



Cuestionario de satisfacción del cliente-usuario

FECHA: _____

TIPO DE CLIENTE (marque el que proceda): ESTUDIANTE / PAS / PDI / EXTERNO

Gracias por realizar el cuestionario de satisfacción del cliente. Nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

Los datos que en él se consignen se tratarán de forma anónima.

(*) Tipo de cliente = ESTUDIANTE/PAS/PDI/EXTERNO.

Cuando lo tenga cumplimentado imprima el formulario y envíelo a: Registro General de la UNED, C/ Bravo Murillo 38, 28015 MADRID

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con las siguientes afirmaciones:
 1 = totalmente en desacuerdo
 2 = nada de acuerdo
 3 = en desacuerdo
 4 = de acuerdo
 5 = muy de acuerdo
 6 = totalmente de acuerdo
 Señale NS/NC si no tiene un juicio formado sobre la pregunta realizada

	1	2	3	4	5	6	NS/NC
1. El Registro de la UNED me ha facilitado información clara y comprensible acerca de las funciones y servicios que presta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El Registro de la UNED ha respondido rápidamente a mis necesidades y demandas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Considero que el Registro de la UNED ofrece garantías de seguridad en el tratamiento y remisión de los documentos que tramita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El personal del Registro da una imagen de honestidad y confianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El personal del Registro me ha facilitado información suficiente sobre la unidad destinataria de mis documentos y del procedimiento a seguir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Me he sentido ayudado por el personal del Registro en todo momento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Considero que el personal del Registro ha sido amable conmigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Considero adecuado el nivel de cualificación demostrado por el personal del Registro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Considero adecuado el nivel de respuesta a las quejas y sugerencias planteadas relacionadas con el servicio del Registro de la UNED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. He observado mejoras en el funcionamiento general del Registro de la UNED en las ocasiones sucesivas en que he solicitado sus servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. En general, el Registro de la UNED ha atendido satisfactoriamente mis necesidades y demandas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si desea presentar alguna queja o realizar alguna sugerencia sobre el funcionamiento del Registro General de la UNED, puede utilizar el enlace activado en la página web.