

**Encuesta 2019**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS**  
**Resultados completos**



**SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS**



**MODELO DE  
GESTIÓN DE  
LA GERENCIA**



## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
PARTICIPANTES.....	3
VALIDEZ.....	4
RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS .....	4
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	5
COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DE AÑOS ANTERIORES.....	6
CONCLUSIONES .....	7
RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS.....	9
RESULTADOS POR PREGUNTA .....	17



## INTRODUCCIÓN

Los usuarios acuden Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria con unas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia. Esa es la razón por la que desde la misma organización se promueve el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen, así como mediciones sistemáticas y permanentes del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben.

Tradicionalmente, se entiende el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de un servicio como la relación entre la Percepción sobre el servicio recibido y las Expectativas previas de los usuarios. Para evitar este desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio.

La calidad percibida por los usuarios se entiende como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad realizada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestion de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

El método empleado por el Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, está basado en el modelo ServQual. El modelo ServQual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. El modelo original consiste en un cuestionario de preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables. Las dimensiones de esta encuesta son:

- **Percepción física:** Se refiere a las facilidades físicas, materiales, incluido algún aspecto relacionado con el personal.
- **Prestación de servicio:** La capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
- **Tiempos de respuesta:** La voluntad de ayuda a los usuarios, así como el proporcionar un servicio rápido y ágil.
- **Seguridad:** El conocimiento y la profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- **Empatía:** La atención esmerada e individualizada y el saber situarse en el lugar del otro.
- **Elementos tangibles:** La calidad de los servicios



En resumen, este modelo mide la calidad percibida por el usuario como la diferencia entre lo que percibe del Servicio y las expectativas que sobre él se había formado previamente.

## **PARTICIPANTES**

Con respecto a la población del estudio, se ha dirigido a toda la plantilla de la Universidad, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición de sectores o grupos:

- Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)
- Decanos/Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC
- Otro personal

En la información que más adelante se hace de cada una de las preguntas realizadas, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En la listas de distribución utilizadas para la encuesta, aproximadamente el 74% corresponden al colectivo PDI, y el 26% al colectivo PAS. Casi el 45% de las respuestas fueron aportadas por personal PDI, y el 30% por personal PAS, aunque una cuarta parte de los participantes no se identificaron como pertenecientes a ningún colectivo.

**El total de respuestas recibidas ha sido de 336**, 143 de ellas completas y 193 incompletas.

**Estos mismos datos en la última encuesta realizada (2017) fueron: 303 en total**, 129 de ellas completas y 174 incompletas.

La procedencia de las respuestas y la potencial población que es usuaria de servicios ofrecidos por el Servicio de Infraestructuras, permite asegurar un alto nivel de fiabilidad en el resultado de la encuesta (ver Ficha Técnica).



### VALIDEZ

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. La mediana obtenida a partir de las medias aritméticas de cada una de las preguntas, agrupadas por cada dimensión, y el dato obtenido comparado con el de valoración general que se solicitaba en la última pregunta del cuestionario.

El resultado es que la mediana de todas las dimensiones ofrece un resultado de **3,97**, que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que también es de **3,97**, indica garantía de que el resultado que se obtiene es **fiable**.

### RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS

Opciones	Percepción física					Prestación de servicio												Tiempos de respuesta					Seguridad					Empatía				Elementos tangibles										VG
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
1	6	7	4	4	6	8	8	6	4	7	5	6	3	3	3	5	9	9	6	7	5	4	3	4	3	3	4	4	4	9	7	6	5	1	5	7	6	6	3	7	6	
2	8	15	6	13	14	13	7	15	10	8	9	5	6	8	5	8	5	12	9	11	5	8	3	3	6	4	5	8	7	5	6	11	10	5	11	10	6	5	15	8	7	
3	42	36	19	24	25	23	21	26	24	25	28	22	14	29	18	22	19	31	33	36	25	24	17	17	19	17	17	17	17	33	24	38	23	27	22	31	30	26	34	25	21	
4	93	83	71	76	87	52	68	63	66	59	60	55	60	54	59	62	51	55	53	51	50	58	39	43	45	41	41	61	56	44	50	53	58	61	66	56	46	52	51	56	61	
5	28	36	78	60	45	62	53	48	53	59	55	68	74	63	72	60	73	46	51	47	67	58	85	80	74	82	80	56	62	55	59	36	48	50	40	40	56	55	41	48	48	
Total respuestas	177	177	178	177	177	158	157	158	157	158	157	156	157	157	157	157	153	152	152	152	152	147	147	147	147	147	146	146	146	146	144	144	144	144	144	144	144	144	144	143		
Media aritmética	3,73	3,71	4,20	3,99	3,85	3,93	3,96	3,84	3,98	3,98	3,96	4,12	4,25	4,06	4,22	4,04	4,11	3,76	3,88	3,79	4,11	4,04	4,36	4,31	4,23	4,33	4,28	4,08	4,13	3,90	4,01	3,71	3,93	4,07	3,87	3,78	3,97	4,01	3,78	3,90	3,97	
Mediana de apartados	<b>3,85</b>					<b>4,01</b>												<b>3,88</b>					<b>4,31</b>					<b>4,04</b>				<b>3,90</b>										<b>3,97</b>
Mediana general	<b>3,97</b>																																									



## **FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.**

*Realización:* Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.

*Muestreo:* cuestionario en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).

*Programa de encuestas en línea:* LimeSurvey Versión 3.19.2+ Build 191023.

*Número de preguntas:* 42.

*Fechas de encuesta activa:* Del 27 de noviembre de 2019 al 20 de diciembre de 2019.

*Población:*

- Lista de distribución PAS: 748
- Lista de distribución PDI: 2.086
- Total: **2.834**

*Respuestas:* 336 (143 completas; 193 incompletas).

*Nivel de confianza:* 95%

*Intervalo de confianza:* 5,02



**COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DE AÑOS ANTERIORES**

	2013	2014	2015	2017	2019	Dif. 17-19	Porc. dif.
Participación	234	144	185	303	<b>336</b>	33	10,89%
Percepción física	3,66	3,71	3,55	3,83	<b>3,85</b>	0,02	0,52%
Prestación del servicio	3,77	3,75	3,70	3,93	<b>4,01</b>	0,08	2,04%
Tiempo de respuesta	3,78	3,80	3,61	3,9	<b>3,88</b>	-0,02	-0,51%
Seguridad	4,08	4,06	3,93	4,18	<b>4,31</b>	0,13	3,11%
Empatía	3,76	3,79	3,73	4	<b>4,04</b>	0,04	1,00%
Elementos tangibles	3,70	3,70	3,61	3,98	<b>3,90</b>	-0,08	-2,01%
Valoración general	3,73	3,76	3,56	3,95	<b>3,97</b>	0,02	0,51%
Mediana general	3,76	3,76	3,65	3,95	<b>3,97</b>	0,02	0,51%
Comentarios (número)	24	20	22	21	<b>20</b>	-1	-4,76%
Comentarios (porcentaje)	20	25	21,78	16,28	<b>13,99</b>	-2,29	-14,07%

	Puntuaciones bajas (1-2)			
	2017		2019	
Percepción física	73	8,91%	83	9,37%
Prestación del servicio	148	8,70%	166	8,80%
Tiempo de respuesta	54	7,98%	76	9,99%
Seguridad	42	6,24%	38	5,17%
Empatía	40	7,46%	50	8,56%
Elementos tangibles	85	7,21%	127	9,80%
TOTAL	442	7,91%	540	8,78%

	Puntuaciones altas (4-5)			
	2017		2019	
Percepción física	558	68,13%	657	74,15%
Prestación del servicio	1245	73,19%	1449	76,83%
Tiempo de respuesta	475	70,16%	536	70,43%
Seguridad	533	79,20%	610	82,99%
Empatía	392	73,13%	443	75,86%
Elementos tangibles	846	71,76%	913	70,45%
TOTAL	4049	72,50%	4608	74,95%



## CONCLUSIONES

De forma general, se obtienen las siguientes conclusiones de la edición 2019 de la encuesta en comparación con la realizada en el año 2017:

- **Mayor participación.**
- **Valoración global más alta (3,97), con un incremento del 0,50% respecto a la encuesta de 2017 (3,95), y el valor más alto de la serie histórica desde 2013.**
- **Incremento en las valoraciones de todas 4 de las 6 dimensiones (entre un 0,5 y un 3%) y descenso en 2 dimensiones (entre un 0,5 y un 2%).**
- **Ligero incremento del porcentaje de notas bajas (8,8% de valoraciones 1-2 sobre 5) e incremento del porcentaje de las valoraciones altas (74,95% de valoraciones 4-5 sobre 5).**
- **Sobre el Mantenimiento Integral, un 31% de valoraciones aprecia una mejora en el servicio, frente al 26% que lo percibía así en el año 2017 y el 12% en 2015.**

El nivel obtenido en la **Percepción** es de **3,85** sobre 5. Esta valoración se refiere a las infraestructuras (estado y recursos para su mantenimiento) y proximidad o cercanía que muestra el personal del Servicio (expresiones no verbales).

La **Prestación de Servicio**, obtiene una mediana de **4,01** sobre 5. Las valoraciones mayoritarias (4) y las valoraciones bajas (iguales o inferiores a 2) muestran una opinión sobre el servicio prestado que cumple las expectativas con escasa incidencia de errores.

Para los **Tiempos de Respuesta** la puntuación es de un **3,88** sobre 5, cuando la valoración en 2017 fue de 3,90.

En la **Seguridad**, valorando en esta dimensión el conocimiento y la profesionalidad del personal del Servicio y su capacidad para inspirar confianza y seguridad, se alcanzan los **4,31** puntos sobre 5; es la mejor puntuación de todas las dimensiones y refleja la importancia de la labor desarrollada por las personas que forman el Servicio.

En la dimensión de **Empatía**, se obtiene una puntuación de **4,04** sobre 5, lo que permite determinar que desde el Servicio se intenta cuidar la atención al usuario, teniendo presente la necesidad de saber situarse en el lugar del otro.

Y en el apartado de **Elementos Tangibles** la puntuación es de **3,90** puntos sobre 5. En general es alta la percepción del interés en prestar servicio con calidad y con mejor conocimiento del usuario, aunque se ha producido un descenso del 2% respecto a la valoración de 2017.





La **Valoración Global** del Servicio es de **3,97** puntos sobre 5. La mediana de las seis dimensiones analizadas es 3,97, lo que confirma la alta fiabilidad de la encuesta, y el índice notable de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Infraestructuras.

La puntuación más baja (**3,71**) se obtiene en las siguientes cuestiones:

- *Número 2. Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para permitirme cumplir con el cometido de mi actividad..*
- *Número 32: Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta.*

La puntuación más alta (**4,36**) se obtiene, como en la encuesta anterior, en la cuestión 23.*El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.*



## RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS

Se transcriben literalmente los comentarios de los usuarios, excepto en algunos casos en que, sin alterar el contenido, se han corregido evidentes errores tipográficos, faltas de ortografía o usos abusivos de mayúsculas.

- No existe un tiempo de consulta o participación de los usuarios por lo que se producen situaciones que se podrían haber subsanado de haberse notificado o al menos discutido anteriormente. En algunos casos se podría haber ahorrado tiempo y dinero y en otros por lo menos, si la información es fluida, al menos existe diálogo y se tiene conocimiento de qué se va a hacer.

- No se han tomado medidas de lugares alternativos de trabajo mientras se hacían obras en despachos y lugares de trabajo de personal universitario. Se debería no sólo informar de cuándo hay que abandonar despachos, oficinas, salas... sino también de una zona en la que se pueda seguir trabajando, un lugar donde conectar los aparatos de uso común del departamento (impresoras por ejemplo) y todo ello testado anteriormente a que se produzca el "desalojo" con el menor impacto en el trabajo normal del personal.

RESPUESTA:

El Servicio de Infraestructuras notifica previamente las obras que se van a realizar y el impacto previsible en la actividad normal de la Universidad. La habilitación de espacios y el realojo temporal durante esas obras no es potestad de nuestro Servicio, sino que deben organizarlo principalmente las Unidades Funcionales afectadas. Desde el Servicio de Infraestructuras podemos prestar apoyo a estas medidas temporales, pero su definición y ejecución dependen de los Departamentos, Centros, etc.

Falta el NC porque algunos apartados no tengo criterio para valorar y no dejaba pasar sin cumplimentar.

RESPUESTA:

Tenemos en cuenta y agradecemos este comentario que nos parece acertado para incluir las modificaciones oportunas en próximas encuestas.

Hace varias semanas (sobre el 5 de noviembre de 2019) que parte del tejado de la pasarela del edificio Interfacultativo a Filología voló. Ya estaba en un estado lamentable; con óxido y agujeros, y no se hizo nada. Han pasado varias semanas y la única medida tomada ha sido la de cerrar al público la pasarela, mientras que a día de hoy, 27 de noviembre, sigue cerrada y con el trozo de metal retorcido que se desprendió visible en el suelo de la pasarela. En cambio, se gastó dinero en pintar los pilares que sostienen la pasarela, una medida estética que no hacía falta.

Recientemente se ha instalado en algunos pasillos del edificio Interfacultativo sistemas de encendido automático a través de sensores. La idea es buena, pero los sensores están mal ubicados por no haberse hecho un estudio previo por parte del personal. Como consecuencia, por las noches hay zonas que se apagan muy rápido y quedan a oscuras, y otras que permanecen totalmente a oscuras con el riesgo que ello supone. Ni riesgos laborales ha estudiado la



situación, ni parece que prevea hacerlo.

El pasillo entre la pecera de la biblioteca y la secretaría de Filosofía y Letras del edificio Interfacultativo tiene canalones de agua que generan goteras; la solución ha sido poner una papelera para evitar que el agua derramada moje el suelo y la gente resbale, lo cual es inútil porque las gotas que impactan salpican igualmente el suelo.

Hace unos meses se intervino en la fachada sureste del edificio Interfacultativo que se corresponde con las aulas de Educación para picar fragmentos de ladrillo que podían desprenderse y no se terminó de arreglar, quedaron pegotes grises sobre un edificio de ladrillo que da una imagen lamentable de la Universidad.

El sistema de calefacción del edificio Interfacultativo es ineficaz; aunque recientemente sé que se ha cambiado, la calefacción está encendida todos los días de otoño a primavera, independientemente de si hace frío o calor. La solución en los despachos los días de calor de primavera u otoño es abrir las ventanas, lo cual supone un gasto innecesario e ineficacia. Mientras tanto, el curso pasado hubo un día que los alumnos me vinieron con mantas a las clases del frío que hacía.

El ascensor norte que da a los despachos de los profesores está en un estado lamentable. Se estropea con una frecuencia preocupante, lo cual es un incordio para el personal de limpieza, los conserjes que deben manejar carros y personas con movilidad reducida. Ante las constantes incidencias y reparaciones, se ha tomado la solución de "poner un papel" indicando que, dado que se estropea con frecuencia, ascensor queda para uso restringido para personas de movilidad reducida, embarazadas, y ancianos.

Sugiero que se ponga remedio a todas las observaciones indicadas, aunque existen muchas otras.

RESPUESTA:

Respondemos a cada asunto de los planteados.

*Pasarela entre Interfacultativo y Filología.*



Ya se ha informado al centro de las condiciones de seguridad que han motivado el cierre de la pasarela. La costosa reparación de la misma no figura entre las prioridades más urgentes del centro. Se procederá de forma inmediata a retirar los materiales resultantes de las actuaciones tras el último temporal. El pintado de los pilares no fue una actuación estética, sino la parte final de una actuación general sobre la estructura dañada de los pilares, tanto metal como hormigón.

*Alumbrado en pasillos.*

El control mediante presencia del alumbrado de los pasillos se realizó informando al centro y recibiendo una valoración inicialmente positiva de su funcionamiento. No es correcto que no se haya hecho un estudio previo, pues en estas intervenciones se realiza un estudio lumínico que tiene en cuenta las condiciones de seguridad y salud para valorar las distintas posibilidades técnicas. Si existe alguna circunstancia en que el resultado no sea satisfactorio bastaría con habérselo comunicado. De forma inmediata el Servicio de Infraestructuras va a proceder a revisar los tiempos de activación y las zonas habilitadas, dado que no nos consta que ninguna quede regularmente "a oscuras".

*Goteras.*

Este problema ya se ha resuelto. Obviamente, hubo que esperar a que dejara de llover para acometerlo.

*Fachada.*

El Servicio de Infraestructuras ha dado prioridad a la Seguridad. Parece que el gasto "estético" de pintura molestaba en los pilares de la pasarela, pero se exige en la fachada.

*Calefacción.*

No es cierto que la calefacción se encienda todos los días sin criterio. El horario de encendido y las consignas de funcionamiento se programan según las necesidades. El cambio del sistema ha afectado a la Sala de Calderas y su control, pero desgraciadamente no puede realizarse sobre la distribución de los circuitos originales del edificio. Esta distribución hace que zonas más frías deban recibir un aporte de calor que en las zonas más cálidas no es necesario. La mejor opción es cerrar total o parcialmente los radiadores.

*Ascensor.*

Desde el Servicio de Infraestructuras nos parece un despropósito el uso masivo de ese ascensor para salvar una planta e ir a la Cafetería en muchos casos. Se ha recomendado la restricción en su uso. Se ha iniciado el expediente para la instalación de uno nuevo.



*Muchas otras cosas.*

El Servicio de Infraestructuras carece, por ahora, del don de la adivinación.

**En general siempre he obtenido una respuesta rápida y satisfactoria.**

RESPUESTA:

Muchas gracias por el comentario.

**No existe respuesta a las demandas ,se intenta el contacto a través de la administración del departamento pero no se produce respuesta . Las infraestructuras están anticuadas o deterioradas y no se renuevan . Las condiciones de trabajo son defectuosas y el servicio está blindado y es inaccesible . La encuesta incluso es poco eficaz, está mal redactada y pregunta cuestiones inapropiadas (sobre empatía y chorradas así) cuando el servicio es ineficaz e inaccesible . Pónganse a trabajar en lugar de preguntar gansadas!!!.**

RESPUESTA:

Contestaremos a los asuntos mencionados pero queremos dejar claro que el tono este comentario nos parece impropio de un entorno universitario y del mínimo respeto que debemos guardarnos aún en el planteamiento de las más severas críticas.

Que hay infraestructuras anticuadas y deterioradas es lo único que compartimos de su pensamiento, por llamarlo de alguna manera. Que pruebe a pensar también el usuario la razón por la que no se renuevan.

Que se diga que el servicio es blindado e inaccesible nos parece bastante pintoresco. Estamos en la Planta Baja del Pabellón de Gobierno, trabajamos en todos los edificios, y en nuestra página web puede encontrar el directorio de nuestros servicios y personas. Créanos, no nos escondemos.

La encuesta puede gustar más o menos y reconocemos que tiene puntos francamente mejorables, como (educadamente) nos han hecho ver otros usuarios.

**Creo que el modelo de mantenimiento integrado no mejora al mantenimiento por sectores.**

RESPUESTA:

Lamentablemente no acompaña este comentario de un razonamiento más detallado para sustentarlo. El 30% de las contestaciones de la encuesta han considerado que el mantenimiento integrado mejora la prestación frente a un 15% que lo consideran peor. La mitad no ha notado modificación.



Desde el Servicio de Infraestructuras hemos apreciado aspectos que han mejorado claramente, pero también somos críticos con otros que no lo han hecho en la medida que pretendíamos.

**Sugeriría que intenten solucionar los incidentes en menos tiempo y que avisen con antelación en qué momento van a venir a hacer su función para no interferir con el trabajo, especialmente en los laboratorios.**

RESPUESTA:

Sentimos si en alguna actuación no ha sido así, pero de forma general se intenta contactar siempre con las personas afectadas en una intervención y explicar adecuadamente los trabajos que se van a realizar. En ocasiones, bien por la urgencia de la reparación, o porque se desconoce el alcance de la misma, esta información no se transmite de igual forma.

**Se nota la evolución positiva del Servicio a lo largo de los años. Se agradece que sea fácil hacer solicitudes y la agilidad con la que generalmente se resuelven. Así, cada uno podemos centrarnos en nuestro trabajo. Además, contar con un Servicio de Infraestructuras que funcione bien, facilita nuestro trabajo, genera confianza (sabemos que podemos contar con alguien), hace que se trabaje en mejores condiciones de seguridad y supongo que ahorra costes. Como trabajador de la UC, creo que el mantenimiento de todas las instalaciones de la Universidad es responsabilidad de la Universidad. Sería muy conveniente que se aplicara el mismo sistema a todas las infraestructuras científicas: tanto al equipamiento general de laboratorios (mobiliario, acondicionamiento de aire, extracción, etc.) como a los equipos específicos usados en investigación.**

RESPUESTA:

Gracias por la primera parte del comentario.

Respecto a la integración del mantenimiento de infraestructuras y equipos específicos de investigación, no podemos dar respuesta pues obedece a unos criterios de gestión que no nos competen.

**Las obras deberían de haberse hecho en periodo no lectivo; nos han coincidido con las clases y han sido muy molestas.**

**Los conflictos entre las empresas de limpieza, de la empresa encargada de la obra y la facultad, nos han supuesto un gran malestar; venimos a diario a trabajar y muchos de nosotros nos hemos tenido que reubicar en otras zonas a la espera de poder entrar en nuestros despachos (estando estos acabados) porque había tal cantidad de polvo que no se podía entrar.**



**Está bien que se planeen las obras, que se sepa cuando entran en tu despacho y hasta que día tienen previsto estar allí, pero no creo que fuese un gran problema que se pusiese a nuestra disposición otras zonas de la facultad donde poder reubicarnos hasta que las obras finalicen.**

RESPUESTA:

En ocasiones la duración de las obras no puede limitarse al periodo no lectivo. También ha ocurrido que la dilación en los procesos de contratación haya hecho que las obras comiencen más tarde de lo deseado.

Lamentamos las molestias causadas por el malentendido en las labores de limpieza, y respecto al planteamiento de los realojos durante las obras, nos remitimos a lo contestado en un comentario anterior.

**En las opciones de respuesta no se permite el NS/NC. Y yo he tenido que elegir alguna opción que desconocía para terminar la encuesta, y debí utilizar NS/NC.**

**Por lo demás el servicio ha sido bueno, muy bueno, hasta ahora.**

RESPUESTA:

Tenemos en cuenta y agradecemos este comentario que nos parece acertado para incluir las modificaciones oportunas en próximas encuestas.

Gracias por la valoración general del Servicio.

**La opción NS/NC se describe en todas las paginas en el enunciado de la encuesta pero no está disponible en ninguna pregunta. Existen dos opciones para subsanarlo, o eliminarlo de los enunciados o añadir la opción en cada pregunta.**

RESPUESTA:

Tenemos en cuenta y agradecemos este comentario que nos parece acertado para incluir las modificaciones oportunas en próximas encuestas.

**Desde que se cambió el modelo de prestación del servicio éste ha disminuido su calidad. También las condiciones en las que trabajan sus empleados, es imposible que con los medios y personal con los que cuentan se pueda dar un servicio adecuado..**

RESPUESTA:

Lamentablemente no acompaña este comentario de un razonamiento más detallado para sustentarlo. El 30% de las contestaciones de la encuesta han considerado que el mantenimiento integrado mejora la prestación frente a un 15% que lo consideran peor. La mitad no ha notado modificación.



En cumplimiento de la nueva Ley de Contratos las empresas contratistas deben respetar el Convenio Colectivo de aplicación.
<b>Quisiera reconocer, y también agradecer, al Servicio de Infraestructuras el esfuerzo que viene realizando por asegurar la accesibilidad en los centros y servicios.</b>
RESPUESTA: Muchas gracias por el comentario.
<b>Debería darse más importancia a la limpieza. El personal de limpieza no siempre dispone de herramientas y material adecuados. Debería mejorarse mucho la recogida selectiva. Deberían hacerse campañas para concienciar a los usuarios de la importancia de respetar instalaciones y trabajo ajeno (colillas, comida, etc.).</b>
RESPUESTA: Los servicios de limpieza y de recogida selectiva no están gestionados por el Servicio de Infraestructuras. No obstante, trasladamos estos comentarios a los servicios pertinentes.
<b>En la facultad de Medicina las instalaciones son pésimas. Radiadores que gotean y se rompen constantemente, ventanas que no cierran, despachos sin luz y/o calefacción, muebles y laboratorios de hace 40 años que nadie repara.</b>
<b>Las aulas dejan mucho que desear en cuanto a espacio, visibilidad. El tejado que vuelve a necesitar otra tela asfáltica Y así podría seguir un largo etcétera. Desde luego, las obras al menos en esta facultad se hacen tarde, mal y nunca como suele decirse.</b>
<b>Muy deficiente.</b>
RESPUESTA: La Facultad de Medicina, dado su estado, ha sido la que ha recibido mayor inversión en obras de reforma, adaptación y mejora de los últimos años, con intervenciones masivas y costosas en cubiertas, fachadas, espacios interiores e instalaciones. Que dado su tamaño aún quede mucho por hacer es evidente, pero no apreciarlo y valorar genéricamente como "mal" el trabajo hecho, no nos parece que responda a la realidad.
<b>No tengo ningún comentario extra que hacer.</b>
RESPUESTA:





Gracias en todo caso por participar en la encuesta.

**Llevo más de un mes sin solucionar la reparación que notifiqué..**

RESPUESTA:

La forma de hacernos llegar esta situación es directa a través de nuestros correos electrónicos o teléfonos y con mucho gusto la atenderemos. Regularmente revisamos que ninguna actuación se retrase sin estar justificada, pero puede haber ocurrido algún error por el que pedimos disculpas.

**La pasarela que une el Interfacultativo y Filología es muy necesaria. Deberían arreglarla ya!**

RESPUESTA:

Nos remitimos a la respuesta dada en un comentario anterior.

**Las condiciones de confort climático y de ventilación del edificio de laboratorios de Caminos se alejan de cualquier norma o recomendación al respecto. Mención aparte merecen las condiciones de seguridad y salud de los citados laboratorios.**

RESPUESTA:

Quedamos a disposición del usuario para, además de mencionar las condiciones, nos concrete cuáles son esas condiciones y podamos estudiar si es viable mejorarlas.

**Quizá no sea el servicio que lo lleva , pero la temperatura de todos los edificios es demasiado alta. No tiene sentido que en clase tengan que estar en manga corta. Estaría bien poder ahorrar algo de energía.**

RESPUESTA:

Sí, este es el Servicio responsable de los sistemas de calefacción y climatización general de los edificios. Como ya se ha indicado en respuestas anteriores, en ocasiones la temperatura puede resultar alta porque no es posible discriminar entre zonas cálidas y frías dentro de un mismo edificio. En algún caso se puede haber producido un error en los sistemas de control (válvulas, sondas, etc.) y, lo admitimos, también nos hemos podido equivocar puntualmente en la asignación adecuada de horarios y consignas de funcionamiento.

**RESULTADOS POR PREGUNTA****Total de respuestas recibidas 336 (143 completas; 193 incompletas)**

Dimensión	Nº	Pregunta
		Indícanos el colectivo al que perteneces:
		Marca las Unidades del Servicio de Infraestructuras a las que has tenido necesidad de acudir en alguna ocasión:
Percepción física	1	Las infraestructuras son correctas y funcionales.
Percepción física	2	Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para permitirme cumplir con el cometido de mi actividad.
Percepción física	3	Los profesionales del Servicio de Infraestructuras transmiten cercanía y transparencia en sus expresiones no verbales.
Percepción física	4	Los medios de comunicación asociados con el servicio (tales como correos electrónicos, plataforma de administración electrónica, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.
Percepción física	5	Percibo la utilización de medios y herramientas suficientes para recibir el servicio que necesito.
Prestación del servicio	6	Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.
Prestación del servicio	7	Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada necesidad.
Prestación del servicio	8	Los diseños de los procesos para demandar un servicio al Servicio de Infraestructuras, alguno de los cuales he utilizado en algún momento, son adecuados y favorecen el poder disponer de información adicional sobre el servicio que requiero.
Prestación del servicio	9	Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada
Prestación del servicio	10	El servicio responde a lo que Vd. esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba.
Prestación del servicio	11	La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface.
Prestación del servicio	12	Coincide en que la metodología favorece el trato igualitario, sin distinción de personas o grupos.
Prestación del servicio	13	El personal técnico demuestra capacidad técnica para el servicio que Vd. es precisa.
Prestación del servicio	14	El personal técnico demuestra capacidad pedagógica para el servicio del que Vd. precisa.
Prestación del servicio	15	El personal técnico demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.
Prestación del servicio	16	Desempeñan el servicio correcto a la primera.
Prestación del servicio	17	El personal técnico demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.
Tiempos de respuesta	18	El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.
Tiempos de respuesta	19	Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.
Tiempos de respuesta	20	Tuvo información del tiempo necesario para obtener el servicio, así como del coste que ello suponía.

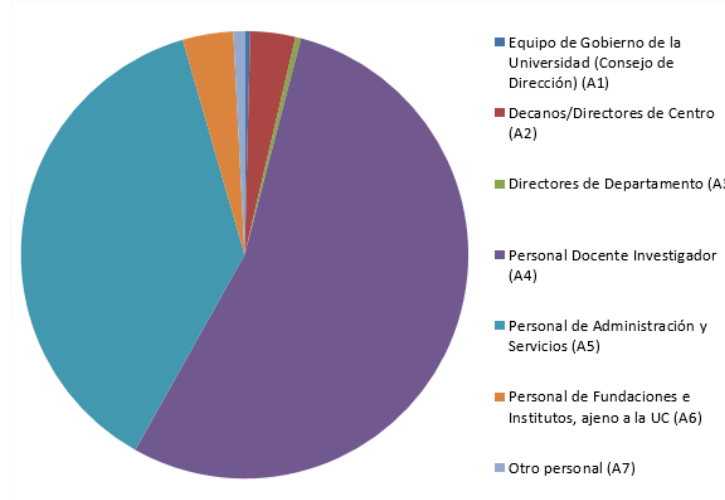


Tiempos de respuesta	21	El personal técnico demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.
Tiempos de respuesta	22	Si necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio, obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.
Seguridad	23	El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.
Seguridad	24	El personal técnico demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.
Seguridad	25	El personal técnico demuestra capacidad de organización.
Seguridad	26	El personal técnico demuestra actitudes de trato igualitario y desinteresado.
Seguridad	27	El comportamiento del personal técnico inspira confianza.
Empatía	28	Cree que el Servicio de Infraestructuras ofrece horarios de atención adecuados para todos sus usuarios.
Empatía	29	Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras se preocupa en salvaguardar los intereses de sus usuarios.
Empatía	30	Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.
Empatía	31	Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras entiende sus necesidades específicas.
Elementos tangibles	32	Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta.
Elementos tangibles	33	Por lo que conozco, creo que la gestión de la recogida de residuos en la UC es adecuada.
Elementos tangibles	34	Considero que la gestión de las comunicaciones de voz y datos es satisfactoria.
Elementos tangibles	35	La gestión de la Prevención es correcta, tanto en la identificación y evaluación de riesgos, como en la implementación de medidas preventivas o correctivas.
Elementos tangibles	36	La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.
Elementos tangibles	37	Recibo una adecuada y pronta respuesta a mis solicitudes de información y asesoramiento por parte del Servicio de Infraestructuras.
Elementos tangibles	38	Dispongo de canales de comunicación adecuados y eficaces para trasladar mis necesidades al Servicio de Infraestructuras y he obtenido, cuando lo he requerido, respuesta rápida y satisfactoria a mis quejas y/o sugerencias.
Elementos tangibles	39	Estoy regularmente informado de las acciones y servicios que se ofrecen desde el Servicio de Infraestructuras.
Elementos tangibles	40	Creo que el Servicio de Infraestructuras trabaja por ampliar y mejorar los servicios que ofrece, haciendo una adecuada promoción de los mismos de cara a que la Comunidad Universitaria los conozca.
Mantenimiento Integral	41	En el año 2015 la UC adoptó el modelo Mantenimiento Integral, mediante el que una única empresa realiza los trabajos preventivos y correctivos de varias áreas (albañilería, electricidad, fontanería, pintura, etc.). ¿Ha percibido alguna diferencia en el servicio prestado mediante Mantenimiento Integral?
Valoración general	42	Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Infraestructura?
		Describe lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.



**Indícanos el colectivo al que perteneces:**

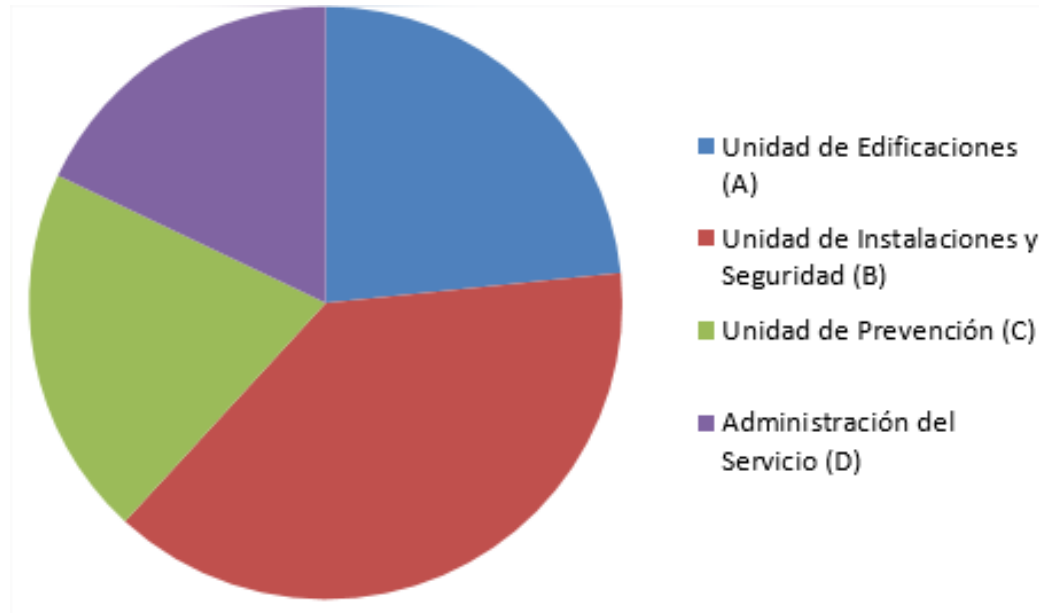
Opción	Cuenta	Porcentaje
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección) (A1)	1	0,30%
Decanos/Directores de Centro (A2)	8	2,38%
Directores de Departamento (A3)	1	0,30%
Personal Docente Investigador (A4)	133	39,58%
Personal de Administración y Servicios (A5)	92	27,38%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC (A6)	9	2,68%
Otro personal (A7)	2	0,60%
Sin respuesta	5	1,49%
No completada o No mostrada	85	25,30%





**Marca las Unidades del Servicio de Infraestructuras a las que has tenido necesidad de acudir en alguna ocasión:**

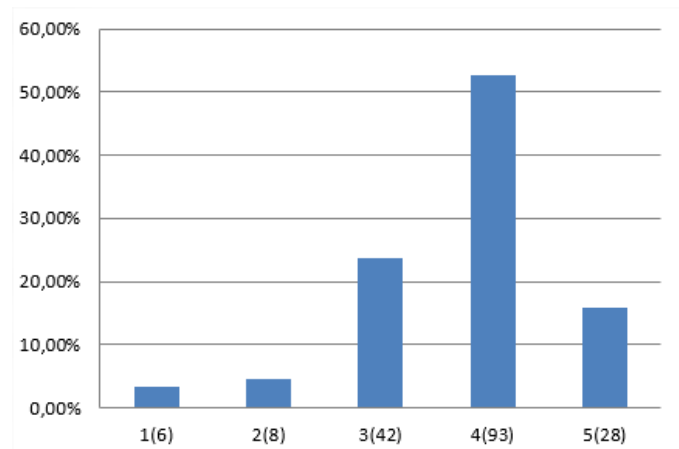
Opción	Cuenta	Porcentaje
Unidad de Edificaciones (A)	90	23,38%
Unidad de Instalaciones y Seguridad (B)	148	38,44%
Unidad de Prevención (C)	78	20,26%
Administración del Servicio (D)	69	17,92%





**Las infraestructuras son correctas y funcionales.**

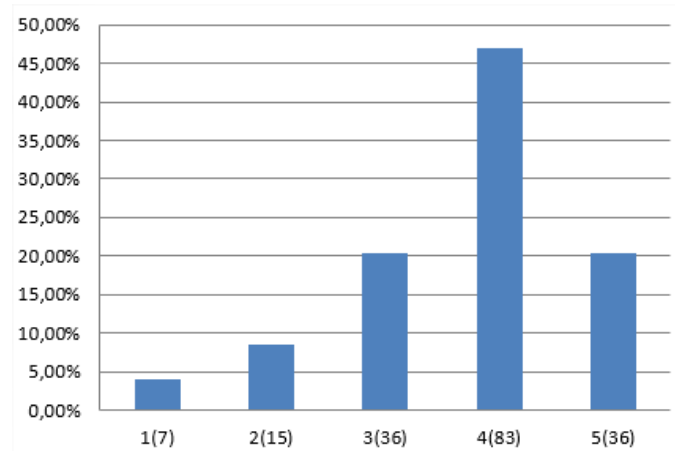
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	3,39%
2 (2)	8	4,52%
3 (3)	42	23,73%
4 (4)	93	52,54%
5 (5)	28	15,82%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>177</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	182	100,00%
Sin respuesta	5	
Media aritmética		3,73
Desviación estándar		0,90





**Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para permitirme cumplir con el cometido de mi actividad.**

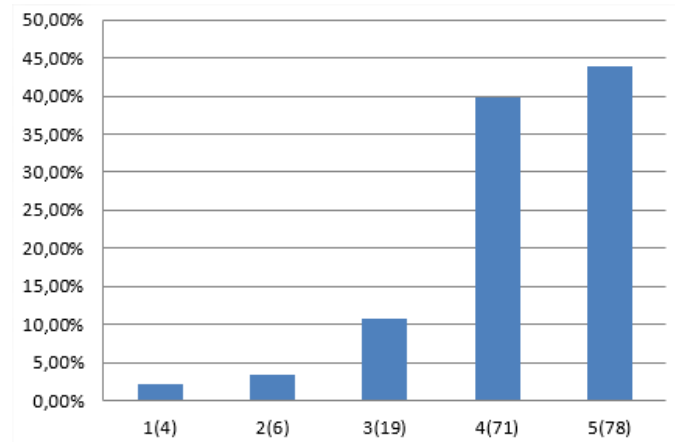
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	3,95%
2 (2)	15	8,47%
3 (3)	36	20,34%
4 (4)	83	46,89%
5 (5)	36	20,34%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>177</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	5	
Media aritmética		3,71
Desviación estándar		1,01





**Los profesionales del Servicio de Infraestructuras transmiten cercanía y transparencia en sus expresiones no verbales.**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,25%
2 (2)	6	3,37%
3 (3)	19	10,67%
4 (4)	71	39,89%
5 (5)	78	43,82%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>178</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	4	
Media aritmética		4,20
Desviación estándar		0,92

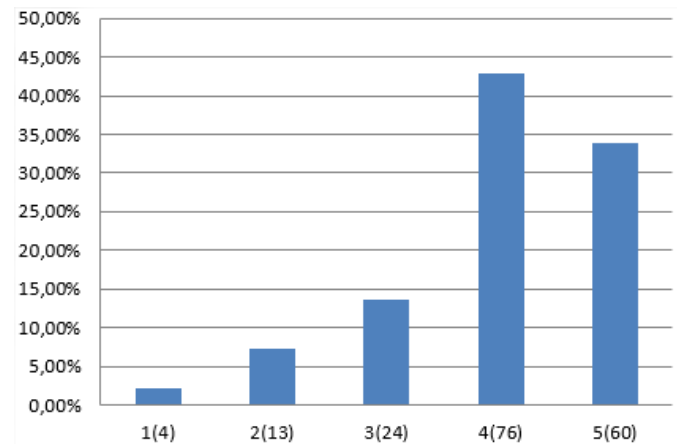






**Los medios de comunicación asociados con el servicio (tales como correos electrónicos, plataforma de administración electrónica, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.**

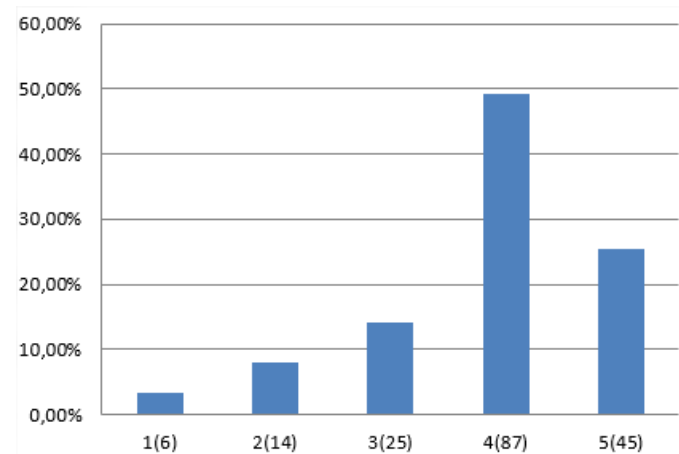
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,26%
2 (2)	13	7,34%
3 (3)	24	13,56%
4 (4)	76	42,94%
5 (5)	60	33,90%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>177</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	5	
Media aritmética		3,99
Desviación estándar		0,99





**Percibo la utilización de medios y herramientas suficientes para recibir el servicio que necesito.**

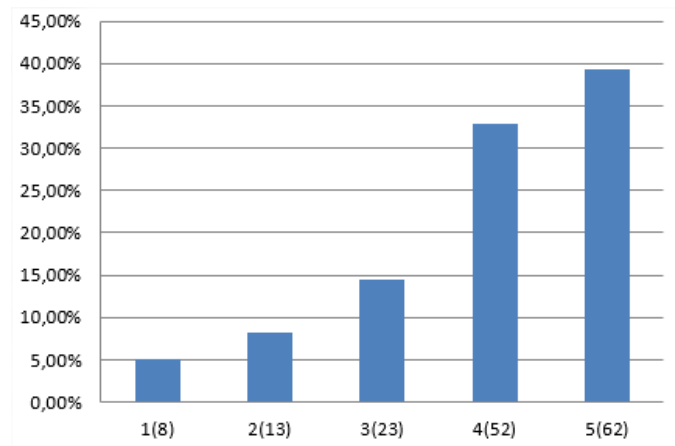
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	3,39%
2 (2)	14	7,91%
3 (3)	25	14,12%
4 (4)	87	49,15%
5 (5)	45	25,42%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>177</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	5	
Media aritmética		3,85
Desviación estándar		1,00





**Quando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.**

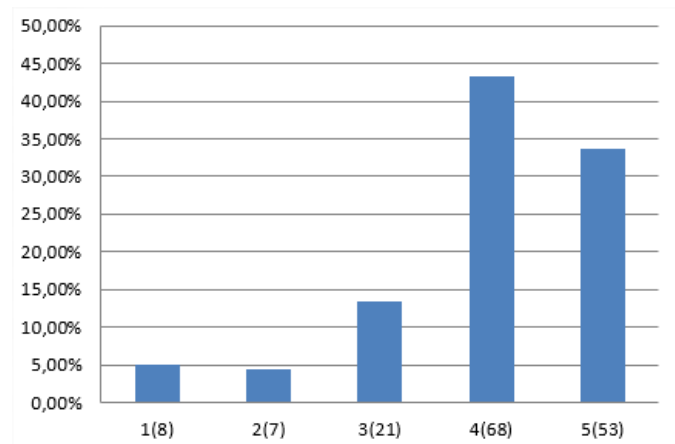
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	8	5,06%
2 (2)	13	8,23%
3 (3)	23	14,56%
4 (4)	52	32,91%
5 (5)	62	39,24%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>158</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,93
Desviación estándar		1,15





**Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada necesidad.**

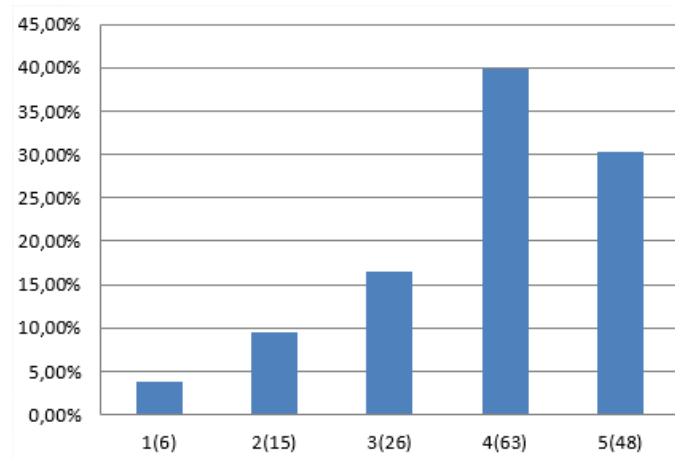
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	8	5,10%
2 (2)	7	4,46%
3 (3)	21	13,38%
4 (4)	68	43,31%
5 (5)	53	33,76%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,96
Desviación estándar		1,05





Los diseños de los procesos para demandar un servicio al Servicio de Infraestructuras, alguno de los cuales he utilizado en algún momento, son adecuados y favorecen el poder disponer de información adicional sobre el servicio que requiero.

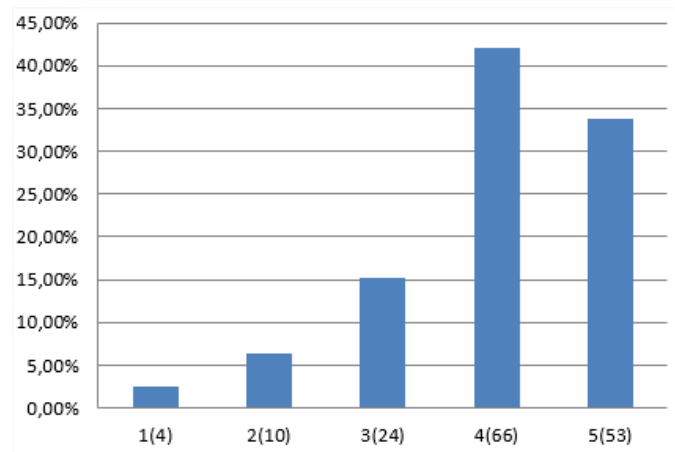
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	3,80%
2 (2)	15	9,49%
3 (3)	26	16,46%
4 (4)	63	39,87%
5 (5)	48	30,38%
<b>Suma (Opciones)</b>	158	100,00%
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,84
Desviación estándar		1,08





**Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.**

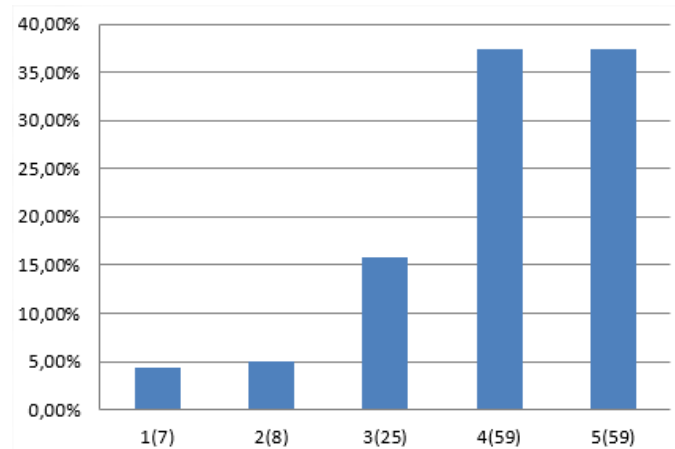
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,55%
2 (2)	10	6,37%
3 (3)	24	15,29%
4 (4)	66	42,04%
5 (5)	53	33,76%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,98
Desviación estándar		0,99





**El servicio responde a lo que Vd. esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba.**

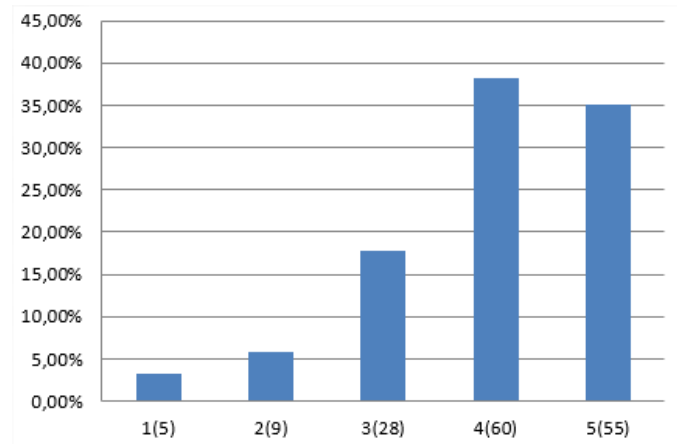
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	4,43%
2 (2)	8	5,06%
3 (3)	25	15,82%
4 (4)	59	37,34%
5 (5)	59	37,34%
<b>Suma (Opciones)</b>	158	100,00%
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,98
Desviación estándar		1,06





**La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface.**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,18%
2 (2)	9	5,73%
3 (3)	28	17,83%
4 (4)	60	38,22%
5 (5)	55	35,03%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,96
Desviación estándar		1,02

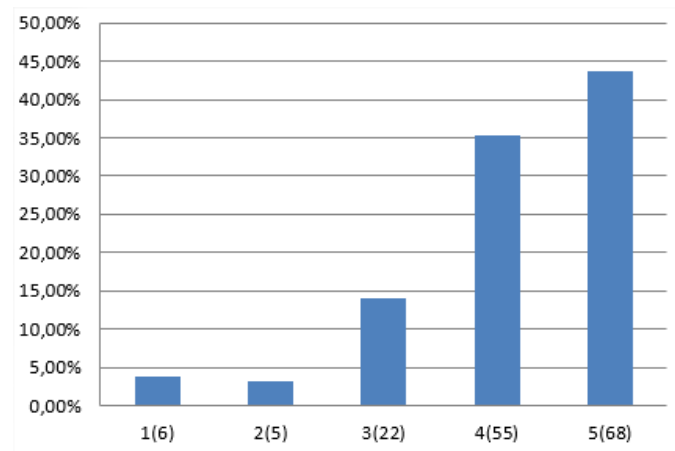






**Coincide en que la metodología favorece el trato igualitario, sin distinción de personas o grupos.**

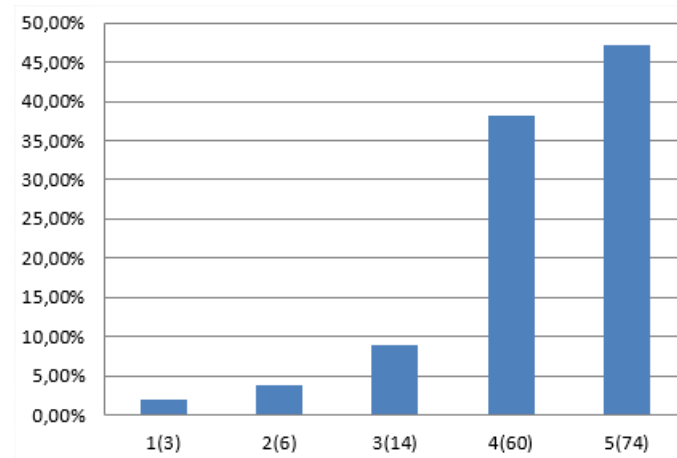
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	3,85%
2 (2)	5	3,21%
3 (3)	22	14,10%
4 (4)	55	35,26%
5 (5)	68	43,59%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>156</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	4	
Media aritmética		4,12
Desviación estándar		1,02





**El personal técnico demuestra capacidad técnica para el servicio que Vd. precisa.**

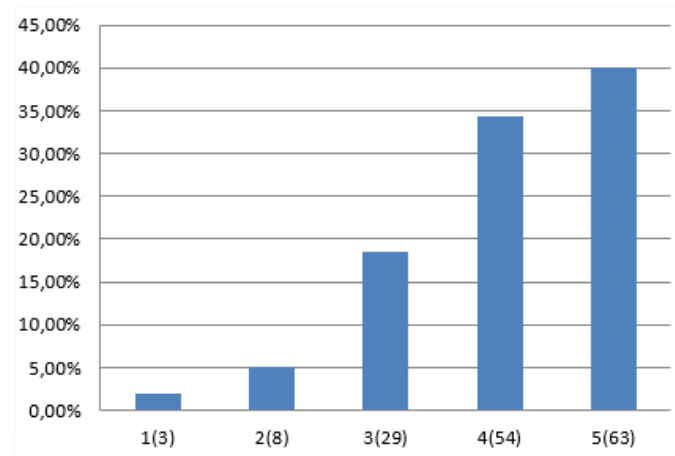
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	1,91%
2 (2)	6	3,82%
3 (3)	14	8,92%
4 (4)	60	38,22%
5 (5)	74	47,13%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		4,25
Desviación estándar		0,91





**El personal técnico demuestra capacidad pedagógica para el servicio del que Vd. precisa.**

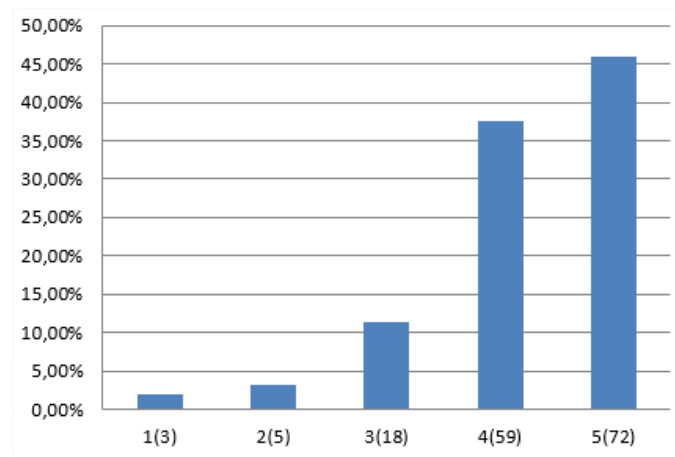
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	1,91%
2 (2)	8	5,10%
3 (3)	29	18,47%
4 (4)	54	34,39%
5 (5)	63	40,13%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		4,06
Desviación estándar		0,98





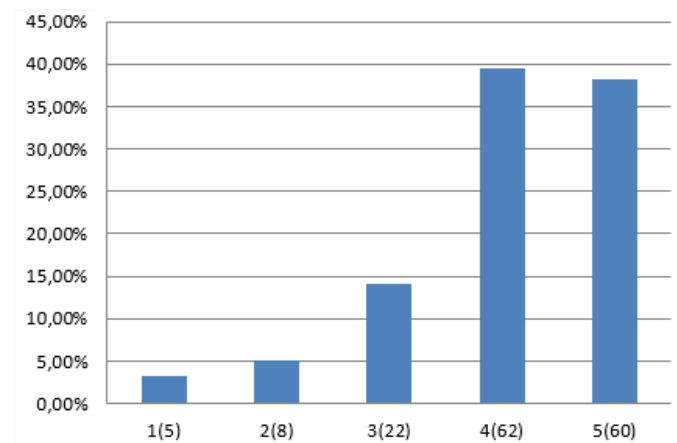
**El personal técnico demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	1,91%
2 (2)	5	3,18%
3 (3)	18	11,46%
4 (4)	59	37,58%
5 (5)	72	45,86%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		4,22
Desviación estándar		0,91





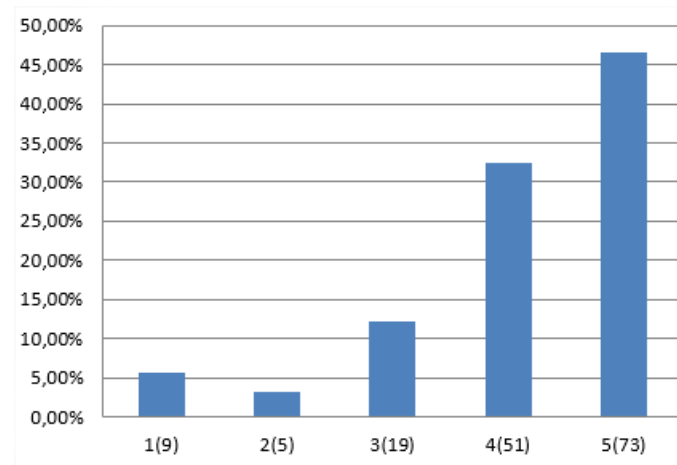
Desempeñan el servicio correcto a la primera.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,18%
2 (2)	8	5,10%
3 (3)	22	14,01%
4 (4)	62	39,49%
5 (5)	60	38,22%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		4,04
Desviación estándar		1,01





**El personal técnico demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.**

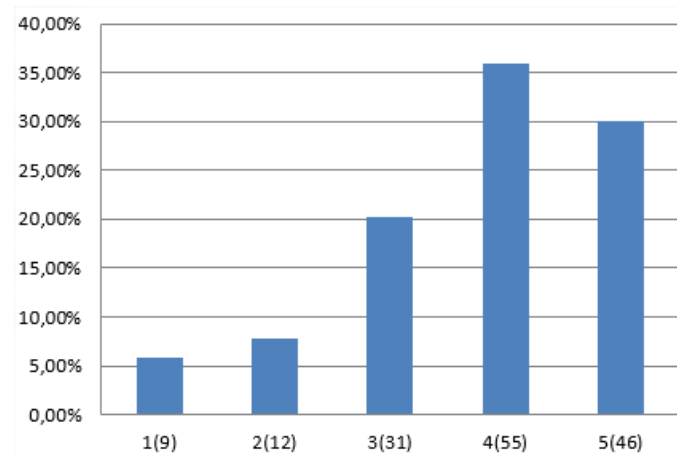
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	9	5,73%
2 (2)	5	3,18%
3 (3)	19	12,10%
4 (4)	51	32,48%
5 (5)	73	46,50%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>157</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		4,11
Desviación estándar		1,10





**El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.**

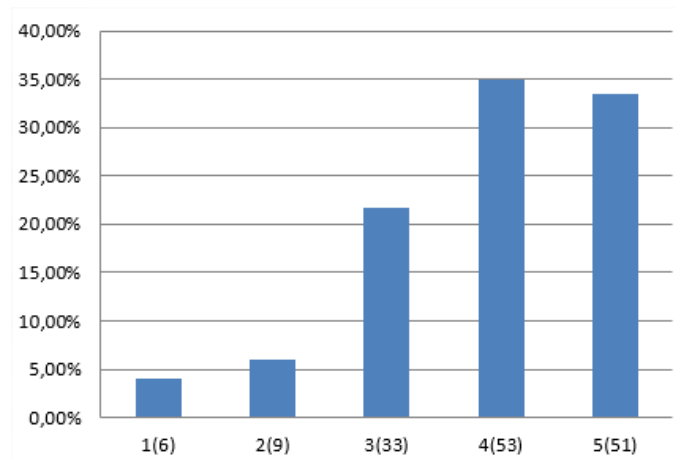
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	9	5,88%
2 (2)	12	7,84%
3 (3)	31	20,26%
4 (4)	55	35,95%
5 (5)	46	30,07%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>153</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,76
Desviación estándar		1,14





**Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	3,95%
2 (2)	9	5,92%
3 (3)	33	21,71%
4 (4)	53	34,87%
5 (5)	51	33,55%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,88
Desviación estándar		1,06

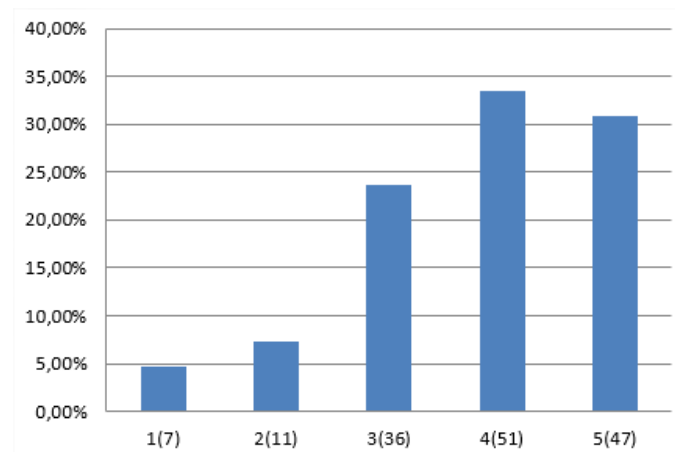






**Tuvo información del tiempo necesario para obtener el servicio, así como del coste que ello suponía.**

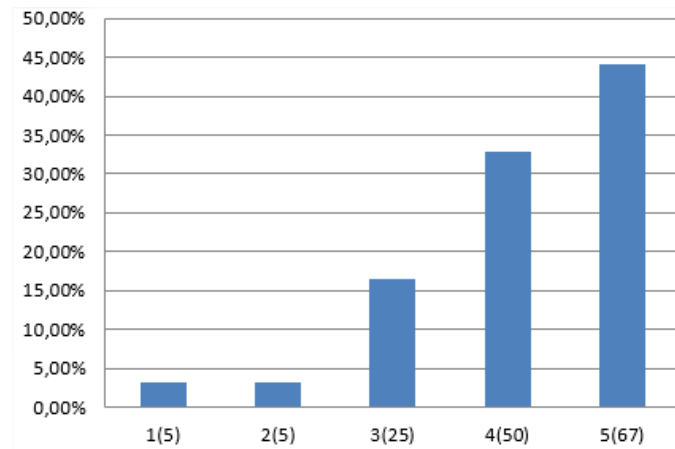
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	4,61%
2 (2)	11	7,24%
3 (3)	36	23,68%
4 (4)	51	33,55%
5 (5)	47	30,92%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,79
Desviación estándar		1,10





**El personal técnico demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.**

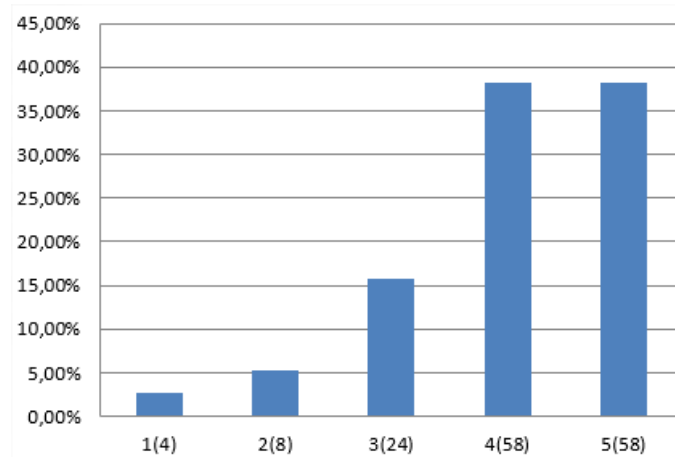
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,29%
2 (2)	5	3,29%
3 (3)	25	16,45%
4 (4)	50	32,89%
5 (5)	67	44,08%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		4,11
Desviación estándar		1,01





**Si necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio, obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.**

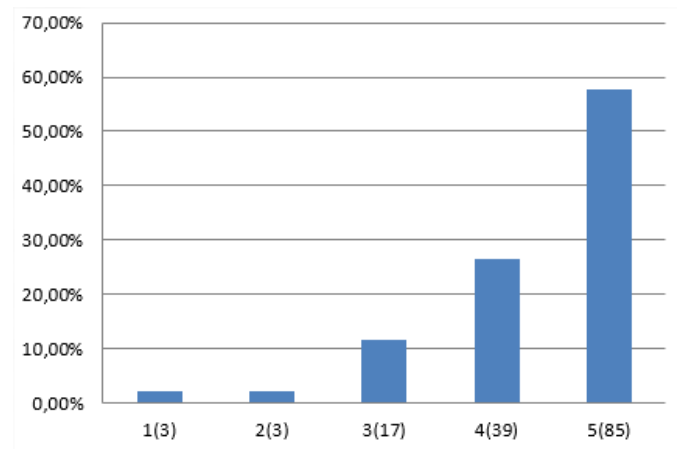
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,63%
2 (2)	8	5,26%
3 (3)	24	15,79%
4 (4)	58	38,16%
5 (5)	58	38,16%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>152</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		4,04
Desviación estándar		0,99





**El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.**

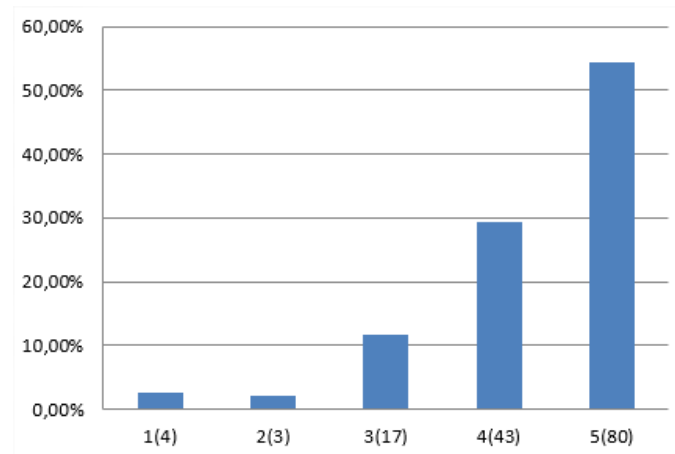
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,04%
2 (2)	3	2,04%
3 (3)	17	11,56%
4 (4)	39	26,53%
5 (5)	85	57,82%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>137</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,36
Desviación estándar		0,92





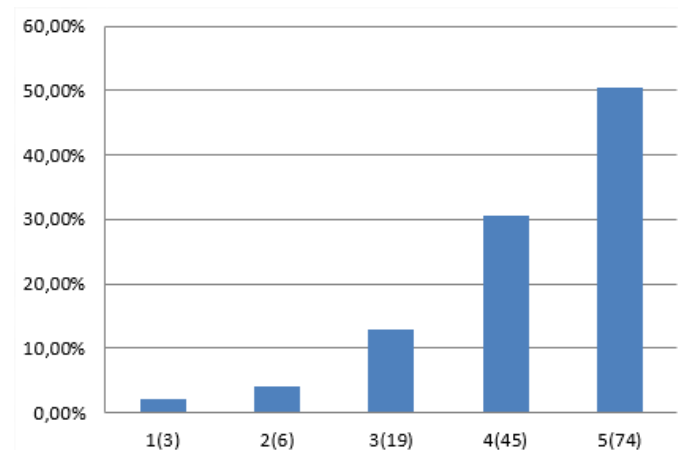
**El personal técnico demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,72%
2 (2)	3	2,04%
3 (3)	17	11,56%
4 (4)	43	29,25%
5 (5)	80	54,42%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,31
Desviación estándar		0,94





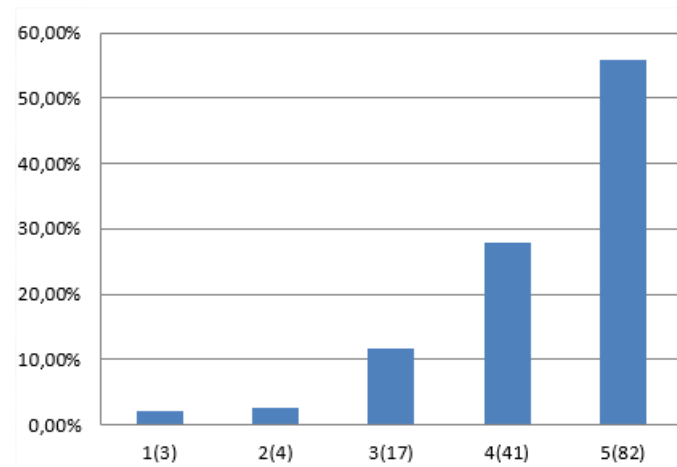
El personal técnico demuestra capacidad de organización.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	3	2,04%	
2 (2)	6	4,08%	
3 (3)	19	12,93%	
4 (4)	45	30,61%	
5 (5)	74	50,34%	
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>	
Número de casos	0	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		4,23	
Desviación estándar		0,96	





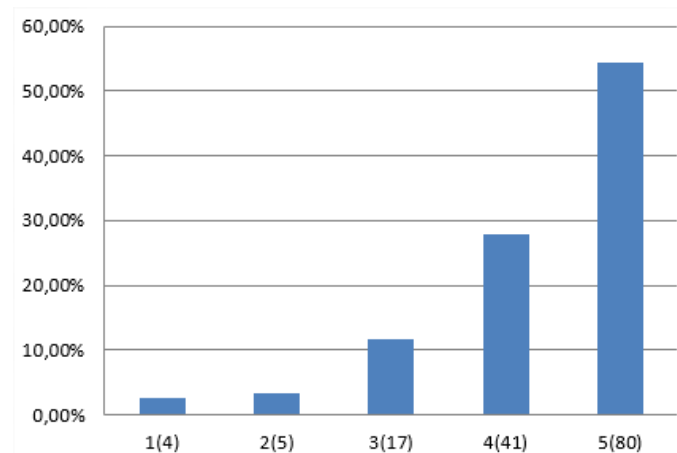
**El personal técnico demuestra actitudes de trato igualitario y desinteresado.**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,04%
2 (2)	4	2,72%
3 (3)	17	11,56%
4 (4)	41	27,89%
5 (5)	82	55,78%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,33
Desviación estándar		0,93





El comportamiento del personal técnico inspira confianza.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,72%
2 (2)	5	3,40%
3 (3)	17	11,56%
4 (4)	41	27,89%
5 (5)	80	54,42%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>147</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,28
Desviación estándar		0,98

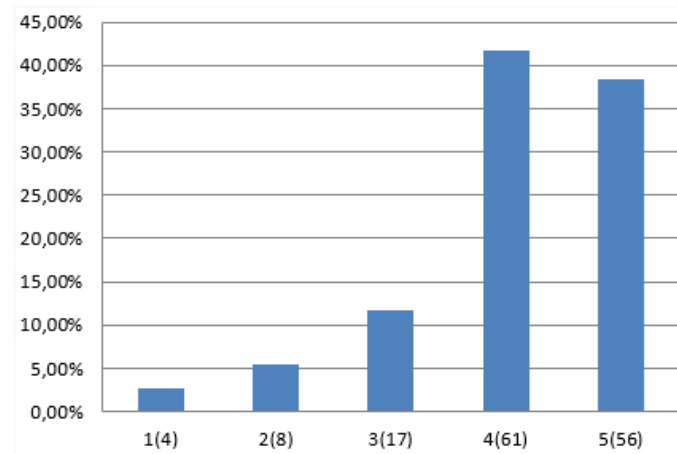






**Cree que el Servicio de Infraestructuras ofrece horarios de atención adecuados para todos sus usuarios.**

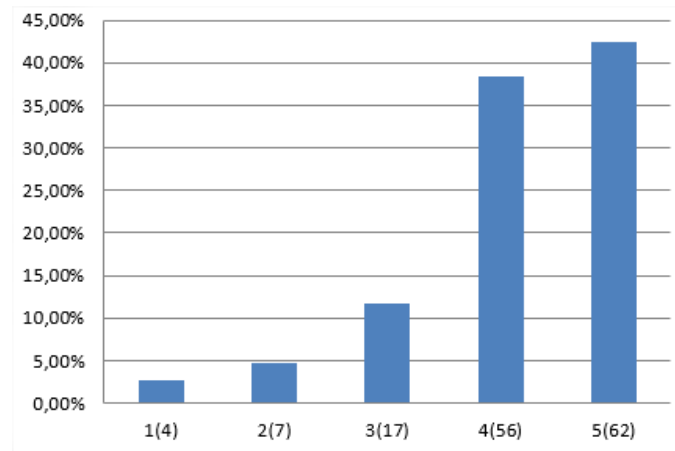
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,74%
2 (2)	8	5,48%
3 (3)	17	11,64%
4 (4)	61	41,78%
5 (5)	56	38,36%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,08
Desviación estándar		0,98





**Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras se preocupa en salvaguardar los intereses de sus usuarios.**

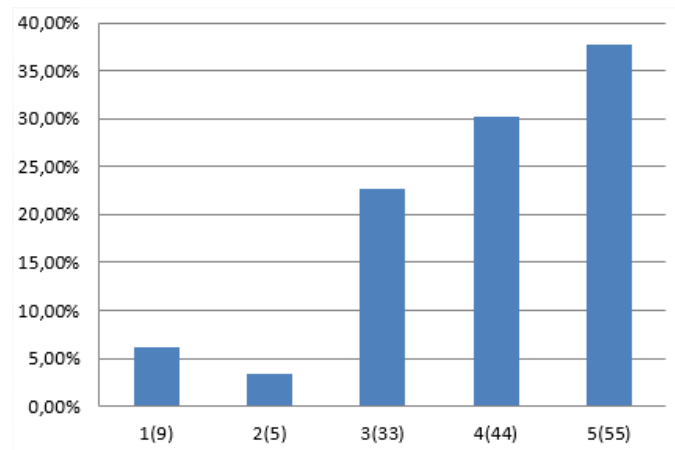
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	2,74%
2 (2)	7	4,79%
3 (3)	17	11,64%
4 (4)	56	38,36%
5 (5)	62	42,47%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,13
Desviación estándar		0,98





**Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.**

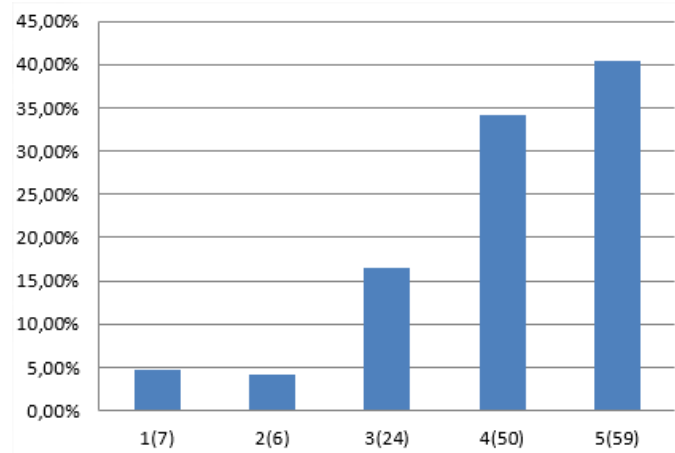
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	9	6,16%
2 (2)	5	3,42%
3 (3)	33	22,60%
4 (4)	44	30,14%
5 (5)	55	37,67%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,90
Desviación estándar		1,13





**Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras entiende sus necesidades específicas.**

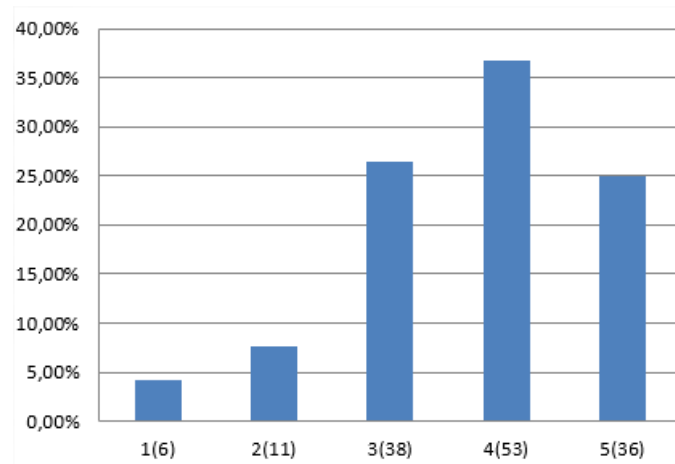
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	4,79%
2 (2)	6	4,11%
3 (3)	24	16,44%
4 (4)	50	34,25%
5 (5)	59	40,41%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,01
Desviación estándar		1,08





**Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta.**

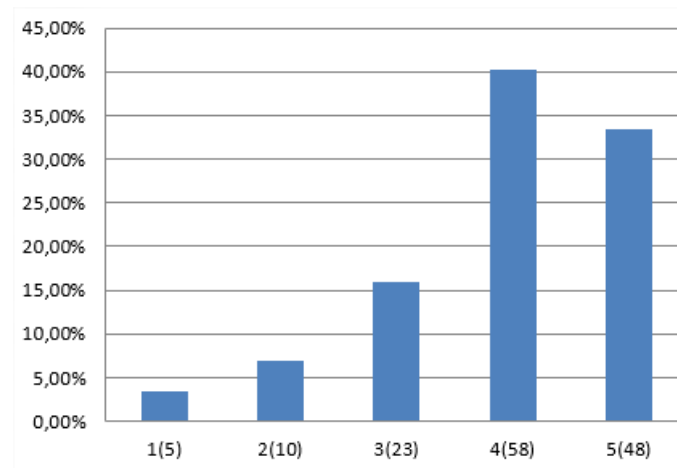
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	4,17%
2 (2)	11	7,64%
3 (3)	38	26,39%
4 (4)	53	36,81%
5 (5)	36	25,00%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,71
Desviación estándar		1,05





**Por lo que conozco, creo que la gestión de la recogida de residuos en la UC es adecuada.**

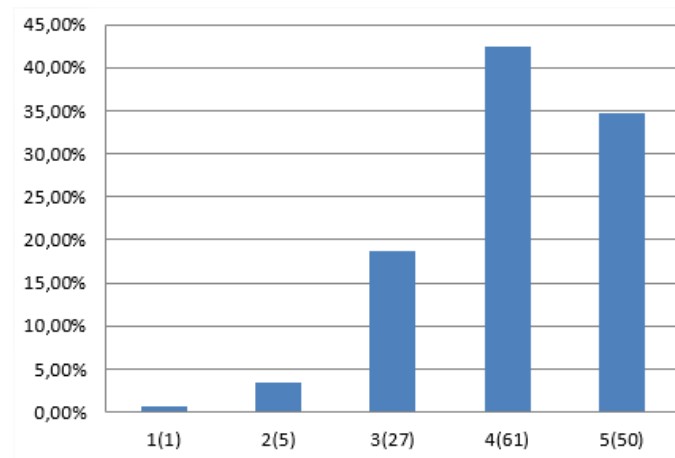
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,47%
2 (2)	10	6,94%
3 (3)	23	15,97%
4 (4)	58	40,28%
5 (5)	48	33,33%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,93
Desviación estándar		1,04





**Considero que la gestión de las comunicaciones de voz y datos es satisfactoria.**

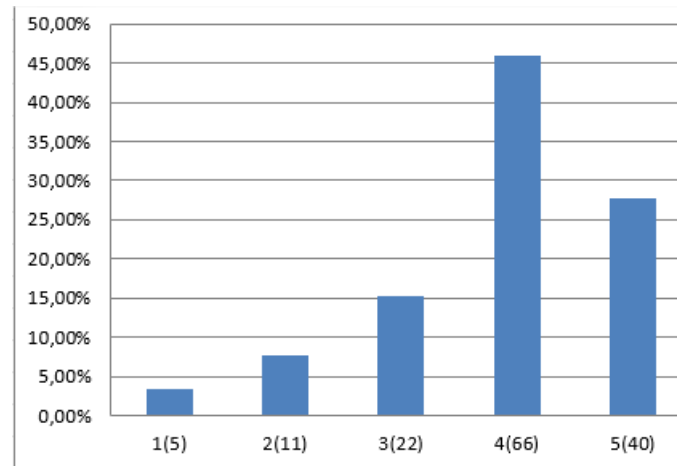
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	0,69%
2 (2)	5	3,47%
3 (3)	27	18,75%
4 (4)	61	42,36%
5 (5)	50	34,72%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,07
Desviación estándar		0,86





**La gestión de la Prevención es correcta, tanto en la identificación y evaluación de riesgos, como en la implementación de medidas preventivas o correctivas.**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	3,47%
2 (2)	11	7,64%
3 (3)	22	15,28%
4 (4)	66	45,83%
5 (5)	40	27,78%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,87
Desviación estándar		1,02

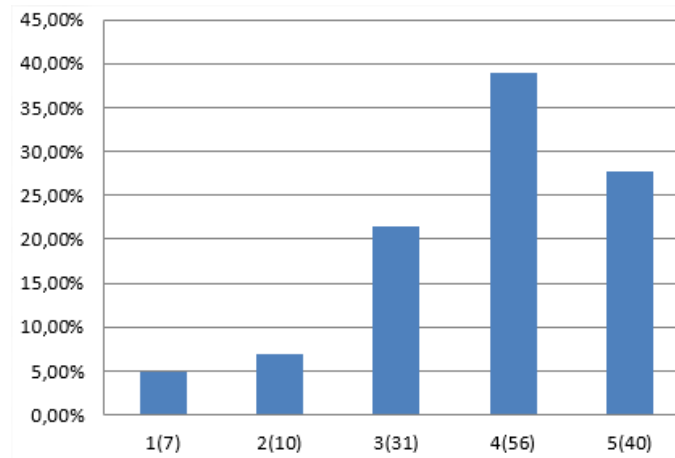






**La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.**

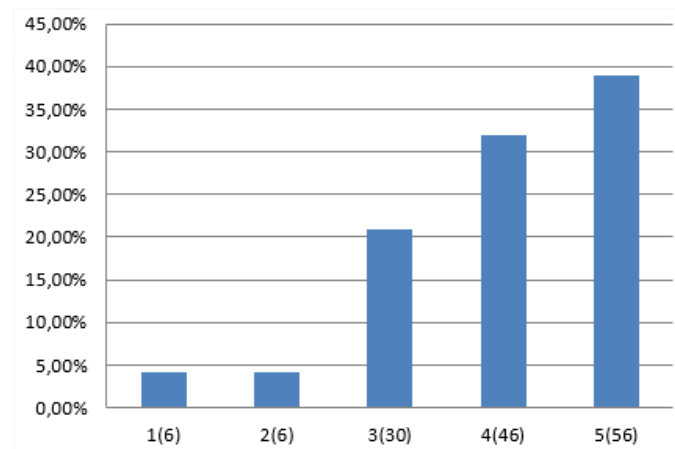
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	4,86%
2 (2)	10	6,94%
3 (3)	31	21,53%
4 (4)	56	38,89%
5 (5)	40	27,78%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,78
Desviación estándar		1,08





**Recibo una adecuada y pronta respuesta a mis solicitudes de información y asesoramiento por parte del Servicio de Infraestructuras.**

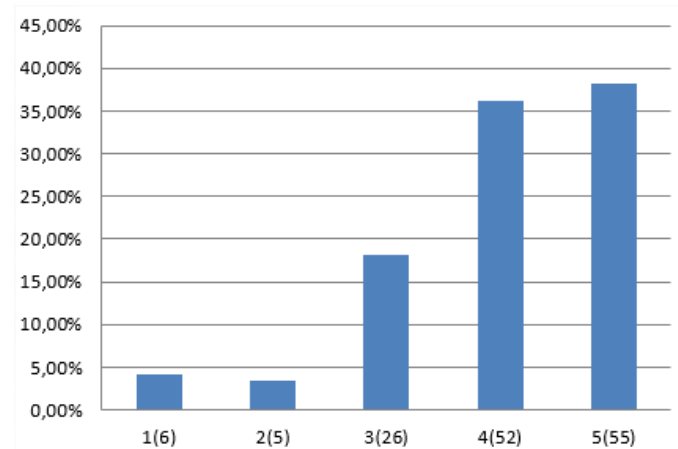
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	4,17%
2 (2)	6	4,17%
3 (3)	30	20,83%
4 (4)	46	31,94%
5 (5)	56	38,89%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,97
Desviación estándar		1,07





**Dispongo de canales de comunicación adecuados y eficaces para trasladar mis necesidades al Servicio de Infraestructuras y he obtenido, cuando lo he requerido, respuesta rápida y satisfactoria a mis quejas y/o sugerencias.**

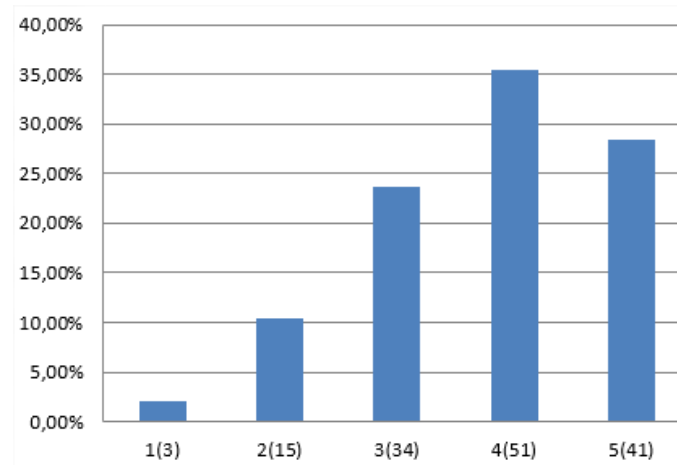
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	4,17%
2 (2)	5	3,47%
3 (3)	26	18,06%
4 (4)	52	36,11%
5 (5)	55	38,19%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,01
Desviación estándar		1,04





**Estoy regularmente informado de las acciones y servicios que se ofrecen desde el Servicio de Infraestructuras.**

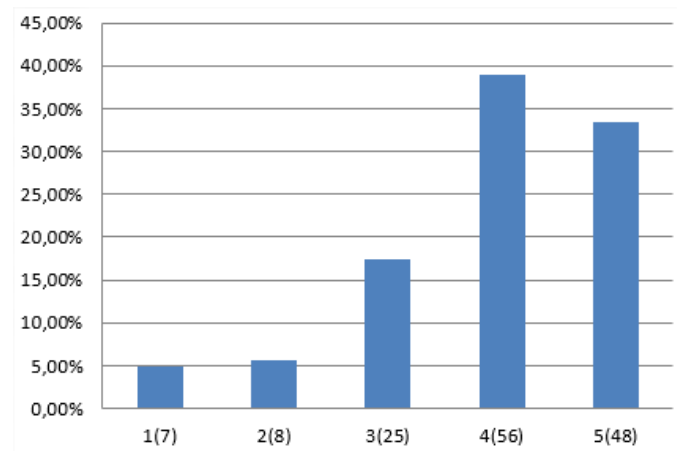
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,08%
2 (2)	15	10,42%
3 (3)	34	23,61%
4 (4)	51	35,42%
5 (5)	41	28,47%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,78
Desviación estándar		1,04





**Creo que el Servicio de Infraestructuras trabaja por ampliar y mejorar los servicios que ofrece, haciendo una adecuada promoción de los mismos de cara a que la Comunidad Universitaria los conozca.**

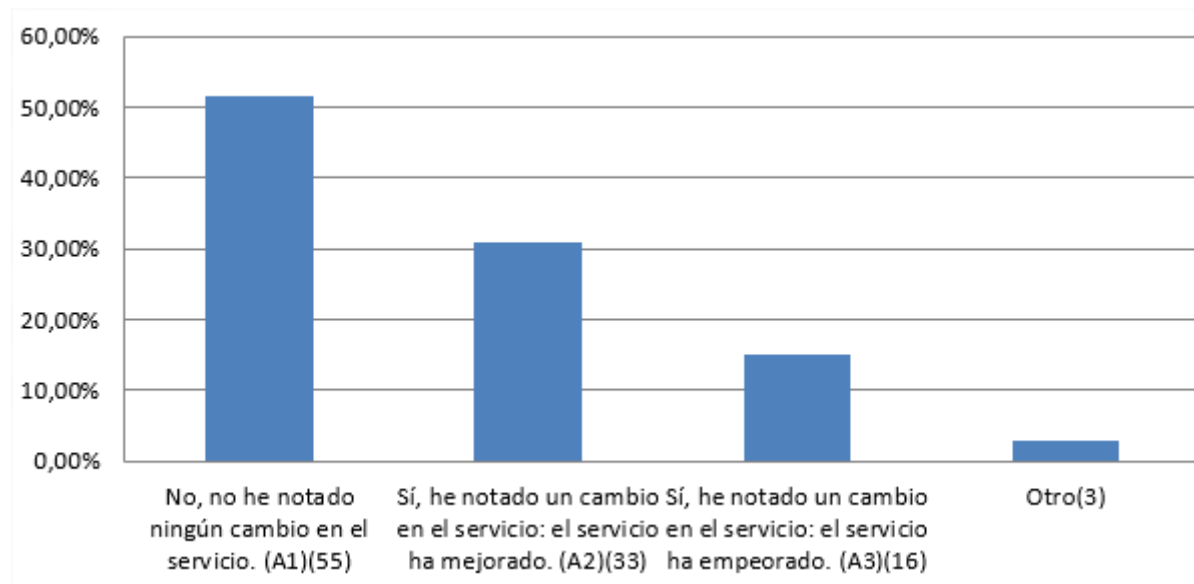
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	4,86%
2 (2)	8	5,56%
3 (3)	25	17,36%
4 (4)	56	38,89%
5 (5)	48	33,33%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,90
Desviación estándar		1,08





**En el año 2015 la UC ha adoptado el modelo Mantenimiento Integral, mediante el que una única empresa realiza los trabajos preventivos y correctivos de varias áreas (albañilería, electricidad, fontanería, pintura, etc.). ¿Ha percibido alguna diferencia en el servicio prestado mediante Mantenimiento Integral respecto al servicio de los años anteriores?**

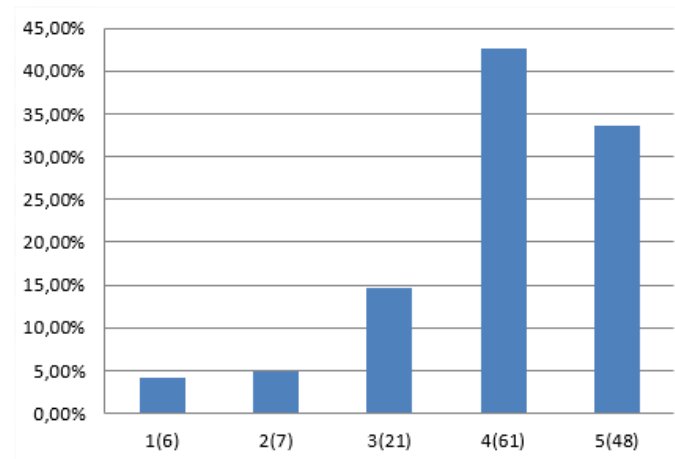
Opción	Cuenta	Porcentaje
No, no he notado ningún cambio en el servicio. (A1)	55	51,40%
Sí, he notado un cambio en el servicio: el servicio ha mejorado. (A2)	33	30,84%
Sí, he notado un cambio en el servicio: el servicio ha empeorado. (A3)	16	14,95%
Otro	3	2,80%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>107</b>	<b>100,00%</b>





**Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Infraestructuras?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	4,20%
2 (2)	7	4,90%
3 (3)	21	14,69%
4 (4)	61	42,66%
5 (5)	48	33,57%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>
Número de casos	0	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,97
Desviación estándar		1,03





Describe lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.

	Cuenta	Porcentaje
Opción	20	13,99%
Sin respuesta	123	86,01%

