



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A EMPRESAS Y PROFESIONALES CON ACUERDOS O CONTRATOS DE SERVICIOS GESTIONADOS POR EL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS 2019

GERENCIA  
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS  
Enero de 2020



## Índice

- Resultados de la encuesta. Ficha Técnica.
  - Participación.
  - Profesionalidad y trato personal.
  - Gestión.
  - Relaciones.
  - Consideraciones generales.
- Comparación de resultados 2011-2019.
  - 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:	21
Porcentaje de participación:	60%
<p><b>Ficha Técnica.</b></p> <p><i>Realización:</i> Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.</p> <p><i>Muestreo:</i> cuestionario anónimo en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).</p> <p><i>Programa de encuestas en línea:</i> LimeSurvey Versión 3.19.2+ Build 191023.</p> <p><i>Número de preguntas:</i> 10.</p> <p><i>Fechas de encuesta activa:</i> Del 25 de noviembre al 20 de diciembre de 2019.</p> <p><i>Población:</i> 35 (Lista cerrada de proveedores con contrato o acuerdo vigente y gestionado por el Servicio de Infraestructuras).</p> <p><i>Respuestas:</i> 21 (completas).</p> <p><i>Nivel de confianza:</i> 95%</p> <p><i>Intervalo de confianza:</i> 14</p>	

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 21 de los 35 encuestados pueden resumirse en:

## PARTICIPACIÓN

- Hay un significativo ascenso en la participación registrada respecto al año anterior: **60%, 21 de 35**, cuando en 2018 fue el 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, 5,00, 4,90 y 4,95.
- Hay un incremento apreciable de la valoración en estas preguntas, entre el 2 y el 3% respecto a la encuesta anterior, y mostrando una tendencia creciente en el histórico de encuestas.
- El trato ofrecido se consolida en la serie histórica como la cuestión más valorada de este apartado, y en este caso con la máxima puntuación posible.

## GESTIÓN

- Los procedimientos de gestión mediante administración electrónica obtienen 4,73 puntos de valoración con un 14,5% de incremento.
- La documentación e información es valorada como adecuada por un 95%.
- La valoración en la gestión de pagos desciende un 3%.
- Las puntuaciones altas (4 o 5) en este apartado varían según la pregunta del 95% al 100%.
- Este es el único apartado de la encuesta en el que aparecen ligeros descensos respecto a la valoración anterior, pero en cualquier caso es la segunda mejor puntuación en el histórico de encuestas.

## RELACIONES

- Con una puntuación de 4,86, el 100% de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- También el 100% valora como buena o muy buena la comunicación entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa.

## CONSIDERACIONES GENERALES

- Hay un ascenso apreciable en la participación del 9%.
- El incremento de puntuación es general en casi todas las preguntas, con aumentos en 6 de las 9 preguntas.
- También crecen significativamente las valoraciones altas o muy altas (4 o 5), en algunos casos por encima del 10%.
- Los únicos descensos se producen en la documentación e información y en la gestión y tramitación de pagos respectivamente. En concreto, un encuestado considera que la documentación/información que recibe para la gestión de una actuación no es lo suficientemente clara para emitir su oferta. Sin embargo, no se ha realizado ningún comentario o sugerencia que explicase con más detalle esta valoración.
- De las 137 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 excepto en el caso de documentación e información comentado anteriormente.
- El aspecto menos puntuado en toda la serie histórica venía siendo el sistema de gestión mediante administración electrónica. Esta cuestión obtiene el mayor incremento relativo de la encuesta (casi un 15%), y el apartado menos valorado pasa a ser la gestión y tramitación de pagos, con un 4,57 sobre 5.
- La cuestión mejor puntuada, como en encuestas anteriores, y en este caso con la puntuación máxima de 5, es el trato personal.
- **La valoración general del Servicio recibe una puntuación de 4,95 sobre 5 y un incremento respecto a la valoración del año anterior del 7%.**

## COMPARACIÓN DE RESULTADOS 2011-2019

### PARTICIPACIÓN Y COMENTARIOS

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2018-19
<b>Participación</b>	16/20 80%	17/22 77%	16/20 80%	12/15 80%	18/26 69%	19/27 70%	18/35 51%	<b>21/35 60%</b>	<b>+9%</b>
<b>Comentarios (número)</b>	5/16 31%	5/17 29%	3/16 19%	4/12 33%	2/18 33%	2/19 11%	1/18 6%	<b>0/21 0%</b>	<b>-6%</b>

### CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2018-19
<b>PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL</b>									
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	4,75	4,83	4,58	4,89	<b>5,00</b>	<b>+2,25%</b>
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4,5	4,78	4,47	4,72	<b>4,90</b>	<b>+3,81%</b>
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	4,67	4,78	4,47	4,78	<b>4,95</b>	<b>+3,56%</b>
<b>GESTIÓN</b>									
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	4,17	4,3	3,91	4,13	<b>4,73</b>	<b>+14,53%</b>
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	89%	95%	100%	<b>95%</b>	<b>-5,00%</b>
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	4,58	4,56	4,37	4,72	<b>4,57</b>	<b>-3,18%</b>
<b>RELACIONES</b>									
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	4,67	4,78	4,37	4,61	<b>4,86</b>	<b>+5,42%</b>
Comunicación entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100%	<b>100%</b>	<b>0,00%</b>
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>									
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	4,75	4,83	4,47	4,61	<b>4,95</b>	<b>+7,38%</b>

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

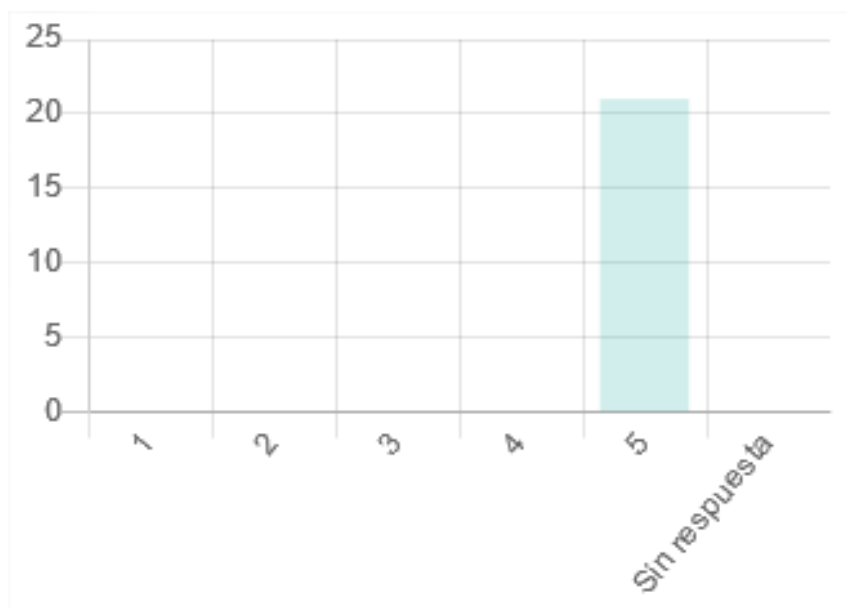
Las repuestas con porcentaje indican la proporción de respuestas afirmativas, que implican una valoración positiva de la cuestión.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019	VARIACIÓN 2018-19
<b>PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL</b>									
Trato ofrecido	94%	94%	94%	92%	100%	95%	94%	100%	+5,56%
Asesoramiento e información	81%	94%	94%	92%	100%	89%	94%	100%	+5,56%
Profesionalidad	87%	94%	94%	92%	100%	89%	94%	100%	+5,56%
<b>GESTIÓN</b>									
Procedimientos de gestión	87%	88%	81%	67%	90%	73%	88%	100%	+12,50%
Documentación e información	80%	76%	94%	82%	100%	95%	100%	95%	-5,00%
Gestión y tramitación de pagos	75%	76%	88%	83%	100%	84%	94%	95%	+0,79%
<b>RELACIONES</b>									
Nivel de confianza	93%	88%	94%	92%	100%	89%	89%	100%	+11,11%
Comunicación entre organizaciones	80%	88%	94%	100%	100%	95%	100%	100%	0,00%
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>									
Satisfacción general	80%	76%	94%	100%	100%	89%	94%	100%	+6,00%

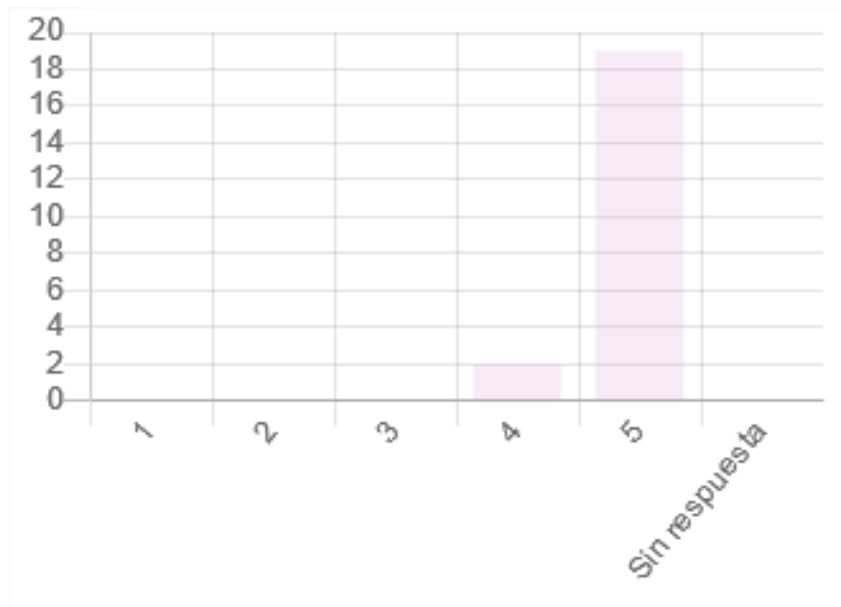
**¿Cómo calificaría el trato personal y la atención que recibe por parte del personal del Servicio de Infraestructuras?**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	0	0,00%	
5 (5)	21	100,00%	
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>	<b>100.00%</b>
Media aritmética		5,00	
Desviación estándar		0,00	



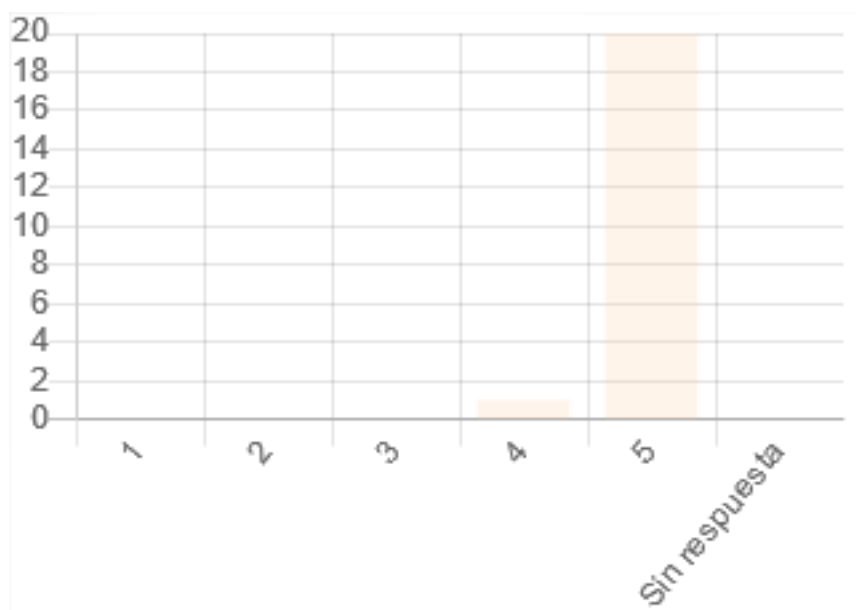
**¿Cómo calificaría el asesoramiento e información que se le proporciona cuando lo ha requerido?**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	2	9,52%	
5 (5)	19	90,48%	
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Media aritmética		4,9	
Desviación estándar		0,3	



## Valore la profesionalidad del personal del Servicio de Infraestructuras.

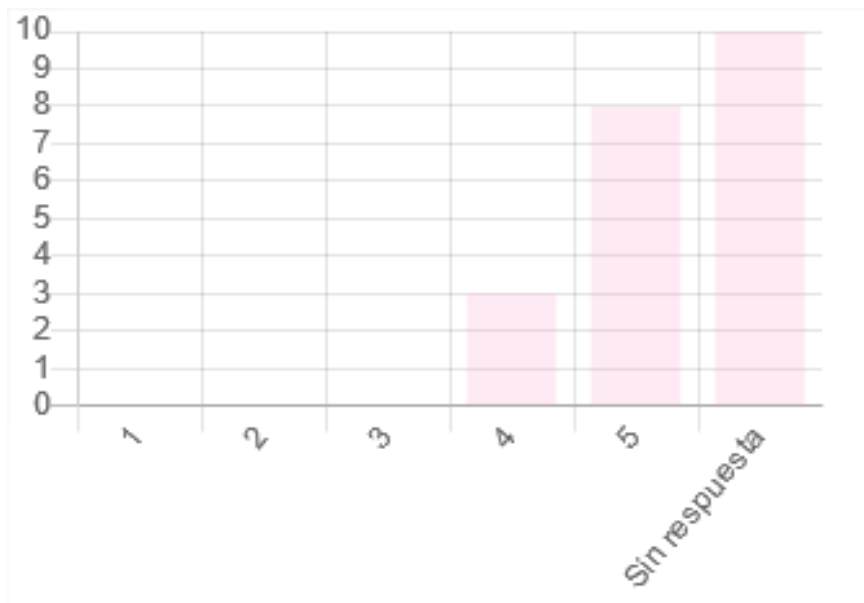
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	1	4,76%	
5 (5)	20	95,24%	
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>21</b>	<b>100,00%</b>	<b>100.00%</b>
Media aritmética		4,95	
Desviación estándar		0,22	





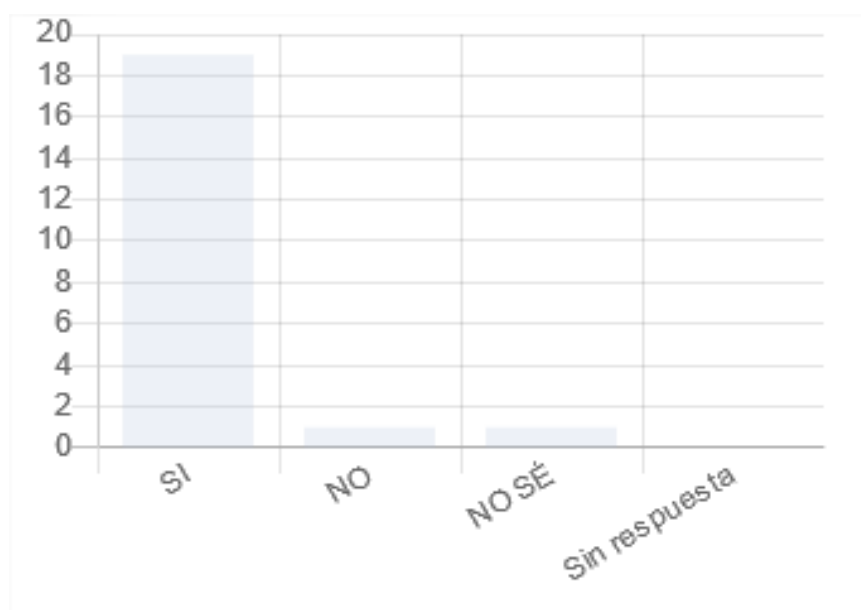
**Valore el procedimiento de gestión de las actuaciones que se le encomiendan a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio de Infraestructuras.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	3	14,29%	
5 (5)	8	38,10%	
Sin respuesta	10	47,62%	
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Media aritmética		4,73	
Desviación estándar		0,47	



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

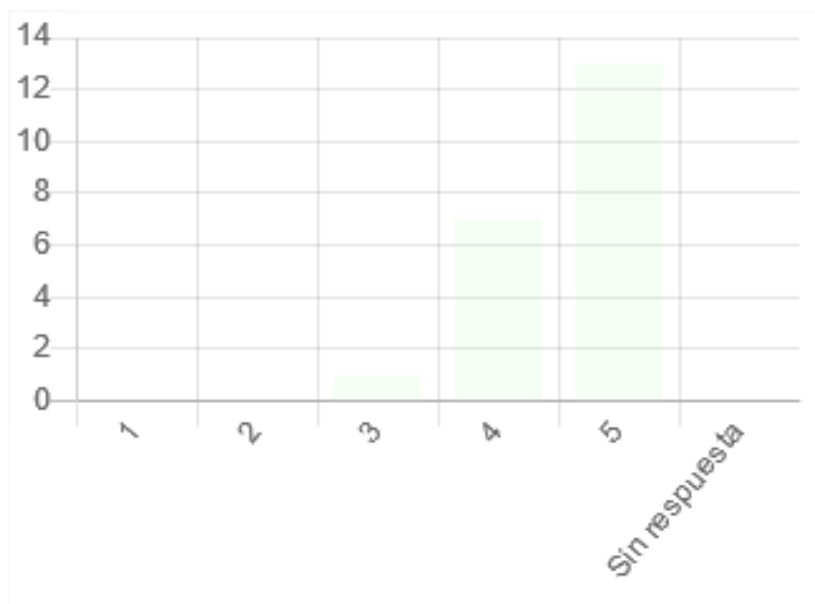
Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	19	90,48%
NO	1	4,76%
NO SÉ	1	4,76%



Para las tablas resumen de la encuesta y los cálculos estadísticos, de las 21 respuestas ofrecidas a esta pregunta se tienen en cuenta las 20 respuestas de tipo Sí/No, y se omite la respuesta "No sé".

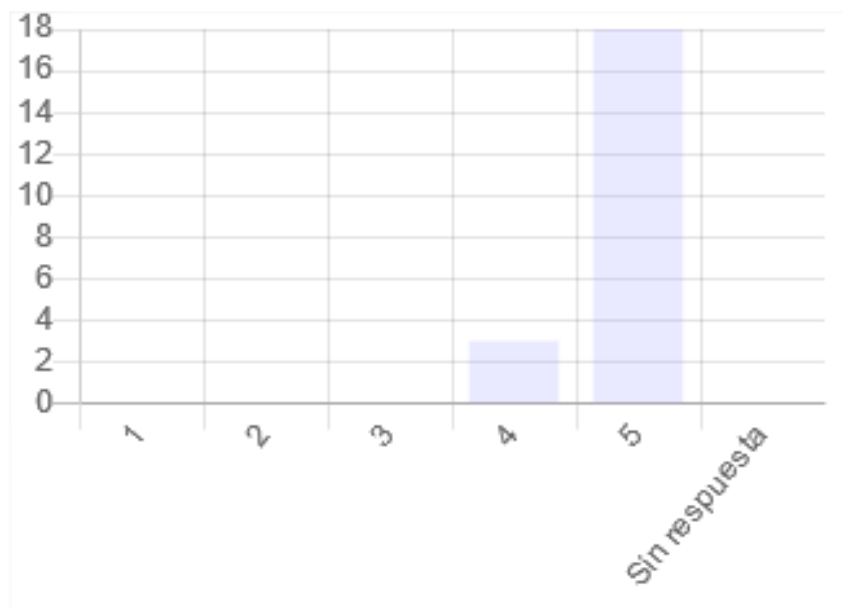
**¿Cómo califica la gestión del pago de los servicios que la Universidad le ha contratado y si es su caso, comparativamente con el que puedan tener otras administraciones públicas para las que Vds. presten servicios?**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	1	4,76%	
4 (4)	7	33,33%	
5 (5)	13	61,90%	
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Media aritmética		4,57	
Desviación estándar		0,6	



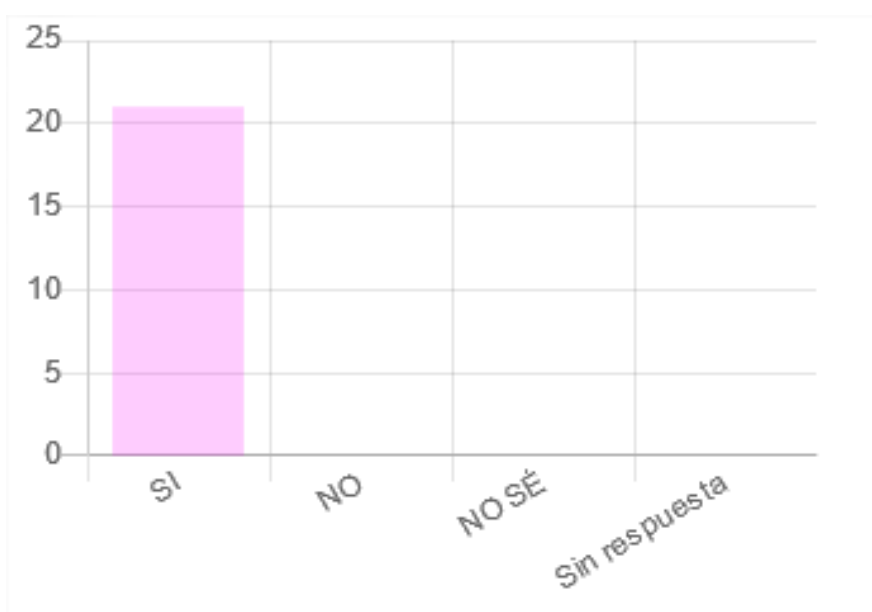
**Valore cuál es a su juicio el nivel de confianza que les ofrecemos desde el Servicio de Infraestructuras.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	3	14,29%	
5 (5)	18	85,71%	
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Media aritmética		4,86	
Desviación estándar		0,36	



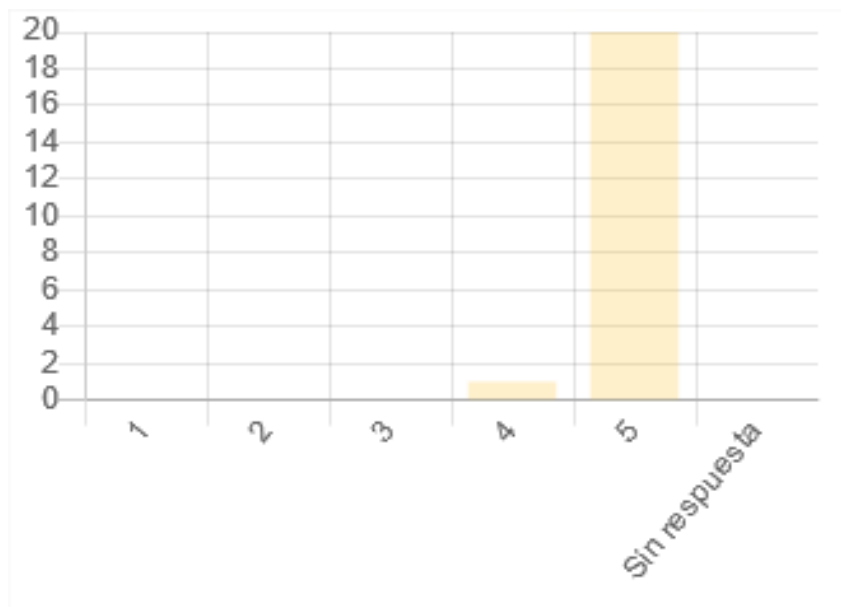
**¿Considera que la comunicación, entre el Servicio de Infraestructuras y la empresa y viceversa, es buena?**

Opción	Cuenta	Porcentaje
SÍ	21	100,00%
NO	0	0,00%
NO SÉ	0	0,00%



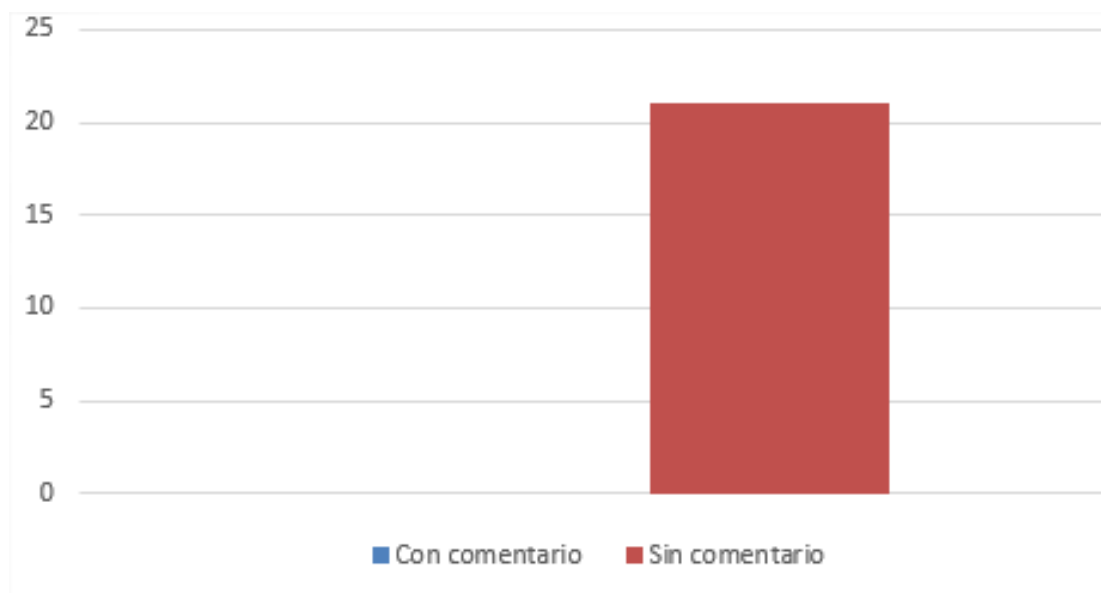
**Valore cuál es su grado de satisfacción general en la relación que mantienen nuestras organizaciones.**

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	0	0,00%	
3 (3)	0	0,00%	
4 (4)	1	4,76%	
5 (5)	20	95,24%	100.00%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>21</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Media aritmética		4,95	
Desviación estándar		0,22	



### Comentarios y Sugerencias que nos desearía hacer:

	Cuenta	Porcentaje
Con comentario	0	0,00%
Sin comentario	21	100,00%



### RESPUESTAS A COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

En esta edición de la encuesta no se ha presentado ningún comentario o sugerencia entre las 21 contestaciones registradas.