

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La ciudad de Novato valora sus comentarios y ¡queremos escucharlos!

Para brindarle un mejor servicio, comparta sus opiniones sobre su experiencia reciente con nuestro Departamento de Desarrollo Comunitario. Ya sea que esté satisfecho o crea que hay áreas en las que podemos mejorar, su opinión es importante para nosotros. La Ciudad se compromete a mejorar los servicios y su experiencia.

Se espera que esta encuesta dure menos de cinco minutos.

*1. ¿Cuál de las siguientes opciones lo identifica con mayor precisión como cliente del Departamento de Desarrollo Comunitario de la Ciudad de Novato? (Marque todo lo que corresponda)

- Residente de Novato (incluidos inquilinos)
- Dueño de propiedad
- Dueño de negocio
- Profesional del diseño
- Desarrollador de terrenos
- Contratista
- Otra: _____

*2. ¿Cuál fue el propósito de su reciente interacción con la Ciudad? (Marque todo lo que corresponda)

- Inspección/Permiso de construcción
- Verificación del plan de construcción
- Planificación
- Aplicación del código
- Obras Públicas/Permiso de invasión
- Verificación del plan de incendios/Inspección del campo de incendios
- Saneamiento
- Agua
- Registros
- Consulta general
- Otro: _____

*3. ¿Cuándo fue la última vez que interactuó con el Departamento de Desarrollo Comunitario de la Ciudad de Novato?

- Justo ahora (dentro de una semana)
- Este mes
- En los últimos 6 meses
- Hace más de 6 meses

*4. ¿Cómo prefiere recibir información del Departamento de Desarrollo Comunitario de la Ciudad de Novato? (Marque todo lo que corresponda)

- Correo electrónico
- En persona
- Teléfono
- Sitio web de la ciudad/en línea
- Correo

*5. ¿Cómo calificaría la calidad general de su reciente interacción con el Departamento de Desarrollo Comunitario de la Ciudad de Novato?

- 5 — Excelente
- 4 — Buena
- 3 — Satisfactoria
- 2 — Justa
- 1 — Necesita mejorar

Evalúe su grado de satisfacción en cada una de las siguientes áreas.

*6. Disponibilidad y accesibilidad del personal

- 5 — Muy satisfecho
- 4 — Satisfecho
- 3 — Neutro
- 2 — Insatisfecho
- 1 — Muy insatisfecho

*7. El personal fue cortés y profesional

- 5 — Muy satisfecho
- 4 — Satisfecho
- 3 — Neutro
- 2 — Insatisfecho
- 1 — Muy insatisfecho

*8. El personal estaba bien informado y respondió claramente a sus preguntas

- 5 — Muy satisfecho
- 4 — Satisfecho
- 3 — Neutro
- 2 — Insatisfecho
- 1 — Muy insatisfecho

*9. La información/orientación proporcionada fue útil

- 5 — Muy satisfecho
- 4 — Satisfecho
- 3 — Neutro
- 2 — Insatisfecho
- 1 — Muy insatisfecho

*10. El personal explicó bien los pasos del proceso

- 5 — Muy satisfecho
- 4 — Satisfecho
- 3 — Neutro
- 2 — Insatisfecho
- 1 — Muy insatisfecho

*11. Se cumplieron los tiempos de revisión establecidos por la Ciudad

- 5 — Muy satisfecho
- 4 — Satisfecho
- 3 — Neutro
- 2 — Insatisfecho
- 1 — Muy insatisfecho

*12. ¿Fueron útiles los recursos proporcionados por el personal de la Ciudad? (es decir, volantes, panfletos, folletos, listas de verificación, videos y/o el sitio web de la Ciudad)

- Sí
- No
- No aplicable

13. ¿Hay algún folleto o información que no esté disponible actualmente y que crea que podría ser útil? Si es así, infórmenos a continuación.

14. Teniendo en cuenta su experiencia más reciente, ¿qué sugerencias haría para mejorar la calidad del servicio?

15. Si desea que nos pongamos en contacto con usted en relación con sus comentarios, proporcione su información a continuación.

Nombre: _____

Dirección de correo electrónico: _____

Número de teléfono: _____