

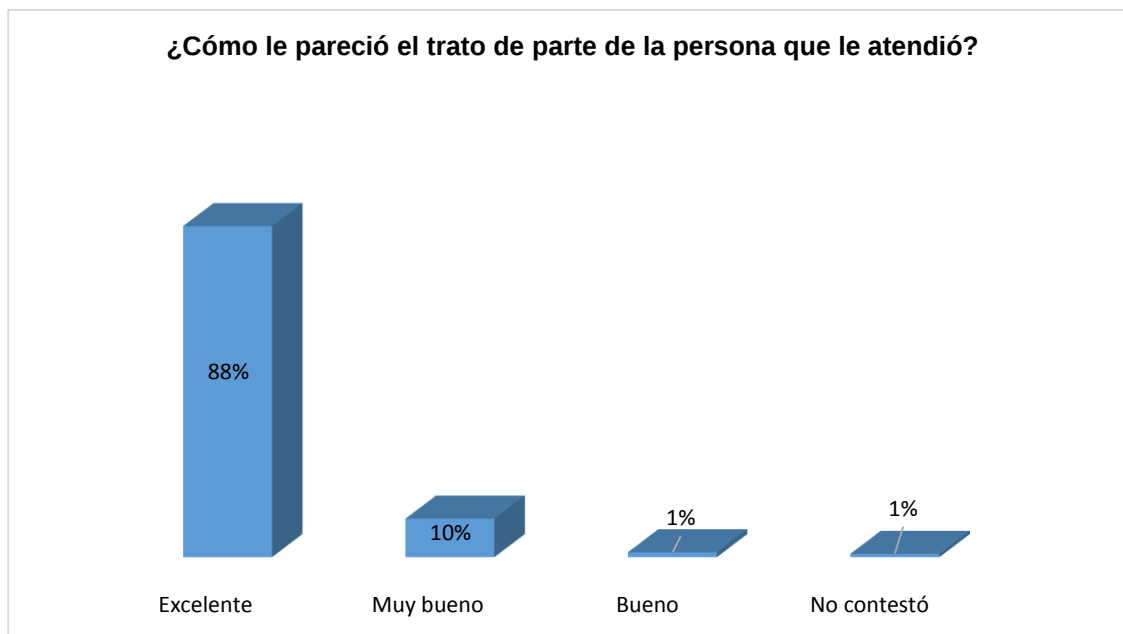
ENCUESTA SERVICIO AL CLIENTE



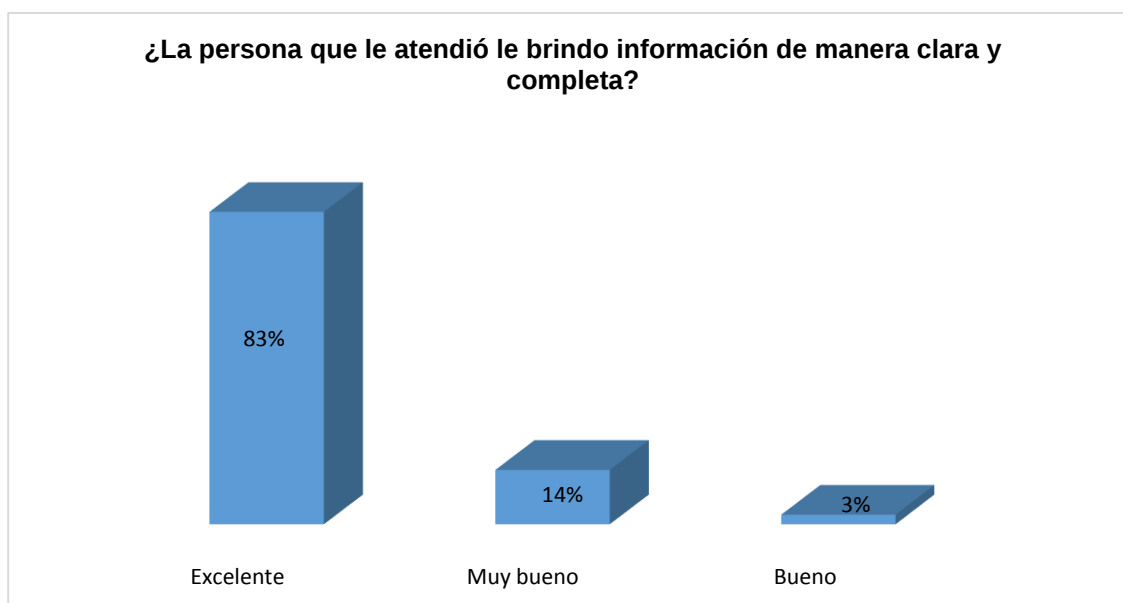
Instituto de Previsión Militar
ENERO 2018

INTRODUCCIÓN

Como parte del Mapa Estratégico del IPM uno de los Objetivos de la Perspectiva de Afiliados y Beneficiario es brindar una Calidad de Atención, es por ello que se ha tomado a bien aplicar una encuesta de satisfacción del Servicio al Cliente a los afiliados, pensionados y derechohabientes que son atendidos en el área de Servicio al Cliente del Departamento de Créditos de la División de Control Financiero y al Departamento de Afiliación de la División de Beneficios, este con el fin de conocer y analizar la calidad de información y el trato 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 que tienen los afiliados, pensionados y derechohabientes hacia los colaboradores de atención y las autoridades del Instituto. Para la obtención de los resultados participaron; doscientos ochenta y siete (287) personas, entre ellas afiliados y pensionados, dividiendo estas en doscientas treinta seis (236) para el Departamento de Créditos y cincuenta y uno (51) para el departamento de Afiliación. Las encuestas fueron aplicadas en los meses de noviembre y diciembre del año 2017 por el Oficial de Atención del Usuario Financiero y el Departamento de Capacitación y Desarrollo estudió y procesó la información.

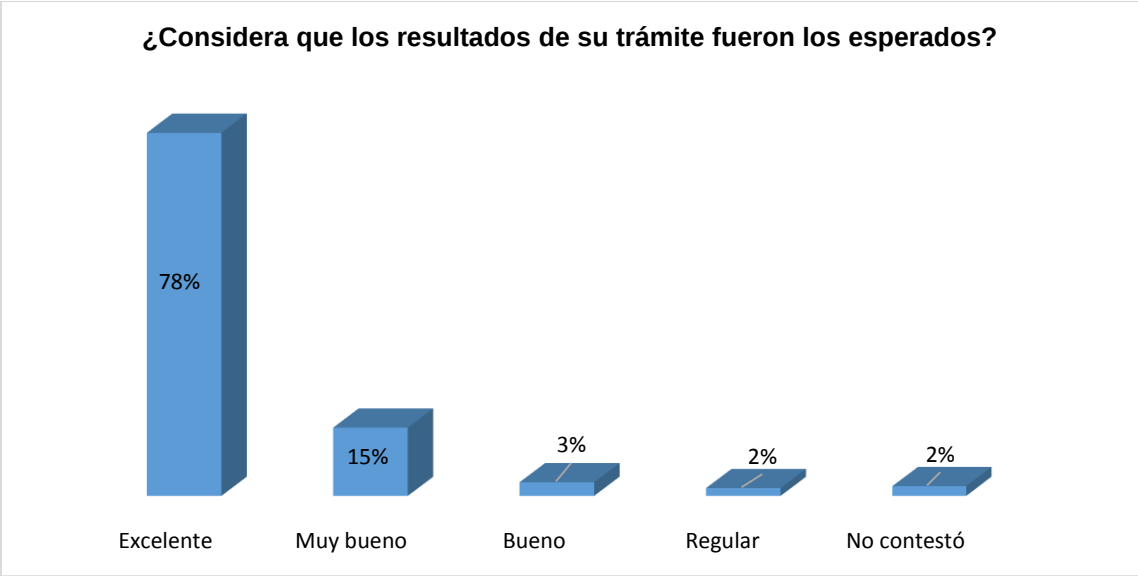


1. El 88% de los encuestados afirma que el trato de parte de la persona que los atendió se dio de manera excelente, un 10% expresa que este fue muy bueno, por lo que se puede deducir que el IPM está brindado casi en su totalidad un servicio eficiente, sin embargo, el 2% (5 afiliados) se manifiestan insatisfechos. Cabe mencionar que uno de los ejes estratégicos es garantizar una atención de calidad a los afiliados. Por lo que se debe procurar lograr un 90% de excelencia en la atención, considerando que la muestra es el 0.5% de la población.

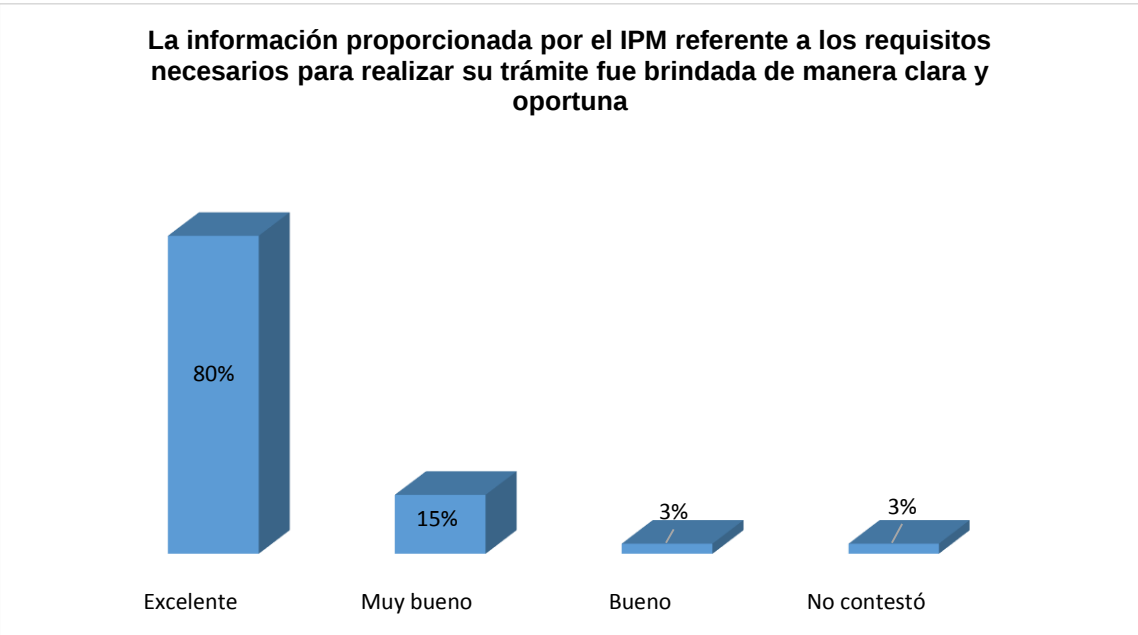


2. De acuerdo a los resultados logrados de las encuestas aplicadas un 83% de los encuestados manifiestan que la información se les brindo de manera clara y completa, un 14% expresa que muy bueno y el resto 3% considera que se debe mejorar. Es decir que las personas que laboran

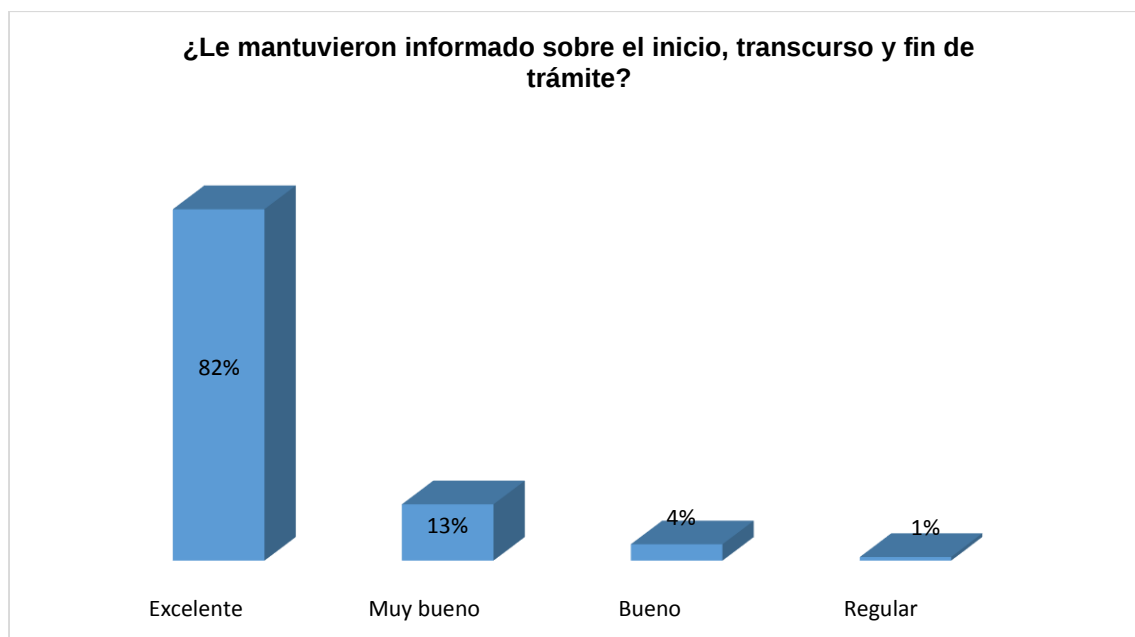
en el área de servicio al cliente del Departamento de Créditos están cumpliendo casi en su totalidad con las funciones correspondientes y respondiendo a las necesidades de los afiliados, pensionados y derechohabientes.



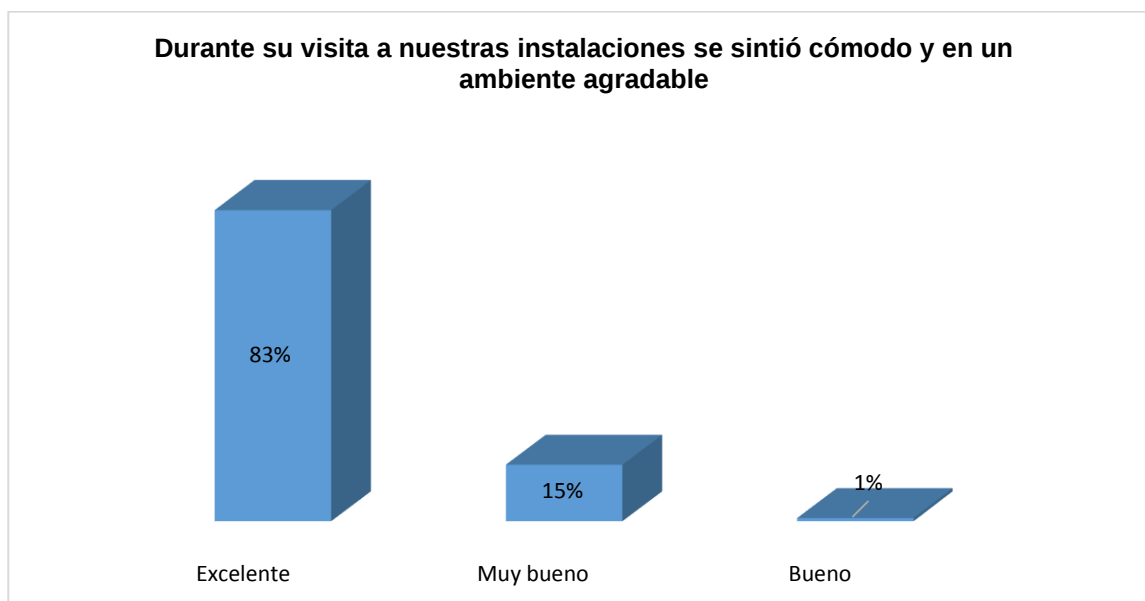
3. El 78% de los encuestados consideran que los resultados de sus trámites fueron los esperados, por los que lo califican como excelente un 15% muy bueno el 3% manifiestan que fue bueno y el 2% que es regular. Con ello se concluye que la mayoría de las personas atendidas obtuvieron resultados satisfactorios.



4. De acuerdo al gráfico, el 80% de los encuestados manifiestan que los colaboradores del área de atención al cliente, brinda información oportuna, un 15% lo calificó como muy bueno, únicamente un 6% considera que se debe mejorar en esta área.

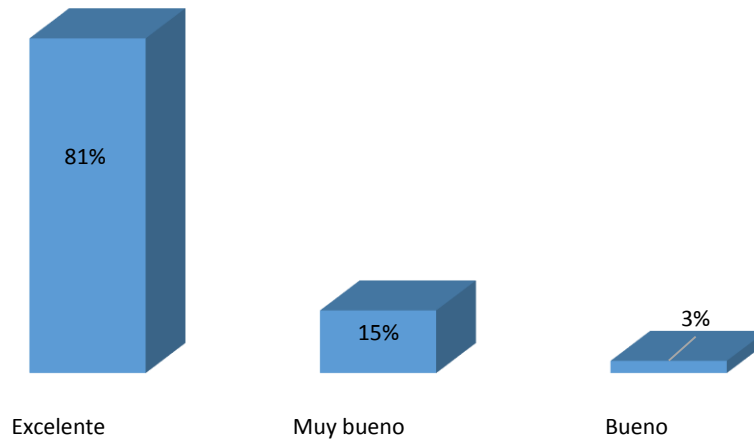


5. Un 83% de los encuestados exteriorizan que se les mantuvo informado sobre el proceso de su trámite, calificándolo de manera excelente, un 13% como muy bueno, y 5% consideran que debe mejorar.



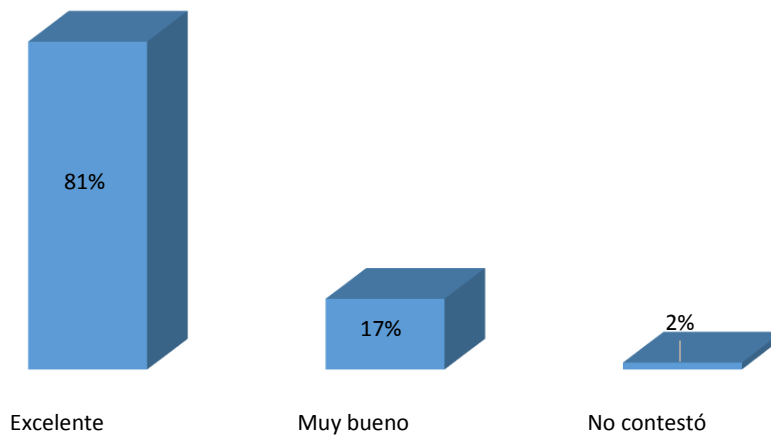
6. El 83% de los encuestados manifiestan su comodidad durante visita en las instalaciones y lo consideran un ambiente agradable, un 15% lo calificó como muy bueno y un 2% como bueno.

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



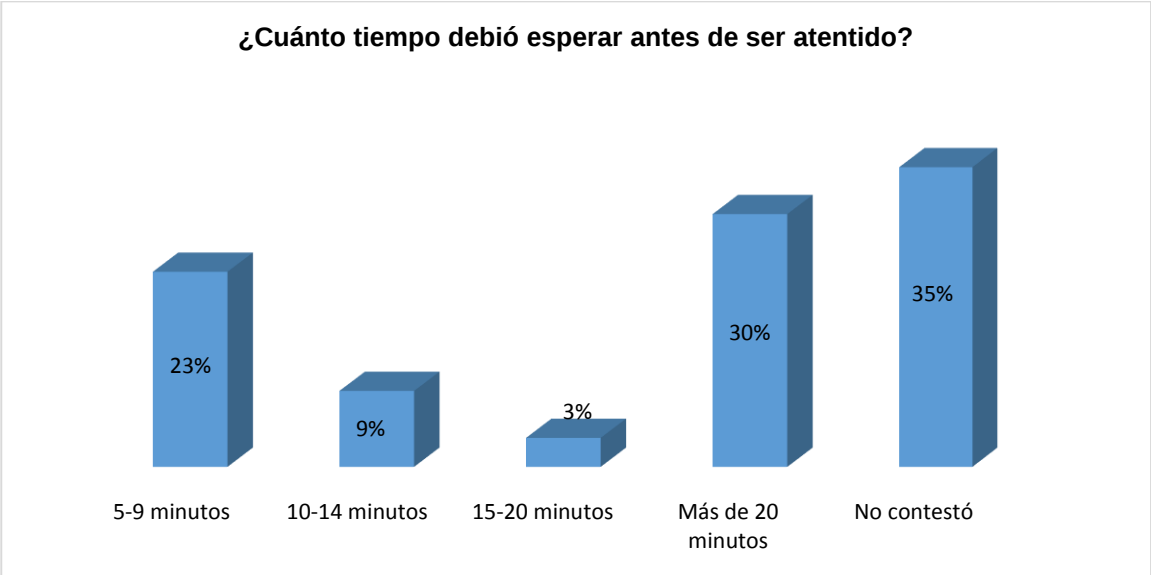
7. El gráfico nos indica que un 81% de los encuestados calificó de manera excelente los horarios de atención al cliente establecidos por el IPM, un 15% los calificó como muy bueno y un 3% como bueno, un porcentaje considera que se debe atender un sábado al mes.

Califique de manera general la calidad de nuestras atenciones

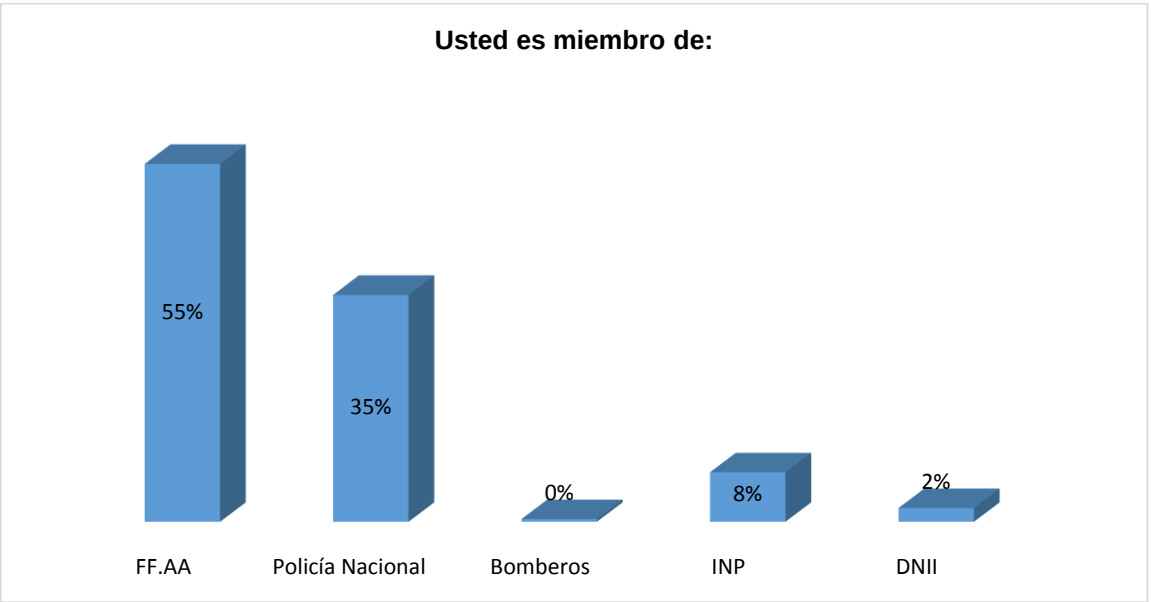


8. De los resultados obtenidos un 81% de los encuestados señaló que se brinda una excelente calidad de nuestras atenciones, un 17% lo calificó como muy bueno y un 5% como bueno. Esta

información es de gran relevancia ya que nos muestra que la calidad de servicio al cliente casi en su totalidad es proporcionada de manera eficaz y eficiente.

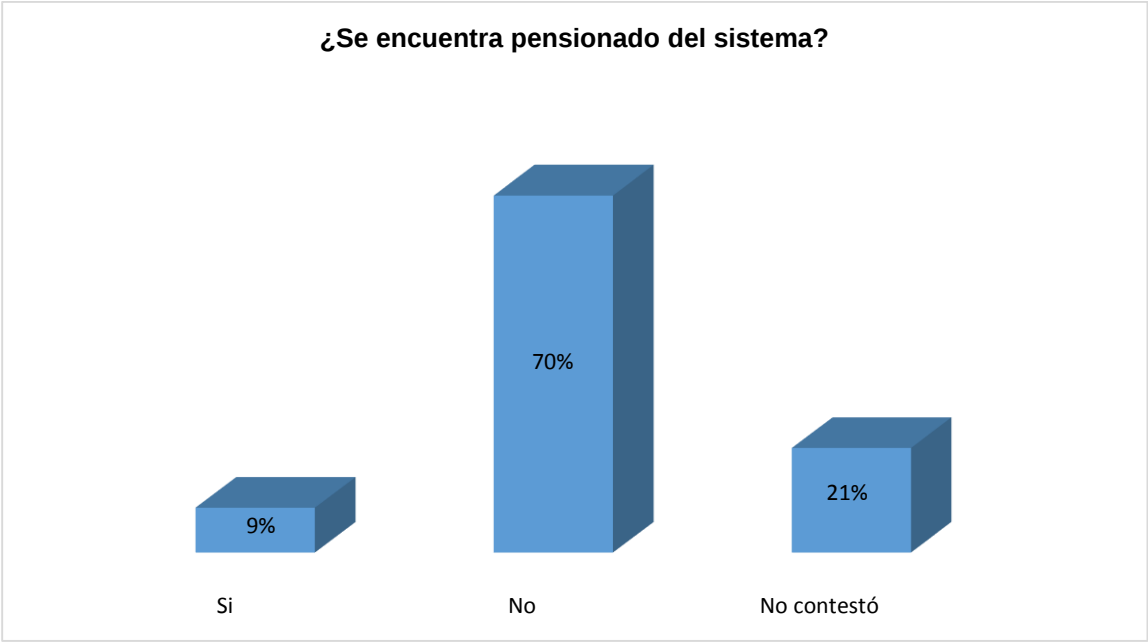


9. El gráfico permite identificar que el 30% considera que para ser atendido espero más de 20 minutos, un 23% espero de 5-9 minutos un 9% de 10-14 minutos y un 3% de 15 a 20 minutos. Esto permite señalar que se debe trabajar con el personal del servicio al cliente para mejorar el proceso de espera y así poder optimizar el tiempo y con ello que todos los afiliados, pensionados y derechohabientes, desarrollen sus trámites dentro del Instituto los más rápido posible.

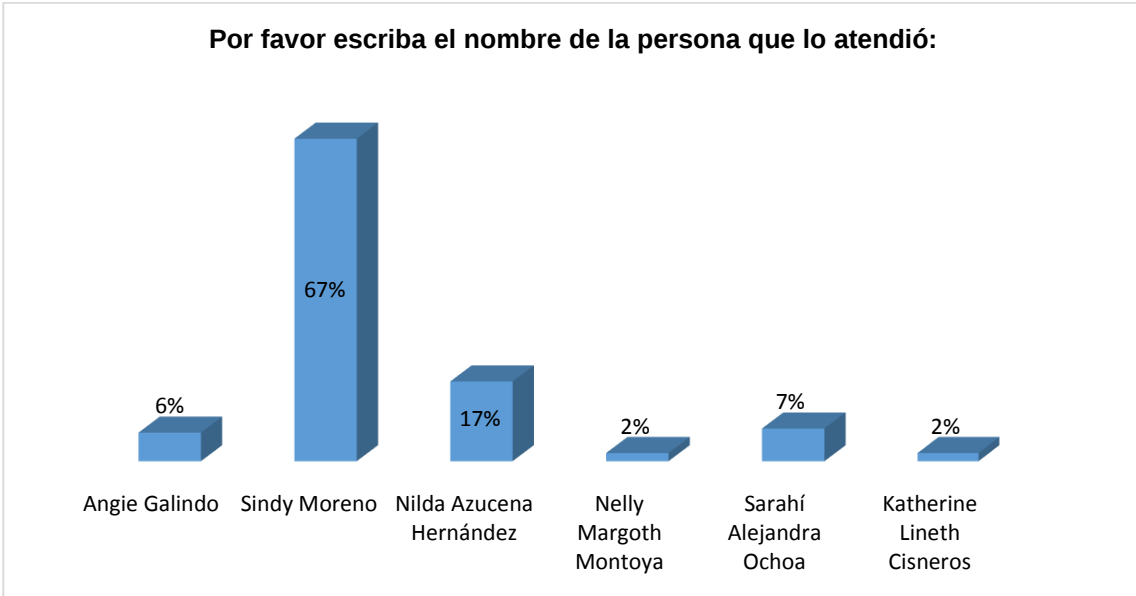


10. De los 236 encuestados, 129 pertenecen a las Fuerzas Armadas es decir el 55%, 82 miembros de la Policía Nacional con un porcentaje de 35%, 18 del Instituto Nacional Penitenciario que

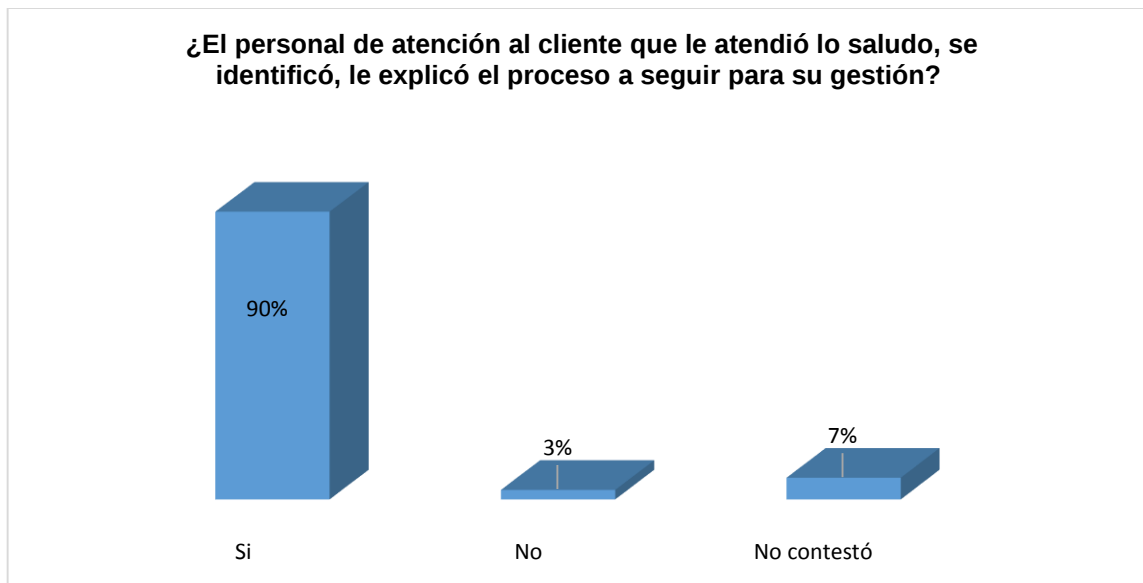
corresponden a un 8%, 5 miembros de la Dirección Nacional de Inteligencia de Investigación con un 3% y finalmente 1 bombero con un porcentaje de 0%, Por lo que se informa que mayor población que realizó tramites en el Departamento de Créditos en los meses de noviembre a diciembre forman parte de las Fuerzas Armadas.



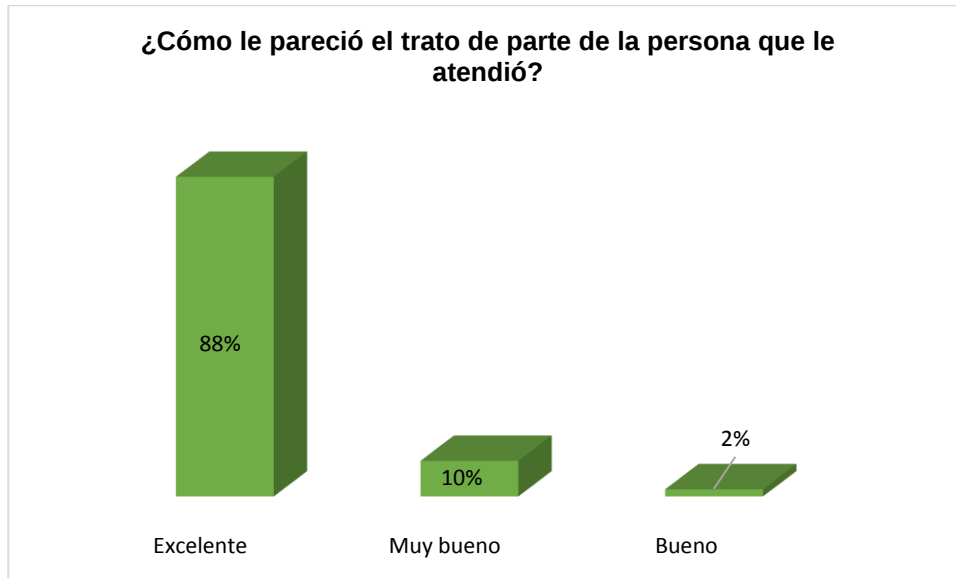
11. De los afiliados, pensionados y derechohabiente que se encuentran registrados en el sistema un 9% se encuentra como pensionados y un 70% no están pensionados.



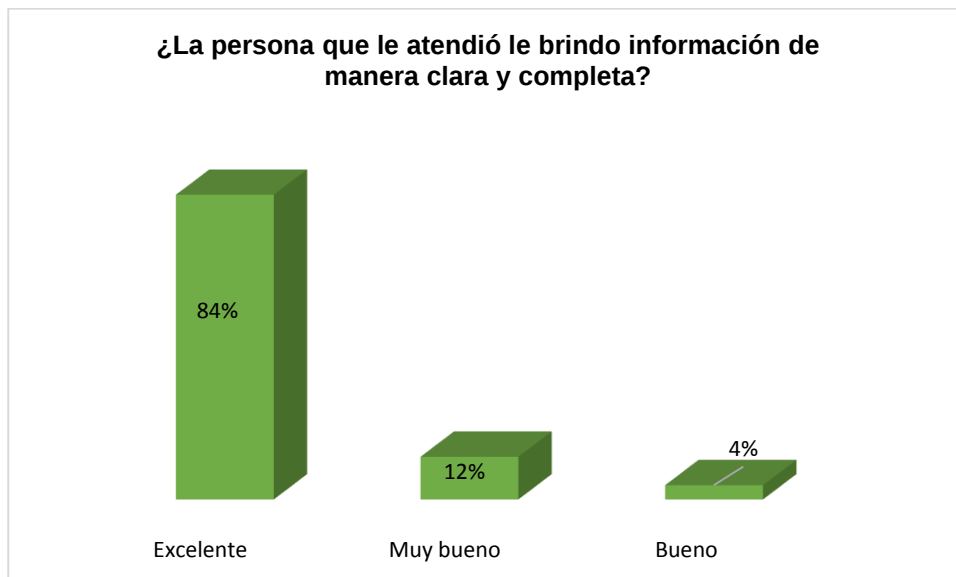
12. Los resultados obtenidos brindan información sobre el nombre de las personas que atendieron a los afiliados, pensionados y derechohabientes entre los cuales cabe destacar que una de las que más atención al cliente en el Departamento de Créditos fue Sindy Moreno con un 67%, en segundo lugar, la colaboradora Nilda Azucena Hernández con un 17%, y finalmente Sarahí Alejandra Ochoa con un 7%.



13. De acuerdo al gráfico, los encuestados manifestaron en un 90% que los Colaboradores del área de Atención al Cliente del Departamento de Créditos si los saludo, se identificó y explicó el proceso a seguir para la gestión a realizar.

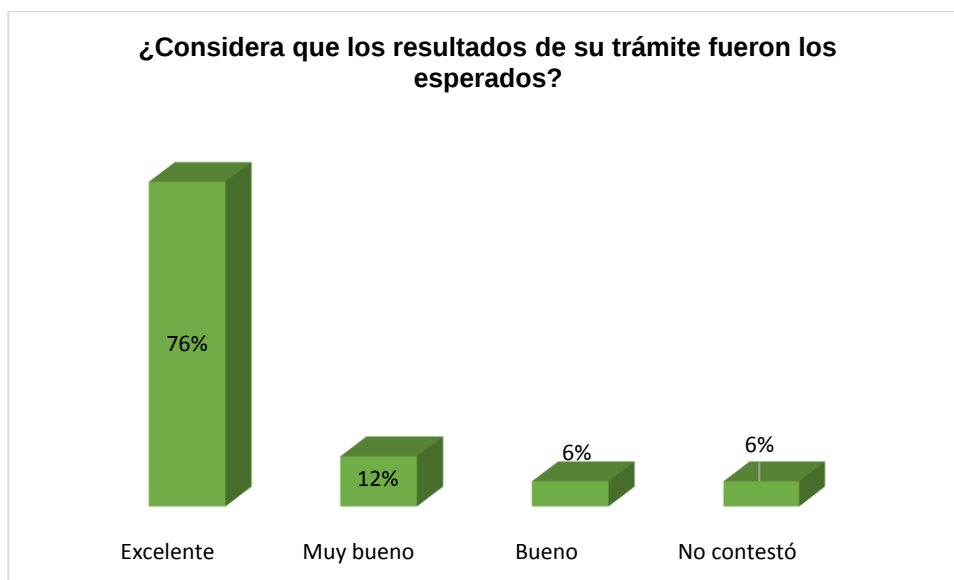


1. El 88% de los encuestados afirma que el trato de parte de la persona que los atendió se dio de manera excelente, un 10% expresa que este fue muy bueno, por lo que se puede deducir que el área de atención al cliente del Departamento de Afiliación de IPM está brindado casi en su totalidad un servicio eficiente, sin embargo, el 2% (5 afiliados) se manifiestan que el trato recibido es bueno, por lo que se debe procurar lograr un 90% de excelencia en la atención, considerando que la muestra es el 0.1% de la población.

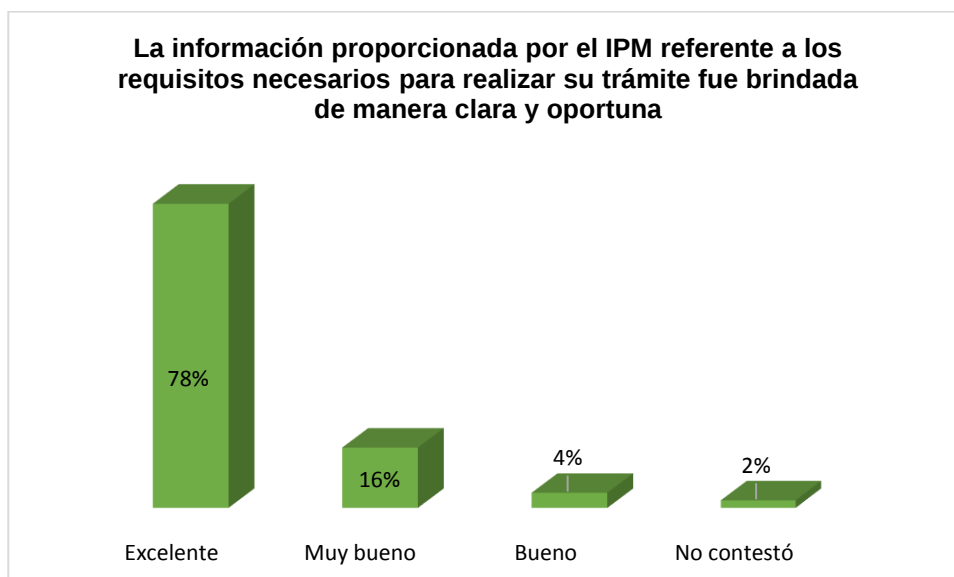


2. De acuerdo a los resultados logrados de las encuestas aplicadas un 84% de los encuestados manifiestan que la información se les brindo de manera clara y completa, un 12% expresa que muy bueno y el resto 4% considera que se debe mejorar. Es decir que

las personas que laboran en el área de servicio al cliente del Departamento de Afiliación están cumpliendo casi en su totalidad con las funciones correspondientes y respondiendo a las necesidades de los afiliados, pensionados y derechohabientes.

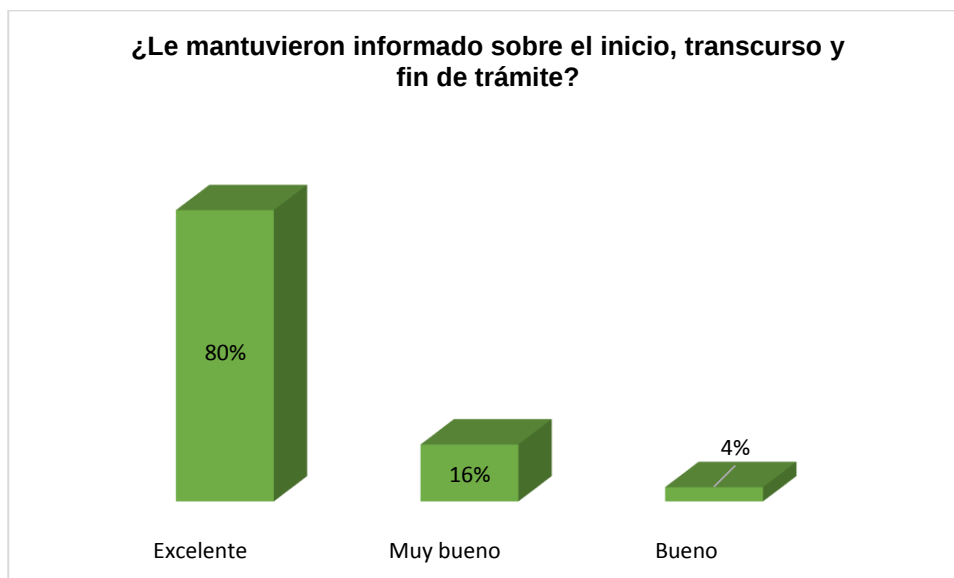


- El 76% de los encuestados consideran que los resultados de sus trámites fueron los esperados, por lo que lo califican como excelente un 12% muy bueno y el 6% manifiestan que fue bueno. Con ello se concluye que la mayoría de las personas atendidas obtuvieron resultados satisfactorios, pero se debe trabajar más para alcanzar los niveles altos.

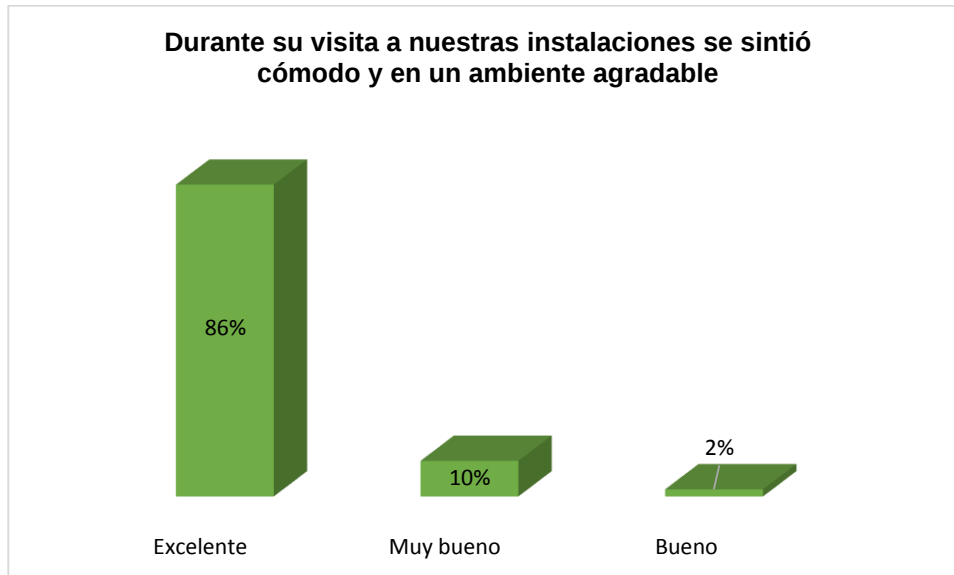


- De acuerdo al gráfico, el 78% de los encuestados manifiestan que los colaboradores del área de atención al cliente, brinda información oportuna, un 16% lo calificó como muy

bueno, sin embargo, un 4% considera que es bueno, por lo que se debe mejorar en esta área.



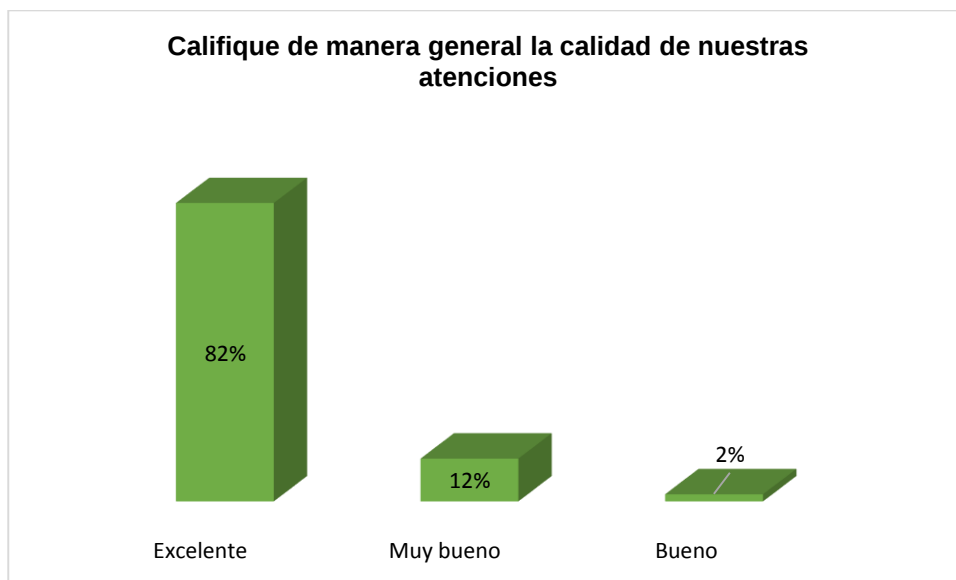
5. Un 80% de los encuestados exteriorizan que se les mantuvo informado sobre el proceso de su trámite, calificándolo de manera excelente, un 16% como muy bueno, y un 4% consideran que debe mejorar y brindar más información sobre los procesos.



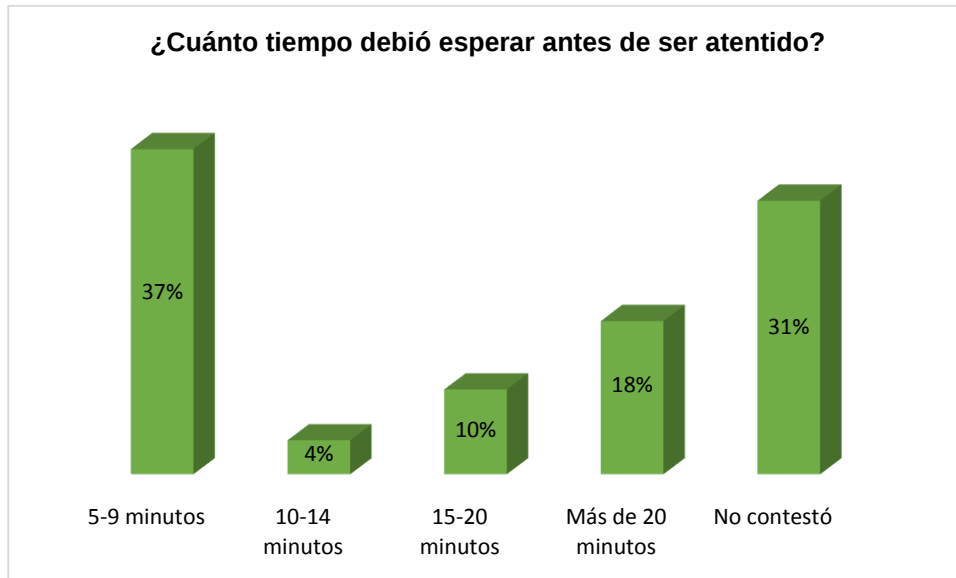
6. El 86% de los encuestados manifiestan su comodidad durante la visita en las instalaciones y lo consideran un ambiente agradable, un 10% lo calificó como muy bueno y un 2% como bueno.



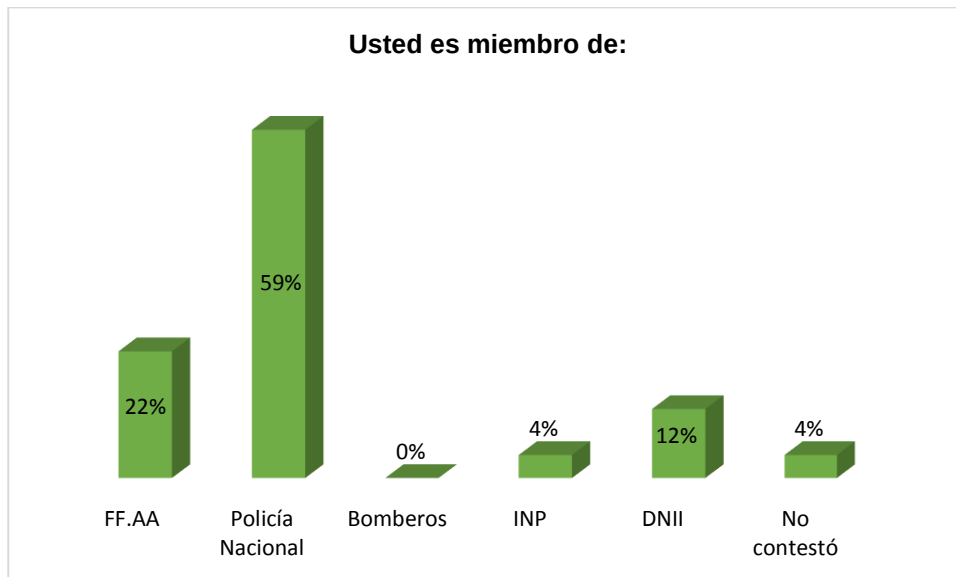
7. El gráfico nos indica que un 80% de los encuestados calificó de manera excelente los horarios de atención al cliente establecidos por el IPM, un 18% los calificó como muy bueno y un 2% como bueno.



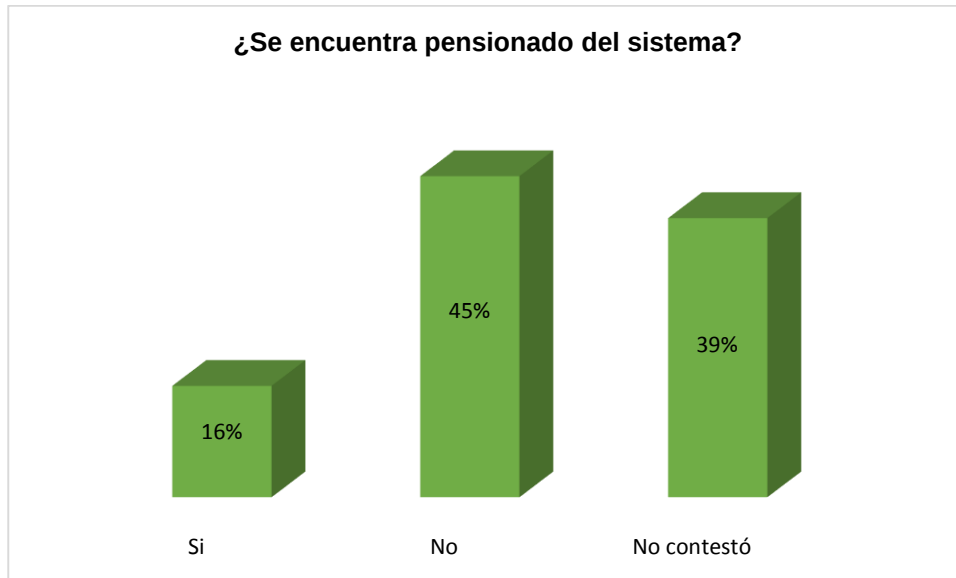
8. De los resultados obtenidos un 82% de los encuestados señaló que el Instituto brinda una excelente calidad en las atenciones, un 12% la calificó como muy bueno y un 5% como bueno. Esta información es de gran relevancia ya que nos muestra que la calidad de servicio al cliente casi en su totalidad es proporcionada de manera eficaz y eficiente, sin embargo, de debe procurar brindar una calidad de atención a todos los afiliados.



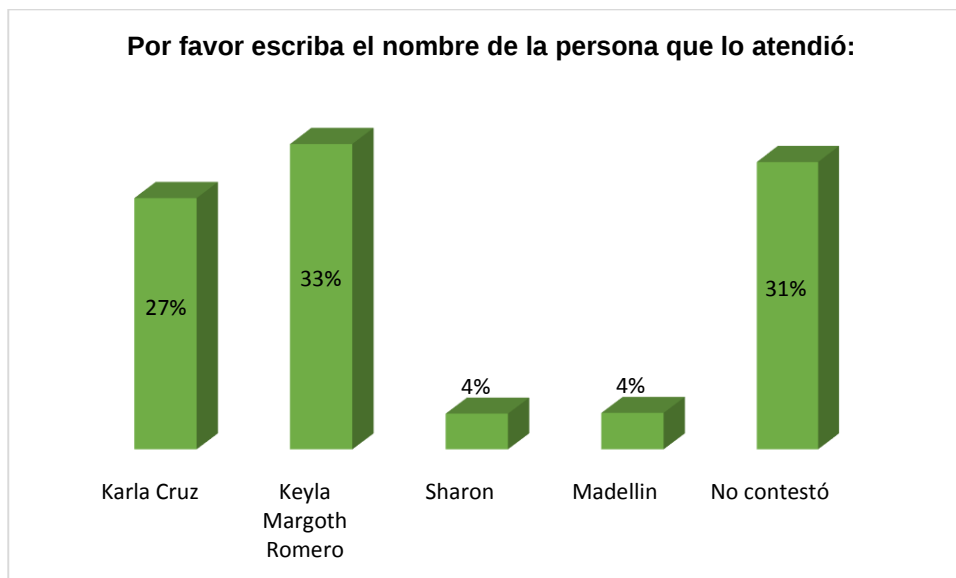
9. En conclusión, el tiempo de espera de los afiliados en el Departamento de Afiliación es de 5-10 minutos.



10. De los 51 encuestados, 30 pertenecen a la Policía Nacional es decir un 59%, 11 miembros de las Fuerzas Armadas con un porcentaje de 22%, 12% de la Dirección Nacional de Inteligencia de Investigación y un 4% del Instituto Nacional Penitenciario. Por lo que se informa que la mayor población que realizó tramites en el Departamento de Afiliación en los meses de noviembre y diciembre forman parte de la Policía Nacional.

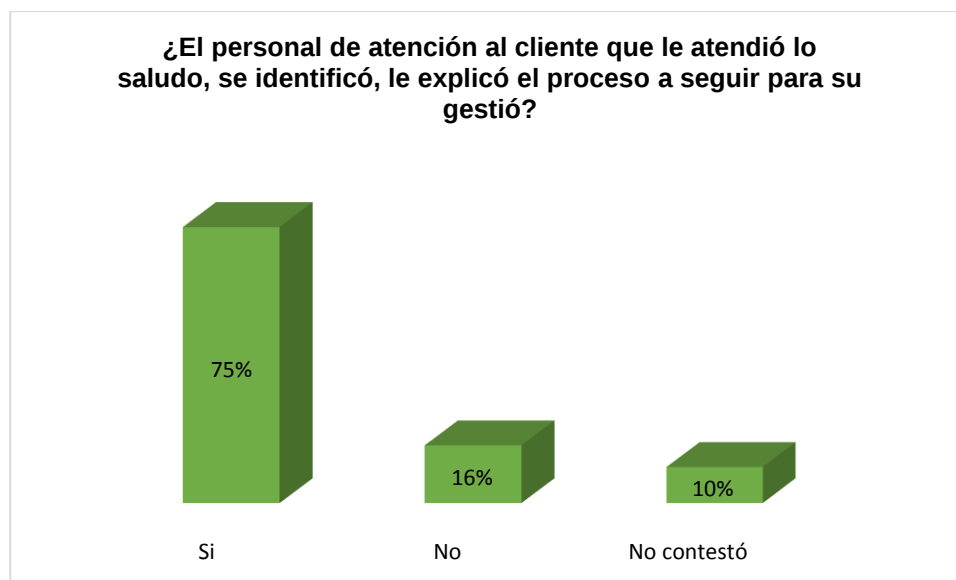


11. De los afiliados, pensionados y derechohabiente que se encuentran registrados en el sistema el 16% se encuentran pensionados y el 45% no están pensionados, el otro porcentaje que representa el 39% no se identificó.



12. Los resultados obtenidos brindan información sobre el nombre de las personas que atendieron a los afiliados, pensionados y derechohabientes entre los cuales cabe destacar que una de las que más atención al cliente en el Departamento de Afiliación fue Keyla

Margoth Romero con un 33%, en segundo lugar, la colaboradora Karla Cruz con un 27%, y finalmente las colaboradoras Sharon y Madellin con un 4%.



13. De acuerdo al gráfico, los encuestados manifestaron en un 75% que los Colaboradores del área de Atención al Cliente del Departamento de Afiliación si los saludo, se identificó y explicó el proceso a seguir para la gestión a realizar, sin embargo, existe un 16% de los encuestados que manifestaron que no, por lo que se debe trabajar para brindar un mejor servicio.