**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):** |  | **CARRERA:** |  |
| **SERVICIO:** | **RECURSOS FINANCIEROS** | **FECHA:** |  |

**SERVICIO**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EXCELENTE** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **MUY MALA** |
| 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? |  |  |  |  |  |
| 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:** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |