



Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno Sistemas

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

Evaluador: _____
 Puesto: _____

Proceso: _____

Persona evaluada de Sistemas (no obligatorio): _____

Promedio

La información que nos proporcione será indispensable para evaluar este servicio y medir el impacto alcanzado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	1	¿El personal del área de Sistemas que te atendió, ofrece y promueve el buen servicio?							
			9	8	7	6	5		
			TOTALMENTE DE ACUERDO					TOTALMENTE DESACUERDO	
CALIDAD EN EL TRABAJO	2	¿Se cumplió con los plazos previstos en tus solicitudes de compras, mantenimiento y respaldos generadas?							
			9	8	7	6	5		
			TOTALMENTE DE ACUERDO					TOTALMENTE DESACUERDO	
1	3	¿Estas satisfecho con el servicio brindado por el área de Sistemas?							
			9	8	7	6	5		
			TOTALMENTE DE ACUERDO					TOTALMENTE DESACUERDO	
	4	¿Identificas deficiencias en alguno de los servicios o no se cuenta con ellos y son necesarios para la realización efectiva de tu trabajo? (Mobiliario, instalaciones, computadoras, copiadoras, impresoras, scanner, fax y automóviles).							
	5	¿El departamento de Sistemas genera estrategias de prevención para evitar descomposturas del equipo y oficina?							
			9	8	7	6	5		
			TOTALMENTE DE ACUERDO					TOTALMENTE DESACUERDO	
		¿Qué estrategias de prevención sugieres?							
	6	¿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		
			TOTALMENTE DE ACUERDO					TOTALMENTE DESACUERDO	
2	7	¿Cómo calificas la labor de sistemas en tu última atención de equipo de computo y reparación de oficina?							
			9	8	7	6	5		
			TOTALMENTE DE ACUERDO					TOTALMENTE DESACUERDO	
	8	¿Crees que hay algún aspecto a mejorar en el departamento de Sistemas?							
		¿CUÁL?							

3

ATENCIÓN DE GERENTES Y COORDINADORES

9 ¿La requisición de equipos, mobiliario y alguna otra herramienta para tu trabajo se entrega en tiempo y forma?

9	8	7	6	5
---	---	---	---	---

TOTALMENTE DE ACUERDO

TOTALMENTE DESACUERDO

10 ¿Se programaron con tiempo la entrega y recepción de autos para mantenimiento?

9	8	7	6	5
---	---	---	---	---

TOTALMENTE DE ACUERDO

TOTALMENTE DESACUERDO

11 ¿La información que genera y presenta Sistemas sobre tu área es clara, precisa, comprobable?

9	8	7	6	5
---	---	---	---	---

TOTALMENTE DE ACUERDO

TOTALMENTE DESACUERDO

CASO DE ÉXITO

12 ¿Consideras como un caso de éxito el servicio otorgado por Sistemas?

SI	NO
----	----

Porque

13 ¿Cuáles son las mejoras en el servicio para considerarlo caso de éxito?

1.-

2.-

3.-

4.-

5.-

6.-

7.-

8.-

FECHA: _____

COMENTARIOS GENERALES:

QUEJAS:

SERVICIO NO CONFORME:
