Universidad Autónoma de Chihuahua
Dirección Académica

Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Becas

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 de **Becas** y con ello poder planear acciones tendientes a su mejora.

Por favor, valora marcando con una **X** tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso de Becas:

1. Sobre el personal del sistema de becas	**Nivel de satisfacción** Muy bajo					Muy alto
1.1 Consideras amigable el portal de becas de la pàgina de la UACh	⓪	①	②	③	④	⑤
1.2 Si requieres de la orientaciòn del personal, se te brinda correcta y amablemente	⓪	①	②	③	④	⑤
1.3 Eficiencia del personal para llevar a cabo el proceso de Becas	⓪	①	②	③	④	⑤
1.4 Me informan de manera precisa el status de mi proceso cuando lo solicito	⓪	①	②	③	④	⑤

2. Sobre la estructura del proceso	**Nivel de satisfacción** Muy bajo					Muy alto
2.1 El orden y la secuencia de pasos para el llenado de la solicitud es	⓪	①	②	③	④	⑤
2.2 La información sobre becas que se publica en la Convocatoria y en la Pàgina Web de la UACh es suficiente y precisa para realizar el trámite	⓪	①	②	③	④	⑤
2.3 Cumplen con el plazo que me indican para la entrega de lo solicitado (Resolución de Beca, aclaración de dudas o datos etc.)	⓪	①	②	③	④	⑤

3. Sobre las instalaciones donde se lleva a cabo el proceso	**Nivel de satisfacción** Muy bajo					Muy alto
3.1 Funcionalidad del área física donde se desarrolló el proceso	⓪	①	②	③	④	⑤
3.2 Mobiliario y equipo disponible para la realización del proceso	⓪	①	②	③	④	⑤
3.3 Limpieza, ventilación e iluminación del área	⓪	①	②	③	④	⑤

4. SATISFACCIÓN GENERAL	**Nivel de satisfacción** Muy bajo					Muy alto
4.1 En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso de Becas?	⓪	①	②	③	④	⑤

¿Por qué? _____

Comentarios personales o sugerencias para mejorar el proceso: _____

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