



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Coordinación Administrativa

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 Coordinación Administrativa 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 Credencialización en la fase continua:

1. Sobre el personal universitario involucrado en el proceso	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo				Muy alto	
1.1 Amabilidad y trato con el que se atendió a sus preguntas y requerimientos	①	①	②	③	④	⑤
1.2 Se te informa cuando tu requisición no procede, o se autoriza por una cantidad menor a la solicitada	①	①	②	③	④	⑤
1.3 Recibes información suficiente y oportuna sobre el trámite de tu compra cuando la solicitas	①	①	②	③	④	⑤
1.4 Al comunicarme vía telefónica, me contestan máximo al tercer timbre	①	①	②	③	④	⑤

2. Sobre los materiales que se solicitan	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo				Muy alto	
2.1 Recibes la cantidad que solicitas	①	①	②	③	④	⑤
2.2 El material que recibes, cumple con los requisitos que lo solicitaste	①	①	②	③	④	⑤
2.3 Los materiales de uso diario (hojas, papel, plumas, etc), están disponibles cuando los solicitas	①	①	②	③	④	⑤

3. Sobre el personal a su cargo	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo				Muy alto	
3.1 La capacitación que recibo y que recibe mi personal a cargo, nos ayuda a realizar mejor el trabajo	①	①	②	③	④	⑤
3.2 Se me consulta oportunamente sobre permisos otorgados o incapacidades del personal a mi cargo	①	①	②	③	④	⑤
3.3 Se atiende oportunamente asuntos derivados por el desempeño no adecuado del personal a mi cargo	①	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 Coordinación Administrativa?	①	①	②	③	④	⑤

Fecha: _____

Comentarios personales o sugerencias para mejorar el proceso: _____

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