

Sondeo de Opinión
Secretaría de Justicia y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos
Dirección General de Acceso a la Justicia
Dirección General de Programas y Proyectos
- 2018 -

Muestra: 4 encuestas

Parámetros encuestados: 17

Expectativa

Celeridad en la Atención: 5

Claridad en la Explicaciones: 7,75

Amabilidad: 10

Personal Idóneo: 7

Asesoramiento: 10

Estado del Trámite: 5

Resolución eficaz de las necesidades: 8,75

Identificación de las Oficinas y el Personal: 5

Horario: 5

Confiabilidad: 8,75

Fiabilidad en los Trámites: 7,50

Comunicación fluida: 8,75

Condiciones ambientales: 10

Instalaciones: 10

Acceso por teléfono o internet: 3

Folletos/Formularios: 5

Buenas comunicaciones: 10

Promedio de Expectativa: 7,44

Muestra: 4 encuestas

Parámetros encuestados: 17

Precepción

Celeridad en la Atención: 7,5

Claridad en la Explicaciones: 10

Amabilidad: 10

Personal Idóneo: 10

Asesoramiento: 10

Estado del Trámite: 7,5

Resolución eficaz de las necesidades: 7,5

Identificación de las Oficinas y el Personal: 7,5

Horario: 7,5

Confiabilidad: 10

Fiabilidad en los Trámites: 7,5

Comunicación fluida: 7,5

Condiciones ambientales: 10

Instalaciones: 10

Acceso por teléfono o internet: 5

Folletos/Formularios: 5

Buenas comunicaciones: 10

Promedio de Percepción: 8,38

Ponderaciones

Celeridad en la Atención: 7,5

Claridad en la Explicaciones: 10

Amabilidad: 10

Personal Idóneo: 10

Asesoramiento: 10

Estado del Trámite: 7,5

Resolución eficaz de las necesidades: 6

Identificación de las Oficinas y el Personal: 7,5

Horario: 7,5

Confiabilidad: 10

Fiabilidad en los Trámites: 7,5

Comunicación fluida: 6

Condiciones ambientales: 10

Instalaciones: 10

Acceso por teléfono o internet: 5

Folletos/Formularios: 5

Buenas comunicaciones: 10

Promedio Ponderado: 8,20

Índice de Percepción de Calidad de los Servicios= $\frac{8,20 \times 100}{7,44} = 110,21 \%$

Resultado: De acuerdo al índice obtenido, en general, se cumple con las expectativas del Ciudadano.