

Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Registro Escolar

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 Registro Escolar 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 Registro Escolar:
Nivel de satisfacción

1. Sobre el personal universitario involucrado en el proceso

	Muy bajo		Muy alto			
1.1 Se atiende de manera amable a tus preguntas.	0	1	2	3	4	5
1.2 El trato que recibes es eficiente	0	1	2	3	4	5
1.3 Habilidad para transmitir la información que solicito	0	1	2	3	4	5

2. Sobre la información que solicito

	Muy bajo		Muy alto			
2.1 La información que recibo es correcta y suficiente	0	1	2	3	4	5
2.2 Se me informa sobre las situaciones que necesitan más de 4 días para ser atendidas	0	1	2	3	4	5
2.3 Se da una respuesta oportuna a mis dudas	0	1	2	3	4	5

3. Sobre la secuencia y duración del proceso

	Muy bajo		Muy alto			
3.1 Cuando llamo, me contestan máximo al tercer timbre	0	1	2	3	4	5
3.2 El tiempo para atender mis preguntas es adecuado	0	1	2	3	4	5
3.3 Los puedo contactar en su lugar de trabajo	0	1	2	3	4	5

4. SATISFACCIÓN GENERAL

	Muy bajo		Muy alto			
4.1 En general, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la calidad del proceso de Registro Escolar?	0	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 !