

	REGISTRO	Código	R-007
	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	Versión	2
		Aprobado	29/05/14

Siendo uno de los preceptos de la política de calidad de la División de Títulos y Diplomas: “mejorar nuestro desempeño para satisfacer los requisitos de nuestros clientes”, se le solicita pueda corroborar respondiendo a las preguntas del presente cuestionario en función a la percepción de la satisfacción del cliente.

1. Atención a los requerimientos (marque con una X para calificar a las siguientes preguntas)

	ITEMS	BUENO	REGULAR	MALO
1.	¿Cómo califica la comunicación que sostiene la División de Títulos y Diplomas con usted?			
2.	¿En la División de Títulos y diplomas fue atendido de forma oportuna y a satisfacción?			
3.	¿Cómo califica la calidad del servicio en la División de Títulos y Diplomas?			
4.	¿Cómo califica el cumplimiento de los plazos establecidos en la División de Títulos y Diplomas?			
5.	¿Cómo califica la actitud y cooperación del personal de la División de Títulos y Diplomas frente a sus requerimientos?			

- Si su calificación es negativa en alguno de los puntos, explique porque e identifique la oficina y el personal:

2. Oportunidad de Mejora

	¿Cuáles son los aspectos que más valora o se destacan en la División de Títulos y diplomas?
1.	
2.	
3.	

	¿Cuáles son los aspectos que deben ser cambiados o mejorados por la División de títulos y diplomas?
1.	
2.	
3.	

3. Desempeño Integral

	ITEMS	BUENO	REGULAR	MALO
1.	En general, ¿Cuál es el grado de satisfacción con la calidad de los servicios brindados por la División de Títulos y Diplomas?			

- Si su respuesta en negativa, explique por qué e identifique la oficina y al personal.

DATOS DEL CLIENTE:

Nombre:		Fecha:	
---------	--	--------	--