



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso del Departamento Administrativo

ESTIMADA(O) USUARIA(O): La UACH solicita tu amable colaboración para contestar este cuestionario con el que se pretende medir el **grado de satisfacción** de los usuarios con respecto a la calidad del proceso del **Departamento Administrativo** y con ello poder mejorar el servicio y planear acciones tendientes a su mejora.

Por favor, valora marcando con una **X**, tu nivel de satisfacción con la calidad del servicio del Departamento Administrativo:

1. Sobre el personal universitario involucrado en el proceso	Nivel de satisfacción			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1.1 Amabilidad y trato con el que se atendió.	☐	☐	☐	☐
1.2 Cuando tienes dudas sobre tú requisición sí se autorizó, sí procedió y preguntas, ¿Se te informa sobre el estatus de ésta?				
	Se se me informa _____		No se me informa _____	

2. Sobre los materiales que se solicitan

2.1 Si tienes problemas o inconformidad sobre el material solicitado y recibido ¿se te ayuda a resolver tu problema?
Si se me ayuda _____ No se me ayuda _____ Porqué _____
2.2 La calidad de los materiales que recibes satisface las necesidades de tu área laboral
Si satisface _____ No satisface _____ Porqué _____

3. Sobre el personal a su cargo

	Nivel de satisfacción	
	Si	No
3.1 La capacitación que recibo y que recibe mi personal a cargo, nos ayuda a realizar mejor el trabajo	☐	☐

4. SATISFACCIÓN GENERAL

4.1 En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso del Departamento Administrativo?	Nivel de satisfacción			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿Por qué? _____	☐	☐	☐	☐

Fecha: _____

Comentarios personales o sugerencias para mejorar el proceso: _____

¡ Muchas gracias por participar con tu opinión para mejorar la calidad de nuestros procesos !