

Fecha	Tipo de Cliente	

Encuesta de satisfacción del cliente-usuario

Gracias por realizar la *Encuesta de satisfacción del cliente*. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

Por favor, indique siempre el tipo de cliente (ALUMNO/PAS/PDI/EXTERNO) y la Unidad evaluada.

Cuando la tenga cumplimentada haga clic en el botón "Enviar por correo electrónico" o bien haga clic en el botón "Imprimir el formulario" y envíelo a UNIDAD DE CALIDAD, Rectorado de la UCO, Avda. Medina Azahara, 5, 14071 Córdoba.

\sim				/ 1				
(Ia	asifiaue su	nivel d	e satisfacci	on de acu	ierdo con	las siguier	ites atirma	iciones:

- 1 = nada de acuerdo
- 2 = en desacuerdo
- 3 = indiferente
- 4 = de acuerdo
- 5 = muy de acuerdo

Señale NS/NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada

	1	2	3	4	5	NS/NC
1. La unidad /servicio realiza la labor esperada	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
2. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
3. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
4. El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
5. Cuando acudo al Servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
6. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el servicio/unidad	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
7. El personal da una imagen de honestidad y confianza	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
8. Cuando acudo al servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
9. El servicio /unidad informa de forma clara y comprensible a los usuarios	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
10. He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
11. He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
12. He podido comprobar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios de la UCO para facilitar su labor	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
13. El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
14. El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
15. El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc
16. He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc

Si desea realizar alguna observación sobre el servicio/unidad puede utilizar el BUZON DE SUGERENCIAS activado en el PORTAL de la Universidad de Córdoba.