



Gerencia de Planificación y Desarrollo
Unidad de Calidad en la Gestión
Reporte de Satisfacción 1er Trimestre 2020



| INDICADORES | AMAB | | | TE | | | HA | | |
|-------------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Puntuación | Cantidad | Porcentaje | Puntuación | Cantidad | Porcentaje | Puntuación |
| EXCELENTE (5) | 878 | 81% | 4.04 | 757 | 73% | 3.66 | 772 | 75% | 3.75 |
| MUY BUENO (4) | 169 | 16% | 0.62 | 208 | 20% | 0.80 | 207 | 20% | 0.81 |
| SATISFACTORIO (3) | 39 | 4% | 0.11 | 69 | 7% | 0.20 | 49 | 5% | 0.14 |
| REGULAR (2) | 0 | 0% | 0.00 | 0 | 0% | 0.00 | 0 | 0% | 0.00 |
| DEFICIENTE (1) | 0 | 0% | 0.00 | 0 | 0% | 0.00 | 0 | 0% | 0.00 |
| INDICE | 4.77 | | | 4.67 | | | 4.70 | | |

| INDICADORES | ACC | | | CI | | | PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | | |
|-----------------------|-------------|------------|------------|-------------|------------|------------|--------------------------------|--|--|
| | Cantidad | Porcentaje | Puntuación | Cantidad | Porcentaje | Puntuación | | | |
| EXCELENTE (5) | 742 | 72% | 3.62 | 763 | 75% | 3.73 | 94% | | |
| MUY BUENO (4) | 204 | 20% | 0.80 | 180 | 18% | 0.70 | | | |
| BUENO (3) | 78 | 8% | 0.23 | 78 | 8% | 0.23 | LEYENDA | | |
| REGULAR (2) | 0 | 0% | 0.00 | 0 | 0% | 0.00 | AMABILIDAD | | |
| DEFICIENTE (1) | 0 | 0% | 0.00 | 2 | 0% | 0.00 | TIEMPO DE ESPERA | | |
| INDICE | 4.65 | | | 4.66 | | | HORARIO DE ATENCIÓN | | |
| INDICE GENERAL | 4.69 | | | | | | ACCESIBILIDAD A LA INSTITUCIÓN | | |
| | | | | | | | COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES | | |
| | | | | | | | CI | | |

K. M. Rodríguez