

¿Para qué nos sirve realizar las Encuestas?

Los resultados de las encuestas de percepción ciudadana y de apoyo nos sirven para medir los objetivos de satisfacción del usuario, accesibilidad a servicios y trámites, y las partes interesadas.

Encuestas de percepción ciudadana

- ❑ Se aplican cada mes (de febrero a octubre).
- ❑ Tienen un grado de confiabilidad de 90%.
- ❑ El número de encuestas a aplicar por mes, se basa en la frecuencia de usuarios atendidos.
- ❑ Se aplican en los procesos clave (atención a la ciudadanía).

Encuestas a los servicios de Apoyo:

- ❑ Se realizan 3 veces al año.
- ❑ Las realiza quien ha recibido el servicio de apoyo, en el periodo que corresponde.
- ❑ No hay un número determinado de encuestas a aplicar, ya que depende de la frecuencia de atenciones brindadas.
- ❑ Los resultados obtenidos, aplican para los servicios de apoyo.

