



**Instituto de Acceso
a la Información Pública**

Sondeo sobre satisfacción de usuarios hacia los servicios del IAIP

(compara con los resultados de febrero, mayo, julio, septiembre y noviembre)



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: 18 al 27 de noviembre.

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).

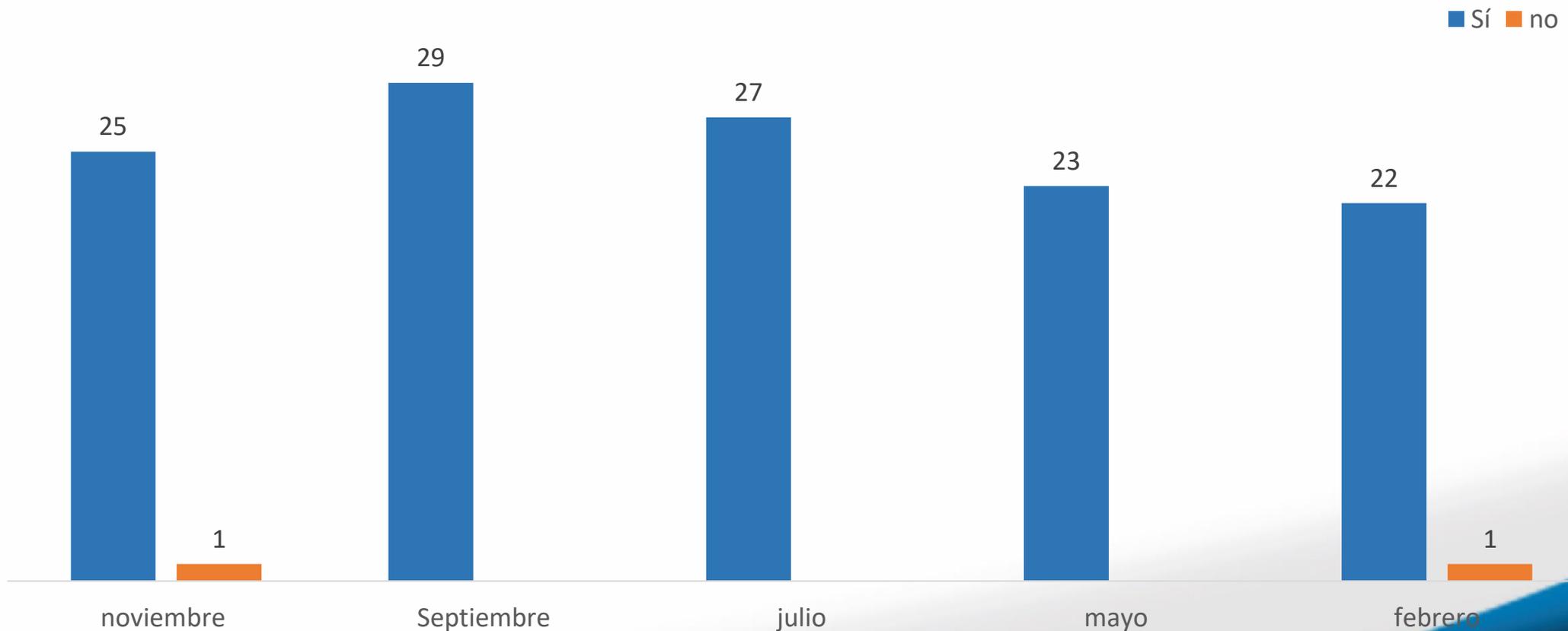


Usuarios que respondieron el sondeo

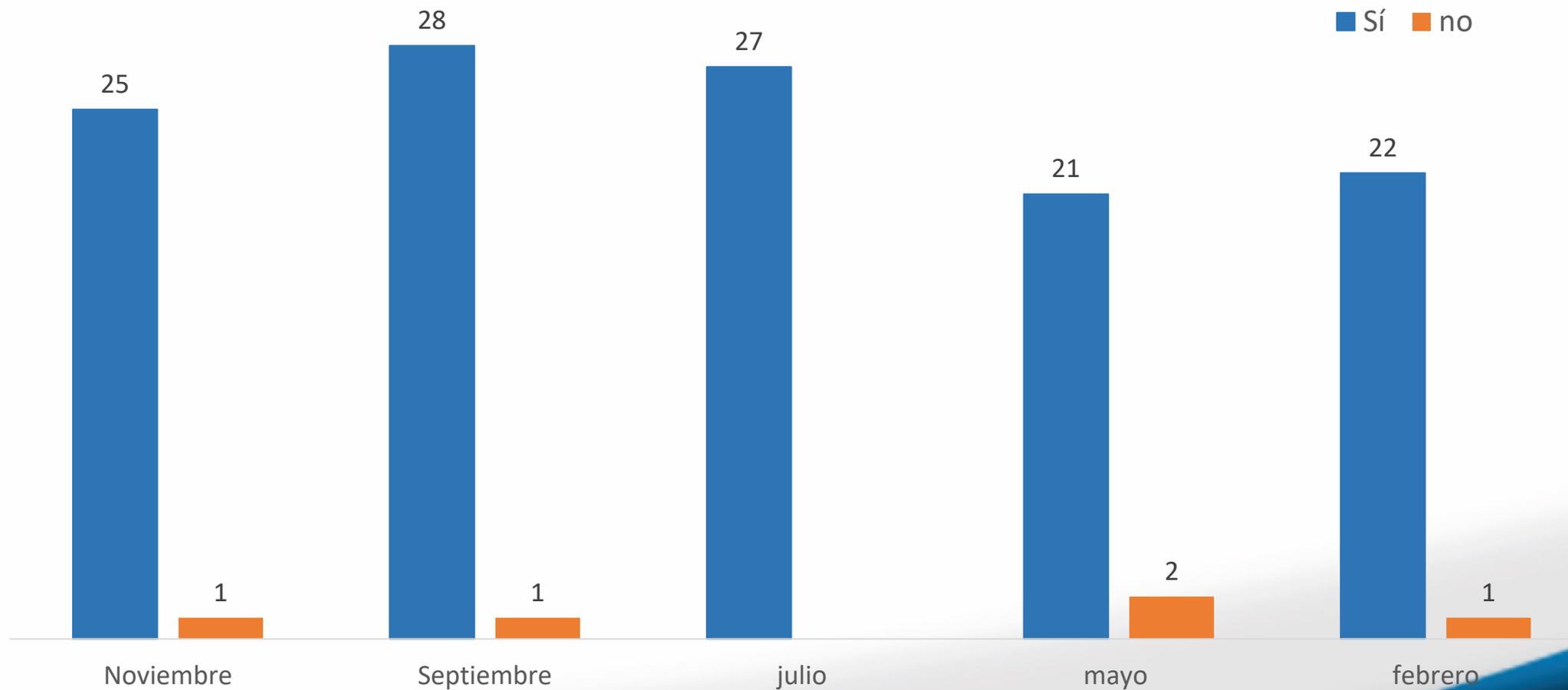
Sondeos	N.
febrero	23
mayo	23
julio	27
septiembre	29
noviembre	26



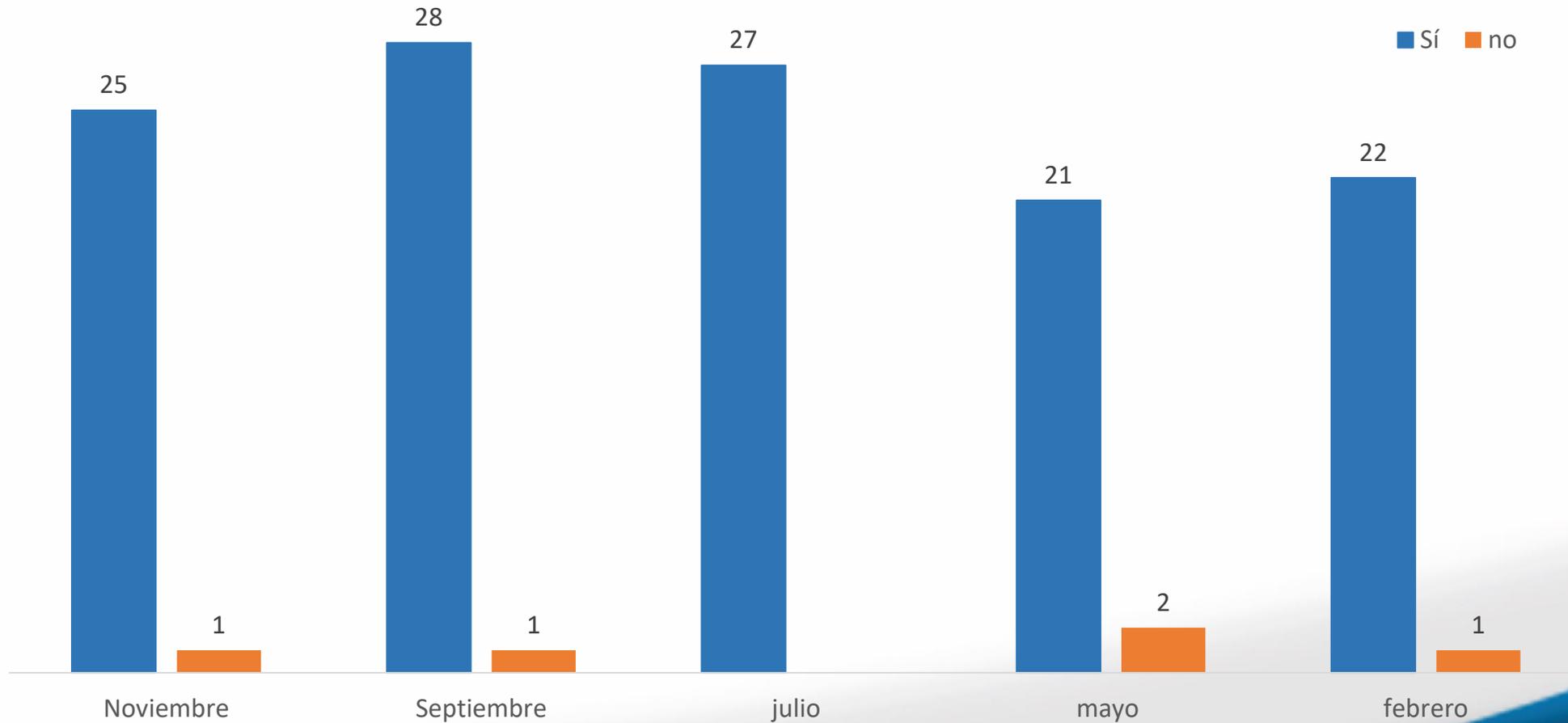
1. ¿Se sintió satisfecha o satisfecho con la atención que recibió del personal del IAIP?



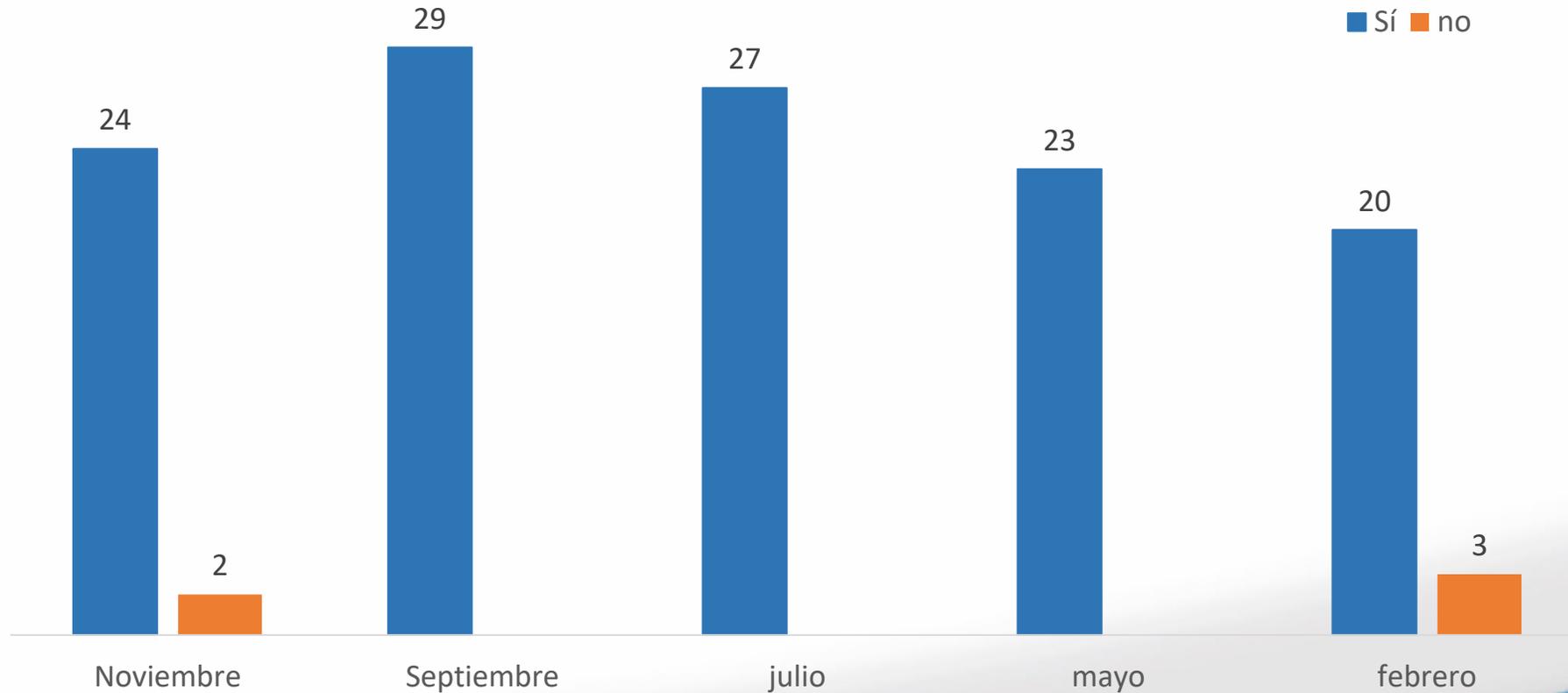
2. ¿Le resolvieron de manera oportuna el trámite, proceso y/o consulta por la que acudió al IAIP?



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



4. ¿Nos recomendaría como institución a un amigo (a)?



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

Mantener en recepción los nombres de las personas que venimos frecuentemente con número de DUI.

Mejorar los tiempos de espera después de las audiencias para devolver los documentos de identidad.

Que si tienen reunión atiendan primero a los usuarios y no los dejen esperando.

Que se pueda acceder a consultar entes y más en línea.

Personal disponible para consultas de usuarios.

Agilizar los tiempos de resoluciones ante interposición de denuncias.

Ser responsable a cada experiencia.

Facilitar un número telefónico que no sea el conmutador para resolver dudas o consultas por parte de los usuarios.

Mayor interés en el caso.

Poner té para beber.

Que haya café o snacks.

Verificar la transparencia en los procesos.

Mantener los servicios de atención en constante rendición.

Estar apegados a derecho y no crear falsas expectativas.

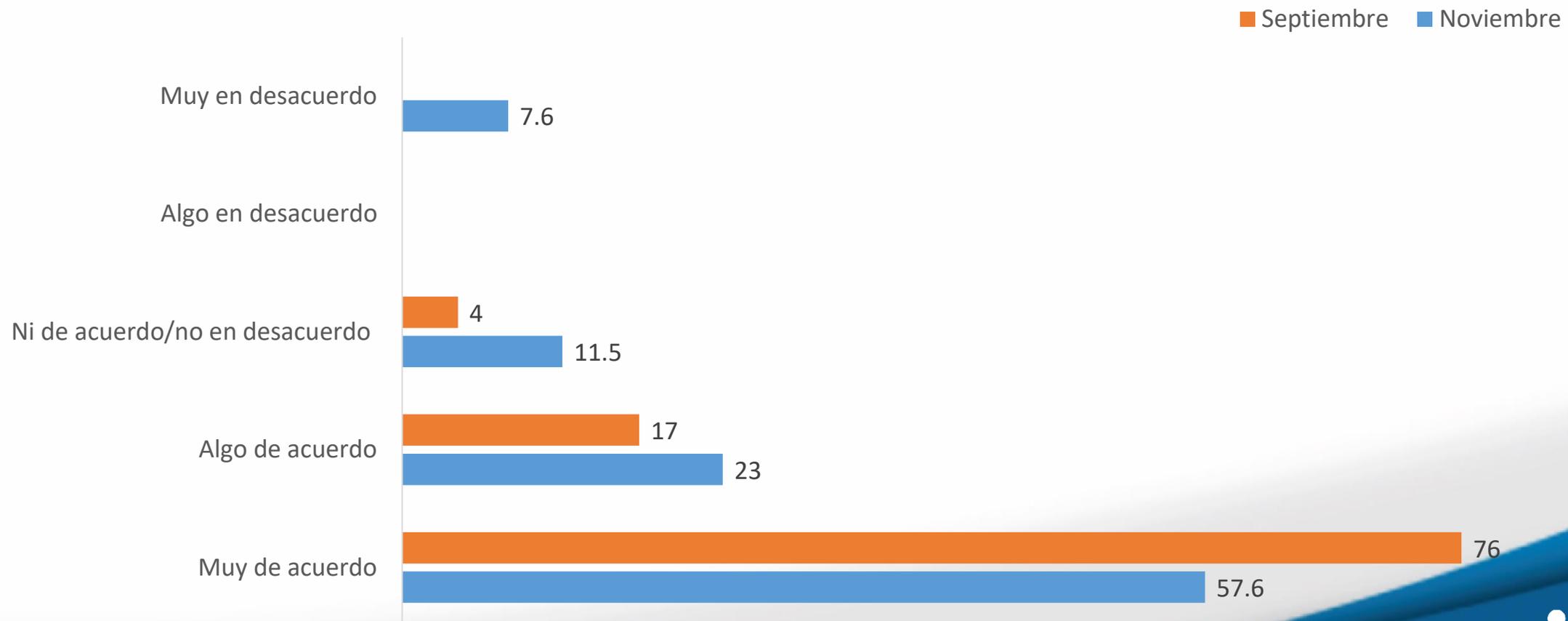
Contratarme para trabajar con ustedes.

Contar con más material, como la LAIP explicada.

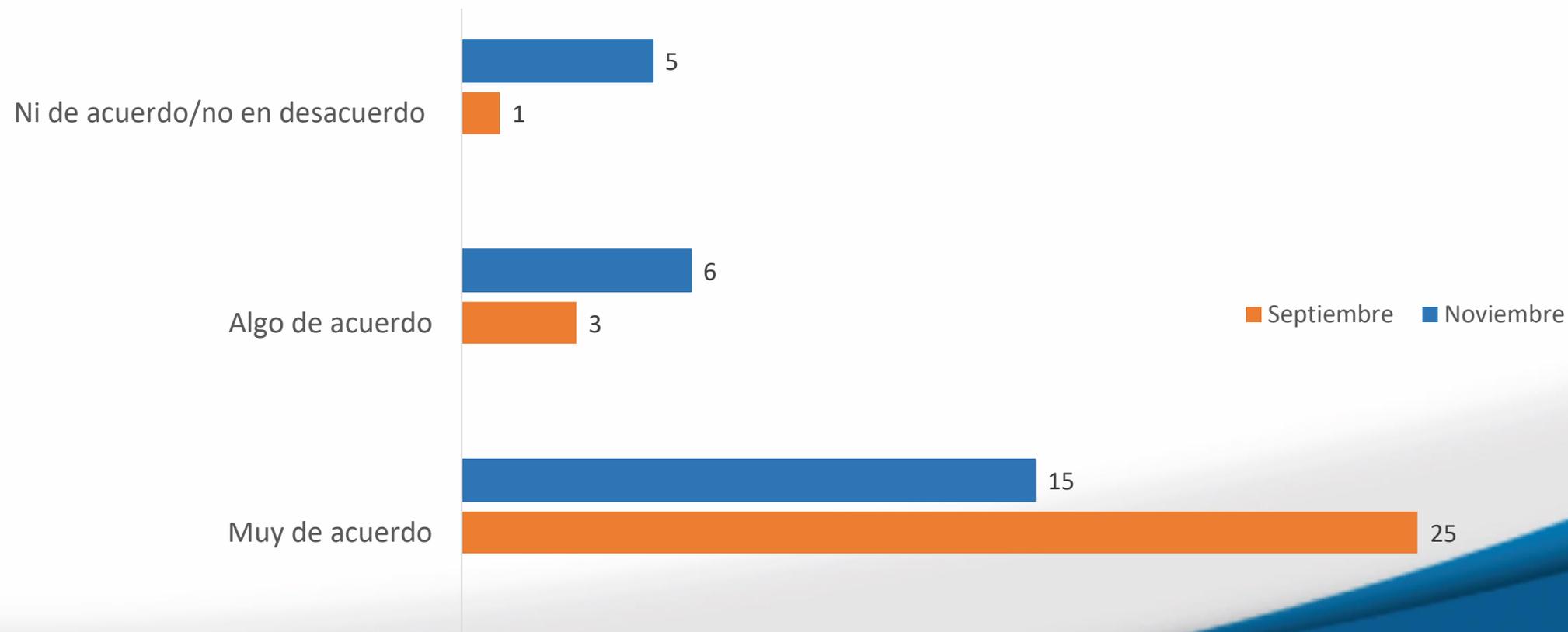
Todo excelente, que así fueran todas las instituciones públicas fuera magnífico.



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

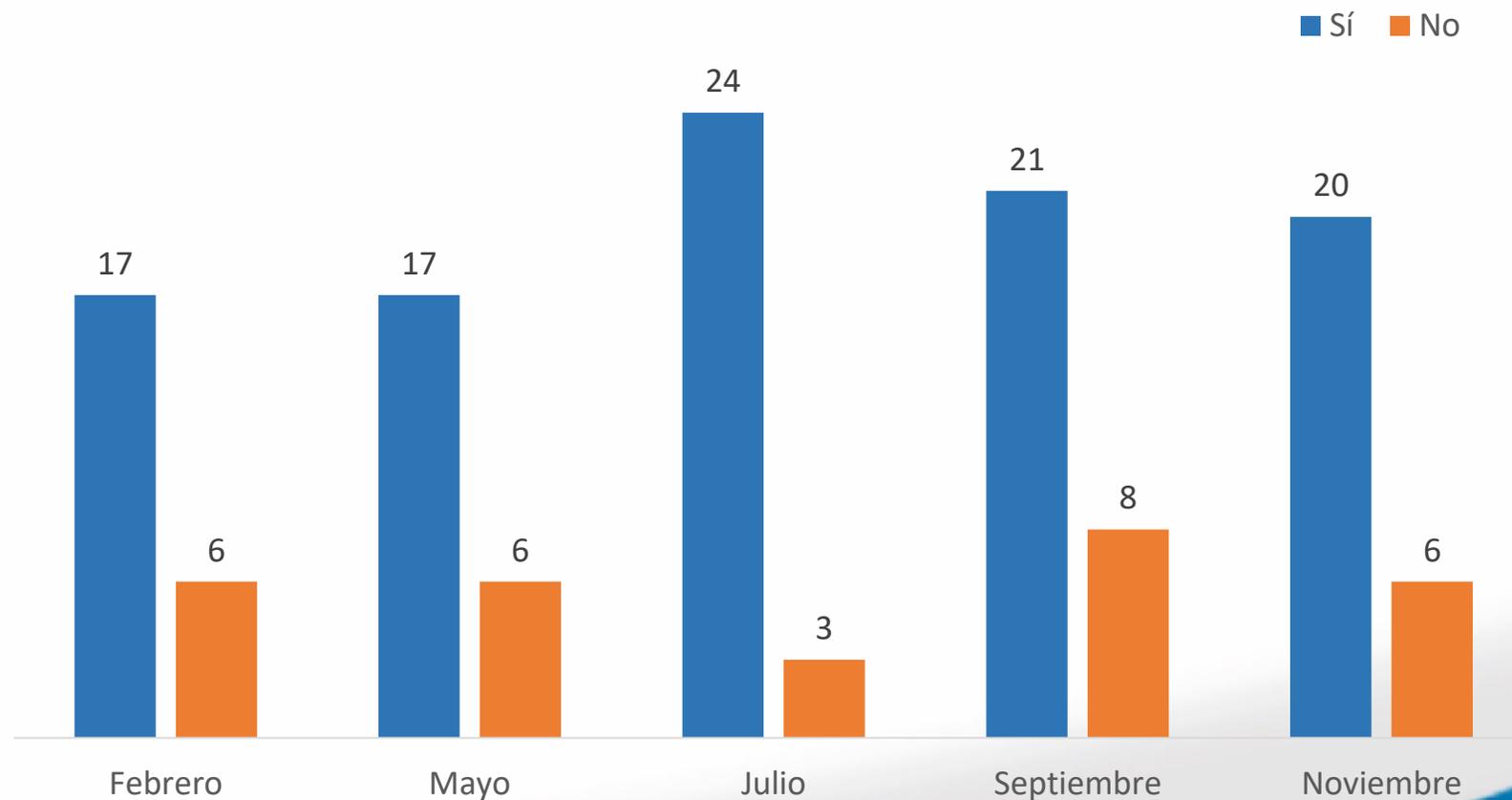


7. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación?
“El IAIP es una institución que garantiza el derecho de acceso a la información pública”

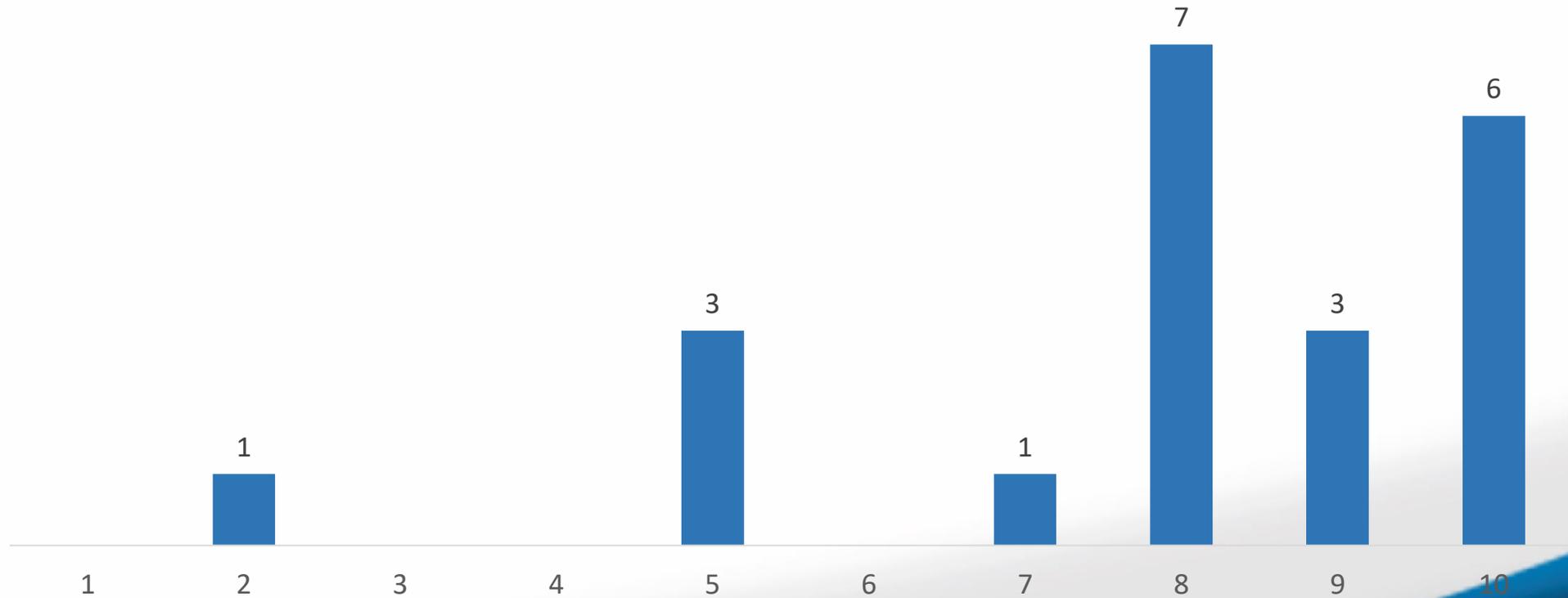


8. ¿Conoce la página web y el portal de transparencia del IAIP?

Sobre nuestra web,
portal de
transparencia y redes
sociales

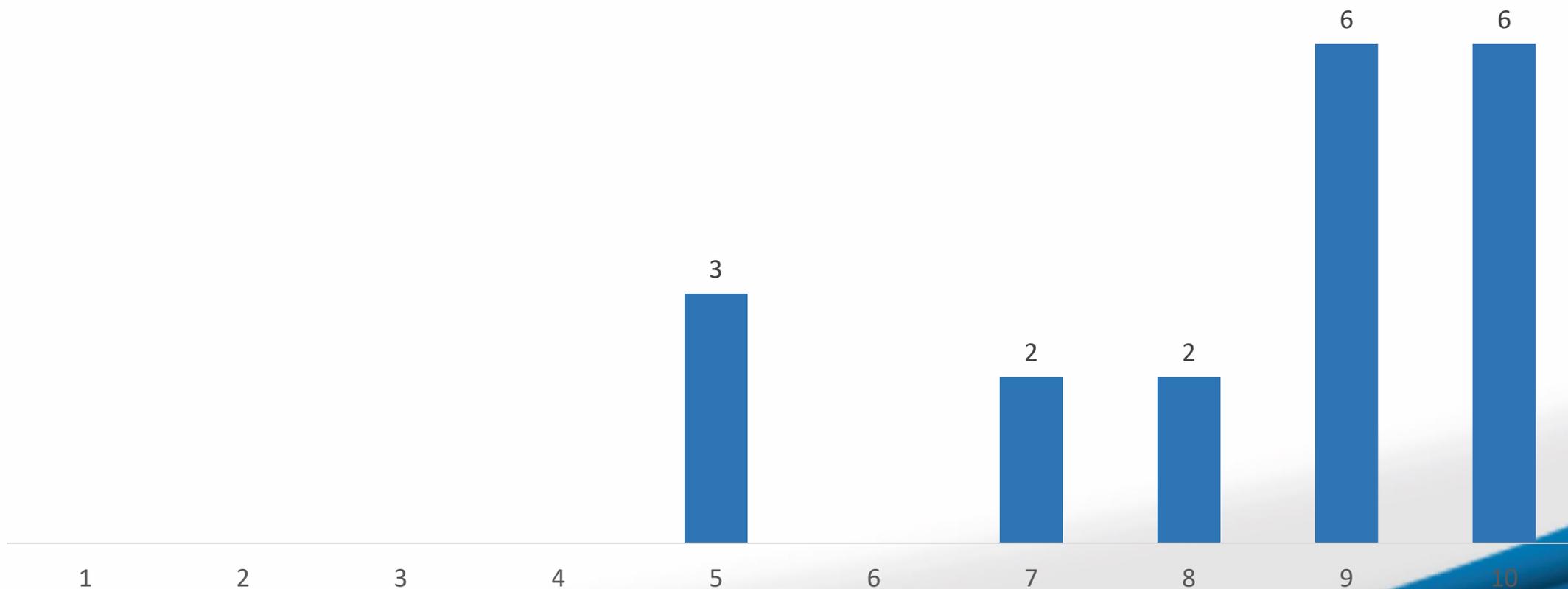


9. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?
CONTENIDO (se publica información que tiene utilidad)



21 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]

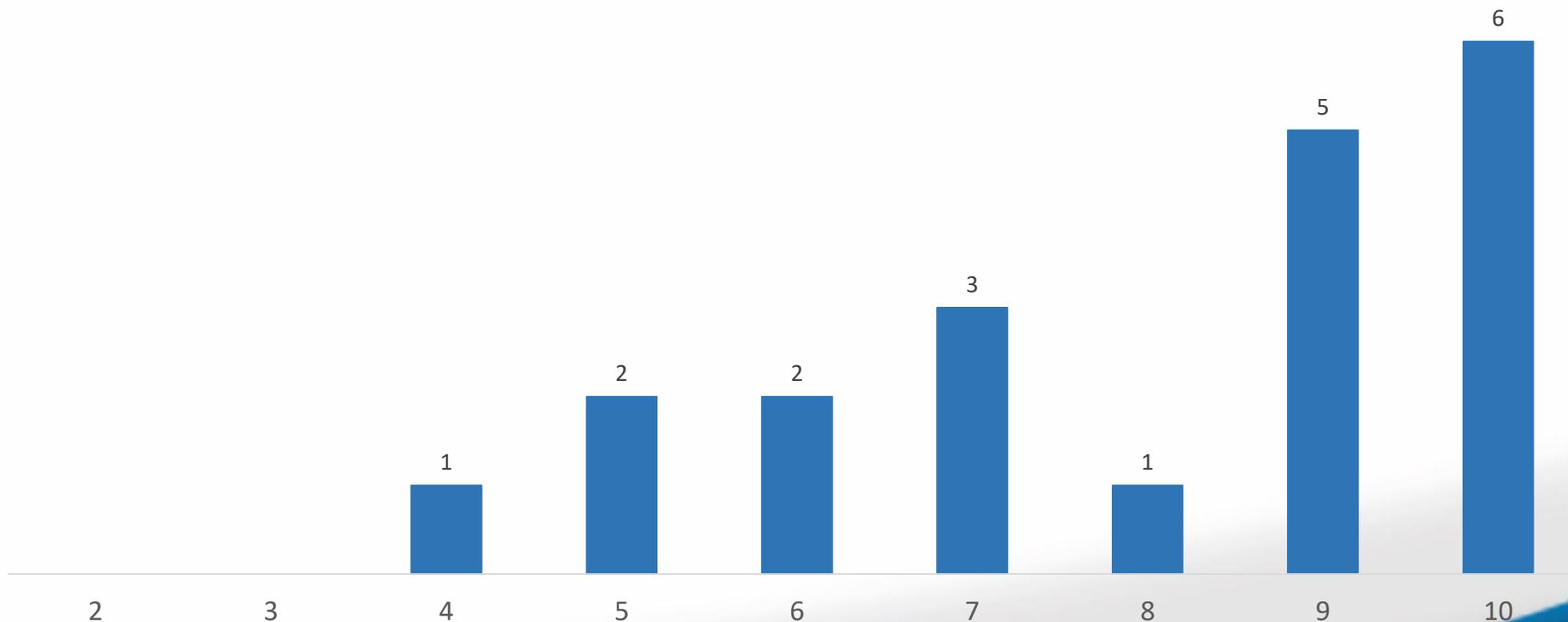


Respondieron 19 personas.



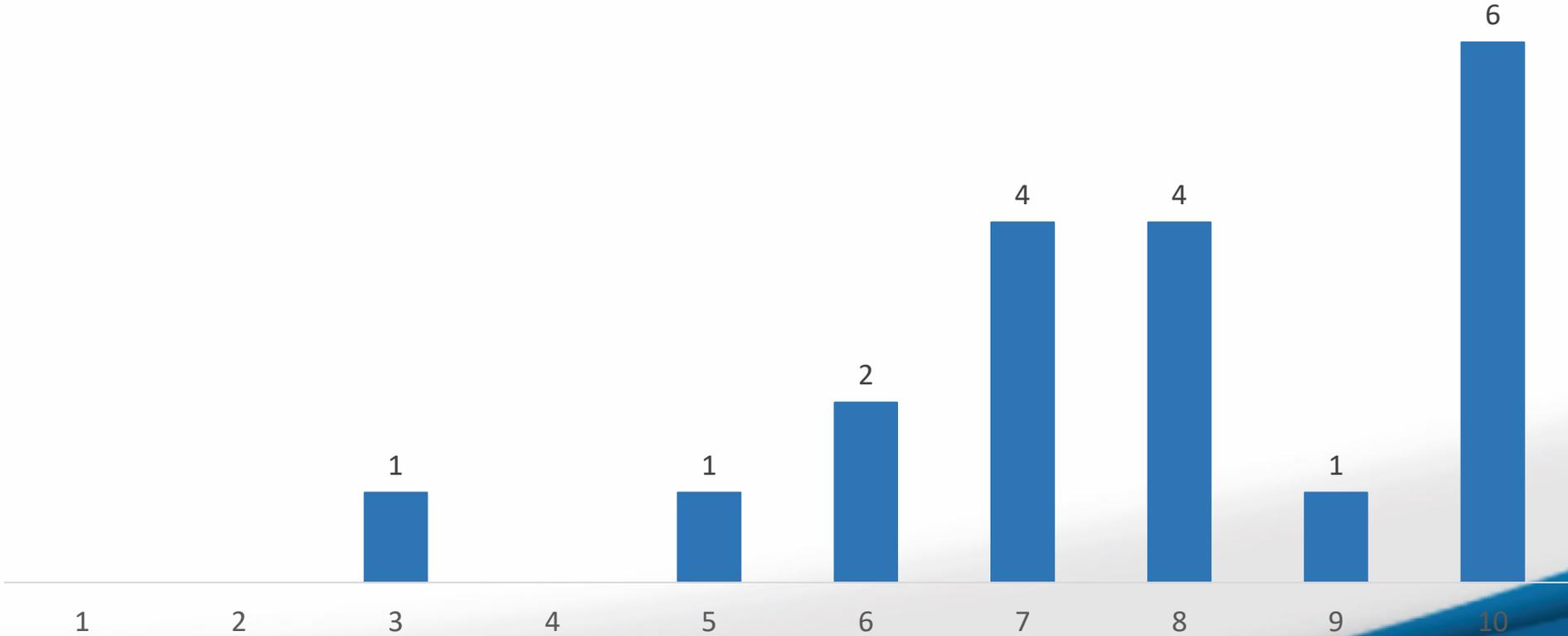
Instituto de Acceso
a la Información Pública

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 20 personas.

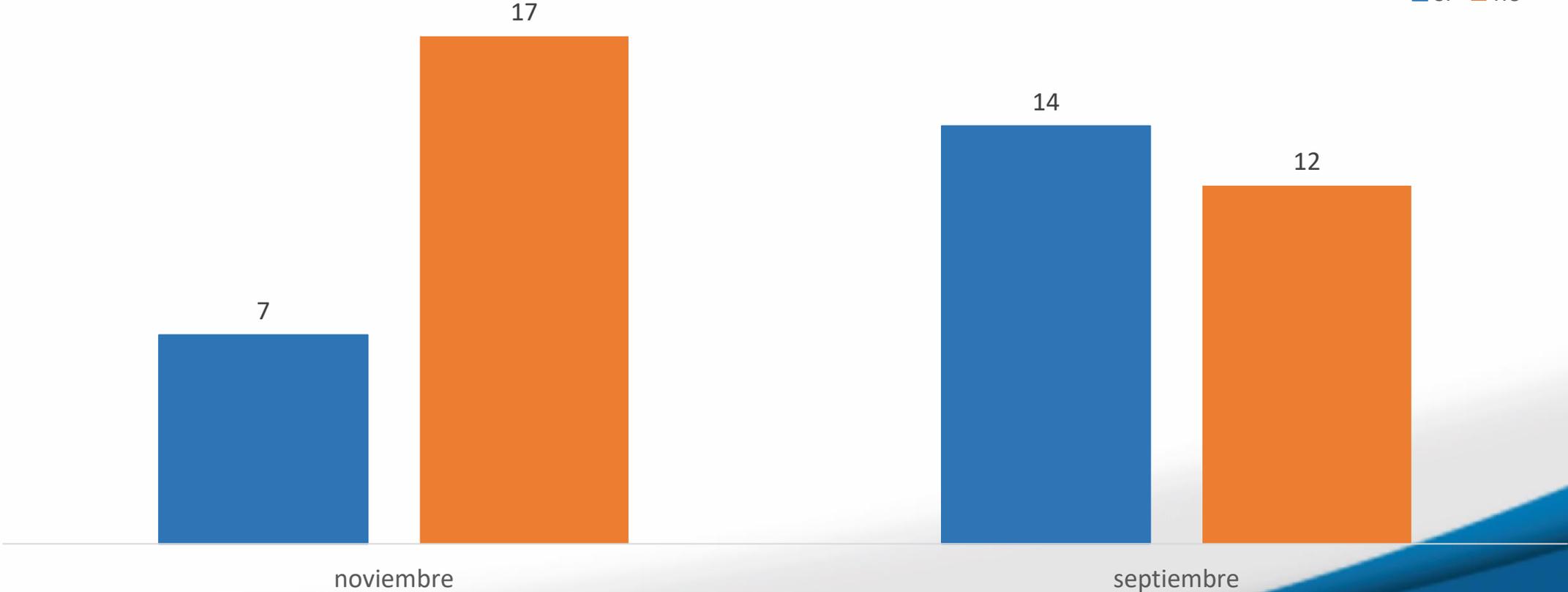
12. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?
[Navegación. Al ingresar al sitio puedes encontrar la información que buscas con facilidad]



Respondieron 19 personas.

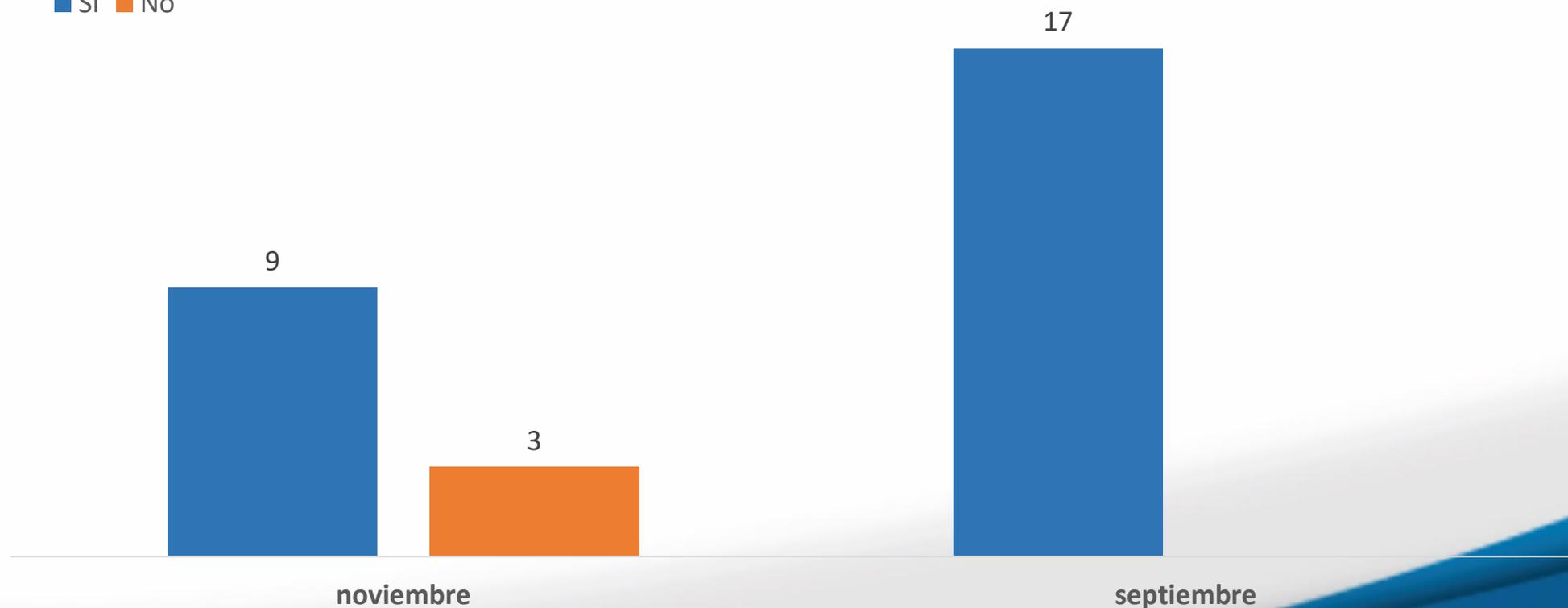
13. ¿Conoce nuestras redes sociales Facebook y Twitter?

■ sí ■ no



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

■ Sí ■ No



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

