

Resultados

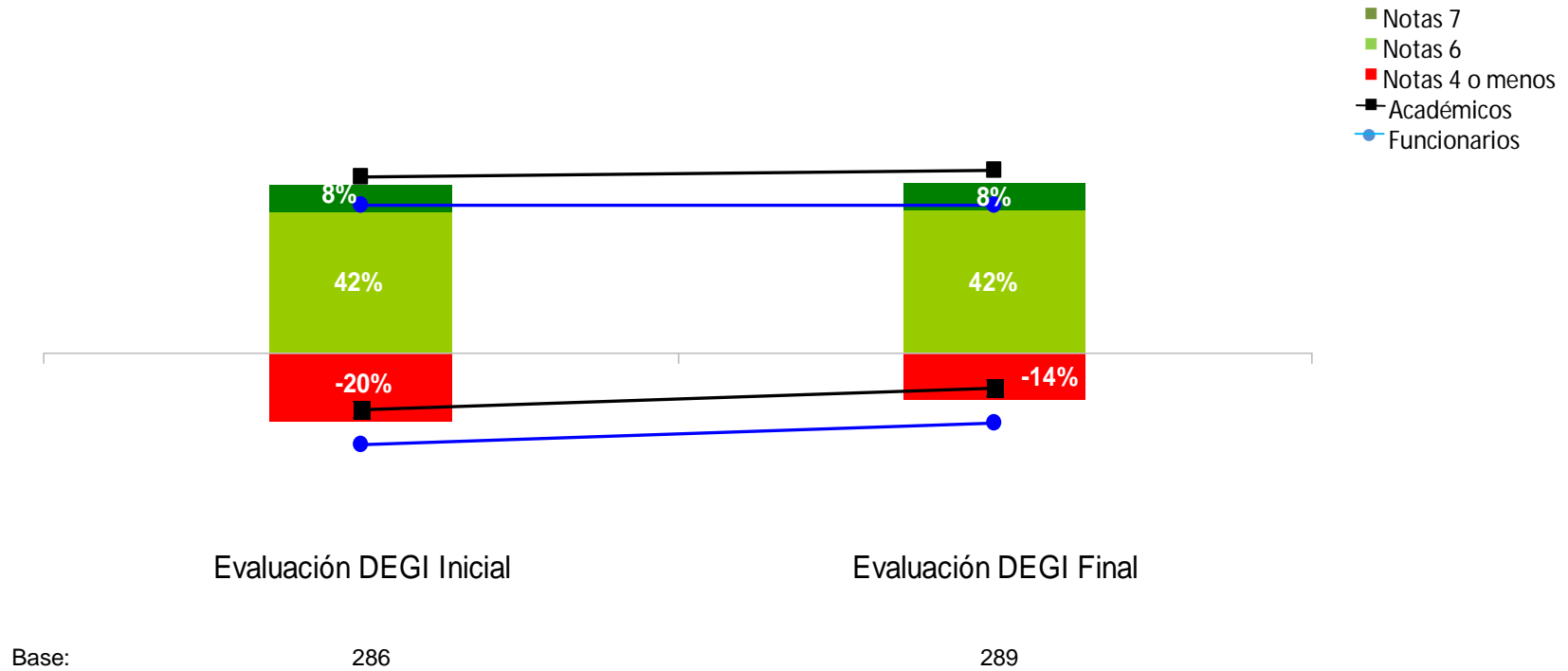
Encuesta Calidad de Servicio

DEGI

Santiago, octubre de 2010

Evaluación general DEGI

1.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa el servicio en general de la DEGI?

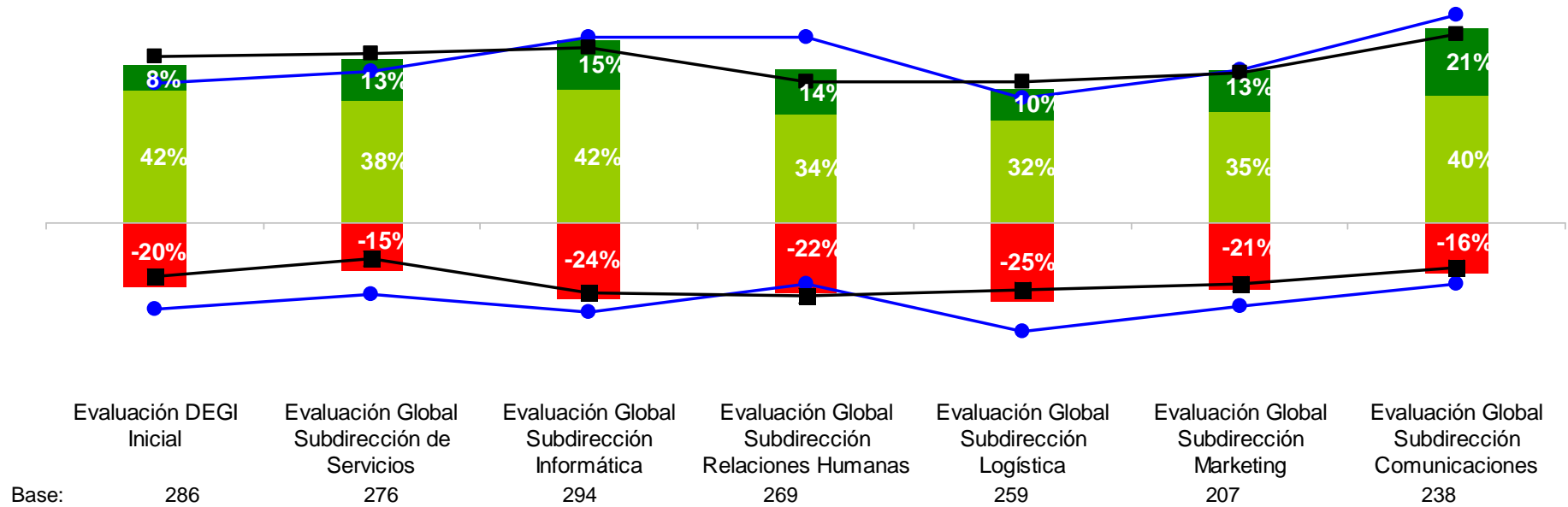


Más del 50% de los encuestados evalúa positivamente el servicio entregado por la DEGI. La evaluación final (experiencia de servicio), es levemente superior a la inicial (imagen). Por otra parte, la evaluación de los Funcionarios es más crítica que la de los Académicos, tanto en la evaluación inicial como en la final.

Resumen Evaluación Subdirecciones

Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios

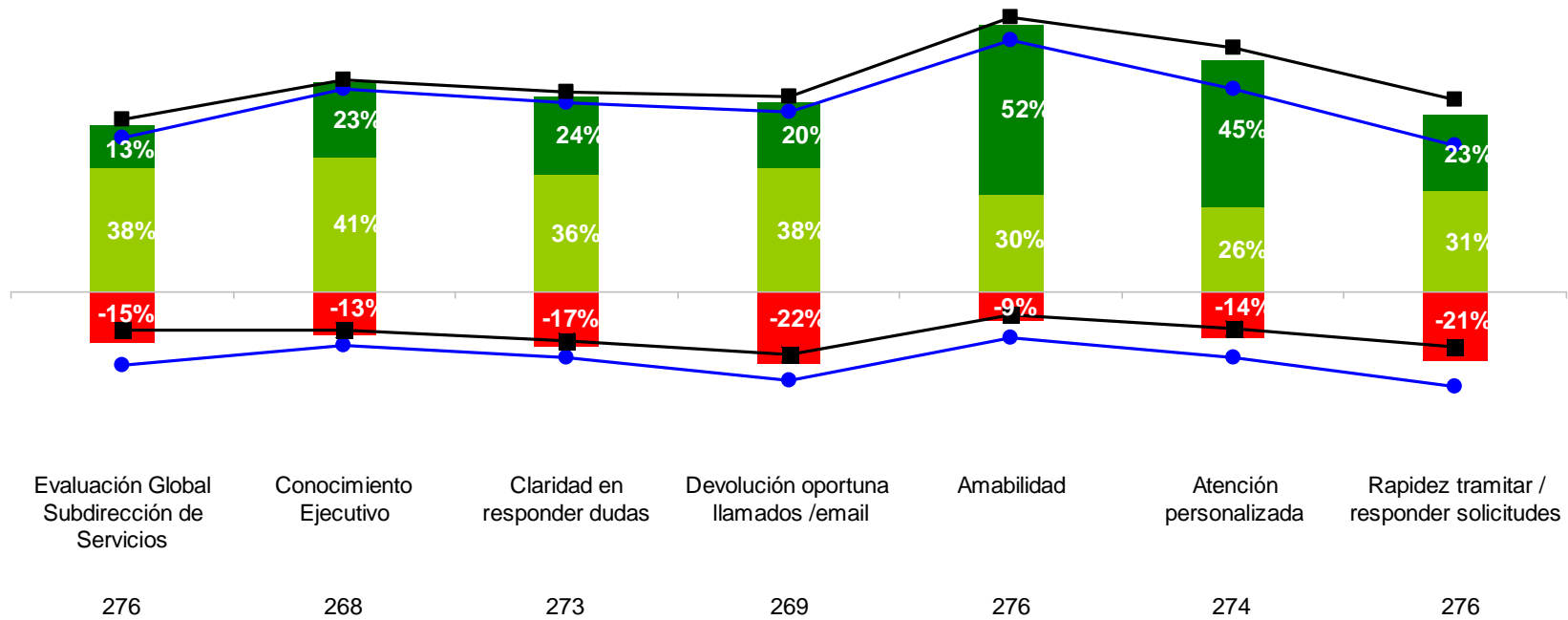


La evaluación de las distintas subdirecciones es consistente con la evaluación general de la DEGI.

Evaluación Subdirección de Servicios

2.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios

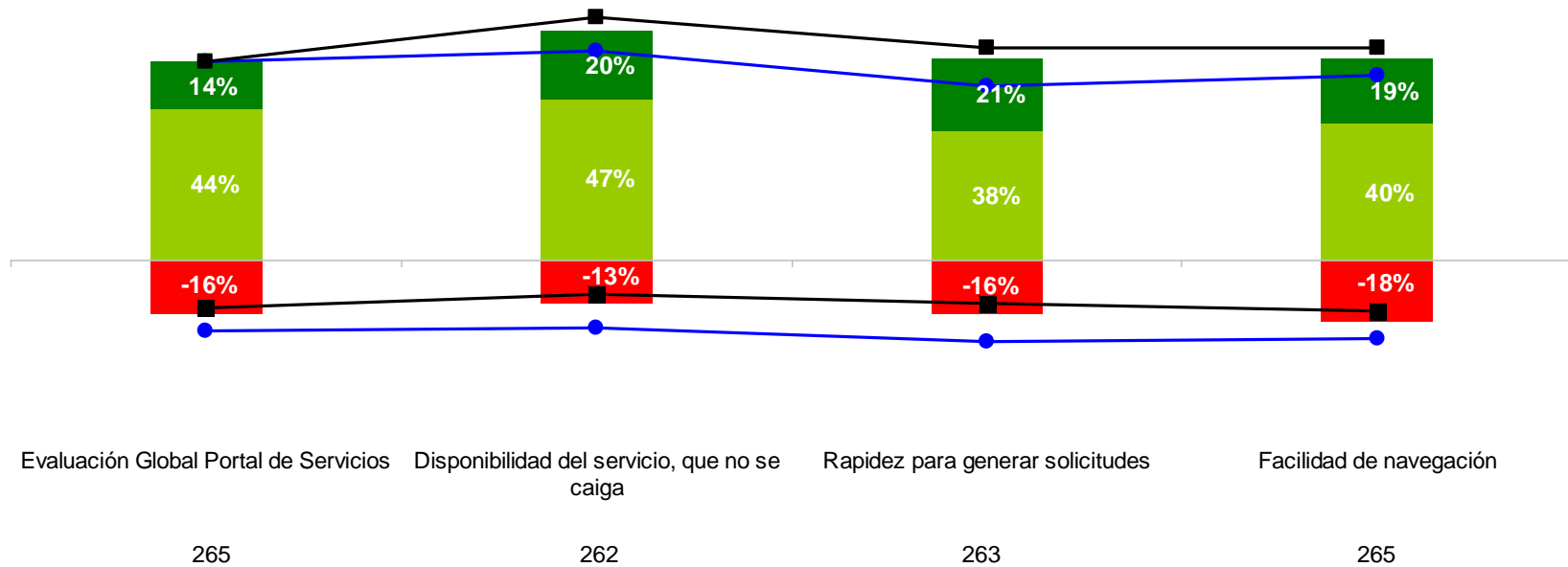


Existen ámbitos de servicio relevantes a mejorar, entre ellos se encuentra “devolución oportuna de llamados /email” y “rapidez para tramitar solicitudes”, se establecerá un plan de capacitación para los ejecutivos que permita mejorar estos aspectos

Evaluación Portal de Servicios

2.7.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios

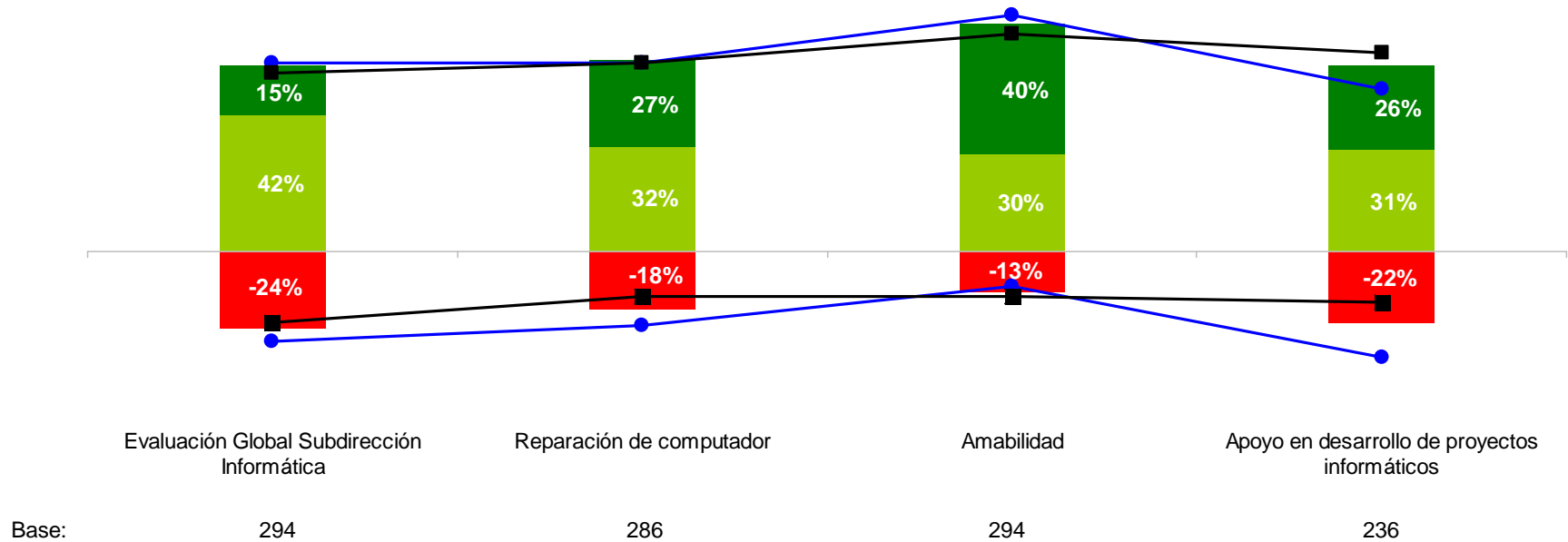


Existen buena evaluación en todos los ámbitos del portal de servicios, se revisará como mejorar la facilidad para navegar

Evaluación Subdirección de Informática

3.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios

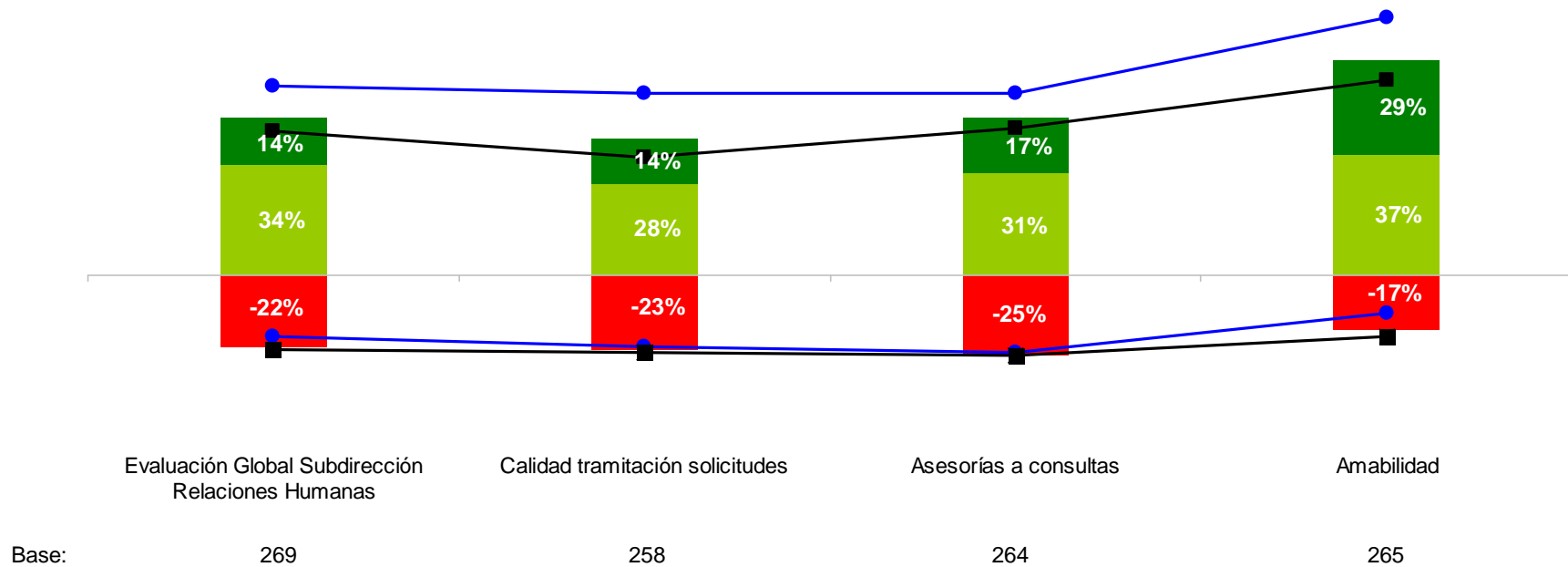


Existen ámbitos de servicio relevantes a mejorar, entre ellos se encuentra “apoyo de desarrollo de proyectos informáticos”, es necesario difundir este aspecto del servicio, ya que existe una baja tasa de respuesta

Evaluación Subdirección de Relaciones Humanas

4.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios

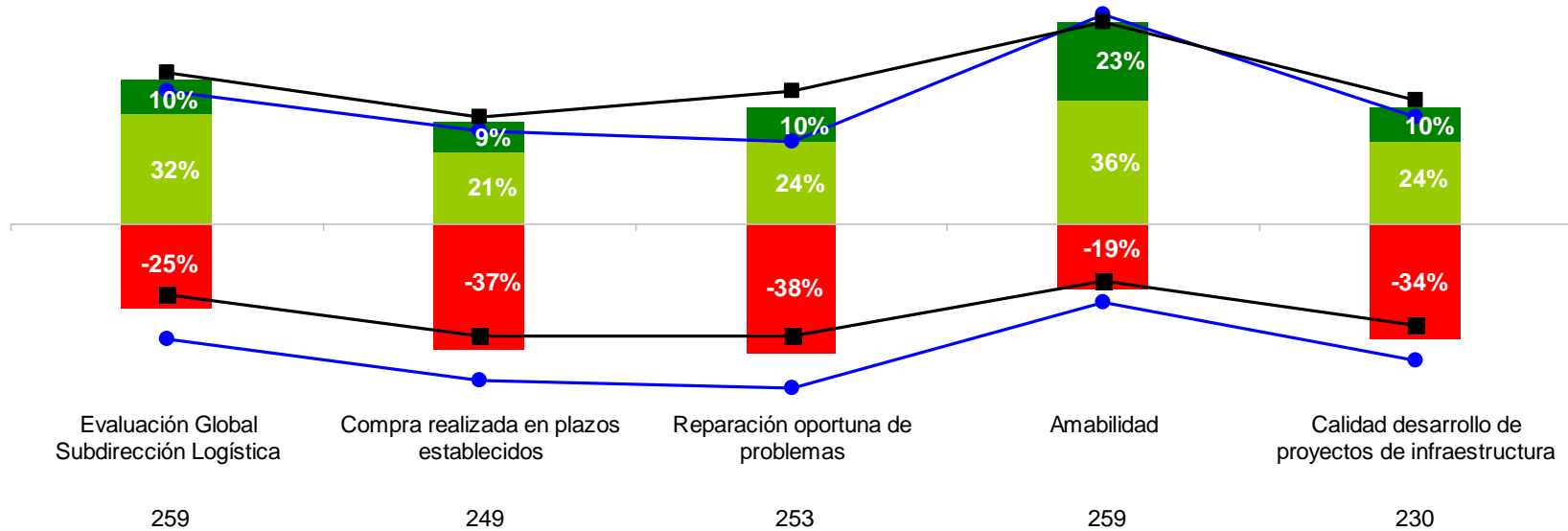


Existen ámbitos de servicio relevantes a mejorar, entre ellos se encuentra “calidad en la tramitación de solicitudes” y “mejor asesoría ante consultas”, se rediseñará el modelo de atención de los asistentes de relaciones humanas

Evaluación Subdirección de Logística

5.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios

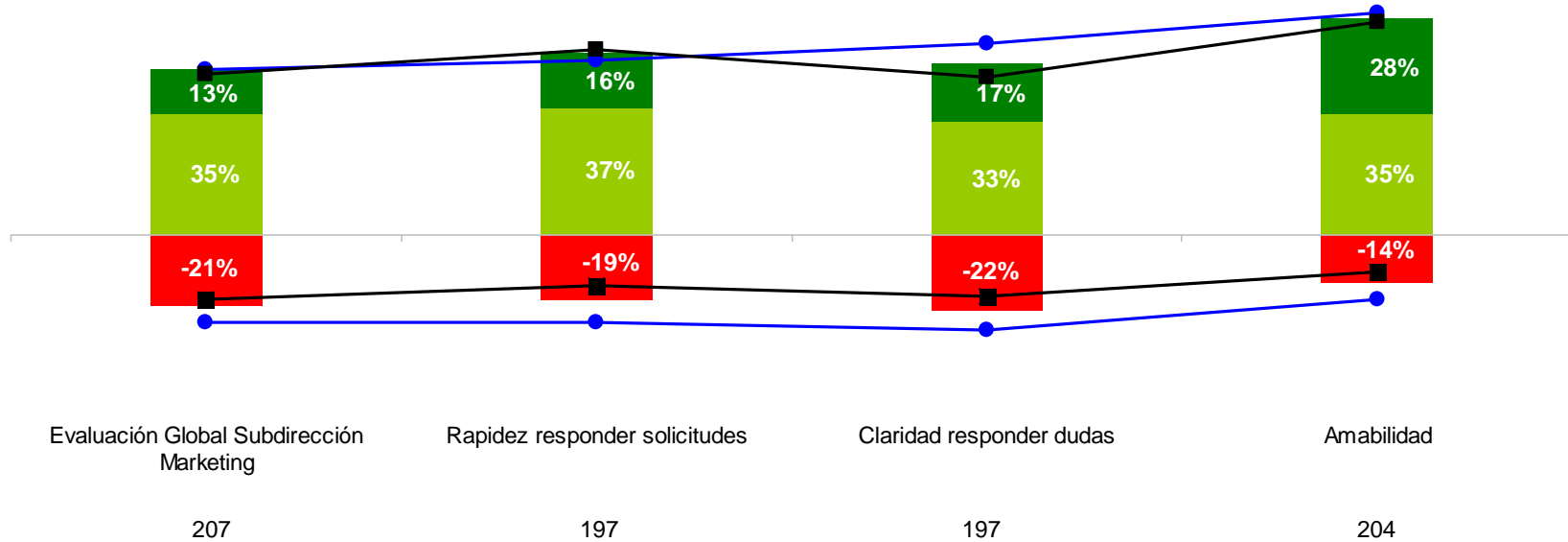


Los aspectos más relevantes a mejorar son “compra realizada en los plazos establecidos”, “reparación oportuna ante problemas” y “calidad en el desarrollo de proyectos de infraestructura”, se realizarán las acciones correctivas que permitan mejores resultados en el futuro

Evaluación Subdirección de Marketing

6.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios

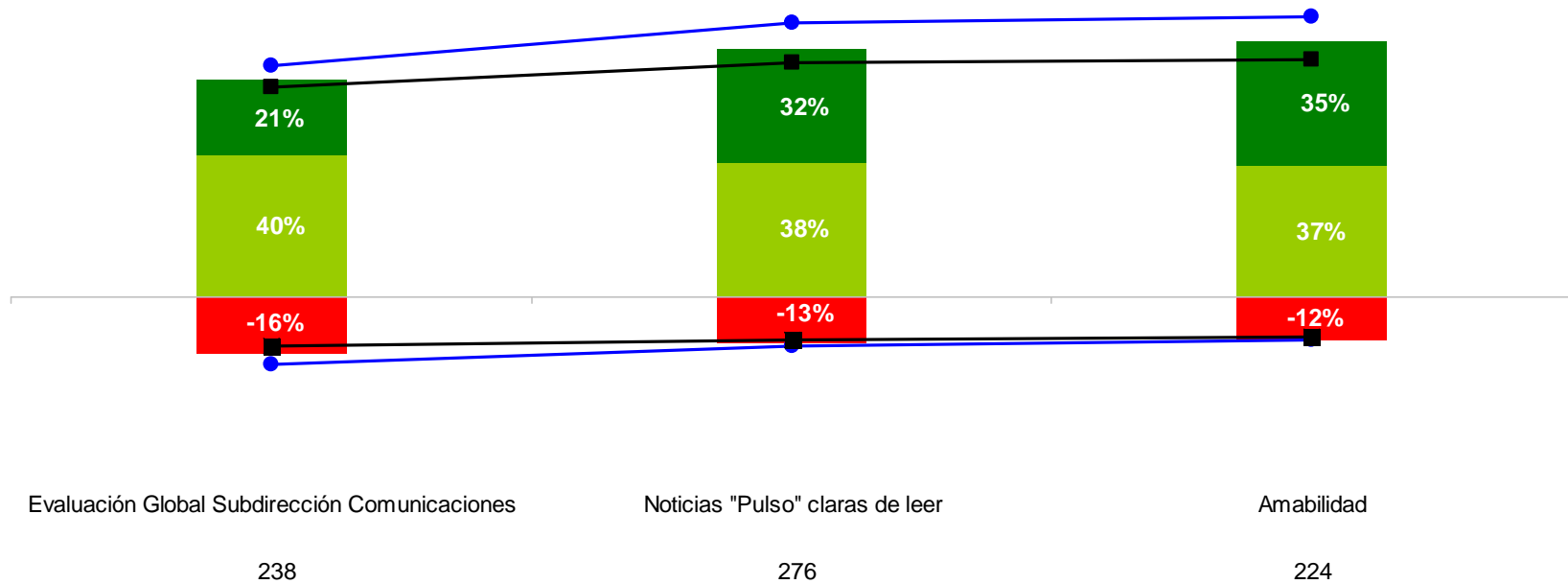


Existe poco conocimiento de los servicios que presta marketing, debido a la baja tasa de respuesta respecto a las otras subdirecciones, se implementará campaña de difusión

Evaluación Subdirección de Comunicaciones

7.- Pensando en una escala de 1 a 7, ¿cómo evalúa?

- Notas 7
- Notas 6
- Notas 4 o menos
- Académicos
- Funcionarios



Existe una buena evaluación de la información que entrega el “pulso”, en general falta mayor difusión de las labores que realiza dicha unidad