|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Promedio de ¿El funcionario que atendió fue amable y cortes?**  | **Promedio de ¿La atención brindada fue rápida y oportuna?** | **Promedio de La información o solución entregada era la que usted necesitaba?** | **SATISFACCIÓN GENERAL** |
| 3,98 | 3,81 | 3,60 | 3,80 |
|  |  |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EL CLIENTE TELEFÓNICO**

**I SEMESTRE DE 2019**

De 5 puntos que puede ser la calificación máxima en la medición de la satisfacción presencial de todas las dependencias, se obtuvieron 3,8 puntos para el año 2019 en las encuestas telefónicas realizadas a los usuarios que se comunican con la Alcaldía de Manizales.

1. Se realizó la medición a una muestra de 2.019 ciudadanos que llamaron durante el primer semestre del año 2019 a las instalaciones de la Alcaldía de Manizales.

2. La pregunta de satisfacción mejor calificada por los ciudadanos fue: ¿El funcionario que lo atendió fue amable y cortés?, con un puntaje de 3,9 sobre 5.

3. La pregunta que presenta la calificación más baja por parte de los ciudadanos es: La información o solución entregada era la que usted necesitaba? con un puntaje de 3,6 sobre 5.