



Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FO-TESI-68



El Tecnológico de Estudios Superiores de Ixtapaluca ha desarrollado los procesos de Inscripción de alumnos de nuevo ingreso, Reinscripción de alumnos y obtención de Título Profesional. Por tal motivo, le solicito muy atentamente realice la EVALUACION DE SATISFACCION DEL SERVICIO prestado por el Tecnológico marcando la respuesta que más se acerque a su percepción en el proceso.

1.- ¿Qué trámite realizaste en el Tecnológico? (1)

Inscripción Reinscripción Obtención del Título Profesional

2.- De que manera recibiste la información de los requisitos que debes cubrir para realizar el proceso.

Verbalmente En un tríptico Cartel Internet

CLASIFICACION: **1) EXCELENTE 2) BUENA 3) REGULAR 4) INSATISFECHO**

FACTORES DE EVALUACION	1	2	3	4	RECOMENDACIONES PARA MEJORA
3.-¿El Departamento respetó el periodo calendarizado, en el caso de tu trámite de Inscripción ó Reinscripción?					
4.- Cuando llegaste a ventanilla de Control Escolar, ¿te dieron la información que solicitaste?					
5.- Se publicó los pasos a seguir de tu trámite.					
6.- La atención que recibiste en ventanilla de Control Escolar fué...					

Datos de quien realiza la evaluación (únicamente titular de la unidad administrativa o representante de la dirección)

Unidad Administrativa:	
Nombre	
Puesto	
Firma	

Elaboró Departamento de Control Escolar	Versión 3
Autorizó Alta Dirección	Fecha de revisión JULIO DE 2013



Gobierno del Estado de México
Secretaría de Educación.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FO-TESI-68



INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Descripción
1	Señala con una "X" el trámite que haya realizado el alumno.
2	Señala con una "X" de que manera recibió la información el alumno.
3	Señala con una "X" de qué forma se respetó el periodo calendarizado.(según la clasificación)
4	Señala con una "X" de qué forma se te brindó la información que solicitaste. (según la clasificación)
5	Señala con una "X" de qué forma se publicaron los pasos a seguir de tu trámite. (según la clasificación)
6	Señala con una "X" de qué forma fue la atención que recibiste. (según la clasificación)
NOTA:	Los resultados se miden a través de las siguiente fórmula: Dividir el resultado de la clasificación entre el total de las encuestas aplicadas x 100, para conocer el indicador de eficiencia de los servicios que se ofrecen en el Departamento de Control Escolar.

Elaboró Departamento de Control Escolar	Versión 3
Autorizó Alta Dirección	Fecha de revisión JULIO DE 2013