



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO - MAYO DE 2019

NOMBRE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TAQUILLA 1	245	3	0	0
TAQUILLA 2	133	22	0	0
TAQUILLA 3	361	32	1	0
TAQUILLA 4	0	0	0	0
TAQUILLA 5	224	14	1	0
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	1036			

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS - MAYO DE 2019

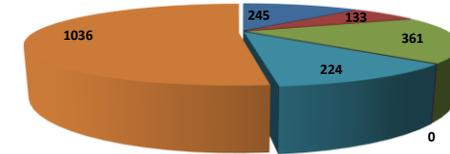
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Considera que la información que recibió fue completa, clara y recibió un trato respetuoso por parte del funcionario que lo atendió	245	3	0	0
	133	22	0	0
	361	32	1	0
	0	0	0	0
	224	14	1	0
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	1034			
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	1036			

RESUMEN

TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	1034
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	1036
% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	99,81%
% DE PERSONAS INSATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	0,19%

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- MAYO DE 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO EN LA OFICINA



■ TAQUILLA 1 ■ TAQUILLA 2 ■ TAQUILLA 3 ■ TAQUILLA 4 ■ TAQUILLA 5 ■ TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS

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 mayo se lograron mantener niveles de satisfacción altos en la prestación del servicio por el personal de atención al ciudadano de manera presencial equivalentes al 99,81% y un mayor número de encuestas aplicadas de 1036 con respecto al mes anterior que fueron 955. Esto visibiliza los niveles de satisfacción del servicio y permite buscar oportunidades de mejora para minimizar el porcentaje de insatisfacción en la atención brindada el cual es de 0,19% para el mes de mayo.

