



Encuesta de Satisfacción
a las Personas Usuarias de Estadísticas

Informe de resultados
Año 2022

Elaborado por: Jose Alejandro Flores Ramírez
Diciembre 2022

Tabla de contenido

I. Resumen Ejecutivo	1
II. Introducción	2
III. Objetivos	3
IV. Metodología	4
4.1. Enfoque de referencia para la medición	4
4.2. Población de estudio	5
4.3. Construcción del marco de estudio.....	5
4.4. Instrumento de recolección de la información	6
4.5. Aplicación de la encuesta	6
V. Principales resultados	8
5.1. Identificación de la empresa u organización	8
5.2. Personas usuarias de las publicaciones.....	8
5.3. Publicaciones estadísticas.....	8
5.4. Demanda de información específica (solicitudes)	10
5.5. Uso de la información consultada o solicitada.....	11
5.6. Indicador de satisfacción	12
5.7. Comentarios y observaciones.....	13
VI. Conclusiones	16
VII. Recomendaciones	17
VIII. Anexos	18
A. Tabla de Categorías y Rangos	18
B. Encuesta de Satisfacción de la población usuaria de las estadísticas del INA, Costa Rica, 2022.....	19
Publicaciones:.....	19
Solicitudes:.....	21
C. Invitación enviada por correo electrónico.....	23
D. Enlace página web del INA	24

I. Resumen Ejecutivo

La encuesta de satisfacción aplicada a personas usuarias, tanto de las publicaciones como solicitudes estadísticas, se aplicó a través de un cuestionario en línea en la plataforma Microsoft Forms, enviado a las personas usuarias que han solicitado estadísticas y/o han accedido a publicaciones. En esta ocasión se utilizaron dos cuestionarios para capturar la información sobre la satisfacción de cada solicitud; contrario a lo que se hacía al capturar la satisfacción por entidad o persona usuaria. En otras palabras, si una misma institución o persona usuaria hizo más de una solicitud, se estará aplicando la encuesta a cada una de esas solicitudes y no una única vez, cómo se hacía anteriormente. El cuestionario utilizado para capturar la satisfacción de las publicaciones estuvo habilitado desde el 18 de octubre hasta el 18 de noviembre del 2022; el cuestionario para las solicitudes estuvo disponible desde el 18 de noviembre del 2021 hasta el 18 de noviembre del 2022.

En el caso del cuestionario para las publicaciones, se envió un correo interno a la totalidad de personas funcionarias del INA invitándoles a completarlo. Igualmente, se generó un enlace vivo en el sitio web del instituto para que las personas usuarias que gusten puedan completar el instrumento. Por la naturaleza de esta captura, no es posible contar con el total de la población usuaria, sin embargo, se aproxima con el total de personas funcionarias del INA (2.886 al 8 de diciembre 2022). En el caso de las solicitudes, se envió el enlace en cada uno de los correos electrónicos como parte de la respuesta a la solicitud de información. Se obtuvo respuesta a 55 solicitudes de información, cabe mencionar que a lo largo de este periodo se han efectuado más de 300 solicitudes de información.

El instrumento consta de 7 preguntas para tres aspectos evaluados: Primer aspecto: tres preguntas de información de la persona usuaria; Segundo aspecto (depende del cuestionario empleado) -Encuesta publicaciones: tres preguntas para evaluar las publicaciones estadísticas (incluyendo seis ítems a calificar), -Encuesta solicitudes: dos preguntas para evaluar la atención a la demanda específica de estadísticas (con cuatro ítems a evaluar); Tercer aspecto: una pregunta referente al uso de la información consultada o solicitada.

La población participante puede caracterizarse por ser en su totalidad de entidades públicas. En general, el 90% de los participantes ocupan puestos medios y altos. Además, la calificación para las publicaciones estadísticas presenta una nota promedio de 83,7 (siendo el aspecto "Presentación" el mejor evaluado y "Oportunidad de la publicación" el más bajo). Por otro lado, la calificación para la atención de solicitudes de información cuenta con una nota promedio de 97,6 (siendo el aspecto "Útil" el mejor evaluado y "Oportuna" el más bajo). Resultando una calificación global de 90,7 lo cual se puede asociar a una persona usuaria totalmente satisfecha.

II. Introducción

El Proceso de Evaluación y Estadísticas de la Unidad de Planificación y Evaluación (UPE), ha dirigido esfuerzos desde el año 2016 para conocer la satisfacción de la población usuaria de las estadísticas, este año no es la excepción. Por lo tanto, se ha dado continuidad a esta práctica y por medio de la aplicación de los cuestionarios se cuantificará la satisfacción de la población usuaria de las estadísticas.

Al realizar una encuesta de satisfacción de la población usuaria de las estadísticas del INA también se procura cumplir con el compromiso del Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica (CBPECR), específicamente la Dimensión C: Productos Estadísticos. El CBPECR constituye el principal marco para asegurar la calidad de las estadísticas oficiales a nivel país y fue elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en colaboración con el Sistema de Estadística Nacional (SEN) y en coordinación con el INA y todas las instituciones estatales adscritas al SEN.

En el año 2018 se obtuvo la respuesta de 20 personas usuarias de la evaluación "Servicio al cliente en atención de solicitudes de información estadística". La cual resultó con una calificación promedio de 9,6 (base 10). De igual manera, en el año 2019 se realizó la evaluación a la publicación del Anuario Estadístico INA en Cifras 2018, con una participación de 22 personas usuarias, resultando con una calificación promedio de 9,7. Asimismo, en el año 2020 la calificación promedio de la satisfacción de las personas usuarias a las estadísticas fue de 9,5; y en el año 2021 se obtuvo respuesta de 89 personas usuarias, dando como resultado una calificación promedio de satisfacción de 9,1. Para los cuatro años anteriores al año 2018 las calificaciones indican una persona usuaria **totalmente satisfecha**.

Es importante mencionar que la categoría "totalmente satisfecho" se establece con base en la Tabla de Categorías y Rangos utilizada para la Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente de las Estadísticas (Ver Anexo A). Igualmente, es necesario establecer que para cada una de las evaluaciones anteriores se ha aplicado un instrumento diferente. Se espera que a partir de este año el instrumento no sufra modificaciones, debido a las mejoras correspondientes que se le han efectuado, y se mantenga vigente durante los próximos años.

Dado lo anterior, y en aras de cumplir con la normativa vigente en este año 2022, se realiza la Encuesta de Satisfacción de la persona usuaria de las estadísticas del INA y se presenta en este documento los principales resultados. El informe se organiza en cinco capítulos: el primero contempla la introducción, el segundo los objetivos, el tercero los aspectos metodológicos, el cuarto los principales resultados y en el quinto las conclusiones y recomendaciones.

III. Objetivos

Objetivo general:

- Obtener insumos para la planificación y eventual mejora de los productos y del servicio de atención de solicitudes estadísticas de la UPE basados en el nivel de satisfacción de las personas usuarias internas y externas del INA, atendidas durante el 2021-2022.

Objetivos específicos:

- Medir el grado de satisfacción de las personas usuarias de las publicaciones estadísticas que ha ofrecido la UPE.
- Determinar el nivel de satisfacción con los productos entregados por la UPE, en respuesta a la atención de solicitudes de información específicas.
- Recopilar observaciones y sugerencias en pro de mejorar en la atención de solicitudes, presentación, oportunidad, claridad y utilidad de la información suministrada.

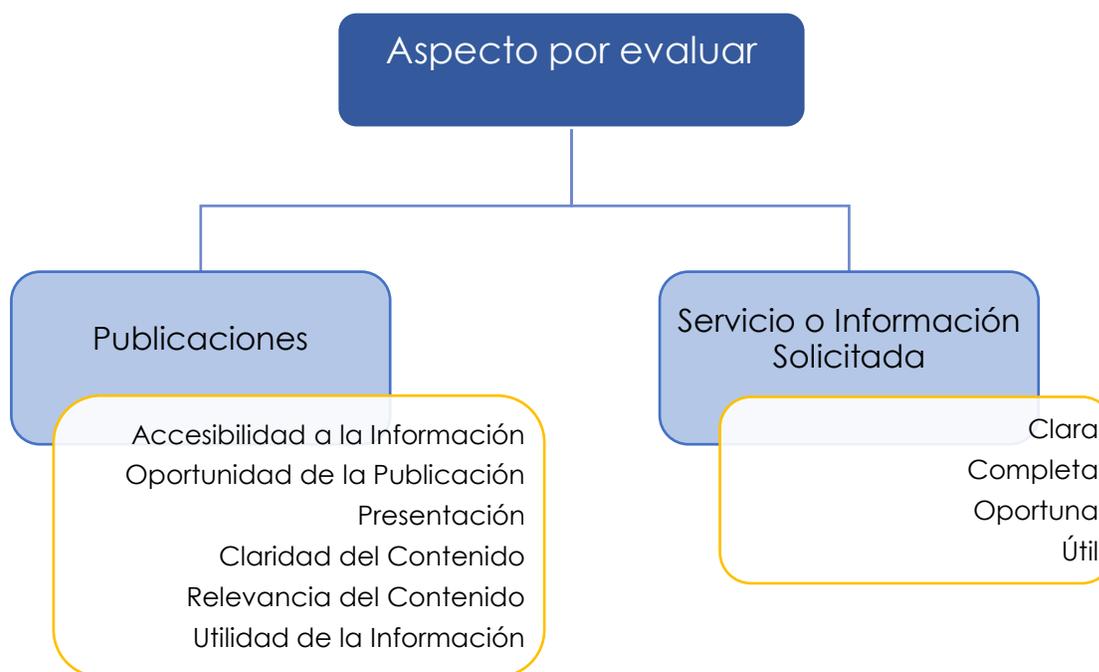
IV. Metodología

4.1. Enfoque de referencia para la medición

El enfoque de referencia tiene como base la satisfacción de las personas usuarias de las estadísticas del INA. Por tal motivo, la satisfacción se conceptualiza en la accesibilidad, oportunidad, presentación, claridad, relevancia y utilidad tanto de la información como del servicio ofrecido a las personas solicitantes de información. Esto repercute directamente en la calidad de los datos, por ende, es de suma importancia que los datos disponibles en las publicaciones satisfagan los intereses de las personas usuarias, los cuales sean de fácil acceso y comprensión, así como claros, relevantes y precisos.

Cabe mencionar que, para el presente estudio, se consideran dos poblaciones: 1) la persona usuaria que recibe o accesa a las publicaciones emitidas o bien, 2) las personas que realizan una solicitud de información directamente a la UPE.

Por consiguiente, bajo este enfoque se consideran dos aspectos, para cada uno de los cuales se toman en cuenta diferentes ítems, a saber:



4.2. Población de estudio

La población de estudio está conformada por dos segmentos (publicaciones y servicios o información solicitada -solicitudes-). Para el primero, se toman en cuenta todas las personas funcionarias del INA (incluido el Listado de Entidades nacionales y extranjeras a las que se les hizo llegar el Anuario INA en Cifras 2021 y publicaciones compartidas) y todas las personas usuarias o entes que respondan la encuesta de satisfacción que está colgada en el sitio web del INA. Esto debido a que las publicaciones estadísticas se comparten directamente vía correo electrónico a personal interno y externo. Además, están colgadas en el sitio web del instituto.

Es importante mencionar que, respecto a las personas o entidades a las que se les han compartido publicaciones (directa o indirectamente) no se cuenta con un total puntual, debido a que se desconoce el total de personas o entidades que consultan las publicaciones en línea. Sin embargo, se utiliza un aproximado a partir del total de funcionarios activos del INA (2.886 personas funcionarias al 8 de diciembre del 2022).

El segundo segmento es constituido por todas las personas o entidades usuarias que solicitan información en el periodo del 18 de noviembre 2021 hasta el 18 noviembre 2022. El total de la población es de 303 solicitudes. Asimismo, esta información se tiene registrada en el Control de Solicitudes (documento actualizado de manera permanente).

4.3. Construcción del marco de estudio

Para la sección de publicaciones, se solicitó a la Unidad de Recursos Humanos (URH) del INA el total de personas funcionarias. Siendo este de 2.886 al 8 de diciembre 2022. Es importante mencionar que no es posible contemplar la cantidad de personas y/o entidades externas que consultan las publicaciones en línea, por lo que se utilizará una aproximación con el total antes mencionado.

Para la sección de personas o entidades usuarias se lleva un Control de Solicitudes y correos enviados, donde se encuentra el listado de solicitudes efectuadas. Cada vez que se da respuesta a una solicitud, la misma es enviada vía correo electrónico a la persona usuaria o entidad que la solicita. En dicho correo se adjunta el enlace para que completen la encuesta de satisfacción. En otras palabras, por cada respuesta a la solicitud de información, se envía el enlace. Por lo que, en un escenario ideal, se espera tener la misma cantidad de respuestas que de solicitudes. Como se mencionó anteriormente, durante el período fueron enviadas 303 respuestas a solicitudes de información. Es conveniente mencionar que las solicitudes efectuadas a personas usuarias dentro del Proceso de Evaluación y Estadística (PEE) no son tomadas en cuenta (23 solicitudes), por lo que el total disminuye a 280 solicitudes. No obstante, únicamente se obtuvo respuesta a **55** solicitudes.

4.4. Instrumento de recolección de la información

Estructura del instrumento:

- Introducción: Se hace una breve motivación para solicitar responder la encuesta.
- Primera parte:
 - Identificación de la empresa u organización (dos preguntas).
 - Puesto de la persona usuaria de las estadísticas (una pregunta).
- Segunda parte:
 - Publicaciones: Calificación de las publicaciones estadísticas, tres preguntas. Primera, dirigida a qué tipo de información consulta. Segunda, conformada por seis aspectos a evaluar con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente). Tercera, referente a cómo considera la persona usuaria la información contenida en las publicaciones estadísticas.
 - Solicitudes: Demanda de información específica, dos preguntas. Se contempla una pregunta abierta para indagar el archivo Excel que fue enviado como respuesta (solicitud). Además, se presentan cuatro aspectos para calificar la información entregada por medio de una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente).
- Tercera parte: Uso de la información consultada o solicitada, dos preguntas. Primero se presenta una pregunta cerrada de escogencia múltiple para conocer el uso que se le ha dado a la información estadística consultada o solicitada. Por último, se deja un espacio abierto para comentarios y observaciones (de carácter opcional).
- Agradecimiento.

En el Anexo B se muestran los cuestionarios aplicados.

4.5. Aplicación de la encuesta

Se utilizó una herramienta disponible en Office 365 llamada Microsoft Forms para aplicar la encuesta. Dicha herramienta se encuentra en línea y está disponible para clientes de Office 365 o bien, personas usuarias que cuenten con una cuenta de Microsoft. Este formulario se completa en línea (a través de cualquier explorador web o dispositivo móvil), realiza una validación de datos y genera un archivo Excel, el cual es descargado posteriormente para su revisión y análisis.

Período de aplicación

El periodo de recolección de información de las personas usuarias de publicaciones inició el 18 de octubre y finalizó el 18 de noviembre del 2022. Por otro

lado, el período de recolección de información referente a las solicitudes dio inicio el 18 de noviembre del 2021 y finalizó el 18 de noviembre del 2022.

Procedimiento de aplicación de la encuesta

El 18 de octubre 2022 dio inicio el proceso de captura de información a través de Microsoft Forms, con un plazo aproximado de un mes. El proceso consiste en enviar, vía correo institucional un mensaje a todas las personas funcionarias del INA solicitando la colaboración para completar el cuestionario. Adicionalmente, se les informa el tiempo estimado en completar el instrumento, la cantidad de preguntas y se adjunta el enlace (<https://forms.office.com/r/cTQ9Nsa5fr>) (Ver Anexo C). De igual forma, el mismo enlace está publicado en el sitio web del INA para las personas usuarias o entidades que deseen completar el cuestionario de satisfacción (Ver Anexo D).

Seguidamente, se realizaron monitoreos cada semana para conocer el número de respuestas obtenidas, cada una de las veces. Cabe indicar que la no respuesta puede deberse a diversos factores como, por ejemplo: los correos fueran entregados pero ignorados, o bien, los correos entregados ingresaron a la carpeta de spam y por ende no se obtuvo respuesta, entre otros.

Al cierre de la encuesta se procesó la respuesta de 173 personas usuarias, todas pertenecen al INA (todas las gestiones y unidades adscritas); parece ser que el enlace que se colgó dentro del sitio web del INA (Ver Anexo D) no tuvo la respuesta esperada.

Por otro lado, desde el 18 de noviembre del 2021 hasta el 18 de noviembre del 2022 se realizó el proceso de captura de información de la población usuaria de solicitudes. De igual forma, se utilizó un cuestionario aplicado a través de Microsoft Forms. El proceso consiste en enviar, adjunto a cada respuesta de solicitud, un mensaje solicitando la colaboración para completar el instrumento y se adjunta el enlace (<https://forms.office.com/r/3cEq9XUWBZ>).

En cuanto a la no respuesta, puede deberse a los mismos factores anteriormente citados y, adicionalmente, se considera que si una misma persona usuaria o entidad solicitó varias veces información puede que respondiera las primeras veces, pero al ser un procedimiento monótono, dejara de responder después de varias ocasiones. Una vez concluido el periodo de recepción de información, se contabilizó la respuesta de 55 personas usuarias.

V. Principales resultados

En cuanto a la participación, se logra la respuesta de 55 solicitudes de información y de 173 publicaciones, lo que equivale a tan solo el 20% y 6% del marco, respectivamente. En total se utilizan **228** respuestas a la encuesta de satisfacción para ser analizadas.

5.1. Identificación de la empresa u organización

Del total de **228** respuestas, el 97% son de personas usuarias pertenecientes al INA. De igual forma, el restante 3% provienen de entidades públicas. Como resumen general se presentan los siguientes resultados:

Cuadro 1

Costa Rica, INA: Población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2021-2022 y que ha realizado solicitudes de información estadística durante el último año.

Información	Total	Interno	Externo
Publicaciones	173	173	-
Solicitudes	55	49	6

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2022

5.2. Personas usuarias de las publicaciones

El perfil del puesto ocupado por este grupo de participantes es el siguiente:

Cuadro 2

Costa Rica, INA: Población participante por dependencia según puesto ocupado.

Institución	Total	Alto	Medio	Operativo ^{1/}
Instituto Nacional de Aprendizaje	173	7	145	21

1/ Incluye 8 personas docentes

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2022.

Se mantiene la tendencia de que el mayor número de personas usuarias se concentra en puestos medios. Además, llama la atención que institución únicamente se obtienen 7 respuestas (4%) de posiciones altas.

5.3. Publicaciones estadísticas

Para la calificación de las publicaciones estadísticas (anuario, boletines, entre otros) se evalúan seis aspectos (Presentación, Utilidad de la información, Oportunidad de la publicación, Relevancia del contenido, Accesibilidad a la información y Claridad del contenido). Dichos aspectos están ubicados en la segunda parte del cuestionario dirigido a las publicaciones. Para esta sección se

obtuvo la respuesta de 173 personas participantes, resultando con una calificación promedio de **83,7**. Para cada uno de los aspectos, más del 81% de las personas usuarias respondieron con valores de 4 o 5, los cuales son positivos. Los resultados se presentan en el siguiente cuadro.

Cuadro 3

Costa Rica, INA: Población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2021-2022. Calificación promedio según concepto evaluado.

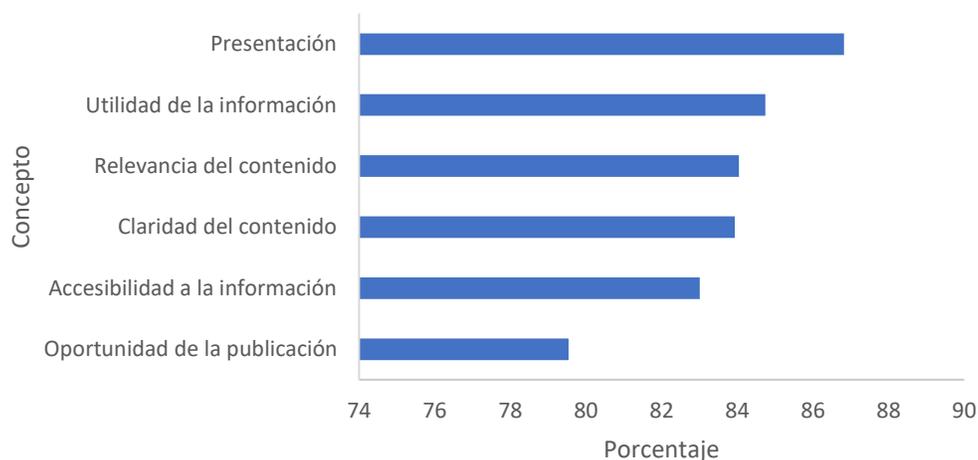
Concepto	1	2	3	4	5	Total	Calificación
Presentación	3	5	12	63	90	173	86,8
Utilidad de la información	4	5	20	61	83	173	84,7
Oportunidad de la publicación	7	8	33	59	66	173	79,5
Relevancia del contenido	3	9	20	59	82	173	84,0
Accesibilidad a la información	8	9	16	56	84	173	83,0
Claridad del contenido	5	7	21	56	84	173	83,9

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2022.

Se aprecia que para las calificaciones 1 y 2, las cuales son negativas, se encuentra la menor cantidad de respuestas (tan solo 7%). También, por segundo año consecutivo se encuentra el concepto *Presentación* con la calificación medio más alta (superior a 85) y se muestra la *Oportunidad de la publicación* como un concepto a mejorar, ya que presenta la calificación media más baja. De igual forma, se representa de manera visual a continuación:

Gráfico 1

Costa Rica, INA: Calificación promedio de la población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2021-2022 por concepto evaluado.

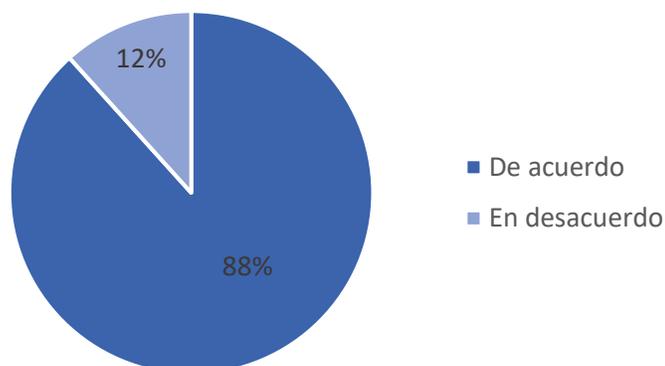


Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2022.

Sumado a la calificación anterior, 151 de las 173 respuestas de la población usuaria a estadísticas (88%) manifestaron estar *De acuerdo* en que la información publicada facilita el análisis y entendimiento de la labor realizada por el INA en la formación técnica profesional.

Gráfico 2

Costa Rica, INA: Población participante según considera que la información contenida en las publicaciones ha facilitado su análisis y entendimiento de la labor realizada por el INA en la formación profesional.



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2022.

5.4. Demanda de información específica (solicitudes)

Para la segunda parte del cuestionario, referente a la demanda específica de información, el 89% de las respuestas a las solicitudes han sido de personas usuarias pertenecientes al INA. Es interesante notar que, de igual forma, el restante 11% proviene de personas usuarias pertenecientes a instituciones públicas; el promedio de respuesta para atender cada solicitud por parte del PEE ronda los 2,3 días.

Además, se mantiene la tendencia de los principales temas abordados en las solicitudes de información, siendo principalmente referentes a:

- Matrículas, población participante, egresada y aprobada
- Poblaciones de especial interés institucional o perteneciente a programas sociales específicos
- Indicadores POIA y perfil de SCFP
- Servicios ejecutados

Asimismo, entre las variables que más se mencionan para desagregar la información anterior, se encuentran: Sexo, Año, Edad, Unidad Regional, Centros de formación e Idioma Inglés. Conjuntamente, en este apartado se califican cuatro aspectos de la información entregada por medio de una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente). Para cada uno de los ítems más del 95% respondió con valores altos (4

o 5), lo cual genera una calificación global promedio de **97,6**. Los resultados se muestran a continuación.

Cuadro 4

Costa Rica, INA: Población participante que ha solicitado información estadística específica durante los años 2021 y 2022. Calificación a la información recibida de las solicitudes, según concepto.

Concepto	1	2	3	4	5	Total	Calificación
Completa	-	-	2	4	49	55	97,1
Oportuna	1	-	1	3	50	55	96,7
Clara	-	-	1	4	50	55	97,8
Útil	-	-	-	3	52	55	98,9

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2022.

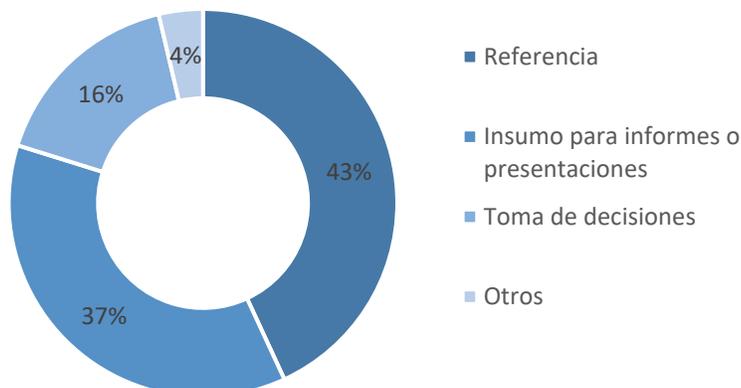
Es significativo señalar que, para atender cada solicitud de información estadística, se procede a acatar estrictamente los detalles de la necesidad, en algunas ocasiones se da un diálogo entre las partes con el fin de aclarar la forma, información disponible, el tiempo de respuesta y demás detalles necesarios para entregar la información de la mejor manera y calidad posible. Una vez presentada la respuesta, se recuerda la disposición del PEE para cualquier aclaración o ampliación de la información presentada.

5.5. Uso de la información consultada o solicitada

Para la tercera sección, referente al uso de la información consultada o solicitada, se recolecta la información por medio de una pregunta semiabierta de opción múltiple. El uso que le dieron a la información en su mayoría es como referencia (43%), seguido de insumo para informes o presentaciones (37%), y en tercera posición para toma de decisiones (16%). Como se detalla en el gráfico 3.

Gráfico 3

Costa Rica, INA: Población participante según uso que le dio a la información solicitada o consultada por tipo de información.



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2022.

5.6. Indicador de satisfacción

Con base en los resultados obtenidos, se construye un indicador de satisfacción, tomando en cuenta el promedio general de los factores presentados en los cuadros 3 y 4, otorgando el mismo peso (50%) a cada uno de los dos factores. De esta forma, se tiene una clasificación global de **90,7**.

Específicamente:

Factor 1:

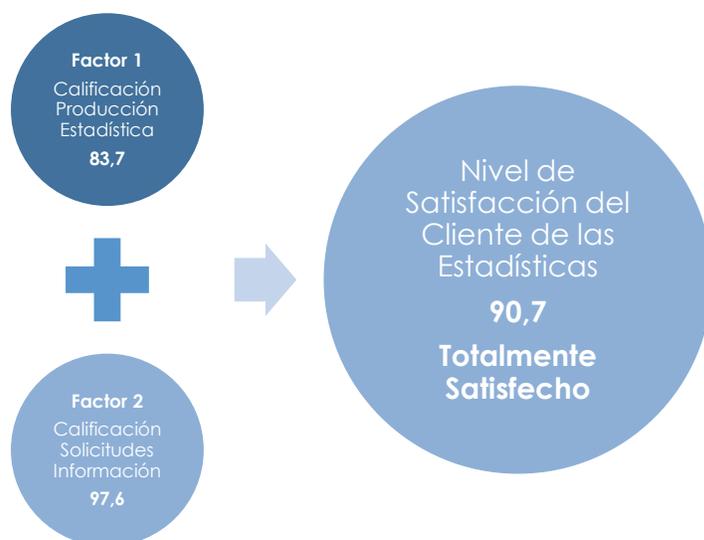
Calificación promedio por parte de la población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2021-2022: **83,7**.

Factor 2:

Calificación promedio por parte de la población participante que ha solicitado información estadística específica durante el 2021-2022: **97,6**.

Resultado:

Calificación promedio de **90,7**, la cual permite demostrar, con base en la Tabla de Categorías y Rangos utilizada para la Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente de las Estadísticas (Ver Anexo A), que el indicador es de **Totalmente Satisfecho**.



5.7. Comentarios y observaciones

Finalmente, la sección de comentarios y observaciones cuenta con la respuesta de 97 de las 228 personas usuarias. Siendo, en su mayoría, comentarios favorables (82%) relacionados a la excelente atención e información brindada, seguido de recomendaciones (18%).

A continuación, se muestran algunos de los comentarios y observaciones mencionados:

Clasificación	Aspecto	Respuesta
Favorable	Atención	<ul style="list-style-type: none"> • “¡Excelente el orden y la respuesta muy oportuna! ¡Muchas gracias por su colaboración! ¡Saludos cordiales!”
		<ul style="list-style-type: none"> • “El Proceso de Evaluación y Estadísticas siempre envía a tiempo y de manera correcta los reportes solicitados. ¡La atención siempre es excelente!”
		<ul style="list-style-type: none"> • “Felicitarlos. Siempre he recibido un excelente trato y respuesta oportuna a todas las consultas e insumos que he requerido por parte del Proceso de Evaluación y Estadística.”
		<ul style="list-style-type: none"> • “Si bien es cierto, todas las labores realizadas por seres humanos son susceptibles de mejora, opino que lo ofrecido por ustedes es muy satisfactorio.”
		<ul style="list-style-type: none"> • “Siempre continúen con ese buen servicio al cliente que los caracteriza.”

	<p>Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Aprovecho para felicitar al Proceso Evaluación y Estadísticas (PEE) por la forma tan ordenada de suministrar la información, hasta que dan ganas de estar trabajando un sábado a partir de esta hora cuando uno se encuentra con información tan valiosa, sensible, oportuna, concisa, objetiva y muy ordenada tanto en forma como en fondo (fácil de comprender para todo lector). ¡MUCHAS GRACIAS!” • “Excelente servicio como siempre. Rapidez y precisión en la información.” • “La información que desde nuestra Asesoría se solicita, siempre ha sido atendida a la mayor brevedad y siempre ha sido muy completa y con los datos que se requieren, incluso en ocasiones, nos envían más información que enriquece lo que hemos solicitado. Hacen un gran trabajo ¡FELICIDADES!!” • “La presentación de la información cumple con todos los estándares de calidad, es muy oportuna. ¡Las y los felicito, compañeras(os)!” • “La información suministrada es un Excelente apoyo al quehacer profesional y a la toma de decisiones” • “Considero que la información que suministra esta unidad es de gran interés tanto para los funcionarios, como a los usuarios en general.”
<p>Recomendación</p>	<p>Detallar información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Facilitar más el acceso a la información, en el MEP usted entra a la página web de ellos encuentra de todo, el INA es muy celoso de la información que da. Dar acceso a la información al público hace al INA más amistoso a la población y promocionarse más principalmente con los jóvenes, ya que esta población se informa e interactúa a través de estos medios de las TIC.” • “Cuando un resultado es negativo no se informa.” • “Requerimos para informes a diputados y/o otras autoridades un informe adicional por cantones de emprendedores atendidos y PYMES.”
	<p>Mejorar informes/ reportes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Podrían hacer capsulas resumen, con contenido traducido a cualquier lector. Independientemente de las Ciencias Estadísticas. Amigable, agradable y con algún efecto que invite a leer y comprender, los

resultados en cifras, de la labor-toda- del INA. Toda: tradúzcase en las más de 3 mil personas funcionarias que conformamos la institución."

- "Las estadísticas deberían estar muchísimo más disponibles, en cualquier momento. Debe haber acceso a los datos en tiempo real, conforme se vayan generando. Esto permitiría tomar decisiones de manera mucho más oportuna, y hacer los ajustes requeridos a tiempo."
 - "Automatizar la salida de las estadísticas para que los que requieren del insumo, no esperen a cortes semestrales así se mejora la reacción a cambios sobre la marcha, desarrollo de perfiles de salida sobre el estudiantado para ver complementos necesarios y tendencias de cobertura avanzadas o atacadas desde varias aristas."
 - "El ina en cifras un documento tan importante, para dar cuenta de nuestro quehacer, en www.ina.ac.cr se encuentra hasta el 2015."
-

VI. Conclusiones

- La expectativa de la tasa de respuestas de las personas usuarias en este tipo de encuestas auto administradas y enviadas vía correo electrónico es baja. Dicha expectativa se cumplió, la tasa de respuesta que se obtuvo fue baja, siendo del 6% para las publicaciones y del 20% para las solicitudes.
- Dentro de los comentarios, la gran mayoría son referentes a aspectos favorables (82%), tanto de la información como del servicio al cliente. La presencia de comentarios negativos es mínima.
- Aspectos como la presentación y la utilidad de la información son los que presentan calificaciones más altas y se destacan como fortaleza de las estadísticas enviadas a las personas usuarias.
- El aspecto de oportunidad de la publicación tiene la calificación más baja y es un candidato por mejorar para futuras ocasiones.
- Los resultados obtenidos son muy satisfactorios, se obtiene una calificación promedio global de 90,7. Lo que nos compromete a mantener, mejorar y fortalecer la atención a las personas usuarias y la producción de estadísticas.

VII. Recomendaciones

- Utilizar los resultados de esta encuesta como línea base para mejorar y establecer los futuros planes de acción.

Responsable: Proceso Evaluación y Estadísticas

Plazo: I semestre 2023

- Agregar variable de “tipo de solicitud atendida” al Control de Solicitudes. Esta variable debería contener las opciones de “Publicación estadística”, “Informe rendición de cuentas” o “solicitud estadística”. Reemplazaría las columnas existentes de “INFORMES/PUBLICACIONES” e “Indicadores/Informes/Histórico”. Dicha variable aportaría tanto al informe de satisfacción de la persona usuaria de estadísticas como al indicador de la cantidad de informes estadísticos sobre diversos temas institucionales elaborados. Dado que, por un lado, ayudaría a diferenciar entre el tipo de solicitud efectuada y se podrían generar estadísticas para cada tipo de solicitud, contrario al dato reportado del promedio de respuesta (2,3 días por solicitud), el cual podría contener ruido (por ejemplo, generar un dashboard, boletín o similar no requiere la misma cantidad de tiempo que una solicitud promedio). Por otro lado, ya se tendría directamente el dato del número de informes estadísticos sobre diversos temas institucionales elaborados.

Responsable: Proceso Evaluación y Estadísticas

Plazo: I semestre 2023

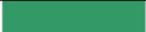
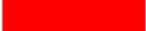
- Enviar encuesta de satisfacción al momento de la divulgación de los productos estadísticos, con el fin de conocer la opinión de las personas usuarias.

Responsable: Proceso Evaluación y Estadísticas

Plazo: I semestre 2023

VIII. Anexos

A. Tabla de Categorías y Rangos

Escala Propuesta			
Tipo de Variable a Medir	Categoría	Rango para clasificar indicadores	Semáforo
Impacto	Alto	De 8 a menos de 10	
	Medio	De 6 a menos de 8	
	Bajo	Menos de 6	
Calificación de	Muy Bueno	De 9 a menos de 10	
	Bueno	De 8 a menos de 9	
	Regular	De 7 a menos de 8	
	Malo	De 6 a menos de 7	
	Muy Malo	Menores a 6	
Satisfacción del cliente/egresado/...	Totalmente Satisfecho	De 9 a menos de 10	
	Satisfecho	De 8 a menos de 9	
	Poco satisfecho	De 7 a menos de 8	
	Insatisfecho	De 6 a menos de 7	
	Totalmente Insatisfecho	Menores a 6	

B. Encuesta de Satisfacción de la población usuaria de las estadísticas del INA, Costa Rica, 2022.

Publicaciones:



Encuesta de Satisfacción de población usuaria de las estadísticas del INA, 2022.

(Publicaciones)

Estimada persona usuaria:

Su opinión con respecto a las estadísticas que ofrece y pone a su disposición la Unidad de Planificación y Evaluación del INA, es de gran importancia e interés para la mejora continua de nuestra atención y productos. La encuesta cuenta con 7 preguntas, requiere menos de 4 minutos completarla. Le agradecemos el tiempo que dedique a dar respuesta a este cuestionario. Su colaboración es invaluable para nuestro desempeño.

* Obligatoria

1. Nombre o razón social de la empresa u organización que representa como cliente: *

(Si fuera a título personal puede indicar su nombre)

Instituto Nacional de Aprendizaje

Otras

2. Tipo de organización o empresa *

Pública

Privada

Independiente

Otras

3. Puesto que ocupa *

- Alto/dirección o jefatura
- Medio/Técnico - profesional
- Operativo
- Otras

4. ¿Qué tipo de información ha consultado? *

(Puede marcar varias opciones)

- Anuario (INA en Cifras)
- Boletín
- Otras

5. Califique la publicación estadística con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente) para cada uno de los aspectos planteados. *

	1	2	3	4	5
Presentación del contenido	<input type="radio"/>				
Utilidad de la información	<input type="radio"/>				
Oportunidad de la publicación	<input type="radio"/>				
Relevancia del contenido	<input type="radio"/>				
Accesibilidad a los datos	<input type="radio"/>				
Claridad del contenido	<input type="radio"/>				

6. ¿Considera que la información contenida en las publicaciones ha facilitado su análisis y entendimiento de la labor realizada por el INA en la formación profesional? *

- De acuerdo
- En desacuerdo

7. ¿Qué uso le ha dado a la información consultada en las publicaciones? *

(Puede marcar varias opciones)

- Insumo para informes o presentaciones
- Referencia
- Toma de decisiones
- Otras

8. Agradecemos sus comentarios y observaciones.

(Opcional)

Solicitudes:



Encuesta de Satisfacción de población usuaria de las estadísticas del INA, 2022.

(Solicitudes)

Estimada persona usuaria:

Su opinión con respecto a las estadísticas que ofrece y pone a su disposición la Unidad de Planificación y Evaluación del INA, es de gran importancia e interés para la mejora continua de nuestra atención y productos. La encuesta cuenta con 6 preguntas, requiere menos de 4 minutos completarla. Le agradecemos el tiempo que dedique a dar respuesta a este cuestionario. Su colaboración es invaluable para nuestro desempeño.

* Obligatoria

1. Nombre o razón social de la empresa u organización que representa como cliente: *

(Si fuera a título personal puede indicar su nombre)

- Instituto Nacional de Aprendizaje
- Otras

2. Tipo de organización o empresa *

- Pública
- Privada
- Independiente
- Otras

3. Puesto que ocupa *

- Alto/dirección o jefatura
- Medio/Técnico - profesional
- Operativo
- Otras

4. Nombre del archivo Excel que le fue enviado con la respuesta de su solicitud es:

5. Califique la información solicitada con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente) para cada uno de los aspectos planteados. *

	1	2	3	4	5
Completa	<input type="radio"/>				
Oportuna	<input type="radio"/>				
Clara	<input type="radio"/>				
Útil	<input type="radio"/>				

6. ¿Qué uso le ha dado a la información solicitada? *

(Puede marcar varias opciones)

- Insumo para informes o presentaciones
- Referencia
- Toma de decisiones
- Otras

7. Agradecemos sus comentarios y observaciones.

(opcional)

C. Invitación enviada por correo electrónico



Unidad de **P**lanificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas



**Encuesta de Satisfacción de población
usuaria de las estadísticas del INA, Costa
Rica, 2022**

Como Proceso de Evaluación y Estadísticas, nos interesa su opinión para la mejora de la atención al cliente. Es por ello que requerimos de su valiosa colaboración completando la encuesta que se encuentra en el siguiente enlace.

Tomará menos de 4 minutos de su tiempo completar las 7 preguntas.

Le agradecemos su colaboración.

[Encuesta de Satisfacción de población usuaria de las estadísticas del INA, Costa Rica, 2022](#)

Siga el vínculo para ingresar a la encuesta ([Ctrl+clic](#)):



D. Enlace página web del INA

Dirección: [ina.ac.cr/Información de interés/Transparencia/Planificación institucional/Estadísticas](http://ina.ac.cr/Información%20de%20interés/Transparencia/Planificación%20institucional/Estadísticas)

The screenshot shows a web browser window with the URL ina.ac.cr/transparencia/SitePages/Planificación%20Institucional.aspx. The website header includes the INA logo and navigation links: INFORMACIÓN DE INTERÉS, SERVICIOS ESTUDIANTILES, and SERVICIOS EMPRESARIALES. A search bar is located on the right. The main content area displays three links for 'INA en cifras' for the years 2015, 2014, and 2013, each with a 'VER PDF' link. Below these links, a yellow-bordered box contains the text: "Nos gustaría conocer su opinión, complete la encuesta y ayúdenos a mejorar: Encuesta de satisfacción". The footer contains contact information, including the address (San José, Parque de Diversiones), phone number (506) 2210 6000, and email (informacion@ina.ac.cr). It also lists external references like 'Preguntas frecuentes FAQ', 'Encuesta de satisfacción', 'Política de condiciones de uso', and 'Aviso de Seguridad'.