



Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso Unidad de Estadística

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 aplicación de Unidad de Estadística.

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

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

2. La respuesta que a tus preguntas e información requerida es oportuna.

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

3. La información que recibes es correcta y suficiente.

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. Me informan sobre el avance de las situaciones que requieren más de cuatro días para atenderla.

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

6. Me entregan la información que necesito en tiempo y forma.

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

7. Cumplen con la fecha que establecen para entregarme la información que les solicito.

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

8. Necesito pedirles la información que requiero más de una vez.

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

9. Cuando se les requiere por vía telefónica me contestan máximo al tercer timbre.

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

10. Es fácil contactarlos en su área de trabajo para solicitarles información o aclarar dudas.

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

11. Su enfoque al cliente es proactivo, se anticipan a mis necesidades ya me entrega la información que necesito antes que se las solicite.

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

12. 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.