



**Instituto de Acceso  
a la Información Pública**

# Sondeo sobre satisfacción de usuarios hacia los servicios del IAIP

Resultados marzo-abril 2021



**Objetivo del sondeo:** Conocer la percepción de los usuarios del IAIP en relación a los servicios prestados.

**Metodología:** Cuestionario en línea, preguntas cerradas y abiertas. Las personas fueron encuestadas, completando una serie de preguntas a través de una Tablet y por medio de un formulario en línea, colocado en correos institucionales seleccionados para este fin.

**Período de recolección de información en septiembre:** 22 de marzo al 2 de abril 2021. Comparando resultados con los últimos dos sondeos realizados.

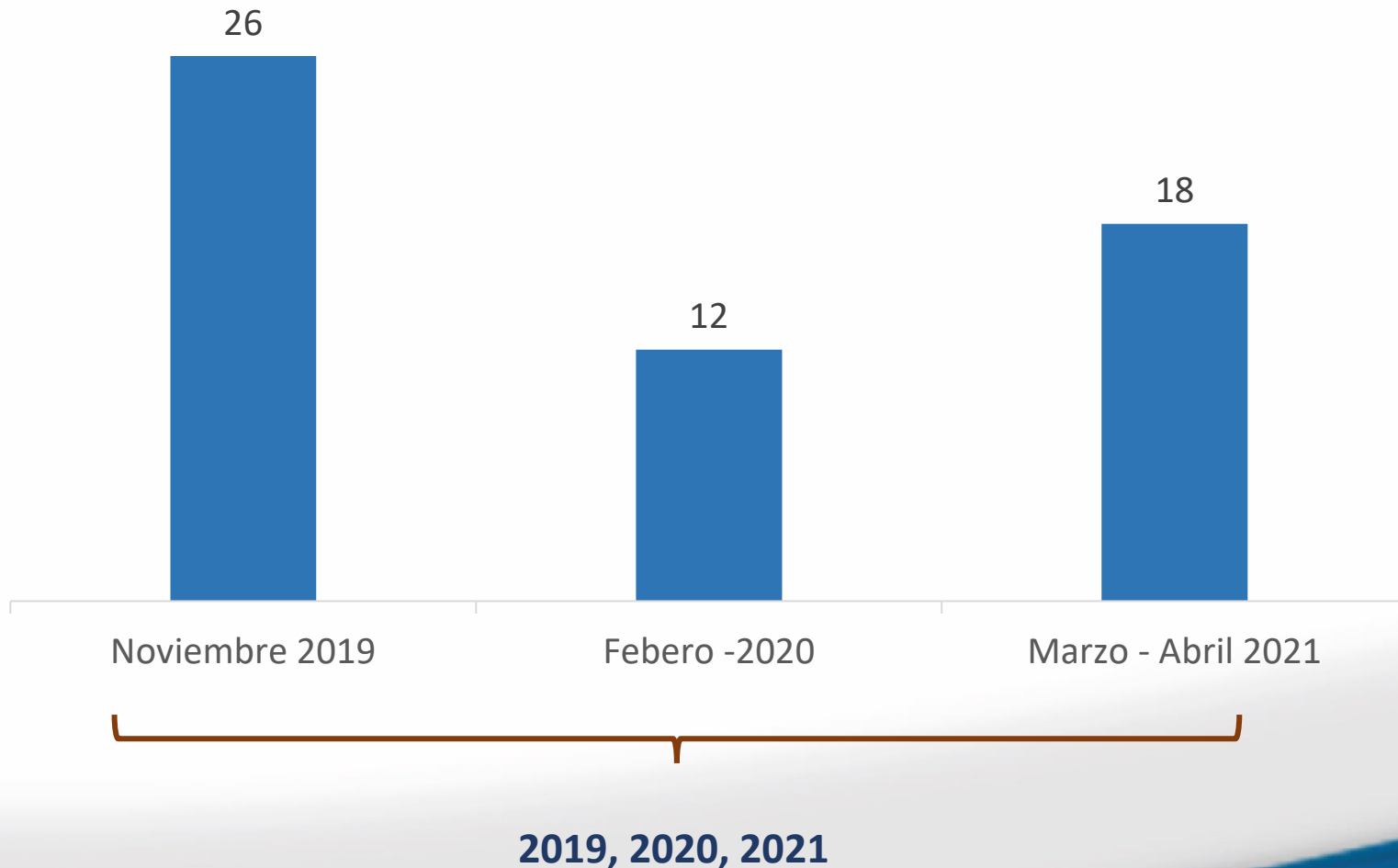
**Personas que dieron respuesta al formulario:** 18.

**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).

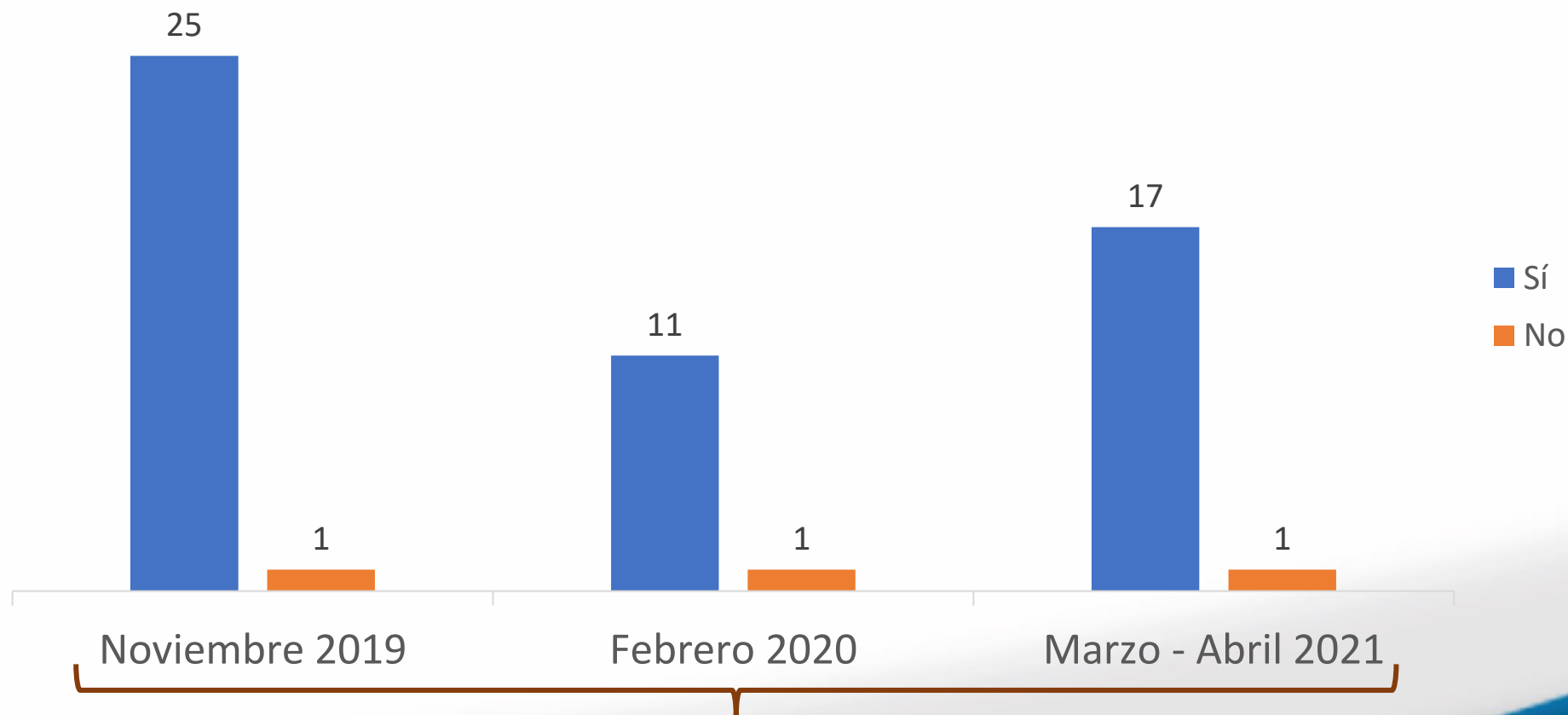


# Usuarios que respondieron el sondeo

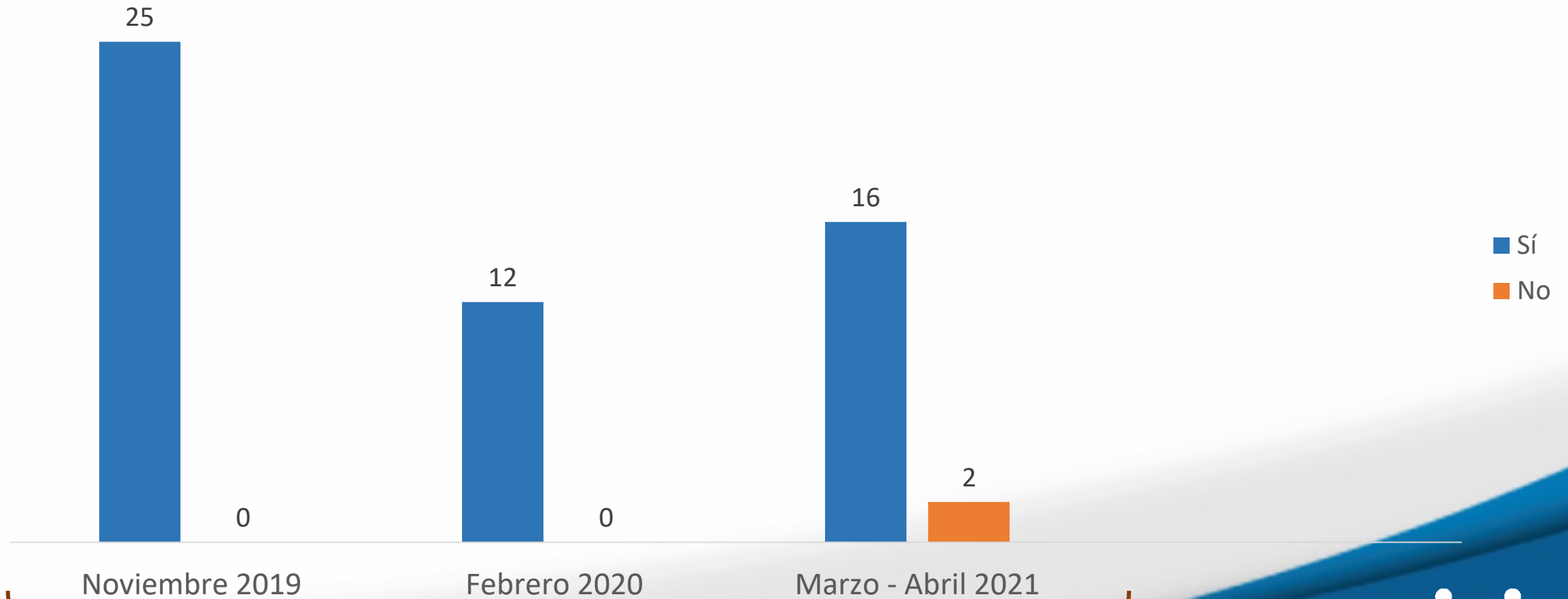


Todas las personas que respondieron (18) se mostraron satisfechas con la atención que recibió por el personal del IAIP

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



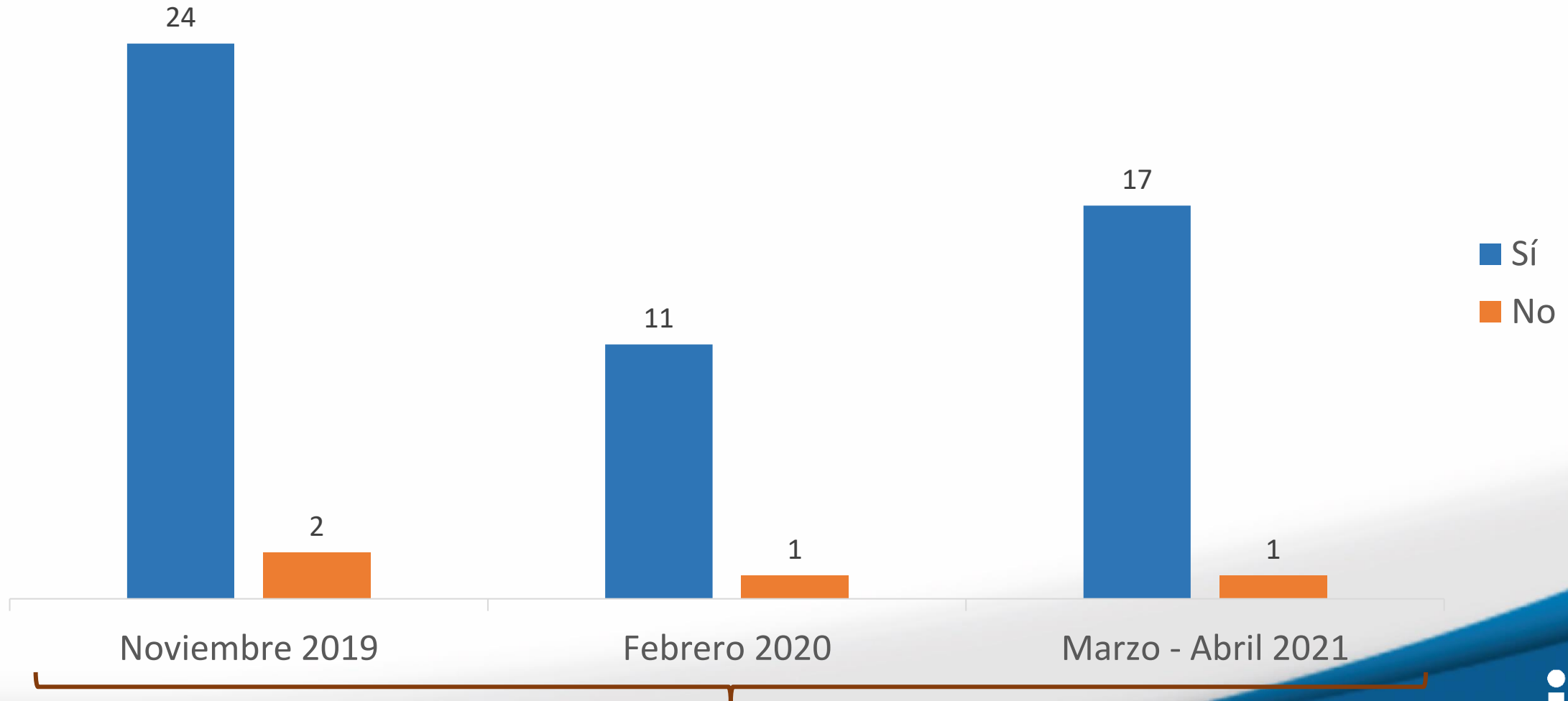
### 3. ¿La comunicación utilizada durante el servicio prestado por el personal del IAIP es incluyente con las personas con alguna discapacidad o adultas mayores?



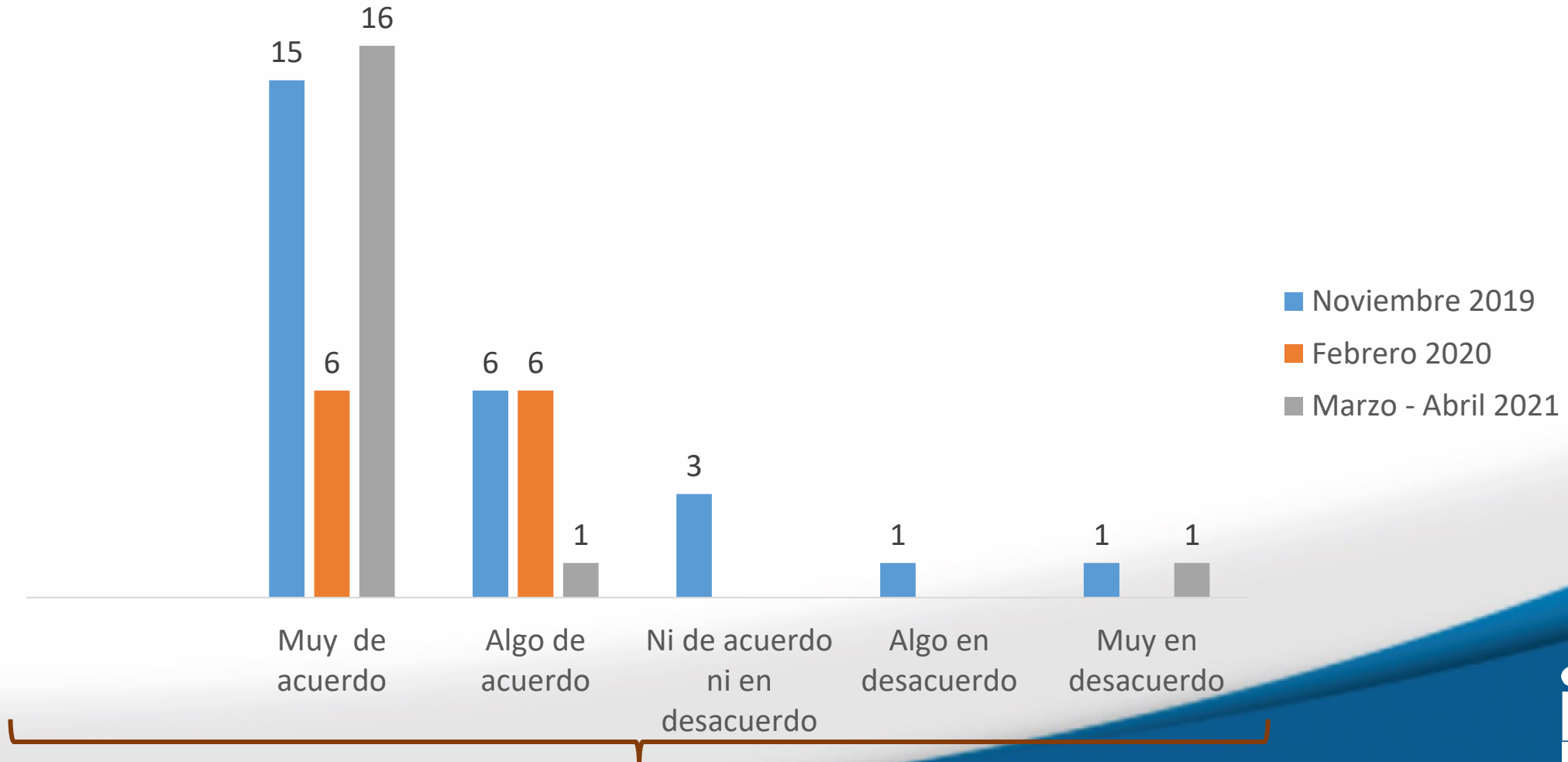
#### 4. ¿Qué aspectos adicionales podríamos hacer, para crear una mejor experiencia para usted?

- El espacio sea más cómodo afuera
- Una rampa para personas discapacitadas
- Para gestionar el trámite llame y no estaba lista.
- Todo bien.
- Caja de recomendación.
- Ya lo hacen muy bien.
- Por ahora no veo algún aspecto a mejorar.
- Estoy satisfecha, respondieron de manera muy breve los correos que envié.
- Nada.
- Ninguna.
- Seguir siempre con el dinamismo y proactividad que caracteriza al IAIP.
- Ninguno.
- Felicitarlos.
- Más respeto a la ley.
- Uso de WhatsApp, Telegram u alguna app que haga más rápido y directo el contacto.
- Hasta el momento toda consulta ha sido atendida de forma electrónica y de forma inmediata.
- Creación de aplicación para dispositivos móviles.

## 5. ¿Nos recomendaría como institución pública a algún amigo/a?

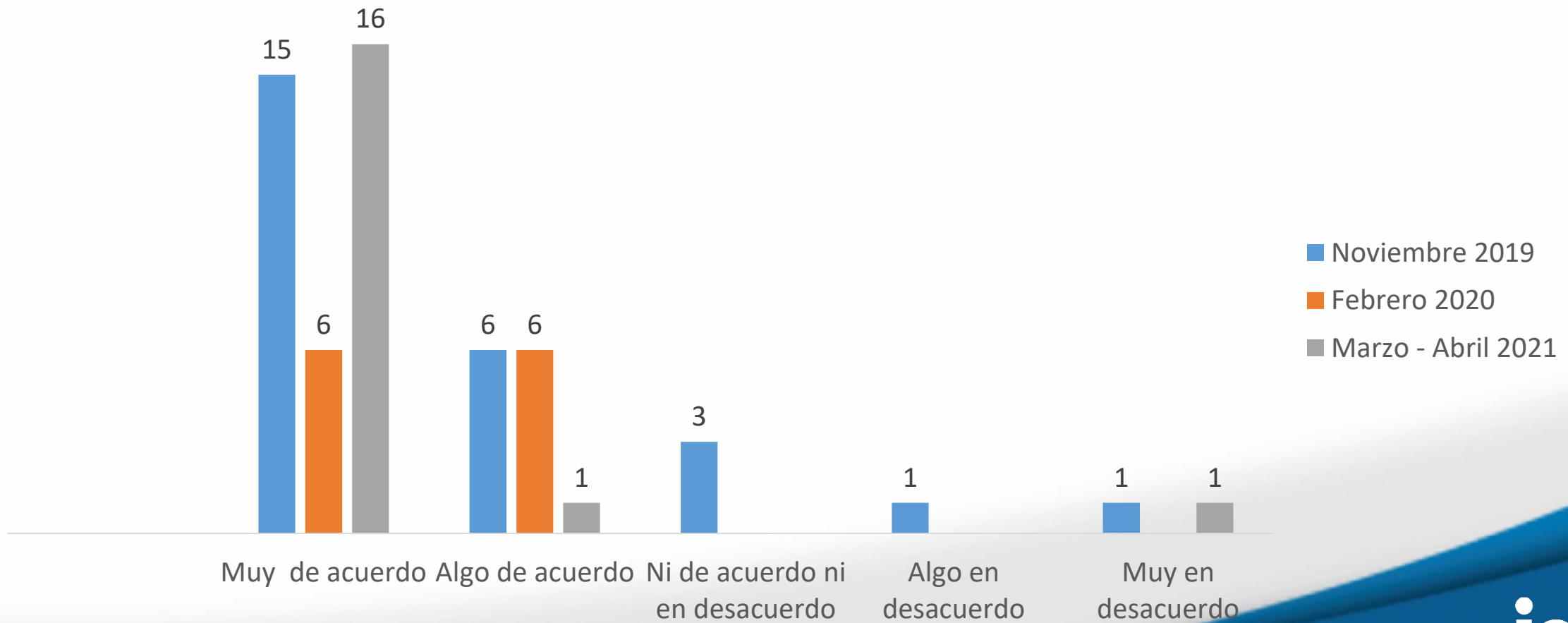


6. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación?  
“El IAIP es una institución que contribuye al fortalecimiento de la  
transparencia”



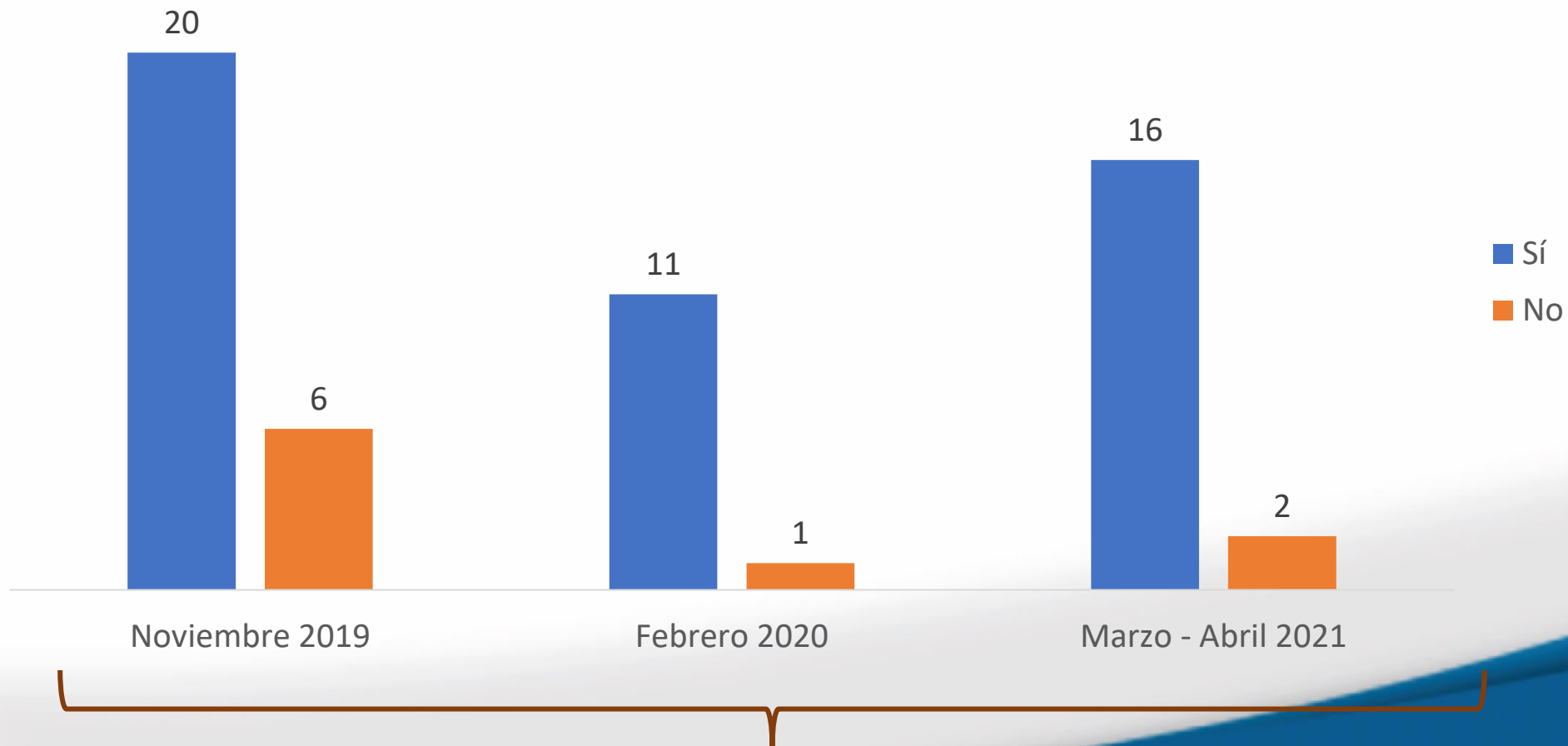


7. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación?  
“El IAIP es una institución que garantiza el derecho de acceso a la información pública”



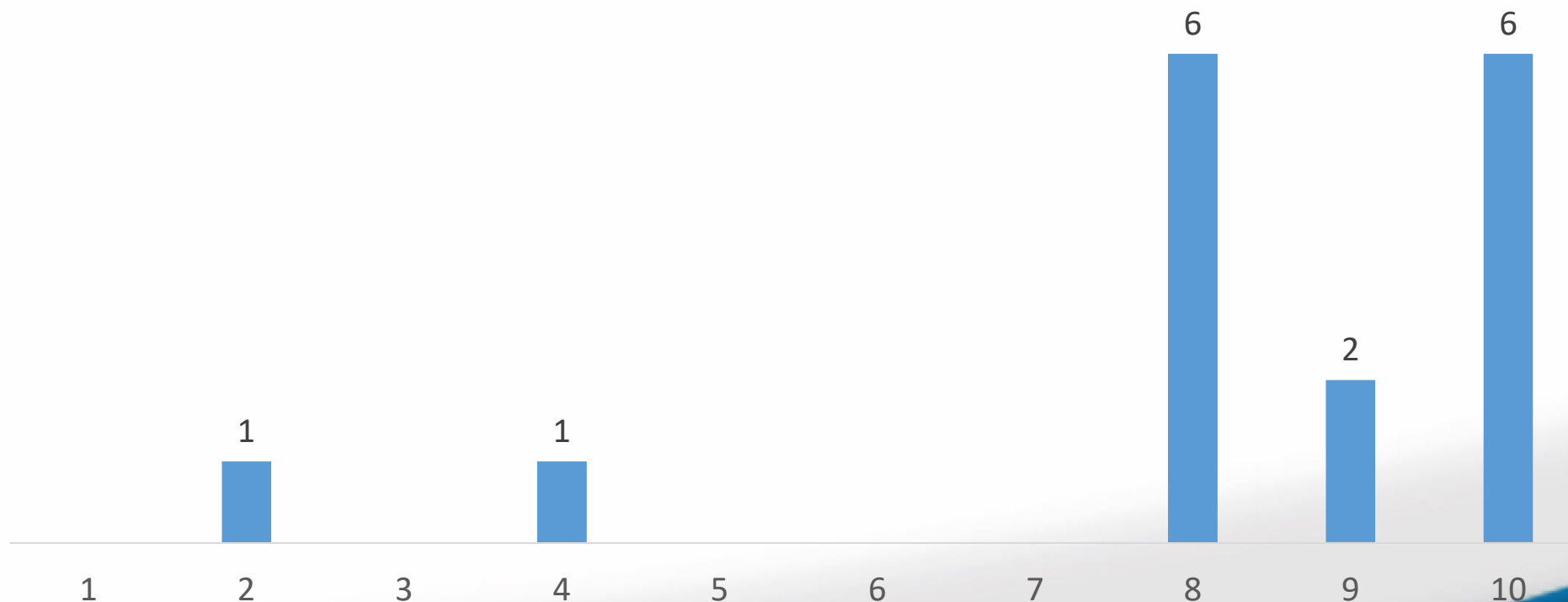
## 8. ¿Conoce la página web y el portal de transparencia del IAIP?

Sobre nuestra web,  
portal de  
transparencia y redes  
sociales



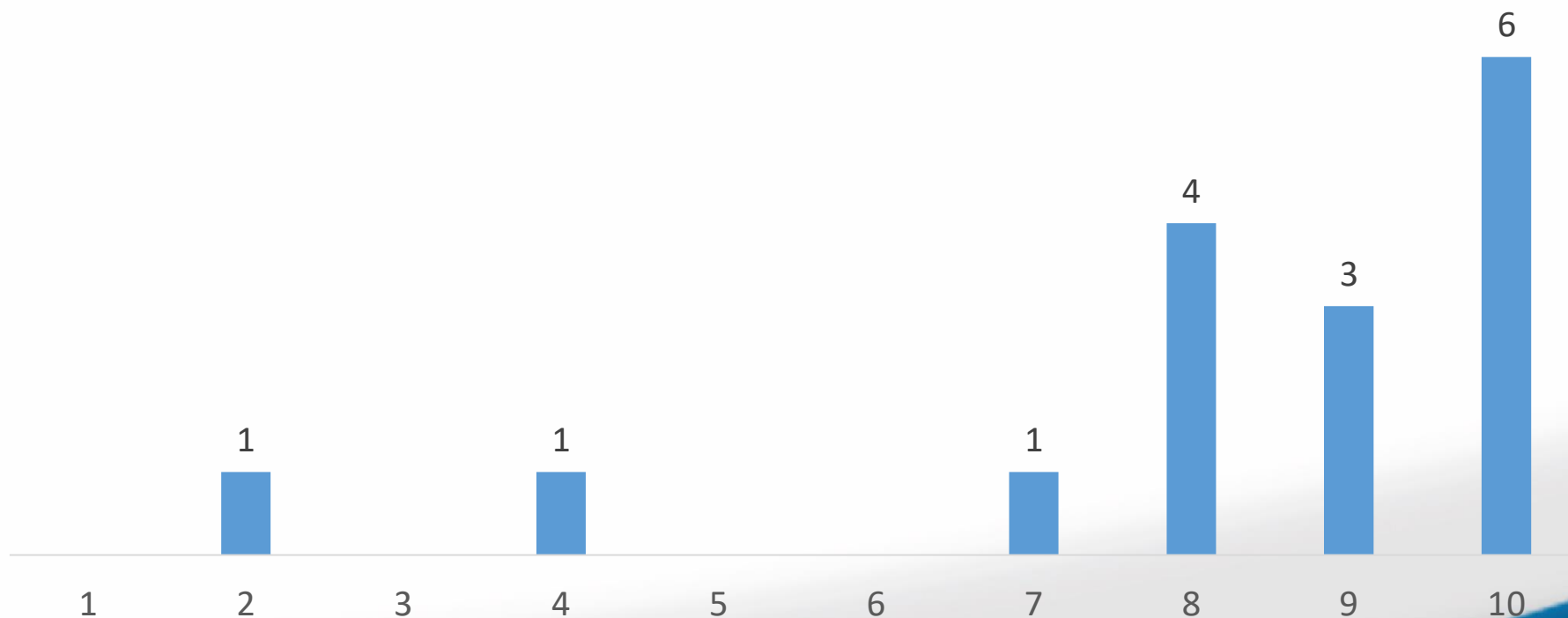
Instituto de Acceso  
a la Información Pública

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)

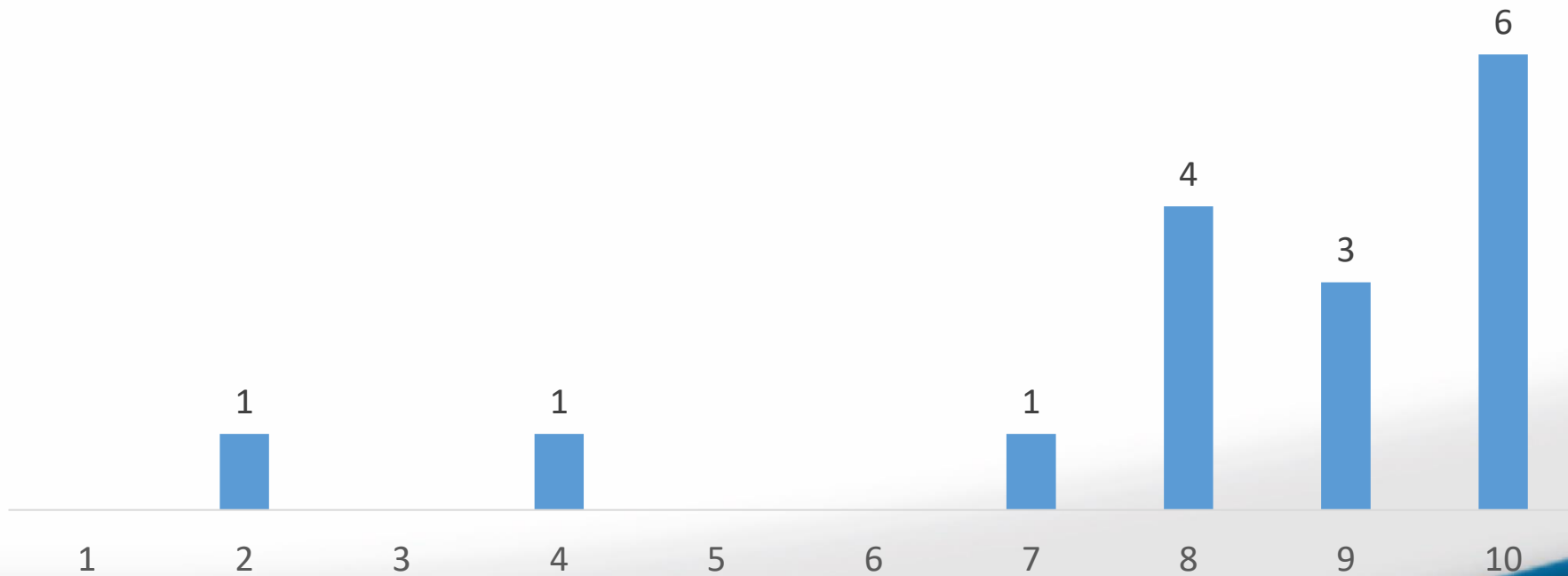


16 personas respondieron que sí conocen nuestra página web

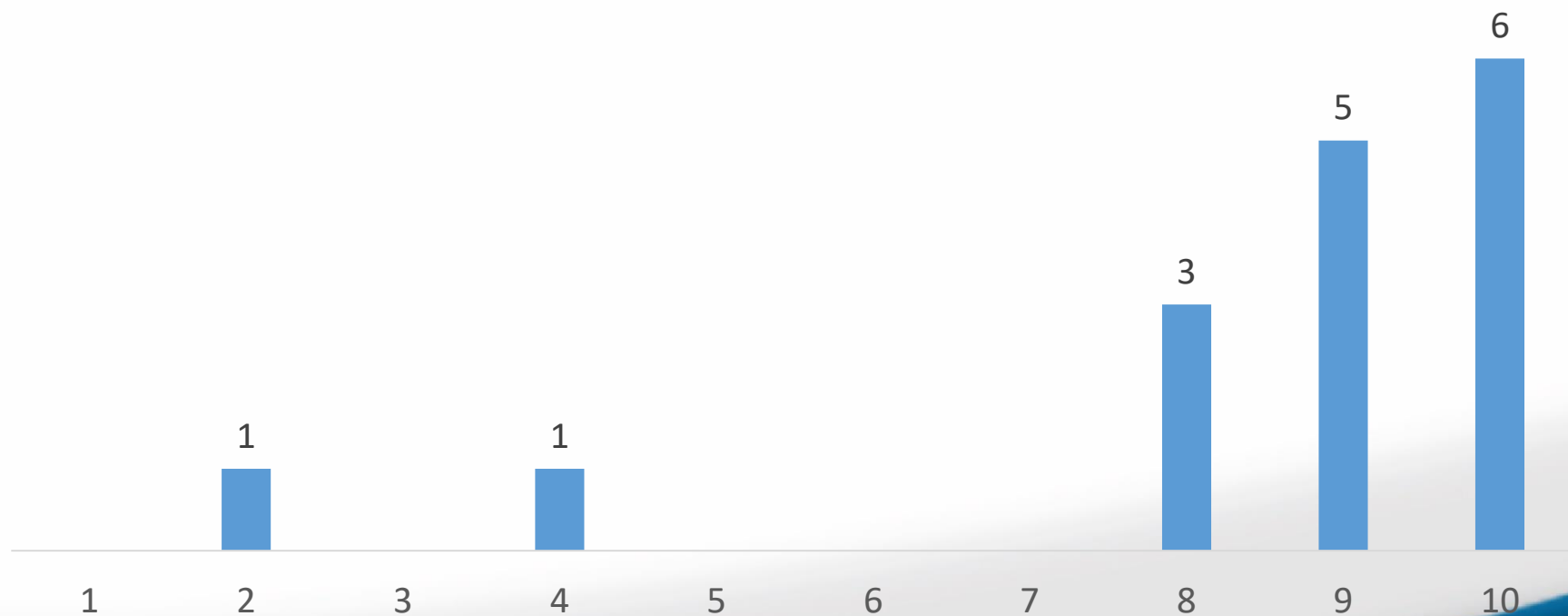
10. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?  
[Accesibilidad: Al navegar en Internet se encuentra fácil la página o el portal de transparencia]



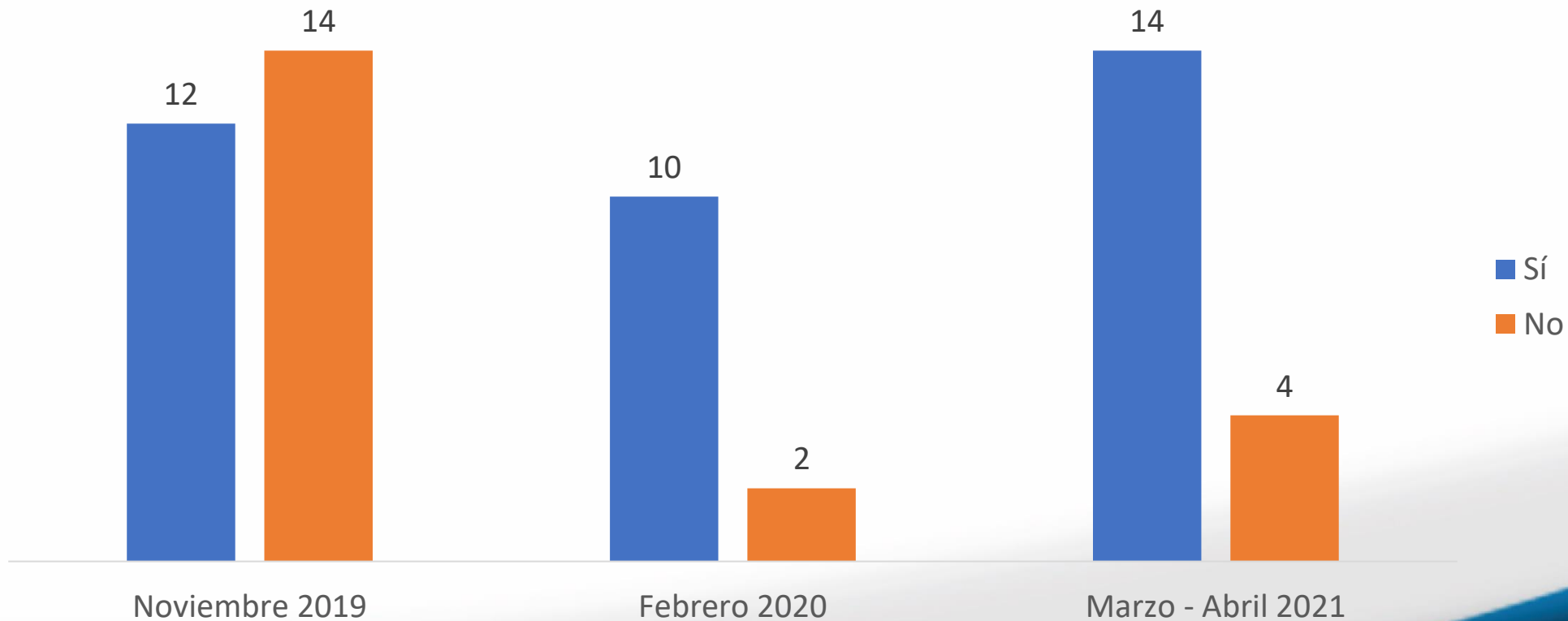
11. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?  
[Identidad como la información disponible se refiere al IAIP]



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]

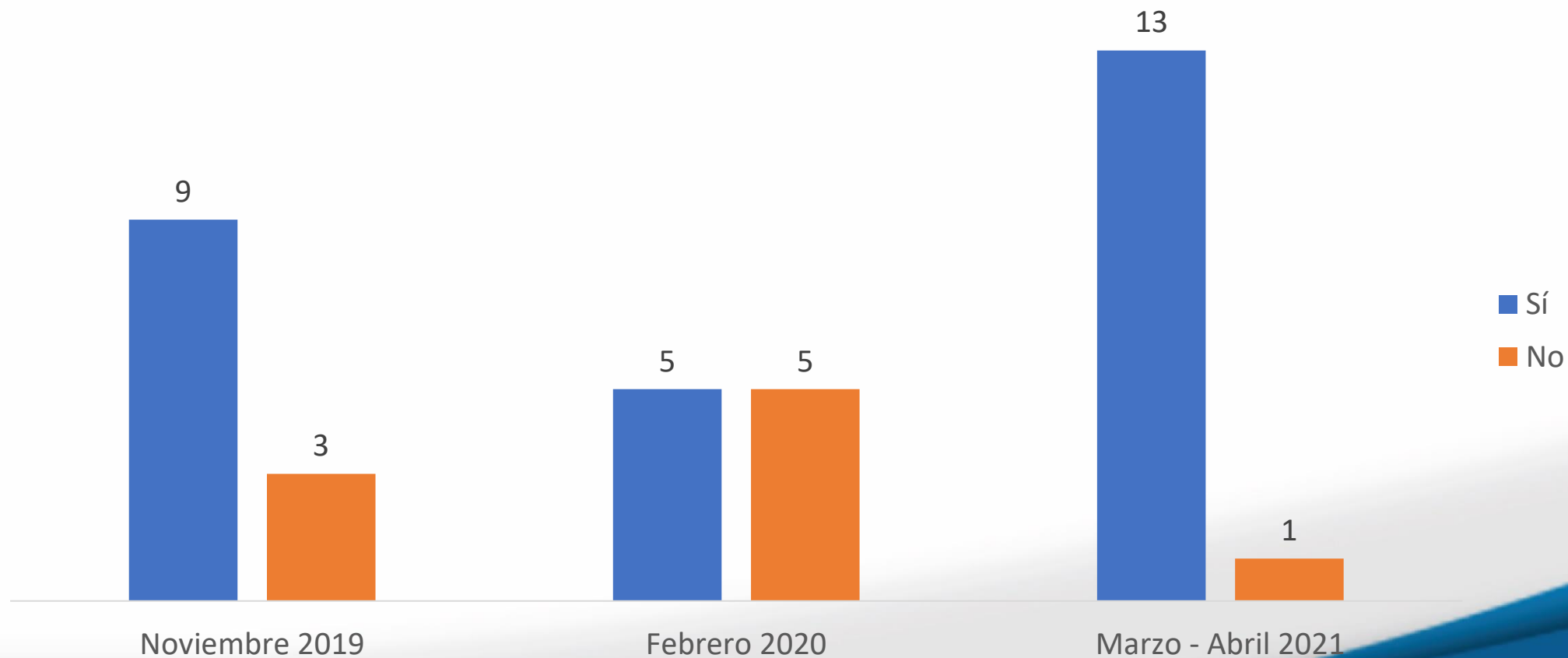


### 13. ¿Conoce nuestras redes sociales Facebook, Youtube y Twitter?



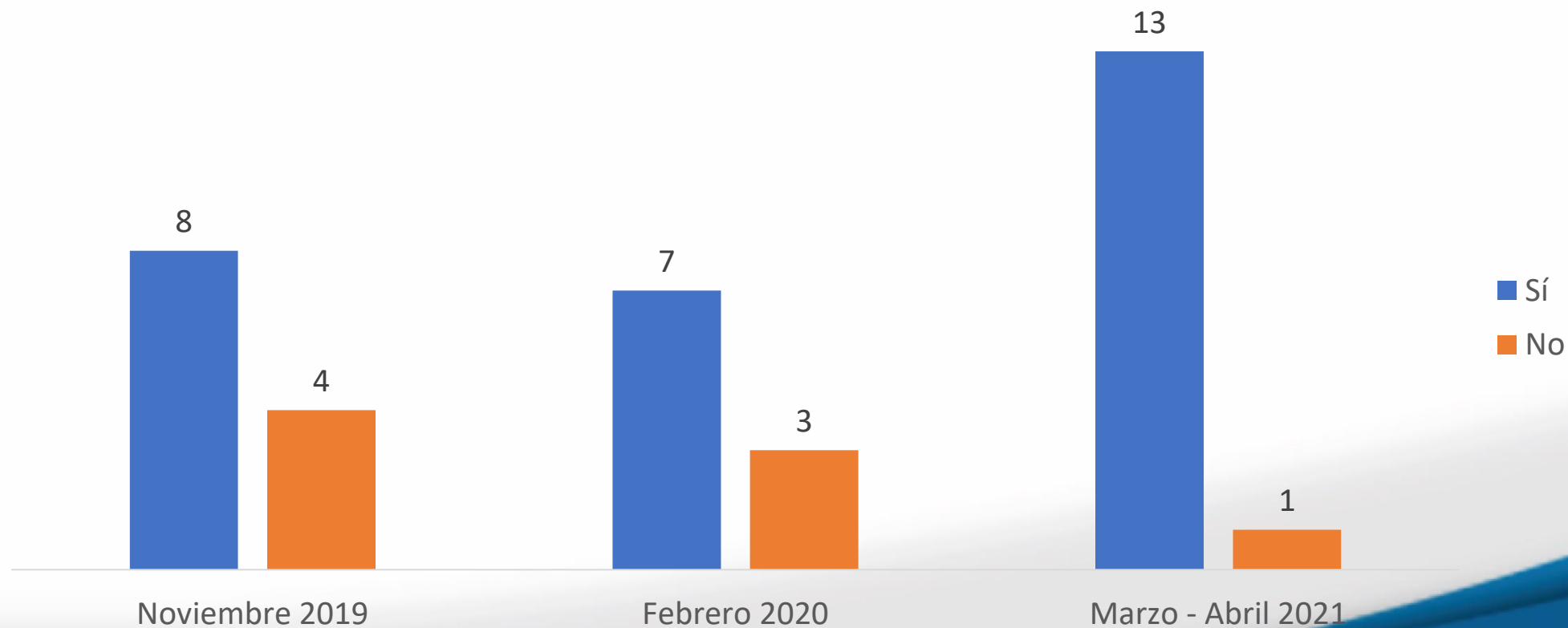
En 2019 y 2020 no se midió la red Youtube

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

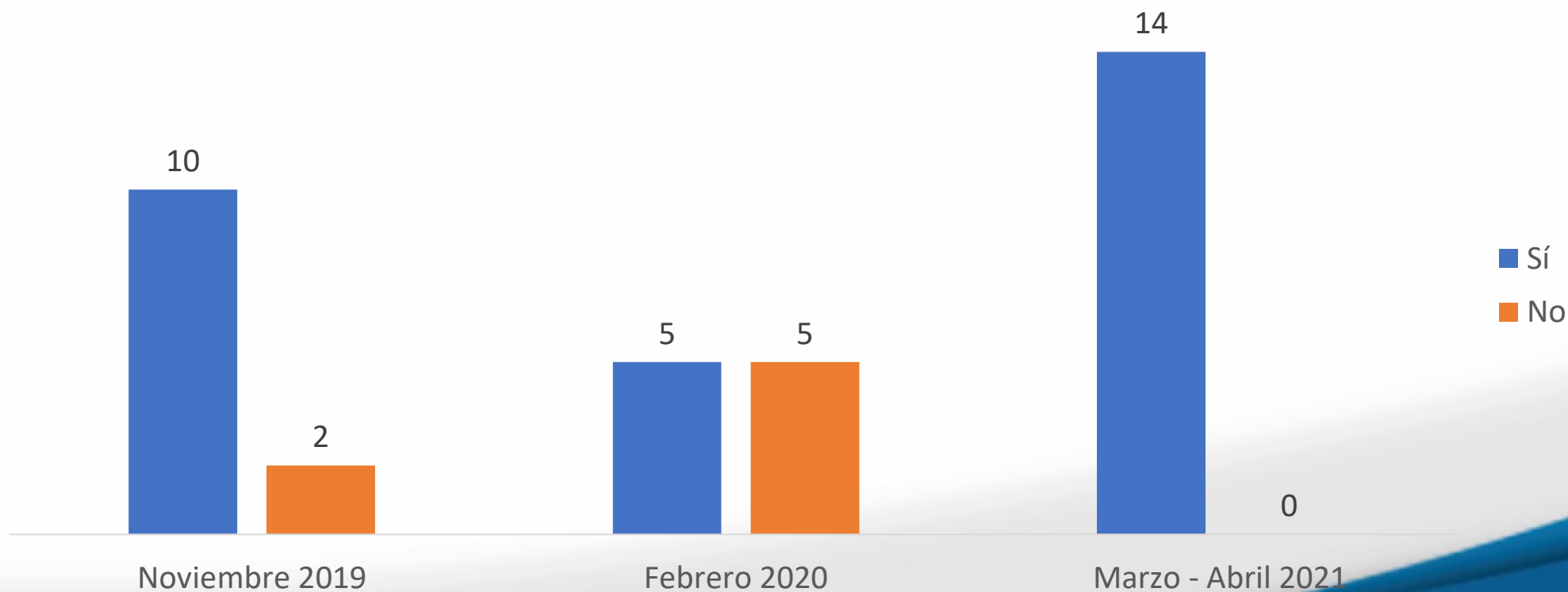




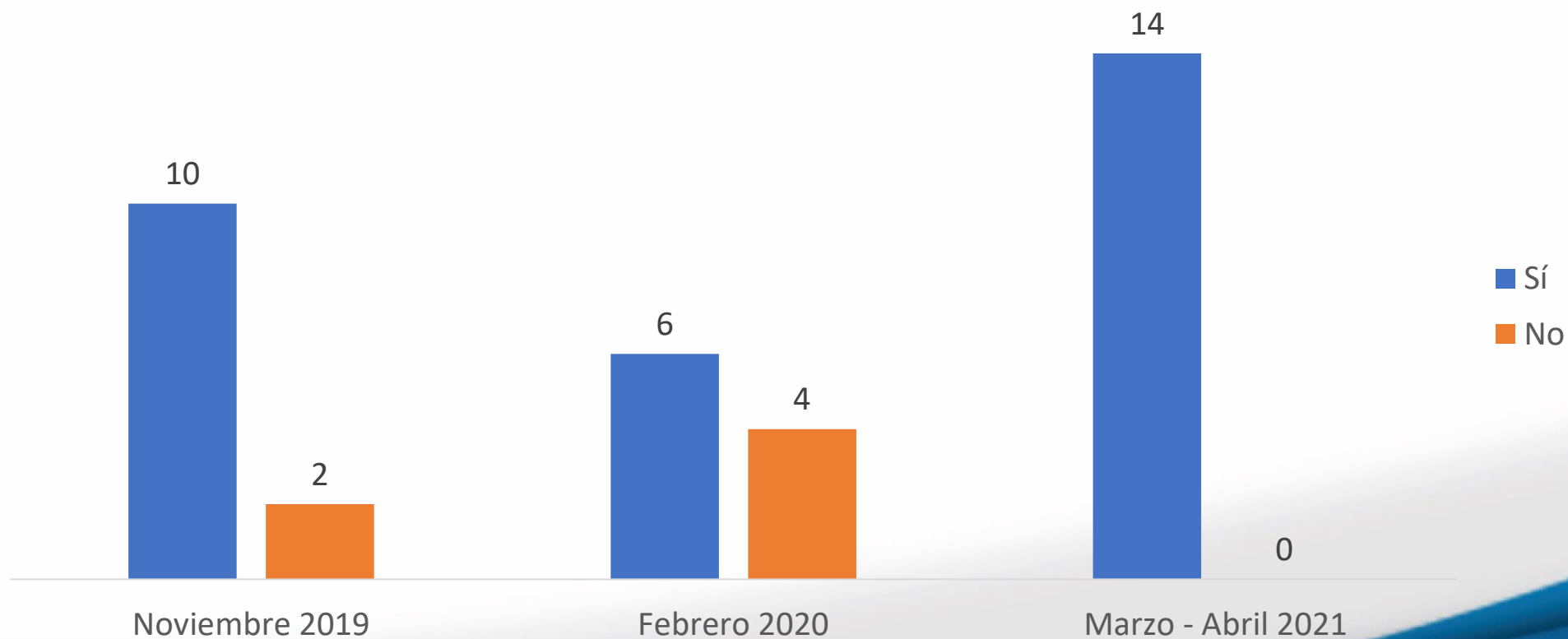
15. En el caso que su respuesta sea sí,  
¿considera la información publicada contribuye a dar a conocer la labor del IAIP? [Twitter]



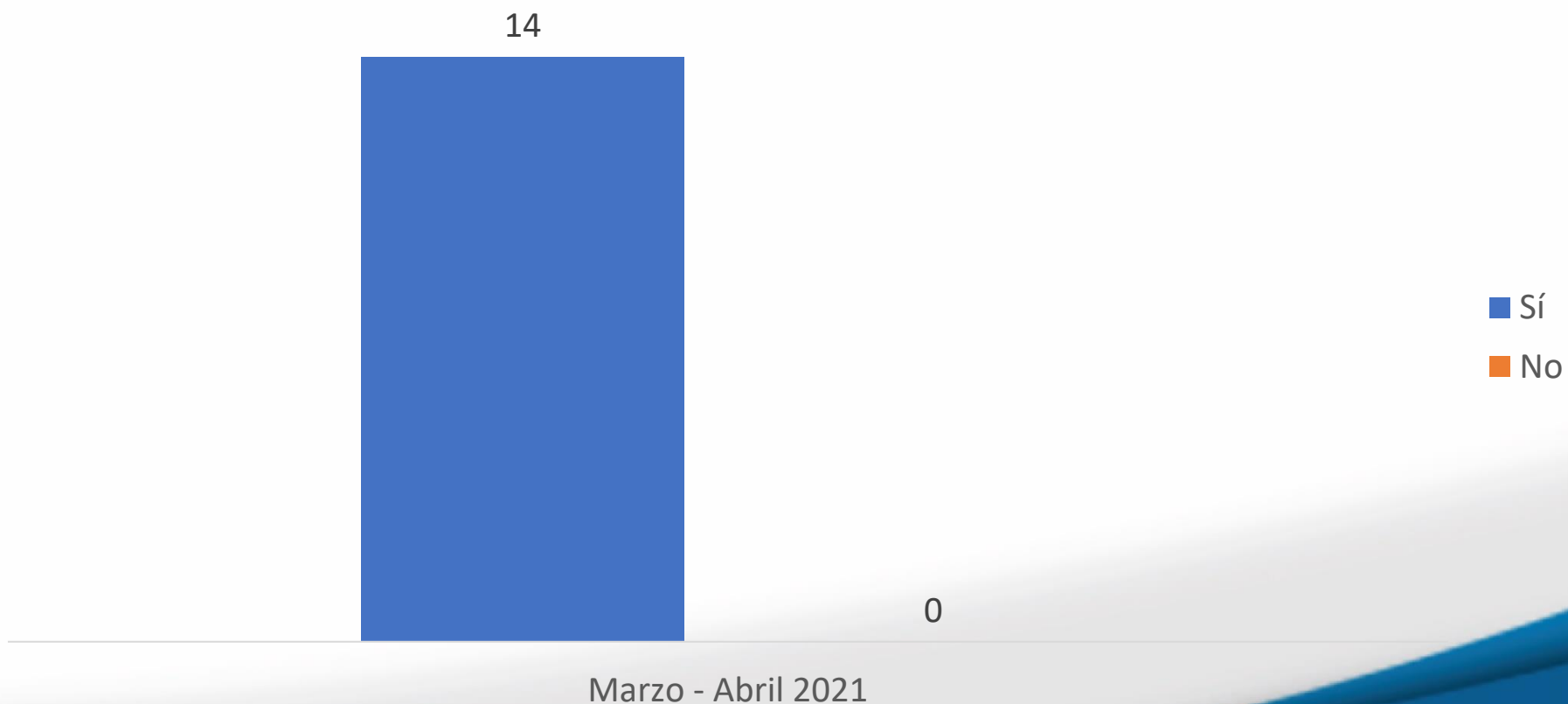
16. En el caso que su respuesta sea sí, ¿considera la información publicada contribuye al fortalecimiento de la transparencia? [Facebook]



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



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



No se cuentan con datos comparativos ya que no se midió la red Youtube en los años anteriores.