

**Su opinión es muy importante para mejorar la calidad del servicio**

<b>Nombre del trámite o servicio</b>	<b>“Certificado de terminación de estudios”</b>
<b>Plantel:</b>	CBTIS No. 128
<b>Coordinación o Asistencia:</b>	Control Escolar
<b>Generación:</b>	2016-2019
<b>Ciclo Escolar:</b>	2018 - 2

**1** ¿Sabes que la dirección del plantel tiene el compromiso de publicar la Carta Compromiso al Ciudadano, para que conozcas tus derechos y obligaciones?

SI  NO

**2** ¿El área en donde se realiza el trámite atendió tu solicitud de forma imparcial sin distinción a algún alumno(a)?

SI  NO

**3** Elija una opción y márkela con una X.

¿Por qué medio supiste de este trámite?

a) Dirección del plantel, Orientación educativa, Servicios Escolares del plantel.

b) Reuniones al inicio del semestre, Carteles y trípticos

**4** ¿Lograste realizar tu trámite?

SI  NO

Si tu respuesta fue NO, señale la razón:

Errores en el trámite	<input type="checkbox"/>	Deficiencias del personal	<input type="checkbox"/>
Documentación incompleta	<input type="checkbox"/>	Falta de información	<input type="checkbox"/>
Exceso de requisitos	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

**5** ¿Existen buzones o cualquier otro medio para expresar tu opinión, queja o denuncia?

SI  NO

**6** Fuiste informado debidamente sobre los requisitos de tu trámite respecto a: no adeudo de libros, horario de atención, fotografías y pago de derechos

SI  NO

**7** ¿Algún servidor público te solicitó un pago o requisito adicional, para realizar tu trámite?

SI  NO

En caso de que su respuesta sea SI indique:  
 Fecha y hora del incidente \_\_\_\_\_  
 Nombre del servidor público \_\_\_\_\_  
 Tipo de requisito adicional \_\_\_\_\_

**8** ¿Te entregaron el Certificado de Terminación de Estudios el último día hábil del ciclo escolar vigente?

SI  NO

Si tu respuesta fue NO indica el porque \_\_\_\_\_

**9** ¿Cómo calificarías la amabilidad y respeto, que te brindó el servidor público que te atendió?

Buena  Mala

Si alguna persona le brindó un buen servicio, le gustaría darnos su nombre para reconocer su labor \_\_\_\_\_

**10** ¿El Certificado de Terminación de Estudios se emitió sin errores?

SI  NO

**INFORMACIÓN IMPORTANTE**

Permítanos informarle las mejores emprendidas a partir de sus comentarios

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Si tiene alguna **sugerencia**, por favor **escríbala en la parte posterior** de esta encuesta.