



Resultados de

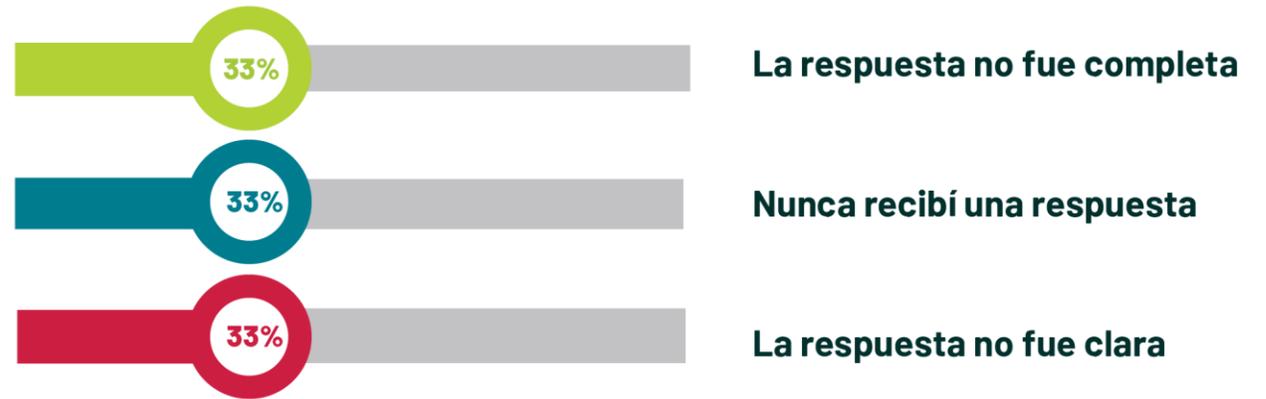
# Encuesta de Satisfacción

Junio 2021



## RAZÓN DE RESPUESTA

Razón	Total
La respuesta no fue completa	9
Nunca recibí una respuesta	9
La respuesta no fue clara	9
n: 27	



## GESTIÓN RESUELTA CON PRONTITUD

Gestión Canales	Total
Sí	298
No	68
n: 366	



**81%**  
Sí



**19%**  
No

# INDICE DE SATISFACCIÓN

Demora en Respuesta	Total
Muy satisfecho	221
Satisfecho	81
Regular	31
Insatisfecho	23
Poco satisfecho	10
n: 366	



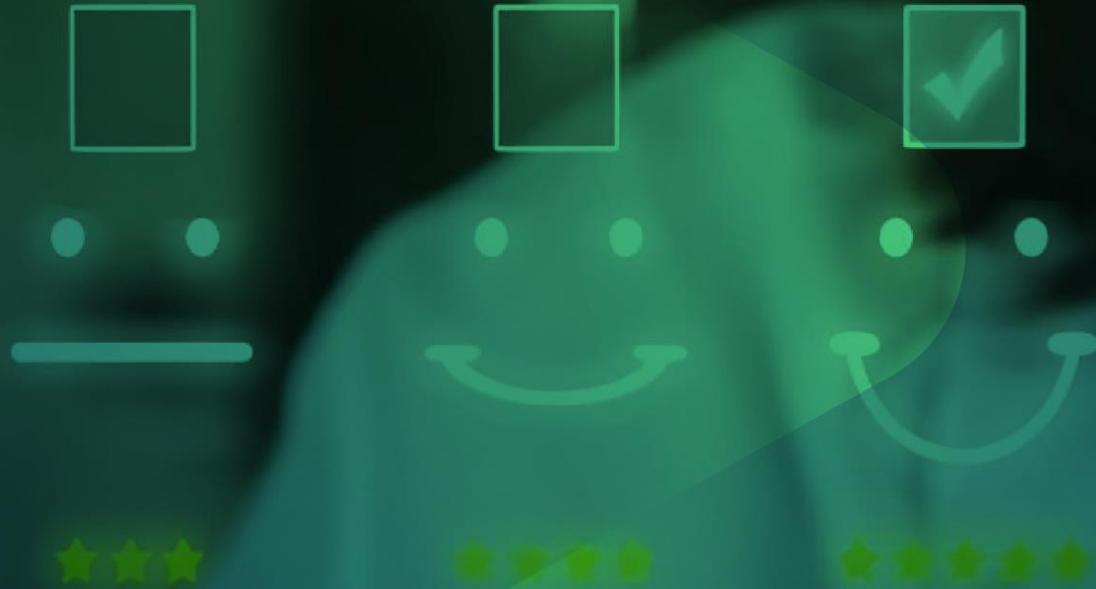
**ISC = 83%**



# Resultados de Encuesta de Satisfacción



JUNIO



MEMORANDUM  
UAUF-448-2021.

Para: OFICIAL DE TRASPARENCIA.

De: LIC. CARLOS A. SALGADO  
Oficial de Atención Usuario Financiero.

Asunto: MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



Referente a la "Participación Ciudadana" que permita a los participantes la toma de decisiones le informo, que Si existe participación de los afiliados a través de sus representantes en la Asamblea de Participantes y Aportantes (**artículo 5 del Decreto 247-2011 Ley de INPREMA**), adicionalmente el Instituto cuenta con canales para interponer denuncias (libro de quejas, formulario de reclamos de la CNBS, quejas administrativas a través de la Secretaria General) complementariamente medimos el nivel de satisfacción de los afiliados mediante encuestas de la página web del INPREMA; todo lo anterior con el propósito de conocer los reclamos, sugerencias, recomendaciones de los afiliados y aplicarlos en la mejora continua.