

## Encuesta de Satisfacción a Delegaciones respecto al servicio proporcionado por la Unidad de Valuación

Objetivo:

Identificar la percepción de las Delegaciones respecto a los servicios que prestan las Unidades de Valuación.

Instrucciones:

Marque con una X su respuesta a cada pregunta, tomando en consideración lo siguiente. En una escala de 5 puntos donde 1 es la calificación más baja, 3 el punto neutral y 5 la calificación más alta.

1. Tomando como referencia la escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, ¿En general qué tan satisfecho está con el servicio proporcionado por la Unidad de Valuación?

1  2  3  4  5

2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la asistencia a reuniones de parte de la Unidad de Valuación?

1  2  3  4  5

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a las propuestas de mejora por parte de la Unidad de Valuación?

1  2  3  4  5

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto a la participación de solicitudes especiales por parte de la Unidad de Valuación?

1  2  3  4  5

5. ¿Ha recibido quejas (con evidencias), respecto de cobro indebido por parte de la unidad de valuación **XXX** del costo del avalúo?

Si  **Indica importe**  No

6. ¿Ha recibido quejas (con evidencias) respecto de la negativa para la elaboración de avalúos de mercado abierto por parte de la unidad de valuación **XXX**?

Si  **¿Cuántas veces?** -  No

7. ¿Cuando usted solicita a la unidad de valuación **XXX** información o avances en la resolución de problemas, ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto del tiempo de respuesta?

1  2  3  4  5

8. ¿La unidad de valuación cuenta con instalaciones en el Estado para atender a los derechohabientes?

Si  No

9. ¿Ha sido presionado de manera verbal o económica por parte de la unidad de valuación?

Si  No

Agradecemos su participación en la presente encuesta... Por último... si tuviera algo que mejorar... ¿Qué aspectos propondría?

Utilice este espacio para sus comentarios.  
Gracias!

## Encuesta de Satisfacción a Derechohabientes respecto al servicio proporcionado por la Unidad de Valuación

Objetivo:

Instrucciones:

La persona que realiza la encuesta se debe presentar y pedirle al usuario si le permite unos minutos de su tiempo para contestar la presente encuesta. Validar que el encuestado sabe lo que es un avalúo, quién lo hace y para qué sirve: de ser necesario, dar una breve explicación sobre el tema.

Marque con una X su respuesta a cada pregunta, tomando en consideración lo siguiente. En una escala de 5 puntos donde 1 es la calificación más baja, 3 el punto neutral y 5 la calificación más alta.

1. ¿Tuvo contacto directo con la Unidad de Valuación y/o el perito valuador que realizó el avalúo de su inmueble?

Si

No

2. Tomando como referencia la escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, ¿En general qué tan satisfecho está con el servicio proporcionado por la Unidad de Valuación?

1

2

3

4

5

3. En una escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto de la información que recibió por parte de la Unidad de Valuación, sobre los documentos y requisitos que debía cumplir para realizar su avalúo?

1

2

3

4

5

4. En una escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto de la disponibilidad que tuvo la Unidad de Valuación para atender sus dudas, aclaraciones, etc..? (vía telefónica o presencial)?

1

2

3

4

5

5. En una escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto de la disponibilidad de la unidad de valuación para acordar, el horario en que se realizó su avalúo?

1

2

3

4

5

6. En una escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, en relación a la cita que estableció el valuador, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la puntualidad que tuvo el perito valuador para realizar su avalúo?

1

2

3

4

5

7. En una escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, respecto del valuador que lo asesoró, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la amabilidad con que lo atendió, es decir, si el trato fue respetuoso y cordial?

1

2

3

4

5

8. En una escala de 5 puntos, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta, en relación a la fecha comprometida para la entrega de su avalúo, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la puntualidad que ha tenido el valuador en la entrega del avalúo físico para continuar el trámite?

1

2

3

4

5

9. ¿Se identificó como valuador profesional la persona que realizó su avalúo?

Si

No

10. ¿Cómo seleccionó la unidad de valuación que le hizo su avalúo?

Por sugerencia del CESI

En el portal del Infonavit

En publicidad impresa

Recomendación de un conocido

Ninguno de los anteriores

11. ¿Cuál fue el monto cobrado por la U.V. para la realización del Avalúo de su vivienda?

\$ -

Agradecemos su participación en la presente encuesta... Por último... si tuviera algo que mejorar... ¿Qué

Utilice este espacio para sus comentarios.  
Gracias!