



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Credencialización en la Fase de Inscripción

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 credencialización en la fase de inscripción** 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:

1. Sobre el personal que te atendió	Nivel de Satisfacción				
	Muy bajo				Muy alto
1.1. Amabilidad y cortesía en el trato dado a los usuarios.	①	②	③	④	⑤
1.2. La orientación que te dio el personal para realizar tu trámite.	①	②	③	④	⑤
1.3. Eficiencia del personal para llevar a cabo la credencialización.	①	②	③	④	⑤

2. Sobre la estructura y duración del proceso	Nivel de Satisfacción				
	Muy bajo				Muy alto
2.1. Claridad y definición del proceso de credencialización.	①	②	③	④	⑤
2.2. El orden y la secuencia de pasos para realizar el proceso.	①	②	③	④	⑤
2.3. El tiempo de espera en la fila, antes de tomarte la fotografía.	①	②	③	④	⑤
2.4. El tiempo de espera para recibir tu credencial.	①	②	③	④	⑤

3. Sobre las instalaciones donde se realizó la credencialización	Nivel de Satisfacción				
	Muy bajo				Muy alto
3.1. Funcionalidad del área física donde se desarrolló el proceso.	①	②	③	④	⑤
3.2. Limpieza, ventilación e iluminación del área.	①	②	③	④	⑤
3.3. Mobiliario y equipo disponible para la realización del proceso.	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 credencialización?	①	②	③	④	⑤
¿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 !