

# 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 Diciembre 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.



INSTITUTO NACIONAL DE  
ESTADÍSTICA  
INE

¿Cómo Calificaria a la Institución?

1. Ayudanos a mejorar

- ☐ 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
- ☐ Mas 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, 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



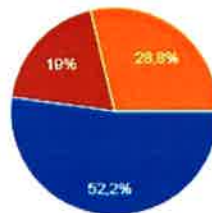
Sindy Araque  
Gerencia de Centro de Negocios

# 678 respuestas

## Resumen

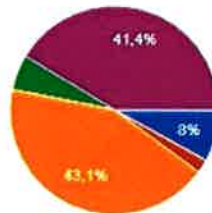
### RESPUESTAS

#### ¿Como Calificaría a la Institucion?



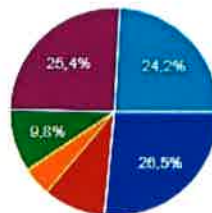
|         |     |       |
|---------|-----|-------|
| Buena   | 263 | 52.2% |
| Mala    | 96  | 19%   |
| Regular | 145 | 28.8% |

#### ¿Cómo conoció la Institución?



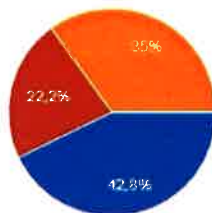
|                             |     |       |
|-----------------------------|-----|-------|
| TV                          | 51  | 8%    |
| Radio                       | 13  | 2%    |
| Internet                    | 274 | 43.1% |
| Prensa o Revista            | 35  | 5.5%  |
| Amigos, Colegas o Contactos | 263 | 41.4% |

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



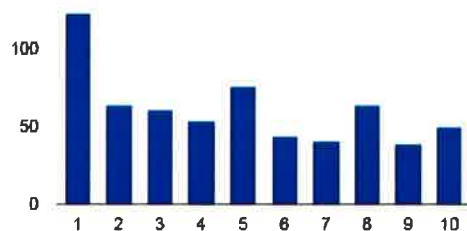
|                       |     |       |
|-----------------------|-----|-------|
| Menos de un mes       | 171 | 26.5% |
| 1-3 meses             | 62  | 9.6%  |
| 3-6 meses             | 29  | 4.5%  |
| 6 meses - 1 año       | 63  | 9.8%  |
| Más de 3 años         | 164 | 25.4% |
| Nunca lo he utilizado | 156 | 24.1% |

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



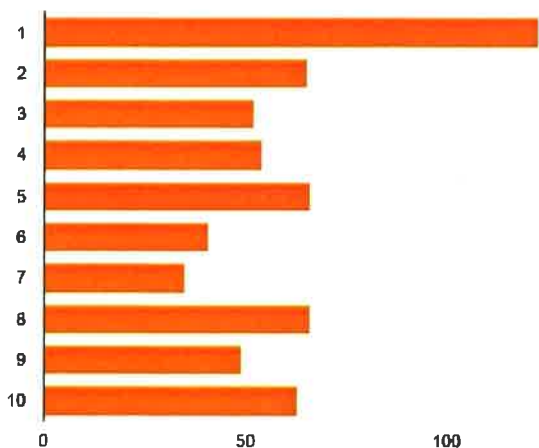
|         |     |       |
|---------|-----|-------|
| Buena   | 175 | 28.1% |
| Mala    | 91  | 14.6% |
| Regular | 143 | 23%   |

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.



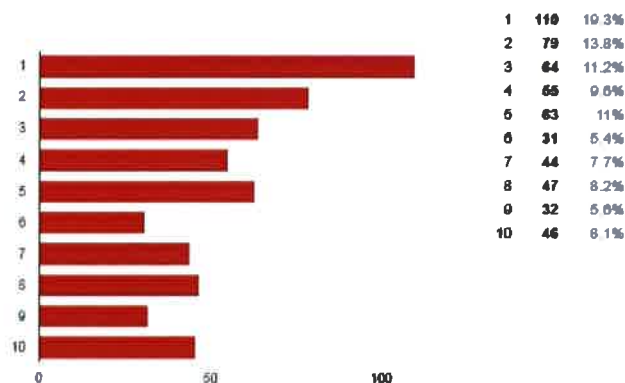
|                               |     |       |
|-------------------------------|-----|-------|
| Completamente Insatisfecho: 1 | 123 | 20%   |
| 2                             | 64  | 10.4% |
| 3                             | 61  | 9.9%  |
| 4                             | 54  | 8.8%  |
| 5                             | 76  | 12.3% |
| 6                             | 44  | 7.1%  |
| 7                             | 41  | 6.7%  |
| 8                             | 64  | 10.4% |
| 9                             | 39  | 6.3%  |
| Completamente satisfecho: 10  | 50  | 8.1%  |

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

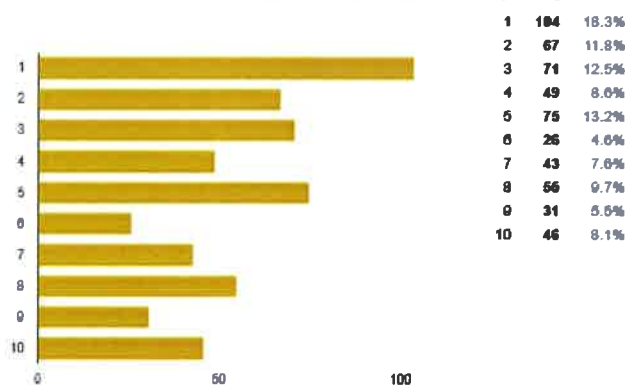


|    |     |       |
|----|-----|-------|
| 1  | 123 | 20%   |
| 2  | 65  | 10.6% |
| 3  | 52  | 8.5%  |
| 4  | 54  | 8.8%  |
| 5  | 66  | 10.7% |
| 6  | 41  | 6.7%  |
| 7  | 35  | 5.7%  |
| 8  | 66  | 10.7% |
| 9  | 49  | 8%    |
| 10 | 63  | 10.3% |

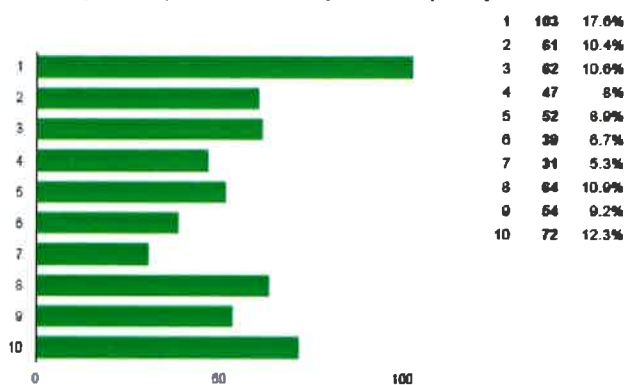
**Servicio PostVenta [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



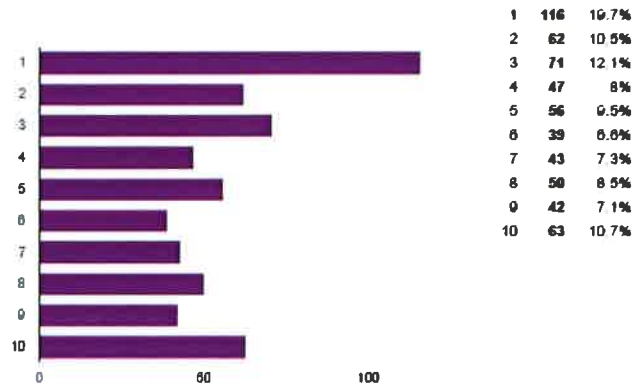
**Relación-Calidad Precio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



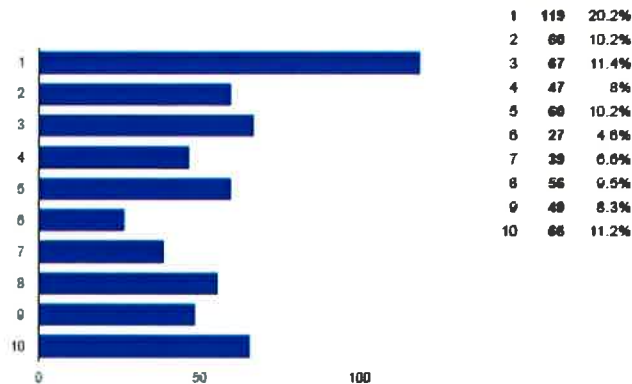
**Profesionalidad [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



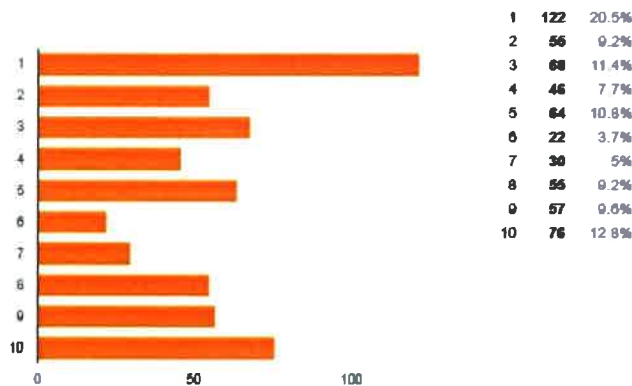
Orientada a satisfacer al cliente [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]



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

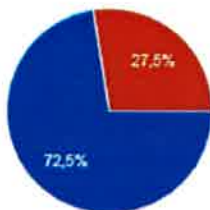


Bien Organizado [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]

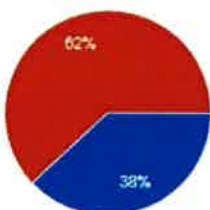


**¿Comprará o utilizará usted productos/servicio de nuestra institución en otra ocasión?**

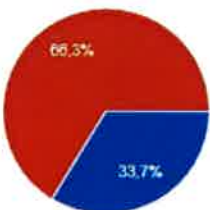
|                            |     |       |
|----------------------------|-----|-------|
| Seguro que Si              | 183 | 29.2% |
| Probablemente Si           | 156 | 26.5% |
| Pueda que si, pueda que no | 129 | 20.6% |
| Probablemente No           | 63  | 10%   |
| Seguro que No              | 86  | 13.7% |

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

|    |     |       |
|----|-----|-------|
| Si | 455 | 72.5% |
| No | 173 | 27.5% |

**¿Conoce Nuestro Portal de Transparencia Institucional**

|    |     |     |
|----|-----|-----|
| Si | 158 | 38% |
| No | 258 | 62% |

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

|    |     |       |
|----|-----|-------|
| Si | 139 | 33.7% |
| No | 274 | 66.3% |