



Instituto Nacional de Formación Profesional

Gobierno de la República
DO-825-2024



MEMORANDO

PARA: OFICIAL DE INFORMACIÓN PÚBLICA (OIP)
LCDA. PAULA CRECENCIA DURÁN

DE: JEFA DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN
LCDA. DIOXANA HERNÁNDEZ RIVERA



ASUNTO: **ACTUALIZACIÓN DE FORMATOS**

FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DEL 2024

En atención al memorando OIP-260-2024, respetuosamente le informo que la única actualización que realizamos en los formatos utilizados en el Departamento de Orientación es: "**Encuesta de Satisfacción al Usuario**", la cual fue actualizada el 31 de julio del presente año.

Adjunto: Encuesta

Copia: Archivo

DHR/amg



Bulevar Centroamérica
Tegucigalpa, frente a colonia
Miraflores.

 /infopoficial

www.infop.hn

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

6. Ha hecho uso de la oferta formativa que brindan las diferentes áreas del INFOP. Si ha hecho uso cómo calificaría el curso.

	Cursos	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
1	Formación virtual (Plataforma).			
2	Área de Desarrollo Empresarial (Ej. Atención al cliente, Contabilidad, Computación, Inglés entre otros).			
3	Área técnica (Ej. Mecánica automotriz; pintura automotriz, carpintería y otros).			
4	Área de turismo (Ej. Manipulación de alimentos, Bartender y otros).			
5	Talleres Populares (Belleza, Barbería, talabartería y otros).			

En el caso de estar insatisfecho en relación al curso que ha recibido, explique la razón.

7. Califique su nivel de satisfacción en el momento que fue atendido frente a los siguientes criterios. Favor marque una sola casilla por criterio.

	Aspecto	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
1	Atención brindada (amabilidad y profesionalismo)			
2	Tiempo de respuesta a la solicitud (Oportunidad)			
3	Dominio del tema por parte de la persona que lo atendió			
4	En términos generales ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención brindada a su solicitud?			

8. ¿Fue fácil contactarse y comunicarse con nosotros?

SI
 NO

En el caso de que usted marque la opción "NO", favor explique el motivo:

 Instituto Nacional de Formación Profesional <small>Gobierno de la República</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GO-FO-067	
	GESTIÓN DE ORIENTACIÓN		Fecha 31/07/2024	Versión 03
	Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario		Página 1 de 3	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Su opinión es muy importante para nosotros, nos gustaría saber cómo estamos atendiéndole y tomar en cuenta sus sugerencias para brindarle un mejor servicio.

Datos Generales:

Fecha: _____
 Correo: _____

Teléfono: _____
 Departamento: _____

1. Medio de contacto que utilizó para realizar la consulta (Seleccione una de las opciones)

- Llamada Telefónica Facebook
 Presencial WhatsApp

2. ¿Si su atención fue presencial en que dependencia fue Atendido?

- Promoción e inscripción de cursos
 Otra oficina

3. ¿Si solicito información mediante llamada telefónica a que número lo hizo?

- 2230-4208/ 2228-8029 2228-0338/ 2228-0369
 2230-4376

Otros (Especifique): _____

4. Motivo de su consulta (Seleccione una de las opciones)

- Cursos que ofrece el INFOP Inscripción de cursos (Horarios y Requisitos)
 Intermediación laboral Plataforma virtual
 Certificados

Otros (Especifique): _____

5. ¿Conoce la oferta formativa (cursos) que ofrece INFOP actualmente?

- SI NO

 Instituto Nacional de Formación Profesional <small>Gobierno de la República</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		GO-FO-067	
	GESTIÓN DE ORIENTACIÓN		Fecha 31/07/2024	Versión 03
	Formato de Encuesta de Satisfacción al Usuario		Página 3 de 3	

9. ¿Con la información brindada se dio respuesta a su solicitud?

SI NO

En el caso de que usted marque la opción "NO", favor explique el motivo:

10. En base a su experiencia con los cursos que ha recibido, recomendaría los servicios que ofrece INFOP.

SI NO

11. ¿Qué sugerencia nos brindaría para mejorar nuestros servicios?

Nombre de la persona que le atendió y le aplico la encuesta:

**"A LA EXCELENCIA SOLO SE LLEGA POR EL CAMINO DE LA EXIGENCIA"
MUCHAS GRACIAS POR SU RESPUESTA.**