



MODELO DE CUESTIONARIO DE SATISFACCION EN SERVICIOS PUBLICOS

DATOS DE USUARIO DEL SERVICIO	
Sexo	- Hombre ? - Mujer ?
Edad	- Menor de 24 años ? - Entre 41 y 65 años ? - Entre 25 y 40 años ? - Más de 65 ?
DATOS DEL SERVICIO	
¿Conocía Ud. este servicio?	- Si ? - No ?
Si la respuesta anterior es afirmativa ¿Cómo conoció el servicio?	- Por la información de una Organización Sindical ? - Por una Organización Empresarial ? - Por un profesional ? - Otros medios (especifique cual)
La información suministrada por el servicio es rigurosa, suficiente y útil?	- Si ? - No ?
¿La información suministrada por el servicio resuelve las cuestiones planteadas y está siempre actualizada?	- Si ? - No ?
¿El tiempo de espera en cola es reducido?	- Si ? - No ?
¿El servicio tiene suficientes recursos humanos y materiales?	- Si son suficientes ? - Insuficientes ?
Si la respuesta anterior es negativa, ¿qué mejoraría?	- Los recursos humanos ? - Los recursos materiales ?
¿Los funcionarios del servicio procuran resolver las consultas sin derivar enseguida hacia otras Unidades	- Si ? - No ?
¿Los funcionarios que prestan el servicio dispensan un trato cortés y amable?	- Si ? - No ? - A veces ?
¿Prestan una atención individualizada y personalizada?	- Si ? - No ? - A veces ?
En el servicio ¿está bien accesible el libro de quejas y sugerencias?	- Si ? - No ?
¿Está satisfecho con este servicio?	- Muy satisfecho ? - Satisfecho ? - Indiferente ? - Nada satisfecho ?