

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

Encuesta de Necesidades y Expectativas de Usuarios del MTPS

Institución:	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Nombre:	Encuesta de Necesidades y Expectativas de Usuarios del MTPS
Descripción:	<p>Se realizó la "Encuesta de Necesidades y Expectativas de Usuarios del MTPS" con el propósito de conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de los servicios de la institución, así como para identificar e implementar oportunidades de mejora, que conlleven a la consecución de los Objetivos Institucionales y la mejora continua de los procesos .</p> <p>La encuesta se realizó a través del personal de las diferentes direcciones llenándose en físico y otra parte se registró en digital.</p>
Requisitos de participación:	Usuarios de los servicios prestados por las Direcciones y oficinas departamentales y regionales.
Objetivo:	Identificar y priorizar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación a los servicios que presta el MTPS, así como conocer cuáles son las principales iniciativas a las que debe apostarle la institución dentro de su dirección estratégica que contribuya al crecimiento y fomento del sector.
Resultado:	<p>Mediante el análisis de los resultados se puede destacar que el 97% de la población encuestada opina que ha recibido servicios donde el personal ha mostrado un alto nivel de compromiso e interés por resolver sus necesidades, considera que fueron aclaradas sus dudas y ha sido informado oportunamente sobre el servicio solicitado. En aspectos relacionados con el estado de las instalaciones de las Oficinas del Ministerio de Trabajo, las personas usuarias consideraron que son apropiadas y que se encuentran en buen estado indicando un 95% de aprobación.</p> <p>En relación al tiempo de resolución del trámite del servicio solicitado y el tiempo de respuesta institucional se obtuvo un promedio de aceptación del 90%; señalando que su mayor expectativa y oportunidad de mejora está en los tiempos de respuesta dictados por la ley, aspecto que obtuvo un porcentaje de aceptación del 88%.</p> <p>De acuerdo al instrumento de evaluación de las necesidades y expectativas de las personas usuarias del MTPS, el grado de satisfacción obtenido en por medio de la encuesta es del 95% de aprobación.</p>