



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Escuelas Incorporadas

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 Escuelas Incorporadas** 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:

	Nivel de Satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
1. Sobre el personal que te atendió						
1.1. La orientación que se te dio para realizar tú tramite por parte del personal de este Departamento de Escuelas Incorporadas.	①	②	③	④	⑤	
1.2. Amabilidad y cortesía al momento de realizar el trámite.	①	②	③	④	⑤	
1.3. Eficiencia del personal para realizar tu tramite.	①	②	③	④	⑤	

	Nivel de Satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
2. Sobre la estructura y duración del proceso						
2.1. Claridad y definición del proceso.	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, para ser atendido por el personal de este Departamento.	①	②	③	④	⑤	
2.4. El tiempo de espera para recibir respuesta respecto a tu trámite.	①	②	③	④	⑤	

	Nivel de Satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
3. Sobre las instalaciones donde se realizó el proceso						
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	

	Nivel de Satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
4. SATISFACCIÓN GENERAL						
4.1. En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso?	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!