



## Encuesta de Satisfacción del Usuario del Proceso de Becas (Fase Resolución)

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. Me informan cuando lo solicito de manera precisa el status en que se encuentra mi trámite.

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

6. 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
---------------	----------------	-----------------	----------

7. Cumplen con el plazo que me indican para la entrega de lo solicitado (Resolución de Beca, aclaración de dudas o datos etc.)

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

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

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

9. Cuando me comunico por vía telefónica me contestan máximo al tercer timbre.

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

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

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

11. 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
---------	--------------	---------	-------

12. El servicio que recibí me parece.

Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

¿Por qué?:
------------

13. El entrevistador se dirigió de manera amable y respetuosa a quien proporcionó la información en el estudio socioeconómico.

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

14. Para realizar mi trámite de inicio a fin, tuve que acudir a sus oficinas.

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

15. 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
--------------	---------	----------------	----------------

Si tienes algunos comentarios que hacernos, por favor escríbelos en este espacio.


Gracias por tu tiempo y comentarios.