



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Titulación

Fecha: _____

Buscamos mejorar continuamente y para ello necesitamos de tu ayuda. Por favor contesta la siguientes preguntas ya que tus respuestas nos dan la oportunidad hacer cambios que mejoren nuestro proceso de Titulación.

1. Se atiende de manera amable a mis preguntas y requerimientos de información.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

2. La respuesta a mis preguntas o información proporcionada es suficiente

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

3. La información que recibo es correcta y suficiente para realizar el trámite que requiero.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

4. El tiempo para atender a mis preguntas y requerimientos de información es adecuado.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

5. Me informan cuando lo solicito de manera precisa el status en que se encuentra mi trámite.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

6. El tiempo para atenderme por personal de ventanilla fue de:

0 a 5 minutos	5 a 10 minutos	10 a 15 minutos	20 o más
---------------	----------------	-----------------	----------

7. Cumplen con el plazo que me indican para la entrega de lo solicitado (Titulo, Relación de estudio, etc.).

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

8. Necesito preguntar más de una vez ya que la respuesta que recibo me confunde.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

9. Cuando me comunico por vía telefónica me contestan máximo al tercer timbre.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

10. Están disponibles en su área de trabajo para solicitarles información o aclarar dudas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

