

# INFORME DE RESULTADOS

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN – MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL CJPPM 2025

**Departamento de Comunicación – Dirección de Gabinete**

**Cantidad de participantes:** 48 funcionarios

**Modalidad:** Encuesta digital institucional

**Año:** 2025

### 1. Introducción

En el marco del fortalecimiento del sistema de comunicación interna y como parte del proceso de mejora continua institucional, se aplicó una encuesta de evaluación del Manual de Comunicación Institucional CJPPM, con el objetivo de medir su nivel de implementación, claridad y percepción por parte de los funcionarios.

La medición se alinea con los principios de control interno, estandarización comunicacional y mejora permanente contemplados en el modelo MECIP 2015.

### 2. Resultados Cuantitativos

#### 2.1 Aplicación del Manual en publicaciones internas y externas

Pregunta:

¿Se está aplicando correctamente el manual en las publicaciones internas y externas de la institución?

- 60,4% – Sí, de forma consistente.
- 33,3% – En parte, aún hay margen de mejora.
- 6,3% – No lo sé / No estoy seguro(a).
- 0% – No se está aplicando correctamente.

#### Análisis

Si bien la mayoría absoluta (60,4%) percibe una aplicación consistente del manual, un 33,3% considera que aún existen oportunidades de

mejora. Esto indica que el manual está institucionalmente incorporado, pero su aplicación no es homogénea en todas las áreas.

La ausencia de respuestas negativas categóricas sugiere que no existe percepción de incumplimiento grave, sino más bien necesidad de estandarización y seguimiento.

## **2.2 Evaluación de la redacción y estilo del Manual**

Pregunta:

¿Cómo evalúas la redacción y el estilo del manual?

- 56,3% – Muy adecuado: lenguaje claro, coherente y profesional.
- 37,5% – Aceptable, aunque se podrían mejorar algunos puntos.
- 6,2% – Comentarios adicionales.
- 0% – Poco adecuado o lenguaje confuso.

### **Análisis**

La percepción general es favorable (56,3% muy adecuado), lo que confirma que el documento cumple estándares básicos de claridad institucional. Sin embargo, el 37,5% que lo considera “aceptable con mejoras” evidencia que aún puede fortalecerse en términos de síntesis, ejemplos prácticos o mayor operatividad.

No se registran valoraciones negativas estructurales, lo cual es un indicador positivo de aceptación.

## **3. Interpretación Institucional**

Los resultados reflejan:

1. Alto nivel de legitimidad del Manual.
2. Aplicación generalizada pero no totalmente uniforme.
3. Necesidad de reforzar capacitación y supervisión comunicacional.
4. Oportunidad de actualización técnica 2026 con mejoras específicas.

Desde una perspectiva de gestión, el desafío no es crear un nuevo instrumento, sino consolidar su implementación efectiva en todas las Direcciones.

## 4. Conclusiones

La Encuesta de Evaluación 2025 demuestra que el Manual de Comunicación Institucional es reconocido, utilizado y valorado positivamente por la mayoría de los funcionarios.

No obstante, los resultados evidencian la necesidad de:

- Fortalecer el monitoreo de aplicación.
- Estandarizar criterios en publicaciones.
- Realizar jornadas de actualización interna.
- Incorporar ajustes técnicos en la próxima versión.

El escenario actual es favorable, pero requiere consolidación para alcanzar una aplicación plenamente consistente.

## 5. Recomendaciones y Acciones 2026

1. Implementar revisión anual del Manual.
2. Realizar capacitación breve obligatoria para jefaturas.
3. Establecer check-list de validación previo a publicaciones.
4. Incorporar indicadores de cumplimiento comunicacional.
5. Realizar nueva medición en el segundo semestre 2026 para comparar evolución.

  
  
**Abg. Arnaldo Cardozo**  
Director de Gabinete