
	<b>Nombre del Documento:</b> <b>Formato para Encuesta de Servicio</b>	<b>Código:</b> <b>ITSSY-F-CA-08-03</b>	
		<b>Revisión: 10</b>	
	<b>Referencia a la Norma ISO 9001-2015:</b> <b>5.1.2, 9.1.2</b>	<b>Página 1 de 1</b>	

## ENCUESTA DE SERVICIO

**USUARIO:** \_\_\_\_\_ **FECHA:** \_\_\_\_\_

**SERVICIO:** BIBLIOTECA **CARRERA:** \_\_\_\_\_ **PERIODO A EVALUAR** \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Para las siguientes preguntas relacionadas con el **SERVICIO**, anote la calificación que le asigna usted de acuerdo a su experiencia con el servicio de que se trata, con base en la siguiente escala:

**5. Excelente                      4. Buena                      3. Regular                      2. Mala                      1. Muy Mala**

1. En el servicio de préstamo de material bibliográfico o disco ¿En cuanto tiempo fue atendido a partir de la recepción del material bibliográfico o disco por el/la bibliotecario/a? (sin considerar el tiempo de espera en cola)
 

5) Menos de 5 min.      4) De 5 a 6 min.      3) De 7 a 8 min.      2) De 9 a 10 min.      1) De 11 a 12 min.
  
2. En relación al servicio de devolución de material bibliográfico o disco ¿En cuanto tiempo fue atendido a partir de la recepción del material bibliográfico o disco por el/la bibliotecario/a? (sin considerar el tiempo de espera en cola)
 

5) Menos 4 min.      4) De 5 a 6 min.      3) De 7 a 8 min.      2) De 9 a 10 min.      1) De 11 a 12 min.
  
3. El servicio de consulta digital y manual de la bibliografía existente.
 

5) Excelente      4) Bueno      3) Regular      2) Malo      1) Muy Malo
  
4. El servicio de préstamo de cubículos de estudio para realizar sus trabajos académicos
 

5) Excelente      4) Bueno      3) Regular      2) Malo      1) Muy Malo
  
5. La limpieza en general de las áreas de Biblioteca (área de acervo general área de material de consulta, área de estudio general área de consulta digital y cubículos de estudio).
 

5) Excelente      4) Bueno      3) Regular      2) Malo      1) Muy Malo

**COMENTARIOS:**

---



---



---



---