

**MATRIZ DE ÍNDICES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**  
**R-ED-04-01-05**  
**2022**

No.	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	PROCEDIMIENTO	ENCUESTA	FÓRMULA	RESULTADOS POR PERIODO			Meta anual (85%)
					Ene - Jun	Ago - Dic	Anual	
ASPIRANTES								
1	Satisfacción a aspirantes aceptados	Admisión P-OP-04-03	Encuesta de satisfacción a aspirantes R-OP-04-03-03	$\frac{\text{Satisfacción de aspirantes aceptados}}{\text{Sumatoria de los puntajes contestados}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	92%			81%
ALUMNOS								
2	Satisfacción del alumno	Diseño y Actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta de satisfacción del alumno en relación con programas educativos R-OP-04-01-04	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				80%
3	Satisfacción del programa emprendedores	Emprendimiento P-OP-04-06-06	Encuesta de satisfacción del concurso anual de creatividad, innovación y emprendimiento R-OP-04-06-06-04	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				80%
4	Encuesta de satisfacción de movilidad académica de licenciatura	Movilidad Académica de Licenciatura P-OP-04-08-12	Encuesta de satisfacción de movilidad académica de licenciatura R-OP-04-08-12-03	$\frac{\text{Satisfacción del cliente}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				80%
5	Satisfacción de empenamiento	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Registro de entres y satisfacción de estudiantes R-OP-04-06-07-06	$\frac{\text{Satisfacción de empenamiento}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				85%
6	Satisfacción de la JES	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Encuesta de satisfacción de la JES R-OP-04-06-07-03	$\frac{\text{Satisfacción de la JES}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				85%
7	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social alumnos R-LI-04-05-04	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	94%			80%
8	Satisfacción de caja	Operatividad Presupuestal P-AP-04-02	Encuesta de satisfacción de caja R-AP-04-02-04	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			90%
9	Tasa de satisfacción de alumnos reintegrados e inscritos	Reinscripción e inscripción P-OP-04-04	Encuesta de satisfacción del proceso de reinscripción R-OP-04-04-01	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	91%			80%
9	Satisfacción de alumnos con la impartición de cátedra	Seguimiento de la impartición de Cátedra P-OP-04-06-01	Encuesta de satisfacción de alumnos con la impartición de cátedra R-OP-04-06-01-04	$\frac{\text{Satisfacción de alumnos}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	95%			92%
10	Satisfacción de tutores	Tutorías y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutorado R-OP-04-06-02-03	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			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-04-06-02-13	$\frac{\text{Satisfacción de alumnos que recibieron asesoría académica}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			85%
11	Satisfacción de actividades deportivas	Actividades Culturales y Deportivas P-OP-04-06-03	Encuesta de satisfacción de actividades culturales y deportivas R-OP-04-06-03-03	$\frac{\text{Satisfacción del cliente}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	92%			80%
12	Satisfacción de actividades culturales	Actividades Culturales y Deportivas P-OP-04-06-03	Encuesta de satisfacción de actividades culturales y deportivas R-OP-04-06-03-03	$\frac{\text{Satisfacción del cliente}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	92%			80%
12	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-OP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca R-OP-04-08-08	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			81%
13	Prestadores de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-08-11	Encuesta de satisfacción a prestadores R-OP-04-08-11-10	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			90%
14	Índice de satisfacción a prestadores	Procedimiento de Servicio Social P-OP-04-20	Encuesta a prestadores R-OP-04-20-07	$\frac{\text{Índice de Satisfacción}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			82%
15	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicios de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-08-08	$\frac{\text{Índice de Satisfacción}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			85%
EGRESADOS								
16	Satisfacción del egresado	Diseño y actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta a egresados R-OP-04-01-04	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				81%
17	Satisfacción de titulación	Titulación P-OP-04-11	Encuesta de satisfacción de titulación R-OP-04-11-07	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				80%
EMPLEADORES								
18	Satisfacción del empleador	Diseño y actualización de Programas Educativos P-OP-04-01	Encuesta a empleadores R-OP-04-01-04	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				85%
PERSONAL ACADÉMICO								
19	Satisfacción de capacitación docente	Capacitación de Personal Docente P-AP-04-04	Encuesta de satisfacción de capacitación del personal docente R-AP-04-04-03	$\frac{\text{Satisfacción de capacitación docente}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				90%
20	Satisfacción de los PTC/AL del procedimiento de investigación	Investigación de Docentes P-OP-04-08-08	Encuesta de satisfacción de investigación R-OP-04-08-08-08	$\frac{\text{Satisfacción de los PTC/AL}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				80%
21	Satisfacción de la JES	Investigación para Alumnos P-OP-04-06-07	Encuesta de satisfacción de la JES R-OP-04-06-07-03	$\frac{\text{Satisfacción de la JES}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				85%
22	Satisfacción de tutores	Tutorías y Asesorías Académicas P-OP-04-06-02	Encuesta de satisfacción de la tutoría para el tutorado R-OP-04-06-02-03	$\frac{\text{Satisfacción de tutores}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			85%
23	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social docentes R-LI-04-05-04	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	94%			80%
24	Satisfacción del servicio de biblioteca	Servicio de Biblioteca P-OP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicio de biblioteca R-OP-04-08-08	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			81%
25	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicios de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-08-08	$\frac{\text{Índice de Satisfacción}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	100%			85%
PERSONAL ADMINISTRATIVO								
27	Tasa de satisfacción del cliente	Seguimiento de Egresados P-OP-04-12	Reevaluación de seguimiento de egresados R-OP-04-12-04	$\frac{\text{Tasa de Satisfacción del cliente}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				80%
28	Porcentaje de satisfacción del proceso de auditoría	Procedimiento de Auditorías Internas P-ED-01-01	Encuesta de satisfacción del proceso de auditoría R-ED-01-01-11	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				95%
29	Ambiente organizacional	Capacitación del Personal Administrativo P-AP-04-05	Encuesta de satisfacción de ambiente organizacional R-AP-04-05-02	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"				81%
29	Cursos de capacitación	Capacitación del Personal Administrativo P-AP-04-05	Encuesta de satisfacción de cursos de capacitación R-AP-04-05-01	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			33%
30	Satisfacción de usuarios de COPLA	Planación y Gestión P-LI-04-01	Encuesta a usuarios de COPLA R-LI-04-01-06	$\frac{\text{Satisfacción del cliente}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	97%			90%
31	Satisfacción de la normalidad	Actualización de Normalidad P-LI-04-02	Encuesta de satisfacción de normalidad R-LI-04-02-03	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	100%			80%
31	Satisfacción del cliente de supervisiones administrativas	Supervisiones Administrativas P-LI-04-03	Encuesta de supervisiones realizadas a secretarías y coordinaciones R-LI-04-03-06	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			80%
32	Satisfacción de comunicación	Comunicación y Difusión P-AP-04-01	Encuesta de satisfacción de la comunicación R-AP-04-01-15	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			80%
33	Satisfacción de servicios generales	Operatividad Presupuestal P-AP-04-02	Reporte de servicios R-AP-04-02-10	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			90%
33	Satisfacción de almacén	Operatividad Presupuestal P-AP-04-02	Encuesta de satisfacción de almacén R-AP-04-02-09	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	100%			90%
34	Satisfacción de trayectoria escolar	Trayectoria escolar P-OP-04-03	Encuesta de satisfacción de solicitud de servicios R-OP-04-03-03	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	91%			80%
35	Satisfacción de revisiones por la dirección	Revisión por la Dirección P-ED-04-01	Encuesta de satisfacción de revisiones por la dirección R-ED-04-01-06	No Disponible				80%
36	Satisfacción de servicios tecnológicos	Servicios de Infraestructura Tecnológica P-AP-04-08	Encuesta de satisfacción de servicios de infraestructura tecnológica R-AP-04-08-08	$\frac{\text{Índice de Satisfacción}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	100%			85%
INSTITUCIONES EXTERNAS A LA UNIVERSIDAD								
37	Satisfacción por cliente de responsabilidad social	Responsabilidad Social y Ambiental P-LI-04-05	Encuesta de satisfacción de responsabilidad social dependientes R-LI-04-05-05	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			80%
38	Dependientes de prácticas profesionales	Prácticas Profesionales P-OP-04-08-11	Encuesta de satisfacción a dependientes R-OP-04-08-11-11	$\frac{\text{Promedio de porcentaje}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	100%			90%
39	Índice de satisfacción a dependientes	Procedimiento de Servicio Social P-OP-04-20	Encuesta de supervisión a dependientes R-OP-04-20-08	$\frac{\text{Índice de Satisfacción}}{\text{Sumatoria de los puntajes}} \times 100$ (El valor máximo de la encuesta por el número de encuestas aplicadas) "100"	90%			82%

**META NO ALCANZADA**

**META ALCANZADA**

CLIENTE	% ALCANZADO	META ANUAL
ASPIRANTES	92%	81%
ALUMNOS	94%	84%
EGRESADOS	N.A.	81%
EMPLEADORES	N.A.	85%
PERSONAL ACADÉMICO	96%	84%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	97%	81%
INSTITUCIONES EXTERNAS	99%	84%
<b>SATISFACCIÓN TOTAL</b>	<b>95.71%</b>	<b>82.70%</b>

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

31/AGO/2022