**INSTRUCCIONES:**

El cuestionario que se anexa consta de una serie de afirmaciones sobre el servicio que se ofrece en el Instituto Tecnológico. En cada una califique según la experiencia que tenga, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anote la calificación que le asigna usted a

su experiencia con el servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

1



2



3



4



5



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| EXCELENTE | BUENA | REGULAR | MALA | MUY MALA |

2. Si desea expresar algún comentario, sugerencia o recomendación utilice el espacio destinado para ello.

**GRACIAS**

**ENCUESTA DE SERVICIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO:** | **CENTRO DE CÓMPUTO** |

 **SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EXCELENTE** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **MUY MALA** |
| 1. ¿El servicio del Centro de Cómputo tiene un horario adecuado (07:00 – 19:00 hrs.)?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Los horarios de atención del Centro de Cómputo se cumplen de acuerdo con lo publicado (07:00 – 19:00 hrs.)?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Hay disponibilidad de equipos de cómputo cada vez que lo solicita?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Los equipos del centro de cómputo cumplen con las características necesarias para realizar tus actividades?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Me proporcionan una atención adecuada si se presenta una falla en el equipo asignado?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿El servicio de internet en el campus es adecuado para mis actividades académicas (clases, libros digitales, plataformas de aprendizaje: teams, mooddle; plataforma escolar, KOHA y correo electrónico)?
 |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO:** | **CENTRO DE INFORMACIÓN** |

**SERVICIO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. ¿Conoce la biblioteca digital del Centro de Información? | SI | NO |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Un dibujo animado con letras  Descripción generada automáticamente con confianza mediaEXCELENTE** | **BUENA**Dibujo animado de un animal con la boca abierta  Descripción generada automáticamente con confianza baja | **REGULAR**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media | **MALA** | **MUY MALA**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media |
| 1. ¿Cómo considera el servicio que ofrece esta plataforma?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Cómo considera la atención ofrecida por el personal cuando le solicita el servicio en el Centro de Información?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿El personal resuelve sus dudas e inquietudes cuando usted se las presenta?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿El horario de atención brindado es el adecuado a sus necesidades (07:00 – 19:00 hrs.)?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Los horarios de atención se cumplen de acuerdo con el horario publicado?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Los espacios (cubículos, sala de internet y sala de trabajo) en Centro de Información son adecuados para trabajar?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Los libros con los que se cuenta de manera física en biblioteca o en la plataforma de la biblioteca digital cubren sus necesidades de acuerdo con las materias que cursa?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Los libros en físico o digitales con los que se dispone son actualizados?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Considera que la existencia de libros en físico junto con los libros digitales es la adecuada?
 |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO:** | **COORDINACIÓN DE CARRERAS** |

 **SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Un dibujo animado con letras  Descripción generada automáticamente con confianza mediaEXCELENTE** | **BUENA**Dibujo animado de un animal con la boca abierta  Descripción generada automáticamente con confianza baja | **REGULAR**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media | **MALA** | **MUY MALA**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media |
| 1. El horario de atención de las(los) coordinadoras(es) es adecuado.
 |  |  |  |  |  |
| 1. Los horarios de atención de las(los) coordinadoras(es) se respetan.
 |  |  |  |  |  |
| 1. Me proporciona información y orientación adecuada para el manejo de mi retícula.
 |  |  |  |  |  |
| 1. Me proporciona información y orientación para la reinscripción y carga académica.
 |  |  |  |  |  |
| 1. Me orientan para resolver situaciones académicas.
 |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO:** | **RECURSOS FIANCIEROS** |

 **SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Un dibujo animado con letras  Descripción generada automáticamente con confianza mediaEXCELENTE** | **BUENA**Dibujo animado de un animal con la boca abierta  Descripción generada automáticamente con confianza baja | **REGULAR**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media | **MALA** | **MUY MALA**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media |
| 1.- ¿Se encuentra publicado el horario de atención? |  |  |  |  |  |
| 2.- ¿Los horarios de servicio se cumplen de acuerdo con el horario publicado? |  |  |  |  |  |
| 3.- ¿El horario de atención es el adecuado de acuerdo con sus necesidades (07:00 – 18:00 hrs.)? |  |  |  |  |  |
| 4.- ¿Los medios de publicación de los costos de los trámites son los adecuados? |  |  |  |  |  |
| 5.-Cuando desconoce el concepto de pago, ¿el personal le brinda asesoría adecuada? |  |  |  |  |  |
| 6.- ¿El personal de Recursos Financieros le atiende de forma amable? |  |  |  |  |  |
| 7.- ¿El tiempo de espera es el adecuado para realizar mis trámites? |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO:** | **SERVICIOS ESCOLARES** |

 **SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Un dibujo animado con letras  Descripción generada automáticamente con confianza mediaEXCELENTE** | **BUENA**Dibujo animado de un animal con la boca abierta  Descripción generada automáticamente con confianza baja | **REGULAR**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media | **MALA** | **MUY MALA**Un dibujo de un perro  Descripción generada automáticamente con confianza media |
| 1. ¿El departamento de Servicios Escolares tiene un horario adecuado de atención (7:00 a 18:00 hrs)?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿Los horarios de atención se cumplen con el horario publicado?
 |  |  |  |  |  |
| 1. . ¿Los tiempos de respuesta a los trámites son adecuados?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿El personal le atiende de forma amable y oportuna cuando solicita un servicio?
 |  |  |  |  |  |
| 1. ¿El personal resuelve sus dudas e inquietudes con relación a los trámites del departamento de escolares cuando usted se las presenta?
 |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 6.- ¿Tienes conocimiento que cuentas con seguro facultativo (IMSS) por medio de la institución como estudiante activo? | SI | NO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 7.- ¿Tienes conocimiento que la institución te ofrece servicio médico dentro del instituto (7:00 a 19:00 hrs.)? | SI | NO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 8.- ¿Tienes conocimiento que la institución te ofrece servicio dental dentro del instituto (7:00 a 12:00 hrs.)? | SI | NO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 9.- ¿Los horarios de atención del servicio médico y dental cumplen con el horario publicado? | SI | NO |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10.- El personal médico le atiende de forma amable cuando solicita el servicio |  |  |  |  |  |
| 11.- El dentista le atiende de forma amable cuando solicita el servicio  |  |  |  |  |  |

INSTRUCTIVO DE LLENADO

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Anotar con una X a cada pregunta donde 5=Excelente, 4=Buena,3=Regular,2=Mala y 1=Muy mala |
| 2 | Anotar comentarios  |