



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



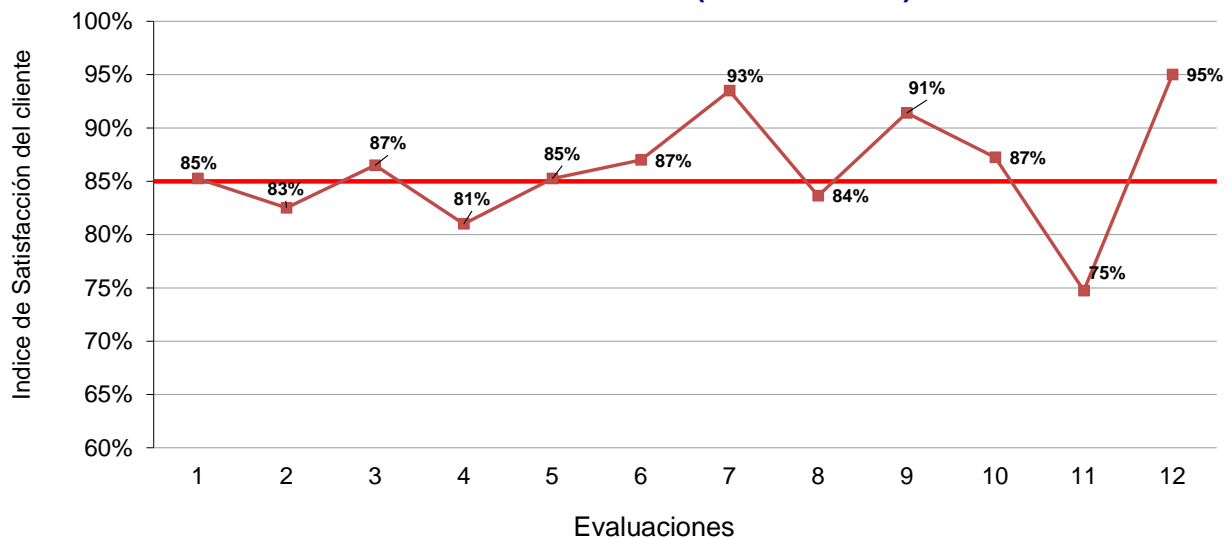
Fecha de envío de encuesta: 13 de enero de 2022
Tramites de títulos de licenciatura en la URC en el año 2021: 4544
Cantidad de encuestas enviadas: 4538
Respuestas necesarias: 384
Confiabilidad del 95% y error máximo de estimación del 5%.

La identificación de trámite de título en el portal de alumno fue de fácil acceso

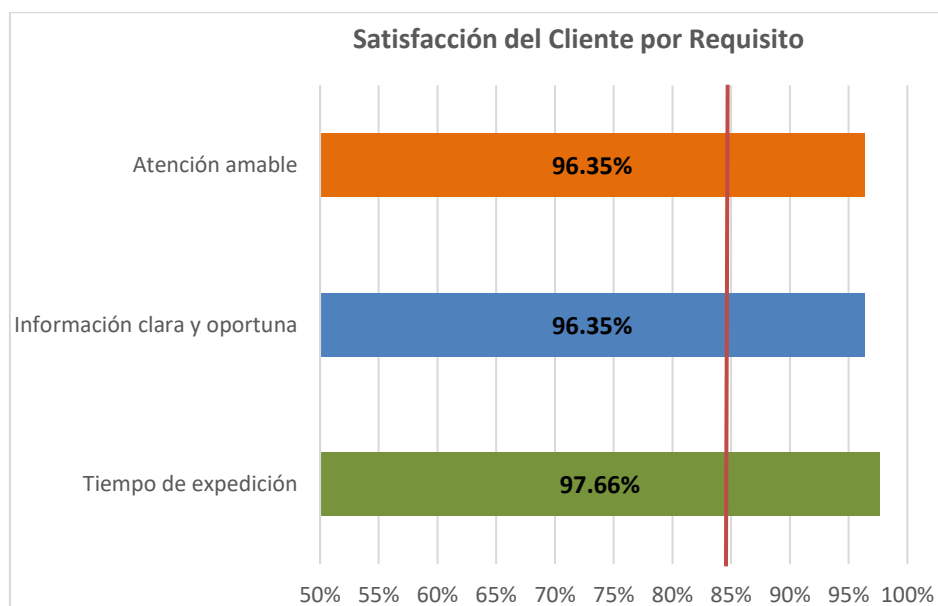
***ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL PROCESO = 95%**

*Índice de Satisfacción General = $\frac{363}{384} = 95\%$

Evaluación de la satisfacción del cliente
año evaluado 2021 (evaluación 12)



Distribución de calificaciones por requisito:

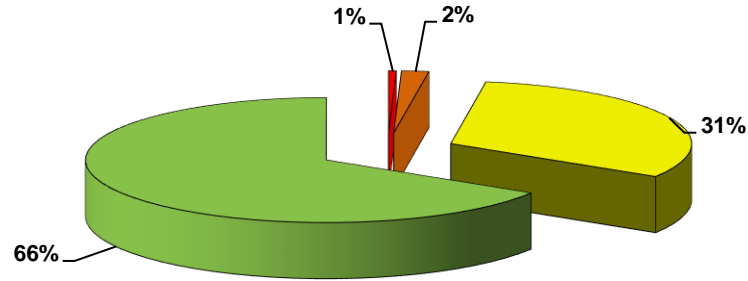




UNIVERSIDAD DE SONORA
Sistema de Gestión de Calidad
Resumen de Resultados
Evaluación de la Satisfacción del Cliente
Expedición de Títulos

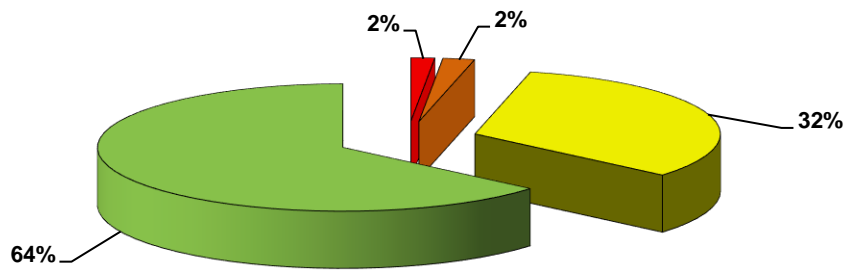


Tiempo de Expedición



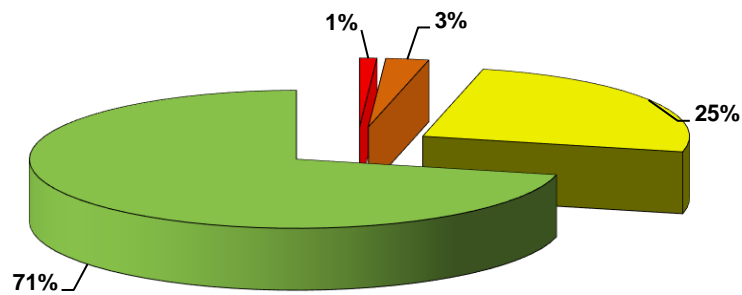
■ 0 (mínimo) ■ 1 ■ 2 ■ 3 (máximo)

Información Clara y Oportuna



■ 0 (mínimo) ■ 1 ■ 2 ■ 3 (máximo)

Atención Amable



■ 0 (mínimo) ■ 1 ■ 2 ■ 3 (máximo)