



Estudio Índice de Percepción Institucional 2022



Descripción

Recolectar información a través de encuestas para obtener el Índice de Percepción Institucional (IPI) como indicador de desempeño del proyecto estratégico “Visibilización a través de medios de comunicación” del Plan Estratégico Institucional 2021-2030.

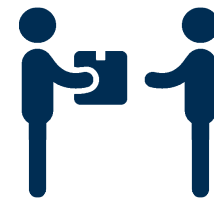
Partes interesadas



Afiliados y
beneficiarios



Instituciones
Gubernamentales y
Entidades Fiscalizadoras



Empresas
proveedoras de
productos y servicios



Muestra

Afiliados y beneficiarios: 250

Sucursal San Salvador **125 encuestas**
Sucursal Santa Ana **50 encuestas**
Sucursal San Miguel **75 encuestas**

Instituciones Gubernamentales y Entidades Fiscalizadoras

25 encuestas
17 encuestas contestadas

Empresas proveedoras de productos y servicios

25 encuestas
18 encuestas contestadas

Total de la muestra:
285 personas que
participaron en el estudio



Metodología:

Se realizó una investigación de carácter mixto donde se diseñaron tres instrumentos que permitió calificar las variables en escalas de puntuación del 1 al 10.

Así mismo los participantes podrían brindar sus comentarios y/o sugerencias para mejorar los servicios y/o la atención.

- **Temporalidad:** Los instrumentos se aplicaron del 1 al 14 de diciembre 2022
- **Alcance:** Los instrumentos se aplicaron en San Salvador, San Miguel y Santa Ana.
- **Formato:**

Encuestas para afiliados y beneficiarios fueron realizadas en formato físico en cada sucursal por la Unidad de Comunicaciones.

Encuestas para instituciones y proveedores fueron enviadas y respondidas en formato virtual por medio de la plataforma Google Forms.



Análisis de datos

Para el procesamiento de la información se establecieron dos formas de calificación:

- 1 Promedio de calificación por cada parte interesada
- 2 Promedio de calificación por pregunta en cada parte interesada

Índice de Percepción será el promedio de la suma de la calificación de las partes interesadas

Sucursal Santa Ana

Datos poblacionales



11 mujeres



39 hombres

Rangos de edad

20- 29 años: **1**

30-39 años: **4**

40-49 años: **8**

50-59 años: **23**

60-69 años: **12**

70-79 años: **1**

90- 100 años: **1**

Departamentos:

Santa Ana: **32**

Ahuachapán: **12**

Sonsonate: **4**

La Libertad: **2**



Muestra
50 personas

Ítem

- | | |
|--|------|
| 1. Fue atendido con respeto y amabilidad durante su visita a nuestras oficinas | 10 |
| 2. Las plataformas digitales (correo electrónico, WhatsApp y aplicaciones) disponibles para realizar sus trámites son útiles y fáciles de realizar | 9.77 |
| 3. La información para realizar sus trámites se encuentra accesible para los afiliados | 9.90 |
| 4. Las instalaciones se encuentran accesibles, limpias y con el espacio necesario para recibir a sus usuarios | 9.94 |
| 5. La resolución de su trámite está apegado al procedimiento y tiempo de respuesta establecido en la Ley General IPSFA | 9.96 |
| 6. Las publicaciones de la página web y redes sociales institucionales (Facebook y Twitter) tienen contenidos informativos y de utilidad para los usuarios | 10 |
| 7. El IPSFA ha mejorado su trabajo para brindar un servicio oportuno a sus | 9.34 |



Comentarios

- No comentarios y/o sugerencias (24)
- Todo bien (12)
- Más información en la tele
- Hace falta más accesos a créditos
- Fue bien eficiente
- Los pagos siempre son a tiempo han mejorado
- Para mi no ha mejorado sigue lo mismo
- Mantener el servicio excelente que dan
- Personas muy amables lo atienden bien a uno
- Buen servicio al cliente
- Sigán así, atienden bien
- Hacen bien el control vivencia
- Me gusta que me atienden bien
- Falta más parqueo
- Contesten el teléfono y el whatsapp
- Lo mismo están no contestan llamadas y el whatsapp



Nota global Sucursal Santa Ana

9.94

Sucursal San Miguel

Datos poblacionales



30 mujeres



45 hombres

Rangos de edad

20- 29 años: **3**

30-39 años: **1**

40-49 años: **7**

50-59 años: **32**

60-69 años: **14**

70-79 años: **9**

80-89 años: **9**

Departamentos:

San Miguel: **37**

Morazán: **12**

Usulután: **13**

La Unión: **11**

San Salvador: **1**

Estados Unidos: **1**



Muestra
75 personas

Ítem

1. Fue atendido con respeto y amabilidad durante su visita a nuestras oficinas **9.92**
2. Las plataformas digitales (correo electrónico, WhatsApp y aplicaciones) disponibles para realizar sus trámites son útiles y fáciles de realizar **9.81**
3. La información para realizar sus trámites se encuentra accesible para los afiliados **9.93**
4. Las instalaciones se encuentran accesibles, limpias y con el espacio necesario para recibir a sus usuarios **9.96**
5. La resolución de su trámite está apegado al procedimiento y tiempo de respuesta establecido en la Ley General IPSFA **9.85**
6. Las publicaciones de la página web y redes sociales institucionales (Facebook y Twitter) tienen contenidos informativos y de utilidad para los usuarios **9.88**
7. El IPSFA ha mejorado su trabajo para brindar un servicio oportuno a sus **9.78**



Comentarios

- No comentarios y/o sugerencias (38)
- Todo bien (15)
- Que sigan así, excelente (2)
- Que lo atiendan más rápido
- Buen servicio al cliente
- Falta personal que atienda
- Hoy está perfecto, no como antes
- Debemos de apoyar a nuestro gobierno
- Buen trabajo
- Ha mejorado mucho
- Siempre que vengo todo bueno
- Así como está el trato, todo perfecto
- Excelente sigan así
- Sigam así
- Va mejorando la atención
- Que siempre siga así
- No aumentan la pensión
- Todo está igual
- Todo excelente, mejor no se puede
- Ha mejorado su atención
- Que sigan adelante, igual de bien
- Que continuen así, el servicio es bueno
- Ha mejorado porque es más rápida la atención



Nota global Sucursal San Miguel

9.90

Sucursal San Salvador

Datos poblacionales



32 mujeres



93 hombres

Rangos de edad

20- 29 años: 2

30-39 años: 5

40-49 años: 22

50-59 años: 62

60-69 años: 27

70-79 años: 7

Departamentos:

San Salvador: 72

La Libertad: 22

Sonsonate: 5

Ahuachapán: 8

La Paz: 7

San Vicente: 4

Cuscatlán: 2

Cabañas: 2

Usulután: 1

Santa Ana: 1

Estados Unidos: 1



Muestra
125 personas

Ítem

- | | |
|--|------|
| 1. Fue atendido con respeto y amabilidad durante su visita a nuestras oficinas | 9.83 |
| 2. Las plataformas digitales (correo electrónico, WhatsApp y aplicaciones) disponibles para realizar sus trámites son útiles y fáciles de realizar | 9.34 |
| 3. La información para realizar sus trámites se encuentra accesible para los afiliados | 9.82 |
| 4. Las instalaciones se encuentran accesibles, limpias y con el espacio necesario para recibir a sus usuarios | 10 |
| 5. La resolución de su trámite está apegado al procedimiento y tiempo de respuesta establecido en la Ley General IPSFA | 9.96 |
| 6. Las publicaciones de la página web y redes sociales institucionales (Facebook y Twitter) tienen contenidos informativos y de utilidad para los usuarios | 9.89 |
| 7. El IPSFA ha mejorado su trabajo para brindar un servicio oportuno a sus | 9.56 |



Comentarios

- No comentarios y/o sugerencias (83)
- Todo bien (3)
- Sigam atendiendo así (3)
- Pongan café (3)
- Mejorar la atención al cliente (2)
- Contesten el teléfono (2)
- Me tuvieron esperando mucho tiempo
- Hablar con el personal para mejor trato
- Nunca contestan el teléfono por eso vengo a IPSFA
- Deberían de dar un número para ser atendido por orden de llegada, no se respeta el orden (2)
- Solicito mayor resolución en los trámites
- Que continúen atendiendo como lo hacen
- Ha mejorado el tiempo de espera
- Buena atención, así como uno espera
- Nunca contestan el teléfono
- He realizado consultas al número de WhatsApp y contestan días después
- Buena atención
- Me gusta la atención
- Sigam avanzando para mejorar
- Más cafecito para personas que venimos de lejos
- Que se mantenga la misma calidad y servicio
- Ya no se hacen grandes colas para trámites
- Excelente todo
- Excelente servicio
- Mejorar la comunicación telefónica
- Conmutador cuesta que contesten

- Ha mejorado la atención
 - Más personal
 - Mejorar la pensión
 - Me parece todo
 - Ya no se pierde tiempo al hacer trámites, es más rápido
 - No contestan nunca nada
- Está excelente el trabajo que están haciendo
 - Orientar para las cotizaciones
 - Ricardo el gestor de crédito es muy amable y educado, la vez pasada la del escritorio 5 no me atendió bien y me dio mal la información



Nota global Sucursal San Salvador

9.78

Proveedores



9 mujeres



9 hombres

Empresas

1. HIDROSAGARRA **9.85**
2. Fabrica y venta de ataúdes la bendición **10**
3. RQUIMICA, S.A. DE C.V **10**
4. JAHVE RAFA, S.A. DE C.V. **10**
5. RICOH EL SALVADOR S.A. DE C.V. **10**
6. SUMINISTRO Y FERRETERIA GENSESIS S.A DE C.V **9**
7. TAS El Salvador **10**
8. Masterdent **10**
9. Ingeniería y Proyectos Morales S.A. de C.V. **9.71**
10. SSA Sistemas El Salvador **9.42**
11. VALSAL, S.A. DE C.V. **10**
12. ABJ INVERSORES S.A DE C.V **10**
13. New Technology S.A. de C.V. **10**
14. Almacenes Vidri S.A de C.V **10**
15. SISA **9.85**
16. SERVICIO AUTOMOTRIZ ESPAÑA S.A. DE C.V. **10**
17. GRUPO CC EL SALVADOR S.A. DE C.V. **10**
18. No se identificó **9.85**

Ítem

1. Fue atendido con respeto y diligencia durante su gestión con nuestra institución. **9.77**
2. Los procesos de compra de bienes y servicios se cumplen según lo establecido en las normativas vigentes. **10**
3. El proceso de pago se realiza en los periodos establecidos por las normativas. **9.83**
4. Los administradores de contrato de la institución cumplen su función para hacer una gestión efectiva. **9.83**
5. Cuando se ha presentado alguna dificultad o atraso en el proceso el enlace institucional da seguimiento al caso presentando alternativas legales de solución. **10**
6. Los procesos de selección de proveedores se realizan con legalidad y transparencia. **9.94**
7. La institución cuenta con información pública que facilita la gestión de las empresas de proveedoras. **9.72**



Comentarios

- Excelente atención cuando se les visita, nuestras Felicitaciones.
- Es una institución muy ordenada
- Pues como suministros y ferretería nunca hemos tenido ningún inconveniente
- Todo está bien, de hecho ha sido la institución de gobierno que mejor atiende al proveedor



Nota global Proveedores

9.87

Instituciones y Entidades Fiscalizadoras



11 mujeres



6 hombres

Empresas

1. Despacho Comisionada Presidencial de Operaciones y Gabinete de Gobierno **9.71**
2. MARN **9.42**
3. Despacho Comisionada Presidencial para Operaciones y Gabinete de Gobierno **10**
4. Ministerio de Hacienda DGCG **10**
5. Ministerio de Hacienda DGCG **7.42**
6. Superintendencia del Sistema Financiero **9.14**
7. Ministerio de Hacienda **8.14**
8. Banco Promérica **9.42**
9. Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) **10**
10. Banco Cuscatlán **8.57**
11. ISDEMU **9.42**
12. Ministerio de Defensa Nacional **10**
13. BANCO ATLANTIDA **8.83**
14. BMM & ASOCIADOS, S,A DE C.V **10**
15. Ministerio de Trabajo y Previsión Social **10**
16. Tribunal de Ética Gubernamental **9.28**
17. Ministerio de la Defensa Nacional **9.57**

Ítem

1. Fue atendido con respeto y diligencia durante su gestión con nuestra institución. **9.70**
2. IPSFA brinda la documentación u otro requerimiento de acuerdo a los lineamientos y tiempo establecido. **9.35**
3. La información institucional de su interés se encuentra disponible en la página web y redes sociales IPSFA. **9**
4. Las instalaciones IPSFA cuentan con lo necesario para las gestiones de su institución (reuniones, capacitaciones, otros) **9.41**
5. La gestión IPSFA se apega a ley y cumple las normativas legales establecidas para sus requerimientos. **9.35**
6. IPSFA ha mejorado su capacidad de respuesta y relación con instituciones y entidades fiscalizadoras. **9.29**
7. Desde su experiencia IPSFA cumple sus funciones de acuerdo a su objeto de ley. **8.82**



Comentarios

- No comentarios y sugerencias (11)
- Nuestra referente es muy diligente cuando se le requiere la información de IPSFA
- Continuar con la participación activa de la Unidad Ambiental, en cumplimiento de la Ley de Medio Ambiente y su Reglamento
- Desarrollan una excelente labor, el apoyo que se nos ha brindado excelente, cumplimiento con las fechas establecidas, mejor antes y no después. Son muy serviciales en sus atenciones.
- Solo externarles mi agradecimiento por toda la ayuda brindada a mis requerimientos.
- Es necesario elaborar la Política Institucional de Género, de acuerdo al diagnóstico y estos documentos deben ser revisados primero por el ISDEMU, así como el reglamento que no fue revisado por el ISDEMU y se aprobó.
- Podrían tener un teléfono con WhatsApp de atención con instituciones



**Nota global Instituciones Públicas
y Entidades Reguladoras**

9.34

Sucursal Santa Ana: **9.94**

Sucursal San Miguel: **9.90**

Sucursal San Salvador: **9.78**

Empresas proveedoras: **9.87**

Instituciones públicas y
entidades reguladoras: **9.34**



**Índice de
Percepción Institucional**

9.76