



**Instituto de Acceso  
a la Información Pública**

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

Mayo 2019 (compara con los resultados de febrero)



**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:** 29 de abril a 3 de mayo.

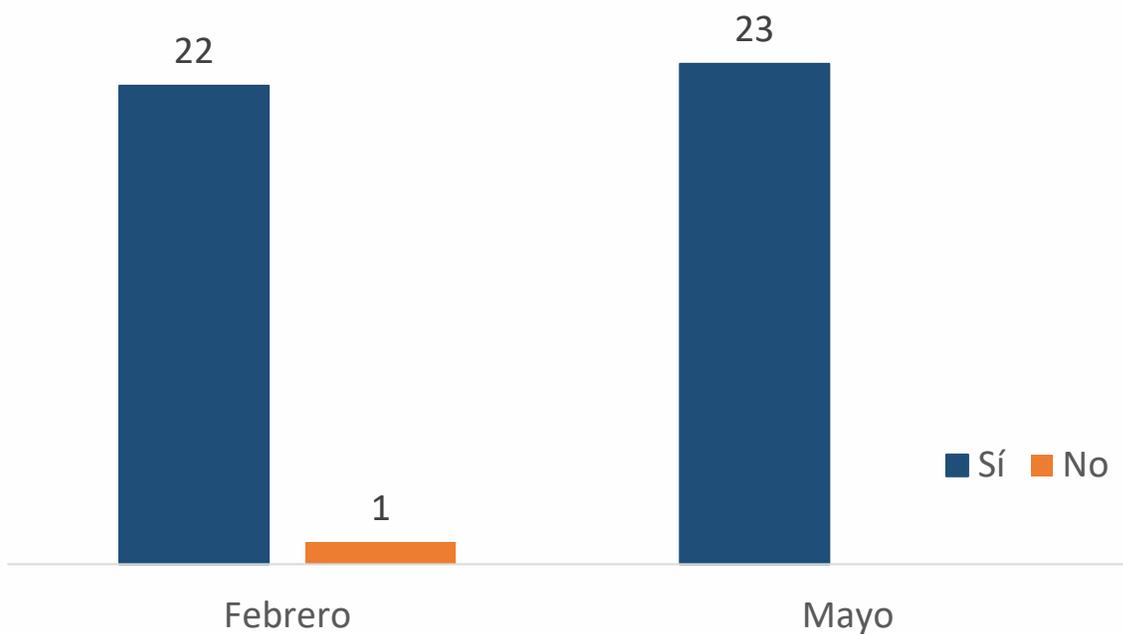
**Total de respuestas:** 23 personas.

**Temas a evaluar:**

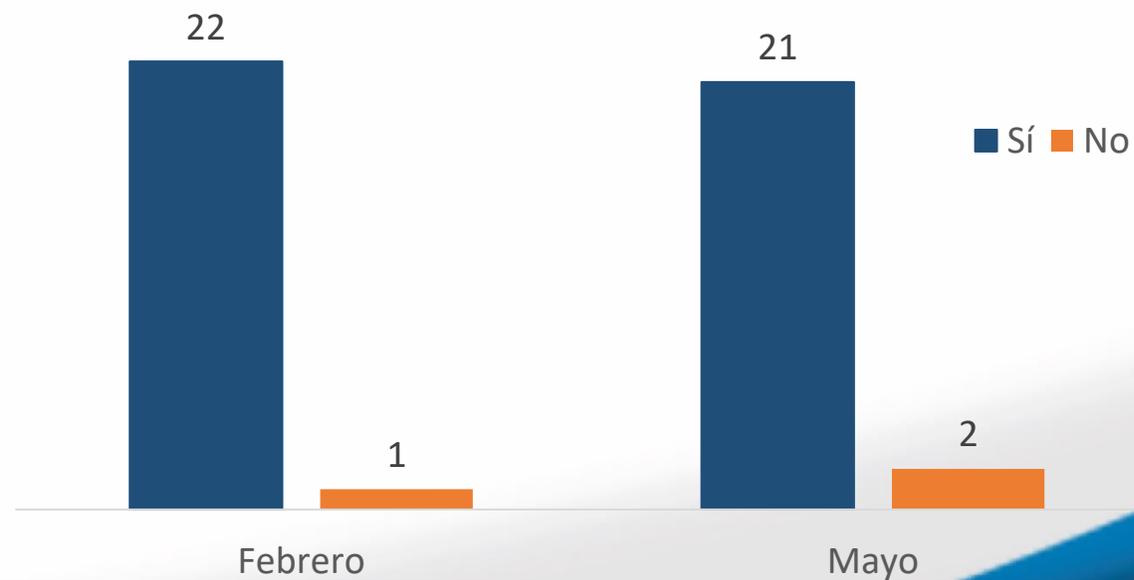
1. Atención del personal,
2. Servicios prestados,
3. Instalaciones adecuadas,
4. Satisfacción en general/recomendación,
5. Medios electrónicos (web oficial, portal de transparencia y redes sociales).



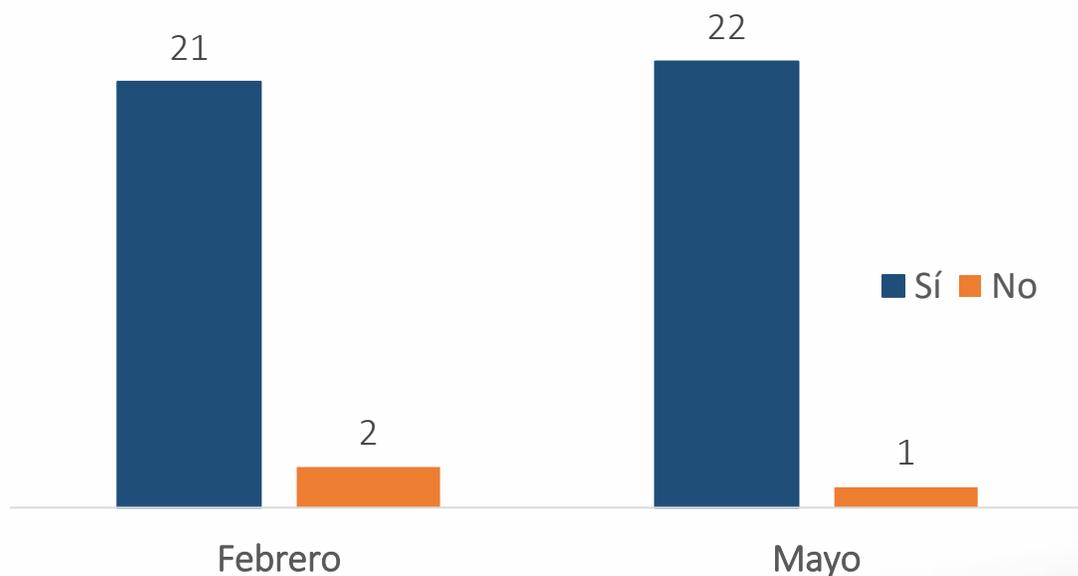
1. ¿Se sintió satisfecho (a) con la atención que recibió del personal del IAIP?



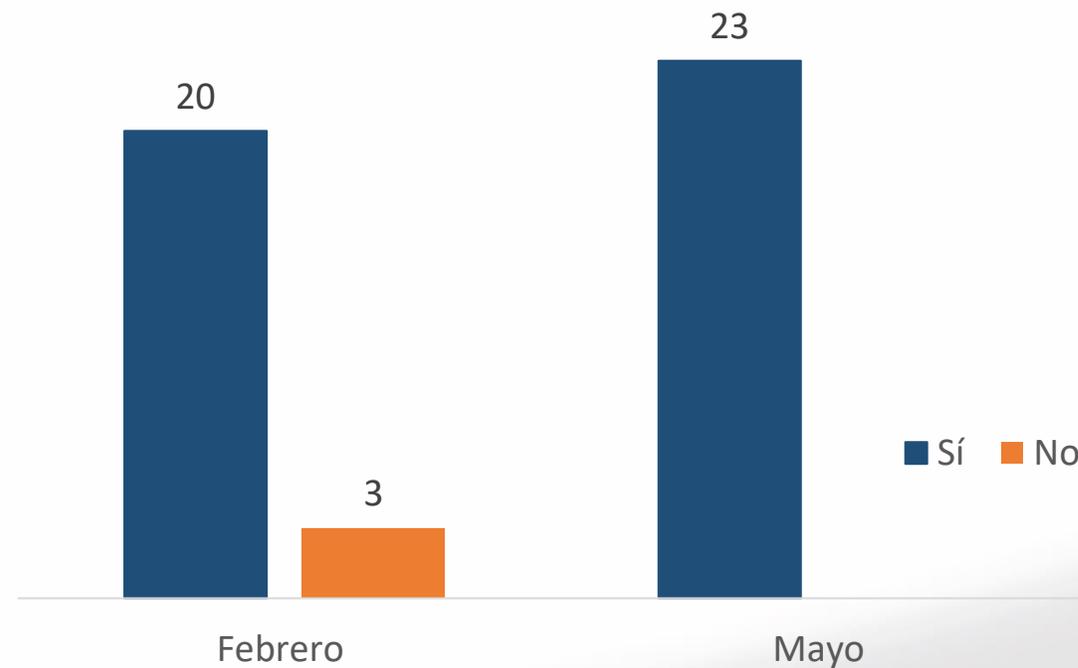
2. ¿Le resolvieron de manera oportuna el trámite, proceso y/o consulta por la que acudió al IAIP?



3. ¿El lenguaje, verbal y no verbal usado durante el servicio prestado por el personal del IAIP es incluyente?  
(términos correctos, con respeto y sin prejuicios en el caso de mujer u hombre trans; hacia personas con alguna discapacidad física)

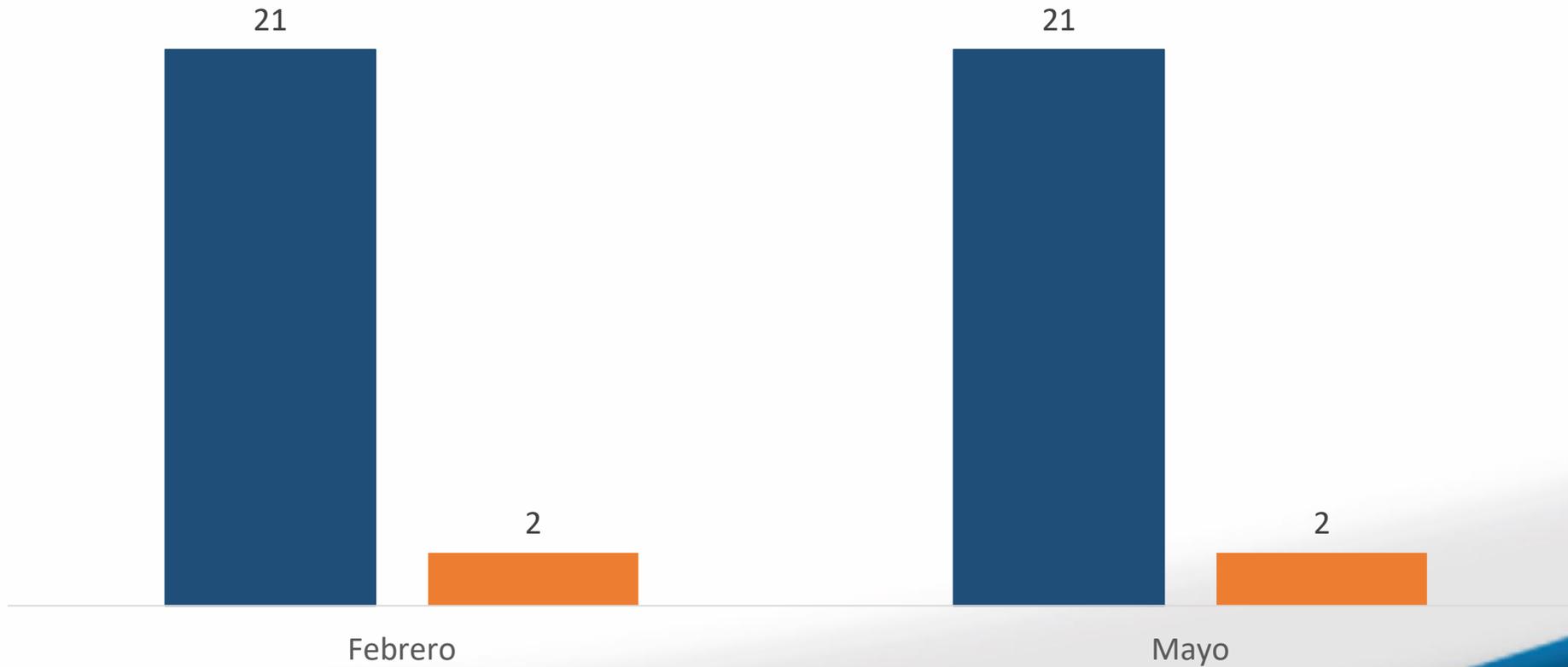


4. ¿Nos recomendaría como institución pública a algún amigo/a?



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

■ Sí ■ No



Instituto de Acceso  
a la Información Pública

¿Qué aspectos adicionales podríamos hacer, para crear una mejor experiencia para usted?  
(LOS QUE APARECEN EN ROJO SON RECURRENTES Y LOS QUE APARECEN EN AZUL SON NUEVAS)

Seria reformar la ley en el sentido que para quien que desee una información que explique para que será utilizada.

Está bien.

Todo me parece bien.

Por el momento no tengo ninguna.

Mejorar en el seguimiento de resoluciones.

Usuarios para personas recurrentes.

Todo está bien.

Ninguna por el momento.

El acceso por el estacionamiento no está bien identificado.

Imparcial en apelaciones

Que se mantenga la mística de atención al usuario.

Es un buen servició .

Llenar recurso de apelación en línea

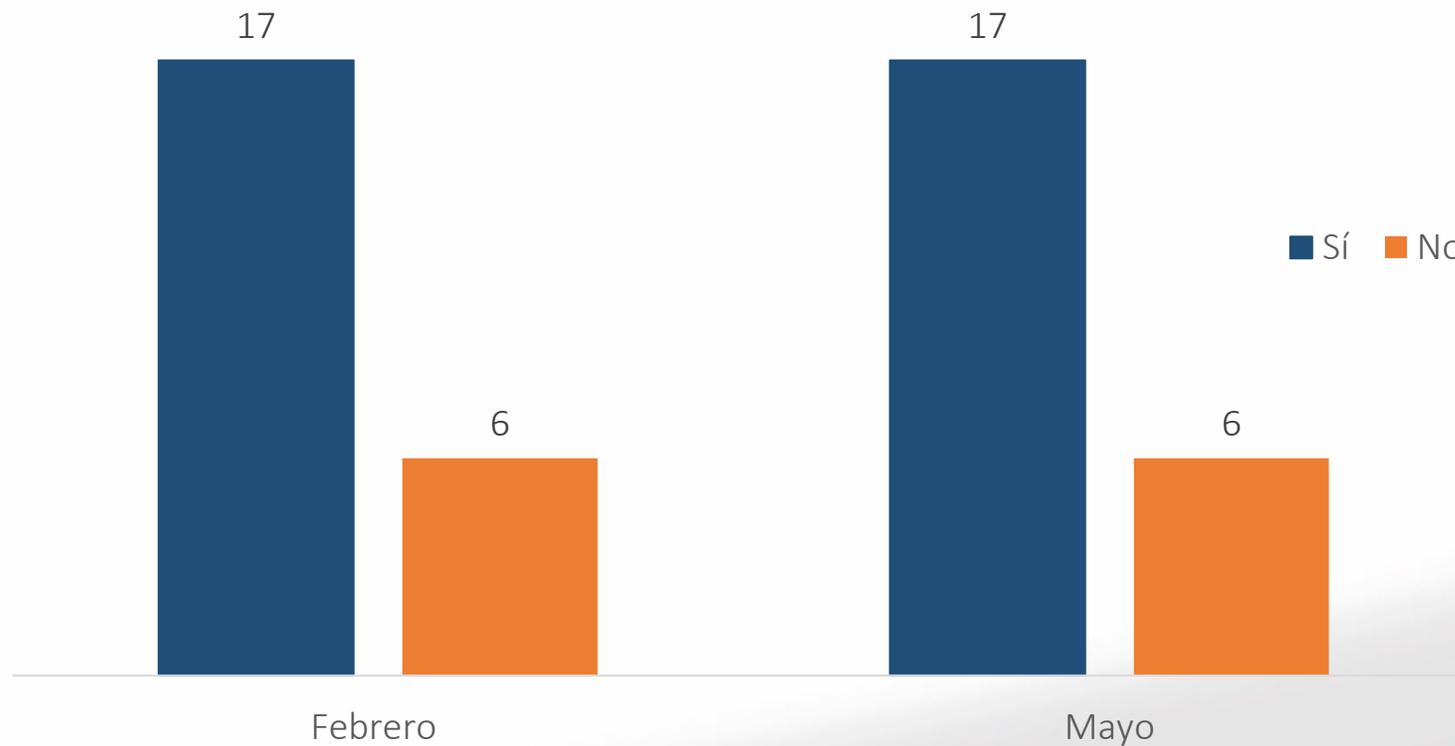
Accesibilidad, colocarlo en una zona geográfica más accesible ejemplo centro de gobierno

En nuestro caso de la institución OIE, no ha sido satisfactorio.

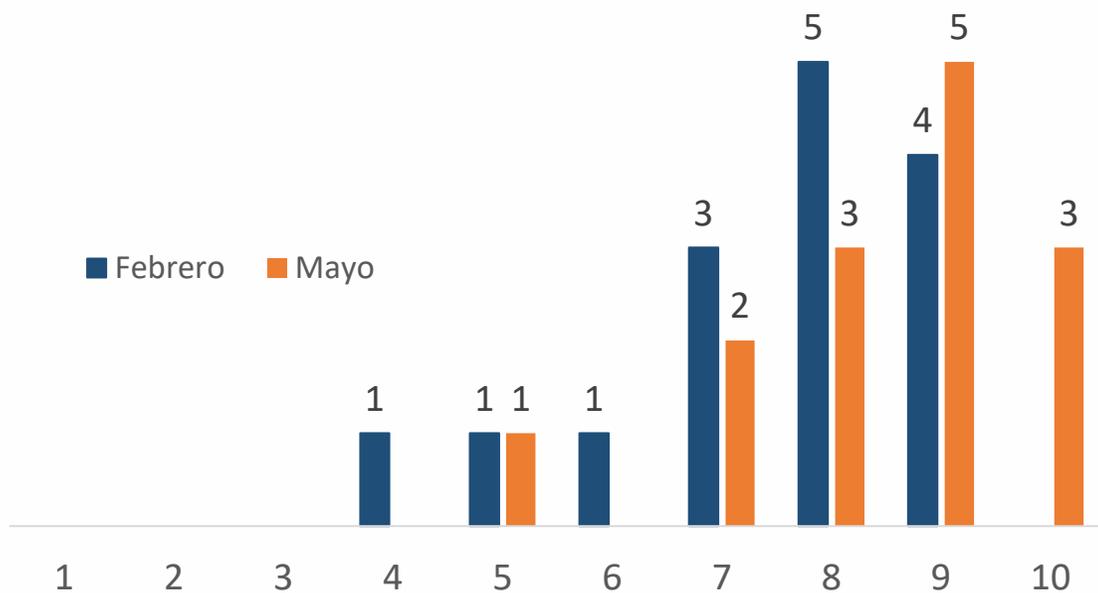


7. ¿Conoce la página web y el portal de transparencia del IAIP?

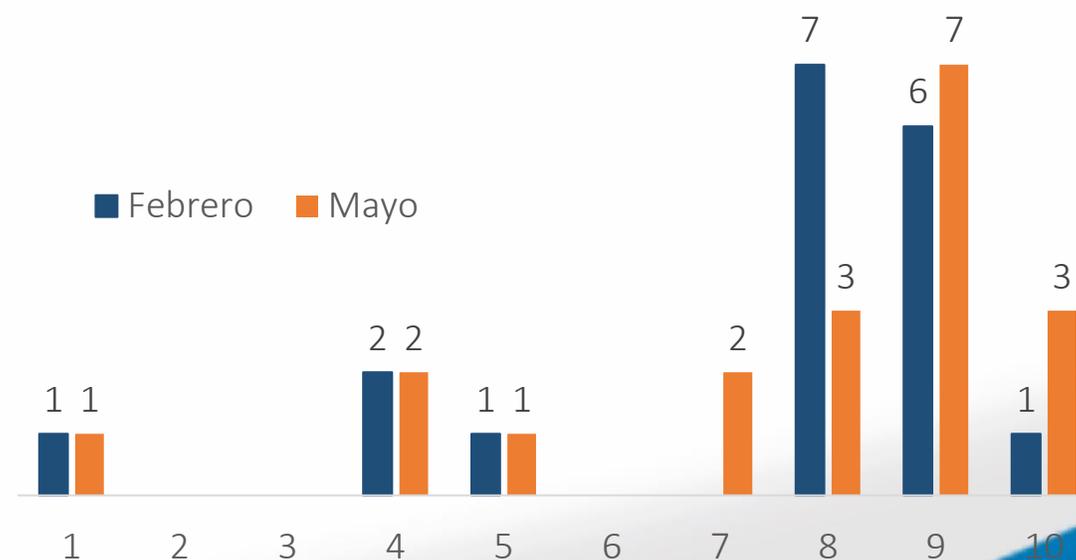
Sobre nuestra web,  
portal de transparencia  
y redes sociales



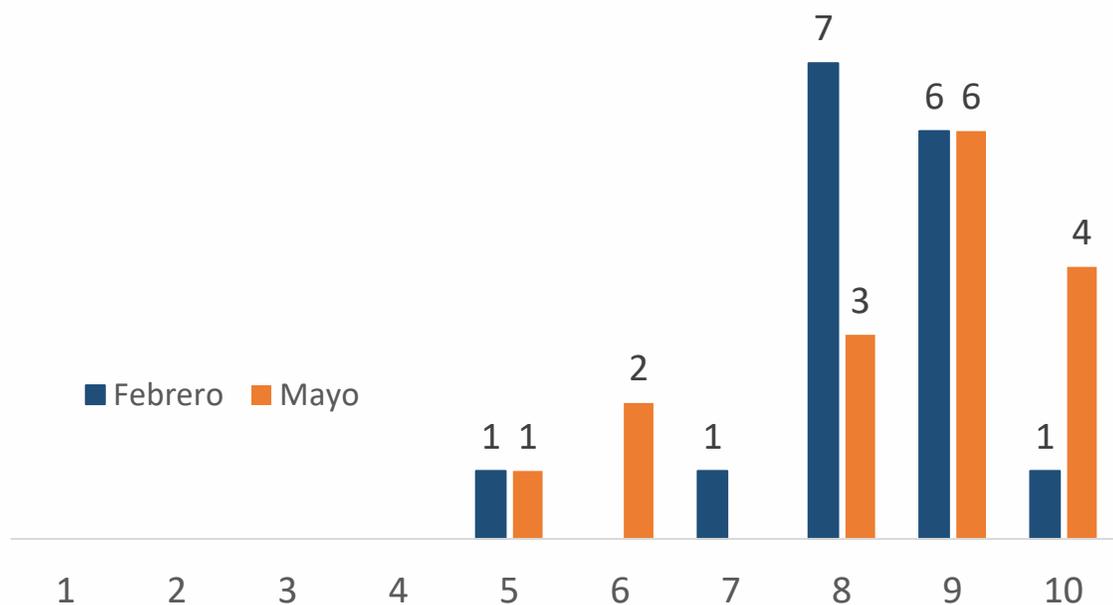
8. En caso que su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría el CONTENIDO en la web y en el portal de transparencia del IAIP?



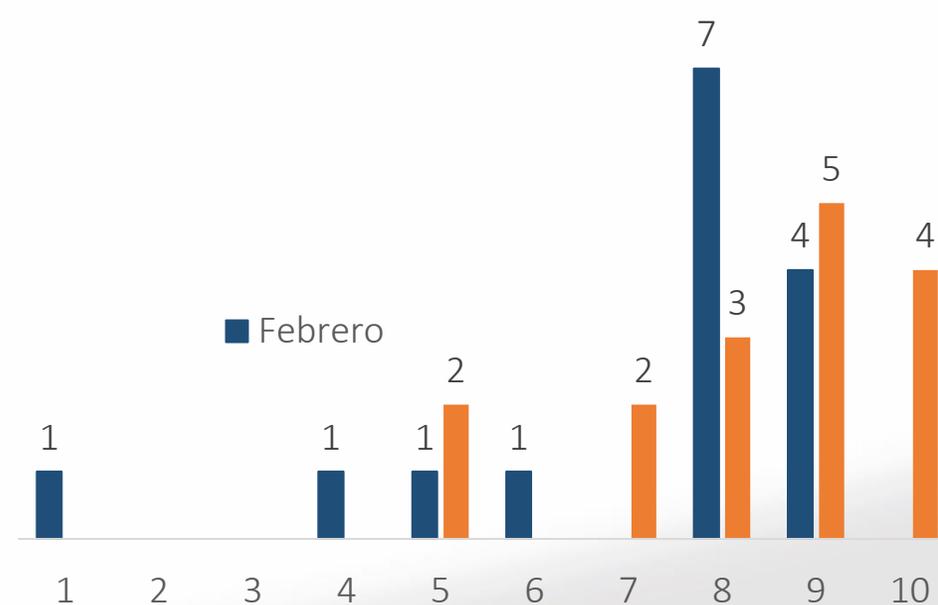
9. En el caso que su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 como calificaría la ACCESIBILIDAD de la web y el portal de transparencia?



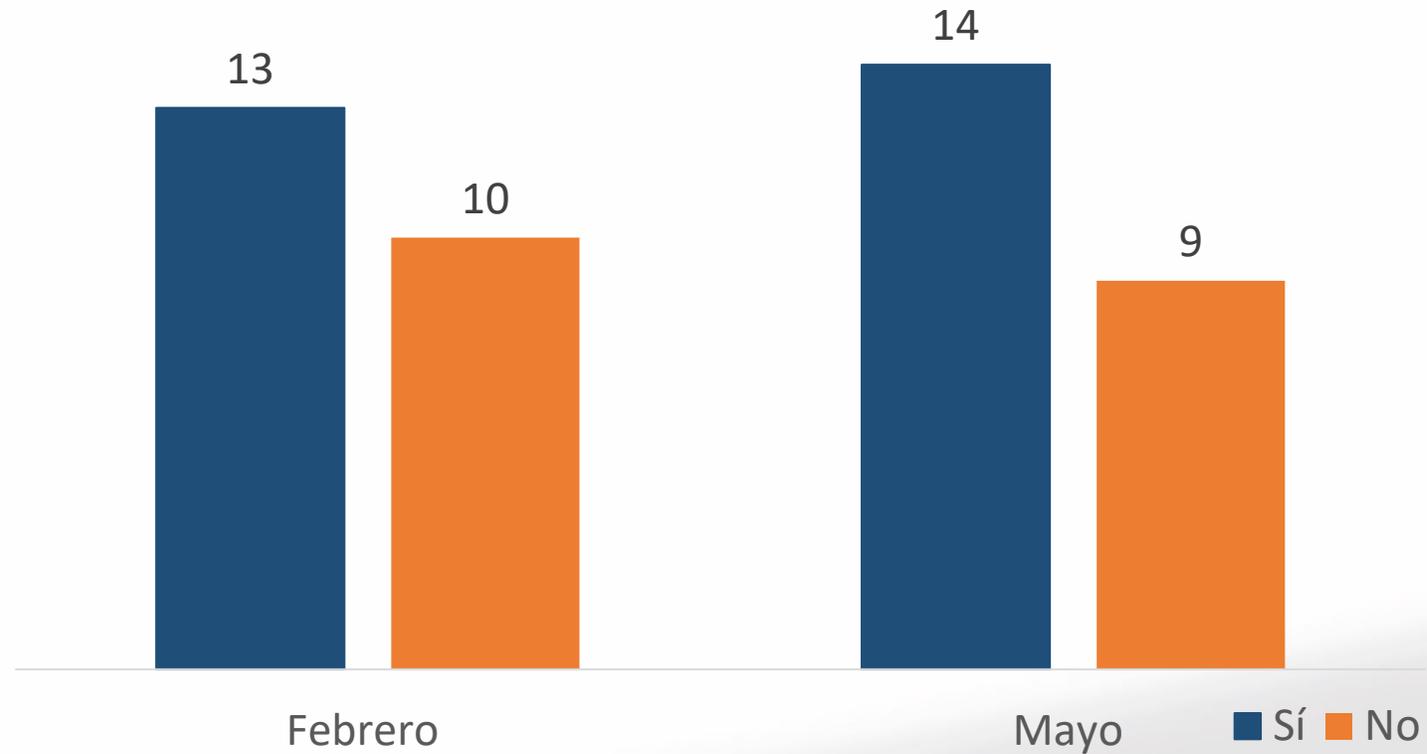
10. En el caso que su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 como calificaría la IDENTIDAD de la web y el portal de transparencia?



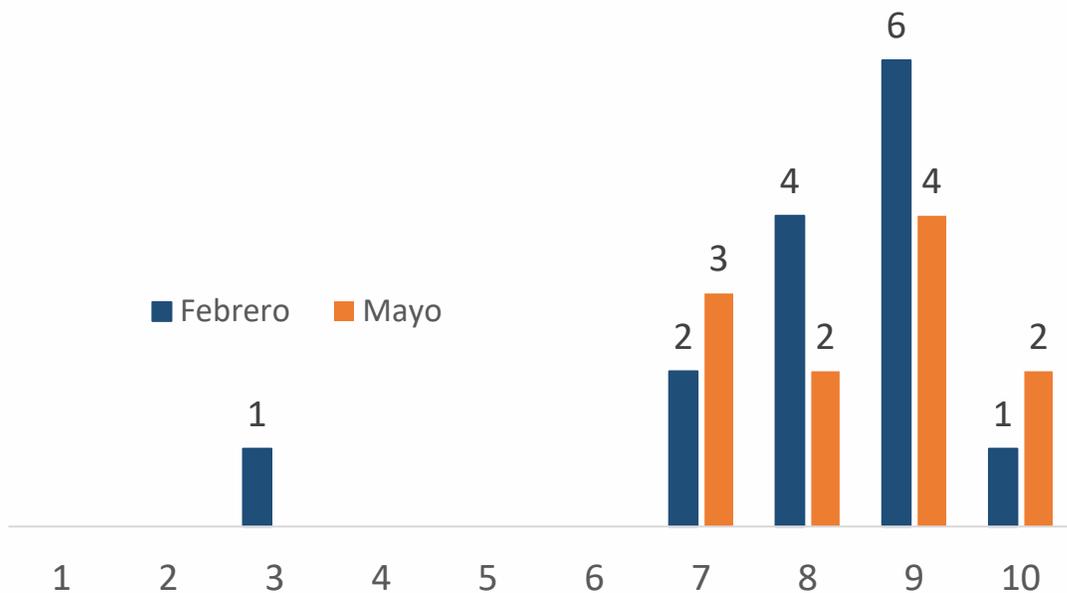
11. En el caso que su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría la NAVEGACIÓN en la web y el portal de transparencia del IAIP?



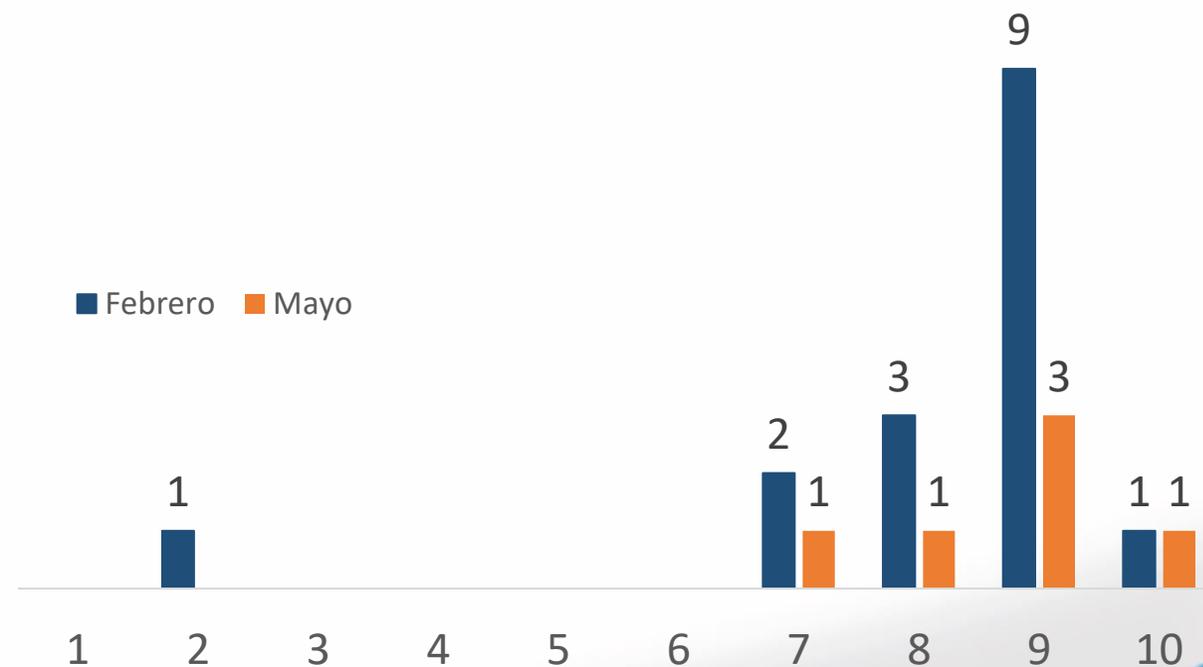
## 12. ¿Conoce nuestras redes sociales?



13. En el caso que su respuesta sea sí, ¿en una escala del 1 al 10 cómo calificaría el contenido que aparece en facebook?



14. En el caso que su respuesta sea sí, ¿en una escala del 1 al 10 cómo calificaría el contenido que aparece en twitter?



## 15. Comentario general sobre nuestras redes sociales.

*(LOS QUE APARECEN EN ROJO SON RECURRENTES Y LOS QUE APARECEN EN AZUL SON NUEVAS)*

No las conozco.

No, conozco pero las conoceré para poder aportar.

En este sentido no tengo respuesta.

No he tenido acceso.

Todavía no envisto las redes pero todo está bien para mí porque nos atienden muy bien.

Me parece el contenido ya que mantienen informado de las actividades.

No he tenido acceso a redes sociales.

Deberían crear usuarios para personas que somos recurrentes en el uso de sus servicios y así evitar el trámite como primera vez

Se necesita más contenido y resolución de casos.

Ser imparcial.

Muy institución, son una ayuda y apoyo.

Son de importancia por la cobertura de los servicios del instituto.

Es una buena información y una gran ayuda.

Gracias

No las conozco

Me parece más puntual twitter para leer e informarme

