

 Instituto Geográfico Militar	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN – SERVICIOS DEL IGM001 AL IGM009	Fecha: 30/06/2023
		Versión:01
		Página:1 de 4

Nombre de la Entidad: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

Período de evaluación: Enero – Junio del 2023

1. Servicios evaluados:

Nombre del Servicio	Canales de atención del Servicio	Tipo de Encuesta
IGM-001: Generación de Cartografía Oficial.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-002-01 Acceso al Geoportal del Instituto Geográfico Militar.	Se encuentra habilitada en el Geoportal del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-003 Control y Evaluación de Calidad Cartográfica y Geográfica	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-004 Elaboración de estudios geográficos y/o mapas temáticos a diferentes escalas.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual
IGM-005 Asesoría y/o Asistencia Técnica en Servicios especializados en el ámbito Cartográfico, Geográfico e Infraestructura Institucional de Datos Espaciales	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-006 Elaboración e impresión de especies valoradas, documentos de seguridad y de geoinformación utilizados en la Administración Pública y Privada.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM 007: Divulgación en el Centro Cultural en el campo científico de la astronomía y ciencias afines.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-008: Publicaciones de investigaciones técnicas y científicas en el ámbito Cartográfico, Geográfico y Espacial.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-009: Difusión de investigaciones, desarrollos tecnológicos e innovaciones Cartográficas, Geográficas y Espacial	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial

Matriz1: Detalle de servicios presenciales y/o virtuales IGM

2. Cálculo del tamaño de la muestra

POBLACIONES FINITAS
$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$

n= tamaño de la muestra

N= el universo o tamaño de la población; **definida en la matriz No.2**

e= error muestral; **0.05**

p= probabilidad de éxito; **0.50**

q= probabilidad de fracaso; **0.50**

z= 1.15 para un grado de confianza del **95%**

Dónde:

N (Población); Población: para el presente estudio se determinó a los posibles individuos ,grupos de interés y clientes en base a una matriz de demanda que fue recopilada durante el primer semestre del año 2022; de la cual se desprende la siguiente tabla:

Número de encuestas a levantar por cada servicio

Servicio	Número de atenciones (Población)	Muestra encuestas levantadas	Tipo de fórmula aplicada	Periodicidad de aplicación de encuestas
IGM-001: Generación de Cartografía Oficial.	86	70	Finita	Semestral
IGM-002-01 Acceso al Geoportal del Instituto Geográfico Militar.	365	187	Finita	Semestral
IGM-003 Control y Evaluación de Calidad Cartográfica y Geográfica	41	37	Finita	Semestral
IGM-004 Elaboración de estudios geográficos y/o mapas temáticos a diferentes escalas.	7	7	Finita	Semestral
IGM-005 Asesoría y/o Asistencia Técnica en Servicios especializados en el ámbito Cartográfico, Geográfico e Infraestructura Institucional de Datos Espaciales	7	7	Finita	Semestral
IGM-006 Elaboración e impresión de especies valoradas, documentos de seguridad y de geoinformación utilizados en la Administración Pública y Privada.	46	41	Finita	Semestral
IGM 007: Divulgación en el Centro Cultural en el campo científico de la astronomía y ciencias afines.	246	150	Finita	Semestral
IGM-008: Publicaciones de investigaciones técnicas y científicas en el ámbito Cartográfico, Geográfico y Espacial.	0	0	Finita	Semestral
IGM-009: Difusión de investigaciones, desarrollos tecnológicos e innovaciones Cartográficas, Geográficas y Espacial	0	0	Finita	Semestral

Matriz1: Tamaño de muestra de servicios IGM

3. Resultados

Con Oficio Nro. MINTEL-SGERC-2023-0047-O del 17 de enero de 2023, se inicia la actualización de la información publicada de los nuevos servicios del IGM en la plataforma GOB.EC, con el acompañamiento de la Subsecretaría de Gobierno Electrónico y Registro Civil.

Con Oficio No. Nro. MDT-DSPI-2022-0024-O del 17 de mayo del 2022, el Ministerio de Trabajo emite el criterio técnico favorable a la Taxonomía de Servicios del Instituto Geográfico Militar – IGM, estableciendo nueve (9) servicios y 19 trámites nuevos.

Mediante Circular Nro. IGM-MER-2023-0004-c del 19 de enero del 2023, con circular IGM-DDGC-2023-0010-C del 15 de mayo del 2023, y con oficio nro. IGM-DDGC-2023-0205-OF del 15 de marzo del 2023, se solicita: ***“(...) se aplique el formato adjunto emitido por el Ministerio de Trabajo a sus clientes primarios de manera electrónica o física, posterior a ello se remita los formularios contestados a esta Gestión a fin de proceder a interpretar y analizar los datos remitidos, relacionado con los servicios.”***; de ello se desprende el siguiente análisis:

1. Las encuestas se realiza mediante correo electrónico y de forma física a los usuarios.
2. El Número de encuestas levantas fueron:
 - **Servicio IGM001:** Generación de Cartografía Oficial; se levantaron 83 encuestas de la nuestra establecida de 70.
 - **Servicio IGM002:** Acceso al Geoportal del Instituto Geográfico Militar; se levantó 257 encuestas virtuales de la nuestra establecida de 187.
 - **Servicio IGM003:** Control y Evaluación de calidad Cartográfica y Geográfica; no se levantó encuestas.
 - **Servicio IGM004:** Elaboración de estudios Geográficos y/o mapas temáticos a diferentes escalas; no se levantó encuestas.
 - **Servicio IGM005:** Asesoría y/o Asistencia Técnica en servicios especializados en el ámbito Cartográfico, Geográfico e Infraestructura Institucional de Datos Espaciales; se levantaron 114 encuestas (evento especial de convenios CONGOPE; ESCUELAS QUE INSPIRAN con el Ministerio de Educación), siendo la muestra establecida de 7 encuestas.
 - **Servicio IGM006:** Elaboración e Impresión de especies valoradas, documentos de seguridad y de geoinformación, utilizados en la Administración Pública y Privada; se levantaron 17 encuestas de la nuestra establecida de 41.
 - **Servicio IGM007:** Divulgación en el Centro Cultural en el campo científico de la astronomía y ciencias afines; se levantaron 92 encuestas de la nuestra establecida de 150.
 - **Servicio IGM008:** Publicaciones de Investigaciones Técnicas y Científicas en el ámbito Cartográfico, Geográfico y Espacial; no se aplicaron encuestas a este servicio ya que no existió demanda.
 - **Servicio IGM009:** Difusión de investigaciones desarrollos tecnológicos, e innovaciones Cartográficas, Geográficas y Espacial; no se aplicaron encuestas a este servicio ya que no existió demanda.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	4,54

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO	Resultado
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	4,74

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
1.La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad	4,46
2.La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio	4,53
3.Los requisitos para obtener el producto/servicio	4,54
4.El tiempo para obtener el producto/servicio	4,48
5.La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual	4,51

4. Listado de puntos críticos

Este detalle se obtiene de los resultados detallados en la tabla anterior y de observaciones establecidas por el cliente, en las encuestas.

- La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad.
- El tiempo para obtener el producto / servicio.
- La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual.

5. Listado de acciones correctivas

- Coordinación con la Dirección de Comunicación Social, la difusión a los cliente/usuarios de la nueva Taxonomía de servicios y tramites de la institución, donde se detalle los procedimientos a seguir.
- Actualización de los formularios requeridos por los nueve (9) servicios y los diez y nueve (19) trámites nuevos, en la plataforma GOB.EC, de forma que se simplifiquen los mismos.
- Coordinación con las direcciones de Seguridad Integral y de Comunicación Social, la actualización de la información en la página Institucional; así como también incrementar la señalética para el ingreso a las instalaciones del Centro de Información Geográfica de la Dirección de Difusión Geoespacial y Captación.
- Coordinación con la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica, con la Dirección de Difusión

Geoespacial y Captación; y, con las direcciones responsables de la prestación de los servicios, el desarrollo de un proceso de mejora en la medición de satisfacción de los usuarios en la institución, para el segundo semestre del año 2023.

6. Firmas de Aprobación, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE/APELLIDO/CARGO/ UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	CAPT. LUIS GALÁRRAGA DIRECTOR DE DIFUSIÓN GEOESPACIAL Y CAPTACIÓN	30/06/2023	 Firmado electrónicamente por: LUIS FRANCISCO GALARRAGA BENAVIDES
REVISADO POR:	ING. LENIN JARAMILLO JEFE DE PRODUCTO TÉCNICO	30/06/2023	 Firmado electrónicamente por: LENIN ALEXANDER JARAMILLO VALLEJO
REVISADO POR:	ING. JOSÉ SANDOVAL ANALISTA DE PLANIFICACIÓN	30/06/2023	 Firmado electrónicamente por: JOSE ANTONIO SANDOVAL SANTANA
REVISADO POR:	ING. NELSON ACURIO ANALISTA DE PLANIFICACIÓN	30/06/2023	 Firmado electrónicamente por: NELSON RICARDO ACURIO RODRIGUEZ
ELABORADO POR:	ING. VERÓNICA ABAD INFORMADOR GEOGRÁFICO I	30/06/2023	 Firmado electrónicamente por: VERONICA ANABEL ABAD CORREA

 Instituto Geográfico Militar	INFORME DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO – SERVICIOS DEL IGM001 AL IGM009	Fecha: 22/01/2024
		Versión:01
		Página: 1 de 4

Nombre de la Entidad: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

Período de evaluación: Julio - Diciembre del 2023

1. Servicios evaluados:

Matriz 1: Detalle de servicios presenciales y/o virtuales IGM

Nombre del Servicio	Canales de atención del Servicio	Tipo de Encuesta
IGM-001: Generación de Cartografía Oficial.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-002 Acceso al Geoportal del Instituto Geográfico Militar.	Se encuentra habilitada en el Geoportal del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-003 Control y Evaluación de Calidad Cartográfica y Geográfica	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-004 Elaboración de estudios geográficos y/o mapas temáticos a diferentes escalas.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual
IGM-005 Asesoría y/o Asistencia Técnica en Servicios especializados en el ámbito Cartográfico, Geográfico e Infraestructura Institucional de Datos Espaciales	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-006 Elaboración e impresión de especies valoradas, documentos de seguridad y de geoinformación utilizados en la Administración Pública y Privada.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM 007: Divulgación en el Centro Cultural en el campo científico de la astronomía y ciencias afines.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-008: Publicaciones de investigaciones técnicas y científicas en el ámbito Cartográfico, Geográfico y Espacial.	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial
IGM-009: Difusión de investigaciones, desarrollos tecnológicos e innovaciones Cartográficas, Geográficas y Espacial	Presencial y / o virtual en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta virtual/ Presencial

2. Cálculo del tamaño la muestra (Aplicación de la fórmula)

POBLACIONES FINITAS
$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$

n = tamaño de la muestra

N= el universo o tamaño de la población; **definida en la matriz No.2**

e = error muestral; **0.05**

p = probabilidad de éxito; **0.50**

q = probabilidad de fracaso; **0.50**

z = 1.15 para un grado de confianza del **95%**

Dónde:

N (Población); Población: para el presente estudio se determinó a los posibles individuos, grupos de interés y clientes en base a una matriz de demanda que fue recopilada durante el primer semestre del año 2023; de la cual se desprende la siguiente tabla:

Número de encuestas a levantar por cada servicio

IGM-001: Generación de Cartografía Oficial	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual
IGM-002: Acceso al Geoportal del Instituto Geográfico Militar	Canales de atención	Encuesta Virtual
IGM 003: Control y Evaluación de CALIDAD Cartográfica y Geográfica.	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual
IGM 004: Elaboración de estudios geográficos y/o mapas temáticos a diferentes escalas	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual
IGM 005: Asesoría y/o Asistencia Técnica en servicios especializados en el ámbito Cartográfico, Geográfico e Infraestructura de Datos Espaciales.	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual
IGM 006: Elaboración e Impresión de especies valoradas, documentos de seguridad y de geoinformación utilizados en la Administración Pública y Privada.	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual
IGM 007: Divulgación en el Centro Cultural en el campo científico de la astronomía y ciencias afines.	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual
IGM 008: Publicaciones de Investigaciones técnicas y científicas en el ámbito Cartográfico, Geográfico y Espacial.	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual
IGM 009: Difusión de Investigaciones, desarrollos tecnológicos e innovaciones Cartográficas, Geográficas y Espacial.	Canales de atención	Encuesta Presencial y/o virtual

Matriz 2: Tamaño de muestra de servicios IGM

Mediante Circular Nro. IGM-DDGC-2023-0021-C, del 21 de agosto del 2023, IGM-DDGC-2023-0032-C, del 1 de diciembre del 2023, se solicita: "(...) se aplique el formato adjunto emitido por el Ministerio de Trabajo a sus clientes primarios de manera electrónica o física, posterior a ello se remita los formularios contestados a esta Gestión a fin de proceder a interpretar y analizar los datos remitidos, relacionado con los servicios."; de ello se desprende el siguiente análisis.

3. Periodicidad de aplicación de encuestas: (Semestral)

Las encuestas se analizan semestralmente; se aplicaron a través de correo electrónico y otras encuestas fueron aplicadas de forma física.

Servicio IGM001: Generación de Cartografía Oficial, se aplicaron **100 encuestas**; sin embargo, en el cálculo de la muestra se debían realizar 140 encuestas, por lo que, se procedió a realizar la tabulación de la información por cada pregunta y analizar cada respuesta.

Servicio IGM002: Acceso al Geoportal del Instituto Geográfico Militar, -se aplicaron **638 encuestas**; sin embargo en el cálculo de la muestra se debían realizar 215, se procedió a tabular las respuestas.

Servicio IGM003: Control y Evaluación de calidad Cartográfica y Geográfica, no se remitieron las encuestas a esta Dirección para el análisis.

Servicio IGM004: Elaboración de estudios Geográficos y/o mapas temáticos a diferentes escalas, se aplicaron **4 encuestas**, si embargo de acuerdo al cálculo de la muestra se debían realizar 1 encuesta.

Servicio IGM005: Asesoría y/o Asistencia Técnica en servicios especializados en el ámbito Cartográfico, Geográfico e Infraestructura Institucional de Datos Espaciales. Se realizaron **98 encuestas** por esta ocasión en razón de que existen asesorías especiales, sin embargo, el cálculo de la muestra se debían levantar 20 encuestas, por lo que se procedió a realizar la tabulación de la información y hacer el análisis de cada respuesta.

Servicio IGM006: Elaboración e Impresión de especies valoradas, documentos de seguridad y de geoinformación, utilizados en la Administración Pública y Privada no se remitieron encuestas.

Servicio IGM007: Divulgación en el Centro Cultural en el campo científico de la astronomía y ciencias afines, se levantaron **83 encuestas**, sin embargo, en el cálculo de la muestra se debía levantar 76 encuestas, se procedió a tabular cada una y hacer el análisis respectivo.

Servicio IGM008: Publicaciones de Investigaciones Técnicas y Científicas en el ámbito Cartográfico, Geográfico y Espacial, se aplicó **1 encuesta** para este servicio, por lo que se cumple con el cálculo de la muestra establecida.

Servicio IGM009: Difusión de investigaciones desarrollos tecnológicos, e innovaciones Cartográficas, Geográficas y Espacial se aplicó **1 encuesta** para este servicio, por lo que se cumple con el cálculo de la muestra establecida.

4. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	3.63

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO	Resultado
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	3.67

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad	3.63
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio	3.62
3. Los requisitos para obtener el producto/servicio	3.63
4. El tiempo para obtener el producto/servicio	3.61
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual	3.63

Servicio	No. de atenciones (población)	Muestra (encuestas levantadas)	Resultados Índice de Calidad del Servicio
IGM-001: Generación de Cartografía Oficial	140	100	4.38
IGM-002: Acceso al Geoportal del Instituto Geográfico Militar	215	638	4.03
IGM 003: Control y Evaluación de calidad Cartográfica y Geográfica.	8	0	0.00
IGM 004: Elaboración de estudios geográficos y/o mapas temáticos a diferentes escalas	1	4	5.00
IGM 005: Asesoría y/o Asistencia Técnica en servicios especializados en el ámbito Cartográfico, Geográfico e Infraestructura de Datos Espaciales.	20	98	4.76
IGM 006: Elaboración e Impresión de especies valoradas, documentos de seguridad y de geoinformación utilizados en la Administración Pública y Privada.	70	0	0.00
IGM 007: Divulgación en el Centro Cultural en el campo científico de la astronomía y ciencias afines.	76	83	4.89
IGM 008: Publicaciones de Investigaciones técnicas y científicas en el ámbito Cartográfico, Geográfico y Espacial.	1	1	5.00
IGM 009: Difusión de Investigaciones, desarrollos tecnológicos e innovaciones Cartográficas, Geográficas y Espacial.	1	1	5.00

--	--	--	--

Se ha obtenido un puntaje de 3.67, el mismo que corresponde a un resultado general de los 9 servicios.

Se ha remitido a los clientes a través de correo electrónico las encuestas, pero no se ha obtenido una respuesta, razón por la cual no se ha podido llegar al resultado para el segundo semestre del año 2023 que era de 4.

5. Listado de puntos críticos

Este detalle se obtiene de los resultados de la tabla anterior y de Observaciones establecidas por el cliente, en las encuestas.

- a. El tiempo para obtener el producto / servicio.
- b. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio.

6. Listado de acciones correctivas

- a. Se realizará comunicados al cliente, donde se detalle el proceso a seguir para el acceso a cartografía reservada, a fin de que el usuario conozca los requisitos que debe cumplir de forma previa.
- b. Se encuentra actualizados los formularios requeridos por cada trámite declarado en GOB.EC, de forma que se simplifiquen los mismos.
- c. Se coordinará con la Dirección de Comunicación Social a fin de mantener actualizada la información en la página Institucional.
- d. Se Aplicará la encuesta y se realizará un seguimiento a las mismas a fin de cumplir con el cálculo de la muestra para cada servicio.

7. Conclusión

- a) Mediante Circular Nro. IGM-DDGC-2023-0021-C, del 21 de agosto del 2023, IGM-DDGC-2023-0032-C, del 1 de diciembre del 2023, se solicita: "(...) se aplique el formato adjunto emitido por el Ministerio de Trabajo a sus clientes primarios de manera electrónica o física, posterior a ello se remita los formularios contestados a esta Gestión a fin de proceder a interpretar y analizar los datos remitidos.
- b) Se encuentra actualizados los formularios requeridos para cada trámite declarado en GOB.EC.
- c) Se coordinará con la Dirección de Comunicación Social a fin de mantener actualizada la información en la página Institucional.

8. Recomendación

- a) Se remitirá a las áreas una Circular a fin de que las mismas apliquen la encuesta de satisfacción al cliente externo.
- b) La Dirección de Difusión Geoespacial y Captación realizará un seguimiento mensual a las áreas responsables de aplicar la encuesta de satisfacción al cliente externo y cumplir con el resultado y se sugiere al ente de control en el acompañamiento a fin de adaptar un formato de acuerdo a los servicios establecidos.
- c) Se recomienda una capacitación a fin de socializar la metodología para aplicar la encuesta y llegar al cumplimiento de la muestra.

a) Firmas de Aprobación, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE/APELLIDO/CARGO/ UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	CAPT. LUIS GALÁRRAGA DIRECTOR DE DIFUSIÓN GEOESPACIAL Y CAPTACIÓN	24/01/2024	 Firmado electrónicamente por: LUIS FRANCISCO GALARRAGA BENAVIDES
REVISADO POR:	ING. NELSON ACURIO ANALISTA DE PLANIFICACIÓN	24/01/2024	 Firmado electrónicamente por: NELSON RICARDO ACURIO RODRIGUEZ
REVISADO POR:	ING. JUAN CARLOS MASABANDA JEFE DE PRODUCTO GRÁFICO	24/01/2024	 Firmado electrónicamente por: JUAN CARLOS MASABANDA PEREZ
REVISADO POR:	ING. LENIN JARAMILLO EVALUADOR CARTOGRÁFICO	24/01/2024	 Firmado electrónicamente por: LENIN ALEXANDER JARAMILLO VALLEJO
ELABORADO POR:	ING. VERÓNICA ABAD INFORMADOR GEOGRÁFICO I	24/01/2024	 Firmado electrónicamente por: VERONICA ANABEL ABAD CORREA