
	Nombre del Documento: Formato para Encuesta de Servicio	Código: ITSSY-F-CA-08-06	
		Revisión: 10	
	Referencia a la Norma ISO 9001-2015: 5.1.2, 9.1.2	Página 1 de 1	

ENCUESTA DE SERVICIO

USUARIO: _____ **FECHA:** _____

SERVICIO: SERVICIOS ESCOLARES **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. Subraye el tipo de servicio que usted desea evaluar :

3) Constancia con o sin calificación 2) Duplicado de boleta 1) Impresión de Kardex

2. Seleccione el rango de tiempo en el cual fue atendido en el servicio a evaluar?

5) 24 horas hábiles 4) De 24 a 36 horas hábiles 3) De 36 a 48 horas hábiles 2) De 48 a 60 horas hábiles 1) Mas de 60 horas hábiles.

3. En relación al servicio de duplicado de credencial estudiantil ¿En cuanto tiempo fue atendido su solicitud a partir de la entrega del recibo de pago?

5) 5 días hábiles 4) De 6 a 7 días hábiles 3) De 8 a 9 días hábiles 2) De 10 a 11 días hábiles 1) Mas de 11 días hábiles.

4. En relación al servicio de renovación de credencial estudiantil ¿En cuanto tiempo fue atendido su solicitud a partir de la entrega de la credencial anterior?

5) 3 días hábiles 4) De 4 a 5 días hábiles 3) De 6 a 7 días hábiles 2) De 8 a 9 días hábiles 1) Mas de 9 días hábiles.

5. Durante el servicio solicitado ¿cómo considera usted el trato que recibió?

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

COMENTARIOS:
