



# Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Septiembre 2020

Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC)



**GOBIERNO DIGITAL,  
ABIERTO Y TRANSPARENTE**



# ÍNDICE

Punto GOB - Megacentro

Punto GOB – Sambil

**FICHA TÉCNICA**

Universo	Todo ciudadano que acuda consumir alguno de los servicios ofertados a través de los Punto GOB disponibles.
Ámbito	Punto GOB Sambil y Megacentro
Muestra	379 encuestas (155 Megacentro + 224 Sambil)
Método a utilizar	Encuesta personal
Fecha de trabajo	Septiembre 2020
Realización	Dirección de Atención Ciudadana
Nombre del Servicio	Medición Presencial de Atención Ciudadana

# Punto GOB Megacentro

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

ELEMENTOS TANGIBLES

EFICACIA/CONFIABILIDAD

CAPACIDAD DE RESPUESTA

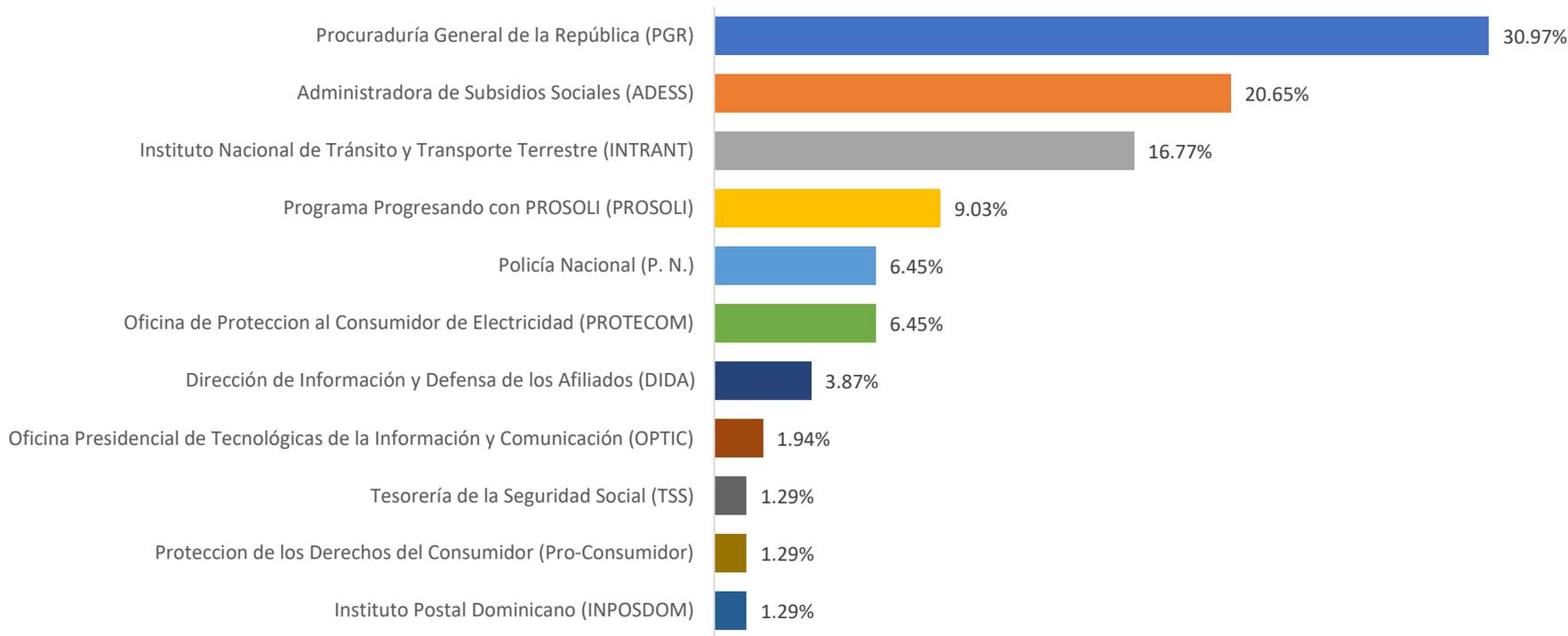
PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

DATOS DE CLASIFICACIÓN

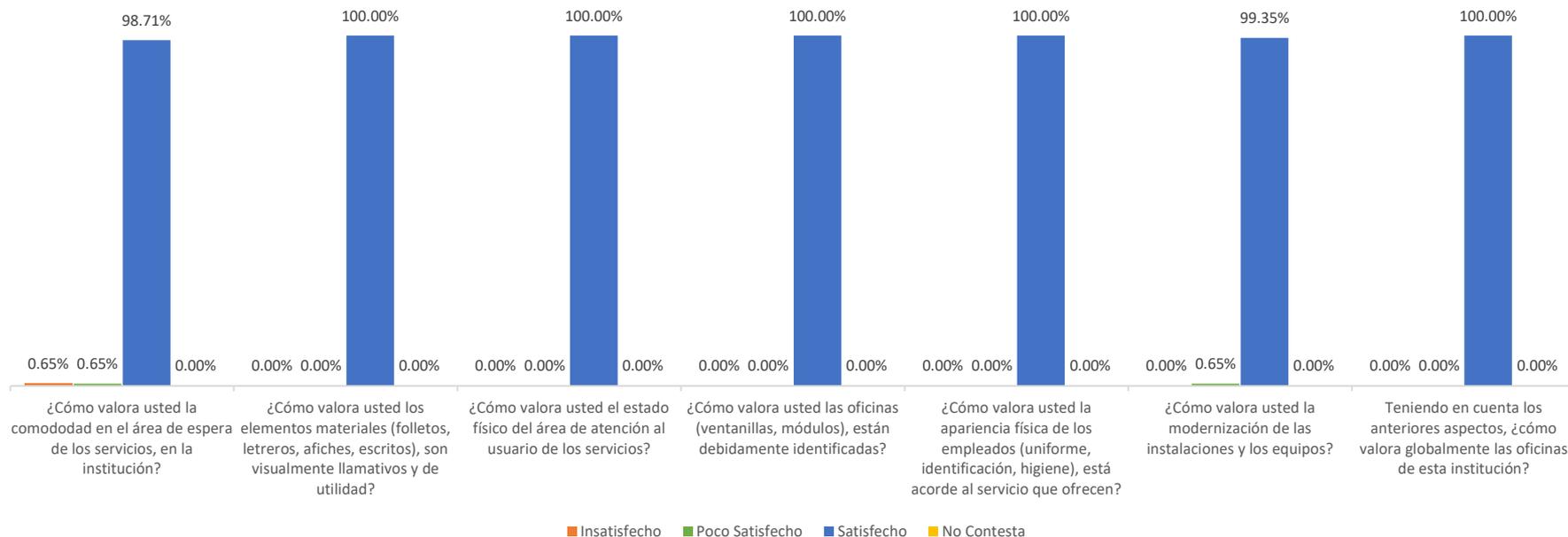
- Satisfecho (7 – 10)
- Poco Satisfecha (4 – 6)
- Insatisfecho (0 – 3)

## P1 - ¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



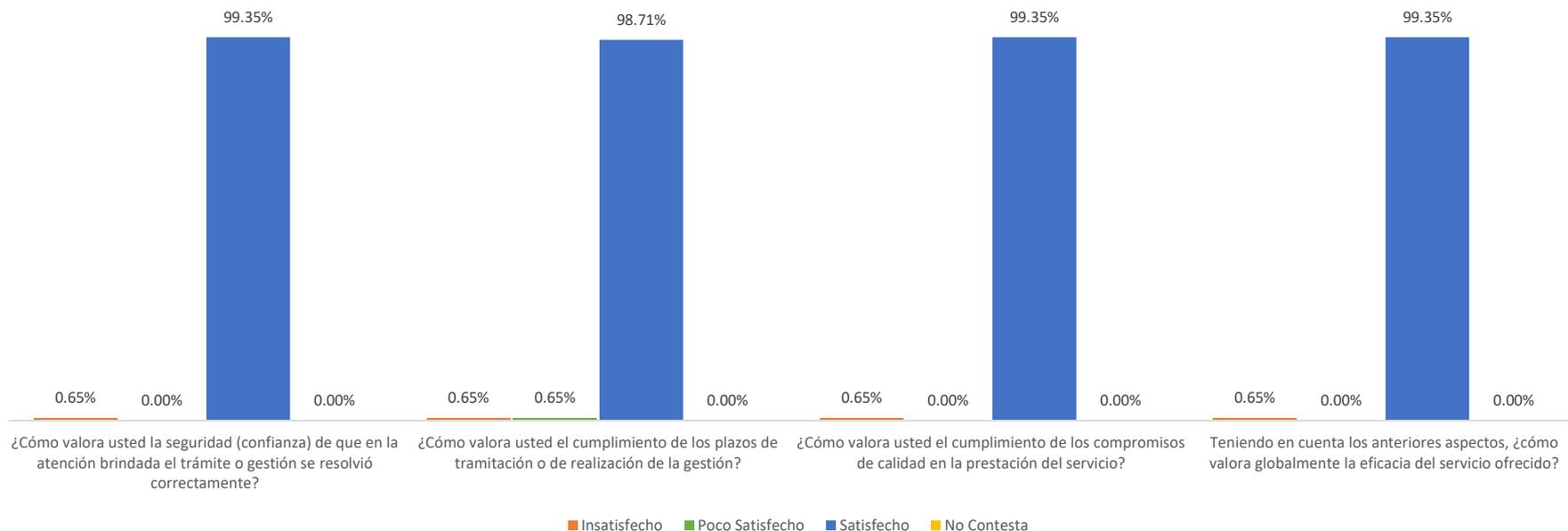
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...



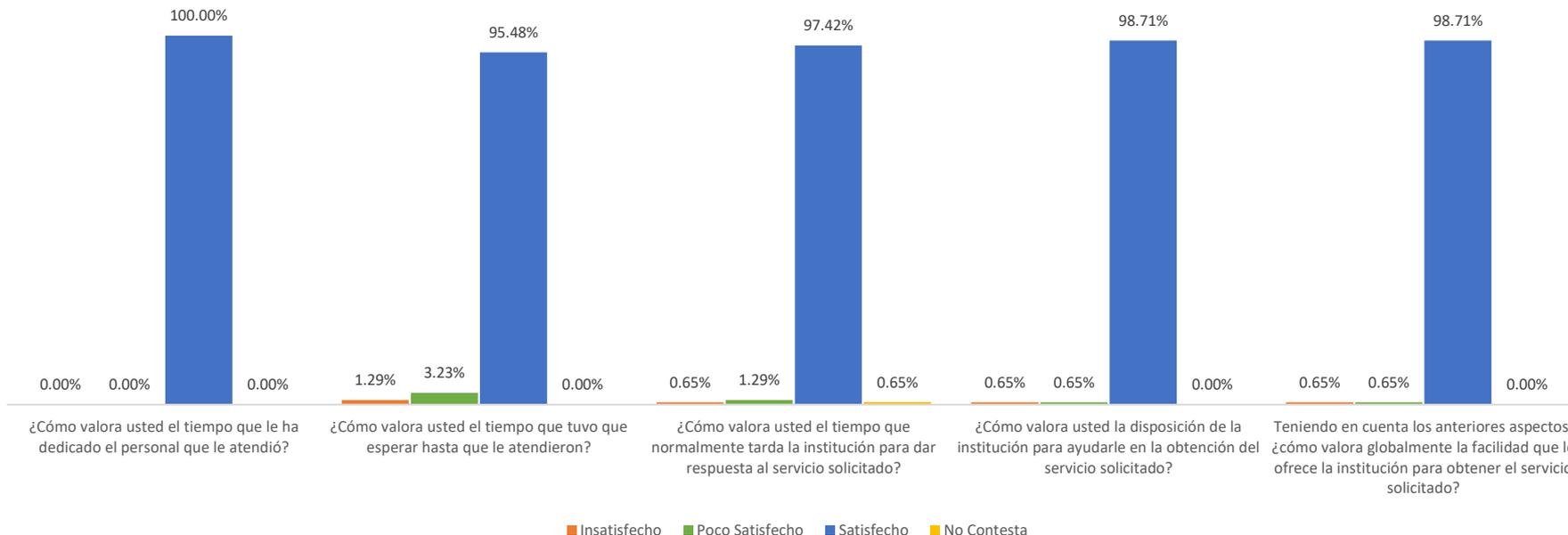
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es 155.

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...



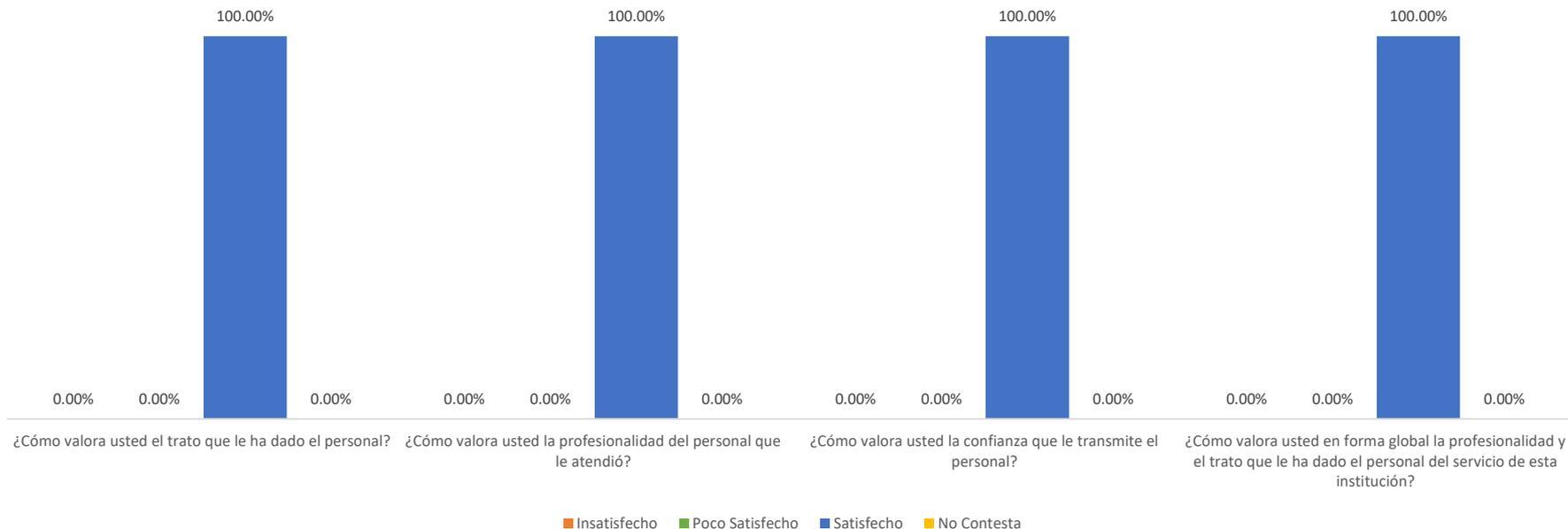
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción . P4 ¿Cómo valora usted...



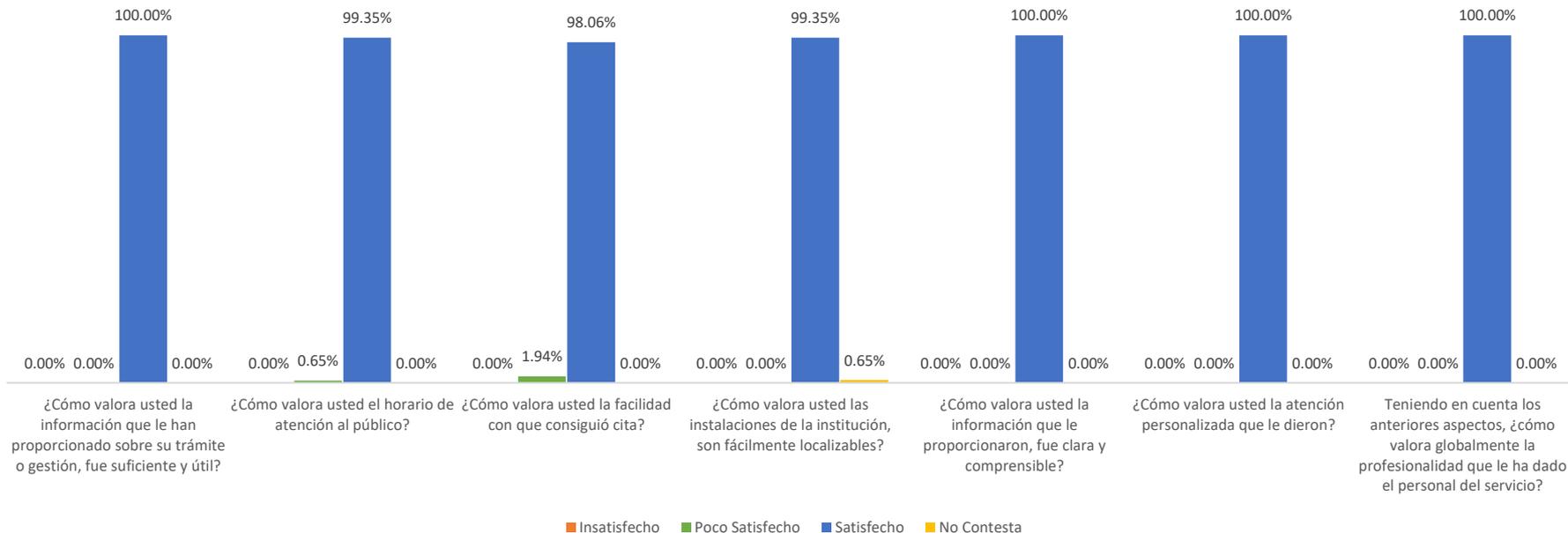
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

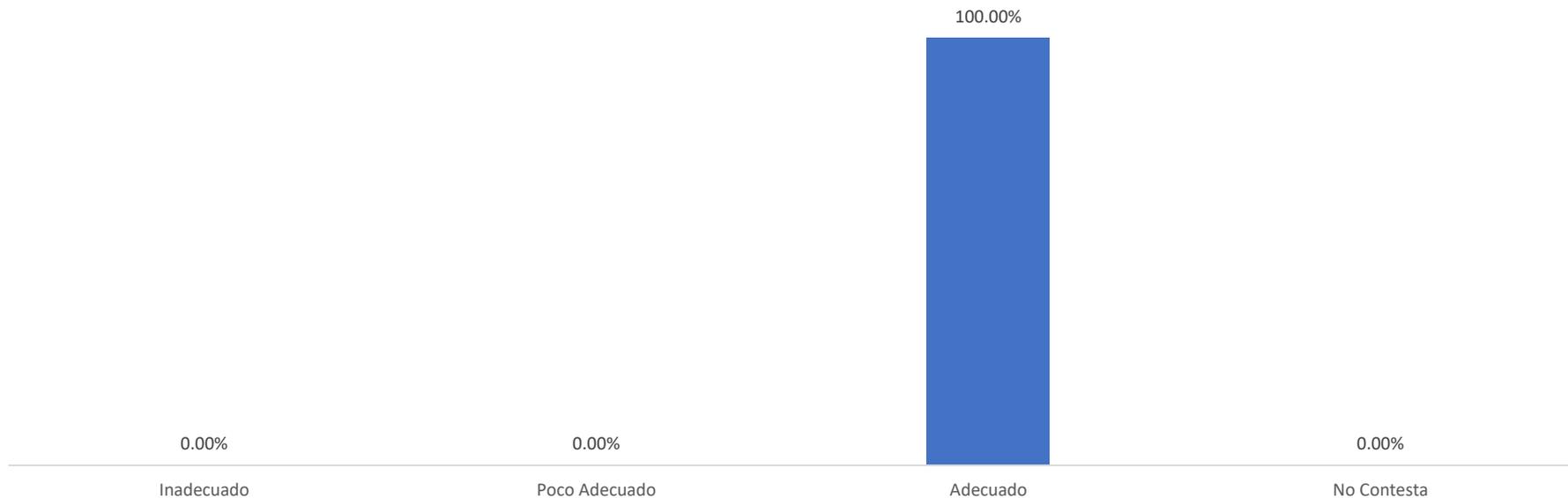
Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es 155.

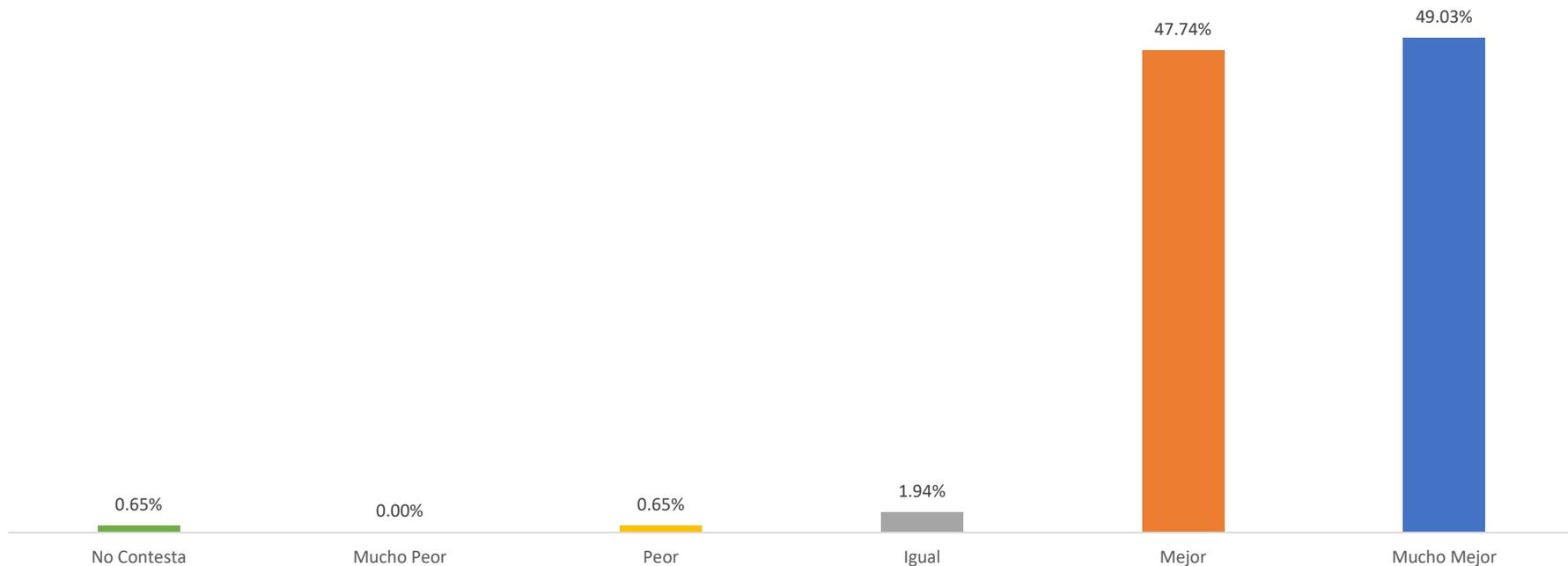
P7 - ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

### Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Usuario



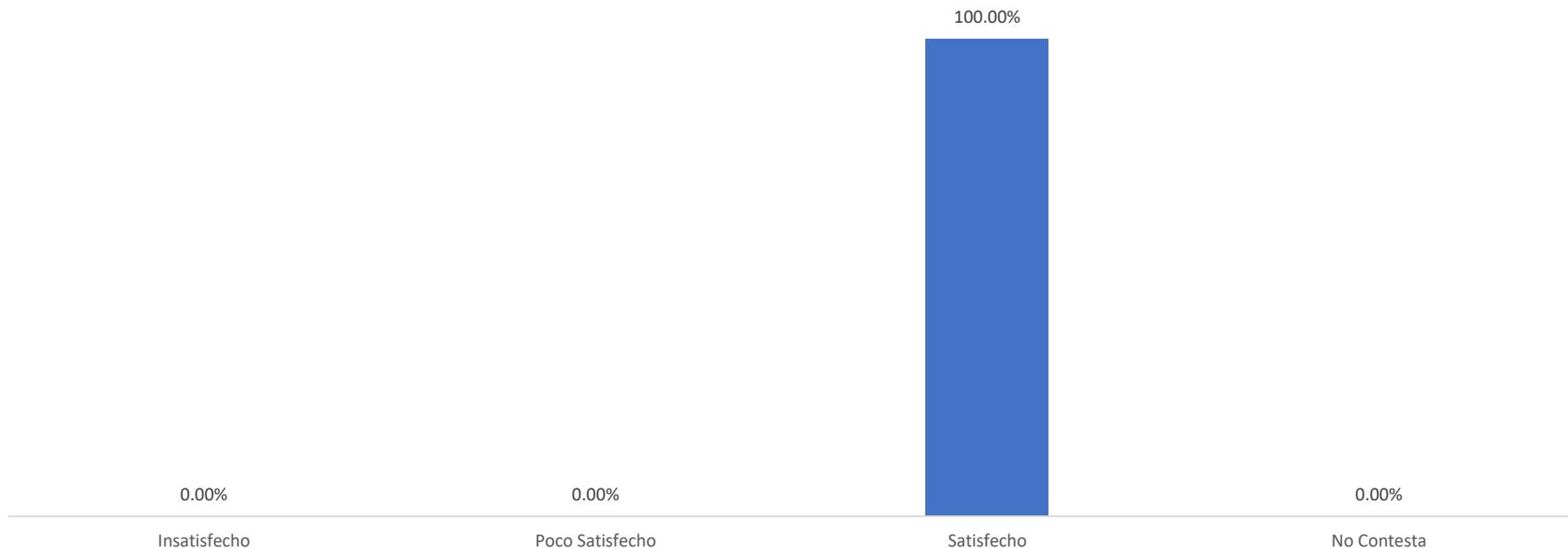
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

P8 - ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



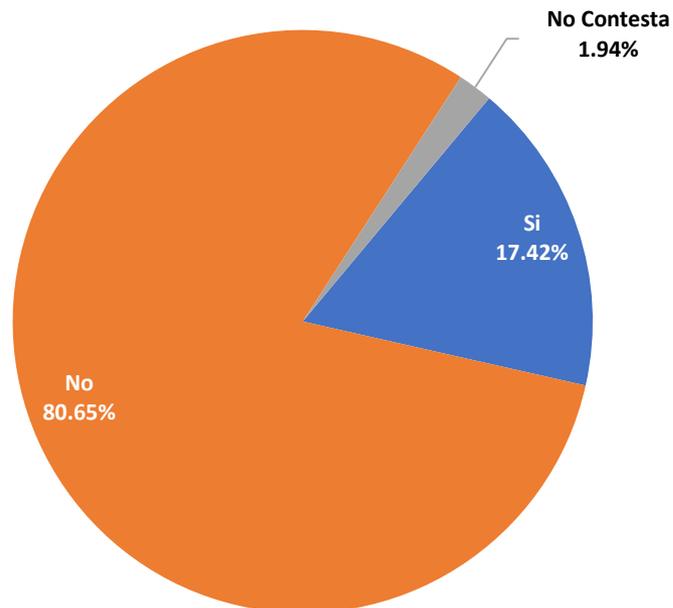
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

P9 - ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

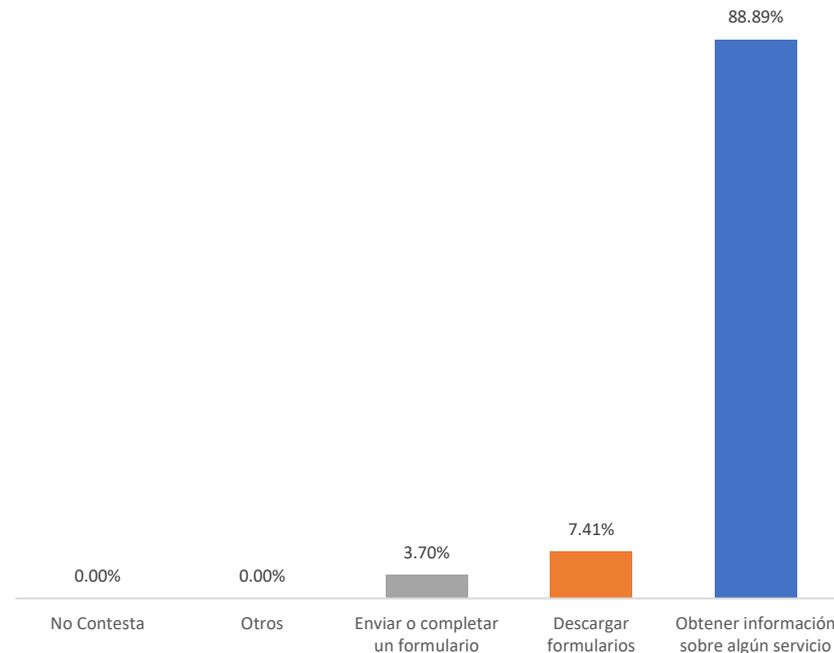


- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

**P10 - Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**



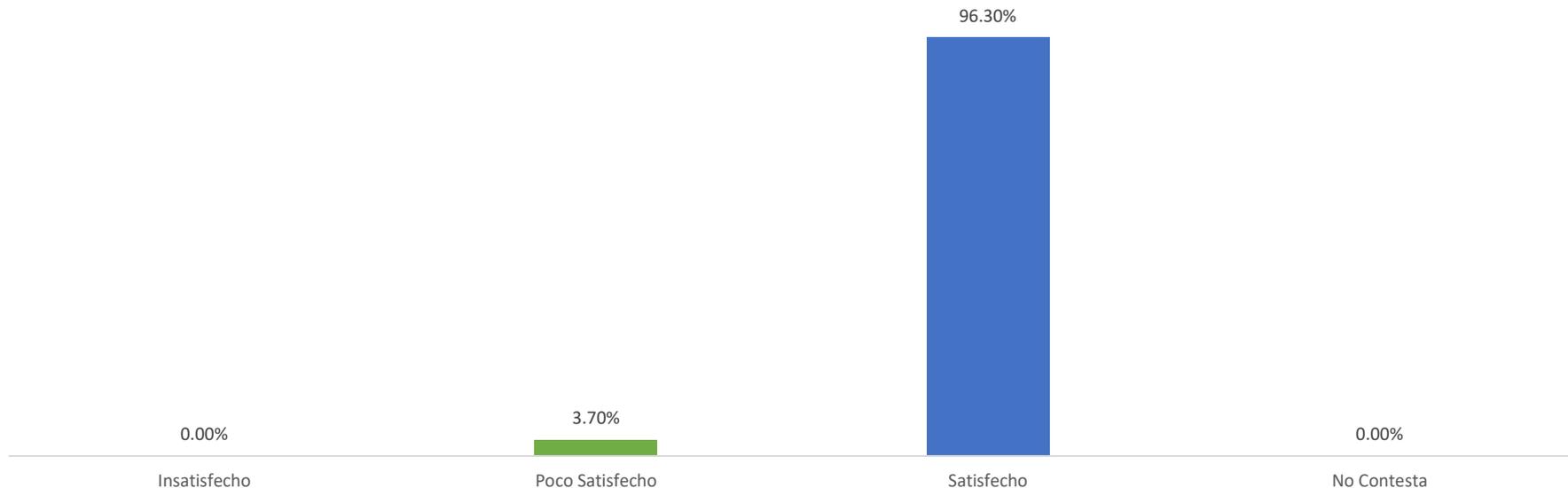
**P11 - Y en esa ocasión, utilizó la página web para**



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

P12 - Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

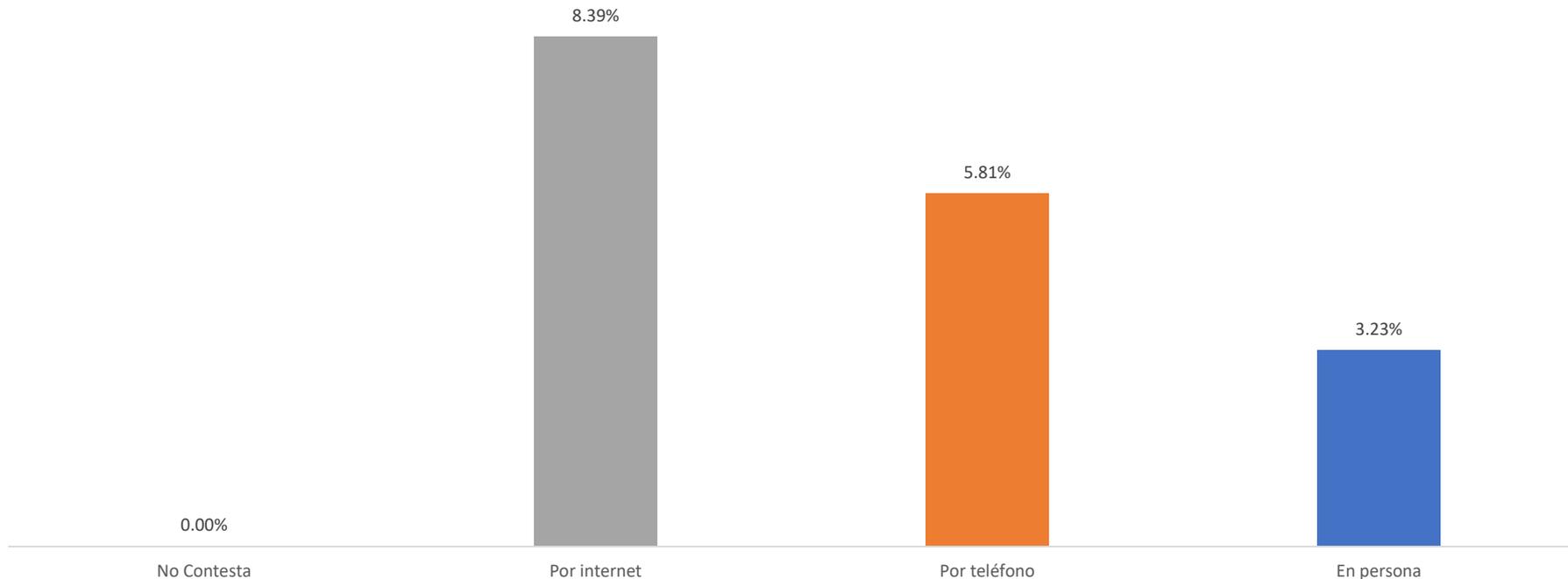
### Valoración de los Servicios Web



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

P13 - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

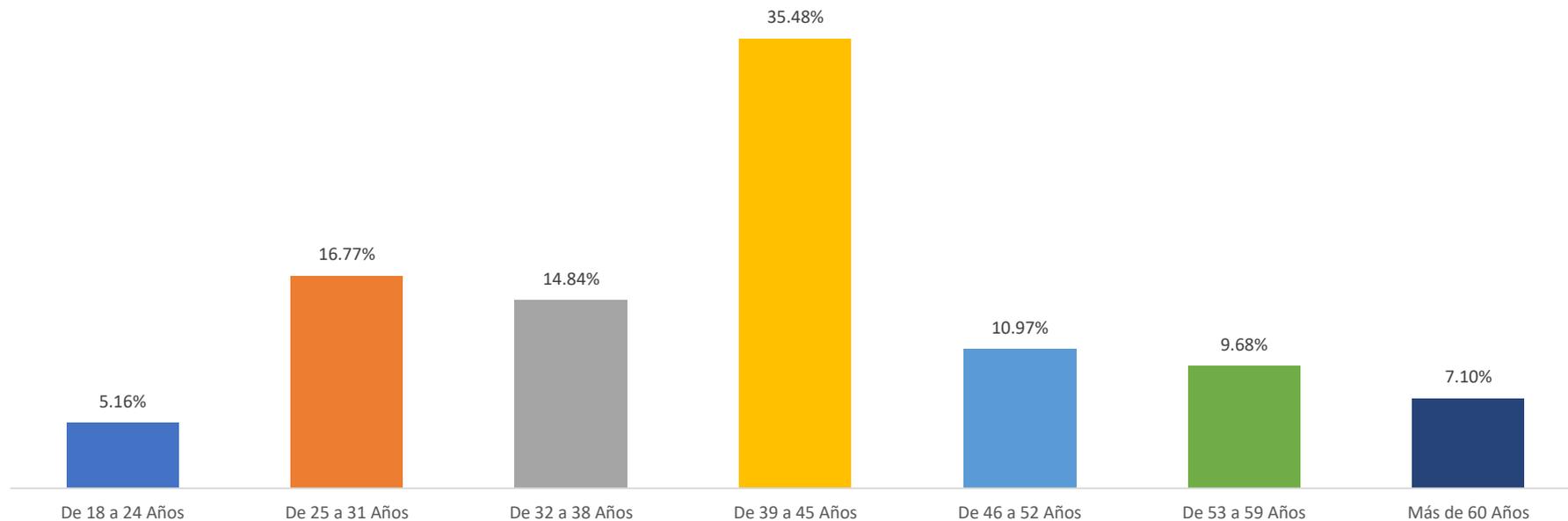
Medio Preferidos para Contactar Institución



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

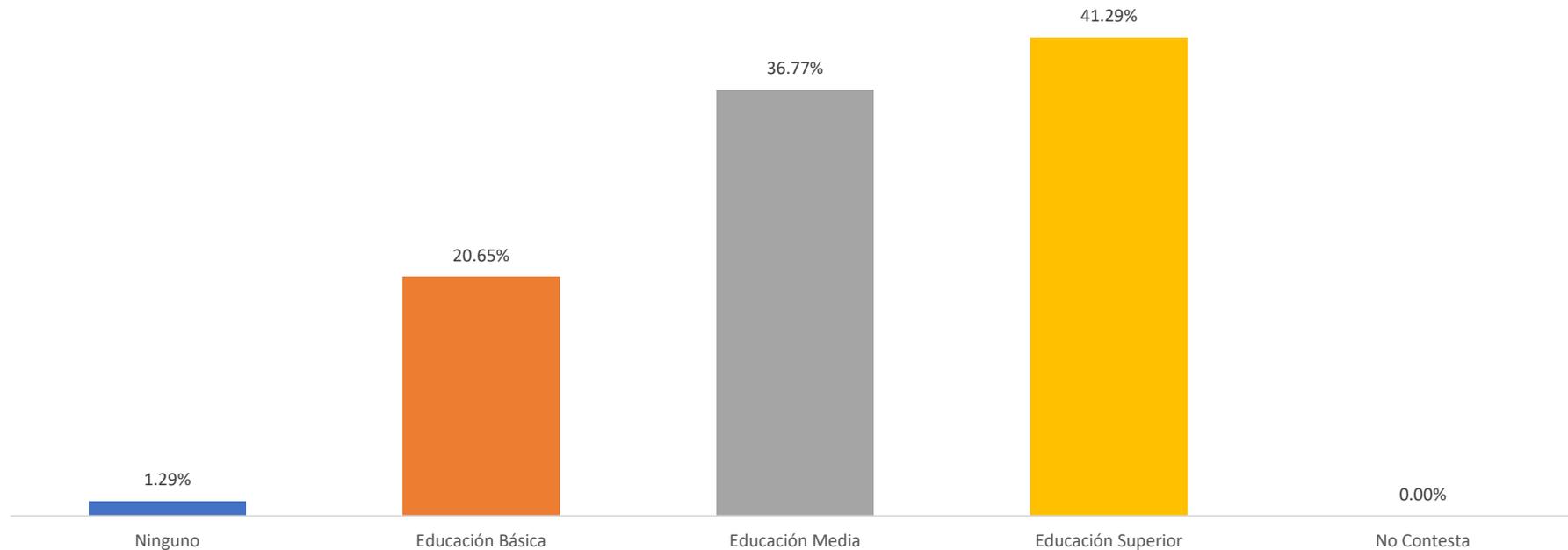
## P14 - ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

Rango de Edad de los Participantes



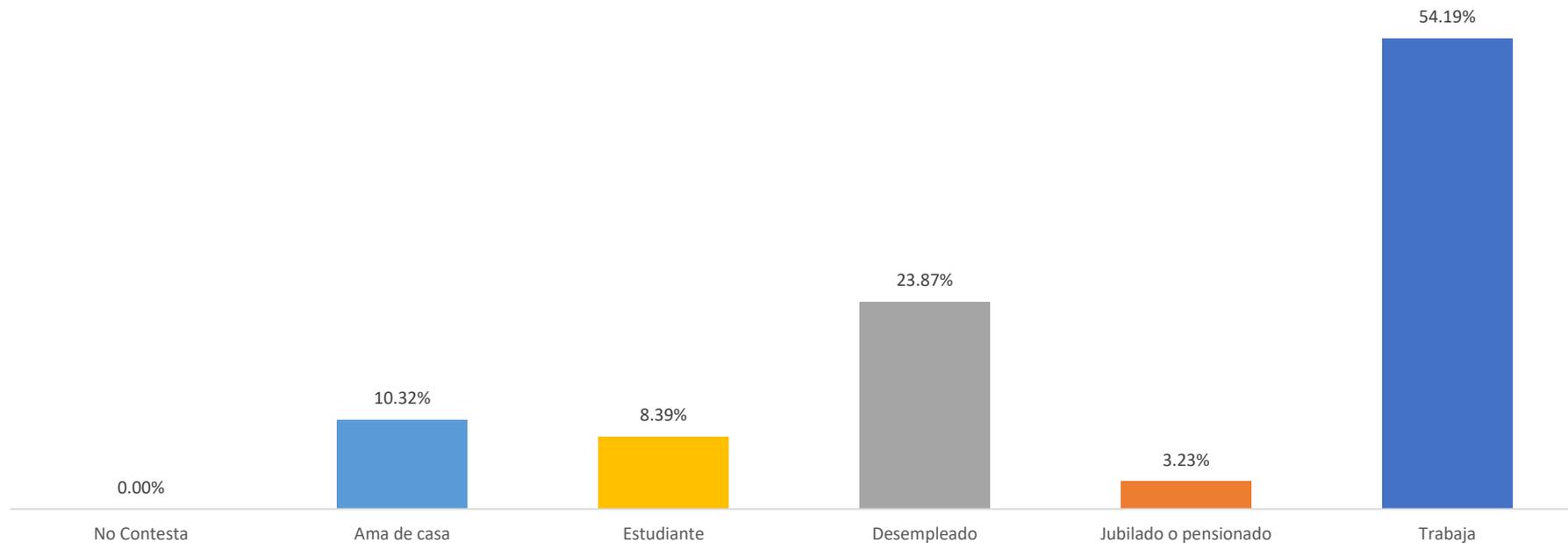
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

### P15 - ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

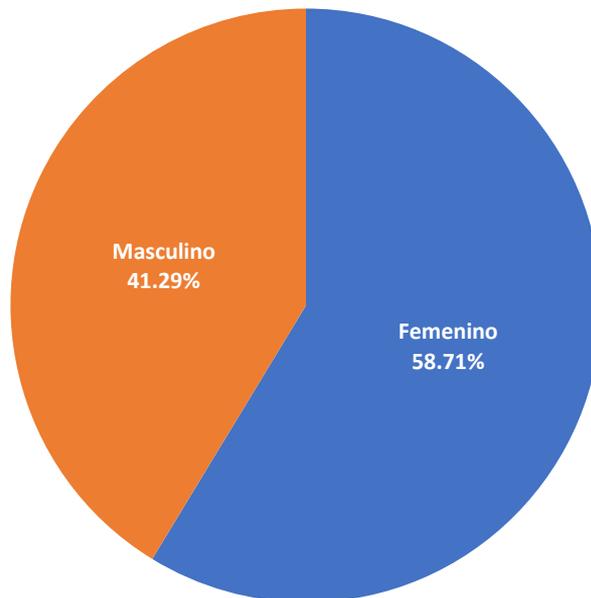
## P16 - ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

## P17 - Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Género de los Participantes



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Megacentro es **155**.

# Punto GOB Sambil

MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN

ELEMENTOS TANGIBLES

EFICACIA/CONFIABILIDAD

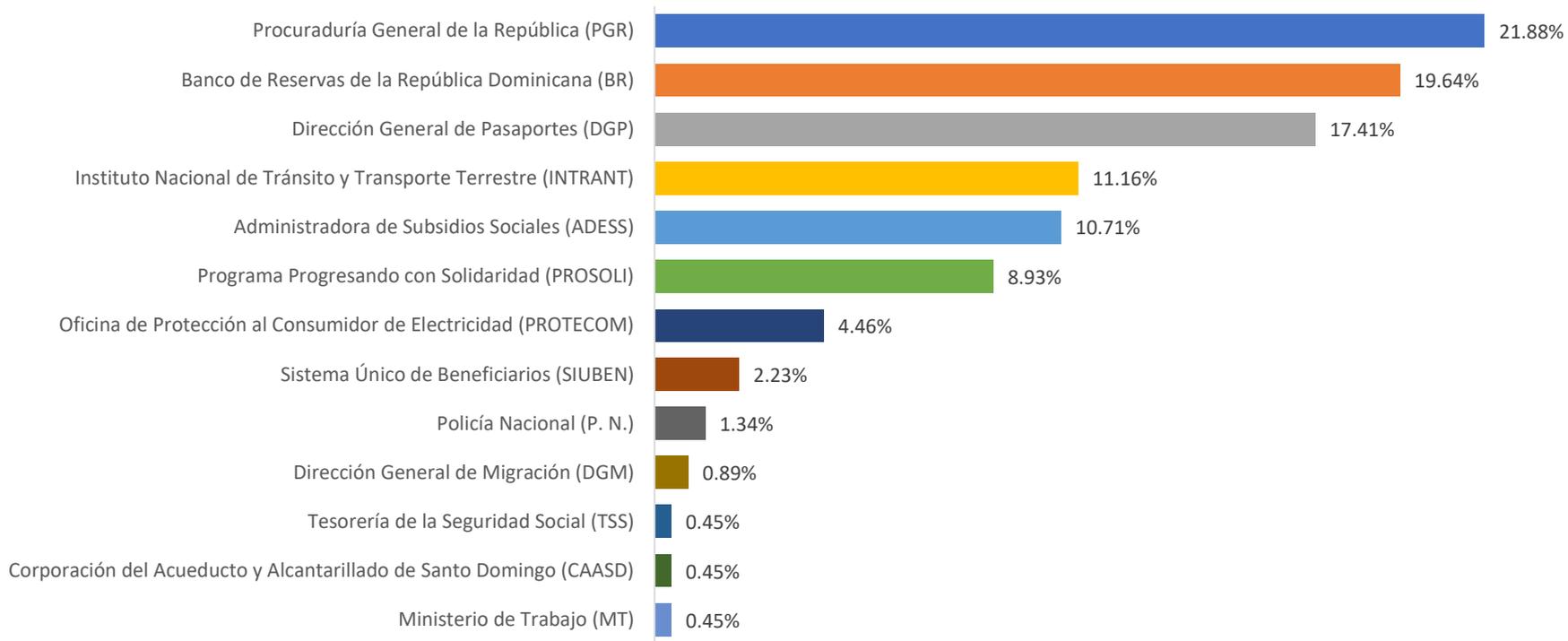
CAPACIDAD DE RESPUESTA

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

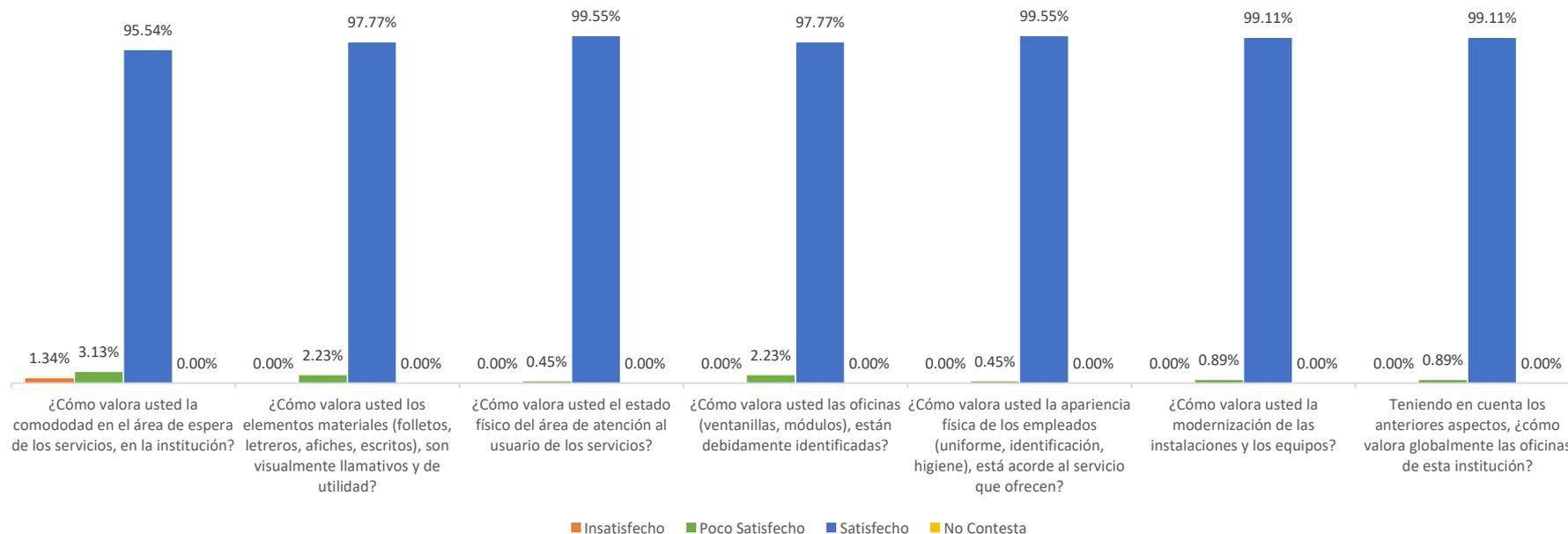
DATOS DE CLASIFICACIÓN

## P1 - ¿Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?



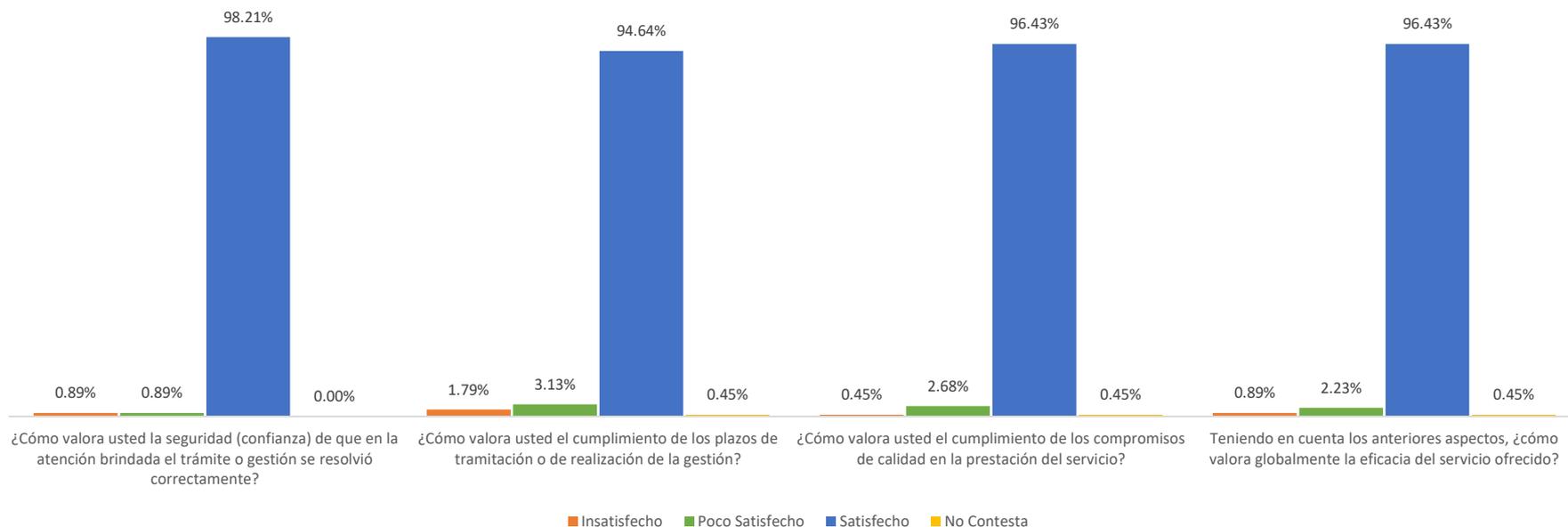
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P2 ¿Cómo valora usted...



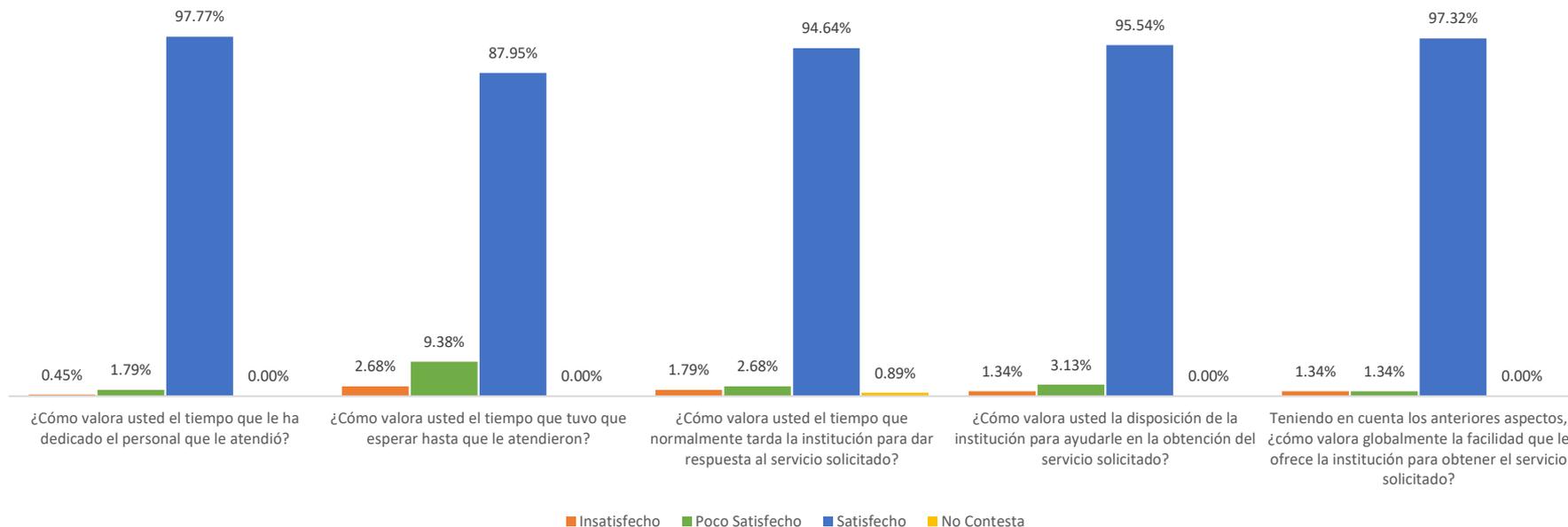
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es 224.

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P3 ¿Cómo valora usted...



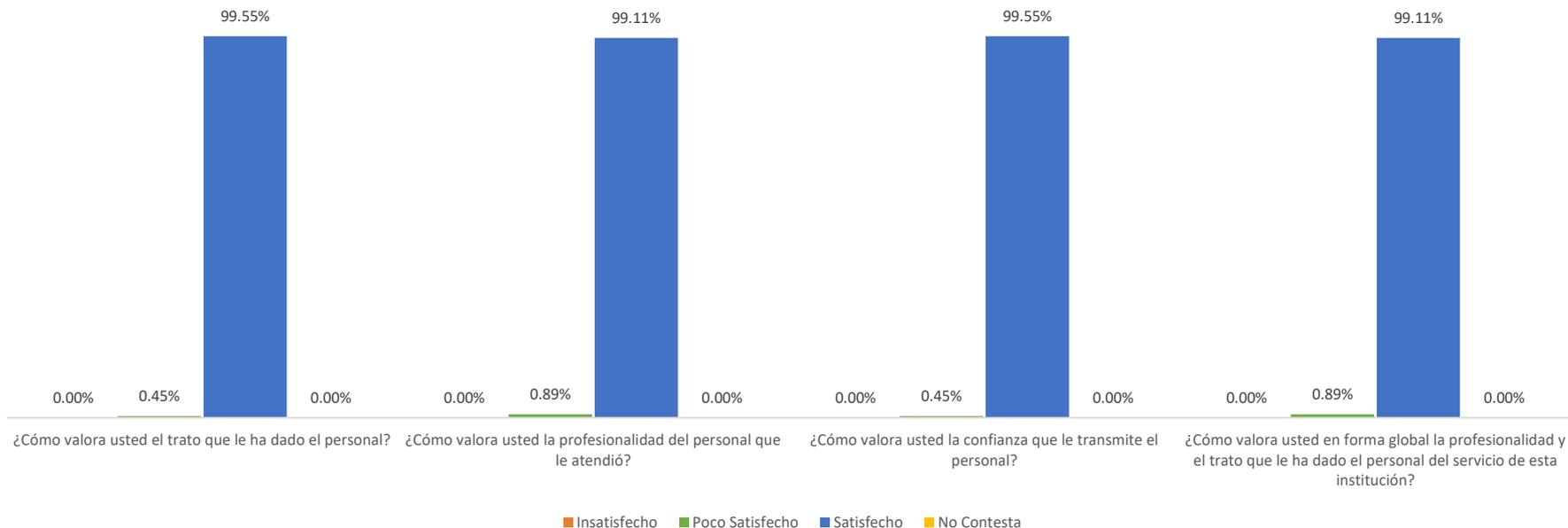
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción . P4 ¿Cómo valora usted...



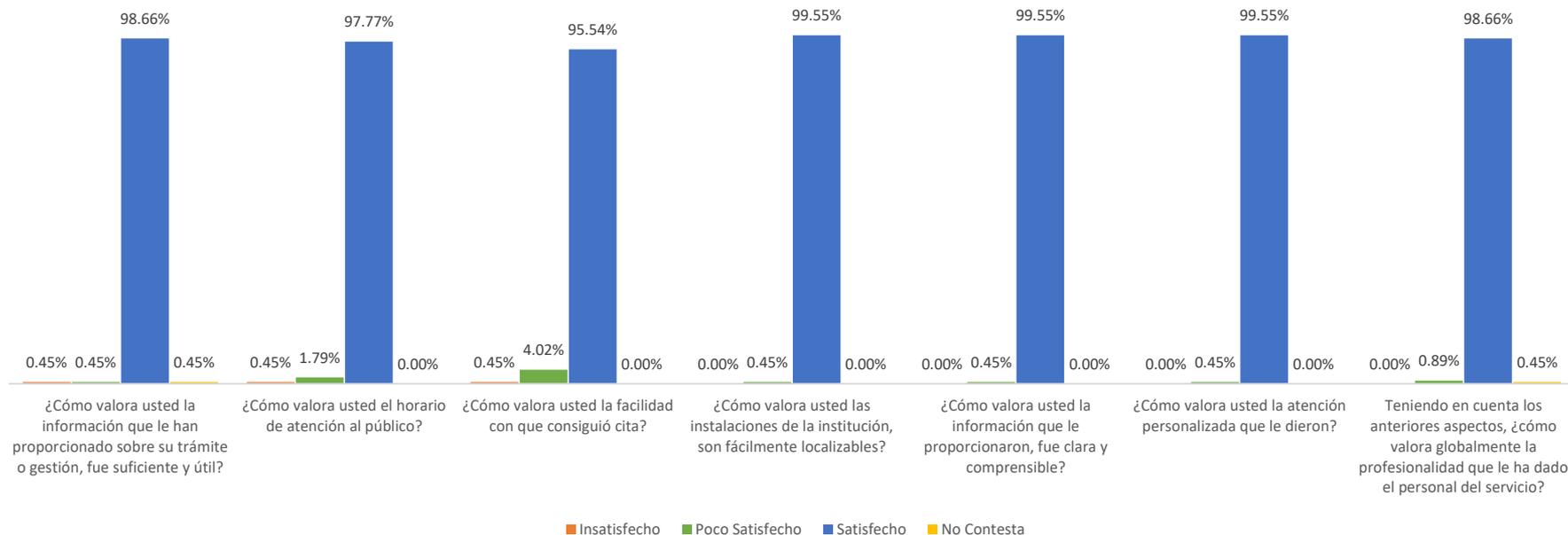
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P5 ¿Cómo valora usted...



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

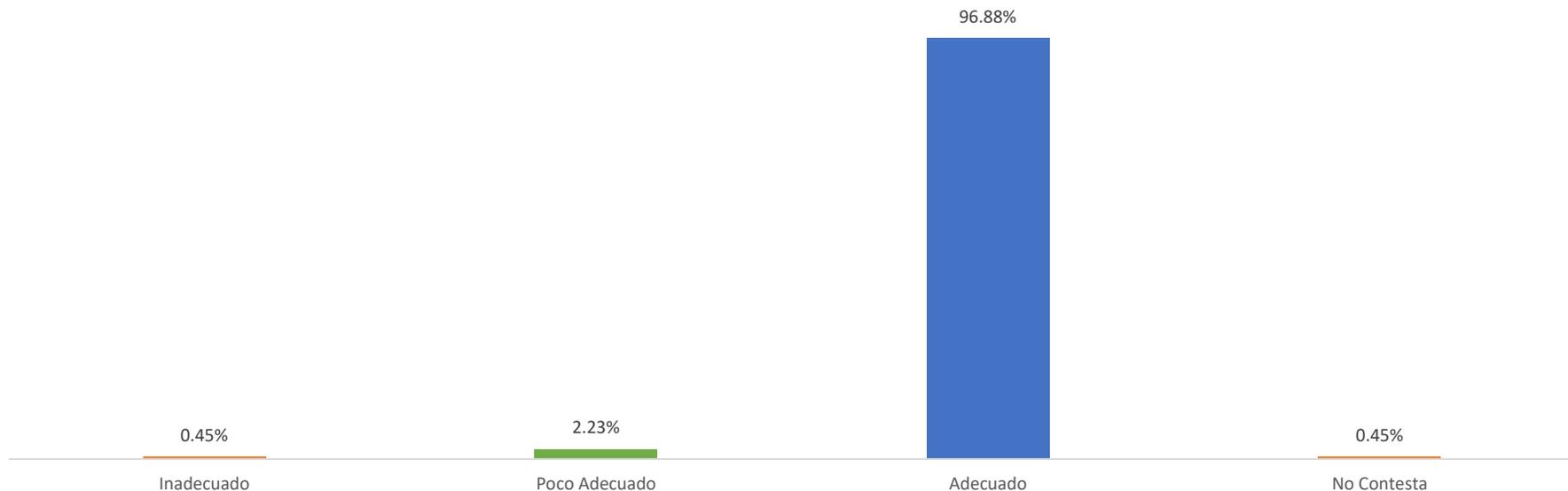
Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. P6 ¿Cómo valora usted...



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

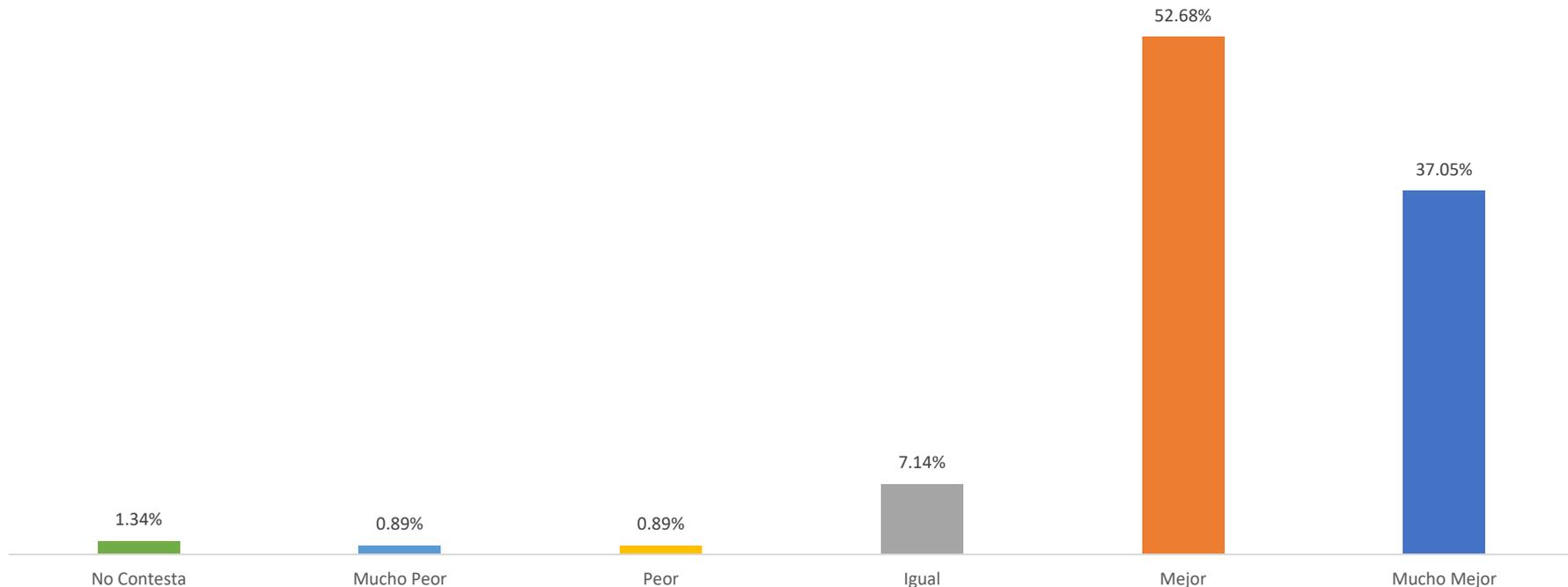
P7 - ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?

### Adecuación de los Servicios a las Necesidades del Usuario



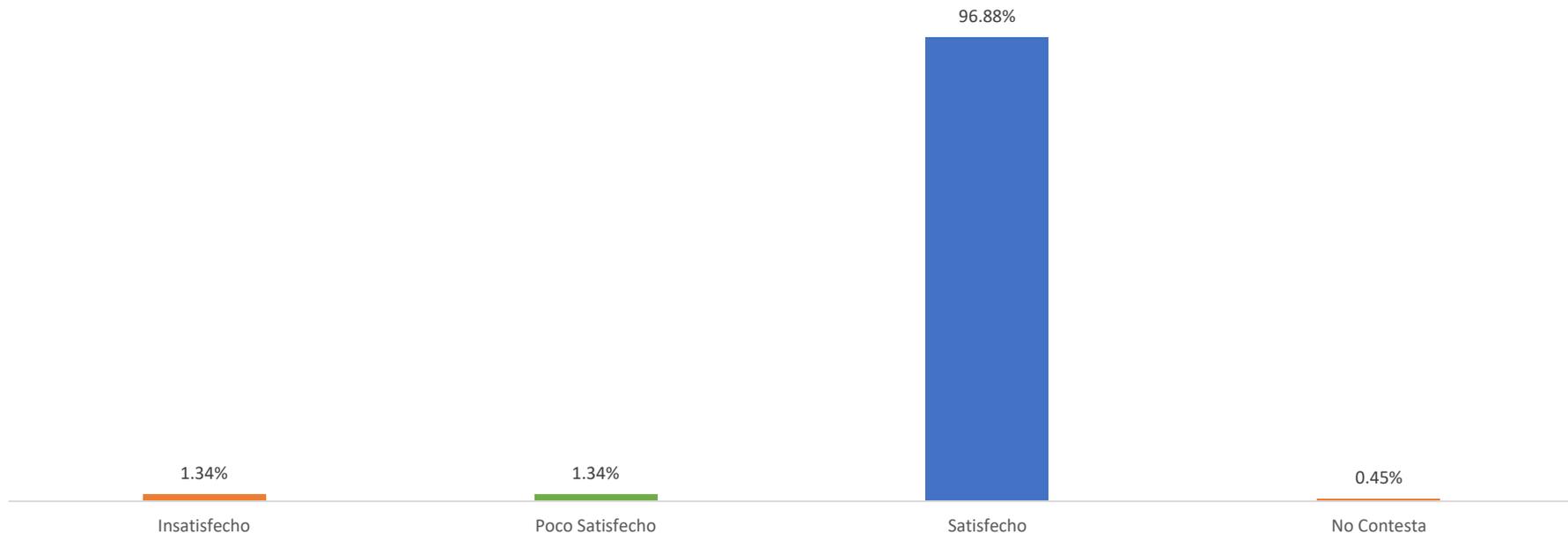
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

P8 - ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



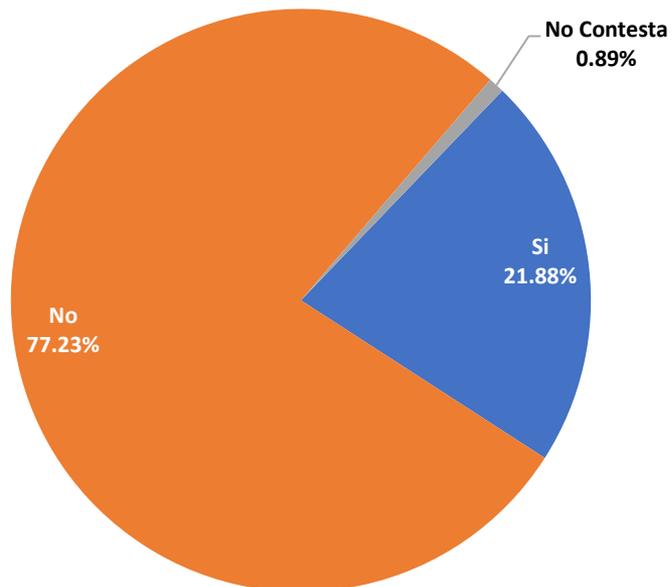
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

P9 - ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

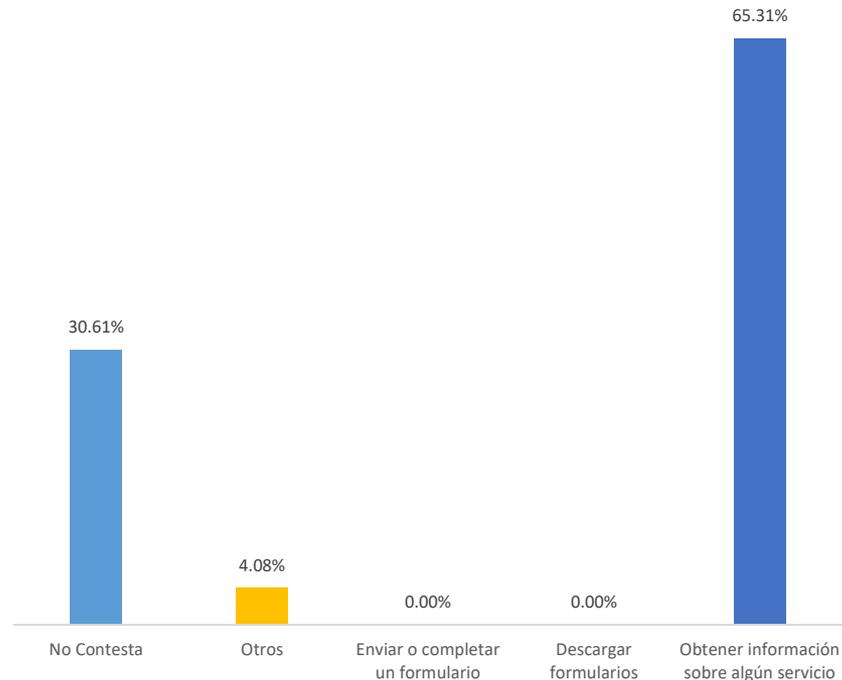


- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

**P10 - Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?**



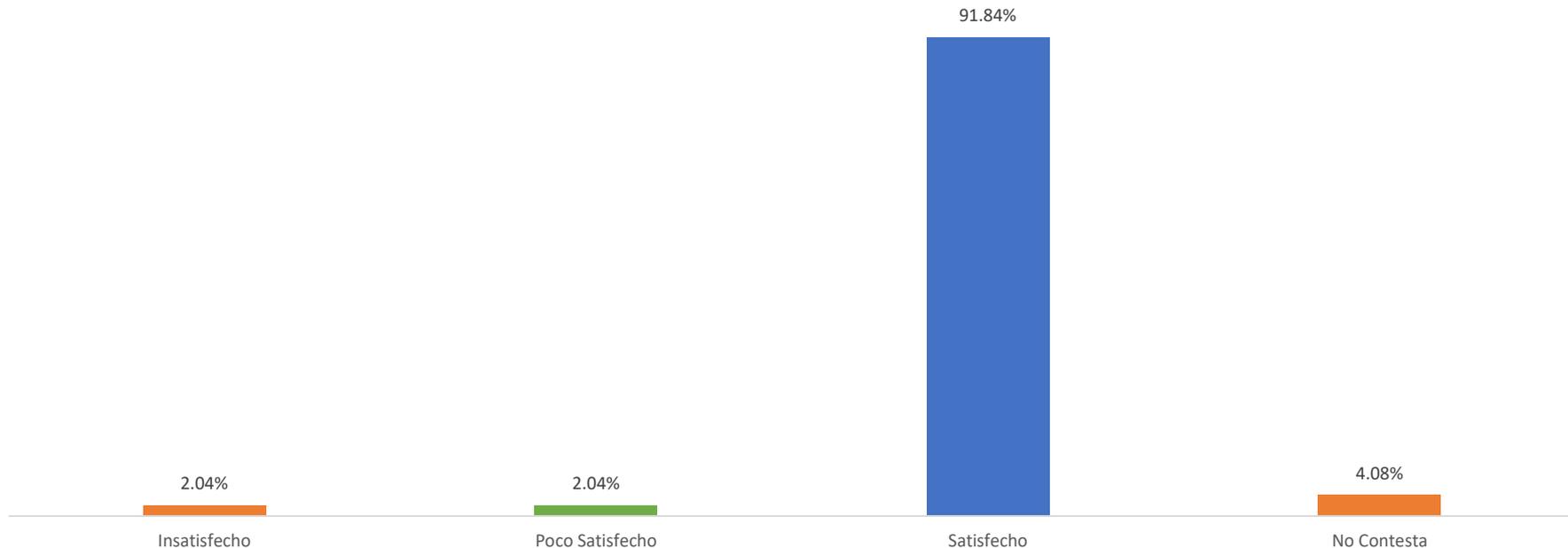
**P11 - Y en esa ocasión, utilizó la página web para**



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

P12 - Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

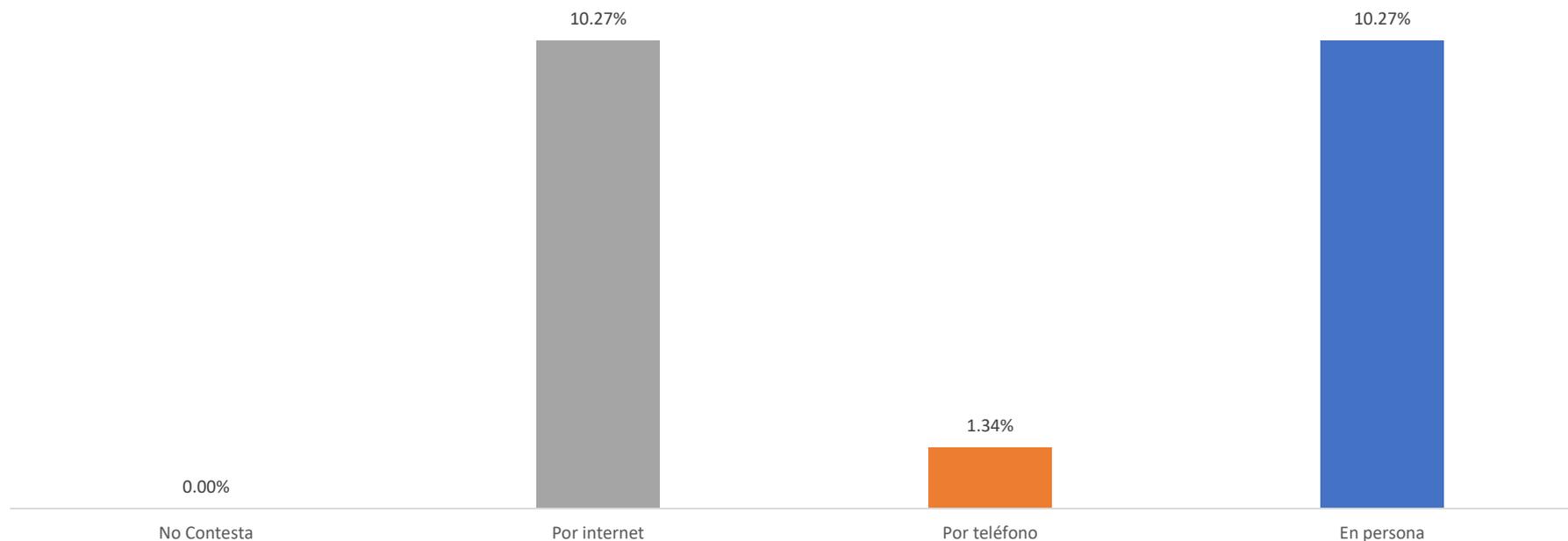
### Valoración de los Servicios Web



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

P13 - Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

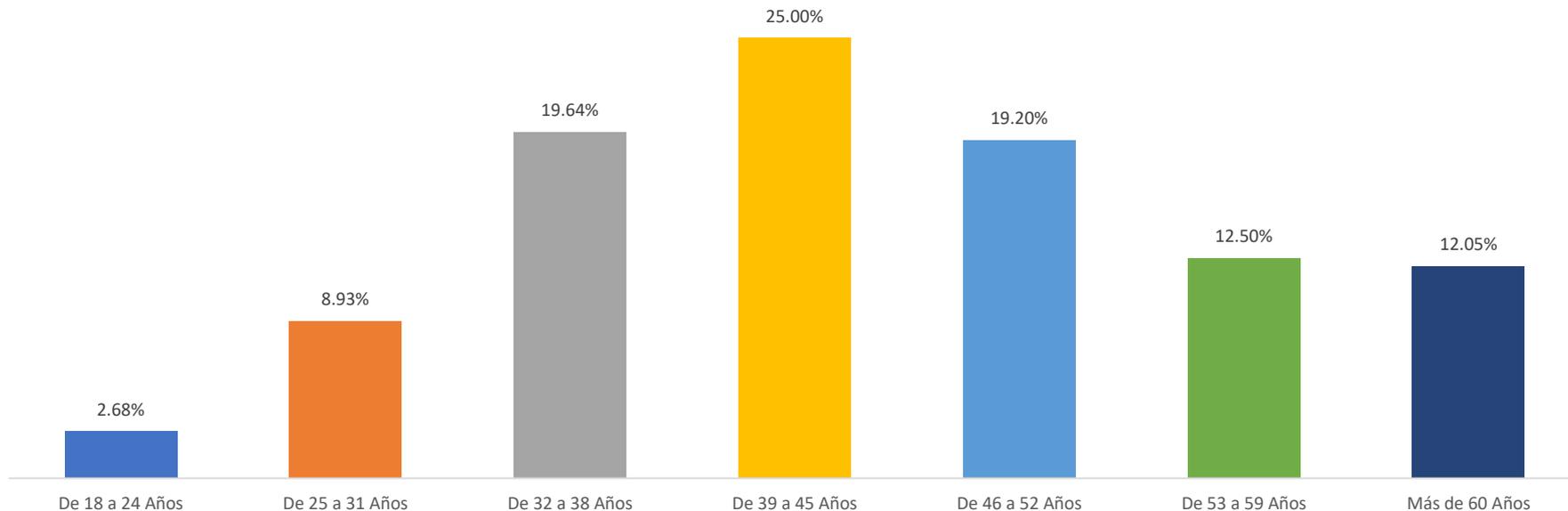
### Medio Preferidos para Contactar Institución



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

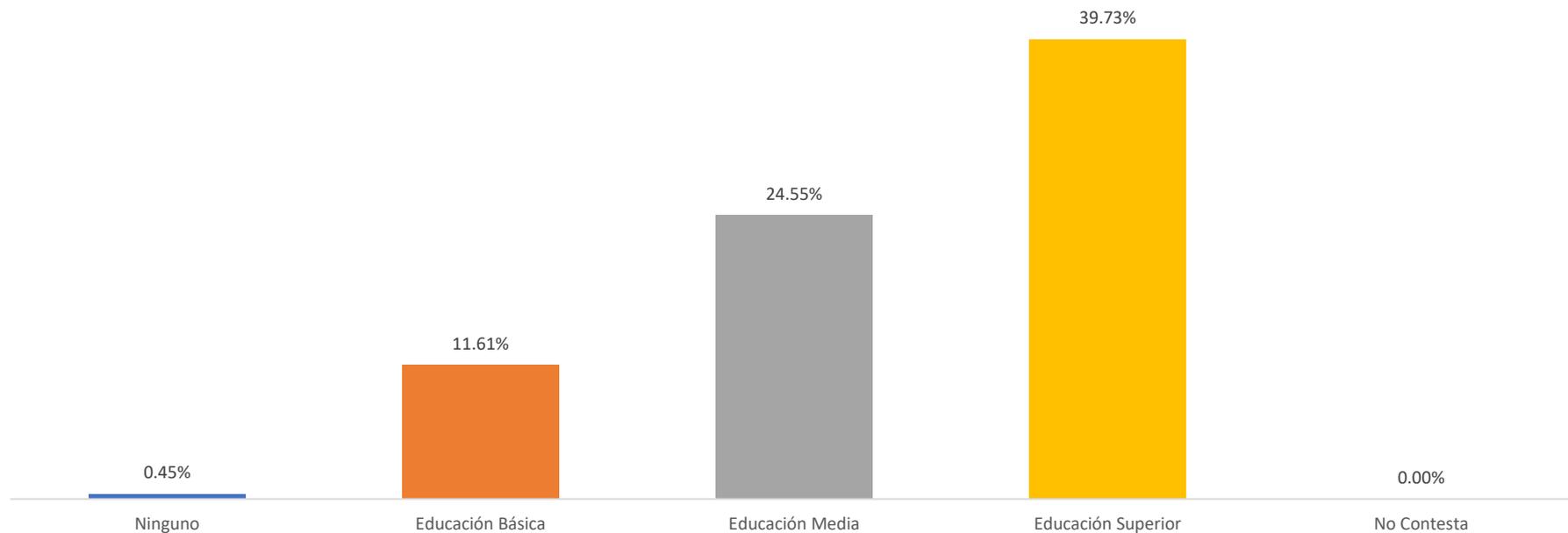
## P14 - ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

### Rango de Edad de los Participantes



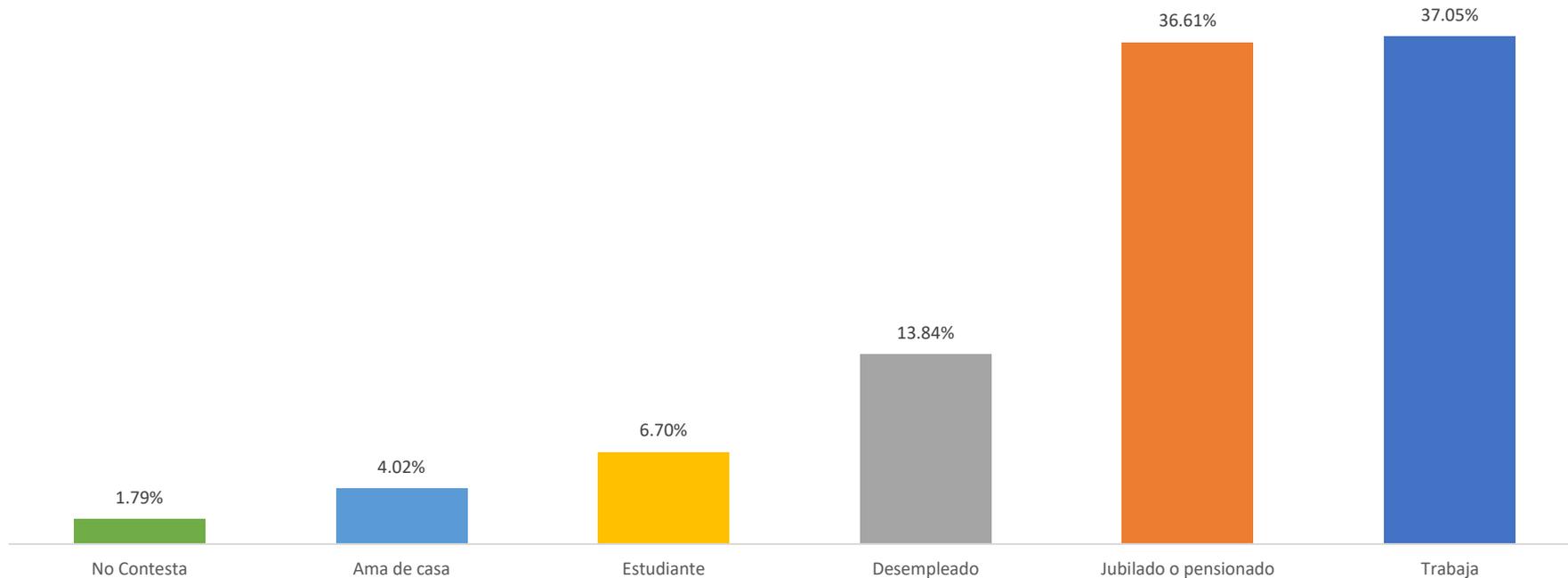
- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

### P15 - ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

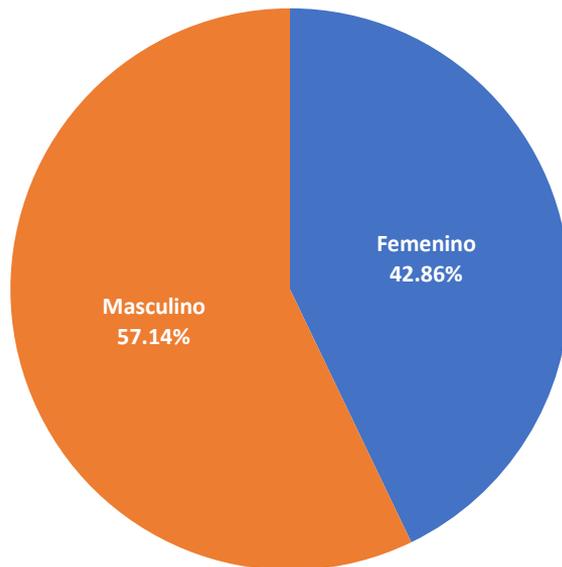
## P16 - ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.

## P17 - Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Género de los Participantes



- El total de muestras capturadas en el Punto GOB Sambil es **224**.