

Cuestionario de satisfacción

Estimado/a. Sr/Sra. nos interesaría conocer su opinión sobre el servicio que ha recibido del OAR. Rellenar este cuestionario no le llevará más de un minuto y nos ayudará a crear un servicio público de calidad.

Nombre y apellidos:

DNI:

Edad:

Código Postal:

Hombre
 Mujer
 Municipio menor de 2.000 hab.
 de 2.000 a 10.000 hab.
 Más de 10.000 hab.

De los siguientes, elija el trámite correspondiente a la gestión realizada:

<input type="radio"/> Gestión de recibos	<input type="radio"/> Certificado digital	<input type="radio"/> Certificados de estar al corriente
<input type="radio"/> Gestión Tributaria	<input type="radio"/> Fraccionamientos/Aplazamientos	<input type="radio"/> Presentación de documentación
<input type="radio"/> Gestión Catastral	<input type="radio"/> Información y gestión de embargos	<input type="radio"/> El trámite no puede resolverse por ser competencia de otra Administración
<input type="radio"/> Domiciliación de recibos	<input type="radio"/> Devoluciones	<input type="radio"/> Otros
<input type="radio"/> Información de notificaciones con recargo	<input type="radio"/> Multas	

Valore de 1 a 5, siendo 1  el mínimo acuerdo o satisfacción y 5  el máximo acuerdo o satisfacción

A) ACCESIBILIDAD / TANGIBILIDAD

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1.- Las oficinas son cómodas, limpias y con climatización adecuada | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 2.- La información contenida en los folletos, solicitudes, etc., es fácil de entender y cumplimentar | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 3.- El horario de atención al público es adecuado para prestar un buen servicio | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 4.- Valore de manera global la atención prestada | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |

B) FIABILIDAD / CREDIBILIDAD

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 5.- La información que se le facilita es fiable | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 6.- La información que se le facilita es coherente con la que solicita | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 7.- La información que se detalla en el recibo es suficientemente clara | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 8.- La página web http://www.dip-badajoz.es/oar , ofrece los contenidos (información, trámites, etc.) que necesito | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |

C) CAPACIDAD DE RESPUESTA

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 9.- Desde el OAR se hace todo lo posible para dar respuesta a sus necesidades | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 10.- La persona que le ha atendido ha resuelto sus dudas en un plazo admisible | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 11.- Valore el tiempo que ha transcurrido desde que solicitó su cita hasta ser atendido | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |

D) PROFESIONALIDAD

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 12.- Los trámites que ha gestionado han sido resueltos eficazmente | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 13.- El personal que le atiende es competente y está cualificado para las tareas | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 14.- El servicio ofrecido está adaptado a las Nuevas Tecnologías | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |

E) CORTESÍA / COMPRENSIÓN / EMPATÍA

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15.- Ha recibido un trato amable | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 16.- Existe disposición por parte de la persona que le ha atendido a la atención y resolución de sus quejas y sugerencias | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 17.- Se ha prestado un servicio individualizado y adecuado a sus necesidades | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |

Indíquenos dentro de los grupos anteriores (A-B-C-D-E), contiene los aspectos más importantes, ordenándolos de mayor a menor importancia.

+ ← → -
importante importante

De todas las cuestiones sobre las que le hemos encuestado, ¿A cuál es a la que más importancia le da?

El servicio que ha recibido del OAR en relación al que esperaba recibir ha sido

MUCHO PEOR PEOR MÁS O MENOS IGUAL MEJOR MUCHO MEJOR

CUÁL SERÍA SU GRADO DE RECOMENDACIÓN CON LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	1	2	3	4	5
OFICINA VIRTUAL	1	2	3	4	5
SEDE ELECTRÓNICA	1	2	3	4	5
APP MÓVIL	1	2	3	4	5

¿Qué espera del OAR en el futuro?

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Finalmente, valore su satisfacción con los servicios que le ofrecemos, siendo 1 la mínima satisfacción y 5 la máxima.

1 2 3 4 5

¿Quiere hacernos alguna sugerencia de mejora?