



**CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LA CALIDAD Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS
DEL SERVICIO DE MEDIACION**

SOBRE LA GESTIÓN DEL CENTRO DE MEDIACIÓN

1.- Tuvo conocimiento del servicio de mediación de la Institución de Mediación del CGPE a través de:

- Publicidad, folletos, página web u otro medio informativo
- A través de otros usuarios del servicio
- Por recomendárselo su asesor
- Otros _____

2.- El acceso al servicio de mediación y la información recibida antes del inicio del procedimiento de mediación ha sido:

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

3.- El espacio dónde se han desarrollado las sesiones de mediación ha sido:

- Cómodo y confortable
- Muy frío e inhóspito
- Otros _____

4.- Información telefónica recibida por el Centro:

Muy buena Buena Regular Mala

5.- Información de la web del Centro:

Muy buena Buena Regular Mala

6.- Valoración del horario de atención al público del Centro:

Muy bueno Bueno Regular Malo

7.- Disponibilidad del personal del Centro:

Muy bueno Bueno Regular Malo

8.- Claridad de los formularios:

Muy buena Buena Regular Mala

RESPECTO DEL MEDIADOR

9.- En la primera sesión informativa ¿cómo explicó el mediador el procedimiento de mediación?

Muy bien Bien Regular Mal

10.- ¿Se le dio la oportunidad de expresar sus puntos de vista?:

Muy bien Bien Regular Mal

11.- El clima de confidencialidad creado por el mediador ha sido:

Muy bueno Bueno Regular Malo

12.- Habilidades empleadas por el mediador:

Muy buenas Buenas Regular Malas

13.- Satisfacción con el procedimiento de mediación:

- Muy buena Buena Regular Mala

14.- Satisfacción con los acuerdos alcanzados en la mediación:

- Muy buena Buena Regular Mala

15.- La duración del procedimiento de mediación ha sido:

- Adecuada
 Demasiado largo
 Demasiado corto

16.-En conjunto, la actuación del mediador ha sido:

- Mala
 Regular
 Buena
 Excelente
 Además quiero hacer constar las siguientes

Observaciones_____

RESPECTO DE LA PARTE

17.- ¿Cómo se ha sentido durante el procedimiento de mediación?:

- Cómodo
 Incomodo
 Otros_____

18.- ¿Le ha parecido útil el procedimiento de mediación?:

- Sí, me ha ayudado a mejorar las relaciones futuras
- No, me parece una pérdida de tiempo

19.- ¿Volvería a utilizar el Servicio de Mediación del CGPE?:

- SI
- No

20.-Si tuviera que acudir de nuevo al Servicio de Mediación del CGPE, ¿qué sugerencia le gustaría hacer o qué cambiaría?:

En _____, a ____ de ____ de 20__

El tratamiento de los datos obtenidos es totalmente confidencial.

La cumplimentación de este cuestionario es voluntaria y su opinión nos ayudará a mejorar la calidad del servicio.
Muchas gracias por su colaboración.