

Esta encuesta responde con un gradiente de 1 a 5 en el que 1 correspondería a una respuesta de "nada de acuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo".

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE / USUARIO

**FIABILIDAD.** Ítem relativo a la capacidad o habilidad de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente

1-2-3-4-5

1. El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--	--

**CAPACIDAD DE RESPUESTA.** Ítems referidos a la disposición y voluntad del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido

2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**SEGURIDAD.** Ítems sobre la inexistencia de dudas o riesgos respecto al servicio prestado, así como sobre la profesionalidad, conocimiento, atención, cortesía y credibilidad en la atención al público

4. El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Cuando acudo al Servicio, sé que encontraré las mejores soluciones	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. El personal da una imagen de honestidad y confianza	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**EMPATIA.** Ítems concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como el acierto en la comunicación, comprensión y tratamiento de quejas

8. Cuando acudo al Servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. El horario del Servicio asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11. El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**ASPECTOS TANGIBLES.** Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta el Servicio

12.El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13.El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14.El personal dispone de los medios adecuados de comunicación con otros servicios de la Universidad para facilitar su labor	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**EXPECTATIVAS DEL SERVICIO.** Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el Servicio, experiencia previa acerca del mismo y conocimiento al respecto de la opinión de otras personas

15.El Servicio conoce los intereses y necesidades de los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16.El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
17.El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18.El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19.La opinión de otros usuarios sobre el Servicio es buena	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20.Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21.Cuando acudo al Servicio sé que encontraré las mejores soluciones	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**SUPERACIÓN DE EXPECTATIVAS.** Ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios

22.He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---	--

**ESTA ENCUESTA PUEDE ENTREGARLA EN EL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA O ENVIARLA POR CORREO A LA DIRECCIÓN QUE SE INDICA EN EL PIE DEL DOCUMENTO**