



Encuesta de calidad de servicio 2011 – Área Capacitación

- Ayúdenos a mejorar

Usted contactó con el Departamento de Capacitación, nos gustaría comprobar si la atención recibida ha sido satisfactoria.

Sus respuestas confidenciales se utilizarán para mejorar el servicio.

1. ¿Cómo contactó con el área?

- Por teléfono
- Por fax
- Por e-mail
- En persona
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....

2. ¿Si fue por teléfono...¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

- Me atendieron inmediatamente
- Unos tres minutos aproximadamente
- Entre tres y cinco minutos
- Entre cinco y diez minutos
- Diez minutos o más

3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el área?

- Para pedir información sobre el servicio
- Por problemas con el servicio
- Porque no había recibido la documentación necesaria
- Por problemas en la documentación
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....
.....
.....

4. Basándose en su experiencia, por favor, valore los siguientes aspectos del servicio de atención del Departamento de Capacitación del MATba, según la ponderación que se detalla :

- 1 -Excelente**
- 2 -Muy bueno**
- 3 -Bueno**
- 4 -Regular**
- 5 -Deficitario**

- o Rapidez de la respuesta por e-mail
- o Profesionalidad de la persona que le atendió
- o Facilidad para contactar
- o Resolución del problema
- o Rapidez de la respuesta por teléfono

5. Y ahora valore, por favor, del mismo modo que en el punto 4, la actuación de la persona que lo atendió en los siguientes aspectos:

-
- o Fue profesional
- o Me escuchó atentamente
- o Se expresaba de forma clara y fácil de entender
- o Entendió mi problema
- o Fue capaz de solucionar mi problema
- o Fue cortés
- o Fue amable
- o Fue paciente
- o Fue eficiente

6. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general en el servicio de atención al cliente del área:

- a. Satisfacción General con el servicio al cliente

7. Por favor, indíquenos los siguientes aspecto específicos del área:

- o Ha participado de la capacitación que ofrece el MATba SI NO
- o ¿El curso cubrió sus expectativas? SI NO



Encuesta de calidad de servicio 2011 – Área Márgenes y Clearing

- Ayúdenos a mejorar

Usted contactó con el Departamento de Márgenes y Clearing, nos gustaría comprobar si la atención recibida ha sido satisfactoria.

Sus respuestas confidenciales se utilizarán para mejorar el servicio.

1. ¿Cómo contactó con el área?

- Por teléfono
- Por fax
- Por e-mail
- En persona
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....

2. ¿Si fue por teléfono...¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

- Me atendieron inmediatamente
- Unos tres minutos aproximadamente
- Entre tres y cinco minutos
- Entre cinco y diez minutos
- Diez minutos o más

3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el área?

- Para pedir información sobre el servicio
- Por problemas con el servicio
- Porque no había recibido la documentación necesaria
- Por problemas en la documentación
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....
.....
.....

4. Basándose en su experiencia, por favor, valore los siguientes aspectos del servicio de atención del Departamento de Márgenes y Clearing del MATba, según la ponderación que se detalla :

- 1 -Excelente
- 2 -Muy bueno
- 3 -Bueno
- 4 -Regular
- 5 -Deficitario

- Rapidez de la respuesta por e-mail
- Profesionalidad de la persona que le atendió
- Facilidad para contactar
- Resolución del problema
- Rapidez de la respuesta por teléfono

5. Y ahora valore, por favor, del mismo modo que en el punto 4, la actuación de la persona que lo atendió en los siguientes aspectos:

-
- Fue profesional
- Me escuchó atentamente
- Se expresaba de forma clara y fácil de entender
- Entendió mi problema
- Fue capaz de solucionar mi problema
- Fue cortés
- Fue amable
- Fue paciente
- Fue eficiente

5. ¿Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general en el servicio de atención al cliente del área:

- Satisfacción General con el servicio al cliente

OBSERVACIONES: Por favor indicar, si lo desea, según su criterio la mejora que debería realizarse. Su participación en esta encuesta es de suma utilidad. Muchas gracias por su colaboración!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Encuesta de calidad de servicio 2011 – Área Contaduría

- Ayúdenos a mejorar

Usted contactó con el Departamento de Contaduría, nos gustaría comprobar si la atención recibida ha sido satisfactoria.

Sus respuestas confidenciales se utilizarán para mejorar el servicio.

1. ¿Cómo contactó con el área?

- Por teléfono
- Por fax
- Por e-mail
- En persona
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....

2. ¿Si fue por teléfono...¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

- Me atendieron inmediatamente
- Unos tres minutos aproximadamente
- Entre tres y cinco minutos
- Entre cinco y diez minutos
- Diez minutos o más

3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el área?

- Para pedir información sobre el servicio
- Por problemas con el servicio
- Porque no había recibido la documentación necesaria
- Por problemas en la documentación
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....
.....
.....

4. Basándose en su experiencia, por favor, valore los siguientes aspectos del servicio de atención del Departamento de Contaduría del MATba, según la ponderación que se detalla :

- 1 -Excelente**
- 2 -Muy bueno**
- 3 -Bueno**
- 4 -Regular**
- 5 -Deficitario**

- Rapidez de la respuesta por e-mail
- Profesionalidad de la persona que le atendió
- Facilidad para contactar
- Resolución del problema
- Rapidez de la respuesta por teléfono

5. Y ahora valore, por favor, del mismo modo que en el punto 4, la actuación de la persona que lo atendió en los siguientes aspectos:

-
- Fue profesional
- Me escuchó atentamente
- Se expresaba de forma clara y fácil de entender
- Entendió mi problema
- Fue capaz de solucionar mi problema
- Fue cortés
- Fue amable
- Fue paciente
- Fue eficiente

5. ¿Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general en el servicio de atención al cliente del área:

- Satisfacción General con el servicio al cliente

OBSERVACIONES: Por favor indicar, si lo desea, según su criterio la mejora que debería realizarse. Su participación en esta encuesta es de suma utilidad. Muchas gracias por su colaboración!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Encuesta de calidad de servicio 2011 – Área Legales/Secretaría

- Ayúdenos a mejorar

Usted contactó con el Departamento de Legales/Secretaría, nos gustaría comprobar si la atención recibida ha sido satisfactoria.

Sus respuestas confidenciales se utilizarán para mejorar el servicio.

1. ¿Cómo contactó con el área?

- Por teléfono
- Por fax
- Por e-mail
- En persona
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....

2. ¿Si fue por teléfono...¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

- Me atendieron inmediatamente
- Unos tres minutos aproximadamente
- Entre tres y cinco minutos
- Entre cinco y diez minutos
- Diez minutos o más

3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el área?

- Para pedir información sobre el servicio
- Por problemas con el servicio
- Porque no había recibido la documentación necesaria
- Por problemas en la documentación
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....
.....
.....

4. Basándose en su experiencia, por favor, valore los siguientes aspectos del servicio de atención del Departamento de Legales del MATba, según la ponderación que se detalla :

- 1 -Excelente**
- 2 -Muy bueno**
- 3 -Bueno**
- 4 -Regular**
- 5 -Deficitario**

- Rapidez de la respuesta por e-mail
- Profesionalidad de la persona que le atendió
- Facilidad para contactar
- Resolución del problema
- Rapidez de la respuesta por teléfono

5. Y ahora valore, por favor, del mismo modo que en el punto 4, la actuación de la persona que lo atendió en los siguientes aspectos:

-
- Fue profesional
- Me escuchó atentamente
- Se expresaba de forma clara y fácil de entender
- Entendió mi problema
- Fue capaz de solucionar mi problema
- Fue cortés
- Fue amable
- Fue paciente
- Fue eficiente

5. ¿Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general en el servicio de atención al cliente del área:

- Satisfacción General con el servicio al cliente

OBSERVACIONES: Por favor indicar, si lo desea, según su criterio la mejora que debería realizarse. Su participación en esta encuesta es de suma utilidad. Muchas gracias por su colaboración!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Encuesta de calidad de servicio 2011 – Área Sistemas

- Ayúdenos a mejorar

Usted contactó con el Departamento de Sistemas, nos gustaría comprobar si la atención recibida ha sido satisfactoria.

Sus respuestas confidenciales se utilizarán para mejorar el servicio.

1. ¿Cómo contactó con el área?

- Por teléfono
 - Por e-mail
 - En persona
 - Otro (por favor, especifique)
-
.....

2. ¿Si fue por teléfono...¿Cuánto tuvo que esperar aproximadamente para ser atendido?

- Me atendieron inmediatamente
- Unos tres minutos aproximadamente
- Entre tres y cinco minutos
- Entre cinco y diez minutos
- Diez minutos o más

3. ¿Por qué motivo se puso en contacto con el área?

- Para pedir información sobre el servicio
- Por problemas con el servicio
- Porque no había recibido la documentación necesaria
- Por problemas en la documentación
- Otro (por favor, especifique)

.....
.....
.....
.....

4. Basándose en su experiencia, por favor, valore los siguientes aspectos del servicio de atención del Departamento de Sistemas del MATba, según la ponderación que se detalla :

- 1 -Excelente
- 2 -Muy bueno
- 3 -Bueno
- 4 -Regular
- 5 -Deficitario

- Rapidez de la respuesta por e-mail
- Facilidad para contactar
- Resolución del problema
- Rapidez de la respuesta por teléfono

5. Y ahora valore, por favor, del mismo modo que en el punto 4, la actuación de la persona que lo atendió en los siguientes aspectos:

- Fue profesional
- Se expresaba de forma clara y fácil de entender
- Entendió mi problema
- Fue capaz de solucionar mi problema
- Fue paciente y amable
- Fue eficiente con la solución propuesta

5. ¿Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general en el servicio de atención al cliente del área:

- Satisfacción General con el servicio al cliente

OBSERVACIONES: Por favor indicar, si lo desea, según su criterio la mejora que debería realizarse. Su participación en esta encuesta es de suma utilidad. Muchas gracias por su colaboración!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....