



Capacitación
Asistencia Técnica

Cuarto Trimestre 2016

Objetivo:

Realizar el seguimiento de la percepción del cliente para conocer el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas sobre los servicios de **Capacitación y Asistencia Técnica**.



Periodo

Octubre – Diciembre 2016

26

Total de Visitas de Asistencia Técnica

26

Total de encuestados

Rangos de Evaluación

100-80%

Excelente y Muy bien

79-70%

Bien

69-0%

Regular y Malo

Resultados de los aspectos evaluados



TIEMPO QUE HA SIDO CLIENTE DE FIFOMI?

57% 
1-5 años

35% 
Clientes nuevos

9% 
11 O MÁS

¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DE FIFOMI?

57.69% 
Referencia

30.77% 
Personal FIFOMI

11.54% 
sitio web

3.85% 
Otro

Resultados de los aspectos evaluados

100%

Excelente y
Muy bien

Calidad de nuestro servicio de Asistencia Técnica

100%

Excelente y
Muy bien

Cumplimiento de plazos para la visita de asistencia programada

100%

Excelente y
Muy bien

¿Qué nivel de conocimiento tiene el personal que lo atendió?

100%

Excelente y
Muy bien

¿Fueron resueltas todas sus dudas?



Asistencia Técnica

Resultados de los aspectos evaluados

100%

sí

El reporte entregado tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento de su proyecto

100%

No

Observó algún tipo de discriminación motivada por origen étnico, nacional, género, edad, discapacidad, condiciones sociales, salud, región, opinión, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

100%

No

Le fue solicitado a usted, una compensación económica o de otro tipo por parte de los servidores públicos de FIFOMI?



Asistencia Técnica

Opinión

¿Qué debemos de cambiar para mejorar nuestros productos y servicios?



Asistencia Técnica

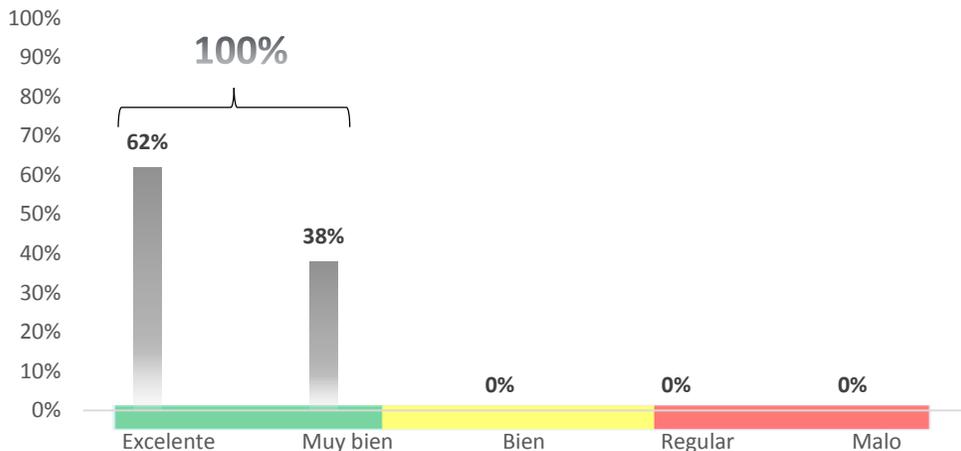


Detalle por pregunta

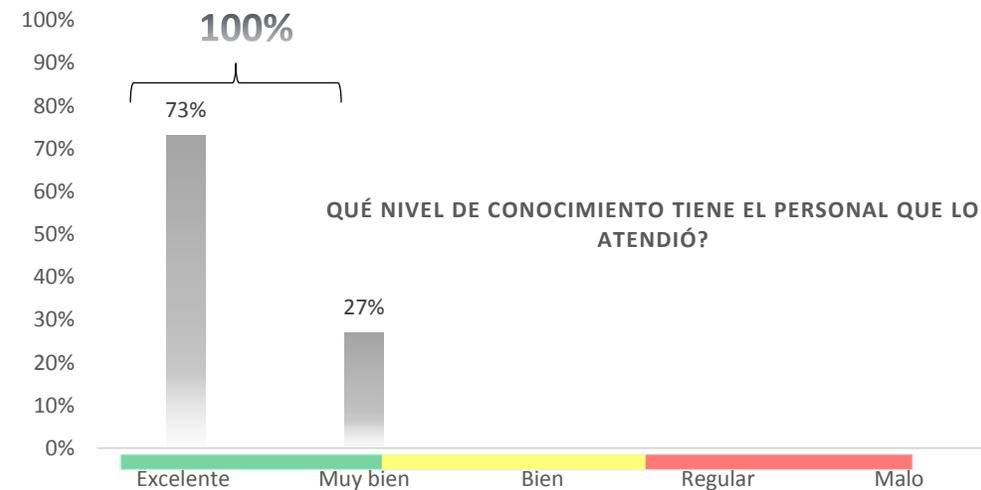
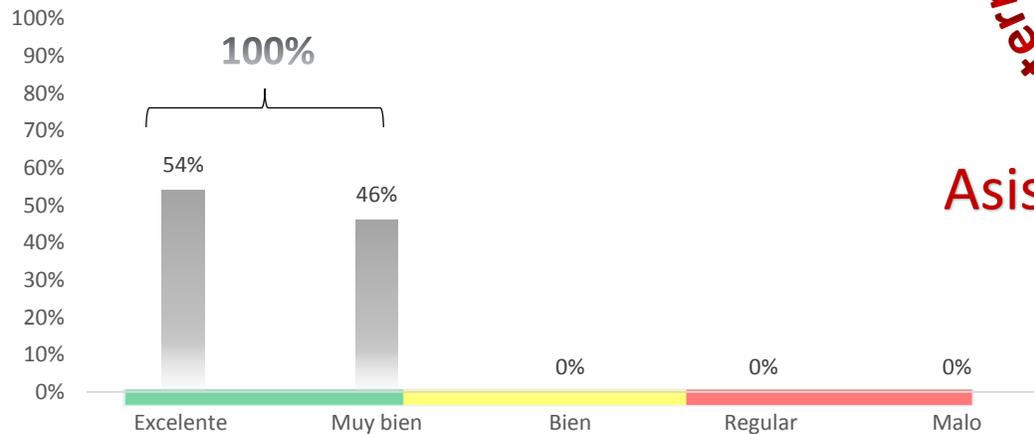


Asistencia Técnica

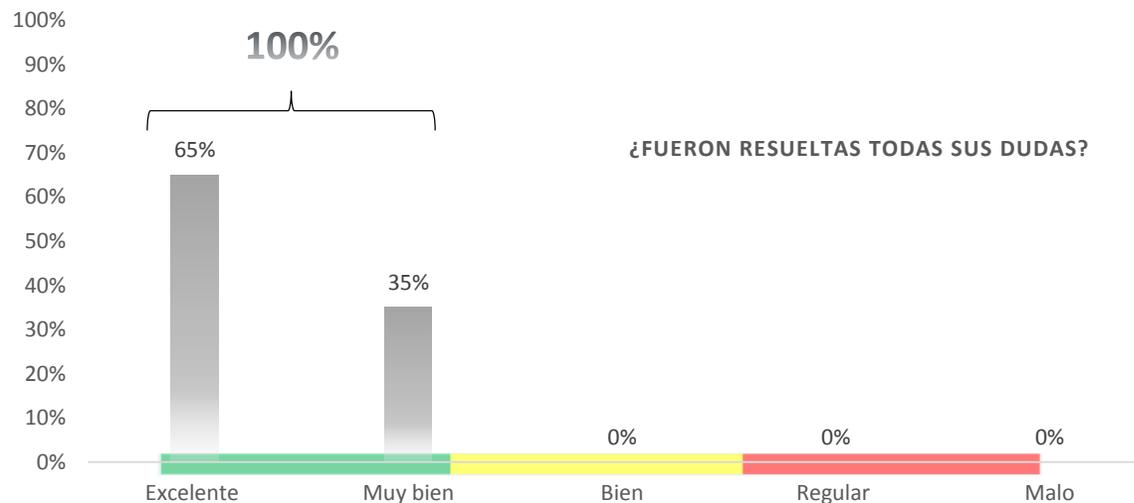
CALIFIQUE LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA



CON QUÉ NIVEL DE EFICACIA CUMPLIMOS CON LOS PLAZOS PARA LA VISITA DE ASISTENCIA PROGRAMADA?



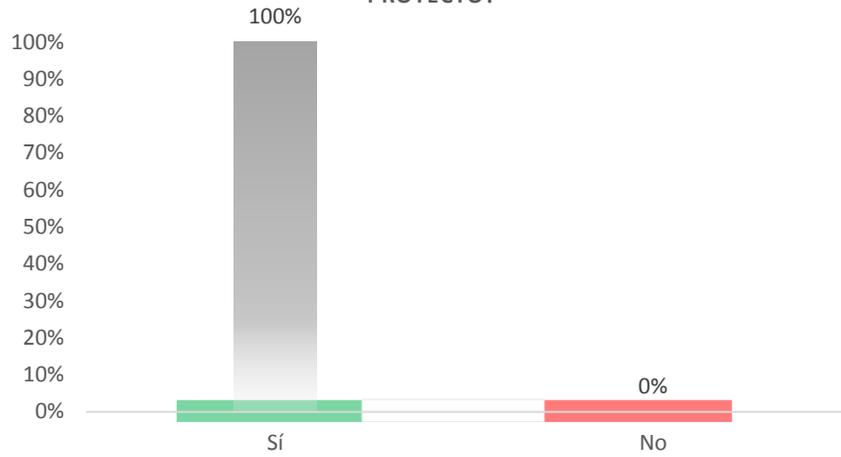
¿FUERON RESUELTAS TODAS SUS DUDAS?



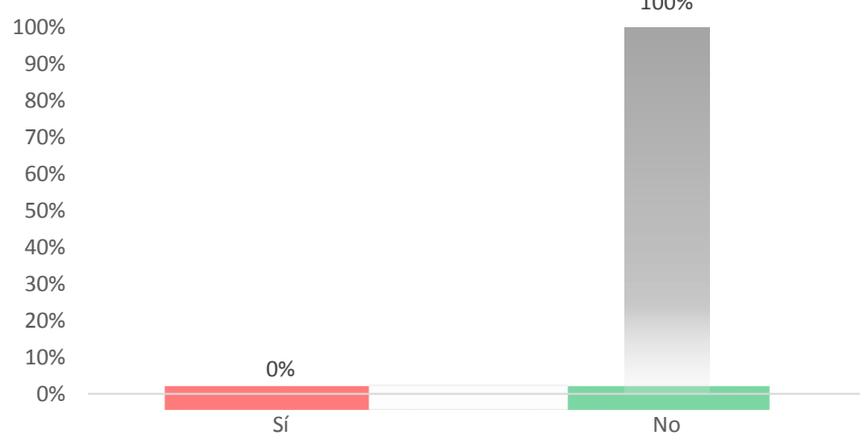
Detalle por pregunta



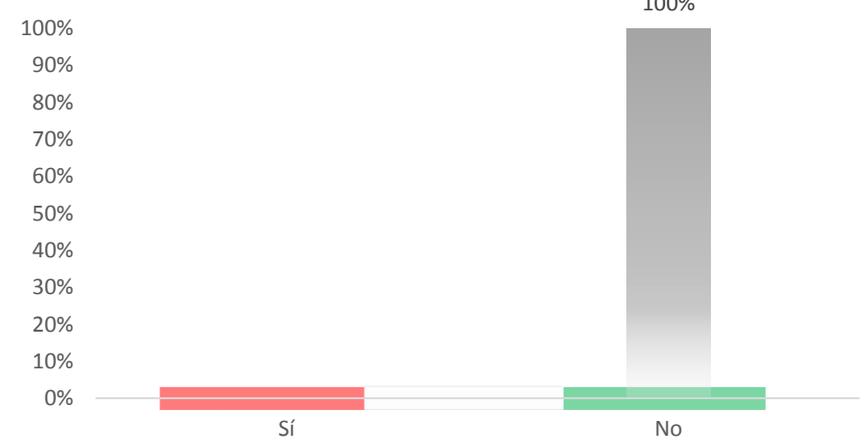
EL REPORTE ENTREGADO DE LA VISITA TÉCNICA TIENE UN IMPACTO POSITIVO Y CONTRIBUYE AL CRECIMIENTO DE SU PROYECTO?



OBSERVO ALGÚN TIPO DE DISCRIMINACIÓN MOTIVADA POR ORIGEN ÉTNICO, NACIONAL, GÉNERO, EDAD, DISCAPACIDAD, CONDICIONES SOCIALES, SALUD, REGIÓN, OPINIÓN, PREFERENCIAS SEXUALES, ESTADO CIVIL O CUALQUIER OTRA QUE ATENTE CONTRA LA DIGNIDAD HUMANA Y TENGA PO

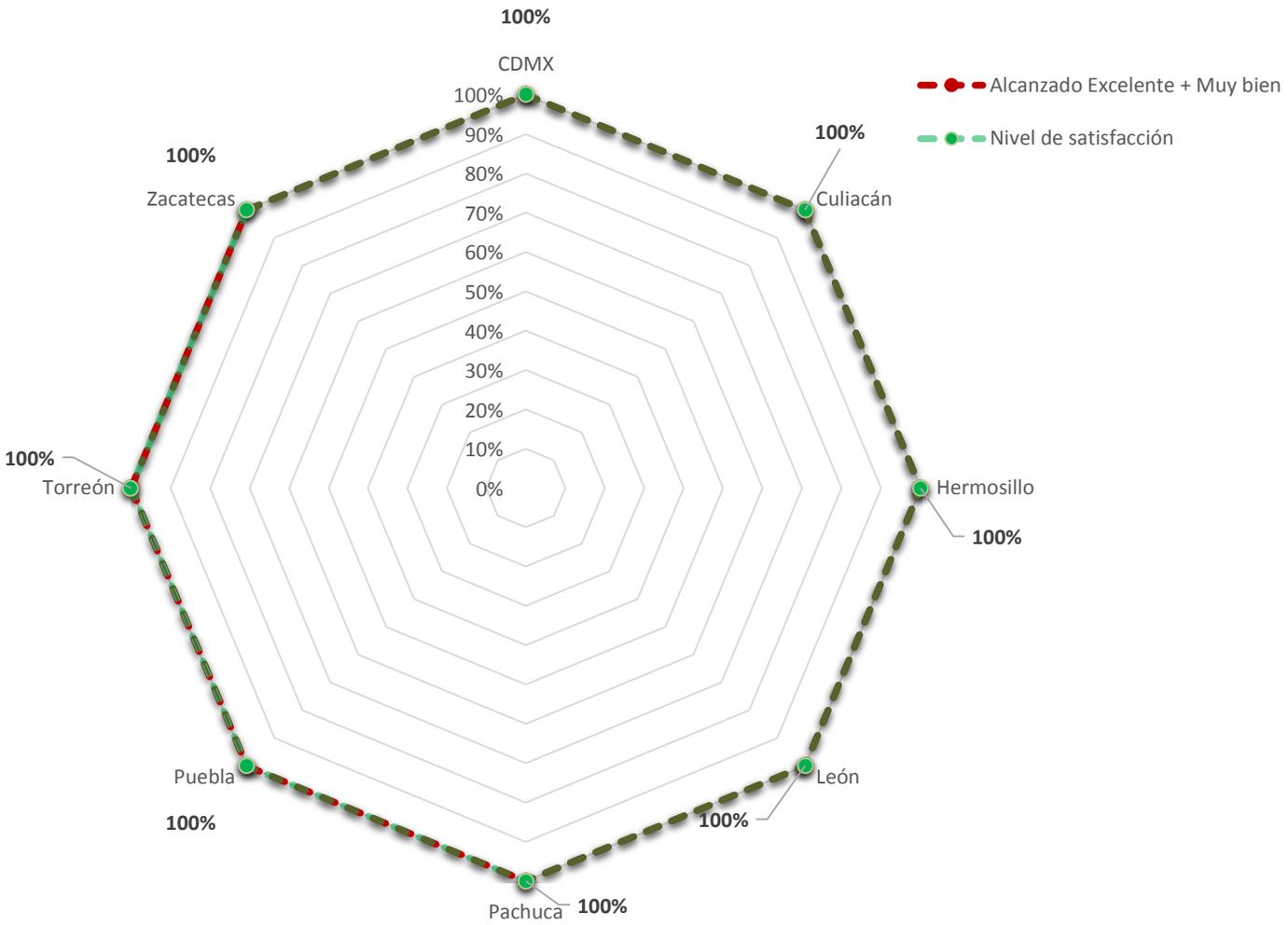


LE FUE SOLICITADO A USTED UNA COMPENSACIÓN ECONÓMICA O DE OTRO TIPO POR PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL FIFOMI?



Detalle por Oficina Regional

Nivel de Satisfacción por Oficina Regional





Capacitación



Resultados de los aspectos evaluados



Total de participantes capacitados



Total de encuestados

Periodo
Octubre – Diciembre
2016



Curso



¿Esta satisfecho con la capacitación que recibió?



Los contenidos expuestos, ¿generan una parte importante para el desarrollo de su empresa?

Resultados de los aspectos evaluados



94%

Excelente y
muy bien

En general, califique la calidad de nuestro servicio

92%

Excelente y
muy bien

En general, ¿considera que el curso de capacitación tiene un impacto positivo y contribuye al crecimiento de su empresa?

Instructor

94%

Excelente y
muy bien

Domina los temas tratados

Resultados de los aspectos evaluados

94%

Excelente y
muy bien

La claridad de la exposición

92%

Excelente y
muy bien

El uso de equipo y material de apoyo

95%

Excelente y
muy bien

El esfuerzo para aclarar las dudas

95%

Excelente y
muy bien

En general, la exposición del instructor fue



Opinión



Comentarios y sugerencias

Mayor duración de los cursos

Temas amplios que requieren mayor tiempo

Distribución de material electrónico para invitados

Financiamiento a pequeña minería

Aplicación de conocimiento sobre tema a la actividad minera



Cursos que sean constantes

Mayor tiempo

Continuar con más cursos sobre minería

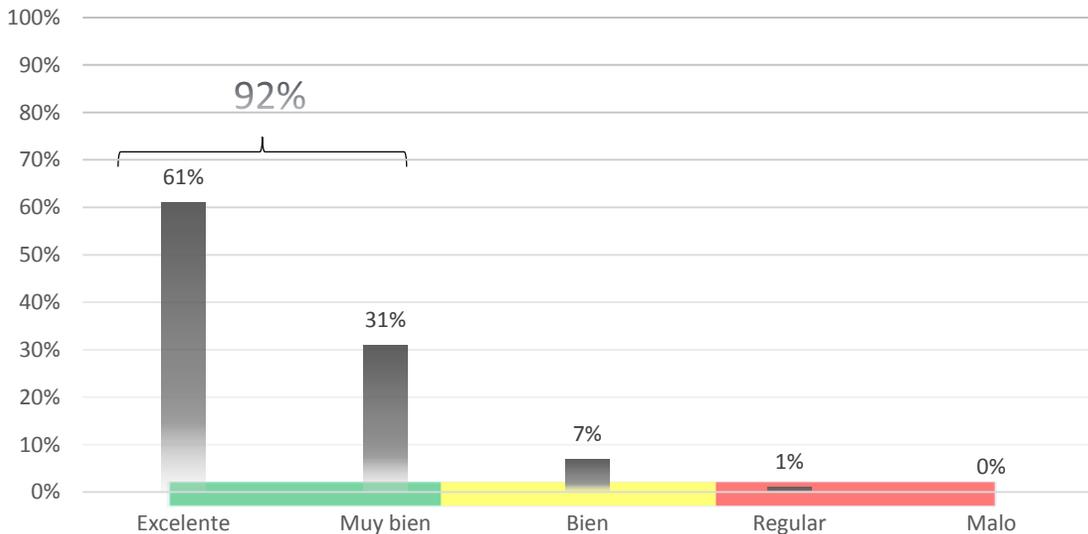
Traer equipo visual y audio

Curso

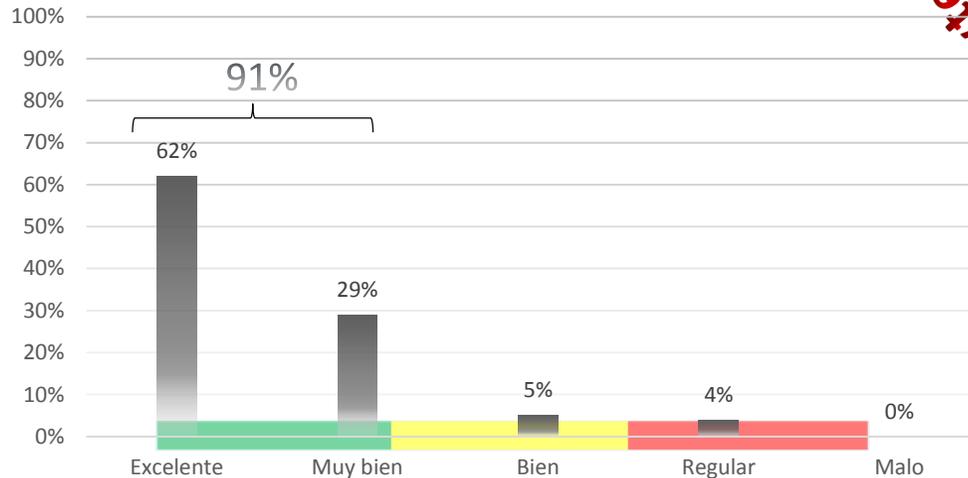
Detalle por pregunta



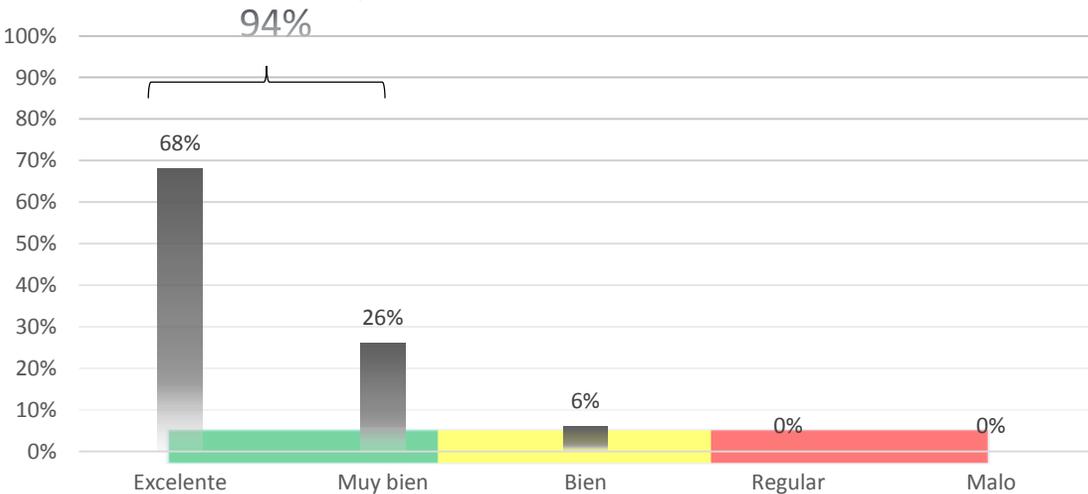
¿ESTA SATISFECHO CON LA CAPACITACIÓN QUE RECIBIÓ?



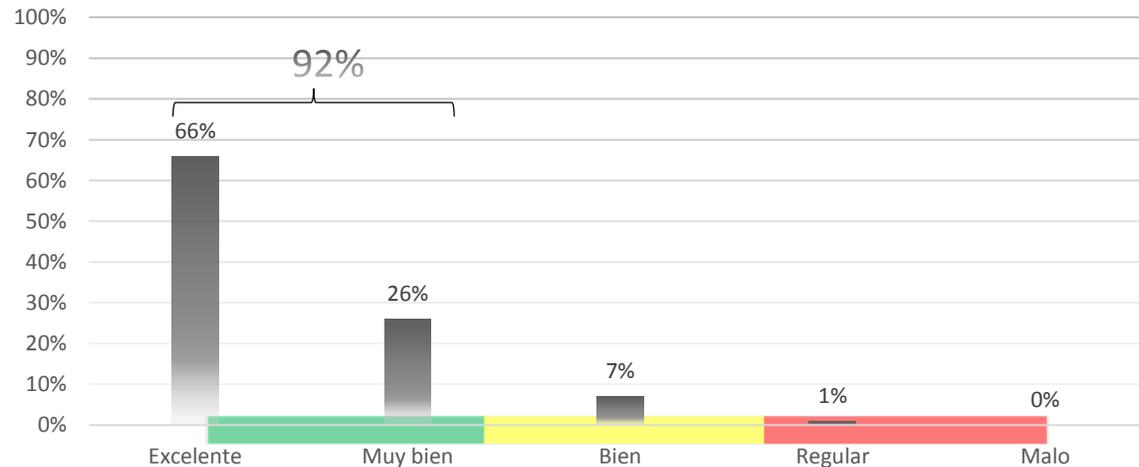
LOS CONTENIDOS EXPUESTOS GENERAN UN APORTE IMPORTANTE PARA EL DESARROLLO DE SU EMPRESA?



EN GENERAL, CALIFIQUE LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO



EN GENERAL, ¿CONSIDERA QUE EL CURSO DE CAPACITACIÓN TIENE UN IMPACTO POSITIVO Y CONTRIBUYE AL CRECIMIENTO DE SU EMPRESA?

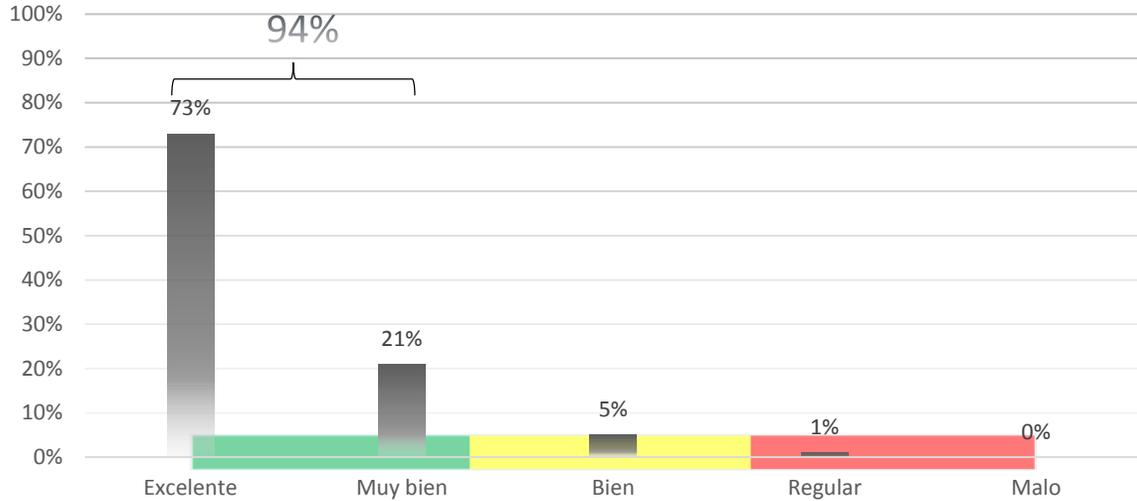


Instructor

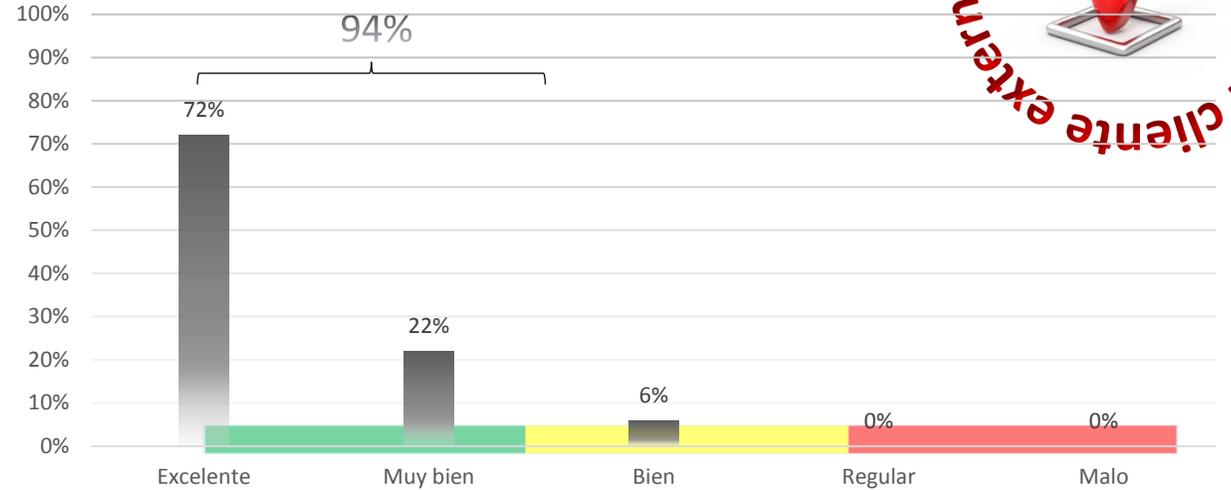
Detalle por pregunta



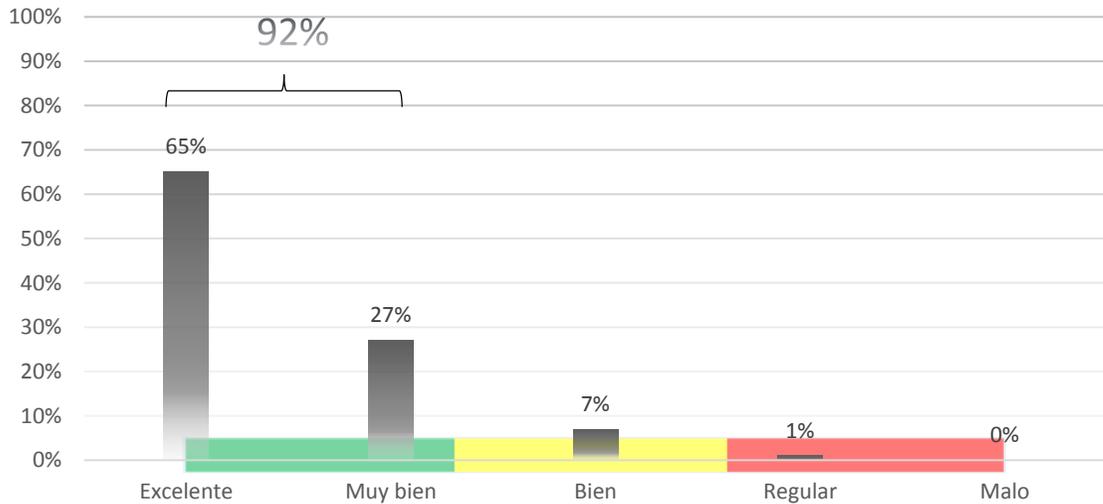
¿DOMINA LOS TEMAS TRATADOS?



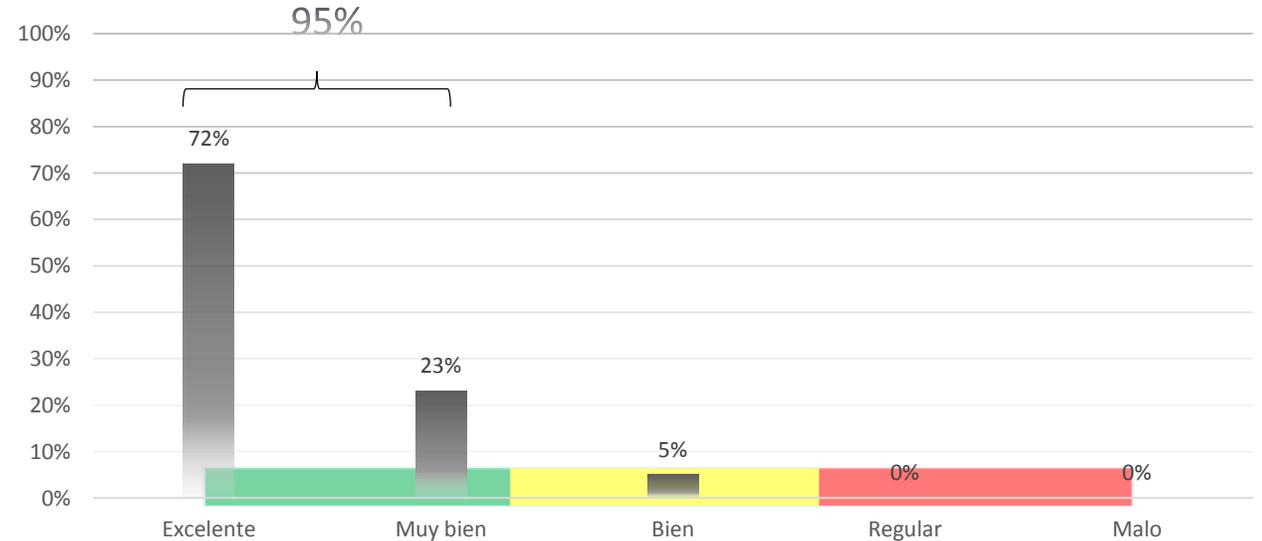
LA CLARIDAD DE LA EXPOSICIÓN



¿EL USO DE EQUIPO Y MATERIALES DE APOYO?

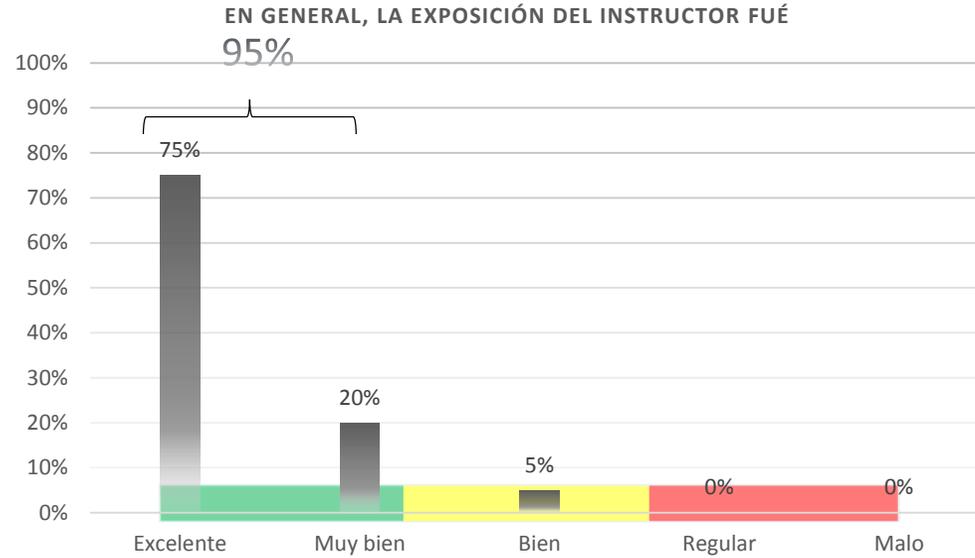


EL ESFUERZO PARA ACLARAR LAS DUDAS

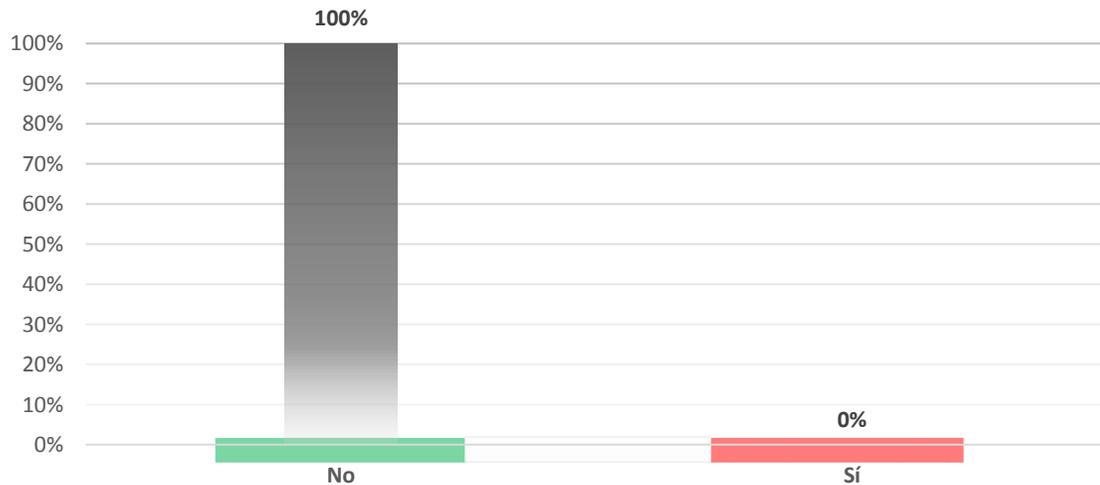


Instructor

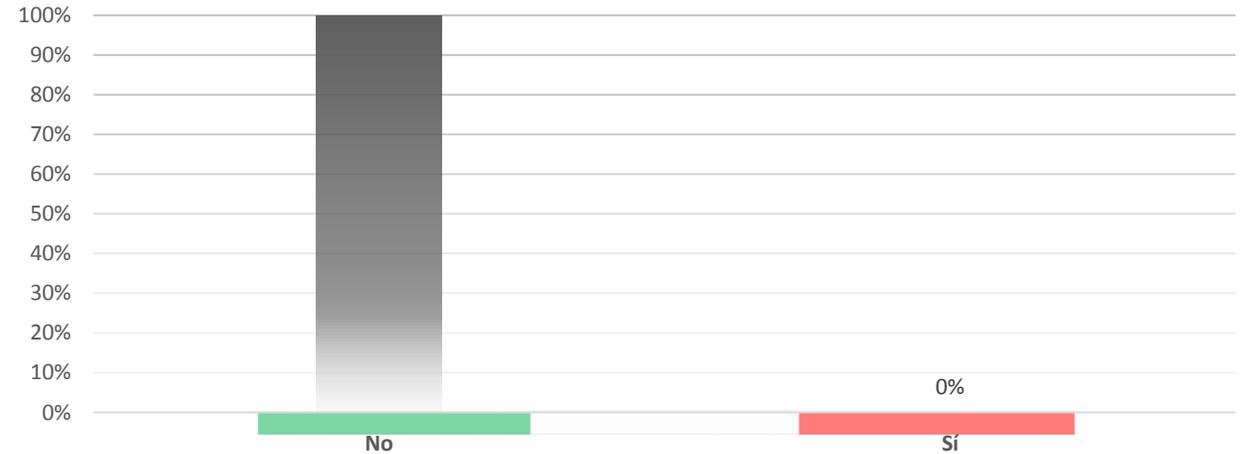
Detalle por pregunta



¿LE FUÉ SOLICITADO AUSTED UNA COMPENSACIÓN ECONÓMICA O DE OTRO TIPO POR PARTE DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE FIFOMI?



OBSERVÓ ALGÚN TIPO DE DISCRIMINACIÓN MOTIVADA POR ORIGEN ÉTNICO, NACIONALIDAD, GÉNERO, EDAD, DISCAPACIDAD, CONDICIÓN SOCIAL, SALUD, RELIGIÓN, OPINIÓN, PREFERENCIAS SEXUALES, ESTADO CIVIL O CUALQUIER OTRA QUE ATENTE CONTRA LA DIGNIDAD HUMANA Y TENGA POR



Resultados por Gerencia Regional

Encuesta de satisfacción del cliente externo por Gerencia Regional

