

GESTIÓN	MERCADOTECNIA		
ESTRUCTURA SUPERIOR A LA QUE PERTENECE	SUBDIRECCIÓN		
OBJETIVO N4	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		
NOMBRE DEL PROYECTO (SI EL INDICADOR ESTÁ EN EL PROYECTO, CASO CONTRARIO N/A)			
NOMBRE DEL INDICADOR N4 o PROYECTO (SEGÚN EL CASO)	8. 15. Porcentaje de satisfacción del usuario externo		
DESCRIPCIÓN INDICADOR DEL	Este indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Encuestas del IGM		
MÉTODO DE CÁLCULO	$(\text{Sumatoria de calificación de preguntas} / \text{número de preguntas}) \times 10/100$		
PERIODO REPORTADO	ENERO/JUNIO 2020		
META DEL PERIODO	NUMERADOR (SI APLICA)	DENOMINADOR (SI APLICA)	RESULTADO
0.77	450	500	0.9
NIVEL DE DESAGREGACIÓN TERRITORIAL	Planta Central		
BENEFICIARIOS	Ministerios, Secretarías Nacionales, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Concejos Provinciales, Instituciones Públicas, Institutos Públicos de Investigación, Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Academia y Centros de Educación Superior		
COMENTARIO (DETALLE DE INFORMACIÓN DEL PERÍODO REPORTADO)	Para el estudio del presente informe nos sustentamos en las sugerencias brindadas mediante línea telefónica y plataforma zoom por parte de la Ing. Irene Mancheno – Experto de Calidad en el Servicio Público del Ministerio de Trabajo; en donde se sugirió que debido a la pandemia que obligó a detener las actividades desde el mes de marzo hasta el mes de junio y la baja afluencia de clientes, se proyectaron los datos obtenidos en el último año 2019 a partir del último trimestre.		
JUSTIFICACIÓN EN EL CASO DE NO CUMPLIR CON LA META DEL PERIODO EN MÁS O EN MENOS			
NOMBRE DE ANEXO	A.1_Respaldo_de_resultados_indicador_8.15_Ene_Jun_2020		
ELABORADO POR PARTICIPANTE GPR / LIDER DE PROYECTO (SEGÚN EL CASO):	 Ing. Christian Morán		
APROBADO POR: JEFE DE GESTIÓN	 Mays De E. Freddy Romero		
FECHA:	29/JUN/2020		



Nombre de la Entidad: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

Periodo de evaluación: Enero – Junio 2020.

1. Servicios evaluados:

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	Encuesta Presencial
IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (toda lo referente al ámbito geoespacial)	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
IGM008: Entrega digital de gobinformación para el sector público, privado y personas naturales	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Encuesta 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; **147**

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); para el estudio del presente informe nos sustentamos en las sugerencias brindadas mediante línea telefónica y mediante plataforma zoom por parte de la Ing. Irene Mancheno – Experto de Calidad en el Servicio Público del Ministerio de Trabajo; en donde se sugirió que debido a la pandemia que obligó a detener las actividades desde el mes de marzo hasta el mes de junio y la baja afluencia de clientes, se proyectaron los datos obtenidos en el último año 2019 a partir del último trimestre.

Para ello nos sustentamos en el registro de la LOAIP, en donde se ingresa el número de contratos en el área de fotografía aérea y cartografía, número de próformas del ámbito gráfico, y número de pedidos atendidos al ámbito civil y militar, 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: (semestral)

Las encuestas se analizan semestralmente; sin embargo, se aplican de manera mensual a todos clientes que adquieren nuestros servicios.

4. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO	Resultado
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	9

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad	9
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio	9,1
3. Los requisitos que presentó para obtener el producto/servicio	9
4. El tiempo que le llevó para obtener el producto/servicio	8,9
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual	9

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 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.

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 aprobación, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	MAYO DE E. FREDDY ROMERO JEFE DE MERCADOTECNIA	30/06/2020	
REVISADO POR:	ING. JUAN CARLOS MASABANDA JEFE DE PRODUCTO GRÁFICO MERCADOTECNIA	30/06/2020	
REVISADO POR:	ING. FABIÁN SANTAMARÍA JEFE DE PRODUCTO TÉCNICO MERCADOTECNIA	30/06/2020	
ELABORADO POR:	ING. CHRISTIAN MORÁN ASISTENTE CARTOGRÁFICO I CARTOGRÁFICO	30/06/2020	



Nombre de la Entidad: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR
Período de evaluación: Enero – Junio 2020

1. Servicios evaluados:

GM-005: Acceso a la Información geoespacial a través del Geoportál del Instituto Geográfico Militar	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Virtual
---	--	------------------

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; **147**
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); para el estudio del presente informe, nos sustentamos en las encuestas realizadas dentro de la plataforma Geoportál realizadas durante el último semestre del año 2020 donde el cliente procedió a llenar y responder una encuesta colocada en dicho sitio institucional, resultando un número de 300 personas atendidas, y generando una ponderación del 1 al 5 en el programa SPSS.

$$n = \frac{300 * 1,96^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * 299 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

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

Número de encuestas a levantar:

$$n = 169$$

3. Periodicidad de aplicación de encuestas: (semestral)

Las encuestas se analizan semestralmente; sin embargo, se aplican de manera mensual a todos clientes que adquieren nuestros servicios.

4. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	8

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO		Resultado
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público		8

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		Resultado
1. Disponibilidad del Geoportal institucional y/o aplicaciones		8
2. Facilidad de navegación en el Geoportal institucional y/o aplicaciones		8
3. Actualización de la información en el Geoportal institucional y/o aplicaciones		8
4. Claridad y precisión de la información en el Geoportal institucional y/o aplicaciones		8
5. Facilidad para encontrar la página web del Geoportal institucional y/o aplicaciones en el buscador		8

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

- "(...) las actualizaciones de los (sic) diferentes categorías se lo realiza en más cortos periodos como cada 15 días (...)"
- "El geoportal del IGM posee mucha información que puede ser reorganizada con la finalidad de facilitar al usuario el acceso (...)"
- "Considero que el geoportal IGM debe ser amigable, a pesar de ser una institución muy técnica debe prestar las facilidades para que cualquier profesional no necesariamente geografo (sic) pueda hacer las búsquedas de manera ágil."
- "Se tiene inconvenientes de que la cartografía no es continua"
- "Otros geoportales tienen sectorizados así facilita la descarga, (...)"

6. Listado de acciones correctivas

- "Es fácil perderse en la página de inicio. Considero que se podría incluir elementos que guíen al usuario (...)"
- "Cuando se ingresa a la opción de visor geográfico se encuentra varias opciones de visores, pensaría que debería llevar directamente a un sólo visor (...)"
- "(...) debería tener un acceso único al personal de fuerzas armadas donde podamos ingresar con alguna clave/usuario y poder descargar información reciente (...)"

7. Firmas de aprobación, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA

APROBADO POR:	MAYO DE E. FREDDY ROMERO JEFE DE MERCADOTECNIA	30/06/2020	
REVISADO POR:	ING. JUAN CARLOS MASABANDA JEFE DE PRODUCTO GRÁFICO MERCADOTECNIA	30/06/2020	
REVISADO POR:	ING. FABIÁN SANTAMARÍA JEFE DE PRODUCTO TÉCNICO MERCADOTECNIA	30/06/2020	
ELABORADO POR:	ING. CHRISTIAN MORÁN ASISTENTE CARTOGRÁFICO I CARTOGRÁFICO	30/06/2020	

GESTIÓN	MERCADOTECNIA		
ESTRUCTURA SUPERIOR A LA QUE PERTENECE	SUBDIRECCIÓN		
OBJETIVO N4	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		
NOMBRE DEL PROYECTO (SI EL INDICADOR ESTÁ EN EL PROYECTO, CASO CONTRARIO N/A)			
NOMBRE DEL INDICADOR N4 o PROYECTO	8. 15. Porcentaje de satisfacción del usuario externo		
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Este indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.		
FUENTE DE INFORMACIÓN	Encuestas del IGM		
MÉTODO DE CÁLCULO	(Sumatoria de calificación de preguntas / número de preguntas) x10/100		
PERIODO REPORTADO	ENERO/JUNIO 2020		
META DEL PERIODO	NUMERADOR (SI APLICA)	DENOMINADOR (SI APLICA)	RESULTADO
0.77	445	500	0.89
NIVEL DE DESAGREGACIÓN TERRITORIAL	Planta Central		
BENEFICIARIOS	Ministerios, Secretarías Nacionales, Gobiernos Autónomos Descentralizados, Concejos Provinciales, Instituciones Públicas, Institutos Públicos de Investigación, Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, Academia y Centros de Educación Superior		
COMENTARIO (DETALLE DE INFORMACIÓN DEL PERÍODO REPORTADO)	Para el estudio del presente informe se realizó las correcciones sugeridas por el Ministerio de Trabajo mediante oficio Oficio Nro. MDT-DCECSP-2020-0538-OF; en donde se realizaron las correcciones y/o sugerencias respectivas.		
JUSTIFICACIÓN EN EL CASO DE NO CUMPLIR CON LA META DEL PERIODO EN MÁS O EN MENOS			
NOMBRE DE ANEXO	A.2_Respaldo_de_resultados_indicador_8.15_Jul_Dic_2020		
ELABORADO POR PARTICIPANTE GPR:	 <p>Firmado electrónicamente por: CHRISTIAN CARLOS MORAN AGUAYO Ing. Christian Morán GESTIÓN DE MERCADOTECNIA</p>		
VALIDADO POR: JEFE DE GESTIÓN	 <p>Firmado electrónicamente por: DANIEL ALEJANDRO QUEREMBAS ALTAMIRANO Mayo. de E. Daniel Querembás JEFE DE GESTIÓN DE MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN SOCIAL</p>		
APROBADO POR: JEFE DE GESTIÓN	 <p>CRISTIAN NICOLAY VACA BASTIDAS Firmado digitalmente por CRISTIAN NICOLAY VACA BASTIDAS Fecha: 2020.12.28 12:58:50 -05'00' Mayo. de E. Nicolay Vaca JEFE DE GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL, SUBROGANTE</p>		
FECHA:	24/DIC/2020		



Nombre de la Entidad: INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

Período de evaluación: Julio – Diciembre 2020

1. Servicios evaluados:

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	Encuesta Presencial
IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial)	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
IGM005 Acceso a la Información geoespacial a través del Geoportal del Instituto Geográfico Militar	Se encuentra habilitada en el Geoportal del IGM	Encuesta Virtual
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	Encuesta Presencial
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	Encuesta Presencial

Matriz 1: Detalle de servicios presenciales IGM

Elaborado por: Autor

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); para el estudio del presente informe nos sustentamos en las sugerencias brindadas mediante reuniones virtuales brindadas por el Ministerio de Trabajo; para el estudio del presente informe se realizó las correcciones sugeridas por el Ministerio de Trabajo mediante oficio Oficio Nro. MDT-DCECSP-2020-0538-OF; en donde se realizaron las correcciones y/o sugerencias respectivas.

TAMAÑO DE LA NUESTRA SERVICIOS DEL SEGUNDO SEMESTRE 2020

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL	TIPO DE SERVICIO	TIPO NUESTRA	TAMAÑO DE LA MUESTRA	OBSERVACIONES
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:	8	2	3	0	0	3	4	20	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	20	En el servicio 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 se realizaron 02 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial)	8	18	4	0	3	0	6	39	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	35	En el servicio IGM002: 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 se realizaron 04 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
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	1	2	0	0	0	0	0	3	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	3	En el servicio IGM003: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial) se realizó 01 encuesta; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
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	2	0	3	0	0	1	1	7	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	7	En el servicio 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 se realizaron 09 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
IGM005: Acceso a la Información geoespacial a través del Geoportal del Instituto Geográfico Militar	2,170	2,034	4,532	6,488	6,021	8,092	7,741	37,078	DIGITAL	POBLACIONES INFINITAS (más de 10.001 usuarios)	1,067	En el servicio IGM005: Acceso a la Información geoespacial a través del Geoportal del Instituto Geográfico Militar se realizaron 455 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
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	0	0	0	0	2	2	1	5	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	5	En el servicio 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 no se realizaron encuestas; y fueron justificadas con memorando No. IGM-GG-2020-0525-M.
IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada	120	128	20	2	0	8	9	287	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	164	En el servicio IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada se realizaron 07 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales	8	3	127	0	7	206	213	564	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	228	En el servicio IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales se realizó 01 encuesta; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
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	4,250	4,486	2,070	0	0	0	0	10,806	PRESENCIAL	POBLACIONES INFINITAS (más de 10.001 usuarios)	1,067	En el servicio 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 se realizaron 20 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.
IGM010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos dirigidos a Instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas	14	15	14	6	7	2	10	68	PRESENCIAL	POBLACIONES FINITAS (hasta 10.000 usuarios)	57	En el servicio IGM010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos dirigidos a Instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas no se realizaron encuestas.

Matriz 2: Tamaño de muestra de servicios IGM

Elaborado por: G. Planificación – G. Mercadotecnia

3. Periodicidad de aplicación de encuestas: (semestral)

Las encuestas se analizan semestralmente; sin embargo, se aplican de manera mensual a todos clientes que adquieren nuestros servicios hasta completar el tamaño de la muestra.

4. Resultados:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	4.45

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO	Resultado
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	4.73

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultado
1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad	4.21
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio	4.42
3. Los requisitos que presentó para obtener el producto/servicio	4.49
4. El tiempo que le llevó para obtener el producto/servicio	4.55
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual	4.54

Nota: se debe recordar que las escalas se ajustan de acuerdo a los valores de los indicadores homologados del GPR 2019 (1-10), mientras que GPR 2020 (1-5)

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

- La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad
- La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio

6. Listado de acciones correctivas

- Se solicitará a la Gestión de Servicios Institucionales sobre la implementación de señalética, facilidad de acceso y espacio físico adecuado para realizar la atención de manera eficaz.
- Se realizará un seguimiento a la plataforma GOB EC de los trámites que se han generado formularios que facilitará la interacción con el cliente externo.

7. Firmas de aprobación, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	MAYO. DE E. NICOLAY VACA JEFE DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL (S)	24/12/2020	CRISTIAN NICOLAY VACA BASTIDAS Firmado digitalmente por CRISTIAN NICOLAY VACA BASTIDAS Fecha: 2020.12.28 12:59:17 -05'00'
APROBADO POR:	MAYO DE E. DANIEL QUEREMBÁS JEFE DE MERCADOTECNIA Y COMUNICACIÓN SOCIAL	24/12/2020	 Firmado electrónicamente por: DANIEL ALEJANDRO QUEREMBÁS ALTAMIRANO
REVISADO POR:	ING. NELSON ACURIO ANALISTA DE PLANIFICACIÓN - CALIDAD GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN	24/12/2020	 Firmado electrónicamente por: NELSON RICARDO ACURIO RODRIGUEZ
ELABORADO POR:	ING. CHRISTIAN MORÁN ASISTENTE CARTOGRÁFICO I GESTIÓN DE MERCADOTECNIA	24/12/2020	 Firmado electrónicamente por: CHRISTIAN CARLOS MORAN AGUAYO