

F04-ECE240-16-UMB
Evaluación de Satisfacción del Servicio a Usuarios en la
Atención de quejas, sugerencias y/o denuncias

Folio: _____

Seleccione la que corresponda:

Queja

Sugerencia

Denuncia

1. Considera que el trámite dado a su requerimiento, en términos de solución al mismo, logró que su petición haya sido:

A) SOLUCIONADA

B) NO SOLUCIONADA

2. La atención en términos de oportunidad y rapidez en el tiempo de respuesta fue:

A) EXCELENTE

B) BUENA

C) REGULAR

D) MALA

3. La respuesta, dada a su requerimiento por el grupo de quejas, sugerencias y/o denuncias ¿Cumplió sus expectativas?

SI

NO

4. La respuesta dada por la ECE240-16 UMB, contra quién dirigió su requerimiento, cumplió sus expectativas, en términos de solución.

A) EXCELENTE

B) BUENA

C) REGULAR

D) MALA

5. La atención recibida por parte del grupo de quejas, sugerencias y/o denuncias, en términos de amabilidad fue:

A) EXCELENTE

B) BUENA

C)REGULAR

D) MALA

6. Tiene algún comentario respecto a cómo fue atendida su queja, sugerencia y/o denuncia:
