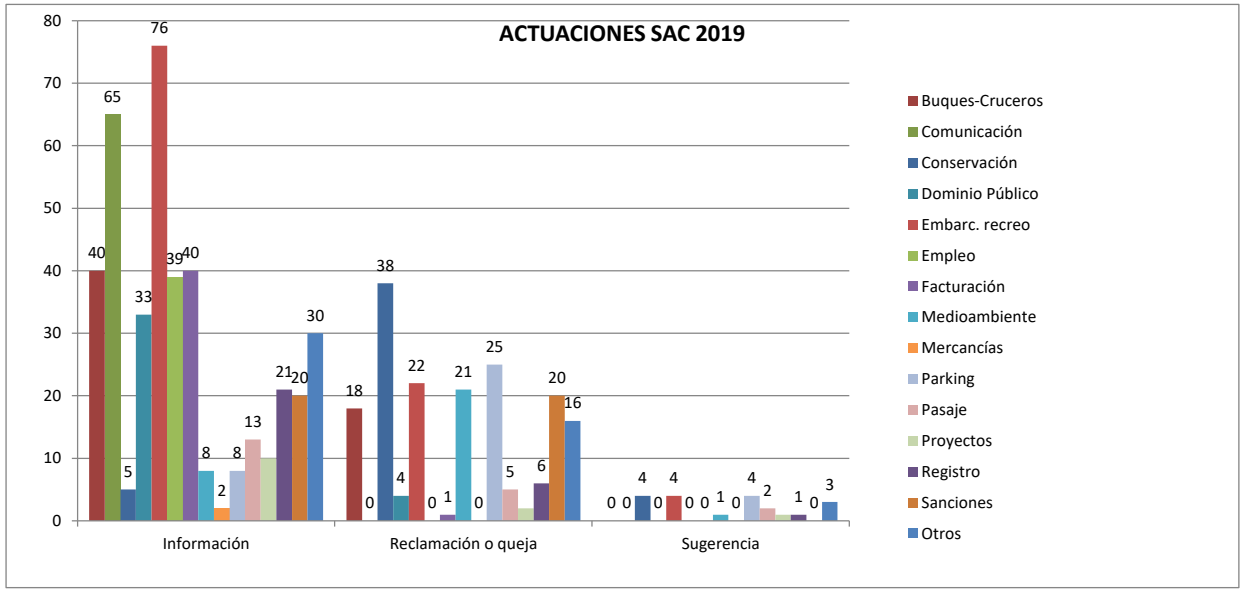
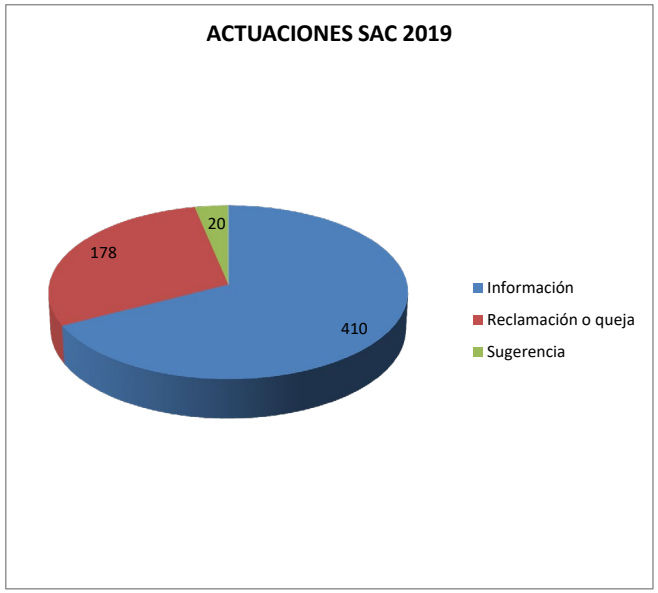
| RECLAMACIONES MEDIOAMBIENTALES 2019 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Tipo reclamación** | **Calidad agua** | **Calidad agua y aire** | **Calidad aire** | **Otros** | **Ruido** | **Total general** |
| Reclamación o queja | 4 | 2 | 2 | 7 | 26 | 41 |
| Sugerencia | 1 | | | | | 1 |
| Total general | 5 | 2 | 2 | 7 | 26 | 42 |

| ACTUACIONES SAC 2019 | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Especie** | **Buques-Cruceros** | **Comunicación** | **Conservación** | **Dominio Público** | **Embarc. recreo** | **Empleo** | **Facturación** | **Medioambiente** | **Mercancías** | **Parking** | **Pasaje** | **Proyectos** | **Registro** | **Sanciones** | **Otros** | **Total general** |
| **Información** | 40 | 65 | 5 | 33 | 76 | 39 | 40 | 8 | 2 | 8 | 13 | 10 | 21 | 20 | 30 | 410 |
| **Reclamación o queja** | 18 | | 38 | 4 | 22 | | 1 | 21 | | 25 | 5 | 2 | 6 | 20 | 16 | 178 |
| **Sugerencia** | | | 4 | | 4 | | | 1 | | 4 | 2 | 1 | 1 | | 3 | 20 |
| **Total general** | **58** | **65** | **47** | **37** | **102** | **39** | **41** | **30** | **2** | **49** | **37** | **20** | **13** | **28** | **40** | **608** |




Esta hoja excel se envía anualmente a Antonio Viader para añadir esta información a la memoria de sostenibilidad.
Telf. Antonio Viader: 679 337 085
Email Antonio Viader: antonio.viader@pmi.auren.es

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al |
|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |

## enero-19

Sin resultados

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

| | |
|---|---|
| *Valoración Cuestionarios:* | **0** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **0** |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al |
|---|---|---|---|

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| Indicador Enc.Satisf: | **0,00** |

## febrero-19

Sin resultados

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

| | |
|---|---|
| *Valoración Cuestionarios:* | **0** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **0** |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| **marzo-19** | | | | | | | | | | | |
| 3/5/2019 7:47:53 | 05/03/2019 | Regular | Buena | Mala | Buena | | 2 | 3 | 1 | 3 | 9 |
| 3/18/2019 9:33:36 | 18/03/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | No m | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3/19/2019 12:30:16 | 19/03/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Sigan | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3/21/2019 19:40:25 | 20/03/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3/25/2019 11:36:22 | 25/03/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3/29/2019 8:48:51 | 29/03/2019 | Excelente | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 3/29/2019 9:24:08 | 22/03/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| Indicador Enc.Satisf: | **0,00** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

| | |
|---|---|
| *Valoración Cuestionarios:* | **122** |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **abril-19** | | | | | | | | | | | |
| 4/9/2019 0:00:00 | 09/04/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 4/12/2019 0:00:00 | 12/04/2019 | Muy buena | Buena | Buena | Buena | | 4 | 3 | 3 | 3 | **13** |
| 4/2/2019 19:36:52 | 02/04/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 4/4/2019 11:03:15 | 04/04/2019 | Buena | Muy buena | Buena | Muy buena | | 3 | 4 | 3 | 4 | **14** |
| 4/14/2019 16:35:36 | 14/04/2019 | Muy buena | Muy buena | Regular | Regular | La valoración glob | 4 | 4 | **2** | **2** | **12** |
| 4/25/2019 11:14:36 | 25/04/2019 | Muy buena | Muy buena | Buena | Muy buena | | 4 | 4 | 3 | 4 | **15** |
| 4/30/2019 18:22:13 | 30/04/2019 | Muy buena | Excelente | Excelente | Muy buena | | 4 | 5 | 5 | 4 | **18** |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **7** |
| Indicador Enc.Satisf: | **4,36** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| **mayo-19** | | | | | | | | | | | |
| 5/20/2019 0:00:00 | 20/05/2019 | Excelente | Excelente | Mala | Buena | | 5 | 5 | 1 | 3 | **14** |
| 5/28/2019 0:00:00 | 28/05/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 5/3/2019 9:26:19 | 03/05/2019 | Muy buena | Excelente | Excelente | Excelente | Un servicio impeca | 4 | 5 | 5 | 5 | **19** |
| 5/3/2019 11:54:46 | 03/05/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 5/7/2019 11:15:36 | 07/05/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 5/7/2019 13:20:33 | 07/05/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 5/7/2019 18:57:26 | 02/05/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Excelente | Moltes gràcies! | 4 | 4 | 4 | 5 | **17** |
| 5/8/2019 13:55:29 | 08/05/2019 | Buena | Excelente | Buena | Buena | | 3 | 5 | 3 | 3 | **14** |
| 5/9/2019 13:57:22 | 09/05/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 5/20/2019 13:28:28 | 20/05/2019 | Muy buena | Muy buena | Buena | Muy buena | Realizada una rec | 4 | 4 | 3 | 4 | **15** |
| 5/22/2019 15:23:05 | 22/05/2019 | Muy buena | Excelente | Excelente | Excelente | | 4 | 5 | 5 | 5 | **19** |
| 5/29/2019 9:55:36 | 29/05/2019 | Muy buena | Excelente | Muy buena | Excelente | | 4 | 5 | 4 | 5 | **18** |
| 5/30/2019 12:46:27 | 30/05/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 5/31/2019 13:22:02 | 31/05/2019 | Muy buena | Excelente | Buena | Muy buena | | 4 | 5 | 3 | 4 | **16** |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **108** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **7** |
| Indicador Enc.Satisf: | **3,86** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **junio-19** | | | | | | | | | | | |
| 6/3/2019 17:59:18 | 03/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/4/2019 10:07:28 | 04/06/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 6/4/2019 13:09:24 | 04/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/4/2019 16:10:07 | 04/06/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 6/5/2019 12:13:56 | 05/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Ha sido bastante a | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/5/2019 13:39:20 | 05/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/5/2019 22:07:49 | 05/06/2019 | Mala | Mala | Mala | Mala | | 1 | 1 | 1 | 1 | **4** |
| 6/10/2019 13:53:29 | 09/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Soy periodista, y la | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/11/2019 10:14:39 | 11/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/11/2019 11:57:57 | 11/06/2019 | Excelente | Muy buena | Excelente | Muy buena | Mi demanda ha sid | 5 | 4 | 5 | 4 | **18** |
| 6/12/2019 10:52:02 | 10/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | El servicio ofrecido | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/13/2019 13:11:12 | 13/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/14/2019 14:36:16 | 14/06/2019 | Muy buena | Excelente | Muy buena | Muy buena | | 4 | 5 | 4 | 4 | **17** |
| 6/18/2019 16:20:48 | 18/06/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | El señor Antonio S | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 6/18/2019 16:32:21 | 18/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/19/2019 9:31:46 | 19/06/2019 | Muy buena | Excelente | Excelente | Excelente | Ha sido un ejemplo | 4 | 5 | 5 | 5 | **19** |
| 6/20/2019 8:42:16 | 20/06/2019 | Buena | Buena | Buena | Buena | El tramite es un po | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** |
| 6/20/2019 9:07:32 | 20/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/20/2019 10:03:47 | 20/06/2019 | Excelente | Muy buena | Regular | Muy buena | Como organismos | 5 | 4 | 2 | 4 | **15** |
| 6/27/2019 15:16:37 | 27/06/2019 | Mala | Mala | Mala | Mala | Gracias por su ayu | 1 | 1 | 1 | 1 | **4** |
| 6/21/2019 19:32:00 | 21/06/2019 | Muy buena | Excelente | Mala | Muy buena | | 4 | 5 | 1 | 4 | **14** |
| 6/26/2019 16:16:00 | 26/06/2019 | Mala | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 1 | 4 | 4 | 4 | **13** |
| 6/20/2019 15:48:00 | 20/06/2019 | Regular | Excelente | Excelente | Muy buena | | 2 | 5 | 5 | 4 | **16** |
| 6/21/2019 21:33:00 | 21/06/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 6/26/2019 14:16:00 | 26/06/2019 | Mala | Mala | Mala | Mala | Hola buenas tarde | 1 | 1 | 1 | 1 | **4** |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **240** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **14** |
| Indicador Enc.Satisf: | **4,29** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **julio-19** | | | | | | | | | | | |
| 7/3/2019 0:00:00 | 03/07/2019 | Mala | Buena | Mala | Mala | No se ha respondi | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 |
| 7/1/2019 16:34:00 | 01/07/2019 | Mala | Regular | Mala | Mala | Mi reclamación no | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 7/1/2019 14:46:12 | 07/01/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 7/1/2019 15:34:22 | 07/01/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 7/2/2019 11:57:40 | 02/07/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 7/11/2019 12:54:18 | 11/07/2019 | Muy buena | Muy buena | Buena | Muy buena | | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 7/18/2019 11:13:21 | 18/07/2019 | Mala | Mala | Mala | Mala | No ha habido resp | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 7/24/2019 17:50:58 | 24/07/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 7/25/2019 13:26:51 | 25/07/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente servicio | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 7/25/2019 13:28:05 | 25/07/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 7/25/2019 14:32:19 | 25/07/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 7/26/2019 12:27:10 | 26/07/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 7/30/2019 11:05:28 | 30/07/2019 | Excelente | Muy buena | Buena | Muy buena | | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 7/30/2019 11:06:40 | 30/07/2019 | Muy buena | Excelente | Muy buena | Muy buena | | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 7/31/2019 17:39:10 | 31/07/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Antonio has been | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **404** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **25** |
| Indicador Enc.Satisf: | **4,04** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| **agosto-19** | | | | | | | | | | | |
| 8/21/2019 0:00:00 | 21/08/2019 | Mala | Mala | Mala | Mala | BUENAS TARDES | 1 | 1 | 1 | 1 | **4** |
| 8/23/2019 0:00:00 | 23/08/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 8/27/2019 0:00:00 | 27/08/2019 | Muy buena | Excelente | Mala | Excelente | | 4 | 5 | 1 | 5 | **15** |
| 8/30/2019 0:00:00 | 30/08/2019 | Excelente | Excelente | Mala | Excelente | | 5 | 5 | 1 | 5 | **16** |
| 8/29/2019 0:00:00 | 29/08/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Han enviado las re | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 8/4/2019 21:28:42 | 04/08/2019 | Muy buena | Muy buena | Buena | Buena | En primer lugar ag | 4 | 4 | 3 | 3 | **14** |
| 8/21/2019 11:47:37 | 21/08/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 8/22/2019 13:58:31 | 22/08/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **227** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **15** |
| Indicador Enc.Satisf: | **3,78** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| **septiembre-19** | | | | | | | | | | | |
| 9/15/2019 0:00:00 | 15/09/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 9/19/2019 0:00:00 | 19/09/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 9/2/2019 0:00:00 | 02/09/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Envió las respuest | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 9/3/2019 12:33:52 | 03/09/2019 | Regular | Excelente | Excelente | Muy buena | Aunque algo lenta, | 2 | 5 | 5 | 4 | **16** |
| 9/4/2019 23:31:32 | 04/09/2019 | Excelente | Excelente | Muy buena | Excelente | | 5 | 5 | 4 | 5 | **19** |
| 9/5/2019 10:54:37 | 05/09/2019 | Excelente | Excelente | Buena | Excelente | He seleccionado "I | 5 | 5 | 3 | 5 | **18** |
| 9/10/2019 13:36:00 | 10/09/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 9/12/2019 9:24:48 | 12/09/2019 | Regular | Regular | Regular | Regular | | 2 | 2 | 2 | 2 | **8** |
| 9/13/2019 10:15:19 | 13/09/2019 | Muy buena | Excelente | Excelente | Excelente | | 4 | 5 | 5 | 5 | **19** |
| 9/17/2019 11:51:31 | 17/09/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 9/20/2019 14:58:02 | 20/09/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | **16** |
| 9/25/2019 12:04:58 | 25/09/2019 | Excelente | Excelente | Buena | Muy buena | | 5 | 5 | 3 | 4 | **17** |
| 9/25/2019 18:44:15 | 25/09/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Impressionat per la | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 9/30/2019 14:09:15 | 30/09/2019 | Excelente | Excelente | Muy buena | Excelente | Feedback | 5 | 5 | 4 | 5 | **19** |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **125** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **8** |
| Indicador Enc.Satisf: | **3,91** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| **octubre-19** | | | | | | | | | | | |
| 10/4/2019 0:00:00 | 04/10/2019 | Muy buena | Excelente | Muy buena | Muy buena | | 4 | 5 | 4 | 4 | **17** |
| 10/4/2019 0:00:00 | 04/10/2019 | Buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Estoy de acuerdo ( | 3 | 4 | 4 | 4 | **15** |
| 10/14/2019 0:00:00 | 14/10/2019 | Excelente | Excelente | Regular | Muy buena | | 5 | 5 | **2** | 4 | **16** |
| 10/7/2019 11:37:58 | 07/10/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 10/15/2019 8:31:50 | 15/10/2019 | Excelente | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 5 | 4 | 4 | 4 | **17** |
| 10/16/2019 13:40:44 | 16/10/2019 | Excelente | Excelente | Muy buena | Excelente | | 5 | 5 | 4 | 5 | **19** |
| 10/16/2019 22:09:07 | 16/10/2019 | Mala | Buena | Mala | Mala | | **1** | 3 | **1** | **1** | **6** |
| 10/22/2019 12:22:45 | 18/10/2019 | Muy buena | Muy buena | Buena | Muy buena | | 4 | 4 | 3 | 4 | **15** |
| 10/29/2019 10:09:30 | 29/10/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | Muy rapida respue | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 10/29/2019 15:12:16 | 29/10/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | La atención por pa | 5 | 5 | 5 | 5 | **20** |
| 10/31/2019 8:30:15 | 31/10/2019 | Buena | Buena | Buena | Buena | | 3 | 3 | 3 | 3 | **12** |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **248** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **14** |
| Indicador Enc.Satisf: | **4,43** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| **noviembre-19** | | | | | | | | | | | |
| 11/17/2019 0:00:00 | 17/11/2019 | Muy buena | Excelente | Mala | Regular | | 4 | 5 | 1 | 2 | 12 |
| 11/15/2019 0:00:00 | 15/11/2019 | Regular | Muy buena | Mala | Regular | | 2 | 4 | 1 | 2 | 9 |
| 11/15/2019 0:00:00 | 15/11/2019 | Buena | Buena | Mala | Buena | | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 |
| 11/17/2019 0:00:00 | 17/11/2019 | Excelente | Excelente | Mala | Excelente | | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 |
| 11/29/2019 0:00:00 | 29/11/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 11/6/2019 8:39:16 | 06/11/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 11/7/2019 12:43:06 | 07/11/2019 | Muy buena | Excelente | Excelente | Excelente | | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 11/12/2019 14:15:26 | 12/11/2019 | Regular | Excelente | Muy buena | Muy buena | | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 |
| 11/26/2019 17:43:27 | 26/11/2019 | Regular | Excelente | Muy buena | Muy buena | | 2 | 5 | 4 | 4 | 15 |
| 11/27/2019 10:17:29 | 27/11/2019 | Muy buena | Excelente | Muy buena | Excelente | | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 11/29/2019 8:19:10 | 29/11/2019 | Excelente | Excelente | Excelente | Excelente | | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 11/29/2019 12:04:23 | 29/11/2019 | Excelente | Excelente | Regular | Buena | Seguimos sin tene | 5 | 5 | 2 | 3 | 15 |
| 11/29/2019 13:49:24 | 27/11/2019 | Muy buena | Muy buena | Muy buena | Muy buena | | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **177** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **11** |
| Indicador Enc.Satisf: | **4,02** |

| | |
|---|---|
| Mala | 1 |
| Regular | 2 |
| Buena | 3 |
| Muy buena | 4 |
| Excelente | 5 |

# HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| | | ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

## HISTÓRICO INDICADOR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2019

| ¿La demanda ha sido atendida con la rapidez deseada? | ¿La atención prestada y el trato recibido han sido correctos? | ¿La resolución de la demanda y la respuesta recibida han sido satisfactorias? | ¿Como valoraría a nivel global el servicio prestado por el Servicio de Atención al |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| **TOTAL CUESTIONARIOS** | **120** |
| **Media anual valoración:** | **3,40** |
| *Valoración Cuestionarios:* | **102** |
| *Cuestionarios recibidos:* | **6** |
| Indicador Enc.Satisf: | **4,25** |