



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Escuelas Incorporadas

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 Escuelas Incorporadas** 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:

1. Sobre el personal que te atendió	Nivel de Satisfacción				
	Muy bajo				Muy alto
1.1. La orientación que se te dio para realizar tú tramite por parte del personal de este Departamento de Escuelas Incorporadas.	①	②	③	④	⑤
1.2. Amabilidad y cortesía al momento de realizar el trámite.	①	②	③	④	⑤
1.3. Eficiencia del personal para realizar tu tramite.	①	②	③	④	⑤

2. Sobre la estructura y duración del proceso	Nivel de Satisfacción				
	Muy bajo				Muy alto
2.1. Claridad y definición del proceso.	①	②	③	④	⑤
2.2. El orden y la secuencia de pasos para realizar el proceso.	①	②	③	④	⑤
2.3. El tiempo de espera, para ser atendido por el personal de este Departamento.	①	②	③	④	⑤
2.4. El tiempo de espera para recibir respuesta respecto a tu trámite.	①	②	③	④	⑤

3. Sobre las instalaciones donde se realizó el proceso	Nivel de Satisfacción				
	Muy bajo				Muy alto
3.1. Funcionalidad del área física donde se desarrolló el proceso.	①	②	③	④	⑤
3.2. Limpieza, ventilación e iluminación del área.	①	②	③	④	⑤
3.3. Mobiliario y equipo disponible para la realización del proceso.	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?	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!