

Asistencia Técnica Asesoría Técnica Capacitación

Medición de Satisfacción de Clientes Externos
Cuarto Trimestre 2019



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA



FIFOMI
FIDEICOMISO DE
FOMENTO MINERO

Cuarto Trimestre 2019

Asistencia Técnica

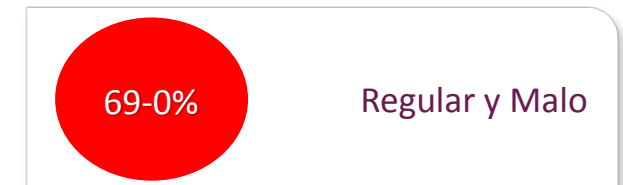
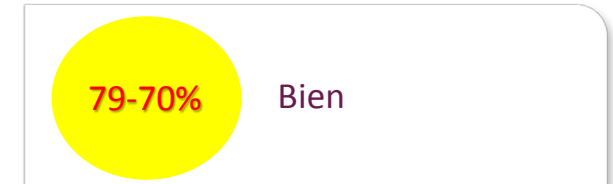


Asistencia Técnica

Objetivo:

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

Rangos de Evaluación



Periodo
octubre – diciembre 2019

13 Total de Visitas de Asistencia Técnica

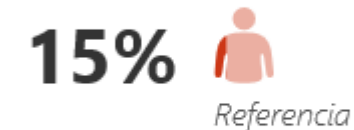
9 Total de Asesorías de Asistencia Técnica

22 Total de encuestados

Resultados de los aspectos evaluados

¿Cómo se enteró de la existencia de FIFOMI?

Tiempo que ha sido cliente 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?

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



Más personal para atender las visitas.



Más personal para la parte técnica.



Personal para atender las asesorías y visitas técnicas.

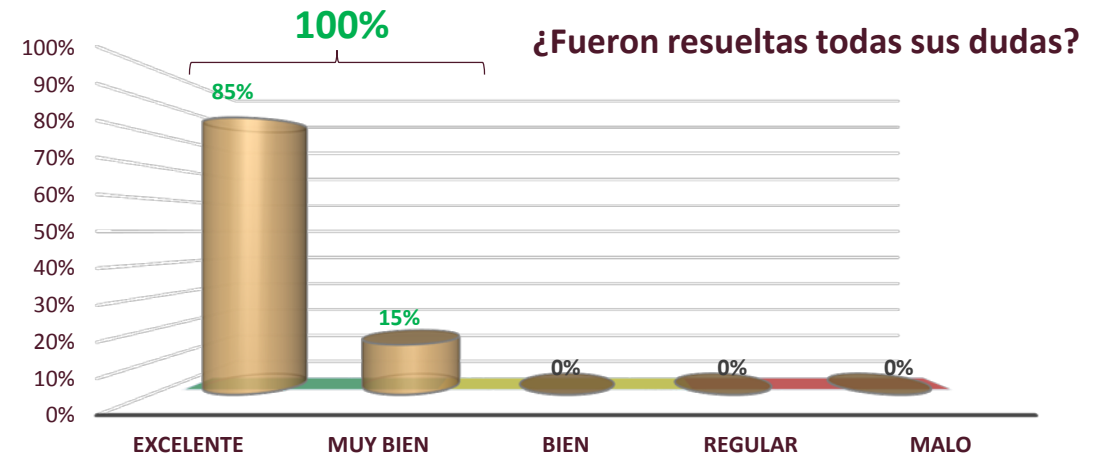
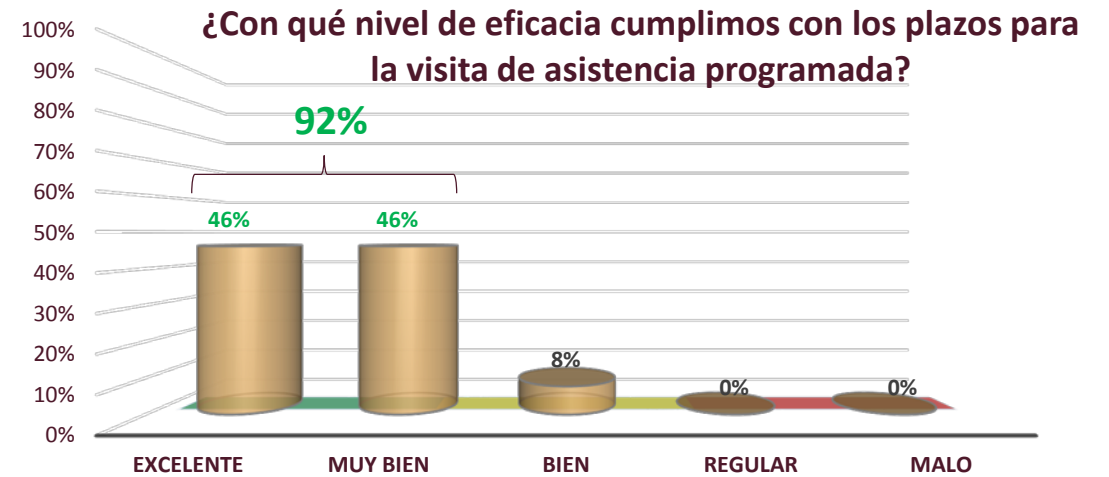
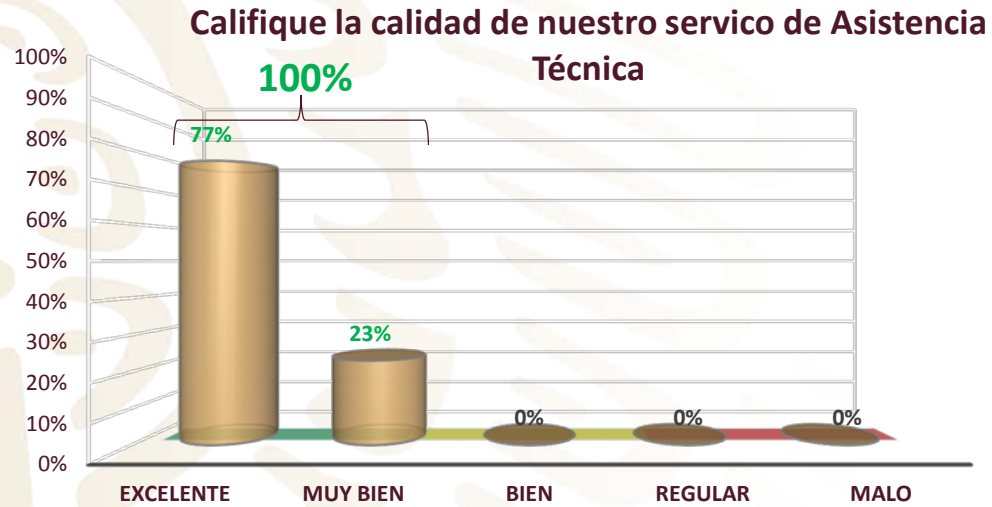


Más personal técnico.

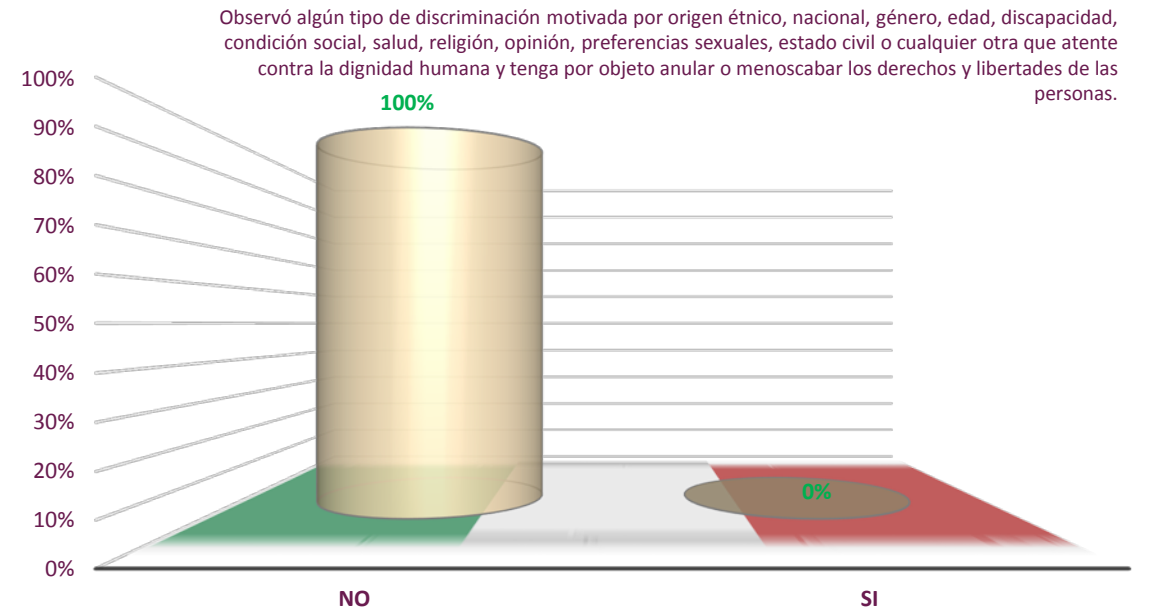
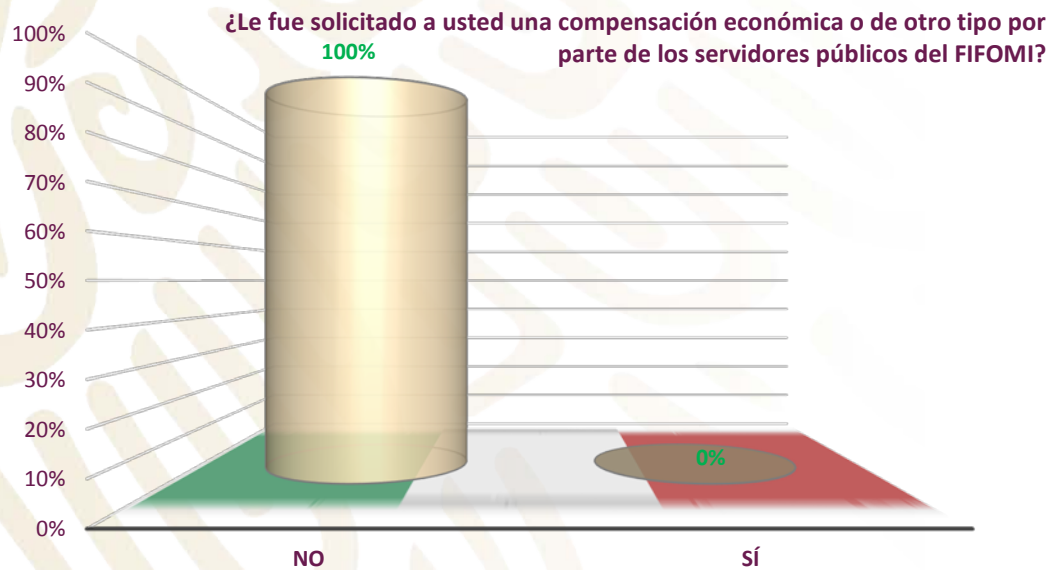
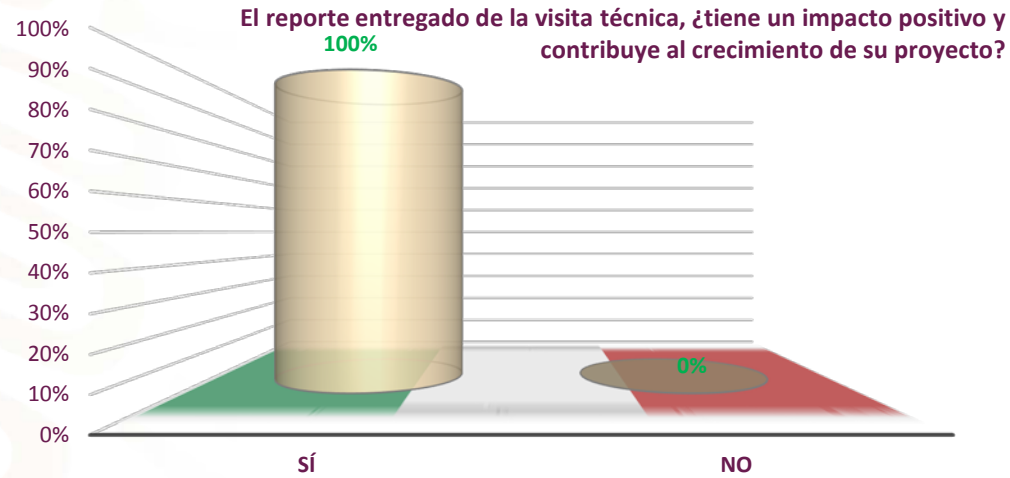


Más personal para atender las solicitudes de visita.





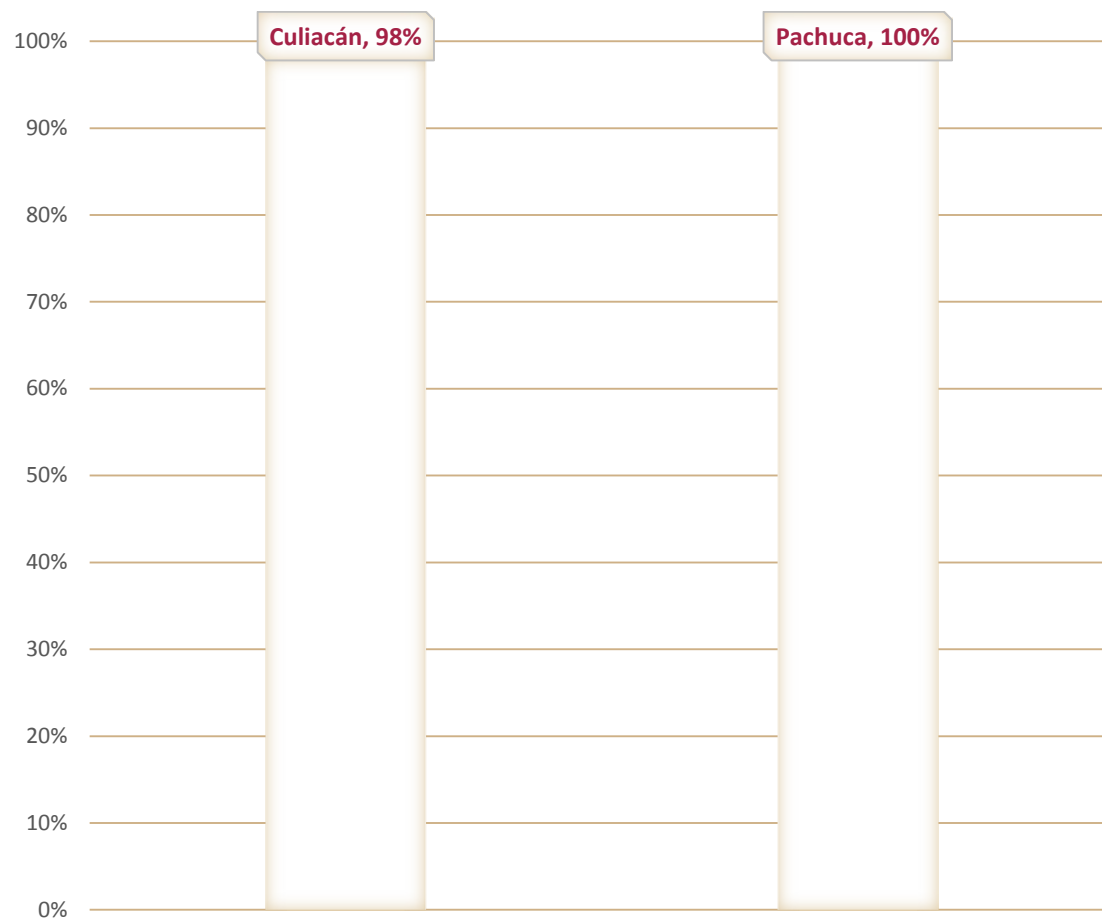
Detalle por pregunta



Asistencia Técnica

Detalle por Oficina Regional

■ Alcanzado Excelente + Muy bien



Cuarto Trimestre 2019

Asesoría Técnica



100%

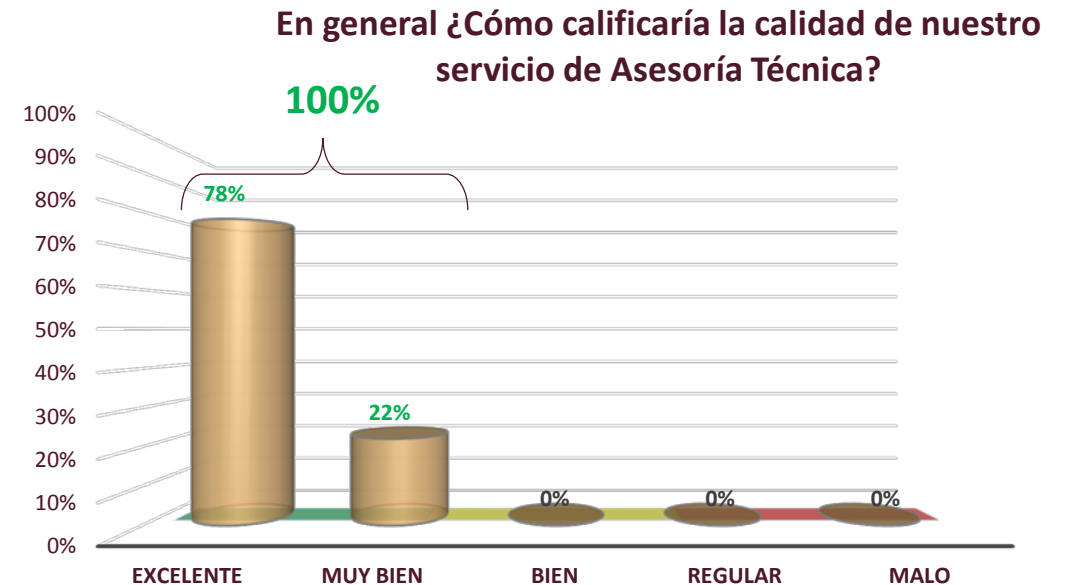
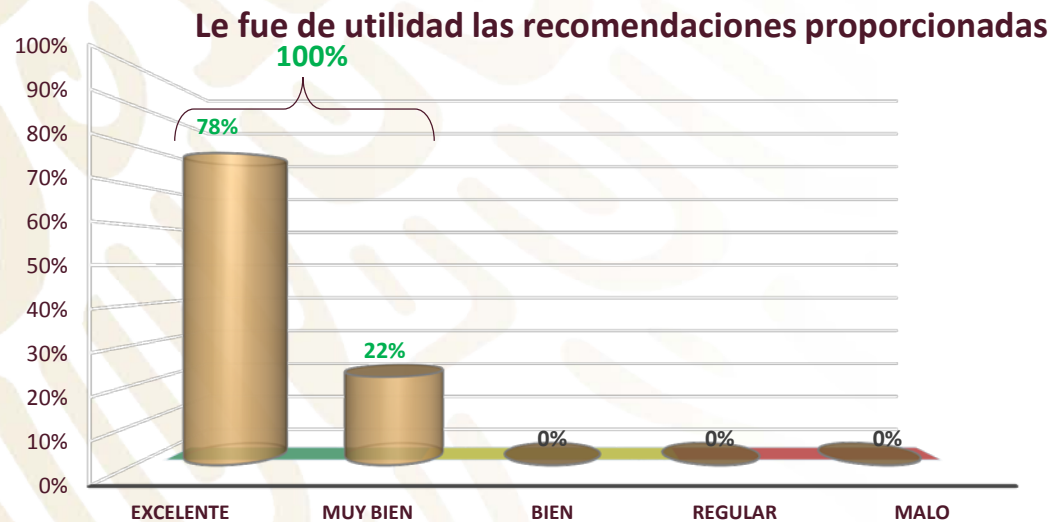
Excelente y
Muy bien

Le fue de utilidad las recomendaciones proporcionadas

100%

Excelente y
Muy bien

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



Cuarto Trimestre 2019

Capacitación



Resultados de los aspectos evaluados

699

Total de participantes capacitados

514

Total de encuestados

Periodo

octubre – diciembre 2019

Curso

92%

Excelente y muy bien

¿Está satisfecho con la capacitación que recibió?

90%

Excelente y muy bien

Los contenidos expuestos, ¿generan un aporte importante para el desarrollo de su empresa?

90%

Excelente y
muy bien

En general, califique la calidad de nuestro servicio

93%

Excelente y
muy bien

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

Instructor o Instructora

88%

Excelente y
muy bien

¿Domina los temas tratados?

90%

Excelente y
muy bien

¿La claridad de la exposición?

86%

Excelente y
muy bien

¿El uso de equipo y material de apoyo?

90%

Excelente y
muy bien

¿El esfuerzo para aclarar las dudas?

92%

Excelente y
muy bien

En general, ¿la exposición del instructor fue?

Capacitación



Diversificar los temas en minería.



Incrementar la participación en los eventos, con mejor convocatoria.



Hacer la capacitación como taller, con actividades interactivas



Hacer más seguido los eventos



Poner más videos



Desglose de los temas, más a detalle



Concientización de que la minería no es mala.

Opinión



Que sean más extendidas con práctica.



Más videos y procesos.



Fuentes de financiamiento y cambiar los requisitos para créditos.



Gestionar plantas móviles para pequeña minería.



Mejorar en la preparación de los temas.



Se deberá promover, contar con mayor promoción.



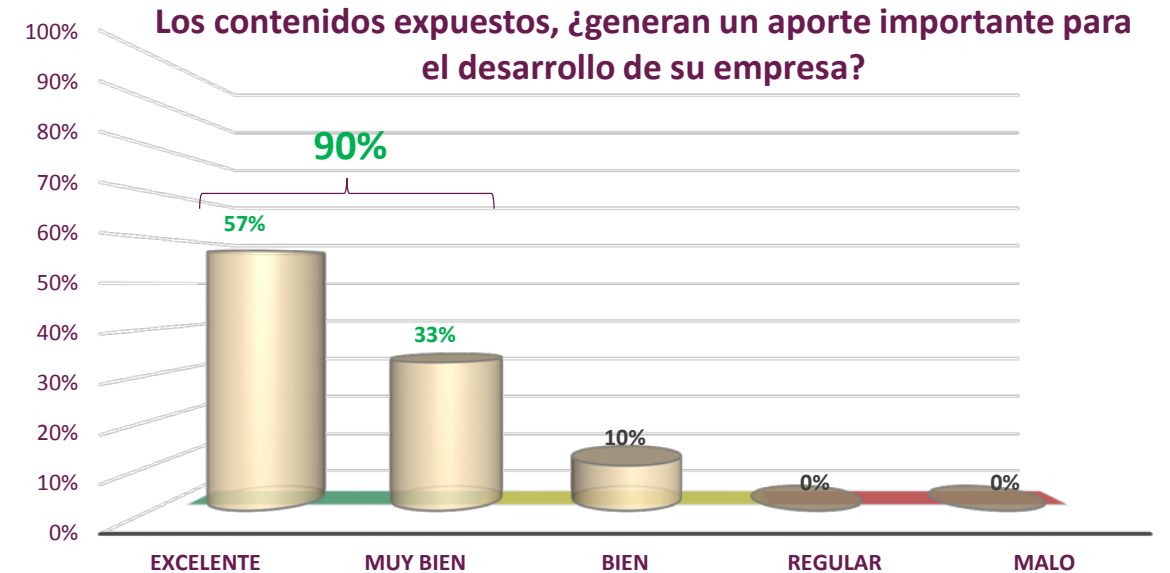
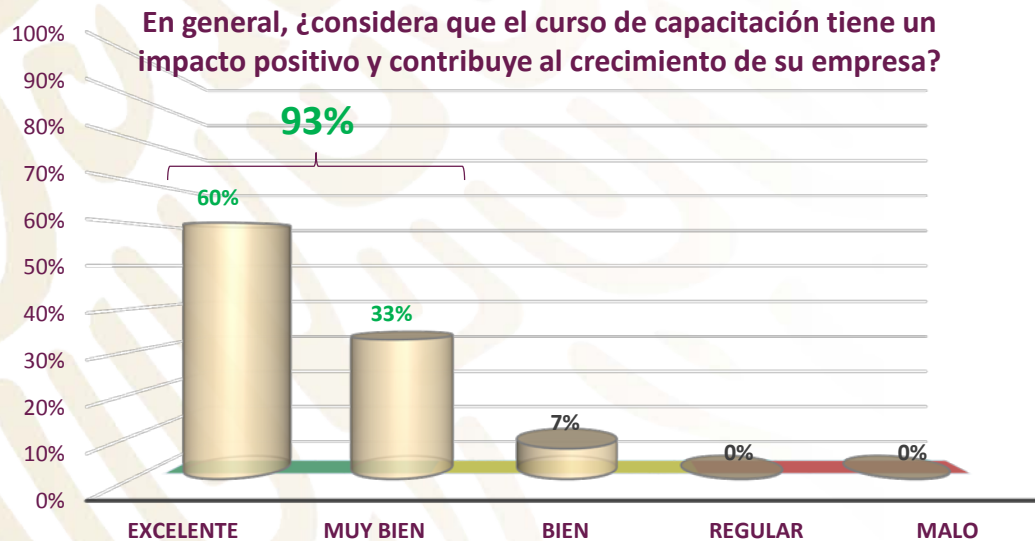
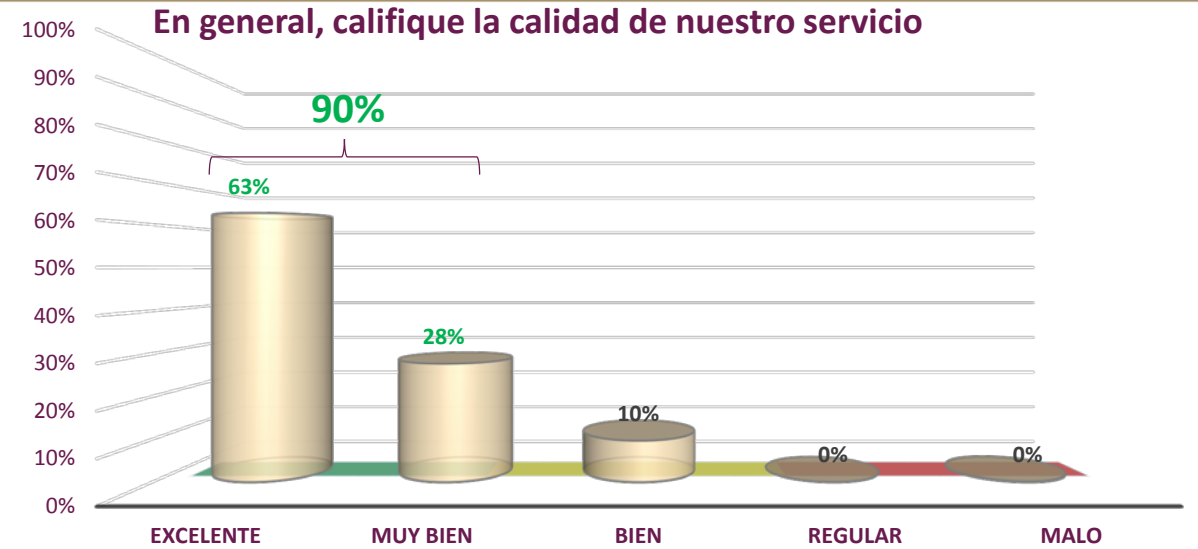
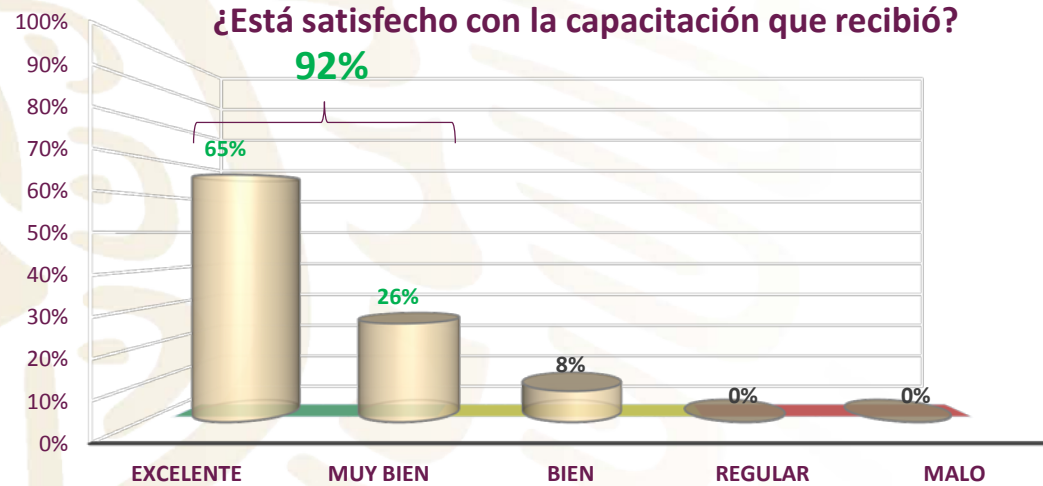
Falto más tiempo para ver a profundidad algunos temas.



Capacitación

Curso

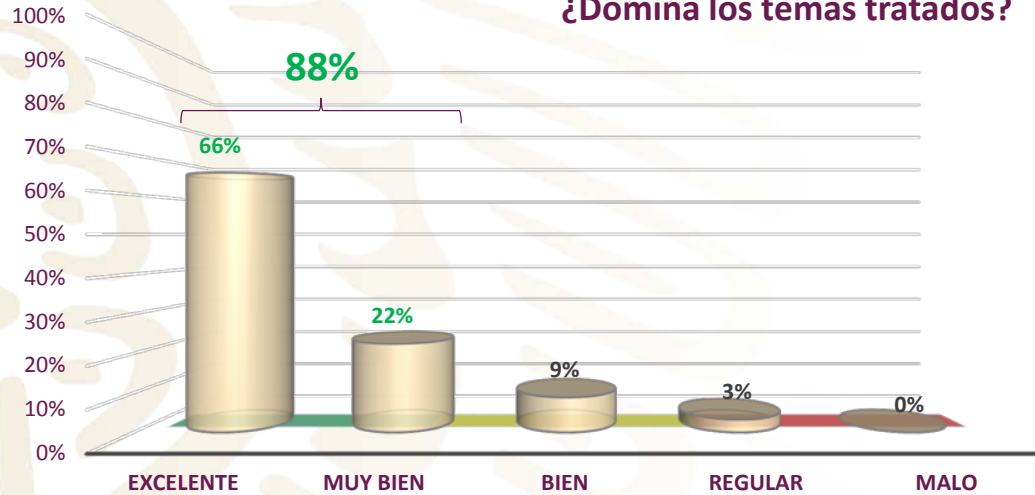
Detalle por pregunta



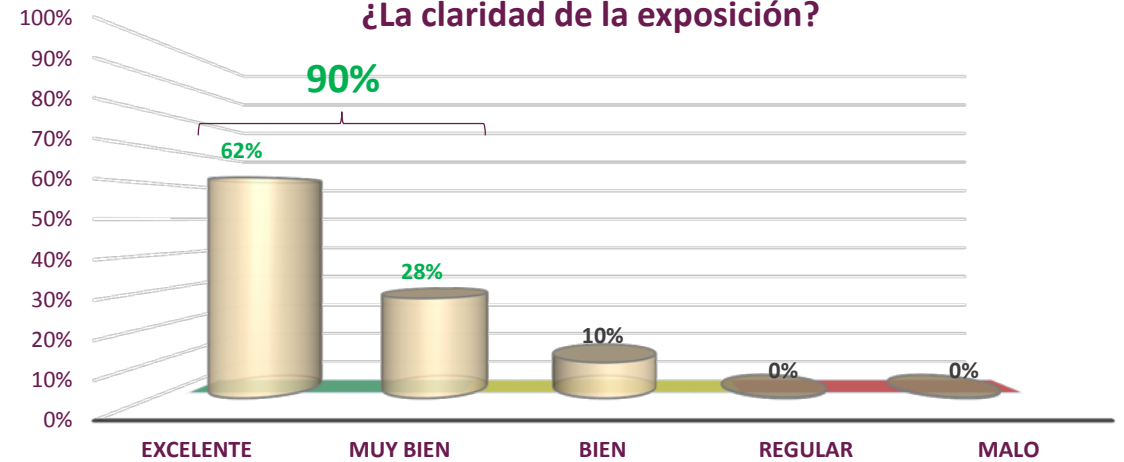
Capacitación Instructor o Instructora

Detalle por pregunta

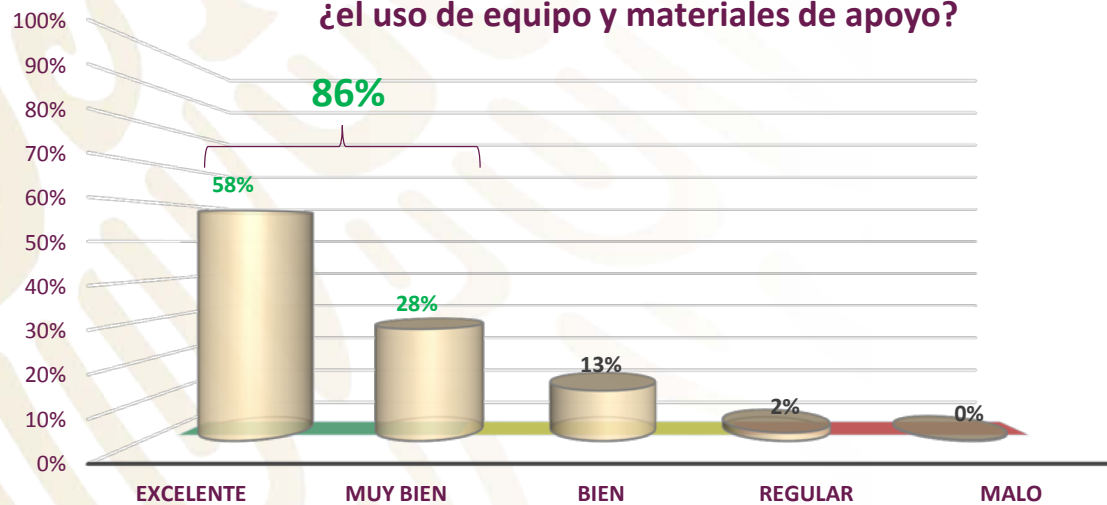
¿Domina los temas tratados?



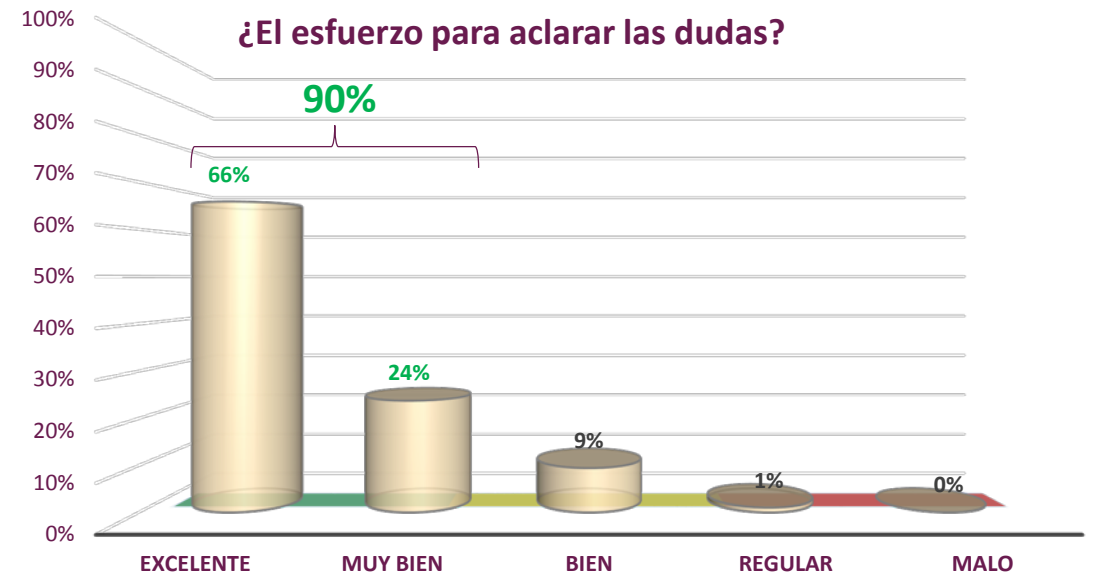
¿La claridad de la exposición?



¿el uso de equipo y materiales de apoyo?

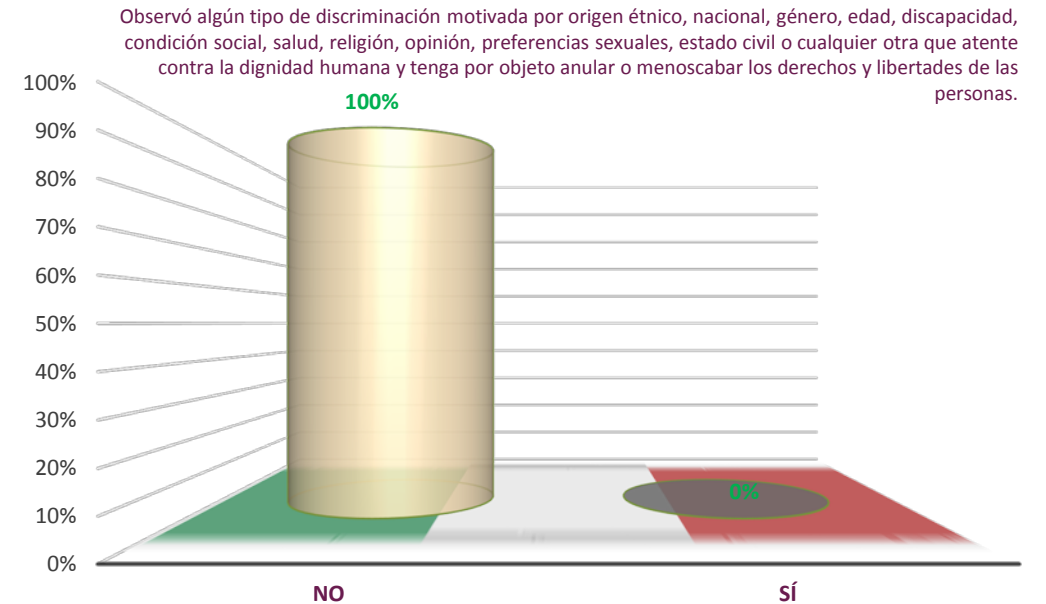
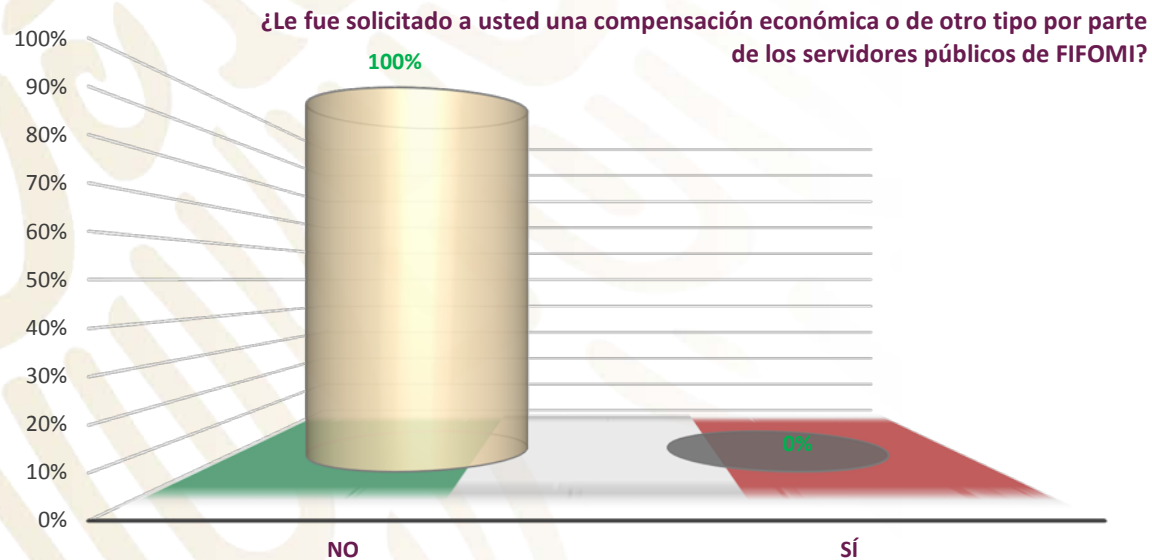
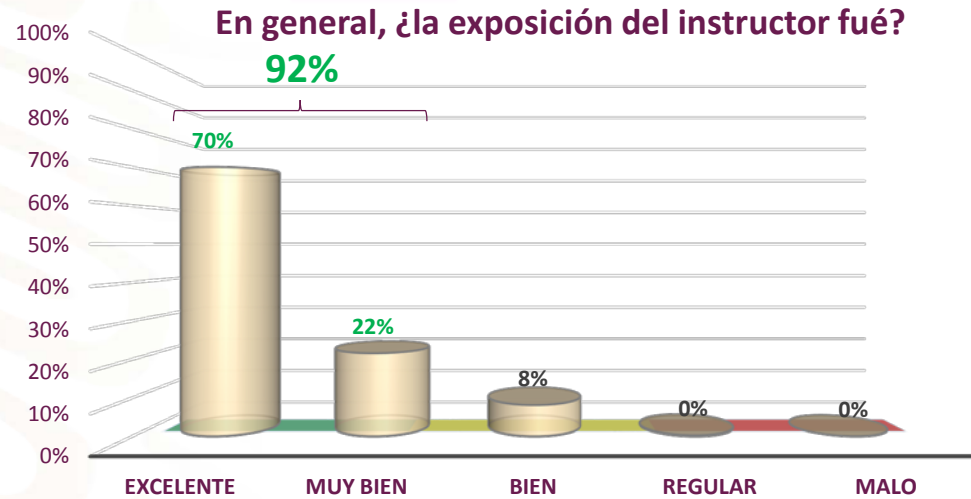


¿El esfuerzo para aclarar las dudas?



Capacitación Instructor o Instructora

Detalle por pregunta



Resultados por Gerencia Regional

Encuesta de satisfacción del cliente externo por Gerencia Regional

