



Encuesta de Satisfacción
a las Personas Usuarias de Estadísticas
Informe de resultados 2023

Elaborado por: Jose Alejandro Flores Ramírez
Diciembre 2023

Encuesta de Satisfacción a las personas usuarias de estadísticas del INA, Costa Rica, 2023

Resumen

Al igual que años anteriores, la encuesta de satisfacción a personas usuarias, tanto para las publicaciones como solicitudes, 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. Se utilizaron dos cuestionarios para capturar la satisfacción, uno para quienes solicitaron estadísticas y otro para quienes se les envió alguna publicación. En esta ocasión, se retomó la aplicación del cuestionario a cada persona usuaria, independientemente de la cantidad de solicitudes que realizara. En otras palabras, si una persona solicitó varias veces información, se estará contemplando la satisfacción de todas las solicitudes, no de cada una de ellas.

Los cuestionarios utilizados fueron enviados vía correo electrónico en dos momentos del año: el primero fue el 15 de junio del 2023 (aproximadamente a mediados del año); el segundo fue el 24 de octubre del 2023. En cada uno de los periodos se dio un mes para que las personas usuarias respondieran. Eso quiere decir que estuvo disponible hasta el 14 de julio y 24 de noviembre, respectivamente. Cabe mencionar que, para las publicaciones, se continuó utilizando un enlace vivo en el sitio web del instituto para que las personas usuarias que gusten puedan completar el instrumento. Se obtuvo respuesta de 36 personas usuarias de publicaciones y de 43 personas usuarias de solicitudes de información, cabe mencionar que a lo largo de este periodo se han efectuado más de 300 solicitudes de información.

El instrumento está conformado por 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. Para un total de 7 preguntas, en el caso de las publicaciones y 5 para las solicitudes.

Al igual que el año anterior, la población participante se caracteriza por ser en su totalidad de entidades públicas. En general, alrededor del 92% de los participantes ocupan puestos medios y altos. Además, la calificación para las publicaciones estadísticas presenta una nota promedio de **86,8** (siendo el aspecto Presentación el mejor evaluado y Oportunidad de la publicación el peor). Por otro lado, la calificación para la atención de solicitudes de información presenta una nota promedio de **93,5** (siendo el aspecto Útil el mejor evaluado y Oportuna el peor). Resultando una calificación global de **90,1** lo cual está asociado a una persona usuaria totalmente satisfecha.

Tabla de contenido

1. Introducción	4
2. Objetivos	5
3. Metodología	5
3.1 Enfoque de referencia para la medición	5
3.2 Población de estudio	6
3.3 Construcción del marco de estudio	7
3.4 Instrumento de recolección de la información	7
3.5 Aplicación de la encuesta	8
4. Principales resultados	9
4.1 Identificación de la empresa u organización	9
4.2 Publicaciones estadísticas	10
4.2.1 Personas usuarias de las publicaciones	10
4.2.2 Calificación de las publicaciones estadísticas	10
4.3 Demanda de información específica (solicitudes)	12
4.3.1 Personas usuarias de las solicitudes estadísticas	12
4.3.2 Calificación de las solicitudes estadísticas	13
4.4 Uso de la información consultada o solicitada	13
4.5 Indicador de satisfacción	14
4.6 Comentarios y observaciones	15
5. Conclusiones y recomendaciones	17
5.1 Conclusiones	17
5.2 Recomendaciones	17
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:	22
C. Invitación enviada por correo electrónico	24

1. Introducción

Desde el 2016 se han dirigido esfuerzos en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para conocer la satisfacción de la población usuaria de las estadísticas, este año no es la excepción. En el 2023 se ha dado continuidad y a través de la aplicación de los cuestionarios se cuantificará la calidad de las estadísticas que ha ofrecido el INA, específicamente la Unidad de Planificación y Evaluación (UPE).

Al realizar este tipo de encuesta, 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; en el año 2021 se obtuvo respuesta de 89 personas usuarias, dando como resultado una calificación promedio de satisfacción de 9,1. Por último, el año anterior se contó con 228 respuestas, dando como resultado una calificación promedio de 9,1. Para el último quinquenio 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 importante mencionar que desde el año anterior se aplica el mismo instrumento. Dado lo anterior, y en aras de cumplir con la normativa vigente en este 2023, 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 último las conclusiones y recomendaciones.

2. 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 2023.

Objetivos específicos:

- Comprobar el acceso a las publicaciones del INA en el último año.
- Medir el grado de satisfacción con 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.

3. Metodología

3.1 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 presentación, utilidad, oportunidad, relevancia, accesibilidad y claridad 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, sean de fácil acceso y comprensión, así como claros, relevantes y precisos.

Hay que mencionar que las solicitudes de información pueden generarse mediante dos vías:

- La persona usuaria las genere propiamente desde las publicaciones emitidas
- Por medio de una solicitud de información directamente a la UPE

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

Aspecto por evaluar

Publicaciones

Accesibilidad a la Información
Oportunidad de la Publicación
Presentación
Claridad del Contenido
Relevancia del Contenido
Utilidad de la Información

Servicio o Información Solicitada

Clara
Completa
Oportuna
Útil

3.2 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 2022 y publicaciones compartidas) también, a todas las personas usuarias o entes que respondan la encuesta de satisfacción que está colgada en el sitio web del INA. Ya que se mantuvo un enlace en el sitio web del INA que redirecciona al cuestionario a las personas usuarias que gusten responder. 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 (2.872 personas funcionarias al 18 de diciembre del 2023) que son quienes están expuestos a ver el material.

El segundo segmento es constituido por todas las personas o entidades usuarias que solicitan información en el periodo del 18 de noviembre 2022 hasta el 24 noviembre 2023. El total de la población es de 114 personas usuarias que solicitaron información. Es importante mencionar que, si una misma persona hizo varias solicitudes de información, solo se cuenta una única vez. Asimismo, esta información se tiene registrada en el Control de Solicitudes (documento actualizado de manera permanente).

3.3 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 2.872 al 18 de diciembre 2023. 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. Además, fueron enviados **21** correos electrónicos con el enlace directamente a personas usuarias o entidades a las que se les fue enviado el Anuario INA en Cifras 2023.

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. Si una misma persona usuaria o entidad solicita más de una vez información, solo será contemplada una vez. Esto porque el año anterior en cada correo de respuesta, se adjuntaba el enlace para que completen la encuesta de satisfacción. En otras palabras, por cada respuesta a la solicitud de información, se envía el enlace de la encuesta. Pero, después de los primeros meses se identificó que el informante se cansaba y/o ignoraba la encuesta y se dejaban de recibir respuestas. Por lo que, para este año se retomó con la metodología de años anteriores donde se eliminan personas usuarias o entidades duplicadas y se envía un correo masivo.

Durante el período fueron enviadas 236 respuestas a solicitudes de información, de **114** personas usuarias o entidades. Lo que equivale a que, en promedio, a cada persona usuaria o entidad les fueron entregadas 2 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.

Para las publicaciones se obtuvieron **36** respuestas, mientras que para las solicitudes el total aumentó, siendo este de **43** respuestas.

3.4 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, una pregunta. 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.

3.5 Aplicación de la encuesta

Se utilizó Microsoft Forms de Office 365 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 inició el 19 de noviembre del 2022 y finalizó el 24 de noviembre del 2023. Específicamente, se enviaron correos en dos momentos, el primero fue el 15 de junio del 2023 (se enviaron los correos correspondientes desde el 19 de noviembre hasta la fecha) y el segundo fue el 24 de octubre del 2023. Cabe mencionar que el enlace en el sitio web se mantuvo activo durante todo el periodo.

Procedimiento de aplicación de la encuesta

El proceso consiste en enviar, vía correo institucional un mensaje a todas las personas funcionarias del INA solicitando la colaboración para completar el cuestionario. El mismo se realiza dos veces durante el periodo, en el primero se acumulan los correos desde el 19 de noviembre del 2022 hasta la fecha (15 de junio del 2023), el segundo es desde esta fecha de corte hasta el 24 de octubre del 2023. En ambos envíos se informa que el plazo de respuesta es de un mes. 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 36 personas usuarias; lastimosamente y al igual que el año anterior, el enlace que se colgó dentro del sitio web del INA (Ver Anexo D) no tuvo la respuesta esperada.

Por otro lado, el proceso de captura de información de la población usuaria de solicitudes se realizó en las mismas fechas y bajo el mismo mecanismo. La única diferencia es el enlace que se adjunta (<https://forms.office.com/r/3cEq9XUWBZ>). En cuanto a la no respuesta, puede deberse a los mismos factores anteriormente citados. Una vez concluido el periodo de recepción de información, se contabilizó la respuesta de 43 personas usuarias.

4. Principales resultados

En cuanto a la participación, se logra la respuesta de 43 solicitudes de información y de 36 publicaciones, lo que equivale a tan solo el 38% y menos del 2% del marco, respectivamente. En total se utilizan **79** respuestas a la encuesta de satisfacción para ser analizadas.

4.1 Identificación de la empresa u organización

Del total de **79** respuestas, el 92% son de personas usuarias pertenecientes al INA. El restante 8% provienen de entidades externas (de las cuales todas son 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 2022-2023 y que ha realizado solicitudes de información estadística durante el último año.

Información	Total	Interno	Externo
Publicaciones	36	34	2
Solicitudes	43	39	4

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. Año 2023.

4.2 Publicaciones estadísticas

A continuación, se detallan los principales resultados identificados de las personas usuarias o entidades que calificaron las publicaciones estadísticas. Como se mencionó anteriormente, se cuenta con un total de 36 respuestas para este apartado.

4.2.1 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 que ha tenido acceso a la producción estadística del 2022-2023 por dependencia, según puesto ocupado.

Institución	Total	Alto	Medio	Operativo
Instituto Nacional de Aprendizaje	34	9	24	1
Otros	2	2	-	-

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. Año 2023.

Se mantiene la tendencia de que el mayor número de personas usuarias se concentra en puestos medios. Además, llama la atención que de la institución se obtiene únicamente 9 respuestas (26%) de posiciones altas.

4.2.2 Calificación de las 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 una calificación promedio de **86,8**. Para cada uno de los aspectos, más del 82% 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 2022-2023. Calificación promedio según concepto evaluado.

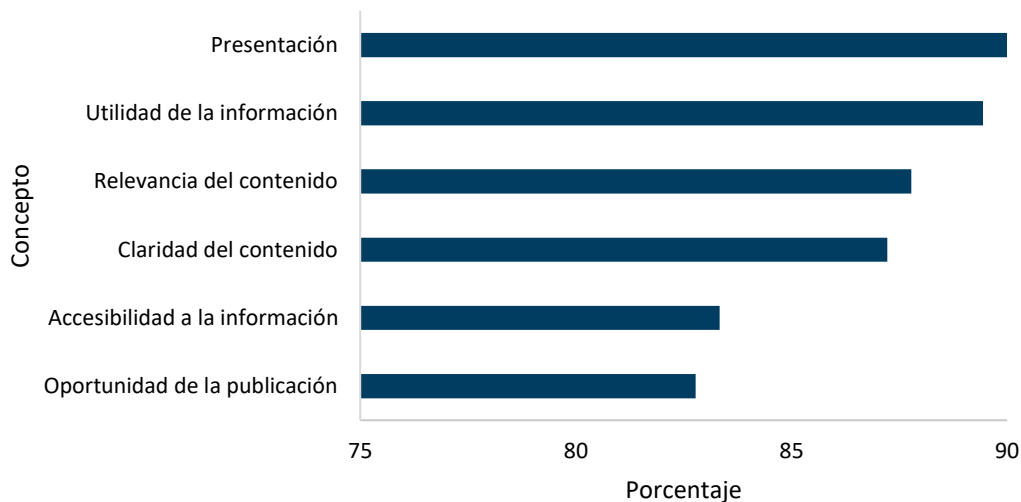
Concepto	1	2	3	4	5	Total	Calificación
Presentación	-	1	3	9	23	36	90,0
Utilidad de la información	-	2	3	7	24	36	89,4
Oportunidad de la publicación	2	1	7	6	20	36	82,8
Relevancia del contenido	-	2	5	6	23	36	87,8
Accesibilidad a la información	2	1	4	11	18	36	83,3
Claridad del contenido	1	-	4	11	20	36	87,2

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación.
Evaluación a las estadísticas publicadas. Año 2023.

Se aprecia que para las calificaciones 1 y 2, las cuales son negativas, se encuentra la menor cantidad de respuestas (tan solo 6%). También, por tercer año consecutivo se encuentra el concepto *Presentación* con la calificación medio más alta (superior a 90) y por segundo año consecutivo se muestra la *Oportunidad de la publicación* como un concepto a mejorar, ya que presenta la calificación media más baja. De igual forma, a continuación, se puede ver el comportamiento de la calificación promedio de manera visual.

Gráfico 1

Costa Rica, INA: Calificación promedio de la población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2022-2023 por concepto evaluado.



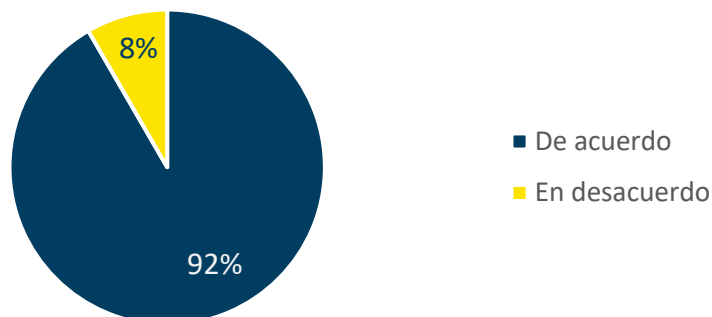
Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación.
Evaluación a las estadísticas publicadas. Año 2023.

Sumado a la calificación anterior, 33 de las 36 respuestas de la población usuaria a estadísticas (92%) manifestaron estar *De acuerdo* en que la información publicada

facilita el análisis y entendimiento de la labor realizada por el INA en la formación 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. Año 2023.

4.3 Demanda de información específica (solicitudes)

A continuación, se detallan los principales resultados identificados de las personas usuarias o entidades que calificaron las publicaciones estadísticas. Para este apartado, como se mencionó anteriormente, se cuenta con un total de 43 respuestas.

4.3.1 Personas usuarias de las solicitudes estadísticas

Alusivo a la demanda específica de información, el 91% de las respuestas a las solicitudes han sido de personas usuarias pertenecientes al INA. Es interesante notar que, de igual forma, el restante 9% proviene de personas usuarias pertenecientes a instituciones públicas; el promedio de respuesta para atender cada solicitud por parte del PEE ronda los 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: Año, Sexo, Unidad Regional y Centros de formación.

4.3.2 Calificación de las solicitudes estadísticas

Adicionalmente, 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 91% respondió con valores altos (4 o 5), lo cual genera una calificación global promedio de **93,5**. Los resultados se muestran a continuación.

Cuadro 4

Costa Rica, INA: Población participante que ha solicitado información estadística específica durante el 2022 y 2023. Calificación a la información recibida de las solicitudes, según concepto.

Concepto	1	2	3	4	5	Total	Calificación
Completa	-	1	3	4	35	43	94,0
Oportuna	-	1	3	7	32	43	92,6
Clara	-	1	4	4	34	43	93,0
Útil	-	-	3	6	34	43	94,4

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2023.

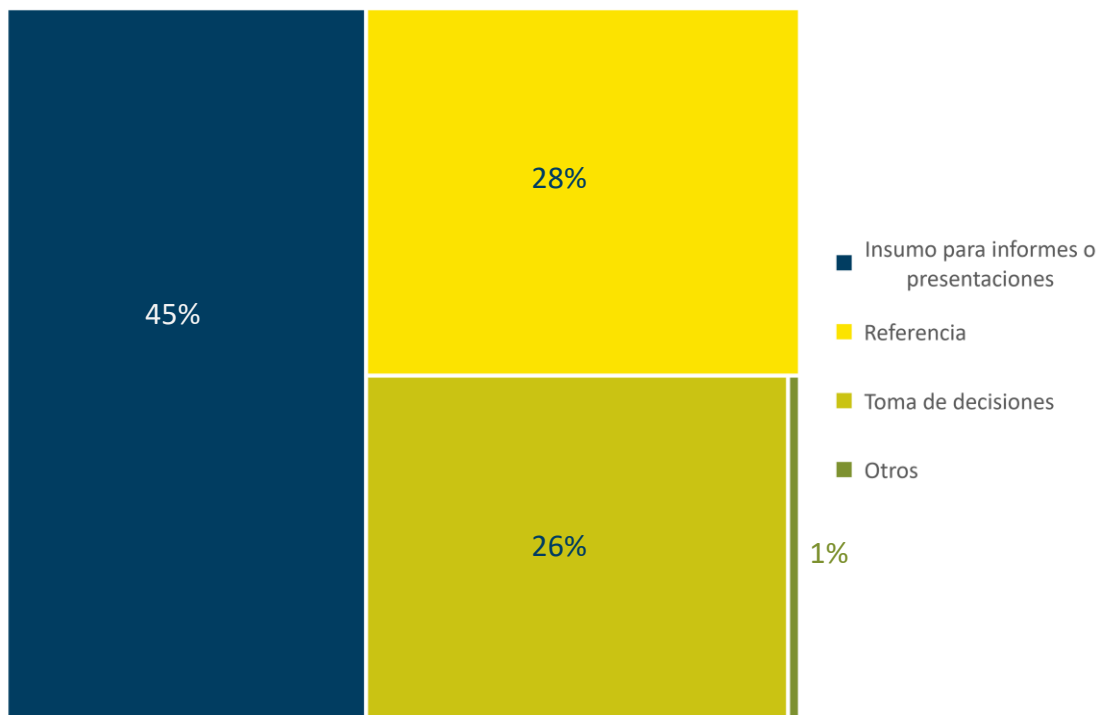
Es importante destacar que, para atender cada una de las solicitudes de información estadística, se procede a analizar estrictamente los detalles de la necesidad, en algunas ocasiones se da un diálogo entre las partes con el fin de aclarar la forma, información disponible, el tiempo de respuesta y demás 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.

4.4 Uso de la información consultada o solicitada

Para esta sección 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 insumo para informes o presentaciones (45%), seguido de referencia (28%), y en tercera posición, para toma de decisiones (26%). 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. 2023.

4.5 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 **90,1**.

Específicamente:

Factor 1:

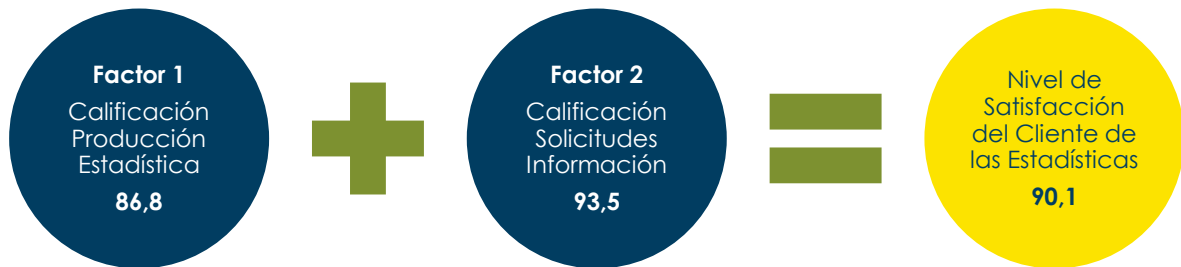
Calificación promedio por parte de la población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2022-2023: **86,8**.

Factor 2:

Calificación promedio por parte de la población participante que ha solicitado información estadística específica durante el 2022-2023: **93,5**.

Resultado:

Calificación promedio de **90,1**, 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**.



4.6 Comentarios y observaciones

Finalmente, la sección de comentarios y observaciones cuenta con la respuesta de 41 de las 79 respuestas. Siendo, en su mayoría, comentarios favorables (61%) relacionados a la excelente atención e información brindada, seguido de recomendaciones (39%).

A continuación, se muestran los principales comentarios y recomendaciones mencionadas:

Clasificación	Aspecto	Respuesta
Favorable	Atención	<ul style="list-style-type: none"> “Gracias por el apoyo brindado siempre, una atención maravillosa.” “Es un excelente equipo de trabajo, con actitud positiva y mucho compromiso.” “Felicitó a las personas funcionarias de la UPE por su pronta atención y cordialidad en los requerimientos solicitados.”
	Información	<ul style="list-style-type: none"> “La información siempre se recibe en el tiempo establecido y de manera muy oportuna. Muchas gracias.” “Felicitarlos porque generan información importante y existe mucha disponibilidad y buen servicio.” “Excelente material y gran apoyo en la toma de decisiones.”

	<p>Detallar información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Una mayor segregación de los datos y buscar formas novedosas de presentar los datos.” • “Se considera que sería importante contar con información sobre demanda ocupacional por sector y por Unidad Regional.”
<p>Recomendación</p>	<p>Mejorar informes/ reportes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “En la UPE debería incorporarse inteligencia de datos para el análisis, de modo que haya más recomendaciones y que sea cada vez menos una dependencia de solicitud de información, sin mayor análisis.” • “Es importante comunicar más a la población funcionaria los documentos vigentes que va generando el Proceso de Evaluación y Estadística; así como el sitio dónde están disponibles para su descarga o consulta.” • “Las estadísticas son importantes para analizar la información y toma de decisiones. Me parece que se debe compartir la información a la fuerza laboral del INA mediante reuniones por teams, para hacer consultas.” • “La información estadística la deberíamos recibir en tiempo real. Recibirla meses después es inútil, no tiene ninguna importancia esos datos. Con la tecnología actual deberían crearse herramientas de inteligencia de datos que verdaderamente sea información útil.”
	<p>Mejorar encuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “En la pregunta 4 recomendamos plantear o indicar los atributos o características de la calidad que deben de cumplir los productos estadísticos, según lo establece el Código de buenas prácticas estadísticas de Costa Rica (pertinencia; precisión; oportunidad y puntualidad; coherencia y comparabilidad y; accesibilidad y claridad).” • “Enviar una al cierre del año o por periodos.”

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

- 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.
- Por segundo año continuo, el aspecto de oportunidad de la publicación tiene la calificación más baja.
- 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. Lamentablemente esta expectativa se cumplió, al igual que el año anterior la tasa de respuesta que se obtuvo fue baja, siendo del 38% para las solicitudes y menos del 2% para las publicaciones.
- Dentro de los comentarios, la gran mayoría son referentes a aspectos favorables (61%), tanto de la información como del servicio al cliente. La presencia de comentarios negativos es mínima. Sin embargo, son tomados en cuenta para el próximo año.
- Al igual que en el año 2022, los resultados obtenidos son muy satisfactorios, se obtiene una calificación promedio global de 90,1. Lo que nos compromete a mantener, mejorar y fortalecer la atención a las personas usuarias y la producción de estadísticas.

5.2 Recomendaciones

- Utilizar los resultados de esta encuesta como línea base para mejorar y establecer los futuros planes de acción.
- A raíz de los resultados de la encuesta del año 2022, durante el año 2023 se realizaron esfuerzos para tener un enlace directo al OneDrive del proceso con el fin de que las personas usuarias puedan consultar las publicaciones de manera inmediata (mejorando la oportunidad y accesibilidad principalmente) una vez que el equipo de estadísticas las realiza. Para este año la recomendación se centra en divulgar dicha carpeta, haciendo capsulas de información cada vez que se actualiza la carpeta y enviar adjunto el enlace de la encuesta de satisfacción para obtener mayor cantidad de respuestas.
- Adicionalmente, se valorará actualizar las opciones de respuesta de las preguntas 4 y 5 (solicitudes y publicaciones, respectivamente), según recomendación de que los productos estadísticos deben cumplir con lo planteado en el Código de Buenas Prácticas Estadísticas (CBPE) de Costa Rica. Cabe mencionar que las opciones de respuesta actuales sí cumplen lo mencionado en CBPE, empero parecen estar desactualizadas.

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, 2023.

(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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportunidad de la publicación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relevancia del contenido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accesibilidad a los datos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad del contenido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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, 2023.

(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. 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oportuna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Útil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

(Puede marcar varias opciones)

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

6. 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
usaria de las estadísticas del INA, Costa
Rica, 2023**

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 6 preguntas.

Le agradecemos su colaboración.

[Encuesta de Satisfacción de población usuaria de las estadísticas del INA, Costa Rica, 2023](#)

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

