

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN USUARIOS

USUARIOS: Colectivo

PAS fijo
PAS contratado
PDI Funcionario
PDI Contratado
PDI Investigador
Becarios

Por favor, valore los siguientes aspectos en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción)

1. Horario de atención al público

2. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.

3. Comodidad de las instalaciones para los usuarios (espacio de atención al usuario, lugares de espera, iluminación, etc.)

4. Información al usuario.

5. Trato recibido.

6. Agilidad en los trámites.

7. Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, fax, Internet).

8. Página Web del servicio.

9. Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios.

10. Valoración general del servicio recibido.

OTRAS PREGUNTAS QUE SE PUEDEN INCLUIR: POR EJEMPLO

11. ¿Conoce la carta de servicios del servicio de?

1. SI
2. NO

SOLO a los que responden SI en P11

12. ¿Cree usted que se cumplen los compromisos de calidad propuestos en la carta de servicios: siempre o casi siempre, algunas veces, nunca?

1. Siempre o casi siempre
2. Algunas veces
3. Nunca
9. No sabe/ No contesta (NO LEER)

PREGUNTAR A TODOS

13. En general, ¿qué aspecto o aspectos concretos cree usted que es necesario mejorar en el servicio?: Escribir cual _____

Per favor, valoreu els següents aspectes en una escala de 1 (mínima satisfacció) a 7 (màxima satisfacció)

1. Horari d' atenció al públic.

2. Senyalització i facilitat d' accés a les instal·lacions.

3. Comoditat de les instal·lacions per als usuaris (espai d' atenció al usuari, llocs d' espera, il·luminació etc.)

4. Informació al usuari.

5. Tracte rebut.

6. Agilitat en els tràmits.

7. Facilitat per a realitzar consultes o tràmits de manera no presencial (telèfon, fax, internet).

8. Pàgina web del servei.

9. Respostes a les queixes i suggeriments pels usuaris.

10. Valoració general del servei rebut.

11. Coneix la carta de serveis del servei de

- 1. SI
- 2. NO

NOMÉS a qui ha respost SI en P11

12. Creu vostè que es compleixen els compromisos de qualitat proposats en la carta de serveis: sempre o quasi sempre, algunes vegades, mai?

- 1. Sempre o quasi sempre
- 2. Algunes vegades
- 3. Mai
- 9. No sap/ No respon (NO LEER)

PREGUNTAR A TOTS

13. En general, què aspecte o aspectes concrets creu vostè que es necessari millorar en el servei: (Escriure que diu l'entrevistat)
