



CUESTIONARIO ENCUESTAS

INPOSDOM



ÍNDICE

Ficha Técnica

Dimensiones

Cálculo de Muestreo

Preview de la Encuesta

Escala de Medición

Resultados de Satisfacción General de las dimensiones

Índice de Satisfacción General



FICHA TÉCNICA

| | |
|-------------------|---|
| Universo | Usuarios entre 18 a 65 años que utilicen los servicios de INPOSDOM |
| Ambito | Oficina SEDE principal |
| Muestra | 304 usuarios |
| Método a utilizar | Presencial utilizando la plataforma Google Forms |
| Fecha de Trabajo | Del 12 de abril al 10 de junio |
| Realización | La aplicación de todo el proceso es responsabilidad de la División de Calidad , y con la asistencia del Comité de Calidad |
| | Encuestar a los ciudadanos sera ejecutado por las auxiliares de la División de Calidad |
| | Elaboración de la tabulación e informe es responsabilidad de auxiliar y la encargada de la División |
| | Revisión del Informe es responsabilidad del Subdirector Técnico y el Comité de Calidad |
| | La aprobación para remitir al MAP es responsabilidad del Director General |

DIMENSIONES

ELEMENTOS TANGIBLES

- La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

FIABILIDAD

- La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente
- El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión
- El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio

DIMENSIONES EMPATÍA

La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil

El horario de atención al público

La facilidad con que consiguió cita

Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables

La información que le proporcionaron fue clara y comprensible

La atención personalizada que le dieron

SEGURIDAD

El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió

La confianza que le transmite el personal

El trato que le ha dado el personal

La profesionalidad del personal que le atendió

La confianza que le transmite el personal

CAPACIDAD DE RESPUESTA

El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió

El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron

El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.

CÁLCULO DEL MUESTREO

PUNTOS IMPORTANTES

$$15 \text{ \% de } 2016 = 302.4$$

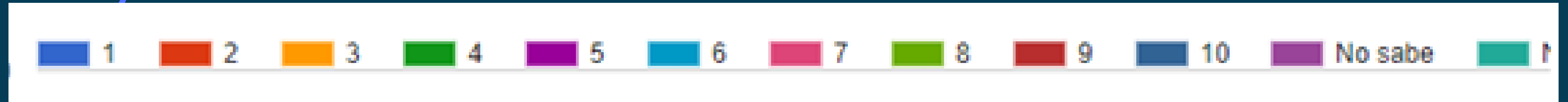


PREVIEW ENCUESTA



PRIMERA PARTE

ESCALA DE MEDICIÓN



INSATISFECHO

**POCO
SATISFECHO**

SATISFECHO

NS/NR

Responses

306

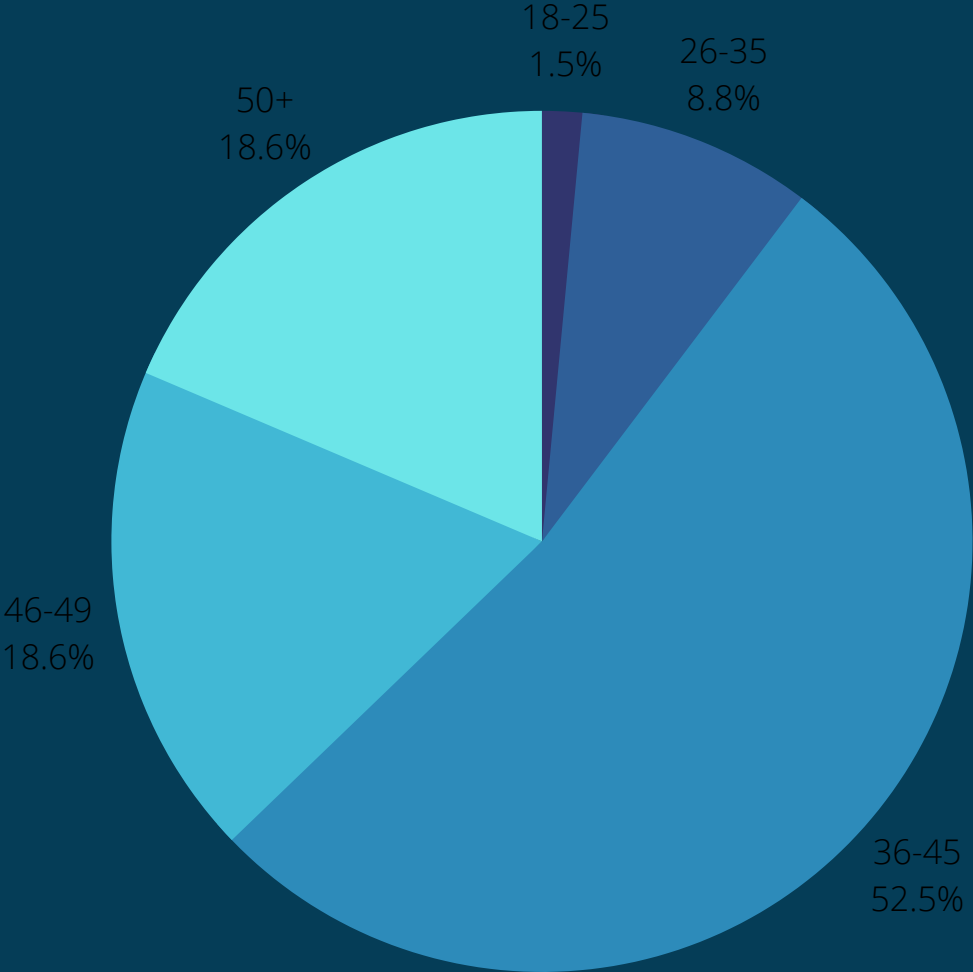
RESPUESTAS RECOLECTADAS



RESUMEN DE HALLAZGOS

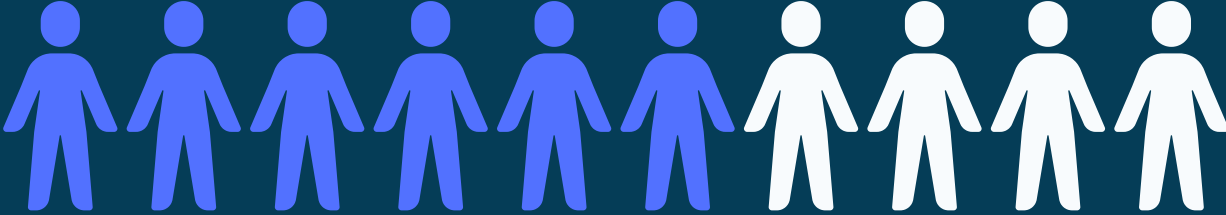


RANGOS DE EDAD



306

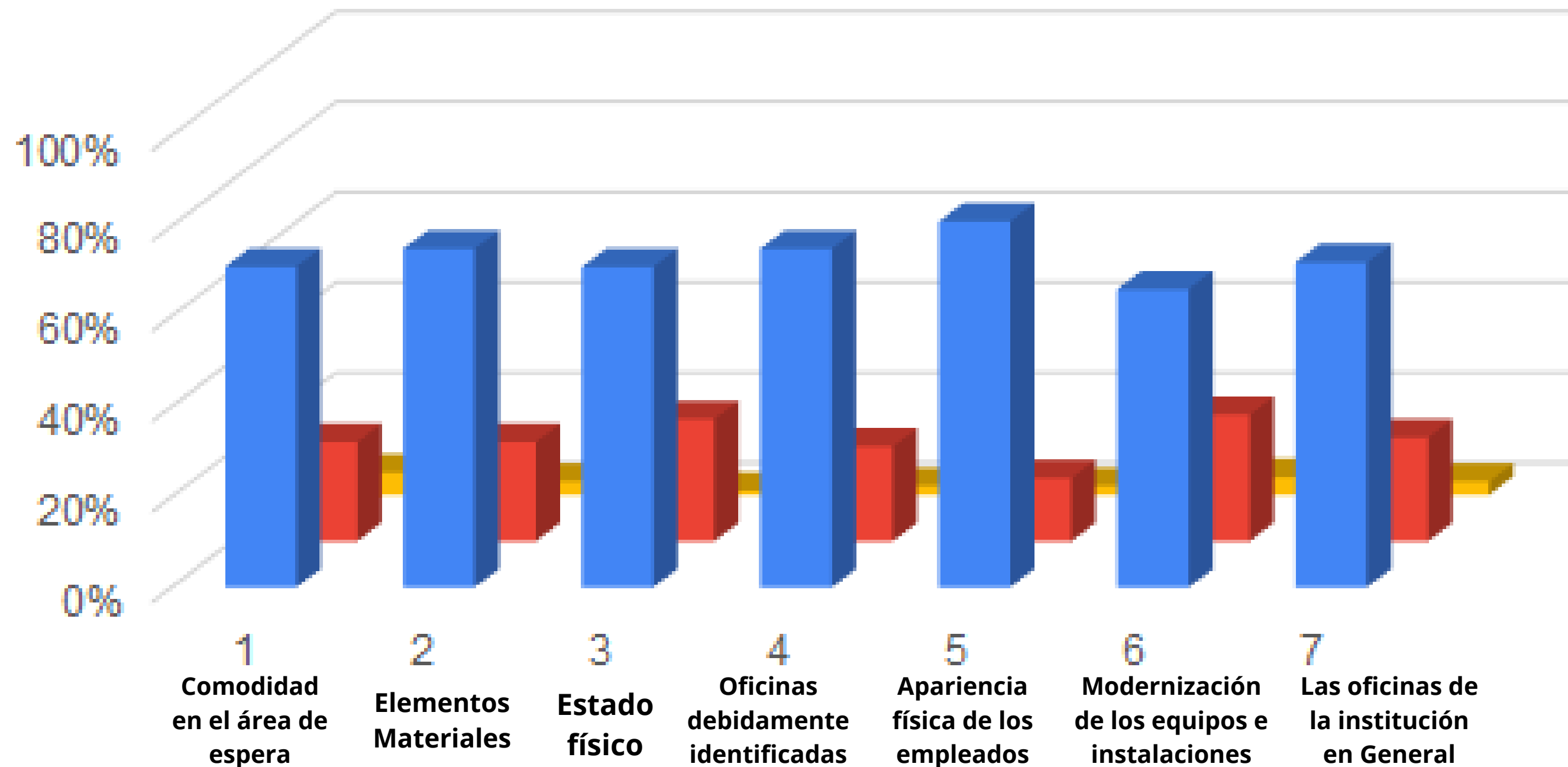
TOTAL RESPUESTAS RECOLECTADAS



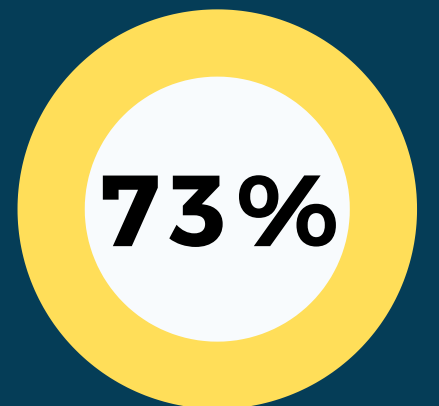
**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN
GENERAL DE LAS DIMENSIONES**

GRÁFICAS CON LOS RESULTADOS

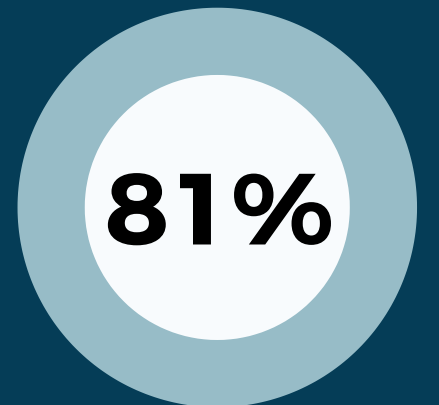
Elementos Tangibles



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

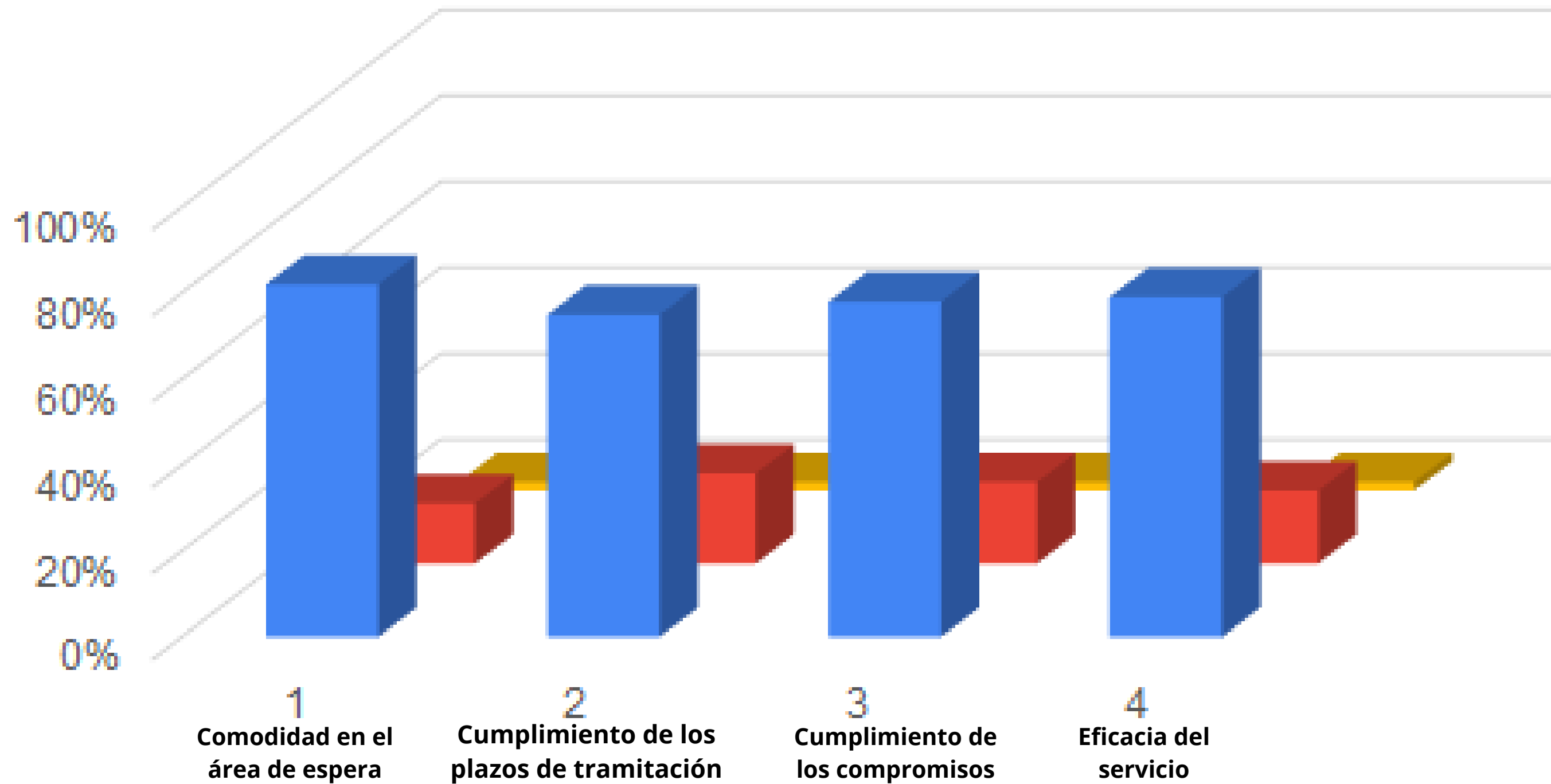


VALORACIÓN GLOBAL

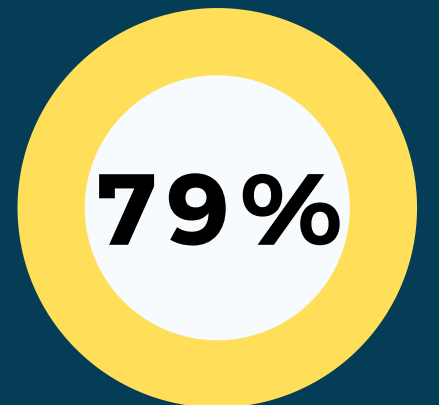


GRÁFICAS CON LOS RESULTADOS

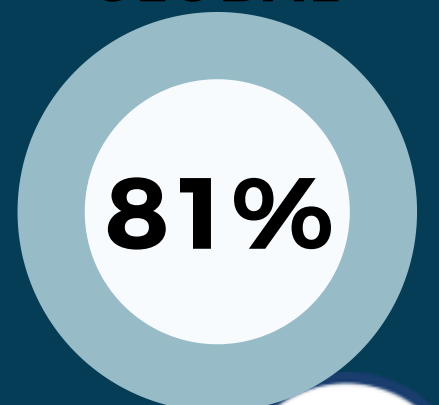
Eficacia



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN

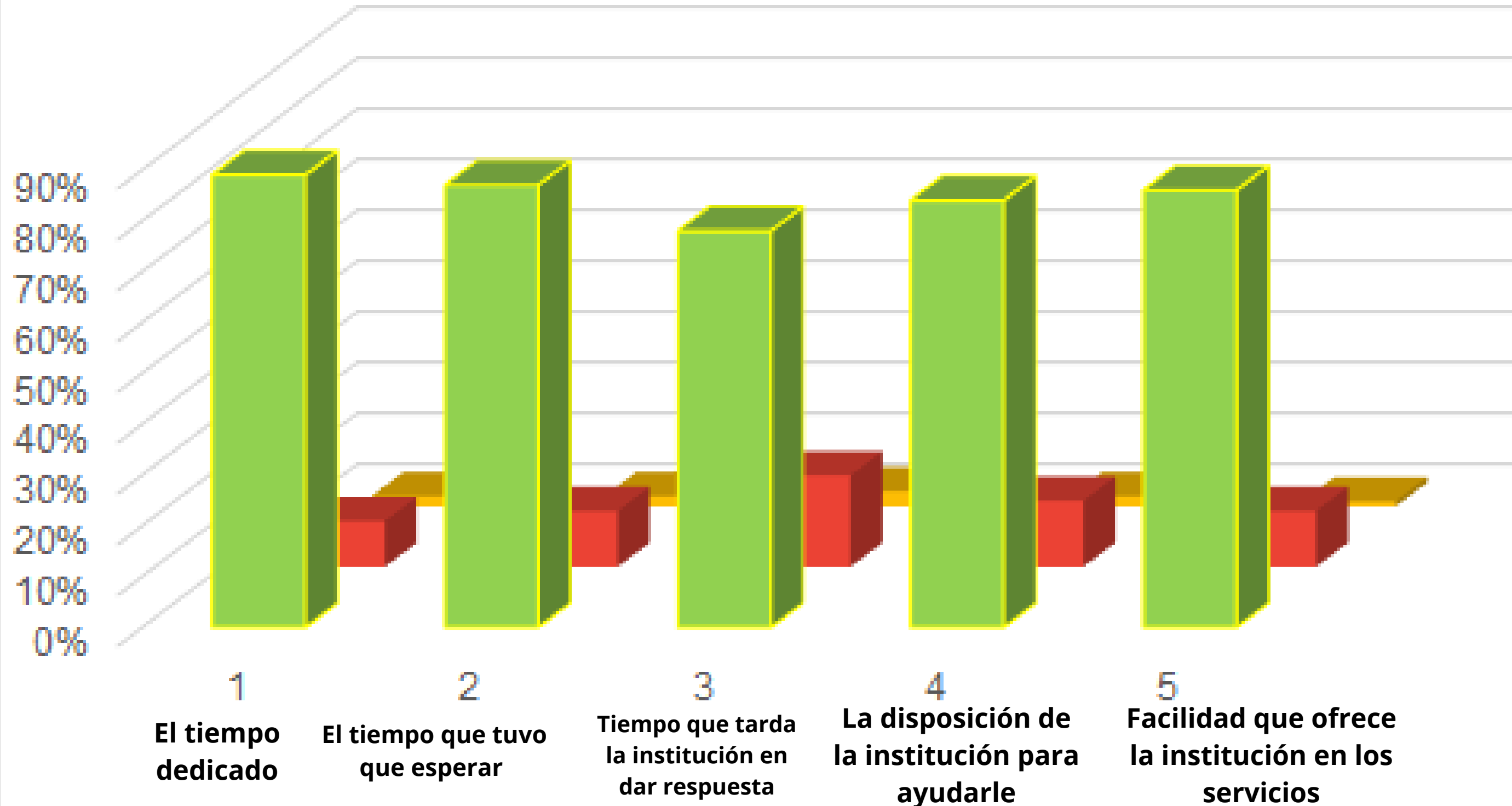


VALORACIÓN GLOBAL



GRÁFICAS CON LOS RESULTADOS

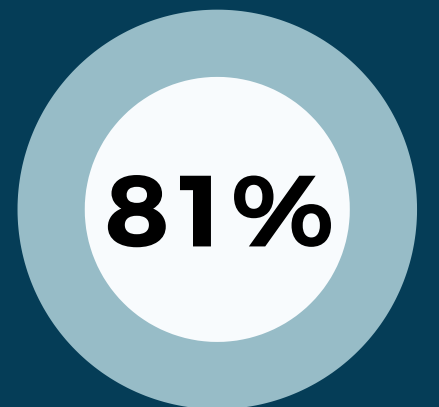
Capacidad de Respuesta



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN



VALORACIÓN GLOBAL



GRÁFICAS CON LOS RESULTADOS

Profesionalidad / Confianza

100%
80%
60%
40%
20%
0%

1
El trato que le ha
dado el personal

2
La profesionalidad
del personal

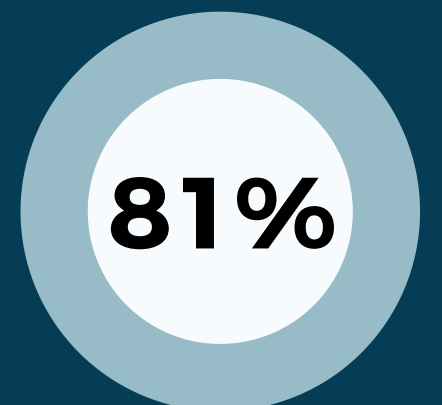
3
La confianza que
le transmite el
personal

4
En general, la
profesionalidad y
el trato recibido

PROMEDIO DE
SATISFACCIÓN DE
LA DIMENSIÓN

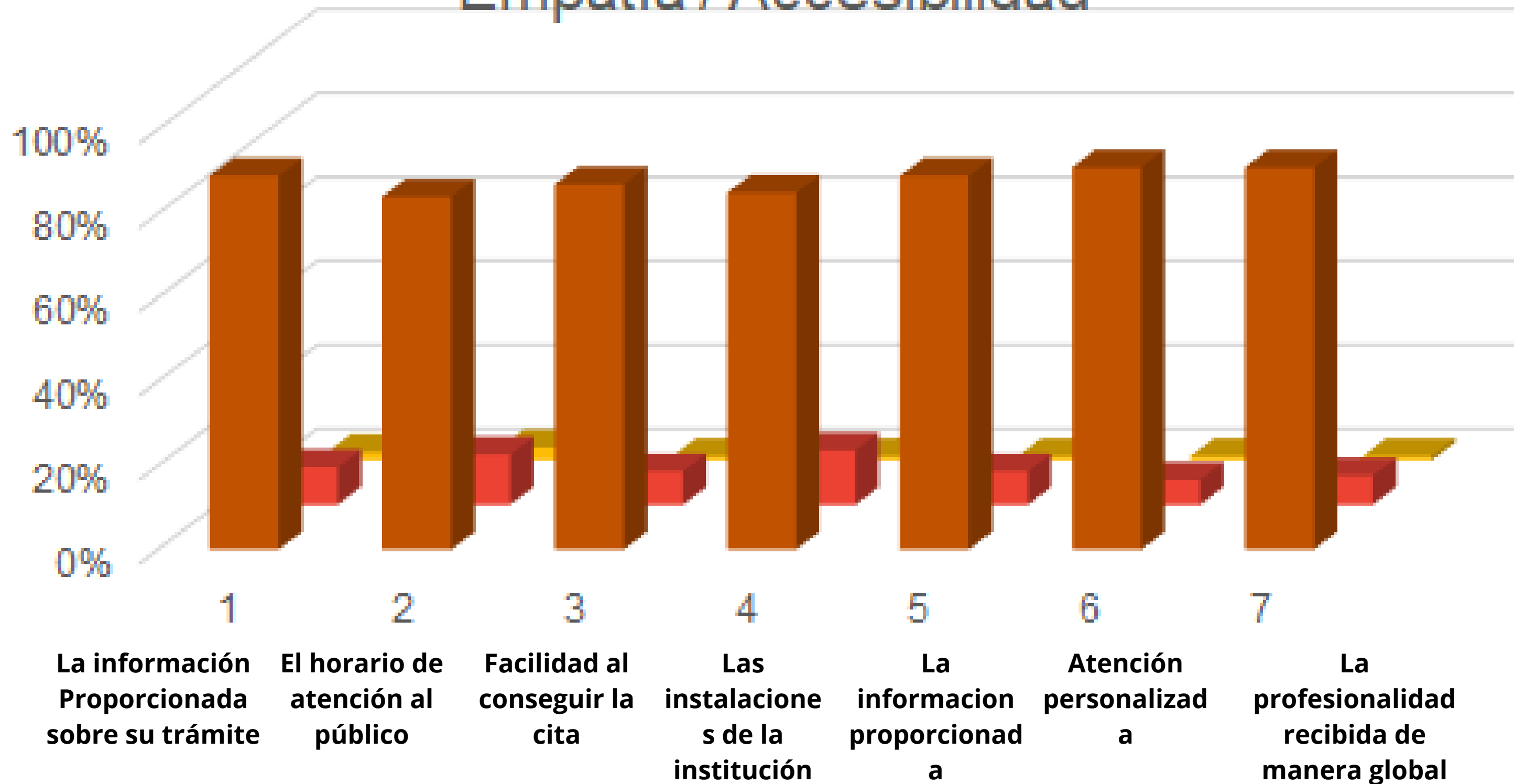


VALORACIÓN
GLOBAL



GRÁFICAS CON LOS RESULTADOS

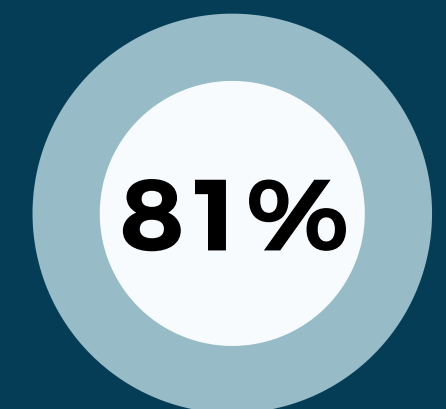
Empatía / Accesibilidad



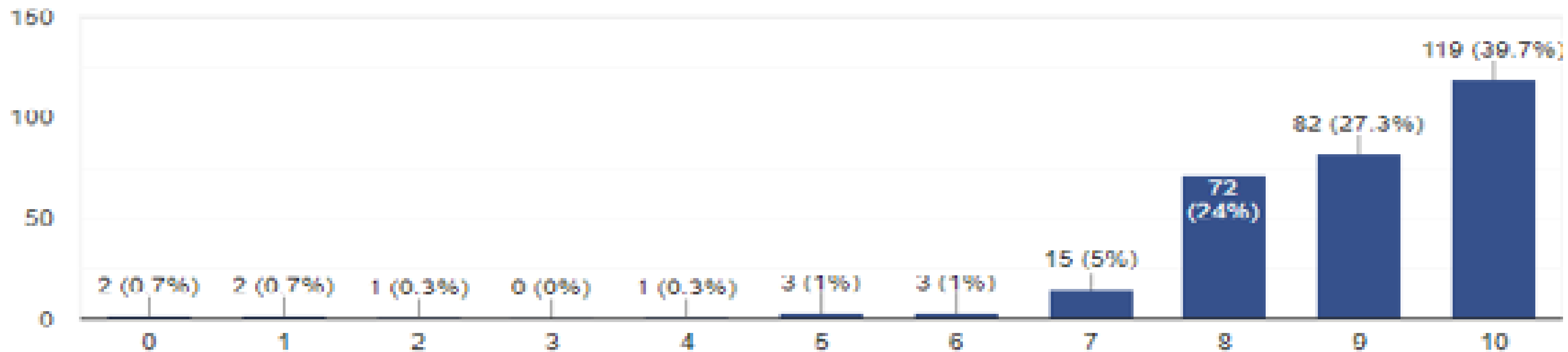
PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE LA DIMENSIÓN



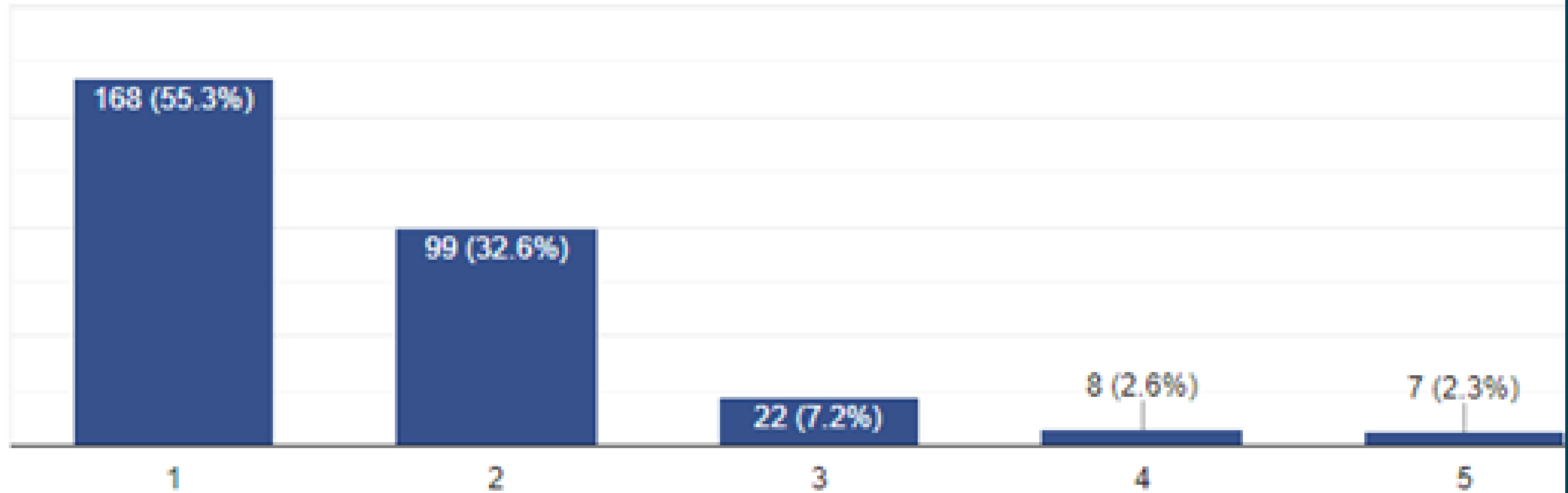
VALORACIÓN GLOBAL



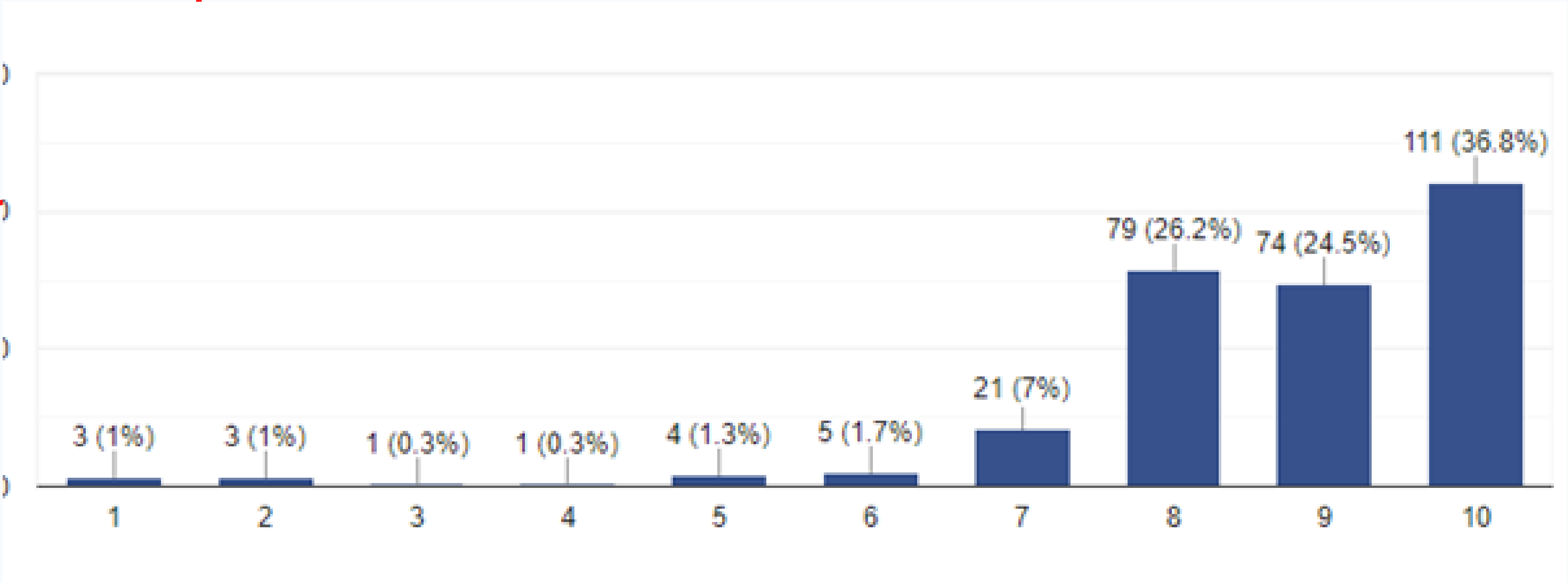
SERVICIO RECIBIDO DE ACUERDO A SUS NECESIDADES



¿Y EL SERVICIO RECIBIDO?



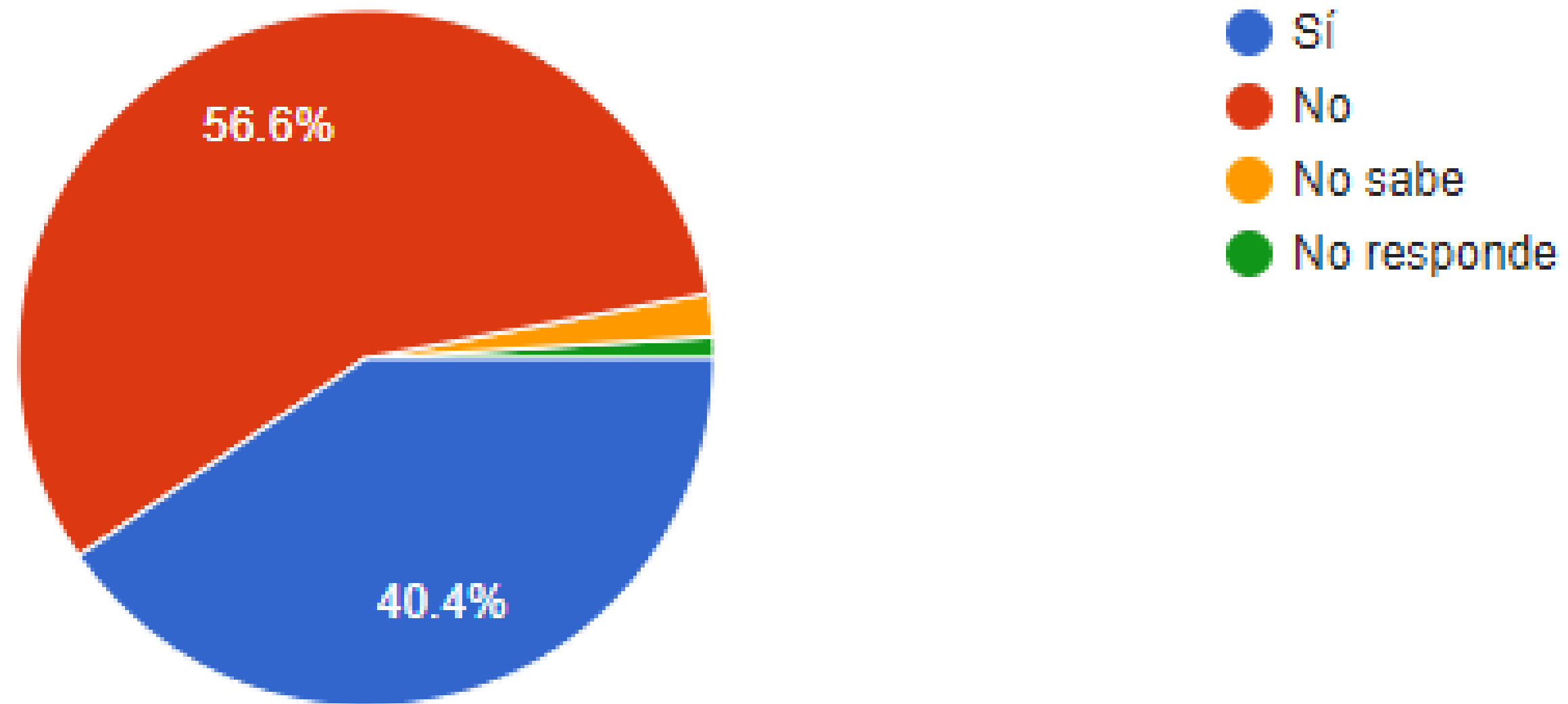
GRADO DE SATISFACCIÓN EN GENERAL, CON EL SERVICIO QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN



94%

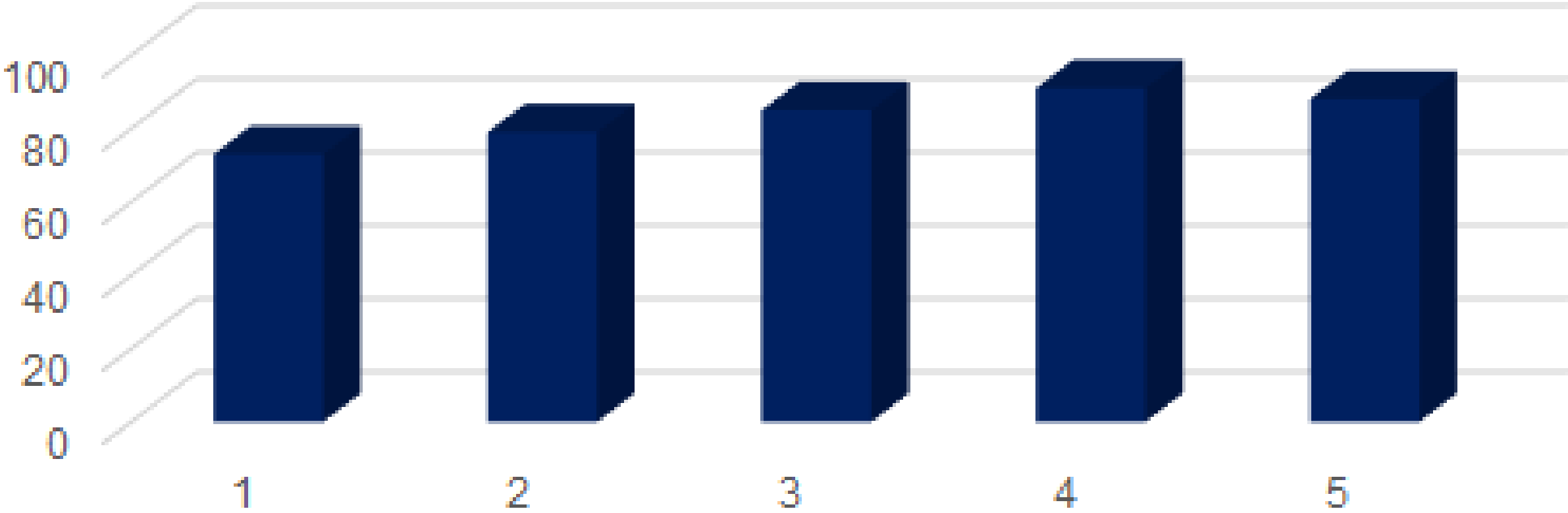


CONTACTO DE LOS CLIENTES CON LA INSTITUCIÓN VIA INTERNET



INDICE DE SATISFACCIÓN

Resumen Satisfacción Promedio por Dimensión



- 1- ELEMENTOS TANGIBLES**
- 2- EFICACIA**
- 3- CAPACIDAD DE RESPUESTA**
- 4- PROFESIONALIDAD / CONFIANZA**
- 5- EMPATÍA/ ACCESIBILIDAD**

83.2%





FIN.