

Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno Sistemas

CÓDIGO: **CA-SE-FR22** FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN: **27.06.11** VERSIÓN: **B**

Promedio

Persona evaluada de Sistemas (no obligatorio): a información que nos proporcione será indispensable para evaluar este servicio y medir el impacto alcanzado. 1 ¿El personal del área de Sistemas que te atendió, ofrece y promueve el buen servicio? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 2 ¿Se cumplió con los plazos previstos en tus solicitudes de compras, mantenimiento y res generadas? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 3 ¿Estas satisfecho con el servicio brindado por el área de Sistemas? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 3 ¿Estas satisfecho con el servicio brindado por el área de Sistemas? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 1 ¿Identificas deficiencias en alguno de los servicios o no se cuenta con ellos y son necesa realización efectiva de tu trabalgo? (Mobilairo, instalaciones, computadoras, capiadoras, impresonas, se autornóvires). 5 ¿El departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 5 ¿El departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 5 ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento venicular y de equipo de cómputo? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 2 ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento periocular y de equipo de cómputo? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 7 ¿Cómo calificas la labor de sistemas en tu última atención de equipo de computo y repara oficina? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	Evaluador: Puesto:						Proceso	-· <u></u>
TOTALMENTE DE ACUERDO Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sel siste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sel sistemas? Sel de partamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel de prevención sugieres? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel de prevención sugieres? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel de prevención sugieres? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? Sel departamento de Sistemas en tu última atención de equipo de computo y repara oficina? Sel de partamento de Sistemas en tu última atención de equipo de computo y repara oficina? Sel de partamento de Sistemas? Sel de partamento de Sistemas?		luada de Sis	stemas (no obli	gatorio):				
SEI personal del área de Sistemas que te atendió, ofrece y promueve el buen servicio? Se				_	uar este servi	cio y medir el impa	acto alcanzado	0.
9 8 7 6 5		-						
TOTALMENTE DE ACUERDO 2 ¿Se cumplió con los plazos previstos en tus solicitudes de compras, mantenimiento y res generadas? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DESACUERDO 3 ¿Estas satisfecho con el servicio brindado por el área de Sistemas? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DESACUERDO 4 ¿Edentificas deficiencias en alguno de los servicios o no se cuenta con ellos y son necesa realización efectiva de tu trabajo? (Mobiliario, instalaciones, computadoras, copiadoras, impresoras, se automóvites). 5 ¿El departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DESACUERDO ¿Cué estrategias de prevención sugieres? 5 ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehícular y de equipo de cómputo? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 2 ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehícular y de equipo de cómputo? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 7 ¿Cómo calificas la labor de sistemas en tu última atención de equipo de computo y reparoficina? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 7 ¿Cómo calificas la labor de sistemas en tu última atención de equipo de computo y reparoficina? 9 8 7 6 5 TOTALMENTE DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?			<u> </u>		•			
2 Se cumplió con los plazos previstos en tus solicitudes de compras, mantenimiento y res generadas? 9 8 7 6 5				TOTALMENTE	8	′	6	TOTALMENTE
Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	9			DE ACUERDO				
Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	ITERI	2			revistos en tu	s solicitudes de	compras, ma	antenimiento y re
Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	7E IN			9	8	7	6	5
SEI departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	IENJ			TOTALMENTE				TOTALMENTE
Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	7. כד	3	¿Estas sati		cio brindado	por el área de S	Sistemas?	PLONGUERDO
SEI departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	N DE		bath				T	
SEI departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	;c <i>l</i> ó			TOTALMENTE	O	, ,	, 0	TOTALMENTE
SEI departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	3FAC		.11 - 22	DE ACUERDO	muss = 1	ond-1		DESACUERDO
Sel departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descompos equipo y oficina? 9 8 7 6 5	Ų)	1 .			guno de los s			
PARTITION PROPERTY OF TOTALMENTE DESACUERDO ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de equipo de cómputo? Sexiste organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de existemas y tu persona pa	AT	4		efectiva de tu traba	ajo? (Mobiliario	, instalaciones, com	iputadoras, copi	adoras, impresoras,
PROTECTION OF STANDARD TO STALMENTE DESACUERDO Qué estrategias de prevención sugieres? ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Qué estrategias de prevención sugieres? ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? Qué estrategias de prevención sugieres? PROTECTION DESACUERDO TOTALMENTE DESACUERDO QUÉ estrategias de prevención sugieres? QUÉ estrategias de prevención sugieres	SATI	4		efectiva de tu traba	ajo? (Mobiliario	, instalaciones, com	iputadoras, copi	adoras, impresoras,
TOTALMENTE DE ACUERDO ¿Qué estrategias de prevención sugieres? ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? 9 8 7 6 5	SATI		automóviles).					
DESACUERDO ¿Qué estrategias de prevención sugieres? ¿Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehícular y de equipo de cómputo? 9 8 7 6 5	SATI		automóviles).	amento de Sistema				
Existe organización y coordinación entre sistemas y tu persona para la programación de mantenimiento vehicular y de equipo de cómputo? 9 8 7 6 5	SATI		automóviles).	amento de Sistema icina?	is genera est	trategias de prev	vención para	evitar descompo
9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	SATI		¿El departa equipo y ofi	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO	is genera est	trategias de prev	vención para	evitar descompo
9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	SATI		¿El departa equipo y ofi	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO	is genera est	trategias de prev	vención para	evitar descompo
9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	IO SATI		¿El departa equipo y ofi	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO	is genera est	trategias de prev	vención para	evitar descompo
9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	OLA	5	¿El departa equipo y ofi	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencionamento de Sistema icina?	s genera est 8 ón sugieres?	trategias de prev	vención para	evitar descompo
9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	AJO	5	¿El departa equipo y ofi	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencionamento de Sistema icina?	s genera est 8 ón sugieres?	trategias de prev	vención para	evitar descompo
9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	AJO	5	¿El departa equipo y ofi	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencio anización y coordir ento vehicular y de	s genera est 8 ón sugieres? nación entre sequipo de có	trategias de prev	vención para 6	evitar descompo
9 8 7 6 5 TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DESACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	OLA	5	¿El departa equipo y ofi	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencionanización y coordinanto vehicular y de 9 TOTALMENTE	s genera est 8 ón sugieres? nación entre sequipo de có	trategias de prev	vención para 6	evitar descompo
TOTALMENTE DE ACUERDO 8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	AJO	5	¿Existe org mantenimie	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencionanización y coordinanto vehicular y de 9 TOTALMENTE DE ACUERDO	s genera est 8 ón sugieres? nación entre sequipo de có	rrategias de prev 7 sistemas y tu pe mputo?	vención para 6 ersona para la	evitar descompo
8 ¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?	AJO	5	¿Existe org mantenimie	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencionanización y coordinanto vehicular y de 9 TOTALMENTE DE ACUERDO ificas la labor de sistema icina?	s genera est 8 ón sugieres? nación entre sequipo de có 8	rrategias de prev 7 sistemas y tu pe mputo? 7 última atención	vención para 6 ersona para la 6 de equipo de	evitar descompo
	OLA	5	¿Existe org mantenimie	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevenciono de la contraction y coordinanto vehicular y de la companya de la comp	s genera est 8 ón sugieres? nación entre sequipo de có 8	rrategias de prev 7 sistemas y tu pe mputo? 7 última atención	vención para 6 ersona para la 6 de equipo de	evitar descompo
¿CUÁL?	AJO	6	¿Existe org. mantenimie	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencio anización y coordinanto vehicular y de 9 TOTALMENTE DE ACUERDO ificas la labor de sistema de labor de labo	s genera est 8 ón sugieres? nación entre equipo de có 8 stemas en tu	rategias de prevional de la composición del composición de la composición del composición de la compos	vención para 6 ersona para la 6 de equipo de	evitar descompo
V= -: -:-:	AJO	6	¿Existe org. mantenimie	amento de Sistema icina? 9 TOTALMENTE DE ACUERDO tegias de prevencio anización y coordinanto vehicular y de 9 TOTALMENTE DE ACUERDO ificas la labor de sistema de labor de labo	s genera est 8 ón sugieres? nación entre equipo de có 8 stemas en tu	rategias de prevional de la composición del composición de la composición del composición de la compos	vención para 6 ersona para la 6 de equipo de	evitar descompo

	ES	9	¿La requisici entrego en ti	ón de equipos, m empo y forma?	nobiliario y algı	una otra herran	nienta para tu	trabajo se			
	1DOF			9	8	7	6	5			
	RDINA			TOTALMENTE DE ACUERDO				TOTALMENTE DESACUERDO			
	202	10	¿Se programaron con tiempo la entrega y recepción de autos para mantenimiento?								
	ES Y			9	8	7	6	5			
3	ATENCIÓN DE GERENTES Y COORDINADORES			TOTALMENTE DE ACUERDO				TOTALMENTE DESACUERDO			
	DE GI	11	¿La informac	ción que genera y	presenta Sist	emas sobre tu	área es clara,	precisa, compro	bable?		
	SIÓN			9	8	7	6	5			
	ATENC			TOTALMENTE DE ACUERDO				TOTALMENTE DESACUERDO			
		12	¿Consideras	como un caso o	le éxito el serv	ricio otorgado p	oor Sistemas?				
						The state of the s		SI	NO		
			Porque								
	70										
	CASO DE EXÍTO	13	_	las mejoras en e	l servicio para	considerarlo d	aso de éxito?				
	0 O		1 2								
	CAS		3 4								
			5								
			6 7								
			8								
FECHA:			_								
COMENTAR	IOS GENERAL	.ES:									
QUEJAS:											
-											
SERVICIO NO	CONFORME:										
<u>SERVICIO IVO</u>	COI II OI III E										