

ANEXO 9. PRUEBA PILOTO V



INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

ESTIMADO VISITANTE:

Esta encuesta tiene como objetivo evaluar el servicio que se proporciona en el "DIF ESTATAL" y buscar con ello la Calidad.

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

INSTRUCCIONES: Para realizar esta evaluación es necesario que elija una de las siguientes opciones a donde acude con mayor frecuencia.

() Casa del Abue () Casa de la Familia () Casa de Angeles () Casa de la Niñez Poblana () C.R.E.E. () CECAM () Oficinas Centrales Delegación Otra (Especifique):

En base a lo anterior, escriba el área que le otorgo el servicio:

De acuerdo a la siguiente escala de medición, seleccione del 1 al 5 el Servicio que RECIBIO:

1 =	MUY MAL	=	ESTOY MUY INSATISFECHO CON ESTE ASPECTO
2 =	MAL	=	ESTOY INSATISFECHO CON ESTE ASPECTO
3 =	REGULAR	=	NO ESTOY SATISFECHO NI INSATISFECHO
4 =	BIEN	=	ESTOY SATISFECHO CON ESTE ASPECTO
5 =	MUY BIEN	=	ESTOY MUY SATISFECHO CON ESTE ASPECTO

		ESCALA DE MEDICION				
		MM	M	R	B	MB
TANGIBLES (INSTALACIONES Y APARIENCIA DEL PERSONAL)						
1	En su opinión, las instalaciones donde le ofrecieron el servicio están	1	2	3	4	5
2	Para usted, como luce el personal que presta sus servicios	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD						
3	Como evaluaría la disponibilidad para atender por parte del personal	1	2	3	4	5
4	Se cumple con el propósito de ayudar a la población más vulnerable	1	2	3	4	5
5	Como encuentra la calidad en el servicio que otorga el DIF	1	2	3	4	5
6	La puntualidad para las citas programadas es	1	2	3	4	5
SATISFACCION DEL SERVICIO						
7	En referencia al tiempo de espera para ser atendido es	1	2	3	4	5
8	Como considera el tiempo de respuesta a su (tramite/ necesidad y/o petición)	1	2	3	4	5
9	Siempre que usted acude a solicitar algún tipo de tramite o servicio este se realiza	1	2	3	4	5
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO						
10	El trato hacia usted por parte del personal que le atendió fue	1	2	3	4	5
11	La disponibilidad que muestra el personal para servirle es	1	2	3	4	5

12	En referencia al desempeño de las funciones del personal, considera que estas son	1	2	3	4	5
13	La confianza que le inspira el personal que le atendió es	1	2	3	4	5

PERSONALIZACION

14	La atención personalizada que se le ha otorgado dentro del DIF, en comparación a otros es	1	2	3	4	5
15	El trato que otorgan los empleados del DIF Estatal es	1	2	3	4	5
16	Los beneficios que se otorgan en el DIF para mejorar la calidad de vida son	1	2	3	4	5
17	La facultad de escuchar por parte del personal para resolver su problema fue	1	2	3	4	5

DIFUSION

18	Los medios de difusión que el DIF utiliza para dar a conocer los diferentes programas en su municipio son	1	2	3	4	5
19	La información que otorgan los empleados respecto a los diferentes beneficios que se proporcionan en el DIF Estatal es	1	2	3	4	5

EN CASO DE PERTENECER A ALGUNA CASA DE ASISTENCIA DEL DIF, POR FAVOR RESPONDA LAS SIGUIENTE PREGUNTAS

		ESCALA DE MEDICION				
		MM	M	R	B	MB
20	El equipo médico con el que se cuenta, esta	1	2	3	4	5
21	Los alimentos que le son proporcionados dentro de la Casa para su consumo tienen calidad	1	2	3	4	5
22	Como considera usted el servicio que se otorga en el comedor	1	2	3	4	5
23	Los nutrientes en los alimentos que le proporcionan son	1	2	3	4	5
24	Como calificaría al desempeño del personal que imparte los cursos	1	2	3	4	5
25	El trato que impera por parte de los tutores de los cursos es	1	2	3	4	5
26	Que tanto ha desarrollado habilidades debido a las actividades y talleres que se imparten en la Casa	1	2	3	4	5

De los párrafos siguientes, determine cuales son para usted los “más importantes”, donde el No.1 es el más importante, el No. 2 el segundo más importante y el No. 3 el tercero más importante

TANGIBLES: Son las instalaciones donde se realiza el servicio, equipo médico con el que se cuenta y apariencia física del personal.	
RESPONSABILIDAD: Realizar el servicio acertadamente para cumplir las expectativas del cliente y sin necesidad de volver a repetir en algunos casos	
SATISFACCION DEL SERVICIO: La disponibilidad de todo el personal para ayudar a brindar un servicio inmediato.	
DISPONIBILIDAD : Implica la amabilidad, el buen trato, la confianza, ser competente, así como el ser servicial hacia el usuario	
PERSONALIZACION : El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, proveer cuidados y atención individualizada a los clientes como alguien especial	
DIFUSION : Que los diferentes medios de comunicación logran cumplir con el cometido de llegar a toda la población	

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

Sexo: ()M ()F EDAD: _____ Municipio donde recibió el servicio: _____ Delegación: _____