



**ANAC**

Administración Nacional  
de Aviación Civil

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**

**Señor Cliente, 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, tache 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

**2. En cuanto a rigurosidad, suficiencia y utilidad ¿Cómo calificaría la información suministrada para el inicio del trámite?**

As for rigor, adequacy and usefulness, how would you rate the information you were provided with before starting the process?

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

**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

**4. ¿Cómo calificaría el nivel de desempeño de la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC) con relación al trámite realizado?**

How would you rate the performance of the ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC) 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	Satisfactorio Satisfactory		Muy Satisfactorio Very Satisfactory		Excelente Excellent

**5. En caso que durante el desarrollo del trámite Ud. haya formulado algún reclamo a la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC) ¿Cómo calificaría la atención y respuesta a dicho reclamo?  
In the event that during the process you had to make a complaint to the ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC), how would you rate the attention and response you received?**

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

**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 ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC):**

**In order to help improve the management of ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE AVIACIÓN CIVIL (ANAC), 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**

**Dirección:  
Address**

**Tel.:**

**Fax**

**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 el tratamiento de vuestras expresiones.**

**NOTE: You are not obliged to complete the contact details requested in this survey. However, doing so will allow us to improve the way your comments are treated.**