

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

P.1 ¿COMO VALORA USTED...?

	ELEMENTOS TANGIBLES	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
PI.1	La comodidad en el área de espera de los servicios												
PI.2	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad												
PI.3	El estado físico del área de atención al usuario de los servicios												
PI.4	Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas												
PI.5	La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado												
PI.6	La modernización de las instalaciones y los equipos												

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 antes de ser atendido												
P3.2	El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió												
P3.3	El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud												
P3.4	El interés mostrado por la institución 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												

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 al público												
P5.3	La facilidad con que consiguió ser atendido												
P5.4	Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables												
P5.5	La información que le proporcionaron fue clara												
P5.6	La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución												

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 Peor	No contesta
Mucho Mejor					
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.