



SEGUIMIENTO A OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Proceso: Inscripción Administrativa

Periodicidad: Semestral

Objetivo: Obtener una calificación mínima del 90% en la encuesta de satisfacción del Usuario del Proceso de Inscripción Administrativa

Hoja: 1

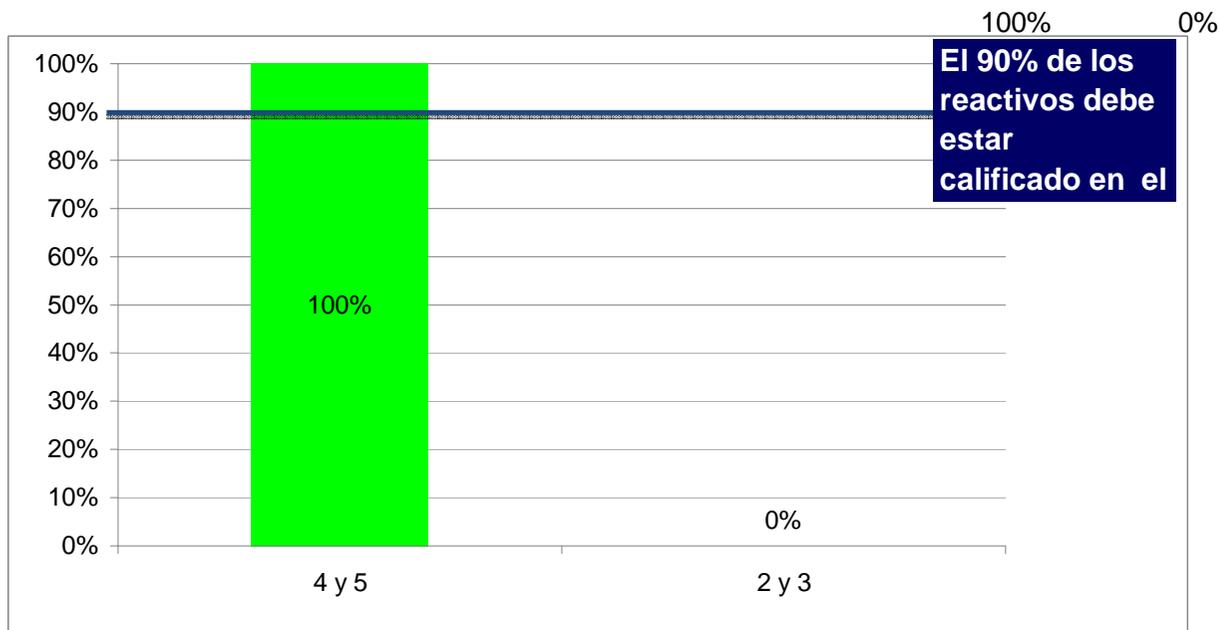
Responsable: Representante de la Dirección

Tabla de datos del Grado de satisfacción del usuario		
Fecha de cálculo	Calificación en la encuesta de satisfacción actual	Cumple Si/No
03-Ago-09	67%	No
13-Ene-10	100%	Si

Estadísticos descriptivos

Pregunta	N	Media	Desv. Tip.
3.1. Las ayudas visuales del Campus te ayudaron a ubicar fácilmente las instalaciones de la Dirección Académica.	137	4.21	1.08
3.2. Las ayudas visuales te sirvieron para aclarar tus dudas sobre la entrega de documentos.	135	4.26	1.01
2.2. La información difundida en los medios de comunicación fue clara y precisa. Para conocer cuales documentos deberías presentar.	135	4.50	0.83
2.1. La información difundida en los medios de comunicación fue con el tiempo suficiente para preparar tus documentos.	136	4.52	0.78
3.3. Funcionalidad del área física donde se desarrolló la Inscripción Administrativa.	134	4.54	0.72
1.2. Habilidad para transmitir con claridad y suficiencia las instrucciones para la entrega de documentos y asignación de matrícula.	136	4.65	0.61

1.3. Se aclararon todas las dudas que se presentaron antes de empezar el examen.	135	4.67	0.66
1.4. El manejo del tiempo fue apropiado.	136	4.70	0.61
1.1. Amabilidad y cortesía en el trato dado a los aspirantes aceptados.	137	4.77	0.49



Criterio de Cumplimiento / Incumplimiento

Si el porcentaje del Grado satisfacción actual es igual o mayor a 90% **Si Cumple**

Si el porcentaje del Grado satisfacción actual es menor 90% **No Cumple**

Plan de reacción en caso de incumplimiento:

Aplique el Procedimiento para Acciones Correctivas PRO 8.5.2 RD 01

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado	
5	92	68.15%	68.15%	68.15%	USUARIOS SATISFECHOS 92.59%
4	33	24.44%	24.44%	92.59%	
3	6	4.44%	4.44%	97.04%	USUARIOS INSATISFECHO S 7.41%
2	2	1.48%	1.48%	98.52%	
1	2	1.48%	1.48%	100.00%	
0	0	0.00%	0.00%	100.00%	

TOTAL 135 100.00% 100.00%

