

ANEXO 8. PRUEBA PILOTO IV

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. Únicamente tache un número en cada pregunta, de acuerdo a la escala donde:

- 1 = SERVICIO MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA
- 2 = SERVICIO PEOR DE LO QUE ESPERABA
- 3 = SERVICIO IGUAL A LO QUE ESPERABA
- 4 = SERVICIO MEJOR DE LO QUE ESPERABA
- 5 = SERVICIO MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA

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

ÁREA QUE LE OTORGA EL SERVICIOS:.....

EN BASE A LO ANTERIOR EVALUE LO SIGUIENTE.

		Servicio Peor de lo que esperaba		Servicio Igual a lo que Esperaba	Servicio Mejor de lo que esperaba	
		Mucho Peor	Peor		Mejor	Mucho Mejor
1	En su opinión, las instalaciones están adecuadas a sus necesidades	1	2	3	4	5
2	El personal que lo atendió luce presentable	1	2	3	4	5
3	El personal de Sistema DIF tuvo una buena disponibilidad para atenderle	1	2	3	4	5
4	En su opinión, el DIF cumple con el propósito de ayudar a la población más	1	2	3	4	5

	vulnerable					
5	El servicio que recibió cumple con lo que usted esperaba	1	2	3	4	5
6	En caso de tener alguna cita programada, es atendido puntualmente	1	2	3	4	5
7	En su opinión el tiempo de espera para obtener un servicio es tolerable	1	2	3	4	5
8	El tiempo de respuesta a su (tramite/ necesidad y/o petición) es razonable	1	2	3	4	5
9	Siempre que usted acude a este Sistema para solicitar algún tipo de tramite o servicio, se realiza de manera correcta desde la primera vez.	1	2	3	4	5
10	El personal del DIF que le atendió fue cortés en el trato hacia usted	1	2	3	4	5
11	El personal del DIF siempre le ha mostrado disponibilidad para servirle	1	2	3	4	5
12	Considera usted que el personal del DIF esta capacitado para desempeñar las funciones propias de su puesto.	1	2	3	4	5
13	Desde su punto de vista, el personal que le ha atendido le inspira confianza	1	2	3	4	5
14	En el Sistema DIF, usted alguna vez ha percibido que se le otorgué algún trato diferente en comparación a otros usuarios.	1	2	3	4	5
15	Referente al servicio que le otorgo el DIF Estatal, en lo personal, considera usted que se cumplieron sus expectativas	1	2	3	4	5
16	Considera usted que los beneficios que otorga el DIF le han ayudado a mejorar su vida	1	2	3	4	5
17	El personal que lo atendió lo escucha para ayudarlo en su problema	1	2	3	4	5
18	Los diferentes programas de apoyo del DIF se dan a conocer en su municipio	1	2	3	4	5
19	Además del servicio que solicito, conoce usted los demás servicios que se proporcionan en el DIF Estatal	1	2	3	4	5
EN CASO DE PERTENECER A ALGUNA CASA DE ASISTENCIA DEL DIF, POR FAVOR RESPONDA						
20	Cree usted que la institución cuenta con el equipo medico necesario para brindarle un servicio de calidad	1	2	3	4	5
21	Los alimentos que le son proporcionados dentro de la casa para su consumo son de calidad	1	2	3	4	5
22	El servicio en el comedor es excelente	1	2	3	4	5
23	En su opinión usted considera que los alimento que le proporcionan son nutritivos	1	2	3	4	5
24	Los profesores cuentan con los conocimientos suficientes para impartir sus cursos	1	2	3	4	5
25	En los cursos recibidos impera el buen trato	1	2	3	4	5

26	Considera usted que las actividades, programas y talleres que se imparten en las Casas de Asistencia Social del Sistema DIF le han ayudado a desarrollar habilidades	1	2	3	4	5
----	--	---	---	---	---	---

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

Sexo: (Masculino) (Femenino)

Municipio donde recibió el servicio: _____