**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESENCIAL**

Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción.

Tus respuestas serán utilizadas de manera confidencial para mejorar los servicios que te proporcionamos.

**(Nombre de la entidad – Sucursal)**

*Por ejemplo: Ministerio del Trabajo – Dirección Regional de Quito*

**Fecha:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Discapacidad:** SI NO

**¿Cuál de los siguientes servicios utilizaste?**  Servicio A Servicio B Servicio C Servicio D

*En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué tan satisfecho estás con respecto a…?** | **Nada satisfecho (1)** | **Poco satisfecho (2)** | **Neutral (3)** | **Muy Satisfecho (4)** | **Totalmente satisfecho (5)** |
|
| 1. el orden, la limpieza y comodidad de las oficinas donde fue atendido? |  |  |  |  |  |
| 2. la señaléticas con las que cuenta la entidad para facilitar el dirigirse al lugar donde fue atendido? |  |  |  |  |  |
| 3. las herramientas y equipos informáticos utilizados por la entidad para brindar el servicio? |  |  |  |  |  |
| 4. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido? |  |  |  |  |  |
| 5. el tiempo que tuvo que esperar hasta ser atendido? |  |  |  |  |  |
| 6. la facilidad para acceder a los servicios de manera virtual? |  |  |  |  |  |
| **RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL SERVIDOR PÚBLICO** | | | | | |
| **¿Qué tan satisfecho estás con respecto a…?** | **Nada satisfecho (1)** | **Poco satisfecho (2)** | **Neutral (3)** | **Muy Satisfecho (4)** | **Totalmente satisfecho (5)** |
|
| 7. la capacidad de brindar información de manera sencilla y concisa por parte del servidor público que le atendió? |  |  |  |  |  |
| 8. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió? |  |  |  |  |  |
| 9. la ética e integridad demostrada por parte del servidor público que le atendió? |  |  |  |  |  |

**En caso de que tu respuesta sea menor a 3 respecto a cualquier pregunta correspondiente a la atención brindada por el servidor público, por favor indícanos el nombre del servidor público que te atendió y el motivo de la calificación:**

Nombre del Servidor Público: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Motivo de la calificación negativa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestros servicios***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PARA SERVICIOS VIRTUALES**

Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción.

Tus respuestas serán utilizadas de manera confidencial para mejorar los servicios que te proporcionamos.

*En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique su nivel de satisfacción:*

1. **¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad para encontrar este servicio en internet?**

**Nada Satisfecho**

**Totalmente Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con la utilidad de la página web para acceder al servicio?**

**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con los requisitos solicitados por la institución** **para obtener este servicio?**

**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con el acompañamiento y/o asistencia para brindar información de manera sencilla y concisa por parte del servidor público que le atendió?**

**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

1. **¿Qué tan satisfecho estás con que este servicio se preste de manera virtual?**

**Totalmente Satisfecho**

**Nada Satisfecho**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |

***Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestros servicios***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD PARA SERVICIOS INTERINSTITUCIONALES**

Con la finalidad de mejorar nuestros servicios, te invitamos a realizar esta breve Encuesta de Satisfacción.

Tus respuestas serán utilizadas de manera confidencial para mejorar los servicios que te proporcionamos.

**(Nombre de la entidad – Sucursal)**

*Por ejemplo: Ministerio del Trabajo – Dirección Regional de Quito*

**Fecha:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Discapacidad:** SI NO

**¿Cuál de los siguientes servicios utilizaste?**  Servicio A Servicio B Servicio C Servicio D

*En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique:*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Qué tan satisfecho estás con respecto a…?** | **Nada satisfecho (1)** | **Poco satisfecho (2)** | **Neutral (3)** | **Muy Satisfecho (4)** | **Totalmente satisfecho (5)** |
|
| 1. La aplicación de los contenidos expuestos en la asistencia técnica / capacitación. |  |  |  |  |  |
| 2. La explicación e instrucciones expuestas durante la asistencia técnica / capacitación. |  |  |  |  |  |
| 3. los requisitos solicitados por la entidad para ser atendido |  |  |  |  |  |
| 4. El tiempo que fue empleado para el desarrollo de la asistencia técnica / capacitación. |  |  |  |  |  |
| 5. El dominio de los contenidos expuestos y la resolución de inquietudes por parte del asesor |  |  |  |  |  |
| 6. la calidez y amabilidad brindada por parte del servidor público que le atendió. |  |  |  |  |  |

***Por favor déjanos tus comentarios y/o sugerencias que nos ayuden a mejorar nuestros servicios***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_