

ENCUESTA NACIONAL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD 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.

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, MÚLTIPLES 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 | 99 |

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 le inspiró confianza | 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 |
| | | | | | | | | | | | |

P10.- 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)**

P11.- 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

P12.- 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 |
| | | | | | | | | | | | |

P13.- 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.