



Proceso: Permanencia  
Encuesta para la medición de satisfacción del usuario en el trámite de Credencial UV y Seguro Facultativo (AE-P-F-33)

El presente cuestionario tiene la intención de conocer el nivel de satisfacción del usuario cuando gestiona alguno de los siguientes trámites escolares, que realiza el Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar en colaboración con las entidades académicas:

- ✓ Credencialización (Re-expedición)
- ✓ Seguro Facultativo (Alta/Baja)

De esta manera se podrá realizar el análisis correspondiente para optimizar el servicio a los usuarios.

Favor de seleccionar la opción que más le agrade en cada respuesta.

1.- Tramite que realizó:

- Credencial UV
- Seguro Facultativo
- Ambos

2.- Región en donde estudias/estudiaste

- Xalapa
- Veracruz – Boca del Río
- Córdoba – Orizaba
- Poza Rica – Tuxpan
- Coahuila - Minatitlán

3.- ¿Cómo calificas la forma en que se efectuó el tramite?

- Excelente
- Bueno
- Malo
- regular



4.- El tiempo acordado de atención ha sido:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

5.- ¿Cómo calificas la calidad en los servicios proporcionados por el Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar?

- Excelente
- Bueno
- Malo
- Regular

6.- ¿Has tenido alguna inconformidad con el trámite realizado?

- Sí
- No

7.- Menciona tu inconformidad, sugerencia y/o comentario.

---

---

Gracias por tu participación.



### Histórico de Revisiones

| No. de Revisión | Fecha de Revisión o Modificación | Sección o Página modificada | Descripción de Revisión o Modificación.  |
|-----------------|----------------------------------|-----------------------------|--|
| I               | 30/04/2021                       | Todo el formato             | <p>Se actualiza el contenido del formato en título, preguntas y formato; se sustituye el formato físico por digital.</p> <p>Se crea un enlace para responder la encuesta en línea:<br/><a href="https://forms.gle/UJGDL311uesTTgiBA">https://forms.gle/UJGDL311uesTTgiBA</a></p>   |
| I               | 30/04/2021                       | Página 1                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se actualiza el título: "Cuestionario para medición de satisfacción del usuario" por el siguiente: "Encuesta para la medición de satisfacción del usuario en el trámite de Credencial UV y Seguro Facultativo".</li><li>2. Se agrega el objetivo de la encuesta.</li><li>3. Se añaden las siguientes preguntas:<br/>Pregunta 1.- "Tramite que realizó:"; agregando una opción más a las respuestas. Sustituye a la pregunta: "¿Cómo califica la forma en que se efectuó el trámite?"<br/>Pregunta 2.- Región en donde estudias/estudiaste. Se agregan 5 respuestas y sustituye a la siguiente pregunta: "El tiempo acordado de atención ha sido:"</li></ol> |
| I               | 30/04/2021                       | Página 2                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Debido a las modificaciones realizadas en la hoja 1, se agrega la segunda hoja.</li><li>2. Se sustituye la pregunta número 3: "¿Cómo califica la calidad en los servicios proporcionados por el Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar?<br/>Actualización: "¿Cómo calificas la forma en que se efectuó el trámite?"</li><li>3. Se sustituye el reactivo 4: "La respuesta a su queja, sugerencias o reclamaciones han sido atendidas:" por la siguiente: "El tiempo acordado de atención ha sido:".</li></ol>  |



|   |            |          |   |
|---|------------|----------|---|
|   |            |          | 4. Se sustituye el reactivo 5:” Para una mejor respuesta, favor de proporcionar su matrícula:”, quedando de la siguiente manera: “¿Cómo calificas la calidad en los servicios proporcionados por el Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar?”. |
| 1 | 30/04/2021 | Página 2 | 1. Se crean las preguntas 6 y 7.<br>Pregunta 6: “¿Has tenido alguna inconformidad con el trámite realizado?”<br>Pregunta 7: “Menciona tu inconformidad, sugerencia y/o comentario”.   |
| 1 | 30/04/2021 | Página 2 | 1. Se actualiza comentario de agradecimiento.   |
| 2 | 04/08/2022 | Página 4 | 1. Se actualizan fechas y firmas de autorización.   |

Firmas de Autorización

| Propone   | Autoriza   | Fecha        |                  |
|---|--|--------------|------------------|
|   |  | Autorización | Entrada en Vigor |
| <br>Mtra. Blanca Estela Sánchez Hernández<br>Jefa del Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar | <br>Mtra. Joyce García Gálvez<br>Directora de Servicios Escolares | 05/08/2022   | 12/08/2022       |