



ANEXO VII

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS UNIDADES JUDICIALES

UNIDAD JUDICIAL N°.....

Operador:

Fecha...../...../.....

Saludo inicial pregrabado. Texto sugerido: “Nos comunicamos desde el Ministerio Público Fiscal de la Provincia de Córdoba para conocer su opinión sobre la atención recibida, en la sede de la Unidad Judicial. Sus respuestas son muy valiosas y serán de gran utilidad para mejorar el servicio de justicia.”

Buen día, Mi nombre es (nombre del operador). Le solicitamos responder a las siguientes preguntas:

1. En general el servicio brindado por personal de la Unidad Judicial fue:

1. Excelente	
2. Muy Bueno	
3. Bueno	
4. Regular	
5. Malo	

2. ¿Cuál fue el tiempo aproximado que usted esperó para ser atendido?

1. Inmediatamente	
2. Hasta 15 minutos	
3. Hasta 30 minutos	
4. Hasta 1 hora	
5. Más de una hora	

3. ¿Cómo califica usted el trato brindado por el personal durante su consulta?

1. Excelente	
2. Muy Bueno	
3. Bueno	
4. Regular	
5. Malo	

4. ¿Considera que quien lo atendió comprendió claramente la problemática planteada por usted?

1. Sí	
2. No	
3. Parcialmente	

5. Con respecto al lugar donde fue atendido (comodidad, ámbito de Privacidad, niveles de ruido, etc.), lo puede calificar como:

1. Excelente	
2. Muy Bueno	
3. Bueno	
4. Regular	
5. Malo	

6. ¿El lenguaje utilizado por la persona que lo atendió fue claro y comprensible?

1. Sí	
2. No	
3. Parcialmente	

7. ¿Cuál fue el tiempo aproximado que demoró el personal en receptor su denuncia o atender su consulta?

1. Hasta 15 minutos	
2. Hasta 30 minutos	
3. Hasta 1 hora	
4. Más de una hora	

8. ¿Comprendió con claridad la información brindada por el personal respecto de la tramitación de su caso?

1. Sí	
2. No	
3. Parcialmente	

9. La atención recibida desde la Unidad Judicial; ¿cumplió con sus expectativas?

1. Sí	
2. No	
3. Parcialmente	

10. ¿Quiere hacer una observación o sugerencia para mejorar la atención?

¡ Muchas gracias por su colaboración, tenga usted muy buen día!

Nota: el tiempo estimado para completar la encuesta fue calculado entre 3 a 5 minutos.