



RENDICIÓN DE CUENTAS SAE 2019

PROPUESTA PARA LA EVALUACIÓN CIUDADANA

Propuesta para Evaluación Ciudadana

En cumplimiento de lo estipulado por el CPCCS para la fase de difusión del informe de gestión 2019 y participación ciudadana, en el proceso de rendición de cuentas del Servicio de Acreditación Ecuatoriano, se propone la creación de un espacio virtual, a través del cual los ciudadanos puedan remitir sus aportes y sugerencias para mejorar los servicios institucionales.

Metodología

Diseño y elaboración de una encuesta virtual que será ejecutada en línea y contará con auto almacenamiento de la información.

Aplicación de la encuesta en línea vía correo electrónico, para evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que utilizan los servicios del SAE.

Recopilación de datos en un repositorio virtual, que pueden extraerse en archivos editables para tabular la información.

Formato de la encuesta

El formato de la encuesta contendrá seis ítems. Los dos primeros indicadores servirán para conocer el sector, campo y ubicación geográfica de donde proviene el aporte, con el fin de identificar los elementos coadyuvantes o desfavorables.

Los otros indicadores están abiertos a receptor los aportes y sugerencias a la muestra.

Muestra

La muestra estará conformada por un público primario, que son los organismos de evaluación de la conformidad acreditados.

Las respuestas obtenidas de la muestra de encuestados se concentrarán en un repositorio digital que será entregado para análisis y validación de las áreas administrativas y técnicas.

Forma de ejecución de la encuesta

La encuesta, dirigida a públicos externos, se realizará después de la socialización interna con los funcionarios, quienes serán los primeros evaluadores de la gestión institucional.

En la misma se recogerán los aportes y sugerencias recibidas por nuestro público objetivo y los ciudadanos, con quienes estableceremos los compromisos que asumirá la institución para el año 2020.



Nivel de satisfacción y compromisos adquiridos

El nivel de satisfacción mide la conformidad de los usuarios con los servicios prestados por la institución, busca comprender sus necesidades y obtener información sobre los factores que necesitamos fortalecer para mantener un alto nivel de satisfacción con calidad y eficiencia en la prestación de los servicios.

Los compromisos adquiridos serán reportados en el formulario final del informe de rendición de cuentas del SAE 2019, que será ingresado en el sistema del CPCCS.

