



ENCUESTA DEL SERVICIO DE AUTENTICACIÓN DE CERTIFICADO FINAL O PARCIAL CARTA COMPROMISO POR DURANGO – COBAED –

Con el fin de validar que el trámite de **Autenticación de Certificado Final o Parcial** cumpla con los compromisos establecidos le pido nos ayude respondiendo 8 preguntas.
Por favor, conteste únicamente con las opciones proporcionadas.

FECHA: _____

* Favor de palomear la respuesta

Amabilidad y trato

1. Trato recibido por parte del personal que lo atendió:

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy Malo

Claridad

2. ¿Los requisitos para realizar el trámite fueron comunicados de manera clara y pertinente?

Si

No

Equidad/imparcialidad

3. ¿El trato que recibió fue adecuado y justo?:

Si

No

Honestidad

4. ¿Además del costo del trámite de autenticación, la persona que lo atendió le solicitó una cantidad extra?:

Si

No

Oportunidad

5. ¿Se cumplió el tiempo de atención del trámite (máximo 1 día hábil)?:

Si

No

| Evaluación de la Difusión del Programa Cartas Compromiso por Durango CCXD | SI | NO |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 6. ¿Conoce el programa Cartas Compromiso por Durango? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. ¿Conoce el tiempo máximo en que se le debe otorgar el trámite? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. ¿Sabía que puede poner su queja o sugerencia referente al servicio otorgado del trámite de Autenticación de Certificado Final o Parcial? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

COMENTARIOS ADICIONALES: Por favor agregue sus comentarios en caso de que hayamos omitido algún criterio relevante para usted.

¡Muchas gracias por sus respuestas, estas nos ayudarán a mejorar!