|  |
| --- |
| **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>