12.6. Evolución de la satisfacción de los usuarios de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Jaén

Descargar en Excel Evolución de la satisfacción de los usuarios de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Jaén - Histórico

Tabla de evolución

Tabla 12.6. Evolución de la satisfacción de los usuarios de los servicios y unidades administrativas de la Universidad de Jaén

Métricas de satisfacción	2015	2016	2017	2018	2019
Índice satisfacción media global	4,12	4,16	4,25	4,07	4,36
Índice satisfacción media global mejora percibida	4,02	4,12	4,15	4,02	4,23
Objetivo (Incremento 5% sobre mejora percibida con un límite 4)	4	4	4	4	4
Porcentaje usuarios con índice de satisfacción media global mayor a 3,5 (Media Global, mínimo)	90,00%	96,00%	91,30%	85,71%	71,43%
Porcentaje usuarios con índice de satisfacción media global mayor a 4 (Media Global)	71,00%	74,00%	69,57%	71,43%	71,43%

Gráfico de evolución

Gráfico 12.6.- Evolución de la satisfacción de los usuarios de los servicios y unidades administrativas de la Universidad

Fuente: Documentación EFQM
Datos a mayo 2020