

Evaluación de satisfacción del servicio de Soporte Técnico
Departamento de Administración de Tecnologías de la Información

 Fecha: ____/____/____
 dd mm aa

Personal que lo Atiende: _____ Tipo de usuario: <input type="checkbox"/> Profesor <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Alumno Licenciatura <input type="checkbox"/> Alumno Posgrado	¿Algún comentario?																																																
Instrucciones: De acuerdo a la siguiente escala, marque con una "X" su grado de percepción del servicio solicitado. 5: Excelente 4: Bueno 3: Regular 2: Malo 1: Pésimo	<input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Queja _____ _____ _____ _____																																																
Servicio de Soporte Solicitado: <input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo <input type="checkbox"/> Gestión de plataforma <input type="checkbox"/> Asesoría técnica en uso S/H <input type="checkbox"/> Mantenimiento correctivo <input type="checkbox"/> Instalación equipos periféricos <input type="checkbox"/> Configuración red inalámbrica <input type="checkbox"/> Apoyo a videollamadas <input type="checkbox"/> Gestión correo institucional <input type="checkbox"/> Otro _____	¿Nos ponemos en contacto? (Opcional) Nombre: _____ Cel.: _____ Email: _____																																																
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="font-size: small;">Escala</th> <th style="font-size: x-small;">5</th> <th style="font-size: x-small;">4</th> <th style="font-size: x-small;">3</th> <th style="font-size: x-small;">2</th> <th style="font-size: x-small;">1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: x-small;">1.Trato recibido del personal</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">2.Disposición del personal para atender sus dudas</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">3.Cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">4.El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">5.¿Cómo califica la competencia del personal del centro de cómputo?</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">6. La solución brindada a su problema fue:</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">7. ¿Cómo califica, en general, el servicio de soporte técnico?</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Escala	5	4	3	2	1	1.Trato recibido del personal						2.Disposición del personal para atender sus dudas						3.Cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio						4.El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada						5.¿Cómo califica la competencia del personal del centro de cómputo?						6. La solución brindada a su problema fue:						7. ¿Cómo califica, en general, el servicio de soporte técnico?					
Escala		5	4	3	2	1																																											
1.Trato recibido del personal																																																	
2.Disposición del personal para atender sus dudas																																																	
3.Cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio																																																	
4.El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada																																																	
5.¿Cómo califica la competencia del personal del centro de cómputo?																																																	
6. La solución brindada a su problema fue:																																																	
7. ¿Cómo califica, en general, el servicio de soporte técnico?																																																	
El personal del Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Facultad de Educación es responsable del uso y protección de sus datos personales, los cuales serán utilizados para fines de mejora en los servicios.																																																	
F-FEDU-DATI-10/REV:02																																																	

Evaluación de satisfacción del servicio de Soporte Técnico
Departamento de Administración de Tecnologías de la Información

 Fecha: ____/____/____
 dd mm aa

Personal que lo Atiende: _____ Tipo de usuario: <input type="checkbox"/> Profesor <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Alumno Licenciatura <input type="checkbox"/> Alumno Posgrado	¿Algún comentario?																																																
Instrucciones: De acuerdo a la siguiente escala, marque con una "X" su grado de percepción del servicio solicitado. 5: Excelente 4: Bueno 3: Regular 2: Malo 1: Pésimo	<input type="checkbox"/> Felicitación <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Queja _____ _____ _____ _____																																																
Servicio de Soporte Solicitado: <input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo <input type="checkbox"/> Gestion de plataforma <input type="checkbox"/> Asesoría técnica en uso S/H <input type="checkbox"/> Mantenimiento correctivo <input type="checkbox"/> Instalacion equipos periféricos <input type="checkbox"/> Configuración red inalámbrica <input type="checkbox"/> Apoyo a videollamadas <input type="checkbox"/> Gestión correo institucional <input type="checkbox"/> Otro _____	¿Nos ponemos en contacto? (Opcional) Nombre: _____ Cel.: _____ Email: _____																																																
<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="font-size: small;">Escala</th> <th style="font-size: x-small;">5</th> <th style="font-size: x-small;">4</th> <th style="font-size: x-small;">3</th> <th style="font-size: x-small;">2</th> <th style="font-size: x-small;">1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: x-small;">1.Trato recibido del personal</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">2.Disposición del personal para atender sus dudas</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">3.Cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">4. El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">5.¿Cómo califica la competencia del personal del centro de cómputo?</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">6. La solución brindada a su problema fue:</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">7. ¿Cómo califica, en general, el servicio de soporte técnico?</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Escala	5	4	3	2	1	1.Trato recibido del personal						2.Disposición del personal para atender sus dudas						3.Cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio						4. El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada						5.¿Cómo califica la competencia del personal del centro de cómputo?						6. La solución brindada a su problema fue:						7. ¿Cómo califica, en general, el servicio de soporte técnico?					
Escala		5	4	3	2	1																																											
1.Trato recibido del personal																																																	
2.Disposición del personal para atender sus dudas																																																	
3.Cumplimiento con el tiempo estipulado para proporcionar el servicio																																																	
4. El área donde el personal presta el servicio se encuentra ordenada																																																	
5.¿Cómo califica la competencia del personal del centro de cómputo?																																																	
6. La solución brindada a su problema fue:																																																	
7. ¿Cómo califica, en general, el servicio de soporte técnico?																																																	
El personal del Centro de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Facultad de Educación es responsable del uso y protección de sus datos personales, los cuales serán utilizados para fines de mejora en los servicios.																																																	
F-FEDU-DATI-10/REV:02																																																	