

ANEXO 6. Prueba Piloto II

ESTIMADO VISITANTE:

Esta encuesta tiene como objetivos ayudarnos a mejora las operaciones en el “DIF ESTATAL” y por consiguiente el servicio que a usted le brindamos.

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

INSTRUCCIONES: De acuerdo a un área especifica, evalué el servicio que le proporcionaron. Le pedimos responda este cuestionario de manera sincera.

PRIMERO.- Únicamente tache un número en cada pregunta, de acuerdo a la escala del 1 al 7, donde 1 es totalmente DESACUERDO y 7 totalmente de ACUERDO, los números de en medio se eligen si sus expectativas fueron menos fuertes.

SEGUNDO.- En la última columna que tiene como titulo “CALIFIQUE” elija del 5 al 10 donde 10 es la característica más importante y 5 la menos importante y escriba la calificación para cada enunciado.

ESCRIBA SOLO UN ÁREA DONDE ACUDE CON MAYOR FRECUENCIA A SOLICITAR UN SERVICIO: _____

	TOTALMENTE							TOTALMENTE	CALIFIQUE
	DESACUERDO							ACUERDO	DEL 5 AL 10
	1	2	3	4	5	6	7		
1 Las instalaciones donde lo atendieron son cómodas	1	2	3	4	5	6	7		
2 Las instalaciones lucen limpias	1	2	3	4	5	6	7		
3 El personal viste presentable y limpio	1	2	3	4	5	6	7		
4 El personal se esmera por atenderlo de inmediato	1	2	3	4	5	6	7		
5 El personal lo atiende con amabilidad	1	2	3	4	5	6	7		
6 El personal que lo atendió lo escucha para ayudarlo en su problema	1	2	3	4	5	6	7		

7	El trato que otorgan en el DIF es digno	1	2	3	4	5	6	7	
8	Se le dio respuesta a su problema	1	2	3	4	5	6	7	
9	No hay distinciones para recibir los servicios del DIF	1	2	3	4	5	6	7	
10	Los servicios que otorga el DIF han ayudado a mejorar su vida y la de su familia	1	2	3	4	5	6	7	
11	Los diferentes programas de apoyo del DIF se dan a conocer en su municipio	1	2	3	4	5	6	7	
12	El servicio que le otorgaron en el DIF ha respondido a sus necesidades	1	2	3	4	5	6	7	
13	El servicio brindado por el DIF ha cumplido con sus expectativas	1	2	3	4	5	6	7	
14	Usted cree que se requieren más áreas de atención para otorgar más servicios	1	2	3	4	5	6	7	
15	Conoce usted los demás servicios que proporciona el DIF	1	2	3	4	5	6	7	
16	El tiempo de respuesta para obtener alguno de los beneficios fue el adecuado	1	2	3	4	5	6	7	
17	Los costos de recuperación en algunos de los servicios son accesibles	1	2	3	4	5	6	7	
18	El personal que atiende en el DIF esta capacitado para desempeñar sus funciones	1	2	3	4	5	6	7	
19	De acuerdo a sus necesidades el personal del DIF le indica correctamente a donde acudir	1	2	3	4	5	6	7	
EN CASO DE RECIBIR ALIMENTACION GRATUITA RESPONDA									
20	Los alimentos están frescos	1	2	3	4	5	6	7	
21	El menú que le otorgan es nutritivo	1	2	3	4	5	6	7	
22	La atención del personal de cocina es amable	1	2	3	4	5	6	7	
23	La porción por persona es igual para todos	1	2	3	4	5	6	7	
24	La preparación de los alimentos es limpia	1	2	3	4	5	6	7	

TERCERO.- Por último, por favor escriba algún comentario respecto al servicio o sugerencia.

COMENTARIOS o SUGERENCIAS:

Sexo: (Masculino) (Femenino)

Municipio: _____

ANEXO 7. PRUEBA PILOTO III

ESTIMADO VISITANTE:

Esta encuesta tiene como objetivos ayudarnos a mejora las operaciones en el “DIF ESTATAL” y por consiguiente el servicio que a usted le brindamos.

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

INSTRUCCIONES: De acuerdo a un área especifica, evalúe el servicio que le proporcionaron. Le pedimos responda este cuestionario de manera sincera.

PRIMERO.- Únicamente tache un número en cada pregunta, de acuerdo a la escala del 1 al 7, donde 1 es totalmente DESACUERDO y 7 totalmente de ACUERDO, los números de en medio se eligen si sus expectativas fueron menos fuertes.

SEGUNDO.- En la última columna que tiene como titulo “CALIFIQUE” elija del 5 al 10 donde 10 es la característica MÁS IMPORTANTE y 5 la MENOS IMPORTANTE y escriba la calificación para cada enunciado.

LUGAR DONDE ACUDE CON MAYOR FRECUENCIA:.....