

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA GENERAL.

Buenos días/tardes.

Soy (nombre y primer apellido del encuestador). Estamos realizando una encuesta a los usuarios de esta institución y le agradeceríamos que colaborase con nosotros. Conocer su opinión nos ayudará a mejorar los servicios que ofrece la institución. *(Si la persona seleccionada no desea colaborar nos despedimos amablemente y pasamos a otra entrevista).*

En esta encuesta su nombre no va a aparecer por ningún sitio. Lo que Ud. nos diga sólo se va a tener en cuenta para mejorar los servicios. Las preguntas son muy fáciles y además sólo le vamos a tomar unos minutos.

Yo leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, de esas respuestas, con cuál está más de acuerdo. Si no las entiende, se las vuelvo a repetir y si no quiere responder a alguna pregunta, no pasa nada.

PI-Me podría indicar el servicio que vino a solicitar? **(NO LEER RESPUESTAS, RESPUESTA ESPONTANEA, MULTIPLES RESPUESTAS).**

ELEMENTOS TANGIBLES

A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P2 ¿Cómo valora usted...

P2.1	La comodidad en el área de espera de los servicios, en la institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.5	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.6	La modernización de las instalaciones y los equipos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

EFICACIA/CONFIABILIDAD

A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P3 ; Cómo valora usted...

P3.1	La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.2	El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.3	El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.4	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

CAPACIDAD DE RESPUESTA

Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P4 ; Cómo valora usted...

P4.1	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.2	El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.3	El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.4	La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.5	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL

A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P5 ; Cómo valora usted...

P5.1	El trato que le ha dado el personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.2	La profesionalidad del personal que le atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.3	La confianza que le transmite el personal	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.4	En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

EMPATIA/ACCESIBILIDAD

Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

P6 ; Cómo valora usted...

P6.1	La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.2	El horario de atención al público	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.3	La facilidad con que consiguió cita	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.5	La información que le proporcionaron fue clara y comprensible	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.6	La atención personalizada que le dieron	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P6.7	Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la profesionalidad que le ha dado el personal del servicio.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P7.- ¿ En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) **donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

Mucho Mejor	Mejor	Igual (No leer)	Peor	Mucho Peor	No contesta
1	2	3	4	5	99

P9.-¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) **Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

PI0.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?

- Si.....1
 - No.....2
 - NS/NC.....99
- PASE A P14 (DATOS DE CLASIFICACION)**

PI1.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para **(LEER RESPUESTAS, RESPUESTA MULTIPLE)**

- Obtener información sobre algún servicio.....1
 - Descargar formularios.....2
 - Enviar o completar un formulario.....3
 - Otros:.....4
- NS/NC.....99

PI2.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? **Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

PI3.- Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir. ¿Cómo preferiría contactar a la institución?

- En persona.....1
- Por teléfono.....2
- Por internet.....3

DATOS DE CLASIFICACION

P14 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (**ESPONTANEA, UNA SOLA RESPUESTA**)

De 18 a 24	
25 a 31	
32 a 38	
39 a 45	
46 a 52	
53 a 59	
Más de 60	

P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?

Ninguno	Educación Básica	Educación Media	Educación Superior	No contesta
1	2	3	4	99

P.16 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted? (**LEER RESPUESTAS, UNA SOLA RESPUESTA**)

Trabaja	Jubilado o pensionado	Desempleado	Estudiante	Ama de casa	NS/NC
1	2	3	4	5	99

P.17 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Femenino	Masculino
1	2

P.18 Entrevistador escribir la Institución donde realizó la encuesta.

Muchísimas gracias por su colaboración, ha sido Ud. muy amable.