

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO VALORACIÓN ANUAL 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016**
**CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES**

Nº	PREGUNTA	VALORACIÓN ANUAL 2012 (*)			VALORACIÓN ANUAL 2013 (*)			VALORACION ANUAL 2014 (*)			VALORACION ANUAL 2015 (*)			VALORACION ANUAL 2016 (*)		
		MAL	REGULAR	BIEN	MAL	REGULAR	BIEN	MAL	REGULAR	BIEN	MAL	REGULAR	BIEN	MAL	REGULAR	BIEN
1	¿Cómo considera el tiempo que tardó el personal de éste Negociado en atender el problema que se le presentó?	5,26%	13,16%	81,58%	0,00%	4,35%	95,65%	0,00 %	10,00 %	90,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
2	¿Cómo le ayudaron a solucionar el problema que motivó su llamada ó visita?	5,26%	7,89%	86,84%	0,00%	8,70%	91,30%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
3	¿Cómo fue la información que le dieron respecto al problema que suscito su visita o llamada?	5,56%	8,33%	86,11%	0,00%	8,70%	91,30%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
4	¿Cómo fue la ayuda en lo que significa trámites y papeles a realizar con motivo del problema que determinó su llamada o presencia?	0,00%	10,81%	89,19%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
5	¿Cómo fue el trato que le dio el personal del Negociado en el servicio o atención prestada?	5,26%	5,26%	89,47%	0,00%	4,35%	95,65%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
6	¿Se sintió de arropado/a y ayudado/a por el personal del Negociado?	5,26%	7,89%	86,84%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
7	En general y de forma global ¿cómo valoraría el servicio prestado por el personal del Negociado?	2,63%	10,53%	86,84%	0,00%	13,04%	86,96%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
8	Valore el primer contacto con el Centro Social para acceder a sus servicios	5,26%	15,79%	78,95%	0,00%	8,70%	91,30%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
9	Valore la información/intervención de la trabajadora social para la realización de los trámites necesarios para la solución de su problemática	2,63%	7,89%	89,47%	0,00%	4,35%	95,65%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
10	Valore la comodidad de las instalaciones	7,89%	28,95%	63,16%	0,00%	4,35%	95,65%	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	30,00 %	70,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
	<b>VALORACIÓN MEDIA</b>	<b>4,50%</b>	<b>11,65%</b>	<b>83,85%</b>	<b>0,00%</b>	<b>5,65%</b>	<b>94,35%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,00%</b>	<b>99,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,00%</b>	<b>97,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>
	Número de comentarios y sugerencias realizadas en el año	10			5			3			0			1		

**COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:**

(\*) El cálculo de la evaluación de los ciudadano se ha efectuado tomando 0-1 por MAL, 2-3 REGULAR Y 4-5 POR BIEN. LOS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS SERAN EVALUADOS POR LA JEFATURA DEL NEGOCIADO