



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

OFICINA DE CONTROL
INTERNO

UNIVERSIDAD DE GRANADA



FECHA: _____

Estamos intentando mejorar la calidad de los servicios ofertados por la **Oficina de Control Interno**, para ello necesitamos conocer su opinión como usuario de la misma, y agradeceríamos que dedicara unos minutos para rellenar esta encuesta.

A continuación se realizan una serie de afirmaciones acerca del Servicio prestado por la Oficina de Control Interno. Indique su grado de Satisfacción puntuando en la escala del 1 al 5, teniendo en cuenta que **1** correspondería a **“NADA SATISFECHO/DESACUERDO”** y **5** **“TOTALMENTE SATISFECHO/DE ACUERDO”**. **“N/C”** (No sabe/No contesta)

Señale con X el grupo al que pertenece:

PAS	<input type="checkbox"/>
PDI	<input type="checkbox"/>

¿Cuál es su medio de obtener información de los servicios de esta oficina? (Señale una o varias respuestas):

Personalmente	<input type="checkbox"/>
Página web	<input type="checkbox"/>
Telefónicamente	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>

Respuestas: Ponga una cruz en la casilla correspondiente a:

	1	2	3	4	5	N/C
La estructura y contenidos de la página Web de la O.C.I son claros						
Los contenidos de la página Web de la O.C.I le permiten obtener la información que necesita						
Disposición del personal para atender sus necesidades						
Empatía del personal de la oficina para con el usuario						
Tiempo de espera en ser atendido en función de sus expectativas						
Claridad y comprensibilidad en la información recibida						
Eficacia en la emisión de la información requerida, resolución de problemas, incidencias, reclamaciones o quejas						
Facilidad de contacto adecuado para satisfacer su demanda						
Utilidad de las Jornadas anuales de Gestión Económica						
Calificación general de la Oficina						

Si lo desea, señale las observaciones o aclaraciones que crea oportunas con respecto a las preguntas y/o sugerencias para mejorar el servicio: