

FORMATO DE INDICADORES

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:

16/11/2016

NO.	NOMBRE	OBJETIVO	CONCEPTO	ESTÁNDAR O META	FORMA DE CALCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
2	Satisfacción del cliente en la inscripción	Conocer el nivel de satisfacción de nuestros aspirantes aceptados durante el proceso de inscripción	Inscripción es el ingreso de un aspirante aceptado a un programa educativo cumpliendo con los requisitos académicos y administrativos establecidos en el programa educativo y normativa vigente.	Buena	Se aplica un instrumento de evaluación con 6 preguntas que permita 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 electrónico y 4. Atención telefónica y 5. Atención telefónica	Escala: Excelente, buena, regular y mala	Semestral	Área de calidad (Dirección de Administración Escolar)

	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
Página de inscripción (requisitos)	667	466	195	85	70
Calificación de la página	600	631	175	53	27
Puntualidad en la inscripción	930	325	120	54	54
Actitud del personal	774	354	190	100	65
Organización de la inscripción	766	460	169	46	42
Calificación al proceso	467	810	172	25	9
Totales	4204	3046	1021	363	267

