

Gerencia de Planificación y Desarrollo
Unidad de Calidad en la Gestión
Reporte de Satisfacción 4to Trimestre 2019

INDICADORES	AMAB			TE			HA		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación
EXCELENTE (5)	353	82%	4.10	287	69%	3.44	311	73%	3.66
MUY BUENO (4)	61	14%	0.57	97	23%	0.93	90	21%	0.85
SATISFACTORIO (3)	17	4%	0.12	26	6%	0.19	24	6%	0.17
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	0	0%	0.00
DEFICIENTE (1)	0	0%	0.00	7	2%	0.02	0	0%	0.00
INDICE		4.78			4.58			4.68	

INDICADORES	ACC			CI			PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	93%		
EXCELENTE (5)	303	71%	3.56	306	73%	3.63	LEYENDA		
MUY BUENO (4)	97	23%	0.91	90	21%	0.86			
BUENO (3)	24	6%	0.17	24	6%	0.17			
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00			
DEFICIENTE (1)	1	0%	0.00	1	0%	0.00			
INDICE		4.65			4.66		AMABILIDAD	TIEMPO DE ESPERA	HA
INDICE GENERAL							ACCESIBILIDAD A LA INSTITUCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	HA
							COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES		ACC
									CI



[Handwritten Signature]