# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CULIACÁN

# ENCUESTA DE SERVICIO

# Estimado(a) Estudiante:

En nuestro Instituto Tecnológico tenemos la misión y el firme compromiso de satisfacer plenamente tus necesidades y requerimientos en los servicios que ofrecemos, buscando mejorar permanentemente nuestro desempeño y servirte mejor.

Para lograr esto, lo más valioso es su opinión, por lo que se solicita responder con sinceridad un breve cuestionario anexo, cuya respuesta será la mejor ayuda para superarnos.

Se agradece tu atención a la presente y me reitero a tu disposición.

 ATENTAMENTE

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DIRECTOR (A)

**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**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **USUARIO(opcional):** | (1) | **CARRERA:** | (2) |
| **SERVICIO:** | **RECURSOS FINANCIEROS** | **FECHA:** | (3) |

 **SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EXCELENTE** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **MUY MALA** |
| 1.- ¿Se encuentra publicado el horario de atención? | (4) | (4) | (4) | (4) | (4) |
| 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. |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **COMENTARIOS: (5)** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

INSTRUCTIVO DE LLENADO

|  |  |
| --- | --- |
| NUMERO | DESCRIPCIÓN |
| 1 | Anotar el nombre del (la) Estudiante |
| 2 | Anotar la carrera del (la) Estudiante |
| 3 | Anotar la fecha  |
| 4 | Anotar con una X a cada pregunta donde 5=Excelente, 4=Buena,3=Regular,2=Mala y 1=Muy mala |
| 5 | Anotar comentarios  |