

# 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 Julio 2020

## 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 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

¿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



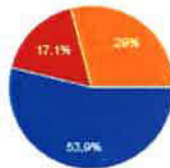
Sindy Araque  
Gerente Gerencia Centro de Negocios



# 612 respuestas

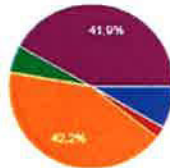
## Resumen

### ¿Cómo Calificaría a la Institución?



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

### ¿Cómo conoció la Institución?

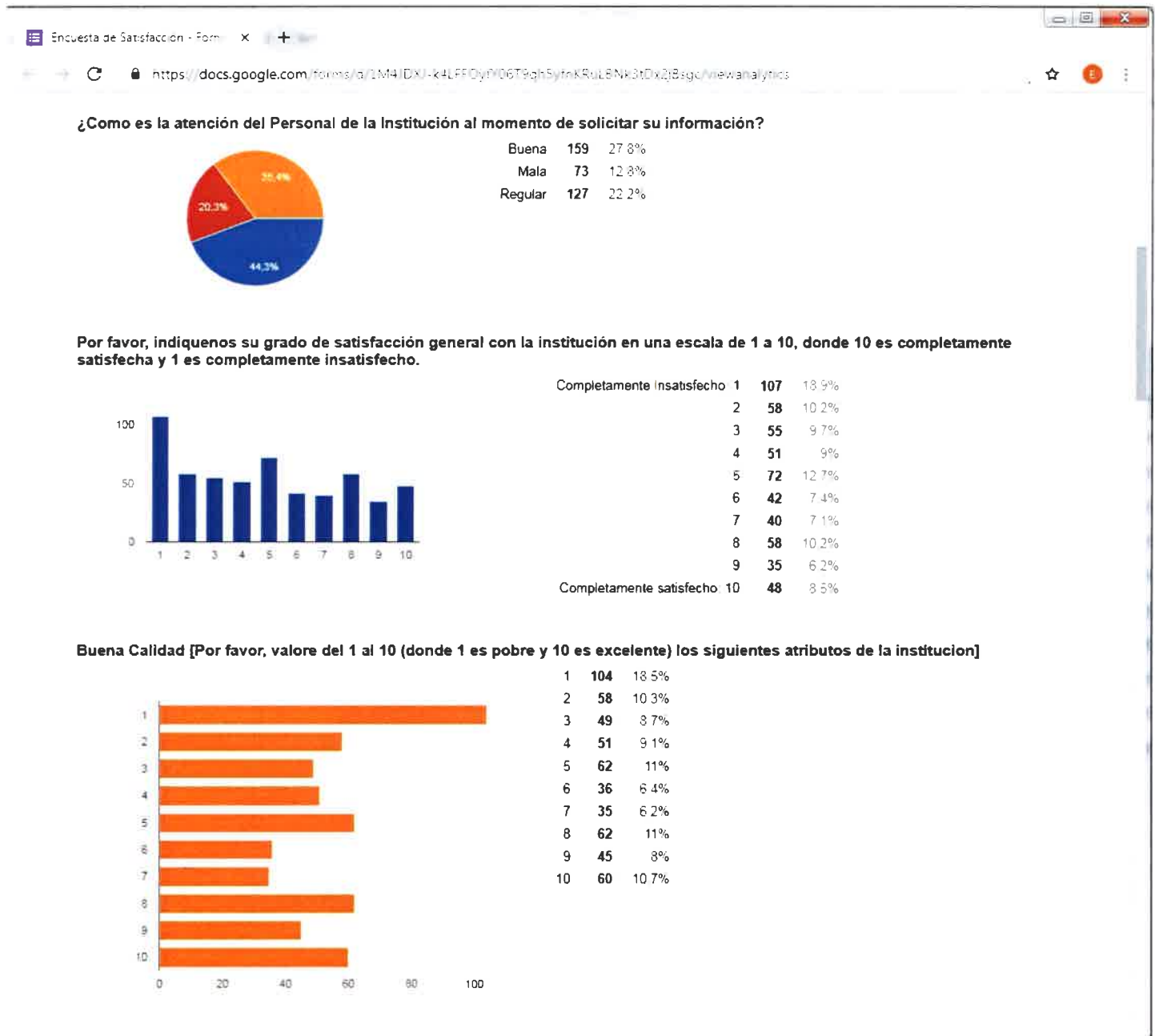


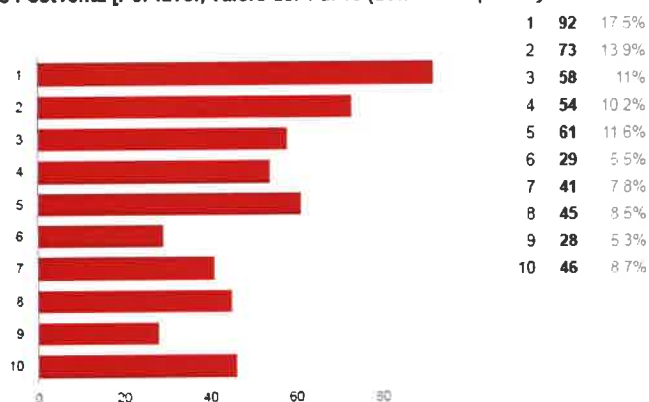
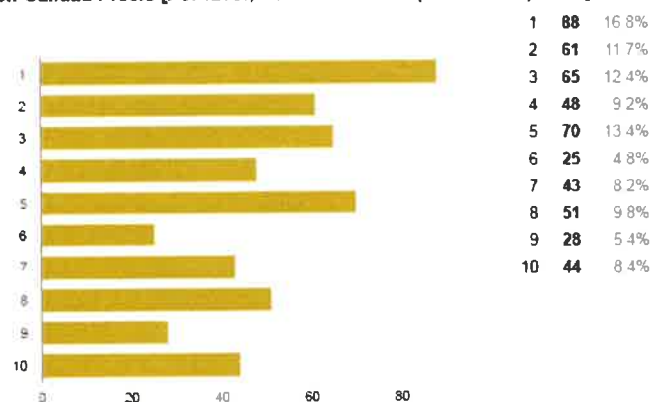
|                             |     |       |
|-----------------------------|-----|-------|
| TV                          | 48  | 8.2%  |
| Radio                       | 13  | 2.2%  |
| Internet                    | 246 | 42.2% |
| Prensa o Revista            | 32  | 5.5%  |
| Amigos, Colegas o Contactos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

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

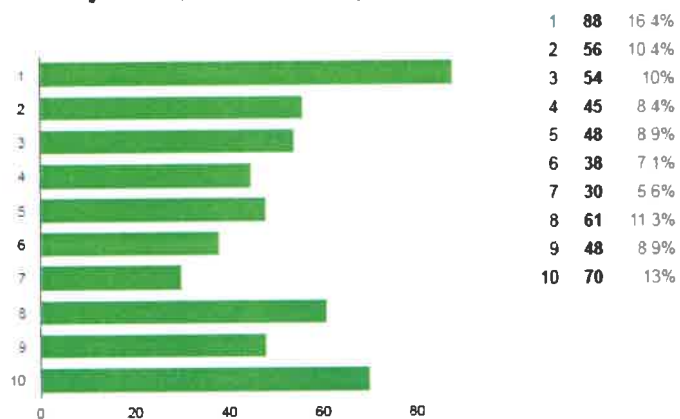


|                       |     |       |
|-----------------------|-----|-------|
| Menos de un mes       | 164 | 27.7% |
| 1-3 meses             | 53  | 8.9%  |
| 3-6 meses             | 27  | 4.6%  |
| 6 meses - 1 año       | 55  | 9.3%  |
| Más de 3 años         | 153 | 25.8% |
| Nunca lo he utilizado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

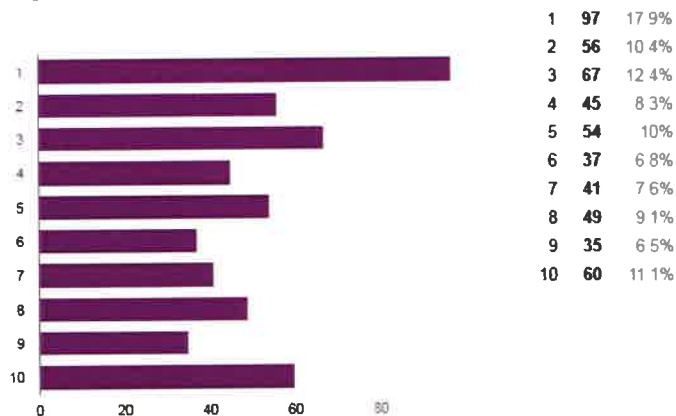


**Servicio PostVenta [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]****Relación-Calidad Precio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institucion]**

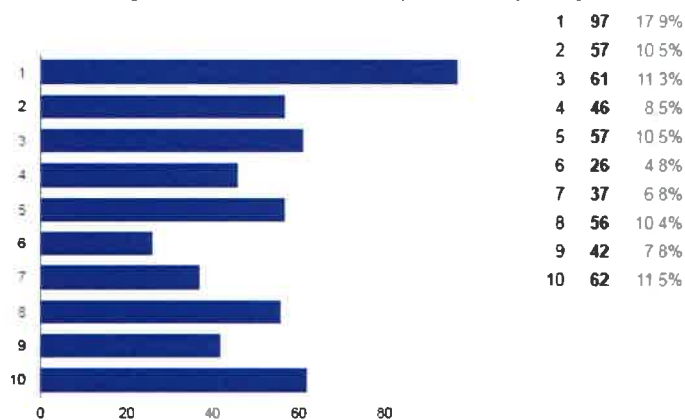
**Profesionalidad [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**



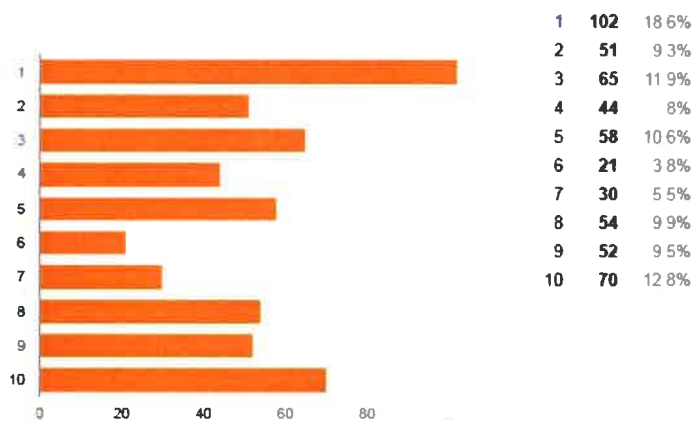
**Orientada a satisfacer al cliente [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**

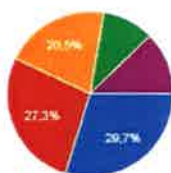


**Calidad del Servicio [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**

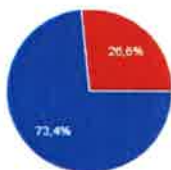


**Bien Organizado [Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de la institución]**

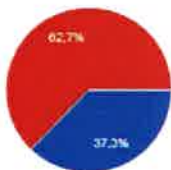


**¿Comprará o utilizará usted productos/servicio de nuestra institución en otra ocasión?**

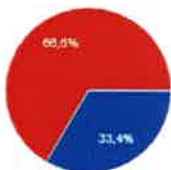
|                           |     |       |
|---------------------------|-----|-------|
| Seguro que Si             | 171 | 29.7% |
| Probablemente Si          | 157 | 27.3% |
| Pueda que si pueda que no | 118 | 20.5% |
| Probablemente No          | 58  | 10.1% |
| Seguro que No             | 71  | 12.3%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

**¿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% |