



INPREUNAH

Encuesta de Satisfacción

Con el fin de mejorar nuestra atención hacia nuestros afiliados y público general, INPREUNAH pone a disposición la siguiente encuesta a fin de conocer su opinión sobre la atención en nuestras oficinas, por lo que solicitamos llenar la encuesta a continuación:

Instrucciones: Marque con un SI o un NO en el espacio indicado según corresponda su respuesta.

1. ¿Considera usted que el personal que atiende en INPREUNAH, le proporciona un servicio adecuado a sus necesidades?

Si _____ No _____

2. ¿Cómo califica nuestra calidad de productos y el servicio que brindamos?

Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

Si su respuesta es Regular o Malo ¿Podría explicar por qué?

3. ¿Cómo califica la actitud del personal que lo atiende?

Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

Si su respuesta es Regular o Malo ¿Podría explicar por qué?

4. Cuál es su opinión sobre:

a) Profesionalidad de nuestro personal

Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

b) Orientación al servicio de nuestras áreas de atención

Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____



INPREUNAH

c) Como califica las instalaciones y ubicación de las instalaciones del INPREUNAH

Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

RESULTADOS DE ENCUESTA

Se utilizó una muestra de **110 personas** y los resultados de la encuesta de satisfacción **al cliente** son los siguientes:

¿Considera usted que el personal que atiende en INPREUNAH, le proporciona un servicio adecuado a sus necesidades? (**74 personas Si y 63 personas No**)

Si 67.27% No 32.73%

¿Cómo califica nuestra calidad de productos y el servicio que brindamos?

Excelente	24% (26)
Muy bueno	20% (22)
Bueno	34% (37)
Regular	10% (11)
Malo	12% (4)

¿Cómo califica la actitud del personal que lo atiende?

Excelente	25% (28)
Muy bueno	25% (28)
Bueno	30% (33)
Regular	15% (17)
Malo	5% (4)



INPREUNAH

Cuál es su opinión sobre:

Profesionalidad de nuestro personal

Excelente	10% (11)
Muy bueno	40% (44)
Bueno	21% (23)
Regular	15% (17)
Malo	14% (15)

Orientación al servicio de nuestras áreas de atención

Excelente	14% (13)
Muy bueno	26% (24)
Bueno	41% (38)
Regular	19% (17)
Malo	0%

Como califica las instalaciones y ubicación de las instalaciones del INPREUNAH

Excelente	5% (5)
Muy bueno	10% (11)
Bueno	15% (17)
Regular	20% (22)
Malo	50% (55)