



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A EMPRESAS CON ACUERDOS O CONTRATOS DE SERVICIOS GESTIONADOS POR EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS 2018

GERENCIA
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS
Enero de 2019



Índice

- Resultados de la encuesta. Ficha Técnica.
 - Participación.
 - Profesionalidad y trato personal.
 - Gestión.
 - Relaciones.
 - Consideraciones generales.
- Comparación de resultados 2011-2018.
 - Participación y comentarios.
 - Calificaciones.
 - Porcentaje de valoraciones buenas o muy buenas.
- Tabla y gráfico de cada pregunta de la encuesta.
- Respuesta a comentarios y sugerencias.

Resultado de la encuesta	
Número total de encuestados	35
Número de encuestas totalmente completadas:	18
Porcentaje de participación:	51%
<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 3.15.5+ Build 181115. <i>Número de preguntas:</i> 10. <i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 19 de noviembre al 22 de diciembre de 2018.</p> <p><i>Población:</i> 35 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente y gestionado por el Servicio de Infraestructuras). <i>Respuestas:</i> 18 (completas). <i>Nivel de confianza:</i> 95% <i>Intervalo de confianza:</i> 16</p>	

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 18 de los 35 encuestados pueden resumirse en:

PARTICIPACIÓN

- Hay un significativo descenso en la participación registrada: 51%, 18 de 35. En 2017 la participación fue el 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, 4,89, 4,72 y 4,78.
- Hay un incremento apreciable de la valoración en estas preguntas, por encima del 5% respecto a la encuesta anterior.
- El trato ofrecido se consolida en la serie histórica como la cuestión más valorada de este apartado.

GESTIÓN

- Todas las valoraciones mejoran respecto a la encuesta anterior.
- Los procedimientos de gestión mediante administración electrónica superan los 4 puntos de valoración con un 5,63% de incremento.
- La documentación e información recibida es unánimemente valorada como adecuada (100%).
- La valoración en la gestión de pagos asciende significativamente un 8%.
- Las puntuaciones altas (4 o 5) en este apartado varían según la pregunta del 88% al 100%.

RELACIONES

- Con una puntuación de 4,61, el 89 % de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- El 100% valora como buenas o muy buenas las relaciones entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa.

CONSIDERACIONES GENERALES

- Hay un descenso apreciable en la participación que puede explicarse por dos causas. En primer lugar, el relativo cansancio por la repetición de la encuesta a personas que ya la han valorado en ediciones anteriores. Y la segunda posible causa se debe al incremento de encuestados (27 en la edición anterior, 35 en la presente), pues en la aplicación de la nueva legislación de contratación, hay más empresas o profesionales con las que se realizan contratos menores, pero con una relación menos intensa o habitual con ellos.
- El incremento de puntuación es general en todas las preguntas, con aumentos de porcentaje sobre la encuesta anterior mayoritariamente por encima del 5%.
- También crecen significativamente las valoraciones altas o muy altas (4 o 5), en algunos casos hasta el 15%. Se mantienen estables, con descensos mínimos del 0,29% y del 0,58% respectivamente las valoraciones altas o muy altas en el trato ofrecido y el nivel de confianza.
- Sólo se ha presentado un comentario positivo. No se han presentado sugerencias a través de la encuesta.
- De las 126 contestaciones totales valoradas numéricamente no se ha registrado ninguna con valor 2 o inferior.
- En las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) todas las valoraciones han sido positivas.
- El aspecto menos puntuado ha sido, como en toda la serie histórica, con un 4,13 sobre 5, el sistema de gestión mediante administración electrónica.
- La cuestión mejor puntuada, como en encuestas anteriores, con un 4,89 sobre 5, es el trato personal.
- **La valoración general del Servicio recibe una puntuación de 4,61 sobre 5.**

COMPARACIÓN DE RESULTADOS 2011-2018

PARTICIPACIÓN Y COMENTARIOS

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	VARIACIÓN 2017-18
Participación	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	19/27 70%	18/35 51%	-19%
Comentarios (número)	5/16 31%	5/17 29%	3/16 19%	4/12 33%	2/18 33%	2/19 11%	1/18 6%	-5%

CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	VARIACIÓN 2017-18
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL								
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	4,58	4,89	+6,77%
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4,5	4,78	4,47	4,72	+5,59%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	4,67	4,78	4,47	4,78	+6,94%
GESTIÓN								
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,3	3,91	4,13	+5,63%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	95%	100,00%	+5,55%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	4,37	4,72	+8,01%
RELACIONES								
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	4,37	4,61	+5,49%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100,00%	+5,55%
CONSIDERACIONES GENERALES								
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	4,47	4,61	+3,13%

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

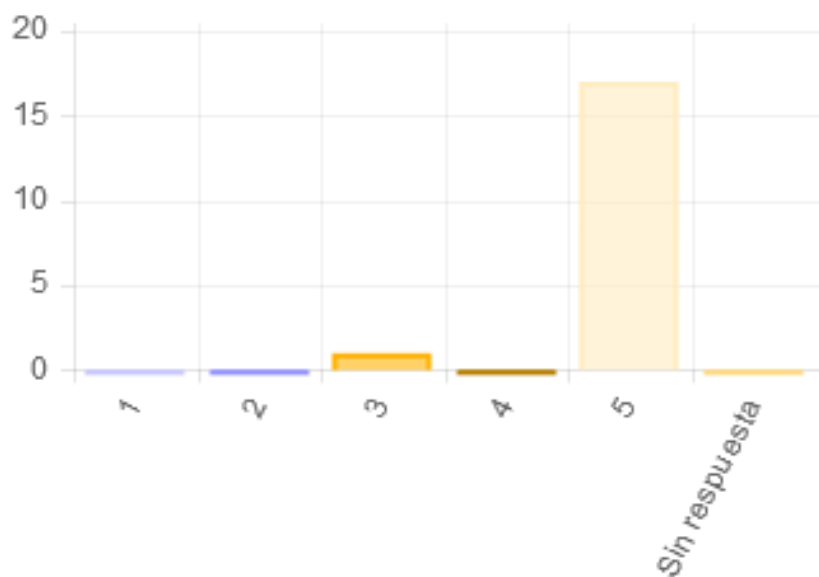
Las repuestas con porcentaje indican la proporción de respuestas afirmativas, que implican una valoración positiva de la cuestión.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	VARIACIÓN 2017-18
PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL								
Trato ofrecido	94%	94%	94%	92%	100%	95%	94%	-0,29%
Asesoramiento e información	81%	94%	94%	92%	100%	89%	94%	+5%
Profesionalidad	87%	94%	94%	92%	100%	89%	94%	+5%
GESTIÓN								
Procedimientos de gestión	87%	88%	81%	67%	90%	73%	88%	+15%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	100%	95%	100%	+5%
Gestión y tramitación de pagos	75%	76%	88%	83%	100%	84%	94%	+10%
RELACIONES								
Nivel de confianza	93%	88%	94%	92%	100%	89%	89%	-0,58%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100%	+5%
CONSIDERACIONES GENERALES								
Satisfacción general	80%	76%	94%	100%	100%	89%	94%	+5%

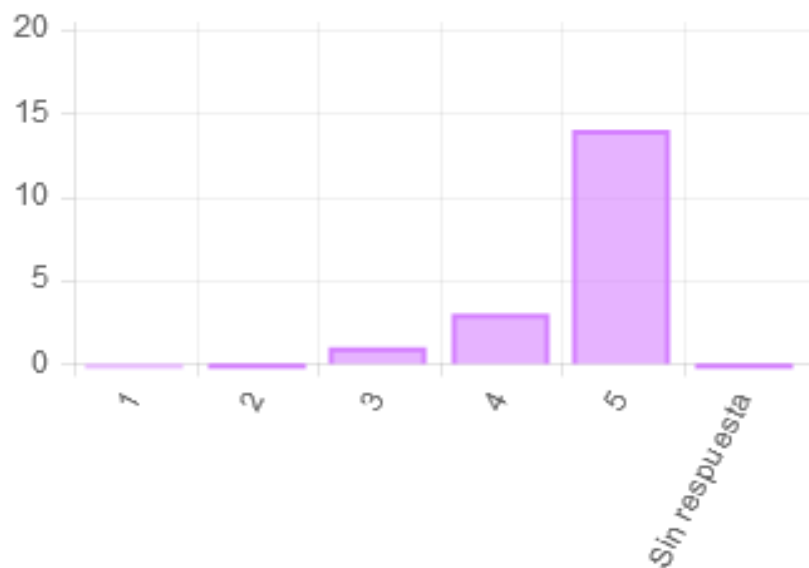
¿Cómo calificaría el trato personal y la atención que recibe por parte del personal del Servicio de Infraestructuras?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,56%	
4 (4)	0	0,00%	
5 (5)	17	94,44%	
Suma (Opciones)	18	100,00%	100.00%
Media aritmética		4.89	
Desviación estándar		0.47	



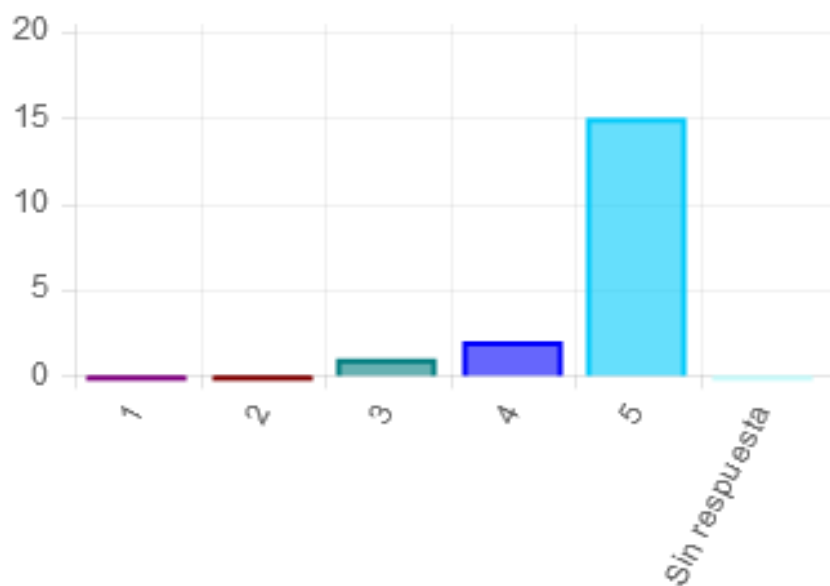
¿Cómo calificaría el asesoramiento e información que se le proporciona cuando lo ha requerido?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,56%	
4 (4)	3	16,67%	
5 (5)	14	77,78%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.72	
Desviación estándar		0.57	



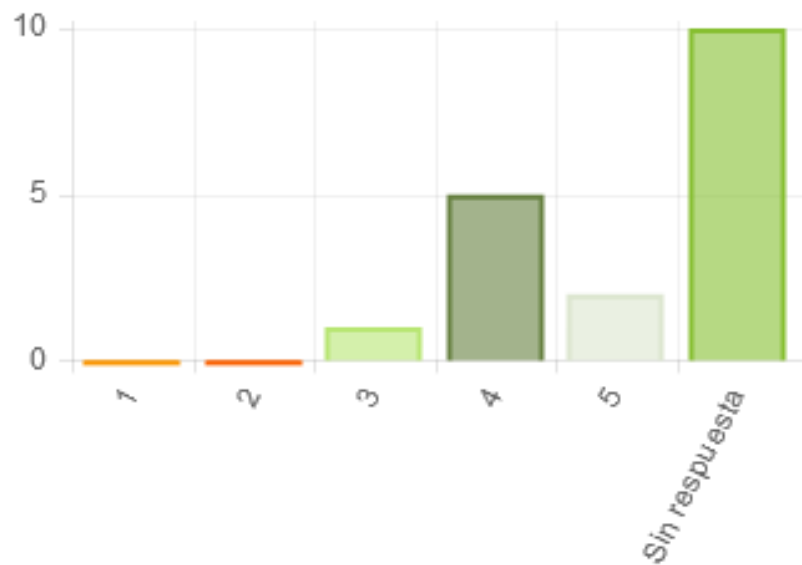
Valore la profesionalidad del personal del Servicio de Infraestructuras.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,56%	
4 (4)	2	11,11%	
5 (5)	15	83,33%	
Suma (Opciones)	18	100,00%	100.00%
Media aritmética		4.78	
Desviación estándar		0.55	



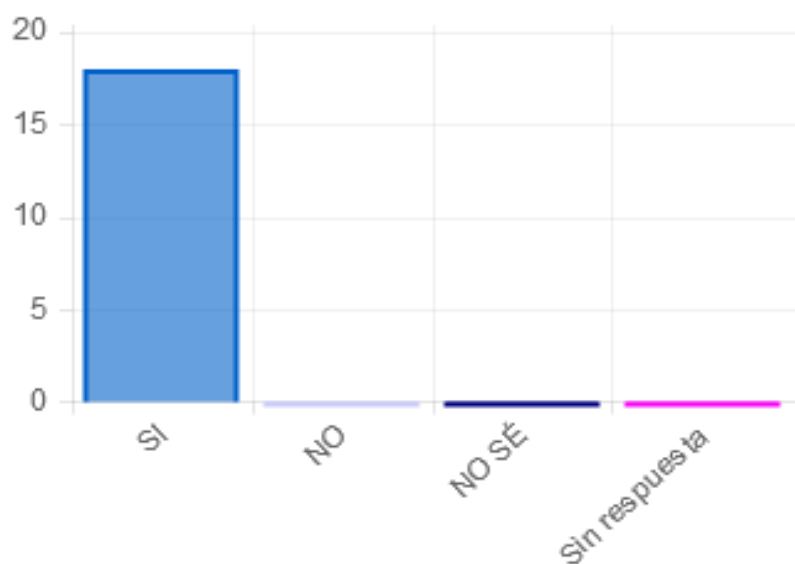
Valore el procedimiento de gestión de las actuaciones que se le encomiendan a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio de Infraestructuras.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	12,50%	
4 (4)	5	62,50%	
5 (5)	2	25,00%	
Suma (Opciones)	8	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.13	
Desviación estándar		0.64	



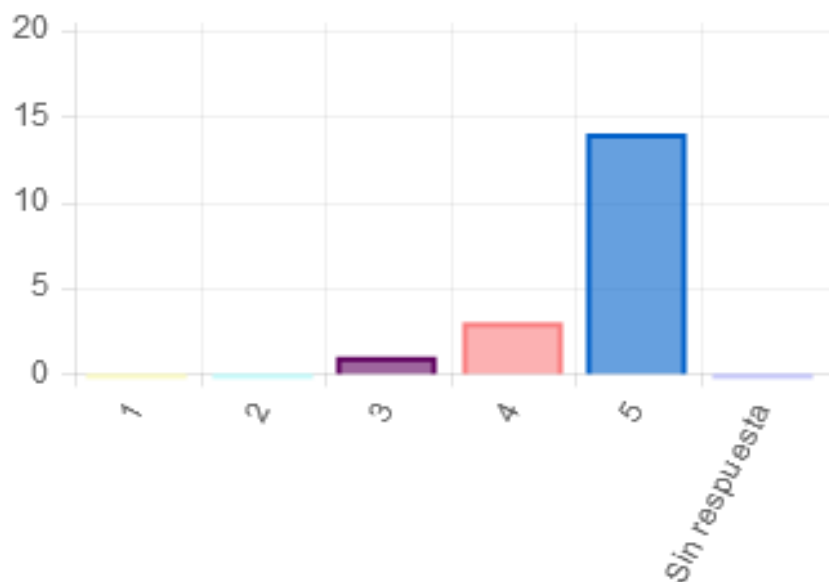
¿Considera que la documentación/información que reciben para la gestión de una actuación es lo suficientemente clara para emitir su oferta?

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	18	100.00%
NO	0	0.00%
NO SÉ	0	0.00%



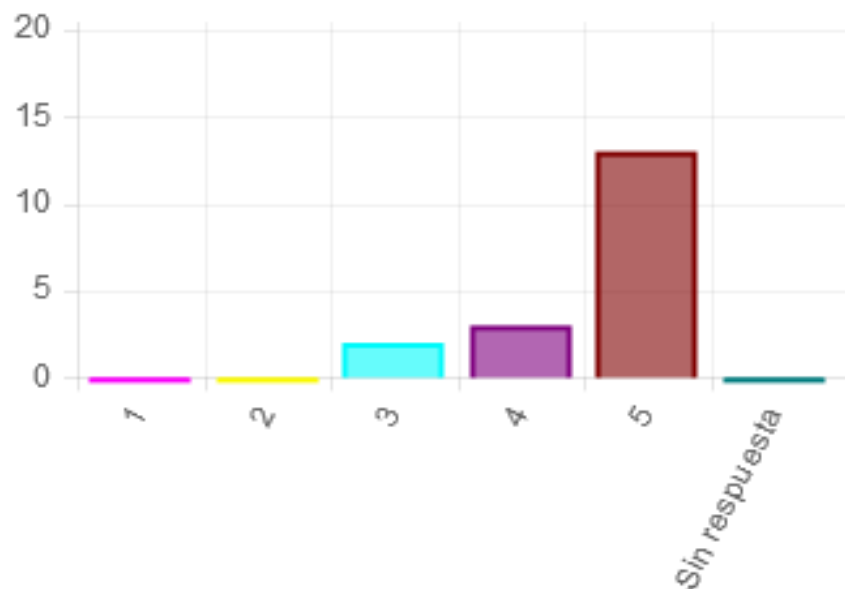
¿Cómo califica la gestión del pago de los servicios que la Universidad le ha contratado y si es su caso, comparativamente con el que puedan tener otras administraciones públicas para las que Vds. presten servicios?

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,56%	
4 (4)	3	16,67%	
5 (5)	14	77,78%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.72	
Desviación estándar		0.57	



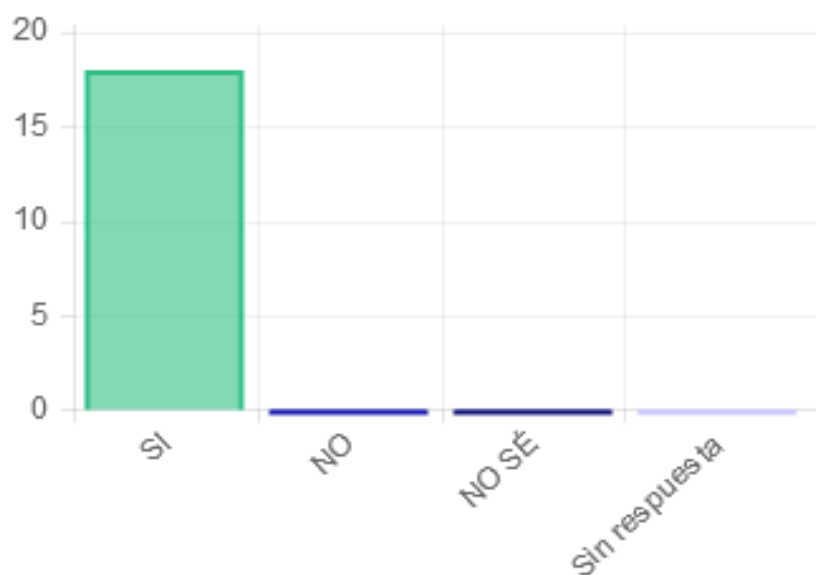
Valore cuál es a su juicio el nivel de confianza que les ofrecemos desde el Servicio de Infraestructuras.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	2	11,11%	
4 (4)	3	16,67%	
5 (5)	13	72,22%	
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.61	
Desviación estándar		0.70	



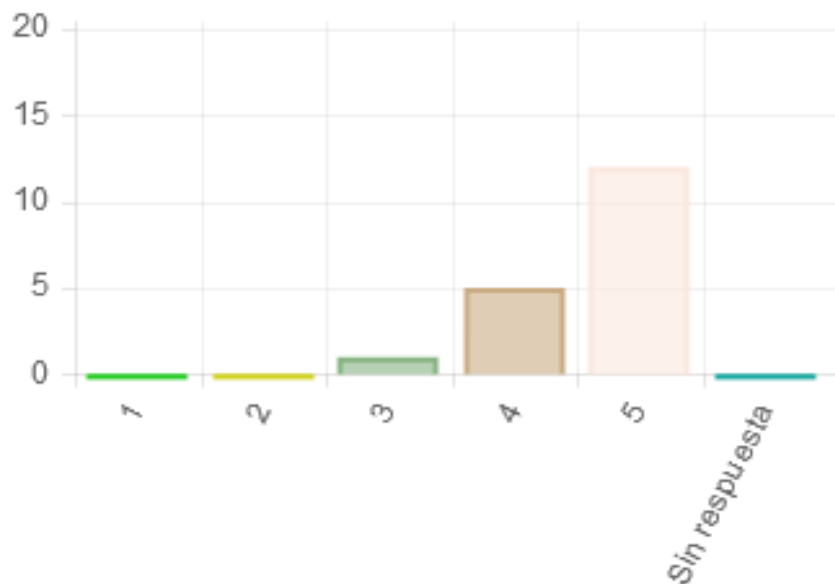
¿Considera que la comunicación, entre el Servicio de Infraestructuras y la empresa y viceversa, es buena?

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	18	100.00%
NO	0	0.00%
NO SÉ	0	0.00%



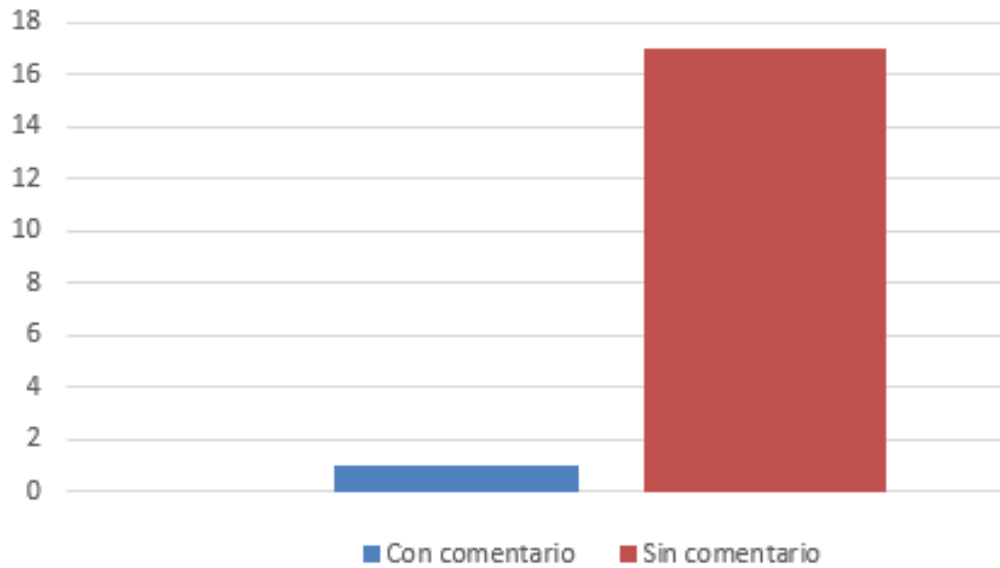
Valore cuál es su grado de satisfacción general en la relación que mantienen nuestras organizaciones.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	5,56%	
4 (4)	5	27,78%	
5 (5)	12	66,67%	100.00%
Suma (Opciones)	18	100.00%	100.00%
Media aritmética		4.61	
Desviación estándar		0.61	



Comentarios y Sugerencias que nos desearía hacer:

	Cuenta	Porcentaje
Con comentario	1	5,56%
Sin comentario	17	94,44%



RESPUESTAS A COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

COMENTARIO:

Impecable.

RESPUESTA:

Gracias por el comentario.