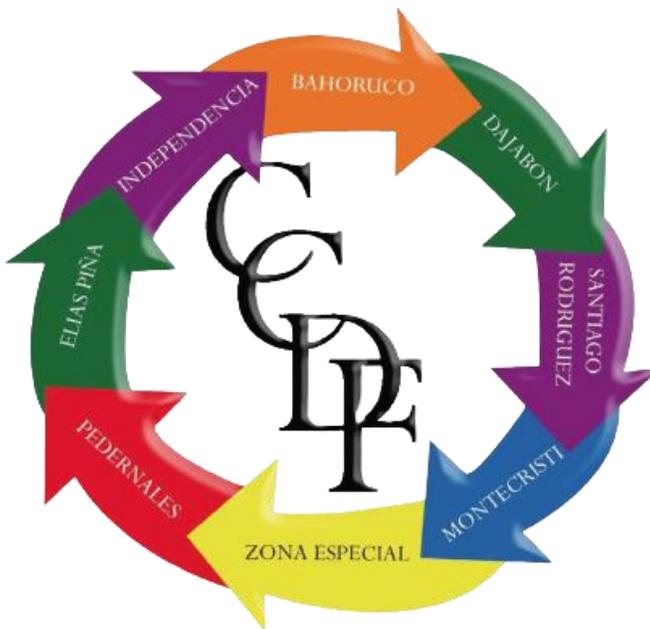




**Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo
Ley 28-1**



Informe De Encuesta Institucional a la Calidad
de los servicios ofrecidos por el
**Consejo de Coordinación Zona Especial
Desarrollo Fronterizo**

2021

Objetivo

Aplicar encuesta a los ciudadanos/clientes del Consejo de Coordinación Zona Especial con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de calidad por los servicios ofrecidos en la institución.

**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

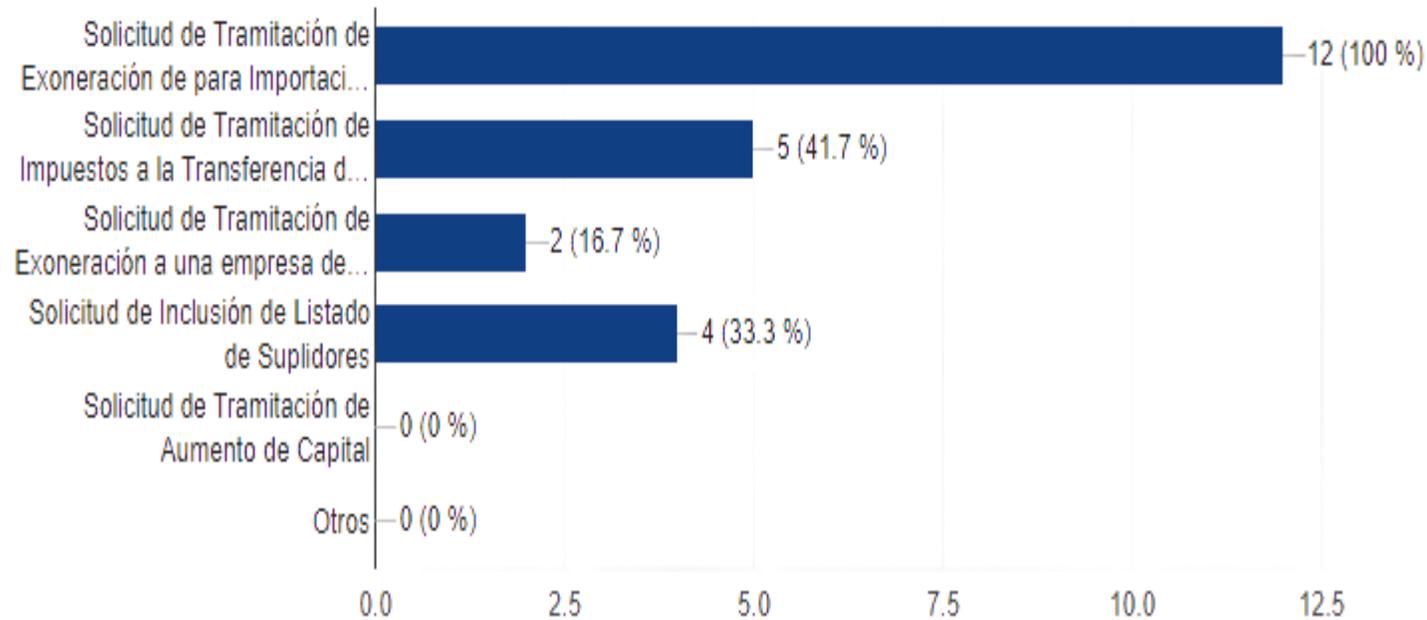
Ficha Técnica

Universo	Empresas de la Zona Fronteriza Acogidas a la Ley 12-21 (antigua 28-01).
Muestra	12 Empresas que utilizan con regularidad los servicios del Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo.
Método a utilizar	Encuesta a realizar a través de plataforma GoogleForm.
Fecha de trabajo	12 de Agosto al 20 de agosto.
Responsable	Gabriela Gonzalez (Analista de Calidad).

**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

Servicios Encuestados

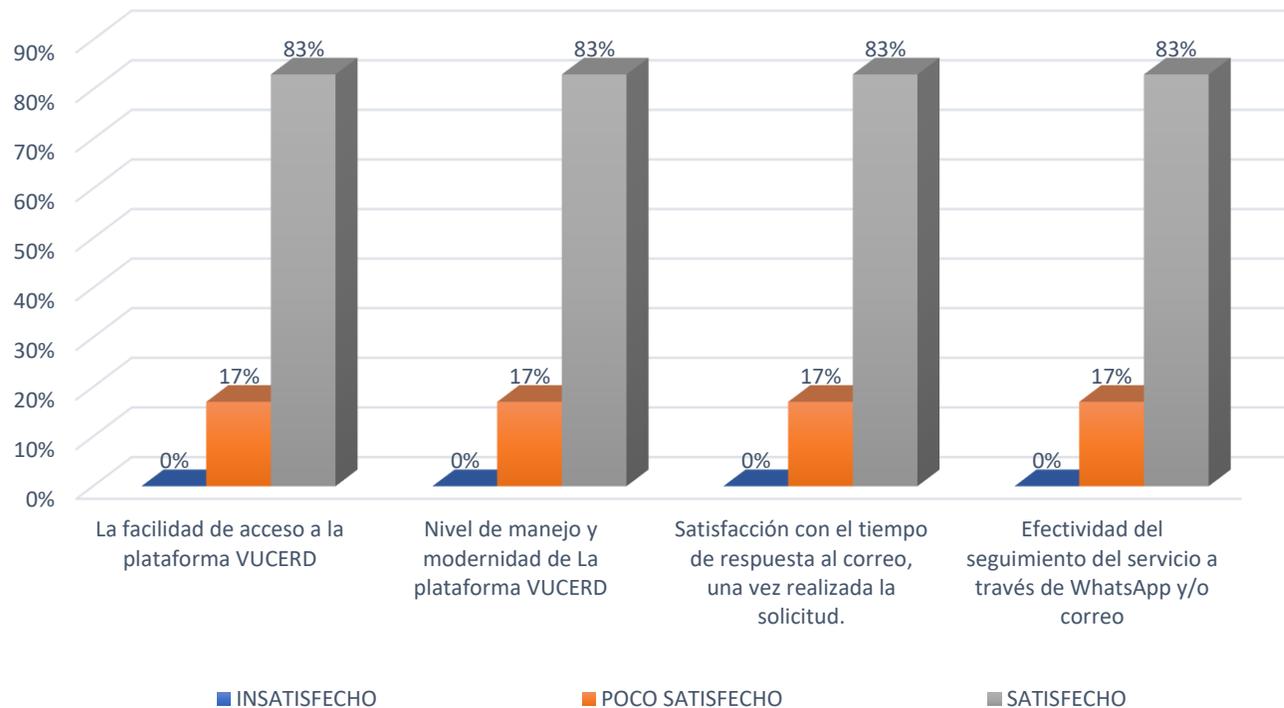
Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo



**TOTAL DE
RESPUESTAS: 12**

**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

DIMENSION: ELEMENTOS DIGITALES



Promedio de satisfacción de la dimensión



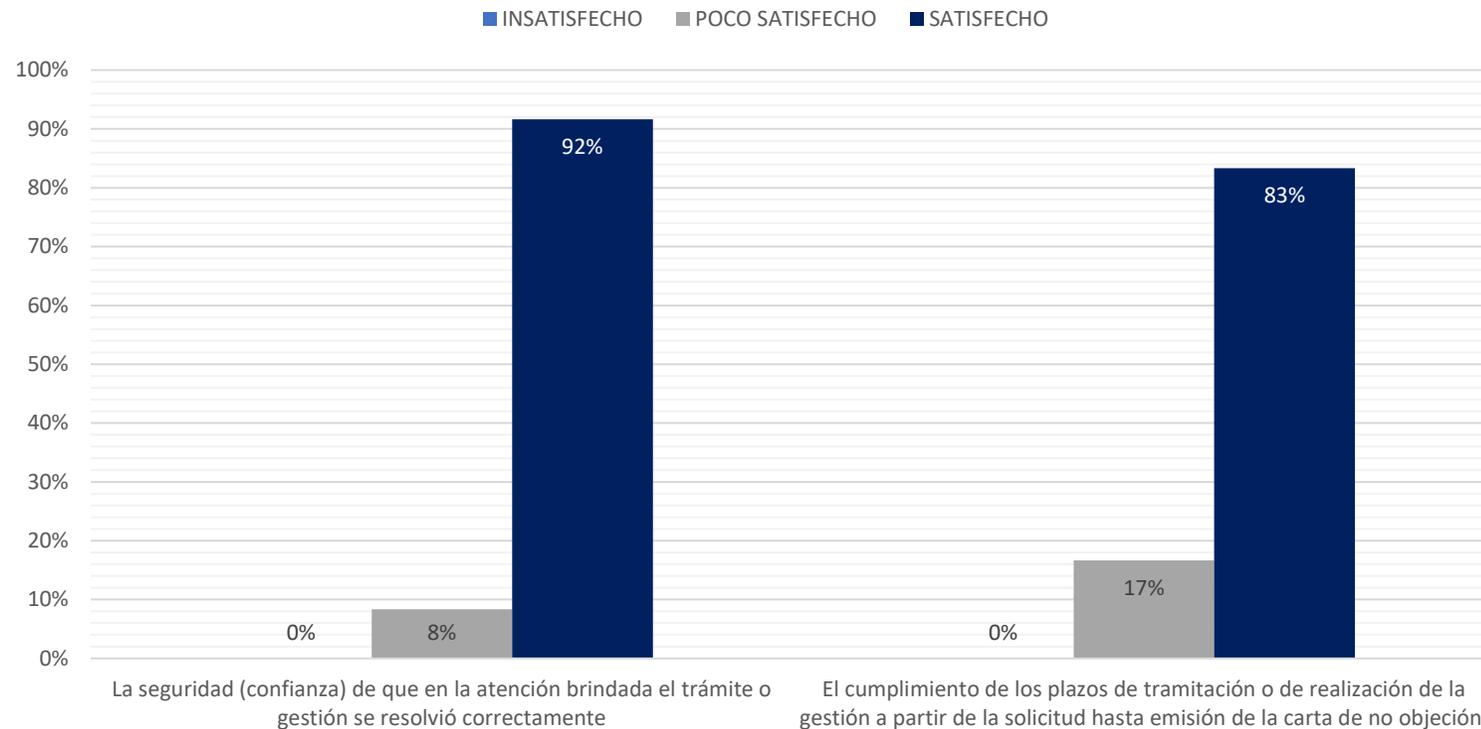
Valoración Global



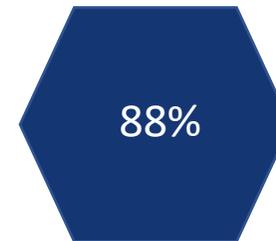
Muestra total de 12 ciudadanos/clientes 100%

**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

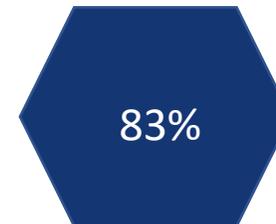
DIMENSION: EFICACIA/CONFIABILIDAD



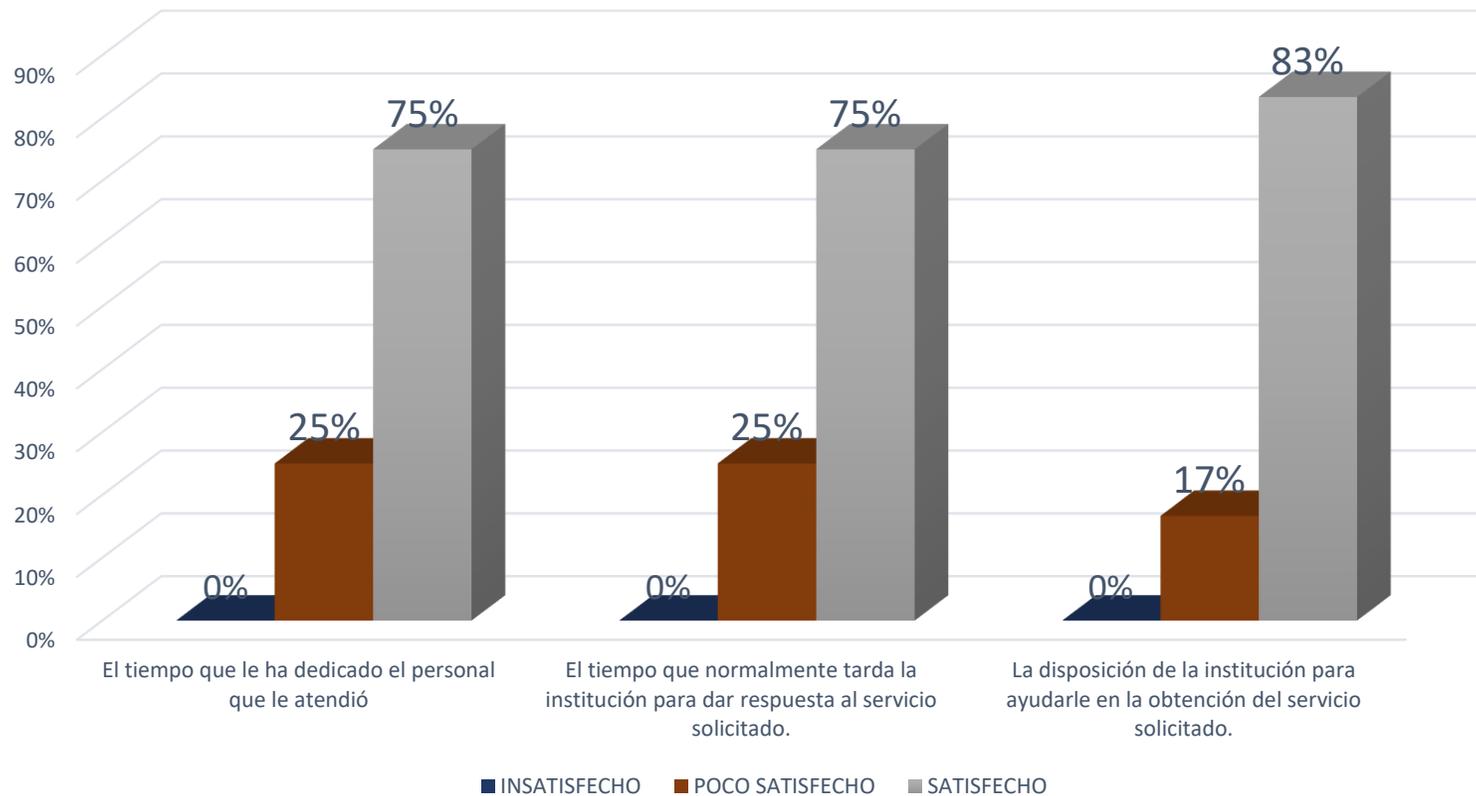
Promedio de satisfacción de la dimensión



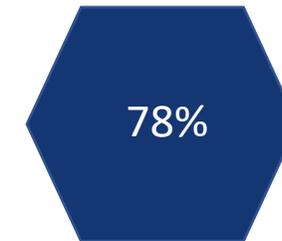
Valoración Global



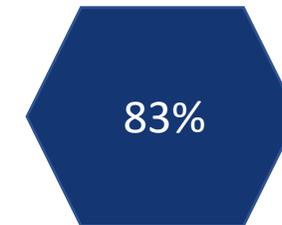
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



Valoración Global



Muestra total de 12 ciudadanos/clientes 100%

**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

DIMENSION: PROFESIONALIDAD

Promedio de satisfacción de la dimensión

97%

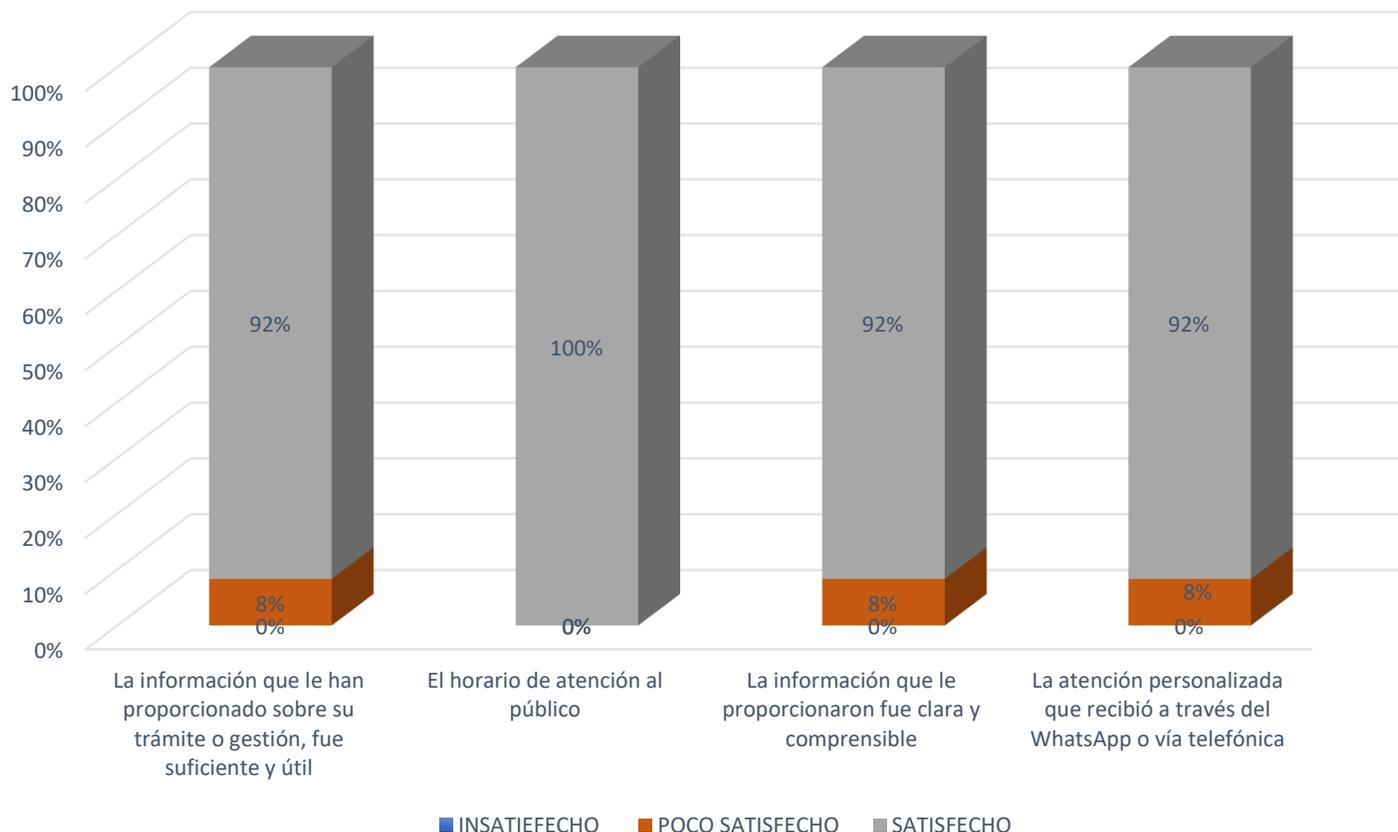
Valoración Global

100%

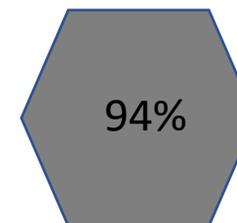


**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

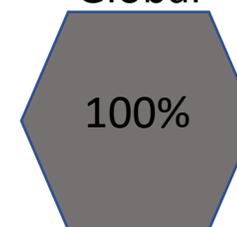
DIMENSIÓN: EMPATIA/ACCESIBILIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión

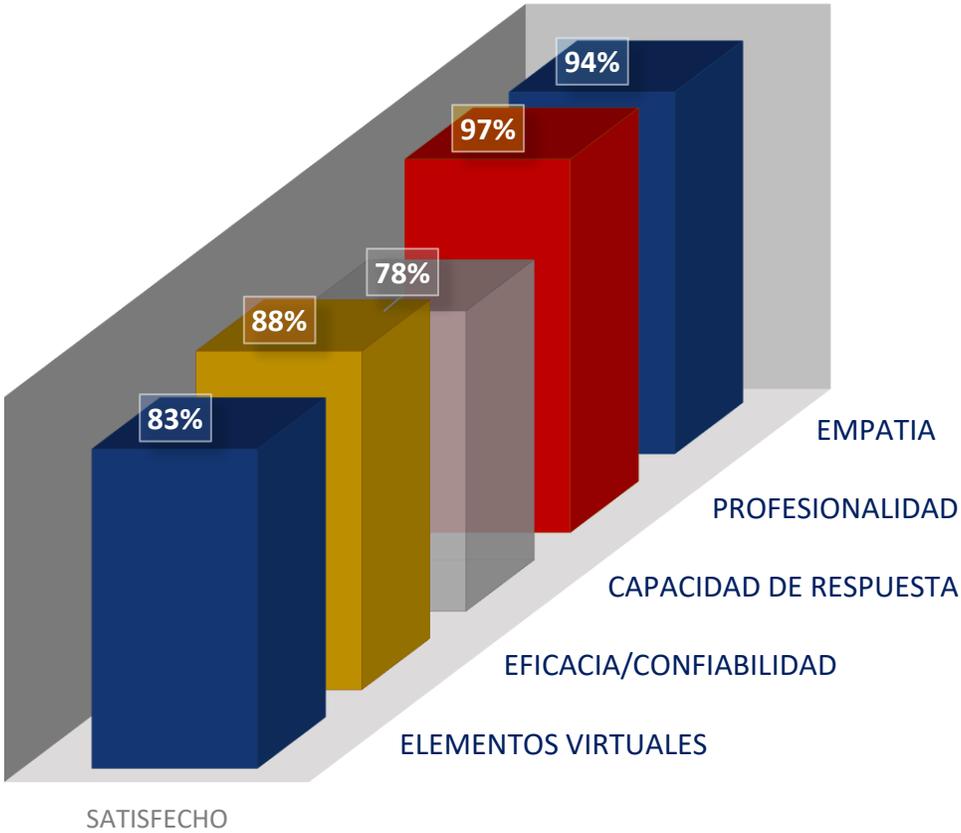


Valoración Global



**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL DESARROLLO FRONTERIZO



CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL DESARROLLO FRONTERIZO

COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL SERVICIO ESPERADO VS EL SERVICIO RECIBIDO

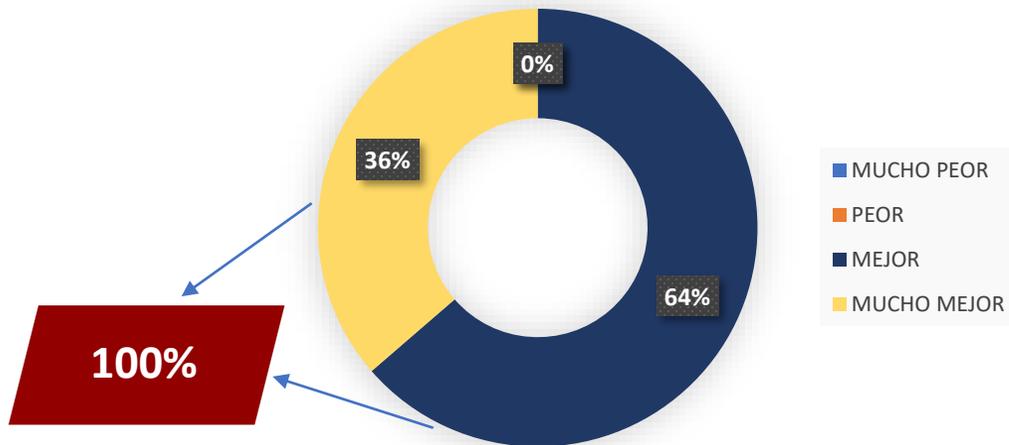
**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

SERVICIO ESPERADO VS EL RECIBIDO

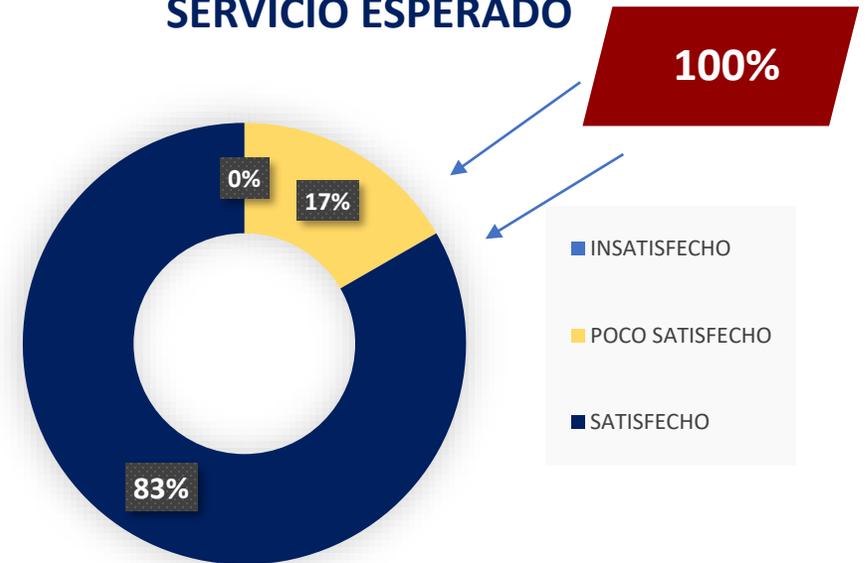
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

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

SERVICIO RECIBIDO



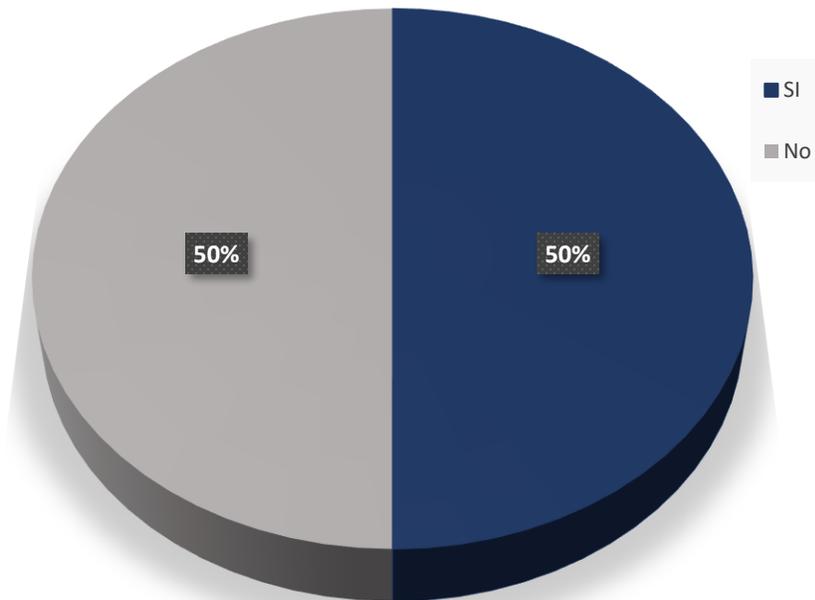
SERVICIO ESPERADO



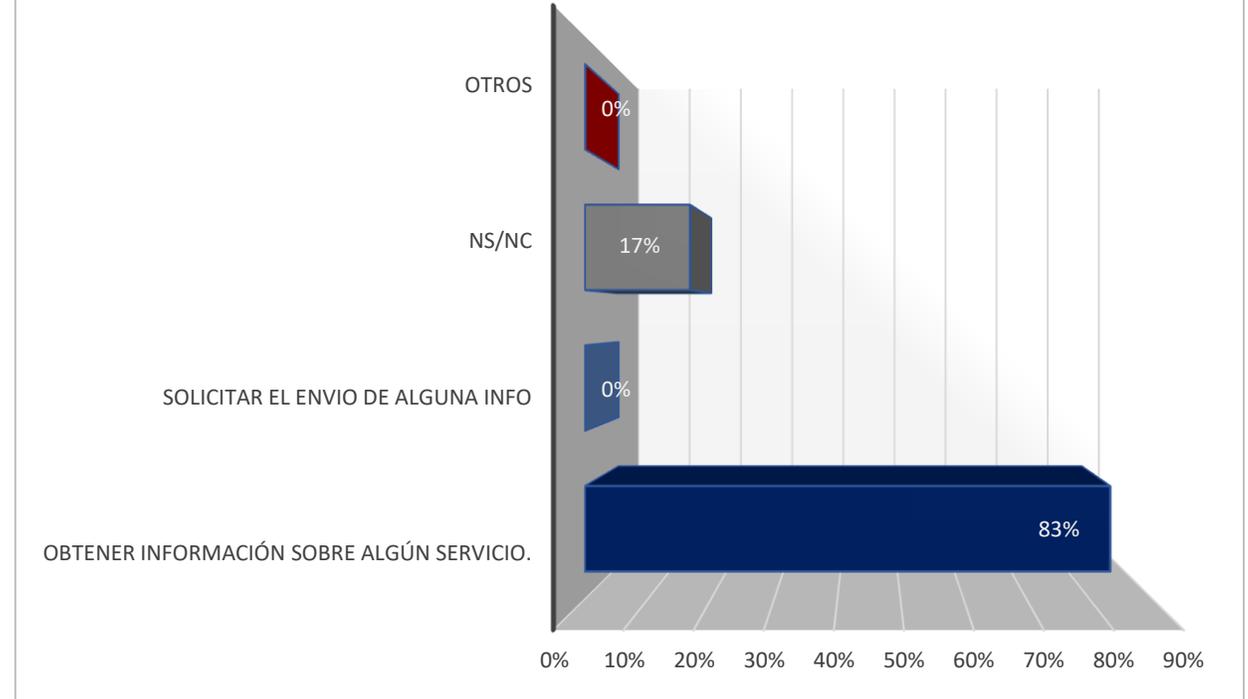
**CONSEJO DE COORDINACION ZONA ESPECIAL
DESARROLLO FRONTERIZO**

CONTACTO CON LA PÁGINAS WEB DE LA INSTITUCIÓN

¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

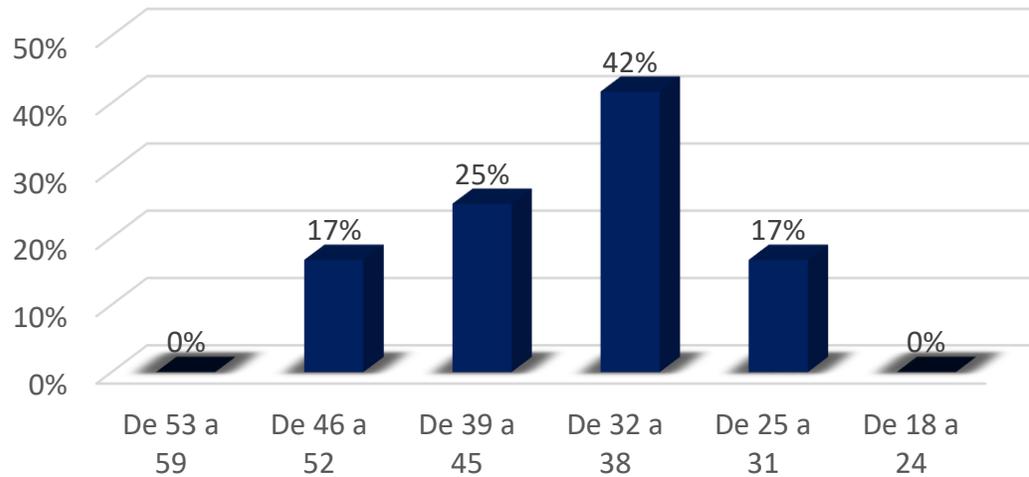


Motivo de Contacto

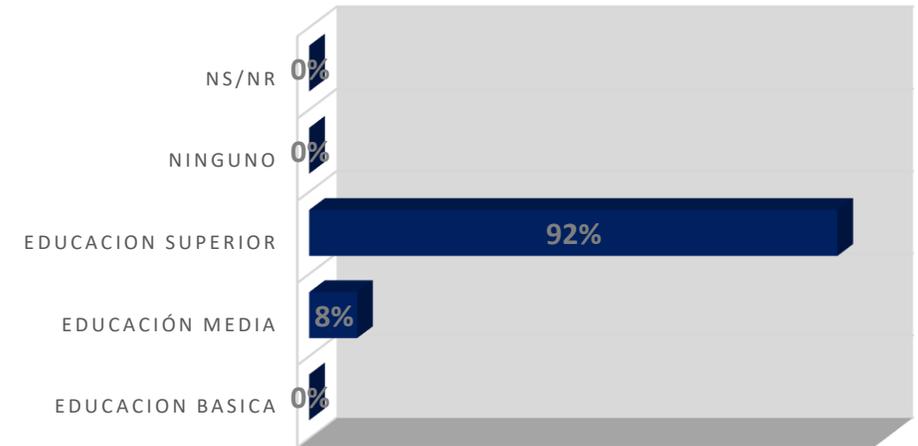


Perfil del encuestado

RANGO DE EDAD



ULTIMO GRADO CURSADO



SEXO

