

Instituto de Previsión Social de los Empleados de la UNAH

(INPREUNAH)

**RESULTADOS DE ENCUESTA DE ATENCIÓN Y
SERVICIO AL PARTICIPANTE.**



Objetivo general

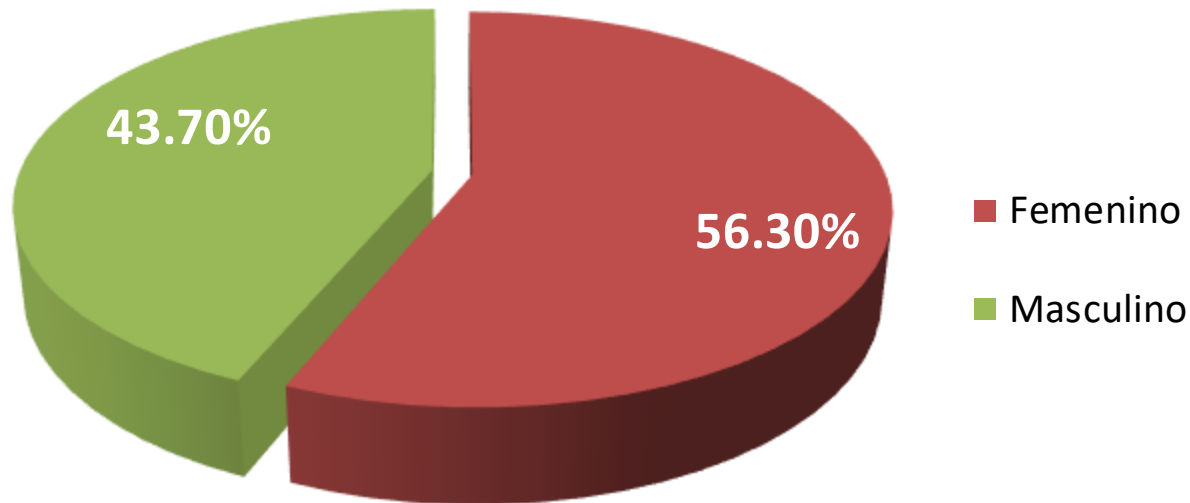
Mejorar la calidad de nuestros servicios, mediante la evaluación basada en la percepción y recomendaciones de nuestros participantes a fin de obtener aportes específicos y estratégicos para una mejor gestión y administración institucional.

Metodología

Se considero una muestra de ciento cuarenta y dos (142) participantes, los cuales completaron la encuesta, misma que contiene nueve (9) preguntas.

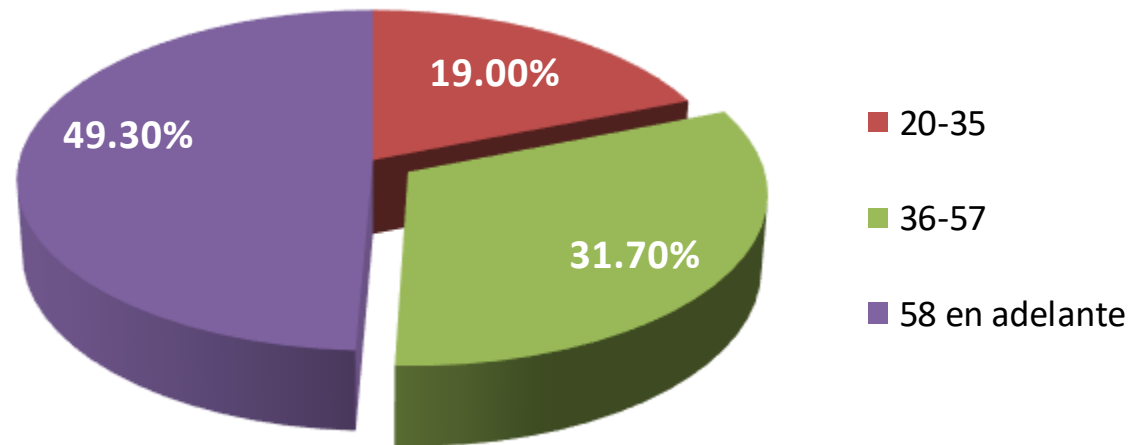
A continuación se detallan los resultados obtenidos.

1- Genero



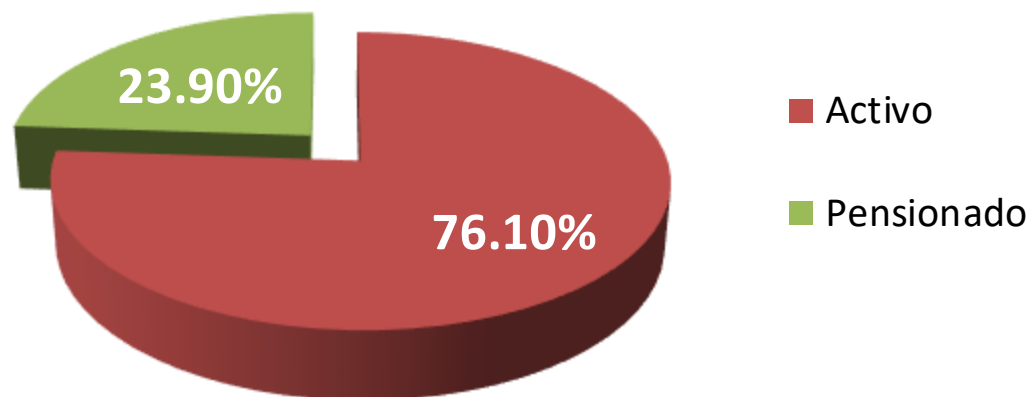
Se observa un valor predominante por el genero femenino en un 18% en relación al genero masculino.

2- Edad (Años)



Se evidencia que la mayor población que visita al Instituto para realizar gestiones oscilan entre las edades de 36 y 56 años en adelante.

3- Estado Actual de Afiliación



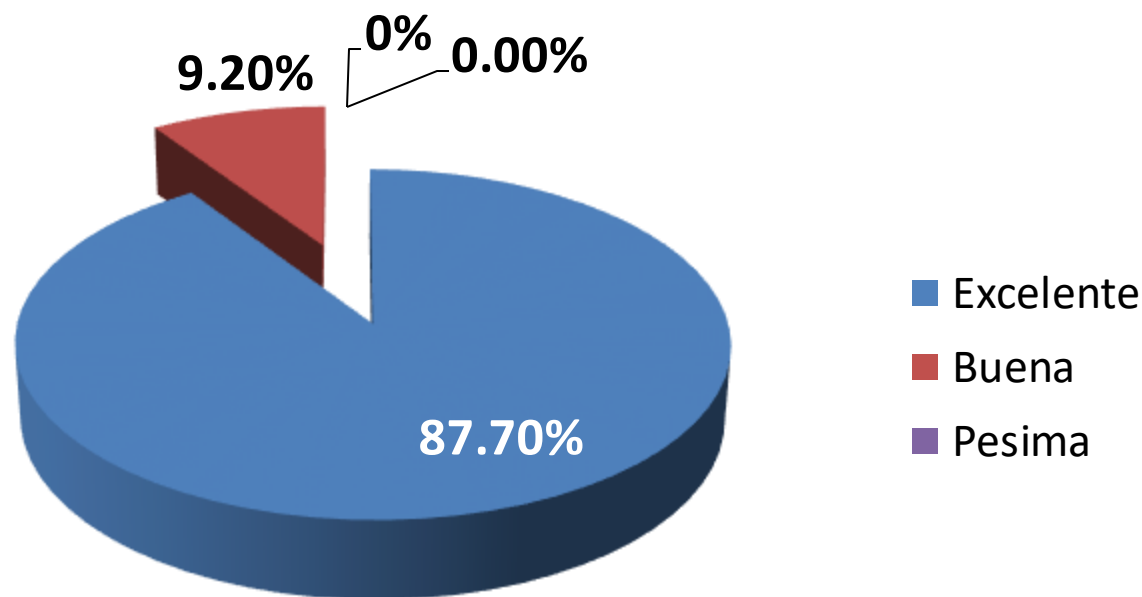
Se muestra que la mayoría de gestiones en el Área de Atención y Servicio al Participante fueron realizadas por afiliados activos en relación a los pensionados.

4- ¿Que tipo de servicios y/o beneficios esta realizando en el instituto?

Actividad solicitada	Cantidad
Préstamos	90
Solicitud de pensiones	1
Solicitud de constancias	12
Solicitud de información	18
Afiliación	5
Entrega de documentación	6
Total	132

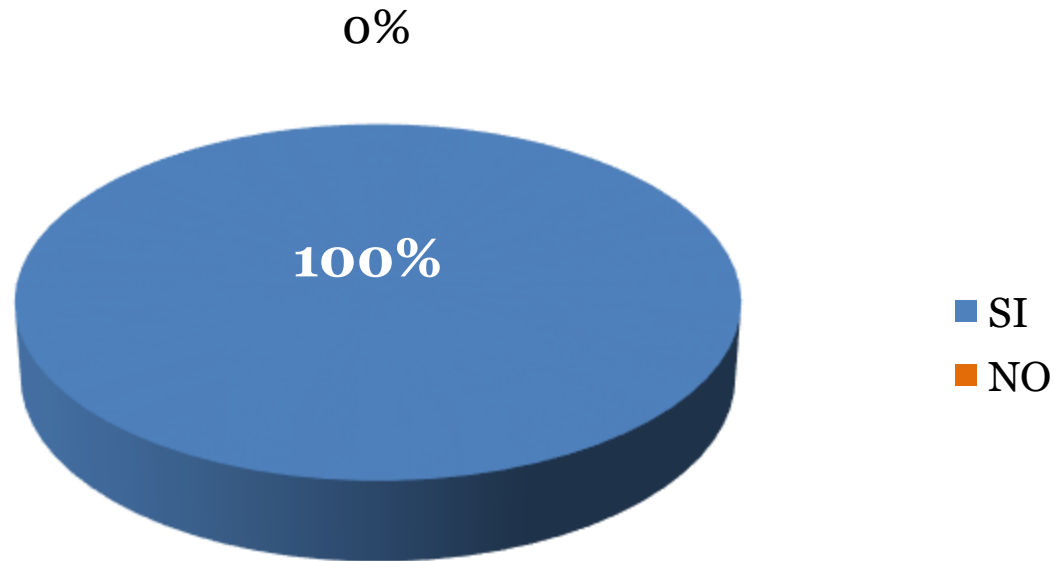
En cuanto a esta pregunta 10 personas dejaron en vacio el espacio correspondiente a esta pregunta.

5- ¿Como valora usted el servicio y atención recibida?



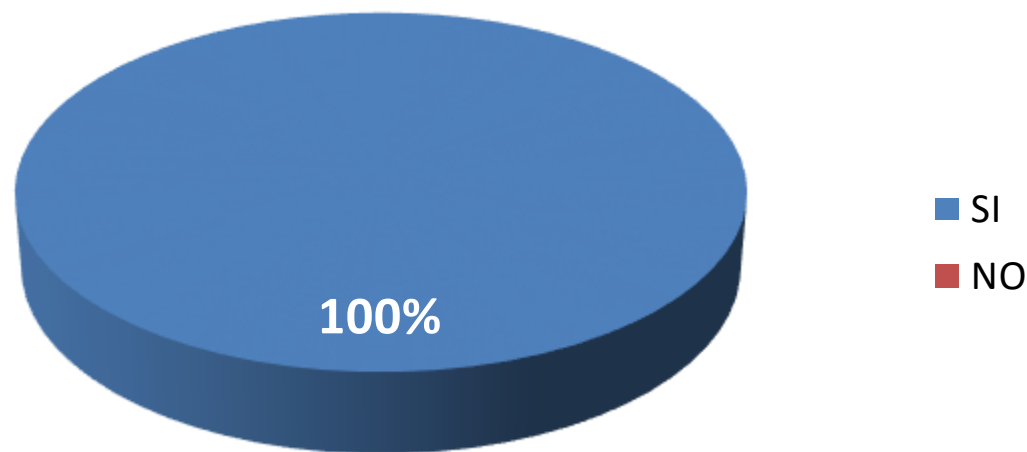
Se evidencia satisfacción parte de los afiliados, en cuanto a la calidad de atención recibida por parte del personal del Área de Atención y Servicio al Participante, no existiendo ninguna valoración en cuanto a la categoría de pésimo servicio.

6- ¿Todas sus solicitudes fueron atendidas?



Se muestra una positiva respuestas por parte de los afiliados en cuanto a las solicitudes realizadas.

7- ¿Nuestro personal mostró en todo momento disposición a ayudar?



Se evidencia la positiva percepción por parte de los pensionados en cuanto a la disposición de colaboración por parte del personal del Área de Atención y Servicio al Participante.

8 - Nombre, Correo Electrónico y Teléfono (Opcional) 105 respuestas

- Se obtuvieron 108 respuestas por parte de los participantes en cuanto a esta información.

9 - ¿Sugerencias? (Opcional)

Se detalla a continuación las respuestas obtenidas por parte de los participantes:

- Todo excelente
- Tener una oficina en la UNAH para préstamos.
- Reducir el tiempo de aprobación y desembolso de un préstamo.
- Siempre para adelante y unidos somos mas fuertes Dar servilletas para limpiar la tinta del dedo Ninguna
- Mejor coordinación y comunicación en la información requerida para las solicitudes de los beneficiarios.
- Instruir el beneficiario sobre el llenado de los formularios
- Colocar en la pagina web los diferentes formularios
- Modificar el tiempo de espera para que el personal atienda mi solicitud,
- Considero falta de personal.
- Los felicito por el buen trato.
- No tengo ninguna queja , el personal que me atendió, me ayudo en todo lo que necesitaba, gracias.
- Mejorar el sistema, ya que se me presentan mis aportaciones a otra persona.

- Que atención al cliente maneje toda la información de las aportaciones, numero de cotizaciones y antigüedad.
- Ninguno Gracias Que sigan atendiendo con eficiencia.
- Ninguna. Todo muy bien, gracias.
- Fui bien atendida por Ramirez No tengo ninguna queja al contrario, buscó todas las opciones por resolverme.
- Ninguna Considero que se llenan demasiados papeles, ya que estamos en la era de la tecnología, deberían de ahorrarse papel y por ende arboles.
- Georgina Ramirez, mostró un alto profesionalismo y calidez.
- Las preguntas sean mas alternativas de respuesta Muchas gracias.
- Problemas con el parqueo, buscar una alternativa para solucionar el problema.
- Mucho documento

- Ninguna, todo esta bien para mi.
- Ninguna Los empleados atienden muy bien, espero y recomiendo se les pague de la misma forma.
- Mejorar la tasa de interés, mas baja.
- Incrementar personal de atención a los afiliados (Muy pocos)
- Ninguna, todo esta muy bien, y son muy amables y pacientes.
- Ninguno Un poco mas de amabilidad con algunas personas que lo entienden, algunas.
- Parqueo insuficiente
- No, ninguna, pues fui muy bien atendida.
- Innovar en los servicios; mucho tiempo.
- En relación a la documentación o requisitos, para optar a un préstamo de aportaciones, considero que es demasiada información que solicitan, debido a que las aportaciones garantizan el préstamo.
- Que se agilice la gestión del revisado de las pensiones.
- Que la atención siempre sea igual atender siempre en el orden habitual establecido.

- Creo que cuando se solicita un préstamo al mismo tiempo que lo aplican deberían de tomarle los datos del préstamos, ya que en mi caso se tardo 6 meses.
- Todo bien para mi.
- Que acrediten el préstamo en menos tiempo.
- Tener fotocopiadora
- Cambiar un poco mas en relación a los préstamos.
- No, por el momento.
- Ninguna En la hora del almuerzo tener mas personal atendiendo.
- Agilizar la atención y tener ventanillas diferenciadas para 3era edad.
- Tener base de planillas de empleado UNAH, Enlace Automático.
- Debe de haber mas personal en la hora de almuerzo por cualquier tramite.
- Ayúdenos con la nueva ley de alivio de las deudas nuestras a través de una educación Excelente atención
- Aire acondicionado en los pasillos de espera
- No hay sugerencia todo esta bien, me atendieron muy bien. Gracias

Muchas Gracias