

INAES

INSTITUTO NACIONAL
DE LA ECONOMÍA SOCIAL

Informe del Estudio de Satisfacción del Servicio que proporcionan las Delegaciones del Instituto Nacional de la Economía Social 2016

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen Ejecutivo

A. Objetivos del Estudio

Los lineamientos que regulan la evaluación de los programas federales establecen que la matriz de indicadores debe ser revisada anualmente. Asimismo, las dependencias y entidades encargadas de los programas son las responsables de reportar el resultado de los indicadores de la matriz, conforme a los plazos y términos que se determinen en el Sistema de Evaluación del Desempeño.

Derivado del proceso de actualización y mejora efectuado para el ejercicio de 2016, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa de Fomento a la Economía Social quedó integrada por 16 indicadores, para los cuales deben de reportarse los avances y resultados conforme a la periodicidad establecida en la frecuencia de medición de los mismos y utilizando para su cálculo las fuentes y medios de verificación señalados en la matriz. Al respecto, el levantamiento de encuestas a los solicitantes de apoyo es definido como el medio de verificación del indicador correspondiente al objetivo de Actividad: Percepción de usuarios del servicio proporcionado por las Delegaciones.

Por consiguiente, fue necesario realizar el estudio de satisfacción del servicio que proporcionan las Delegaciones del Instituto Nacional de la Economía Social, a fin de obtener información para la medición del indicador referente al Porcentaje de OSSE solicitantes de apoyos al Programa que evalúan satisfactoriamente el servicio proporcionado por las Delegaciones del Instituto Nacional de la Economía Social.

Objetivo General

Verificar el porcentaje de solicitantes de apoyos del Instituto Nacional de la Economía Social durante 2016 que evalúan satisfactoriamente el servicio proporcionado por las Delegaciones, a través de un levantamiento de encuestas telefónicas, identificando su relación con el estatus de las solicitudes.

Objetivos Específicos

- Realizar la medición del indicador de actividad de la MIR 2016 relativo al porcentaje de OSSE solicitantes de apoyos que evalúan satisfactoriamente el servicio proporcionado por las Delegaciones del INAES.
- Determinar la condición de satisfacción de los OSSE solicitantes de apoyos en efectivo.
- Valorar el manejo de información por parte de los OSSE solicitantes de apoyos en efectivo.
- Realizar el seguimiento físico y operativo de la calidad y satisfacción de los procedimientos que se siguen para el registro de solicitudes de apoyos en efectivo en las Delegaciones del INAES.

B. Reseña Metodológica

Ámbito	Nacional
Metodología	Encuesta telefónica por muestreo
Tipo de Estudio	Cuantitativo
Instrumentos de Medición	Cuestionario estandarizado con 25 preguntas, incluyendo preguntas sobre: Atención en ventanillas, Pre-registro, Sistema de citas, Registro de solicitud, Solicitudes anteriores y Datos generales
Período de Levantamiento y Procesamiento	Octubre-Noviembre de 2016
Marco Muestral	Padrón de solicitantes de apoyo del programa S017 Programa de Fomento a la Economía Social, registrados en el período enero-junio de 2016
Diseño de Muestra	Muestreo aleatorio estratificado. Cada estrato está definido por estatus de la solicitud de apoyo. Dentro de cada grupo se seleccionaron las unidades de manera aleatoria simple con igual probabilidad de selección. Diseño de la muestra con representatividad a nivel nacional, con tamaño de estratos proporcional al tamaño en la población
Tamaño de Muestra Seleccionada	380
Confiabilidad	Nivel de confianza del 95%, con un margen de error muestral no mayor al 5%
Pruebas Estadísticas	Ji cuadrada (Chi cuadrada). Para determinar si existe relación entre el estatus de solicitud de apoyo y los Indicadores de Satisfacción y de Manejo de información

C. Principales Resultados

La información recolectada en la encuesta se analizó, y se construyeron indicadores que cuantifican la experiencia de los solicitantes de apoyo con el servicio brindado por las Delegaciones del Instituto Nacional de la Economía Social en 2016. El análisis se llevó a cabo con la muestra ponderada.

Medición de Indicadores de Satisfacción

Se construyeron indicadores que toman en cuenta tanto la percepción personal de los entrevistados sobre la calidad del servicio, como el nivel de información que poseen respecto a los diferentes aspectos del proceso de solicitud.

Los indicadores definidos y las preguntas del cuestionario empleadas para ello se resumen en el Cuadro 1.

Cuadro 1.
Indicadores y Variables empleadas para calcularlos

Indicador General	Indicadores Primarios	Rubros/Indicadores	Número de Pregunta
Indicador General de Satisfacción con el Servicio y Manejo de Información	Indicador de Satisfacción con el Servicio	Atención en ventanillas	1.6
		Pre-registro	2.1, 2.2
		Sistema de citas	3.1
		Registro de solicitud	4.2, 4.3
	Indicador de Manejo de Información	Manejo de información sobre la atención en ventanillas	1.1, 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3
		Manejo de información sobre el Pre-registro	2.3
		Manejo de información sobre el Registro de solicitud	4.4

Indicador General de Satisfacción y Manejo de Información

La medición del Indicador General de Satisfacción y Manejo de la Información clasifica a los usuarios de INAES en las siguientes categorías:

- Satisfechos e Informados,
- Satisfechos y Desinformados,
- Insatisfechos e Informados,
- Insatisfechos y Desinformados.

Acorde con los elementos considerados en la evaluación de la prestación del servicio, **el valor del Indicador para la categoría de satisfechos e informados constituye la medición del porcentaje de solicitantes de apoyo que evalúan satisfactoriamente el servicio que proporcionan las Delegaciones del INAES.**

El resultado del Indicador es que 83.4% de los solicitantes de apoyo se consideran satisfechos e informados, lo que significa que un poco más de 8 de cada diez solicitantes de apoyo evaluaron positivamente el servicio que recibieron.

Los resultados de la medición del Indicador General de Satisfacción y Manejo de la Información se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro 2.
Resultados del Indicador General de Satisfacción y Manejo de Información

Descripción	Número de Casos	Porcentaje (Sin ponderar)	Porcentaje (Ponderado)
Satisfecho e Informado	317	83.4%	83.2%
Satisfecho y Desinformado	35	9.2%	9.3%
Insatisfecho e Informado	20	5.3%	5.4%
Insatisfecho y Desinformado	8	2.1%	2.1%
Muestra Total	380	100.0%	100.0%

Los resultados de este Indicador muestran que más del 80% de los solicitantes de apoyo están Satisfechos e Informados. En segundo lugar, con un porcentaje menor del 10% se ubican los usuarios Satisfechos y Desinformados. En seguida las categorías de Insatisfechos e Informados y finalmente los Insatisfechos y Desinformados.

Cuadro 3.
Resultados del Indicador General de Satisfacción y Manejo de Información por Estatus de la Solicitud de Apoyo

Indicador General de Satisfacción y Manejo de Información	Estatus de la Solicitud				
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso	Canceladas
Satisfecho e Informado (Con muestra calculada de tamaño 380)	83.4%	89.2%	79.6%	88.9%	66.7%
Satisfecho e Informado (Información ponderada)	83.2%	89.2%	79.6%	88.9%	66.7%
Satisfecho y Desinformado (Con muestra calculada de tamaño 380)	9.2%	8.6%	10.9%	4.8%	
Satisfecho y Desinformado (Información ponderada)	9.3%	8.6%	10.9%	4.8%	
Insatisfecho e Informado (Con muestra calculada de tamaño 380)	5.3%	2.2%	6.3%	4.8%	33.3%
Insatisfecho e Informado (Información ponderada)	5.4%	2.2%	6.3%	4.8%	33.3%
Insatisfecho y Desinformado (Con muestra calculada de tamaño 380)	2.1%		3.2%	1.5%	
Insatisfecho y Desinformado (Información ponderada)	2.1%		3.2%	1.6%	

El 83.2% de los solicitantes tuvieron información adecuada y quedaron satisfechos con el servicio brindado por INAES. El grupo con menor nivel general de información y satisfacción son los solicitantes cuyas solicitudes no fueron autorizadas, pero aun así el nivel en ellos también es alto.

En el Cuadro 4 se muestran los errores de estimación de cada uno de los indicadores calculados, por tipo de indicador y etapa del proceso. Como valor del indicador se tomó el porcentaje de solicitantes satisfechos o informados, según el caso.

Cuadro 4.
Errores de Estimación de los Indicadores

Etapa	Tipo de Indicador	
	Satisfacción con el Servicio	Información sobre el Servicio
Atención en Ventanillas	3.5%	1.3%
Pre-registro	5.0%	4.6%
Sistema de Citas	2.9%	
Registro de Solicitud	3.2%	4.2%
Indicador General	2.6%	3.2%
Indicador de Información y Satisfacción	3.7%	

Indicadores Primarios

La medición del Indicador General de Satisfacción y Manejo de la Información requirió el cálculo de los siguientes indicadores primarios: el de Satisfacción con el Servicio y el de Manejo de Información sobre el Servicio

Para calcular estos indicadores se sumaron los indicadores correspondientes a cada rubro. Las calificaciones más altas corresponden a las categorías de Satisfecho e Informado, y las más bajas a Insatisfecho y Desinformado. De acuerdo a esto se definieron las categorías de los indicadores generales. Los resultados se aprecian en el los Cuadros 5 y 6, (con muestra calculada de tamaño 380 e información ponderada).

Cuadro 5.
Resultados del Indicador de Satisfacción con el Servicio

	Satisfacción con el Servicio	Total	Estatus de la Solicitud			
			Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso	Canceladas
Con Muestra calculada de tamaño 380	Satisfecho	92.6%	97.8%	90.5%	93.7%	66.7%
	Insatisfecho	7.4%	2.2%	9.5%	6.3%	33.3%
Información Ponderada	Satisfecho	92.6%	97.8%	90.7%	93.1%	75%
	Insatisfecho	7.4%	2.2%	9.3%	6.9%	25%
	Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Cuadro 6.
Resultados del Indicador de Información sobre el Servicio

Información sobre el Servicio		Estatus de la Solicitud				
		Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso	Canceladas
Con Muestra calculada de tamaño 380	Informado	88.7%	91.4%	86.0%	93.7%	100.0%
	Desinformado	11.3%	8.6%	14.0%	6.3%	
Información Ponderada	Informado	88.4%	91.3%	85.8%	93.1%	100.0%
	Desinformado	11.6%	8.7%	14.2%	6.9%	
	Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Los niveles de Satisfecho y de Informado son elevados, 92.6% y 88.4%, respectivamente. Los menos informados y los menos satisfechos suelen ser aquellos solicitantes cuyas solicitudes no fueron autorizadas, pero aún para ellos el nivel de información y el nivel de satisfacción también son altos.

Indicadores por Rubro

Los resultados corresponden al análisis de la información ponderada.

Atención en Ventanilla

En la sección de Atención en Ventanilla se pregunta sobre la experiencia del usuario al ser atendido en ventanilla.

Para esta sección se definieron dos indicadores, el de Satisfacción con la Atención en Ventanilla y el de Información sobre la Atención en Ventanilla

El Indicador de Satisfacción con el Servicio de Atención en Ventanilla se calcula utilizando la pregunta 1.6. del cuestionario, en la cual se le pide al entrevistado que califique la atención recibida en una escala de 1 (desagradable) a 5 (agradable). Si la calificación es 1 o 2 se consideró que el entrevistado está insatisfecho con el servicio, y si es 4 o 5 se consideró satisfecho. Si calificó el servicio con 3, entonces se consideró neutral, es decir no satisfecho ni insatisfecho.

Cuadro 7.
Resultados del Indicador de Satisfacción con la Atención en Ventanillas

Satisfacción con el Servicio: Atención en Ventanillas	Estatus de la Solicitud				
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso	Canceladas
Satisfecho	87.7%	94.6%	84.3%	88.9%	100.0%
Insatisfecho	4.4%	2.2%	5.2%	4.8%	
Neutral	7.9%	3.2%	10.5%	6.3%	
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Por su parte, el indicador de Información cuantifica el nivel de información que el solicitante adquirió en la primera etapa del proceso (la etapa de atención en ventanilla). Para calcularlo se utilizan las preguntas 1.1 y 1.5 (1 a 3) del cuestionario. Si el entrevistado manifestó en alguna de ellas haber solicitado información, se considera informado; de lo contrario se considera desinformado.

Cuadro 8.
Resultados del Indicador de Información sobre la Atención en Ventanilla

Información sobre el Servicio:	Estatus de la Solicitud				
	Total	Autorizadas	No autorizadas	En proceso	Canceladas
Atención en Ventanilla					
Informado	98.7%	100.0%	98.2%	98.4%	100.0%
Desinformado	1.3%	0.0%	1.8%	1.6%	
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

La mayoría de los solicitantes (87.7%) está satisfecho con la atención recibida en la ventanilla. Considerando el estatus de la solicitud, los que tienen la solicitud autorizada tienen mayor nivel de satisfacción que aquellos a los que no se la autorizaron o que está en proceso.

De la misma forma, la mayoría de los solicitantes (98.7%) se informó sobre la atención en ventanilla para cualquier estatus de solicitud.

Pre-registro de Solicitud de Apoyo

En este rubro se calcularon los indicadores de Satisfacción con el Pre-registro y de Información sobre el Pre-registro.

El Indicador de Satisfacción con el Pre-registro se calcula por medio de las preguntas 2.1 y 2.2, en las cuales se le pregunta al entrevistado si el pre-registro le pareció sencillo o complicado, y si fue rápido o lento, respectivamente. El cálculo del indicador se realiza como sigue. Si el solicitante manifestó que el servicio le pareció sencillo y rápido, entonces se considera satisfecho. Si el solicitante manifestó que el servicio le pareció complicado y lento, entonces se considera insatisfecho. En todos los demás casos el solicitante se considera neutral, es decir que no está ni satisfecho ni insatisfecho. Si no respondió ninguna de las dos preguntas entonces no se puede calcular el indicador. El proceso se detalla en el Cuadro 9.

Cuadro 9.
Resultados del indicador de Satisfacción con el Pre-registro

Satisfacción con el Servicio:	Estatus de la Solicitud				
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso	Canceladas
Pre-registro					
Satisfecho	48.5%	52.7%	47.0%	48.4%	33.3%
Insatisfecho	11.4%	11.8%	11.4%	11.3%	
Neutral	33.4%	34.4%	32.4%	35.5%	33.3%

No sabe / No responde	6.9%	1.1%	9.2%	4.8%	33.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

El Indicador de Información sobre el Servicio de Pre-registro se calcula por medio de la pregunta 2.3 del cuestionario, en la que se le pregunta al entrevistado si consultó los manuales que se presentan en la página de internet del INAES. La respuesta afirmativa implica que el entrevistado está informado, y en caso contrario se considera desinformado.

Cuadro 10.
Resultados del Indicador de Información sobre el Pre-registro

Información sobre el Servicio:	Estatus de la Solicitud				
	Pre-registro	Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso
Informado	69.6%	68.8%	67.3%	77.4%	100.0%
Desinformado	30.4%	31.2%	32.7%	22.6%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

El 69.6% de los entrevistados se informó sobre el proceso de Pre-registro. Esto ocurrió de manera similar en la mayoría de los estatus de solicitud excepto en los que están en proceso con 77.4% de informados.

Sistema de Citas

En este rubro se definió el Indicador de Satisfacción con el Sistema de Citas.

Para evaluar la Satisfacción con el Sistema de Citas se utiliza la pregunta 3.1 del cuestionario (¿Usted diría que el sistema de citas es: muy eficiente, eficiente, muy ineficiente o ineficiente?). Si el solicitante responde que le parece “eficiente” o “muy eficiente”, se considera satisfecho. Si el solicitante responde “ineficiente” o “muy ineficiente”, se considera insatisfecho. Y si no sabe o no responde, se considera neutral. Los resultados del indicador se muestran en el Cuadro 11.

Cuadro 11.
Resultados del Indicador de Satisfacción con el Sistema de Citas

Satisfacción con el Servicio:	Estatus de la Solicitud				
	Sistema de Citas	Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso
Satisfecho	97.7%	100.0%	96.6%	98.2%	100.0%
Insatisfecho	1.2%		1.9%		
No sabe / No responde	1.1%		1.4%	1.8%	
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

El nivel de satisfacción con el Sistema de Citas es muy elevado en general. No se observan diferencias notables entre los diferentes estatus de solicitud.

Registro de Solicitud

Para este rubro se definieron los indicadores de Satisfacción con el Registro de Solicitud y el Indicador de Información sobre el Registro de Solicitud.

El Indicador Satisfacción con el Registro de Solicitud se calculó utilizando las preguntas 4.2 y 4.3, donde se le pregunta al entrevistado si al realizar el registro recibió trato amable y le aclararon sus dudas. Si responde positivamente a ambas preguntas, se considera satisfecho con el servicio. Si responde negativamente a ambas preguntas, se considera insatisfecho con el servicio. En otro caso se considera neutral, es decir no satisfecho no insatisfecho.

Cuadro 12.
Resultados del Indicador de Satisfacción con el Registro de Solicitud

Satisfacción Registro de Solicitud	Estatus de la Solicitud				
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso	Canceladas
Satisfecho	88.3%	96.8%	84.9%	87.3%	100.0%
Insatisfecho	3.2%	1.1%	4.6%	1.6%	
Neutral	8.2%	2.1%	10.0%	11.1%	
No sabe / No responde	0.3%		0.5%		
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

La satisfacción con el servicio de Registro de Solicitud es elevada, tanto en general (88.3%) como por cada estatus de solicitud. Incluso los que resultaron con solicitud cancelada quedaron satisfechos con el servicio. Los menos satisfechos fueron los de solicitudes no autorizadas, pero aún en ellos el nivel de satisfacción es alto (84.9%).

El Indicador de Información sobre el Registro de Solicitud se tomó de la pregunta 4.4 del cuestionario, en la que se le pregunta al entrevistado si recibió información sobre los mecanismos mediante los cuales podía consultar la aprobación o rechazo de su solicitud. Si respondió que sí, se considera Informado; en otro caso se considera Desinformado.

Cuadro 13.
Resultados del Indicador de Información sobre el Registro de Solicitud

Información sobre el Registro de Solicitud	Estatus de la Solicitud				
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	En Proceso	Canceladas
Informado	76.2%	90.3%	70.8%	73.0%	100.0%
Desinformado	23.8%	9.7%	29.2%	27.0%	0.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

El nivel de información sobre el Registro de Solicitud es en general del 76.2%. Pero los solicitantes con solicitud autorizada están más informados (90.3%) que los otros.

Seguimiento Físico y Operativo de la Calidad y Satisfacción de los Procedimientos para la Atención de Solicitudes de Apoyos

Seguimiento de la Satisfacción

Cuadro 14.
Seguimiento de la Satisfacción

Nivel de Satisfacción	Satisfacción con el Servicio	Atención en Ventanilla	Pre-registro	Sistema de Citas	Registro de la Solicitud
Satisfecho	92.6%	87.7%	48.5%	97.7%	88.3%
Insatisfecho	7.4%	4.4%	11.4%	1.2%	3.2%
Neutral		7.9%	33.4%		8.2%
No sabe/ No responde			6.7%	1.1%	0.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

El nivel más alto de satisfacción se encuentra en el sistema de citas (97.7%), seguido de la atención en ventanilla (88.7%) y el registro de la solicitud (88.3%). El nivel más bajo se presentó en el pre-registro de la solicitud (48.5%), aunque en este los neutrales representaron el 33.4%. Con estos resultados individuales se tiene un nivel alto de satisfacción general con 92.6%.

Seguimiento del Manejo de Información

Cuadro 15.
Seguimiento del Manejo de Información

Nivel de Información	Información sobre el Servicio	Atención en Ventanilla	Pre-registro	Registro de la Solicitud
Informado	88.4%	98.7%	69.6%	76.2%
Desinformado	11.6%	1.3%	30.4%	23.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

El nivel general de información es de 88.4% la atención en ventanilla tiene el nivel más alto de información (98.7%), seguido del registro de la solicitud con 76.2% y del pre-registro con 69.9%.

Seguimiento de la Calidad

En el cuadro 16 se muestra que la calidad del servicio que recibieron es de mucha calidad en el 56.9%, con calidad en el 29.9%, y otras opiniones para el restante 13.2%.

Cuadro 16.
Calificación del Servicio

Calificación del Servicio que recibió de la Delegación del INAES	
Sin Calidad	3.2%
Poca Calidad	1.8%
Ni sin Calidad ni de mucha Calidad	8.2%
Con Calidad	29.9%
De mucha Calidad	56.9%
Total	100.0%

El 67.7% piensa que en todas las etapas la calidad es buena y solo el 8.5% que en todas las etapas falta calidad, la etapa mejor calificada (por separado) es la Atención en ventanilla y la de menor calificación es pre-registro.

Cuadro 17.
Etapas con Mayor Calidad

Etapas o aspecto del servicio proporcionado por la Delegación del INAES con mayor calidad	
Atención en Ventanilla	9.3%
Pre-registro de Solicitud	7.9%
Sistema de Citas	3.7%
Registro de Solicitud	1.6%
En todas las etapas la Calidad es buena	67.7%
En todas las etapas falta Calidad	8.5%
No sabe/No responde	1.3%
Total	100.0%

Aún y cuando se les preguntó por la etapa con menor calidad, se observa que casi el 60 % de las OSSE (58.5 %) piensan que en todas las etapas la calidad es buena.

El porcentaje de OSSE que ubica a la Atención en Ventanilla como la etapa de menor calidad, alcanza 10,4%. El resto de etapas con esta calificación fueron otorgadas por el 6% y casi 8% de OSSE.

Cuadro 18.
Etapas con Menor Calidad

Etapas con Menor Calidad	
Etapas o aspecto del servicio proporcionado por la Delegación del INAES con menor calidad	
Atención en Ventanilla	10.4%
Pre-registro de Solicitud	7.5%
Sistema de Citas	6.5%
Registro de Solicitud	7.6%
En todas las etapas la Calidad es buena	58.5%
En todas las etapas falta Calidad	6.0%
No sabe/No responde	3.5%
Total	100.0%