BENEMÉRITA UNIVERIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

Secretaría Administrativa

Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1er SEMESTRE 2025

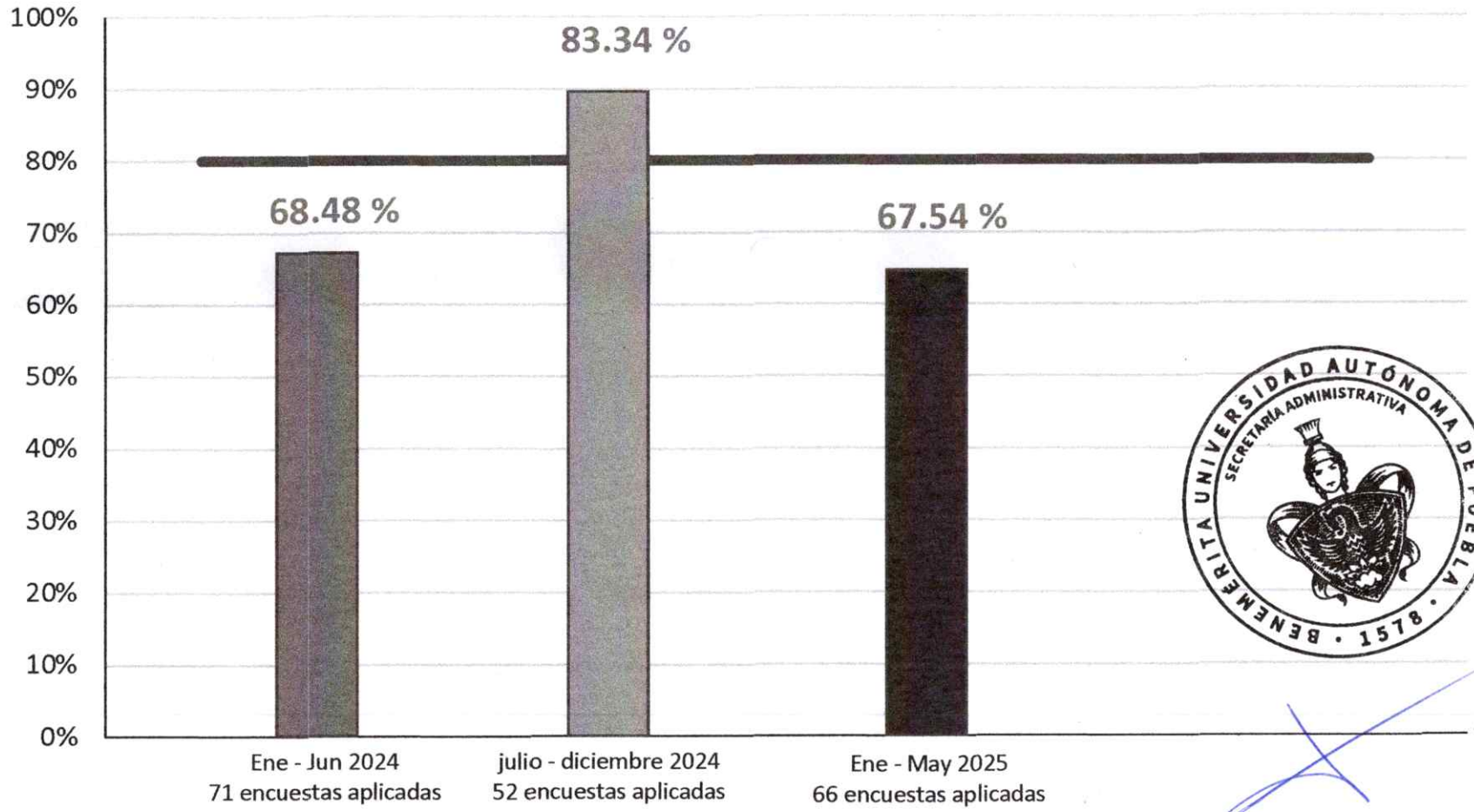
DEPENDENCIA	RESULTADOS DE SATISFACCIÓN
Dirección General de Bibliotecas	92.87%
Jardín Botánico	99%
Facultad de Medicina	98%
Dirección de Recurso Humanos	100%
Dirección de Servicios Generales	99%
Dirección de Museos Universitarios	90%
Dirección General de Publicaciiones	89%
Dirección de Administración Escolar	100%
Departamento de Adquisición Proveeduría e Inventario	98%
Contraloría Social	100%
Dirección de Apoyo y Seguridad Universitaria	96%
Dirección de Comunicación Institucional	92%
Oficina de la Abogada General	90%
Defensoria de los Derechos Universitarios	67.54%
Unidad de Trasnsparencia y Aceso a la Información y Protección de Datos Personales	100%
PROMEDIO TOTAL	**94.09%**

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

BUAP

Gráfico del comportamiento de la tendencia de la Satisfacción del Cliente por Dependencia o Área SIGI

(Incluir el histórico de resultados de por lo menos los dos últimos resultados inmediatos)



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
PROCESO DE SEGUIMIENTO AL IMPACTO SOCIAL EN LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS FEDERALES
RESULTADOS DE ENCUESTA DE CLIENTE EXTERNO
CS PRODEP 2024-01

Se realizó la invitación a los 8 integrantes de los Comités de ***CS PRODEP 2024-01*** *para evaluar el producto-servicio del proceso de Seguimiento al Impacto Social en la Ejecución de Programas Federales; por medio de una encuesta con 13 preguntas; la cual estuvo disponible del 14 al 19 de mayo 2025. Se recibió un total de 7 evaluaciones, las cuales representan un 90% de respuesta. A continuación se detallan los resultados obtenidos:*

De nuestra Dependencia:

		PROMEDIO
1. Los medios de comunicación disponibles (correo-e, teléfono, videoconferencia, etc.) son útiles para contactar al persona:	*100*	***100***
2. El sitio web le proporciona información pertinente y necesaria para	*100*	
3.El sitio web es amigable con el usuario	*100*	

De nuestro Personal:

4. Actúa con respeto, profesionalismo y ética	*100*	***100***
5. Muestra su compromiso con la Política de Calidad y Antisoborno de la BUAP	*100*	
6.Da atención a sus dudas e inquietudes	*100*	
7. Otorga asesorías para que usted realice actividades de vigilancia y seguimiento	*100*	
8. Proporciona material de difusión del mecanismo de Contraloría Social (cartel y díptico) impreso y/o electrónico	*100*	
9. Proporciona formatos necesarios para el desarrollo de actividades de Contraloría Social (informe, solicitud de información, de quejas y denuncias)	*100*	
10. Apoya a su Comité de Contraloría Social gestionando información sobre los objetivos, metas y/o recursos públicos vigilados	*100*	
11. Provee información veraz, oportuna y útil para el Comité de Contraloría Social	*100*	

PROMEDIO GLOBAL
100.00%

Capacitación

¿Cuántas capacitaciones recibió de la Contraloría Social?	4 o más	***86%***
	3	***13%***
	2	***0%***
	1	***0%***
	Ninguna	***0%***

Quejas de CS

¿Cuantas quejas y/o denuncias presentó su Comité ante la Contralora Social?	Ninguna	***100%***
	1	***0%***
	2	***0%***
	3	***0%***
	4	***0%***

Le agradecemos nos haga llegar algunos comentarios acerca de aspectos que ayudarán a mejorar nuestros servicios.

Todo muy bien.
Muy buen trabajo. Felicidades
Ninguna
El implementar las reuniones a través de plataforma permite que los docentes de las unidades regionales podamos participar. Gracias.
En mi opinión todo funciona correctamente
Gracias por la oportunidad de ser parte del comité de contraloría social, el trato por parte de la Maestra Alethia es excelente.
Mantener la misma calidad en el servicio.

CONCLUSIÓN

En los resultados de "Nuestra Dependencia", se aprecia que el nivel de satisfacción es **ALTO** conforme a la escala determinada, lográndose un 100%.
En cuanto a los resultados de "Nuestro Personal" se obtuvo un nivel **ALTO** al obtener el 100% de satisfacción.
Derivado del análisis de los resultados anteriores se obtuvo un porcentaje de 100%; por lo que, se concluye que el desempeño del producto-servicio cumple con las expectativas del cliente en su totalidad.
Respecto a los comentarios, se observa que los usuarios se encuentran completamente satisfechos, por lo que no se considera necesario tomar acciones.

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Outlook

Encuestas de Satisfacción del Usuario/Cliente

Desde UTAI BUAP <utaip@correo.buap.mx>
Fecha Mié 18/06/2025 09:57 AM
Para DIRECCION DE CALIDAD SA - BUAP <direccion.calidad@correo.buap.mx>
CC PORFIRIO SANCHEZ - MENDEZ <porfirio.sanchez@correo.buap.mx>

Nancy Meza Ulloa

Aprovecho la oportunidad para saludarle afectuosamente, y en respuesta a su correo de fecha 13 de junio de 2025, me permito comunicar los resultados de la aplicación de encuestas de Satisfacción del Usuario/Cliente correspondiente al primer semestre de 2025, de los proceso de Transparencia y de Acceso a la Información.
En espera de que dicha información cumpla con a sus expectativas, quedamos de Usted.

ENCUESTAS RECIBIDAS

PROCESO: ACCESO DE INFORMACIÓN

MES	ENCUESTAS RECIBIDAS	SATISFACCIÓN
ENERO	-	10 /10
FEBRERO	-	10 /10
MARZO	1	10 / 10
ABRIL	-	10 /10
MAYO	2	7 / 10
JUNIO	2	10 / 10

Ocupación	Edad	Marque con una "x" la columna que corresponda a su experiencia, siendo 1 No Satisfactorio y 5 Muy Satisfactorio		¿Le solicitaron algún beneficio a cambio de recibir la información solicitada?	Comentarios o Sugerencias
		¿La información que recibió cumplió con sus expectativas?	¿Recibió la información en los plazos de Ley?		
Docente/Investigador (a)	41	5	5	No	Gracias por sus atenciones.
Periodista	40	3	2	No	En la respuesta enviaron unas ligas para consultar los currículos de las personas que integran el Observatorio de Medios de Comunicación sobre la Violencia de Género , pero no dieron las indicaciones precisas para ubicar a las personas responsables.
Estudiante	21	4	5	No	Es eficiente en todos los aspectos
Otro	29	5	5	No	Agradezco la información
Estudiante	20	5	5	No	Gracias por la respuesta

BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

ENCUESTAS RECIBIDAS

PROCESO: TRANSPARENCIA

MES	ENCUESTAS RECIBIDAS	SATISFACCIÓN
ENERO	-	
FEBRERO	-	
MARZO	-	
ABRIL	-	
MAYO	-	
JUNIO	2	100%

Unidad Academica/Administrativa	¿Los medios de comunicación disponibles (correo-e, teléfono, videoconferencia, etc.) son útiles para contactar al personal?	¿El sitio web le proporciona información pertinente y necesaria para desarrollar actividades de la UTAI?	¿El sitio web es amigable con el usuario/usuaria?	¿Nuestro personal actúa con respeto, profesionalismo y ética?	¿El personal muestra su compromiso con la Política de Calidad y Antisoborno de la BUAP?	¿El personal de la UTAI atendió de manera amable las dudas e inquietudes que surgieron?	¿Se le brindó asesorías para que usted pueda cumplir con lo establecido en la normatividad aplicable?	¿El pers de la U prov informa vera oportuna para cumplim de la obligaci de transpare
TESORERIA GENERAL	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Si	Siempre	Siemp
DIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO UNIVERSITARIO	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Si	Siempre	Siemp

Unidad de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Advertencia de privacidad. La información contenida en este correo se dirige exclusivamente a su destinatario; puede contener INFORMACIÓN CONFIDENCIAL cuya divulgación está prohibida por la ley. Si recibió este mensaje por error, evite su utilización, reproducción, o difusión, debiendo eliminarlo de su computadora o cualquier dispositivo electrónico y comunicarlo inmediatamente por esta vía a su emisor.

La información de este correo, así como la contenida en los documentos que se adjuntan, pueden ser objeto de solicitudes de acceso a la información, sin perjuicio de las limitantes legales al derecho de acceso a la información.

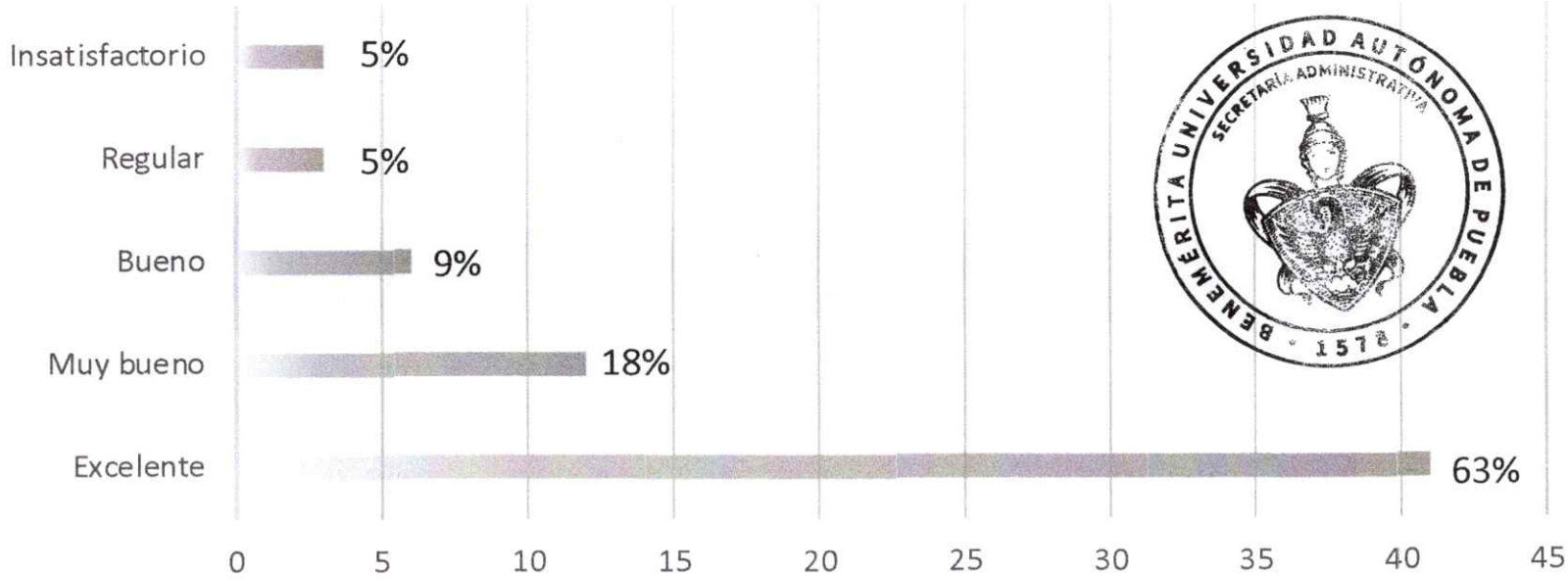
Puede consultar los avisos de privacidad para el tratamiento de datos personales con diversas finalidades en https://transparencia.buap.mx

La información contenida en este correo se dirige exclusivamente a su destinatario; puede contener *INFORMACIÓN CONFIDENCIAL* cuya divulgación está prohibida por la ley. Si recibió este mensaje por error, evite su utilización, reproducción, o difusión, debiendo eliminarlo de su computadora o cualquier dispositivo electrónico y comunicarlo inmediatamente por esta vía a su emisor.

La información de este correo, así como la contenida en los documentos que se adjuntan, pueden ser objeto de solicitudes de acceso a la información, sin perjuicio de las limitantes legales al derecho de acceso a la información.

Puede consultar los avisos de privacidad para el tratamiento de datos personales con diversas finalidades en *https://transparencia.buap.mx*.

SATISFACCIÓN EN GENERAL RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR PARTE DE ESTA DIRECCIÓN A SUS SOLICITUDES



El **63%** de la población encuestada encuentra **excelente** el servicio que brinda la Dirección de Comunicación Institucional.

Se contó con un **promedio** de **9.27 puntos**, ya que la valoración de las dependencias fue de una escala del 1 al 10

…" Resultados de la aplicación de encuestas de Satisfacción del Cliente/Usuario correspondiente al primer semestre de 2025 (Los procesos que, por su naturaleza, hayan aplicado encuestas en este periodo).".

Resultados de la encuesta de satisfacción del usuario para el proceso Administración Integral de Riesgos (se mide de manera semestral por lo que se presentan resultados de enero –junio 2025)

BUAP

Gráfico SIGI

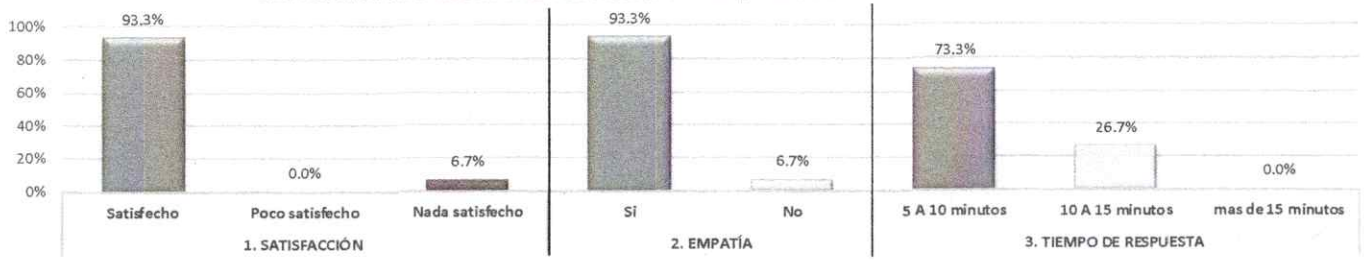
Sistema Integral de Gestión Institucional
ISO 9001:2015 / ISO 37001:2016

V.3
23/08/2022

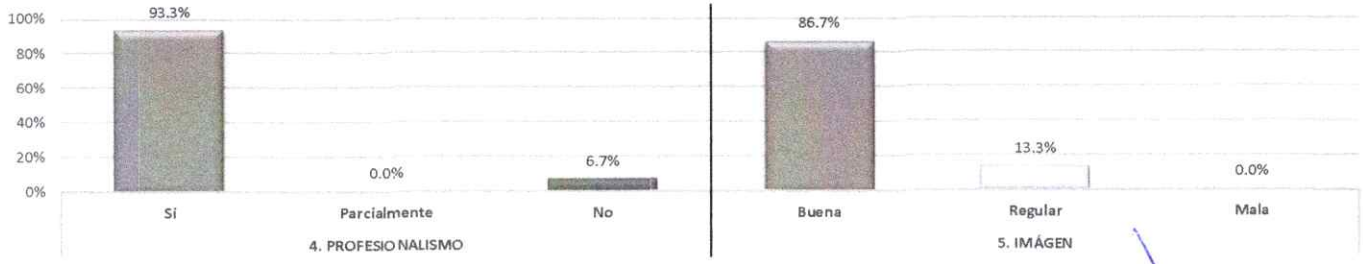
ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO
PROCESO: ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.

DIRECCIÓN DE APOYO Y SEGURIDAD UNIVERSITARIA
Enero-Junio 2024

CONCENTRADO MENSUAL DE SATISFACCIÓN, EMPATÍA Y TIEMPO DE RESPUESTA



CONCENTRADO MENSUAL DE PROFESIONALISMO E IMAGEN



Encuestas aplicadas: 15

Porcentaje de Satisfacción	
1. Satisfacción	93%
2.Empatía	93%
3. Tiempo de Respuest	100%
4. Profesionalismo	93%
5. Imagen	100%
Resultado	**96%**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA GRÁFICA

Se tiene la respuesta de 15 usuarios (estudiantes, docentes, trabajadores y visitantes) los cuales evaluaron en los cinco rubros a la Dirección de Apoyo y Seguridad Universitaria de manera general con un 96% de satisfacción del usuario, el servicio evaluado corresponde al de Atención pre hospitalaria y Seguridad.

Nota: Se requiere una meta de cumplimiento al 80%.

ACCIONES TOMADAS

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN ANTE EL SIGI

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

BUAP

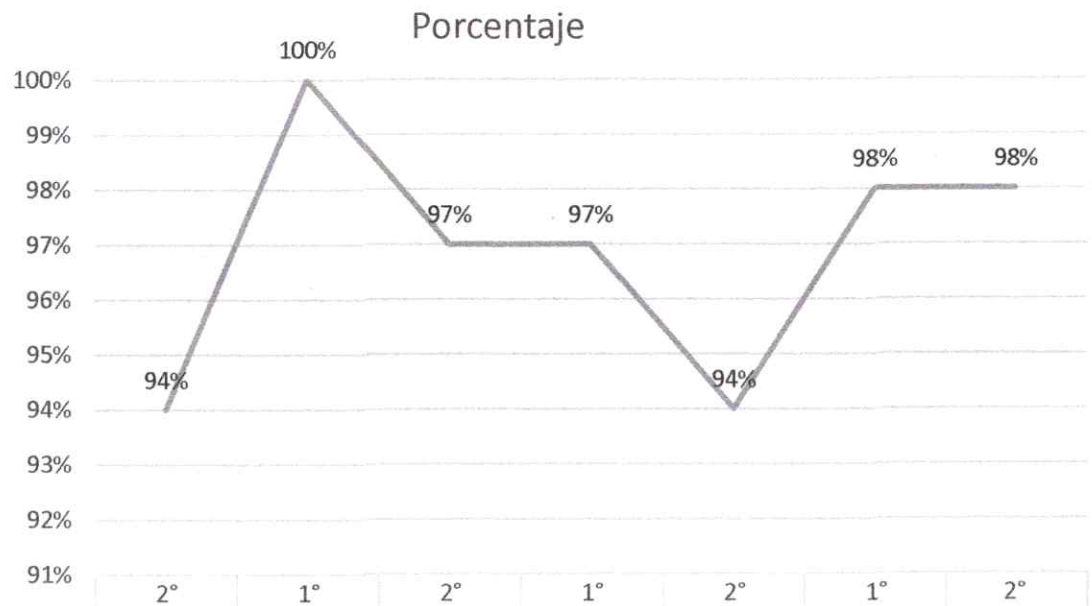
Gráfico del comportamiento de la tendencia de la Satisfacción del Cliente (Incluir el histórico de resultados de por lo menos los dos últimos resultados inmediatos)

Producto o servicio que se mide: Suministro de papelería
Periodo que se reporta: 2° Semestre del 2024
Tamaño de la muestra: 85 encuestas.
Resultado obtenido: 98% de satisfacción.
Meta establecida: 80%

¿Se cumple la meta? Si

En caso de no cumplir la meta ¿cuáles son las estrategias o acciones que documentaron? No aplica.

Nota: No se ha realizado el suministro de papelería para el ejercicio del 2025.



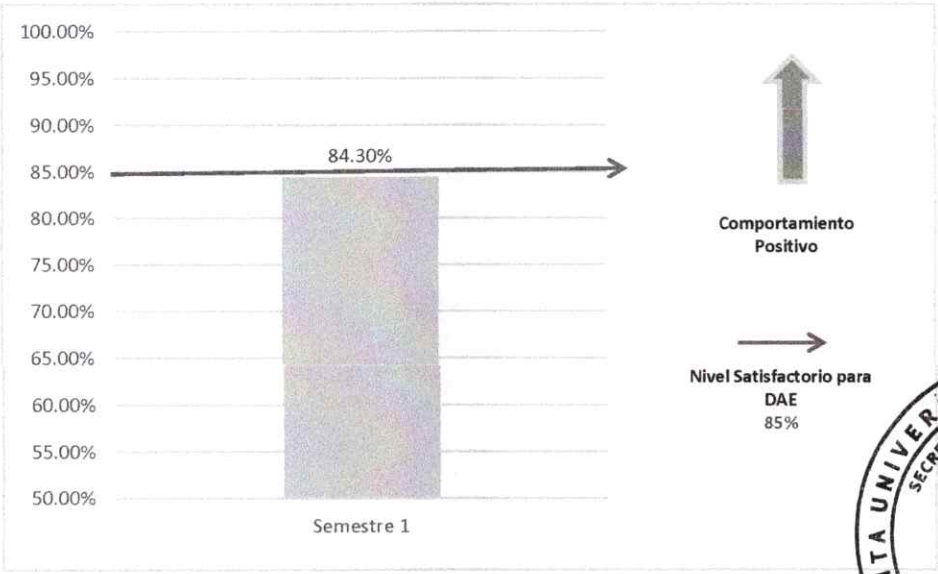
	2° semestre 2021	1° semestre 2022	2° semestre 2022	1° semestre 2023	2° semestre 2023	1° semestre 2024	2° semestre 2024
Porcentaje	94%	100%	97%	97%	94%	98%	98%

BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Medición de Satisfacción del Usuario
Proceso: Permanencia
Servicios Educativos y de Formación

A continuación se presenta la tabla de satisfacción del usuario correspondiente a la aplicación de encuestas sobre el proceso de permanencia, realizada vía electrónica en mayo del 2025 (primera medición).

ÍTEMS	Semestre 1
Muestra	**114**
Asesoría e información proporcionada.	**85.53%**
La facilidad para obtener tu trámite en tiempo y forma.	**83.07%**
Satisfacción Global	**84.30%**

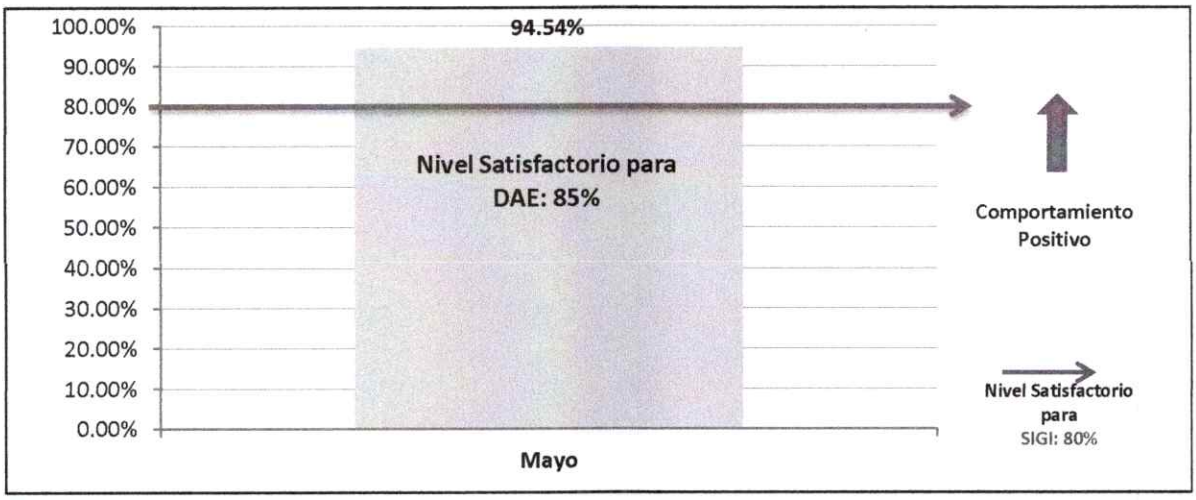


Comentarios

De los resultados de satisfacción obtenidos podemos incidir que se debe a que en el mes de marzo se tuvo el paro estudiantil, y aunque en la DAE se cumplieron con los indicadores de entrega, comprendemos el descontento del alumnado de ese mes y que haya permeado en la encuesta de satisfacción de este primer semestre del 2025.

Medición de la Satisfacción del Usuario
Proceso de Egreso
Titulación Mayo 2025

ÍTEMS	Porcentaje
Tamaño de muestra 667 **encuestados.**	
Tomando en cuenta el ingreso de tu trámite en el Departamento de Titulación de la DAE, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estás con…	
…el trato que recibiste por parte del personal?	**94.30%**
…la información/orientación que recibiste por parte del personal?	**94.78%**
Satisfacción Global	**94.54%**



Comentarios:

Actualmente las citas se generan por autoservicios, y los egresados de preparatorias incorporadas a la BUAP y de matrículas AS400, solicitan su cita por Facebook.

La medición de satisfacción del proceso de egreso se ha actualizado a partir del mes de enero del 2025, poniendo en cada ventanilla una tableta para medir la satisfacción de las y los usuarios que ingresaron su trámite en las vetanillas tanto de Acta de Examen como de trámite de Título. La medición se realiza de manera diaria y se hace el corte al término de cada mes.

En esta medición se ha obtenido un porcentaje del **94.54%**, lo que nos muestra que contamos con un proceso controlado y que seguimos mejorando para brindar un servicio eficiente y eficaz para nuestras y nuestros usuarios.

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Fecha de aplicación: Mayo 2025
Fecha de elaboración: Junio 2025

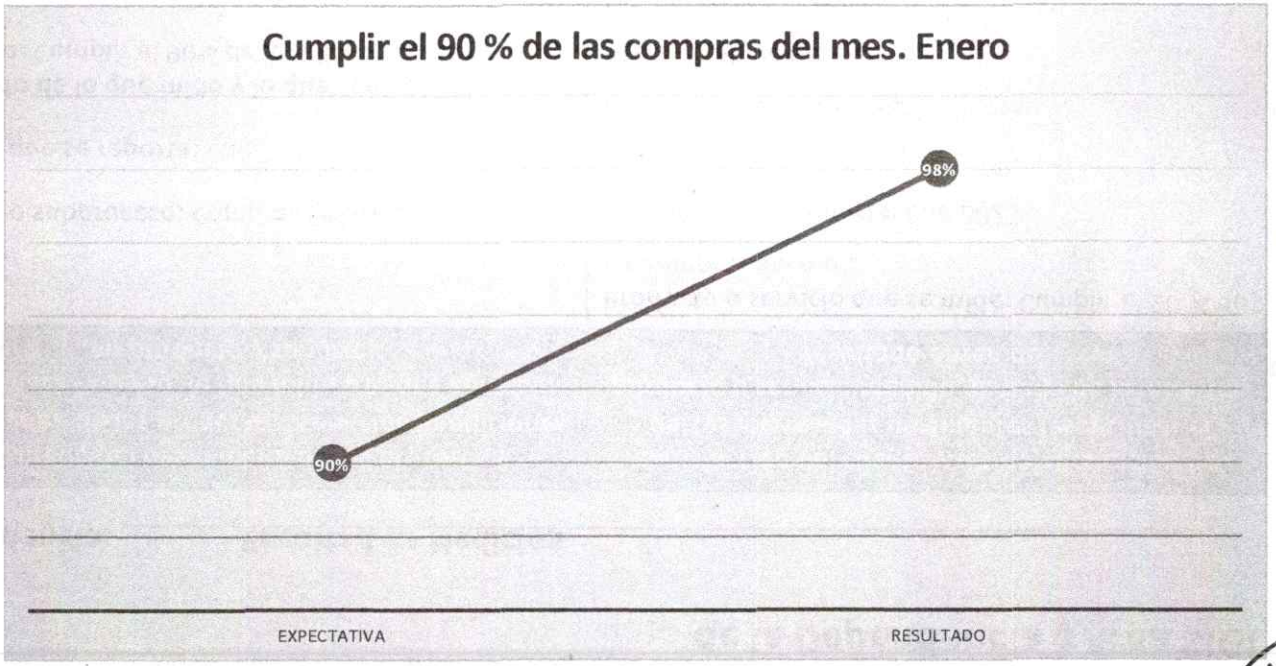
Información sobre el desempeño del proceso de la Dependencia o Área SIGI

Dependencia: **Facultad de Medicina**

Resultado del desempeño de los procesos y conformidad de los producto y servicios (mediciones del formato Proceso, lo que mido y lo que controlo en producto y servicio):	Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes (especificar el producto o servicio medido, tamaño de la muestra, resultado obtenido):
Proceso o subproceso: Compras FACMED **Periodo que se reporta:** Ene 2025 **Resultado de lo que mido y lo que controlo en producto:** Cumplir el 90% de las compras del mes. **Resultados de lo que mido y controlo en servicio:** Cumplir el 90% de las compras del mes.	**Producto o servicio que se mide:** Cumplir el 90 % de las compras del mes. **Periodo que se reporta:** Ene 2025 **Tamaño de la muestra:** 123 **Resultado obtenido:** 98% **Meta establecida:** 90% **Se cumple la meta?:** Si **En caso de no cumplir la meta, cuáles son las estrategias o acciones a documentar?(Hacer referencia al número de plan de acción que se documentó?:** No aplica

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

Gráfico del resultado de Satisfacción de Cliente – FACMED



BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 ·
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

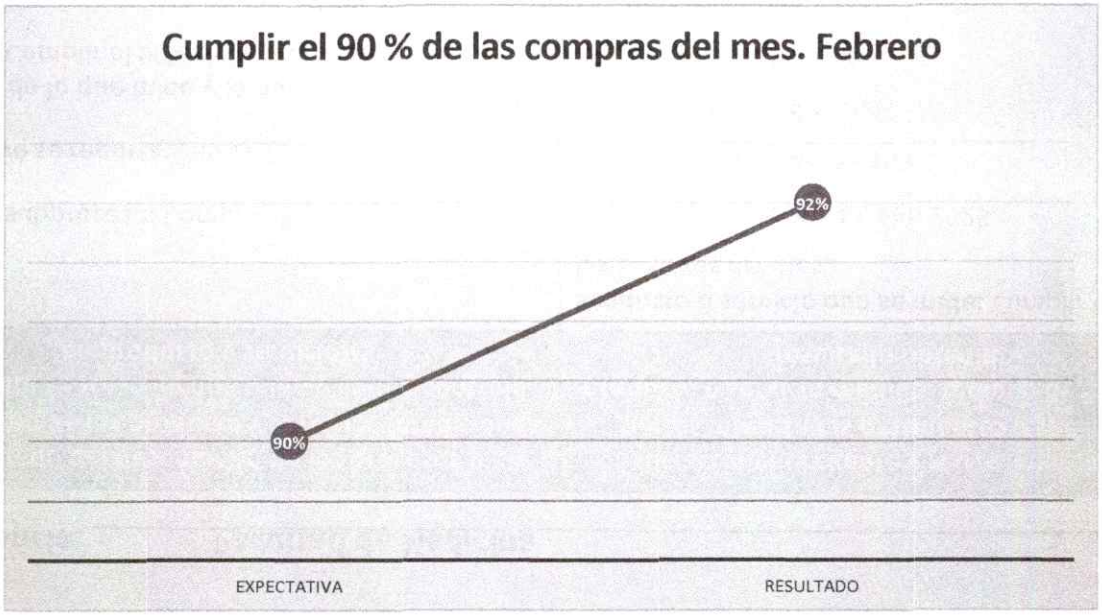
Información sobre el desempeño del proceso de la Dependencia o Área SIGI

Dependencia: Facultad de Medicina

Resultado del desempeño de los procesos y conformidad de los producto y servicios (mediciones del formato Proceso, lo que mido y lo que controlo en producto y servicio):	Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes (especificar el producto o servicio medido, tamaño de la muestra, resultado obtenido):
Proceso o subproceso: Compras FACMED **Periodo que se reporta:** Feb 2025 **Resultado de lo que mido y lo que controlo en producto:** Cumplir el 90% de las compras del mes. **Resultados de lo que mido y controlo en servicio:** Cumplir el 90% de las compras del mes.	**Producto o servicio que se mide:** Cumplir el 90 % de las compras del mes. **Periodo que se reporta:** Feb 2025 **Tamaño de la muestra:** 153 **Resultado obtenido:** 92% **Meta establecida:** 90% **Se cumple la meta?:** Si **En caso de no cumplir la meta, cuáles son las estrategias o acciones a documentar?(Hacer referencia al número de plan de acción que se documentó?:** No aplica

MERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Gráfico del resultado de Satisfacción de Cliente – FACMED



BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 ·
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

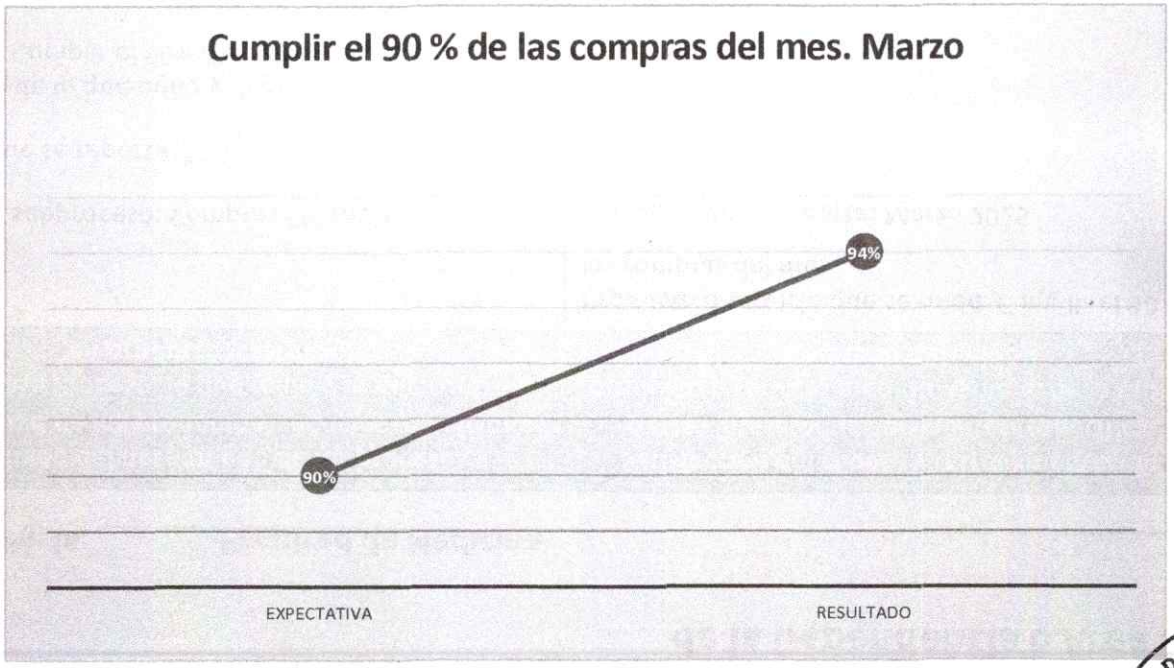
Información sobre el desempeño del proceso de la Dependencia o Área SIGI

Dependencia: Facultad de Medicina

Resultado del desempeño de los procesos y conformidad de los producto y servicios (mediciones del formato Proceso, lo que mido y lo que controlo en producto y servicio):	Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes (especificar el producto o servicio medido, tamaño de la muestra, resultado obtenido):
Proceso o subproceso: Compras FACMED **Periodo que se reporta:** Marzo 2025 **Resultado de lo que mido y lo que controlo en producto:** Cumplir el 90% de las compras del mes. **Resultados de lo que mido y controlo en servicio:** Cumplir el 90% de las compras del mes.	**Producto o servicio que se mide:** Cumplir el 90 % de las compras del mes. **Periodo que se reporta:** Marzo 2025 **Tamaño de la muestra:** 62 **Resultado obtenido:** 94% **Meta establecida:** 90% **Se cumple la meta?:** Si **En caso de no cumplir la meta, cuáles son las estrategias o acciones a documentar?(Hacer referencia al número de plan de acción que se documentó?:** No aplica

BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ... SECRETARÍA ADMINISTRATIVA · 1578 ·

Gráfico del resultado de Satisfacción de Cliente – FACMED



BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 ·
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

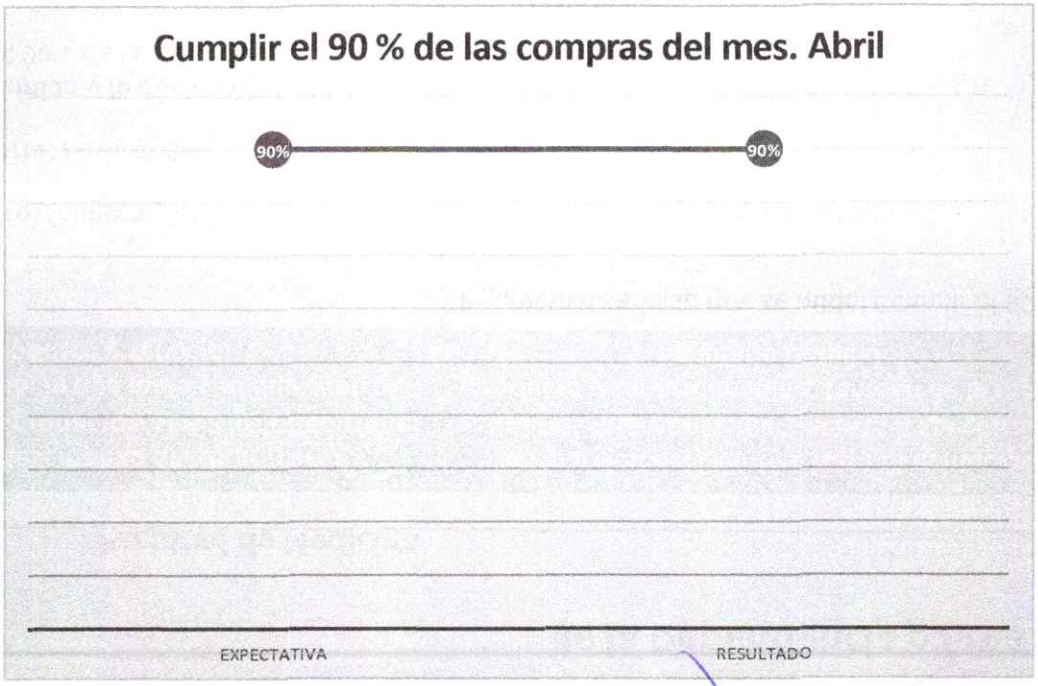
Información sobre el desempeño del proceso de la Dependencia o Área SIGI

Dependencia: Facultad de Medicina

Resultado del desempeño de los procesos y conformidad de los producto y servicios (mediciones del formato Proceso, lo que mido y lo que controlo en producto y servicio):	Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes (especificar el producto o servicio medido, tamaño de la muestra, resultado obtenido):
Proceso o subproceso: Compras FACMED **Periodo que se reporta:** Abril 2025 **Resultado de lo que mido y lo que controlo en producto:** Cumplir el 90% de las compras del mes. **Resultados de lo que mido y controlo en servicio:** Cumplir el 90% de las compras del mes.	**Producto o servicio que se mide:** Cumplir el 90 % de las compras del mes. **Periodo que se reporta:** Abr 2025 **Tamaño de la muestra:** 212 **Resultado obtenido:** 90% **Meta establecida:** 90% **Se cumple la meta?:** Si **En caso de no cumplir la meta, cuáles son las estrategias o acciones a documentar?(Hacer referencia al número de plan de acción que se documentó?:** No aplica

BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 ·
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Gráfico del resultado de Satisfacción de Cliente – FACMED



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 ·
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Información sobre el desempeño del proceso de la Dependencia o Área SIGI

Dependencia: Facultad de Medicina

Resultado del desempeño de los procesos y conformidad de los producto y servicios (mediciones del formato Proceso, lo que mido y lo que controlo en producto y servicio):	Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes (especificar el producto o servicio medido, tamaño de la muestra, resultado obtenido):
Proceso o subproceso: Compras FACMED **Periodo que se reporta:** Mayo 2025 **Resultado de lo que mido y lo que controlo en producto:** Cumplir el 90% de las compras del mes. **Resultados de lo que mido y controlo en servicio:** Cumplir el 90% de las compras del mes.	**Producto o servicio que se mide:** Cumplir el 90 % de las compras del mes. **Periodo que se reporta:** May 2025 **Tamaño de la muestra:** 94 **Resultado obtenido:** 90% **Meta establecida:** 90% **Se cumple la meta?:** Si **En caso de no cumplir la meta, cuáles son las estrategias o acciones a documentar?(Hacer referencia al número de plan de acción que se documentó?:** No aplica

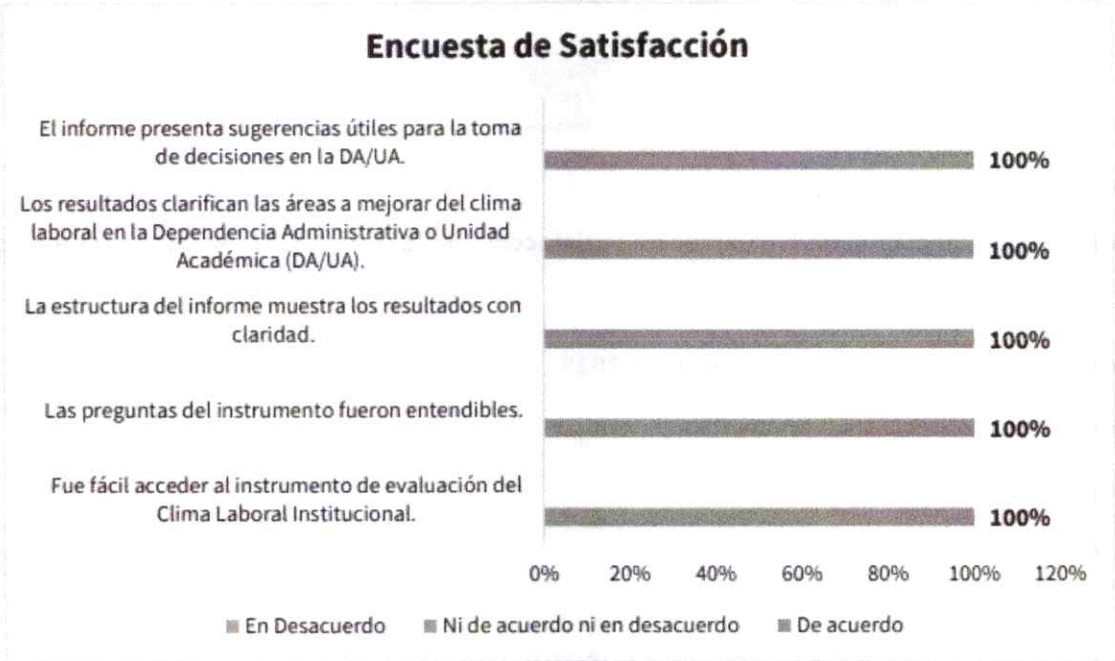
BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 · SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Gráfico del resultado de Satisfacción de Cliente – FACMED

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

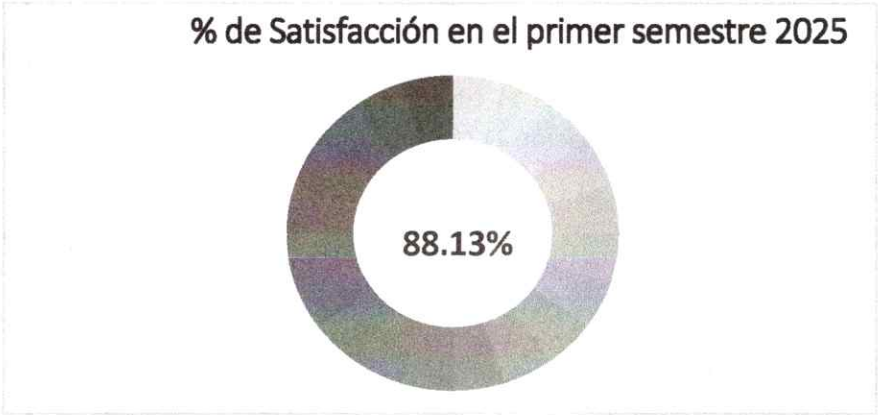
Encuesta de satisfacción Departamento de Ingreso y Evaluación

Esta encuesta proporciona información valiosa para retroalimentar el análisis del clima laboral y el Síndrome de Burnout. Fue enviada a 17 titulares de las Dependencias Administrativas que participaron en el proceso de certificación 2024.



A continuación, se muestran los siguientes comentarios: **La encuesta es muy legible y accesible, ayuda a analizar y comprender las áreas de oportunidad en los centros de trabajo. Felicidades por la aplicación del mismo. El informe muestra las áreas de oportunidad, agradezco su atención. Todo en orden**

En cuanto a los resultados del **Curso de Inducción Institucional** en el primer semestre, se obtuvo un nivel de satisfacción del 88.13 % de forma general (42 encuestas) como se muestra en la siguiente gráfica:



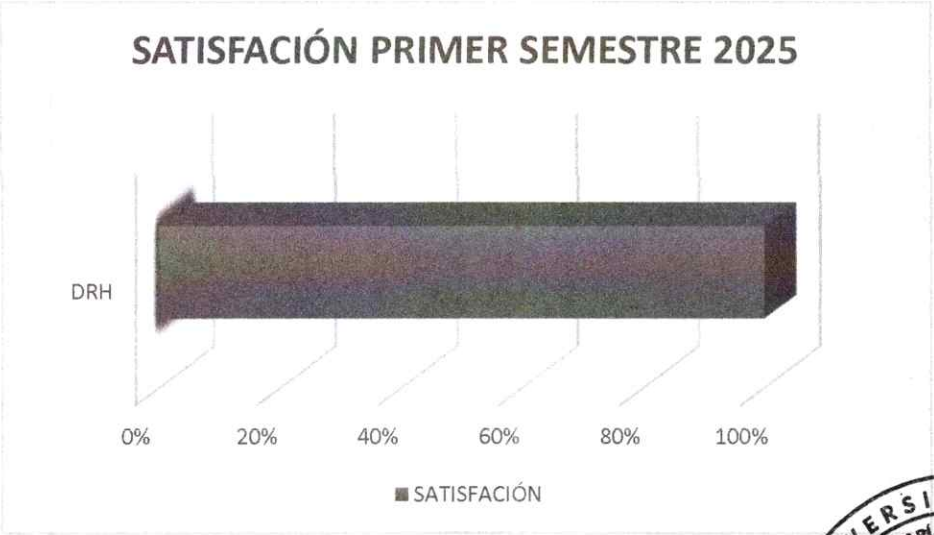
Resultado de aplicación de encuestas de Satisfacción de la Dirección de Recursos Humanos.

Periodo que se reporta: primer semestre 2025

Tamaño de la muestra: 59 encuestas

Resultado obtenido: 94.06%

Meta establecida: 80%



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Promedio General	**92.87**
Bibliotecas encuestadas	**62**
Total encuestas realizadas	**5704**

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA · 1578 ·
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

Resultados de la aplicación de encuestas de Satisfacción del Cliente/Usuario correspondiente al primer semestre de 2025

PROCESO: SERVICIOS DE GESTIÓN BOTÁNICA PARA LA COMUNIDAD DEL CONOCIMIENTO

		Resultados	Meta
ENERO	MEDICION Y CONTROL DEL PRODUCTO	310 personas	Se superó la meta
	EFICIENCIA EN EL SERVICIO	90.30%	90%
	SATISFACION DEL CLIENTE Y DE RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS	95.24%	90%
FEBRERO	MEDICION Y CONTROL DEL PRODUCTO	29%	No se cumplió la meta
	EFICIENCIA EN EL SERVICIO	100%	90%
	SATISFACION DEL CLIENTE Y DE RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS	100%	90%
MAYO	MEDICION Y CONTROL DEL PRODUCTO	427 personas	Se superó la meta
	EFICIENCIA EN EL SERVICIO	93.21	90%
	SATISFACION DEL CLIENTE Y DE RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS	99.15	90%

Nota: debido al paro estudiantil que se presentó en la universidad y el periodo vacacional no hubo servicios en los meses de marzo y abril

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
1578

BUAP

Gráfico SIGI

Título del gráfico: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Proceso / subproceso: Gestión de la Divulgación de Obra Artística

Periodo: Mayo 2025

Análisis e interpretación de la gráfica

Se lleva un registro mensual de comentarios de visitantes, son tomados del libro de visitas que se encuentra al término del recorrido de salas de exposición, en este mes se registraron un total de 145 comentarios de los cuales 144 fueron positivos y 1 sugerencia.

Acciones tomadas

Sugiere un visitante tener más ventilación, por lo que la acción tomada es mantener abiertas las puertas y balcones.

BUAP

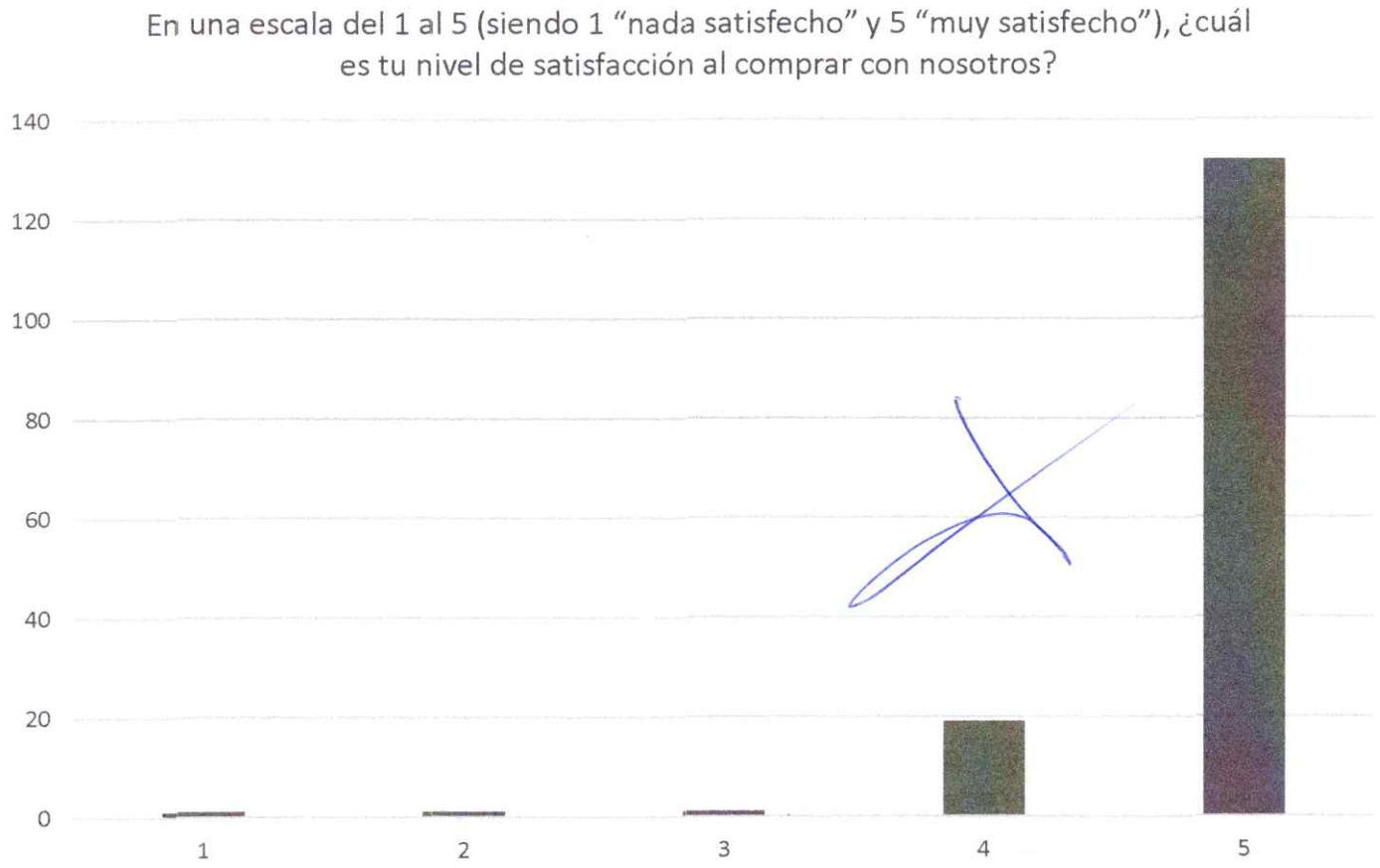



Gráfico del resultado de aplicación de encuestas de Satisfacción de Cliente por Dependencia o Área