

ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

LE SOLICITAMOS ATENTAMENTE QUE NOS RETROALIMENTE CONTESTANDO ÉSTE BREVE CUESTIONARIO:

NOMBRE: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO Y/O ÁREA: \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA: \_\_\_\_\_

**POR FAVOR MARQUE CON UNA "X", LA RESPUESTA QUE CORRESPONDA A SU OPINIÓN:**

**I - CAPACIDAD DE RESPUESTA**

1.- ¿CONSIDERA QUE EL TRÁMITE PARA INICIAR UN PROCESO DE COMPRA ES SENCILLO?

- SÍ  NO

PORQUÉ? \_\_\_\_\_

2.- ¿UNA VEZ INICIADO SU TRÁMITE, ¿SE LE COMUNICA OPORTUNAMENTE SOBRE ALGUNA SITUACIÓN QUE IMPIDA CONTINUAR CON SU PROCESO DE COMPRA?

- SÍ  NO

3.- ¿CUÁLES SON ESAS SITUACIONES?

- \_\_\_ NO ES CLARO EL MATERIAL O SERVICIO QUE SE SOLICITA  
\_\_\_ FALTAN DATOS, COMO FIRMAS, ESPECIFICAR ÁREA, CANTIDADES  
\_\_\_ NO SE TIENE TECHO FINANCIERO

4.- ¿PORQUE MEDIO SE LE COMUNICAN ESTAS SITUACIONES?

- TELÉFONO  CORREO ELECTRÓNICO  OFICIO

5.- UNA VEZ SOLVENTADA LA SITUACIÓN O EN CASO DE NO EXISTIR, ¿SE LE COMUNICA QUE SU PROCESO DE COMPRA HA INICIADO SATISFACTORIAMENTE?

- SÍ  NO COMO SE LE COMUNICA \_\_\_\_\_

6.- ¿SE LE INFORMA EL PLAZO EN QUE SU SOLICITUD SERÁ SURTIDA?

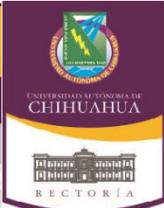
- SÍ  NO

7.- ¿CUAL ES EL PLAZO PROMEDIO EN QUE LE ES SURTIDA UNA REQUISICIÓN EN DIAS HÁBILES?

- DE 1 A 3 DIAS  DE 4 A 7 DIAS  DE 8 A 10 DIAS  MAS DE 10

8.- ¿CUAL ES SU OPINIÓN RESPECTO A ESTE PLAZO?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES

**II - CALIDAD EN EL SERVICIO**

9.- ¿CUANDO LE SURTEN SU PEDIDO ESTE SE ENCUENTRA COMPLETO Y CORRESPONDE A LO SOLICITADO?

- SIEMPRE     GENERALMENTE     A VECES     RARAMENTE     NUNCA

10.- ¿HA REALIZADO DEVOLUCIONES AL PROVEEDOR?

- SIEMPRE     GENERALMENTE     A VECES     RARAMENTE     NUNCA

11.- ¿INFORMA DE ESTAS DEVOLUCIONES AL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES?

- SIEMPRE     GENERALMENTE     A VECES     RARAMENTE     NUNCA

**III - DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

CALIFIQUE AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES EN LA ESCALA DEL 1 AL 10 EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

1 MALO                      5 REGULAR                      10 EXCELENTE

\_\_\_\_ CONOCIMIENTO (INFORMA ADECUADAMENTE DE LOS TRAMITES A REALIZAR)

\_\_\_\_ AMABILIDAD (SE ESMERA EN EL TRATO PERSONAL)

\_\_\_\_ ÉTICA DE TRABAJO ( ES RESERVADO Y OBJETIVO)

\_\_\_\_ PROFESIONALISMO (SE CONDUCE DE MANERA VERÍDICA Y ATIENDE LAS NORMAS DE TRABAJO)

TIENE ALGUNA SUGERENCIA, QUEJA, PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE ADQUISICIONES

---

---

**¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**