

# RESULTADOS GENERALES ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO



DIRECCIÓN DE FINANZAS  
RESUMEN AÑO 2014 AL 2020



# RESULTADOS GLOBALES Y POR SERVICIO

## IMPORTANTE:



Los datos del año 2020, fueron calculados con un instrumento acotado, evaluando sólo los servicios visibles durante la pandemia de COVID-19.

# globales DF

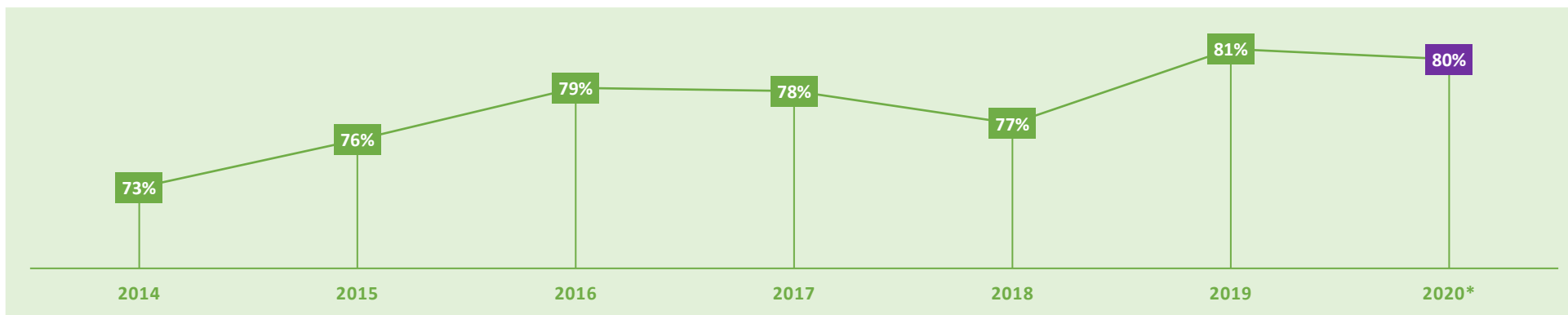
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y ADMINISTRATIVOS



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



## 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

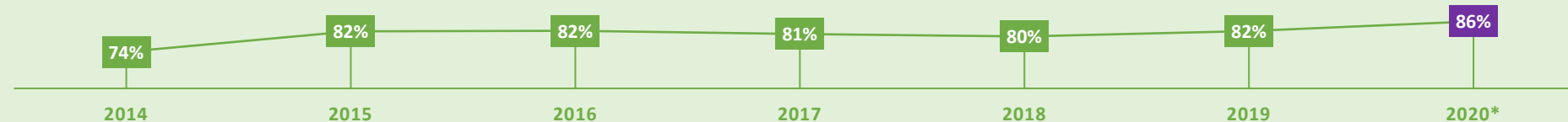
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y ADMINISTRATIVOS



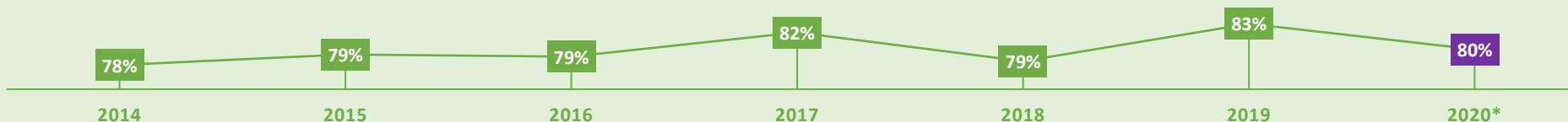
PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



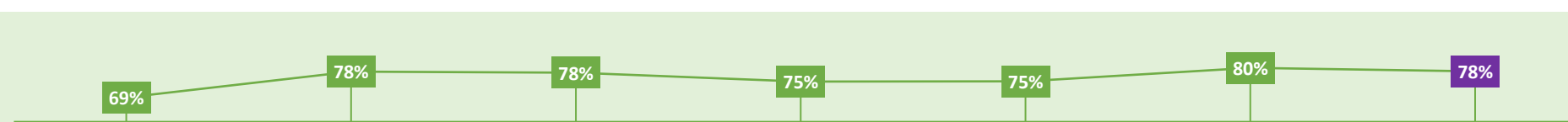
## SERVICIO DE PAGO



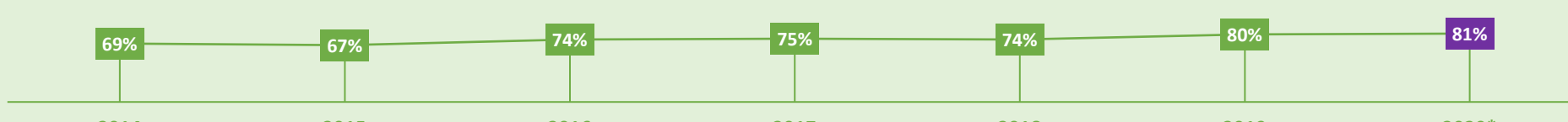
## SERVICIO DE INGRESO



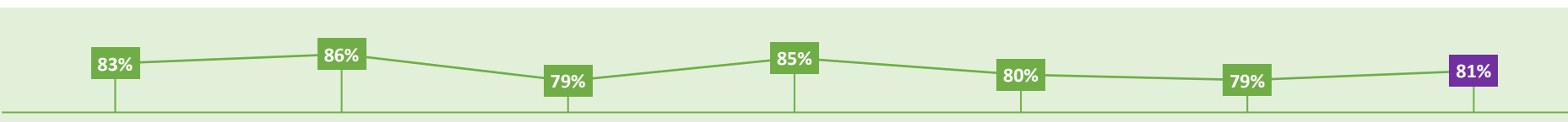
## SERVICIO ASOCIADOS A BIENES



## OTROS SERVICIOS



## VENTILLA ÚNICA





# RESULTADOS POR USUARIOS

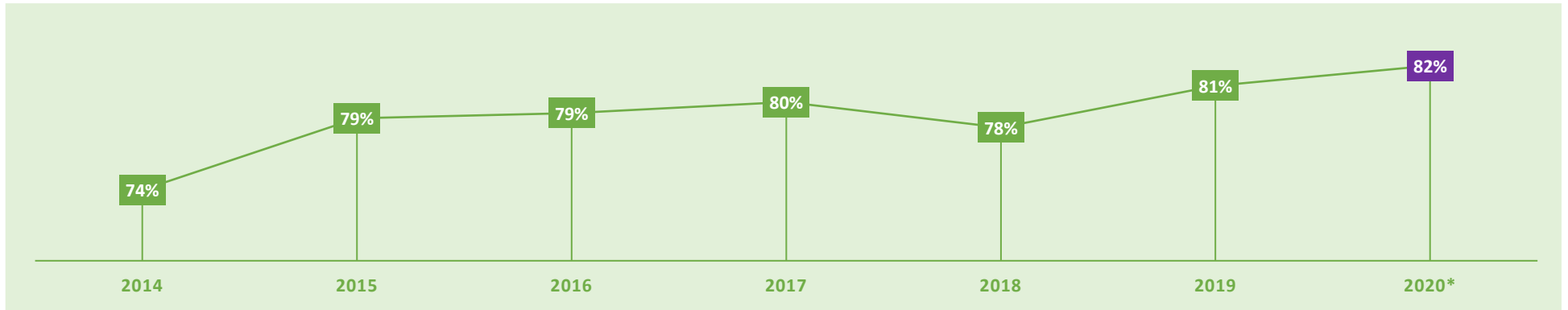


## IMPORTANTE:

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

# PERSONAL PUCV

## TASA SATISFACCIÓN ANUAL



# ESTUDIANTES PUCV

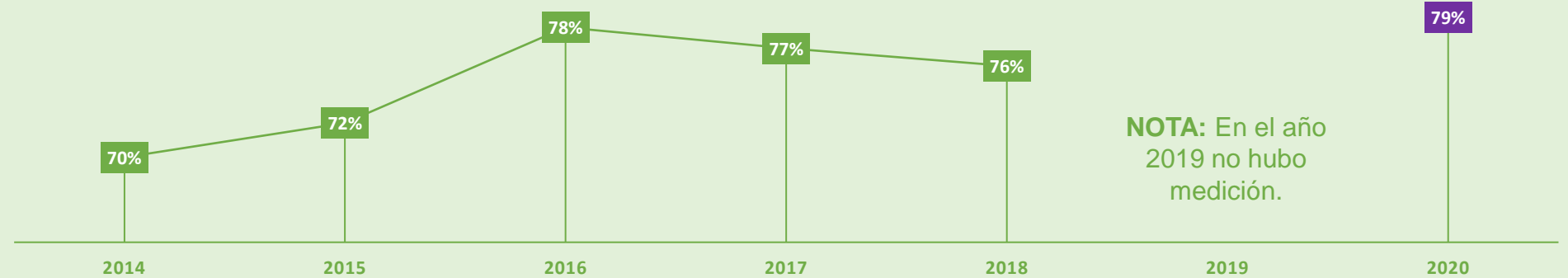
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ASUNTOS ECONÓMICOS  
Y ADMINISTRATIVOS



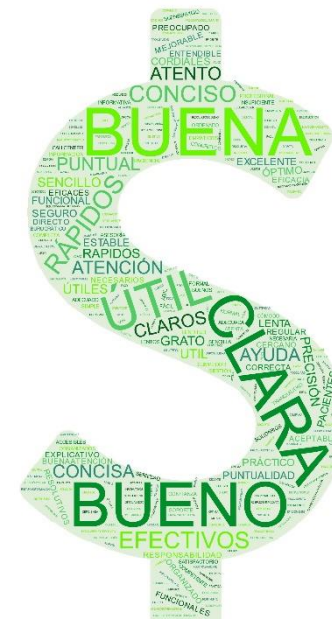
PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO



## TASA SATISFACCIÓN ANUAL



NOTA: En el año  
2019 no hubo  
medición.



Satisfacción  
General 2020  
**79%**

# RESULTADOS GENERALES ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO



DIRECCIÓN DE FINANZAS  
RESUMEN AÑO 2014 AL 2020