

usuarios con respeto, dignidad y la calidad esperada. También los beneficiados nos valoran excelentemente por que reciben un trato personalizado, a tiempo y en los plazos acordados.

IV. Plan de acción

Con el propósito de mejorar y eliminar la brecha de insatisfacción de nuestros usuarios la cual es de un 4%, nos enfocaremos en desarrollar folletos, letreros y afiches con el objetivo de documentar de forma adecuada a los que soliciten nuestros servicios y todos nuestros los colaboradores que intervienen en labores de servicio al público, serán capacitados en relaciones humanas y servicio al cliente. Con el objetivo que puedan ofrecer un servicio de mayor calidad a nuestros solicitantes.

V. Anexos: tablas y gráficos

Solicitud de servicio de Canastillas para embarazadas.

<i>P1-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar?</i>	<i>P2.1 La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución</i>	<i>Cantidad de respuestas</i>
<i>Canastillas para embarazadas</i>	10	7
<i>Canastillas para embarazadas</i>	10	
<i>Canastillas para embarazadas</i>	9	1
<i>Promedio</i>	9.875	8