

Pregunta 6												
EMPATÍA/ACCESIBILIDAD												
Preguntas	Respuestas											
	1	2	3	4	5	Total	Resultado					
1- La información proporcionada fue clara, suficiente y útil.	2.63%	1	0.00%	0	2.63%	1	34.21%	13	60.53%	23	38	4.5
2- La facilidad con que consiguió la atención.	2.63%	1	0.00%	0	5.26%	2	23.68%	9	68.42%	26	38	4.55
3- Las instalaciones son fácilmente localizables.	2.63%	1	0.00%	0	5.26%	2	39.47%	15	52.63%	20	38	4.39
4- La atención personalizada que le dieron.	2.63%	1	0.00%	0	7.89%	3	13.16%	5	76.32%	29	38	4.61

Pregunta 7	
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecúa a sus necesidades?	
Calificación	Cantidad (Frecuencia)
10	1
50	1
70	4
80	5
90	15
91	1
100	11

Pregunta 8	
¿El servicio recibido le pareció mejor o peor de lo que esperaba?	
Calificación	Cantidad (Frecuencia)
50	1
70	2
80	5
90	8
99	1
100	21

Pregunta 9	
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?	
Calificación	Cantidad (Frecuencia)
50	1
70	1
80	4
90	12
100	20



P9 (Valores porcentuales)

¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución?			
Calificación	Cantidad (Frecuencia)	Pronderación	Calificación pronderada
50	1	3%	1.3%
70	1	3%	1.8%
80	4	11%	8.4%
90	12	32%	28.4%
100	20	53%	52.6%
Total	38	100%	92.6%