



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA 2023

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, INAP

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	03
FICHA TÉCNICA	04
METODOLOGÍA	05
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS VIRTUALES	08
PLAN DE ACCIÓN	16

# 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.

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 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-junio 2023.

## FICHA TÉCNICA

**POBLACIÓN:** servicios virtuales 43.

**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:

**NOMBRE DEL SERVICIO:** Inscripciones de participantes en los eventos formativos, 43.

<b>Servicios virtuales</b>	<b>43</b>
Servicio de inscripción de participantes en los eventos formativos	43

**METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.

**FECHA DE LEVANTAMIENTO:** Desde el 12 julio al 20 de julio del 2023

**RESPONSABLES:** Ana Luisa Romero, Analista 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:  
43

Base: 100% Total muestra

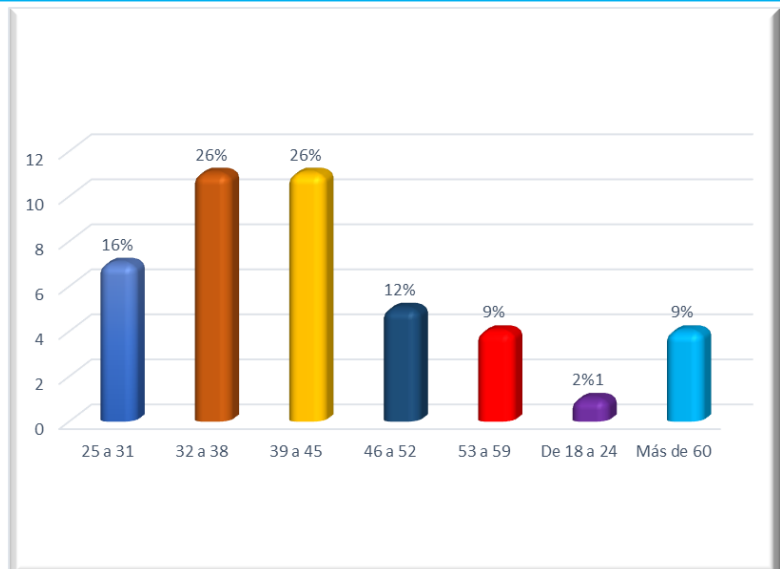


## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN: Servicios ofrecidos de manera virtual a Oficinas de Recursos Humanos



# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS VIRTUALES

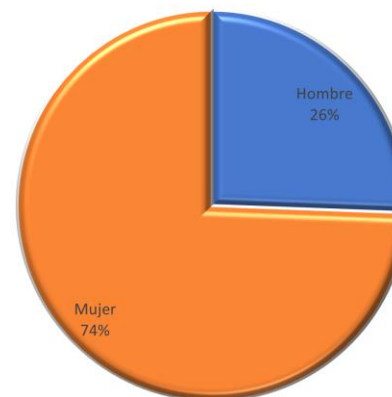
**¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?**



**Último grado de estudio alcanzado**

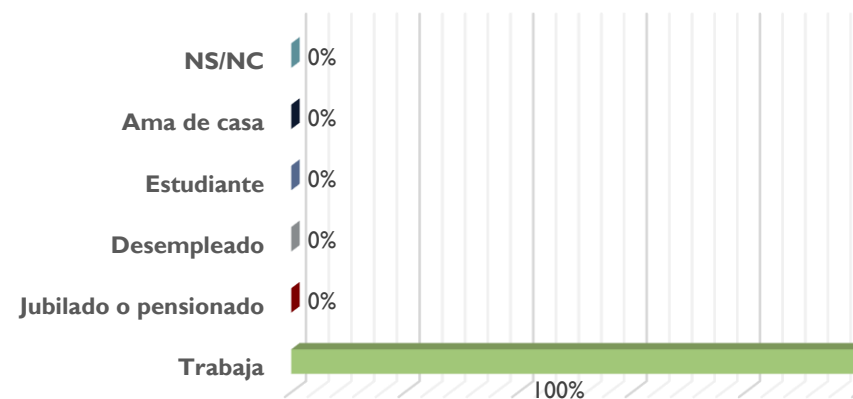


**Sexo**

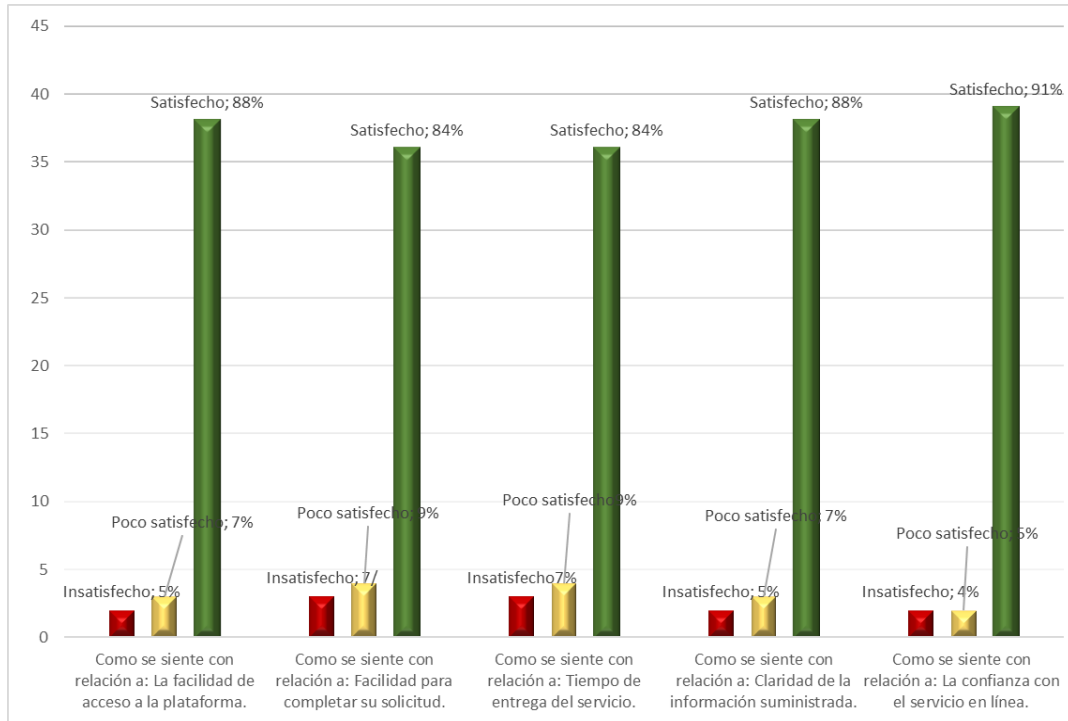


Base: 100% de la muestra

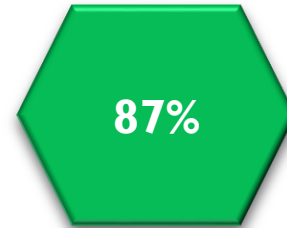
**¿ En cuál situación laboral se encuentra actualmente?**



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



## Promedio de satisfacción



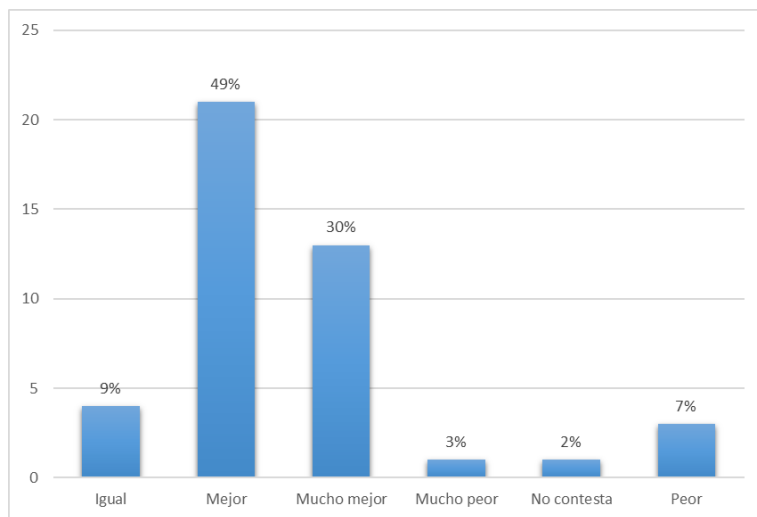
Base: 100% de la muestra

## SERVICIO ESPERADO

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

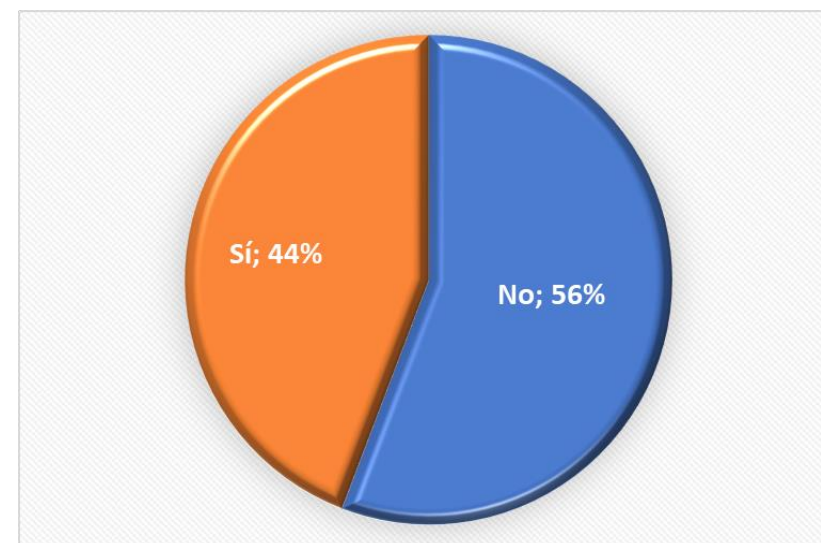
87%

Base: 100% de la muestra



**El 79% del servicio recibido es mejor o mucho mejor de lo que esperaba**

*¿Utilizó el soporte en línea?*



# 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)

87 %

# EXPECTATIVA DE SERVICIOS VIRTUALES

## Expectativa de Usuarios

Promedio de Satisfacción de servicios virtuales (a instituciones públicas)

87 %



79%

*El 79% de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaba.*

# 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)	Tiempo de entrega del servicio	Concientizar a los responsables de Oficinas de Recursos Humanos sobre los tiempos establecidos para la inscripción de participantes en los eventos formativos.	Agosto 2023	Marzo 2024	Dirección Operativa de la Formación
	Confianza con el servicio en línea	Revisión de la plataforma específicamente, el módulo de inscripción de participantes.			

# PLAN DE ACCIÓN INAP 2023-2024