



UNIVERSIDAD DE SONORA
Sistema de Gestión de Calidad
Resumen de Resultados
Evaluación de la Satisfacción del Cliente
Expedición de Títulos

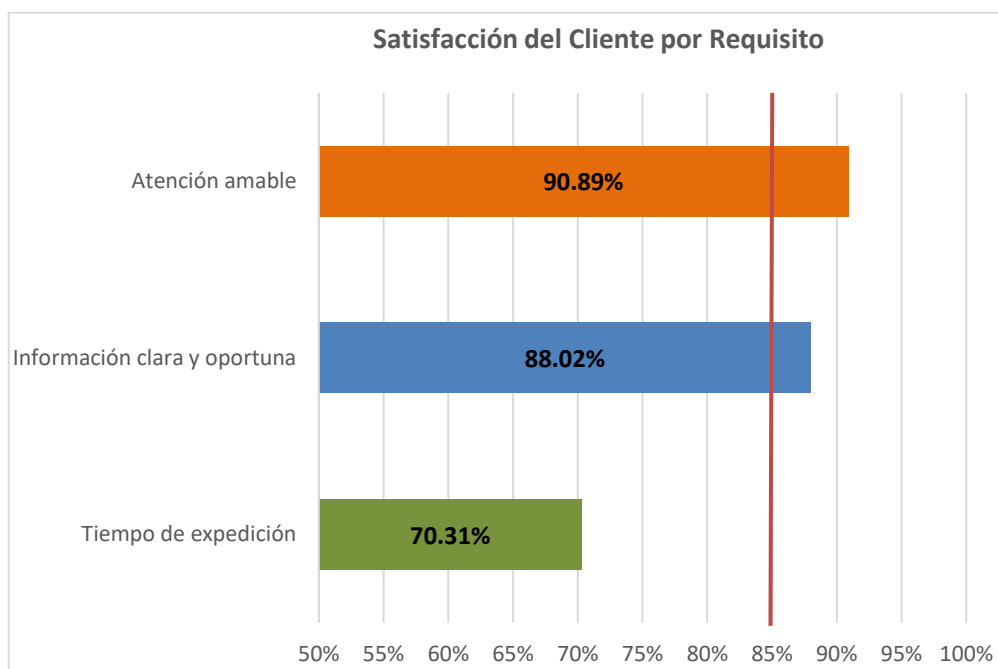
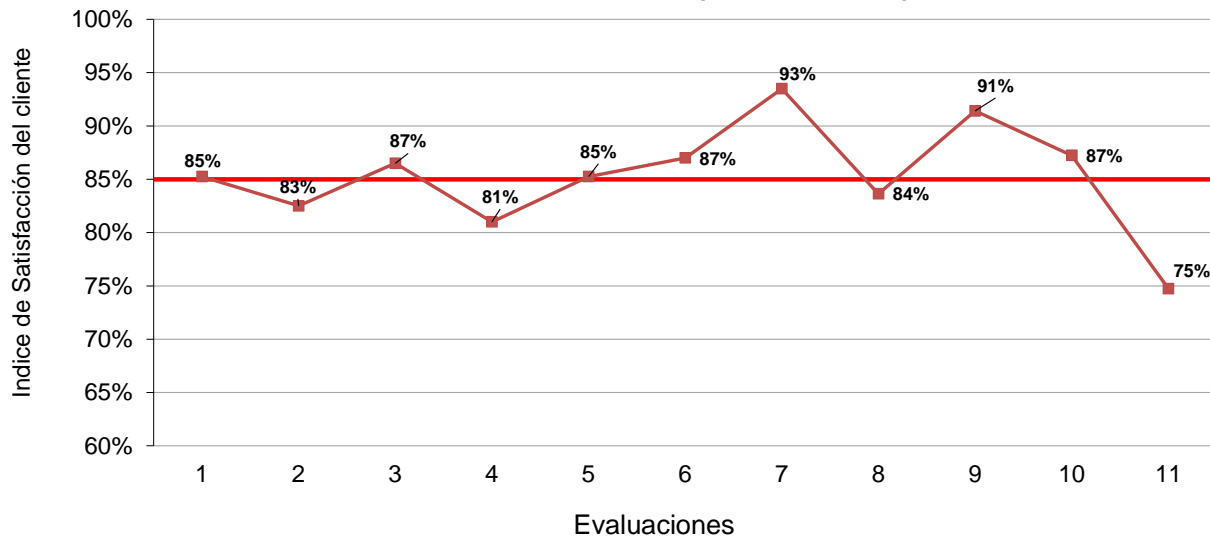


Fecha de envío de encuesta: 26 de febrero de 2021
Tramites de títulos de licenciatura en la URC en el año 2020: 2884
Cantidad de encuestas enviadas: 1774
Respuestas necesarias: 384
Confiabilidad del 95% y error máximo de estimación del 5%.

***ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO = 75%**

*Índice de Satisfacción General = $\frac{287}{384} = 75\%$

Evaluación de la satisfacción del cliente
año evaluado 2020 (evaluación 11)



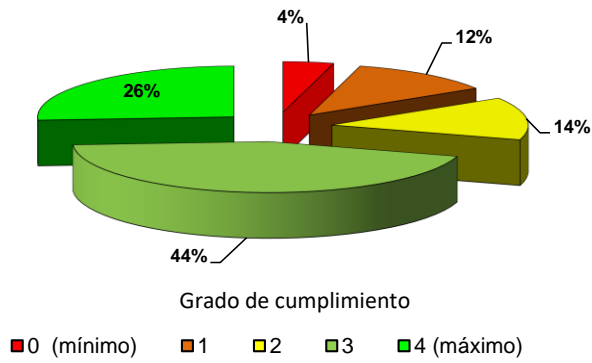


UNIVERSIDAD DE SONORA
Sistema de Gestión de Calidad
Resumen de Resultados
Evaluación de la Satisfacción del Cliente
Expedición de Títulos

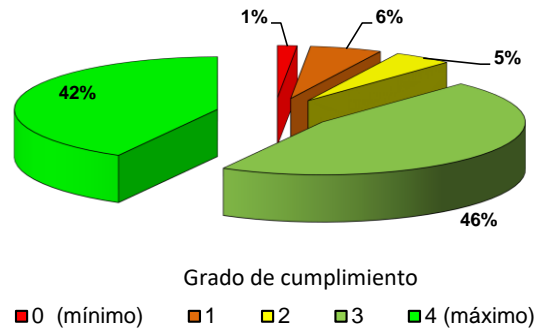


Distribución de calificaciones por requisito:

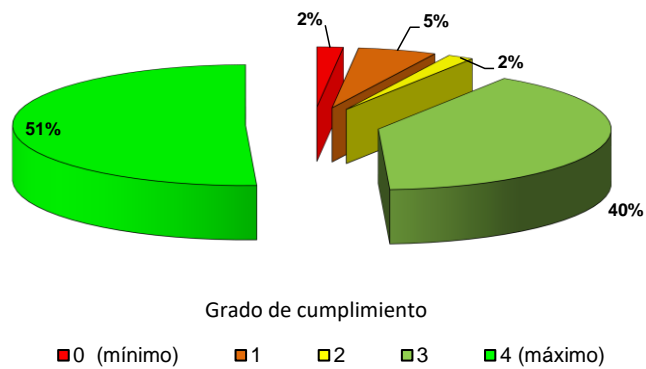
Tiempo de Expedición



Información Clara y Oportuna



Atención Amable



Nota: El tiempo no se cumplió debido a la contingencia sanitaria.