

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio

ÁREA AUDITADA: **CENTRO DE INFORMACIÓN**

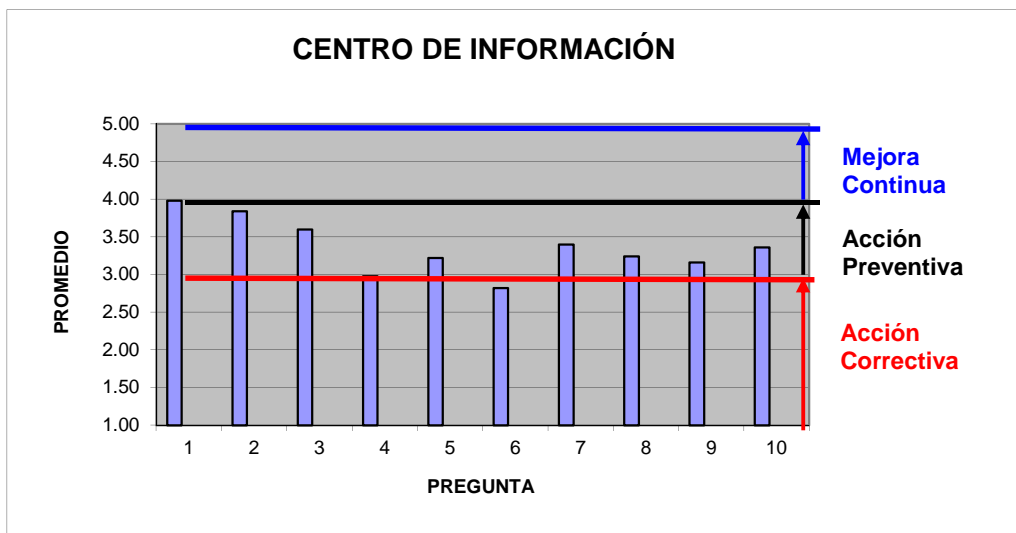
RESPONSABLE DEL ÁREA: **JEFATURA DEL CENTRO DE INFORMACIÓN**

FECHA: **13 DE FEBRERO DEL 2015** No. DE ENCUESTADOS: **50**

RESULTADOS

No.	CALIFICACIÓN					Promedio
	No. de encuesta por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1	0	3	9	24	14	3.98
2	0	4	13	20	13	3.84
3	0	7	15	19	9	3.60
4	6	10	16	15	3	2.98
5	3	13	12	14	8	3.22
6	13	10	8	11	8	2.82
7	3	7	16	15	9	3.40
8	3	11	15	13	8	3.24
9	5	11	14	11	9	3.16
						3.36

GRÁFICO



DIAGNÓSTICO

Preguntas

- 1 Tiene un horario adecuado de consulta
- 2 La información con la que cuenta me apoya en las asignaturas que curso
- 3 Siempre encuentro por lo menos un ejemplar disponible de la bibliografía señalada en las asignaturas que curso.
- 4 La bibliografía de que se dispone es actualizada
- 5 Se me proporciona atención adecuada en caso de buscar un libro determinado
- 6 Me orientan adecuadamente para encontrar en caso de carencia, libros equivalentes al requerido
- 7 Tienen disposición para atenderme cuando solicito un servicio
- 8 **Me atienden de forma amable cuando solicito su apoyo.**
- 9 Mantiene una relación atenta conmigo durante mi estancia

RECOMENDACIONES

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

Nombre y firma del Auditor/a Líder

AUDITOR/A LÍDER

Nombre y firma del RD

RD

Encuesta	Desempeño									
	pregunta									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2.22
2	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3.11
3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3.00
4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4.00
5	3	3	4	4	2	1	1	2	1	2.33
6	5	5	5	4	3	2	2	1	2	3.22
7	3	3	4	1	2	1	3	2	2	2.33
8	2	2	4	1	2	1	3	2	2	2.11
9	4	2	3	1	2	2	2	2	1	2.11
10	5	2	2	2	1	1	2	1	3	2.11
11	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4.44
12	5	5	5	5	4	3	2	3	2	3.78
13	4	3	4	3	3	1	2	3	4	3.00
14	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4.78
15	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4.44
16	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2.67
17	4	4	2	2	1	1	3	3	2	4.00
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4.67
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3.33
20	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4.44
21	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4.56
22	4	2	3	3	3	2	4	4	5	3.33
23	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3.78
24	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4.00
25	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4.22
26	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4.33
27	5	3	2	1	3	1	3	2	2	2.44
28	5	4	2	3	4	4	3	3	4	3.56
29	4	3	3	2	2	1	3	4	2	2.67
30	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3.11
31	4	4	3	3	3	2	4	4	5	3.56
32	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3.89
33	4	3	4	2	4	4	5	4	4	3.78
34	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2.56
35	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2.44
36	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1.78
37	3	4	4	2	2	2	3	4	5	3.22
38	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3.56
39	4	5	4	4	2	1	3	3	3	3.22
40	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4.00
41	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4.33
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
43	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.33
44	4	5	4	4	2	1	3	3	3	3.22
45	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4.22
46	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4.33
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
48	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3.33
49	4	3	3	3	2	1	1	2	1	2.22
50	2	4	4	1	3	1	2	2	1	2.22

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	0	0	0	6	3	13	3	3	5
2	3	4	7	10	13	10	7	11	11
3	9	13	15	16	12	8	16	15	14
4	24	20	19	15	14	11	15	13	11
5	14	13	9	3	8	8	9	8	9

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
ENCUESTA DE SERVICIO
SERVICIO: CENTRO DE INFORMACIÓN
FECHA DE REALIZACIÓN: 13 DE FEBRERO 2015

COMENTARIOS

- 1 La encargada de la tarde (señora con mayor edad) es la única amable a la hora de atendernos, atenta también.
- 2 La señora que acaba de entrar es muy chismosa cuando te atiende y a veces grosera. Todos los demás son muy amables y cordiales
- 3 El encargado se la pasa callando a todo el mundo, pero el es el que hace mas ruido todo el tiempo
- 4 En general a mi punto de vista esta bien a excepción de la señora que algunas veces atiende en la entrada. Tiene un mal modo
No restringir el tiempo de uso de los cubos ya que en ocasiones no se ha terminado su uso y nos corren diciendo que para volver a usar hay que salir, bajar, volver a dar la credencial y volver a subir al lugar en donde se estaba
- 6 El personal tiene muy mala actitud
- 7 No hay orden congruente
- 8 El reglamento no se sigue
- 9 el personal atiende de muy mala manera
- 10 La mayoría de las veces los castigos son ridículos
- 11 El horario de la hemeroteca es muy estrecho, abren tarde y cierran temprano
- 12 El personal aparta libros para sus amigos o familiares
- 13 Los baños que estén mas limpios y en mejor calidad el mobiliario
- 14 Tardan mucho en reacomodar los libros

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio

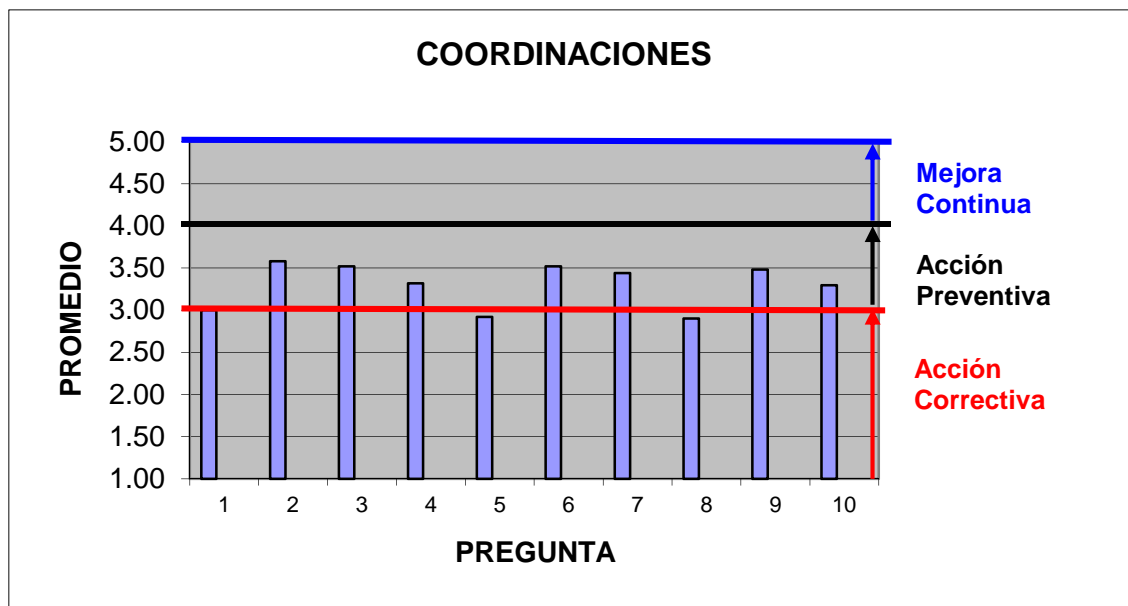
ÁREA AUDITADA: **COORDINACIÓN DE CARRERAS**
 RESPONSABLE DEL ÁREA: **JEFATURA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

FECHA: **13 DE FEBRERO DEL 2015** No. DE ENCUESTADOS: **50**

RESULTADOS

No.	CALIFICACIÓN					Promedio
	No. de encuesta por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1	4	9	23	11	3	3.00
2	3	5	12	20	10	3.58
3	4	4	13	20	9	3.52
4	5	6	18	10	11	3.32
5	13	7	11	9	10	2.92
6	5	4	12	18	11	3.52
7	2	8	16	14	10	3.44
8	13	6	13	9	9	2.90
9	5	5	14	13	13	3.48
						3.30

GRÁFICO



DIAGNÓSTICO

PREGUNTAS

- 1 Tiene un horario adecuado de atención
- 2 Me proporcionan la 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 del 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 a 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

RECOMENDACIONES

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

**NOMBRE Y FIRMA DE AUDITOR
LÍDER
AUDITOR/A LÍDER**

**NOMBRE Y FIRMA DEL RD
RD**

Encuesta	Desempeño									
	pregunta									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	2	5	4	3	4	4	4	3	5	3.78
2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3.56
3	2	3	4	2	1	4	4	3	2	2.78
4	4	3	3	3	1	3	3	4	2	2.89
5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1.33
6	4	3	4	3	1	3	2	1	3	2.67
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
8	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3.22
9	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1.89
10	3	5	3	3	2	4	3	1	2	2.89
11	1	1	1	1	4	4	3	4	3	2.44
12	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2.00
13	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3.44
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89
15	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2.00
16	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3.33
17	3	4	2	2	1	4	4	1	2	2.56
18	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4.67
19	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3.89
20	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4.44
21	5	5	5	5	1	5	5	1	5	4.11
22	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4.00
23	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3.67
24	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3.67
25	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3.67
26	3	4	4	5	1	4	4	1	4	3.33
27	1	2	5	5	1	4	4	1	3	2.89
28	2	4	3	4	5	5	4	3	4	3.78
29	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4.67
30	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4.78
31	3	5	4	3	1	3	2	1	4	2.89
32	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4.22
33	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4.44
34	3	3	2	2	1	3	3	1	3	2.33
35	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3.11
36	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2.78
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.00
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2.11
39	3	4	4	4	2	5	4	4	4	3.78
40	2	4	5	3	5	2	3	1	3	3.11
41	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4.33
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
43	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.22
44	3	4	4	4	2	5	4	4	4	3.78
45	2	4	5	3	5	2	3	1	3	3.11
46	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4.33

47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
48	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3.22
49	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1.11
50	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1.11

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	3	4	5	13	5	2	13	5
2	9	5	4	6	7	4	8	6	5
3	23	12	13	18	11	12	16	13	14
4	11	20	20	10	9	18	14	9	13
5	3	10	9	11	10	11	10	9	13

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
ENCUESTA DE SERVICIO
SERVICIO: COORDINACIÓN DE CARRERAS
FECHA DE REALIZACIÓN: 13 DE FEBRERO 2015**

COMENTARIOS

- 1 Sugiero un amplio horario de atención
- 2 Betty es un poco distraída en su trabajo
- 3 En ocasiones no hay nadie aunque se esta en horario, pero la coordinadora es un amor
- 4 Es mal elemento, ya que pocas veces nos resuelve o ayuda con los problemas escolares, aparte siento que solo nos mandan los maestros que nadie quiere.
- 5 Nunca tiene tiempo para problemas académicos

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio

ÁREA AUDITADA: **RECURSOS FINANCIEROS**

RESPONSABLE DEL ÁREA: **JEFATURA DEL DEPTO. DE RECURSOS FINANCIEROS**

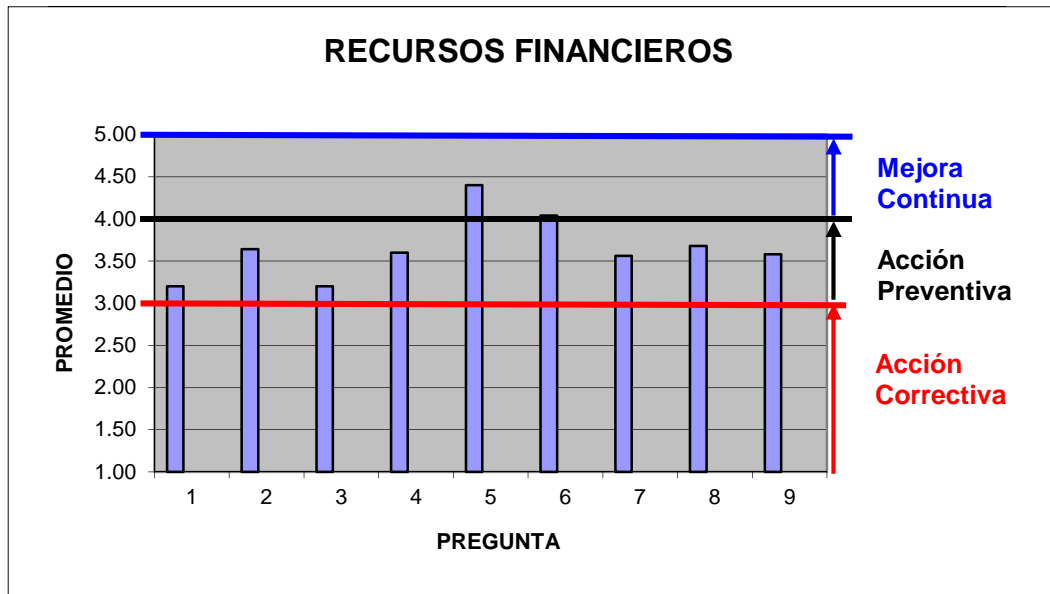
FECHA: **13 DE FEBRERO 2015**

No. DE ENCUESTADOS: **50**

RESULTADOS

No.	CALIFICACIÓN					Promedio
	No. de encuesta por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1	5	11	10	17	7	3.20
2	3	2	18	14	13	3.64
3	4	7	17	19	3	3.20
4	2	2	17	22	7	3.60
5	0	3	2	17	28	4.40
6	1	1	11	19	18	4.04
7	1	6	19	12	12	3.56
8	2	3	17	15	13	3.68
9	2	5	17	14	12	3.58
						#¡DIV/0!

GRÁFICO



DIAGNÓSTICO

Preguntas

- 1 Tienen 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 adecuado cuando desconozco qué o cuanto pagar
- 7 Me atienden en forma oportuna cuando solicito un servicio
- 8 Me atienden en forma amable cuando solicito un servicio
- 9 Mantienen una relación atenta conmigo durante todo el tiempo en que me otorga el servicio

RECOMENDACIONES

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

NOMBRE Y FIRMA DE AUDITOR LÍDER

NOMBRE Y FIRMA DEL RD

AUDITOR/A LÍDER

RD

Encuesta	Desempeño								
	pregunta								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2	4	4	4	5	4	3	5	4
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	5	3	4	5	5	5	4	3
4	4	3	4	4	5	5	4	3	2
5	1	1	2	3	5	3	3	4	4
6	5	5	5	4	5	5	4	4	4
7	2	3	4	4	4	4	3	3	3
8	1	1	3	3	4	4	3	3	3
9	2	3	2	2	2	1	2	1	2
10	2	5	1	5	5	5	5	5	5
11	1	3	3	4	5	5	5	5	5
12	4	3	1	2	5	4	4	4	4
13	3	4	3	3	5	4	3	3	3
14	4	3	4	4	5	5	4	4	4
15	3	4	1	3	5	4	3	3	4
16	3	1	3	3	5	4	3	3	3
17	5	2	2	1	5	3	3	2	1
18	5	4	4	5	5	5	5	5	5
19	2	4	3	4	4	5	4	5	5
20	4	5	5	4	5	5	5	5	5
21	3	5	4	4	5	3	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	3	3	3	4	4	3	3	4
24	5	5	4	5	5	5	5	5	5
25	3	3	2	3	4	3	3	3	3
26	5	4	4	5	4	5	4	4	4
27	1	5	3	5	5	5	5	5	3
28	2	5	4	4	5	4	5	3	4
29	3	5	3	5	5	5	4	5	5
30	4	4	3	4	4	4	5	5	5
31	4	3	4	3	4	3	4	4	3
32	5	5	4	4	5	5	5	3	3
33	4	4	4	4	5	5	5	5	5
34	4	3	3	4	4	3	3	4	4
35	3	3	3	3	2	4	3	3	4
36	4	3	3	3	4	3	3	3	3
37	2	2	3	3	2	3	2	3	2
38	2	4	3	3	4	4	3	4	2
39	4	3	4	4	5	4	2	2	3
40	3	4	4	4	4	4	3	4	4
41	4	5	4	4	5	5	4	4	5
42	4	4	3	3	4	3	3	3	3
43	2	3	2	3	3	4	2	3	3
44	4	3	4	4	5	4	2	2	3
45	3	4	4	4	4	4	3	4	4
46	4	5	4	4	5	5	4	4	5

47	4	4	3	3	4	3	3	3	3
48	2	3	2	3	3	4	2	3	3
49	2	3	2	3	4	3	3	4	2
50	1	3	1	1	5	2	1	1	1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	3	4	2	0	1	1	2	2
2	11	2	7	2	3	1	6	3	5
3	10	18	17	17	2	11	19	17	17
4	17	14	19	22	17	19	12	15	14
5	7	13	3	7	28	18	12	13	12

3.89
3.78
4.22
3.78
2.89
4.56
3.33
2.78
1.89
4.22
4.00
3.44
3.44
4.11
3.33
3.11
2.67
4.78
4.00
4.78
4.11
5.00
3.44
4.89
3.00
4.33
4.11
4.00
4.44
4.22
3.56
4.33
4.56
3.56
3.11
3.22
2.44
3.22
3.44
3.78
4.44
3.33
2.78
3.44
3.78
4.44

3.33
2.78
2.89
1.78

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
ENCUESTA DE SERVICIO
SERVICIO: RECURSOS FINANCIEROS
FECHA DE REALIZACIÓN:**

COMENTARIOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio

ÁREA AUDITADA: **RESIDENCIAS PROFESIONALES**

RESPONSABLE DEL ÁREA: **JEFATURA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

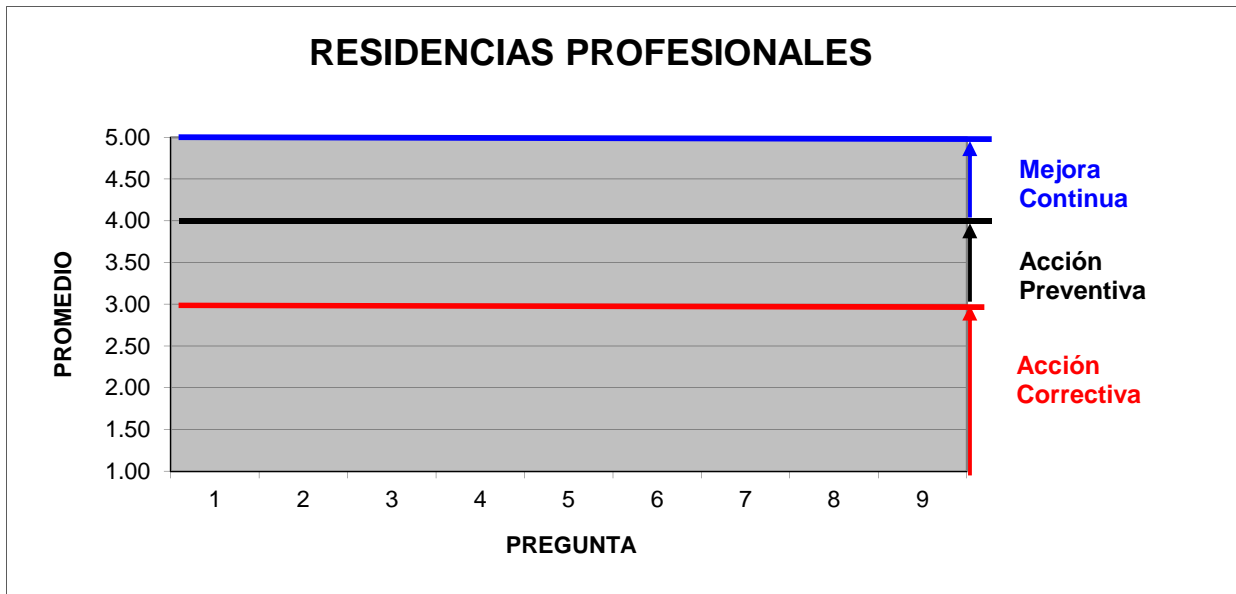
FECHA: **13 DE FEBRERO 2015**

No. DE ENCUESTADOS:

RESULTADOS

No.	CALIFICACIÓN					Promedio
	No. de encuesta por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1	0	0	0	0	1	● 5.00
2	0	0	0	1	0	● 4.00
3	0	0	1	0	0	● 3.00
4	0	0	0	1	0	● 4.00
5	0	0	0	0	1	● 5.00
6	0	0	0	0	1	● 5.00
7	0	0	0	0	1	● 5.00
8	0	0	0	0	1	● 5.00
9	0	0	0	0	1	● 5.00
						#¡DIV/0!

GRÁFICO



DIAGNOSTICO

Pregunta

- 1 El Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me proporciona la información del banco de proyecto 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/a de Carrera me da información para desarrollo de anteproyectos de Residencias Profesionales
- 4 La División de Estudios Profesionales me proporciona información acerca de los periodos de recepción de anteproyectos de Residencias Profesionales
- 5 El docente asignado para revisar mi anteproyecto de Residencias dictamina en el periodo establecido
- 6 Mi asesor/a interna me proporciona asesoría para el desarrollo de mi proyecto de Residencia Profesional
- 7 El departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación me entrega a tiempo las cartas de presentación y agradecimiento para la Empresa
- 8 Mi asesor/a interna revisa mis informes parciales de Residencias Profesionales y me orienta a realizar las correcciones y cambios.
- 9 Mi asesor/a interna me da a conocer la calificación durante el periodo establecido.

RECOMENDACIONES

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

**NOMBRE Y FIRMA DE AUDITOR LÍDER
AUDITOR/A LÍDER**

**NOMBRE Y FIRMA DEL RD
RD**

Encuesta	Desempeño									
	pregunta									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1										#¡DIV/0!
2										#¡DIV/0!
3										#¡DIV/0!
4										#¡DIV/0!
5										#¡DIV/0!
6										#¡DIV/0!
7										#¡DIV/0!
8										#¡DIV/0!
9										#¡DIV/0!
10										#¡DIV/0!
11										#¡DIV/0!
12										#¡DIV/0!
13										#¡DIV/0!
14										#¡DIV/0!
15										#¡DIV/0!
16										#¡DIV/0!
17										#¡DIV/0!
18										#¡DIV/0!
19										#¡DIV/0!
20										#¡DIV/0!
21										#¡DIV/0!
22										#¡DIV/0!
23										#¡DIV/0!
24										#¡DIV/0!
25										#¡DIV/0!
26										#¡DIV/0!
27										#¡DIV/0!
28										#¡DIV/0!
29										#¡DIV/0!
30										#¡DIV/0!
31										#¡DIV/0!
32										#¡DIV/0!
33										#¡DIV/0!
34										#¡DIV/0!
35										#¡DIV/0!
36										#¡DIV/0!
37										#¡DIV/0!
38										#¡DIV/0!
39	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4.56
40										#¡DIV/0!
41										#¡DIV/0!
42										#¡DIV/0!
43										#¡DIV/0!
44										#¡DIV/0!
45										#¡DIV/0!
46										#¡DIV/0!
47										#¡DIV/0!
48										#¡DIV/0!
49										#¡DIV/0!
50										#¡DIV/0!

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4	0	1	0	1	0	0	0	0	0
5	1	0	0	0	1	1	1	1	1

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
ENCUESTA DE SERVICIO
SERVICIO: RESIDENCIAS PROFESIONALES
FECHA DE REALIZACIÓN:**

COMENTARIOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio

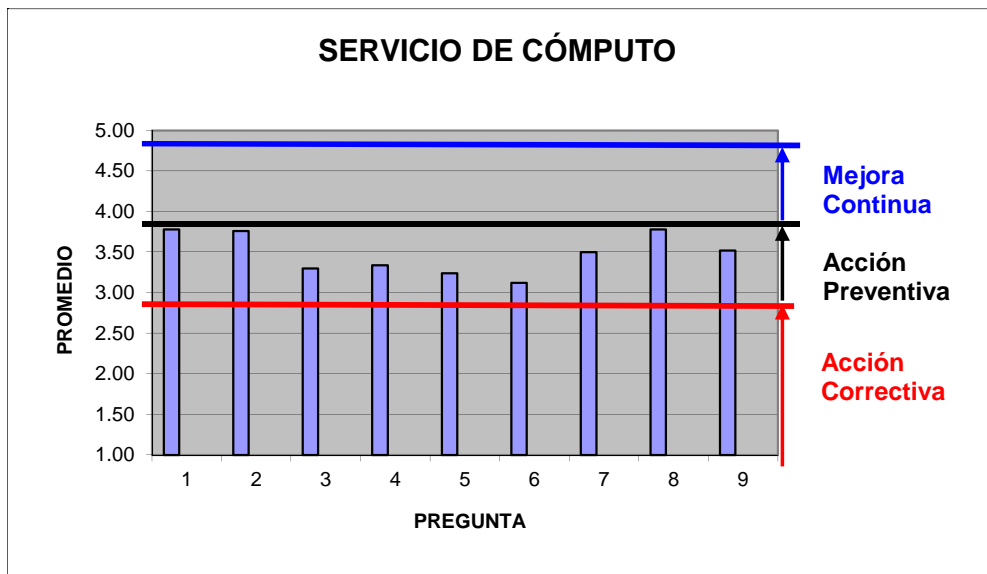
ÁREA AUDITADA: **SERVICIO DE CÓMPUTO**

RESPONSABLE DEL ÁREA: **JEFATURA DE CENTRO DE CÓMPUTO**

FECHA: **13 DE FEBRERO DEL 2015** No. DE ENCUESTADOS: **50**

No.	CALIFICACIÓN						Promedio
	No. de encuesta por escala de calificación					Promedio	
	1	2	3	4	5		
1	3	2	12	19	14	3.78	
2	2	3	14	17	14	3.76	
3	5	8	16	9	12	3.30	
4	4	8	14	15	9	3.34	
5	3	7	18	19	3	3.24	
6	4	7	24	9	6	3.12	
7	2	4	19	17	8	3.50	
8	1	4	17	11	17	3.78	
9	1	8	18	10	13	3.52	
						#¡DIV/0!	

GRÁFICO



DIAGNÓSTICO

Preguntas

- 1 El Servicio de Cómputo tiene un horario adecuado.
- 2 Siempre hay máquinas disponibles para realizar mi trabajo.
- 3 Siempre tengo disponible una conexión de Internet.
- 4 Me proporcionan atención adecuada en el servicio de Internet.
- 5 Me proporcionan atención adecuada en caso de presentarse fallas en el equipo que se me asignó.
- 6 Me proporcionan asesoría adecuada para resolver mis dudas sobre el uso de software.
- 7 Me atienden en forma oportuna cuando solicito cualquier servicio.
- 8 Me atienden en forma amable cuando solicito información.
- 9 Mantienen una relación atenta conmigo durante toda mi estancia en las instalaciones.

RECOMENDACIONES

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

**NOMBRE Y FIRMA DE AUDITOR LÍDER
AUDITOR/A LÍDER**

**NOMBRE Y FIRMA DEL RD
RD**

Encuesta	Desempeño								
	pregunta								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	5	5	5	5	4	4	4	5	3
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	1	4	5	3	3	3	4	3	2
6	5	5	5	5	4	4	4	5	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	5	3	3	4	3	3	4	3	3
9	4	4	3	2	1	1	1	4	4
10	3	3	1	1	1	1	3	3	3
11	1	3	5	3	4	4	4	2	2
12	4	4	3	5	5	5	5	4	4
13	3	4	5	4	2	3	3	4	3
14	5	4	5	5	4	4	4	4	4
15	4	5	4	5	4	4	4	5	5
16	4	3	4	3	4	2	3	3	2
17	4	3	2	3	4	3	3	5	5
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5
19	3	3	4	4	3	3	4	3	3
20	5	4	3	4	4	5	5	5	3
21	5	5	2	2	5	5	5	5	5
22	4	5	1	1	2	2	5	5	5
23	3	3	2	2	2	3	2	3	3
24	5	5	3	3	3	3	3	5	3
25	4	2	3	3	3	3	3	3	3
26	5	5	4	4	4	4	4	5	5
27	3	1	1	1	2	1	3	2	2
28	4	1	2	3	4	4	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	5	5	5	3	3	4	4	4
31	4	4	3	4	3	3	4	4	3
32	3	4	5	5	3	5	3	5	5
33	5	5	1	4	4	4	4	5	5
34	3	3	1	1	2	2	2	3	3
35	3	3	2	2	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	4	3	4	5	4	3	4
38	4	4	2	3	3	3	3	3	2
39	4	4	3	4	2	3	3	4	4
40	5	5	4	2	4	2	5	5	5
41	5	5	5	4	4	3	4	5	5
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3
43	2	2	2	3	3	2	3	3	2
44	4	4	3	4	2	3	3	4	4
45	5	5	4	2	4	2	5	5	5
46	5	5	5	4	4	3	4	5	5
47	4	4	3	4	3	3	3	3	3

48	2	2	2	3	3	2	3	3	2
49	4	3	3	2	1	1	1	1	1
50	1	4	3	2	3	3	2	2	2

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	2	5	4	3	4	2	1	1
2	2	3	8	8	7	7	4	4	8
3	12	14	16	14	18	24	19	17	18
4	19	17	9	15	19	9	17	11	10
5	14	14	12	9	3	6	8	17	13

4.44
3.78
3.78
4.78
3.11
4.56
3.00
3.44
2.67
2.11
3.11

4.33

3.44
4.33
4.44
3.11

3.56
4.78
3.33
4.22
4.33
3.33
2.56

3.67
3.00
4.44
1.78
2.78
3.00
4.11
3.56
4.22
4.11

2.22
3.00
3.00
3.78
3.00
3.44
4.11
4.44
3.33
2.44
3.44

4.11
4.44
3.33

2.44
1.89
2.44

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
ENCUESTA DE SERVICIO
SERVICIO: SERVICIO DE CÓMPUTO
FECHA DE REALIZACIÓN: 13 DE FEBRERO 2015

COMENTARIOS

- 1 Mejorar el servicio de internet
- 2 Es mala la conexión a internet, el centro de computo es bueno

59
60
61
62

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TAPACHULA
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio

ÁREA AUDITADA: **SERVICIO SOCIAL**

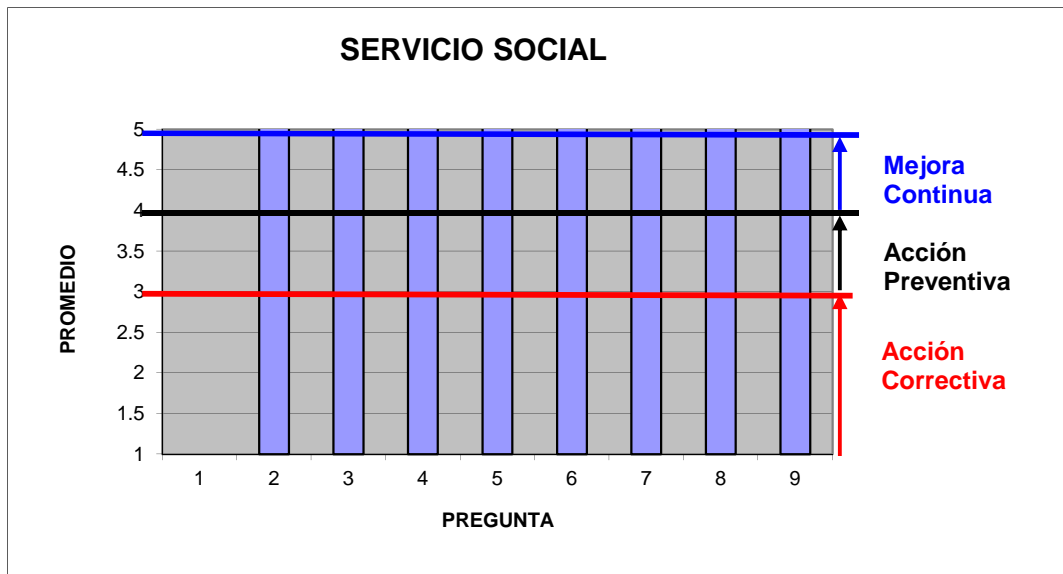
RESPONSABLE DEL ÁREA: **JEFATURA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA Y VINCULACIÓN**

FECHA:

No. DE ENCUESTADOS:

No.	CALIFICACIÓN					Promedio
	No. de encuesta por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1	0	1	1	9	15	####
2	0	2	2	8	22	####
3	0	3	1	10	17	####
4	0	4	1	8	13	####
5	0	5	0	6	17	####
6	0	6	0	5	17	####
7	0	7	1	5	20	####
8	0	8	2	10	15	####
9	0	9	4	7	14	####

GRÁFICO



DIAGNOSTICO

PREGUNTAS

- 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.

RECOMENDACIONES

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

NOMBRE Y FIRMA DE AUDITOR LÍDER
AUDITOR/A LÍDER

NOMBRE Y FIRMA DEL RD
RD

Encuesta	Desempeño								
	pregunta								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1									
2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
3	3	4	5	5	4	5	5	4	3
4	5	1	3	4	5	5	5	5	1
5	2	4	4	4	4	4	3	2	3
6									
7	3	2	2	3	3	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	3	4	4
9	3	4	2	4	2	4	3	4	4
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29	4	2	2	4	4	4	4	3	4
30									
31									
32	4	4	4	4	4	3	4	5	5
33	4	4	4	5	5	5	5	5	5
34									
35	4	4	4	4	5	5	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	3	2	3	2	3	4	2	3
38									
39	4	5	5	4	4	5	4	4	4
40									
41									
42	3	4	3	5	5	5	4	3	5
43	3	3	1	3	4	5	3	3	3
44	5	5	4	5	5	5	5	5	5
45	4	4	2	3	2	3	2	1	2
46									
47	5	5	3	4	4	4	4	4	4

48	3	3	2	3	4	3	3	3	3
49	3	4	2	2	3	2	1	4	3
50	3	4	2	2	2	2	3	3	2

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	0	1	1	0	0	0	1	1	1
2	1	2	8	2	4	2	1	2	2
3	10	4	4	5	2	5	7	6	7
4	7	11	6	10	10	6	7	8	6
5	4	4	3	5	6	9	6	5	6

#jDIV/0!

3.22

4.22

3.78

3.33

#jDIV/0!

3.22

3.78

3.33

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

#jDIV/0!

3.44

#jDIV/0!

#jDIV/0!

4.11

4.67

#jDIV/0!

4.44

5.00

2.89

#jDIV/0!

4.33

#jDIV/0!

#jDIV/0!

4.11

3.11

4.89

2.56

#jDIV/0!

4.11

3.00
2.67
2.56

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
ENCUESTA DE SERVICIO
SERVICIO: SERVICIO SOCIAL**

FECHA DE REALIZACIÓN:

COMENTARIOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
Informe de Resultados de la Encuesta de Servicio

ÁREA AUDITADA: **SERVICIOS ESCOLARES**

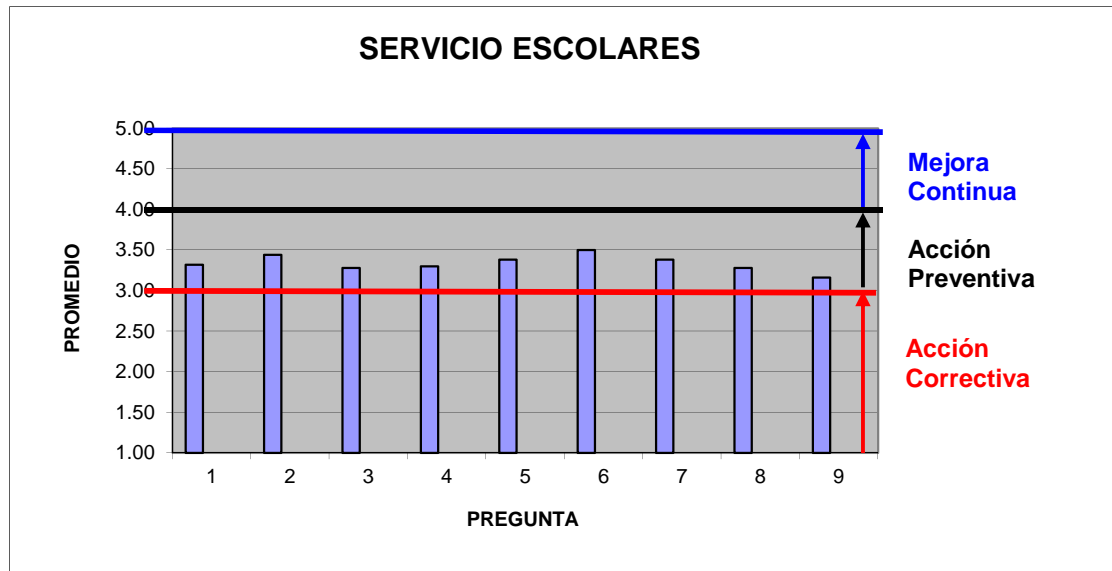
RESPONSABLE DEL ÁREA: **JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ESCOLARES**

FECHA: **13 DE FEBRERO 2015**

No. DE ENCUESTADOS:

No.	CALIFICACIÓN					Promedio
	No. de encuesta por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1	4	8	10	24	4	3.32
2	2	6	17	18	7	3.44
3	5	7	16	13	9	3.28
4	5	4	17	19	5	3.30
5	5	5	14	18	8	3.38
6	4	4	15	17	10	3.50
7	4	7	13	18	8	3.38
8	5	9	13	13	10	3.28
9	7	8	16	8	11	3.16
#jDIV/0!						

GRÁFICO



DIAGNÓSTICO

PREGUNTAS

- 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.

RECOMENDACIONES

ATENTAMENTE

Vo. Bo.

NOMBRE Y FIRMA DE AUDITOR LÍDER
AUDITOR/A LÍDER

NOMBRE Y FIRMA DEL F
RD

S

50



RD

Encuesta	Desempeño								
	pregunta								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	3	3	4	4	5	3	4	4
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	2	2	2	1	1	4	4	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	2	3	2	3	2	2	1	1	1
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	3	4
8	1	1	1	1	2	3	2	2	2
9	3	2	1	1	1	1	1	1	1
10	1	3	5	3	4	4	4	2	2
11	1	3	5	3	4	4	4	2	2
12	2	3	4	3	4	4	3	2	3
13	4	3	2	2	3	4	3	3	3
14	4	4	4	5	5	4	4	4	4
15	4	4	3	3	3	3	2	3	3
16	4	3	3	2	2	2	3	2	2
17	3	4	4	3	3	4	4	4	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	2	2	2	2	1	1	3	1	1
20	4	4	3	4	3	3	4	4	2
21	4	3	5	4	4	3	4	5	5
22	3	3	3	4	1	3	4	3	2
23	4	3	3	3	3	4	3	3	3
24	4	4	4	5	5	5	5	5	5
25	4	3	3	3	4	3	2	2	2
26	5	5	5	4	4	5	4	4	5
27	3	3	1	1	1	1	1	1	1
28	4	5	5	4	4	3	4	2	2
29	4	5	3	4	5	5	5	4	4
30	4	4	4	5	5	5	4	5	5
31	4	4	3	4	4	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4	4	4	3	3
33	5	5	5	4	4	4	5	5	5
34	3	3	3	3	3	4	3	4	4
35	4	4	4	3	3	4	3	4	3
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3
37	4	5	4	3	3	3	4	5	5
38	2	2	1	4	4	3	3	2	1
39	4	4	3	4	4	5	4	4	4
40	3	4	4	4	3	2	2	5	5
41	4	4	3	3	5	4	5	4	3
42	4	3	4	4	4	4	3	3	3
43	2	2	2	3	3	3	2	3	3
44	4	4	3	4	4	5	4	4	4
45	3	4	4	4	3	2	2	5	5
46	4	4	3	3	5	4	5	4	3
47	4	3	4	4	4	4	3	3	3

48	2	2	2	3	3	3	2	3	3
49	2	3	2	2	2	3	3	2	1
50	1	1	1	1	2	1	1	1	1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	2	5	5	5	4	4	5	7
2	8	6	7	4	5	4	7	9	8
3	10	17	16	17	14	15	13	13	16
4	24	18	13	19	18	17	18	13	8
5	4	7	9	5	8	10	8	10	11

3.67
3.22
2.44
5.00
1.89
4.11
3.22
1.67
1.33
3.11
3.11
3.11

3.00
4.22
3.11

2.56
3.56
5.00
1.67
3.44
4.11
2.89

3.22
4.67
2.89

4.56
1.44
3.67
4.33
4.56
4.33
3.78
4.67
3.33
3.56
3.56
4.00

2.44
4.00
3.56
3.89
3.56
2.56
4.00
3.56
3.89

3.56

2.56
2.22
1.11

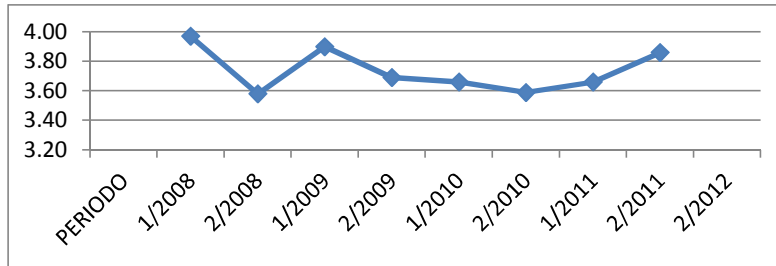
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MORELIA
ENCUESTA DE SERVICIO
SERVICIO: SERVICIOS ESCOLARES
FECHA DE REALIZACIÓN: 13 DE FEBRERO 2015

COMENTARIOS

- 1 Los tramites para el seguro social suelen ser inconsistentes y con mucho tiempo de retraso
- 2 No son amables, tienes una duda y dicen que leas las convocatorias, siempre tienen mala cara, solo Christian atiende todas las dudas
- 3 Hacen esperar mucho y cuando hay mucha gente tratan mal
- 4 Te atienden pesimo cuando haces tramite para beca

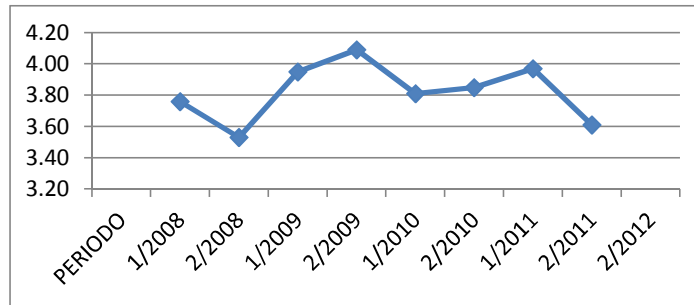
CENTRO DE INFORMACIÓN

PERIODO	
1/2008	3.97
2/2008	3.58
1/2009	3.90
2/2009	3.69
1/2010	3.66
2/2010	3.59
1/2011	3.66
2/2011	3.86
2/2012	



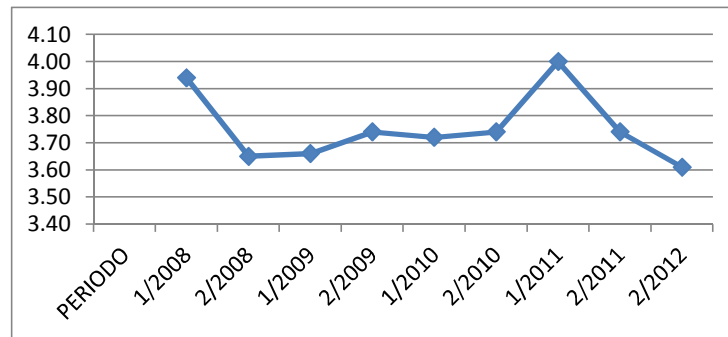
COORDINACIONES DE CARRERA

PERIODO	
1/2008	3.76
2/2008	3.53
1/2009	3.95
2/2009	4.09
1/2010	3.81
2/2010	3.85
1/2011	3.97
2/2011	3.61
2/2012	



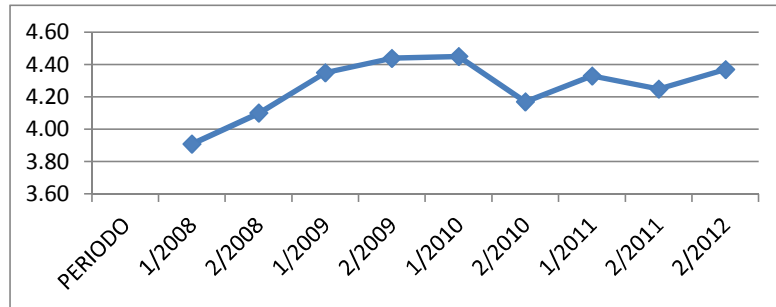
RECURSOS FINANCIEROS

PERIODO	
1/2008	3.94
2/2008	3.65
1/2009	3.66
2/2009	3.74
1/2010	3.72
2/2010	3.74
1/2011	4.00
2/2011	3.74
2/2012	3.61



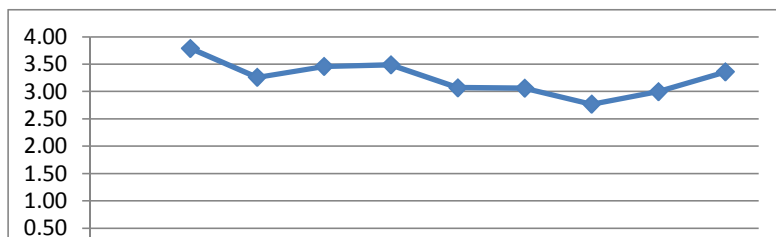
RESIDENCIA PROFESIONAL

PERIODO	
1/2008	3.91
2/2008	4.10
1/2009	4.35
2/2009	4.44
1/2010	4.45
2/2010	4.17
1/2011	4.33
2/2011	4.25
2/2012	4.37

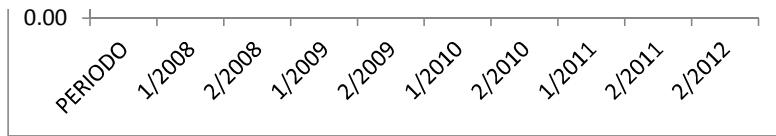


SERVICIO DE CÓMPUTO

PERIODO	
1/2008	3.79
2/2008	3.26
1/2009	3.46
2/2009	3.49
1/2010	3.07
2/2010	3.06

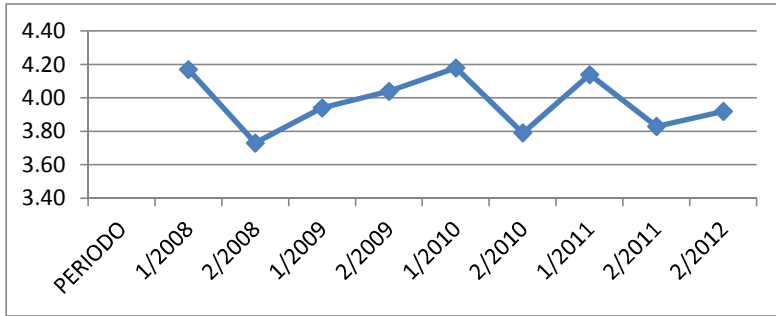


1/2011	2.77
2/2011	3.00
2/2012	3.36



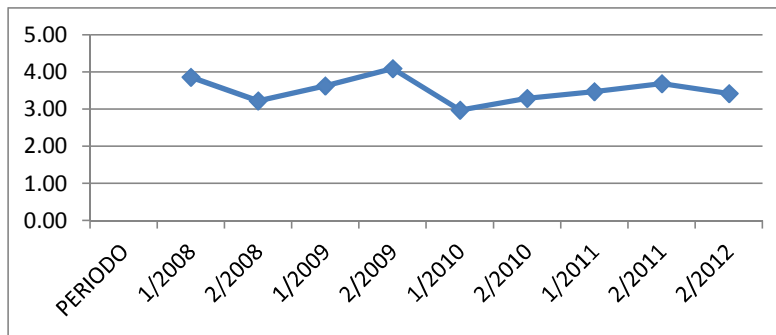
SERVICIO SOCIAL
PERIODO

1/2008	4.17
2/2008	3.73
1/2009	3.94
2/2009	4.04
1/2010	4.18
2/2010	3.79
1/2011	4.14
2/2011	3.83
2/2012	3.92



SERVICIOS ESCOLARES
PERIODO

1/2008	3.86
2/2008	3.22
1/2009	3.63
2/2009	4.09
1/2010	2.97
2/2010	3.29
1/2011	3.47
2/2011	3.69
2/2012	3.42



**Informe de compatibilidad para AUDITORIA DE SERVICIO Mayo
2012.xls
Ejecutar el 22/05/2012 23:45**

Las siguientes características de este libro no son compatibles con versiones anteriores de Excel. Estas características podrían perderse o degradarse si abre el libro con una versión anterior de Excel o si lo guarda con un formato de archivo anterior.

Pérdida significativa de funcionalidad

**Nº de
apariciones**

Algunas celdas de este libro contienen un tipo de formato condicional que no se admite en versiones anteriores de Excel, como barras de datos, escalas de color o conjuntos de iconos.	7
--	---

Pérdida menor de fidelidad

Algunas celdas o estilos de este libro contienen un formato no admitido en el formato de archivo seleccionado. Estos formatos se convertirán al formato más cercano disponible.	21
---	----

Una o varias celdas del libro contienen una regla que no es compatible con versiones anteriores de Excel porque hay un error de fórmula en el rango.	1
--	---