



**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 y septiembre)



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: 2 al 6 de sept (se compara febrero, mayo, julio y sept).

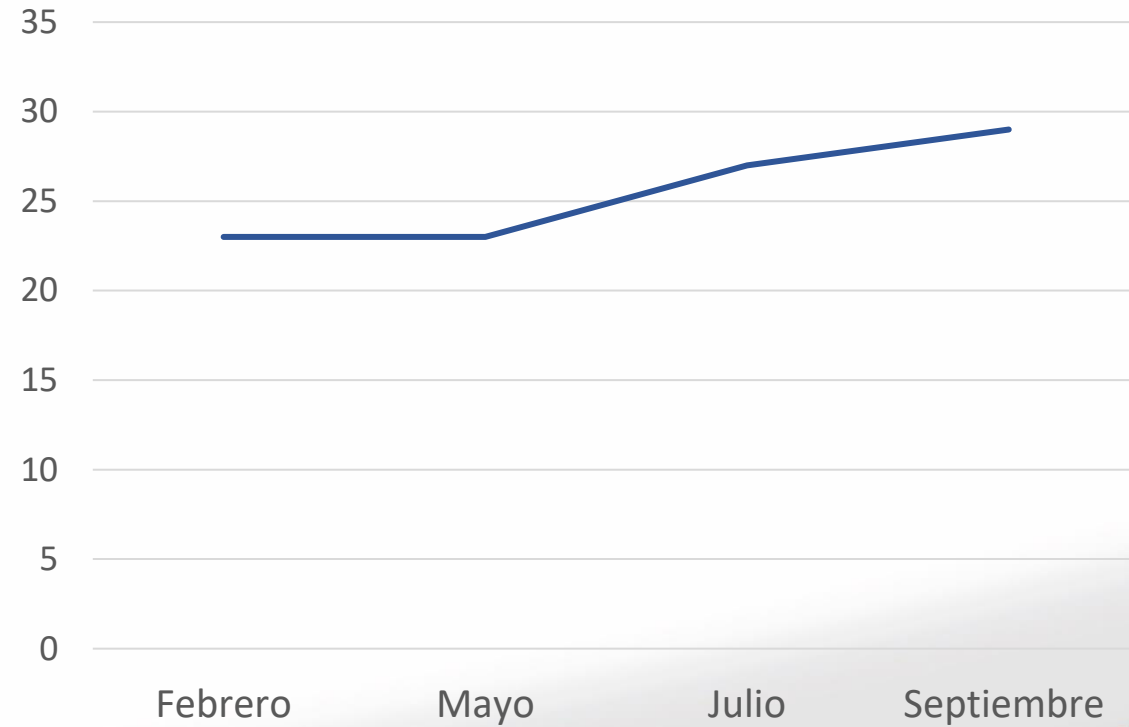
Temas a evaluar:

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).



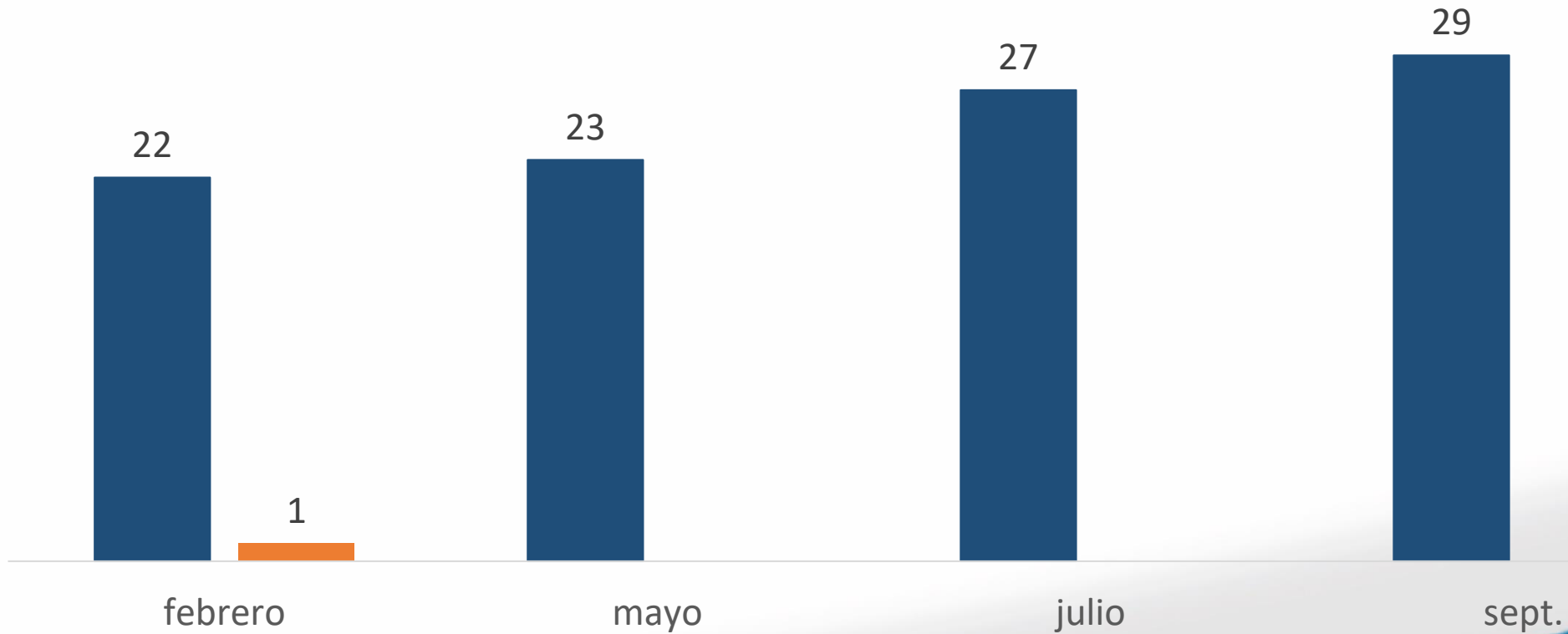
Usuarios que respondieron el sondeo

Sondeos	N.
febrero	23
mayo	23
julio	27
septiembre	29

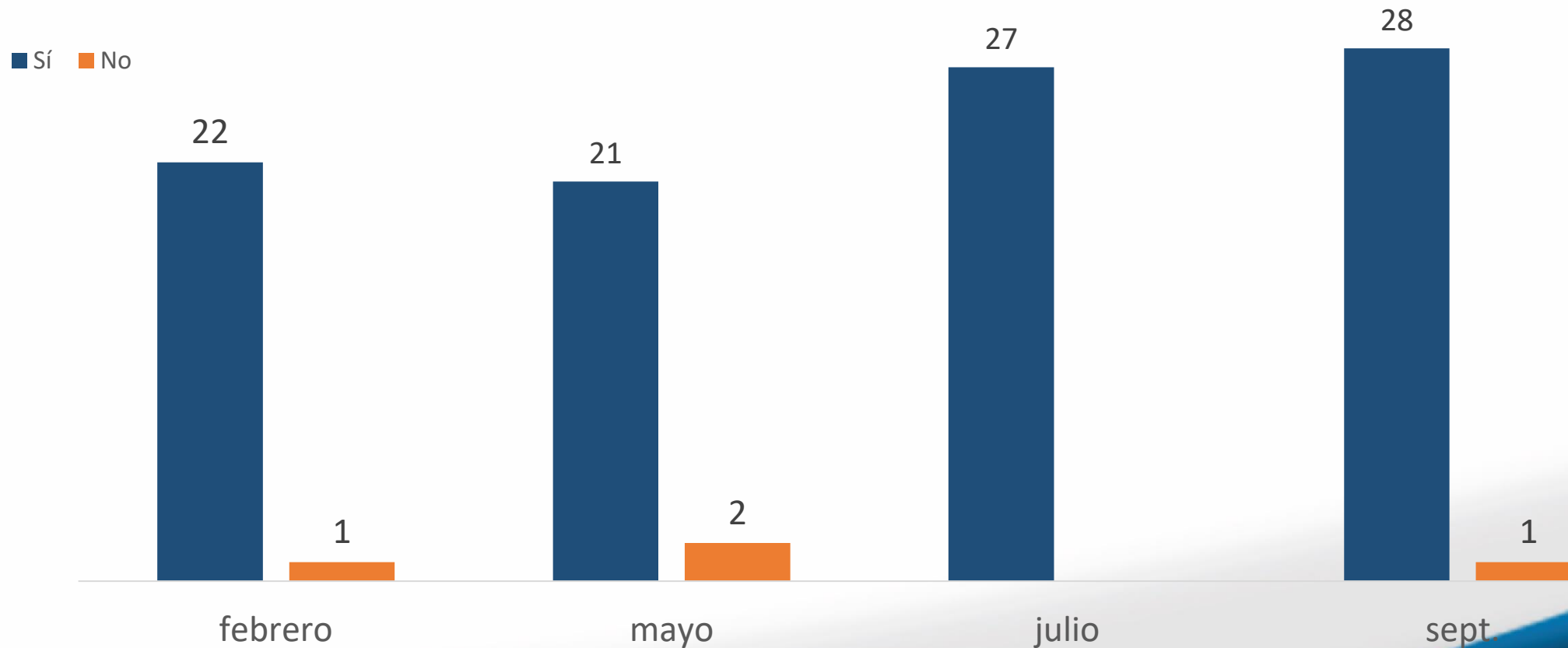


1. ¿Se sintió satisfecha (o) con la atención que recibió del personal del IAIP?

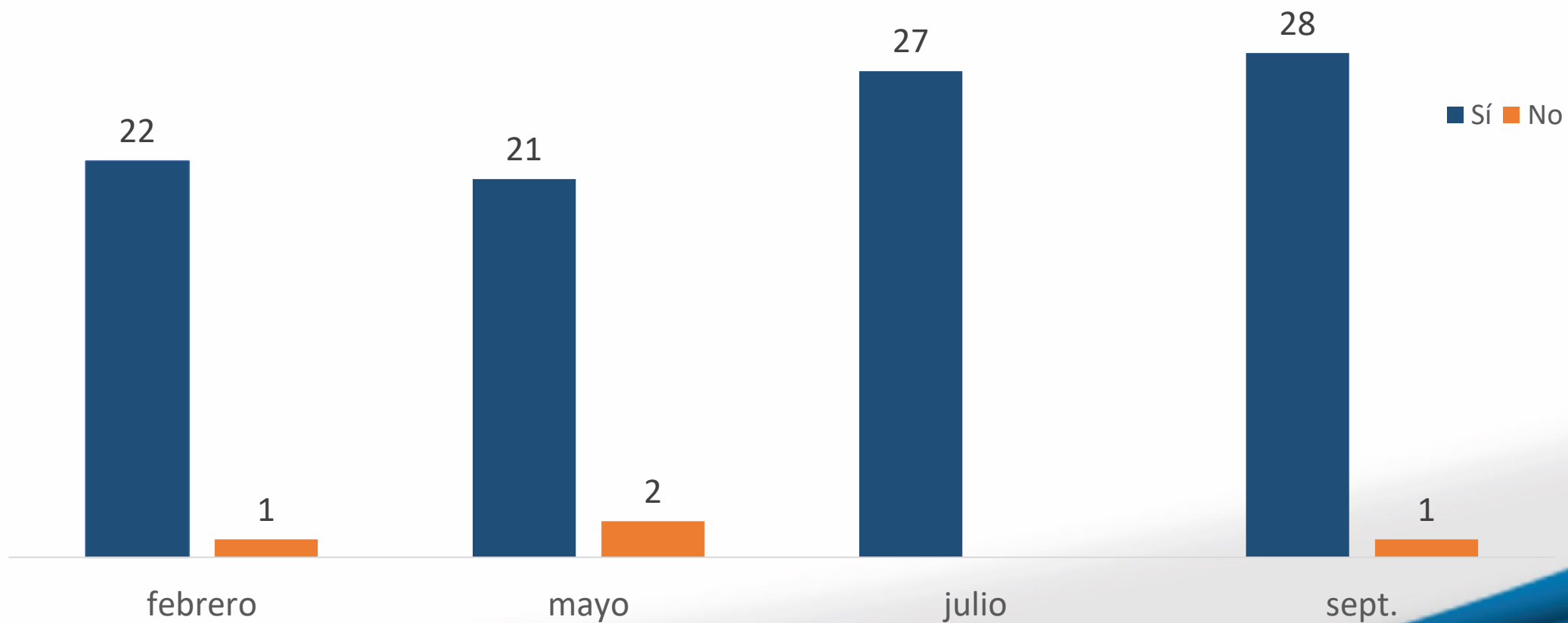
■ Sí ■ No



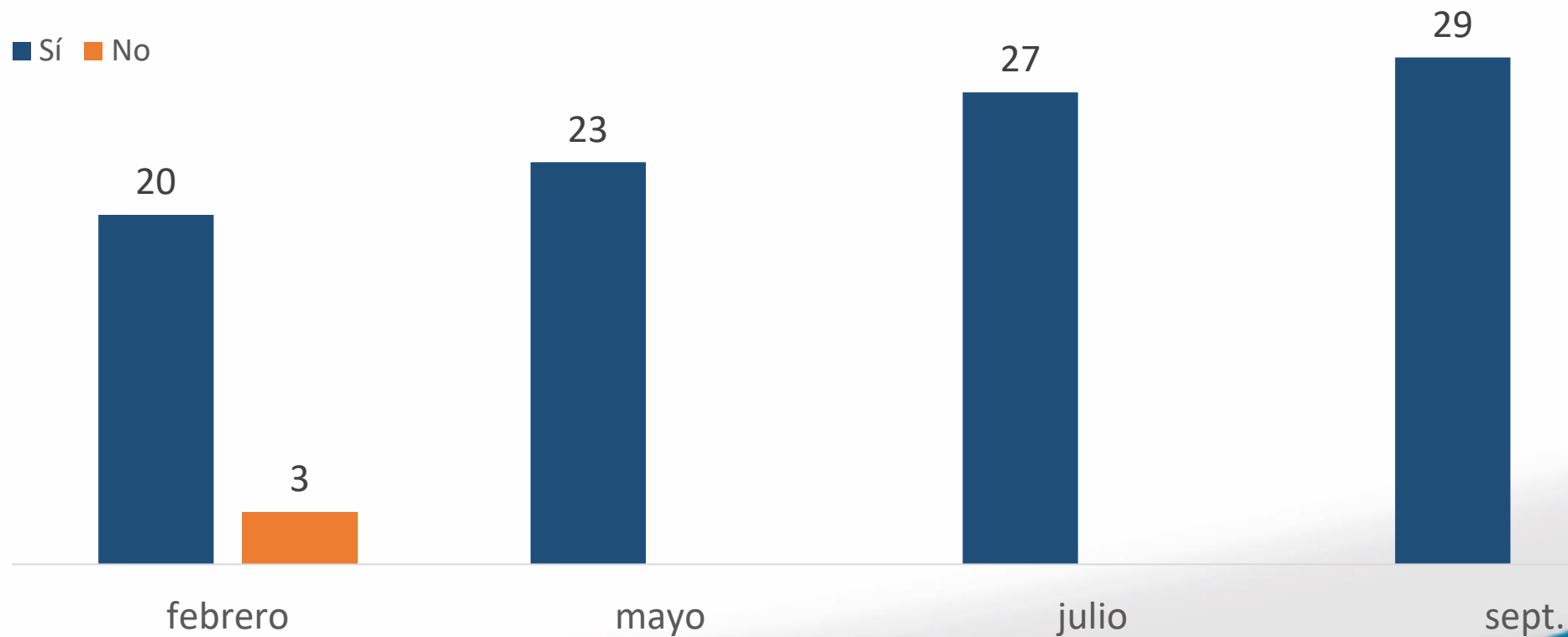
2. ¿Le resolvieron de manera oportuna el trámite, procedimiento y/o consulta por la que acudió al IAIP?



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



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



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

- Quizá que lo atendiesen igual aquí en las diferentes alcaldías de todo el país.
- Que den más información en la televisión sobre este instituto xq algunas personas desconocen.
- **Tiempo de respuesta y atención.**
- Atención.
- Que la capacitación se lleve hasta los encargados de las unidades de la municipalidad.
- Muy bien todo.
- Música relaja te ayuda mucho.
- Números de teléfono o e-mail para hacer sugerencias posteriormente
- Todo bien.
- **Ubicación debería ser en céntrica.**
- Una y mil sonrisa.
- La atención fue excelente, y el tiempo de espera prudencial.

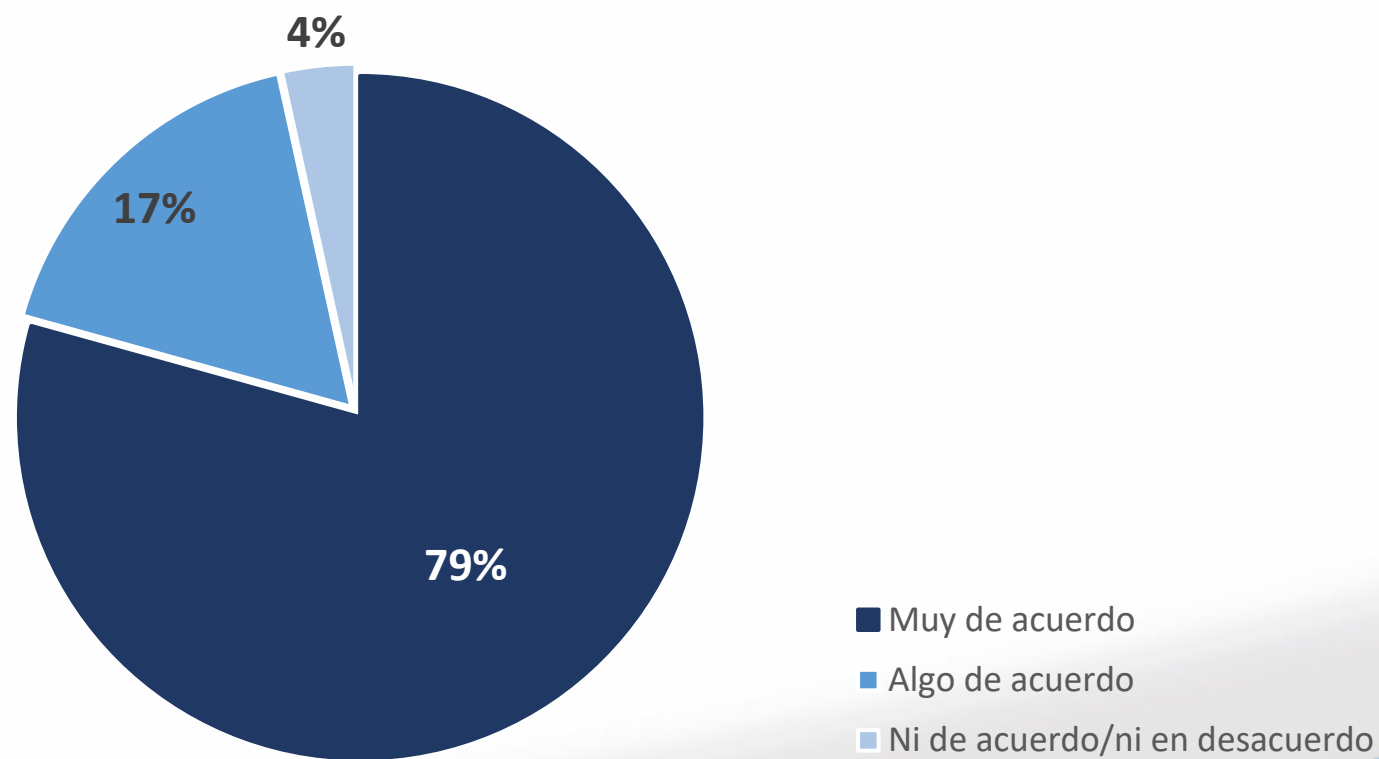


¿Qué aspectos adicionales podríamos hacer, para crear una mejor experiencia para usted?

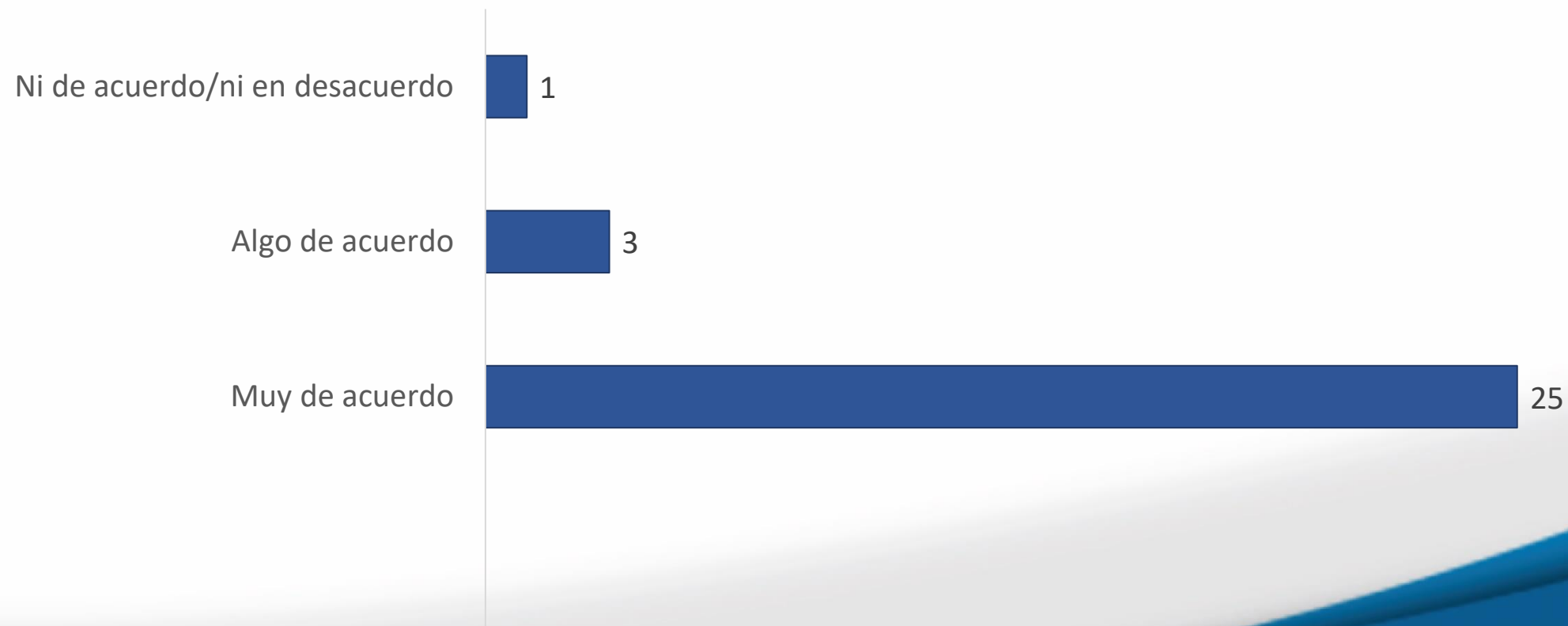
- Que aunque no esté el OI haya alguien que pueda entregar la información cuya entrega ha sido ordenada por el OI.
- Por el momento todo genial.
- Tener un mayor conocimiento de la norma y el procedimiento.
- **Mejor ubicación.**
- **Una mejor ubicación accesible.**
- USO de tecnología a disposición del usuario.
- **Mejorar tiempos de atención.**
- Ninguno, toda la atención es excelente.
- Pan dulce con el café.



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

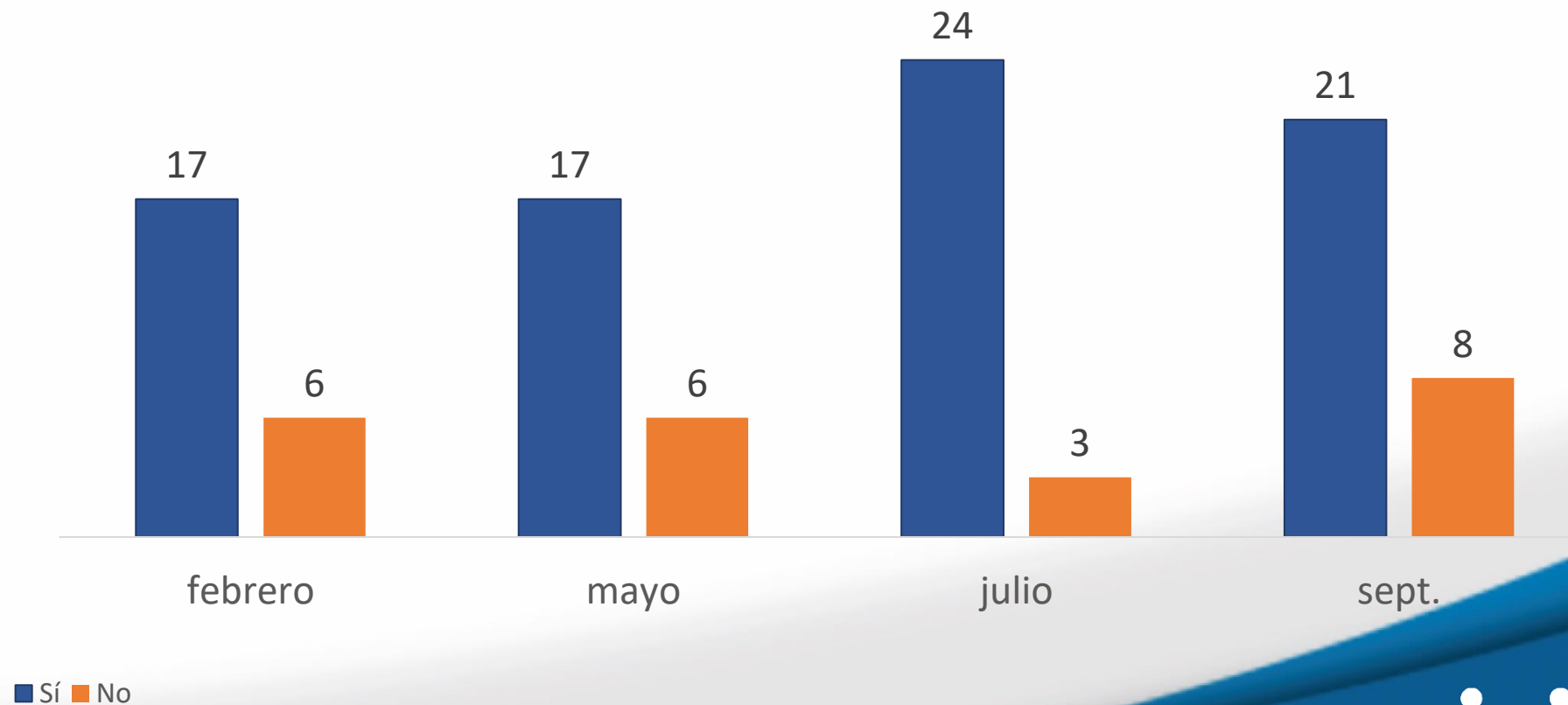


7. ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación?
“El IAIP es una institución que garantiza el derecho de acceso a la información pública”

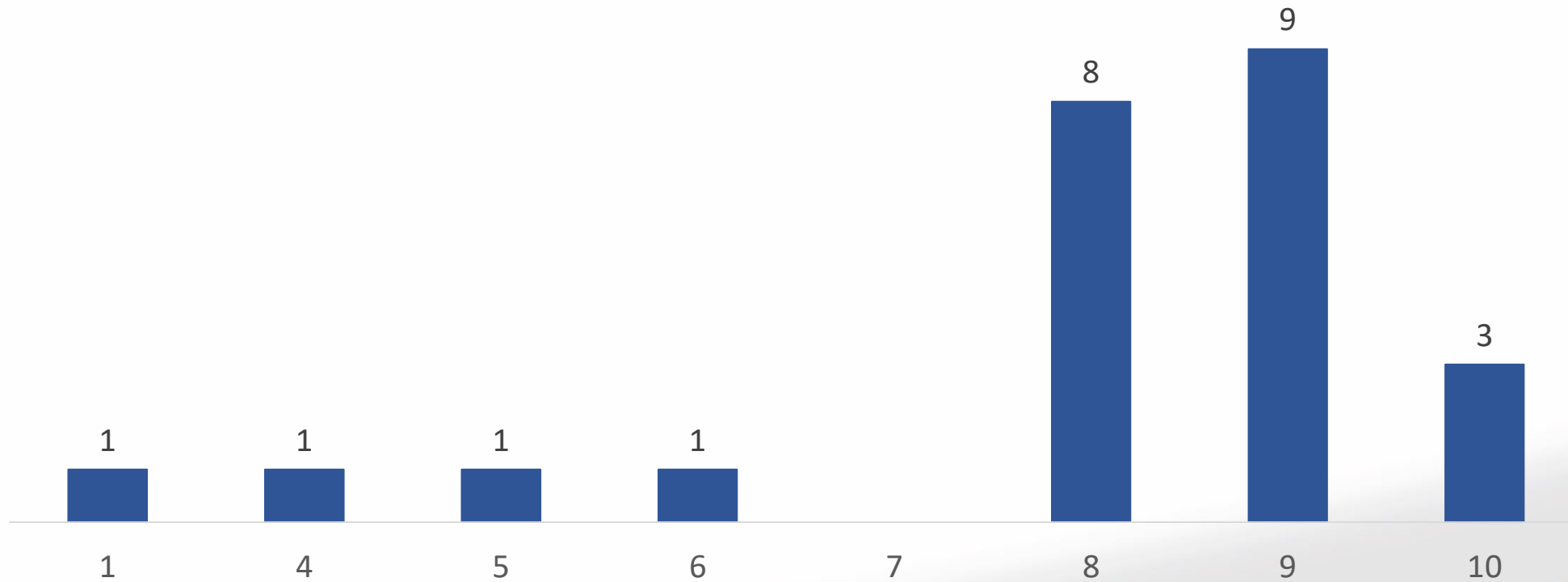


8. ¿Conocen nuestra página web y el portal de transparencia del IAIP?

Sobre nuestra web,
portal de
transparencia y redes
sociales

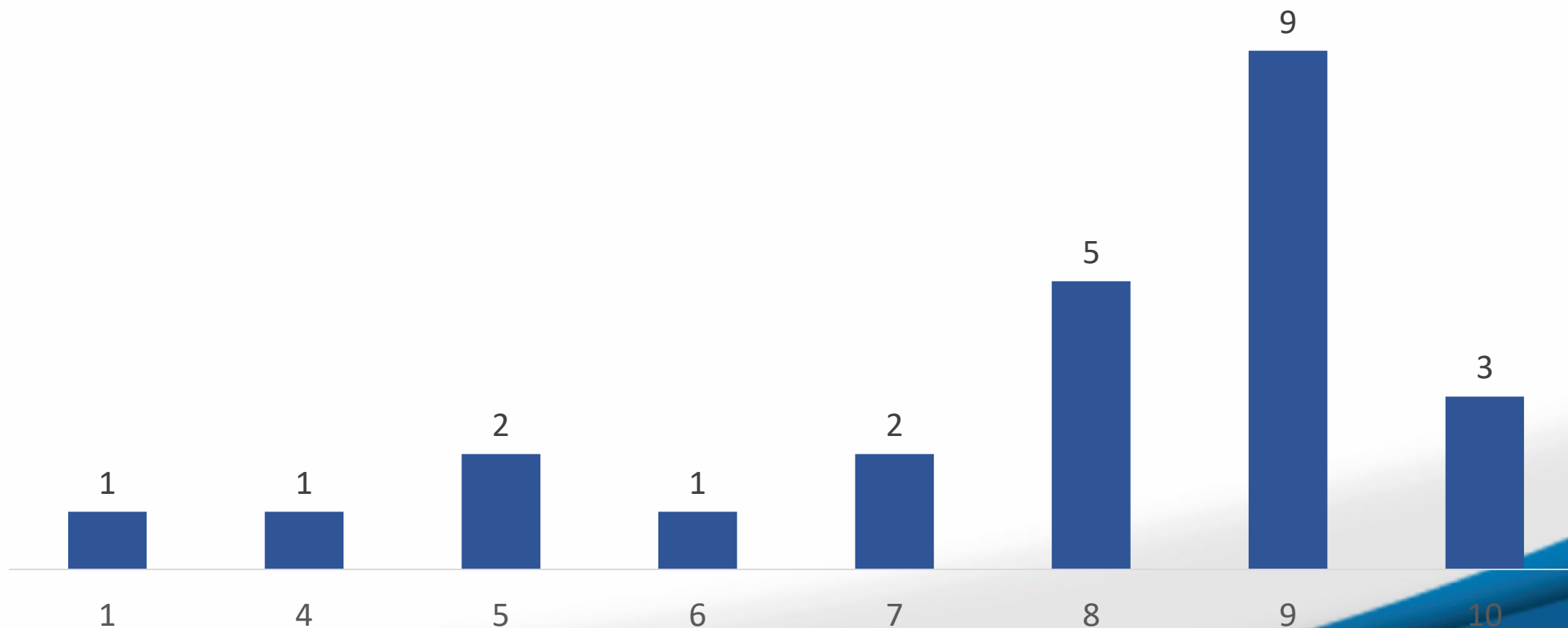


9. En el caso de su respuesta sea sí, ¿del 1 al 10 cómo calificaría las siguientes características?
CONTENIDO (se publica información que tiene utilidad)



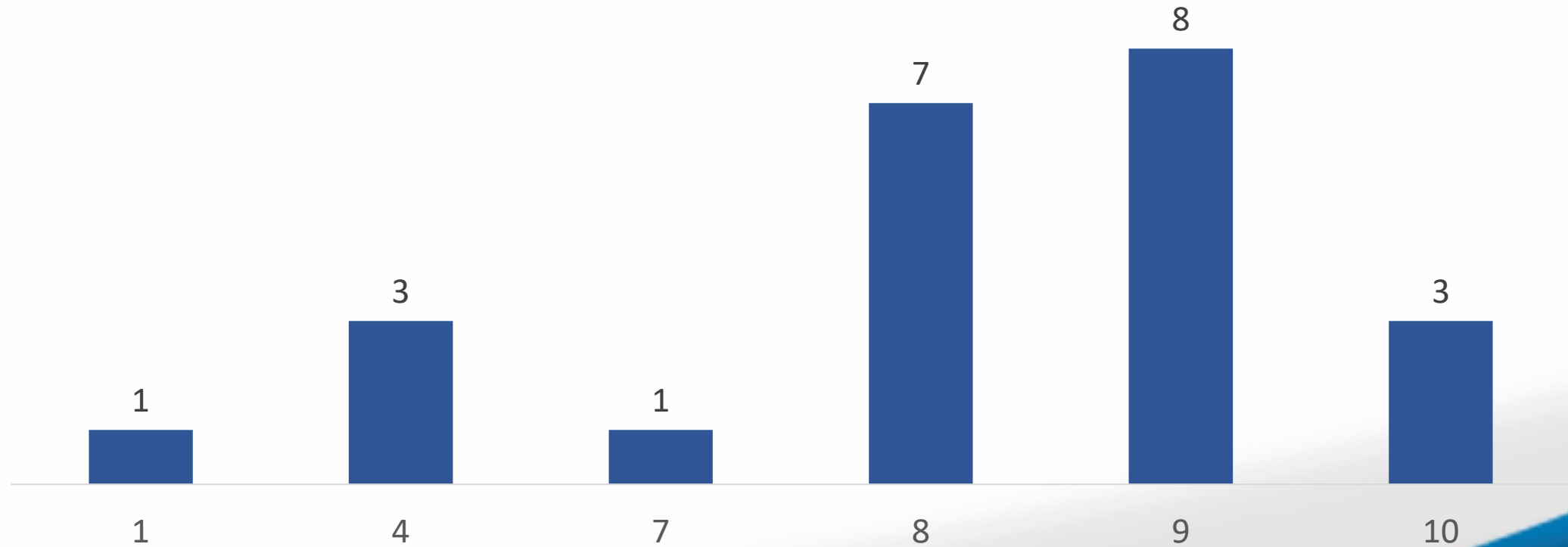
24 Respuestas, 83.3 % calificó con notas entre 8, 9 y 10

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]



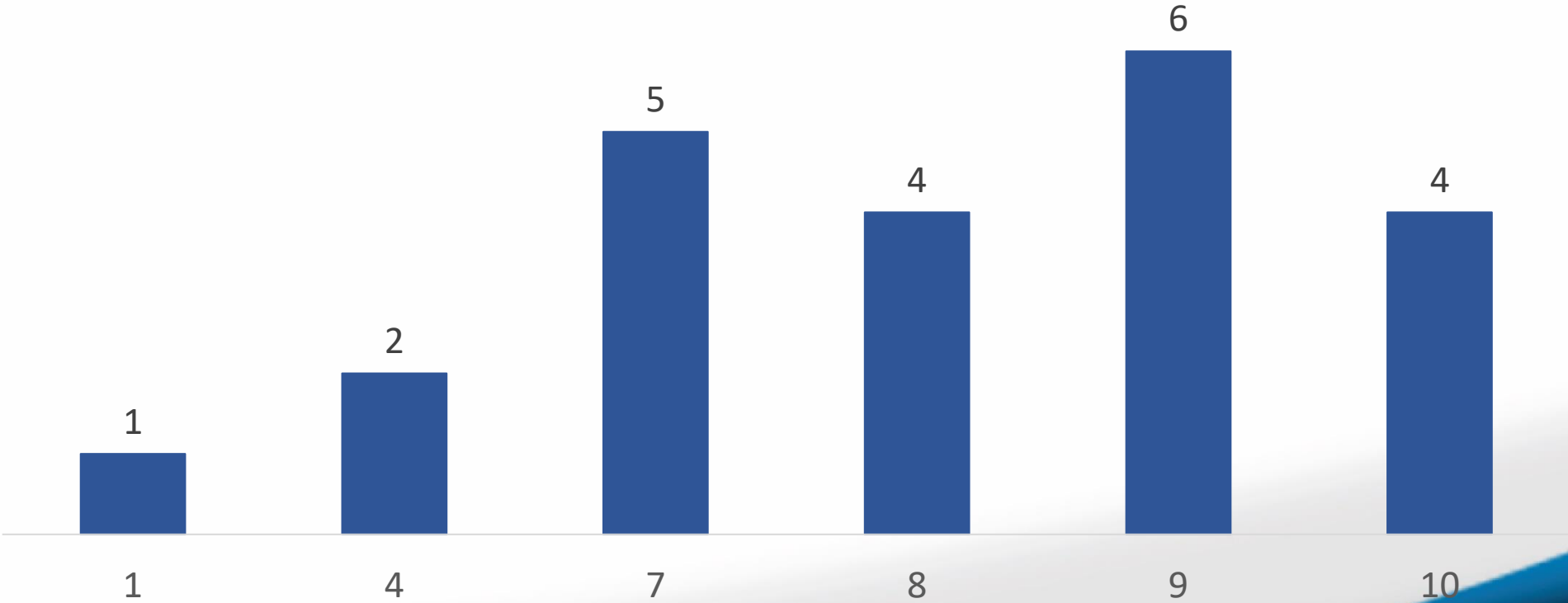
Respondieron 24 personas, 70 % dieron una calificación entre 8, 9 y 10.

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]



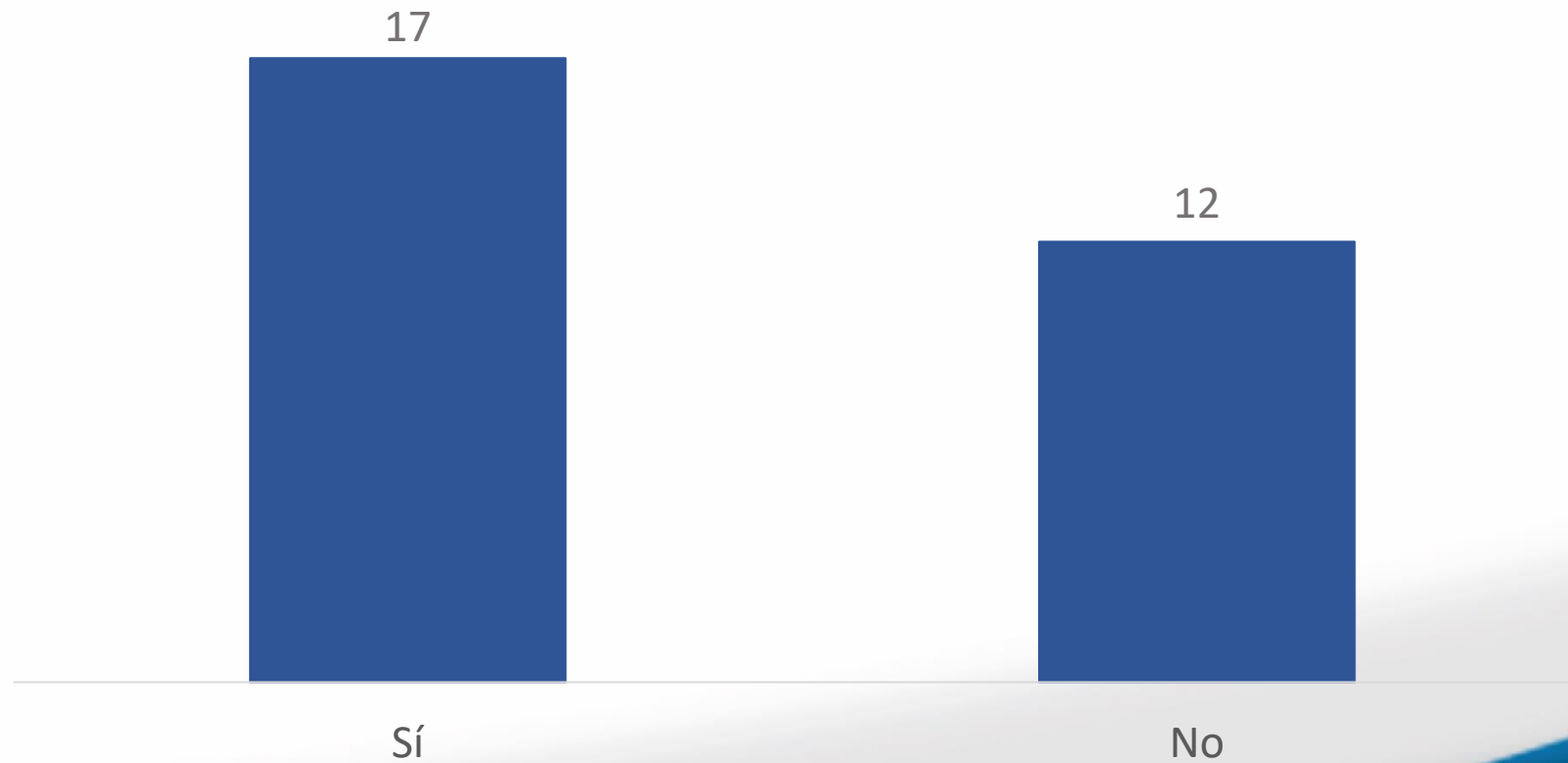
Respondieron 23 personas. Las respuestas son dispersas

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]

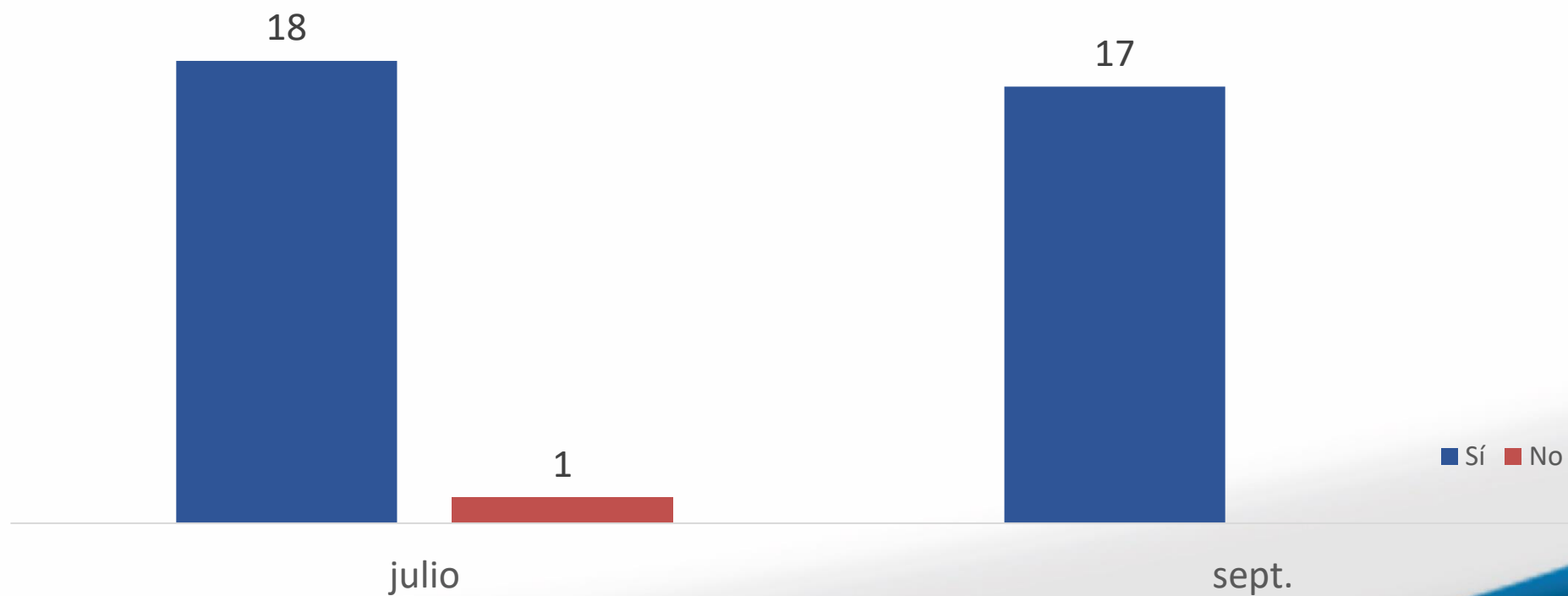


Respondieron 22 personas. Las respuestas son dispersas

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]

