

**Departamento Planificación y Desarrollo**  
**División de Calidad en la Gestión**  
**Reporte de Satisfacción 3er Trimestre 2021**

INDICADORES	AMAB			TE			HA		
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación
EXCELENTE (5)	2232	85%	4.24	2021	77%	3.87	2072	79%	3.96
MUY BUENO (4)	350	13%	0.53	453	17%	0.69	440	17%	0.67
SATISFACTORIO (3)	45	2%	0.05	129	5%	0.15	105	4%	0.12
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	0	0%	0.00
DEFICIENTE (1)	2	0%	0.00	6	0%	0.00	2	0%	0.00
<b>INDICE</b>	<b>4.83</b>			<b>4.72</b>			<b>4.75</b>		

INDICADORES	ACC			CI			PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	Cantidad	Porcentaje	Puntuación	
EXCELENTE (5)	2020	77%	3.87	2022	78%	3.88	<b>95%</b>
MUY BUENO (4)	474	18%	0.73	463	18%	0.71	
BUENO (3)	111	4%	0.13	110	4%	0.13	
REGULAR (2)	0	0%	0.00	0	0%	0.00	
DEFICIENTE (1)	3	0%	0.00	10	0%	0.00	
<b>INDICE</b>	<b>4.73</b>			<b>4.72</b>			
<b>INDICE GENERAL</b>	<b>4.75</b>						

**LEYENDA**

- AMABILIDAD
- TIEMPO DE ESPERA
- HORARIO DE ATENCIÓN
- ACCESIBILIDAD A LA INSTITUCIÓN
- COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES

Firma Autorizada

