

SOBRE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO 2019

MEJORA No.	INDICADOR	ÁREAS DE MEJORA	PONDERACIÓN				
			Ninguno=0, Bajo=1, Moderado=2, Alto=3				
			Impacto en los objetivos de la organización	Impacto en la mejora de los servicios	Impacto Financiero (Costo-eficiencia)	Impacto en las personas de la Organización	Total
1	MOTIVO DE LA VISITA A LA INSTITUCIÓN	Falta de canales y/o medios de información a los ciudadanos.	3	3	3	3	12
2	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	Falta de remodelación y adecuación de las instalaciones y estructuras físicas.	3	3	3	3	12
3	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN EFICACIA/CONFIABILIDAD	Falta de implementación de sistema de automatización de procesos, y la sistematización de la gestión de la documentación.	3	3	3	3	12
4	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Falta de canales y/o medios de información a los ciudadanos.	2	3	2	3	10
5	SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO AL PÚBLICO RECIBIDO VS. EL ESPERAD	Falta de adecuación del áreas de espera y atención al cliente, habilitar parqueos para personas con discapacidad.	3	3	3	3	12
6	ADECUACIÓN DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL USUARIO	Falta de mayor adecuación de los servicios.	3	3	3	3	12
7	CONTACTO CON LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES	Falta de mecanismos que faciliten el acceso electrónico de los ciudadanos y usuarios.	3	3	2	2	10
8	PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN	Falta tomar en cuenta la inclusión sobre género y discapacidad.	2	3	3	2	10