

# Participación Ciudadana

Resultados de la Encuesta en Línea que se encuentra Publicada en la Página Web Institucional, la cual el ciudadano participa en ella. Actualizada al mes de Marzo 2018

## Encuesta de Satisfacción

Para mejorar nuestros servicios en los diferentes medios e identificar las necesidades de nuestros usuarios hemos realizado la presente encuesta para conocer su opinión



¿Cómo Calificaría a la Institución?

- Muy buena o mejor
- Buena
- Mala
- Regular

¿Cómo conoció la Institución?

- TV
- Radio
- Internet
- Prensa o Revista
- Amigos, Colegas o Contactos

¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos o servicios?

- Menos de un mes
- 1-3 meses
- 3-6 meses
- 6 meses - 1 año
- Más de 1 año
- Nunca lo he utilizado

¿Cómo es la atención del Personal de la Institución al momento de solicitar su información?

- Buena
- Mala
- Regular

Por favor, indique su grado de satisfacción general con la Institución en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho

0 Satisfacción



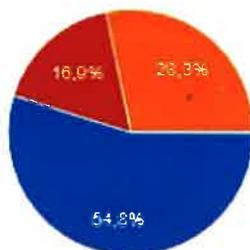
Lic. Miriam Foster  
Gerente Gerencia Centro de Negocio

# 487 respuestas

## Resumen

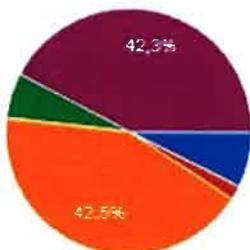
### RESPUESTAS

#### ¿Como Calificaría a la Institucion?



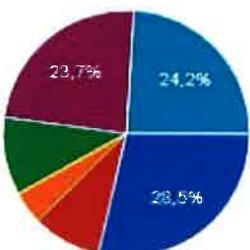
Buena	172	54.8%
Mala	53	16.9%
Regular	89	28.3%

#### ¿Cómo conoció la Institución?



TV	33	7.3%
Radio	8	1.8%
Internet	191	42.5%
Prensa o Revista	27	6%
Amigos, Colegas o Contactos	190	42.3%

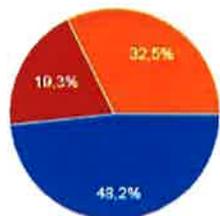
#### ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos o servicios?



Menos de un mes	131	28.5%
1-3 meses	41	8.9%
3-6 meses	20	4.3%
6 meses - 1 año	47	10.2%
Más de 3 años	109	23.7%
Nunca lo he utilizado	111	24.1%

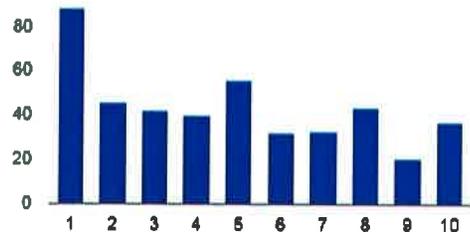


**¿Como es la atención del Personal de la Institución al momento de solicitar su información?**



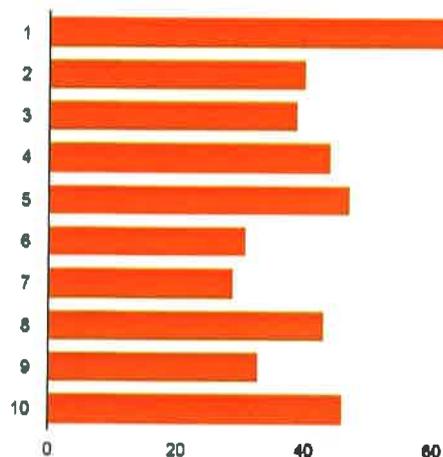
Buena	110	24.9%
Mala	44	10%
Regular	74	16.8%

**Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con la Institución en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecha y 1 es completamente insatisfecho.**



Completamente Insatisfecho: 1	88	20%
2	46	10.5%
3	42	9.6%
4	40	9.1%
5	56	12.8%
6	32	7.3%
7	33	7.5%
8	44	10%
9	21	4.8%
Completamente satisfecho: 10	37	8.4%

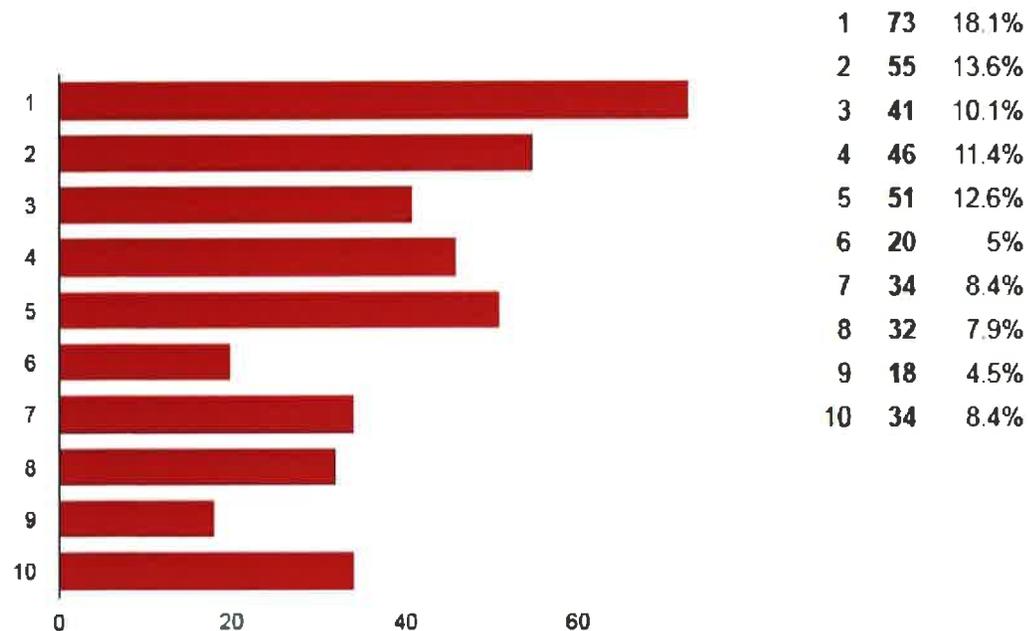
**Buena Calidad [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la Institucion]**



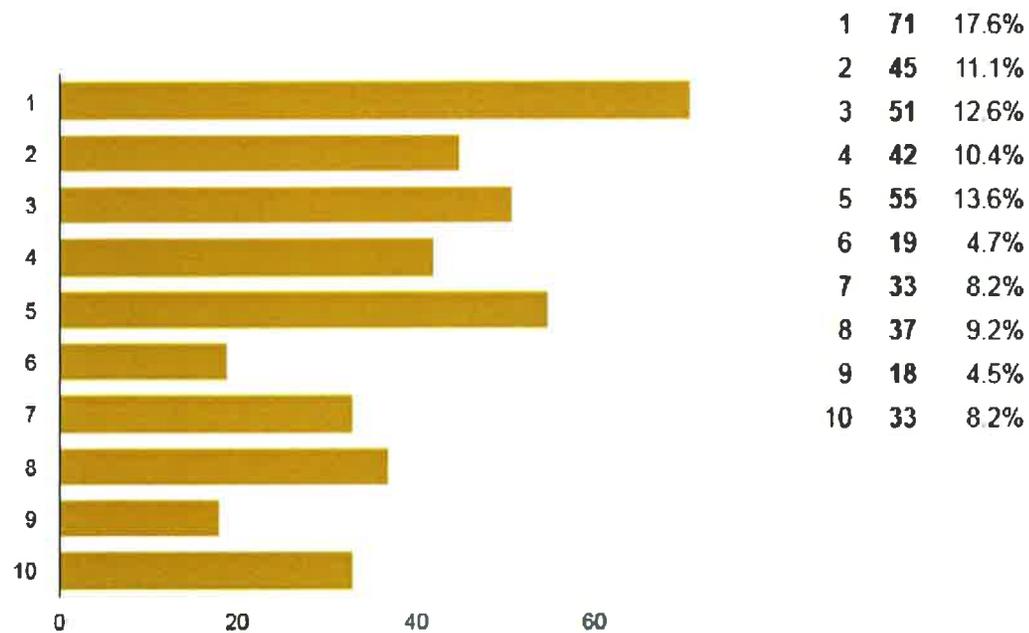
1	79	18.3%
2	40	9.3%
3	39	9%
4	44	10.2%
5	47	10.9%
6	31	7.2%
7	29	6.7%
8	43	10%
9	33	7.7%
10	46	10.7%



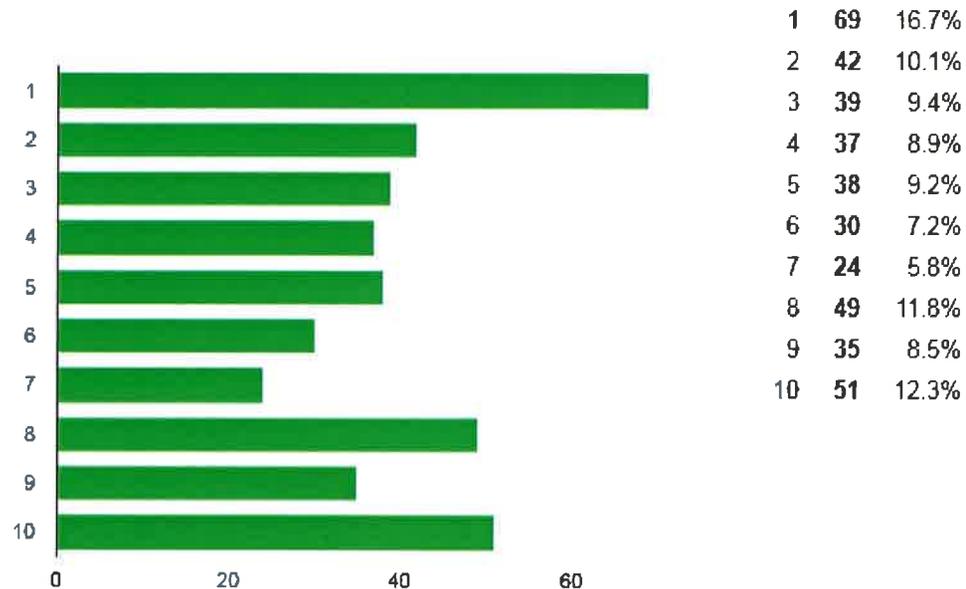
**Servicio PostVenta [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



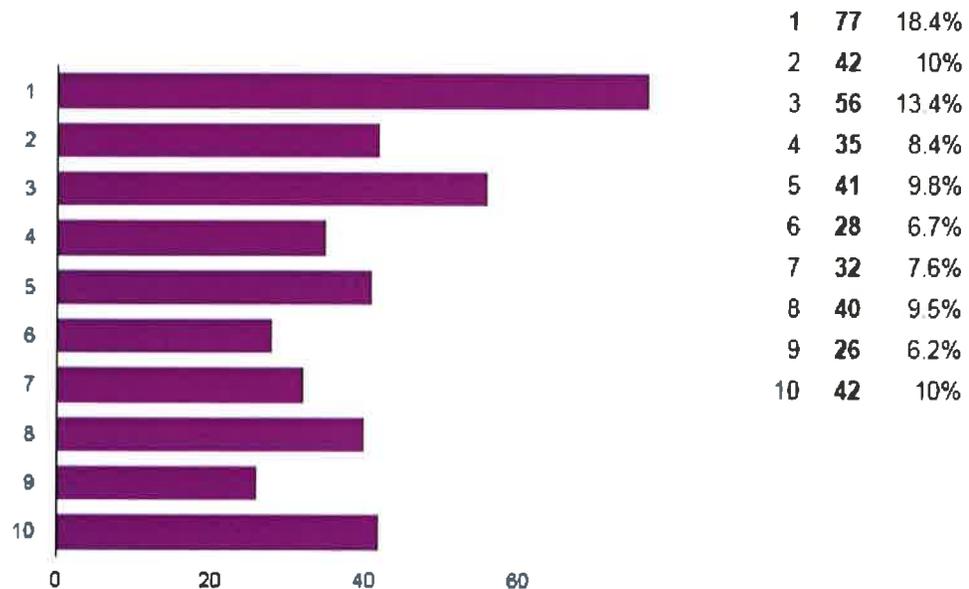
**Relación-Calidad Precio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



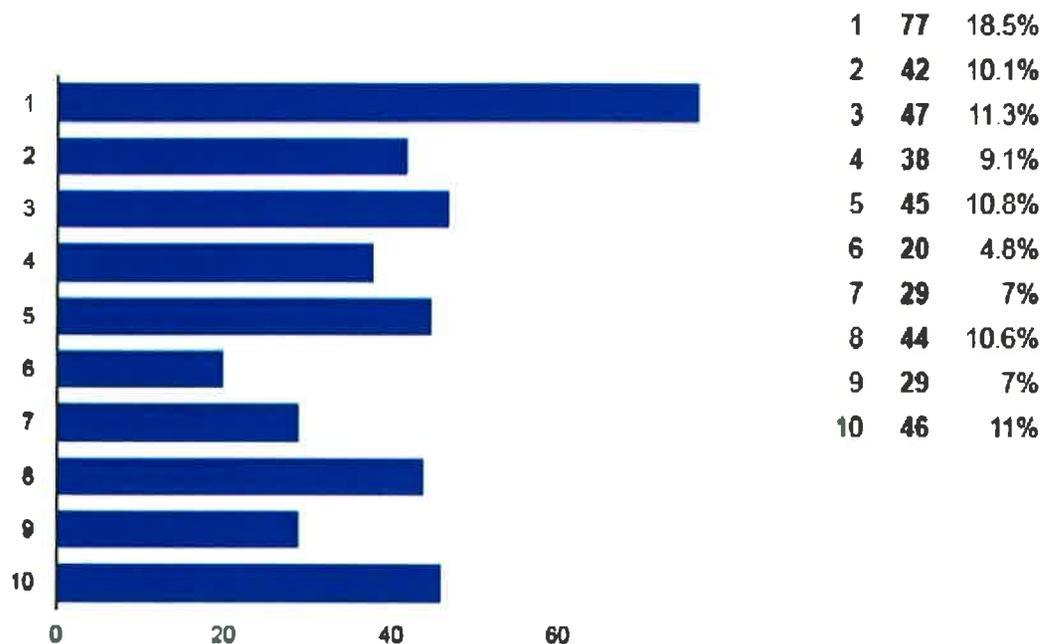
**Profesionalidad [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



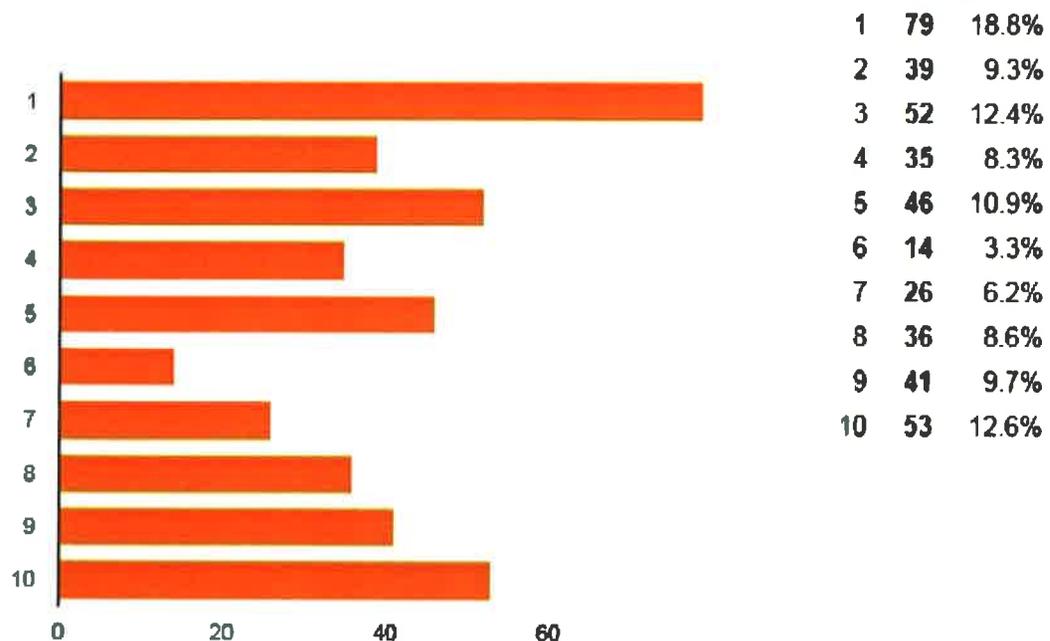
**Orientada a satisfacer al cliente [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



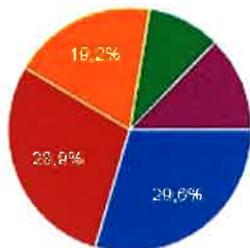
**Calidad del Servicio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



**Bien Organizado [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**

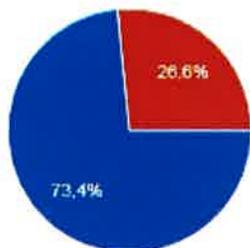


**¿Comprará o utilizará usted productos/servicio de nuestra institución en otra ocasión?**



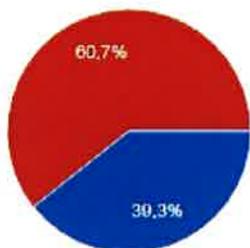
Seguro que Si	131	29.6%
Probablemente Si	128	28.9%
Pueda que si,pueda que no	85	19.2%
Probablemente No	43	9.7%
Seguro que No	56	12.6%

**¿Recomendaría ud la institución a otras personas?**



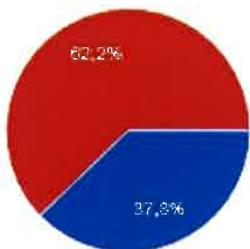
Si	326	73.4%
No	118	26.6%

**¿Conoce Nuestro Portal de Transparencia Institucional**



Si	92	39.3%
No	142	60.7%

**¿A solicitado Información a través de Nuestro Portal de Transparencia Institucional?**



Si	88	37.8%
No	145	62.2%

