|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Encuesta de satisfacción del cliente-usuario** | | | | | |
| Fecha: | | | | | |
| Tipo de cliente: | | | | | |
| Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones: | | | | | |
| 1= nada de acuerdo |  | | | | |
| 2= en desacuerdo |  | | | | |
| 3= indiferente |  | | | | |
| 4 = de acuerdo |  | | | | |
| 5 = muy de acuerdo |  | | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. La unidad/servicio realiza la labor esperada. |  |  |  |  |  |
| 2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios. |  |  |  |  |  |
| 3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable. |  |  |  |  |  |
| 4. El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que  tiene que realizar. |  |  |  |  |  |
| 5. Cuando acudo al servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones. |  |  |  |  |  |
| 6. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el servicio /unidad. |  |  |  |  |  |
| 7. El proveedor del servicio da una imagen de honestidad y confianza. |  |  |  |  |  |
| 8. Cuando acudo al servicio no tengo problemas en contactar a la persona |  |  |  |  |  |
| que puede responder a mis demandas. |
| 9. El servicio/unidad informa de manera clara y comprensible a los usuarios. |  |  |  |  |  |
| 10. He tenido la oportunidad de comprobar que el proveedor cuenta con  recursos y materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. |  |  |  |  |  |
|  |
| 11. He podido comprobar que el proveedor dispone de programas y equipos |  |  |  |  |  |
| informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo. |  |
| 12. He podido comprobar que el proveedor dispone de medios adecuados de |  |  |  |  |  |
| comunicación. |
| 13. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los  usuarios. |  |  |  |  |  |
| 14. El servicio se adapta perfectamente a las necesidades y problemas de los  usuarios. |  |  |  |  |  |
| 15. El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones  pasadas. |  |  |  |  |  |
| 16. He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis  distintas visitas del mismo. |  |  |  |  |  |
|  |

Formato de encuesta de Satisfacción del cliente-usuario. Adaptado de la Universidad de Córdoba. Recuperado de <http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/pdf/encuestaclienteusuarios.pdf>