

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

Control de servicio No.
Fecha de Solicitud

En el área de mantenimiento de la Universidad Autónoma de Occidente nos encontramos comprometidos con mejorar la calidad de nuestros servicios y asegurar la satisfacción de todos nuestros clientes, por ello agradeceríamos atienda a responder este cuestionario con sinceridad y objetividad. Su opinión será de gran utilidad para mejorar la calidad de nuestro trabajo. GRACIAS.

INSTRUCCIONES. Marque con una "x" el número que corresponda a la respuesta que refleje mejor su percepción respecto a cada uno de los siguientes criterios:

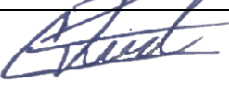
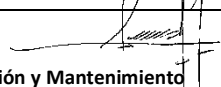
1= Deficiente/Insuficiente 2= Regular 3= Bueno 4= Muy bueno 5= Excelente

No.	Criterio	1	2	3	4	5
1	El trato que se recibe al solicitar un servicio es					
2	Considero que el tiempo que transcurre desde que se da el aviso hasta que se presenta el técnico es					
3	Considero que la atención y disposición del técnico responsable de brindar el servicio es					
4	La atención y disposición del personal de mantenimiento es					
5	La información que se brinda respecto al estatus del servicio solicitado es					
6	La capacidad de solución del personal de mantenimiento ante una avería o reparación es					
7	La coordinación y organización entre su persona y el personal técnico para la programación del servicio de mantenimiento es					
8	La información que brindó el personal de mantenimiento que llevó a cabo el servicio respecto a la falla y reparación es					
9	El servicio que le brindó el personal de mantenimiento respecto a los requisitos establecidos por usted y/o de acuerdo con las especificaciones de Instalación de áreas académicas y administrativas fue					
10	El grado de satisfacción general respecto al servicio recibido por el área de mantenimiento es					

Comentarios Generales:

Sugerencias:

Quejas:

Revisado por: Conrado Carrasco Jiménez Responsable del Proceso		Aprobado por: Joel García Regalado Director de Construcción y Mantenimiento	
Fecha de actualización: 07 de Noviembre 2022	Versión: 03	Página: 1 de 1	