

	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS		
	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO		
	Fecha: 02/02/2016	Código: GATC - F - 05	Versión: 2
			

Estimado ciudadano:
 El presente cuestionario pretende conocer su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados en la Alcaldía de Acacias. Considerando que su opinión nos ayudará a mejorar nuestra gestión diaria, esperamos y le agradecemos sus opiniones y sugerencias

Por favor, indique la Dependencia evaluada:

Por favor indique el servicio solicitado:

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

2= Malo

3= Regular

4= Bueno

5= Excelente

Señale NS si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada

Pregunta / Calificación	2	3	4	5	N/S
1. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. El personal se muestra dispuesto ayudar a los usuarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. El personal da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrecen el servicio/Dependencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. El personal da una imagen de honestidad y confianza.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. El servicio/funcionario de la dependencia informa de forma clara y comprensible a los usuarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes, programas y equipos informaticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la Alcaldía para facilitar su labor.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS

NOTA: Si desea recibir respuesta a sus comentarios y/o sugerencias por favor indique sus datos de contacto

Gracias Por su colaboración