

Su opinión es muy importante para mejorar la calidad del Servicio. Por esta razón le agradecemos que conteste el siguiente cuestionario.

En cada una de las frases que relacionamos a continuación, por favor, tache el número que más se aproxime a la valoración que usted realiza de este aspecto en concreto, teniendo en cuenta que el 1 significa total desacuerdo con la frase y el 5 máximo acuerdo.

### ENCUESTA SOBRE EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MOTRIL

|   |                                |                               |   |                               |                               |                               |                               |
|---|--------------------------------|-------------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Por favor, antes de proceder a cumplimentar esta encuesta, señale con una "X" si es personal interno/externo, hombre/mujer. |                                |                               | <input type="checkbox"/> Personal Interno<br>(Empleado Municipal) |                               |                               |                               |                               |
| <input type="checkbox"/> Hombre   | <input type="checkbox"/> Mujer | Edad <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Personal Externo<br>(Ciudadanos)         |                               |                               |                               |                               |
| 1. ¿Antes de acudir al Servicio de Personal, disponía usted de información de esa unidad administrativa?                    |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Las instalaciones del Servicio, son fácilmente localizables?  |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Las instalaciones del Servicio, son amplias, cómodas y funcionales?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 4. ¿El Servicio dispone de toda la documentación e impresos necesarios?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 5. ¿La información facilitada por el Servicio es rigurosa, suficiente y útil?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 6. ¿Resuelven siempre las consultas planteadas por usted?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 7. ¿Es posible siempre completar sus gestiones?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 8. ¿El Servicio tiene horarios amplios y flexibles?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 9. ¿Los funcionarios siempre están dispuestos a dar toda la información?  |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 10. ¿Los funcionarios nunca están demasiado ocupados en otras cosas?  |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 11. ¿Los funcionarios procuran resolver las consultas sin derivarlas enseguida?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
| 12. ¿El tiempo de espera haciendo cola es reducido?   |                                |                               | 1<br><input type="checkbox"/>                                     | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |

|   |                               |                               |                               |                               |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 13. ¿Los funcionarios transmiten confianza con su proceder? | 1<br><input type="checkbox"/> | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|

|   |                               |                               |                               |                               |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 14. ¿Los funcionario demuestran conocer a fondo los asuntos que tratan? | 1<br><input type="checkbox"/> | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|

|   |                               |                               |                               |                               |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 15. ¿Los funcionario, tratan a los usuarios de forma amable y cortés? | 1<br><input type="checkbox"/> | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|

|   |                               |                               |                               |                               |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 16. ¿Entienddo claramente la información que me dan los funcionarios? | 1<br><input type="checkbox"/> | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|

|   |                               |                               |                               |                               |                               |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 17. ¿Los funcionarios me proporcionan ayuda cuando la necesito? | 1<br><input type="checkbox"/> | 2<br><input type="checkbox"/> | 3<br><input type="checkbox"/> | 4<br><input type="checkbox"/> | 5<br><input type="checkbox"/> |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|

|  |
|--|
| 18. En general la atención que ha recibido en el Servicio ha sido:   |
| <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Muy Mala |

|  |
|--|
| 19. Respecto a la atención que esperaba usted recibir, esta ha sido de su plena satisfacción:                  |
| <input type="checkbox"/> Mucho mejor <input type="checkbox"/> Mejor <input type="checkbox"/> Más o menos igual |
| <input type="checkbox"/> Peor <input type="checkbox"/> Mucho peor  |

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



I