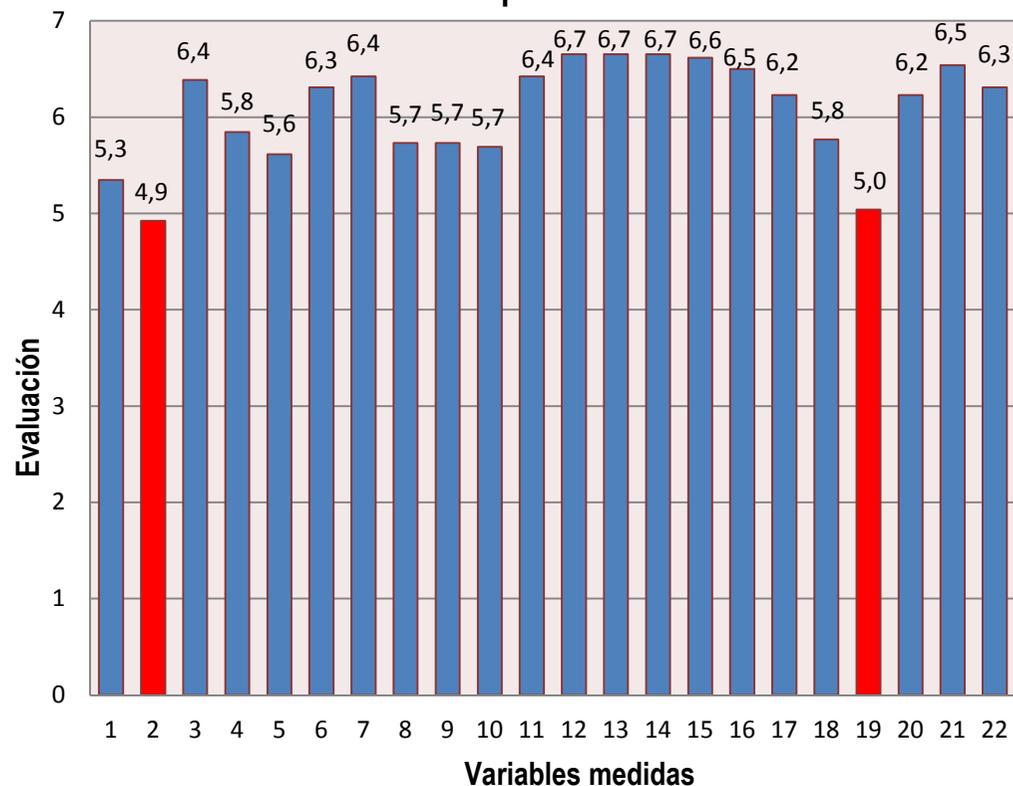


## Variables medidas

1	El servicio de la Dirección de Obras cuenta con instalaciones cómodas y espaciosas.
2	Las oficinas del servicio de la Dirección de Obras son visualmente atractivas y representan nuestra identidad comunal.
3	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras presentan una apariencia pulcra y bien vestidos.
4	Los folletos, trípticos, afiches y comunicados del servicio de la Dirección de Obras son visualmente atractivos e interesantes.
5	Cuando el servicio de la Dirección de Obras promete algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?
6	Cuando usted tiene un problema, en el servicio de la Dirección de Obras muestran un sincero interés en solucionarlo.
7	En el servicio de la Dirección de Obras realizan bien el servicio a la primera vez.
8	En el servicio de la Dirección de Obras cumplen con lo que comprometen.
9	En el servicio de la Dirección de Obras siempre existen registros de datos actualizados y estos no presentan errores.
10	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras le informan con precisión el tiempo que tomara la prestación del servicio.
11	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras atienden con rapidez y diligencia.
12	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.
13	El tiempo que le dedican los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras para responder sus consultas es el adecuado.
14	El comportamiento de los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras transmite confianza a los usuarios.
15	Usted se siente seguro y confiado en sus trámites y gestiones con el servicio que le entrega la Dirección de Obras.
16	En el servicio que entrega la Dirección de Obras los funcionarios son siempre amables con usted.
17	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas que les hacen.
18	En el servicio que entrega Dirección de obras le dan suficiente tiempo a su problema o requerimiento.
19	En el servicio de la Dirección de obras tienen horarios de trabajos convenientes para todos los usuarios.
20	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras le entregan atención personalizada.
21	En el servicio que presta la Dirección de Obras siempre buscan la mejor alternativa de solución a su problema.
22	Los funcionarios del servicio que entrega la Dirección de Obras comprenden sus necesidades específicas.

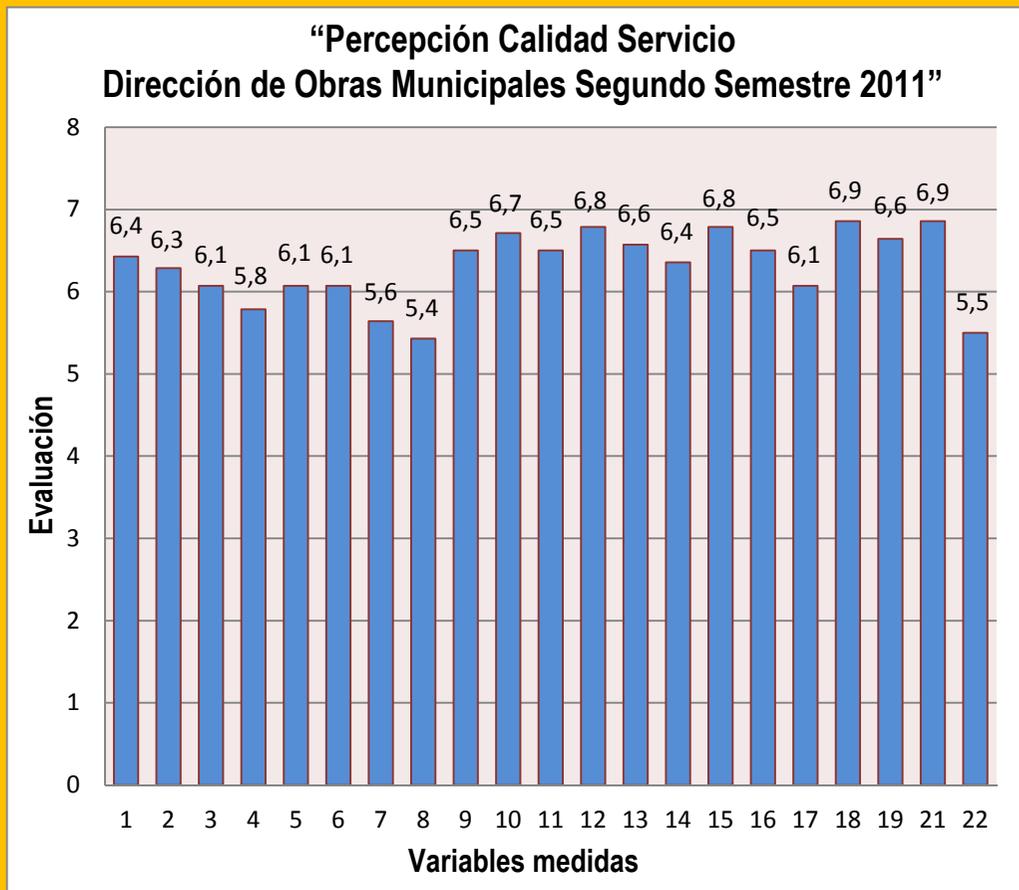
## “Percepción Calidad Servicio Dirección de Obras Municipales Primer Semestre 2011”



Métrica	
Totalmente desacuerdo	1
Bastante desacuerdo	2
Un poco en desacuerdo	3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	4
Un poco de acuerdo	5
Bastante de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

Estándares de calidad	
1 a 3,9	Insatisfecho
4	Indiferente
4,1 a 5	Medianamente satisfecho
5,1 a 6	Satisfecho
6,1 a 7	Muy satisfecho

Variables medidas	
1	El servicio de la Dirección de Obras cuenta con instalaciones cómodas y espaciosas.
2	Las oficinas del servicio de la Dirección de Obras son visualmente atractivas y representan nuestra identidad comunal.
3	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras presentan una apariencia pulcra y bien vestidos.
4	Los folletos, trípticos, afiches y comunicados del servicio de la Dirección de Obras son visualmente atractivos e interesantes.
5	Cuando el servicio de la Dirección de Obras promete algo en cierto tiempo, ¿lo cumple?
6	Cuando usted tiene un problema, en el servicio de la Dirección de Obras muestran un sincero interés en solucionarlo.
7	En el servicio de la Dirección de Obras realizan bien el servicio a la primera vez.
8	En el servicio de la Dirección de Obras cumplen con lo que comprometen.
9	En el servicio de la Dirección de Obras siempre existen registros de datos actualizados y estos no presentan errores.
10	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras le informan con precisión el tiempo que tomara la prestación del servicio.
11	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras atienden con rapidez y diligencia.
12	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.
13	El tiempo que le dedican los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras para responder sus consultas es el adecuado.
14	El comportamiento de los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras transmite confianza a los usuarios.
15	Usted se siente seguro y confiado en sus trámites y gestiones con el servicio que le entrega la Dirección de Obras.
16	En el servicio que entrega la Dirección de Obras los funcionarios son siempre amables con usted.
17	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas que les hacen.
18	En el servicio que entrega Dirección de obras le dan suficiente tiempo a su problema o requerimiento.
19	En el servicio de la Dirección de obras tienen horarios de trabajos convenientes para todos los usuarios.
20	Los funcionarios del servicio de la Dirección de Obras le entregan atención personalizada.
21	En el servicio que presta la Dirección de Obras siempre buscan la mejor alternativa de solución a su problema.
22	Los funcionarios del servicio que entrega la Dirección de Obras comprenden sus necesidades específicas.



Métrica	
Totalmente desacuerdo	1
Bastante desacuerdo	2
Un poco en desacuerdo	3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	4
Un poco de acuerdo	5
Bastante de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

Estándares de calidad	
1 a 3,9	Insatisfecho
4	Indiferente
4,1 a 5	Medianamente satisfecho
5,1 a 6	Satisfecho
6,1 a 7	Muy satisfecho