



Capacitación Asistencia Técnica

Segundo Trimestre 2018



Objetivo:

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



Rangos de Evaluación

21 Total de Visitas de Asistencia Técnica

17 Total de Asesorías de Asistencia Técnica

38 Total de encuestados

Periodo
Abril – Junio 2018

100-80% Excelente y Muy bien

79-70% Bien

69-0% Regular y Malo

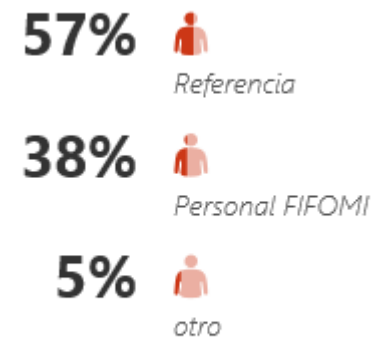
Resultados de los aspectos evaluados



¿TIEMPO QUE HA SIDO CLIENTE DE FIFOMI?



¿CÓMO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DE FIFOMI?



Resultados de los aspectos evaluados



Calidad de nuestro servicio de Asistencia Técnica



Cumplimiento de plazos para la visita de asistencia técnica programada



Nivel de conocimiento del personal que lo atendió



Dudas resueltas

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?



Opinión

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



Más apoyo a la pequeña minería.



Muy buen servicio.



Seguir ofreciendo el servicio.



Más promoción casi nadie los conoce.



Más personal para atender las visitas.



Productos accesibles a pequeños proyectos nuevos.



Reactivar el programa de exploración.

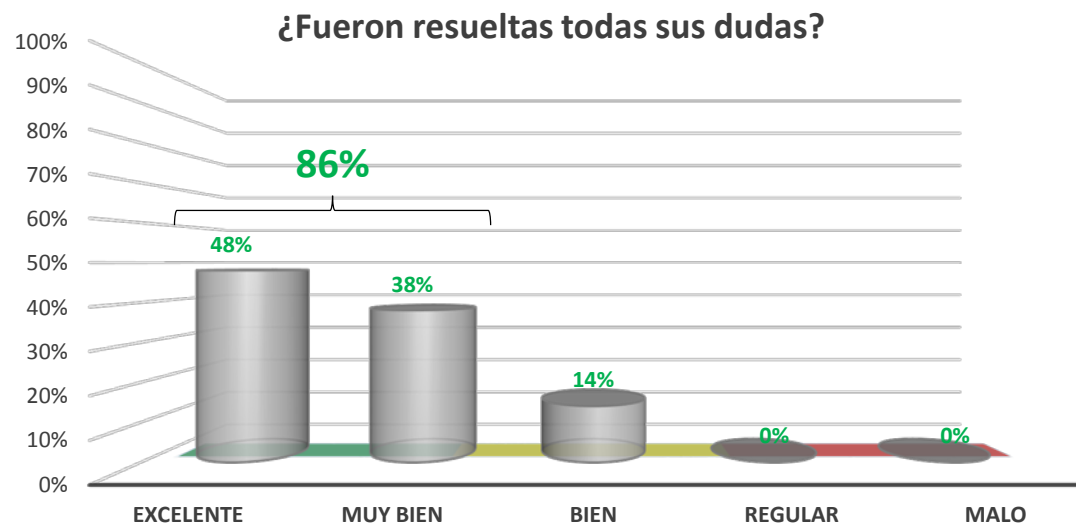
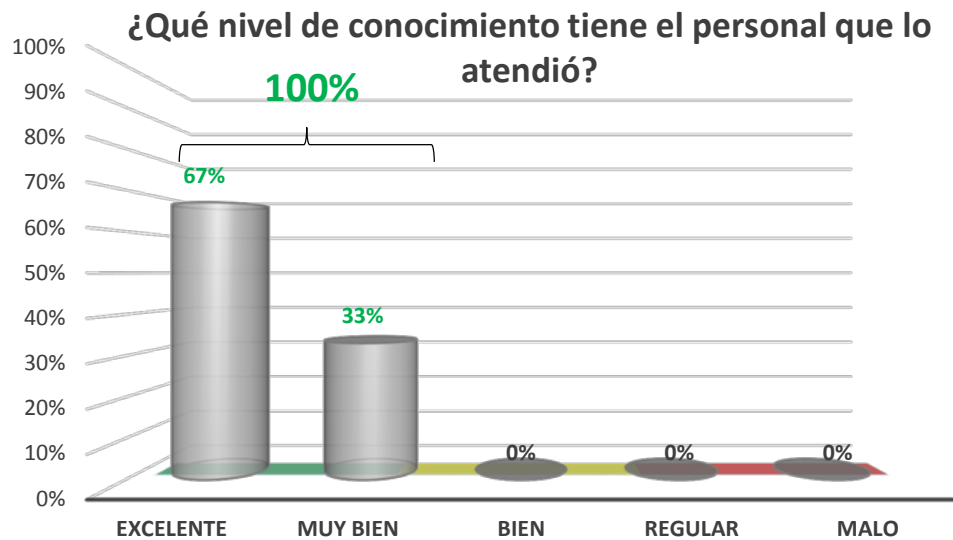
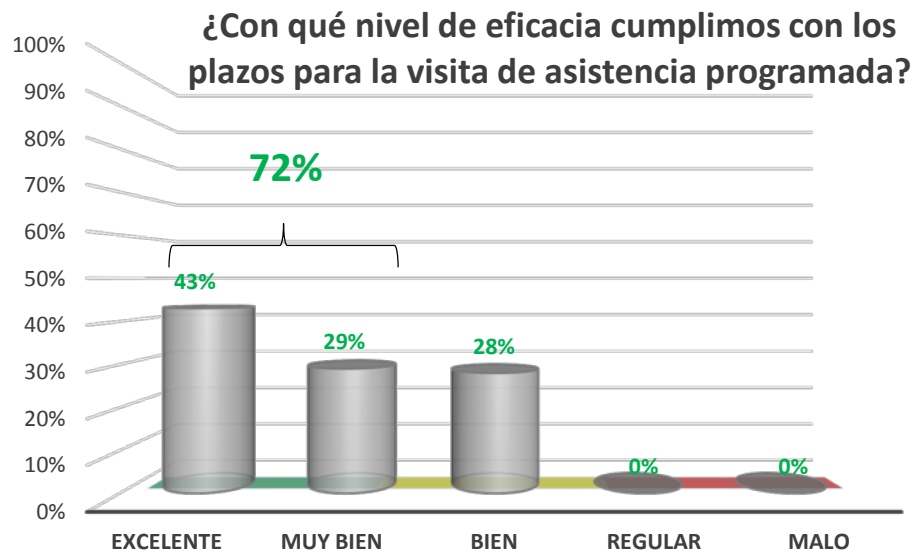
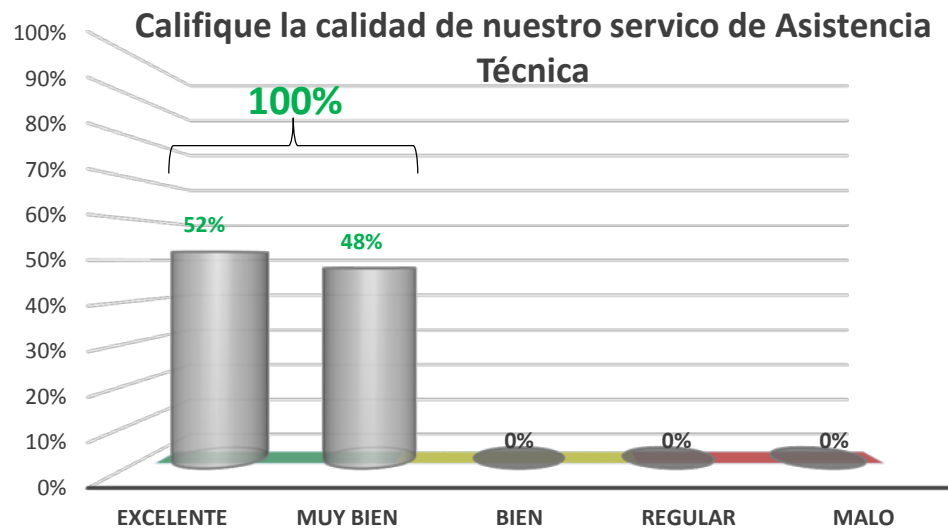


Considero que tengo un apoyo bueno y de calidad.

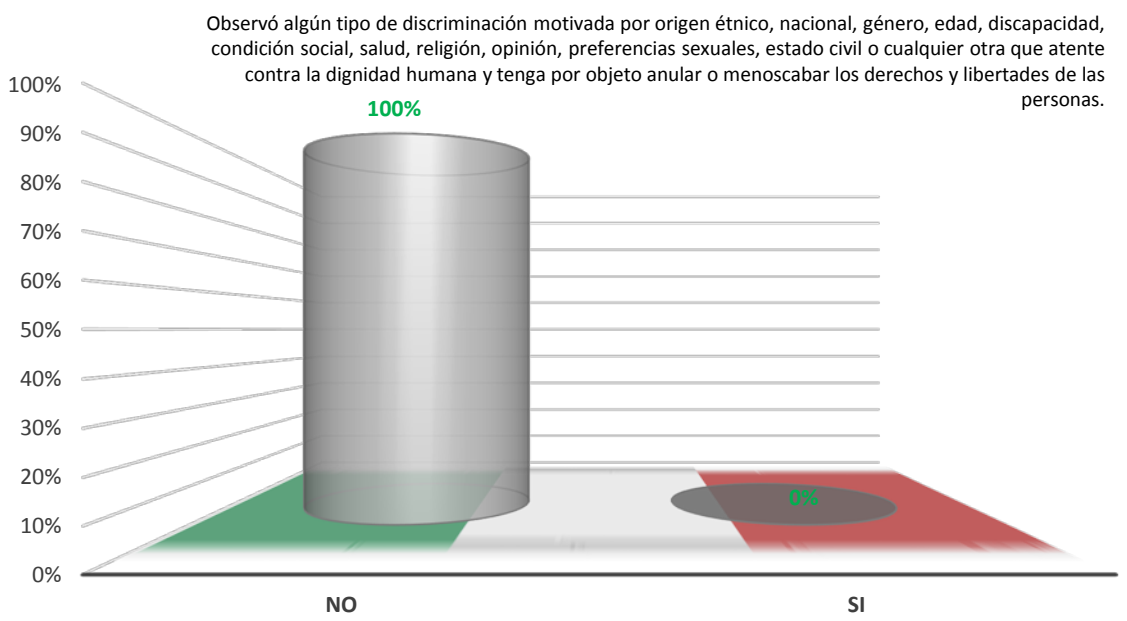
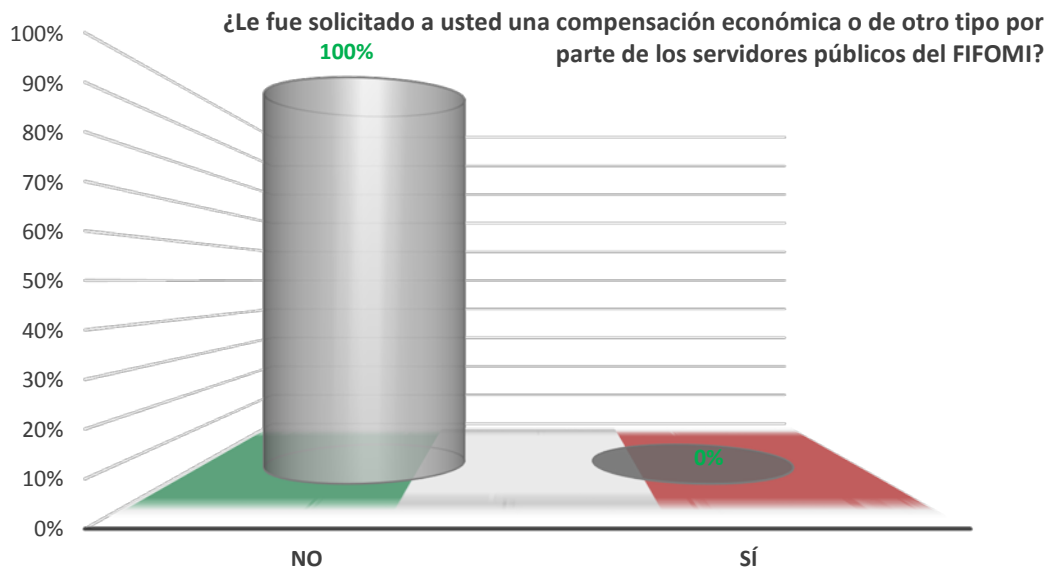
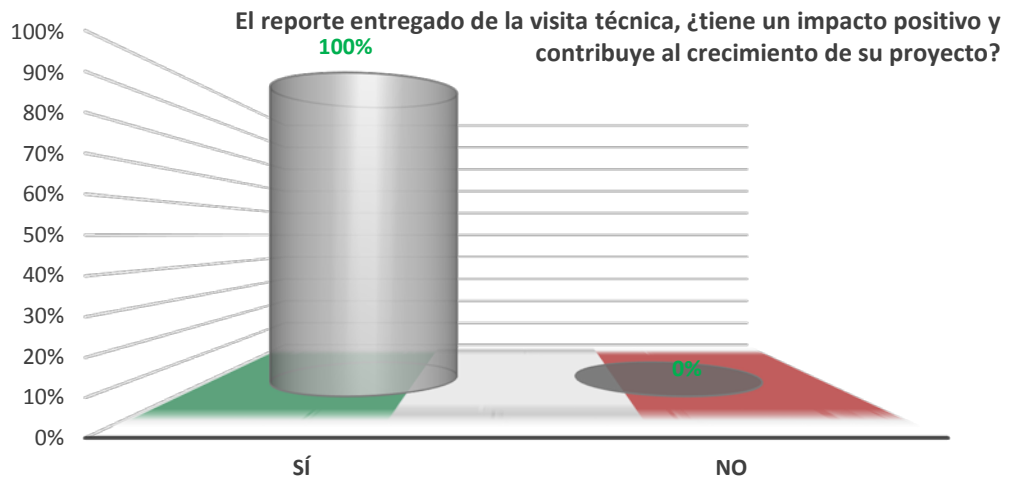


Muy buen servicio.

Detalle por pregunta



Detalle por pregunta

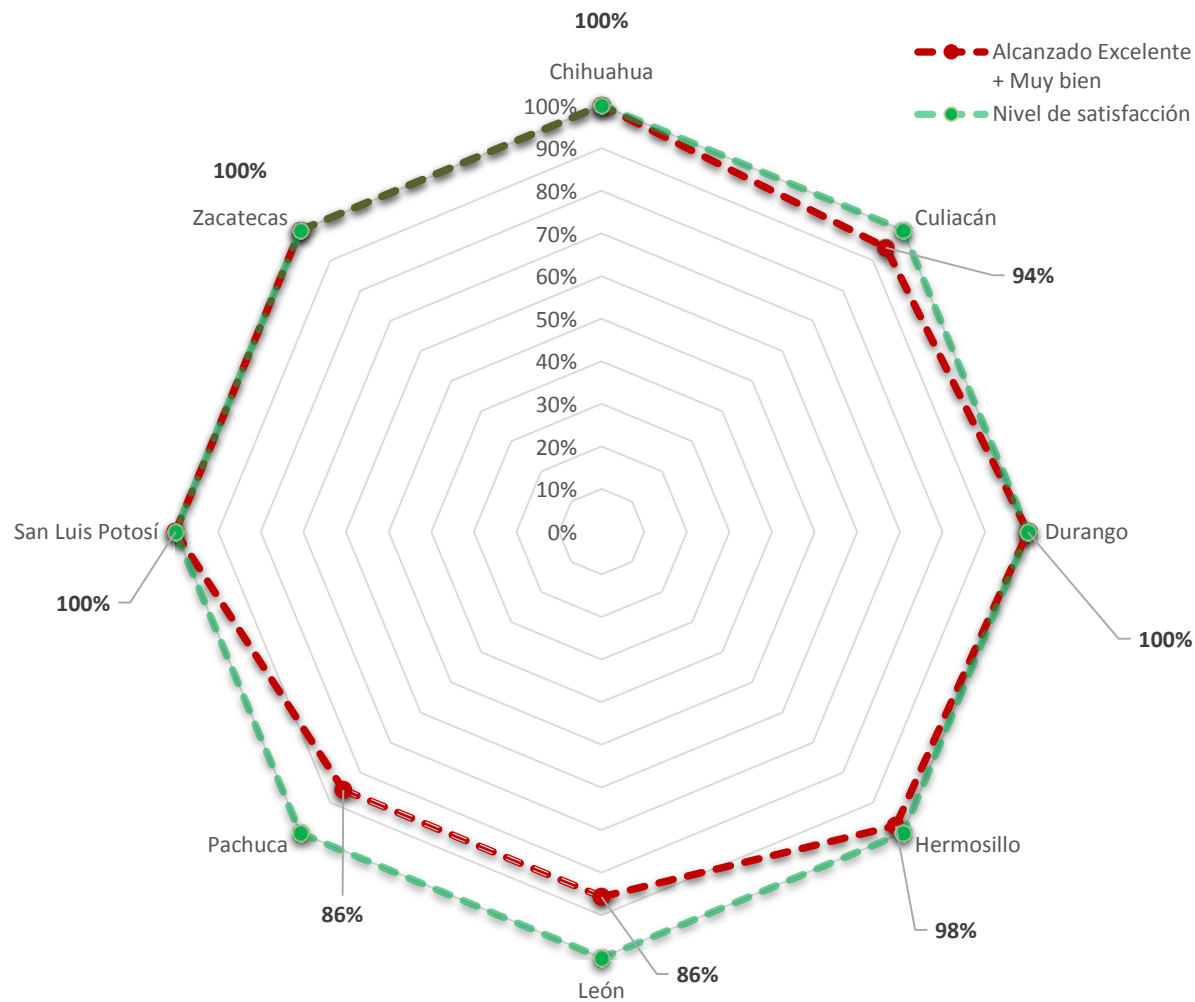


Detalle por Oficina Regional



Asistencia Técnica

Nivel de Satisfacción por Oficina Regional



Resultados de los aspectos evaluados

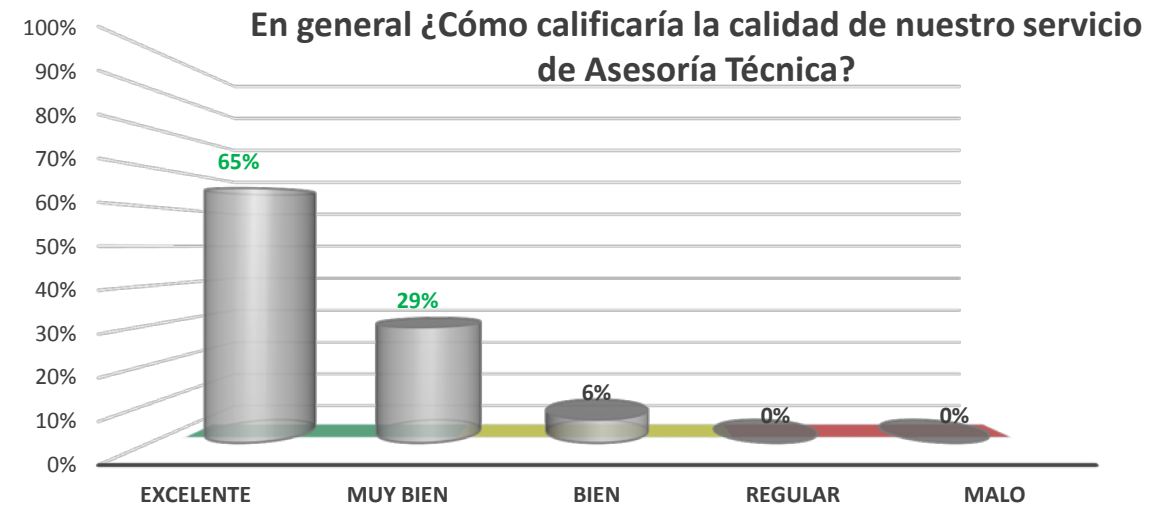
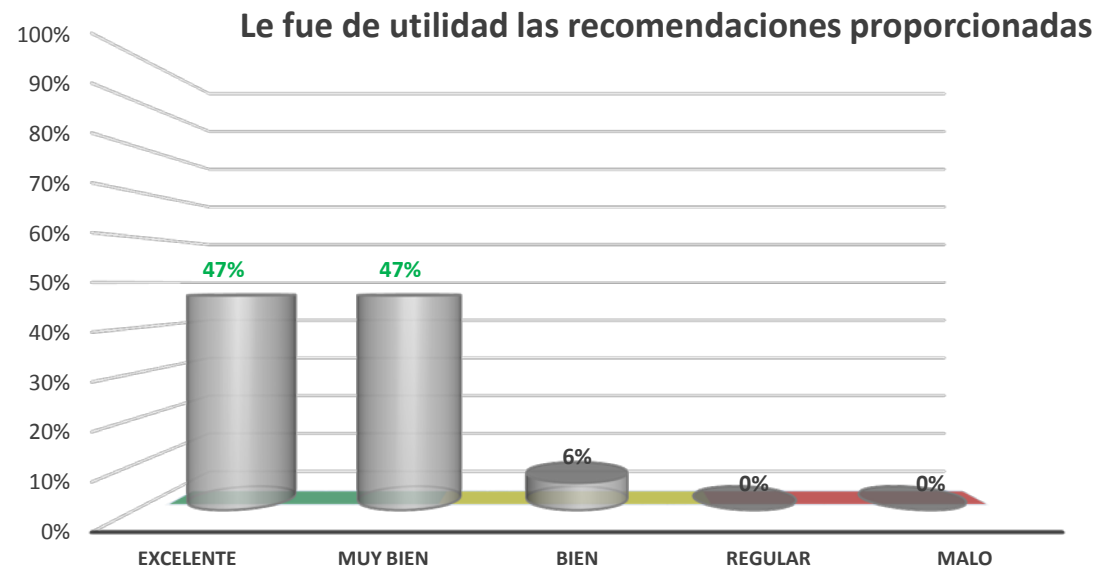


94%
Excelente y
Muy bien

Le fue de utilidad las recomendaciones proporcionadas

94%
Excelente y
Muy bien

En general ¿Cómo calificaría la calidad de nuestro Servicio de Asesoría Técnica?

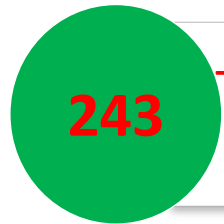




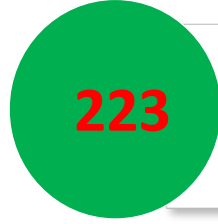
Capacitación



Resultados de los aspectos evaluados



Total de participantes capacitados



Total de encuestados

Periodo

abril – junio 2018



Curso

90%

Excelente y muy bien

¿Está satisfecho con la capacitación que recibió?

82%

Excelente y muy bien

Los contenidos expuestos, ¿generan un aporte 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

89%

Excelente y
muy bien

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

88%

Excelente y
muy bien

¿Domina los temas tratados?



Resultados de los aspectos evaluados

89%

Excelente y
muy bien

¿La claridad de la exposición?

84%

Excelente y
muy bien

¿El uso de equipo y material de apoyo?

85%

Excelente y
muy bien

¿El esfuerzo para aclarar las dudas?

92%

Excelente y
muy bien

En general, ¿la exposición del instructor fue?



Opinión

Comentarios y sugerencias



Mayor duración de los cursos.



Más frecuencia los cursos.



Dar talleres prácticos, simulando la elaboración de un producto práctico para que la teoría se asimile mejor.



Estar en constante comunicación.



Tener capacitación más constante y específica en ciertos temas en cada área.



Videos de la capacitación más claros.



Curso práctico para auxiliar a compañeros con accidentes con cianuro de sodio.



Mayor duración de los temas para mayor comprensión y dar mayores ejemplos.



Dedicar mayor tiempo para aclarar dudas y dar mayor explicación de temas en concreto.



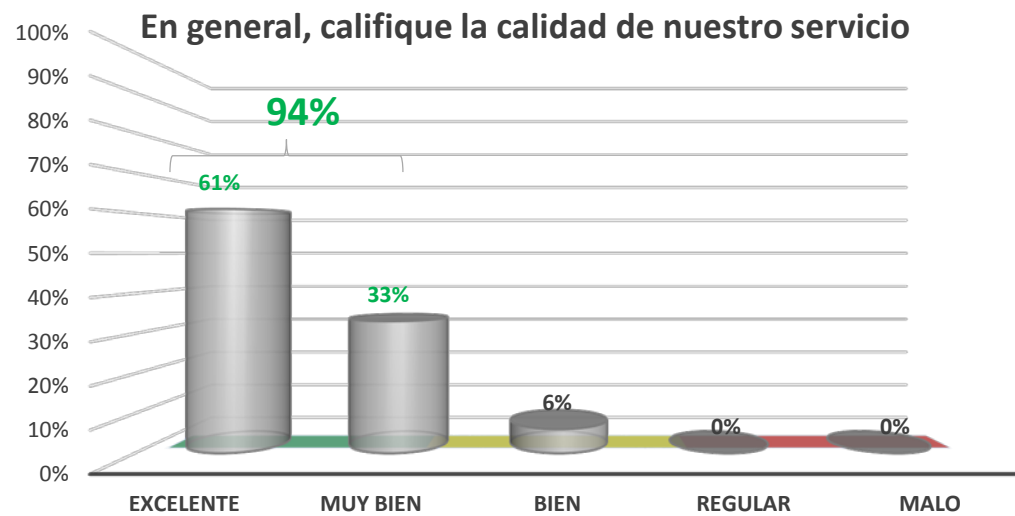
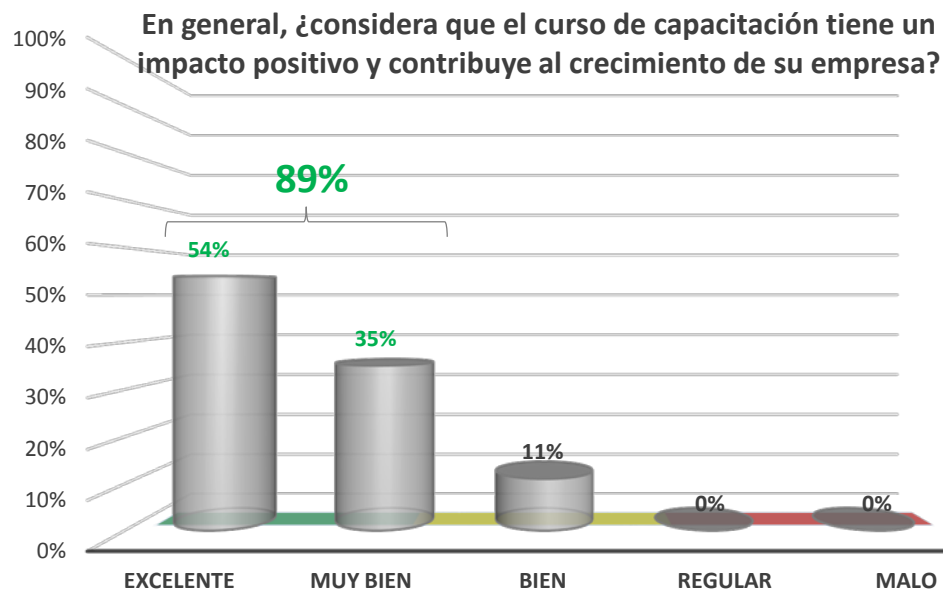
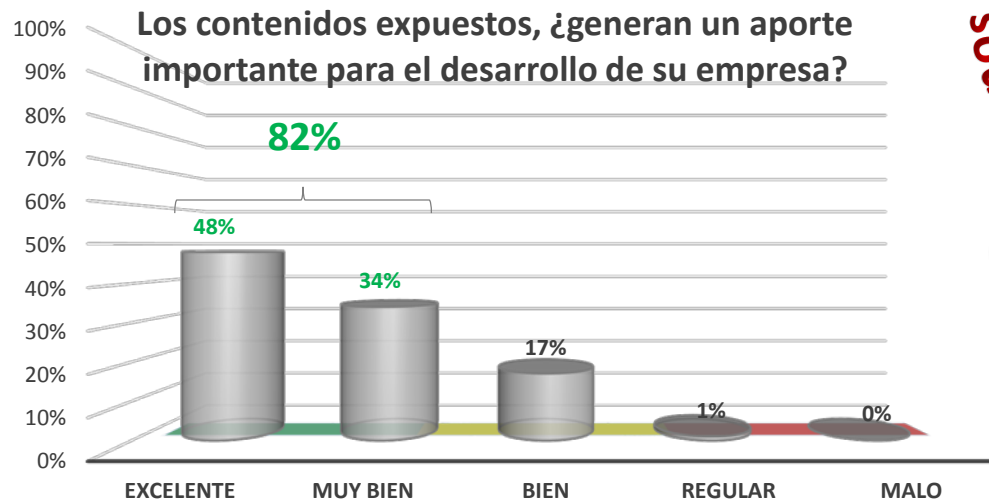
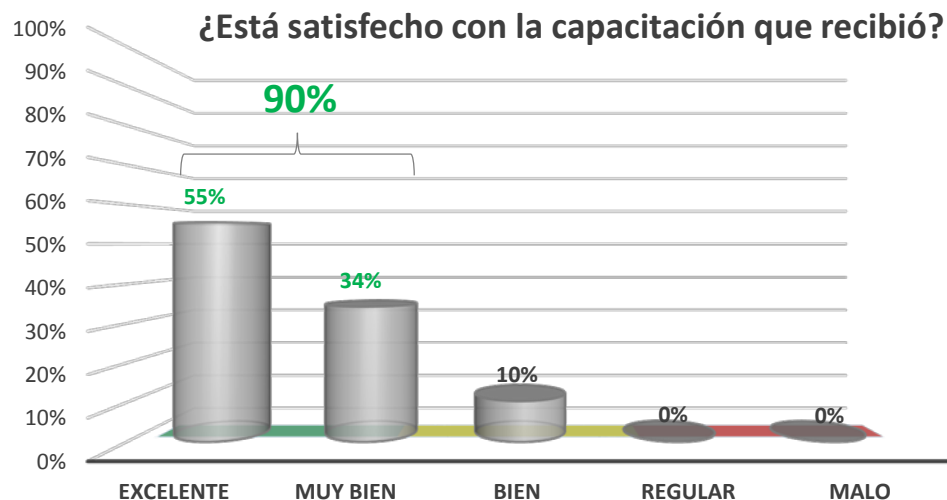
Para atender con mayor claridad cada uno de los temas, poner ejemplos de cada tema.



Capacitación

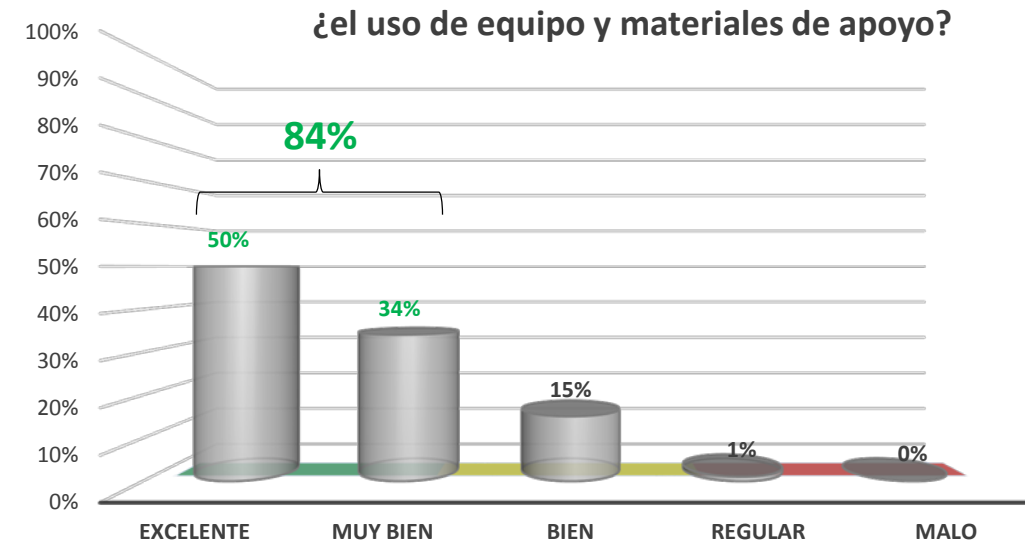
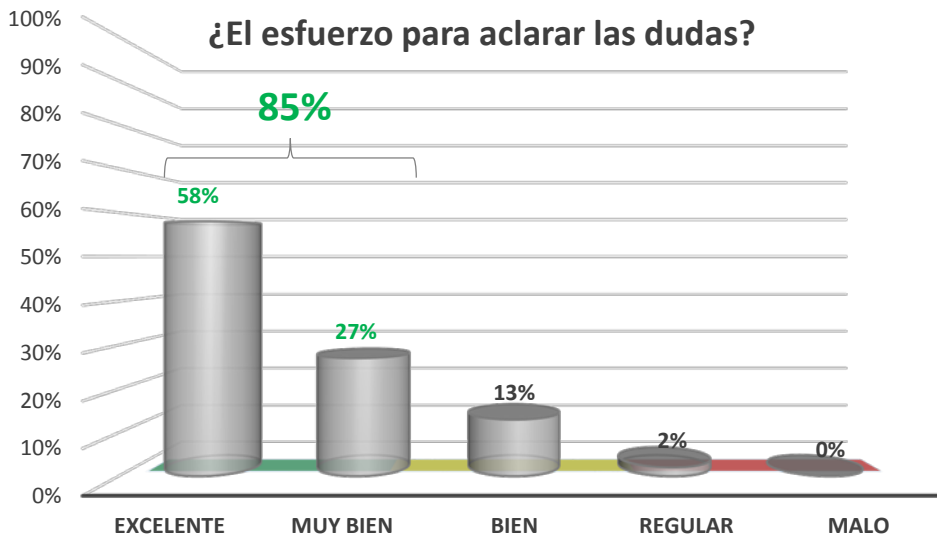
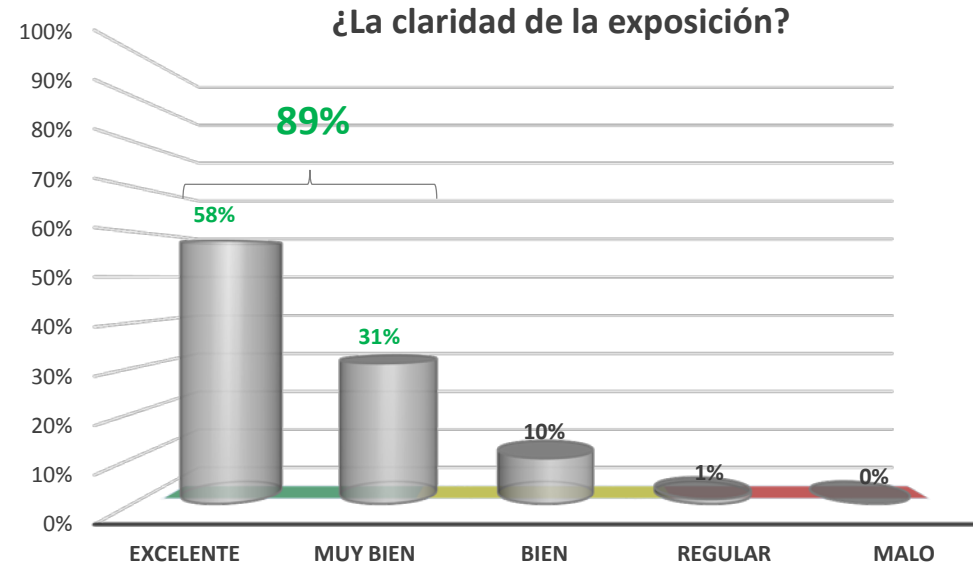
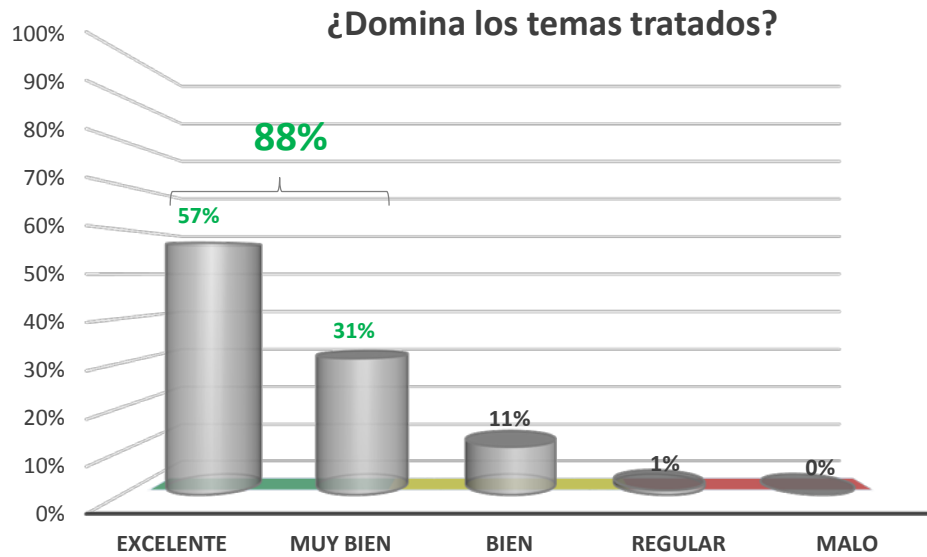
Detalle por pregunta

Curso



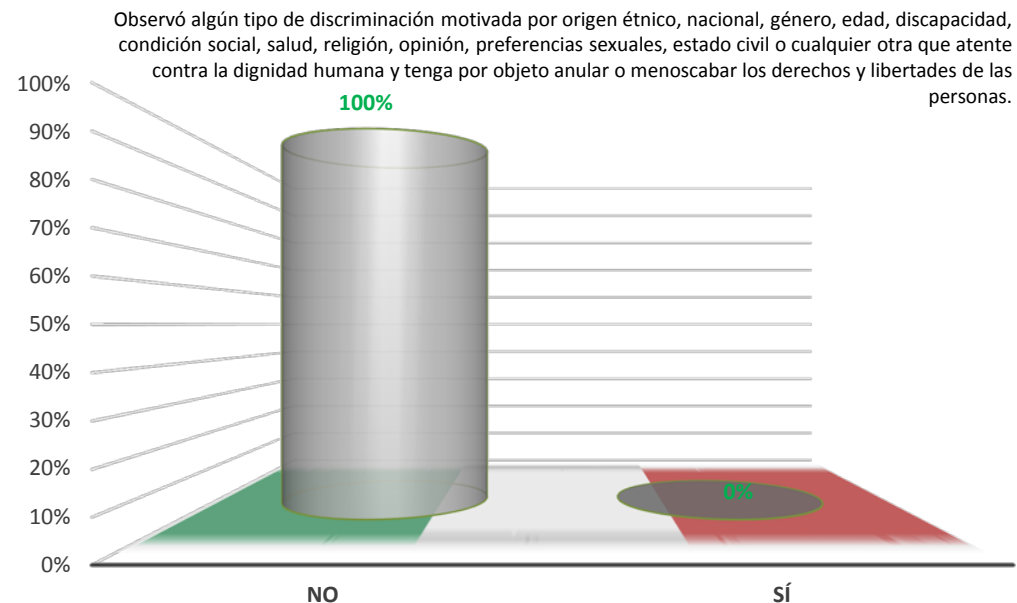
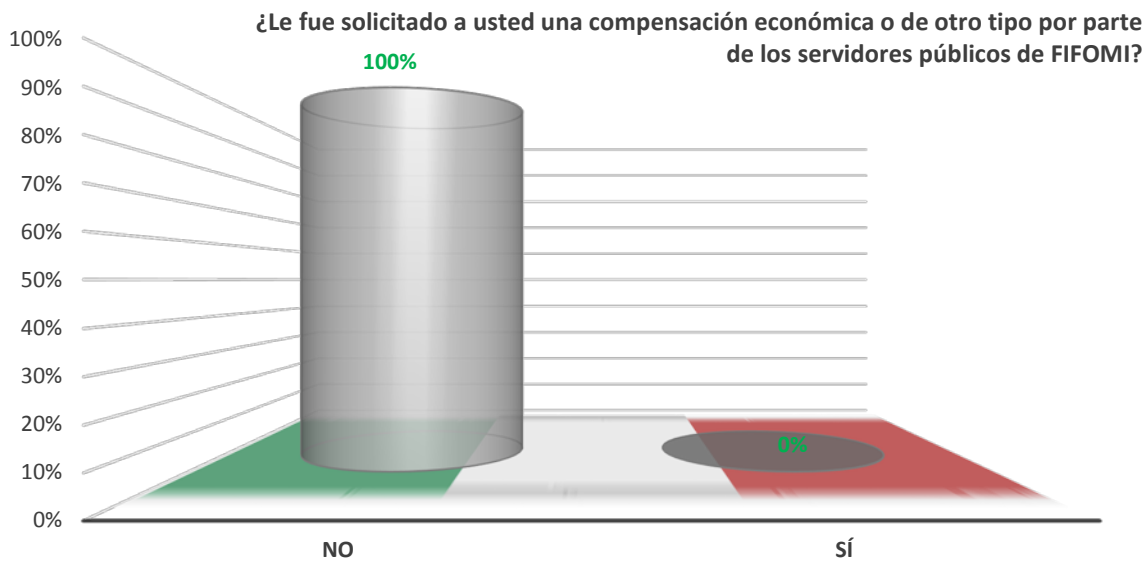
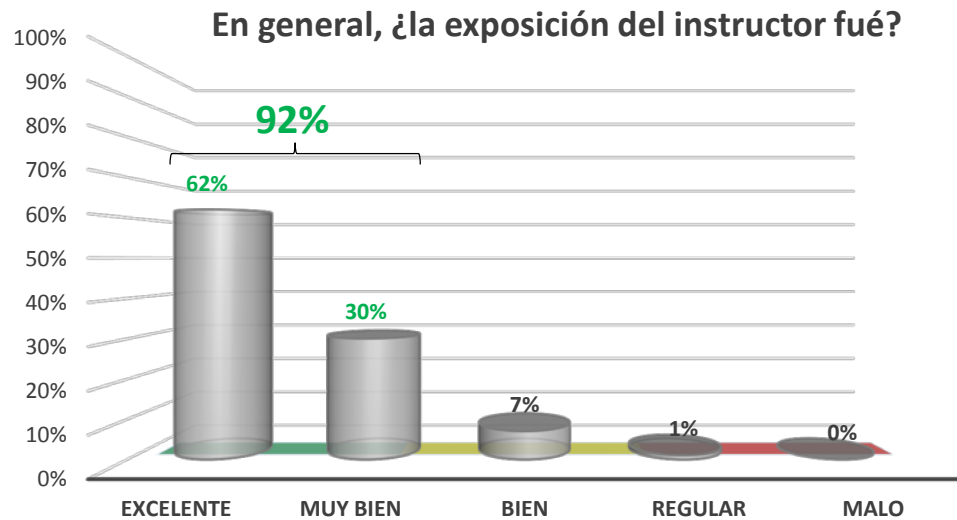
Detalle por pregunta

Instructor o Instructora



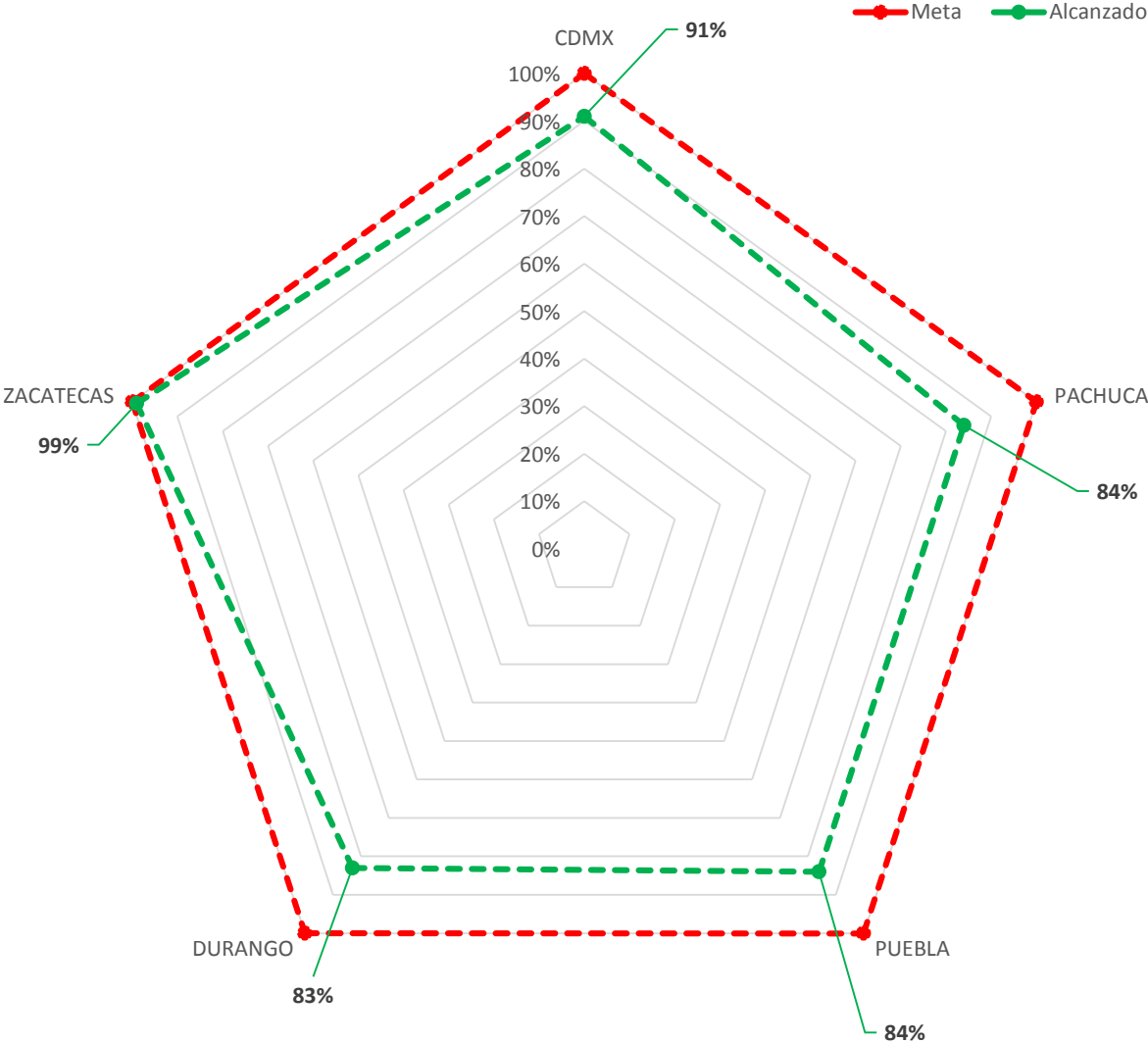
Detalle por pregunta

Instructor o Instructora



Resultados por Gerencia Regional

Encuesta de satisfacción del cliente externo por Gerencia Regional



Capacitación