



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS – SGC
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Y PARTES INTERESADAS

Fecha de evaluación: _____

Agradecemos su respuesta a la encuesta, lo cual es de utilidad para mejorar nuestros servicios administrativos.

Proceso evaluado: Personal Presupuesto Bienes y Suministros Servicios
 Generales

Personal: Administrativo Confianza Otro Especificar: _____

Por favor califique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:

Totalmente de acuerdo=5 Parcialmente de acuerdo=4 Indiferente=3 Parcialmente en desacuerdo=2 Totalmente en desacuerdo=1
 Señale "NA" si no tiene información suficiente para evaluar la pregunta realizada.

No.	Pregunta	NA	1	2	3	4	5
1	El área proporciona información clara de los requisitos para solicitar los servicios						
2	El servicio recibido cumplió con mis necesidades y expectativas (especificadas en la solicitud)						
3	El tiempo de respuesta del servicio fue acorde a lo especificado en el catálogo de servicios						
4	El personal que atiende tiene conocimiento de la prestación de los servicios y de requerirse resuelve dudas o problemas						
5	Los trámites que debo realizar para recibir el servicio son sencillos						
6	El área tiene información disponible y oportuna de los avances del servicio						
7	Las instalaciones y equipo de la entidad o dependencia están disponibles y en condiciones adecuadas para la realización de sus actividades de docencia, investigación o difusión de la cultura.						
8	Se tiene seguridad en las instalaciones de la Entidad o Dependencia						
9	Cuando el servicio recibido no cumple con mis necesidades, se toman medidas de manera oportuna para corregirlo						
10	El personal del área tiene un trato amable y cordial						