



FORMA	PGC-08C
ASUNTO	ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE
EDICION/REVISION	TERCERA
SECCION:	GESTIÓN DE LA CALIDAD AIM

Estimado(a) usuario, su opinión y sugerencias son muy importantes para nosotros. Le agradeceremos que complete este Formulario y nos lo entregue. En caso de corresponder, luego de analizar sus expresiones habremos de brindarle una respuesta a la brevedad.

Dear Customer, your feedback and suggestions are very important to us. We will appreciate that you complete this form and submit it to us. If applicable, as soon as we analyse your comments, we will give you an answer.

¡Muchísimas Gracias!

Thank you very much!

Trámite realizado:.....

Type of procedure

Área interviniente:.....

Involved Area

En cada una de las siguientes preguntas, por favor, marque el número que más se aproxime a la valoración que usted realiza de ese aspecto en concreto, teniendo en cuenta que el 0 significa pésimo y el 10 significa excelente.

For each of the following questions, please cross out the number that is closest to the assessment you make of that aspect in particular, considering that 0 stands for terrible and 10 stands for excellent.

1. ¿Cómo calificaría en general la atención que Ud. ha recibido?

How would you rate the attention you received as a whole?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pésima Terrible	Muy Insatisfactoria Very Unsatisfactory		Insatisfactoria Unsatisfactory		Aceptable Acceptable		Satisfactoria Satisfactory		Muy Satisfactoria Very Satisfactory	Excelente Excellent
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. En la prestación del servicio y atención a sus requerimientos, ¿se cuenta con la habilidad, experiencia y conocimientos técnicos necesarios?

In providing the service and attention to your requirements, there is the necessary skill, ¿experience and technical knowledge?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pésima Terrible	Muy Insatisfactoria Very Unsatisfactory		Insatisfactoria Unsatisfactory		Aceptable Acceptable		Satisfactoria Satisfactory		Muy Satisfactoria Very Satisfactory	Excelente Excellent
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta a su trámite?

How would you rate the response time during the whole process?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pésimo Terrible	Muy Insatisfactorio Very Unsatisfactory		Insatisfactorio Unsatisfactory		Aceptable Acceptable		Satisfactorio Satisfactory		Muy Satisfactorio Very Satisfactory	Excelente Excellent
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. ¿Cómo calificaría el nivel de desempeño de la OFICINA DE LA GESTION DE LA INFORMACION AERONAUTICA con relación al trámite realizado?

How would you rate the performance of the Aeronautical information management office regarding the involved procedure?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pésimo Terrible	Muy Insatisfactorio Very Unsatisfactory		Insatisfactorio Unsatisfactory		Aceptable Acceptable		Satisfactoria Satisfactory		Muy Satisfactoria Very Satisfactory	Excelente Excellent



FORMA	PGC-08C
ASUNTO	ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL CLIENTE
EDICION/REVISION	TERCERA
SECCION:	GESTIÓN DE LA CALIDAD AIM

**5. En caso que durante el desarrollo del trámite Ud. haya formulado algún reclamo a la OFICINA DE LA GESTION DE LA INFORMACION AERONAUTICA ¿Cómo calificaría la atención y respuesta a dicho reclamo?**

In the event that during the process you had to make a complaint to the Aeronautical information management office, how would you rate the attention and response you received?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pésima Terrible	Muy Insatisfactoria Very Unsatisfactory		Insatisfactoria Unsatisfactory		Acceptable Acceptable		Satisfactoria Satisfactory		Muy Satisfactoria Very Satisfactory	Excelente Excellent
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor, con respecto al trámite realizado, exponga aquí cualquier comentario que considere de interés y/o Cualquier sugerencia que contribuya a mejorar la gestión de la OFICINA DE LA GESTION DE LA INFORMACION AERONAUTICA:

In order to help improve the management of Aeronautical information management office, please write below any comments and/or any suggestions that you consider relevant regarding the involved procedure:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

¡Gracias por su colaboración!  
Thank you for your cooperation!

Firma: .....  
Signature

Nombre y Apellido / Razón Social: .....  
Name & Surname / Business Name

Tel.: ...../E-mail: .....

Fecha:...../...../20.....  
Date

**NOTA:** Usted no se encuentra obligado a completar los datos de contacto aquí solicitados, sin embargo le pedimos por favor que lo haga. Ello posibilitará el intercambio de información y de ese modo mejorar nuestro servicio.

**NOTE:** You are not obliged to complete the contact information requested here, however you are we ask you to please do so. This will enable the exchange of information and thus improve our service.