

# 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 Octubre 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.



### ¿Como Calificaria a la Institucion?

1. Ayudanos a mejorar

- Buena
- Mala
- Regular

### ¿Cómo conoció la Institución?

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

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

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

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

- Buena
- Mala
- Regular

Por favor, indiquenos 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.

2. Satisfacción

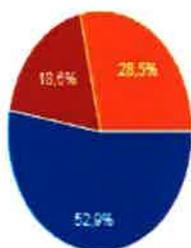


Sindy Araque  
Gerencia de Centro de Negocios

# 647 respuestas

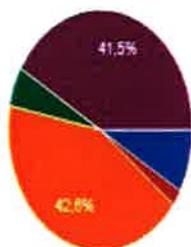
## Respuestas al mes

### ¿Como Calificaría a la Institucion?



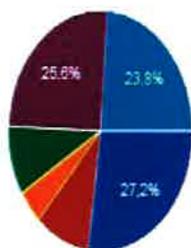
Buena	250	52.9%
Mala	88	18.6%
Regular	135	28.5%

### ¿Cómo conoció la Institución?



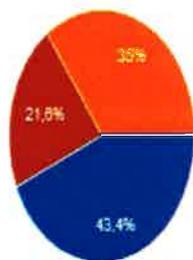
TV	51	8.4%
Radio	13	2.1%
Internet	258	42.6%
Prensa o Revista	32	5.3%
Amigos, Colegas o Contactos	251	41.5%

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



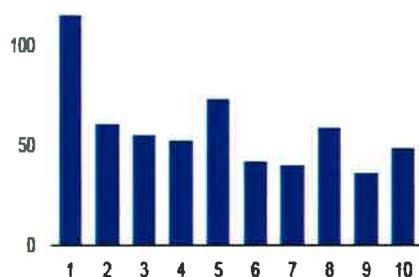
Menos de un mes	167	27.2%
1-3 meses	59	9.6%
3-6 meses	28	4.6%
6 meses - 1 año	57	9.3%
Más de 3 años	157	25.5%
Nunca lo he utilizado	146	23.7%

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



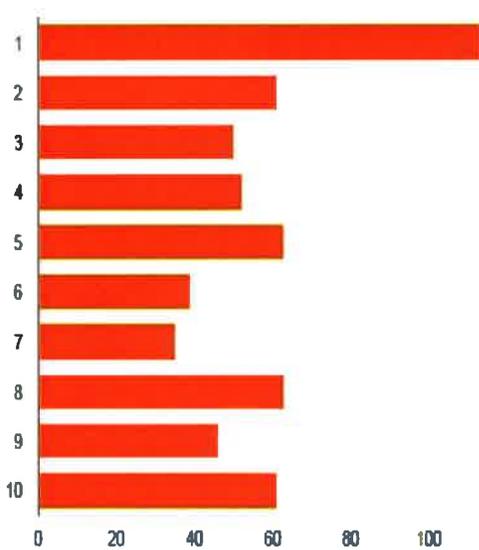
Buena	165	27.8%
Mala	82	13.8%
Regular	133	22.4%

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.



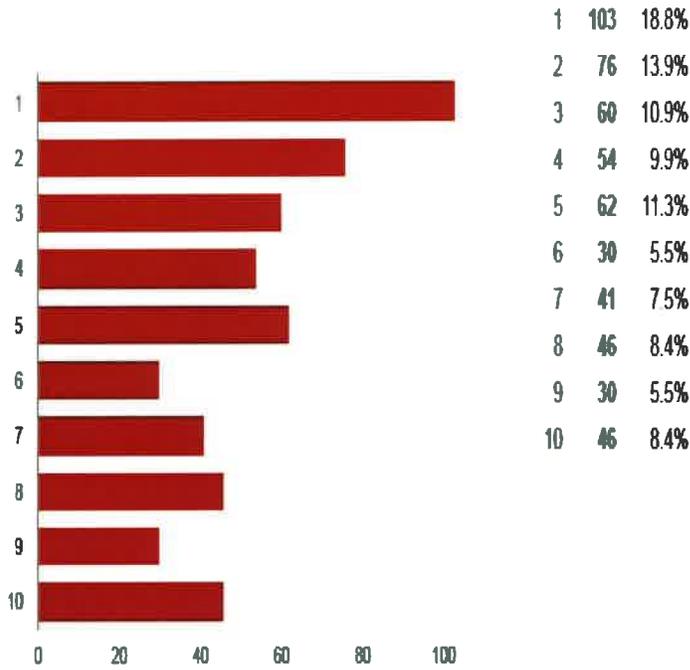
Completamente insatisfecho: 1	116	19.7%
2	61	10.4%
3	56	9.5%
4	53	9%
5	74	12.6%
6	42	7.1%
7	41	7%
8	59	10%
9	37	6.3%
Completamente satisfecho: 10	49	8.3%

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

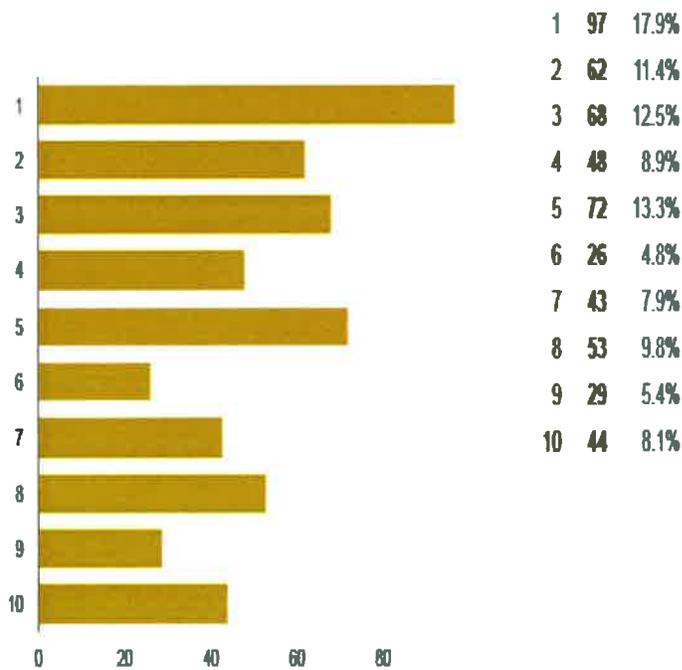


1	114	19.5%
2	61	10.4%
3	50	8.6%
4	52	8.9%
5	63	10.8%
6	39	6.7%
7	35	6%
8	63	10.8%
9	46	7.9%
10	61	10.4%

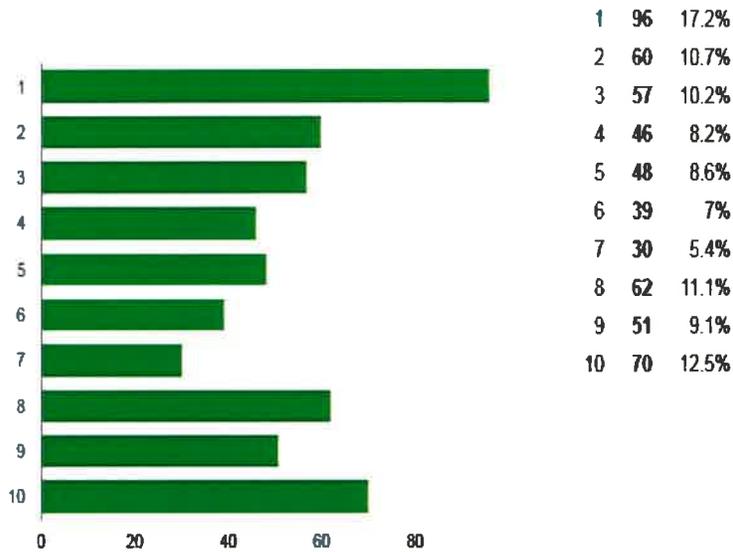
**Servicio PostVenta [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



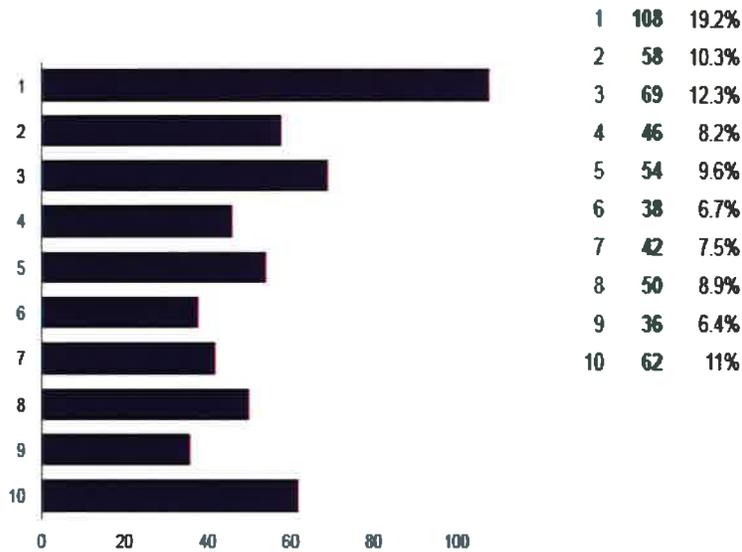
**Relación-Calidad Precio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



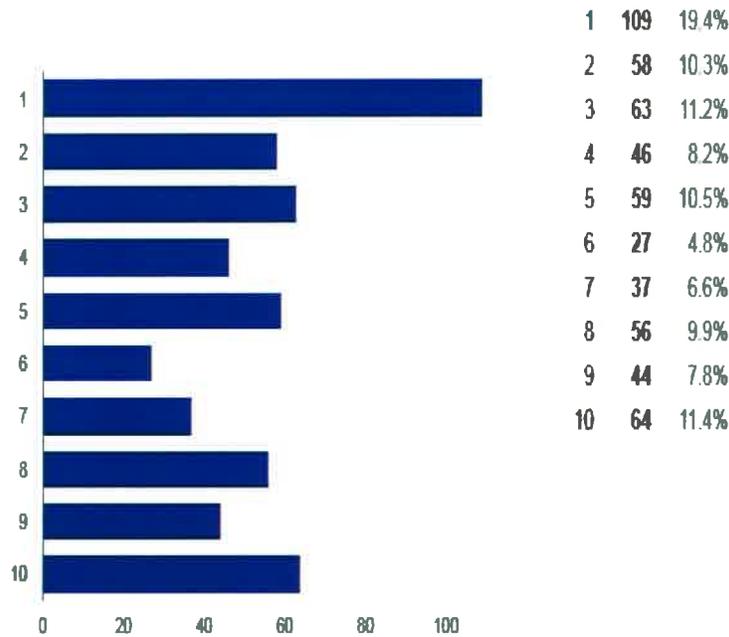
**Profesionalidad [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



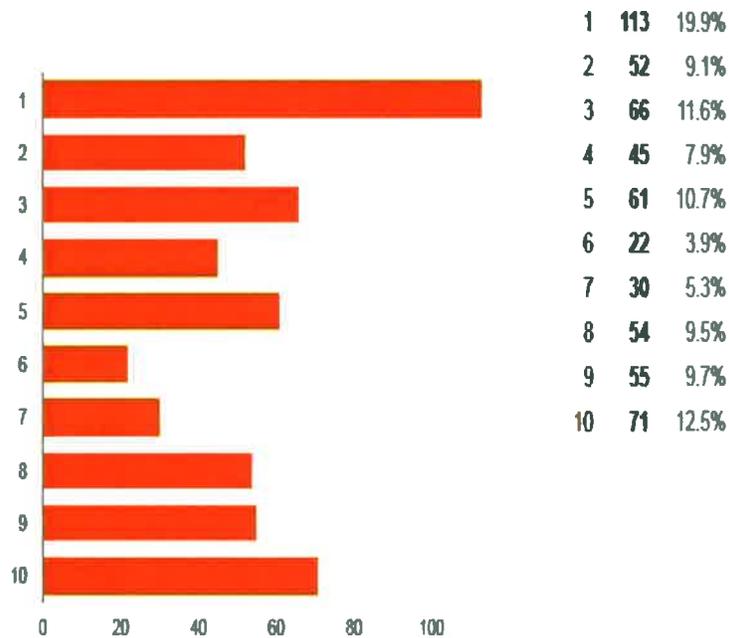
**Orientada a satisfacer al cliente [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



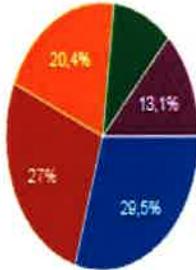
**Calidad del Servicio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



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

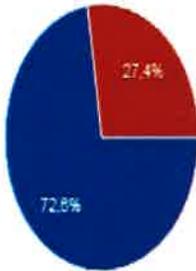


**¿Comparará o utilizará usted productos/servicio de nuestra institución en otra ocasión?**



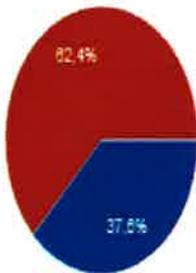
Seguro que Si	176	29.5%
Probablemente Si	161	27%
Pueda que si, pueda que no	122	20.4%
Probablemente No	60	10.1%
Seguro que No	78	13.1%

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



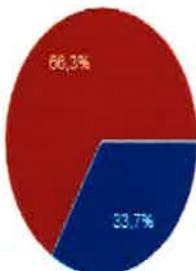
Si	434	72.6%
No	164	27.4%

**¿Conoce Nuestro Portal de Transparencia Institucional**



Si	145	37.6%
No	241	62.4%

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



Si	129	33.7%
No	254	66.3%