

ENCUESTA JULIO de 2019

NOMBRE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TAQUILLA 1	309	3	0	1
TAQUILLA 2	132	17	0	0
TAQUILLA 3	154	15	0	1
TAQUILLA 4	0	0	0	0
TAQUILLA 5	318	15	0	0
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	965			

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS - JULIO 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	309	3	0	1
	132	17	0	0
	154	15	0	1
	0	0	0	0
	318	15	0	0
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	963			
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	965			

RESUMEN

TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	963
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	965
% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	99,79%
% DE PERSONAS INSATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	0,21%

Conclusión

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 julio se lograron mantener niveles de satisfacción altos equivalentes a un 99,79% con respecto al mes anterior que fue de 99,88%. Se evidencia un pequeño porcentaje de personas insatisfechas con la atención, para este mes se aplicaron 965 encuestas aumentando en un total de 146 aplicadas con respecto al mes anterior que fueron de 819, cabe resaltar que los niveles de satisfacción del servicio son muy favorables para el Instituto y permite buscar oportunidades de mejora para minimizar el porcentaje de insatisfacción en la atención brindada el cual es de 0,21% con respecto al mes anterior que fue de 0,12%.

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- JULIO DE 2019



