

# Participación Ciudadana

Resultados de la Encuesta en Línea que se encuentra Publicada en la Pagina Web Institucional, la cual el ciudadano participa en Ella. Actualizada al mes de Enero 2019.

## 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?

1. Ayúdanos a mejorar:

- Buena
- Mala
- Regular

### ¿Cómo conoció la Institución?

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

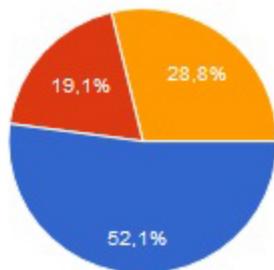
### ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos o servicios?

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

Carolina Nolasco  
Jefe de la Unidad de Relaciones Públicas

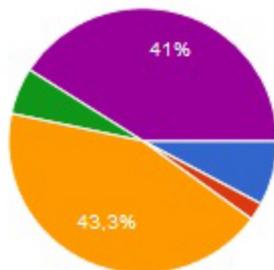
# 693 respuestas

## ¿Como Calificaria a la Institucion?



Buena	270	52.1%
Mala	99	19.1%
Regular	149	28.8%

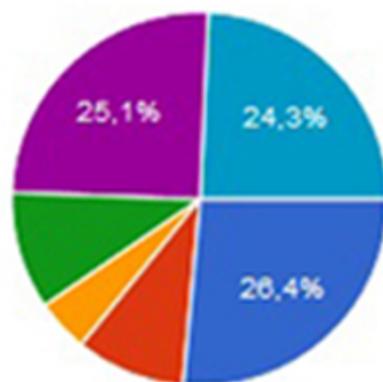
## ¿Cómo conoció la Institución?



TV	51	7.9%
Radio	14	2.2%
Internet	281	43.3%
Prensa o Revista	37	5.7%
Amigos, Colegas o Contactos	266	41%

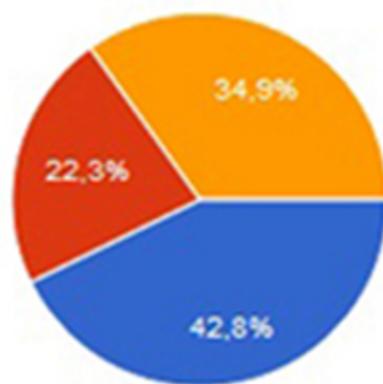


### ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos o servicios?



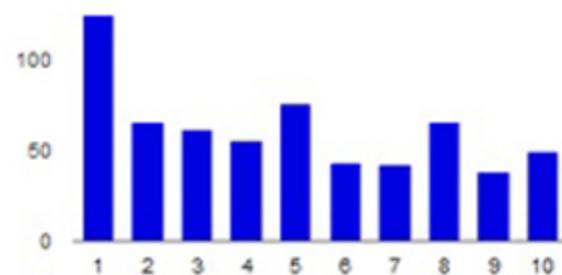
Menos de un mes	174	26.4%
1-3 meses	62	9.4%
3-6 meses	30	4.6%
6 meses - 1 año	67	10.2%
Más de 3 años	165	25%
Nunca lo he utilizado	160	24.3%

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



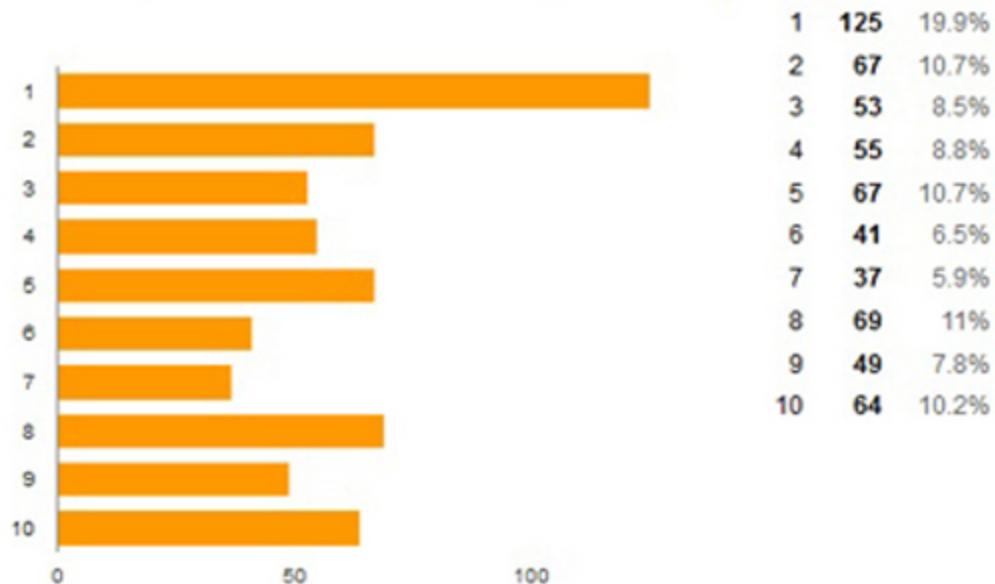
Buena	180	28.4%
Mala	94	14.8%
Regular	147	23.2%

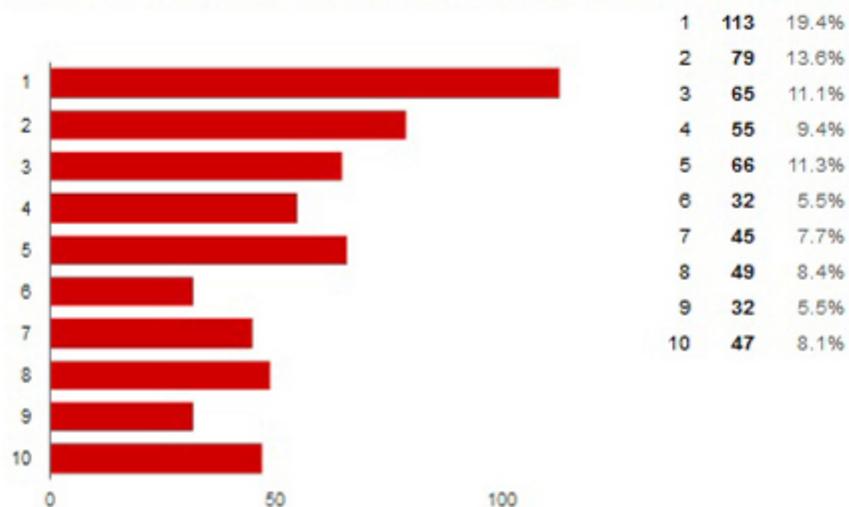
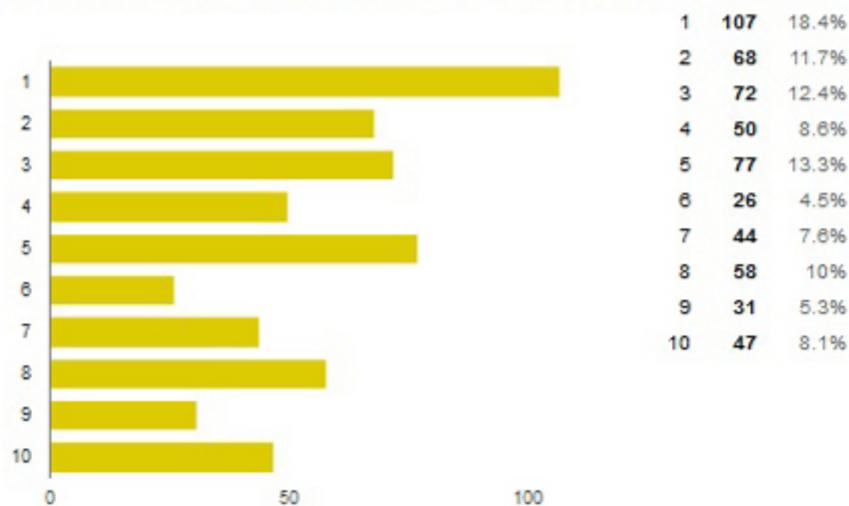
Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con la institución en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecha y 1 es completamente insatisfecho.

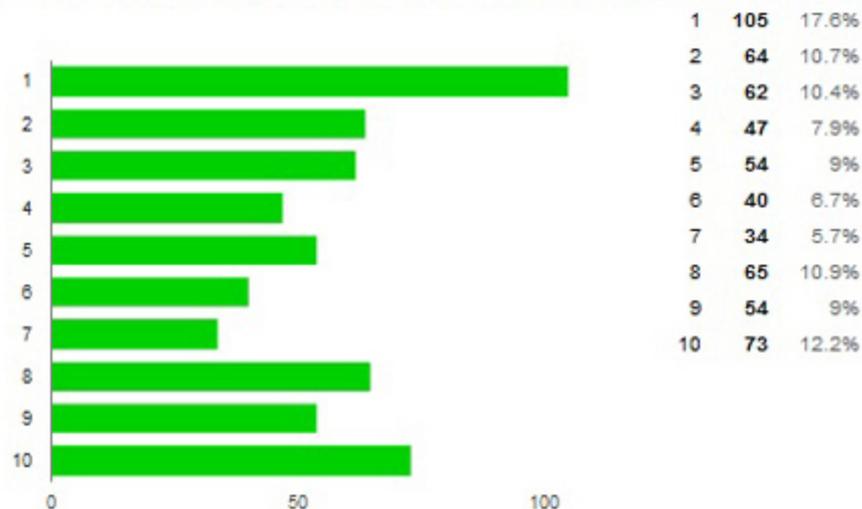
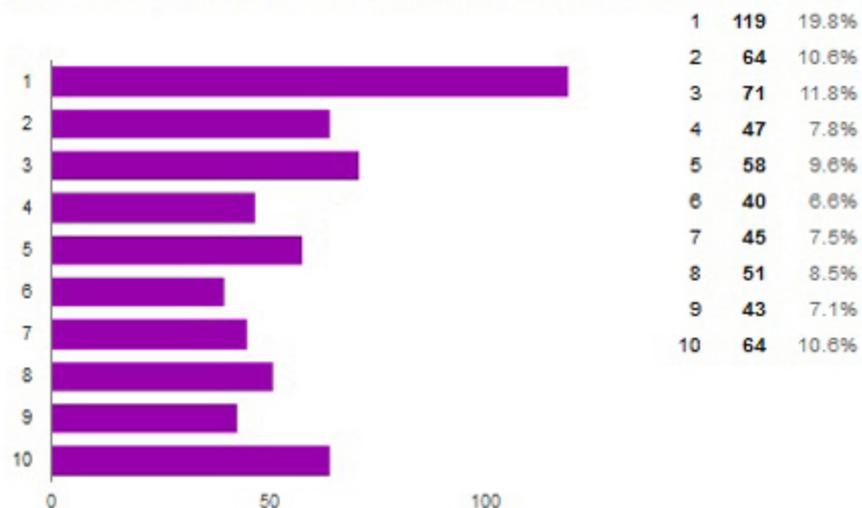


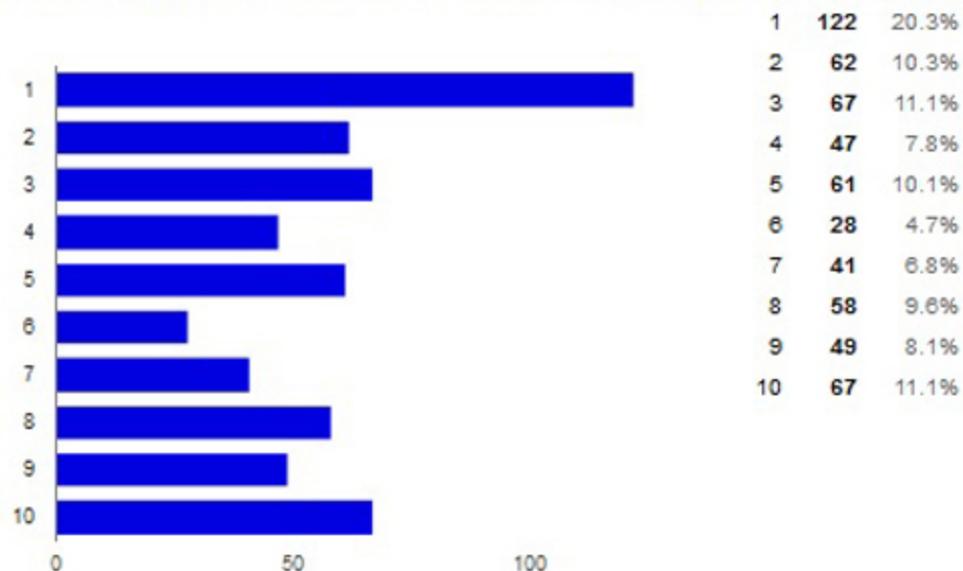
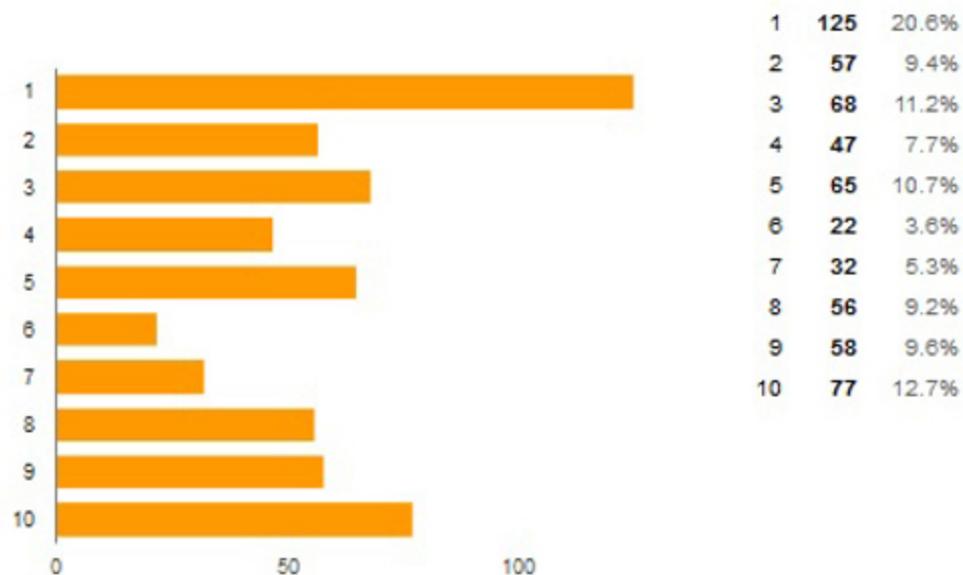
Completamente insatisfecho: 1	125	19.9%
2	66	10.5%
3	62	9.9%
4	56	8.9%
5	76	12.1%
6	44	7%
7	43	6.9%
8	66	10.5%
9	39	6.2%
Completamente satisfecho: 10	50	8%

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

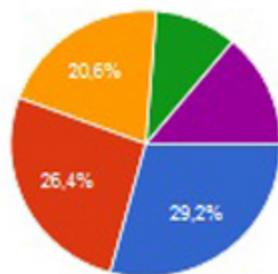


**Servicio PostVenta [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**

**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]**

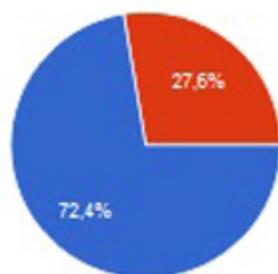
**Calidad del Servicio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]****Bien Organizado [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**

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



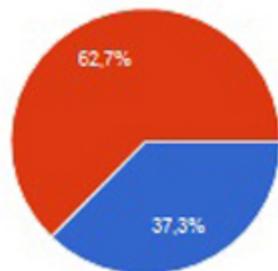
Seguro que Si	187	29.2%
Probablemente Si	169	26.4%
Pueda que si,pueda que no	132	20.6%
Probablemente No	63	9.8%
Seguro que No	89	13.9%

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



Si	464	72.4%
No	177	27.6%

### ¿Conoce Nuestro Portal de Transparencia Institucional



Si	160	37.3%
No	269	62.7%