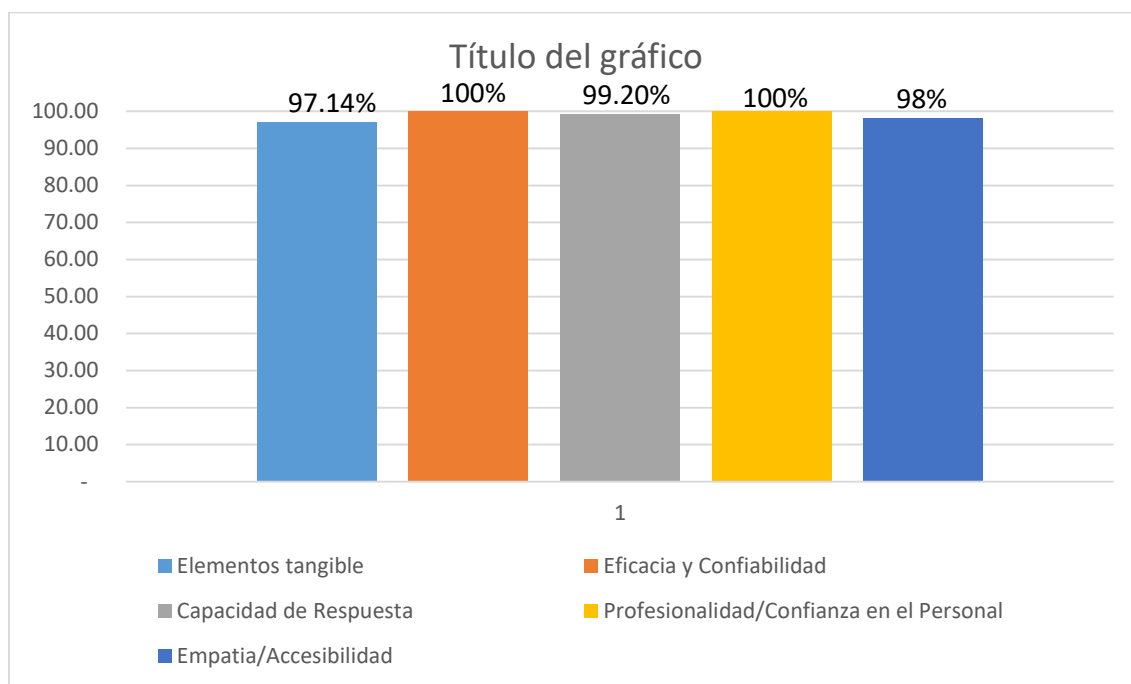


Informe de Encuesta de Satisfacción de la Calidad
de los Servicios Públicos ofrecidos por la Administración Pública

Resumen Dimensiones

Gráfico 11. Resumen Dimensiones de los niveles de Satisfacción ciudadana de la institución.
(Expresado en Media)



En resumen, mostramos la valoración general de cada una de las dimensiones de la encuesta de satisfacción ciudadana realizada a ciudadanos que solicitan nuestros servicios. En el gráfico 11, podemos apreciar que los elementos tangibles (aspectos físicos de la institución) cuenta con una valoración de un 97.14%; en la eficacia y confiabilidad (eficacia con que se presenta el servicio) presenta un 100% del total de la muestra; para la capacidad de respuesta (facilidad para obtener el servicio) tenemos una representación de un 99.20%; en tanto que, para la profesionalidad y confianza en el personal (trato que le ha dado el personal del servicio) muestra un 100% del total de la muestra, y por último, la empatía y accesibilidad (atención individualizada sobre servicio solicitado) que se posiciona en un 98%.

La valoración global de las dimensiones alcanza un nivel general de un 98.86%, lo que indica que la institución ha alcanzado un nivel satisfactorio en sus servicios mediante la realización de este estudio.