



LA VOZ DEL USUARIO

ENCUESTA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Dirección de Recursos Materiales e Infraestructura División de Infraestructura Física

Período evaluado: Primer Semestre ____ Segundo Semestre ____ del año ____

Fecha: ____ / ____ / ____

Dependencia Politécnica: _____

Nombre del Coordinador Administrativo o similar que califica el servicio: _____

Cargo o Puesto: _____ correo electrónico: _____ Ext.: _____

Como parte del proceso de gestión de la calidad en el servicio y de mejora continua de la **DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA (DIF)**, y con objeto de estar en posibilidades de proporcionar permanentemente una atención de calidad a los usuarios de los servicios que ésta proporciona, solicitamos su colaboración para contestar este cuestionario; la información que usted proporcione permitirá ubicar áreas de oportunidad y corregir en su caso las fallas que se detecten en los procedimientos.

A continuación, le presentamos una escala de calificación del desempeño, así como de la importancia que usted otorga a cada aspecto. Le requerimos califique con base en su experiencia el servicio, conocimiento, orientación, trato y capacidad que la DIF muestra para con sus usuarios; **le recomendamos se apoye con los empleados de esa Dependencia Politécnica, con los cuales la DIF tiene contacto directo en la atención de sus solicitudes** (marcar con una X en cada caso según su apreciación).

ESCALA DE CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO:

Calificar objetivamente marcando con una X según la percepción del personal de esa Dependencia Politécnica, el grado de desempeño con el que se llevan a cabo los servicios que presta la DIF.

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

ASPECTO A CALIFICAR	DESEMPEÑO				
	5	4	3	2	1
La recepción de las solicitudes de servicios o información en la DIF, se realiza de forma inmediata, con cortesía y amabilidad en el trato.					
El retiro de bienes no útiles en calidad de desecho se realiza en la fecha que se programa, en orden y el personal de la DIF que supervisa se conduce de manera cordial y educada.					
Las solicitudes de baja (robo, extravío y siniestro) y reasignaciones, reasignaciones (desecho, reaprovechables y cambios de adscripción) que cumplen con todos los requisitos, se atienden en tiempo y forma.					
En la DIF, una vez autorizado el trámite de bienes no útiles "reaprovechables", se programa la recepción de los bienes y al recibirlos el personal atiende con amabilidad y rapidez					
El personal que atiende las bajas y reasignaciones cuenta con los conocimientos necesarios para resolver dudas en forma oportuna y adecuada.					
El Sistema Institucional de Control Patrimonial (SICPat) para el registro y control de los bienes muebles instrumentales funciona adecuadamente y sus reportes satisfacen mis necesidades de información					
Las solicitudes de baja por error en captura, sustitución, reposición, cambios de costo y de claves de acceso de usuario al SICPat son atendidas oportunamente.					
Las dudas y orientación en la operación del SICPat que se presentan se resuelven profesionalmente, de manera oportuna y amable por el personal de la DIF.					
Respecto a la asignación de Claves CABM, el personal de la DIF atiende satisfactoriamente sus dudas, con oportunidad, cortesía y diligencia.					



LA VOZ DEL USUARIO

ENCUESTA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

Dirección de Recursos Materiales e Infraestructura División de Infraestructura Física

ASPECTO A CALIFICAR	DESEMPEÑO				
	5	4	3	2	1
En materia de Donaciones Directas (DD), las asesorías y las dudas se resuelven apropiada y amablemente, la revisión de las Actas Administrativas por DD se realiza de manera rápida y se les da el seguimiento oportuno para su formalización.					
La atención y orientación que el personal de la DIF proporciona en materia de alta o registro de bienes y de informes mensuales de movimientos, resuelven mis necesidades de información y el trato es amable.					
El personal de la DIF que acompaña al comprador contratado para supervisar el retiro de los bienes de desecho se comporta de manera cordial y educada.					
Los planos técnicos básicos de inmuebles y codificación de áreas físicas se entregan en un plazo máximo de 20 días hábiles.					
Las visitas de inspección o verificación de bienes muebles que realiza el personal de la DIF a las dependencias politécnicas, se realiza de manera ágil, profesional y el personal es amable y accesible.					
El personal de la DIF que realiza la medición y delimitación de los espacios físicos a ocupar por terceros y el llenado del Acta Circunstanciada para tal efecto, se presenta puntualmente, reporta la cantidad exacta de metros cuadrados y se conduce con honestidad, y entrega sus resultados en un máximo d 10 días hábiles.					
El personal de la DIF que atiende las solicitudes de actualización de planos técnicos básicos de inmuebles y codificación de áreas físicas, cuenta con la capacidad, experiencia y los conocimientos necesarios para proporcionar dichos servicios; y éstos					
La orientación que el personal de la DIF ofrece en materia de inventarios trimestrales y anual es oportuna, profesional y diligente.					
La DIF atiende en forma oportuna las solicitudes de cursos de capacitación en el manejo y operación del SICPat					
La DIF muestra una mejoría en la calidad de los servicios que presta y sus servicios satisfacen mis requerimientos					
El personal del Departamento de Bienes en Custodia atiende de manera profesional, responsable, oportuna y con honestidad.					
El personal del Departamento de Bienes en Custodia proporciona la orientación que se le solicita, con amabilidad y atiende las dudas que se le consultan de manera satisfactoria y profesionalismo.					

COMENTARIOS GENERALES

(en su caso, especificar respecto de algún aspecto calificado o comentar u observar sobre algún servicio prestado)

ELABORÓ	VISTO BUENO
Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:
COORDINADOR ADMINISTRATIVO O SIMILAR	TITULAR DE LA DPENDENCIA POLITÉCNICA