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** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |