|  |
| --- |
| **UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR****REQUERIMIENTO FUNCIONAL****Área de Proyectos y Producción**  |
| **Código** | **Nombre Aplicación Informática**  | **Fecha** |
| **RF\_T\_0.0.2** | SIIU – Encuesta de los niveles de satisfacción de usuarios externos | 25/09/2024 |
| **Prioridad** | **Impacto** |
| 1 a 2 semanas [x] 2 semanas a un mes [ ] Más de un mes [ ]  | Alto [ ] Medio [x] Bajo [ ]  |
| **Descripción del requerimiento funcional** | **ANTECEDENTE**De conformidad a lo estipulado en la Norma Técnica de Evaluación del Desempeño, en su Art. 15.- De los niveles de satisfacción de usuarios externos, manifiesta: “La evaluación se llevará a cabo a través de encuestas de satisfacción sobre la calidad de los productos y/o servicios recibidos por parte de los usuarios externos, aplicado a través de la metodología que para este efecto emita el Ministerio del Trabajo.” Con la finalidad de dar cumplimiento al "Plan para la aplicación del Subsistema de Evaluación del Desempeño 2024", para el personal bajo el régimen de Ley Orgánica de Servicio Público, (LOSEP), aprobado por el Dr. Mario Rodríguez, Delegado de la Máxima Autoridad para el desarrollo del Subsistema de Evaluación del Desempeño 2024 y conforme la Norma Técnica de Evaluación de Desempeño, solicito disponga a quien corresponda preste el contingente profesional en la aplicación de la encuesta sobre la "SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA DEL SERVICIO" a una muestra de 384 estudiantes que salvo su mejor criterio podrá ser aplicada en la simulación de matrículas o en el periodo de matrículas de pregrado, a fin de obtener el resultado del Indicador Niveles de Satisfacción de Usuarios Externos, (anexo encuesta para aplicación).  |
| **Entradas** | * Muestra de 384 estudiantes designados de manera aleatoria.
 |
| **Salida** | * Reporte de Resultados globales de la aplicación de la encuesta.
 |
| **Restricciones y validaciones** | * Aplicación a 384 estudiantes de forma aleatoria.
* Paso previo al proceso de matrícula.
* Implementar la opción de reporte para la descarga de los resultados
* La encuesta debe aplicarse a estudiantes de segundo semestre en adelante.
 |
| **Descripción del Proceso** | No aplica |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Procedimiento** | La encuesta debe aplicarse a 384 estudiantes designados de forma aleatoria como paso previo al proceso de matrícula.El nombre de la encuesta es "ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA DEL SERVICIO"**ESCALA:**1. Nada satisfecho
2. Algo satisfecho
3. Indiferente
4. Medianamente satisfecho
5. Totalmente satisfecho

 **LA ENCUESTA:****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN E IMPORTANCIA DEL SERVICIO** En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 es totalmente satisfecho, por favor califique su nivel de satisfacción:1. **¿Qué tan satisfecho estás con la disponibilidad y respuesta brindada en el punto de información de la institución?**
2. Nada satisfecho
3. Algo satisfecho
4. Indiferente
5. Medianamente satisfecho
6. Totalmente satisfecho
7. **¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad de acceso, espacio físico y áreas señaladas en las instalaciones de la Institución?**
8. Nada satisfecho
9. Algo satisfecho
10. Indiferente
11. Medianamente satisfecho
12. Totalmente satisfecho
13. **¿Qué tan satisfecho estás con la utilización de equipos informáticos, formularios e insumos para brindarle servicio?**
14. Nada satisfecho
15. Algo satisfecho
16. Indiferente
17. Medianamente satisfecho
18. Totalmente satisfecho
19. **¿Qué tan satisfecho estás con los requisitos que solicita la Institución para obtener el servicio?**
20. Nada satisfecho
21. Algo satisfecho
22. Indiferente
23. Medianamente satisfecho
24. Totalmente satisfecho
25. **¿Qué tan satisfecho estás con el tiempo que te lleva obtener el servicio?**
26. Nada satisfecho
27. Algo satisfecho
28. Indiferente
29. Medianamente satisfecho
30. Totalmente satisfecho
31. **¿Qué tan satisfecho estás con la cortesía, capacidad profesional y calidez en la atención de los servidores públicos?**
32. Nada satisfecho
33. Algo satisfecho
34. Indiferente
35. Medianamente satisfecho
36. Totalmente satisfecho
37. **¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad para obtener información y/o acceder al servicio de manera telefónica y/o virtual?**
38. Nada satisfecho
39. Algo satisfecho
40. Indiferente
41. Medianamente satisfecho
42. Totalmente satisfecho
43. **¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad para encontrar este servicio en internet?**
44. Nada satisfecho
45. Algo satisfecho
46. Indiferente
47. Medianamente satisfecho
48. Totalmente satisfecho
49. **¿Qué tan satisfecho estás con la facilidad de navegación dentro esta página web?**
50. Nada satisfecho
51. Algo satisfecho
52. Indiferente
53. Medianamente satisfecho
54. Totalmente satisfecho
55. **¿Qué tan satisfecho estás con los pasos que realizaste para obtener este servicio?**
56. Nada satisfecho
57. Algo satisfecho
58. Indiferente
59. Medianamente satisfecho
60. Totalmente satisfecho
61. **¿Qué tan satisfecho estás con la asistencia al usuario que presta este servicio?**

1. Nada satisfecho 2. Algo satisfecho 3. Indiferente 4. Medianamente satisfecho 5. Totalmente satisfecho1. **¿Qué tan satisfecho estás con que éste servicio se preste de manera virtual?**
2. Nada satisfecho
3. Algo satisfecho
4. Indiferente
5. Medianamente satisfecho
6. Totalmente satisfecho

**Comentarios y/o sugerencias que ayuden a mejorar el servicio:**Los resultados obtenidos corresponden al Indicador de Niveles de Satisfacción de Usuarios ExternosImplementar la opción de reporte para la descarga de los resultados**MODELO DE REPORTE**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ENCUESTADO | PREGUNTA 1 | PREGUNTA 2 | PREGUNTA 3 | PREGUNTA … | PROMEDIOS |
| 1 | 5 | 4 | 2 | 1 |  |
| 2 | 4 | 3 | 1 | 5 |  |
|  |  |  |  | PROMEDIO TOTAL |  |

 |
| **Resultados finales** | * Descarga de reporte de resultados globales.
 |
| **Riesgos** | No aplica |
| **Formas de Mitigar el Riesgo** | No aplica |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaborado por:**  | **Aprobado por:** | **Validado por:** |
| María José Andrade |  |  |