

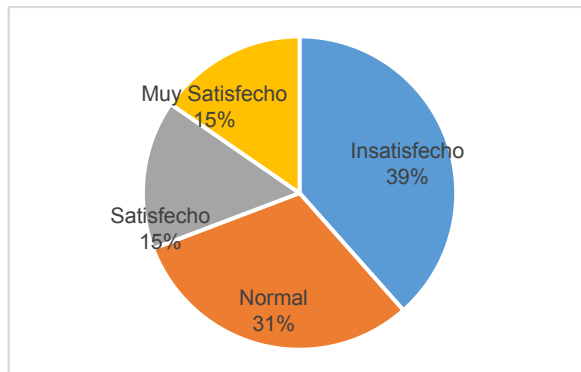
INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL

ENCUESTA

Mes: Febrero

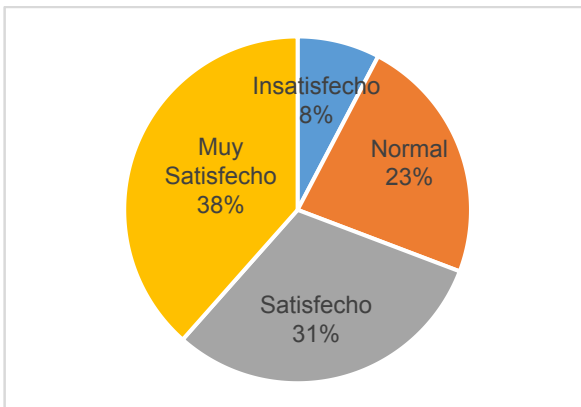
Pregunta 1 ¿Cuál es el grado de satisfacción en relación con este aspecto del servicio prestado?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	38%
Normal	4	31%
Satisfecho	2	15%
Muy Satisfecho	2	15%
Total	13	100%



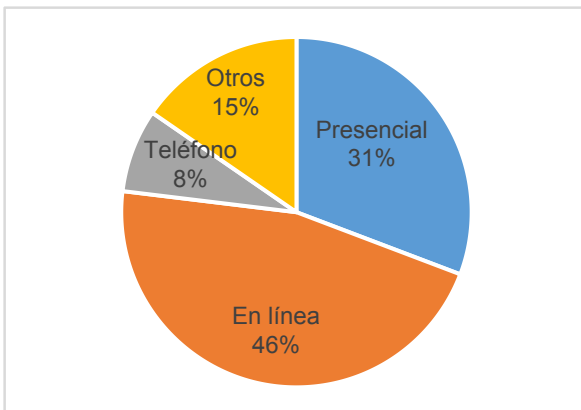
Pregunta 2 ¿Qué opina Ud. Sobre el trato (atención, respeto, amabilidad)?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	8%
Normal	3	23%
Satisfecho	4	31%
Muy Satisfecho	5	38%
Total	13	100%



Pregunta 3 ¿Qué medios prefiere Ud. Utilizar para acceder al servicio?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Presencial	4	31%
En línea	6	46%
Teléfono	1	8%
Otros	2	15%
Total	13	100%



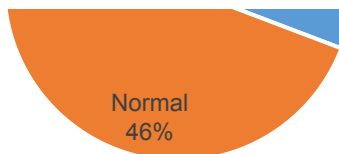
Pregunta 4 ¿Qué opina Ud. Sobre los aspectos tangibles (aspecto de instalaciones, personal, equipo, confort) utilizados en la prestación del servicio?

Opciones Frecuencia Porcentaje



INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL

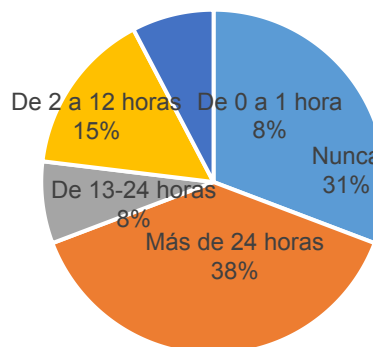
Total **13** **100%**



Pregunta 5

¿En qué tiempo hábil te ha solucionado tu consulta?

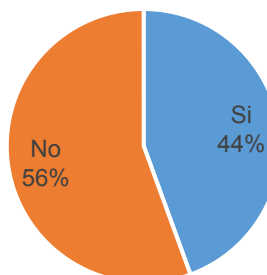
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	31%
Más de 24 horas	5	38%
De 13-24 horas	1	8%
De 2 a 12 horas	2	15%
De 0 a 1 hora	1	8%
Total	13	100%



Pregunta 6

¿Discreción del personal de servicio: garantía de la intimidad y confidencialidad de los datos personales?

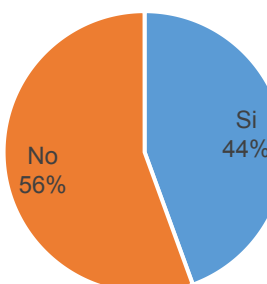
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%



Pregunta 7

¿Cree que hay simplicidad y facilidad para comprender la información y trámites necesarios para recibir el servicio?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	44%
No	5	56%
Total	9	100%



Pregunta 8

¿Conocimientos y competencia técnica del personal de servicio: sabe hacer las cosas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Básico	4	31%



INSTITUTO NACIONAL DE PATRIMONIO CULTURAL



Promedio
46%