



MATRIZ DE ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
R-ED-04-01-05
2023



No.	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	PROCEDIMIENTO	ENCUESTA	FÓRMULA	RESULTADOS POR PERÍODO			Meta anual (%)
					Ene - Jun	Ago - Dic	Anual	
ASPIRANTES								
1	Satisfacción a egresados aceptados	Admisión P-OP-04-03	Encuesta de satisfacción a egresados R-OP-04-03-05	Satisfacción de egresados aceptados = (Sumatoria valores de los programas aceptados / (E * valor máximo de la encuesta por egresado de unidades académicas * 100))	95%	85%		82%
ALUMNOS								
2	Satisfacción del alumno	Diseño y Actualización de Programas Educativos P-OP-04-04	Encuesta de satisfacción del alumno en relación con programas educativos R-OP-04-04-04	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%	97%		80%
3	Satisfacción del programa emprendedores	Emprendimiento P-OP-04-05-05	Encuesta de satisfacción del concurso anual de creatividad, innovación y emprendimiento R-OP-04-05-05-01 Encuesta de satisfacción del taller de emprendedores R-OP-04-05-05-02 Encuesta de satisfacción del FCAV Market R-OP-04-05-05-03	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)			84%	85%
4	Encuesta de satisfacción de movilidad académica de licenciatura	Movilidad Académica de Licenciatura P-OP-04-06-12	Encuesta de satisfacción de movilidad académica de licenciatura R-OP-04-06-12-03	Satisfacción del cliente = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / valor de la encuesta) * (Factor de ponderación académica(0.5) * 2)				80%
5	Satisfacción de empagamentados	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Registro de notas y satisfacción de estudiantes R-OP-04-06-07-03	Satisfacción de empagamentados = ((Sumatoria 1 Satisfacción) / (E * 100))			100%	85%
6	Satisfacción de la JE	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Encuesta de satisfacción de la JE R-OP-04-06-07-03	Satisfacción de JE = ((Sumatoria 1 Satisfacción) / (E * 100))				85%
6	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social alumnos R-LI-04-05-05	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	95%	94%		80%
7	Satisfacción de caja	Operatividad Presencial P-AP-04-02	Encuesta de satisfacción de caja R-AP-04-02-04	Promedio = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E)	95%	94%		80%
8	Tasa de satisfacción de alumnos reanexados e inscritos	Reanexación e Inscripción P-OP-04-04	Encuesta de satisfacción del proceso de reanexación R-OP-04-04-01	Promedio = (Sumatoria valores de los programas reanexados / (valor máximo de la encuesta * número de encuestados)) * 100	95%	90%		80%
9	Satisfacción de alumnos con la impartición de cátedra	Seguimiento de Impartición de Cátedra P-OP-04-06-01	Encuesta de satisfacción de alumnos con la impartición de cátedra R-OP-04-06-01-04	Satisfacción = (La suma la satisfacción obtenida en cada cátedra de los puntajes obtenidos por los alumnos) / (total de encuestados)	96%			82%
10	Satisfacción de tutores	Tutorías y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutorado R-OP-04-06-02-04	Satisfacción de tutores = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	84%			85%
10	Satisfacción de alumnos que recibieron asesoría académica	Tutorías y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Evaluación del desempeño de la asesoría R-OP-04-06-02-03	Satisfacción de alumnos que recibieron asesoría académica = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%			80%
11	Satisfacción de alumnos que realizaron actividades deportivas	Actividades Deportivas P-OP-04-06-04	Encuesta de satisfacción de actividades deportivas R-OP-04-06-04-03	Satisfacción del cliente = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	95%	95%		80%
12	Satisfacción de actividades culturales	Actividades Artísticas y Culturales P-OP-04-06-05	Encuesta de Satisfacción de Actividades Artísticas y Culturales R-OP-04-06-05-03	Satisfacción del cliente = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%	93%		80%
13	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-AP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca R-OP-04-08-09	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	97%	95%		82%
14	Prestación de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-06-11	Encuesta de satisfacción a prestatarios R-OP-04-06-11-03	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	92%	95%		80%
15	Índice de satisfacción a prestatarios	Procedimiento de Servicio Social P-OP-04-20	Encuesta a prestatarios R-OP-04-20-05	R.P. = ((R1) * (E1) + ((R2) * (E2) + ((R3) * (E3) + ((R4) * (E4) + ((R5) * (E5))) / (E1 + E2 + E3 + E4 + E5))	96%	96%		84%
16	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicios de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-09	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-09-06	Índice de Satisfacción = (Suma de Satisfacción por Item / Total de Items Evaluados)	100%	92%		90%
EGRESADOS								
17	Porcentaje de satisfacción durante la aplicación del procedimiento institucional de seguimiento de egresados y empleadores	Diseño y actualización de Programa Educativo P-OP-04-01	Encuesta de satisfacción para responsables de seguimiento de egresados y empleadores R-OP-01-17-04	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)			90%	74%
18	Satisfacción de titulación	Titulación P-OP-04-11	Encuesta de satisfacción de titulación R-OP-04-11-17	Promedio de Satisfacción de Titulación = (suma de puntajes / total de puntajes posibles) * 100			100%	85%
EMPLEADORES								
19	Porcentaje de satisfacción durante la aplicación del procedimiento institucional de seguimiento de egresados y empleadores	Diseño y actualización de Programa Educativo P-OP-04-01	Encuesta de satisfacción para responsables de seguimiento de egresados y empleadores R-OP-01-17-04	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)			88%	74%
PERSONAL ACADÉMICO								
20	Satisfacción de capacitación docente	Capacitación de Personal Docente P-AP-04-04	Encuesta de satisfacción de capacitación del personal docente R-AP-04-04-05	Satisfacción de capacitación docente = (sumatoria puntajes por curso / total de puntajes máximos)				90%
21	Satisfacción de los PFCOPL del procedimiento de investigación	Investigación de Docentes P-OP-04-05-05	Encuesta de satisfacción de investigadores R-OP-04-05-05-03	Satisfacción = (Total de puntos logrados / Total de puntos posibles) * 100				80%
22	Satisfacción de la JE	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Encuesta de satisfacción de la JE R-OP-04-06-07-03	Satisfacción de JE = ((Sumatoria 1 Satisfacción) / (E * 100))				85%
23	Satisfacción de tutorías	Tutorías y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutor R-OP-04-06-02-04	Satisfacción de tutorías = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	94%			80%
24	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social docentes R-LI-04-05-05	Satisfacción de clientes de Responsabilidad Social = (Promedio de Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%	94%		80%
25	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-AP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca R-OP-04-08-09	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%	100%		82%
26	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicios de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-09	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-09-06	Índice de Satisfacción = (Suma de Satisfacción por Item / Total de Items Evaluados)	96%	97%		90%
PERSONAL ADMINISTRATIVO								
27	Tasa de satisfacción del cliente	Seguimiento de Egresados P-OP-04-12	Reanexación de seguimiento de egresados R-OP-04-12-06	Tasa de Satisfacción del cliente = (Total de puntos logrados / total de puntos posibles) * 100				80%
28	Porcentaje de satisfacción del proceso de auditoría	Procedimiento de Auditorías Internas R-ED-01-01	Encuesta de satisfacción del proceso de auditoría R-ED-01-01-11	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)			100%	90%
29	Ambiente organizacional	Capacitación del Personal Administrativo P-AP-04-05	Encuesta de satisfacción de ambiente organizacional R-AP-04-05-02	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)				80%
29	Cursos de capacitación	Capacitación del Personal Administrativo P-AP-04-05	Encuesta de satisfacción de cursos de capacitación R-AP-04-05-01	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	94%			84%
30	Satisfacción de usuarios de COPLA	Planificación y Gestión P-LI-04-03	Encuesta de satisfacción de planeación y gestión R-LI-04-03-06	Satisfacción de usuarios de COPLA = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)			96%	90%
31	Satisfacción de la normatividad	Actualización de Normatividad P-LI-04-03	Encuesta de satisfacción de normatividad R-LI-04-03-07	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	100%	100%		90%
32	Satisfacción del cliente de supervisión administrativa	Supervisión Administrativa P-LI-04-03	Encuesta supervisión realizada a secretarías y coordinaciones R-AP-04-03-06	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	100%	100%		80%
33	Satisfacción de comunicación	Comunicación y Difusión P-AP-04-03	Encuesta de satisfacción de la comunicación R-AP-04-03-03	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%	96%		90%
34	Satisfacción de servicios generales	Operatividad Presencial P-AP-04-02	Registro de servicio R-AP-04-02-03	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%			90%
34	Satisfacción de atención	Operatividad Presencial P-AP-04-02	Encuesta de satisfacción de atención R-AP-04-02-05	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	100%			90%
35	Satisfacción de trayectoria escolar	Trayectoria escolar P-OP-04-05	Encuesta de satisfacción de solicitud de servicios R-OP-04-05-03	Promedio = (Sumatoria valores de los programas reanexados / (valor máximo de la encuesta * número de encuestados)) * 100	92%	93%		80%
36	Satisfacción de revisiones por la dirección	Revisión por la Dirección R-ED-04-01	Encuesta de satisfacción de revisiones por la dirección R-ED-04-01-05	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	95%	97%		81%
37	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicio de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-09	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-09-06	Índice de Satisfacción = (Suma de Satisfacción por Item / Total de Items Evaluados)	96%	94%		90%
INSTITUCIONES EXTERNAS A LA UNIVERSIDAD								
38	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social dependencias R-LI-04-05-05	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%	95%		80%
39	Dependencia de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-06-11	Encuesta de satisfacción a dependencias R-OP-04-06-11-01	Promedio de puntajes = (Sumatoria valores de la pregunta 1 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 2 / total de encuestados por E) + (Sumatoria valores de la pregunta 3 / total de encuestados por E)	96%	99%		90%
40	Índice de satisfacción a dependencias	Procedimiento de Servicio Social P-OP-04-20	Encuesta de supervisión a dependencias R-OP-04-20-05	R.P. = ((R1) * (E1) + ((R2) * (E2) + ((R3) * (E3) + ((R4) * (E4) + ((R5) * (E5))) / (E1 + E2 + E3 + E4 + E5))	97%	97%		84%

■ META NO ALCANZADA

■ META ALCANZADA

CLIENTE	% ALCANZADO	META ANUAL
ASPIRANTES	92%	90%
ALUMNOS	93%	90%
EGRESADOS	94%	90%
EMPLEADORES	89%	70%
PERSONAL ACADÉMICO	95%	90%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	98%	90%
INSTITUCIONES EXTERNAS	93%	90%
SATISFACCIÓN TOTAL	93.48%	87.14%

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

16/Feb/2024

*Nota: El resultado global se determina al acumular los meses en los meses sucesivos del presente procedimiento en abril del 2023, se hizo institucional y ya no se obtuvieron datos para este índice
 **Los espacios en blanco son por falta de información por entrega de datos