



**Instituto de Acceso  
a la Información Pública**

# **Sondeo sobre satisfacción de usuarios hacia los servicios del IAIP**

Febrero 2019



**Objetivo estratégico 3.** Impulsar un modelo de servicio público moderno y de calidad orientado a resultados.

**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. Se solicitó que los usuarios lo llenaran antes de concluir su visita. El usuario (a) accedió a una tablet en recepción para que complete el cuestionario.

**Periodo de recolección de información:** 19 al 26 de febrero 2019.

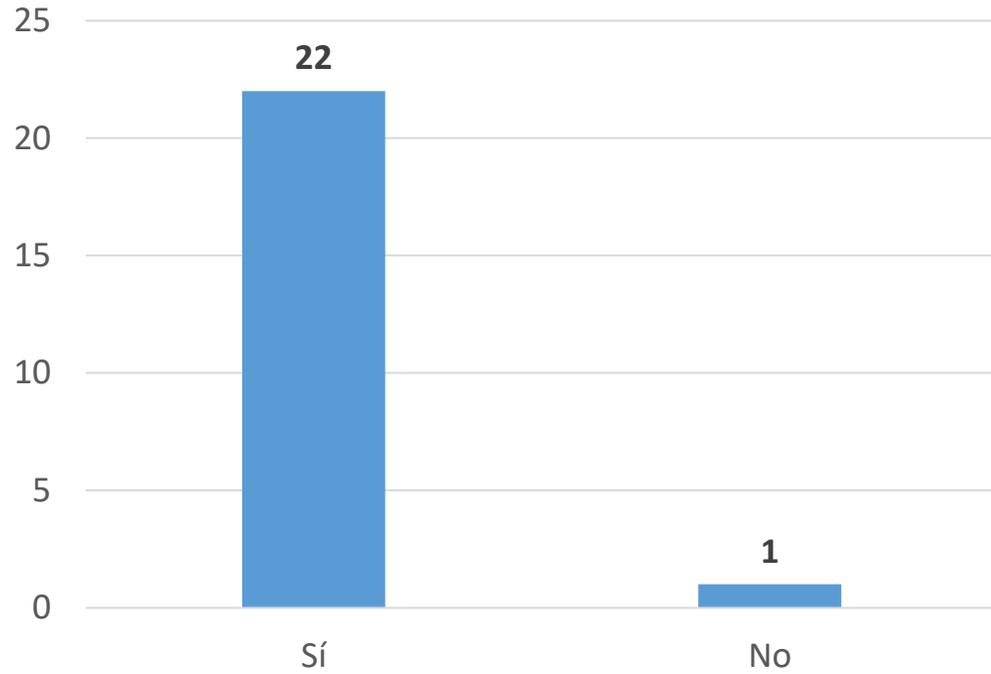
**Total de respuestas:** 23 personas respondieron.

#### **Temas a evaluar:**

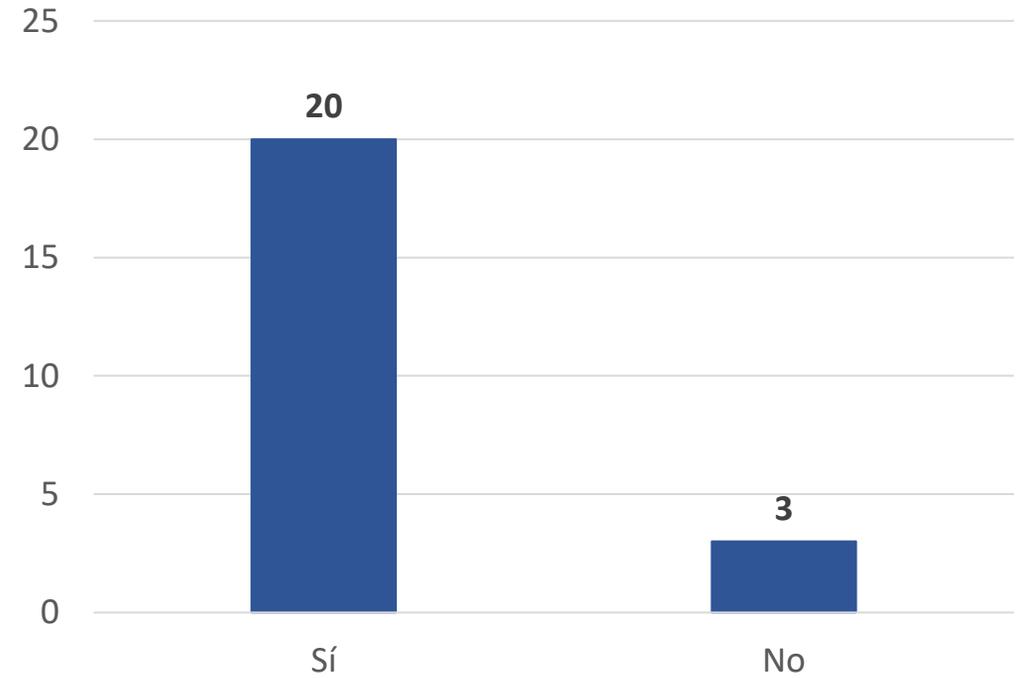
1. Atención del personal,
2. Servicios prestados,
3. Instalaciones adecuadas,
4. Satisfacción en general/recomendación,
5. Medios electrónicos (web oficial, portal de transparencia y redes sociales).



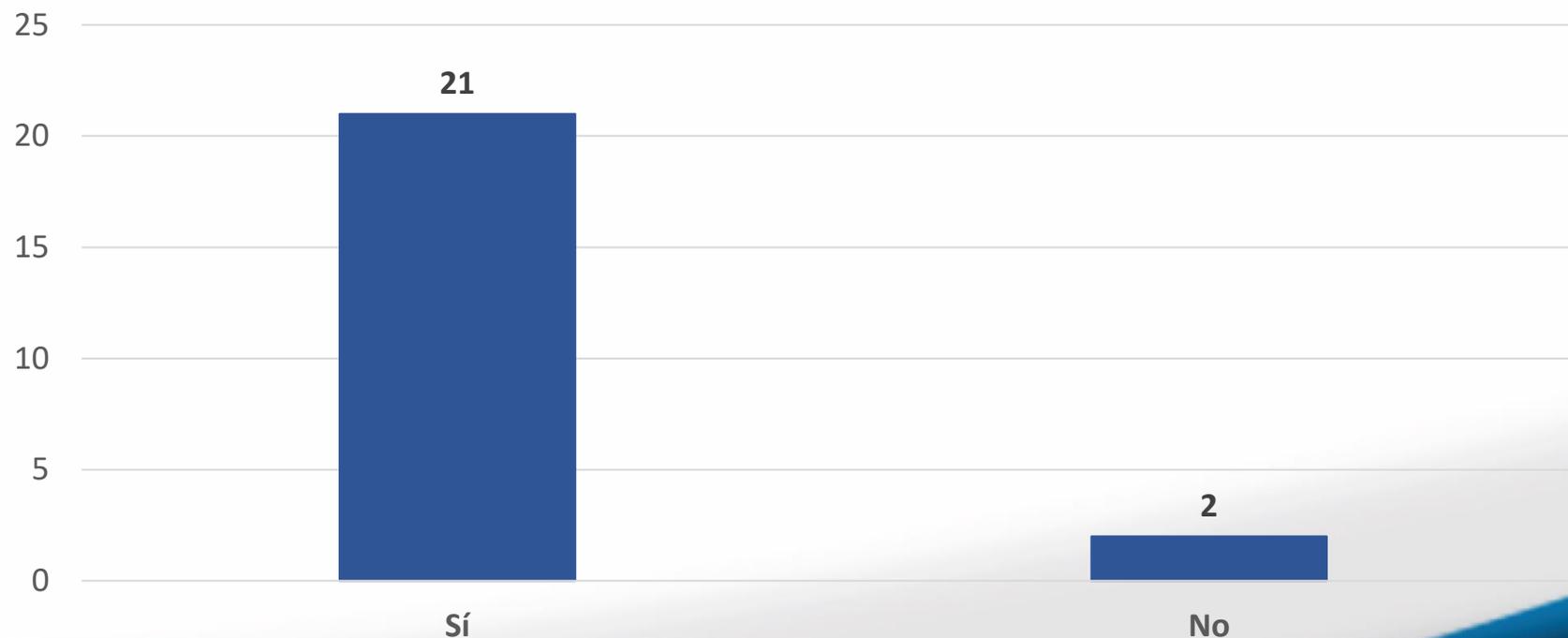
¿Se sintió satisfecha o satisfecho con la atención que recibió del personal del IAIP?



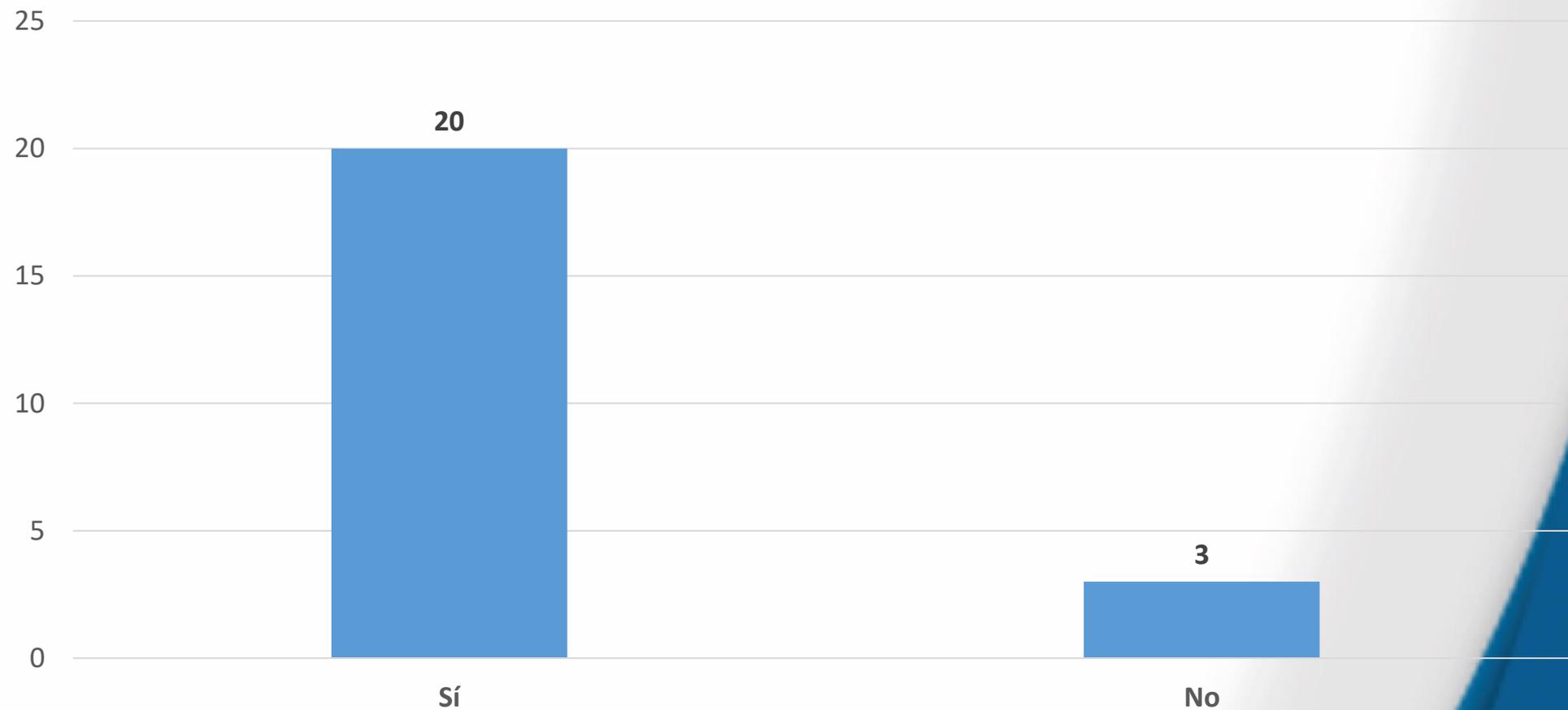
¿Le resolvieron de manera oportuna el trámite, proceso y/o consulta por la que acudió al IAIP?



Considera que el lenguaje, verbal y no verbal, usado durante el servicio prestado por el personal del IAIP es incluyente (usa términos correctos, con respeto y sin prejuicios en el caso de ser mujer u hombre trans; hacia personas con alguna discapacidad física, auditiva o intelectual, niñez y adolescencia; etc.).

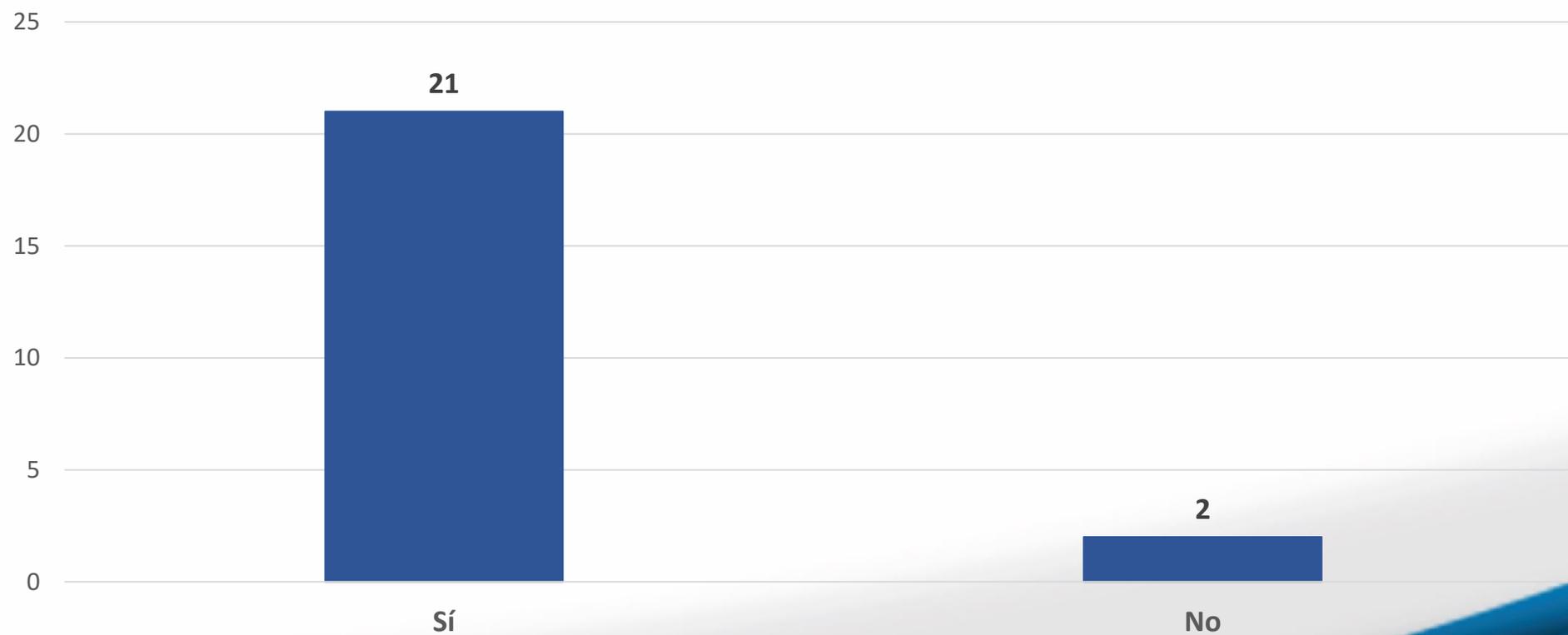


¿Nos recomendaría como institución pública a algún amigo/a?



Instituto de Acceso  
a la Información Pública

A manera general, ¿está satisfecho con el servicio brindado por el IAIP?

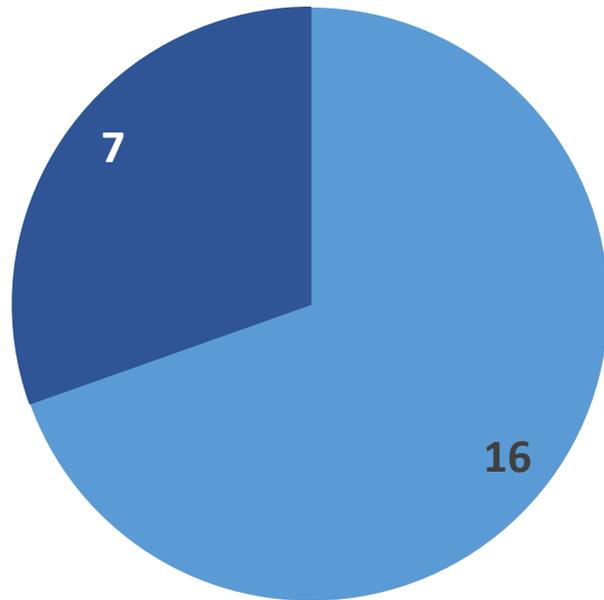


## ¿Qué aspectos adicionales podríamos hacer, para crear una mejor experiencia para usted?

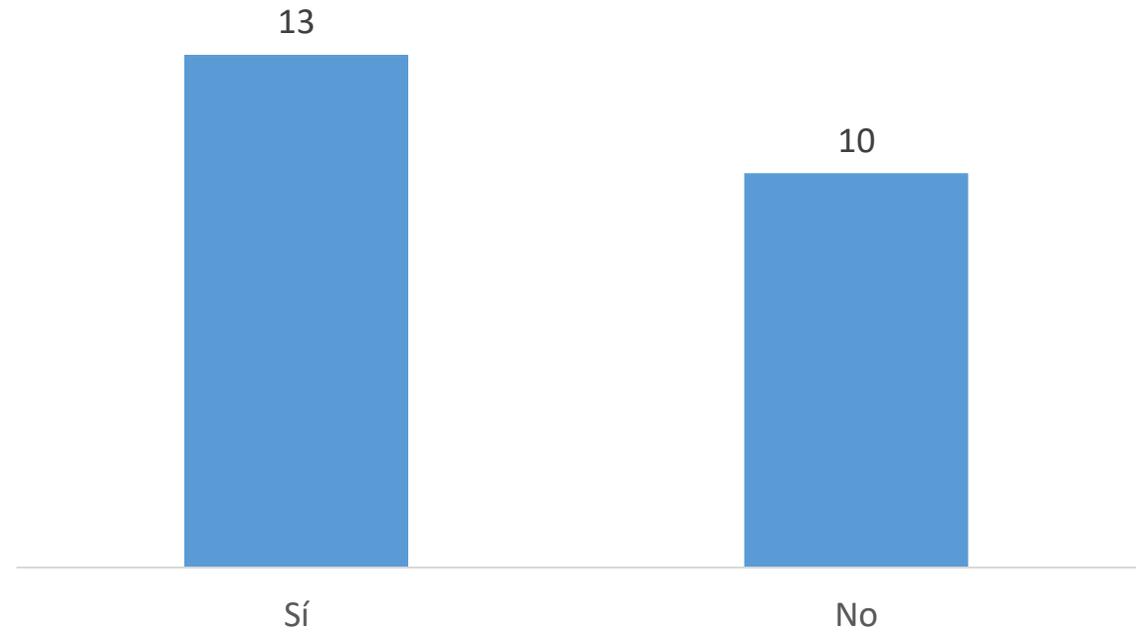
- Todo ok.
- Cumplir plazos para las resoluciones.
- Excelente.
- No comentarios.
- Más accesible , no tan lejos.
- Todo bien.
- La ubicación es bastante inaccesible a la población.
- Capacitación mesa de trabajo.
- Nada.
- Estoy satisfecho como está.
- Ninguna.
- Nada.
- Es una excelente atención, se les felicita por su gestión.
- Continuar con lo ofrecido y no menos.
- Nada.
- Ubicación.
- Tienen lo esencial, mis felicitaciones por contar con este Instituto de Acceso hacia los ciudadanos.
- Para el caso hubiese sido ideal q nos proporcionaran las presentaciones (diapositivas) utilizadas por el facilitador.
- Unidades móviles de información y promoción.
- Más capacitaciones o cursos en línea.
- Esta bien todo por el momento.



¿Conoce el portal de transparencia y el sitio web del IAIP?



¿Conoce nuestras redes sociales?  
(Twitter, Facebook, YouTube)



En el caso que su respuesta sea sí, ¿Del 1 al 10 cómo calificaría los siguientes componentes? [Accesibilidad]



En el caso que su respuesta sea sí,  
¿Del 1 al 10 cómo calificaría los  
siguientes componentes?  
[Accesibilidad]

Nota	Frecuencia
10	1
9	6
8	7
5	1
4	2
1	1

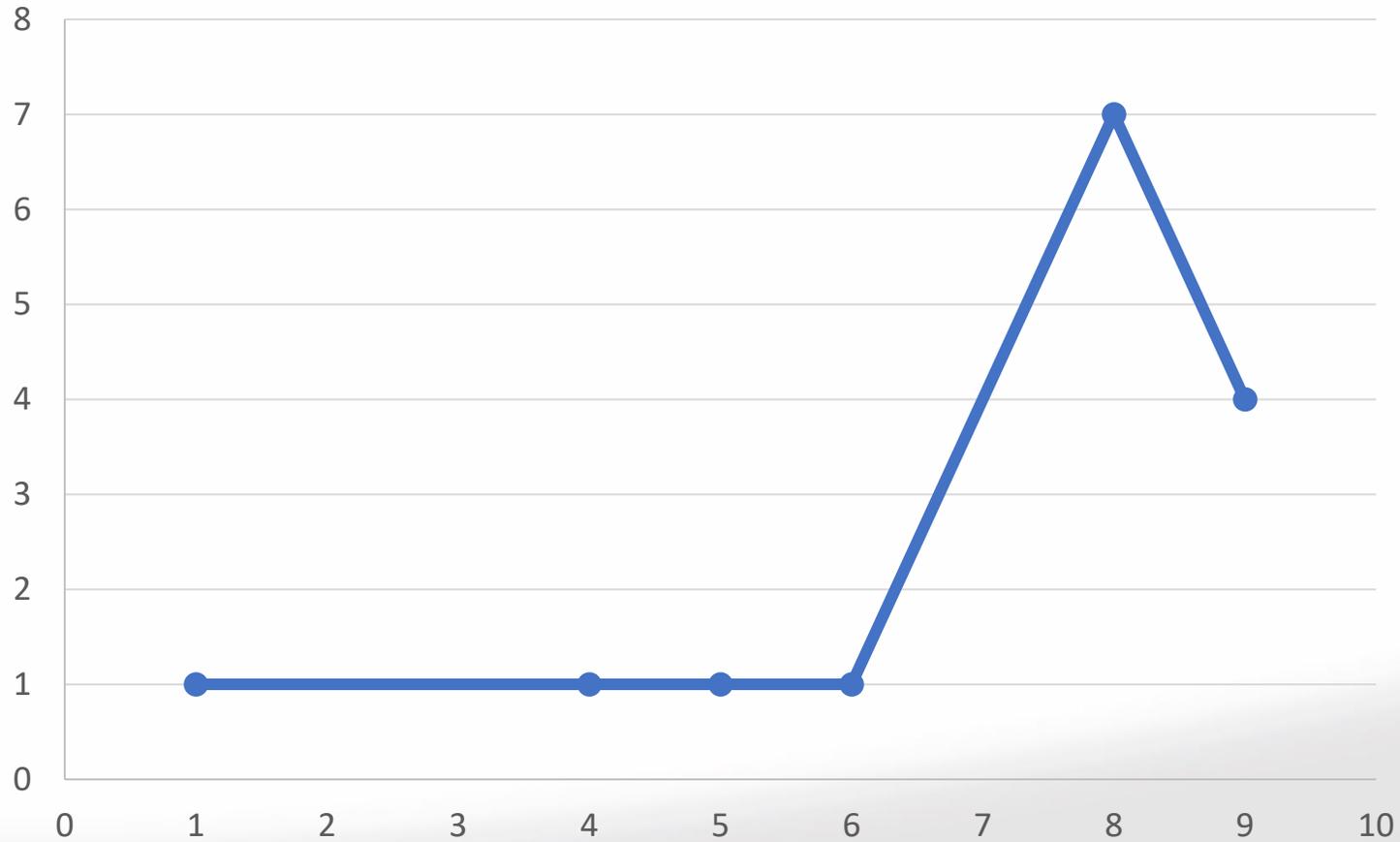
En el caso que su respuesta sea sí, ¿Del 1 al 10 cómo calificaría el siguiente componente? [Identidad]



En el caso que su respuesta sea sí,  
¿Del 1 al 10 cómo calificaría los  
siguientes componentes? [Identidad]

Nota	Frecuencia
10	1
9	7
8	5
7	2
4	1
1	1

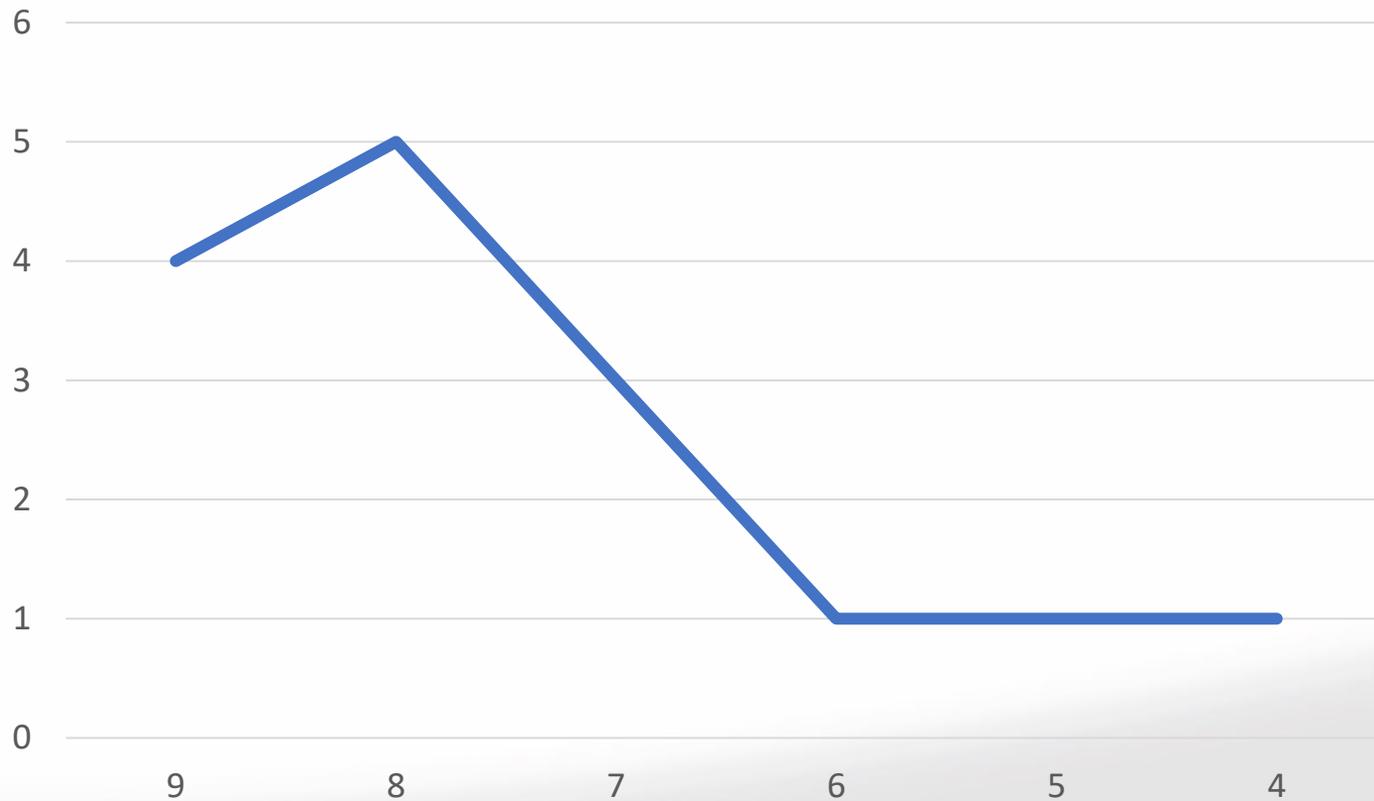
En el caso que su respuesta sea sí, ¿Del 1 al 10 cómo calificaría los siguientes componentes? [Navegación]



En el caso que su respuesta sea sí,  
¿Del 1 al 10 cómo calificaría los  
siguientes componentes?  
[Navegación]

9	4
8	7
6	1
5	1
4	1
1	1

En el caso que su respuesta sea sí, ¿Del 1 al 10 cómo calificaría los siguientes componentes? [**Contenido**]



En el caso que su respuesta sea sí, ¿Del 1 al 10 cómo calificaría los siguientes componentes? [**Contenido**]

9	4
8	5
7	3
6	1
5	1
4	1

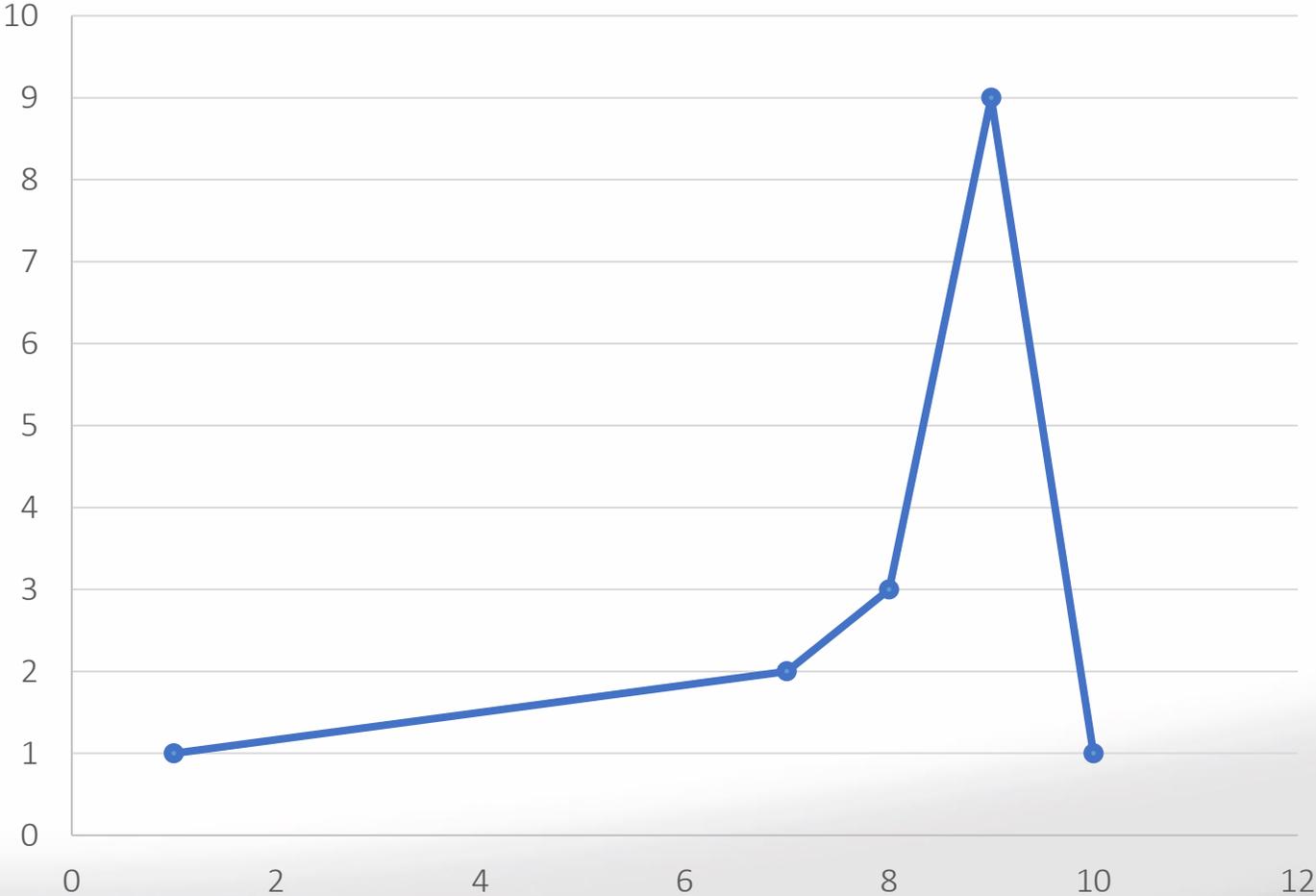
En el caso que su respuesta sea sí, ¿en una escala del 1 al 10, cómo calificaría?  
[El contenido que se divulga a través de nuestra página de facebook]



En el caso que su respuesta sea sí, ¿en una escala del 1 al 10, cómo calificaría?  
[El contenido que se divulga a través de nuestra página de Facebook]

10	1
9	6
8	4
7	2
1	3

En el caso que su respuesta sea sí, ¿en una escala del 1 al 10, cómo calificaría?  
[El contenido que se divulga a través de twitter]



En el caso que su respuesta sea sí, ¿en una escala del 1 al 10, cómo calificaría?  
[El contenido que se divulga a través de twitter]

10	1
9	9
8	3
7	2
1	1

## Comentario general sobre nuestras redes sociales

- Más frecuencia (en las publicaciones)
- Debe dárseles difusión.
- Desconocía que tenían facebook, y tengo queja respecto a la opción de calificación, porque no permite hacer varias evaluaciones en una misma columna.
- Buena atención.
- Solamente que interactúan más con el ciudadano...haciendo o educando al ciudadano a conocer de la LAIP.
- Muy bien
- Moverse a un lugar más céntrico para los ciudadanos
- No las he visto.
- Buenas.
- Muy ágiles.
- Me parece bien que estén informando activamente.
- Son de interés social y para servidores públicos, para poner en práctica la ley de acceso a la información pública
- Continuar de la misma forma en twitter.
- Excelente.
- Un instrumento que facilita la atención.
- Brindan información inmediata de las actividades realizadas.

