SurveyNinja

# Encuesta de servicio al cliente

10 preguntas. Unos 2 min para responder.

## Satisfacción y solución

**1. ¿Qué tan satisfecho estás con la atención que recibiste?** Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Muy insatisfecho
- ○ Insatisfecho
- ○ Neutral
- ○ Satisfecho
- ○ Muy satisfecho

**2. ¿Por qué medio nos contactaste?** Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Teléfono
- ○ Correo electrónico
- ○ Chat en el sitio web o la app
- ○ App de mensajería, como WhatsApp
- ○ Redes sociales
- ○ En persona
- ○ Otro: _____

**3. ¿Se resolvió tu problema?** Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Sí
- ○ No

**4. ¿Qué quedó sin resolver?** Obligatoria

Basta con una breve descripción. Por favor, no incluyas contraseñas ni números de tarjeta.

_____

_____

_____

## Esfuerzo, conocimiento y rapidez

**5. [Empresa] me facilitó resolver mi problema.** Obligatoria

¿Qué tan de acuerdo estás? Elige una respuesta.

- ○ Totalmente en desacuerdo
- ○ En desacuerdo
- ○ Algo en desacuerdo
- ○ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ○ Algo de acuerdo
- ○ De acuerdo
- ○ Totalmente de acuerdo

**6. ¿Qué tan bien conocía la respuesta la persona que te atendió?** Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Muy bien
- ○ Bien
- ○ Más o menos
- ○ No muy bien
- ○ No hablé con una persona

**7. ¿Qué te pareció el tiempo de respuesta?** Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Más rápido de lo que esperaba
- ○ Más o menos lo que esperaba
- ○ Más lento de lo que esperaba
- ○ Demasiado lento

## Qué mejorar

**8. ¿Qué pudimos haber hecho mejor?**

_____

_____

_____

**9. ¿Podemos contactarte sobre tus respuestas?** Obligatoria

Elige una respuesta.

- ○ Sí
- ○ No

**10. Tu correo electrónico** Obligatoria

Correo electrónico: _____


### Hazla en línea gratis

Copia esta plantilla en SurveyNinja, comparte el enlace y las respuestas llegan a un informe listo con gráficos.

surveyninja.io/es/templates/customer-service-survey