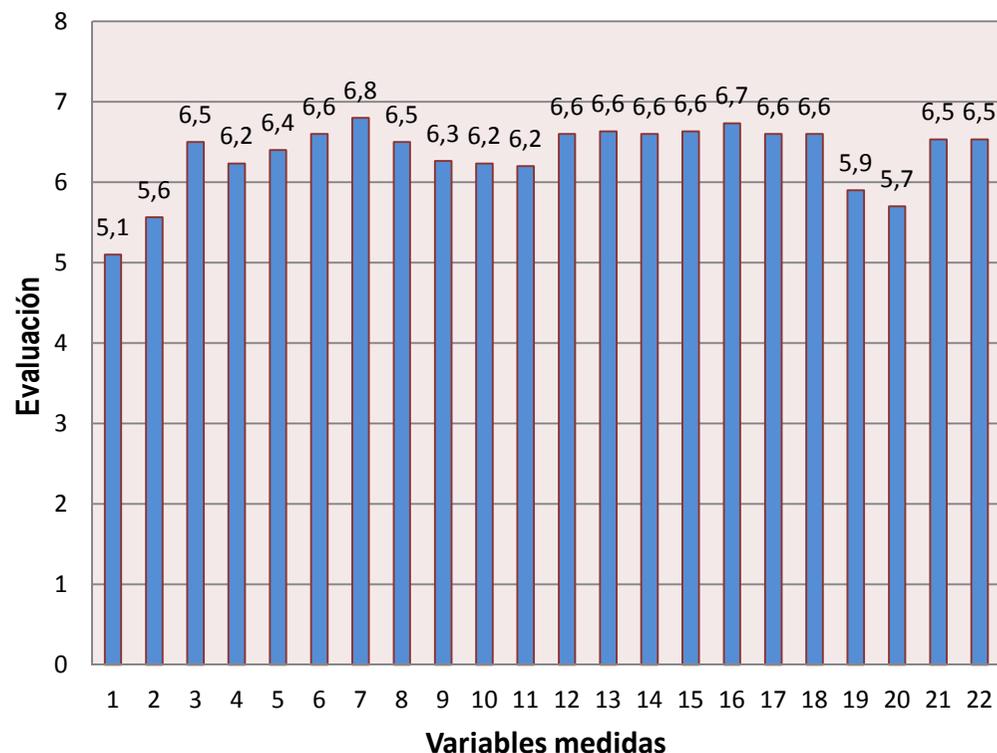


Variables medidas

1	El servicio de Organizaciones Comunitarias cuenta con instalaciones cómodas y espaciosas.
2	Las oficinas de Organizaciones Comunitarias son visualmente atractivas y representan nuestra identidad comunal.
3	Los empleados del Servicio Organizaciones Comunitarias presentan una apariencia pulcra y bien vestidos.
4	Los folletos, trípticos, afiches y comunicados del servicio Organizaciones Comunitarias son visualmente atractivos.
5	Cuando el servicio de Organizaciones Comunitarias promete algo en cierto tiempo. ¿lo cumplen?
6	Cuando usted tiene un problema en el servicio Organizaciones Comunitarias, muestran un sincero interés en solucionarlo.
7	En el servicio de Organizaciones Comunitarias realizan bien el servicio a la primera vez.
8	En el servicio Organizaciones Comunitarias cumplen con lo que prometen.
9	En el servicio Organizaciones Comunitarias siempre existen registros de datos actualizados y estos no presentan errores (datos personales, ficha de protección social, etc)
10	Los empleados del servicio Organizaciones Comunitarias informan con precisión a los usuarios el tiempo que tomará la prestación de cada servicio.
11	Los empleados del servicio de Organizaciones Comunitarias atienden con rapidez y diligencia
12	Los empleados del servicio Organizaciones Comunitarias siempre se muestran dispuestos a ayudarles.
13	Los empleados del servicio de Organizaciones Comunitarias, siempre tienen tiempo para responder sus preguntas.
14	El comportamiento de los empleados del servicio Organizaciones Comunitarias transmite confianza a los usuarios.
15	Usted se siente seguro y confiado en sus tramites y gestiones con el servicio de Organizaciones Comunitarias
16	En el servicio Organizaciones Comunitarias los empleados son siempre amables con usted.
17	Los empleados del servicio Organizaciones Comunitarias tienen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que les hacen.
18	En el servicio Organizaciones Comunitarias le dan suficiente tiempo a su problema o requerimiento.
19	En el servicio Organizaciones Comunitarias tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios.
20	Los empleados del servicio Organizaciones Comunitarias le dan una atención personalizada y privada.
21	En el servicio Organizaciones Comunitarias siempre buscan la mejor alternativa de solución a su problema.
22	Los empleados del servicio Organizaciones Comunitarias comprenden sus necesidades específicas.

“Percepción Calidad Servicio Organizaciones Comunitarias 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