El objetivo de la encuesta es conocer su grado de satisfacción y así poder mejorar nuestros servicios, detectar riesgos y oportunidades de mejora, solicitamos su colaboración para responder a las preguntas del siguiente cuestionario.

**Instrucciones:**  
a. Lea atentamente cada uno de los ítems  
b. Marque x la respuesta que más se acerque a SU OPINIÓN PERSONAL  
c.  Marque una sola respuesta para cada ítem

d. Escala de valoración: **1- Malo 2- Regular 3- Bueno 4- Muy Bueno**

**Observación:**  
La presente encuesta será tratada de forma anónima.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Datos generales** | | | | | | |
| Género |  | Masculino |  | Femenino |  |  |
| Rango de edad |  | Entre 15 a 29 años |  | Entre 30 a 34 años |  | Entre 35 años en adelante |
| Dirección/Departamento/área en que ha recibido el servicio |  | | | | | |
| Indique el servicio que está evaluando | Ejemplo: registro, renovación de registro, mantenimiento de registro, inspección, ensayos laboratoriales, autorizaciones de importación, facturación, etc. | | | | | |
| Fecha: |  | | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Cuestionario** | | | | |
| **Aspectos a evaluar** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Calidad del servicio** | | | | |
| 1. Valore la amabilidad con la que fue atendido durante la actividad que realizó en el SENAVE. |  |  |  |  |
| 1. Valore la información disponible en la página web de la institución. |  |  |  |  |
| 1. Valore la calidad de asesoramiento técnico para atender consultas y/o sugerencias. |  |  |  |  |
| 1. Valore la calidad técnica de la documentación, recibida por la prestación de servicios. |  |  |  |  |
| 1. Sistema de Trámites Electrónicos del SENAVE – TES, valore si las gestiones realizadas con el TES, han colaborado a disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes. |  |  |  |  |
| 1. Valore, si las Normativas vigentes del SENAVE son aplicables a las necesidades actuales del mercado. |  |  |  |  |
| **Tiempo para la presentación de servicios** | | | | |
| 1. Valore el plazo de respuesta a su solicitud. |  |  |  |  |
| 1. En situación de urgencia, valore la rapidez de respuesta del SENAVE. |  |  |  |  |
| 1. Valore la agilidad y practicidad de las gestiones administrativas. |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  | | | | |
| **Aspectos a evaluar** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Costo del servicio** | | | | |
| 1. Valore la relación **calidad/costo** en relación a los servicios ofrecidos por la institución. |  |  |  |  |
| 1. Valore la satisfacción global del servicio prestado por el SENAVE. |  |  |  |  |
| **Recursos** | | | | |
| 1. La infraestructura del SENAVE, es óptima para prestar los servicios que ofrece. |  |  |  |  |
| 1. Valore la dotación de recursos en cuanto a infraestructura, el espacio es adecuado para atención al público. |  |  |  |  |
| 14.Valore, si el personal técnico es suficiente y acorde para todos los servicios ofrecidos por la institución |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. **Oportunidad de Mejora**   **Mencione algunos aspectos a mejorar para seguir mejorando la gestión institucional** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |