

Gerencia de Planificación y Desarrollo  
Unidad de Calidad en la Gestión  
**Reporte de Satisfacción 1er Trimestre 2019**



INDICADORES	AMAB			TE			HA		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación
EXCELENTE (5)	1398	79%	3.94	1233	78%	3.89	1251	78%	3.89
MUY BUENO (4)	306	17%	0.69	296	19%	0.75	292	18%	0.73
SATISFACTORIO (3)	57	3%	0.10	57	4%	0.11	57	4%	0.11
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	0	0%	0.00
DEFICIENTE (1)	14	1%	0.01	0	0%	0.00	9	1%	0.01
<b>INDICE</b>	<b>4.73</b>			<b>4.74</b>			<b>4.73</b>		

INDICADORES	ACC			CI			PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	95%		
EXCELENTE (5)	1251	78%	3.89	1230	77%	3.85	<b>LEYENDA</b> AMABILIDAD TIEMPO DE ESPERA HORARIO DE ATENCIÓN ACCESIBILIDAD A LA INSTITUCIÓN COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES		
MUY BUENO (4)	292	18%	0.73	288	18%	0.72			
BUENO (3)	57	4%	0.11	66	4%	0.12			
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00			
DEFICIENTE (1)	9	1%	0.01	14	1%	0.01			
<b>INDICE</b>	<b>4.73</b>			<b>4.70</b>			<b>ACC</b>		
<b>INDICE GENERAL</b>	<b>4.73</b>						<b>CI</b>		