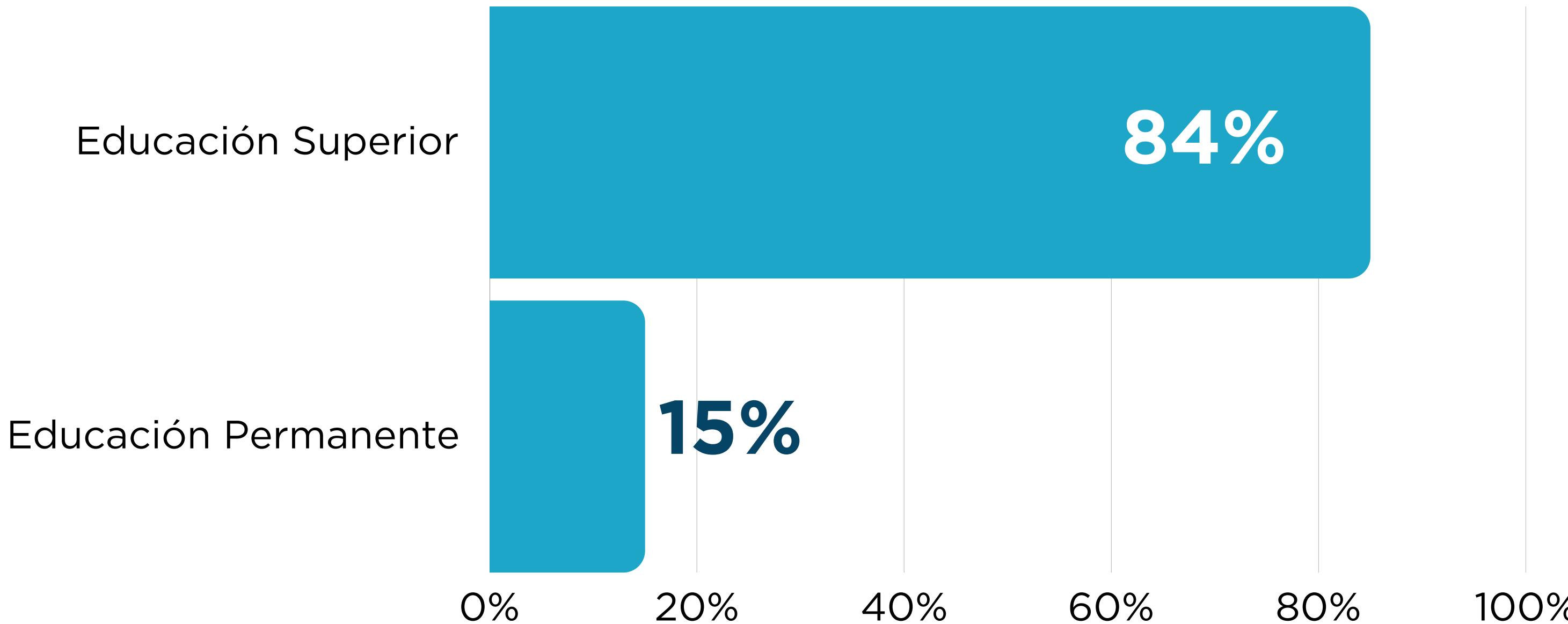




# RESULTADOS ENCUESTA CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO AGOSTO - NOVIEMBRE 2025

# SERVICIOS ENCUESTADOS DE MANERA PRESENCIAL A CIUDADANOS

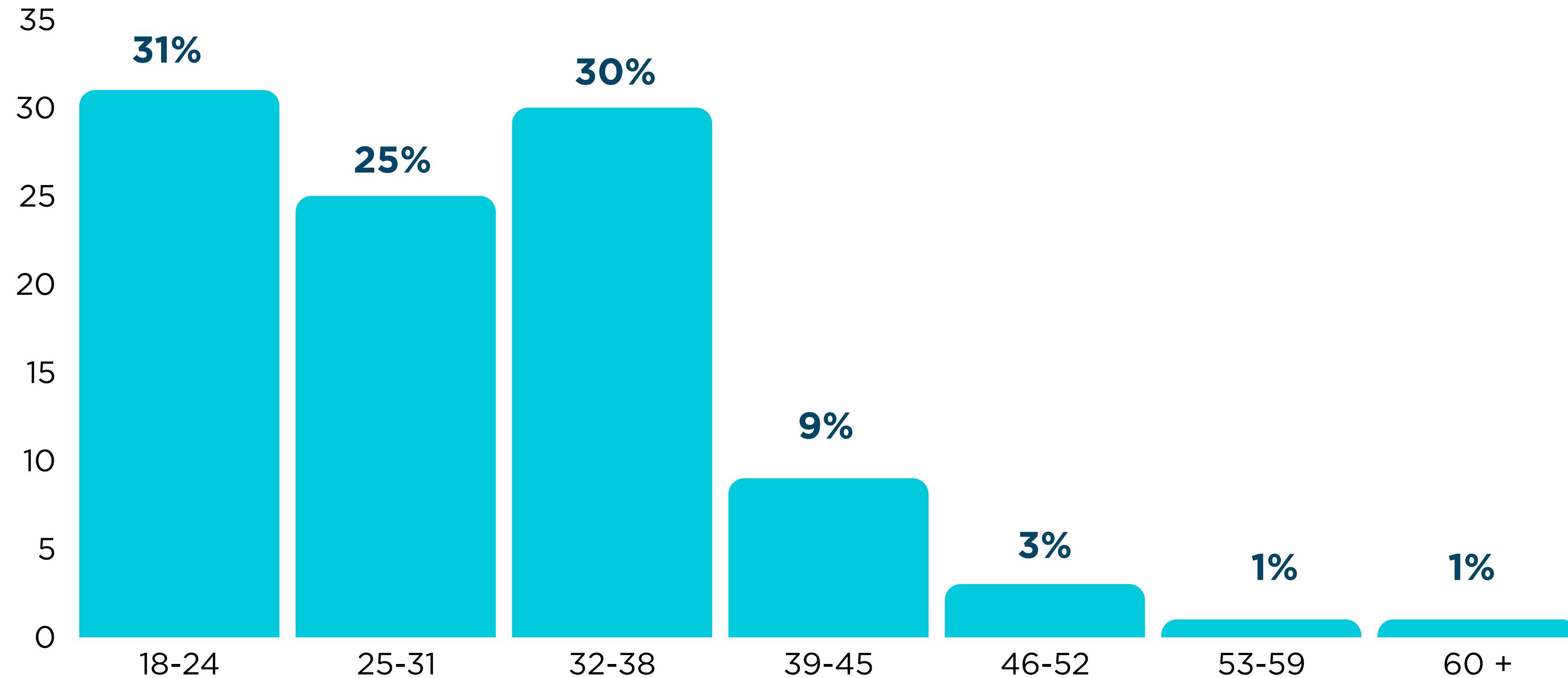
● Porcentaje de respuesta



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

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

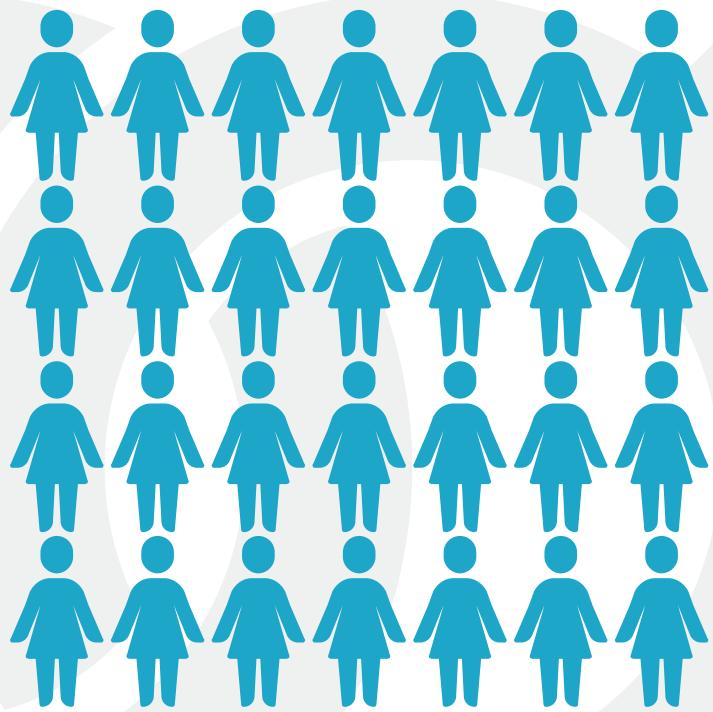
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



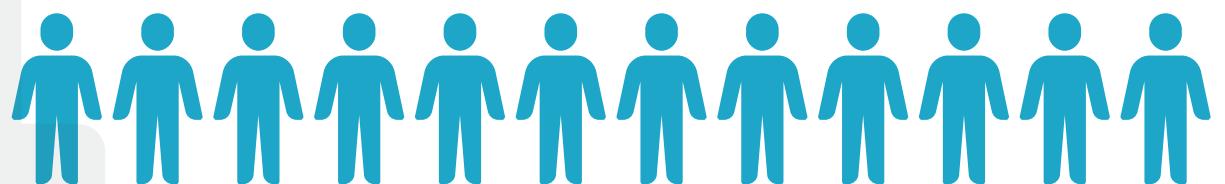
# PERFIL DEL ENCUESTADO

## SERVICIOS PRESENCIALES

### -SEXO-



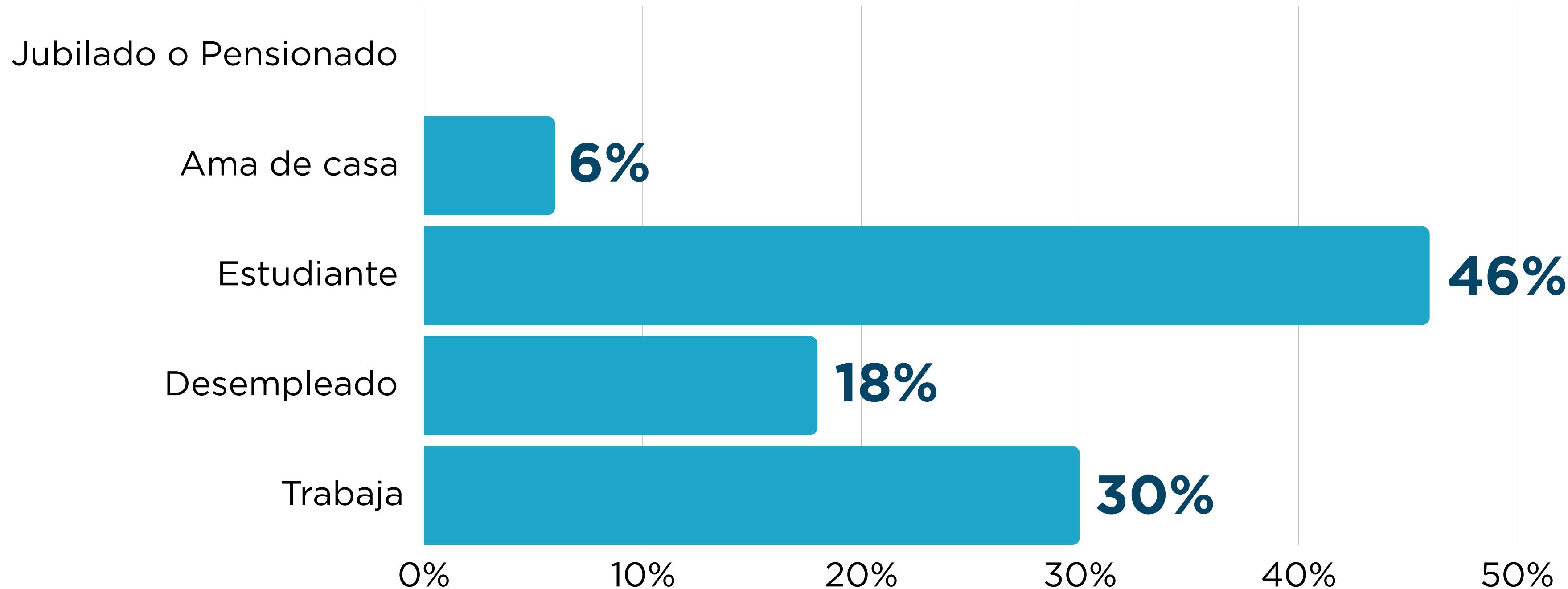
**Mujer 74%**



**Hombre 26%**

# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

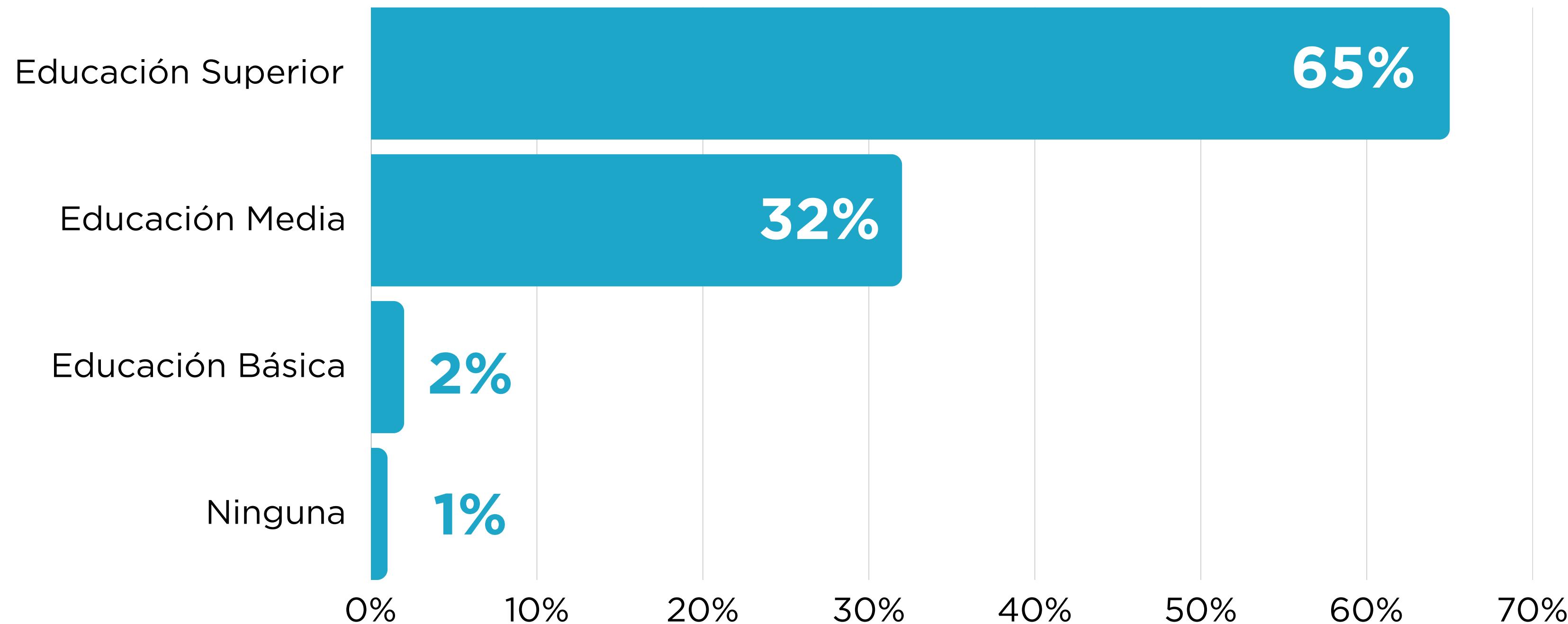
¿En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?



# PERFIL DEL ENCUESTADO

## SERVICIOS PRESENCIALES

### Último grado de estudio alcanzado





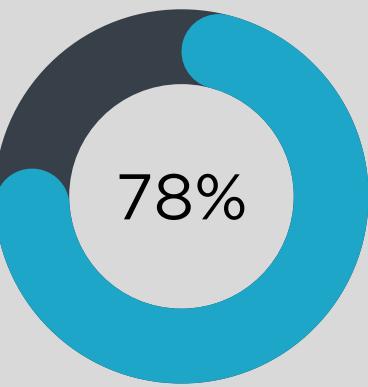
# EDUCACIÓN SUPERIOR



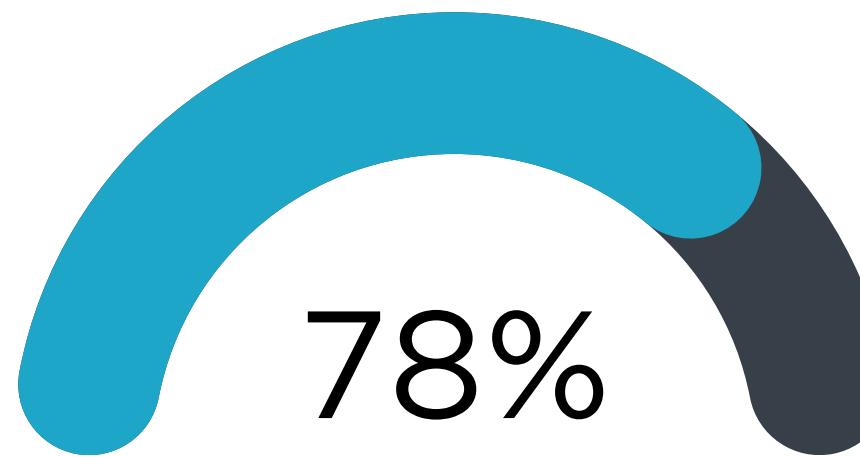
ITSC

# TIEMPO DE RESPUESTA

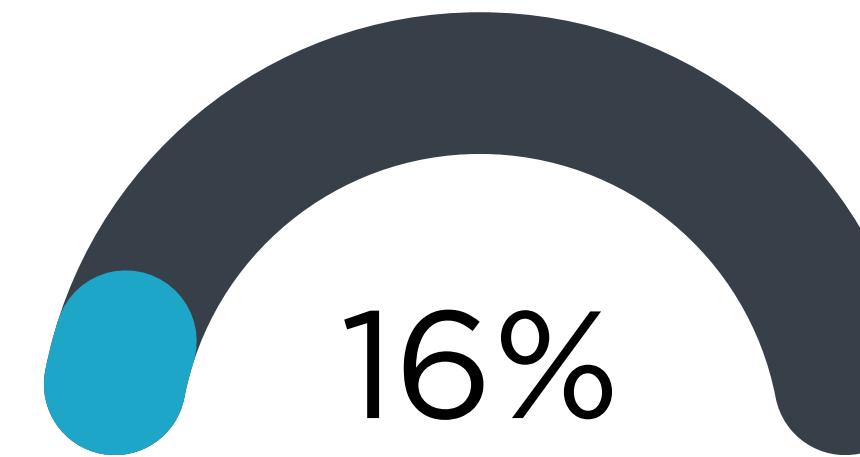
Promedio de satisfacción  
del atributo



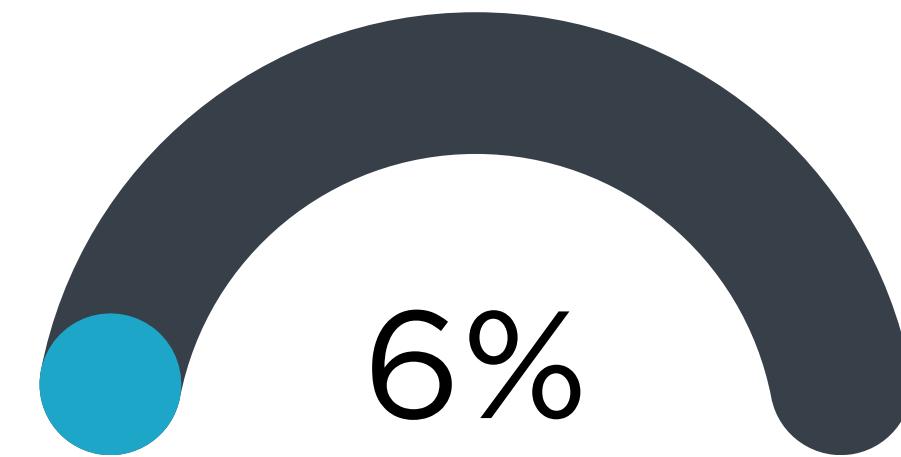
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



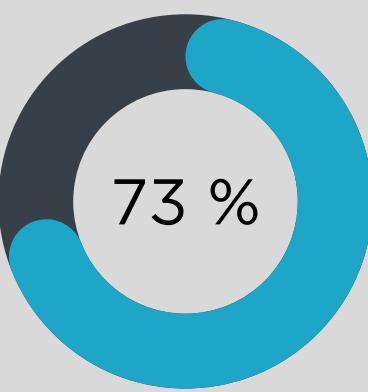
**Insatisfecho**



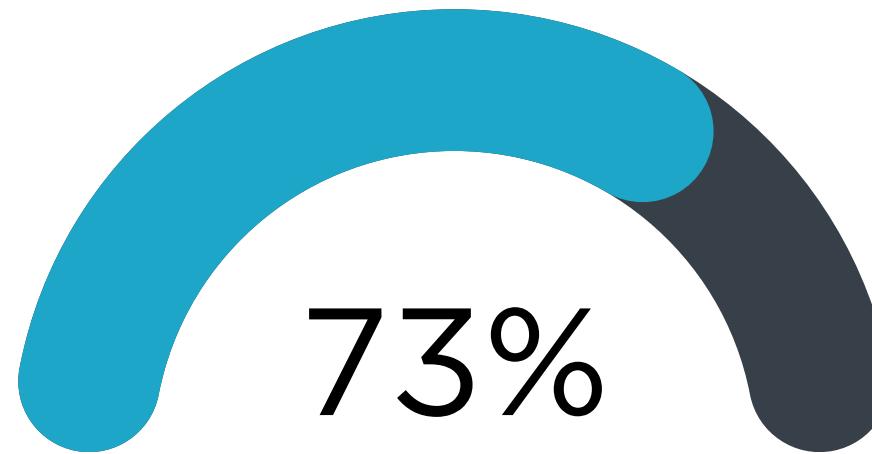
¿Cómo considera el tiempo de  
prestación de servicio?

# ACCESIBILIDAD

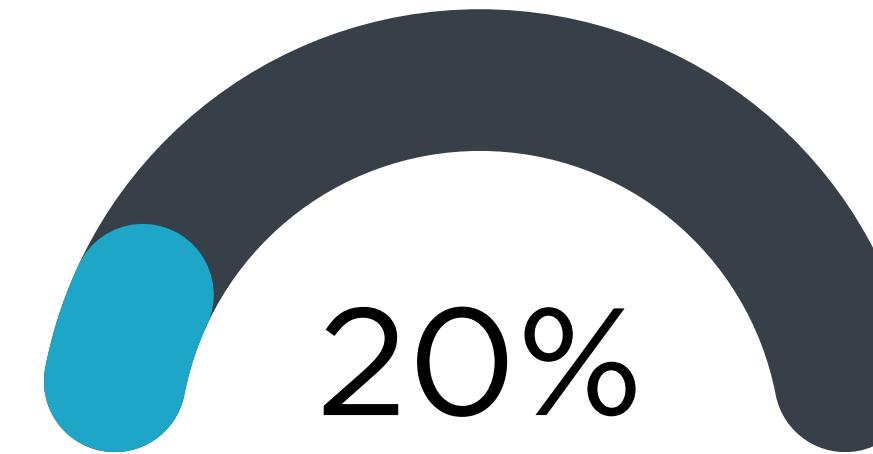
Promedio de satisfacción  
del atributo



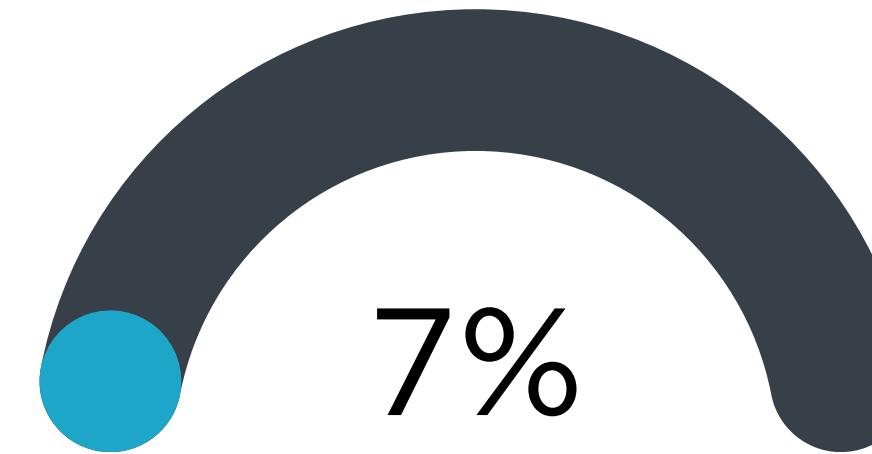
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



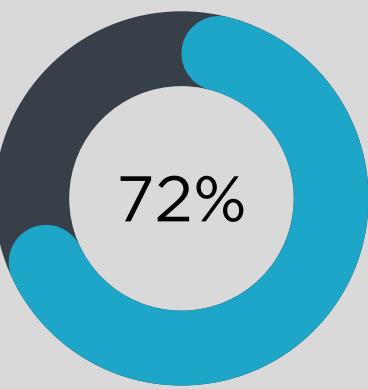
**Insatisfecho**



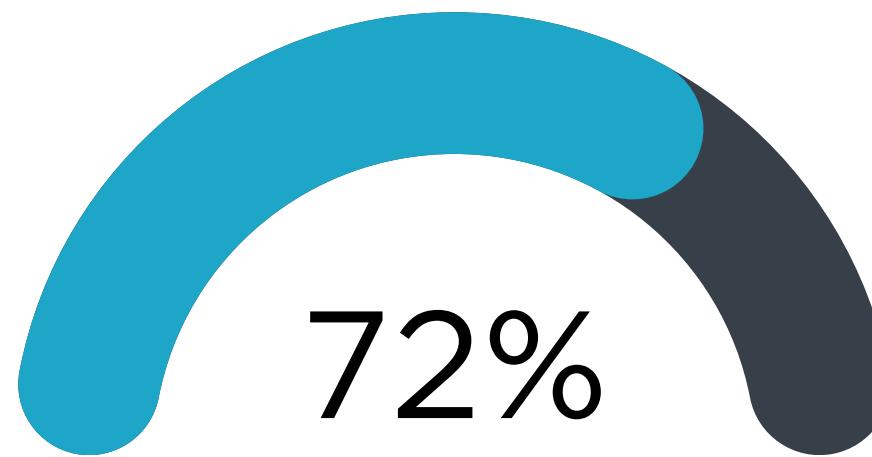
¿Con qué facilidad pudo obtener la información del servicio y solicitar el mismo?

# FIABILIDAD

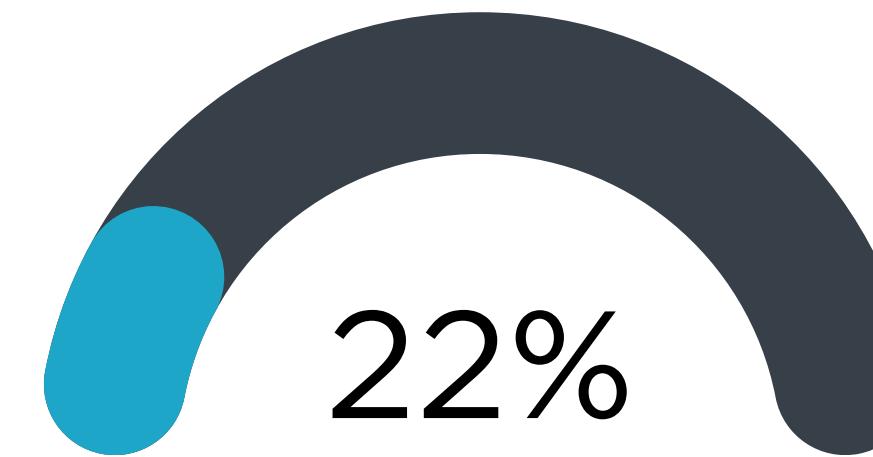
Promedio de satisfacción  
del atributo



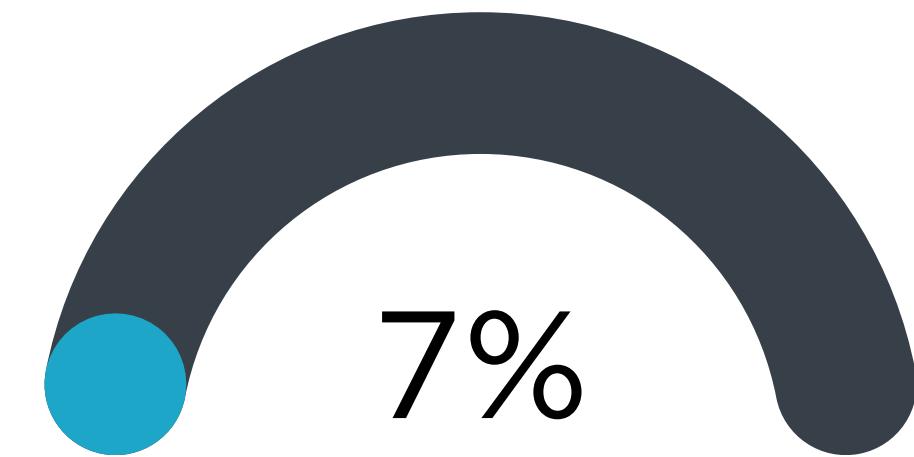
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**



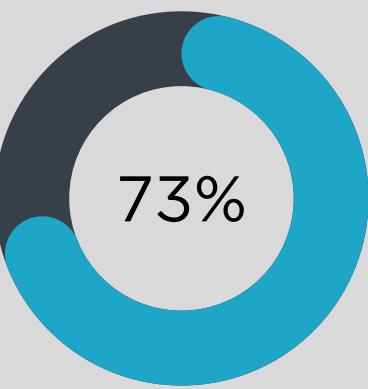
**Insatisfecho**



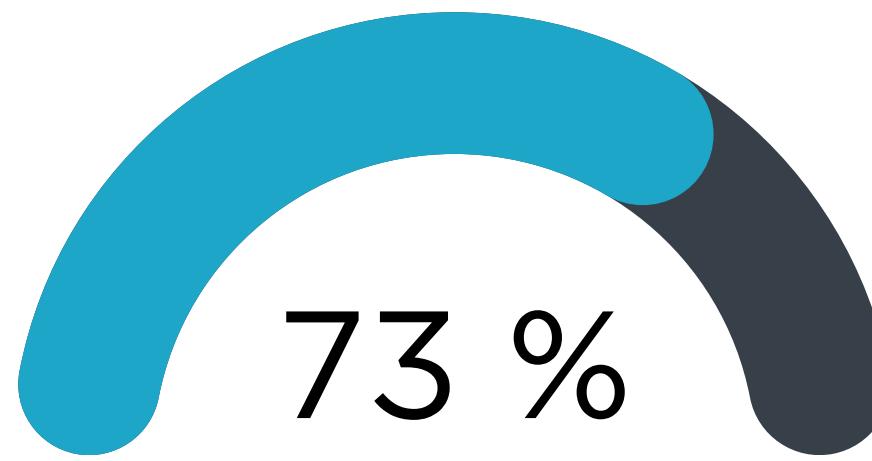
¿Cómo califica la fiabilidad del producto entregado?  
(Presencia de errores)

# AMABILIDAD

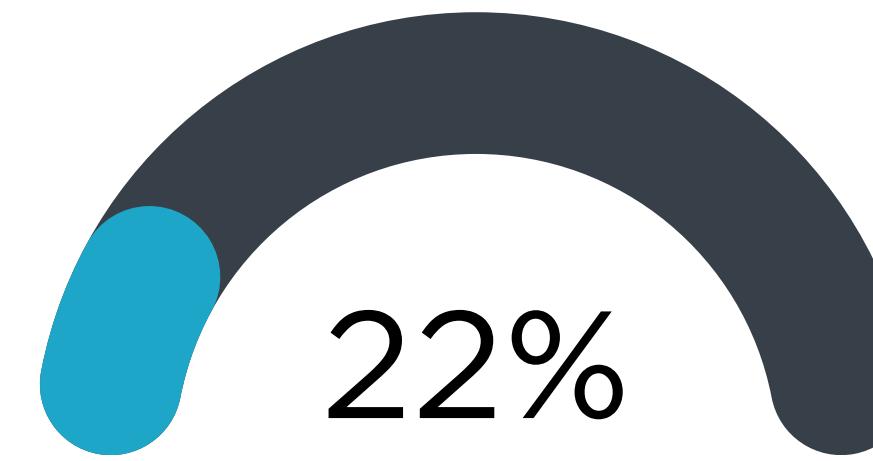
Promedio de satisfacción  
del atributo



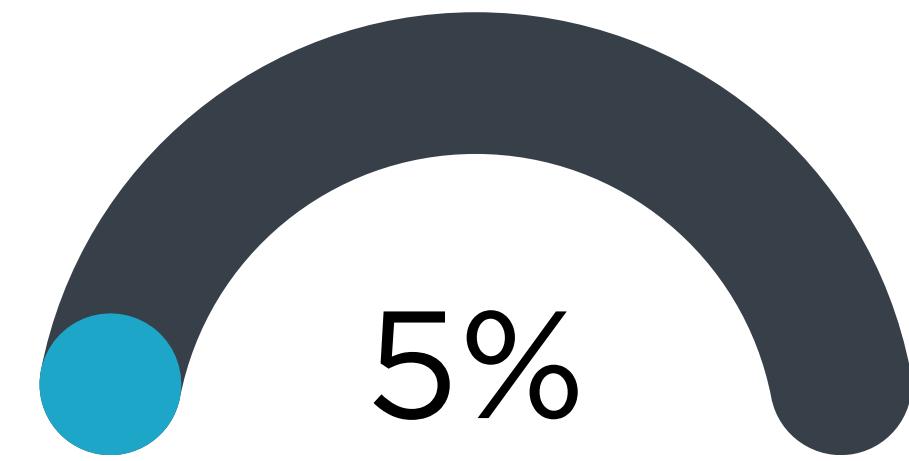
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**

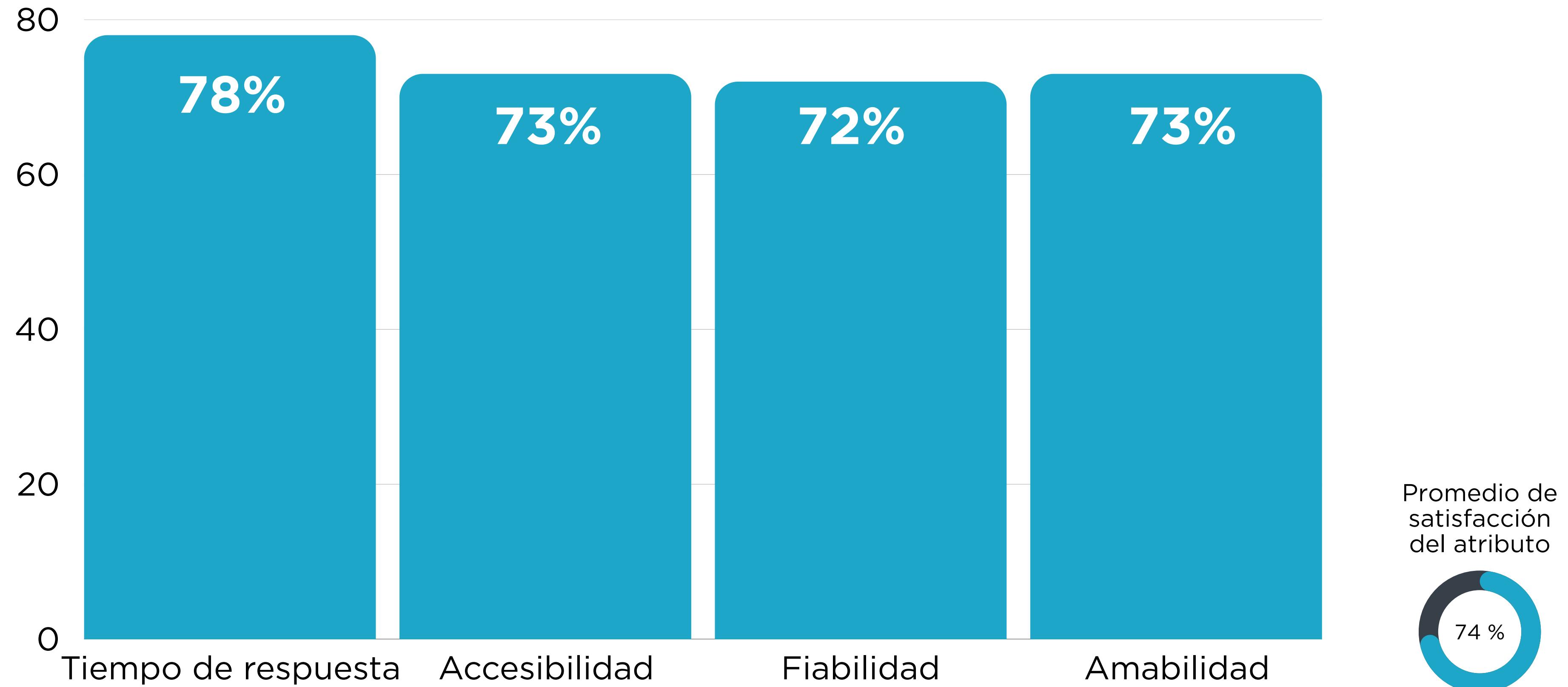


**Insatisfecho**



¿Cómo califica el trato del personal?

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)

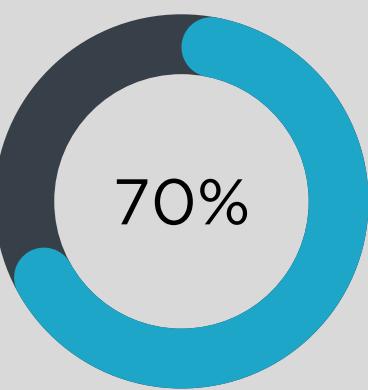




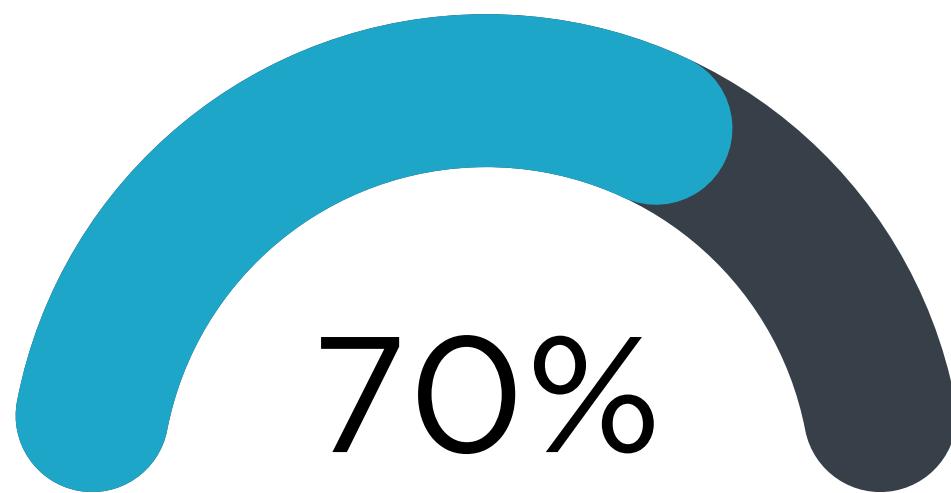
# EDUCACIÓN PERMANENTE

# TIEMPO DE RESPUESTA

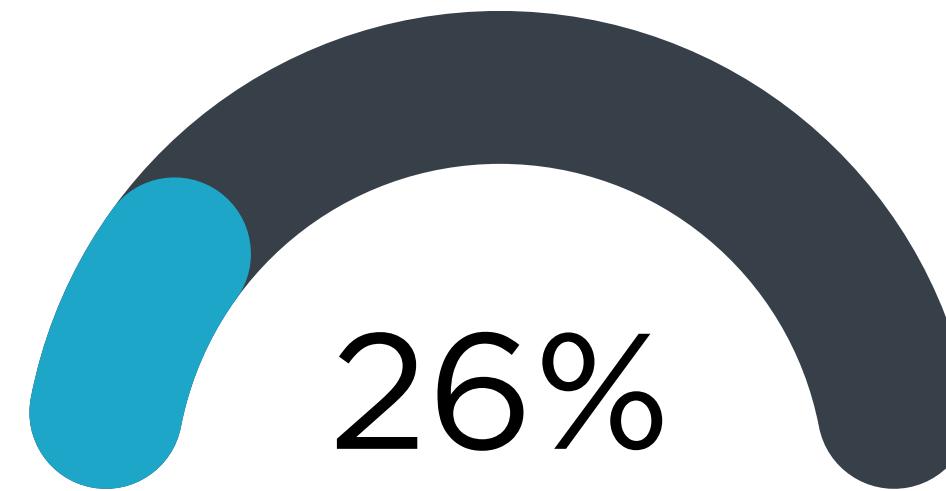
Promedio de satisfacción  
del atributo



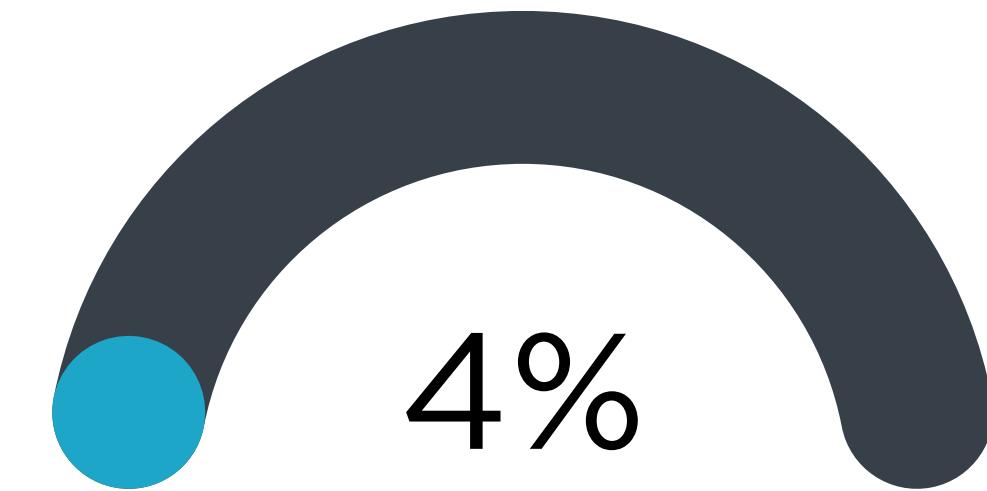
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**

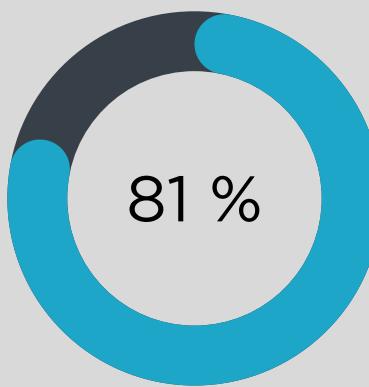


**Insatisfecho**



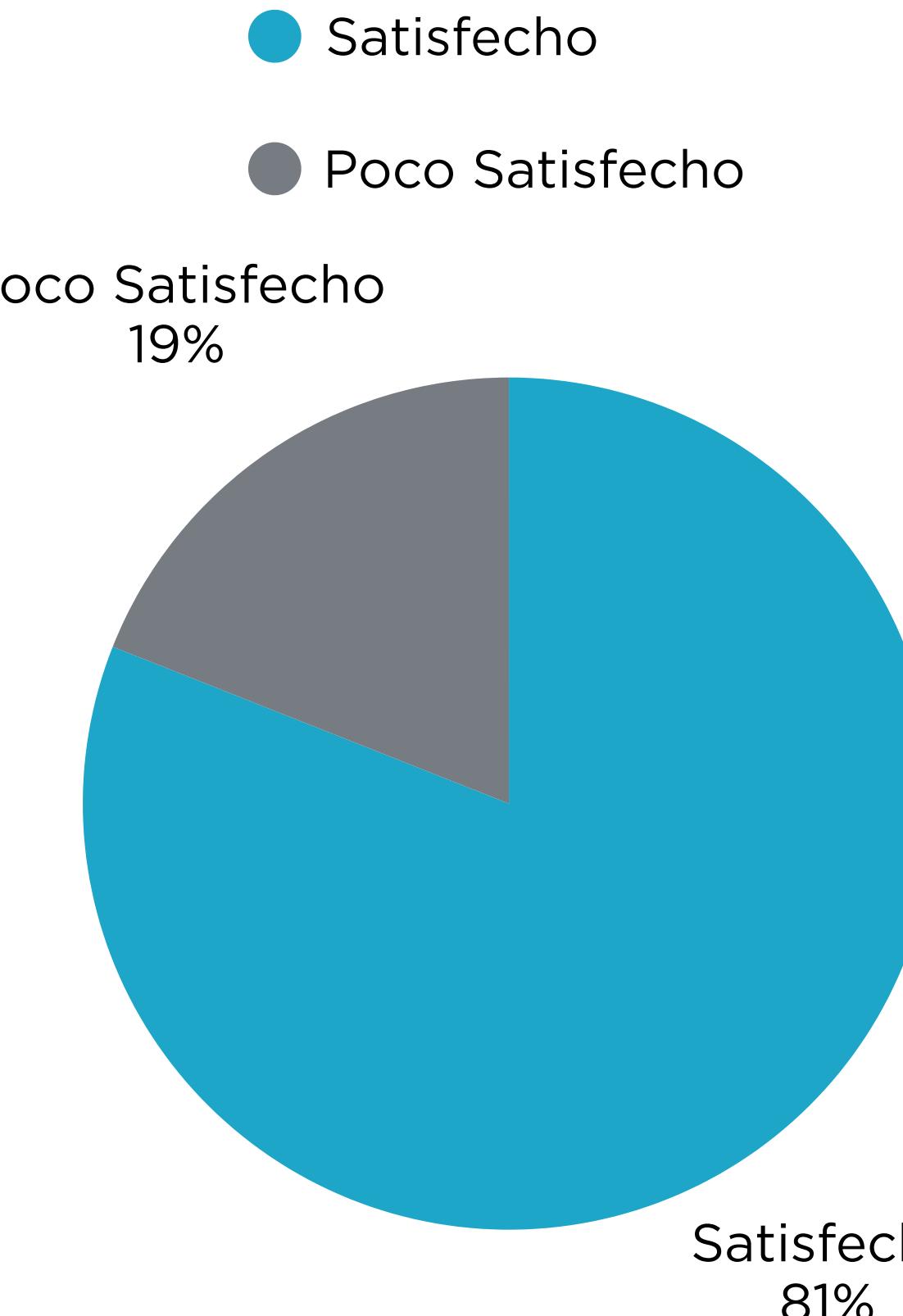
# ELEMENTOS TANGIBLES

Promedio de satisfacción  
del atributo



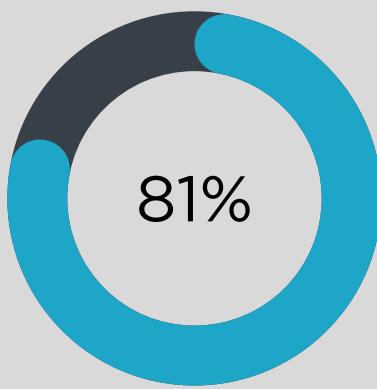
## ¿Cómo considera las condiciones de las instalaciones?

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

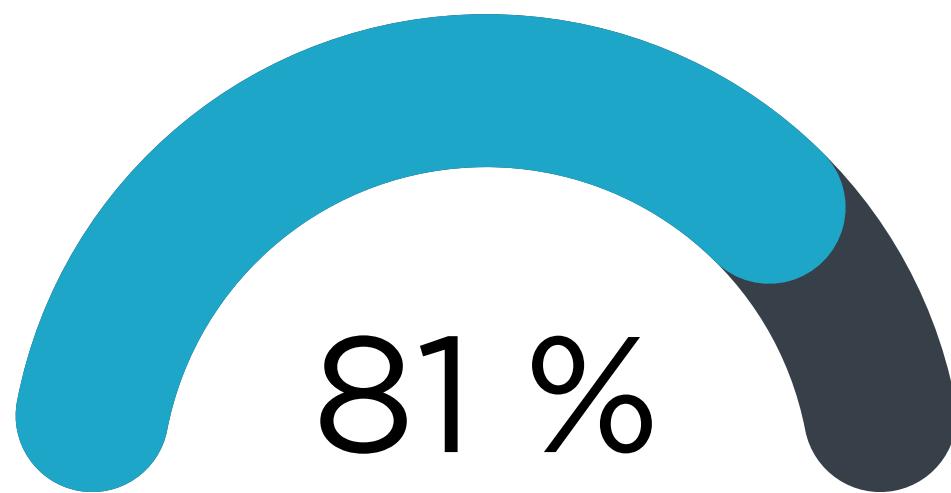


# AMABILIDAD

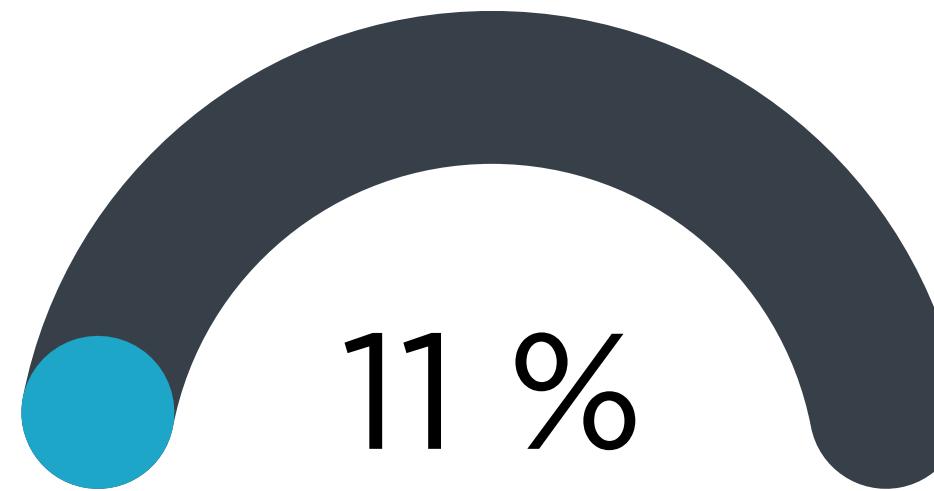
Promedio de satisfacción  
del atributo



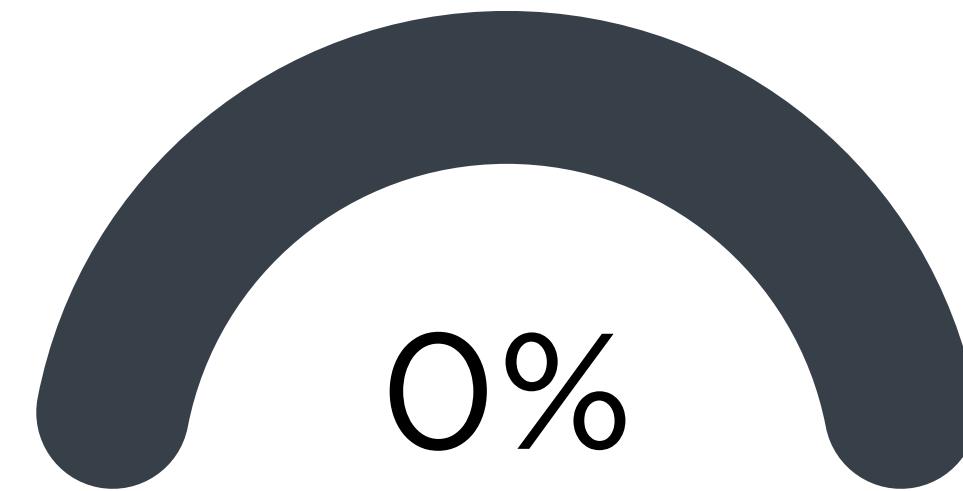
**Satisfecho**



**Poco satisfecho**

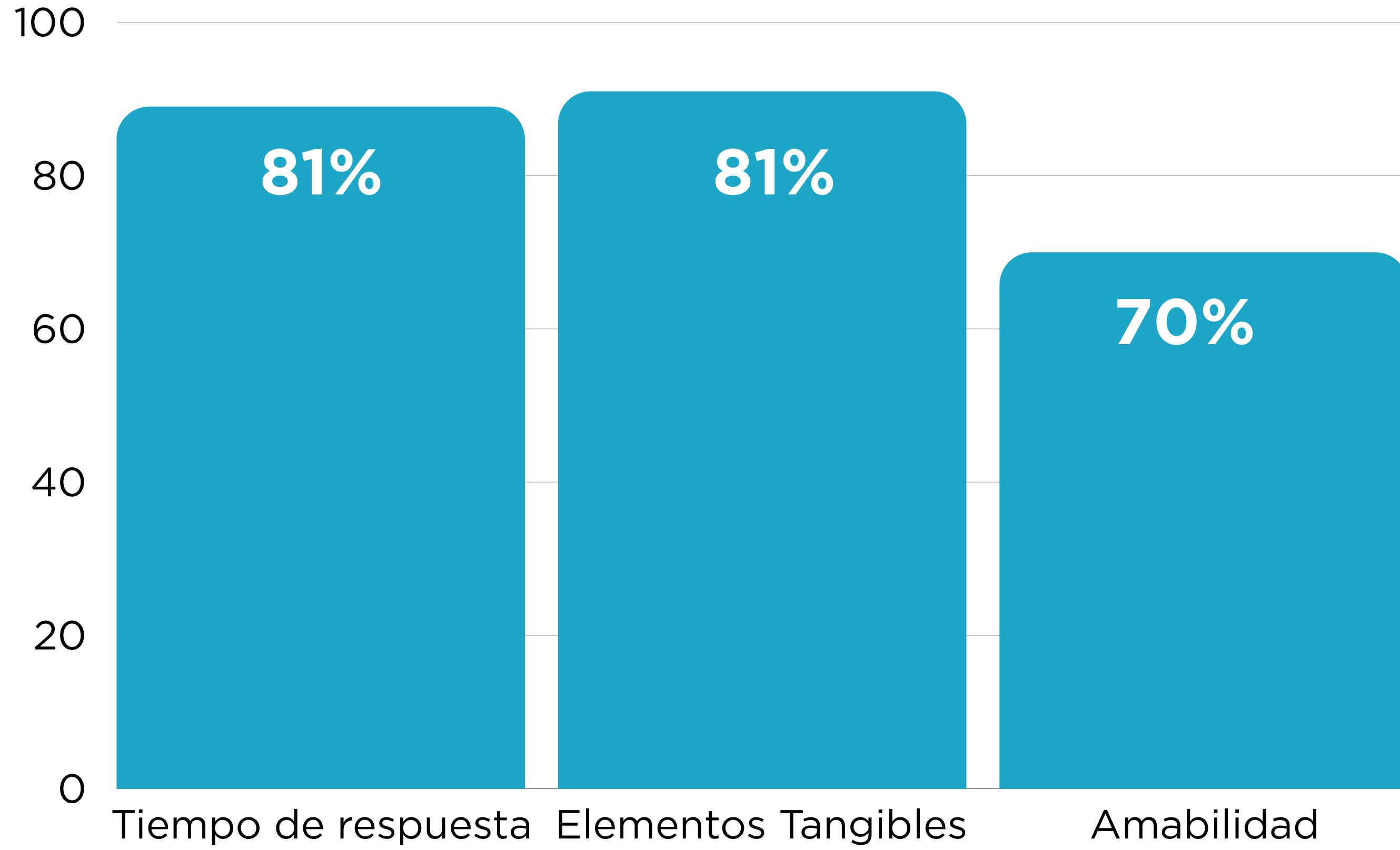


**Insatisfecho**

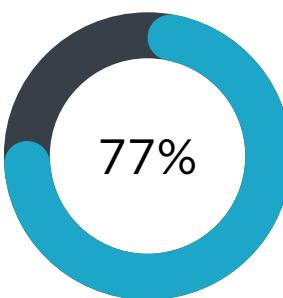


El trato que le ha dado el personal

# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción  
del atributo





DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN