

**Sondeo de Opinión**  
**Sub-Secretaría de Métodos Participativos de Resolución de Conflictos**  
**Dirección General de Mediación, Conciliación y Arbitraje**  
**- 2018 -**

**Muestra:** 4 encuestas

**Parámetros encuestados:** 17

**Expectativa**

**Celeridad en la Atención:** 2

**Claridad en la Explicaciones:** 7,5

**Amabilidad:** 5

**Personal Idóneo:** 7

**Asesoramiento:** 7,5

**Estado del Trámite:** 7,5

**Resolución eficaz de las necesidades:** 10

**Identificación de las Oficinas y el Personal:** 7,5

**Horario:** 5

**Confiabilidad:** 10

**Fiabilidad en los Trámites:** 5

**Comunicación fluida:** 10

**Condiciones ambientales:** 10

**Instalaciones:** 7,5

**Acceso por teléfono o internet:** 7,5

**Folletos/Formularios:** 5

**Buenas comunicaciones:** 10

**Promedio de Expectativa:** 7,29

**Muestra:** 4 encuestas

**Parámetros encuestados:** 17

### **Precepción**

**Celeridad en la Atención:** 5

**Claridad en la Explicaciones:** 10

**Amabilidad:** 10

**Personal Idóneo:** 10

**Asesoramiento:** 10

**Estado del Trámite:** 5

**Resolución eficaz de las necesidades:** 10

**Identificación de las Oficinas y el Personal:** 10

**Horario:** 10

**Confiabilidad:** 10

**Fiabilidad en los Trámites:** 10

**Comunicación fluida:** 10

**Condiciones ambientales:** 7,5

**Instalaciones:** 10

**Acceso por teléfono o internet:** 10

**Folletos/Formularios:** 10

**Buenas comunicaciones:** 10

**Promedio de Percepción:** 9,26

## Ponderaciones

**Celeridad en la Atención: 5**

**Claridad en la Explicaciones: 10**

**Amabilidad: 10**

**Personal Idóneo: 10**

**Asesoramiento: 10**

**Estado del Trámite: 4**

**Resolución eficaz de las necesidades: 10**

**Identificación de las Oficinas y el Personal: 10**

**Horario: 10**

**Confiabilidad: 10**

**Fiabilidad en los Trámites: 10**

**Comunicación fluida: 10**

**Condiciones ambientales: 6,75**

**Instalaciones: 10**

**Acceso por teléfono o internet: 10**

**Folletos/Formularios: 10**

**Buenas comunicaciones: 10**

**Promedio Ponderado: 9,16**

Índice de Percepción de Calidad de los Servicios=  $\frac{9,16 \times 100}{7,26} = 126,17 \%$

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