



## Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso Unidad de Estadística

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 aplicación de Unidad de Estadística.

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

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

2. La respuesta que a tus preguntas e información requerida es oportuna.

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

3. La información que recibes es correcta y suficiente.

|         |              |         |       |
|---------|--------------|---------|-------|
| 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 sobre el avance de las situaciones que requieren más de cuatro días para atenderla.

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

6. Me entregan la información que necesito en tiempo y forma.

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

7. Cumplen con la fecha que establecen para entregarme la información que les solicito.

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

8. Necesito pedirles la información que requiero más de una vez.

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

9. Cuando se les requiere por vía telefónica me contestan máximo al tercer timbre.

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

10. Es fácil contactarlos en su área de trabajo para solicitarles información o aclarar dudas.

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

11. Su enfoque al cliente es proactivo, se anticipan a mis necesidades ya me entrega la información que necesito antes que se las solicite.

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

12. El servicio que recibí me parece.

|           |       |         |      |
|-----------|-------|---------|------|
| Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------|-------|---------|------|

|            |
|------------|
| ¿Por qué?: |
|------------|

Si tienes algunos comentarios que hacernos, por favor escríbelos en este espacio.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Gracias por tu tiempo y cometarios.