



**EXANI I
2012**

**RETROALIMENTACIÓN
AL CLIENTE**

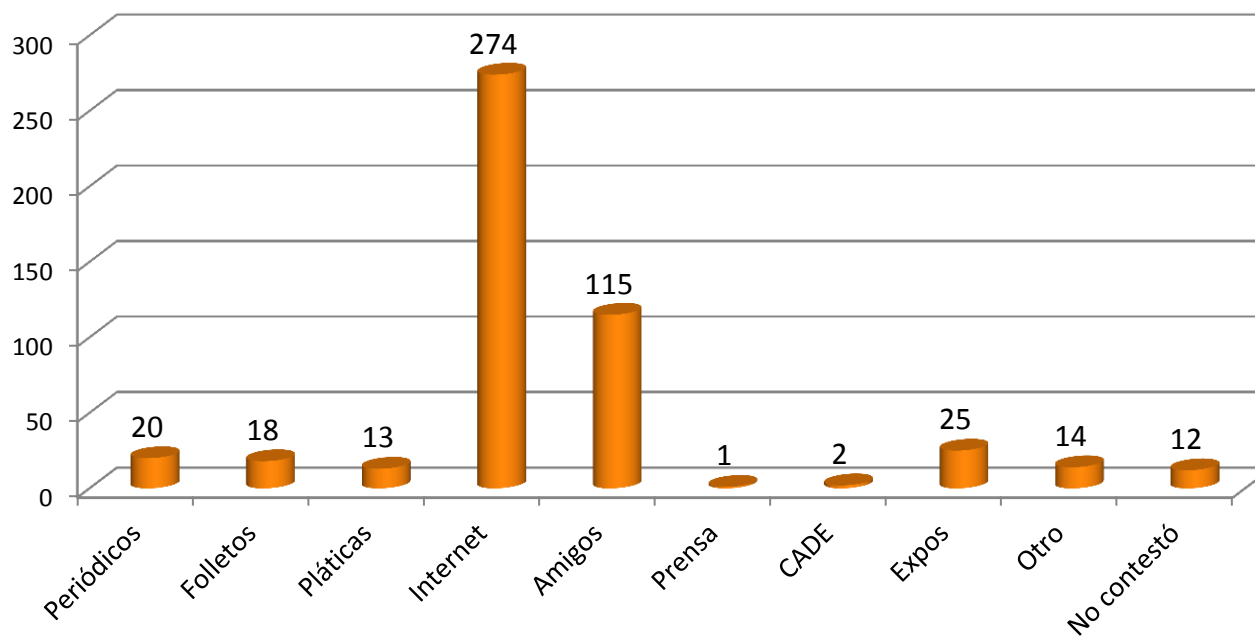


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

REGISTRO EN LÍNEA

- Principal medio por el cual los aspirantes a ingresar a alguna de las preparatorias de la UADY: **INTERNET**

Medio de información con respecto al proceso de selección de aspirantes



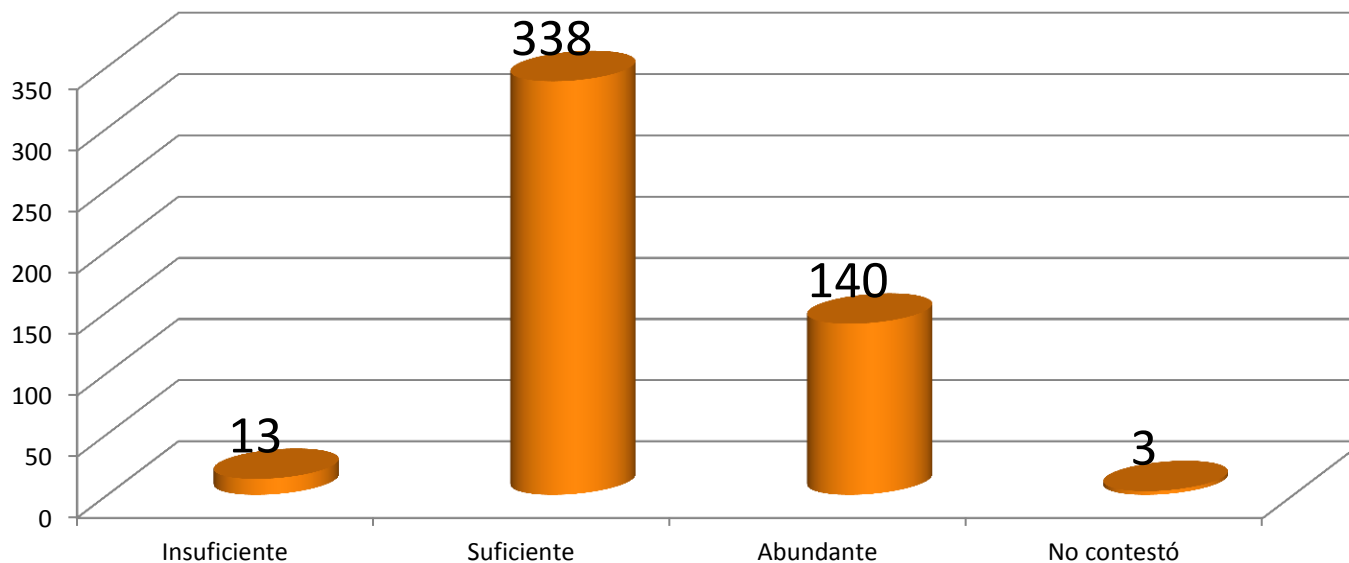


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PERCEPCIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE INFORMACIÓN

- Suficiente-Abundante

Cantidad de información obtenida





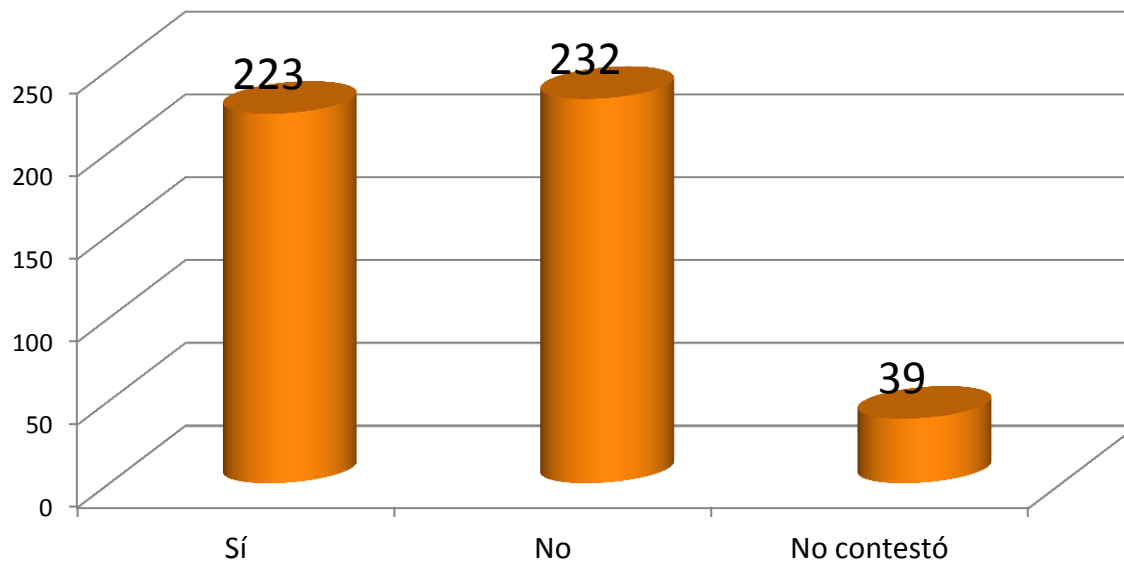
PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

ATENCIÓN A CLIENTES

EN CASO DE HABER SOLICITADO QUE TE ACLARARAN DUDAS,
TE DIRIGISTE AL CENTRO DE ATENCION A DUDAS:

Utilizó el CADE para aclarar dudas



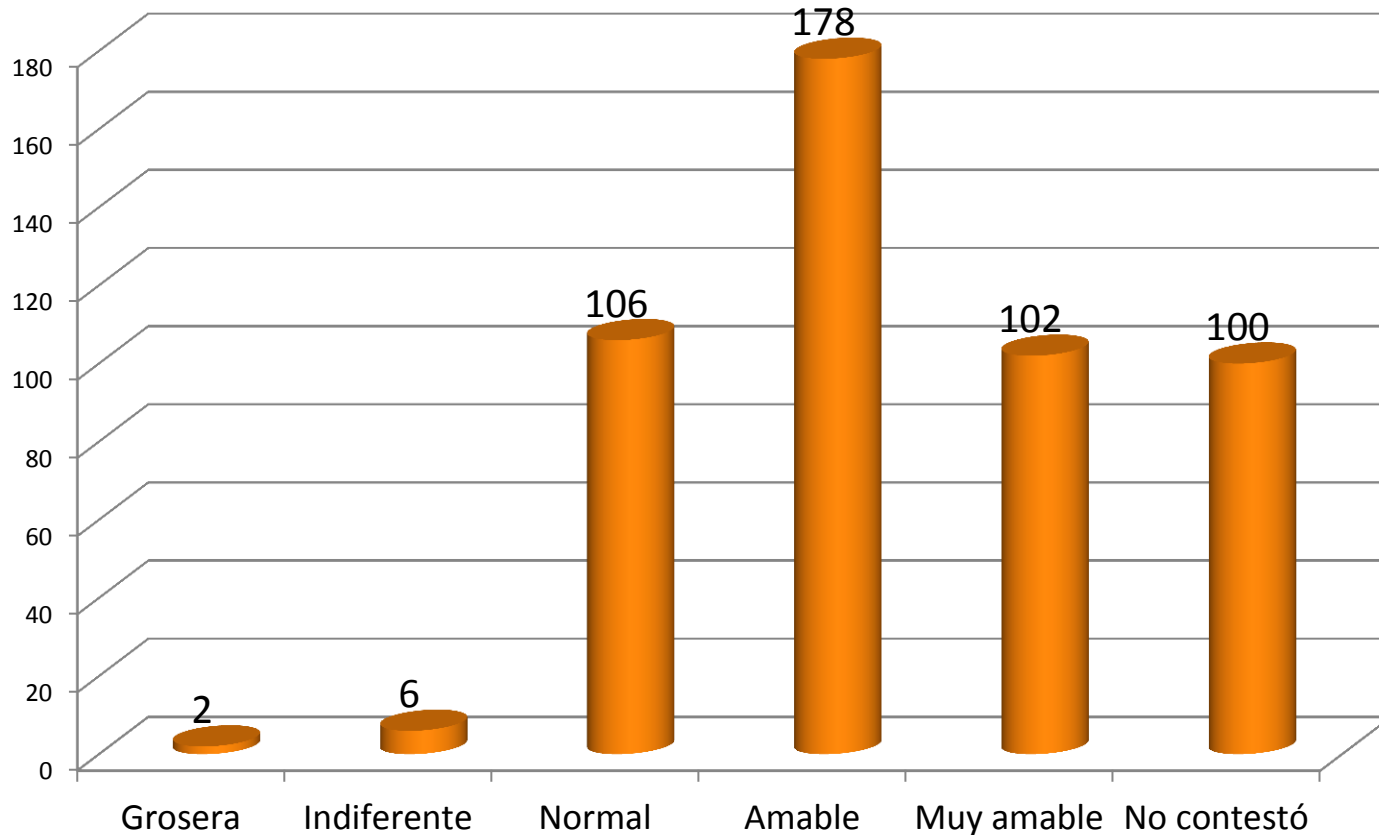


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

ATENCIÓN EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A DUDAS (CADE)

Atención recibida al aclarar dudas



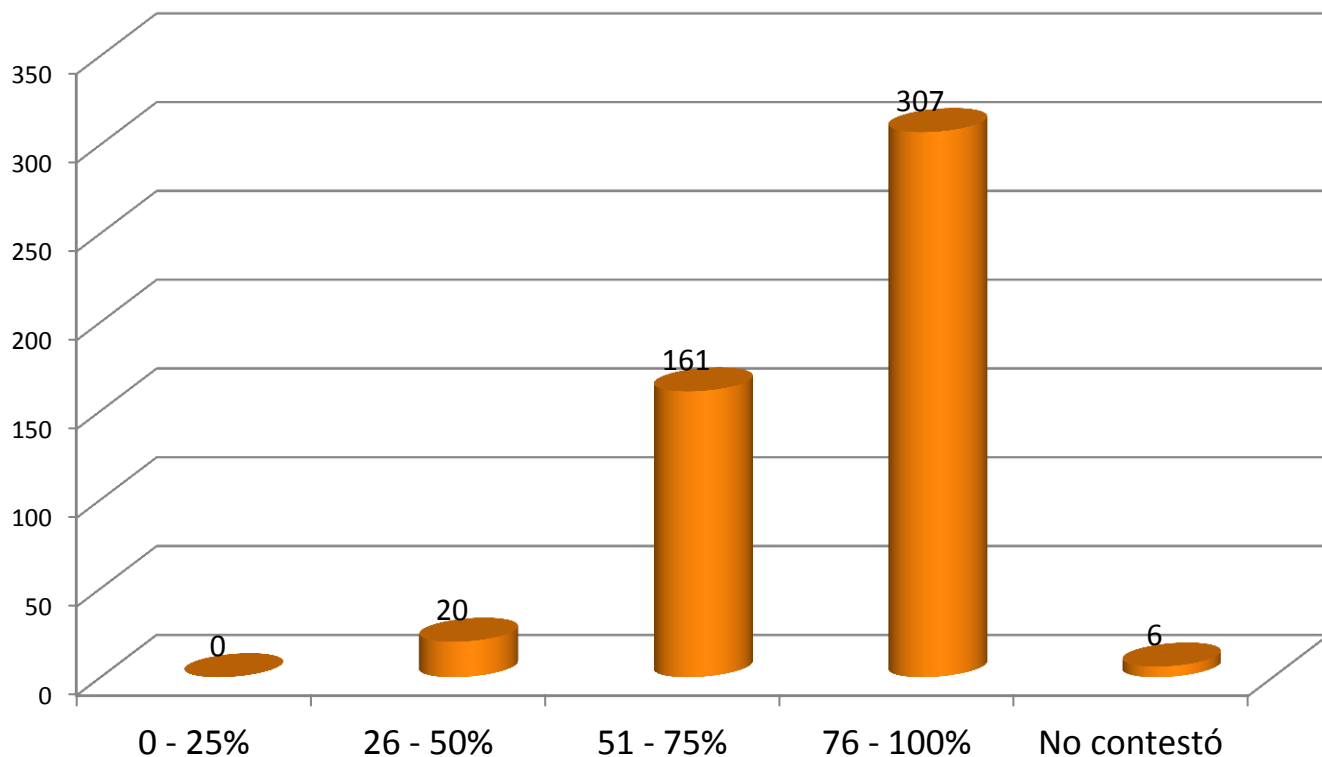


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

CLARIDAD DE LAS ACTIVIDADES DEL REGISTRO EN LÍNEA

Claridad en las actividades a desarrollar

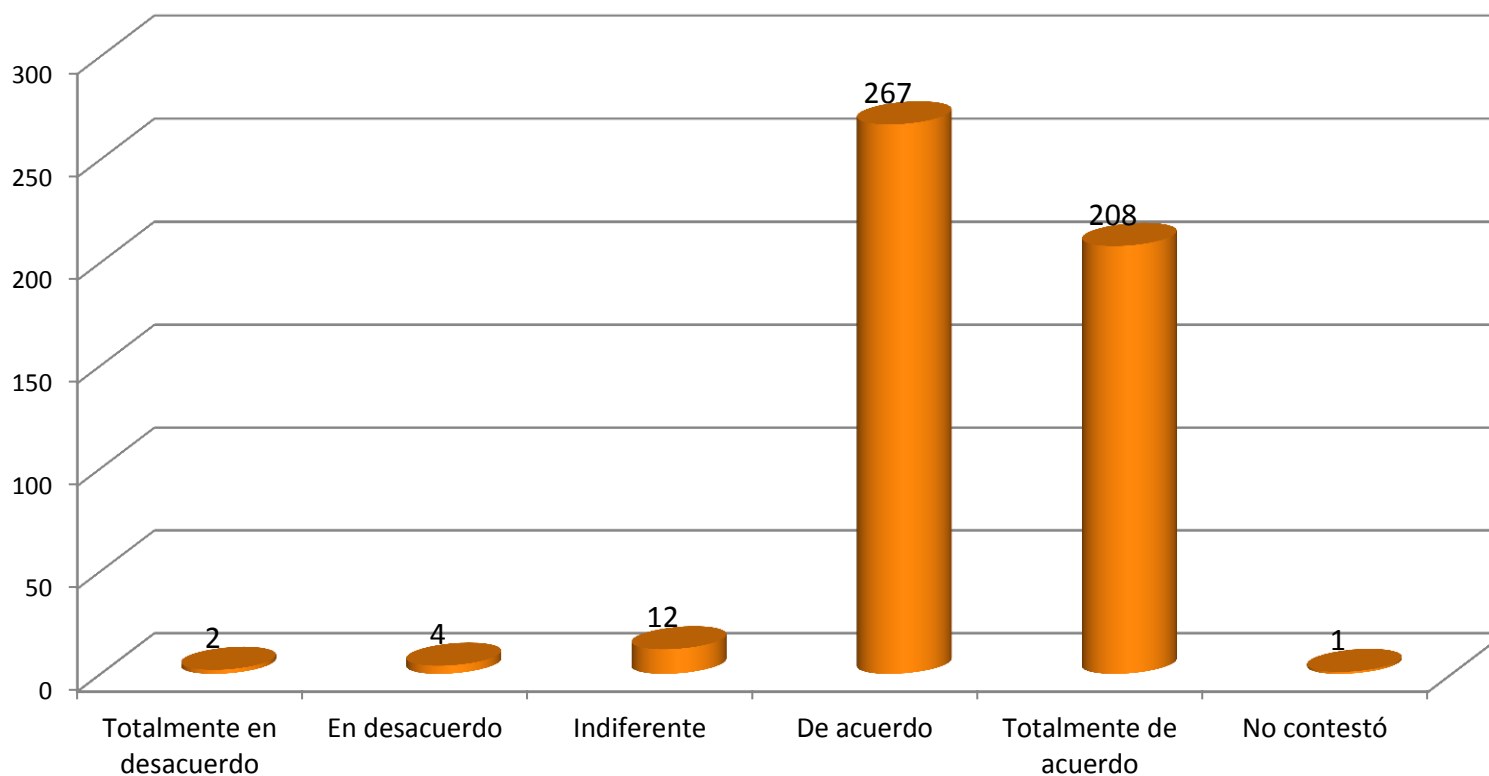




PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO: ME PARECIÓ CLARO EN SUS INSTRUCCIONES

Claridad en las instrucciones del sistema de registro en línea

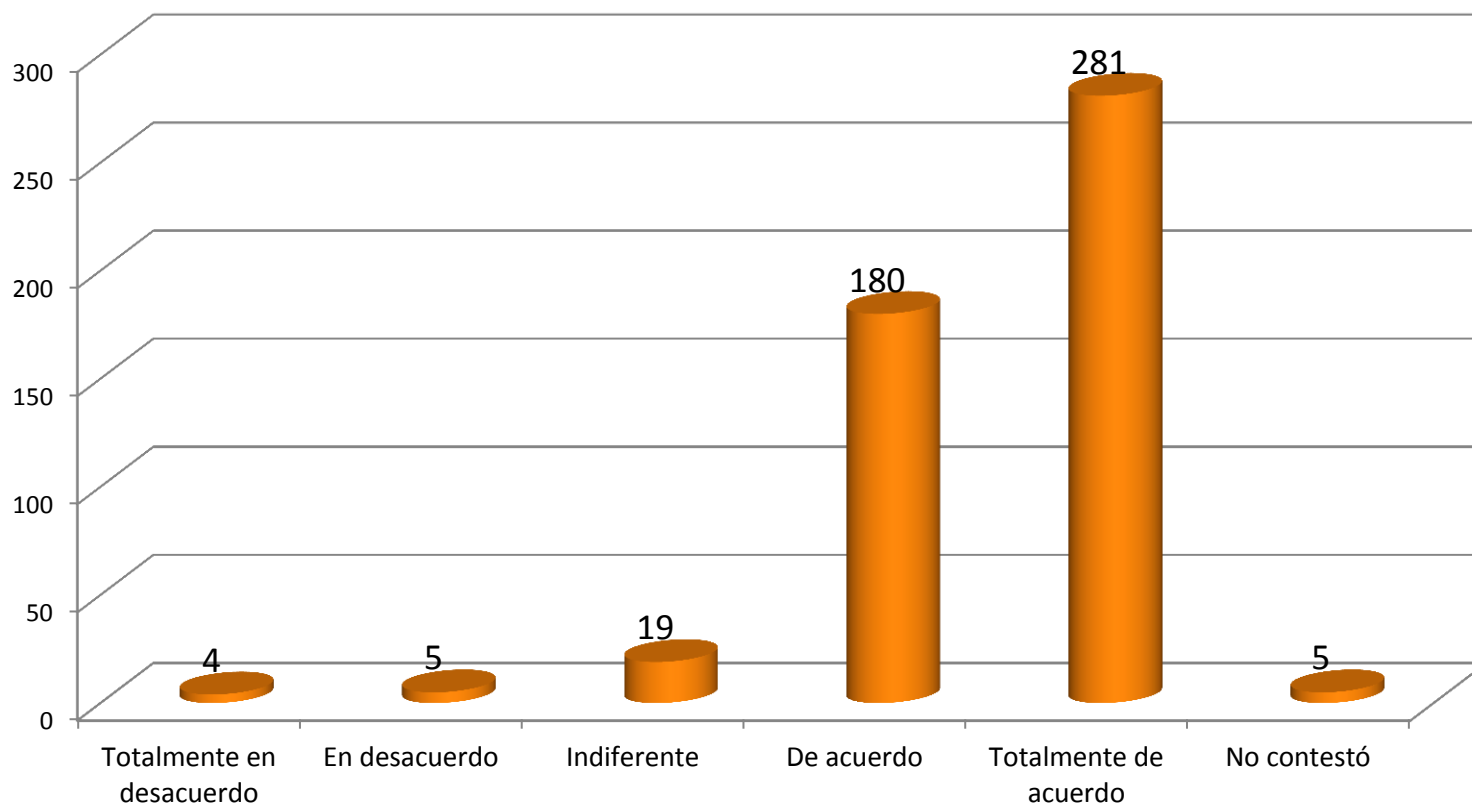




PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Facilidad para registrarse desde cualquier sitio



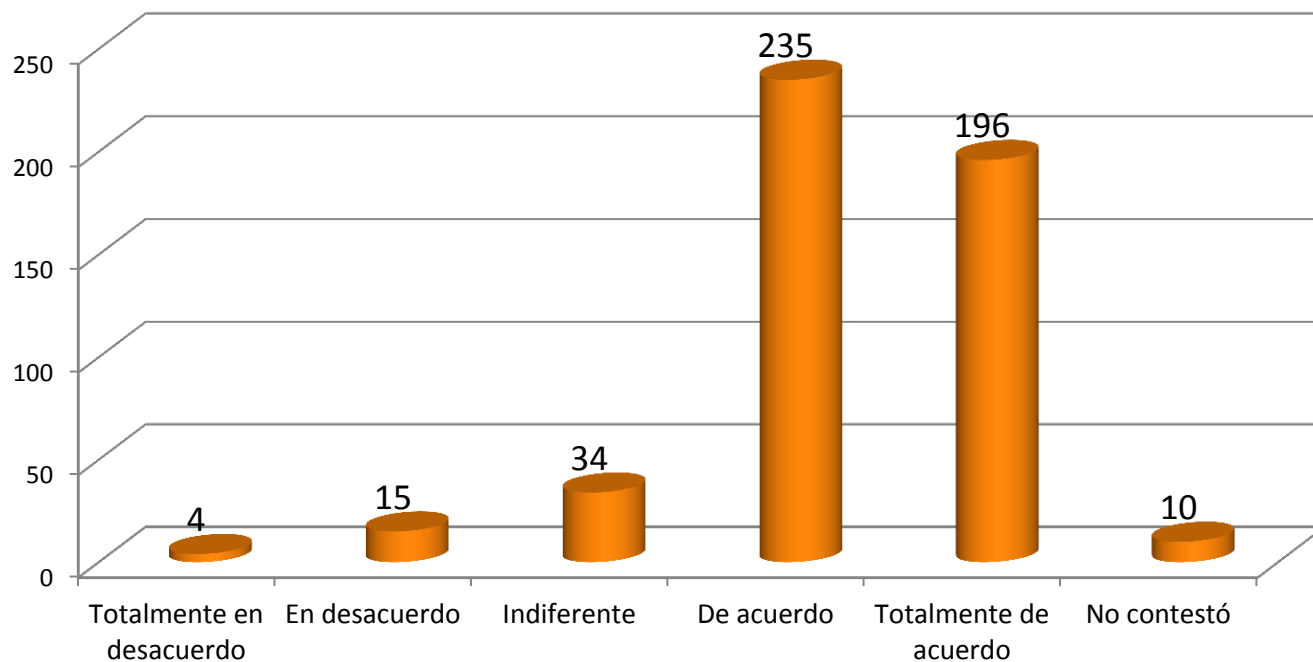


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO

C) ESTUVO DISPONIBLE POR SUFICIENTE TIEMPO

Suficiencia de tiempo del sistema de registro en línea

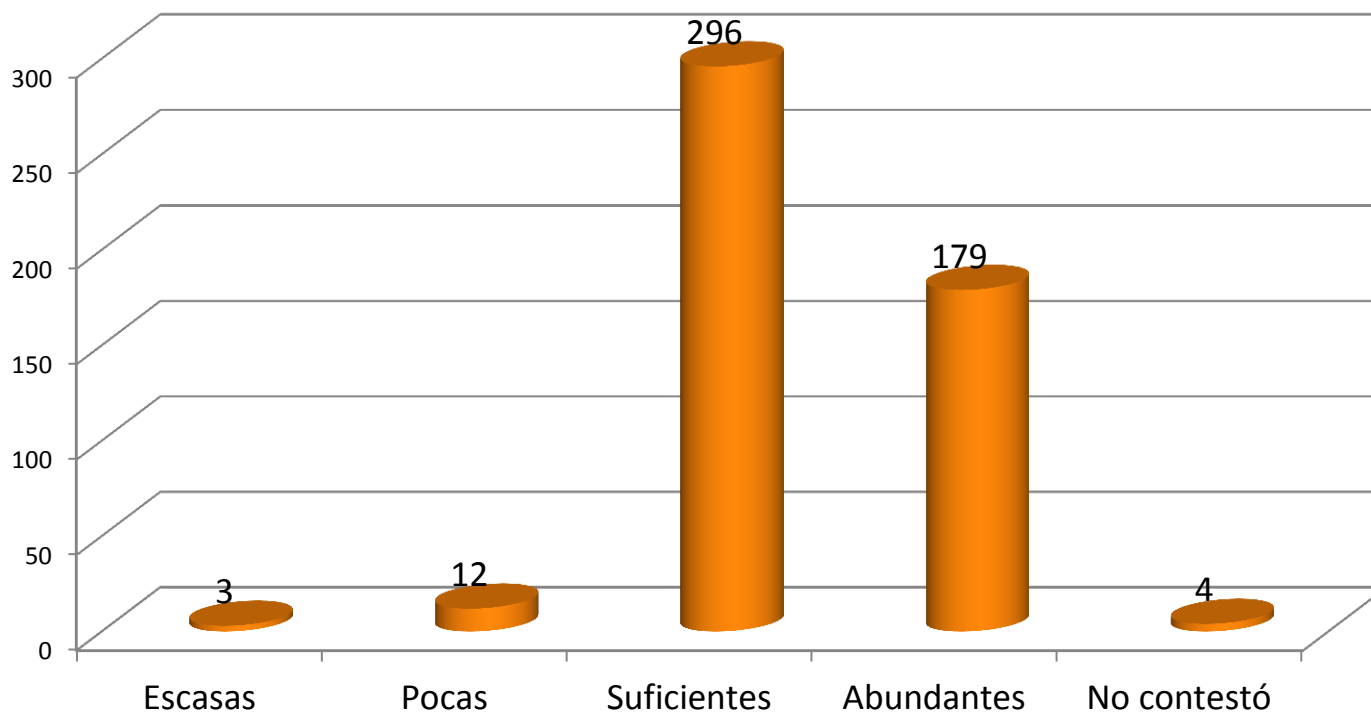




PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CON LAS SEDES

Facilidades para localizar espacios en las sedes



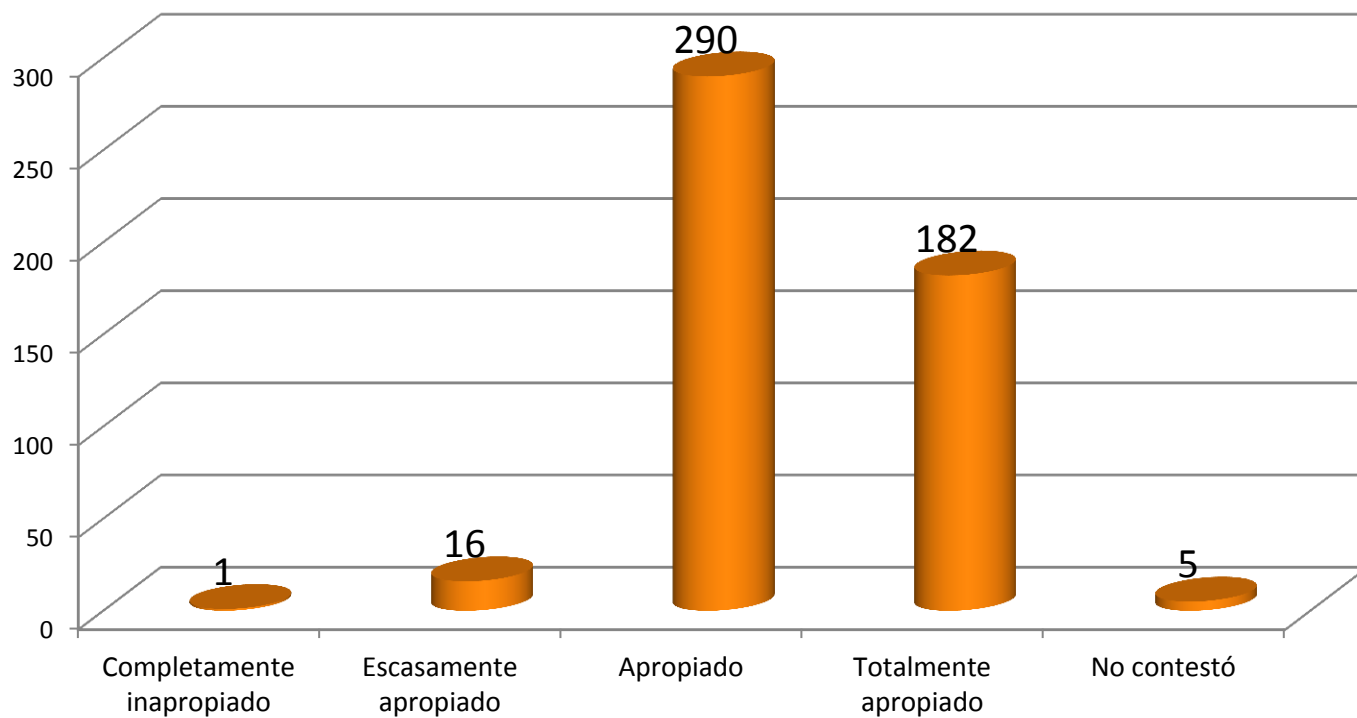


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CON LAS SEDES

Conformidad con las aulas

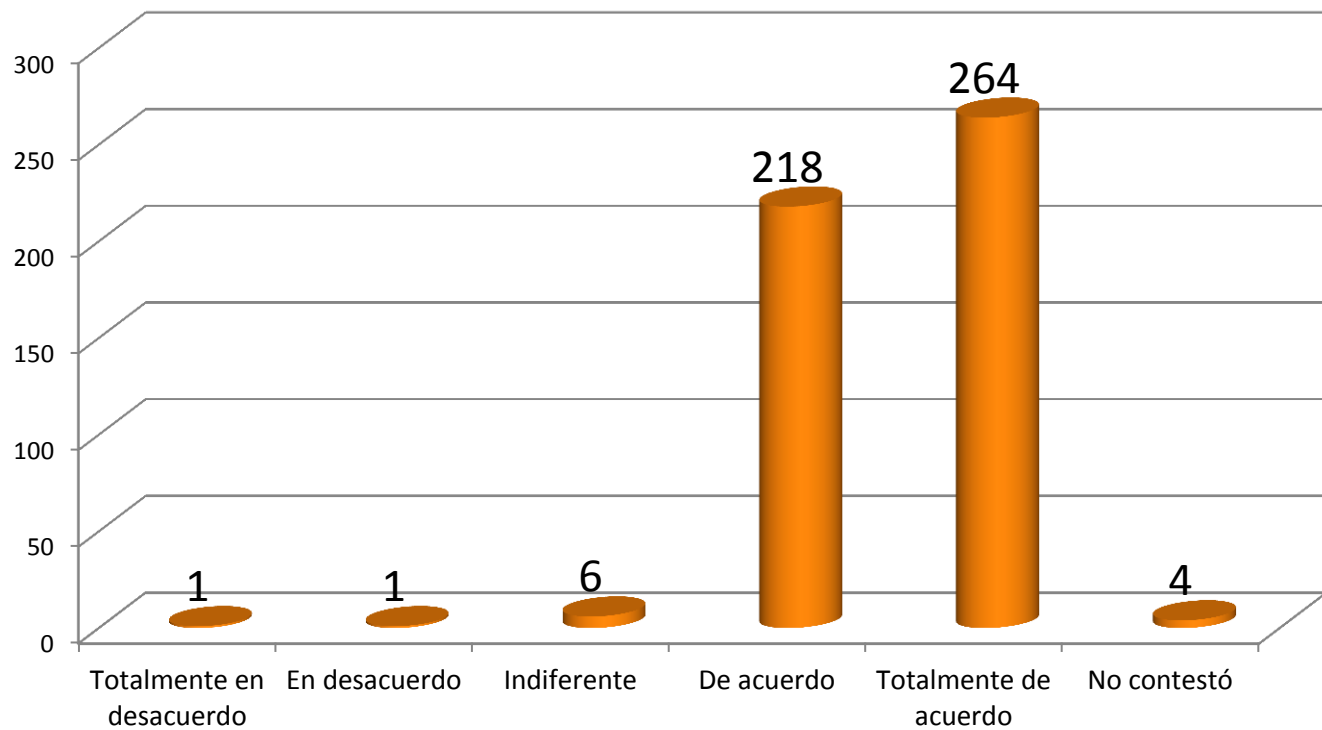




PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CON EL ADMINISTRADOR DE PRUEBA

Claridad y facilidad de expresión del administrador

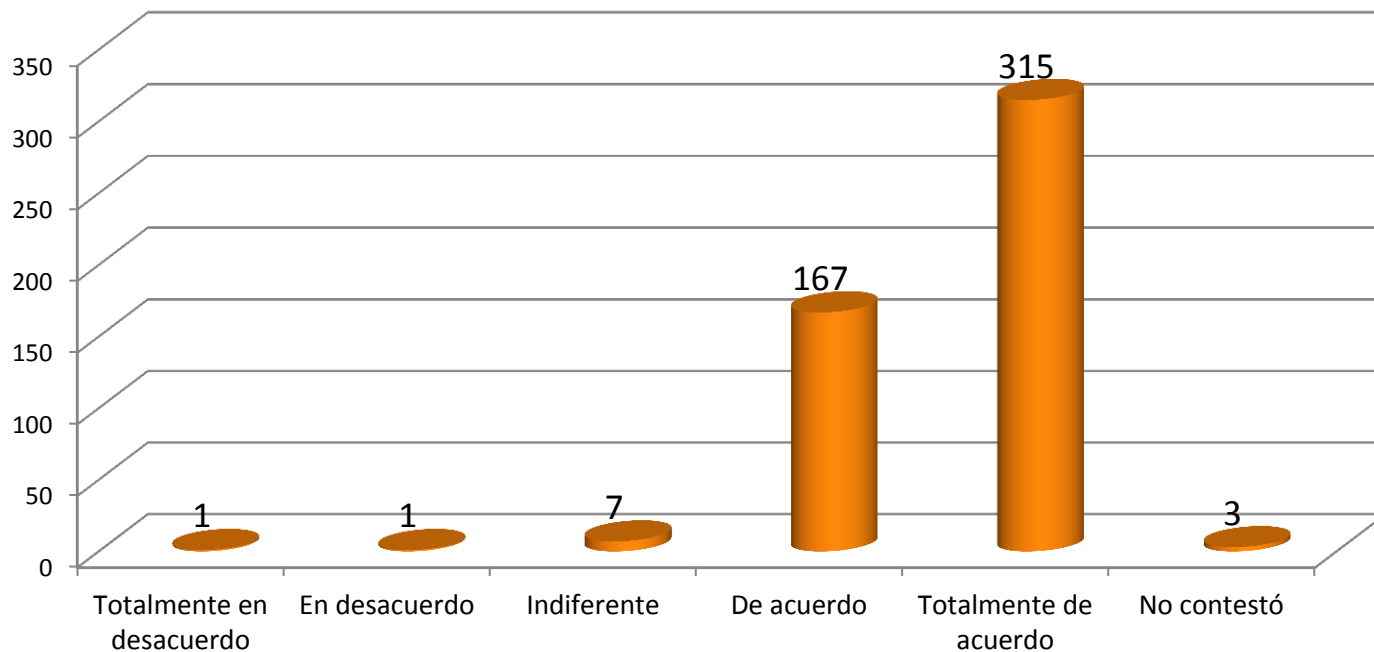




PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CON EL ADMINISTRADOR DE PRUEBA

Amabilidad del administrador

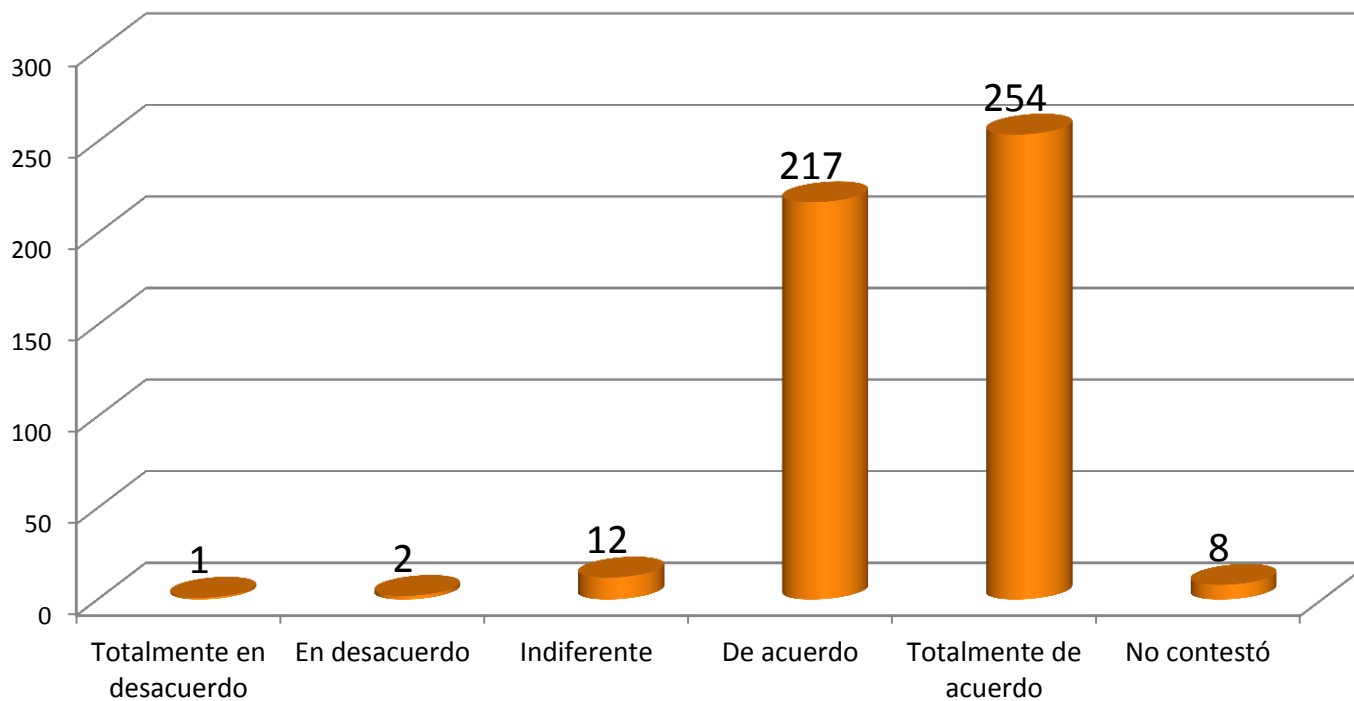




PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2011 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CON EL ADMINISTRADOR DE PRUEBA

Eficiencia del administrador

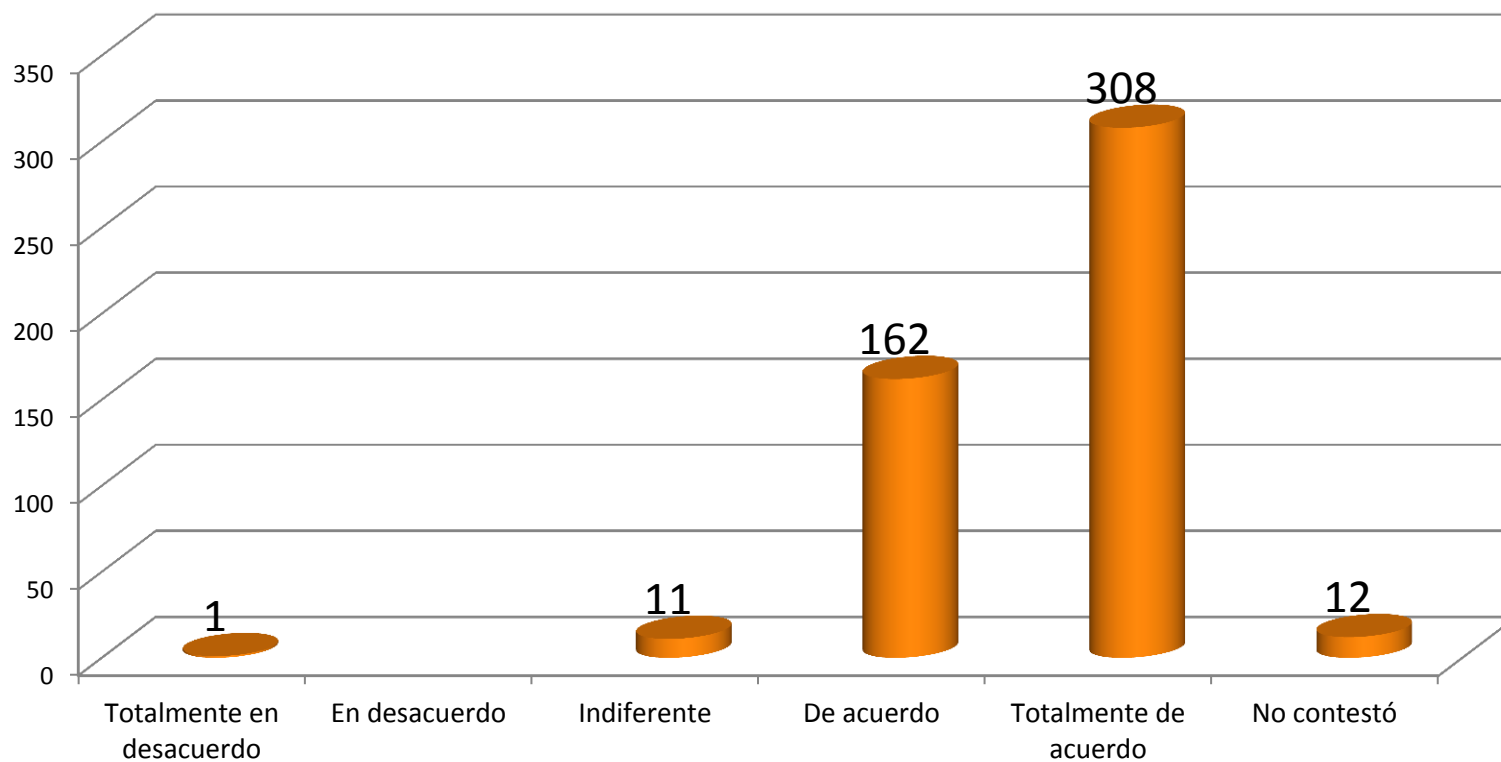




PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CON EL ADMINISTRADOR DE PRUEBA

Profesionalidad del administrador



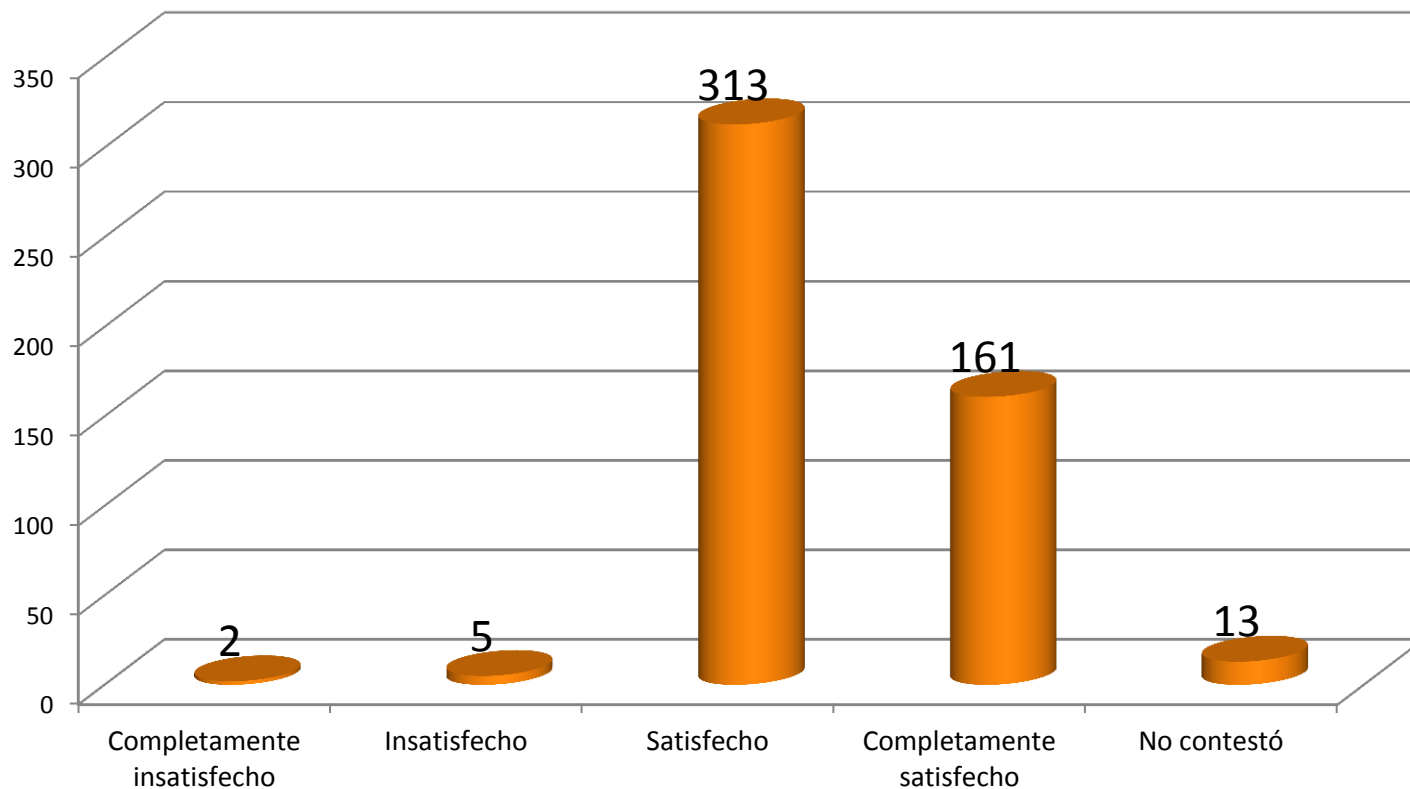


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL

Satisfacción general con el proceso 95.9%



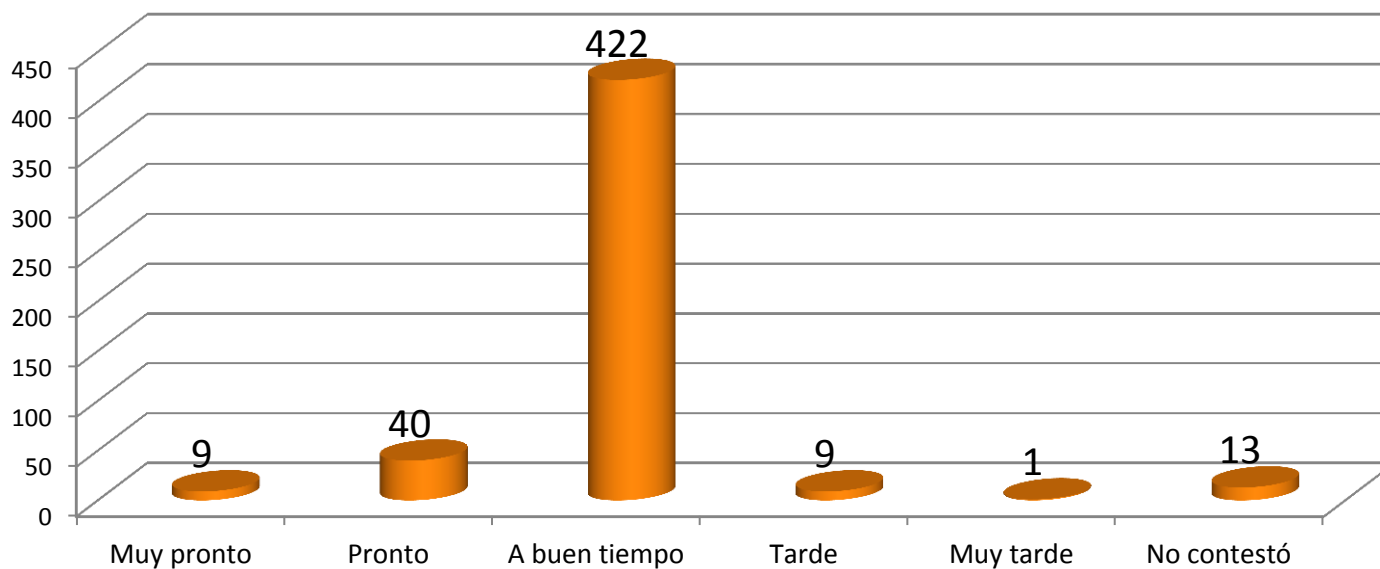


PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

EL PROCESO DE SELECCIÓN DE ASPIRANTES A BACHILLERATO SE REALIZA EN UN PERIODO DEL AÑO EN EL QUE DE ACUERDO CON SUS INTERESES ES:

Opinión respecto al período del año en que se realiza el proceso





PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Conclusiones

Medio informativo del proceso

- El principal medio de difusión por el cual los aspirantes obtienen información sobre el Proceso de Selección de la UADY es en primer lugar el INTERNET (55.3% y en segundo lugar los amigos (23.3%); por lo que es importante asegurar la calidad de la información que se difunda en la red

Cantidad de información

- El rango predominante en cuanto a la cantidad de información obtenida en las oportunidades de información fue SUFICIENTE (68.42%) – ABUNDANTE (28.3%)

CADE

- El 45% de los aspirantes que tuvieron dudas sobre el proceso se dirigieron al Centro de Atención a Dudas (CADE)
- La atención recibida por el CADE fue NORMAL (21.4%), AMABLE (36%) Y MUY AMABLE (20.6%), lo que señala buen trato por parte de los cadetes



PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Conclusiones

Registro en línea

- El 62.1% de los respondientes calificó en el rango más alto ***la claridad de las actividades*** a desarrollar para el registro en línea, y el 32.6% las calificó en el rango inmediato inferior; sin embargo, es preciso revisar los rangos utilizados, ya que únicamente el rango superior es indicativo de valoración positiva
- La ***claridad de las instrucciones*** sobre el Proceso de Registro en Línea fueron evaluadas en el rango positivo en un 95.3% (De acuerdo, 54%; Totalmente de Acuerdo 41.3%)
- Los sustentantes tuvieron mucha ***facilidad para realizar el registro*** desde cualquier sitio, ya que el 36.4% estuvo de acuerdo con la afirmación y el 56.9% estuvo totalmente de acuerdo, lo que da como resultado que el 93.3% valora muy bien este rubro
- En relación al ***tiempo en el cual estuvo activa la plataforma*** el 87.3% estuvo de acuerdo con que fue SUFICIENTE.



PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Conclusiones

Satisfacción con las sedes

- El 96% de los respondientes consideró que ***fue fácil encontrar los espacios*** en que sustentaron
- El 95.5% estuvo ***conforme con los espacios*** en que se sustentó la prueba

Satisfacción con el administrador de prueba

- En opinión del 97.5% de los respondientes ***los administradores se expresaron con claridad y facilidad***, así como que demostraron amabilidad en el trato
- En cuanto a la ***eficiencia y profesionalidad los administradores*** de prueba fueron calificados positivamente, ya que el 95% les otorgó una valoración en el rango positivo de la encuesta



PROCESO DE SELECCIÓN AL NIVEL MEDIO SUPERIOR 2012

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Conclusiones

Satisfacción general

- En este rubro, se puede afirmar que ***el proceso fue satisfactorio*** para los participantes, ya que el 95.9% lo valoró en el rango positivo (satisfecho, 63.3%; muy satisfecho 32.6%)

Período del año en que se realiza el proceso

- En este aspecto, los respondientes opinan que ***el proceso se realiza en el tiempo apropiado***, ya que el 85.4% lo valoró en el nivel “a buen tiempo”



¡ Gracias por su atención!