

2017

Resultado de la encuesta	
Número total de potenciales encuestados	27
Número de encuestas totalmente completadas:	19
Porcentaje de participación:	70%
<p>Ficha Técnica.</p> <p><i>Realización:</i> Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria. <i>Muestreo:</i> cuestionario anónimo en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final). <i>Programa de encuestas en línea:</i> LimeSurvey Versión 2.73.0+ Build 171219. <i>Número de preguntas:</i> 10. <i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 11 de diciembre al 23 de diciembre de 2017.</p> <p><i>Población:</i> 27 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente y gestionado por el Servicio de Infraestructuras). <i>Respuestas:</i> 19 (completas). <i>Nivel de confianza:</i> 95% <i>Intervalo de confianza:</i> 12</p>	

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 19 de los 27 encuestados pueden resumirse en:

PARTICIPACIÓN

- Hay un ligero incremento en la participación registrada en 2017: 70%, 19 de 27. En 2015 la participación fue el 69%, 18 de 26. La participación registrada en los años 2014 y 2013 fue 12 de 15 y 16 de 20 respectivamente (80%). En el año 2012 se recibieron 17 de 22 (77%), mientras que en 2011 fueron 16 de 20 (80%).

PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL

- Las puntuaciones del trato ofrecido, asesoramiento y la profesionalidad son, respectivamente, 4,58, 4,47 y 4,47, ligeramente inferiores a la encuesta anterior.
- En la serie histórica, excepto en el año 2013, la cuestión más valorada de este apartado es el trato ofrecido.

2017

GESTIÓN

- La valoración del procedimiento (3,91) es la única media de la encuesta inferior a los 4 puntos.
- La valoración de la documentación como correcta asciende casi un 7%.
- La valoración en la gestión de pagos desciende un 4%.
- Las puntuaciones altas en este apartado varían según la pregunta del 73% al 95%.

RELACIONES

- Con una puntuación de 4,37, el 89 % de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- El 95% valora como buenas o muy buenas las relaciones entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa.

CONSIDERACIONES GENERALES

- El descenso general en las valoraciones obtenidas en 2017 al compararlas con las de la encuesta de 2015 tiene su origen en las respuestas de un único encuestado que valoró todas las cuestiones con la menor puntuación posible (1). Al ser pequeño el número de respuestas completas (19), el efecto de una valoración de este tipo es significativo en los resultados finales de la encuesta.
- Desgraciadamente, la persona que ha realizado esas puntuaciones negativas no ha dejado ningún comentario sobre las razones para su valoración baja en apartados tan diferentes como relación profesional, sistema de gestión o pagos.
- El 89% valora como buena o muy buena el nivel de satisfacción general de la relación con el Servicio de Infraestructuras. La puntuación general baja del 4,83 de 2015 al **4,47** en 2017, con un decremento relativo del 7,45%.
- Se han presentado 2 comentarios/sugerencias que se comentan más adelante.
- De las 125 contestaciones totales valoradas numéricamente, se han registrado 7 con valor 2 o inferior. Todas estas valoraciones (1 sobre 5) corresponden a las respuestas de un único encuestado.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) se ha producido una única valoración negativa.
- El aspecto peor puntuado ha sido, con un 3,91 sobre 5, el sistema de gestión mediante administración electrónica.
- La cuestión mejor puntuada ha sido, con un 4,58 sobre 5, el trato personal. Esta es la misma cuestión que en la encuesta anterior obtuvo la mejor valoración.

2017

COMPARACIÓN DE RESULTADOS AÑOS 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2017

PARTICIPACIÓN Y COMENTARIOS

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	VARIACIÓN 2015-17
Participación	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	19/27 70%	+1%
Comentarios (número)	5/16 31%	5/17 29%	3/16 19%	4/12 33%	2/18 33%	2/19 11%	-22%

CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	VARIACIÓN 2015-17
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL							
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	4,58	-5,18%
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4,5	4,78	4,47	-6,49%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	4,67	4,78	4,47	-6,49%
GESTIÓN							
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,3	3,91	-9,07%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	95%	6,87%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	4,37	-4,17%
RELACIONES							
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	4,37	-8,58%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	-5,00%
CONSIDERACIONES GENERALES							
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	4,47	-7,45%

Las respuestas puntúan de 1 a 5, siendo 5 la máxima valoración positiva.

Las repuestas con porcentaje indican la proporción de respuestas afirmativas, que implican una valoración positiva de la cuestión.

2017

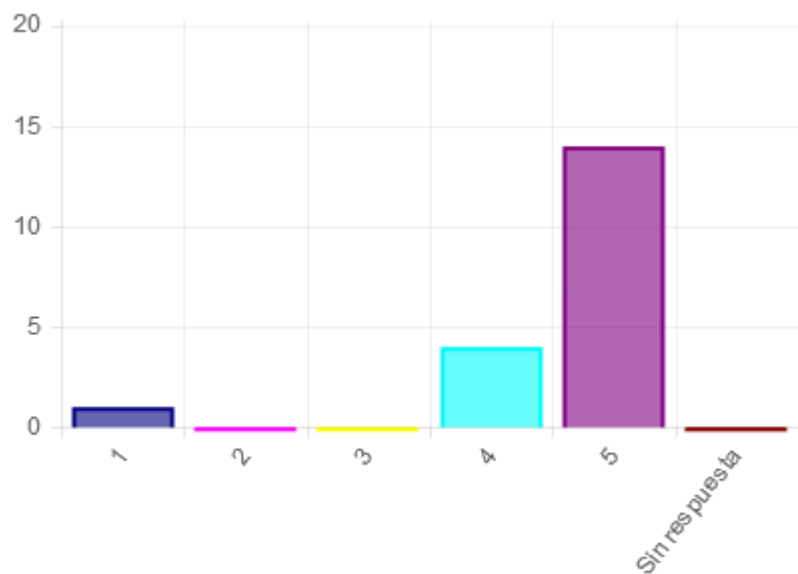
PORCENTAJES DE VALORACIONES BUENAS O MUY BUENAS (4 o 5 puntos)

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	VARIACIÓN 2015-17
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL							
Trato ofrecido	94%	94%	94%	92%	100%	95%	-5%
Asesoramiento e información	81%	94%	94%	92%	100%	89%	-11%
Profesionalidad	87%	94%	94%	92%	100%	89%	-11%
GESTIÓN							
Procedimientos de gestión	87%	88%	81%	67%	90%	73%	-17%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	100%	95%	-5%
Gestión y tramitación de pagos	75%	76%	88%	83%	100%	84%	-16%
RELACIONES							
Nivel de confianza	93%	88%	94%	92%	100%	89%	-11%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	-5%
CONSIDERACIONES GENERALES							
Satisfacción general	80%	76%	94%	100%	100%	89%	-11%

2017

¿Cómo calificaría el trato personal y la atención que recibe por parte del personal del Servicio de Infraestructuras?

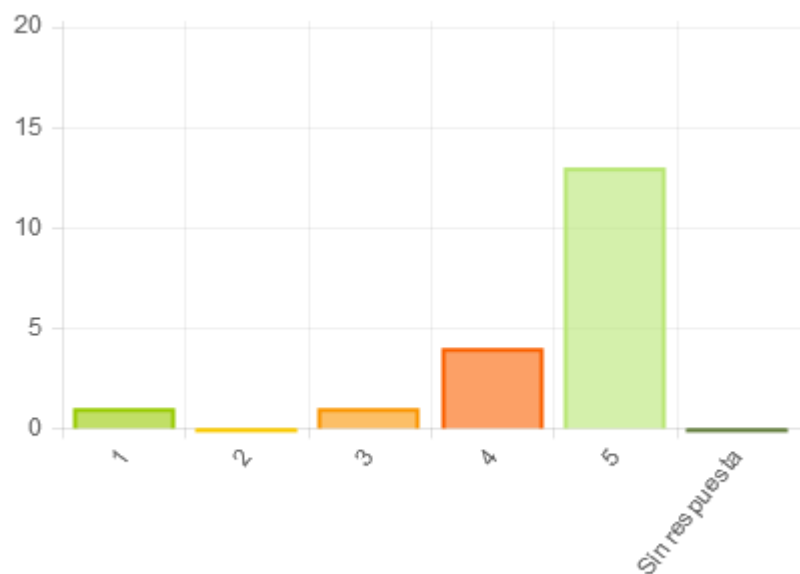
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	5,26%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	4	21,05%	
5 (5)	14	73,68%	
Suma (Opciones)	19	100,00%	100.00%
Media aritmética		4.58	
Desviación estándar		0.96	



2017

¿Cómo calificaría el asesoramiento e información que se le proporciona cuando lo ha requerido?

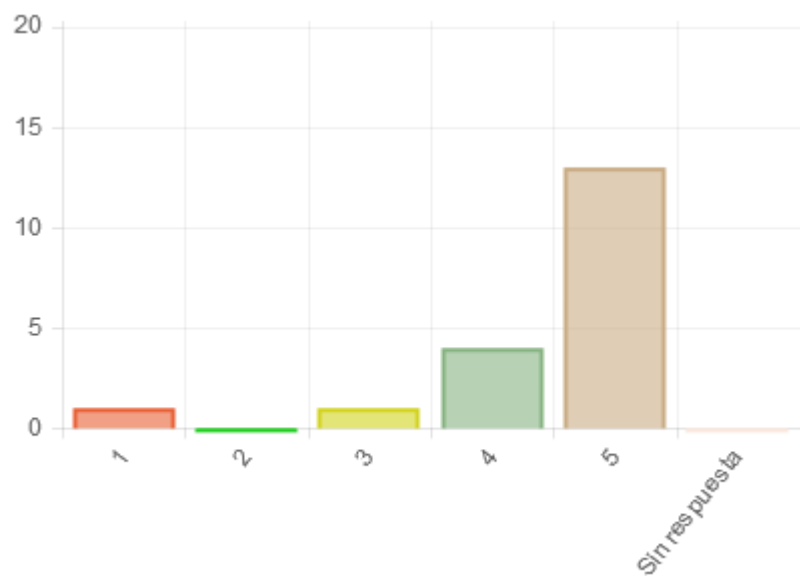
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	5,26%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,26%	
4 (4)	4	21,05%	
5 (5)	13	68,42%	
Suma (Opciones)	19	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.47	
Desviación estándar		1.02	



2017

Valore la profesionalidad del personal del Servicio de Infraestructuras.

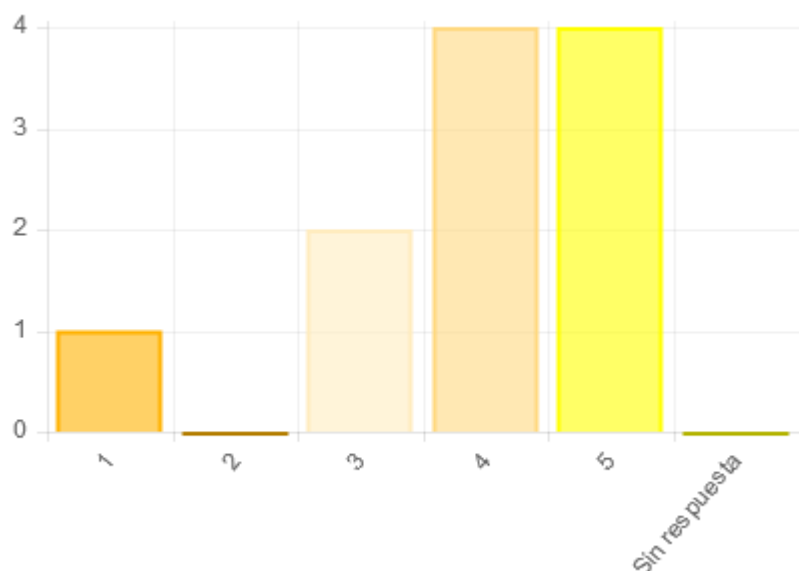
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	4,17%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	4,17%	
4 (4)	4	16,67%	
5 (5)	13	54,17%	
Suma (Opciones)	19	100,00%	100.00%
Media aritmética		4.47	
Desviación estándar		1.02	



2017

Valore el procedimiento de gestión de las actuaciones que se le encomiendan a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio de Infraestructuras.

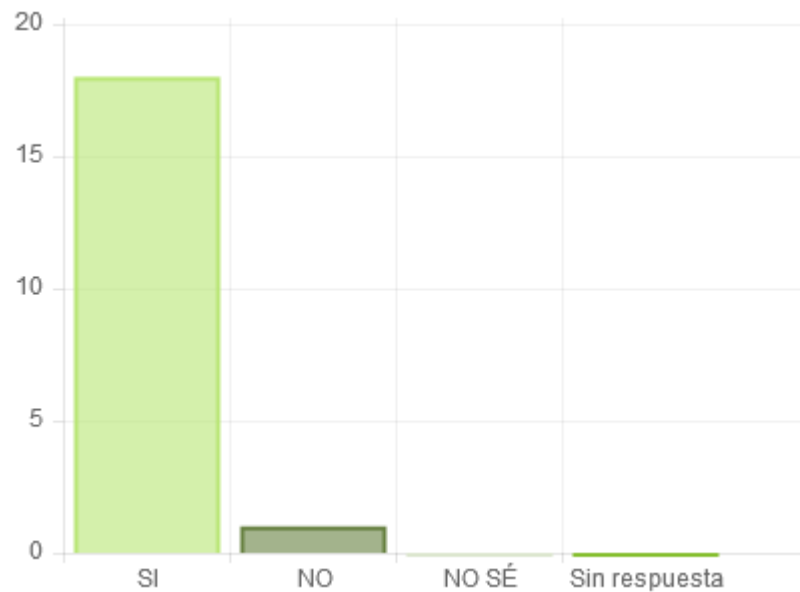
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	9,09%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	2	18,18%	
4 (4)	4	36,36%	
5 (5)	4	36,36%	
Suma (Opciones)	11	100.00%	100.00%
Media aritmética		3.91	
Desviación estándar		1.22	



2017

¿Considera que la documentación/información que reciben para la gestión de una actuación es lo suficientemente clara para emitir su oferta?

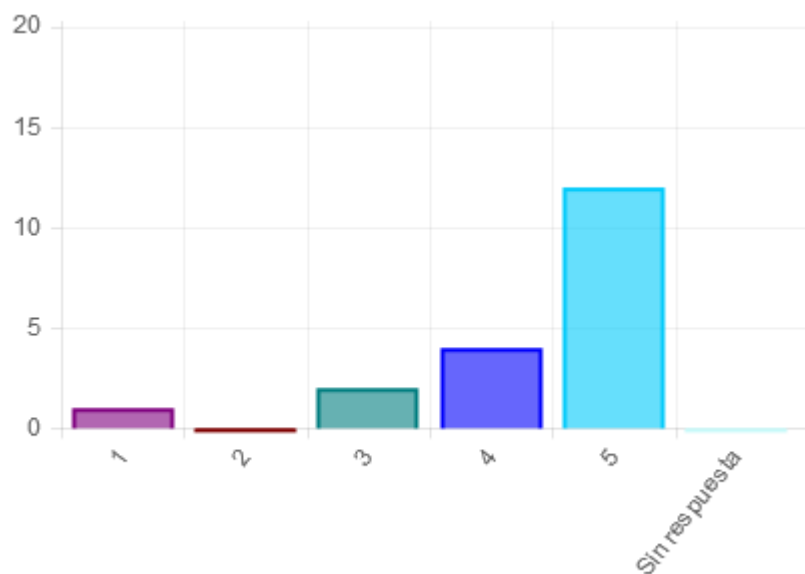
Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	18	94.74%
NO	1	5.26%
NO SÉ	0	0.00%



2017

¿Cómo califica la gestión del pago de los servicios que la Universidad le ha contratado y si es su caso, comparativamente con el que puedan tener otras administraciones públicas para las que Vds. presten servicios?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	5,26%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	2	10,53%	
4 (4)	4	21,05%	
5 (5)	12	63,16%	
Suma (Opciones)	19	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.37	
Desviación estándar		1.07	





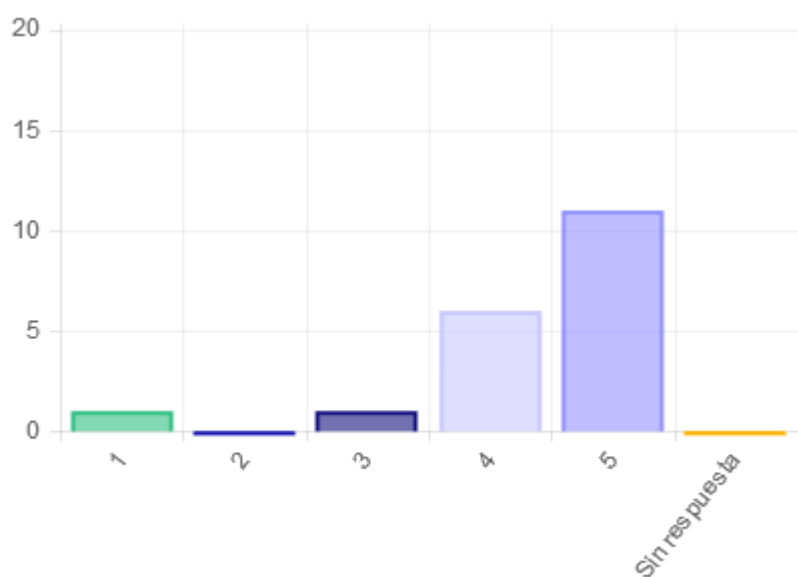
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A
EMPRESAS CON ACUERDOS O CONTRATOS DE SERVICIOS
GESTIONADOS POR EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS
2017



2017

Valore cuál es a su juicio el nivel de confianza que les ofrecemos desde el Servicio de Infraestructuras.

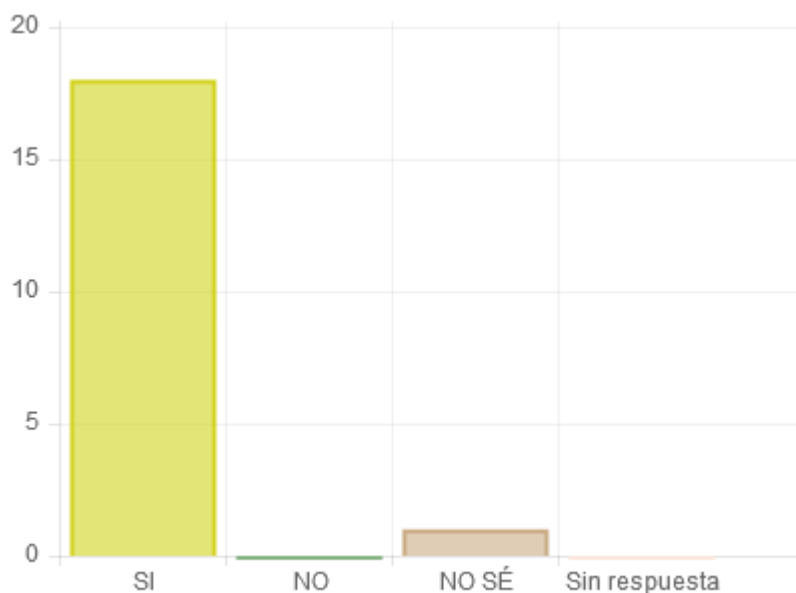
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	5,26%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,26%	
4 (4)	6	31,58%	
5 (5)	11	57,89%	
Suma (Opciones)	19	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.37	
Desviación estándar		1.01	



2017

¿Considera que la comunicación, entre el Servicio de Infraestructuras y la empresa y viceversa, es buena?

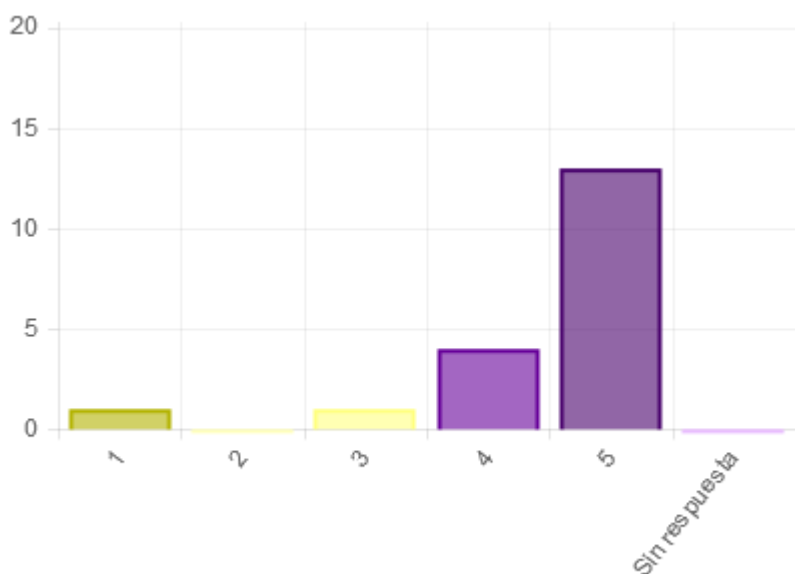
Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	18	94.74%
NO	0	0.00%
NO SÉ	1	5.26%



2017

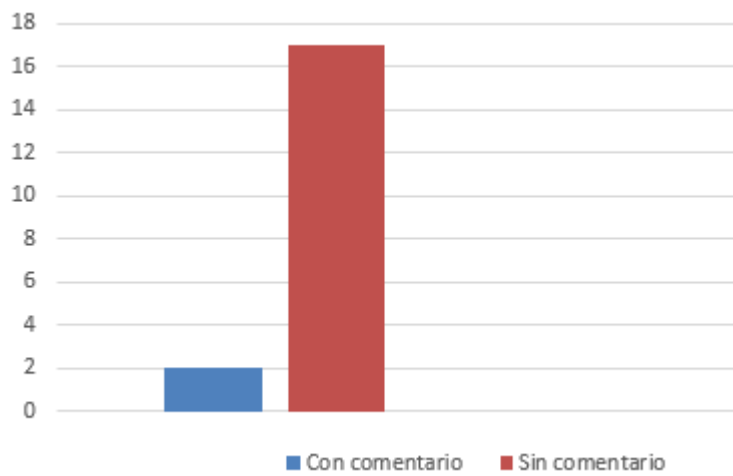
Valore cuál es su grado de satisfacción general en la relación que mantienen nuestras organizaciones.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	5,26%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,26%	
4 (4)	4	21,05%	
5 (5)	13	68,42%	100.00%
Suma (Opciones)	19	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.47	
Desviación estándar		1.02	



Comentarios y Sugerencias que nos desearía hacer:

	Cuenta	Porcentaje
Con comentario	2	10.53%
Sin comentario	17	89.47%



2017

RESPUESTAS A COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Se nos plantea un problema con determinadas certificaciones y es que a la hora de emitir la factura nuestro sistema informático calcula los céntimos en base a dos decimales y no coincide con los importes establecidos en la certificación; eso nos supone un problema a la hora de emisión de facturas ya que cuesta adaptar nuestro sistema al de Ustedes y no suelen coincidir los céntimos.

RESPUESTA:

Entendemos que el comentario no se refiere a las certificaciones mensuales (normalmente la parte proporcional de la anualidad del contrato) sino a las facturas proforma del término variable del contrato. Hemos modificado el redondeo para el cálculo en la suma de los partes del mes para que no ocurra esta incidencia.

Da pudor contestar con las notas más altas pero, honestamente, es la realidad.

RESPUESTA:

Gracias por el comentario.