

Porcentaje de Satisfacción del Cliente Externo

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.

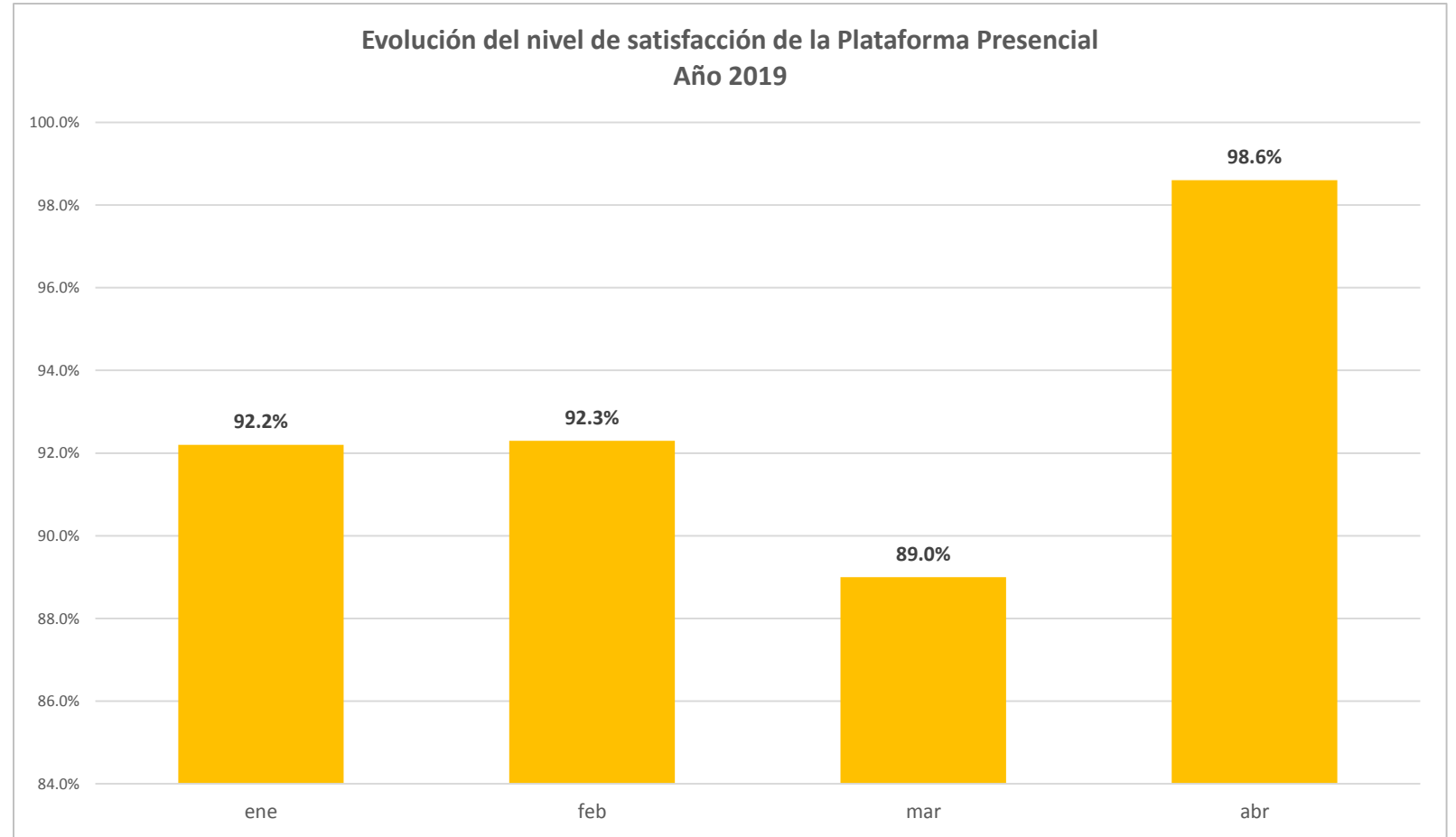
Las encuestas se realizan en forma aleatoria considerando la disponibilidad del usuario.

TAMAÑO DE MUESTRA Actualmente se recogen aproximadamente 22 muestras mensuales en promedio; dicha cantidad fue determinada por el estudio que realizó el área de Estudios Económicos.

El análisis se realiza en forma mensual.

Servicio de Atención al Ciudadano

Mes	Nivel de satisfacción
enero	92.2%
febrero	92.3%
marzo	89.0%
abril	98.6%
Total	93.0%



Fuente: Sistema de Colas
Elaboración: Servicio de Atención al Ciudadano