

Cuestionario para recolección de datos de Plan de Mejoramiento

El siguiente cuestionario se presenta para determinar los conceptos básicos de satisfacción del área de soporte técnico o área de tecnología de la información. Se busca recolectar datos para Propuesta para mejorar los tiempos de respuesta ante incidencias de tecnología de la empresa Novell Software Nola Cia en Colombia.

Sus respuestas son confidenciales y hacen parte manejo de información individual como objeto de estudio a nivel de posgrado en educación superior.

INSTRUCCIONES:

Seleccione con una X la respuesta con la cual se sienta más cómodo. Siendo la de mayor satisfacción muy de acuerdo con una valoración de 5 y la de menor satisfacción muy en desacuerdo con una valoración de 1.

Por favor dedique 5 minutos de su tiempo para responder las siguientes preguntas:

* Required

Email address *

Your email

NOMBRE COMPLETO *

Your answer



ÁREA DE TRABAJO *

- Ventas
- Finanzas
- Operaciones

Otorga Consentimiento para análisis de datos recolectados *

- SI
- No

1. ¿El equipo de Soporte Técnico de Micro focus es cordial y atento al recibir el llamado ante cualquier incidencia? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo



2. ¿Cuándo requiere soporte del equipo de soporte técnico de Micro Focus, este se encuentra disponible para atender su solicitud? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

3. ¿El horario establecido por el área de soporte técnico de Micro Focus es el apropiado para atender sus requerimientos? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo



4. ¿Es fácil comunicarse con el área de soporte técnico de Micro Focus cuando posee alguna incidencia? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

5. ¿Frente a la solución que le brinda el área de soporte de técnico de Micro Focus, usted se encuentra satisfecho? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo



6. ¿El tiempo de respuesta frente a una incidencia es el que esperaría del área de soporte técnico de Micro Focus? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

7. ¿Cuándo solicita una solución a una incidencia, lo mantienen informado del estado de su requerimiento? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo



8. ¿Cuándo solicita una solución a una incidencia, lo mantienen informado del tiempo que tardara el área de Soporte Técnico de Micro Focus para dar solución a su requerimiento? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

9. ¿Su requerimiento es solucionado en el primer llamado realizado al área de Soporte Técnico de Micro Focus? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo



10. ¿Su requerimiento es solucionado de forma definitiva? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

11. ¿Cree usted que el área de Soporte Técnico de Micro Focus posee los conocimientos técnicos para dar solución a los requerimientos solicitados? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo



12. ¿El área de soporte técnico le cumple con el tiempo que indica para dar solución al requerimiento? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

13. ¿Frente a un requerimiento de incidencia al área de Soporte Técnico, cuanto tiempo debe esperar mientras recibe solución completa a su requerimiento?, Seleccione el siguiente rango; *

- Inferior a 1 hora
- Entre 1 y 4 horas
- Entre 4 a 8 horas
- Entre 8 a 16 horas
- Más de 16 horas

14. Si la respuesta es mayor a 16 horas especifique la cantidad aproximada en horas *

Your answer

Déjenos sus observaciones o recomendaciones: *

Your answer



Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#)

Google Forms

