**Anexo-04**

**Instructivo de llenado de encuestas de satisfacción al usuario externo para servicios presenciales**

**Objetivo general**

Facilitar el proceso de llenado de la encuesta de satisfacción al usuario externo de las instituciones públicas a través de una guía que permita la aplicación correcta de la herramienta.

**Funciones del encuestador**

El encuestador deberá, seleccionar aleatoriamente a la persona que se encuestará, una vez identificada la persona, preguntar si está de acuerdo y acepta ser encuestado. Una vez iniciada la entrevista el encuestador debe leer las preguntas y llenar de acuerdo a las respuestas del encuestado. Si existiera dificultad para entender las preguntas, el encuestador debe aclarar las dudas según las instrucciones y cuidando de no inducir las respuestas.

**Estructura**

Con la finalidad de obtener información más completa sobre la percepción de los usuarios externos, se presenta este instructivo de llenado para su recolección de acuerdo a la frecuencia establecida por la institución y con el fin de obtener información confiable.

Para obtener información confiable esta encuesta será realizada mediante entrevista directa a los usuarios/as, si es posible al momento de que finalice la entrega del servicio o posterior a la entrega del servicio en un plazo máximo de un mes, para que al usuario exprese de mejor manera la percepción del servicio y lo refleje en la encuesta.

En los casos especiales en los que el usuario del servicio no pueda responder por sí mismo la encuesta, se sugiere que la encuesta se la realice al representante que acompañe a esta persona.

La aplicación de las encuestas será de acuerdo al cálculo del tamaño de la muestra establecida previamente.

**Pasos del levantamiento de la encuesta:**

1. **Presentación**

Es importante que las primeras palabras que se dirijan al encuestado, sea mediante un saludo y presentación, por ejemplo:

“Buenos (días/tardes/noches), Estimado/a Señor/a. Mi nombre es………………………, represento a (nombre de la institución). Estamos realizando una Encuesta de Satisfacción al Usuario/a Externo de…… ¿Me permite explicarle de qué se trata la Encuesta, por favor? (se deberá mencionar que sus aportes ya sean negativos o positivos son importantes para seguir mejorando los servicios).”

1. **Desarrollo de la Encuesta**

Luego de haber realizado la presentación, se procederá a desarrollar la encuesta, manteniendo una actitud cordial realizando las preguntas en el orden que se las presenta en el formulario, en forma textual. Si nota que la persona no ha comprendido la pregunta, se la debe repetir realizando las aclaraciones pertinentes sin inducir a la respuesta del encuestado.

En caso de que el encuestado se rehúse a colaborar, aún después de haber explicado la importancia de su información, despedirse amablemente y agradecer por el tiempo brindado.

1. **Desenlace**

Luego de haber culminado con la aplicación de la encuesta, el encuestador deberá despedirse con cortesía agradeciendo por toda la colaboración y tiempo brindado.

Adicionalmente se recomienda que durante todo el tiempo que se realiza el levantamiento de la encuesta, se mantenga la credencial de la Institución a la vista del informante.