

## RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SECRETARÍA IDI 2012-13

|               |  |
|---------------|--|
| <b>ITEM 1</b> | Considero adecuado el horario de atención al público.  |
| <b>ITEM 2</b> | Me ha sido fácil ponerme en contacto con la Secretaría del IDI.                                      |
| <b>ITEM 3</b> | Considero que el tiempo de espera para ser atendido fue razonable.                                   |
| <b>ITEM 4</b> | El personal se mostró dispuesto a ayudarme.  |
| <b>ITEM 5</b> | El trato fue en todo momento amable y considerado.   |
| <b>ITEM 6</b> | La persona que me atendió me informó de una manera clara y comprensible.                             |
| <b>ITEM 7</b> | Solucionaron eficazmente mi problema/demanda.  |
| <b>ITEM 8</b> | En mi opinión, el servicio prestado fue completamente satisfactorio.                                 |
| <b>ITEM 9</b> | En mi opinión, la instalación del teleturno ha ayudado a mejorar el servicio de atención al público. |

| 2013                | ITEM 1     | ITEM 2     | ITEM 3     | ITEM 4     | ITEM 5     | ITEM 6     | ITEM 7     | ITEM 8     | ITEM 9     | TOTAL | MEDIA GLOBAL |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|--------------|
| <b>NO VALORADAS</b> | 8          | 3          | 6          | 0          | 1          | 1          | 1          | 1          | 27         | 48    |              |
| <b>VALORADAS</b>    | 92         | 97         | 94         | 100        | 99         | 99         | 99         | 99         | 73         | 852   |              |
| <b>SUMA VALORES</b> | 352        | 383        | 352        | 433        | 432        | 421        | 414        | 405        | 308        | 3500  |              |
| <b>MEDIA / ITEM</b> | <b>3,8</b> | <b>3,9</b> | <b>3,7</b> | <b>4,3</b> | <b>4,4</b> | <b>4,3</b> | <b>4,2</b> | <b>4,1</b> | <b>4,2</b> |       | <b>4,1</b>   |