

ANEXO 5. Prueba Piloto I

ESTIMADO VISITANTE:

Esta encuesta tiene como objetivos ayudarnos a mejorar las operaciones en la Institución y por consiguiente el servicio que a usted le brindamos.

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

INSTRUCCIONES: Basándonos en su experiencia como visitante en el DIF Estatal realice la siguiente evaluación, conteste las siguientes preguntas:

¿Qué servicio ha utilizado más frecuentemente en el DIF? ELIJA SOLO UNA OPCIÓN

ÁREA JURÍDICA

- Prevención y Atención al Maltrato Tutela Legítima Adopciones

ÁREA ALIMENTARIA

- Programas de Prevención y Orientación Alimentaria Despensas Programa de Nutrición Escolar
- Rescate Nutricional Programa de Alimentación al Adulto Mayor

ÁREA MÉDICA

- Programas de Rehabilitación CREE Casa del Abue Casa de la Niñez Casa de la Familia
- Casa de Ángeles Estancias de Día Jornadas Médicas Donaciones y Apoyos Médicos

OTRAS:

- CAIC's (Guarderías Populares)
 CECAM
 Credi-Mujer
 Tiendas Populares
 Deportivo Margarita
 Maza de Juárez

A continuación responda las siguientes preguntas eligiendo dentro de la escala del 1 al 7, donde 1 significa que esta muy por abajo de sus Expectativas y 7 esta muy por arriba de sus Expectativas.

Después califique en el extremo derecho cada oración, donde 10 es la más importante y 1 la menos importante

| | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | | | CALIFICA CADA ENUNCIADO | |
|--|------------------------|---|---|---|---|---|-------------------------|---|
| | MUY BAJAS EXPECTATIVAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. El DIF cuenta con instalaciones agradables a la vista | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 2. Las instalaciones son confortables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 3. Se requieren adecuar las instalaciones para otorgar un mejor servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 4. Las instalaciones lucen limpias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 5. El personal viste presentable y limpio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 6. Se le dio respuesta a su problema | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 7. Los servicios que otorga el DIF han ayudado a mejorar su vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 8. Los programas de apoyo del DIF se dan a conocer en su municipio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 9. El apoyo que le otorgan cumple con sus necesidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 10. El personal se esmera por atenderlo de inmediato | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 11. El tiempo para obtener alguno de los beneficios es muy largo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 12. De acuerdo a sus necesidades el personal del DIF le indica correctamente a donde acudir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 13. El personal que atiende en el DIF esta capacitado para desempeñar sus funciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 14. El personal de las áreas, le proporcionan la información necesaria sobre los programas de beneficios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 15. Se tienen los recursos materiales suficientes para otorgar el servicio a la mayoría de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 16. El trato que otorga el DIF es digno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 17. No hay distinciones para recibir los servicios del DIF | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 18. El personal lo atiende con amabilidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| 19. El personal se esmera por entender sus necesidades específicas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |

Si eligió **ÁREA MÉDICA** por favor responda

ESCALA DE MEDICIÓN

MUY BAJAS
EXPECTATIVAS

MUY POR ARRIBA DE MIS EXPECTATIVAS

| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | El instrumental medico luce higienico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | El equipo medico se encuentra en buen estado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | El mobiliario se encuentra en buenas condiciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | Los medicos tienen paciencia para escuchar sus padecimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | El área de rehabilitación cuenta con el equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

necesario

Responda solo si recibe **alimentación gratuita**.

ESCALA DE MEDICIÓN

MUY BAJAS
EXPECTATIVAS

MUY POR
ARRIBA
DE MIS
EXPECTATIVAS

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Los alimentos son frescos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2 | El menú que le otorgan es nutritivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | La atención del personal de cocina es amable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | La porción por persona es igual para todos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | La preparación de los alimentos es limpia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | Todos los usuarios tienen el apoyo de alimentos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

¿Ha tenido algún tipo de problema con el personal durante su visita?

SI

NO

¿Cuál? _____

COMENTARIOS o SUGERENCIA:

Sexo: (Masculino) (Femenino)