



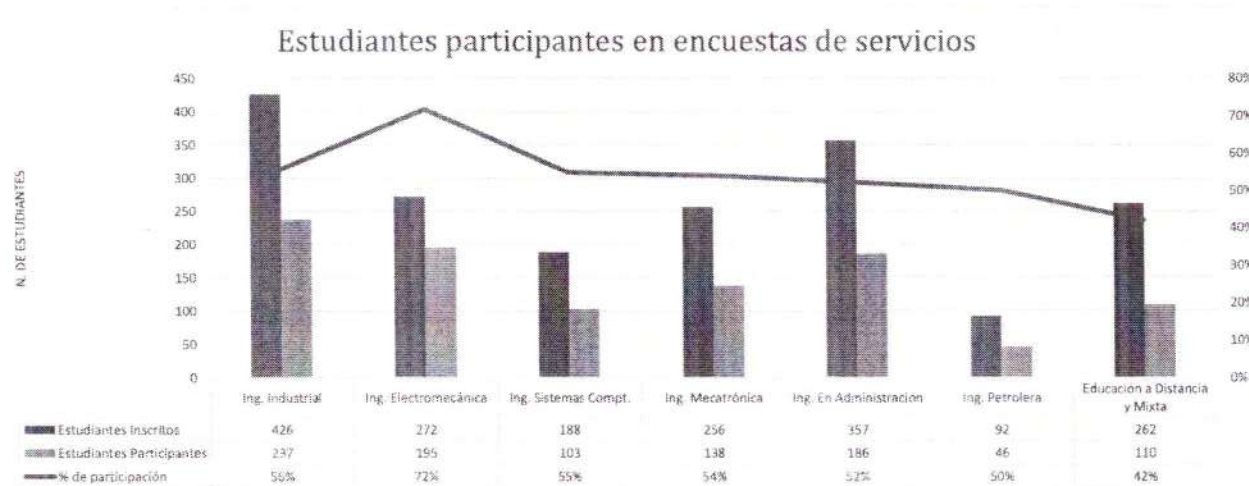
Nombre del IT: TECNM CAMPUS REGIÓN CARBONÍFERA

Fecha de elaboración: 24/06/2022

Periodo: Enero-Junio 2022

N° de encuestados

Programa Educativo	Estudiantes Inscritos	Estudiantes Participantes	% de participación
Ing. Industrial	426	237	56%
Ing. Electromecánica	272	195	72%
Ing. Sistemas Compt.	188	103	55%
Ing. Mecatrónica	256	138	54%
Ing. En Administración	357	186	52%
Ing. Petrolera	92	46	50%
Educación a Distancia y Mixta	262	110	42%
Total	1853	1015	55%





Nombre del IT: TECNM CAMPUS REGIÓN CARBONÍFERA

Fecha de elaboración: 24/06/2022

Periodo: Enero-Junio 2022

Área	Encuestados	Frecuencias									
		Total		HORARIO		DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL		ATENCIÓN DEL PERSONAL		AMABILIDAD DEL PERSONAL	
		Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho
Ventanilla de Cobros	1015	3762	298	956	59	941	74	923	92	942	73
Jefe de División	1015	3726	334	964	51	891	124	892	123	979	36
Becas (Servicios Estudiantiles)	1015	3653	407	909	106	899	116	897	118	948	67
Área de Actividades Extraescolares	1015	3820	240	963	52	949	66	940	75	968	47
Tutorías	1015	3946	114	992	23	967	28	974	41	993	22
Servicios Escolares	1015	3840	220	982	33	952	63	942	73	964	51
Centro de Cómputo	1015	3878	182	973	42	963	52	964	51	978	37
Servicio Social	935	3456	284	901	34	860	75	842	93	853	82
Residencia profesional	852	3171	237	814	38	792	60	779	73	786	66
Cafetería	662	2272	376	606	56	566	96	537	125	563	99
Institucional	9554	35524	2692	9060	494	8800	754	8690	864	8974	580



Nombre del IT: TECNM CAMPUS REGIÓN CARBONÍFERA

Fecha de elaboración: 24/06/2022

Periodo: Enero-Junio 2022

Área	Acción requerida	Porcentajes									
		Total		HORARIO		DISPONIBILIDAD DEL PERSONAL		ATENCIÓN DEL PERSONAL		AMABILIDAD DEL PERSONAL	
		Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho	Satisfecho	No Satisfecho
Ventanilla de Cobros	Sin Acción	93%	7%	94%	6%	93%	7%	91%	9%	93%	7%
Jefe de División	Sin Acción	92%	8%	95%	5%	88%	12%	88%	12%	96%	4%
Becas (Servicios Estudiantiles)	Acción de Mejora	90%	10%	90%	10%	89%	11%	88%	12%	93%	7%
Área de Actividades Extraescolares	Sin Acción	94%	6%	95%	5%	93%	7%	93%	7%	95%	5%
Tutorías	Sin Acción	97%	3%	98%	2%	97%	3%	96%	4%	98%	2%
Servicios Escolares	Sin Acción	95%	5%	97%	3%	94%	6%	93%	7%	95%	5%
Centro de Cómputo	Sin Acción	96%	4%	96%	4%	95%	5%	95%	5%	96%	4%
Servicio Social	Sin Acción	92%	8%	96%	4%	92%	8%	90%	10%	91%	9%
Residencia profesional	Sin Acción	93%	7%	96%	4%	93%	7%	91%	9%	92%	8%
Cafetería	Acción de Mejora	86%	14%	92%	8%	85%	15%	81%	19%	85%	15%
Institucional	Sin Acción	93%	7%	95%	5%	92%	8%	91%	9%	94%	6%

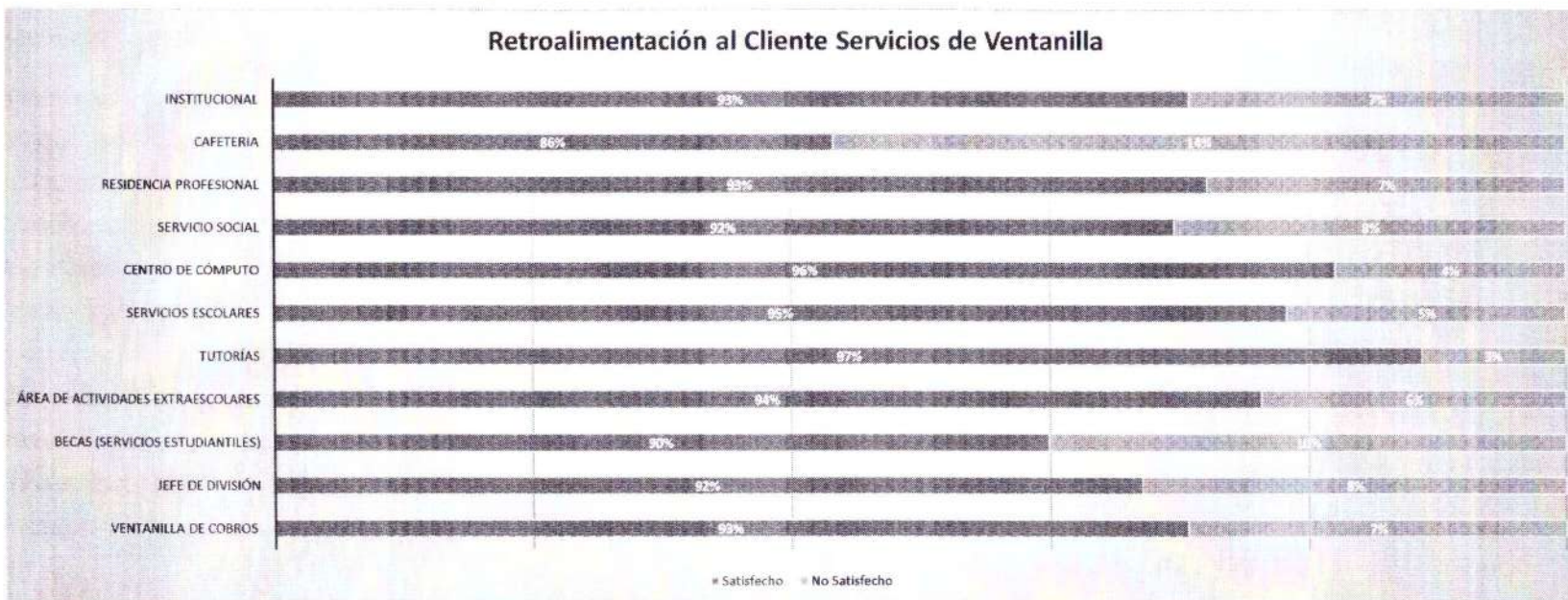
Nombre del IT: TECNM CAMPUS REGIÓN CARBONÍFERA

Fecha de elaboración: 24/06/2022

Periodo: Enero-Junio 2022

Gráfica de Resultados

Retroalimentación al Cliente Servicios de Ventanilla



Nombre del IT: TECNM CAMPUS REGIÓN CARBONÍFERA

Fecha de elaboración: 24/06/2022

Periodo: Enero-Junio 2022

Comentarios o sugerencias	
Área:	Ventanilla de Cobros
	<ul style="list-style-type: none"> Falla en sistema Oxxo al momento de realizar pagos. Aceptar pagos por transferencia bancaria. Atención sea más extensa en días y horarios (semipresencial, tarde).
Área:	Coordinador(a) de Carrera
	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la comunicación mediante correo y cuya respuesta sea a un menor plazo de tiempo.
Área:	Becas
	<ul style="list-style-type: none"> Disminuir la espera de las personas que solicitan información de manera presencial y vía correo. Proporcionar más información sobre las becas.
Área:	Tutorías
	<ul style="list-style-type: none"> Informar con más anticipación los comunicados. Los tutores son muy útiles al querer vencer algún reto en alguna materia. Poder tener no solo un profesor específico de tutorías y poder tomarla con otro profesor a como mejor convenga en el horario.
Área:	Servicios Escolares
	<ul style="list-style-type: none"> Contar con una mayor atención en los correos electrónicos. No hay equipo para sacar las credenciales.
Área:	Centro de Cómputo
	<ul style="list-style-type: none"> Indicar dónde se encuentra tal centro de cómputo. Más atención. Mejores equipos con su debido mantenimiento.
Área:	Servicio Social
	<ul style="list-style-type: none"> Brindar más información y disponibilidad los días sábados (semipresencial). Muy atentos y te prestan la atención.
Área:	Residencias Profesionales
	<ul style="list-style-type: none"> Extender horarios (tarde). Den más seguimiento a los alumnos. Todo bien.
Área:	Cafetería
	<ul style="list-style-type: none"> Los precios son demasiados elevados. Muy poca porción en los platillos/tacos. Se tardan mucho en entregar la comida. Mayor personal en cafetería para evitar tardanzas (lunes-sábado). Mejor climatización. Más de variedad de productos (alimentos y snacks). Limpieza de sanitarios.

NOTA 1: El servicio del área de Biblioteca durante el semestre enero-junio 2022, se ofreció únicamente a través de Biblioteca Virtual.

NOTA 2: No se contó con servicio del área de Papelería, ya que durante el semestre se trabajó de manera híbrida, habilitándose etapas escalonadas para el regreso presencial del alumnado.



Ing. Ana Josefina Morales Cruz
Representante de Dirección del SGI

Dr. Luis Carlos Longares Vidal
Director General