



Antuco, 23 de abril del 2014.

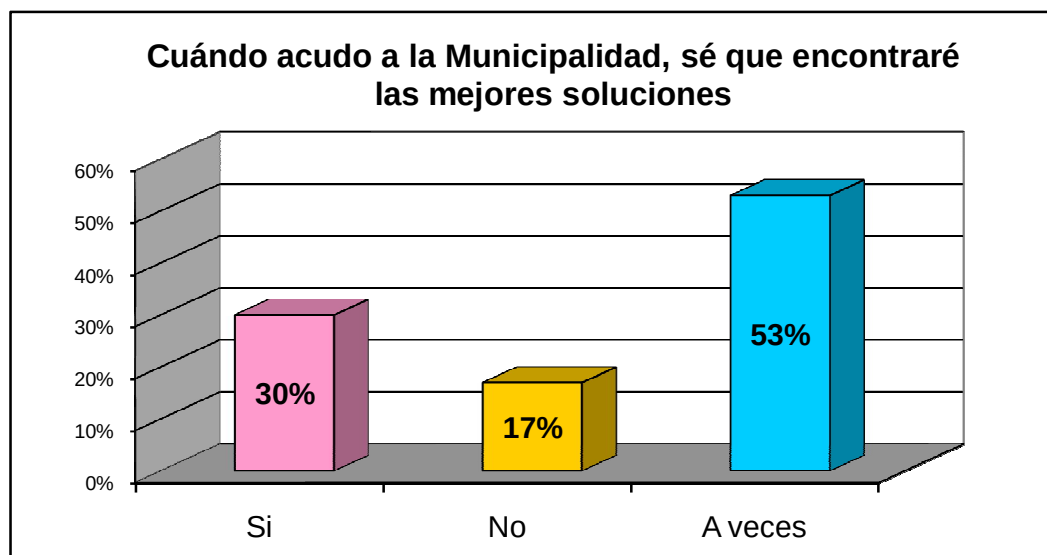
La Municipalidad de Antuco, a través de la Administración Municipal, en el período 2011, inició un proceso de consulta ciudadana, para realizar mejoramientos en el sistema de atención de usuarios y usuarias. Para concretar el estudio y brindar un mejor servicio a la comunidad, se elaboró una Encuesta de Satisfacción a usuarias (os) de la municipalidad de Antuco, objetivos insertos en el PMGM. (Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal).

El estudio realizado fue presentado al Concejo Municipal, y a los funcionarios municipales, para su respectivo análisis.

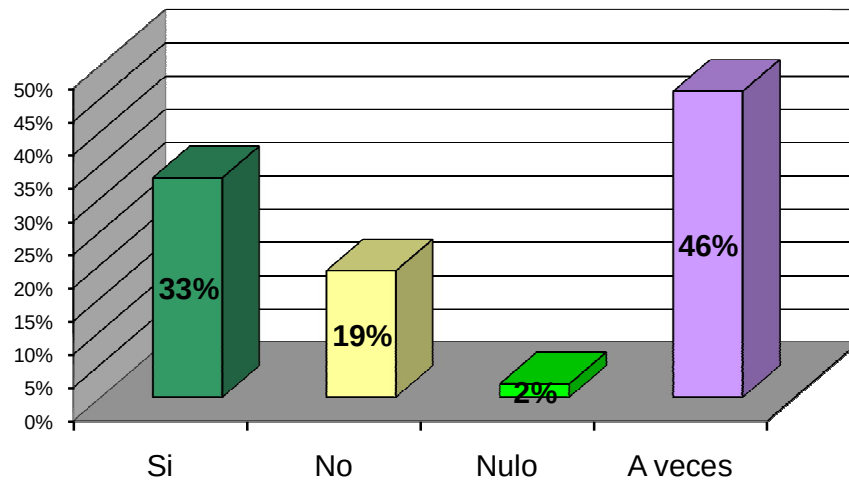
Esta investigación se centró en el interés de medir el nivel de satisfacción de los clientes externos del municipio, que han sido atendidos por los funcionarios (as) del Municipio de Antuco. La metodología utilizada, se basó principalmente en un cuestionario construido para dar respuestas a los objetivos de medición del estudio (satisfacción e insatisfacción de los ciudadanos que fueron atendidos por el municipio local).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos, a través de los siguientes gráficos:

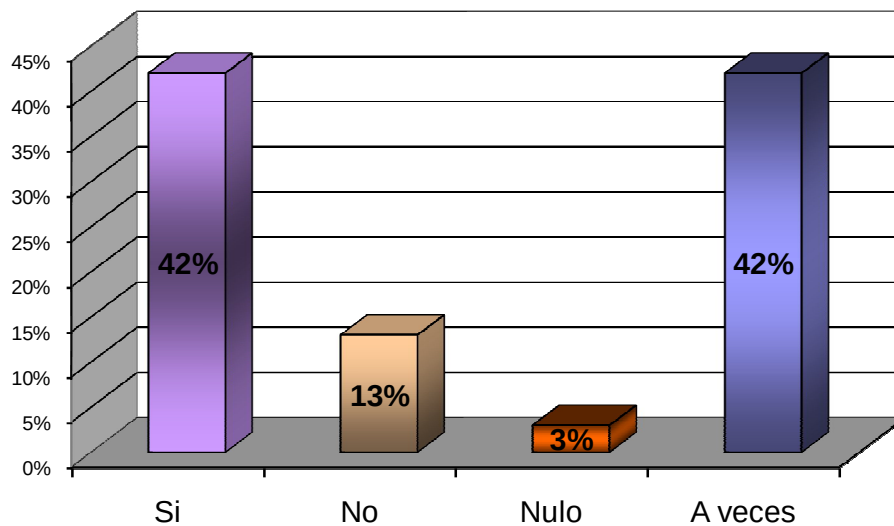
### **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN "Atención a Usuarías y Usuarios"**



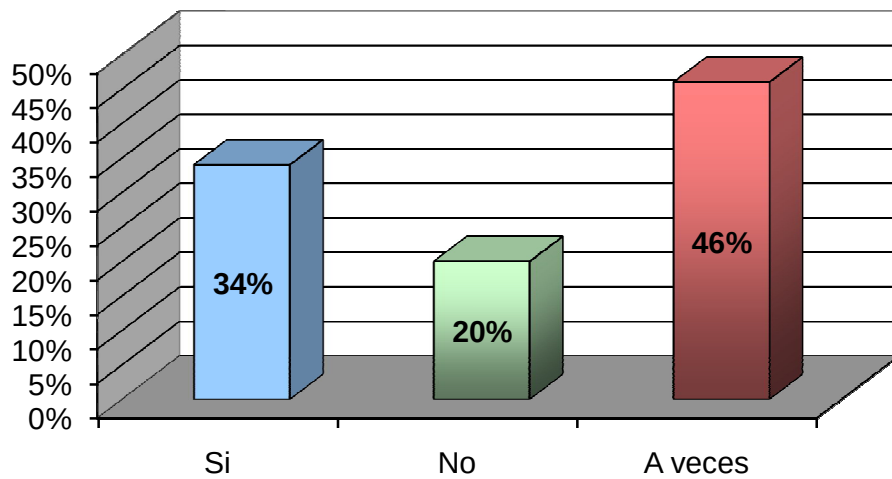
**Respecto al o los trámites que vine a realizar, me siento conforme con la atención recibida**



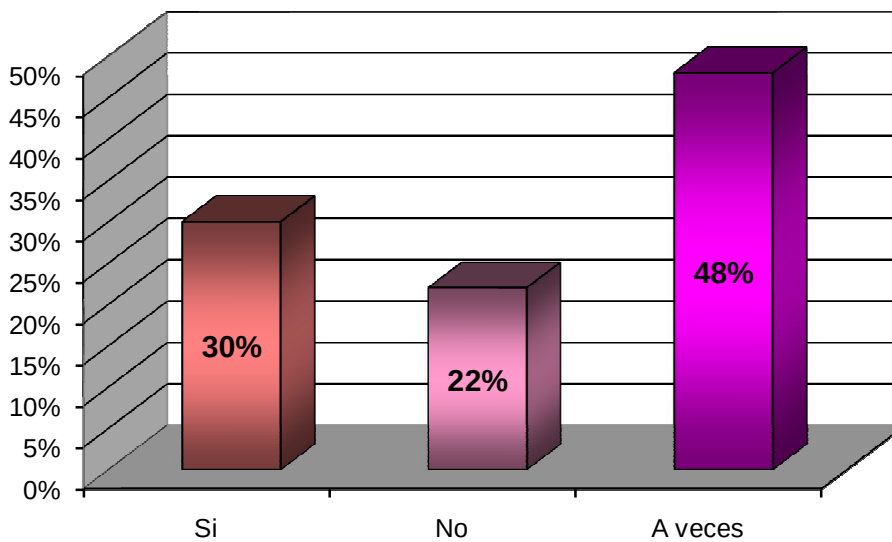
**El trato del Personal Municipal es considerado y amable**



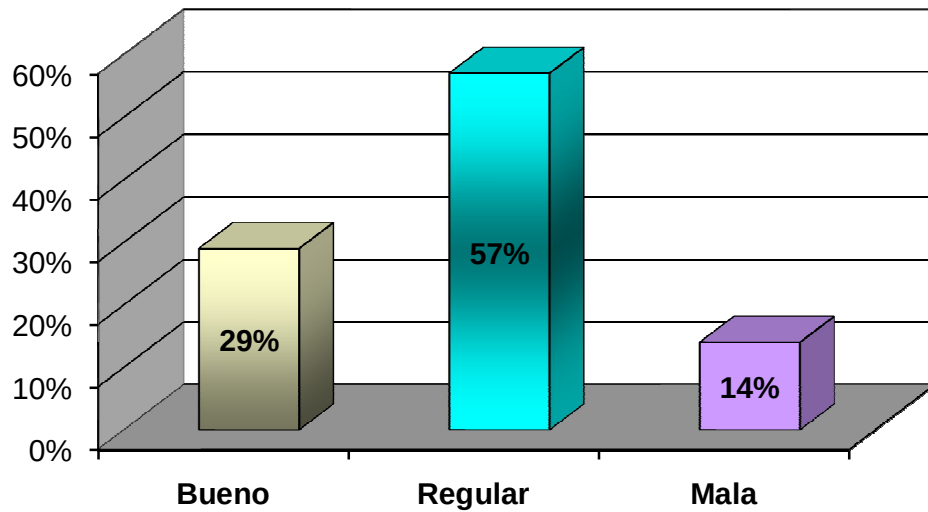
**Los Funcionarios informan de manera clara y comprensible la información que solicito**



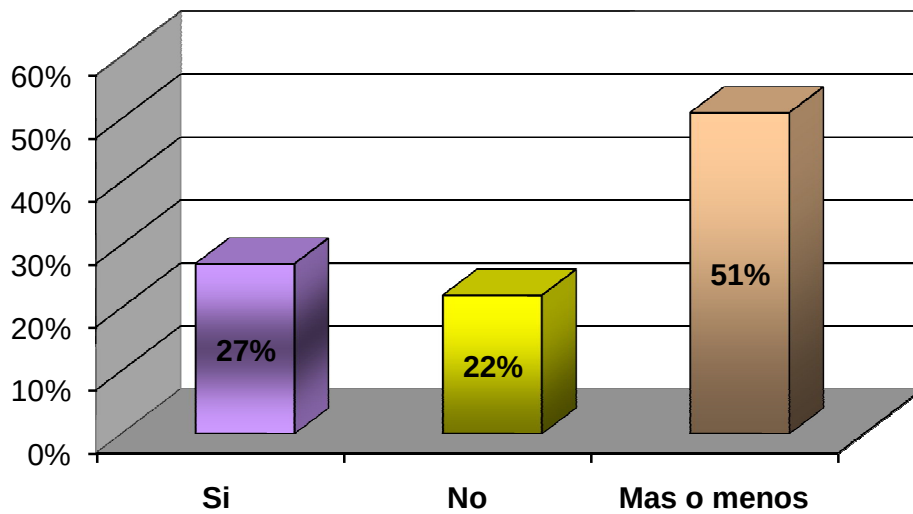
**Se da solución efectiva a los problemas planteados por usted**



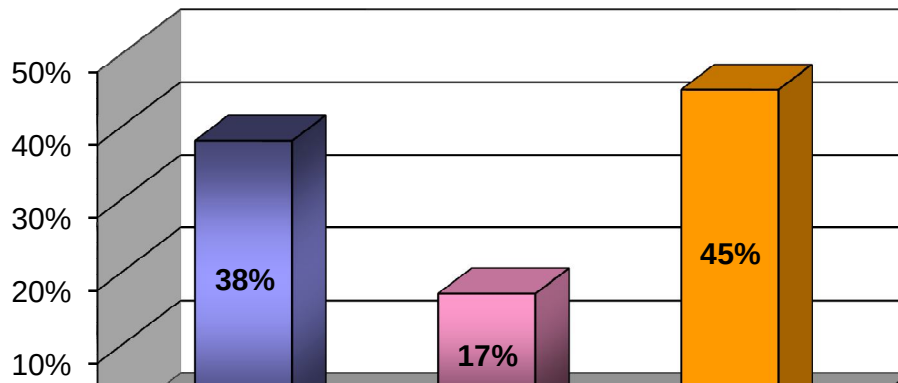
**Qué opina de la atención que le da este municipio**



**Su trámite fue realizado en el tiempo señalado**

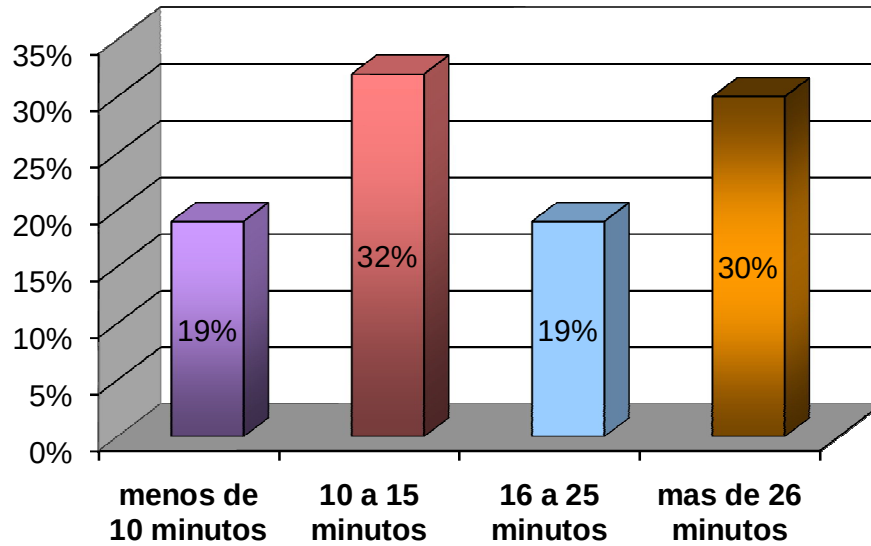


**Fue sencillo realizar su trámite o solicitar el servicio**

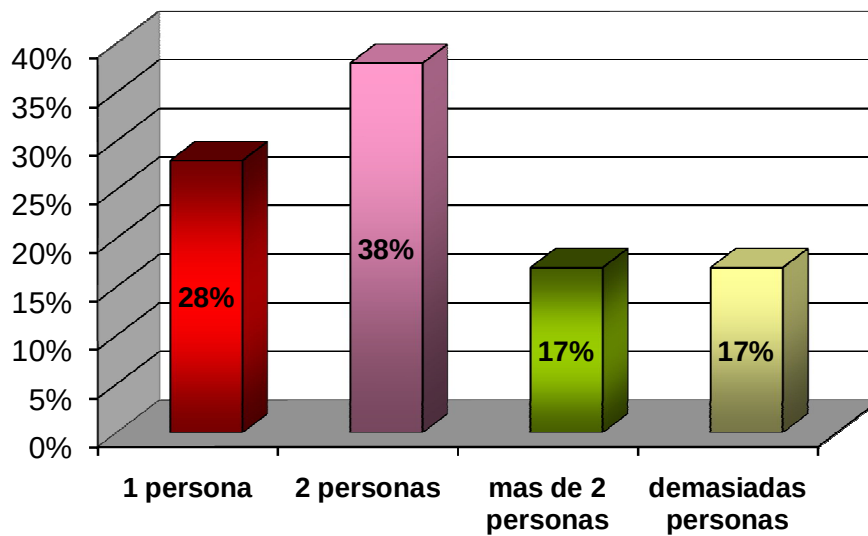




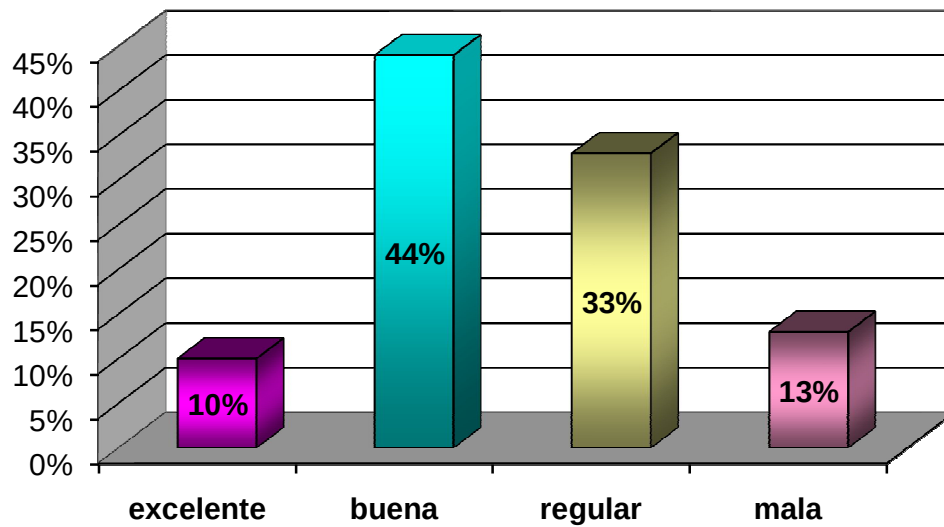
**Cuánto tiempo esperó, para que algún Funcionario Municipal lo atendiera**



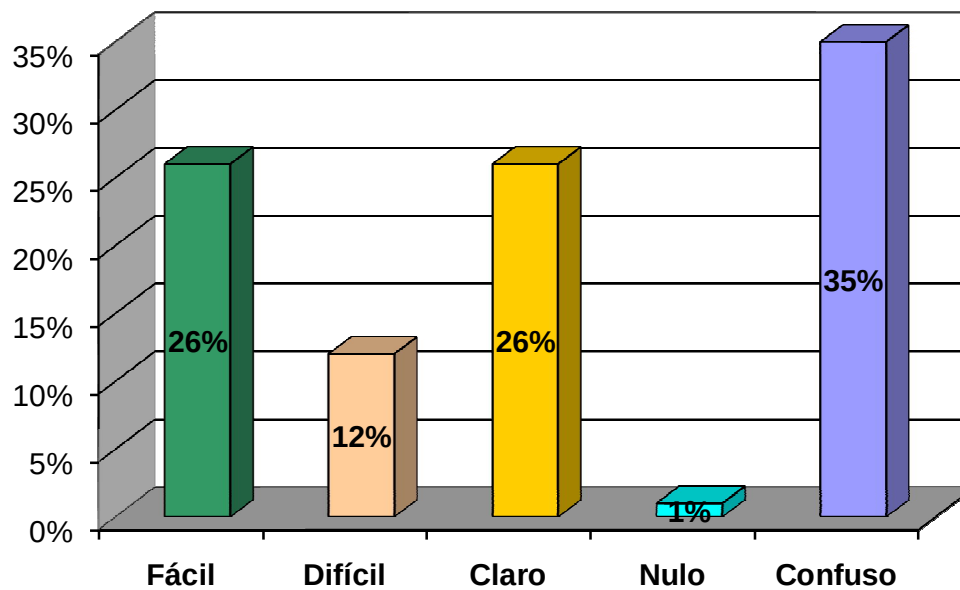
**Cuántas personas lo atendieron, antes de darle el servicio o la información solicitada**



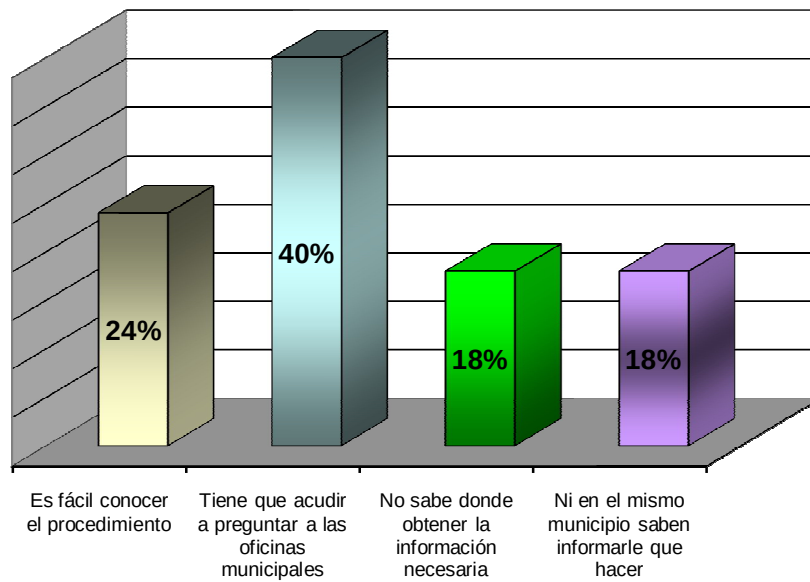
**Cómo fue la atención que recibió, por parte de los Funcionarios Municipales**



**Cómo califica el procedimiento que llevó a cabo, para realizar su trámite o solicitar el servicio deseado**



### Cuándo necesitas algún servicio del municipio



### En general, cómo calificaría el servicio que le proporciona el municipio

