

Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso Aplicación de Examen de Admisión (Fase Fichas)

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 **Examen de Admisión en su Fase de Entrega de Fichas** 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 Examen de Admisión en su Fase de Entrega de Fichas:

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
1. Sobre el personal que te atendió						
1.1 Amabilidad y cortesía en el trato dado a los usuarios.	①	②	③	④	⑤	⑥
1.2 La orientación que te dio el personal para realizar tu trámite.	①	②	③	④	⑤	⑥
1.3 Eficiencia del personal para llevar a cabo la entrega de fichas	①	②	③	④	⑤	⑥
1.4 El manejo del tiempo durante la entrega de fichas fue apropiado	①	②	③	④	⑤	⑥

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
2. Sobre el proceso de entrega de fichas						
2.1 El orden y la secuencia de pasos para realizar el proceso fue claro	①	②	③	④	⑤	⑥
2.2 La información que se publica en la página web de la Universidad Autónoma de Chihuahua es precisa y suficiente para realizar el proceso	①	②	③	④	⑤	⑥
2.3 La entrega de fichas fue en los días y horarios indicados	①	②	③	④	⑤	⑥

	Nivel de satisfacción					
	Muy bajo					Muy alto
3. Sobre las instalaciones donde se llevó a cabo el proceso						
3.1 Funcionalidad del área física donde se desarrolló la entrega de fichas	①	②	③	④	⑤	⑥
3.2 Mobiliario y equipo disponible para la realización del proceso	①	②	③	④	⑤	⑥
3.3 Limpieza, ventilación e iluminación del área	①	②	③	④	⑤	⑥

	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 de Examen de Admisión en su Fase de Entrega de Fichas?	①	②	③	④	⑤	⑥

¿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 !