



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Fecha: _____. Sexo: Mujer _____. Hombre _____.

Turno: Matutino _____. Vespertino _____.

Tiempo aproximado de ser paciente de la clínica: _____.

¿Por cuál medio se enteró de la clínica?: _____.

Servicio al que acude: _____.

Objetivo: Conocer la percepción de satisfacción de los pacientes en los diferentes servicios que brinda la Clínica Integral Universitaria de la UNEVE.

La respuesta que elija de manera honesta es muy importante para mejorar la calidad de los servicios de la UNEVE.

Instrucciones: Seleccione sólo una opción para cada pregunta y márcala con una "X".

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

RECEPCIÓN:	A	B	C	D	E
1.- ¿Obtuve un trato amable y respetuoso del personal administrativo que me atendió en el Área?					
2.- ¿Tardo menos de 6 minutos para que mi siguiente cita quede registrada?					
3.- ¿La información que me brindan en el Área de Recepción, resuelve mis dudas acerca de algún servicio de la Clínica Integral Universitaria?					
4.- ¿El área de Recepción cuenta con personal suficiente en todo momento?					
5.- ¿La información proporcionada por el área de Recepción me fue útil?					

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

FILTRO:	A	B	C	D	E
1.- ¿Obtuve un trato amable, respetuoso, profesional y comprometido, del personal que me atendió en el área de filtro?					
2.- ¿Existe limpieza y orden en el área de filtro?					
3.- ¿El personal de primer contacto, toma mis signos vitales antes de entrar a consulta?					

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

VALIDACIÓN:	A	B	C	D	E
1.- ¿Obtuvo un trato amable y respetuoso del personal administrativo que me atendió en el Área de Validación?					
2.- ¿Tardo menos de 5 minutos en validar mi pago?					
3.- ¿La información que me brindan en el Área de Validación resuelve mis dudas acerca de algún servicio de la Clínica Integral Universitaria?					
4.- ¿El área Validación cuenta con personal suficiente en todo momento?					
5.- ¿La información proporcionada por el área de Validación me fue útil?					
Forma de pago con línea de captura:	EXCELENTE	BUENA	NO LA REALIZO	MALA	PESIMA
1.- La forma de pago con línea de captura la considera como:					
2.- La forma de pago con Tarjeta de débito o crédito la considera como:					
3.- La forma de pago por transferencia la considera como:					

¡Gracias por su opinión!



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL VALLE DE ECATEPEC

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE

**NOTA: Sólo contestar si ha pasado al servicio de Rayos X. PREGUNTA 1 Y DOS SON IGUALES
CORREGIR EN LA SIGUIENTES ENCUESTAS 2023-1**

ATENCIÓN Y TOMA DE ESTUDIOS RADIOLÓGICOS	A	B	C	D	E	NO LA REALIZO
1.- ¿Obtuve un trato amable, respetuoso, profesional y comprometido, del personal que me atendió en el área?						
2.- ¿La atención por parte del personal de Rayos X es amable?						
3.- ¿Existe limpieza en el área de Rayos X?						
4.- ¿Ha tenido que repetir sus estudios radiológicos a petición de su tratante por la calidad de imagen, una vez que fue tomada por el técnico radiólogo de la Clínica Integral Universitaria?						
5.- ¿Tardo menos de 35 minutos en estar dentro de la sala de Rayos X y salir de la misma es menor o igual a 30 minutos?						

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

ATENCIÓN EN CONSULTORIO	A	B	C	D	E
1.- ¿La atención del personal en consultorio es amable, cordial, respetuosa, profesional y comprometida, apegada a su padecimiento?					
2.- ¿El personal resuelve sus dudas respecto a su padecimiento actual?					
3.- ¿El tiempo que tarda en la sala de espera para pasar a consultorio, acorde a la fecha y hora estipulada en su carnet o filtro y después de que le tomaron signos vitales y validaron su pago es puntual?					
4.- ¿Existe limpieza en el consultorio?					
5.- ¿Considera que la calidad de servicio es buena?					

A=Siempre B=Casi siempre C=Normalmente D= Algunas veces E= Casi nunca

PREGUNTA DOS Y TRES SON IGUALES CORREGIR EN LA SIGUIENTES ENCUESTAS 2023-1

SERVICIOS GENERALES (LIMPIEZA)	A	B	C	D	E
1.- ¿El personal de intendencia mantiene una limpieza constante en las instalaciones de la Clínica Integral Universitaria?					
2.- ¿La persona de intendencia está disponible si se requiere el servicio?					
3.- ¿El personal de intendencia es accesible para limpiar en caso de ser necesario?					
4.- ¿El personal de intendencia se dirige a usted de manera amable y respetuosa?					
5.- ¿Los sanitarios están limpios?					

¿Tiene alguna recomendación o comentario que nos permita mejorar la calidad de nuestro servicio?

¡Gracias por su opinión!