	Encuestas de Servicio	Código: ITPAC-CA-PO-006-02
		Versión: 4
		Página 1 de 10

INSTITUTO TECNOLOGICO DE PACHUCA

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 lograrlo, lo más valioso es tú opinión, por lo que te solicitamos responder con sinceridad un breve cuestionario, cuya respuesta será la mejor ayuda para superarnos.

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

¡Gracias por tu participación!

ATENTAMENTE

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 califica según la experiencia que tengas, respecto a lo que se afirma.

1. En el cuadro correspondiente de la columna **SERVICIO** anota la calificación que corresponda a 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 utilice el espacio destinado para ello al final de cada apartado.

GRACIAS

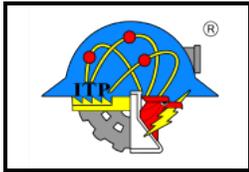
ENCUESTA DE SERVICIO

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

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. El horario de atención es de 07:00 a 20:00. ¿Consideras que es un horario adecuado?					
2. La información con la que cuenta me apoya en las asignaturas que curso.					
3. El Centro de información cuenta con un portal electrónico ubicado en http://www.itpachuca.edu.mx ¿Conoces los servicios virtuales que ofrece?					
4. Mantienen una relación atenta conmigo durante la prestación del servicio.					
5. Encuentro por lo menos un ejemplar disponible de la bibliografía señalada en las asignaturas que curso.					
6. La bibliografía de la que se dispone es actualizada.					
7. Se me proporciona atención particular en caso de buscar determinado libro					
8. Me brindan opciones de libros equivalentes en caso de no contar con el título solicitado					
9. El Centro de Información te ofrece acervo de lectura recreativa					
10. Tienen disposición para atenderme cuando solicito un servicio					

COMENTARIOS:



ENCUESTA DE SERVICIO

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

El coordinador de la carrera de: _____

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. ¿Consideras que el (la) coordinador (a) tiene un horario adecuado de atención?					
2. Me proporciona la información necesaria para el manejo adecuado de la retícula de mi carrera.					
3. Me da orientación adecuada cuando requiero realizar trámites en la institución.					
4. Me orienta acerca del desarrollo del plan de estudios de la carrera.					
5. Me da la información necesaria acerca de la Residencia Profesional.					
6. Me proporciona información sobre el proceso para la reinscripción de estudiantes y la organización de los cursos de verano.					
7. Me orienta para resolver situaciones de tipo académico.					
8. Me proporciona información sobre el calendario escolar.					
9. Es amable al presentar el servicio.					

COMENTARIOS:

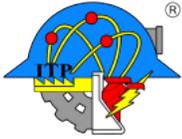
ENCUESTA DE SERVICIO

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

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Considero que se tiene un horario adecuado para realizar mis trámites.					
2. Me proporcionan una lista actualizada de los costos de los diferentes trámites.					
3. El personal de Recursos Financieros atiende las peticiones que le hago.					
4. Me proporcionan asesoría cuando desconozco el proceso de pago o bien de qué o cuánto pagar.					
5. Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio.					
6. Me atienden en forma amable cuando solicito su servicio.					
7. Mantienen una relación atenta conmigo durante todo el tiempo en que me otorgan el servicio.					

COMENTARIOS:



ENCUESTA DE SERVICIO

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

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. La División de Estudios Profesionales me proporciona información del banco de proyectos de residencias profesionales.					
2. La División de Estudios Profesionales me proporciona información de las opciones para realizar los proyectos de residencias profesionales.					
3. El (la) Coordinador (a) de Carrera me proporciona información para el desarrollo de proyectos de residencias profesionales.					
4. La División de Estudios Profesionales me proporciona información acerca de los periodos para la recepción de proyectos de residencias profesionales.					
5. Mi asesor(a) interno(a) me proporciona asesoría para el desarrollo de mi proyecto de residencia profesional.					
6. La División de Estudios Profesionales me entrega en el tiempo esperado la carta de presentación y agradecimiento para la empresa.					
7. Mi asesor(a) interno(a) revisa mis informes parciales de residencia profesional y me orienta para realizar las correcciones y cambios.					
8. Mi asesor(a) interno(a) me da a conocer la calificación durante el periodo establecido.					
9. Mi asesor(a) interno(a) me orienta en el desarrollo del informe final.					
10. Mi asesor(a) interno(a) asistió al menos una vez al organismo en donde desarrollo mi residencia profesional.					

COMENTARIOS:

ENCUESTA DE SERVICIO

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

SERVICIO

	5	4	3	2	1
1. Los servicios que ofrece centro de cómputo: portal institucional, plataforma moodle, sistema integral de información y pagos referenciados (de acuerdo a las fechas en que se realicen los pagos), se encuentran disponibles en línea en el horario en el que los consulto					
2. En el servicio de Inscripción y Reinscripción el Sistema Integral de Información se encuentra en línea (disponible) cuando me corresponde realizar el proceso.					
3. Cuento con acceso a internet en las instalaciones de la institución tales como (espacios académicos) aulas, laboratorios, talleres, Centro de Información.					
4. La sección que corresponde al pago referenciado es amigable con el usuario.					
5. De los servicios que atañen al Centro de Cómputo y que tienen que ver con algún trámite que realizas, ¿cómo lo calificas?					

COMENTARIOS:

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. La oficina de Servicio Social me proporcionan atención adecuada cuando realizo trámites.					
5. En la oficina de Servicio Social me apoyan adecuadamente en la búsqueda del lugar donde puedo desempeñarme, en caso de no tener en donde hacerlo.					
6. Me proporcionan información digital adecuada para realizar el Servicio Social.					
7. Me atienden de forma adecuada en días y horas laborables					
8. Me atienden en forma amable al solicitar información del Servicio Social.					
9. Mantienen una relación atenta conmigo durante toda la prestación del servicio.					

COMENTARIOS:

ENCUESTA DE SERVICIO

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

	SERVICIO				
	5	4	3	2	1
1. Consideras adecuado el medio de difusión de nuestros servicios en la página institucional y redes sociales.					
2. El tiempo de respuesta a tu solicitud es acorde al servicio solicitado.					
3. La atención y orientación a los servicios que se otorgan es oportuna.					
4. De acuerdo a la solicitud de servicio, la información que te brindan es veraz y adecuada.					
5. Hay una relación de cordialidad cuando eres atendido.					
6. Consideras pertinente el horario y atención brindada del personal del servicio médico escolar.					
7. La prestación del servicio de manera digital para la integración y revisión de expediente electrónico para llevar a cabo el acto de recepción profesional cubre tus expectativas.					

COMENTARIOS:

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional): _____	CARRERA: _____
SERVICIO: ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES	FECHA: _____

DEPORTE O ACTIVIDAD QUE PRACTICO: _____

	5	4	3	2	1
1. ¿El entrenador(a) o instructor(a) está capacitado para impartir la actividad?					
2. ¿Me tratan de manera respetuosa?					
3. ¿El entrenador(a) o instructor(a) es puntual con los horarios de práctica?					
4. Considero que la organización de su clase es...					
5. ¿Me gusta lo que practico?					

COMENTARIOS:

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO(opcional): SERVICIO: DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE <hr style="width: 30%; margin-left: 100px;"/>	CARRERA: FECHA:
---	--------------------------------------

	SERVICIO				
	5	4	3	2	1
1. Me brindan atención y orientación cuando requiero realizar algún trámite en el departamento.					
2. Se respetan los horarios de atención, establecidos por el departamento.					
3. Son amables las personas del departamento al prestar el servicio.					
4. El personal del departamento me entrega en tiempo y forma los documentos correspondientes.					
5. ¿Cómo piensas que es la organización de los eventos académicos por parte del departamento?					
6. ¿Dan seguimiento a los conflictos docente-estudiante?					
7. ¿Se otorgan asesorías a los estudiantes que las requieren?					
8. ¿Consideras que los docentes están actualizados para impartir sus materias?					
9. ¿Existe un ambiente de respeto dentro del departamento?					
10. ¿Has hecho uso del servicio psicológico en alguna ocasión?					
11. El horario de atención del servicio psicológico es adecuado					
12. En caso de haber hecho uso del servicio psicológico, ¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida?					
13. Se solucionó el problema por el cual solicitó la orientación.					

Que mejorarías en el departamento:
