

## ANEXO B

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE GESTIÓN EN LA OCEF

Nº de entrevista:

--	--	--

#### PERCEPCIÓN DE LA OCEF POR PARTE DE LAS DEPENDENCIAS DE LA UNI

#### CUESTIONARIO

Buenos días/ tardes. Estamos haciendo un estudio para conocer la opinión de los usuarios de OCEF, sobre la calidad del servicio que brinda. Para ello, agradeceré contestar con objetividad las preguntas siguientes; puesto que, los datos que nos proporcione serán usados sólo con fines estadísticos y tratados en forma confidencial.

#### **BLOQUE A:** Datos generales:

1. Género (1)

Hombre

Mujer

2. Facultad / Dependencia (2)

3. Grado de instrucción (3)

Secundaria

Superior No Univ.

Universitaria

4. Áreas de OCEF en las que ha realizado algún trámite (4-8)

Área	¿Qué tipo de trámites realiza usted en esta Área?	Encuestador
Jefatura <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> (9-13)	Pase al bloque <b>B</b> y evalúe esta área
Presupuesto <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> (14-18)	Pase al bloque <b>B</b> y evalúe esta área
Contabilidad <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> (19-23)	Pase al bloque <b>B</b> y evalúe esta área
Tesorería <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> (24-28)	Pase al bloque <b>B</b> y evalúe esta área
Patrimonio <input type="checkbox"/>	<input type="text"/> (29-33)	Pase al bloque <b>B</b> y evalúe esta área

**BLOQUE C: Percepción general sobre la atención brindada por OCEF:**

- Nivel de satisfacción general (129)  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10
- Con respecto a enero del 2005, la calidad de la atención brindada por OCEF ha mejorado en un nivel (130):  
Nulo       Bajo       Medio       Alto       Muy alto

Nº de entrevista:

--	--	--

**BLOQUE B: Evaluación de la satisfacción del cliente**

A continuación le voy a leer una serie de enunciados relacionados a la atención que Usted ha recibido durante los trámites efectuados en el área de \_\_\_\_\_. Por favor califique cada uno de estos aspectos usando una escala de 1 a 10, donde **1 es la más baja calificación y 10 es la mejor calificación**:

El personal lo atiende con amabilidad:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

La persona que lo recibe, al atenderlo dedica su tiempo exclusivamente a Usted :

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

La persona que lo atiende, le consulta y se disculpa para realizar otras actividades:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Conocimiento de sus funciones**

Confía en las respuestas que le dan:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

La persona que lo atendió, conoce o domina el campo en el que trabaja:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Le orientan adecuadamente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

El personal tiene uniformidad de criterio para atender:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Eficacia en la atención**

El personal cumple con el horario de trabajo (entrada, refrigerio y salida):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Los formatos de trámite proporcionados son fáciles de entender:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

El personal le informa acerca del plazo y las etapas en que concluirá su trámite:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

El personal le ayuda y resuelve sus problemas:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Sus dudas y consultas son absueltas satisfactoriamente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Cada vez que acude a hacer sus trámites empiezan a atenderlo de inmediato:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

La persona que lo recibe lo atiende con rapidez:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Iniciativa**

Le informan anticipadamente acerca de los cambios en trámites futuros:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Ante una dificultad la predisposición para resolverla es:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**Otros**

Puede expresarse libremente frente a disconformidades en su trámite

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

El seguimiento a su trámite lo puede realizar telefónicamente:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----