

GESTIÓN:	<b>MERCADOTECNIA</b>		
OBJETIVO N4	Realizar el análisis de los grupos de interés del Instituto Geográfico Militar y de la satisfacción al cliente		
PROYECTO No.	I029 Proyecto de mejora de análisis de los grupos de interés y satisfacción al cliente del IGM 2021		
No. DE QUIPUX	IGM-MER-2021-0734-OF	<b>FECHA REAL</b>	21/06/2021
FECHA COMPROMETIDA	30/06/2021		
JUSTIFICACIÓN EN EL CASO DE NO CUMPLIR CON EL HITO EN LA FECHA PLANIFICADA:			
BENEFICIARIOS DEL HITO	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		
UBICACIÓN GEOGRÁFICA	<b>Quito</b>		
NOMBRE DEL ANEXO	A.7		
ELABORADO POR LIDER DEL PROYECTO:	 <p>Firmado electrónicamente por: <b>VERONICA ANABEL ABAD CORREA</b></p>		
	Ing. Verónica Abad		
APROBADO POR: JEFE DE GESTIÓN	 <p>Firmado digitalmente por DANIEL ALEJANDRO QUEREMBAS ALTAMIRANO Nombre de reconocimiento (DN): c=EC, o=SECURITY DATA S.A., ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION, serialNumber=280820144508, cn=DANIEL ALEJANDRO QUEREMBAS ALTAMIRANO Fecha: 2021.06.22 09:13:22 -05'00'</p>		
	Mayo. De E. Daniel Querembás		
FECHA DE ELABORACIÓN DE CARÁTULA:	21/JUN/2021		

Oficio Nro. IGM-MER-2021-0734-OF

Quito, D.M., 21 de junio de 2021

**Asunto:** Revisión y aprobación para el ingreso en la Plataforma GPR

Mayor  
Daniel Alejandro Querembas Altamirano  
**Jefe de Mercadotecnia y Comunicación**  
**INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR**  
En su Despacho

De mi consideración:

En referencia con el Proyecto I029 IGM - Proyecto de mejora de análisis de los grupos de interés y satisfacción al cliente del IGM 2021 y concomitante con el Hito7: Informe de satisfacción del usuario externo - primer semestre, elaborado; informo a usted Mayor, que se procedió a elaborar dicho documento para su posterior ingreso en la plataforma Gobierno por Resultados, por lo que solicito su revisión y aprobación mediante sumilla inserta en dicho informe.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:  
**VERONICA  
ANABEL ABAD  
CORREA**

Ing. Veronica Anabel Abad Correa  
**INFORMADOR GEOGRÁFICO I**

Anexos:

- reporte\_general\_de\_percepción\_ciudadana\_enero\_junio\_2021-signed.pdf

Copia:

Señora Ingeniera  
Veronica Anabel Abad Correa  
**Informador Geográfico I**



**Nombre de la Entidad:** INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

**Período de evaluación:** Enero – Junio 2021

### 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)

<b>POBLACIONES FINITAS</b>
$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$

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);** Población: para el presente estudio se determinó a los posibles individuos, grupos de interés y clientes en base a una matriz de demanda que fueron recopilados durante el año 2020; de lo cual se desprende la siguiente tabla:

DEMANDA DE SERVICIOS DEL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2020

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
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	3	1	5	3	4	36
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito)	8	18	4	0	3	0	6	4	3	5	2	0	53
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
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	0	0	0	1	0	4
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
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	1	1	1	3	1	14
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
IGM005: Acceso a la Información geoespacial a través del Geoportel del Instituto Geográfico Militar	2170	2034	4532	6488	6021	8092	7741	8620	49524	5108	5105	6448	111883
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
IGM006: Asesoría, asistencia técnica y transferencia de conocimiento en el desarrollo de infraestructura de datos espaciales y ámbito cartográfico - geográfico requeridos por el Estado, personas naturales y jurídicas	0	0	0	0	2	2	1	3	4	3	2	2	19
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada	120	128	20	2	0	8	9	0	18	13	2	0	320
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales	8	3	127	0	7	206	213	162	140	296	183	76	1421
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
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	4250	4486	2070	0	0	0	0	301	0	931	1140	1661	14839
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
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	6	1	5	4	4	88

Matriz 2: Tamaño de muestra de servicios IGM  
Elaborado por: G. Planificación – G. Mercadotecnia

Mediante oficio IGM-MER-2021-0304-OF, IGM-MER-2021-0305-OF, IGM-MER-2021-0306-OF, IGM-MER-2021-0307-OF, IGM-MER-2021-0308-OF, IGM-MER-2021-0309-OF de fecha 19 de marzo de 2021 se solicita: “(...) se aplique el formato adjunto emitido por el Ministerio de Trabajo a sus clientes primarios de manera electrónica, posterior a ello se remita los formularios contestados para que la Gestión de Mercadotecnia proceda a interpretar y analizar los datos remitidos, relacionado con los servicios.”; de ello se desprende el siguiente análisis.

### 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.

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 06 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial) se realizaron 15 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio 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 se realizaron 06 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

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 12 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM005: Acceso a la Información geoespacial a través del Geoportal del Instituto Geográfico Militar se realizaron 389 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

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 se realizaron 02 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM007: Elaboración y provisión de especies valoradas, documentos de seguridad y tarjetas sintéticas de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada se realizaron 10 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM008: Emisión de productos cartográficos, geográficos en formato digital y físico para el sector público, privado y personas naturales se realizaron 03 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM009: Difusión de información científica, educativa y cultural en el ámbito de las ciencias de la Tierra, de la Astronomía y de servicios especializados se realizaron 34 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM0010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos a instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas se realizaron 01 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

#### 4. Resultados:

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>Resultado</b>
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	4.01

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO</b>	<b>Resultado</b>
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	4.23

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>Resultado</b>
1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad	3.95
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio	4.12
3. Los requisitos que presentó para obtener el producto/servicio	4.30
4. El tiempo que le llevó para obtener el producto/servicio	3.97
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual	3.98

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. DANIEL QUEREMBÁS JEFE DE MERCADOTECNIA	30/06/2021	 <small>Firmado digitalmente por DANIEL ALEJANDRO QUEREMBÁS ALTAMBRANO Nombre de reconocimiento (DN): c=EC, o=SECURITY DATA S.A., ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION, serialNumber=3898201484506, cn=DANIEL ALEJANDRO QUEREMBÁS ALTAMBRANO Fecha: 2021.06.17 15:13:29 -05'00'</small>
ELABORADO POR:	ING. VERÓNICA ABAD INFORMADOR GEOGRÁFICO I GESTIÓN DE MERCADOTECNIA	30/06/2021	 <small>Firmado electrónicamente por:</small> <b>VERONICA ANABEL ABAD CORREA</b>

<b>GESTIÓN:</b>	<b>MERCADOTECNIA</b>		
<b>OBJETIVO N4</b>	Realizar el análisis de los grupos de interés del Instituto Geográfico Militar y de la satisfacción al cliente		
<b>PROYECTO No.</b>	I029 Proyecto de mejora de análisis de los grupos de interés y satisfacción al cliente del IGM 2021		
<b>No. DE QUIPUX</b>	IGM-MER-2021-3002-OF	<b>FECHA REAL</b>	31/12/2021
<b>FECHA COMPROMETIDA</b>	31/12/2021		
<b>JUSTIFICACIÓN EN EL CASO DE NO CUMPLIR CON EL HITO EN LA FECHA PLANIFICADA:</b>			
<b>BENEFICIARIOS DEL HITO</b>	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		
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>	<b>Quito</b>		
<b>NOMBRE DEL ANEXO</b>	A.11		
<b>ELABORADO POR LIDER DEL PROYECTO:</b>	 <small>Firmado electrónicamente por:</small> <b>VERONICA ANABEL ABAD CORREA</b>		
	Ing. Verónica Abad		
<b>APROBADO POR: DELEGADA DE GESTIÓN</b>	 <small>Firmado electrónicamente por:</small> <b>ROCIO GERMANIA NARVAEZ BENALCAZAR</b>		
	Mgs. Rocío Narváez		
<b>FECHA DE ELABORACIÓN DE CARÁTULA:</b>	28/DIC/2021		

Oficio Nro. IGM-MER-2021-1604-OF

Quito, D.M., 28 de diciembre de 2021

**Asunto:** Informe de satisfacción del usuario externo - segundo semestre

Señora Magíster  
Rocio G. Narváez B.  
**Delegada de la Gestión Mercadotecnia**  
**INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR**  
En su Despacho

De mi consideración:

En referencia con el Proyecto I029 IGM - Proyecto de mejora de análisis de los grupos de interés y satisfacción al cliente del IGM 2021 y concomitante con el Hito 11: Informe de satisfacción del usuario externo - segundo semestre, elaborado; informo a usted señora Magister, que se procedió a elaborar dicho documento para su posterior ingreso en la plataforma Gobierno por Resultados, por lo que solicito su revisión y aprobación mediante sumilla inserta en dicho informe.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. Veronica Anabel Abad Correa  
**INFORMADOR GEOGRÁFICO I**

Anexos:

- a\_70730320001640724542.pdf



Firmado electrónicamente por:

**VERONICA  
ANABEL ABAD  
CORREA**



**Nombre de la Entidad:** INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR

**Período de evaluación:** Julio – Diciembre 2021

### 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**  
IGMElaborado 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);** Población: para el presente estudio se determinó a los posibles individuos, grupos de interés y clientes en base a una matriz de demanda que fueron recopilados durante

el año 2020; de lo cual se desprende la siguiente tabla:

SERVICIOS	NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS - 2021											TOTAL SEMESTRE	CALCULO DE NUESTRA	NUMERO DE ENCUESTAS
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE			
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:	0	1	3	0	2	2	5	5	9	3	3	33	30	30
IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial)	0	3	4	4	2	2	5	1	1	3	4	29	27	27
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	0	2	0	2	2	0	1	0	0	0	0	7	6	6
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	0	4	3	3	0	2	26	48	22	15	26	149	107	107
IGM005: Acceso a la información geoespacial a través del Geoportaf del Instituto Geográfico Militar Se encuentra habilitada en el Geoportaf del IGM												1067	282	1067
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	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	2	2
IGM007: Asesoría, desarrollo y provisión de documentos de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	0	4	2	1	1	2	1	2	6	8	6	33	30	30
IGM008: Entrega digital de geoinformación para el sector público, privado y personas naturales Presencial en el área de Mercadotecnia del IGM	0	0	1	1	0	1	37	29	5	32	35	141	103	103
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												1067	282	282
IGM010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos dirigidos a Instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas	0	0	1	0	0	3	13	5	0	1	1	24	22	22

Matriz 2: Tamaño de muestra de servicios IGM  
Elaborado por: G.  
Planificación – G.  
Mercadotecnia

Mediante oficio IGM-MER-2021-0105-M, IGM-MER-2021-0107-M, IGM-MER-2021-0807-OF, IGM-MER- 2021-0808-OF, IGM-MER-2021-0108-M, IGM-MER-2021-0806-OF de fecha 5 de julio del 2021, se solicita: “(...) se aplique el formato adjunto emitido por el Ministerio de Trabajo a sus clientes primarios de manera electrónica, posterior a ello se remita los formularios contestados para que la Gestión de Mercadotecnia proceda a interpretar y analizar los datos remitidos, relacionado con los servicios.”; de ello se desprende el siguiente análisis.

### 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.

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 30 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM002: Emisión de registro de personas naturales o jurídicas para ejecutar trabajos cartográficos, temáticos y publicaciones cartográficas (todo lo referente al ámbito geoespacial) se realizaron 27 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio 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 se realizaron 06 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

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 107 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM005: Acceso a la Información geoespacial a través del Geoportal del Instituto Geográfico Militar se realizaron 297 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

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 se realizaron 2 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM007: Elaboración y provisión de especies valoradas, documentos de seguridad y tarjetas sintéticas de seguridad utilizados en la Administración Pública y Privada se realizaron 30 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM008: Emisión de productos cartográficos, geográficos en formato digital y físico para el sector público, privado y personas naturales se realizaron 103 encuestas; por lo que, se procedió a realizarel levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM009: Difusión de información científica, educativa y cultural en el ámbito de las ciencias de la Tierra, de la Astronomía y de servicios especializados se realizaron 300 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

En el servicio IGM0010: Supervisión y fiscalización de proyectos cartográficos - geográficos a instituciones de la administración pública, gobiernos seccionales y empresas privadas se realizaron 22 encuestas; por lo que, se procedió a realizar el levantamiento de información de manera censal.

#### 1. Resultados:

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>Resultado</b>
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	4.14

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO</b>	<b>Resultado</b>
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	4.27

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>Resultado</b>
1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad	4.01
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio	4.17
3. Los requisitos para obtener el producto/servicio	4.17
4. El tiempo para obtener el producto/servicio	4.10
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de maneratelefónica y/o virtual	4.12

No. SERVICIO	No. ATENCIONES POBLACIÓN	MUESTRA (Encuestas levantadas)	RESULTADO ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO
1	33	30	4,17
2	29	27	4,05
3	7	6	4,35
4	149	107	3,91
5	1067	282	3,83
6	3	2	4,50
7	33	30	4,14
8	141	103	3,86
9	1067	282	4,77
10	24	22	4,03

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

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

## 2. Listado de acciones correctivas

- Se realizará la gestión pertinente a fin trasladar el Centro de Información Geográfica a otras instalaciones donde haya un espacio más amplio y confortable para atención a los usuarios.
- 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.
- Se revisará los requisitos para el acceso a cartografía reservada a fin de poder mejorar el proceso para la obtención de las mismas.
- Se coordinará con el área responsable del manejo del Geoportal Institucional a fin de mejorar el acceso a la información y facilitar la búsqueda al usuario.

### Firmas de Aprobación, revisión y aprobación:

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE APELLIDO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	ING. ROCÍO NARVÁEZ DELEGADA DE LA GESTIÓN DE MERCADOTECNIA	28/12/2021	 Firmado electrónicamente por: ROCIO GERMANIA NARVAEZ BENALCAZAR
ELABORADO POR:	ING. VERÓNICA ABAD INFORMADOR GEOGRÁFICO	28/12/2021	 Firmado electrónicamente por: VERONICA ANABEL ABAD CORREA