

## Gerencia de Planificación y Desarrollo Unidad de Calidad en la Gestión Reporte de Satisfacción 3er Trimestre 2020

INDICADORES	AMAB			TE			HA		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación
EXCELENTE (5)	769	79%	3.97	587	64%	3.18	615	65%	3.23
MUY BUENO (4)	152	16%	0.63	229	25%	0.99	230	24%	0.97
SATISFACTORIO (3)	43	4%	0.13	94	10%	0.31	103	11%	0.32
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	0	0%	0.00
DEFICIENTE (1)	4	0%	0.00	12	1%	0.01	4	0%	0.00
INDICE	<b>4.74</b>			<b>4.50</b>			<b>4.53</b>		

  

INDICADORES	ACC			CI			PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación			
EXCELENTE (5)	568	60%	3.00	578	61%	3.06	<b>91%</b>		
MUY BUENO (4)	281	30%	1.19	263	28%	1.12	<b>LEYENDA</b>		
BUENO (3)	94	10%	0.30	99	10%	0.31	AMABILIDAD		
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	TIEMPO DE ESPERA		
DEFICIENTE (1)	5	1%	0.01	3	0%	0.00	HORARIO DE ATENCIÓN		
INDICE	<b>4.48</b>			<b>4.50</b>			ACCESIBILIDAD A LA INSTITUCIÓN		
INDICE GENERAL	<b>4.55</b>						COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES		
							CI		

