

# 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 2017**

**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 2017, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa de Fomento a la Economía Social quedó integrada por 22 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, la realización de un estudio con aplicación de encuestas telefónicas 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 OSSE solicitantes de apoyos del Programa de Fomento a la Economía Social registrados durante 2017 que evalúan satisfactoriamente el servicio proporcionado por las Delegaciones del INAES, 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 2017 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

<b>Ámbito</b>	Nacional
<b>Metodología</b>	Encuesta telefónica por muestreo
<b>Tipo de Estudio</b>	Cuantitativo
<b>Instrumentos de Medición</b>	Cuestionario estandarizado con 26 preguntas, incluyendo preguntas sobre: Atención en ventanillas, Pre-registro, Sistema de citas, Registro de solicitud, Solicitudes anteriores y Datos generales
<b>Período de Levantamiento y Procesamiento</b>	Octubre- Noviembre de 2017
<b>Marco Muestral</b>	Base de datos del registro de OSSE que solicitaron apoyos en efectivo del período enero-mayo del ejercicio fiscal 2017
<b>Diseño de Muestra</b>	Muestreo aleatorio estratificado sin reposición. 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
<b>Tamaño de Muestra Seleccionada</b>	380
<b>Confiabilidad</b>	Nivel de confianza del 95%, con un margen de error muestral no mayor al 5%
<b>Pruebas Estadísticas</b>	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 obtenida de la encuesta telefónica fue sujeta a un procesamiento y análisis para construir indicadores, estos cuantifican la satisfacción de los solicitantes de apoyo respecto de la atención que recibieron por parte de las Delegaciones del Instituto Nacional de la Economía Social en 2017.

### Medición de Indicadores de Satisfacción y manejo de información

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

Los indicadores definidos y las preguntas del cuestionario empleadas para ello se resumen en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1.**  
**Indicadores y Variables empleadas para calcularlos**

Indicador General	Indicadores Primarios	Rubros	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 con el Servicio y Manejo de Información

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

- Satisfechos e Informados,
- Satisfechos y No informados,
- No satisfechos e Informados,
- No satisfechos y No informados.

Acorde con los elementos considerados en la evaluación de la prestación del servicio, **el número de casos clasificados en la categoría de satisfechos e informados constituye la medición del indicador relativo al porcentaje de solicitantes de apoyo que evalúan satisfactoriamente el servicio que proporcionan las Delegaciones del INAES durante 2017.**

El resultado del Indicador es que 87.63% de los solicitantes de apoyo se consideran satisfechos e informados, lo que significa que casi 9 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
<b>Satisfecho e Informado</b>	<b>333</b>	<b>87.63%</b>
Satisfecho y No informado	32	8.42%
No satisfecho e Informado	10	2.63%
No satisfecho y No informado	5	1.32%
Muestra Total	380	100.0%

Los resultados de este Indicador muestran que aproximadamente el 88% de los solicitantes de apoyo están Satisfechos e Informados. En segundo lugar, con un porcentaje menor del 10% se ubican los usuarios Satisfechos y No informados. En seguida las categorías de No satisfechos e Informados y la de No satisfechos y No informados que en conjunto no suman el 4%.

En la categoría de no satisfechos son incluidos los casos que el entrevistado no responde, no sabe o que su respuesta se encuentra en un nivel intermedio. De igual forma se procedió en la categoría de no informado.

**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	Otro Estatus
Satisfecho e Informado	87.63%	94.85%	84.17%	50.00%
Satisfecho y No informado	8.42%	4.41%	10.83%	
No satisfecho e Informado	2.63%	0.74%	3.75%	
No satisfecho y No informado	1.32%		1.25%	50.00%

El 87.63% de los solicitantes tuvieron información adecuada y quedaron satisfechos con el servicio brindado por INAES. Existe una diferencia de 10 puntos porcentuales entre el grupo cuyas solicitudes fueron autorizadas y el grupo cuyas solicitudes no lo fueron, sin embargo, en este último el nivel del indicador también es alto.

En el Cuadro 4 se muestran los errores de estimación de la medición de satisfacción en cada uno de los rubros considerados, 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 la Medición de Satisfacción por Rubro**

Rubro	Indicador	
	Satisfacción con el Servicio	Información sobre el Servicio
Atención en Ventanillas	3.0%	5.0%
Pre-registro	5.0%	5.0%
Sistema de Citas	3.6%	
Registro de Solicitud	3.0%	4.6%
Indicador Primario	2.0%	3.0%
Indicador de Información y Satisfacción	3.3%	

## Indicadores Primarios

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

El Indicador de Satisfacción con el Servicio muestra el grado de satisfacción con el servicio reportado por los entrevistados. Se compone de cuatro rubros relacionados con la satisfacción de los solicitantes respecto a las diferentes etapas del proceso de atención de las solicitudes:

- Satisfacción con Atención en Ventanillas
- Satisfacción con Pre-registro
- Satisfacción con Sistema de Citas
- Satisfacción con Registro de Solicitud

El Indicador de Manejo de la Información valora si los solicitantes de apoyo obtuvieron información antes y durante el proceso de atención de las solicitudes presentadas. Son considerados tres rubros que reflejan el grado de información de los solicitantes. Estos son:

- Manejo de Información sobre Atención en Ventanillas
- Manejo de Información sobre Pre-registro
- Manejo de Información sobre Registro de Solicitud

Para calcular estos indicadores se sumaron los resultados correspondientes a cada rubro. Las calificaciones más altas corresponden a las categorías de Satisfecho e Informado, y las más bajas a No satisfecho y No informado. De acuerdo a esto se definieron las categorías del indicador general. Los resultados se aprecian en el los Cuadros 5 y 6, (con muestra calculada de tamaño 380).

**Cuadro 5.**  
**Resultados del Indicador de Satisfacción con el Servicio**

Satisfacción con el Servicio	Número de OSSE	Estatus de la Solicitud			
		Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
<b>Satisfecho</b>	365	96.05%	99.26%	95.00%	50.00%
<b>No satisfecho</b>	15	3.95%	0.74%	5.00%	50.00%
<b>Total</b>	380	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

**Cuadro 6.**  
**Resultados del Indicador de Información sobre el Servicio**

Información sobre el Servicio	Número de OSSE	Estatus de la Solicitud			
		Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
<b>Informado</b>	343	90.26%	95.59%	87.92%	50.00%
<b>No informado</b>	37	9.74%	4.41%	12.08%	50.00%
<b>Total</b>	380	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Los niveles de Satisfecho y de Informado son elevados, 96.05% y 90.26%, 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.



## Satisfacción por Rubro

### Satisfacción con Atención en Ventanilla

Este rubro se refiere a la experiencia de los solicitantes de apoyos cuando fueron atendidos en ventanilla, si le resultó satisfactorio o no satisfactorio.

La satisfacción con el Servicio de Atención en Ventanilla se mide 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 (nada satisfecho) a 5 (totalmente satisfecho). Si la calificación fue menor o igual a 3 se consideró al entrevistado como No satisfecho con el servicio, y si es 4 o 5 se consideró Satisfecho.

**Cuadro 7.**  
**Resultados de la medición de Satisfacción con la Atención en Ventanillas**

Satisfacción con el Servicio: Atención en Ventanillas	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Satisfecho	90.00%	95.59%	87.08%	75.00%
No satisfecho	10.00%	4.41%	12.92%	25.00%
Total	100.00%	100.00%	100.0%	100.0%

El 90% de los solicitantes están satisfechos con la atención recibida en ventanillas, aquellos cuyas solicitudes fueron autorizadas tienen mayor nivel de satisfacción (95.59%) que aquellos a quienes no les fueron autorizadas (87.08%).

### Satisfacción con Pre-registro

Este rubro resume la opinión de los entrevistados en cuanto a la facilidad y rapidez del proceso de Pre-registro. Para su cálculo se emplean las preguntas 2.1 y 2.2.

Para el caso de la pregunta "2.1 ¿Cómo describiría el pre-registro de su solicitud por Internet: sencillo o complicado?", se considera como satisfecho a los solicitantes que respondieron sencillo, y se considera no satisfecho a quienes respondieron complicado o no sabe/no responde.

**Cuadro 8.**  
**Resultados del rubro Satisfacción con la facilidad del Pre-registro**

Satisfacción con la facilidad del Pre-registro	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Satisfecho	64.21%	62.50%	65.42%	50.00%
No satisfecho	35.79%	37.50%	34.58%	50.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Para el cálculo de la satisfacción con el tiempo para realizar el pre-registro de solicitud por internet, el cálculo se realizó de la siguiente manera: Si el solicitante manifestó en la pregunta 2.2 que el servicio le pareció rápido, entonces se considera satisfecho; si el solicitante manifestó que el servicio le pareció lento o no sabe/no responde, entonces se considera No satisfecho. Los resultados se muestran en el Cuadro 9.

**Cuadro 9.**  
**Resultados del rubro Satisfacción con la rapidez del Pre-registro**

Satisfacción con la rapidez del Pre-registro	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Satisfecho	66.84%	69.12%	65.83%	50.00%
No satisfecho	33.16%	30.88%	34.17%	50.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

De esta manera, el porcentaje de solicitantes de apoyo satisfechos con la facilidad del proceso de pre-registro es de 64.21%, y la satisfacción con la rapidez del pre-registro se encuentra en un 66.84%.

### **Satisfacción con Sistema de Citas**

En este rubro refleja la opinión de las personas sobre 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 adecuado, adecuado, regular, inadecuado o muy inadecuado? Los solicitantes de apoyo se consideran satisfechos cuando responden que el sistema de citas es adecuado y muy adecuado, y no satisfechos para las demás respuestas. Los resultados del indicador se muestran en el Cuadro 10.

**Cuadro 10.**  
**Resultados del Rubro Satisfacción con el Sistema de Citas**

Satisfacción con el Servicio: Sistema de Citas	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Satisfecho	85.00%	93.38%	81.25%	25.00%
No satisfecho	15.00%	6.62%	18.75%	75.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

El nivel de satisfacción con el Sistema de Citas se encuentra en un 85.00%, se observa una diferencia por estatus de solicitud, esta es de más de 10 puntos porcentuales entre las solicitudes autorizadas y las no autorizadas con un 93.38% y 81.25% respectivamente.

### Satisfacción con Registro de Solicitud

Para este rubro se definió el cálculo de Satisfacción con el Registro de Solicitud utilizando las preguntas 4.2 y 4.3.

En la pregunta 4.2 donde se le solicita al entrevistado responder si al realizar el registro recibió trato amable. Se considera satisfecho si responde que recibió un trato muy amable o amable. Y se considera no satisfecho con cualquier respuesta distinta a las anteriores (común, poco amable, nada amable, no sabe/no responde).

**Cuadro 11.**  
**Resultados del Rubro de Satisfacción con el trato en el Registro de Solicitud**

Satisfacción con el trato en el Registro de Solicitud	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Satisfecho	94.47%	96.32%	93.75%	75.00%
No satisfecho	5.53%	3.68%	6.25%	25.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

En cuanto a la satisfacción con la aclaración de dudas se considera satisfecho si en la pregunta 4.3 respondió que sí le aclararon todas sus dudas, y se considera no satisfecho al responder que no le aclararon todas sus dudas o no sabe/no responde.

**Cuadro 12.**  
**Resultados del Rubro de Satisfacción con la aclaración de dudas en el Registro de Solicitud**

Satisfacción con aclaración de dudas en el Registro de Solicitud	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Satisfecho	94.21%	97.06%	93.75%	25.00%
No satisfecho	5.79%	2.94%	6.25%	75.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Se observa que tanto el nivel de satisfacción con el trato que el solicitante recibió al asistir a la ventanilla, así como la aclaración de sus dudas es muy similar (94.47% y 94.21% respectivamente), 9 de cada 10 solicitantes se encuentran satisfechos en ambos casos.

### Resultado del Indicador de Satisfacción con el Servicio

Para calcular el resultado del Indicador de Satisfacción con el Servicio, se obtiene la suma del puntaje de la revalorización de las respuestas de las 6 preguntas que comprende los cuatro rubros considerados para este indicador:

- Satisfacción con Atención en Ventanillas (una pregunta).
- Satisfacción con Pre-registro (dos preguntas).
- Satisfacción con Sistema de Citas (una pregunta).
- Satisfacción con Registro de Solicitud (dos preguntas).

Para poder obtener los valores de la suma se considera para cada una de las 6 preguntas, que aquellos que están satisfechos tienen una valoración de 2, mientras que los no satisfechos tienen una valoración de 1. De esto se deriva que el valor máximo de la suma sea de 12 y el mínimo de 6. Considerando aquellos cuya suma sea mayor o igual a 9 como satisfechos y no satisfecho a los solicitantes que obtienen un resultado menor o igual a 8.

**Cuadro 13.**  
**Resultados de la suma del puntaje revalorizado para el Indicador de Satisfacción con el Servicio**

Resultado de Suma revalorizada	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
6	0.26%	0.00%	0.00%	25.00%
7	1.05%	0.74%	1.25%	0.00%
8	2.64%	0.00%	3.75%	25.00%
<b>9</b>	8.42%	4.41%	10.83%	0.00%
<b>10</b>	18.42%	19.85%	17.50%	25.00%
<b>11</b>	25.79%	29.41%	24.17%	0.00%
<b>12</b>	43.42%	45.59%	42.50%	25.00%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Poco más del 45.00% de los solicitantes cuya solicitud fue aprobada se sienten satisfechos con todas las variables que forman este indicador, para el caso de las no autorizadas un 42.50%.

**Cuadro 14.**  
**Resultado del Indicador Primario de Satisfacción**

Resultado de Suma revalorizada	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Satisfecho	96.05%	99.26%	95.00%	50.00%
No satisfecho	3.95%	0.74%	5.00%	50.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

En general el 96.05% de los solicitantes se encuentran satisfechos con el servicio prestado por el INAES, los de solicitantes cuyas solicitudes fueron autorizadas presentan un nivel de satisfacción del 99.26%, mientras que los solicitantes con un estatus no autorizado lo hacen en un 95.00%.

## Manejo de Información por Rubro

### Manejo de Información sobre Atención en Ventanilla

Este rubro muestra si los solicitantes de apoyo obtuvieron información antes de presentar su solicitud. Para su cálculo se utilizan las preguntas 1.1, 1.5.1, 1.5.2 y 1.5.3. Las respuestas de las preguntas son revaloradas de la siguiente manera:

Se considera como informados a los solicitantes que en la pregunta "1.1 Previamente o durante el pre registro de solicitud de apoyo ¿Asistió o se comunicó a las oficinas del INAES sólo para solicitar información?" respondieron positivamente. Y no informado para los solicitantes que respondieron no haber solicitado información o no sabe/no contesta.

**Cuadro 15.**  
**Resultados del Rubro de Información sobre la Atención en Ventanilla previo o durante el pre-registro de solicitud de apoyo**

Información sobre: Atención en Ventanilla (previo o durante el pre-registro)	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No autorizadas	Otro Estatus
<b>Informado</b>	72.37%	77.21%	69.58%	75.00%
<b>No informado</b>	27.63%	22.79%	30.42%	25.00%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Para la pregunta 1.5.1 se considera informado si el solicitante afirma que sí solicitó información sobre las diversas etapas para la autorización de su solicitud. Para los casos en los que no solicitó esa información o no recuerda haber solicitado esa información, se considera al solicitante como no informado. Los resultados del cálculo se muestran en el cuadro 16.

**Cuadro 16.**  
**Resultados del Rubro de Información sobre las etapas para la autorización de su solicitud**

Información sobre: Etapas para autorización de solicitud	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No autorizadas	Otro Estatus
Informado	70.79%	77.94%	67.50%	25.00%
No informado	29.21%	22.06%	32.50%	75.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

De la misma forma, para la pregunta 1.5.2 si el solicitante pidió información sobre las fechas para realizar los trámites se considera informado, en otro caso como no informado.

**Cuadro 17.**  
**Resultados del Rubro de Información sobre las fechas para realizar los trámites**

Información sobre: Fechas para realizar trámites	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No autorizadas	Otro Estatus
Informado	79.74%	86.03%	76.67%	50.00%
No informado	20.26%	13.97%	23.33%	50.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Finalmente, si en la pregunta 1.5.3 responde que sí solicitó información sobre los requisitos a cumplir y documentos que debía presentar con su solicitud se considera como informado, y no informado a quienes no solicitaron esa información o no recuerdan haber solicitado.

**Cuadro 18.**  
**Resultados del Rubro de Información sobre los requisitos a cumplir y documentos a presentar**

Información sobre: Requisitos y documentos	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No autorizadas	Otro Estatus
Informado	89.74%	92.65%	88.33%	75.00%
No informado	10.26%	7.35%	11.67%	25.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

El 89.74% de los solicitantes piden información sobre los requisitos y documentos necesarios para presentar la solicitud, seguido de la solicitud de las fechas para realizar los trámites (79.74%) y en menor cantidad solicitan información sobre las etapas para la autorización de la solicitud con un 70.79%, inclusive es mayor el porcentaje de solicitantes que acude a las oficinas únicamente a solicitar información antes o durante el pre-registro de solicitud (72.37%).

### Manejo de Información sobre Pre-registro

Este rubro observa si los solicitantes de apoyo consultaron información sobre la etapa de pre-registro de solicitudes.

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 no informado.

**Cuadro 19.**  
**Resultados del Rubro de Manejo de Información sobre el Pre-registro**

Información sobre:	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
<b>Pre-registro</b>				
<b>Informado</b>	68.68%	64.71%	71.67%	25.00%
<b>No informado</b>	31.32%	35.29%	28.33%	75.00%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

El 68.68% de los solicitantes consultó los manuales que se presentan en la página de internet, quienes se encuentran en el estatus de solicitudes no autorizadas consultaron los manuales en un 71.67%, mientras que los solicitantes con estatus autorizados lo hicieron en un 64.71%.

### Manejo de Información sobre Registro de Solicitud

En este rubro se verifica si los solicitantes de apoyo obtuvieron información sobre los mecanismos para consultar el resultado de su 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 no informado.

**Cuadro 20.**  
**Resultados del Rubro de Manejo de Información sobre el Registro de Solicitud**

Información sobre:	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
<b>Registro de Solicitud</b>				
<b>Informado</b>	79.74%	90.44%	73.75%	75.00%
<b>No informado</b>	20.26%	9.56%	26.25%	25.00%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

El nivel de información sobre el Registro de Solicitud es en general de casi el 80.00%. Pero los solicitantes con solicitud autorizada están más informados (90.44%) a diferencia del grupo con solicitudes no autorizadas (73.75%).



Para calcular el resultado del Indicador de Manejo de Información se obtiene la suma del puntaje de la revalorización de las respuestas de las 6 preguntas que comprende los tres rubros considerados para este indicador:

- Manejo de Información sobre Atención en Ventanillas (4 preguntas)
- Manejo de Información sobre Pre-registro (una pregunta)
- Manejo de Información sobre Registro de Solicitud (una pregunta)

Para poder obtener los valores de la suma se considera para cada una de las 6 preguntas, que aquellos que están informados tienen una valoración de 2, mientras que los no informados tienen una valoración de 1. De esto se deriva que el valor máximo de la suma sea de 12 y el mínimo de 6. Considerando aquellos cuya suma sea mayor o igual a 9 como informados, y no informados a los solicitantes que obtienen un resultado menor o igual a 8.

**Cuadro 21.**  
**Resultados de la suma del puntaje revalorizado para el Indicador de Manejo de Información**

Resultado de Suma revalorizada	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
<b>6</b>	1.32%	0.73%	1.67%	0.00%
<b>7</b>	2.37%	0.73%	2.92%	25.00%
<b>8</b>	6.05%	2.95%	7.49%	25.00%
<b>9</b>	11.84%	11.02%	12.51%	0.00%
<b>10</b>	16.32%	13.24%	18.33%	0.00%
<b>11</b>	26.84%	31.62%	23.75%	50.00%
<b>12</b>	35.26%	39.71%	33.33%	0.00%
<b>Total</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Alrededor de 40.00% de los solicitantes cuya solicitud fue aprobada están informados sobre todas las variables que forman este indicador, para el caso de las solicitantes no autorizadas, un 33.33% de ellos se encuentran totalmente informados según el resultado de esta suma.

**Cuadro 22.**  
**Resultado del Indicador Primario de Manejo de Información**

Resultado de Suma revalorizada	Estatus de la Solicitud			
	Total	Autorizadas	No Autorizadas	Otro Estatus
Informado	90.26%	95.59%	87.92%	50.00%
No informado	9.74%	4.41%	12.08%	50.00%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

En general el 90.26% de los solicitantes se encuentran informados, quienes se encuentran en el estatus de solicitudes autorizadas presentan un nivel de información del 95.59%, a diferencia del 87.92 de los solicitantes no autorizados.

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

### Seguimiento de la Satisfacción

**Cuadro 23.**  
**Seguimiento de la Satisfacción**

Nivel de Satisfacción	Satisfacción con el Servicio	Atención en Ventanilla	Pre-registro	Sistema de Citas	Registro de Solicitud
Satisfecho	96.05%	90.00%	65.53%	85.00%	94.34%
No satisfecho	3.95%	10.00%	34.47%	15.00%	5.66%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

En general un 96.05% de los solicitantes se encuentran satisfechos con el servicio brindado. Por Rubros, el nivel más alto de satisfacción se encuentra en el Registro de solicitud, con un resultado promedio del 94.34% considerando el trato en el registro de solicitud y la aclaración de dudas, en seguida se encuentra la satisfacción en la atención en ventanilla que se encuentra en 90.00%, sistema de citas con 85.00% y el nivel de satisfacción más bajo se encuentra en el pre-registro que evaluando la sencillez y la rapidez del mismo arroja en promedio un resultado del 65.53%.

### Seguimiento del Manejo de Información

**Cuadro 24.**  
**Seguimiento del Manejo de Información**

Nivel de Información	Información sobre el Servicio	Atención en ventanillas	Pre-registro	Registro de la solicitud
Informado	90.26%	78.16%	68.68%	79.74%
No informado	9.74%	21.84%	31.32%	20.26%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

En cuanto al resultado sobre el manejo de la información, se concluye que un 90.26% de los solicitantes se encuentran informados. Por rubro, el registro de la solicitud tiene el resultado más alto de manejo de información con un resultado del 79.74%, en segundo lugar, se encuentra la atención en ventanillas, que resulta en un promedio del 78.16% involucrando la información previa, etapas de la solicitud, fechas para trámites, así como los requisitos y documentos. El rubro con menor nivel de manejo de información entre los solicitantes es Pre-registro, solo el 68.68% de los solicitantes consultaron los manuales que se encuentran en la página de INAES al realizar el pre-registro por internet.

## Seguimiento de la Calidad

En el cuadro 25 se muestra que el 64.74% de los entrevistados manifestaron que la calidad del servicio que recibieron es de mucha calidad, el 23.16%, de ellos respondió con calidad y otras opiniones para el restante 12.10%. En total 87.90% considera que el servicio tiene calidad o mucha calidad.

**Cuadro 25.**  
**Calificación de la calidad del Servicio**

<b>Calificación de la calidad del Servicio que recibió de la Delegación del INAES</b>	
Sin Calidad	2.89%
Poca Calidad	1.58%
Ni sin Calidad ni de mucha Calidad	7.63%
Con Calidad	23.16%
De mucha Calidad	64.74%
Total	100.00%

El 74.74% de los solicitantes encuestados opina que en todas las etapas la calidad es buena y solo el 6.05% que en todas las etapas falta calidad, la etapa mejor calificada (por separado) es la Atención en ventanilla con 7.89%, seguida de Pre-registro de solicitud con 5.53% y la etapa que consideran con menor calidad es sistema de citas con 2.11%.

**Cuadro 26.**  
**Etapas con Mayor Calidad**

<b>Etapas o aspecto del servicio proporcionado por la Delegación del INAES con mayor calidad</b>	
Atención en Ventanilla	7.89%
Pre-registro de Solicitud	5.53%
Sistema de Citas	2.11%
Registro de Solicitud	2.63%
En todas las etapas la Calidad es buena	74.74%
En todas las etapas falta Calidad	6.05%
No sabe/No responde	1.05%
Total	100.00%

Con relación a la pregunta sobre la etapa con menor calidad, se observa que el registro de solicitud con un 7.63% es la etapa que los entrevistados consideran con menor calidad, por el contrario, el 71.33% de los solicitantes piensan que en todas las etapas la calidad es buena, mientras que el 3.68% considera que en todas las etapas falta calidad. Los resultados por etapa se desglosan a continuación:

**Cuadro 27.**  
**Etapa con Menor Calidad**

<b>Etapa o aspecto del servicio proporcionado por la Delegación del INAES con menor calidad</b>	
Atención en Ventanilla	5.26%
Pre-registro de Solicitud	4.47%
Sistema de Citas	5.00%
Registro de Solicitud	7.63%
En todas las etapas la Calidad es buena	71.33%
En todas las etapas falta Calidad	3.68%
No sabe/No responde	2.63%
Total	100.00%