

## PROCEDIMIENTO PDI.PRO-13 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN A GIs

	ELABORA	REVISAR	APRUEBA
FECHA	16/04/2019		
FIRMA	Director COIE	Técnicos COIE	Vicerrectora Estudiantes y Empr.

## Tabla de contenido

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS. ....	3
4. DIRECTRICES .....	3
5. REGISTRO Y ARCHIVO .....	4
6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS.....	4
7. DIBUJO DEL PROCEDIMIENTO .....	5
8. MODELO DE ENCUESTA.....	6

## 1. OBJETO

Fijar el procedimiento para la realización de encuestas de satisfacción y percepción a los distintos Grupos de Interés del COIE, tratando de medir el grado de conocimiento y reconocimiento que hay en éstos respecto de la Unidad y de su gestión. Estas encuestas están enfocadas a obtener la información que permita por un lado, prestar el mejor servicio a los distintos Grupos de Interés y, en segundo, a obtener opiniones y sugerencias que posibiliten la adopción de medidas dirigidas a satisfacer de mejor manera las necesidades y expectativas de éstos.

## 2. ALCANCE

La encuesta de satisfacción tiene como potenciales destinatarios a agentes externos, empresas colaboradoras y el equipo de gobierno de la Universidad de Cantabria.

La encuesta deberá garantizar el anonimato.

## 3. REFERENCIAS

La elaboración de encuestas es una de las herramientas utilizadas en el Modelo de Gestión de la Gerencia. Se desconoce legislación o normativa aplicable, pero en todo caso se estará a lo que pudiese ser regulado a nivel interno en la Universidad de Cantabria en cada momento.

## 4. DIRECTRICES

La herramienta utilizada para llevar a cabo las encuestas será la aplicación Limesurvey (<https://encuestas.unican.es/encuestas/>).

La periodicidad de las distintas encuestas será la siguiente:

Tipo	Grupo de Interés	Población	Muestra	Momento más idóneo para el envío	Periodicidad
Satisfacción	Estudiantes con mas del 50% de los créditos superados	5000	TODOS	SEPTIEMBRE	BIENAL
Intermedia de prácticas	Estudiantes en prácticas	2.000	TODOS	MITAD DEL PERIODO DE CADA PRÁCTICA	ANUAL
Final de prácticas	Estudiantes en prácticas	2.000	TODOS	ÚLTIMA SEMANA DE LA PRÁCTICA	ANUAL
Percepción	Empresas/Entidades, cargos académicos, Responsables de Servicios Administrativos y Consejo de Dirección	1.200	TODOS	OCTUBRE	ANUAL

### Otras consideraciones:

La definición de las preguntas, el cálculo del tamaño de la encuesta y el resto de condiciones a cumplir serán determinadas anualmente en COIE.PLA-10 HERRAMIENTA ADAPTACIÓN DE ENCUESTAS COIE.

## 5. REGISTRO Y ARCHIVO

Para cada encuesta anual se elaborará un informe con:

- Una introducción explicativa del tipo de encuesta que se ha realizado
- La población a la que se ha dirigido la encuesta y el nivel de respuesta obtenido.
- La validez obtenida de los resultados
- La valoración global del resultado obtenido.
- Las respuestas obtenidas con la puntuación parcial de cada cuestión, media por cada dimensión y global de todas ellas y su comparación con la pregunta de valoración general de la encuesta.
- Los resultados por pregunta
- Las debilidades y fortalezas detectadas y las medidas correctoras a implantar, si procede.

La encuesta será publicada sin describir las opiniones y sugerencias que pudieran haber sido aportadas a través de la encuesta.

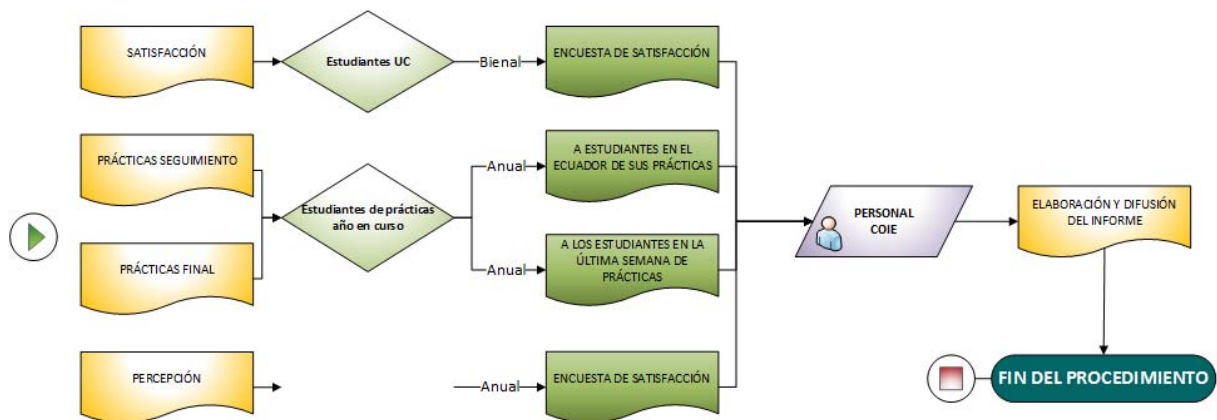
El archivo documental será en formato electrónico y estará disponible a través de la Web del Servicio.

## 6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- **PDI.PRO-06.-** Atender a usuarios.
- **PDI.PRO-09.-** Realizar informes, estadísticas



### COIE/PRO-013 Encuestas de satisfacción y percepción a GIs



## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL COIE

COIE - Curso XXXX/XXXX Encuesta de percepción a aliados y colaboradores del COIE de la UC

ENCUESTA DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE EMPLEO (**Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento**) DE LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA, DIRIGIDA A SUS ALIADOS Y COLABORADORES, AL OBJETO DE MEDIR LA SATISFACCIÓN RESPECTO DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS QUE LA UNIDAD TIENE ENCOMENDADOS Y AL MISMO TIEMPO IDENTIFICAR POSIBLES LÍNEAS DE TRABAJO PARA LA INTRODUCCIÓN DE MEJORAS EN EL SERVICIO. ESTA ENCUESTA DEBE ENTENDERSE REFERIDA AL CURSO 2017/18

Por favor, proporciónanos información respondiendo a unas pocas preguntas acerca de la calidad, servicios y profesionalidad con la que nuestra Unidad intenta atender las necesidades y demandas de sus aliados y colaboradores.

Hay 14 preguntas en la encuesta.

**Por favor, antes de nada, indícanos a que entorno perteneces: \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Empresa / Entidad externa
- Equipo de Dirección de la UC
- Centros, Departamentos o Institutos de la UC
- Unidad o Servicio Administrativo de la UC

**¿Qué tipo de referencia tiene Vd. respecto del COIE de la Universidad de Cantabria? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- No tengo referencia de ninguna clase
- Tengo muy ligera referencia de su organización y servicios
- Conozco de manera básica su organización y servicios
- Tengo un buen conocimiento de su organización y servicios
- Conozco en detalle su organización y servicios

**La imagen que tiene de dicho Servicio es: \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy mala
- Mala
- Aceptable
- Buena
- Muy buena
- No sé / no contesto

**¿Cómo valora la relación de esta Unidad con su organización o el cometido que Vd. desempeña? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy negativa
- Negativa
- Aceptable
- Positiva
- Muy positiva
- No sé / no contesto

**¿Percibe que esta Unidad define algún tipo de estrategia con la que lleva a cabo un mejor cumplimiento de su Misión? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- No percibo que tenga estrategia
- Percibo algo de estrategia
- Advierto cierto nivel de estrategia
- Observo una adecuada estrategia
- Distingo una clara estrategia
- No sé / No contesto

**¿Advierte eficacia de la Unidad respecto de las necesidades que Vd. puede demandar de él? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy baja
- Baja
- Aceptable
- Alta
- Muy alta
- No sé / no contesto

**Respecto de las actividades que lleva a cabo su organización o Vd. puede demandar, y en las que de algún modo tiene o ha podido tener participación nuestra Unidad, ¿cómo valora dicha participación? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Totalmente irrelevante
- Poco relevante
- Relevante
- Muy relevante
- Totalmente relevante
- No sé / no contesto

**En su relación con nuestra Unidad, cuando le ha sido necesario, ¿le ha resultado fácil comunicarse con nosotros/as? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy difícil
- Difícil
- En ocasiones fácil y en ocasiones difícil
- Fácil
- Muy fácil
- No sé / no contesto

**Su valoración de las personas con las que ha tratado en nuestra Unidad (competencia profesional, disposición, trato, etc...) es o ha sido: \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy mala
- Mala
- Aceptable
- Buena
- Muy buena
- No sé / no contesto

**Si dispone de opinión al respecto, ¿Cómo valoraría la capacidad de gestión de nuestra Unidad? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy mala
- Mala
- Aceptable
- Buena

- Muy buena
- No sé / no contesto

**¿Se percibe que nuestra Unidad, en la atención a sus aliados y colaboradores, dispone de suficientes medios para dar respuesta adecuada a las necesidades y expectativas de éstos? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- No se percibe
- Se percibe ligeramente
- Se percibe
- Se percibe mucho
- Se percibe claramente
- No sé / no contesto

**En términos generales ¿tiene Vd. una buena percepción o impresión de nuestra Unidad? \***

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- No
- Si
- No sé / no contesto

¿Que calificación nos otorgaría?, entre 1 y 5, considerando 1 como muy deficiente y 5 un sobresaliente.

Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

**Realice, si es su deseo, los comentarios u opiniones que estime convenientes, que nos permitan poder tomar las decisiones más acertadas de cara a mejorar en nuestro cometido.**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**Te estamos muy agradecidos por habernos dedicado parte de tu tiempo y por haber colaborado en nuestro objetivo de mejorar.**

## ENCUESTA DE SEGUIMIENTO A ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS

Desde el COIE queremos hacer un seguimiento de tus prácticas académicas y con ese motivo nos gustaría que nos dedicases unos minutos a responder esta breve encuesta, con el fin de conocer cómo se están desarrollando.

Esta encuesta, por razones obvias, no es anónima. La información recibida será tratada de manera confidencial por el COIE.

Hay 7 preguntas en la encuesta.

### **Valora la acogida que te ha realizado la empresa \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Muy mala
- Mala
- Aceptable
- Buena
- Muy Buena

### **¿Te han proporcionado copia firmada de tu anexo de prácticas en el que se recogen las características y proyecto formativo de las mismas? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Sí
- No

### **¿Tus prácticas se están ajustando a lo reflejado en dicho Anexo (horarios, lugar, proyecto formativo, etc...)? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Sí
- No

### **¿Tienes contacto regular con tu tutor de empresa? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Sí
- No

### **¿Y con tu tutor académico? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Sí
- No

### **¿Nos puedes proporcionar una breve opinión sobre las prácticas que estas desarrollando actualmente?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

### **En el procedimiento de gestión de tus prácticas llevado a cabo a través del COIE ¿crees que habría algo que mejorar?:**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

Muchas gracias por tu colaboración  
Gracias por completar esta encuesta.



## ENCUESTA FINAL A ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS

Esta encuesta persigue medir de manera grupal el grado de satisfacción de los estudiantes con las prácticas académicas que realizan. Las respuestas obtenidas servirán para medir el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas del estudiante con las mismas. La encuesta es anónima.

Hay 21 preguntas en la encuesta.

1 Centro de Prácticas \*

Por favor, escriba su respuesta aquí:

2 Tipo de prácticas (curriculares / extracurriculares) \*

Por favor, escriba su respuesta aquí:

3 Titulación del estudiante \*

Por favor, escriba su respuesta aquí:

4 **¿Cómo valorarías tu estancia en la empresa (acogida, ambiente, etc...)? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1- Muy mal; 2- Mal; 3- Aceptable; 4- Bien; 5- Muy bien

5 **¿Como valoras los medios y herramientas que se han puesto a tu disposición durante las prácticas? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1- Muy mal; 2- Mal; 3- Aceptable; 4- Bien; 5- Muy bien

6 **¿Las tareas realizadas estaban relacionadas con tus estudios? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1- Nada relacionadas; 2- Poco relacionadas; 3- Relacionadas; 4- Bastante relacionadas; 5- Muy relacionadas

7 **¿Has adquirido y desarrollado competencias profesionales útiles de cara a la búsqueda de empleo (comunicación, trabajo en equipo, organización del tiempo, seguridad, motivación, creatividad, adaptabilidad, agilidad, perspectiva...)? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada útiles
- Poco útiles
- Útiles
- Muy útiles
- Totalmente útiles
- No sé / no contesto

8 **¿Consideras que la duración de las prácticas ha sido suficiente para cumplir el proyecto formativo? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1. Muy insuficiente; 2- Insuficiente; 3- Adecuado; 4- Bastante adecuado; 5- Muy adecuado

**9 ¿Has recibido ayuda económica por parte de la entidad /empresa durante el desarrollo de las prácticas? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Si
- NO

**10 ¿Te ha parecido adecuada la cuantía recibida? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Si
- No

**11 ¿Cómo valoras la atención prestada por el tutor profesional de la empresa? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1- Muy mala; 2- Mala; 3- Aceptable; 4- Buena; 5- Muy buena

**12 ¿Cómo valoras la atención prestada por tu tutor académico? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1- Muy mala; 2- Mala; 3- Aceptable; 4- Buena; 5- Muy buena

**13 ¿Te han resultado útiles para saber a que quieres dedicarte, una vez finalices tus estudios? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

1- Nada útiles; 2- Poco útiles; 3- Útiles; 4- Bastante útiles; 5- Muy útiles

**14 ¿Consideras que las prácticas te han servido para conocer el mundo laboral? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Si
- No
- No sé / no contesto

**15 ¿Te ha surgido a raíz de la realización de las mismas una oportunidad de empleo?. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Si
- No

**16 ¿Qué tipo de contrato te ofrecieron? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Contrato en prácticas
- Contrato mercantil
- Contrato para la formación

- Contrato por obra o servicio
- Contrato de duración determinada a tiempo completo
- Contrato de duración determinada a tiempo parcial
- Contrato indefinido a tiempo completo
- Contrato indefinido a tiempo parcial
- No sé / no contesto

**17 Satisfacción global con la entidad /empresa donde has realizado las prácticas \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada satisfecho/a
- Poco satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a
- Totalmente satisfecho/a
- No sé / no contesto

**18 Satisfacción global con la gestión del COIE \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada satisfecho/a
- Poco satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a
- Totalmente satisfecho/a
- No sé / no contesto

**19 Satisfacción global con las prácticas \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada satisfecho/a
- Poco satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a
- Totalmente satisfecho/a
- No sé / no contesto

**20 ¿Consideras que se puede mejorar en algún aspecto tu estancia en la empresa?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

**21 [P15] En tu opinión ¿hay algo que mejorar de la gestión de las prácticas que lleva a cabo el COIE de la Universidad de Cantabria?**

Por favor, escriba su respuesta aquí:

Te agradecemos el tiempo que nos has dedicado al responder a esta encuesta.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de satisfacción a usuarios del **Centro de Orientación e Información de Empleo**, siguiendo el modelo de escala **SERQUAL**, conocido también como "Modelo de Discrepancias", el cual sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los usuarios/clientes y sus percepciones respecto al servicio que reciben, pueden constituir una medida de la calidad en el servicio.

El cuestionario que figura a continuación trata de medir tu satisfacción respecto a la acción que desarrolla el Centro de Orientación e Información de Empleo, dependiente del Vicerrectorado de Estudiantes y Emprendimiento, en el ejercicio de sus competencias y responsabilidades.

Todas las preguntas son obligatorias a excepción de la última que se dedica a aportar sugerencias, propuestas o valoraciones sobre aspectos que no se han planteado a lo largo de la encuesta. Solo se permite una respuesta por pregunta, estableciéndose para cada pregunta las siguientes alternativas:

- A1 = Nada de acuerdo**
- A2 = Poco de acuerdo**
- A3 = De acuerdo**
- A4 = Muy de acuerdo**
- A5 = Totalmente de acuerdo**
- A6 = No se / no contesto.**

Este cuestionario es anónimo. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Hay 21 preguntas en la encuesta.

### 1 Las instalaciones físicas donde se ubica el servicio son de fácil acceso y sin barreras arquitectónicas para discapacitados \*

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

### 2 El personal dispone de tecnología moderna y apropiada para realizar su trabajo (equipos informáticos y de otro tipo). \*

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

### 3 El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. \*

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**4 Los materiales/ medios utilizados para informar de los servicios prestados son adecuados. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**5 Las personas atienden de forma correcta e igualitaria a las necesidades de los usuarios. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**6 El personal muestra siempre amabilidad y buena disposición al atenderle, brindarle orientación, información o asistencia. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**7 Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**8 El personal transmite conocimiento y dominio del trabajo en general \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**9 Cuando acudo al servicio no tengo problema en contactar con la persona que pueda responder a mis necesidades. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**10 El personal del COIE presta los servicios con prontitud. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo

- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**11 El personal muestra una clara disposición de ayudar. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**12 El personal muestra una actitud abierta y colaborativa a la mejora de sus servicios. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**13 Los servicios se prestan de manera fiable. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**14 Cuando he tenido algún problema, he percibí un interés en ayudarme a resolverlo. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**15 Han cumplido los plazos pactados. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**16 Tengo la impresión de los servicios prestados se realizan a la primera y de manera correcta. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo

- No se / no contesto

**17 Se garantiza la intimidad y confidencialidad del servicio prestado. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**18 Tengo buena imagen del servicio. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**19 El servicio está orientado a resultados. \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada de acuerdo
- Algo de acuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Totalmente de acuerdo
- No se / no contesto

**20 Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el servicio que recibe por parte del COIE? \***

Por favor seleccione **sólo una** de las siguientes opciones:

- Nada satisfecho/a
- Algo satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Muy satisfecho/a
- Totalmente satisfecho/a
- No se / no contesto

21 Si lo consideras oportuno, puedes hacernos las sugerencias o propuestas con las que creas que mejoraríamos el servicio que prestamos, o inclusive aquella valoración sobre aspectos que posiblemente no se han tenido en cuenta a lo largo de la encuesta.

Por favor, escriba su respuesta aquí:

Te estamos muy agradecidos por habernos dedicado parte de tu tiempo y por haber colaborado en nuestro objetivo de mejorar.