



**Instituto de Acceso  
a la Información Pública**

# Sondeo sobre satisfacción de usuarios hacia los servicios del IAIP

resultados febrero 2020



**Objetivo del sondeo:** Implementar un sondeo de opinión para conocer la percepción de los usuarios que del IAIP en relación a los servicios prestados.

**Metodología:** Cuestionario en línea, preguntas cerradas y abiertas. El usuario (a) accedió a una tablet en recepción para que complete el cuestionario.

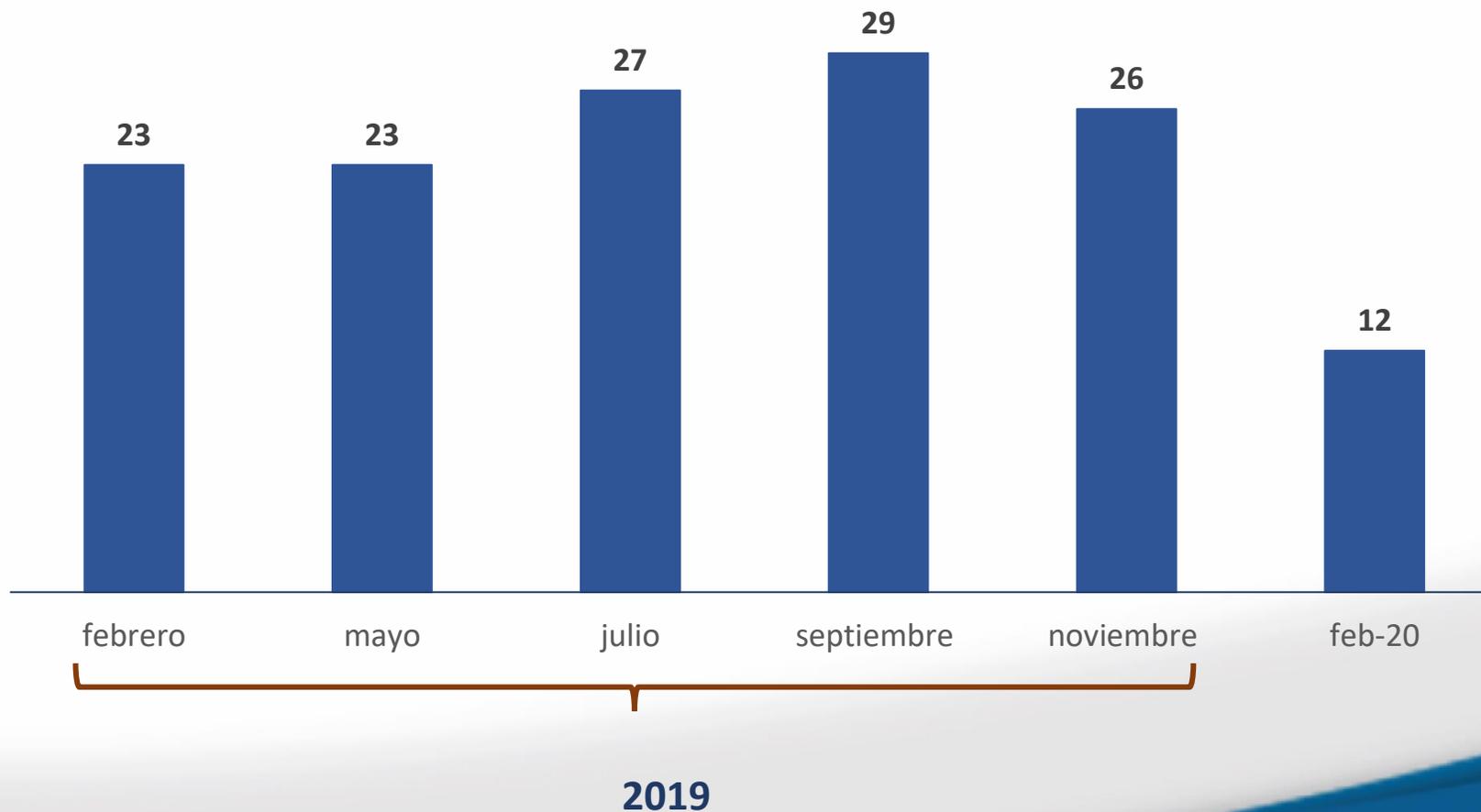
**Periodo de recolección de información en septiembre:** 24 al 28 de noviembre 2020.

**Temas a evaluar:**

1. Atención del personal,
2. Servicios prestados,
3. Instalaciones adecuadas,
4. Satisfacción en general/recomendación,
5. Medios electrónicos (web oficial, portal de transparencia y redes sociales).

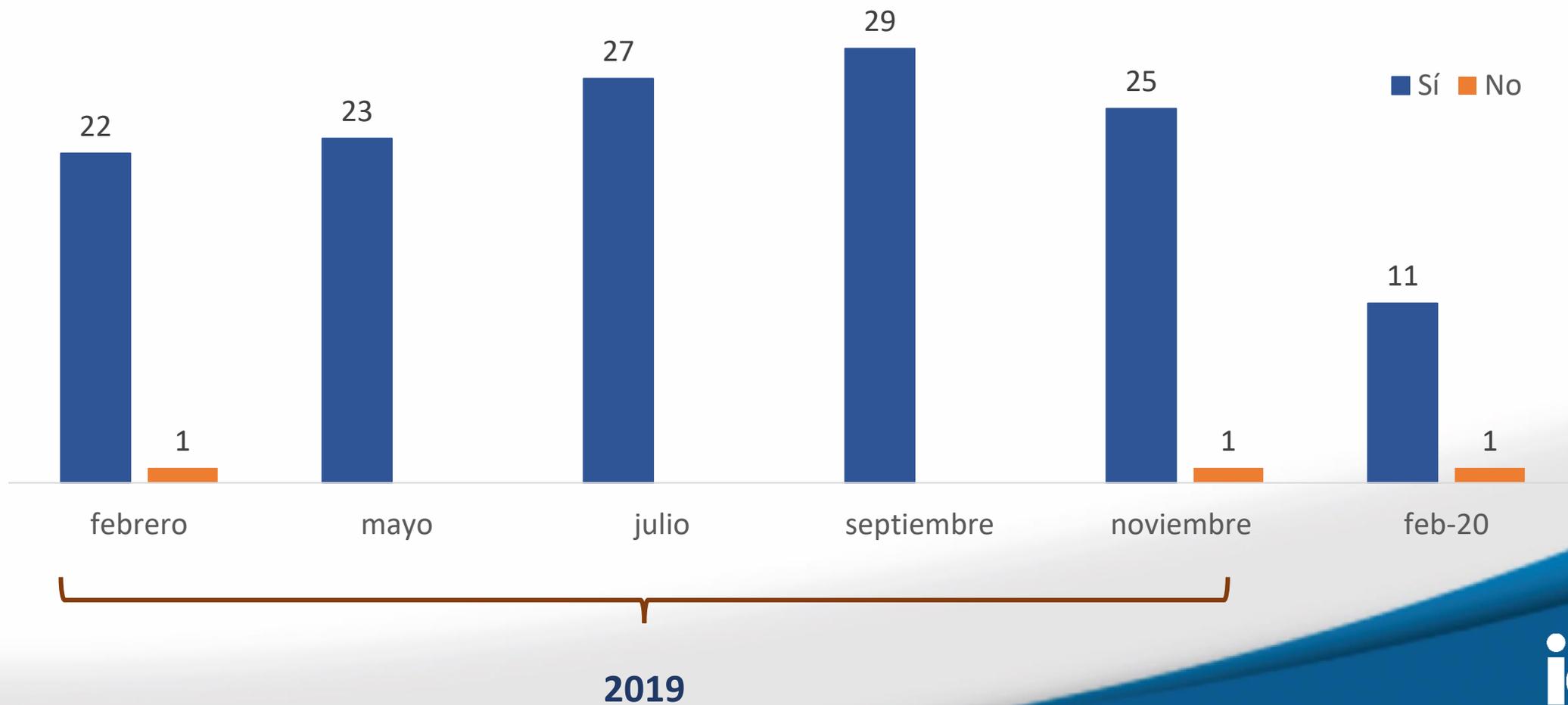


## Usuarios que respondieron el sondeo

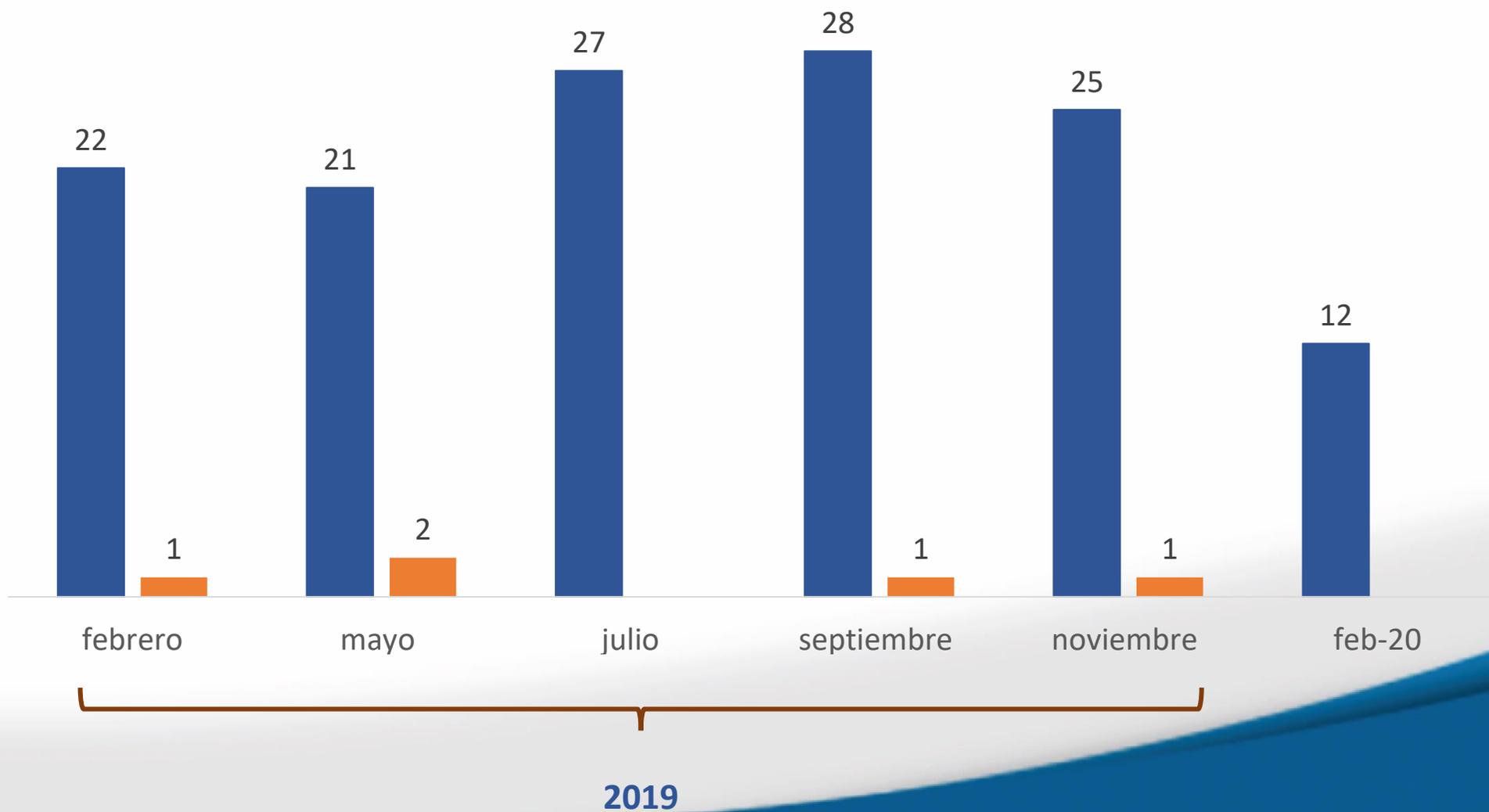


Los 12 que respondieron se mostraron satisfechos con la atención que recibió por el personal del IAIP

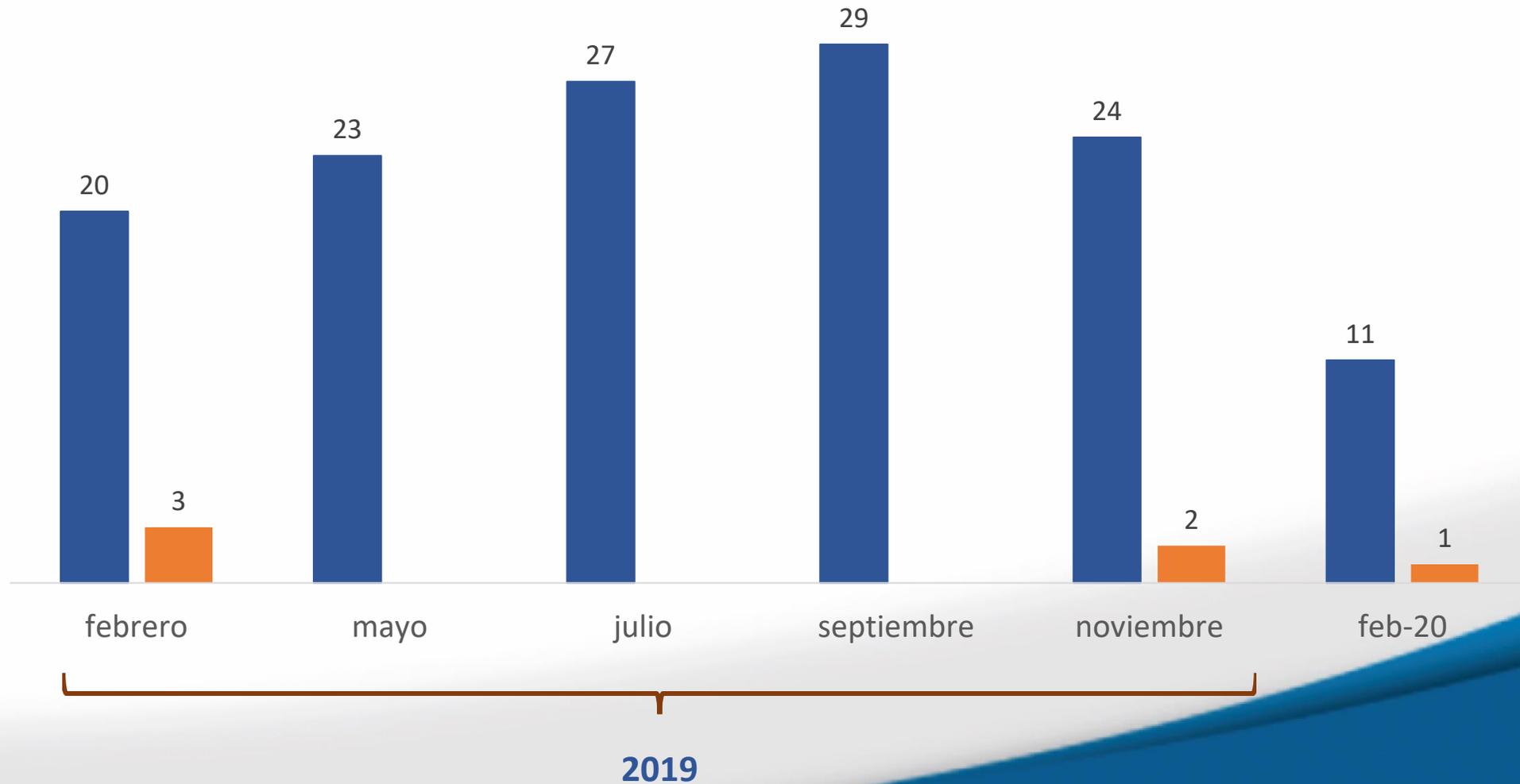
## 2. ¿Le resolvieron de manera oportuna el trámite, proceso y/o consulta por el que acudió al IAIP?



3. ¿El lenguaje verbal y no verbal usado durante el servicio prestado por el personal del IAIP es incluyente con personas con alguna discapacidad o adultas mayores?



#### 4. ¿Nos recomendaría como institución a un amigo o amiga?

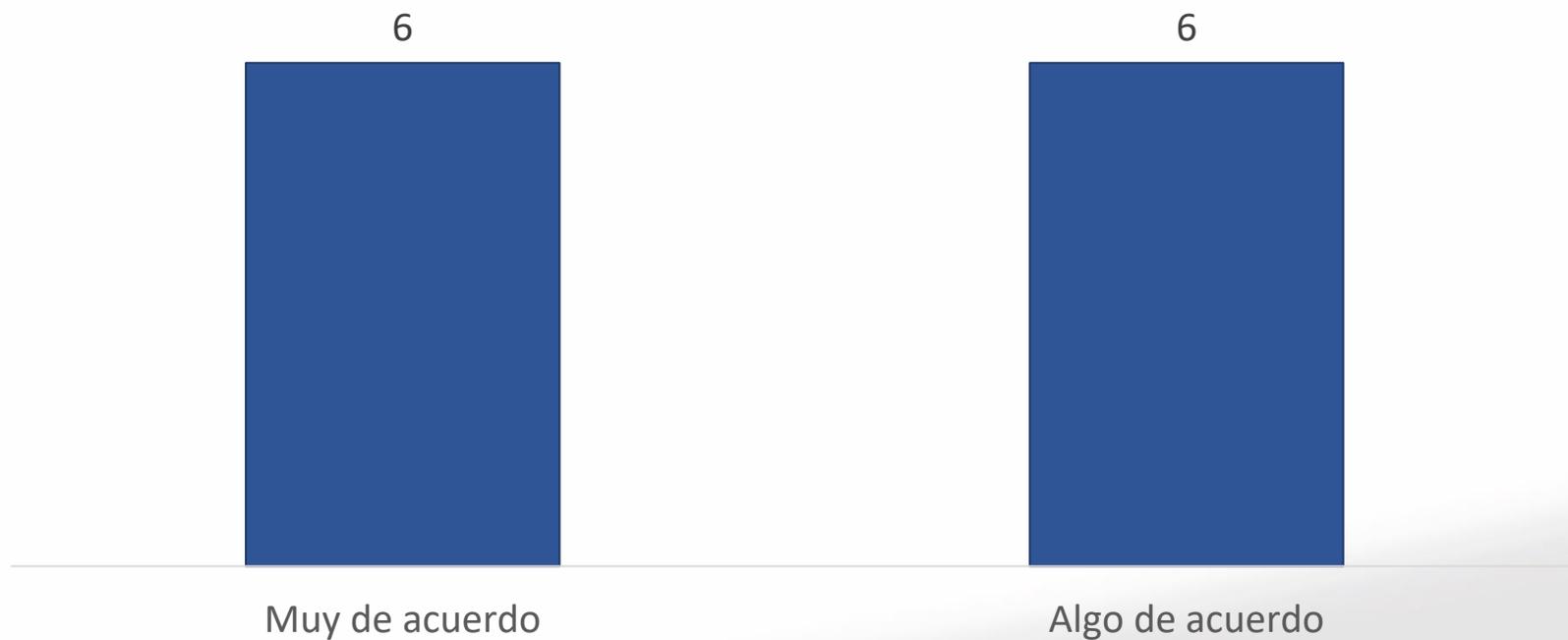


## 5. ¿Qué aspectos adicionales podríamos hacer, para crear una mejor experiencia para usted?

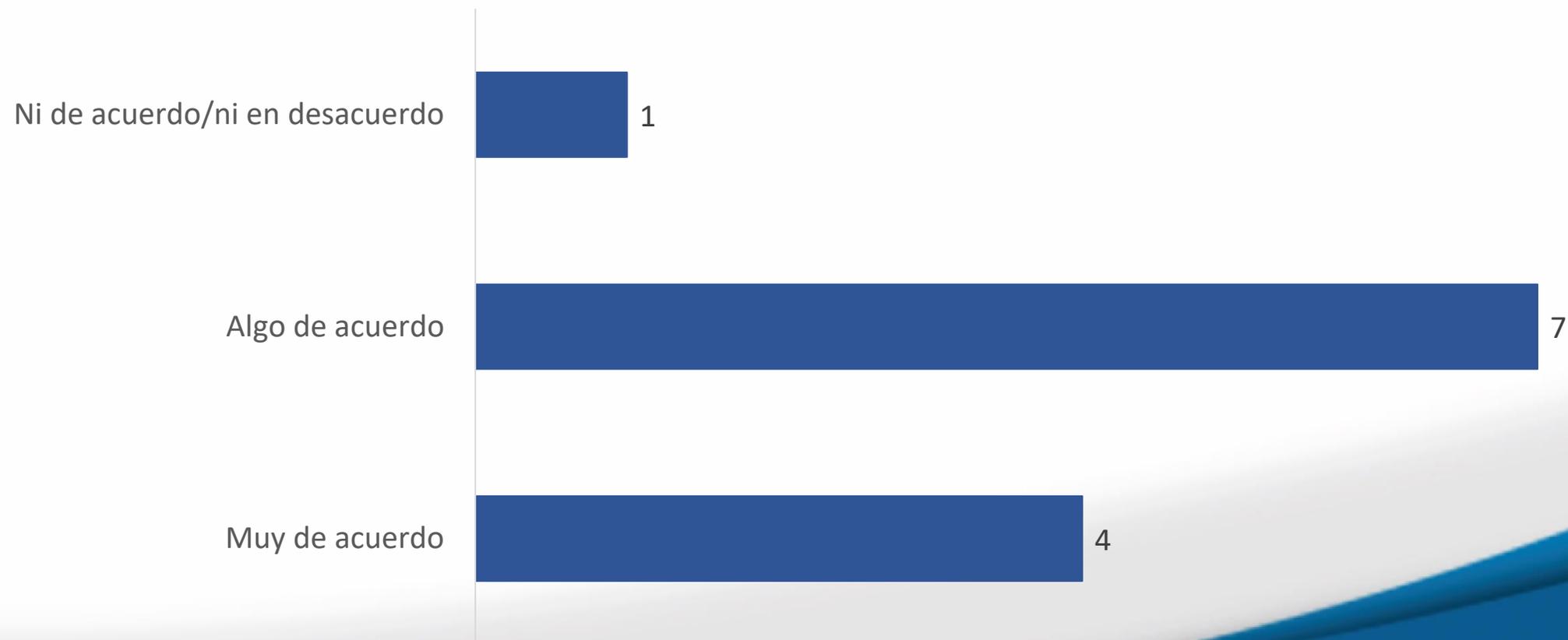
- Mantener la privacidad de las personas que solicitan la información pública y garantizar la no divulgación de datos personales de los usuarios.
- Cambiar sillas de espera por más cómodas.
- Cambiar el mobiliario de espera.
- Sillones de espera.
- Mejorar la mora existente.
- Una app para solicitar información a cualquier ente obligado.



6. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación?  
“El IAIP es una institución que contribuye al fortalecimiento de la transparencia”

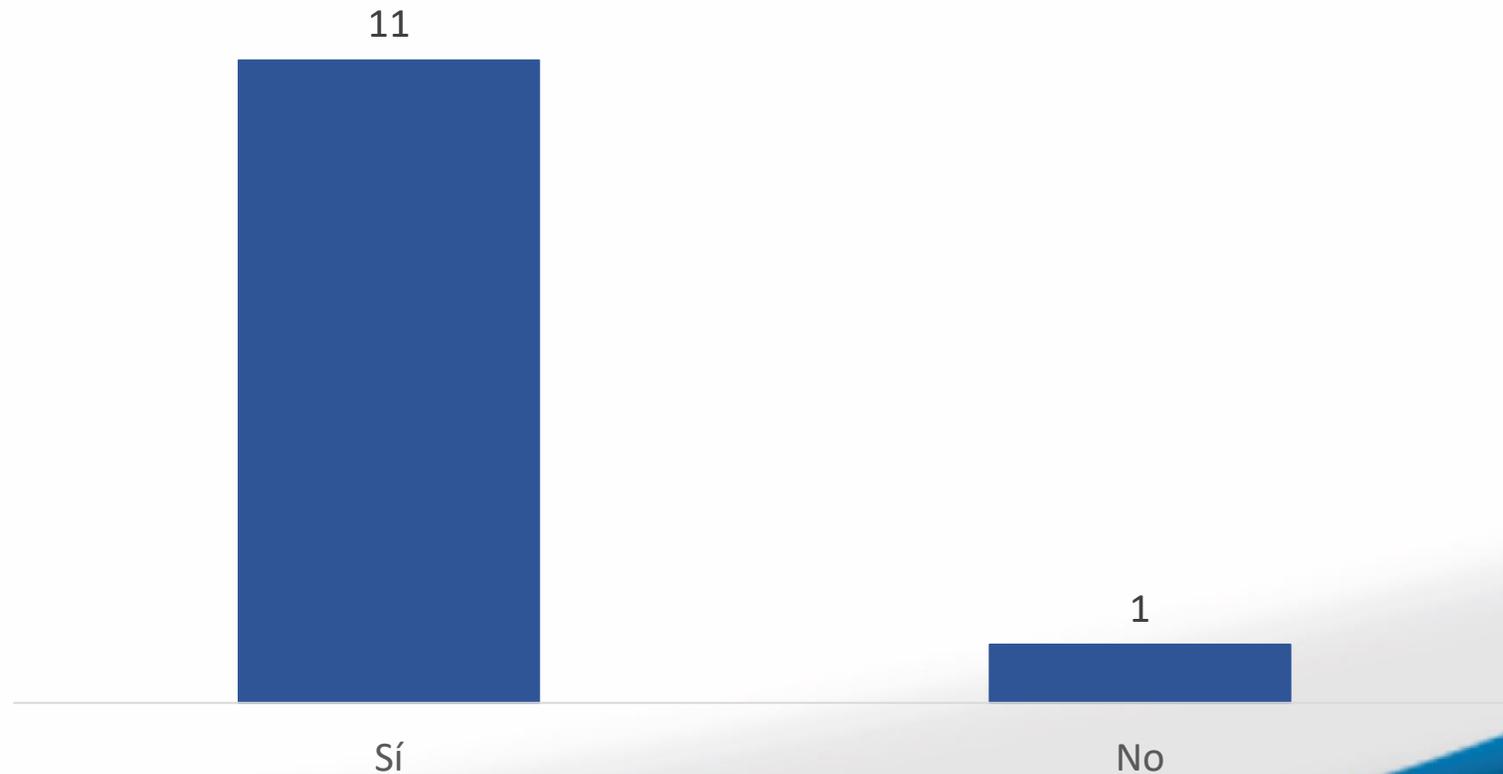


7. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación?  
“El IAIP es una institución que garantiza el derecho de acceso a la información pública”

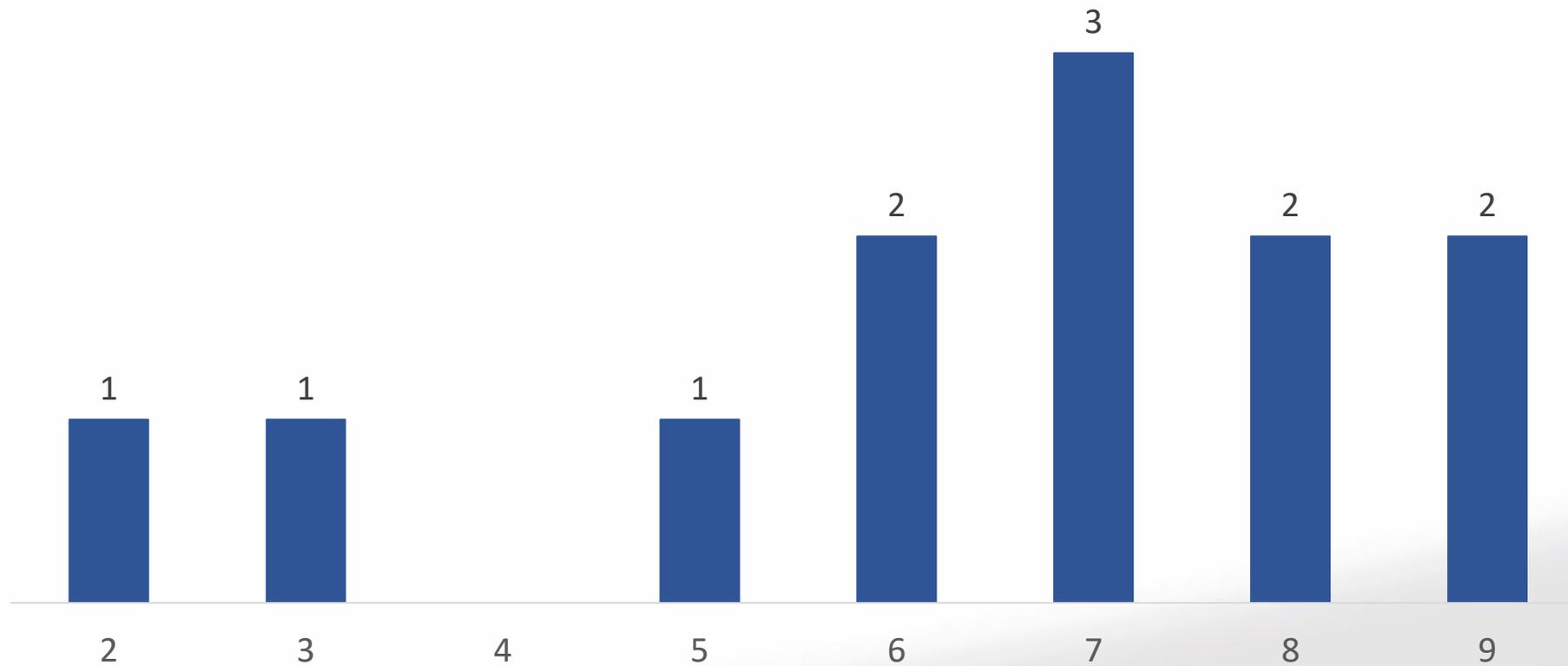


## 8. ¿Conoce la página web y el portal de transparencia del IAIP?

Sobre nuestra web,  
portal de  
transparencia y redes  
sociales

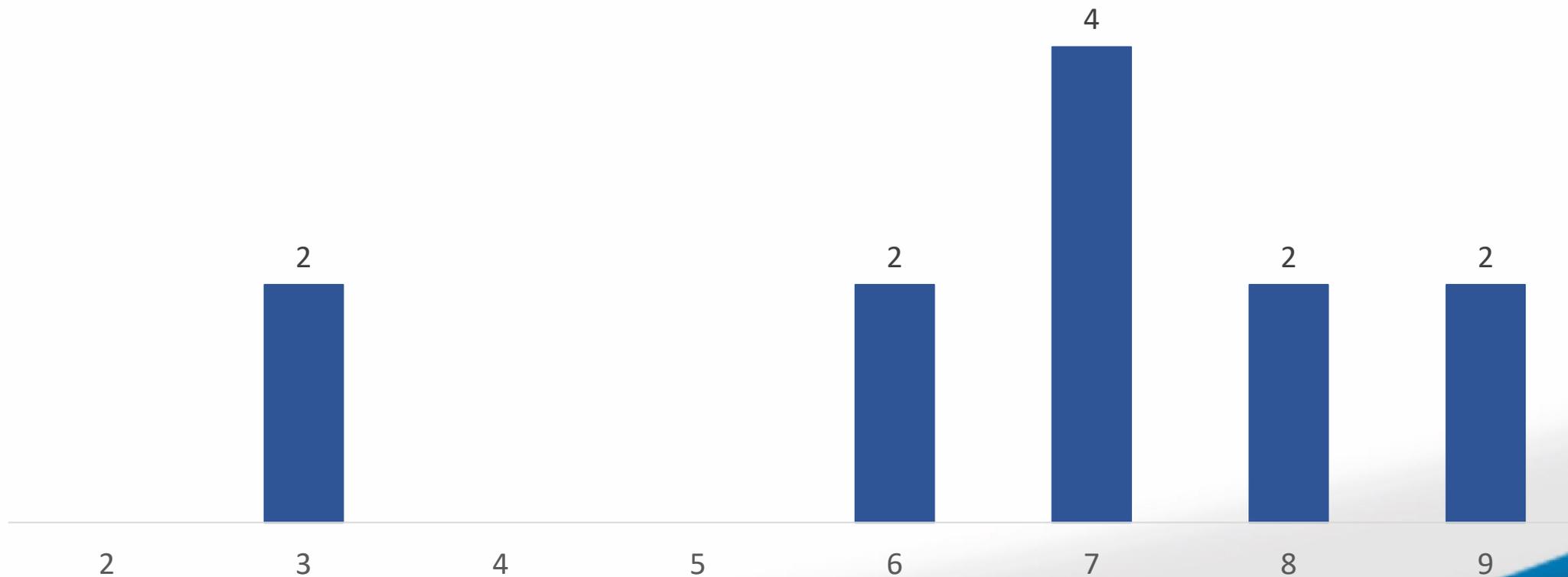


9. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?  
CONTENIDO (se publica información que tiene utilidad)



12 Respuestas.

10. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?  
[Accesibilidad: Al navegar en Internet se encuentra fácil la página o el portal de transparencia]

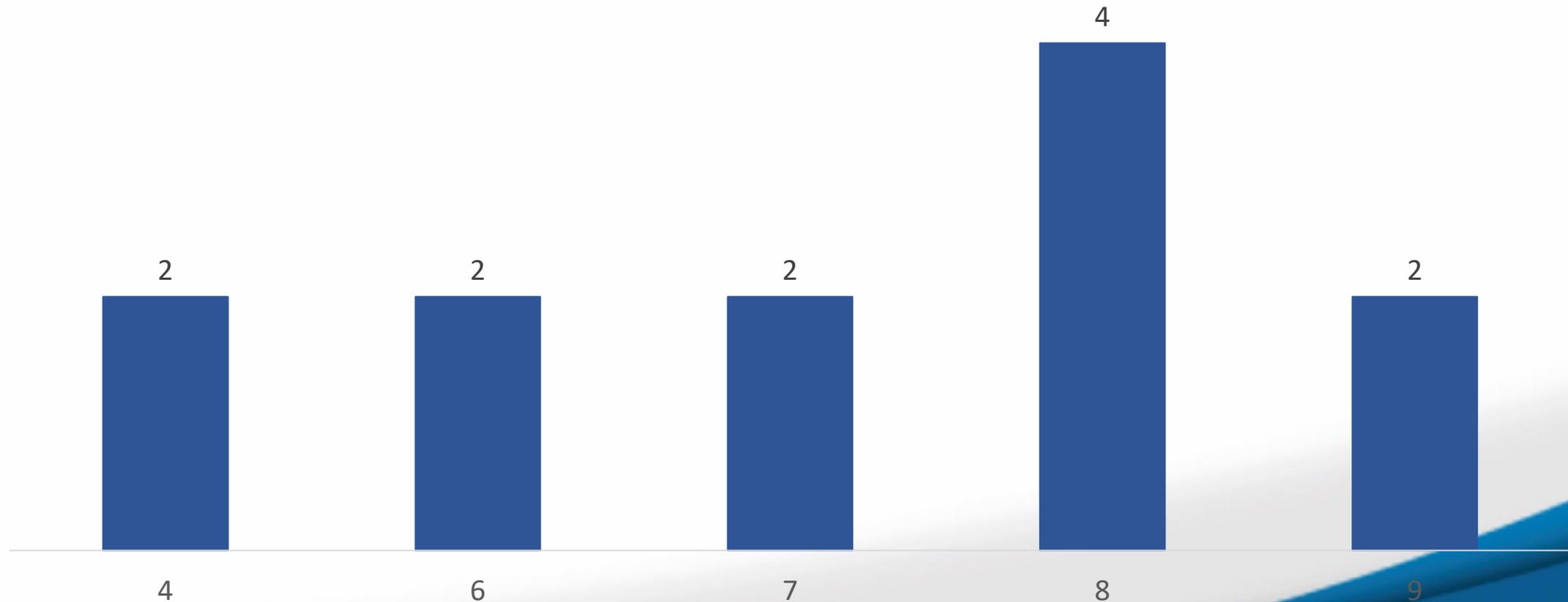


Respondieron 12 personas.



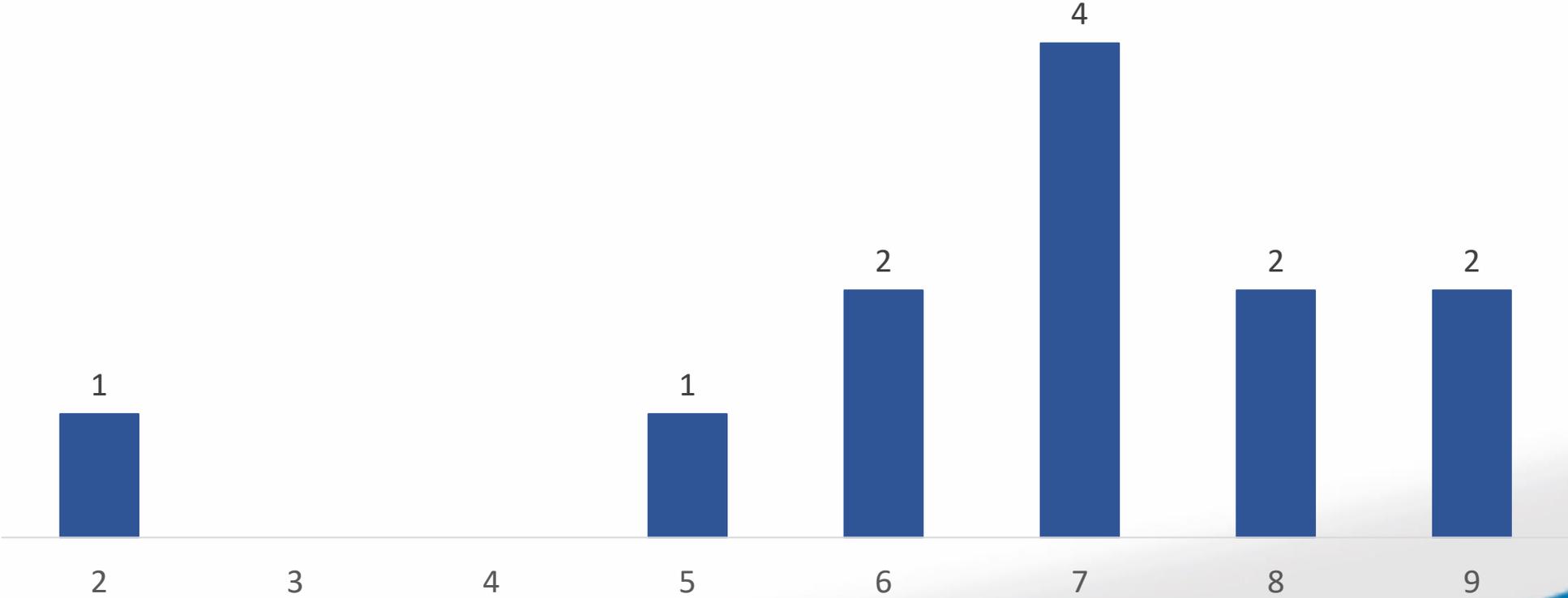
Instituto de Acceso  
a la Información Pública

11. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?  
[Identidad como la información disponible se refiere al IAIP]



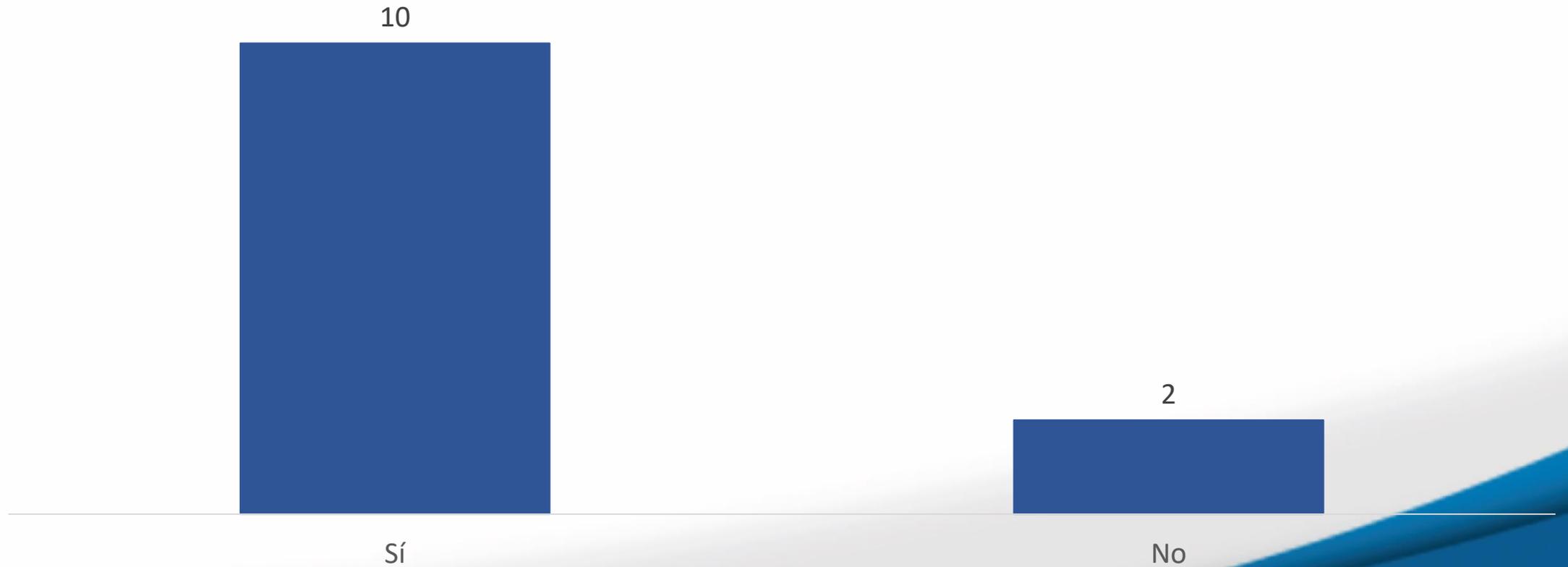
Respondieron 12 personas.

12. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?  
[Navegación. Al ingresar al sitio puedes encontrar la información que buscas con facilidad]

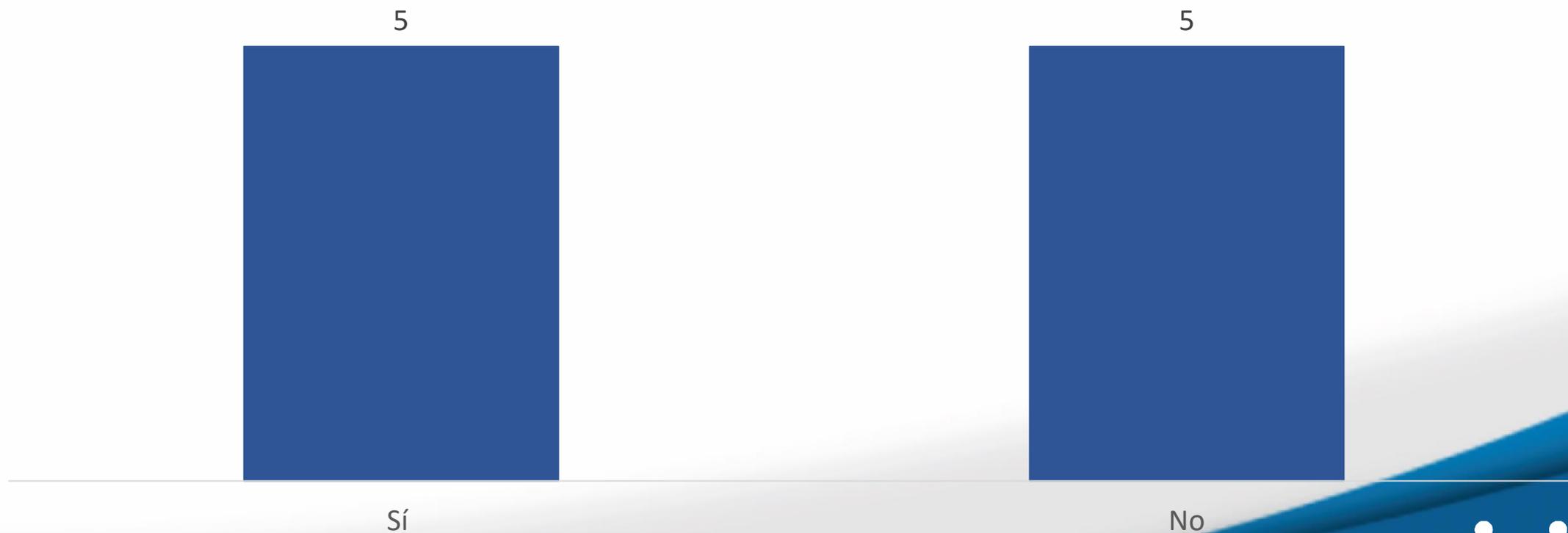


Respondieron 12 personas.

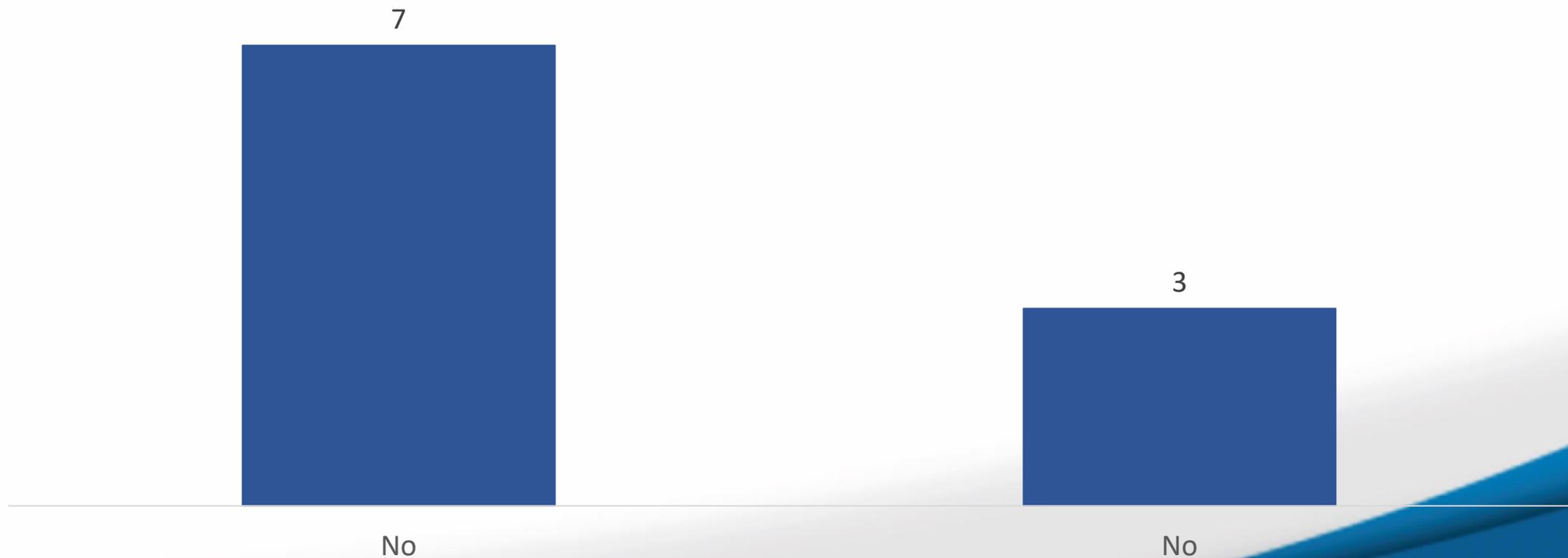
### 13. ¿Conoce nuestras redes sociales Facebook y Twitter?



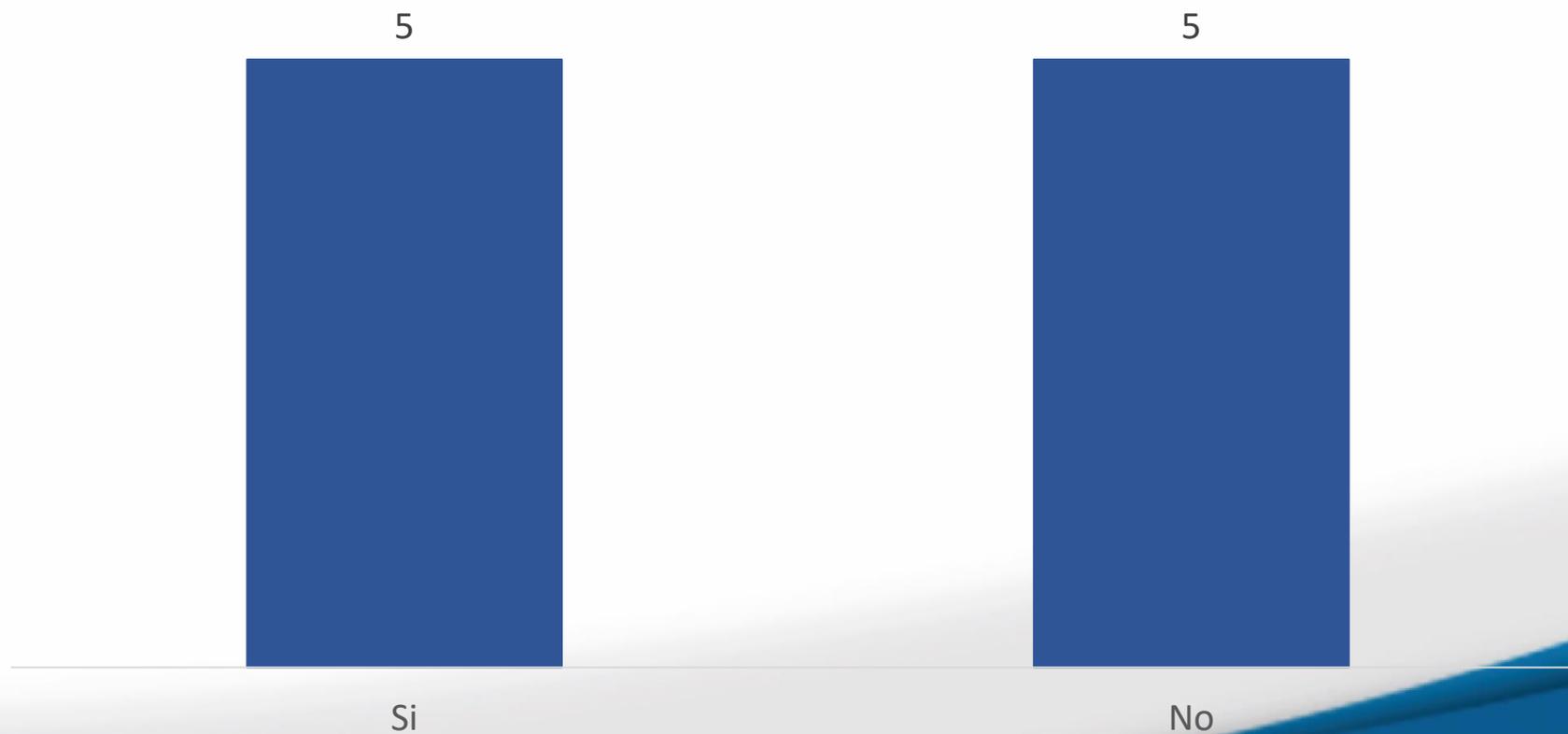
14. En el caso que su respuesta sea sí,  
¿considera la información publicada contribuye a dar a conocer la labor del IAIP? [Facebook]



15. En el caso que su respuesta sea sí,  
¿considera la información publicada contribuye a dar a conocer la labor del IAIP? [Twitter]



16. En el caso que su respuesta sea sí, ¿considera la información publicada contribuye al fortalecimiento de la transparencia? [Facebook]



17. En el caso que su respuesta sea sí, ¿considera la información publicada contribuye al fortalecimiento de la transparencia? [Twitter]

