



**INFORME DE RESULTADOS
CAMPAÑA TELEFÓNICA Y WEB AUDITORÍA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA**

Noviembre 2016

Encuesta sobre formulario telefónico	3
Encuesta sobre formulario web	16
Anexo: cuestionarios	26

ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Encuesta telefónica dirigida a 1000 personas que contactaron y utilizaron el servicio telefónico de atención al ciudadano del Ministerio de Justicia prestado por la compañía Ilunion durante el mes de septiembre de 2016, distribuidas por todo el territorio nacional y facilitadas por la segunda mediante la correspondiente base de datos.

Fases:

1. Reedición del cuestionario (octubre 2016).
2. Encuesta telefónica¹ con objetivo muestral de 1000 cuestionarios (octubre - noviembre 2016).
3. Control de calidad 100% cuestionarios (octubre - noviembre 2016).
4. Codificación y grabación de los resultados. Tabulación de datos (noviembre 2016).
5. Análisis cuantitativo y cualitativo para preguntas abiertas (noviembre 2016).

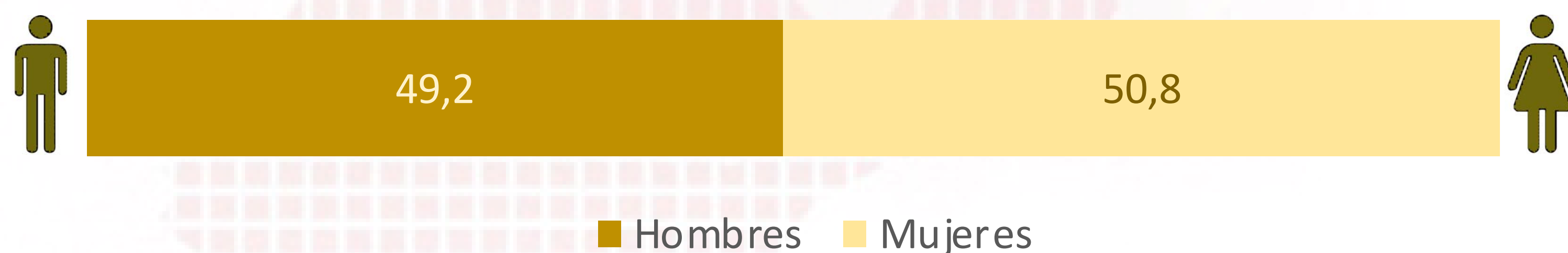
Resumen operacional:

- Número de contactos realizados: 5.883.
- Número de respuestas negativas a pregunta filtro: 166.
- **Número de respuestas completas validadas: 1.000.**

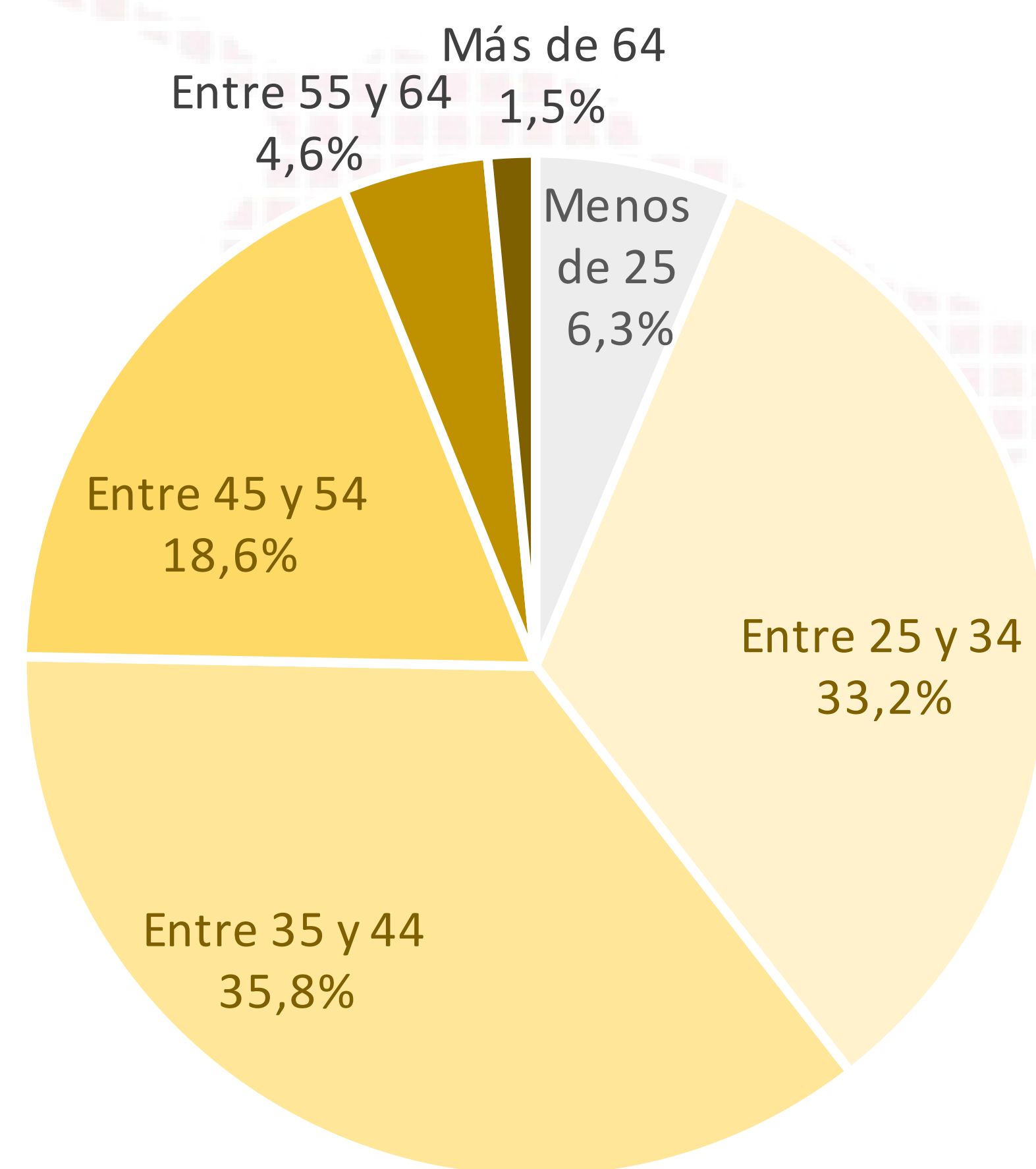
¹ Muestreo aleatorio simple para el supuesto más desfavorable de la varianza, un intervalo de error de 95% y un error muestral de $\pm 2,77\%$. Las llamadas se llevaron a cabo de lunes a viernes de 09:30 a 14:00 y de 15:00 a 19:00) durante tres semanas. Se consideraron cubiertos los registros cuando: 1) la entrevista se realizó; 2) existió una causa que impidió la realización de la entrevista (no recordar la llamada, negativa del interlocutor a colaborar, imposibilidad de contactar con el interlocutor, datos erróneos...).

Distribución de entrevistas:

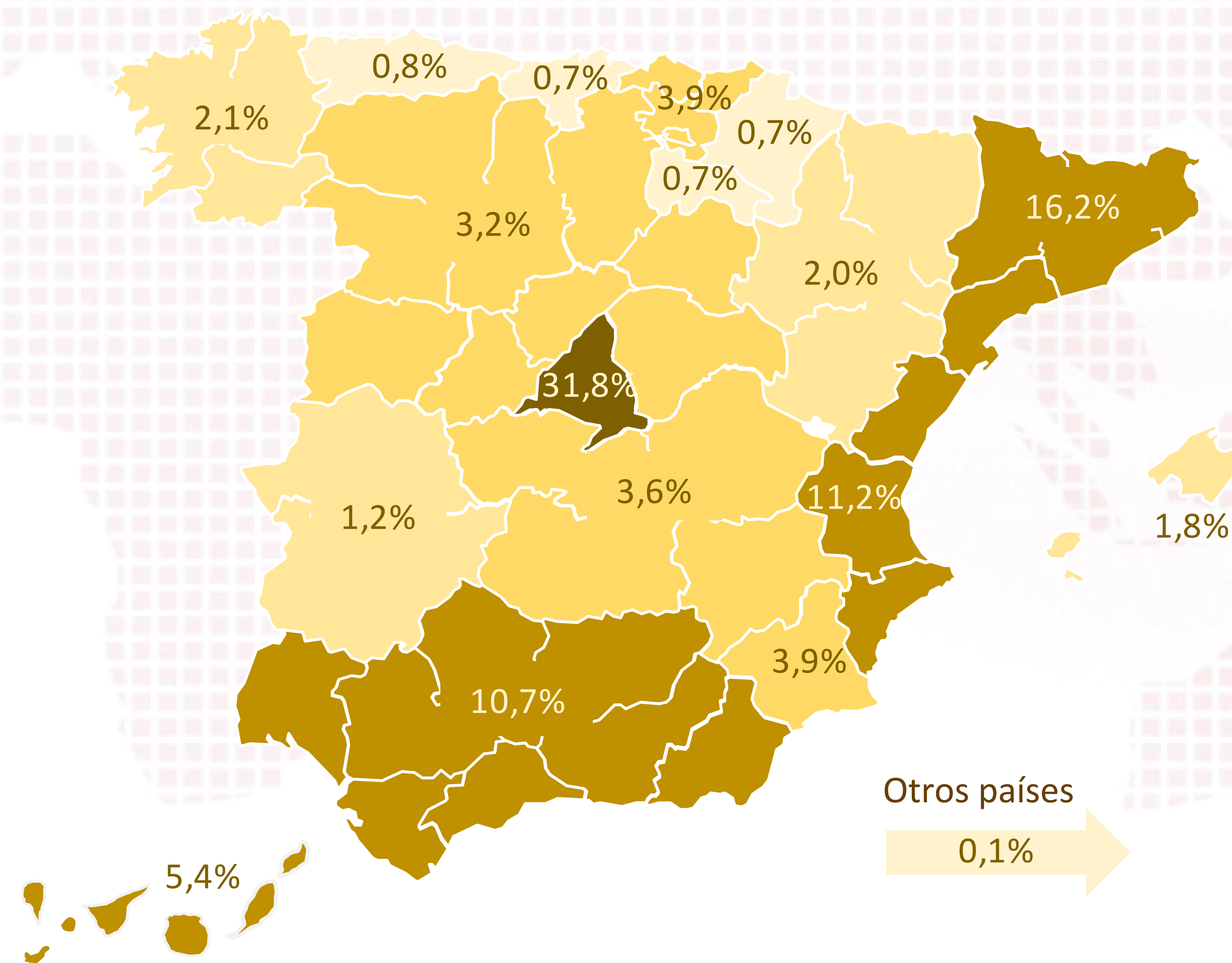
Sexo



Por franjas de edad

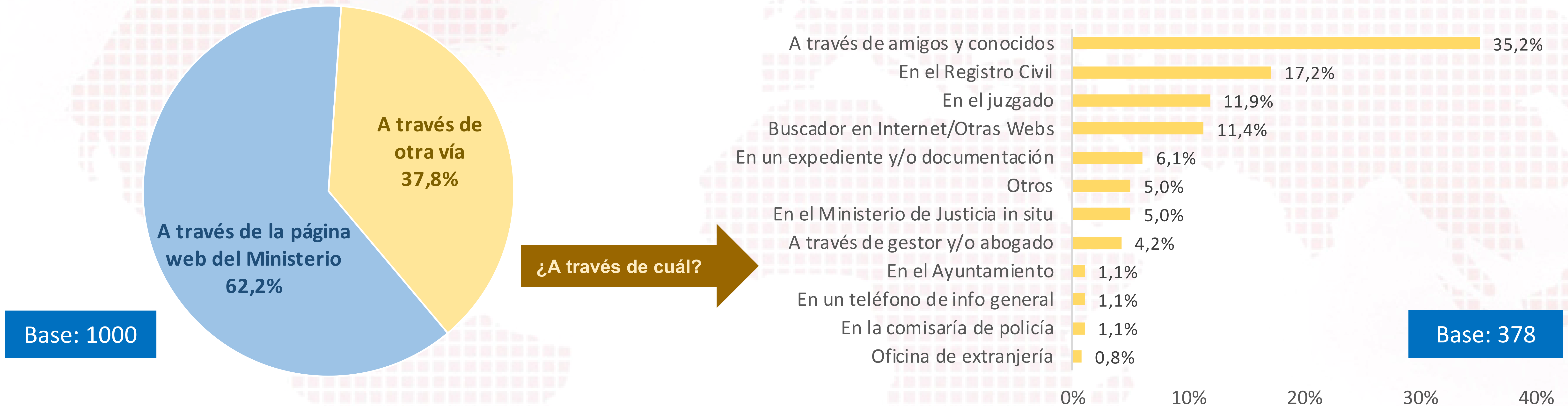


Por Comunidad Autónoma



CANALES Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

¿Cómo se informó usted de la existencia de este servicio telefónico?

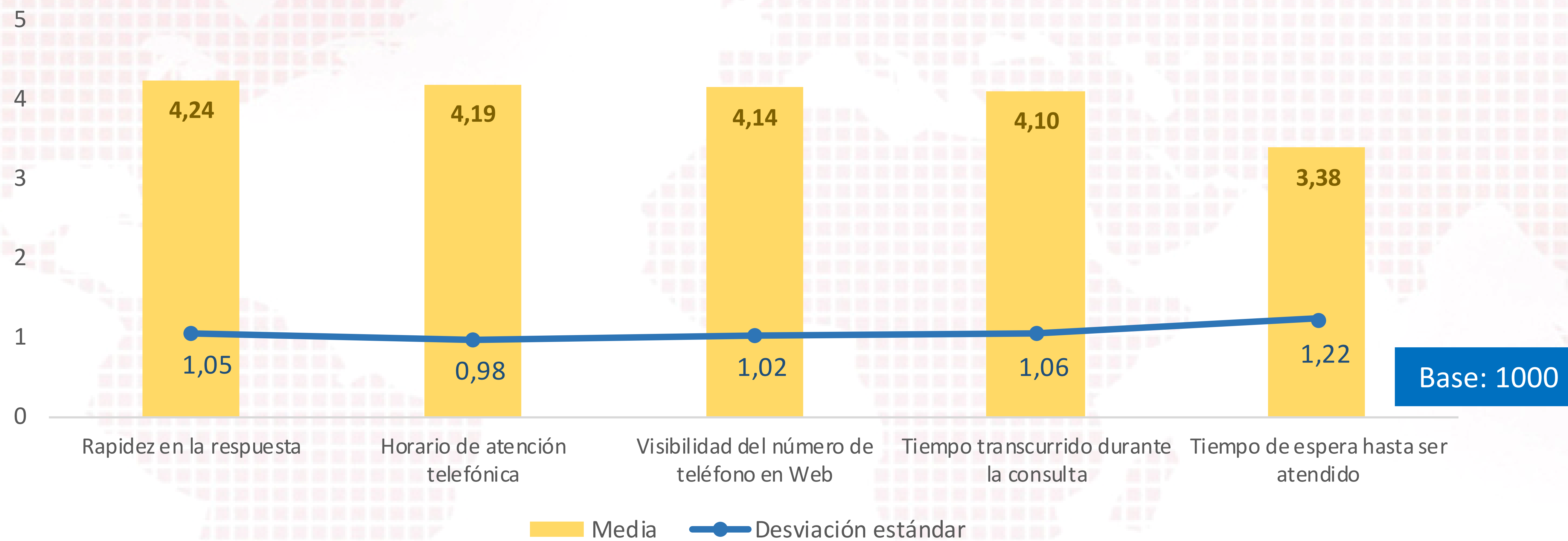


Más del 60% de las personas encuestadas se informan de la existencia del servicio de atención telefónica a través de la página Web del Ministerio.

Del resto de usuarios del servicio, el 35% ha tenido conocimiento a través de amigos y conocidos, incluyendo familiares y compañeros de trabajo. Por debajo del 20%, se informan a través del Registro Civil (17%) y en el Juzgado (12%). Y un 11% se ha localizado a través de buscadores de Internet, principalmente Google, aunque también en otras webs, como las destinadas para temas de extranjería.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

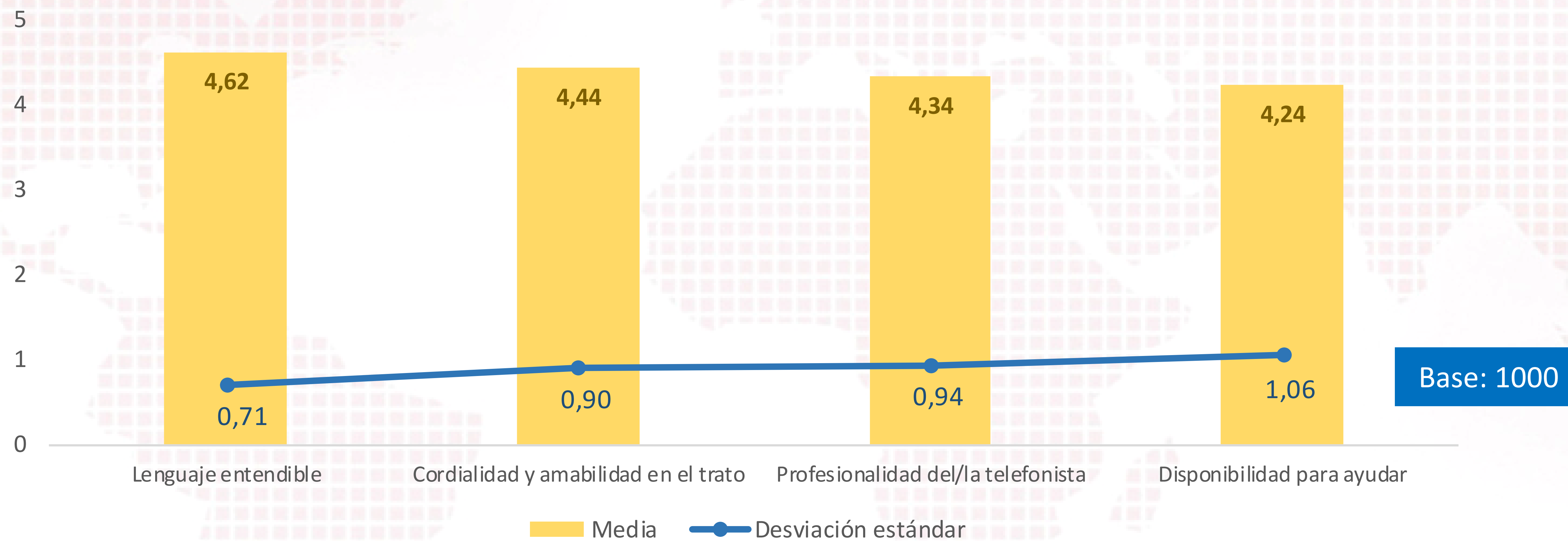
¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la “ATENCIÓN DE LA LLAMADA”?



En relación a la atención de la llamada, el atributo mejor valorado por los usuarios es la “rapidez de respuesta”, alcanzando un valor de 4,24 sobre un máximo de 5. Junto a este, los tres atributos siguientes por orden de valoración, no presentan diferencias especialmente significativas. Así, “Horario de atención telefónica” alcanza un 4,19 y “visibilidad del número de teléfono en la Web” un 4,14, mientras que “tiempo transcurrido durante la consulta” un 4,10. Sin embargo, sí se aprecia mayor distancia respecto al “tiempo de espera hasta ser atendido”, el peor atributo, con una valoración de 3,38.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la “ATENCIÓN DEL/LA TELEOPERADOR/A”?

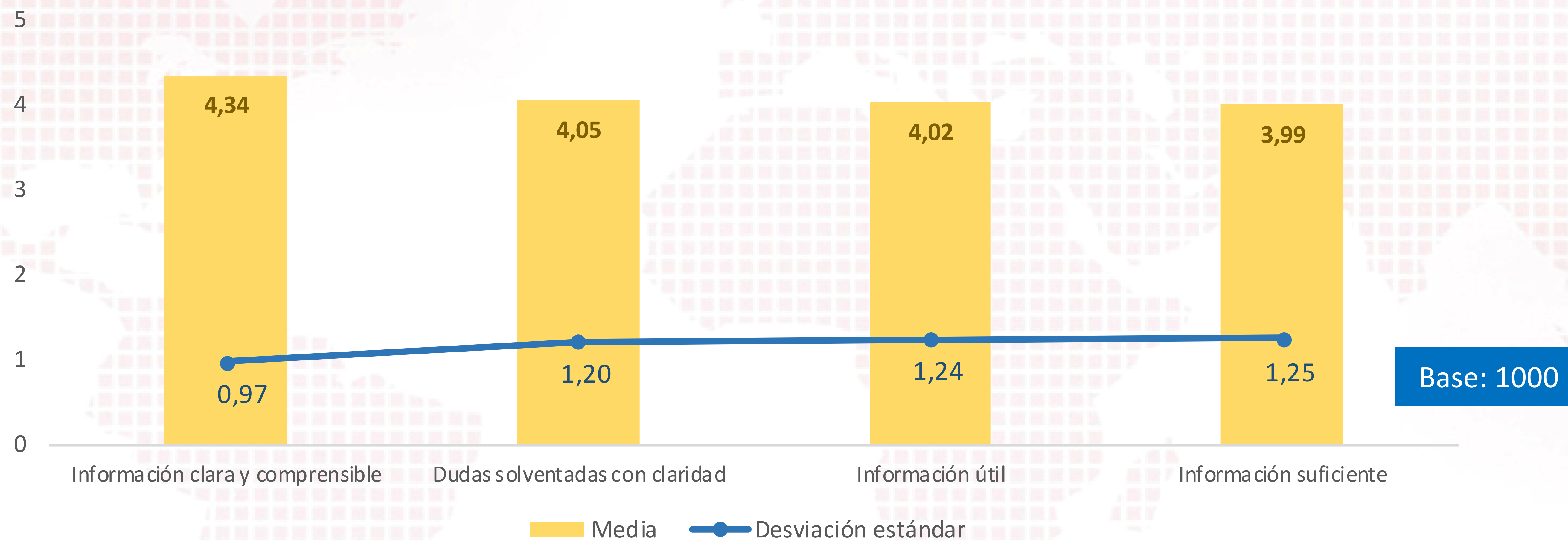


Las valoraciones sobre la calidad de la atención del/la teleoperador/a superan en todos los casos los 4,24 puntos, que coincide con la máxima valoración del apartado anterior referente a la atención de la llamada. Parece indicar que este apartado presenta mejor imagen para el usuario.

Individualmente, se valora mejor el “lenguaje comprensible” utilizado con el demandante, alcanzando una puntuación de 4,62. Por el contrario, parece destacar menos la “disponibilidad para ayudar” por parte del los/as teleoperadores/as.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación a la “INFORMACIÓN PROPORCIONADA”?



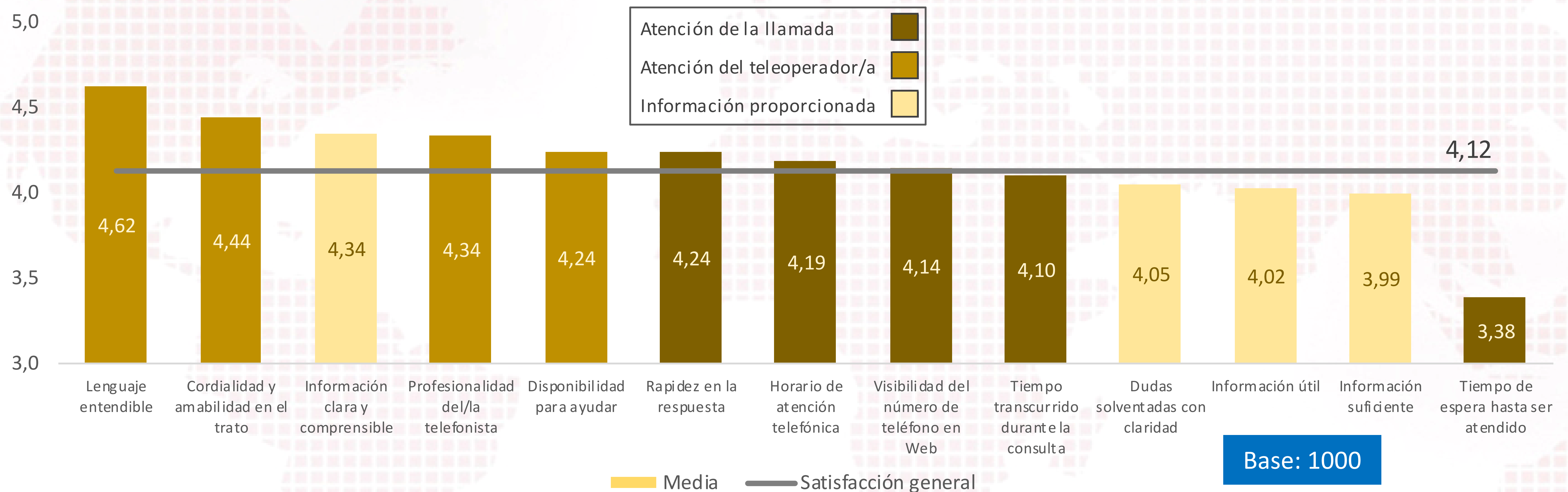
Que la información proporcionada sea “clara y comprensible” parece ser el atributo más destacado por parte de los usuarios, con 4,34 de valoración media, así como que las “dudas son solventadas con claridad”, con un 4,05.

Se valoran peor los atributos relacionados con la calidad de la información, es decir, con que la “información sea útil”, con una puntuación de 4,02, y sea “información suficiente”, descendiendo mínimamente de los 4 puntos.

Como ocurre en los apartados anteriores, los atributos peor valorados suelen presentar generalmente mayor dispersión en las respuestas.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

A nivel GENERAL, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?



El nivel de satisfacción general obtenido por el servicio telefónico de atención supera los 4 puntos, concretamente un 4,12. La mayor parte de los atributos que lo componen se posicionan por encima de este promedio, principalmente los relacionados con la atención recibida por los/as teleoperadores/as. Por debajo del punto de satisfacción general, destaca gran parte del apartado sobre la información proporcionada, excluyendo la claridad y comprensibilidad de la información, y los atributos relacionados con los tiempos de consulta, principalmente la espera en ser atendido.

VALORACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO

A nivel GENERAL, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?

Para profundizar en los aspectos que generan mayor insatisfacción con el servicio, se seleccionan las puntuaciones de menor satisfacción (valoraciones de 1 y 2 sobre 5) y las razones que motivan dicha valoración.

El 5% de los entrevistados puntúa 1 ó 2 la satisfacción general sobre el servicio. Los motivos de estas valoraciones se centran principalmente en problemas con la información proporcionada, es decir, la resolución deficiente del problema (50%): “no me solucionaron nada”, “no dan respuesta a mis dudas”; y falta de información (32%): “no informan con exactitud de como van los trámites”, “información con poco detalle”, “no facilitan más información que en la Web”, “se limitan a repetir la información una y otra vez”.



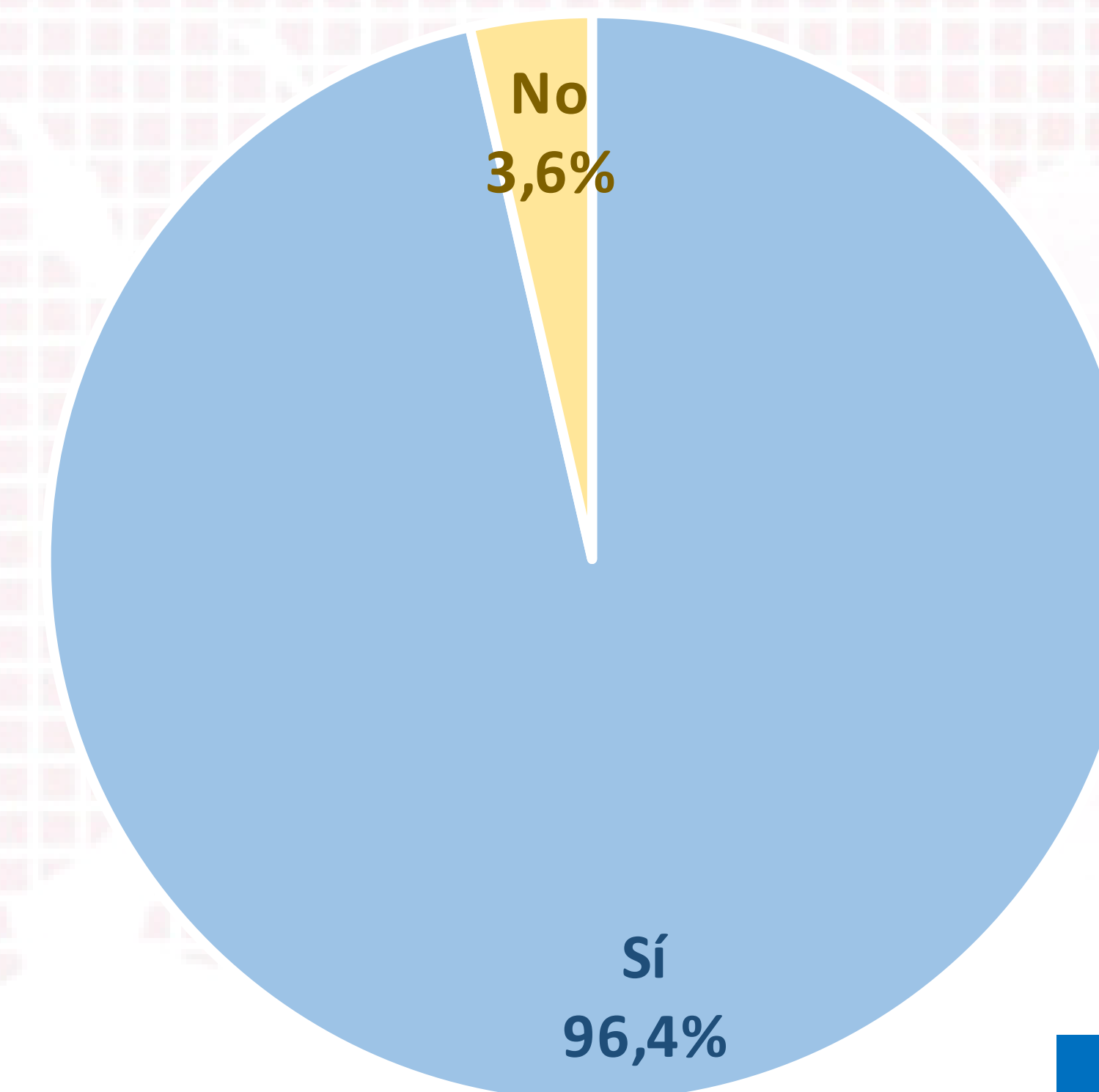
El siguiente bloque de insatisfechos, entre el 16% y el 18%, se relaciona con la atención de la llamada, centrado en cierta falta de amabilidad en el trato: “la actitud fue muy cortante”, “te tratan sin educación”; y los tiempos de espera: “te dejan mucho tiempo en espera y el coste es caro”, “tardan demasiado en atender la llamada”.

REUTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

El 96,4% de las personas encuestadas volvería a utilizar el servicio telefónico, lo que supone un importante nivel de fidelización a partir de la satisfacción del usuario. Bien es cierto que una buena parte lo volvería a utilizar por necesidad: “no me queda más remedio”.

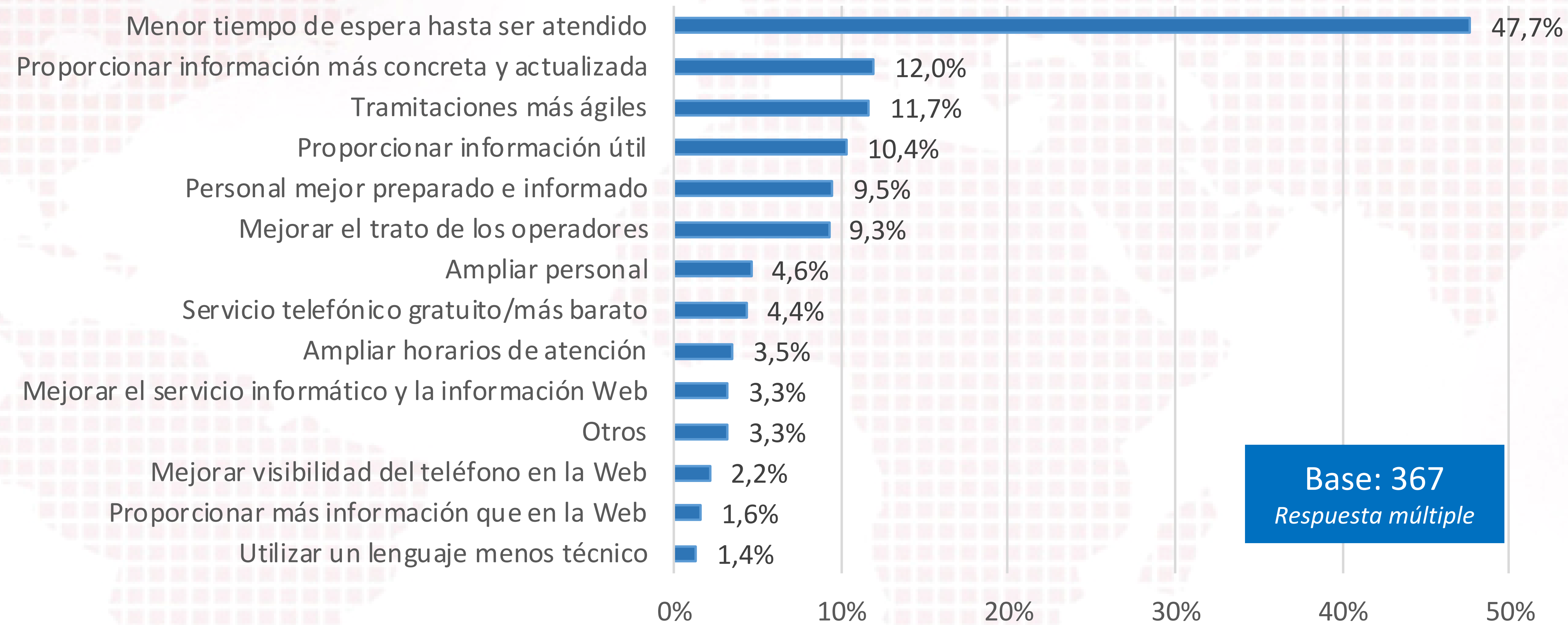
Entre las personas que no volverían a contactar con el servicio, el 3,6%, el motivo principal está relacionado con la falta de eficacia ante las consultas realizadas: “no me sirvió de nada”, “no me han resuelto las dudas”; incluso hasta crear algún problema: “no resolvieron la consulta de forma adecuada y me supuso un problema familiar grave”. Otros motivos están relacionados con el tiempo y el coste de la llamada: “es caro por el tiempo de espera”. Otros casos prefieren hacer la consulta de otro modo por esperar resultados similares o mejores: “lo que dicen ya lo veo en la Web”, “tengo que acabar yendo al juzgado personalmente”.



Base: 1000

OBSERVACIONES – PROPUESTAS DE MEJORA

¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir para mejorar el servicio?



El 63% de las personas encuestadas no aporta ninguna sugerencia para mejorar el servicio de atención, principalmente porque tienen un buen nivel de satisfacción y no consideran que el servicio necesite ninguna mejoría.

Entre las personas que aportan sugerencias, no en todos los casos son personas insatisfechas con el servicio, pero sí opinan que algún detalle debe mejorar. A partir de todos los comentarios, las conclusiones extraídas, clasificadas en tres principales apartados, son las siguientes:

OBSERVACIONES – PROPUESTAS DE MEJORA

¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir para mejorar el servicio?

- Tiempo de espera: la reducción del tiempo de espera de llamada hasta ser atendido es el concepto que mayor nivel de sugerencia de mejora obtiene, alcanzando el 48%. Este tiempo de espera supone un perjuicio para el demandante de información, ya que no sólo supone la espera en sí, sino que, en ocasiones, esta espera no asegura la respuesta y se traduce en más llamadas. Esta situación deriva también en otras sugerencias, como ampliar el personal, mencionado por el 4,6%, que reduciría los tiempos de espera y que el servicio telefónico sea gratuito o más barato (4,4%), lo que supondría que, aunque no sea fácil la contactación, al menos no suponga un coste económico.
- La información: en un bloque de sugerencias relacionadas con la información recibida, en un 12% de los casos, se requiere que la información proporcionada sea más concreta y actualizada. La información debe ser más detallada y no tan general, además de tener un alto nivel de actualización. Se sugiere también mejoría en la utilidad de la información proporcionada (10,4%), en el sentido de obtener una respuesta acertada al requerimiento y que no suponga al demandante nuevas consultas ni trámites erróneos. Entre estas dos sugerencias, se menciona que las tramitaciones sean más ágiles, aunque esto no tiene una relación directa con la atención telefónica.
- La atención del personal: son sugerencias que se encuentran en niveles superiores al 9% y están relacionados con la atención del personal. Se sugiere que el personal sea más profesional (9,5%), es decir, que esté más preparado y que disponga de mayor información. Esta situación provoca, en algún caso, recibir información distinta de operadores diferentes. Se requiere también que el trato del personal sea mejor (9,3%), ya que, a veces, se encuentran importantes diferencias entre unos operadores y otros.

La información sobre la existencia del servicio de atención telefónica se obtiene principalmente a través de la página Web del Ministerio y, en menor medida, mediante el boca a boca y otras entidades oficiales. Este servicio se encuentra, en general, bien valorado por los usuarios, principalmente en lo relativo al personal telefonista, en cuanto al lenguaje utilizado y la cordialidad en el trato. La información proporcionada, independientemente de su calidad, se entiende correctamente.

Para mejorar aspectos aún poco valorados, se debería incidir en lo siguiente:

1. Es fundamental la mejoría en los tiempos de espera hasta la recepción de la llamada. Es el aspecto peor valorado con gran diferencia sobre el resto. Produce cierta desesperación en el usuario a lo que hay que añadir que se trata de un teléfono de pago y supone un coste importante.
2. Que la información que se proporciona sea, dentro de lo posible, lo que solicita el usuario, intentando evitar información poco precisa, útil y actualizada, para que, así, el usuario no tenga que realizar más contactos posteriores o tenga problemas con las tramitaciones.
3. Que el personal tenga una preparación adecuada y pueda disponer de toda la información actualizada. Es importante evitar que una misma consulta tenga distintas respuestas dependiendo del operador. En relación al trato, debe tenderse a una mayor homogeneidad entre operadores. Hay usuarios tratados de manera muy diferente en función del operador que les atiende.



ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE FORMULARIO WEB PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Encuesta online dirigida a 250 personas que contactaron y utilizaron el servicio Web de atención al ciudadano del Ministerio de Justicia prestado por la compañía Ilunion durante el mes de septiembre de 2016, distribuidas por todo el territorio nacional y facilitadas por la segunda mediante la correspondiente base de datos.

Fases:

1. Reedición del cuestionario (octubre 2016), programación y hosting (octubre 2016).
2. Encuesta online¹ con objetivo muestral de 250 cuestionarios (octubre-noviembre 2016).
3. Control de calidad 100% cuestionarios (noviembre 2016).
4. Tabulación de datos (noviembre 2016).
5. Análisis cuantitativo y cualitativo para preguntas abiertas (noviembre 2016).

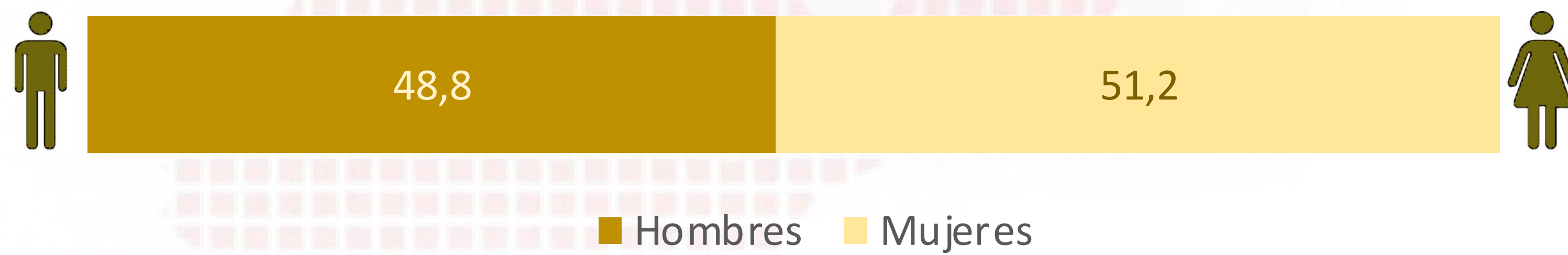
Resumen operacional:

- Número de contactos realizados 1300: Número de respuestas: 331.
- Número de respuestas afirmativas a pregunta filtro: 302. Respuestas incompletas: 52.
- **Número de respuestas completas validadas: 250.**

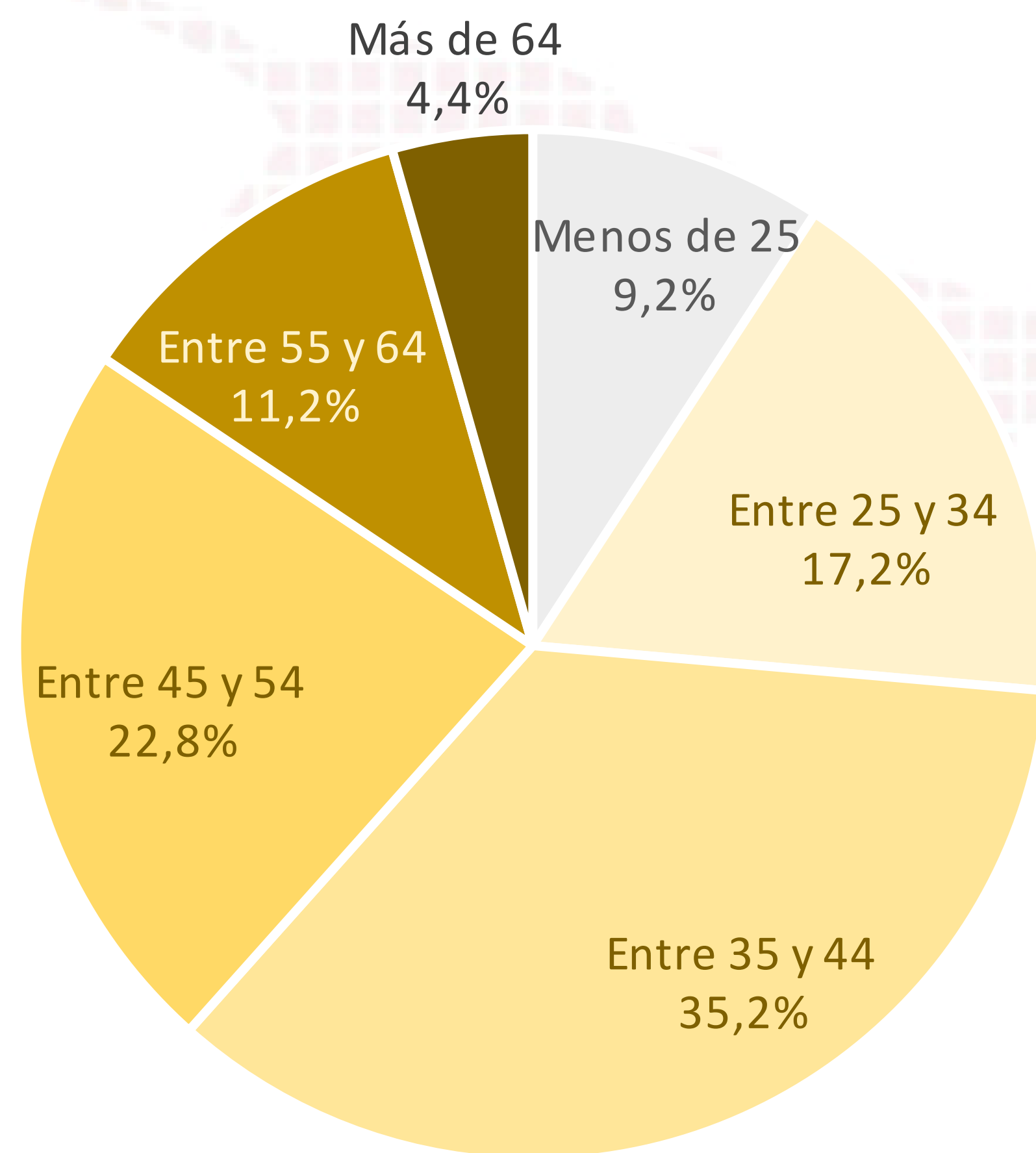
¹ Muestreo aleatorio simple para el supuesto más desfavorable de la varianza, un intervalo de error de 95% y un error muestral de $\pm 6,00\%$. Los envíos se llevaron a cabo durante la última semana de Febrero y las respuestas se recopilaron durante dos semanas. Se consideraron cubiertos los registros cuando: 1) la entrevista se realizó; 2) la totalidad de las preguntas fue satisfactoriamente completada.

Distribución de entrevistas:

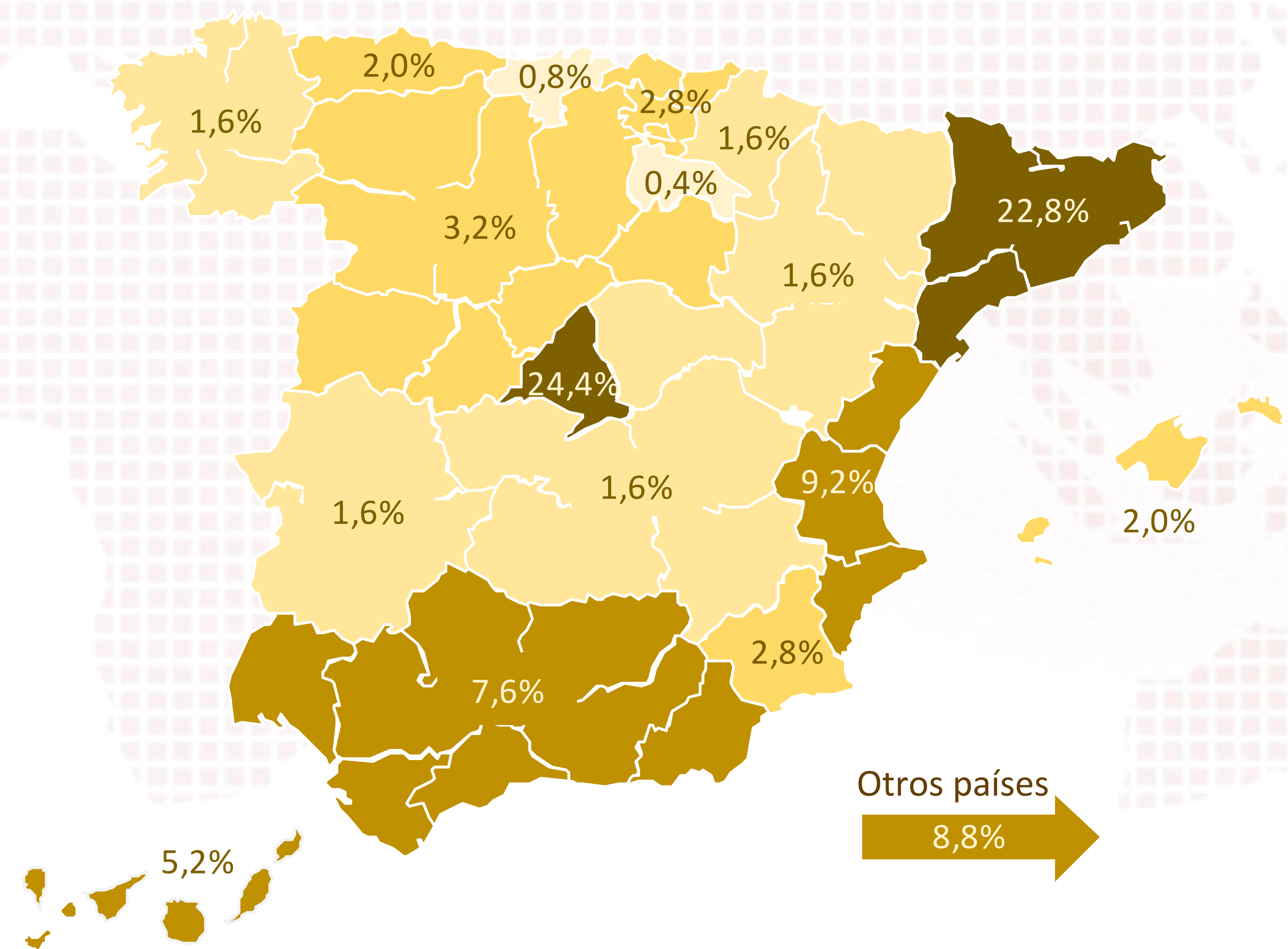
Sexo



Por franjas de edad

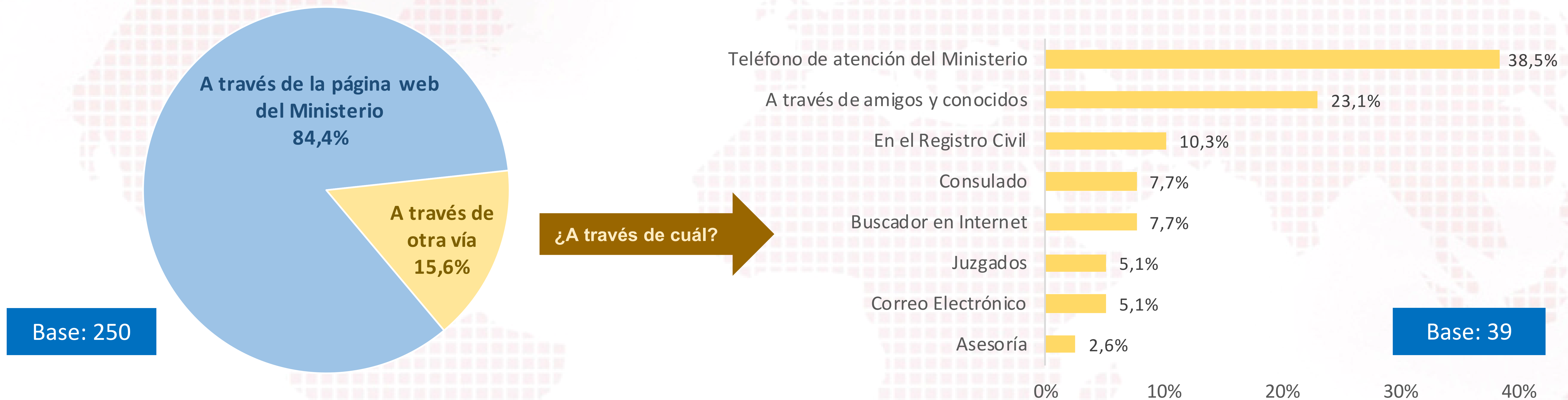


Por Comunidad Autónoma



CANALES Y MEDIOS DE INFORMACIÓN

¿Cómo se informó usted de la existencia de este servicio de atención Web?



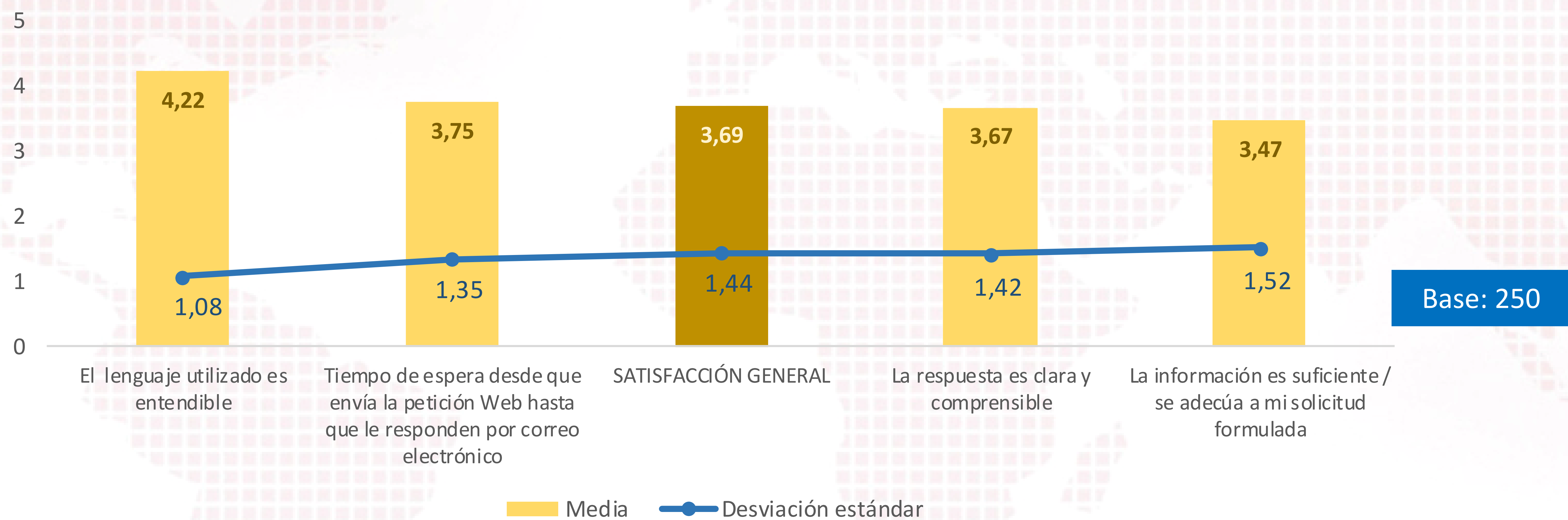
Cerca del 85% de las personas encuestadas se informan de la existencia de este servicio a través de la propia página Web del Ministerio.

El resto lo llega a conocer a través, sobre todo, del teléfono de atención ciudadana del Ministerio, donde informan de este canal para solventar sus dudas y cuestiones, y mediante amigos y conocidos.

En menor medida, se informan por el registro civil, el consulado correspondiente y buscadores de Internet, entre otros.

VALORACIÓN DEL SERVICIO WEB

¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes atributos en relación al servicio de formulario WEB?



En relación a los servicios de formulario Web, y tomando como referencia el valor intermedio, se podría concluir aprobado el servicio, con una satisfacción global del 3,69. Atendiendo a ítems específicos, el lenguaje utilizado durante el proceso es generalmente entendible, con un plazo en la respuesta aceptable. El servicio podría mejorar, quizás, en la información proporcionada frente a la petición solicitada por el usuario.

VALORACIÓN DEL SERVICIO WEB

A nivel GENERAL, ¿qué grado de satisfacción le merece el servicio de formulario Web de contacto?

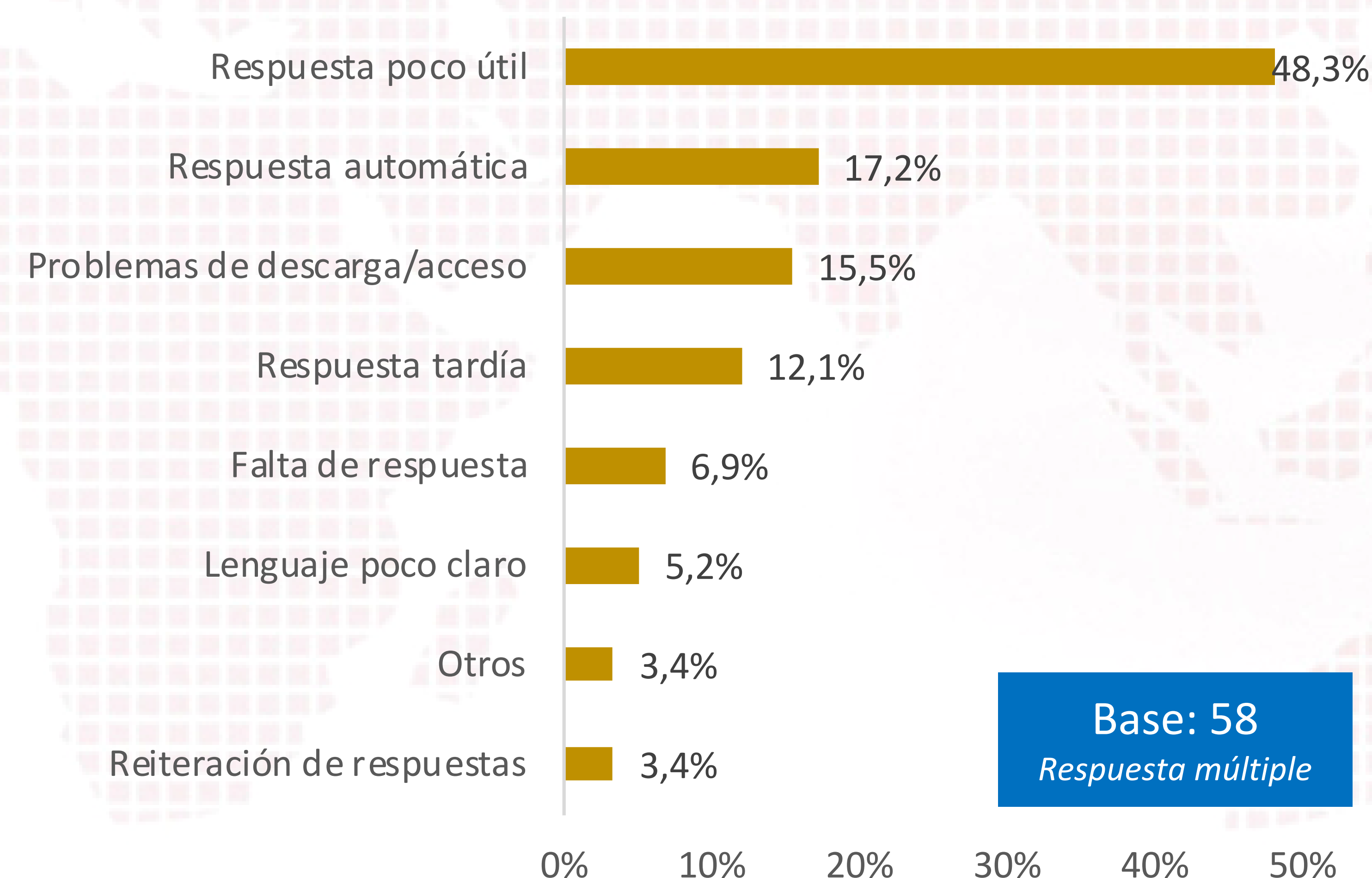
Anteriormente, se ha podido apreciar como la valoración media del servicio es de 3,69. Segregando los aspectos que generan mayor insatisfacción (con valoraciones de 1 y 2 sobre 5), se observan los siguientes resultados:

El 48% de las personas insatisfechas lo argumentan por recibir respuestas de poca o nula utilidad. Se hace referencia a esto en que “No solucionan la cuestión planteada”, “No tengo información clara de mi solicitud”; en la solicitud de datos ya enviados en el formulario: “Me solicitan información que ya he proporcionado; y en las consecuencias de la falta de información: “Tuve que consultar en otro organismo del Estado”, “Acabé yendo a una de las oficinas físicas”.

El 17% menciona que la respuesta recibida parece tipo automática: “Ha sido una respuesta estándar”, “Fue un corta-pegar”, “Información muy generalizada, se nota que el sistema está en pruebas”.

El 15,5% menciona problemas de descargas y acceso: “No puede acceder al acta”, “La página se queda colgada”; y dificultades para la gente que no se maneja bien con los ordenadores: “Debería haber un funcionario que asesorara”.

La lentitud y la falta de respuesta son los siguiente motivos de insatisfacción, alcanzando un 12% y 7% respectivamente.



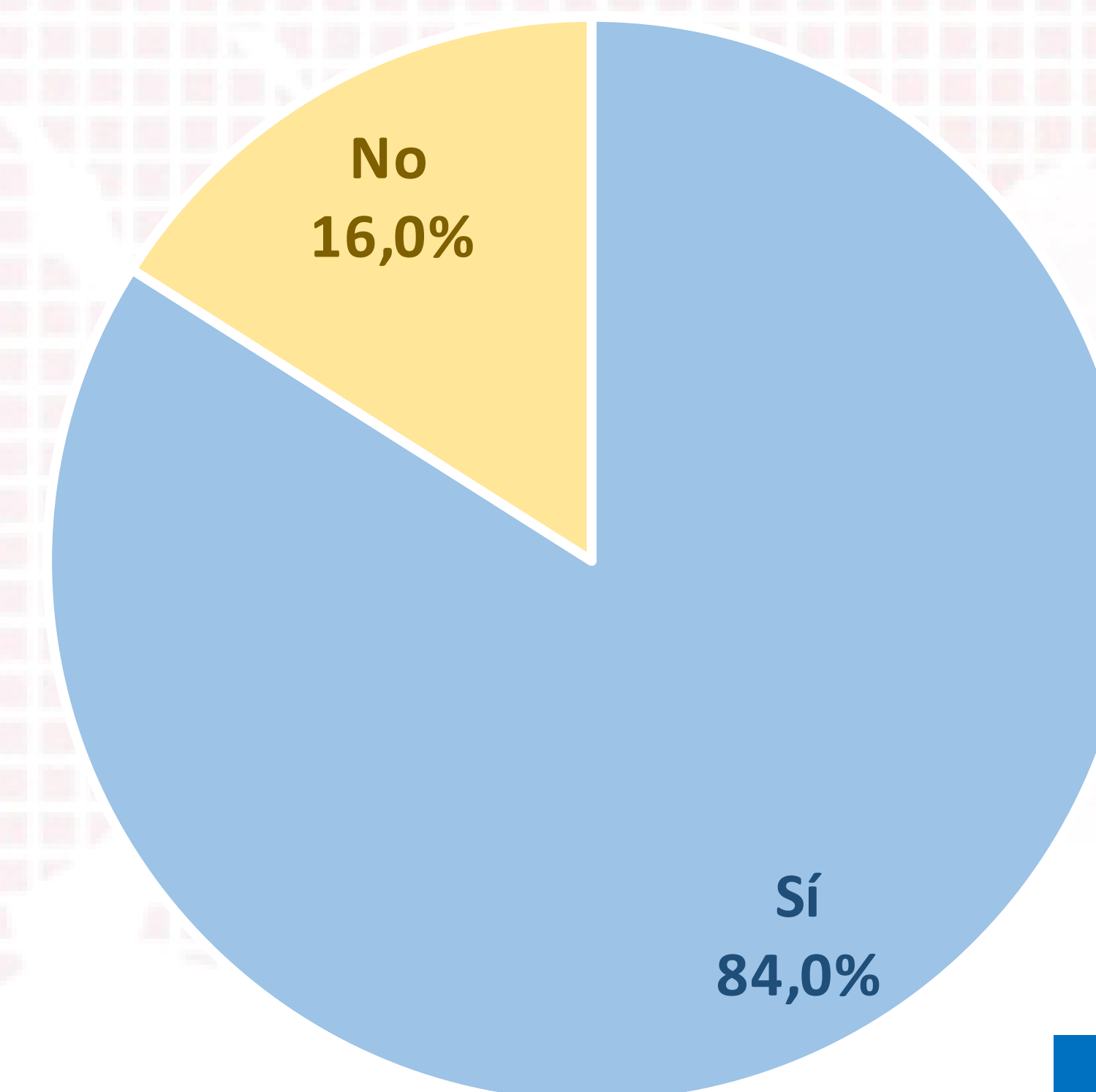
REUTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

El 84% de las personas encuestadas volvería a utilizar el servicio de información Web para la atención al ciudadano, lo que indica un alto nivel de éxito.

Entre las personas que no lo volverían a utilizar, el 16%, los motivos parecen relacionados con experiencias vividas en accesos anteriores. Critican la falta de utilidad, “No sirve para nada”, “Es una pérdida de tiempo”; el automatismo de las respuestas, “Son siempre las mismas respuestas tipo”; la complejidad de uso, “Hay que sacarse un curso para usar la web”; y el tiempo de respuesta, “Tardan mucho”, “Cuando me respondieron ya se había pasado el plazo”.

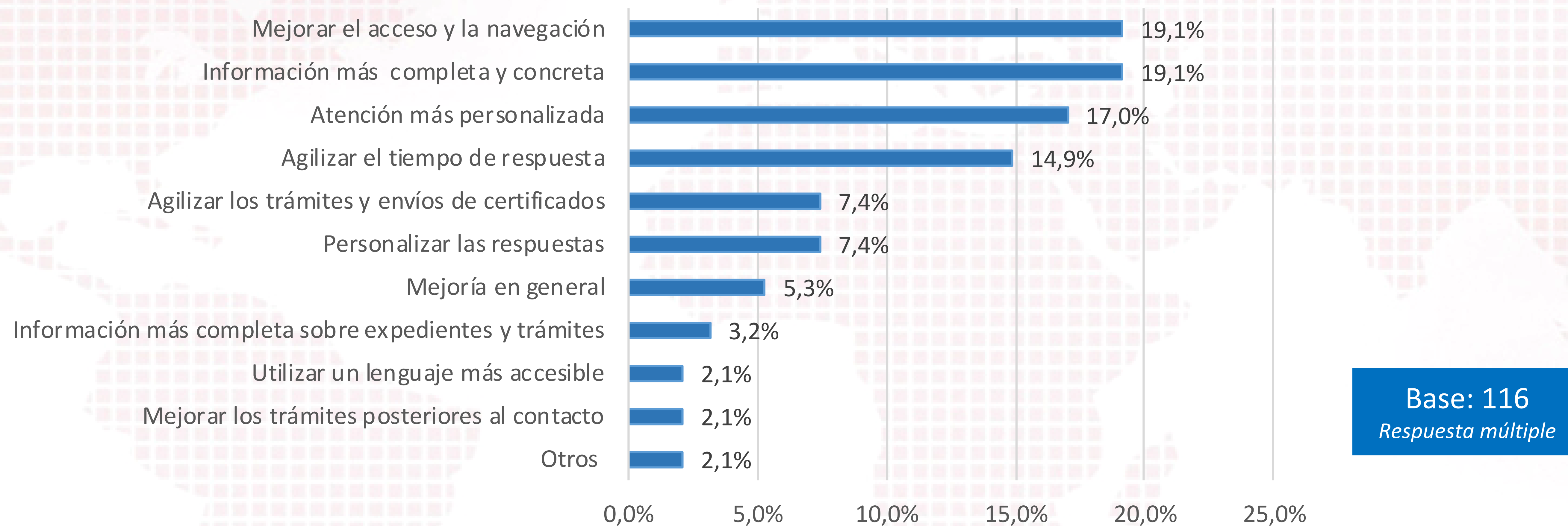
En algunos casos, proponen mejorar el sistema como condición para volver a utilizarlo: “Debe mejorar, ser más humano”, “Deben subsanar la deficiencia del sistema”.



Base: 250

OBSERVACIONES – PROPUESTAS DE MEJORA

¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir para mejorar el servicio?



Las observaciones y propuestas de mejora alcanzan un total de colaboración del 46% de los entrevistados que aportan algún tipo de comentario. De ellos, un 19% reiteran el buen nivel del servicio recibido.

OBSERVACIONES – PROPUESTAS DE MEJORA

¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir para mejorar el servicio?

Atendiendo a los comentarios que proponen mejoras, se podrían discriminar cuatro bloques principalmente:

- Mejoría de acceso y navegación Web: se sugieren mejoras en la Web en cuanto a que resulta poco intuitiva y presenta problemas tanto con los códigos de descarga de certificados como con el uso de certificado digital.
- Mejoría en la calidad de la información: información más detallada y eficaz en relación a la solicitud, información sobre otros modos o lugares de consulta, en caso de no poder ser resuelta por parte del servicio Web, e información más específica sobre el estado y tiempo previsto de resolución de los trámites.
- Atención más personalizada: dejar una vía abierta de comunicación en caso de que la respuesta no sea adecuada (por ejemplo, a través de un chat), que exista personal encargado para la ayuda de las gestiones y mayor implicación con cada caso.
- Agilidad en el tiempo de respuesta: que la respuesta sea lo más rápida posible, ya que las solicitudes implican un plazo concreto para las tramitaciones y presentación de documentos.

La información sobre el servicio Web se obtiene principalmente a través de la página del Ministerio, aunque también se proporciona a través del servicio de atención telefónico y por el boca a boca. Este servicio Web está relativamente bien valorado en general, destacando el lenguaje entendible en las respuestas y el tiempo de espera hasta recibir la respuesta.

Se debería incidir en los siguientes aspectos para maximizar la excelencia del servicio analizado:

1. La información proporcionada debe ser más específica para adecuarse a las solicitudes y útil. Se deben evitar tanto las respuestas generales, que pueden incluso ser consultadas en la propia página Web, como las respuestas automáticas, que no suelen aportar soluciones definitivas al demandante.
2. Solucionar los problemas relacionados con el manejo de la Web, es decir, más intuitiva, más sencilla, más fácil en la búsqueda de contenidos y que no presente problemas y bloqueos. También solucionar los problemas con el acceso y la descarga de documentos.
3. Agilizar los tiempos de respuesta y, lógicamente, que ninguna consulta sea ignorada.

Anexo: CUESTIONARIOS

CUESTIONARIO:

IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Buenos días/tardes, soy encuestador de CREED ESPAÑA, me llamo _____
Realizamos una encuesta de satisfacción de calidad para el Ministerio de Justicia, en concreto para el Servicio de Atención Telefónica en información sobre trámites y servicios del Ministerio. Por este motivo, nos gustaría contar con su colaboración respondiendo a unas preguntas sencillas que le llevarán menos de 5 minutos.

P1.- En primer lugar, ¿recuerda usted si llamó al servicio telefónico de información sobre trámites y servicios del Ministerio de Justicia recientemente?

1.	Sí, recuerdo que llamé <i>(Realizar cuestionario)</i>
9.	No lo recuerdo <i>(Fin del cuestionario. No válido. Despedida cortés.)</i>

P2.- ¿Se informó Usted a través de la página Web del Ministerio?

1.	Sí
2.	No. En este caso, ¿podría decirme a través de qué medio se informó?

P3.- ¿Podría calificar de 1 a 5 los siguientes elementos relacionados con la atención de la llamada, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

		Nada Satisfecho			Muy satisfecho	
3.1	Visibilidad del número de teléfono de atención al cliente en la Web	1	2	3	4	5
3.2	Horarios de atención telefónica	1	2	3	4	5
3.3	Tiempo de espera hasta ser atendido por el teleoperador/a	1	2	3	4	5
3.4	Tiempo transcurrido durante la atención de la consulta	1	2	3	4	5
3.5	Rapidez en la respuesta	1	2	3	4	5

P4.- ¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes elementos en relación a la atención del profesional tele- operador, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

		Nada Satisfecho			Muy satisfecho	
4.1	Cordialidad y amabilidad en el trato	1	2	3	4	5
4.2	Lenguaje entendible	1	2	3	4	5
4.3	Disponibilidad para ayudar	1	2	3	4	5
4.4	Profesionalidad del/la telefonista	1	2	3	4	5

P5.- ¿Podría valorar de 1 a 5 los siguientes elementos en relación a la información proporcionada por el profesional tele- operador, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

		Nada Satisfecho			Muy satisfecho	
5.1	Información clara y comprensible	1	2	3	4	5
5.2	Información suficiente	1	2	3	4	5
5.3	Información útil	1	2	3	4	5
5.4	Dudas solventadas con claridad	1	2	3	4	5

P6.- A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?

		Nada satisfecho			Muy satisfecho	
A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?		1	2	3	4	5
<i>(Si responde 1 o 2), ¿podría decirme por qué?</i>						

P7.- Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

1.	Sí
2.	No. En este caso, ¿podría decirme por qué?

P8.- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir con nosotros para mejorar el servicio?

Sólo queda realizar unas preguntas sobre su perfil para el control de encuestas

Su nombre es _____

Mujer Hombre

¿Podría decirme su edad?

¿En qué localidad reside actualmente? _____ En la provincia de _____

¿Podría facilitarme un teléfono de contacto?

¿Y un e-mail? _____

Gracias por su tiempo y que pase un buen día.

Datos de registro interno

Nº de cuestionario:

Nombre del encuestador/a: _____

CUESTIONARIO:

IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE FORMULARIO WEB PARA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Buenos días/tardes, soy encuestador de CREED ESPAÑA, me llamo _____
Realizamos una encuesta de satisfacción de calidad para el Ministerio de Justicia, en concreto para el Servicio de Atención Web en información sobre trámites y servicios del Ministerio. Por este motivo, nos gustaría contar con su colaboración respondiendo a unas preguntas sencillas que le llevarán menos de 5 minutos.

P1.- En primer lugar, ¿recuerda usted si ha usado el formulario de contacto de la web del Ministerio de Justicia recientemente?

1.	Sí, recuerdo que lo utilicé <i>(Realizar cuestionario)</i>
9.	No lo recuerdo <i>(Fin del cuestionario. No válido. Despedida cortés.)</i>

P2.- ¿Se informó Usted a través de la página Web del Ministerio?

1.	Sí
2.	No. En este caso, ¿podría decirme a través de qué medio se informó?

P3.- ¿Podría calificar de 1 a 5 los siguientes elementos relacionados con la atención de la llamada, siendo 1 "nada satisfecho" y 5 "muy satisfecho"?

		Nada Satisfecho			Muy satisfecho	
3.1	Tiempo de espera desde que envía la petición Web hasta que le responden por correo	1	2	3	4	5
3.2	La respuesta es clara y comprensible	1	2	3	4	5
3.3	La información es suficiente, se adecúa a mi solicitud formulada	1	2	3	4	5
3.4	El lenguaje utilizado es entendible	1	2	3	4	5

P4.- A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?

		Nada satisfecho			Muy satisfecho	
A nivel general, ¿qué grado de satisfacción le merece la atención telefónica recibida?		1	2	3	4	5
<i>(Si responde 1 o 2), ¿podría decirme por qué?</i>						

P5.- Si lo precisase, ¿volvería a hacer uso de este servicio?

1.	Sí
2.	No. En este caso, ¿podría decirme por qué?

P6.- ¿Tiene algún comentario o sugerencia que quiera compartir con nosotros para mejorar el servicio? _____

Sólo queda realizar unas preguntas sobre su perfil para el control de encuestas

Su nombre es _____

Mujer Hombre

¿Podría decirme su edad?

¿En qué localidad reside actualmente? _____ En la provincia de _____

¿Podría facilitarme un teléfono de contacto?

¿Y un e-mail? _____

Gracias por su tiempo y que pase un buen día.

Datos de registro interno

Nº de cuestionario:

Nombre del encuestador/a: _____