

## 2013

Resultado de la encuesta	
Número total de potenciales encuestados	20
Número de encuestas respondidas:	18
Número de encuestas totalmente completadas:	16
Porcentaje de participación:	80%
<b>Otros datos.</b> Fecha de la encuesta: Noviembre-Diciembre 2013. Encuesta online anónima. Plataforma LimeSurvey.	

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 16 de las 20 empresas encuestadas pueden resumirse en:

### PARTICIPACIÓN

- Ligero incremento porcentual de participación (3%) respecto de respuestas completadas en comparación con el año 2012. En el año 2012 se recibieron 17 de 22, mientras que en 2011 fueron 16 de 20.

### PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL

- El 94 % de las respuestas califican el trato entre el personal del Servicio de Infraestructuras y las empresas como bueno o muy bueno.
- Asimismo, ese mismo porcentaje es el que se alcanza cuando los encuestados opinan en relación al asesoramiento e información que reciben, calificándolo de bueno o muy bueno
- La valoración de la profesionalidad del personal del Servicio alcanza el mismo porcentaje de satisfacción.
- Estos valores son prácticamente los mismos que los registrados en el año 2012.

### GESTION

- El 81 % de los encuestados califican como bueno o muy bueno los procedimientos de gestión implantados a través del espacio de Administración Electrónica del Servicio para la gestión de las actuaciones.
- El 94% consideran que la documentación e información que reciben es suficientemente clara, con una subida de valoración muy significativa respecto a los años anteriores.
- En cuanto a la gestión y tramitación de los pagos por los servicios prestados, el 88% lo califica como bueno o muy bueno, con una mejora interanual muy apreciable.

## 2013

### RELACIONES

- El 94 % de los encuestados valoran como bueno o muy bueno el nivel de confianza que el Servicio de Infraestructuras les ofrece.
- El mismo porcentaje valora como buenas o muy buenas las relaciones entre el Servicio de Infraestructuras y su empresa.
- En ambos ítems se produce una mejora del 6% al comparar los resultados con el año 2012.

### CONSIDERACIONES GENERALES

- El 94% valora como buena o muy buena el nivel de satisfacción general de la relación con el Servicio de Infraestructuras, frente al 76% del año anterior.
- Se han presentado 3 comentarios/sugerencias que se detallan más adelante.
- Uno de los comentarios sugiere la agilización en los tiempos de cobro. El trámite en el Servicio de Infraestructuras se ha realizado en todos los casos dentro del plazo previsto, salvo rechazos o solicitudes de rectificación al proveedor.
- De las 112 contestaciones totales valoradas numéricamente, se han producido únicamente 5 puntuaciones de valor 2 o inferior. Todas ellas corresponden al mismo proveedor.
- De igual forma, en las preguntas de respuesta Sí/No (donde la valoración positiva es siempre la respuesta afirmativa) se han producido dos contestaciones de carácter negativo, que de nuevo corresponden al mismo proveedor del caso anterior.

## 2013

### COMPARACIÓN DE RESULTADOS AÑOS 2011, 2012 y 2013

#### PORCENTAJES DE VALORACIONES BUENAS O MUY BUENAS

	2011	2012	2013	VARIACIÓN 2012-13
<b>PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL</b>				
Trato ofrecido	94%	94%	94%	0%
Asesoramiento e información	81%	94%	94%	0%
Profesionalidad	87%	94%	94%	0%
<b>GESTIÓN</b>				
Procedimientos de gestión	87%	88%	81%	-7%
Documentación e información	80%	76%	94%	18%
Gestión y tramitación de pagos	75%	76%	88%	12%
<b>RELACIONES</b>				
Nivel de confianza	93%	88%	94%	6%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	6%
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>				
Satisfacción general	80%	76%	94%	18%

#### CALIFICACIONES

	2011	2012	2013	VARIACIÓN 2012-13
<b>PROFESIONALIDAD Y TRATO PERSONAL</b>				
Trato ofrecido	4,38	4,65	4,63	-0,4%
Asesoramiento e información	4	4,53	4,69	4%
Profesionalidad	4,13	4,59	4,5	-2%
<b>GESTIÓN</b>				
Procedimientos de gestión	4,13	4,12	4,13	0,2%
Documentación e información	80%	76%	94%	18%
Gestión y tramitación de pagos	4,06	4,24	4,38	3%
<b>RELACIONES</b>				
Nivel de confianza	4,19	4,24	4,56	8%
Relaciones entre organizaciones	80%	88%	94%	6%
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>				
Satisfacción general	4,38	4,18	4,38	5%
Número de comentarios	5	5	3	-

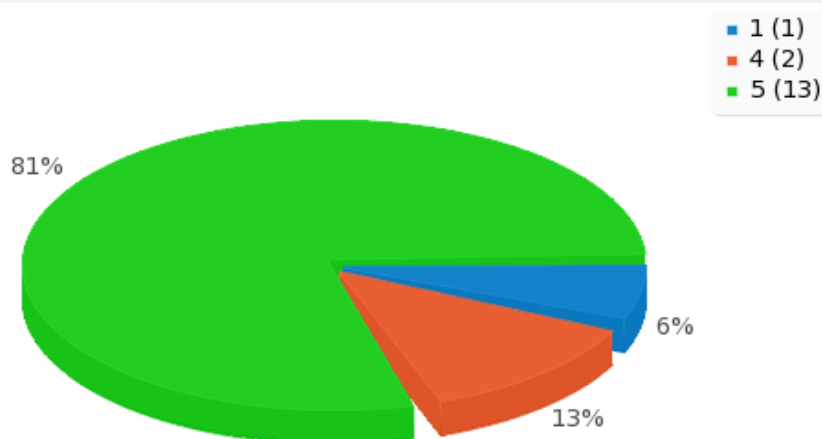
Las respuestas puntúan de 1 a 5, siendo 5 la máxima valoración positiva.

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

**2013**

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

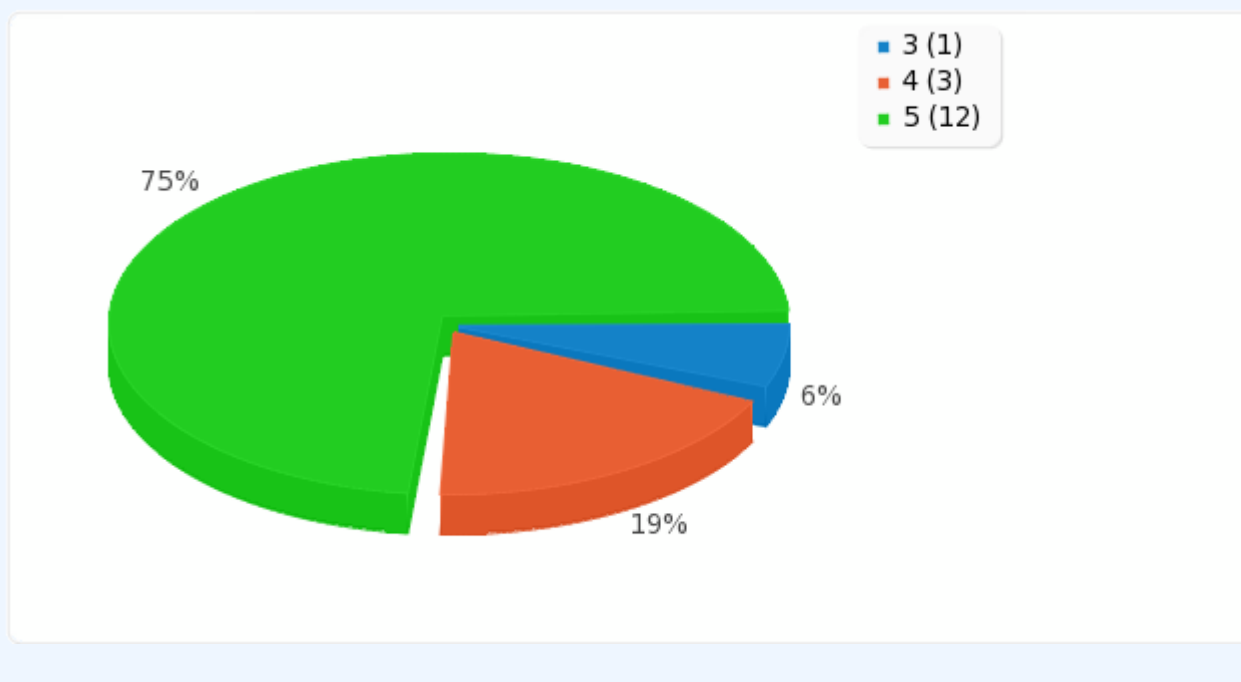
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	6.25%	6.25%
2 (2)	0	0.00%	0.00%
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	2	12.50%	
5 (5)	13	81.25%	93.75%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	16	100.00%	
Media aritmética		4.63	
Desviación estándar		1.02	



## 2013

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

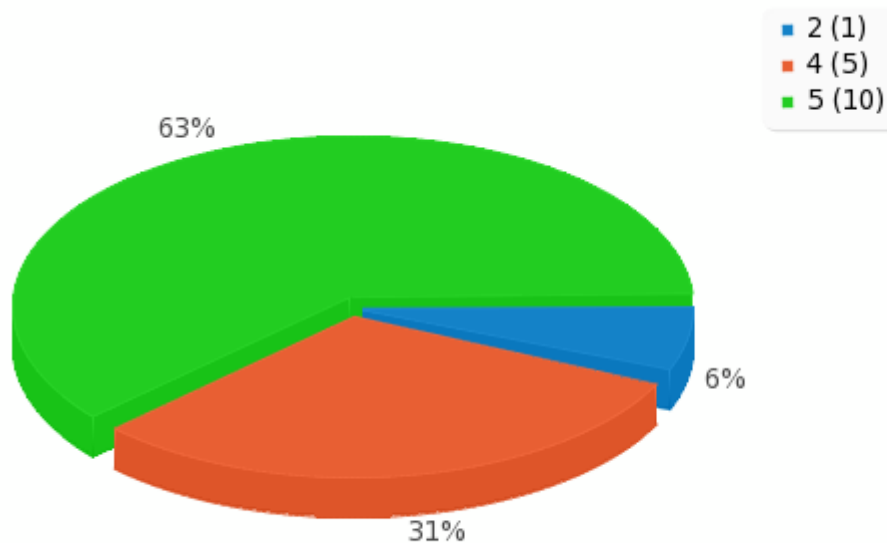
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	0.00%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	1	6.25%	6.25%
4 (4)	3	18.75%	
5 (5)	12	75.00%	93.75%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	16	100.00%	
Media aritmética		4.69	
Desviación estándar		0.6	



**2013**

Valore la profesionalidad del personal del Servicio de Infraestructuras.

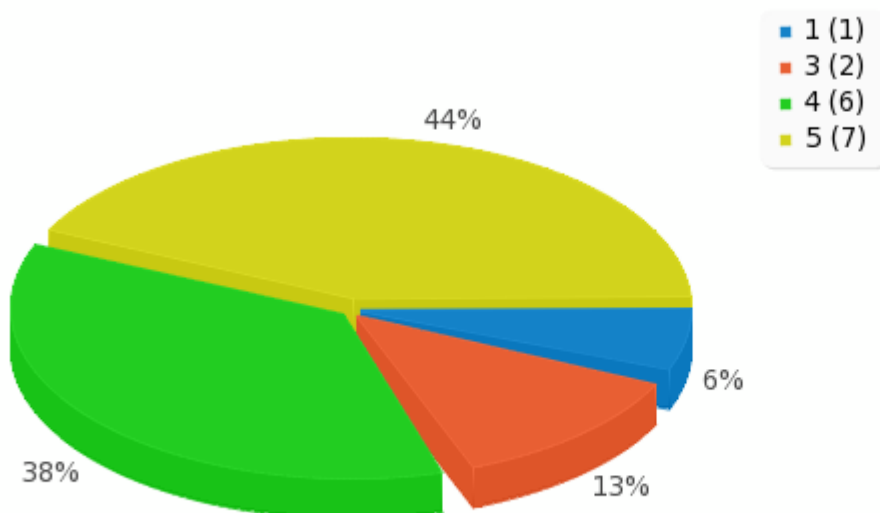
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	6.25%
2 (2)	1	6.25%	
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	5	31.25%	
5 (5)	10	62.50%	93.75%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	16	100.00%	
Media aritmética		4.5	
Desviación estándar		0.82	



## 2013

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

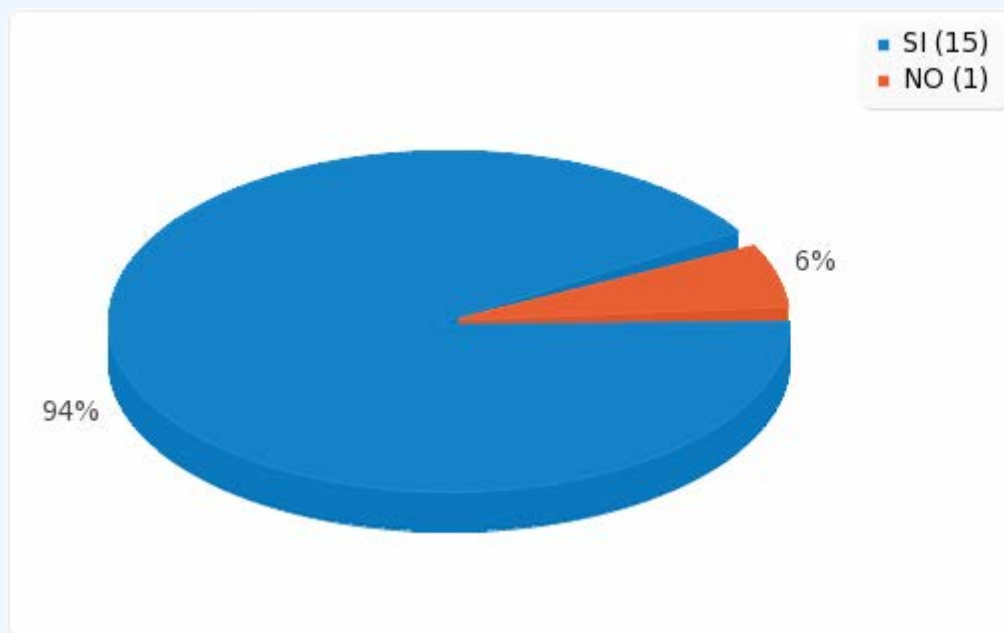
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	6.25%	6.25%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	2	12.50%	12.50%
4 (4)	6	37.50%	
5 (5)	7	43.75%	81.25%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00 %</b>
Número de casos	16	100.00%	
Media aritmética		4.13	
Desviación estándar		1.09	



## 2013

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
SI (SI)	15	93.75%
NO (NO)	1	6.25%
NO SÉ (NOSE)	0	0.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%

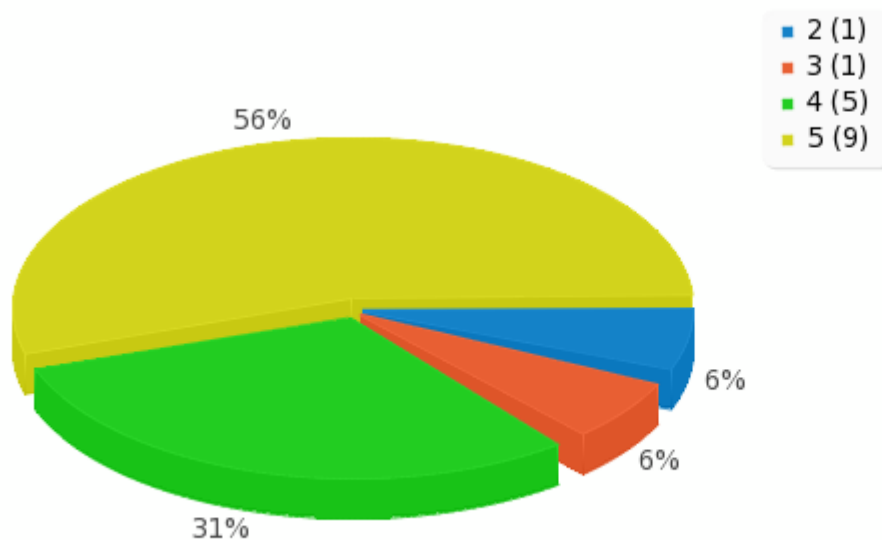




**2013**

¿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?

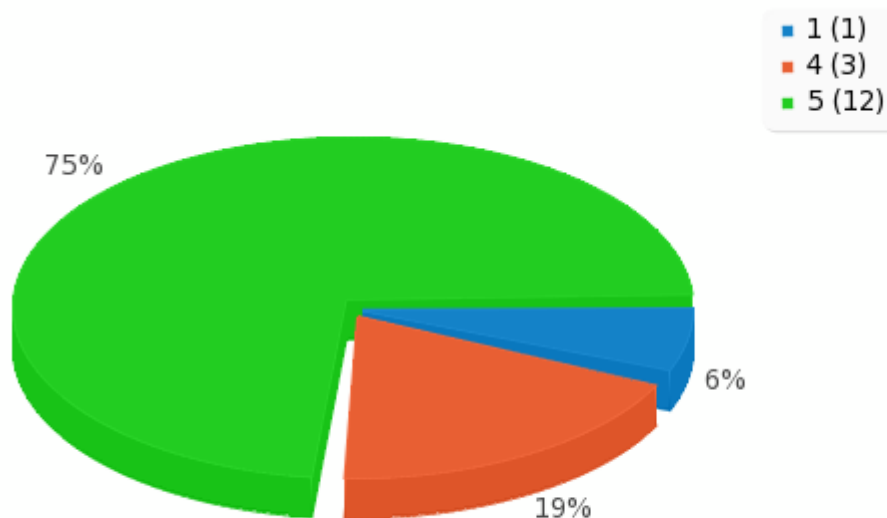
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	0	0.00%	6.25%
2 (2)	1	6.25%	
3 (3)	1	6.25%	6.25%
4 (4)	5	31.25%	
5 (5)	9	56.25%	87.50%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	16	100.00%	
Media aritmética		4.38	
Desviación estándar		0.89	



**2013**

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

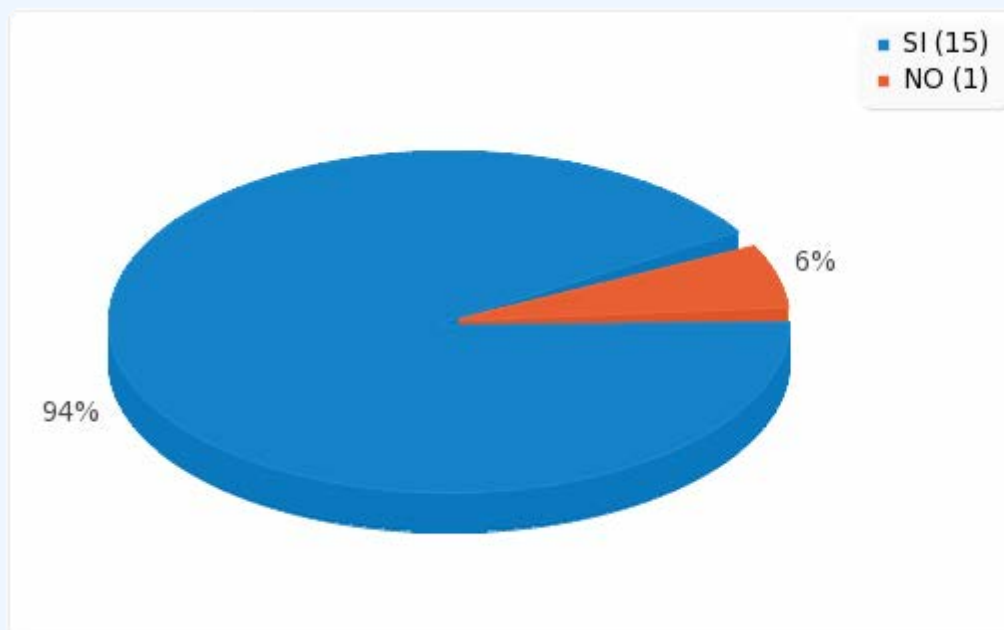
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	6.25%	6.25%
2 (2)	0	0.00%	0.00%
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	3	18.75%	
5 (5)	12	75.00%	93.75%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	16	100.00%	
Media aritmética		4.56	
Desviación estándar		1.03	



**2013**

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

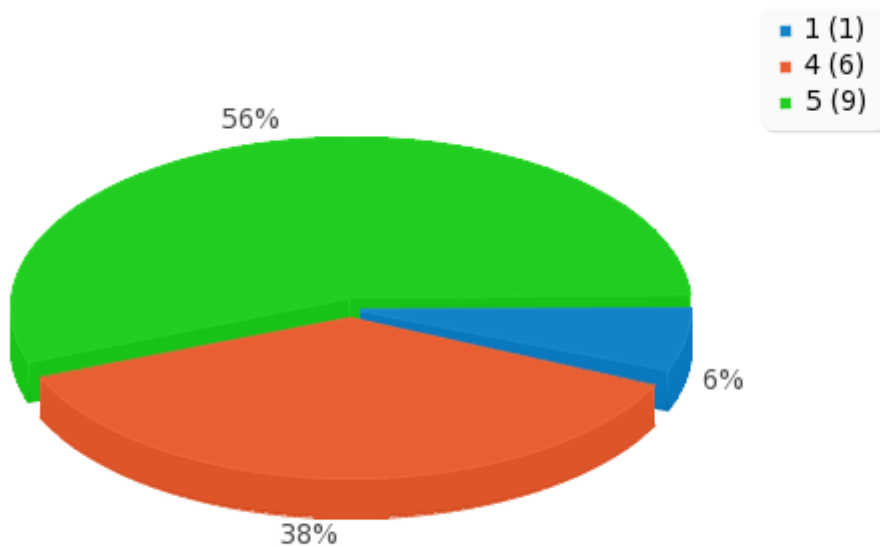
Opción	Cuenta	Porcentaje
SI (SI)	15	93.75%
NO (NO)	1	6.25%
NO SÉ (NOSE)	0	0.00%
Sin respuesta	0	0.00%
No mostrada	0	0.00%



## 2013

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1	6.25%	6.25%
2 (2)	0	0.00%	
3 (3)	0	0.00%	0.00%
4 (4)	6	37.50%	
5 (5)	9	56.25%	93.75%
<b>Suma (Opciones)</b>	<b>16</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>
Número de casos	16	100.00%	
Media aritmética		4.38	
Desviación estándar		1.02	



**2013**

**Comentarios y Sugerencias que nos desearía hacer:**

	<b>Cuenta</b>	<b>Porcentaje</b>
Con comentario	3	18.75%
Sin comentario	13	81.25%

1. El trato es impecable y el cobro muy rápido. Todo perfecto. Ya son 15 años de relación. Muchas gracias.
2. Seguid así, y felicitarles por la confianza depositada en mi empresa, y por mi parte dar las gracias al equipo humano que lo formáis, sobre todo a las dos profesionales que se ocupan de todos mis trabajos ,ya que a cualquier hora del día, y en cualquier momento están ahí, realizando un esfuerzo por su parte. La única sugerencia que tengo es si se podría agilizar los tiempos de cobro de las facturas, hay meses del año que tardan en pagarnos asumimos muchos gastos para poder darles un buen servicio. Muchas gracias y feliz navidad.
3. Trato cordial y eficaz con todo el personal, especialmente con la Unidad de Construcción.