

Gerencia de Planificación y Desarrollo  
Unidad de Calidad en la Gestión  
**Reporte de Satisfacción 2do Trimestre 2019**



INDICADORES	AMAB			TE			HA		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación
EXCELENTE (5)	940	81%	4.07	841	75%	3.75	871	77%	3.85
MUY BUENO (4)	176	15%	0.61	227	20%	0.81	218	19%	0.77
SATISFACTORIO (3)	36	3%	0.09	51	5%	0.14	40	4%	0.11
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	0	0%	0.00
DEFICIENTE (1)	3	0%	0.00	2	0%	0.00	3	0%	0.00
<b>INDICE</b>	<b>4.77</b>			<b>4.70</b>			<b>4.73</b>		

INDICADORES	ACC			CI			PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación		
EXCELENTE (5)	856	76%	3.79	875	77%	3.87	<b>95%</b>	
MUY BUENO (4)	230	20%	0.81	214	19%	0.76		
BUENO (3)	41	4%	0.11	39	3%	0.10	<b>LEYENDA</b>	
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	AMABILIDAD	AMAB
DEFICIENTE (1)	2	0%	0.00	3	0%	0.00	TIEMPO DE ESPERA	TE
INDICE	<b>4.72</b>			<b>4.73</b>			HORARIO DE ATENCIÓN	HA
INDICE GENERAL	<b>4.73</b>						ACCESIBILIDAD A LA INSTITUCIÓN	ACC
							COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES	CI