

**NORMA TÉCNICA DE LOS MECANISMOS DE CALIFICACIÓN DEL
SERVICIO
INFORME EJECUTIVO DE RESULTADOS**

Nombre de la entidad: Junta Nacional de la Defensa del Artesano

Período de evaluación: Enero a Junio 2025 (1er semestre)

1. Servicios evaluados:

No.	Nombre del Servicio	Canales de atención	Encuesta Presencial / Virtual / Otro
1	Registro de los artesanos (certificaciones, titulaciones, duplicados, ampliaciones de rama, servicios varios)	Presencial (Centros de atención-Juntas a nivel nacional)	Encuesta Presencial

2. Cálculo del tamaño de la muestra por servicio

Número de encuestas a levantar semestralmente:

No.	Nombre del Servicio	Población	Muestra (encuestas a levantar)	Encuestas levantadas
1	Registro de los artesanos (certificaciones, titulaciones, duplicados, ampliaciones de rama, servicios varios)	29.110	1.029	1.029

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 29.110}{0.03^2 * (29.110 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{27.945,6}{27,15}$$

$$n = 1029$$

3. Resultados de los indicadores:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Resultados (sobre 5)	Resultados (sobre 100)
Índice de satisfacción de la calidad de los servicios	4,75	95%

(Es el resultado ponderado de la tabulación de todas las preguntas de la encuesta)

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO	Resultados (sobre 5)	Resultados (sobre 100)
Índice de satisfacción de la atención brindada por parte del servidor público	4,12	82,40%

(Es el resultado únicamente de la tabulación de las preguntas referentes a la atención brindada por parte del servidor público)

La Junta Nacional de Defensa del Artesano desarrolla instrumentos que contribuyen al fortalecimiento del sector artesanal, para cumplir con los fines previstos en las disposiciones legales vigentes, es necesario contar con un instrumento administrativo que señale y delimite funciones y responsabilidades de las unidades que constituyen la estructura orgánica de la Junta Nacional de Defensa del Artesano (JNDA).

Por ese motivo estamos aquí y contamos con un equipo que posee una firme convicción en los principios institucionales de la Junta Nacional de Defensa del Artesano, para sacar adelante todos los procesos internos y externos en Planta Central y en cada una de las Juntas Provinciales.

Dado que los servicios y/o productos que oferta la Junta Nacional de Defensa del Artesano tienen como objetivo el buen servicio a los usuarios, al definir la periodicidad de medición de la satisfacción de los clientes, la Junta Nacional de Defensa del Artesano debe tener en cuenta, la edad, el género, y si tiene o no discapacidad cada uno de los usuarios para que de esa manera las encuestas tengan mayor credibilidad, con esta información se realizarán las encuestas mensualmente, para elaborar el informe de resultados y evaluación del primer semestre del año 2025.

Encuestas de Satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESENCIAL

Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción del Servicio. Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas para mejorar los productos y servicios que te proporcionamos.

(Junta Nacional de Defensa del Artesano – Matriz Quito)

Fecha: _____ Edad: _____ Discapacidad: SI ☐ NO ☐

En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique:

¿Qué tan satisfecho estás con...?	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
					
1. La facilidad de acceso, espacio físico y áreas señalizadas dentro de la entidad.					
2. La utilización de equipos, formularios e insumos para la entrega del producto/servicio.					
3. Los requisitos para obtener el producto/servicio.					
4. El tiempo para obtener el producto/servicio.					
5. La facilidad para obtener información y/o para acceder al producto o servicio de manera telefónica y/o virtual.					
RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO					
¿Qué tan satisfecho estás con...?	Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy Satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
					
6. La capacidad de respuesta y amabilidad brindada por el servidor público que te atendió.					

En caso de que tu respuesta sea menor a 3 respecto a la atención brindada por el servidor público y para que nos ayudes a mejorar el servicio, por favor indícanos el nombre del servidor público que te atendió y el motivo de la calificación:

Nombre del Servidor Público: _____

Motivo de la calificación negativa: _____

Para informarte de las mejoras, por favor déjanos tus datos:

Nombres y apellidos: _____ Cédula de Identidad: _____

Teléfono de contacto: _____

Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestro servicio: _____

4. Ponderación de resultados

No.	Nombre del Servicio	No. de encuestas levantadas	% de Peso respecto al total de Encuestas levantadas	Calificación asignada por el usuario	Promedio Ponderado
1	Registro de los artesanos (certificaciones, titulaciones, duplicados, ampliaciones de rama, servicios varios)	1.029	100%	4,75	4,75
TOTAL		1.029	Promedio ponderado		4,75

Dirección: Mariscal Foch E4-38 entre Colón y Cordero

Código Postal: 170522 / Quito Ecuador

Teléfono: + (593 2) 3931150 – www.artesanos.gob.ec

5. Resultados – análisis por cada servicio

No.	Nombre del Servicio	Resultados (sobre 5)	Resultados (sobre 100)
1	Registro de los artesanos (certificaciones, titulaciones, duplicados, ampliaciones de rama, servicios varios)	4,75	95

6. Listado de puntos críticos:

Debido a que el nivel de satisfacción de los servicios superan el 60%, la Junta Nacional de Defensa del Artesano, no posee puntos críticos que ponen en riesgo la calidad de los servicios, lo que si se tomará en cuenta son los correctivos necesarios para mejorar la calidad de los servicios para este 2do semestre del año.

7. Listado de acciones de mejora/correctivas:

En cuanto a las acciones correctivas que se deben tomar son las siguientes:

- Facilitar el acceso al servicio de manera telefónica y/o virtual.
- Tiempo que lleva obtener el servicio.
- Simplificar los requisitos para obtener el producto.

ACCIÓN REALIZADA	NOMBRE COMPLETO / CARGO / UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA	FIRMA
APROBADO POR:	Mgs. Marcos Vallejo Briones DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	11-07-2025	
REVISADO POR:	Mgs. Marcos Vallejo Briones DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN	11-07-2025	
ELABORADO POR:	Mgs. Giovanny Estrada Chávez ANALISTA DE PLANIFICACIÓN	11-07-2025	