

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 junio 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. Ayúdenos a mejorar:

- ☐ Buena
- ☐ Mala
- ☐ Regular

¿Cómo conoció la Institución?

- ☐ TV
- ☐ Radio
- ☐ Internet
- ☐ Prensa o Revistas
- ☐ 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 3 años
- ☐ 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

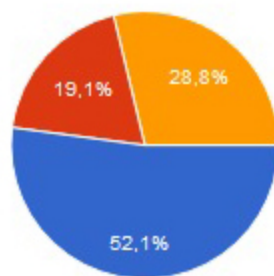


Sindri Arzate
Gerente Gerencia Centro de Negocios



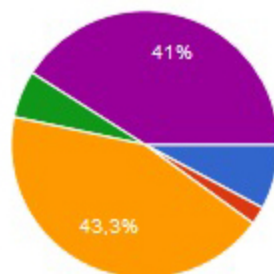
693 respuestas

¿Como Calificaría a la Institucion?



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

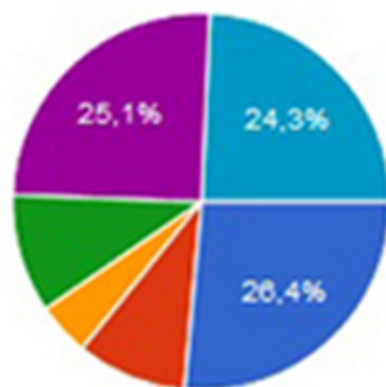
¿Cómo conoció la Institución?



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

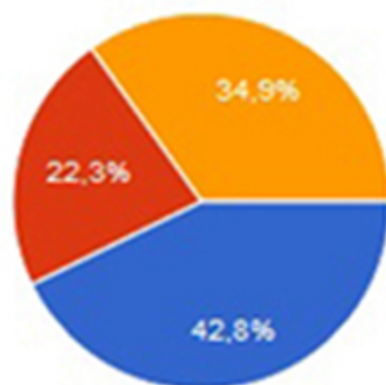


¿Cuánto tiempo lleva utilizando los productos o servicios?



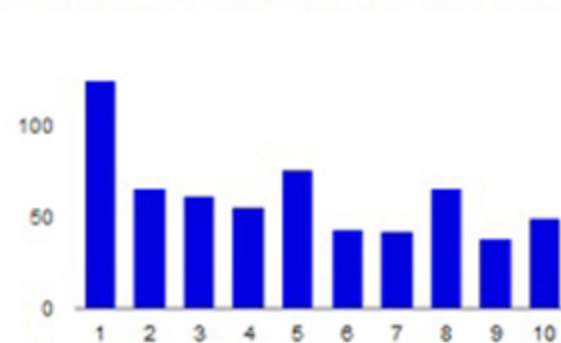
Menos de un mes	174	26.4%
1-3 meses	62	9.4%
3-6 meses	30	4.6%
6 meses - 1 año	67	10.2%
Más de 3 años	165	25%
Nunca lo he utilizado	160	24.3%

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



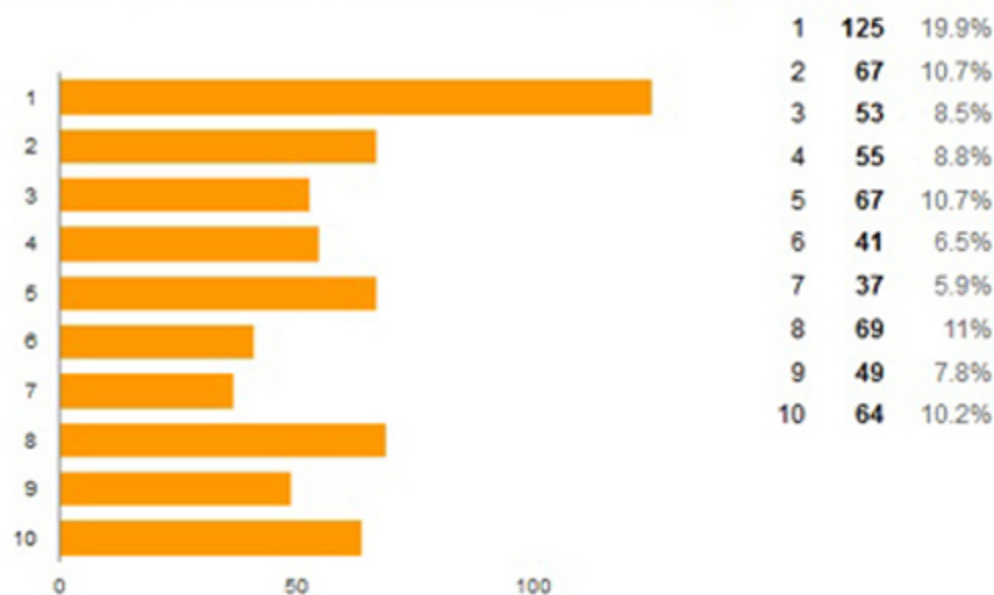
Buena	180	28.4%
Mala	94	14.8%
Regular	147	23.2%

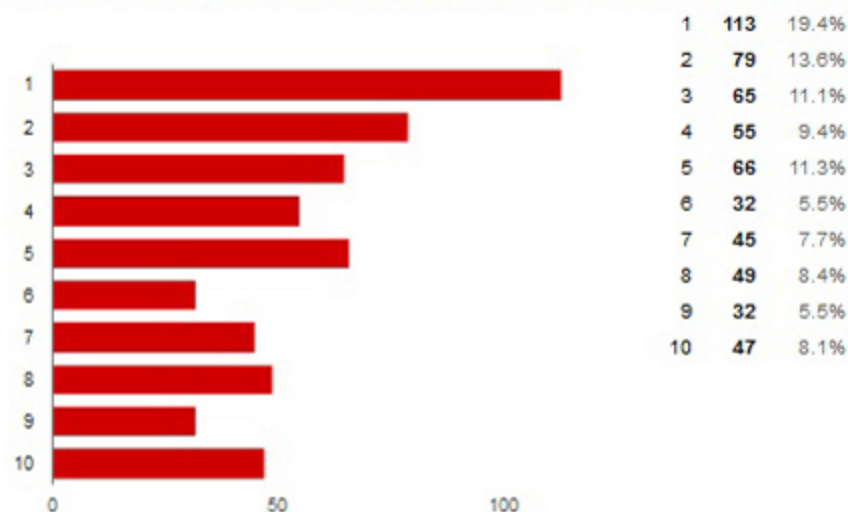
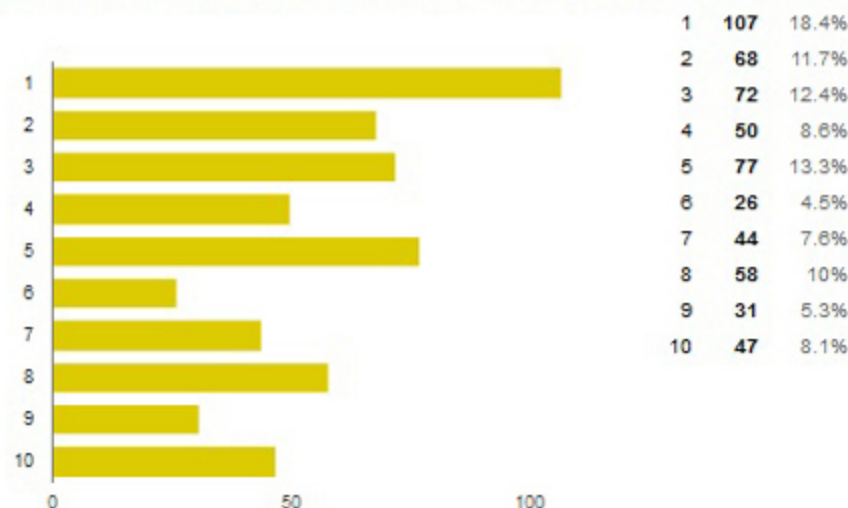
Por favor, indiquenos su grado de satisfacción general con la institución en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecha y 1 es completamente insatisfecho.



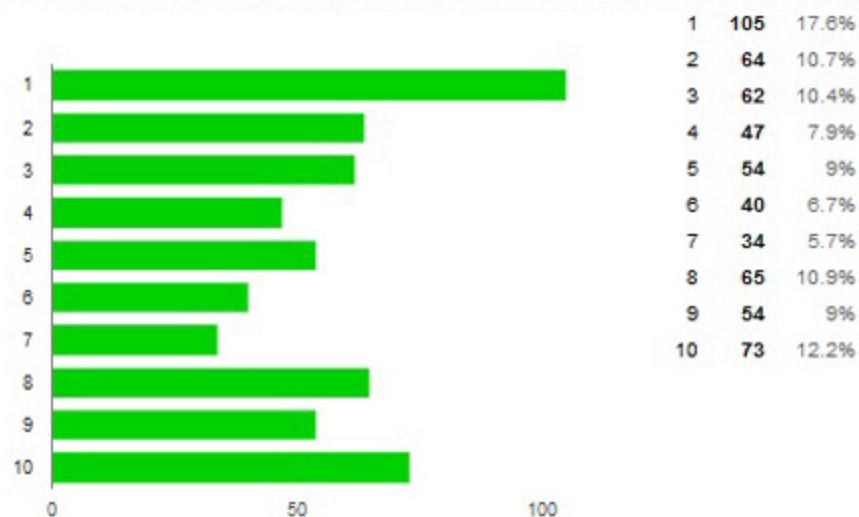
Completamente insatisfecho: 1	125	19.9%
2	66	10.5%
3	62	9.9%
4	56	8.9%
5	76	12.1%
6	44	7%
7	43	6.9%
8	66	10.5%
9	39	6.2%
Completamente satisfecho: 10	50	8%

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

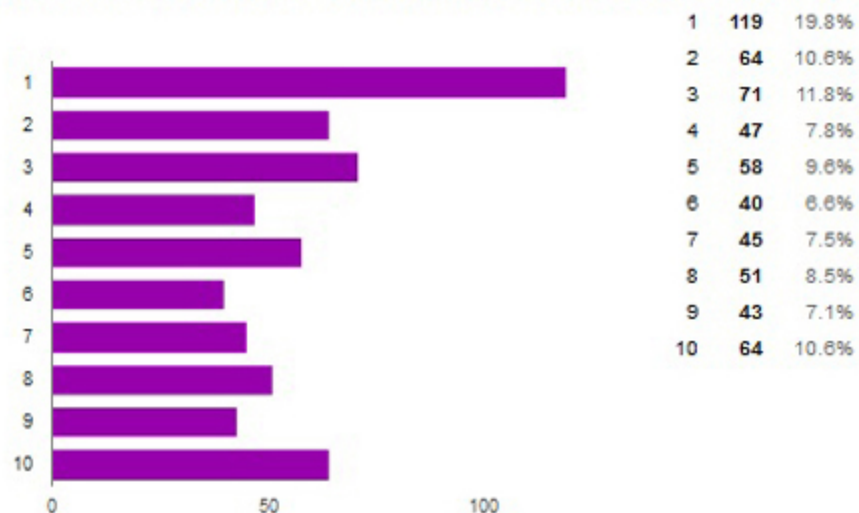


Servicio PostVenta [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**Relación-Calidad Precio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**

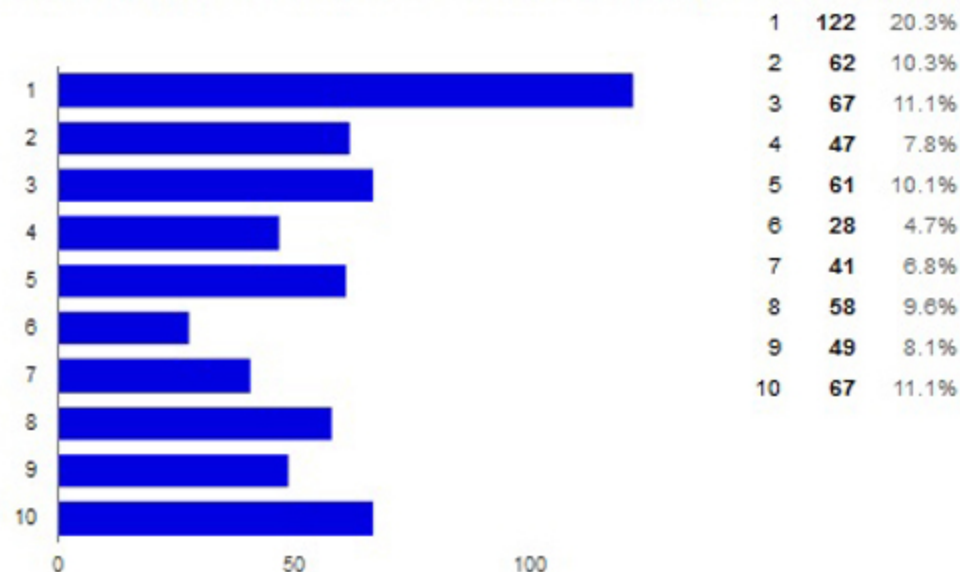
Profesionalidad [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]



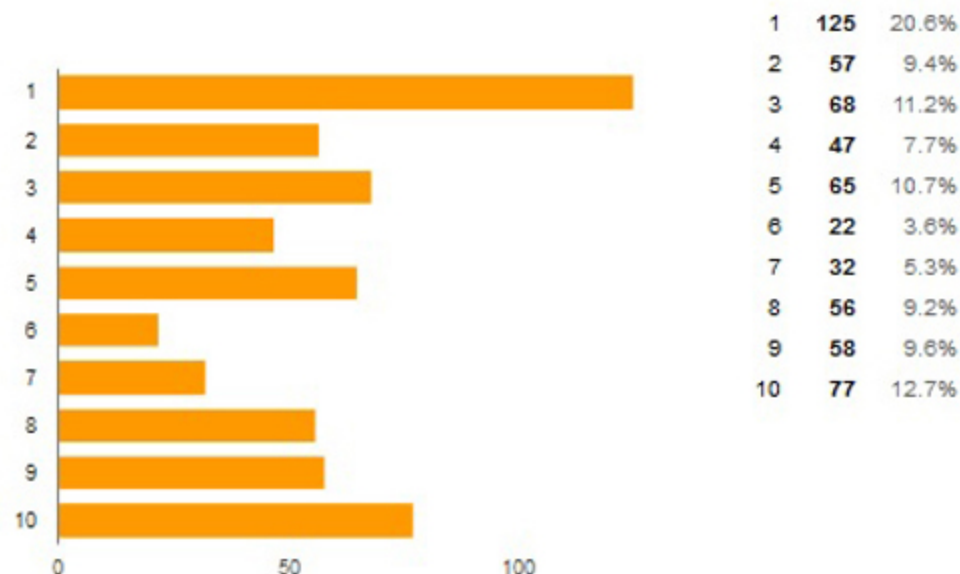
Orientada a satisfacer al cliente [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]



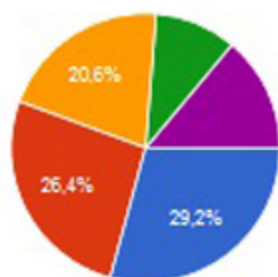
Calidad del Servicio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]



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

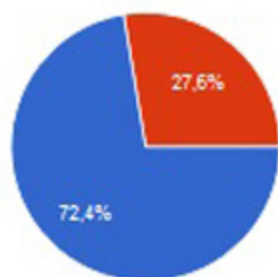


¿Comprará o utilizará usted productos/servicio de nuestra institución en otra ocasión?



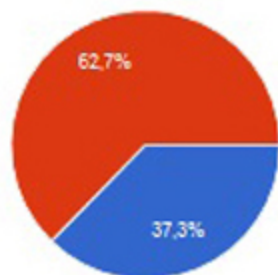
Seguro que Si	187	29.2%
Probablemente Si	169	26.4%
Pueda que si, pueda que no	132	20.6%
Probablemente No	63	9.8%
Seguro que No	89	13.9%

¿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%