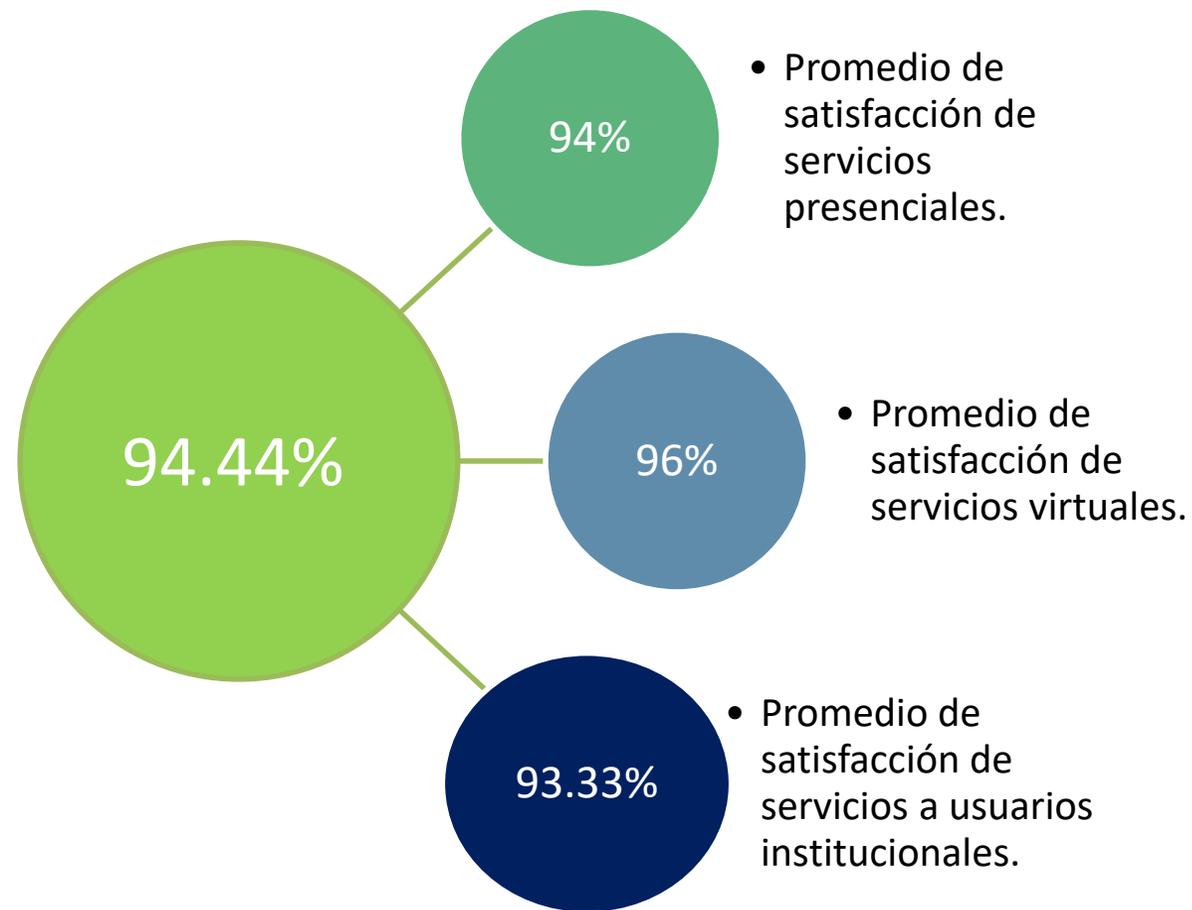


■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Peor ■ Mucho peor

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

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



# PLAN DE ACCIÓN

## PLAN DE ACCIÓN 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Presencial	Elementos Tangibles	Materiales (Folletos, letreros, afiches, señalización) Visualmente llamativos	Realizar folleto institucional para dar promoción a nuestros servicios.	Agosto 2023	Diciembre 2023	Departamento Administrativo Financiero
Virtual	Servicios en línea	El tiempo de espera antes de ser atendido y/o confirmar su solicitud.	Matriz de monitoreo a los servicios, para gestionar el tiempo de respuesta de las solicitudes.	Junio 2023	Diciembre 2023	Áreas Sustantivas / Planificación y Desarrollo
Institucional	Capacidad de respuesta	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta la solicitud.	Evaluar en matriz de seguimiento las solicitudes para responder de manera eficiente, en el tiempo previsto	Junio 2023	Diciembre 2023	Áreas Sustantivas / Planificación y Desarrollo