



**INFORME DE CONCLUSIONES
CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN
CIUDADANA
MAYO DICIEMBRE 2007**



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIVISIÓN DE RÉGIMEN INTERNO

ÍNDICE

1. Introducción	2
2. Ficha técnica	3
3. Resultados de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Foral	4
3.1. Comisaría de Alsasua	4
3.2. Comisaría de Elizondo	5
3.3. Comisaría de Estella	6
3.4. Comisaría de Pamplona	8
3.5. Comisaría de Sangüesa	10
3.6. Comisaría de Tafalla	11
3.7. Comisaría de Tudela	12
4. Resultados globales obtenidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Foral	14
5. Conclusiones	15
ANEXO I	17

1.- INTRODUCCIÓN

En mayo de 2007, se impulsó desde Policía Foral, en el marco de la Ley Foral 21/2005, de 29 de diciembre, de evaluación de las políticas públicas y de la calidad de los servicios públicos, un modelo de evaluación de los servicios que presta la Policía Foral en las Oficinas de Atención al Ciudadano a través del "Cuestionario de Satisfacción Ciudadana". De esta forma se pretendía conocer fundamentalmente, la valoración que la ciudadanía realiza sobre dicho servicio.

Debe destacarse en primer lugar, la buena implantación que los Policías Forales que prestan funciones en las diferentes oficinas de Atención al Ciudadano han practicado de este modelo de evaluación, sin cuya implicación los 549 ciudadanos que han acudido a Policía Foral para confiarnos sus demandas, no nos pudieran haber trasladado su opinión.

Tras siete meses, desde su inicio, se dispone de datos, que cuando menos indican una "tendencia" en la valoración de este servicio por los ciudadanos. Siendo este periodo, así como el número de datos obtenidos, significativos como para realizar un estudio de conclusiones sobre el grado de satisfacción y de percepción de los servicios que se prestan en las Oficinas de Atención al Ciudadano de los ciudadanos sin perjuicio de que dicho modelo de evaluación, siga operando en periodos posteriores, se estima oportuno divulgar los primeros resultados de estas evaluaciones, al objeto de que puedan tomarse iniciativas para mejorar algunos aspectos del servicio que se presta en las diferentes Comisarías por las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Por tal motivo se comunican dichos resultados al objeto de que los mismos sirvan, como instrumento de perfeccionamiento e incentivo, para la mejora de dicho servicio.

EL JEFE DE LA DIVISION DE REGIMEN INTERNO
COMISARIO PRINCIPAL 544

2.- FICHA TÉCNICA

2.1- METODOLOGÍA

Encuesta personal y voluntaria mediante Cuestionario de Satisfacción Ciudadana (CSC) estructurado y administrado personalmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano (OOAC) de Policía Foral, según el modelo que se adjunta en el ANEXO I.

2.2- ÁMBITO

Oficinas de Atención al Ciudadano de las Comisarías de Policía Foral de Navarra.

2.3- UNIVERSO

Ciudadanos usuarios de los servicios ofertados por las OOAC de Policía Foral en las diferentes Comisarías.

2.4- FECHA DEL MUESTREO

Entre el 01 de mayo de 2007 al 31 de diciembre del mismo año.

2.5- OBJETIVOS

Según F.W. Lancaster, "evaluar es medir el valor de una actividad". La evaluación recoge los datos necesarios para determinar cual de entre varias estrategias diferentes es la más apropiada para alcanzar el resultado deseado.

Asea Brown Baveri manifiesta al respecto que el criterio más importante de calidad es la satisfacción del usuario de nuestros servicios y para mejorar en la prestación de la calidad ofertada es necesario conocer permanentemente su grado de satisfacción respecto a la calidad requerida y a la calidad ofertada.

Es por ello, en relación a lo expresado anteriormente, que los objetivos pretendidos con este Cuestionario de Satisfacción Ciudadana han sido:

- Identificar las expectativas y los requerimientos de los ciudadanos que acuden a reclamar un servicio en las OOAC.
- Determinar en qué grado satisface el servicio prestado por Policía Foral en las OOAC a esas expectativas y requerimientos.
- Desarrollar áreas de mejora basadas en los resultados obtenidos.
- Establecer prioridades y objetivos para poder ir evaluando el grado de consecución de las mejoras implantadas.

3.- RESULTADOS OBTENIDOS EN LAS OOAC DE POLICÍA FORAL

3.1- COMISARÍA DE ALSASUA

ALSASUA

Nº ENCUESTADOS		44					NOTA MEDIA
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL		
PREGUNTA 1	22	13	6			7,90	8 ^a
Señalización OOAC	50%	30%	14%	0%	0%		
PREGUNTA 2	24	20				8,86	
Aspecto y limpieza	55%	45%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 3	18	18	8			8,07	
Medios Técnicos	41%	41%	18%	0%	0%		
PREGUNTA 4	29	12	3			8,98	1 ^a
Diligencia y agilidad	66%	27%	7%	0%	0%		
PREGUNTA 5	30	8	6			8,86	2 ^a
Lenguaje claro	68%	18%	14%	0%	0%		
PREGUNTA 6	26	13	3			8,47	
Trato cortés y respetuoso	59%	30%	7%	0%	0%		
PREGUNTA 7	24	14	3	1		8,24	
Atención de demandas	55%	32%	7%	2%	0%		
PREGUNTA 8	18	17	5	2		7,67	9 ^a
Tiempo adecuado	41%	39%	11%	5%	0%		
PREGUNTA 9	21	16	5			8,07	
Expectativas cubiertas	48%	36%	11%	0%	0%		

TOTAL 8,35

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 46 Min.

Observaciones reflejadas en los CCSC por los usuarios de la OAC:

FAVORABLES:

- "Estoy muy contento".
- "Ha sido la primera vez que he acudido a dicha oficina y me he llevado buena impresión".

DESFAVORABLES:

- "Tenían que haberla puesto antes".
- "Aprender euskera y hablar a los ciudadanos".

3.2- COMISARIA DE ELIZONDO

ELIZONDO

N° ENCUESTADOS		48					NOTA MEDIA
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL		
PREGUNTA 1	24	16	6	2		8,23	8 ^a
Señalización OOAC	50%	33%	13%	4%	0%		
PREGUNTA 2	35	13				9,32	
Aspecto y limpieza	73%	27%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 3	19	25	3	1		8,23	9 ^a
Medios Técnicos	40%	52%	6%	2%	0%		
PREGUNTA 4	40	8				9,58	1 ^a
Diligencia y agilidad	83%	17%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 5	36	10	2			9,27	
Lenguaje claro	75%	21%	4%	0%	0%		
PREGUNTA 6	38	9	1			9,43	2 ^a
Trato cortés y respetuoso	79%	19%	2%	0%	0%		
PREGUNTA 7	33	13	2			9,11	
Atención de demandas	69%	27%	4%	0%	0%		
PREGUNTA 8	25	17	5			8,39	
Tiempo adecuado	52%	35%	10%	0%	0%		
PREGUNTA 9	25	21	2			8,70	
Expectativas cubiertas	52%	44%	4%	0%	0%		

TOTAL 8,92

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 28 Min.

Observaciones reflejadas en los CCSC por los usuarios de la OAC:

FAVORABLES:

- "Satisfecho en todo aspecto".
- "Buen servicio".
- "Nada que alegar, todo correcto".
- "Todo muy bien".
- "Todo correcto".

DESFAVORABLES:

Sin Observaciones.

3.3- COMISARÍA DE ESTELLA

ESTELLA

						NOTA MEDIA
Nº ENCUESTADOS	88					
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL	
PREGUNTA 1	40	26	15	5	2	7,76
Señalización OOAC	45%	30%	17%	6%	2%	
PREGUNTA 2	45	28	10	3	1	8,15
Aspecto y limpieza	51%	32%	11%	3%	1%	
PREGUNTA 3	31	36	15	3	1	7,53 8 ^a
Medios Técnicos	35%	41%	17%	3%	1%	
PREGUNTA 4	66	18	4			9,26 2 ^a
Diligencia y agilidad	75%	20%	5%	0%	0%	
PREGUNTA 5	69	14	4	1		9,29 1 ^a
Lenguaje claro	78%	16%	5%	1%	0%	
PREGUNTA 6	67	14	6	1		9,18
Trato cortés y respetuoso	76%	16%	7%	1%	0%	
PREGUNTA 7	61	21	6			9,06
Atención de demandas	69%	24%	7%	0%	0%	
PREGUNTA 8	33	34	18	2		7,73 9 ^a
Tiempo adecuado	38%	39%	20%	2%	0%	
PREGUNTA 9	47	28	12			8,41
Expectativas cubiertas	53%	32%	14%	0%	0%	

TOTAL 8,48

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 37 Min.

Observaciones reflejadas en los CCSC por los usuarios de la OAC:

FAVORABLES:

- "Muy conforme".
- "Han sido muy amables las dos señoritas".
- "La señora que me ha atendido ha sido muy rápida, amable y educada".

DESFAVORABLES:

- "A ser posible debería funcionar las 24 horas del día, 7 días a la semana".
- "Que la señalicen".
- "Sería conveniente que el servicio en la central fuera continuo, es decir que hubiera personal siempre en la central".

- “Los agentes que nos atendieron en el altercado fueron injustos conmigo y más tranquilos con mi agresora”.
- “Al acudir a las 12:40 de la mañana a las oficinas, no abrían la puerta a pesar de llamar varias veces. 15 minutos más tarde tampoco había nadie en la oficina”.

3.4- COMISARÍA DE PAMPLONA

PAMPLONA

						NOTA MEDIA
Nº ENCUESTADOS	239					
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL	
PREGUNTA 1	133	73	27	6		8,48
Señalización OOAC	56%	31%	11%	3%	0%	
PREGUNTA 2	143	76	16	1	1	8,71
Aspecto y limpieza	60%	32%	7%	0%	0%	
PREGUNTA 3	94	101	37	3	1	7,91 8 ^a
Medios Técnicos	39%	42%	15%	1%	0%	
PREGUNTA 4	185	40	9	4	1	9,23 2 ^a
Diligencia y agilidad	77%	17%	4%	2%	0%	
PREGUNTA 5	184	43	8	3		9,25 1 ^a
Lenguaje claro	77%	18%	3%	1%	0%	
PREGUNTA 6	161	57	6	1	1	8,66
Trato cortés y respetuoso	67%	24%	3%	0%	0%	
PREGUNTA 7	156	55	10	2	1	8,48
Atención de demandas	65%	23%	4%	1%	0%	
PREGUNTA 8	116	69	28	6	5	7,67 9 ^a
Tiempo adecuado	49%	29%	12%	3%	2%	
PREGUNTA 9	129	67	24	2	1	8,02
Expectativas cubiertas	54%	28%	10%	1%	0%	

TOTAL 8,49

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 28 Min.

Observaciones reflejadas en los CCSC por los usuarios de la OAC:

FAVORABLES:

- "Un 10 en todo. Enhorabuena y gracias".
- "Todo muy bien, perfecto".
- "La Policía Foral de esta oficina trabaja muy bien y siempre hace caso al ciudadano".
- "El tiempo adecuado, sin prisas".
- "La atención ha sido rápida y espero eficaz, las expectativas, en cuanto al trato, excelentes y en cuanto a la agilidad futura está por ver".
- "Todo me ha parecido muy bien. Los agentes muy profesionales. Gracias".
- "El trato del agente ha sido realmente excelente".
- "Excelente trato, sigan así, mejorando".
- "Muy buena atención".

- "Gracias".
- "Atención excelente, rápida y eficaz".
- "Muchas gracias, el servicio ha sido excelente".
- "Muchas gracias".
- "Todo OK".
- "Pues invitarles a seguir adelante".
- "Me ha encantado la amabilidad y el trato claro y respetuoso que me han dado".
- "He necesitado ir al servicio, la amabilidad y rapidez han sido efectivas. Gracias".
- "Me parece un trato excelente y unos tiempos de espera muy reducidos".
- "Muy bien atendida, muy amables y agradecida".
- "Es un servicio excelente, ojalá el resto de la Administración, incluso la Justicia, se parecieran a ustedes".

DESFAVORABLES:

- "Espero que se tenga más en cuenta el incumplimiento de visitas hacia los menores".
- "No he podido presentar la denuncia en euskera, ni hay ningún documento ni letrado en bilingüe".
- "Yo he encontrado rápido la oficina, pero opino que no está muy bien señalizada".
- "Falta tiempo para rellenar la encuesta, tendría que haber servicio de correo para la encuesta".
- "Ordenador un poco lento".
- "Tendrían que realizar el trabajo un poco más rápido".
- "Tendrían que ser más rápidos".
- "Exijo la utilización del euskera al mismo nivel que el castellano".
- "Es una situación frustrante por naturaleza".
- "No siempre el trato ha sido correcto. He sido tratada muy mal en otras ocasiones".
- "Más vigilancia nocturna por los barrios".
- "Me gustaría si fuera posible, sustituir el cartel de la entrada por uno que dijera "Oficina de Atención a la Ciudadanía".
- "Todo lo referente a la oficina muy bien; fuera de aquí, los agentes no tienen ni idea de tratar a las personas y tiran contra lo primero que ven. De vergüenza".
- "Debería estar mejor ubicada".
- "No existen señales suficientes por la ciudad".
- "Sirven de poco".
- "Mejor despachos individuales para tener más intimidad en las declaraciones".
- "El sistema informático es excesivamente lento".

3.5- COMISARÍA DE SANGÜESA

SANGÜESA

Nº ENCUESTADOS		24					NOTA MEDIA
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL		
PREGUNTA 1	17	5	1	1		8,96	
Señalización OOAC	71%	21%	4%	4%	0%		
PREGUNTA 2	16	8				9,17	
Aspecto y limpieza	67%	33%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 3	5	17	1	1		7,71 9 ^a	
Medios Técnicos	21%	71%	4%	4%	0%		
PREGUNTA 4	20	3	1			9,48 2 ^a	
Diligencia y agilidad	83%	13%	4%	0%	0%		
PREGUNTA 5	21	3				9,69 1 ^a	
Lenguaje claro	88%	13%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 6	19	3				8,85	
Trato cortés y respetuoso	79%	13%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 7	16	2	4			8,13	
Atención de demandas	67%	8%	17%	0%	0%		
PREGUNTA 8	13	7	1			7,81 8 ^a	
Tiempo adecuado	54%	29%	4%	0%	0%		
PREGUNTA 9	12	10				8,13	
Expectativas cubiertas	50%	42%	0%	0%	0%		

TOTAL 8,66

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 32 Min.

Observaciones reflejadas en los CCSC por los usuarios de la OAC:

FAVORABLES:

- “Me ha parecido que el servicio prestado por el personal ha sido más que profesional, ha sido muy humano. Gracias”.

DESFAVORABLES:

- “Al parecer podrían necesitar en ciertos momentos más agentes”.
- “Mucho tiempo”.

3.6- COMISARÍA DE TAFALLA

TAFALLA

Nº ENCUESTADOS		57					NOTA MEDIA
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL		
PREGUNTA 1	31	21	5			8,64	
Señalización OOAC	54%	37%	9%	0%	0%		
PREGUNTA 2	35	22				9,04	
Aspecto y limpieza	61%	39%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 3	23	26	8			8,16	
Medios Técnicos	40%	46%	14%	0%	0%		
PREGUNTA 4	41	13	2			9,08	
Diligencia y agilidad	72%	23%	4%	0%	0%		
PREGUNTA 5	41	12	2	1	1	8,99	
Diligencia y agilidad	72%	21%	4%	2%	2%		
PREGUNTA 6	30	20				7,89	
Trato cortés y respetuoso	53%	35%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 7	35	16				8,25	
Atención de demandas	61%	28%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 8	21	20	7	2		7,02	
Tiempo adecuado	37%	35%	12%	4%	0%		
PREGUNTA 9	24	24	2			7,54	
Expectativas cubiertas	42%	42%	4%	0%	0%		

TOTAL 8,29

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 26 Min.

Observaciones reflejadas en los CCSC por los usuarios de la OAC:

FAVORABLES:

- "Enhorabuena por el trabajo".
- "Atención correcta y eficiente".
- "Muy satisfecha".
- "Los agentes son muy educados y son personas que te escuchan y saben explicarte las cosas. Salgo más relajado".

DESFAVORABLES:

Sin observaciones.

3.7- COMISARÍA DE TUDELA

TUDELA

Nº ENCUESTADOS		52					NOTA MEDIA
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL		
PREGUNTA 1	31	17	3			8,70	
Señalización OOAC	60%	33%	6%	0%	0%		
PREGUNTA 2	40	10	1			9,23 1^a	
Señalización OOAC	77%	19%	2%	0%	0%		
PREGUNTA 3	27	17	4			8,03	
Medios Técnicos	52%	33%	8%	0%	0%		
PREGUNTA 4	36	12	2		1	8,85	
Diligencia y agilidad	69%	23%	4%	0%	2%		
PREGUNTA 5	36	12	2	1		8,89 2^a	
Lenguaje claro	69%	23%	4%	2%	0%		
PREGUNTA 6	36	13				8,80	
Trato cortés y respetuoso	69%	25%	0%	0%	0%		
PREGUNTA 7	33	13	3			8,51	
Atención de demandas	63%	25%	6%	0%	0%		
PREGUNTA 8	21	13	14	1		7,31 9^a	
Tiempo adecuado	40%	25%	27%	2%	0%		
PREGUNTA 9	27	14	6			7,79 8^a	
Expectativas cubiertas	52%	27%	12%	0%	0%		

TOTAL 8,46

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 48 Min.

Observaciones reflejadas en los CCSC por los usuarios de la OAC:

FAVORABLES:

- "Muy bien".
- "La atención fue perfecta, mejor que otros cuerpos policiales que en otras ocasiones necesité".
- "El trato del agente ha sido muy correcto y respetuoso".
- "Delego toda mi confianza en Policía Foral y como tal espero que puedan resolver mi caso. Gracias".
- Nos han atendido muy rápido.
- He tenido que recurrir a Policía Foral por una denuncia a un hijo, que es durísimo para un padre, y estoy impresionado del buen trato.

DESFAVORABLES:

Sin observaciones.

4.- RESULTADOS GLOBALES OBTENIDOS EN LAS OOAC DE LAS COMISARÍAS DE POLICÍA FORAL

TOTAL

Nº ENCUESTADOS						NOTA MEDIA
549						
PREGUNTA	MUY BIEN	BIEN	NORMAL	MAL	MUY MAL	
PREGUNTA 1	298	171	63	14	2	8,40
Señalización OOAC	54%	31%	11%	3%	0%	
PREGUNTA 2	338	177	27	4	2	8,84
Aspecto y limpieza	62%	32%	5%	1%	0%	
PREGUNTA 3	217	240	76	8	2	7,96
Medios Técnicos	40%	44%	14%	1%	0%	8 ^a
PREGUNTA 4	417	106	21	4	2	9,25
Diligencia y agilidad	76%	19%	4%	1%	0%	1 ^a
PREGUNTA 5	417	102	24	6	1	9,23
Lenguaje claro	76%	19%	4%	1%	0%	2 ^a
PREGUNTA 6	377	129	16	2	1	8,78
Trato cortés y respetuoso	69%	23%	3%	0%	0%	
PREGUNTA 7	358	134	28	3	1	8,62
Atención de demandas	65%	24%	5%	1%	0%	
PREGUNTA 8	247	177	78	13	5	7,69
Tiempo adecuado	45%	32%	14%	2%	1%	9 ^a
PREGUNTA 9	285	180	51	8	1	8,15
Expectativas cubiertas	52%	33%	9%	1%	0%	

TOTAL 8,55

TIEMPO MEDIO ATENCIÓN 35 Min.

5.- CONCLUSIONES

Han transcurrido siete meses desde que se puso en marcha el Cuestionario de Satisfacción Ciudadana. Durante este periodo 549 ciudadanos que han requerido los servicios de Policía Foral en las Oficinas de Atención al Ciudadano, han participado en el proceso de evaluación.

Por ello, lo primero que procede es agradecer a estos ciudadanos su valiosa aportación voluntaria a este proyecto que lo que pretende, en definitiva, es el conocimiento de primera mano de la percepción que éstos tienen del servicio prestado por parte Policía Foral con el fin de:

- Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos respecto al servicio prestado en las OOAC de Policía Foral.
- Evaluar la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio y sobre sus distintos componentes.
- Detectar los errores, deficiencias y sus causas, responsables de una percepción deficiente de la calidad del servicio prestado.
- En definitiva, evaluar para mejorar.

Pasando a analizar los datos obtenidos en estos siete meses desde la puesta en marcha del Cuestionario de Satisfacción Ciudadana, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- 1) **La puntuación media total** en relación al servicio que prestan las Oficinas de Atención al Ciudadano ha sido de **8.55**, resultando mejorada la nota del primer periodo evaluado, cuyo resultado fue de **8.47**.
- 2) **El tiempo medio de atención** en la práctica de todos los trámites ha sido de **35 minutos**.
- 3) Las cuestiones que mejor han valorado los ciudadanos han sido:
 - En primer lugar la diligencia y agilidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano, con una puntuación total media de 9.25.
 - En segundo lugar la claridad y fácil comprensión empleada en el lenguaje utilizado por los policías, con una puntuación total media de 9.23.
 - En tercer lugar el aspecto y la limpieza de las instalaciones, con una puntuación total media de 8.84.

- 4) Las cuestiones en las que el ciudadano nos ha trasladado **una mayor oportunidad de mejora** han sido:
- En primer lugar, el tiempo empleado para realizar todos los trámites, con una puntuación total media de 7.69.
 - En segundo lugar, aquello relacionado con los medios técnicos empleados por los policías para la realización de sus demandas, con una puntuación total media de 7.76.
- 5) Respecto a **los comentarios manifestados** por los ciudadanos los más repetidos han sido los relacionados con:
- Mejorar la señalización de las Oficinas de Atención al Ciudadano, no solo en la propia Oficina, sino en la ciudad, de tal forma que las personas que no conozcan su ubicación puedan encontrarlas con relativa facilidad.
 - Mejora en la presencia de agentes en las Oficinas de Atención al Ciudadano, o un aumento del número de éstos, a ciertas horas del día, sobre todo en aquellas Comisarías que no tienen presencia permanente de personal las 24 horas del día.
- 6) Estas primeras conclusiones permiten establecer prioridades en los aspectos a potenciar en cada una de las Comisarías de Policía Foral, al objeto de obtener progresivamente mejores valoraciones en la totalidad del servicio de Atención al Ciudadano de Policía Foral.

ANEXO I

1. ¿Está la Oficina de Atención al Ciudadano correctamente señalizada y le ha sido fácil encontrarla?

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

2. ¿Le han parecido adecuados el aspecto y la limpieza de las instalaciones?

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

3. ¿Considera adecuados los medios técnicos existentes en la Oficina de Atención al Ciudadano?

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

4. ¿Le han atendido los agentes de Policía Foral de manera ágil y diligente?

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

5. ¿Ha sido el lenguaje utilizado por los agentes de Policía Foral claro y comprensible?

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

Continúa al dorso →

6. ¿El trato dispensado por los agentes ha sido respetuoso y cortés?

Excelente Bueno Normal Malo Muy malo

7. Sus peticiones, quejas o denuncias ¿han sido atendidas convenientemente?

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

8. ¿Le ha parecido adecuado el tiempo empleado para realizar sus trámites? (Indique tiempo)

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

9. ¿Ha cubierto sus expectativas el servicio prestado en la Oficina de Atención al Ciudadano?

Muy bien Bien Normal Mal Muy mal

OBSERVACIONES:

DEPOSITE ESTE CUESTIONARIO EN EL BUZÓN CIUDADANO
-MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN-