|  |
| --- |
| <Nombre del Cliente> |
| **<Nombre del Proyecto>** <idProducto/version> |
| Encuesta de Satisfacción del Cliente. |

# Introducción.

Conocer su opinión sobre el servicio que la Universidad proporciona es muy importante para nosotros, por lo que amablemente le solicitamos nos proporcione la información que a continuación se solicita, asegurándole que ésta será manejada bajo absoluta confidencialidad.

# Encuesta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha:** |  | |
| **PRIMERA SECCION** | | |
| **Instrucciones** | Dar respuesta a cada una de las siguientes preguntas, utilizando la escala que a continuación se presenta:  (1) Muy Mal (2) Mal (3) Regular (4) Bien (5) Muy bien | |
| **PREGUNTA** | | **RESPUESTA** |
| 1. El tiempo que transcurrió para disponer del servicio que solicitó, lo considera: | |  |
| 2. De acuerdo a sus requerimientos de origen, el producto que recibió, lo considera: | |  |
| 3. La comunicación establecida, durante el desarrollo de la solución, entre la empresa y usted, la considera: | |  |
| 4. El tiempo dedicado a las pruebas de aceptación de la solución lo considerado como: | |  |
| 5. La calidad del producto (solución ofrecida) en cuanto a errores encontrados la considera: | |  |
| 6. El grado de valor generado (apoyo al logro de los objetivos estratégicos de su negocio) por la solución planteada en el proyecto que se le ha desarrollado, es considerado: | |  |
| 7. En general, la atención recibida por parte del equipo de la Universidad, durante el desarrollo de la solución, lo considera: | |  |
| **SEGUNDA SECCION** | | |
| **Instrucciones** | Para las siguientes 2 preguntas, se le pide que numere del 1 al 5 las opciones que se presentan. Considere que el 5 representa el valor que más se ajusta a su preferencia | |
| 8. Las ***actitudes*** que mejor describen al equipo de trabajo que lo atendió son que:  Saben Escuchar : Están dispuestos a asesorar:  Son Empáticos : Están preparados para resolver problemas:  Son Competentes: Actitud de Servicio : | | |
| 9. Los atributos de calidad que mejor describen al ***producto*** recibido son:  Tiempo de Entrega : Funcionalidad :  Cumplimiento de Expectativas : Costo: | | |
| **TERCERA SECCION** | | |
| **Instrucciones** | Para las siguientes 2 preguntas, se le pide que de sus respuestas de manera libre, sincera y directa. | |
| 1. 10. En caso de considerarlo conveniente, qué propondría para mejorar la calidad de la solución en cada uno de los siguientes momentos:   **Al inicio:**  **Durante:**  **A la entrega:**  **Después de la entrega:** | | |
| 1. 11. En general, comentarios o sugerencias de mejora. | | |