



## Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Becas

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 Becas.

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

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

2. La respuesta a mis preguntas o información proporcionada es suficiente

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

3. La información que recibo es correcta y suficiente para realizar el trámite que requiero.

|         |              |         |       |
|---------|--------------|---------|-------|
| 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. El tiempo para atenderme por personal de ventanilla fue de:

|               |                |                 |          |
|---------------|----------------|-----------------|----------|
| 0 a 5 minutos | 5 a 10 minutos | 10 a 15 minutos | 20 o más |
|---------------|----------------|-----------------|----------|

6. Cumplen con el plazo que me indican para la entrega de lo solicitado (Aclaración de dudas o datos etc.)

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

7. Necesito preguntar más de una vez ya que la respuesta que recibo me confunde.

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

8. Cuando me comunico por vía telefónica me contestan antes del tercer timbre.

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

9. Existe personal en el área de trabajo al momento de solicitar información o aclarar dudas.

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

10. La información que publican en la Pagina Web de la Universidad Autónoma de Chihuahua es suficiente y precisa para realizar el trámite que requiero.

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

11. Ubicar sus instalaciones dentro del Campus te resultó.

|           |       |            |            |
|-----------|-------|------------|------------|
| Muy Fácil | Fácil | Poco Fácil | Complicado |
|-----------|-------|------------|------------|

12. Para realizar mi trámite de Solicitud de Beca, tuve que acudir a sus oficinas.

|         |         |         |               |
|---------|---------|---------|---------------|
| 2 veces | 3 Veces | 4 Veces | 5 Veces o más |
|---------|---------|---------|---------------|

13. Tuve que acudir a sus oficinas por que la información que recibí vía telefónica o por la Página Web de la Universidad Autónoma de Chihuahua fue:

|              |         |                |                |
|--------------|---------|----------------|----------------|
| Insuficiente | Confusa | No Actualizada | No Convincente |
|--------------|---------|----------------|----------------|

14. 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 comentarios.