

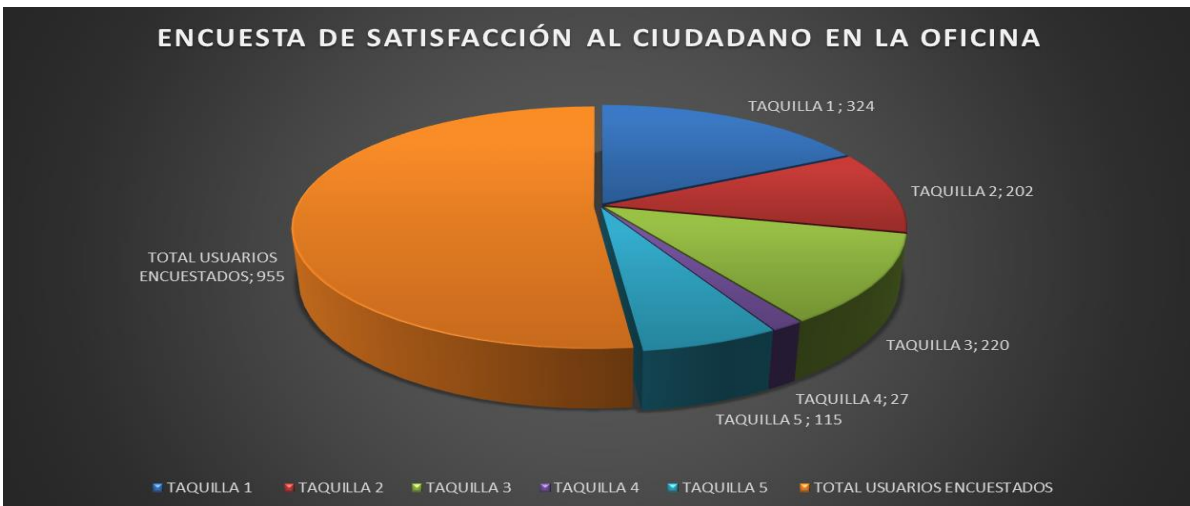
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO REALIZADAS EN EL ISVIMED DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2019



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

NOMBRE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
TAQUILLA 1	324	20	1	0
TAQUILLA 2	202	16	1	0
TAQUILLA 3	220	17	0	1
TAQUILLA 4	27	5	0	0
TAQUILLA 5	115	5	0	1
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	0	0	0	0

ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CIUDADANO- ABRIL DE 2019



El 99,58% de los encuestados evalúa entre buena y excelente la atención recibida presencialmente, mientras que el 0,42% restante la califica como regular y mala.

Frente a la prestación de los servicios de orientación, información y atención se evaluó el nivel de atención del área desde la percepción de la ciudadanía para lo cual se presenta el siguiente informe:

PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO				
	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	324	20	1	0
	202	16	1	0
	220	17	0	1
	27	5	0	0
	115	5	0	1
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	951			
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - INSATISFECHOS	4			
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	955			

<u>RESUMEN</u>	
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS - SATISFECHOS	951
TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS	955
% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	99,58%
% DE PERSONAS INSATISFECHAS CON LA ATENCIÓN RECIBIDA	0,42%

Conclusión

Determinar la calidad del servicio ofrecido por el ISVIMED es el propósito esencial de esta encuesta, a través de esta se logran identificar riesgos en la debida prestación de nuestros servicios de cara a la ciudadanía. En el mes de abril se lograron mantener niveles de satisfacción altos en la prestación del servicio, para ello desde el área de atención a la ciudadanía se socializan los resultados tanto a nivel interno como externo a fin de mantener contacto directo con las partes interesadas. Se ha venido practicando mayor número de encuestas a los ciudadanos que se atienden, esto visibiliza los niveles de satisfacción del servicio y permite buscar oportunidades de mejora.