

**EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO
FINAL**

Su opinión es muy importante para mejorar la calidad de los trámites y servicios

Nombre del trámite o servicio:	RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE ESTUDIOS DEL NIVEL MEDIO SUPERIOR
--------------------------------	--

1	Señale y/o anote el tiempo en que fue emitida su resolución, después de haber ingresado su solicitud
	Fecha de ingreso: _____
	Fecha de elaboración de la resolución: _____
	Días hábiles: _____

Responda por favor con la calificación del 0 al 10, las preguntas que lo indiquen:

2	¿Considera que su resolución es fácil de entender?
	Que calificación le daría: _____

3	¿Le solicitaron algún tipo de gratificación para agilizar su trámite?
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Sí (favor de especificar) _____
	Que calificación le daría: _____

4	¿Le solicitaron algún requisito adicional a lo establecido por la institución para realizar su trámite?
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	Que calificación le daría: _____

5	¿Ha solicitado información sobre el estado que guarda su trámite?
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	¿Por qué medio? _____

6	¿La información solicitada sobre el estado de su trámite aclaró sus dudas?
	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
	¿Por qué? _____

7	¿Qué calificación le daría a la cortesía y amabilidad que le mostró el servidor público que lo (a) atendió?
	Calificación: _____
	¿Por qué? _____

8	¿Qué calificación le daría a la explicación que le dio el servidor público respecto al resultado de su resolución?
	Calificación: _____
	¿Por qué? _____

9	Califique la comodidad y funcionalidad del área de servicio:
	Calificación: _____
	¿Por qué? _____

10	¿Qué calificación le daría a la limpieza de las instalaciones donde solicito su trámite?:
	Calificación: _____
	¿Por qué? _____

Permítanos mostrarle las mejoras emprendidas a partir de sus comentarios, por ello solicitamos la siguiente:

INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre:	_____
Número de expediente:	_____
Teléfono:	_____ Fecha: _____
Correo electrónico:	_____
El servidor público que lo(a) atendió le brindó un servicio _____, le gustaría darnos su nombre para reconocer su labor o exhortarlo a desarrollar adecuadamente sus funciones _____	
Su opinión es muy importante para nosotros, ¿tiene usted alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio?, por favor escríbala en la parte posterior de esta encuesta.	