|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
| **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS** | | | | | |
| **PRESENTACIÓN:** Nos interesa conocer su opinión respecto al servicio que se le presta en la UJED, por favor marque según sea su percepción. Gracias por su colaboración. | | | | | |
|
|
|
| **Seleccione tipo de usuario:**  **Sociedad civil \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | **Unidad responsable donde solicito el servicio:**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Fecha**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |
| **Académico \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Administrativo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Alumno \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Otro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | **Servicio Solicitado**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |
| **Pregunta** | | **Muy de acuerdo** | **De acuerdo** | **En desacuerdo** | **Muy en desacuerdo** |
|
| ***Dimensión expectativas del servicio:*** | | | | | |
| **1** | El servicio que se me brinda se adapta a mis necesidades como usuario. |  |  |  |  |
| **2** | El servicio otorgado cumplió con mis necesidades y expectativas solicitadas. |  |  |  |  |
| ***Dimensión tiempo:*** | | | | | |
| **3** | Se me informo sobre el tiempo en que se realizará el servicio. |  |  |  |  |
| **4** | La respuesta al servicio solicitado se obtuvo dentro del plazo establecido. |  |  |  |  |
| ***Dimensión aspectos tangibles:*** | | | | | |
| **5** | El personal cuenta con recursos suficientes para llevar a cabo su trabajo. |  |  |  |  |
| **6** | Los procesos para que se me brinde el servicio son eficientes. |  |  |  |  |
| ***Dimensión calidad:*** | | | | | |
| **7** | La atención que recibo sobre el servicio que se me brinda satisface mis necesidades. |  |  |  |  |
| **8** | La disposición del personal que me brinda el servicio es adecuada. |  |  |  |  |
| **9** | En general, considero que el servicio que se me brinda es un servicio de calidad. |  |  |  |  |

Considera hacer algún comentario adicional en cuanto a la satisfacción de usuarios en su organización.

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