

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

**Para:** Paúl Guillén Robles  
**Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica**

**De:** Valeria Racines Cárdenas  
**Directora de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio**

**Asunto:** Informe de resultados de la encuesta sobre “El diagnóstico de Lectura sobre la Información Comunicacional de la Institución”.

**Fecha:** 25 de noviembre 2021

## 1. ANTECEDENTES:

La Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio planteó realizar una encuesta con el objetivo de dimensionar el problema con respecto a la cultura de lectura, la cantidad y calidad de información difundida dentro de la institución; esto, debido a que existen factores como, la falta de cumplimiento de directrices y lineamientos emitidos, las consultas sobre la información ya proporcionada mediante correo electrónico u otros medios digitales y la cantidad de información difundida (procesos, actividades, resoluciones, estatutos, etc.) desde las diferentes unidades administrativas, han puesto en evidencia la falta de hábitos de lectura nivel institucional.

Mediante Memorando Nro. DPE-DPSGC-2021-0151-M de 30 de septiembre de 2021, la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio solicitó al Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica de ese entonces, la aprobación de la encuesta “Diagnóstico de lectura sobre la información comunicacional de la Institución”; y, con Memorando Nro. DPE-CGPGE-2021-0280-M de 30 de septiembre del 2021, procedió con la aprobación de la misma.

Con el visto bueno del actual Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica para la ejecución de la encuesta a nivel nacional y en coordinación con la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional se socializó la encuesta a nivel nacional por correo electrónico, desde el 25 al 29 de octubre y del 04 y 05 de noviembre 2021.

## 2. BASE LEGAL:

### Ley Orgánica del Servicio Público

El artículo 22, establece que son deberes de las y los servidores públicos los siguientes: (...) b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

### Resolución Nro. 009-DPE-CGAJ-2020, donde se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo.

El Capítulo IV, artículo 12, detalla la estructura descriptiva, donde se establecen la misión, atribuciones, responsabilidades y entregables.

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio

Misión. - “Mejorar y optimizar el desempeño (eficiencia y eficacia) de los equipos de trabajo a través del mejoramiento continuo de procesos, que permita agregar valor en el servicio y la atención de los sujetos de derechos”.

Atribuciones y responsabilidades: “c) Coordinar el cumplimiento de las políticas de gestión de procesos en la institución, así como los estándares de la calidad y eficiencia”.

### 3. ANÁLISIS TÉCNICO

La Defensoría del Pueblo, desde el año 2020, asumió nuevas competencias institucionales de acuerdo el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Al contar con nuevas atribuciones se aplicó a nivel nacional una encuesta de diagnóstico de conocimiento de la gestión de procesos y servicios, a fin de determinar el nivel de conocimiento del personal en esta materia, para lo cual se presentó a la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica el informe de resultados en el cual una de las recomendaciones cita lo siguiente: *“Disponer a la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio, presentar una propuesta para efectuar una campaña comunicacional que fomente la cultura de lectura por parte del personal de la institución”.*

Desde esta unidad administrativa se diseñó la *“Encuesta de Diagnóstico respecto a la cultura de lectura de la información institucional”*, la misma que fue socializada a nivel nacional a todo el personal de la Defensoría del Pueblo la última semana del mes de octubre y la primera semana de noviembre del 2021.

**Objetivo de la encuesta:** Medir el nivel de lectura y la cantidad de información del material comunicacional de la institución en los/as servidores/as de la Defensoría del Pueblo.

**Fecha de implementación:** 25 al 29 octubre 2021 y 04 al 05 de noviembre 2021.

**Ejecución de la encuesta:** Encuesta en línea, Sistema de encuestas LimeSurvey Defensoría del Pueblo, link: <https://encuestas.dpe.gob.ec/index.php/964185?lang=es>.

**Población:** 386 servidores/as de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

**Resumen resultados:** Total de respuestas completas = 259

De un total de 386 servidores/as de la institución, se obtiene 259 respuestas completas y 6 respuestas incompletas, por lo que se considerará la cifra de 259 encuestas finalizadas para el presente análisis, lo cual representa un **67,09%**.

### ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS

La estructura de la encuesta se ha definido en tres partes:

- 1) El público objetivo para la campaña (perfil del encuestado/a),
- 2) El nivel de lectura de información comunicacional y

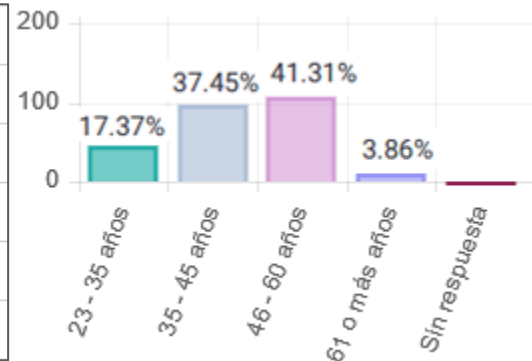
	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

3) La calidad, cantidad y frecuencia de difusión de información comunicacional.

### 1. Perfil del encuestado/a

#### ➤ Edad

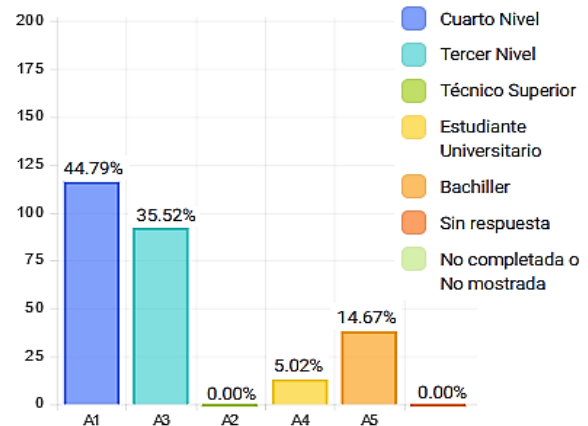
	Cuenta	Porcentaje
23 - 35 años (A1)	45	17.37%
35 - 45 años (A3)	97	37.45%
46 - 60 años (A2)	107	41.31%
61 o más años (A4)	10	3.86%
Sin respuesta	0	0.00%



De los 259 encuestados, en el gráfico se puede evidenciar que, en la institución se cuenta con los siguientes rangos de edades, ordenados de mayor a menor porcentaje: de 46-60 años (107 personas) con un porcentaje de 41,31%, de 35-45 años (97 personas) con un porcentaje de 37,45%, de 23-35 años (45 personas) corresponde a un porcentaje de 17, 37% y por último en la edad de 61 o más años (10 personas) con un porcentaje de 3.86%.

#### ➤ Nivel de Instrucción

	Cuenta	Porcentaje
Cuarto Nivel (A1)	116	44.79%
Tercer Nivel (A3)	92	35.52%
Técnico Superior (A2)	0	0.00%
Estudiante Universitario (A4)	13	5.02%
Bachiller (A5)	38	14.67%
Sin respuesta	0	0.00%

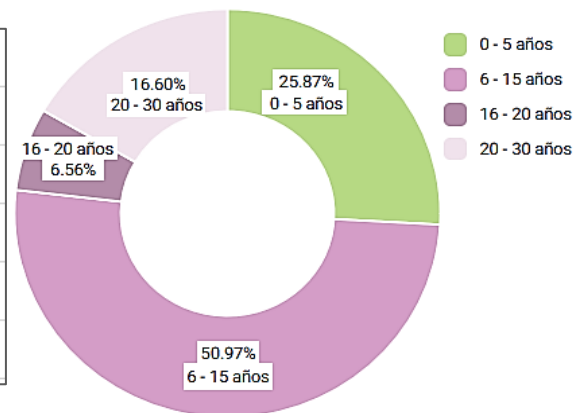


Así mismo, de 259 respuestas, la Defensoría cuenta con servidores/as en dos niveles de instrucción más altos: Cuarto Nivel con un porcentaje de 44,79% y Tercer Nivel con un porcentaje de 35,52%, y el 19,69% restante, están con el nivel de instrucción Estudiante Universitario y Bachiller.

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

➤ **Años de servicio en la institución**

	Cuenta	Porcentaje
0 - 5 años (A1)	67	25.87%
6 - 15 años (A2)	132	50.97%
16 - 20 años (A3)	17	6.56%
20 - 30 años (A4)	43	16.60%
Sin respuesta	0	0.00%

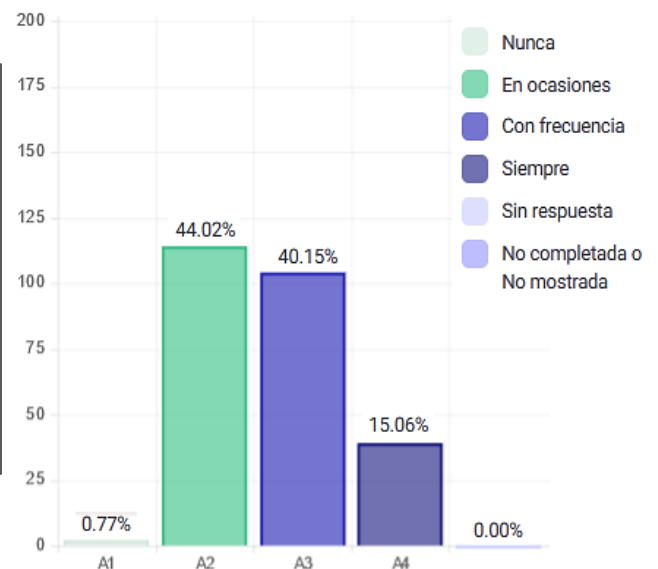


De los/as 259 servidores/as, se obtiene datos de acuerdo a los años de servicio en la institución, ordenados de menor a mayor: 0-5 años, corresponde a un 25,87%; de 6-15 años, un porcentaje de 50,97%; de 16-20 años, un porcentaje de 6,56% y por último de 20 a 30 años de servicio, un 16,60%.


**2. Nivel de lectura de información comunicacional**

➤ **¿Actualmente, con qué frecuencia practica o se dedica a la lectura fuera de temas laborales?**

	Cuenta	Porcentaje
Nunca (A1)	2	0.77%
En ocasiones (A2)	114	44.02%
Con frecuencia (A3)	104	40.15%
Siempre (A4)	39	15.06%
Sin respuesta	0	0.00%



Dentro de los hábitos de lectura, los datos reflejan que los/as servidores/as practican la lectura diaria “En ocasiones” con un porcentaje de 44,02%; “Con frecuencia” un 40,15%; un 15,06% “Siempre” y un 0.77% indica “Nunca”.

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

➤ ¿Lee toda la información comunicacional que llega a su buzón de correo electrónico?

	Cuenta	Porcentaje
Si, leo todos los contenidos y comunicados (A1)	154	59.46%
No, porque los contenidos son muy extensos de leer (A2)	11	4.25%
Solo leo contenido de mi competencia (A3)	70	27.03%
No tengo tiempo de leer (A4)	7	2.70%
A veces los contenidos son muy técnicos o irrelevantes (A5)	11	4.25%
Otro <input type="text" value="Revisar"/>	6	2.32%

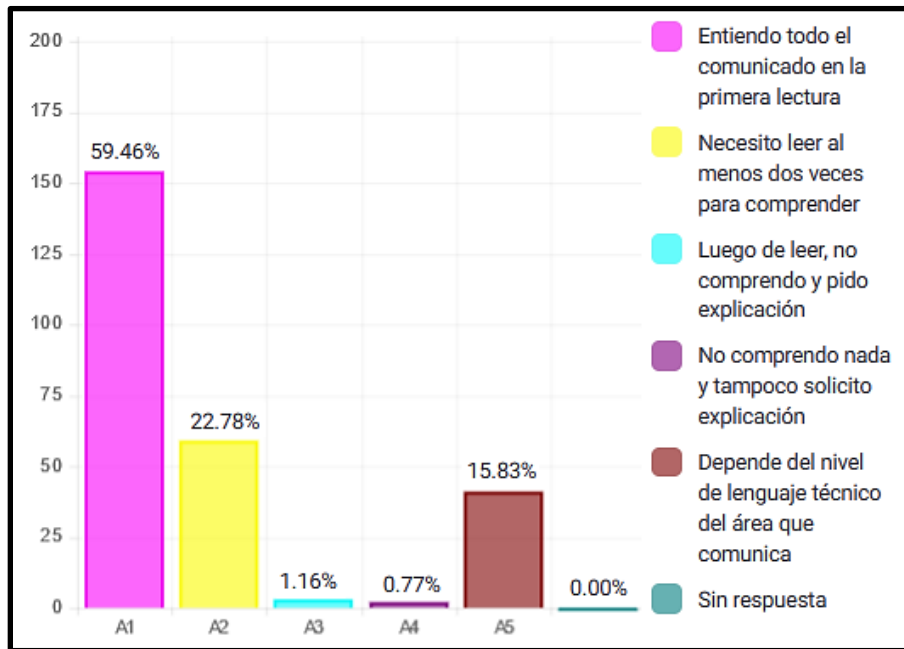
De los 259 encuestados/as/as, el 59,46% de los/as servidores/as, señalan que leen todos los contenidos y comunicados que se difunden en la institución, seguido de un 27,03% que leen solo el contenido de su competencia, el tercer porcentaje más alto es 4,25 donde señala que no leen porque los contenidos son muy extensos de leer; otros 4,25% indica que a veces los contenidos son muy técnicos o irrelevantes y por último el 2,70% indica que no tengo tiempo para leer.

En la opción abierta “Otro”, que corresponde a 2,32% los/as servidores/as señalan:

- Leo lo que alcanzo a leer, porque a veces los contenidos son largos y la letra es muy pequeña
- Muchas veces no se dispone el tiempo y leo a lo que el tiempo me permite.
- Leo repente y depende del horario.

➤ Luego de recibir la información comunicacional, ¿Cuál es su nivel comprensión lectora?

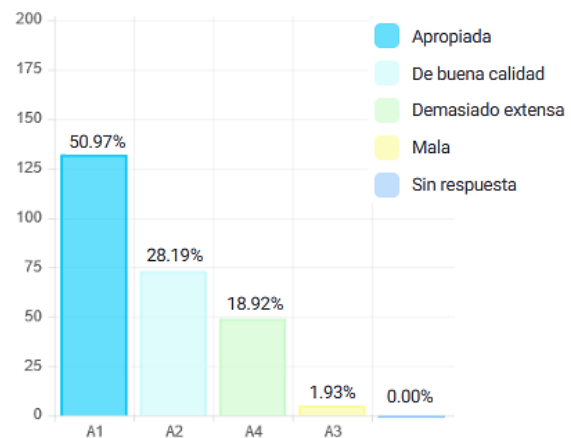
Opción	Cuenta	Porcentaje
Entiendo todo el comunicado en la primera lectura (A1)	154	59.46%
Necesito leer al menos dos veces para comprender (A2)	59	22.78%
Luego de leer, no comprendo y pido explicación (A3)	3	1.16%
No comprendo nada y tampoco solicito explicación (A4)	2	0.77%
Depende del nivel de lenguaje técnico del área que comunica (A5)	41	15.83%
Sin respuesta	0	0.00%




De 259 encuestados/as, el 59,46% señalan que entienden todo el comunicado en la primera lectura; un 22,78% indican que necesitan leer al menos dos veces para comprender; el 15,83% depende del nivel de lenguaje técnico del área que comunica y el resto corresponde al 1,93% que señalan Luego de leer, no comprendo y no pido explicación y No comprendo nada y tampoco solicito explicación.

➤ ¿Cómo califica la información que recibe actualmente en su correo electrónico?

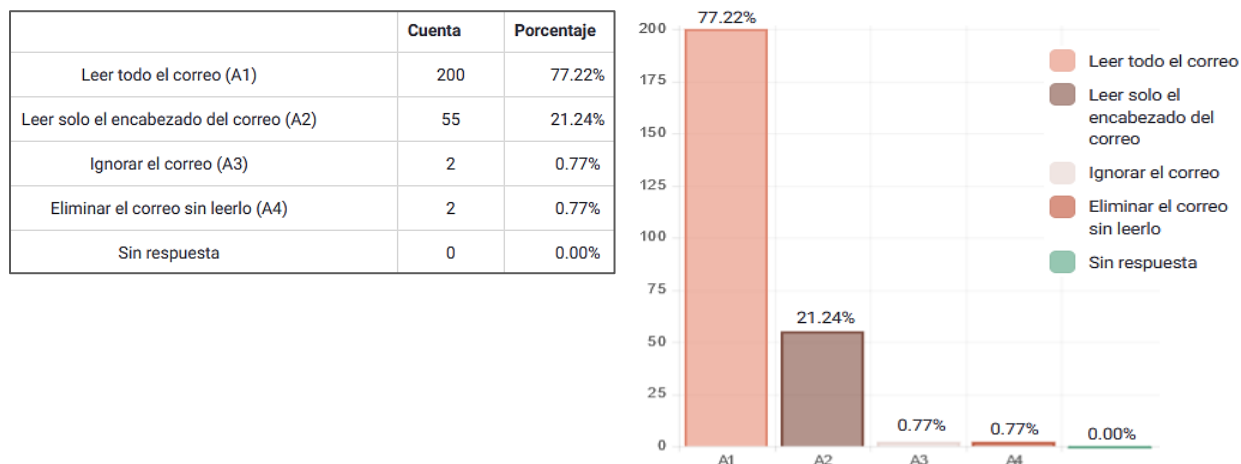
	Cuenta	Porcentaje
Apropiada (A1)	132	50.97%
De buena calidad (A2)	73	28.19%
Demasiado extensa (A4)	49	18.92%
Mala (A3)	5	1.93%
Sin respuesta	0	0.00%
No completada o No mostrada	0	0.00%



El 50,97%, califica a la información difundida mediante correo electrónico como “Apropiada”; un 28,19% califica “De buena calidad”; un 18,92% señala que la información es “Demasiado extensa” y el 1.93% califica de “Mala”.

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

➤ ¿Qué acción realiza cuando llega información comunicacional a su buzón de correo electrónico?



De 259 encuestados/as, 200 (77,22%) señalan que leen todo el contenido comunicacional enviado mediante correo, el 21,24% leen solo el encabezado de su correo electrónico y el resto 1,54% señala que ignora y elimina el correo sin leerlo.

### 3. Calidad, cantidad y frecuencia de difusión de información comunicacional.

➤ ¿Cómo le gustaría recibir información comunicacional de la institución?

	Cuenta	Porcentaje
Mediante videos (SQ001)	50	19.31%
Infografías (SQ004)	57	22.01%
Textos sencillos (SQ003)	165	63.71%
Animaciones (SQ002)	33	12.74%
Enlaces a otras fuentes de información (SQ005)	35	13.51%
Contenido tal como recibo ahora (SQ006)	44	16.99%
Otro Revisar	10	3.86%

Al ser una pregunta de selección múltiple, los/as servidores tienen opción de señalar una o varias opciones por ende la sumatoria total supera al 100%.

De los 259 encuestados/as, los/as servidores/as señalan mayoritariamente a tres formatos digitales mediante el cual les gustaría recibir la información comunicacional, de mayor a menor, **textos sencillos**, mediante **infografías** y mediante **videos**.

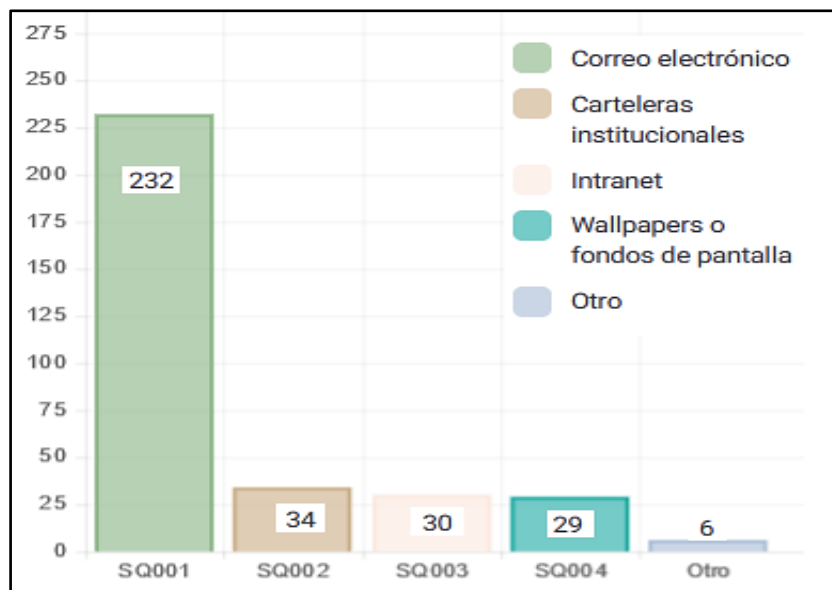
En la opción "Otros", indican como otras observaciones adicionales lo siguiente:

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

- Recibir información con letra más grande.
- Información concreta y personalizada
- Resúmenes explicados mediante videos (1 minuto)
- El material escrito o audiovisual debe aplicar lenguaje claro

➤ ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación prefieres para enterarte de los comunicados internos de la institución?

	Cuenta	Porcentaje
Correo electrónico (SQ001)	232	89.58%
Cartelera institucional (SQ002)	34	13.13%
Intranet (SQ003)	30	11.58%
Wallpapers o fondos de pantalla (SQ004)	29	11.20%
Otro <input type="checkbox"/> Revisar	6	2.32%



Al ser una pregunta de selección múltiple, los/as servidores tienen opción de señalar una o varias opciones por ende la sumatoria total supera al 100%.

El principal canal de comunicación preferido por los/as servidores/as para enterarse de los comunicados internos es el **Correo Electrónico** (232 recuentos).

Con la opción "Otro", se recalca lo siguiente:

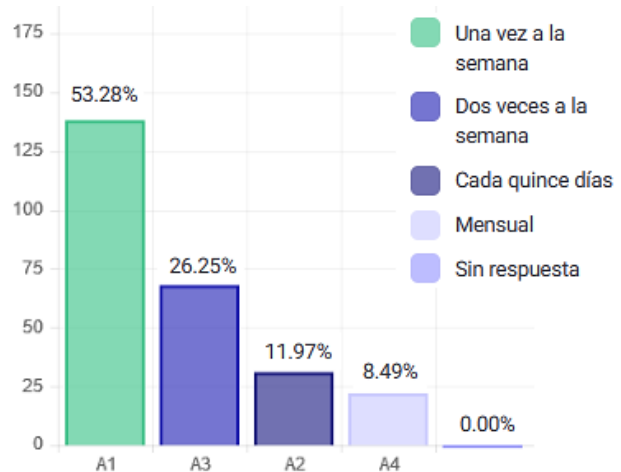
- No hacer por fondos de pantalla porque es muy molesto.
- Comunicar por grupos de WhatsApp de la institución
- Mediante llamadas telefónicas.



	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

➤ ¿Con qué frecuencia le gustaría recibir información comunicacional en su correo electrónico?

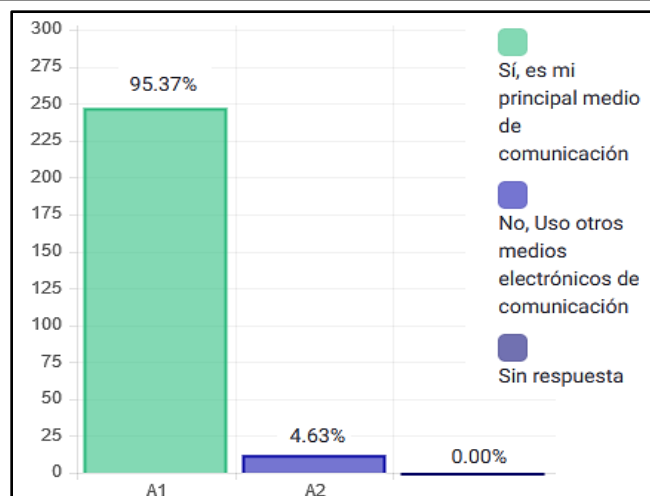
	Cuenta	Porcentaje
Una vez a la semana (A1)	138	53.28%
Dos veces a la semana (A3)	68	26.25%
Cada quince días (A2)	31	11.97%
Mensual (A4)	22	8.49%
Sin respuesta	0	0.00%



En cuanto a la frecuencia de la información comunicacional difundida mediante correo electrónico, el **53,28%** señalan que les gustaría recibir información comunicacional “Una vez a la semana”, seguido de un **26,25%** que prefieren “Dos veces a la semana”. El resto de encuestados/as que corresponde al 20,46% prefieren cada quince días o mensual.

➤ ¿Considera el correo electrónico como el canal de comunicación indispensable para comunicar la gestión de las diferentes unidades de la DPE?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí, es mi principal medio de comunicación (A1)	247	95.37%
No, Uso otros medios electrónicos de comunicación (A2)	12	4.63%
Sin respuesta	0	0.00%



	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

El 95,37% de los encuestados/as considera que el correo electrónico, es el canal principal e indispensable para la comunicar información entre las unidades.

El 4, 63% indica que usa otros medios electrónicos de comunicación como: reuniones de trabajo, videoconferencias y mediante el sistema Quipux.

➤ ¿Que recomienda para mejorar la difusión de la información a través de los canales internos de comunicación?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Opción <input type="button" value="Revisar"/>	150	57.92%
Sin respuesta	109	42.08%
No completada o No mostrada	0	0.00%

Dentro de esta pregunta abierta, se obtiene respuestas de 150 servidores/as correspondiente a un 57,92% que dan recomendaciones para mejorar la difusión de la información institucional a través de los canales internos de comunicación.

Dentro de las principales recomendaciones se evidencia:



- ✓ Que los contenidos comunicacionales se envíen en lenguaje sencillo, comprensiva para todos y visualmente atractivo (utilizar gráficos o videos).
- ✓ Mejorar la calidad de la redacción para que no sea técnico ni extenso. La información comunicacional deber ser relevante, concreto, claro y corto.
- ✓ Que se envíe información motivacional, analizando el momento oportuno para los comunicados.
- ✓ Uso de pictogramas en lo que se pueda aplicar.
- ✓ Uso de red social corporativa por el ejemplo el Microsoft Yammer.
- ✓ Direccionar la información comunicacional solo a usuarios de interés (comunicación segmentada)
- ✓ Que la información venga de una sola fuente, y no con tanta frecuencia, existen muchas notificaciones de los diferentes procesos y unidades administrativas.
- ✓ Que la comunicación enviada al correo debe estar en un repositorio de la intranet para su fácil acceso y tener un espacio en la página web institucional.
- ✓ La información interna de la institución debe ser enviado por un solo canal de comunicación y no desde cada unidad, y que se envíen una sola vez a la semana (el primer día de la semana); existen días que llega demasiada información.
- ✓ Que los comunicados lleguen antes de las 17h00, es decir que estén dentro de los horarios establecidos de trabajo.
- ✓ Los fondos de pantalla sean ubicados únicamente en un lado del escritorio, porque los fondos que ya han puesto no permiten visualizar de los archivos en la pantalla de las computadoras.
- ✓ En ocasiones hay correos comunicacionales que están con letras pequeñas, lo cual demora la lectura y no motiva a leer la información.
- ✓ Fortalecer las áreas a nivel nacional, la carga laboral no permite dar el tiempo necesario para leer, por ello se debe priorizar en la lectura del material que le corresponde a la unidad.
- ✓ El título del mensaje debe ser sugestivo para enganchar al público objetivo y no bombardear con tanta información en un solo día, a veces hay 5 o 6.
- ✓ Se recomienda que se deje de utilizar el término "funcionario/funcionaria", de acuerdo a la CRE según el Art. 229, todas las personas del servicio públicos somos "servidores y servidoras". puesto que la palabra "funcionario/a" denota jerarquía frente a las personas de la sociedad civil en general.

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

#### 4. CONCLUSIONES

##### Sobre el perfil de los/as encuestados/as

- De las respuestas obtenidas, en la institución existen servidores/as entre dos rangos de edades predominantes: de 46 - 60 años con el 41,31% y de 35 - 45 años con el 37,45% y el resto se encuentra dentro del 21,23% que están dentro de los 23-35 y 61 o más años de edad.
- Del total de encuestados/as, los datos demuestran que en la institución existen un porcentaje de 80,31% de los/as servidores/as que están dentro del Tercer y Cuarto Nivel de instrucción. Los datos restantes corresponden a porcentajes con el nivel de instrucción Estudiante Universitario y Bachiller.
- Se obtiene un 50,97% de servidores/as que están dentro de los 6-15 años de servicio institucional, el cual constituye el grupo mayoritario correspondiente a los años de servicio.
- Los/as servidores/as tienen hábitos de lectura “En ocasiones” con un porcentaje de 44,02% y “Con frecuencia” un 40,15%. Estos indicadores pueden ser subjetivos ya que no se puede comprobar con certeza este hábito, se evidencia contradicciones en las preguntas de las siguientes secciones.

##### Sobre el nivel de lectura de información comunicacional

- De los/as servidores/as encuestados/as, el 59,46% señalan que leen todos los contenidos y comunicados institucionales, mientras que un 27,03% indican que solo leen contenido de su competencia, seguido del 4,25% donde señala que no leen porque los contenidos son muy extensos, al igual que los 4,25% indican que los contenidos son muy técnicos o irrelevantes.
- El 59,46% de los encuestados/as/as, señalan que entienden todo el comunicado en la primera lectura, frente a un 22,78% indican que necesitan leer al menos dos veces para comprender y un 15,83% depende del nivel de lenguaje técnico del área que comunica.
- El 77,22% de encuestados/as, señalan que leen todo el contenido comunicacional enviado mediante correo, frente a un 21,24% leen solo el encabezado de su correo electrónico y el resto 1,54% indica que ignora y elimina el correo sin leerlo.

Si bien es cierto, estos datos dan a entender que hay un alto nivel de lectura y comprensión de los contenidos comunicacionales, en la práctica institucional y la convivencia diaria no se percibe estos altos niveles de comprensión y lectura. Esta conclusión se confirma con las respuestas a la pregunta “¿Que recomienda para mejorar la difusión de la información a través de los canales internos de comunicación?”; en la cual se puede evidenciar múltiples recomendaciones, las cuales se enfocan en leer menos y que la información sea puntual y precisa, alegando además la falta de tiempo.

	Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

### **Sobre la calidad, cantidad y frecuencia de difusión de información comunicacional.**

- Los/as servidores/as mayoritariamente señalan que les gustaría recibir información comunicacional mediante textos sencillos, infografías y videos. Y el principal canal de comunicación preferido por los/as servidores/as para enterarse de los comunicados internos es el *Correo Electrónico* (232 recuentos).
- Sobre la calificación y la apreciación de la información difundida mediante correo electrónico, el 50,97%, califica como “Apropiada”, un 28,19% “De buena calidad” y un 18,92% señala que la información es “Demasiado extenso” y el resto 1,93% califica como “Mala”.
- La frecuencia con que les gustaría recibir la información comunicacional mediante correo electrónico: “Una vez a la semana” corresponde al 53,28%; “Dos veces a la semana” el 26,25% y el 20,46%, restante prefiere cada quince días o mensual.
- El 95,37% del personal considera que el medio principal para difundir comunicaciones institucionales sea el correo electrónico, con una periodicidad de una o dos veces a la semana, con material y formatos preparados, apropiados (textos sencillos, infografías y videos).

### **5. RECOMENDACIONES**

- A la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio realizar un plan de campaña para fomentar la lectura de la información comunicacional de la Institución, que este alineado al Plan de Gestión del Cambio 2022.
- A la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional, actualizar las políticas sobre los canales de comunicación interna y rediseñar los formatos establecidos de acuerdo a las recomendaciones emitidas por los/as servidores/as.
- A la Dirección de Comunicación e Imagen Institucional realizar la socialización, seguimiento y control a las y los responsables de la difusión de información de las unidades administrativas para que la misma sea con un lenguaje sencillo, claro, preciso y corto.
- A todas las unidades administrativas que socialicen información, deberán contar con un repositorio en la intranet con la finalidad de recopilar y consolidar toda la información que se difunda mediante correo electrónico para lo cual deberán coordinar con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- A la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones analizar la funcionalidad de la red social corporativa Yammer de Microsoft para que la Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio pueda promover la gestión del cambio.

	<i>Dirección de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio</i>	
	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	NOVIEMBRE 2021

Atentamente;

<b>Aprobado por:</b>	Valeria Estefanía Racines Cárdenas <b>Directora de Procesos, Servicios y Gestión del Cambio</b>	
<b>Revisado por:</b>	Ana Lucía Córdova <b>Analista de Talento Humano 3</b>	
<b>Elaborado por:</b>	Laura Cecilia Andrade <b>Analista 1</b>	