

Dimensión	Pregunta	Nivel de Satisfacción (%)	Acciones de Mejora.
Elementos Tangibles	Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.	65.09%	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El área de Servicio al Usuario se cuenta con dos (2) pantallas de TV, donde se transmitirán imágenes informativas del proceso de legalizaciones. ➤ Se rediseñarán los escritos que actualmente están en el área de servicio al usuario para que sean más llamativos e informativos; así mismo se colocarán más elementos ilustrativos del servicio de Legalizaciones de Documentos Académicos. ➤ Se identificarán los procesos que se realizan en cada ventanilla.
Empatía	El horario de atención al público	54.86%	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El horario extendido hasta las 8 pm de atención al usuario, fue eliminado por el poco flujo de usuarios. ➤ Se implementó el pago en línea para disminuir el tiempo de espera de los usuarios y de igual manera es opcional para el usuario dirigirse a la institución a realizar el pago. ➤ La entrega de documentos es personal y/o con poder notarial a una segunda persona, esto con el objetivo de facilitar a los usuarios el retiro de los documentos. ➤ El 13 de julio del presente año se sostuvo una reunión con las autoridades de registro y admoniciones de las IES, donde se socializaron medidas o procesos informativos con las IES sobre el proceso y requisitos para legalizar documentos académicos; así como promocionar la opción de pago en línea.
Vía de contacto	¿Cómo preferiría contactar a la institución?	Por teléfono 7.05%	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se estarán tomando medidas para poder compartir más información en el portal de internet, así los usuarios podrán encontrar respuestas a sus inquietudes sin tener que contactarnos vía email. ➤ Se instruirán mejor a los agentes de servicio al cliente (Call center), para que puedan tener más acceso a la información de los servicios. ➤ Se implementará la opción de Consulta de Estatus de Solicitud de Legalizaciones, a través del portal web del MESCYT; esta opción incluirá las solicitudes realizadas en línea y de manera presencial en el área de servicio al usuario.