

### ANEXO 3. Jerarquización de dimensiones del Servicio

#### Jerarquización de dimensiones del servicio que otorga el Sistema DIF del Estado de Puebla

**INSTRUCCIONES:** A continuación se muestran **cinco características de los servicios** que una buena Institución de Asistencia Social puede ofrecer a sus visitantes, nos interesa saber la importancia que tienen para Usted cada una de las características.

En el cuadro identificado como **“Calificación”** otorgue, en cada cuadro, una calificación del **1 al 10**, donde 10 es la mejor calificación.

En el cuadro identificado como **“Lo más importante”** marque con una cruz solo una opción, la que Usted considere más importante (SOLAMENTE UNA).

	Califique del 1 a 10	La Más Importante
<b>TANGIBLES</b> La apariencia física de las instalaciones de la institución, del equipo medico, muebles y personal.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CONFIABILIDAD</b> La capacidad del personal que atienden en las áreas de la Institución, desempeñan el servicio ofrecido confiable y correctamente.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<b>VELOCIDAD DE RESPUESTA</b> La disponibilidad de todo el personal para ayudar a brindar un servicio inmediato.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<b>ASEGURAMIENTO</b> Los conocimientos y cortesía del personal, así como la habilidad para inspirar confianza a los visitantes.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
<b>EMPATÍA</b> Preocuparse por brindar una atención especial y personalizada a cada uno de los visitantes, así como hacer las cosas siempre pensando en ellos.	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### ESTIMADO VISITANTE:

La siguiente encuesta que usted ha aceptado llenar, tiene como objetivos ayudarnos a mejorar nuestras operaciones y por consiguiente el servicio que a usted le brindamos.

**¡Gracias por su tiempo y colaboración!**

**INSTRUCCIONES:** Las características que usted evalúo anteriormente son muy generales. Nos interesa que basado en su experiencia como visitante realice la siguiente evaluación, conteste las siguientes secciones de preguntas de acuerdo a la escala. (Nota: **NR** se contesta cuando no posee elementos o información para responder)

- |    |    |   |
|----|----|---|
| 1. | MI | Estoy muy insatisfecho con este aspecto |
| 2. | I  | Estoy insatisfecho con este aspecto     |
| 3. | N  | No estoy satisfecho ni insatisfecho     |
| 4. | S  | Estoy satisfecho con este aspecto       |
| 5. | MS | Estoy muy satisfecho con este aspecto.  |

### TANGIBLES

Considera que el DIF cuenta con:	MI	I	N	S	MS	No sé
1. Instalaciones en buenas condiciones	1	2	3	4	5	NR
2. Equipo moderno y adecuado para los servicios que ofrece	1	2	3	4	5	NR
3. Personal presentable y limpio en apariencia	1	2	3	4	5	NR
4. Material(folletos, pendones, lonas) de propaganda y publicidad visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	NR

### FIABLES

	MI	I	N	S	MS	No sé
5. El DIF brinda un servicio de "Calidad con Calidez"	1	2	3	4	5	NR
6. Se le brindó el apoyo para solucionar su problema	1	2	3	4	5	NR
7. El personal que lo atendió, se preocupa por ayudarlo	1	2	3	4	5	NR
8. Le gusto el servicio que el personal del DIF le proporciona	1	2	3	4	5	NR

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

	MI	I	N	S	MS	No sé
9. El personal del DIF se esmera por atenderlo de inmediato	1	2	3	4	5	NR
10. El personal le proporciona de manera oportuna toda la información necesaria acerca de los servicios con los que cuenta el DIF	1	2	3	4	5	NR

11. De acuerdo a su caso, el personal del DIF le indicó donde dirigirse.	1	2	3	4	5	NR
12. El servicio que solicitó en el DIF se realizó de manera ágil.	1	2	3	4	5	NR

**SEGURIDAD**

13. El personal del DIF esta capacitado para dar solución a su problema.	MI	I	N	S	MS	No sé
	1	2	3	4	5	NR

**EMPATIA**

14. El DIF con sus diferentes programas de Oportunidades son útiles para el bienestar de su Familia	MI	I	N	S	MS	No sé
	1	2	3	4	5	NR
15. Los horarios del DIF se ajustan a mis necesidades	1	2	3	4	5	NR
16. En general el personal del DIF atiende y entiende sus necesidades específicas.	1	2	3	4	5	NR
17. Los servicios que otorga el DIF son útiles	1	2	3	4	5	NR
18. Tomando en cuenta el servicio y la atención del personal, usted en caso de requerirlo regresaría al DIF	1	2	3	4	5	NR

Por favor díganos ¿que servicio del DIF ha utilizado?

Credencialización TIB     Casa del Abue     Credi-Mujer     Donaciones

Asesoría Jurídica     Asesoría Psicológica     Consultas Odontológicas

Consultas Médicas     CAIC's    Otros, ¿Cuales?: \_\_\_\_\_

De manera general, ¿Cómo califica nuestro servicio?

Muy Malo \_\_\_\_\_ Malo \_\_\_\_\_ Regular \_\_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_\_ Muy Bueno \_\_\_\_\_

¿Recomendaría a un amigo / conocido / familiar para que viniera al Sistema DIF Estatal a solicitar algún tipo de apoyo o servicio?

No \_\_\_\_\_ Si \_\_\_\_\_

¿Tuvo algún problema con el personal durante su visita a la Institución?

SI     NO    ¿Cuál? \_\_\_\_\_

En caso de haber tenido un problema, ¿Se resolvió satisfactoriamente?

SI     NO    ¿Por qué? \_\_\_\_\_

COMENTARIOS: \_\_\_\_\_

---

---

Sexo: (Masculino) (Femenino)

Municipio: \_\_\_\_\_