

# 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 septiembre 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.



¿Como Calificaría a la Institucion?

1 Ayudenos 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 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, indiquemos 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.

2 Satisfacción

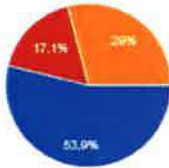


Sindy Araque  
Gerente Gerencia Centro de Negocios

# 612 respuestas

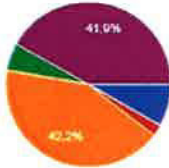
## Resumen

### ¿Como Calificaria a la Institucion?



Buena	243	53.9%
Mala	77	17.1%
Regular	131	29%

### ¿Cómo conoció la Institución?



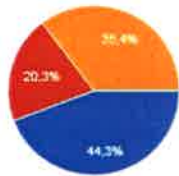
TV	48	8.2%
Radio	13	2.2%
Internet	246	42.2%
Prensa o Revista	32	5.5%
Amigos, Colegas o Contactos	244	41.9%

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



Menos de un mes	164	27.7%
1-3 meses	53	8.9%
3-6 meses	27	4.6%
6 meses - 1 año	55	9.3%
Más de 3 años	153	25.8%
Nunca lo he utilizado	140	23.6%

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



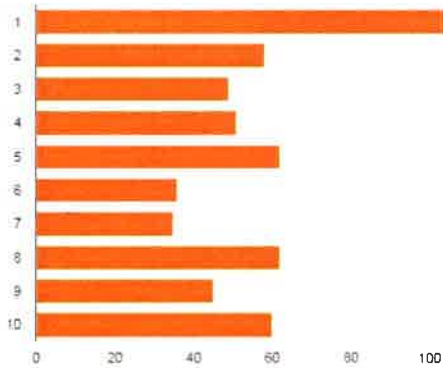
Buena	159	27.8%
Mala	73	12.8%
Regular	127	22.2%

**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.**



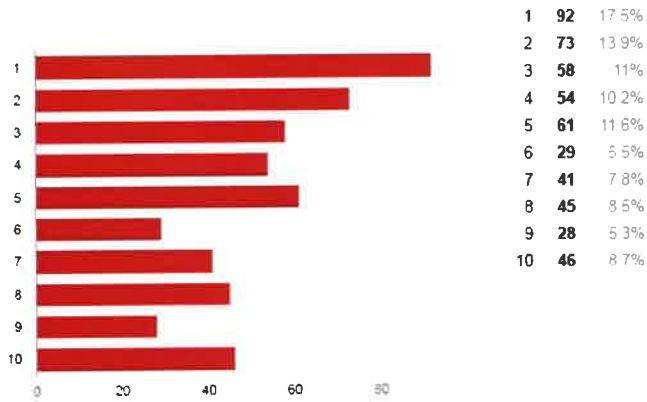
Completamente insatisfecho 1	107	18.9%
2	58	10.2%
3	55	9.7%
4	51	9%
5	72	12.7%
6	42	7.4%
7	40	7.1%
8	58	10.2%
9	35	6.2%
Completamente satisfecho 10	48	8.5%

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

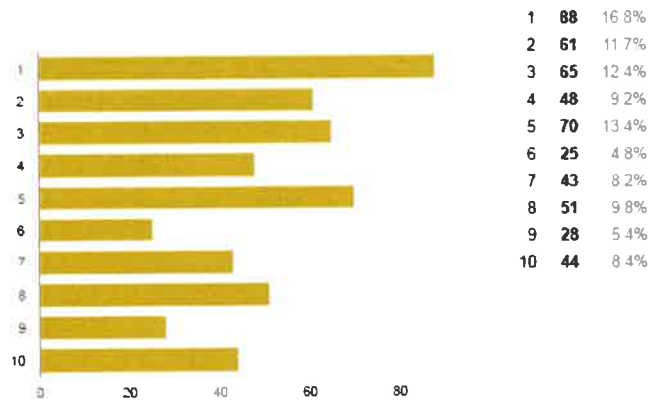


1	104	18.5%
2	58	10.3%
3	49	8.7%
4	51	9.1%
5	62	11%
6	36	6.4%
7	35	6.2%
8	62	11%
9	45	8%
10	60	10.7%

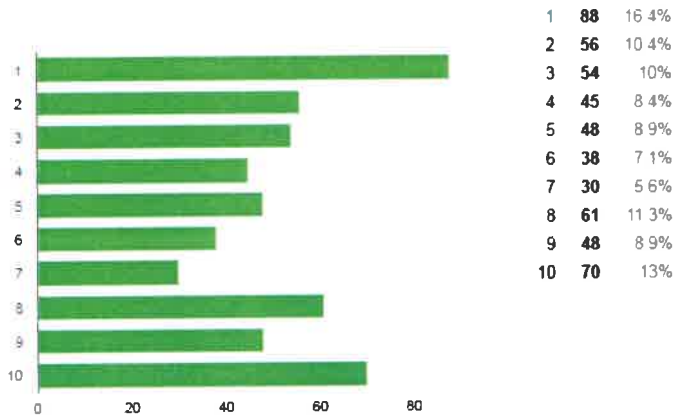
**Servicio PostVenta [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



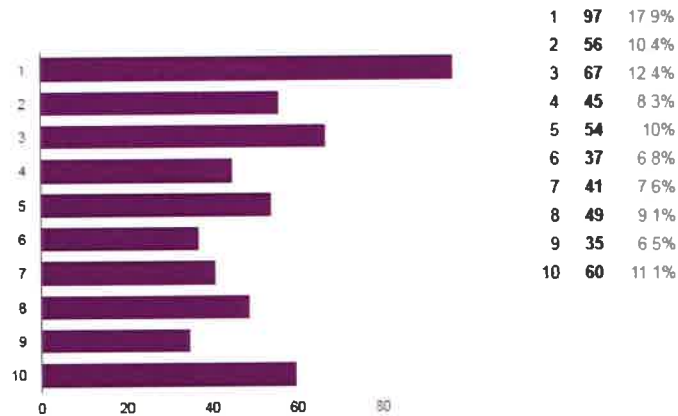
**Relación-Calidad Precio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**



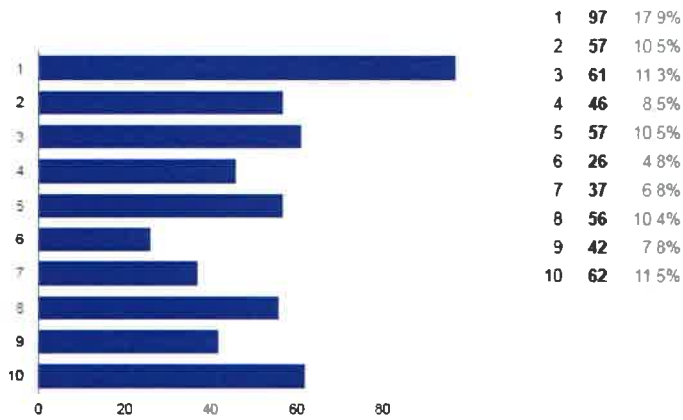
**Profesionalidad [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



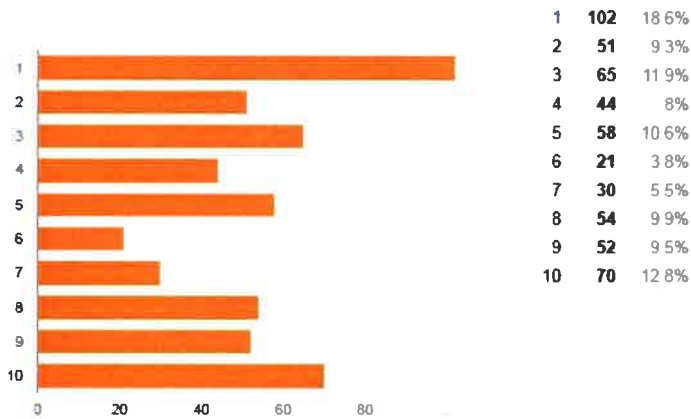
**Orientada a satisfacer al cliente [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



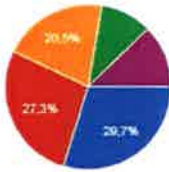
**Calidad del Servicio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



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

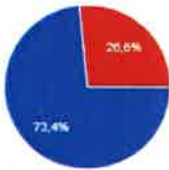


**¿Comparará o utilizará usted productos/servicio de nuestra institución en otra ocasión?**



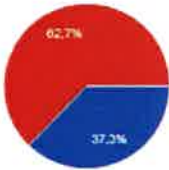
Seguro que Si	171	29.7%
Probablemente Si	157	27.3%
Pueda que si pueda que no	118	20.5%
Probablemente No	58	10.1%
Seguro que No	71	12.3%

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



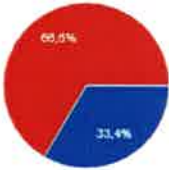
Si	423	73.4%
No	153	26.6%

**¿Conoce Nuestro Portal de Transparencia Institucional**



Si	136	37.3%
No	229	62.7%

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



Si	121	33.4%
No	241	66.6%