

ANEXO

ANEXO 1. Incidentes críticos

Usuarios del Servicio del Sistema DIF del Estado de Puebla

Incidentes	Repeticiones	Positivos	Negativos
Instalaciones limpias	5		5
Bonitas instalaciones	14	14	
Cómodas instalaciones	3	2	1
Personal capacitado	11	11	
Presentación del personal	1		1
Trato amable	22	22	
Trato afectuoso	5	5	
Trato respetuoso	10	3	7
Trato personalizado	7	7	
Trato igualitario	1	1	
Atención esmerada	13	6	7
Buen servicio	12	12	
Orientación del servicio	6		6
Obtuvo beneficios	6	5	1
Servicio del comedor	14		14
Agilidad del trámite	4	1	3
Conocimiento de los programas en los municipios	3		3
Servicio en las poblaciones del Estado	2		2

Dimensiones obtenidos a través de la investigación:

- Tangibles
- Responsabilidad
- Satisfacción del Servicio
- Disponibilidad
- Personalización
- Difusión