

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CONCILIACIÓN — PARTES

Sala _____ Fecha _____

Conciliador A _____

Conciliador B _____

Estimado(a) ciudadano(a),

La encuesta de satisfacción pretende evaluar la calidad del servicio prestado. Conocer su opinión sobre nuestro trabajo es muy importante para nosotros. Los resultados ayudarán a mejorar nuestro servicio para atenderlo cada vez mejor. Le garantizamos que vamos a mantener la confidencialidad sobre su identidad y que las informaciones serán presentadas conjuntamente.

Por favor conteste las siguientes preguntas:



En esta acción usted es:

- Solicitante (parte que comenzó el proceso) Requerido (parte que fue accionada en el proceso)

Sobre la conciliación

	Sí	No	En parte
¿Usted cree que la tentativa de acuerdo fue válida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿En su opinión, el resultado de la conciliación fue justo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted se sintió presionado(a) a cerrar un acuerdo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La conciliación terminó en acuerdo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Si no hubo acuerdo, qué cree usted que pudo haber generado el problema?

Satisfacción con la conciliación y sus resultados

	Sí	No	En parte
¿Usted se sintió ayudado por el conciliador para negociar mejor con la otra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Sintió que participó en la construcción de la solución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se sintió mejor comprendido por la otra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Siente que comprende mejor a la otra parte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si es necesario, justifique sus respuestas:

Sus expectativas en cuanto a la sesión de conciliación fueron:

- Superadas Atendidas Parcialmente atendidas No atendidas

Señale su nivel general de satisfacción con la sesión de conciliación:

- Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho

Con la ayuda de la siguiente escala, evalúe los siguientes aspectos:

5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 Malo	1 Pésimo	N/A No se aplica
-----------------------	-------------------	---------------------	------------------	--------------------	---------------------

Actuación de los conciliadores

Presentación personal (apariciencia y vestimenta adecuada)	5	4	3	2	1	N/A
Presentación de las reglas generales de la conciliación	5	4	3	2	1	N/A
La imparcialidad y la neutralidad (no juzgar ninguna de las partes, no tomar partido)	5	4	3	2	1	N/A
Atención, celo y preocupación en atender bien a todos	5	4	3	2	1	N/A
Explicación de los procedimientos siguientes, en caso de no haber acuerdo	5	4	3	2	1	N/A
Aclarar posibles dudas relacionadas al acuerdo	5	4	3	2	1	N/A
Fomentar la búsqueda de soluciones por un consenso	5	4	3	2	1	N/A
Evaluación general de los conciliadores	5	4	3	2	1	N/A

Abogados

Asistencia de su abogado para comprender el caso y la construcción de un acuerdo	5	4	3	2	1	N/A
--	---	---	---	---	---	-----

Aspectos generales

Facilidad de encontrar la ubicación de la oficina de conciliación	5	4	3	2	1	N/A
Atención brindada por los servidores del Tribunal al llegar al local	5	4	3	2	1	N/A
Tiempo de espera para la sesión de conciliación	5	4	3	2	1	N/A
Calidad del espacio físico para llevar a cabo la conciliación	5	4	3	2	1	N/A

Imagen del Poder Judiciario

	Sí	No	En parte
¿La imagen que usted tiene del Poder Judicial mejoró después de la conciliación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Fue posible ver el Poder Judicial como un centro de paz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Fue posible percibir el cuidado del Poder Judicial con el usuario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anote en el espacio abajo elogios, sugerencias y críticas acerca de la conciliación:

Nombre _____

Correo electrónico _____

Sala _____ Fecha _____

Conciliador A _____

Conciliador B _____

Estimado(a) ciudadano(a),

La encuesta de satisfacción pretende evaluar la calidad del servicio prestado. Conocer su opinión sobre nuestro trabajo es muy importante para nosotros. Los resultados ayudarán a mejorar nuestro servicio para atenderlo cada vez mejor. Le garantizamos que vamos a mantener la confidencialidad sobre su identidad y que las informaciones serán presentadas conjuntamente.

Por favor conteste las siguientes preguntas:



En esta acción usted es:

Solicitante (parte que comenzó el proceso)

Requerido (parte que fue accionada en el proceso)

Sobre la conciliación

	Sí	No	En parte
¿Usted cree que la tentativa de acuerdo fue válida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿En su opinión, el resultado de la conciliación fue justo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted se sintió presionado(a) a cerrar un acuerdo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La conciliación terminó en acuerdo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Si no hubo acuerdo, qué cree usted que pudo haber generado el problema?

Satisfacción con el encargado por la representación de la empresa con quién participé en la conciliación

	Sí	No	En parte
¿Usted se sintió respetado por el encargado de la empresa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Usted se sintió valorizado por el encargado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Sintió que ello verdaderamente buscó una solución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se sintió mejor comprendido por el encargado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si es necesario, justifique sus respuestas:

Sintió que comprende mejor los objetivos de la empresa:

Sí No Un poco (parcialmente) No lo sé responder

Después de la conciliación su opinión sobre la empresa:

Mejoró mucho Mejoró Quedó igual Empeoró Empeoró mucho

Con la ayuda de la siguiente escala, evalúe los siguientes aspectos:

5 Excelente	4 Bueno	3 Regular	2 Malo	1 Pésimo	N/A No se aplica
-----------------------	-------------------	---------------------	------------------	--------------------	---------------------

Actuación de los conciliadores

Presentación personal (aparición y vestimenta adecuada)	5	4	3	2	1	N/A
Presentación de las reglas generales de la conciliación	5	4	3	2	1	N/A
La imparcialidad y la neutralidad (no juzgar ninguna de las partes, no tomar partido)	5	4	3	2	1	N/A
Atención, celo y preocupación en atender bien a todos	5	4	3	2	1	N/A
Explicación de los procedimientos siguientes, en caso de no haber acuerdo	5	4	3	2	1	N/A
Aclarar posibles dudas relacionadas al acuerdo	5	4	3	2	1	N/A
Fomentar la búsqueda de soluciones por un consenso	5	4	3	2	1	N/A
Evaluación general de los conciliadores	5	4	3	2	1	N/A

Abogados

Asistencia de su abogado para comprender el caso y la construcción de un acuerdo	5	4	3	2	1	N/A
--	---	---	---	---	---	-----

Aspectos generales

Facilidad de encontrar la ubicación de la oficina de conciliación	5	4	3	2	1	N/A
Atención brindada por los servidores del Tribunal al llegar al local	5	4	3	2	1	N/A
Tiempo de espera para la sesión de conciliación	5	4	3	2	1	N/A
Calidad del espacio físico para llevar a cabo la conciliación	5	4	3	2	1	N/A

Imagen del Poder Judicial

	Sí	No	En parte
¿La imagen que usted tiene del Poder Judicial mejoró después de la conciliación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Fue posible ver el Poder Judicial como un centro de paz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Fue posible percibir el cuidado del Poder Judicial con el usuario?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anote en el espacio abajo elogios, sugerencias y críticas acerca de la conciliación:

Nombre _____

Correo electrónico _____