Unidad de Planificación y Evaluación
Proceso de Evaluación y Estadísticas

Evaluación Satisfacción de las Personas Usuarias de Estadísticas

Informe de resultados 2025

Instituto Nacional de Aprendizaje
Llave del Progreso

FICHA DE CRÉDITOS

Elaborado por:

Jose Alejandro Flores Ramírez

Revisión y aprobación

Marianne Díaz Hidalgo
Encargada
Proceso Evaluación y Estadística
Firmado digitalmente

Rocío López Monge
Jefatura
Unidad de Planificación y Evaluación
Firmado digitalmente

Diciembre 2025

Tabla de contenido

I. Resumen Ejecutivo 1
II. Introducción 3
III. Objetivos 5
IV. Metodología 6
3.1. Enfoque de referencia para la medición 6
3.2. Población de estudio 7
3.3. Construcción del marco de estudio 8
3.4. Instrumento de recolección de la información 9
3.5. Aplicación de la encuesta 10
3.6. Procedimiento de aplicación de la encuesta 10
V. Principales resultados 12
4.1. Identificación de la empresa u organización 12
4.2. Demanda de información específica (solicitudes) 12
4.2.1. Personas usuarias de las solicitudes estadísticas 12
4.2.2. Calificación de las solicitudes estadísticas 13
4.3. Uso de la información consultada o solicitada 14
4.4. Indicador de satisfacción 15
4.5. Comentarios y observaciones 16
VI. Conclusiones 18
VII. Recomendaciones 19
VIII. Anexos 20
A. Tabla de Categorías y Rangos 20
B. Encuesta de Satisfacción de la población usuaria de las estadísticas del INA, Costa Rica, 2025 21
Publicaciones 21
Solicitudes 24
C. Invitación enviada por correo electrónico 26
D. Enlace vivo en el sitio web del INA 26

I. Resumen Ejecutivo

Al igual que años anteriores, la encuesta de satisfacción a personas usuarias, tanto de las publicaciones como de solicitudes estadísticas, se realizó mediante un cuestionario en línea aplicado a través de la plataforma *Microsoft Forms*. La encuesta estuvo dirigida a personas usuarias que accedieron a publicaciones estadísticas o que realizaron solicitudes de información durante el periodo de análisis. Para efectos de la medición, se diseñaron dos cuestionarios diferenciados: uno dirigido a personas usuarias de publicaciones estadísticas y otro orientado a quienes realizaron solicitudes específicas de información.

El enlace al cuestionario de solicitudes fue remitido a través de un correo electrónico masivo en 3 fechas distintas a solicitud de la jefatura: 20 de mayo, 29 de octubre y 19 de noviembre; en el caso de las publicaciones, se utilizó el mismo mecanismo de correo masivo y se mantuvo, adicionalmente, un enlace activo en el sitio web institucional para facilitar la participación voluntaria. Como resultado, se obtuvo respuesta de una persona usuarias de publicaciones y de 39 personas usuarias de solicitudes de información, en un contexto en el que se registraron más de 300 solicitudes de información a lo largo del periodo.

El instrumento de recolección contempló tres grandes bloques de análisis. El primero correspondió a información general de la persona usuaria; el segundo -según el cuestionario aplicado- incluyó la evaluación de las publicaciones estadísticas (seis ítems) o de la atención de solicitudes de información (cuatro ítems); y el tercero abordó el uso que las personas usuarias dieron a la información consultada o solicitada. En total, el cuestionario de publicaciones constó de 7 preguntas y el de solicitudes de 5.

En relación con la atención de solicitudes de información, esta obtuvo una calificación promedio de **95,6**, destacándose los aspectos "Útil" y "Clara", como los mejores evaluados, mientras que "Oportuna" presentó la valoración más baja.

En cuanto a las publicaciones estadísticas, si bien se obtuvo una respuesta, esta no será considerada para el análisis, ya que contar con una sola observación no resulta metodológicamente adecuado ni recomendable para extraer conclusiones representativas. Lo anterior se traduce en una calificación global de **95,6** asociada a un nivel de satisfacción totalmente satisfecho por parte de las personas usuarias.

II. Introducción

Desde el año 2016, el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) ha desarrollado esfuerzos sistemáticos orientados a conocer el nivel de satisfacción de la población usuaria de las estadísticas institucionales. En ese marco, durante el año 2025 se dio continuidad a este proceso mediante la aplicación de cuestionarios que permiten evaluar la calidad de la información estadística producida por la Unidad de Planificación y Evaluación (UPE).

La realización de esta encuesta responde, además, al compromiso institucional con el Código de Buenas Prácticas Estadísticas de Costa Rica (CBPECR), específicamente con la Dimensión C relativa a los productos estadísticos. El CBPECR constituye el principal marco para asegurar la calidad de las estadísticas oficiales a nivel país y fue elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en colaboración con el Sistema de Estadística Nacional (SEN) y en coordinación con el INA y todas las instituciones estatales adscritas al SEN.

Los resultados históricos de este ejercicio evidencian una valoración consistentemente positiva por parte de las personas usuarias. En 2018, la evaluación del servicio de atención de solicitudes estadísticas obtuvo una calificación promedio de 96,0; en 2019, la publicación del Anuario Estadístico INA en Cifras 2018 alcanzó un promedio de 97,0; y en 2020, la satisfacción general fue de 95,0. Posteriormente, en 2021 se registró un promedio de 91,0, mientras que en 2022 fue de 90,7; para el 2023, con 228 respuestas, se obtuvo una calificación promedio de 90,1. En el año 2024, se contó con 87 respuestas y una calificación promedio de 91,7. Por último, para el año 2025 se contó con un total de **39 respuestas**, resultando una **calificación promedio de 95,6.** Generando así que para los últimos ocho años las calificaciones indican una persona usuaria **totalmente satisfecha**.

La categoría "totalmente satisfecho" se establece con base en la Tabla de Categorías y Rangos utilizada para la Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente de las Estadísticas (Ver Anexo A). Cabe señalar que, desde el año 2022, se aplica

el mismo instrumento metodológico, lo que permite la comparabilidad de los resultados en el tiempo.

El presente informe se estructura en cinco capítulos: el primero corresponde a esta introducción; el segundo a los objetivos; el tercero describe los aspectos metodológicos; el cuarto los principales resultados obtenidos; y el último las conclusiones y recomendaciones.

III. Objetivos

Objetivo general:

- Obtener insumos para la planificación y eventual mejora de los productos y del servicio de atención de solicitudes estadísticas de la UPE basados en el nivel de satisfacción de las personas usuarias internas y externas del INA, atendidas durante el año 2025.

Objetivos específicos:

- Comprobar el acceso a las publicaciones del INA en el último año.
- Medir el grado de satisfacción con las publicaciones estadísticas que ha ofrecido la UPE.
- Determinar el nivel de satisfacción con los productos entregados por la UPE, en respuesta a la atención de solicitudes de información específicas.
- Recopilar observaciones y sugerencias en pro de mejorar en la atención de solicitudes, presentación, oportunidad, claridad y utilidad de la información suministrada.

IV. Metodología

3.1. Enfoque de referencia para la medición

El enfoque metodológico se fundamenta en la medición de la satisfacción de personas usuarias con las estadísticas producidas por el INA. En este contexto, la satisfacción se entiende como la valoración que realizan las personas usuarias sobre aspectos como la presentación, utilidad, oportunidad, relevancia, accesibilidad y claridad tanto de la información estadística como del servicio brindado.

Las solicitudes de información pueden originarse a partir de dos vías:

- El uso directo de las publicaciones estadísticas disponibles.
- Solicitud de información directamente a la UPE.

En función de ello, el enfoque considera dos dimensiones de análisis diferenciadas, cada una evaluada mediante ítems específicos.



3.2. Población de estudio

La población de estudio se conforma por dos segmentos diferenciados: personas usuarias de **publicaciones** estadísticas y personas usuarias que realizaron **solicitudes** específicas de información.

Para el primero, se toman en cuenta todas las personas funcionarias del INA (incluido el listado de Entidades nacionales y extranjeras a las que se les hizo llegar el Anuario INA en Cifras 2024 y otras publicaciones compartidas). Asimismo, se incluyen las personas usuarias o entidades que completaron voluntariamente la encuesta de satisfacción disponible mediante un enlace activo en el sitio web institucional.

Es importante mencionar que respecto a las personas usuarias o entidades a las que se les han compartido publicaciones (directa o indirectamente) no se dispone de un dato exacto sobre la cantidad total de personas o entidades que consultan las publicaciones en línea. Por esta razón, se utiliza como referencia un aproximado a partir del total de personas funcionarias activas del INA, que asciende a 2.969 al 19 de diciembre del 2025 quienes cuentan con acceso a la información publicada.

El segundo segmento está conformado por todas las personas usuarias o entidades que solicitan información estadística en el periodo del 14 de noviembre 2024 hasta el 09 diciembre 2025. El total de la población es de 120 personas usuarias que solicitaron información. Esta información se obtiene del Control de Solicitudes (documento que se mantiene actualizado de forma permanente).

3.3. Construcción del marco de estudio

Para la sección de publicaciones, se solicitó a la Unidad de Recursos Humanos (URH) del INA el total de personas funcionarias, el cual corresponde a **2.969** al 19 de diciembre 2025. Dado que no es posible contemplar la cantidad de personas usuarias y/o entidades externas que consultan las publicaciones en línea, este valor se utiliza como una aproximación del marco poblacional. Adicionalmente, se enviaron **45** correos electrónicos con el enlace a la encuesta directamente a personas usuarias o entidades a las que se les fue enviado el Anuario INA en Cifras 2024 y otras publicaciones estadísticas directamente.

Para la sección de personas o entidades usuarias se lleva un Control de Solicitudes y correos enviados, donde se encuentra el listado de solicitudes efectuadas. Cada vez que se da respuesta a una solicitud, la misma es enviada vía correo electrónico a la persona usuaria o entidad que la solicita. A la fecha de corte (09 de diciembre 2025), se eliminan las personas usuarias o entidades duplicadas y se envía un correo masivo de invitación a participar en la encuesta (Ver Anexo C). Se otorgó un plazo de 2 semanas para completar el cuestionario y se remitió un recordatorio 8 días antes de finalizar el periodo de respuesta. Este procedimiento se aplicó en 3 momentos distintos: 20 de mayo, 29 de octubre y 19 de noviembre, según las fechas definidas por la jefatura.

Durante el período se enviaron 287 respuestas a solicitudes de información correspondientes a **119** personas usuarias o entidades, lo que equivale, en promedio, a aproximadamente dos solicitudes por persona usuaria. Es conveniente mencionar que las solicitudes efectuadas a personas usuarias dentro del Proceso de Evaluación y Estadística (PEE), no son tomadas en cuenta.

En términos de participación, se obtuvo una respuesta para el componente de publicaciones (tasa inferior al 1%) y 39 respuestas para el componente de solicitudes, lo que representa una tasa de respuesta del 33%. Dado la tasa inferior al 1% de respuesta para el componente de publicaciones, esta no será

considerada para el análisis, ya que contar únicamente con una sola respuesta no resulta metodológicamente adecuado ni recomendable para extraer conclusiones.

3.4. Instrumento de recolección de la información

El instrumento de recolección de información se estructuró en tres secciones principales:

- Introducción: Incluye una breve motivación dirigida a incentivar la participación en la encuesta.
- Primera parte:
    - Identificación de la empresa u organización (dos preguntas).
    - Identificación del puesto que ocupa la persona usuaria de las estadísticas (una pregunta).
- Segunda parte:
    - Publicaciones: Evaluación de las publicaciones estadísticas mediante tres preguntas. Primera, dirigida a qué tipo de información consulta. Segunda, conformada por seis aspectos a evaluar con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente). Tercera, referente a cómo considera la persona usuaria la información contenida en las publicaciones estadísticas.
    - Solicitudes: Evaluación de la atención a la demanda de información específica mediante una pregunta que contempla cuatro aspectos a calificar, utilizando la misma escala de valoración del apartado de publicaciones.
- Tercera parte: Uso de la información consultada o solicitada, mediante una pregunta cerrada de opción múltiple. Por último, espacio abierto para comentarios y observaciones, de carácter opcional
- Agradecimiento.

En el Anexo B se muestran los cuestionarios aplicados.

3.5. Aplicación de la encuesta

La encuesta se aplicó utilizando la herramienta Microsoft Forms de Office 365, la cual permite la recopilación de información en línea desde cualquier navegador web o dispositivo móvil. Esta plataforma valida automáticamente los datos ingresados y genera un archivo en formato Excel que se descarga posteriormente para su análisis.

Período de aplicación: comprende desde el 18 de diciembre del 2023 hasta el 09 de diciembre del 2025.

Específicamente, se enviaron 3 correos masivos: 20 de mayo, 29 de octubre y 19 de noviembre -conforme a lo establecido por la jefatura-. En cada uno de estos envíos se otorgó un plazo de dos semanas para responder y se remitió un recordatorio ocho días antes del cierre. El enlace a la encuesta se mantuvo activo de forma permanente en el sitio web institucional durante todo el periodo.

3.6. Procedimiento de aplicación de la encuesta

Para el componente de publicaciones estadísticas, el procedimiento consistió en el envío de un correo institucional a las personas funcionarias o entidades a las que se les compartieron las publicaciones, solicitando su colaboración para completar el cuestionario. En dicho mensaje se indicó el tiempo estimado de respuesta, la cantidad de preguntas y se incluyó el enlace correspondiente (Ver Anexo C). Asimismo, el enlace se mantuvo disponible en el sitio web del INA para las personas usuarias o entidades interesadas en participar de forma voluntaria (Ver Anexo D).

La baja tasa de respuesta puede atribuirse a diversos factores, como correos ignorados o clasificados como spam. Al cierre del periodo, se procesó la respuesta de una sola persona usuaria para el componente de publicaciones -esta no será considerada para el análisis-. Cabe destacar la importancia que se debe tener para que en próximas aplicaciones se obtenga mayor cantidad de respuestas. Este

comportamiento de la baja tasa de respuesta se ha reiterado en los últimos tres años.

Por otro lado, en el caso del componente de solicitudes, el procedimiento fue similar al de años anteriores, con la diferencia de que a partir del informe 2024 se implementó el envío de correos masivos en tres momentos distintos, con el objetivo de evitar la saturación o cansancio de las personas usuarias. Al concluir el periodo de recepción, se contabilizaron 39 respuestas.

V. Principales resultados

En términos de participación, se registraron 39 respuestas correspondientes a solicitudes de información (tasa de respuesta del 33%) y una respuesta asociada a publicaciones estadísticas, la cual **no** será contemplada dentro del análisis. En total, se analizaron **39** respuestas para la elaboración del presente informe.

4.1. Identificación de la empresa u organización

Del total de **39** respuestas, el 95% son de personas usuarias pertenecientes al INA. El restante 5% provienen de entidades externas, todas ellas de carácter público. La distribución de respuestas se resume en el Cuadro 1.

Cuadro 1
Costa Rica, INA: Población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2024-2025 y que ha realizado solicitudes de información estadística durante el último año.

Información	Total	Interno	Externo
Solicitudes	39	37	2

Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. Año 2025.

4.2. Demanda de información específica (solicitudes)

A continuación, se detallan los principales resultados identificados de las personas usuarias o entidades que calificaron las publicaciones estadísticas. Para este apartado, como se mencionó anteriormente, se cuenta con un total de 39 respuestas.

4.2.1. Personas usuarias de las solicitudes estadísticas

Alusivo a la demanda específica de información, el 95% de las respuestas a las solicitudes han sido de personas usuarias pertenecientes al INA. Mientras que el

restante 5% proviene de personas usuarias de instituciones públicas. El promedio de respuesta a las solicitudes se mantiene en aproximadamente tres días, consistente con los dos años anteriores

Además, se mantiene la tendencia de los principales temas solicitados, siendo principalmente referentes a:

- Matrículas, población participante, egresada y aprobada
- Poblaciones de especial interés institucional o perteneciente a programas sociales específicos
- Indicadores POIA y perfil de SCFP
- Servicios ejecutados

Asimismo, entre las variables que más se mencionan para desagregar la información anterior, se encuentran: año, sexo, unidad regional y centros de formación.

4.2.2. Calificación de las solicitudes estadísticas

La evaluación de la información entregada mediante solicitudes consideró cuatro aspectos: completitud, oportunidad, claridad y utilidad, calificados por medio de una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente). Más del 95% de las personas usuarias asignaron calificaciones altas (4 o 5), lo que generó una calificación promedio global de **95,6**. Los resultados se muestran a continuación.

Cuadro 2
Costa Rica, INA: Población participante que ha solicitado información estadística específica durante el 2024 y 2025. Calificación a la información recibida de las solicitudes, según concepto.

Concepto	1	2	3	4	5	Total	Calificación
Completa	-	1	1	4	33	39	95,4
Oportuna	-	2	1	4	32	39	93,8
Clara	-	1	-	3	35	39	96,9
Útil	-	1	1	2	35	39	96,4

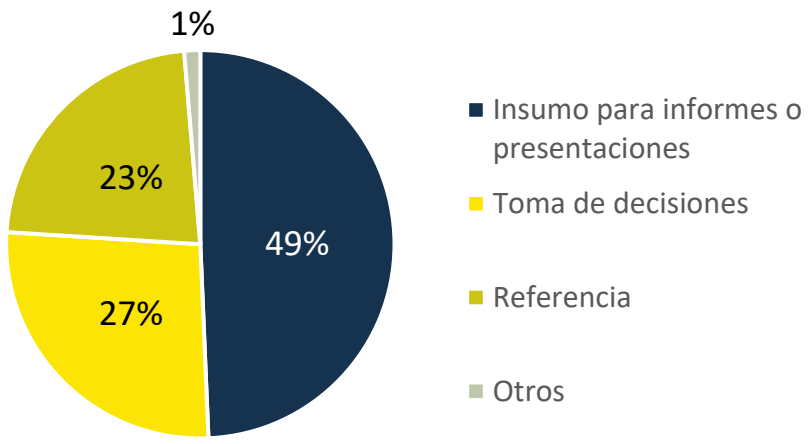
Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. 2025.

Es importante destacar que para atender cada una de las solicitudes de información estadística, se procede a analizar estrictamente los detalles de la necesidad, en algunas ocasiones se da un diálogo entre las partes con el fin de aclarar la forma, información disponible, el tiempo de respuesta y demás necesarios para entregar la información de la mejor manera y calidad posible. Una vez presentada la respuesta, se recuerda la disposición del PEE para cualquier aclaración o ampliación de la información presentada.

4.3. Uso de la información consultada o solicitada

Para esta sección se recolecta la información por medio de una pregunta semiabierta de opción múltiple. El uso principal que las personas usuarias dieron a la información corresponde a la elaboración de informes o presentaciones (49%), seguido de su utilización como referencia (23%) y para la toma de decisiones (27%).

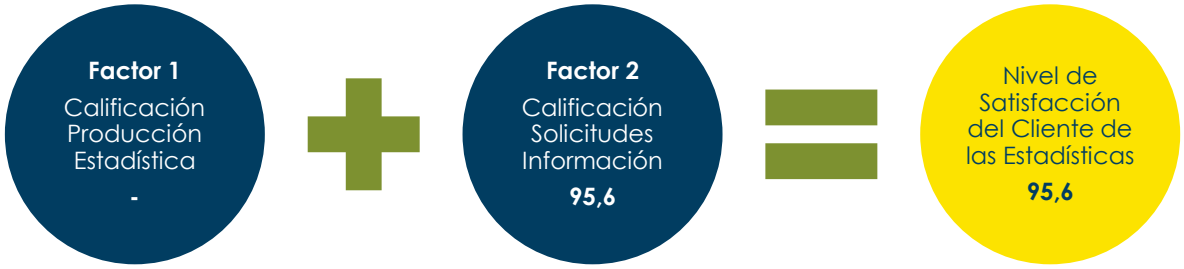
Gráfico 1
Costa Rica, INA: Población participante que ha solicitado información estadística específica durante el 2024 y 2025, según uso que le dio a la información solicitada o consultada por tipo de información.



Fuente: Instituto Nacional de Aprendizaje. Unidad de Planificación y Evaluación. Evaluación a las estadísticas publicadas. Año 2025.

4.4. Indicador de satisfacción

A partir de los resultados obtenidos, se construyó un indicador global de satisfacción considerando el promedio general de los factores evaluados en los componentes de publicaciones y solicitudes (Ver Cuadro 2), asignando un peso del 50% a cada uno. Dado que en esta ocasión para el primer componente no se toma en cuenta la respuesta obtenida, se utiliza una calificación global calculada únicamente con el componente de solicitudes.



Específicamente:

Factor 1: Calificación promedio por parte de la población participante que ha tenido acceso a la producción estadística del 2024-2025: **No se calcula.**

Factor 2: Calificación promedio por parte de la población participante que ha solicitado información estadística específica durante el 2024-2025: **95,6**.

Resultado: Calificación promedio de **95,6**, la cual permite demostrar, con base en la Tabla de Categorías y Rangos utilizada para la Medición del Nivel de Satisfacción del Cliente de las Estadísticas (Ver Anexo A), que el indicador es de **Totalmente Satisfecho**.

4.5. Comentarios y observaciones

La sección de comentarios y observaciones fue respondida por 18 de las 40 personas participantes. En su mayoría, los comentarios fueron de carácter favorable (89%), destacando la calidad de la atención y la utilidad de la información brindada. El 11% restante corresponde a recomendaciones orientadas principalmente a la mejora de informes y reportes, así como a la digitalización de procesos y la generación de cápsulas informativas con datos clave.

A continuación, se muestran los principales comentarios y recomendaciones mencionadas:

Clasificación	Aspecto	Respuesta
Favorable	Atención	• "Tanto Nuria como Jose, han tenido un trato muy profesional y una anuencia a colaborar y tienen muchas ideas que facilita la información que se solicita. Les agradezco." • "Muchas gracias al equipo de la UPE y del Proceso de Evaluación y Estadísticas por la atención a las solicitudes :)" • "Todo excelente siempre."
	Información	• "En verdad que los insumos brindados por su Proceso han sido de vital importancia pues objetivamente revelan realidades y permiten realizar inferencias comparativas que develan situaciones de alta relevancia además de brindar insumos que permiten análisis de cumplimiento de metas, ejecución de recursos y eficacia en la gestión." • "La información es el pilar el análisis y la toma de decisiones, contar con estos estudios se convierte en una ventaja competitiva para que el INA pueda cumplir con su misión y darle propósito a su visión."

Recomendación	Mejorar informes/ reportes	• "Creo que deberían digitalizar más los procesos, un sistema en línea con datos al día de uso de toda la población." • "Valorar la creación de cápsulas informativas con datos clave para la institución, que sean puntuales, no tanto documentos; por ejemplo: personas egresadas, top 10 SCFP más solicitados, sectores y regiones con más impacto, servicios más requeridos por PYME, entre otros de interés según año finalizado (anterior)."

VI. Conclusiones

- Aspectos como la claridad, relevancia y utilidad de la información estadística constituyen las principales fortalezas de los productos y servicios evaluados.

- La tasa de respuesta en encuestas autoaplicadas enviadas por correo electrónico se mantiene baja (<~2%), especialmente en el componente de publicaciones. Si bien se registró una respuesta en este ámbito, esta no resulta metodológicamente suficiente ni recomendable para la elaboración de análisis o conclusiones, dado que una única observación no permite reflejar de manera adecuada la percepción de las personas usuarias.

- En cuanto al componente de solicitudes se observa una participación similar respecto a años anteriores.

- La mayoría de los comentarios recibidos son favorables (89%) y reflejan una alta satisfacción con la información y el servicio brindado. Las recomendaciones formuladas, aunque minoritarias, constituyen insumos relevantes para la mejora continua.

- Al igual que en los últimos siete años, los resultados obtenidos son muy satisfactorios. En términos generales, se obtiene una calificación promedio global de **95,6** lo que reafirma el compromiso institucional de mantener y fortalecer la atención a las personas usuarias y la producción estadística.

VII. Recomendaciones

- Utilizar los resultados de esta encuesta como línea base para mejorar y establecer los futuros planes de acción.

- Fortalecer la estrategia de recolección de información con el fin de aumentar la tasa de respuesta y mejorar la representatividad de los resultados.
    - Enlace solicitudes: divulgar trimestralmente a través de un correo electrónico masivo a quienes hayan solicitado información estadística.

    - Enlace publicaciones: divulgar trimestralmente cápsulas informativas y enviarlas por correo electrónico adjunto a la carpeta de Drive donde se encuentran las publicaciones estadísticas. Adicionalmente, la aplicación de la encuesta en momentos cercanos a la interacción efectiva de las personas usuarias con los productos o servicios, por ejemplo, cuando se envíe el INA en Cifras 2025, incorporar el enlace de publicaciones y fomentar la colaboración del llenado del cuestionario.

Responsable: Proceso Evaluación y Estadísticas UPE

Periodo: Año 2026

VIII. Anexos

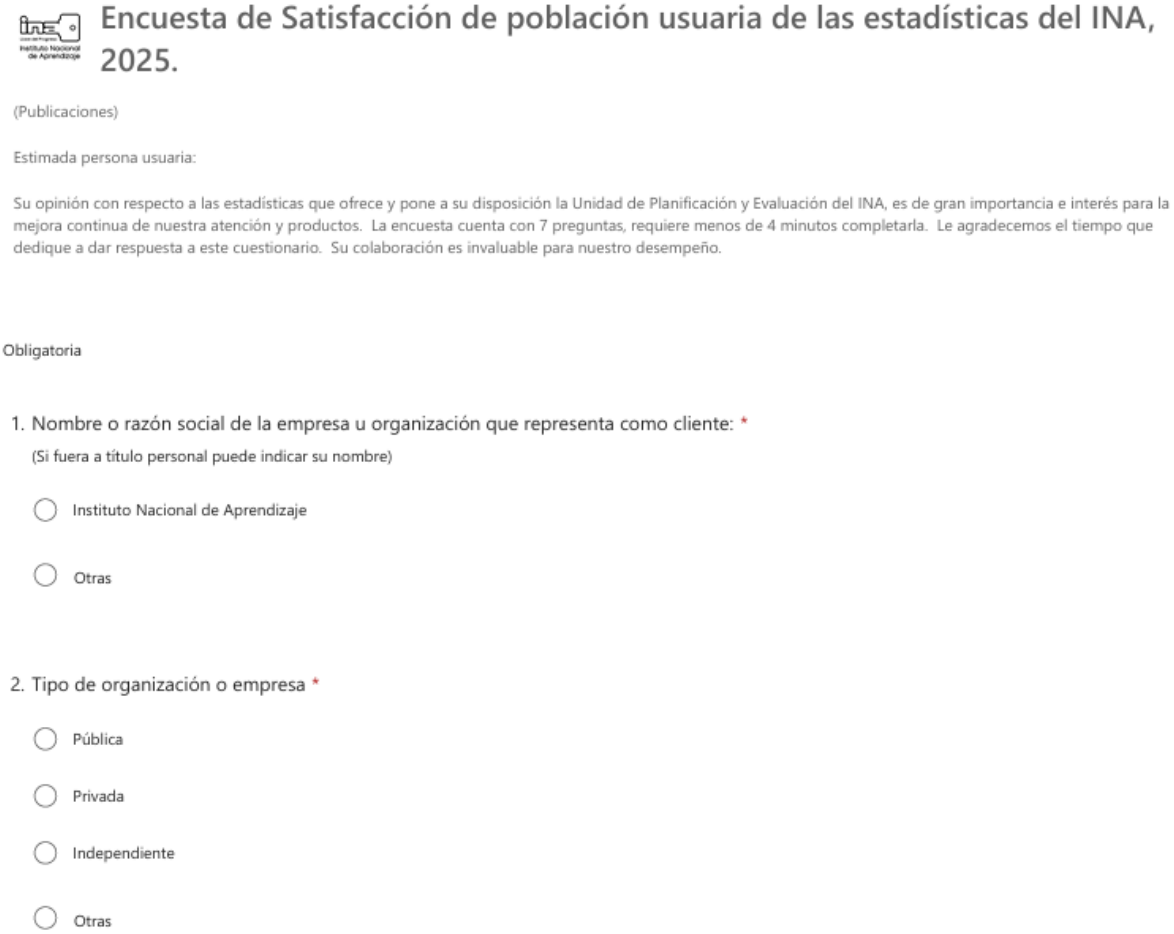
A. Tabla de Categorías y Rangos

Escala Propuesta

Tipo de Variable a Medir	Categoría	Rango para clasificar indicadores	Semáforo
Impacto	Alto	De 8 a menos de 10	
	Medio	De 6 a menos de 8	
	Bajo	Menos de 6	
Calificación de	Muy Bueno	De 9 a menos de 10	
	Bueno	De 8 a menos de 9	
	Regular	De 7 a menos de 8	
	Malo	De 6 a menos de 7	
	Muy Malo	Menores a 6	
Satisfacción del cliente/egresado/....	Totalmente Satisfecho	De 9 a menos de 10	
	Satisfecho	De 8 a menos de 9	
	Poco satisfecho	De 7 a menos de 8	
	Insatisfecho	De 6 a menos de 7	
	Totalmente Insatisfecho	Menores a 6	

B. Encuesta de Satisfacción de la población usuaria de las estadísticas del INA, Costa Rica, 2025.

Publicaciones



Encuesta de Satisfacción de población usuaria de las estadísticas del INA, 2025.

(Publicaciones)

Estimada persona usuaria:

Su opinión con respecto a las estadísticas que ofrece y pone a su disposición la Unidad de Planificación y Evaluación del INA, es de gran importancia e interés para la mejora continua de nuestra atención y productos. La encuesta cuenta con 7 preguntas, requiere menos de 4 minutos completarla. Le agradecemos el tiempo que dedique a dar respuesta a este cuestionario. Su colaboración es invaluable para nuestro desempeño.

* Obligatoria

1. Nombre o razón social de la empresa u organización que representa como cliente: *

(Si fuera a título personal puede indicar su nombre)

- ◯ Instituto Nacional de Aprendizaje
- ◯ Otras

2. Tipo de organización o empresa *

- ◯ Pública
- ◯ Privada
- ◯ Independiente
- ◯ Otras

3. Puesto que ocupa *

- ◯ Alto/dirección o jefatura
- ◯ Medio/Técnico - profesional
- ◯ Operativo
- ◯ Otras

4. ¿Qué tipo de información ha consultado? *

(Puede marcar varias opciones)

- ☐ Anuario (INA en Cifras)
- ☐ Boletín
- ☐ Otras

5. Califique la publicación estadística con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente) para cada uno de los aspectos planteados. *

	1	2	3	4	5
Presentación del contenido	◯	◯	◯	◯	◯
Utilidad de la información	◯	◯	◯	◯	◯
Oportunidad de la publicación	◯	◯	◯	◯	◯
Relevancia del contenido	◯	◯	◯	◯	◯
Accesibilidad a los datos	◯	◯	◯	◯	◯
Claridad del contenido	◯	◯	◯	◯	◯

6. ¿Considera que la información contenida en las publicaciones ha facilitado su análisis y entendimiento de la labor realizada por el INA en la formación profesional? *

- ◯ De acuerdo
- ◯ En desacuerdo

7. ¿Qué uso le ha dado a la información consultada en las publicaciones? *
(Puede marcar varias opciones)

- ☐ Insumo para informes o presentaciones
- ☐ Referencia
- ☐ Toma de decisiones
- ☐ Otras

8. Agradecemos sus comentarios y observaciones.
(Opcional)

Solicitudes

Encuesta de Satisfacción de población usuaria de las estadísticas del INA, 2025.

(Solicitudes)

Estimada persona usuaria:

Su opinión con respecto a las estadísticas que ofrece y pone a su disposición la Unidad de Planificación y Evaluación del INA, es de gran importancia e interés para la mejora continua de nuestra atención y productos. La encuesta cuenta con 6 preguntas, requiere menos de 4 minutos completarla. Le agradecemos el tiempo que dedique a dar respuesta a este cuestionario. Su colaboración es invaluable para nuestro desempeño.

* Obligatoria

1. Nombre o razón social de la empresa u organización que representa como cliente: *
(Si fuera a título personal puede indicar su nombre)

- ◯ Instituto Nacional de Aprendizaje
- ◯ Otras

2. Tipo de organización o empresa *

- ◯ Pública
- ◯ Privada
- ◯ Independiente
- ◯ Otras

3. Puesto que ocupa *

- ◯ Alto/dirección o jefatura
- ◯ Medio/Técnico - profesional
- ◯ Operativo
- ◯ Otras

4. Califique la información solicitada con una escala de 1 (pésimo) a 5 (excelente) para cada uno de los aspectos planteados. *

	1	2	3	4	5
Completa	◯	◯	◯	◯	◯
Oportuna	◯	◯	◯	◯	◯
Clara	◯	◯	◯	◯	◯
Útil	◯	◯	◯	◯	◯

5. ¿Qué uso le ha dado a la información solicitada? *

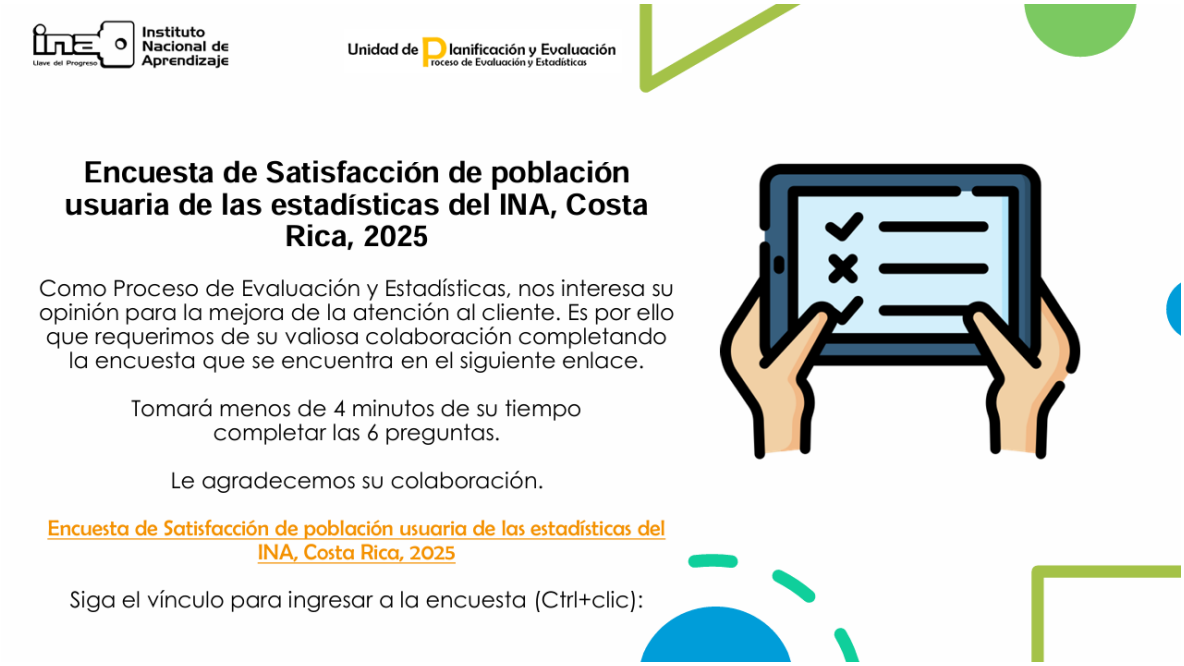
(Puede marcar varias opciones)

- ☐ Insumo para informes o presentaciones
- ☐ Referencia
- ☐ Toma de decisiones
- ☐ Otras

6. Agradecemos sus comentarios y observaciones.

(opcional)

C. Invitación enviada por correo electrónico



D. Enlace vivo en el sitio web del INA

