



ENCUESTA SATISFACCIÓN CIUDADANA (SERVQUAL)

DEGA
ADUANAS

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Servicios presenciales y virtuales

96 %

PROMEDIO SATISFACCIÓN
SERVICIOS PRESENCIALES



98 %

PROMEDIO SATISFACCIÓN
SERVICIOS VIRTUALES



97 %

PROMEDIO SATISFACCIÓN
GENERAL

97 % de los encuestados se sienten satisfechos con el servicio recibido.

EXPECTATIVA SERVICIOS Presenciales y virtuales

85 %

PROMEDIO SATISFACCIÓN
SERVICIOS PRESENCIALES



95 %

PROMEDIO SATISFACCIÓN
SERVICIOS VIRTUALES



90 %

PROMEDIO SATISFACCIÓN
GENERAL

90 % de los encuestados indican que el servicio recibido le ha parecido mucho mejor o mejor de lo que esperaban.