



ANTECEDENTES

Indicador 8.12 Porcentaje de satisfacción del Usuario Externo

(Es el promedio de la calificación que otorga el usuario del servicio, en base a las preguntas establecidas según la metodología del MDT. El promedio debe ser expresado en porcentaje (%))

DESARROLLO

Con el objetivo de conocer la satisfacción de los usuarios externos acerca de los productos y servicios, se desarrollaron en el período de Febrero y Marzo de 2019, Encuestas de Satisfacción de los Servicios del IGM, en base a las preguntas de la encuesta establecida por el Ministerio del Trabajo

Los servicios analizados fueron los siguientes:

IGM 001 Fotografía aérea:

IGM 002 Normativa

IGM 003 Geodesia

IGM 004 Cartográfica

IGM 005 Geoportal

IGM 006 Asesoría, asistencia, transferencia de conocimiento IDES

IGM 007 Seguridad Documentaria



IGM 008 Atención al Cliente MK

IGM 009 Centro Cultural (El Centro Cultural no atendió en el primer trimestre de 2019, al haberse cerrado por el proceso de impresión de papeletas y documentos electorales)

IGM 010 Fiscalización Proyectos

Las encuestas aplicadas tenían las preguntas establecidas para los servicios presenciales y servicio web que dispone el Instituto:

SERVICIOS PRESENCIALES

	Instituto Geográfico Militar	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL IGM 01, 002, 003, 004, 006, 007, 008, 009, 010		MINISTERIO DEL TRABAJO
---	-------------------------------------	--	---	-------------------------------

Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.

PUNTO DE ATENCIÓN:

FECHA:	DISCAPACIDAD:	SI	NO
EDAD:	GÉNERO:	MASCULINO	FEMENINO OTROS

Persona Natural Persona Jurídica

Aspecto para análisis	Empresa/Institución					
	Particular	Pública	Privada	FF.AA.	Educación	ONG
Tipo de Cliente						

¿Cuál de los siguientes servicios fue el que Ud. Utilizó?

Servicios para análisis	Servicios									
	001 Fotografía Aérea	002 Normativa	003 Geodesia	004 Cartografía	006 Asesoría / Tranf. Conoc.	007 Seg. Documentaria	008 Atención Cliente	009 Centro Cultural	010 Fiscalización Proyectos	
Selección del servicio										

En una escala del 0 al 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto, por favor califique las siguientes características del servicio:

☹ 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ☺

PERCEPCIÓN DEL PRODUCTO

Aspecto para análisis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Los productos generados por el IGM son de su utilidad										
2. ¿La calidad técnica de los productos generados por el IGM es?										
3. ¿Cumplen los productos con toda la información requerida de su parte?										
4. ¿El producto cubre todas sus necesidades?										
5. Tiempo de entrega del producto										

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

Características del Servicio	Satisfacción										Importancia									
	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud.?										¿Qué tan importante es para Ud.?									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución																				
2. Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio																				
3. Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio																				
4. Cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos																				
5. Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones de la institución																				
6. Tiempo que le lleva para obtener el servicio																				
7. Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio de manera telefónica y/o virtual																				

Sus comentarios y/o sugerencias respecto a los productos y/o servicios que ofrece el IGM:

Muchas gracias por su colaboración

SERVICIO EN LÍNEA: GEOPORTAL INSTITUCIONAL

	Instituto Geográfico Militar	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL IGM 005 ACCESO A LA INFORMACIÓN GEOESPACIAL A TRAVÉS DEL GEOPORTAL INSTITUCIONAL DEL IGM		MINISTERIO DEL TRABAJO
---	-------------------------------------	---	---	-------------------------------

Estimado usuario, su opinión es importante para nosotros. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar el servicio que le proporcionamos.

Usando una escala del 0 al 10, en donde 0 es Para nada satisfecho y 10 es Completamente satisfecho, por favor califique su nivel de satisfacción con respecto a:

Características del Servicio	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud.?										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Disponibilidad del geoportal institucional y/o aplicaciones											
2. Facilidad de navegación en el geoportal institucional y/o aplicaciones											
3. Actualización de la información en el geoportal institucional y/o aplicaciones											
4. Claridad y precisión de la información en el geoportal institucional y/o aplicaciones											
5. Facilidad para encontrar la página web del geoportal institucional y/o aplicaciones en el buscador											

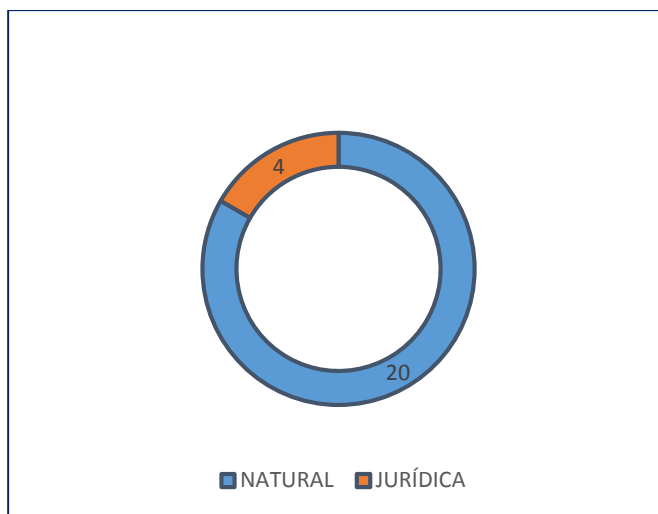
Muchas gracias por su colaboración

Se realizaron 28 encuestas de los servicios presenciales y 23 encuestas del servicio por la web, con un total de 51 encuestas. Se presenta a continuación los resultados obtenidos de promediar los valores asignados de los clientes externos a las 7 preguntas determinadas por el Ministerio de Trabajo.

**Se debe indicar que un gran porcentaje de los clientes no ingresan información en todos los casilleros; por eso se tabula sola la información ingresada.*

TIPO DE CLIENTE

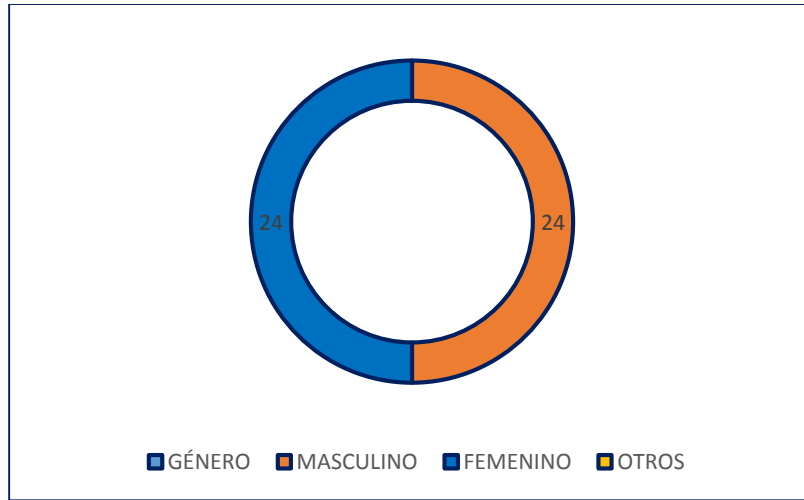
TIPO DE CLIENTE	TOTAL
Persona Natural	20
Persona Jurídica	4



El 83.3% de los encuestados corresponden a personas naturales; mientras que el 16.7% restantes son de índole jurídica.

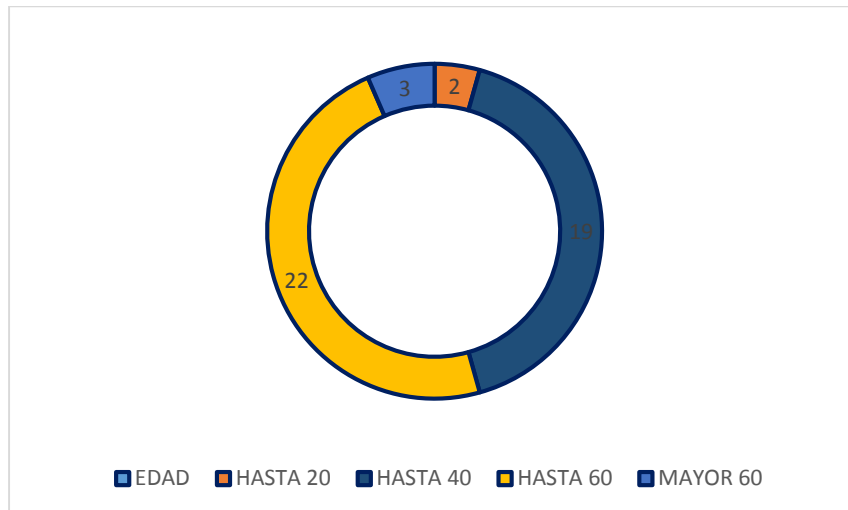
GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

GÉNERO	TOTAL
HOMBRES	24
MUJERES	24
OTROS	0



En las encuestas generadas se muestra un igual porcentaje entre clientes externos hombres y mujeres.

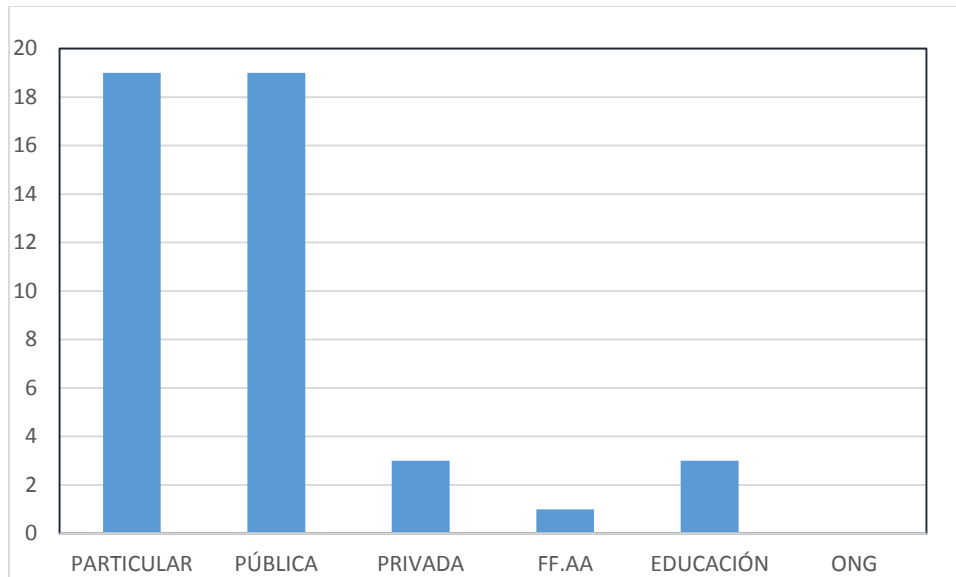
EDAD DE LOS ENCUESTADOS



El mayor porcentaje de los encuestados se encuentra en un rango de edad de los 40 a 60 años, y en menor porcentaje de los 20 a 40 años, un porcentaje muy pequeño de clientes se encuentran sobre los 60 años y menores de 20 años.

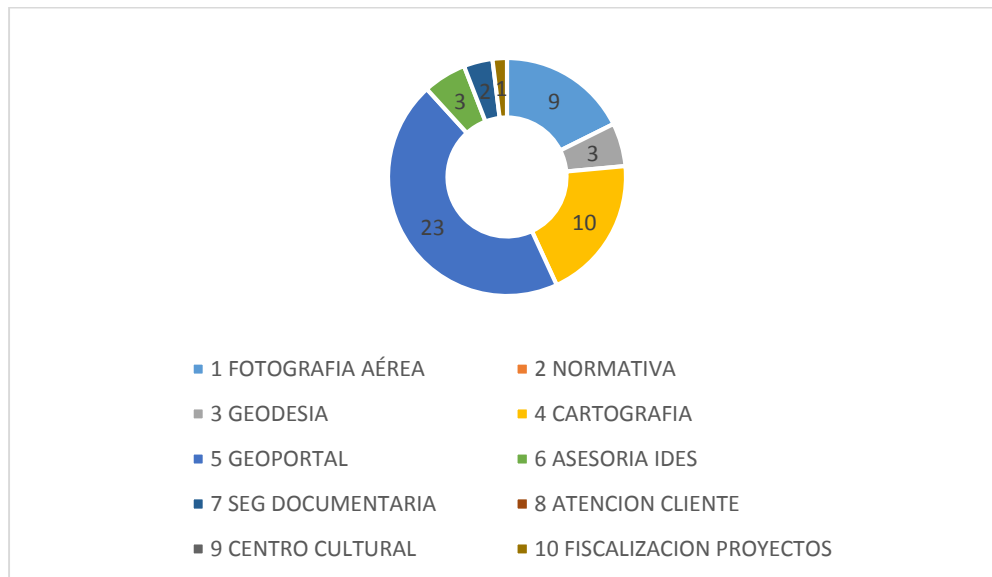
EMPRESA / INSTITUCIÓN

EMPRESA / INSTITUCIÓN	TOTAL
Particular	19
Privada	3
Educación	3
Pública	19
FF.AA.	1
ONG	



El 42.20% de los encuestados representan a personas particulares y un porcentaje igual a públicas, el 6.67% son clientes particulares y un porcentaje similar a educación, un 2.26% corresponde a FF.AA.

ENCUESTAS A LOS SERVICIOS



El 17.6% de las encuestas fueron realizadas al servicio de fotografía aérea, el 5.88% al servicio de Geodesia, el 19.6% al servicio de cartografía, el 45.10% al servicio del geoportal que es vía web, el 5.88% al servicio de Asesoría en IDES, el 3.92% al servicio de Seguridad Documentaria y el 1.96% al servicio de Fiscalización. El servicio del Centro Cultural no tiene información, al no haberse brindado este servicio el primer trimestre del 2019 por el proceso electoral. Todas las encuestas tienen preguntas relacionadas al Servicio de Atención al Cliente de Mercadotecnia.

PROMEDIO DE LAS ENCUESTAS

El promedio obtenido de las 51 encuestas realizadas fue de 8.59 %.

CONCLUSIONES

1. Se realizaron 51 encuestas a los servicios del IGM, 28 encuestas a los servicios presenciales y 23 al servicio via web.
2. El promedio obtenido de las siete preguntas establecidas para los servicios presenciales y cinco preguntas del servicio en línea fue de 8.59.
3. Dentro de los comentarios y sugerencias expuestos se expuso que se debería mejorar el tiempo de atención al cliente, implementar un sistema de monitoreo y seguimiento a las asesorías y transferencias de conocimiento realizadas.

Firmas de Responsabilidad

Elaborado por:



Ing. Paulina Guerrón
EVALUADOR GEOGRÁFICO

Revisado por:



Ing. Fabián Santamaría
JEFE DE PRODUCTO TÉCNICO

GESTION	MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN
	PARA INDICADORES EN N4
OBJETIVO	8. Incrementar y promover el proceso de creación, desarrollo y lanzamiento de productos y servicios cartográficos, geográficos, seguridad documentaria y extensión cultural MEDIANTE estrategias que permitan conocer las necesidades, exigencias y demanda del mercado objetivo
INDICADOR	8.12 Porcentaje de satisfacción del usuario externo
PERIODO	ABRIL – JUNIO 2019
META DEL PERIODO	RESULTADO DEL PERÍODO
0.74	9 (0.9)
COMENTARIO	<p>ABRIL – JUNIO 2019</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizaron 41 encuestas a los servicios del IGM, de acuerdo a la muestra obtenida. 2. El promedio obtenido de las siete preguntas establecidas para los servicios presenciales fue de 9 3. Dentro de los comentarios y sugerencias expuestos se expuso que se debería mejorar el tiempo de entrega de los productos y/o servicios.
DETALLE DE ANEXOS	A.1_respaldo_resultados_indicador_8.12_Abril_Junio
JUSTIFICACIÓN EN EL CASO DE NO CUMPLIR CON LA META DEL PERIODO	<p>En este período hay un excedente de la calificación colocada como meta del periodo, lo que significaría que existe una buena aceptación del cliente externo hacia nuestros productos y/o servicios</p> <p>Se debe indicar que en el mes de abril, fueron las festividades del Instituto y se realizaron varios eventos técnicos y culturales que promocionaban los productos y/o servicios del Instituto.</p>
ELABORADO POR:	ING. PAULINA GUERRÓN 
PARTICIPANTE GPR:	ING. PAULINA GUERRÓN 
APROBADO POR: JEFE DE GESTIÓN	ING. FABIÁN SANTAMARÍA 
FECHA:	29/06/2019



Nombre de la Institución: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

Fecha: 28/06/19

Periodo de evaluación: Abril – Junio 2019

1. Servicios evaluados:

Servicios:	Canales de atención:	Encuesta Presencial:
<p>IGM001: Emisión de datos e información geoespacial obtenidos desde sensores activos o pasivos para el desarrollo, defensa, seguridad y apoyo a la gestión de riesgos</p> <p>IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial)</p> <p>IGM003: Asesoramiento, asistencia y desarrollo de procesos geodésicos (levantamientos, replanteos y fiscalización) para el desarrollo, defensa y seguridad requeridos por el Estado, personas naturales y jurídicas</p> <p>IGM004: Emisión de cartografía, imágenes y modelos digitales a diferentes escalas y rangos de resolución obtenidos desde sensores activos o pasivos para el desarrollo, defensa y seguridad</p> <p>IGM006: Asesoría, asistencia técnica y transferencia de conocimiento en el desarrollo de infraestructura de datos espaciales y ámbito cartográfico - geográfico requeridos por el sector público y privado</p> <p>IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada</p> <p>IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales</p> <p>IGM009: Difusión de programas científicos, educativos y culturales en el ámbito de la ciencia de la Tierra, observación de la Tierra, Geografía, Geodesia, Cartografía y servicios especializados</p> <p>IGM010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos otorgados a instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas</p>	<p>Presencial en el Área de Mercadotecnia del IGM</p>	<p>SI</p>

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; 296

e = error muestral; 0.05
 p = probabilidad de éxito; 0.90
 q = probabilidad de fracaso; 0.10
 z = 1.15 para un grado de confianza del 75%

Dónde:

N (Población); para el estudio del presente informe, nos sustentamos en el registro de la LOTAIP, en donde se ingresa Número de contratos en el área de fotografía aérea y cartografía, número de proformas del ámbito gráfico, y número de pedidos atendidos al ámbito civil y militar, desde el 01 de abril al 28 de junio de 2019, resultando un número de 296 personas atendidas.

$$n = \frac{296 \times 1,15^2 \times 0,90 \times 0,10}{0,05^2 \times 296 + 1,15^2 \times 0,90 \times 0,10}$$

$$n = \frac{35,23}{0,86}$$

Número de encuestas a levantar:

n=41

3. Periodicidad de aplicación de encuestas: (Mensual/bimensual/trimestral)

Las encuestas se aplican mensualmente, pero su tabulación es trimestral

4. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Nivel de Satisfacción del Usuario Externo consolidado general de la institución	9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO POR CANAL DE ATENCIÓN	Resultado
Nivel de Satisfacción del Usuario Externo para servicios presenciales	9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO POR PREGUNTA	Resultado
Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución	9
Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones	9
Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio	9.1

Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio	9
Tiempo que le llevo para obtener el servicio	8.9
Cortesía, amabilidad y calidez del personal que le atendió	8.9
Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio a través de medios telefónicos y/o virtuales	9




4. Listado de puntos críticos del NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO


- Información es muy buena, pero el tiempo de entrega es muy largo
- Demora en la entrega de productos.
- Actualización con más frecuencia los productos y/o servicios
- Sugieren que existan guías capacitadas que brinden información de las máquinas del Centro Cultural.
- Solicitan mantenimiento en ciertos equipos.
- La información de los informes técnicos, debería subirse a la página web del IGM.

5. Listado de acciones correctivas

- La información obtenida permite la realización de un análisis, para mejorar la atención al cliente. Como acción se informará al área técnica que el principal inconveniente que percibe el cliente, es el tiempo de entrega de la información solicitada.

4. Firmas de aprobación, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	FABIÁN SANTAMARÍA JEFE DE PRODUCTO TÉCNICO MERCADOTECNIA	28/06/2019	
REVISADO POR:	FABIÁN SANTAMARÍA JEFE DE MERCADOTECNIA (E)	28/06/2019	
ELABORADO POR:	ING. PAULINA GUERRÓN EVALUADOR GEOGRÁFICO MERCADOTECNIA	28/06/2019	

GESTIÓN	MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN
PARA INDICADORES EN N1	
OBJETIVO	13. Incrementar la eficiencia institucional del Instituto Geográfico Militar
INDICADOR	13.14. Porcentaje de satisfacción del usuario externo
PERIODO	JULIO – SEPTIEMBRE 2019
META DEL PERIODO	RESULTADO DEL PERÍODO
0.74	9 (0.9)
COMENTARIO	<p>4. Se realizaron 107 encuestas a los servicios del IGM, de acuerdo a la muestra obtenida.</p> <p>5. El promedio obtenido de las siete preguntas establecidas para los servicios presenciales fue de 9.</p> <p>6. Dentro de los comentarios y sugerencias expuestos se expuso que se debería mejorar el tiempo de entrega de los productos y/o servicios.</p>
DETALLE DE ANEXOS	A.2_respaldo_resultados_indicador_13.14_Julio_Septiembre
JUSTIFICACIÓN EN EL CASO DE NO CUMPLIR CON LA META DEL PERIODO	En este periodo hay un excedente de la calificación colocada como meta del periodo, lo que significaría que existe una buena aceptación del cliente externo hacia nuestros productos y/o servicios
ELABORADO POR:	 ING. CHRISTIAN MORÁN
VALIDADO POR:	 MAYO DE E. FREDDY ROMERO JEFE DE GESTIÓN DE MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN SOCIAL
APROBADO POR:	 MAYO DE E. NICOLAY VACA JEFE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
FECHA:	15/10/2019



Nombre de la Institución: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

Fecha: 15/10/19

Período de evaluación: Julio – Septiembre 2019

1. Servicios evaluados:

Servicios:	Canales de atención:	Canales de atención:
IGM001: Emisión de datos e información geoespacial obtenidos desde sensores activos o pasivos para el desarrollo, defensa, seguridad y apoyo a la gestión de riesgos IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial) IGM003: Asesoramiento, asistencia y desarrollo de procesos geodésicos (levantamientos, replanteos y fiscalización) para el desarrollo, defensa y seguridad requeridos por el Estado, personas naturales y jurídicas IGM004: Emisión de cartografía, imágenes y modelos digitales a diferentes escalas y rangos de resolución obtenidos desde sensores activos o pasivos para el desarrollo, defensa y seguridad IGM006: Asesoría, asistencia técnica y transferencia de conocimiento en el desarrollo de infraestructura de datos espaciales y ámbito cartográfico - geográfico requeridos por el sector público y privado IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales IGM009: Difusión de programas científicos, educativos y culturales en el ámbito de la ciencia de la Tierra, observación de la Tierra, Geografía, Geodesia, Cartografía y servicios especializados IGM010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos dirigidos a Instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	SI

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= número total de usuarios en un periodo de tiempo determinado (mensual/bimensual/trimestral); **147**

e = error muestral; +/-0.05

p = proporción de que espera que se encuentren insatisfechos; **0.50**

q = proporción de que espera que se encuentren satisfechos; **0.50**

z = 1.96 para un grado de confianza del **95%**

Dónde:

N (Población); para el estudio del presente informe, nos sustentamos en el registro de la LOTAIP, en donde se ingresa el número de contratos en el área de fotografía aérea, geodesia y cartografía, emisión de proformas del ámbito gráfico/geográfico, número de pedidos atendidos al ámbito civil y militar, atención Centro Cultural durante el mes de junio 2019, resultando un número de 147 personas atendidas, y generando una ponderación del 1 al 5 en el programa SPSS.

$$n = \frac{147 \times 1,96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2 \times 146 + 1,96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{141.17}{1.32}$$

Número de encuestas a levantar:

n= 107

3. Periodicidad de aplicación de encuestas: (Mensual/bimensual/trimestral)

Las encuestas se aplican mensualmente, pero su tabulación es trimestral; sin embargo para este caso se estableció como base uno de los meses del periodo anterior abril – junio.

4. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Nivel de Satisfacción del Usuario Externo consolidado general de la institución	9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO POR PREGUNTA	Resultado
Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución	9
Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones	8.8
Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio	9
Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio	9
Tiempo que le llevo para obtener el servicio	9
Cortesía, amabilidad y calidez del personal que le atendió	10
Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio a través de medios telefónicos y/o virtuales	8.8

5. Listado de puntos críticos del NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

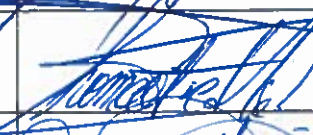
- Información es muy buena, pero el tiempo de entrega es muy largo
- Demora en la entrega de productos.
- Actualización con más frecuencia los productos y/o servicios

- Sugieren que existan personas capacitadas que brinden información de las máquinas del Centro Cultural.
- Solicitan mantenimiento en ciertos equipos del Centro Cultural.
- Los informes técnicos, debería subirse a la página web del IGM.

6. Listado de acciones correctivas

- La información obtenida permite la realización de un análisis, para mejorar la atención al cliente. Como acción se informará al área técnica que el principal inconveniente que percibe el cliente, es el tiempo de entrega de la información solicitada.

7. Firmas de elaboración, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	MAYO. DE E. NICOLAY VACA JEFE DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	15/10/2019	
REVISADO POR:	MAYO. DE E. FREDDY ROMERO JEFE DE GESTIÓN DE MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN SOCIAL	15/10/2019	
ELABORADO POR:	ING. CHRISTIAN MORÁN EJECUTIVO DE CUENTA MERCADOTECNIA	15/10/2019	

GESTIÓN	MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN
	PARA INDICADORES EN N4
OBJETIVO	8. Incrementar y promover el proceso de creación, desarrollo y lanzamiento de productos y servicios cartográficos, geográficos, seguridad documentaria y extensión cultural MEDIANTE estrategias que permitan conocer las necesidades, exigencias y demanda del mercado objetivo
INDICADOR	8.12. Porcentaje de satisfacción del usuario externo
PERIODO	OCTUBRE – DICIEMBRE 2019
META DEL PERIODO	RESULTADO DEL PERÍODO
0.74	9 (0.9)
COMENTARIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizaron 107 encuestas a los servicios del IGM, de acuerdo a la muestra obtenida. 2. El promedio obtenido de las siete preguntas establecidas para los servicios presenciales fue de 9. 3. Dentro de los comentarios y sugerencias expuestos se expuso que se debería mejorar el tiempo de entrega de los productos y/o servicios.
DETALLE DE ANEXOS	A.3_respaldo_resultados_indicador_13.14_Octubre_Diciembre
JUSTIFICACIÓN EN EL CASO DE NO CUMPLIR CON LA META DEL PERIODO	En este período hay un excedente de la calificación colocada como meta del periodo, lo que significaría que existe una buena aceptación del cliente externo hacia nuestros productos y/o servicios
ELABORADO POR:	 ING. CHRISTIAN MORÁN
VALIDADO POR:	 ING. FABIAN SANTAMARÍA JEFE DE GESTIÓN DE MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN SOCIAL (E)
APROBADO POR:	 MAYO. DE E. NICOLAY VACA JEFE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL
FECHA:	18/12/2019



Nombre de la Institución: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

Fecha: 16/12/19

Período de evaluación: Octubre – Diciembre 2019

1. Servicios evaluados:

Servicios:	Canales de atención:	Canales de atención:
IGM001: Emisión de datos e información geoespacial obtenidos desde sensores activos o pasivos para el desarrollo, defensa, seguridad y apoyo a la gestión de riesgos	Presencial en el Área de Mercadotecnia del IGM	SI
IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial)		
IGM003: Asesoramiento, asistencia y desarrollo de procesos geodésicos (levantamientos, replanteos y fiscalización) para el desarrollo, defensa y seguridad requeridos por el Estado, personas naturales y jurídicas		
IGM004: Emisión de cartografía, imágenes y modelos digitales a diferentes escalas y rangos de resolución obtenidos desde sensores activos o pasivos para el desarrollo defensa y seguridad		
IGM005: Asesoría, asistencia técnica y transferencia de conocimiento en el desarrollo de infraestructura de datos espaciales y ámbito cartográfico - geográfico requeridos por el sector público y privado		
IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada		
IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales		
IGM009: Difusión de programas científicos, educativos y culturales en el ámbito de la ciencia de la Tierra, observación de la Tierra, Geografía, Geodesia, Cartografía y servicios especializados		
IGM010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos dirigidos a Instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas		

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

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

n = tamaño de la muestra

N= número total de usuarios en un periodo de tiempo determinado (mensual/bimensual/trimestral); **147**

e = error muestral; +/-**0.05**

p = proporción de que espera que se encuentren insatisfechos; **0.50**

q = proporción de que espera que se encuentren satisfechos; **0.50**

z = 1.96 para un grado de confianza del **95%**

Dónde:

N (Población); para el estudio del presente informe, nos sustentamos en el registro de la LOTAIP, en donde se ingresa el número de contratos en el área de fotografía aérea, geodesia y cartografía, emisión de proformas del ámbito gráfico/geográfico, número de pedidos atendidos al ámbito civil y militar, atención Centro Cultural, resultando un número de 147 personas atendidas, y generando una ponderación del 1 al 5 en el programa SPSS.

$$n = \frac{147 \times 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}{0,05^2 \times 146 + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = \frac{141,17}{1,32}$$

Número de encuestas a levantar:

n= 107

3. Periodicidad de aplicación de encuestas: (Mensual/bimensual/trimestral)

Las encuestas se aplican mensualmente, pero su tabulación es trimestral; sin embargo para este caso se estableció como base uno de los meses del periodo anterior abril – junio.

4. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Nivel de Satisfacción del Usuario Externo consolidado general de la institución	9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO POR PREGUNTA	Resultado
Disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución	9
Facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas en las instalaciones	8.8
Utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio	9
Requisitos que solicita la institución para obtener el servicio	9
Tiempo que le llevo para obtener el servicio	9
Cortesía, amabilidad y calidez del personal que le atendió	10
Facilidad para obtener información y/o acceder al servicio a través de medios telefónicos y/o virtuales	8.8

5. Listado de puntos críticos del NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

- Información es muy buena, pero el tiempo de entrega es muy largo
- Demora en la entrega de productos.
- Actualización con más frecuencia los productos y/o servicios

- Sugieren que existan personas capacitadas que brinden información de las máquinas del Centro Cultural.
- Solicitan mantenimiento en ciertos equipos del Centro Cultural.
- Los informes técnicos, debería subirse a la página web del IGM.

6. Listado de acciones correctivas

- La información obtenida permite la realización de un análisis, para mejorar la atención al cliente. Como acción se informará al área técnica que el principal inconveniente que percibe el cliente, es el tiempo de entrega de la información solicitada.

7. Firmas de elaboración, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	MAYO. DE E. NICOLAY VACA JEFE DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	18/12/2019	
REVISADO POR:	ING. FABIÁN SANTAMARÍA JEFE DE GESTIÓN DE MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN SOCIAL (E)	18/12/2019	
ELABORADO POR:	ING. CHRISTIAN MORÁN EJECUTIVO DE CUENTA MERCADOTECNIA	18/12/2019	