



# IV ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO 2014

---

Edificio José Figueres Ferrer

**SISTEMA DEL CHAT EN LINEA**

## IV ENCUESTA PERCEPCION AL CIUDADANO

### Calificación del Chat en Línea

Año 2014

#### Objetivo

Implementar una herramienta para determinar la satisfacción de los y las ciudadanos/as que utilizan el chat en línea de la página web institucional con el fin de evacuar consultas y dudas de manera más ágil y personalizada.

#### Propósito:

- Mejorar el servicio.
- Conocer el grado de satisfacción del cliente.

#### Alcance

El estudio se realiza con fundamento en la base de datos, administrada por la Dirección de Tecnologías de Información, de las personas que quedaron registradas al utilizar la herramienta.

#### Metodología

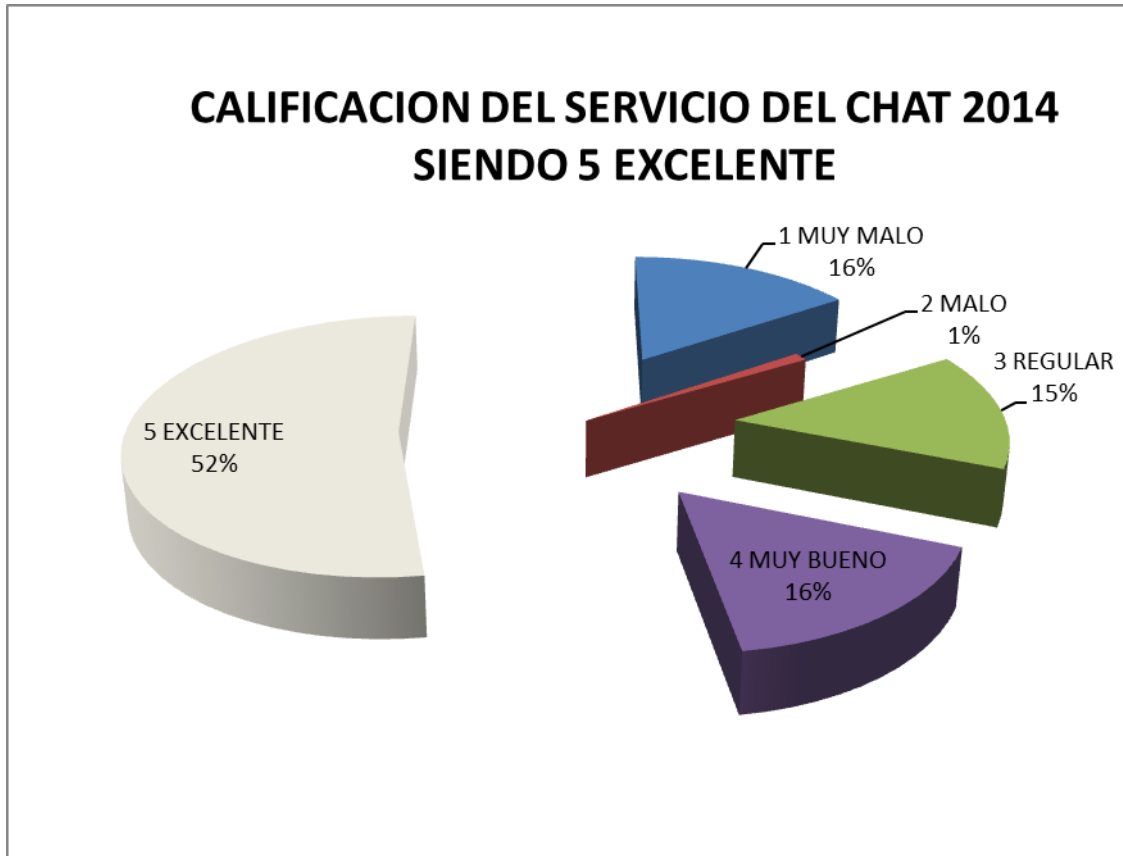
Se colocó una encuesta muy sencilla, de una sola pregunta al finalizar la conversación en línea dentro del chat institucional.

#### Selección de la muestra:

La Dirección de Tecnologías de Información nos facilitó una base de datos de 2002 personas registradas de las cuales respondieron la encuesta 103.-

# INFORME DE RESULTADO

Gráfico #1



*Fuente: Encuestas de Percepción aplicadas por la Contraloría de Servicios de la Municipalidad de San José durante el año 2014 en el Chat en Línea.-*

Cuadro #1

CALIFICACION DEL SERVICIO DE CHAT	VALOR ABSOLUTO	VALOR PORCENTUAL
1 MUY MALO	16	16%
2 MALO	1	1%
3 REGULAR	15	15%
4 MUY BUENO	17	17%
5 EXCELENTE	54	52%
	103	100%