

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios y **mejorar la calidad del servicio** que presta el O.A.R.G.T. de Cáceres, queremos realizar estudios de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos, utilizando para ello esta Encuesta de Satisfacción.

Los estudios de análisis de la demanda tendrán por objeto la detección de las **necesidades y expectativas de los ciudadanos** acerca de los aspectos esenciales del Servicio, en especial sus requisitos, formas y medios para acceder a él y los tiempos de respuesta.

Los trabajos de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos tendrán por objeto la medición de la percepción que tienen estos sobre el O.A.R.G.T. y los servicios que presta.

### Horario de atención al público:

Presencial: Lunes a Viernes: de 9 a 14 horas

Telefónica: Lunes a Jueves: de 9 a 19:30 horas. Viernes: de 9 a 14 horas

**Teléfono de atención al contribuyente:** 927627462 / 902113845

Telemática: 24 horas al día x 365 días al año <http://www.oargt.dip-caceres.org/>

### Ubicación de nuestras oficinas:

CÁCERES: Av/ Hernán Cortés, 5 • 10001 Cáceres

PLASENCIA: Pz/ de la Merced s/n (Puerta de Talavera) • 10600 Plasencia

NAVALMORAL: Cl/ Pablo Luengo, 15 Bloque 7 Bajo • 10300 Navalmoral de la Mata

CORIA: Cl/ San Francisco, 7 - Bajo • 10800 Coria

TRUJILLO: Ed/ Ayuntamiento • 10200 Trujillo

LOGROSÁN: Plaza de España, 1 (Ayuntamiento) Bajo • 10120 Logrosán

VALENCIA DE ALCÁNTARA: Cl/ Almazara, 12 A • 10500 Valencia de Alcántara

### Servicios Centrales:

C/ Álvaro López Núñez, s/n, • 10071 Cáceres

Telf. 927 248787 - Fax 927 247276

[oargt@oargt.dip-caceres.es](mailto:oargt@oargt.dip-caceres.es)

**Evite desplazamientos:** Visite <http://www.oargt.dip-caceres.org/>

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



**DIPUTACIÓN DE CÁCERES**  
ORGANISMO AUTÓNOMO DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA

## DATOS DEL INTERESADO

APELLIDOS Y NOMBRE (opcional):

DNI/CIF (opcional):

SEXO:

EDAD:

MUNICIPIO:

Hombre:  Mujer:

## VALORACIONES:

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4= De acuerdo 5=Totalmente de Acuerdo

### **A - ACCESIBILIDAD/TANGIBILIDAD**

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1- Antes de acudir al O.A.R.G.T. disponía de información suficiente sobre este servicio público  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2- Las oficinas del O.A.R.G.T. están bien señalizadas y están bien localizadas para acceder a las mismas   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3- Las oficinas son cómodas, limpias y con climatización adecuada  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4- Los contenidos de la página web <a href="http://www.oargt.dip-caceres.org">www.oargt.dip-caceres.org</a> son accesibles, entendibles y sencillos de utilizar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5- La información contenida en folletos, documentos, etc., es fácil de entender y de cumplimentar (en su caso)   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6- El horario de atención al público es adecuado para prestar un buen servicio   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### **B - FIABILIDAD/CREDIBILIDAD**

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 7- La información de la Página Web está actualizada y es fiable | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8- La información que se le facilita le resulta útil            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### C - CAPACIDAD DE RESPUESTA

9- Desde el O.A.R.G.T. se hace todo lo posible para dar respuesta a sus necesidades	1	2	3	4	5
10- El tiempo de espera haciendo cola es reducido	1	2	3	4	5
11- El personal del O.A.R.G.T. le ha resuelto sus dudas en un plazo admisible	1	2	3	4	5
12- Los problemas que planteó se le han solucionado	1	2	3	4	5

### D - PROFESIONALIDAD

13- El personal le transmite confianza	1	2	3	4	5
14- Las dudas que plantea son resueltas de forma clara y concisa	1	2	3	4	5
15- El personal que le atiende es competente y está cualificado para las tareas	1	2	3	4	5
16- El servicio está adaptado a las Nuevas Tecnologías	1	2	3	4	5

### E - CORTESÍA/COMPRESIÓN/EMPATÍA

17- Ha recibido un trato amable	1	2	3	4	5
18- Existe disposición por parte del personal del O.A.R.G.T. a la atención y resolución de sus quejas y sugerencias	1	2	3	4	5
19- Se le ha prestado un servicio individualizado y adecuado a sus necesidades	1	2	3	4	5

### F – VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Si lo desea, a continuación exprese las sugerencias que estime oportunas para mejorar el servicio que prestamos: