



ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

Página 1 de 2

LE SOLICITAMOS ATENTAMENTE QUE NOS RETROALIMENTE CONTESTANDO ÉSTE BREVE CUESTIONARIO:

NOMBRE: _____ FECHA: _____

DEPARTAMENTO Y/O ÁREA: _____

PUESTO QUE OCUPA: _____

POR FAVOR MARQUE CON UNA "X", LA RESPUESTA QUE CORRESPONDA A SU OPINIÓN:

I - CAPACIDAD DE RESPUESTA

1.- ¿CONSIDERA QUE EL TRÁMITE PARA INICIAR UN PROCESO DE COMPRA ES SENCILLO?

☐ SÍ

☐ NO

PORQUÉ? _____

2.- ¿UNA VEZ INICIADO SU TRÁMITE, ¿SE LE COMUNICA OPORTUNAMENTE SOBRE ALGUNA SITUACIÓN QUE IMPIDA CONTINUAR CON SU PROCESO DE COMPRA?

☐ SÍ

☐ NO

3.- ¿CUÁLES SON ESAS SITUACIONES?

___ NO ES CLARO EL MATERIAL O SERVICIO QUE SE SOLICITA

___ FALTAN DATOS, COMO FIRMAS, ESPECIFICAR ÁREA, CANTIDADES

___ NO SE TIENE TECHO FINANCIERO

4.- ¿PORQUE MEDIO SE LE COMUNICAN ESTAS SITUACIONES?

☐ TELÉFONO

☐ CORREO ELECTRÓNICO

☐ OFICIO

5.- UNA VEZ SOLVENTADA LA SITUACIÓN O EN CASO DE NO EXISTIR, ¿SE LE COMUNICA QUE SU PROCESO DE COMPRA HA INICIADO SATISFACTORIAMENTE?

☐ SÍ

☐ NO

COMO SE LE COMUNICA _____

6.- ¿SE LE INFORMA EL PLAZO EN QUE SU SOLICITUD SERÁ SURTIDA?

☐ SÍ

☐ NO

7.- ¿CUAL ES EL PLAZO PROMEDIO EN QUE LE ES SURTIDA UNA REQUISICIÓN EN DIAS HÁBILES?

☐ DE 1 A 3 DIAS

☐ DE 4 A 7 DIAS

☐ DE 8 A 10 DIAS

☐ MAS DE 10

8.- ¿CUAL ES SU OPINIÓN RESPECTO A ESTE PLAZO?

II - CALIDAD EN EL SERVICIO

9.- ¿CUANDO LE SURTEN SU PEDIDO ESTE SE ENCUENTRA COMPLETO Y CORRESPONDE A LO SOLICITADO?

☐ SIEMPRE ☐ GENERALMENTE ☐ A VECES ☐ RARAMENTE ☐ NUNCA

10.- ¿HA REALIZADO DEVOLUCIONES AL PROVEEDOR?

☐ SIEMPRE ☐ GENERALMENTE ☐ A VECES ☐ RARAMENTE ☐ NUNCA

11.- ¿INFORMA DE ESTAS DEVOLUCIONES AL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES?

☐ SIEMPRE ☐ GENERALMENTE ☐ A VECES ☐ RARAMENTE ☐ NUNCA

III - DESEMPEÑO DEL PERSONAL

CALIFIQUE AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES EN LA ESCALA DEL 1 AL 10 EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

1 MALO 5 REGULAR 10 EXCELENTE

_____ CONOCIMIENTO (INFORMA ADECUADAMENTE DE LOS TRAMITES A REALIZAR)

_____ AMABILIDAD (SE ESMERA EN EL TRATO PERSONAL)

_____ ÉTICA DE TRABAJO (ES RESERVADO Y OBJETIVO)

_____ PROFESIONALISMO (SE CONDUCE DE MANERA VERÍDICA Y ATIENDE LAS NORMAS DE TRABAJO)

TIENE ALGUNA SUGERENCIA, QUEJA, PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!