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
* Coatzacoalcos - 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. |
| 1 | 30/04/2021 | Todo el formato | Se actualiza el contenido del formato en título, preguntas y formato; se sustituye el formato físico por digital. Se crea un enlace para responder la encuesta en línea: <https://forms.gle/UJGDL311uesTTgjBA> |
| 1 | 30/04/2021 | Página 1 | 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”.
2. Se agrega el objetivo de la encuesta.
3. Se añaden las siguientes preguntas: 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?”

Pregunta 2.- Región en donde estudias/estudiaste. Se agregan 5 respuestas y sustituye a la siguiente pregunta: “El tiempo acordado de atención ha sido:” |
| 1 | 30/04/2021 | Página 2 | 1. Debido a las modificaciones realizadas en la hoja 1, se agrega la segunda hoja.
2. Se sustituye la pregunta número 3: “¿Cómo califica la calidad en los servicios proporcionados por el Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar?

Actualización: “¿Cómo calificas la forma en que se efectuó el tramite?”.1. 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:”.
2. 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.

Pregunta 6: “¿Has tenido alguna inconformidad con el trámite realizado?”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 |
| Mtra. Blanca Estela Sanchez HernandezJefa del Departamento de Supervisión y Desarrollo Escolar | Mtra. Joyce García GálvezDirectora de Servicios Escolares | 05/08/2022 | 12/08/2022 |