



Para lograr medir el índice de satisfacción por el servicio que el Indecopi brinda a sus usuarios, se ha diseñado una encuesta que busca conocer los distintos aspectos del servicio brindado. Así, los criterios que se miden en la presente encuesta son los siguientes:

- Tiempo de espera antes de ser atendido.
- Ambiente donde fue atendido.
- Actitud de la persona que lo atendió.
- Grado de conocimiento de la persona que lo atendió.
- Claridad de la información brindada.
- Utilidad de la información recibida.
- En general, su satisfacción respecto del servicio recibido.

MUESTREO DE ENCUESTAS

Recolección de encuestas

- La recolección de las muestras se realiza a través de las Ejecutivas de Servicio, quienes se encuentran ubicadas en los diferentes puntos de recepción de usuarios.
- Las encuestas se realizan en forma aleatoria considerando la disponibilidad del usuario.

TAMAÑO DE MUESTRA

Actualmente se recogen aproximadamente 42 muestras mensuales; dicha cantidad fue determinada por el estudio que realizó el área de Estudios Económicos. El análisis se realiza en forma trimestral.