



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL
SERVICIO PRESTADO POR EL TELÉFONO 012**

FECHA

HORA

(Fecha y hora de cuando se realiza la encuesta).

PREGUNTAS

1. Puntúe de 1 a 5 el trato recibido por parte del personal que le ha atendido:
 5 Muy Bueno
 4 Bueno
 3 Normal
 2 Malo
 1 Muy Malo
2. En una escala de 1 a 5 puntos ¿considera adecuada la información recibida?
 5 Muy Bueno
 4 Bueno
 3 Normal
 2 Malo
 1 Muy Malo
3. En relación con las preguntas anteriores ¿cuál de ellas le parece más importante?
 El trato recibido Información recibida
4. La persona que le ha atendido ¿se ha identificado?
 SI NO
5. De 1 a 5 puntos ¿Cómo calificaría el servicio a nivel general?
 5 Muy Bueno
 4 Bueno
 3 Normal
 2 Malo
 1 Muy Malo
6. ¿Tiene alguna sugerencia u observación que quiera realizar sobre el servicio?

Muchas gracias por su opinión que nos ayudará a mejorar este servicio.

OPERADOR/A QUE ATIENDIÓ LA LLAMADA