

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO 3º TRIMESTRE 2019



CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA

| Nº   | PREGUNTA   | VALORACIÓN 3º TRIMESTRE 2016 (*) |         |         | VALORACIÓN 3º TRIMESTRE 2018 (*) |         |         | VALORACIÓN 3º TRIMESTRE 2019 (*) |         |         |
|--|--|----------------------------------|---------|---------|----------------------------------|---------|---------|----------------------------------|---------|---------|
|  |  | 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?                       | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 12,50%  | 87,50%  |
| 2  | ¿Cómo le ayudaron a solucionar el problema que motivó su llamada ó visita?   | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 4,17%   | 95,83%  |
| 3  | ¿Cómo fue la información que le dieron respecto al problema que suscito su visita o llamada?                                       | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 15,38%  | 84,62%  | 0,00%                            | 4,17%   | 95,83%  |
| 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%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 7,69%   | 92,31%  | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% |
| 5  | ¿Cómo fue el trato que le dio el personal del Negociado en el servicio o atención prestada?  | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 7,69%   | 92,31%  | 0,00%                            | 4,17%   | 95,83%  |
| 6  | ¿Se sintió de arropado/a y ayudado/a por el personal del Negociado durante la prestación del servicio?                             | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 7,69%   | 92,31%  | 0,00%                            | 4,17%   | 95,83%  |
| 7  | En general y de forma global ¿cómo valoraría el servicio prestado por el personal del Negociado?                                   | 0,00%                            | 0,00%   | 100,00% | 0,00%                            | 7,69%   | 92,31%  | 0,00%                            | 4,17%   | 95,83%  |
| 8  | Número de comentarios y sugerencias realizadas en el trimestre   | Nº<br>4                          |         |         | Nº<br>3                          |         |         | Nº<br>0                          |         |         |
| COMENTARIOS Y SUGERENCIAS 2019 3er TRIMESTRE 2019  |  |                                  |         |         |                                  |         |         |                                  |         |         |
| (*) 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. |  |                                  |         |         |                                  |         |         |                                  |         |         |