



Universidad Autónoma de Chihuahua  
Dirección Académica.  
Unidad de Escuelas Incorporadas.

Escuelas de Enfermería Incorporadas.

FOR 8.2.1 DIR 16 REV0

Fecha. \_\_\_\_\_

**Encuesta de Satisfacción del Cliente**

Porque su opinión nos interesa para brindarle un mejor servicio, apreciamos su colaboración en el llenado del presente formato. Su comentario es en relación a la atención que recibió.

Tipo de trámite \_\_\_\_\_

El primer contacto fue: Personal\_\_\_\_ Vía telefónica\_\_\_\_ Otra\_\_\_\_\_

Por favor marca con una **X**, tu **Nivel de Satisfacción** con la calidad del proceso.

*Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente*

**1.- Sobre el personal que le atendió**

- |  |       |       |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.1 La orientación que recibió para realizar el trámite por parte del personal de Escuelas de Enfermería Incorporadas. | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 1.2 Amabilidad y cortesía.   | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 1.3 Eficiencia del personal para realizar el trámite.  | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |

**2.- Estructura y Duración del proceso.**

- |   |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2.1 Claridad y definición del proceso.  | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 2.2 Orden y secuencia para realizar el proceso.   | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 2.3 El tiempo de espera para ser atendido por el personal de escuelas de enfermería incorporadas. | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 2.4 Tiempo de espera respecto a tu trámite.   | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 3.1 Funcionalidad del área.   | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 3.2 Limpieza del área.  | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| 3.3 Mobiliario y equipo.  | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |

**4.- Satisfacción General.**

Por qué? \_\_\_\_\_

Nombre de Escuela de Procedencia \_\_\_\_\_

Comentarios Personales o sugerencias para mejorar el proceso. (Consideramos muy importante su comentario)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Apreciamos nos proporcione algún medio para comunicarnos con usted.

Nombre \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU PARTICIPACION