



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 **92 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? (**81 personas Si y 11 personas No**)

Si 88% No 12%

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

Excelente	15%(14)
Muy bueno	34% (31)
Bueno	28% (26)
Regular	15% (14)
Malo	8% (7)

¿Cómo califica la actitud del personal que lo atiende?

Excelente	25% (23)
Muy bueno	32% (30)
Bueno	34% (31)
Regular	9% (8)
Malo	0%



INPREUNAH

Cuál es su opinión sobre:

Profesionalidad de nuestro personal

Excelente	14% (13)
Muy bueno	40% (37)
Bueno	34% (31)
Regular	12% (11)
Malo	0%

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	3% (3)
Muy bueno	5% (5)
Bueno	22% (20)
Regular	39% (36)
Malo	31% (28)