

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN 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.

Le leeré las preguntas y las posibles respuestas y luego usted me dice, 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.

P.0 -Servicio solicitado

PI. Área del servicio solicitado

P.2 ¿COMO VALORA USTED...?

FIABILIDAD		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P2.1	La confianza en la atención brindada												
P2.2	El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión												

P.3 ¿COMO VALORA USTED...?

CAPACIDAD DE RESPUESTA		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P3.1	El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.												
P3.2	El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado												
P3.4	El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado												

P.4 ¿COMO VALORA USTED...?

	SEGURIDAD	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P4.1	El trato que le ha dado el personal												
P4.2	La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)												

P.5 ¿COMO VALORA USTED...?

	EMPATÍA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
P5.1	La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente												
P5.2	El horario de atención												
P5.3	Facilidad de comunicación con la unidad												

P.6. ¿El servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?

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

DATOS DE CLASIFICACION

P.7 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente? (ESPONTÁNEA, 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.8 ¿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.9 ¿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.10 Entrevistador marcar el sexo del entrevistado

Mujer	
Hombre	

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