






BANCO DE PREGUNTAS PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CASO ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA (TICKETS)

				Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
No.	Dimensión	Factores/Atributos de calidad	Pregunta					
1	FIABILIDAD	Utilidad del producto/servicio brindado	Considerando los limitantes en la entrega de información (confidencialidad, nivel de desagregación y representatividad), ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la utilidad de la información entregada?					
2	FIABILIDAD	Disponibilidad	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los requisitos que el INEC le pidió para obtener el producto/servicio?					
3	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Entrega dentro de los plazos (legales o comprometidos)	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la oportunidad y tiempo de atención de su requerimiento? Considerando que el tiempo establecido son 10 días laborables					
4	SEGURIDAD	Confianza	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted respecto la confiabilidad de la información entregada?					
5	EMPATIA	Acceso por medios electrónicos	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la facilidad para encontrar este servicio dentro de la página web del INEC?					
6	ELEMENTOS TANGIBLES	Uso de la tecnología	¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la funcionalidad del aplicativo utilizado para su consulta?					

