



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

Estimado 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 tu opinión, por lo que se te solicita responder con sinceridad un breve cuestionario anexo, cuya respuesta nos proporcionará un marco de referencia para la mejora continua en los servicios que te ofrece el Instituto.

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

ATENTAMENTE

DR. JUAN MANUEL PADILLA HERNÁNDEZ
DIRECTOR

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 tengas, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anota la calificación que le asignas según tu experiencia con el servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

5	4	3	2	1
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

2. Si deseas expresar algún comentario, sugerencia o recomendación utiliza el espacio destinado para ello.

GRACIAS



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: CENTRO DE INFORMACIÓN	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. ¿Cómo considera el horario de servicios de 8:00 AM. a 7:30 PM.?					
2. ¿La bibliografía que se tiene en la biblioteca, le sirve para la realización de investigaciones y consultas?					
3. ¿Por lo menos cuentan con un título de los que se indican en el programa de estudios de las materias que cursa?					
4. ¿La bibliografía que tienen en la biblioteca es actualizada?					
5. ¿El personal de la biblioteca me apoya de manera adecuada cuando necesito consultar un libro determinado?					
6. ¿Recibí apoyo de orientación o recomendación de otro título, cuando no se encuentra el sugerido por los docentes?					
7. Cuando solicita apoyo al personal de la biblioteca, ¿lo hacen con disposición?					
8. ¿Cuándo me atienden lo hacen de manera respetuosa y amable al proporcionarme el servicio?					
9. El personal del centro de información, ¿me proporciona atención cordial durante mi estancia en biblioteca?					

COMENTARIOS. En caso de alguna insatisfacción indíquela a continuación:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: COORDINACIÓN DE CARRERAS	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado de atención.					
2. Me proporciona información necesaria para el manejo de mi retícula de carrera.					
3. Me da orientación adecuada cuando requiero realizar trámites en la institución.					
4. Me orienta acerca de desarrollo del plan de estudios de la carrera.					
5. Me da información necesaria para realizar las Residencias Profesionales.					
6. Me proporciona información sobre el proceso para la reinscripción de estudiantes.					
7. Me orientan para resolver situaciones de tipo académico.					
8. Me dan la orientación necesaria para la realización de trámites de titulación.					
9. Me proporciona información sobre el calendario escolar.					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: RECURSOS FINANCIEROS	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Tiene un horario adecuado para realizar mis trámites.					
2. Me proporcionan una lista actualizada de los costos de los diferentes trámites.					
3. El tiempo de espera para pagar en caja es aceptable.					
4. El personal de Recursos Financieros atiende las peticiones que le hago.					
5. El personal de Recursos Financieros siempre me cobra el concepto Correcto.					
6. Me proporcionan asesoría adecuada cuando desconozco qué o cuánto pagar.					
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su servicio.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante todo el tiempo en que me otorga el servicio.					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: RESIDENCIAS PROFESIONALES	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me proporciona información del banco de proyectos de Residencias Profesionales.					
2. La División de Estudios Profesionales me da información de las Opciones para realizar los Anteproyectos de Residencias Profesionales.					
3. El Coordinador de Carrera me da información para desarrollo de anteproyectos de Residencias Profesionales.					
4. La División de Estudios me proporciona información acerca de los periodos para la recepción de anteproyectos de Residencias Profesionales.					
5. El Docente Asignado para revisar mi anteproyecto de residencias dictamina en el periodo establecido.					
6. Mi Asesor Interno me proporciona asesoría para el desarrollo de mi proyecto Residencias Profesionales.					
7. El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me entrega en tiempo las cartas de presentación y agradecimiento para la empresa.					
8. Mi Asesor Interno revisa mis informes parciales de Residencias Profesionales y me orienta para realizar las correcciones y cambios.					
9. Mi Asesor Interno me da a conocer la calificación durante el periodo Establecido.					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: SERVICIOS DE CÓMPUTO	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. El Servicio de Cómputo tiene un horario adecuado.					
2. Siempre hay equipos de cómputo disponibles para realizar mi trabajo.					
3. Me proporcionan atención adecuada en el servicio de laboratorio de cómputo.					
4. Me proporcionan atención adecuada en caso de presentarse fallas en el equipo de cómputo que se me asignó.					
5. Me atienden en forma oportuna cuando solicito algún servicio					
6. Me atienden en forma amable cuando solicito información.					
7. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en las instalaciones.					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: SERVICIO SOCIAL	FECHA:

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. La oficina de Servicio Social tiene un horario adecuado para realizar mis trámites.					
2. La oficina de Servicio Social me ofrece un catálogo de instituciones en donde pueda realizarlo.					
3. La oficina de Servicio Social me gestiona apoyos para desarrollar mis actividades.					
4. Me proporcionan atención adecuada cuando realizo mis trámites.					
5. Me apoyan adecuadamente en la búsqueda, en caso de no tener en donde hacerlo.					
6. Me proporcionan asesoría para desarrollar en forma adecuada el Servicio Social.					
7. Me atienden en forma inmediata al solicitar información.					
8. Me atienden en forma amable al solicitar información del Servicio Social.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en su oficina.					

COMENTARIOS:



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA PIEDAD



ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional):	CARRERA:
SERVICIO: SERVICIOS ESCOLARES	FECHA:

	SERVICIO				
	5	4	3	2	1
1. El Departamento de Servicios Escolares tiene un horario adecuado de atención.					
2. El tiempo de respuesta a mis solicitudes es rápido.					
3. El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla es adecuado.					
4. Me proporcionan atención adecuada en el servicio.					
5. Me proporcionan información adecuada en caso de que se la solicite.					
6. Me orientan adecuadamente cuando se lo solicito.					
7. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio.					
8. Me atienden en forma amable cuando solicito su apoyo.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en el departamento.					

COMENTARIOS: