

FORMATO DE INDICADORES

NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	Satisfacción del cliente en la selección	Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios que participan en el proceso de selección de la Universidad.	Selección son el conjunto de requisitos académicos y administrativos para promover a los aspirantes aceptados a ocupar un lugar como alumnos de un programa educativo	Buena	Se aplica un instrumento de evaluación con 5 preguntas que permite evaluar las variables correspondientes al servicio, utilizando una escala: Excelente, buena, regular y mala. Se determina la frecuencia de cada una de las categorías.	1. Página de admisiones/convocatorias, 2. Pasos del registro, 3. Sistema, 4. Atención electrónica y 5. Atención telefónica	Escala: Excelente, buena, regular y mala	Semestral	Área de calidad (Dirección de Administración Escolar)

	Excelente	Regular	Malo
Página de admisiones/convocatorias	1682	221	43
Pasos de registro	2120	160	22
Registro en el sistema	1805	157	32
Atención electrónica	1488	352	82
Atención telefónica	1154	483	144
Totales	8249	1373	323

