

# Encuesta de Satisfacción al Ciudadano

ENCUESTA JUNIO de 2019				
NOMBRE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TAQUILLA 1	320	5	0	0
TAQUILLA 2	57	1	0	0
TAQUILLA 3	227	33	0	0
TAQUILLA 4	0	0	0	0
TAQUILLA 5	168	7	1	0
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>819</b>			

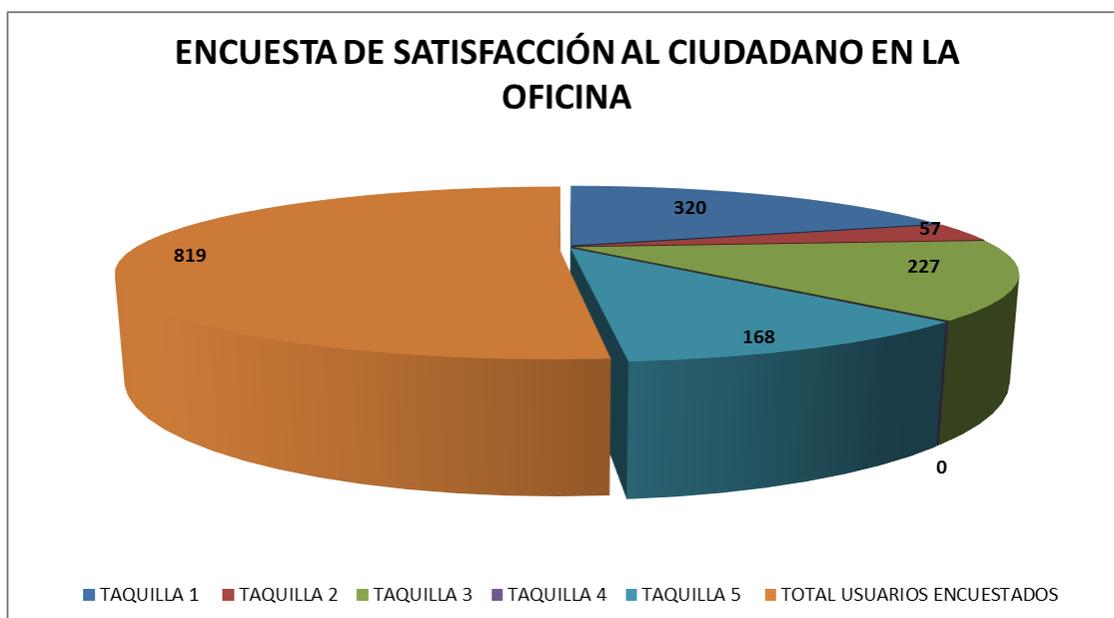
En el mes de junio solo contamos con una (1) atención regular de las 819 personas encuestadas, para un total de 818 personas satisfechas con la atención brindada.

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS - JUNIO DE 2019				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Considera que la información que recibió fue completa, clara y recibió un trato respetuoso por parte del funcionario que lo atendió	320	5	0	0
	57	1	0	0
	227	33	0	0
	0	0	0	0
	168	7	1	0
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS</b>	<b>818</b>			
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>	<b>819</b>			

La percepción sobre la atención recibida por parte del personal de atención al ciudadano del ISVIMED es buena por lo que se hace necesario continuar en el fortalecimiento de los servicios y atención al ciudadano con el fin de lograr la máxima satisfacción de nuestras partes interesada.

<b>RESUMEN</b>
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS</b>
<b>818</b>
<b>TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS</b>
<b>819</b>
<b>% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>
<b>99,88%</b>
<b>% DE PERSONAS INSATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA</b>
<b>0,12%</b>

## Encuesta de Satisfacción al Ciudadano



### Conclusiones

El propósito esencial de esta encuesta es determinar la percepción de los ciudadanos sobre la atención recibida de manera presencial en el ISVIMED. A través de la cual se logran identificar los riesgos en la indebida prestación de servicios de cara a la ciudadanía. Para ello se tiene que: En el mes de junio se lograron mantener niveles de satisfacción altos equivalentes a un 99,88% con respecto al mes anterior que fue de 99,81%. Se evidencia un menor número personas insatisfechas con la atención, para este mes se aplicaron 819 encuestas disminuyendo en un total de 217 sin aplicar con respecto al mes anterior que fueron de 1036, cabe resaltar que dicha disminución se presenta por fallas en el sistema de calificación de la percepción. Los niveles de satisfacción del servicio y permite buscar oportunidades de mejora para minimizar el porcentaje de insatisfacción en la atención brindada el cuál es de 0,12% con respecto al mes anterior que fue de 0,19%.