

Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos ofrecidos por la Dirección General de Comunidad Digna

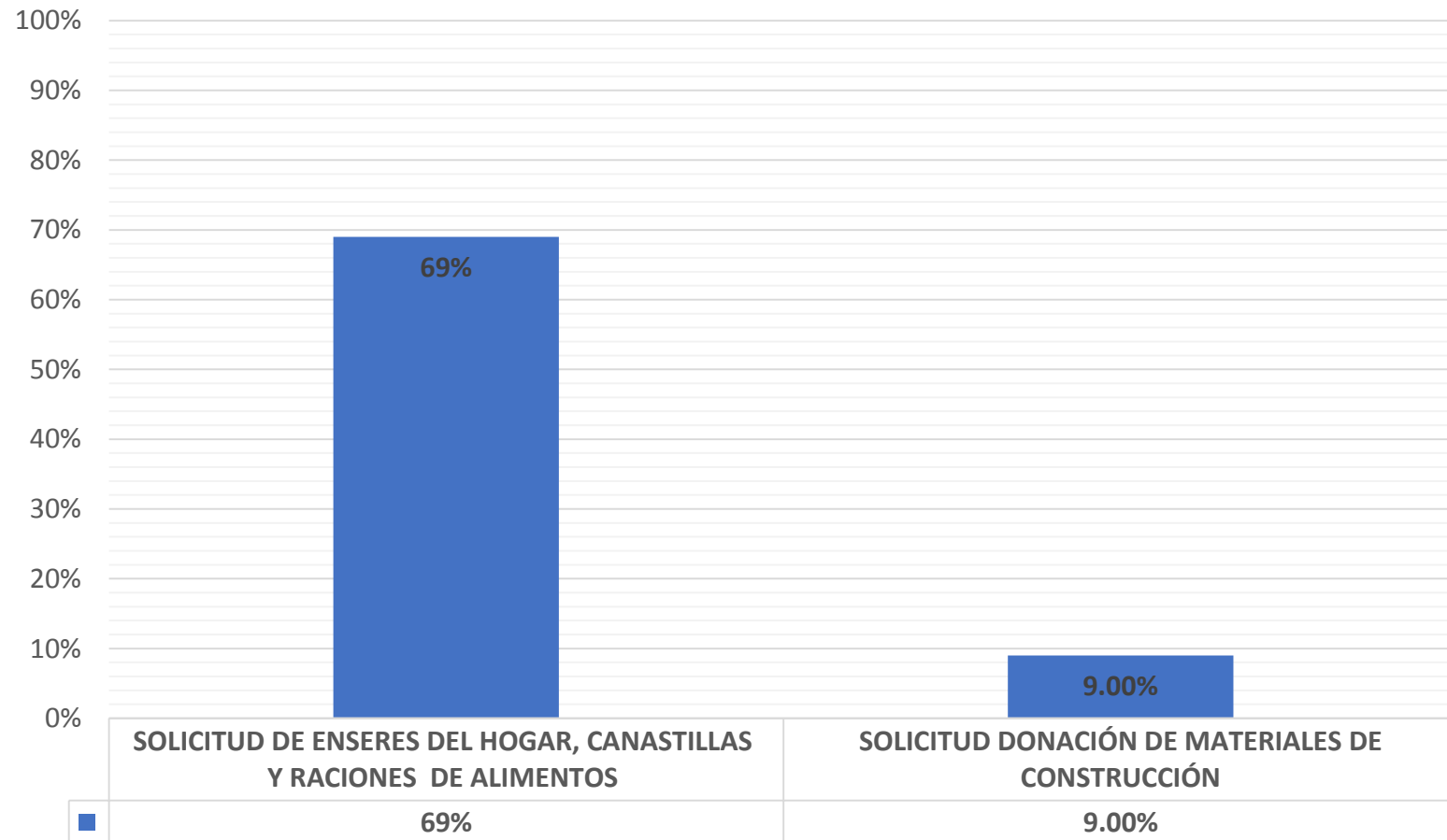


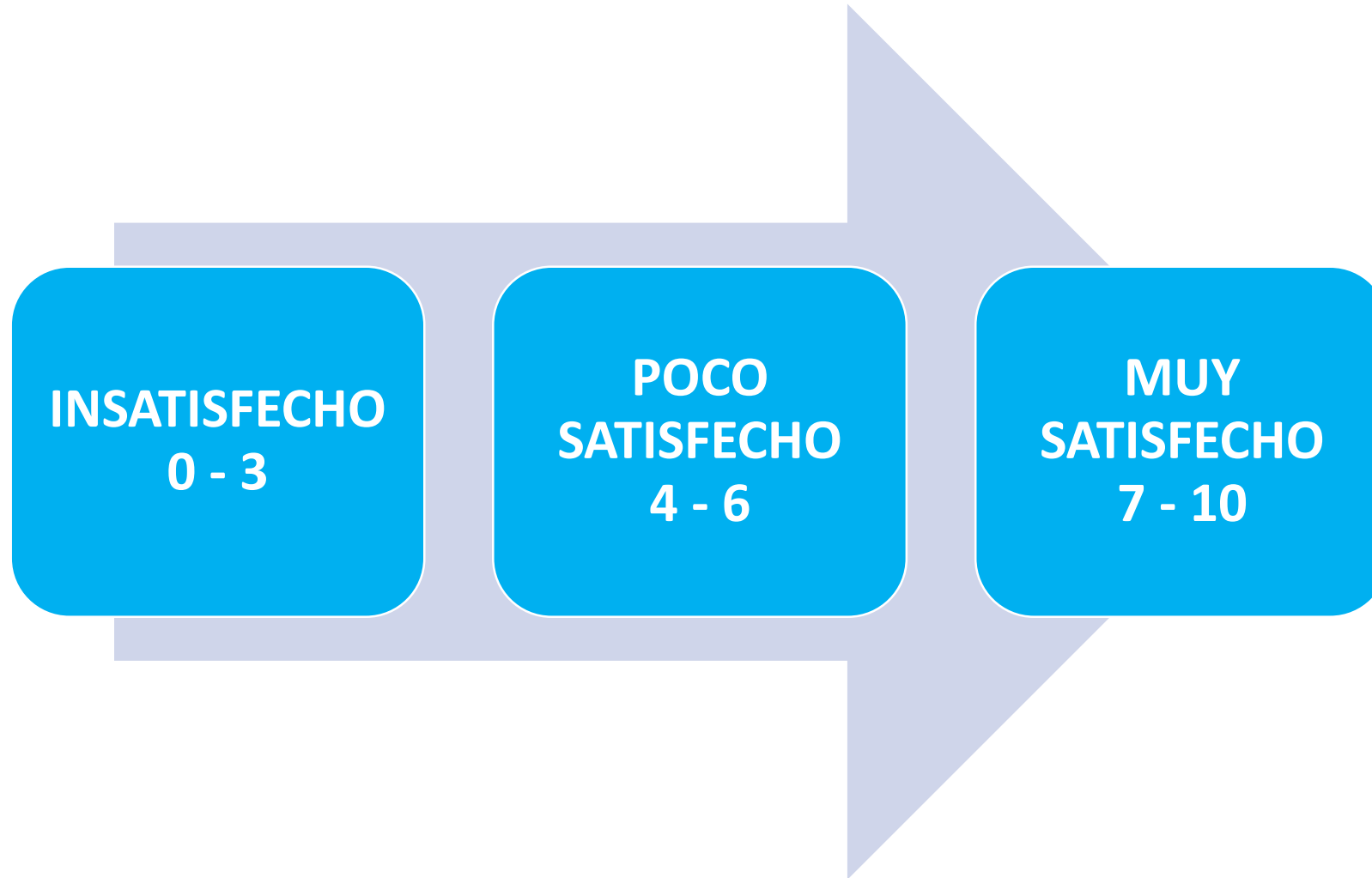
- ❖ FICHA TÉCNICA
- ❖ SERVICIOS SOLICITADOS
- ❖ MÉTODO DE EVALUACIÓN
- ❖ ELEMENTOS TANGIBLES
- ❖ EFICACIA / CONFIABILIDAD
- ❖ CAPACIDAD DE RESPUESTA
- ❖ PROFESIONALIDAD / CONFIANZA
- ❖ EMPATIA / ACCESIBILIDAD



- **Unidad de Análisis:** Usuarios de los Servicios Públicos de la Dirección General de Comunidad Digna;
- **Muestra:** 78 Encuestados;
- **Selección:** Aleatoria;
- **Encuesta realizada vía:** Personal;
- **Fecha del Trabajo de Campo:** Desde el 9 a 17 de Noviembre 2020;
- **Elaborado por:** Departamento de Planificación y Desarrollo, de la Dirección General de Comunidad Digna:

P2.1 Que tipo de solicitud de servicio (ayuda) esta requiriendo?
78 respuestas

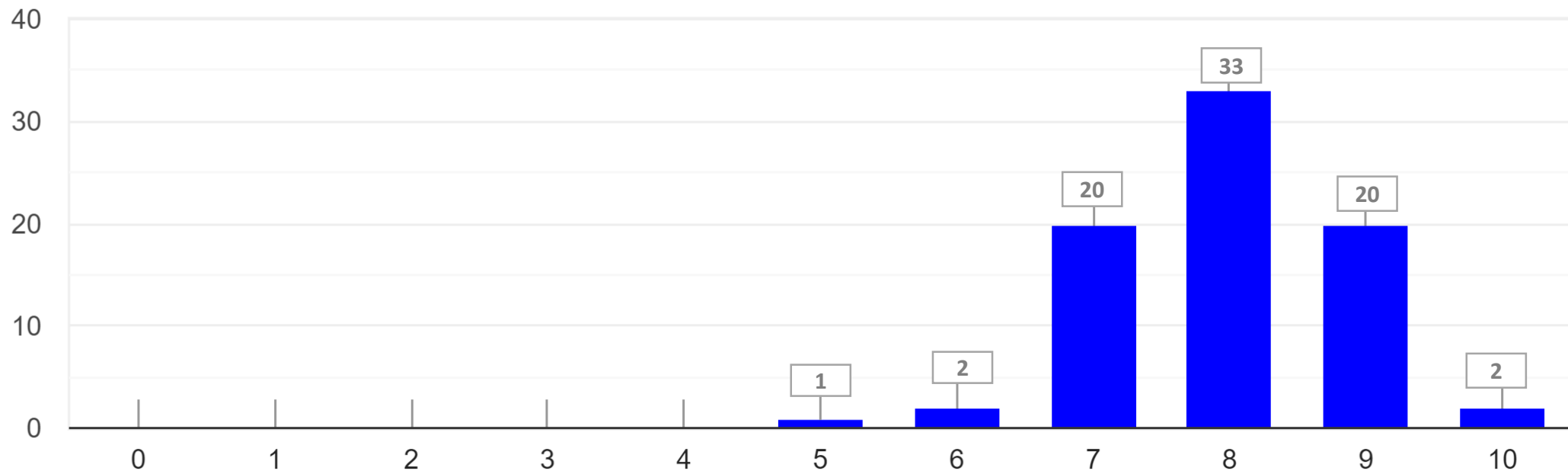




ELEMENTOS TANGIBLES

P2.1 Como valora usted: la comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución?

78 respuestas

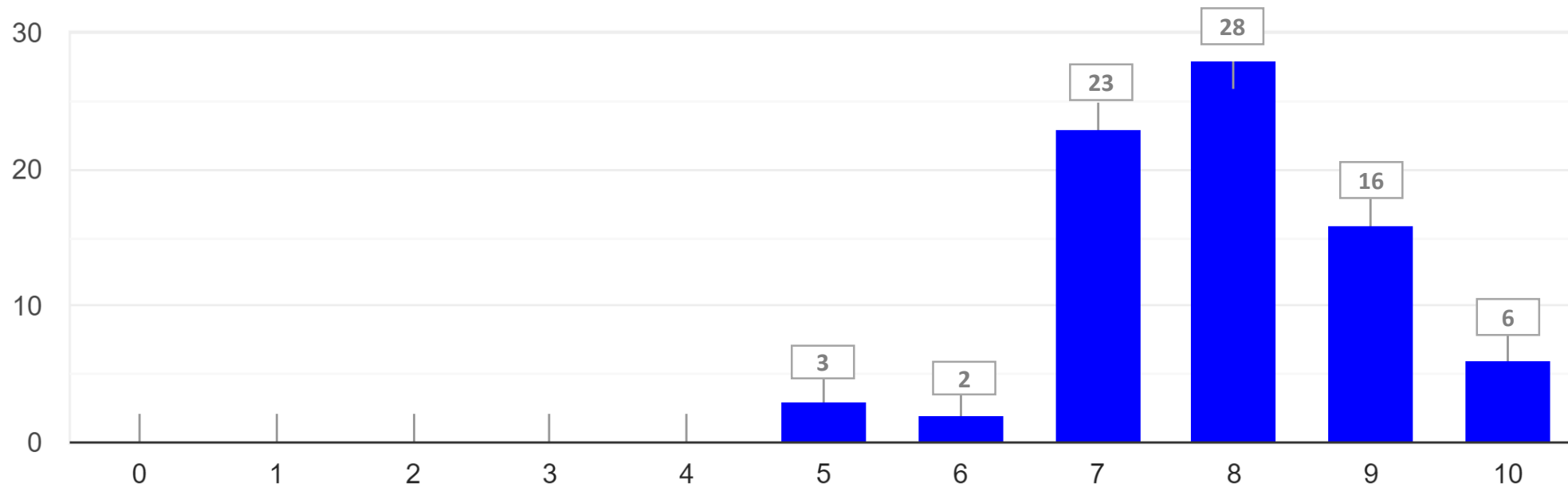


7 - 10	SATISFECHO	75
4 - 6	POCO SATISFECHO	3
0 - 3	INSATISFECHO	0

ELEMENTOS TANGIBLES

P2.2 Como valora usted: Los elementos materiales (Folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad?

78 respuestas

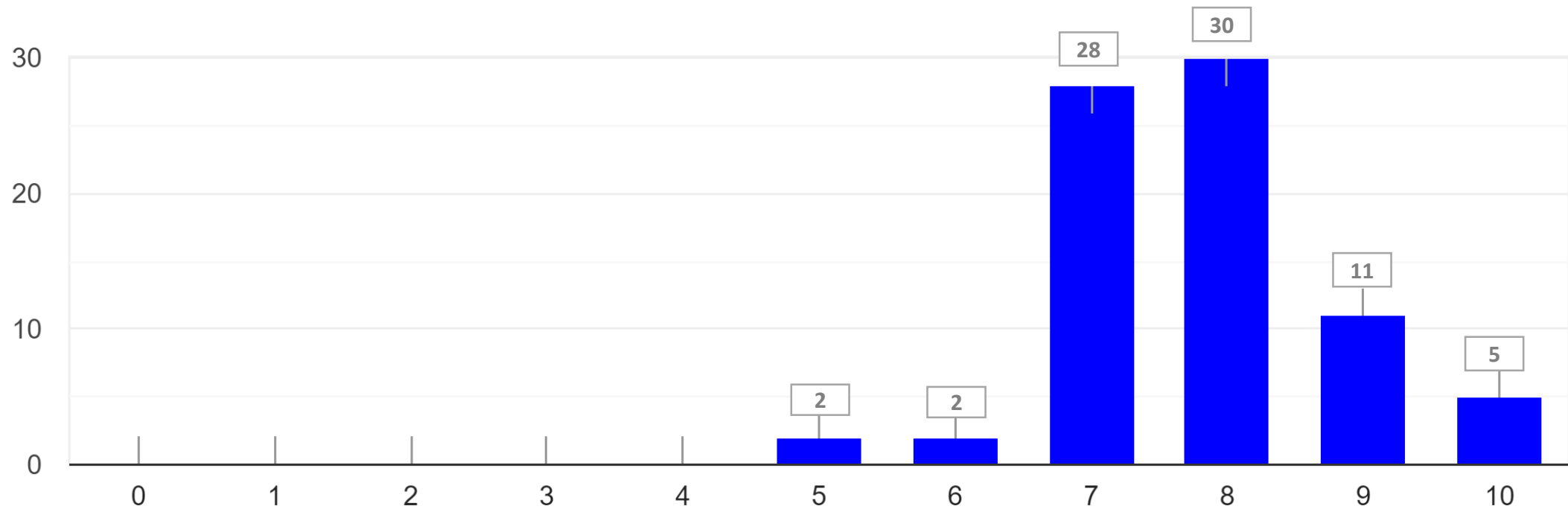


7 - 10	SATISFECHO	73
4 - 6	POCO SATISFECHO	5
0 - 3	INSATISFECHO	0

ELEMENTOS TANGIBLES

P2.3 Como valora usted, El estado físico del área de atención al usuario de los servicios

78 respuestas

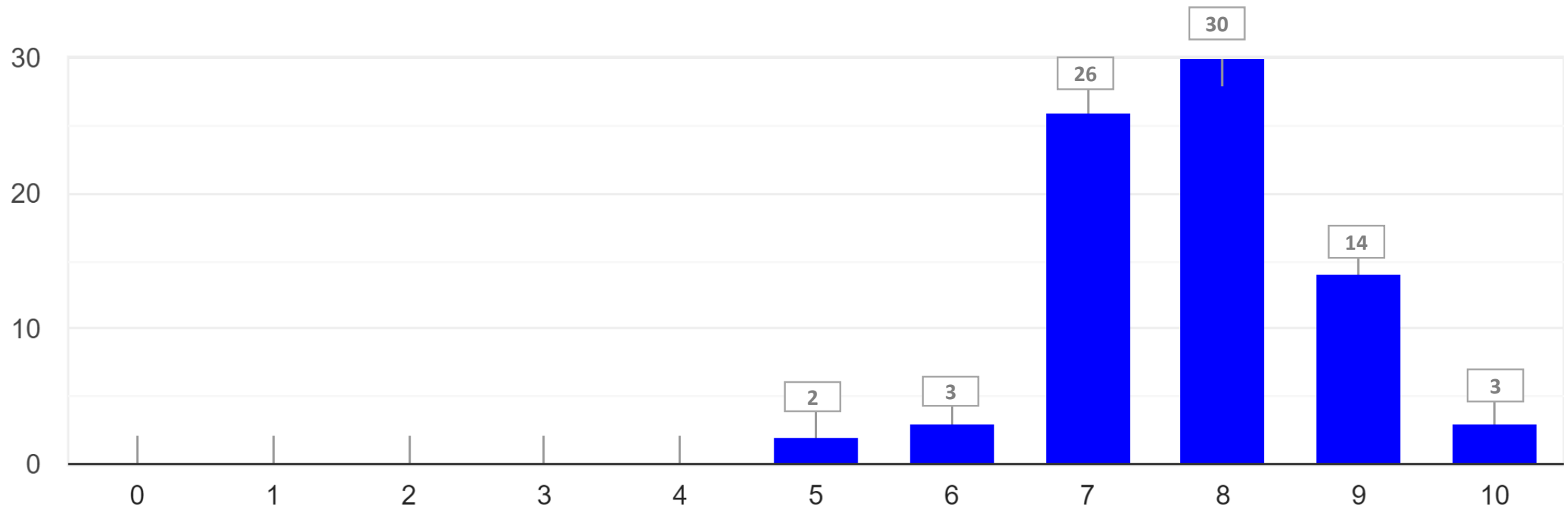


7 - 10	SATISFECHO	74
4 - 6	POCO SATISFECHO	4
0 - 3	INSATISFECHO	0

ELEMENTOS TANGIBLES

P2.4 Como valora usted, Las oficinas (ventanillas, Módulos) están debidamente identificadas?

78 respuestas

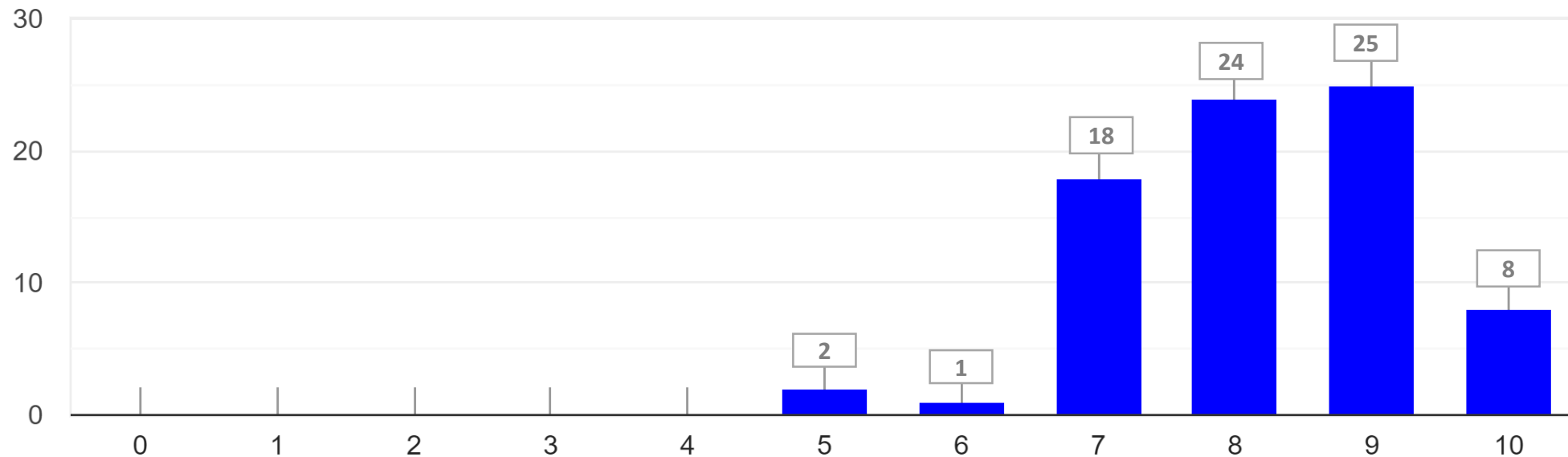


7 - 10	SATISFECHO	73
4 - 6	POCO SATISFECHO	5
0 - 3	INSATISFECHO	0

ELEMENTOS TANGIBLES

P2.5 Como valora usted, La apariencia física de los empleados (uniforme, Identificación, higiene) está acorde al servicio?

78 respuestas

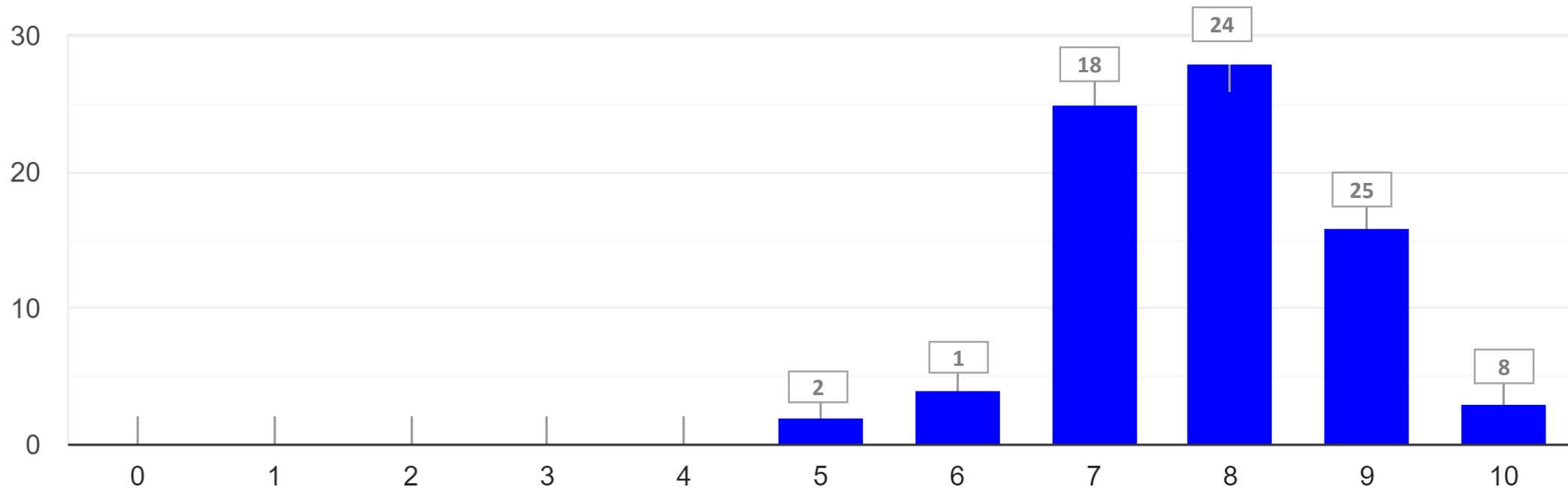


7 - 10	SATISFECHO	75
4 - 6	POCO SATISFECHO	3
0 - 3	INSATISFECHO	0

ELEMENTOS TANGIBLES

P2.6 Como valora usted, la modernización de las instalaciones y los equipos ?

78 respuestas

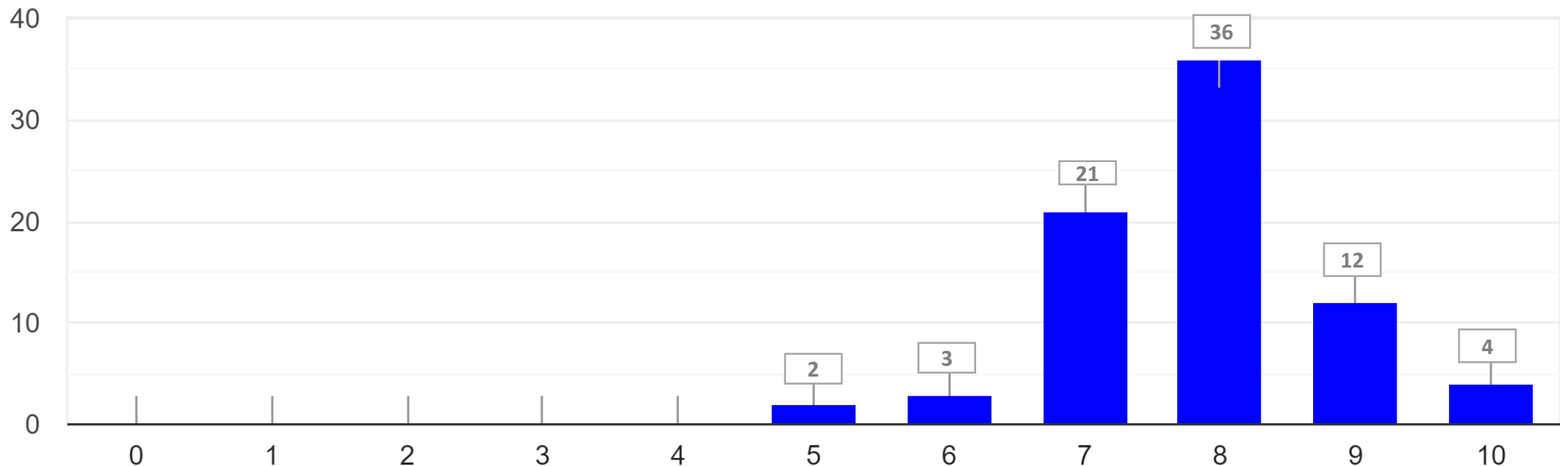


7 - 10	SATISFECHO	75
4 - 6	POCO SATISFECHO	3
0 - 3	INSATISFECHO	0

ELEMENTOS TANGIBLES

P2.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora usted globalmente las oficinas de esta institución?

78 respuestas

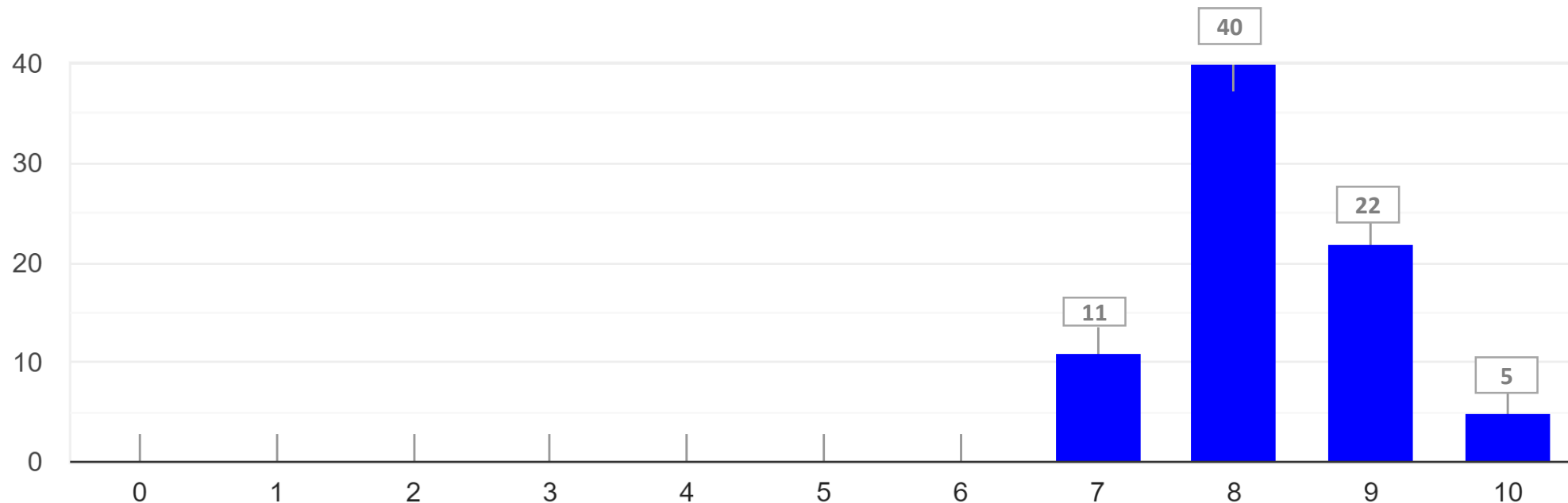


7 - 10	SATISFECHO	73
4 - 6	POCO SATISFECHO	5
0 - 3	INSATISFECHO	0

EFICACIA / CONFIABILIDAD

P3.1 Como valora usted, la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el tramite o gestión se resolvió correctamente ?

78 respuestas



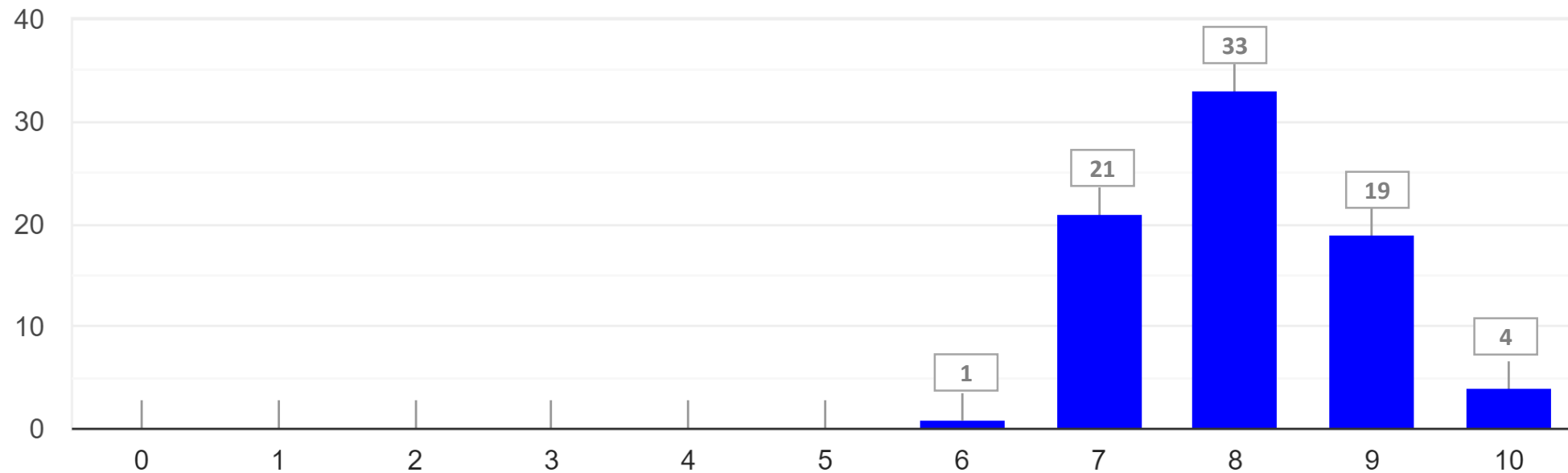
7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EFICACIA / CONFIABILIDAD

P3.2 Como valora usted, el cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión

?

78 respuestas

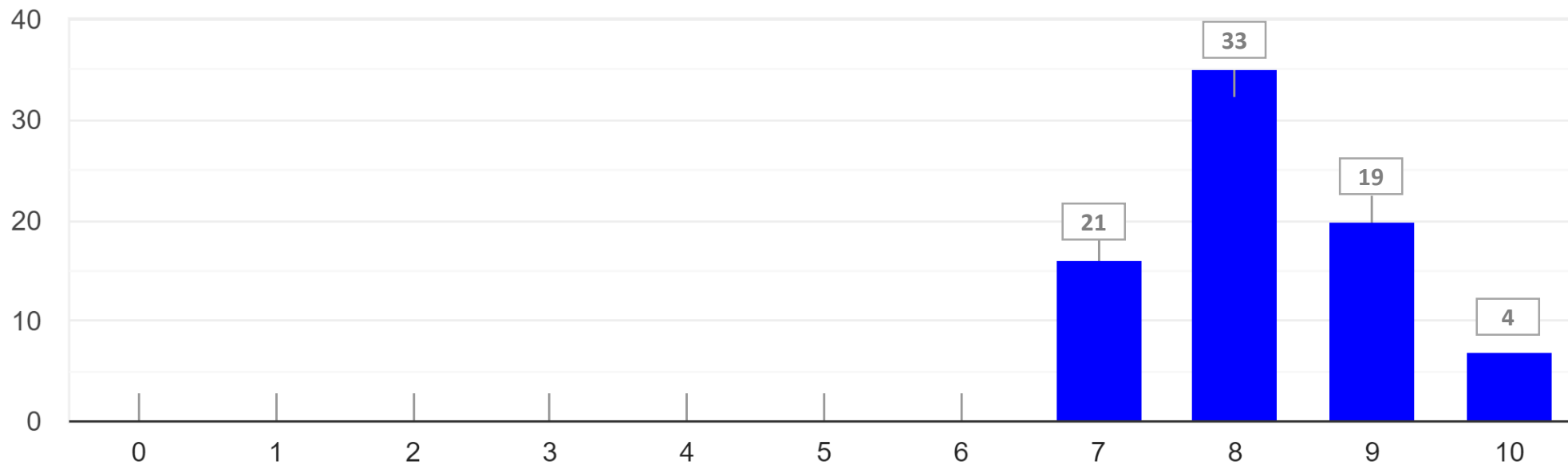


7 - 10	SATISFECHO	77
4 - 6	POCO SATISFECHO	1
0 - 3	INSATISFECHO	0

EFICACIA / CONFIABILIDAD

P3.3 Como valora usted, el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio ?

78 respuestas

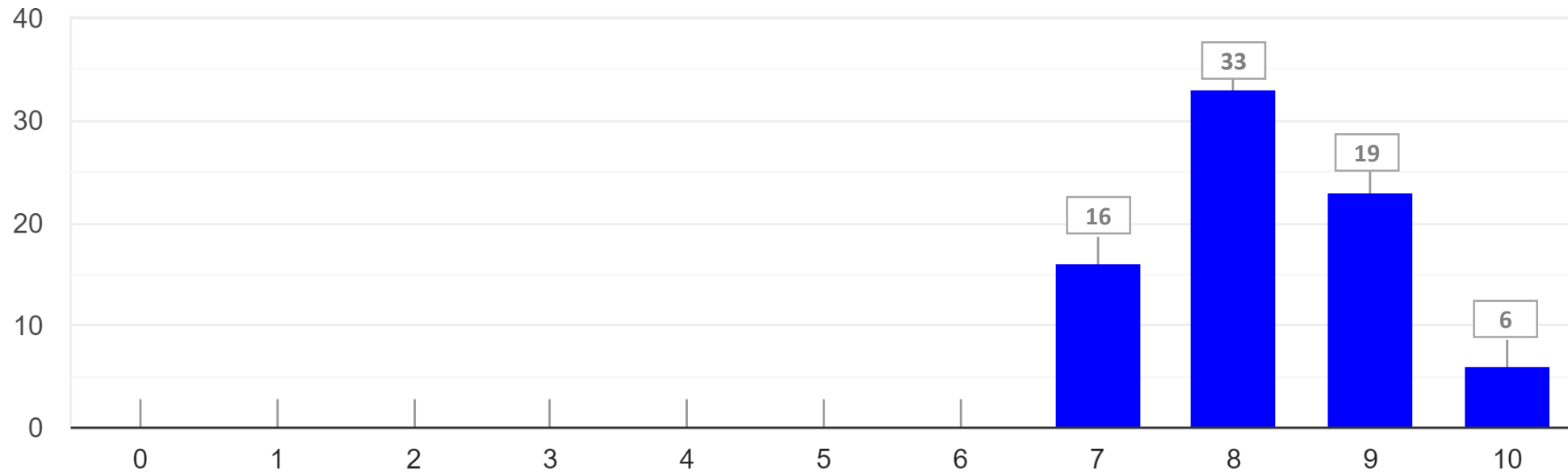


7 - 10	SATISFECHO	77
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EFICACIA / CONFIABILIDAD

P3.4 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido ?

78 respuestas

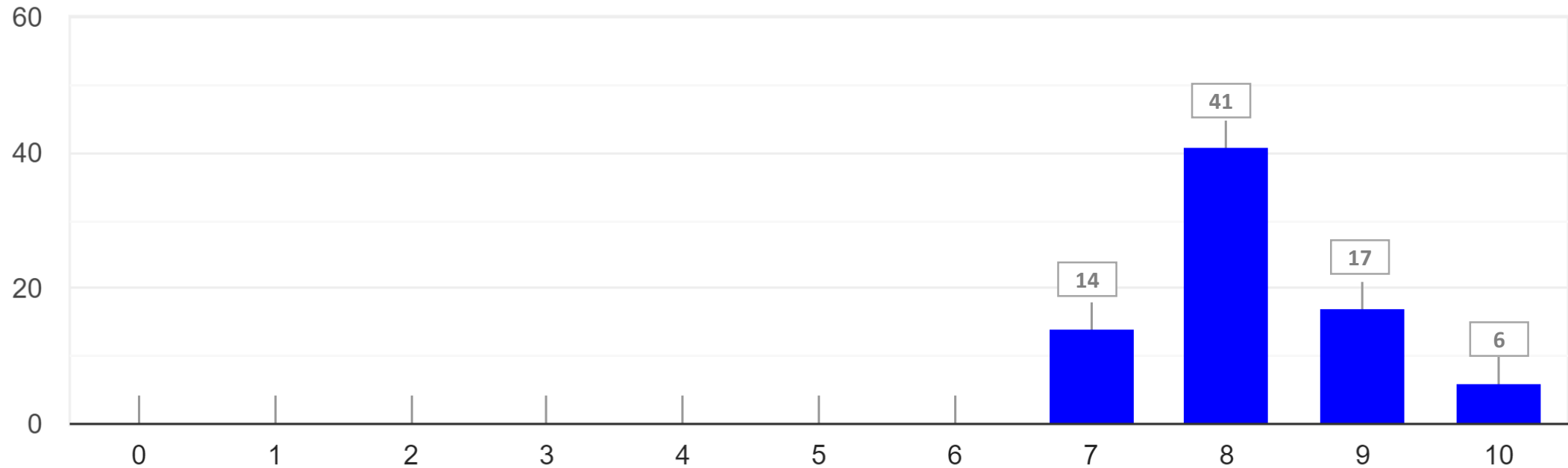


7 - 10	SATISFECHO	77
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4.1 Como valora usted, el tiempo que le ha dedicado el personal que te atendió?

78 respuestas

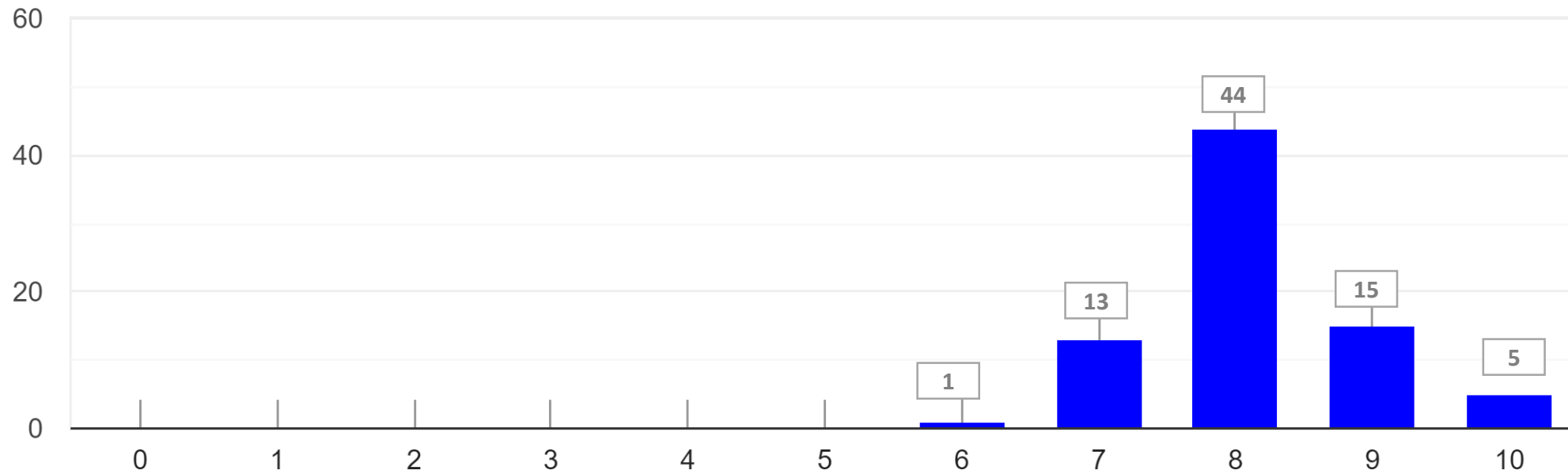


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4.2 Como valora usted, El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron ?

78 respuestas

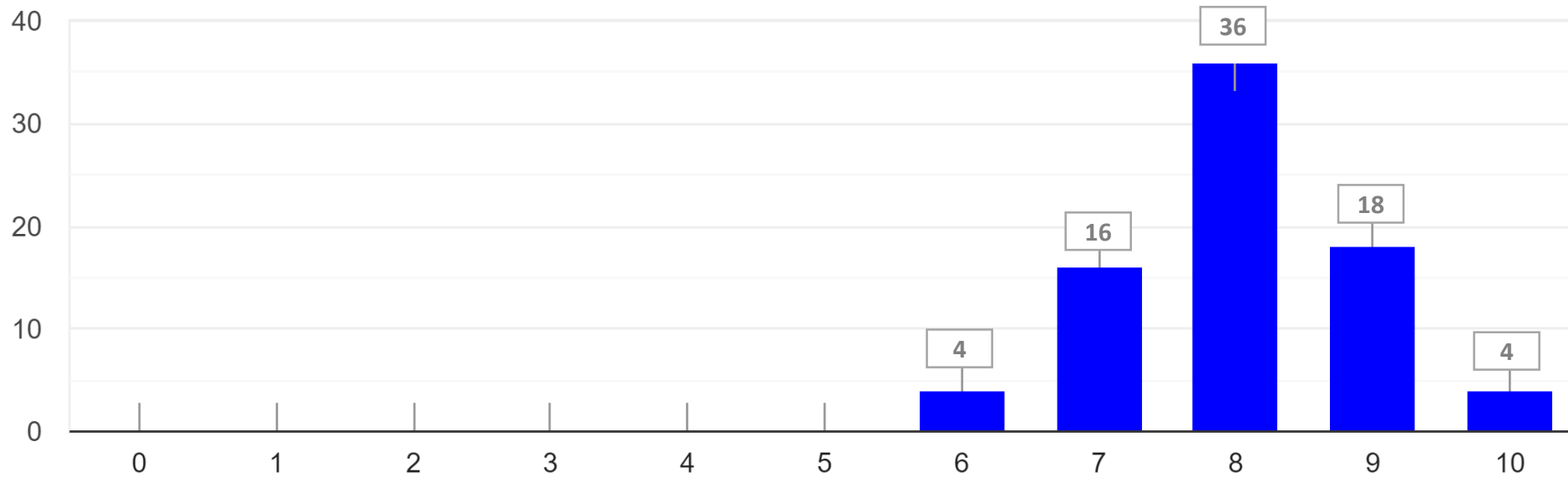


7 - 10	SATISFECHO	77
4 - 6	POCO SATISFECHO	1
0 - 3	INSATISFECHO	0

CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4.3 Como valora usted, el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado ?

78 respuestas

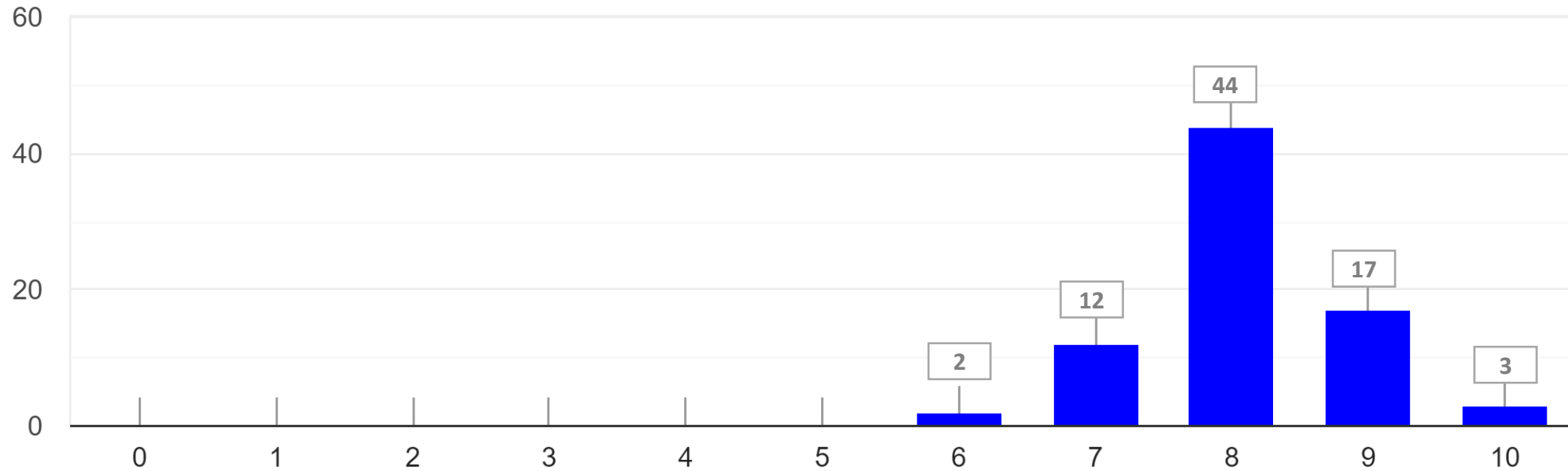


7 - 10	SATISFECHO	74
4 - 6	POCO SATISFECHO	4
0 - 3	INSATISFECHO	0

CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4.4 Como valora usted, la disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado ?

78 respuestas

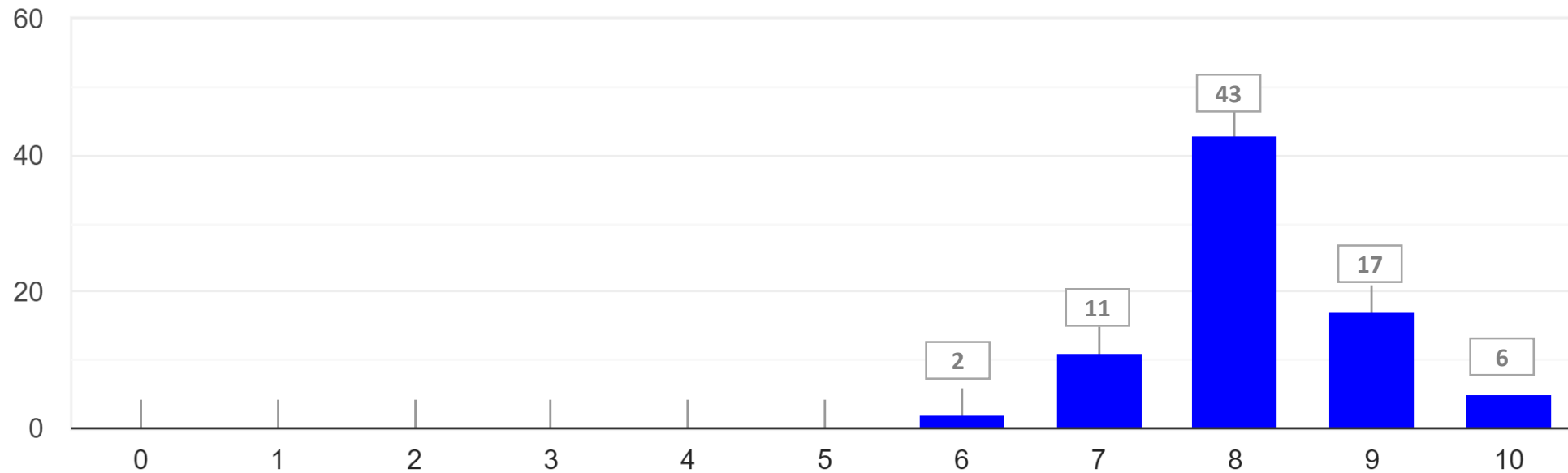


7 - 10	SATISFECHO	76
4 - 6	POCO SATISFECHO	2
0 - 3	INSATISFECHO	0

CAPACIDAD DE RESPUESTA

P4.5 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado ?

78 respuestas

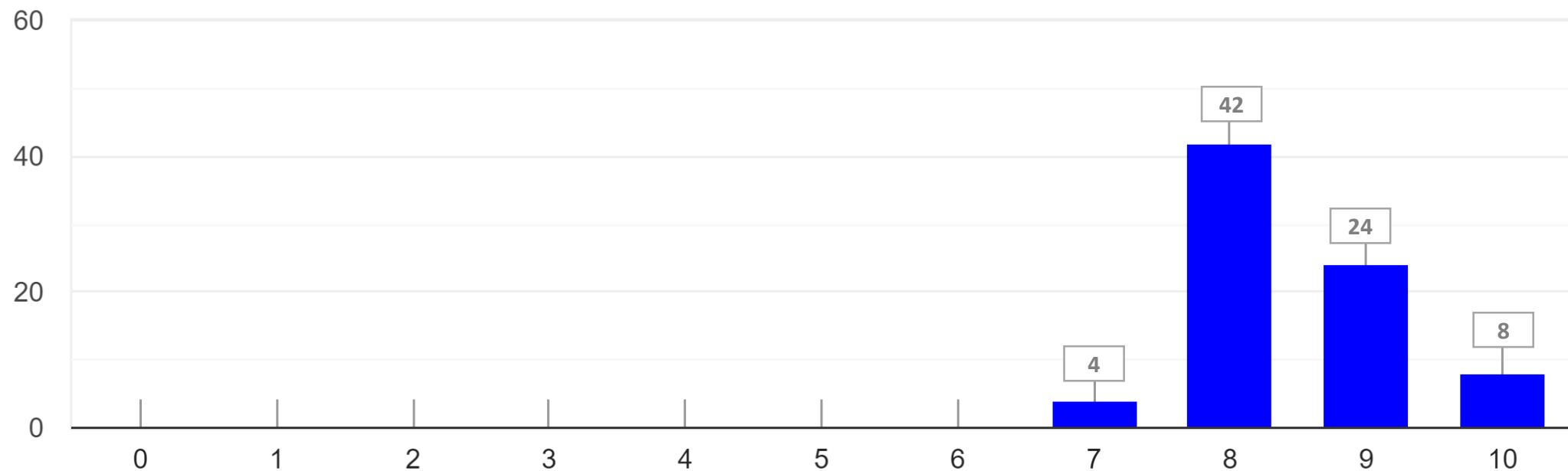


7 - 10	SATISFECHO	76
4 - 6	POCO SATISFECHO	2
0 - 3	INSATISFECHO	0

PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL

P5.1 Como valora usted, el trato que le ha dado el personal ?

78 respuestas

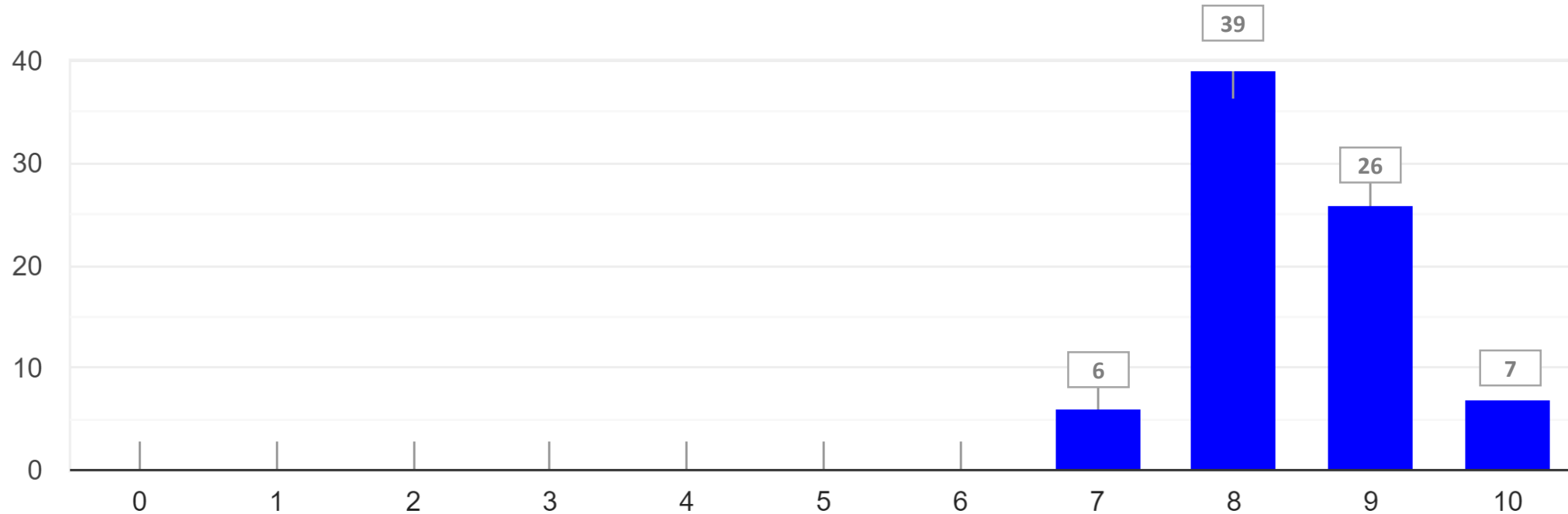


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL

P5.2 Como valora Usted, la profesionalidad del personal que te atendió?

78 respuestas

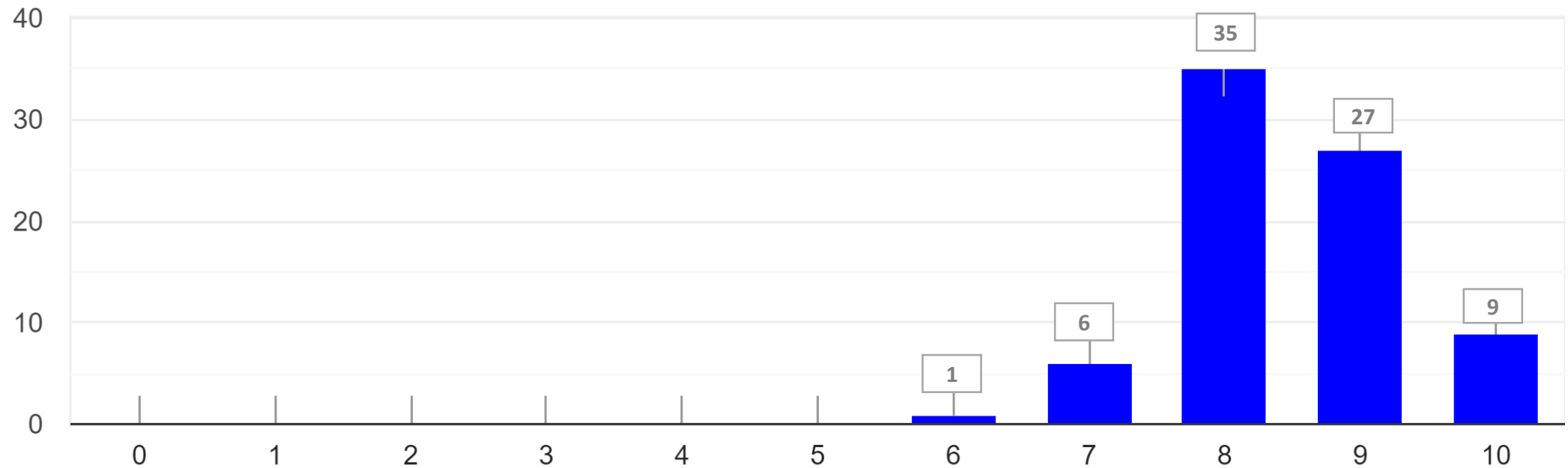


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL

P5.3 Como valora usted, la confianza que le transmite el personal ?

78 respuestas

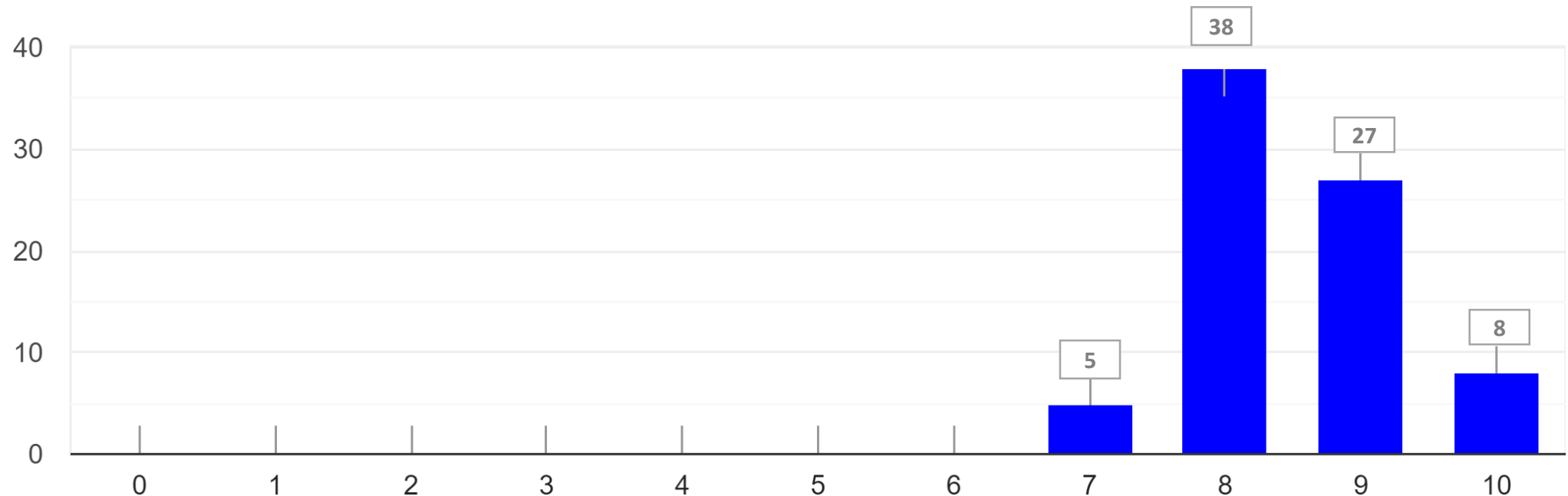


7 - 10	SATISFECHO	77
4 - 6	POCO SATISFECHO	1
0 - 3	INSATISFECHO	0

PROFESIONALIDAD / CONFIANZA EN EL PERSONAL

P5.4 Como valora usted, en forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución

78 respuestas

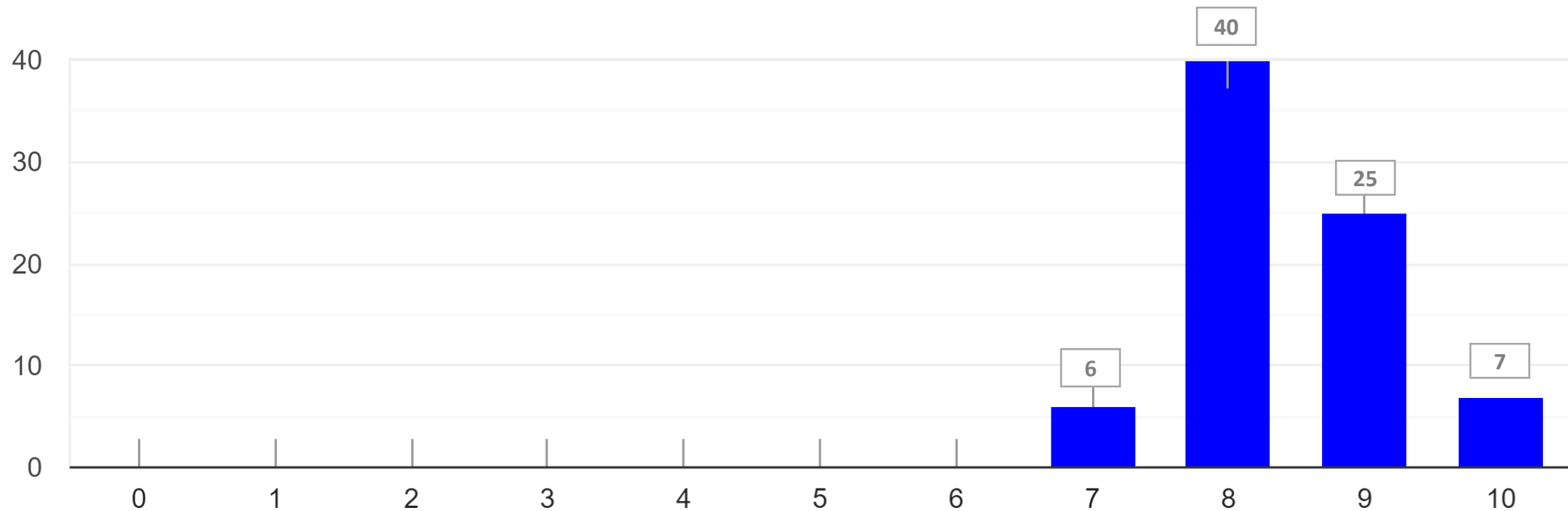


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.1 Como valora usted, la información que le han proporcionado sobre tu tramite o gestión, fue suficiente y útil.

78 respuestas

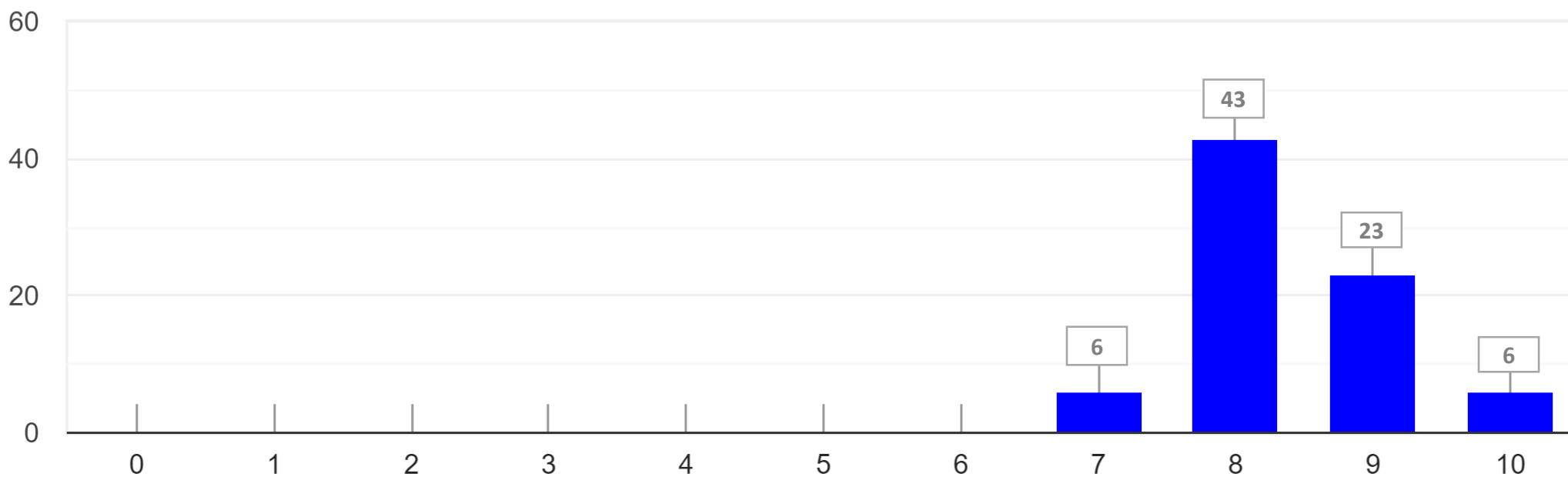


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.2 Como valora usted, el horario de atención al público

78 respuestas

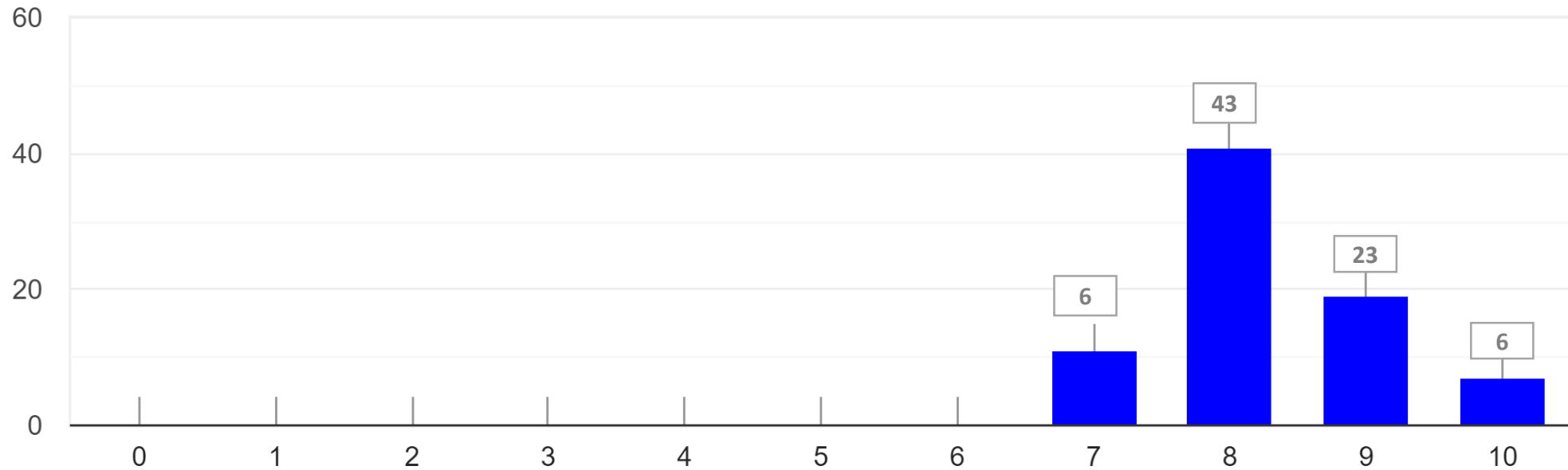


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.3 Como valora usted, la facilidad con que consiguió la cita

78 respuestas

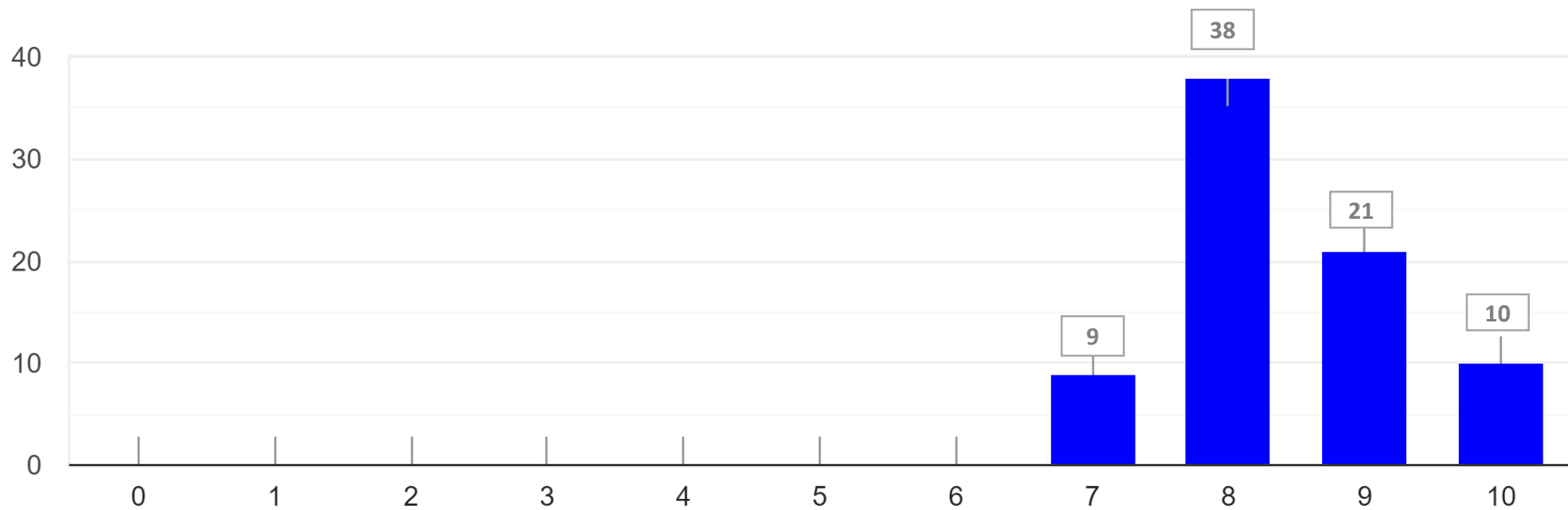


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.4 Como valora usted, las instalaciones de la institución, son fácilmente localizables ?

78 respuestas

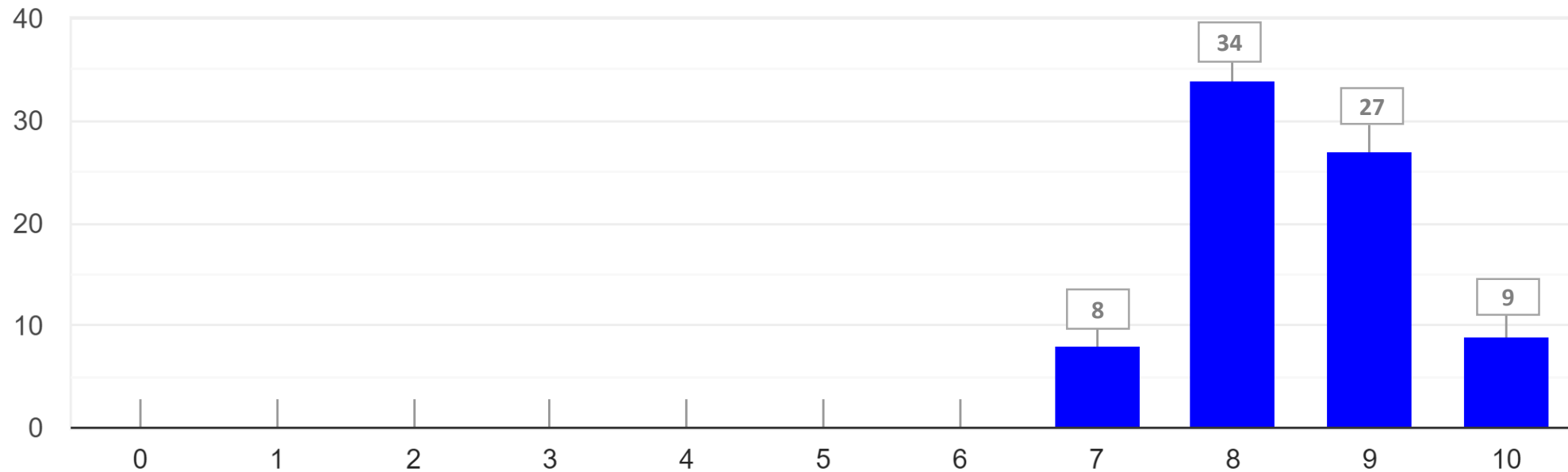


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.5 La información que le proporcionaron fue clara y comprensible?

78 respuestas

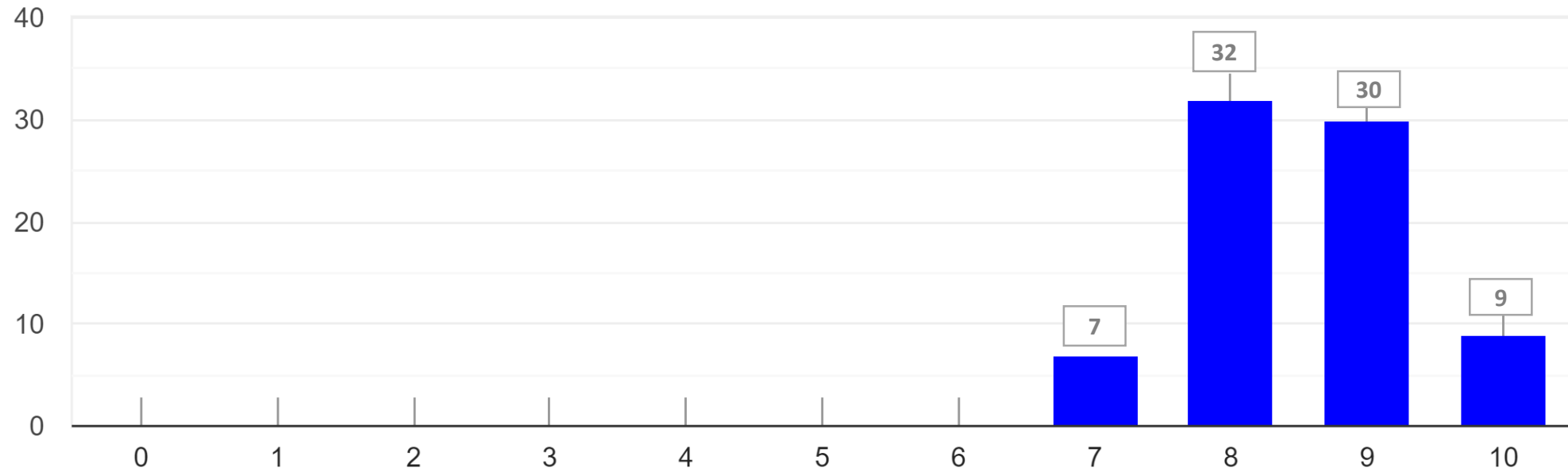


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.6 Como valora usted, La atención personalizada que le dieron ?

78 respuestas

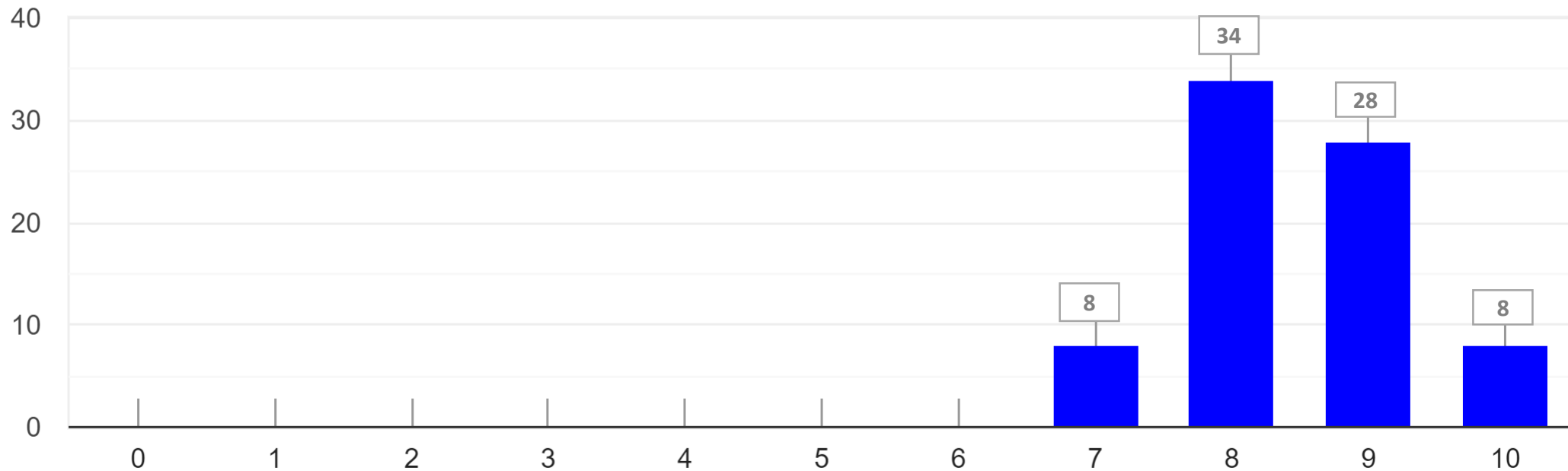


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.7 Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio ?

78 respuestas

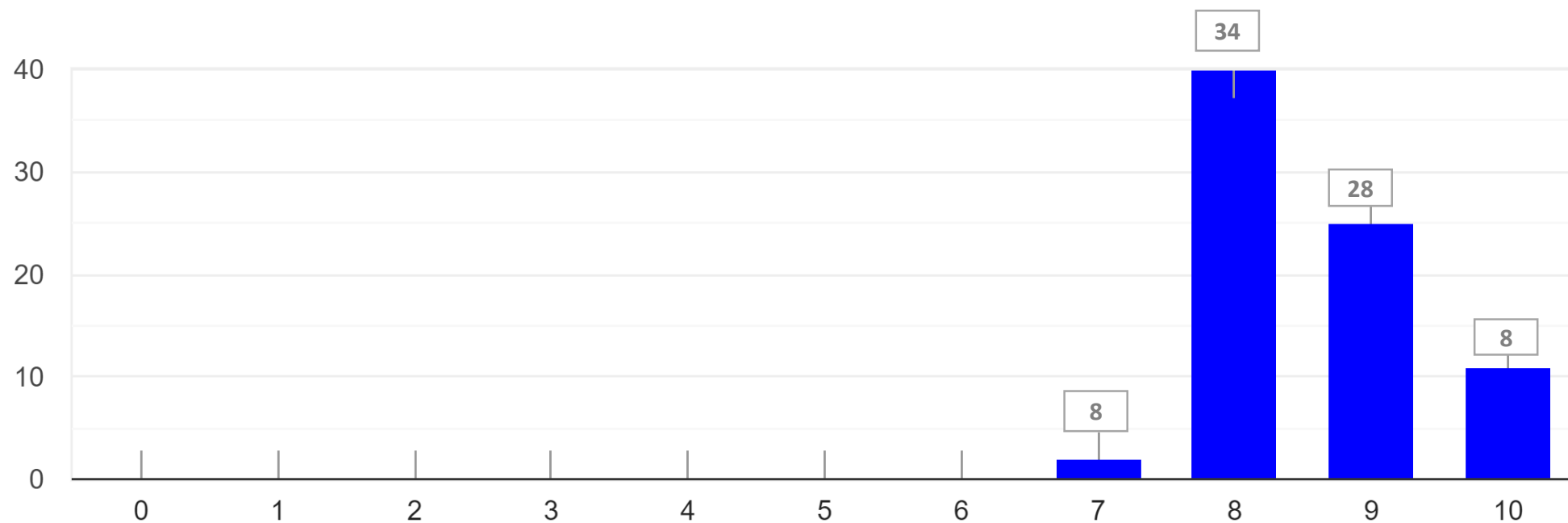


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.8 En que medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades ? (0 representa la peor valoración y 10 la mejor valoración)

78 respuestas

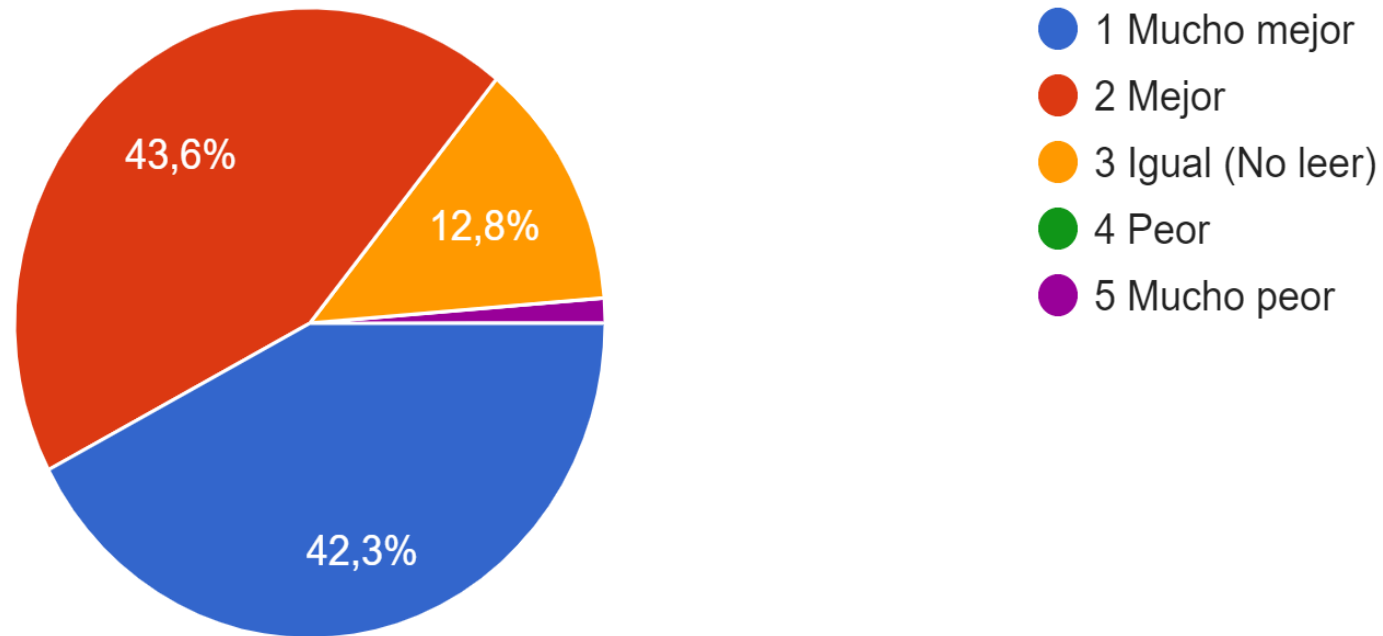


7 - 10	SATISFECHO	78
4 - 6	POCO SATISFECHO	0
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.9 Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor de lo que usted esperaba ?

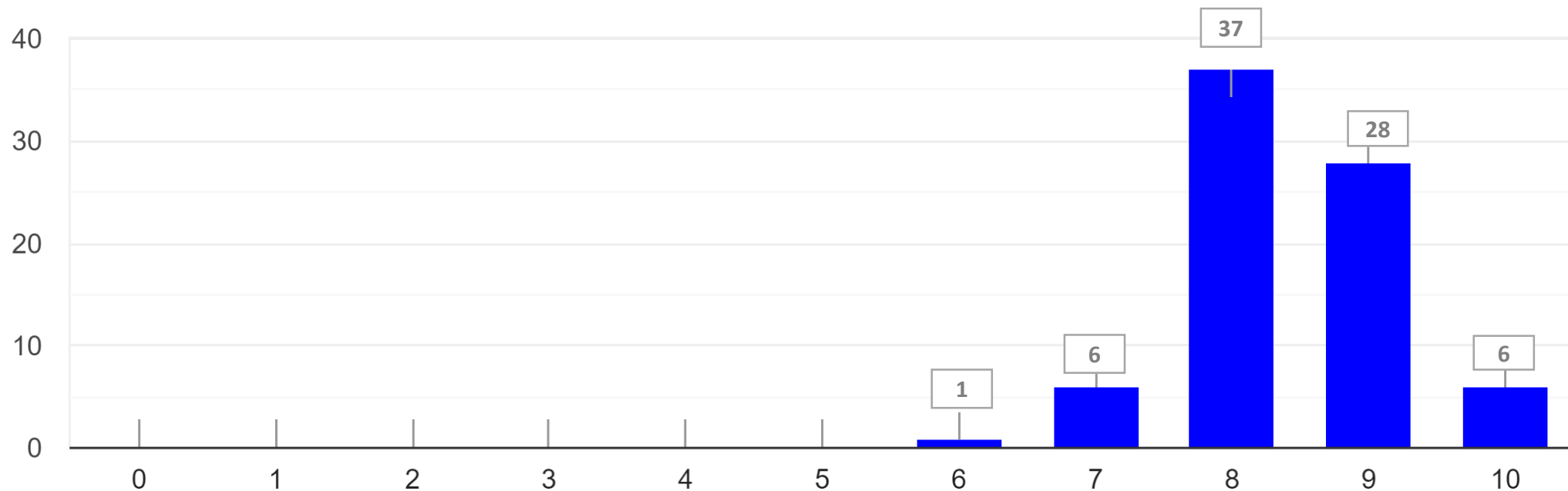
78 respuestas



EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.10 Cual 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 la mejor valoración.

78 respuestas

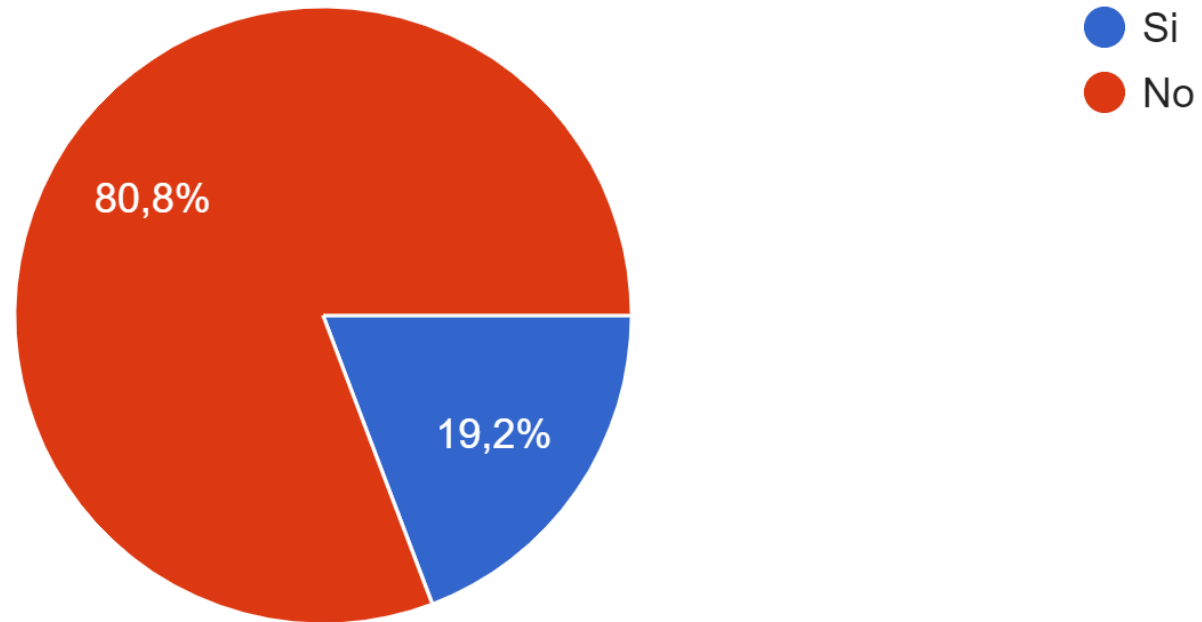


7 - 10	SATISFECHO	77
4 - 6	POCO SATISFECHO	1
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

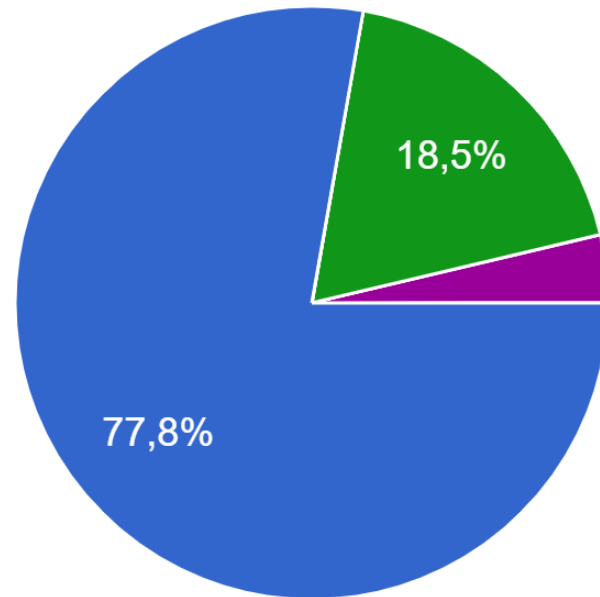
P6.11 Por otro lado. En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución por internet ?

78 respuestas



P6.12 Y en esta ocasión, utilizo la pagina web para ?

27 respuestas

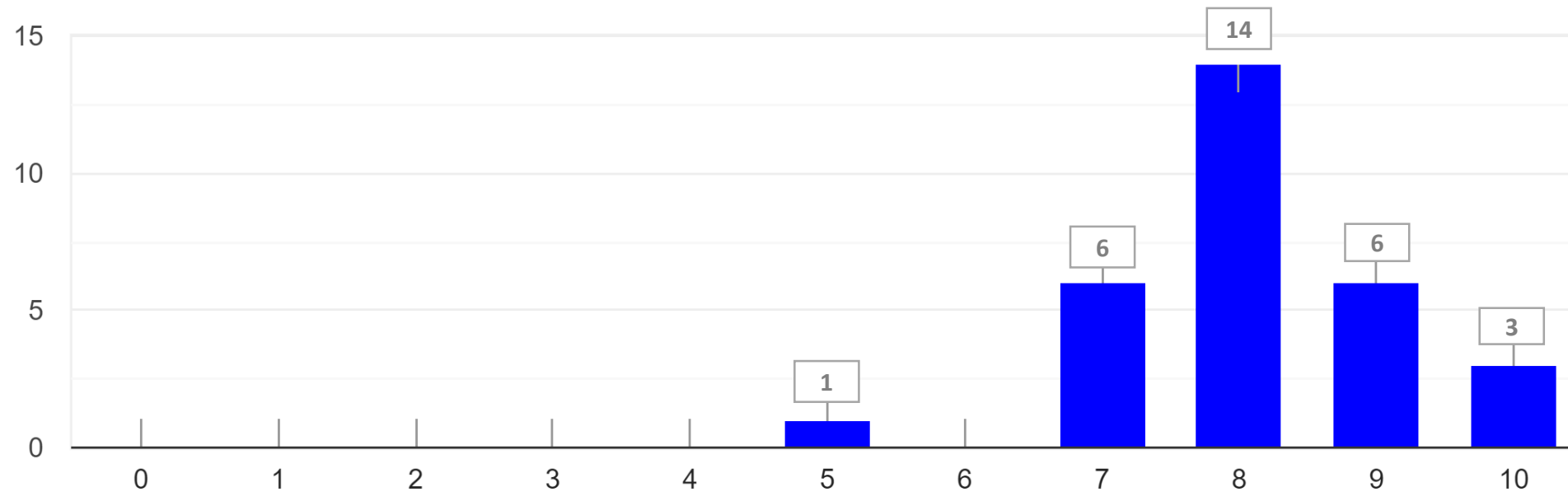


- Obtener información sobre algún servicio
- Descargar Formularios
- Enviar o completar un formulario
- No
- Personalisafi

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.13 Pensando en la última ocasión en la que contactó con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió e...entaría la peor valoración y 10 la mejor valoración.

30 respuestas

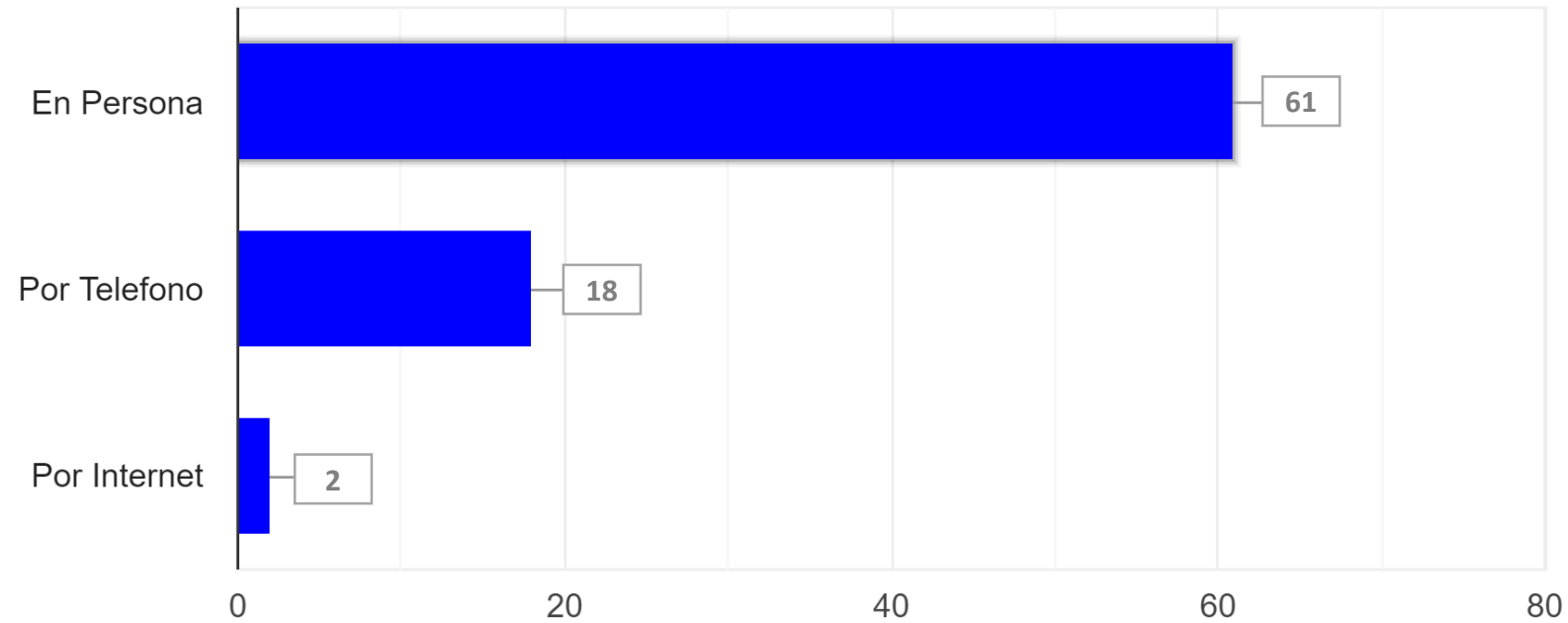


7 - 10	SATISFECHO	29
4 - 6	POCO SATISFECHO	1
0 - 3	INSATISFECHO	0

EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

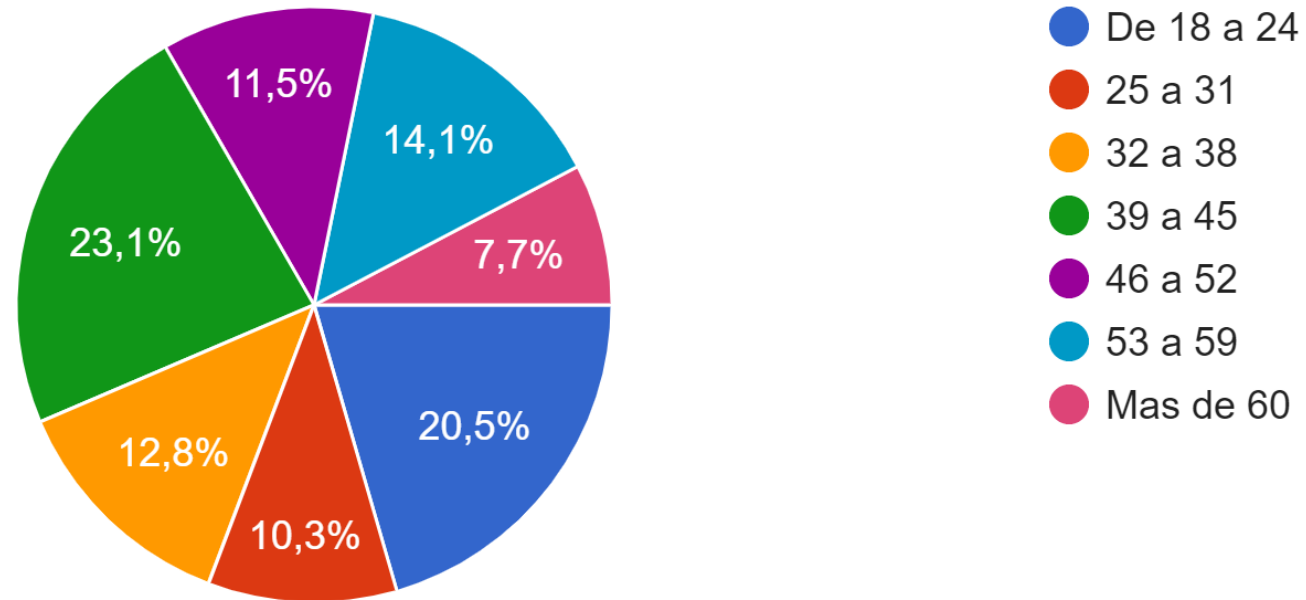
P6.14 Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. Como preferiría contactar a la institución?

78 respuestas



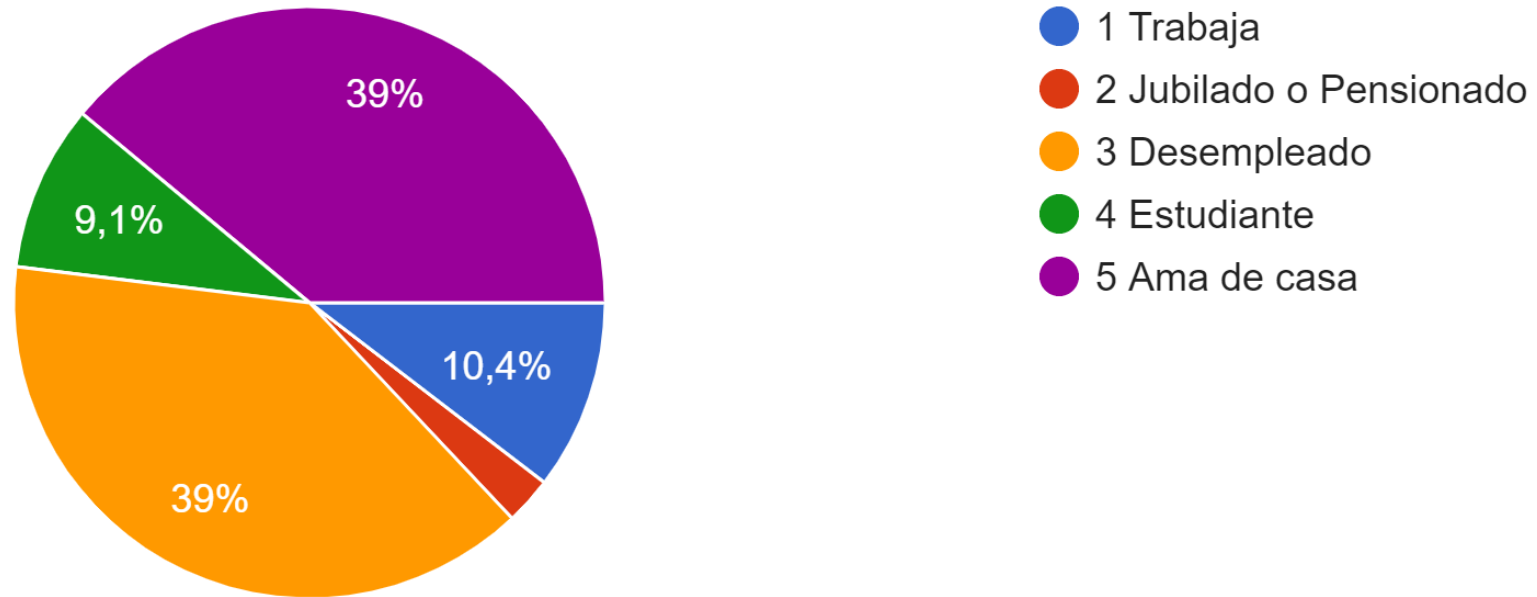
P6.15 Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?

78 respuestas



P6.17 Y en cual de las siguientes situaciones se encuentra usted ?

77 respuestas



EMPATÍA / ACCESIBILIDAD

P6.18 Sexo

76 respuestas

