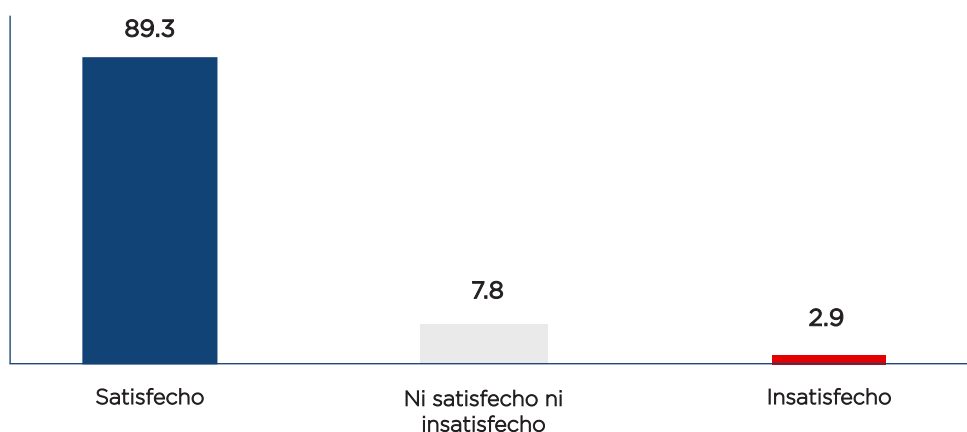




A continuación, se presenta el gráfico que permite apreciar los resultados generales obtenidos de la encuesta de satisfacción de los usuarios de esta institución. Según los resultados la satisfacción general con el servicio que ofrece la institución se sitúa en un 89.3 %. En ese mismo orden, el 7.8 % indica que no está ni satisfecho ni insatisfecho y apenas el 2.9 % manifestó sentirse insatisfecho.

Gráfico 22:
Grado de satisfacción en general con el servicio que ofrece la institución



Fuente: encuesta de satisfacción de los usuarios oficinas regionales Punto Solidario, noviembre 2020.

El siguiente cuadro muestra la composición porcentual para algunas características sociodemográficas de la satisfacción general de los usuarios. En primer lugar, en cuanto a la satisfacción general de los servicios, el 89.9 % de las mujeres expresa sentirse satisfecha, mientras que el 89.1 % de los hombres consideró esta categoría.

En la distribución por rango de edad se observa que los grupos de más avanzada edad expresan los niveles de satisfacción más elevados. El grupo de edad de 71 a 80 años y de 81 años y más manifiesta tener un nivel de satisfacción del 100 %, seguido por el grupo de 61 a 70 años con una satisfacción del 95.5 %.

Dentro de la población más joven, el grupo de 31 a 40 años expresa que su satisfacción con el servicio brindado por la institución es de 91.3 %. Los usuarios con un nivel educativo inicial expresan estar satisfechos de manera general con el servicio en un 100 %. De igual modo, el 96.0 % de las personas con nivel educativo universitario indica estar satisfecho con el servicio brindado.