|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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  2 semanas a un mes  Más de un mes | | | Alto  Medio  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 satisfecho   1. **¿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 Externos  Implementar 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 |  |  |