

DÉCIMO QUINTO **DIAGNÓSTICO DE**  
**SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

*UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
CONALEP ESTADO DE MÉXICO*

# DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

**OBJETIVO:** Conocer cómo ha evolucionado la percepción de nuestros clientes externos (alumnos y padres de familia) en relación con los diferentes aspectos que integran los servicios educativos que les ofrece el Conalep Estado de México:

Categorías evaluadas	
1	Servicios Académicos
2	Seguridad
3	Servicios Administrativos
4	Servicios de Apoyo
5	Infraestructura y Equipamiento

## Escaia de Evaluación

Supera mis expectativas

8-10

Muy Satisfecho

6-8

Satisfecho

4-6

Poco Satisfecho

2-4

Insatisfecho

0-2

No sé

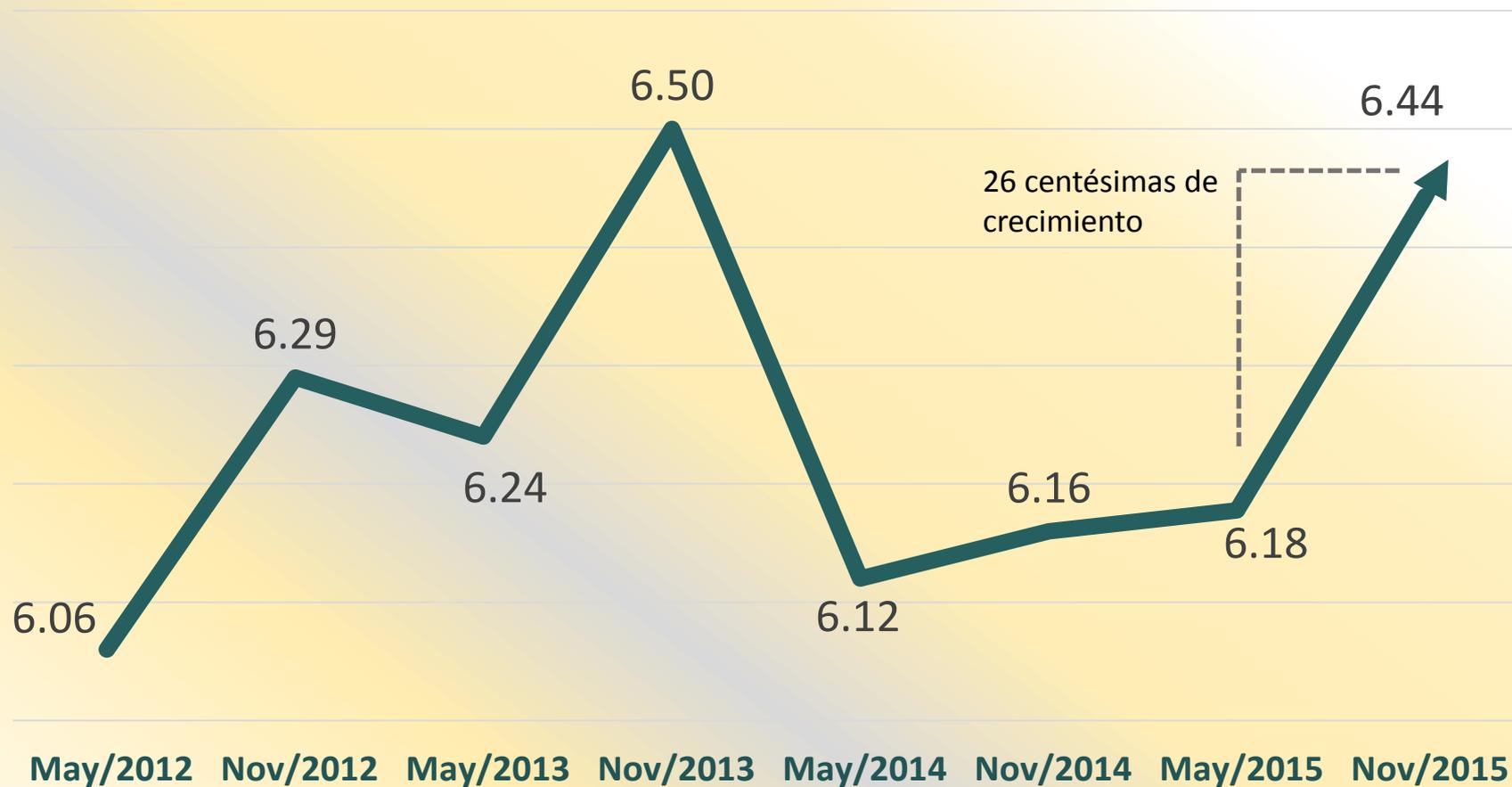
Sin Calificación

## Principales Hallazgos Estatales

- La *Encuesta de Satisfacción de Usuarios* correspondiente al primer semestre de 2012, obtuvo una calificación global que incluye la opinión de padres de familia y alumnos de 6.44, en comparación al 6.18 del semestre pasado (*.26 centésimas de crecimiento*).
- El resultado nos permite permanecer en el nivel de *“MUY SATISFECHO”*; las cinco categorías evaluadas a nivel estatal muestran un crecimiento.
- Los Padres de familia evaluaron los servicios que ofrece el Colegio como *“Muy Satisfactorios”* (6.31), así como los alumnos con (6.47). Cabe señalar que por primera ocasión los padres de familia obtuvieron menor calificación que los alumnos.
- Cuatro de las categorías se encuentran en el nivel de *“MUY SATISFECHO”*, quedando solamente la categoría de Servicios de Apoyo en el nivel de *“SATISFECHO”*.

# Resultado Estatal NiSU

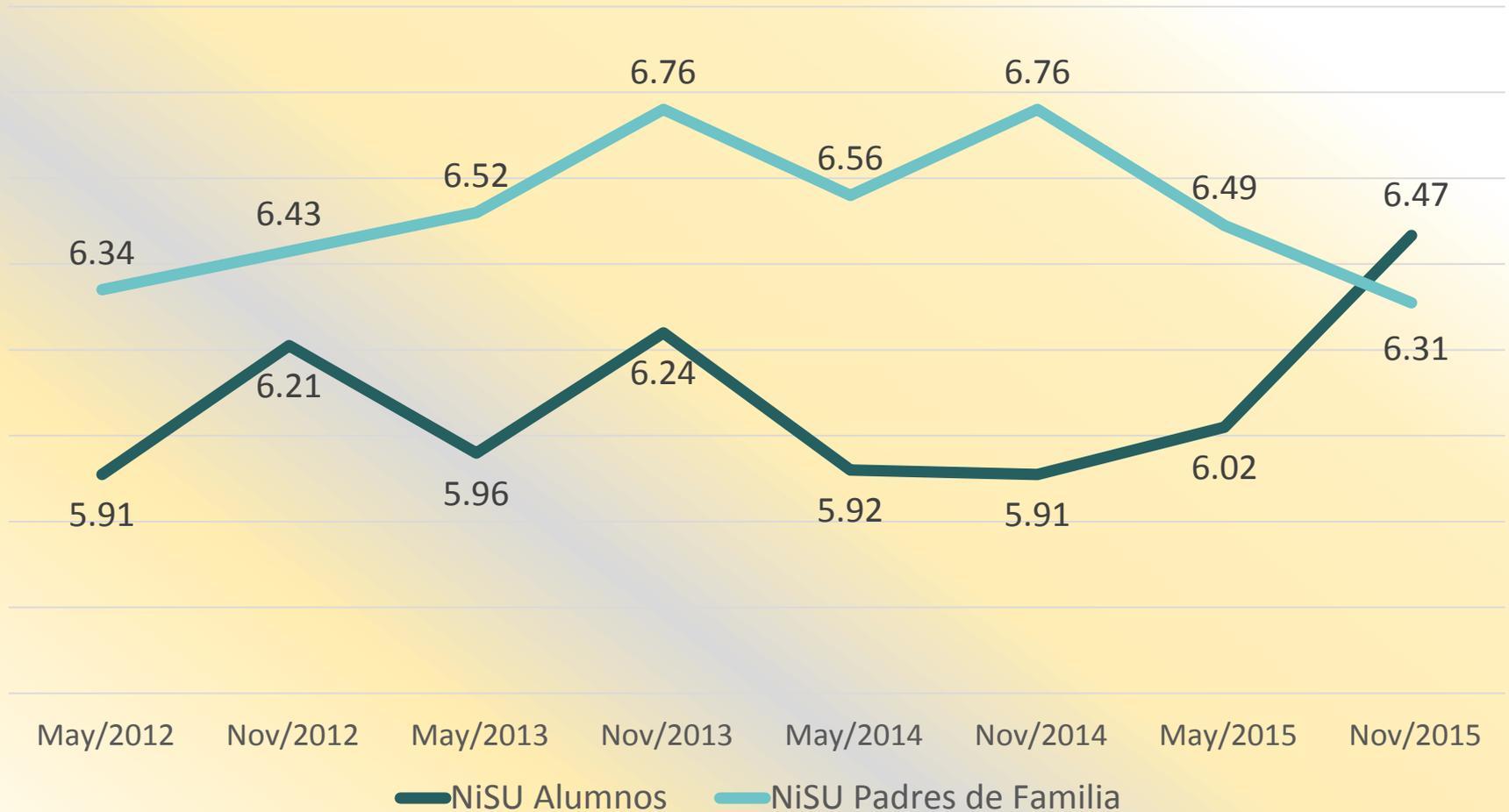
(Histórico mayo 2012-noviembre 2015)



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

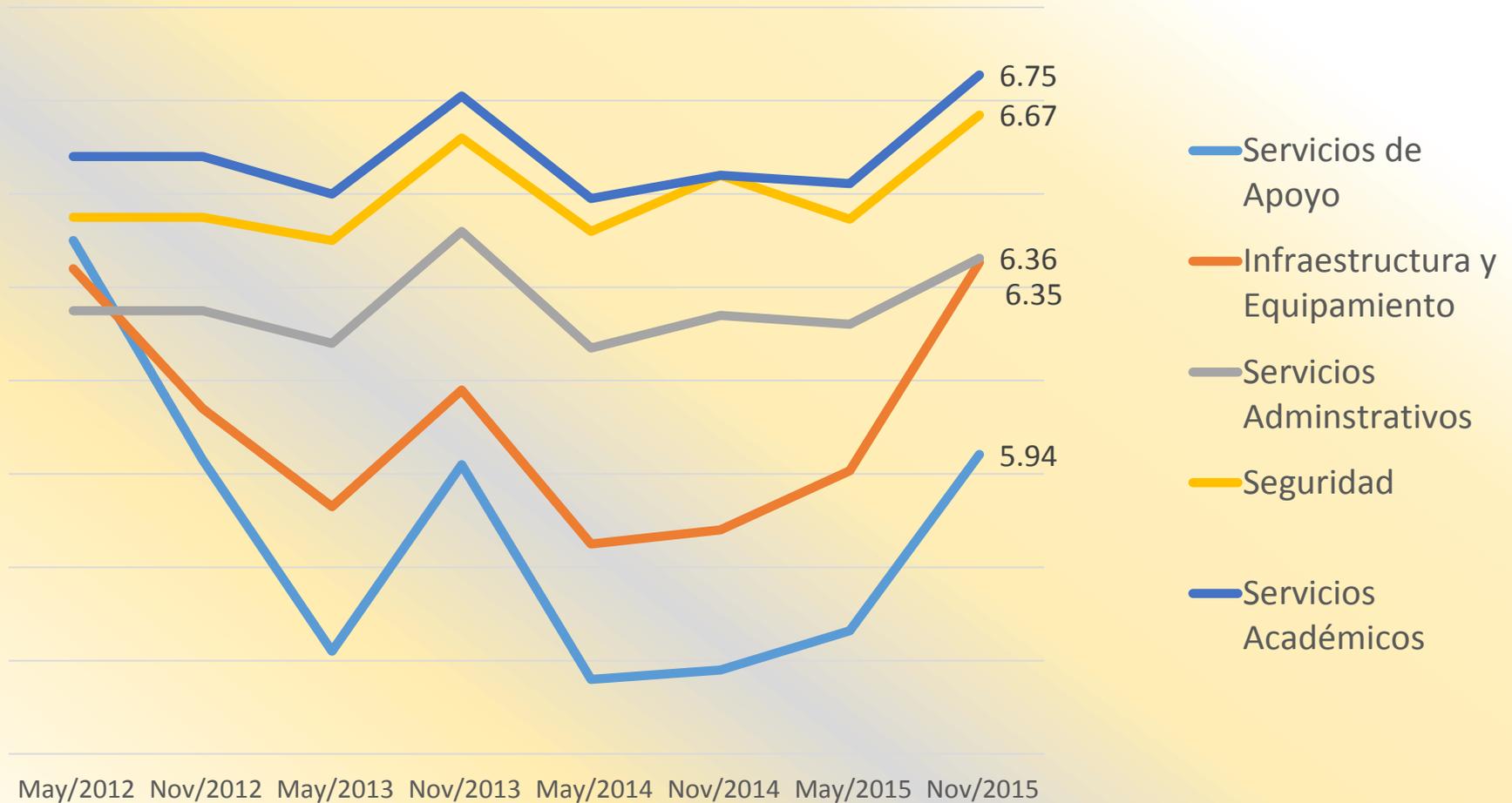
# Resultado NiSU Alumnos-Padres de Familia

(Histórico mayo 2012-noviembre 2015)

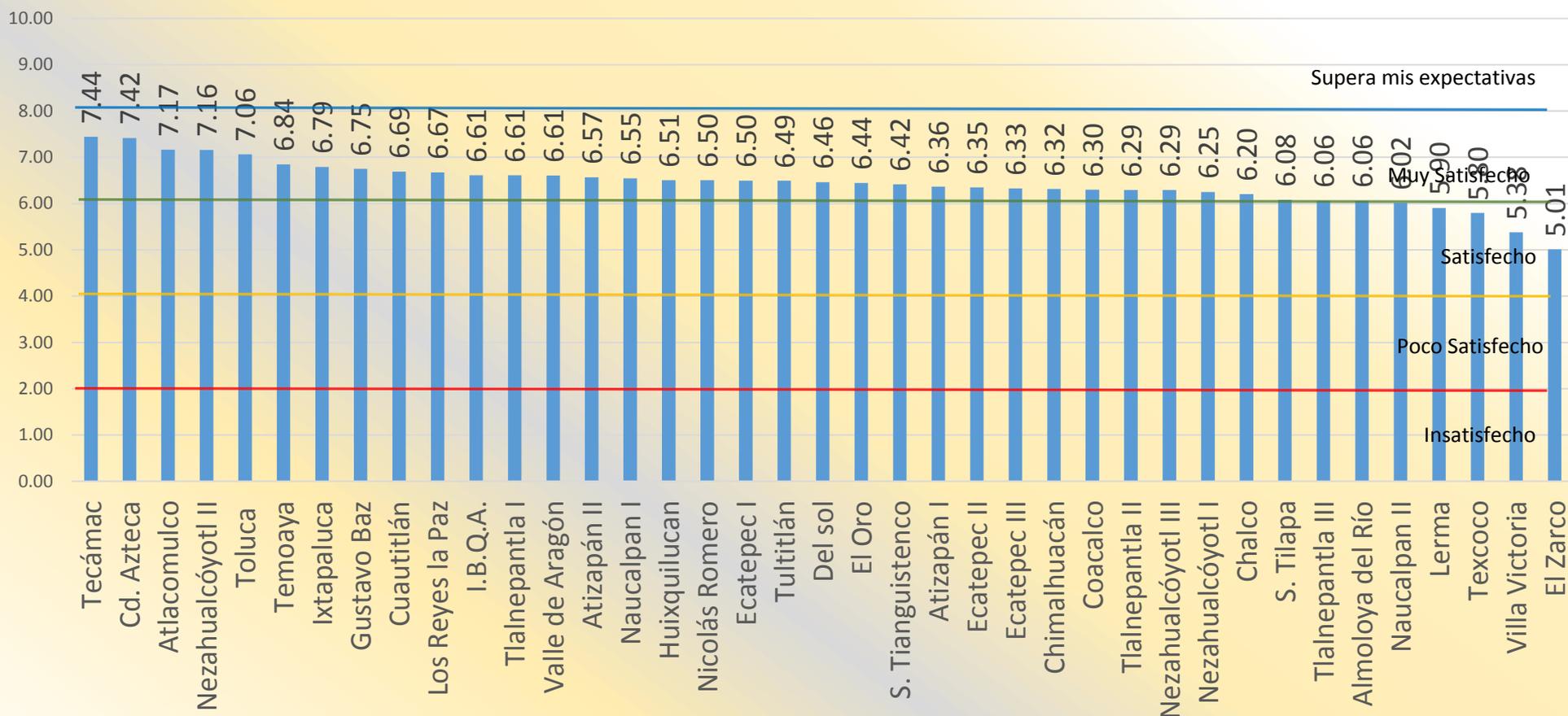


# Resultado NiSU por Categoría

(Histórico mayo 2012-noviembre 2015)

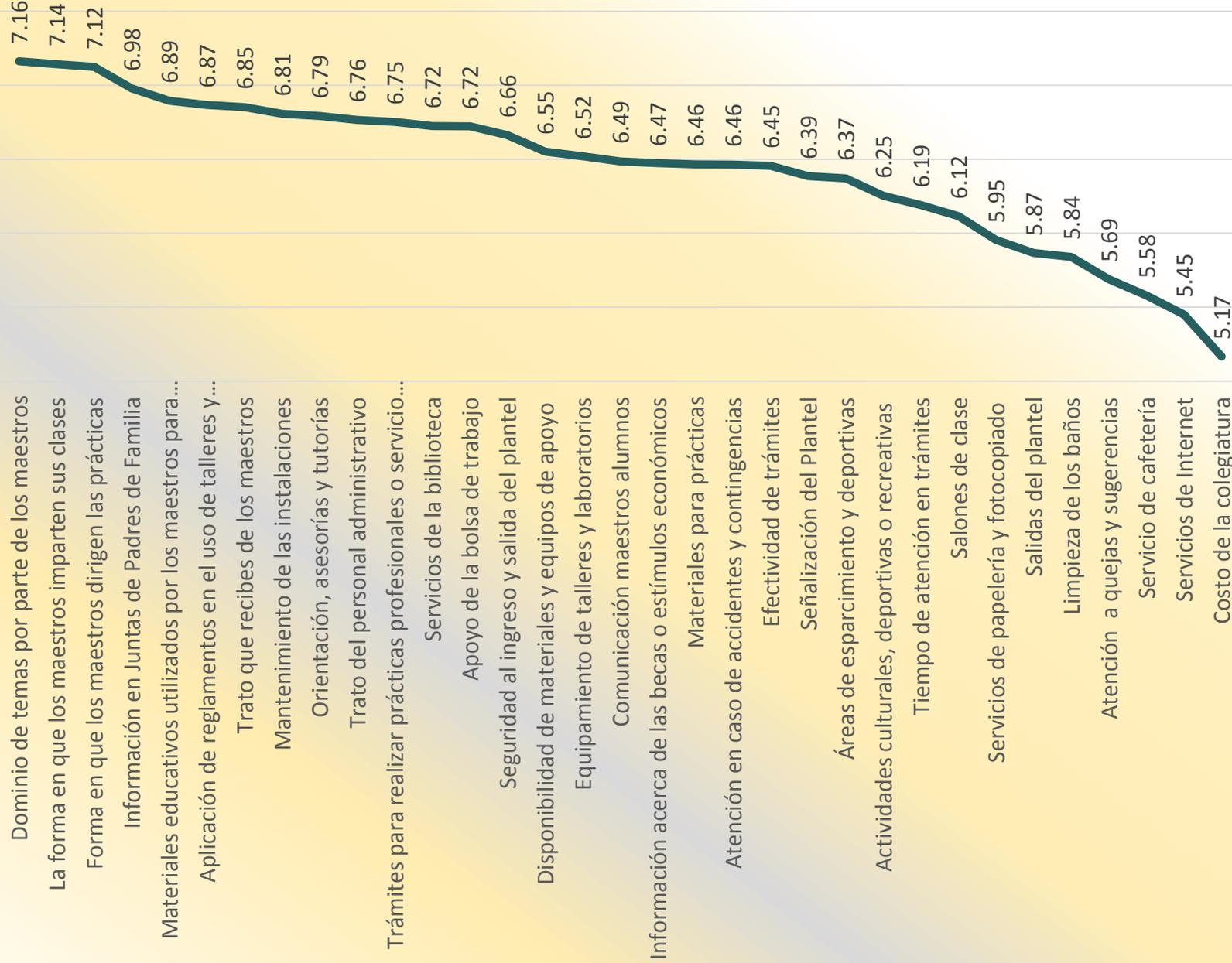


# Resultado NiSU por Plantel



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

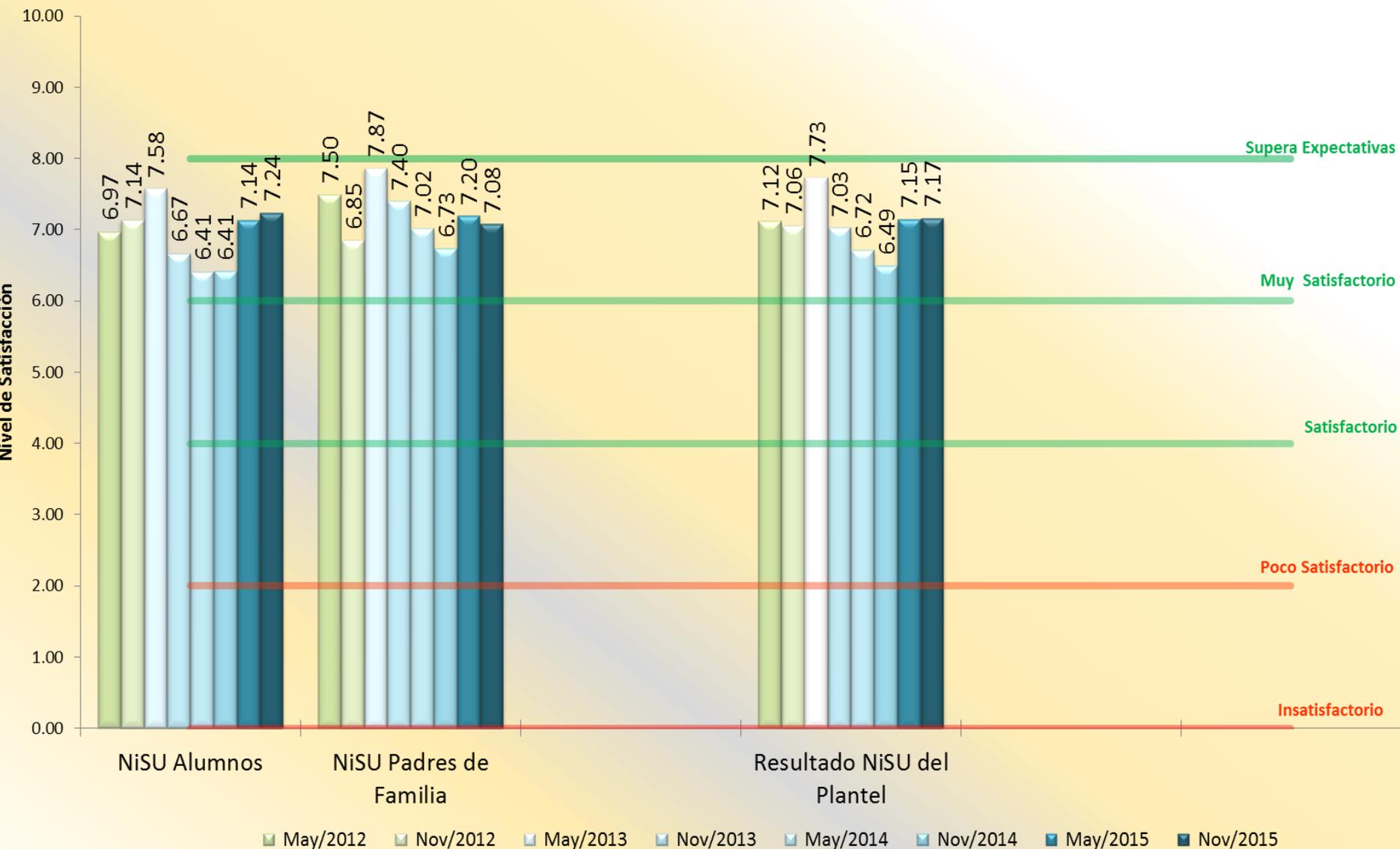
# Resultado NiSU por Indicador



DÉCIMO QUINTO **DIAGNÓSTICO DE**  
**SATISFACCIÓN DE USUARIOS**  
**Plantel Atlacomulco**

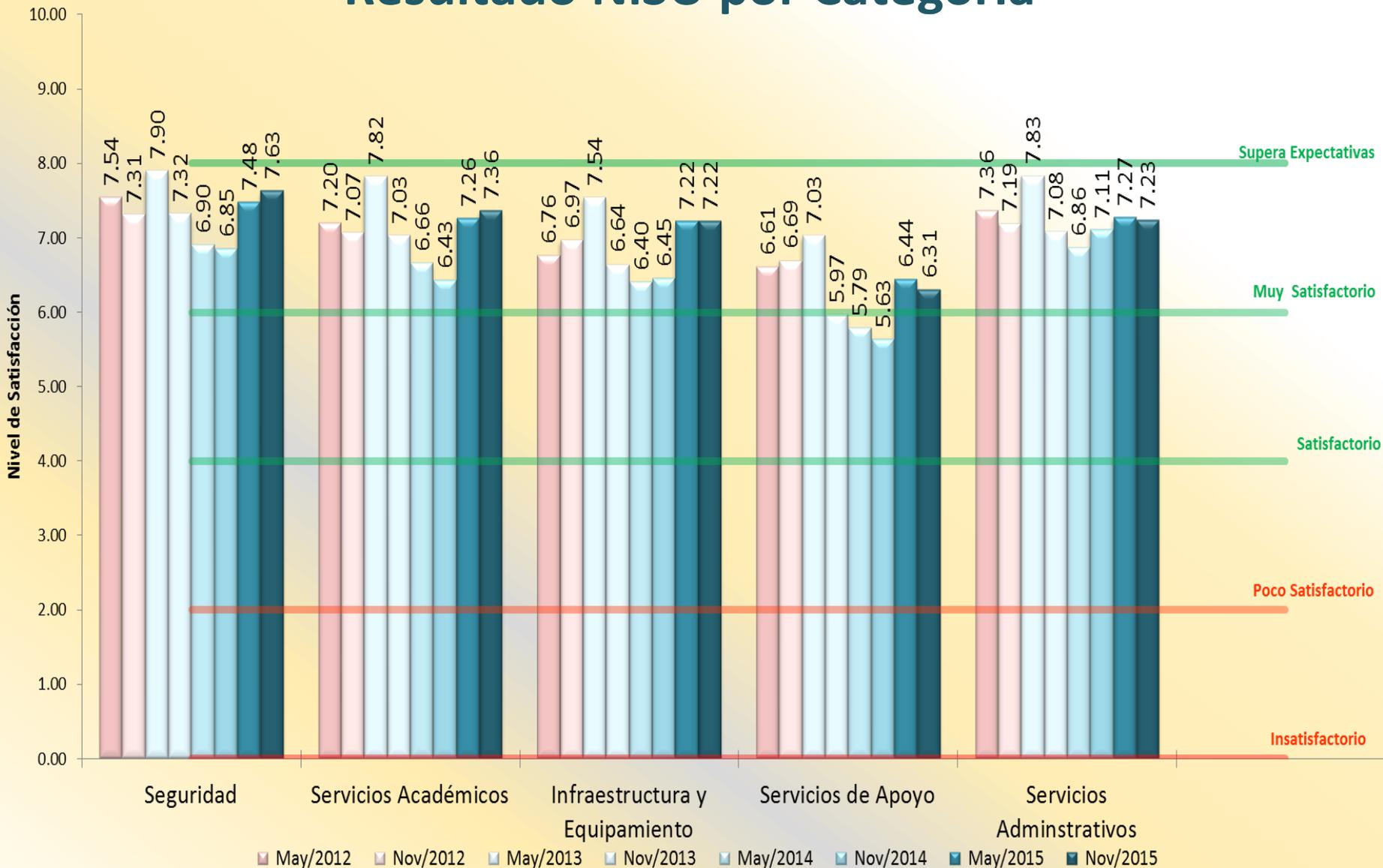
*UNIDAD DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
CONALEP ESTADO DE MÉXICO*

# Resultado NiSU del Plantel



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

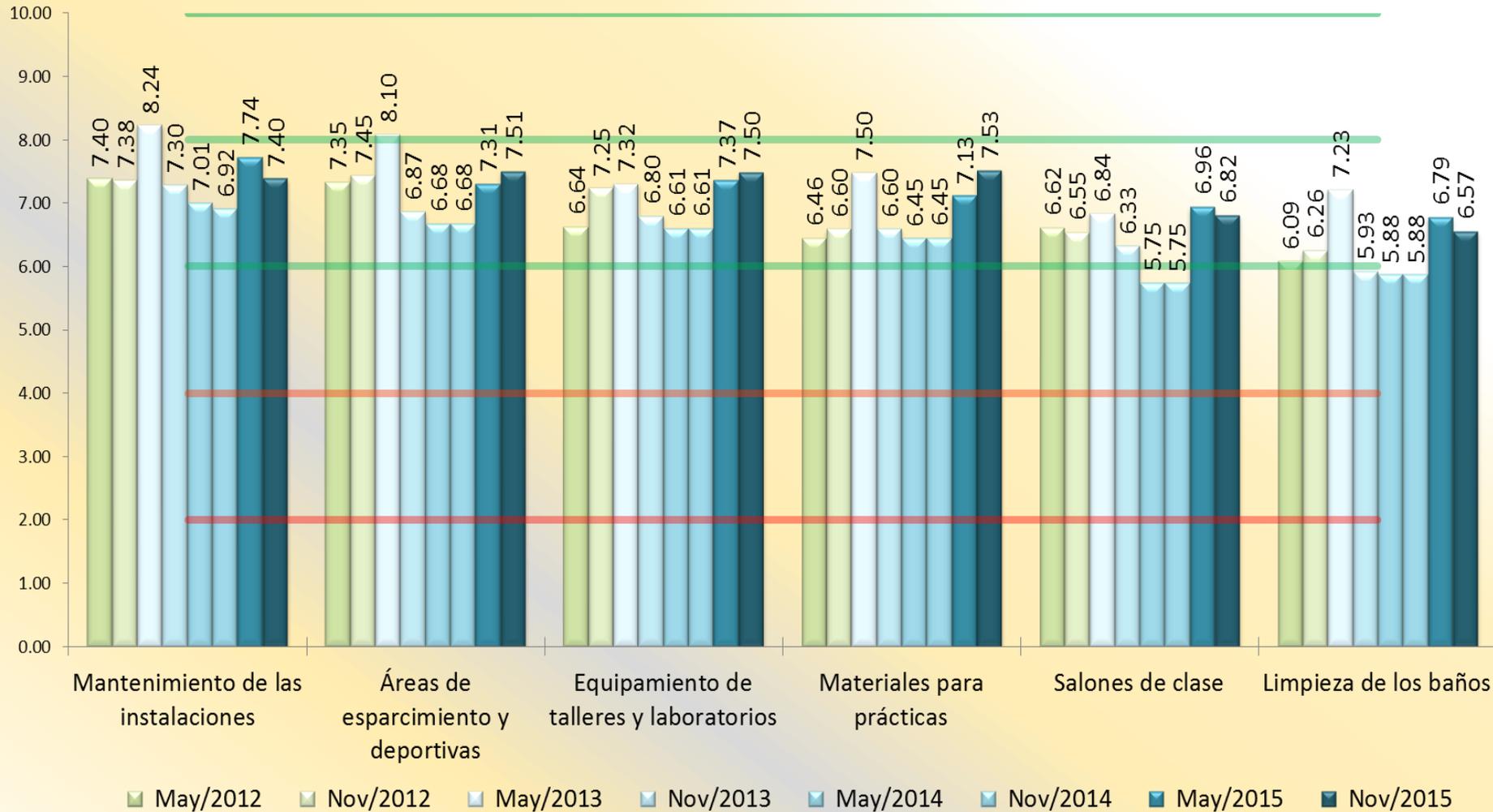
# Resultado NiSU por Categoría



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

# Resultado NiSU del Plantel

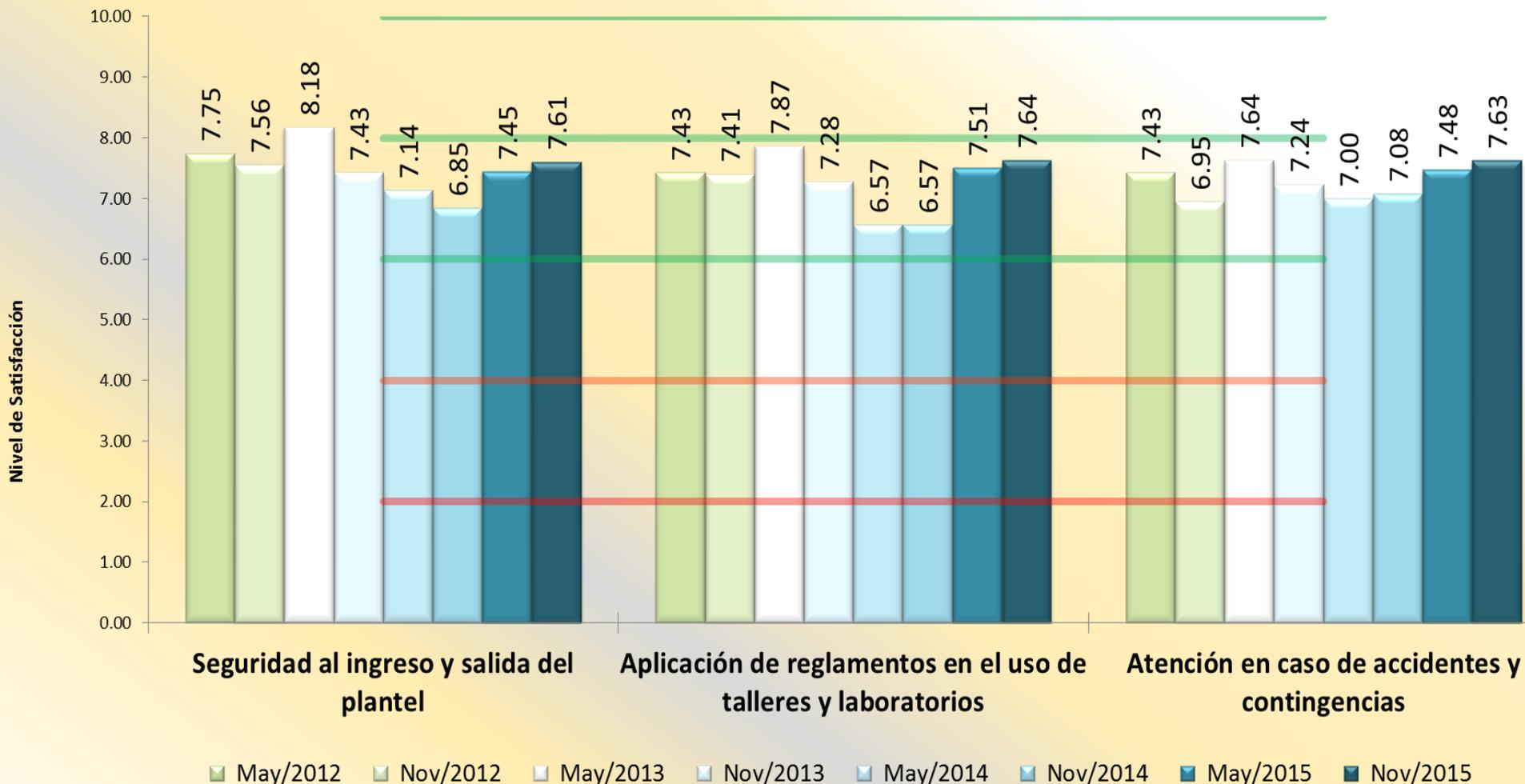
## Categoría Infraestructura y Mantenimiento



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

# Resultado NiSU del Plantel

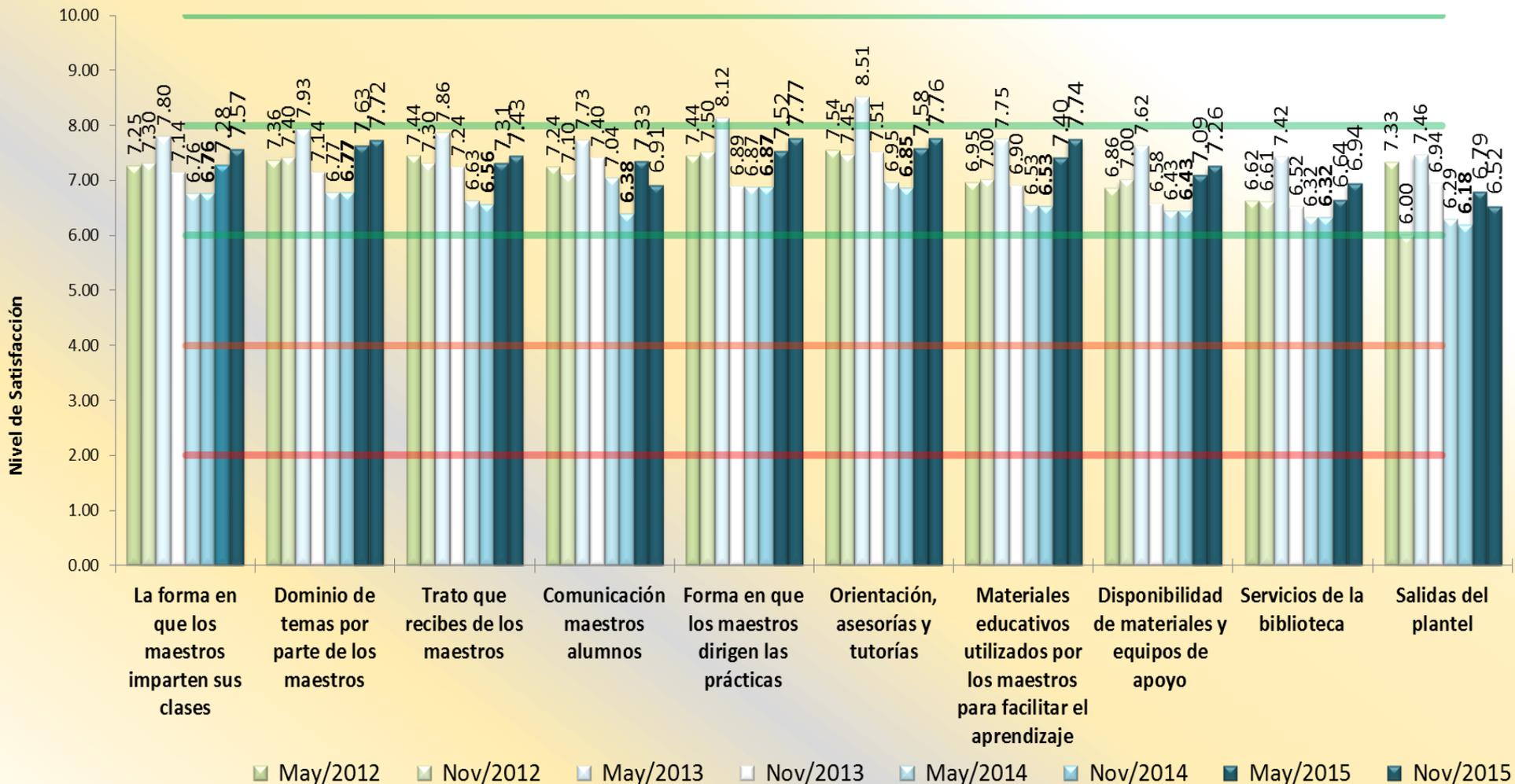
## Categoría Seguridad



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

# Resultado NiSU del Plantel

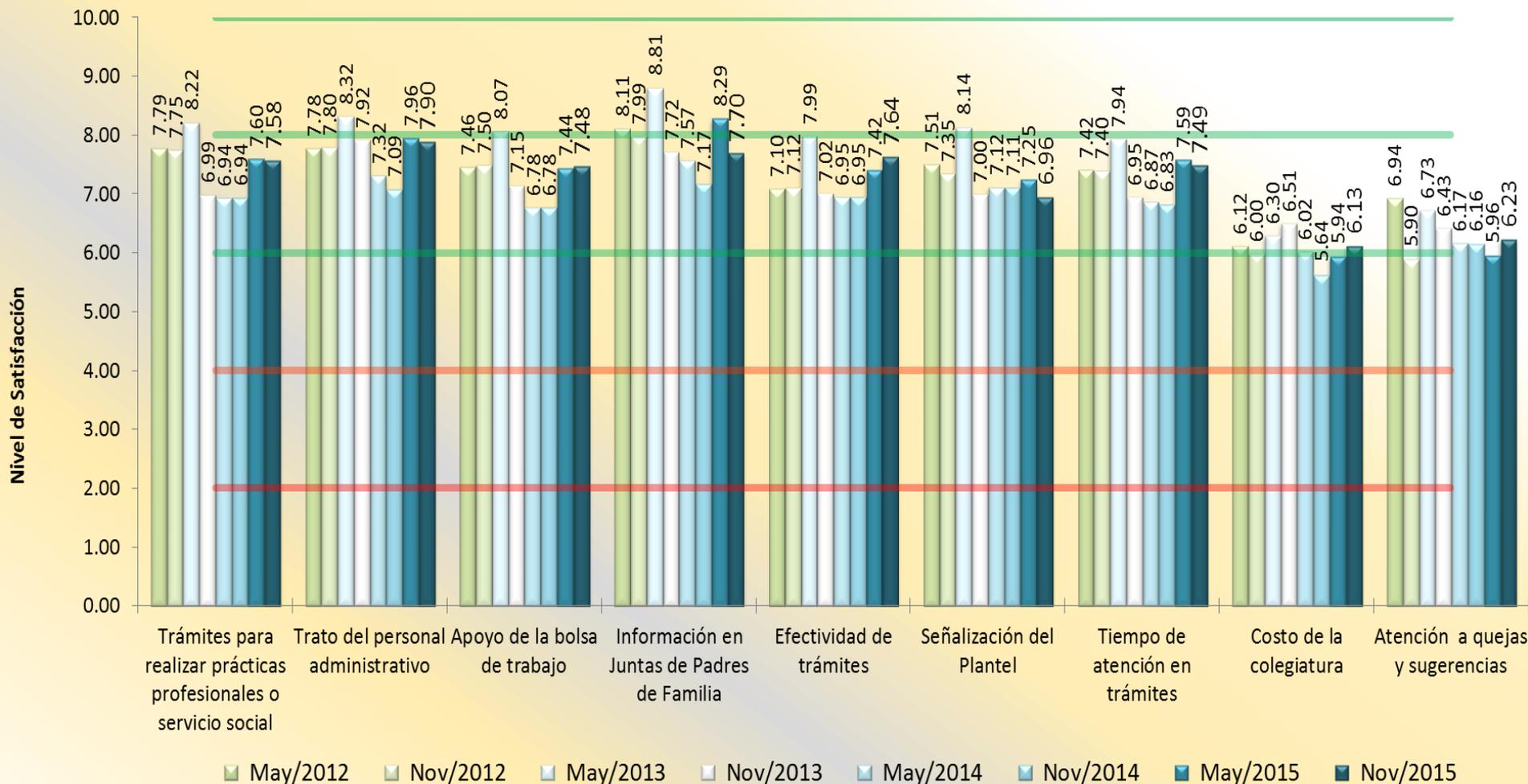
## Categoría Servicios Académicos



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

# Resultado NiSU del Plantel

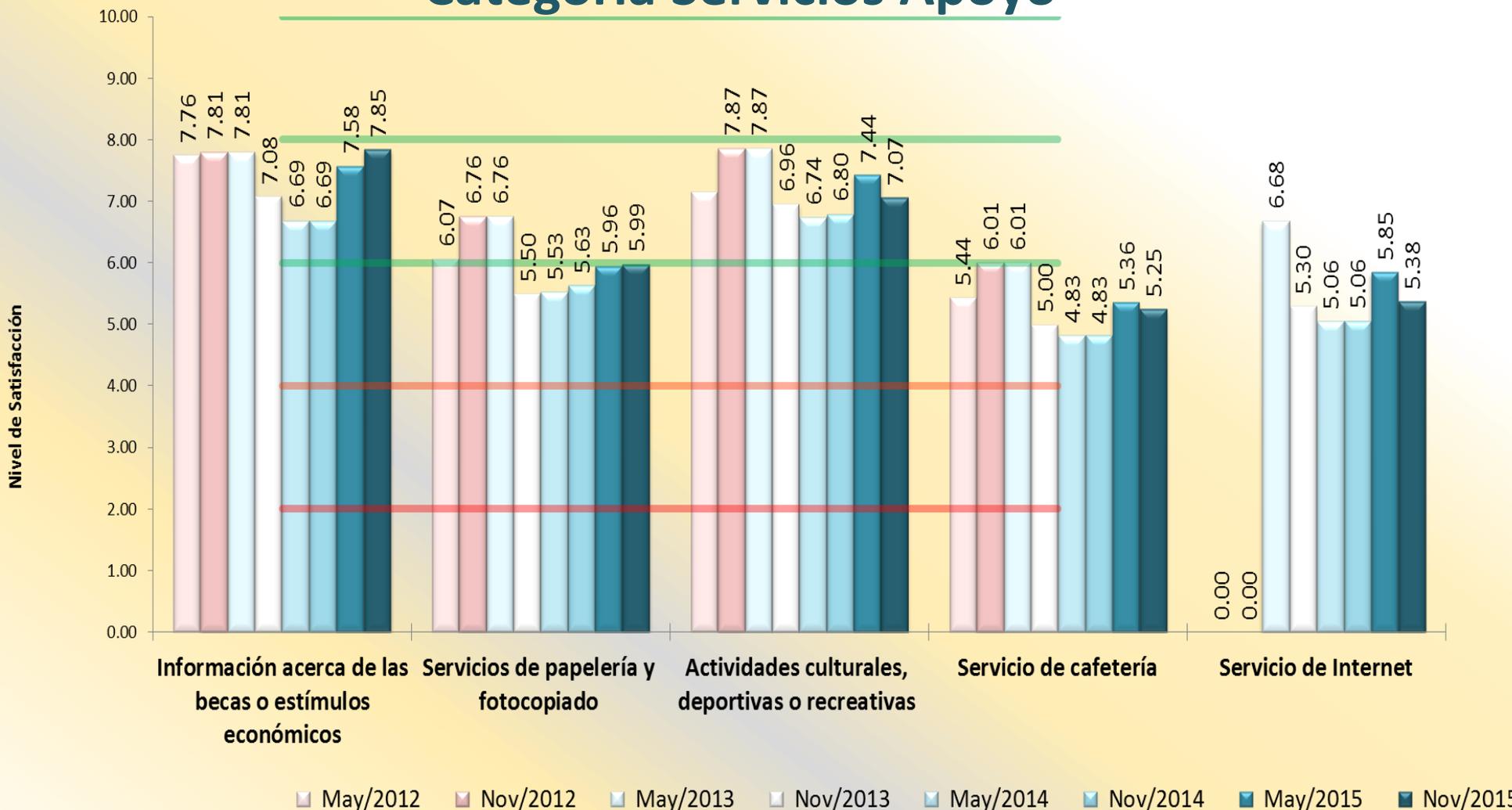
## Categoría Servicios Administrativos



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.

# Resultado NiSU del Plantel

## Categoría Servicios Apoyo



\* El resultado integra la opinión de alumnos y padres de familia.