

Código:	ATN-PR-1
Fecha:	17/03/2021
Versión:	1

## 1. Introducción

Las encuestas son herramientas útiles para obtener información acerca de un servicio o producto que se brinda, cada una de ellas será creada para medir opiniones y recibir retroalimentación sobre el servicio que el IHTT concede a sus concesionarios. Los datos llegaran a obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio.

## 2. Objetivos

- a. Conocer de manera general el grado de satisfacción de los ciudadanos con la calidad de la atención ofrecida y calidad del Servicio que reciben por parte de personal de IHTT.
- b. Medir el porcentaje de aceptación en cuanto a la capacidad del IHTT en relación con la solución de necesidades o problemas en nuestro servicio.
- c. Conocer de manera general el grado de satisfacción con los canales de comunicación y atención que ofrece el IHTT.
- d. Conocer la opinión de nuestros clientes en cuanto a los aspectos que ellos consideren deberíamos mejorar.
- e. Medir las percepciones, actitudes y opiniones que los ciudadanos tienen acerca de la calidad del servicio entregado por el IHTT.
- f. Conocer la percepción de los ciudadanos con respecto al grado de satisfacción global que tiene el IHTT.

## 3. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los usuarios del IHTT concesionarios o apoderados legales, independientemente del tipo o cantidad de servicios solicitados y es responsabilidad del Gerente de Operaciones, la Unidad de Calidad y de toda el área de Atención al Ciudadano el cumplimiento del mismo.

## 4. Definiciones

1. Usuario: Persona natural o Jurídica a quien le suministramos un servicio o producto.
2. Encuesta: Instrumento de Medición que permite identificar y registrar el Grado de Satisfacción de los Clientes.
3. Satisfacción del Cliente: Percepción del Cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
4. Servicio: Es el resultado generado por las actividades de interrelación entre el proveedor y el cliente para satisfacer sus necesidades.

5. Prestación de servicio: Son todas las actividades desempeñadas por el proveedor que involucra personal e instalaciones para suministrar un servicio.
6. Calidad: Es el conjunto de propiedades o características de un producto o servicio que le confieren habilidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.
7. Atención: Es la relación interpersonal, amable, cordial hacia alguien.

## 5. Metodología

### 5.1 Limitaciones de la muestra

La muestra es de carácter probabilístico, se aplicará a un número indeterminado de usuarios que se presenten a las instalaciones del IHTT y a los que se les atienda por medio de los diferentes medios que tiene el IHTT (Medio Telefónico, Página web oficial del IHTT, Correo y chat).

Estas encuestas se aplicarán anualmente en donde con respecto a los resultados de las encuestas de los años anteriores están sujetas a que las preguntas se cambien para poder evaluar un aspecto diferente del área de Atención al Ciudadano.

### 5.2 Se elaboran formatos de las encuestas

Para la encuesta de Satisfacción al Ciudadano se utiliza el formato “Encuesta de Satisfacción al Ciudadano (ATN-FO-1, versión: 1)”, para la encuesta de Calidad de Servicios se utiliza el formato “Encuesta de Calidad de Servicios Otorgados (ATN-FO-2, versión: 1)” y Calidad de Servicios Otorgados (Solicito en línea) ATN-FO-5, en las cuales la Unidad de Calidad debe incluir las preguntas diseñadas y aprobadas. El método de seguimiento será establecido por el Gerente de Operaciones, quién a su vez modifica, acepta o no acepta las preguntas propuestas por la Unidad de Calidad para medir el desempeño del instituto y del área de Atención al Ciudadano, así como el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad por parte del IHTT. Las encuestas estarán ubicadas en la plataforma de Google Forms.

### 5.3 Socialización de las encuestas

Una vez aprobadas las encuestas, esta será distribuida y socializada con los colaboradores que estarán encargados de aplicar las encuestas, explicándoles la metodología de aplicación de la encuesta, haciendo énfasis de que estas encuestas son diseñadas para mejorar el tipo de atención y calidad de servicios que se les brinda a los usuarios.

### 5.4 Distribución formatos de encuestas a los usuarios

Al momento de que las encuestas han sido socializadas y comprendidas por los colaboradores, serán distribuidas a los usuarios de la siguiente manera:

La Encuesta de Satisfacción al Ciudadano se realizará por los siguientes medios:

- a) Medio Telefónico.
- b) Por medios electrónicos (Chat Web, Correo, página oficial del IHTT, página oficial de Facebook del IHTT).

c) Presencial

Encuesta de Calidad de Servicios Otorgados:

- a) Medio Telefónico: realizando un seguimiento de servicios otorgados a los usuarios durante los meses anteriores.
- b) Por medios electrónicos (Chat Web, Correo, página oficial del IHTT, página oficial de Facebook del IHTT).
- c) Presencial: Al momento de entregarle a los usuarios sus documentos finalizados se le solicitará su apoyo para llenar la encuesta.

#### 5.5 Diligencia de encuestas

El colaborador encargado de aplicar las encuestas debe asegurarse que el usuario comprenda cada una de las preguntas que se presentan en las encuestas y estar a su disposición para aclarar cualquier duda o inquietud que tenga el usuario.

#### 5.6 Recepción de encuestas aplicadas

Una vez aplicadas las encuestas, estas se deben colocar inmediatamente en un buzón sellado que se encontrará en el área de Atención al Ciudadano y estará destinado específicamente para recopilar las encuestas aplicadas.

Las encuestas aplicadas por medios electrónicos, los resultados llegarán directamente a la Gerencia de Operaciones y a la Unidad de Calidad.

#### 5.7 Tabulación de las encuestas

Para las encuestas aplicadas por los medios electrónicos, los resultados serán tabulados por medio de la aplicación de Google Forms y los resultados obtenidos de las encuestas realizadas por los medios físicos se realizarán por medio de Excel.

#### 5.8 Análisis de la Información

Con los resultados de la tabulación, se debe presentar el informe al jefe de Calidad y al Gerente de Operaciones para tomar decisiones al respecto.

Se analiza el resultado de cada pregunta por separado, a las preguntas que tengan los resultados más bajos se les da mayor prioridad en el plan de acción de oportunidades de mejora.

Si no se obtuvieron puntajes bajos queda a potestad del Gerente de Operaciones y al jefe de Calidad decidir si se hace un plan de mejora para los menores puntajes obtenidos.

Se analiza también a nivel general todos los resultados obtenidos de las encuestas.



Código:	ATN-PR-1
Fecha:	17/03/2021
Versión:	1

## 6. Aprobación

<b>Elaborado por:</b> Katherine Álvarez Analista de Calidad	<b>Revisado por:</b> Evelyn Silva Analista de Calidad	<b>Aprobado por:</b> César Castellanos Gerente de Operaciones
---	---	---