



INSTITUTO DE PREVISIÓN MILITAR
RÉGIMEN DE RIESGOS ESPECIALES
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO

INFORME
Encuesta de Satisfacción
del Servicio al Cliente
IPM abril, 2016



INTRODUCCIÓN

En el presente informe se detalla los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los afiliados, pensionados y derechohabientes que son atendidos en el área de Servicio al Cliente de las unidades de Créditos y así mismo de Afiliación y Beneficios, con el fin de conocer y analizar la calidad de información y atención que se les brinda, de igual forma considerar si las personas que visitan el Instituto están satisfechos con los horarios de atención y las instalaciones del mismo. Aparte de estos factores, conocer las sugerencias de mejoras que tienen los afiliados, pensionados y derechohabientes hacia los gestores de atención y las autoridades del Instituto.

La encuesta se aplicó a una muestra de trecientas (300) personas, entre afiliados y pensionados, dividiendo estas en ciento cincuenta (150) entre el Departamento de Créditos y la División de Prestaciones Económicas y Sociales, el Oficial de Atención del Usuario Financiero realizó el levantamiento de la información y los colaboradores del Departamento de Capacitación y Desarrollo realizaron la tabulación, el análisis y la interpretación de los resultados.



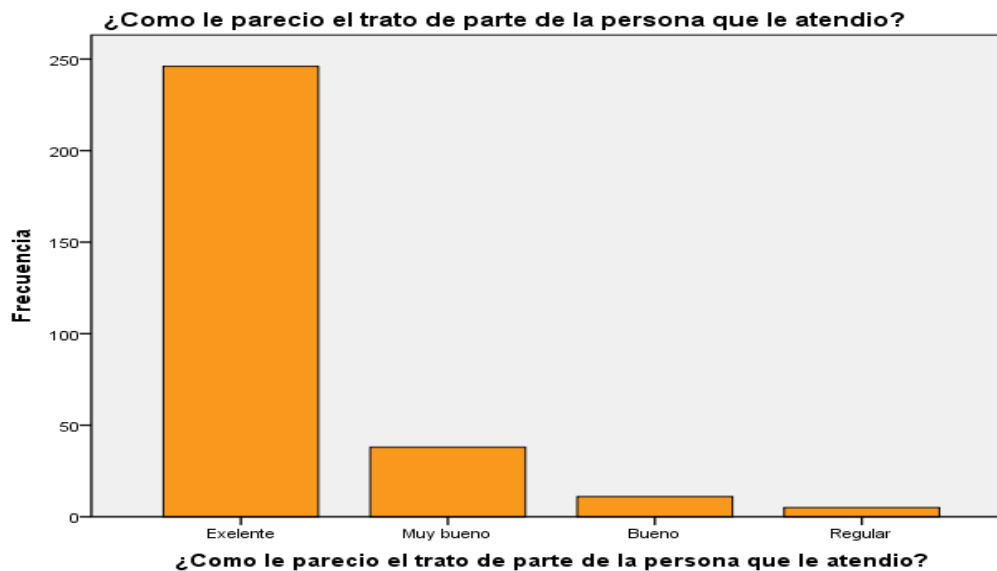
Estadísticos

¿Cómo le pareció el trato de
parte de la persona que le
atendió?

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿Cómo le pareció el trato de parte de la persona que le atendió?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	246	82.0	82.0	82.0
	Muy bueno	38	12.7	12.7	94.7
	Bueno	11	3.7	3.7	98.3
	Regular	5	1.7	1.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



El 82% de los encuestados afirma que el trato por parte de la persona que los atendió se dio de manera excelente, un 12.7% que este fue muy bueno, un 3.7% que fue bueno y un 1.7% que este fue regular por lo cual se puede deducir que el Instituto esta brindado un servicio al cliente eficaz y eficiente casi en su totalidad, lo cual conlleva a una buena satisfacción de las personas que lo visitan.



Estadísticos

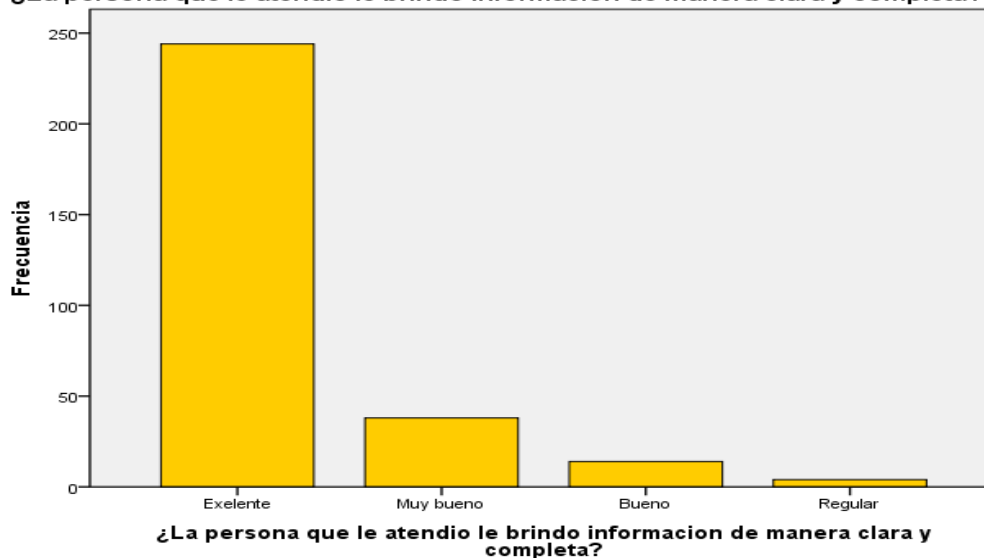
¿La persona que le atendió le
brindó información de manera
clara y completa?

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿La persona que le atendió le brindó información de manera clara y completa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	244	81.3	81.3	81.3
	Muy bueno	38	12.7	12.7	94.0
	Bueno	14	4.7	4.7	98.7
	Regular	4	1.3	1.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

¿La persona que le atendió le brindó información de manera clara y completa?



De acuerdo a los resultados logrados de las encuestas aplicadas un 81.3% de los encuestados manifiesta que se les brindó de manera excelente clara y completa la información, un 12.7% que esta fue muy bueno, un 4.7% que fue bueno y finalmente un 1.3% que fue regular. Es decir que las personas que laboran en el área de servicio al cliente del Instituto están cumpliendo casi en su totalidad con las funciones correspondientes y respondiendo a las necesidades de los afiliados, pensionados y derechohabientes.



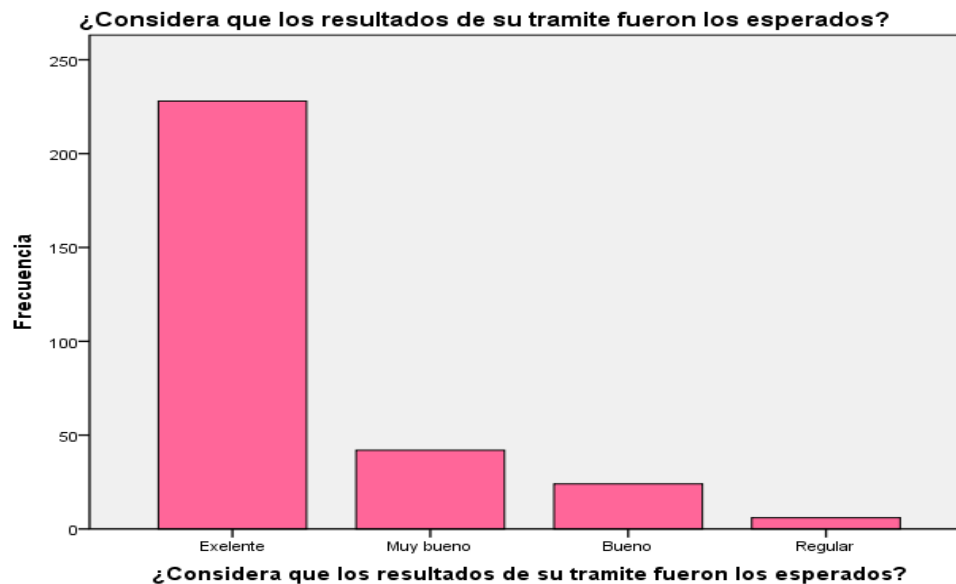
Estadísticos

¿Considera que los resultados
de su trámite fueron los
esperados?

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿Considera que los resultados de su trámite fueron los esperados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	228	76.0	76.0	76.0
	Muy bueno	42	14.0	14.0	90.0
	Bueno	24	8.0	8.0	98.0
	Regular	6	2.0	2.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



Los resultados obtenidos nos indican que un 76% de los entrevistados consideran que los resultados de sus trámites fueron los esperados, un 14% muy bueno, un 8% bueno y un 2% regular. Con ello se concluye que se debe mejorar los procesos de servicio al cliente ya que no se cumple en su totalidad con las exigencias de los afiliados, pensionados y derechohabientes en cuanto a los trámites que realizan.



Estadísticos

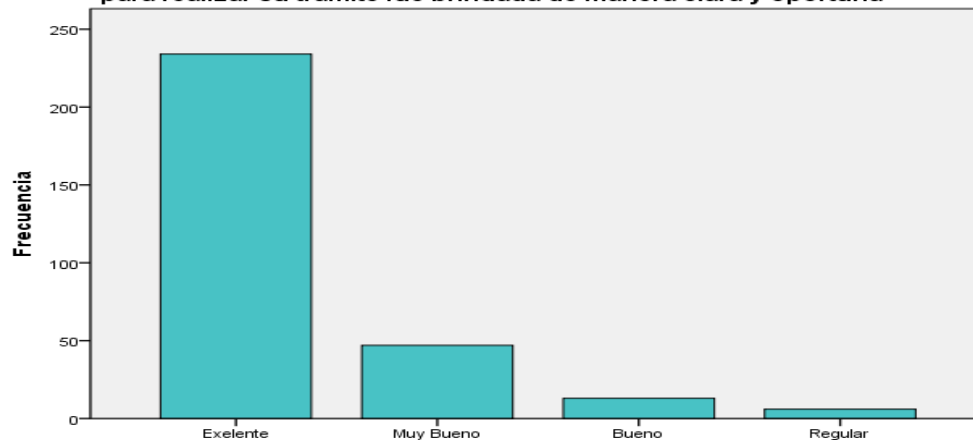
La información proporcionada
por el IPM referente a los
requisitos necesarios para
realizar su trámite fue brindada
de manera clara y oportuna

N	Válidos	300
	Perdidos	0

La información proporcionada por el IPM referente a los requisitos necesarios para
realizar su trámite fue brindada de manera clara y oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	234	78.0	78.0	78.0
	Muy Bueno	47	15.7	15.7	93.7
	Bueno	13	4.3	4.3	98.0
	Regular	6	2.0	2.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

La información proporcionada por el IPM referente a los requisitos necesarios
para realizar su trámite fue brindada de manera clara y oportuna



La información proporcionada por el IPM referente a los requisitos
necesarios para realizar su trámite fue brindada de manera clara y oportuna

Los resultados obtenidos nos permiten señalar que un 78% de la información proporcionada por el IPM referente a los requisitos para realizar diferentes trámites fue calificada como excelente, un 15.7% lo calificó como muy bueno, un 4.3% como bueno y 2% como regular lo que implica que el proceso de servicio al cliente se desarrolle de manera clara y oportuna.



Estadísticos

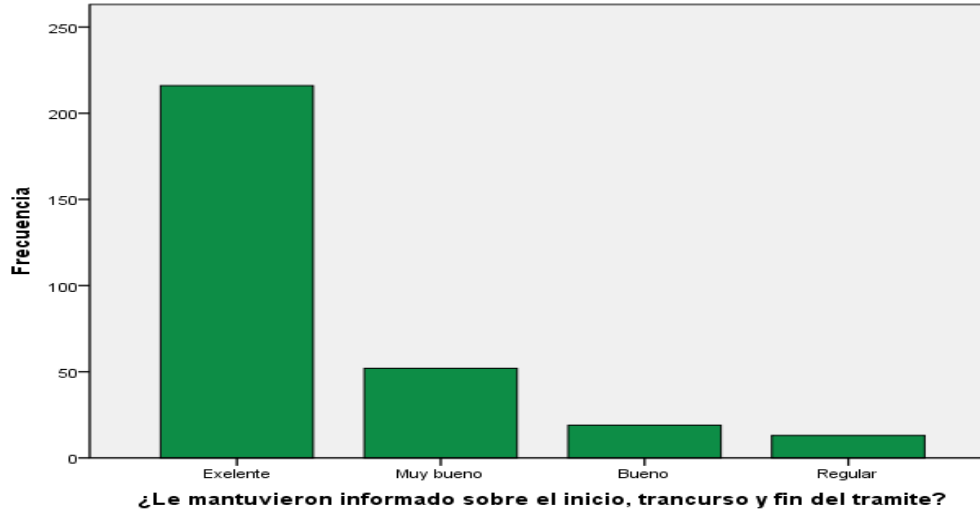
¿Le mantuvieron informado
sobre el inicio, transcurso y fin
del trámite?

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿Le mantuvieron informado sobre el inicio, transcurso y fin del trámite?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	216	72.0	72.0	72.0
	Muy bueno	52	17.3	17.3	89.3
	Bueno	19	6.3	6.3	95.7
	Regular	13	4.3	4.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

¿Le mantuvieron informado sobre el inicio, transcurso y fin del trámite?



Los resultados obtenidos sobre si se mantuvo informado a los clientes sobre el inicio, transcurso y fin del trámite nos indica que se obtuvo un porcentaje del 72% es decir se califica de manera excelente, un 17.3% como muy bueno, 6.3% como bueno y finalmente un 4.3% como regular. Esto nos permite señalar que se casi en su totalidad se mantuvo informado a los afiliados, pensionados y derechohabientes del Instituto, pero que este proceso de información se debe mejorar para mantener un excelente servicio del cliente.



Estadísticos

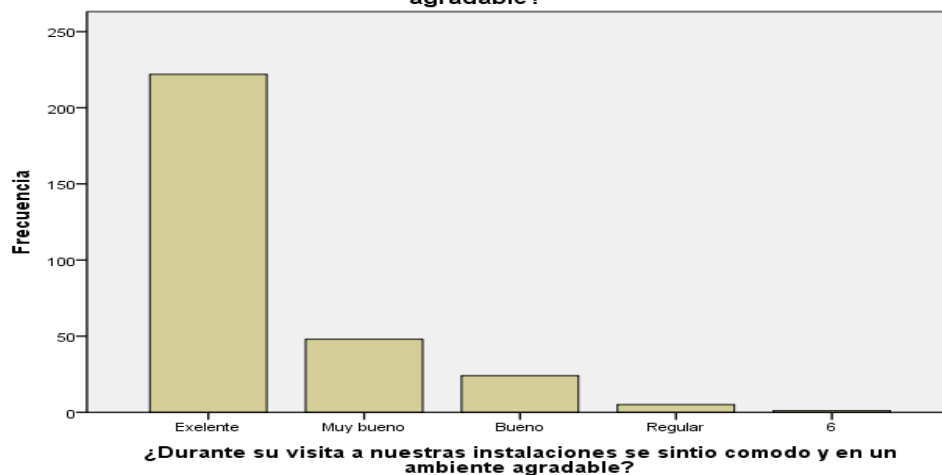
Durante su visita a nuestras instalaciones se sintió cómodo y en un ambiente agradable

N	Válidos	300
	Perdidos	0

Durante su visita a nuestras instalaciones se sintió cómodo y en un ambiente agradable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	222	74.0	74.0	74.0
	Muy bueno	48	16.0	16.0	90.0
	Bueno	24	8.0	8.0	98.0
	Regular	5	1.7	1.7	99.7
	6	1	.3	.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

¿Durante su visita a nuestras instalaciones se sintio comodo y en un ambiente agradable?



El 74% de los encuestados durante su visita en las instalaciones se sintió de manera excelente, cómodo y en un ambiente agradable, un 16% lo calificó como muy bueno, el 8% como bueno y solamente un 1.7% señaló que sentía de manera regular. Esta información obtenida nos ayuda a ver que la mayoría de los afiliados considera que existe un clima agradable, pero que siempre es necesario e indispensable mejorar en las instalaciones para brindar un servicio de calidad a las personas que visitan el Instituto.



Estadísticos

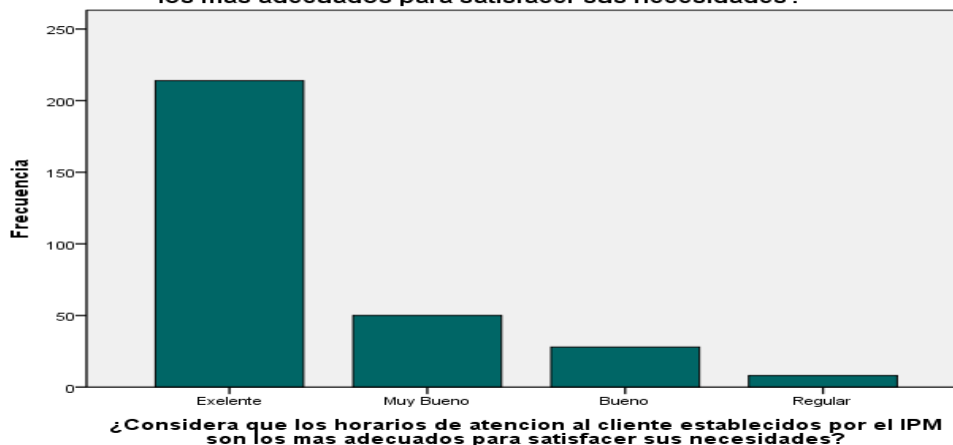
¿Considera que los horarios de atención al cliente establecidos por el IPM son los más adecuados para satisfacer sus necesidades?

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿Considera que los horarios de atención al cliente establecidos por el IPM son los más adecuados para satisfacer sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	214	71.3	71.3	71.3
	Muy Bueno	50	16.7	16.7	88.0
	Bueno	28	9.3	9.3	97.3
	Regular	8	2.7	2.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

¿Considera que los horarios de atención al cliente establecidos por el IPM son los mas adecuados para satisfacer sus necesidades?



Esta información nos permite indicar que un 71.3% de los entrevistados calificó de manera excelente los horarios de atención al cliente establecidos por el IPM, un 16.7% los calificó como muy bueno, un 9.3% como bueno y 2.7% como regular. Con esto es posible señalar que los horarios en que brinda atención el Instituto son los más adecuados para satisfacer las necesidades de los afiliados, pensionados y derechohabientes; pero también destaca que las personas desean que se extienda los horarios para realizar sus trámites.



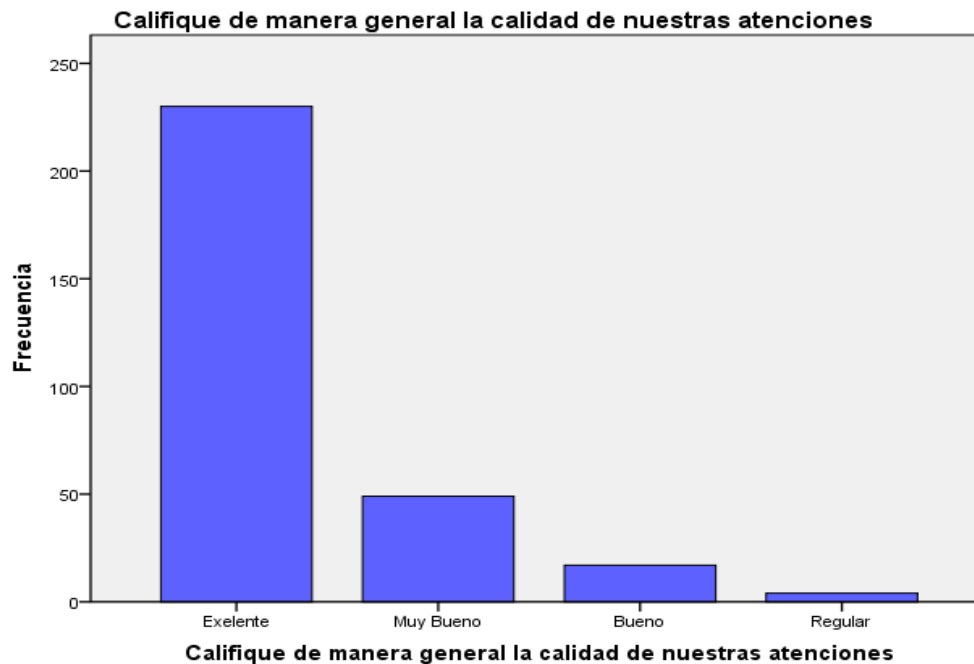
Estadísticos

Califique de manera general la
calidad de nuestras atenciones

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿Califique de manera general la calidad de nuestras atenciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	230	76.7	76.7	76.7
	Muy Bueno	49	16.3	16.3	93.0
	Bueno	17	5.7	5.7	98.7
	Regular	4	1.3	1.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



De los resultados obtenidos un 76.7% de los entrevistados nos señaló que se brinda una excelente calidad de nuestras atenciones, un 16.3% lo calificó como muy bueno, un 5.7% como bueno y 1.3% como regular. Esta información es de gran relevancia ya que nos muestra que la calidad de servicio al cliente es proporcionada de manera eficiente.



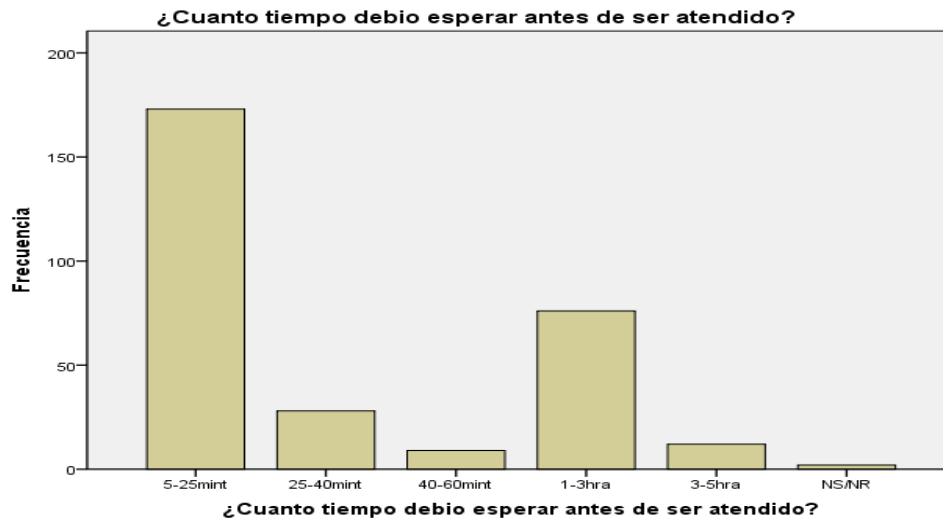
Estadísticos

¿Cuánto tiempo debió esperar
antes de ser atendido?

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿Cuánto tiempo debió esperar antes de ser atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5-25mint	173	57.7	57.7	57.7
	25-40mint	28	9.3	9.3	67.0
	40-60mint	9	3.0	3.0	70.0
	1-3hra	76	25.3	25.3	95.3
	3-5hra	12	4.0	4.0	99.3
	NS/NR	2	.7	.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



Los resultados obtenidos nos indican que un 57.7% de los encuestados tuvo que esperar entre 5 a 25 minutos antes de ser entendido, un 9.3% 25 a 40 minutos, 3% entre 40 a 60 minutos, 25.3% entre 1 a 3 horas y finalmente un 4% entre 3 a 5 horas. Esto nos permite señalar que se debe trabajar con el personal del servicio al cliente para mejorar el proceso de espera y así poder optimizar el tiempo de espera y con ello que todas las personas desarrollen sus trámites dentro del Instituto los más rápido posible.



Estadísticos

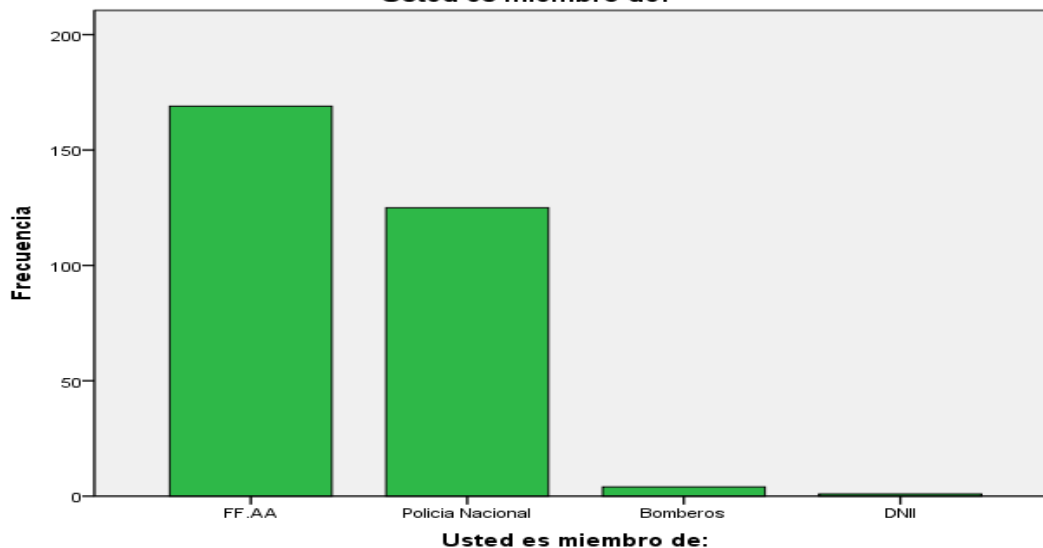
Usted es miembro de:

N	Válidos	299
	Perdidos	1

Usted es miembro de:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FF.AA	169	56.3	56.5	56.5
	Policía Nacional	125	41.7	41.8	98.3
	Bomberos	4	1.3	1.3	99.7
	DNII	1	3	.3	100.0
	Total	299	99.7	100.0	
Perdidos	Sistema	1	0		
Total		300	100.0		

Usted es miembro de:



Esta información nos permite señalar que se obtuvo una frecuencia de 169 encuestados de las Fuerzas Armadas es decir el 56.3%, también una frecuencia de 125 miembros de la Policía Nacional con un porcentaje de 41.7%, una frecuencia de 4 bomberos con un porcentaje de 3%, una frecuencia de 1 de la Dirección Nacional de Inteligencia de Investigación con un 3% y finalmente se obtuvo un perdido es decir una persona no respondió adecuadamente con la pregunta solicitada.



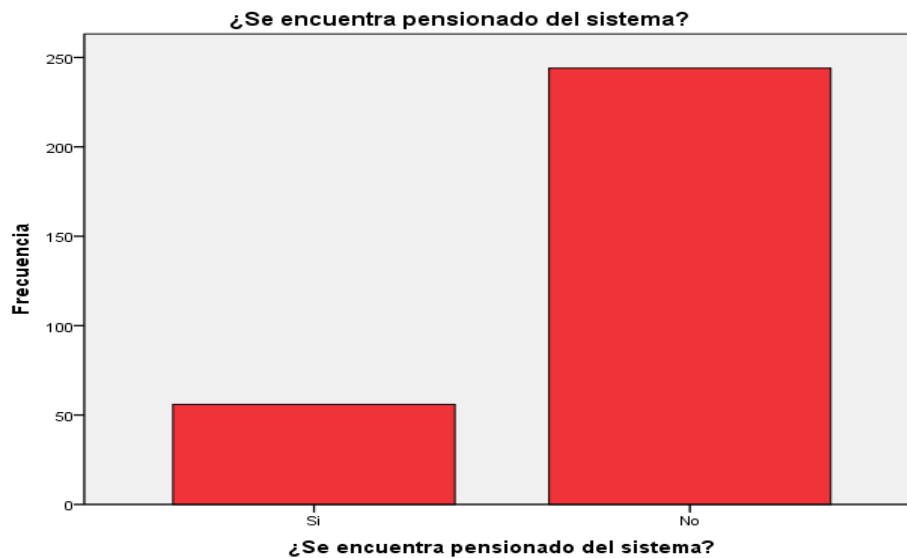
Estadísticos

¿Se encuentra pensionado del sistema?

N	Válidos	300
	Perdidos	0

¿Se encuentra pensionado del sistema?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	56	18.7	18.7	18.7
	No	244	81.3	81.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



Estos resultados nos brinda información referente afiliados, pensionados y derechohabiente que se encuentra registrados en el sistema de lo que se obtuvo una frecuencia 56 personas que se encuentra pensionadas lo que equivale a un 18.7% y una frecuencia de 244 afiliados que no están pensionados lo que equivale a 81.3% dentro del Instituto de Previsión Militar.



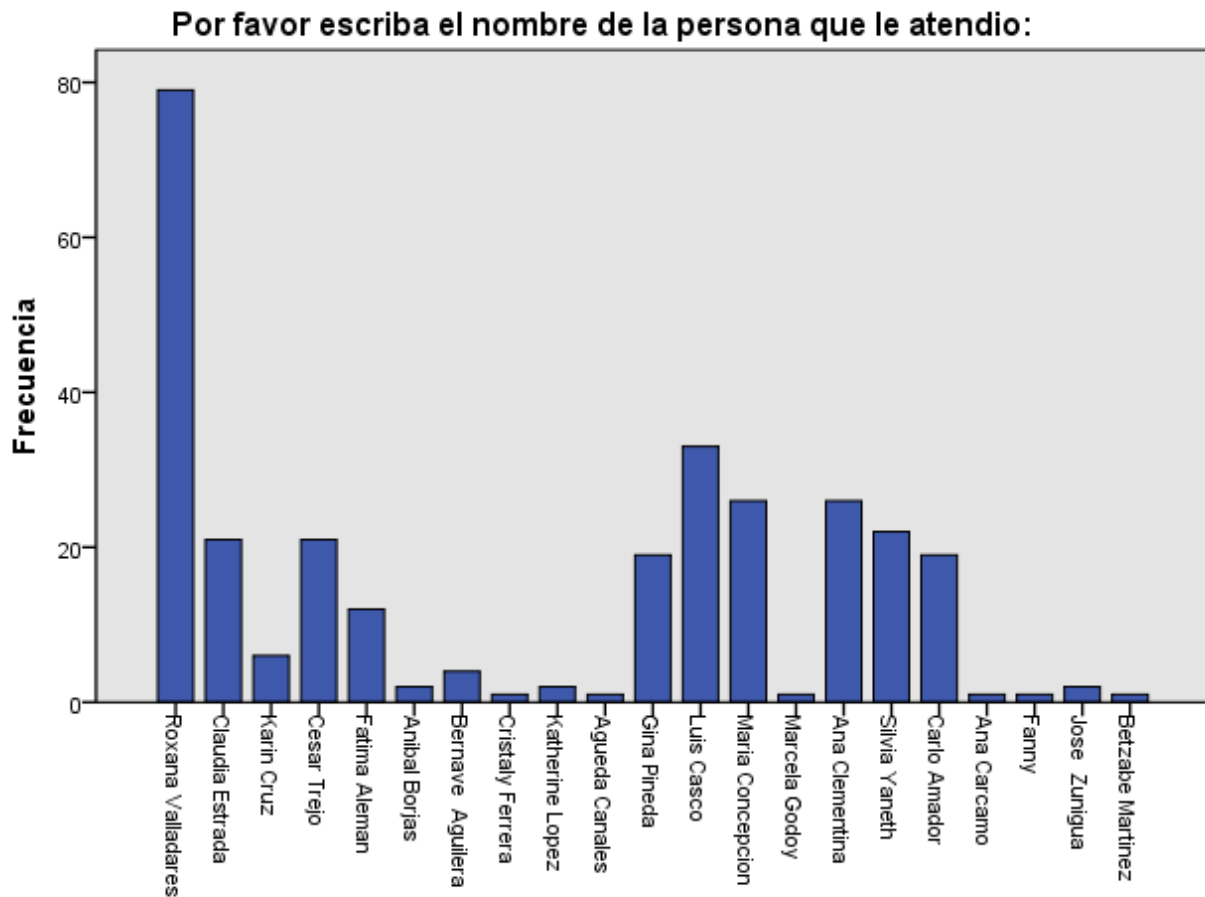
Estadísticos

Por favor escriba el nombre de la
persona que le atendió:

N	Válidos	300
	Perdidos	0

Por favor escriba el nombre de la persona que le atendió:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Roxana Valladares	79	26.3	26.3	26.3
	Claudia Estrada	21	7.0	7.0	33.3
	Karin Cruz	6	2.0	2.0	35.3
	Cesar Trejo	21	7.0	7.0	42.3
	Fátima Alemán	12	4.0	4.0	46.3
	Anibal Borjas	2	.7	.7	47.0
	Bernabé Aguilera	4	1.3	1.3	48.3
	Cristaly Ferrera	1	.3	.3	48.7
	Katherine López	2	.7	.7	49.3
	Águeda Canales	1	.3	.3	49.7
	Gina Pineda	19	6.3	6.3	56.0
	Luis Casco	33	11.0	11.0	67.0
	María Concepción	26	8.7	8.7	75.7
	Marcela Godoy	1	.3	.3	76.0
	Ana Clementina	26	8.7	8.7	84.7
	Silvia Yaneth	22	7.3	7.3	92.0
	Carlo Amador	19	6.3	6.3	98.3
	Ana Cárcamo	1	.3	.3	98.7
	Fanny	1	.3	.3	99.0
	José Zuniga	2	.7	.7	99.7
	Betzabe Martínez	1	.3	.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	



Por favor escriba el nombre de la persona que le atendió:

Los resultados obtenidos nos brinda información sobre el nombre de las personas que atendieron a los diferentes afiliados, pensionados y derechohabientes entro los cuales cabe destacar que una de las personas que más atención al cliente proporciona es Roxana Valladares con una frecuencia de 79 personas atendidas lo que equivale a un 26.3%, en un segundo lugar es Luis Casco con una frecuencia de 33 personas atendidas con un porcentaje de 11%, y finalmente Ana Clementina con una frecuencia de 26 lo que equivale a un 8.7%.



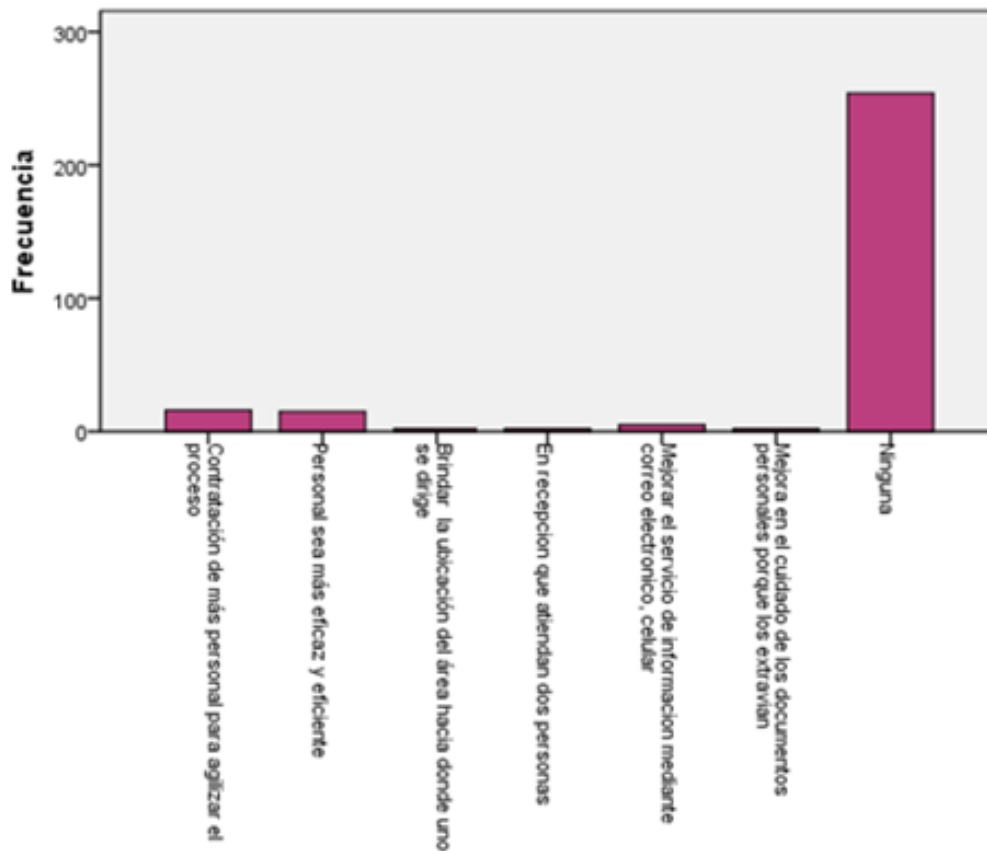
Estadísticos

Sus sugerencias son muy importantes para mejorar nuestro servicio:

N	Válidos	300
	Perdidos	0

Sus sugerencias son muy importantes para mejorar nuestro servicio:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Contratación de más personal para agilizar el proceso	16	5.3	5.3	5.3
	Personal sea más eficaz y eficiente	15	5.0	5.0	10.3
	Brindar la ubicación del área hacia donde uno se dirige	2	.7	.7	11.0
	En recepción que atiendan dos personas	2	.7	.7	13.0
	Mejorar el servicio de información mediante correo electrónico, celular	5	1.7	1.7	14.7
	Mejora en el cuidado de los documentos personales porque los extravían	6	2	2	15.3
	Ninguna	254	84.7	84.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Sus sugerencias son muy importantes para mejorar nuestro servicio:

Estos resultados nos brinda información sobre las sugerencias proporcionadas por los afiliados, pensionados y derechohabientes entre las cuales destacan: Contratación de más personal para agilizar el proceso de servicio al cliente que equivale a un 5.3%, que el personal sea más eficaz y eficiente con un 5%, que se brinde la ubicación del área hacia donde se dirige los diferentes clientes con un porcentaje de 7%, que en la recepción atiendan dos personas 0.7%, mejorar el servicio de información mediante correo electrónico celular que equivale 1.7% , mejorar el cuidado de los documentos personales porque tienden a extraviarlos 2% y finalmente encontramos un mayor porcentaje en la opción de ninguna sugerencia con un 84.7%.

Esto nos permite señalar que en su mayoría los afiliados, pensionados y derechohabientes se encuentran relativamente satisfechos, pero siempre se debe trabajar en cuanto a las instalaciones, el servicio al cliente, y la información brindada.



ANEXOS