

# RESULTADOS GENERALES ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO



DIRECCIÓN DE FINANZAS  
RESUMEN AÑO 2014 AL 2021



# RESULTADOS GLOBALES Y POR SERVICIO

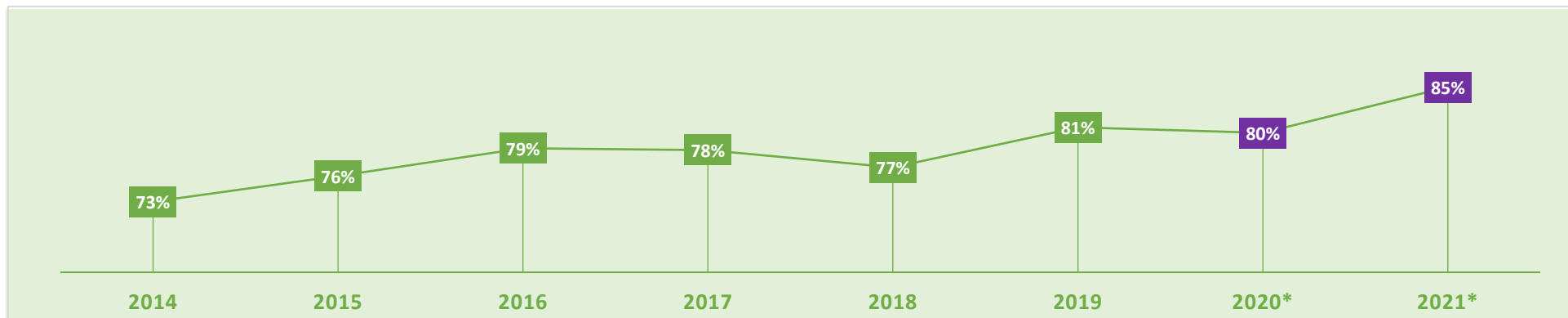
## IMPORTANTE:



Los datos del año 2021, fueron calculados con un instrumento acotado, evaluando solo los servicios visibles durante la pandemia de COVID-19.

# globales DF

## TASA SATISFACCIÓN ANUAL



**Nota:** Los datos anteriores fueron calculados con la ponderación de respuesta de cada usuario y su respectiva tasa de satisfacción anual.



# SERVICIOS DF

DIRECCIÓN GENERAL  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y ADMINISTRATIVOS



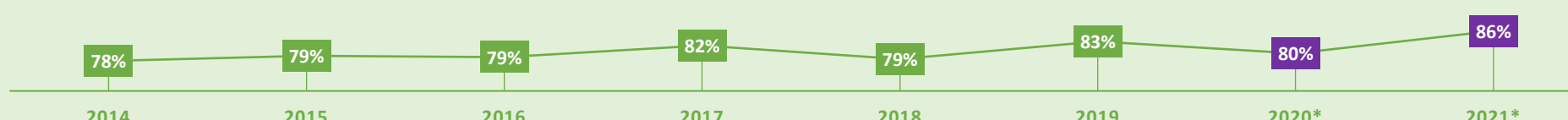
PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



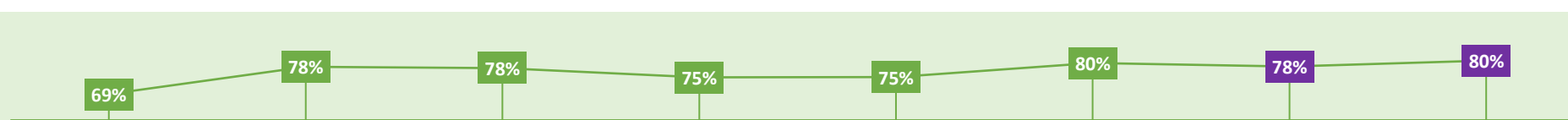
## SERVICIO DE PAGO



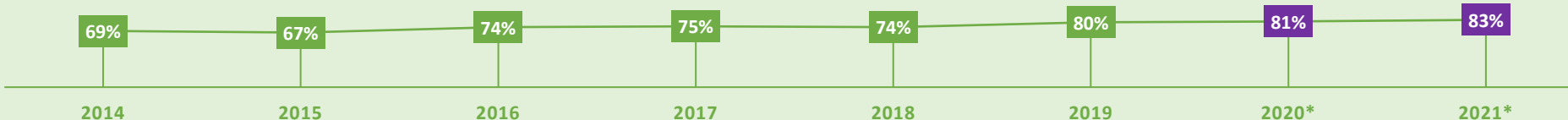
## SERVICIO DE INGRESO



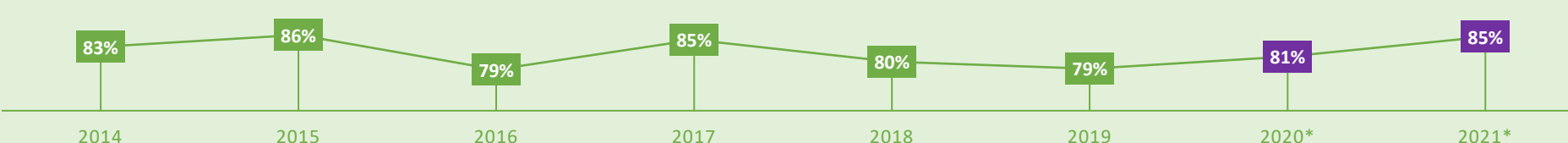
## SERVICIO ASOCIADO A BIENES



## OTROS SERVICIOS



## VENTILLA ÚNICA





# RESULTADOS POR USUARIOS



## IMPORTANTE:

La Encuesta Calidad de Servicio Estudiante fue suspendida por el año 2019.

# PERSONAL PUCV

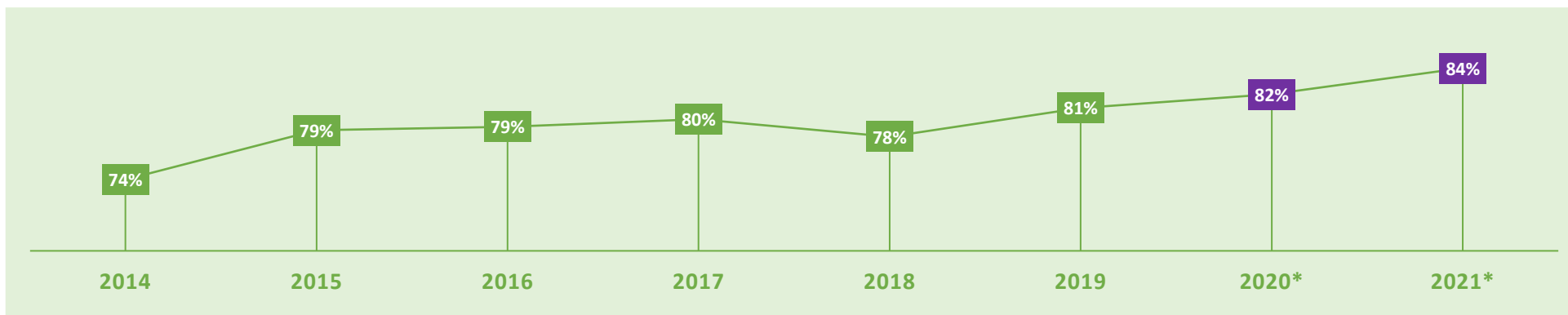
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y ADMINISTRATIVOS



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



## TASA SATISFACCIÓN ANUAL



Satisfacción  
General 2021  
**84%**

# ESTUDIANTES PUCV

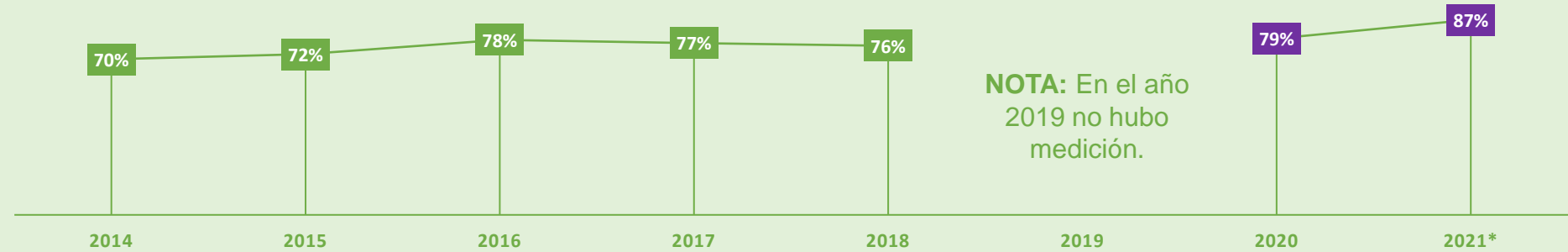
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y ADMINISTRATIVOS



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



## TASA SATISFACCIÓN ANUAL



NOTA: En el año  
2019 no hubo  
medición.



Satisfacción  
General 2021  
**87%**

# RESULTADOS GENERALES ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO



DIRECCIÓN DE FINANZAS  
RESUMEN AÑO 2014 AL 2021