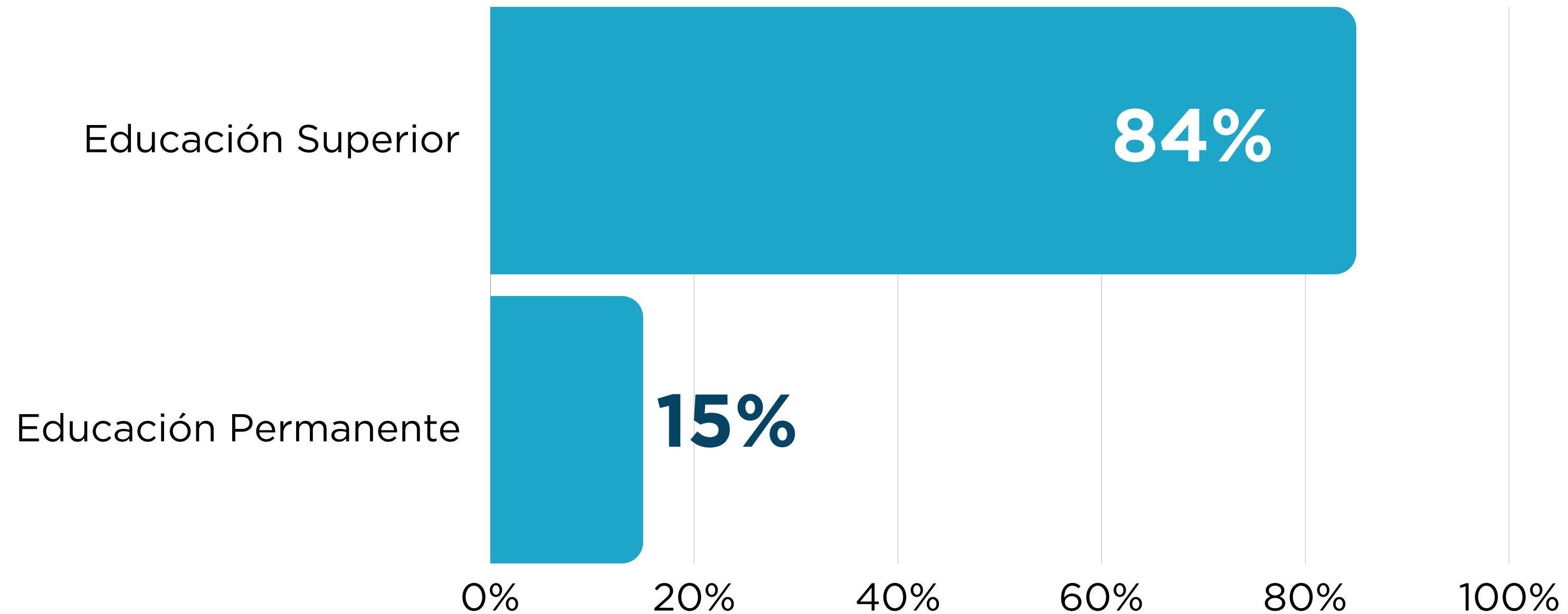




# **RESULTADOS ENCUESTA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO AGOSTO - NOVIEMBRE 2025**

# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

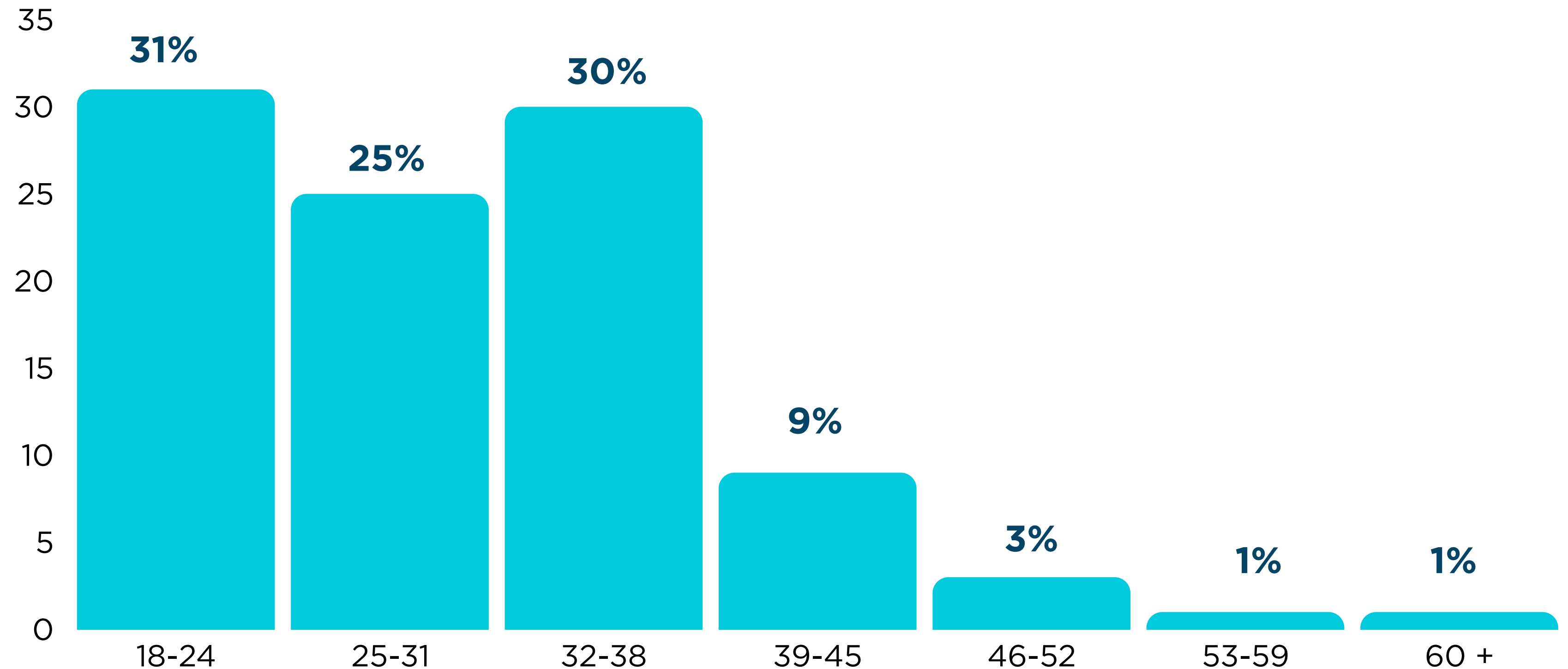
● Porcentaje de respuesta



La encuesta se realizó en Agosto - Noviembre 2025.  
En el tercer cuatrimestre del año 2025.

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?





# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES -SEXO-



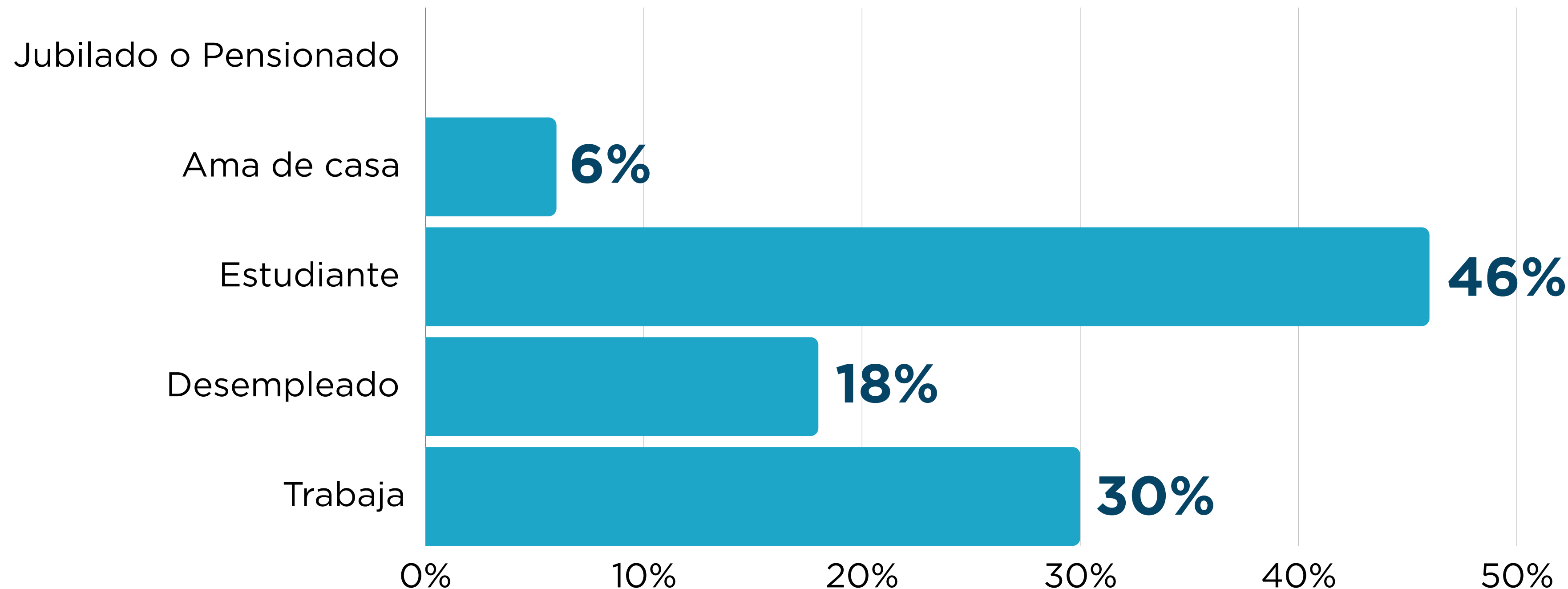
**Mujer 74%**



**Hombre 26%**

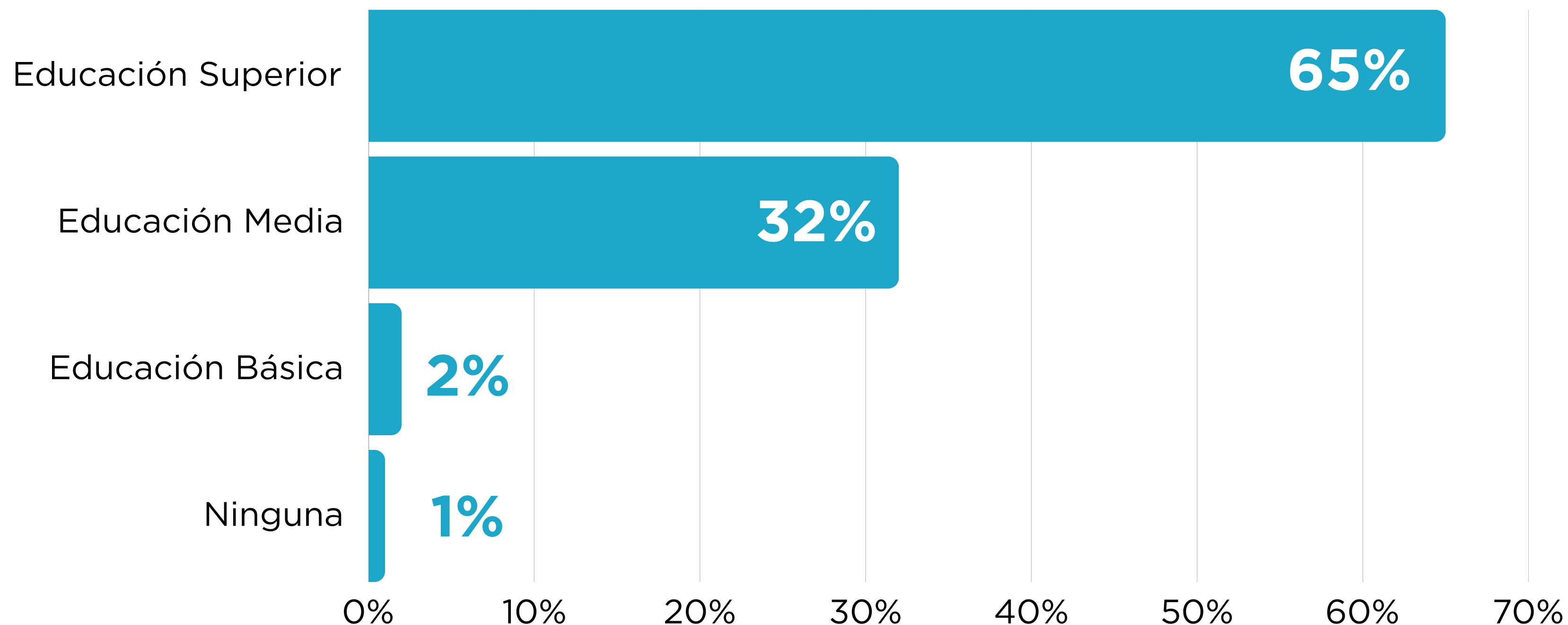
# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

## Último grado de estudio alcanzado





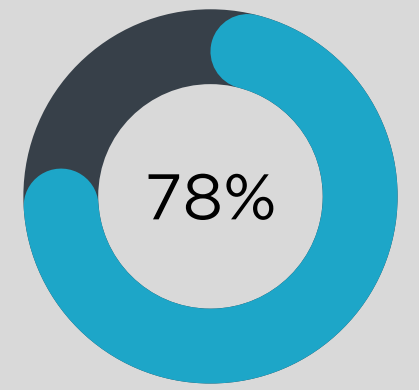


# EDUCACIÓN SUPERIOR

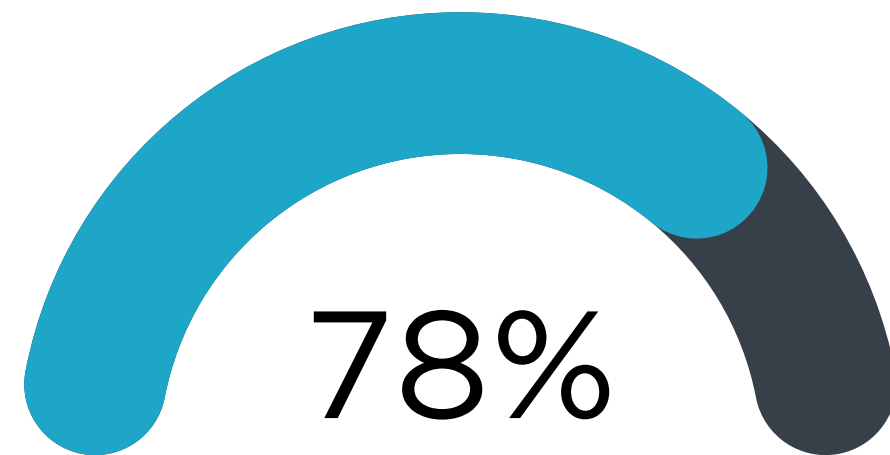


# TIEMPO DE RESPUESTA

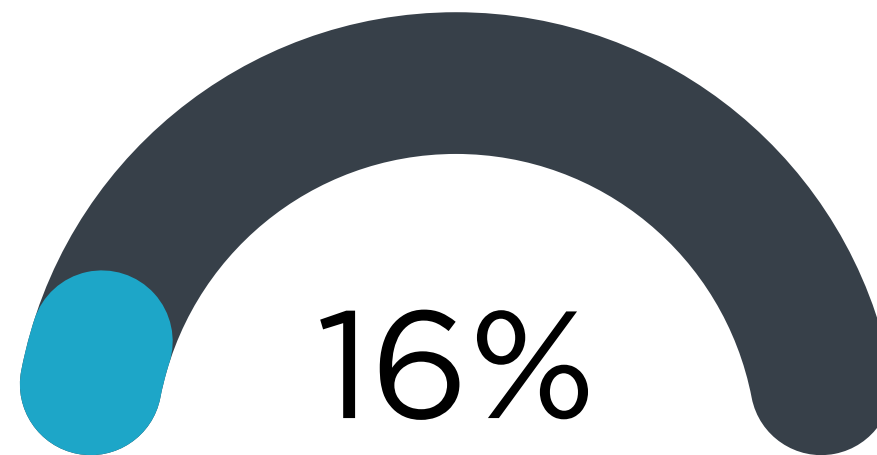
Promedio de satisfacción  
del atributo



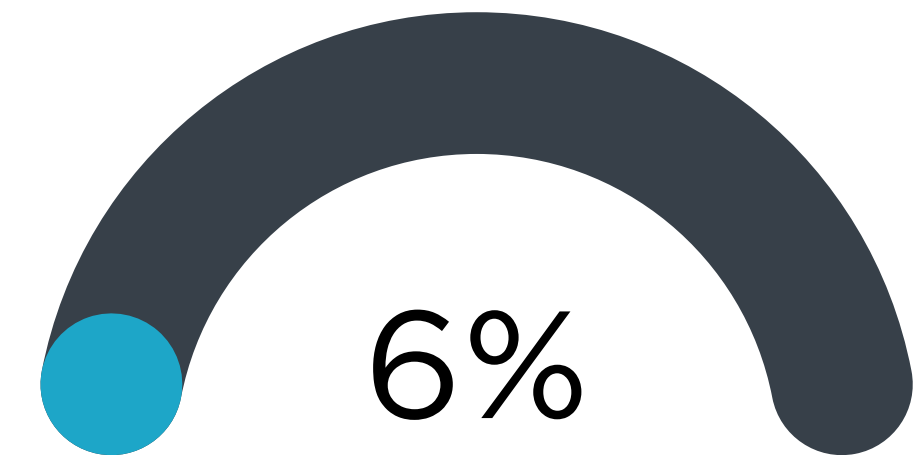
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



**Insatisfecho**

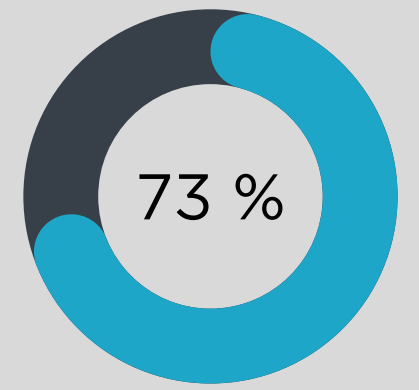


¿Cómo considera el tiempo de  
prestación de servicio?

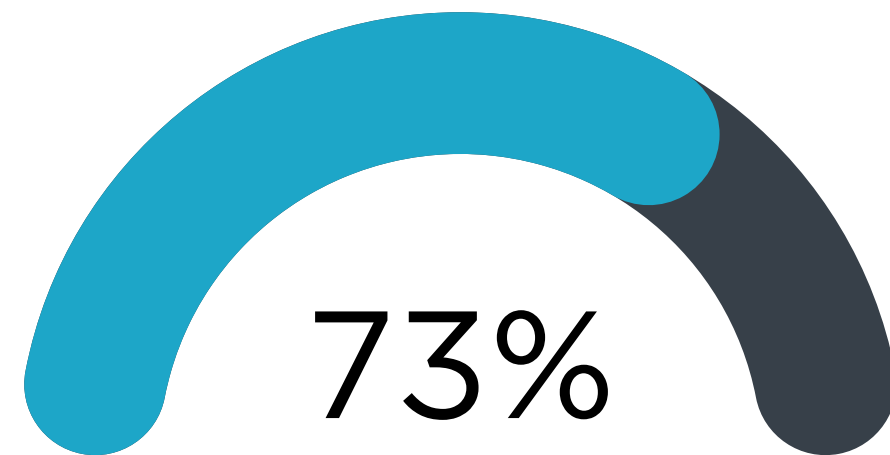


# ACCESIBILIDAD

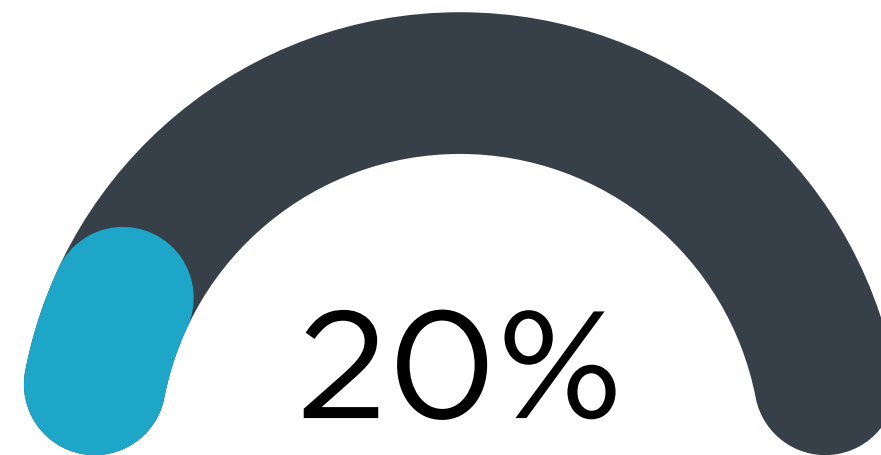
Promedio de satisfacción  
del atributo



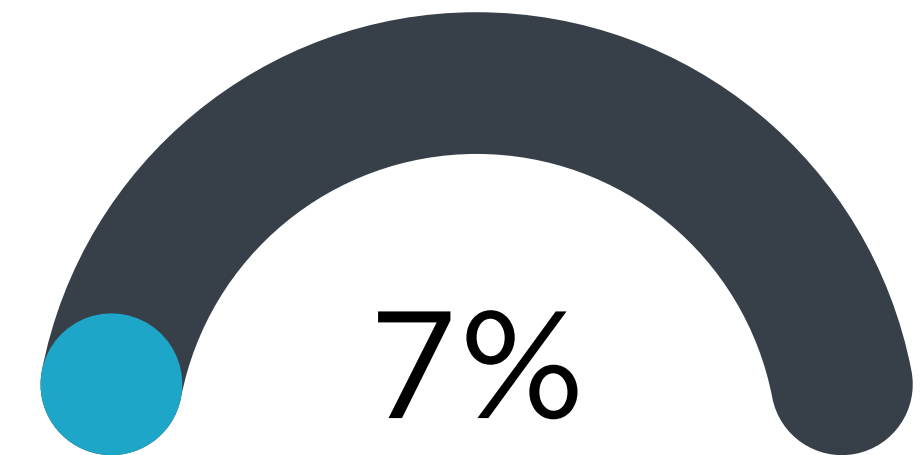
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



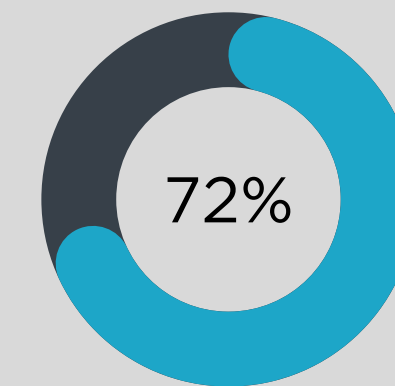
**Insatisfecho**



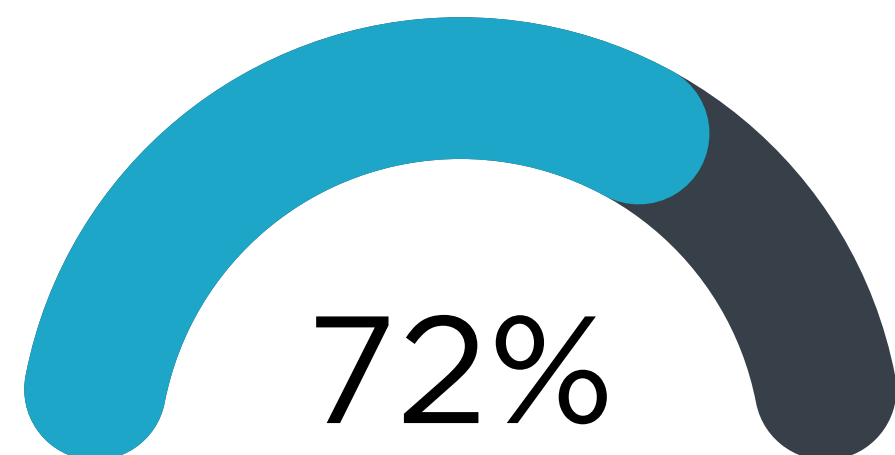
¿Con qué facilidad pudo obtener la  
información del servicio y solicitar el mismo?

# FIABILIDAD

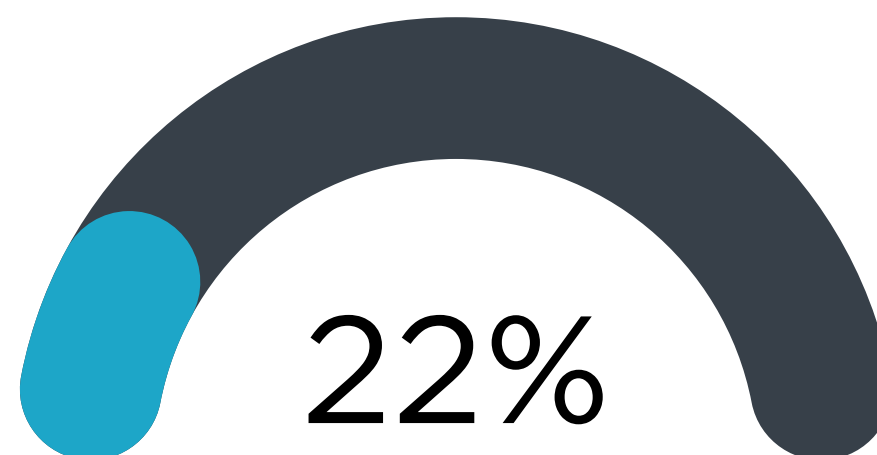
Promedio de satisfacción  
del atributo



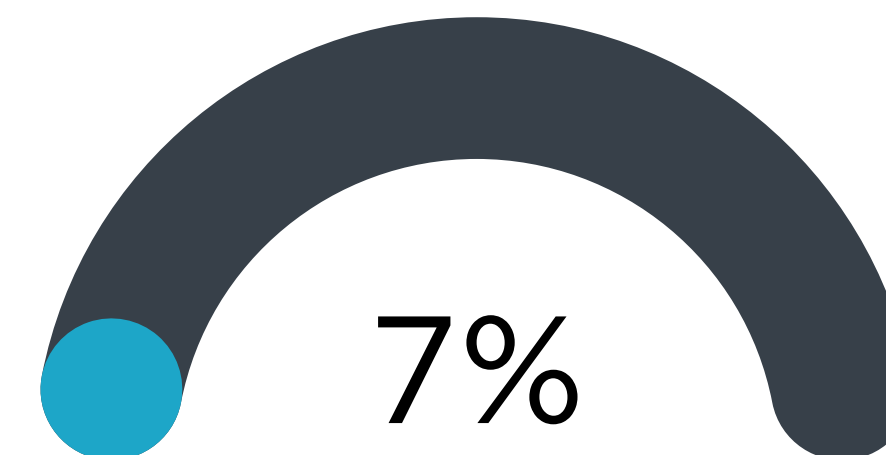
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



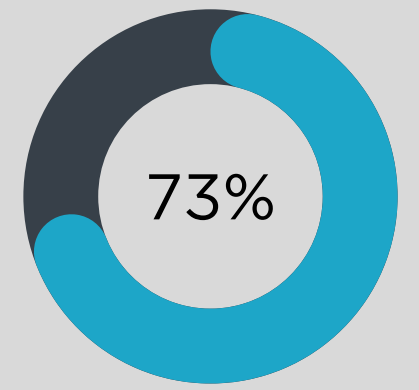
**Insatisfecho**



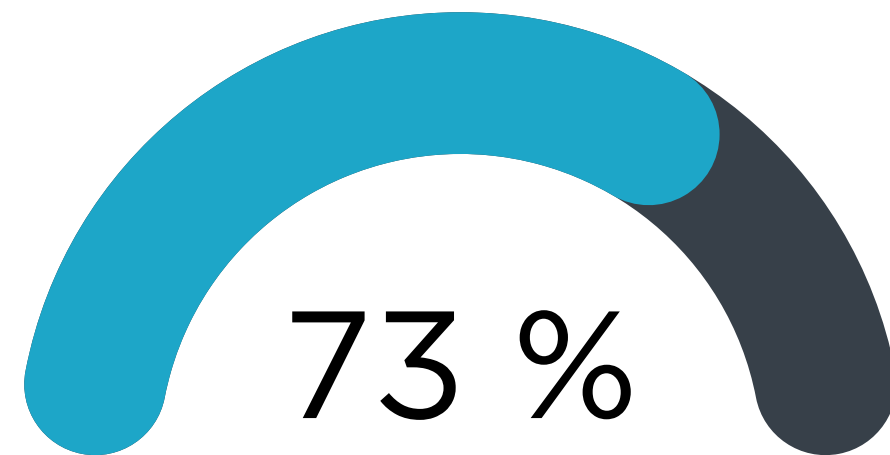
¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado?  
(Presencia de errores)

# AMABILIDAD

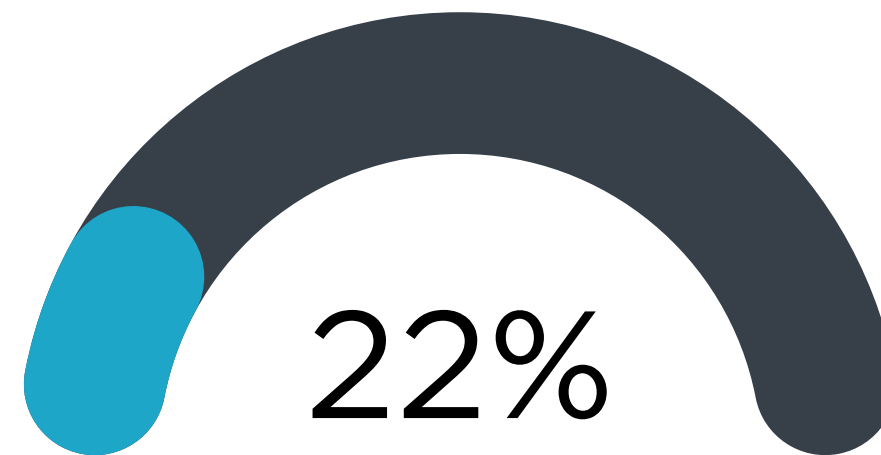
Promedio de satisfacción  
del atributo



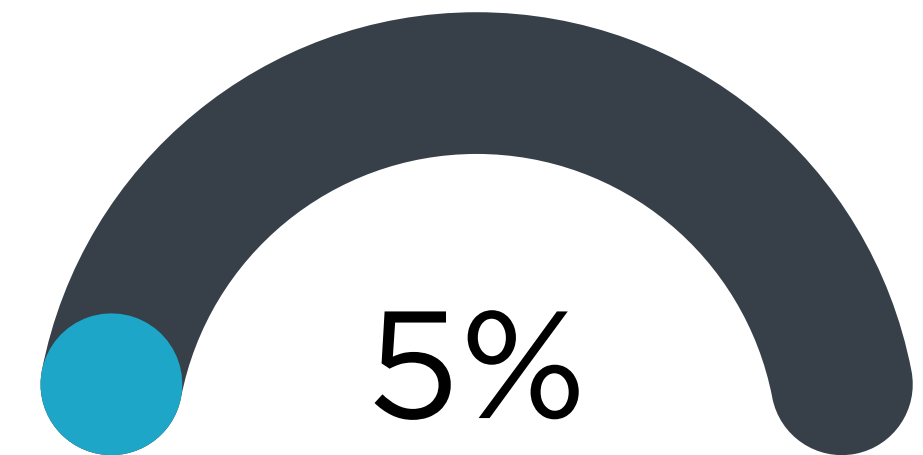
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



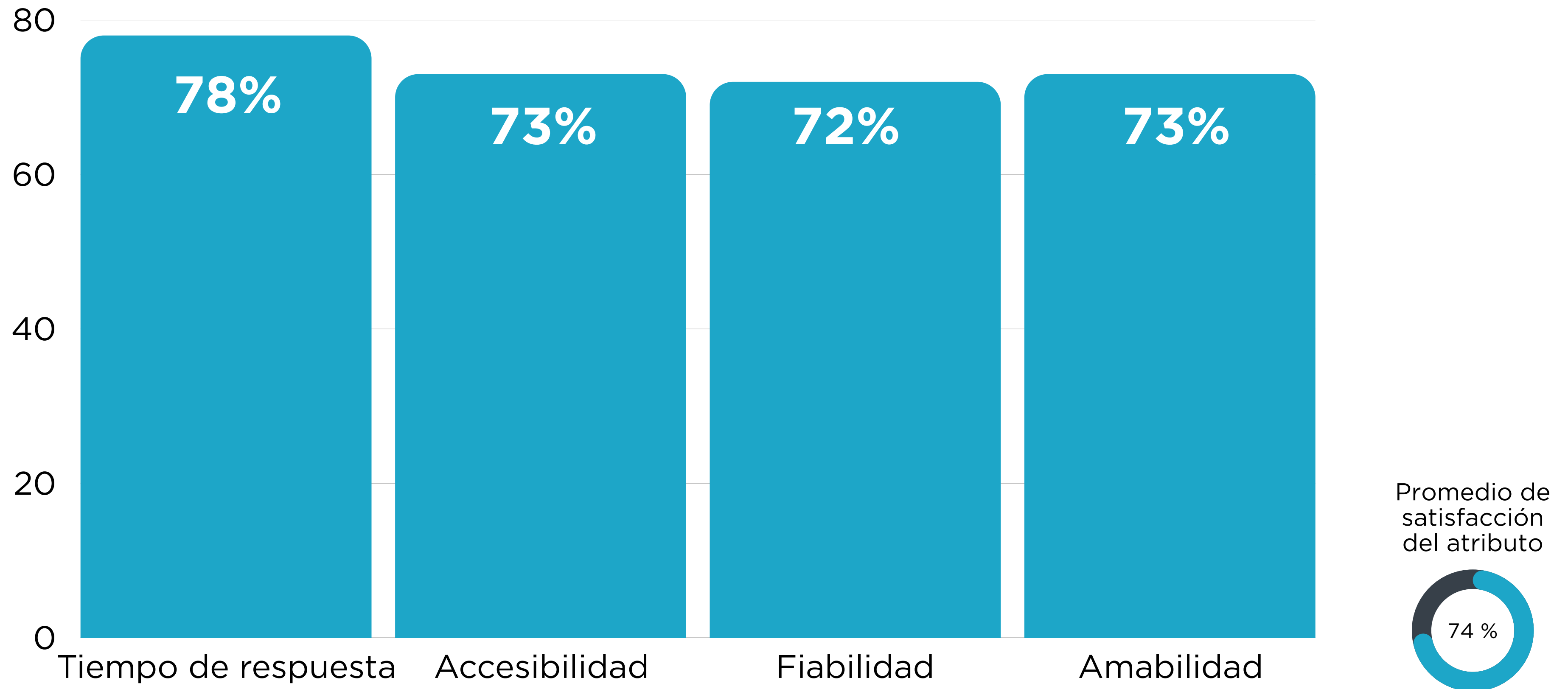
**Insatisfecho**



¿Cómo califica el trato del personal?



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



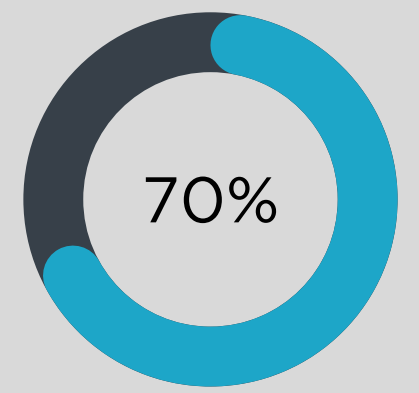


# EDUCACIÓN PERMANENTE

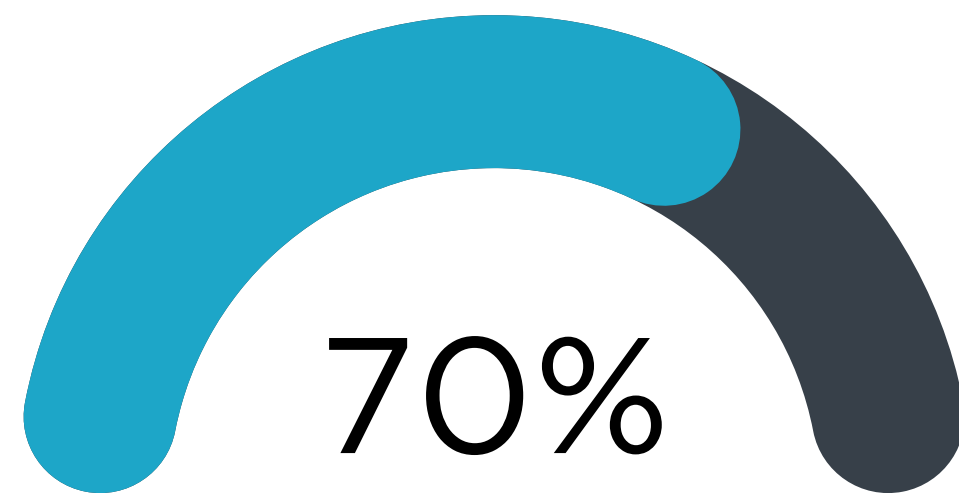


# TIEMPO DE RESPUESTA

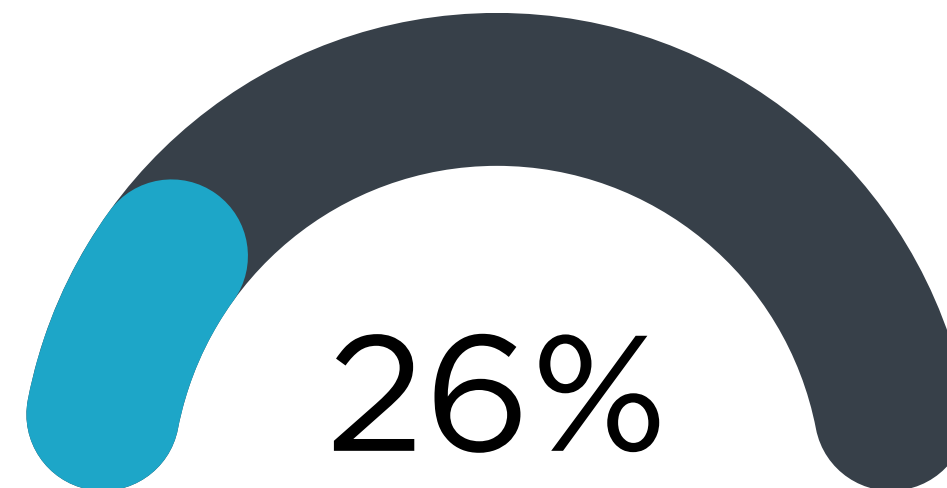
Promedio de satisfacción  
del atributo



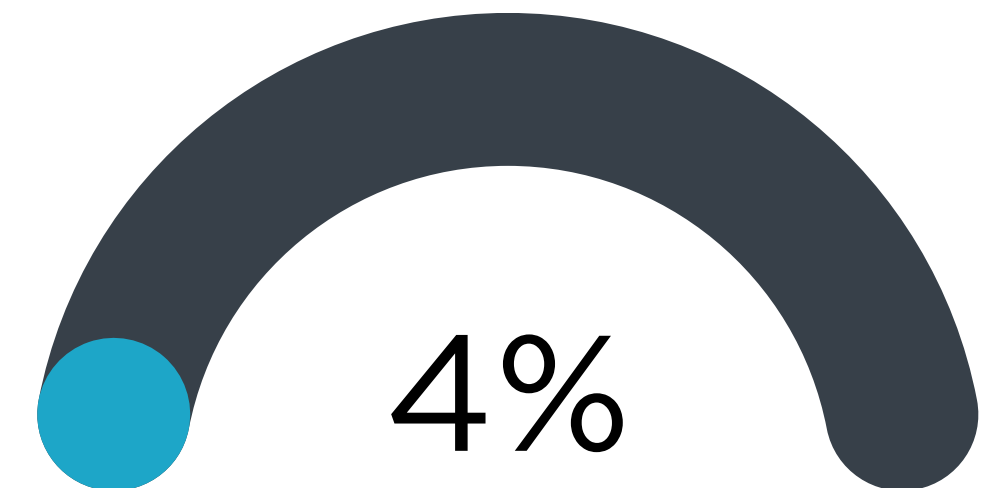
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



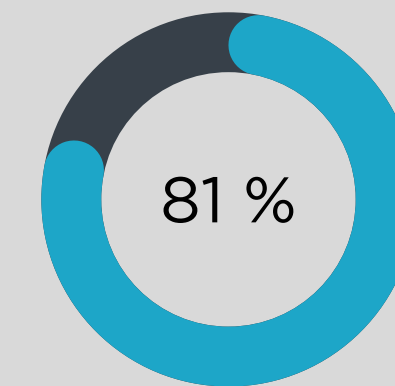
**Insatisfecho**





# ELEMENTOS TANGIBLES

Promedio de satisfacción  
del atributo

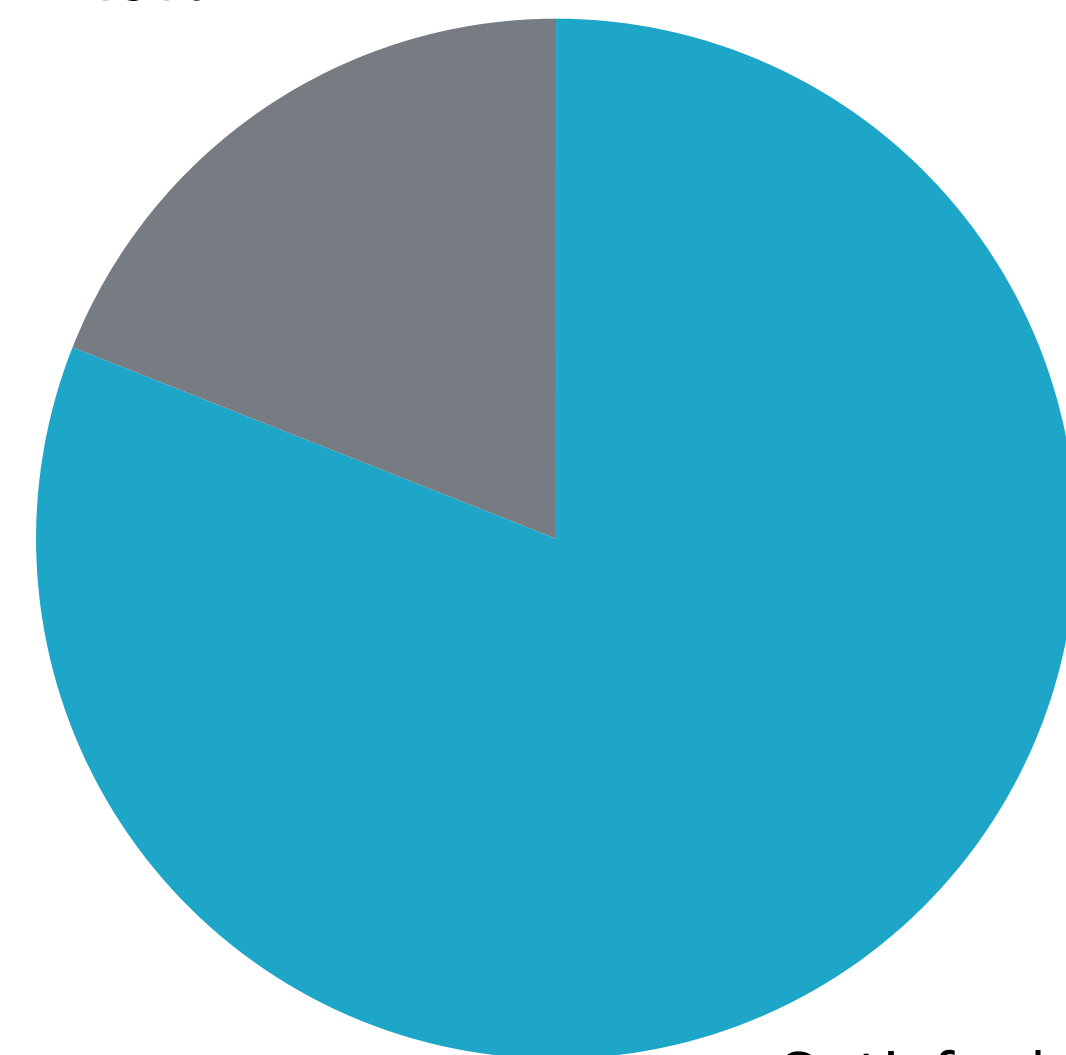


## ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones?

(Limpieza, señalizaciones, apariencia de las instalaciones y el personal)

● Satisfecho  
● Poco Satisfecho

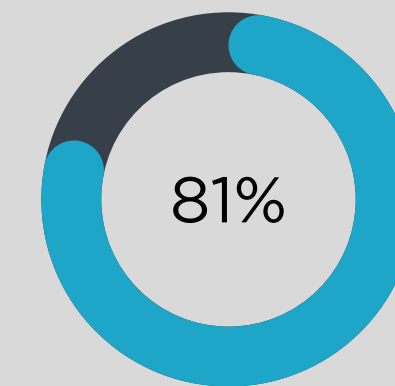
Poco Satisfecho  
19%



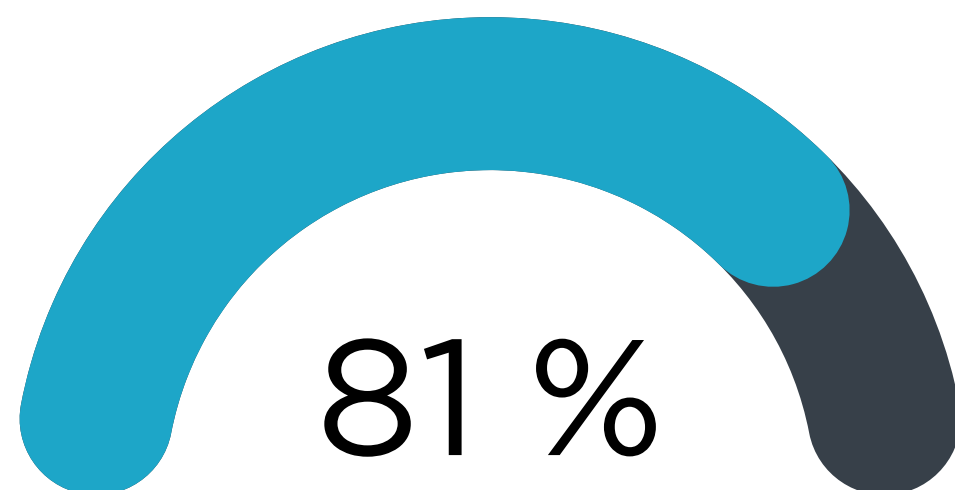
Satisfecho  
81%

# AMABILIDAD

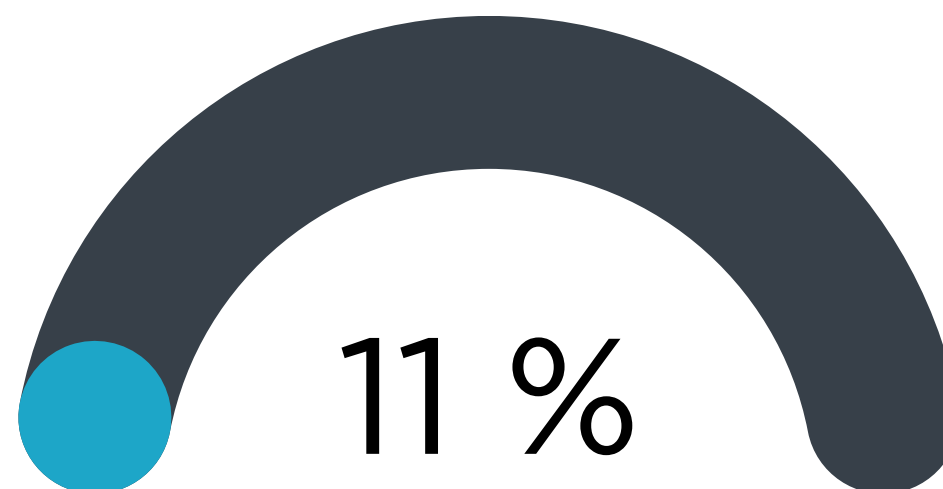
Promedio de satisfacción  
del atributo



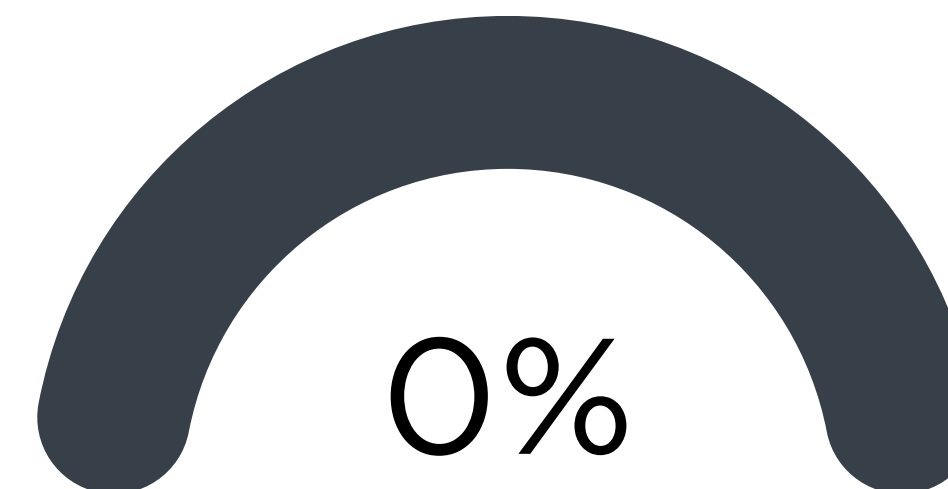
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**

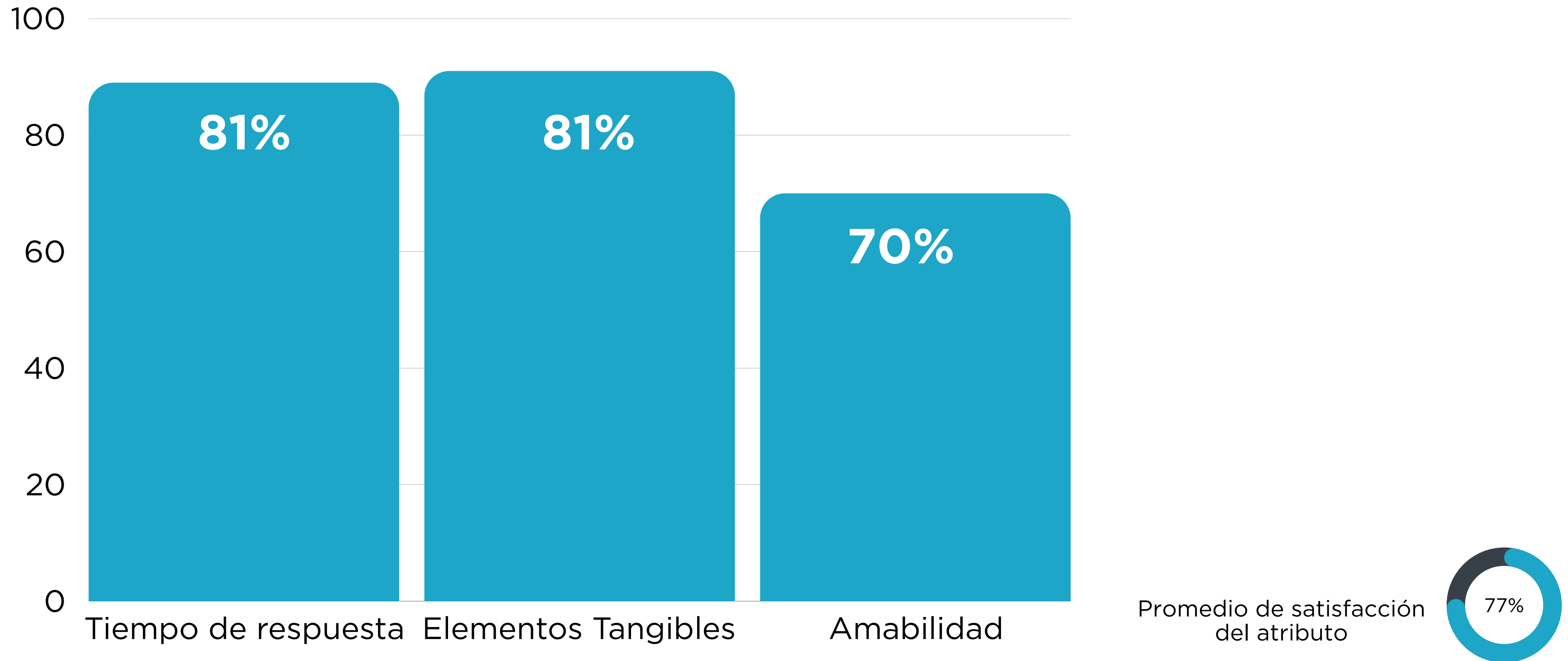


**Insatisfecho**



El trato que le ha dado el personal

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)







DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN