

Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado

Encuesta de Satisfacción al Consumidor 2009

La Oficina de Asesoría Pública para el Empleado Lesionado (OIEC, por sus siglas en inglés) toma muy en serio el servicio que provee a los empleados lesionados de Texas. Si usted ha tenido contacto con OIEC en los últimos 12 meses, por favor conteste las siguientes preguntas. Sus respuestas proveerán información invaluable, la cual OIEC usará para continuar mejorando sus servicios.

Por favor envíe el cuestionario completo:

- Por correo postal a: OIEC, 7551 Metro Center Drive, Suite 100, MS 50, Austin, TX 78744
- En persona, a su oficina local de OIEC (ellos enviarán la encuesta a la oficina central de OIEC), o
- Por e-mail adjunte y envíe el cuestionario a OIECInbox@oiec.state.tx.us.

INFORMACIÓN GENERAL

Página Web de OIEC

1. ¿Cuántas veces ha usted ingresado a la página Web de OIEC desde su casa en los últimos 12 meses?

- No tengo acceso en mi casa a Internet
- Tengo acceso a Internet en mi casa, pero no he ingresado a la página Web 1 - 5 times
- 6 veces o más

2. ¿Cuál era el propósito de su visita a la página Web de OIEC? (indique todas las que apliquen)

- No he ingresado a la página Web de OIEC desde mi casa en los últimos 12 meses
- Información de Contacto de OIEC (número de teléfono, dirección, e-mail)
- Programa de Información de Ombudsman
- Prepararme para una Conferencia para Revisión de Beneficios, Audiencia para Disputar Beneficios, o Apelación
- Información sobre Compensación para Trabajadores: Beneficios, Formularios, Ley, Reglamentos de OIEC o DWC, Boletines Informativos
- Recursos de la Agencia: Publicaciones/ Anuncios de OIEC/ Enlaces Útiles
- Presentar una queja
- Otro: _____

ASISTENCIA DE OIEC

3. ¿Cuántas veces ha estado en contacto con OIEC por teléfono o en persona en los últimos 12 meses?

- Ninguna vez
- 1-4 veces
- 5-9 veces
- 10 o más veces

4. ¿Cuál era su propósito para comunicarse con OIEC? (indique todas las que apliquen)

- Preguntas en General
- Información sobre Compensación para Trabajadores (Beneficios, Formularios, Ley, Reglamentos de OIEC o DWC)
- Asuntos o disputas médicas
- Prepararme para una Conferencia para Revisión de Beneficios, Audiencia para Disputar Beneficios, o Apelación
- Asistir a una Conferencia para Revisión de Beneficios o Audiencia para Disputar Beneficios
- Presentar una queja
- Otro: _____

(Continuación)



Por favor clasifique su experiencia con OIEC y sus empleados en las siguientes categorías:

Calidad del Servicio	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ninguno	Comentarios
El personal es cortés y eficiente						
El personal es accesible						
El personal está bien informado						
El personal responde bien a mis inquietudes						
El personal proporciona información sobre otros recursos de ayuda						
El personal proporciona sus servicios de manera rápida						
Calidad de la Información	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ninguno	Comentarios
La información proporcionada es correcta						
La información proporcionada es de gran ayuda						
La información proporcionada está bien organizada y fácil de entender						
Página Web	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ninguno	Comentarios
La Página Web es fácil de entender						
La información está actualizada						
Los enlaces a otras páginas Web son de gran ayuda						
Clasificación General	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ninguno	Comentarios
¿De qué manera clasificaría en general el servicio de OIECI?						

Nombre de la persona que lo asistió hoy: _____

¿Tiene algún comentario o sugerencia que nos pueda ayudar a mejorar nuestros servicios?

INFORMACIÓN PERSONAL (OPCIONAL)

Yo soy: Un empleado lesionado Aseguradora Otro: _____

Nombre _____ Organización _____

Dirección _____ Ciudad, Estado, Código Postal _____

Teléfono _____ E-mail _____

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

